

# Klanttevredenheidsonderzoek

KOC Diensten

23-11-2023



## 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>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO</b> .....	<b>7</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 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
Voortraject②				70%	20%
Plan van aanpak				80%	20%
Uitvoering				40%	60%
Adviseurs en begeleiders				40%	60%
Materiaal③				40%	20%
Afronding				90%	10%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer			10%	60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				50%	50%

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

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De referenten nemen allen van oudsher onderwijsadvies trajecten af van KOC Diensten. Allen naar volle tevredenheid. De identiteit is daarbij een belangrijke reden om voor dit bureau te kiezen, hetgeen ook vanuit de achterban wordt gevraagd. Een deel van de scholen bekijkt ook per traject welke aanbieder het gevraagde specialisme kan leveren en welke meerwaarde de beschikbare adviseur kan bieden. In het voortraject is er altijd een intakegesprek. Soms gebeurt dit in de vorm van een brainstormsessie om het vraagstuk helder te formuleren. Afhankelijk van het soort traject worden er duidelijke doelen in meetbare termen afgesproken. Referenten vertellen: "Wij vinden het heel belangrijk om de juiste mensen te krijgen die een meerwaarde leveren aan onze school", "KOC Diensten helpt ons heel proactief en constructief in het duidelijk verwoorden van de vraagstelling" en "Bij grote trajecten worden wel specifieke doelen gesteld maar bij kleinere trajecten verloopt dat vaak op een andere manier. Dan wordt bijvoorbeeld aangegeven wat de deelnemers aan het eind van het traject hebben geleerd." Eén referent heeft geen zicht op het hele voortraject en heeft om die reden geen waardering gegeven.

### **Plan van aanpak**

Het plan van aanpak wordt eveneens als goed tot zeer goed gewaardeerd door alle geïnterviewden. Allen geven aan dat de vragen en wensen goed zijn uitgewerkt in het plan van aanpak naar aanleiding van de adviesgesprekken of brainstormsessies. Soms zelfs beter dan verwacht. Eén referent vertelde: "Soms komt KOC Diensten met verrassende nieuwe dingen die we vooraf niet hebben afgesproken maar die heel goed in het traject passen en die wij dus ook graag meenemen." Daarnaast wordt altijd door KOC Diensten gevraagd of het programma compleet is. Soms is er nog een vervolgesprek nodig." "Aanpassingen zijn altijd mogelijk" geeft een andere referent aan. Het gehanteerde uurtarief is helder evenals de offerte, menen verschillende referenten.

### **Uitvoering**

Zes geïnterviewden waarderen de uitvoering van de trajecten met de score "zeer tevreden". Vier geïnterviewden geven de score "tevreden". Daarbij geven zij aan dat de uitvoering voldoet aan de verwachtingen. Tussentijdse- en eindevaluaties worden niet altijd formeel gehouden, maar informeel is er voldoende gelegenheid tot reflectie van beide kanten, zo ervaren de referenten. Eén geïnterviewde vertelt: "Ik spreek KOC Diensten regelmatig en als er iets is dan neem ik gewoon contact met ze op." Bij sommige trajecten wordt jaarlijks een evaluatieformulier gestuurd naar en besproken met de afnemers van KOC Diensten. Referenten vertellen voorts nog het volgende: "De trajecten worden goed uitgevoerd en er is een continue vorm van evaluatie in de vorm van Plan Do Check Act. KOC Diensten is daarbij ook kritisch naar zichzelf en zij komen hun afspraken na. Hun adviezen, onder andere op het gebied van gedrag, ervaar ik als zeer verrijkend" en "De onderzoeksverslagen zijn tegenwoordig minder lang en daardoor leesbaarder."

### **Adviseurs en begeleiders**

De adviseurs worden door de geïnterviewden gewaardeerd met de scores "tevreden" of "zeer tevreden". De wisselingen binnen de groep orthopedagogen (en daarbij soms ook de wisselende kwaliteit), wordt wel opgemerkt door de referenten. Geïnterviewden vertellen: "De adviseurs zijn goed en kundig. Alleen de orthopedagoog is gewisseld, hetgeen naar onze mening een negatieve impact heeft op de kwaliteit. De relatie moet weer opnieuw worden opgebouwd" en "Ik heb een nieuwe orthopedagoog en die moet er nog in komen. Zij heeft wel een verfrissende kijk op zaken." De vakbekwaamheid van de adviseurs wordt door verschillende referenten benoemd: "De adviseur is professioneel gedreven vanuit de inhoud en levert kwaliteit en meerwaarde voor onze school. Het belang en het welzijn van het kind staan altijd voorop", "Hij is echt een expert met alle kenmerken van een goede trainer. Hij is een initiator, geeft veel steun, laat ons nadenken en hij kent onze school goed" en "Zij hebben een brede kijk op zaken. Als een soortgelijk probleem meerdere keren voorkomt, dan bespreken ze hoe dat in de toekomst voorkomen of verbeterd kan worden." Ook werd opgemerkt dat het detailniveau soms te groot is, maar dit wordt direct ook gerelativeerd omdat dit misschien wel inherent is aan de functie. De bundeling van krachten met adviseurs van andere organisaties wordt door verschillende referenten als positief ervaren mede omdat KOC Diensten een relatief kleine organisatie is.

### **Materiaal**

Vier van de tien referenten hebben geen waardering gegeven voor het onderdeel "materiaal" omdat dit niet van toepassing was. Zes geïnterviewden waarderen het materiaal met de score "tevreden" of "zeer tevreden". Vaak worden er goed verzorgde PowerPointpresentaties gebruikt en ook het boekje "Bijbels onderwijzen" beschrijft één referent als zijnde heel goed.

### **Afronding**

Alle referenten zijn vooral tevreden of zeer tevreden over het natraject. Geïnterviewde vertelden: "De doelen worden over het algemeen bereikt. Er wordt wel eens afgeweken van het plan van aanpak en de gestelde doelen want centraal staat hetgeen wat nodig is", "De wijze van afronding is afhankelijk van het soort traject. Bij sommige trajecten is er een duidelijke begin- en einddatum en wordt er gekeken of er aan de verwachtingen is voldaan. Doelstellingen worden ook wel eens bijgesteld gedurende het traject en soms wordt er nog een vervolgetraject geadviseerd" en "Wij ontvangen een rapport na afloop van het traject en KOC Diensten presenteert dit bij ons in een teamvergadering met haar bevindingen. Wij kunnen dan vragen stellen maar eventueel ook naderhand." De meeste referenten geven aan dat de nazorg, bijvoorbeeld in de vorm van een telefonisch consult, niet formeel geregeld is. De contacten worden als goed omschreven en men voelt geen drempel om vragen te stellen indien deze er nog zijn.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie wordt eveneens goed tot zeer goed gewaardeerd door alle geïnterviewden. De bereikbaarheid is goed en adviseurs zijn mobiel ook te bereiken; soms zelfs buiten werktijden. Daarnaast werken zij heel accuraat en eventuele klachten, als die al spelen, worden serieus genomen. Eén referent gaf nog aan: "Ik maak mij wel eens zorgen over de capaciteit van KOC Diensten. Zij komen hun afspraken na, maar ik vraag mij wel eens af of dit niet ten koste van de mensen gaat. Naar mijn mening mogen zij ook wel meer open zijn over het ontwikkeltraject wat KOC Diensten zelf doorloopt en welke prioriteiten zij daarbij hebben." Meerdere geïnterviewden waarderen ook enorm de "opvoedingspoot" van KOC Diensten die een duidelijke meerwaarde geeft in het geheel.

### **Relatiebeheer**

Vrijwel alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Uit de gesprekken blijkt niet dat er een uniforme aanpak is bij alle scholen, hetgeen waarschijnlijk ook niet de wens is. Er wordt onder andere aangegeven dat jaarlijks of om de paar jaar de directeur of een andere afvaardiging langskomt op de school. Eén referent vertelt: "Dit biedt een mogelijkheid voor beide kanten om een goed gesprek met elkaar aan te gaan; waar men voor staat en hoe KOC Diensten de school zou kunnen ondersteunen en wat de school wenst." Sommigen ontvangen nieuwsbrieven en/of worden uitgenodigd voor landelijke of regionale overleggen waarbij KOC Diensten hen op de hoogte houdt van nieuwe ontwikkelingen. Daarnaast geeft één geïnterviewde aan dat er nu geen relatiebeheer is en een proactieve opstelling wel gewaardeerd zou worden. De wensen in de wijze van invulling van relatiebeheer (kunnen) verschillen per referent en het is verstandig dat KOC Diensten dit bespreekt.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding is goed tot zeer goed volgens de geïnterviewden. Zij vertellen afwisselend dat de prijzen marktconform zijn, of de tarieven altijd hoog zijn. Een ander geeft aan zich hierin niet te verdiepen omdat de noodzaak er niet is. Eén referent vertelt dat KOC Diensten moet uitkijken dat zij zich niet uit de markt prijzen. Hij vertelde: "Voor ons was de hoogte van de tarieven één van de beweegredenen om deze functie in eigen dienst te nemen en incidenteel gebruik te maken van hun diensten."

