

Klanttevredenheidsonderzoek

BVS-schooladvies

12-02-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BVS-schooladvies 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

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 jaaromzet 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 Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten hebben geen zicht op het materiaal.
- ③ Eén referent heeft geen zicht op de afronding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar onderwijsadviestrajecten van BVS-schooladvies (BVS) hebben tien referenten meegewerkt. Vrijwel alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Zij werken vaak al langere tijd met BVS samen, vooral omdat BVS zich als enige onderwijsadviesbureau specifiek richt op vrijescholen in Nederland.

Een geïnterviewde vertelt: "Voor dit bureau heb ik gekozen omdat zij dezelfde taal spreken, wat de samenwerking vergemakkelijkt. De adviseur dacht goed mee en was bovendien bekend bij ons." Een ander merkt op: "De adviseur werkt zorgvuldig en biedt altijd een passend trainingsaanbod." Een derde voegt toe: "We hebben samen de vraagstelling, doelstellingen en het beoogde resultaat besproken. Daarna ontvingen we een helder voorstel met de te nemen stappen."

Hoewel de reacties overwegend positief zijn, worden er enkele verbeterpunten genoemd. Zo stelt een referent: "De intake gebeurt vaak telefonisch en wordt daarna per e-mail uitgewerkt. Ik zou meer mondelinge afstemming en duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden waarderen. Dit is tegenwoordig beter verwerkt in offertes, maar er blijft ruimte voor verbetering."

Een geïnterviewde geeft aan noch tevreden noch ontevreden te zijn: "De accountmanager houdt het totaaloverzicht niet bij en neemt geen contact op. Ik mis een centraal aanspreekpunt, iemand die het proces overziet en beoordeelt of de aanpak effectief is."

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak dat door BVS wordt verstrekt, zijn de meeste referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat het plan goed aansluit op de wensen en leerbehoeften van hun organisatie. Een geïnterviewde zegt hierover: "Offertes zijn altijd duidelijk opgesteld. Ze bevatten niet alleen de opdracht, maar ook het evaluatiemoment en een overzicht van wie waarvoor verantwoordelijk is." Wel geven enkele referenten aan dat er soms nog aanpassingen nodig zijn voordat het plan definitief is. Zo vertelt een geïnterviewde: "Alles werd goed gedocumenteerd, op één detail na. Dat zorgde eerst voor wat verwarring, maar dat is uiteindelijk rechtgetrokken. Toen ik ook aangaf dat ik graag een andere trainer wilde, hebben ze dat ook aangepast."

Eén referent, die een neutrale beoordeling gaf, merkt echter op: "Het probleem is dat uiteindelijk het einddoel vaak niet wordt bereikt, omdat het onvoldoende wordt geborgd. Hier heb ik zelf ook mijn verantwoordelijkheid in, maar de aandacht voor borging ontbreekt eigenlijk in het hele traject."

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop BVS de onderwijsadviestrajecten heeft uitgevoerd. Veertig procent beoordeelt de uitvoering zelfs met de hoogst mogelijke score, "zeer tevreden". Bij iedereen heeft de uitvoering aan de gewekte verwachtingen voldaan. De tevreden referenten benadrukken de positieve impact op hun organisatie: "Teamleden zijn geïnspireerd en passen nieuwe inzichten toe. Het tempo was hoog, maar de adviseur hield goed vinger aan de pols. Door twee leerkrachten bij de borging te betrekken, zorgen we dat de inzichten goed toepasbaar blijven."

Een andere referent vult aan: "In de trajecten is het vaak een goede combinatie tussen theorie en praktijk. Het is altijd belangrijk dat er een klik is met de trainer; dat is echt een voorwaarde. Hier speelt BVS goed op in. En hoe beter je in het begin van het proces je vragen formuleert, hoe beter het resultaat." Soms wordt het traject tussentijds bijgestuurd: "Wij overleggen regelmatig over welke focus nodig is."

