

Klanttevredenheidsonderzoek

O21 BV

30-09-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van O21 BV 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	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 Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				30%	50%
Plan van aanpak				50%	50%
Uitvoering				20%	80%
Adviseurs en begeleiders				30%	70%
Materiaal③				10%	10%
Afronding④				60%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				40%	40%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geen inzicht.
 ③ Acht referenten geen inzicht.
 ④ Eén referent geen inzicht.
 ⑤ Twee referenten geen inzicht.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal onderwijsadviestrajecten verzorgd door O21 B.V. (hierna te noemen O21) hebben tien referenten hun medewerking verleend, waaronder twee deelnemers en acht opdrachtgevers. Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop O21 het voortraject vormgeeft. Veel referenten werken al meerdere jaren samen met O21 of zijn via mond-tot-mondreclame bij hen terechtgekomen. Een referent merkte op: "Wij werken al langere tijd samen. Destijds zijn we via een collega met hen in contact gekomen, en de samenwerking verloopt prettig. Er wordt goed geluisterd naar onze wensen, en ze bieden passende oplossingen. O21 is toegankelijk en altijd bereid om mee te denken. Ze houden ook rekening met de koers van ons bedrijf en de adviezen sluiten hier goed op aan."

Een andere geïnterviewde voegde hieraan toe: “Wij hebben hen uitgekozen vanwege hun expertise om beleidsmatig mee te denken op bestuurlijk niveau.” Een andere referent vertelde: “We hebben destijds drie offertes aangevraagd. O21 had echt de beste expertise. De profielen van de adviseurs en hun eerdere werkzaamheden sloten goed aan bij de opdracht. Ze hebben ons uitstekend geholpen met het proces en actief meegedacht. Hoewel er geen concrete doelen zijn geformuleerd, waren de verwachtingen wel duidelijk.” Het merendeel van de geïnterviewden gaf overigens aan dat de doelen concreet en in meetbare termen waren geformuleerd.

Sommige referenten hebben ook een opleiding gevolgd. Een van hen vertelde: “Mijn werkgever heeft mij gevraagd om deze te volgen. Ik ben enthousiast gemaakt door een collega die de opleiding eerder had gevolgd.”

Twee referenten waren niet of nauwelijks betrokken in het voortraject en hebben om deze reden geen score toegekend.

Plan van aanpak

Ook over het plan van aanpak dat door O21 wordt verstrekt, zijn de referenten zeer te spreken. Ze geven aan dat het goed aansluit en inhoudelijk overeenkomt met wat er in de voorgesprekken is besproken. Een geïnterviewde vertelde: “De persoon die wij zochten moest aan verschillende eisen voldoen en opdrachten vervullen. Hoe dit ingevuld moest worden, was goed uitgewerkt en stond duidelijk vermeld in het plan van aanpak.” Een ander vulde aan: “Het plan van aanpak bevatte duidelijke doelen en beschreef stapsgewijs alle trajecten die doorlopen moesten worden.” Ook het programma van de opleiding was duidelijk, zo vertelde een deelnemer: “Ik kreeg vooraf alle informatie, zodat ik me goed kon voorbereiden.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop O21 de verschillende onderwijsadviestrajecten heeft uitgevoerd. Tachtig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden.” Bij vrijwel alle referenten voldeed de uitvoering aan de verwachtingen, en in sommige gevallen werd er zelfs meer geleverd dan vooraf was afgesproken: “De uitvoering voldeed niet alleen aan de verwachtingen, maar heeft zelfs meer opgeleverd dan afgesproken. O21 heeft ons enorm geholpen. De adviseur was een zeer enthousiaste persoon met de juiste kennis, die anderen wist te inspireren en een belangrijke bijdrage heeft geleverd aan het proces.” Een andere referent voegde daaraan toe: “O21 let goed op wie welke taken krijgt en monitort of alles goed verloopt. Het advies dat ze gaven is zeer bruikbaar.” Een andere geïnterviewde merkte op: “Het traject voldeed grotendeels aan de verwachtingen, vooral wat betreft de opleiding. De meeste deelnemers hebben de opleiding succesvol afgerond. De feedback vanuit de groep was overwegend positief, vooral over de nieuwe kennis en de toepasbaarheid ervan. Er was een goede wisselwerking tussen de docent en de groep. Na elke bijeenkomst nam ik contact op met de deelnemers om te vragen hoe zij het ervaren hadden. O21 heeft geen tussentijds contact met mij opgenomen, maar dat zou wel prettig zijn geweest.”

