

# Klanttevredenheidsonderzoek

LeF Onderwijskwaliteit

21-06-2024



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van LeF Onderwijskwaliteit 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 ONDERWIJSBEGELEIDING .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

## 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				10%	90%
Plan van aanpak				30%	70%
Uitvoering				20%	80%
Adviseurs en begeleiders				10%	90%
Materiaal②			10%	30%	60%
Afronding				20%	80%
Organisatie en Administratie					100%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding③				30%	60%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				10%	90%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén respondent geeft aan nog niet bij de afsluitingsfase terecht te zijn gekomen.
- ③ Eén respondent gaf aan geen zicht te hebben op de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Alle respondenten benoemen de twee eigenaren van LeF Onderwijskwaliteit al te kennen van eerdere samenwerkingen. Zij geven aan voor hen te kiezen vanwege hun vakkennis en professionaliteit. "Ze hebben zoveel kennis en de manier van overbrengen is zo motiverend en slaat zo goed aan, dat ik bewust voor hen gekozen heb." Ook wanneer er opdrachtgevers bekend zijn met andere aanbieders, kiezen ze voor LeF Onderwijskwaliteit. "Ik ken andere aanbieders ook heel goed, maar ik ben toch naar LeF Onderwijskwaliteit gegaan met mijn vraag."

Door acht van de tien respondenten wordt aangegeven dat LeF Onderwijskwaliteit aandachtig en zorgvuldig is in het voortraject. Zij luisteren naar de vraag van de opdrachtgever en zijn kritisch om zo tot een passend plan van aanpak te komen. "Het mooie is dat zij goed luisteren naar waar behoefte aan is. Zij voegen hier hun kennis toe en dan leggen ze een advies voor." Twee respondenten geven aan dat zelfs bij een standaard training goed wordt gekeken naar de leerwensen van de deelnemers. "Bij de eerste bijeenkomst vragen ze naar de wensen van iedereen en borduren daar ook op verder."

### **Plan van aanpak**

Respondenten vinden het plan van aanpak duidelijk en verzorgd. “In de offerte kon ik zien wat het plan was en hoe alles er uit zou zien. Zo had ik een goed beeld van de uitvoering.” De concreetheid van de gestelde doelen hangt af van de vraag van de opdrachtgever. Een gedragsverandering is moeilijker meetbaar dan de doelen in het jaarlijks onderwijsplan van een school. “Het is altijd moeilijker meetbaar als het om gedrag gaat.” Naast de grotere doelen die in het plan van aanpak staan, wordt per bijeenkomst ook gekeken naar kleinere doelen. “Per bijeenkomst worden kleine doelen gesteld om deze grote doelen te behalen.”

### **Uitvoering**

Het gevraagde advies of de gevraagde training worden naar verwachting van de respondenten uitgevoerd. “De uitvoering is volgens afspraken. Ze zorgen voor de overdracht van onze visie aan het team. Maar ook het gedachtegoed dat zij uitdragen, nemen ze mee. Er zitten cijfers en data achter. Zo kun je een stukje mindsetverandering binnen het onderwijs creëren.” Door het goed opgezette voortraject is het snel duidelijk of hun visie bij die van de organisatie past, zodat je niet voor verrassingen komt te staan tijdens de uitvoering. “Wanneer jouw visie niet past bij die van hen, ga je ook niet met ze in zee” geeft één van de respondenten aan.

Er wordt zeer actief gevraagd om feedback door LeF Onderwijskwaliteit. Hierdoor zijn er veel mogelijkheden om tijdens een training of traject de koers aan te passen of dieper in te gaan op de stof. “Ik heb veel geleerd van de evaluaties. Ze vragen na elke bijeenkomst feedback. Bij een volgende bijeenkomst zie je dat ze hiernaar hebben gekeken. Ook noteren zij gesprekken en afspraken en komen hierop terug, zodat ze uit de ruis blijven.” Er wordt aangegeven dat LeF Onderwijskwaliteit zeer ervaren en gepassioneerd is om een verandering te brengen in het onderwijs. Voornamelijk op strategisch niveau. Dit wordt onderbouwd door wetenschappelijke onderzoeken en vakkennis. Eén respondent geeft aan dat zij wat meer behoefte hebben aan de vertaling naar de praktijk. “Zij zijn heel gepassioneerd over waarom op strategisch niveau deze ontwikkeling belangrijk is. Het begeleiden bij de vertaalslag voor intern begeleiders wordt ook gevraagd. Om de verandering ook op de werkvloer plaats te laten vinden zijn meer concrete handvatten nodig.” Twee andere respondenten geven aan dat LeF Onderwijskwaliteit zo goed is omdat zij je genoeg vaardigheden en kennis meegeven om zelf verder te kunnen. Zij vinden het prettig dat er aanspraak wordt gemaakt op hun eigen verantwoordelijkheid. De besproken veranderingen en geleerde vaardigheden moeten zij daadwerkelijk in de praktijk brengen. “Ze geven aan dat zij niet alles doen en dat ze willen zorgen dat je het zelf kan. Dat vind ik goed. Dan kan er nog wel een follow-up komen wanneer je dat nodig vindt. Maar ze willen hun product zo afleveren dat je het zonder hen kan.”

### **Adviseurs en begeleiders**

Zowel in de rol van adviseur als in die van trainer gooit LeF Onderwijskwaliteit hoge ogen. “Ik heb een onderwijshart en dat hebben zij ook. Je voelt aan alles dat ze willen dat het voor de kinderen beter gaat worden. Ze hebben een bak met kennis en weten heel goed waar ze het over hebben.”

Als adviseurs worden ze gewaardeerd door de respondenten omdat ze onbevooroordeeld, onderzoekend en kritisch zijn. “Ik vind het fijn dat zij echt adviseurs zijn die de situatie doorgronden en checken op basis van gesprekken en ervaring. Op basis daarvan geven ze verschillende adviezen. Ze vinden niet dat ze gelijk hebben en checken hun aannames. Ze zoeken met je mee en geven meerdere opties voor verschillende situaties. De verantwoording en de keuze leggen ze hierin bij de organisatie.” Als trainers worden zij gewaardeerd om het voorhouden van een spiegel en de manier waarop zij theorie of zware stof op een lichte manier brengen. “Ze zijn heel inspirerend en kritisch. Maar daar kom je ook voor, want je wilt verder gebracht worden. Ze zijn professioneel en spiegelen met de nodige humor zodat je aan het denken wordt gezet. Ze weten het licht te maken.” Ook wordt aangegeven dat zij de taal van het onderwijs spreken en daarom veel connectie hebben met de groep die ze trainen. “Wat prettig is en goed werkt in mijn team, is scherp en direct zijn. Er zit goede snelheid in de kennisoverdracht. Ze spreken de taal van het onderwijs.”

### **Materiaal**

LeF Onderwijskwaliteit werkt met verschillende materialen die zij volgens vijf van de tien respondenten aanpassen aan de vraag van de organisatie. “Zij maken hun eigen presentaties, de sheets die relevant zijn mogen worden gedeeld. Die zijn maatwerk. Ze lezen zich goed in en laten zich goed informeren over waar de school nu staat.” Eén van de respondenten geeft aan meerdere scholen onder zich te hebben en te vermoeden dat zij wellicht op langere termijn met nieuwe elementen moeten komen om interessant te blijven. “Voor een nieuwe club zijn ze mindblowing. Ik zie ze op meer locaties en dan hoor je dezelfde dingen. Het is voor de lange termijn interessant dat er nieuwe elementen komen.” Vier respondenten geven aan dat LeF Onderwijskwaliteit transparant is in het delen van materiaal zodat ze dit als naslagwerk kunnen gebruiken. “Ik ging naar huis met een trainingsmap. Deze kan ik als naslagwerk gebruiken. Ze delen alles. Het is niet zo dat ze dingen niet willen delen, zodat wij en vooral de kinderen hier hun voordeel mee kunnen doen.”

### **Afronding**

Alle respondenten geven aan dat elk traject of elke training met een evaluatie wordt afgesloten. Iedereen wordt gevraagd te reflecteren op zijn eigen doelen. Er is ook ruimte voor feedback op de trainers. Trainingen of interventies worden afgesloten met een eindopdracht waarmee de cursist op zichzelf kan reflecteren en een laatste keer feedback kan ontvangen. “We moesten een casus presenteren. Ze waren wel kritisch wanneer er een stap werd overgeslagen. De test was: kun jij wat je hebt geleerd aan een ander uitleggen?” Zes van de tien respondenten geven aan dat zij langlopende trajecten hebben. Hierbij geven ze aan dat er wel elk jaar een evaluatie is waarin wordt gekeken welke doelen afgesloten kunnen worden en welke doelen meer aandacht vragen. “Wij zien dit echt als een lopend proces. Doelen worden bereikt maar nieuwe mensen vergen andere interventies dan mensen die hier langer werken.” Het doel van LeF Onderwijskwaliteit is om deze organisaties op zo’n manier te helpen dat zij zelfstandig verder kunnen met de ontwikkeling van hun onderwijskwaliteit en hierbij de adviseurs niet nodig hebben. “Ze leveren het zo af dat de groep zelfstandig door zou kunnen gaan.”

### **Organisatie en Administratie**

Alle respondenten zijn zeer tevreden over de administratie van LeF Onderwijskwaliteit. Er wordt aangegeven dat afspraken duidelijk zijn en aanpassingen snel verwerkt worden. “Er wordt heel snel gereageerd. De offertes zijn overzichtelijk en duidelijk. Je krijgt een concept en wanneer er iets aangepast moet worden, krijg je een dag later de offerte. Dit duurt niet langer dan een week”, “Dat gaat heel snel en fijn. Ook voor vragen zijn er korte lijntjes” en “Ze zijn altijd per telefoon of e-mail te bereiken te reageren snel op mails. Het materiaal is goed verzorgd. Je hebt hier met een organisatie te maken die de lat heel erg hoog legt. Dat merk je aan de eisen die ze stellen aan alles en iedereen.” Twee respondenten geven aan dat het jammer is dat ze zo snel volgeboekt zitten, maar zien dit ook als een teken van kwaliteit. “Ze zitten veel vol. Het is de combi van inhoudelijk goed zijn en het op een goede manier brengen en de verbinding met de mensen. Als je dat hebt, heb je hele inspirerende studiedagen.”

### **Relatiebeheer**

Respondenten geven aan dat er aan relatiebeheer wordt gedaan op een laagdrempelige manier. “Ze doen aan relatiebeheer, niet op een commerciële manier maar op basis van interesse met de mensen waarmee ze het traject hebben gedaan.” Zij zijn bereid na te denken met opdrachtgevers wanneer die ergens tegen aanlopen. “Wanneer ik ergens tegen aan loop, reageren ze direct denken ze mee en investeren ze tijd. Ze besteden veel aandacht aan zowel de voorbereiding als aan nazorg.” Ook laten zij weten wanneer er iets in onderwijsland aan de gang is waarvan zij denken dat het eventueel interessant zou kunnen zijn voor de opdrachtgever. “Wanneer zij bedenken dat het handig is voor jou om aan te sluiten bij het landelijk bestuur van voorzitters, laten ze dat weten. Zo leiden ze je hun netwerk in.”

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Respondenten geven aan tevreden te zijn met de prijs-kwaliteitverhouding. “Als je kijkt naar wat je ervoor terugkrijgt, vind ik ze te goedkoop. Veel mensen zitten in een hoger segment. Ze zijn zich bewust van het feit dat onderwijs in gemeenschapsgeld is en zullen hierom niet de hoofdprijs vragen. Zij willen dit voor iedereen toegankelijk maken.”

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Respondenten zijn zeer tevreden over de samenwerking met LeF Onderwijskwaliteit. De hoge eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van hun producten komen duidelijk naar voren in de beoordeling van de respondenten. “Ze leggen heel goed de focus op onderwijskwaliteit, verdiepen zich in wetenschappelijke literatuur en koppelen dit aan het lesproces. Ze spreken de taal van het onderwijs. Daarin zijn ze ongeëvenaard.” Eén andere respondent wil specifiek nog benadrukken dat je na een traject bij LeF Onderwijskwaliteit zelf weer verder kunt, zodat je niet aan hen vast zit. “Ze laten je achter zodat je zelf verder kunt komen. Je hoeft ze niet te vragen om terug te komen. Zo weet ik dat ze echt op het leren zitten en niet op het geld verdienen. Ze zijn een partner die je elke keer een stap verder helpt in je ontwikkeling.”



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met LeF Onderwijskwaliteit op 21-06-2024.

### Algemeen

LeF Onderwijskwaliteit richt zich op het versterken van de kwaliteit van het onderwijs. Het bureau biedt professionaliseringstrajecten, trainingen en masterclasses met als doel het vakmanschap en leiderschap binnen onderwijsinstellingen te verbeteren. Uitgangspunt is dat ieder kind kan leren. Daarbij hoort de vraag: wat kan ik als leraar daarvoor doen? In de trajecten kijken zij naar rolzuiverheid van bijvoorbeeld de intern begeleider en de schoolleider. LeF Onderwijskwaliteit heeft in afstemming met anderen in het werkveld de beroepsstandaard voor de intern begeleider geformuleerd.

Een van de kernprogramma's van het bureau is het trainingstraject 'Goed onderwijs is geen toeval!' over professionele kwaliteitscultuur en groepsprocessen, data, monitoring en reflectie, ondersteuning en zorg, en het opstellen van een plan van aanpak voor de eigen school of stichting. Daarnaast biedt LeF Onderwijskwaliteit individuele professionaliseringstrajecten voor schoolleiders en beleidsadviseurs. Ook verzorgen zij tandem intervisiesessies voor schoolleiders en intern begeleiders als kwaliteitscoördinatoren, waarbij de focus ligt op rolbesef, mandaat en het versterken van de samenwerking binnen het schoolteam.

### Kwaliteit

LeF Onderwijskwaliteit gaat voor kwaliteit en impact. Bij de start van een traject geven zij dan ook bij de opdrachtgever aan dat zij alles willen kunnen zeggen wat nodig is om tot kwaliteit te komen. De aanpak van het bureau is gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. Ook maken zij gebruik van data, zoals landelijke cijfers over het niveau van rekenen en taal en data over leerlingtevredenheid. Het bureau neemt in ieder traject de tijd om de betrokkenen te laten stilstaan bij wat zij niet weten en bij kunnen loslaten, om zo de verandering van binnenuit te laten komen. Ook werkt het bureau in een traject vaak met een kerngroep met wie zij intensief contact onderhouden gedurende het traject. De kwaliteit van de trajecten en trainingen wordt geborgd door evaluaties van de deelnemers. Daarnaast worden reacties en feedback opgehaald bij de kerngroep en de opdrachtgever. De twee adviseurs houden elkaar scherp en professionaliseren zich door het volgen van scholing, bijwonen van studiedagen en door uitwisselen met schoolbestuurders en collega's van andere onderwijsadviesbureaus. Ook houden zij nauwgezet de literatuur bij op de diverse vakgebieden die raken aan hun werk.

### Continuïteit

LeF Onderwijskwaliteit is nu ruim 2,5 jaar bezig en ziet dat de vraag van klanten groeiende is. De adviseurs voeren het werk zelf uit. Dit betekent dat zij voor vragen die zij zelf niet meer kunnen oppakken, verwijzen naar andere bureaus of andere professionals. Het bureau blijft zich vernieuwen en is doorlopend bezig met onderzoek en nieuwe interventies. Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van LeF Onderwijskwaliteit voor de komende tijd voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

LeF Onderwijskwaliteit houdt de vinger aan de pols in het vakgebied en is bovendien betrokken bij de ontwikkeling van onderwijsbeleid. Als belangrijke ontwikkeling zien zij inclusief onderwijs. Hierbij is hun uitgangspunt: als je zorgt voor goed onderwijs, zal het speciaal onderwijs in omvang afnemen. Het bureau versterkt de onderwijskwaliteit van de opdrachtgever van binnenuit. Hierbij ligt de focus op een positieve en consequente teamcultuur. Ze zetten in op heldere communicatie, duidelijke rollen en verantwoordelijkheden. Uit de reacties van respondenten komt naar voren dat bij LeF Onderwijskwaliteit de inhoud altijd voorop staat. Zo ondersteunen zij elke school of stichting op de meest effectieve manier.

## 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](http://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