

<b>Aanbevelingen en verbeterpunten uit het Klanttevredenheidsonderzoek voortgezet onderwijs gehouden in november 2007</b>	
<b>Processen</b>	<b>Stand van zaken november 2008</b>
1) Het proces van terugkoppelen kritisch te bekijken en te streven naar beperking van de hoeveelheid terugkoppelingen.	Voor het proces van het campagnejaar 2007-2008 zijn alle signalen uitvoerig Geanalyseerd. Het aantal signalen is inmiddels gereduceerd tot het hoognodige aantal; onnodige signalen worden momenteel niet meer teruggemeld. Hierover is met de scholen gecommuniceerd.
2) Daarnaast zou er naar gestreefd moeten worden om de inhoud van de signalen (foutmeldingen) zo helder mogelijk over te brengen.	Er wordt nader onderzocht hoeveel scholen de uitleg van de signalen onvoldoende vinden. Wanneer op dit punt actie noodzakelijk is, worden het Gebruikersoverleg en het Klantenpanel VO bij verbeteringen betrokken.
3) Te onderzoeken of het mogelijk is, iets te doen aan de 'volgorde' van batches.	De volgorde van batches vormt geen probleem als er een minuut tussen het versturen van de batches zit. Scholen zijn hiervan op de hoogte gesteld in een e-zine. In de nieuwe versie van de beveiligde site (rond de jaarwisseling) is een tijdsinterval tussen de batches standaard.
4) Er naar te streven dat de norm van de IB-Groep (Simulon) overeenkomt met de eisen zoals gesteld door de Inspectie.	De meeste controles van Inspectie zijn met ingang van 2008 overgenomen door Bron (EXV-I). Voor die controles is dus niet langer sprake van een mismatch met Inspectie.
5) In overleg met de Inspectie te streven naar het verkleinen van de periode tussen het aanleveren van de gegevens in BRON en de terugkoppeling van de Inspectie.	Met de overname van de EXV-I controles in BRON worden ook de (meeste) controles meteen door BRON teruggekoppeld i.p.v. voorheen op een later moment door Inspectie.
<b>BRON</b>	
1) Kritisch te onderzoeken of het mogelijk is de verouderde software aan te passen aan de standaard van deze tijd zonder dat de privacyregels in het geding komen.	Begin 2009 wordt een verbeterde versie van de beveiligde site opgeleverd. De nieuwe site werkt platformafhankelijk en kan werken met gedateerde, actuele én nieuwe software
2) Streef naar (nog) meer overleg met ketenpartners (Inspectie en CFI) met als doelstelling het onderlinge beleid zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen zodat instellingen zo min mogelijk obstakels op hun pad tegenkomen. Te denken valt aan uniforme eisen met betrekking tot de examengegevens en de gegevens die CFI gebruikt voor de opbrengstenkaart. Minder bevraging door derden wordt ervaren als een administratieve lastenverlichting. Daarom de volgende aanbevelingen:	De ketenpartners werken aan de hand van een gezamenlijke Afsprakennotitie waarin deadlines, activiteiten en dienstverlening aan scholen zijn vastgelegd. Er is regelmatig intensief overleg tussen de ketenpartners om knelpunten weg te nemen en de procesgang te verbeteren, zowel op operationeel als beleidsniveau. In de overlegstructuur zijn OCW, VO-raad, AOC-raad, scholen, CFI, Inspectie en softwareleveranciers betrokken. De aanstaande fusie van CFI en IB-Groep kan uiteraard bijdragen aan een optimale beleidsafstemming
3) Informeer (nogmaals) de gemeenten (en andere instanties) welke gegevens zij uit BRON kunnen halen.	Informatie, achtergronden en actuele ontwikkelingen worden verspreid via een E-zine dat speciaal is gericht op de gemeenten. Bovendien kunnen gemeenten met de helpdesk IPO bellen met al hun vragen over BRON, ook over de mogelijkheden. Ook via diverse andere communicatiekanalen worden scholen en

	gemeenten gewezen op de bruikbaarheid van gegevens uit Bron.
4) Ervan uitgaande dat in de nabije toekomst meer instanties gebruik zullen gaan maken van BRON, is het aan te bevelen in kaart te brengen welke gegevens deze instanties nodig hebben. Met als doel om zoveel mogelijk te voorkomen dat scholen uiteindelijk toch nog extra gegevens moeten aanleveren aan derden.	Dit aandachtspunt is opgepakt door de relatiemanager van de IB-Groep die zich specifiek richt op alle partijen die gebruik (willen) maken van gegevens uit Bron. In de Gebruikersraad Bron wordt momenteel aan een integraal Programma van Eisen.
<b>Dienstverlening</b>	
1) Organiseer een keer per jaar een bijeenkomst waarin het accent niet per se hoeft te liggen op de overdracht van nieuwe ontwikkelingen maar vooral in het smeden van banden tussen de IBGroep (eventueel de ketenpartners) en de instellingen.	In het voorjaar van 2009 organiseert de IB-groep een proeftuin waaraan enkele scholen deelnemen. Doel van deze pilot is het in kaart brengen van de concrete behoefte van scholen en het vinden van een inspirerende werkbare vorm.
2) Streef er naar om in kaart te brengen welke instellingen niet positief zijn over het werken met BRON. Realiseer dat 'negatieve' en 'neutrale' medewerkers ook minder tevreden zijn over de dienstverlening. Het is aan te bevelen dat relatiebeheerders met deze groep een dialoog starten met als doel te achterhalen waarom deze groep niet tevreden is. Probeer vast te stellen waarom deze groep niet tevreden is. Probeer vast te stellen waarom deze groep vindt dat het werken met BRON niet leidt tot een lastenverlichting.	De afdeling Klantrelatie is voortdurend bezig in kaart te brengen op welke punten de relatie met scholen kan verbeteren. Hiervoor bestaat een Gerbuikeersoverleg VO en een Technisch overleg VO-BEVE. Sinds 2008 is de IB-Groep gestart met zogeheten flashbackonderzoek na ieder uitwisselingsproces. Opmerkingen en suggesties worden waar mogelijk meteen opgevolgd of in behandeling genomen of overlegd met ketenpartners als OCW, Inspectie of CFI. Deze onderzoeken worden bewust niet anoniem gehouden om snel te kunnen acteren, bijvoorbeeld door relatiebeheerders of extra communicatie.