

# Klanttevredenheidsonderzoek

Kanslokaal

29-06-2026



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Kanslokaal 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>6</b> |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO .....</b>           | <b>7</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 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: 7

| Score tevredenheid ①                                 | 1 | 2 | 3   | 4   | 5   |
|------------------------------------------------------|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject                                          |   |   |     | 86% | 14% |
| Plan van aanpak                                      |   |   |     | 72% | 28% |
| Uitvoering                                           |   |   |     | 28% | 72% |
| Adviseurs en begeleiders                             |   |   |     | 14% | 84% |
| Materiaal②                                           |   |   |     | 28% | 14% |
| Afronding                                            |   |   |     | 56% | 44% |
| Organisatie en Administratie                         |   |   |     | 56% | 44% |
| Relatiebeheer                                        |   |   |     | 28% | 72% |
| Prijs-kwaliteitverhouding③                           |   |   | 14% | 28% | 28% |
| Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal |   |   |     | 56% | 44% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben geen zicht op het materiaal
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het voortraject zoals Kanslokaal dit in het kader van onderwijsadvies en begeleiding aanbiedt. De scholen werken al jarenlang met elkaar samen waarbij de gemeente Wassenaar het geheel faciliteert. Kanslokaal vormt een brug tussen de gemeente en de scholen en ondersteunt besturen en directies in de uitvoering van de jaarplannen. Een geïnterviewde meldt: "De betrokkenheid is groot." Een tweede: "Alle relevante thema's leggen we vast in een convenant waarna we met elkaar aan de slag gaan." Kanslokaal biedt diverse diensten aan voor verschillende niveaus: "Zo praten we met elkaar inhoudelijk over leerlingen, ontvangen we van hen trainingen maar zijn zij tevens sparringpartner voor mij als directeur."

### Plan van aanpak

Het plan van aanpak wordt, aldus de meeste referenten, met ondersteuning van Kanslokaal vormgegeven. “Wij maken zelf het jaarplan waarin we onze ambities weergeven. Vervolgens hebben we een gesprek met Kanslokaal ter ondersteuning”, verklaart een referent. Anderen wijzen op het feit dat er jaarafspraken worden gemaakt met begeleiding voor een volledig schooljaar. Zoals een van hen zegt: “Er zijn meerdere mogelijkheden die wij als scholen gezamenlijk kunnen oppakken. In ons geval maken we gebruik van de thematische netwerken, thematrainingen en individuele begeleiding. Halverwege het schooljaar evalueren we waarbij accentverschuivingen mogelijk zijn.” Jaarlijks wordt bekeken welke school ondersteuning nodig heeft op thema’s. Vervolgens worden er werkafspraken en financiële afspraken gemaakt. “Als samenwerkende scholen werken we nu met jaarthema’s zoals de arbeidsmarkt- en onderwijsontwikkeling. We tekenen een convenant voor vier jaar met een vastgesteld bedrag per leerling. De begeleiding vindt dan plaats op basis van een aantal hoofdthema’s en de individuele behoefte per school”, deelt een volgende mee. Dat maakt dat alle referenten tevreden en zeer tevreden hierover zijn.

### Uitvoering

De uitvoering van de diverse trajecten stemt alle respondenten positief en zeer positief. De ondersteuning van Kanslokaal is heel divers, van sparringpartner tot coaching tot leerlingenzorg in de meest brede zin van het woord. “Kanslokaal biedt echt meerwaarde omdat de adviseurs ter zake kundig zijn en objectief meedenken. Zij zijn inhoudelijk goed op de hoogte en ik ervaar hen als een kritische externe sparringpartner”, “Zij hebben voldoende kennis en kunde in huis om ons te ondersteunen om onze eigen regie terug te pakken”, “Maandelijks ontvangen we een uitgebreid verslag van bijvoorbeeld de werkgroepen”, “Zij anticiperen, adviseren en ondersteunen ons. Daarnaast vormen ze een verbindende factor naar de gemeente” en “Het grote voordeel is dat zij de scholen kunnen plaatsen in de juiste context; mede dankzij hun ervaring en de afspraken die zijn vastgelegd”, verklaren enkele respondenten.

### Adviseurs en begeleiders

De adviseurs en begeleiders worden hoog gewaardeerd. Naast hun inhoudelijke expertise vermeldt men nog het volgende: “De trajecten sluiten aan op de behoefte. Degene met wie we het meeste contact hebben beschikt over veel kennis, stelt de juiste vragen en weet exact waar we naar toe willen”, “De adviseurs zijn prettig, toegankelijk en makkelijk in de omgang”, “Het zijn professionele mensen die een voortrekkersrol vervullen. Ook weten zij een bijdrage te leveren aan de verbinding tussen de scholen”, “Ik ervaar hen als kritisch, mensgericht en empathisch. Zij durven de vinger op de zere plak te leggen en zijn confronterend op een respectvolle manier” en “Het zijn betrokken mensen die fijn in de omgang zijn en echt meedenken.”

