

Klanttevredenheidsonderzoek

OBD Noordwest

14-03-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van OBD Noordwest 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				40%	60%
Plan van aanpak				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Adviseurs en begeleiders				20%	80%
Materiaal②				10%	40%
Afronding③				30%	40%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer④				40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				40%	30%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				30%	70%

- 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 Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de afronding.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑤ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten spreken over een jarenlange relatie met OBD Noordwest als onderwijsadviesbureau. Enkele uitspraken op dit gebied: “We hadden al vanuit het verleden contact met een van de adviseurs” en “Ze zijn van oudsher een vaste partner van ons.” Meerdere redenen worden in de vraaggesprekken genoemd om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de goede samenwerking, de kwaliteit van de trainers en adviseurs, de goede ervaringen, de bekendheid en de betrouwbaarheid.

Een en ander komt naar voren in de volgende citaten: “De rekenspecialist was al verbonden aan de school en we hebben hem ingeschakeld, toen we op zoek waren naar een nieuwe rekenmethode”, “Met name de IB-er is betrokken geweest bij de keuze van het bureau. De ervaringen met OBD Noordwest zijn positief en ze sluiten goed aan op de methodes van de school”, “We kennen een aantal adviseurs van hen en weten waar zij goed in zijn”, “Het gevoel bij het voorgesprek was goed”, “Op grond van de tips en adviezen van een collega-school heb ik bij hen gekozen voor een specifieke adviseur” en “In het kader van de professionalisering was er de wens om verder te gaan op het gebied van klassenmanagement en we hadden al eerder scholing EDI bij hen gedaan.” In de voorbereiding wordt uitgebreid overleg gevoerd met de klant om zo tot een passend traject te komen. Allen zijn goed te spreken over de werkzaamheden van het bureau in dit stadium.

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak van het traject laten de respondenten zich positief uit. Samen met de klant wordt gezorgd voor een programma dat afgestemd is op de vraag en wensen. Er wordt in het overleg meegedacht met de klant en gebruik gemaakt van de expertise van het bureau om op die manier maatwerk te leveren. Ter illustratie: “We hebben een goede voorbespreking gehad en daarop een plan opgesteld aan de hand van onze wensen en verwachtingen”, “Er is uitgebreid overlegd met de IB-er en daar kwam een programma op maat uit”, “Het gaat om startende leerkrachten en in het gesprek met de directie, de IB-er en de medewerker zijn afspraken gemaakt over de onderwerpen waaraan gewerkt gaat worden” en “Ik heb direct overleg gehad met de adviseur. Het was een fijn contact en hij heeft goed naar mij geluisterd bij het bepalen van het programma.” De kosten van het traject zijn van tevoren bekend en de bijbehorende offerte is duidelijk.

Uitvoering

Door de referenten wordt een positieve beoordeling gegeven voor de uitvoering van de trajecten, omdat daarin voldaan wordt aan de verwachtingen. Er wordt in de uitvoering gesproken over flexibiliteit naar de klant, het delen van materialen, het sparren en het meedenken met de klant. De goede beoordeling komt ook naar voren in de volgende citaten: “We zijn heel tevreden over hun uitvoering van de lezing. We hebben na het congres met de deelnemers geëvalueerd en daarbij werden zij heel hoog beoordeeld”, “Ik vond het een hele goede studiedag en we hebben er veel van geleerd. Bij het gehele team was groot enthousiasme over de uitvoering”, “We zijn tevreden over hoe het loopt. We mogen zelf groepjes met kinderen samenstellen voor de begeleiding en krijgen goede terugkoppeling. Knelpunten worden dan snel aangepakt en opgelost. Tussentijds zijn er evaluaties met de leerkrachten en daar komt dan een verslag van”, “Ze verzorgen onder andere de bijscholing en een training. Over het algemeen zijn we tevreden. Ze hebben veel kennis van de trainingen”, “Natuurlijk was het in de lockdown lastig, maar ze hebben toch gedegen adviezen gegeven en gezorgd voor veel inspiratie” en “We hebben de nodige informatie gekregen in een workshopachtige setting over wat er in de markt te koop is. Ook hebben we zichtzendingen van methodes gekregen.”

Adviseurs en begeleiders

Alleen maar tevredenheid en grote tevredenheid spreekt uit de interviews over de kwaliteit van de adviseurs en begeleiders van OBD Noordwest. Men noemt hen heel kundig, professioneel, betrokken en goed in het samenwerken. Illustratief voor de tevredenheid zijn de volgende citaten: “De kwaliteit heeft te maken met de expertise en de brede inzetbaarheid op het gebied van rekenen en taal. Ook hebben ze een goede manier van presenteren en de nodige kennis van de onderwijspraktijk met goede voorbeelden”, “Hun adviseur bevalt prima. Hij is laagdrempelig altijd bereikbaar en houdt onder andere goede klassenbezoeken en nagesprekken”, “We werken met twee adviseurs en het is voor mij als directeur inhoudelijk niet zo goed te beoordelen. Ik hoor van de leerkrachten dat ze er met plezier naartoe gaan en bij de spellingopbrengst zien we dat de kinderen gegroeid zijn”, “Ze doen voor ons een aantal vaste trainingen en daar zijn we tevreden over. Ze leveren altijd goede kwaliteit”, “De samenwerking met de adviseur was heel prettig, zowel op klasniveau als op schoolniveau” en “Ze hebben een hele interactieve dag georganiseerd en geleid met veel zelf oefenen voor de deelnemers.”

Materiaal

Bij vier referenten is er in het traject nauwelijks of geen sprake geweest van materiaal van het bureau en zij geven dan ook geen score voor dit onderdeel. In sommige trajecten wordt gebruik gemaakt van eigen materiaal van de klant. Een vijfde referent heeft te weinig zicht op de kwaliteit van het materiaal om een oordeel te geven. De anderen geven een positieve beoordeling voor het door OBD Noordwest verzorgde materiaal. Er wordt onder andere gebruik gemaakt van: PowerPointpresentaties, hand-outs en kijkwijzers. Ter illustratie enkele uitspraken: "Van tevoren leveren ze de hand-outs aan en daarnaast komen ze met interessante artikelen en werken ze met presentaties" en "Er hoorde een hand-out bij en achteraf werden de presentatie en handige formulieren opgestuurd." Een van de geïnterviewden plaatst nog wel de opmerking dat het verhaal van de adviseur inhoudelijk oké was, maar dat de presentatie wat meer van deze tijd mag zijn. Het mag er volgens hem wat meer 'gelikt' uitzien.

Afronding

Drie referenten vinden het te vroeg om een oordeel te geven, omdat het traject nog niet is afgerond. Zij onthouden zich van een oordeel op dit onderdeel. De rest is goed te spreken over de afronding van de trajecten door OBD Noordwest. Afhankelijk van het soort traject kan er aan het einde voor de deelnemers een certificaat of bewijs van deelname zijn. Er wordt door het bureau na afloop aan de deelnemers feedback gevraagd over de uitvoering en de kwaliteit van de adviseurs en trainers. Ook wordt samen met de opdrachtgever geëvalueerd over het afgeronde traject. Enkele citaten: "Ook in de afronding hebben ze aandacht voor alles voor de medewerker met een certificaat en evaluatieformulier. Met mij wordt vooraf alles besproken en na afloop wordt op een goede manier teruggekeken op het traject" en "Ze houden een evaluatie met de deelnemers. Zelf evalueren wij ook en geven de resultaten door aan het bureau. Als deze resultaten daartoe aanleiding geven, heb ik zo nodig contact met mijn aanspreekpunt om het door te spreken." Ook kan de adviseur na afloop altijd nog benaderd worden met vragen in het kader van een stukje nazorg. Men is tevreden over de resultaten die zijn geboekt met de trajecten.

Organisatie en Administratie

Grote tevredenheid heerst bij de referenten over de organisatie en administratie van het bureau. Dat heeft onder andere te maken met het snel kunnen schakelen en de goede bereikbaarheid. Enkele citaten ter illustratie: "Ze reageren heel snel en correct" en "Ik heb meestal contact met de trainer en dat verloopt prima via de telefoon en e-mail." Ook de flexibiliteit naar de klant komt als sterk punt uit de interviews naar voren. Zowel in de organisatie als de uitvoering weet het bureau goed te schakelen. Enkele uitspraken: "Ik vind hen zeker flexibel, bijvoorbeeld in het soepel uitstellen van bijeenkomsten tijdens de coronamaatregelen", "Ze hebben in verband met de corona heel flexibel gezorgd voor een goede online omgeving", "Het coachen van een leerkracht kon binnen een week geregeld worden" en "Ze hebben er echt maatwerk van gemaakt voor ons en ik zou het zo weer doen bij hen." De afspraken worden altijd correct nagekomen en de facturen komen overeen met de uitgebrachte offerte.

Relatiebeheer

Bij een van de respondenten is er niet echt sprake van relatiebeheer door het bureau en hij geeft geen score met daarbij de opmerking dat hij naar behoefte zelf wel contact zoekt. Wel vindt hij dat het sturen van informatie nuttig kan zijn, als ze met goede ideeën komen. De anderen geven een positieve beoordeling voor de wijze, waarop OBD Noordwest de relatie met de klant onderhoudt. Er wordt onder andere gesproken over nieuwsbrieven, bulletins en e-mails om de klant op de hoogte te houden van de nieuwe ontwikkelingen en wetgeving. Ter illustratie enkele uitspraken: "Eens in de zoveel tijd is er contact en ik zie ook regelmatig mails van hen voorbijkomen", "We hebben regelmatig contact- en evaluatiemomenten" en "Ze informeren naar hoe het met ons gaat en sturen informatie die misschien interessant is voor ons." Een geïnterviewde zou graag zien dat er weer een jaarlijks gesprek komt, waarin gekeken wordt naar het afgelopen jaar en plannen worden gemaakt voor de komende periode. Een ander meent dat het bureau misschien wat meer aan informatieverstrekking kan doen. Hij zou het bijvoorbeeld interessant vinden om meer te weten over welke expertise het bureau in huis heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie respondenten hebben zich niet beziggehouden met de prijs van de trajecten in vergelijking met andere aanbieders van soortgelijke trajecten en zij geven geen score met daarbij de opmerking dat ze tevreden zijn over de geleverde kwaliteit. De anderen zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. De prijzen zijn volgens hen marktconform en de uitvoering voldoet aan de wensen, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: “Ik vind hun prijzen niet buitensporig en ze zorgen voor goede kwaliteit”, “Ik ben tevreden, want de prijzen zijn hetzelfde als bij andere bureaus en ze leveren wat wij vragen”, “Ik vind alles op het gebied van onderwijsadvies onwijs duur en dan zit OBD Noordwest met zijn prijzen aan de lage kant” en “Ik vind het top dat deze kwaliteit mogelijk is voor dit bedrag.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn de respondenten tevreden en zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten door OBD Noordwest en zij laten zich ook positief uit over de samenwerking met het bureau. Door hen worden onder andere als sterke punten van OBD Noordwest genoemd: het maatwerk, de grote flexibiliteit, het meedenken, de sterke begeleiding, de kwaliteit van de adviseurs, het snelle schakelen en de vertrouwdsheid. Ter illustratie: “Ik denk dat ze goed op de hoogte zijn van nieuwe ontwikkelingen en dat ook meenemen in hun presentatie”, “Ze denken goed mee, bijvoorbeeld in onze contacten met de gemeente over subsidie. Dat kan namelijk soms lastig zijn”, “Sterk vind ik van hen de doortastendheid, de kennis en hun stappenplan. Er is bij hen ook een fijne mindset”, “Ik ben tevreden over de expertise en hun manier van contact onderhouden. Ze denken mee en er is als geheel een fijne samenwerking. Het contact is prettig en ze hebben een professionele manier van werken”, “Fijn is hun snelheid van werken en hun aandacht voor wat het beste is voor de school en het individu” en “Het was een interactief geheel met de nodige praktijkoefeningen en leren van elkaar. Er was goede kennisoverdracht en het was direct toepasbaar.” Drie respondenten hebben nog een aandachtspunt voor het bureau en verwoorden dit als volgt: “Misschien kunnen ze nog meer de doelen van de scholen in het vizier houden bij de trajecten”, “Ik denk dat het zaak is om te kijken, hoe je het bestand aan adviseurs aanvult met jonge aanwas” en “Misschien kunnen ze tijdens het traject wat meer aandacht besteden aan de terugkoppeling over hoe het traject vordert.” Tot slot geeft men aan bereid te zijn om OBD Noordwest aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met OBD Noordwest op 14-03-2022.

