

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting RPCZ

17-08-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting RPCZ 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	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 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				50%	50%
Plan van aanpak			20%	50%	30%
Uitvoering			10%	40%	50%
Adviseurs en begeleiders				40%	60%
Materiaal②				40%	40%
Afronding③				50%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			20%	60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding④			20%	30%	30%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het materiaal geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen de afronding geen score toe.
- ④ Twee referenten de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar het onderwijsadvies van Stichting RPCZ (hierna RPCZ te noemen) geven desgevraagd aan al langere tijd zaken te doen met de opleidingsaanbieder. Over de keuze voor RPCZ zegt men onder meer: "Wij zijn onderdeel van een stichting die een contract heeft met hen", "Ze hebben een convenant met onze gemeente en de subsidiestroom loopt hun kant op", "Als onderwijsbegeleidingsdienst in de regio zijn zij de eerste partij tot wie wij ons richten", "Ons bestuur werkt al langer met hen samen. Ik ken de kwaliteit en expertise van de adviseurs", "We hebben voor hen gekozen omdat ze kwaliteit leveren en bekend zijn in de regio. Daarnaast sluiten ze met hun onderwijskundige koers en het 'leren zichtbaar maken' goed bij ons aan" en "Zij verzorgen nu al een aantal jaren bij ons de verkeerseducatie. Zij hebben het onderwijs zoals het door onze vorige aanbieder was opgezet, gemoderniseerd en aangepast. Het bevalt heel goed." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt over het geheel genomen goed navraag gedaan naar de wensen en behoeften van de opdrachtgever. RPCZ stelt zich bij de ontwikkeling van de trajecten proactief op.

Enkele reacties: “Er is goed naar ons geluisterd en geïnformeerd naar onze maatwerkwensen”, “Ik heb uitgebreid doorgesproken met de begeleider zelf wat het doel zou moeten zijn en hoe we het zouden aanvliegen. We zijn samen tot een goede overeenkomst gekomen” en “Onze wensen zijn nu wel zo’n beetje bekend, maar zij komen nog regelmatig met ideeën voor vormgeving of zaken die extra aandacht behoeven.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “In het begin werd er niet zo goed geluisterd. Ik moest nogal eens herhalen dat ik niet de standaarddingen wilde doen.”

Plan van aanpak

Met uitzondering van twee neutraal gestemde respondenten, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het plan van aanpak. Dit komt overeen met de wensen zoals die in de intake aan de orde zijn gekomen. Naar de mening van degenen die (zeer) tevreden zijn, worden de werkwijze en doelstellingen er op heldere wijze in geformuleerd. In de meeste gevallen zijn aanpassingen aan het concept niet meer nodig. Enkele reacties: “Onze specifieke wensen stonden er uitgebreid in benoemd” en “Er is niet veel meer aan het programma gesleuteld. Het kwam helemaal overeen met wat we in de intake hadden afgesproken.” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt gemotiveerd: “We hadden graag een meer heldere tijdslijn gehad. Het was voor ons niet helemaal duidelijk waaraan er gewerkt zou worden” en “Het had wat specifiekere en uitgebreidere gekund over de aanpak.”

Uitvoering

Negen van de tien referenten zijn tevreden en zeer tevreden over de uitvoering. De inhoud van de trajecten voldoet in de meeste gevallen ruimschoots aan de verwachtingen over maatwerk en praktijkgerichtheid: “We zijn tevreden over de werkwijze in het coachtraject. Het probleem is helder in beeld gebracht”, “De gastlessen zijn netjes verzorgd”, “Het was 100% naar verwachting. We kregen info over de noviteiten in het rekenonderwijs, feedback op onze succescriteria en goede adviezen met het oog op onze keuze”, “Er is goed ingegaan op wat in onze situatie voor het management de juiste tools voor verandering zouden zijn. Daarnaast is er bij de leerkrachten aandacht besteed aan vaardigheden” en “Wij wilden ook de leerkrachten laten meedoen. De mensen hebben kunnen oefenen met het instrument en ervaringen kunnen terugkoppelen. Het was naar wens en op maat.” Vanwege corona werden sommige trajecten ‘on hold’ gezet. Onlineonderwijs bleek niet altijd een ideale oplossing. Enkele referenten: “Er kon door corona niet geobserveerd worden. Het traject is met onbepaalde tijd verlengd”, “We zijn noodgedwongen overgegaan op online trainen maar je ziet toch dat het bij onze doelgroep lastig is om in een digitale omgeving tot verdieping te komen. In een live training kan een docent beter zien waar de hiaten zitten” en “Online is het veel zenden. Het medium Teams heeft zo zijn beperkingen.” De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: “Er werd onvoldoende ingegaan op onze inhoudelijke en praktische vragen. Wij hadden gehoopt op meer voorbeelden en casussen.” Een, overigens tevreden, gestemde zet nog een kritische noot: “De begeleider was niet altijd aanwezig op momenten dat het nodig was. Daardoor was het wat beperkt.”

