

Klanttevredenheidsonderzoek

CPS Onderwijsontwikkeling en advies

20-12-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van CPS Onderwijsontwikkeling en advies 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 BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

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 en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut 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 referenten 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) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - 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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		13%		25%	62%
Plan van aanpak		13%		50%	38%
Uitvoering				25%	75%
Adviseurs en begeleiders				25%	75%
Materiaal②			13%	13%	38%
Afronding			13%	50%	38%
Organisatie en Administratie				25%	75%
Relatiebeheer				25%	75%
Prijs-kwaliteitverhouding③		13%	13%	62%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				38%	62%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op het materiaal
- ③ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Van de acht referenten die hebben meegewerkt aan dit klanttevredenheidsonderzoek voor CPS, zijn er zeven tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop zij het voortraject vormgaven. De meesten kennen hen vanuit eerdere ervaringen. “En daar waren wij zeer tevreden over”, geeft een geïnterviewde desgevraagd aan. Een tweede: “Wij geven onze docenten een keuze welke studie zij willen volgen. Nadat wij de wensen hebben geïnventariseerd, volgt er een gesprek met CPS. Daaruit komt dan een voorstel. Zo werken wij al jaren met onze vaste contactpersoon. Inmiddels hebben we voldoende aan een telefoongesprek om alles helder te krijgen. Onze contactpersoon weet goed door te vragen.” Dat laatste wordt door meerdere respondenten gemeld. Zo zegt een volgende: “Wij hebben duidelijke voorgesprekken waarbij alles wordt afgestemd. Samen maken we een maatwerk-concept. Ik ervaar CPS in dit stadium als flexibel, meedenkend en actief luisterend maar ook in staat om mee te bewegen.” Ook spreekt men over het vergelijken van offertes. Zoals een van hen dit duidt: “CPS is langs gekomen om onze wensen te bespreken en heeft ons van helder advies voorzien. Het is echt een maatwerktraject geworden.” Een respondent is ontevreden. “Achteraf hebben we het logistiek onhandig aangepakt. We hadden al alles ingepland voordat we de offerte in huis hadden. En daar schrok ik van”, meldt hij hierbij.

Plan van aanpak

Diezelfde referent vertelt verder: “Ik ben erg geschrokken van de prijs. Voor mijn gevoel was deze niet in verhouding. Vervolgens heb ik contact opgenomen maar er viel helaas niets meer aan te doen. Uiteindelijk hebben we wel minder afgenomen. En een extra aandachtspunt is gericht op het niveau van de deelnemers. De uitvoering en het materiaal was afgestemd op VWO-niveau terwijl onze school VMBO-niveau heeft.” Dat zijn de redenen voor zijn ontevreden score. De overige respondenten zijn van mening dat het voorstel in het plan van aanpak aansluit op hetgeen in het voortraject is besproken. Zij zijn daarin geen verrassingen tegen gekomen. “De vormgeving van het hele traject stond daarin goed weergegeven. Op basis van onze wensen en het voorstel hebben we het besluit genomen om met hen in zee te gaan”, geeft een respondent aan. De anderen uiten zich in soortgelijke bewoordingen. Wel merkt een aantal van hen op dat de prijs van de dienstverlening hoog is. “Maar het staat wel duidelijk genoeg opgenomen in de offerte”, verklaart een van hen daarbij.

