

Klanttevredenheidsonderzoek

Excellent

04-11-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Excellent 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
Voortraject				60%	40%
Plan van aanpak				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Adviseurs en begeleiders				20%	80%
Materiaal②				40%	20%
Afronding③			10%	30%	50%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben geen zicht op het materiaal
- ③ Een referent heeft geen zicht op de afronding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten die hebben meegewerkt aan dit onderzoek, vertellen dat zij al eerder trajecten met Excellent hebben gedaan en daar positieve resultaten uit hebben gehaald. Anderen melden bijvoorbeeld dat zij vanuit hun netwerk goede berichten hebben ontvangen. Daarnaast meldt men dat men via de inspectie op hen is gewezen en dat men via de PO-Raad een begeleidingstraject heeft aangevraagd. Ter toelichting enkele reacties: "Excellent is echt gericht op de taakstelling en de ondersteuning van het personeel. Zij bieden een breed pakket aan", "De manier van werken spreekt aan want wij werken al een aantal jaren samen. Je kunt direct met de adviseur in gesprek over de inhoud waarbij wij een goed advies krijgen" en "We hadden al een adviseur van hen voor een ander intern traject. Het lijntje was heel kort om een traject breder aan te pakken waarbij ik de naam van een collega van haar doorkreeg." Ook hebben enkele respondenten andere leveranciers vergeleken maar uit die verkennende gesprekken bleek er geen klik te zijn. Zoals een van hen het verwoordt: "Op basis van het gesprek met Excellent hebben we voor hen gekozen. Het was oriënterend en afstemmend; ook om ons eigen vraagstuk te verhelderen." Uit alle interviews blijkt dat er wordt gewerkt aan de hand van concrete doelstellingen waar een verbetertraject uit dient te bestaan wat er in de kern op neerkomt dat de kwaliteit van het onderwijs in de school omhoog moet. Trajecten kunnen vervolgens bestaan uit co-teaching, klassenbezoeken, MT-ondersteuning et cetera. Dat maakt dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over het voortraject.

Plan van aanpak

Het plan van aanpak is vaak al helder vanuit de subsidieaanvraag. Naast een inhoudelijke component staat er ook in aangegeven hoe en op welke momenten de voortgang wordt gemonitord en geëvalueerd. Binnen het traject staan focusgebieden aangegeven maar Excellent biedt ook ondersteuning met andere activiteiten, zoals het creëren van een jaarplan. “Ik heb nog feedback gegeven op het plan van aanpak en daar zijn vervolgens aanpassingen in doorgevoerd. Het contact is heel laagdrempelig en men reageert snel”, verklaart een geïnterviewde. Bij alle trajecten is het uitgangspunt dat begeleiding passend is binnen de kaders die de inspectie schetst. Hierdoor is de dienstverlening die Excellent uitvoert, echt maatwerk. “Omdat we al een tijd samen optrekken, kennen zij de context en werkomgeving. We zijn begonnen met een soort basis waarbij we nu meer kunnen gaan differentiëren en bekijken wie welke ondersteuning nodig heeft. Excellent beschikt over veel expertise waardoor we van hen specialisten kunnen inschakelen die wij nodig hebben voor een bepaalde doelgroep zoals het jonge kind”, deelt een opdrachtgever mee. Ook vult een van hen nog aan: “We organiseren studiedagen met het team om te kijken wat wij intern bijvoorbeeld verstaan onder een goede les. Dan brengen we in kaart waar we staan en waar we naar toe willen. Over en weer kunnen we elkaar feedback geven.”

Uitvoering

De uitvoering van de begeleiding door Excellent leidt tot louter (zeer) positieve reacties. Zoals enkelen het schetsen: “Excellent is echt gefocust op de taakstelling en daarbinnen gericht op de persoonlijke ondersteuning van elk personeelslid”, “In het voorstadium hebben we onder andere gesproken over wat de effecten op het team zouden moeten zijn. Dat heeft ertoe geleid dat de begeleider de voorbereidingen met de leerkrachten heeft gedaan en dat geheel wordt altijd nabesproken. Inmiddels blijkt onze behoefte aan begeleiding groter dan aanvankelijk gepland dus we hebben het contract verlengd”, “Men kent de school inmiddels goed. We werken aan de hand van een 0-meting om daarna te kijken waar we nog stappen kunnen zetten. Met elkaar voeren we continu gesprekken”, “Wij houden zelf de regie en evalueren intern en met Excellent wat de opbrengst is. Daarnaast plannen we plenair studiedagen in om te kijken wat onze visie op leren is op basis van de populatie in de school en in de wijk” en “Het is een continu proces waarbij de activiteiten vloeiend in elkaar overlopen. In eerste instantie vonden de leerkrachten het spannend maar uiteindelijk is het geheel leerzaam geweest. Mede dankzij dezelfde gezichten van de mensen die Excellent inzet, is er ook een vertrouwensband ontstaan.” Uit alle gesprekken blijkt dat er regelmatig wordt geëvalueerd zodat een eventuele bijsturing en/of verdieping tijdig kan plaatsvinden.

Adviseurs en begeleiders

De adviseurs en begeleiders scoren (zeer) hoge ogen. Sommigen maken gebruik van meerdere diensten en diverse adviseurs die zij allen als echte specialisten betitelen. Zij hebben veelal zelf een onderwijskundige achtergrond en zijn daarnaast gespecialiseerd binnen een bepaald deelgebied zoals het deelgebied rekenen of de onderbouw. Door de respondenten worden zij onder meer bestempeld als professioneel, onafhankelijk en betrokken. Daarnaast geeft men nog de volgende typering: “Zij zoeken naar nieuwe wegen die passend zijn binnen onze school. Ze kunnen alles goed en duidelijk verwoorden en kunnen schakelen binnen opdrachten die bij het team weerstand oproepen”, “De adviseur is een snelle denker maar op een prettige manier. Ze daagt ons uit om zelf alternatieven te bedenken zodat we beter kunnen formuleren waar we echt ondersteuning nodig hebben” en “Men kan de kennis meteen vertalen naar de praktijk. Ik ervaar hen als inhoudelijk goed met ervaring op de doelgroep.” Ook geeft een enkeling het verschil tussen de adviseurs aan: “De hoofdbegeleider is doortastend, toegankelijk en benaderbaar. Ze heeft veel kennis in het vakgebied en een sterk karakter. De tweede begeleider is rustig, kundig, respectvol en vriendelijk” en “Er zit verschil in. Maar het zijn mensen die krediet hebben opgebouwd binnen de organisatie. Een van hen had de opdracht om het randje op te zoeken. Dat is goed gelukt.” Ook wordt meermaals benoemd dat de begeleiders met praktische voorbeelden komen waardoor het kleiner wordt gemaakt. Al met al voelen deelnemers zich gezien en gehoord en omschrijven zij een veilige omgeving.

Materiaal

Referenten melden dat het studiemateriaal in gezamenlijkheid is samengesteld. “Zoals bijvoorbeeld de posters die we hebben ontwikkeld en die dus echt voor onze school bedoeld zijn”, zegt een geïnterviewde. Een volgende: “De werkwijze intern is nu op elkaar afgestemd en duidelijk. We hebben bijvoorbeeld formats ontwikkeld voor de indeling van de klassenmappen en regels en routines afgestemd voor het dagritme in de school.” Enkelen melden dat zij documenten vanuit Excellent hebben ontvangen die meer ter inspiratie dienen. Velen geven aan dat er vooral gebruik is gemaakt van de materialen die binnen de school zelf worden gebruikt. Dat is voor vier van hen aanleiding om geen uitspraak op dit onderdeel te doen.

Afronding

Bij een referent is het traject nog niet geëindigd waardoor hij op dit onderdeel geen score geeft. Acht van de negen respondenten zijn tevreden over de manier waarop Excellent dit vormgeeft. Er is tussen beide partijen regelmatig contact waarbij er tussentijds de voortgang wordt bekeken en besproken. Met name de opbrengsten en effecten worden dan onderzocht waarbij een enkeling ook aangeeft dat de inspectie eveneens meekijkt. Alle betrokkenen worden in dit proces meegenomen; directie, teamleden en Excellent. Enkelen lichten de opbrengsten tot nog toe als volgt toe: “We hebben gedefinieerd wat een goede les is op basis van hedendaags onderwijs met oog voor alle kinderen”, “Persoonlijk ben ik gegroeid in mijn rol als directeur. De school heeft veel structuur gekregen en Excellent heeft eveneens geadviseerd over borging” en “Wij werken inmiddels met een kwaliteitskader per onderwerp. Dat wordt nu in kaart gebracht waarbij de volgende stap is om dit alles juist op papier te krijgen.” Een referent is neutraal en verklaart: “We hebben nog niet de gewenste opbrengst bereikt. Wel is het gelukt om het team ‘aan’ te krijgen maar de mensen zijn geneigd om het buiten zichzelf te zoeken. Het is een golfbeweging omdat alles toch wat meer tijd kost om het te borgen in de organisatie. Het is dan ook een continu proces waarbij we wel stappen zetten maar het resultaat nog verder verbeterd kan worden.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden en zeer tevreden. Er zijn korte lijntjes waardoor de adviseurs snel en makkelijk bereikbaar zijn. “Ik ervaar hen als klantgericht en flexibel”, “We hebben een goed persoonlijk contact”, “Het is met hen heel makkelijk schakelen. Je wordt snel teruggebeld en ze zijn zeer toegankelijk” en “Er wordt helder en duidelijk gecommuniceerd. Ze zijn snel en accuraat”, geven enkelen desgevraagd aan. Uit de interviews blijkt dat er een goed contact tussen opdrachtgever en leverancier bestaat en dat men de samenwerking, zoals Excellent die vormgeeft, waardeert.

Relatiebeheer

Excellent staat voor een professionele relatie waarbij er een goede afstemming plaatsvindt. De referenten waarderen dit onderdeel met een positieve en zeer positieve score. Er is direct contact met de adviseur(s) zonder tussenkomst vanuit de organisatie van Excellent, zo blijkt uit de gesprekken. Men ervaart dit als waardevol en typeert het onder meer relatiebeheer als ‘laagdrempelig’, ‘prima’ en ‘respectvol’. Enkelen ontvangen eveneens uitnodigingen voor speciale bijeenkomsten op thema's zoals leiderschap. “Ik heb een uitnodiging voor hun congres ontvangen. Zij geven het relatiebeheer op een toegankelijke en laagdrempelige manier vorm”, zegt een referent. Een van hen heeft wel nog een tip: “In het begin was er veel informeel contact. Nu is dat wat weggezaakt omdat we in een wat rustiger vaarwater zitten. Toch zou ik hen adviseren om vinger aan de pols te houden en meer regelmatig het contact te zoeken.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten zijn van mening dat de prijs in verhouding staat tot de geboden kwaliteit. Dat zorgt ervoor dat allen op dit onderdeel tevreden en zeer tevreden zijn. Hoewel een van hen opmerkt dat de prijzen in adviesland altijd hoog zijn. “Maar je kunt wel met hen in gesprek om te kijken wat zij voor ons kunnen bieden wanneer wij een bepaalde prijs in gedachten hebben”, licht een van hen daarbij toe. Een tweede: “Ik vind hetgeen zij bieden heel erg goed. Ze maken zichzelf misbaar omdat ze ons begeleiden in de richting dat we het zelf moeten kunnen.” “Je krijgt kwaliteit en daar betaal je ook voor”, geeft een volgende aan. Ook wordt een aantal keren melding gemaakt van de subsidie die zij hebben ontvangen waardoor zij een traject hebben kunnen vormgeven. Een van hen merkt wel op dat de prijs hoog is voor de gelden die voor onderwijsland toegankelijk zijn. Tot slot zegt een respondent dat de tarieven marktconform zijn omdat hij deze heeft vergeleken met andere leveranciers.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten tevreden zijn over de trajecten en de samenwerking met Excellent; tachtig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score. Gevraagd naar de sterke punten van Excellent, antwoorden de referenten als volgt: "Men is deskundig maar vooral ook empathisch richting de medewerkers. Van daaruit brengt men de juiste afstemming van wat er nodig is. Ze weten waar ze over praten, ze zijn duidelijk en kunnen goed luisteren naar onze wensen. Het is echt vraag gestuurd", "Excellent heeft mensen in dienst die de gemiddelde begeleider overstijgen", "Naast deskundigheid hanteren ze een omgangsvorm die respectvol en opbouwend is", "Het sluit echt aan op de praktijk", "Men is erg toegankelijk en betrokken", "Ze weten focus aan te brengen. En opereren op domeinen waar ze bewezen goed in zijn. Men weet halen en brengen bij elkaar te brengen", "Het menselijke en persoonlijke contact" en "Er ontstaat een fantastische klik waarbij we direct kunnen schakelen." Meerdere referenten benoemen het maatwerk dat Excellent levert. Ook heeft een enkeling nog een tip: "Pas op dat je niet aan je eigen succes ten onder gaat", "Neem de klant mee in je eigen ontwikkelproces en hou de focus vast", "Groeit niet te snel en blijf zichtbaar" en "Wees je bewust van het beeld dat leeft bij de klanten. Het idee leeft dat het mensen zijn die het binnen het onderwijs niet hebben gered. Neem dit mee in je achterhoofd want dat betekent dat je echt wel wat waar te maken hebt." Tot slot zijn allen genegen om Excellent van harte aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Excellent op 04-11-2025.

Algemeen

Excellent is een onderwijsadviesbureau dat zich richt op het versterken van onderwijsinstellingen in het primair en voortgezet onderwijs. Met een team van vijftien mensen in vast dienstverband en een flexibele schil van vijftien zzp-professionals bieden ze diverse programma's en leiderschapsoplossingen aan vanuit Onderwijskundig leiderschap. Excellent biedt totaaloplossingen aan, waarbij de klant volledig ontzorgd wordt. Dit gaat van advies en passend matchen tot tijdelijk leiderschap. Excellent staat voor een duurzame oplossing en in samenwerking met de klant.

Kwaliteit

De visie van Excellent op leren en leiderschap is gericht op het versterken van Onderwijskundig Leiderschap. Dit doen ze door middel van 'breed' leren. Leren is v geen 'one size fits all' aanpak maar juist een doordacht maatwerkproces, gebaseerd op duurzaam leren met eigen ontwikkeldoelen op de eigen locatie met een actieve rol van de lerende. Leren heeft tijd nodig. Leren is tevens oefenen in de praktijk gericht op eigen ontwikkeldoelen in de zone van de naaste ontwikkeling. Vanuit een gedegen analyse (hulpvraag) maakt Excellent een voorstel en verbetertraject. Er wordt per opdracht gekeken (passend matchen) dat de juiste adviseur op de opdracht geplaatst wordt. De onderwijsadviestrajecten worden intern ontwikkelt door de adviseurs op specialisme. Middels een vastgelegde frequentie wordt gekeken of de inhoud nog aansluit bij de vraag. Daarnaast worden de ontwikkelingen in onderwijs gemonitord en waar nodig aangepast. Bij werving van nieuwe adviseurs wordt onderscheid gemaakt in niveaus van adviseurs. Momenteel zijn ze op zoek naar Senior Adviseurs gezien de doorontwikkeling van Excellent. Er wordt daarnaast gekeken naar expertise en vragen vanuit het werkveld. Bij Excellent is er twee maal per jaar een inductieweek. Hierbij worden alle nieuwe medewerkers meegenomen in de missie en visie en werkwijze van Excellent. Daarbij krijgt iedere nieuwe medewerker een buddy toegewezen. De aanvoerders zijn eindverantwoordelijk voor bovenstaand traject. Er is per medewerker een scholingsbudget van € 5000,00 per jaar. Deze kan, met instemming worden gebruikt om opleidingen / cursussen te volgen. Verantwoording gebeurt in de kwartaalgesprekken (POP). De kwaliteit van onderwijsadviestrajecten, materiaal en onderwijsadviseurs wordt geborgd door middel van een interne kwaliteitszorgcyclus. Vanuit de cyclus is de afspraak dat de aanvoerder aanwezig is bij de startgesprek, tussentijdse evaluatie en eindgesprek. Feedback en klachten worden geregistreerd. Bij klachten wordt dit opgenomen in het incidentregister van ISO. De KAM is eindverantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. Interne evaluatie en intervisie zijn structureel vastgelegd in de jaarplanning.

Continuïteit

Via het netwerk (OON/OCW/PO-raad), gesprekken met besturen en vanuit personeel/ media worden de ontwikkelingen in markt gevolgd. Het onvoorspelbare beleid vanuit de overheid (financiën/ aanbod/ inspectiekaders) vormt een bedreiging. Maar als bedrijf verwacht Excellent groei in de vraag naar partnerschap en lange termijn relaties/ totaaloplossingen. Het verwerven van opdrachten gebeurt met vanuit koude/ lauwe en warme acquisitie. Vanuit onderwijs is het inspectiekader leidend. De doelstellingen van de opdracht worden met de klant bepaald in het voortraject. Indien er sprake is van ontwikkeling of kansen op de markt, wijzigen ze het aanbod. Dit kan het herzien van een programma, het verwijderen van een programma of het opzetten van een programma betekenen.

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