

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting 1801 Jeugd & Onderwijsadvies

18-07-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting 1801 Jeugd & Onderwijsadvies 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
Voortraject②				20%	50%
Plan van aanpak③				40%	50%
Uitvoering		10%		40%	50%
Adviseurs en begeleiders④				10%	80%
Materiaal⑤			30%	40%	10%
Afronding⑥				30%	40%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer⑦			10%	50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			30%	50%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie respondenten hebben hier geen zicht op.
 ③ Eén respondent heeft hier geen zicht op.
 ④ Eén respondent heeft hier geen zicht op.
 ⑤ Twee respondenten hebben hier geen zicht op.
 ⑥ Drie respondenten hebben hier geen zicht op.
 ⑦ Eén respondent heeft hier geen zicht op.
 ⑧ Eén respondent heeft hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden met het voortraject. “Het klikte heel goed. We hebben samen een programma gemaakt om het team te binden,” vertelt een van hen. Vier van de geïnterviewden melden dat zij eerder een samenwerking hadden met 1801 Jeugd & Onderwijsadvies (hierna genoemd als 1801). “Wij hebben al goede ervaringen met hen en werken langere tijd samen. Wij kennen de begeleidster ook van audits die ze voor ons bestuur heeft afgenomen, dus zij kent onze school”, aldus een van hen. Een reden voor de tevredenheid van de referenten is dat er in het voortraject wordt meegedacht over de vraag die gesteld wordt. Zoals een geïnterviewde benoemt: “We hebben aangegeven wat wij nodig hadden en daarin hebben zij met ons meegedacht zonder dat zij het helemaal overnamen.” Er worden verschillende diensten aangeboden door 1801, variërend van maatwerk tot een vaststaand traject. “Deels koop je dingen standaard in, maar dat hangt van de dienstverlening af”, vertelt een respondent. Drie van de referenten geven aan dat 1801 al werkzaam was in de stichting voordat zij daar kwamen werken, waardoor zij geen zicht hebben op het voortraject.

Plan van aanpak

Respondenten zijn content met de duidelijkheid van de offertes en het plan van aanpak. Zoals een van hen verklaart: "Er staat precies in wat je met elkaar afsprekt." Een ander vult aan: "Je kunt het plan van aanpak tegen de offerte afstrepen." Sommige referenten vertellen dat er mogelijkheid is om het plan van aanpak te veranderen wanneer de vraag verandert. "Wij werken met bepaalde vaste afspraken, maar wanneer je iets anders wilt, is 1801 flexibel en kan de offerte worden aangepast", zegt een geïnterviewde. Eén van de respondenten geeft aan niet te werken met een plan van aanpak. Deze referent verklaart: "Wij hebben geen plan van aanpak en bekijken per keer wat er nodig is. Daarna overleggen we wat een goede vervolgstap zou zijn."

Uitvoering

Negen van de tien respondenten zijn enthousiast over de uitvoering van de werkzaamheden. Het feit dat er gewerkt wordt op basis van wetenschappelijk onderbouwde modellen wordt erg gewaardeerd. Ook vinden respondenten 1801 flexibel. Zij vertellen dat 1801 hun werkwijze aanpast wanneer dit nodig blijkt. Enkele citaten: "Hun werk is een combinatie van wetenschappelijk onderbouwde modellen en hoe je deze kunt inzetten op de werkvloer. Het was erg fijn en plezierig met hen te werken.", "Soms blijkt na evaluaties dat er meer tijd nodig is om iets te ontwikkelen, dan passen we het aan en hebben we het er in de volgende vergadering over." en "De communicatie is goed, er wordt veel rekening gehouden met onze behoeftes." Eén van de respondenten heeft een IQ-testlaten afnemen en gaf aan dat er duidelijk en snel werd gecommuniceerd met zowel ouders als de school. "Ze konden op korte termijn langskomen om de test af te nemen. Er werd duidelijk met iedereen gecommuniceerd en de resultaten waren er snel", aldus deze referent. Eén geïnterviewde was ontevreden over de uitvoering. Het traject waaraan ze wilde beginnen was nog te hoog gegrepen voor het team. Hij verklaart: "Ik vraag mij af of er juist is ingeschat op welk niveau het team zich bevond en of er verder is gekeken dan de vraag van de directie." Dezelfde respondent vertelt ook dat de trainers zagen dat het team niet toe was aan deze stap en in overleg het traject is aangepast. "De trainers zagen dat het team nog niet toe was aan het gevraagde traject. Zij hebben dit aangepast en zijn heel flexibel", aldus de referent.

