

Klanttevredenheidsonderzoek

ZIEN in de Klas

30-01-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ZIEN in de Klas 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 ONDERWIJSBEGELEIDING	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 Onderwijsbegeleiding

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Plan van aanpak				100%	
Uitvoering				80%	20%
Adviseurs en begeleiders				80%	20%
Materiaal②			10%	50%	
Afronding				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding③				70%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen kan hier iets over zeggen
- ③ Niet alle referenten hebben hier zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien deelnemers hebben deelgenomen aan een onderzoek naar de diensten van ZIEN in de Klas, waarbij ze hun ervaringen deelden. Veel van hen hadden al eerdere contacten met ZIEN in de Klas gehad, vaak door aanbevelingen van collega's of vakgenoten. De positieve reputatie van ZIEN in de Klas speelde een doorslaggevende rol bij hun keuze: "We waren zeer tevreden met de ondersteuning die ze ons in het verleden hebben geboden. Dus toen we opnieuw hulp nodig hadden, was ZIEN in de Klas een vanzelfsprekende keuze." Alle deelnemers zijn positief over de aanpak van ZIEN in de Klas in het voortraject. Een tevreden referent meldt: "Na telefonisch onze vragen te hebben besproken, volgden enkele gesprekken waarin alles grondig werd doorgenomen. Deze gesprekken waren aangenaam, en er werd goed geluisterd naar onze wensen." Alle geïnterviewden zijn het hier unaniem over eens en zijn van mening dat ZIEN in de Klas het voortraject op een professionele en effectieve manier heeft vormgegeven. De tevredenheid van de referenten benadrukt de succesvolle aanpak van ZIEN in de Klas in het voeren van voorgesprekken.

Plan van aanpak

Net zoals bij het voortraject, zijn de geïnterviewden buitengewoon content met het opgestelde plan van aanpak door ZIEN in de Klas. Allen geven ze een beoordeling van “tevreden” aan dit onderdeel. De waardering komt vooral voort uit het geleverde maatwerk: “Hoewel ZIEN in de Klas voor meerdere scholen werkt, heb ik niet het gevoel dat we allemaal over één kam worden geschoren. Er wordt zorgvuldig geluisterd naar onze wensen en behoeften, waarna een op maat gemaakt plan wordt ontwikkeld.” Een andere referent verduidelijkt zijn score als volgt: “Ik ben zeer tevreden met het plan van aanpak, niet alleen omdat het aan onze inhoudelijke wensen voldoet, maar ook omdat het helder en duidelijk is opgesteld. Hierdoor weten we wat er gepland staat en ontstaan er geen onrealistische verwachtingen.” Bovendien benadrukken de respondenten dat de prijzen vooraf bekend zijn en goed worden toegelicht, wat bijdraagt aan hun tevredenheid. De consistentie in het leveren van maatwerk en transparantie in het plan van aanpak dragen bij aan een positieve beoordeling van ZIEN in de Klas door de geïnterviewden.

Uitvoering

De uitvoering van diverse onderwijsadvies-trajecten door ZIEN in de Klas roept bij alle referenten een gevoel van tevredenheid op, waarbij twintig procent zelfs de hoogst mogelijke score van ‘zeer tevreden’ toekent. Alle deelnemers benadrukken dat de vooraf gewekte verwachtingen volledig zijn waargemaakt, zowel wat betreft het niveau als de helderheid en diepgang van de trajecten. Een respondent prijst de expertise en enthousiasme van de medewerkers van ZIEN in de Klas: “Deze deskundige en ervaren mensen weten hun kennis uitstekend over te brengen. Door hun ervaring zijn ze in staat soepel om te gaan met veranderingen, wat in de onderwijswereld van onschatbare waarde is, gezien de frequentie van veranderingen die hier aan de orde van de dag zijn.” Een andere referent deelt zijn positieve ervaring met het traject: “Wat ik bijzonder prettig vond, is dat er de mogelijkheid was voor tussentijds overleg. Hierdoor konden we het traject beter afstemmen op onze specifieke wensen en behoeften, evenals op die van de betrokken leerlingen.” Verscheidene referenten benoemen de flexibiliteit van ZIEN in de Klas als een positief aspect: “Een traject is geen vaststaand gegeven, en ZIEN in de Klas behandelt het ook niet als zodanig. Waar nodig schakelen ze en passen ze de inhoud en/of onderwerpen aan.”

Adviseurs en begeleiders

Evenals bij het voorgaande onderdeel tonen de respondenten grote waardering voor de adviseurs en begeleiders van ZIEN in de Klas. Ze worden geroemd vanwege hun professionaliteit, deskundigheid, en flexibiliteit. Hier zijn enkele citaten die deze positieve beoordeling benadrukken: “Ik ben bijzonder tevreden over de professionals van ZIEN in de Klas waarmee we hebben samengewerkt. Door hun goede kennis van onze school begrijpen ze onze specifieke behoeften. Bovendien zijn ze open voor feedback en passen ze hun aanpak aan waar nodig,” “Ze komen altijd hun afspraken na en communiceren helder als er zich mogelijke complicaties voordoen,” en “De begeleiders van ZIEN in de Klas vervullen hun taken uitstekend. Ze luisteren naar ons als klant en werken echt samen met ons. Het team voelt zich serieus genomen en is enthousiast over de diensten die we tot nu toe hebben afgenomen.” Andere referenten delen vergelijkbare positieve opmerkingen over de adviseurs en begeleiders van ZIEN in de Klas. Deze consistent positieve feedback verklaart hun grote tevredenheid met betrekking tot dit specifieke aspect van de dienstverlening.

Materiaal

Niet alle referenten hebben zicht op het materiaal, dus sommigen onthouden zich van het geven van een score en beoordeling hierover. Degenen die wel hun mening delen, zijn overwegend tevreden. Ze vinden het materiaal er goed en verzorgd uitzien en benadrukken dat het goed aansluit bij de behandelde onderwerpen: “Bij bepaalde onderwerpen is het handig om ondersteunend materiaal te hebben. We hebben dit besproken met ZIEN in de Klas, en ze hebben hier goed naar geluisterd. Het materiaal was actueel en ook geschikt voor hergebruik.” Een andere referent geeft een neutrale score, omdat hij vindt dat het materiaal meer op maat gemaakt had kunnen worden: “Ik had gehoopt op meer afstemming op onze specifieke doelgroep. Dit is later wel aangepast, dus uiteindelijk ben ik tevreden.”

Afronding

De afronding van diverse trajecten door ZIEN in de Klas wordt door de referenten als bevredigend ervaren. Hoewel het woord 'afronding' volgens sommige referenten niet helemaal de lading dekt vanwege hun langdurige relatie met ZIEN in de Klas, beoordelen ze in dit geval specifiek de afronding van bepaalde trajecten. Een referent deelt zijn ervaring: "ZIEN in de Klas is altijd goed bereikbaar, en als er ergens zorgen zijn, wachten we niet, maar melden we het meteen. Dit wordt, wanneer het voorkomt, adequaat opgepakt. We voelen ons echt gehoord door deze organisatie." Een andere geïnterviewde voegt toe: "ZIEN in de Klas vraagt altijd om feedback, en ik denk dat hier ook echt iets mee wordt gedaan. Bovendien zijn er vaste momenten voor overleg over lopende en aflopende zaken, waarbij op een open en prettige manier ideeën worden uitgewisseld." Andere referenten delen vergelijkbare opmerkingen en vinden dat de trajecten altijd zorgvuldig worden afgerond.

Organisatie en Administratie

Bij ZIEN in de Klas zijn volgens alle respondenten de organisatie en administratie goed op orde. De geïnterviewden zijn stuk voor stuk tevreden, sommigen zelfs zeer tevreden, over hoe ZIEN in de Klas hiermee omgaat. Ze ervaren de samenwerking als aangenaam en beschouwen ZIEN in de Klas als een goed georganiseerde organisatie. Een referent deelt zijn ervaring: "Alles is keurig geregeld, en als er eens kleine dingetjes zijn, nemen we snel contact op en zoeken we samen naar een passende oplossing." Andere referenten delen vergelijkbare positieve ervaringen. Ze benadrukken dat ZIEN in de Klas goed bereikbaar is en dat vragen op een professionele manier worden beantwoord, en dit alles "binnen een redelijke termijn." Een laatste citaat ten slotte: "Ik ben blij met de gestroomlijnde administratie van ZIEN in de Klas. Ze pakken zaken snel op en zijn altijd proactief."

Relatiebeheer

De manier waarop ZIEN in de Klas de relaties met diverse opdrachtgevers onderhoudt, valt in de smaak bij alle referenten. Iedereen is tevreden, waarbij de helft zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden" toekent. Enkele referenten geven aan regelmatig mailings te ontvangen en waarderen deze als "een leuke en niet opdringerige manier van contact onderhouden." Bovendien hebben de meeste respondenten een vaste contactpersoon bij ZIEN in de Klas, die regelmatig peilt naar hun behoeften: "Dit contact is echt plezierig omdat niet alleen wordt gevraagd naar onze wensen, maar er ook concrete aanbiedingen worden gedaan die afgestemd zijn op onze situatie. Dat is natuurlijk een groot voordeel van een vaste contactpersoon die goed op de hoogte is van wat er bij ons speelt." Deze citaten weerspiegelen treffend hoe de respondenten denken over het relatiebeheer van ZIEN in de Klas.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de verhouding tussen de kosten en de kwaliteit van verschillende trajecten. Voor degenen die wel iets kunnen delen over dit onderwerp, is er een overeenkomstige tevredenheid over de prijzen die gehanteerd worden door ZIEN in de Klas en de bijbehorende kwaliteit. "In eerste instantie schrokken we een beetje van de prijs toen we de offerte ontvingen, maar nadat we beter hadden bekeken wat er allemaal werd aangeboden, hebben we toch besloten ervoor te gaan. Dit was een goede beslissing, want de kwaliteit is buitengewoon goed en rechtvaardigt absoluut de prijs," deelde een van de geïnterviewden. Een andere referent merkt op dat de prijzen in vergelijking met andere aanbieders normaal te noemen zijn, maar dat er wel uitzonderlijk goed maatwerk wordt geleverd: "Dat is lang niet overal het geval. Bij ZIEN in de Klas krijg je dus zeker waar voor je geld".

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Het onderzoek onder diverse afnemers en deelnemers aan trajecten van ZIEN in de Klas laat een aanzienlijke tevredenheid zien. De respondenten zijn bijzonder positief over de diensten van deze organisatie. "Ze sluiten goed aan op de praktijk en zijn altijd gebaseerd op de laatste ontwikkelingen," deelde een van de tevreden referenten. De samenwerking met ZIEN in de Klas wordt als prettig ervaren, voornamelijk omdat de voorafgaande gesprekken duidelijk, helder en open zijn: "We komen gezamenlijk tot afspraken, wat echt een wisselwerking tussen beide partijen is, en daardoor is het eindproduct ook goed passend." Geen van de onderwerpen die tijdens het onderzoek aan bod kwamen, heeft negatieve punten opgeleverd. Alle respondenten zijn zo tevreden dat ze zonder aarzeling aangeven in de toekomst graag gebruik te blijven maken van de diensten van ZIEN in de Klas. Daarnaast zouden ze ZIEN in de Klas aanbevelen aan collega's: "Als er 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 ZIEN in de Klas op 30-01-2024.

Algemeen

ZIEN in de Klas is een jong en ambitieus onderwijsadviesbureau gevestigd in Maarsssen. ZIEN in de Klas is werkzaam in heel Nederland en werkt met meer dan 100 IB'ers, orthopedagogen, onderwijsadviseurs en psychologen aan de gezamenlijke missie: alle klassen gelukkig & gelijke kansen voor ieder kind. ZIEN in de Klas werkt volgens het principe van handelings- en oplossingsgericht werken, waarbij er wordt aangesloten op de behoeften van individuele leerlingen, klassen en scholen. Binnen ZIEN in de Klas wordt samengewerkt volgens de kernwaarden plezier, kwaliteit en samen groeien. Deze kernwaarden dragen bij aan de hoge kwaliteit van dienstverlening richting de opdrachtgevers én aan het werkgeluk van de mensen werkzaam bij ZIEN in de Klas. ZIEN in de Klas biedt onderwijsadvies, dyslexiezorg en praktische producten ter inspiratie van het onderwijs. De kracht van ZIEN in de Klas ligt met name in het feit dat wordt gekeken naar wat leerlingen wél kunnen. Het gesprek vond plaats op het kantoor in Maarsssen met mevrouw Brouwer en mevrouw Gabriel.

Kwaliteit

Om de missie te volbrengen biedt ZIEN in de Klas niet alleen interim begeleiding en coaching voor scholen, maar bijvoorbeeld ook dyslexie- of dyscalculiebehandelingen voor leerlingen. ZIEN in de Klas werkt vanuit zeven pijlers die ertoe bijdragen dat het bereiken van de missie dichterbij komt. Een aantal van die pijlers heeft te maken met de medewerkers van ZIEN in de Klas; zo vindt ZIEN in de Klas het belangrijk dat de medewerkers gelukkig zijn naast het gegeven dat ze professioneel zijn. Andere pijlers richten zich bijvoorbeeld op de organisatie, die moet financieel gezond zijn of op de opdrachtgevers, die moeten tevreden zijn. De onderwijsadviseurs van ZIEN in de Klas zijn altijd praktisch en zij hebben, naast een universitaire opleiding pedagogiek of psychologie, veelal een onderwijsachtergrond. Hierdoor voelen zij de behoeftes van de klanten goed aan. Daarnaast zijn de diensten die door ZIEN in de Klas worden geboden altijd op maat en worden deze veelal in de vertrouwde omgeving van de school geleverd. Deze werkwijze levert een advies op waarmee de klant of opdrachtgever verder kan. ZIEN in de Klas krijgt graag feedback op haar handelen zodat er nog beter aansluiting kan worden gevonden bij de wensen van scholen, ouders en leerlingen. Evaluaties vormen daarbij een belangrijk instrument.

Continuïteit

ZIEN in de Klas werkt met onderwijsadviseurs die zelf werkzaam zijn (geweest) in de praktijk. Daarnaast worden zoals gezegd evaluaties gehouden, zowel mondeling als schriftelijk, met deelnemers aan verschillende trajecten. Mede hierdoor is men bij ZIEN in de Klas goed op de hoogte van wat er speelt en kan men hier snel op inspelen. Voor ZIEN in de Klas is zichzelf verbeteren een continu proces waar door iedereen aan bijgedragen wordt. Op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, de permanente zorg voor kwaliteit en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit van ZIEN in de Klas voor de komende periode voldoende 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