

Klanttevredenheidsonderzoek

Edux Onderwijspartners

10-04-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Edux Onderwijspartners vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ONDERWIJSBEGELEIDING	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Net als in andere maatschappelijke sectoren is ook in de onderwijssector behoefte gegroeid aan objectivering van de kwaliteit van professionele dienstverlening. Daarvoor zijn verschillende redenen, waaronder de liberalisering van de markt en het overhevelen van landelijk beschikbare subsidies naar het scholenveld. Als gevolg daarvan is de markt dynamisch geworden en zijn marktverhoudingen te typeren als gefragmenteerd en gedifferentieerd. Certificering is een middel om in die omstandigheden scholen een maatstaf te bieden de kwaliteit van het aanbod van dienstverlening naar waarde te kunnen inschatten.

Om zicht te bieden op de bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van onderwijsinstellingen trajecten hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers.

De werkzaamheden die Cedeo in het kader van erkenning verricht, geschieden onder toezicht van de Stichting Cedeo.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze zij haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar gericht zijn op onderwijsontwikkeling.

3. Methode

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo opdrachtgevers van onderwijsadviesdiensten met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met het betreffende bureau. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van het bureau? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde opdrachtgevers over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het bureau voldoet aan de vereiste kwalitatieve en kwantitatieve criteria, komt het in aanmerking voor de Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat minstens 80% van de benaderde opdrachtgevers van het Bureau zich 'tevreden tot zeer tevreden' toont over de samenwerking met het betreffende bureau en de geboekte resultaten.

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het bureau zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het bureau krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het bureau voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
(continuering van) positieve advisering
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsbegeleiding

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Plan van aanpak				80%	20%
Uitvoering			10%	20%	70%
Adviseurs en begeleiders				40%	60%
Materiaal②				30%	10%
Afronding③				50%	20%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding④				40%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten onthouden zich van een oordeel over het materiaal.
- ③ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de afronding.
- ④ Zes referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste respondenten zijn al vanuit het verleden bekend met Edux Onderwijspartners (hierna te noemen Edux). Sommigen hebben op het internet gezocht of zijn door een collega of relatie op het bureau geweest. "Ik heb zelf in het verleden een cursus bij hen gevolgd en op een andere school al met hen gewerkt", geeft een van hen aan. Meerdere redenen worden genoemd om voor dit bureau te kiezen, zoals: de goede ervaringen in het verleden, de continuïteit, de prettige samenwerking, het snelle schakelen en de deskundigheid. Ter illustratie: "We krijgen een stukje subsidie vanuit de gemeente. Daarnaast zorgen ze voor een stuk continuïteit met vaste mensen, die de school, de kinderen en de ouders kennen", "In specifieke gevallen kiezen we voor hun expertise in onderwijsondersteuning en leerlingenzorg", "We zochten een onafhankelijke partij op het gebied van voor- en vroegschoolse educatie", "Ze kijken echt naar wat wij nodig hebben" en "Wij hadden een partij nodig voor een verander- en verbeterproces binnen de stichting en de school en ik kende Edux al vanuit het verleden."

Voordat de trajecten van start gaan, wordt overlegd met de klant over de wensen en verwachtingen. Aan de hand daarvan wordt een voorstel gedaan met bijbehorende offerte. Enkele uitspraken op dit gebied: "We hebben vooraf uitgebreid gesproken, gemaïld en getelefoneerd over wat wij wilden en wat zij konden bieden" en "Ieder jaar is er een overleg, waarin we samen kijken naar wat wij nodig hebben." Men is goed te spreken over de werkwijze van het bureau in het voortraject.

Plan van aanpak

Alleen maar positieve geluiden worden gehoord over het plan van aanpak, dat in samenspraak met de opdrachtgever wordt opgesteld. Het luisteren naar de wensen van de klant in combinatie met de expertise van het bureau zorgt voor een plan van aanpak, dat past bij de opdracht. Enkele citaten: "Ze spelen in op wat we aangeven. Ze luisteren eerst en vatten dan samen met de kernpunten. Ze stellen de klant centraal", "We wisten wat wij wilden en daarop hebben zij een passend traject aangeboden", "We hebben maandelijks een prima overleg met de contactpersoon, waarin we de lopende dingen bespreken. Ook de punten en vragen van de IB-er komen dan aan de orde. We vinden het heel belangrijk, dat dit goed loopt" en "In de gesprekken worden onze verwachtingen uitgesproken en kijken zij, of ze een passend aanbod hebben. Daar wordt keurig een verslag van gemaakt, dat voor akkoord naar ons toe gaat." De kosten van de verschillende trajecten zijn vooraf bekend en worden duidelijk omschreven in de offerte.

