

Klanttevredenheidsonderzoek

Centraal Nederland

26-06-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Centraal Nederland 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 ONDERWIJSBEGELEIDING	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 Onderwijsbegeleiding

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	30%
Plan van aanpak③			10%	40%	40%
Uitvoering				50%	50%
Adviseurs en begeleiders				40%	60%
Materiaal④				10%	30%
Afronding⑤				50%	30%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer⑥			20%		30%
Prijs-kwaliteitsverhouding⑦			20%	20%	30%
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 in het voortraject.
 ③ Eén referent geen inzicht in het plan van aanpak.
 ④ Zes referenten geen inzicht in het materiaal.
 ⑤ Twee referenten geen inzicht in de afronding.
 ⑥ Vijf referenten geen inzicht in het relatiebeheer.
 ⑦ Drie referenten geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten die zicht hebben op het voortraject van de onderwijsadviestrajecten van Centraal Nederland, zijn tevreden tot zeer tevreden over de geboden ondersteuning. Bij twee organisaties wordt dit traject door een collega geregeld.

De meeste respondenten geven aan al jarenlang samen te werken met Centraal Nederland. Eén van hen vertelt: "We werken inmiddels meer dan tien jaar samen. We hebben jaarlijks een bespreking en dan worden de afspraken doorgenomen. Ze denken goed met ons mee over wat verstandig is bij onze populatie." Een ander vult aan: "Ik werk al langere tijd samen met hen en dat bevalt goed. Ze hebben eerder interim opdrachten voor ons uitgevoerd. Eigenlijk fungeert hun team voor ons als een soort flexibele schil. Voorafgaand aan deze opdracht hebben we een gesprek gehad, en het was prettig dat ze een vergelijkbare opdracht al eerder hadden gedaan."

Ook de snelheid en deskundigheid van de inzet wordt gewaardeerd. Een referent licht toe: “Centraal Nederland had snel iemand beschikbaar, die goed aansloot bij het onderwerp waar wij mee aan de slag wilden. Er is een intakegesprek geweest waarin de verwachtingen en behoeften zijn uitgesproken. Mijn adviseur vond ik in dat gesprek erg behulpzaam; ze had veel kennis van het onderwerp.”

Een andere respondent benadrukt de deskundigheid en zorgvuldige afstemming: “Ik heb eerder met deze organisatie gewerkt. Dat was destijds heel plezierig. Ik was op zoek naar expertise. Ze zijn bij ons langs geweest, hebben uitleg gegeven over wat er allemaal mogelijk is, en samen hebben we gekeken wat het beste bij ons zou passen.”

Plan van aanpak

Ook over de offerte en het plan van aanpak zijn de meeste referenten zeer te spreken. Afhankelijk van de situatie gaat het soms om een offerte op basis van open uren, en in andere gevallen om een uitgebreid plan met duidelijke doelstellingen. Een van de respondenten geeft aan: “De offerte is heel duidelijk. Daarin staat precies beschreven hoeveel groepen er zijn en welke activiteiten worden uitgevoerd. Ook wordt er gekeken naar de tevredenheid van ouders en scholen, en die resultaten worden teruggekoppeld. Niet alles is volledig meetbaar, maar voor zover mogelijk doen ze dat wel goed.”

Een andere respondent benadrukt de heldere structuur van de documenten: “Het plan van aanpak, de doelen en het budget zijn allemaal duidelijk vastgelegd in de offerte.” Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel van het traject, omdat de offerte en het plan van aanpak binnen de organisatie door de directie worden afgehandeld.

Hoewel de meeste reacties positief zijn, noemt één respondent een verbeterpunt. Hij vertelt: “Er lag al een soortgelijke offerte, en deze opdracht is daaronder geschoven. Achteraf gezien was dat een leermoment voor ons. We hebben geleerd dat de afspraken beter bewaakt en duidelijker vastgelegd moeten worden, zeker wat betreft inzetbaarheid.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Centraal Nederland de verschillende onderwijsadviestrajecten uitvoert. Een van de respondenten vertelt: “We zijn momenteel nog bezig met de uitvoering, maar we zijn nu al zeker tevreden. Ze hebben ons echt geholpen: er is een concreet plan opgesteld, richtlijnen zijn ontwikkeld en ze zijn ook fysiek aanwezig op school. Twee adviseurs begeleiden het traject actief. Er is tussentijds geëvalueerd, en dat vinden we heel waardevol.”