Adviseurs en begeleiders

Over de adviseurs zijn alle referenten positief. Er is veel tevredenheid over hun inhoudelijke deskundigheid, praktijkervaring en didactische vaardigheden. Hun adviezen voldoen in de regel goed. Men is lovend over hun betrokkenheid en persoonlijke kwaliteiten. Een greep uit de reacties: “De adviseur heeft zelf meer dan 20 jaar in het onderwijs gezeten. Hij weet hoe het werkt op de werkvloer”, “De trainer was echt een specialist met een ruime ervaring op het gebied van kleuteronderwijs. Hij wist alle neuzen dezelfde kant op te krijgen”, “Hij kan de theorie goed koppelen aan voorbeelden uit de praktijk”, “De trainer had voldoende kennis over het rekenonderwijs en heeft die goed op ons weten over te brengen”, “De trainer is heel enthousiast. Hij heeft altijd met de methode gewerkt en heeft er veel achtergrondkennis over” en “De adviseur heeft een goede vertrouwensband met de leerkracht weten op te bouwen.” De trainers en adviseurs passen in de meeste gevallen goed bij de opdracht en verplaatsen zich voldoende in de situatie: “De trainers kennen de doelgroep en vangen het goed op”, “De adviseur heeft goed geluisterd naar de leerkracht en mij. Hij heeft een vertrouwensband weten op te bouwen” en “De trainer moest even schakelen want het was een samengestelde groep. Hij heeft zich verdiept in de terminologie en het er uitstekend vanaf gebracht.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Ik vind wel dat de adviseur wat praktijkervaring mist.”

Materiaal

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Het materiaal bestaat onder andere uit boeken, mappen en PowerPointpresentaties. Ook is er sprake van praktijkmateriaal. Het materiaal is voor een deel standaard. Het voldoet qua inhoud en vormgeving goed. Het wordt op tijd geleverd. Enkele reacties: “Ze hebben goede theorie en onderbouwing geleverd”, “Het materiaal bestaat onder andere uit vragenlijsten. Ze maken ook een poster met elkaar, die teruggaat naar school” en “Het instrument zelf is het materiaal. Het ziet eruit als een bordspel met kaartjes.” Twee van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, vanwege gebrek aan informatie of omdat er geen of nauwelijks sprake is van materiaal.

Afronding

De afronding roept louter (zeer) tevreden reacties op. Twee van de tien referenten geven geen score, omdat in hun situatie het traject nog niet is afgerond. In sommige gevallen is er sprake van een certificaat. Een referent: “De deelnemers moeten alle opdrachten afmaken. Doen ze dat niet, dan krijgen ze het certificaat niet. Daar wordt goed op toegezien.” In de regel is er sprake van een schriftelijke en/of mondelinge evaluatie: “De deelnemers ontvangen een evaluatieformulier. Ik krijg feedback over de uitkomsten”, “Na iedere tranche wordt er mondeling geëvalueerd. Er wordt goed nagevraagd of het aan onze verwachtingen heeft voldaan” en “We hebben een schriftelijk verslag gekregen waarover iedereen tevreden was.” Men is goed te spreken over de mogelijkheden voor opvolging: “Het traject is verlengd in verband met enkele vervolgvragen” en “Er loopt nog een opvolgend traject vanuit persoonlijke scholingswensen van collega’s.” Gevraagd naar de resultaten van de trajecten, reageert een meerderheid van de referenten tevreden: “De betreffende leerkracht en ik waren beiden erg tevreden over de uitkomst”, “De informatie was wat weggezakt en is nu weer opgefrist”, “Voor zover het af is, zijn de resultaten ruim voldoende”, “De collega’s hebben er veel zin in om het weer op te pakken” en “We hebben genoeg informatie gekregen over de diverse beschikbare rekenmethodes. Ze hebben ons goed geholpen om criteria op te stellen en de juiste keuze te maken.” Enkele plaatsen nog wel een punt van aandacht: “Het hele traject heeft uiteindelijk niet veel verbetering gebracht omdat er te veel onderbrekingen waren” en “Het was niet helemaal op onze wensen gericht en heeft daardoor een beetje zijn doel gemist.”