Uitvoering

In meerderheid zijn de referenten tevreden en zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten. Er worden vooraf duidelijke afspraken gemaakt en daar houdt het bureau zich aan. Ook wordt voldaan aan de verwachtingen van de klant en spreekt men over trajecten op maat. Ter illustratie: "We hebben de mouwen opgestroopt en zitten nog in het traject, waarbij op gezette tijden de voortgang wordt geëvalueerd. Ze hebben drie adviseurs ingezet voor het verbetertraject en we hebben regelmatig op inhoud overleg samen met onze IB-er en Edux", "In het begin hebben zij heel veel kennis overgebracht, gericht op de kleutergroepen. Nu is het meer begeleiding op aanvraag. De IB-er wordt nu gecoacht in hoe we deze ingeslagen weg kunnen voortzetten", "Ze hebben ons begeleid in de leerlingenzorg en hebben een aantal leerlingonderzoeken en observaties uitgevoerd. Daarnaast hebben ze algemene informatie gegeven over lesmodellen. Ze hebben een stukje rekenbeleid en een stukje media verzorgd en ook coaching", "We hebben gesprekken gevoerd over moeilijke leerlingen en een moeilijke klas en ze hebben een weerbaarheidstraining gegeven. Ik hoor positieve geluiden van de betrokken leerkrachten", "Ze zorgen voor deskundigheid, denken met je mee en zijn flexibel. Ze houden de vinger aan de pols en kunnen goed inspelen op de onderwijsbehoefte" en "Ze verzorgen tot volle tevredenheid meerdere trainingen voor ons, zoals de jaarlijkse VVE training en de Ukkepekuk training." Een van hen geeft een neutrale score voor de uitvoering en beargumenteert dit als volgt: "Ze zijn heel erg kundig, maar de manier van rapporteren vind ik wat minder. Het verhaal is wel duidelijk, maar voor iemand buiten het vakgebied is de lijn in de rapportage moeilijk te zien."

Adviseurs en begeleiders

Positieve en zeer positieve beoordelingen worden gegeven voor de kwaliteit van de adviseurs en begeleiders. Dit heeft onder andere te maken met de deskundigheid, de didactische kwaliteiten, de grote ervaring, de klantgerichtheid en de flexibiliteit. Illustratief voor deze goede beoordeling zijn de volgende uitspraken: "De adviseur heeft veel kennis en ervaring. Hij weet de dingen op een goede manier in te brengen, namelijk als een voorstel en niet als de waarheid", "Ze zijn inhoudelijk goed op de hoogte", "Ik kan mijn voorkeur aangeven. Hij heeft veel expertise en een goede 'klik' met het team", "Ze hebben kwalitatief goede medewerkers. Ze hebben een binnenschil van vaste medewerkers en een buitenschil van adviseurs van buiten Edux, waar ze een goede relatie mee hebben" en "Het zijn bevoegen mensen, die kunnen enthousiasmeren en die de mensen in hun kracht kunnen zetten. Ze weten waar ze het over hebben."

Materiaal

Bij zes respondenten is er niet of nauwelijks sprake geweest van door Edux verzorgd materiaal. De anderen laten zich positief uit over de kwaliteit van het materiaal. Enkele citaten ter illustratie: "Ze kijken per bijeenkomst, wat we willen en nodig hebben, en dat verzorgen ze. Dat kunnen bijvoorbeeld artikelen ter voorbereiding zijn. Bij de studie zijn dat de agenda, readers, samenvattingen en aanvullende materialen", "Aan de hand van actuele thema's en programma's geven ze voorzetjes en informatie aan de scholen" en "Het bestaat uit een agenda, een PowerPoint presentatie en werkboeken."

