

Klanttevredenheidsonderzoek

Melior Advies B.V.

12-12-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Melior Advies B.V. 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 BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

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 en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut 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 referenten 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) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - 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 aanpak②				30%	60%
Uitvoering				30%	70%
Adviseurs en begeleiders					100%
Materiaal③			10%	20%	20%
Afronding			10%	40%	50%
Organisatie en Administratie				50%	40%
Relatiebeheer④				40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		10%	10%	60%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal⑥				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Vijf referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑤ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal referenten in dit onderzoek naar de onderwijsadviestrajecten van Melior Advies B.V. (hierna Melior te noemen) doet al langere tijd zaken met het bureau. Enkel licht hun keuze voor Melior ieder als volgt toe: "Ik ken de oprichter van Melior al zeker 20 jaar. Wij kunnen erop vertrouwen dat ze goed werk doen", "Onze organisatie had goede ervaringen met hen in het verleden" en "Melior was al lang voor mijn tijd actief bij ons." Verder zegt met: "Melior staat goed bekend", "Ze werden ons vanuit ons netwerk aanbevolen", "Melior deed al M5 bij ons. Toen wij een interventie nodig hadden, heeft de adviseur een van zijn collega's aangedragen" en "De onderwijsadviseur van de PO raad was ook werkzaam voor Melior. Toen onze IB'er wegviel, hadden we een kwaliteitsinvalider nodig. De keuze voor Melior sprak voor zich." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De intake wordt in de regel verricht door een of meerdere adviseurs en een contactpersoon. Er wordt in voldoende mate navraag gedaan naar de wensen van de opdrachtgever. De adviezen worden als waardevol ervaren. Enkele referenten: "Er is goed naar ons geluisterd", "Er is eerst op hoofdlijnen besproken wat nodig was. Daarna zijn er meerdere besprekingen geweest om verder af te stemmen",

“Ze denken scherp mee en weten de juiste personen te betrekken bij je vraag”, “Er wordt altijd goed met ons meegedacht en op ons ingespeeld”, “Ze hebben geluisterd naar de situatie en een heel adequate scan gemaakt. Ze hadden snel zicht op wat wij nodig hadden” en “We hebben prima kunnen aangeven wat we aan bod wilden laten komen. De adviseur had zelf ook een waardevolle inbreng.” Een referent voegt nog toe: “Zij gaven aan dat als ze geen geschikte adviseur in huis zouden hebben voor de opdracht, ze dit zouden melden. Dat heb ik erg gewaardeerd.”

Plan van aanpak

Het plan van aanpak stemt alle referenten (zeer) die er hun oordeel over uitspreken tevreden. Het is inzichtelijk van opzet en geeft goed weer wat er in de intake is afgesproken: “Ze hebben het goed op papier gezet”, “Het was meteen helder”, “Het klopte met wat er was besproken” en “Het was een goede weergave van onze wensen.” Er is voldoende ruimte voor aanpassingen aan het concept: “De opdrachtbeschrijving is in goed overleg tot stand gekomen” en “We wilden het nog op een paar punten bijschaven. Dat kon.” De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het plan van aanpak geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Aan de uitvoering kennen alle referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Ze zijn goed te spreken over de praktijkgerichtheid van de adviezen en de interactie. De trajecten zijn naar hun mening resultaatgericht en op maat. Enkele reacties: “De adviseur komt eens per maand op de werkvloer. Hij komt in de klas en kijkt op de achtergrond mee. Handelingsplannen voor kinderen met problematisch gedrag worden geanalyseerd met ouders, kinderen en leerkrachten voor cumulatief effect over jaren. Het is ontzettend praktisch en effectief allemaal”, “De terugkoppeling over de klassenbezoeken was heel interactief. Het veel opgeleverd”, “De adviseur heeft een databoard ontwikkeld met een lange en korte cyclus, lessen bezocht, met leerkrachten in gesproken en feedback gegeven. Het werd warm ontvangen”, “Ze sluiten met het aanbod goed aan op wat hier nodig is” en “Wij zijn erg te spreken over de aanpak. Er is geobserveerd in de klas, met de leerkracht en mij gesproken en een plan van aanpak gemaakt. Ook heeft de adviseur met de leerkracht samen lesgegeven en een ouderavond begeleid. Alles bij elkaar was het precies wat wij nodig hadden.” Er is voldoende aandacht voor tussentijdse evaluatie en aanpassing op maat: “De adviseur kijkt op de achtergrond mee of er bijgesteld moet worden”, “Als het nodig is, wordt de koers bijgesteld” en “Ze zijn flexibel in het tussentijds evalueren en finetunen op deelonderwerpen.”

