

# Klanttevredenheidsonderzoek

OCGH Advies

17-06-2014



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van OCGH Advies 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 ONDERWIJSADVIES .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO .....</b>	<b>10</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 Onderwijsadvies

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Plan van aanpak②			10%	30%	50%
Uitvoering③				50%	40%
Adviseurs en begeleiders④			10%	40%	40%
Materiaal⑤			10%	30%	30%
Afronding⑥				30%	50%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	10%	40%	40%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Bij één referent was de opdracht dermate kort dat een plan van aanpak niet nodig was.
- ③ Bij één respondent heeft het traject geen doorgang gevonden.
- ④ Eén referent heeft geen beeld van de adviseurs of begeleiders en kent geen score toe.
- ⑤ Drie referenten hebben geen zicht op het materiaal gehad.
- ⑥ Bij één referent loopt het traject nog, bij een ander heeft het geen doorgang gevonden.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

OCGH Advies is bij het merendeel van de gesprokenen al sinds jaar en dag een bekende partner bij uiteenlopende hulpvragen op onderwijsgebied. Het gros van de referenten heeft OCGH Advies destijds in de arm genomen omdat het bureau in de eigen regio gevestigd is: "Daarbuiten mocht je toentertijd niet zoeken, die markt is pas naderhand vrijgegeven." Op basis van de goede ervaringen hebben de respondenten vervolgens de samenwerking met het adviesbureau voortgezet. Verreweg de meeste trajecten die men met OCGH Advies aanvangt, worden voorafgegaan door één of meerdere intakegesprekken: "Meteen al bij het kennismakingsgesprek was er openheid tussen de betreffende leerkracht en begeleider van OCGH", "Over een eerder adviesbureau waren wij ontevreden. Met OCGH echter was er direct een klik, we voelden elkaar heel goed aan", "Wij kenden de adviseur door een eerdere dienstverlening en hem heb ik opnieuw benaderd. In het gesprek is de doelstelling aangegeven en heeft hij verteld wat hij voor ons kon betekenen" en "Voor de zomervakantie hebben wij met de coach één keer telefonisch en één keer live gesproken, opdat we direct na de vakantie konden starten."

Tijdens de intakefase valt steeds de grote deskundigheid van de adviseur op, zo menen alle gesprokenen: “Al direct werd door hem de vinger op de zere plek gelegd”, “Voor het middel taakspel dient men in het bezit te zijn van een licentie. Onze begeleider was uitermate goed onderlegd”, “Die persoon heeft gedurende twee dagen de school uitgebreid in kaart gebracht, waarna hij precies wist wat wij nodig hadden en welke stappen er genomen dienden te worden” en “Als gemeente spreken wij altijd met een vakkundige accountmanager, die als eindverantwoordelijke onze vraag intern wegzet.” De trajecten die men met OCGH Advies aangaat, verschillen van aard: “Meer rust bewerkstelligen voor de kinderen en de leerkracht”, “Het bieden van ondersteuning bij een combinatieklas”, “Middels taakspel het pedagogisch klimaat en taakgerichtheid verbeteren” en “Het verkrijgen van meer inzicht in de opbrengsten.” Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het verloop van het voortraject.

