

# Klanttevredenheidsonderzoek

Onderwijsversterkers

16-05-2024



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Onderwijsversterkers vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND .....	1
2. CRITERIA .....	1
3. METHODE .....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ONDERWIJSADVIES .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO .....</b>	<b>8</b>

# 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 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			10%	50%	40%
Plan van aanpak				40%	60%
Uitvoering			20%	20%	60%
Adviseurs en begeleiders			10%	30%	60%
Materiaal②			10%	10%	
Afronding③		10%	10%	20%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④				30%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			20%	30%	30%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Acht referenten geen score.
- ③ Drie referenten geen score.
- ④ Drie referenten geen score.
- ⑤ Twee referenten geen score.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal onderwijs adviestrajecten verzorgd door Onderwijsversterkers hebben tien referenten hun medewerking verleend. Vrijwel alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop Onderwijsversterkers het voortraject vormgeeft. Vaak bestaat er al een langdurige samenwerking. De wensen en behoeften worden vooraf besproken en de afspraken en doelstellingen worden volgens bijna alle geïnterviewden helder en duidelijk schriftelijk bevestigd. Enkele referenten vertellen: "Ik heb de adviseur van Onderwijsversterkers op verschillende bijeenkomsten al meerdere keren ontmoet. Daarna ben ik met haar een traject aangegaan, omdat ik overtuigd was van de waardevolle bijdrage die zij kon leveren. We hebben inhoudelijke gesprekken gevoerd waarin verwachtingen en wensen werden besproken. Daarnaast heeft zij inzicht gegeven in actuele thema's, wat Onderwijsversterkers te bieden heeft, en wat er realiseerbaar is binnen de beschikbare tijd. Op basis hiervan zijn we de samenwerking aangegaan", "Elke twee jaar evalueren de adviseurs opnieuw; ze ontvangen feedback uit het veld die aangeeft waar men zich op wil focussen of wat nader bekeken moet worden.

Op basis van deze input bepalen zij welke aspecten verder aangescherpt of geprofessionaliseerd kunnen worden”, “De reden om voor Onderwijsversterkers te kiezen is de aanbeveling van een adviseur in wie wij veel vertrouwen hebben. Vervolgens zijn wij nieuwsgierig geworden en hebben contact opgenomen. De invulling van het traject is naar volle tevredenheid opgepakt door de coördinator binnen onze school en de adviseur.” Eén referent gaf een neutrale score en benoemde het volgende: “Van oudsher onderhouden wij zakelijke relaties met Onderwijsversterkers. Voor dit specifieke traject hadden wij ook andere bedrijven benaderd. De doorslag voor Onderwijsversterkers gaf echter de combinatie van de adviseur en algemene expertise op dit gebied. Achteraf gezien is een verbeterpunt dat zij, in de aanloop naar dit project, een aantal lessen hadden moeten bijwonen. Dit zou hen in staat hebben gesteld om vanuit die directe ervaring een training te ontwikkelen die nog beter aansluit bij onze specifieke behoeften. Ik ben ervan overtuigd dat, als dit was gebeurd, het eindresultaat meer op maat gemaakt zou zijn.”

### **Plan van aanpak**

Het plan van aanpak wordt, zoals gewoonlijk vooraf besproken en afgestemd, helder en schriftelijk bevestigd. Alle referenten bevestigen dat de inhoud en financiële afspraken correct zijn weergegeven in de offerte. Enkele reacties zijn als volgt: “We ontvingen eerst een conceptagenda, oftewel een voorlopig plan van aanpak. Na enkele overleggen en het heen en weer sturen van aanpassingen, is het plan uiteindelijk definitief vastgesteld”, “Alles was duidelijk vastgelegd: de stappen die we moeten doorlopen, de doelen die we over meerdere jaren en per bijeenkomst willen behalen. Hierover waren we zeer tevreden” en “Het plan van aanpak specificeert het aantal bijeenkomsten en bevat een duidelijke omschrijving van de cursus.” Een referent merkte nog op: “Deze persoon is gewoon onderdeel van ons team; van een formeel plan van aanpak was geen sprake.”