Adviseurs en begeleiders

Over de adviseurs is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en vaardigheden: “De adviseur is een goed opgeleide specialist. Zij heeft ons prima meegenomen om stappen te zetten”, “Hij beschikt over veel kennis en kunde. Het was prettig met hem samenwerken”, “De adviseur had veel kennis in huis. Ze kon enthousiast vertellen en het team goed meenemen”, “Zij heeft zonder oordeel de lessen bezocht en naar de school gekeken. Ze had heel snel door wat de essentie was” en “De adviseur had veel kennis vanuit de praktijk, ook op het gebied van kwaliteitszorg en op bovenscholings niveau. Het was een heel seniore man zonder senior te ogen, met een rustige benadering. Dat kwam zeker ook van pas in de communicatie met de ouders.” Ook over de betrokkenheid van de adviseurs is men lovend: “De adviseur is betrokken, enthousiast en meelevend” en “Je kon duidelijk aan haar merken dat zij het een leuke opdracht vond.” De adviseurs passen in de optiek van de referenten goed bij de opdracht. Enkele reacties dit verband: “Wij hadden iemand nodig die al wat steviger in het IB-werk zat en niet voornamelijk op de leerlingenzorg zat maar meer op snijvlak met de kwaliteitszorg. De adviseur paste prima in dat plaatje”, “Het was bewonderenswaardig hoe snel de adviseur eigen was in het team”, “De adviseur begrijpt wat wij willen en haakt erop aan. Het was heel fijn om iemand te hebben die weet hoe het is om met kinderen te werken. Het is door alle teamleden goed ontvangen” en “De adviseur paste in onze cultuur. Zij heeft zich niet als alwetend opgesteld maar echt geluisterd.” De referenten zijn over het geheel genomen goed te spreken over de wijze waarop de adviseurs vanuit Melior ondersteund worden: “De adviseur heeft een goede back-up. Als hij vragen heeft, neemt hij direct contact op met zijn achterban”, “Als het nodig is, worden er collega’s geconsulteerd of ingevlogen” en “Ook de adviseur zelf had nog terugkombijeenkomsten bij Melior. Heel goed dat mensen niet zomaar in het diepe worden gegooid.” Eén referent zet in dit verband nog wel een kritische noot: “De begeleider van onze adviseur ging meedenken over de inhoud, maar hij was niet erg scherp. Het voegde niet zoveel toe.”

Materiaal

Van de vijf referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er vier (zeer) tevreden en is er één neutraal gestemd. Het materiaal bestaat onder andere uit presentaties en hand-outs. De tevreden gestemden vinden het passend en goed van inhoud. Enkelen van hen zeggen: "Zodra er een vraag opkomt, bijvoorbeeld over een kind met autisme of gedragsproblematiek, komt de adviseur direct met de benodigde achtergrondinformatie" en "Er worden overal artikelen vandaan gehaald en waar nodig zijn er handige stappenplannen, aanvullende informatie, artikelen of boeken." Een ander voegt nog toe: "Ze hebben altijd goed en leuk materiaal bij zich voor de kinderen." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Nog wat meer theoretische duidelijkheid had wel gemogen. We kregen weleens hand-outs en modellen, maar die werden niet gebruikt in de lessen." Vijf referenten kennen het materiaal geen score toe, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben of omdat er in hun situatie geen sprake was van materiaal.

Afronding

Over de afronding zijn negen van de tien referenten goed te spreken; er wordt één score 'drie' toegekend. In de regel vindt er een eindevaluatie plaats. Enkele referenten: "We hebben jaarlijks een evaluatie over wat er bereikt is, wat beter kan en waaraan we niet toegekomen zijn. We stellen dan bij en maken een nieuw stappenplan", "De trainer heeft goed nagevraagd of het was bevallen en of nog behoeftes waren. We voelden ons erg gehoord" en "De adviseur stond open voor feedback en gaf ons nog nuttige tips. Haar leidinggevende heeft ook nog geïnformeerd naar onze ervaringen." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De eindevaluatie schiet er weleens bij in, zeker als er al een aantal tussenevaluaties is geweest." In veel gevallen wordt er nazorg gegeven. Enkele reacties: "De IB-er informeert nog regelmatig naar ons wel en wee" en "De adviseur heeft nog deelgenomen aan de inspectiebezoeken. Zij houdt vinger aan de pols." Meerderen bevestigen desgevraagd dat er sprake is van vervolgtrajecten: "Ze hebben nog een teamgericht vervolgtraject geadviseerd. Ze denken met je mee", "Het traject heeft zoveel opgeleverd dat we het verlengen", "We gaan het nu ook inzetten op andere scholen" en "We plakken er weer een jaar aan vast. We gaan er steeds dieper op in." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men onder meer aan: "Iedereen is enthousiast. Het is nog steeds terug te zien op de werkvloer", "De leerkrachten worden steeds vaardiger. Ze leren op een andere manier te kijken. Het kind behoort nu de hele school toe", "We zijn op andere manier georganiseerd. Het resultaat daarvan is dat mensen over onderwijs aan het praten zijn. Dat is wat wij wilden bereiken", "Het invullen van de schooltaken ging dit jaar soepeler", "Er zijn geen vragen meer", "We zijn heel ver met het plan van aanpak", "Er is een stukje bewustwording bij team. Het heeft ons heel veel munitie gegeven. We hebben bovendien nog maar één IB-er nodig", "De dingen die ik gevraagd heb, zijn gebeurd", "We hebben een grote kwaliteitsslag kunnen maken. We zijn in een jaar tijd van een onvoldoende naar een voldoende gegaan. Het was schot in de roos."

Organisatie en Administratie

Allen die de organisatie en administratie een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens: "Je krijgt altijd iemand te spreken en je hebt snel antwoord" en "De lijntjes zijn kort. Je kunt altijd vragen stellen via mail en ontvangt vlot een reactie." Ook over de klantvriendelijkheid is men te spreken: "Ze maken weleens een foutje maar zodra je komt met een vraag of als er bij ons iets tussenkomt, kijken ze altijd naar oplossing en naar wat de klant wil." De facturering verloopt naar wens. Een referent: "De facturering is vlekkeloos" en "Je hoort geen gedoe over de facturen. Alles wordt snel doorgegeven." Verder zegt men nog: "De documentatie, de offertestelling, alles krijgt navolging en wordt goed geregeld" en "Er is weinig van de organisatie te merken, een teken dat ze het goed op orde hebben." Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Melior verstuurt een nieuwsbrief en uitnodigingen. In de meeste gevallen is er sprake van een vaste contactpersoon. “Ik ken mijn contactpersoon al jaren. De communicatie verloopt heel prettig”, “Ze vragen goed na of dit is wat wij bedoelen”, “We geregeld contact. Het loopt heel soepel, en mocht het wat stil zijn, dan krijgen we even een mailtje of een appje” en “Ze bellen weleens op en ik weet hen wel te vinden. Af en toe hebben we een lunchafspraak, dan vragen ze hoe het ervoor staat” en “Er is nog voortdurend contact, maar het is nooit opdringerig of pusherig.” Meerderen tonen zich in het bijzonder tevreden over de getoonde integriteit met betrekking tot wat Melior kan leveren en wat niet. Zij zeggen onder meer: “Als iets niet kan dan zegt onze contactpersoon het ook” en “Wij hadden een keer dringend een IB-er nodig, maar ze hadden niet de juiste persoon en dat vertelden ze ons meteen. Dat is prettig.” Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de negen referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er zeven tevreden of zeer tevreden. Verder worden er één score ‘twee’ en één score ‘drie’ toegekend. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Het is wel duur maar realistisch. De IB-er geeft het zelf ook aan als het met minder uren kan”, “De prijs-kwaliteitverhouding is goed”, “Dit was een goed opgeleid specialist. De prijs klopt wel met de kwaliteit”, “Het is duur maar dan heb je ook wat. En het is niet duurder dan bij anderen” en “Een interim inhuren brengt een aardig kostenplaatje met zich mee maar de urgentie dekte het wel. Zonder haar hadden we het niet gered. Het was het helemaal waard. “De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “In vergelijking met andere nascholingstrajecten is dit een fors bedrag. Het is dat we vanwege corona extra subsidies hebben gekregen, maar anders hadden we het niet kunnen betalen.” De referent die zich ontevreden toont, geeft de volgende toelichting: “Ik vind de prijs wel echt aan de hoge kant. Ik moest er een bestuursbesluit voor aanvragen. Het had ook wel minder gekund. De prijs maakt dat ik het niet meer ga doen voor een andere groep, hoewel ik dat graag had gewild.” Eén referent kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de onderwijsadviestrajecten van Melior zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van Melior en de trajecten, prijst men het bureau allereerst om de inhoudelijke kwaliteit: “Het is ‘practice what you preach’. Wanneer zij het hebben over kwaliteit, dan krijg je ook kwaliteit. Je weet wat je aan hen hebt”, “De leerkrachten worden deskundiger. Ze leren gericht kijken, alert te zijn en de sfeer te analyseren. En het is een gemeenschappelijke, schoolbrede aanpak” en “Je leert kinderen te laten ervaren dat ze echt invloed hebben op zichzelf en dat ze zichzelf altijd meenemen. Je krijgt bruikbare, praktische handvatten.” Ook de kwaliteit van de adviseurs geeft aanleiding tot tevredenheid: “Wij zijn zeer tevreden over hun kennis en kunde”, “De adviseur sluit prima aan bij het team”, “Zij onderhoudt veel korte lijntjes en is er goed in om dingen over te brengen” en “Bij Melior krijg je de juiste persoon met de goede ervaring op de juiste plek.” Ook over het maatwerkgehalte is men enthousiast: “Ze maken het flexibel op maat”, “De adviseur maakt het persoonlijk passend. Hij blijft kijken hoe het werkt en of er iets anders kan worden aangepakt” en “Door goed naar onze situatie te kijken en samen met ons uit te zoomen, hebben ze ons op het juiste pad kunnen zetten. Een extra IB-er was niet nodig. Er moest iets veranderen in de organisatie. We hebben goede adviezen gekregen.” Eén referent benoemt nog het volgende pluspunt: “De communicatie is uitstekend. Het prettige is ook dat ze kritisch kunnen zijn naar zichzelf.” Eén ander zet nog een kritische kanttekening: “Ze worden best groot. Ik ben een beetje bezorgd over de interim-tak. Ze moeten wel blijven zorgen voor interim mensen die niet alleen op de toke passen of een trucje doen. Anders raakt de prijs-kwaliteitverhouding zoek.” Desgevraagd bevestigen allen dat zij Melior zonder meer zouden aanbevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Melior Advies B.V. op 12-12-2024.

Algemeen

Melior Advies is een onderwijsadviesbureau dat scholen ondersteunt bij het bieden van kwalitatief hoogwaardig onderwijs voor iedere leerling. Ze richt zich op het ondersteunen bij vraagstukken rond leiderschap, professionele cultuur, pedagogisch klimaat, tegenvallende prestaties en afstemming & instructie. De aanpak is maatwerkgericht, waarbij ze samen met scholen in kaart brengt wat de werkelijke vraag is. Melior Advies is lid van Onderwijsontwikkeling Nederland en richt zich met name op het primair onderwijs. Het team van Melior Advies werkt vanuit Gouda en Zwolle en bestaat uit 18 adviseurs, waaronder een regiodirecteur, vier interim kwaliteitscoördinatoren, een bestuursondersteuner en een algemeen directeur. Alle medewerkers zijn systemisch opgeleid, wat betekent dat ze vanuit systeemprincipes (ordering-binding-balans) naar organisaties kijken. Melior Advies is gericht op duurzame verbeteringen bij de opdrachtgever. Daartoe bekijkt zij vraagstukken integraal. Melior Advies werkt graag in partnerschap met opdrachtgevers. Melior Advies belooft haar opdrachtgever: 'als je één adviseur van Melior Advies krijgt, krijg je ze eigenlijk allemaal'. Adviseurs van Melior Advies consulteren elkaar in opdrachten zodat de opdrachtgever zo rijk en goed mogelijk bediend wordt.

Kwaliteit

Melior Advies heeft een duidelijke visie op onderwijs en onderwijsadvies, waarbij de leerkracht centraal staat. Ze beschouwt de leerkracht als bepalend voor de kwaliteit van onderwijs en de mate waarin onderwijs adequaat wordt afgestemd op de verschillen tussen leerlingen. Ze is dienend aan deze professionals en vindt de haalbaarheid van haar suggesties cruciaal. Daarnaast heeft Melior Advies de leerling op haar mentale vizier en wil dienstbaar zijn aan wat ze noemt 'de kinderen van vandaag voor de wereld van morgen'.

In het voortraject richt Melior Advies zich op een goede matching van haar medewerkers op de aard van de opdracht en is scherp in de fase van contracteren. Tijdens de uitvoering worden onderwijsadviestrajecten en materiaal ontwikkeld en onderhouden door het expertteam Integrale Onderwijskwaliteit, dat fungeert als kraamkamer van ideeën en adviesprocessen. Een tijdelijk expertteam gaat verder met de uitwerking van het idee, en de interne opleider draagt actief bij aan kennisdeling, activering en borging van kennis en materiaal.

