

Klanttevredenheidsonderzoek

InterZin

06-01-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van InterZin 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	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 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 Onderwijsbegeleiding

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				75%	25%
Plan van aanpak				75%	25%
Uitvoering				50%	50%
Adviseurs en begeleiders				50%	50%
Materiaal②				50%	
Afronding③				50%	
Organisatie en Administratie④				75%	
Relatiebeheer⑤				50%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				50%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Niet iedereen heeft hier mee te maken (gehad)
- ④ Niet iedereen heeft hier een oordeel over
- ⑤ Niet iedereen heeft hier zelf mee te maken
- ⑥ Niet iedereen heeft hier zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal (onderwijs)adviestrajecten verzorgd door InterZin hebben acht referenten deelgenomen. Zij hebben allemaal een of meerdere diensten van InterZin afgenomen. Een aantal van hen doet dit al langer en is daarom als vaste afnemer te zien en een ander deel heeft voor het eerst van de diensten van InterZin gebruik gemaakt. Voor de tevredenheid over het voortraject maakt dit geen verschil. Iedereen is hier "tevreden" tot "zeer tevreden" over. "InterZin is een fijne organisatie om samen mee te werken, ze zijn duidelijk in hun communicatie en goed bereikbaar voor vragen. Twee heel belangrijke zaken die zorgen voor een fijne werksfeer," zo zegt een van de tevreden referenten. Een andere ondervraagde legt uit: "We nemen al langere tijd trajecten af bij dit bureau en dat doen we naar volle tevredenheid.". De overige respondenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart dan ook de goede scores, alleen maar tevreden en zeer tevreden, die aan dit onderdeel worden gegeven.

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak zijn de ondervraagden net zo tevreden als over het voortraject. Iedereen geeft hier een score “tevreden” of zelfs “zeer tevreden”. De motivatie die hierbij wordt gegeven gaat vooral over het maatwerk dat wordt geleverd: “Ook al werkt InterZin voor meerdere scholen, toch heb ik niet het gevoel dat we allemaal over een kam worden geschoren. Er werd in de gesprekken vooraf goed geluisterd naar onze wensen en behoeftes en hier wordt een plan op maat voor ontwikkeld”. Een andere referent legt zijn score als volgt uit: “Ik ben heel tevreden over het plan van aanpak. Niet alleen omdat het voldoet aan onze wensen qua inhoud maar ook omdat het duidelijk en helder van opzet is. Je weet hierdoor wat er gepland staat en er ontstaan geen valse verwachtingen”. Respondenten die hier iets over kunnen zeggen, geven verder nog aan dat de prijzen vooraf bekend zijn en dat deze goed worden verantwoord.

Uitvoering

Over de manier waarop InterZin de verschillende trajecten ten uitvoer heeft gebracht, zijn de referenten erg tevreden, de helft van hen geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Een van de respondenten legt uit: “Ze staan ons bij op verschillende gebieden, zoals bijvoorbeeld leerlingenzorg maar ook teambegeleiding, en dit doen ze met veel enthousiasme en professionaliteit. Omdat we al langer samenwerken, kennen ze onze school heel goed en daardoor sluiten de adviezen en oplossingen die worden geboden zo goed aan bij onze dagelijkse praktijk. We kunnen er echt verder mee”. Een andere referent noemt in dit verband de korte lijnen als positief punt: “Omdat we werken met vaste contactpersonen, hoef je niet steeds opnieuw alles uit te leggen. Dit vergroot de slagkracht en daarmee verhoogt het de kwaliteit van de trajecten”. Een laatste referent zegt tenslotte: “Toen de nood bij ons hoog was, hielpen zij ons uit de brand. Heel professioneel, met veel verstand van zaken en met oog voor onze specifieke behoeften”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over dit onderwerp wordt gedacht.

Adviseurs en begeleiders

Net als bij het vorige onderdeel zijn de respondenten erg enthousiast over dit onderwerp; de adviseurs en begeleiders. Zij worden gewaardeerd om hun professionaliteit, hun deskundigheid en hun flexibiliteit. Er wordt aangegeven dat er goed wordt overlegd over welke professional van InterZin voor de specifieke trajecten wordt ingezet: “Ze hebben een vrij groot team en kunnen dus verschillende professionals aanbieden”. Hier volgen nog enkele citaten die dit positieve oordeel onderstrepen: “Ik ben erg tevreden over de mensen van InterZin met wie wij hebben samengewerkt. Ze zijn heel kundig. Daarnaast staan ze open voor feedback en passen hun werkwijze daar waar nodig aan” en “De adviseurs van InterZin doen hun werk goed. Ze luisteren naar ons als klant en werken echt met ons samen. Ons team voelt zich echt gehoord en is blij met de trajecten die we tot nog toe hebben afgenomen”. Deze citaten zijn een goede weerspiegeling van hoe er door de referenten over de adviseurs en begeleiders van InterZin wordt gedacht.

Materiaal

Niet alle referenten hebben zicht op het verstrekt materiaal of zij zeggen dat dit onderdeel bij het door hen afgenomen traject niet van toepassing is. Zij onthouden zich daarom van het geven van een oordeel over dit onderdeel. De referenten die wel iets over het door InterZin verstrekte materiaal kunnen zeggen, zijn unaniem in hun oordeel. Zij zijn hier allemaal tevreden over. “Het materiaal is actueel en wordt op maat voor ons samengesteld. Daarnaast is het in duidelijke taal geschreven en ziet het er leuk uit,” aldus een van de tevreden respondenten. De overige referenten onderschrijven dit en dat verklaart hun positieve scores voor dit onderdeel.

Afronding

Ook over het onderdeel ‘afronding’ hebben niet alle respondenten een mening. Alle referenten die hier iets over kunnen zeggen en die hier mee te maken hebben gehad zijn hier tevreden over. Dit wordt als volgt gemotiveerd: “InterZin is altijd goed bereikbaar en als we ergens mee zitten, wachten we daar niet mee maar melden we dit meteen. Dit wordt dan, die enkele keer dat het voorkomt, goed mee omgegaan. We voelen ons wat dat betreft echt gehoord door deze organisatie” en “Er wordt door InterZin altijd feedback gevraagd. Hier wordt volgens mij ook echt iets mee gedaan. Daarnaast zijn er ook nog vaste momenten waarop we overleg hebben over lopende en aflopende zaken, hier wordt in een open en prettige sfeer met elkaar van gedachten gewisseld”. De andere referenten hebben soortgelijke commentaren, ze vinden dat de trajecten altijd op een zorgvuldige manier worden afgerond.

Organisatie en Administratie

Omdat niet alle respondenten zelf direct met InterZin te maken hebben gehad op het gebied van organisatie en administratie (dit werd bij hen door een collega afgehandeld) onthouden zij zich van het geven van een oordeel. De geïnterviewden die hier wel iets over kunnen zeggen, zijn eensgezind; zij zijn tevreden over de manier waarop InterZin vormgeeft aan de organisatie en administratie. Zij geven allemaal aan dat InterZin een prettige organisatie is om mee samen te werken. “Ze hebben alles goed geregeld en als er wel eens kleine dingetjes zijn dan hebben we daar snel contact over en wordt er gezocht naar een goede oplossing,” zo vertelt een van de referenten. De overige referenten hebben soortgelijke ervaringen. Zij zeggen dat het instituut goed bereikbaar is en dat vragen op een professionele wijze worden beantwoord: “En ook nog binnen een redelijke termijn!”

Relatiebeheer

Niet alle respondenten hebben een mening over het relatiebeheer zoals dat door InterZin wordt onderhouden. De anderen zijn tevreden over de wijze waarop dit gebeurt. Een van deze referenten zegt hier het volgende over: “InterZin is een fijne organisatie die je niet overspoelt met berichten. Ik heb een vaste contactpersoon en daarmee onderhoud ik een goede relatie. Soms gaat het initiatief van mij uit en soms vanuit hen, het gaat heel organisch en ik weet dat ik aan de bel kan trekken als ik meer zou willen”. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: “De relatie met InterZin is nog vrij nieuw maar tot nu toe ben ik erg tevreden over de manier waarop ze de contacten onderhouden. Zij voelen goed aan in hoeverre wij behoefte hebben aan contact”. De overige referenten onderschrijven dit en dat is dan ook de reden voor hun score ‘tevreden’ voor dit onderwerp.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding. Zij hebben daarom geen mening over dit onderdeel. De referenten die wel een mening hebben over de verhouding tussen de prijs en kwaliteit van de trajecten/diensten van InterZin, zijn eensgezind in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. De meesten hebben geen vergelijking gemaakt met andere aanbieders omdat ze erg tevreden waren en zijn over de kwaliteit: “Zolang ze dergelijk vakwerk bieden en de prijzen niet de pan uit rijzen, blijf ik InterZin trouw. Ik ben gewoon tevreden en vind de prijzen redelijk”. Een andere respondent zegt dat de kosten vrij hoog zijn als je het sec bekijkt. “Maar” zo voegt hij eraan toe “niet als je dit vergelijkt met wat je ervoor terugkrijgt. Een totaalpakket op maat gemaakt naar onze wensen. Ze hebben ons echt enorm goed geholpen”.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Uit het onderzoek onder een aantal afnemers van trajecten/adviezen van InterZin komt een grote tevredenheid naar voren. De respondenten zijn zeer te spreken over de diensten van deze organisatie. “Ze sluiten goed op de praktijk en ze zijn ook altijd gebaseerd op de laatste ontwikkelingen,” aldus een van de tevreden referenten. De samenwerking met InterZin wordt als prettig ervaren, onder meer doordat de gesprekken vooraf duidelijk, helder en open zijn: “We komen gezamenlijk tot een bepaalde oplossing, dit is echt een wisselwerking tussen beide partijen en daardoor is het eindproduct ook goed passend”. Over geen van de onderwerpen die tijdens dit onderzoek aan bod zijn gekomen, zijn negatieve punten naar voren gebracht. Alle respondenten zijn dermate tevreden dat ze zonder aarzeling aangeven dat ze ook in de toekomst graag gebruik blijven maken van de diensten van InterZin. Tevens zouden ze InterZin aanbevelen aan collega’s: “Als 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 InterZin op 06-01-2021.

