

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Schooladviesdienst Wassenaar

12-07-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Schooladviesdienst Wassenaar 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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②		13%			75%
Plan van aanpak③		13%			75%
Uitvoering④				13%	75%
Adviseurs en begeleiders				25%	75%
Materiaal⑤				25%	38%
Afronding⑥				13%	75%
Organisatie en Administratie				25%	75%
Relatiebeheer				25%	75%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦					50%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			25%		75%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
 ③ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
 ④ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
 ⑤ Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
 ⑥ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
 ⑦ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In Wassenaar is er een convenant tussen de Stichting Schooladviesdienst Wassenaar (hierna te noemen SAD), de Wassenaarse scholen en de gemeente. Er is intensief contact tussen de verschillende partners en met elkaar worden afspraken gemaakt over het onderwijsbeleid en de ondersteuning daarbij door de SAD. De meeste respondenten zijn zeer tevreden over het voortraject en de samenwerking. De communicatie met de stichting wordt als soepel en efficiënt ervaren, waarbij de contactpersonen worden geprezen om hun deskundigheid en snelle respons. Ook wordt de betrokkenheid van meerdere medewerkers van de stichting in het voortraject positief gewaardeerd, wat zorgt voor een brede ondersteuning en effectieve aanpak van verschillende vraagstukken. Een respondent zegt: "De medewerkers staan altijd klaar met deskundig advies en reageren snel op onze vragen, wat onze samenwerking zeer prettig maakt." Een andere respondent vult aan: "Dankzij de betrokkenheid van meerdere medewerkers voelen we ons goed ondersteund en kunnen we met vertrouwen de verschillende uitdagingen aanpakken."

Een andere referent geeft aan dat er in het verleden een spanningsveld was tussen de gemeente en de scholen, maar dat het instituut hierin heeft bemiddeld en het nu niet meer zo is. Deze respondent waardeert de rol van de stichting in het faciliteren van een betere samenwerking tussen de partijen: “De bemiddeling door Stichting Schooladvies Wassenaar heeft echt geholpen om de samenwerking tussen de gemeente en onze school te verbeteren, waardoor we nu veel beter op één lijn zitten.” Echter, één respondent heeft een ontevreden score gegeven en is minder tevreden over bepaalde aspecten van de samenwerking met betrekking tot regie en coördinatie trajecten in opdracht van de gemeente in samenspraak met de scholen. De respondent geeft aan: “Soms lijkt het alsof de gemeente te veel invloed heeft op wat we moeten doen, waardoor de aangeboden trajecten niet altijd aansluiten bij wat onze school echt nodig heeft.”

Plan van aanpak

De meeste geïnterviewden zijn zeer tevreden over het plan van aanpak van het. Het overleg wordt als gedegen en duidelijk ervaren, waarbij trajecten soms schoolbreed worden ingezet. Er is ruimte voor maatwerk, wat door veel respondenten wordt gewaardeerd. Een respondent verwoordt dit als volgt: “De mogelijkheid tot maatwerk maakt dat we echt het gevoel hebben dat er naar onze specifieke situatie wordt gekeken en dat er oplossingen worden geboden die voor ons werken.” Er worden duidelijke afspraken gemaakt over betrokken partijen, verantwoordelijkheden en voorwaarden, en mijlpalen en eindproducten zijn goed gedefinieerd. Tussentijdse afstemming is mogelijk. Een geïnterviewde benadrukt: “De tussentijdse afstemming geeft ons de kans om bij te sturen waar nodig, wat de trajecten veel succesvoller maakt.” Een belangrijk aspect dat naar voren komt, is dat de prijsafspraken centraal worden gemaakt en niet per traject. Veel referenten vinden dit een erg prettige manier van werken. Eén respondent is ontevreden en noemt hiervoor als reden de eerder besproken invloed van de gemeente op sommige projecten, wat leidt tot een minder passend aanbod voor de specifieke behoeften van de school.

Uitvoering

De trajecten voldoen over het algemeen aan de verwachtingen en wordt conform de gemaakte afspraken uitgevoerd. Men is zeer te spreken over de uitvoering van SAD. Een respondent merkt op: “De uitvoering verloopt precies zoals afgesproken en overtreft vaak onze verwachtingen.” De inhoudelijke dekking van wat was gevraagd wordt als adequaat beschouwd, en de evaluaties - zowel tussentijds als aan het einde - worden als nuttig ervaren. Evaluaties vinden zowel op geplande momenten plaats als ongepland. Een geïnterviewde zegt: “De halfjaarlijkse evaluaties geven ons duidelijke inzichten en verbeterpunten.” Een ander voegt toe: “De informele evaluaties in de wandelgangen helpen ons om continu bij te sturen en direct te reageren op veranderingen.” De samenwerking met Stichting Schooladvies Wassenaar wordt als zeer positief ervaren. De stichting neemt vaak de leiding, maar draagt de verantwoordelijkheid zoveel mogelijk over aan de scholen zelf. Een respondent stelt: “De uitvoering is echt een samenwerking; SAD neemt de leiding, maar laat ons de verantwoordelijkheid waar mogelijk.” De betrokkenheid van de stichting wordt zeer gewaardeerd. Een respondent zegt: “De betrokkenheid van SAD is uitzonderlijk; ze zijn altijd beschikbaar en tonen oprechte interesse in onze voortgang en succes.”

Adviseurs en begeleiders

Referenten zijn vol lof over de adviseurs van SAD. Een van de meest gewaardeerde aspecten is dat de adviseurs werkelijk fungeren als partners. Een respondent merkt op: “De adviseurs bij Stichting Schooladvies Wassenaar zijn zeer professioneel en staan echt naast ons als partners.” Een andere geïnterviewde voegt toe: “Hun betrokkenheid maakt dat het voelt alsof ze niet slechts adviseurs zijn, maar echte partners die zich inzetten voor de scholen in Wassenaar.” Daarnaast wordt de kennis van de lokale omgeving en het vermogen om snel te schakelen hoog gewaardeerd. Een geïnterviewde geeft aan: “De adviseur is goed op de hoogte van de lokale situatie, waardoor ik snel met hen kan schakelen.” De diversiteit en specialisatie van de adviseurs worden eveneens als sterke punten genoemd. Hun vermogen om kritische vragen te stellen draagt bij aan een constructieve samenwerking. Een respondent stelt: “Ze hebben diverse experts in dienst die uitstekend aansluiten bij onze specifieke behoeften en ze durven de juiste, kritische vragen te stellen om ons verder te helpen.”

Materiaal

Alle geïnterviewden zijn tevreden over het lesmateriaal van Stichting Schooladvies Wassenaar. Hoewel niet in alle trajecten met lesmateriaal wordt gewerkt, wordt de beschikbaarheid en kwaliteit van het materiaal hoog gewaardeerd wanneer het wel wordt gebruikt. Een belangrijke bron van materiaal is de orthotheek, waarin alle benodigde informatie, tools en methodes beschikbaar zijn. Men is hier zeer positief over. Een respondent merkt op: “Ze hebben een orthotheek met allemaal informatie, tools en methodes erin. Het is heel gebruiksvriendelijk en up-to-date.” Een ander voegt toe: “Materialen worden ook specifiek aangepast voor scholen en er zijn vaak sprekers die actuele trends bespreken op de informatieavonden.” De inzet en toepasbaarheid van het materiaal worden ook als positief ervaren. Een geïnterviewde zegt: “Ze hebben een uitgebreide mediatheek voor materiaal en achtergrondinformatie, waar ook onze leerkrachten gebruik van kunnen maken.” Enkele respondenten geven aan dat zij meestal geen gebruik maken van lesmateriaal in de trajecten, waardoor dit aspect voor hen minder relevant is.

Afronding

Men is unaniem tevreden over de afronding van de trajecten met Stichting Schooladvies Wassenaar. De doelstellingen worden doorgaans voldoende gerealiseerd en er vindt altijd een evaluatie plaats met de betrokken partijen. Bij de afronding van de trajecten worden verschillende activiteiten ondernomen, zoals nabesprekingen en schriftelijke rapportages. Deze rapportages en gesprekken vinden plaats met zowel projectuitvoerders als op bestuursniveau. Er wordt veel aandacht besteed aan de implementatie van de geleerde zaken en nazorg. Een respondent stelt: “In het hele traject zit er zoveel mogelijk in dat mensen het zelf gaan doen van ons, dus er wordt eigenlijk aan de implementatie nagedacht aan het begin van het traject, waardoor het makkelijk overgedragen kan worden.” De langdurige samenwerking zorgt ervoor dat er altijd mogelijkheden zijn om op afgeronde trajecten terug te komen voor verdere ondersteuning of consult. Een geïnterviewde merkt op: “De samenwerking is zo lang en intensief dat we altijd terugkijken naar hoe het met afgeronde trajecten gaat, en we kunnen er altijd op terugkomen.”

Organisatie en Administratie

De organisatie wordt als zeer secuur en goed georganiseerd ervaren. Een respondent zegt: “Ze zijn in communicatie en in werkwijze heel gestructureerd. Sturen ook goede reminders en zitten ons ook goed achter de broek aan,” merkt een respondent op. De bereikbaarheid van het bureau en de contactpersonen wordt als positief beoordeeld. Een geïnterviewde merkt op: “Ze hebben een heel secretariaat dat alles aan de achterkant heel goed regelt. We hebben nu al bepaalde data en informatie voor een traject dat over een jaar begint, dus dat is supergoed geregeld.” Flexibiliteit en naleving van afspraken worden ook hoog gewaardeerd. Een respondent stelt: “Ze proberen altijd gelijk te helpen en alle informatie en materialen zijn altijd op tijd.” Klachten worden naar tevredenheid opgelost en de gemaakte afspraken worden altijd nagekomen. De snelle vervanging van een niet passende adviseur en de goede communicatie hierover wordt door een referent genoemd als voorbeeld: “De adviseur die niet beviel werd snel vervangen, dat was heel fijn.”

Relatiebeheer

De langdurige en intensieve samenwerking wordt als zeer positief ervaren. Een respondent zegt: “Dankzij onze intensieve en langdurige samenwerking hebben we een sterke vertrouwensband opgebouwd.” De communicatie met de contactpersonen wordt als prettig en effectief omschreven. Respondenten waarderen de korte lijnen en snelle terugkoppeling. Een geïnterviewde merkt op: “De communicatie verloopt via korte lijnen en er is altijd snelle terugkoppeling. Het contact is zeer aangenaam en de mensen zijn prettig om mee samen te werken. Door onze langdurige relatie kennen we elkaar goed, wat de samenwerking versterkt.” Er is consistent contact, vaak met een vaste contactpersoon, wat bijdraagt aan de continuïteit en diepgang van de samenwerking. Een respondent verklaart: “Het hebben van een vaste contactpersoon is bijzonder waardevol omdat het zorgt voor continuïteit en een dieper begrip van onze specifieke behoeften.” De frequentie en manier van informeren worden als adequaat ervaren, met regelmatige updates over nieuwe ontwikkelingen via verschillende kanalen zoals mailings, brieven en telefonisch contact. Een geïnterviewde stelt: “De regelmatige updates via diverse kanalen houden ons goed op de hoogte van alle relevante ontwikkelingen, wat erg behulpzaam is.” De eerlijkheid en openheid van de adviseurs worden bijzonder gewaardeerd. Een respondent merkt op: “Ze zijn naar mijn gevoel altijd heel eerlijk. Als een traject of vraag niet past bij hun expertise, verwijzen ze je door naar de juiste partij. Dit maakt dat ik ze echt vertrouw.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Men is zeer positief over dit onderdeel en referenten vinden dat de geboden kwaliteit de prijs rechtvaardigt. Een respondent zegt: "Je betaalt iets meer, maar de kwaliteit die erachter zit, is gewoon supergoed om alle redenen die ik hiervoor al genoemd heb." De flexibiliteit en extra service die het bureau biedt, worden ook als positieve aspecten van de prijs-kwaliteitverhouding gezien. Een geïnterviewde merkt op: "Ze zijn heel redelijk geprijsd, maar ook in de uren kan er nog heel veel extra, dus heel veel extra service. Als je nog vragen of kleine dingen hebt, zitten ze ook niet heel streng op uren." Enkele respondenten hebben minder zicht op de kosten omdat dit via een andere afdeling wordt geregeld.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De meeste geïnterviewden zijn zeer tevreden over de projectuitvoering en samenwerking met Stichting Schooladvies Wassenaar. Enkele sterke punten van het bureau zijn de korte lijnen, snelle communicatie en de langdurige werkrelaties. Een geïnterviewde merkt op: "Waar ik ze echt in vind uitblinken zijn de korte lijnen en de snelle communicatie, en ook de langdurige werkrelatie die we hebben." Een ander voegt toe: "De eenpitters in Wassenaar kunnen eenpitters zijn omdat de SCD ze zo goed begeleidt. Door hen is er een samenwerking ontstaan tussen scholen en gemeente." Daarnaast wordt de toegankelijkheid van het bureau geprezen. Een respondent zegt: "Ze zijn heel benaderbaar en als ik verbeterpunten heb, kan ik dat goed met ze delen." Twee respondenten geven een neutrale score en leggen uit waarom. De eerste respondent geeft aan dat het nog te vroeg is om een definitieve mening te vormen: "Ik sta hier neutraal in, want ik ben er te vroeg bij om echt goed een mening te kunnen geven. Wat ik wel wil noemen is dat de school best in een afhankelijkheidspositie zit van SAD en de gemeente Wassenaar." Deze persoon merkt soms dat er dingen op de agenda komen vanuit de gemeente, wat een unieke dynamiek creëert. De tweede respondent voelt zich neutraal vanwege de in zijn ogen gedwongen betrokkenheid bij projecten: "Ik vind het lastig, ik sta er neutraal in. Op zich is de organisatie goed, maar het is gewoon een hele rare constructie waarin we ons ook bezig moeten houden met projecten die we niet zelf hebben gekozen en soms ook niet willen." Samenvattend zijn de meeste respondenten erg tevreden met de uitvoering en samenwerking met Stichting Schooladvies Wassenaar. Ze waarderen de efficiënte communicatie, de gemakkelijke bereikbaarheid van de adviseurs en de duurzame werkrelaties die zijn opgebouwd.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Stichting Schooladviesdienst Wassenaar op 12-07-2024.

Algemeen

De dienstverlening van SchoolAdviesDienst Wassenaar (SAD) bevindt zich op het terrein van onderwijs en het sociaal domein. De SAD adviseert en begeleidt basisscholen en middelbare scholen in Wassenaar met als doel het leveren van kwalitatief goed en goed georganiseerd onderwijs. SAD is kernpartner van de gemeente Wassenaar binnen het Centrum Jeugd en Gezin, de Vroegschoolse Educatie en het Sport- en Preventieakkoord. Tevens is er een dienstverleningsovereenkomst met het samenwerkingsverband Passend Onderwijs Regio Leiden. De SAD heeft een uitstekende samenwerkingsrelatie met alle Wassenaarse scholen en werkt zowel afzonderlijk met één school als met meerdere scholen tegelijk. Zonder aan de profilering van de afzonderlijke scholen voorbij te gaan, biedt de SAD een basispakket van diensten aan alle scholen, waarbij tevens sprake is van sterke onderlinge samenwerking. De werkzaamheden richten zich zowel op beleidsmakers, directies en leerkrachten als op leerlingen en ouders op het terrein van schoolontwikkeling en leerlingenzorg. Sinds juli 2008 is de SAD een stichting. De stichting ontvangt haar inkomsten uit subsidies van de gemeente Wassenaar, uit bijdragen van scholen, een dienstverleningsovereenkomst met het Samenwerkingsverband Passend Onderwijs Regio Leiden en uit losse projecten. Iedere vier jaar wordt bezien of het convenant wordt verlengd. De totale serviceverlening is maatwerk; zowel in de totale begeleiding als in de gespecialiseerde dienstverlening van individuele scholen.

Kwaliteit

De SAD heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Er is veel gespecialiseerde kennis in huis. Het team bestaat onder meer uit vier remedial teachers, twee onderwijsadviseurs, twee gedragswetenschappers en twee psychologen. Jaarlijks worden er met de scholen begeleidingsafspraken gemaakt waarbij de gewenste ondersteuning wordt geïnventariseerd. De SAD adviseert hierbij over (onderwijs)ontwikkelingsvraagstukken en leerlingenzorg met als doel kwaliteitsverbetering en professionalisering van de scholen. De professionele ontwikkeling van individuele SAD medewerkers is een continu aandachtspunt waarin men veel investeert om op die manier aansluiting te houden bij het werkveld. Ervaring en brede inzetbaarheid in de adviesrol zijn belangrijke criteria bij aanname van de teamleden. Zo nodig wordt er expertise ingehuurd, waarbij SAD gebruik maakt van een "vaste" flexibele schil. Om zo optimaal mogelijk in te kunnen spelen op alle actuele ontwikkelingen monitort men continu de vraagstelling vanuit de scholen en schaft men leermiddelen aan die ondersteunend werken. De SAD beschikt over een orthotheek waar alle methoden aanwezig zijn evenals recente vakliteratuur. Er is sprake van een nauw en intensief contact met alle Wassenaarse scholen. Evaluaties vormen een vaste graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit van dienstverlening. Formeel en informeel bespreekt men de voortgang en kan men, indien nodig, direct schakelen wanneer daar aanleiding toe zou zijn. De SAD is lid van Onderwijs Ontwikkeling Nederland.

Continuïteit

De SAD houdt ontwikkelingen in de maatschappij altijd in de gaten en speelt daar met haar dienstverlening op in. De deskundigheid van de SAD, de intensieve betrokkenheid bij de scholen (die vaak op een jarenlange samenwerking is gebaseerd), alsook de goede organisatie en administratie van SAD maken dat referenten de SAD hoog waarderen. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van SchoolAdviesDienst Wassenaar voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek wordt het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Positieve advisering bij navraag derden
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu