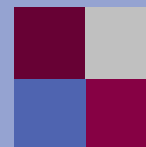


## Klanttevredenheidsonderzoek onder medewerkers uit het VO

- vijf jaar werken met BRON -

Amsterdam, januari 2008  
Projectnummer: 1247

Drs. Jolande Otten  
Drs. Reynout van der Poel



# Inhoudsopgave

---

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Tevredenheid met de processen .....</b>	<b>3</b>
2.1	Tevredenheid met de processen .....	3
2.2	Inschrijvingen leerlingen .....	4
2.3	Examengegevens .....	5
2.4	Accountantsverklaring .....	5
<b>3</b>	<b>BRON .....</b>	<b>7</b>
3.1	Oordeel BRON.....	7
3.2	Positief oordeel BRON.....	7
3.3	Negatief oordeel BRON .....	8
3.4	Heeft BRON geleid tot een lastenverlichting?.....	9
<b>4</b>	<b>Dienstverlening .....</b>	<b>13</b>
4.1	Informatievoorziening .....	13
4.2	Relatiebeheerder .....	13
4.3	Informatiepunt Onderwijs (IPO) .....	13
4.4	Klachtenafhandeling .....	14
<b>5</b>	<b>Leerlingenadministratiepakket en beveiligde site .....</b>	<b>15</b>
5.1	Leerlingenadministratiepakket .....	15
5.2	De beveiligde site van de IB-Groep. ....	15
5.3	Leerplusarrangement.....	16
5.4	ISK-problematiek .....	16
<b>6</b>	<b>Oordeel BRON en de algemene mate van tevredenheid .....</b>	<b>17</b>
<b>7</b>	<b>Relatie met de IB-Groep .....</b>	<b>21</b>
<b>8</b>	<b>Samenvattende conclusies en aanbevelingen .....</b>	<b>22</b>
8.1	Samenvattende conclusies.....	22
8.2	ERGO: .....	22
8.3	Aanbevelingen .....	22
	<b>Bijlage I .....</b>	<b>22</b>

# 1 Inleiding

---

## Achtergrond

In opdracht van de IB-Groep heeft Ergo, bureau voor markt- en beleidsonderzoek, een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder medewerkers in het VO.

Gedurende een schooljaar dienen instellingen in het VO een aantal keer bepaalde gegevens te leveren aan de IB-Groep. Deze momenten zijn vastgelegd. De IB-Groep heeft een kalender opgesteld waarin precies beschreven staat wat en wanneer iets aangeleverd moet worden. Grofweg kan gesteld worden, dat er drie belangrijke aanlevermomenten zijn: de accountantsverklaring (voor 1 juli), de resultaten van de (school- en centrale) examens (mei) en de inschrijfgegevens/volledigheidsverklaring (voor half oktober).

## Doel van het onderzoek

Het primaire onderzoeksdoel is:

*In kaart brengen hoe de medewerkers van VO-instellingen de verschillende processen en het werken met BRON in het algemeen ervaren, teneinde de verstrekte dienstverlening van de IB-Groep te optimaliseren.*

Om dit doel te bereiken is in het onderzoek ondermeer aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- De aanlevering van de inschrijfgegevens
- De aanlevering van de examengegegevens
- De accountantscontrole
- Werken met BRON in het algemeen
- Dienstverlening vanuit de IB-Groep
  - Communicatie
  - IPO
  - Relatiebeheer

## Web-enquête

In 2006 is voor de eerste keer een web-enquête toegepast om medewerkers uit het VO te bevragen naar hun ervaring met het werken met BRON en met de IB-Groep. Gezien de goede resultaten (zowel respons als de 'bruikbaarheid' van de data) is besloten om deze onderzoeksvorm ook in 2007 toe te passen.

Er is zoveel mogelijk uitgegaan van de bestaande vragenlijst. Dit met het oog op vergelijkingen tussen de onderzoeksresultaten van 2006 met 2007 (en met toekomstige jaren).

Het onderzoek heeft in december 2007 plaatsgevonden.

## Responsverantwoording

De IB-Groep heeft Ergo een adressenbestand geleverd. In dit bestand waren ondermeer de namen van de 'contactpersonen BRON' opgenomen. Er zijn 647 e-mails op naam verstuurd. In totaal hebben 411 medewerkers de vragenlijst ingevuld. Dat betekent dat meer dan de helft (64%) van de aangeschrevenen heeft meegewerkt aan dit

onderzoek. Hetgeen in vergelijking met soortgelijke onderzoeken waar de respons doorgaans lager is een mooi resultaat genoemd kan worden.

In bijlage I wordt een overzicht geboden van de achtergrondgegevens van de deelnemende respondenten.

### **Leeswijzer**

Het rapport is als volgt opgebouwd. In het tweede hoofdstuk worden de drie processen (aanleveren van de inschrijvingen, examengegevens en de accountantsverklaring) behandeld. In het derde hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel over vijf jaar werken met BRON. Hoofdstuk vier behandelt de dienstverlening vanuit de IB-Groep. In hoofdstuk vijf wordt ondermeer ingegaan op het leerlingenadministratiepakket en de mate van tevredenheid over de beveiligde site van de IB-Groep. In hoofdstuk zes wordt ingegaan op respondenten die positief of negatief oordelen over het werken met BRON. Daarna wordt in hoofdstuk zeven een opsomming gegeven van toelichtingen die respondenten hebben gegeven met betrekking tot hun relatie met de IB-Groep. In het laatste hoofdstuk volgen de samenvattende conclusies en de aanbevelingen.

Het is van belang om te weten dat elke eerste vraag over een nieuw onderdeel (tegelijktijd) een selectievraag is. Dat houdt in dat respondenten die geen oordeel hebben over dit onderwerp de resterende vragen over hetzelfde onderwerp niet zijn voorgelegd. Voor deze aanpak is gekozen omdat van tevoren al duidelijk was dat niet alle respondenten verantwoordelijk zijn voor alle onderdelen van BRON.

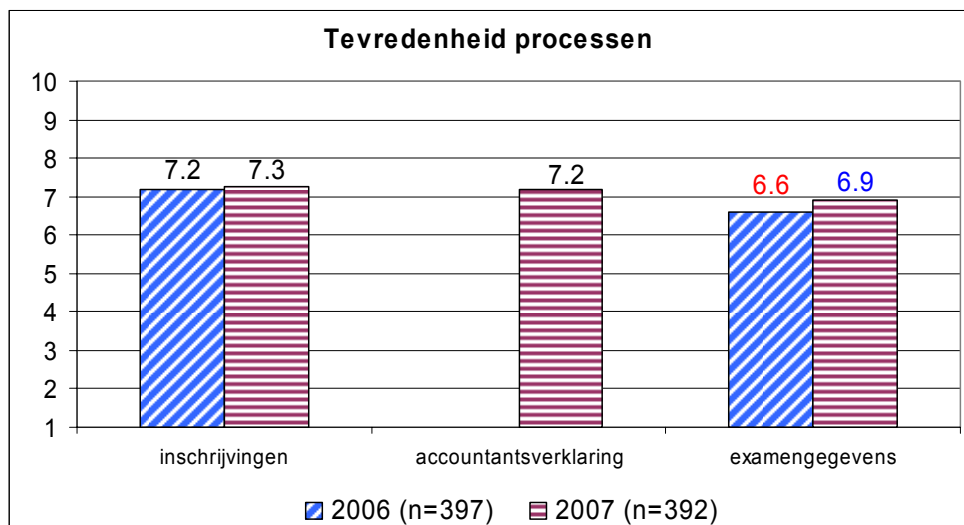
Als er zich significante verschillen voordoen tussen de diverse subgroepen (functie respondent, grootte of type school etc.) of significante verschillen tussen 2006 en 2007 wordt hier melding van gemaakt. Indien er niets gemeld wordt, doen er zich dus geen significante verschillen voor.

## 2 Tevredenheid met de processen

### 2.1 Tevredenheid met de processen

Aan alle medewerkers is gevraagd om met behulp van een rapportcijfer (1 tot en met 10) de mate van tevredenheid aan te geven voor de volgende drie processen:

- Het gehele proces van aanleveren 'inschrijvingen leerlingen inclusief de volledigheidverklaring via BRON'
- Het gehele proces van aanleveren van de examengegevens via BRON
- Het gehele proces van aanleveren van de accountantsverklaring via BRON



Medewerkers van de administratie zijn tevreden over de drie processen.

De gemiddelde waardering toegekend aan het proces van het aanleveren van de examengegevens is in vergelijking met 2006 (6.6) in 2007 (6.9) significant toegenomen. In 2006 gaf nog 10% een waardering van 4 of lager aan dit proces, nu is dat nog maar 3%.

Gemiddeld zijn medewerkers van scholen met meer dan 2000 leerlingen het minst tevreden over het proces van aanleveren van de examengegevens. Over het proces van het inschrijven van leerlingen zijn medewerkers van de middelgrote instellingen (tussen de 1000 en 2000 leerlingen) gemiddeld gezien het meest tevreden.

	Aantal leerlingen		
	<1000	1000-2000	>2000
<b>Basis: respondenten die ervaring hebben met een proces</b>			
<b>Inschrijvingen</b>	7.1	7.5	7.3
<b>Examengegevens</b>	7.3	7.1	6.5
<b>Accountantsverklaring</b>	7.1	7.2	7.4
<b>N</b>	85	146	136

Aan de medewerkers die aan één van de 3 processen een waardering van 6 of lager hebben<sup>1</sup> toegekend, is vervolgens gevraagd een toelichting te geven. Deze opmerkingen, uitgesplitst per proces, worden hieronder getoond.