Een deelnemer van de opleiding vulde nog aan: “Ik vond de opleiding erg leuk en het gaf mij meer inzicht in hoe dit onderwerp toegepast kan worden. Het was een groep waarin veel voorbeelden werden gedeeld en feedback gegeven, en dat vond ik erg inspirerend.”

Adviseurs en begeleiders

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de adviseurs en begeleiders die door O21 worden ingezet. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid goed weerspiegelen: “Er waren meerdere adviseurs betrokken bij het traject. Ze wisten heel duidelijk waar ze het over hadden. Er waren wel verschillen in ervaring en leeftijd, maar het was een groep met zeer capabele adviseurs,” en “De adviseur had zelf onderwijservaring, wat een grote meerwaarde aan dit traject gaf. Ze begreep de processen, eisen en wensen zeer goed en kon ook goed meedenken. Dat was erg prettig.”

Een andere referent voegde toe: “Zij had brede ervaring met verschillende schoolbesturen, wat ze meenam in haar werk. Zonder opdringerig te zijn, wees ze op de verschillende mogelijkheden, wat voor een frisse blik zorgde.” Nog een referent merkte op: “Hij is zeer deskundig, heeft een groot netwerk en weet precies waar hij de juiste informatie kon halen.”

Er werd ook een aandachtspunt benoemd door een geïnterviewde: “Bekijk goed wie je koppelt aan welke opdracht. Specifieke praktijkkennis van de adviseur met aansprekende praktijkvoorbeelden wordt beter ontvangen, is mijn ervaring.”

Deze citaten geven een goed beeld van hoe de geïnterviewden de adviseurs van O21 beoordelen.

Materiaal

Veel referenten hebben geen gebruikgemaakt van materiaal tijdens de onderwijsadviestrajecten van O21. Degenen die hier wel een oordeel over hebben, vinden met grote meerderheid dat het materiaal goed verzorgd is: "Het materiaal was zeer actueel en sloot goed aan bij mijn werk. Op dit moment gebruik ik het niet als naslagwerk, door andere prioriteiten, maar ik ben zeker van plan het te gebruiken zodra ik er meer tijd voor heb."

Afronding

De afronding stemt de geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. De adviestrajecten werden afgesloten met een evaluatie. Soms betreft het een langer lopend traject, waarbij nog niet alle deeltrajecten zijn afgerond. Eén referent heeft om deze reden geen beoordeling gegeven van de afronding.

Enkele reacties van de tevreden referenten: "De afronding van het eerste traject is voltooid. Dit betrof een product dat ik moest opleveren, waarbij ze goed geadviseerd hebben. Het tweede traject moet echter nog worden afgerond." Een andere referent merkte op: "Wij hebben onderling geëvalueerd, en zij hebben ook aangegeven dat ze nog beschikbaar zijn voor eventuele vragen."

Wat betreft de opleidingen, moest aan het eind een opdracht worden gemaakt en gepresenteerd. Hierbij ontving men feedback en uiteindelijk het certificaat. Er is ook de mogelijkheid geboden om contact met O21 op te nemen als je ergens tegenaan loopt of even wilt overleggen. Een geïnterviewde vertelde dat de deelnemers zich meer bewust zijn geworden van de rol die ICT kan spelen in het onderwijs en hoe dit effectief kan worden ingezet.