Uitvoering

De uitvoering van de verschillende trajecten leidt tot louter positieve reacties; een meerderheid is zelfs zeer positief. “De docenten zijn van mening dat de trainingen heel waardevol zijn. Daarnaast hebben we intern een werkgroep geïnstalleerd ter begeleiding van het MT. De aanpak en inhoud spreken aan. Dat komt ook mede omdat er niet alleen kennis wordt overgedragen maar er wordt goed doorgevraagd om alles concreet te krijgen”, zo geeft een geïnterviewde aan. Een volgende: “Sommige onderdelen waren voor de deelnemers wat lastiger en daardoor sloot het niet altijd goed aan. Maar daar viel over te praten. Vervolgens hebben we een aantal zaken aangepast en dan krijg je meteen een ander soort bijeenkomst. CPS anticipeert waar mogelijk dan ook direct op de feedback.” De referenten zijn van mening dat de verschillende trajecten goed aansluiten bij de vraag en conform offerte worden geleverd. “Wij hebben uitgebreid besproken hoe de begeleiding eruit moest zien maar dat kon gedurende de looptijd worden aangepast, op basis van de individuele behoefte van de deelnemer. Bij elk onderdeel heeft deze ook feedback vanuit CPS ontvangen”, meldt een derde. Daarnaast blijkt dat enkele respondenten meerjarige trajecten bij CPS afnemen: “De begeleiding is heel uitgebreid. We zijn begonnen met een onderzoek, het jaar daarop met een visietraject en vervolgens een traject met vervolgstappen waar we nu nog middenin zitten” en “We hebben een vaste begeleider die het hele traject faciliteert en ook de follow up verzorgt. Iedereen krijgt scholing op de invalshoeken zorg en onderwijs zodat we zowel de begeleiders als de kinderen op een juiste manier kunnen ondersteunen”, vertellen twee respondenten.

Adviseurs en begeleiders

De adviseurs en begeleiders scoren eveneens (zeer) hoge ogen. Hun professionele deskundigheid wordt geroemd, evenals hun inlevingsvermogen, hun aansluiting bij de deelnemers en hun persoonlijkheid. Enkele uitspraken ter toelichting: “Het zijn mensen die realistisch zijn waardoor stappen gezet kunnen worden”, “Vakinhoudelijk zijn het mensen met kennis en ervaring binnen de doelgroep. Zij zijn fijn in de omgang en hanteren het principe afspraak is afspraak”, “We hebben met elkaar makkelijk contact en het zijn warme en capabele persoonlijkheden”, “De begeleiders zijn in staat om inhoudelijk mee te bewegen op de groep maar binnen de groep eveneens op de individuele deelnemer”, “De aanpak is heel plezierig en correct. Zij weten prima direct te schakelen wanneer daar aanleiding toe zou zijn”, “De adviseur is gepokt en gemazeld. Hij beheerst de materie zeer goed. Daarnaast weet hij het ook luchtig te houden” en “Zij sluiten goed aan bij het team. Zij laten zien hoe je kunt anticiperen op bijvoorbeeld weerstand en leren de teamleden ook daarmee om te gaan.”

Materiaal

Bij vier referenten is er geen materiaal van CPS gebruikt of heeft de opdrachtgever daar geen zicht op. Degenen die hier wel een oordeel over kunnen geven tonen zich, op een na, (zeer) tevreden. Zoals een van hen zegt: “We hebben materiaal ontvangen met de basistraining. Nu stuurt onze begeleider zaken toe wanneer hij denkt dat het voor ons van toegevoegde waarde is. Hij mailt een schat aan informatie; ook met ‘best practises’. Onze bijeenkomsten vragen niet om veel materiaal.” Anderen baseren hun mening op de reviews van de deelnemers omdat zij het ter plekke uitreiken. Tot slot verklaart een referent: “Voor elke leergang is er een apart boekwerkje. Daarnaast hanteren zij een online leeromgeving.” Degene die neutraal scoort, meldt dat het geheel niet aansloot bij het niveau van zijn school en het materiaal daarop minder bruikbaar voor de deelnemers was.

Afronding

Over de afronding is een van de referenten neutraal gestemd. Dat heeft betrekking op de eenduidigheid in de processen. Zoals hij verklaart: "Voor de verschillende leergangen hebben de docenten een eindproduct moeten leveren of een presentatie moeten houden, wilden zij in aanmerking komen voor een certificaat. Gebleken is dat de begeleiders van CPS hier verschillend mee omgingen. De een was er streng op; de ander niet, bijvoorbeeld als een deadline niet werd gehaald. Datzelfde geldt voor de evaluatie. Sommigen hanteerden wel een presentielijst; anderen niet." Al met al geven de overige zeven respondenten aan dat zij positief zijn over het handelen van CPS in dit stadium. Er wordt geëvalueerd en de resultaten worden besproken, indien nodig. Ook anticipeert men op feedback als daar aanleiding toe is. Op de vraag tot welk resultaat de trajecten van CPS leiden, wordt onder meer het volgende geantwoord: "Men is heel erg geholpen met vaardigheden en op de materie. Inhoudelijk is iedereen echt geholpen binnen de specialisatie", "De docenten hebben bewustzijn op formatief handelen gekregen en door de trainingen is het meer geaccepteerd", "De expertise is vergroot", "Een van de doelgroepen voelt zich nu echt gehoord. Zij kunnen meedenken en vragen stellen" en "Het geleerde is echt goed toepasbaar in de praktijk en is een bewustwordingsproces. Het is een win-win situatie voor zowel de intermediair als de eindgebruiker."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is bij CPS in goede handen, zo blijkt uit de scores die worden gegeven. Men ervaart dat zij goed bereikbaar zijn en de afspraken nakomen. Enkele citaten: "Onze contactpersoon schakelt heel snel. En ook fijn dat wanneer iemand ziek is geworden, er direct voor een andere datum wordt gezorgd", "Wij zijn heel tevreden omdat we meer ondersteuning krijgen dan verwacht" en "Alles wordt netjes verzorgd." Een van hen tekent nog wel aan dat ook hier het proces niet eenduidig vorm krijgt: "Bij sommige leergangen worden de boekjes vooraf gestuurd; bij andere juist achteraf. Dat scheidt intern verwarring."

Relatiebeheer

Ook het relatiebeheer wordt op een correcte manier vormgegeven. Men heeft direct contact met de vaste adviseur of begeleider waardoor de lijnen kort zijn. Bovendien ervaart men CPS als flexibel en klantvriendelijk. Zoals enkelen zeggen: "Het is fijn dat we kunnen schakelen met de trainers die het op hun beurt weer intern doorzetten", "Ze houden de contacten warm en zijn proactief" en "Onze contactpersoon is ook degene die de opleiding verzorgt. Dat is prima want we hebben nu al een tijd dezelfde begeleider. Daardoor kent deze ook onze context goed." Sommigen geven aan niet veel contact te hebben maar dat vinden zij goed zo. Zij weten hen zelf te vinden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de respondenten heeft geen zicht op prijs en onthoudt zich van een oordeel. Een volgende is ontevreden om redenen aangegeven bij eerdere items. Degene die neutraal is vindt CPS een dure partij. Aan de andere kant leveren ze wel waarde. Ook tevreden referenten vinden de prijsstelling van CPS aan de hoge kant. Zij laten in hun waardeoordeel echter de kwaliteit van de trajecten zwaarder meewegen.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de uitvoering van de projecten en de samenwerking met CPS. Gevraagd naar de meest positieve kenmerken, wordt onder meer het volgende geantwoord: "Het is een no-nonsens partij die down to earth handelt. Zij hebben kennis, handelen netjes en zijn beschaafd", "Trajecten leveren veel op. De begeleiding is gestoeld op openheid waardoor er onderliggende zaken naar boven gehaald worden", "De match was goed. De rol van de coach is heel goed opgepakt, onder meer door het borgen van vertrouwelijkheid", "De expertise en het maatwerk", "Het is een betrouwbare partij die meedenkt", "Ik typeer hen als gedegen, meedenkend, vakkundig, adviserend en confronterend. Ze leveren echt maatwerk" en "De kwaliteit en kennis van de begeleider." Eventuele tips ter verbetering zijn eerder in dit rapport al gemeld. Een van hen benoemt nog een aandachtspunt: "Laat degene die het traject gaat doen, vooraf even met ons kennismaken. Dat is in dit geval niet gebeurd. Wij hebben in het voorstadium met iemand anders contact gehad dan degene die het traject heeft uitgevoerd." Allen tonen zich genegen om CPS aan te bevelen aan 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 CPS Onderwijsontwikkeling en advies op 20-12-2023.