Afronding

Bij drie van de geïnterviewden is het traject nog niet afgerond en zij vinden het dan ook te vroeg om dit onderdeel te beoordelen. De rest is goed te spreken over de afronding. De trajecten worden geëvalueerd met de klant en het bureau staat open voor feedback. Ter illustratie: “Er zijn heldere verwachtingen uitgesproken in een goede relatie. Dan wordt tussentijds en na afloop samen gekeken naar het verloop en de resultaten”, “Jaarlijks wordt naar de plannen voor de komende tijd gekeken en worden ook de werkzaamheden van de afgelopen periode geëvalueerd”, “Het traject is nog niet klaar, maar we evalueren regelmatig. Iedere bijeenkomst spreken we even na met elkaar” en “We evalueren zeker en tegenwoordig doen we dat ook tussentijds, zodat eventueel het traject bijgesteld kan worden.” De respondenten menen dat de relatie met Edux zodanig is, dat er ruimte is om na afloop nog advies te vragen in het kader van een stukje nazorg. Men is tevreden over de resultaten, die zijn behaald met de trajecten. Eén van hen plaatst nog wel de volgende kanttekening bij de afronding. Een van de meerjaren-trajecten was zo succesvol geweest, dat besloten werd om dit traject niet te vervolgen en alleen met het andere traject verder te gaan. De referent vond dat Edux in de gesprekken maar moeilijk kon accepteren, dat er gestopt werd en te lang daarop doorging. Zijn advies is om bij beëindiging het standpunt van de klant te respecteren.

Organisatie en Administratie

Bij allen heerst tevredenheid over de organisatie en administratie van het bureau. Flexibiliteit en klantgerichtheid staan bij Edux hoog in het vaandel, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: “Ze zijn zeker flexibel en zoeken altijd naar mogelijkheden om aan de vraag van de klant te voldoen” en “We komen er altijd uit in goed overleg.” Men spreekt over een betrouwbare partner, die de afspraken nakomt en die ook zorgt voor een correcte facturatie. Volgens de geïnterviewden heeft het bureau de bereikbaarheid goed geregeld, gezien de volgende uitspraken: “Mijn vaste contactpersoon reageert altijd heel vlot”, “Binnen vierentwintig uur heb je antwoord op je vraag” en “De bereikbaarheid is altijd goed en dat werkt heel prettig.”

Relatiebeheer

Men is goed te spreken over de wijze, waarop Edux de relatie met de klant onderhoudt. Met enige regelmaat worden e-mails en nieuwsbrieven gestuurd met daarin de laatste ontwikkelingen binnen Edux en onderwijsland. Enkele uitspraken op dit gebied: “We zitten midden in het traject en hebben daardoor vrij intensief contact”, “De relatie wordt vooral onderhouden in de persoonlijke gesprekken. Dan komen ook de nieuwe ontwikkelingen op onderwijsgebied ter sprake”, “Ze sturen e-mails en nieuwsbrieven. Ook krijgen we uitnodigingen voor bijeenkomsten” en “Het contact is prima. We weten wel wat ze te bieden hebben.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten vinden het nog te vroeg om een oordeel te geven op dit onderdeel, omdat het traject nog bezig is. Vier van de geïnterviewden zijn niet betrokken bij de prijs van de trajecten of hebben geen vergelijking gemaakt met andere bureaus. Enkele citaten: “Ik heb niet echt een referentiekader voor de tarieven”, “Tot nu toe gaat alles goed, maar het traject is nog bezig en ik kan dus nog geen eendoordeel geven” en “Ik ben pas later bij het traject betrokken, toen de afspraken over de prijs al gemaakt waren. Over de kwaliteit ben ik erg te spreken. Ik vind hen heel laagdrempelig en er is een goede ‘klik’.” De anderen zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding, wat naar voren komt in de volgende uitspraken: “De kwaliteit is goed en de tarieven zitten volgens mij iets boven de gemiddelde prijs bij onderwijsadviesbureaus”, “Ze hanteren normale prijzen voor hun trajecten” en “De prijzen zijn marktconform en ze leveren daarvoor goed werk.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel gezien zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het onderwijsadviesbureau. Meerdere sterke punten komen in de interviews naar voren, zoals: de goed opgeleide mensen, prima kwaliteit, de betrokkenheid, de goede samenwerking, de korte lijnen, de vakkundigheid en het maatwerk. Ter illustratie enkele uitspraken: “De positieve ontwikkelingen zijn nu al zichtbaar op leerkrachtniveau en schoolniveau”, “Ze kijken goed naar wie wij zijn en sluiten daar goed op aan. Wij bepalen het traject”, “Ze zijn al lang betrokken bij ons en ze kunnen meerdere zaken aanpakken”, “Sterk vind ik de persoonlijke aandacht en de diepgang in de gesprekken”, “Edux speelt in op de vraag en denkt mee in wisselende vraagstellingen” en “Ze zijn goed in het luisteren en meedenken en hebben persoonlijke aandacht voor de klant. Ze zorgen bijvoorbeeld voor ondersteuning als er nieuwe ontwikkelingen en eisen in het onderwijs aan de orde zijn.” Men is bereid om Edux aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit ook al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Edux Onderwijspartners op 10-04-2018.