### **Plan van aanpak**

Als vervolg op het voorgesprek wordt aan de referenten meestal een schriftelijke weergave van de gemaakte afspraken toegestuurd: “Die bevatte alle informatie en data die wij nodig hadden, zoals de meetpunten, de observatiemomenten en het eindgesprek. De offerte was aan de hoge kant, dus hebben wij wat geschrapt in het aantal observaties en tussentijdse gesprekken”, “Het plan dat voor het taakspel was opgesteld, bevatte een tijdslijn, data van de evaluatiemomenten en klassenbezoeken”, “In het voorstel hebben zij dat goed weggezet in korte onderwerpen, een tijdspanne en de doelen die wij jaarlijks wilden bereiken”, “Het was een voorstel waar ik redelijk snel door heen gefietst ben, het was erg duidelijk. De afspraken stonden genoemd, de tijdsinvestering en de kosten” en “Bij elk traject krijgen wij een voorstel op papier, exact volgens hetgeen dat afgesproken is, tot op de letter nauwkeurig. Ook de wijze waarop betaald dient te worden, hetzij in termijnen, hetzij in één keer.” Een enkele respondent vertelt dat de afspraken mondeling besproken zijn: “Het was een erg kort traject, dus dat volstond.” Voorts vertelt één geïnterviewde: “Omdat wij zo vaak met hen werken, zijn wij goed op de hoogte. Er bestaat tussen ons een vaste uurprijs, waarbij het de ene keer om één opdracht gaat en een andere keer er nog aansluitende opdrachten volgen.” Vrijwel alle referenten tonen zich tevreden tot zeer tevreden over de heldere offerte. Eén van hen echter kent de score neutraal toe en motiveert dit als volgt: “In het plan van aanpak had een wat uitgebreider verslag van het intakegesprek verwerkt kunnen. Doordat ik daar zelf bij was, snapte ik het voorstel wel, maar voor anderen leek het mij tamelijk summier.” Eén referent onthoudt zich van een oordeel daar de offerte slechts enkele regels bevatte: “Het ging om een voorgesprek, twee gesprekken en een nagesprek, geen traject van duizenden euro’s, dus ook niet geen noodzaak voor een uitgebreide offerte.”

### **Uitvoering**

Over de uitvoering van de diverse adviestrajecten zijn de gesprokenen (zeer) enthousiast: “Zij zijn hier schoolbreed komen kijken waar de aandachtspunten liggen, hoe de cijfers vanuit het leerlingensysteem gelezen dienen te worden en hoe daaruit conclusies te trekken”, “De observaties in de klas zijn steeds met de leerkracht besproken, waarbij hij tips kreeg en gevraagd werd evaluaties voor zichzelf te schrijven, om aldus meer structuur te bewerkstelligen en valkuilen te voorkomen. Ik kreeg daar steeds terugkoppeling van per e-mail”, “De leerkrachten hebben hun zorgen op tafel gelegd, waarna de begeleider bevestigde dat zij eigenlijk al heel goed bezig waren. Vanuit andere trajecten gaf hij hen zeer bruikbare tips, observeren bleek niet nodig” en “Door de overleggen en observaties werd het mogelijk om in alle klassen op dezelfde wijze te gaan werken en met dezelfde thema’s bezig te zijn.” Eén van de geïnterviewden vertelt voorts: “Wij geven de opdracht aan OCGH Advies voor het maken van een VVE-monitor, maar ik heb geen rechtstreeks contact met de scholen over het verloop van het traject. Wel spreek ik maandelijks met de accountmanager over de uitvoering.” Bij één gesprokene blijkt een voorgesteld traject afgeblazen te zijn: “Het plan was dat het taakspel ingevoerd zou worden met behulp van veel klassenbezoeken. De leerkrachten meenden dat dat te belastend zou worden en wilden er niet mee verder.” Voornoemde referent beoordeelt dit onderdeel dan ook niet. Bij alle trajecten hebben de tussentijdse evaluatiemomenten plaatsgevonden, evenals het eindgesprek, zoals vastgelegd in het plan van aanpak: “Ik heb eerst met de leerkrachten gesproken en daarna telefonisch met de begeleider” en “De rapportages verliepen voornamelijk mondeling, maar aan de hand van die gesprekken werd wel steeds een borgingsdocument ingevuld.”

