

Klanttevredenheidsonderzoek

KLAARR

28-11-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van KLAARR 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 ONDERWIJSADVIES	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	7

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 jaaromzet 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 Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	50%	30%
Plan van aanpak				70%	30%
Uitvoering				70%	30%
Adviseurs en begeleiders				70%	30%
Materiaal②				10%	
Afronding			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer③			10%	30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	50%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Negen referenten onthouden zich van een oordeel over het materiaal.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ④ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De respondenten maken al van vanuit het verleden gebruik van de onderwijsadviesdienst KLAARR. “Vanuit de traditie zijn ze verbonden met onze stichting”, aldus een van hen. Verschillende redenen komen in de interviews naar voren om voor deze dienst te kiezen, wat ook duidelijk wordt in de volgende citaten: “Ik ben heel tevreden. Ze hebben een breed aanbod en gaan daarbij ook mee met de veranderingen”, “We kiezen voor de orthopedagoog en die zit bij KLAARR”, “Ze hebben een goede onderwijsondersteuner. Ook met de andere medewerkers hebben we goede ervaringen en ze zijn bereid om maatwerk te leveren. De lijnen zijn kort en ze zitten in buurt” en “Ze hebben expertise op verschillende gebieden en kunnen constructief meedenken.” Over het algemeen vinden een tot twee keer per jaar gesprekken plaats met de onderwijsadviesdienst, waarin de afgelopen periode wordt geëvalueerd en afspraken worden gemaakt over de behoefte en de wensen voor de komende periode. Ter illustratie: “Aan het begin van het schooljaar vindt het gesprek plaats met onze directeur en de OSA, waarin de behoefte en hoeveelheid uren ondersteuning voor de komende tijd worden vastgelegd. Daarnaast kan ik ze altijd inschakelen, als het nodig is. Het contact is heel goed” en “Met de onderwijsondersteuner hebben we twee keer per jaar overleg over wat we nodig hebben en wat onze wensen zijn daarbij.”

Een van hen heeft nog wel het volgende verbeterpunt voor het voortraject: "Een andere partij heeft een telefonisch consult en komt op school voor het onderzoek. Bij KLAARR gaat het met een uitgeprint aanvraagformulier via de post. Dat vind ik wat ouderwets." Een andere referent denkt, dat het contact met hem nog verder ontwikkeld kan worden en moet groeien. Dit heeft volgens hem ook te maken met het verloop in personeel bij de dienst. Zij geven beiden een score drie. De anderen zijn goed te spreken over de werkwijze in het voortraject.

Plan van aanpak

Het plan van aanpak, dat aan de hand van de wensen van de klant wordt opgesteld, wordt door allen positief beoordeeld. Het aanbod is groot genoeg en het uitgangspunt van het plan is de vraag van de opdrachtgever. Ter illustratie: "Ze zijn echt bereid om naar de klant te luisteren en steken daar veel tijd in", "De contacten zijn prima. We kunnen snel schakelen en ze adviseren op grond van onze wensen" en "Ook als we ad hoc iets nodig hebben, nemen ze de tijd om te luisteren en kunnen ze het flexibel inplannen." De kosten van de ondersteuning zijn van tevoren bekend en de bijbehorende offerte is duidelijk.

Uitvoering

Men is tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de verschillende trajecten. Er wordt voldaan aan de verwachtingen bij de klant en een en ander wordt verduidelijkt in de volgende uitspraken: "We nemen vooral psychologische onderzoeken af en daarbij denken zij heel goed mee met de problemen van de leerling. Ze nemen ook deel aan het ondersteuningsteam", "Er is met name heel veel overleg en ondersteuning. We kunnen heel goed sparren. Daarnaast nemen we onderzoeken af op het gebied van intelligentie en dat verloopt prima", "Ze hebben meegedacht en geadviseerd bij zaken op het gebied van schoolontwikkeling. Ze hebben ook geholpen bij het taal-lees traject", "De werkzaamheden van de OSA vind ik perfect. Ook de voorzitter van het IB-overleg doet het heel goed. Daarnaast hebben we op het gebied van missie en visie naar volle tevredenheid een scholingstraject met een vervolg gedaan bij hen. Ook hun onderzoeken verlopen naar tevredenheid" en "Ze doen heel veel voor ons. Ze fungeren als een soort vangnet en we kunnen voor alles bij hen terecht. Voor vragen hebben we een vaste ondersteuner, die bij zijn aanbevelingen niet alleen kijkt naar hun eigen aanbod maar eventueel ook externe diensten adviseert."