### **Uitvoering**

De manier waarop Onderwijsversterkers de verschillende adviestrajecten heeft uitgevoerd, voldoet aan de verwachtingen van de meeste referenten. Zestig procent van hen is zeer tevreden en licht dit als volgt toe: “De uitvoering verliep geheel naar wens. Het was informatief en leverden praktische tips op voor toepassing in de klas. De evaluaties hebben plaatsgevonden met de deelnemers en afzonderlijk later met de directeur en de lb’er. Er is een werkgroep gevormd en er is aan visieontwikkeling gedaan. We bereiden ons nu voor op de volgende stap.” Een van de tevreden deelnemers verklaart: “De adviseur heeft ons de theorie goed uitgelegd. Het is nu aan ons om deze toe te passen en daar zelf verantwoordelijkheid voor te nemen.” Een andere referent zegt over de uitvoering: “Ik ben zeer tevreden. Alles is op een zeer deskundige manier uitgevoerd en het resultaat was een goed product.” Twee respondenten geven een neutrale score en motiveren dit als volgt: “De uitvoering van het project was over het algemeen goed, maar er was onvoldoende nadruk op één specifiek onderdeel tijdens de studiedagen. Een evaluatie moet nog plaatsvinden, aangezien het traject nog niet is afgerond.” en “De uitvoering omvatte veel theorie, maar de praktische toepassing ervan ontbrak enigszins. We hadden verwacht niet alleen nieuwe theorieën te leren, maar deze ook toe te kunnen passen bij het aanpassen van het ontwerp van onze eigen school. Dit is echter niet geheel gelukt.”

### **Adviseurs en begeleiders**

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de referenten overwegend tevreden tot zeer tevreden over de adviseurs die door Onderwijsversterkers worden ingezet. Hier zijn enkele beschrijvingen die deze tevredenheid goed weergeven: “prettig in omgang en een expert”, “enthousiast en positief”, en “deskundig, ervaren en een heel prettige samenwerking.” Deze uitspraken vatten goed samen hoe de geïnterviewden denken over de adviseurs van Onderwijsversterkers. Eén referent deelt zijn ervaringen uitvoeriger: “Het is een prettige en kundige sparringpartner voor onze school. Ik waardeer ook zeer hoe zij ons begeleidde bij het maken van een keuze. Zij heeft de wensen, die we in het voorgesprek hadden, meegenomen en reageert heel adequaat op vragen die naar voren zijn gekomen.” Eén referent is noch tevreden noch ontevreden en licht dit toe: “De adviseur zou een document opsturen, maar dat hebben we nooit ontvangen.”

### **Materiaal**

Acht referenten vertellen dat er geen materiaal aanwezig was of dat zij dit al zelf in hun bezit hadden. Daarom hebben ze geen beoordeling gegeven. Eén referent is tevreden over het materiaal, dat bestond uit een PowerPointpresentatie en enkele losse bladen. Eén respondent, die een neutrale score toekende, gaf aan graag meer voorbeelden en meer nadruk op de praktische toepassing te willen hebben gezien.

### **Afronding**

Drie respondenten hebben geen score toegekend aan de afronding omdat het traject nog niet is afgerond of omdat zij onvoldoende inzicht hebben. Vijf geïnterviewden zijn echter tevreden tot zeer tevreden over hoe Onderwijsversterkers het natraject vormgeeft. Zij deelden hun ervaringen: “Van alle deelnemers is een evaluatie gevraagd over de inhoud en de prestaties. Deze informatie is doorgestuurd naar de adviseur. We waren zeer tevreden over de resultaten,” en “Er was eigenlijk geen echte vorm van evaluatie. Er werd voornamelijk aangegeven dat we contact konden opnemen als er iets was. Hoewel er oorspronkelijk een vervolgt traject werd aangeboden, was hier een extra kostenpost aan verbonden, die we niet hebben geaccepteerd. Een simpel telefoontje om te vragen hoe het gaat, zou echter welkom zijn. Het zou mooi zijn als dat initiatief vanuit hun kant zou komen. Nu ligt het initiatief echt bij ons.” Een andere referent beschrijft de afronding als naar wens: “De afronding is goed verlopen. Er heeft een eindevaluatie plaatsgevonden en er loopt nu een vervolgt raject.” Wat betreft de resultaten: “Het traject strekt zich uit over meerdere jaren en is dus nog niet afgerond. We beginnen nu resultaten te zien, aangezien de informatie steeds beter in beeld komt. Het is een krachtig traject waarbij wij de positieve ervaringen delen. Hierdoor vindt kruisbestuiving plaats naar andere scholen.” Verbeterpunten volgens de referenten zijn: “Elk jaar, voordat we met een nieuw traject beginnen, heb ik een gesprek. Gedurende het jaar houd ik de communicatielijnen kort. Echter, ik merk op dat de afronding van het traject verbetering behoeft. Ik verwacht dat er proactiever gecommuniceerd wordt over wat verder verbeterd kan worden. Naar mijn mening gebeurt dit momenteel nog onvoldoende,” en “Er heeft geen nazorg plaatsgevonden, noch een eindevaluatie. Daarbij erken ik dat een deel van de verantwoordelijkheid mogelijk ook bij ons ligt, iets wat nog uitgezocht moet worden. Hoewel het traject enige kennis heeft gebracht en verscherpt, waren de verwachtingen hoger.”