Adviseurs en begeleiders

Er wordt met veel lof gesproken over de adviseurs en begeleiders. "Het zijn experts en zij passen hun expertise toe op de vraag die wij hebben zonder deze op te dringen", vertelt een van de respondenten. Ze worden gewaardeerd omdat ze met een kritische blik naar de projecten kijken en deze kritiek op een opbouwende manier kunnen uiten. De mate waarin zij als adviseurs afstand kunnen houden, wordt omschreven als professioneel. Enkele voorbeelden hiervan zijn: "Ze voelt aan wat we nodig hebben en durft kritisch te zijn. Wanneer wij iets willen doen, laat ze ons onderzoeken wat de gevolgen daarvan kunnen zijn.", "Het zijn bekende gezichten in onze organisatie en de samenwerking is fijn, daarom willen we graag dat ze blijven." en "Ze is kritisch op een positief opbouwende manier zonder negatief te zijn." Eén van de respondenten geeft aan dat ze midden in het traject moesten wisselen van adviseur. Hij verklaart dat beide adviseurs hun best deden de school goed bij te staan, maar dat de stijl van de invallende adviseur niet paste bij de school. Hierdoor hebben ze het project opnieuw moeten starten. De referent verklaart: "Niemand maakt zich er met een Jantje-van-Leiden af bij 1801, maar ik denk dat de kwaliteit afhangt van de klik tussen organisatie en adviseur." Ook is er één geïnterviewde die aangeeft geen algemene beoordeling te kunnen geven over de adviseurs van 1801. De reden hiervoor is: "Een adviseur is heel persoonlijk dus ik kan hier geen algemeen cijfer voor geven."

Materiaal

Twee respondenten geven aan geen zicht te hebben op het gebruikte trainingsmateriaal. De referenten die hier wel zicht op hebben, zeggen dat er gebruik wordt gemaakt van een verscheidenheid aan materiaal wanneer dit passend is voor het gevraagde traject. Enkele voorbeelden hiervan zijn: "Wij hebben een speurtocht gedaan en moesten in groepjes methodes uitwerken. Maar er werd ook met PowerPoint gewerkt.", "Ze hebben bij de drie modules impact op leren mooie boekjes die we konden gebruiken," en "Ik weet dat er speciaal materiaal wordt ontwikkeld voor het werken met hoogbegaafde kinderen." Eén van de respondenten werkt met Engelstalige kinderen en zou graag zien dat er Engelstalig materiaal was. Zij verklaart: "De IQ-test was nu non-verbaal, het zou fijn zijn als ze dit ook in het Engels konden afnemen, dan zou ik ze veel vaker inhuren. Dit is ook prettig voor de ouders omdat 1801 onder gecontracteerde zorg valt."

Afronding

Drie van de geïnterviewden zitten nog niet in de afrondende fase van het project. De rest vindt dat de projecten op een prettige manier worden afgerond. Zo vertelt één van hen: "Op een gegeven moment kwamen we tot de conclusie dat we zelf verder konden. Stiekem zou ik graag willen dat ze blijven, maar je moet het ook zelf kunnen." De afronding en evaluatie van de projecten wordt op verschillende manieren gedaan. Enkele voorbeelden hiervan zijn: "Wij zitten dan met zijn tweeën om te kijken of het een nieuwe opdracht wordt en welke doelen zijn bereikt.", "Wij meten het effect van de modules en wat wij er verder mee willen doen. Het was heel zinvol en we vragen 1801 nog één keer per jaar om de kennis af te stoffen met ons," en "De uitkomst en uitleg was duidelijk, wij hebben hier niet verder over hoeven spreken."

