

Klanttevredenheidsonderzoek

Metis Onderwijsadvies

02-04-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Metis 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 ONDERWIJSBEGELEIDING	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	8

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 Onderwijsbegeleiding

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	60%	20%
Plan van aanpak			10%	50%	40%
Uitvoering			10%	30%	60%
Adviseurs en begeleiders			10%	30%	60%
Materiaal②				30%	20%
Afronding③				60%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④			10%	60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	20%	50%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten geven geen score omdat er geen materiaal is aangeleverd of gebruikt in het traject.
- ③ Eén referent geeft geen score omdat er geen afronding is geweest.
- ④ Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer.
- ⑤ Twee referenten hebben geen of onvoldoende zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject draagt de goedkeuring weg van acht van de tien respondenten. Vooraf vindt er een afstemmingsgesprek plaats waarin de opdracht wordt geformuleerd en samen met de adviseurs aangescherpt. De tevredenheid over het voortraject blijkt uit de volgende uitspraken: "In de voorbereiding zijn wij als klant goed op scherp gezet", "Er is vooraf een gesprek geweest over onze behoefte en daarin werden goede vragen gesteld. De adviseurs waren daarin deskundig", "Er werden ons goede ideeën aan de hand gedaan in de voorbereiding", "We hebben de opdracht samen met hen geformuleerd", "Er was een goede voorverkenning vooraf, waarin zij nieuwe inzichten aandroegen en ze ons breder lieten kijken" en "Er was een goede samenspraak en de briefing verliep soepel." Een kanttekening die wordt gemaakt is: "Soms duurde het iets langer voordat er een reactie kwam van hun kant in verband met drukte."

Klanten kiezen in veel gevallen voor Metis omdat zij eerder met hen hebben gewerkt en zij hun kennis en deskundigheid waarderen. Ook wordt Metis gevonden via het netwerk. Ter illustratie: “We hebben eerder goede ervaringen opgedaan met Metis”, “Metis is een partner waarmee we vaker werken”, “We wilden nu externe expertise inschakelen en Metis beschikt over de juiste expertise”, “Bij Metis hadden we het beste gevoel” en “Metis heeft verstand van zaken. Ze hebben ervaring en leveren senior adviseurs.” Twee referenten geven een neutrale score. Zij onderbouwen dit met: “In de aanloop liep het traject wat stroef. Het was voor hen spannend hier aan het werk te gaan” en “We zijn redelijk tevreden, maar het is een complex geheel, dus het kostte de nodige tijd om de situatie te doorgronden.”

Plan van aanpak

Negen van de tien respondenten zijn (zeer) tevreden over het plan van aanpak of de offerte. De offerte is helder en professioneel. De volgende uitspraken onderstrepen dit: “De offerte is duidelijk en conform eerdere afspraken”, “Het plan van aanpak is heel concreet. We hebben er voldoende invloed op gehad en we hebben samen helder de doelen neergezet”, “De offerte bood een realistische inschatting van de uren. Het was zoals eerder besproken en kwalitatief goed” en “Het plan van aanpak zat goed in elkaar.” De referent met de neutrale score geeft aan: “Bij de eerste kosteninschatting hebben we wel verhelderende vragen moeten stellen.” Toch overheerst de tevredenheid: “Er is sprake van een heldere communicatie vooraf, het plan van aanpak en de offerte zijn professioneel en voldoende uitgebreid” en “De offerte sloot aan op eerdere afstemming en was duidelijk. Ook bood Metis hier goede tegenspraak over de uitvoering. Ze zijn onafhankelijk en deskundig.”

Uitvoering

De uitvoering van de adviestrajecten kan de goedkeuring wegdragen van negen van de tien respondenten. Metis voldoet aan de verwachtingen, is vernieuwend en stemt goed tussendoor af met de opdrachtgever. De referenten zijn tevreden over het resultaat of het geleverde eindproduct. De volgende uitspraken laten dit zien: “Metis heeft het fantastisch gedaan. Ze trokken de kar goed”, “Metis heeft de verwachtingen overtroffen”, “De adviseur was regelmatig op locatie en er waren korte lijnen” en “Er is iets moois opgeleverd.” Een ander geeft aan: “De uitvoering is niet helemaal goed te beoordelen vanaf mijn positie. Het was volgens mij conform de afspraak. Metis heeft adequaat gehandeld.” Ook de aanpak van Metis wordt geprezen: “Het team waarmee zij moesten werken was zeer divers, maar ondanks deze diversiteit hebben ze goede ontwikkelstappen kunnen zetten”, “Ik ben heel tevreden, Metis heeft veel gesignaleerd en veel kunnen oplossen”, Metis is een commerciële partij, maar geeft ook aan wat we zelf kunnen, dat is heel fijn. Ik waardeer die transparantie en het op tijd loslaten”, “Een aantal punten liggen bij ons als opdrachtgever. Ze zijn adequaat en scherp in wat ze zien en geven advies. Ze hebben reëel meegedacht en advies gegeven”, “De samenwerking is prettig. Ze zijn proactief en hebben hun zaken goed op orde” en “Ze zijn goed de dialoog met ons aan gegaan.” Een geïnterviewde nuanceert: “Ze hebben met korte klappen gewerkt. Je kunt je dan achteraf afvragen of het diepgravend genoeg is geweest. Maar dat kon ook niet anders gezien de hoeveelheid tijd en budget die beschikbaar was.” Een kanttekening is: “Hun onafhankelijke houding werd zo nu en dan wat eigenzinnig. Maar over het geheel ben ik zeker tevreden.” De respondent met de neutrale score benoemt: “De adviseurs gaan hun eigen weg en handelen naar eigen inzicht. Zij mogen wat mij betreft proactiever zijn in het aansluiten bij de werkpraktijk. Wat vraagt de organisatie? Dus meer optimaal inzetten op verbinding.”

Adviseurs en begeleiders

De adviseurs krijgen (een hoge) waardering van negen van de tien geïnterviewden. De adviseurs worden gezien als betrokken, deskundig, professioneel en prettig in de samenwerking. Ter illustratie: “De adviseur bood een goede aanvulling op onze expertise”, “De adviseur voelde aan wat nodig is”, “De adviseur hield zich goed aan de afspraken en legde ook tussentijds verantwoording af”, “De adviseur weet inhoudelijk veel over de doelgroep. Zij is professioneel en informeel”, “Ze denken kritisch mee en zijn helder over wat er binnen de opdracht past. Ze hebben hart voor de zaak”, “Ze hebben onderling goed gekeken naar wie goed bij welke doelgroep past. Zij reflecteerden daarop en acteerden daar vervolgens op”, “Ze hebben onze medewerkers voor zich weten te winnen. Dat is echt opvallend goed” en “De twee adviseurs waren een goede combinatie: de een wat eigenzinnig en de ander wat meer commercieel/zakelijk. Dat leidde tot een goede interactie.” Ook is er de volgende nuancering: “Onze collega’s zijn soms wat stug. De adviseur had daar best wel wat steviger in mogen zijn.” De respondent met de neutrale score, geeft dit advies: “Sluit echt helemaal aan op de leervragen die er spelen, hoor beter wat er aan de hand is, zo kun je optimaal verbinding maken met wat nodig is.”

Materiaal

De vijf referenten die een score geven voor het geleverde materiaal, zijn allen (zeer) tevreden om uiteenlopende redenen. Zij zeggen hierover: “Metis heeft het rapport laten drukken en ook de opmaak verzorgd. Dat was heel goed”, “Ze komen met relevante voorbeelden vanuit andere organisaties”, “Ze hebben van tevoren modellen laten zien om zo didactische context te geven. Daar was wel wat uitleg bij nodig”, “Ze hebben good practices laten zien” en “Het materiaal was geweldig. Ze hebben samen met ons een zeer goed adviesrapport opgeleverd.”

Afronding

De negen referenten die een score geven over de afronding, zijn hierover (zeer) tevreden. Er vindt op een professionele manier een gesprek plaats met de adviseurs of directeur als evaluatie of afronding. Velen geven aan dat de doelen uit de offerte zijn behaald. De volgende citaten onderstrepen dat: “In het afrondend gesprek met de directeurs was er ruimte om nog van alles te bespreken”, “Ons doel is bereikt. Ze hebben het traject goed afgebouwd en wij hebben het als organisatie weer overgenomen”, “De adviseur heeft de verschillende zorgpunten die hij zag, goed gemeld”, “Ik ben als klant helemaal tevreden over het geleverde eindproduct. Het was voor Metis niet altijd gemakkelijk, maar het is perfect gelukt”, “Metis heeft gezorgd voor goede wrap up en aangegeven wat nog moet worden uitgewerkt door ons” en “Ons team is versterkt.” De respondent die geen score geeft, benoemt als reden: “Er zou nog contact moeten zijn, maar dat is in de waan van de dag niet gebeurd.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn (zeer) te spreken over de organisatie en de administratie. Zij waarderen de snelle reacties die zij krijgen, de goede bereikbaarheid en de korte lijnen. Dit blijkt uit de volgende uitspraken: “Metis is makkelijk benaderbaar voor overleg zowel online als fysiek”, “De organisatie is voorbeeldig. Als er een verstoring was, lag dat eerder aan ons”, “We zijn heel tevreden over de organisatie van Metis en hun adequate handelen.” Een kanttekening is: “We hebben wel verduidelijkende afspraken moeten maken over de termijn van de facturering.” Nog meer tevreden reacties: “Ze hebben keurig binnen de deadline opgeleverd. Het liep super soepel”, “Ze zijn alle afspraken nagekomen. Als er een hick up was, dan werd dit goed afgestemd en opgelost” en “De organisatie, dat doen ze goed.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn negen referenten (zeer) tevreden. Zij geven hier verschillende toelichtingen bij: “Ik ontvang regelmatig updates en uitnodigingen. Ik heb zelf daar niet zoveel interesse voor, dus dat hoeft voor mij niet” en “Ze zijn heel toegankelijk, dus ik ga ervanuit dat er telefonisch contact is als het nodig is.” Een ander vindt het relatiebeheer ‘niet te pusherig’: “Er is af en toe een mailing. Of ze sturen gerichte informatie. Dat vind ik passend. De lijnen zijn kort” en “Het relatiebeheer is goed voor elkaar tijdens het traject. Ik heb nu geen zicht op de actuele situatie rond relatiebeheer.” Eén respondent benoemt: “Ze zijn een commerciële partij, ze willen graag.” Een geïnterviewde is neutraal over het relatiebeheer en onderbouwt dit met: “Na afloop van het traject heb ik niets meer van Metis vernomen. Af en toe contact zou prettig zijn.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht respondenten geven een mening over de prijs-kwaliteitverhouding. Zeven van hen zijn (daar) tevreden over. Zij vinden de prijs marktconform en zijn van mening dat er kwaliteit is geleverd. Enkele citaten: "Voor de inzet van Metis betalen we X en we krijgen 1,5 maal X! Ze hebben echt een meerwaarde voor voor ons", "Ik vind de prijs- kwaliteitverhouding goed doordat ze werken met een combinatie van senior en junior adviseurs. We krijgen zeker waar voor ons geld", "Het is geen club van 'uurtje factuurtje'", "Ik vind prijs passend. Iedereen weet dat het niet goedkoop is, maar er wordt voldaan aan de verwachtingen" en "Ze zijn reëel wat betreft de prijs. Ze halen je niet het vel over de neus." De referent die neutraal is over de prijs-kwaliteitverhouding, vindt Metis behoorlijk duur.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Negen referenten zijn zeer te spreken over de dienstverlening van Metis in zijn totaliteit. Zij waarderen de professionaliteit, de betrouwbaarheid, de deskundigheid en vernieuwende inbreng. Zij onderbouwen hun waardering met de volgende uitspraken: "Metis heeft de ervaring en kennis die wij zelf niet hebben en dat heeft geleid tot andere en nieuwe inzichten", "Er was zeker sprake van synergie. Metis is voor ons een goede club met die we graag samenwerken", "Ze hebben goed over ons nagedacht en zijn transparant", "Er is sprake van een fijne werkrelatie, prettig en menselijk, we zijn samen aan het werk", "Wat ik waardeer, is dat zij de feedback die hebben gegeven, goed hebben opgepakt", "Metis heeft de zaken op orde en ze komen goed beslagen ten ijs", "We zijn heel tevreden over het traject dat we gelopen hebben. De adviseurs zijn prettige persoonlijkheden" en "Metis is goed op de inhoud en goed op kennisoverdracht in het proces en projectmanagement. Ze kunnen het volledige pakket bieden in het onderwijs. Ze kennen het hele scala." De respondenten geven de volgende tips: "Probeer de continuïteit in kwaliteit die je in huis hebt te behouden", "Ze zijn nu een jaar uit beeld en ik hoor niets, Misschien toch zo nu en dan toch even een nieuwsbrief sturen", "Doe een allerlaatste check op het geleverde product" en "Kom in het jaar erna nog een keer langs om te checken hoe het loopt." De geïnterviewde die een neutrale eindscore geeft, baseert dit op: "Metis is kundig en professioneel. Maar onze organisatie kan niet zo snel. De praktijk is weerbarstig en wees je daarvan bewust. Sluit nog beter aan bij wat gevraagd en gezegd wordt." Verschillende geïnterviewden geven aan dat zij Metis zeker zullen aanbevelen en: "Als ik deze expertise nodig heb, dan zal ik ze zeker weer inschakelen." We sluiten af met dit compliment: "Gewoon zo verder gaan!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma van der Vliet voerde met Metis Onderwijsadvies op 02-04-2024.

Algemeen

Metis Onderwijsadvies ondersteunt onderwijsorganisaties in met name mbo en hbo met oplossingen voor complexe vraagstukken. Metis doet dit vanuit vier expertisegebieden: uitvoering, ontwikkeling, kwaliteit en management. Ook biedt Metis in samenhang daarmee maatwerktrainingen aan onderwijsprofessionals. Deze trainingen zijn vaak onderdeel van een adviestraject bijvoorbeeld om docenten te trainen in specifieke vaardigheden. Ook worden trainingen aangeboden in de vorm van e-learning via de Metis Academie. Metis bouwt op meer dan 25 jaar expertise in het beroepsonderwijs. Het onderwijsadviesbureau is voor uiteenlopende onderwijsvraagstukken beschikbaar om samen met opdrachtgevers het beroepsonderwijs te verbeteren, aan te scherpen en te ontwikkelen.

Kwaliteit

Kwaliteit heeft Metis hoog in het vaandel staan. Het is een platte organisatie met 17 bevoegde en ervaren adviseurs die korte lijnen hebben met elkaar en met de klant. Zij werken vanuit de context van de opdrachtgevers en zijn veelal bij de klant op locatie. Er wordt veel tijd en aandacht besteed aan het voortraject. Hier inventariseert de adviseur uitvoerig de vraagstelling van de opdrachtgever om zo een oplossing te bieden die optimaal aansluit. Door het hele traject heen is persoonlijke aandacht voor de opdrachtgever belangrijk. Adviseurs van Metis hebben ieder hun eigen expertise en worden aangemoedigd zich daarin te versterken. Zij zien en spreken elkaar regelmatig. Er is structureel overleg in de vorm van teamdagen, eens in de vijf weken. Iedere bijeenkomst wordt georganiseerd vanuit een van de vier expertisegebieden om nieuwe ontwikkelingen te delen en kennis te verdiepen op specifieke thema's zoals examinering of het gebruik van AI in het onderwijs.

Metis houdt met de opdrachtgevers tussentijdse evaluaties en heeft per kwartaal een overleg met de klant. Bij de afronding van het traject bevragen zij de klant op diverse aspecten zoals: hoe was de kwaliteit van de adviseur, heeft het traject de verwachte resultaten opgeleverd, heeft de klant iets gemist en welke suggesties of tips zijn er? Voor de grote opdrachtgevers heeft Metis adviseurs benoemd als 'ambassadeurs'. Zij houden de vinger aan de pols bij de klant als het gaat om de geleverde kwaliteit.

Continuïteit

Door de stabiele kwaliteit van de dienstverlening weten opdrachtgevers al jaren de weg naar Metis te vinden. De omvang van het bureau is stabiel. Metis zoekt de groei in kwaliteit en expertise. Met veel klanten door het hele land heeft Metis een lange relatie. Het onderwijsadviesbureau verzorgt blogs en stuurt nieuwsbrieven om het contact met de relaties te onderhouden. Het relatiebeheer wordt door de relaties van Metis als prettig en betrokken ervaren. Opdrachtgevers weten de dienstverlening al jaren hoog te waarderen, zoals ook nu opnieuw blijkt uit het meest recente Cedeo-onderzoek. Met name de ontwikkelingsgerichte en innovatieve aanpak, de deskundigheid en professionaliteit van de adviseurs en de laagdrempeligheid van de organisatie zijn pluspunten. Op basis van de opnieuw goede resultaten van het onderzoek en de informatie die over de organisatie is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Metis Onderwijsadviesbureau voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Metis speelt bij de opdrachtgevers in op de trends in de onderwijswereld. Zo is er een flexibilisering gaande in de opleidingsprogramma's. Deze worden meer gepersonaliseerd: studenten willen het onderwijs toepassen in hun eigen context. Zij willen kortere modules kunnen 'stapelen'. Ook AI is een belangrijk thema. Zo heeft AI gevolgen voor de wijze van examinering met name waar het gaat om geschreven producten. Metis heeft zich aangesloten bij Onderwijsontwikkeling Nederland, de branchevereniging van adviesbureaus voor onderwijs en jeugdhulp in Nederland, om zo nog meer op de hoogte te blijven van actuele ontwikkelingen en kennis te delen.

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