Algemeen

CPS ondersteunt, adviseert en traint scholen, leraren, leidinggevenden en onderwijsteams in het primair - en voortgezet onderwijs en mbo evenals professionals in Integrale Kindcentra en de kinderopvang, om hun ambities waar te maken. Zij heeft als missie het beste onderwijs voor de leerlingen van nu en de samenleving van morgen. Haar expertise richt zich op een aantal gebieden. Leiderschap en schoolontwikkeling, taalonderwijs, persoonlijk leiderschap, lesgeven en leren. Daarnaast kenmerkt zij zich door thema's als 'onderwijs aan het jonge kind', 'kansengelijkheid' en biedt zij examentrainingen. De CPS Academie verzorgt leergangen en trainingen. De dienstverlening van CPS kenmerkt zich door professionalisering, coaching en advies op maat waarmee de kennis en vaardigheden van leraren, leidinggevenden en teams worden versterkt.

Kwaliteit

De adviseurs die aan CPS verbonden zijn, dragen het DNA van CPS in zich. Deze experts zijn zowel in vaste dienst maar kunnen ook aanwezig zijn in de flexibele schil. Zij zijn allen nauw betrokken bij het werkveld en weten goed wat er speelt. Naast hun inzet in de adviestrajecten worden zij binnen de CPS Academie ingezet als trainer. De meeste van de adviseurs komen zelf uit het onderwijs waardoor zij de taal van de leraar goed beheersen. Kwaliteit staat dan ook hoog in het vaandel. De totale dienstverlening wordt geëvalueerd waarna het intern aan een review wordt onderworpen. CPS is continu gefocust op optimalisering van de service en monitort het totaal zorgvuldig. Maandelijks komt men bij elkaar en daarnaast zijn er nog zes kennis deeldagen. Beleidszaken, innovatieve methodieken en het delen van kennis en ervaring komen daarin aan de orde. Voor allen is er ook een uitgebreid pakket beschikbaar voor individuele trainingen, bijvoorbeeld wanneer adviseurs bepaalde vaardigheden verder willen aanscherpen. Zowel vanuit de markt als vanuit de praktijk van de adviseurs monitort men de behoefte aan nieuwe thema's of onderwerpen die vervolgens, bij voldoende draagvlak, verder uitgewerkt worden en gestalte krijgen. Alle trajecten worden nauwgezet geëvalueerd. Daar waar noodzakelijk, weet men direct te anticiperen om de service verder aan te scherpen.

Continuïteit

De onderwijswereld is continu in beweging door zaken als leraren- en schoolleiderstekort en toegenomen werkdruk. Dat maakt dat CPS zoekt naar optimalisatie van de dienstverlening die zo goed mogelijk aan kan sluiten op veranderende vraagstellingen vanuit de markt. Men volgt de scholen in de aandachtsgebieden. Op dit moment signaleert men een trend waarbij de basisvaardigheden zoals taal en rekenen meer aandacht krijgen. Daarnaast is 'Burgerschap' in opkomst. Tevens blijven thema's als didactisch handelen en formatief toetsen centraal staan. Een belangrijk onderdeel vormt begrijpend lezen omdat dit voor alle vakken van groot belang is. Voor het opvangen van diverse achterstanden, stellen gemeentes subsidie ter beschikking.

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt zijn vooral goed te spreken over de professionaliteit van CPS en de deskundigheid van de trainers/adviseurs maar ook over de hele logistieke organisatie eromheen. Men ervaart dat er in de programma's en trajecten een goede balans tussen theorie en praktijk wordt gehanteerd, dat er veel ruimte voor eigen inbreng is en dat mede daardoor een juiste vertaalslag naar de praktijk plaatsvindt. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van CPS voor de komende periode voldoende is geborgd.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo