

Klanttevredenheidsonderzoek

Driestar educatief

16-12-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Driestar educatief 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 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 Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject | | | | 50% | 50% |
| Plan van aanpak | | | | 50% | 50% |
| Uitvoering | | | 10% | 40% | 50% |
| Adviseurs en begeleiders | | | | 60% | 40% |
| Materiaal② | | | | 10% | |
| Afronding③ | | | | 40% | 30% |
| Organisatie en Administratie | | | | 20% | 80% |
| Relatiebeheer④ | | | 20% | 20% | 50% |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑤ | | | | 70% | 20% |
| Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal | | | 10% | 50% | 40% |

- 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 Drie referenten onthouden zich van een oordeel over het natraject.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑤ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten maken al van oudsher gebruik van Driestar educatief (hierna te noemen Driestar) als onderwijsadviesbureau. Als reden om nog steeds de keuze te maken voor dit instituut komt duidelijk de christelijke identiteit naar voren en daarnaast de prettige en open relatie. Ook het leveren van goede kwaliteit blijft bij de keuze het uitgangspunt. Enkele citaten: "De ervaringen zijn goed. Ze hebben knowhow van de achtergrond van onze ouders en kinderen en de mensen die daar werken zijn steeds bezig met het op peil houden en verbeteren van hun kennis", "Ik heb mijn opleiding gevolgd bij Driestar en we zijn een reformatorische school. Identiteit is voor ons belangrijk en daarnaast zorgen ze voor kwaliteit en leveren zij wat we wensen", "Ze geven goede trainingen en hebben adviseurs met de nodige deskundigheid", "We zijn partner op verschillende vlakken. We hebben een samenwerking op het gebied van de opleiding van nieuwe leerkrachten. Daarnaast hebben ze een goed aanbod aan trainingen op het gebied van professionalisering", "We hebben in de loop der jaren een goede band opgebouwd en ze leveren kwaliteit. We zetten hen onder andere in voor consultaties, toetsen en testen, maar ook voor schoolontwikkeling en de implementatie van nieuwe methodes" en "Het is een instituut dat goed met je meedenkt en adviseert over je vraag. Er is een goede samenwerking."

Ter voorbereiding op een traject wordt samen met de klant gekeken naar de hulpvraag en de specifieke wensen. Uit dit overleg komt een voorstel voor het traject, waarbij de klant nog alle ruimte heeft voor aanpassingen. Men laat zich tevreden uit over het voortraject bij Driestar.

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak van de trajecten zijn allen goed te spreken. Er wordt de tijd genomen om samen met de opdrachtgever de vraag en behoefte te inventariseren en daarop een passend programma aan te bieden. “We hebben vaste momenten in het jaar waarop we met elkaar kijken naar de behoefte van de school en dan komen we samen tot een plan van aanpak”, “We kunnen heel laagdrempelig met elkaar overleggen en dan komen we er altijd naar tevredenheid uit”, “Elk jaar hebben we vaste dagen afgesproken voor de diagnostiek en dan is de orthopedagoog beschikbaar. Dat loopt heel prettig. We kunnen bij hem terecht met vragen over de kinderen en hij denkt goed met ons mee” en “De verwachtingen worden altijd uitgesproken en het plan van aanpak is vervolgens goed afgestemd op ons.” De kosten van de trajecten zijn van tevoren helder voor de klant.

Uitvoering

In meerderheid worden in de vraaggesprekken positieve en zeer positieve beoordelingen gegeven voor de uitvoering van de trajecten. Vooraf worden over en weer verwachtingen uitgesproken en die worden volgens hen waargemaakt in de uitvoering. Ter illustratie: “We zetten hen in voor moeilijke gevallen en situaties. Dat wordt dan goed doorgesproken met hun expert of de accountmanager en vervolgens pakken ze de uitvoering prima op”, “Ze zijn heel goed bezig. Ze hebben zelf na een aantal jaren gezegd, dat ze gaan wisselen van adviseurs en dat was heel verfrissend. Je krijgt dan toch weer nieuwe ideeën. De IB-ers zijn heel tevreden over hoe het loopt, omdat ze ook betrokken zijn bij de keuze van een adviseur”, “Ze weten goed in te spelen op onze vraag. Ze kunnen deskundigen op het gebied inzetten en het aanbod past goed bij de dagelijkse praktijk van de basisschool. Ze houden het verhaal ook actueel”, “De coronamaatregelen heeft het allemaal niet gemakkelijk gemaakt, maar ze hebben wel gedaan wat ze konden door het op afstand begeleiden via Teams” en “Het is prima verlopen. De afstemming met ons was goed en ze hebben voor de nodige deskundigheid gezorgd. Ze hebben in het traject goed geluisterd naar ons als klant.” Een van hen is niet helemaal tevreden over de uitvoering. Binnen zijn school wordt gewerkt met zeer ervaren leerkrachten en hij verwacht dan dat de adviseur op de onderdelen die voor de school belangrijk zijn wel qua niveau boven de groep staat. Dat is niet altijd het geval en daardoor komt het traject niet altijd tot zijn recht. Hij geeft om die reden een score drie.

