



Hoe waarderen klanten het Meld- en Expertisepunt Specialistisch Vakmanschap?

Intern onderzoek naar de waardering van melders en overige betrokkenen voor de geboden ondersteuning bij meldingen aan het meld- en expertisepunt.

Marco de Groot, Wilfried Ruiters, Ilse Kalisvaart
(team ABD)

SBB Zoetermeer, november 2018



Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
SAMENVATTENDE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	3
1. INLEIDING	6
2. ONDERZOEKSDSIGN	7
2.1 ONDERZOEKSDOELGROEP	7
2.2 ONDERZOEKSMETHODE.....	7
2.3 VELDWERK EN RESPONS	7
2.4 ANALYSE EN RAPPORTAGE.....	8
3. AANLEIDING, BETROKKENHEID EN VERWACHTINGEN	9
3.1 AANLEIDING VOOR MELDINGEN	9
3.2 BETROKKENHEID BIJ M&E SV	10
3.3 VERWACHTINGEN VAN M&E SV.....	11
4. ALGEMENE WAARDERING M&E SV	12
4.1 ALGEMENE WAARDERING	12
4.2 ENTHOUSIASME	13
4.3 VERBETERPUNTEN.....	15
4.4 OVERIGE TIPS	16
5. WAARDERING ONDERSTEUNING OP ONDERDELEN	18
5.1 ORIËNTATIE EN BESLUITVORMING.....	18
5.2 ONDERSTEUNINGSVORMEN.....	18
5.3 RESULTAAT EN TOTSTANDKOMING.....	19
5.4 BEOORDELING WERKWIJZE M&E SV	21

Samenvattende conclusies en aanbevelingen

Bevlogen meldpunt adequate verbinder in 'onevenwichtig samenspel rond kleine beroepsopleidingen'. Verwachtingen alle betrokken partijen kunnen helderder.

Achtergrond meldingen

De situaties rond meldingen die het Meld- en Expertisepunt Specialistisch Vakmanschap behandelt vertonen vaak op meerdere punten gelijkens:

- Het betreft vaak bedrijfs- of branchevertegenwoordigers die signaleren dat (zonder geschikte opleidingsstructuur) de specialistische vakkennis in hun nichemarkt verloren dreigt te gaan.
- Naar hun mening ontbreekt in de branche een geschikte opleiding (in o.a. de mbo kolom), of de bestaande opleiding voldoet niet of dreigt te verdwijnen.
- De gewenste ondersteuning van M&E SV kan variëren van het creëren van bewustwording en draagvlak, het contact met de onderwijswereld en beleidsmakers, het vinden van creatieve oplossingen om voldoende basis voor een opleiding te creëren, advies om een kleine opleiding (h)erkenbaar te krijgen, marketing/communicatie-issues tot aan het op één lijn houden van alle betrokkenen.
- Bij diverse trajecten is het contact met M&E SV al in de SVGB / SOS Vakmanschap periode ontstaan, maar is gaandeweg sprake van een nieuwe probleemstelling. Daarnaast hebben zich in de afgelopen jaren nieuwe meldingen –ook uit andere kleine branches– aangediend.
- De nieuwe meldingen zijn deels het gevolg van kruisbestuiving (positieve ervaringen in andere branches), deels ook vanuit communicatie-inspanningen van M&E SV.

Samenspel rond kleine unieke beroepsopleidingen vaak als onevenwichtig ervaren

- Opvallend is dat melders zichzelf regelmatig beschouwen als 'amateur' versus beleidsmakers uit de complexe onderwijswereld. Men spant zich veelal vanuit ideële overwegingen en bevlogenheid in om "de branche te laten voortbestaan". Mede door de kleinschaligheid beschikken zij (en de bedrijven die zij vertegenwoordigen) nauwelijks over tijd, de energie en de capaciteiten om het gesprek aan te gaan met de onderwijswereld. Iets waar 'grotere branches' professionele krachten voor inzetten.
- Vanuit het perspectief van de onderwijsinstellingen is het vooral belangrijk dat er voldoende basis is voor een opleiding, de opleiding uitvoerbaar blijft (o.a. niet teveel keuzedelen, beschikbaarheid praktijkmiddelen) en dat de kleine branches betrokkenheid tonen (en houden) bij de opleidingen.
- Juist in het samenspel tussen deze (en vaak nog andere) partijen (met diverse belangen) speelt het meldpunt in de ogen van de melders een cruciale, verbindende rol: "Als het meldpunt in contact gaat met de school, is dat heel anders dan als ik dat als ondernemer doe!". "Het meldpunt is zeer belangrijk voor kleine clubs, de grote redden het wel".
- Een complicerende factor die door verschillende melders en overige betrokkenen wordt aangestipt, betreft de in hun ogen beperkte vertegenwoordiging van kleinschalige branches in sectorkamer en marktsegmenten. Hierdoor ervaart men moeite om maatwerk te realiseren. In het verleden zou het meldpunt dichter op de praktijk hebben kunnen opereren.

Meldpunt toont zich adequate verbinder

Ondanks de complexe en als suboptimaal ervaren situatie (waarbij men begrip toont voor benodigde ontwikkelingstijd van M&E SV), toont het huidige meldpunt zich in de ogen van vrijwel alle betrokkenen zeer gemotiveerd en hulpvaardig. Circa 85% herkent in sterke mate dat het meldpunt uiting geeft aan haar missie: "melders zo goed mogelijk helpen om kleine unieke beroepen, die van belang zijn voor de BV Nederland, levensvatbaar te houden door het organiseren van goed beroepsopleidingen".

Dat komt tot ook tot uitdrukking in een zeer hoge Net Promoter Score: +52, gemeten onder alle betrokkenen. Behalve dat men vaak blij is met een behaald resultaat (o.a. vorming of modernisering van een KD / curriculum, haalbaarheidsstudie, totstandkoming convenant of consortium, het feit dat alle partijen weer met elkaar aan tafel zitten en werken aan de toekomst), wordt het enthousiasme over M&E SV o.a. gedreven door:

- adequate procesbegeleiding
- meerwaarde die men ervaart van het netwerk van M&E SV (in contact met juiste personen)
- het interveniërend vermogen van de adviseurs
- hun tomeloze inzet
- het feit dat men zich gehoord voelt
- de kennisuitwisseling (ook met andere branches) die gaandeweg heeft plaatsgehad.

Een belangrijke kwaliteit van M&E SV lijkt te liggen in het feit dat het de belangen van alle betrokken partijen (zowel scholen als brancheverenigingen) goed voor ogen houdt, zoekt naar de gemeenschappelijkheid daarin en de bijbehorende motivaties goed weet te benoemen. Waar nodig wijst zij alle partijen op hun verantwoordelijkheden. Die bemiddelende rol wordt sterk gewaardeerd.

Punten die volgens de betrokkenen (nog) beter kunnen zijn o.a.:

- een meer actieve begeleiding, met name ook in het vervolgtraject (monitoring, bv. een controlerende of aanjagende rol, wanneer afspraken of plannen zijn gemaakt)
- waar mogelijk meer daadkracht of creativiteit (het proces is tijdrovend, leidt nog niet tot het gewenste effect of blijft soms teveel in theorie hangen i.p.v. praktische invulling; zowel branche- als onderwijsvertegenwoordigers wijzen in dit verband ook op nadelen van de huidige kwalificatie- en vertegenwoordigingsstructuur)
- meer duidelijkheid / kritische houding (o.a. in terugkoppeling, ook wanneer een klant niet geholpen kan worden)

Bevlogenheid siert de werkwijze van het meldpunt

Vrijwel zonder uitzondering verlopen de contacten met het meldpunt naar volle tevredenheid. De adviseurs tonen zich zeer betrokken en bevlogen en hebben een prettige, open houding. "De passie voor de kleine specialistische opleidingen voel je door en door." Aan hun betrouwbaarheid wordt niet getwijfeld en de adviseurs luisteren en vragen goed door. Men ervaart de adviseurs meestal als sterk oplossingsgericht.

Over de mate waarin de werkwijze als 'actief' wordt beschouwd, is men iets terughoudender (zie de eerder genoemde verbeterpunten). Ook de branchekennis van de adviseurs wordt relatief lager ingeschat, echter, dat acht men ook niet noodzakelijk: de meerwaarde van het meldpunt zit immers in kennis van het hele veld, met name ook het onderwijsdeel.

Verwachtingen alle betrokken partijen kunnen helderder

Door de vele belanghebbenden en verschillende gezichtspunten van waaruit naar M&E SV wordt gekeken liggen ook de verwachtingen uiteen. De uitdaging is om deze voortdurend scherp te hebben. Hoewel sommige melders er nadrukkelijk blij van geven te weten dat dat het probleemeigenaarschap bij de eigen organisatie blijft liggen en men uiteindelijk (inhoudelijk) zelf aan de slag moet, is de aard en mate van ondersteuning door M&E SV niet bij iedereen helder. Waar ligt het initiatief tot actie? Wat zijn de kaders waarbinnen M&E SV kan opereren en wat kan niet? Kloppen de aannames van melders wel?

Tegelijk is het goed te weten dat betrokkenen vaak dusdanig blij zijn met de ondersteuning van het M&E SV, dat van hen een zekere mate van wederkerigheid verwacht mag worden. Zeker ook de onderwijsinstellingen zijn graag bereid om, op verzoek, hun specialistische mbo opleidingen positief over het voetlicht te brengen of het meldpunt op andere wijze te helpen bij haar missie.

Uit de onderzoeksresultaten hebben wij de volgende aanbevelingen gedestilleerd:

Aanbeveling 1: blijf tegen de stroom ingaan

Tussen de regels door klinkt soms enige bezorgdheid over het voortbestaan van het meldpunt. Vrijwel alle betrokkenen onderkennen echter de urgentie van het bestaan van een dergelijk orgaan en zien liever continuïteit dan periodieke (subsidie) onzekerheid. Het meest gehoorde advies is dan ook: blijf (als een luis in de pels) tegen de stroom ingaan.

Aanbeveling 2: wees helder over (wederzijdse) verwachtingen

Zeker aan het begin van trajecten is vaak (nog) niet duidelijk wat M&E SV voor melders en overige betrokkenen kan betekenen. Vaak groeit dat besef gaandeweg. Door de relatief lange duur van de trajecten dienen verwachtingen ook tussentijds bijgesteld of herhaald te worden. Wanneer mag men een pro- of reactieve houding van het meldpunt verwachten? In hoeverre kan het meldpunt actieve monitoring na gemaakte afspraken bieden (een duidelijke behoefte bij zowel branche- als onderwijsvertegenwoordigers)? Wees helder daarover en durf ook nee te zeggen wanneer de mogelijkheden uitgeput zijn.

Aanbeveling 3: blijf bekendheid en netwerk vergroten

Een aantal betrokkenen is per toeval in aanraking gekomen met M&E SV. Sommigen zouden meer publiciteit aanbevelen. Daarbij blijken (ook) de events een uitstekend middel. Meerdere betrokkenen zien toegevoegde waarde in het delen van elkaars ervaringen en zien uitbreiding daarvan als onderdeel van de ontwikkeling van het meldpunt.

Aanbeveling 4: kaart onvrede aan

Zowel vanuit branche- als onderwijsbetrokkenen komen signalen dat bestaande structuren (complexiteit van het mbo onderwijssysteem in het algemeen en de vertegenwoordiging van kleine branches bij de praktische invulling in het bijzonder) soms als knelpunt worden ervaren bij het realiseren van de gewenste vakopleidingen. Hoe kan het benodigde tijdpad om tot duurzame en praktisch uitvoerbare maatoplossingen te komen versneld worden? Met welke infrastructuur kan de binding tussen vakscholen optimaal geborgd worden? Hoewel dit buiten de directe scope van dit onderzoek (dienstverlening van M&E SV) ligt, is het van belang dat SBB zich wel rekenschap geeft van deze signalen van stakeholders.

1. Inleiding

Het Meld- en Expertisepunt Specialistisch Vakmanschap binnen SBB (hierna: M&E SV of kortweg meldpunt) biedt haar kennis en ondersteuning aan om kleine unieke beroepen, die van belang zijn voor de BV Nederland, levensvatbaar te houden door het organiseren van goed beroepsonderwijs. Het meldpunt onderhoudt een netwerk van ca. 450 contacten rond specialistische beroepen en opleidingen (o.a. brancheorganisaties, scholen, leerbedrijven, beleidsbetrokkenen). Per jaar ontvangt M&E SV circa 8-10 meldingen van knelpunten rond specialistische beroepen en opleidingen: een specialistische opleiding ontbreekt, dreigt te verdwijnen of functioneert in de praktijk onvoldoende. De daaropvolgende dienstverlening is projectmatig, veelal intensief en langdurig van aard.

Vanuit haar algemene expertiserol wordt jaarlijks aandacht besteed aan het meten van klantwaardering, o.a. na afloop van workshops en reguliere events. Na bijna 3 jaar onderdeel te zijn van SBB bestond behoefte bij het meldpunt om (daarnaast) beeld te krijgen bij de waardering die klanten hebben voor de specifieke dienstverlening rond meldingen. Een dergelijk onderzoek past binnen het programma Klantwaardering dat binnen de SBB-organisatie (onder regie van Control & Kwaliteit) structureel wordt opgezet en uitgevoerd.

De centrale doelstelling van het onderzoek is als volgt geformuleerd:

Het verkrijgen van inzicht in de waardering van de dienstverlening rond meldingen aan M&E SV en eventuele aanknopingspunten ter verbetering.

Oriënterende vragen:

- Wat was de aanleiding voor de diverse meldingen?
- Hoe is men bekend of betrokken geraakt bij M&E SV?
- Welke verwachtingen had men vooraf van het meldpunt?

Onderzoeksvragen:

- Hoe beoordeelt men de ervaringen met M&E SV in het algemeen?
- Waaruit bestond de ondersteuning van M&E SV en hoe wordt dit gewaardeerd?
- Hoe beoordeelt men de werkwijze van adviseurs van M&E SV?
- In hoeverre heeft men de missie van het meldpunt tijdens het traject ervaren?
- Welke tips heeft men voor het meldpunt om haar dienstverlening in soortgelijke situaties te verbeteren?

2. Onderzoeksdesign

In dit hoofdstuk staan de onderzoeksopzet en de responsverantwoording centraal.

2.1 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestond uit twee typen betrokkenen bij meldingen aan het M&E SV:

- de melders; de feitelijke 'klanten' die een probleem signaleerden.
- overige betrokkenen vanuit het onderwijs, bedrijfsleven of brancheorganisaties, waarmee gezamenlijk is gezocht naar een oplossing voor het probleem.

Het onderzoek is afgebakend tot recente, min of meer afgeronde meldingen, die aan de orde kwamen in de afgelopen 3 jaren en dus betrekking hadden op de periode dat het meldpunt onder de huidige naam en als onderdeel van SBB actief was (voorheen SOS Vakmanschap/SVGB, MBOB).

2.2 Onderzoeksmethode

Gezien de beperkte omvang van de doelgroep en de uiteenlopende aard van de meldingen en dienstverleningsactiviteiten is gekozen voor een kwalitatieve aanpak:

- Met melders zijn face-to-face gesprekken op locatie gevoerd (ca. 1 uur). Dit bood de ruimte om uitgebreid stil te staan bij de specifieke aanleiding voor de meldingen en de rol van M&E SV daarin.
- Met overige betrokkenen zijn telefoongesprekken gevoerd (ca. 30 min.). Daarbij werd de beschikbare informatie uit de 'melders'-gesprekken door de interviewer als achtergrondkennis gebruikt, waardoor het gesprek zich sneller kon focussen op de rol van het meldpunt.

In overleg met vertegenwoordigers van M&E SV is een concept vraagpuntenlijst ontwikkeld, die na bespreking is verwerkt tot een definitieve gespreksgids met voornamelijk open vragen. Belangrijk in de opzet was om zo goed mogelijk onderscheid te maken tussen aspecten die (alleen) door melders of (ook) door overige betrokkenen konden worden beoordeeld. Het open format van het gesprek gaf tijdens de gesprekken voldoende ruimte om zo nodig van de voorbedachte lijn af te wijken.

