

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Bazalt Groep Den Haag

01-09-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Bazalt Groep Den Haag 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	8

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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%	10%	40%	40%
Plan van aanpak		10%		70%	20%
Uitvoering		20%		40%	40%
Adviseurs en begeleiders		20%		40%	40%
Materiaal②			10%	40%	
Afronding		20%	30%	20%	30%
Organisatie en Administratie③				60%	30%
Relatiebeheer④				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		20%	10%	50%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			30%	30%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten geven geen score
- ③ Eén referent geeft geen score
- ④ Eén referent geeft geen score
- ⑤ Eén referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij onderwijs- en begeleidingstrajecten uitgevoerd door Stichting Bazalt Groep Den Haag (hierna: Bazalt Groep) wordt door acht van de tien referenten positief tot zeer positief beoordeeld. Vrijwel allen geven aan al lang samen te werken met Bazalt Groep en in sommige gevallen ook al jaren met dezelfde adviseur. Enkele positieve reacties over het voortraject zijn: "Bazalt Groep is een vast contact in onze regio en wij hebben meerdere aanbieders met elkaar vergeleken. Bazalt Groep is goed bekend met de ontwikkelingen in de regio en op onze school. Daarom hebben wij voor hen gekozen", "Ik werk al jaren samen met Bazalt Groep. Wij hebben gezamenlijk duidelijke doelstellingen met meetbare termen vastgesteld. Inmiddels is de samenwerking met en de begeleiding door Bazalt het een jaarlijks terugkerend project, dat op maat wordt gemaakt per leraar. Wij hebben geconstateerd dat dit betere resultaten geeft doordat er verschillende behoeften zijn. Het begeleiden van groepen hebben wij losgelaten", "Wij werken al heel lang samen met Bazalt Groep. Voor dit specifieke meerjarige traject werken wij met één adviseur die ons zeer goed bevalt" en "Ik had eerder een training gevolgd bij Bazalt Groep en mijn contactpersoon wees mij op deze training."

Een tweetal referenten zijn minder enthousiast over het voortraject. Eén van hen geeft de score “ontevreden”. De ander is tevreden noch ontevreden. Beiden geven aan dat de contactpersoon van Bazalt Groep onvoldoende heeft geholpen om het vraagstuk aan te scherpen, waardoor later in het traject de verwachtingen niet gerealiseerd zijn.

Plan van aanpak

Het plan van aanpak en het daarbij behorende kostenoverzicht wordt door negen referenten als goed tot zeer goed gewaardeerd met wel een enkele kritische noot betreffende de juiste afstemming op de vraag. De volgende reacties weerspiegelen dit beeld: “Ons meerjarige traject is onderverdeeld in niveaus die in het plan van aanpak zijn uitgewerkt. Daarnaast stemmen wij onderling het uit te voeren traject tussentijds nog verder af”, “In het plan van aanpak staan de doelstellingen, hoe deze kwantitatief gemeten worden en hoe de training wordt aangeboden” en “Bazalt Groep ontvangt een vast bedrag van ons en er zijn kwantitatieve doelen bepaald. Verder zijn er vaste afspraken over de tussentijdse evaluatie.” Eén referent geeft het plan van aanpak een negatieve score met daarbij de volgende onderbouwing: “Op de eerste dag bleek dat het programma onvoldoende aansloot bij de vraag. Wellicht had vooraf beter onderzocht moeten worden welke onderdelen van de training al bekend waren en welke onderdelen nog niet of mogelijk verdiept aangeboden moesten worden. Er was geen duidelijke probleemstelling en het programma stond vast. Uiteindelijk bleek dat het probleem een andere oorzaak had en een andere oplossing heeft resultaat gebracht.”

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen wordt door acht referenten als goed tot zeer goed bestempeld, waarbij wel enkele verbeterpunten werden opgemerkt. Enkele reacties: “De training die is gegeven voldeed inhoudelijk wel voor de leerlingen, maar om een goed resultaat te leveren waren veel meer trainingen over een lange periode nodig geweest en had de leraar ook meer betrokken moeten worden. Na een aantal keer hield het op”, “In het begin was het nog even afstemmen hoe de training op maat gegeven kon worden. Door tussentijdse evaluaties is dit goed afgestemd”, “Eén onderdeel van de training had meer aandacht mogen krijgen. Het was ons vaak onduidelijk of wij het goed deden en de trainer gaf ook geen alternatieven als voorbeeld”, “De tussentijdse evaluatiegesprekken en rapportages inzake de kwantitatieve gegevens zijn heel goed” en “Het programma vond plaats tijdens een teamscholing en die verliep goed.” Een tweetal referenten gaven aan dat zij ontevreden over de uitvoering zijn om de volgende redenen: “Vanuit de deelnemers is aangegeven dat de training weinig nieuws heeft gebracht.” De ander zegt: “Nadat op de eerste dag bleek dat het programma niet voldeed, had de trainer in eerste instantie moeite om het programma om te gooien. De tweede helft van de training verliep beter.”