Een andere referent vult aan: “Het bevalt erg goed. Ik kan altijd vragen stellen, en indien nodig worden ook specialisten benaderd voor specifieke onderwerpen. Ze reageren snel en houden elk jaar ook een evaluatie.”

Hoewel de uitvoering over het algemeen positief wordt beoordeeld, benoemt een tevreden opdrachtgever ook een aandachtspunt: “We merken wel dat we soms geduld moeten hebben voordat bepaalde behandelingen daadwerkelijk van start gaan. Bij dyslexietrajecten kan de wachttijd soms oplopen tot wel zes maanden. Het is bespreekbaar, maar ze kunnen natuurlijk ook geen ijzer met handen breken.” Niet alle respondenten delen deze ervaring. Een andere opdrachtgever merkt juist op: “Ze leveren onderzoeken vlot aan, er zijn geen lange wachtlijsten, en alles wordt deskundig afgehandeld.”

Wel worden er enkele verbeterpunten genoemd op het gebied van inzetbaarheid en communicatie. Eén respondent licht toe: “In dit geval bleef de interimmer echter wat meer op afstand van het lerarencorps. Bovendien lukte het agenda-technisch niet altijd om op de gewenste momenten aan te sluiten. Er is daardoor minder uitgevoerd dan oorspronkelijk gepland, en we hebben extern nog anderen moeten inschakelen. Wat wél is uitgevoerd, was kwalitatief zeer goed: deskundig en professioneel.”

Adviseurs en begeleiders

Net als over de uitvoering van de trajecten zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de adviseurs die door Centraal Nederland worden ingezet. Zestig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Termen als uitmuntend, deskundig, heel goed en uitstekend worden regelmatig genoemd. Een van de respondenten geeft aan: “De adviseurs zijn echt heel goed. We hebben twee vaste contactpersonen die meedenken, betrokken zijn en waarmee het contact gewoon heel prettig is.”

Een andere referent benadrukt de inhoudelijke kwaliteit: "De adviseur is zeer deskundig en heeft veel kennis over kinderen en het aanbod waaruit gekozen kan worden." Vooral het actieve meedenken wordt gewaardeerd: "Ze is zeer betrokken bij aanmeldingen, denkt actief mee en geeft tegelijkertijd alternatieven voor aanvragers die niet mogen deelnemen."

Hoewel de algemene tevredenheid groot is, wordt er in enkele gevallen ook een verbeterpunt genoemd. Zo vertelt een respondent: "Beleidsmatig is deze adviseur sterk. De manier waarop zij haar kennis overdraagt aan een deel van de groep vond ik echter weinig inspirerend. Ik merkte zelf dat ik na tien minuten al afhaakte toen ik een keer aansloot. Het vuur ontbrak."

Materiaal

Drie referenten geven aan dat er gebruik is gemaakt van trainingsmateriaal en zijn hierover (zeer) tevreden. Een van hen zegt: "Het lesmateriaal dat bij deze begeleiding wordt gebruikt, is goed en sluit aan bij de praktijk." Een ander benadrukt: "De materialen die worden ingezet bij dyslexiebehandeling zijn van goede kwaliteit."

Afronding

Het natraject stemt de meeste respondenten tevreden tot zeer tevreden. Zij waarderen met name de zorgvuldige afsluiting van het traject. Een van hen vertelt: "De eindevaluatie is zowel schriftelijk als mondeling. Ouders en school sluiten daar beide bij aan. Ook tussentijds vindt er evaluatie plaats. Bij de dyslexietrajecten zien we veel vooruitgang bij de leerling."

Een andere respondent geeft aan dat er soms nog kleine aanpassingen nodig zijn in de rapportage: "Bijvoorbeeld als ouders een andere formulering wensen. Als het mogelijk is, ontvangen we dan een aangepast rapport."

Bij de inzet van een interimmer is er niet altijd sprake van een formele afsluiting. Zo licht een tevreden respondent toe: "Het ging om een tijdelijke vervanging van iemand die langzaam weer is opgestart. Uiteindelijk heb ik aangegeven dat de inzet niet meer nodig was."

In enkele gevallen is het traject op het moment van onderzoek nog niet afgerond. Om die reden is daar geen beoordeling op het natraject gegeven.

Organisatie en Administratie

Alle referenten geven aan dat de organisatie en administratie bij Centraal Nederland goed tot zeer goed op orde zijn. Zestig procent van de respondenten is hierover zelfs zeer tevreden. Vooral de bereikbaarheid, zowel telefonisch als per e-mail, wordt daarbij gewaardeerd. Een tevreden respondent vertelt: "De administratie en organisatie verlopen via een vaste contactpersoon. Dat werkt super prettig. Ze is goed bereikbaar per mail en telefoon, en altijd vriendelijk en accuraat."

Een andere referent beschrijft een vergelijkbare ervaring: "Mijn ervaring met de administratie beperkt zich tot de offerte en de afhandeling daarvan. Die zijn altijd keurig verzorgd en het proces verloopt snel en soepel."

Relatiebeheer

Vier referenten zijn tevreden over de manier waarop Centraal Nederland het relatiebeheer vormgeeft.

Het contact wordt onderhouden via incidentele mailings, persoonlijke e-mails en af en toe een gesprek. Deze aanpak wordt als prettig ervaren. Een respondent merkt op: "Je kunt makkelijk rechtstreeks schakelen met de juiste personen. Het is een kleine en persoonlijke organisatie."

Vier andere respondenten hebben geen waardering gegeven voor het relatiebeheer, omdat zij geen mailings of persoonlijk contact buiten de opdracht om hebben ontvangen. Eén van hen voegt hieraan toe dat het nooit verkeerd zou zijn om periodiek op de hoogte te worden gehouden.

Twee respondenten noemen mogelijke verbeterpunten. Eén van hen zegt: "Ik ontvang wel mailings, en wanneer ik een vraag heb, neem ik zelf contact op. In het verleden kwamen zij ook proactief naar ons toe om te sparren. Dat mis ik nu wel een beetje." De ander geeft aan dat de inhoud van de communicatie beter kan aansluiten op actuele thema's: "Ik ontvang nieuwsbrieven, maar het aanbod daarin mag van mij iets actueler. Bijvoorbeeld met thema's als schoolverzuim of andere actuele onderwijsontwikkelingen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijsstelling en kunnen daardoor geen uitspraak doen over de prijs-kwaliteitverhouding van de onderwijsadviestrajecten van Centraal Nederland. De respondenten die dit wel kunnen beoordelen, geven overwegend aan dat de verhouding in orde is. Zo merkt een van hen op: "De prijs-kwaliteitverhouding is naar mijn mening prima. Het is niet duur en de prijs is inclusief reiskosten en materiaal." Een ander zegt: "De tarieven die zij hanteren zijn goed uitlegbaar. Bij afname van een bepaald aantal uren krijgen we korting, en ze zitten qua prijs gemiddeld in de markt."

Tegelijkertijd zijn er ook neutrale geluiden. Een respondent geeft aan: "Het bedrag voor het traject was aan de hoge kant. Omdat we op korte termijn moesten schakelen, zijn we er toch mee akkoord gegaan." Een ander zegt kortweg: "Ik vind de prijs aan de hoge kant."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De referenten geven Centraal Nederland een hoge score in hun eindoordeel. Zij zijn unaniem positief tot zeer positief over de samenwerking, die als plezierig, professioneel en in veel gevallen langdurig wordt omschreven. Meerdere respondenten benadrukken de deskundigheid, betrokkenheid en persoonlijke benadering van de adviseurs als onderscheidende kwaliteiten.

Een respondent zegt daarover: "Ze zijn zorgvuldig, accuraat en betrokken. Ik zou hen zeker aanbevelen aan anderen." Ook het persoonlijke contact wordt regelmatig als meerwaarde genoemd: "Ze denken actief mee en zijn toegankelijk."

Daarnaast wordt de kleinschaligheid van de organisatie als een voordeel gezien. Een tevreden opdrachtgever benoemt: "Je kent de gezichten, en dat vind ik erg prettig." De brede expertise binnen het team wordt eveneens gewaardeerd.

Enkele referenten benoemen ook verbeterpunten. Zo wordt in één geval genoemd dat het enthousiasmeren van de groep nog aandacht verdient. Er zijn daarnaast opmerkingen over de duidelijkheid van offertes en de wens voor aanvullende, proactieve advisering naast de bestaande opdracht. Zoals een respondent verwoordt: "Wat ik een mooie aanvulling zou vinden, is als ze ook proactief advies zouden geven. Dat zou als een soort bijvangst extra waarde toevoegen aan de samenwerking en mogelijk ook meer werk genereren voor Centraal Nederland."

Hoewel er dus enkele verbeterpunten worden benoemd, spreken vrijwel alle referenten hun vertrouwen in de organisatie uit. Eén respondent nuanceert zijn aanbeveling door te stellen: "Ik zou hen aanbevelen, maar voor een volgende keer zou ik afhankelijk van onze leerdoelen wellicht een andere adviseur kiezen." Deze kanttekening doet echter geen afbreuk aan het overwegend positieve beeld.

De bereidheid om Centraal Nederland aan anderen aan te bevelen is breed gedragen en onderstreept het vertrouwen in de organisatie en haar dienstverlening.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Centraal Nederland op 26-06-2025.

Algemeen

Centraal Nederland is een Onderwijsadviesbureau dat zich richt op het bieden van onderwijsadvies, leerlingenzorg, dyslexiezorg en Jeugd GGZ. Centraal Nederland werkt vanuit de protestantschristelijke identiteit, met passie voor de ontwikkeling van het kind. Het streven is te helpen bij het leveren van goed primair- en voortgezet onderwijs; onderwijs waar men trots op mag zijn, waar mensen met plezier werken en waar kinderen optimale ontwikkelingskansen krijgen. Ook verleent Centraal Nederland zorg vanuit de Jeugd GGZ. De orthopedagogen (-generalist) en GZ-psychologen van Centraal Nederland bieden hulp aan kinderen en jongeren tot 18 jaar én hun ouders. Centraal Nederland is gevestigd in Nunspeet, maar opereert landelijk. Binnen het bureau zijn zo'n zestig medewerkers werkzaam.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Centraal Nederland. Dat begint al in het voortraject waarin nauwgezet de vraagstelling in kaart wordt gebracht en wordt onderzocht of dat is waar de opdrachtgever het beste bij is gebaat. Maar ook door tussentijdse- en eindevaluaties. Hiervoor wordt gewerkt met een kwaliteitsmanagementsysteem waarin de kwaliteit van dienstverlening wordt bijgehouden en gemonitord. Centraal Nederland heeft deskundige adviseurs in dienst waaronder onderwijsadviseurs met veel ervaring in het onderwijs, orthopedagogen (-generalist) en GZ-psychologen en dyslexiebehandelaars. Zij zijn vooral werkzaam op het gebied van lezen en taal, rekenen, het jonge kind en NT2. Maar ook visietrajecten, coaching en vertrouwenspersoonswerk zijn veel afgenomen diensten. Centraal Nederland zoekt altijd naar een passende opleiding op maat. Daarbij wordt de samenwerking gezocht met ouders, leerkrachten, IB-ers, schooldirecteuren, gemeentes, huisartsen en medewerkers van Centrum Jeugd en Gezin. Centraal Nederland zet haar kennis en kunde in op basis van wetenschappelijke inzichten. Onderwijs en zorg worden door hen verbonden door de expertise die zij in beide werelden heeft. Bij de uitvoering van de dienstverlening wordt gewerkt vanuit de kernwaarden: betrouwbaarheid, betrokkenheid en verbinding. Centraal Nederland heeft de motivatie om kinderen en jongeren recht te doen. Door goed te kijken en te luisteren naar kinderen, jongeren en hun omgeving. Samen zoeken zij naar de beste oplossing en wordt er gedaan wat nodig is. Het opleidingsportfolio wordt regelmatig aangepast. In diverse overlegorganen worden de ontwikkelingen besproken en, zo nodig, worden de producten en diensten daarop aangepast. De cursussen worden in eigen beheer ontwikkeld. Centraal Nederland werkt continue aan de professionalisering van haar organisatie om te worden gezien als een klant- en praktijkgerichte organisatie met kennis van zaken. Centraal Nederland heeft een ISO-9001 certificering, evenals het keurmerk Kwaliteitsinstituut Dyslexie.

Continuïteit

De afgelopen periode kenmerkte zich door een groei naar de vraag naar dyslexiezorg, jeugd GGZ en onderwijsdienstverlening, zowel in aanbod als in het aantal teamleden. Een van de kernkwaliteiten van Centraal Nederland is de wijze waarop zij het contact onderhoudt met haar klanten. Hiervoor zijn de adviseurs medeverantwoordelijk. Dit maakt dat Centraal Nederland kan bogen op een vaste klantenkring met wie vaak een al jarenlange samenwerking bestaat. Centraal Nederland onderhoudt voorts een nieuwsbrief en er worden bijeenkomsten voor bestuurders georganiseerd. Mede op basis van de uitstekende zorg voor kwaliteit, het (wederom) uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor Centraal Nederland voor de komende periode 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