

Klanttevredenheidsonderzoek

Cedin educatieve dienstverlening

24-04-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Cedin educatieve dienstverlening 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 onderwijsadvies-diensten 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%	10%	80%
Plan van aanpak②				30%	60%
Uitvoering				40%	60%
Adviseurs en begeleiders				30%	70%
Materiaal③				30%	30%
Afronding④			10%	30%	30%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer					100%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	10%	30%	50%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geen zicht op.
- ③ Vier referenten geen zicht op.
- ④ Drie referenten geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal onderwijsadviestrajecten verzorgd door Cedin Educatieve Dienstverlening (hierna te noemen Cedin) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Bijna alle respondenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de manier waarop Cedin het voortraject vormgeeft. Tachtig procent is zelfs zeer tevreden. Sommigen werken al jarenlang samen met Cedin, terwijl anderen verschillende offertes hebben opgevraagd bij diverse partijen. In hun terugkoppeling benoemen zij dat er tijdens de gesprekken goed werd doorgevraagd en verwachtingen over en weer werden uitgesproken. Een van hen vertelt: "Ik heb verschillende offertes opgevraagd. We vroegen wat zij konden bieden, en hun antwoord was het meest volledig. Daarnaast was de prijs goed en hadden we eerder positieve ervaringen met hen. Tijdens de intake hebben ze goed naar onze mensen geluisterd en geholpen om onze behoeften scherp te stellen." Een andere respondent geeft aan dat er al een traject liep waarbij een voorganger betrokken was. Na een gesprek met Cedin ontstonden er veel nieuwe ideeën, en het voelde goed om samen verder te gaan: "Ze hebben echt meegedacht en geholpen om een logisch vervolg te bepalen voor onze school. Dat was allemaal erg ondersteunend en waardevol."

Ook een derde geïnterviewde is positief over de samenwerking: “We werken al lang samen. Twee keer per jaar komt er een casemanager langs. Wij geven dan aan waar we behoefte aan hebben, en zij laten weten welke mogelijkheden er zijn. Op basis daarvan wordt alles ingepland en vindt er een gesprek plaats. Ze geven goed aan wat wel en niet mogelijk is, en de doelen worden duidelijk vastgelegd. De doorloopsnelheid is goed. Ze hebben niet direct een grote groep adviseurs beschikbaar, maar binnen een bepaalde tijd is alles goed geregeld.” Niet iedereen is uitgesproken positief. Een van de respondenten is noch tevreden noch ontevreden: “We hebben eerder trajecten met hen doorlopen, en dat is goed bevallen. Daarom hebben we opnieuw contact opgenomen. Er heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden, waarin ik onze wensen en verwachtingen heb besproken, en we hebben ook doorgenomen met welke persoon we in dit traject zouden gaan samenwerken.” Achteraf gezien merkt deze respondent op dat zij zelf sterk heeft gestuurd en gekaderd in wat zij wilde. “Wellicht was het beter geweest als Cedin een voorstel had gedaan over wat het beste zou werken.” Neutraal?

Plan van aanpak

Ook over het opleidingsprogramma dat Cedin verstrekt, zijn de referenten zeer te spreken. Meerdere respondenten geven aan dat het goed aansluit op de wensen en leerbehoeften van hun organisatie. Daarnaast wordt benadrukt dat de offerte of het plan van aanpak duidelijk is en inhoudelijk overeenkomt met wat er in de voorgesprekken is besproken. Deze aspecten dragen bij aan een hoge waardering voor dit onderdeel; vrijwel iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Eén referent heeft geen beoordeling gegeven, omdat hij zich de details niet meer goed kan herinneren.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle respondenten positief tot zeer positief. Een van hen vertelt: “De uitvoering van dit traject was goed. Soms wijkt het iets af van de oorspronkelijke verwachting, maar er is altijd ruimte om dat te bespreken. Dit is een eilandlocatie, dus ze komen hier speciaal naartoe. De training is echt op maat gemaakt en afgestemd op onze school en ons team. Dat vind ik heel sterk.” Een andere respondent merkt op dat de vraagstelling complex was en het aantal beschikbare uren beperkt: “We hebben echt de basisprincipes behandeld. Daarvoor is nu een zaadje geplant en men is zich daar bewuster van geworden.” Tot slot deelt een zeer tevreden referent zijn ervaring met de coaching: “Het heeft veel inzichten gegeven en op meerdere vlakken tot ontwikkeling geleid. Het was soms een pittig proces, waarin oud zeer moest worden verwerkt. Maar we hebben echt een ontwikkeling doorgemaakt. Je komt je eigen valkuilen tegen en krijgt een spiegel voorgehouden. Weerstand komt daar ook bij kijken. Uiteindelijk heeft het geleid tot een stuk bewustwording, alhoewel de ontwikkeling nog niet is afgerond bij eenieder op dit vlak.”

Adviseurs en begeleiders

Net als bij het vorige onderdeel zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de adviseurs die Cedin inzet. Zij benadrukken dat de juiste mensen op de juiste plek worden gezet, met de benodigde kennis en specialistische expertise. Een ervaren respondent vertelt: “Daarnaast zou ik het werk dat zij leveren zelf niet kunnen doen.” Ook de persoonlijke kwaliteiten van de adviseurs worden gewaardeerd. Een geïnterviewde zegt: “Prettige, kundige man. Een jonge man. Even was er twijfel of dit zou aansluiten bij oudere directeuren, maar dat deed hij goed.” Een ander vult aan: “Ze zijn deskundig, prettig in de omgang en hebben oog voor de werkvloer.” Een derde respondent omschrijft een adviseur als “kundig, met veel ervaring en begripvol.” Een zeer tevreden deelnemer benoemt dat de docent gedreven en goed getraind is, al ligt het tempo soms wat hoog voor sommigen: “Soms gaat het iets te snel, maar daar heb ik zelf niet zo’n moeite mee. Het was een vlotte bijeenkomst met een goed tempo, er werd veel in korte tijd behandeld.”

Materiaal

Het trainingsmateriaal dat Cedin verschaft, wordt door de meeste ondervraagde deelnemers als “goed verzorgd” beoordeeld. Er wordt gesproken over digitaal materiaal, zoals een PowerPoint-presentatie, maar ook over boeken en andere hulpmiddelen. Een tevreden deelnemer legt uit: “Alles was relevant en goed voorbereid. Ze hadden voldoende exemplaren bij zich, mooi gedrukt op dik papier.” Niet alle trajecten maakten gebruik van trainingsmateriaal. Om deze reden hebben vier referenten geen waardering gegeven.

Afronding

De afronding stemt zes respondenten tevreden tot zeer tevreden. Drie referenten geven aan hier onvoldoende zicht op te hebben of dat het traject nog niet is afgerond. Hoe de afsluiting plaatsvindt, verschilt per traject. Soms is er geen formele evaluatie, afsluiting of nazorg. In andere gevallen beschrijven referenten een mondelinge evaluatie, gevolgd door een kort verslag. Een tevreden deelnemer vertelt: "Mondeling is het nog even met de contactpersoon en trainer besproken. Ik realiseer me nu dat een onderdeel nog niet aan bod is gekomen. Je merkt dat de vaardigheden van de deelnemers zijn vergroot nu alles weer stapsgewijs is doorgenomen." Een andere respondent merkt op: "Inhoudelijk was het goed, maar in de praktijk is het nog niet volledig geïmplementeerd. Maar goed, dat is een proces." Achteraf gezien had er volgens haar vaker een evaluatiemoment moeten zijn: "Er zit geen stok achter de deur. Maar dat is ook hoe het in het onderwijs soms gaat." Een neutrale score wordt als volgt toegelicht: "Tijdens de vergadering is het geëvalueerd. We hebben aangegeven dat we zelf aan de bel zouden trekken als we het nodig hadden. Terugkijkend was een stukje nazorg toch wel fijn geweest. Even een telefoontje vanuit hun kant had goed kunnen werken."

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn van mening dat Cedin de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. Ruim tachtig procent beoordeelt dit zelfs met de hoogst mogelijke score: "zeer tevreden." Respondenten beschrijven Cedin als "professioneel en schakelt snel," "klantvriendelijk, snel en flexibel," en benadrukken dat "alles gewoon goed verloopt."

