

Klanttevredenheidsonderzoek

Driestar educatief

15-02-2024



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	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 Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Plan van aanpak				50%	50%
Uitvoering				20%	80%
Adviseurs en begeleiders				30%	70%
Materiaal				50%	50%
Afronding				20%	80%
Organisatie en Administratie			20%	30%	50%
Relatiebeheer			10%	50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding②		10%	10%	60%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				30%	70%

① 1 = zeer ontevreden

2 = ontevreden

3 = noch ontevreden/noch tevreden

4 = tevreden

5 = zeer tevreden

② Eén persoon had hier geen zicht op. Eén ander persoon was ontevreden over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle respondenten geven aan al heel lang samen te werken met Driestar. Zo zijn er vanuit verschillende rollen adviseurs/begeleiders vanuit Driestar betrokken. "Wij hebben verschillende mensen van Driestar rondlopen: Schoolbegeleiders, orthopedagogen, onderwijsondersteuners. Maar ook bijvoorbeeld voor nascholingstrajecten." Veel respondenten geven aan dat de keuze voor Driestar deels van gedeelde ideologische basis is. Maar ook de locatie, het brede aanbod en bekendheid met de organisatie hebben volgens respondenten een belangrijke rol gespeeld in de keuze. "Fysiek dichtbij de Driestar en qua identiteit passen zij goed bij onze school."

Plan van aanpak

Doordat Driestar bij sommige scholen diep geworteld is in de organisatie spelen de intern actieve medewerkers dan ook een signalerende functie bij deze organisatie. “Er lopen zoveel mensen van Driestar rond hier, daardoor hebben we erg korte lijntjes.” Vanuit deze signalen wordt bij de betreffende scholen dan ook doelen opgesteld waar er dat schooljaar aan gewerkt gaat worden. “Eigenlijk starten dit soort programma’s heel dynamisch. Er wordt integraal meegedacht met de school, dat is erg fijn.” Bij twee scholen verloopt dit proces via een vertegenwoordiger die elk jaar een bezoek komt brengen om de plannen komend jaar door te spreken. Dit verloopt erg goed en door de bekendheid tussen Driestar en de scholen zijn zij goed in staat om duidelijke mijlpalen en eindproducten te formuleren. De offerte en facturering gaat via een online portaal en dit verloopt volgens verschillende respondenten eigenlijk altijd goed. “Het offertesysteem hebben ze recent wel enorm verbeterd in gebruiksvriendelijkheid, nu gaat dat erg goed!”

Uitvoering

Ook over de uitvoering zijn respondenten zeer tevreden. Dit komt onder andere door de kwalitatief zeer kundige adviseurs, trainers en begeleiders die Driestar aanbiedt. “Recent is bij ons een jonge juffrouw van Driestar gestart. Zij heeft heel veel kennis van de methode, maar ook van de onderwijskundige theorieën. Wij vinden het namelijk heel belangrijk dat mensen geschoold zijn.” Afspraken worden volgens de respondenten altijd nagekomen en er wordt vaak geëvalueerd of het aangeboden passend is. “Honderd procent. Altijd alle afspraken nagekomen.” Ook in de langere trajecten waarbij Driestar actief is, worden zij gezien als zeer kundige begeleiders van het proces. Zo nemen zij de opdrachtgever bij de hand als het gaat om het opstellen van onderwijsplannen en geven zij hierin kundig advies terwijl de school eigenaarschap behoudt. Dit wordt als erg prettig ervaren.

