

# Klanttevredenheidsonderzoek

KOC Diensten

28-09-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van KOC Diensten 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  |   |   |   | 90%  | 10% |
| Plan van aanpak                                      |   |   |   | 90%  | 10% |
| Uitvoering   |   |   |   | 50%  | 50% |
| Adviseurs en begeleiders                             |   |   |   | 50%  | 50% |
| Materiaal②   |   |   |   | 60%  |     |
| Afronding  |   |   |   | 90%  | 10% |
| Organisatie en Administratie                         |   |   |   | 90%  | 10% |
| Relatiebeheer  |   |   |   | 90%  | 10% |
| Prijs-kwaliteitverhouding                            |   |   |   | 100% |     |
| Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal |   |   |   | 50%  | 50% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben zicht op of een mening over dit onderdeel

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### **Voortraject**

Aan dit onderzoek naar een aantal diensten (op het gebied van onderwijsadvies) die worden aangeboden door KOC Diensten, hebben tien referenten meegewerkt. Al deze respondenten hebben al langere tijd een zakelijke relatie met KOC Diensten en zij geven vaak meerdere redenen om voor dit bureau te kiezen. Zo worden in dit verband onder meer de identiteit, de deskundigheid, de betrokkenheid en het leveren van maatwerk genoemd. "We hebben in de afgelopen jaren naar volle tevredenheid samengewerkt met KOC Diensten, zij weten waar wij voor staan en wat wij belangrijk vinden. Ook kennen ze onze organisatie goed en passen daar hun dienstverlening naadloos op aan," zo legt een van de geïnterviewden zijn keuze voor dit bureau uit. De overige referenten hebben soortgelijke beweegredenen. Verder zeggen ze over het voortraject dat er prettige gesprekken plaatsvinden waarin er op een constructieve manier wordt besproken wat er specifiek kan worden geboden: "Ze hebben zich de afgelopen jaren goed ontwikkeld en laten ons hiervan meeprofiteren". Alle respondenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop KOC Diensten aan het voortraject gestalte heeft gegeven.

### **Plan van aanpak**

Over het plan van aanpak zijn de ondervraagden net zo tevreden als over het voortraject. Iedereen geeft hier een score “tevreden” of zelfs “zeer tevreden”. De motivatie die hierbij wordt gegeven gaat vooral over het maatwerk dat wordt geleverd: “Ook al werkt KOC Diensten voor meerdere scholen, toch heb ik niet het gevoel dat we allemaal over een kam worden geschoren. Er wordt in de gesprekken vooraf goed geluisterd naar onze wensen en behoeftes en hier wordt een plan op maat voor ontwikkeld”. In de begeleiding is er vooral sprake van systeem- en leerlingbegeleiding. Een referent legt zijn score als volgt uit: “Ik ben heel tevreden over het plan van aanpak. Niet alleen omdat het voldoet aan onze wensen qua inhoud maar ook omdat het duidelijk en helder van opzet is. Je weet hierdoor wat er gepland staat en er ontstaan geen valse verwachtingen”. Respondenten geven verder nog aan dat de prijzen vooraf bekend zijn en dat deze goed worden verantwoord.

### **Uitvoering**

Over de manier waarop KOC Diensten de verschillende trajecten ten uitvoer heeft gebracht, zijn de referenten erg tevreden, de helft van hen geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Een van de respondenten legt uit: “Ze werken met veel enthousiasme en professionaliteit omdat ze gebruikmaken van experts. Omdat we al langer samenwerken, kennen ze onze school heel goed en daardoor sluiten de adviezen en oplossingen die worden geboden zo goed aan bij onze dagelijkse praktijk. We kunnen er echt verder mee”. Een andere referent noemt in dit verband de korte lijnen als positief punt: “Omdat we werken met onze eigen contactpersonen, hoef je niet steeds opnieuw alles uit te leggen. Dit vergroot de slagkracht en daarmee verhoogt het de kwaliteit van de trajecten”. Een laatste referent zegt tenslotte: “KOC Diensten ondersteunt ons bij onze missie om goed en verantwoord onderwijs te bieden aan onze leerlingen. De gereformeerde grondslag wordt daarbij nooit uit het oog verloren”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over dit onderwerp wordt gedacht.

### **Adviseurs en begeleiders**

Net als bij het vorige onderdeel zijn de respondenten erg enthousiast over dit onderwerp; de adviseurs en begeleiders. Zij worden gewaardeerd om hun professionaliteit, hun deskundigheid en hun flexibiliteit. Hier volgen enkele citaten die dit positieve oordeel onderstrepen: “Ik ben erg tevreden over de professionals van KOC Diensten met wie wij hebben samengewerkt. Doordat ze onze school goed kennen, weten ze welke specifieke behoeften wij hebben. Daarnaast staan ze open voor feedback en passen hun werkwijze daar waar nodig aan”, “Ze komen afspraken na en communiceren duidelijk indien er kinken in de kabel dreigen te ontstaan” en “De begeleiders van KOC Diensten doen hun werk goed. Ze luisteren naar ons als klant en werken echt met ons samen. Het team voelt zich echt gehoord en is blij met de diensten die we tot nog toe hebben afgenomen”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren met betrekking tot de adviseurs en begeleiders KOC Diensten. Dat verklaart hun grote tevredenheid over dit onderwerp.

### **Materiaal**

Het materiaal dat door KOC Diensten wordt verschaft wordt door de geïnterviewden onder meer omschreven als “Geschikt en duidelijk”, “Netjes, goed verzorgd en toegespitst op de doelgroep” en “Goed vormgegeven en inhoudelijk helemaal in orde”. Vier referenten hebben ofwel geen gebruik gemaakt van materiaal, ofwel hebben zij hier geen zicht op. Zij onthouden zich om die reden van het geven van een mening over dit onderwerp. De overige respondenten zijn, zoals ook blijkt uit de hierboven genoemde citaten, zonder uitzondering tevreden over het materiaal dat door KOC Diensten wordt verstrekt. Een van hen vat dit mooi samen: “KOC Diensten is in alles professioneel, dat blijkt niet alleen uit hun handelen maar ook uit hun producten. Deze sluiten aan bij hun en onze visie en zijn daarnaast van kwalitatief hoogwaardig niveau”.

### **Afronding**

De manier waarop KOC Diensten de verschillende trajecten afrondt, is naar tevredenheid van de referenten. Aangezien alle referenten een langdurige relatie met KOC Diensten onderhouden, dekt het woord afronding volgens sommigen niet geheel de lading, maar zij beoordelen in dit geval de afronding van een bepaald traject. Een van de referenten vertelt hier over: “KOC Diensten is altijd goed bereikbaar en als we ergens mee zitten, wachten we daar niet mee maar melden we dit meteen. Dit wordt dan, die enkele keer dat het voorkomt, goed mee omgegaan. We voelen ons wat dat betreft echt gehoord door deze organisatie”. Een andere geïnterviewde zegt: “Er wordt door KOC Diensten altijd feedback gevraagd. Hier wordt volgens mij ook echt iets mee gedaan. Daarnaast zijn er ook nog vaste momenten waarop we overleg hebben over lopende en aflopende zaken, hier wordt in een open en prettige sfeer met elkaar van gedachten gewisseld”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren, ze vinden dat de trajecten altijd op een zorgvuldige manier worden afgerond.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie zijn volgens alle respondenten bij KOC Diensten in goede handen. Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zelfs zeer tevreden over de manier waarop KOC Diensten hier vorm aan gegeven heeft. Zij geven allemaal aan dat KOC Diensten een prettige organisatie is om mee samen te werken. “Ze hebben alles goed geregeld en als er wel eens kleine dingetjes zijn dan hebben we daar snel contact over en wordt er gezocht naar een goede oplossing,” zo vertelt een van de referenten. De overige referenten hebben soortgelijke ervaringen. Zij zeggen dat het instituut goed bereikbaar is en dat vragen op een professionele wijze worden beantwoord: “En binnen een redelijke termijn” Hierbij tekenen enkele referenten nog aan dat ze tevreden zijn over de manier waarop er werd omgegaan met de beperkingen die in verband met Covid-19 waren opgelegd: “KOC Diensten toonde zich flexibel en dacht met ons mee over mogelijkheden. Heel fijn”.

### **Relatiebeheer**

De manier waarop KOC Diensten de relaties met de verschillende opdrachtgevers onderhoudt, is naar de zin van alle referenten. Iedereen is hier tevreden over en tien procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Sommige van de referenten geven aan met enige regelmaat een mailing te ontvangen: “Een professionele en niet opdringerige manier van contact onderhouden vind ik dat”. Ook hebben de meeste van de respondenten een vaste contactpersoon bij KOC Diensten die regelmatig informeert naar de behoeftes: “Dit is echt een goed contact want er wordt niet alleen gepeild wat onze wensen zijn maar er worden ook concrete aanbiedingen gedaan, toegespitst op onze situatie. Dat is natuurlijk een groot voordeel van een vast contact die weet wat er bij ons speelt”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over het relatiebeheer wordt gedacht.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De referenten zijn eensgezind in hun oordeel over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de diensten/trajecten van KOC Diensten; ze zijn hier tevreden over. De meesten hebben geen vergelijking gemaakt met andere aanbieders omdat ze erg tevreden waren en zijn over de kwaliteit: “Zolang ze dergelijke kwaliteit bieden en de prijzen niet de pan uit rijzen, blijven wij KOC Diensten trouw. Ik ben gewoon tevreden en vind de prijzen redelijk”. Een andere respondent zegt dat de kosten vrij hoog zijn als je het sec bekijkt. “Maar” zo voegt hij eraan toe “niet als je dit vergelijkt met wat je ervoor terugkrijgt. Een totaalpakket op maat gemaakt naar onze wensen. Ze sluiten gewoon heel goed aan bij het onderwijs dat wij willen bieden”.

