

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Sardes

02-08-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Sardes 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 ONDERWIJSONDERZOEK EN -ADVIES	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 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 Onderwijsonderzoek en -advies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②		10%		30%	40%
Plan van aanpak		10%		30%	60%
Uitvoering				40%	60%
Adviseurs en begeleiders				20%	80%
Materiaal③					10%
Afronding			10%	40%	50%
Organisatie en Administratie④				40%	50%
Relatiebeheer⑤				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	40%	40%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven geen score.
 ③ Negen referenten geven geen score.
 ④ Eén referent geeft geen score.
 ⑤ Eén referent geeft geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar de onderwijsbegeleidingsprojecten van Stichting Sardes (hierna te noemen Sardes) hebben tien respondenten deelgenomen. Twee referenten geven aan geen inzicht te hebben in het voortraject en hebben daarom geen score gegeven. Over het algemeen heerst er een positieve indruk van de samenwerking met Sardes in het voortraject, hoewel één respondent verbeterpunten benoemt. De referenten kiezen vaak voor Sardes vanwege de uitgebreide expertise in het onderwijs, de adviseurs en de langdurige samenwerking. Eén respondent merkt op: "Het allereerste traject was fantastisch verlopen. Vervolgens hebben wij diverse vervolgprojecten gedaan. Het gesprek verliep deze keer weer heel goed; ze weten wat ze kunnen bieden en zijn heel professioneel. Wat ze in huis hebben, kunnen ze ook laten zien. Daarnaast zijn de opbrengsten meetbaar in het leerlingvolgsysteem." Een volgende vult aan: "Sardes is goed in processen, interventies en verschillende werkvormen en voldeed daarmee aan onze selectiecriteria. De adviseur is aan ons voorgesteld in het voortraject." Sommigen werken al jaren samen met dezelfde adviseur op hun eigen verzoek.

Zoals één van hen aangeeft: “Het verschilt soms per jaar wat wij verwachten en ieder jaar wordt er een offerte opgesteld. De afstemming vindt meestal plaats per mail of per telefoon.” Hoewel de meeste feedback positief is, uit één respondent verbeterpunten zoals de behoefte aan meer begeleiding bij het bepalen van meetbare resultaten in het voortraject. Daarnaast vindt de afstemming nu vaak per mail plaats, terwijl een intakegesprek waarschijnlijk meer kan opleveren, in zijn beleving. Dat is de reden voor zijn ontevreden score.

Plan van aanpak

Ook over het opleidingsprogramma dat door Sardes wordt verstrekt, zijn de meeste respondenten zeer te spreken. Enkele citaten ter toelichting: “Na de intake ontvangen we altijd een plan van aanpak. Soms scherpen we het aan en wij weten dan precies wat ze gaan doen en wat het gaat opleveren”, “Alle vragen en wensen zijn goed meegenomen en het is ook duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is” en “Er is ook een duidelijk tijdpad opgenomen dat gehaald moest worden.” Eén respondent is echter niet tevreden en licht dit als volgt toe: “Dit is eigenlijk geen plan van aanpak, alleen een globale offerte. Ik realiseer mij dat ik dit onderdeel in de toekomst anders wil vormgeven.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Sardes de verschillende projecten ten uitvoer heeft gebracht. Ruim zestig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score. Bij vrijwel alle referenten heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Soms worden de afspraken aangepast in onderling overleg en soms is de bijdrage van Sardes minder groot dan van tevoren afgesproken. In het laatste geval speelt de keuze van het tijdstip van de uitvoering door de opdrachtgever ook een rol daarin. Enkele referenten vertellen: “De adviseur vervult een goede overstijgende rol in vergaderingen en gesprekken en deze levert een grote bijdrage aan de adviezen die worden gegeven”, “Ze hebben veel gezag, kunde en kennis. Wat zij doen is voor ons heel bruikbaar. De evaluatie zit eigenlijk in het feit dat ze een rapport maken en een presentatie daarover geven, afhankelijk van het traject” en “De uitvoering is naar verwachting en wordt breed gedragen. Qua presentatie zijn tussentijds andere afspraken gemaakt en is er gekozen wie hier het meest geschikt voor is. Dit behoorde ook niet helemaal tot hun kerntaak en zij hadden hier minder ervaring in.” Sommige respondenten spreken over regelmatige tussentijdse evaluaties, gepland of niet, terwijl anderen aangeven dat deze niet hebben plaatsgevonden, zoals twee van hen toelichten: “Er zijn geen officiële tussentijdse evaluaties, maar als er iets is, dan bespreken we het” en “Het advies is echt super fijn en heel bruikbaar; er worden geen evaluaties gehouden.”

Adviseurs en begeleiders

Zonder uitzondering zijn de referenten positief en zeer positief over de adviseurs die door Sardes worden ingezet; zelfs tachtig procent is zeer tevreden. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid goed laten zien: “De adviseur brengt de expertise op een prettige manier in en richt zich daarbij niet te veel op het metaniveau, maar neemt wel kennis mee. Deze is kundig, zorgvuldig, prettig in de groep en kritisch indien nodig. De begeleider heeft veel ervaring opgebouwd in de afgelopen jaren, wat helpt voor het collectieve geheugen over hoe zaken zijn verlopen. Daarnaast is deze ook in staat om met een frisse blik naar zaken te kijken”, “Eerlijkheidshalve moet gezegd worden dat er soms niveauverschillen zijn. De een is beter in staat om contact te maken met het team dan de ander, wat bij de deelnemers soms leidt tot opmerkingen, zoals dat er meer vaart in de training moet zitten. Het is dus een wisselend succes, maar over het algemeen is het heel goed” en “De adviseur stemt heel goed af en sluit goed aan bij alle informatie die we al hadden. Het is complex, maar deze heeft er een doorgaande lijn in aangebracht en ook op papier gezet. De begeleider heeft zelf veel praktijkervaring en is inhoudelijk heel erg goed. Ik zou deze zo weer inhuren omdat deze echt concrete hulp biedt.” Tot slot merkt een respondent wel het volgende op: “Er is wat verloop geweest ten aanzien van de begeleiding. Hierbij is de overdracht niet goed vastgelegd en dat heeft gevolgen gehad voor de resultaten. Maar, desondanks, heb ik de adviseur als deskundig en prettig in de omgang ervaren.”

Materiaal

Het merendeel van de geïnterviewden geeft aan dat er geen gebruik is gemaakt van trainingsmateriaal. In een enkel geval is er nog een model aangeboden en dat voldeed naar tevredenheid.

Afronding

Het natraject stemt de meeste respondenten tevreden tot zeer tevreden. Per project verschilt het of er een eindevaluatie mondeling is gehouden en/of schriftelijk is ontvangen. Nazorg wordt eveneens niet in alle gevallen gegeven, vaak niet bij projecten die al meerdere jaren lopen. Enkele diverse reacties: “Er is eigenlijk geen echte afronding, want we ontwikkelen steeds door. We willen uiteindelijk naar een stukje zelfstandigheid, maar in de praktijk is dat wat weerbarstiger, dus er volgt telkens een bijstelling. De doelen voor dit deel van het traject zijn bereikt en zijn meetbaar” en “Er is geen eindevaluatie of nazorg geweest. Het resultaat is wel behaald en inmiddels goed ingebed in de organisatie.” Eén geïnterviewde merkt op: “Als het nodig zou zijn, zouden wij wel een evaluatie met de adviseur hebben, maar op dit moment werkt het prettig en is daar geen behoefte aan.” Een volgende vult aan: “Het eindigt altijd met een eindevaluatie en een eindverslag. Alles wordt vastgelegd in ons leerlingvolgsysteem. Wij gebruiken dat als een soort nulmeting en eindmeting.” Diegene die een neutrale score toekent, voegt nog toe: “Er is geen afronding, maar ik heb wel het idee dat onze doelen zijn bereikt.”

Organisatie en Administratie

De meeste referenten zijn van mening dat Sardes de administratieve en organisatorische zaken op een goede wijze heeft geregeld, aangezien geen van hen op dit vlak problemen heeft ondervonden. Eén geïnterviewde heeft echter geen zicht op de organisatie en administratie en heeft om deze reden geen waardering gegeven. Enkele citaten ter toelichting: “De adviseur regelt eigenlijk alle afspraken voor ons en dat verloopt allemaal goed. Ze factureren over het algemeen heel snel” en “Het is heel positief. In een eerder traject waren er wat onduidelijkheden in de samenwerking, maar dat is uitgesproken en aangepast. De afspraken komen zij goed na.” Tot slot merkt een geïnterviewde nog op: “De facturering hebben zij uitbesteed en de eerste factuur veroorzaakte bij mij wat verwarring.”

Relatiebeheer

Vrijwel alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Sardes het relatiebeheer onderhoudt. Zij ontvangen mailingen, persoonlijke e-mails en uitnodigingen en er is af en toe persoonlijk contact. De respondenten vinden dit een prettige manier van contact onderhouden en kunnen zelf kiezen voor de frequentie en vorm van relatiebeheer. Zo lichten enkelen hun mate van tevredenheid toe: “Ik stel het op prijs dat, als ze opdrachten hebben uitgevoerd en er eventueel artikelen over willen schrijven, deze artikelen altijd vooraf met ons worden afgestemd,” en “Wij worden regelmatig genoemd in LinkedIn-berichten en als voorbeeld gegeven. Ook worden wij uitgenodigd voor conferenties.” Ook komen uit de interviews enkele opmerkingen ten aanzien van de nieuwsbrieven naar voren: “Ik ontvang geen nieuwsbrieven, maar vermoed dat ik me daarvoor kan inschrijven als ik dat zou willen” en “Ik zie nieuwsbrieven voorbijkomen, maar deze sneeuwen wel eens onder in alle andere mails. Als er punten zijn, benader ik gewoon mijn adviseur.” Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer en om deze reden geen score toegekend.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding tonen acht van de tien referenten zich (zeer) tevreden. Onder meer wordt aangegeven dat de trajecten duur zijn maar tevens wel hoogwaardige kwaliteit bevatten, zoals blijkt uit de volgende citaten: “Het is wel duur, maar het zijn marktconforme tarieven en de expertise die je ervoor krijgt, is echt van meerwaarde”, “De prijzen zijn hoog in deze sector, maar je betaalt voor de professionaliteit van deze organisatie. De prijs is competitief en daarnaast is Sardes heel efficiënt; ze zijn in staat om in weinig uren veel werk te verzetten”, “In verhouding zit Sardes aan de bovenkant van de markt, maar gezien de kwaliteit is het dan ook wel gerechtvaardigd. Ze leveren goed werk, maar de tariefstelling is stevig. Wij doorlopen een langer traject, waardoor je je ook enigszins overgeleverd voelt en minder vrijheid hebt om daarvan af te wijken” en “Sardes toont zich ook heel flexibel. Als er minder financiële ruimte is, kan daarover gesproken worden en gekeken worden hoe dat opgelost kan worden.” Twee referenten geven een neutrale beoordeling vanwege de hoge prijsstelling.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek naar de onderwijsbegeleidingsprojecten van Sardes, tonen alle respondenten een grote tot zeer grote mate van tevredenheid. Als sterke punten van Sardes worden specifiek de deskundigheid en professionaliteit, de succesvolle uitvoering van de trajecten, de goede samenwerking, de betrokkenheid, het meedenken en de goede organisatie en administratie benoemd. Zo vertelt een aantal respondenten: “Er worden reële verwachtingen geschept en als dat niet zo is, wordt dat besproken en bijgestuurd. Ze spreken echt dezelfde taal. Wat er voor ons uitspringt, is de enorme deskundigheid en het feit dat ze op de hoogte zijn van alle actualiteiten. Daarnaast luisteren ze goed en blijven ze afstemmen” en “Ze zijn heel deskundig en een autoriteit op onderwijsgebied. Daarnaast zijn ze niet opdringerig met het vragen om opdrachten.” Verbeterpunten die uit de interviews naar voren komen, liggen op het vlak van afstemming, communicatie, de vastlegging van de wensen in het voortraject en het plan van aanpak. Ook ervaren sommige referenten het ontbreken van (tussentijdse) evaluaties als een gemis. Daarnaast kan de overdracht bij verloop van adviseurs beter. De respondenten zijn dan ook dermate tevreden over het hele traject dat ze Sardes zonder aarzelen zouden aanbevelen aan derden. Ook zouden ze zelf in de toekomst nogmaals een traject bij hen willen afnemen. Sommigen geven aan dit ook al te doen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Stichting Sardes op 02-08-2024.

Algemeen

Sardes ondersteunt al meer dan dertig jaar onderwijs, opvang en overheid met onderzoek, advies en procesbegeleiding. Haar ambitie is om kinderen en jongeren die het risico lopen om achterop te raken in het onderwijs, betere kansen te bieden. Sardes heeft geen winstoogmerk maar investeert in innovatieve onderwijsprojecten. Sinds 1 januari 2023 maakt Sardes deel uit van de Stichting CAOP. Deze Stichting zet zich in voor een samenleving waarin iedereen kan deelnemen en bijdragen. CAOP verbindt onderzoek, wetenschap en beleid om met gedeelde kennis en ervaringen maatschappelijke impact te maken. Sardes ondersteunt met een geïntegreerd aanbod van onderzoek, ontwikkeling en begeleiding de opvang, onderwijs, gemeenten en rijksoverheid bij het realiseren van gelijke kansen voor kinderen en jongeren. Daarnaast maakt ook Kennisland onderdeel uit van dit samenwerkingsverband en ontwerpt samen met betrokkenen oplossingen voor complexe vraagstukken die iedereen aangaan. Door bundeling van de verschillende invalshoeken en expertises wordt samengewerkt aan verandering en verbetering.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Sardes hoog in het vaandel. Aan adviseurs, trainers en onderzoekers stelt men dan ook hoge eisen, mede ingegeven door het feit dat men adequaat moet kunnen meebewegen op een snel veranderende markt. Experts zijn inhoudelijk gedreven en tevens contextgericht. Zij spelen nauwgezet in op de wensen van de opdrachtgevers en maken direct verbinding met de praktijk door het leveren van praktische handvatten. De adviseurs krijgen een leertraject dat wordt aangeboden binnen CAOP. De vaardigheden die zij daaruit meenemen zijn gericht op hands-on toepassing in de praktijk. Zij werken veel met elkaar samen waardoor kennisoverdracht op een vloeiende manier tot stand komt. Op wekelijkse basis organiseert Sardes interne bijeenkomsten waar men lopende projecten, innovaties en nieuwe ontwikkelingen bespreekt. Daarnaast zijn er bijeenkomsten die Sardes-breed plaatsvinden waar met name organisatieontwikkelingen en/of inhoudelijke thema's aan bod komen. Als lerende organisatie geeft men hierbij het goede voorbeeld. Intern hanteert men formats voor evaluaties; met opdrachtgevers en deelnemers vindt er een officiële evaluatie en/of eindgesprek plaats. Voor alle interne processen worden formats gebruikt die compleet uitgewerkt zijn. Klankbordgroepen houden vinger aan de pols wanneer er eventuele aanpassingen bij de uitvoering dienen te worden gehanteerd. Hierdoor meet en borgt men nadrukkelijk de kwaliteit van de totale dienstverlening. Daarnaast werkt men aan het proces van verdere optimalisering en afstemming rondom de samenwerking met de andere kennispartners; Stichting CAOP en Kennisland.

Continuïteit

Mede dankzij de korte lijnen en het persoonlijke contact, is Sardes in staat om maximale afstemming te bereiken, gericht op de wensen van de opdrachtgevers. Doordat er een degelijke inventarisatie in het voortraject plaatsvindt, wordt het plan van aanpak daarop goed afgestemd, evenals de uitvoering. De afgelopen tijd heeft men meer opdrachten weten binnen te halen, onder meer via aanbestedingstrajecten. Mede dankzij de intensivering van de samenwerking met de andere partners, ontstaat er slagkracht om nog meer van betekenis te kunnen zijn binnen het speelveld van het creëren van gelijke kansen voor kinderen en jongeren. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Sardes bij onderwijsbegeleiding voor de komende tijd 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