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn van mening dat O21 de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. Dit geldt onder andere voor de bereikbaarheid en het feit dat ze weten wie je bent, zoals een referent toelichtte: "Er is niets op aan te merken. Wanneer ze contact opnemen, weten ze altijd wie ze aan de lijn hebben, waardoor het niet nodig is om alles opnieuw uit te leggen. Ze zijn heel toegankelijk en de lijnen zijn kort. Ook de facturatie klopt." Een ander voegde toe: "De organisatie en administratie zijn heel goed en professioneel. Een keer is er iets kleins misgegaan, maar verder verliep alles soepel. Ik merkte ook dat de gemaakte afspraken goed werden teruggekoppeld naar de andere adviseurs en vervolgens opgepakt."

Een geïnterviewde vatte het als volgt samen: "De organisatie is goed, de facturatie verloopt probleemloos en het contact is prettig. Bovendien weten ze altijd wie ze aan de lijn hebben."

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Iedereen bevestigt dat dit op een prima wijze verloopt: "Ik word uitgenodigd voor inspiratiedagen, en ik heb soms nauw contact met enkele personen" en "Naast mailing en uitnodigingen, kom ik ze ook af en toe tegen op andere bijeenkomsten. Zij vragen dan altijd hoe het gaat." Een andere referent vulde aan: "Ik volg hen op social media, zoals LinkedIn, en heb soms contact met een van de adviseurs. Daarnaast ontvang ik zo nu en dan ook mailings." Anderen geven aan dat er niet echt een vaste vorm van relatiebeheer is, maar vinden dit prima: "Indien nodig weet ik ze te vinden," vertelde een geïnterviewde.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de onderwijsadviestrajecten van O21. Degenen die hier wel een oordeel over hebben, vinden met een grote meerderheid dat de verhouding in orde is. Enkele citaten: "Het is een flink bedrag, maar het is wel realistisch. Het is marktconform en O21 zit niet aan de bovenkant van de markt," en "Ze zitten aan de hoge kant van het spectrum, maar ik weet niet welke kwaliteit de andere aanbieders leveren. De kwaliteit van O21 is goed." Een andere referent merkte op: "De prijs is vrij hoog. Ik ben me ervan bewust dat het om overheids gelden gaat, dus we willen vooraf heel duidelijk de wensen, de vraag en het beschikbare budget in kaart brengen. Ze leveren echter wel kwaliteit."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal onderwijsadviestrajecten van O21 blijkt een grote tevredenheid onder de referenten. Over alle onderwerpen die aan bod zijn gekomen, zijn de geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Als sterke punten van O21 worden specifiek genoemd dat ze “duidelijke expertise in huis hebben en weten waar ze het over hebben,” en dat ze de ontwikkelingen in het veld nauwgezet volgen. Ook wordt vaak genoemd dat O21 korte lijnen hanteert, wat als zeer prettig wordt ervaren.

Daarnaast wordt benadrukt dat O21 goed inspeelt op de specifieke behoeften van de opdrachtgever. Een referent vertelde: “Ze luisteren goed en stemmen hun aanpak af op onze wensen. Het voelt oprecht en niet als een verkooppraatje. Ze denken goed mee.” Een andere geïnterviewde vulde aan: “Ze leveren oplossingen die aansluiten bij de behoeften van onze organisatie. Hoewel ze met bepaalde standaardproducten werken, passen ze die perfect aan.”

De betrokkenheid van O21 wordt ook als een sterk punt genoemd. Een referent merkte op dat ze graag nog meer een sparringpartner wil op strategisch niveau, iets wat nu af en toe al gebeurt. Over de opleidingen zijn de geïnterviewden ook zeer te spreken, wat blijkt uit de volgende citaten: “Ik ben heel tevreden over de opleiding. Wat er voor mij uitsprong, was het fijne contact en het feit dat er echt tijd voor je werd genomen.” Ook werd het gewaardeerd dat de opleiding enigszins aangepast kon worden: “Het contact verliep heel makkelijk en accuraat,” vertelde een referent.

De geïnterviewden zijn dermate tevreden over het hele traject dat ze O21 zonder aarzeling zouden aanbevelen aan anderen. Meerdere geïnterviewden gaven ook aan dat ze in de toekomst opnieuw gebruik willen maken van de diensten van O21, of dat dit al is gepland.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met O21 BV op 30-09-2024.