Algemeen

InterZin is opgericht door Judith Kets en Jacqueline Sweerts in 2008. Zij hebben beiden een langdurige loopbaan in het onderwijs achter de rug met verschillende rollen en functies in het onderwijs. InterZin is een kleinschalig organisatie- en adviesbureau dat landelijk werkt aan vraagstukken in het onderwijs (voorschool, PO, VO en MBO en gemeente). InterZin staat voor maatwerk waarbij er continu gestuurd wordt op kwaliteit, resultaat en betrokkenheid. InterZin bestaat uit een vast team van tien experts waarbij iedereen zijn eigen expertise, ervaring en kwaliteiten heeft. InterZin gelooft dat duurzame schoolontwikkeling voortkomt uit de bezieling van mensen in de organisatie. Daarom wordt er ook altijd gebruik gemaakt van de aanwezige expertise en talenten. InterZin heeft een breed dienstenpakket, zo worden er bijvoorbeeld teamtrainingen, opleidingstrajecten en individuele coaching verzorgd. Ook biedt InterZin tijdelijke oplossingen op maat door het uitvoeren van interim opdrachten en adviseert het vanuit onderwijskundige en bedrijfskundige achtergrond bij verschillende organisatorische vraagstukken.

Kwaliteit

InterZin heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Naast het vaste kernteam, dat bestaat uit tien experts, wordt er gewerkt met een flexibele schil van ZZP'ers die stuk voor stuk kwaliteit leveren en waarmee nauwe contacten worden onderhouden. Deze adviseurs hebben ruime ervaring op het gebied van kwaliteitstrajecten, groepsplanloos werken, leiderschap, het jonge kind en ouderbetrokkenheid. InterZin vindt het belangrijk dat werknemers zich continu blijven ontwikkelen. Elke zes à acht weken wordt er een personeelsdag georganiseerd waarbij er altijd wel kennisoverdracht plaatsvindt, soms door middel van intervisie, het geven van feedback of het verzorgen van een presentatie. Daarnaast is er een groot budget voor persoonlijke ontwikkeling, hiermee kunnen de adviseurs hun individuele specialismen op peil houden en uitbreiden. Door dit alles is het kernteam van InterZin breed inzetbaar vanwege kennis en kunde. Daarnaast hebben zij allemaal een rijke ervaring waaruit zij kunnen putten. Naast dit alles wordt er nauw samengewerkt met een aantal vaste bedrijven (bijvoorbeeld 021.nu en effectievedialoog.nl) waardoor InterZin kan worden beschouwd als een netwerkorganisatie.

Continuïteit

InterZin bestaat inmiddels meer dan 10 jaar en heeft in de loop van deze tijd een behoorlijk groot en vast klantenbestand opgebouwd. Bestaande klanten komen regelmatig terug bij InterZin met nieuwe opdrachten omdat zij tevreden zijn over de manier waarop eerdere trajecten zijn afgehandeld. Nieuwe opdrachtgevers weten InterZin ook te vinden, veelal door mond-tot-mondreclame. Binnen de netwerkorganisatie, waarover hierboven werd gesproken, worden regelmatig nieuwe opdrachten aangeboden. Als InterZin het specialisme voor de opdracht in huis heeft (via het vaste kernteam dan wel via de flexibele schil), zullen zij niet aarzelen dit op te pakken. Als dit niet het geval is, zullen zij de opdracht weigeren. Kwaliteit is voor InterZin erg belangrijk en dat willen zij ten alle tijden garanderen. De deskundigheid van InterZin evenals zaken als betrokkenheid, flexibiliteit en de soepele samenwerking, zijn voor referenten belangrijke criteria om InterZin hoog te waarderen. Ook in de afgelopen maanden, met de verscherpte maatregelen die in verband met Covid-19 waren afgekondigd, heeft InterZin laten zien snel te kunnen schakelen. Waar mogelijk werd overgeschakeld op digitale dienstverlening en de respondenten laten weten erg tevreden te zijn over de manier waarop InterZin hiermee is omgegaan. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van InterZin voor de komende periode dan ook voldoende 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