### Materiaal

Drie referenten kunnen een oordeel geven over het materiaal dat Kanslokaal ter beschikking stelt. Een van hen meldt een uitgebreide bibliotheek waarbij er nu een omslag naar verdere digitalisering plaatsvindt. Een volgende: “De materialen zijn prima: toereikend en actueel. Nieuwe literatuur wordt via een nieuwsbrief onder de aandacht gebracht. Vooral onze IB-er maakt er gebruik van.” “Als we op zoek zijn naar bijvoorbeeld nieuwe methoden dan kunnen we bij hen terecht. Ook staan er leskisten bij de bibliotheek”, verklaart een derde. Zij tonen zich tevreden over hetgeen wordt aangeboden. De resterende vier respondenten hebben hier te weinig zicht op.

### Afronding

De afronding verloopt naar wens. De trajecten worden geregeld geëvalueerd, zowel tussentijds als aan het eind van een schooljaar. “Dan wordt ook alles besproken, ook wanneer dingen niet goed zijn gegaan. Daar staan ze echt open voor”, meldt een geïnterviewde. Een tweede: “Als er iets niet goed gaat, kunnen we meteen aan de bel trekken. Dat is heel prettig. Daar wordt ook meteen gekeken naar een oplossing. Jaarlijks heeft elke school apart een gesprek maar we evalueren ook op het samenwerkingsverband tussen de scholen.” Uit de gesprekken blijkt dat Kanslokaal open staat voor feedback en dat er tijdens de gesprekken zowel terug - als vooruit wordt gekeken waarbij er begeleidingsafspraken voor het komende schooljaar worden gemaakt. Opbrengsten voor de scholen worden onder andere als volgt geduid: “We maken grote stappen in onze verdere ontwikkeling”, “De voortgang wordt nauwkeurig gemonitord”, “Als kleinere school groeien we gestaag. Wij hebben inzicht in onze blinde vlekken gekregen” en “De thema’s weken verbindend. We zijn echt gegroeid in professionaliteit.”

**Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie is bij Kanslokaal in goede handen, aldus de referenten. De lijnen zijn kort waardoor er snel en makkelijk contact tot stand komt. Ook weten zij snel te schakelen en kunnen afspraken op korte termijn worden gemaakt. Enkele uitspraken: “Ze denken echt met ons mee om tot een passende oplossing te komen”, “Kanslokaal is snel qua servicegerichtheid” en “Men komt de afspraken goed na. En mocht er iets zijn, dan nemen ze vlot contact op om het te bespreken.”

**Relatiebeheer**

De relatie met de begeleidingsdienst stemt de alle referenten tevreden en zeer tevreden. “Ik weet hen prima te vinden en heb meerdere contacten. Mede dankzij de korte lijnen, loopt dit prima”, “Zij zijn echt betrokken en denken mee. Ze stoppen er veel energie in” en “Er is veel contact, mede omdat zij ook binnen onze school rondlopen. Het contact dat er is, is vaak informeel waarbij altijd de vraag wordt gesteld hoe ze verder kunnen helpen.” De flexibiliteit, het informele contact en de korte lijnen zijn zaken die meermaals in de interviews worden vermeld.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Van de vijf referenten die zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding, is er een neutraal in de beoordeling. “Ik vind de prijs vrij fors omdat ik vorig schooljaar weinig direct gebruik heb gemaakt van hun ondersteuning. Bij bepaalde thematieken vraag ik me af of zij voldoende expertise in huis hebben. Dat leidt ertoe dat ik ook diensten extern aanschaf”, verklaart hij hierbij. De overige vier respondenten tonen zich tevreden met hetgeen Kanslokaal biedt waarbij men meldt dat de kwaliteit van de totale dienstverlening goed is. Een van hen tekent wel aan dat hij niet over enig vergelijkingsmateriaal qua prijs beschikt, gezien het convenant dat is afgesloten. Een tweede meldt dat, mede dankzij de prijsafspraken, het nergens goedkoper te vinden is. Twee referenten hebben geen zicht op de prijs en onthouden zich van een oordeel.

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de geleverde diensten en samenwerking met Kanslokaal. Deze mate van tevredenheid wordt als volgt samengevat: “De mate van deskundigheid is groot. Daarnaast zijn ze heel nabij, toegankelijk en snel”, “Ze kennen de context en hebben jarenlang kennis opgebouwd, onder andere van de lokale structuren”, “We hebben onderling een positieve relatie. Het is ook fijn dat ze kleinschalig opereren”, “Ik ervaar hen als een betrokken en deskundige partner”, “Mensen denken en handelen met ons mee. Zij hebben een positieve mindset” en “Ze zijn verbindend, ook naar de ouders toe. En ze adviseren en ondersteunen ons goed.” Ook komt uit de gesprekken naar voren dat Kanslokaal een doorontwikkeling doormaakt. Een van de referenten plaatst daarbij wel een kanttekening: “Misschien is het verstandig om breder dan alleen Wassenaar te kijken en elders ook kennis en expertise op te halen. Anders blijven we zo in een bubbel zitten.”