### **Organisatie en Administratie**

Hoewel de meeste respondenten weinig te maken hadden met de administratieve of organisatorische aspecten, afgezien van de facturatie, zijn zij unaniem tevreden tot zeer tevreden over hoe Onderwijsversterkers deze taken afhandelen. Uit hun reacties blijkt dat de facturatie naar wens verloopt, en het contact als vertrouwd en prettig wordt ervaren. Er wordt ook opgemerkt dat er flexibel wordt meegedacht en dat de klantvriendelijkheid hoog is.

### **Relatiebeheer**

Zeven referenten uiten grote tevredenheid over hoe Onderwijsversterkers het relatiebeheer voeren, hoewel de manieren waarop dit gebeurt variëren. Een van hen beschrijft: “Er is regelmatig contact in de vorm van nieuwsbrieven, waardoor ik me goed op de hoogte gehouden voel. De communicatielijnen zijn zo direct dat vragen snel beantwoord worden. De nieuwsbrieven geven een duidelijk beeld van het aanbod.” Een andere referent deelt mee: “Wij hebben vaste contactpersonen bij de Onderwijsversterkers. Tijdens vaste afspraken worden we bijgepraat, maar tussentijdse updates zouden ook welkom zijn.” Weer een ander geeft aan: “Er is eigenlijk geen vorm van actief relatiebeheer. Ik zoek zelf contact als wij iets nodig hebben en heb geen behoefte aan allerlei mails.” Nog een referent merkt op: “Er zijn geen nieuwsbrieven, geen vaste contactpersonen en geen jaarlijkse gesprekken buiten dit traject.” Daarnaast hebben drie referenten geen zicht op het relatiebeheer en hebben daarom geen beoordeling gegeven.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Niet alle referenten zijn bekend met de prijsstelling, en dus ook niet met de prijs-kwaliteitverhouding van de adviestrajecten van de Onderwijsversterkers. Echter, onder degenen die hier wel zicht op hebben, bestaat consensus over deze verhouding. Zes geïnterviewden uiten tevredenheid tot zeer tevredenheid over de prijs-kwaliteitverhouding: “Het adviestraject is aardig aan de prijs, maar gezien de goede kwaliteit heel reëel,” en “De prijs-kwaliteitverhouding is hoog in de markt. Het voordeel van Onderwijsversterkers is dat zij door de grootte van het bedrijf grote trajecten kunnen aanbieden, in tegenstelling tot ZZP’ers. In deze regio hebben zij vrijwel geen concurrentie en beschikken zij over expertise op meerdere vlakken.” Aan de andere kant zijn er referenten die minder tevreden zijn of een neutrale beoordeling geven. Zij merken op: “Ze zijn duur, maar zij leveren wel degelijk kwaliteit,” en “Op zich was de prijs marktconform. Aan de andere kant is het ook wel een flink bedrag als je kijkt naar wat het uiteindelijk heeft opgebracht.”