Om aansluiting te vinden bij de meer kwantitatief opgezette klantwaarderingsonderzoeken elders binnen SBB, zijn tijdens alle interviews ook enkele vaste gesloten vragen voorgelegd. De resultaten daarvan dienen –gelet op het relatief kleine aantal respondenten– met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden en kunnen het beste als indicatief gezien worden.

2.3 Veldwerk en respons

In totaal zijn 22 diepte-interviews gehouden. In eerste instantie zijn de melders rond een project benaderd (locatie-interviews), vervolgens de overige betrokkenen (telefonische interviews).

Tabel 1: Responsoverzicht klantwaardering M&E SV

Bron	Contacten (bruto)	Respons (netto)	Percentage van bruto
Melders (veelal bedrijfs-/branchebetrokkenen)	11	11	100%
Overige onderwijsbetrokkenen	8	6	75%
Overige bedrijfs-/branchebetrokkenen	6	5	83%
Totaal	25	22	88%

In de respons zijn alle door M&E SV aangedragen projecten vertegenwoordigd, ook indien naar aanleiding van de melding geen vervolgstappen zijn genomen. Het betreft de projecten: Ambachtelijke botenbouw, Betonstaal, Collectiebeheer, Creatief vakman, Groen erfgoed, Landmeters, Lijstenmakers, Natuursteen, Pianotechniek, Restauratie (roerend) en Schaapherders. Bij elk project is gesproken met de melder (of in geval van wisselingen: de meest recente probleemeigenaar) en, indien van toepassing, één of meerdere overige betrokkene(n). Onderwijsvertegenwoordigers bleken vaak betrokken bij meerdere projecten tegelijk.

Alle gesprekken werden op anonieme basis gevoerd in de periode 10 september t/m 7 november 2018 door een team van 3 onafhankelijke onderzoekers van SBB (ABD). Om afspraken te maken is steeds contact gelegd door de onderzoeker, voorafgegaan door een aankondigingsmail vanuit M&E SV.

2.4 Analyse en rapportage

Op basis van analyse van de interviews hebben de onderzoekers een conceptrapportage opgesteld. Deze is gedeeld en besproken met de opdrachtgever (vertegenwoordigers van M&E SV en C&K), waarna deze definitief is gemaakt.

3. Aanleiding, betrokkenheid en verwachtingen

3.1 Aanleiding voor meldingen

Overeenkomsten in achtergrond meldingen

De meldingen waar het Meld- en Expertisepunt Specialistisch Vakmanschap in de afgelopen jaren mee te maken kreeg, betreffen zonder uitzondering kleinschalige of ontbrekende vakopleidingen voor mbo'ers. De meldingen komen in de meeste gevallen van bedrijfs- of branchevertegenwoordigers, maar soms ook uit het onderwijs. De bezorgdheid van alle melders is eensluidend: men is bang dat (zonder passende opleidingsstructuur) de specialistische vakkennis op den duur verloren gaat.

Veel situaties vertonen opvallende gelijkenis: door het ambachtelijke karakter van de betreffende werkzaamheden waarvoor men wordt opgeleid, zijn er diverse vaktechnische raakvlakken, maar ook vergelijkbare historische en economische ontwikkelingen. Bovendien is het 'vakwereldje' klein en concentreert het onderwijsaanbod zich rond een beperkt aantal vakscholen.

Diverse trajecten lopen al geruime tijd, waarbij het contact al in de SVGB / SOS Vakmanschap periode is ontstaan en min of meer 'onderhouden' wordt. Soms blijken gaandeweg nieuwe probleemsituaties te ontstaan, waarbij de hulp van M&E SV opnieuw wordt ingeroepen. Daarnaast hebben zich in de afgelopen jaren enkele nieuwe meldingen –ook uit andere kleine branches– aangediend.

Hulpvraag aan M&E SV verschilt

Als het gaat om de meest recente aanleidingen voor het inschakelen van het M&E SV kunnen globaal de volgende situaties worden onderscheiden:

- *De branche mist een opleiding.*
 - De opleiding is in de loop der tijd verdwenen.
 - De opleiding is in de crisisjaren omgevallen. De markt is nu echter aangetrokken en er is grote behoefte aan deze vakmensen.
 - Initiatieven tot een opleiding op mbo-niveau zijn niet (blijvend) van de grond gekomen.
 - Een particuliere opleider meldt zich en zoekt aansluiting in het onderwijssysteem.

- *Een bestaande opleiding voldoet niet.*
 - Er zijn zorgen rondom het 'behoud van kennis' rondom een beroep. Men vindt het momenteel niet goed geborgd.
 - Het specialistische element uit een bestaande opleiding is (grotendeels) verdwenen. Diverse keren wordt gerefereerd aan een 'HBO-gat', waarbij een kloof is ontstaan tussen academici (georiënteerd op conceptuele vormgeving) en technische vaklui (materiaalbewerkers). De eersten wordt een gebrek aan praktische vaardigheden verweten, de laatsten zouden analytische vaardigheden ontberen. Beide groepen zouden onvoldoende met elkaar kunnen communiceren.
 - Men vindt de opleiding te beperkt (erg basic; onvoldoende leertijd) om zelfstandig een beroepspraktijk op te zetten; ook bij-leermogelijkheden ontbreken.
 - De huidige invulling van de opleiding is verschaald en niet meer geschikt. De branchevereniging ervaart moeite om de eigen achterban te activeren, omdat dit allemaal eenmanszaken betreft (geen tijd, gaat langzaam).
 - Er bestaat onenigheid over de invulling van een keuzedeel: inhoud (vanuit de branche) versus uitvoerbaarheid (op de school).

- *Een bestaande opleiding dreigt te verdwijnen.*
 - Opleidingsaantallen zijn gekrompen; het geringe aantal studenten baart zorgen, vaak als gevolg van de economische crisis van de voorbije jaren.
 - Het opleidingsaanbod is versplinterd; jongeren moeten worden geïnteresseerd en gelijktijdig de curricula gemoderniseerd en geactualiseerd.
 - Men heeft moeite met werving en promotie (marketing). Het vak gaat vaak van vader op zoon, die in het bedrijf wordt opgeleid.
 - Men ervaart moeizame bereidheid van een onderwijsinstelling om de opleiding in stand te houden, o.a. in promotie of bekostiging (aanvulling nodig vanuit de branche).
 - Men ervaart concurrentie van o.a. zzp-ers (die een cursus aanbieden en als opleiding verkopen) of HBO-opleidingen (kunnen kortlopende stages bieden tegenover langdurige bbl trajecten).

"Ik krijg niet het gevoel dat ROC's staan te springen om zo'n kleine opleiding" (docent)

De achterliggende hulpvraag aan M&E SV bevat meestal een of meerdere van de volgende elementen:

- Ondersteuning in het creëren van bewustwording met betrekking tot de kritieke situatie die de melder signaleert; draagvlak creëren om een opleiding te initiëren, behouden of verbeteren.
- Ondersteuning in het contact met de onderwijswereld en beleidsmakers.
- Creatieve oplossingen zoeken om voldoende basis (kritische massa) te creëren, door o.a. (elementen van) opleidingen te combineren, samenwerking tussen bekostigde/niet-bekostigde scholen te zoeken (bv. om een praktijkdeel onder te brengen) of moderne technieken te integreren.
- Ondersteuning in het zoeken naar mogelijkheden om de kleine opleidingen (h)erkenbaar te krijgen. Waarin zit de kwaliteit? Hoe kan een diploma gecertificeerd worden? Hoe kan de praktijk voorbereid worden, zodat beleidsmakers er wat mee kunnen?
- Ondersteuning bij marketing/communicatie: het vergroten van de zichtbaarheid van de opleiding en de kwaliteit ervan (vaak de enige vakopleiding in NL binnen het concurrentieveld).
- Ondersteuning om alle betrokken partijen op één lijn te houden.

