

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting 1801 Jeugd & Onderwijsadvies

28-02-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting 1801 Jeugd & Onderwijsadvies 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	7

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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				38%	50%
Plan van aanpak③			13%	25%	50%
Uitvoering				38%	62%
Adviseurs en begeleiders			13%	25%	62%
Materiaal④				13%	38%
Afronding				50%	50%
Organisatie en Administratie⑤				13%	62%
Relatiebeheer⑥				25%	38%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			13%	62%	13%
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 Eén referent geeft geen score
 ④ Vier referenten geven geen score
 ⑤ Twee referenten geven geen score
 ⑥ Drie referenten geven geen score
 ⑦ Eén referent geeft geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten zijn “tevreden” of “zeer tevreden” over het voortraject bij de dienstverlening van Stichting 1801 Jeugd & Onderwijsadvies (hierna: 1801). Eén referent geeft aan dat haar voorganger betrokken was bij het voortraject en het plan van aanpak, en dat zij daarom hierover geen mening kan geven. De meeste referenten werken al jaren samen met 1801. Een aantal referenten heeft in hun vorige werkkring eerder met hen samengewerkt of een opleiding bij hen gevolgd en heeft vervolgens weer contact met hen gezocht bij hun nieuwe werkgever. Als redenen om jaarlijks weer te kiezen voor deze organisatie worden de kwaliteit die de adviseurs eerder hebben geleverd en de aard van de opdracht genoemd. In veel gevallen vinden er (jaarlijks) een of meerdere besprekingen plaats over de samenwerking in de komende en afgelopen periode waarbij de wensen kenbaar worden gemaakt en waarbij 1801 aangeeft wat zij kunnen bieden.

De geïnterviewden geven aan dat 1801 goed luistert, doorvraagt, helpt met het aanscherpen van de vraag en verkent welke opbrengsten gewenst zijn. De afspraken worden (voor zover mogelijk) duidelijk vastgelegd met doelen in meetbare termen. Soms gebeurt dat later in het traject. In sommige gevallen worden er afspraken gemaakt voor meerdere scholen tegelijk, waarbij de gunstige tarieven ook de doorslag kunnen zijn voor de individuele deelnemende scholen om te kiezen voor de diensten van 1801.

Plan van aanpak

Alle referenten die betrokken waren bij het plan van aanpak zijn er “tevreden” tot vooral “zeer tevreden” over; op één na. Zij vertellen: “De offerte, de doelen, hoelang het duurt en de kosten zijn altijd volledig duidelijk. Zij leveren dit ook altijd digitaal aan, zodat het in onze eigen online omgeving staat en alle deelnemers daartoe toegang hebben” en “De aanpak staat goed beschreven. Als er iets is, dan zijn de lijntjes heel kort en kunnen wij snel schakelen.” Eén referent is noch tevreden noch ontevreden over het plan van aanpak. Als reden wordt gegeven dat de onderbouwing van het aantal uren vaak onvoldoende is in combinatie met een (naar zijn mening) hoge prijs.

Uitvoering

De geïnterviewden zijn eveneens tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten. In de meeste gevallen voldoet het aan de verwachtingen en afspraken. In een enkel geval was dit niet het geval, maar, dit is besproken en vervolgens is de training aangepast. De referenten vertellen: “Alles valt of staat met de adviseur, is mijn mening. Er vinden altijd evaluaties plaats en klachten heb ik tot nu toe niet gehad”, “De adviseur heeft ons veel praktische tips gegeven en ook nog allerlei documenten toegestuurd” en “Eén keer per jaar is er een evaluatie en dan krijgen wij een terugkoppeling hoe de uitgevoerde projecten zijn verlopen. In principe is er ook een evaluatie na elke cursus en hoor ik het tussentijds wel als er iets niet goed is. In zo’n geval neem ik direct contact op. Mijn ervaring is dat 1801 op een positieve manier meedenkt en luistert.”

Adviseurs en begeleiders

Termen die de geïnterviewden gebruiken in hun beschrijvingen van de adviseurs zijn onder andere: “betrokken”, “prettig” en “vakkundig”. De referenten waarderen de adviseurs dan ook overwegend met de scores “tevreden” of “zeer tevreden”. Zij vertellen: “Wat ik heel erg goed vind aan 1801 en aan onze vaste contactpersoon is, dat de adviseur met de juiste expertise wordt ingezet op onze opdrachten. Ze zijn betrokken en er zijn korte lijnen als er vragen zijn”, “Het was een betrokken adviseur en een prettig mens. Ook vroeg zij goed door en alles gebeurde in samenspraak. Uit de kundige uitleg bleek de jarenlange ervaring” en “Over het algemeen zijn de trainers enthousiast en energiek. Daarnaast is er een goede interactie in de groep bewerkstelligd.” Eén referent gaf aan noch tevreden noch ontevreden over de adviseurs en begeleiders te zijn. De achterliggende reden was dat de training in eerste instantie niet volgens de afspraken en verwachtingen werd uitgevoerd. Wél werd aangegeven dat het een prettige adviseur was die goed kon luisteren en openstond voor feedback en dit ook oppakte in de volgende trainingen. Daarnaast vertelde één geïnterviewde dat zij wel haar persoonlijke voorkeuren heeft voor enkele adviseurs die zij heel hoog heeft zitten. De ervaring was dat er ook adviseurs zijn die voor bepaalde trajecten niet sterk genoeg zijn. Terwijl de ene referent benoemt dat hij het knap vindt van 1801 dat zij hun adviseurs behouden in de huidige arbeidsmarkt, benoemt de ander juist weer dat de huidige adviseurs vertrekken en dat het nu afwachten is hoe de nieuwe samenwerking gaat verlopen.

Materiaal

Een deel van de geïnterviewden heeft geen zicht op het trainingsmateriaal dat is gebruikt. Bij enkelen is er geen trainingsmateriaal gebruikt. Zij scoren daarom niet op dit onderdeel. Het andere deel van de geïnterviewden is tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Soms bestaat het materiaal uit een PowerPointpresentatie of een digitaal prikbord. Anderen geven weer aan dat de adviseur veel soorten trainingsmateriaal bij zich had en dat daar naar behoefte gebruik van is gemaakt.

Afronding

De afronding van de trajecten vindt op verschillende manieren plaats, afhankelijk van de afspraken, het soort traject en de betrokkenen. Overigens tot volle tevredenheid van de geïnterviewden. Allen geven een positieve score op dit onderdeel. Referenten vertellen: "Achteraf krijg ik altijd een telefoontje en bespreken wij in hoeverre alles is afgerond en of de doelstellingen zijn behaald. Er is de mogelijkheid om achteraf contact op te nemen met de trainers, maar ik weet niet of daar gebruik van wordt gemaakt. Ook volgt er een bewijs van deelname voor de deelnemers" en "De afronding geschiedt altijd door middel van een evaluatiegesprek met de ouders en de leerkracht."

Organisatie en Administratie

De waardering voor de organisatie en administratie is unaniem positief, met scores variërend van "tevreden" tot "zeer tevreden". Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie. Men vertelt: "Ik heb korte lijntjes met de organisatie en administratie. Als er eens iets is dan krijg ik vaak binnen twee dagen antwoord", "Het verloopt allemaal goed. Wel kan naar mijn mening de informatie over fusies en intern verloop beter" en "Ik vind het lastig dat er alleen initialen van de leerlingen op de facturen staan, maar ook wel begrijpelijk in verband met de vertrouwelijkheid."

Relatiebeheer

Drie geïnterviewden hebben geen zicht op de wijze waarop het contact met hun organisatie wordt onderhouden. Anderen geven aan geen behoefte aan een vorm van relatiebeheer te hebben. De overige referenten waarderen het relatiebeheer met de scores "tevreden" of "zeer tevreden". Zij vertellen: "Wij hebben één keer per jaar contact, maar zij zouden altijd kunnen bellen als er tussentijds nieuwe ontwikkelingen zijn die van toegevoegde waarde kunnen zijn. Dit gebeurt volgens mij nu niet. Maar mogelijk is er wel direct contact met de scholen" en "Ik ontvang nieuwsbrieven en uitnodigingen, waar ik overigens nooit op in ga. Dit is wat mij betreft ook voldoende."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs/kwaliteitverhouding wordt door vrijwel alle referenten gewaardeerd met de scores "tevreden" of (vooral) "zeer tevreden". Eén referent heeft geen zicht hierop. Een ander is noch tevreden noch ontevreden over de prijs/kwaliteitverhouding. Sommige referenten vertellen dat zij het prijzige trajecten vinden en dat de tarieven gunstiger zouden mogen zijn. Ook een klantenkorting zou welkom zijn. Anderen spreken weer over marktconforme prijzen. Voor één geïnterviewde, die noch tevreden noch ontevreden is, zijn de hoge prijzen een reden om bij nieuwe trajecten ook bij andere bureaus een offerte aan te vragen.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Alle referenten waarderen de projectuitvoering en de samenwerking in totaal met de scores "tevreden" (vijftig procent) of "zeer tevreden" (vijftig procent). Allen zouden 1801 dan ook aanbevelen aan anderen. De resultaten zijn niet altijd meetbaar, maar verschillende referenten vertellen over de bijdrage die 1801 levert aan de ontwikkeling van het kind en de verbetering die is gemaakt bij diegenen die voor de groep staan. Positieve punten van 1810 zijn volgens de referenten zijn: het goede, persoonlijke contact en de deskundigheid van de adviseurs op verschillende gebieden. Men vertelt: "De heldere communicatie van de trainers waarderen wij. Vooral de wijze waarop zij ingaan op vragen. Zij weten waarover zij spreken en denken ook goed met ons mee", "De trajecten zijn goed uitgevoerd het afgelopen jaar. Ik zie dit terug in het onderwijsteam door de groei die zij hebben gemaakt in hun rol" en "Als ik niet tevreden zou zijn, dan zou ik verder om mij heen kijken naar andere organisaties. Dit is echter niet nodig." Eén referent gaf nog aan dat bij sommige mailingen van 1801 niet duidelijk is naar welke doelgroep die mailing binnen zijn organisatie is verstuurd. Daarom sturen sommigen de mailing soms nogmaals intern door en ontvangen enkelen enkele medewerkers de informatie twee keer. Een verduidelijking in de aanhef kan dit wellicht ondervangen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Stichting 1801 Jeugd & Onderwijsadvies op 28-02-2024.

Algemeen

Stichting 1801 Jeugd & Onderwijsadvies (hierna: 1801) is opgericht in januari 2022 door een fusie tussen Marant en OnderwijsAdvies. De organisatie heeft een rijke geschiedenis die teruggaat tot de oprichting van de eerste onderwijsbegeleidingsdiensten in Nederland. De naam 1801 is geïnspireerd door de eerste Schoolwet van Nederland in 1801 en weerspiegelt de toewijding aan toegankelijk en inclusief onderwijs voor iedereen. 1801 richt zich met een uitgebreid aanbod van diensten op jeugd en onderwijs in de voor- en vroegschoolse educatie (vve), het primair en voortgezet onderwijs (po en vo) en het middelbaar beroepsonderwijs (mbo). 1801 adviseert over leren, onderwijzen en het organiseren van het onderwijs en ondersteunt hierin onderwijsprofessionals - onder wie leraren en docenten, intern begeleiders, teamleiders, schoolleiders en bestuurders - bij alle vragen die met leren en onderwijs te maken hebben. Dit omvat coaching, HRM-diensten, leiderschapsontwikkeling, onderwijs- en organisatieontwikkeling, professionalisering, en specifieke opleidingen en trainingen voor onderwijsprofessionals. Ze biedt ook diensten aan gericht op preventieve logopedie, ontwikkelingsassessments voor medewerkers, en programma's voor sociale en psychische veiligheid op scholen. 1801 brengt processen op gang en lost strategische vraagstukken op. Ook ondersteunt zij d.m.v. diagnostiek en behandeling leerlingen die extra hulp nodig hebben. 1801 werkt verspreid over het land met hoofdvestigingen in Zoetermeer, Elst en Hoofddorp.

Kwaliteit

Met ruim 300 medewerkers is 1801 een van de grootste onderwijsadviesbureaus in Nederland. Het team bestaat uit een mix van generalisten en specialisten met kennis en ervaring op vele onderwijsgebieden, waardoor 1801 op maat gemaakte oplossingen kan bieden voor een breed scala aan onderwijs gerelateerde vraagstukken. 1801 is op de hoogte van alle ontwikkelingen en innovaties in onderwijsland. Zij biedt adviestrajecten waarin samen met de opdrachtgever aan duurzame ontwikkelingen gewerkt wordt. Vanuit een eigen academie voor onderwijsprofessionals en gedragswetenschappers kunnen opleidingen gevolgd worden om kennis en vaardigheden te verwerven om tot een betere beroepsuitoefening te komen. Mogelijke opleidingen zijn bijvoorbeeld Specialist Rekenen, Schoolleider van Betekenis, en de Leergang Curriculumexpert in het mbo, gericht op eigentijds en innovatief onderwijs. Daarnaast is 1801 er voor kinderen en jongeren die - tijdelijk of langdurig - een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Samen met de ouder(s) en de school onderzoekt 1801 hoe zij de leerling of student het best kunnen helpen en draagt zij passende oplossingen aan, zoveel mogelijk in de veilige omgeving van de eigen school. Na de behandeling onderhoudt 1801 het contact met de betrokkenen omdat het welzijn van ieder kind en elke jongere hen aan het hart gaat. Evaluaties (tussentijds en achteraf) vormen een belangrijk middel voor de meting en borging van kwaliteit. Zo kan men anticiperen op veranderende vraagstellingen en behoeften en sluit het aanbod zo goed mogelijk aan op de vraag en wensen van de opdrachtgevers. 1801 is lid van de brancheorganisatie OON en ISO-gecertificeerd.

Continuïteit

1801 heeft zowel generalistische als specialistische adviseurs in dienst waarmee zij van toegevoegde waarde is voor haar opdrachtgevers. Alle trajecten worden in nauwe samenwerking met de opdrachtgevers ingezet; op basis van een nauwgezette inventarisatie van de gewenste ondersteuning. 1801 heeft een groot relatienetwerk en kan voorzien in alle deskundigheid en expertise op alle niveaus en op alle vraagstukken binnen schoolorganisaties. Op basis van de kwaliteit van haar dienstverlening, haar goede naamsbekendheid, de persoonlijke betrokkenheid bij opdrachtgevers en het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Stichting 1801 Jeugd & Onderwijsadvies voor de komende periode dan ook 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