### Adviseurs en begeleiders

Vol lof zijn de respondenten over de kundigheid van de adviseurs en begeleiders. De navolgende uitspraken geven daar overduidelijk blijk van: "De begeleider is laagdrempelig en biedt veiligheid, in die zin dat je fouten durft te maken", "Zijn overdracht is uiterst helder, hij zegt eerlijk of het goed is of niet. Zijn werkwijze is constructief en planmatig en zijn analyses zijn uitstekend", "Hij heeft zelf ook voor de klas gestaan en herkende de problematiek van de leerkrachten", "De toegewezen adviseur was de juiste voor deze korte opdracht. Hij had erg veel ervaring en deed het prima" en "Wij werken met diverse mensen van OCGH Advies, met ieder hun eigen specialisme. Vanuit hun enorme vakkundigheid weten zij zeer goed over te brengen wat wij nodig hebben. Zij weten overal een antwoord op te geven." Ook vertelt één respondent dat gedurende het traject ruimte werd gegeven door de adviseur om van het overeengekomene af te wijken: "Ik vond hem erg flexibel daarin. Zo hebben wij bijvoorbeeld een observatie ingeruild om met hem te kunnen brainstormen over een ander onderwerp." Voor de kwaliteiten van de adviseurs en begeleiders van OCGH Advies worden de hoogste scores - tevreden en zeer tevreden - toegekend door vrijwel alle gesprokenen. Eén referent beoordeelt dit onderdeel echter met een drie en licht dit als volgt toe: "Het traject is door de leerkrachten afgeblazen alvorens het van start ging. Misschien verwacht ik te veel van een adviseur, maar als deze er in geslaagd was het voorstel acceptabel te maken, hadden wij daar het hele jaar profijt van kunnen hebben. Wellicht had de adviseur door een net iets betere communicatieve afstemming en motivatie de leerkrachten het plan kunnen laten omarmen."

### Materiaal

Het ondersteunend materiaal waarvan de adviseurs en begeleiders van OCGH Advies gebruik maken, is afhankelijk van het traject. De overwegend tevreden tot zeer tevreden referenten zeggen er het navolgende over: "Er is een vragenlijst verstrekt, aan de hand waarvan men een evaluatie diende te schrijven", "Gedurende het traject werd gebruik gemaakt van een PowerPointpresentatie, vaak ook met filmpjes. Daarnaast waren er boeken met de door te nemen theorie en te maken opdrachten", "Bij de presentatie kregen wij enkele hand-outs met achtergrondinformatie" en "Er waren boekjes om de observaties en afspraken in op te tekenen. Voorts een speldoos, met materialen als posters en speelkaarten, allemaal zeer keurig." Alle referenten menen dat OCGH Advies het ondersteunende materiaal up-to-date houdt. Tevens wordt het schriftelijke materiaal netjes in mappen of als praktische reader aangeleverd, opdat men ook naderhand op het materiaal kan terugvallen. Daar drie respondenten geen zicht hebben gehad op het aan deelnemers verstrekte materiaal onthouden zij zich van een oordeel. Eén referent kent de score drie toe: "Het was niet slecht, maar ook niet bijzonder opvallend."

### Afronding

Bij de meeste trajecten is tijdens het plan van aanpak overeengekomen om op zeker moment het traject middels een evaluatie af te sluiten. Daar de duur en intensiviteit van de opleidingen verschilt, verloopt deze afrondende fase niet overal hetzelfde: "De leerkracht, de begeleider en ikzelf als directeur hebben met elkaar bekeken wat we bereikt hadden, door welke stappen dat dan gerealiseerd was en wat er zoal gelukt dan wel niet gelukt was", "Bij de evaluatie van de eerste route zijn op- en aanmerkingen meegenomen naar de tweede route. Dat had vooral betrekking op de snelheid van bepaalde zaken. Ook was de opzet verschillend, namelijk een iets andere leswijze. Dit alles is in samenspraak met onze IB'er en de adviseur besproken geweest", "Wij zijn nog bezig met het traject, maar tot nu toe gaat het uitstekend. Wij zijn erg tevreden, eenieder lijkt zijn of haar einddoelen te gaan bereiken, dus het ziet er naar uit dat bij de afronding iedereen gecertificeerd zal worden", "Ik heb het traject geëvalueerd met de leerkrachten en de adviseur, waarbij wij allen onze eigen aantekeningen besproken hebben. Het doel is behaald en inmiddels zijn wij het taakspel met meerdere groepen aan het spelen. Het mooie is dat wij nu langzaam het trainen van OCGH Advies aan het overnemen zijn: eerste trainden zij ons, nu wij onszelf" en "Toen wij met hen startten binnen onze school, hadden wij het predicaat zwak, maar vorig jaar met de eindtoets stonden wij op de vierde plaats van de scholen in Noord-Brabant, echt prachtig. Op de werkvloer zien wij gewoon die stijging in de scores van de toetsen." Eén respondent geeft aan dat een schriftelijke rapportage niet nodig was: "Het product zelf was het eindproduct, zijnde een format voor opbrengstrapportage, dat mondeling besproken is geweest. Voor de nazorg die er later nog gegeven is, zijn wij erg dankbaar." Geen score wordt afgegeven door de referent bij wie het traject abrupt gestopt is. Ook onthoudt één gesprokene zich liever van een beoordeling daar het traject nog lopende is. De overige acht geïnterviewden geven te kennen (zeer) tevreden te zijn over de afrondende fase.

### **Organisatie en Administratie**

Het organisatorisch en administratief handelen van OCGH Advies kan eveneens de goedkeuring van de referenten wegdragen, getuige de gegeven scores tevreden en zeer tevreden. Zo vindt men dat het bureau zowel per e-mail als telefoon steeds goed te bereiken is: "Ik krijg altijd iemand aan de lijn en word teruggebeld als mijn contactpersoon even bezet is" en "Ik heb de rechtstreekse nummers en word ook vlot teruggebeld als ik een voicemail inspreek." De gesprokenen menen tevens dat OCGH Advies zich flexibel opstelt: "Als wij uren overhebben van het ene project, mogen wij deze compenseren met een volgend traject." De facturatie verloopt over het algemeen probleemloos. Mocht er op dat vlak een verschil van mening zijn, dan wordt dit in samenspraak opgelost: "Nadat ik mijn ontevredenheid geuit had over een bepaalde adviseur, heb ik een dagdeel van de factuur niet hoeven betalen." Ook zegt één referent: "Wij hebben een subsidierelatie en hebben hele korte lijnen als er even overleg nodig is."

### **Relatiebeheer**

Ook over de wijze waarop OCGH Advies het contact met haar relaties onderhoudt, zijn de referenten uiterst tevreden. Enkele illustrerende uitspraken: "Ik hoef maar een vraag aan hem voor te leggen en dan komt hij al met een antwoord", "Ik spreek meerdere mensen bij OCGH Advies. Allen zijn zij erg professioneel en betrokken", "Het loopt heel erg lekker met de mensen met wie ik nu het meest contact heb" en "Ik had jarenlang dezelfde relatiebeheerder. Sinds kort is er een nieuwe, waarmee de relatie ook prima is, hun overdracht is meer dan uitstekend gelopen." Eén tevreden referent is wel van mening dat OCGH Advies zich pro-actiever zou mogen profileren: "Soms ontvang ik informatie van hen, waarin zij nogal uitweiden over hetgeen zij doen. Ik denk dat wanneer je dat korter en bondiger zou doen, dus in drie regels herkenbare problematiek benoemen zou, je mensen direct pakt." Alle respondenten geven aan 'af en toe' een nieuwsbrief te ontvangen van het adviesbureau. Sommigen zeggen deze daadwerkelijk te lezen, anderen klikken de nieuwsbrief ongezien weg: "Ik krijg zoveel informatie van deze en gene, te veel om alles daadwerkelijk te lezen."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Met uitzondering van twee referenten kan men zich goed vinden in de tarieven die OCGH Advies hanteert: "Wij hebben in het verleden prijsafspraken met hen gemaakt en die zijn nog steeds van toepassing. De kwaliteit die zij bieden, springt uit boven die van andere aanbieders", "Ik vind hun tarieven marktconform", "In de loop der jaren zijn wij een grote klant geworden en valt er met hen wel te onderhandelen", "Ze zijn niet de goedkoopste, maar ook niet het duurst. Verder heb ik de afgelopen acht jaar hun kwaliteit steeds zien verbeteren, met name op het gebied van kindonderzoek" en "Onlangs hadden wij een hulpvraag voor een hoogbegaafde kleuter. Met het adviesgesprek en dergelijke is er in totaal slechts anderhalf uur gerekend, echt heel erg netjes." Voornoemde referenten kennen de scores tevreden tot zeer tevreden toe. Eén respondent echter is ontevreden: "Hun tarieven worden steeds hoger, terwijl wij moeten beknibben. Het inroepen van externe hulp wordt zo steeds minder haalbaar, je moet het als school toch doen met het toegewezen budget." Eén referent kiest voor de score neutraal en licht dit als volgt toe: "Ik vind hen redelijk star, er lijkt weinig ruimte te zijn om te onderhandelen. Hoewel ik weet dat hun kwaliteit goed is, zou ik het toch liever goedkoper zien."