Organisatie en Administratie

Over het organisatorisch en administratief handelen van RPCZ zijn alle referenten goed te spreken. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. De facturering wordt correct afgehandeld. Men is tevreden over de accuratesse en de klantvriendelijkheid. Enkele reacties: “Ze zijn goed bereikbaar en reageren snel als ik een aanvraag heb”, “Ik vind hen heel accuraat. De facturatie verloopt soepel”, “De offerte komt netjes op tijd. Hetzelfde geldt voor het materiaal. Ze ontzorgen ons goed bij de aanmelding en de planning” en “Ze zijn vriendelijk en servicegericht. Alles is netjes geregeld. Ik heb geen aanmerkingen.”

Relatiebeheer

Op twee neutraal gestemde referenten na zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. RPCZ stuurt de klantenkring van tijd tot tijd nieuwsbrieven. Ook is er in de regel sprake van een vaste contactpersoon. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Ze sturen ons mailing en we spreken onze accountmanager op regelmatige basis”, “We krijgen jaarlijks een overzicht van alle activiteiten”, “Als we een tijdje niet getraind hebben, wordt er contact met ons opgenomen”, “Er wordt goed uitgevraagd wat we willen” en “Onze bestuurder heeft jaarlijks een gesprek met RPCZ om te evalueren en te bepalen wat onze mensen in het komende jaar nodig hebben.” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt toegelicht: “Ze zouden wel wat vaker het initiatief mogen nemen voor contact” en “Ik zou niet eens kunnen zeggen wie mijn accountmanager is. Dat zegt genoeg denk ik.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de acht referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er zes tevreden tot zeer tevreden. Een greep uit de (zeer) tevreden reacties: “De prijs is niet bovengemiddeld en de kwaliteit is goed”, “Ik heb niet zoveel vergelijkingsmateriaal, maar volgens mij is de prijs-kwaliteitverhouding prima”, “We zijn goed geholpen, en dan mag het ook wel wat kosten” en “De prijs is goed als je kijkt naar wat je ervoor terugkrijgt.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Het zijn vrij dure trainingen” en “Ik vind het behoorlijk prijzig. Je bent dan zuinig met je uren en daardoor mist het traject het gewenste resultaat.” Twee referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de onderwijsadviestrajecten van RPCZ zijn negen van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Eén geïnterviewde is niet helemaal tevreden, om redenen toegelicht bij de voorgaande onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van RPCZ, prijst men het instituut om de inhoudelijke kwaliteit, het niveau van de adviseurs, de goede samenwerking en het maatwerk: “Ze hebben de juiste didactische benadering van de doelgroep”, “De inhoudelijke kwaliteit is een groot voordeel”, “Ze zijn in staat om voor diverse onderwerpen kwalitatief goede mensen met prima achtergrondkennis in te zetten”, “Ze zijn gemakkelijk benaderbaar, bereid om mee te denken en iets op poten te zetten” en “De lijntjes zijn kort. De gewekte verwachtingen zijn reëel.” Verder voegt men nog toe: “Ze kunnen snel leveren omdat ze overal mensen hebben die ze meteen kunnen inschakelen” en “Een groot pluspunt vind ik hun kennis van de regio.” Een referent zegt tot slot: “De mensen waren erg enthousiast. Er was op een van de scholen een leerling van wie men vond dat hij naar het speciaal onderwijs moest. Na het instrument op deze leerling te hebben toegepast, is men heel anders naar hem gaan kijken. Het resultaat is dat hij nog steeds op deze school zit. Zo zie je wat een goede training kan betekenen!” Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij bereid zijn de onderwijsadviestrajecten van RPCZ aan te bevelen bij derden.