## 2.2 Inschrijvingen leerlingen

Het merendeel van de opmerkingen gaat over de **beveiligde site van de IB-Groep**. Er wordt met name geklaagd over het gebruik van **verouderde software**. Dit is niet alleen lastig omdat het soms echt zoeken is naar een computer die nog een disktestation heeft, maar ook omdat er daardoor soms tijdelijk geen toegang gekregen kan worden tot de beveiligde site. Anderen wijten de traagheid (*'stroperigheid'*) van de communicatie aan de verouderde software. Eén van de respondenten verwoordt het als volgt:

*"... Het systeem is niet - zoals het zou moeten - dienstbaar aan de school, maar gaat ervan uit dat de school dienstbaar is aan het systeem."*

Enkele voorbeelden met betrekking tot de verouderde software:

*"Aanlevering is slechts mogelijk onder strikte voorwaarden aan de pc. Het werkt alleen met een oud besturingssysteem, een oude Java versie en een pc met een floppy drive. Al deze ingrediënten zijn op onze school niet meer voorhanden. Verder is ons netwerk beveiligd tegen het installeren van programma's vanaf het internet. Dit is noodzakelijk om uit te kunnen wisselen met de IB-Groep, op het netwerk kan het dus niet. De oplossing: Neem een afgedankte pc van een 86 jarige en mail alle bestanden heen en weer tussen het schoolnetwerk en deze pc, zowel voor de aanlevering als voor de terugkoppeling."*

*"Wij kunnen heel moeilijk verbinding krijgen met de IB-Groep. Schijnt in de versie van JAVA versie van Windows en Internet Explorer te zitten. Je zou van elk willekeurig platform de IB-Groep moeten kunnen benaderen. Tevens is het gebruik van de floppy als beveiliging erg ouderwets. We hebben dit reeds diverse malen kenbaar gemaakt, maar tot op heden zonder resultaat."*

*"De verbinding met de IB-Groep. Inloggen, verzenden, opvragen duurt erg lang. Bron van irritatie..."*

Sommige medewerkers van de scholen vinden dat de **terugkoppelingen** te lang op zich laten wachten.

*"Het is jammer dat er een hele dag of soms zelfs vanaf donderdag tot maandag overheen gaat voordat de terugmeldbatch gereed is."*

*"Terugmelding duurt te lang (1 dag) zou direct moeten terugkomen of in ieder geval dezelfde dag...."*

Andere opmerkingen hebben betrekking op de **signalen (foutmeldingen)**. Opgemerkt is ondermeer dat de signalen fouten bevatten of dat het onduidelijk is wat er met een bepaald signaal bedoeld wordt.

*"Bij nieuwe elementcodes (33 en 34) ontstaan soms onterechte signalen. Dit zou voorkomen moeten worden."*

*"Het zou duidelijker moeten zijn wat er aan de leerling mankeert. Er zijn te veel mogelijkheden voor afkeuring per melding."*

---

<sup>1</sup> Inschrijvingen: n= 70, examengegevens: n= 107 en accountantsverklaring: n= 48.

Ook over het werken met de **batches** is niet iedereen tevreden.

*“Batches kunnen alleen per locatie verstuurd worden, niet voor de hele school. (...) Examenbatches en leerlingenbatches zouden aparte nummering moeten hebben. De verstuurde batches worden soms in andere volgorde in behandeling genomen door IB-Groep.”*

*“Als ik meerdere bestanden aanlever die op elkaar aansluiten krijg ik vaak van IB-Groep de melding: ‘batchnummer sluit niet aan’. Het blijkt dan dat bij Bron niet als eerste het laagste nummer wordt ingelezen maar een willekeurige batch wordt gepakt. Ik moet dus eigenlijk als ik 6 batches wil aanleveren 6 keer een aanlevering maken.”*

### 2.3 Examengegevens

Een groot deel van de opmerkingen gaat over gegevens die goedgekeurd zijn in BRON maar **uiteindelijk afgekeurd** worden door de Inspectie. Ook vindt een aantal medewerkers **de tijdsperiode** tussen het aanleveren van de gegevens in BRON en het ontvangen van de (fout)meldingen van de Inspectie veel te lang.

*“Meer controle op de juistheid van gegevens bij BRON neerleggen, en dat niet laten liggen tot de Inspectie ernaar kijkt...”*

*“Fouten zouden niet achteraf door de Inspectie moeten worden gemeld, maar direct al bij het versturen van de gegevens, zodat men er direct en adequaat op kan reageren. Achteraf - in een volgend schooljaar - kun je soms nog weinig wijzigen.”*

*“Soms komt de inspectie met te verbeteren gegevens die door BRON zijn goedgekeurd. Een groot probleem was het vak Technologie het afgelopen jaar. BRON zou nog scherper moeten zijn op niet correcte zaken, zodat niet nog eens achteraf gecorrigeerd moet worden op last van de inspectie...”*

Evenals vorig jaar heeft een flink aantal opmerkingen betrekking op de **vele en de onduidelijke terugkoppelingen**.

*“We krijgen VEEL TE VEEL meldingen van de IB-Groep, waaronder de melding dat bestaande gegevens historisch gemaakt zijn. Dat is voor mij totaal niet interessant, het is meer iets voor de interne bedrijfsvoering van de IB-Groep...”*

*“De signalen die worden teruggeleverd! Veel ervan zijn overbodig, maar je kijkt ze wel stuk voor stuk na, wat veel tijd vergt! Met name VMBO en de profielen!”*

*“Foutmeldingen die men krijgt bij het aanleveren en die uiteindelijk - dat blijkt naderhand - genegeerd moeten worden.”*

### 2.4 Accountantsverklaring

In tegenstelling tot de andere twee processen zijn uit de gemaakte opmerkingen over de accountantsverklaring weinig tot geen algemeenheden op te maken. Een klein aantal respondenten heeft gemeld dat niet de school maar het bestuur (of het overkoepelend gezag) bepaalt wanneer de **accountant start** met de controle.

*“De accountantsverklaring is een onderdeel waar wij als leerlingenadministratie geen vat op hebben. Daar wij een openbare school zijn, beslist de Gemeente wanneer de accountants alle scholen bezoeken, helaas gebeurt dit meestal laat in het schooljaar en om de verklaring binnen te krijgen gaat dat over zoveel verschillende organen dat het overzicht voor de leerlingenadministratie niet te zien is.”*

### Wanneer aangeleverd?

Aan de respondenten is gevraagd in welke periode de juiste en volledige accountantsverklaring is aangeleverd.

<b>Basis: respondenten die ervaring hebben met de accountantsverklaring</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Voor 1 mei	17%	21%
In mei	9%	12%
In juni	60%	62%
Na 1 juli	<b>14%</b>	<b>5%</b>
N	385	341

Een ruime meerderheid (95%) heeft de accountantsverklaring op tijd, dat wil zeggen vóór 1 juli 2007, aangeleverd. Het aantal medewerkers die pas na 1 juli (en dus na de sluitingsdatum) de accountantsverklaring heeft aangeleverd, is in 2007 aanzienlijk afgenomen.

### Wanneer is accountant gestart?

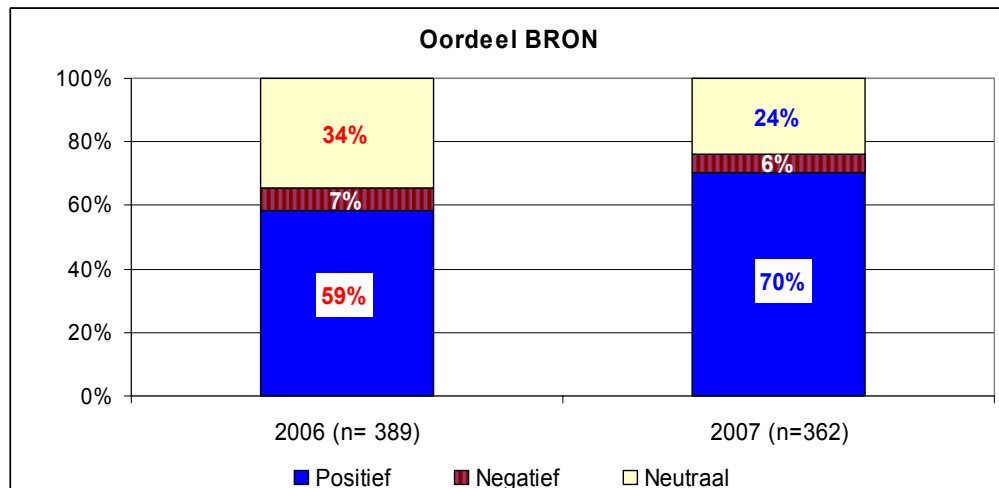
Een meerderheid (61%) van de respondenten laat weten dat op hun school de accountant tussen maart en april is gestart met de controle.

<b>Basis: respondenten die ervaring hebben met de accountantsverklaring</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Tussen maart en april	56%	61%
In mei	28%	25%
In juni	14%	12%
Na juni	3%	2%
N	378	341

## 3 BRON

### 3.1 Oordeel BRON

Aan de respondenten is gevraagd naar hun oordeel na vijf jaar werken met BRON. Een ruime meerderheid oordeelt positief (70%), een kwart (24%) heeft geen uitgesproken mening en slechts een minderheid (6%) is niet tevreden over het werken met BRON.



In vergelijking met 2006 zijn er in 2007 significant meer medewerkers tevreden over het werken met BRON en is het aantal respondenten met een neutraal oordeel afgenomen. Het percentage 'ontevreden' medewerkers is gelijk gebleven.

### 3.2 Positief oordeel BRON

Medewerkers die positief oordelen over het werken met BRON is een aantal mogelijkheden voorgehouden die een verklaring kunnen geven waarom men tevreden is. De respondenten mochten meerdere categorieën aankruisen.

Basis: respondenten die positief oordelen over BRON	%
Vanwege de mogelijkheid dat andere partijen als SVB en CBS via BRON mijn gegevens kunnen gebruiken waardoor ik deze niet meer apart aan deze instanties hoef aan te leveren	26%
Omdat ik nu niet meer te maken heb met de 'papieren' ILT	23%
Omdat het aanleveren van gegevens nu sneller gaat dan vroeger	21%
Omdat het heeft geleid tot een goed/betrouwbaar leerlingenbestand	17%
Omdat het aanleveren van gegevens nu meer routine is geworden	13%
Omdat mijn administratie nu beter op orde is	9%
Omdat het maatschappelijk gezien een belangrijk instrument is om leerlingen te volgen	9%
Anders	1%
N	254

De mogelijkheid dat ook andere partijen gebruik kunnen maken van de gegevens is de meest genoemde verklaring waarom men positief oordeelt over BRON. Maar velen zien ook als groot pluspunt dat de ILT niet langer op papier hoeft te worden geleverd.

Toelichtingen die gegeven zijn indien de optie 'anders' is aangekruist, zijn voor het merendeel een aanvulling op de bestaande categorieën.

### Belangrijkste reden positief oordeel

Aan respondenten die meerdere redenen hebben aangekruist, is vervolgens gevraagd aan te geven welke van deze redenen de *belangrijkste* reden is. Bijna eenderde (30%) noemt de mogelijkheid dat andere partijen als SVB en CBS ook via BRON van de gegevens gebruik kunnen maken de belangrijkste reden. Gevolgd door:

- Omdat het heeft geleid tot een goed/betrouwbaar leerlingenbestand (23%)
- Omdat ik nu niet meer te maken heb met de 'papieren' ILT (20%)

De rangorde van de overige redenen is als volgt:

- Omdat het aanleveren van gegevens nu sneller gaat dan vroeger (12%)
- Omdat mijn administratie nu beter op de orde is (6%)
- Omdat het een goed instrument is om leerlingen te volgen (5%)
- Omdat het aanleveren van gegevens nu meer routine is geworden (3%)
- Anders (1%)

### 3.3 Negatief oordeel BRON

Ook aan de kleine groep medewerkers (6%) die negatief oordelen over het werken met BRON is een aantal mogelijkheden voorgehouden die kunnen verklaren waarom men *niet* tevreden is. De respondenten mochten meerdere redenen aankruisen.

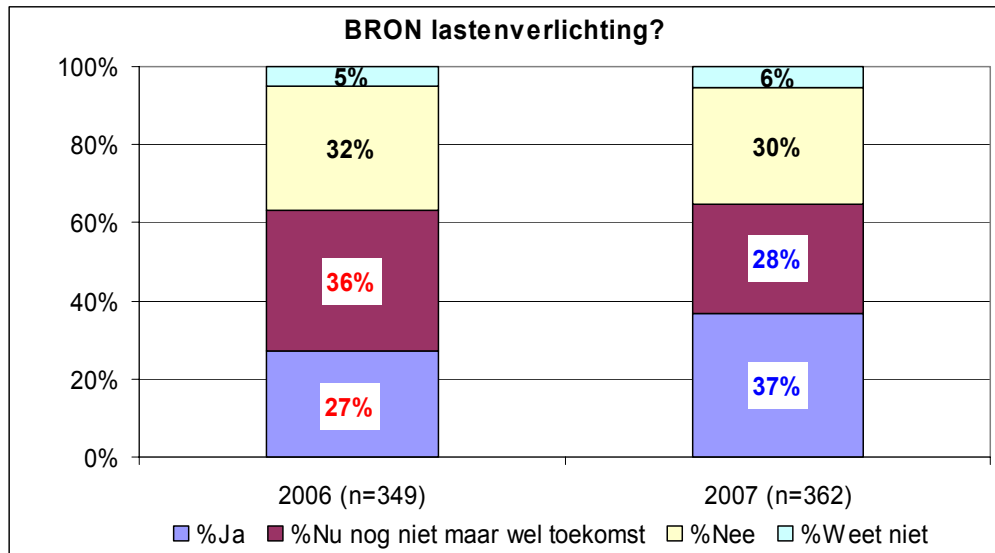
Basis: respondenten die negatief oordelen over BRON	Absoluten
Omdat de verwachte lastenverlichting niet gekomen is	20
Vanwege problemen van softwaretechnische aard	13
Vanwege problemen met leerlingen die zowel een onderwijsnummer hebben als een sofi-nummer	12
Omdat het soms niet mogelijk is om gegevens uit te wisselen met BRON	10
Vanwege problemen met dubbel ingeschreven leerlingen	9
Vanwege wachtende meldingen	6
Omdat het soms te lang duurt eer een bestand teruggekoppeld wordt	6
Anders	5
Vanwege het werken met volgnummers (batches)	4
Vanwege problemen met de Nieuwkomerregeling	0
N	21

### De belangrijkste reden negatief oordeel

Aan de 19 respondenten die meerdere redenen hebben aangekruist, is vervolgens gevraagd aan te geven welke van deze redenen de belangrijkste reden is. De helft noemt het uitblijven van verwachte lastenverlichting de belangrijkste reden (53%). Gevolgd door problemen van softwaretechnische aard (21%) en de categorie 'anders' (16%). De overige categorieën worden nauwelijks of niet genoemd als de belangrijkste reden om negatief te oordelen over het werken met BRON.

### 3.4 Heeft BRON geleid tot een lastenverlichting?

Aan de groep respondenten die ervaring heeft met BRON, is gevraagd of men vindt dat BRON heeft geleid tot een lastenverlichting op de administratie.



Ruim een derde (37%) vindt dat het werken met BRON heeft geleid tot een lastenverlichting op de administratie. 28% verwacht deze lastenverlichting in de toekomst en volgens 30% heeft de invoering van BRON niet geleid tot een lastenverlichting.

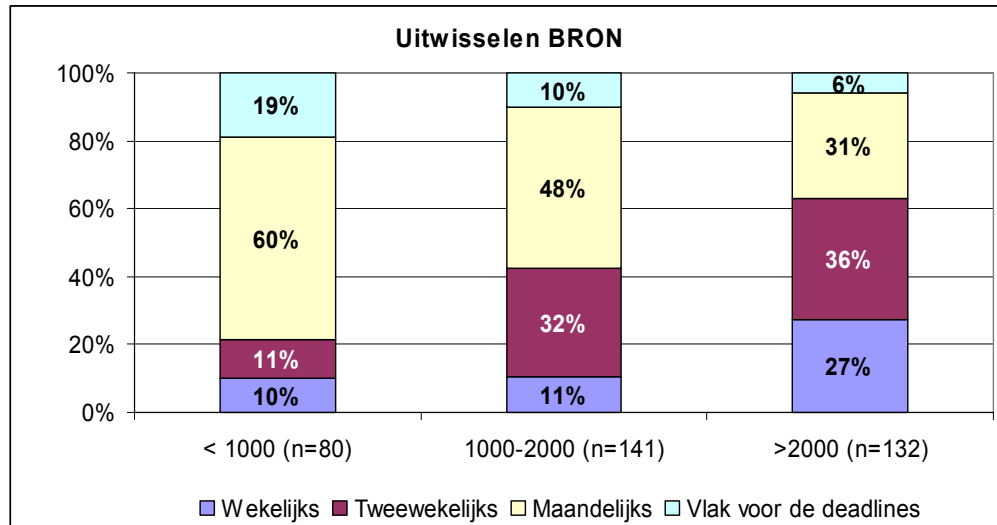
In vergelijking met 2006 zijn er nu significant meer medewerkers die vinden dat het werken met BRON leidt tot een lastenverlichting. Het aantal medewerkers die dat niet vindt, is in vergelijking met vorig jaar gelijk gebleven.

### Uitwisselen van gegevens in BRON

Desgevraagd blijkt 44% maandelijks gegevens uit te wisselen met BRON.

Basis: bekend met BRON	%
Wekelijks	17%
Tweewekelijks	28%
Maandelijks	44%
Vlak voor deadlines	10%
N:	362

Uit onderstaande grafiek blijkt duidelijk dat instellingen met meer dan 2000 leerlingen doorgaans veel frequenter gegevens uitwisselen met BRON dan instellingen met een kleiner leerlingenaantal. Een voor de hand liggende verklaring is dat hoe meer leerlingen een school telt hoe vaker het nodig zal zijn om gegevens bij te werken.



### Begeleiden en aansturen scholen

Afspraken binnen de keten leiden ertoe dat de IB-Groep het afgelopen jaar de scholen intensief heeft begeleid en strak heeft gestuurd in de verschillende processen. Aan alle respondenten is gevraagd hoe men dit het afgelopen jaar heeft ervaren. Men kon een oordeel geven met behulp van een rapportcijfer. Gemiddeld is er een **6,9** toegekend.

Eén van de respondenten heeft over dit onderwerp het volgende opgemerkt:

*“Het slechte cijfer voor de begeleiding van de IB-Groep is gegeven omdat de begeleiding wel goed is maar soms is de deadline nog niet eens verstreken en soms zit er nog een week tussen en dan gaan ze al allerlei dreigmailtjes sturen en telefoontjes plegen.”*

### Opbrengstenkaart

Sinds vorig jaar heeft het CFi de opbrengstenkaart, gebaseerd op de gegevens uit BRON, naar instellingen toegestuurd. Aan alle respondenten is gevraagd hoe tevreden men is over dit proces. Men kon wederom een oordeel geven met behulp van een rapportcijfer. 150 respondenten hebben deze vraag beantwoord met ‘geen mening’ of ‘niet van toepassing’. Gemiddeld is dit proces met **6,3** beoordeeld. Medewerkers van scholen met minder dan 1000 leerlingen (6.9) geven gemiddeld een hoger cijfer dan medewerkers van scholen met meer leerlingen. (Tussen de 1000 en 2000 leerlingen: 6.2 en meer dan 2000 leerlingen: 6.1)

Respondenten die een zes of lager (n= 91) hebben gegeven, noemen ondermeer de volgende onderwerpen. Meerdere medewerkers laten weten dat de **gegevens niet kloppen**. Volgens sommigen komt dit omdat het CFi te snel de gegevens uit BRON heeft gebruikt. Anderen merken op dat er te weinig ruimte is voor uitzonderingen. Ook vragen enkelen zich af hoe het CFi de opbrengstenkaart heeft samengesteld.

*“De gegevens bleken niet te kloppen en lastig te controleren door het ontbreken van de juiste kolommen. Een extra toelichting had veel controle werkzaamheden voorkomen.”*

*“Het is blijkbaar onmogelijk om een volledig betrouwbaar IDU-formulier samen te stellen uit de gegevens die in BRON staan. Ik heb daar vorig schooljaar contact over gehad met CFI: zij weten zelf niet (eens) hoe het formulier gelezen moet worden en doen heel luchtig over de verschillen die er zijn met de werkelijkheid...”*

*“De gegevens van de opbrengstenkaart worden gehaald van een foto, verzonden door de IB-Groep die bij lange na nog niet in overeenstemming is met de uiteindelijke gegevens in de leerlingenadministratie. Kortom, veel te snel toezenden van gegevens zonder zich af te vragen in hoeverre die met de praktijk kloppen en dus weer lastenverzwaring in plaats van -verlichting.”*

*“Wij hebben afdelingen ISK en speciaal onderwijs, dit is niet goed te vertalen in een opbrengstenkaart.”*

*“Het is ondoorzichtig hoe de opbrengstenkaart tot stand komt (en dus doen wij het handmatig na om te controleren).”*

*“...Sowieso is het lastig de gegevens op de opbrengstenkaart goed te interpreteren maar helemaal als je niet precies weet hoe ze zijn verwerkt...”*

Op scholen met **meerdere vestigingen en/of locaties** is het niet in alle gevallen goed gegaan.

*“Wij hebben 3 vestigingen en 5 locaties. Hierdoor worden de opbrengsten van verschillende locaties met elkaar vermengd terwijl er bijvoorbeeld 2 zelfstandige HAVO-VWO onder 1 vestiging vallen.”*

*“De opbrengstenkaart gaat van 2 vestigingen uit en wij hebben met de inspectie afgesproken dat de school 1 opbrengstenkaart heeft. Dit komt door de verdeling van de studies.”*

Een aantal respondenten heeft expliciet opgemerkt niet tevreden te zijn met de **ondersteuning** van de IB-Groep en het CFI. Vooral over de medewerkers van het CFI is men niet tevreden.

*“Er waren verschillen tussen onze eigen gemaakte IDU's en die van CFI; na twee keer vragen naar een analyse van de verschillen heb ik nog steeds geen antwoord gekregen.”*

*“... Slechte ondersteuning van helpdesk CFI.”*

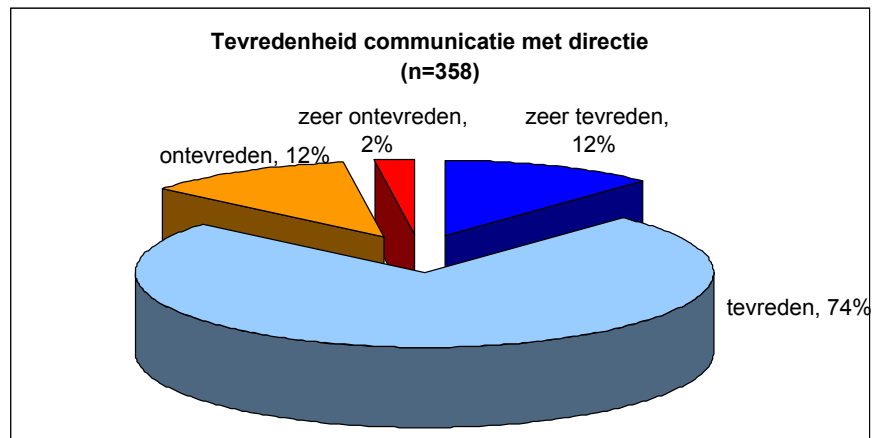
*“Met vragen werd ik van het kastje naar de muur gestuurd. Door CFI naar IB-Groep en vervolgens van IB-Groep naar CFI.”*

### **Met wie wordt contact opgenomen?**

Aan de groep die ervaring heeft met de opbrengstenkaart is vervolgens gevraagd of men met het IPO of met het CFI contact opneemt indien men een inhoudelijke vraag heeft over de opbrengstenkaart. Circa de helft (53%) neemt in zo'n geval contact op met de medewerkers van het IPO.

### Tevredenheid communicatie directie en leerlingenadministratie

Aan de respondenten (die geen deel uitmaken van de directie) is gevraagd aan te geven in welke mate men tevreden is over de wijze waarop de communicatie tussen de directie van de instelling en de afdeling leerlingenadministratie verloopt over het werken met BRON.



Het merendeel is (zeer) tevreden over de communicatie tussen de directie van hun instelling met de afdeling leerlingenadministratie.

## 4 Dienstverlening

---

### 4.1 Informatievoorziening

Aan iedereen is gevraagd naar de mate van tevredenheid over het geheel aan informatie dat men gedurende het schooljaar via meerdere kanalen van de IB-Groep ontvangt over nieuwe ontwikkelingen of tussentijdse aanpassingen. Gemiddeld waardeert men de informatievoorziening met een 7.3.

### 4.2 Relatiebeheerder

Een meerderheid (65%) van de respondenten heeft contact met de regio-relatiebeheerder van de IB-Groep. In vergelijking met 2006 (78%) is het aantal medewerkers dat heeft aangegeven contact te hebben gehad met de regio-relatiebeheerder afgenomen.

Aan de groep die contact heeft met de relatiebeheerder is gevraagd om met behulp van een tienpuntsschaal de mate van tevredenheid over het functioneren van de regio-relatiebeheerder te geven. Gemiddeld wordt een 7.7 gegeven. Medewerkers van instellingen met meer dan 2000 leerlingen (7.5) geven gemiddeld een lager cijfer dan medewerkers van scholen met minder dan 2000 leerlingen (7.8).

### 4.3 Informatiepunt Onderwijs (IPO)

82% heeft het afgelopen jaar contact gehad met een IPO-medewerker. De gemiddelde tevredenheid over het functioneren van de medewerkers van het IPO is een 7.6.

#### Beoordelingen aspecten

Aan de groep respondenten die contact heeft opgenomen met het IPO is gevraagd de volgende aspecten te beoordelen met behulp van een rapportcijfer (1 – 10).

<b>Basis: respondenten die contact hebben gehad met IPO</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Behulpzaamheid van de IPO-medewerkers	7.8	7.9
Klantgerichtheid van de IPO-medewerkers	7.6	7.7
Telefonische bereikbaarheid van het IPO in het algemeen	7.5	7.6
Kennis van de IPO-medewerkers	7.4	7.4
Snelheid van het antwoord	7.4	7.4
Telefonische bereikbaarheid van het IPO in de weken voorafgaand aan aanleverdata (zoals de accountantsverklaring, examengegevens en volledigheidverklaring)	7.0	7.2
Uniformiteit van het antwoord van verschillende medewerkers op eenzelfde (soort) vraag	6.7	7.0
N	347	305

Het merendeel van de aspecten wordt (ruim) voldoende beoordeeld. Respondenten zijn het minst tevreden over 'de telefonische bereikbaarheid van het IPO in de weken voorafgaand aan aanleverdata' (7.2) en over 'de uniformiteit van het antwoord van verschillende medewerkers op eenzelfde (soort) vraag' (7.0). Maar in vergelijking met vorig jaar is de tevredenheid over deze twee aspecten toegenomen.

Aan respondenten die een zes of lager aan een of meerdere aspecten<sup>2</sup> hebben gegeven, is gevraagd een toelichting te geven. Het merendeel van de toelichtingen heeft betrekking op het ontbreken van uniformiteit van het antwoord en de slechte bereikbaarheid van de helpdesk.

*"Bij vragen worden er door verschillende medewerkers wel eens afwijkende antwoorden gegeven."*

*"Bij een vraag word je vaak van het kastje naar de muur gestuurd en bij elke medewerker krijg je een ander antwoord!"*

Meerdere respondenten wijzen erop dat de wachttijd in drukke periodes inderdaad te lang kan oplopen. Enkelens voegen hier aan toe dat dit op zich wel begrijpelijk is.

*"De telefonische bereikbaarheid daalt als meer mensen contact willen opnemen, wat vooral gebeurt op momenten dat er echt iets zal moeten. Is heel logisch."*

Enkele respondenten melden dat het regelmatig voorkomt dat een medewerker niet direct antwoord op een vraag kan geven. Vaak wordt dan een collega geraadpleegd. Op zich staat men daar niet afwijzend tegenover maar wel vindt men het vervelend dat men daardoor langer moet wachten op het antwoord.

*"Vaak moeten medewerkers elders in hun organisatie navraag doen om een (goed) antwoord te kunnen geven."*

*"De kennis van de IPO-medewerkers is over het algemeen goed, maar regelmatig moet er wat aan een collega gevraagd worden. Dat is niet erg maar de snelheid waarmee het antwoord wordt gegeven, wordt hiermee vertraagd."*

#### **4.4 Klachtenafhandeling**

Een derde van de medewerkers van instellingen (33%) weet waar zij bij een eventuele klacht over de dienstverlening van de IB-Groep of over een medewerker van de IB-Groep terecht kunnen.

Vijftien respondenten hebben het afgelopen jaar een klacht ingediend. Gemiddeld waardeert deze groep de klachtafhandeling met een 6.

---

<sup>2</sup> Telefonische bereikbaarheid algemeen: n= 26, telefonische bereikbaarheid voorafgaand aan aanleverdata: n= 60, kennis: n= 37, snelheid van het antwoord: n= 36, uniformiteit van het antwoord: n= 56, klantgerichtheid: n= 22 en behulpzaamheid: n= 15.

## 5 Leerlingenadministratiepakket en beveiligde site

### 5.1 Leerlingenadministratiepakket

Magister (50%) en @vo (35%) zijn op dit moment de meest gebruikte leerlingenadministratiepakketten.

11% van de respondenten laat desgevraagd weten dat er op hun school in het afgelopen jaar (2007) een wijziging van het leerlingenadministratiepakket heeft voorgedaan.

### 5.2 De beveiligde site van de IB-Groep.

Aan alle respondenten is een aantal vragen over het werken met de beveiligde site van de IB-Groep voorgelegd met het verzoek een waardering te geven.

- Het inloggen op de beveiligde site in het algemeen
- Het inloggen op de beveiligde site in de weken voorafgaand aan aanleverdata (zoals de accountantsverklaring, examengegevens en volledigheidverklaring)
- Het werken met de beveiligingsdiskette
- Het werken met versie 1.5 04 van Java
- Het werken met Internet Explorer 6.0 of lager

Basis: allen	Gemiddelde
Inloggen beveiligde site (algemeen)	6.1
Inloggen (voor aanleverdata)	5.9
Internet Explorer 6.0 of lager	5.5
Beveiligingsdiskette	5.2
Java versie 1.5 04	4.9
N	411

Gesteld kan worden dat gemiddeld gezien de respondenten niet erg tevreden zijn. Alleen 'inloggen op de beveiligde site (algemeen)' krijgt een krappe voldoende.

Vervolgens is gevraagd te reageren op de volgende stelling:

*Bron moet voldoen aan privacy-wetgeving en beveiligingseisen. Dit betekent dat de IB-Groep pas nieuwe software kan doorvoeren als deze geen kinderziekten meer vertoont. Wat vindt u daar van?*

Basis: allen	%
Ik heb daar begrip voor en accepteer dit	74%
Ik heb daar begrip voor maar vind het moeilijk te accepteren	22%
Ik heb daar geen begrip voor	4%
N	370

Bijna driekwart heeft hier begrip voor en accepteert het.

### 5.3 Leerplusarrangement

Circa een vijfde (21%) geeft aan dat er op hun school een leerplusarrangement is.

### 5.4 ISK-problematiek

Een kleine minderheid (8%) laat desgevraagd weten dat op hun school de ISK-problematiek speelt. Aansluitend is gevraagd waar men dan met betrekking tot deze problematiek tegenaan gelopen is.

Een deel van de gemaakte opmerkingen heeft betrekking op de registratie in GBA en in BRON. Er wordt ondermeer op gewezen dat deze doelgroep met zich meebrengt dat er vaak verkeerde (of onvoldoende) gegevens geregistreerd zijn in de GBA.

*“Het is lastig bewijsvoering betreffende gegevens ouders en datum aankomst in Nederland te krijgen. Ouders hebben vaak geen papieren en spreken de taal niet. Datum aankomst in Nederland via GBA wijkt heel vaak af van werkelijkheid. Dit geeft problemen met de accountant.”*

*“...Ik bemerk in het kader van BRON, dat veel ISK-leerlingen niet bekend zijn in de gemeentelijke basisadministraties.”*

*“Het duurt erg lang voordat de leerlingen bekend zijn in Bron. De leerlingen hebben geen status. Ook niet bekend bij de GBA.”*

Het komt volgens de medewerkers ook voor dat hun instelling geen (of onvoldoende) bekostiging ontvangt voor deze leerlingen. Anderen vrezen dat deze groep leerlingen de kwaliteitskaart van de school negatief beïnvloedt.

*“ISK leerlingen vallen onder de ILT codes van het reguliere onderwijs en hebben daardoor al jaren een negatieve invloed op onze onderwijskaart. Ook stromen deze leerlingen tussentijds in zonder dat er een behoorlijke bekostiging tegenover staat. Tevens is het altijd moeilijk om van illegale leerlingen de benodigde papieren te krijgen, terwijl de accountant dat wel vereist en ook de school verplicht is deze leerlingen onderwijs te geven.”*

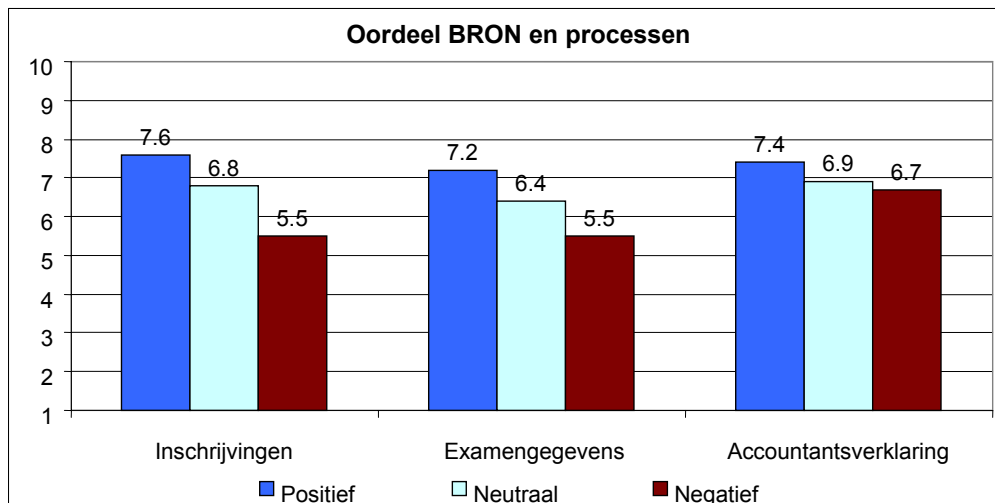
*“... Het grote verloop van leerlingen en de consequenties voor de financiering. Leerlingen vallen vaak tussen 2 tellingen ( aankomst / vertrek ) en daar is geen financiering voor.”*

*“Binnen de ISK zijn er 4 verschillende klassen, allen aangeduid als leerjaar 1. ISK leerlingen doorlopen vaak meerdere van deze klassen, in meerdere jaren, voordat ze doorstromen naar regulier onderwijs. Ze worden dus gezien als leerlingen die doubleren, en dit heeft invloed op de kwaliteitskaart.....”*

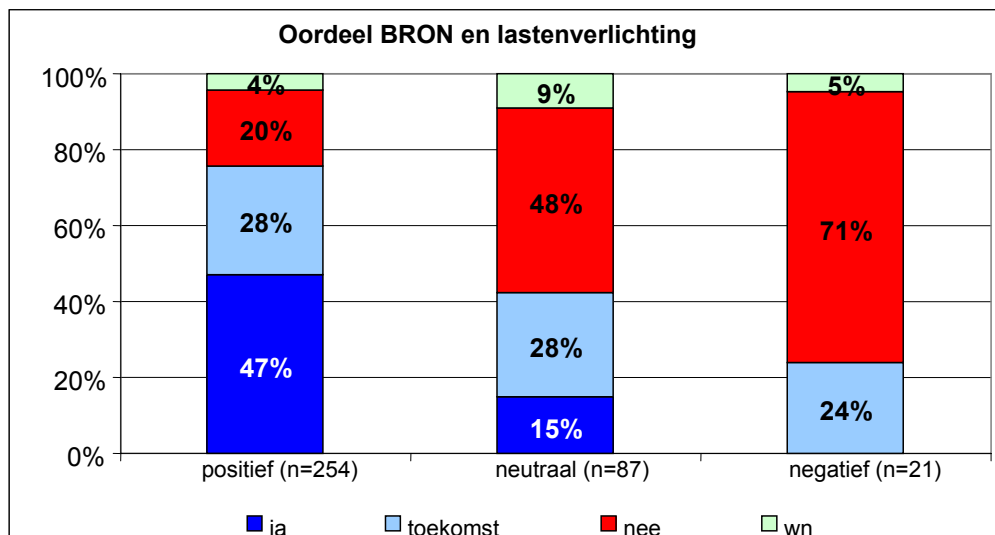
## 6 Oordeel BRON en de algemene mate van tevredenheid

Al eerder is geconstateerd dat een ruime meerderheid van de respondenten (70%) positief is over het werken met BRON. In dit hoofdstuk wordt onderzocht of deze groep respondenten met betrekking tot de andere onderwerpen ook anders oordeelt in vergelijking met de respondenten die neutraal of negatief oordelen over BRON. Dit heeft tot doel te achterhalen wat de redenen van tevredenheid of ontevredenheid zijn.

In onderstaande grafiek zijn de respondenten uitgesplitst naar hun oordeel over het werken met BRON. Per groep wordt de gemiddelde score voor de drie processen getoond. Duidelijk wordt dat de groep die positief oordeelt over het werken met BRON, alle drie de processen hoger waardeert dan de overige twee groepen. Het verschil is het grootst voor het proces 'inschrijvingen', gevolgd door 'examengegevens'.



In de volgende grafiek is de groep wederom uitgesplitst en wordt per groep getoond of men vindt dat het werken met BRON leidt tot een lastenverlichting op de administratie.



Het is niet verbazingwekkend dat een groot deel van de respondenten dat ‘neutraal’ of ‘negatief’ oordeelt over het werken met BRON vindt dat dit niet leidt tot een lastenverlichting. Het is eveneens niet verbazingwekkend dat bijna de helft van de groep ‘positief’ van mening is, dat het werken met BRON tot een administratieve lastenverlichting heeft geleid. Maar wel opvallend is dat 20% dit niet vindt. Er moeten dus voor deze groep andere factoren zijn waarom zij toch tevreden zijn over het werken met BRON.

Om dit te achterhalen is gekeken naar de antwoorden op de vraag “welke van de genoemde redenen om positief te oordelen over BRON is voor u de belangrijkste reden”. Deze nadere analyse leert ons dat de groep ‘positief maar geen sprake van lastenverlichting’ relatief vaak aangeeft dat sinds het werken met BRON de administratie beter op orde is en dat het aanleveren van gegevens meer routine is geworden. Met andere woorden, deze groep voorziet niet zozeer een lastenverlichting maar ziet als belangrijk voordeel vooral het werken met een betrouwbaar en overzichtelijk leerlingenbestand.

### IPO

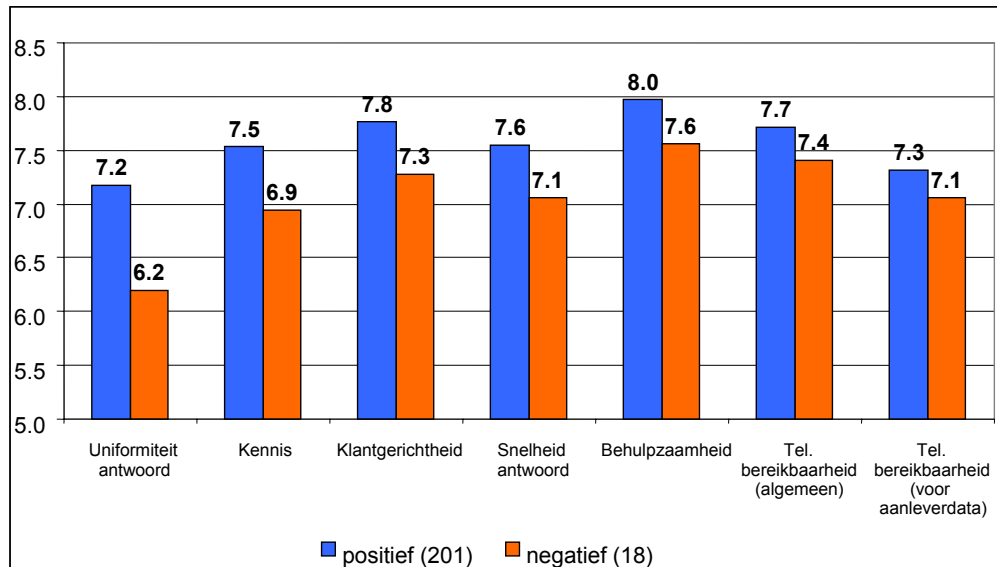
Respondenten die negatief oordelen over BRON hebben veel vaker contact met het IPO (95%) dan de overige respondenten (82%). Het minst tevreden is deze groep over de uniformiteit van het antwoord en de kennis van de medewerkers van het IPO.

In onderstaande tabel worden de gemiddelde scores getoond per groep.

	Oordeel over BRON			Totaal
	Positief	Neutraal	Negatief	
Tevredenheid IPO	7.7	7.4	7.1	7.6
Behulpzaamheid	8.0	7.7	7.6	7.9
Klantgerichtheid	7.8	7.6	7.3	7.7
Tel. bereikbaarheid (algemeen)	7.7	7.4	7.4	7.6
Kennis	7.5	7.1	6.9	7.4
Snelheid antwoord	7.6	7.2	7.1	7.4
Tel. bereikbaarheid (voor aanleverdata)	7.3	6.8	7.1	7.2
Uniformiteit antwoord	7.2	6.8	6.2	7.0
N	201	75	18	305

Het moge duidelijk zijn dat respondenten die positief oordelen over BRON ook meer tevreden zijn over het IPO. Duidelijk wordt ook dat vooral de scores van de groep ‘negatief’ en in mindere mate ook de scores van de groep ‘neutraal’ voor bijna alle aspecten de gemiddelde totaalscore naar beneden halen.

In de volgende grafiek worden alleen de gemiddelde scores van de groep 'positief over BRON' en de groep 'negatief over BRON' getoond. Dit met het doel om te laten zien waar het effect van het oordeel over BRON het grootst is. Daarom is er een ordening die loopt van het grootste verschil tussen beide groepen tot en met het kleinste verschil.



Het verschil is het grootst voor de 'uniformiteit van het antwoord' en de kennis van de medewerker van het IPO en het kleinst voor de telefonische bereikbaarheid. Met andere woorden respondenten die negatief oordelen over BRON zijn in het algemeen ook minder tevreden over de kwaliteit van het antwoord. Verder is bekend dat deze groep juist veel vaker contact opneemt met het IPO dan de groep die positief is over BRON. Het zou interessant zijn om in kaart te brengen over welke onderwerpen deze groep contact opneemt met de helpdesk.

### Opbrengstenkaart

Sinds vorig jaar heeft het CFi de opbrengstenkaart, gebaseerd op de gegevens uit BRON, naar instellingen toegestuurd. Ook het proces van de opbrengstenkaart wordt wisselend beoordeeld door de drie verschillende groepen:

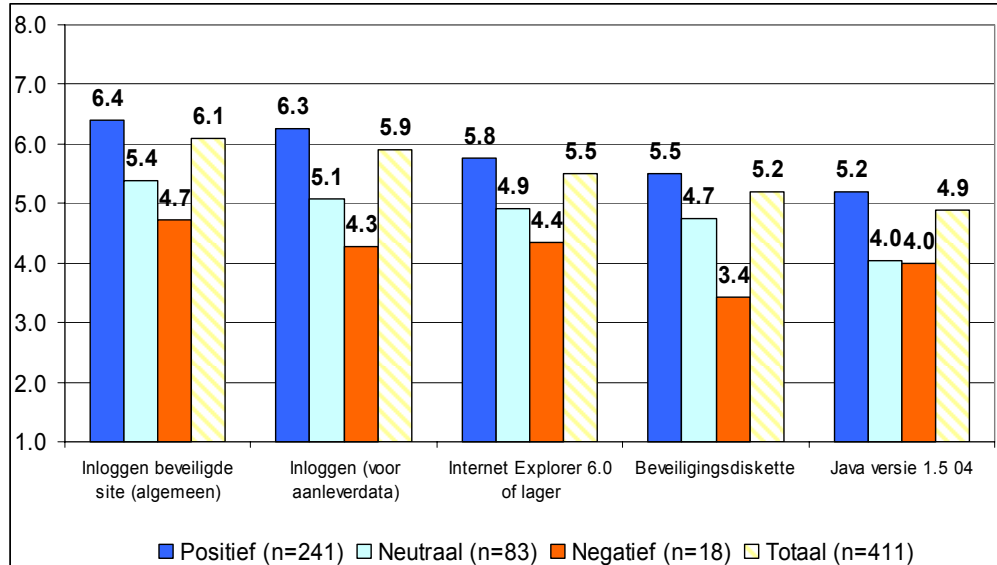
- Positief over BRON: 6.4
- Neutraal over BRON: 6.2
- Negatief over BRON: 4.8

### Leerlingenadministratiepakket

Geconstateerd kan worden dat van de groep die positief oordeelt over BRON, 90% met een pakket werkt van één van de twee grootste leveranciers. Voor de groep 'negatief' ligt dat percentage beduidend lager (60%).

### De beveiligde site

De volgende grafiek laat zien dat medewerkers die ontevreden zijn over het werken met BRON ook minder tevreden zijn over het werken met de beveiligde site van de IB-Groep.



Respondenten die negatief oordelen over BRON zijn gemiddeld gezien veel kritischer over het werken met de beveiligde site. De gemiddelde scores van deze kleine sub-groep zijn behoorlijk laag en hebben een negatief effect op de gemiddelde totaalscore.

Tot slot is nog gekeken in hoeverre er in een verschil is in de mate waarin men de algemene informatievoorziening van de IB-Groep waardeert. Medewerkers met een positief oordeel over het werken met BRON zijn gemiddeld meer tevreden over de informatievoorziening dan de overige groepen.

- Positief over BRON: 7.6
- Neutraal over BRON: 6.9
- Negatief over BRON: 6.7

## 7 Relatie met de IB-Groep

---

Aan het einde van de vragenlijst is aan alle respondenten gevraagd of zij nog iets op of aan te merken hebben met betrekking tot hun relatie met de IB-Groep. Ook specifieke wensen ten aanzien van de IB-Groep konden worden weergegeven. 99 Respondenten hebben een toelichting gegeven. De antwoorden zijn zoveel mogelijk gerubriceerd en worden hieronder weergegeven.

### Beveiligde site

Over de beveiligde site zijn veel opmerkingen gemaakt. Het merendeel gaat over het werken met het floppy en de versies van Java en Internet Explorer. Het moge duidelijk zijn dat een upgrade van de gebruikte versies op prijs gesteld wordt. Een aantal meldt expliciet, verheugd te zijn dat binnenkort de usb stick het floppy gaat vervangen.

*“Het wordt tijd dat de IB-Groep met zijn tijd mee gaat. Werken met schijfje en Explorer 6 en Java 1.05.04 is achterhaald. Wij hebben speciaal een computer staan alleen voor BRON. Te gek voor woorden.”*

*“Ik heb iets gehoord over een verandering richting de USB-stick. Dat zou ik zeker toejuichen en ik houd informatie daarover in de gaten.”*

Meerdere respondenten wijzen er op dat het werken met oude versies soms tot extra werkzaamheden of tot problemen leidt.

*“De wijziging van inlog heeft grote problemen opgeleverd. Onze ICT medewerker heeft een enorme inzet moeten plegen om tot uitwisseling van gegevens te kunnen komen.”*

*“... Afgelopen zomer hebben we problemen gehad met inloggen nadat de beveiligde site een verandering had ondergaan. Op onze school werken we met de nieuwste software en programmatuur. De versie van het Java-script van de IB-Groep is een oudere als bij ons gebruikt wordt. Lastig.”*

*“... Ook de oudere versie van Java heeft bij ons voor problemen gezorgd. Een nieuwe versie werd vorig jaar automatisch geïnstalleerd, waarna we geen melding konden doen. Helaas kregen we ook geen foutmelding zodat we niet wisten waar het probleem lag. Met hulp van de regionale contactpersoon hebben we destijds wel aangeleverd maar in principe te laat.”*

En volgens sommigen beroept de IB-Groep er zich ten onrechte op dat het werken met de oude versies komt door de wet bescherming persoonsgegevens. Men wijst erop dat banken en de belastingen wel in staat zijn hiervoor een adequate oplossing te vinden.

*“Eerder was er een vraag over het feit dat de IB-Groep met privacywetgeving te maken heeft en daardoor soms moeilijk nieuwe software/systemen kan doorvoeren. Ik zie werkelijk niet in hoe die twee zaken zich tot elkaar verhouden, zeker niet als het gaat om het gebruik van een normale actuele Internetbrowser en Java-software. Ik vind de vraag impliciet een slechte smoes verwoorden. Waarom gebruiken jullie in de bestandsdefinities ondertussen geen XML(-variant)? Dat is toch in zeer hoog tempo DE internetstandaard aan het worden. Ook bij de overheid: denk alleen al aan de XBRL-standaard van Belastingdienst, KvK en CBS.”*

*Ten aanzien van de privacy regeling waar de IB-Groep rekening mee heeft te houden wil ik nog aangeven dat banken hier ook al jaren mee te maken hebben. Voor deze instellingen is het ook mogelijk om op een moderne manier de privacy van hun cliënten te kunnen waarborgen.”*

### **Gebruik derden (met name de gemeenten) BRON**

Meerdere respondenten zouden graag zien dat derden en dan vooral de gemeenten meer gebruik gaan maken van de gegevens in BRON. Volgens deze groep respondenten zou dat bijdragen tot een substantiële lastenverlichting op de administratie. Incidenteel wordt erop gewezen dat de IB-Groep andere instanties (beter) moet informeren over de mogelijkheid van het opvragen van gegevens in BRON.

*“Graag een oplossing zoeken om ook de gemeenten (leerplicht) te laten kijken in Bron. Dit scheelt ons een hoop werk en tijd. Het gaat dan om inschrijving en uitschrijving van leerlingen.”*

*“Er zijn nog steeds veel bevestigingen van externen die door de school moeten worden ingevuld. Voorbeelden hiervan zijn de bevestigingen van bijvoorbeeld het CBS en de Inspectie waar de adviezen van de basisschool voor nodig zijn. Ook gemeentelijke instanties willen nog veel informatie (al dan niet terecht). Het zou mijn inziens goed zijn om een overzicht te publiceren van instanties die bij de IB-Groep om informatie kunnen vragen met daarbij een overzicht van de gegevens die ze op kunnen vragen.”*

*“Het zou wenselijk zijn om meer gemeenten aan te sporen gebruik te maken van het IB-Groep loket gegevensuitwisseling. Het is mij gebleken dat gemeenten niet of weinig op de hoogte zijn van de mogelijkheden met name de afdeling in verband met leerplichtregistratie. Het aankloppen bij de scholen voor leerlinggegevens levert extra werk op voor beide partijen.”*

### **Complimenten aan de IB-Groep**

Een deel van de respondenten heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om de IB-Groep te complimenteren met de verleende diensten. Anderen bedanken individuele werknemers van de IB-Groep om hun inzet.

*“Ik vind het bijzonder prettig dat je altijd zo goed geholpen wordt als je vragen hebt, hetzij over de foto of over de terugmeldingen of wat dan ook. Ze hebben alle tijd en zoeken net zo lang tot je tevreden verder kunt met je werk. Heel positief om met IB-Groep te bellen.”*

*“Bij problemen neem ik contact op met een medewerker van het IPO. Vaak is dit dezelfde persoon die mij met mijn problemen helpt en mij altijd een goed advies geeft. Een compliment voor de betrokken medewerkster is op zijn plaats.”*

*“Uit mijn antwoorden blijkt het al, maar ik wil nog eens expliciet vermelden, dat ik zeer tevreden ben over de wijze waarop ik door medewerkers van de IB-Groep te woord wordt gestaan en behandeld. Altijd correct en zeer plezierig. Als ik dreig in de stress te schieten, omdat iets niet schijnt te lukken of iets fout dreigt te gaan, vind ik aan de andere kant van de lijn altijd iemand van de IB-Groep die mij kan helpen en rust geeft. Voor een instantie die toch ook moet werken met een star instituut als CFI een verademing....”*

Tot slot de reactie van een tevreden 'klant':

*“Voorheen was de naam van de ordner waarin we alle BRON papieren bewaren: BRON van ergernis. Al twee jaar is deze ordner omgedoopt tot BRON van vreugde!”*

## 8 Samenvattende conclusies en aanbevelingen

---

In opdracht van de IB-Groep heeft Ergo, bureau voor markt-en beleidsonderzoek, een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder medewerkers in het VO. Dit kwantitatieve onderzoek heeft in de vorm van een web-enquête in december 2007 plaatsgevonden. In totaal hebben 411 medewerkers van VO-instellingen meegewerkt aan dit onderzoek.

### 8.1 Samenvattende conclusies

Sinds 2003 werken instellingen in het VO met BRON. In de afgelopen jaren is het aantal gegevens dat via BRON aangeleverd dient te worden, uitgebreid. Grofweg kan gesteld worden, dat er op dit moment drie belangrijke aanlevermomenten zijn: de accountantsverklaring (voor 1 juli), de resultaten van de (school- en centrale) examens (mei) en het proces van inschrijvingen van leerlingen inclusief de volledigheidverklaring (voor half oktober).

#### Tevredenheid over de processen

Medewerkers van scholen zijn (gematigd) tevreden over deze drie processen. Het proces van inschrijven van leerlingen (7.3) en de accountantsverklaring (7.2) worden hoger gewaardeerd dan het proces van het aanleveren van examengegevens (6.9). In vergelijking met een jaar geleden is dat overigens wel een verbetering want toen was het gemiddelde oordeel een 6.6.

#### Inschrijven leerlingen inclusief de volledigheidverklaring (7.3)

Medewerkers van instellingen met meer dan 1000 leerlingen en minder dan 2000 leerlingen zijn gemiddeld meer tevreden (7.5) over dit onderdeel van BRON dan de medewerkers van instellingen met meer of minder leerlingen.

Het is opvallend dat een groot deel van de opmerkingen van medewerkers die een 6 of lager aan dit proces hebben gegeven, geen betrekking heeft op het proces zelf, maar gaan over de **beveiligde site van de IB-Groep**. Men is vooral niet tevreden over het gebruik van de verouderde software. Het gebruik van **floppies** noemt men uit de tijd en levert vaak praktische problemen op omdat er bijna geen computers meer zijn met een diskettestation. Het werken met **verouderde versies van Java en Internet Explorer** leidt vaak tot inlogproblemen.

Andere opmerkingen gaan wel over het inschrijvingsproces. Zo vindt men dat de **terugkoppelingen** vaak te lang op zich laten wachten. Anderen vinden de **foutmeldingen** onduidelijk of onterecht. Ook over de **batches** en dan met name over de volgorde wordt kritiek geleverd.

#### Examengegevens (6.9)

Medewerkers hebben in 2006 voor de eerste keer de examengegevens aangeleverd via BRON. Nu een jaar later is men kennelijk al meer vertrouwd geraakt met dit proces en dit vertaalt zich terug in de mate van tevredenheid. Vorig jaar gaf men gemiddeld nog een 6.6 nu is dat een 6.9. Belangrijk is ook dat het percentage zeer ontevreden (een waardering van 4 of lager) aanzienlijk is afgenomen. Vorig jaar gaf nog één op de tien (!) een vier of lager en in 2007 is dat nog maar 3%.

Er is een duidelijk verband waar te nemen tussen het aantal leerlingen op een instelling en de mate van tevredenheid over het proces van het aanleveren van de examenge-

gevens. Hoe meer leerlingen een school telt des te lager de tevredenheid is over het proces.

Meest genoemde reden waarom men niet tevreden is over dit proces is dat het regelmatig voorkomt dat gegevens die in BRON goedgekeurd zijn vervolgens **afgekeurd** worden door de Inspectie. Men begrijpt niet hoe dit kan. Het vermoeden bestaat dat er onvoldoende afstemming is tussen beide ketenpartners. Verder vindt men het lastig dat er tussen het aanleveren van de examengegevens in BRON en de afkeuring door de Inspectie zo veel **tijd** zit. Men zou graag zien dat direct bij het aanleveren van de gegevens de juiste toetsing plaatsvindt.

Een ander vaak genoemd obstakel is dat men **veel te veel terugkoppelingen** ontvangt en bovendien vindt men deze meldingen vaak **onduidelijk**.

### **Accountantsverklaring (7.2)**

Een ruime meerderheid (95%) heeft de accountantsverklaring op tijd (voor 1 juli) aangeleverd. In vergelijking met 2006 is dat een toename. Vorig jaar gaf nog 14% van de respondenten aan dat op hun instelling de accountantsverklaring pas na de sluitingsdatum was aangeleverd. Nu is dat nog maar 5%.

In vergelijking met de twee andere processen valt het op dat in de gemaakte opmerkingen over dit proces geen algemene lijnen te ontdekken zijn. De indruk bestaat dat dit proces voor de meesten geen noemenswaardige problemen oplevert. Wel melden enkelen dat niet zij maar het **bestuur of overkoepelend gezag** bepaalt wanneer de accountant langskomt en wanneer de verklaring aangeleverd wordt in BRON.

### **BRON**

In vergelijking met 2006 is het aantal respondenten dat nu positief oordeelt over BRON toegenomen. In 2006 was dat nog 59% nu is dat al 70%! Het valt op dat deze stijging niet is ontstaan door een afname van respondenten die negatief oordelen. Dat percentage wijkt in vergelijking met 2006 niet af. De toename komt vooral door respondenten die vorig jaar nog een neutraal oordeel hadden.

De *belangrijkste* genoemde redenen om positief te oordelen zijn:

- De mogelijkheid dat andere partijen als SVB en CBS ook via BRON van de gegevens gebruik kunnen maken
- Omdat men nu niet meer heeft te maken met de 'papieren' ILT
- Omdat het aanleveren van gegevens nu sneller gaat dan vroeger

De *belangrijkste* genoemde redenen om negatief te oordelen zijn:

- Het uitblijven van verwachte lastenverlichting
- Problemen van softwaretechnische aard

In vergelijking met 2006 (27%) is het percentage medewerkers dat vindt dat het werken met BRON heeft geleid tot een **lastenverlichting** op de administratie toegenomen (37%). Ook hier is de toename vooral veroorzaakt door een afname van het percentage medewerkers dat deze lastenverlichting pas in de toekomst verwacht. Het percentage dat niet vindt dat de invoering van BRON heeft geleid tot een lastenverlichting (30%) is in vergelijking met 2006 stabiel (32%).

Instellingen met meer dan 2000 leerlingen **wisselen frequenter gegevens uit** met BRON dan scholen met minder dan 2000 leerlingen. Dit lijkt vooral te komen omdat meer leerlingen nu eenmaal ook meer wijzigingen met zich meebrengen.

### **Begeleiden en aansturen van scholen door de IB-Groep**

Met betrekking tot de verschillende processen zijn scholen afgelopen jaar intensief begeleid en gestuurd door de IB-Groep. Dit is door de medewerkers matig gewaardeerd (6.9).

### **Opbrengstenkaart**

Sinds 2007 stuurt het CFI de opbrengstenkaart (gebaseerd op de gegevens uit BRON) naar instellingen toe. Respondenten die ervaring hebben met dit proces waarderen dit niet erg hoog (6.3). Medewerkers van kleinere instellingen zijn doorgaans wel wat meer tevreden (6.9) dan medewerkers van scholen met meer dan 1000 leerlingen.

Belangrijkste kritiekpunt is dat de **gegevens** in deze opbrengstenkaart **niet kloppen**. Men vermoedt dat dit veroorzaakt wordt doordat het CFI te snel gegevens uit BRON gehaald heeft. Ook is genoemd dat er te weinig ruimte is voor uitzonderingen. Anderen vragen zich af hoe het CFI deze kaart heeft samengesteld.

Medewerkers van instellingen met **meerdere vestigingen en of locaties** hebben gemeld dat dit gegeven vaak tot problemen heeft geleid.

Duidelijk wordt ook dat zowel de **helpdesk van het CFI als het IPO** met betrekking tot de opbrengstenkaart niet in alle gevallen adequaat heeft gehandeld. Er is overigens nauwelijks een verschil met wie men contact opneemt indien men een inhoudelijke vraag heeft over dit onderwerp. (IPO: 53% en CFI: 47%)

### **Dienstverlening**

Gemiddeld waardeert men de **informatievoorziening** met een 7.3.

In vergelijking met 2006 (78%) is er in 2007 (65%) minder contact geweest met de **regio-relatiebeheerder**. De mate van tevredenheid is gelijk gebleven. Gemiddeld heeft men een 7.7 gegeven. Medewerkers van de grote instellingen (7.5) zijn doorgaans minder tevreden dan medewerkers van instellingen met minder dan 2000 leerlingen (7.8).

Het afgelopen jaar heeft 82% van de respondenten contact gehad met een **IPO-medewerker**. Ook over het functioneren van de medewerkers van het IPO is men tevreden (7.6).

De 'uniformiteit van het antwoord' (7.0) en de 'telefonische bereikbaarheid van het IPO in de weken voorafgaand aan aanleverdata' (7.2) worden het laagst gewaardeerd. Wel zijn beide aspecten in vergelijking met 2006 in de huidige onderzoeksrunde hoger gewaardeerd.

Doorgaans is men zeer tevreden over de behulpzaamheid (7.9) en de klantgerichtheid van de medewerkers van het IPO (7.7).

Een derde van de respondenten weet waar zij bij een eventuele **klacht** over de dienstverlening of over een medewerker van de IB-Groep terecht kunnen. Vijftien respondenten hebben het afgelopen jaar een klacht ingediend. Gemiddeld is de klachtafhandeling matig beoordeeld (6.0).

### **Leerlingenadministratiepakket**

Magister (50%) en @VO (35%) zijn de meest gebruikte pakketten. Volgens 11% van de medewerkers is er op hun instelling afgelopen jaar een wijziging van pakket geweest.

### **Beveiligde site**

Gesteld kan worden dat het werken met de beveiligde site van de IB-Groep niet hoog gewaardeerd wordt. Het inloggen op deze site krijgt nog net een voldoende (6.1). Het werken met de verouderde versies van Internet Explorer (5.5) en Java (4.9) en het werken met de beveiligingsdiskette (5.2) krijgen allen een onvoldoende.

### **Leerplusarrangement**

21% van de respondenten laat weten dat op hun school een leerplusarrangement is.

### **ISK-problematiek**

De ISK-problematiek speelt op de meeste instellingen niet. Slechts 8% van de medewerkers laat weten dat dit op hun instellingen wel speelt.

Het merendeel van de opmerkingen gaat over het feit dat de gegevens van deze leerlingen vaak niet goed (of helemaal niet) zijn opgenomen in de **GBA**. Dat geldt ook voor de registratie in **BRON**. Ook maakt men zich zorgen dat deze groep leerlingen een negatieve invloed heeft op de **kwaliteitskaart** van de school. Verder vreest men problemen met de **bekostiging** van deze leerlingen.

## **8.2 ERGO:**

In 2006 werd al de conclusie getrokken dat medewerkers van VO-instellingen in afnemende mate problemen ervaren met het werken met BRON. Destijds werd gesteld dat er een duidelijk verband was waar te nemen tussen ervaring met een specifiek proces en het oordeel hierover. Hoe langer men bekend was met een specifiek proces hoe hoger doorgaans de waardering was. Dat is nu ook duidelijk waarneembaar. In 2007 hebben instellingen voor de derde keer de accountantsverklaring via BRON aangeleverd en voor de examengegevens was dit de tweede keer. In vergelijking met 2006 is de gemiddelde waardering over het aanleveren van de examengegevens substantieel gestegen. Verder valt het op dat er over het proces van de accountantsverklaring nauwelijks meer verbeterpunten genoemd zijn door de respondenten.

Over andere processen hebben de medewerkers van scholen wel verbeterpunten aangedragen. Een constante daarin zijn opmerkingen over terugmeldingen. Zo vindt men bijvoorbeeld dat men te vaak meldingen van de IB-Groep ontvangt of dat deze meldingen fouten bevatten of onduidelijkheden.

Verder valt het op dat indien ketenpartners bij het proces betrokken zijn er volgens de medewerkers wel eens wat misgaat. Gemeld zijn ondermeer examengegevens die wél in BRON zijn goedgekeurd maar niet door de Inspectie. En onduidelijkheden over de gegevens die het CFI heeft gebruikt in de opbrengstenkaart.

In voorgaande jaren werd er al regelmatig gemord over het gebruik van de beveiligingsdiskette. Het valt dit jaar op dat respondenten spontaan beginnen te klagen over het gebruik van de verouderde software met betrekking tot de beveiligde site. Niet alleen het floppy moet het ontgelden (alhoewel een klein aantal verheugd wist te melden dat deze op korte termijn wordt vervangen door een USB-stick) maar ook de verouderde versies van Java en Internet Explorer. Het moge duidelijk zijn dat meerdere respondenten niet 'gelukkig' zijn met het gegeven dat men verplicht wordt te werken met verouderde software. Vooral niet omdat dit kan leiden tot extra werkzaamheden op de administratie.

Over de dienstverlening vanuit de IB-Groep zijn de respondenten doorgaans (zeer) tevreden. Zowel het relatiebeheer als het IPO worden goed gewaardeerd. In vergelijking met 2006 is er zelfs een hogere waardering voor de uniformiteit van de antwoorden. Een ander positief punt is dat er in vergelijking met vorig jaar nauwelijks meer respondenten spontaan opmerken dat medewerkers van het IPO zich niet altijd aan hun belofte houden om terug te bellen.

In vergelijking met 2006 (59%) is in dit jaar het percentage medewerkers dat positief oordeelt over BRON (70%) toegenomen. Deze toename komt niet door een afname van het percentage medewerkers dat negatief oordeelt over BRON maar door een afname van het percentage respondenten met een neutraal oordeel.

Het is de vraag of de groep 'negatief over BRON' ooit tevreden zal zijn over het werken met BRON. Naar eigen zeggen is de belangrijkste reden om negatief te oordelen over BRON dat de beloofde lastenverlichting niet is gekomen. Dat blijkt overigens ook uit de cijfers; 71% van hen verwacht niet dat BRON ooit gaat leiden tot een lastenverlichting. Het zou interessant zijn indien in kaart gebracht kan worden wat nu volgens deze groep de oorzaak is dat men geen lastenverlichting ervaart. Komt dit bijvoorbeeld door het leerlingenadministratiepakket waar mee gewerkt wordt of zijn er andere redenen?

Hoewel het maar om kleine groep gaat, heeft dit toch zijn neerslag op de overall resultaten. Deze groep en trouwens ook de groep die neutraal oordeelt over BRON geeft namelijk ook over bijna alle andere onderwerpen een significant lagere score dan de groep die wel positief oordeelt over BRON. Met andere woorden de 'neutralen' en 'negatieven' trekken op tal van fronten de score naar beneden. Ook doet de groep met een negatief oordeel over BRON veel vaker een beroep op het IPO dan de overige groepen.

### **8.3 Aanbevelingen**

#### **Processen**

Over het proces van inschrijvingen van leerlingen en het aanleveren van de examengegevens kan het volgende aanbevolen worden:

- Het proces van terugkoppelingen kritisch te bekijken en te streven naar beperking van de hoeveelheid terugkoppelingen.
- Daarnaast zou er naar gestreefd moeten worden om de inhoud van de signalen (foutmeldingen) zo helder mogelijk over te brengen.
- Te onderzoeken of het mogelijk is, iets te doen aan de 'volgorde' van de batches

Met betrekking tot het aanleveren van de examengegevens wordt specifiek aanbevolen:

- Er naar te streven dat de norm van de IB-Groep (Simulon) overeenkomt met de eisen zoals gesteld door de Inspectie
- 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

#### **BRON**

Met betrekking tot het werken met BRON in het algemeen kan het volgende aanbevolen worden:

- Kritisch te onderzoeken of het mogelijk is de verouderde software aan te passen aan de standaard van deze tijd zonder dat de privacy regels in het geding komen
- Streef naar (nog) meer overleg met ketenpartners (Inspectie en CFI) met als doelstelling het onderlinge beleid zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen zodat instel-

lingen zo min mogelijk obstakels op hun pad tegenkomen. Te denken valt aan uniforme eisen met betrekking tot de examengegevens en de gegevens die het CFI gebruikt voor de opbrengstenkaart

Minder bevraging door derden wordt ervaren als een administratieve lastenverlichting. De afgelopen jaren is dit proces gestart maar kan nog verbeterd worden. Daarom wordt het volgende aanbevolen:

- Informeer (nogmaals) de gemeenten (en andere instanties) welke gegevens zij uit BRON kunnen halen
- 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.

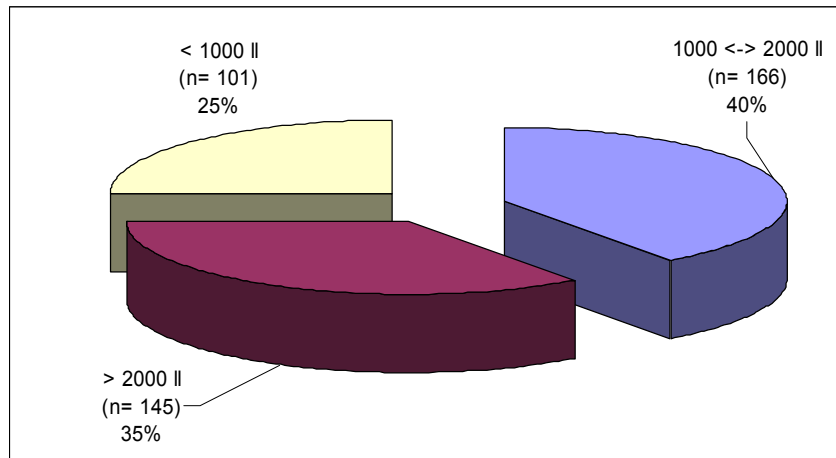
### **Dienstverlening**

In het algemeen zijn medewerkers van instellingen tevreden over de verleende dienstverlening. Echter om dit niveau de komende jaren te handhaven, is het aan te bevelen het volgende in ogenschouw te nemen. Het afgelopen jaar zijn er geen bijeenkomsten georganiseerd en is er minder contact geweest tussen de regio-relatiebeheerders en de instellingen. Het gegeven dat een ieder zijn of haar weg wel heeft gevonden met betrekking tot het werken met BRON en dat er geen belangrijke nieuwe ontwikkelingen zijn geweest, is hiervoor een mogelijke verklaring. Echter, gerealiseerd moet worden dat een gebrek aan contact er toe kan leiden dat men (de IB-Groep) minder goed op de hoogte is van wat er (precies) speelt op de instellingen. Bovendien kan de informatie aangedragen door een klanttevredenheidsonderzoek, soms te laat komen. Vandaar dat het volgende aanbevolen wordt:

- 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 IB-Groep (en eventueel de ketenpartners) en de instellingen
- 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 vindt dat het werken met BRON niet leidt tot een lastenverlichting.

## Bijlage I

### Verdeling grootte school



### Verdeling type school

	%	N
VWO, HAVO en VMBO	66%	245
VWO, HAVO, VMBO en PRO	8%	31
VMBO	8%	31
VWO en HAVO	6%	23
Categoriaal gymnasium	5%	19
Anders	3%	10
AOC	2%	6
PRO	1%	5
		370

### Brinnummer

Eén brinnummer?	%
Ja	89%
Nee	11%
N	369

### Functie medewerker

	%
Hoofd/manager/coördinator (leerlingen) administratie	37%
Medewerker (leerlingen) administratie	34%
Medewerker ICT	16%
Anders	7%
Hoofd/manager ICT	4%
Directeur/onderdirecteur	3%
	369

### Verdeling regio (conform vakantie-indeling)

