

Klanttevredenheidsonderzoek

OnderwijsAdvies Zoetermeer

16-11-2009



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van OnderwijsAdvies Zoetermeer 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	70%	20%
Plan van aanpak			20%	60%	20%
Uitvoering				70%	30%
Adviseurs en begeleiders			20%	30%	50%
Materiaal			10%	70%	20%
Afronding②		10%		50%	20%
Organisatie en Administratie③				60%	10%
Relatiebeheer④				40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	80%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen geen score toe, bij gebrek aan inzicht in de afronding.
- ③ Drie referenten hebben te weinig informatie om een score te kunnen geven.
- ④ Twee gesprokenen hebben te weinig zicht op het relatiebeheer om te kunnen scoren.
- ⑤ Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de meeste van de opdrachtgevers die aan dit onderzoek meewerkten, is er sprake van een al langer lopende relatie met OnderwijsAdvies Zoetermeer, nog daterend uit de tijd dat het een Schooladviesdienst was. Voor veel scholen zijn er op overkoepelend bestuurlijk niveau afspraken gemaakt om een deel van het beschikbare budget bij Onderwijsadvies Zoetermeer te besteden. Een opdrachtgever vertelt: "Sinds anderhalf jaar kunnen wij zelf kiezen naar welk adviesbureau we gaan, maar wij hebben een afspraak met de gemeente om ons budget voor tweederde bij OnderwijsAdvies Zoetermeer te besteden". De referenten geven aan, los van de gemaakte afspraken, graag met het bureau samen te werken. "Wij zijn nog steeds positief over hen", "Ze hebben veel kennis van zaken op allerlei gebied", "Ze denken met je mee", en "De commercialisering heeft bij hen tot verbetering geleid. De trouwe klanten krijgen bovendien de krenten uit de pap", vertellen zij.

De gesprokenen nemen zowel diensten op het gebied van leerlingbegeleiding als teamtrainingen en andere vormen van systeembegeleiding af. Over het voortraject zijn bijna alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Voorafgaand aan een traject vindt er meestal eerste een intakegesprek plaats met een accountmanager. Soms valt dit samen met de evaluatie van het vorige traject. De opdrachtgever kan in dit stadium een voorkeur voor een bepaalde trainer of begeleider aangeven; indien mogelijk wordt aan zijn of haar wensen gehoor gegeven. Vervolgens vinden er één of meerdere gesprekken met de trainer of begeleider plaats. De meeste gesprokenen vinden dat er in de voorbereidende fase voldoende geluisterd wordt naar hun wensen. "Wij onderhouden een nauw contact. Onze vaste begeleider weet wat er speelt en weet wat ik bedoel" en "We bepalen het startpunt en wisselen uit wat wij willen en wat er mogelijk is", vertellen twee referenten. Eén gesprokene kent het voortraject de neutrale score toe. Zij vindt dat er tijdens het intakegesprek te weinig duidelijkheid is gegeven in de financiële aspecten. Een andere referent is tevreden over de goede ondersteuning die zij heeft gehad bij het verkrijgen van subsidie, maar geeft tevens aan dat er daardoor weinig aandacht is besteed aan het inventariseren van haar wensen voor de inhoud van het traject.

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak zijn de meeste referenten tevreden. Er is voldoende gelegenheid voor de opdrachtgever om nog aan het concept te schaven. "Het is werk in uitvoering", aldus een gesprokene. Twee anderen vertellen: "Vaak komen we nog een tweede keer bij elkaar om het concept te bespreken. We onderhouden steeds telefonisch contact om bij te stellen" en "Ik wil een plan op maat, en als ik merk dat er nog iets aan ontbreekt, vul ik dat aan". Over het financiële deel van de offerte zijn alle geïnterviewden te spreken, met uitzondering van een neutraal gestemde referent, die vindt dat het financiële aspect teveel ruimte laat voor onduidelijkheid. Een andere referent geeft het plan van aanpak de neutrale score omdat "de presentatie van het rapport wel wat aantrekkelijker en de inhoud wat meer aansprekend mag zijn".

Uitvoering

Alle gesprokenen kennen de uitvoering van de trajecten een score "tevreden" of "zeer tevreden" toe. Vooral de leerlingbegeleiding roept positieve reacties op. "Men leeft zich goed in in de vraag en komt met goede oplossingen", "Ze hebben een aantal specialisten in dienst met erg veel deskundigheid op het gebied van hoogbegaafdheid en ADHD". De trainingen en workshops vindt men in de meeste gevallen boeiend en interactief. Er is voldoende variatie in de toegepaste werkvormen. Enkele citaten over de trainingen: "Fantastisch", "Inspirerend", "De teammiddagen zijn geweldig, mede doordat er veel aandacht is voor teambuilding; eigenlijk was dat een extra aspect", "De workshop over ADHD was erg goed; er was erg veel interactie met het publiek", "Bij de WIN WIN training is een coachingstraject ingebouwd, waarbij ik als directeur samen met de coach in de klas aanwezig ben. Dat werkt intensief en verrijkend". Ook de vertrouwelijke sfeer tijdens de begeleidingstrajecten wordt gewaardeerd. Wel zetten enkele ondervraagden een kanttekening bij de doelgerichtheid van de begeleiding: "Een enkele keer bevalt het wat minder goed. Zo hebben we eens een traject stopgezet, dat draaide om een advies over een nieuwe taalmethode. Na drie gesprekken was daar nog weinig concreets uitgekomen" en "Ik had verwacht dat het management begeleidingstraject wat meer concrete en praktische tips zou opleveren". Er is tijdens de trajecten voldoende ruimte voor tussentijdse evaluatie. "Na elke studiebijeenkomst wordt er geëvalueerd" en "Ik geef steeds precies aan wat ik wil. Het is een voortdurende wisselwerking", aldus twee gesprokenen.

Adviseurs en begeleiders

Een ruime meerderheid van de ondervraagden is tevreden tot zeer tevreden over de adviseurs. De helft van de referenten kent hen zelfs de hoogste score toe. Men vindt hen in het algemeen deskundig en prettig in de omgang: "Ze zijn flexibel en deskundig", "Ze hebben door de bank genomen veel vakkennis", "OnderwijsAdvies Zoetermeer heeft erg goede logopedisten en orthopedagogen in dienst", "Onze schoolbegeleider is sociaal vaardig en zeer kundig. Hij legt ons een aantal keuzes voor en laat ons vervolgens de ruimte om zelf te kiezen", "De één is verbaal en qua houding wat sterker dan de ander, maar over het algemeen zijn ze erg goed", "Onze begeleider is net gecertificeerd voor het nieuwe dyslexie protocol. De samenwerking verloopt bijzonder prettig; de lijnen zijn kort en er wordt snel en goed gewerkt", "Ze kennen je heel snel, je voelt je gekend en gezien" en "Degene die de presentatie over ADHD gaf, was een prettige, open man. Apothekersassistenten vormen nu niet bepaald zijn dagelijks publiek, maar hij had zich in korte tijd uitstekend ingeleefd in onze doelgroep".

Twee gesprokenen geven een score drie. Eén van hen trof een keer een wat minder vakkundige trainer. "Ik heb begrepen dat deze persoon al niet meer werkzaam is bij OnderwijsAdvies Zoetermeer", licht hij toe. De ander zegt: "Niet alle begeleiders zijn even inspirerend en pakkend." Eén opdrachtgever merkt nog op: "Sommige adviseurs zijn beter in sociaal-emotionele problematiek, andere hebben meer kennis van bijvoorbeeld taaldidactiek. In het algemeen zoekt OnderwijsAdvies Zoetermeer wel de juiste persoon voor je". De adviseurs spelen soms meerdere rollen binnen de school. "Voor het team is de adviseur een cursusleider, voor mijzelf meer een coach" en "De vaste begeleider is tegelijkertijd klankbord, coach en trainer", zo leggen twee opdrachtgevers uit.

Materiaal

Op één gesprokene na, zijn alle referenten (zeer) tevreden over het gebruikte en geleverde trainingsmateriaal. Enkele uitspraken: "Niet bij elk traject is er sprake van materiaal, maar waar nodig krijg je het", "Het is goed verzorgd van inhoud en ziet er netjes uit", "We kregen een mooie map met hand-outs, die we nog weleens gebruiken" en "In de cursusmap zitten kopieën van de gebruikte sheets. Wij hebben ze aangepast aan ons eigen format. Over de inhoud is van tevoren veel overleg geweest". Eén referent is neutraal van oordeel. "De map met sheets zou wel iets meer achtergrondinformatie mogen bevatten", licht zij haar score toe. Een ander merkt nog op: "Ze hebben een mooie orthotheek met de meest moderne materialen. Jammer dat het te ver bij ons vandaan is om er lid van te worden".

Afronding

De afronding van de trajecten stemt de meeste opdrachtgevers tevreden. Eén referent toont zich ontevreden. Twee referenten kennen geen score toe omdat zij te weinig zicht hebben op het natraject. De trajecten worden meestal afgerond met het invullen van een evaluatieformulier en een evaluatiegesprek met de adviseur. Soms is dat niet het geval, maar dit wordt niet als een probleem ervaren. Twee geïnterviewden vertellen hierover: "Als het niet werkt trek ik toch wel aan de bel" en "Bij grote trajecten evalueren we wel, voor de visievorming. De accountmanager praat ook met de intern begeleider en de directeur. Bij de individuele leerlingbegeleiding hebben we alleen als het nodig is even contact met een logopediste". Voor één referent is het ontbreken van een evaluatie met de betrokken begeleider wel een minpunt en reden om een score twee toe te kennen. Bij een meerderheid van de gesprokenen vindt er twee maal per jaar een gesprek plaats met een accountmanager. Hierin komen zowel recent afgeronde trajecten als de plannen voor het komend schooljaar aan de orde. "Op deze manier is er wel minder aandacht voor evaluatie, omdat de focus alweer ligt op wat er komen gaat", merkt een gesprokene op. In de meeste gevallen hebben de trajecten aan de verwachtingen voldaan en zijn de doelstellingen gerealiseerd. "De nieuwe taalmethode is ingevoerd. Het was een zeer praktische training waar we echt iets mee kunnen", "Wat betreft de invoering van het nieuwe systeem zitten wij op schema; de trajectbewaking is goed", "Het coöperatief werken is nu zichtbaar in de klas" en "We werken nu gericht met kwaliteitkaarten en een kwaliteitenboek". Soms kleven er aan de implementatie van het verworvene nog wat vraagtekens. "Borging van veranderingen kost veel tijd", "We zijn niet ontevreden over de WIN WIN module. Nu moet het nog geïmplementeerd worden", "Wat we geleerd hebben moet wel onderhouden worden. Implementatie kost tijd en ons budget is beperkt. Gelukkig kunnen we voor nazorg wel terecht bij onze vaste schoolbegeleider, die tevens leerlingbegeleider is en hier dus vaak over de vloer komt", voegt een aantal gesprokenen in dit kader toe.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie oogsten bij de scorende referenten unanieme tevredenheid. De telefonische en elektronische bereikbaarheid is goed en de facturen zijn correct opgesteld. Enkele reacties: "Het administratief handelen is snel en adequaat", "Mijn e-mails worden zorgvuldig beantwoord" en "Als je ze belt, helpen ze je altijd meteen". Een punt van onduidelijkheid vormt in een aantal gevallen het overzicht over de nog openstaande uren en de geldstroom. "Een overzicht van de ingekochte uren krijg ik niet. De facturen gaan bovenschools dus ik verlies het overzicht weleens", "Ik begrijp de budgetten niet goed, ik ben niet op de hoogte van uren die nog open staan. Ik weet niet goed of ik nog ruimte voor nog een onderzoek heb. Ik krijg ook geen brochure waar de prijzen in vermeld staan" en "Ik heb al aangegeven dat ik vaker een overzicht van de nog te besteden uren wil hebben. Er zit verbetering in, want ik krijg er nu twee keer per jaar één", aldus enkele respondenten. Drie ondervraagden geven het onderwerp geen score toe omdat zij er te weinig zicht op hebben.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn alle referenten (zeer) tevreden. OnderwijsAdvies Zoetermeer houdt zijn klantenkring op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen middels brochures en mailings. Ook ontvangen de referenten weleens uitnodigingen voor bijeenkomsten. "Wij kregen bijvoorbeeld een uitnodiging om afscheid te komen nemen van een vertrekkend adviseur. Dit toont toch een zekere betrokkenheid", vertelt een gesprokene. Daarnaast vormen de jaarlijkse gesprekken met de accountmanager onderdeel van het relatiebeheer. "Wat ik prettig vind, is dat alles in goed overleg gaat. Naast een traject "Professioneel handelen" loopt hier ook een training "Coöperatief leren". Omdat de twee trajecten elkaar zouden overlappen, hebben wij ze in onderlinge afstemming met de trainers gedeeltelijk samen kunnen voegen", voegt een ondervraagde nog toe. Twee gesprokenen geven geen oordeel omdat zij te weinig zicht hebben op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Met uitzondering van één respondent, zijn alle scorenden te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Men noemt deze "marktconform", "prima", "standaard" en "in orde". Eén, overigens tevreden, referent tekent wel aan: "Ze zijn met sommige dingen schappelijk, maar met andere vrij prijzig. Bij de training 'Beginnende geletterdheid' moesten we voor een bijeenkomst van anderhalf uur de prijs van een dagdeel betalen. Daar hebben wij iets anders voor bedongen". Eén gesprokene toont zich noch tevreden, noch ontevreden over de prijs-kwaliteitverhouding en zegt: "Ik vind het allemaal best wel duur. De subsidie zorgt ervoor dat wij genoodzaakt zijn om naar OnderwijsAdvies Zoetermeer te gaan en niet zo gauw naar een ander bureau toe stappen". Ten slotte merkt een referent nog op: "Wij zijn over de adviseurs van OnderwijsAdvies Zoetermeer wel tevreden, maar de workshops en cursussen zijn soms wat oppervlakkig, voor de prijs die men ervoor vraagt". Eén respondent onthoudt zich van scoren omdat hij geen zicht heeft op de prijs-kwaliteitverhouding.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Alle gesprokenen zijn over het geheel genomen tevreden over de samenwerking met OnderwijsAdvies Zoetermeer en de kwaliteit van de leerling- en systeembegeleiding. In het algemeen worden de gestelde doelen bereikt. "De studiemiddagen hebben het team geënthousiasmeerd om door te gaan", "De begeleiding van de orthopedagoog is goed. Wij kunnen ons goed terugvinden in de resultaten van de onderzoeken", "De themadag was een succes; het zou in eerste instantie eenmalig zijn, maar er was zoveel vraag naar dat we hem nog vele malen hebben herhaald", vertellen enkele referenten. Naast deze lovende woorden zet men ook een aantal kanttekeningen: "Ik wil nog meer inzicht hebben in de besteding van het geld en de beschikbare uren, maar dit is al verbeterd ten opzichte van het vorig jaar", "De ene cursusleider of begeleider is wat inspirerender dan de andere. Ook nu ze commercieel zijn geworden, zijn er nog steeds mensen die erg vastzitten in hun specialisme en bepaalde methoden. Dat is wel een aandachtspunt", "Ze hebben een aantal heel capabele mensen, maar het gaat ook over de presentatie, het moet inspirerend zijn" en "Het is een heel prettige adequate dienst met goede producten, maar ze zijn niet erg proactief". Gevraagd naar de sterke kanten van het bureau, brengen de gesprokenen het volgende naar voren: "Ze kennen onze school en de stichting goed; ze kennen mensen die er werken en de werkwijze en waarschuwen ons voor de valkuilen", "Ze zijn helemaal gericht op het onderwijs en daar goed in thuis", "De begeleiding is deskundig en kan zich goed inleven in de doelgroep", "In het intakegesprek kun je al je wensen kwijt. Als je iets op een andere manier wilt hebben, kun je dat altijd aangeven", "Ze komen snel en adequaat met een offerte, leveren snel een product", "De leerling-onderzoeken worden snel in gang gezet en uitgevoerd", "De adviseurs zijn heel prettig in de omgang, heel toegankelijk", "Het is prettig dat je zelf kunt aangeven wie je als begeleider je wilt" en "Vragen worden prompt beantwoord en ze komen hun afspraken na". Alle gesprokenen zijn genegen OnderwijsAdvies Zoetermeer bij aan te bevelen bij anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met OnderwijsAdvies Zoetermeer op 16-11-2009.