Adviseurs en begeleiders

De adviseurs en begeleiders zijn volgens respondenten altijd van hoge kwaliteit. Dit komt volgens de respondenten door het hoge opleidingsniveau en kennis van methodes. Hiermee geven zij een kundige indruk. “Alle mensen die zij aanleveren zijn van hoge kwaliteit. Al sluiten sommige sprekers meer aan bij de doelgroep dan anderen.” Projectmanagers worden als erg prettig ervaren om mee samen te werken. Ook zij nemen veel kennis mee en geven sturing aan het proces. “De adviseur ging op een hele fijne manier met mij en mijn collega’s om. Ik geef advies, jullie bepalen de inhoud. Eigenaarschap bleef echt bij mij en de school, dat was erg prettig.” Al met al wordt gezegd dat er veel vertrouwen is in de adviseurs van Driestar. “Adviseur is erg kundig en heeft ervaring, kan met gerust hart een teamochtend in zijn handen leggen. Ik heb hiervoor ook op andere scholen gewerkt, ook met Driestar, met dezelfde ervaring.”

Materiaal

Materialen worden in sommige trajecten door Driestar verzorgd en in sommige gevallen door de school zelf. Het materiaal dat Driestar aanlevert is volgens respondenten altijd in orde. “Alles digitaal en keurig verzorgd.” Volgens een andere respondent wordt voorafgaand aan een training vaak een enquête gehouden onder de leerlingen over wat hen bezig houdt. Op basis hiervan wordt de training vormgegeven. “Deze is dus altijd spot-on!” Voor een natraject geven zij ook flyers mee, zodat ook ouder met hun kinderen over de onderwerpen in gesprek kunnen. Naast de studiematerialen, worden ook de materialen die voorzien worden voor de verandertrajecten van Driestar positief beoordeeld. “Er zijn een aantal sessies geweest met het MT en met het hele team. Materialen hierin door Driestar voorzien; Erg tevreden!”

Afronding

Het afronden gebeurt bij verschillende respondenten aan het eind van het jaar. Hier wordt samen met de adviseurs van Driestar gereflecteerd op de doelen aan het begin van het schooljaar en worden nieuwe plannen geschreven voor het komende jaar. “Aan het eind van het jaar komt de schoolbegeleider op school. En op de personeelsvergadering wordt er in gesprek bepaald of alles behaald is. Dit wordt elk schooljaar geëvalueerd en bijgestuurd.” Bij andere instellingen wordt, door de korte lijntjes met de mensen van Driestar die daar op school werkzaam zijn, continue geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig. “Dat kan eigenlijk op elk moment. Als dingen anders lopen dan wij voor ogen hebben. Loopt het anders dat spreken wij hen er op aan. Zo eigenlijk op elk moment evaluatie.” Zo wordt gedurende het proces ook continue gereflecteerd op wat er gegeven wordt zodat dit altijd aansluit bij de doelgroep.

Organisatie en Administratie

Op het gebied van contact met de organisatie zijn nog wel enkele verbeterpunten volgens sommige respondenten. Zo soepel als het contact is met de adviseurs, zo moeilijk is soms het contact met de grote organisatie. "Er is niet altijd iemand telefonisch bereikbaar. Ook werken veel mensen maar één of twee dagen waardoor je vaak lang op antwoord moet wachten." Andere respondenten geven juist aan altijd een kort lijntje te hebben met Driestar. "Wij zijn heel tevreden over Driestar. Erg korte lijntjes en hebben altijd gelijk de juiste persoon." Ook het nieuwe offertesysteem wordt volgens enkele respondenten als een positieve verandering benoemd.