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn alle respondenten unaniem zeer tevreden. Iedereen bevestigt dat dit op een prettige manier verloopt. Een respondent zegt: "Mijn contactpersoon is iemand met wie het heel goed klikt en die alles coördineert. Dat is erg helpend, omdat zij echt de regie heeft over de planning. Op dit moment word ik niet volledig op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen, maar ik voel me vrij om contact op te nemen als ik iets wil weten." Een andere referent vult aan: "Ik heb al een aantal jaar dezelfde contactpersoon, die duidelijk en helder communiceert. We kennen elkaar inmiddels goed." Sommige respondenten geven aan met meerdere contactpersonen te werken, afhankelijk van het onderwerp, en benadrukken: "De communicatie is altijd prettig, ze zijn goed bereikbaar en er is veel contact." Een ander voegt daaraan toe: "De intensiteit van het contact wisselt, maar ik voel me gehoord."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt wisselend ervaren. Acht referenten geven aan dat deze "prima", "goed" of "reëel" is. Een van hen zegt: "De prijs is goed. Ze hebben zich aan de afspraken gehouden en een compleet beeld geschetst." Een ander vult aan: "Marktconform, en als je kijkt naar wat er is afgesproken, de expertise en de inhoud, waren ze echt heel helpend." Een derde merkt op: "Het is duur, maar de kwaliteit is hoog." Een neutrale score wordt als volgt toegelicht: "Het is wel een aanslag op de begroting. Het bestuur had moeite met de goedkeuring, omdat het een flinke kostenpost was. Ik heb geen idee of de prijs marktconform is." De enige ontevreden respondent legt uit: "Ik vind scholing in brede zin duur. Ik ben van mening dat je zoveel mogelijk intern moet laten doen en ervoor moet zorgen dat je deskundigheid in eigen huis hebt. Principieel ben ik tegen de hoge tarieven binnen de non-profitsector; naar mijn mening zou dit geen verdienmodel moeten zijn. De teamscholing van Cedin vind ik qua prijs-kwaliteitverhouding goed en begrijp dat je daarvoor een bepaald instapniveau kiest. Voor de directiescholing, die ik ook gevolgd heb, zou er echter meer inhoud mogen zijn voor de prijs die gevraagd wordt." Een tevreden respondent geeft tot slot aan geen intelligentieonderzoeken af te nemen, omdat zij de prijs-kwaliteitverhouding niet passend vindt: "Andere bureaus hanteren een lagere prijs en bieden meer begeleiding in de klas."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De referenten geven Cedin een hoge score in hun eindoordeel. Zij zijn allen positief tot zeer positief over de fijne, plezierige en soms langdurige samenwerking met het instituut. "Het is een zakelijke samenwerking, maar er is ook onderling vertrouwen doordat we al langer samenwerken," merkt een respondent op. Cedin wordt geprezen om zijn flexibiliteit en de zorgvuldige afstemming op de behoeften van scholen. "Ze hebben goed geluisterd naar wat we wilden. Ik zou het zo aanbevelen." Ook de implementatie sluit volgens een referent naadloos aan bij de visie en lopende trajecten: "Ze hebben zich echt verdiept in onze school en hadden alles goed in beeld, wat erg prettig was." De deskundigheid van de adviseurs en trainers wordt breed gewaardeerd. Een respondent benadrukt: "Ze werken met kundige mensen en er wordt hard gewerkt om aan onze behoeften te voldoen. We voelen ons serieus genomen." Een ander vult aan: "Ze nemen ons telkens een stap verder mee, dus het is niet alleen gebaseerd op onze wensen, maar ook op wat er volgens hen mogelijk is. De lijntjes zijn kort, wat prettig werkt." Ook het hebben van één vast aanspreekpunt wordt als een sterk punt gezien. "Daarnaast werd er gelijkwaardig gecommuniceerd op de werkvloer en voelde het team zich gehoord," aldus een respondent. De samenwerking binnen Cedin wordt als goed georganiseerd ervaren: "Er waren verschillende mensen betrokken, maar het voelde als een samenhangend traject." Tot slot wordt de coaching als waardevol ervaren, zowel voor teamontwikkeling als op persoonlijk vlak. "Het heeft mij geholpen om processen beter te hanteren en gesprekken anders aan te gaan. Ik zou het zeker aanbevelen."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Cedin educatieve dienstverlening op 24-04-2025.