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 Stichting RPCZ op 17-08-2021.

Algemeen

RPCZ is een adviesbureau voor onderwijs en kindcentra in de regio Zuidwest Nederland. RPCZ maakt onderdeel uit van de Bazalt Groep en werkt daarin samen met partners Bazalt en HCO. De Bazalt Groep kent twee vestigingen: Goes en Den Haag. Gezamenlijk werkt men aan het verhogen van de kwaliteit van het onderwijs met behulp van training, coaching, advies en educatieve uitgaven. Alle drie met een eigen expertise maar elkaar gezamenlijk versterkend. Dit Cedeo onderzoek beperkt zich tot de activiteiten van de Stichting RPCZ.

Kwaliteit

RPCZ werkt met een team van adviseurs die in vaste dienst van de organisatie zijn. Daarnaast werkt men met een kleine flexibele schil die met hun specifieke expertise op bepaalde vraagstukken kunnen worden ingezet. Alle adviseurs, trainers en coaches van RPCZ beschikken over de meest recente inzichten uit de onderwijswetenschap en worden daarop geselecteerd. Velen van hen zijn betrokken bij de vertaling en ontwikkeling van de werkwijzen die worden geboden. Bovendien hebben de meesten ruime praktijkervaring in het onderwijs, waardoor zij weten hoe het eraan toe gaat op school. Deze inzichten deelt RPCZ graag met haar klanten met oog voor de specifieke vraagstukken van de klant. Mede daarop worden de adviseurs geselecteerd, zodat tot passende en duurzame oplossingen kan worden gekomen. Binnen de Bazalt Groep wordt er veel aan professionalisering gedaan. Elke medewerker heeft een persoonlijk opleidingsbudget om binnen "Mijn Kompas" (de interne academie) te besteden. En er is een Learning Management Systeem waarbinnen een ieder zijn eigen profiel en portfolio op orde kan houden. Het systeem geeft inzicht in vakinhoud, licenties, vaardigheden en persoonlijke ontwikkeling van medewerkers. De kwaliteit van dienstverlening wordt gemeten aan de hand van evaluaties. Hiertoe is een standaard vragenlijst ontwikkeld die zorgdraagt voor een grote mate van transparantie voor zowel de partners binnen de Bazalt Groep, de adviseurs en de klant. RPCZ is gecertificeerd volgens de ISO 9001:2015 normering. Daarnaast is RPCZ lid van EDventure.

Continuïteit

De afgelopen periode hebben er zowel in- als extern de nodige veranderingen plaatsgevonden. Corona heeft onder meer ervoor gezorgd dat een aantal processen versneld is doorgevoerd. RPCZ heeft adequaat ingespeeld op de ontwikkeling van fysiek naar online begeleidingstrajecten. Voor de opdrachtgevers en deelnemers heeft het als grote voordelen dat begeleiding op afstand wordt geoptimaliseerd door ontwikkelingen met betrekking tot verdere interactiviteit en virtual classrooms, bijvoorbeeld. Eveneens heeft het als spin-off effect dat de interne organisatie in zijn geheel verder gedigitaliseerd is. Van offertetraject tot en met facturering is dusdanig vormgegeven in een centraal systeem dat alle professionals binnen de Bazalt Groep de status kunnen opvragen en er voor de klant meer uniformiteit en synergie ontstaat. Was voorheen het accountmanagement per werkmaatschappij geregeld, nu is men in staat om kennis en expertise te delen en te bundelen zodat de klant hier optimaal profijt van heeft. Alle professionals binnen RPCZ hebben diverse scholingstrajecten gevolgd om hun eigen expertise verder uit te bouwen en daarmee opdrachtgevers nog beter van dienst kunnen zijn. Daarnaast is het complete portfolio nader bekeken zodat op actuele vraagstellingen vanuit de markt goed geanticipeerd kan worden en men scholen verder weet te ontzorgen. Kennisgroepen vanuit de drie werkmaatschappijen bewaken de trends nauwgezet. Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van RPCZ 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