Algemeen

OnderwijsAdvies, ontstaan vanuit een aantal fusies van schoolbegeleidingsdiensten uit de regio Delft, Leiden, Westland en Zoetermeer, heeft zich inmiddels ontwikkeld tot een vraaggestuurd onderwijsadviesbureau. Optimalisatie van klantgerichtheid stond hierbij centraal. Het bureau biedt met name voor het primair onderwijs een breed scala aan producten en diensten voor zowel de leerlingen, de leraar, de leidinggevenden als de onderwijsbestuurders: doel van de interventies is dan ook het stimuleren van ontwikkeling op alle niveaus. Maar ook het VVE en het VO kunnen een beroep doen op de expertise van het bureau. Zo wordt bijvoorbeeld voor middelbare scholieren op regelmatige basis psycho-diagnostisch onderzoek vanwege leerproblemen, zoals dyslexie, uitgevoerd. Daarnaast heeft OnderwijsAdvies nog een aantal andere specialismen in huis: verkeersleerkrachten en logopedisten. Onderwijsadvies kan worden omschreven als een organisatie die haar primaire proces heel goed op orde heeft, full-service biedt en samen met de klant een verandertraject wil inrichten. Het leveren van écht maatwerk staat bij het bureau dan ook hoog in het vaandel.

Kwaliteit

Momenteel zijn bij Onderwijsadvies zo'n 60 adviseurs werkzaam met veel ervaring in het onderwijs: orthopedagogen, psychologen, onderwijskundigen, oud-schooldirecteuren en enkele zeer bevoegen oud-leerkrachten. De adviseurs werken vanuit drie marktgeoriënteerde afdelingen (Leiden e.o., Delft/Westland e.o., en Zoetermeer e.o.) en ondersteunen de klantorganisaties bij veranderingsprocessen op het gebied van management en organisatie, schoolontwikkeling en leerlingenzorg. De dienstverlening is breed en varieert van advies en coaching tot het uitvoeren van onderzoek en het verzorgen van studiedagen en cursussen. Aan de adviseurs worden hoge eisen gesteld. De competentie-eisen betreffen ondermeer: integriteit, analytisch vermogen, ondernemerschap, kunnen samenwerken en resultaatgerichtheid. In de voortgangs- en functioneringsgesprekken wordt ruime aandacht besteed aan hun competentieprofiel. Professionalisering van de adviseurs is een structureel aandachtspunt. Werkoverleg, de twee keer per jaar georganiseerde bedrijfsdagen waar naast een algemene informatieoverdracht ook een thema centraal staat en scholingsdagen zijn hier voorbeelden van. In vakgroepoverleg delen en verdiepen specialisten hun kennis en ervaring met elkaar. In dit overleg is ook aandacht voor innovatie en productontwikkeling. De contacten met de klanten worden door accountmanagers onderhouden. Zij inventariseren de wensen van de klanten en bekijken in samenspraak met de afdelingsmanagers welke adviseurs er het best kunnen worden ingezet. De adviseurs van leerlingenzorg hebben over het algemeen een vaste relatie met de klant. De kwaliteit van de diverse door de adviseurs uitgevoerde trajecten wordt bewaakt door het houden van evaluaties. De bevindingen worden door OnderwijsAdvies zeer serieus genomen en geven eventueel input voor verbeteringen.

Continuïteit

In verband met de gewijzigde marktsituatie heeft OnderwijsAdvies hard gewerkt aan haar uitstraling. De huisstijl en de website zijn dan ook aangepast. Het bureau wil door productontwikkeling en innovatie voortvarend inspelen op de vele nieuwe ontwikkelingen in het onderwijs en een bijdrage leveren aan de optimale kwaliteit van de klantorganisaties. Om een zo optimaal mogelijk resultaat te behalen gaat het bureau, indien nodig, samenwerkingsverbanden aan. Zo is OnderwijsAdvies partner in het "Wat werkt op school" programma waarin wordt gewerkt aan de verdere uitbouw van Robert Manzano in Nederland. Ook is op initiatief van het bureau ONL (Onderwijszorg Nederland) opgericht. ONL biedt dienstverlening voor diagnose en behandeling van dyslexie (sinds kort is dyslexie opgenomen in het basispakket van de zorgverzekeraars). Naar eigen zeggen is ONL momenteel marktleider op het gebied van diagnose en behandeling van dyslexie. Mede op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek werd verschaft, acht Cedeo de continuïteit van OnderwijsAdvies 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