

Klanttevredenheidsonderzoek

Centraal Nederland

08-12-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Centraal Nederland 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	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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsbegeleiding

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				56%	33%
Plan van aanpak				56%	44%
Uitvoering				22%	78%
Adviseurs en begeleiders③				44%	44%
Materiaal④				56%	
Afronding				33%	67%
Organisatie en Administratie				44%	56%
Relatiebeheer			11%	33%	56%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				22%	33%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				44%	56%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft hier geen zicht op.
 ③ Eén referent heeft hier geen zicht op.
 ④ Vier referenten scoren niet.
 ⑤ Vier referenten hebben hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten waarderen het voortraject bij de onderwijsadviestrajecten van Centraal Nederland met de scores “tevreden” of “zeer tevreden”. De reden waarom men in het voortraject voor Centraal Nederland heeft gekozen laat zich onder verdelen in drie categorieën. Eén deel werkt al jaren naar volle tevredenheid samen en kan zich vaak niet meer herinneren wat de overweging voor de keuze voor Centraal Nederland destijds is geweest. De andere groep heeft goede verhalen gehoord van collega's uit het vakgebied en heeft zodoende een overstap gemaakt, nadat men informatie had ingewonnen over hetgeen er allemaal mogelijk is. De andere groep referenten is via internet of klanbezoeken in aanraking gekomen met Centraal Nederland. De geïnterviewden vertelden: “Ik heb op internet gezocht op basis van een aantal wensen die wij hadden. Bij het intakegesprek zijn door Centraal Nederland de behoeften in kaart gebracht en zij bleken in staat te zijn om aan onze wensen te voldoen. Het tijdstip, locatie en de prijs heeft een rol gespeeld in de besluitvorming”, “Vanuit diverse functies werk ik al jaren samen met Centraal Nederland. Ik ben zeer gecharmeerd van hun aanpak en de goede prijs-kwaliteitverhouding. Wij hebben vooraf een verkennend gesprek gehad en werken inmiddels alweer jaren samen” en “Ik had al goede verhalen gehoord via collega's en zij hebben ook tijdens een bijeenkomst een presentatie gegeven. Op basis daarvan wilde ik Centraal Nederland een keer uitproberen en heb ik contact opgenomen met hen.”

Plan van aanpak

Eén deel van de referenten geeft aan dat er een intakegesprek heeft plaatsgevonden waarbij de wensen, doelen en eindproducten goed in kaart zijn gebracht. Sommige af te nemen diensten behoeven niet veel toelichting, zoals één referent vertelt: “Ik heb een offerte ontvangen voor het door mij aangevraagde onderzoek en die was volledig.” In het geval van een workshop ontvingen de deelnemers een uitnodiging met het programma van de workshop. Bij langdurige samenwerkingen vindt er jaarlijks een evaluatie plaats waarbij de diensten voor het afgelopen jaar worden geëvalueerd en de gewenste af te nemen diensten van het komende jaar worden besproken, waarna de offerte volgt. De gedetailleerdheid van het plan van aanpak is afhankelijk van het traject dat wordt afgesproken. Alle geïnterviewden geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over het plan van aanpak en de offerte.

Uitvoering

De uitvoering van de onderwijs adviestrajecten van Centraal Nederland wordt door de geïnterviewden veelal gewaardeerd met de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Er is een diversiteit aan diensten die zijn afgenomen door de referenten, zoals bijeenkomsten, trainingen, onderzoeken, adviestrajecten en externe vertrouwenspersonen. Allen geven hetzelfde beeld van vakkundige en goed georganiseerde trajecten. Zij vertellen: “Wij hebben veel praktijkoefeningen gedaan waarbij er ruimte was om vragen te stellen en veel ervaringen uit te wisselen. De groep bestond uit deelnemers van verschillende niveaus maar dat was niet storend”, “Zij kunnen afspraken voor onderzoeken snel inplannen en zij geven een duidelijk advies en uitleg aan de ouders. Daarbij baseren zij zich op de feiten en houden zij ook voet bij stuk ook al staan de ouders er anders in” en “Wij hebben jaarlijks overleg onder andere over het jaarverslag waarin alle informatie is verwerkt van de interne vertrouwenspersonen. Indien nodig is er ook tussentijds contact, zoals bijvoorbeeld over actualisatie van bepaalde beleidszaken.”

Adviseurs en begeleiders

De adviseurs en begeleiders worden omschreven als “vakkundig” en “goed”. In de praktijk ondervinden referenten weinig overlast van de huidige arbeidsmarktproblematiek en zijn de adviseurs over het algemeen tijdig beschikbaar. De goede waardering van de geïnterviewden blijkt ook uit de volgende verhalen: “Ik heb vaste contactpersonen binnen Centraal Nederland en heb inmiddels al met meerdere adviseurs naar tevredenheid samengewerkt. Zij hebben veel moeite gedaan om onze school in korte tijd goed te leren kennen en dat is zeker gelukt”, “De vertrouwenspersoon is deskundig en goed in staat om tegengas te geven. Zij brengt ook onderwerpen onder de aandacht die opgepakt moeten worden” en “De adviseurs zijn kundig en goed op de hoogte. Zij kijken naar wat het kind nodig heeft en stellen dat centraal.”

