

Rapportage van de toetsing van
het kwaliteitsmanagementsysteem van

BVS-SCHOOLADVIES

Ten behoeve van het Keurmerk Onderwijsontwikkeling



De audit vond plaats op 22 april 2025
door drs. P.A.G.J. IJsenbrant MLD (*lead auditor*)

Versie: definitief
Datum: 10 mei 2025

Algemeen

Organisatiegegevens

Naam organisatie:	BVS-schooladvies
Adres (hoofdlocatie):	Vondellaan 50, 3521 GH Utrecht
Internetadres:	www.bvs-schooladvies.nl
Telefoonnummer:	(030) 281 96 56
Vertegenwoordigd door:	Marieke van der Ree, <i>Office Manager</i> (m.vander.Ree@bvs-schooladvies.nl)
Verantwoordelijk voor kwaliteitsbeleid:	Elard Pijnaken, directeur (e.pijnaken@bvs-schooladvies.nl)

Certificatiegegevens

Norm:	Criteria Keurmerk Onderwijsontwikkeling 2021
Scope:	• <i>Het werken aan een duurzame ontwikkeling van vrijeschoolonderwijs.</i> • <i>Het adviseren over onderwijsontwikkeling vanuit het antroposofisch mens en wereldbeeld</i> • <i>Het verzorgen van trainingen-opleidingen-individuele begeleiding</i> • <i>Het uitbrengen van relevante en actuele publicaties inzake onderwijsontwikkeling</i> • <i>Het verlenen van interim-diensten aan de vrijeschool-sector</i>
Auditdoelstellingen:	Het vaststellen of het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie voldoet aan de criteria van het Keurmerk Onderwijsontwikkeling Nederland (OON).
Initiële beoordelingsdatum:	19 mei 2022
Datum controle-audit:	22 april 2025
Gebruik Keurmerklogo:	Het keurmerklogo wordt correct gebruikt.

Auditgegevens

Type audit:	Controle- audit
Uitvoeringswijze:	Op locatie

Uw certificeerder:

Naam:	EIK Certificering B.V.
Adres:	Piet van de Polsingel 168 3056 AK Rotterdam
Internetadres:	www.eikcertificering.nl
E-mailadres:	info@eikcertificering.nl

Managementsamenvatting¹

Conclusie

De lead auditor stelt vast dat bij het onderzoek de auditplanning is gevolgd en de auditdoelstellingen zijn gerealiseerd. BVS-schooladvies voldoet aan de criteria van het keurmerk van Onderwijsontwikkeling Nederland. Daarom adviseert de lead auditor aan de directie van EIK Certificering om het certificaat te continueren.

Beeld van het kwaliteitsmanagementsysteem

BVS-schooladvies is een onderwijs-adviesorganisatie met een heldere missie, sterke kernwaarden en een diep verankerde kwaliteitscultuur. De organisatie richt zich met haar inzet op het ondersteunen van de instellingen die het onderwijs aanbieden vanuit de principes van het vrijeschool onderwijs. De organisatie profileert zich met een concrete, inzichtelijke en integrale dienstverlening. BVS-schooladvies heeft tijdens de audit laten zien dat het niveau van de dienstverlening sinds het moment van de initiële audit in 2022 onverminderd hoog is.

De consultants van BVS-schooladvies zijn allen afkomstig uit de beroepspraktijk en sterk verbonden aan de organisatie en haar doelstellingen. Daarnaast is in de auditgesprekken gebleken dat men intrinsiek gedreven is om kwaliteit te leveren. BVS-schooladvies beschikt over een hoog reflectief vermogen en is in staat verbetermogelijkheden te identificeren en te implementeren. Hierbij zijn alle medewerkers van de organisatie, back- en frontoffice, betrokken.

BVS-schooladvies is een lerende organisatie en heeft veel oog voor de ontwikkeling van medewerkers. Men zoekt steeds naar de relatie tussen de plannen van de organisatie en persoonlijke doelstellingen.

Uit recent uitgevoerd onderzoek naar de klanttevredenheid (CEDEO 2025) is duidelijk naar voren gekomen dat opdrachtgevers buitengewoon tevreden zijn over de dienstverlening. Met name inzet en professionaliteit van de adviseurs en begeleiders toonden hoge scores.

BVS-schooladvies beschikt over een volwassen kwaliteitsmanagementsysteem en heeft dit verregaand geïntegreerd in de bedrijfsvoering. De doelstellingen zijn concreet en vervlochten in de reguliere bedrijfsvoering. Tijdens deze controle-audit zijn geen afwijkingen of tekortkomingen vastgesteld.

¹ Bevindingen zijn gebaseerd op interviews en steekproeven van de beschikbare informatie.