Adviseurs en begeleiders

Allen laten zich tevreden tot zeer tevreden uit over de adviseurs en begeleiders van het instituut. Dit heeft onder andere te maken met de expertise, het luisteren naar de klant en de flexibiliteit. Ter illustratie enkele uitspraken: “De keuze van de adviseur is aan ons en we hebben voor de onderzoeken een vaste orthopedagoog. Over de kwaliteit van hun mensen zijn we tevreden tot zeer tevreden”, “We kiezen voor hen aan de hand van de positieve geluiden. Er werken goede mensen met kennis van zaken”, “Er is altijd ruimte voor vragen en de lijnen met de adviseurs zijn kort en transparant”, “Het zijn echt experts op hun gebied. Een keer was er niet zo’n goede ‘klik’ met een adviseur en daar is door Driestar direct op een goede manier op gereageerd door een ander in te zetten”, “We kunnen goed overleggen met hun begeleiders. In de leerlingbegeleiding hebben we een hele betrokken adviseur die de kinderen goed in de gaten houdt”, “De kwaliteit is goed. Ze hebben de nodige expertise en ervaring en we zijn altijd vrij om indien nodig een ander te kiezen. Er is een open communicatie met hen” en “Door de jarenlange relatie kennen we hen goed. Het zijn ervaren adviseurs met voldoende deskundigheid. Ze staan ook altijd open voor feedback en zijn bereid om flexibel bij te stellen en aan te passen.” Een van hen plaatst nog wel de volgende opmerking bij dit onderdeel: “Sinds kort hebben we een nieuwe orthopedagoog en de samenwerking en afstemming verloopt prima. Het is echter wel lastig om in deskundigheid voldoende boven onze zeer ervaren leerkrachten te staan. De orthopedagoog werkt vanuit een bepaalde code en daar hoort een gesprekstijl bij. Onze leerkrachten vinden het verhaal naar hen toe dan soms wel wat te uitgebreid. Ze zien graag dat er wat sneller doorgepakt wordt. Dit is besproken en daar wordt aan gewerkt.”

Materiaal

Bij negen referenten is er niet echt sprake geweest van materiaal en zij geven dan ook geen score. De tiende referent is tevreden over de kwaliteit van het door Driestar verzorgde materiaal. Hij vertelt dat er sporadisch bij bepaalde trajecten wel sprake is van materiaal in de vorm van presentaties en hand-outs en bij de scholing voor een nieuwe methode.

Afronding

Bij drie referenten is het traject nog niet afgerond en zij vinden het dan ook te vroeg voor een oordeel over dit onderdeel. Bij de consultaties is er aan het einde een rapportage en men geeft aan tevreden te zijn over de kwaliteit van deze rapporten. In eerste instantie wordt het rapport gedeeld met de ouders van de leerling en de referenten zijn positief over de wijze waarop dit gebeurt. Vervolgens krijgt na toestemming van de ouders ook de school in de persoon van de intern begeleider het rapport te zien en wordt samen gekeken naar de adviezen en eventuele stappen die gezet kunnen worden. Ter illustratie: “De onderzoeken worden gerapporteerd aan de IB-er na toestemming van de ouders en de rapportages zijn altijd van een goed niveau. Daar kunnen we wat mee”, “Ze komen keurig op tijd met hun rapportage en daarin komt hun expertise naar voren. Ook zijn zij goed in de toelichting aan de ouders” en “Het rapport wordt beveiligd aangeleverd en samen wordt gekeken naar de afspraken en handvaten daarin. Ze houden daarbij ook de vinger aan de pols over het verdere verloop en regelmatig zitten we met hen samen om de begeleiding te evalueren.” Op het gebied van de evaluatie wordt na afloop van een traject feedback gevraagd in de vorm van een vragenlijst die wordt toegestuurd. Ook is er jaarlijks overleg waarin de afgenomen trajecten worden doorgenomen. Men is goed te spreken over de resultaten die zijn geboekt in de trajecten.

Organisatie en Administratie

Positieve en zeer positieve geluiden worden gehoord in de interviews over de organisatie en administratie van Driestar. Als voorbeeld van de goede organisatie vertelt een van de geïnterviewden dat de rapportages in de leerlingenzorg helemaal beveiligd worden aangeleverd. Men spreekt over het gebruik van vaste contactpersonen die via de e-mail en telefoon goed bereikbaar zijn. Enkele citaten op dit gebied: “Zowel op operationeel als op strategisch niveau heb ik mijn vaste contacten en de communicatie verloopt soepel” en “Het gaat prima. We communiceren vaak via de mail of WhatsApp en dan heb ik altijd snel een reactie.” Een van hen heeft op het gebied van de communicatie nog wel als aandachtspunt dat dingen soms niet worden opgepakt, als ze via de contactpersoon bij een andere persoon binnen Driestar worden neergelegd. Over de flexibiliteit van het instituut laten allen zich tevreden uit. Een van de respondenten verwoordt dit als het leveren van werk dat echt op maat is voor de klant. De gemaakte afspraken worden nagekomen en de facturen kloppen met de afspraken in het voortraject. Een van hen geeft op dit gebied nog wel aan dat hij ervan uitgaat dat de facturen kloppen, maar hij vindt het controleren van de rekening moeilijk. Door de gebruikte afkortingen vindt hij het heel onduidelijk welk onderzoek voor wie is gebeurd.

Relatiebeheer

Bij een van de respondenten is er niet echt sprake van relatiebeheer door Driestar en hij geeft geen score. Daarbij merkt hij op dat hij ook geen behoefte heeft aan een pro-actievare houding op dit gebied. De anderen laten zich in meerderheid positief uit over de manier, waarop het contact met de klant wordt onderhouden. Er wordt gesproken over mailings en nieuwsbrieven om de klant te informeren over nieuwe ontwikkelingen. Ook is er in het schooljaar contact met de accountmanager om de afgenomen trajecten door te nemen en plannen te maken voor de komende periode. Ter illustratie: “De relatie is goed. Er is aandacht voor de klant. Ik was bijvoorbeeld vijftientig jaar bij de school en daar besteden ze dan aandacht aan” en “We hebben een goed contact. Ze sturen regelmatig informatie en een nieuwsbrief. Ook is er een prima contact tijdens de werkzaamheden bij ons op school.” Een van hen is niet helemaal tevreden over het relatiebeheer en beargumenteert dit als volgt: “Ik ben bestuurder en daardoor zien we elkaar regelmatig en blijf ik op de hoogte van de nieuwe ontwikkelingen. Van mij mag echter de accountmanager wel wat actiever het contact zoeken.” Een ander vindt het op het moment wat stil van de kant van Driestar en hij ziet graag wat vaker een nieuwsbrief voorbijkomen. Beiden geven daarom een score drie voor dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén van de geïnterviewden heeft zich niet beziggehouden met de prijs van de trajecten bij Driestar in vergelijking met andere onderwijsadviesbureaus en geeft geen score. De rest laat zich positief uit over de prijs-kwaliteitverhouding. Men noemt de prijzen “wel marktconform” en “normaal” en de geleverde kwaliteit goed. Enkele uitspraken: “Ik denk dat het wel goed is, zeker als ik kijk naar hun begeleiding van groep drie en de onderbouw”, “Ik heb geen vergelijking gemaakt met anderen, maar ik weet dat hun uurtarief redelijk is. Voor een grote organisatie zijn hun prijzen redelijk”, “Zij liggen netjes in de markt met hun prijzen”, “De prijs-kwaliteitverhouding is goed, hoewel ik het afgelopen jaar ook bij anderen heb gekeken en die wel goedkoper waren” en “In het verleden zaten ze met hun prijs best wel hoog, maar tegenwoordig hebben ze een beter uurtarief, waardoor ze redelijk binnen de markt zitten.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De meerderheid van de referenten is tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het instituut daarbij. Uit de vraaggesprekken komen als sterke punten onder andere naar voren: de klantgerichtheid, het maatwerk, de expertise en de flexibiliteit. Enkele citaten ter illustratie: “Van belang is voor ons de identiteit en ook de betrouwbaarheid van de mensen waar wij mee werken. Je kunt ervan op aan. We hebben een relatie opgebouwd en in het gesprek met hen kunnen we goede afspraken maken”, “De orthopedagoog is heel correct en punctueel en dat vind ik belangrijk. Hij is heel georganiseerd en professioneel”, “Er zit bij hen de nodige deskundigheid en ze zijn een betrouwbare partner op het gebied van onderwijsadvies”, “Ze hebben een vrij compleet aanbod aan opleidingen en onderwijsadvies en de identiteit is voor ons belangrijk”, “Ze hebben veel kennis van de kinderen en de achtergrond van de ouders en ze leveren kwaliteit op een manier die bij ons past” en “Je kunt heel snel de onderzoeksvraag delen met hen. Ze stemmen af op de vraag, luisteren goed en denken met je mee”. Een van de referenten heeft nog wel als aandachtspunt dat door de drukke agenda de afstemming en de mogelijkheden soms wat meer tijd vergen. Een ander geeft een neutrale score en dat heeft te maken met het niveau van de adviseurs ten opzichte van de zeer ervaren leerkrachten op de gebieden waarop ondersteuning wordt gevraagd. De meeste referenten zijn bereid om voor onderwijsondersteuning Driestar aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Driestar educatief op 16-12-2021.

Algemeen

Driestar educatief is een onderwijsorganisatie voor het protestants-christelijk en reformatorisch onderwijs in Nederland. De instelling bevindt zich in het midden van kerk, gezin en maatschappij; dat is de betekenis van de naam Driestar die de oprichters tot uitdrukking willen brengen. Driestar educatief biedt opleidingen, diensten en producten van Driestar hogeschool en Driestar onderwijsadvies. Driestar educatief inspireert, vormt en ondersteunt (aankomende) leraren, leidinggevenden aan scholen en opvoeders om goed christelijk onderwijs te geven. Driestar educatief is een christelijk praktijkgericht kenniscentrum dat een inspirerende bijdrage levert aan het onderwijs in binnen- en buitenland. De grootste klantengroep bevindt zich in het primair christelijk onderwijs uit het hele land. Daarnaast richt men zich op het voortgezet onderwijs en andere doelgroepen zoals het Mbo, Sbo, het jonge kind, gemeenten, professionals binnen GGZ en Kindkans.

Kwaliteit

Driestar educatief kent een grote (vaste) klantenkring. Kwaliteit, authenticiteit en duurzaamheid zijn kernbegrippen binnen de dienstverlening. Driestar educatief werkt met professionals in zelfstandig verantwoordelijke teams. Zij komen zes tot acht keer per jaar bijeen om ontwikkelingen binnen het onderwijs met elkaar te bespreken. Daarnaast worden er ongeveer vier keer per jaar zogenoemde Onderwijsadviesdagen georganiseerd voor alle medewerkers. Tijdens deze bijeenkomsten worden diverse strategische thema's besproken, zoals relatiebeheer en persoonsvorming. De kwaliteit van de geleverde dienstverlening wordt in kaart gebracht door middel van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeken. De dienst kwaliteitszorg adviseert en ondersteunt de afdeling onderwijsadvies bij de opzet en uitvoering van deze onderzoeken. Evaluaties met deelnemers en opdrachtgevers maar ook met leerlingen, ouders en medewerkers vormen een belangrijke bron voor het meten en borgen van kwaliteit. Driestar educatief vindt het belangrijk samen te werken met verschillende partners. Zo is er bijvoorbeeld een strategische alliantie gesloten met verschillende christelijke hogescholen. Ook is Driestar educatief aangesloten bij verschillende bestuurs- en brancheorganisaties, zoals bijvoorbeeld de Vereniging Hogescholen en de Vereniging voor Gereformeerd Schoolonderwijs.

Continuïteit

Driestar educatief heeft, net als vele andere organisaties, behoorlijk wat last gehad van de maatregelen die in verband met corona waren afgekondigd. Met name de eerste lockdown had veel effect. In eerste instantie zijn veel opdrachten verschoven/uitgesteld. Inmiddels is er een grote inhaalslag in gang gezet en deze is nog steeds bezig. Driestar educatief kon gelukkig snel omschakelen naar een online omgeving en met name tijdens de tweede lockdown werd er al veel meer online opgevangen. Hiermee heeft Driestar educatief laten zien snel te kunnen schakelen. Ook op andere vlakken blijft Driestar educatief zich ontwikkelen. Zo wordt er sinds kort gewerkt met een nieuw CRM Systeem waarmee wensen en behoeften van de klanten nog beter in kaart kunnen worden gebracht. Driestar educatief kan vervolgens de dienstverlening nog beter 'op maat' maken waarmee de tevredenheid toeneemt. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Driestar educatief voor de komende periode dan ook 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