Adviseurs en begeleiders

Over de kwaliteit van de adviseurs en begeleiders worden in de interviews alleen maar positieve geluiden gehoord. Dit heeft onder andere te maken met de deskundigheid, de klantgerichtheid, de betrokkenheid en de flexibiliteit. Men geeft daarbij aan, dat eventuele voorkeur voor een adviseur indien mogelijk zeker gehonoreerd wordt. De positieve score wordt verduidelijkt in de volgende citaten: "Over sommigen zijn we heel tevreden en we kunnen onze voorkeur aangeven. Ze werken met junior adviseurs en senior adviseurs en ze hebben allemaal kwaliteiten, maar sommigen sluiten beter aan bij onze school dan anderen", "Ze hebben voldoende kennis en expertise en dan is de 'klik' heel belangrijk", "Hij heeft een enorme knowhow op het gebied en weet dat heel goed over te dragen op de leerkrachten. Hij laat ze vooral zelf doen onder zijn deskundige leiding en daardoor wordt de stof beter opgenomen" en "Ik vind de kwaliteit van de adviseurs, waar wij gebruik van maken, fantastisch. Ze hebben heel veel expertise en ervaring en weten dat goed over te brengen."

Materiaal

Negen referenten hebben geen gebruik gemaakt van het materiaal van de onderwijsadviesdienst en geven geen score. De tiende referent is goed te spreken over de kwaliteit. "Soms zorgen zij voor de materialen. Bijvoorbeeld bij het taakspel hebben zij een doos met het materiaal, dat daarvoor nodig is. We maken er niet zoveel gebruik van, maar de kwaliteit is prima", geeft hij aan.

Afronding

Over de afronding van trajecten heerst bij de meeste geïnterviewden tevredenheid. Na afloop vindt er een evaluatie plaats met de klant over de werkzaamheden, waarbij de dienst zeker openstaat voor feedback en tips. Enkele citaten: "Een keer per jaar is er overleg en worden de trajecten van het afgelopen jaar doorgesproken, maar vaak wordt ook wel tussendoor geëvalueerd met de OSA" en "We maken vooraf goede afspraken over de verwachtingen en dan kijken we na afloop altijd samen, of daaraan is voldaan." Een van hen geeft aan, dat er niet echt evaluatiemomenten zijn ingepland over de werkzaamheden. Hij vindt, dat dat er wel bij hoort en geeft daarom een neutrale score. Allen geven aan, dat ze tevreden zijn over de resultaten, die zijn geboekt met de trajecten.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie wordt door allen een positieve beoordeling gegeven. Men spreekt over een goede tot uitstekende bereikbaarheid van de medewerkers van de dienst. Enkele uitspraken: "Ik heb altijd direct contact" en "Met onze vaste contactpersoon verloopt het contact via de mail goed en snel. Telefonisch is het soms even moeilijk, maar dan word ik teruggebeld." Over het algemeen kloppen de facturen en, als er wel iets mee is, wordt daarnaar gekeken en wordt het adequaat opgelost. Een van de respondenten komt nog wel met het volgende verbeterpunt op het gebied van de facturatie: "De transparantie in de facturen kan beter, zodat ik beter kan zien, wat precies de kosten zijn voor een bepaald onderwerp en hoe die zijn opgebouwd met de urenregistratie van de verschillende onderdelen, zoals bijvoorbeeld voorbereiding, uitvoering en rapportage." KLAARR houdt zich keurig aan de gemaakte afspraken en de onderwijsadviesdienst is voldoende flexibel om zich te kunnen richten naar de voorkeur van de klant.

Relatiebeheer

Bij een van de geïnterviewden is er niet echt sprake van relatiebeheer en hij geeft dan ook geen score. "Naar mij toe doen ze niet echt aan relatiebeheer, maar ze hebben een hele duidelijke website en dat is voor mij voldoende, vertelt hij. De rest is goed te spreken over de wijze, waarop KLAARR het contact met de klanten onderhoudt. Men spreekt over nieuwsbrieven, e-mails, face-to-face gesprekken en bijeenkomsten. Enkele uitspraken ter illustratie: "Het contact is prima. Ze bellen en e-mailen over nieuwe ontwikkelingen en ze lopen ook gewoon even binnen voor een gesprek", "Ze sturen een nieuwsbrief en er zijn bijeenkomsten, waarvoor je wordt uitgenodigd", "Het contact is goed. Naast de nieuwsbrieven krijgen we jaarlijks een boekje en heeft de OSA maandelijks een overleg. Daarnaast hebben we ook nog het IB-overleg", "Jaarlijks is er een overleg met evaluatie met de OSA en de accountmanager van KLAARR gaat ieder jaar langs bij onze directeur om over de onderwijsadviesdienst te praten" en "Af en toe sturen ze mailings over het aanbod aan cursussen en een tot twee keer per jaar krijgen we een overzicht van de diensten. Dat vind ik voldoende." Een van hen geeft een neutrale score, omdat volgens hem de communicatie naar de klant beter kan, als er bijvoorbeeld een medewerker bij KLAARR is vertrokken.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie van de respondenten hebben zich niet verdiept in de prijs van de trajecten in vergelijking met vergelijkbare onderwijsadviesbureaus en zij geven geen oordeel op dit onderdeel. Over de geleverde kwaliteit zijn zij tevreden. "Ik heb niet echt vergeleken, maar ik vind de kwaliteit heel goed. Ik neem aan, dat de prijs wel marktconform is", aldus een van hen. De overige respondenten zijn in meerderheid goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding, zoals ook duidelijk wordt in de volgende citaten: "We nemen soms bij hen af en soms bij een andere onderwijsadviesdienst en dan is het even duur" en "Ik heb mij daar niet zoveel in verdiept, maar ik heb wel gemerkt, dat ze goedkoper zijn dan anderen. Er is ook altijd wel overleg met hen over de kosten." Een van de geïnterviewden geeft een neutrale score, omdat hij het soms wel een hoog bedrag vindt voor de werkzaamheden, die zijn gedaan.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel bekeken zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de uitvoering door KLAARR. Ook over de samenwerking met de onderwijsadviesdienst laat men zich positief uit. Meerdere sterke punten worden door de geïnterviewden genoemd, waaronder: de deskundigheid op alle gebieden, de toegankelijkheid, het meedenken, de flexibiliteit, de professionaliteit en de betrouwbaarheid. Ter illustratie: "Ze zijn goed aanspreekbaar en betrokken en denken mee met de klant. Ze zijn deskundig en verdiepen zich echt in onze problematiek", "Ze hebben veel mensen met de nodige expertise in huis, waardoor je niet verder hoeft te zoeken", "Wat ze doen, doen ze goed en ze zijn redelijk op de hoogte van wat er speelt in het onderwijsveld", "Mijn contact met de OSA en de voorzitter van het IB-overleg verloopt heel prettig en ook met de andere medewerkers van de dienst loopt dat heel soepel", "Sterk vind ik de kennis en de communicatie naar de ouders met daarbij het meeveren en het aandachtig luisteren" en "Ze zijn goed in het school specifiek maken en de flexibiliteit. We kunnen daarbij zelf ook een tijdsplanning aangeven." Een van hen heeft nog de volgende tip: "Het is belangrijk voor de onderwijsadviesdienst om zich te blijven ontwikkelen en zo de scholen voor te blijven. Dat zorgt voor de meerwaarde van de dienst."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met KLAARR op 28-11-2019.

Algemeen

KLAARR (voorheen Schoolbegeleiding Zaanstreek Waterland) is een onderwijsbegeleidingsdienst in de regio Zaanstreek Waterland en daarbuiten en biedt hulpmiddelen en ondersteuning voor verbeteringen in het onderwijs onder het motto: "effectiever in educatie". KLAARR onderscheidt zich in de markt door zich niet direct op de oplossing te richten maar primair naar de vraag achter de vraag van de relatie te kijken; naar het échte probleem. Zij zorgen ervoor dat het duidelijk is wat de klant nu precies van hen verwacht. KLAARR start pas met begeleiding als de gekozen aanpak echt past bij het probleem dat men gezamenlijk ervaart. KLAARR maakt duidelijk wat ze doen en zorgt voor duurzaam resultaat. Bovendien onderscheiden zij zich in het feit dat hetgeen waar zij voor worden gevraagd af is als zij weg gaan. Eventueel komen zij terug voor nazorg voor nieuwe medewerkers. KLAARR staat voor duidelijkheid, kwaliteit en langdurig resultaat. Daarmee wordt er recht gedaan aan de naam van de organisatie: Het is bij hen écht KLAARR!

Kwaliteit

KLAARR werkt met deskundige medewerkers (experts) die staan voor: Kwaliteit van de te leveren diensten. Leren en doorvragen, Ambitieuze doelen stellen, Actuele vakkennis, Resultaat leveren waarbij de Relatie centraal staat. Kwaliteit staat dan ook hoog in het vaandel bij KLAARR. Kwaliteit moet de prioriteit van het onderwijs zijn is de visie van KLAARR. Zij willen niet vooroplopen met onderwijsontwikkelingen maar willen de basis in de scholen op orde krijgen. Uitgangspunt is dat er geïnvesteerd moet worden in de talenten van de leerkrachten. Het is de professional die centraal staat om uiteindelijk het beste aan kinderen te kunnen bieden. Ontwikkelingen in het onderwijs worden ingezet ter ondersteuning van de ontwikkeling van de basis. KLAARR houdt actief de ontwikkelingen in het onderwijs bij, onder andere door deel te nemen aan het overleg met de Onderwijsraad. KLAARR heeft een bijdrage geleverd aan een artikel van de Onderwijsraad over knelpunten in het onderwijs.

Continuïteit

KLAARR is lid van Edventure en werkt nauw samen met andere onderwijsbegeleidingsdiensten. Met de aanname van de nieuwe directeur heeft een koerswijziging in de aanpak en werkwijze van de organisatie plaatsgevonden. Daartoe zijn een aantal acties ondernomen waaronder de investering in een nieuw automatiseringssysteem (CRM-systeem) dat de administratie en klantenregistratie koppelt aan de financiële administratie. Ook is er flink in de kosten gesneden, maar niet op het personeelsbestand waardoor de expertise binnen de organisatie is behouden. De nieuwe visie en werkwijze van de organisatie is geïntroduceerd door middel van de naamswijziging, een kaart, foldertjes en kaartjes waarop de dienstverlening wordt gespecificeerd. KLAARR kiest niet voor een brochure met de standaard dienstverlening maar zet expertise in op basis van wat nodig is. Alleen wanneer daartoe een specifieke vraag bestaat worden er (open) opleidingen geboden. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van KLAARR voor de komende periode 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