

# Klanttevredenheidsonderzoek

Sardes BV

21-09-2020



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Sardes BV vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ONDERWIJSADVIES .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO .....</b>	<b>8</b>

## 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				100%	
Plan van aanpak				90%	10%
Uitvoering				80%	20%
Adviseurs en begeleiders				80%	20%
Materiaal②			10%	40%	
Afronding③				80%	
Organisatie en Administratie④				70%	10%
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				80%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten kunnen hier een oordeel over geven
- ③ Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ④ Niet alle referenten hebben hier zelf mee te maken gehad
- ⑤ Niet alle referenten hebben zicht op de prijs

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal onderwijsadviestrajecten die zijn uitgevoerd door Sardes BV (hierna te noemen Sardes) hebben tien referenten deelgenomen. Zij hebben allemaal al eerder zelf een zakelijke relatie met Sardes onderhouden, of een collega heeft al eerder zakengedaan met dit instituut; Sardes stond bij hen allemaal goed bekend. Dat was dan ook een van de redenen om opnieuw voor Sardes te kiezen: "We waren erg tevreden over de ondersteuning die ze ons in het verleden hebben gegeven dus toen we opnieuw voor ingrijpende veranderingen kwamen te staan, was Sardes een logische keuze". Alle respondenten zijn tevreden over de manier waarop Sardes aan het voortraject gestalte geeft. "Na in eerste instantie telefonisch onze vragen te hebben besproken, volgden er enkele gesprekken waarin het een en ander werd uitgediept. Dit waren prettige gesprekken waarin er goed naar onze wensen werd geluisterd," zo vertelt een van de tevreden referenten. Alle geïnterviewden onderschrijven dit, zij zijn unaniem van oordeel dat Sardes het voortraject goed en professioneel vormgegeven heeft.

### **Plan van aanpak**

Nadat er in het voortraject vaak meerdere gesprekken hebben plaatsgevonden, wordt er een programma of een plan van aanpak door Sardes opgesteld. Hier zijn de respondenten allemaal tevreden tot zeer tevreden over. Ze zeggen dat de gemaakte afspraken goed worden vermeld. “Er wordt hierbij echt rekening gehouden met onze bedrijfscultuur en wensen. Het was echt een op maat gemaakt plan waar we goed mee uit de voeten konden,” aldus een van deze tevreden referenten. Een andere respondent zegt over ditzelfde onderwerp: “Het was een overzichtelijke offerte waarin alles helder werd verwoord. De prijs werd goed onderbouwd zodat wij konden zien waar ons geld naar toe zou gaan”. Deze twee citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden over het plan van aanpak wordt gedacht.

### **Uitvoering**

De manier waarop Sardes de verschillende onderwijsadviestrajecten ten uitvoer heeft gebracht, stemt alle referenten tot tevredenheid en twintig procent van hen geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van ‘zeer tevreden’. Alle respondenten geven aan dat de verwachtingen die van tevoren waren gewekt, zijn waargemaakt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid en de diepgang. “Sardes heeft duidelijk zeer veel ervaring en weet dit ook heel goed over te brengen. Mede door hun ervaring kunnen ze makkelijk omgaan met veranderingen en dat is in de onderwijswereld een echte pre. Veranderingen zijn hier aan de orde van de dag,” zo legt een van de respondenten uit. Een andere referent zegt over het afgenomen traject: “Wat ik heel erg prettig vond, is dat er de mogelijkheid was van tussentijds overleg. Hierdoor konden we beter finetunen en sloot het geheel nog beter aan op onze wensen en behoeften”. Door meerdere referenten wordt als positief punt van Sardes hun flexibiliteit genoemd: “Zo’n traject is geen statisch gebeuren en zo gaat Sardes hier ook niet mee om. Waar nodig schakelen ze en passen ze de inhoud en/of onderwerpen aan”.

### **Adviseurs en begeleiders**

Net als bij het vorige onderdeel zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden over dit onderwerp, de adviseurs en begeleiders waar door Sardes gebruik van wordt gemaakt. Ze worden beschreven als “deskundig”, “professioneel” en “goed in hun werk”. Een van de respondenten geeft een wat uitgebreide commentaar en zegt: “Ik ben zeer te spreken over de begeleiding vanuit Sardes. Ze kiezen de trainer uit die het beste past bij de opdracht en dat is te merken in de resultaten. Omdat de trainer zowel praktische als theoretische kennis heeft, kan hij dit goed combineren”. Een andere referent zegt nog over dit onderwerp: “We hebben echt een band opgebouwd met onze adviseur. Hij weet inmiddels alle ins en outs van onze organisatie en kan daardoor adviezen en training op maat bieden. Ook zijn de lijnen dermate kort dat we geen belemmeringen voelen in het contact, we weten dat we bij hem terecht kunnen en schromen niet om dit te doen”. De overige geïnterviewden hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dan ook de hoge scores die worden gegeven aan dit onderdeel.

### **Materiaal**

Omdat niet alle referenten zicht hebben op het materiaal, onthoudt een deel van hen zich van het geven van een score en oordeel over dit onderwerp. De respondenten die hier wel iets over kunnen zeggen zijn in ruime meerderheid tevreden. Zij vinden dat het materiaal er goed en netjes uitziet en ze zeggen dat het mooi aansluit bij wat er werd behandeld: “bij bepaalde onderwerpen is het handig om ondersteunend materiaal te krijgen. Dit hebben we ook besproken met Sardes en ze hebben hier goed gehoor aan gegeven. Het materiaal was heel actueel en handig als naslagwerk te gebruiken”. Een van de referenten geeft hier een neutrale score omdat hij van mening is dat het materiaal meer op maat gemaakt kan zijn: “Ik had nu het idee dat het gewoon uit het archief was geplukt en vond het niet zo goed aansluiten op onze dagelijkse praktijk”.

### **Afronding**

Niet alle referenten hebben een mening over de afronding omdat het traject bij hen nog niet is afgerond. Een van de respondenten die hier wel een mening over heeft, zegt: "Wij hebben al eerder een traject gevolgd en dit verliep geheel naar wens. Dat was een belangrijke reden om opnieuw met Sardes is zee te gaan. Ook dit keer is alles goed verlopen. We hebben meerdere gesprekken gevoerd, zowel tijdens als na afloop van de trainingen. Hierdoor hadden we de mogelijkheid om wat bij te sturen en werd het geheel nog beter op onze wensen aangepast. Terugkijkend kan ik dan ook niet anders dan concluderen dat we hebben bereikt wat we wilden en dat Sardes hier een belangrijke rol in heeft gespeeld". De overige referenten onderschrijven dit: "Ik kijk terug op een vruchtbare samenwerking en ben tevreden over de resultaten die zijn behaald, zowel voor de individuele medewerkers als voor de groep als geheel. Sardes heeft goed een vinger aan de pols gehouden en gericht naar onze doelen toegewerkt".

### **Organisatie en Administratie**

Niet alle referenten hebben zelf met Sardes als opleidingsinstelling te maken gehad, deze zaken werden bij hen door een collega afgehandeld en dat is dan ook de reden dat ze hier geen mening over hebben. Voor de overige respondenten geldt dat ze tevreden tot zeer tevreden zijn over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Sardes. "Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen wij te maken kregen meteen aantal zieken, werd hier goed mee omgegaan en hebben we samen naar een oplossing gezocht," zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "De bereikbaarheid is uitstekend, onze vragen worden altijd snel en vakkundig beantwoord. Je hebt niet het gevoel een nummer te zijn, ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig". Tenslotte geven de referenten nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze "duidelijk" en "overzichtelijk" zijn: "Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens".

### **Relatiebeheer**

Over de manier waarop Sardes de zakelijke relaties onderhoudt, zijn de ondervraagden unaniem in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. De meeste van hen spreken in dit geval over een vast aanspreekpunt waar ze met hun vragen bij terecht kunnen. Ook tussen verschillende trajecten in is deze persoon degene bij wie ze terecht kunnen: "Het is prettig om contact te onderhouden met iemand die onze organisatie door en door kent, dan gaat alles veel soepeler en hoef je niet steeds opnieuw van alles uit te leggen". "Sardes is niet opdringerig in hun contacten, ze lijken goed aan te voelen in hoeverre wij behoefte hebben aan contact. Daarnaast zijn ze goed bereikbaar en reageren snel als we tussentijds tegen iets aan lopen," aldus een andere tevreden geïnterviewde. Een paar van de respondenten spreken in dit verband nog over een nieuwsbrief die ze ontvangen: "Hierin worden we op een informele manier op de hoogte gehouden van zaken die voor onze beroepsgroep interessant kunnen zijn".

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de verschillende trajecten. Voor de respondenten die iets kunnen vertellen over dit onderwerp, geldt dat zij allemaal tevreden zijn over de prijzen die door Sardes worden gehanteerd en de verhouding met de kwaliteit die wordt geleverd. "Toen we de offerte kregen schrokken we in eerste instantie van de prijs maar nadat we beter hadden bestudeerd wat daar allemaal voor werd geboden, besloten we er toch op in te gaan. Dit was een goede keus want de kwaliteit is buitengewoon goed en rechtvaardigt de prijzen absoluut," aldus een van deze geïnterviewden. En volgens een andere referent zijn de prijzen in vergelijking met andere aanbieders "normaal te noemen" maar wordt er wel heel er goed maatwerk geleverd: "En dat is lang niet overal het geval. Je krijgt bij Sardes dus zeker waar voor je geld".

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Uit het onderzoek naar een aantal adviestrajecten van Sardes kan worden geconcludeerd dat er een grote tevredenheid is onder de afnemers/deelnemers die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Zij noemen de klantvriendelijkheid en de grote theoretische en ook wetenschappelijk onderbouwde kennis bij de adviseurs als twee bijzonder sterke punten. “Wat ik heel prettig vind, is dat je je nooit hoeft te generen als je bepaalde vragen hebt. Er wordt altijd op een respectvolle en serieuze manier met onze vragen omgegaan”. Maar natuurlijk speelt het niveau en de kwaliteit van de adviezen/trajecten ook een belangrijke rol in de waardering: “We hebben echt veel aan hun ondersteuning gehad, dat hadden we zelf nooit zo aangepakt”. Alle respondenten zijn dan ook dermate tevreden over het gehele project dat ze ook zeggen in de toekomst graag gebruikt te blijven maken van de diensten van dit bureau. Ook zouden zij de diensten aanbevelen aan derden: “Als dit ter sprake komt, zal ik mijn enthousiasme niet onder stoelen of banken steken. Ik ben echt tevreden en dat mogen anderen ook weten”.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Sardes BV op 21-09-2020.

### Algemeen

Sardes is een onderzoeks- en adviesbureau op het gebied van onderwijs, opvang en opvoeding. Sardes wil de ontwikkelingskansen van kinderen, jongeren en volwassenen vergroten. De activiteiten van het bureau richten zich op drie verschillende markten: overheid, gemeenten en besturen. Elke markt kent een eigen strategie, expertise en opvolging. De samenhang tussen wetenschap, beleid en praktijk is basis van de inzet van Sardes. Wetenschappelijke inzichten worden vertaald in aanbevelingen voor beleidsmakers en praktische toepassingen voor professionals op de werkvloer. Sardes brengt op die manier wetenschap, beleid en praktijk bij elkaar. De onderzoekers en adviseurs komen samen met opdrachtgevers tot adequate oplossingen en effectieve werkwijzen. Dit doen zij op verschillende manieren: door onderzoek, het geven van advies, begeleiden van implementatietrajecten, ontwikkelen en geven van trainingen of door organisaties tijdelijk te versterken met hun expertise. Als netwerkorganisatie werkt Sardes samen met organisaties die aanvullende diensten leveren. Daarnaast hanteert Sardes een multidisciplinaire aanpak waarbij onderwijskundigen, pedagogen en psychologen, taalwetenschappers, en sociologen en organisatiedeskundigen met elkaar samenwerken.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Sardes hoog in het vaandel. Aan adviseurs, trainers en onderzoekers stelt men dan ook hoge eisen, mede ingegeven door het feit dat men adequaat moet kunnen meebewegen op een snel veranderende markt. Zo moet men goed geschoold zijn en enige jaren aantoonbare ervaring hebben. Aanvullend moeten adviseurs over inhoudelijke expertise beschikken, maar ook breed inzetbaar en ondernemend zijn. De ambitie van Sardes is gericht op het leveren van kwalitatief hoogwaardige producten die een oplossingsgerichte bijdrage leveren aan het vraagstuk van de opdrachtgever. De adviseurs staan dan ook nauw met elkaar in contact en delen hun kennis, zowel in- als extern. Sardes organiseert geregeld interne bijeenkomsten waar lopende projecten, innovaties en nieuwe ontwikkelingen worden besproken. Dit wordt geregeld aangevuld met bijeenkomst voor alle medewerkers, mede gericht op verdieping op thema, product en organisatie. Sardes levert haar diensten aan in afstemming met de vraagstellingen van de opdrachtgever, maar tegelijkertijd worden eigen ontwikkelde innovatieve producten gestandaardiseerd aangeboden. Kwaliteitsmeting en borging gebeurt aan de hand van continue evaluaties waarbij opdrachtgevers nadrukkelijk om input wordt gevraagd. Verbinding met de opdrachtgever vormt dan ook één van de belangrijkste pijlers binnen samenwerkingsverbanden om succesvolle opdrachten te kunnen realiseren. Sardes beweegt mee met de ontwikkelingen in de maatschappij en biedt daardoor producten waar vraag naar is. Er wordt door Sardes steeds meer netwerkgericht gewerkt zodat er snel kan worden ingespeeld op (actuele) ontwikkelingen, hierbij worden er nooit concessies gedaan aan de kwaliteit van het product.

### Continuïteit

Sardes beschikt over een kring van loyale klanten die hen voor meerdere projecten inschakelen. Maar ook nieuwe opdrachtgevers weten hun weg naar Sardes te vinden. Van oudsher doet men veel trajecten bij gemeenten maar inmiddels wordt men ook meer en meer ingeschakeld bij trajecten op scholen en bij diverse ministeries; zowel op bestuurlijk niveau als op onderwerpen als onderzoek, training en analyse. Daarnaast zoekt men nadrukkelijk samenwerking met andere partijen waarbij het uitgangspunt is dat men elkaar versterkt en gezamenlijk toegevoegde waarde kan bieden aan de wensen van de opdrachtgever. In de afgelopen periode (met de ingrijpende corona-maatregelen) heeft Sardes laten zien snel te kunnen schakelen. Er is waar dat kon snel overgeschakeld naar digitale ondersteuning en hierdoor is de dienstverlening van Sardes niet geheel stil komen te liggen. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van Sardes voor de komende tijd 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](http://www.cedeo.eu)