

Leden tevreden over dienstverlening AVS

Het scholenpanel van juni 2002 vroeg uw mening over de dienstverlening van de AVS. We zijn heel blij met de uitkomst, want u toonde zich overwegend tevreden met de dienstverlening van uw AVS.

De respondenten

De groep AVS leden die regelmatig het scholenpanel ontvangen en deze ingevuld terugsturen, groeit gestaag. Niet iedereen vult elk scholenpanel in en dat hoeft ook niet. Het ene thema spreekt je nu eenmaal meer aan dan het andere, en schoolleiders worden regelmatig benaderd voor het invullen van vragenlijsten – dat is ons wel bekend. Toch zijn we gelukkig met de 236 reacties die we terug kregen. Die groep van respondenten is groot genoeg om een representatief deel van de AVS leden te vertegenwoordigen. Naast de 236 ingevulde vragenlijsten kregen we er ook nog een aantal oningevuld terug. Blijkbaar gaat het nog niet altijd goed met het digitaal opslaan van ingevulde gegevens.

De inhoud van de vragenlijst

In het scholenpanel hebben we gevraagd naar uw mening over een groot aantal producten en diensten van de AVS. Vindt u het betreffende product belangrijk en wat vindt u van de vorm en de inhoud? Vervolgens vroegen we naar de mening over de helpdesk en vroegen we wat u vindt van de manier waarop de AVS in de media komt. Tot slot wilden we nog graag uw algemene mening over de AVS weten. En uiteraard was er ruimte voor aanvullende opmerkingen. De uitkomsten hebben we hieronder per onderdeel uitgewerkt.

Publicaties: Kader Primair

Vindt u Kader Primair van belang voor u werk?

De respondenten hadden de keuze uit zeer belangrijk, belangrijk, neutraal, onbelangrijk en weet niet.

Over het belang van Kader Primair had iedereen een mening, dus 'weet niet' werd niet ingevuld. De respondenten zijn van mening dat Kader Primair van groot belang is voor hun werk, 42% vulde hier 'zeer belangrijk' in en 53% 'belangrijk'. De overige procenten kwamen in de kolom 'neutraal'.

Maar bent u dan ook van mening dat de inhoud van Kader Primair goed is? Hier scoorde 94% een 'doorgaans goed', 3% niet goed/ niet slecht, 1% slecht en 1% was van mening dat het sterk wisselde. Het laatste procent ging naar de groep mensen die hierover nog geen mening konden geven, bijvoorbeeld omdat ze nog maar kort lid waren. Ook over de vormgeving was de grootste groep tevreden. 87% van de ondervraagden scoorden hier 'doorgaans goed'.

| | | | | | |
|------------|-----------------|---------------------------|------------------|-----------------|-----------|
| Belang | zeer belangrijk | belangrijk | neutraal | onbelangrijk | weet niet |
| | 42% | 53% | 4% | 0% | 0% |
| Inhoud | doorgaans goed | niet goed/ niet slecht | doorgaans slecht | sterk wisselend | weet niet |
| | 94% | 3% | 1% | 1% | 1% |
| Vormgeving | doorgaans goed | niet goed/ niet slecht | doorgaans slecht | sterk wisselend | weet niet |
| | 87% | 11% | 1% | 0% | 1% |

In de ruimte voor opmerkingen werd aangegeven dat het voor besturen niet altijd aantrekkelijk is om vacatures in Kader Primair te plaatsen, omdat het blad niet zo vaak verschijnt. Het kan zijn dat een maand voor een bestuur een te lange periode is om met

de advertentie te wachten. (Kader Primair verschijnt maandelijks). Daarom wordt de laatste tijd regelmatig een advertentie opgenomen in Kadernieuws.

Publicaties: Kadernieuws

Ook voor Kadernieuws hoge cijfers. 94% vindt het blad zeer belangrijk en u bent tevreden over de inhoud en de vormgeving.

| | | | | | |
|------------|-----------------|---------------------------|------------------|-----------------|-----------|
| Belang | zeer belangrijk | belangrijk | neutraal | onbelangrijk | weet niet |
| | 39% | 55% | 6% | 0% | 0% |
| Inhoud | doorgaans goed | niet goed/ niet slecht | doorgaans slecht | sterk wisselend | weet niet |
| | 88% | 10% | 0% | 0% | 1% |
| Vormgeving | doorgaans goed | niet goed/ niet slecht | doorgaans slecht | sterk wisselend | weet niet |
| | 72% | 24% | 3% | 0% | 2% |

In de ruimte voor opmerkingen verzuchtte een directeur dat er wel veel bladen en blaadjes met dezelfde informatie op uw schoolmat vallen. De AVS, de VOS/ABB, het administratiekantoor en een commerciële uitgever –vaak overlapt de informatie. De ondervraagde hoopt dat al die bladen de koppen bij elkaar zouden steken en samen iets zouden gaan uitgeven. Dat gebeurt ook wel, al is het nog niet op grote schaal. Samenwerking tussen deze partijen komt regelmatig voor. Maar iedereen wil zijn leden zo goed en snel mogelijk voorlichten, ook wij als AVS. We denken dat het gesignaleerde 'probleem' zich dan ook niet zo snel zal laten oplossen.

Publicaties: Schoolleidersgids

De schoolleidersgids heeft u het afgelopen jaar voor het eerst ontvangen en binnenkort ontvangt u een actueel exemplaar. Een aantal respondenten was nog onbekend met de gids en had geen mening over belang, inhoud en vormgeving. Verder was u overwegend positief.

| | | | | | |
|------------|-----------------|---------------------------|------------------|-----------------|-----------|
| Belang | zeer belangrijk | belangrijk | neutraal | onbelangrijk | weet niet |
| | 21% | 46% | 26% | 3% | 5% |
| Inhoud | doorgaans goed | niet goed/ niet slecht | doorgaans slecht | sterk wisselend | weet niet |
| | 59% | 21% | 2% | 0% | 17% |
| Vormgeving | doorgaans goed | niet goed/ niet slecht | doorgaans slecht | sterk wisselend | weet niet |
| | 61% | 23% | 2% | 0% | 13% |

Publicaties: Folders

In de categorie publicaties vroegen we ook uw mening naar de folder van het ICT steunpunt en de folder Educatieve Reizen. Het belang van beide folders werd voornamelijk als 'neutraal' bestempeld. Voor beide folders geldt dat de grootste groep van de ondervraagden over inhoud en vormgeving geen mening over kon geven en 'weet niet' aankruisten. De overigen verdeelden hun stemmen eerlijk over de kolommen 'doorgaans goed' en 'niet goed/ niet slecht'.

AVS website

In het afgelopen jaar is de AVS website ingrijpend aangepast. Bij de reacties ten aanzien van de site overheerst tevredenheid, zeker wanneer je de groep leden die de website niet of onvoldoende kent (bij de laatste twee vragen over de website is dit ongeveer 30% van de ondervraagden) niet zou meerekenen.

| | | | | | |
|------------|-----------------|---------------------------|------------------|-----------------|-----------|
| Belang | zeer belangrijk | belangrijk | neutraal | onbelangrijk | weet niet |
| | 16% | 46% | 29% | 1% | 7% |
| Inhoud | doorgaans goed | niet goed/ niet slecht | doorgaans slecht | sterk wisselend | weet niet |
| | 49% | 17% | 1% | 3% | 30% |
| Vormgeving | doorgaans goed | niet goed/ niet slecht | doorgaans slecht | sterk wisselend | weet niet |
| | 45% | 23% | 2% | 1% | 29% |

Er wordt gepleit voor een rubriek met vraag en aanbod in directiefuncties. Hierop kunnen vacatures een plek krijgen, maar wellicht kunnen ook directieleden die voor kortere of langere tijd een nieuwe functie ambiëren zich presenteren. Deze suggestie nemen we graag mee.

AVS cursussen

Vindt u het van belang dat de AVS cursussen verzorgt? Het merendeel van de ondervraagden wel, 57% vindt het (zeer) belangrijk.

| | | | | | |
|--------|-----------------|------------|----------|--------------|-----------|
| Belang | zeer belangrijk | belangrijk | neutraal | onbelangrijk | weet niet |
| | 7% | 50% | 33% | 5% | 4% |

We hebben niet verder gevraagd wat u van de inhoud van de cursussen vindt. Voor het scholenpanel is dat een te algemene vraag. Liever krijgen we deze informatie na afloop van de deelnemers van een cursus. Wel wilden we graag weten of u het aanbod van de cursussen, weergegeven in de folder van het professionaliseringsaanbod goed vond.

| | | | | | |
|------------|----------------|---------------------------|------------------|-----------------|-----------|
| Inhoud | doorgaans goed | niet goed/ niet slecht | doorgaans slecht | sterk wisselend | weet niet |
| | 51% | 30% | 3% | 1% | 16% |
| Vormgeving | doorgaans goed | niet goed/ niet slecht | doorgaans slecht | sterk wisselend | weet niet |
| | 52% | 29% | 1% | 0% | 18% |

Het nieuwe professionaliseringsaanbod werd u echter pas na het scholenpanel toegezonden, toen een aantal leden de vragen al beantwoord had. Vandaar dat het niet voor iedereen mogelijk was om op deze vraag een antwoord te geven.

Netwerken

We hebben u niet gevraagd wat u van de werkwijze in de verschillende netwerken vindt. Dat is aan een netwerk zelf om te beoordelen, en veel respondenten zullen een dergelijke vraag niet kunnen beantwoorden. Wel wilden we van u weten of u het belangrijk vindt dat de AVS netwerken heeft. 43% is hierover neutraal, 13% vindt de netwerken onbelangrijk, 30% belangrijk en 7% zeer belangrijk.

| | | | | | |
|--------|-----------------|------------|----------|--------------|-----------|
| Belang | zeer belangrijk | belangrijk | neutraal | onbelangrijk | weet niet |
| | 7% | 30% | 43% | 13% | 7% |

AVS congres

Vindt u het belangrijk dat de AVS jaarlijks een congres organiseert? De meningen van de invullers van het scholenpanel zijn hier wat verdeeld over, 46% vindt het belangrijk of zelfs heel belangrijk en 40% is neutraal. Op basis van de evaluaties op het congres zelf gaan we door. De congresgangers geven vrijwel unaniem aan het congres van groot

belang te vinden, zowel om de inhoud van het congres en de workshops als om de gelegenheid die wordt geboden om met collega-schoolleiders te kunnen spreken.

| | | | | | |
|--------|-----------------|------------|----------|--------------|-----------|
| Belang | zeer belangrijk | belangrijk | neutraal | onbelangrijk | weet niet |
| | 12% | 34% | 40% | 9% | 5% |

Helpdesk

Een vraag van een heel andere orde: Wat vindt u van de telefonische helpdesk van de AVS?

Veel ondervraagden (49%) hadden nog nooit gebruik gemaakt van de helpdesk en vulden bij deze vraag 'weet niet' in. De andere respondenten oordeelden bijzonder positief. De kwaliteit en snelheid van de antwoorden beoordeelden respectievelijk 82% en 83% van de respondenten als goed en respectievelijk 13% en 10% als neutraal. Hoewel de medewerkers van de telefonische helpdesk altijd gericht zijn op het verbeteren van hun service aan de leden, is deze uitslag wel een enorme opsteker. Het aantal leden dat gebruik maakt van de helpdesk is in het afgelopen jaar fors gestegen. Daardoor is het niet altijd mogelijk om u rechtstreeks door te verbinden en moet u worden teruggebeld. Gelukkig lukt het bijna altijd om dat dezelfde dag nog te doen. 78% oordeelde dan ook goed over de bereikbaarheid, tegenover 10% die deze als wisselend ervaarde.

| | Goed | Niet goed/ niet slecht | slecht | wisselt sterk |
|----------------------|------|---------------------------|--------|------------------|
| Bereikbaarheid | 78% | 10% | 1% | 10% |
| Kwaliteit antwoorden | 82% | 13% | 0% | 5% |
| Snelheid | 83% | 10% | 1% | 5% |

En verder?

De AVS probeert heel regelmatig de landelijke media te bewegen aandacht te besteden aan het (primair) onderwijs. Vindt u dat we daar voldoende in slagen? Driekwart van de ondervraagden vindt dat de AVS daar goed in slaagt.

Als er een onderhandelingsakkoord is bereikt proberen we u zo goed mogelijk voor te lichten en vragen u naar uw mening. Doen we dat op een goede manier? 78% Van de ondervraagden vindt dat de AVS dat op een goede manier haar leden polst bij een onderhandelingsakkoord.

Tot slot werd de vraag voorgelegd: Wat vindt u in algemene zin van uw AVS? De AVS is er voor de ondersteuning van schoolleiders in het Primair Onderwijs. Slaagt de AVS in haar opdracht? Ruim de helft (53%) is van mening dat de AVS hierin slaagt, maar 42% vindt dat het nog wel eens wisselt. Slechte scores zijn er (gelukkig) niet.

We begrijpen dat u vindt dat we op de goede weg zijn, maar zeker niet tevreden achterover mogen leunen. We blijven uw wensen in de gaten houden en ons best doen. Dat ziet u hopelijk ook aan het nieuwe jasje van deze Kadernieuws en binnenkort van het eerste nummer van Kader Primair!

Had u nog graag willen reageren, maar heeft u het scholenpanel gemist? Onze pr- en communicatiemedewerker houdt zich van harte aanbevolen voor uw suggesties en commentaar. Stuur een berichtje naar Astrid van de Kerkhof, a.vandekerkhof@avs.nl. U bent nog geen lid van het scholenpanel, maar wel in het bezit van een e-mail adres en geïnteresseerd om actief mee te denken en mee te doen en uw stem te laten horen? Met een mailtje naar scholenpanel@avs.nl meldt u zich aan en ontvangt u voortaan direct de scholenpanel enquêtes.