

Klanttevredenheidsonderzoek

Driestar educatief

11-01-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Driestar educatief 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	9

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				90%	10%
Plan van aanpak				90%	10%
Uitvoering				70%	30%
Adviseurs en begeleiders				70%	30%
Materiaal②				50%	10%
Afronding				80%	20%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer				90%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding③			20%	60%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Eén referent heeft geen zicht op de prijs en daarmee ook niet op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar enkele onderwijs-adviestrajecten van Driestar onderwijsadvies (hierna te noemen Driestar) hebben tien referenten hun medewerking verleend. De respondenten geven unaniem aan dat hun scholen al geruime tijd samenwerken met Driestar. In de loop van die samenwerking hebben verschillende deskundigen vanuit Driestar op uiteenlopende momenten een rol gespeeld binnen de school. Zo zijn er bijvoorbeeld orthopedagogen, onderwijsondersteuners en trainers betrokken bij uiteenlopende trajecten. “We maken gebruik van een breed palet aan specialisten van Driestar; zij leveren advies, begeleiding en scholing waar dat nodig is.” Uit de gesprekken blijkt dat de samenwerking meestal is gestart met een verkennend traject. Scholen namen contact op vanwege een specifieke ontwikkelvraag of kregen Driestar aanbevolen door collega-besturen. In deze eerste fase werd uitgebreid samen onderzocht welke ondersteuning passend was. Respondenten vertellen dat de open houding in deze gesprekken bepalend was voor hun keuze. Zoals één van hen het verwoordde: “In de kennismakingsgesprekken viel meteen op dat ze onze situatie snel doorzagen en hielpen om scherp te krijgen wat we precies nodig hadden.”

Bij het maken van de uiteindelijke keuze speelde voor veel scholen de gedeelde identiteit en visie op onderwijs een belangrijke rol. Daarnaast worden de praktische factoren, zoals nabijheid, vertrouwdsheid met de organisatie en het brede aanbod, regelmatig genoemd. “Ze zitten niet alleen dichtbij, maar sluiten ook inhoudelijk goed aan bij wie wij als school zijn,” aldus een respondent. Volgens velen heeft juist die combinatie ertoe geleid dat de samenwerking nog steeds vanzelfsprekend voelt.

Plan van aanpak

Referenten geven aan dat zij de totstandkoming van het plan van aanpak als prettig en doelmatig ervaren. Omdat Driestar bij veel scholen al jarenlang betrokken is, spreken zij over een samenwerking waarin wederzijdse bekendheid een grote rol speelt. Hierdoor ontstaat het plannen van nieuwe trajecten vaak niet vanuit een formeel document, maar vanuit een doorlopend gesprek. Een referent benoemt dit als volgt: “We bouwen voort op wat er al ligt. Daardoor kunnen we telkens snel bepalen waar de prioriteiten liggen.” Bij enkele scholen wordt jaarlijks een gestructureerd overleg gepland, waarin een vaste relatiebeheerder van Driestar samen met de schoolleiding terugblijkt op het afgelopen jaar en nieuwe doelen formuleert. Deze werkwijze wordt omschreven als overzichtelijk en betrouwbaar. Tegelijkertijd waarderen andere scholen juist de meer informele, organische manier waarop nieuwe stappen gedurende het jaar worden afgestemd. Volgens een van de gesprekspartners: “Het voelt alsof ze telkens op het juiste moment aansluiten bij wat wij nodig hebben.” De administratieve afhandeling via het online systeem, zoals de offerte- en factureringsstroom, wordt door de meeste referenten als duidelijk en probleemloos beschreven.

Uitvoering

De referenten geven aan dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over de inhoudelijke kwaliteit van de trajecten die door Driestar worden verzorgd. Zij benadrukken dat Driestar werkt met specialisten die beschikken over actuele kennis en ruime ervaring binnen het onderwijs. Hierdoor sluiten de trajecten volgens hen goed aan bij zowel de pedagogische als organisatorische vraagstukken binnen de scholen. Een van de referenten verwoordt dit als volgt: “Je merkt dat ze mensen inzetten die echt weten waar ze het over hebben. Dat geeft vertrouwen én zorgt voor resultaten.” Opdrachtgevers waarderen daarnaast dat Driestar de trajecten nooit als standaardpakketten benadert, maar dat er altijd wordt gekeken naar de specifieke situatie van de school. De begeleiders nemen de tijd om te luisteren en stimuleren dat besluiten en inhoud samen met het team worden vormgegeven.

Verscheidende referenten ervaren dat deze vorm van co-creatie leidt tot beter draagvlak en een grotere betrokkenheid van de medewerkers. Een schoolleider zegt hierover: “Het voelt als samenwerken, niet als iets wat ons wordt opgelegd. Dat maakt het veel waardevoller.” Volgens de respondenten draagt de combinatie van deskundigheid, maatwerk en samenwerking bij aan trajecten die duurzaam effect hebben binnen de school.

Adviseurs en begeleiders

De referenten spreken waardierend over de adviseurs en begeleiders die door Driestar worden ingezet. Zij omschrijven deze professionals als deskundig, benaderbaar en goed voorbereid. Door hun brede ervaring binnen verschillende scholen en hun kennis van actuele ontwikkelingen in het onderwijs, weten zij snel aansluiting te vinden bij de praktijk. Een van de respondenten zegt hierover: “Ze brengen niet alleen kennis mee, maar ook een scherp gevoel voor wat er in een team speelt. Dat maakt hun begeleiding heel effectief.” Opdrachtgevers geven aan dat de adviseurs en begeleiders een open houding hebben en bewust ruimte creëren voor inbreng vanuit de school. Hierdoor voelen teams zich gehoord en ontstaat er een werksfeer waarin ideeën gezamenlijk worden uitgewerkt. Deze manier van samenwerken wordt door veel referenten als stimulerend en professioneel ervaren. Zoals een schoolleider het formuleert: “Ze zijn duidelijk in hun rol, maar nooit dwingend. Ze nodigen uit om mee te denken en dat werkt heel prettig.” De combinatie van expertise, toegankelijkheid en een zorgvuldige manier van begeleiden maakt dat scholen vertrouwen hebben in de inzet van Driestar en de samenwerking als waardevol beoordelen.

Materiaal

In de door Driestar verzorgde trajecten verschilt het wie verantwoordelijk is voor het materiaal; soms wordt dit door Driestar geleverd, andere keren stelt de school zelf het materiaal samen. Respondenten die het materiaal van Driestar hebben gebruikt, zijn positief over de kwaliteit en bruikbaarheid. Een respondent vertelt: “Alles is duidelijk uitgewerkt en direct te gebruiken, dat werkt heel prettig.” Voorafgaand aan trainingen wordt soms informatie verzameld bij de doelgroep, bijvoorbeeld via korte enquêtes, zodat de inhoud aansluit bij wat hen daadwerkelijk bezighoudt. Op deze manier kan de training optimaal worden afgestemd op de deelnemers. Ook na de training zorgt Driestar dat er ondersteunende materialen beschikbaar zijn. Vier van de geïnterviewde referenten geven aan dat zij zelf geen zicht hebben op de materialen en hierover geen oordeel kunnen geven.

Afronding

De afronding van trajecten bij Driestar verloopt in veel gevallen anders dan bij kortdurende programma's, omdat het meestal gaat om langdurige samenwerkingen. Referenten geven aan dat er niet één formele afsluiting is; in plaats daarvan vinden regelmatig tussentijdse gesprekken plaats. Deze gesprekken bieden ruimte om te bespreken hoe het traject verloopt, welke doelen al zijn behaald en waar eventueel nog ondersteuning nodig is. Volgens een van de respondenten: “Het gaat hier minder om een officieel eindmoment, maar juist om regelmatig stil te staan bij de voortgang en samen te kijken wat nog nodig is.” Tijdens deze gesprekken wordt gekeken naar zowel de inhoudelijke resultaten als de toepassing binnen de school. Door deze continue afstemming blijft het traject relevant en doelgericht. Een referent die wel betrokken was bij een formele afronding, benadrukt het positieve effect: “Toen het traject formeel werd afgerond, zagen we echt dat de doelstellingen waren behaald en dat het team er direct iets aan had in de praktijk.” Alle respondenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over deze manier van werken en de behaalde resultaten.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratieve afhandeling bij Driestar wordt door de meeste referenten als goed gestructureerd en overzichtelijk ervaren. Offertes, facturering en andere administratieve processen verlopen volgens hen over het algemeen soepel en duidelijk. Een van de respondenten geeft aan: “De digitale systemen werken prettig en zorgen ervoor dat alles op tijd en duidelijk wordt afgehandeld. Dat geeft rust en overzicht.” Tegelijkertijd zijn er ook referenten die aangeven dat het contact rondom sommige administratieve vragen of afstemming soms wat moeizaam kan verlopen. Zij ervaren dat reacties niet altijd even snel komen of dat het schakelen tussen verschillende contactpersonen enige vertraging kan veroorzaken. Een van deze referenten licht toe: “Het contact verloopt meestal goed, maar soms duurt het even voordat je een reactie krijgt of duidelijkheid over een vraag hebt.” Een van de referenten geeft hierom een neutrale score. Over het geheel genomen beoordelen de respondenten de organisatie en administratieve processen als adequaat, waarbij de positieve ervaringen over het gebruik van het digitale systeem duidelijk naar voren komen.

Relatiebeheer

De referenten geven aan dat het relatiebeheer van Driestar over het algemeen als prettig en zorgvuldig wordt ervaren. Scholen waarderen met name het contact met vaste contactpersonen die de organisatie goed kennen en bekend zijn met de specifieke situatie van de school. Dit zorgt voor korte lijnen en een duidelijk aanspreekpunt bij vragen of overleg. Een respondent zegt hierover: “Het is prettig dat we steeds met dezelfde persoon contact hebben; die weet precies hoe onze school werkt en waar onze behoeften liggen.” Daarnaast wordt het proactieve karakter van Driestar genoemd. Adviseurs en begeleiders signaleren ontwikkelingen en stemmen regelmatig af over de voortgang van trajecten, waardoor scholen zich ondersteund voelen. Een andere referent geeft aan: “Ze denken actief mee en zorgen dat we op de hoogte blijven van wat er speelt, zonder dat we daar zelf steeds achteraan hoeven.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De meerderheid van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de diensten van Driestar. Volgens hen sluit de geboden kwaliteit van het onderwijsadvies en de begeleiding goed aan bij de behoeften van de school. Het inzetten van deskundige medewerkers wordt gezien als een belangrijke meerwaarde, die de investering rechtvaardigt. Zoals een respondent aangeeft: "Je merkt dat er echt kwaliteit geleverd wordt; de adviezen en begeleiding hebben direct toegevoegde waarde voor ons team." Tegelijkertijd geven twee referenten aan dat de kosten van onderwijsadvies soms hoog zijn. Dit leidt tot de vraag of het altijd de meest optimale investering is, gezien de belangrijke rol van onderwijs. Een van hen licht toe: "Onderwijs is te belangrijk om alleen naar de prijs te kijken. Soms vraag je je af of de kosten altijd in verhouding staan tot het resultaat." Over het geheel genomen wegen de positieve ervaringen voor de meeste scholen echter op tegen de kosten. Eén referent heeft geen zicht op de prijs.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking met Driestar en de uitvoering van de trajecten. Zij waarderen de deskundigheid en betrokkenheid van de adviseurs en begeleiders, de maatwerkbenadering van de trajecten, en de flexibiliteit waarmee deze worden afgestemd op de specifieke situatie van de school. De consistente aanwezigheid van vaste contactpersonen en de korte lijnen dragen bij aan een prettig en efficiënt verloop van de projecten. Ook de administratieve afhandeling en het gebruik van digitale systemen worden overwegend positief beoordeeld, net als de manier waarop tussentijdse gesprekken en evaluaties de voortgang monitoren en waar nodig bijsturen. Tegelijkertijd benoemen enkele referenten aandachtspunten, zoals het af en toe traag verlopen van communicatie en de hoge kosten van sommige adviestrajecten. Deze punten bieden mogelijkheden voor verdere optimalisatie van de dienstverlening, zonder dat dit het algemene positieve beeld van de samenwerking overschaduw. Alle referenten geven aan dat ze ook in de toekomst graag van de diensten van Driestar gebruik willen blijven maken.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Driestar educatief op 11-01-2026.

Algemeen

Driestar educatief is een toonaangevend christelijk kennis- en expertisecentrum binnen het Nederlandse onderwijs, met een sterke verankering in het protestants-christelijke en reformatische onderwijsveld. Vanuit de overtuiging dat onderwijs zich ontwikkelt op het snijvlak van kerk, gezin en samenleving, een drieslag die ook de naam 'Driestar' weerspiegelt, ondersteunt de organisatie onderwijsprofessionals bij het vormgeven van betekenisvol en toekomstgericht onderwijs. Binnen Driestar educatief nemen onderwijsadvies en professionalisering een centrale plaats in. Via Driestar onderwijsadvies worden scholen en besturen in het primair, voortgezet en middelbaar beroepsonderwijs begeleid bij uiteenlopende vraagstukken, zoals onderwijskwaliteit, leiderschap, teamontwikkeling, identiteit en passend onderwijs. De advisering kenmerkt zich door een combinatie van inhoudelijke deskundigheid, praktijkgerichtheid en een duidelijke visie op christelijk onderwijs. Als kennispartner werkt Driestar educatief nauw samen met scholen, besturen en andere onderwijsorganisaties, zowel nationaal als internationaal. Daarbij staat duurzame ontwikkeling centraal: het versterken van professionals, het verbeteren van onderwijspraktijken en het stimuleren van innovatie, altijd met oog voor de specifieke context en identiteit van de school. Vanuit haar rol als christelijk kenniscentrum draagt Driestar educatief zo bij aan kwalitatief hoogstaand onderwijs dat leerlingen toerust voor hun plaats in de samenleving. Het gesprek met mevrouw Jansen, mevrouw Van der Klooster, mevrouw Van Middelkoop en mevrouw Verhoeven vond plaats op het kantoor van Driestar educatief in Gouda.

Kwaliteit

Kwaliteit vormt een kernwaarde binnen Driestar educatief en is zichtbaar verankerd in zowel de organisatiecultuur als de dagelijkse praktijk. De langdurige relaties met scholen en besturen onderstrepen het vertrouwen dat opdrachtgevers hebben in de deskundigheid, betrouwbaarheid en consistentie van de dienstverlening. Deze loyaliteit is het resultaat van een bewuste en duurzame kwaliteitsaanpak, waarin inhoudelijke diepgang en professionele betrokkenheid centraal staan. Driestar educatief werkt met zelforganiserende teams van ervaren onderwijsadviseurs, die verantwoordelijkheid dragen voor hun eigen professionalisering en voor de kwaliteit van hun adviezen en trajecten. Binnen deze teams is structureel ruimte voor collegiale reflectie, kennisdeling en het volgen en duiden van actuele onderwijsontwikkelingen en -trends. Deze werkwijze bevordert niet alleen vakinhoudelijke scherpte, maar ook samenhang en continuïteit in de dienstverlening. Daarnaast organiseert Driestar educatief jaarlijks meerdere Onderwijsadviesdagen, waarin strategische en organisatiebrede thema's centraal staan, zoals kwaliteitsontwikkeling, klantgericht werken, professionele identiteit en persoonlijke groei. Deze bijeenkomsten dragen bij aan een gezamenlijke kwaliteitscultuur en aan de verdere versterking van deskundigheid binnen de organisatie. De borging en doorontwikkeling van kwaliteit vindt plaats via een systematische evaluatiecyclus, waarin zowel kwantitatieve als kwalitatieve feedback wordt verzameld. Evaluaties met opdrachtgevers, deelnemers en andere belanghebbenden vormen een essentiële bron voor reflectie en verbetering en worden actief benut om dienstverlening en werkwijzen bij te stellen. De afdeling kwaliteitszorg ondersteunt dit proces door het monitoren van resultaten, het faciliteren van evaluaties en het bewaken van samenhang en transparantie. Tot slot versterkt Driestar educatief haar kwaliteitspositie door actieve samenwerking met gelijkgestemde organisaties en door aansluiting bij relevante beroeps- en bestuursorganisaties. Deze netwerken dragen bij aan externe reflectie, kennisuitwisseling en blijvende aansluiting bij landelijke ontwikkelingen en kwaliteitsstandaarden binnen het onderwijs.

Continuïteit

Driestar educatief investeert gericht in organisatorische continuïteit en toekomstbestendige bedrijfsvoering. Door het versterken en professionaliseren van interne processen, waaronder de implementatie van een nieuw digitaal factureringssysteem, is de organisatie beter in staat om efficiënt, transparant en betrouwbaar te werken voor haar opdrachtgevers. Deze doorontwikkeling draagt bij aan een stabiele dienstverlening en een gezonde bedrijfsvoering. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie uit het gesprek concludeert Cedeo dat de continuïteit van Driestar educatief voor de komende periode voldoende 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