

# Klanttevredenheidsonderzoek

InterZin

25-01-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van InterZin 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 .....</b>	<b>8</b>

# 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Plan van aanpak				20%	80%
Uitvoering				20%	80%
Adviseurs en begeleiders				20%	80%
Materiaal②				20%	
Afronding③				50%	40%
Organisatie en Administratie				10%	90%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding④				50%	30%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Acht referenten onthouden zich van een oordeel over het materiaal.
- ③ Eén referent onthoudt 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

Bij de meeste referenten is InterZin al vanuit het verleden bekend als bureau op het gebied van onderwijsbegeleiding. Anderen zijn door een relatie geweest op dit bureau. Verschillende redenen worden genoemd om voor hen te kiezen, waaronder: de professionaliteit, het leveren van maatwerk, de grote expertise, de goede relatie, het snelle schakelen, de kleinschaligheid en de goede ervaringen in het verleden. Enkele uitspraken: "Ze kennen onze organisatie en weten altijd de juiste persoon in te zetten, bijvoorbeeld als interim-directeur", "Ze hebben kwalitatief goede mensen en we kunnen goed met hen sparren over onze vragen", "Ik weet dat ze hoge kwaliteit leveren en goede IB-ers inzetten", "Wij doen als organisatie veel in maatwerk en zoeken dat soms ook bij externe partijen. Het maatgericht werken en de filosofie van InterZin sluiten aan bij onze visie en missie", "We hadden een IB-er die nog met de opleiding bezig was. Vervolgens hebben wij hen ingeschakeld en is onze IB-er door een van hun professionals begeleid en gecoacht. Ook heeft zij nog onderwijsinhoudelijk een traject gedaan met de onderbouw" en "Het is de manier waarop je met elkaar omgaat. Ze hebben verstand van onderwijs en er is een goede 'klik' met hun mensen die aansluiten bij wat we belangrijk vinden."

In de voorbereiding op het traject wordt door het bureau de tijd genomen om de vraag van de klant duidelijk te krijgen en zo een voorstel te kunnen doen voor een passend traject. De referenten laten zich positief uit over de werkwijze in het voortraject.

### **Plan van aanpak**

Over het plan van aanpak van het traject worden in de interviews positieve beoordelingen gegeven, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: “Door het goede matches zetten ze de juiste mensen in voor het traject”, “We hebben al eerder met hun begeleider samengewerkt en weten dus wat ze in huis hebben. Ze hebben heel goed geluisterd naar ons verhaal en we hebben ook continu afstemming in het proces over hoe het loopt en of het nog steeds voldoet”, “Ik kende de IB-er al van eerdere inzet en heb in het overleg naar haar gevraagd” en “Ik heb nog niet eerder met hen te maken gehad, maar ik vind het een heel prettig overleg met een duidelijk verhaal naar mij toe en het bepalen van de onderzoeksvraag met de doelstellingen.” De kosten van het traject zijn van tevoren duidelijk en worden omschreven in een heldere offerte.

### **Uitvoering**

Alleen maar tevredenheid en grote tevredenheid heerst bij de geïnterviewden over de uitvoering van het traject door InterZin. Volgens de referenten wordt hoge kwaliteit geleverd en wordt voldaan aan de verwachtingen die in het voortraject zijn geschapen. Ter illustratie: “Er is altijd een hele goede match. Ze kijken naar wie past bij welke situatie. Tussendoor wordt samen met mij het verloop tot dan toe geëvalueerd en het traject eventueel bijgesteld”, “Het voldoet heel goed. De interim IB-er is een hele rustige persoonlijkheid en er zijn heel veel positieve reacties op haar functioneren. Zij is inhoudelijk sterk en goed in het planmatig beschrijven van wat je doet en hoe je dat op papier zet”, “Ik ben ontzettend tevreden over het verloop. Het is echt vraag-gestuurd en soms gaat het nog wat verder dan vooraf was gesteld. Het is een hele duidelijke begeleiding waarbij goed wordt doorgevraagd voor de ontwikkeling van het MT”, “Het niveau is uitstekend en het is zeker van toegevoegde waarde. De vraag was vooral om processen op te pakken, vorm te geven en inhoudelijk mee te denken. Dat is heel goed gelukt”, “Een audit is altijd spannend, maar ze geven echt het gevoel dat het leuk is. Je wordt op je gemak gesteld en er heerst een ontspannen sfeer. Ze vertellen objectief wat ze zien en geven vervolgens conclusies en aanbevelingen”, “Vorig jaar hebben ze ons als management ondersteund bij de voortgang van het verbeterplan, de groepen ondersteund en de dingen goed in beeld gebracht” en “De kwaliteit is hoog en ze zijn altijd heel betrokken. Hun inzet is meer dan we hebben gevraagd.”

