

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting HCO

10-07-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting HCO 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 jaaronzet 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				50%	50%
Plan van aanpak		10%		30%	60%
Uitvoering			10%	30%	60%
Adviseurs en begeleiders				30%	70%
Materiaal②				30%	60%
Afronding				40%	60%
Organisatie en Administratie		10%	10%	40%	40%
Relatiebeheer		10%		10%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	20%	60%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle gesproken referenten geven aan dat zij al eerder zaken deden met het HCO. Eerdere positieve ervaringen waren voor hen dan ook één van de belangrijkste redenen om opnieuw voor dit bureau te kiezen voor Onderwijsadvies. Een andere reden is de subsidieregeling van gemeenten om het aantal uren dat wordt ingekocht te verdubbelen. Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Met de accountmanager of met de adviseur wordt afgestemd welke diensten in het nieuwe jaar worden afgenomen en hoeveel uur daarbij moet worden ingezet. Eén van de respondenten vertelt: "Ik ben boven-schools directeur, dus ik koop het onderwijsadvies in. Ik heb eerst contact met de schooldirecteuren en verwoord vervolgens de dienstverleningsvraag richting de accountmanager. Het contact verloopt prettig, ook doordat wij al langer samenwerken." Een ander zegt: "We hebben regelmatig contact met HCO. Dit keer wilden we een hoogbegaafdheidsonderzoek laten uitvoeren. We hebben onze vraag voorgelegd, waarna zij ons hun mogelijkheden hebben gepresenteerd." En een derde: "De laatste twee jaar zijn de contacten intensiever geworden. Om voor de subsidieregeling in aanmerking te komen, moeten we een minimum aantal uren inkopen. We maken plannen voor het hele jaar, maar daar wordt met de nodige flexibiliteit mee omgegaan. Als we tussentijds behoefte hebben aan andere ondersteuning, is daar altijd ruimte voor."

Plan van aanpak

Naar aanleiding van de gesprekken in het voortraject wordt een plan van aanpak of offerte gepresenteerd. Negen respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen vertelt: "Het vastleggen van afspraken bestaat uit twee delen. Eerst maken we afspraken over het aantal uur, de kosten en het soort traject dat we af willen nemen. Vervolgens komt er een plan van aanpak met alle tussenstappen. Ook worden de te bereiken inhoudelijke doelen, succesfactoren en risico's vastgelegd. Dat geeft dus voldoende houvast. Het is ook een uitstekend uitgangspunt voor evaluatie achteraf." Anderen geven aan dat de plannen voor het hele jaar minder rigide worden vastgelegd. Ook zij zijn daarover zeer tevreden. Eén van hen zegt bijvoorbeeld: "We hebben afspraken gemaakt over het aantal uur dat we in kunnen zetten, maar verder maken we geen plan van aanpak. Wij zijn verder vrij in de manier waarop wij die uren willen inzetten." Eén referent is ontevreden en verklaart: "Tijdens het voortraject had ik contact met de adviseur, maar de offerte werd uitgebracht door de accountmanager. Dat sloot helemaal niet aan bij wat we besproken hadden. Bovendien ging er een maand overheen voor ik de offerte ontving."

Uitvoering

Negen van de tien respondenten geven aan dat de projecten volgens afspraak zijn uitgevoerd. Zij zijn dan ook allen tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen vertelt: "Er lopen momenteel drie trajecten bij het HCO. Zij doen bij ons de individuele leerlingenzorg, een verbetertraject voor onze leerteams en een project om de werkdruk te verminderen. Alles wordt volgens afspraak uitgevoerd. Ook tussentijds is er contact om de voortgang te bewaken." Ook de respondent die eerder ontevreden was over de offerte, toont zich op dit onderdeel tevreden. Hij zegt: "Hoewel de offerte inhoudelijk niet aansloot bij wat ik met de adviseur besproken had, volgde de adviseur tijdens de uitvoering onze mondelinge afspraken." Eén referent is niet tevreden en ook niet ontevreden en meldt: "Er lopen verschillende projecten tegelijkertijd. In de meeste gevallen gaat het goed, maar soms loopt het niet. Meestal hoor ik dat pas na afloop van het project. Het zou fijn zijn als de adviseur het tijdig durft aan te geven zodat we eventueel nog kunnen bijstellen als het niet loopt." Anderen geven juist aan dat zij ook gedurende het traject uitstekend op de hoogte gehouden worden: "Ik krijg iedere zes weken een voortgangsverslag. Zo blijf ik op de hoogte van wat er gebeurt. Als ik tussentijds wensen heb, wordt er ook naar een oplossing gezocht."

Adviseurs en begeleiders

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de adviseurs en begeleiders. Enkele positieve reacties: "Het zijn hele professionele mensen, die inhoudelijk precies weten waar ze mee bezig zijn", "Het is prettig dat we maar met één adviseur te maken hebben. Er zijn korte lijntjes als we iets moeten afstemmen", "Het is echt een vakman met veel kennis en ervaring met het onderwerp, maar ook met ervaring in het trainen" en "Bij de kwaliteit van een project gaat het toch vaak in de eerste plaats om de mensen. Ze hebben veel inhoudelijke kennis, maar ook het charisma om informatie over te dragen". Enkele geïnterviewden hebben al een tiental adviseurs of begeleiders voorbij zien komen. Eén van hen zegt: "Negen van de tien sluiten uitstekend aan bij onze instellingen. Als we een keer minder tevreden zijn, wordt daar direct iets aan gedaan." Ook de vervangers worden positief gewaardeerd: "Bij de meeste projecten zijn uitstekende vaste adviseurs en begeleiders betrokken. Het komt wel eens voor dat er een vervanger wordt ingezet. Natuurlijk is dat minder prettig dan de vaste adviseur of begeleider, maar er wordt altijd een passende oplossing gezocht."

Materiaal

Tijdens verschillende projecten wordt passend materiaal ingezet. Bij leerling-onderzoeken worden bijvoorbeeld vragenlijsten of andere formulieren gebruikt, bij trainingen wordt een cursusmap geleverd en bij weer andere projecten wordt soms een spel gebruikt. Alle respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "De begeleider had een soort observatieformulier bij zich. Dat wordt dan als uitgangspunt gebruikt voor een gesprek, maar daar wordt niet krampachtig aan vastgehouden. De begeleider heeft genoeg ervaring om daar flexibel mee om te gaan." Een ander: "Bij de teamtraining kregen we een cursusmap met de onderliggende theorieën. Ook de sheets van de presentatie zaten er in met voldoende ruimte voor het maken van aantekeningen. Het materiaal is ook na afloop van de training nog bruikbaar, zoals een schema van Biemans met factoren voor effectieve communicatie." Eén referent heeft geen zicht op het materiaal en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het materiaal.

Afronding

De projecten worden op een passende wijze afgerond. In de meeste gevallen is het afsluitende gesprek onderdeel van een cyclisch proces en wordt er ook vast naar het volgende schooljaar gekeken. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de afronding. Eén van hen vertelt: "Aan het eind van het schooljaar komt de begeleider bij mij voor een terugblik. Dat is een jaarlijkse routine. We bespreken hoe het is gegaan en stellen alvast een aantal aandachtspunten voor het komende jaar op." Een ander vertelt: "Het plan van aanpak geeft houvast voor een uitstekende evaluatie. De schooldirecteuren, accountmanager, adviseurs en ik komen bij elkaar om terug te kijken op wat we hebben afgesproken en vast te stellen in hoeverre we in onze opzet geslaagd zijn." En een derde verklaart: "Ieder project op zich wordt afgerond. Soms door een evaluatiegesprek en soms krijgen we een rapport. Wat ik nog belangrijker vind, is de evaluatie van het jaarplan. Dat is direct een voorbereiding op de ontwikkeling van een nieuw contract."

Organisatie en Administratie

Acht respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Zij bevestigen dat het bureau uitstekend telefonisch bereikbaar is en dat er snel wordt gereageerd op vragen per mail. Afspraken worden nagekomen en de gevraagde informatie wordt op tijd en correct geleverd. De tevreden respondenten zien daarnaast geen problemen in de organisatie en administratie. Alles verloopt soepel en professioneel. Eén referent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: "De financiële administratie is soms vrij dwingend in het opgeven van het aantal uren. Zij willen graag van tevoren weten waar wij onze uren willen besteden." Een ander is ontevreden: "Het contact tussen de adviseur en de accountmanager lijkt niet helemaal goed te lopen. Dat werd al duidelijk bij het uitbrengen van de offerte. Ook de facturatie verliep niet vlekkeloos. Daarin werd opnieuw de offerte aangehouden."

Relatiebeheer

Aan het relatiebeheer wordt invulling gegeven door een accountmanager. Door negen respondenten wordt dit als zeer positief ervaren. Zij vinden het prettig dat er één aanspreekpunt is en zij hebben het idee dat zij met hun vragen bij de accountmanager terecht kunnen. Eén van hen vertelt bijvoorbeeld: "Alle contacten verlopen met de accountmanager. Hij is onze vaste contactpersoon. We hebben regelmatig een afspraak, maar ik kan hem ook tussentijds bereiken met allerlei vragen. Hij denkt ook vooruit over de afspraken voor het nieuwe jaar." Een ander zegt: "Ik heb uitstekend contact met de accountmanager. Hij komt in ieder geval twee keer per jaar langs op school. Ook de contacten met de adviseurs verlopen trouwens prima. Als ik hen iets vraag word ik naar de juiste persoon doorverwezen." Degene die zich op een aantal voorgaande onderdelen ontevreden toonde, is dat ook op het relatiebeheer. Aanvullend verklaart hij nog: "Het relatiebeheer vanuit de accountmanager bestond uit het sturen van een onjuiste offerte en een onjuiste factuur. De trainer is gestopt en daarmee ook het contact. Het HCO zou er veel mee kunnen winnen als ze hier zorgvuldiger mee om zouden gaan."

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste respondenten kunnen gebruik maken van een subsidieregeling van de gemeente, waardoor het aantal uren van HCO wordt verdubbeld. Dat heeft een gunstig effect op de prijs-kwaliteitverhouding. Acht respondenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "De prijzen zijn vergelijkbaar met andere bureaus. Verder zie ik ook weinig verschil in kwaliteit. Dit levert dus twee keer zoveel op." Een ander zegt: "Ik vind de prijzen van onderwijsadviesbureaus altijd hoog, maar met de subsidie van de gemeente wordt het voor ons ook betaalbaar." En een derde: "De subsidieregeling geeft het HCO een luxueuze concurrentiepositie." Twee respondenten zijn niet tevreden en ook niet ontevreden. Eén van hen merkt kortweg op: "Ik vind het altijd te veel geld." De ander heeft een meer opmerkelijke onderbouwing: "Ik vind het belachelijk goedkoop. Het heeft ons echt wel wat opgeleverd. Als ze iets meer zouden vragen, zouden ze ook de randzaken op orde kunnen maken, zoals het contact tussen de accountmanager en de trainer."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Tot slot tonen alle respondenten zich tevreden tot zeer tevreden over de onderwijsadvies-projecten van HCO en/of over de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: "HCO toont zich flexibel, hoewel onze aanvraag afweek van hun normale dienstverlening", "De adviezen die uit het traject naar voren zijn gekomen, waren heel praktisch en hebben hun waarde bewezen", "De verschillende projecten verlopen bijna altijd probleemloos en als er een hapering is, wordt dit meteen opgepakt", "De kwaliteit van hun dienstverlening hangt sterk samen met de kwaliteit van de adviseurs die ze inzetten, en die zijn allen uitstekend" en "Zij hebben uitstekende resultaten gebracht. Er is rust en concentratie in de groepen en dat heeft weer een positief effect op de leerkrachten". Enkele verbeterpunten: "Er wordt bij het invullen van een project vanuit bepaalde disciplines gedacht. Ik zou liever zien dat alleen naar de vraag gekeken wordt" en "Als de subsidieregeling er niet zou zijn, zouden wij meer naar diensten van andere aanbieders kijken, omdat die inhoudelijk soms meer bij ons aansluiten." Alle referenten zouden het bureau desgevraagd bij een collega aanraden en allen overwegen zij opnieuw een project van het bureau af te nemen.

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 Stichting HCO op 10-07-2017.

Algemeen

Binnen de koepelorganisatie Bazalt Groep werken sinds 2013 de onderwijsadviesbureaus Bazalt, RPCZ en HCO samen aan het verhogen van de kwaliteit van het onderwijs met behulp van training, coaching, advies en educatieve uitgaven. Alle drie met een eigen expertise maar elkaar gezamenlijk versterkend. Bazalt biedt, als meesters in leerkracht, werkwijzen waarvan onderzoek heeft bewezen dat deze effect hebben. HCO is de educatieve partner waar scholen, kinderopvangcentra en peuterspeelzalen binnen Den Haag en omgeving, terecht kunnen voor leerlingenzorg, training en advies. De dienstverlening van RPCZ, als expert in leren en organiseren, richt zich met name op primair onderwijs en voorschoolse opvang in de regio Zuidwest Nederland. De Bazalt Groep kent daarmee drie werkstichtingen die dankzij deze krachtenbundeling de klant nog beter van dienst kunnen zijn. De dagelijkse praktijk binnen het onderwijs en de zorg daaromtrent vormen het uitgangspunt voor het bereiken van duurzaam resultaat. Het gesprek vond plaats met mevrouw J. Jurna (voorzitter RvB Bazalt Groep), mevrouw D. Lorier (directeur HCO) en de heer P. Briedé (kennismanager Bazalt Groep).

Kwaliteit

Stichting HCO (Haags Centrum voor Onderwijsadvies) is het grootste onderwijsadviesbureau voor scholen en kindcentra in Den Haag en omgeving. Bij het HCO werken ruim 100 mensen: trainers, adviseurs, psychologen/orthopedagogen en andere onderwijsexperts die dagelijks bij scholen, peuterspeelzalen en kinderdagverblijven over de vloer komen. Training, advies, conferenties, onderzoek, coaching en educatieve uitgaven ondersteunen hen bij de uitvoering van de werkzaamheden met kinderen. Duurzaamheid staat bij hen hoog in het vaandel, evenals de uitgangspunten 'evidence based', actueel, innovatief en kwalitatief. De dagelijkse praktijk van de leraar vormt het uitgangspunt bij alle maatwerktrajecten. Medewerkers van het HCO die betrokken zijn bij leerlingzorg en -onderzoek houden zich aan de gedragscode van het HCO voor psychologen en orthopedagogen. Deze gedragscode is gebaseerd op de beroepscodes van de beroepsverenigingen NVO (oktober 2008) en NIP (maart 2007) en voldoet aan de eisen die de Wet op Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) stelt. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Ook tussentijds houdt men nadrukkelijk vinger aan de pols zodat er, indien nodig, tijdig geschakeld dan wel bijgestuurd kan worden.

Continuïteit

HCO anticipeert continu op veranderende marktomstandigheden en behoeften waardoor (her)positionering van haar positie een permanent aandachtspunt vormt. Mede dankzij het feit dat de medewerkers zelf met beide benen in de dagelijkse praktijk staan, weet men goed wat er speelt. Haar expertisefunctie heeft inmiddels ook buiten Den Haag bekendheid gekregen waardoor omliggende gemeenten de weg naar HCO beter weten te vinden. Daarnaast creëert HCO nieuwe product-marktcombinaties (bijvoorbeeld op het gebied van zorg en welzijn). En breidt zij haar netwerk verder uit (bijvoorbeeld anticiperend op een toenemende vraag naar interim intern begeleiders). Ook legt men nadrukkelijk de focus op het HCO als kennisinstituut binnen haar marketing- en promotie inspanningen. Voor het recent ingestelde 'Schoolleidersregister' heeft HCO een aantal modules gevalideerd waardoor deelname recht geeft op het behalen van een aantal accreditatiepunten. De drie stichtingen (HCO, RCPZ en Bazalt) werken steeds nauwer met elkaar samen waardoor er meer synergie ontstaat en men actief gebruik maakt van elkaars expertise. De uitgeverij neemt daarin een belangrijke plaats in. Blended learning neemt binnen de dienstverlening van HCO een voorname plek in. Men ziet met name bij individueel leren kansen voor digitale ondersteuning. Maar, voor lerende teams, kijkt men nadrukkelijk naar de impact van duurzame veranderprocessen.

Deze trajecten stemt men altijd in goed overleg met de opdrachtgever af. De Bazalt Groep heeft een overkoepelend kwaliteitssysteem en is onlangs als een van de eerste onderwijsadviesbureaus in Nederland overgestapt op ISO 9001:2015. Daarmee voldoet HCO samen met Bazalt en RPCZ aan de nieuwste ISO norm voor interne kwaliteitszorg. HCO is tevens lid van EDventure. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode 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