

Klanttevredenheidsonderzoek

Organise to Learn

08-12-2008



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Organise to Learn 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

Door de invoering van de Wet Vraagfinanciering Schoolbegeleiding en de invoering van de lump sum financiering in het basisonderwijs zijn scholen minder aangewezen op een vaste onderwijsbegeleidingsdienst in de directe omgeving. Scholen kunnen meer naar eigen inzicht de beschikbare middelen besteden en zo ook een vrije keuze bepalen bij het inkopen van diensten op het gebied van onderwijsadvies.

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 jaaromzet 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsadvies

Aantal referenten ondervraagd:9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				77,8%	22,2%
Plan van aanpak			33,3%	66,7%	
Uitvoering				44,4%	55,6%
Adviseurs en begeleiders				33,3%	66,7%
Materiaal②				77,8%	
Afronding				77,8%	22,2%
Organisatie en Administratie				66,7%	33,3%
Relatiebeheer				77,8%	22,2%
Prijs-kwaliteit verhouding				100%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				44,4%	55,6%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten onthouden zich van een score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De manier waarop de referenten kennis hebben gemaakt met Organise to Learn is verschillend. Enkelen zijn via derden op de organisatie geweest. "Een collega- directeur had goede ervaringen opgedaan met Organise to Learn, toen wij op zoek waren naar een passend advies heb ik een afspraak gemaakt met ze en dat klikte gelijk", aldus een referent. Anderen hebben een advertentie gezien in een blad of hebben naar aanleiding van een toegestuurde folder contact gezocht met Organise to Learn. Eén referent is zelf op zoek gegaan op internet en heeft op basis van de websites drie bureaus geselecteerd waar hij meer informatie heeft aangevraagd. De meeste referenten hebben gelijk een kennismakingsafspraak gemaakt met een van de adviseurs van Organise to Learn. Deze afspraken verliepen bij alle referenten (zeer) naar wens: "Organise to Learn heeft goed geluisterd en heeft aansluitend een passend advies uitgebracht", "Het enthousiasme en de professionaliteit die in deze afspraak naar voren kwam, gaf ons het vertrouwen dat wij met dit bureau een goede keuze zouden maken" en "Er was gelijk een goed contact tussen de adviseur van Organise to Learn en ons bestuur, het was een open gesprek en er werd goed geluisterd". De keuze om voor Organise to Learn te kiezen is bij de meeste referenten snel na de eerste kennismaking gemaakt. Vooral de manier waarop de referenten door de adviseur zijn bejegend en de manier waarop de gesprekken zijn verlopen hebben hierbij een doorslaggevende rol gespeeld. Het totale voortraject is bij alle referenten

kort geweest, dit tot grote tevredenheid van de referenten. "Organise to Learn stelt zich flexibel op en komt snel met de follow-up na het eerste gesprek", aldus een referent. Enkele referenten hebben een workshop gevolgd zonder vooraf persoonlijk kennis gemaakt te hebben met een adviseur van Organise to Learn. De referenten zijn unaniem (zeer) tevreden over de manier waarop het voortraject verlopen is.

Plan van aanpak

Verschillende referenten geven aan dat zij een relatief kort en standaard traject hebben gevolgd en dat zij een heldere offerte hebben ontvangen. Andere referenten hebben een omvangrijker adviestraject opgezet, dit werd na het voortraject goed gepresenteerd in het plan van aanpak. "Het samenspel, onze wensen en de doelgerichte adviezen, kwamen duidelijk naar voren in de opzet van het programma", "Het was een goed geschreven stuk met heldere doelstellingen en een goed omschreven traject" en "De duidelijkheid liet niets de wensen over. Echt alles was duidelijk, zowel wat het uiteindelijke doel is van het traject maar ook wat de exacte kosten zijn en wat Organise to Learn hiervoor precies doet", aldus drie referenten. Alle referenten geven aan dat bijstellingen in het programma altijd mogelijk zijn en dat de offerte of het plan van aanpak zeker geen dictaat is. Echter bij geen van de referenten hebben er grote wijzigingen plaats gevonden, "We zijn gewoon lekker aan de slag gegaan", aldus een referent. De referenten zijn zeker tevreden over de manier waarop Organise to Learn het plan van aanpak presenteert. Drie referenten geven een neutrale drie als score. "De offerte lag in de lijn van mijn verwachting maar was verder niet bijzonder", aldus een referent. Ook de andere twee geven een soortgelijke reden als onderbouwing van de score.

Uitvoering

Het adviestraject of de projecten zijn bij de referenten zeer divers. Verschillende referenten hebben een workshop gevolgd die in de regel twee sessies duren. Andere referenten hebben omvangrijkere adviestrajecten of projecten samen met Organise to Learn doorlopen. Alle referenten zijn goed te spreken over de uitvoering van de verschillende trajecten. Unaniem noemen alle referenten dat een goede voorbereiding door Organise to Learn ten grondslag ligt aan deze tevredenheid. "Organise to Learn heeft een gedegen analyse gemaakt in het voortraject waardoor de uitvoering zeer gericht en 'to the point' was", aldus een van de referenten. Bij alle referenten is het uiteindelijke doel vooraf duidelijk omschreven en vastgesteld. Tijdens de uitvoering is hier ook gericht naar toegewerkt. "De openheid en transparantie tijdens het voortraject en de uitvoering is zeer groot" en "De slagvaardigheid van de adviseurs is groot en aanstekelijk waardoor de uitvoering resultaatgericht is", aldus twee referenten. Alle referenten geven aan dat Organise to Learn het vermogen heeft om zeer praktijkgericht te werken tijdens de uitvoering. "Het was echt op ons lijf geschreven, waardoor wij heel veel baat hebben gehad bij dit traject. We merken dit nog dagelijks", aldus een referent. Terugkoppelingen vinden regelmatig plaats tijdens langere trajecten en verlopen naar wens. "De betrokkenheid van de adviseur is groot en dit komt ook tijdens de evaluatie naar voren. In een open gesprek is het traject besproken", aldus een referent. Verschillende referenten hebben na de eindevaluatie ook nog regelmatig contact met de adviseur gehad. Adviezen of voorstellen worden altijd schriftelijk onderbouwd en aan het einde ontvangen de referenten ook een schriftelijke rapportage. De referenten geven aan hier tevreden over te zijn, "De verslaglegging is ook in heldere en duidelijke taal, zoals alles bij Organise to Learn", aldus een referent.

Adviseurs en begeleiders

"Het analyserend vermogen van de adviseur is zeer groot, dit maakt hem bijzonder waardevol voor een schoolorganisatie als de onze. We krijgen een eerlijk en passend advies met 'tools' die we ook kunnen toepassen", aldus een referent. Ook de anderen laten zich zeer positief uit over de kwaliteiten van de adviseurs. Enkele uitspraken: "Veel kwaliteit en nog meer enthousiasme", "Jonge en energieke uitstraling waarachter veel professionaliteit zit" en "Absoluut geen stoffige oud-docenten die advies komen geven, maar goed geschoolde mensen die een vernieuwende kijk hebben op het onderwijs". De manier van omgang, informeel en open, waarderen alle referenten zeer. Ook vinden verschillende referenten het prettig dat de achtergronden van de adviseurs divers zijn en niet uitsluitend onderwijs gerelateerd. "Ze schuwen nieuwe ontwikkelingen, andere visies en de commercie niet. Je krijgt hierdoor een dynamisch en modern advies dat goed past in deze tijd", aldus een van hen. Alle referenten zijn van mening dat de adviseurs zich goed kunnen verplaatsen in de situatie en zeker de discussie aangaan wanneer dit nodig is. "Ze staan ergens voor en willen het afgesproken resultaat ook zeker bereiken", aldus een referent. Het aantal adviseurs, dat betrokken is geweest bij een traject

is verschillend. De meeste referenten hebben tijdens de uitvoering contact gehad met de vaste adviseur.

Materiaal

Organise to Learn gebruikt verschillende materialen tijdens de uitvoering van een traject, training of workshop. Er wordt met bestaand materiaal gewerkt maar ook eigen publicaties en hand-outs maken onderdeel uit van het materiaal. "Het materiaal dat gebruikt wordt is met zorg samengesteld en uitgezocht" en "Het materiaal sloot zeer goed aan en was goed hanteerbaar", aldus twee referenten. In de workshop hebben de deelnemers zelf materiaal meegenomen waarmee ze gelijk aan de slag konden. Twee referenten hebben geen materiaal gebruikt en onthouden zich van een score.

Afronding

Verschillende referenten geven aan dat er tijdens de uitvoering op een goede en realistische manier gewerkt is naar de afronding van een traject. De doelstellingen zijn van tevoren vastgesteld en zijn ook bij alle referenten voldoende gerealiseerd. Alle referenten hebben een eindevaluatie gehouden met de adviseur(s) van Organise to Learn. Ook een schriftelijke rapportage maakte bij de meeste referenten deel uit van de afronding van een traject. Aan de afronding van een traject wordt door Organise to Learn voldoende aandacht besteed. "Van A tot Z wordt er door de adviseurs van Organise to Learn met dezelfde dynamiek en professionaliteit gewerkt. Ook na de afronding hebben we nog regelmatig contact gehouden om kort een en ander door te nemen", aldus een referent. De adviezen die in de afrondingsfase zijn gegeven, zijn voor alle referenten zeer waardevol. "Ook na de formele afronding van het traject is het belangrijk dat de continuering en vernieuwing door blijft gaan. Met behulp van de adviezen die wij hebben gekregen tijdens de afronding kunnen wij hiervoor zorgen", aldus een referent.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is naar ieders tevredenheid. Per mail en telefoon is Organise to Learn goed te bereiken en de follow-up van gevraagde informatie volgt snel. De flexibiliteit van Organise to Learn is groot en veranderingen of wijzigingen kunnen meestal snel doorgevoerd worden. "Zonder dat hier moeilijk over gedaan wordt", aldus een referent. De facturen kloppen en de contactpersonen zijn goed bereikbaar. "Je stuurt een mailtje en indien nodig wordt je snel teruggebeld", aldus een referent. Eén referent geeft aan het zeer prettig te vinden dat Organise to Learn ook in de vakanties bereikbaar is. De website wordt door de meeste referenten erg gewaardeerd. Er staat veel informatie op over de producten die ze aanbieden maar ook over de organisatie zelf. "Hij is leuk geschreven, waar het kan luchtig en met humor en toch ook zakelijk waar het moet" en "De website geeft een goed beeld van de organisatie zelf en de mensen die er werken", aldus twee referenten.

Relatiebeheer

De referenten ontvangen regelmatig een nieuwsbrief per email waarin ze op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen binnen Organise to Learn. "Ik denk zo'n vier keer per jaar, de frequentie is precies goed", aldus een referent. Ook de anderen zijn goed te spreken over de digitale nieuwsbrief. Maar ook persoonlijk is er regelmatig contact tussen de referenten en de contactpersoon van Organise to Learn. "Deze contactmomenten verlopen belangstellend en informeel maar wel op een doelgerichte professionele manier", aldus een referent. Alle referenten zijn tevreden over de contactmomenten en zeker over de persoonlijke manier waarop deze ingevuld worden. Meerdere referenten geven aan dat zij uitgenodigd zijn om 'Sports meets Business' als gast van Organise to Learn te bezoeken. Tijdens deze middag kan er op een informele wijze ervaringen uitgewisseld worden met andere relaties. Ook kan men presentaties van Organise to Learn bijwonen.

Prijs-kwaliteit verhouding

De prijs-kwaliteitverhouding is volgens de referenten goed. Verschillende referenten hebben de prijzen wel eens vergeleken met andere aanbieders. "Organise to Learn zit zeker niet in het hoogste segment wat de prijs betreft en de kwaliteit is goed" en "Er zijn aanbieders die veel meer vragen en waarvan ik weet dat de kwaliteit te wensen overlaat, ook wat dit onderdeel betreft zijn wij zeer tevreden", aldus enkele referenten. Twee referenten geven aan dat de open workshops altijd zeer goed geprijsd zijn. "Eigenlijk doen ze bij Organise to Learn ook niet moeilijk over de prijs, dit staat meestal duidelijk in de folders en op internet, dit in tegenstelling tot vele andere aanbieders", aldus een referent.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

“Organise to Learn is een frisse wind in onderwijsadvies land: flexibel, modern en een dynamische aanpak van de problemen waar wij als school mee te maken krijgen”, aldus een uitgesproken enthousiaste referent. Ook de andere referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop de projectuitvoering en samenwerking met Organise to Learn is geweest. De verwachtingen die de referenten vooraf hadden zijn in alle gevallen uitgekomen. “Organise to Learn maakt heldere en concrete afspraken die zij ook kunnen realiseren binnen het traject en opgegeven tijdsbestek”, aldus verschillende referenten. Doordat de trajecten allemaal zeer praktijkgericht zijn merken de referenten dit ook aan de resultaten op langere termijn. De meeste referenten werken nog steeds volgens de adviezen die zij gekregen hebben tijdens het traject, de training of de workshop. Als sterke kanten komen de volgende zaken meerdere keren naar voren: de manier waarop Organise to Learn communiceert, de manier waarop Organise to Learn de zaken aanpakt, de gedrevenheid en professionaliteit van de adviseurs en samenwerking met de adviseurs (en/of contactpersonen). Verbeterpunten hebben de referenten eigenlijk niet. “Als ik een verbeterpunt moet noemen dan zou ik zeggen dat het aanbod van workshops meer mag worden in de toekomst”, aldus een referent. Twee andere referenten zouden dit ook op prijs stellen. “Misschien kunnen ze een keer inventariseren onder hun relaties welke onderwerpen aanspreken voor een workshop, via de nieuwsbrief of zo. En dan hierop anticiperen met een workshop waarop men zich kan inschrijven voor een goede prijs! Zodat je de kosten niet al een jaar ervoor in de begroting moet reserveren”, aldus een referent.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met Organise to Learn op 08-12-2008.

Algemeen

Organise to Learn begeleidt onderwijsorganisaties bij het organiseren van het leerproces en bij het realiseren van vernieuwende onderwijsconcepten. Het bureau schroomt niet ingrijpende veranderingen voor te stellen en door te voeren. Vanuit het motto "durf" en "doen" geeft het bureau dan ook invulling aan haar activiteiten. Organise to Learn heeft zich ten doel gesteld de durf van onderwijsinstellingen om te zetten in daadkracht. Het bureau richt zich expliciet niet op de inhoud van het onderwijs: het 'organiseren van leren' is de core-business. Te denken valt hierbij ondermeer aan projecten/trajecten op het gebied van strategie, organisatie-inrichting en bedrijfsvoering, onderwijsvernieuwing en verandermanagement. Echt maatwerk staat bij het bureau hoog in het vaandel. Duidelijk mag zijn dat Organise to Learn veelal op management- en op bovenschoolsniveau acteert. Naast het primair en het voortgezet onderwijs kunnen ook ROC's en gemeenten bij het, landelijk opererend, bureau terecht.

Kwaliteit

Zoals ook uit het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek blijkt gaat Organise to Learn zeer praktijkgericht te werk en weet zij kwaliteit te leveren. Aan de organisatieadviseurs van Organise to Learn, die allen een vast dienstverband hebben, worden hoge eisen gesteld. Gezien het bovenstaande mag duidelijk zijn dat zij allen een bedrijfskundige, academische achtergrond hebben. De competentie-eisen aan de adviseurs betreffen verder ondermeer resultaatgerichtheid, betrokkenheid, zich goed in zaken kunnen verplaatsen, enthousiasme én ontwikkelingsgericht zijn betreft de persoonlijke professionalisering. Aan de begrippen 'delen van kennis' en 'leren van elkaar' wordt door het bureau volop inhoud gegeven. Zo worden er maandelijks overleggen gevoerd, worden er drie keer per jaar intervisiebijeenkomsten georganiseerd en worden interne trainingen op de agenda gezet. Ook wordt de adviseurs de mogelijkheid geboden extern trainingen te volgen. Om aan het principe 'leren van elkaar' gestalte te geven worden alle projecten in teamverband uitgevoerd. Ieder project kent een standaardprocedure, te beginnen bij het inventariseren van de projectdoelstellingen. Ook het evaluatieproces is gestandaardiseerd. Zelfs een half jaar na afloop van het project hebben de opdrachtgevers nog de mogelijkheid tot een gratis adviesgesprek om te bekijken hoe het een en ander in de praktijk is geborgd.

Continuïteit

Organise to Learn kan worden omschreven als een innovatieve, praktijkgerichte organisatie die vernieuwingen wil laten slagen. Zo kan het bureau een bijdrage leveren aan de scholen waardoor de leerlingen kunnen worden voorbereid op succesvol functioneren in de maatschappij. Op nieuwe ontwikkelingen wordt door het bureau alert ingesprongen. Ook wil het bureau graag discussie op gang brengen. Zo heeft het bureau de voorpremière van de film "Entre les murs" (gouden palm winnaar) georganiseerd en het VO-veld hiervoor uitgenodigd. Mede op grond van de gerichte zorg voor kwaliteit, het enthousiasme van het management, het uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van Organise to Learn dan ook gewaarborgd.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is 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