MONITOR INVOERING PERSOONSGEBONDEN NUMMER PRIMAIR ONDERWIJS

REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

REGIOPLAN

MONITOR INVOERING PERSOONSGEBONDEN NUMMER PRIMAIR ONDERWIJS

Meting 2 – Deel 2

- eindrapport -

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

Amsterdam, april 2010
Regioplan publicatienr. 1948

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

2 **Resultaten uit de interviews** 3
2.1 Inleiding 3
2.2 Voorbereiding op de Fase Aansluiting BRON 3
2.3 De uitvoering van de Fase Aansluiting BRON 6
2.4 Beoordeling van de ondersteuning 12

3 Conclusie 15

Bijlagen 17
Bijlage 1 Itemlijst interviews 19

1 INLEIDING

Dit rapport betreft het verdiepende gedeelte van meting 2 van de ‘Monitor Invoering persoonsgebonden nummer po’.
In deze verdiepende ronde zoomen we in op scholen die hebben deelgenomen aan meting 2 en die in januari 2010 de Fase Aansluiting BRON afgerond hebben. Sommige scholen hebben deze fase snel en zonder problemen doorlopen, anderen hebben vertraging opgelopen en zitten in het extra hulptraject. Het doel van dit verdiepende deel is een beeld te krijgen van de oorzaken van deze vertraging.
We formuleren daarbij de volgende onderzoeksvragen:

1) *Welke problemen ondervinden scholen bij het doorlopen van de Fase Aansluiting BRON?*
2) *Wat is de reden dat scholen de aansluitingsfase vertraagd doorlopen?*

In vijftien telefonische interviews met de contactpersonen op de scholen hebben we het verloop van de Fase Aansluiting BRON besproken. Van DUO hebben we een lijst ontvangen van scholen met daarbij een indicatie of deze scholen zonder of met problemen de Fase Aansluiting BRON hebben doorlopen. Het gaat om scholen waarvan niet bekend is waarom ze het goed of juist minder goed doen. Hieruit hebben we tien scholen geselecteerd die problemen hebben ondervonden en vijf scholen die de fase probleemloos hebben doorlopen.
De interviews duurden ongeveer een half uur. Als leidraad voor de gesprekken hebben we een itemlijst opgesteld. Deze is terug te vinden in de bijlage van dit rapport.

2 RESULTATEN UIT DE INTERVIEWS

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten uit de telefonische interviews. Als eerste komt de voorbereiding op de Fase Aansluiting BRON aan de orde en de uitvoering van deze fase op de scholen. Vervolgens gaan we in op het verloop van de Fase Aansluiting BRON en de verschillende stappen die daarbij moeten worden gezet. We gaan hierbij in op problemen waar scholen tegenaan lopen, maar zoomen ook in op de positieve punten. De ondersteuning die scholen krijgen van BRON en van het leerlingadministratiesysteem wordt daarna besproken en ten slotte gaan we in op aandachtspunten voor de toekomst.

2.2 Voorbereiding op de Fase Aansluiting BRON

Scholen hebben de beschikking over informatie over de Fase Aansluiting BRON van zowel BRON als de verschillende leerlingadministratiesystemen. Deze informatie kan zorgen voor een goede voorbereiding op de Fase Aansluiting BRON.
Uit de interviews blijkt dat bijna alle onderzochte scholen de informatie die van de website van BRON te downloaden is hebben geraadpleegd. De mate waarin deze stukken zijn doorgenomen, blijkt erg te variëren tussen de scholen. Sommige respondenten hebben deze informatie voor de aanvang van de Fase Aansluiting BRON slechts vluchtig gescand. Anderen hebben hier meer werk van gemaakt en hebben de informatie uitgeprint, aandachtig gelezen en meteen navraag gedaan als er onduidelijkheden waren.
Het blijkt dat vooral de handleiding door velen is gebruikt om zich voor te bereiden. Ook de nieuwsbrieven van BRON en informatie via ‘mijn BRON’ noemen enkele respondenten hier als belangrijke informatiebronnen ter voorbereiding.

Enkele respondenten geven echter wel aan dat de informatie te uitgebreid is, zoals het programma van eisen en het overzicht met de foutmeldingen. Het blijkt dat de meningen hierover verschillen, voor sommigen is dit juist niet uitgebreid genoeg: “*Als er iets mis gaat bij de foutmeldingen staat er een overzicht van oorzaken en gevolgen. Maar het blijkt dat er wel meer oorzaken en gevolgen mogelijk zijn voor één foutmelding.*”
Een respondent geeft aan dat ze niet alles heeft gelezen, omdat het leerling-administratiesysteem heeft aangeraden wat wel en niet handig is om te lezen.

Op de vraag of het informatiedocument van BRON heeft geholpen bij de Fase Aansluiting BRON antwoorden alle respondenten bevestigend. Iedereen is van mening dat dit een bruikbaar document is.
Wel geven veel scholen aan dat ze naast dit document ook informatie nodig hadden van hun leerlingadministratiesysteem. Niet alle leerlingadministratie-systemen hebben echter informatie verschaft aan de scholen. Het varieert van een uitgebreid stappenplan tot helemaal geen informatie. De scholen die een stappenplan van het leerlingadministratiesysteem hebben gekregen, geven aan dat dit vooral heel bruikbaar was voor de details en dat ze het stappenplan van BRON meer gebruikt hebben voor de grote lijnen.
"*Bijvoorbeeld bij het installeren van het certificaat moeten er meer handelingen verricht worden dan in het handboek van BRON staan beschreven*".

Naast het lezen van informatie hebben scholen zich nauwelijks op andere manieren voorbereid op de Fase Aansluiting BRON. Op één school heeft een overleg plaatsgevonden met de administratief medewerksters van de andere scholen die onder het bestuur vallen om van tevoren te bespreken hoe hiermee om te gaan.

De meeste scholen zijn begonnen met het lezen van informatie over de Fase Aansluiting BRON toen het bericht kwam dat ze zouden worden overgedragen of toen ze met de Fase Aansluiting BRON gingen beginnen.
Verder noemen twee scholen dat ze al bij de webcast tijdens PGN-scan fase 2 een aantal vragen hebben gesteld over de Fase Aansluiting BRON.
Er zijn echter ook enkele scholen die pas tijdens de Fase Aansluiting BRON zijn begonnen met het verzamelen van informatie hierover. Deze scholen hebben al doende de bijbehorende informatie geraadpleegd. We constateren wel dat deze scholen tegen meer problemen zijn aangelopen dan andere scholen.

2.2.1 Administratieve organisatie

Het belang van een administratie die goed op orde is voordat de Fase Aansluiting BRON begint, wordt door meerdere scholen onderstreept. Dit is van groot belang om de overgang van PGNPO naar BRON goed te laten verlopen. De scholen die het belang van een goede administratie aangeven, zijn ook na het afronden van PGN-scan fase 2 nog gegevens blijven uitwisselen met PGNPO om de gegevens up-to-date te houden.

We hebben in de interviews gevraagd of er iets is veranderd in de (administratieve) organisatie na het afronden van PGN-scan fase 2.
Slechts enkele scholen geven aan dat dit het geval is. Als er iets in de administratieve organisatie is veranderd, is dit al in een eerder stadium geweest en niet meer na het afronden van PGN-scan fase 2.
Weer wordt hier aangegeven dat de overgang naar BRON vanzelfsprekend verloopt als de administratie bij PGN-scan fase 2 op orde is. Wel geven enkele scholen aan dat er meer werk aan administratie bij is gekomen en dat de administratie nauwkeuriger is geworden.

Het enige dat is veranderd in de leerlingadministratie zijn de updates van het leerlingadministratiesysteem. Alle systemen hebben regelmatig aanpassingen gedaan en updates verzorgd.

2.2.2 Duidelijkheid over de Fase Aansluiting BRON

Voor een goed verloop van de Fase Aansluiting BRON is het van belang dat de scholen van tevoren weten wat ze te wachten staat. We hebben dus gevraagd of de school van tevoren wist wat de Fase Aansluiting BRON inhield.

Bijna alle scholen geven aan dat dit duidelijk was. Door de informatie van BRON en de softwareleveranciers van het leerlingadministratiesysteem hebben de meeste scholen zich een goed beeld kunnen vormen. Hier geven scholen ook weer het belang van een goede voorbereiding aan. Wel geven enkele respondenten aan dat niet alles precies tot in details duidelijk was, maar dat het door ermee aan de slag te gaan en informatie terug te lezen al doende wel duidelijk is geworden.
De verschillende stappen die moesten worden doorlopen, waren voor de meeste scholen ook duidelijk. De meeste scholen zijn heel tevreden over de ondersteuning van BRON. "*Er wordt ook op gewezen door BRON wat de bedoeling is en wanneer. Ook worden ze regelmatig gebeld om te vragen hoe het gaat. Heel netjes.*"
Tijdens de interviews werd het echter wel duidelijk dat sommige stappen vanzelf zijn gegaan op de scholen en niet als een aparte stap worden gezien. De respondenten geven aan dat deze stappen wel heel uitgebreid stonden beschreven in de informatie en ze daardoor het idee kregen dat het heel moeilijk en uitgebreid was.

Enkele scholen geven aan dat het niet duidelijk was wat de Fase Aansluiting BRON inhield. Een respondent geeft aan dat dit waarschijnlijk te maken heeft met het feit dat alle informatie van BRON en van het leerlingadministratie-systeem via de directie binnenkomt en die niet alles doorstuurt, waardoor er informatie mist. Op twee andere scholen geeft de respondent aan niet geschoold te zijn voor administratieve taken en zich daardoor geen goed beeld kon vormen van wat het allemaal zou inhouden (deze respondenten zijn directielid).

Toch is er op de scholen wel een aantal zaken aan de orde gekomen waarvan men van tevoren niet op de hoogte was. Scholen spreken hier vooral over de tijd die het kost om de foutmeldingen te verwerken. Hiermee samen hangt dat het voor meerdere scholen van tevoren niet duidelijk was hoe nauwkeurig de gegevens moeten worden ingevoerd.
Een andere onduidelijkheid die veel wordt genoemd, is de gang van zaken rondom de leerlinggebonden financiering. Op een aantal scholen houdt een andere persoon zich met dit onderwerp bezig dan degene die zorgt voor de invoering van het persoonsgebonden nummer. De afstemming hierover blijkt nog voor problemen te zorgen.

Ook enkele zaken die betrekking hebben op het leerlingadministratiesysteem bleken van tevoren niet altijd duidelijk. Zo geeft een respondent aan dat er in het leerlingadministratiesysteem soms na een update opeens nieuwe informatie staat zonder dat daar vooraf bericht van komt. Meerdere respondenten geven aan dat het niet duidelijk was dat de gegevens zo nauwkeurig in de administratie moesten worden ingevoerd.

2.3 De uitvoering van de Fase Aansluiting BRON

2.3.1 Wie verzorgt de uitwisseling?

Een andere vraag tijdens de interviews was wie zorg draagt voor de uitvoering van de zaken die betrekking hebben op het PGN. Krijgen deze medewerkers daarvoor ondersteuning of een training?

Op bijna alle scholen ligt de uitvoering van de zaken die betrekking hebben op het PGN in handen van een administratief medewerker. Veel administratief medewerkers zijn daarnaast ook verantwoordelijk voor nog één of twee andere scholen die onder hetzelfde bestuur vallen.
Op enkele scholen wordt deze administratief medewerker ondersteund door een ICT-medewerker voor technische zaken, zoals het installeren van het certificaat of updates. Ook is er op enkele scholen op bovenschools niveau een administratieve kracht of een ICT-medewerker die kan worden ingeschakeld. Op de meeste scholen is hiervoor echter geen ondersteuning.
Op enkele scholen ligt de uitvoering van het PGN in handen van de directeur. In één geval voert de bovenschoolse directeur het uit voor drie scholen. Eén directeur wordt ondersteund door een vrijwilliger, maar de overige directeuren krijgen geen ondersteuning.

Twee scholen geven aan dat er overleg plaatsvindt over de voortgang en problemen tussen de school en andere scholen die onder het bestuur vallen. Een andere school heeft zelf een overleg georganiseerd: alle intern begeleiders en administratief medewerkers van de scholen uit het bestuur komen bij elkaar om de gang van zaken omtrent het PGN te bespreken en problemen te inventariseren. Dit om te voorkomen dat iedereen op een andere manier de leerlingen in het leerlingadministratiesysteem invoert.
Slechts één persoon geeft aan dat ze een cursus heeft gevolgd samen met de verantwoordelijken van de andere scholen die onder het bestuur vallen. Een andere respondent geeft aan dat ze wel graag een cursus had willen volgen.

2.3.2 Overgang van PGNPO naar BRON

Voor de scholen beginnen met het uitvoeren van de Fase Aansluiting BRON worden ze overgedragen van PGNPO naar BRON. We hebben gevraagd aan de scholen hoe de overgang van het uitwisselen met PGNPO naar BRON is.

Iedereen geeft aan dat dit min of meer vanzelf is gegaan.
Toch waren er wel enkele problemen: een respondent noemt het opnemen van leerlingen met een rugzakje. Bij de uitwisseling met PGNPO hoefde dit, volgens de respondent, nog niet apart te worden aangegeven en bij BRON wel.
Een andere respondent geeft aan dat de gegevens die moeten worden uitgewisseld met BRON veel verfijnder zijn dan de gegevens die met PGNPO moesten worden uitgewisseld. Dit was van tevoren niet duidelijk voor deze school.
Een respondent meldt dat hoewel PGNPO had aangegeven dat de rapportages beschikbaar zouden blijven tot de overdracht, dit uiteindelijk toch niet het geval bleek te zijn.

2.3.3 De planning

Scholen moeten duidelijkheid hebben over wat ze wanneer moeten doen. We hebben gevraagd of het voor de scholen duidelijk was hoe de planning van de Fase Aansluiting BRON eruit zag.

Bijna alle scholen geven aan dat de planning van tevoren duidelijk was.
Voor twee scholen was het echter niet duidelijk. Een respondent zegt dat hij niet wist dat het hele proces binnen tien weken afgerond moest zijn. Een andere respondent interpreteerde de resterende tijd die op ‘mijn BRON’ staat vermeld als het aantal resterende leerlingen.

We hebben ook gevraagd naar een mening over deze planning. Is men tevreden over de planning en is er voldoende tijd om alles uit te voeren?
Hier zijn de meningen over verdeeld. De meeste respondenten geven aan dat alles wel goed is gepland en er voldoende tijd is voor het uitvoeren van de verschillende stappen. “*Er is zeer zorgvuldig met de planning omgegaan en er is voldoende adempauze om alles te doen.*”
Enkele respondenten geven ook nog aan dat het prettig is dat ze steeds bericht van BRON over de voortgang en de vervolgstappen ontvangen. Wel benadrukt een respondent dat de planning ervan uitgaat dat alles soepel en probleemloos verloopt. Als dat niet het geval is, is het moeilijk om de planning te halen.

Op enkele scholen heeft het proces vertraging opgelopen. De respondenten van deze scholen bevestigen dat het moeilijk is om daarna alles weer volgens de planning te laten verlopen. Deze vertraging is in de meeste gevallen opgelopen bij het verwerken van de foutmeldingen. De tijd die de school heeft om deze stap te doorlopen, blijkt dan toch voor velen niet voldoende en dit wordt door bijna alle scholen als tijdrovend ervaren.

Enkele respondenten zijn niet tevreden over de planning. Een reden die wordt genoemd, is dat deze personen slechts één of enkele dagen per week werken en hier bij de planning van het proces geen rekening mee is gehouden. Iedere

school heeft even veel tijd, ongeacht het aantal uur dat degene die het uitvoert werkt. Dit geldt ook voor de scholen waar de directeur zorg draagt voor de uitvoering, omdat de directeur deze werkzaamheden dan naast andere werkzaamheden moet uitvoeren. Dit punt wordt ook onderstreept door scholen die wel voldoende tijd hebben. Ze geven aan dat het proces alleen volgens planning kan verlopen als er iemand deze zaken uitvoert die veel tijd heeft en flexibel is. De werkzaamheden uitvoeren naast de reguliere directietaken is volgens veel respondenten niet te doen.

Ook zijn scholen soms afhankelijk van anderen, waardoor het proces niet altijd volgens de planning kan verlopen. Te denken valt dan aan ouders die nog gegevens door moeten geven of een ICT-medewerker die het certificaat op de computer moet installeren.
Daarnaast geeft een respondent aan dat de periode van tien weken ongunstig kan vallen voor scholen, dus in een drukke periode van het jaar. Of alles volgens planning verloopt, is dan ook hiervan afhankelijk.
Tot slot wordt opgemerkt dat de planning voor alle scholen gelijk is, ongeacht het aantal leerlingen en het aantal leerlingen met leerlinggebonden financiering dat moet worden verwerkt.

2.3.4 Verloop in het algemeen

Op de vraag hoe de Fase Aansluiting BRON over het algemeen is verlopen, geven de meeste scholen aan dat het ondanks problemen tijdens verschillende stappen over het algemeen redelijk goed is verlopen. Wel geven veel respondenten ook hier weer aan dat het een tijdrovend proces is, vooral het verwerken van de foutmeldingen.

Enkele respondenten geven echter aan dat het hele proces slecht is verlopen. Een respondent die dit aangeeft is directeur en moet de invoering van het PGN naast de directietaken uitvoeren. Deze respondent geeft aan dat hier geen tijd voor is. Op een andere school speelt het probleem dat degene die het begin van het proces heeft uitgevoerd niet meer werkzaam is op de school en het halverwege heeft overgedragen aan iemand anders. Deze persoon wist er helemaal niets vanaf. De school heeft daarom vertraging opgelopen en is pas veel later dan de bedoeling was begonnen met de Fase Aansluiting BRON.

2.3.5 Verloop van de stappen

Tijdens de interviews zijn de stappen zoals die staan beschreven in het informatiedocument van BRON besproken. Hoe zijn de stappen verlopen? Welke knelpunten heeft de school ondervonden?

De stappen die betrekking hebben op de voorbereiding op de Fase Aansluiting BRON (stap 1 tot en met 5) zijn op alle scholen goed verlopen.[1] Geen enkele school noemt problemen bij het uitvoeren van de eerste stappen.

De eerste problemen die we tegenkomen in het proces worden genoemd bij stap 6; 'het ontvangen van de wachtwoordbrief''.
Enkele scholen geven aan dat het lang duurt voor je informatie ontvangt, soms doordat BRON hier lang mee wacht, soms doordat het op de school lang duurt voor het bij de juiste persoon terechtkomt. Omdat het wachtwoord verloopt, moet de school een nieuw wachtwoord aanvragen en loopt daardoor vertraging in het proces op. Ook geeft één school aan dat het wachtwoord niet werkte en twee scholen dat ze het wachtwoord in de kerstvakantie hebben ontvangen. Deze scholen moesten daarom ook een nieuw wachtwoord aanvragen.
Daarnaast blijkt het voor respondenten die de administratie voor meerdere scholen verzorgen niet altijd duidelijk te zijn welk wachtwoord voor welke school geldt.

Stap 7 'het downloaden en installeren van het beveiligingscertificaat' is op bijna alle scholen goed verlopen. Wel geeft een aantal respondenten aan dat ze er even mee bezig zijn geweest om uit te zoeken hoe dit precies werkt. Een aantal respondenten heeft hierbij hulp gekregen van een ICT-medewerker of systeembeheerder, waardoor dit niet tot problemen heeft geleid.
Voor één school was het niet duidelijk of het certificaat op school- of op bestuursniveau geldt. Ook is een school tijdens het proces overgestapt naar een nieuwe server, waardoor het certificaat verloren is gegaan.

De meeste problemen signaleren we logischerwijs bij stap 8 'het uitwisselen van leerlinggegevens met BRON'. Het checken en verwerken van foutmeldingen blijkt voor velen een tijdrovender proces dan verwacht. Een aantal scholen geeft aan dat dit vooral komt doordat de meldingen per leerling en handmatig moet worden aangepast. Anderen zeggen dat dit veel tijd kost, omdat je per foutmelding moet opzoeken wat dit betekent en waar de fout zit. Uit de interviews blijkt dat foutmeldingen in veel gevallen verwijzen naar onjuist ingevoerde gegevens in de leerlingadministratie. Een respondent benadrukt dit ook: "*Ik hoor van scholen om me heen dat ze BRON de schuld geven, maar die scholen hebben zelf de administratie niet op orde.*"

Tijdens de uitwisseling blijkt er nog onduidelijkheid te bestaan over de gegevens die ingevoerd moeten worden en de manier waarop dat moet gebeuren. Een respondent noemt hier als voorbeeld dat ze niet weet of er nu ook informatie over gewichten van leerlingen, eindtoetsen, type eindtoets of vve in de administratie opgenomen moet worden. Een ander voorbeeld is een school die zowel de oude als de nieuwe gewichten had ingevoerd en later alle oude gewichten weer handmatig moest verwijderen.

[1] In de itemlijst in bijlage 1 staan de verschillende stappen beschreven.

Ook geven veel scholen aan dat er foutmeldingen binnenkomen die onterecht zijn en waarvoor de fout bij BRON ligt. Daarnaast ligt de fout soms ligt bij het leerlingadministratiesysteem, omdat dat bijvoorbeeld nog niet up-to-date is. Ten slotte geeft een aantal scholen aan dat ze niet kunnen achterhalen waar de fout precies ligt. Vaak wordt het uiteindelijk opgelost door BRON.

Problemen met foutmeldingen die tijdens de interviews naar voren zijn gekomen, kunnen we onderverdelen in een aantal categorieën:

- De nauwkeurigheid van gegevens

De nauwkeurigheid waarmee de gegevens in het leerlingadministratiesysteem moeten worden ingevoerd, blijkt voor veel scholen niet duidelijk te zijn. Veel scholen hebben terugkoppelingen ontvangen die betrekking hebben op de notatie van gegevens. Als voorbeelden wordt gewezen op puntjes, streepjes of komma's en op de notatie van postcodes.
Ook de datum moest vaak op een andere manier worden genoteerd of bleek niet precies overeen te komen. "*als je een kind uitschrijft moet je als datum 31-7 invullen en niet 1-8, anders staat hij dubbel ingeschreven"*
Al deze onnauwkeurigheden zorgen voor foutmeldingen van BRON.

- Problemen met het gebruik van verschillende mogelijkheden

Eén respondent geeft aan dat er een probleem was met het gebruik van de mogelijkheid om nevenvestingen op te nemen. Het leerlingadministratiesysteem biedt de mogelijkheid om alle vestigingen die onder een school vallen in één bestand op te nemen. Bij de uitwisseling bleek echter dat veel leerlingen bij de verkeerde vestiging waren terechtgekomen. Dit moest toen per leerling weer handmatig worden teruggezet.

Een ander voorbeeld dat wordt genoemd, is de koppeling van de gegevens van de leerlingen aan de gemeentelijke basisadministratie. Als die gegevens niet precies overeenkomen (bijvoorbeeld doordat ouders een verhuizing niet altijd meteen doorgeven aan de gemeente, of bij kinderen die in een caravan, asielzoekerscentrum, een pleeggezin of op een geheim adres wonen) krijgt de school een foutmelding. Het is niet duidelijk voor scholen hoe ze met deze gevallen moeten omgaan.

- Leerlinggebonden financiering

Het probleem dat het meest naar voren is gekomen tijdens de interviews is het omgaan met gegevens over leerlinggebonden financiering. Het blijkt dat er zeer veel foutmeldingen bij de scholen terugkomen die hiermee samengehangen en dat het voor scholen niet duidelijk is hoe deze gegevens in de administratie moeten worden opgenomen. Verschillende respondenten geven aan dat het invoeren van deze leerlingen veel meer tijd en nadenkwerk kost.

Er worden verschillende voorbeelden genoemd van foutmeldingen die betrekking hebben op leerlingen met leerlinggebonden financiering:

- De personen die de zaken uitvoeren die betrekking hebben op het PGN zijn niet altijd op de hoogte van de zaken die betrekking hebben op de leerlinggebonden financiering. Deze informatie moet dan van andere collega's komen en dit kan voor vertraging zorgen.
- Er is onduidelijkheid over de vraag of er meerdere problemen voor één kind moeten worden vermeld als dat het geval is.
- Er moet een overzicht komen van de ambulante begeleiding vanaf 2008, dus ook van de leerlingen die nu geen rugzakje meer hebben, maar in het verleden wel hebben gehad. Dit probleem is meerdere malen naar voren gekomen tijdens de interviews en het blijkt dat dit voor veel scholen onbekend was.
- BRON houdt geen rekening met de herindicatie van LGF-leerlingen door de REC-instellingen. Omdat deze leerlingen na een aantal jaren opnieuw worden geïndexeerd, krijgen ze een andere codering. Deze codering komt dan echter niet meer overeen met BRON en de school krijgt de melding dat de betreffende leerling niet in aanmerking komt voor bekostiging.
- Problemen die te maken hebben met het leerlingadministratiesysteem. Een respondent geeft aan dat de mogelijkheid om LGF-leerlingen in te voeren nog altijd onvoldoende geüpdatet is in het leerlingadministratiesysteem. Verder blijkt dat de codering van LGF-leerlingen van het leerlingadministratiesysteem niet altijd overeen komt met de eisen die BRON stelt en daarom niet wordt geaccepteerd door BRON.

- Buitenlandse leerlingen zonder burgerservicenummer

Hoewel de meeste scholen op dit gebied geen problemen ondervinden, wordt dit onderwerp toch door enkele scholen genoemd.
Een respondent geeft aan dat de school veel vertraging oploopt doordat er veel leerlingen op de school zitten die in het buitenland wonen en geen burgerservicenummer hebben. Ook een internationale school heeft hier problemen mee. De onderwijsnummers die voor deze leerlingen worden aangemaakt, worden door het leerlingadministratiesysteem niet herkend (de school kreeg de melding 'in bewerking'). Deze problemen worden volgens de betreffende school veroorzaakt door het leerlingadministratiesysteem.

Na het uitwisselen van de gegevens met BRON volgt stap 10 'het controleren van het GTB-overzicht en vergelijkingsdocument ABL'.
Bij deze stap wordt door één respondent een probleem geschetst. De respondent geeft aan dat er dit overzicht heel veel en veel verschillende peildata staan. Na navraag bleek dat de helft helemaal niet nodig is en niet hoeft te worden gecontroleerd. Dit is niet duidelijk en overzichtelijk voor deze school.

De laatste stap is stap 11 ‘bericht ontvangen voor kwalificatie’.
Het blijkt voor meerdere scholen niet duidelijk of er een officieel bericht van kwalificatie naar de scholen gaat. De betreffende scholen weten nu niet of ze de Fase Aansluiting BRON echt hebben afgerond. De scholen hebben zelf het idee dat ze klaar zijn met de Fase Aansluiting BRON, maar hebben deze volgens onze gegevens nog niet afgerond. Ook vraagt een respondent zich af of dit bericht op school of op bestuursniveau binnenkomt.

2.4 Beoordeling van de ondersteuning

Tijdens het uitvoeren van de Fase Aansluiting BRON worden de scholen ondersteund door BRON en door de softwareleverancier. Tijdens de interviews hebben we ook naar deze ondersteuning gevraagd.

2.4.1 Ondersteuning van BRON

Zoals al blijkt uit bovenstaande informatie zijn de scholen over het algemeen positief over de informatiebronnen van BRON. Vooral de handleiding en stappenplan is veel gebruikt door de scholen en wordt als bruikbaar ervaren.

We hebben de respondenten gevraagd of er achteraf gezien nog informatie mist in de informatiebronnen. De meeste mensen geven aan dat de problemen waar ze tegenaan lopen specifieke problemen zijn die niet makkelijk op papier samen te vatten zijn. Ook komt men vaak pas achter bepaalde problemen tijdens de uitvoering. Deze problemen zijn hierboven reeds aan de orde gekomen bij het verloop van de Fase Aansluiting BRON:

- de nauwkeurigheid waarmee de gegevens moeten worden ingevoerd;
- hoe om te gaan met LGF-leerlingen;
- hoe om te gaan met meerdere vestigingen;
- hoe om te gaan met leerlingen die in het buitenland wonen;
- de koppeling van het woonadres aan de gemeentelijke basisadministratie.

2.4.2 De helpdesk van BRON

We hebben de respondenten ook gevraagd naar de helpdesk van BRON. Deze wordt over het algemeen heel goed beoordeeld. Enkele scholen noemen ook expliciet dat de medewerkers bij de helpdesk zeer behulpzaam zijn en meekijken met de scholen wat er mis gaat. Als er problemen zijn, belt BRON regelmatig naar de school om te vragen hoe het ervoor staat.
Ook als die problemen worden veroorzaakt door het leerlingadministratie-systeem blijkt BRON heel behulpzaam en doen ze moeite om de problemen te verhelpen.

Wel geeft een aantal respondenten aan dat het voor iedereen nieuw is en de mensen bij de helpdesk ook niet altijd meteen overal antwoord op hebben.
Een respondent geeft aan dat ze steeds weer wordt verwezen naar informatie op de website, maar daar is het antwoord ook niet te vinden.
Direct contact via de telefonische helpdesk wordt beter gewaardeerd dan de online helpdesk of de helddesk via e-mail, omdat de scholen dan over het algemeen sneller antwoord op hun vraag hebben.

2.4.3 Ondersteuning van het leerlingadministratiesysteem

Naast de ondersteuning van BRON hebben we tijdens de interviews ook ingezoomd op de ondersteuning van het administratiesysteem.
Het blijkt dat de mate van ondersteuning per systeem heel erg uiteenloopt. Sommige systemen hebben helemaal geen informatie naar de scholen gestuurd. Enkele van deze scholen geven zelfs aan dat ze bij het administratiesysteem zelf moesten vragen om updates of geen bericht kregen als er updates waren die moesten worden geïnstalleerd. Scholen die bovenstaande informatie geven over hun leerlingadministratiesysteem geven ook aan niet tevreden te zijn over de ondersteuning van het leerlingadministratiesysteem. Ze hadden graag informatie gezien waarin concreet wordt beschreven wat de scholen moeten doen.

Andere systemen hebben de scholen daarentegen wel uitgebreid van informatie voorzien, bijvoorbeeld aan de hand van een stappenplan. Deze scholen geven aan hier zeer tevreden over te zijn. Ook hier wordt wel een aantal punten genoemd die nog missen in de informatie; dit zijn dezelfde punten als beschreven bij de informatie van BRON.

Over de helpdesk van het leerlingadministratiesysteem is men over het algemeen wat minder positief dan over de helpdesk van BRON. Veel respondenten geven aan dat men bij het leerlingadministratiesysteem niet altijd goed op de hoogte was van de stand van zaken.
Meerdere respondenten geven aan dat de helpdesk alleen via e-mail te bereiken is. Daardoor duurt het langer voor je antwoord krijgt.
Ook merken sommige respondenten dat de medewerkers bij de helpdesk niet altijd even goed op de hoogte zijn. “*Als je de eerste bent met een bepaald probleem duurt het lang voor je antwoord krijgt. Als er al meer scholen zijn geweest met hetzelfde probleem weten ze het op gegeven moment wel.*”

Bijna alle respondenten zijn ondanks het bovenstaande uiteindelijk wel geholpen. Twee respondenten zijn echter heel negatief en geven aan dat de medewerkers bij de helpdesk van het leerlingadministratiesysteem totaal niet behulpzaam zijn en niet meedenken. Er wordt aangegeven dat het probleem is verholpen, maar dat blijkt volgens de respondenten dan toch niet zo te zijn. Ook wordt er niet altijd teruggebeld als dat wel is afgesproken.

Bij de andere school zegt men bij het leerlingadministratiesysteem steeds dat ze iets aan het probleem gaan doen, maar de respondent krijgt nog steeds dezelfde foutmelding.

2.4.4 Samenwerking tussen de verschillende partijen

We hebben ook gevraagd naar de samenwerking tussen de verschillende partijen. De meeste scholen geven aan dat ze hier geen problemen bij hebben ondervonden. "*Het leerlingadministratiesysteem heeft zeer goed geluisterd naar de problemen en het systeem geschikt gemaakt voor de uitwisseling.*"

Toch zien we een aantal duidelijke problemen op dit gebied.

- Afstemming tussen BRON en het leerlingadministratiesysteem:

Enkele scholen geven aan dat het leerlingadministratiesysteem niet altijd klaar is voor de volgende stap die de school moet zetten. "*Dan krijgen we een melding dat er nog gegevens ontbreken in de administratie, maar dat kan dan gewoon nog niet omdat het leerlingadministratiesysteem er nog niet klaar voor is.*"
Hieruit blijkt dat het leerlingadministratiesysteem niet altijd goed is afgestemd op BRON.
De informatie die naar de scholen gaat, kan volgens een aantal respondenten ook beter op elkaar worden afgestemd. "*Het is noodzakelijk om de informatie van zowel BRON als van het leerlingadministratiesysteem te hebben, BRON zorgt voor het overzicht en de grote lijnen, het leerlingadministratiesysteem voor de details.*"

- Afstemming van gegevens invoer:

Meerdere respondenten geven aan dat de manier waarop gegevens in het administratiesysteem moeten worden ingevoerd niet altijd overeenkomt met de manier waarop de gegevens volgens BRON moeten worden ingevoerd. Zo geven scholen aan dat de gegevens op een bepaalde manier ingevuld worden en dit dan niet blijkt te worden geaccepteerd door BRON.
Scholen doelen hier zowel op de nauwkeurigheid van het invoeren van gegevens (leestekens en dergelijke) als op verschil in de manier van invoeren in bepaalde kolommen. "*BRON zegt dat je alle afwijkingen van een kind moet vermelden, dus dat kunnen ook meerdere stoornissen zijn, maar in het leerlingadministratiesysteem is er maar plek voor één.*"
Eén school heeft bij dit probleem geregeld dat het leerlingadministratie-systeem en BRON bij elkaar zijn gekomen om het te bespreken en op elkaar af te stemmen.

- Niet duidelijk waar het probleem ligt:

Een ander probleem dat tijdens verschillende interviews naar voren is gekomen, is dat het leerlingadministratiesysteem en BRON naar elkaar wijzen bij problemen. Als er problemen zijn, geven beide partijen aan dat het van hun kant in orde is en dat het probleem dus ergens anders ligt.

3 CONCLUSIE

De resultaten uit de interviews hebben een goed beeld geschetst van de redenen waardoor scholen vertraging kunnen oplopen tijdens de Fase Aansluiting BRON. Een deel van de scholen doorloopt het proces goed, maar er doen zich ook knelpunten voor.
Ten eerste signaleren we problemen met het leerlingadministratiesysteem. Dit blijkt niet altijd goed afgestemd met BRON. Ook verschilt het per systeem in welke mate scholen informatie en ondersteuning krijgen van de softwareleveranciers.
Daarnaast signaleren we problemen in de organisatie op de scholen:

- Ook na het doorlopen van PGN-scan fase 2 zijn niet alle scholen goed voorbereid op de Fase Aansluiting BRON.
- De persoon die de uitwisseling van de gegevens verzorgt, heeft niet altijd voldoende tijd om alle werkzaamheden uit te voeren.
- De interne informatieoverdracht van informatie blijkt niet altijd goed te gaan.

Bovendien ondervinden scholen problemen bij het doorlopen van de stappen van het proces:

- Er doen zich af toe problemen voor met het wachtwoord en het beveiligingscertificaat.
- De tijd die het kost om foutmeldingen te verwerken, is groter dan de scholen van te voren inschatten.
- De nauwkeurigheid waarmee gegevens ingevoerd moeten worden, blijkt voor veel scholen niet altijd duidelijk en problemen op te leveren.
- De manier waarop leerlingen met leerlinggebonden financiering moeten worden ingevoerd, blijkt niet altijd duidelijk en problemen op te leveren.
- Er doen zich problemen voor bij de invoer van leerlingen zonder burgerservicenummer.

We formuleren een aantal punten die ervoor kunnen zorgen dat het proces van gegevenslevering (nog) beter kan verlopen.

- Een goede voorbereiding:

Scholen geven het belang aan van een goed voorbereiding. Door op tijd te beginnen met het lezen van informatie en een goed beeld te hebben van wat er van je wordt verwacht, zorgt ervoor dat je niet voor verrassingen komt te staan en voorbereidingen kunt treffen.

- De leerlingadministratie:

Hier onderstrepen veel scholen het belang van het goed op orde hebben van de leerlingadministratie. Voordat de school aan de Fase Aansluiting BRON begint, moet dit al op orde zijn en daarna steeds up-to-date worden gehouden.

De gegevens moeten zo nauwkeurig mogelijk in de administratie worden opgenomen. Dit moet van tevoren ook duidelijk zijn voor de scholen.

- Het leerlingadministratiesysteem:

Het leerlingadministratiesysteem moet up-to-date zijn en goed zijn afgestemd op BRON. Ook is het van belang dat de school goede informatie en ondersteuning krijgt van het leerlingadministratiesysteem.

- Organisatie school:

Scholen geven aan dat er echt apart iemand moet zijn die zich bezighoudt met het persoonsgebonden nummer. Om dit naast andere taken te doen (bijvoorbeeld directietaken), is volgens scholen niet te doen en veel te tijdrovend. Een respondent geeft aan dat dit van tevoren ook duidelijk naar de scholen is gecommuniceerd en dit ook echt noodzakelijk blijkt.
Verder is het van belang dat de interne informatieoverdracht op tijd en goed verloopt.

- Informatievoorziening:

Omdat er toch nog veel onduidelijkheid bestaat over speciale groepen leerlingen (leerlinggebonden financiering en leerlingen zonder burgerservicenummer) is het van belang hierover gerichte informatie te verstrekken.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

Itemlijst interviews:

Voorbereiding op Fase Aansluiting BRON

- Hoe heeft uw school zich op Fase Aansluiting BRON voorbereid?
- Welke activiteiten heeft uw school daarbij ondernomen?
- Wanneer bent u begonnen met het inzetten van deze activiteiten?
- Welke keuzes heeft uw school daarbij gemaakt?
- Is er iets veranderd in de (administratieve) organisatie na het afronden van PGN-scan fase 2?

Uitvoering

- Wie voert de zaken die betrekking hebben op het PGN uit?
- Krijgen deze personen daarvoor ondersteuning/opleiding/bijscholing?
- Is er een persoon (of meerdere personen) aangetrokken om te ondersteunen/uit te voeren?
  - Zo ja, welke functie heeft deze persoon?
  - Zo ja, krijgt deze persoon daarvoor ondersteuning/opleiding/bijscholing?

Verloop algemeen

- Wist uw school van tevoren wat Fase Aansluiting BRON inhield?
- Zijn er zaken aan de orde gekomen waarvan u niet op de hoogte was?
- Hoe is de Fase Aansluiting BRON over het algemeen verlopen?
- Was de planning duidelijk?
- Bent u tevreden over de planning?
- Heeft u voldoende tijd om alles uit te voeren?
- Hoe is de overgang van het uitwisselen met PGNPO naar BRON verlopen?
- Bent u tevreden over de samenwerking tussen verschillende partijen?

Verloop stappen

- Heeft het informatiedocument (of stappenplan) geholpen bij de Fase Aansluiting BRON?
- Was het duidelijk welke stappen u moest doorlopen?
- Bespreken van de verschillende stappen (in gedeelten):
  - Deel 1:
    - Stap 1: ontvangen van informatie (brief 1, brochure en stappenplan)
    - Stap 2: controleren van contactgegevens
    - Stap 3: updaten van het LAS
    - Stap 4: poorten openen op de pc die nodig zijn voor uitwisseling
    - Stap 5: aantallen leerlingen doorgeven
  - Deel 2:
    - Stap 6: ontvangen van wachtwoordbrief
    - Stap 7: beveiligingscertificaat downloaden en installeren

- Deel 3:
  - Stap 8: leerlinggegevens uitwisselen met BRON
  - Stap 9: voortgangsmails ontvangen
  - Stap 10: GTB overzicht en vergelijkingsdocument ABL controleren
  - Stap 11: bericht ontvangen voor kwalificatie

Per gedeelte van stappen:
- Hoe zijn deze stappen verlopen?
- Welke knelpunten heeft u ondervonden?
- Waar deden die knelpunten zich voor: in de eigen organisatie/LAS/BRON?
- Hoe zijn deze knelpunten opgelost?
- Zijn er stappen die meer tijd/moeite kostten dan verwacht? Zo ja, waarom?

- Na hoeveel weken was u aangesloten op BRON?
- Als het langer duurde dan tien weken – wat was de belangrijkste reden? (in de eigen organisatie/LAS/BRON?)

<u>Ondersteuning</u>
- Hoe beoordeelt u de informatiebronnen van BRON?
- Mist er nog informatie in deze informatiebronnen?
- Welk document vond u het meest bruikbaar?
- Zijn er documenten die u niet bruikbaar vond?
- Hoe beoordeelt u de helpdesk van BRON?

- Hoe beoordeelt u de geboden ondersteuning van het LAS?
- Mist er nog informatie in de informatiebronnen van het LAS?
- Hoe beoordeelt u de helpdesk van het LAS?

- Hoe is de samenwerking met BRON, PGNPO en het LAS verlopen?

<u>Toekomst</u>
- Welke voor/nadelen/problemen verwacht u in de toekomst met het aanleveren van de gegevens aan BRON?
- Wat kan er worden verbeterd om het proces van gegevenslevering (nog) beter te laten verlopen?

- Heeft u nog vragen of opmerkingen?

REGIOPLAN BELEIDSONDERZOEK
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
T 020 531 531 5
F 020 626 519 9
E info@regioplan.nl
I www.regioplan.nl