

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting HCO

17-08-2021



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	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 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				30%	50%
Plan van aanpak③				30%	50%
Uitvoering			10%	50%	40%
Adviseurs en begeleiders		10%		60%	30%
Materiaal④			10%	30%	20%
Afronding⑤			10%	40%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer⑥			20%	20%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	70%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het voortraject
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op het plan van aanpak
- ④ Vier referenten hebben geen zicht op het materiaal
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op de afronding
- ⑥ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten vertellen dat ze al heel lang samenwerken met HCO. Uit de interviews blijkt dat men tevreden tot zeer tevreden is over hoe deze samenwerking verloopt. Wel wordt door meerdere respondenten aangegeven dat de keuze om met hen samen te werken, minder voor de hand ligt dan voorheen. Dat heeft ermee te maken dat subsidiestructuren zijn veranderd waardoor scholen zich ook oriënteren op andere leveranciers bij bepaalde producten. Desalniettemin blijft men een aantal activiteiten graag bij het HCO afnemen. Men vertelt dat men een vast aanspreekpunt heeft waar men in de regel een keer of twee per jaar een afspraak mee heeft om alles door te nemen. Ter toelichting: "Ik kan goed met de accountmanager schakelen want de lijnen zijn kort. Het is heel prettig dat hij zo meedenkt met onze wensen en financiële ruimte", "Onze wensen worden altijd goed geïnventariseerd. Met de adviseur kunnen we brainstormen per onderwerp" en "Het voelt vertrouwd. Zij kennen onze school goed en we hebben goede ervaringen met hen." Twee referenten onthouden zich van een oordeel omdat zij er of te weinig zicht op hebben of te kort met HCO samenwerken.

Eén geïnterviewde merkt nog het volgende op: “Onze accountmanager is vertrokken in december. We hebben wel een nieuwe naam doorgekregen maar nog geen kennis gemaakt. Het is nu april. Het zou fijn zijn als zij daar meer proactief op schakelen.”

Plan van aanpak

Diezelfde referenten doen geen uitspraak over het plan van aanpak. De overige acht vinden het plan goed tot zeer goed aansluiten bij hetgeen in het voortraject is afgesproken. “Ze denken echt met je mee en sluiten goed aan. Omdat ze deskundig zijn, komt er een voorstel dat conform onze wensen is” en “Wij maken op hoofdlijnen jaarafspraken. Daarnaast nemen we eventueel extra activiteiten af. Dat wordt keurig in een voorstel neergelegd.” Dit laatste wordt door meerdere referenten op een soortgelijke manier verwoord. Ook wordt het volgende als aandachtspunt opgemerkt: “Ik heb de indruk dat ze nu meer met vaste pakketten werken die ze op de plank hebben liggen. Mijn advies zou zijn om vooral goed te blijven luisteren naar onze wensen en het maatwerk te laten blijven.”

Uitvoering

Bij negen van de tien referenten lopen de trajecten naar wens. Hoewel sommigen opmerken dat dit niet voor alles geldt. Maar, zo wordt erbij vermeld, HCO staat open voor feedback en neemt, waar nodig ook actie. Men vindt de meeste trajecten goed aansluiten en worden uitgevoerd conform afspraken. Eén van hen zegt: “Omdat we elkaar goed kennen, weet ik ook precies welke specialist ik nodig heb. En als dat niet lukt, denkt men mee in een andere oplossing.” Een volgende: “De activiteiten die zij doen, lopen uitstekend. Voor een bepaald onderdeel geldt dat de beste specialist bij HCO in dienst is, wat mij betreft.” “In een school wil het nog wel eens wat anders lopen dan gepland. HCO kan dan snel en goed schakelen en toont zich flexibel”, verklaart een derde. Daarnaast merkt een respondent op dat het ervan afhangt welke adviseur je hebt. Voor een van hen is dat juist reden om neutraal in het oordeel te zijn. “We hebben hele goede trajecten met hen gedraaid maar nu heb ik de indruk dat ze meer met vaste formats werken en minder als uitgangspunt nemen wat de wensen van de school zijn. Daarnaast zijn enkele vaste en vertrouwde gezichten vertrokken. Daardoor moet er gewerkt worden aan het opbouwen van een nieuwe en betrouwbare relatie”, vertelt hij. Enkelen melden ook nog dat bepaalde activiteiten zijn uitgesteld in verband met Corona.

Adviseurs en begeleiders

Eén geïnterviewde is ontevreden over de inzet van de adviseurs en begeleiders: “Op het moment heb ik niet echt een positief beeld. De mensen die bij ons op dit moment op school rondlopen, ervaar ik als goed. Maar vanuit de HCO overkoepelende organisatie kan ik dat niet zeggen. Het loyaliteitsgevoel is weg. En dat is jammer. Maar wat ik hen wil meegeven is dat je moet uitkijken naar dat wat je hebt opgebouwd, ook snel weer afgebroken kan zijn.” De overige negen referenten zijn van mening dat HCO de juiste mensen in weet te zetten. Zo worden zij onder meer getypeerd: “Het zijn prettige mensen in de omgang met een grote mate van deskundigheid. Zij weten goed te luisteren en de wensen te vertalen naar het doel en de doelgroep”, “Het geheel zit gedegen in elkaar en men doet zijn best om aan te sluiten”, “Wat ik fijn vind, is dat zij een standaard cursus weten aan te laten sluiten” en “Iedereen is uniek en vakbekwaam op zijn terrein. Zowel inhoudelijk als qua vaardigheden.” Een respondent plaatst nog een kanttekening: “Op sommige onderwerpen zetten zij zich te snel op de kaart als specialist, vind ik. Dat is in mijn ogen niet slim. Ga dan kijken of en hoe je kunt samenwerken met andere specialisten maar pretendeer niet alle wijsheid zelf in huis te hebben als dat niet zo is. Het gevaar is dan dat ik ga shoppen bij een organisatie die in mijn ogen wel expert op dat gebied is.”

Materiaal

Vier referenten spreken geen oordeel uit over de materialen van HCO omdat zij er recent weinig tot geen gebruik van hebben gemaakt. Van de overige zes zijn er vijf tevreden. Zij vertellen het materiaal van Bazalt, dat HCO gebruikt, goed tot zeer goed bruikbaar te vinden. Zo zegt een van hen: “Je mag materialen lenen voor een bepaalde periode om te kijken of het toepasbaar is. Met het team wordt dat dan bij ons intern opgepakt. Wij krijgen hier ook goed advies over.” En een volgende deelt mee dat, indien zij een nieuwe methodiek oppakken, zij zeker bij HCO gaan kijken. Degene die neutraal is merkt op dat er zoveel materiaal beschikbaar is, dat zij niet meer automatisch naar HCO toegaan. “Ik kan het nu overal vandaan halen”, meldt hij daarbij.

Afronding

Uit de gesprekken blijkt dat de meeste opdrachtgevers een keer of twee per jaar een vaste afspraak hebben met de accountmanager. Dan wordt alles in een keer doorgenomen. Indien men ook losse activiteiten inkoopt, houdt men met de betreffende begeleider goed vinger aan de pols. Evaluaties gebeuren ook met het team. “Nu doen we alles online en bespreken we wat de plussen en de minnen zijn en wat er anders kan. Daar krijg ik altijd een korte rapportage over”, verklaart een respondent. Een volgende vertelt dat HCO goed meedenkt in oplossingen, bijvoorbeeld ten aanzien van de Coronamaatregelen en binnen de richtlijnen te functioneren. Twee referenten vinden dat er niet echt sprake is van afronding omdat het doorlopende trajecten zijn en onthouden zich van een oordeel. In dit stadium maakt men ook melding van het feit dat HCO openstaat voor feedback en dat zij tussentijds ook goed te bereiken zijn. Een respondent deelt mee dat het persoonsafhankelijk is hoe de evaluatie verloopt. Aangezien hij nu al een tijd geen contact heeft gehad, oordeelt hij neutraal op dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Over het algemeen is men van mening dat HCO goed bereikbaar is, zeker per mail. Daarnaast meldt men dat alle informatie tijdig wordt aangeleverd. Zoals een van hen verklaart: “Ik vind hen open en transparant. Zij komen prima hun afspraken na.” Dat laatste wordt door meerdere referenten opgemerkt in soortgelijke bewoordingen. Ook geeft men aan dat de facturen kloppen. Een respondent geeft nog een tip: “Ik vind dat ze veel papier gebruiken. Het voor- en achterblad bij een offerte kan wat mij betreft weg. Ik moet het eerst uitdraaien, dan een handtekening zetten, dan weer inscannen en terugsturen. Dat kost papier en inkt voor de printer.”

Relatiebeheer

Een referent vertelt dat hij eenmalig een traject heeft afgenomen en kan om die reden niet aangeven of er sprake is van enig relatiebeheer. Twee anderen zijn neutraal omdat zij al langere tijd geen contact meer hebben gehad met de accountmanager. Omdat er een wisseling van de wacht heeft plaatsgevonden, is de accountmanager nog niet bij hen langs gekomen. Men is van mening dat HCO daar meer proactief in kan zijn en zorgvuldigheid moet bewaken. De anderen zijn tevreden en zeer tevreden over het door HCO gevoerde relatiebeheer. Men geeft aan dat men goed kan schakelen met de vaste contactpersoon en dat men het gevoel heeft dat deze ook intern bij HCO de juiste expert erbij zoekt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ondanks dat negen van de tien referenten het prijs-kwaliteitverhouding als goed bestempelen, maakt een van hen zich zorgen over de prijsstelling. “Die vind ik echt aan de hoge kant. En zeker nu de subsidieregelingen zijn veranderd en wij ook bij andere aanbieders rondkijken, zou ik hen adviseren om heel goed naar de prijzen te kijken. En daarnaast te zorgen dat ze het maatwerk blijven aanbieden en niet met te strakke formats komen.” Dat is de reden voor zijn neutrale oordeel. Anderen typeren de verhouding als ‘in balans’, ‘marktconform’ en ‘goed’.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek, luidt de conclusie dat negen van de tien referenten tevreden zijn over de uitgevoerde trajecten en de samenwerking. Als positieve punten benoemt men: “We kunnen altijd van hen op aan. Het is ook fijn dat we dezelfde adviseurs kunnen inzetten want die kennen onze school goed”, “Het aanbod is goed. Maar we kijken ook naar andere partijen. Als het aanbod gelijkwaardig is, kiezen we voor HCO”, “De kwaliteit is hoog. Ik waardeer eveneens hun flexibiliteit”, “Ik ervaar hen als open en transparant. De gesprekken gaan in goede harmonie”, “HCO is duidelijk en betrouwbaar. Daarnaast zijn zij accuraat” en “De contacten zijn laagdrempelig en goed.” Meerdere referenten merken wel op dat HCO zichtbaar moet blijven en goed moet letten op de aansluiting in de school. Degene die neutraal is, verwoordt dit als volgt: “Investeer in de relatie en zet jezelf op de kaart. Ik denk dat zij onvoldoende zichtbaar zijn. Op dit moment zie ik hen als een van vele aanbieders. Dat lijkt mij voor hun positie niet wenselijk. Behoud wat goed is.” Buiten hetgeen eerder in het rapport is omschreven, heeft men verder geen suggesties meer. Met uitzondering van deze referent geven allen aan HCO aan te bevelen bij 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 Stichting HCO op 17-08-2021.

Algemeen

Binnen de Bazalt Groep werken de onderwijsadviesbureaus HCO, RPCZ en Bazalt 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. HCO is de educatieve partner waar scholen, kinderopvangcentra en peuterspeelzalen binnen Den Haag en omgeving, terecht kunnen voor leerlingenzorg, training en advies. 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.

Kwaliteit

Stichting HCO (Haags Centrum voor Onderwijsadvies) is het grootste onderwijsadviesbureau voor scholen en kindercentra in Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Gemeente Westland, Delft, Rijswijk, Zoetermeer en Nootdorp. HCO vertaalt wetenschappelijke onderzoeken naar de dagelijkse praktijk en geeft daarmee vorm en inhoud aan haar functie als expertisecentrum voor onderwijskundige, didactische en psychologische vraagstukken. Kwaliteit, zorgvuldigheid, actualiteit en innovatie staan in de dienstverlening voorop. Door hun nauwe en intensieve relatie met de scholen, peuterspeelzalen en kinderdagverblijven, weten de professionals van HCO goed wat er speelt in de praktijk en kan de dienstverlening daarop nauw aansluiten. (Online) 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 specialisten in het onderwijs vormt het uitgangspunt binnen alle trajecten. 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

De afgelopen periode hebben er zowel in- als extern de nodige veranderingen plaatsgevonden. Corona heeft onder meer ervoor gezorgd dat een aantal processen versneld is doorgevoerd. HCO heeft adequaat ingespeeld op de ontwikkeling van fysiek naar online begeleidingstrajecten. Voor de opdrachtgevers en deelnemers heeft het als grote voordelen dat begeleiding op afstand wordt geoptimaliseerd door ontwikkelingen met betrekking tot verdere interactiviteit en virtual classrooms, bijvoorbeeld. Eveneens heeft het als spin-off effect dat de interne organisatie in zijn geheel verder gedigitaliseerd is. Van offertetraject tot en met facturering is dusdanig vormgegeven in een centraal systeem dat alle professionals binnen de Bazalt Groep de status kunnen opvragen en er voor de klant meer uniformiteit en synergie ontstaat. Was voorheen het accountmanagement per werkmaatschappij geregeld, nu is men in staat om kennis en expertise te delen en te bundelen zodat de klant hier optimaal profijt van heeft. Alle professionals binnen HCO hebben diverse scholingstrajecten gevolgd om hun eigen expertise verder uit te bouwen en daarmee opdrachtgevers nog beter van dienst kunnen zijn. Daarnaast is het complete portfolio nader bekeken zodat op actuele vraagstellingen vanuit de markt goed geanticipeerd kan worden en men scholen verder weet te ontzorgen. Kennisgroepen vanuit de drie werkmaatschappijen bewaken de trends nauwgezet. Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van HCO 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