

Klanttevredenheidsonderzoek

BCO Onderwijsadvies

14-12-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BCO Onderwijsadvies 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 zij haar 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 haar 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Plan van aanpak				20%	80%
Uitvoering				50%	50%
Adviseurs en begeleiders				30%	70%
Materiaal②				40%	10%
Afronding③				30%	60%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer④				60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				60%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten onthouden zich van een oordeel over het materiaal.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de afronding.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑤ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de meerderheid van de respondenten is BCO Onderwijsadvies (hierna te noemen BCO) al langer bekend als onderwijsadviesbureau. Anderen zijn door een collega of relatie op dit bureau gewezen. Uit de vraaggesprekken komen meerdere redenen naar voren om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de goede ervaringen in het verleden, het passende aanbod, de expertise, het meedenken en het goed luisteren naar de hulpvraag. Ter illustratie: “We hebben als school een visie opgesteld en BCO sloot daar goed bij aan”, “Een collega had al eerder positieve ervaringen opgedaan met BCO. We zochten begeleiding op het gebied van begrijpend lezen en kwamen daarvoor op hun website terecht. Vervolgens hebben we een prettig gesprek gehad over onze vraag en op grond daarvan zijn we met hen in zee gegaan”, “Ik kies op grond van hun deskundigheid en hun prettige en heldere manier van communiceren. Ze denken goed met je mee, hebben de nodige expertise en zijn coöperatief” en “Op zoek naar een nieuwe methode hebben we digitaal een inspiratiesessie begrijpend lezen bijgewoond en dat wekte onze interesse.” In de voorbereiding op het traject wordt samen met de opdrachtgever naar de hulpvraag gekeken. Daaruit komt een voorstel voor een traject, waarbij nog alle ruimte wordt geboden voor aanpassingen. Over het voortraject laten alle respondenten zich tevreden uit.

Plan van aanpak

Men is goed te spreken over het plan van aanpak dat in goed overleg met de klant wordt opgesteld. Er wordt door BCO de tijd genomen om de vraag helder te krijgen en samen met de klant een passend plan van aanpak op te stellen. Ter illustratie: “We hebben heel goed samen kunnen kijken naar onze specifieke wensen en daar kwam een goed plan uit”, “Ik ben op deze school als vliegende keep gekomen om de schoolontwikkeling op te pakken en ben met BCO uitgebreid in gesprek gegaan over scholing op dit gebied. Dat verliep prima”, “We hadden hun expertise nodig voor scholing en daar hebben we samen goed over kunnen praten. Daarbij zijn onze verwachtingen en wensen ter sprake gekomen en dat zagen wij terug in het programma van de scholing” en “We hebben samen goed gesproken over onze situatie en onze vragen en hebben daarop met elkaar het programma afgestemd.” De kosten van het traject zijn vooraf bekend en worden omschreven in een duidelijke offerte.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trajecten wordt door allen positief geoordeeld. Er worden in het voortraject door de klant verwachtingen uitgesproken en daar wordt volgens hen in de uitvoering aan voldaan. Uit de volgende citaten spreekt ook de tevredenheid: “We hebben meerdere trajecten afgenomen, waaronder De vreedzame school, teamcommunicatie en Blink, en bij alles werken ze heel erg vanuit de wensen en behoefte van de klant. Ze denken mee, vragen goed door en nemen onze eigen expertise en inzicht ook mee in de uitvoering”, “We hebben hen ingezet voor taal en begrijpend lezen en het uitbreiden van de woordenschat op school. Ze hebben op een goede manier geholpen bij de implementatie daarvan in de onderbouw en ze hebben daarbij ook gezorgd voor de nodige theoretische onderbouwing”, “Ze hebben het ontzettend goed gedaan, ondanks dat het via Teams moest gebeuren. Er werd boeiend lesgegeven met nieuwe inzichten, inspiratie sessies en dingen vanaf de andere kant bekijken”, “Zowel tijdens als na afloop van de trajecten op het gebied van schoolontwikkeling vindt er goede terugkoppeling plaats en houden we de doelen in het oog. Aan de hand van de evaluatie tussentijds kunnen zij ook indien gewenst flexibel het traject aanpassen”, “In verband met de coronamaatregelen heeft de scholing in opbrengstgericht werken online plaats moeten vinden en dat is jammer. Ze hebben het prima verzorgd en ik ben dan ook tevreden, maar het was best een technisch verhaal met het lezen van data en dan gaat mijn voorkeur uit naar een scholing op locatie”, “Ik ben heel tevreden over de uitvoering. Er was echt een goede match met onze hulpvraag en onze situatie. We hebben daardoor kunnen doorpakken en dat wil je” en “Het project schoolontwikkeling bij BCO is op een goede manier verlopen en afgesloten, maar zoals met meerdere ontwikkelingen loopt het vervolgens in de dagelijkse praktijk niet helemaal zoals je zou willen.”

Adviseurs en begeleiders

Uit de vraaggesprekken spreekt alleen maar tevredenheid en grote tevredenheid over de adviseurs en begeleiders van BCO. Men spreekt over professionele mensen met de nodige expertise, ervaring en flexibiliteit naar de klant. Illustratief zijn de volgende citaten: “Ik vond de trainer heel sterk. Hij had antwoord op alle vragen en nam zelf ook het initiatief”, “We werken vaak met dezelfde adviseur en daar zijn we heel tevreden over. Het ligt eraan hoe lang iemand in het vak zit en in hoeverre zijn kennis up-to-date is”, “De training moest door de corona online plaatsvinden en ik vind dat de trainer dat prima heeft gedaan”, “Over het algemeen zijn het deskundige mensen die informatie overbrengen die gestaafd is. Ze gaan niet direct mee in allerlei nieuwe hypes en dat vind ik heel prettig”, “Ik vind hem heel professioneel en prettig in de omgang. Hij wist te zorgen voor een ‘klik’ ondanks dat het digitaal moest. Hij is heel kundig, heeft heel veel praktische voorbeelden en weet het boeiend te brengen”, “De scholing wereldoriëntatie ben ik heel tevreden over. Het programma zat goed in elkaar en werd op een enthousiaste manier gebracht. We hebben de nodige tips en handvaten aangereikt gekregen om ermee aan de slag te gaan”, “Hij past heel goed binnen ons leerplan met het werken vanuit thema’s. Hij is ook goed in het enthousiasmeren van de medewerkers” en “Het zijn adviseurs van een goed niveau die klantgericht werken en veel praktijkervaring hebben.”

Materiaal

Bij vijf referenten is er niet echt sprake van materiaal van BCO in het traject en zij geven dan ook geen score voor dit onderdeel. De overige geïnterviewden laten zich positief uit over de kwaliteit van het materiaal. Zij spreken onder andere over: leermethodes, online materiaal, powerpointpresentaties, artikelen en achtergrondinformatie. Ter illustratie: "Voor de scholing VVE krijgen we een cursusmap en soms kan het lesmateriaal ook in samenspraak digitaal aangeleverd worden" en "Als materiaal voor de studiedag zorgen ze als voorbereiding voor de nodige documenten en soms ook filmpjes op YouTube."