Algemeen

Edux Onderwijspartners is een platte organisatie van 40 professionals met een maatschappelijke verantwoordelijkheid zonder winstoogmerk. Vanuit een netwerkfilosofie werken zij samen met andere betrokkenen in het onderwijsveld en de jeugdzorg. Edux Onderwijspartners voelt zich betrokken om met scholen te bouwen aan het onderwijs van de toekomst. De adviseurs kenmerken zich als partner, veranderkundige en expert vanuit het DNA groei, gedrevenheid en samenwerking. Edux Onderwijspartners streeft met haar opdrachtgevers naar verbinding, eigenaarschap en beleving via het leveren van kwalitatief hoogwaardige diensten; drie kernkwaliteiten aan de hand waarvan men (maatwerk)trajecten vormgeeft en uitvoert. Het gesprek vond plaats met mevrouw J. van Raak (directeur/bestuurder) en mevrouw D. Verbeek (HR).

Kwaliteit

Edux Onderwijspartners streeft naar het realiseren van trajecten die echt impact creëren zodat deze radicaal bijdragen aan bewegingen in het onderwijs voor toekomstbestendige kindontwikkeling. In de afgelopen periode heeft men dan ook veel tijd en energie gestoken in de ontwikkeling van een collectief visietraject gericht op het optimaliseren van de ondersteuning richting de professionals binnen het vakgebied en daarmee tegelijkertijd duurzaamheid weten te genereren. Stond een tijd geleden vooral een gezonde bedrijfsvoering centraal, nu richt de professionaliseringslag zich vooral op inhoud en op zingeving. Hierbij wordt nadrukkelijk gemeld dat de impact bij de klant zichtbaar moet zijn wat in co-creatie meer en meer gerealiseerd gaat worden op basis van langdurige samenwerkingsverbanden. Naast intensieve voorbereiding en gedegen uitvoering wordt ook de procedure van evalueren nader bezien. Zo start men vooraf, door middel van een 0-meting, waar een proces op dat moment staat en wat men, na afloop, heeft weten te bereiken. Via een onafhankelijke audit wordt dit uitgevoerd. De professionals, die bij Edux Onderwijspartners allen in vaste dienst zijn, krijgen zowel individueel budget voor scholing aangeboden alsmede collectieve professionaliseringsdagen. Zij zijn allen inhoudelijk expert maar ook in staat om verandertrajecten te initiëren en begeleiden evenals een stuk ondernemerschap in zich te dragen. Mede vanwege de filosofie dat alle medewerkers cultuurdragers zijn, maakt Edux Onderwijspartners geen gebruik meer van zzp-ers in de flexibele schil. Daar waar nodig schakelt men wel externe specialisten in wanneer zij van toegevoegde waarde zijn. Bovenstaande schetst dat het bureau kwaliteit hoog in het vaandel heeft staan.

Continuïteit

Recent heeft Edux Onderwijspartners zich verbonden aan 'Wij zijn Jong' te Eindhoven. Daarmee geeft men nadrukkelijk aan zich te richten op verrijking van de jeugd in ontwikkeling van 0 tot 21, mede tegen de achtergrond van de ontwikkeling van Integrale Kind Centra (IKC) waarbij beide partijen elkaar, op basis van gelijkwaardigheid, in de dienstverlening aanvullen. Daartoe zal men starten met het uitzetten van een aantal voorbeelden in de praktijk waarbij men onder meer een leerplek voor professionals zal creëren gericht op inspireren, leren en experimenteren. Het streven is om vanaf 2019 operationeel en effectief te zijn. Op basis van het voorliggende klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Edux Onderwijspartners voor de komende tijd voldoende geborgd.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek wordt het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Positieve advisering bij navraag derden
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu