

MONITOR INVOERING
PERSOONSGEBONDEN NUMMER
PRIMAIR ONDERWIJS

Meting 1 - deel 2
Ondersteuningsmogelijkheden

- eindrapport -

Drs. E.S. van Cooten
Drs. C.T.A. van Bergen

Amsterdam, maart 2009
Regioplan publicatienr. 1562

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in opdracht van ministerie van
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	1
1.1	Inleiding.....	1
1.2	Onderzoeksopzet.....	2
1.3	Leeswijzer.....	2
2	De resultaten	5
2.1	Inleiding.....	5
2.2	Het uitwisselen van gegevens	5
2.3	Gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden.....	7
2.4	Helpdesk PGNPO	8
2.5	Helpdesk softwareleverancier.....	13
2.6	Rolverdeling school, bovenschoolse directie en bestuur...	17
3	Conclusies	23
	Bijlagen	25
Bijlage 1	Respons	27
Bijlage 2	Tabellen bij hoofdstuk 2	29
Bijlage 3	Vragenlijst	31

1 INLEIDING

1.1 Inleiding

In 2006 is gestart met de invoering van het persoonsgebonden nummer (PGN) in het primair onderwijs. Uiteindelijk zal de bekostiging van de scholen in het primair onderwijs vanaf het schooljaar 2010-2011 volledig plaatsvinden op basis van dit nummer en de daaraan gekoppelde gegevens. De komende periode wordt er stapsgewijs verder gewerkt naar deze eindsituatie.

De bij de invoering betrokken partijen (het ministerie van OCW, CFI, IB-Groep, de in het procesmanagement veld (pmv) vertegenwoordigde besturen-organisaties en AVS) laten onderzoek uitvoeren om de ontwikkelingen in het veld goed in beeld te brengen. Regioplan Beleidsonderzoek heeft daarom de opdracht gekregen tot het uitvoeren van een monitor, waarmee de invoering zal worden gevolgd. De monitor moet inzicht geven in de kennis en de houding ten opzichte van het persoonsgebonden nummer en van de stand van zaken met betrekking tot de invoering op de scholen voor po.

Voor deze 'Monitor invoering persoonsgebonden nummer po' worden een aantal metingen gehouden. In het najaar van 2007 heeft de nulmeting plaatsgevonden en zijn reeds 1200 scholen bevraagd. In het najaar van 2008 zijn weer 1200 scholen benaderd voor meting 1.

In de huidige fase van het invoeringsproces zijn scholen begonnen met het uitwisselen van gegevens en moeten ze veel zelf gaan organiseren. Een goede ondersteuning is daarbij van groot belang. Ondersteuning wordt geboden door PGNPO en de softwareleveranciers en kan daarnaast ook binnen de eigen organisatie worden geregeld, bijvoorbeeld door het bestuur of de boven-schoolse directie.

Uit meting 1 is gebleken dat de ondersteuningsmogelijkheden over het algemeen goed tot voldoende worden beoordeeld. De helpdesk van PGNPO werd door een vijfde van de scholen echter als onvoldoende of slecht beoordeeld. Deze ondersteuningsmogelijkheid werd vaker onvoldoende beoordeeld door scholen die al hadden deelgenomen aan PGN-scan2.

We hebben daarom een vervolgonderzoek uitgevoerd en de scholen uit de steekproef die we bij de meting van het najaar van 2008 hebben benaderd nogmaals aangeschreven.

We hebben de scholen verdere vragen gesteld over deze ondersteuningsmogelijkheden. Door middel van dit onderzoek hebben we onderzocht hoe de geboden hulp zo goed mogelijk kan aansluiten bij de behoefte van de scholen. De resultaten van dit vervolgonderzoek worden in dit rapport besproken. Hieronder zullen eerst we de onderzoeksopzet bespreken.

1.2 Onderzoeksopzet

Het is de bedoeling dat in totaal vier metingen worden gehouden in het kader van de Monitor invoering persoonsgebonden nummer po. Voor elke meting wordt een representatieve steekproef getrokken van 1200 scholen. Dit doen we door een gestratificeerde steekproef te trekken uit alle scholen voor primair onderwijs. In de stratificatie wordt rekening gehouden met de volgende kenmerken: schooltype (bo, sbo en wec), stedelijkheid, aantal allochtone leerlingen, het aantal scholen dat onder het bestuur valt en het soort administratiepakket. Bij meting 1 is ook rekening gehouden met deelname aan de PGN-scan2. Voor deze vervolgmeting hebben we dezelfde steekproef aangeschreven als bij meting 1.

De vragenlijst voor de vervolgmeting bevatte een aantal vragen over het uitwisselen van gegevens. De antwoorden op deze vragen geven een beeld van de context waarin de beoordeling van de ondersteuning plaatsvindt. Verder bevat de vragenlijst vragen over de verschillende ondersteuningsmogelijkheden en de rolverdeling tussen school, bestuur en bovenschools management.

De 1200 scholen uit de steekproef hebben per e-mail een uitnodiging ontvangen om de internetenquête in te vullen. Uiteindelijk hebben 715 respondenten de vragenlijst in zijn geheel ingevuld. Dat komt neer op een respons van 60 procent. De antwoorden van deze respondenten zijn in de analyses meegenomen. De responderende scholen waren mede door de gestratificeerde steekproef niet volledig representatief voor de totale populatie. Om voor de afwijking te corrigeren, is bij de analyse van de resultaten een weging toegepast.¹

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de internetenquête besproken. In het hoofdstuk wordt ingegaan op:

- uitwisseling van gegevens;
- gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden;
- de wijze van benadering en beoordeling van de helpdesk van PGNPO;
- de wijze van benadering en beoordeling van de helpdesk van de softwareleverancier;
- de rolverdeling tussen school, bestuur en bovenschools management.

¹ Zie bijlage 1.

We bespreken de resultaten uit de internetenquête aan de hand van tabellen. In hoofdstuk 3 schetsen we een totaalbeeld en trekken we conclusies. In bijlage 1 worden steekproef en respons nader besproken, in bijlage 2 zijn alle tabellen opgenomen die niet in het hoofdstuk terug zijn te vinden en in bijlage 3 is de vragenlijst terug te vinden.

Vergelijkingen

In hoofdstuk 2 maken we vergelijkingen naar achtergrondkenmerken van de scholen. Voor deze vergelijking hebben we gekeken naar de volgende achtergrondkenmerken: schooltype (bo, sbo en wec), stedelijkheid, percentage allochtone leerlingen, schoolgrootte, bestuursomvang, soort administratiepakket, deelname aan PGN-scan2 en een gemiddelde score op de contextvragen uit de vragenlijst.

Zowel bij de vergelijking tussen de metingen als bij de vergelijking naar achtergrondkenmerken van de scholen zullen we alleen de statistisch significante verschillen bespreken.

2 DE RESULTATEN

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten uit de internetenquête. We zullen achtereenvolgens ingaan op: het uitwisselen van gegevens, de ondersteuningsmogelijkheden, de helpdesk van PGNPO, de helpdesk van de softwareleverancier en de rolverdeling tussen school, bovenschoolse directie en bestuur. De belangrijkste resultaten uit de internetenquête zijn weergegeven in een aantal tabellen. In de bijlagen zijn de overige tabellen opgenomen.

2.2 Het uitwisselen van gegevens

Het invoeringsproces van het persoonsgebonden nummer bevindt zich momenteel in de tweede fase: de PGN-scan2. In de PGN-scan2 starten de scholen met het aanpassen en bijwerken van hun leerlingbestanden en wisselen bestanden uit met PGNPO. We hebben de respondenten in de internetenquête gevraagd of ze reeds hebben deelgenomen aan PGN-scan2 en gegevens hebben uitgewisseld met PGNPO. In onderstaande tabel is te zien welk antwoord de respondenten op deze vraag geven en hoe de situatie is volgens de projectorganisatie van PGN (PGNPO).

Tabel 2.1 Deelname aan PGN-scan2 (N = 715)

	Volgens respondenten		Volgens PGNPO	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ja	496	69,4%	552	77,2%
Nee	212	29,6%	163	22,8%
Geen antwoord	7	1,0%		

Als we de antwoorden van de respondenten op deze vraag vergelijken met de gegevens die wij hebben van PGNPO, zien we een verschil in werkelijke situatie en de beleving van de scholen. Volgens PGNPO hebben meer scholen deelgenomen dan dat ze zelf aangeven.

Ongeveer drie kwart van de scholen heeft inmiddels deelgenomen aan PGN-scan2. Bij de vorige veldraadpleging (deel 1 van meting 1 in het najaar van 2008) had slechts 35 procent van de respondenten deelgenomen aan de scan en 65 procent nog niet.

De 496 scholen die zeggen dat ze al hebben deelgenomen aan PGN-scan2 hebben we een aantal vervolgvragen voorgelegd over het verloop van de scan. We hebben de vraag gesteld of het uitwisselen van gegevens met PGNPO meer of minder moeite kostte dan van tevoren werd verwacht en of de werkzaamheden voor de PGN-scan2 meer of minder tijd kostten dan van tevoren werd verwacht. In tabel 2.2 is weergegeven hoe de scholen dit hebben ervaren.

Tabel 2.2 Werkzaamheden PGN-scan2 (N = 496)

	Moeite uitwisselen		Tijd werkzaamheden	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Veel meer	100	20,2%	111	22,3%
Meer	142	28,6%	192	38,8%
Niet meer/niet minder	162	32,8%	145	29,4%
Minder	67	13,6%	38	7,7%
Veel minder	23	4,7%	9	1,8%

We zien dat bijna de helft van de respondenten (48,8%) van mening is dat het uitwisselen van gegevens met PGNPO (veel) meer moeite kost dan ze van tevoren verwacht hadden. Voor ongeveer een derde kwam het ongeveer overeen met wat men verwachtte. Eén op de vijf respondenten is van mening dat het uitwisselen van gegevens (veel) minder moeite kost dan van tevoren werd verwacht.

In de meting van het najaar van 2008 is deze vraag ook gesteld. Toen was meer dan zestig procent van de respondenten van mening dat de uitwisseling van gegevens meer of veel meer moeite kostte dan verwacht. Nog geen vijftien procent vond dat het (veel) minder moeite kostte.¹ Over het algemeen is men nu dus iets positiever over dit onderdeel.

Als we kijken naar de tijd die de werkzaamheden voor PGN-scan2 in beslag nemen, vindt ruim zestig procent dat dit (veel) meer tijd in beslag neemt dan men van tevoren had verwacht. Ongeveer een derde vindt dat het net zoveel tijd kost als men verwachtte en tien procent vindt dat het minder tijd in beslag neemt.

Over het algemeen is men negatiever over de tijd die de werkzaamheden in beslag nemen dan over de moeite die het kost om de gegevens met PGNPO uit te wisselen.

¹ Cooten, E.S. van & C.T.A. van Bergen (2008) *Monitor invoering persoonsgebonden nummer primair onderwijs, meting 1*. Amsterdam: RegioPlan Beleidsonderzoek.

We hebben de respondenten die zeggen dat ze reeds aan de scan hebben deelgenomen een aantal stellingen over het verloop van de scan voorgelegd. In onderstaande tabel is te zien hoe men over deze stellingen denkt.

Tabel 2.3 Stellingen over het uitwisselen van gegevens (N = 496)

	(Zeer) oneens	Neutraal	(Zeer) eens
Het uitwisselen met PGNPO verliep zonder problemen	57,8%	12,1%	30,1%
Geen problemen met planning scan2	31,0%	13,6%	55,4%
Intern goed voorbereid op scan2	6,0%	20,8%	73,2%
Tijdens uitwisseling bleek het LAS niet gereed	51,0%	12,2%	36,7%

Een derde van de respondenten is van mening dat het uitwisselen van gegevens zonder problemen is verlopen. Bijna zestig procent is het echter niet met deze stelling eens. We zien dat men over het algemeen licht negatief over deze stelling denkt. Over de planning van PGN-scan2 is het beeld iets positiever. Ruim de helft heeft geen problemen met de planning, maar ook hier geldt dat één op de drie respondenten hier een negatieve mening over heeft. Over de interne voorbereiding op de scan denkt men het meest positief: driekwart van de respondenten vindt dat men intern goed is voorbereid op PGN-scan2. Over de laatste stelling die we hebben voorgelegd aan de respondenten heeft ruim de helft een positieve mening. Iets meer dan een derde kwam er echter tijdens de uitwisseling van de gegevens achter dat het leerlingadministratiesysteem nog niet gereed was voor de uitwisseling.

We zien hier een aantal verschillen tussen achtergrondkenmerken van scholen. Als we kijken naar de omvang van de school zien we dat grote scholen het meest negatief denken over het verloop van de scan en kleine scholen het meest positief. Dit laatste geldt ook voor scholen die niet in een grote gemeente zijn gevestigd.

2.3 Gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden

Met dit deel van de monitor moet een beeld worden verkregen van de beoordeling van de verschillende ondersteuningsmogelijkheden. We hebben daarom als eerste gevraagd of de scholen in het afgelopen jaar (2008) een beroep hebben gedaan op de helpdesk van PGNPO of op de helpdesk van de softwareleverancier. In onderstaande tabel is te zien dat een kwart helemaal geen beroep op deze ondersteuningsmogelijkheden heeft gedaan. De helpdesk van PGNPO is door twee derde van de respondenten geraadpleegd. Op de helpdesk van de softwareleverancier is door iets minder dan de helft een beroep gedaan.

Tabel 2.4 In 2008 een beroep gedaan op helpdesk (N = 715)

	Aantal	Percentage
Op de helpdesk van PGNPO	479	67,0%
Op de helpdesk van de softwareleverancier	329	46,0%
Op geen van beide	183	25,6%

In de meting van het najaar 2008 hebben we ook gevraagd op welke ondersteuningsmogelijkheden men een beroep heeft gedaan. Toen had 49,8 procent van de respondenten een beroep gedaan op de helpdesk van PGNPO. Voor de helpdesk van de softwareleverancier geldt dat toen 35,7 procent van de respondenten hierop een beroep had gedaan (zie tabel 2.15 eindrapport meting 1). Voor beide ondersteuningsmogelijkheden zien we dus een stijging van het aantal respondenten dat er een beroep op deed.

Bij het gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden zien we ook verschillen naar achtergrondkenmerken. Scholen met heel weinig leerlingen met een allochtone achtergrond deden er het minst vaak een beroep op. Verder hebben scholen die al hebben deelgenomen aan PGN-scan2 vaker een beroep gedaan op de ondersteuningsmogelijkheden dan scholen die nog niet aan de scan hebben deelgenomen.

We zien ook dat scholen die vaker een beroep hebben gedaan op de ondersteuningsmogelijkheden, de scholen zijn die een negatieve houding hebben ten opzichte van de werkzaamheden voor PGN-scan2 en de stellingen over het verloop hiervan. Scholen die geen beroep op deze ondersteuningsmogelijkheden hebben gedaan, zijn vaak positiever over het verloop van de scan.

In de volgende paragrafen gaan we verder in op de benadering en beoordeling van respectievelijk de helpdesk van PGNPO en de softwareleverancier.

2.4 Helpdesk PGNPO

We legden de respondenten die aangaven dat ze een beroep op de helpdesk van PGNPO hebben gedaan als eerste de vraag voor met welke vraag ze deze helpdesk hebben benaderd. In tabel 2.5 is te zien dat de meeste respondenten deze helpdesk benaderden met een vraag over een terugmelding op de gegevenslevering. Meer dan de helft van deze respondenten benaderde de helpdesk voor deze vraag. Ook met vragen over foutmeldingen in het leerling-administratiesysteem, de uitwisseling van gegevens en over het certificaat is de helpdesk van PGNPO relatief vaak benaderd. Met vragen over de bewerkersovereenkomst en het doel van het PGN in het algemeen heeft men minder vaak de helpdesk benaderd.

Tabel 2.5 Met welke vraag is de helpdesk van PGNPO benaderd (N = 479)

Vraag over...	Aantal	Percentage
De terugmelding op de gegevenslevering	247	51,5%
Een foutmelding in het LAS	245	51,2%
Het uitwisselen van gegevens	209	43,6%
Het certificaat	195	40,8%
De planning van PGN-scan2	140	29,3%
Het registreren van leerling-gegevens	108	22,5%
De webcast	87	18,3%
Het invoeringsplan	35	7,4%
Het doel van PGN	14	2,8%
De bewerkersovereenkomst	13	2,8%
Anders*	38	8,0%

* Hier noemt men vragen over het centraal aanvoeren van gegevens bij meerdere locaties, vragen over de wijziging van contactgegevens van de school of vragen over de lange duur van het verzenden van de gegevens.

De helpdesk van PGNPO kan op verschillende manieren worden benaderd: telefonisch, via de onlinehelpdesk op de website van PGNPO of via e-mail. We vroegen de respondenten om voor de vragen waarvoor ze de helpdesk hebben benaderd aan te geven op welke manier ze dit deden. In tabel 2.6 is per gestelde vraag te zien op welke manier de helpdesk is benaderd.² In totaal hebben 407 respondenten gebruikgemaakt van de telefonische helpdesk, 118 respondenten van de onlinehelpdesk en 172 respondenten van de helpdesk via e-mail.

Tabel 2.6 Hoe is de helpdesk van PGNPO benaderd?

Vraag over...	Telefonisch	Online	Via e-mail
De terugmelding	48,6%	35,1%	37,9%
Een foutmelding in het LAS	46,7%	31,6%	38,3%
Het uitwisselen van gegevens	41,0%	33,6%	26,5%
Het certificaat	34,9%	30,0%	22,9%
De planning van PGN-scan2	24,3%	20,9%	18,9%
Het registreren van gegevens	20,7%	17,4%	14,8%
De webcast	15,5%	19,5%	8,5%
Het invoeringsplan	5,9%	5,2%	1,7%
Het doel van PGN	2,8%	0,9%	1,3%
De bewerkersovereenkomst	1,8%	0,0%	0,4%
Anders	7,2%	6,9%	10,1%
Totaal aantal	407	118	172

De meeste respondenten hebben de telefonische helpdesk gebeld voor ondersteuning bij hun vragen. De andere kanalen werden een stuk minder vaak geraadpleegd. Er zijn geen specifieke vragen die vooral via één bepaald kanaal werden gesteld.

² Omdat men de helpdesk voor meerdere vragen en via meerdere kanalen kan benaderen, tellen de percentages per vraag op tot meer dan 100 procent.

Voor alle drie de kanalen zien we hetzelfde als in tabel 2.5 te zien is: de verschillende kanalen worden het meest vaak benaderd met vragen over de terugmelding, een foutmelding in het leerlingadministratiesysteem, het uitwisselen van gegevens en het certificaat. De onlinehelpdesk is nooit benaderd voor vragen over de bewerkersovereenkomst. Verder geldt dat de ondersteuningsmogelijkheden voor het stellen van deze vragen allemaal één of meerdere keren zijn gebruikt.

We hebben de respondenten gevraagd de telefonische, online- en e-mail-ondersteuning met een rapportcijfer te beoordelen als ze er gebruik van hadden gemaakt. In tabel 2.7 is te zien welke cijfers de respondenten gegeven hebben.

De meeste voldoende (een 6 of hoger) worden gegeven aan de telefonische helpdesk. Bijna tachtig procent geeft hier een voldoende, circa twintig procent een onvoldoende. Aan de onlinehelpdesk en de helpdesk via e-mail wordt door twee derde van de respondenten een voldoende gegeven en door een derde een onvoldoende.

Als we kijken naar het gemiddelde cijfer komt de onlinehelpdesk met een 5,9 het minst goed naar voren. De helpdesk via e-mail komt iets hoger uit. Gemiddeld wordt de telefonische helpdesk dus het best beoordeeld.

Tabel 2.7 Beoordeling

	Telefonisch		Online		Via e-mail	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
1	7	1,8%	5	4,3%	4	2,4%
2	12	3,0%	4	3,2%	3	1,9%
3	18	4,4%	6	5,4%	12	7,3%
4	12	3,0%	9	7,7%	11	6,6%
5	35	8,6%	15	13,7%	24	14,2%
6	65	16,2%	18	16,3%	16	9,5%
<i>Subtotaal</i>	<i>149</i>	<i>37,0%</i>	<i>57</i>	<i>50,6%</i>	<i>70</i>	<i>41,9%</i>
7	106	26,2%	34	30,0%	47	28,3%
8	119	29,4%	16	14,7%	31	19,0%
9	20	4,9%	4	3,9%	13	7,8%
10	10	2,4%	1	0,7%	5	2,9%
Gemiddelde	6,6		5,9		6,3	

Bij deze beoordelingen zien we verschillen tussen scholen. De scholen die een positief beeld hebben van het verloop van PGN-scan2, beoordelen de verschillende kanalen met een hoger cijfer. Scholen die negatief staan tegenover de werkzaamheden en stellingen die betrekking hebben op het verloop van PGN-scan2 geven hier over het algemeen lagere cijfers.

De 149 respondenten die een 6 of lager hebben gegeven, stelden we een vervolgvraag over de reden voor deze lage beoordeling. De respondenten konden kiezen uit een lijst met mogelijke redenen en hadden daarnaast de mogelijkheid om nog een andere reden te noemen. In tabel 2.8 zijn de redenen voor deze lage beoordeling terug te vinden.

De belangrijkste reden die hier wordt genoemd, is dat het antwoord niet heeft geholpen bij het oplossen van het probleem. Andere veel genoemde redenen zijn dat de medewerkers bij de helpdesk niet voldoende op de hoogte waren van het onderwerp, het antwoord niet duidelijk was of het contact met deze medewerkers moeizaam verliep. De reden dat de medewerkers niet klantvriendelijk zijn, wordt relatief weinig genoemd.

Tabel 2.8 Reden beoordeling telefonische helpdesk met 6 of lager (N = 149)

	Aantal	Percentage
Het antwoord hielp niet bij het oplossen van het probleem	83	55,5%
De medewerkers bij de helpdesk waren niet voldoende op de hoogte van het onderwerp	82	55,0%
Het antwoord was onduidelijk	60	40,0%
Het contact met de medewerker bij de helpdesk verliep moeizaam	57	37,9%
Ik kreeg niet het gewenste antwoord	43	29,0%
Er zou contact met mij worden opgenomen, maar dat is nooit gebeurd	35	23,7%
Lange wachttijd aan de telefoon	27	17,8%
Het duurde heel lang voor ik antwoord kreeg	22	14,7%
De medewerkers bij de helpdesk waren niet klantvriendelijk	15	10,3%
Anders*	19	12,5%

* Als andere reden wordt nog genoemd dat men werd doorverwezen naar de helpdesk van de softwareleverancier en vice versa. Ook geven meerdere respondenten aan dat de medewerkers bij de helpdesk slecht verstaanbaar waren.

Bij de onlinehelpdesk wordt, net als bij de telefonische helpdesk, als meest voorkomende reden genoemd dat het antwoord niet hielp bij het oplossen van het probleem (tabel 2.9). Verder wordt meerdere keren genoemd dat het antwoord onduidelijk was, men niet het gewenste antwoord kreeg of dat het antwoord niet voorkwam in de lijst met mogelijke antwoorden op veelgestelde vragen.

Tabel 2.9 Reden beoordeling onlinehelpdesk met 6 of lager (N = 57)

	Aantal	Percentage
Het antwoord hielp niet bij het oplossen van het probleem	31	54,3%
Het antwoord was onduidelijk	25	44,9%
Ik kreeg niet het gewenste antwoord	25	43,8%
Het antwoord kwam niet voor in de lijst met antwoorden op mogelijke vragen	23	41,0%
Er zou contact met mij worden opgenomen, maar dat is nooit gebeurd	14	24,4%
De onlinehelpdesk was niet gebruikersvriendelijk	9	15,5%
Ik kon de onlinehelpdesk niet vinden op de website van PGNPO	3	5,9%
Anders*	5	8,2%

* Als andere redenen geeft men aan dat men werd doorverwezen naar de helpdesk van de softwareleverancier en vice versa.

Zoals in tabel 2.10 te zien is, is ook bij de helpdesk via e-mail de meest voorkomende reden voor een lage beoordeling (6 of lager) dat het antwoord niet hielp bij het oplossen van het probleem. Verder noemt men meerdere keren dat het antwoord onduidelijk was, of dat men niet het gewenste antwoord kreeg.

Tabel 2.10 Reden beoordeling helpdesk via e-mail met 6 of lager (N = 70)

	Aantal	Percentage
Het antwoord hielp niet bij het oplossen van het probleem	44	62,7%
Het antwoord was onduidelijk	31	44,3%
Ik kreeg niet het gewenste antwoord	23	33,6%
Het duurde heel lang voor ik antwoord kreeg	17	25,0%
De medewerkers bij de helpdesk waren niet voldoende op de hoogte van het onderwerp	12	17,4%
Er zou contact met mij worden opgenomen, maar dat is nooit gebeurd	6	8,9%
Anders*	7	10,6%

* De respondenten die aangeven dat ze hier een andere reden voor hebben, geven allemaal aan dat ze nooit antwoord hebben gekregen.

Na de vragen over de helpdesk van PGNPO hebben we de respondenten nog de gelegenheid gegeven om een nadere toelichting te geven of een aanbeveling te doen. 105 respondenten hebben hier nog een aanvullende opmerking geplaatst. We noemen hieronder de meest voorkomende opmerkingen.

Een aantal respondenten geeft aan dat ze zeer tevreden zijn met de helpdesk van PGNPO. Ze geven aan dat de medewerkers vriendelijk en behulpzaam zijn en dat de helpdesk is verbeterd in de loop van het traject.

Veel scholen die hier een opmerking plaatsen zijn echter minder positief. Een

opmerking die vaak wordt genoemd, is dat men van de helpdesk van PGNPO wordt doorverwezen naar de helpdesk van de softwareleverancier en vice versa. Het is voor de medewerkers van de helpdesk vaak niet duidelijk waar het probleem ligt. Een andere veel genoemde opmerking is dat de helpdesk slecht bereikbaar is.

Ook geven relatief veel respondenten aan dat het zeer lang duurt voor je een antwoord krijgt en dat de antwoorden op heel specifieke vragen vaak algemeen en standaard zijn. Daarnaast wordt relatief vaak genoemd dat het antwoord niet concreet is, maar ingewikkeld en onduidelijk.

Er worden ook opmerkingen gemaakt over de medewerkers van de helpdesk. Meerdere respondenten geven aan dat de medewerkers moeilijk verstaanbaar zijn en slecht Nederlands spreken. Ten slotte merkt een aantal respondenten op dat de medewerkers bij de helpdesk niet voldoende op de hoogte zijn van het onderwerp en het onderwijs in het algemeen. Vooral scholen voor speciaal onderwijs noemen dit relatief vaak.

2.5 Helpdesk softwareleverancier

De 329 respondenten die hebben aangegeven dat ze een beroep op de helpdesk van de softwareleverancier hebben gedaan, kregen ook een aantal vervolgvragen. Deze vervolgvragen gaan over de benadering en beoordeling van de helpdesk van de softwareleverancier. Bijna twee derde van de respondenten heeft de helpdesk van de softwareleverancier benaderd met een vraag over een foutmelding in het leerlingadministratiesysteem. Daarnaast is deze helpdesk relatief vaak benaderd met vragen over het uitwisselen van gegevens en over de update van het leerlingadministratiesysteem.

Tabel 2.11 Met welke vraag is de helpdesk van de softwareleverancier benaderd (N = 329)

Vraag over...	Aantal	Percentage
Een foutmelding in het LAS	214	64,9%
Het uitwisselen van gegevens	145	44,1%
De update van het LAS	123	37,5%
De aansluiting van software met PGNPO	89	27,1%
Storingen in de software	73	22,1%
Het registreren van leerlinggegevens	68	20,5%
De beveiliging van het LAS	18	5,6%
Anders*	16	4,9%

* Andere vragen zijn het vragen van uitstel over de planning en vragen over hoe om te gaan met persoonsgebonden nummer in het algemeen.

In tabel 2.12 is te zien van welke kanalen men gebruik heeft gemaakt voor de verschillende vragen.³ In totaal hebben 287 respondenten gebruikgemaakt van de telefonische helpdesk, 28 van de onlinehelpdesk en 86 van de helpdesk via e-mail.

Tabel 2.12 Hoe is de helpdesk van de softwareleverancier benaderd?

	Telefonisch	Online	Via e-mail
Een foutmelding in het LAS	61,5%	57,6%	78,9%
Het uitwisselen van gegevens	42,6%	39,0%	40,7%
De update van het LAS	35,8%	24,5%	41,7%
De aansluiting van software met PGNPO	26,2%	22,1%	27,1%
Storingen in de software	21,7%	14,4%	27,8%
Het registreren van leerlinggegevens	19,2%	13,2%	20,9%
De beveiliging van het LAS	5,2%	12,9%	1,4%
Anders	5,0%	0,0%	6,0%
Totaal aantal	287	28	86

Ook bij de helpdesk van de softwareleverancier geldt dat voor alle vragen de telefonische helpdesk het meest gebruikte kanaal is.

Alle drie de kanalen zijn het meest geraadpleegd voor de vraag over foutmeldingen in het leerlingadministratiesysteem. De telefonische en de onlinehelpdesk zijn daarna het meest gebruikt voor vragen over het uitwisselen van gegevens. De helpdesk via e-mail voor vragen over de update van het leerlingadministratiesysteem.

We hebben de respondenten gevraagd de telefonische, online- en e-mail-ondersteuning van de softwareleverancier met een rapportcijfer te beoordelen als ze er gebruik van hebben gemaakt. In tabel 2.13 is te zien welke cijfers de respondenten hebben gegeven. De meeste voldoende worden gegeven aan de telefonische helpdesk: bijna negentig procent van de respondenten beoordeelt deze helpdesk met een 6 of hoger, maar ook aan de onlinehelpdesk en de helpdesk via e-mail geeft ruim tachtig procent een voldoende.

Als we kijken naar de gemiddelde cijfers wordt de telefonische helpdesk met een 7,1 het best beoordeeld. De onlinehelpdesk en de helpdesk via e-mail krijgen hetzelfde gemiddelde cijfer. Beoordelingen van een 6 of lager komen verhoudingsgewijs het meest voor bij de helpdesk via e-mail.

³ Omdat men de helpdesk voor meerdere vragen en via meerdere kanalen kan benaderen, tellen de percentages per vraag op tot meer dan 100 procent.

Tabel 2.13 Beoordeling

	Telefonisch		Online		Via e-mail	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
1	2	0,8%	2	8,2%	1	1,4%
2	1	0,4%	0	0,0%	1	1,7%
3	4	1,5%	0	0,0%	2	3,1%
4	14	4,9%	0	0,0%	2	2,2%
5	14	4,9%	3	10,2%	7	9,0%
6	40	14,1%	3	12,6%	11	13,8%
<i>Subtotaal</i>	75	26,6%	8	31,0%	24	31,2%
7	94	33,6%	8	29,3%	31	38,1%
8	76	27,2%	7	24,4%	16	20,2%
9	23	8,3%	3	11,2%	6	7,4%
10	12	4,3%	1	4,1%	2	3,0%
Gemiddelde	7,1		6,8		6,8	

Als we deze beoordelingen vergelijken met de beoordelingen voor de helpdesk van PGNPO (tabel 2.7) zien we dat de helpdesk van de softwareleverancier voor alle drie de kanalen over het algemeen beter wordt beoordeeld dan de helpdesk van PGNPO.

Ook bij de beoordelingen van de helpdesk van de softwareleverancier zien we verschillen tussen scholen. Scholen met een positief beeld van het verloop van PGN-scan2, beoordelen de verschillende kanalen met een hoger cijfer dan scholen die negatief staan tegenover de werkzaamheden en stellingen die betrekking hebben op het verloop van PGN-scan2. Daarnaast zien we nog dat scholen die nog niet hebben deelgenomen aan PGN-scan2 positiever zijn over de telefonische helpdesk van de softwareleverancier, dan scholen die al wel aan de scan hebben deelgenomen.

We hebben weer naar redenen gevraagd als men een 6 of lager heeft gegeven als rapportcijfer. Bij de beoordeling van de telefonische helpdesk wordt als meest voorkomende reden genoemd dat het antwoord niet hielp bij het oplossen van het probleem (tabel 2.14). Ook geeft ruim een derde als reden dat er een lange wachttijd was aan de telefoon, ruim een kwart dat het heel lang duurde voor men antwoord kreeg of dat de medewerkers bij de helpdesk niet voldoende op de hoogte waren van het onderwerp. De reden dat de medewerkers niet klantvriendelijk zijn, wordt relatief weinig genoemd.

Tabel 2.14 Reden beoordeling telefonische helpdesk met 6 of lager (N = 75)

	Aantal	Percentage
Het antwoord hielp niet bij het oplossen van het probleem	39	51,5%
Lange wachttijd aan de telefoon	29	38,5%
Het duurde heel lang voor ik antwoord kreeg	21	27,7%
De medewerkers bij de helpdesk waren niet voldoende op de hoogte van het onderwerp	19	26,0%
Het antwoord was onduidelijk	17	22,6%
Ik kreeg niet het gewenste antwoord	12	16,5%
Het contact met de medewerker bij de helpdesk verliep moeizaam	9	11,6%
Er zou contact met mij worden opgenomen, maar dat is nooit gebeurd	8	11,0%
De medewerkers bij de helpdesk waren niet klantvriendelijk	7	9,1%
Anders*	12	16,1%

* Andere redenen zijn dat men werd doorverwezen naar de helpdesk van PGNPO en vice versa en dat afspraken niet nagekomen zijn.

De redenen om de onlinehelpdesk van de softwareleverancier met een 6 of lager te beoordelen, zijn terug te vinden in tabel 2.15. Net als bij de beoordeling van de telefonische helpdesk en alle kanalen van de helpdesk van PGNPO geeft men als belangrijkste reden dat het antwoord niet hielp bij het oplossen van het probleem. Verder geeft men meerdere keren aan dat het antwoord niet voorkwam in de lijst met mogelijke antwoorden, dat het antwoord onduidelijk was of dat men niet het gewenste antwoord kreeg.

Tabel 2.15 Reden beoordeling onlinehelpdesk met 6 of lager (N = 8)

	Aantal	Percentage
Het antwoord hielp niet bij het oplossen van het probleem	5	63,3%
Het antwoord kwam niet voor in de lijst met antwoorden op mogelijke vragen	5	56,2%
Het antwoord was onduidelijk	4	42,9%
Ik kreeg niet het gewenste antwoord	3	33,6%
Ik kon de onlinehelpdesk niet vinden op de website van de softwareleverancier	1	13,3%
De onlinehelpdesk was niet gebruikersvriendelijk	1	13,3%
Er zou contact met mij worden opgenomen, maar dat is nooit gebeurd	1	13,3%
Anders*	1	7,1%

* Als andere reden wordt genoemd dat de helpdesk onoverzichtelijk was.

Tot slot geeft tabel 2.16 de redenen weer waarom men de helpdesk via e-mail met een 6 of lager heeft beoordeeld. Ook hier wordt dezelfde reden als bij de andere beoordelingen het meest genoemd. Verder geeft men aan dat het lang duurde voor men antwoord kreeg en dat het antwoord onduidelijk was.

Tabel 2.16 Reden beoordeling helpdesk via e-mail met 6 of lager (N = 24)

	Aantal	Percentage
Het antwoord hielp niet bij het oplossen van het probleem	16	64,9%
Het duurde heel lang voor ik antwoord kreeg	8	31,1%
Het antwoord was onduidelijk	7	26,4%
Ik kreeg niet het gewenste antwoord	4	16,4%
Er zou contact met mij worden opgenomen, maar dat is nooit gebeurd	4	15,6%
De medewerkers bij de helpdesk waren niet voldoende op de hoogte van het onderwerp	3	12,0%
Anders*	5	20,0%

* De respondenten geven hier aan dat ze dat ze nooit antwoord hebben gekregen.

Na de vragen over de helpdesk van de softwareleverancier hebben we de respondenten nog de gelegenheid gegeven om een nadere toelichting te geven of een aanbeveling te doen. 48 respondenten hebben hier gebruik van gemaakt. We noemen hieronder de meest voorkomende opmerkingen.

In vergelijking met de opmerkingen die worden gemaakt bij de helpdesk van PGNPO worden vaker positieve opmerkingen geplaatst. Men geeft aan dat problemen serieus worden genomen en er snel iets aan wordt gedaan. De helpdesk is volgens de respondenten goed bereikbaar en de medewerkers zijn geduldig en vriendelijk.

Er komt echter ook een aantal punten van kritiek naar voren. Een aantal respondenten geeft aan dat de antwoorden die ze krijgen vaak niet de oplossing van het probleem zijn. Ook hier wordt meerdere keren genoemd dat men van de helpdesk van de softwareleverancier PGNPO wordt doorverwezen naar de helpdesk PGNPO en vice versa.

Er worden ook nog enkele punten genoemd die meer gericht zijn op het softwarepakket in het algemeen. Een aantal scholen geeft aan dat ze het idee hebben dat het systeem nog niet klaar is voor de invoering van het PGN en dat ze nog steeds op een update wachten. Relatief veel scholen voor speciaal onderwijs geven hier aan dat de softwarepakketten niet geschikt zijn voor het werken met het persoonsgebonden nummer.

2.6 Rolverdeling school, bovenschoolse directie en bestuur

Na de vragen over de helpdesk van PGNPO en de softwareleverancier hebben we in de internetenquête nog enkele vragen gesteld over de rolverdeling tussen bestuur, bovenschoolse directie en school bij de verschillende stappen van de invoering van het PGN. Hiermee willen we een beeld krijgen van de ondersteuning binnen de eigen organisatie.

Als eerste hebben we gevraagd of de scholen vallen onder een bestuur met meerdere scholen. Het overgrote deel (92,9%) valt onder een bestuur met

meerdere scholen. Slechts zeven procent geeft aan dat ze een éénpitter zijn (zie tabel B2.1). Vervolgens hebben we de scholen die hebben aangegeven dat ze onder een bestuur met meerdere scholen vallen gevraagd of er ook een bovenschoolse directie is. Ongeveer driekwart van de scholen geeft aan dat er een bovenschoolse directie is en een op de zes scholen heeft geen bovenschoolse directie (zie tabel B2.2).

Alle scholen hebben de vraag gekregen of de invoering van het PGN op bovenschools niveau wordt gecoördineerd. Dit kan, naast coördinatie door het bestuur of bovenschoolse directie, ook door het directeurenoverleg of door anderen worden gedaan. In onderstaande tabel is te zien dat het grootste deel van de scholen geen coördinatie op bovenschools niveau kent bij de invoering van het PGN. Op tien procent van de scholen wordt de invoering van het PGN gecoördineerd door de bovenschoolse directie. De overige opties worden door minder respondenten genoemd.

Tabel 2.17 Coördinatie van PGN op bovenschools niveau (N = 715)

	Aantal	Percentage
Nee, geen coördinatie	522	73,0%
Door de bovenschoolse directie	73	10,2%
Door het bestuur	38	5,4%
Door het directeurenoverleg	34	4,7%
Door iemand anders*	45	6,3%
Geen antwoord	3	0,4%

* Hier wordt genoemd: afdeling administratie en afdeling ICT van bestuur of bovenschools management.

Op bovenschools niveau kunnen er afspraken worden gemaakt die betrekking hebben op de invoering van het PGN. Voor de meeste scholen (70,4%) geldt dat ze geen afspraken op bovenschools niveau hebben gemaakt. Dertig procent van de scholen heeft wel afspraken gemaakt met betrekking tot de invoering van het persoonsgebonden nummer. In tabel 2.18 is weergegeven om welke afspraken het gaat. Het vaakst worden er afspraken gemaakt over het up-to-date houden van het leerlingadministratiesysteem, over het verkrijgen en verwerken van leerlinggegevens in de leerling-administratie, over de uitwisseling van gegevens met PGNPO en over het contact met PGNPO. Afspraken over het verwerken van terugmeldingen worden het minst vaak gemaakt op bovenschools niveau.

Tabel 2.18 Afspraken over invoering van PGN op bovenschools niveau (N = 715)

	Aantal	Percentage
Nee, geen afspraken	503	70,4%
Afspraken over up-to-date houden van het LAS	99	13,9%
Afspraken over verkrijgen en verwerken van gegevens	88	12,3%
Afspraken over uitwisseling van gegevens	80	11,2%
Afspraken over contact met PGNPO	70	9,8%
Afspraken over contact met softwareleveranciers	61	8,5%
Afspraken over verwerken van terugmeldingen	33	4,6%

Scholen kunnen over meerdere onderwerpen afspraken maken op bovenschools niveau in verband met de invoering van het PGN. Ongeveer een derde van de groep die afspraken had gemaakt, deed dat over slechts één onderwerp, twee derde over meer dan één onderwerp. Op een tiende van deze scholen werden over vrijwel alle (zes) onderwerpen afspraken gemaakt.

Scholen kunnen verschillende leerlingadministratiesystemen gebruiken voor de uitwisseling van de leerlinggegevens. Soms worden deze systemen op bovenschools niveau aangeschaft, soms maken scholen zelf die keuze. We hebben in de enquête gevraagd in hoeverre de scholen vrij zijn in die keuze.

Tabel 2.19 Is de school vrij in de keuze van het LAS? (N = 715)

	Aantal	Percentage
Ja, de school is vrij in die keuze	278	38,8%
Nee, door het directeurenoverleg bepaald	183	25,6%
Nee, door het bestuur bepaald	120	16,8%
Nee, door de bovenschoolse directie bepaald	110	15,4%
Nee, door iemand anders bepaald *	19	2,7%
Geen antwoord	6	0,8%

* Hier wordt gemeentelijk niveau enkele keren genoemd.

Bijna veertig procent van de scholen geeft aan dat ze zelf kunnen kiezen welk administratiepakket ze gebruiken. Als die keuze op bovenschools niveau wordt bepaald, dan is dat in de meeste gevallen door het directeurenoverleg.

Bij de werkzaamheden die betrekking hebben op de invoering van het PGN kunnen scholen worden ondersteund door een administratief medewerker of een ICT medewerker op bovenschools niveau. Bijna zestig procent van de scholen geeft aan dat ze geen ondersteuning op bovenschools niveau krijgen (zie tabel 2.20). Ongeveer veertig procent van de scholen krijgt wel ondersteuning: deels door een administratief medewerker, deels door ICT-medewerker.

Tabel 2.20 Ondersteuning op bovenschools niveau (N = 715)

	Aantal	Percentage
Nee, geen ondersteuning	417	58,3%
Ja, door een ICT-medewerker	142	19,9%
Ja, door een administratief medewerker	131	18,3%
Ja, door een andere medewerker	17	2,4%
Geen antwoord	8	1,1%

Er zijn verschillende taken verbonden aan de invoering van het PGN. Deze taken kunnen worden uitgevoerd door het bestuur, de bovenschoolse directie of de schooldirectie. In tabel 2.21 staan de verschillende taken op een rijtje en daarbij bij wie deze taken zijn neergelegd. Voor al deze taken geldt dat op het overgrote deel van de scholen de schooldirectie met deze taken is belast. Slechts in een enkel geval is het de taak van de bovenschoolse directie of het bestuur.

Alleen het contact met de softwareleverancier wordt relatief vaak buiten de school neergelegd. Als we dit vergelijken met degenen die de keuze voor het leerling-administratiesysteem bepalen (tabel 2.19), zien we dat de scholen die dit aangeven ook de scholen zijn die niet vrij zijn in de keuze van hun administratiesysteem. Verder wordt ook het contact met PGNPO relatief wat meer bij de bovenschoolse directie neergelegd.

Tabel 2.21 Waar zijn de volgende taken neergelegd? (N = 715)

	Bestuur	Boven-schoolese directie	School-directie	Geen antwoord
Het verkrijgen en verwerken van gegevens	0,6%	1,7%	93,5%	4,2%
Het up-to-date houden van het LAS	1,0%	2,7%	92,2%	4,1%
De uitwisseling van gegevens met PGNPO	0,7%	2,1%	92,7%	4,5%
Het verwerken van terugmeldingen	0,7%	1,7%	92,6%	5,0%
Het contact met softwareleveranciers	3,4%	10,9%	81,5%	4,2%
Het contact met PGNPO	0,9%	3,7%	91,0%	4,4%

Voor alle taken waarvan de uitvoering op het niveau van de school ligt, hebben de scholen een vervolgvragen gekregen, die verschillende onderdelen van deze taken betreffen. We hebben gevraagd in hoeverre de school dan wordt ondersteund door het bestuur of de bovenschoolse directie. In tabel 2.22 is te zien dat op het overgrote deel van deze scholen geen ondersteuning plaatsvindt op deze onderdelen.

Tabel 2.22 Ondersteuning door bestuur of bovenschoolse directie

	Geen ondersteuning	Door Bestuur	Door bovenschoolse directie
Het verkrijgen en verwerken van gegevens (N = 669)			
Bij in- en uitschrijven van leerlingen	95,5%	1,2%	2,9%
Bij het invoeren van gegevens	93,5%	1,7%	4,2%
Het up-to-date houden van het LAS (N = 659)			
Bij het gereed maken van het LAS	91,4%	2,5%	5,4%
Bij installeren van updates	84,2%	5,5%	9,2%
De uitwisseling van gegevens met PGNPO (N = 663)			
Door te herinneren aan uitwisseling	85,4%	5,1%	9,1%
Bij het uitwisselen van gegevens	94,2%	1,9%	3,3%
Bij het volgen van webcast	94,7%	1,9%	2,0%
Bij het installeren van certificaat	90,8%	3,4%	4,8%
Bij het zorgdragen voor beveiliging	88,9%	5,0%	5,0%
Het verwerken van terugmeldingen (N = 662)			
Bij interpretatie van terugmeldingen	93,4%	2,2%	3,4%
Bij verwerken van foutmeldingen	93,0%	2,1%	3,5%
Het contact met softwareleveranciers (N = 583)			
Bij contact met leverancier	87,6%	2,8%	8,3%
Bij oplossen van problemen met software	86,3%	4,0%	9,0%
Bij veranderingen in administratiepakket	79,3%	5,5%	14,0%
Het contact met PGNPO (N = 651)			
Bij contact met PGNPO	93,3%	2,3%	3,0%
Bij verspreiden van informatie	87,4%	4,8%	6,1%

Als er wel ondersteuning plaatsvindt door het bestuur of de bovenschoolse directie dan is dat relatief wat vaker bij het installeren van de benodigde updates. Ook ondersteunt het bestuur of bovenschoolse directie wat vaker door scholen te herinneren aan de uitwisseling van gegevens. Ook ondersteuning bij het zorgdragen voor de beveiliging, het contact met de leverancier, het oplossen van problemen met de software en het verschaffen en verspreiden van informatie over het PGN komt op relatief wat meer scholen voor.

Ondersteuning bij veranderingen in het administratiepakket komt het vaakst voor. Zoals hierboven al is beschreven, komt dit doordat scholen niet altijd vrij zijn in de keuze voor een pakket. We zien dat de scholen die niet vrij zijn in die

keuze ook de scholen zijn die hier hebben aangegeven dat ze ondersteuning krijgen. De scholen die zelf de keuze voor het administratiepakket kunnen maken, krijgen hier dan ook geen ondersteuning.

Ondersteuning bij het in- en uitschrijven van leerlingen, het invoeren en uitwisselen van de gewenste gegevens en het volgen van de webcast komt het minst vaak voor.

3 CONCLUSIES

In dit hoofdstuk bespreken we het algemene beeld dat uit deze meting naar voren komt.

We zien een stijging van het aantal respondenten dat een beroep heeft gedaan op de ondersteuningsmogelijkheden ten opzichte van de vorige meting: driekwart van de scholen heeft een beroep op een ondersteuningsmogelijkheid gedaan. De helpdesk van PGNPO is door twee derde van de respondenten geraadpleegd en de helpdesk van de softwareleverancier door 46 procent van de respondenten.

Het speelt hierbij een rol of scholen al hebben deelgenomen aan PGN-scan2. Scholen die al hebben deelgenomen, zijn verder met het proces van gegevensuitwisseling en hebben vaker een beroep op de ondersteuningsmogelijkheden gedaan. Overigens hebben scholen met heel weinig leerlingen met een allochtone achtergrond het minst vaak een beroep gedaan op de ondersteuningsmogelijkheden.

De helpdesk van PGNPO is vooral benaderd voor vragen over terugmeldingen op de gegevenslevering en vragen over foutmeldingen in het leerling-administratiesysteem. Men heeft dit vooral telefonisch gedaan en in mindere mate via e-mail. Van de onlinehelpdesk heeft men het minst gebruikgemaakt. Voor alle drie de kanalen geldt dat het merendeel van de respondenten deze met een voldoende beoordeelt. Aan de telefonische helpdesk worden relatief veel voldoende gegeven (79,2%), één op de vijf respondenten geeft echter een onvoldoende. Aan de onlinehelpdesk en de helpdesk via e-mail wordt door twee derde van de respondenten een voldoende gegeven en door een derde een onvoldoende. Als we kijken naar het gemiddelde cijfer komt de telefonische helpdesk met een 6,6 het best naar voren en de onlinehelpdesk met een 5,9 het minst goed, de e-mailondersteuning scoort daar tussenin. De belangrijkste reden voor respondenten om een lage beoordeling (een 6 of lager) te geven, was voor alle drie de kanalen dat het antwoord niet hielp bij het oplossen van het probleem. Bij de telefonische helpdesk werd bovendien vaak genoemd dat de medewerkers niet voldoende op de hoogte waren van het onderwerp. Bij de onlinehelpdesk en de helpdesk via e-mail wordt verder relatief vaak genoemd dat het antwoord onduidelijk was of dat men niet het gewenste antwoord kreeg.

De helpdesk van de softwareleverancier is vooral benaderd voor vragen over foutmeldingen in het leerlingadministratiesysteem. Ook hier is het meest gebruikgemaakt van de telefonische helpdesk, minder van de ondersteuning via e-mail en slechts heel weinig van de onlinehelpdesk.

De helpdesk van de softwareleverancier wordt over het algemeen beter beoordeeld dan de helpdesk van PGNPO. Aan de onlinehelpdesk en de helpdesk via e-mail geeft ruim tachtig procent een voldoende, aan de telefonische

helpdesk zelfs bijna negentig procent. De telefonische helpdesk wordt met een gemiddeld cijfer van een 7,1 het best beoordeeld, de online- en e-mailondersteuning scoren gemiddeld een 6,8.

De belangrijkste reden voor een lage beoordeling (een 6 of lager) van de ondersteuning door de softwareleveranciers was ook hier dat het antwoord niet hielp bij het oplossen van het probleem. Een andere belangrijke reden die wordt genoemd bij de telefonische helpdesk en de helpdesk via e-mail is de lange wachttijd, voor de onlinehelpdesk dat het antwoord niet voorkwam in de lijst met mogelijke antwoorden op veelgestelde vragen.

Zowel de beoordeling van de ondersteuning door PGNPO als door de softwareleveranciers hangt samen met de beoordeling van het verloop van het invoeringsproces. Naarmate men vindt dat het invoeringsproces moeilijk verloopt of tijdrovend is, geeft men vaker een lage beoordeling aan de ondersteuning.

Als we kijken naar de werkzaamheden die betrekking hebben op de invoering van het persoonsgebonden nummer, kunnen we concluderen dat de rol van het bestuur en de bovenschoolse directie zeer beperkt is. De scholen doen zeer veel zelf. Het grootste deel van de scholen kent geen coördinatie op bovenschools niveau bij de invoering van het PGN en heeft geen afspraken op bovenschools niveau gemaakt. Voor alle verschillende taken die betrekking hebben op de invoering van het PGN geeft de meerderheid van de scholen aan dat de schooldirectie met deze taken is belast en dat er geen ondersteuning op bovenschools niveau is.

Als er wel ondersteuning is, dan is dat meestal bij het contact met de softwareleverancier en bij veranderingen in het administratiepakket. Omdat op ruim zestig procent van de scholen de keuze voor het administratiepakket niet zelf wordt gemaakt, worden de taken die hier verband mee hebben ook vaak buiten de school neergelegd.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

Respons

Voor deel 2 van meting 1 van de Monitor persoonsgebonden nummer in het primair onderwijs zijn 1200 scholen benaderd. We hebben gebruikgemaakt van dezelfde steekproef als bij de meting in het najaar van 2008. De scholen hebben per e-mail een uitnodiging ontvangen om de internetenquête in te vullen. Voor het benaderen van de respondenten is gebruikgemaakt van een adressenbestand van het projectmanagement PGNPO. Er is tweemaal per e-mail gerappelleerd. Uiteindelijk hebben 715 respondenten de vragenlijst in zijn geheel ingevuld. Dat komt neer op een respons van 60 procent. De antwoorden van deze respondenten zijn in de analyses meegenomen.

We hebben de verdeling binnen de respons op achtergrondkenmerken vergeleken met die binnen de totale populatie. Omdat een steekproef is getrokken waarbij rekening is gehouden met schooltype, stedelijkheid, percentage allochtone leerlingen en voor deelname aan PGN-scan2 en administratiepakket, is ook de respons niet representatief voor de gehele populatie.¹ De steekproeven van de vier metingen worden zo samengesteld dat categorieën van scholen die in de populatie zijn ondervertegenwoordigd, evenredig zijn verdeeld over de vier metingen. Zo worden bijvoorbeeld alle scholen voor sbo en wec eenmaal benaderd.

De responderende scholen waren niet geheel representatief voor de totale populatie op de variabelen schooltype, stedelijkheid en het percentage leerlingen uit culturele minderheden. Om uitspraken te kunnen doen voor de gehele populatie en over verschillen tussen scholen, is voor de afwijking gecorrigeerd door een weging toe te passen. In de onderstaande tabellen wordt de omvang van de steekproef en de respons nader vergeleken.

Tabel B1.1 Populatie, steekproef en respons naar schooltype

Bron	Populatie	Steekproef	Respons
Basisonderwijs	91,5%	87,8%	86,0%
Speciaal basisonderwijs	4,2%	5,6%	6,4%
Expertisecentra	4,3%	6,6%	7,6%
Aantal	7512	1200	715

¹ Om voldoende scholen voor speciaal onderwijs uit de vier grote steden met meer dan 25 procent leerlingen uit culturele minderheden en met specifieke administratiepakketten in het onderzoek te betrekken, zijn deze categorieën relatief oververtegenwoordigd in de steekproef.

Tabel B1.2 Populatie, steekproef en respons naar gemeenteomvang

Bron	Populatie	Steekproef	Respons
G4	9,2%	11,8%	9,8%
G21	12,3%	14,1%	15,1%
Overig	78,4%	74,1%	75,1%
Aantal	7512	1200	715

Tabel B1.3 Populatie, steekproef en respons naar percentage allochtone leerlingen

Bron	Populatie	Steekproef	Respons
< 5% allochtone leerlingen	54,6%	49,8%	50,3%
5 tot 25% allochtone leerlingen	29,1%	24,6%	25,2%
25 tot 50% allochtone leerlingen	8,3%	12,8%	13,1%
>= 50% allochtone leerlingen	7,9%	12,8%	11,3%
Aantal	7512	1200	715

Tabel B1.4 Populatie, steekproef en respons naar administratiepakket

Bron	Populatie	Steekproef	Respons
ESIS	38,2%	38,1%	39,3%
LAR	20,9%	20,9%	21,3%
Overig	6,1%	6,1%	5,9%
Winsas	16,5%	16,5%	15,0%
OAS, ParnasSys, Tangram	18,3%	18,4%	18,6%
Aantal	7512	1200	715

Tabel B1.5 Populatie, steekproef en respons naar deelname PGN-scan 2

Bron	Populatie	Steekproef	Respons
Niet deelgenomen aan scan	23,1%	22,9%	23,2%
Wel deelgenomen aan scan	76,9%	77,1%	76,8%
Aantal	7512	1200	715

BIJLAGE 2**Tabellen bij hoofdstuk 2****Tabel B2.1 Bestuur met meerdere scholen (N = 715)**

	Aantal	Percentage
Ja	664	92,9%
Nee	51	7,1%

Tabel B2.2 Bovenschoolse directie (N = 664)

	Aantal	Percentage
Ja	536	74,9%
Nee	118	16,5%
Geen antwoord	10	1,4%

BIJLAGE 3

Vragenlijst

Monitor Invoering Persoonsgebonden nummer Ondersteuningsmogelijkheden

Welkom bij de enquête over de ondersteuningsmogelijkheden met betrekking tot het persoonsgebonden nummer (PGN) in het primair onderwijs. Deze enquête is bedoeld om een beeld te krijgen van uw beoordeling van de ondersteuningsmogelijkheden. Bovendien willen we een beeld krijgen van de rolverdeling tussen uw school en bestuur, bij de invoering van het PGN.

Het ministerie van OCW, de organisaties voor bestuur en management en de AVS kunnen op basis van de uitkomsten van deze enquête zicht krijgen op eventuele knelpunten in de ondersteuning.

Wij willen u vragen de enquête in te vullen vóór 19 januari.

Als u vragen heeft over het onderzoek kunt u contact opnemen met Eva van Cooten.
(eva.van.cooten@regioplan.nl of 020-5315322).

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Het uitwisselen van gegevens

Het invoeringsproces van het persoonsgebonden nummer bevindt zich momenteel in de tweede fase: de PGN-scan2. In de PGN-scan2 starten de scholen met het aanpassen en bijwerken van hun leerling bestanden en wisselen bestanden uit met PGNPO. We beginnen met enkele vragen over het verloop van PGN-scan2.

1. Heeft uw school reeds deelgenomen aan PGN-scan2 en gegevens uitgewisseld met PGNPO?

- ☐ Ja
- ☐ Nee -> ga door naar vraag 5

2. Kost(te) het uitwisselen van gegevens met PGNPO meer of minder moeite dan u van tevoren had verwacht?

- ☐ Veel meer
- ☐ Meer
- ☐ Niet meer/niet minder
- ☐ Minder
- ☐ Veel minder

3. Kost(t)en de werkzaamheden voor PGN-scan2 meer of minder tijd dan u van tevoren had verwacht?

- ☐ Veel meer
- ☐ Meer
- ☐ Niet meer/niet minder
- ☐ Minder
- ☐ Veel minder

4. Wilt u aangeven of u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

		zeer eens	eens	neutraal	oneens	zeer oneens
4a	Het uitwisselen van gegevens met PGNPO verliep zonder problemen					
4b	Wij hadden op onze school geen problemen met de planning van PGN-scan2					
4c	Wij waren op onze school intern goed voorbereid op PGN-scan2					
4d	Tijdens de uitwisseling van gegevens bleek het leerling-administratiesysteem niet gereed voor de uitwisseling.					

Ondersteuningsmogelijkheden

We gaan nu verder met vragen over de ondersteuningsmogelijkheden.

5. Heeft u in het afgelopen jaar (2008) een beroep gedaan op de helpdesk van PGNPO of op de helpdesk van uw softwareleverancier?

- ☐ Ja, op de helpdesk van PGNPO
- ☐ Ja, op de helpdesk van de softwareleverancier -> *ga door naar vraag 13*
- ☐ Ja, op beide
- ☐ Nee, op geen van beide -> *ga door naar rolverdeling school en bestuur*

Helpdesk PGNPO

6. Met welke vraag heeft u de helpdesk van PGNPO benaderd? *(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- ☐ Vraag over het doel van het PGN in het algemeen
- ☐ Vraag over het registreren van leerling-gegevens
- ☐ Vraag over de bewerkersovereenkomst
- ☐ Vraag over het certificaat
- ☐ Vraag over het invoeringsplan
- ☐ Vraag over de webcast
- ☐ Vraag over de planning van PGN-scan2
- ☐ Vraag over het uitwisselen van gegevens
- ☐ Vraag over de terugmelding op uw gegevenslevering
- ☐ Vraag over een foutmelding in het leerlingadministratiesysteem
- ☐ Anders, namelijk....

Onderstaande vragen beantwoorden voor elk aangekruist antwoord in v6.

7. Hoe heeft u de helpdesk van PGNPO voor deze vraag benaderd? *(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- | | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| Vraag over het doel van het PGN in het algemeen | ☐ Telefonisch | ☐ Online | ☐ Via e-mail |
| Vraag over het registreren van leerling-gegevens | ☐ Telefonisch | ☐ Online | ☐ Via e-mail |
| Vraag over de bewerkersovereenkomst | ☐ Telefonisch | ☐ Online | ☐ Via e-mail |

Etc...

8. Hoe beoordeelt u de ondersteuningsmogelijkheden?

Wilt u met een rapportcijfer aangeven hoe u de ondersteuningsmogelijkheden beoordeelt?

Telefonische helpdesk

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ n.v.t.

Online helpdesk

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ n.v.t.

Helpdesk via e-mail

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ n.v.t.

V9, 10 en 11 alleen beantwoorden voor de ondersteuningsmogelijkheden die u met een 6 of lager beoordeeld heeft.

9. U heeft de ondersteuning via de telefonische helpdesk van PGNPO met een 6 of lager beoordeeld. Wat is hiervoor de reden? *(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- ☐ Lange wachttijd aan de telefoon
- ☐ Het duurde heel lang voor ik antwoord kreeg
- ☐ Er zou contact met mij worden opgenomen, maar dat is nooit gebeurd
- ☐ Het contact met de medewerker bij de helpdesk verliep moeizaam
- ☐ De medewerkers bij de helpdesk waren niet klantvriendelijk
- ☐ De medewerkers bij de helpdesk waren niet voldoende op de hoogte van het onderwerp
- ☐ Het antwoord was onduidelijk

- ☐ Het antwoord hielp niet bij het oplossen van het probleem
- ☐ Ik kreeg niet het gewenste antwoord
- ☐ Anders, namelijk....

10. U heeft de ondersteuning via de online helpdesk van PGNPO met een 6 of lager beoordeeld. Wat is hiervoor de reden? *(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- ☐ Ik kon de online helpdesk niet vinden op de website van PGNPO
- ☐ De online helpdesk was niet gebruikersvriendelijk
- ☐ Er zou contact met mij worden opgenomen, maar dat is nooit gebeurd
- ☐ Het antwoord kwam niet voor in de lijst met antwoorden op mogelijke vragen
- ☐ Het antwoord was onduidelijk
- ☐ Het antwoord hielp niet bij het oplossen van het probleem
- ☐ Ik kreeg niet het gewenste antwoord
- ☐ Anders, namelijk....

11. U heeft de ondersteuning van de helpdesk van PGNPO via e-mail met een 6 of lager beoordeeld. Wat is hiervoor de reden? *(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- ☐ Het duurde heel lang voor ik antwoord kreeg
- ☐ Er zou contact met mij worden opgenomen, maar dat is nooit gebeurd
- ☐ De medewerkers bij de helpdesk waren niet voldoende op de hoogte van het onderwerp
- ☐ Het antwoord was onduidelijk
- ☐ Het antwoord hielp niet bij het oplossen van het probleem
- ☐ Ik kreeg niet het gewenste antwoord
- ☐ Anders, namelijk....

12. Als u nog opmerkingen wilt maken over de ondersteuning bij de helpdesk van PGNPO, een nadere toelichting wilt geven op eerdere antwoorden of een aanbeveling wilt doen, dan kunt u dat hieronder doen.

.....

Helpdesk softwareleverancier

13. Met welke vraag heeft u de helpdesk van uw softwareleverancier benaderd?

- ☐ Vraag over het registreren van leerling-gegevens
- ☐ Vraag over de update van het leerlingadministratiesysteem
- ☐ Vraag over de uitwisselen van gegevens
- ☐ Vraag over de beveiliging van het leerlingadministratiesysteem
- ☐ Vraag over de aansluiting van het softwarepakket met PGNPO
- ☐ Vraag over een foutmelding in het leerlingadministratiesysteem
- ☐ Vraag over storingen in de software
- ☐ Anders, namelijk....

Onderstaande vragen beantwoorden voor elk aangekruist antwoord in v13.

14. Hoe heeft u de helpdesk van uw softwareleverancier voor deze vraag benaderd? *(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- | | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| Vraag over het registreren van gegevens | ☐ Telefonisch | ☐ Online | ☐ Via e-mail |
| Vraag over de update van LAS | ☐ Telefonisch | ☐ Online | ☐ Via e-mail |
| Vraag over het uitwisselen van gegevens | ☐ Telefonisch | ☐ Online | ☐ Via e-mail |

Etc...

15. Hoe beoordeelt u de ondersteuningsmogelijkheden?

Geef met een rapportcijfer aan hoe u de ondersteuningsmogelijkheden beoordeelt.

Telefonische helpdesk

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ n.v.t.

Online helpdesk

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ n.v.t.
 Helpdesk via e-mail
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ n.v.t.

V16, 17 en 18 alleen beantwoorden voor de ondersteuningsmogelijkheden die u met een 6 of lager beoordeeld heeft.

16. U heeft de ondersteuning via de telefonische helpdesk van uw softwareleverancier met een 6 of lager beoordeeld. Wat is hiervoor de reden? *(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- ☐ Lange wachttijd aan de telefoon
- ☐ Het duurde heel lang voor ik antwoord kreeg
- ☐ Er zou contact met mij worden opgenomen, maar dat is nooit gebeurd
- ☐ Het contact met de medewerker bij de helpdesk verliep moeizaam
- ☐ De medewerkers bij de helpdesk waren niet klantvriendelijk
- ☐ De medewerkers bij de helpdesk waren niet voldoende op de hoogte van het onderwerp
- ☐ Het antwoord was onduidelijk
- ☐ Het antwoord hielp niet bij het oplossen van het probleem
- ☐ Ik kreeg niet het gewenste antwoord
- ☐ Anders, namelijk....

17. U heeft de ondersteuning via de online helpdesk van uw softwareleverancier met een 6 of lager beoordeeld. Wat is hiervoor de reden? *(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- ☐ Ik kon de online helpdesk niet vinden op de website van de softwareleverancier
- ☐ De online helpdesk was niet gebruikersvriendelijk
- ☐ Er zou contact met mij worden opgenomen, maar dat is nooit gebeurd
- ☐ Het antwoord kwam niet voor in de lijst met mogelijke antwoorden
- ☐ Het antwoord was onduidelijk
- ☐ Het antwoord hielp niet bij het oplossen van het probleem
- ☐ Ik kreeg niet het gewenste antwoord
- ☐ Anders, namelijk....

18. U heeft de ondersteuning van de helpdesk van uw softwareleverancier via e-mail met een 6 of lager beoordeeld. Wat is hiervoor de reden? *(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- ☐ Het duurde heel lang voor ik antwoord kreeg
- ☐ Er zou contact met mij worden opgenomen, maar dat is nooit gebeurd
- ☐ De medewerkers bij de helpdesk waren niet voldoende op de hoogte van het onderwerp
- ☐ Het antwoord was onduidelijk
- ☐ Het antwoord hielp niet bij het oplossen van het probleem
- ☐ Ik kreeg niet het gewenste antwoord
- ☐ Anders, namelijk....

19. Als u nog opmerkingen wilt maken over de ondersteuning van uw softwareleverancier, een nadere toelichting wilt geven op eerdere antwoorden of een aanbeveling wilt doen, dan kunt u dat hieronder doen.

.....

Rolverdeling school, bovenschoolse directie en bestuur

Tot slot volgen hieronder enkele vragen over de rolverdeling tussen bestuur en school bij de verschillende stappen van de invoering van het PGN. Hiermee willen we een beeld krijgen van de rolverdeling tussen uw school, een eventuele bovenschoolse directie en het bestuur.

19. Valt uw school onder een bestuur met meerdere scholen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee -> *ga door naar vraag 21*

20. Is er een bovenschoolse directie?

- ☐ Ja, er is een bovenschoolse directie
- ☐ Nee, er is geen bovenschoolse directie

21. Wordt de invoering van het PGN op bovenschools niveau gecoördineerd?

- ☐ Ja, door het bestuur
- ☐ Ja, door de bovenschoolse directie
- ☐ Ja, door het directeurenoverleg
- ☐ Ja, door iemand anders, namelijk....
- ☐ Nee

22. Zijn er binnen het bestuur op centraal niveau afspraken gemaakt in verband met de invoering van het PGN?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ja, afspraken over het verkrijgen en verwerken van leerling-gegevens in de leerling administratie
- ☐ Ja, afspraken over het up-to-date houden van het leerling-administratiesysteem
- ☐ Ja, afspraken over de uitwisseling van gegevens met PGNPO
- ☐ Ja, afspraken over het verwerken van terugmeldingen
- ☐ Ja, afspraken over het contact met softwareleveranciers
- ☐ Ja, afspraken over het contact met PGNPO
- ☐ Nee

23. Bent u als school vrij in de keuze van uw leerlingadministratiesysteem of wordt die keuze op bovenschools niveau bepaald?

- ☐ Ja, wij zijn als school vrij in die keuze
- ☐ Nee, die keuze wordt door het bestuur bepaald
- ☐ Nee, die keuze wordt door de bovenschoolse directie bepaald
- ☐ Nee, die keuze wordt door het directeurenoverleg bepaald
- ☐ Nee, die keuze wordt door het iemand anders bepaald, namelijk....

24. Wordt u op een bovenschools niveau ondersteund door bijvoorbeeld een administratief medewerker of een ICT medewerker bij de invoering van het PGN?

- ☐ Ja, door een administratief medewerker
- ☐ Ja, door een ICT-medewerker
- ☐ Ja, door een andere medewerker
- ☐ Nee

25. Waar zijn binnen uw bestuur de volgende taken met betrekking tot de invoering van het PGN neergelegd?

a.) Het verkrijgen en verwerken van leerling-gegevens in de leerling administratie

- ☐ Bestuur
- ☐ Bovenschoolse directie
- ☐ Schooldirectie

b.) Up-to-date houden van het leerling-administratiesysteem

- ☐ Bestuur
- ☐ Bovenschoolse directie
- ☐ Schooldirectie

c.) De uitwisseling van gegevens met PGNPO

- ☐ Bestuur
- ☐ Bovenschoolse directie
- ☐ Schooldirectie

d.) Het verwerken van terugmeldingen

- ☐ Bestuur
- ☐ Bovenschoolse directie
- ☐ Schooldirectie

e.) Contact met softwareleveranciers

- ☐ Bestuur
- ☐ Bovenschoolse directie

- ☐ Schooldirectie
- f.) Contact met PGNPO
 - ☐ Bestuur
 - ☐ Bovenschoolse directie
 - ☐ Schooldirectie

De volgende vragen alleen invullen voor de items waarvan de uitvoering op het niveau van de school ligt.

26. Wordt u bij de volgende onderdelen van het verkrijgen en verwerken van leerling-gegevens in de leerling-administratie ondersteund door het bestuur of de bovenschoolse directie?

Ondersteuning bij het in- en uitschrijven van leerlingen

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

Ondersteuning bij het invoeren van de gewenste gegevens

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

27. Wordt u bij de volgende onderdelen van het up-to-date houden van het leerling-administratiesysteem ondersteund door het bestuur of de bovenschoolse directie?

Ondersteuning bij het gereed maken van het leerling-administratiesysteem voor uitwisseling

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

Ondersteuning bij het installeren van de benodigde updates

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

28. Wordt u bij de volgende onderdelen van de uitwisseling van gegevens met PGNPO ondersteund door het bestuur of de bovenschoolse directie?

Ondersteuning in de vorm van het herinneren aan de uitwisseling

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

Ondersteuning bij het uitwisselen van de gewenste gegevens

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

Ondersteuning bij het volgen van de webcast

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

Ondersteuning bij het installeren van het certificaat

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

Ondersteuning bij het zorgdragen voor de beveiliging van de gegevens

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

29. Wordt u bij de volgende onderdelen van het verwerken van terugmeldingen ondersteund door het bestuur of de bovenschoolse directie?

Ondersteuning bij de interpretatie van foutmeldingen

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

Ondersteuning bij het verwerken van foutmeldingen

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

30. Wordt u bij de volgende onderdelen van het contact met de softwareleveranciers ondersteund door het bestuur of de bovenschoolse directie?

Ondersteuning bij het contact met de leverancier

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

Ondersteuning bij het oplossen van problemen met de software

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

Ondersteuning bij veranderingen in het administratiepakket

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

31. Wordt u bij de volgende onderdelen van het contact met PGNPO ondersteund door het bestuur of de bovenschoolse directie?

Ondersteuning bij het contact met PGNPO

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

Ondersteuning bij het verschaffen en verspreiden van informatie over het PGN

- ☐ Geen ondersteuning ☐ Door het bestuur ☐ Door de bovenschoolse directie

Einde

Dit is het einde van de vragenlijst. We danken u hartelijk voor uw medewerking. Als u nog opmerkingen wilt maken over het onderzoek of een nadere toelichting wilt geven op eerdere antwoorden, dan kunt u dat hieronder doen.

.....