### **Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

De tevredenheid over de projectuitvoering en samenwerking in totaal laat eenzelfde beeld zien als bij de voorgaande items. De referenten zijn tevreden of zeer tevreden, waarbij één referent ook aangeeft dat hij eigenlijk nooit de hoogste waardering geeft terwijl anderen dat weer wel doen. Als de geïnterviewden gevraagd worden naar de positieve kanten van KOC Diensten vertellen zij vanuit verschillende invalshoeken hun verhaal en benoemen daarbij dan ook vaak de risico's. Een paar verhalen: "Het zijn betrokken mensen die kwaliteit willen leveren met de kanttekening bij het woordje 'willen'. Het is een kleine organisatie die heel veel onderwerpen in de lucht wil houden en dat is een risico. Lukt het om voldoende voorop te lopen in hun expertise en hebben zij de capaciteit? Hun bestaansrecht zit zeker in de verdieping van de identiteit maar op andere gebieden is een fusie misschien verstandig naar mijn mening" en "Ik vind hun onder andere heel goed op het gebied van identiteit en kwaliteitszorg. KOC Diensten heeft gekozen voor een smal aanbod en zij zoeken hun samenwerking op met andere partijen daar waar het hen kan versterken. Het is belangrijk dat zij een meerwaarde blijven bieden aan ons en dat de adviseurs duidelijk boven de materie staan. Ik zou hen zeker aanbevelen". Overigens gaven alle referenten dit laatste aan, vooral als zij een goede expertise op het gevraagde gebied hebben. Eén referent beschrijft KOC Diensten als "degelijk en integer" en moedigt hen aan om nog meer te laten zien wat zij in huis hebben.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met KOC Diensten op 23-11-2023.

### Algemeen

KOC Diensten is een stichting die ondersteuning biedt bij een ieder die betrokken is bij het christelijk onderwijs op gereformeerde grondslag. Ook is KOC Diensten er voor ouders en jeugdigen die uitgaan van diezelfde grondslag en die ondersteuning en hulp wensen. KOC Diensten kent twee pijlers, te weten: KOC Advies: dat zich richt op professionals in de scholen, en KOC Zorg: dat zich richt op het kind, hun opvoeders en hun omgeving. KOC Diensten biedt een breed scala aan producten en diensten (waaronder onderzoek, advies, begeleiding en een webshop) op veel verschillende thema's. Zo kent men thema's, producten en diensten over: vorming & toerusting, coaching & feedback, didactisch handelen, leerlingondersteuning, ambulante hulpverlening, schoolontwikkeling en kwaliteitszorg, generalistische basis-ggz, psychologisch onderzoek, opvoedingsondersteuning, managementondersteuning, diagnostiek & classificatie, pedagogisch klimaat, versterking zorgstructuur, hoogbegaafdheid, behandeling, het jonge kind, zaakvakken en expressievakken, en basisvakken. Alle trajecten zijn erop gericht om het beste resultaat neer te kunnen zetten met een duurzaam effect. KOC Diensten werkt landelijk vanuit vestigingen in Ede en Hendrik Ido Ambacht.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij KOC Diensten. Zo is KOC Diensten aangesloten bij Onderwijs Ontwikkeling Nederland en heeft men het ISO-certificaat van CIIO. Binnen KOC Diensten wordt gewerkt in een team van ruim 60 medewerkers, waaronder onderwijsadviseurs, orthopedagogen, gedragswetenschappers en ambulante hulpverleners, die de trajecten vorm en inhoud geven. Kernwaarden bij de uitvoering van de trajecten zijn: geloofwaardig, present en samenbindend. Door in structureel overleg te blijven met haar afnemers en concullega's weet KOC Diensten aan te sluiten op de behoefte en kan men expertise delen. KOC Diensten heeft zitting in diverse overlegorganen en volgt de ontwikkelingen in de maatschappij en binnen de scholen die zich bij hen hebben aangesloten op de voet. Nieuwe initiatieven ontstaan in gezamenlijk overleg. Met regelmaat vindt er overleg plaats tussen het bestuur van de stichting, het managementteam en het LDB om het portfolio te bespreken en inhoud te geven. Voorts wordt er intensief samengewerkt en vindt er afstemming plaats met andere schoolbegeleidingsdiensten en organisaties zoals Bijbelsberaad. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit van de trajecten.

### Continuïteit

KOC Diensten weet direct te schakelen op maatschappelijke vraagstukken, ook ingegeven vanuit de actualiteit. Met veel van de bij KOC Diensten aangesloten scholen heeft men een langlopend samenwerkingsverband. Mede dankzij het goede contact met de scholen is KOC Diensten in staat om snel en flexibel te schakelen op een manier die zoveel mogelijk aansluit bij de wensen en behoeften van haar opdrachtgevers. Thans beraadt KOC Diensten zich over haar positionering met betrekking tot haar identiteit (waaraan KOC Diensten haar bestaansrecht ontleent) en haar kwaliteit van dienstverlening (binnen welke thema's zorgt KOC Diensten voor het op orde houden van de expertise om te blijven voldoen aan de eisen van onder meer SKJ en NVO. De komende periode zal de website (mede hieraan) worden aangepast. Ook het relatiebeheer zal verder worden vormgegeven. Op basis van het (wederom) uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor KOC Diensten op het gebied van Onderwijsadvies 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)