**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Tot slot van dit onderzoek geven de referenten aan wat zij als sterke punten ervaren hebben in de samenwerking met OCGH Advies: "Zij staan erg dicht bij de praktijk, weten heel goed wat er in de scholen gebeurt", "Ik ben erg tevreden over hun professionaliteit en betrokkenheid", "Degene met wie wij het meest te maken hebben, is uiterst goed in staat om helderheid in de chaos the scheppen. Er ligt toch een hele berg in zo'n school, hij luistert dan even goed naar ons verhaal, stelt de prioriteiten vast en dan gaan we direct aan de slag", "OCGH is erg laagdrempelig en goed bereikbaar voor veel trajecten", "De eindopbrengsten waren langzaam aan het teruglopen, maar vanaf het moment dat wij OCGH Advies erbij gehaald hebben, is dat geweldig opgehaald" en "Hun meerwaarde vloeit voort uit hun vakkundigheid binnen het onderwijsveld." Een enkele referent voegt aan deze positieve punten nog een opmerking of verbeterpunt toe: "Het is jammer dat geld ons belemmert deze mensen vaker in te zetten. Als school hebben wij helaas onvoldoende bestedingsruimte om hen altijd in te zetten op momenten dat wij dat zouden willen", "De kunst van een adviseur is om zo goed mogelijk te balanceren tussen enerzijds de lat hoog leggen voor het traject en anderzijds de hele club mee te krijgen om de eindstreep te halen, het plan acceptabel te maken", "Door rechtstreeks en daardoor minder formeel contact met de scholen zelf, in plaats van met de overkoepelende stichting zouden zij zich meer op de kaart kunnen zetten." Alle referenten hopen hun samenwerking met OCGH Advies in de toekomst te kunnen voortzetten en zijn gaarne bereid het bureau aan te bevelen aan derden.

## 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 OCGH Advies op 17-06-2014.

### Algemeen

OCGH Advies is een dienstverlenende kennisorganisatie die vooral scholen, schoolbesturen en gemeenten adviseert en ondersteunt op het gebied van onderwijsvernieuwing, leerlingenzorg, organisatieontwikkeling, coaching en training. Vraagstukken pakt zij op vanuit kennis van de onderwijswereld en effectieve adviesinterventies. Zij wil betekenis toevoegen aan leren in brede zin. OCGH Advies levert een bijdrage aan de kwaliteit van het onderwijs, de onderwijsorganisatie, de mensen die het onderwijs maken en aanpalende organisaties zoals gemeenten. Ook kinderdagverblijven en peuterspeelzalen behoren tot de doelgroepen; ouders in toenemende mate. OCGH Advies is werkzaam op alle niveaus binnen de voornoemde organisaties. Van advisering van besturen tot aan uitvoerende werkzaamheden op de werkvloer. Haar primaire werkgebied bevindt zich in de regio Brabant en Noord Limburg.

### Kwaliteit

De dienstverlening rust op vier pijlers, te weten integraliteit, mensbeeld, kwaliteitszorg en engagement. Vanuit deze principes wordt de totale serviceverlening georganiseerd. Binnen het onderwijs zijn veel ontwikkelingen gaande. Eén daarvan is Passend Onderwijs, gericht op samenwerking tussen alle partijen om leerlingen de beste onderwijsplek te geven, zoveel mogelijk binnen het reguliere onderwijs. Ten gevolge van de Transitie Jeugdzorg zal de bekostiging van dyslexiebehandelingen vanuit gemeenten plaatsvinden en niet meer vanuit de zorgverzekeraars. OCGH Advies is in staat om daarop in te spelen, snel te schakelen en mee te bewegen op veranderende marktomstandigheden zonder de kwaliteit van de dienstverlening uit het oog te verliezen. De focus ligt daarbij op het zorgvuldig en correct monitoren van de opbrengsten voor de individuele scholen. Dat geldt niet alleen voor het bestuurlijke niveau maar nadrukkelijk ook voor leerkrachten en ouders. In de afgelopen jaren is het belang van monitoring in het algemeen toegenomen; richting Passend Onderwijs kan dit eveneens gaan toenemen. De totale serviceverlening van het bureau is divers van aard; Passend Onderwijs maakt daar onderdeel van uit. Daarnaast is OCGH Advies voorstander van samenwerking tussen diverse partijen en wil zij een verbindende rol spelen als onafhankelijke partij met een grote affiniteit van de problematiek. Naast puur uitvoerende taken (zoals dyslexiebehandelingen) ambieert het bureau om meer ingeschakeld te worden als sparringpartner voor alle concerns van het management zoals bijvoorbeeld directieondersteuning. Om aansluiting met de markt te houden zijn medewerkers van OCGH Advies dan ook niet alleen specialist maar dienen ook als generalisten ingezet te kunnen worden. De organisatie is dusdanig ingericht dat zij flexibel en creatief kan bewegen op specialistische vragen vanuit de markt. Zo heeft zij onder andere kennis- en ontwikkelteams in huis die vakkundig anticiperen op de behoefte van opdrachtgevers. Volgens het 'meester-gezel' principe leren collega's van elkaar op basis van ieders competenties. Relatiebeheer, snelheid, het leveren van maatwerk en toegankelijkheid zijn dan ook kernbegrippen die op het bureau van toepassing zijn. Dat kwaliteit hoog in het vaandel staat, blijkt wel uit het feit dat OCGH Advies externe en interne audits laat uitvoeren.

**Continuïteit**

OCGH Advies heeft een goede naamsbekendheid en reputatie in de regio. Dat wordt mede ingegeven door de klantgerichte benadering waardoor zij goed kan meebewegen op veranderende vraagstellingen van opdrachtgevers. Ondanks een krimpende markt en gereduceerde budgetten heeft zij zich prima staande weten te houden. Door overheidsinitiatieven die invloed hebben op de markt, moet OCGH Advies zich continu blijven ontwikkelen en dat doet zij dan ook. Het relatiebeheer zoals zij dat uitvoert, is een middel om te voldoen aan één van de belangrijke kernwaarden namelijk 'nabijheid'. Ook dit is geen star en eenzijdig proces maar vraagt continu monitoring en aanpassing. De uitvoering van opdrachten is altijd maatwerk en daarnaast vormen de dyslexiebehandelingen een product met een vastere structuur en invulling. OCGH Advies blijft niet alleen nadrukkelijk in contact met de markt maar ontwikkelt zelf ook belangrijke initiatieven. Zo organiseert zij themaweken, flitsbijeenkomsten en powersessies voor alle doelgroepen. Tevens vindt in 2015 het lustrum Inspiratiedag Jonge Kind plaats. Eén van de sterke kanten van OCGH Advies is dat zij nadrukkelijk blijft vasthouden aan haar eigen kernwaarden. Naast professionaliteit, betrokkenheid, creativiteit en flexibiliteit wordt dit door de referenten die bij dit onderzoek zijn betrokken, (zeer) gewaardeerd. Op basis van de huidige positie in de markt, de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, het flexibel kunnen anticiperen, het oog voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode 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)