Nieuwe onderwijsadviseurs worden ingewerkt via een inwerkprogramma voor het eerste jaar, waarbij een inwerkcoach zich ontfermt over elke nieuwe medewerker. Onderwijsadviseurs nemen deel aan een collectief scholingsproces gericht op het versterken van hun systemische sensitiviteit. Tijdens eindejaarsbijeenkomsten wordt gezamenlijk gereflecteerd op het voorbije jaar en in kaart gebracht wat iedere professional nodig heeft om verder te groeien. In het daaropvolgende jaarstartgesprek worden deze behoeften concreet gemaakt en wordt bepaald welke scholing aansluit bij zowel de ambities van de medewerker als de doelstellingen van de organisatie. Er is sprake van veel informeel en formeel horizontaal verkeer tussen medewerkers, waarbij nieuwe medewerkers vanaf de start bij betrokken worden. Professionaliseringsbeleid is aanwezig, waarbij zowel de ontwikkeling van de medewerker als die van de organisatie wordt getoetst. Bij grote scholingsvragen pitchten de medewerkers hun professionaliseringswens bij hun leidinggevende.

De kwaliteit van onderwijsadviestrajecten, materiaal en onderwijsadviseurs wordt geborgd door de rol van de inwerkcoach en de interne opleider. Zij begeleiden een intensieve gesprekkencyclus waar de kwaliteit en inhoud van het werk centraal staan, facultatieve intervisie en jaarlijkse gezamenlijke scholingsmomenten. Terugkoppeling naar opdrachtgevers vindt plaats tijdens de uitvoering van de opdracht, met regelmatige afstemming gebaseerd op het commitment ten aanzien van de opdracht zoals verwoord in de offerte. Aan het eind van de opdracht wordt in een live-contact de opdracht nabesproken.

Feedback en klachten van klanten en opdrachtgevers worden gezien als een signaal om opnieuw te kijken naar de contractering van de opdracht. Partnerschap met de opdrachtgever staat centraal, waarbij Melior Advies naast de opdrachtgever staat en daarmee feedback en klachten veelal voor is. Maatregelen om de transfer van het geleerde naar de praktijk te bevorderen zijn gericht op de praktische haalbaarheid van adviezen en maximale afstemming op de vraag van de opdrachtgever.

Continuïteit

Melior Advies volgt ontwikkelingen in de markt door gebruik te maken van een SWOT-analyse, waarbij intern naar de sterktes en zwaktes wordt gekeken en naar de kansen en bedreigingen uit de omgeving. Het Team Relatiebeheer en Acquisitie speelt een proactieve rol tussen wat zich in de markt afspeelt en welke kansen of bedreigingen dat met zich meebrengt.

Bedreigingen voor de komende jaren omvatten het leraren- en personeelstekort, maatschappelijke problemen, de mindset bij de overheid, financiën, opdrachten waarbij alleen op de winkel gepast moet worden, en concurrentie van grotere onderwijsbureaus. Kansen liggen in verscherpt toezicht door de inspectie, verlangen naar diepgang en aandacht voor de onderstroom, inclusief onderwijs, de ontwikkeling van intern begeleider naar kwaliteitscoördinator, het zijn van een voorloper in systemisch gedachtengoed, opleiden van personeel, nieuwe wetgeving rondom ZZP, het OON-keurmerk, issues rondom onderwijskwaliteit en partnerschap met besturen.

Groei wordt verwacht in de actualiteit van kwaliteit, de ontwikkeling van intern begeleider naar kwaliteitscoördinator, en de capaciteit van interim intern begeleiders en kwaliteitscoördinatoren. Opdrachten worden veelal verworven door mond-tot-mondreclame, adviseurs persoonlijk worden teruggevraagd, en het Team Relatiebeheer en Acquisitie dat actief richting opdrachtgevers opereert. Het aanbod wordt afgestemd op het beleid en de doelstellingen van klanten door de kwaliteit van de matching en contractering, het stellen van veel vragen bij verkenning van de opdracht en regelmatige checks tijdens de uitvoering om te verzekeren dat ze nog steeds aansluiten bij de wensen en verlangens van de opdrachtgever. Aanpassingen in het aanbod worden gedaan op basis van feedback van de opdrachtgever en eigen constatering van wat soms ontbreekt in de voorwaardelijke sfeer bij de opdrachtgever, waarna opnieuw in gesprek wordt gegaan met de opdrachtgever.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo