

Klanttevredenheidsonderzoek

BVS-schooladvies

15-12-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BVS-schooladvies 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 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				50%	50%
Plan van aanpak				50%	50%
Uitvoering			10%	40%	50%
Adviseurs en begeleiders			10%	30%	60%
Materiaal②				40%	30%
Afronding③			10%	50%	10%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	60%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				60%	40%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

BVS-schooladvies (hierna te noemen BVS) is bij de referenten bekend als het onderwijsadviesbureau voor de vrijescholen. De meesten spreken over een jarenlange relatie met het bureau en sommigen zijn door een collega of relatie op dit bureau geweest. Meerdere redenen worden genoemd in de vraaggesprekken om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de specifieke ondersteuning van de vrijescholen, de expertise op het gebied van de vrijeschool, de goede recensies, de goede ervaringen in het verleden, het laagdrempelige contact en de prettige relatie. Ter illustratie enkele uitspraken: "Ze zijn er voor de vrijeschool en dat is toch een aparte tak van sport met hun visie op het onderwijs. Er is niet echt een ander op dat gebied. De visie zit in alles wat ze doen en ze hebben brede kennis van zaken. We zetten hen in voor leerlingonderzoek en ook op organisatiegebied", "Ze hebben dezelfde visie op onderwijs en sluiten heel nauw aan bij ons", "Het is een goede speler. Je zoekt deskundige begeleiding en zij hebben zeer ervaren adviseurs met dezelfde kijk op het werk. Ook kunnen ze onderwerpen op een hele interessante wijze aanvielen" en "Er loopt al enkele jaren een schoolontwikkeltraject bij hen en dat maken we af." In de voorbereiding op het traject wordt samen met de klant de tijd genomen om te inventariseren wat de vraag is en wat BVS daarin kan betekenen. Men is goed te spreken over de wijze waarop het voortraject bij BVS verloopt.

Plan van aanpak

Het plan van aanpak wordt door allen positief beoordeeld. Er wordt volgens de respondenten goed samen met de opdrachtgever gewerkt aan een plan van aanpak dat past bij de vraag en de wensen. Illustratief zijn de volgende citaten: "Wij nemen echt diensten op maat bij hen af en het overleg daarover verloopt heel prettig", "We hebben een vrij open vraag gesteld en toen is hun voorstel besproken in het MT. Ik vond hen heel flexibel naar ons toe. Ze luisteren goed naar je en komen ook nog bij je terug om te informeren of het goed past bij de wensen", "Ze kijken heel goed naar wat er nodig is en past bij onze vraag" en "De academie voor de docenten die we hebben opgezet is deels door hen opgezet. Ook hebben ze audits gedaan en dat heeft zichtbaar een kwaliteitsslag opgeleverd met de routekaart die ze hebben gemaakt." De kosten van de trajecten zijn vooraf bekend en worden verduidelijkt in een heldere offerte.

Uitvoering

In meerderheid zijn de referenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten door BVS. Zij vinden de trajecten waardevol en de uitvoering sluit goed aan bij de visie van de school. Er wordt ook gesproken over het aanbieden van handvatten, waar je iets mee kunt. In de uitvoering wordt volgens hen voldaan aan de verwachtingen van de klant. Enkele citaten die het een en ander illustreren: "Op het gebied van scholing hebben ze veel kennis en ook recht van spreken. Daardoor zijn onze docenten tevreden. Op het gebied van coaching is het traject nog bezig en krijg ik de bevestiging dat we op de goede weg zijn", "We wilden ondersteuning bij de getuigschriften en zij sloten goed aan bij onze behoefte. Er was goede afstemming op de inhoud. In korte tijd zijn we al snel de diepte ingegaan en onze getuigschriften worden hierdoor beter en eenduidiger", "De korte workshops op onderwerp waren heel goed. De studiedag was niet zo geslaagd, omdat de vraag niet scherp genoeg was omlind. Er speelde meer bij ons dan we dachten. De schoolleideropleiding was prima", "De teamleden zijn heel positief en vinden de begeleiding zeer waardevol. Soms lopen ze vast en dan is het fijn om met een coach te spreken. Zelf ben ik met hen aan het werk om onderdelen van de vrijescholen ook toepasbaar te maken voor andere scholen" en "Ik heb veel aan de scholing gehad met onder andere een kijkwijzer in de klas die speciaal voor de vrijeschool is ontwikkeld. Het resultaat is bij ons zichtbaar." Een van de geïnterviewden is niet helemaal tevreden op dit onderdeel. Hij vond de training goed aansluiten bij de vrijeschool. De opmerking van sommige deelnemers was wel dat het wat effectiever kon en daardoor korter. Zij vonden een hele dag training wel heel veel informatie, zeker als het nieuwe lesstof is. Daarom geeft hij een score drie.

Adviseurs en begeleiders

Over de kwaliteit van de adviseurs en begeleiders van BVS worden in de vraaggesprekken door de meerderheid van de geïnterviewden positieve beoordelingen gegeven. Zij noemen hen betrokken en klantgericht. Ook de deskundigheid en de grote ervaring worden als positieve punten genoemd. Illustratief voor deze positieve beoordeling zijn de volgende uitspraken: "Hij is heel goed in het koppelen van mijn vraag als leidinggevende aan wat er in de school speelt", "Ze zijn breed inzetbaar en de kwaliteit is goed", "Ik heb te maken gehad met vier adviseurs die allen hun eigen onderwerp hadden en de juiste kennis van zaken hadden", "Over het algemeen ben ik positief en een aantal adviseurs vind ik ontzettend goed. Ze zijn bezielen en bevlogen om iets neer te zetten. Ze hebben de nodige expertise en hebben allemaal ervaring als leraar. Ze spreken daardoor dezelfde taal als onze docenten" en "Ze zijn prettig in de omgang, heel duidelijk en deskundig en ze spreken je niet naar de mond. Dat vind ik belangrijk." Een van hen geeft een neutrale score. Hij vindt de adviseurs heel betrokken, maar hij heeft als aandachtspunt dat de kennis van de actualiteit soms wat beter kan en dat er soms effectiever lesgegeven kan worden met als gevolg kortere lesdagen.

Materiaal

Bij drie van de respondenten is er niet echt sprake geweest van materiaal of zij hebben te weinig zicht op eventueel materiaal om een score te geven. De rest is positief over de kwaliteit van het materiaal dat door BVS is verzorgd. Er wordt als materiaal onder andere gesproken over powerpointpresentaties, hand-outs en relevante artikelen en literatuur. Al het materiaal ziet er goed verzorgd uit. "Het materiaal kan van alles zijn afhankelijk van het traject, zoals een cursusmap voor de docenten en een kaartspel voor de leerlingen. Het ziet er altijd goed uit", aldus een tevreden respondent.

Afronding

Bij drie van de geïnterviewden is het traject nog niet afgerond en zij vinden het dan ook te vroeg om een oordeel te geven op dit onderdeel. Van de anderen is de meerderheid goed te spreken over de afronding van de trajecten door BVS. In geval van trainingen kunnen de trajecten worden afgerond met een bewijs. Na afloop wordt zowel aan de deelnemers als aan de opdrachtgever feedback gevraagd op de uitvoering en de kwaliteit van de adviseur. Enkele citaten: "Naderhand heb ik een vrij uitgebreide enquête gekregen van hen en ook direct na afloop wordt alles even informeel doorgenomen" en "Ik weet niet zeker of ze aan de deelnemers een evaluatie vragen, maar met mij wordt in ieder geval jaarlijks hun werk doorgenomen." Een van de respondenten vertelt dat het bureau zeker openstaat voor feedback en dat dit naar hem toe mondeling gebeurt. Ook aan de deelnemers wordt feedback gevraagd maar dat is volgens hem niet altijd geformaliseerd. Dat kan naar zijn mening beter en daarom geeft hij een score drie. Op het gebied van een stukje nazorg na afloop van het traject spreekt men over korte lijnen met het bureau en de adviseurs en vertelt men dat er naderhand altijd wel ruimte is om nog vragen te stellen. De referenten zijn tevreden over de behaalde resultaten in de trajecten.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van het bureau worden in de interviews alleen maar positieve en zeer positieve geluiden gehoord. Men vindt dat het bureau alles organisatorisch en administratief netjes geregeld heeft. Men spreekt over vaste contactpersonen die goed te bereiken zijn en waarmee snel dingen geregeld kunnen worden. Ter illustratie: "We hebben de 06-nummers en het contact loopt gemakkelijk" en "Ze zitten ook in het netwerk en we kunnen samen heel snel schakelen." Ook roemt men de flexibiliteit van het bureau naar de klant toe. Een en ander komt naar voren in de volgende citaten: "Ze zijn heel erg flexibel. Daarom maken we voor de schoolontwikkeling nog steeds gebruik van hen bij de vervolgstappen. Ze passen zich aan aan ons", "Met elkaar komen we er altijd uit, als we specifieke wensen hebben" en "Ze maken het op maat voor onze vraag en de situatie bij ons." De gemaakte afspraken worden correct nagekomen en de facturatie verloopt zonder problemen. "Als er nog uren over zijn van het pakket wordt dat netjes opgelost", geeft een van hen aan. Een van de geïnterviewden heeft op organisatorisch gebied nog wel een aandachtspunt. Hij vertelt over een nieuwe adviseur die voor de zomervakantie is begonnen. Die was natuurlijk nog in ontwikkeling, maar daardoor is de begeleiding van de leerkracht wat minder uit de verf gekomen. Het bureau zou daarop nog terugkomen, maar dat is nog niet gebeurd.

Relatiebeheer

Allen laten zich tevreden uit over de manier waarop BVS de relatie met de klant onderhoudt. Het bureau maakt gebruik van een nieuwsbrief en mailings om de relaties op de hoogte te houden van de nieuwe ontwikkelingen. Men noemt het contact met het bureau prettig en er is goed en snel te schakelen met de vaste contactpersoon. Enkele uitspraken op dit gebied: "Ze hebben een nieuwsbrief en ik vind hen heel actief en vooruitstrevend op het gebied van onderwijs", "Naast de nieuwsbrief sturen ze algemene informatie via mailings en ze proberen ook wel aan het begin van het jaar te informeren naar de wensen voor de komende tijd en daarop in te spelen" en "Elke maand krijg je via de nieuwsbrief een stukje inspiratie en een overzicht van de opleidingen en diensten."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding geven twee respondenten geen oordeel, omdat zij niet betrokken zijn geweest bij het bepalen van de prijs. Over de geleverde kwaliteit zijn zij tevreden. De anderen zijn in meerderheid positief over de prijs-kwaliteitverhouding bij BVS. Zij spreken over marktconforme prijzen voor kwalitatief goede trajecten. Enkele citaten: "Het is altijd kostbaar maar hun prijzen zijn niet anders dan bij anderen", "Het is niet duur voor de kwaliteit die ze leveren" en "Ze zijn niet goedkoop, maar hun prijzen zijn gangbaar en niet extreem." Een van hen geeft een neutrale score en hij vindt met name de lezingen prijzig. Het zijn volgens hem commerciële prijzen en dat vindt hij jammer. Hij zou het fijn vinden als de besturen van de vrijescholen afspraken maken daarover met BVS.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten positief tot zeer positief over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het bureau daarbij. Als sterke punten worden onder andere genoemd in de interviews: de flexibiliteit, het meedenken, de kennis, de bereikbaarheid en de kwaliteit van de adviseurs en begeleiders. Enkele uitspraken: “Het is een interessante partner om samen mee na te denken en te filosoferen over goed onderwijs. Dit gaat ook verder dan de grenzen van de vrijeschool”, “Ze kennen de school en achtergrond van binnenuit. Daarnaast beschikken ze ook over veel specialisten op verschillende gebieden”, “Ze bedienen de vrijescholen en weten wat er speelt. Ze zijn ook heel proactief naar de scholen. Op hun initiatief onderhouden ze op een hele goede manier het contact” en “Ze doen alles vanuit de gedachtegang van de vrijeschool.” Een van hen heeft nog wel een aandachtspunt voor het bureau en verwoordt dit als volgt: “Ze gaan misschien een beetje ten onder aan hun succes. Daardoor kost het soms moeite om een adviseur te vinden voor een traject. Mijn advies is om misschien nog meer adviseurs op te leiden.” Men is bereid om BVS aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met BVS-schooladvies op 15-12-2022.