De adviezen worden als bruikbaar ervaren, hoewel het resultaat niet altijd meetbaar is. Een referent verwoordt dit als volgt: "We hebben als team veel baat bij de trajecten. Het helpt om processen te verduidelijken en doelen te bereiken. De doelen waren niet SMART geformuleerd, maar wel concreet genoeg. We hebben (tussentijds) geëvalueerd en besproken wat nog verbeterd kan worden, een aandachtspunt voor de toekomst."

Adviseurs en begeleiders

De referenten zijn unaniem enthousiast over de adviseurs van BVS. Zeventig procent geeft zelfs de score "zeer tevreden". De tevredenheid wordt als volgt verwoord: "Beide adviseurs zijn deskundig, professioneel en prettig in de omgang. Leerkrachten accepteren hun expertise als vanzelfsprekend en zien hen als autoriteit. Ze zijn betrouwbaar, toegankelijk en doen wat ze beloven."

Een andere referent vult aan: "De adviseur is breed ontwikkeld en bevlogen. Hij houdt overzicht en differentieert in zijn aanpak, zodat iedereen op zijn eigen manier informatie kan verwerken en toepassen. Dat maakt hem effectief."

Tot slot merkt een geïnterviewde op: "Het voelt niet alsof BVS boven ons staat; we doen het echt samen. De adviseur kent onze school goed, ze weet wie er werken en biedt een luisterend oor. Dankzij haar coachende vaardigheden vervult ze zowel een begeleidende als expertrol, wat de samenwerking waardevol maakt."

Nieuwe adviseurs worden volgens een referent zorgvuldig geïntroduceerd, maar er zijn kanttekeningen. Zo benoemt een geïnterviewde: "Het is een kleine wereld, waardoor vaak dezelfde adviseurs worden ingezet. Soms is er behoefte aan een nieuw gezicht, maar dat is niet altijd mogelijk." Ook zegt zij: "Bij de toewijzing van adviseurs wordt niet altijd rekening gehouden met het type groep. BVS zou hier proactiever in kunnen zijn door beter door te vragen en te anticiperen." Toch maken de adviseurs, dankzij hun kennis en ervaring, een groot verschil. "Maar," voegt zij toe, "je kunt niet overal expert in zijn."

Materiaal

Het materiaal dat door BVS wordt geleverd, varieert van praktische materialen, zoals houtskool, tot eigen lesmaterialen en literatuur. De tevreden geïnterviewden benadrukken de kwaliteit en toepasbaarheid ervan. Een geïnterviewde vertelt: “Ze nemen altijd boeken mee om dingen voor te bereiden of om ideeën uit te proberen.” Een ander voegt toe: “Ze hebben eigen lesmaterialen ontwikkeld, en dat maakt ze voor ons extra interessant. Het materiaal is goed verzorgd en direct toepasbaar in de praktijk. De leerkrachten zijn er enthousiast over en geven terug dat ze het prettig vinden om ermee te werken.”

Een referent met een neutrale beoordeling merkt echter op: “Het materiaal bestond uit veel losse kopietjes. Het miste een duidelijke structuur en samenhang, waardoor het gevoel ontstond dat er geen overzicht of plan was.”

Zes referenten geven aan dat zij ofwel geen gebruik hebben gemaakt van het materiaal, ofwel geen zicht hebben op de inhoud. Om die reden onthouden zij zich van het geven van een mening over dit onderwerp.

Afronding

Het natraject stemt een deel van de geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Positieve reacties benadrukken de waarde van het proces: “Er is geen formele eindevaluatie, maar een geïntegreerd proces met een informele terugblik en vooruitblik. Dit gebeurt echter niet gestructureerd.” Een ander zegt: “We hebben het traject geëvalueerd en besproken wat het heeft opgeleverd. Voor één persoon is een vervolgotraject ingezet. Het warme contact is prettig.” Een derde voegt toe: “Er is altijd een moment van afronding op locatie. Ik zie resultaten in de praktijk: docenten raken geïnspireerd, gaan aan de slag en leren hoe ze moeten handelen.”