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Kanslokaal op 29-06-2026.

### Algemeen

Kanslokaal, voorheen SchoolAdviesDienst Wassenaar, ondersteunt scholen, gemeenten, ouders en inwoners bij vragen rond onderwijs, opvoeding, ontwikkeling, sport en gezondheid. De organisatie werkt aan gelijke kansen voor kinderen en jongeren en helpt scholen en gemeenten om ondersteuning goed en praktisch te organiseren. Kanslokaal is actief in Wassenaar en omgeving en werkt onder meer samen met basisscholen, middelbare scholen, de gemeente Wassenaar, de gemeente Voorschoten, het Samenwerkingsverband Passend Primair Onderwijs Regio Leiden en verschillende maatschappelijke partners.

De dienstverlening is breed. Kanslokaal houdt zich onder andere bezig met schoolontwikkeling, leerlingondersteuning, remedial teaching, psychodiagnostisch onderzoek, passend onderwijs, hoogbegaafdheid, ouderadvies, voorschoolse educatie, het Sociaal Team, buurtsport, pauzesport en Fit in Wassenaar. Daarmee is de organisatie op verschillende manieren betrokken bij de ontwikkeling van kinderen en jongeren, zowel binnen als buiten de school. Kanslokaal kent de lokale situatie goed en schakelt gemakkelijk met scholen, gemeenten, ouders en andere professionals. De ondersteuning wordt afgestemd op de vraag die er ligt. Soms gaat het om advies of begeleiding op schoolniveau, soms om ondersteuning van een individuele leerling, ouder of inwoner.

### Kwaliteit

Kanslokaal werkt praktisch en deskundig. De organisatie kijkt goed naar de vraag achter de vraag en betreft daarbij de situatie van het kind, de jongere, het gezin, de school en de omgeving. Daardoor sluit de ondersteuning aan bij wat er in de praktijk nodig is. Binnen Kanslokaal is veel kennis aanwezig op het gebied van onderwijs, leerlingenzorg, remedial teaching, gedragswetenschap en sociaal-maatschappelijke ondersteuning. Deze expertise wordt ingezet bij uiteenlopende vraagstukken, zoals leerproblemen, ontwikkelingsvragen, passend onderwijs, zorgstructuren, psychodiagnostisch onderzoek en begeleiding binnen het sociaal domein.

De werkwijze is helder. Eerst wordt de vraag goed in kaart gebracht. Daarna wordt samen met de school, gemeente, ouder of organisatie gekeken welke aanpak het beste past. Vervolgens wordt de ondersteuning uitgevoerd, geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Binnen het onderwijs ondersteunt Kanslokaal scholen onder meer bij het versterken van zorgstructuren, het begeleiden van intern begeleiders en kwaliteitscoördinatoren, het bieden van remedial teaching en het adviseren over passend onderwijs. Binnen het sociaal domein denken gedragswetenschappers en andere specialisten mee bij ontwikkelings-, opvoedings- en zorgvragen. De korte lijnen met scholen en partners dragen bij aan een snelle en passende aanpak. Ook de voortdurende afstemming met lokale ontwikkelingen helpt Kanslokaal om de kwaliteit van de dienstverlening goed te bewaken.

### Continuïteit

Kanslokaal heeft een stevige positie in Wassenaar en omgeving. De organisatie is al sinds 1979 betrokken bij het onderwijs en heeft haar dienstverlening de afgelopen jaren verbreed naar onder meer het sociaal domein, sport en gezondheid. De naamswijziging van SchoolAdviesDienst Wassenaar naar Kanslokaal past bij die bredere rol. Tegelijkertijd blijven de vertrouwde kennis, betrokkenheid en samenwerking met scholen en partners behouden.

De continuïteit wordt ondersteund door de langdurige samenwerking met scholen, de opdrachtrelatie met de gemeente Wassenaar, de samenwerking met andere gemeenten, de overeenkomst met het Samenwerkingsverband Passend Primair Onderwijs Regio Leiden en de betrokkenheid bij maatschappelijke netwerken. Ook sluit de dienstverlening goed aan op actuele thema's, zoals passend onderwijs, kansengelijkheid, preventie, gezondheid, bewegen en ondersteuning van gezinnen en jeugdigen. Kanslokaal weet wat er lokaal speelt en kan daardoor snel reageren op vragen vanuit scholen, gemeenten, ouders en professionals. Op basis van de beschikbare informatie, de brede dienstverlening en de bestaande samenwerkingsstructuur acht Cedeo de continuïteit van Kanslokaal 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)