Algemeen

OBD Noordwest is hét bureau in Noord-Holland voor expertise & advies op het gebied van kinderopvang, onderwijs, ondersteuning en dyslexiezorg. Als partner in professionalisering zorgt zij al ruim 50 jaar voor structurele kwaliteitsverbetering in pedagogiek, didactiek en randvoorwaarden. De begeleiding is gericht op het optimaliseren van de schoolloopbaan van kinderen. Als bruggenbouwer verbindt OBD Noordwest alle professionals om het kind heen met ouders en het kind zelf bij het toepassen van de nieuwste ontwikkelingen. Haar dienstverlening is op maat en aansluitend bij de meest actuele wetenschappelijke inzichten. Tevens hecht OBD Noordwest aan het belang van handelingsgerichte adviezen, begeleiding en ondersteuning. Primaire sectoren zijn onderwijs en ambulante jeugdzorg.

Kwaliteit

De adviseurs van OBD Noordwest combineren inhoudelijke expertise met didactische vaardigheden en ervaringen op het vakgebied. OBD Noordwest heeft als kernwaarden onder meer verbinding, toevoegen van waarde en identiteit. Samen waarde creëren vormt het uitgangspunt, zowel intern als met externe opdrachtgevers. Trajecten krijgen dan ook in co-creatie vorm en inhoud. Het bureau hecht sterk aan de kwaliteit van de relatie. Mede hierdoor ligt de focus continu op het versterken van de relaties. Alle professionals, die zij aan zich heeft weten te binden, zijn deskundig op hun eigen vakgebied en de uitvoering daarvan in de dagelijkse praktijk. Hierbij is het uitgangspunt dat het kind wordt versterkt, vanuit de gouden driehoek (ouders-school-kind). OBD Noordwest gelooft in de kracht en de groei mogelijkheden van kinderen. En draagt er graag aan bij dat ieder kind: veilig, gezond, gelukkig en kansrijk opgroeit; kundige en stimulerende mensen om zich heen heeft; zijn of haar leerbehoefte laat horen; zich ontwikkelt op zijn of haar eigen niveau. Het veilig kunnen opgroeien en ontwikkelen van een kind staat daarbij centraal. De afgelopen tijd zijn de professionals van OBD Noordwest nog intensiever met elkaar gaan samenwerken om het resultaat voor opdrachtgevers verder te optimaliseren. Om trajecten tot een succes te maken, is bij hen het uitgangspunt dat men elkaar helpt en versterkt. Zeker onder invloed van Corona heeft dit verder vorm en inhoud gekregen. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit.

Continuïteit

OBD Noordwest is bezig met re-branding. Hiermee wordt nog meer ingespeeld op het uitgangspunt om extra waarde te kunnen creëren voor alle primaire partijen en aanpalende organisaties. Als expertise partner in de regio streeft men ernaar om hét kenniscentrum in de verbinding wetenschap en praktijk te worden. Een mooi voorbeeld hiervan is haar deelname aan het programma, Cool 2B Fit. Een multidisciplinaire groepsbehandeling voor een kind met overgewicht/obesitas en ouder(s). Hierbij worden kinderen en hun ouders gecoacht vanuit vier disciplines: een kinderfysiotherapeut, diëtist, sportinstructeur en een psycholoog/orthopedagoog. Uit onderzoek door de Universiteit van Wageningen blijkt deze aanpak bewezen effectief. De focus binnen het domein jeugdzorg ligt, naast dyslexiezorg, op ambulante jeugdzorg, waaronder specialistische diagnostiek. Binnen het domein onderwijs focust OBD Noordwest zich op de basis kernvakken, taal, lezen, spelling, rekenen & wiskunde en begaafdheid & talentontwikkeling. Op basis van het uitstekende resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van OBD Noordwest voor de komende periode dan ook 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