

Klanttevredenheidsonderzoek

Cedin educatieve dienstverlening

22-03-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Cedin educatieve dienstverlening 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 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
Voortraject②				10%	80%
Plan van aanpak③				10%	80%
Uitvoering				10%	90%
Adviseurs en begeleiders				30%	70%
Materiaal④				50%	30%
Afronding			10%	40%	50%
Organisatie en Administratie				10%	90%
Relatiebeheer⑤				20%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	50%	30%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het voortraject.
 ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het plan van aanpak.
 ④ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het materiaal.
 ⑤ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
 ⑥ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor de meeste referenten is Cedin educatieve dienstverlening (hierna te noemen Cedin) al vanuit het verleden een bekend onderwijsadviesbureau. Anderen zijn door een collega of een relatie attent gemaakt op dit bureau. Enkele citaten: "Het is van oudsher de logische keuze voor ons", "Ik had al contact met hun adviseur op het gebied van rekenen", "Via een folder kwam ik bij hen terecht" en "Ze zijn al langer bekend bij ons en ze zitten dichtbij." Verschillende redenen worden genoemd om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de goede ervaringen in het verleden, het passend aanbod, de goede en uitgebreide intake, het maatwerk, de kundige adviseurs en de prettige relatie. Enkele uitspraken ter illustratie: "We kiezen voor hun kwaliteit op specifieke gebieden, bijvoorbeeld op het gebied van taal", "Ze zijn betrouwbaar en leveren de diensten die we vragen. Het contact is goed en ze nemen altijd ruim de tijd om de wensen door te spreken. Als het moet wordt het traject ook bijgesteld", "Ik heb eigenlijk voor de specifieke adviseur gekozen", "Ik neem een rekenproject bij hen af, omdat het past bij onze visie."

In het voortraject wordt samen met de klant gekeken naar de vraag en de wensen. Daaruit komt een voorstel voor een traject, waarbij nog alle ruimte wordt geboden om het aan te passen en bij te stellen. Een van hen geeft geen score op dit onderdeel, omdat hij niet zelf maar een collega betrokken is geweest bij het voortraject. De anderen laten zich tevreden en zeer tevreden uit over het verloop van het voortraject.

Plan van aanpak

Een van de respondenten is pas na het bepalen van het plan van aanpak betrokken bij het traject en geeft om die reden geen score voor dit onderdeel. De andere geïnterviewden laten zich positief en heel positief uit over het plan van aanpak van het traject. Dit heeft te maken met de aandacht voor de behoefte en wensen van klant. Er wordt goed geluisterd maar ook gebruik gemaakt van de expertise van het bureau bij het bepalen van het programma van het traject. Een en ander komt tot uitdrukking in een plan van aanpak dat echt maatwerk is. De kosten van het traject zijn van te voren bekend en worden omschreven in een duidelijke offerte.

Uitvoering

Alleen maar positieve verhalen worden verteld over de uitvoering van de diverse trajecten. Uit de interviews komt naar voren dat voldaan wordt aan de verwachtingen die in het voortraject zijn uitgesproken. Het leveren van echt maatwerk en de mogelijkheid om ook tijdens het traject aanpassingen door te voeren worden als sterke punten van het bureau gezien. Enkele citaten die passen bij de positieve beoordeling: "Ik ben zelf ook bij een van de trainingen geweest en ik was enthousiast. Wat zij vertellen leeft in de dagelijkse praktijk en we kunnen er iets mee in ons werk", "We hebben een methode gemaakt en hoe we dat willen aanvliegen met klassenbezoeken met de IB-er. Dit verbetertraject is heel goed gegaan. We zitten nu op één lijn met een gezamenlijke aanpak en dat heeft ervoor gezorgd dat de resultaten van de leerlingen omhoog gaan", "In het begin liep het niet zo soepel. De verwachtingen bleken in de voorbereiding niet helemaal goed uitgevraagd te zijn bij de deelnemers. Vervolgens is het traject wel bijgesteld aan de hand van de wensen", "Bij het rekenverbetertraject geef ik alle credits aan de adviseur. Door zijn praktijkkennis en kunde wist hij de stof heel goed over te brengen", "Ik ben heel tevreden over de uitvoering. Naast de inhoud met de vergroting van de kennis heeft het ook gezorgd voor een goede samenwerking binnen het team" en "We zijn begonnen met 'doelgericht werken' bij hen en vervolgens met 'instructievaardigheden'. We hebben ervoor gekozen om twee mensen binnen het team te scholen in de vaardigheden en die worden nu nog begeleid. Zo krijg je expertise binnen het team, waardoor je de kwaliteit en continuïteit kunt borgen."

Adviseurs en begeleiders

Uit de interviews komt veel waardering naar voren voor de adviseurs en begeleiders die door Cedin worden ingezet in de trajecten. Men noemt de expertise en de grote flexibiliteit als belangrijke pluspunten en ook het meedenken met de klant en de klantgerichtheid worden door de respondenten gewaardeerd. Ze noemen de adviseurs specialisten die didactisch sterk zijn en waarbij je met alle vragen terecht kunt. Ter illustratie: "We hebben te maken met meerdere adviseurs en daar zitten natuurlijk verschillen tussen, maar de kwaliteit is altijd goed bij dit bureau", "Ze hebben veel kennis en dat heb je nodig. Daarnaast zijn ze bereid om naar mij te luisteren bij de uitvoering van het traject", "Ze zijn inhoudelijk sterk en flexibel. Ze kijken echt naar wat de school en het team nodig hebben. Ze staan er zeker niet te star in, wat het traject effectief en werkbaar maakt. Ze kunnen de mensen meenemen in het proces", "Soms is er in het begin een negatieve sfeer in het team, maar hun adviseurs weten heel goed in te spelen op wat er uit het team komt. Die flexibiliteit en hun deskundigheid zorgen ervoor dat het team erin meegaat" en "Ik ben zeer positief, Ze praten niet over de hoofden heen en het zijn geen praatjesmakers. Ze hebben verstand van zaken en staan boven de stof."

Materiaal

Bij twee van de referenten was er in het traject niet of nauwelijks sprake van materiaal dat door het bureau is verzorgd en zij geven dan ook geen score. De anderen zijn goed te spreken over de kwaliteit van het materiaal. Er wordt onder andere gesproken over hand-outs, readers en presentaties van goede kwaliteit. Enkele citaten: "We hebben hen ingezet voor het rekenonderwijs en dan zorgen zij voor het bijpassende materiaal", "Bij het maatwerk verzorgen ze readers en ze geven ook advies over de aanschaf van boeken" en "Naast de klassenbezoeken zijn er meerdere scholingsmomenten en dan maken zij de bijpassende hand-outs en powerpointpresentaties die er altijd goed uitzien."

Afronding

In meerderheid zijn de geïnterviewden tevreden of zeer tevreden over de afronding van de trajecten. Afhankelijk van het soort traject en de gemaakte afspraken met de klant kan er voor de deelnemers na afloop een bewijs van deelname of certificaat zijn. Er wordt aan het einde aan de deelnemers feedback gevraagd in de vorm van een evaluatie. Ter illustratie: “Het traject wordt met name tijdens de groepsbesprekingen zeker goed geëvalueerd”, “Aan de collega’s wordt feedback gevraagd en na afloop ook aan mij als opdrachtgever. Daarnaast wordt ook in het jaarlijks gesprek het geleverde werk besproken”, “Er is zeker een moment van evaluatie met mij en nu ook met de coördinatoren van het traject” en “Niet alleen na afloop maar ook tussendoor zijn er evaluatiemomenten en dan kan er zonodig bijgestuurd worden.” Ook op het gebied van het stukje nazorg na afloop van het traject heerst bij de respondenten tevredenheid. In dit kader wordt door hen gesproken over een goede relatie en korte lijnen, zodat snel geschakeld kan worden bij eventuele vragen achteraf. Men is tevreden over de resultaten die zijn behaald met de trajecten. Een van hen geeft een score drie voor dit onderdeel, omdat er op dit moment als evaluatie een prima specifieke vragenlijst is voor de deelnemers maar zoiets er niet is voor de inkoper van het traject.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van het bureau heerst bij allen grote tevredenheid. De meesten spreken over een vaste contactpersoon en zij beoordelen de bereikbaarheid van zowel het bureau als de individuele adviseur als heel goed. Er wordt snel en adequaat gereageerd op vragen via de telefoon en e-mail. “Ik heb het mobiele nummer van de trainer en ik kan hem ook mailen. Hij heeft het druk maar hij belt altijd terug of stuurt snel een mailtje”, geeft een van hen aan. Ook op het gebied van flexibiliteit naar de klant toe worden alleen maar positieve geluiden gehoord. Ter illustratie: “Laatst hadden we een bestaande training. Daar wilden we toch wat aanpassingen aan en dat was geen probleem” en “Ons team wil inbreng in het traject en wil juist dat er maatwerk geleverd wordt. Daar staan ze zeker voor open en dat doen zij prima.” De gemaakte afspraken worden door het bureau correct nagekomen en de respondenten die daar zicht op hebben geven aan dat de facturen altijd overeen komen met de uitgebrachte offerte.

Relatiebeheer

Bij twee van de respondenten is niet echt sprake van relatiebeheer door Cedin. Beiden geven aan dat ze ook geen behoefte hebben aan initiatieven van het bureau op dit gebied. Zij weten het bureau en het aanbod te vinden als dat nodig is. De rest is goed te spreken over de manier waarop Cedin het contact met de klant onderhoudt. Er wordt door hen gesproken over het sturen van mailings en nieuwsbrieven en een prettig en regelmatig contact met de vaste contactpersoon binnen Cedin. Enkele citaten op dit gebied: “We krijgen mailingen over nieuwe ontwikkelingen. Op een positieve manier en niet te frequent sturen ze informatie die bij ons past”, “Ze sturen informatie en als ze iets tegenkomen dat van toepassing is voor ons, nemen ze contact op”, “Op het gebied van trainingen en scholing hebben we door het jaar heen best veel contact”, “Naast de mailings hebben we in ieder geval een keer per jaar een gesprek over de behoefte voor het komende jaar” en “Ze bieden zeker aan om op gesprek te komen, maar ik vind het sturen van informatie voldoende.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de geïnterviewden heeft zich niet beziggehouden met de prijs van het traject en geeft geen oordeel op dit onderdeel. Van de overige referenten geeft de meerderheid een positieve of zeer positieve beoordeling voor de prijs-kwaliteitverhouding bij Cedin. De meesten noemen de trajecten niet goedkoop, maar zij vinden de prijzen niet anders dan bij andere bureaus. Ter illustratie: “Hun werk is uitstekend en naar verwachting. Ze zijn niet te duur en niet te goedkoop”, “Het advieswerk vind ik wel duur maar het is wel kwaliteit” en “De verhouding is oké. We hebben het samen over de prijs en soms schaven we het wat bij. Vergeleken met anderen zijn ze wel reëel met hun prijzen.” Een van hen geeft een neutrale score met het volgende verbeterpunt: “De kwaliteit is heel hoog maar kleine scholen hebben een klein budget en dat maakt het moeilijk. Het zou fijn zijn als het voor kleine scholen met daardoor ook minder personen in de scholing wat goedkoper gemaakt kan worden.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Alle respondenten kijken over het geheel genomen met tevredenheid terug op de uitvoering van de afgenomen trajecten en de samenwerking met Cedin daarin. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de grote kennis van zaken, de inhoud, de korte lijnen, het leveren van maatwerk, het eindresultaat en de kwaliteit en expertise van de adviseur. Enkele uitspraken ter illustratie: “Ze kennen de organisatie heel goed en daardoor hebben we met hen een verbetertraject ingezet”, “Ze zijn voor ons een vertrouwd en betrouwbaar bureau met veel expertise”, “De lijnen zijn kort en ze spelen goed in op de behoefte. Verder zijn ze sterk in de communicatie, het nakomen van de afspraken en de klantgerichtheid. Ook hebben ze de juiste kennis in huis. Ze weten de juiste poppetjes in te zetten tijdens een traject”, “Ze hebben veel deskundigheid op het gebied van taal” en “De relatie is vrij stabiel met een vaste adviseur. We weten daardoor wie er komt en daarnaast kennen ze ons ook goed.” Men is bereid om Cedin als onderwijsadviesbureau aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Cedin educatieve dienstverlening op 22-03-2023.

Algemeen

Cedin staat bekend als een organisatie van bevlogen professionals met hart voor onderwijs en zorg. Men adviseert scholen die de kwaliteit van hun onderwijs willen verbeteren. Daarnaast begeleidt en behandelt men kinderen en jongeren in de jeugdhulp, dyslexiezorg of leerlingenzorg. Cedin kan worden beschreven als een innovatieve organisatie die onderwijsadvies en jeugdzorg combineert. Men ondersteunt scholen, leerkrachten, directies en besturen met raad en daad. De dienstverlening varieert van kwaliteitsverbetering en interimdiensten tot organisatievraagstukken. Ook biedt Cedin jeugdhulp aan kinderen en ouders. Wanneer het in de ontwikkeling van een kind niet goed gaat biedt men ouders ondersteuning bij de opvoeding. Daarnaast kunnen leerkrachten rekenen op Cedin als kinderen extra zorg nodig hebben. Op deze manier brengt men onderwijs en zorg samen in de driehoek Kind - School - Gezin. Bijna 200 medewerkers (onderwijsadviseurs, psychiaters, psychologen, (ortho-)pedagogen, sociaal- en schoolmaatschappelijk werkers, paramedisch consulenten, consulenten zieke leerlingen) staan garant voor de professionele dienstverlening. Opdrachtgevers zijn voornamelijk scholen en gemeenten in Friesland, Groningen, Drenthe, het noordelijke deel van Overijssel en in de Noordoostpolder. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de onderwijsadviestrajecten. De uitkomsten zijn besproken met Henk Wilbers (Directeur).

Kwaliteit

Als bevlogen en betrokken onderwijsbureau is Cedin actief in contact met de scholen. Naast leraren en schoolteams, zijn schoolleiders en -organisaties de belangrijkste doelgroepen. De communicatielijnen zijn kort en door de actieve benadering van de regiomanagers worden signalen van de klant snel opgevangen. Cedin is resultaatgericht, betrokken en gericht op kwaliteit. Voor een goede, bestendige klantrelatie houdt men gedurende de trajecten goed de vinger aan de pols. Zo toetst men tussentijds de klanttevredenheid en kent iedere medewerker klantverantwoordelijkheid. Evaluaties in het algemeen zijn voor Cedin een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Zo worden alle programma's onderworpen aan een eindevaluatie. Eventuele feedback van deelnemers (en opdrachtgevers) wordt ter harte genomen en serieus bekeken of suggesties toegevoegde waarde kunnen hebben. Cedin is een organisatie die voor de educatieve professional een 'partner in progressie' wil zijn. Hierbij richt men zich op kwaliteit- en efficiencyverbetering van het onderwijs. Ook levert de organisatie een bijdrage aan de brede ontwikkeling van elk kind. Om de kwaliteit intern te waarborgen, werkt de organisatie volgens goed vastgelegde, efficiënte processen en protocollen en worden interne audits afgenomen. De organisatie is ISO-gecertificeerd en beschikt onder meer over het keurmerk van het Nederlands Kwaliteitsinstituut Dyslexie. Voor de medewerkers zijn er goede ontwikkelingsmogelijkheden, onder meer in de vorm van het 'leer-landschap', een geheel van leergroepen, trainingen, intervisie en masterclasses. De uitgewerkte evaluatiesystematiek, de gesprekkencyclus en bijeenkomsten in zogenaamde productteams, zijn onderdeel van de werkwijze van Cedin en dragen bij aan de borging van de kwaliteit. Adviseurs en behandelaren van Cedin zijn van academisch opleidingsniveau. Zij hebben door hun jarenlange en brede praktijkervaring veel inhoudelijk kennis en verstand van zaken.

Continuïteit

Cedin blijft zich ontwikkelen. De strategie van de organisatie is erop gericht diensten en producten te blijven ontwikkelen en te leveren die relevant zijn voor de opdrachtgevers: educatieve professionals, kinderen en hun ouders. Het feit dat de trajecten van Cedin goed aansluiten bij de organisatie en de vraagstelling, leidt tot tevreden terugkerende opdrachtgevers. Ook het meedenken met opdrachtgevers, het zoeken naar oplossingen voor hun opleidingsbehoeften, de flexibiliteit en de prettige samenwerking, maakt dat Cedin kan rekenen op een vaste klantenkring. Ook stelt de organisatie zich betrokken en klantgericht op. Zo informeert Cedin relaties regelmatig over nieuwe ontwikkelingen. Dit gebeurt via diverse kanalen als LinkedIn, mailing en via de regiomanager. Gezien de opnieuw zeer goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt verwacht Cedeo dat de continuïteit van Cedin voor de komende periode 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