### **Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Uit dit onderzoek naar een aantal adviestrajecten van Onderwijsversterkers komt een grote tevredenheid onder de respondenten naar voren. Alle geïnterviewden bevestigen dat zij de trajecten van Onderwijsversterkers aanbevelen bij derden. Er worden bij verschillende items wel verbeterpunten benoemd, maar er overheerst een gevoel van tevredenheid over de uitvoering en samenwerking. De eerdergenoemde verbeterpunten liggen op het vlak van integratie van praktijkervaring in de voorbereiding, nadruk op de praktische toepassing, afronding en nazorg van trajecten, communicatie en documentatie, en het relatiebeheer en klantcontact. De Onderwijsversterkers worden nogmaals geprezen om verschillende aspecten van hun dienstverlening. “De professionaliteit en de enorme knowhow van de adviseur zijn uitstekend en wij zouden graag vaker met haar willen samenwerken,” vertelt een referent. “Het meedenken met de school en het in overleg aanbrengen van aanpassingen worden zeer gewaardeerd. Ook de kennis, de kunde en de inspirerende manier waarop alles wordt gepresenteerd, zijn indrukwekkend.” Een ander benadrukt het brede spectrum aan adviseurs dat zij kunnen bieden als zeer positief. “Ze denken proactief mee, wat betekent dat als er problemen worden geconstateerd, er intern binnen Onderwijsversterkers gespard kan worden om mogelijke oplossingen te bedenken en voorstellen te doen. Ze zijn in staat om een doorlopende lijn van ontwikkeling te bieden.” Eén respondent vat het nog als volgt samen: “Het is belangrijk dat de adviseurs in de nascholing echt boven de stof staan en ons daadwerkelijk iets nieuws kunnen leren. Dat is in dit geval zeker zo geweest.” Rondom het thema inclusie wordt dit echter door één referent niet zo ervaren. Zij vraagt zich af in hoeverre de Onderwijsversterkers actief bezig zijn met het thema inclusie en met de ontwikkelingen die daarbij horen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Onderwijsversterkers op 16-05-2024.

### Algemeen

Onderwijsversterkers is een vooraanstaand bureau in Noord-Holland voor expertise & begeleiding op het gebied onderwijs en ambulante jeugdhulp. Met ruim 50 jaar ervaring in vakdidactiek en vakinhoud ondersteunen de onderwijsversterkers scholen in het primair, voortgezet en middelbaar beroepsonderwijs en ouders/verzorgers, gemeenten en kinderdagverblijven in Noord-Holland. De begeleiding is gericht op het optimaliseren van ontwikkelkansen van kinderen. Samen met ouders/verzorgers en onderwijsprofessionals de voorwaarden versterken voor een veilige, gezonde, gelukkige en kansrijke ontwikkeling voor ieder kind. Als bruggenbouwer verbindt Onderwijsversterkers alle professionals om het kind heen met ouders en het kind zelf bij het toepassen van de nieuwste ontwikkelingen. Haar dienstverlening is op maat en aansluitend bij de meest actuele wetenschappelijke inzichten. Onderwijsversterkers hecht groot belang aan handelingsgerichte adviezen, begeleiding en ondersteuning.

### Kwaliteit

De specialisten van Onderwijsversterkers combineren inhoudelijke expertise met didactische vaardigheden en ervaringen op het vakgebied. Onderwijsversterkers heeft als kernwaarden onder meer verbinding, toevoegen van waarde en identiteit. Samen waarde creëren vormt het uitgangspunt, zowel intern als met externe opdrachtgevers. Trajecten krijgen dan ook in co-creatie vorm en inhoud. Het bureau hecht sterk aan de kwaliteit van de relatie. Mede hierdoor ligt de focus continu op het versterken van de relaties. Alle professionals, die zij aan zich heeft weten te binden, zijn deskundig op hun eigen vakgebied en de uitvoering daarvan in de dagelijkse praktijk. Hierbij is het uitgangspunt dat het kind wordt versterkt, vanuit het pedagogisch ecosysteem.

Onderwijsversterkers gelooft in de kracht en de groeimogelijkheden van kinderen. En draagt er graag aan bij dat ieder kind: veilig, gezond, gelukkig en kansrijk opgroeit; kundige en stimulerende mensen om zich heen heeft; zijn of haar leerbehoefte laat horen; zich ontwikkelt op zijn of haar eigen niveau. Het veilig kunnen opgroeien en ontwikkelen van een kind staat daarbij centraal. De afgelopen tijd zijn de professionals van Onderwijsversterkers nog intensiever met elkaar gaan samenwerken om het resultaat voor opdrachtgevers verder te optimaliseren. Om trajecten tot een succes te maken, is bij hen het uitgangspunt dat men elkaar helpt en versterkt. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit.

### Continuïteit

Onderwijsversterkers heeft vorig jaar een re-branding ondergaan. Hiermee wordt nog meer ingespeeld op het uitgangspunt om extra waarde te kunnen creëren voor alle primaire partijen en aanpalende organisaties. Als expertisecentrum in de regio streeft men ernaar om hét voornaamste kenniscentrum te worden dat wetenschap en praktijk verbindt. Binnen het domein onderwijs focust Onderwijsversterkers zich op de basiskernvakken, taal, lezen, spelling, rekenen & wiskunde en begaafdheid & talentontwikkeling.

Op basis van het goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Onderwijsversterkers 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](http://www.cedeo.eu)