

Klanttevredenheidsonderzoek

Timpaan Onderwijs B.V.

07-02-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Timpaan Onderwijs B.V. 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 ONDERWIJSBEGELEIDING	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	7

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 Onderwijsbegeleiding

Aantal referenten geïnterviewd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			40%	20%	40%
Plan van aanpak				60%	20%
Uitvoering			20%	20%	60%
Adviseurs en begeleiders				20%	80%
Materiaal				40%	60%
Afronding				20%	80%
Organisatie en Administratie				40%	40%
Relatiebeheer				20%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				40%	60%

- ①
- 1 = zeer ontevreden
 - 2 = ontevreden
 - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 - 4 = tevreden
 - 5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject waren de deelnemers tevreden tot zeer tevreden. Vier van de deelnemers kende Timpaan al van een vorige werkgever. "Ik heb eerder via mijn werkgever een andere training gevolgd bij Timpaan. Hier was ik toen erg tevreden over. Vandaar dat ik me nu weer bij hen heb aangemeld voor deze training" "Andere respondenten hebben gezocht op een door hun benodigde training met de gewenste begeleiding bij hen in de buurt. "Timpaan zit bij ons in de buurt en boden de opleiding aan die ik zocht." Ook hebben drie respondenten de training gevolgd via het STAP budget. Dit was voor hen ook een doorslaggevende factor.

Plan van aanpak

Bij alle respondenten betroffen de aangeboden trainingen open inschrijvingen. Er is daarom niet vooraf een plan van aanpak geformuleerd. Wel waren de respondenten tevreden over de informatie voorziening vooraf. Dit gaf hen de mogelijkheid voor zichzelf een plan van aanpak te formuleren. "De informatie voorziening vooraf was goed. Alle benodigde informatie over de trainingen en de behandelde thema's zijn online te vinden." Enkele deelnemers misten nog informatie over de benodigde tijdsinvestering voor de training deze werd pas in de welkomstmail toegelicht na aanmelding, maar hadden zij liever eerder ontvangen. "Ik miste nog wel informatie over de benodigde tijdsinvestering, het was nu erg lastig inschatten hoe deze toch wel intensieve training te combineren is met werk."

Uitvoering

Over de uitvoering waren de deelnemers erg tevreden. Zo zijn de verschillende trainingen naar wens uitgevoerd en is er achteraf de ervaring van de cursisten geëvalueerd middels een evaluatieformulier. "Achteraf konden wij via een evaluatieformulier aangeven wat wij van de training vonden." Alle verwachte onderwerpen zijn behandeld. "De uitvoering was super, helemaal volgens verwachting" En tussentijds was er volgens de respondenten genoeg ruimte om vragen te stellen. "Ik had het gevoel dat ik alles kon vragen en dat er ook de tijd was om hier, al dan niet tijdens de training, verder op in te gaan." Verder was een enige opmerking van een respondent dat de laatste dag van een training wellicht iets te theoretisch was. "Ik was juist op zoek naar de praktische vertaalslag van het geleerde en hoopte dat de laatste trainingsdag daar juist meer op in zou gaan."

Adviseurs en begeleiders

Over de trainers waren de respondenten erg tevreden. Zo gaven de trainers een kundige indruk en waren zij goed in staat om de cursus voor de verschillende deelnemers te differentiëren. Eén respondent benoemde dat de trainers goed in staat waren om de deelnemers mee te nemen in werkvloer overstijgend denken. Zij gaf aan dat dit ook de beste trainers waren die zij ooit gehad heeft. "Nog nooit zulke goede docenten gehad." Eén respondent had zelf geen goed beeld van de trainers omdat zij de training niet zelf gevolgd had. Wel heeft zij hier goede berichten over gehoord van de door haar aangeleverde deelnemers.

Materiaal

Het trainingsmateriaal was bij beide respondenten online beschikbaar. Ook werd het trainingsmateriaal in fysieke vorm uitgedeeld tijdens de trainingsdagen. Ook kregen enkele respondenten een boek en een map thuisgestuurd dat ook diende als lesmateriaal voor de training. "Boek werd thuisgestuurd samen met een map van Timpaan, en dan had je als aanvullend materiaal nog Powerpoints die uitgedeeld worden tijdens de lessen. Het materiaal was helder en toegespitst op de beroepspraktijk van de deelnemers. En de respondenten gaven aan dit materiaal ook als naslagwerk te gebruiken.

Afronding

Als afronding van de verschillende trainingen werden bij beide respondenten vervolg doelstellingen geformuleerd. Bij één respondent gebeurde dit in samenwerking met mede cursisten. De afronding werd door beide respondenten als erg prettig ervaren. Eén respondent moest een portfolio samenstellen om de training te kunnen afronden. Alle deelnemers hebben het gevoel dat zij al hun doelen voor de training gehaald hebben. Wel geven enkele deelnemers aan dat herkansingen niet adequaat zijn georganiseerd en dan je voor het missen van een trainingsdag of toets een half jaar tot een jaar vertraging op kunt lopen. Dit wordt dan ook als verbeterpunt geformuleerd.

Organisatie en Administratie

De meeste respondenten hebben weinig contact gehad met Timpaan buiten de trainingsmomenten om. Toch gaven zij aan dat bij bellen of mailen altijd vriendelijk en adequaat vragen zijn beantwoord. Ook krijgen zij vaak snel reactie. "Zeer snelle reacties via de email." Als opmerking is nog wel benoemd dat niet iedereen achter de telefoon op de hoogte is van alle aangeboden trainingen. Hiervoor duurde het soms even voordat je de juiste persoon voor een vraag aan de lijn had. Door sommige respondenten komt dit door de wisselende contactpersonen. "De contact persoon wisselt wel eens. Tot nu toe zorgt dat niet voor problemen er wordt snel gereageerd en alles is snel geregeld." Anderen geven echter weer aan dat informatie uitstekend te vinden is op de website. "Ik kijk op de website wanneer er een cursus is, daar meld ik dan vervolgens gewoon deelnemers voor aan." Zij hebben dan ook geen slechte ervaringen met telefonisch contact.

Relatiebeheer

Op het gebied van relatiebeheer is Timpaan verder bij de respondenten niet meer in beeld geweest. Zij gaven dan ook aan hier geen uitspraak over te kunnen doen. Wel geven de gesproken referenten aan dit ook niet persé te willen. "Nee en dat vind ik ook prima, ik hou er niet van als ik word achterna gebeld zodat ze meer kunnen verkopen.' Ik weet ze te vinden en het contact is prima."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de deelnemers is als goed beoordeeld door de respondenten. Enkele volgde de opleiding via het STAP budget. Andere gaven aan dat de kwaliteit goed was en de prijs marktconform. Als enige minpunt is het herkansen van een cursus benoemd. Het is erg duur (300 euro) om de taaltoets te herkansen. Ook kan dit slechts één keer in het half jaar. Hier zouden deelnemers graag zien dat er een middenweg is waarbij slechts de toets op een eenvoudigere manier kan worden herkanst.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het algemeen waren de cursisten erg tevreden over de samenwerking met Timpaan. Als sterk punt worden de begeleiding tijdens de training en het studiemateriaal benoemd. Als verbeterpunten worden het contact buiten de training momenten en de planning van trainingsdagen benoemd. Dit werd benoemd door een respondent die door lange vakanties tussen de trainingsdagen de laatste (losse) trainingsdag niet optimaal heeft kunnen benutten. Al met al vinden respondenten een betrouwbare partner in Timpaan. "Als ik iets vraag pakken ze dat voor me op dat vind ik fijn."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer R. Marciante voerde met Timpaan Onderwijs B.V. op 07-02-2024.

Algemeen

Timpaan Onderwijs vormt, samen met Timpaan Welzijn en het Timpaan Servicecentrum, Timpaan Groep. Samen richten zij zich op maatschappelijke bijdragen in het noorden van Nederland. Deze organisatie, van middelgroot formaat, levert diensten op het gebied van welzijn, ondersteuning voor kinderen en ouders, en ontwikkeling in onderwijs voor gemeenten en kinderopvangorganisaties. Het recente onderzoek richtte zich op de diensten van Timpaan Onderwijs, waarbij de focus ligt op het combineren van wetenschappelijke kennis en praktijkervaringen om de leerprestaties en ontwikkelingskansen van kinderen te verbeteren. Dankzij een geïntegreerde en sector overschrijdende aanpak biedt Timpaan Onderwijs aanzienlijke meerwaarde in diverse disciplines. Hun primaire klantengroep bestaat uit onderwijsinstellingen, gemeenten, ouders en gerelateerde organisaties in Drenthe, Groningen, Friesland en de Kop van Overijssel. Timpaan Onderwijs streeft naar het leveren van hoogwaardige studiematerialen en begeleiding. Daarnaast werken zij nauw samen met gespecialiseerde partners om zo de klantwaarde te maximaliseren.

Kwaliteit

Voor Timpaan Onderwijs is kwaliteit prioritair. Ze beschikken over een team van vaste adviseurs, aangevuld met freelancers die op projectbasis ingezet worden. Deze groep is flexibel en voldoet aan de hoge eisen van Timpaan. Specifieke teams focussen op voor- en vroegschoolse educatie, onderwijsontwikkeling en -support. Continu professionaliseren is een sleutelwoord binnen de organisatie. Projectteams dragen de verantwoordelijkheid voor de inhoud, uitvoering en kwaliteitsbewaking, gecoördineerd door een kwaliteitsmanager. Deze manager waakt ook over de ISO-certificering en de naleving van kwaliteitsnormen voor dyslexie, zoals bepaald door het NKD. Evaluaties met alle betrokken partijen zijn cruciaal voor het beoordelen van de dienstverlening. Het onderhouden van een kwalitatieve klantrelatie is essentieel, wat wordt bevestigd door het klanttevredenheidsonderzoek. Gezien de dynamiek in de onderwijssector, is flexibiliteit en deskundigheid van groot belang. Dit resulteert in een focus op permanente educatie en intervisie, met jaarlijkse scholingsplannen. Timpaan Onderwijs faciliteert verbindingen tussen verschillende marktpartijen, met toegang tot de nieuwste informatie en innovatieve methoden, en stimuleert zelfstandigheid bij klanten en relaties. De expertise binnen de Timpaan Groep wordt benut om klanten en het werkveld te ondersteunen.

Continuïteit

De dienstverlening van Timpaan Onderwijs omvat een breed spectrum binnen de thema's Jonge Kind, Hoogbegaafdheid, Dyslexie, Dyscalculie, Gevoel en Gedrag, en Leerlingenzorg. De organisatie staat open voor samenwerking met gespecialiseerde partners en handhaaft een transparante communicatie met klanten. Dit, samen met de positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de tijdens het bezoek gedeelde inzichten, bevestigt Cedeo's vertrouwen in de toekomstbestendigheid van Timpaan Onderwijs.

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