Organisatie en Administratie

Er wordt positief gereageerd op de manier waarop de organisatie is ingericht. "De organisatie loopt prima, we hebben ook een accountmanager waar ik contact mee op kan nemen wanneer ik een vraag heb. Zij zoekt dan de juiste persoon bij de vraag", aldus een van de geïnterviewden. Er is een goede scheiding van de zakelijke kant en de adviserende rol volgens de respondenten. Een van hen vertelt hierover: "De afspraken zijn helder. De financiën en de zakelijke handelingen gaan via de accountmanager, maar deze laat genoeg ruimte over om vervolgens met de interim de details uit te werken. Mocht er iets veranderen in de opdracht, dan passen zij dit zonder problemen aan." Een van de referenten beoordeelt de administratie neutraal: "Niets over te klagen, meestal gaat alles goed. Wanneer er iets niet klopt aan een factuur, dan zou ik zelf even bellen in plaats van een e-mail sturen", vertelt hij.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn de referenten overwegend zeer tevreden. Zij geven aan dat ze een accountmanager hebben. "Een paar keer per jaar komt de accountmanager langs. We bespreken de jaarplanning en zij oppert dan ideeën", vertelt één van hen. Eén geïnterviewde geeft aan dat het relatiebeheer via de trainers gaat. "Eén van de trainers neemt de rol van de accountmanager over. Voor mij is dit prettig, dat scheelt mij tijd." Door één van de geïnterviewden wordt aangegeven dat 1801 hun relaties onderhoudt via de adviseurs. Om de volgende reden beoordeelt hij het relatiebeheer daarom ook neutraal: "Ze leunen op de connecties van de adviseurs. Daar zitten mensen tussen waar je wel mee samen kunt werken, maar ook mensen waar je een minder goede klik mee hebt."

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes respondenten geven aan dat 1801 niet goedkoop is, maar dat er veel kwaliteit wordt geleverd voor deze prijs. Zoals een van hen verklaart: "Natuurlijk zit er een prijskaartje aan, daar mag je wat voor terug verwachten en zij overtreffen altijd mijn verwachtingen." Een ander vertelt tijdens het interview: "Ze zijn flexibel met de uren. Als wij de uren in een jaar niet opmaken, mogen wij deze meenemen naar volgend jaar." Twee respondenten vinden 1801 aan de dure kant. "Ik vind ze duur. Er is zeker kwaliteit geleverd, maar ik ben toch benieuwd hoe zo'n prijs tot stand komt." De ander geeft aan: "Ik zou liever hebben dat dit geld direct naar de kinderen zou gaan." Eén respondent geeft aan dat de kwaliteit die je voor de prijs krijgt afhangt van de persoon die het traject begeleidt. "Ik heb twee adviseurs gehad. De adviseur die we nu hebben is al het geld waard dat we investeren, maar bij de ander vond ik het tegenovergestelde."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Alle geïnterviewden zijn enthousiast tot zeer enthousiast over hun samenwerking met 1801. Zoals een van hen verklaart: "Er zitten goede mensen op de goede plekken. Wanneer iemand wordt aangeraden, komt er ook iemand met een bak vol kennis." Ook zien zij daadwerkelijk veranderingen na samen te werken met 1801. "Het heeft ons heel veel opgeleverd. Wij hebben geleerd op een andere manier naar kinderen te kijken en hoe je ze betrokken houdt. Hierdoor is de effectiviteit in de lessen toegenomen," aldus een referent. Op de vraag of er nog tips zijn, zegt één van de geïnterviewden: "Ik heb geen tips. Wanneer ik tegen iets aanloop, geef ik dat aan en wordt het meteen aangepakt." Twee van de respondenten geven als tip goed te blijven luisteren naar de vraag achter de vraag zodat je maatwerk kunt blijven leveren ook als bedrijf met veel aanbod. Zij verklaren: "Het is een grote organisatie die veel verschillende dingen doet. De tip is blijf goed luisteren naar je klanten zodat je de mallen die je al hebt kunt aanpassen aan hun specifieke vraag."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Stichting 1801 Jeugd & Onderwijsadvies op 18-07-2024.

Algemeen

Stichting 1801 Jeugd & Onderwijsadvies (hierna: 1801) is opgericht in januari 2022 door een fusie tussen Marant en OnderwijsAdvies. De organisatie heeft een rijke geschiedenis die teruggaat tot de oprichting van de eerste onderwijsbegeleidingsdiensten in Nederland. De naam 1801 is geïnspireerd door de eerste Schoolwet van Nederland in 1801 en weerspiegelt de toewijding aan toegankelijk en inclusief onderwijs voor iedereen. 1801 richt zich met een uitgebreid aanbod van diensten op jeugd en onderwijs in de voor- en vroegschoolse educatie (vve), het primair en voortgezet onderwijs (po en vo) en het middelbaar beroepsonderwijs (mbo). 1801 adviseert over leren, onderwijzen en het organiseren van het onderwijs en ondersteunt hierin onderwijsprofessionals - onder wie leraren en docenten, intern begeleiders, teamleiders, schoolleiders en bestuurders - bij alle vragen die met leren en onderwijs te maken hebben. Dit omvat coaching, HRM-diensten, leiderschapsontwikkeling, onderwijs- en organisatieontwikkeling, professionalisering, en specifieke opleidingen en trainingen voor onderwijsprofessionals. Ze biedt ook diensten aan gericht op preventieve logopedie, ontwikkelassessments voor medewerkers, en programma's voor sociale en psychische veiligheid op scholen. 1801 brengt processen op gang en lost strategische vraagstukken op. Ook ondersteunt zij d.m.v. diagnostiek en behandeling leerlingen die extra hulp nodig hebben. 1801 werkt verspreid over het land met hoofdvestigingen in Zoetermeer, Elst en Hoofddorp.

Kwaliteit

Met ruim 300 medewerkers is 1801 een van de grootste onderwijsadviesbureaus in Nederland. Het team bestaat uit een mix van generalisten en specialisten met kennis en ervaring op vele onderwijsgebieden, waardoor 1801 op maat gemaakte oplossingen kan bieden voor een breed scala aan onderwijs gerelateerde vraagstukken. 1801 is op de hoogte van alle ontwikkelingen en innovaties in onderwijsland. Zij biedt adviestrajecten waarin samen met de opdrachtgever aan duurzame ontwikkelingen gewerkt wordt. Vanuit een eigen academie voor onderwijsprofessionals en gedragswetenschappers kunnen opleidingen gevolgd worden om kennis en vaardigheden te verwerven om tot een betere beroepsuitoefening te komen. Mogelijke opleidingen zijn bijvoorbeeld Specialist Rekenen, Schoolleider van Betekenis, en de Leergang Curriculumexpert in het mbo, gericht op eigentijds en innovatief onderwijs. Daarnaast is 1801 er voor kinderen en jongeren die - tijdelijk of langdurig - een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Samen met de ouder(s) en de school onderzoekt 1801 hoe zij de leerling of student het best kunnen helpen en draagt zij passende oplossingen aan, zoveel mogelijk in de veilige omgeving van de eigen school. Na de behandeling onderhoudt 1801 het contact met de betrokkenen omdat het welzijn van ieder kind en elke jongere hen aan het hart gaat. Evaluaties (tussentijds en achteraf) vormen een belangrijk middel voor de meting en borging van kwaliteit. Zo kan men anticiperen op veranderende vraagstellingen en behoeften en sluit het aanbod zo goed mogelijk aan op de vraag en wensen van de opdrachtgevers. 1801 is lid van de brancheorganisatie OON en ISO-gecertificeerd.

Continuïteit

1801 heeft zowel generalistische als specialistische adviseurs in dienst waarmee zij van toegevoegde waarde is voor haar opdrachtgevers. Alle trajecten worden in nauwe samenwerking met de opdrachtgevers ingezet; op basis van een nauwgezette inventarisatie van de gewenste ondersteuning. 1801 heeft een groot relatienetwerk en kan voorzien in alle deskundigheid en expertise op alle niveaus en op alle vraagstukken binnen schoolorganisaties. Op basis van de kwaliteit van haar dienstverlening, haar goede naamsbekendheid, de persoonlijke betrokkenheid bij opdrachtgevers en het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Stichting 1801 Jeugd & Onderwijsadvies voor de komende periode dan ook voldoende is 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