Relatiebeheer

Op het gebied van relatiebeheer gebeurt signaleren bij sommige respondenten vooral uit de adviseurs zelf. "Dit is vaak adequaat en prettig." Bij andere respondenten komt Driestar elk jaar op relatiebezoek. "Vragen die hierbij aan bod komen zijn: Waar zijn we mee bezig als scholen? Waar kunnen zij ons nog meer in ondersteunen?" Het contact is bij deze momenten altijd prettig en er wordt door Driestar actief meegedacht over wat zij kunnen betekenen voor de scholen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle respondenten hebben zicht op de prijs en of dit marktconform is. Alle respondenten die wel zicht hebben op de prijs geven aan Driestar, of eerder gezegd onderwijsadvies in het algemeen, erg duur te vinden. Maar erg tevreden te zijn op de door Driestar geboden kwaliteit. "Dure jongens, maar prijstechnisch; marktconform." Eén respondent geeft echter aan dat hij door de recent hoge prijzen van Driestar toch steeds meer overweegt om andere partijen op te zoeken. "Het uurtarief is niet meer marktconform. Vroeger zou ik altijd snel aanschuiven bij de Driestar, maar nu twijfel ik over alternatieven." Ontevredenheid zit bij deze respondent onder andere in het doorrekenen van uren voor voorbereiding en reistijd.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het algemeen zijn respondenten erg tevreden over de samenwerking met Driestar. Als sterk punt benoemen zij de kwaliteit van de adviseurs en begeleiders. Ook de betrokkenheid van de organisatie en de regelmatige evaluaties worden als sterke punten benoemd. "Betrokkenheid en de kwaliteit die ze leveren is hoog en vinden ze zelf ook belangrijk. Daarnaast is het erg fijn dat zij veel reflecteren op hoe zij te werk gaan." Als verbeterpunt noemen sommige respondenten het aanspreekpunt als organisatie. Andere willen juist aanmoedigen dat Driestar zicht houdt op de achterban en de christelijk gereformeerde ideologie. "Meer een aanmoedigingspunt dan een verbeterpunt: Blijf zicht houden op de achterban en de christelijk gereformeerde ideologie."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer R. Marciante voerde met Driestar educatief op 15-02-2024.

Algemeen

Driestar educatief staat bekend als een vooraanstaande onderwijsinstelling binnen het protestants-christelijk en reformatorisch onderwijslandschap van Nederland. Gelegen op het snijvlak van kerk, gezin en samenleving - een connectie die de naam 'Driestar' weerspiegelt, zoals bedoeld door de oprichters. Zij bieden een breed scala aan opleidingen, diensten en producten aan via Driestar hogeschool en Driestar onderwijsadvies. Als christelijk kenniscentrum speelt Driestar educatief een inspirerende rol in de ondersteuning en vorming van docenten, schoolleiders en opvoeders voor kwalitatief hoogstaand christelijk onderwijs. Zij bedienen een divers klantenbestand, van primair onderwijs tot gespecialiseerde professionele diensten, en zet zich in voor innovatie en kwaliteit in onderwijs in zowel binnen- als buitenland.

Kwaliteit

De loyaliteit van de klantenkring van Driestar educatief onderstreept de toewijding aan kwaliteit, authenticiteit en duurzaamheid in haar dienstverlening. Zij werken met zelfsturende teams van professionals die regelmatig samenkomen om de laatste onderwijstrends en-ontwikkelingen te bespreken. Jaarlijks worden meerdere Onderwijsadviesdagen georganiseerd, waar strategische onderwerpen zoals klantrelaties en persoonlijke ontwikkeling centraal staan. De kwaliteitsborging wordt gerealiseerd door zowel kwantitatieve als kwalitatieve evaluaties, ondersteund door de afdeling kwaliteitszorg. Evaluaties met belanghebbenden vormen een cruciale bron voor continue verbetering. Bovendien versterkt Driestar educatief haar positie door samenwerkingen en allianties met gelijkgestemde organisaties en is ze aangesloten bij relevante bestuurs- en beroepsorganisaties.

Continuïteit

De uitdagingen van de COVID-19-pandemie hebben Driestar educatief gedwongen snel aan te passen, waarbij de overstap naar online dienstverlening een belangrijke stap was. Deze digitale transformatie heeft niet alleen de veerkracht van de organisatie getoond maar ook nieuwe mogelijkheden voor groei en bereik ontsloten. Met de implementatie van een nieuw CRM-systeem is Driestar educatief nu nog beter in staat om in te spelen op de behoeften van haar klanten en haar diensten verder te personaliseren.

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