

# Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Schooladviesdienst Wassenaar

07-06-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Stichting Schooladviesdienst Wassenaar 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>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO .....</b>	<b>8</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 geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				14%	71%
Plan van aanpak③				14%	71%
Uitvoering				14%	86%
Adviseurs en begeleiders				57%	43%
Materiaal④				29%	43%
Afronding				29%	71%
Organisatie en Administratie					100%
Relatiebeheer					100%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			14%		57%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				29%	71%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het voortraject.  
 ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het plan van aanpak.  
 ④ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het materiaal.  
 ⑤ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

#### 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. De referenten roemen deze samenwerking in Wassenaar en noemen dit een unieke situatie voor Nederland. Er is intensief contact tussen de verschillende partners en met elkaar worden afspraken gemaakt over het onderwijsbeleid en de ondersteuning daarbij door de SAD. Naast het bestaan van een samenwerkingsverband noemen de referenten ook andere redenen om voor deze schooladviesdienst te kiezen, wat naar voren komt in de volgende uitspraken: “Het meeste nemen we bij hen af. Soms besteden ze voor ons iets uit, met name het dyslexie-onderzoek. Ook huren ze wel expertise in, bijvoorbeeld voor de nascholing”, “Het is een hele fijne samenwerking. Ze zijn professioneel, flexibel, deskundig en denken goed mee” en “Er is een convenant. Daarnaast is het een betrouwbare partner. Ze zeggen wat ze doen en ze doen wat ze zeggen. Ze brengen de expertise bij elkaar en zijn sleutelfiguur in het onderwijs in de regio.” Een van de referenten is gedurende het schooljaar gestart als directeur en heeft daardoor het voortraject niet meegemaakt. Hij geeft geen score voor dit onderdeel. De anderen zijn goed te spreken over de wijze waarop het voortraject is verlopen.

### **Plan van aanpak**

Een van de geïnterviewden geeft geen score omdat hij niet betrokken is geweest bij het bepalen van het plan van aanpak. Hij is pas gedurende het schooljaar gestart als directeur van de school en heeft daardoor de besprekingen over het jaarplan niet meegemaakt. De overige respondenten zijn positief tot zeer positief over het plan van aanpak dat samen met de SAD wordt opgesteld. Er wordt jaarlijks gekeken naar de behoeftes en wensen van de scholen en daarop wordt een plan gemaakt voor de komende periode. De respondenten voelen zich in dit overleg zeker gehoord en zij waarderen de expertise van de onderwijsdienst bij deze besprekingen. Ook wordt er volgens hen door de SAD veel flexibiliteit getoond bij het bepalen van de trajecten. Er worden gezamenlijk heldere afspraken gemaakt over de kosten van de ondersteuning.

### **Uitvoering**

Alleen maar tevredenheid en grote tevredenheid heerst bij de geïnterviewden over de uitvoering van de afgenomen trajecten. Er wordt een breed scala aan diensten aangeboden en volgens de referenten wordt in de uitvoering voldaan aan de verwachtingen. Enkele citaten die dit illustreren: “Ze doen naar tevredenheid leerlingonderzoeken voor ons en de ondersteuning van de zorgleerlingen. Ook verzorgen ze cursussen voor de leerkrachten. De kwaliteit van de cursussen is prima, maar soms hoor ik van de deelnemers terug dat ze het instapniveau wat laag vinden”, “We gebruiken hen voor leerlingbegeleiding en remedial teaching. Daarnaast zorgen ze onder andere voor ondersteuning van het team en hebben ze leerkrachten geholpen met vragen op het gebied van de groepsdynamiek. Ze ondersteunen ons in dat wat nodig is”, “Daar waar wij zelf onvoldoende kennis in huis hebben, zorgen zij voor de begeleiding. Dat loopt prima”, “Ze begeleiden zowel op leerkracht- als op directieniveau. Ze helpen bij startende leerkrachten en zijn in het ondersteuningsteam betrokken bij de leerlingonderzoeken. Onze onderwijspartner is in dienst bij de SAD” en “Ze doen heel veel. Ze zijn de spil in een stukje coördinatie van de samenwerking met de andere scholen. Voor alles wat we als school nodig hebben bieden ze begeleiding. Het is een geweldige organisatie voor ons.”

### **Adviseurs en begeleiders**

Allen laten zich positief uit over de kwaliteit van de adviseurs en begeleiders van de SAD. Men noemt hen deskundig, betrokken en ervaren. Ook de klantgerichtheid en de bekendheid met de scholen worden als sterke punten genoemd in de interviews. Enkele citaten: “Over het algemeen streven ze naar een hoge kwaliteit bij de adviseurs. Een enkele keer kan de ‘klik’ met de begeleider wat minder zijn en dan wordt daarover gepraat”, “Ik vind ze heel goed. Ze zijn ook kritisch op het eigen functioneren en vragen naar feedback in de evaluatie. Als het een keer iets minder goed bevalt, dan zetten ze een ander in. Kwaliteit gaat bij hen boven alles”, “Ik heb in de afgelopen tijd ervaring opgedaan met hun adviseurs in mijn rol als IB-er, remedial teacher en nu als directeur. Ik heb hen ervaren als betrokken mensen en professionele begeleiders die goede adviezen kunnen geven” en “Ze zorgen altijd voor kwalitatief goede en ervaren begeleiders. Een keer was een adviseur wat minder ervaren en toen ik dit aangaf, hebben ze dat snel opgepakt en keurig opgelost.”

### **Materiaal**

Twee referenten onthouden zich van een oordeel, omdat zij persoonlijk niet echt gebruik hebben gemaakt van het materiaal en de kwaliteit daardoor niet goed kunnen beoordelen. “Ik weet dat onze IB-er gebruik maakt van hun orthotheek, maar zelf heb ik te weinig zicht op het materiaal om een score te geven”, vertelt een van hen. De anderen geven een positieve beoordeling voor het materiaal dat de SAD ter beschikking stelt voor gebruik door de scholen. Een en ander komt naar voren in de volgende citaten: “Ze hebben een uitgebreide bibliotheek en mediatheek en beschikken over alle methodes en leskisten” en “We kunnen heel eenvoudig gebruik maken van de materialen in hun orthotheek en dat is prettig.”

### **Afronding**

Over de afronding van de trajecten laten allen zich positief uit. Volgens de respondenten wordt het werk van de SAD in voldoende mate en op een goede manier geëvalueerd. Aan de betrokkenen bij het traject wordt feedback gevraagd op de uitvoering van het traject en de kwaliteit van de adviseur. Ook met de schoolleiding wordt regelmatig geëvalueerd, in ieder geval halverwege het jaar en aan het einde van het jaar. Enkele uitspraken: "Er zijn vaste evaluatiemomenten en als er bijvoorbeeld een nieuwe werknemer start op de school wordt er regelmatig tussentijds geëvalueerd", "Aan de deelnemers wordt gevraagd om een evaluatie in te vullen en zelf spreek ik twee keer per jaar met hen over het verloop van de trajecten" en "Ook de afronding loopt bij hen super. De contacten zijn heel goed en dat houdt ook in dat regelmatig samen wordt gekeken naar hoe de afgenomen trajecten lopen en zijn verlopen." De samenwerking tussen de scholen en de SAD is zodanig intensief dat ook het stukje nazorg na het traject volgens de referenten gewaarborgd is. Allen zijn goed te spreken over de behaalde resultaten in de trajecten.

### **Organisatie en Administratie**

Alleen maar zeer positieve geluiden worden gehoord over de organisatie en administratie van de SAD. Men noemt de bereikbaarheid van de schooladviesdienst "heel goed" en "adequaat". Ter illustratie: "Via whatsapp, de telefoon en e-mail hebben we snel en goed contact met elkaar" en "We hebben elkaars 06-nummers en ze reageren altijd snel met een passend antwoord op onze vragen." Ook op het gebied van de flexibiliteit naar de klant worden alleen maar positieve verhalen verteld, zoals naar voren komt in de volgende citaten: "Ze denken altijd mee om een passende ondersteuning aan te bieden. Ze geven daarbij ook hun beperkingen aan en dat vind ik ook sterk", "Binnen het raamwerk van onze afspraken zijn ze zeker flexibel", "Ik vind hen heel erg flexibel in het aanpassen en bijstellen van trajecten. Bij hen staan de kinderen, de school en de leerkrachten centraal" en "Als er tussentijds acuut iets nodig is, kunnen ze zorgen voor de juiste inzet." De gemaakte afspraken worden correct nagekomen en de communicatie is helder. Ook op het gebied van de facturatie verloopt alles naar wens. Alles bij elkaar is men dan ook van mening dat de SAD zijn zaken goed op orde heeft.

### **Relatiebeheer**

Grote tevredenheid heerst bij de respondenten over de wijze waarop de SAD de contacten met de scholen onderhoudt. Er is volgens hen heel intensief contact en een prettige samenwerking met de schooladviesdienst. Illustratief voor deze positieve beoordeling zijn de volgende citaten: "De lijnen zijn wel heel kort met hen". We hebben een heel fijn contact met de onderwijsdienst", "Ik vind hen echt proactief in hun benadering van de scholen" en "De relatie is goed. We hebben zeer regelmatig contact. Als directeur word ik door hen goed op de hoogte gehouden van de nieuwe ontwikkelingen. Als de gemeente bijvoorbeeld iets binnenkrijgt op het gebied van onderwijs, sturen ze dat door naar de SAD en die stuurt dan de dingen die van toepassing zijn door naar de scholen."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee referenten onthouden zich van een score. Een van hen is te kort werkzaam op de school om een oordeel te geven op dit gebied en de ander heeft geen vergelijking gemaakt met andere onderwijsadviesdiensten. "Ik ben niet op de hoogte van hoe duur het is in vergelijking met anderen, maar ik vind hun werk wel heel veel waard", geeft deze referent aan. Van de anderen is de meerderheid positief over de prijs-kwaliteitverhouding bij de SAD. Zij spreken over het hanteren van reële prijzen en het leveren van hoge kwaliteit. Ter illustratie: "Ik denk dat ze kwaliteit leveren en er zijn met hen goede afspraken gemaakt over de begroting", "Ik heb geen vergelijking gemaakt met andere onderwijsadviesdiensten. Ik hoor wel van anderen dat wij in een luxepositie verkeren. Er kan heel veel" en "We zijn behoorlijk spekkoper. Doordat we het met elkaar doen, hebben we voordeel." Een van hen heeft nog wel een aandachtspunt op dit gebied en verwoordt dit als volgt: "De scholen en de gemeente brengen samen de kosten op. Voor de extra ondersteuning krijgt iedere school een dagdeel begeleiding. Wij zijn een grote school en zouden eigenlijk iets meer begeleidingstijd moeten krijgen dan de kleine scholen." Hij geeft om die reden een neutrale score.

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn alle respondenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten. Ook is men heel positief over de samenwerking met de SAD door het jaar heen.

Verschillende sterke punten worden in de vraaggesprekken genoemd, waaronder: de flexibiliteit, de heldere communicatie, de kleinschaligheid, het goede contact, de uitstekende service, de onderlinge afhankelijkheid en de kennis en kunde van het personeel. Enkele uitspraken: “Ze doen steeds hun best om goed personeel aan te trekken. Ze hebben altijd de tijd voor je en staan echt voor het Wassenaars onderwijs. Ze zijn nooit te moe om je te helpen”, “Ze hebben voldoende kennis in huis, zijn flexibel en bewegen mee en ze weten de scholen te verenigen”, “Ze zijn de spin in het web en zijn daar heel scherp op”, “De lijnen zijn kort en ze kennen de school, de leerkrachten en de soort kinderen. Als ze advies geven, doen ze dat op maat” en “De verbinding tussen de scholen en de kwaliteit van de dienstverlening zijn voor mij belangrijke punten.” Een van hen heeft nog wel het volgende aandachtspuntje: “Wat iedere montessorischool zou willen, is ondersteuning die wat meer specifiek is voor onze scholen.”



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Stichting Schooladviesdienst Wassenaar op 07-06-2022.

### 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 2007 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. In 2020/2021 is de orthotheek grondig geactualiseerd. 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 afgelopen periode, die werd gekenmerkt door de Corona-crisis, heeft de SAD haar dienstverlening vooral digitaal aangeboden en heeft zij hierin grote stappen gemaakt. De SAD houdt ontwikkelingen in de maatschappij altijd in de gaten en speelt daar met haar dienstverlening op in. De komende tijd zal er een nieuw beleidsplan worden gemaakt. Onderwerpen voor de komende periode zijn onder meer: de AVG en de noodvoorziening voor de opvang van Oekraïense kinderen. Voorts zal er aandacht zijn voor teamtraining en -building en staat er een verhuizing op til. 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](http://www.cedeo.eu)