Positieve punten

Onderstaande onderwerpen van het kwaliteitssysteem zijn opvallend goed uitgewerkt en/of geïmplementeerd:

- BVS-schooladvies heeft alle reguliere bedrijfsprocessen goed op orde. Er is daarbij ook sprake van een professioneel vermogen om tot verbetering te komen. Daar waar er discussie ontstaat over onduidelijkheden (bijvoorbeeld over de rol van de accountmanager ten opzichte van die van de adviseur) is de organisatie in staat snel adequate verbetermaatregelen te treffen.
- Wat betreft de dienstverlening van BVS-schooladvies is tijdens de audit (evenals dit bij de initiële audit in 2022 het geval was) geconstateerd dat de organisatie onverminderd concreet invulling geeft aan het beginsel van co-creatie en duurzaamheid. In de advisering en begeleiding is anticiperen op de feitelijke omstandigheden bij opdrachtgevers (de vrijescholen), inclusief het delen van kennis, systematisch verankerd. Dit is mede het resultaat van het feit dat alle adviseurs van BVS-schooladvies uit de praktijk afkomstig zijn en met gedegen kennis van die praktijk hun werkzaamheden kunnen uitvoeren.

Mogelijkheden voor verbetering

Tijdens de audit zijn twee mogelijkheden voor verbetering vastgesteld. Omdat geen sprake is van een afwijking van de keurmerkcriteria, is het niet 'verplicht' deze verbeterpunten op te volgen.

- Om de verankering van in gezamenlijkheid met opdrachtgevers ontwikkelde kennis en expertise te versterken, kan inzet op meer langdurige of meerjarige dienstverlening, positief van invloed zijn. Daarmee wordt dan tevens voorkomen dat kleinere of kortlopende opdrachten sterk werkdruk-verhogend werken voor de adviseurs en begeleiders. Het maken van keuzes op dit terrein kan zowel bij opdrachtgevers als bij de eigen adviseurs bijdragen aan het vergroten van het draagvlak voor effectieve ondersteuning aan de vrijescholen.
- De realisatie van de ambitie om de vrijeschoolpedagogie verder te brengen dan de eigen kring van vrijescholen, kan met een meer systematische en planmatige aanpak versterkt worden. Het verspreiden van het gedachtegoed van de vrijeschool overstijgt daarmee het huidige enigszins arbitraire karakter van mogelijkheden binnen het toevallige eigen netwerk. Gerichte acties, bijvoorbeeld door het in een regio 'om niet' aanbieden van een aantal regenboogtrainingen, kunnen mogelijk wegen naar nieuwe opdrachtgevers openen.

Bevindingen

Keurmerkcriteria Onderwijsontwikkeling

In deze criterialijst wordt aangegeven of en in welke mate de organisatie voldoet aan en de eisen om het keurmerk te mogen voeren:

1. Context en beleid

Criteria	Toelichting	Voldoet volledig	Voldoet deels	Voldoet niet
De organisatie onderzoekt periodiek de eisen en verwachtingen van belanghebbenden en stelt zich op de hoogte van de belangrijkste externe ontwikkelingen.	Hoe zorgt de organisatie voor contact met belanghebbenden? Hoe wordt systematisch en periodiek onderzocht wat ontwikkelingen zijn en welke verwachtingen opdrachtgevers hebben?	X		
Het management bepaalt de koers van de organisatie met aandacht voor kennis en kennismanagement. Kennis wordt ingezet om de organisatiedoelen te bereiken en is vertaald naar plannen en doelstellingen.	Heeft de organisatie een toetsbaar beleidsplan waarbij rekening wordt gehouden met kansen en risico's? Zijn hierbij kwaliteitskenmerken met betrekking tot kennis benoemd, bijvoorbeeld 'state of the art', 'best practice', 'evidence based' of 'evidence informed'?	X		

Medewerkers van BVS-schooladvies zijn uitstekend op de hoogte van belangrijke trends en ontwikkelingen, verzorgen 'state of the art' publicaties waarbij deze kennis en expertise als fundament in de dienstverlening wordt benut. Mede door de samenwerking met de Hogeschool Leiden en het lectoraat, worden de medewerkers goed 'gevoed' met actuele kennis en inzichten.

2. Organisatie en processen

Criteria	Toelichting	Voldoet Volledig	Voldoet deels	Voldoet niet
De inrichting van de organisatie is zodanig dat verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor iedereen duidelijk zijn.	Hoe zijn de organisatiestructuur, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastgesteld? Hoe zijn de essentiële processen vastgesteld en wat is of wordt hiervan gedocumenteerd?	X		
Kennismanagement is verankerd in de bedrijfsvoering.	Hoe wordt kennis gecreëerd, geborgd, gedeeld, toegepast en onderhouden?	X		

	Welke interne afspraken zijn gemaakt over het omgaan met nieuw ontwikkelde kennis en inzichten?			
--	---	--	--	--

BVS-schooladvies besteedt veel aandacht aan scholing en professionalisering. Er zijn voor de medewerkers ruime mogelijkheden om ontwikkeling concreet invulling te geven. Daarnaast krijgt professionalisering ook veel aandacht in het periodieke interne overleg.