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Uit het onderzoek onder een aantal afnemers van trajecten/adviezen van KOC Diensten komt een grote tevredenheid naar voren. De respondenten zijn zeer te spreken over de diensten van deze organisatie. "Ze sluiten goed op de praktijk, op onze visie en de diensten zijn ook altijd gebaseerd op de laatste ontwikkelingen," aldus een van de tevreden referenten. De samenwerking met KOC Diensten wordt als prettig ervaren, onder meer doordat de gesprekken vooraf duidelijk, helder en open zijn: "We komen gezamenlijk tot een bepaalde oplossing, dit is echt een wisselwerking tussen beide partijen en daardoor is het eindproduct passend". Ook de manier waarop er gecommuniceerd werd in het hectische voorjaar van 2020, wordt door een aantal respondenten specifiek als goed punt van KOC Diensten genoemd. Over geen van de onderwerpen die tijdens dit onderzoek aan bod zijn gekomen, zijn negatieve punten naar voren gebracht. Alle respondenten zijn dermate tevreden dat ze zonder aarzeling aangeven dat ze ook in de toekomst graag gebruik blijven maken van de diensten van KOC Diensten. Tevens zouden ze KOC Diensten aanbevelen aan collega's: "Als naar mijn ervaringen wordt gevraagd zal ik eerlijk en dus positief antwoorden".



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met KOC Diensten op 28-09-2021.

### Algemeen

KOC Diensten is er voor de ondersteuning van ieder die betrokken is bij het christelijk onderwijs op gereformeerde grondslag. Ook is KOC Diensten er voor ouders en jeugdigen die ondersteuning en hulp wensen die uitgaat van diezelfde grondslag. KOC Diensten kent twee pijlers, te weten 'scholen' en 'jeugd en gezin'. De afdeling 'scholen' levert diensten aan schoolbesturen, directeuren, intern begeleiders, leerkrachten en andere werknemers die op scholen werkzaam zijn. De afdeling 'jeugd en gezin' biedt diensten aan ouders, jongvolwassenen en kinderen. De dienstverlening richt zich dus zowel op bestuurlijk-juridische zaken, ambulante hulpverlening als onderwijsadvies. KOC Diensten verzorgt een breed pakket aan producten en diensten op het gebied van onderzoek, advies en begeleiding ten behoeve van alle niveaus binnen onderwijsorganisaties en verleent ambulante hulp in situaties waar dat noodzakelijk is. Het instituut zoekt nadrukkelijk naar samenwerkingsverbanden die van toegevoegde waarde zijn om zo optimaal mogelijk tegemoet te komen aan de vraagstelling bijvoorbeeld op het gebied van bestuurlijk-juridische zaken maar ook op thema's als weerbaarheid & sociale veiligheid. Trajecten zijn erop gericht om het beste resultaat neer te kunnen zetten met duurzaam effect.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel en krijgt voortdurend aandacht. Zo is KOC Diensten aangesloten bij Onderwijs Ontwikkeling Nederland, heeft ment het ISO-certificaat van CIIO en is de overkoepelende stichting (ds. G.H. Kerstencentrum) ingeschreven in het kwaliteitsregister CRKBO. KOC Diensten heeft diverse onderwijsadviseurs en orthopedagogen die trajecten vorm en inhoud geven. KOC Diensten werkt nauw samen met de scholen die zich bij hen hebben aangesloten. Een aantal keer per jaar zit men met elkaar om de tafel om zaken zowel op inhoud als op organisatie en planning door te nemen. Nieuwe initiatieven ontstaan in gezamenlijk overleg. Het dienstenaanbod wordt dan ook jaarlijks tegen het licht gehouden om te kijken of het nog voldoende aansluit. Iedere activiteit heeft een eerste en tweede verantwoordelijke waardoor actualisering, continuïteit en borging geïntegreerd worden. Mede dankzij het goede contact met de scholen, is KOC Diensten in staat om snel en flexibel te schakelen en op die manier zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen.

### Continuïteit

De toegevoegde waarde van KOC Diensten is deels gelegen in het feit dat men met veel scholen langlopende samenwerkingsverbanden heeft op meerdere gebieden maar ook dat men adequaat inzoomt op actuele onderwerpen die relevant zijn. De diensten worden afgestemd op relevante thema's voor het onderwijs en voor jeugd en gezin. Door in structureel overleg te blijven met haar afnemers weet zij aan te sluiten op de behoefte. Het diensten- en productaanbod is dan ook continu in ontwikkeling. Gezien het resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode ten aanzien van onderwijsadvies 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)