Referenten die gematigd tevreden zijn, geven een genuanceerde toelichting. Een geïnterviewde stelt: “Vaak blijft het op een praktisch niveau: ‘Zijn er te veel uren of te weinig, en wat kan ik meenemen?’ BVS is flexibel, maar op schoolniveau vraag ik mij soms af of er een eerlijke uitwisseling is geweest, zeker als een adviseur met een groep niet meer wil werken.” Een ander merkt op: “BVS kan meer initiatief tonen bij evaluaties.” Een derde vult aan: “De afronding blijft hangen, al is dit tegenwoordig iets beter verwerkt in offertes. Hier valt nog winst te behalen.”

Een ontevreden geïnterviewde zegt: “Er wordt af en toe nagepraat, maar er is geen formele afsluiting. De doelen worden volgens mij wel bereikt, maar het evaluatieformulier aan het einde van het jaar voelt te algemeen.”

Bij een van de referenten is het traject nog niet afgerond, waardoor een score ontbreekt.

Organisatie en Administratie

De meeste referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de administratieve en organisatorische zaken van BVS. Dit blijkt uit reacties zoals: “Het bestelproces is heel makkelijk. Alles kan online geregeld worden en wordt binnen twee dagen geleverd door een fietskoerier, met een attent kaartje erbij.” Een ander zegt: “De organisatie is flexibel en geeft goed inzicht in de bestede en resterende uren. De urenverantwoording is volgens afspraak.” Een derde merkt op: “Het personeel is accuraat en weet precies wie met wie spreekt. Fouten worden altijd rechtgezet.”

Er worden echter ook verbeterpunten genoemd. Een referent zegt: “De backoffice reageert snel, maar de uitvoering laat soms op zich wachten. Dit komt doordat trajecten vaak moeten worden gecombineerd in dezelfde regio. Daarnaast is het declaratieproces niet altijd transparant, en een flexibeler financiële afhandeling bij het afzeggen van een opleiding zou prettig zijn.”

Ook de beschikbaarheid van adviseurs wordt genoemd: “Een verbeterpunt is dat er meer adviseurs uit de regio worden ingezet. Nu zitten ze soms te ver weg, wat fysieke aanwezigheid bemoeilijkt.”

Sommige referenten regelen afspraken direct via de adviseurs: “Ik vraag zelf naar hun beschikbaarheid, waarna alles per mail wordt bevestigd.” Anderen merken op: “Afspraken maken gaat meestal snel, maar de agenda’s raken snel vol, dus goed vooruitplannen is nodig.”

Een neutrale score wordt als volgt onderbouwd: “De urenverantwoording zou ik graag transparanter willen zien. Doordat de uren deels moeten worden verantwoord bij een subsidie en deels onder een pakket vallen, verliep dit niet altijd soepel. Hoe dit aan het eind van het jaar verloopt, moet ik nog afwachten. De tussentijdse informatie die ik nu per mail ontvang, heeft geen toegevoegde waarde.”

Relatiebeheer

Een deel van de referenten is tevreden over het relatiebeheer van BVS, dat via mailings, uitnodigingen en persoonlijk contact wordt onderhouden. Tevreden geïnterviewden vinden dit prettig, maar zien ook verbeterpunten. Een referent zegt: "BVS houdt contactpersonen goed op de hoogte via nieuwsbrieven en direct contact." Een ander vult aan: "Er is minder vaak een uitgebreid start- en evaluatiegesprek. Wij kennen elkaar goed, maar dat soort gesprekken zou een verbeterpunt kunnen zijn." Een derde merkt op: "Het contact is goed, al zou ik iets meer persoonlijke afstemming willen." De fysieke afstand wordt door een geïnterviewde als belemmering genoemd: "Ik ga niet op alle uitnodigingen in. Dat maakt de communicatie soms minder direct."

Referenten die een neutrale score geven, lichten dit genuanceerd toe. Eén zegt: "Het contact met de adviseurs is goed. Zij houden mij op de hoogte van wat er speelt. Toch mis ik een centraal aanspreekpunt dat overzicht heeft over alle trajecten. Wel ontvang ik regelmatig nieuwsbrieven en uitnodigingen voor evenementen." Een ander vult aan: "Ik heb meerdere contactpersonen: één voor administratie en één voor trainingen. Vaak neem ik zelf het initiatief, maar BVS zou meer mogen investeren in de relatie."