Afronding

Bij een van de geïnterviewden is het traject nog niet afgerond en hij vindt het daarom te vroeg voor een oordeel. "Op het gebied van begrijpend lezen is het traject wel afgesloten, maar we zijn nog bezig met het gedeelte van de woordenschat", geeft deze referent aan. De anderen zijn goed te spreken over dit onderdeel. Afhankelijk van het soort traject kan er na afloop een certificaat zijn voor de deelnemer, bijvoorbeeld bij de scholing VVE. Het onderwijsadviesbureau vraagt aan het einde van een traject aan de klant feedback over de kwaliteit van ondersteuning/training en de ingezette trainers en adviseurs. Enkele citaten: "Na afloop hebben we mondeling geëvalueerd en er was ook nog een evaluatieformulier voor feedback over de kwaliteit van de scholing en de trainer", "Er is altijd na afloop ruimte om met elkaar het traject te evalueren. Bij BCO is dat helder en ze gaan met je in gesprek. Daarnaast sturen ze naderhand een vragenlijst met een aantal vragen over de dienstverlening" en "Tussentijds hebben we met de trainer kunnen evalueren over de voortgang van de scholing en naderhand stuurde BCO ook nog een vragenlijst om in te vullen over de ervaringen in het traject." Allen zijn goed te spreken over de resultaten die met de trajecten zijn behaald. "Ze hebben na enige tijd nog contact opgenomen, omdat ze benieuwd waren naar de resultaten. We hebben toen ook nog gekeken naar een vervolgtraject", geeft een van de geïnterviewden aan.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van BCO worden in de interviews alleen maar positieve geluiden gehoord. Het bureau is prima bereikbaar via de telefoon en e-mail en op vragen wordt snel gereageerd. Men spreekt over een goede relatie met de vaste contactpersoon. "Mijn vaste aanspreekpunt is heel goed bereikbaar. Ik kan snel met hem schakelen", geeft een van hen aan. Ook is het bureau flexibel, als het gaat om het aanpassen aan de wensen van de klant. De gemaakte afspraken worden correct nagekomen en de facturen komen overeen met de offerte. "De afgenomen uren worden netjes door hen bijgehouden en dan klopt de factuur prima met de gemaakte afspraken", aldus een tevreden respondent. Alles bij elkaar noemt men BCO een professioneel bureau dat de zaken goed op orde heeft. Een van hen heeft nog wel het volgende aandachtspunt op het gebied van de flexibiliteit: "Bij de training Uk en Puk krijgen de medewerkers groepsbezoeken op de dagen waarop de trainer werkzaam is en niet altijd op de dagen die voor de medewerkers het beste uitkomen."

Relatiebeheer

Bij een van de respondenten is er niet echt sprake van relatiebeheer door BCO en hij onthoudt zich van een score. De rest laat zich positief tot zeer positief uit over de manier waarop de relatie met de klant wordt onderhouden. De klanten worden geïnformeerd over de nieuwe ontwikkelingen via een nieuwsbrief, de e-mail en de telefoon zonder dat dit volgens hen dwingend overkomt. Ter illustratie: "We krijgen een nieuwsbrief en mails van hen en daarnaast zie ik hen op LinkedIn", "Naast een nieuwsbrief en de mail is daar met enige regelmaat een telefoontje en dat is dan informatief en belangstellend zonder opdringerig te zijn", "Ik heb een goed en regelmatig contact met hen over de schoolontwikkeling" en "De accountmanager komt in ieder geval jaarlijks even langs om de afgenomen trajecten te bespreken en ook te kijken naar de behoefte voor de komende periode."

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee van de geïnterviewden hebben zich niet beziggehouden met de prijs van de trajecten en geven om die reden geen score. De anderen zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij noemen de prijs 'redelijk' en 'goed' in vergelijking met soortgelijke bureaus en de geleverde kwaliteit vinden zij goed. Enkele citaten op dit gebied: "Ik vind het wel lastig. Ik vind trajecten altijd duur, maar de prijs bij hen klopt wel met het geleverde werk", "Ze zijn marktconform met hun prijzen. Ik heb ze naar binnen gehaald en sta er vrij neutraal in. De kwaliteit is echt goed en ze doen voor ons als vaste relatie regelmatig iets extra's" en "Als ik kijk naar het uitgevoerde traject en de kwaliteit van hun adviseur, vind ik het de prijs wel waard."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn de referenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten. Ook de samenwerking met het onderwijsadviesbureau wordt positief beoordeeld. Verschillende sterke punten komen uit de vraaggesprekken naar voren, waaronder: het meedenken, het adviseren, de expertise, de flexibiliteit, de klantvriendelijkheid en de klantgerichtheid. Enkele uitspraken ter illustratie: "Sterk vind ik de inhoudelijke kennis en de afstemming op de vraag. Het voelt als een organisatie die dicht bij de school staat", "Ze zijn goed in het menselijk contact. We staan op gelijk niveau en ze doen niet betweterig. Ze gaan uit van wat jij vraagt en hebben mensen met veel ervaring in het basisonderwijs", "Ze kijken echt naar de school en de hulpvraag en kunnen dan met hun experts maatwerk leveren", "De organisatie loopt goed. Ze hebben voor ieder onderdeel specialisten", "Ze werken op een hele persoonlijke manier in combinatie met deskundigheid. Ze weten daarbij ook de grenzen aan te geven en eventueel een andere aanpak voor te stellen" en "Ze zijn met name goed in het planmatig werken, het borgen van het proces en het na afloop reflecteren." Men is bereid om BCO aan te bevelen aan anderen als onderwijsadviesbureau.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met BCO Onderwijsadvies op 14-12-2021.

Algemeen

BCO Onderwijsadvies (kortweg BCO) is een onderwijsadviesdienst die wil bijdragen aan een kansrijke toekomst voor kinderen en jongeren. Dat is de drijfveer en passie van BCO. BCO ondersteunt door coaching, advisering, training, scholing en interim management. BCO heeft een ruim aanbod aan trainingen gericht op individuele begeleiding van professionals en innovatie, verder bieden zij hulp bij onderwijsvernieuwing door middel van ict en social media en is er een kenniscentrum met de nieuwste (digitale) leermiddelen, orthodidactische materialen, boeken en tijdschriften. Voorts bestaat er een zogenoemd eLab waar met behulp van verschillende innovatieve werkvormen kan worden gewerkt aan het onderwijs van de 21^e eeuw. De adviseurs van BCO denken in mogelijkheden en kansen en gaan op zoek naar het echte probleem: de vraag achter de vraag. Er is sprake van een hoge mate van klantentrouw. De adviseurs en begeleiders weten de verbinding te maken tussen de organisatie en het probleem en die in de juiste context te plaatsen.

Kwaliteit

Bij BCO werken ongeveer 100 medewerkers waarvan een aantal adviseurs die zich experts mogen noemen op het gebied van onderwijs en onderwijsvernieuwing. BCO is een platte organisatie met zes zelforganiserende teams en een ondersteunende staf waarin zoveel mogelijk ruimte wordt gegeven aan de medewerkers. De teams dragen zelf zorg voor het hele proces en zij komen daarvoor regelmatig bij elkaar. Evaluaties zijn een belangrijk onderdeel van dit proces. Daarnaast is er een jaarlijkse medewerkersdag waar ook kennis gedeeld kan worden. Het borgen van processen is een van de speerpunten van het management van BCO. Nieuwe collega's worden op een zorgvuldige manier ingewerkt, waarbij zij eerst meelopen met een ervaren collega alvorens zij zelfstandig trajecten af gaan handelen. BCO staat bekend om het maatwerk dat wordt geleverd en dat wordt gegarandeerd door de zorgvuldige intake en de zeer goed ontwikkelde adviesvaardigheden van de adviseurs/experts. Aan deze laatste competentie is al veel aandacht gegeven maar dit is een aspect waar ook de komende tijd veel aandacht aan besteed zal blijven worden. Op deze wijze sluit het aanbod immers nog beter aan op de vraag van de klanten/opdrachtgevers.

Continuïteit

Doelstelling voor de komende jaren is zoals gezegd het doorontwikkelen van de adviseurs. Om continuïteit te borgen zijn er partnerships aangegaan op basis van raamovereenkomsten voor een langere periode. Mede hierdoor kan men zich focussen op langduriger trajecten met een duurzamer resultaat. Dit heeft al tot resultaat geleid; momenteel zijn er minder opdrachten die meer omzet genereren. Er is veel aandacht voor het actueel houden van de website en er wordt veel ingezet op relatiebeheer. BCO heeft het de afgelopen periode laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. De manier waarmee zij zijn omgegaan met de corona-beperkingen werd op prijs gesteld door de deelnemers aan het onderzoek. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van BCO 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