### **Adviseurs en begeleiders**

Positieve en zeer positieve geluiden worden gehoord over de kwaliteit van de adviseurs en begeleiders van het bureau. Men roemt hun grote deskundigheid en betrokkenheid. Ook spreekt men over klantgerichte mensen met veel ervaring in het onderwijs die prettig zijn in de omgang. Enkele citaten ter illustratie van de positieve beoordeling: “Er zit natuurlijk verschil in maar de kwaliteit is altijd goed. Soms moet je even wennen aan een persoon, maar het komt altijd in orde, “Ze zijn doelgericht en planmatig en ze weten het team mee te nemen in het proces. Ze hebben veel kennis en ervaring”, “Bij anderen kun je soms verzanden in regels, maar bij de mensen van InterZin gaat het om de praktijk, de leerling”, “Het is een heel kundig en fijn persoon, waar ik veel van kan leren” en “Zij weet heel snel een overzicht te creëren en dingen op te pakken. Het bezoek van de auditor wordt als plezierig ervaren en het verslag heeft nieuwe inzichten gegeven. Er is daarbij eventueel ook een extern gesprek mogelijk.”

### **Materiaal**

Bij acht respondenten is er in het traject geen sprake geweest van materiaal van InterZin. Zij geven dan ook geen oordeel over dit onderdeel. De anderen zijn tevreden over de kwaliteit van het materiaal. Een van hen spreekt over het maken van rapportages van goede kwaliteit en bij de ander was er bij een training een speciaal boekje gemaakt door het bureau.

### **Afronding**

Bij een van de referenten is het traject nog niet afgerond en hij vindt het dan ook te vroeg om een score te geven voor dit onderdeel. De overige geïnterviewden laten zich positief tot zeer positief uit over de afronding. Bij sommige trajecten is er aan het einde een rapport. Na afloop wordt samen met de klant geëvalueerd. Ter illustratie: "Zowel tussendoor als na afloop wordt het verloop van het traject doorgenomen. Ze stellen zich daarbij kritisch op en geven adviezen voor de organisatie", "Het traject stopt op enig moment en dan vindt er wel een evaluatie plaats, maar dat is niet heel strak geregeld" en "Op de dag zelf was er een evaluatie met een terugkoppeling. Er is een concept gemaakt van wat er is besproken met de directeur en ook met mij, Dat heeft handvatten gegeven en daar kunnen we mee verder." Op het gebied van de nazorg geven meerdere referenten aan dat de lijnen met het bureau heel kort zijn en dat er van de kant van de adviseurs en begeleiders altijd nog bereidheid is om na afloop van het traject verdere ondersteuning te geven en/of vragen te beantwoorden. Allen zijn goed te spreken over de resultaten die zijn behaald met de trajecten.

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie van InterZin laten allen zich tevreden en zeer tevreden uit. Het bureau heeft volgens de respondenten de zaken goed op orde. De gemaakte afspraken worden altijd correct nagekomen en de facturen komen overeen met de uitgemaakte offerte. Sommigen spreken dan ook over een professionele organisatie. Het bureau en ook de individuele adviseur is goed te bereiken via de telefoon en e-mail en er wordt snel gereageerd op vragen. Enkele citaten: "Het overleg met de vaste aanspreekpunten loopt heel soepel. Ze zijn ook helder in hun communicatie" en "We kennen elkaar goed en dan lopen de contacten heel prettig en snel." Ook op het gebied van flexibiliteit naar de klant toe worden alleen maar positieve verhalen gehoord, waaronder: "Ze zijn zeker flexibel. We hebben in de onderbouw een groot traject en daarin denken ze heel goed mee en kunnen ze ook goed schakelen en bijstellen" en "Ze waren heel flexibel als het ging om het verzetten van data en het maken van aanpassingen in het traject."

### **Relatiebeheer**

Men geeft een positieve beoordeling voor de wijze waarop het bureau de relatie met de klant onderhoudt. Er wordt gesproken over een prettige relatie en het gebruik van vaste contactpersonen. Ter illustratie: "We kennen elkaar goed en de lijnen zijn kort. Ook komen ze regelmatig met goede informatie op onderwijsgebied", "De relatie met mijn vaste contactpersoon is heel prettig. We hebben goed contact met elkaar en zij nodigt mij met enige regelmaat door het jaar heen uit voor een gesprek", "Het overleg en contact in het traject loopt soepel en bij de overgang van het schooljaar en bijvoorbeeld met de kerst zoeken ze wel contact" en "Ze sturen gelukkig niet te veel mailingen. Verder organiseren ze bijeenkomsten met goede sprekers."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee referenten hebben zich niet beziggehouden met de prijzen van dit soort trajecten in vergelijking met andere onderwijsbegeleidingsbureaus en geven geen score. De anderen zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Ter illustratie enkele citaten: "Het is altijd kwaliteit maar ik vind hen niet goedkoop", "De verhouding vind ik uitstekend, want ze leveren hoge kwaliteit voor een prijs die daarbij past", "Hun prijzen zijn marktconform voor hoge kwaliteit en daarom gaan we met hen een langdurig traject aan" en "Ze zijn vaak wel iets duurder dan anderen, maar dat past wel goed bij de kwaliteit."

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen heerst bij alle referenten een hoge tot zeer hoge mate van tevredenheid over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het bureau. Als sterke punten worden in de vraaggesprekken onder andere genoemd: het maatwerk, de goede bereikbaarheid, de prettige samenwerking, de inhoudelijke kwaliteit, de persoonlijke benadering, de flexibiliteit, de benaderbaarheid, het meedenken, de accuratesse en de kleinschaligheid. Ter illustratie enkele uitspraken: “Het zijn echt professionals op alle gebieden. De IB-er heeft een persoonlijkheid die rust uitstraalt en door het stellen van vragen zet zij collega’s aan het denken”, “Je krijgt resultaten en oplossingen. Het gesprek met hen gaat over de oplossing en ze hebben een hands-on mentaliteit” en “Ze stellen hoge kwaliteitseisen aan de mensen die ze inzetten en zorgen voor de juiste man of vrouw op de juiste plek.” Eén van hen heeft nog wel de volgende tip voor het bureau: “Ze zijn heel gedegen in hun trajecten. Misschien is het een idee om in sommige gevallen een light-versie aan te bieden die dan ook goedkoper kan zijn.” Een ander geeft als aandachtspunt aan dat het bureau veel opdrachten aanneemt, waardoor rapporten langer op zich laten wachten. Maar, allen zijn bereid om InterZin aan te bevelen aan anderen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met InterZin op 25-01-2023.

### Algemeen

InterZin is een kleinschalig organisatie- en adviesbureau dat service verleent aan organisaties, actief op het gebied van onderwijs. Zowel voor de voorschool, primair en voorgezet onderwijs als voor MBO en HBO. Trajecten worden vanuit maatwerk ingestoken met een focus op kwaliteit, resultaat en betrokkenheid. Het kapitaal van de organisatie vormt het uitgangspunt waarbij InterZin gebruik maakt van de reeds aanwezige expertise en talenten. De filosofie die hieraan ten grondslag ligt, is dat duurzame schoolontwikkeling voortkomt uit de bezieling van de mensen in de organisatie. Op die manier levert InterZin een bijdrage aan betekenisvol onderwijs. Het dienstenpakket is breed en bestaat onder andere uit teamtrainingen, opleidingstrajecten en individuele coaching. Interim opdrachten kunnen eveneens door de professionals van InterZin worden verzorgd. Daarnaast kan men adviseren bij verschillende organisatorische vraagstukken vanuit onderwijskundige en bedrijfskundige achtergrond.

### Kwaliteit

Kwaliteit en het leveren van maatwerk-trajecten zijn primaire uitgangspunten in de dienstverlening van InterZin. Het bureau levert interventies gericht op duurzaamheid met als uitgangspunt dat de opdrachtgever na enige tijd in staat is om de eigen regie over te nemen. Inmiddels heeft het bureau twaalf medewerkers aan zich weten te binden. Zij opereren deels binnen het vaste kernteam en deels vanuit de flexibele schil. Alle experts beschikken over de benodigde deskundigheid en hebben ruime ervaring op het gebied van kwaliteitstrajecten. InterZin vindt het daarnaast van groot belang dat men intrinsiek gemotiveerd is om zich te blijven ontwikkelen. Daar stelt het bureau ook gelden voor ter beschikking; zowel voor de individuele professionele ontwikkeling als voor team-ontwikkeltrajecten. Een belangrijk aspect daarin is om van elkaar te kunnen leren, elkaar te versterken en de dienstverlening naar een hoger plan te tillen. Daartoe organiseert InterZin eveneens op regelmatige basis personeelsdagen. Deze kennen zowel componenten gericht op elementen als scholing, training en intervisie alsmede een interne check op doelstellingen. Men hecht grote waarde aan het continu monitoren en optimaliseren van de dienstverlening. Het streven van het bureau is primair gericht op het leveren van kwalitatief hoogwaardige trajecten die duurzaam impact maken. Aandachtspunten, zoals bijvoorbeeld het vormgeven van de afronding van een traject, krijgt verdere vorm door te bekijken welke acties nodig zijn om verankering te kunnen bewerkstelligen. Naast dit alles wordt er nauw samengewerkt met een aantal vaste bedrijven (bijvoorbeeld 021.nu) waardoor InterZin kan worden beschouwd als een netwerkorganisatie.

### Continuïteit

De focus van InterZin is gericht op cultuurverbeteringstrajecten. Zij weet diverse methodieken in te zetten en te combineren zoals observaties, interviews en onderzoeken. Daarbij sluit alles nauwgezet aan bij de vraag vanuit de opdrachtgevers omdat men elke activiteit maatwerkgericht inricht. Dat maakt dat bestaande klanten regelmatig bij InterZin terugkeren op basis van ervaringen die zij met het bureau hebben vanuit het verleden. Mond-tot-mondreclame is voor InterZin het meest waardevolle marketinginstrument waardoor nieuwe opdrachtgevers ook de weg naar hen weten te vinden. Drie kernvragen vormen het uitgangspunt: doen we de goede dingen, doen we het goed en vinden onze opdrachtgevers dit ook. Ook dat vormt een belangrijke basis voor het streven naar maximale impact en kwaliteit. In dit onderzoek spreken de referenten onder andere hun hoge mate van tevredenheid uit over zaken als de professionaliteit, de inhoudelijke kwaliteit, de persoonlijke benadering en de mate van betrokkenheid. 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](http://www.cedeo.eu)