Een derde referent merkt op: "Volgens de mails heb ik een accountmanager, maar die heb ik nooit ontmoet. Toch werkt het contact met de mensen die ik al ken goed. Die lijntjes zijn kort, en dat is prettig."

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht van de tien referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van BVS. Hoewel BVS niet de goedkoopste optie is, wordt de kwaliteit van de dienstverlening als goed ervaren. Een referent zegt: "In het begin vond ik de tarieven hoog, maar nu zie ik dat ze marktconform zijn. Toch blijven de prijzen voor onze school hoog vanwege het beperkte budget." Een ander vult aan: "Andere bureaus zijn niet veel duurder, maar omdat BVS de enige aanbieder is voor vrije scholen, ontbreekt vergelijkingsmateriaal. Desondanks ben ik tevreden met de prijs en kwaliteit."

Een referent ervaart echter problemen met de tarieven: "Het uurtarief ligt in het hogere segment, wat veel uitleg richting het bestuur vraagt. Dankzij subsidies kan ik hun diensten blijven gebruiken, maar zonder die subsidies zou het lastig binnen het schoolbudget passen."

Referenten die een neutrale score geven, wijzen op de hoge kosten. Een geïnterviewde zegt: "Het uurtarief is aanzienlijk. Voor kleine scholen met beperkte budgetten is het lastig om alles te financieren. Meer flexibiliteit in de prijzen zou welkom zijn." Een ander merkt op: "Het bureau is prijzig, misschien iets boven gemiddeld in de markt, maar ik waardeer de transparantie in de urenverantwoording en declaraties."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De referenten geven BVS een hoge score in hun eindoordeel. Zij zijn allen positief tot zeer positief over de fijne en vaak langdurige samenwerking met het instituut. Als sterke punten die eruit springen, worden onder andere genoemd: de goede aansluiting met het vrije-schoolonderwijs, het hoge kennisniveau, het vermogen om goed te anticiperen op nieuwe ontwikkelingen in de samenleving, en de geboden ondersteuning.

Enkele citaten benadrukken deze waardering: "Wat ik sterk vind aan BVS, is de bereidheid om kleur te bekennen in een onderwijsland. De vrije school werkt vanuit een ander paradigma, en daarin biedt het bureau ontzettend veel ondersteuning. Een verbeterpunt zijn de leerlijnen. Ze werken bij onze school niet voldoende toe naar de resultaten die gevraagd worden, en het duurt lang voordat aanpassingen worden doorgevoerd. Dit is een bekend probleem, maar het blijft een knelpunt."

Een andere referent vult aan: "Het bureau is bekend met de visie van de vrije school en is daarin vooruitstrevend en vernieuwend. Ze helpen scholen echt om zich verder te ontwikkelen, en door de aanpak van dit bureau verloopt dat proces veel sneller. Ik vind het ook positief dat het bureau niet alleen binnen vrije scholen werkt, maar ook samenwerkt met andere soorten scholen."

Een derde referent benoemt: "Wat er echt uitspringt, is de betrokkenheid: ze weten wie hun klant is, hebben veel kennis, staan open en zijn nieuwsgierig, en leveren echt maatwerk. Je ziet dat het geen standaard trucje is."

Alle referenten zouden BVS aanbevelen. De adviseurs worden als doorslaggevend ervaren, zoals blijkt uit het volgende citaat: "Het is knap hoe de adviseurs de verbinding weten te maken met het team. Dat is echt hun kracht, en het team waardeert hun expertise."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma van der Vliet voerde met BVS-schooladvies op 12-02-2025.

Algemeen

BVS-schooladvies is een onderwijsadviesbureau gericht op duurzame ontwikkeling en vernieuwing van het vrijeschoolonderwijs. De aanpak van het bureau is gebaseerd op het mensbeeld uit de antroposofie, een visie op de mens, bestaande uit lichaam, ziel en geest. In de visie van BVS dient onderwijs, zowel individueel als in relatie tot een sociale context, dienstbaar te zijn.

BVS biedt advies en ondersteuning van scholen als het gaat om de zorg voor de leerling en de begeleiding van leraren. Zo verzorgt het bureau onder meer cursussen voor lerarenteams. De advisering en coaching richt zich op schoolleiders en beleidsmedewerkers. BVS verbindt actuele wetenschappelijke inzichten aan de uitgangspunten van vrijeschoolonderwijs. Het bureau is actief binnen het primair onderwijs en voortgezet onderwijs en kent een landelijke dekking. Het Cedeo klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de aangeboden onderwijsadviestrajecten. Het resultaat is besproken met Marieke van der Ree, office manager en stafadviseur, en Elard Pijnaken, directeur van BVS-schooladvies.

Kwaliteit

BVS heeft voortdurend oog voor kwaliteit. Het bureau werkt met zo'n 16 deskundige en betrokken adviseurs, waaronder schoolpsychologen. Daarnaast wordt gewerkt met een kleine flexibele schil. Alle adviseurs kunnen bogen op uitgebreide vakinhoudelijke expertise en brede praktijkervaring. Het bureau heeft deskundigheidsbevordering hoog in het vaandel staan. De adviseurs komen acht dagen per jaar bij elkaar onder andere voor verrijken van kennis. Iedere adviseur is verantwoordelijk voor een bepaald deel van het vakgebied, volgt hierin scholing, deelt daarover de kennis met de collega's, en ontwikkelt hierover nieuw materiaal. BVS is aangesloten bij Onderwijsontwikkeling Nederland en blijft daarmee op de hoogte van de actuele ontwikkelingen. BVS kiest ieder jaar een actueel thema waarover de adviseurs zich buigen. Dit resulteert in een conferentie voor schoolleiders, beleidsmedewerkers en leraren om over dit thema inzichten te delen en de discussie aan te gaan. Kenmerkend voor de adviestrajecten en trainingen is de sterke praktijkgerichtheid. BVS zet jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit onder de klanten. Ook voert een extern bureau een audit uit op het gebied van onderwijsontwikkeling. Ieder BVS-traject wordt afgerond met een eindevaluatie uitgevoerd door de adviseur of de relatiebeheerder. De deelnemers vullen een evaluatie in of nemen deel aan een check-out. BVS zet meer in op aandacht voor borging: wat is er nog nodig? Wat kan BVS daar nog in doen? En wat kan bijvoorbeeld de schoolleider daarin nog doen?

Continuïteit

Het aantal vrijescholen neemt toe net als het aantal leerlingen. Aandachtspunt is het blijven vinden van goede adviseurs. Ook hebben scholen minder financiële armslag door het terugdringen van overheidssubsidie. Toch blijft BVS inzetten op vernieuwing in het vrijeschoolonderwijs. Vanwege de waardering voor de kwaliteit, de betrokkenheid en focus op innovatie, kan BVS bouwen op een loyale klantenkring.

Gezien de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de betrokken opstelling en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt verwacht Cedeo dat de continuïteit van BVS-schooladvies voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het bureau zet zich in om scholen te ondersteunen bij vraagstukken en helpt hen het vrijeschoolonderwijs te verbeteren. BVS stelt zich daarbij betrokken en klantgericht op. Zo informeert het bureau relaties regelmatig over nieuwe ontwikkelingen en diensten. Dit gebeurt via de nieuwsbrief, mailings en via de relatiebeheerder.

BVS ziet de tendens op scholen om meer te focussen op vaardigheden als rekenen en taal. Het bureau wil daar iets tegenover blijven stellen: aandacht voor de menswording. Dat betekent bijvoorbeeld: Hoe maak je een kind enthousiast om te lezen? Hoe draagt lezen bij om je te verplaatsen in een ander? Vanuit deze betrokkenheid blijft BVS zich inzetten.

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