

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Sardes

18-11-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Sardes 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			10%	30%	60%
Plan van aanpak				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Adviseurs en begeleiders				40%	60%
Materiaal②				30%	20%
Afronding③				20%	50%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer④				20%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			20%	40%	30%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten onthouden zich van een oordeel over het materiaal.
- ③ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de afronding.
- ④ Vijf referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑤ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste respondenten zijn al vanuit het verleden bekend met Stichting Sardes (hierna te noemen Sardes) als onderzoeks- en adviesbureau voor het onderwijs. Anderen zijn door een collega of een relatie op het bureau geweest of hebben op het internet gezocht. Verschillende redenen worden genoemd om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de kennis van zaken, de prettige samenwerking, de kwaliteit van de begeleiders en adviseurs en de expertise in de kinderopvang. Enkele citaten ter illustratie: "We zijn bezig met inclusief onderwijs en Sardes is op dat terrein een heel breed gekwalificeerd bureau met goede mensen", "Ze zijn gespecialiseerd in kindercentra en ze hadden de deskundigheid die we nodig hadden", "Ze zijn kundig, weten waar ze het over hebben, kunnen het goed overbrengen en doen gedegen onderzoek. Ook zijn de lijnen kort en werken we samen met plezierige mensen bij hen", "We maken al langere tijd naar tevredenheid gebruik van hun deskundigheid en spreken daarom steeds een vervolg af op een eerder traject" en "De leerkrachten zijn tevreden over hoe zij de theorie en de praktijk combineren en daarom hebben wij hen ingezet voor het traject over begrijpend luisteren en lezen."

In het voortraject wordt samen met de klant uitgebreid de tijd genomen om de behoefte en wensen helder te krijgen en zo het juiste voorstel te kunnen doen voor het plan van aanpak. Volgens een van hen liet de start van het traject even op zich wachten en daarom geeft hij een score drie voor dit onderdeel. De anderen laten zich positief uit over de werkzaamheden in het voortraject.

Plan van aanpak

Allen zijn positief tot zeer positief over het plan van aanpak van het traject. Er wordt gesproken over een plan van aanpak dat echt in samenspraak met de klant en ook aan de hand van de wensen is opgesteld. Een en ander komt ook naar voren in de volgende citaten: "Vooraf was er overleg en van hun kant verdieping in onze vraag. Daar kwam een passend voorstel uit voor het programma", "We hadden voor de start afstemming met een van hun adviseurs, maar die had het te druk om het op zich te nemen. Toen is een andere adviseur erop gezet en die heeft goed geluisterd naar onze wensen bij het bepalen van het traject" en "Het traject is uitgebreid besproken en er is echt ingezoomd op onze situatie. Ze zijn heel zorgvuldig te werk gegaan en hebben het uitgebreid op papier gezet." De kosten van het traject zijn vooraf bekend en worden duidelijk omschreven in de offerte.

Uitvoering

Bij de respondenten heerst grote tevredenheid over de wijze waarop door Sardes uitvoering wordt gegeven aan het traject. Er wordt in de uitvoering voldaan aan de verwachtingen van de klant en meerdere geïnterviewden noemen Sardes 'echt een partner' in het traject. Illustratief voor deze positieve beoordeling zijn de volgende uitspraken: "Ze hebben de kwaliteit van ons taalonderwijs verbeterd, doordat ze de leerkrachten kunnen overtuigen en meekrijgen in het proces", "Ze hebben heel veel expertise in huis en die hebben ze toegankelijk en toepasbaar gemaakt. Ze maken het heel concreet en vertalen het naar onze praktijk", "Ze hebben ons begeleid op het gebied van begrijpend lezen en daar kwam leesmotivatie bij. Ze hebben ons daarbij op ideeën gebracht en tips gegeven over hoe we dit in de praktijk kunnen toepassen. Er zijn teambijeenkomsten en stuurgroepbijeenkomsten gehouden die zo motiverend waren dat je echt zin kreeg om de dingen in de praktijk toe te passen. Ook waren er observaties in de klas die als heel laagdrempelig en prettig zijn ervaren", "Er zat heel veel knowhow bij de begeleiding en dat heeft geresulteerd in een prachtig programma voor de naschoolse lessen" en "Ze hebben gedaan wat we hadden afgesproken. Ze hebben hun deskundigheid ingebracht en gezorgd voor de verslaglegging. Ze hebben de bijeenkomsten voorbereid, de agenda gemaakt en hebben ons onder andere geholpen op het gebied van de subsidiestromen."