Materiaal

Eén deel van de referenten heeft geen zicht op het trainingsmateriaal en geven daarom geen score op dit onderdeel. Bij anderen is er geen trainingsmateriaal van toepassing. De overige referenten zijn tevreden over het gebruikte materiaal. Afhankelijk van het traject is er materiaal beschikbaar gesteld zoals PowerPointpresentaties, eigen lesmateriaal en/of testen. Ook is er een digitale omgeving. Eén referent is zeer te spreken over de beschikbare digitale informatiemap. “Het is fijn dat er digitaal materiaal beschikbaar is, omdat updates zo makkelijk verspreid kunnen worden en er geen verouderde mappen meer rondslingeren.”

Afronding

De afronding van de onderwijs adviestrajecten wordt door alle geïnterviewden gewaardeerd met de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Het verschilt per traject hoe dit is verlopen. De doelstellingen zijn vrijwel altijd bereikt. Zo niet, dan wordt dat uitgebreid geëvalueerd en worden er mogelijk aanpassingen gedaan voor toekomstige trajecten, zo vertellen de referenten. Bij sommige trajecten volgt een schriftelijke rapportage of consult. Geïnterviewden vertellen: “In de jaarbespreking met Centraal Nederland worden de interne evaluaties meegenomen, maar ook tussentijds wordt er contact opgenomen als dat nodig is. Uit de evaluaties komt steeds naar voren dat men blij is met de trainers”, “Wij hebben het onderzoeksverslag ontvangen en dat was het. Deze keer hebben wij niet gekozen voor een nabespreking” en “Wij hebben weer handvatten en inzichten gekregen van wat je allemaal nog meer kunt doen met dit onderwerp. Daarnaast hebben wij ook geleerd welke oefeningen je kan toepassen en die gebruiken wij regelmatig in de praktijk.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is goed op orde. De referenten waarderen de organisatie en administratie met de scores “tevreden” en “zeer tevreden”. Centraal Nederland is goed bereikbaar per mail en per telefoon. Er wordt ook vaak gewerkt met vaste contactpersonen. Eén referent had laatst een spoedklus. Zij gaf aan dat er echt moeite is gedaan om zo snel mogelijk een datum te vinden waarop deze kon worden uitgevoerd, hetgeen ook lukte. Als een adviseur door ziekte afwezig is, wordt er een vervanger geregeld of zelfs een vaste tweede vertrouwenspersoon als back-up. De facturatie is in lijn met de gemaakte afspraken. Eventuele extra uren worden ook in rekening gebracht.

Relatiebeheer

De wensen over de wijze waarop de relatie wordt onderhouden lopen uiteen. De ene referent ontvangt graag nieuwsbrieven; de andere referent juist niet. Binnen Centraal Nederland worden de relaties op verschillende wijze onderhouden, hetgeen door vrijwel alle geïnterviewden wordt gewaardeerd. De contacten worden door de geïnterviewden op verschillende manieren omschreven, zoals: “Wij spreken elkaar een aantal keer per jaar inzake een leerling of groep. Daarnaast ontvang ik een nieuwsbrief. Ook word ik via de directeur of kwaliteitsmedewerker op de hoogte gehouden over relevante informatie”, “Ik ontvang mailingen en/of uitnodigingen voor speciale dagen voor bestuurders. Daarnaast komen zij bij mij langs” en “Het contact verloopt op een natuurlijke manier. De lijntjes zijn kort.” Eén referent geeft aan geen mailing te ontvangen of een andere vorm van relatiebeheer te ervaren. Om deze reden is zij noch tevreden noch ontevreden over het relatiebeheer. Eventuele uitnodigingen (voor een webinar bijvoorbeeld), zouden zeker haar interesse hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle geïnterviewden hebben zicht op de prijs-kwaliteitverhouding. Soms ontbreekt het ook aan tijd en prioriteit om te monitoren of de huidige prijzen marktconform zijn. Diegenen die er wel zicht op hebben, waarderen de prijs-kwaliteitverhouding met de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Een deel geeft daarbij aan dat zij de tarieven hoog vinden maar de kwaliteit goed, terwijl anderen weer aangeven dat de tarieven realistisch zijn. Eén referent die de tarieven in de markt goed volgt, geeft aan dat de tarieven goed zijn en andere aanbieders echt duurder zijn.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Er is een goede tevredenheid over de projectuitvoering en de samenwerking in totaal. Centraal Nederland maakt de verwachtingen over het algemeen waar. Als dit niet het geval is, dan wordt er gezocht naar de oorzaken en zoals één referent ook aangaf: “Het niet realiseren van de doelstellingen hoeft niet veroorzaakt te zijn door Centraal Nederland maar kan ook aan de desbetreffende groep liggen.” Mooie effecten in de praktijk en sterke kanten van Centraal Nederland worden genoemd door de geïnterviewden: “De werkvloer gaat inmiddels anders met een hulpvraag om en dit wordt als meer passend ervaren bij de leerling. Centraal Nederland is betrouwbaar en integer. Zij leggen gemakkelijk contact met de ouders”, “Zij geven professionele ondersteuning aan de lb'ers, maar ook aan de klas en de ouders van een kind” en “Zij reageren snel, denken goed mee en zijn betrokken. Wij passen een breder palet aan mogelijkheden toe in de dagelijkse praktijk als gevolg van deze training.” Referenten bevelen Centraal Nederland met regelmaat aan collega's aan. Sommigen hebben inmiddels zelf ervaren dat zij aan de aanbeveling opvolging geven.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Centraal Nederland op 08-12-2023.

Algemeen

Centraal Nederland is een Onderwijsadviesbureau dat zich richt op het bieden van dyslexiezorg, JeugdGGZ en Onderwijs. Centraal Nederland werkt vanuit de protestantschristelijke identiteit, met passie voor de ontwikkeling van het kind. Het streven is te helpen bij het leveren van goed primair- en voortgezet onderwijs; onderwijs waar men trots op mag zijn, waar mensen met plezier werken en waar kinderen optimale ontwikkelingskansen krijgen. Ook verleent Centraal Nederland zorg vanuit de Jeugd GGZ. De orthopedagogen en GZ-psychologen van Centraal Nederland bieden hulp aan kinderen en jongeren tot 18 jaar én hun ouders. Centraal Nederland is gevestigd in Nunspeet, maar opereert landelijk. Binnen het bureau zijn zo'n vijftig medewerkers werkzaam.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Centraal Nederland. Dat begint al in het voortraject waarin nauwgezet de vraagstelling in kaart wordt gebracht en wordt onderzocht of dat is waar de opdrachtgever het beste bij is gebaat. Maar ook door tussentijdse- en eindevaluaties. Hiervoor wordt gewerkt met een kwaliteitsmanagementsysteem waarin de kwaliteit van dienstverlening wordt bijgehouden en gemonitord. Centraal Nederland heeft deskundige adviseurs in dienst waaronder onderwijsadviseurs met veel ervaring in het onderwijs, orthopedagogen en GZpsychologen en dyslexiebehandelaars. Zij zijn vooral werkzaam op het gebied van lezen en taal en NT2. Maar ook visietrajecten, coaching en vertrouwenspersoonswerk zijn veel afgenomen diensten. Centraal Nederland zoekt altijd naar een passende opleiding op maat. Daarbij wordt de samenwerking gezocht met ouders, leerkrachten, IB-ers, schooldirecteuren, gemeentes, huisartsen en medewerkers van Centrum Jeugd en Gezin. Centraal Nederland zet haar kennis en kunde in op basis van wetenschappelijke inzichten. Onderwijs en zorg worden door hen verbonden door de expertise die zij in beide werelden heeft. Bij de uitvoering van de dienstverlening wordt gewerkt vanuit de kernwaarden: betrouwbaarheid, betrokkenheid en verbinding. Centraal Nederland heeft de motivatie om kinderen en jongeren recht te doen. Door goed te kijken en te luisteren naar kinderen, jongeren en hun omgeving. Samen zoeken zij naar de beste oplossing en wordt er gedaan wat nodig is. Het opleidingsportfolio wordt regelmatig aangepast. In diverse overlegorganen worden de ontwikkelingen besproken en, zo nodig, worden de producten en diensten daarop aangepast. De cursussen worden in eigen beheer ontwikkeld. Centraal Nederland werkt continue aan de professionalisering van haar organisatie om te worden gezien als een klant- en praktijkgerichte organisatie met kennis van zaken. Centraal Nederland heeft een ISO-9001 certificering, evenals het keurmerk Kwaliteitsinstituut Dyslexie.

Continuïteit

De afgelopen periode kenmerkte zich door een grote vraag, vooral binnen de dienstverlening gericht op de Jeugdzorg. Maar ook de onderwijsdienstverlening groeit gestaag. Binnen Centraal Nederland is er een structuurwijziging doorgevoerd. Een van de kernkwaliteiten van Centraal Nederland is de wijze waarop zij het contact onderhoudt met haar klanten. Hiervoor zijn de adviseurs mede verantwoordelijk. Dit maakt dat Centraal Nederland kan bogen op een vaste klantenkring met wie vaak een al jarenlange samenwerking bestaat. Centraal Nederland onderhoudt voorts een nieuwsbrief en er worden bijeenkomsten voor bestuurders georganiseerd. Ook is de afgelopen periode de website vernieuwd. Mede op basis van de uitstekende zorg voor kwaliteit, het (wederom) uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor Centraal Nederland 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