



Servicebeoordeling Onderwijsloket

Servicebeoordeling november 2024, geschreven door Stichting *Onderwijs in*, 4 december 2024.

Vooraf

Het Onderwijsloket meet twee keer per jaar de kwaliteit van de persoonlijke dienstverlening met een service-beoordelings-onderzoek. Dit doen de adviseurs door in de periode november en mei, aan alle adviesvragers die ze per telefoon of mail spreken te vragen om een korte enquête in te vullen over de ervaren service. De uitvraag wordt gedaan bij (minimaal) 50 respondenten per periode, dus dat zijn in totaal 100 respondenten per jaar. Naast een aantal vaste vragen, bevat de vragenlijst ook een aantal aanvullende vragen. 36 van de 53 respondenten hebben ook de aanvullende vragenlijst ingevuld. In voorliggend rapport staan de resultaten van het service-beoordelings-onderzoek van november 2024. Om de anonimiteit van respondenten te borgen is herleidbare informatie geanonimiseerd.

Samenvatting

Het eindcijfer van de servicebeoordeling op alle vragen bij elkaar is een 4,9 op een schaal van 5. Dit resultaat is zeer hoog te noemen, waarmee gezegd kan worden dat adviesvragers een zeer hoge mate van tevredenheid ervaren van de dienstverlening die zij kregen bij het Onderwijsloket. Ook uit de open vragen blijkt dat het Onderwijsloket zeer hoge service levert en adviezen geeft waarmee mensen verder kunnen in hun oriëntatie op werken in het onderwijs.

Adviesvragers benoemen vaak de snelheid, compleetheid en persoonlijke aanpak van de adviseurs van het Onderwijsloket, en daarnaast doen ze soms waardevolle suggesties om hun traject te vergemakkelijken, bijvoorbeeld door in alle regio's iemand te hebben die dicht op de scholen staat en een rol kan spelen in verdere oriëntatieactiviteiten en matching met een potentiële werkgever.

Hieronder lees je alle reacties en ook de antwoorden op de open vragen waar mogelijk (i.v.m. anonimiseren).

Tevredenheid Onderwijsloket – vaste vragen (n=53)

Hieronder staan drie stellingen waar alle 53 respondenten antwoord op hebben gegeven. In de tabel zie je de gemiddelde scores en de spreiding tussen de antwoordopties.

Afhankelijk van de score die men gegeven heeft krijgen ze in dit deel een open vraag die aansluit op de stelling (zie tabel eronder met open antwoorden). Onder de tabel met scores staan de antwoorden op deze open vragen.

Stelling <i>Gemiddelde score op een 5 puntenschaal en spreiding van de antwoorden.</i>	Gemiddelde score	Weet ik niet (-)	Sterk mee oneens (1)	Oneens (2)	Neutraal/ mee eens noch oneens (3)	Eens (4)	Sterk mee eens (5)
1.) Hoe waarschijnlijk is het dat je het Onderwijsloket zou aanraden aan anderen?	4,8	0	0	0	1	6	46
2.) Hoe tevreden ben je over hoe je geholpen bent bij het Onderwijsloket?	4,9	0	0	0	0	3	50
3.) In hoeverre sluit het advies dat je hebt gekregen aan bij je verwachtingen?	4,8	0	0	0	3	7	43

Waar ben je het meest tevreden over? (als vraag 2 met 4 of 5 sterren is beantwoord)
Het adviesgesprek was helder en Jorrit was erg vriendelijk en behulpzaam.
Professionaliteit medewerker
Makkelijk contact en goed advies
Uitgebreide, vriendelijke en eerlijke antwoorden
Persoonlijke benadering op vraagstuk
De tijd, openheid en het meedenken van de adviseur
Ik ben coördinator bij een hogeschool voor het traject zij-instroomtraject leraar in beroep. We komen regelmatig cases tegen die niet te vinden zijn op de gewone informatiesites van de overheid of hogescholen. Ik stel regelmatig vragen aan het Onderwijsloket en wordt altijd snel, professioneel en vriendelijk geholpen. Ik verwijs regelmatig cursisten, maar ook HR-medewerkers en schoolleiders door naar het Onderwijsloket als zij vragen hebben.
Duidelijk en direct praktisch toepasbaar.
Dat er voor mijn specifieke situatie gezocht wordt naar het beste traject en niet gewoon een soort standaard praatje wordt gehouden.
Denken erg goed mee
Er wordt altijd opgenomen en je wordt uitgebreid te woord gestaan
De snelheid van het antwoord en de volledigheid, goede tips!
Sympathieke medewerkster die graag wilde helpen
Verstand van zaken!
Vriendelijkheid en inhoudelijk goede antwoorden op de vragen
Heldere uitleg van hoe alles in zijn werk gaat en de geweldige persoonlijke benadering. Kan me niet beter voorstellen.
Meedenken
Gedegen informatie. Vriendelijk en zeer bekwaam. Al mijn vragen beantwoord en zelfs nog meer.
Vriendelijk contact in combinatie met bruikbare antwoorden
Fijne uitleg, meedenken en tips (websites) hoe ik verder kan.
Ik had het gevoel dat mijn aanvraag goed is doorgelezen, over nagedacht, voorbereid en al mijn vragen binnen 25 minuten zijn beantwoord en heb nu een duidelijke richting om naar toe te werken.
De vriendelijkheid en de uitleg van de opties die ik heb waarmee ik het onderwijs in zou kunnen gaan. De dame keek mee naar mijn regio en de organisaties die me verder kunnen helpen. Dat is fijn. Ik kan aan de slag
Inhoudelijk, alert en behulpzaam
De vriendelijkheid van de medewerker en het direct behulpzaam zijn
Het fijne gesprek met hele heldere handreikingen waardoor ik weer weet wat mijn volgende stap kan zijn.
Altijd iemand bereikbaar. Indien de persoon aan de telefoon niet direct antwoord op de vraag heeft dan wordt een collega erbij gehaald. Super
Professionaliteit, vriendelijkheid. Duidelijk.
Klantvriendelijkheid en behulpzaamheid!
De duidelijke uitleg via telefonisch contact
Ik belde zonder een concreet plan van aanpak wat mijn route naar het onderwijs betreft. 20 minuten later heb ik een routeplan en manieren om mijn eigen route uit te stippelen. Dat is precies wat ik wilde.

Sabine heeft me geweldig op weg geholpen. Ik voelde me ook zeker gehoord en gesteund in de moeilijkheden waar ik momenteel tegenaan loop als zij-instromer (hier staat een naam van een specifieke organisatie).
Fijn gesprek. Eerlijk en duidelijk antwoord!
Heldere duidelijke antwoorden op mijn vragen
De onvoorwaardelijke aandacht en tijd. De vakbekwaamheid en vriendelijkheid.
Er werd goed geluisterd naar mijn vragen en de tijd genomen om me uitvoerig te antwoorden.
Duidelijkheid over kwestie. Deskundig advies van de medewerker.
Duidelijke uitleg en er werd ook echt de tijd voor genomen!
Goede klantvriendelijke nuttige informatie en ook goede voorbereiding
Luisterend oor, geeft goed advies waar je wat aan hebt. Denkt goed met je mee. Ik ben zojuist geadviseerd door Anna
Al mijn vragen zijn beantwoord!
Zeer duidelijke uitleg ontvangen over de mogelijkheden om als zij-instromer het onderwijs in te gaan. Alle tijd werd genomen en op iedere vraag was een duidelijk antwoord. Ik weet wat ik moet doen om me verder te oriënteren.
Het op een heel fijne manier meedenken en het krijgen van zeer bruikbare informatie. Top!
De duidelijke uitleg en de ruimte voor eigen inbreng
Kon snel een afspraak maken en ben tijdens het telefonische gesprek goed geïnformeerd.
Heldere, rustige uitleg en goed gestructureerde verhaal en informatie.
Het is fijn om tips en advies te krijgen via het loket
Handige inzichten en zaken waar ik direct mee aan de slag kan
Telefonisch adviesgesprek

Wat kunnen we beter doen? (als vraag 2 met 3 of minder sterren is beantwoord)

Ik ben al erg tevreden, maar nog beter zou zijn om mij actief in een traject te begeleiden.

Je gaf aan dat het advies dat je hebt gekregen niet volledig aansloot op je verwachtingen. Hoe zouden wij ons advies beter kunnen laten aansluiten op jouw verwachtingen? (als vraag 3 met 4 of minder sterren is beantwoord)

Ik zoek vooral ingangen op scholen om op gesprek te komen.

(Nog) meer bekendheid verwerven van de opleidingen tot onderwijsassistent

Juist positief. Ze gaven me een ander voorbeeld waar ik zelf niet aan gedacht zou hebben

Misschien iets concreter een doorverwijzing doen naar een persoon

Ik had eigenlijk geen verwachtingen omdat ik op onderzoek uit ben. Ik heb weer wat tips waar ik verder mee kan.

Het advies sluit beter aan op mijn verwachting, dus geen aanpassing

Lag aan mijzelf

Krijg nu een uitgebreid antwoord, waarin ikzelf het goede moet ontdekken. Het antwoord kan daarom efficiënter. Ik heb de indruk dat het gekregen antwoord een standaardantwoord is.

Tevredenheid Onderwijsloket – aanvullende vragen (n=36)

Na de eerste vragen krijgen respondenten de optie om nog zes aanvullende stellingen te beantwoorden over specifieke onderdelen van de dienstverlening. De scores staan in de tabel hieronder. Onder de tabel met scores staat eventuele toelichting op de gegeven scores.

Stelling <i>Gemiddelde score op een 5 puntenschaal en spreiding van de antwoorden.</i>	Gemiddelde score	Weet ik niet (-)	Sterk mee oneens (1)	Oneens (2)	Neutraal/ mee eens noch oneens(3)	Eens (4)	Sterk mee eens (5)
De deskundigheid van de onderwijsadviseur.	4,9	0	0	0	0	5	31
De mate waarin de onderwijsadviseur advies gaf dat paste bij jouw situatie.	4,7	0	0	1	1	5	29
De manier en toon waarop de onderwijsadviseur het adviesgesprek heeft gevoerd.	4,9	0	0	0	0	2	34
De kwaliteit van de informatie die je hebt gekregen.	4,9	1	0	0	1	1	33
De hoeveelheid informatie die je hebt gekregen.	4,8	0	0	0	1	4	31
De snelheid van de reactie.	5,0	0	0	0	0	1	35

Je hebt de deskundigheid van de onderwijsadviseur beoordeeld met x sterren. Wil je dit toelichten?
Iedere vraag werd beantwoord en ik kreeg de indruk dat de adviseur overal van op de hoogte was.
T.a.v. mijn verhaal heb ik inhoudelijk en rationeel goed advies ontvangen.
Mijn brede vraag is goed begrepen en daarop een zo volledig mogelijk antwoord gegeven
Ze had antwoord op al mijn vragen en dacht met mij mee.
Sympathieke jongedame maar niet volledig op de hoogte van de opleidingen voor herintreders of instromers.
Op alle vragen die vrij divers waren kon ze antwoord geven
Ik had me al enigszins verdiept in de materie en de onderwijsadviseur voegde precies de kennis toe, die mij nog ontbrak.
Ze was goed op de hoogte van het zij-instroomtraject. Toen ik een wat specifiekere vraag had, heeft ze deze ook nagevraagd bij een collega. Ik heb dankzij het gesprek een goede basis gekregen van informatie.
Hele duidelijke antwoorden gebaseerd op kennis
Wist antwoord op al mijn vragen en gaf goede tips voor verdere informatie.
De adviseur kwam deskundig over doordat ze wist welke mogelijkheden er zijn en hoe dit in de praktijk tot uiting komt en wat de inschrijfprocedure inhoudt. Wellicht zou het helpen om mensen te vragen naar hun woonplaats zodat je deskundigen kunt koppelen aan een gebied dat zij goed kennen.
Goed voorbereid, en had een antwoord op al mijn vragen.
Ze wist meteen waar ik het over had en kon direct meekijken

Ze wist meteen een antwoord op al mijn vragen en kwam daarin niet onzeker over, waardoor ze mij het gevoel gaf dat ze precies wist waar ze over sprak.
Eén wist meteen het antwoord te geven, de andere moest een collega erbij halen
Betrokken, luisterde naar de wens en gaf daar advies voor.
Soepele duidelijk communicatie
Sabine luistert goed, geeft snel antwoord op vragen, komt met suggesties en verwijzingen naar andere instanties
Ik kreeg direct een duidelijk antwoord op mijn vraag. Antwoord werd duidelijk en volledig gegeven
Mijn vragen werden direct begrepen en in volledigheid uitgelegd.
Hij liet duidelijk merken op de hoogte te zijn van alle mogelijkheden die er zijn en gaf ook nog een tip, die ik niet op de site had gezien.
Zij heeft mijn vraag goed begrepen en is gelijk op zoek gegaan naar een onderbouwend antwoord.
Ze wist alle vragen goed te beantwoorden en ook aan mij duidelijk uit te leggen
Goede voorbereiding op het gesprek, duidelijke tips en meedenken
Al mijn uiteenlopende vragen kon ze beantwoorden, ze gaf aan wat de routes waren heel verhelderend.
Hij gaf antwoord op al mijn vragen of gaf informatie over een instantie die mij verder kon helpen
Had goed antwoord op mijn vragen en heeft me goed geholpen
Had gericht en juist antwoord op al mijn vragen en heeft me top geholpen
Antwoord op elke vraag, extra suggesties op basis daarvan en bovenal: goed luisteren, geen tape afdraaien als het ware
Erg duidelijk en handige links om verder te kunnen oriënteren.

Je hebt de mate waarin de onderwijsadviseur advies gaf dat paste bij jouw situatie beoordeeld met x sterren. Wil je dat toelichten?
Zocht naar mogelijkheden die aansluiten op mijn formele situatie
Diverse vraagstukken zijn uiteindelijk beantwoord.
Goed meegedacht
Ze kwam met veel opties
Het is altijd fijn als de gegeven antwoorden overeenkomen met de antwoorden die jijzelf al had bedacht voor jouw vragen. Ik krijg namelijk graag bevestiging. Ik vond het fijn dat er tevens open en eerlijk werd gecommuniceerd.
Het gesprek was persoonlijk en maatwerk. Niet meer en niet minder.
Het advies werd aangepast op hoe ik mijn situatie en een alternatieve situatie had voorgelegd.
Ik vind het fijn om meteen geholpen te worden zodat ik actie kan ondernemen m.b.v. het antwoord
Ze gaf me goede tips en adviezen, gebaseerd op mijn huidige baan.
Kon één keer meteen het antwoord krijgen dat ik nodig had en de andere keer werd een andere bruikbare bron geadviseerd
To the point. Duidelijk.
Hij keek meteen mee met mijn persoonlijke afgeronde opleidingen
Ik loop tegen problemen aan als zij-instromer. Sabine heeft de wet en de cao erbij geraadpleegd
Anna speelde goed in op mijn situatie en toonde begrip en gaf praktische voorbeelden
Mijn vraag was redelijk micro. Desondanks werd mijn vraag juist begrepen en naar macro uitvergroot.

3 sterren, niet onaardig bedoeld hoor
Hij luisterde goed naar mijn verhaal, kreeg daarmee een goed beeld van mijn situatie en kon passend antwoord geven op mijn vraag.
Ik ben momenteel zij-instromer, nou ja, oriënterend en zoekend naar de juiste onderwijsinstelling. Voor hen is dit traject vaak nieuw en kennen zij de wetten en regels niet. Dit maakt het spannend voor hen (lees risico) en daarmee dus ook meteen voor mij. Als het onderwijs zo te kampen heeft met tekorten, dan moeten vooral onderwijsinstelling ontzorgd worden en geen beren op de weg zien.
Ze vroeg steeds of ze extra toelichting moest geven of dat ik zelf nog iets wilde weten
Meedenken
Hij kon me precies uitleggen hoe het traject er voor mij uit zou kunnen zien
Gaf goed en specifiek advies en was ook eerlijk
Ze kende de nuances van geen graad hebben maar wel ervaring en een bko en paste haar antwoorden daarop aan
Locatie gericht advies

Je hebt de manier en toon waarop de onderwijsadviseur het adviesgesprek heeft gevoerd beoordeeld met x sterren. Wil je dat toelichten?
Keurig op tijd, rustig en sympathiek
Geduld van de adviseur ten opzichte van mijn persoonlijke verhaal
Het was een fijn, laagdrempelig en gezellig gesprek. Niet zo statig, dat vond ik erg prettig.
Zeer prettig en vriendelijk
Heel vriendelijk en rustig
Vriendelijke, geïnteresseerde toon en de manier was gestructureerd
Het gesprek was persoonlijk, vriendelijk en professioneel.
Luisterend oor en fijn meegeacht!
Positieve toon en was zeer meedenkend
Ze was heel vriendelijk en behulpzaam
Heel fijn, los en toch professioneel
Prettige deskundige toon
Leuke toon. Vriendelijk/aardig
Duidelijkheid en enthousiasme in zijn verhaal
Professioneel, maar door herhalen van hetgeen een gegeven is wordt het enigszins afstandelijk
Vriendelijk, geduldig
Vriendelijk! Heel vriendelijk!
Rustig en vriendelijk.
Vriendelijk, goed luisteren, elkaar uit laten praten
Zij is verschillende bronnen gaan raadplegen om tot het antwoord te komen. Dit stemde mij zeer tevreden (zowel het antwoord als de zoektocht. Met de eerlijke kanttekening dat zij niet juridisch onderlegd is.
Dat was heel fijn!
Geïnteresseerd en vriendelijk
Prettig, duidelijk.
De adviseur klonk enthousiast, luisterde goed en sprak zeer duidelijk.
Hij was duidelijk, prettig om naar te luisteren en attent
Rustig, helder, vriendelijk

Prettig, niet te formeel
Super vriendelijk

Je hebt de kwaliteit van de informatie die je hebt gekregen beoordeeld met x sterren. Wil je dat toelichten?

Mijn vraag werd niet precies beantwoord maar ik kreeg zeer relevante informatie die ik niet had willen missen

Goede doorverwijzing ontvangen

Accuraat en aansluitend

Ik kan nu verder met eea

Deskundig en maatwerk.

Beetje een herhaling, maar veel wist ik al.

Er werd gerefereerd naar diverse pagina's van zowel lokale initiatieven binnen het onderwijs, alsmede het onderwijsloket zelf en de rijksoverheid. Het voordeel daarvan is dat ik het na het gesprek allemaal nog rustig na kan lezen.

Al mijn vragen zijn beantwoord en de persoon waarmee ik contact had alle antwoorden zo goed als klaar

Mijn vragen zijn beantwoord dus ik kan meteen door

Ik weet nu wat ik kan gaan doen

Informatie was bruikbaar

Erg fijn dat alles op de mail is gezet achteraf.

Mijn vragen zijn goed beantwoord

Voldoende handvatten om mee verder te kunnen

Alle vragen zijn goed en duidelijk beantwoord

Ik kan nu mijn strategie veel beter bepalen

Nieuwe tips en inspiratie

Het antwoord werd onderbouwd met tekst uit de CAO voor het VO onderwijs. Dus was niet uit de lucht gegrepen

Ik heb nu een veel duidelijker beeld van de stappen die ik nu kan zetten

Relevante informatie en links

Alle vragen beantwoord.

Kwaliteit is lastig te beoordelen, maar het klonk zeer overtuigend. Daarnaast werden ook dingen bevestigd die ik online reeds had gevonden. Geen twijfel over de kwaliteit van de informatie.

Ik heb meer informatie gekregen dan ik in eerste instantie dacht nodig te hebben

Ik had goede informatie gekregen zodat ik verder kon na dit gesprek.

Alle info die ik nodig had + aanvullende tips en bronnen

Ik kan nu met verschillende zaken direct aan de slag

Toegespitst

Je hebt de hoeveelheid informatie die je hebt gekregen beoordeeld met x sterren. Wil je dat toelichten?

Kreeg info over mogelijkheden die ik niet kende

Diverse mogelijkheden ontvangen

Veel tips

Ik heb veel opties!

Voor nu is de informatie die ik telefonisch en via 1 link per e-mail heb ontvangen voldoende. Mogelijk plan ik een vervolgspraak als ik a.d.h.v. nieuw vergaarde informatie wederom vragen heb.
Was precies maatwerk, waar ik behoefte aan had.
Er werd ruim de tijd genomen. Ik weet zeker dat ik over de oorspronkelijke tijd ben gegaan met al mijn vragen, maar ik waardeer het enorm dat alle vragen gedetailleerd beantwoord werden.
Ik heb op al mijn vragen antwoord gekregen.
Bruikbaar. Voldoende
Links in de mail. Erg fijn
Geen overbodige informatie gekregen maar juist alles waar ik persoonlijk mee verder kan
Idem.
Hiermee zijn mijn vragen beantwoord
Het was zeker niet teveel, to the point
Ik weet nu mijn opties
Voldoende om mee aan de slag te kunnen gaan.
Precies voldoende om zelf gerustgesteld te zijn en dat ik voldoende bagage had om het gesprek met de onderwijsinstelling verder op te pakken.
Alle informatie die ik nodig had
Voldoende ter zake doende informatie
Heel veel info, maar wel allemaal nuttig.
Heel veel nieuwe informatie ontvangen. Het zit ook erg complex in elkaar. De adviseur wist goed het onderscheid te maken en structuur te brengen in het gesprek.
Ik kan nu nog specifieker op zoek naar mijn eigen weg binnen het onderwijs
Meer dan genoeg en niet teveel
Ik voel me niet overweldigd en weet wel wat ik nu kan doen, een goede balans dus
Niet te veel niet te weinig

Je hebt de snelheid van de reactie beoordeeld met x sterren. Wil je dat toelichten?	
Een op een gesprek	
Reactie waarop? De door mij ingeboekte afspraak werd nauwgezet nagekomen	
Vlot gesprek	
Binnen 1 dag had ik een antwoord	
Ik kon veel dagen en tijden kiezen	
Ik had zelf een afspraak ingepland en stipt werd ik opgebeld en gevraagd of het nog altijd paste.	
Ik belde om 2 minuten over 9. De telefoon werd snel opgenomen en alle vragen die ik had werden direct beantwoord.	
Zoals ik al eerder schreef: ze wist waar ze over praatte.	
Telefoon werd snel opgepakt, vraag werd snel en duidelijk beantwoord	
Erg snel.	
Zonder aarzeling werd alles duidelijk uitgelegd.	
Meteen iemand aan de telefoon en tijdens gesprek alle benodigde antwoorden	
Direct was het antwoord klaar en waar dat niet zo was, werd er even meegekeken.	
Adequaat, open en eerlijk	
Telefonisch, meteen contact, geen wachtrij	

Direct tijdens het telefoongesprek werd de informatie gevonden en gegeven
Meteen relevante informatie
Ze wist zowel over PO als VO als MBO alles direct te beantwoorden zonder het op te zoeken of te twijfelen.
Ik belde om 16:50 en toch werd alle tijd genomen.
Hij was punctueel en gaf gelijk antwoord op mijn vragen. Ik kon ook vrij snel een afspraak inplannen.
Ik kon dezelfde week een afspraak maken, erg fijn.
Ik kon snel terecht
Was snel



vraag@onderwijsloket.com

030 227 0374

Johannes Bosboomlaan 50

6717 HK EDE

Meer weten over het Onderwijsloket? Kijk op onderwijsloket.com