Adviseurs en begeleiders

Acht geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainer, hetgeen in de volgende reacties naar voren komt: “De trainer is duidelijk expert op haar vakgebied. Naarmate zij de groep beter leerde kennen, speelde zij steeds beter in op de behoeften van de groep”, “De trainer is een expert en veranderkundige. Een vakvrouw waar wij al lang mee samen werken”, “De adviseur heeft de rol van een coach, is zelf werkzaam in de praktijk en onderwijskundig goed onderlegd”, “De adviseur beheerst alle adviesrollen en is ook vakinhoudelijk goed op de hoogte waardoor hij ons heel goed heeft begeleid in dit project.” Een tweetal referenten gaven aan dat zij ontevreden zijn over de ingezette trainer om de volgende redenen: “De trainer had moeite om zich aan te passen aan de vraag vanuit de groep” en “Sommige deelnemers kregen het gevoel dat zij hetzelfde kennisniveau als de trainer hadden.”

Materiaal

De helft van de referenten heeft geen score toegekend aan het (les)materiaal omdat zij vanuit hun rol hier geen zicht op hebben of het is door derden verstrekt. Vier van de vijf geïnterviewden beoordelen het materiaal als goed. Het verschilt per traject waar het lesmateriaal uit bestond en varieerde van op maat gemaakte hand-outs, korte presentaties tot standaard lesmateriaal. Eén referent gaf een neutrale score omdat zij na afloop nog een onderdeel van het materiaal zelf bij moest bestellen: “Dit onderdeel had bij het aangeboden lespakket inbegrepen moeten zijn”, gaf deze referent aan.

Afronding

Vijf geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de afronding van de trajecten. Enkele reacties over het natraject: "Het is doorlopend traject met elk semester een evaluatie met onder andere aanbevelingen en eventueel bijgestelde doelen.", "Er heeft een evaluatie plaatsgevonden met de leerkracht en de intern begeleider waarbij de groepsanalyse is besproken" en "De eindevaluatie vindt jaarlijks plaats en dan worden er rapportages gedeeld over kwantitatieve gegevens." Drie referenten gaven aan noch tevreden, noch ontevreden te zijn. In deze gevallen ontbrak het veelal aan de tussentijdse en/of eindevaluatie, de nazorg en het realiseren van doelstellingen. Twee referenten zijn ontevreden omdat de doelstellingen van het traject niet zijn behaald door een verkeerde probleemstelling of doordat de training niet aansloot bij het kennisniveau van de groep.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie wordt door alle referenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Enkele reacties weerspiegelen deze score: "Wij ervaren Bazalt als een coöperatieve organisatie die zich flexibel opstelt en waar goede afspraken mee te maken zijn", "De medewerkers van de organisatie en administratie werken snel en goed", "Bij vragen kunnen wij altijd gemakkelijk de helpdesk benaderen" en "De duidelijke afspraken die wij onderling maken, de wijze van communiceren en het nakomen van afspraken ervaar ik als zeer goed. Bazalt neemt ook initiatief tot overleg met ons als zij een probleem zien en waarvoor zij een oplossing bieden." Eén referent scoort niet op dit onderdeel bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Alle referenten beoordelen het relatiebeheer als goed tot zeer goed. Ter illustratie volgen hier enkele uitspraken: "Een accountmanager komt regelmatig langs en houdt ons op de hoogte van de nieuwe trainingen en vraagt na wat wij nodig hebben", "Wij hebben prettig, persoonlijk en goed contact ondanks dat er wisselingen in de bezetting zijn geweest", "Naast onze vaste evaluatiegesprekken nodigen wij elkaar ook uit bij speciale gelegenheden binnen onze bedrijven" en "Het relatiebeheer is er op verschillende lagen in onze organisatie. Op bestuurlijk niveau is er ongeveer twee keer per jaar contact en vaak is daar dan een aanleiding voor." Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat het relatiebeheer niet aan hem is voorbehouden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes referenten geven aan dat de prijs en kwaliteit goed tot zeer goed is en ook marktconform. Wel wordt meerdere keren aangegeven dat men het dure trajecten vindt. De vraag is gesteld waarom men het als een duur traject ervaart. Dit werd als volgt beantwoordt door één van de referenten: "Als ik kijk naar het aantal uren dat een trainer hier aanwezig is en de totale prijs van het traject dan ervaar ik dat als duur." Drie referenten die de score "ontevreden" of "neutraal" gaven, spraken eveneens over prijzige trajecten in relatie tot de geleverde kwaliteit. Hun reacties waren onder andere als volgt: "De kwaliteit is wisselend per trainer" en "Het gemiddelde opleidingsniveau van het team van onze school ligt hoger in vergelijking tot vroeger en je verwacht dat Bazalt Groep ook zo'n groei doormaakt op meerdere gebieden." Eén referent kende geen score toe omdat zij de prijs/kwaliteitverhouding vanuit haar positie niet kan beoordelen.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De conclusie van zeven van de tien referenten is dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over de projectuitvoering en de samenwerking met Bazalt Groep. Enkele reacties zijn: "Ik merk in de praktijk dat de begeleiding door Bazalt Groep een positief effect heeft op de kinderen in de klas. De samenwerking met onze adviseur is heel goed en ik hoop dat hij nog lang bij ons blijft", "Bazalt Groep is goed benaderbaar en de trainer heeft veel praktijkervaring. De methode is heel waardevol voor ons en heeft ons veel gebracht. De wijze waarop de trainer omging met onze hulpvraag hadden wij graag anders gezien", "De goede bereikbaarheid, de expertise en de wijze waarop de trainer een verbinding maakt met de groep is de reden voor ons om voor Bazalt Groep te kiezen", "Wij zijn erg tevreden over de manier van afspraken maken en het nakomen van deze afspraken. Ook de communicatie ervaar ik ook als heel goed." Drie referenten die een neutrale score geven, onderbouwen dit met de volgende reacties: "Bazalt Groep is goed in staat om nieuwe ontwikkelingen in het onderwijs op een begrijpelijke manier over te dragen aan onze school. Het scherpstellen van een vraagstuk, het meetbaar maken van afspraken zou verbeterd kunnen worden", "Deze training neem ik af vanuit historisch perspectief. De kwaliteit is wisselend" en "De pluspunten van Bazalt Groep zijn dat er een vast contactpersoon is en dat zij bekend zijn met de regionale ontwikkelingen. Maar ik mis innovatief vermogen om krachtig in te spelen op vernieuwingen. De beschikbaarheid van goede expertise is naar mijn mening te laag in deze regio".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Stichting Bazalt Groep Den Haag op 01-09-2023.

Algemeen

Bazalt Groep is opgericht in 2013 en is ontstaan uit Bazalt, HCO en RPCZ. Per 1 januari 2023 zijn de afzonderlijke werkmaatschappijen gefuseerd en geharmoniseerd en gaan zij verder onder één gezamenlijk merk: De Bazalt Groep. Bazalt Groep is een van de grootste onderwijsexpertisecentra in Nederland. Met zo'n 140 medewerkers werkt Bazalt Groep in heel Nederland voor scholen in het basis-, voortgezet- en middelbaar onderwijs, op kinderdagverblijven, kindcentra en peuterspeelzalen die zij training, coaching, advies en educatieve uitgaven biedt. Zij ondersteunen en versterken schoolteams, leraren, leerlingen, ouders, besturen en anderen en jagen vernieuwing aan. Met als doel: het optimale uit kinderen, jongeren en onderwijsprofessionals halen. Bazalt Groep gelooft in de kracht van de school als lerende gemeenschap: een plek waar leerlingen zich voortdurend ontwikkelen, met hulp van begeleiders die zich voortdurend ontwikkelen.

Kwaliteit

Bazalt Groep heeft veel aandacht voor kwaliteit. Zij profileert zich als partner die aantoonbaar beter onderwijs weet te realiseren door ontwikkelingstrajecten te koppelen aan de praktijk. Alle adviseurs (ongeveer 100) beschikken over de meest actuele inzichten uit de onderwijswetenschap. Velen van hen zijn betrokken bij de vertaling en ontwikkeling van de werkwijzen die worden geboden. Bovendien beschikt men over ruime praktijkervaring in het onderwijs, waardoor men dicht bij de praktijk van alledag staat. Binnen Bazalt Groep is er aandacht voor verbinding en ontwikkeling van de professionals. Zo zijn er opleidingsprogramma's ontwikkeld, zowel voor de beginnende als de gevorderde adviseurs. Ook is er een zogenoemde "oesterbank" gecreëerd om kennis te delen. Het opleidingsportfolio wordt met regelmaat aangepast op actuele vraagstellingen uit het onderwijsveld, zodat zij haar klanten verder weet te ontzorgen. Hiertoe zijn kennisgroepen samengesteld die de trends en ontwikkelingen nauwgezet volgen en vertalen naar programma's. Bazalt Groep draagt met trots het keurmerk Onderwijsadvies van Onderwijsontwikkeling Nederland, is ISO-gecertificeerd en is voor haar dyslexiezorg aangesloten bij het NKD en derhalve KIWA gecertificeerd.

Continuïteit

De afgelopen periode is een overgangsfase geweest. De voorheen drie afzonderlijke werkmaatschappijen zijn gefuseerd tot één gezamenlijk merk. Voorts is Bazalt Groep verhuisd en heeft de arbeidsmarktproblematiek een rol gespeeld in de uitoefening van de onderwijsontwikkelingstrajecten. De komende periode start er een onboardingsprogramma voor veertien nieuwe collega's. Er is veel aandacht besteed aan het professionaliseren van de organisatie en administratie en het verbeteren van het relatiebeheer, hetgeen zijn vruchten heeft afgeworpen. De komende periode zet Bazalt Groep nog verder in op het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening. Het onderhavige Cedeo-rapport vormt daartoe (mede) input. Ook zal een impactmeting vooraf standaard onderdeel vormen van de trajecten, zodat kwaliteit voor- en achteraf kan worden gemeten. Gelet op de continue aandacht die Bazalt Groep heeft voor kwaliteit, de uitkomsten van het Cedeo-onderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Stichting Bazalt Groep 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