Algemeen

BVS-schooladvies, hierna voor het leesgemak ook BVS genoemd, is een kleinschalig onderwijsadviesbureau. Het bureau richt zich op duurzame ontwikkeling van vrijeschoolonderwijs. BVS richt zich met de dienstverlening op het adviseren en bijstaan van scholen in de zorg voor de leerling en de begeleiding van leraren. Zo verzorgt men onder meer cursussen voor lerarenteams. Voor wat betreft advisering en coaching richt men zich op organisatie- en beleidsniveau. BVS werkt tezamen met de adviseurs vanuit het antroposofisch mensbeeld aan onderwijsvernieuwing. Men verbindt actuele wetenschappelijke inzichten aan de uitgangspunten van vrijeschoolonderwijs. Het bureau is actief binnen het PO en VO en kent een landelijke dekking. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de onderwijsadviestrajecten. De uitkomsten zijn besproken met Marieke van der Ree (Office Manager) en Elard Pijnaken (Directeur) van BVS-Schooladvies.

Kwaliteit

Als ondernemend onderwijsbureau is BVS actief in contact met de vrijescholen. Naast leraren en schoolteams, zijn schoolleiders en -organisaties de belangrijkste doelgroepen. Met het bieden van praktische oplossingen en adviezen wil men de schakel zijn tussen theorie en praktijk. De groep adviseurs/trainers bestaat uit zo'n 15 personen, daarnaast beschikt men over een kleine flexibele schil. Allen beschikken over uitgebreide vakinhoudelijke expertise, gecombineerd met brede praktijkervaring. Het bureau heeft continue deskundigheidsbevordering hoog op de agenda staan. Professionalisering komt onder meer aan de orde tijdens de teamvergaderingen. Opvallend voor de professionalisering is de sterke focus op de actualiteit. Men streeft ernaar alert te kunnen inspelen op ontwikkelingen. Het portfolio van BVS omvat een breed scala aan diensten. Kenmerkend voor de adviestrajecten en trainingen is de sterke praktijkgerichtheid. BVS kent een intern traject voor psychologen en adviseurs, zodat zij goed op de hoogte zijn van het reilen en zeilen binnen de vrijescholen. Ook bespreekt men de input van opdrachtgevers, eventuele nieuwe ontwikkelingen en zijn er mogelijkheden om ervaringen te kunnen delen. Vanwege de kleinschaligheid van het bureau zijn de communicatielijnen kort en worden signalen van de klant snel opgevangen. BVS is resultaatgericht, betrokken en gericht op kwaliteit en levert een bijdrage aan het zo optimaal mogelijk ontwikkelen van de leerlingen op de vrijescholen. Om te werken aan een goede, bestendige klantrelatie houdt men gedurende trajecten goed de vinger aan de pols. Zo toetst men tussentijds de klanttevredenheid en kent iedere medewerker klantverantwoordelijkheid. Evaluaties in het algemeen zijn voor BVS een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Zo worden alle programma's onderworpen aan een eindexamen. Eventuele feedback van deelnemers (en opdrachtgevers) wordt ter harte genomen en serieus bekeken of suggesties toegevoegde waarde kunnen hebben.

Continuïteit

BVS-schooladvies werkt aan een duurzame ontwikkeling van vrijeschoolonderwijs. De aanpak van het bureau is gebaseerd op het mensbeeld uit de antroposofie, een visie op de mens, bestaande uit lichaam, ziel en geest. In de visie van BVS dient onderwijs, zowel individueel als in relatie tot een sociale context, dienstbaar te zijn. Het bureau zet zich in om scholen te ondersteunen bij vraagstukken en helpt hen het vrijeschoolonderwijs te verbeteren. BVS stelt zich betrokken en klantgericht op. Zo informeert men relaties regelmatig over nieuwe ontwikkelingen en diensten. Dit gebeurt via diverse kanalen zoals de nieuwsbrief, mailings en via de relatiebeheerder. Vanwege de waardering voor de kwaliteit, de betrokkenheid, de sterke focus op innovatie en de toegankelijke opstelling van BVS, kan men bouwen op een loyale klantenkring. Gezien de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de betrokken opstelling en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt verwacht Cedeo dat de continuïteit van BVS-Schooladvies voor de komende tijd voldoende is 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