Algemeen

O21 ondersteunt scholen in het primair, voortgezet en middelbaar beroepsonderwijs bij de inzet van ICT in het onderwijs. Ze bieden hierin verschillende diensten zoals advies, begeleiding, detachering of opleidingen en kunnen met een nulmeting het huidige digitale vaardigheidsniveau of het ICT-landschap in kaart brengen. De expertise van O21 is gericht op strategisch ICT-beleid, digitale leermiddelen, digitale geletterdheid en informatiemanagement. De onderwijsadviseurs van O21 maken daarbij gebruik van de expertise en talenten bij de klant. Zo wordt gericht geïnvesteerd in de ontwikkeling van een professioneel lerende organisatie. Het team van O21 bestaat uit een kernteam van hoogopgeleide onderwijsadviseurs met brede ervaring en specialisatie in ict en digitalisering binnen het onderwijs. Daarnaast werkt O21 samen met een netwerk van externe onderwijsadviseurs met specifieke specialisaties waarbij er gestuurd wordt op kwaliteit, resultaat en betrokkenheid. O21 onderscheidt zich door haar unieke expertise in ICT en onderwijsintegratie. Er wordt gewerkt vanuit een persoonlijke en resultaatgerichte benadering, gericht op co-creatie en duurzame kennisverankering met opdrachtgevers. O21 is lid van Onderwijsontwikkeling Nederland en werkt samen in een netwerk van partners zoals Schoolupdate, Marnix Onderwijscentrum, Oberon Utrecht, Privacy op School, InterZin, Zuiver C, Handihow, Melior onderwijsadvies, IT-campus, Gynzy Academie en Dialogic. Ze blijven op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen en professionaliseren zich continue met de ambitie om het onderwijs nóg beter te maken en samen doordacht te digitaliseren.

Kwaliteit

O21 ziet professionals als de sleutel tot verbetering in het onderwijs en zet in op ondersteuning van onderwijsprofessionals om samen doordacht digitalisering aan te bieden die aansluit bij de dagelijkse praktijk. De onderwijsadviestrajecten worden ontwikkeld in samenwerking met opdrachtgevers en zijn gebaseerd op up-to-date inzichten. O21 borgt de kwaliteit door te kiezen voor een heldere aanpak die aansluit bij de visie van het bestuur of de school en draagvlak te creëren. De experts van O21 weten alles van zowel onderwijs als ict en slaan zo een brug met de dagelijkse praktijk. Op de kwaliteit van onderwijsadviestrajecten wordt elke zes weken gereflecteerd tijdens de inhoudelijke teamsessies. Tweemaal per jaar gaat het team dieper in op de cijfers en de 'harde' resultaten. Hierbij wordt zowel terug- als vooruitgekeken en worden ook de prestaties van de eigen organisatie beoordeeld. Door opleidingen, inspiratiebijeenkomsten en co-creatie zorgt O21 voor duurzame kennisoverdracht en verankering binnen de klantorganisaties.

Continuïteit

O21 volgt nauwgezet de trends binnen onderwijs en ICT door voortdurende deelname aan relevante netwerken en interne kennisdeling. De groeiende digitalisering biedt kansen, terwijl veranderingen in technologie en de verwachtingen van klanten vormen een uitdaging. Verwacht wordt dat de vraag naar digitalisering binnen het onderwijs blijft toenemen, wat groei in opdrachten stimuleert. Opdrachten worden verkregen door afstemming op specifieke behoeften, met persoonlijke advisering en ondersteuning in offertes. Op basis van markttrends en klantfeedback weet O21 haar diensten up-to-date en relevant te houden. O21 past haar aanbod aan om te voldoen aan de doelstellingen van haar klanten, door inzicht te bieden in het effect van hun oplossingen. Op basis van de feedback van opdrachtgevers in het klanttevredenheidsonderzoek en de focus om het primair onderwijs, voortgezet onderwijs en middelbaar beroepsonderwijs (nóg) beter te maken en de kansen die digitalisering in het onderwijs biedt, concludeert Cedeo dat de continuïteit van O21 voor de komende periode voldoende gewaarborgd is.

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