Algemeen

Cedin is een organisatie voor iedereen die de kwaliteit van zijn onderwijs duurzaam wil versterken. Dagelijks trainen, coachen en adviseren de adviseurs van Cedin onderwijsprofessionals in heel Nederland. Dat doen ze altijd praktijkgericht.

Daarnaast begeleiden en behandelen de professionals van Cedin kinderen en jongeren van 0 tot 18 jaar die hulp of ondersteuning kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld als er problemen zijn met de ontwikkeling, het gedrag of met leren. Ook bieden zij dyslexiezorg en leerlingenzorg. Leerkrachten staan ze bij met hulpverlening in de klas. En ouders bieden ze een steuntje in de rug bij de opvoeding thuis. Zo brengt Cedin onderwijs en zorg samen in de driehoek Kind - School - Gezin.

Bijna 230 medewerkers (onderwijsadviseurs, psychiaters, psychologen, (ortho-)pedagogen, sociaal- en schoolmaatschappelijk werkers, paramedisch consulenten, consulenten zieke leerlingen) staan garant voor de professionele dienstverlening. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de onderwijsadviestrajecten. De uitkomsten zijn besproken met Marieke van Kralingen (Bestuurder) en Marjolijn Sikken (Adviseur Innovatie).

Kwaliteit

De adviseurs van Cedin zijn dagelijks in contact met de scholen. Naast leraren en schoolteams, zijn schoolleiders en -organisaties de belangrijkste doelgroepen. De communicatielijnen zijn kort en door de actieve benadering van de regiomanagers worden signalen van de klant snel opgevangen. Cedin is resultaatgericht, betrokken en gericht op kwaliteit. Voor een goede, bestendige klantrelatie houdt men gedurende de trajecten goed de vinger aan de pols. Zo toetst men tussentijds de klanttevredenheid en kent iedere medewerker klantverantwoordelijkheid. Evaluaties in het algemeen zijn voor Cedin een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Zo worden alle programma's onderworpen aan een eindevaluatie. Eventuele feedback van deelnemers (en opdrachtgevers) wordt ter harte genomen en serieus bekeken of suggesties toegevoegde waarde kunnen hebben. Cedin vindt het belangrijk om een bijdrage aan de brede ontwikkeling van elk kind te leveren. Om de kwaliteit intern te waarborgen, werkt de organisatie volgens goed vastgelegde, efficiënte processen en protocollen en worden interne audits afgenomen. De organisatie is ISO-gecertificeerd en beschikt onder meer over het keurmerk van het Nederlands Kwaliteitsinstituut Dyslexie. Voor de medewerkers zijn er goede ontwikkelingsmogelijkheden, onder meer in de vorm van het 'leerlandschap', een geheel van leergroepen, trainingen, intervisie en masterclasses. De uitgewerkte evaluatiesystematiek, de gesprekkencyclus en bijeenkomsten in zogenaamde productteams, zijn onderdeel van de werkwijze van Cedin en dragen bij aan de borging van de kwaliteit. Adviseurs en behandelaren van Cedin zijn van academisch opleidingsniveau. Zij hebben door hun jarenlange en brede praktijkervaring veel inhoudelijk kennis en verstand van zaken.

Continuïteit

Cedin blijft zich ontwikkelen. De strategie van de organisatie is erop gericht diensten en producten te blijven ontwikkelen en te leveren die relevant zijn voor de opdrachtgevers: educatieve professionals, kinderen en hun ouders. Het feit dat de trajecten van Cedin goed aansluiten bij de organisatie en de vraagstelling, leidt tot tevreden terugkerende opdrachtgevers. Ook het meedenken met opdrachtgevers, het zoeken naar oplossingen voor hun opleidingsbehoeften, de flexibiliteit en de prettige samenwerking, maakt dat Cedin kan rekenen op een vaste klantenkring. Ook stelt de organisatie zich betrokken en klantgericht op. Zo informeert Cedin relaties regelmatig over nieuwe ontwikkelingen. Dit gebeurt via diverse kanalen als Facebook en LinkedIn, mailing en via de regiomanager. Gezien de opnieuw zeer goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt verwacht Cedeo dat de continuïteit van Cedin voor de komende periode 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