Adviseurs en begeleiders

Alleen maar positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de adviseurs en begeleiders van het bureau. Als kwaliteiten komen in de eerste plaats naar voren de grote deskundigheid op hun vakgebied en de flexibiliteit naar de klant. Ook de gave om de kennis goed over te brengen wordt als een van de kwaliteiten genoemd. Enkele citaten op dit gebied: "Het is een doorzetter met kennis van zaken. Hij neemt echt het initiatief en wijst ons op subsidies en andere nuttige kanalen", "Ze waren beiden van super kwaliteit en waren goed op elkaar ingespeeld. Ze hebben ons naar een hoger niveau gebracht", "Ze zijn communicatief sterk, betrouwbaar en hebben de nodige expertise. Soms wordt het werk wel iets te strak ingepland en blijken ze meer uren nodig te hebben", "Ze luisteren goed naar de klant en komen dan met een interpretatie die ze voorleggen. Vervolgens zijn ze soepel in het aanpassen en zorgen ze voor zoveel mogelijk maatwerk" en "Ze hebben de juiste kennis, maar ik miste wel de chemie tussen de twee sprekers. Ieder had zijn eigen achtergrond en er was niet echt een synergie met het elkaar de bal toespelen en het aanvullen van elkaar."

Materiaal

Bij vijf van de geïnterviewden is er niet of nauwelijks sprake van materiaal bij het traject en zij onthouden zich van een score. De anderen laten zich tevreden uit over de kwaliteit van het verzorgde materiaal. Afhankelijk van het soort traject spreken de referenten als gebruikt materiaal onder andere over: powerpointpresentaties, hand-outs, documenten, artikelen en kijkexemplaren van leesboeken.

Afronding

Bij drie respondenten is het nog te vroeg voor een oordeel op dit onderdeel, omdat het traject nog niet is afgesloten. De anderen laten zich positief uit over de afronding van het traject. Bij sommige trajecten wordt aan het einde een rapportage verzorgd die volgens hen van goede kwaliteit is. Na afloop wordt door het bureau feedback gevraagd over het verloop van de traject en de kwaliteit van de adviseurs in de vorm van een evaluatie. Ter illustratie enkele citaten: “Regelmatig zijn er evaluatiemomenten en ook tussendoor in het traject vragen ze om feedback”, “Aan het einde van het traject wordt aan het team een beoordeling gevraagd en ook tussentijds is er nauw contact over het verloop. Met mij en met de stuurgroep wordt dan gekeken naar de volgende stappen en waar we tegenaan lopen” en “Er zijn niet echt formele evaluatiemomenten maar wel informele. Alles is bespreekbaar bij hen.” Meerdere respondenten geven aan dat in het kader van een stukje nazorg de adviseur nog wel benaderd kan worden met vragen. “Ik heb wel meegemaakt dat ze klaar waren met hun werk en dat ze nog achterwacht waren voor de lessen”, geeft een van hen aan. Men is tevreden over de resultaten die zijn geboekt met de trajecten.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van Sardes is de meerderheid van de geïnterviewden tevreden of zeer tevreden. Zij noemen Sardes een professioneel onderwijsadviesbureau dat zijn zaken organisatorisch en administratief goed op orde heeft. Het bureau is via de telefoon goed bereikbaar en via de e-mail wordt snel gereageerd op vragen. Ter illustratie: “De adviseurs fungeren als mijn contactpersoon en de lijnen zijn kort” en “Ik heb voornamelijk contact met de adviseur en die reageert vlot en adequaat op vragen. We hebben ook de mobiele nummers van de adviseurs.” Het bureau toont de nodige flexibiliteit, als er aanpassingen gedaan moeten worden aan de hand van de wensen van de klant. Enkele uitspraken in dit kader: “Uitgangspunt voor hen is de behoefte van de klant en daarin tonen zij zich heel flexibel”, “Als er geschoven moet worden met dagen, is dat geen probleem” en “Als we bijvoorbeeld de offerte te hoog vinden, dan kan het aangepast worden door bijvoorbeeld een junior adviseur in te zetten voor bepaalde werkzaamheden. Dat scheelt in de kosten.” De gemaakte afspraken worden altijd correct nagekomen en de facturen kloppen met de uitgebrachte offerte. Een van de geïnterviewden geeft een neutrale score en heeft als aandachtspunt dat de factuur wel wat sneller gestuurd kan worden.

Relatiebeheer

Bij vijf referenten is niet echt sprake van relatiebeheer door Sardes buiten de momenten waarop de trajecten lopen. Zij merken daarbij op dat zij ook geen behoefte hebben aan initiatieven van het bureau op dit gebied. Zij weten zo nodig het bureau zelf te vinden. De rest is goed te spreken over de manier waarop Sardes het contact met de klant onderhoudt. Er wordt gesproken over het sturen van mailings en nieuwsbrieven. Enkele citaten: “Volgens mij sturen ze wel mailingen en af en toe een boekje. Regelmatig zie ik informatie van hen langskomen”, “Ze informeren je als er bijvoorbeeld een webinar is” en “We hebben projecten die lopen en daardoor is het contact prima. Ze zoeken regelmatig contact om te informeren naar hoe het gaat.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de geïnterviewden heeft zich niet verdiept in de kosten van het traject. Daarover zijn door de gemeente afspraken gemaakt met het bureau en hij verwacht dat dit wel goed geregeld is. De gemeente heeft volgens hem de kosten gelimiteerd en Sardes houdt zich daar netjes aan. De meerderheid van de overige respondenten geeft een positieve beoordeling voor de prijs-kwaliteitverhouding. Zij noemen de prijs gangbaar en marktconform en de prijs-kwaliteitverhouding prima in balans. Enkele uitspraken: “Het is niet goedkoop en daar kijken we ook kritisch naar, maar ze bieden wel kwaliteit. Ook ramen ze het vrij krap met de uren, waardoor ik wel tevreden ben over de prijs in verhouding tot de gewerkte uren en de geleverde kwaliteit”, “Naar mijn idee is de verhouding binnen de norm die ik acceptabel vind. Ze voldoen met hun werk aan mijn verwachtingen” en “Het is prijzig, maar ze kunnen wel onderscheid maken tussen een senior en een junior adviseur. Ze houden er dan rekening mee dat soms ook een junior adviseur voldoet en het daardoor goedkoper wordt.” Twee van hen geven een score drie en beargumenteren dit als volgt: “De prijs vind ik wel haast schandalig hoog, maar ik ben wel heel tevreden over de kwaliteit. Ik denk wel dat ze wat duurder zijn dan anderen” en “De kwaliteit is goed, maar ik verbaas mij bij hen en ook bij andere bureaus over de prijs.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel gezien zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de afgenomen trajecten en de samenwerking met het bureau. Als sterke punten komen onder andere in de vraaggesprekken naar voren: de kwaliteit van de adviseurs en begeleiders, de flexibiliteit, de expertise op het gebied van VVE, de ervaring als onderzoeksbureau en de prettige samenwerking. Ter illustratie enkele citaten: "Heel goed vind ik hun expertise en hoe zij daarover communiceren. We hebben een prettige werkrelatie en daarnaast houden zij de ontwikkelingen goed bij en doen ze zelf ook onderzoek", "Naast de deskundigheid vind ik hun bereidheid en flexibiliteit om het zo te doen als wij willen het sterke punt bij hen", "Ze spreken heel erg op het niveau van de leerkrachten en kunnen hen daardoor in beweging krijgen", "Ze geven zodanige feedback dat leerkrachten er iets mee kunnen. Ze draaien er niet omheen en geven goede handvaten. De leerkrachten voelen zich ook vertrouwd met hun werkwijze", "Ze hebben een brede kennis verzameld en worden regelmatig gevraagd voor onderzoek. Verder is hun dienstverlening altijd prima" en "Er staat een partij voor de groep die vanuit gedegen onderzoek praat. Ze weten waar ze het over hebben." Een van hen vertelt dat het bureau heel erg gericht is op taal en lezen en hij zou het heel mooi vinden als Sardes zich ook meer op het rekenen gaat richten. Men is bereid om Sardes als onderwijsadviesbureau te noemen naar anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Stichting Sardes op 18-11-2022.

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. Ieder kind heeft het recht om zijn of haar talenten optimaal te benutten, ongeacht de thuissituatie. Uiteindelijk komt het de samenleving als geheel ten goede wanneer alle talenten goed benut worden, iedereen mee kan doen en niemand aan de zijlijn hoeft te staan. Betere kansen bieden aan kinderen en jongeren die het risico lopen om achterop te raken in het onderwijs. Dat is al bijna 30 jaar de ambitie van Sardes. 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 organisatie 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. Sinds januari 2021 is Sardes bestuurlijk gefuseerd met Caop. In 2023 volgt de juridische fusie. Sardes zal dan volledig tot Caop behoren. Het Caop is vooral sterk op het landelijke en regionale niveau. Sardes werkt samen met gemeenten en (school)besturen op het lokale niveau en voor de overheid. Door de kennis van de beide organisaties te bundelen kan nog beter worden voldaan aan maatschappelijke vraagstukken. Ook biedt de samenwerking Sardes versterking op de bedrijfsvoering.

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 op wekelijkse basis interne bijeenkomsten waar lopende projecten, innovaties en nieuwe ontwikkelingen worden besproken. Dit wordt geregeld aangevuld met bijeenkomsten 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 geen 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 jaren heeft Sardes laten zien snel te kunnen schakelen naar digitale ondersteuning en hierdoor is de dienstverlening van Sardes nooit 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