3. Dienstverlening

Criteria	Toelichting	Voldoet volledig	Voldoet deels	Voldoet niet
De organisatie doet een aanbod op basis van de vraag van de opdrachtgever en biedt daarbij capaciteit, producten en dienstverlening aan om het beoogde resultaat te bereiken.	Welke criteria hanteert de organisatie voor acceptatie van de opdrachten, en bevatten de offertes en contracten alle relevante aandachtspunten?	X		
Bij de uitvoering is expliciet aandacht voor vereiste kennis en expertise.	Hoe wordt bij het aangaan van de opdracht vastgesteld of benodigde kennis en expertise in voldoende mate aanwezig is?	X		

BVS-schooladvies houdt bij het accepteren van opdrachten scherp in het oog dat niet alleen capaciteit voldoende aanwezig moet zijn maar ook dat de juiste expertise en inhoudelijke kennis bij opdrachten wordt ingezet.

4. Co-creatie en duurzaamheid

Criteria	Toelichting	Voldoet volledig	Voldoet deels	Voldoet niet
De organisatie is bij de uitvoering van de opdracht gericht op het zoveel als mogelijk in gezamenlijkheid met de opdrachtgever creëren van kwaliteit en innovatie.	Hoe wordt het in gezamenlijkheid werken aan de uitvoering en het creëren van kennis vormgegeven? Welke afspraken zijn gemaakt over hoe de opgedane en ontwikkelde kennis wordt gedeeld, zowel intern als met andere belanghebbenden?	X		
De organisatie is gericht op duurzame verankering van de in gezamenlijkheid opgebouwde kennis en expertise.	Hoe werkt de organisatie tijdens de uitvoering aan het versterken van het eigenaarschap van de opdrachtgever?	X		
In alle aspecten van de dienstverlening wordt ook aandacht geschonken aan het professionaliseren van de medewerkers van de opdrachtgever.	Op welke wijze wordt het versterken en professionaliseren van de opdrachtgever vormgegeven?	X		

	Hoe zorgt de organisatie voor expliciete aandacht voor transfer van kennis en inzichten?			
--	--	--	--	--

Zie ook: positieve punten. Co-creatie, samenwerking en focus op duurzame verankering van gezamenlijke kennis en expertise zit in het DNA van de organisatie.

5. Personeel

Criteria	Toelichting	Voldoet volledig	Voldoet deels	Voldoet niet
De medewerkers en adviseurs beschikken over adequate kennis en ervaring om hun taken uit te voeren.	Hoe zorgt de organisatie dat zij in beeld heeft over welke expertise de medewerkers beschikken en hoe bij werving en selectie gericht aansluiting gezocht wordt op de actuele en toekomstige kennisbehoefte?	X		
De organisatie stimuleert en faciliteert professionalisering van de medewerkers.	Heeft de organisatie een beleid en strategie dat voorziet in mogelijkheden voor de medewerkers om permanent te werken aan kennisopbouw en kennisverdieping? Hoe is de scholingsstrategie vormgegeven?	X		

De organisatie geeft op professionele wijze vorm en inhoud aan haar kwaliteitsmanagementsysteem, inclusief het onderdeel kennismanagement. Alle diensten zijn gebaseerd op relevante en actuele wetenschappelijke inzichten en BVS-schooladvies weet op adequate wijze actuele kennis te combineren met de principes van de vrijeschoolpedagogie (in samenwerking met de Hogeschool Leiden en vanuit de diverse door medewerkers gevolgde opleidingen). Er zijn intussen ook aantoonbaar maatregelen getroffen om nieuwe/beginnende medewerkers goed te begeleiden bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

6. Resultaten

Criteria	Toelichting	Voldoet volledig	Voldoet deels	Voldoet niet
De organisatie peilt de mening van de klanten over de geleverde dienstverlening en analyseert de uitkomsten om te komen tot verbetering.	Welke methoden hanteert de organisatie om klantsignalen en tevredenheid te verzamelen, te registreren en te analyseren?	X		
Bij de tevredenheidsmeting probeert de organisatie te achterhalen wat de feitelijke impact van de dienstverlening is geweest.	Hoe probeert de organisatie de tevredenheidsmetingen te verdiepen waarbij met name impact en effectiviteit van de	X		

	dienstverlening kan worden vastgesteld?			
In de tevredenheidsmeting wordt bijzondere aandacht gegeven aan innovatie en prestaties in termen van kennismanagement en kennisniveau.	Hoe wordt bij de tevredenheidsmeting aandacht besteed aan de mate waarin gewerkt is met 'evidence informed' en 'evidence based' methoden en technieken? Op welke manier worden hierbij ervaringen op het terrein van kennisniveau, kennisdeling en kenniscreatie expliciet bevraagd?	X		

BVS-schooladvies beschikt over een dashboard waarmee de ontwikkelingen gevolgd kunnen worden en heeft daarmee een goed beeld van de prestaties.

7. Evaluatie en verbetercultuur

Criteria	Toelichting	Voldoet volledig	Voldoet deels	Voldoet niet
De directie stelt minimaal éénmaal per jaar een management review op. Op basis van verzamelde data over bereikte resultaten wordt effectiviteit van beleid en beleidsuitvoering vastgesteld.	Hoe worden relevante data over de prestaties verzameld en leiden analyses van deze gegevens tot bijstelling van beleid en uitvoering?	X		
Hierbij wordt aandacht besteed aan de toegevoegde waarde van de activiteiten op het gebied van kennismanagement.	Hoe wordt geëvalueerd of de kennis en 'know how' van de organisatie in voldoende mate heeft geleid tot optimale dienstverlening en tevredenheid van opdrachtgevers?	X		
In de management review worden gesignaleerde verbetermogelijkheden op concrete en toetsbare wijze benoemd.	Hoe wordt 'leren van ervaringen' concreet vormgegeven en draagt dit bij aan de verbetercultuur van de organisatie?	X		
De organisatie beschikt over een sluitende klachten- en beroepsprocedure.	Hoe heeft de organisatie de behandeling van klachten en beroep georganiseerd en hoe wordt op basis van deze feedback verbetering doorgevoerd?	X		

In de management review is relevante informatie bijeengebracht waarop ook op juiste manier wordt gereflecteerd. Daarmee is aantoonbaar dat BVS-schooladvies beschikt over een goed reflectief vermogen om tot verbeteringen van prestaties te komen. Er hebben zich het afgelopen jaar geen klachten voor gedaan.

Toelichting op (eventuele) non-conformiteit

Afwijkingen in deze audit

Afwijking : *NIET VAN TOEPASSING*
Keurmerkcriterium :
Toelichting :

(Eventuele) afspraken met de organisatie over herstelactiviteiten

Afwijking 1 : *NIET VAN TOEPASSING*
Oplossingsrichting :
Hersteltermijn :

Bijlage 1: Programma

BVS-schooladvies, donderdag 19 mei 2022

Tijdstip	Naam / functie	Onderwerpen
09.00 - 10.30	Directie / (kwaliteits)management Elard Pijnaken <i>Directeur/bestuurder</i> Marieke van Ree, <i>Office manager/stafadviseur</i>	• Kennismaking • Context van de organisatie: diensten, klanten, markt(ontwikkelingen) • Ambities en doelen • Management review • Verbetercultuur
10.30 - 11.00	-	Documentbeoordeling en voorbereiding tweede gesprek door de lead auditor
11.00 - 12.00	HR(M) Marieke van der Ree <i>Office manager/stafadviseur</i>	• Kwalificatie • Professionalisering • Kennismanagement
12.00 – 13.00	-	Lunch, documentbeoordeling, eerste opzet rapportage door de lead auditor
13.00 – 13.30	Management/leiding primair proces Elard Pijnaken <i>Directeur/bestuurder</i>	• Opdrachten overeenkomen met klanten • Ambities, doelen en monitoring realisatie • Verbetercultuur en evaluatie van opdrachten • Kennismanagement
13.30 – 14.00	Professionals Lonneke Kromhout <i>onderwijsadviseur</i>	• Uitvoering van opdrachten
14.00 – 15.30	Professionals Annechien Wijnbergh Cécile de Jong Gerben Deenen <i>Onderwijsadviseurs</i>	• Uitvoering van opdrachten • Professionalisering • Verbetercultuur en evaluatie van opdrachten • Kennismanagement
15.30 – 16.30	-	Vorbereiding terugkoppeling door de lead auditor.
16.30 – 17.00	Directie / management Elard Pijnaken <i>Directeur/bestuurder</i>	• Terugkoppeling van de bevindingen • Stappen na de audit voor behalen van het keurmerk • Afsluiten van de audit

Bijlage 2: Documenten

Vooraf ter voorbereiding van de audit, en aanvullend tijdens het onderzoek, zijn onder ander de volgende documenten ingezien:

- Strategisch beleid 2024-2028, BVS-schooladvies
- Jaarplan 2024 BVS-schooladvies
- Jaarplan 2025 BVS-schooladvies
- Management review 1-5-2023 – 31-5-2024; vastgesteld door directeur/bestuurder dd. 7-4-2025
- Uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek juni 2023, analyse
- Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek, 12-02-2025
- Personeelsbeleid 2021-2025
- Diverse dossiers advies en begeleiding