"In de volle breedte is het van belang dat het vak gepromoot wordt, dat er leerlingen komen. Dat krijgen we niet goed voor elkaar. (...) Als ze in het vak terecht komen, gaan ze er vaak nooit meer weg. Maar het is niet eenvoudig om iets te ontwikkelen om leerlingen aan te trekken."(bedrijf)

3.2 Betrokkenheid bij M&E SV

Bestaande relaties ervaren verandering in afstand tot praktijk

Zoals eerder benoemd zijn veel van de huidige contacten met het M&E SV al in de SVGB / SOS Vakmanschap periode ontstaan. Een meerdere malen gehoorde mening is dat het orgaan in die periode dichterbij de praktijk stond. Dit mag niet als kritiek op de huidige adviseurs van het M&E SV worden uitgelegd: men ziet dit vooral als gevolg van de huidige positie van het meldpunt binnen SBB en de –in vergelijking met de situatie voorheen– meer beperkte vertegenwoordiging in o.a. de marktsegmenten.

Nieuwe meldingen als gevolg van kruisbestuiving en communicatie

De langlopende relaties leiden soms ook tot nieuwe meldingen. Een betrokkene ervoer dat het meldpunt in een specifiek traject "haar stinkende best had gedaan" en besepte op dat moment dat de ondersteuning ook elders zeer bruikbaar kon zijn. Daarnaast hebben ook de communicatiemiddelen van SBB een rol gespeeld in het aantrekken van nieuwe melders. Zo kwamen enkele melders o.a. via een SBB-enquête (BPV-Monitor) en een publicatie in printmedia het M&E SV op het spoor.

Overige betrokkenen vaak onbekend met het meldpunt

Veel van de 'overige betrokkenen' bij de meldingen waren vooraf niet bekend met het meldpunt, maar werden door M&E SV uitgenodigd voor een kennissessie, om mee te denken over de specifieke problematiek. Met name onderwijsbetrokkenen zijn soms bij meerdere 'dossiers' betrokken en hebben om die reden inmiddels ruime ervaring met het meldpunt.

3.3 Verwachtingen van M&E SV

Aanvankelijk geen actieve verwachtingen

Een belangrijk deel van de melders geeft aan vooraf geen specifieke verwachtingen gehad te hebben over het meldpunt. Men was soms aangenaam verrast dat er een dergelijke ondersteunende organisatie actief is. Eigenlijk wordt iedere hulp omarmd. Enkelen associeerden het meldpunt in eerste instantie met 'regelgeving' en 'administratief'. Zo zou M&E SV mogelijk met haar kennis en netwerk kunnen helpen om in het "bos van subsidies" naar een oplossing te zoeken.

Gedurende het traject groeien de verwachtingen. Langzamerhand ontdekken betrokkenen dat de rol van M&E SV ook kan zijn: partijen tot elkaar brengen; daar tijd in steken die zij zelf niet hebben. Dit geluid komt zowel van vakverenigingen als uit het onderwijs.

Ondersteuning in 'onevenwichtig samenspel'

Melders zijn voornamelijk bedrijfs-/branchebetrokkenen binnen de kleine beroepen. Opvallend in dit verband is dat melders zichzelf regelmatig beschouwen als 'amateur' versus beleidsmedewerkers uit de complexe onderwijswereld. Men spant zich veelal vanuit ideële overwegingen en bevoegenheid in om "de branche te laten voortbestaan". Mede door de kleinschaligheid beschikken zij (en de bedrijven die zij vertegenwoordigen) nauwelijks over tijd, de energie en de capaciteiten om het gesprek aan te gaan met de onderwijswereld. Iets waar 'grotere branches' professionele krachten voor inzetten.

Men ervaart dat M&E SV hulp kan bieden bij de structuur om hun probleem aan te kaarten, een vertaalslag te maken naar gemeenschappelijke belangen (bv. naar het economisch belang van een probleem), helpen om aanspraak te maken op subsidie, of met de relatie tussen school en vereniging. En "als het meldpunt in contact gaat met de school, is dat heel anders dan als ik dat als ondernemer doe!".

De meeste recente melders noemen expliciet dat hen vooraf duidelijk is gemaakt dat het probleemeigenaarschap bij de eigen organisatie bleef liggen en de rol van het meldpunt puur ondersteunend is.

Overige verwachtingen

De verwachtingen van een aantal overige bedrijfs-/branchebetrokkenen (uitgenodigd om in het traject mee te denken) waren vlak; de hoop is vooral dat studentenaantallen gestimuleerd kunnen worden. Vanuit het perspectief van de onderwijsinstellingen is het vooral belangrijk dat er voldoende basis is voor een opleiding, de opleiding uitvoerbaar blijft (o.a. niet teveel keuzedelen, beschikbaarheid praktijkmiddelen) en dat de kleine branches betrokkenheid tonen en houden bij de opleidingen.

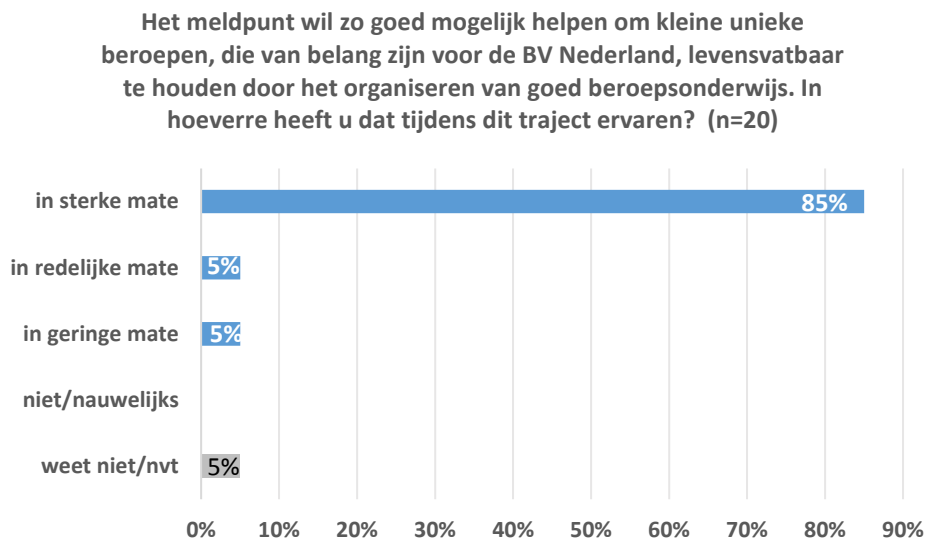
4. Algemene waardering M&E SV

4.1 Algemene waardering

Missie wordt sterk herkend

Zowel melders als overige betrokkenen zijn gevraagd in hoeverre men tijdens de behandeling van meldingen heeft ervaren dat het meldpunt zich zo goed mogelijk inzet om haar missie te verwezenlijken. Een grote meerderheid (85%) blijkt dat 'in sterke mate' te herkennen.

Figuur 1: Mate waarin missie M&E SV wordt ervaren



Een aantal melders licht toe dat het meldpunt een onmisbare en cruciale rol heeft gespeeld bij de behandeling van hun melding en dat het tot concrete, tastbare resultaten heeft geleid. Het meldpunt toont zich in hun ogen zeer gemotiveerd en hulpvaardig en pakt haar rol goed op.

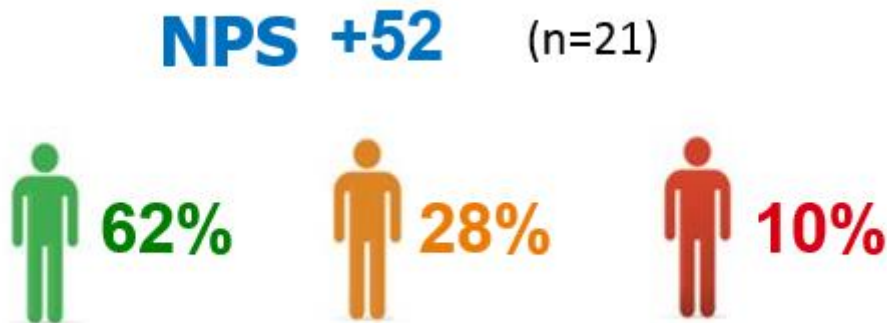
"Als het meldpunt van SBB er nog niet was, zou je het oprichten. Ze komen met dingen waar je als organisatie niet blij mee bent (luis in de pels). Zeer belangrijk voor kleine clubs, de grote redden het wel. Verzin niet om het op te heffen." (brancheorganisatie)

Een klein aantal branchebetrokkenen meent dat de intentie voor goede ondersteuning er wel is, maar verwacht in de praktijk nog meer daadkracht. Daarbij wijzen zij erop dat SBB gesubsidieerd wordt en over professionele krachten beschikt, terwijl hun vereniging vanuit ideële motieven bestuurd wordt door (en voor) praktijkgerichte vakmensen met weinig tijd en middelen. SBB zou in hun ogen dichter aan de kant van kleine brancheverenigingen mogen staan, omdat zij zich –ten opzichte van grotere sectoren– minder goed vertegenwoordigd voelen. Vaak benadrukt men zelf dat de terughoudendheid (ook) een relatie heeft met het niet (of nog niet) bereikte resultaat.

Sterke Net Promoter Score: +52

Net als bij andere klantwaarderingsonderzoeken binnen SBB, is aan melders en overige betrokkenen gevraagd hoe groot de kans is dat men 'positief praat' over SBB naar aanleiding van de dienstverlening van het M&E SV. Deze waarschijnlijk wordt uitgedrukt in een cijfer tussen 0 (zeer onwaarschijnlijk) en 10 (zeer waarschijnlijk). Het verschil tussen het aandeel promoters (score 9-10) en het aandeel detractors (score 0-6) wordt de Net Promoter Score genoemd. Deze valt in het geval van M&E SV sterk positief uit: +52.

Figuur 2: Net Promoter Score M&E SV



Belangrijker dan de score, die vooral als uitgangspunt voor eventuele verbetering moet worden beschouwd, is het begrijpen van de achterliggende motivatie van promoters, passives en detractors.

4.2 Enthousiasme

Zaken die melders en overige betrokkenen enthousiast maken over het M&E SV zijn o.a.:

Blij met het resultaat

- "Zonder M&E SV had de opleiding niet meer bestaan."
- "Er zijn concrete zaken geregeld (o.a. wetvoorstel, bekostiging)."
- "Er is (weer) vertrouwen in de toekomst."

"Dit was altijd ons zorgkindje. Ze hebben er toch zorg voor gedragen dat we het ook wel durfden los te laten. Dat is meer een gevoel, dat je zegt ik kan weer andere dingen doen, dat gaat wel goed komen."

Adequate wegwijzer

- "Ze bieden adequate hulp; het meldpunt wijst de weg in de lastige (en voor ons onbekende) MBO wereld."
- "Feedback geven. Ze staan altijd klaar en wijzen de weg. Altijd een reactie waar we mee verder kunnen."
- "Kenniss, knowhow."
- "Meedenken met vervolgstappen."
- "Zorgvuldige begeleiding; doordachte besluiten; de situatie goed onderzocht."

Meerwaarde door netwerk

- "Hun meerwaarde zit in contacten naar de overheid toe en in de volle breedte van het opleidingsveld."
- "Ze krijgen wel hotshots aan tafel; al zijn het soms de geijkte vertegenwoordigers."
- "We komen in de picture bij hogere organisaties (Ministerie): als ik het zelf had moeten doen, dan komt het gewoon niet aan!"
- "Het gaat niet zozeer om de inhoud, maar het netwerk, de samenwerking met de branche."

Interveniërend vermogen

- "Olie in de raderen; ze hebben de branche in beweging gebracht. Veel visie, juiste mensen benaderd. Juiste druk gezet."
- "De communicatie tussen school en branches is goed opgepakt. De partijen zijn bij elkaar gebracht." "Ze bemoeien zich ermee, stoppen er energie in, versnellen het, als een katalysator".
- "Ze hebben het vermogen om te interveniëren met een beetje power. Om te zeggen: nu nodigen we jullie toch maar eens uit om de koppen bij elkaar te steken."
- "Ze zijn aanwezig bij overleggen; als een partij het te gek maakt kunnen ze hen in het gareel houden. M&E SV is onafhankelijker, een neutrale partij."

"Zo mooi dat het Meld-en expertisePUNT heet: een punt waarom het draait. Zij draaien, vertalen de materie naar gemeenschappelijke belangen. Daar komt het allemaal samen."

Tomeloze inzet

- "Ze hebben er heel veel tijd in gestopt; wat ze vast hebben laten ze ook niet meer los."
- "Ze gaan tegen de stroom in! In de grotere sectorkamers verzuip je als kleine opleiding. Een school gaat niet eindeloos (kostbare) kleine opleidingen in de lucht houden."
- "De gemiddelde vakman heeft geen tijd, energie en capaciteiten ervoor. Ze bieden echt toegevoegde waarde."
- "Betrokkenheid, toewijding, passie voor ambacht. Bevlogenheid voor het vak."

"De passie voor de kleine specialistische opleidingen voel je door en door."

Klanten worden serieus genomen

- "We werden serieus genomen; gezien. Er werd onderzoek gedaan; ieder heeft eigen expertise toegevoegd; met elkaar bouwen."
- "Het vermogen om te luisteren."
- "Ze betrekken je erbij. We kregen soms hulp zonder dat te hoeven vragen (bv filmpjes studenten t.b.v. promotie kleine opleidingen)."

"De mensen van het meldpunt betrekken je erbij, terwijl je er zelf helemaal geen tijd voor hebt, dat vind ik wel hun kracht".

Waardevolle kennisuitwisseling

- "De onderlinge kennisuitwisseling. Dat je meemaakt dat er ook andere branches zijn die dezelfde problematiek hebben. Die kennis die bij SBB zit, helpt ons weer heel erg in het beseffen welke stappen je zou kunnen ondernemen om dat aan te pakken."
- "Kennis delen; prima."

En verder...

- "Er is een makkelijke structuur op de website. Dat kun je alleen (geen hulp nodig)."
- "De collegialiteit, vriendschappelijkheid."

"Ik zou iedereen die met eenzelfde probleem zit het meldpunt aanbevelen."

4.3 Verbeterpunten

Veel contactpersonen hadden moeite om spontaan verbeterpunten naar voren te brengen. Sommige melders ervaren de ondersteuning van M&E SV "gewoon als een cadeautje". Desalniettemin kwamen gaandeweg de gesprekken de volgende knelpunten en behoeften naar voren:

Meer actieve begeleiding (ook in vervolgtraject)

- "De ondersteuning is nu meestal reactief. Het meldpunt geeft advies over 'hoe je het zou kunnen doen' en/of financiële ondersteuning. Meer waardevol is een actievere, trekkende rol 'tijdens het daadwerkelijk doen' (bv. een campagne opzetten). De uitvoering kan bij de partners blijven, maar M&E SV kan dichterbij het proces gaan zitten."
- "Meer zelf initiatief nemen voor het probleem; als eenmanszaken kunnen we het niet."
- "Na de geboden oplossing trok M&E SV zich terug (partijen moesten het zelf doen), maar zo werkt het in de praktijk niet: liever langer begeleiding gehad. Nu komt er niks van terecht. Hoe krijg je de ander zover om daadwerkelijk stappen te nemen."
- "Ik zou ze wel vaker willen zien; misschien zou het resultaat dan ook sneller zijn geweest, maar dat kon helemaal niet. Ze hebben ook veel andere dingen te doen."
- "Ik heb het gevoel dat ze niet kunnen bereiken wat ze graag zouden willen bereiken. Voorheen waren er meer capaciteit en faciliteiten beschikbaar dan na de overgang naar SBB. Er komt nu bij de uitvoering meer bij de scholen terecht (agendavoering, voorzitten, notuleren, etc). In die samenwerking zijn we zoekend, want scholen hebben elk hun eigen ritmes."

"Je merkt aan alle kanten (op het moment dat het naar uitvoering gaat) dat de middelen beperkt zijn."

Meer daadkracht / proces kost (te) veel tijd

- "Het blijft soms heel erg hangen in het ideeën vormen. Ideeën worden ook wel min of meer uitgewerkt, allerlei verslagen gemaakt en dat soort zaken. Maar heel concreet dit is onze actielijst en dit zijn de dingen die we gaan doen en op die manier gaan we het aanpakken en dat vervolgens ook najagen. Dat is wat ik dan mis."
- "Het is mooi dat er gepraat wordt; maar het gaat langzaam, onduidelijk, en het voelt soms als trekken aan een dood paard. Als we zelf weer aan de bel trekken, gaat er wellicht weer wat gebeuren."
- "Er is een gesprek tot stand gebracht met de school, maar afspraken worden niet nagekomen. SSB had er iets meer achteraan kunnen gaan."
- "Het was niet gemakkelijk, maar zeer moeizaam. Alle partijen stonden lang niet altijd in dezelfde richting. Meerdere belangen."
- "Het resultaat van de samenwerking is nog niet goed genoeg."
- "Het mag wat baanbrekender/creatiever dan getoond. Minder de bestaande wegen aflopen. (...) De interesse van de markt hangt bijvoorbeeld ook samen met de mate van bekendheid van een opleiding. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van branche en school."

"Ga zo dicht mogelijk bij het bedrijfsleven en onderwijs staan, om de dagelijkse praktijk goed te leren. Een goed document is (nog) niet een oplossing voor een verdwijnend beroep of goede opleiding"

Duidelijker/ kritischer

- "Als iets niet lukt, misschien gewoon zeggen dat je het niet kan doen."
- Enkele contactpersonen geven aan, ondanks nauwe betrokkenheid en tijdsinvestering, weinig of geen terugkoppeling te hebben gekregen van gevoerde gesprekken en/of onderzoeken. De status is hen onduidelijk of zij vernemen de geluiden –op afstand– via de sector.
- Een van de aangehaakte betrokkenen vindt dat M&E SV zich als dienstverlener soms kritischer mag opstellen. Bijvoorbeeld in het toetsen van de visie van melders en het checken van feiten.

Kritiekpunten buiten directe invloedssfeer van het meldpunt (om door te geven)

- De lange duur van trajecten is volgens sommigen mede terug te voeren op het feit dat iedere partij (bedrijfsleven / onderwijs / SBB) eigen begrippen hanteert. Het is de rol van M&E SV om daarin duidelijkheid te bieden, maar het onderliggende onderwijssysteem is een gegeven. Men twijfelt niet aan de noodzaak van dit systeem (borging kwaliteit), maar uit wel kritiek op de vorm.
- Een aantal betrokkenen voelt in de huidige situatie van M&E SV (positie binnen de structuur van SBB) wat minder binding, knowhow en gevoel bij andere vakgebieden dan in de voorgaande periode het geval was. Dat geldt ook voor de binding tussen vakscholen.
- Ook andere knelpunten in de mbo wereld (zoals rond een veiligheidscertificaat), zouden wellicht via SBB doorgegeven kunnen worden aan de politiek in Den Haag.

"Het onderwijs heeft soms last van de theoretische, onderwijskundige manier waarop kwalificatiedossiers zijn opgebouwd; dat is niet 1-op-1 een recept voor een goede opleiding. Bovendien is de informatie in een KD afhankelijk van de bedrijven die toevallig aan tafel hebben gezeten".

4.4 Overige tips

Meer bekendheid/events creëren

- "De events zijn nuttig. Misschien moet het meldpunt ook proactief contact zoeken met vakverenigingen (i.p.v. alleen reageren op meldingen van wie hen gevonden heeft)."
- Sommigen adviseren om vaker de achterban van kleine branches bij elkaar te brengen, zodat meer zaken uitgewisseld kunnen worden. Iets waar veel behoefte aan is (o.a. uitkomst van ledentevredenheidsmetingen), maar waarvoor zij zelf de mogelijkheden niet zien.
- "M&E SV zou landelijk veel meer publiciteit moeten creëren voor hun activiteiten."

Onderwijs meer betrekken

- "Bij algemene bijeenkomsten zouden ze het mbo meer kunnen betrekken, een podium geven. Bijvoorbeeld als je het maak-onderwijs laat zien, dat je dan ook de mbo-scholen laat zien".
- "Ik heb vooral het gevoel dat ZIJ heel veel doen. Ik wil best concreet met iets helpen, maar heb te weinig zicht op wat daarin constructief zou zijn. Kom maar op!"

Cijfermatig inzicht in de markt

- "Houd vinger aan de pols. Kom 2x per jaar eens een uurtje langs, liefst met kerngetallen. Die kunnen wij wel overal vandaan plukken, maar gezamenlijke duiding van analyses en bespreking kan een meerwaarde bieden" (onderwijsinstelling).
- "Er wordt nu veel op onderbuikgevoelens gestuurd, maar er is behoefte aan duidelijke markt cijfers. Daarin zou het meldpunt wat kunnen betekenen" (brancheorganisatie).

En verder

- "Ik had veel moeite om de structuur van scholen en het onderwijsjargon te begrijpen. Maak een soort handboek (o.a. uitleg van het systeem en begrippen)."
- "Het verkennende (arbeidsmarkt)onderzoek was niet heel erg nuttig, veel geld aan besteed en beperkte meerwaarde."
- "Stimuleer de interactie met álle doelgroepen: vakverenigingen, docenten én studenten. Je kunt vakmanschap aanbieden, maar er moet ook vraag naar zijn. Die moet je creëren; de doelgroep is vaak onbewust."
- "Nodig jezelf eens per jaar uit bij het consortium, zodat je een goed beeld krijgt wat er gebeurt."
- "Creëer bewustzijn dat het zonde is om die kennis te laten versloffen; ambachten hebben maatschappij heel wat te bieden."

Tot slot

Een aantal contactpersonen toont zich bezorgd over de (onzekere) toekomst van het meldpunt. Zij zien de afgelopen periode als groei-/leertraject en hechten eraan dat alle opgebouwde kennis bewaard blijft. Zij pleiten voor meer stabiliteit, in plaats van periodieke toekenning van subsidie.

5. Waardering ondersteuning op onderdelen

De behandeling van meldingen aan het Meld- en Expertisepunt Specialistisch Vakmanschap leidt tot zeer verschillende trajecten. Toch zijn globaal enkele vaste processtappen te onderscheiden: intake en besluitvorming, ondersteuning inclusief eventuele werksessies en (idealiter) totstandkoming van een zo goed mogelijk resultaat. In de gesprekken met melders en overige betrokkenen is op elk van deze processtappen ingezoomd. Dit hoofdstuk bevat een korte weergave van de reacties.

5.1 Oriëntatie en besluitvorming

Gezien de lange duur van sommige meldingstrajecten staat de vroege historie rond die meldingen bij menigeen niet meer scherp op het netvlies. Niet zelden is sprake van een nieuwe ontwikkeling in de trajecten, waarbij de contacten met M&E SV vanuit de eerdere periode (SVGB / SOS Vakmanschap) al waren gelegd. Een enkeling vreest ten tijde van de reorganisatie SBB "weer opnieuw te moeten beginnen", een inspanning die men er achteraf voor over heeft gehad.

Oriëntatie

De nieuwe trajecten lijken volgens een vast schema te beginnen. In de meeste gevallen komen –na melding– twee adviseurs van het meldpunt op locatie bij de melder. Daarbij wordt gevraagd om aan te geven hoe de beroeps- en opleidingswereld rond het betreffende vak in elkaar steekt, welk probleem wordt gesignaleerd en welke beweging de melder wenst. Er wordt doorgevraagd naar oorzaken en onderliggende problemen. Zodoende ontstaat helderheid over de probleemsituatie en de melder krijgt heldere informatie over wat er gaat gebeuren. Deze fase verloopt doorgaans naar volle tevredenheid; er zijn geen kritische geluiden over ontvangen.

Besluitvorming

Het besluitvormingstraject vindt vaak buiten het zicht van de melder plaats. Soms is er een tijdje geen contact en volgt na de 'radiostilte' een terugkoppeling. Deze wordt meestal als goed en helder ervaren. Men verwijst naar een duidelijke criteriumlijst (beslisboom). Ook wanneer niets met de melding wordt gedaan overheerst het gevoel dat M&E SV de zaak wel goed heeft bestudeerd.

Verwachtingen

Na erkenning van het probleem middels de beslisboom, volgt doorgaans een bijeenkomst ter informatie en kennisdeling met meerdere (aangehaakte) betrokkenen. Het valt op dat op dat moment nog niet bij iedereen duidelijk is, wat van hen en het meldpunt wordt verwacht. Een betrokkene adviseert om bij de start duidelijker aan te geven 'dit kunnen we wel, dit kunnen we niet, en hier liggen jullie verantwoordelijkheden'. Zo lijkt soms onduidelijkheid te bestaan over (het initiatief tot) het schrijven van een projectplan. Men weet dat als men het meldpunt belt er altijd actie volgt. Maar er lijken soms hogere verwachtingen te bestaan. Ook zijn betrokkenen zich vaak vooraf niet bewust dat een meldingstraject een flinke tijdspanne kan vergen.

5.2 Ondersteuningsvormen

Ondersteuning

Onderstaand een opsomming van termen die melders en overige betrokkenen gebruiken om aan te geven op welke manieren zij zich tijdens het traject door M&E SV ondersteund voelen:

- partijen met elkaar verbinden, het initiatief nemen om partijen bij elkaar te brengen, partijen opzoeken om te praten, wat er precies speelt, vasthoudend, doorvragend, bemiddelaar.
- procesbegeleiding (niet inhoudelijk, maar faciliteren), bepalen van de agenda-onderwerpen (o.a. naamgeving, aanpak van het curriculum, zijn de werkgevers goed genoeg betrokken, wordt de promotie goed genoeg opgepakt, voldoende stage- en

- afstudeermogelijkheden), vragen stellen voor juiste stappenplan, de weg wijzen binnen SBB (ontwikkeling keuzedelen), advies.
- bewustwording creëren door discussies, kennisuitwisseling, centraliseren van informatie (de landelijke visie bijbrengen, op een rij zetten van feiten en cijfers, uitvoering verkennend onderzoek).
 - meedenken over oplossingsrichtingen (vanuit gelijkwaardigheid, zo nodig aanreiken van onderwijskundige expertise), lobbyen tussen scholen/bedrijfsleven om samen tot één convenanttekst te komen.
 - bemiddeling bij conflictsituaties, ratio in beeld houden, partijen op verantwoordelijkheden wijzen.
 - wakker schudden, alert maken op stappen die gezet moeten worden.
 - concrete acties op het gebied van promotie in samenspraak met bedrijfsleven en onderwijs (interviews met studenten, presentaties, lezingen, discussies) of handreikingen daartoe (contacten reclamebureau).
 - concrete acties m.b.t. bescherming kleine opleidingen (wettelijk / financieel)
 - kennisuitwisseling van aanpak in andere branches met soortgelijke problematiek, waardevolle events om in contact te komen met gelijksoortige kleine beroepen.

In de reacties van zowel branche- als onderwijsbetrokkenen klinkt regelmatig door dat men zelf niet of nauwelijks tijd kan vinden om een dergelijk traject op een landelijke manier aan te pakken. Ook valt op dat alle betrokkenen ervaren dat het meldpunt altijd bereikbaar (via telefoon of e-mail) en beschikbaar is om zaken aan voor te leggen of te bespreken; zelfs buiten kantoortijden.

"De events van M&E SV worden steeds waardevoller; mijn netwerk verbreedt daardoor; je leert van de ervaringen van anderen".

Werksessies

Werksessies, georganiseerd door M&E SV, worden door melders en betrokkenen als positief en inspirerend ervaren. Men vindt het prettig om in breed verband met elkaar in contact te zijn en te leren van elkaar. Daardoor hoeft men niet steeds het wiel opnieuw uit te vinden, iets wat bij kleine organisaties nog wel eens dreigt te gebeuren (zeker bij veel interne wisselingen). De sfeer wordt als collegiaal ervaren en de sessies verlopen constructief.

De aanwezigheid van adviseurs van het meldpunt geeft de sessies 'meer body', iets wat vooral de melders waarderen. De werksessies brengen de wereld van de praktisch ingestelde vaklui en de beleidsmakers uit het onderwijs (die voor hun gevoel veel dieper in de materie zitten dan zij en daarbij veel vakjargon gebruiken) dichterbij.

Overigens hebben niet alle melders ervaring met (door M&E SV georganiseerde) werksessies; in een aantal gevallen geeft men aan al op andere wijze nauw samen te werken tussen onderwijs en bedrijfsleven.

5.3 Resultaat en totstandkoming

Resultaat

Als het gaat om het (tot dusver) behaalde resultaat dat melders en betrokkenen, mede dankzij de ondersteuning van M&E SV hebben bereikt, wordt o.a. genoemd:

- vorming van een nieuw KD
- haalbaarheidsstudie / arbeidsmarktonderzoek
- vormen van een consortium
- hulp bij de totstandkoming van een keuzedeel, inclusief school die het uitvoert
- de gewenste opleiding staat als een huis
- het feit dat alle partijen weer met elkaar aan tafel zitten en werken aan de toekomst
- de melder heeft een belangrijke brief opgesteld
- er is een naam voor de opleiding en een samenwerkingsovereenkomst met een school
- modernisering van een curriculum
- er is een convenant met afspraken t.b.v. de opzet, inrichting en uitvoering van een keuzedeel, waarmee een duurzame oplossing voor het probleem bewerkstelligd is.

Behalve optimisme over wat bereikt is, klinkt ook enige voorzichtigheid als men vooruitkijkt: "Het blijft altijd nog een beetje fragiel, maar het is hoopvol. Beter dan nu hebben we er nog niet voor gestaan." De wens wordt geuit dat SBB er ook in het vervolgtraject dicht op blijft zitten. "We hebben die overeenkomst wel getekend, maar nu moet die overeenkomst gaan werken. Al die partijen hebben gezegd we gaan zorgen dat die opleiding gevuld wordt, hartstikke mooi. Maar er moeten momenten zijn je dat je zegt 'jongens heb je het gedaan?'. Daar moet gewoon een stukje continuïteit in komen.' Een enkeling zou, ondanks het bereikte resultaat, liever nog een traditioneel gilde/leermeester-traject zien terugkeren.

Daarnaast zijn er ook melders en betrokkenen die aangeven dat het traject nog loopt en het gewenste resultaat nog behaald moet worden. Een enkeling wijst erop dat de uitkomst van overleg niet voldoende breed gecommuniceerd is, waar dat vanuit eerdere betrokkenheid wel verwacht werd. Het leidt tot vraagtekens (ook in het veld) of het stoppen van een opleiding niet voorkomen had kunnen worden.

Oog voor wederzijdse belangen

Gevraagd naar de mate waarin M&E SV voldoende oog heeft voor de belangen van alle betrokken partijen, antwoordt het merendeel volmondig bevestigend. M&E SV is in staat om de gemeenschappelijke belangen te ontdekken en de bijbehorende motivaties te benoemen; dat wordt zowel door scholen als brancheverenigingen onderkend. Daarin bespeurt men in het algemeen geen enkele partijdigheid. Waar nodig wijst zij alle partijen op hun verantwoordelijkheden. Die bemiddelende rol wordt sterk gewaardeerd; in dit verband wordt (opnieuw) gerefereerd aan de vermeende voorsprong (in kennis en organisatie) van het onderwijs versus de kleine brancheverenigingen.

Lastiger is het waar het gaat om het aanbrengen van individuele accenten door kleine branches. Daarbij speelt mee dat het marktsegment Specialistisch Vakmanschap voor het merendeel ambachten betreft en een relatief kleine diversiteit in bezetting kent. De meesten tekenen daarbij aan dat dit geen verwijt aan het meldpunt is.

Duur van het traject

Vrijwel alle trajecten kenmerken zich door een flinke looptijd, tot een jaar of langer. Met name contacten uit de ondernemerswereld moesten wennen aan zo'n lange duur. Opvallend is dat de meesten achteraf aangeven dat het traject weliswaar sneller had gemogen, maar dat ze tegelijkertijd begrip hebben voor het feit dat zo'n periode nodig is om iets gezonds neer te zetten. Er moesten overleggen gepland worden met meerdere partijen. En er waren verschillende vertragende zaken, die men niet aan het meldpunt wijt, maar eerder aan andere structuren in Nederland. De activiteiten van het meldpunt werden als doorlopende lijn ervaren.

Men realiseert zich dat het anders wellicht nooit van de grond zou zijn gekomen. Sommigen wijzen juist daarom op het belang van het meldpunt.

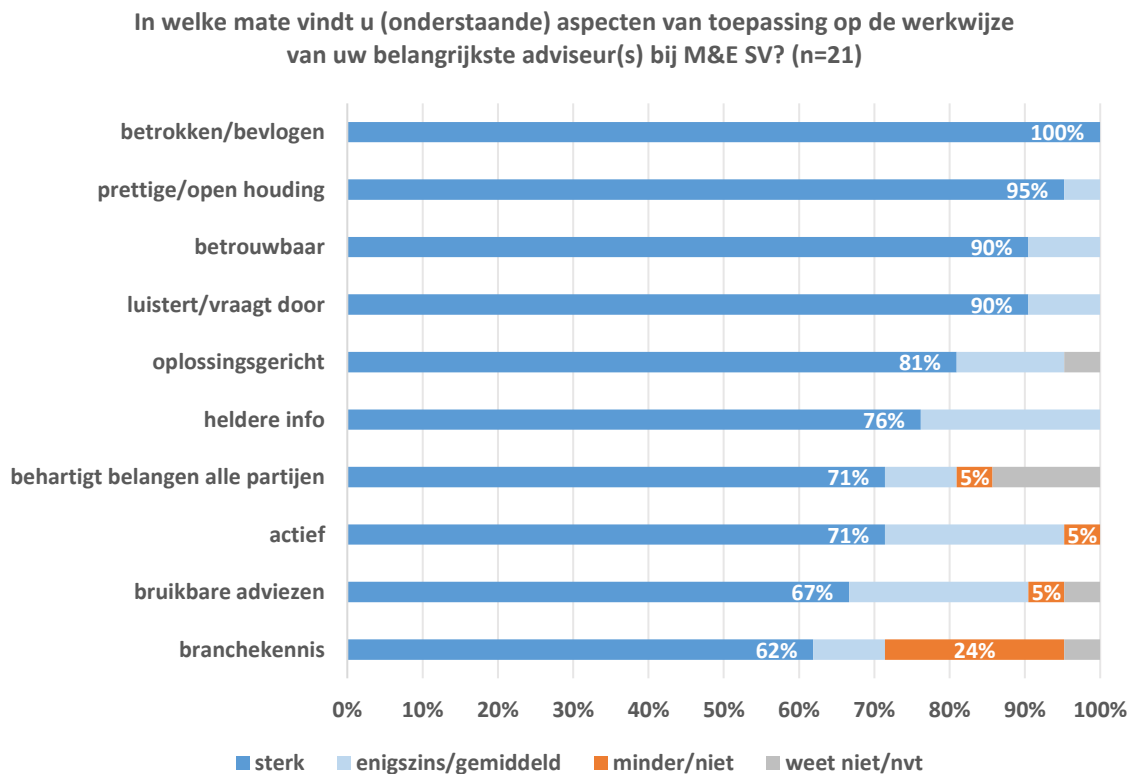
"Deze trajecten kun je niet volgens een vast protocol uitvoeren. Binnen een groter geheel (doelmatigheid) zouden ze verzuipen."

Uiteindelijk verwacht men ook niet dat alles in één keer perfect gaat. Verschillende betrokkenen hebben het traject als uitdaging beleefd. Wel brengt een lange duur met zich mee dat er wisseling van contactpersonen plaatsvindt, wat de snelheid niet bevordert. In één geval bleek het traject zolang te duren, dat de gevonden oplossing ingehaald werd door andere ontwikkelingen in de tijd.

5.4 Beoordeling werkwijze M&E SV

De beoordeling van de samenwerking met het meldpunt is volgens velen sterk gekoppeld aan personen. Een aantal melders/betrokkenen heeft in de loop van de tijd verschillende adviseurs van M&E SV en haar voorgangers meegemaakt. De volgende figuur geeft een beeld van de waardering van de werkwijze van de huidige adviseurs van het meldpunt.

Figuur 3: Typering werkwijze van adviseurs M&E SV



Vrijwel zonder uitzondering verlopen de contacten met het meldpunt naar volle tevredenheid. De adviseurs tonen zich zeer betrokken en bevlogen en hebben een prettige, open houding. Aan hun betrouwbaarheid wordt niet getwijfeld en de adviseurs luisteren en vragen goed door. Men ervaart de adviseurs meestal als sterk oplossingsgericht. De verstrekte informatie is voor de meesten helder, waarbij wordt opgemerkt dat het meldpunt soms alleen informatie van anderen koppelt. Wel kan M&E SV volgens sommigen helderder zijn in het schetsen van verwachtingen.

Zoals in de vorige paragraaf al benoemd vindt vrijwel iedereen dat het meldpunt de belangen van verschillende partijen goed behartigt. Al kan de sector flink verdeeld zijn, men herkent de intentie en ziet dat het meldpunt oog heeft voor de belangen.

Over de mate waarin de werkwijze als 'actief' wordt beschouwd, is men iets terughoudender. Zeven op de tien ervaren volop activiteit (o.a. in contacten en events). Sommigen signaleren dat het meldpunt gevoed moet worden met prikkels voor het aan de slag gaat en alleen actief is voor wat nodig is. De intensiteit kan gedurende het traject wisselen. Zeker na de transitie naar SBB wordt een verschuiving bespeurd: van proactief naar (re)actief. Sommigen uiten het vermoeden dat de adviseurs soms meer zouden willen doen. Een van de melders gebruikt in dit verband de term "Gevangen in de structuur." Daarmee wordt bedoeld op de taakstelling en financiering van het M&E SV, waarbij het betreden van andere terreinen (aanpalende sectoren of problematiek) lastig zou zijn.

Twee derde is (sterk) van mening dat het meldpunt bruikbare adviezen verstrekt. Daarbij moet worden aangetekend dat dit niet altijd in de (proces-begeleidende) rol van het meldpunt besloten is. Enkele onderwijsvertegenwoordigers bestempelen de adviezen van M&E SV in generieke, theoretische zin wel als richtinggevend, maar merken op dat de praktijk veel meer situationeel maatwerk vereist. Zeker in het geval van bbl-opleidingen, waar studenten grotendeels bij zeer uiteenlopende bedrijven actief zijn.

Het voorgelegde aspect waarop men het meldpunt het minst sterk beoordeelt betreft branchekennis. Dat geldt specifiek de branche van de melder, waar de adviseurs soms minder in thuis zijn en minder gevoel hebben bij de specifieke praktijk. Daarbij wordt opgemerkt dat men deze kennis ook niet perse noodzakelijk acht. De meerwaarde van het meldpunt zit in hun ogen voornamelijk in kennis van het hele veld, met name ook het onderwijsdeel. Men merkt dat het meldpunt goed weet waar de knelpunten zitten.

Andere opmerkingen over de werkwijze van het meldpunt zijn onder meer:

- "Energiek", "enthousiast", "gepassioneerd".
- "Heel transparant; to-the-point. Als er iets is kunnen we maar naar één persoon toe; zij hebben een enorm netwerk en goodwill."
- "Ik vind het soms wel theoretisch worden; gericht op het goed documenteren en vastleggen op papier; in plaats van het doorvertalen naar de werkvloer van het onderwijs. Dat ligt mogelijk ook aan het systeem".