

De dienstverlening van DUO rondom Voortijdig-School-Verlaters

Amsterdam, Oktober 2010
Projectnummer: 1446

drs. Reynout van der Poel
drs. Gerard Blomsma



Inhoudsopgave

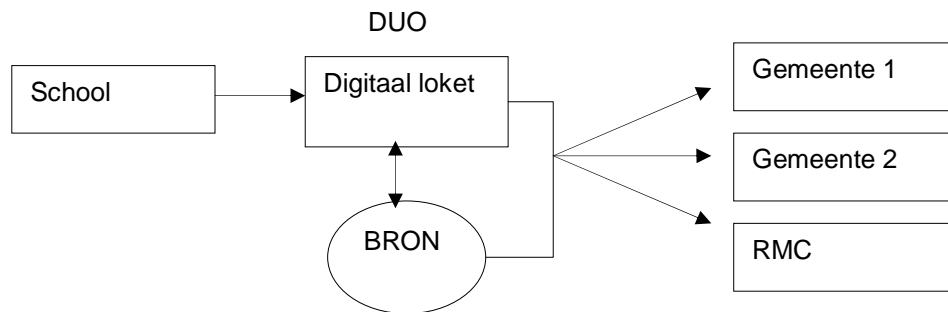
1	Inleiding	1
1.1	Het kwalitatieve vooronderzoek.....	2
1.2	Het kwantitatieve onderzoek.....	3
1.3	Opbouw van het rapport	5
2	Bevindingen van het kwalitatieve onderzoek	6
2.1	Onderwijsinstellingen	6
2.2	Gemeenten / RMC's	7
2.3	Samenwerking met DUO.....	7
3	Het gebruik van het digitale verzuimloket	8
3.1	Het melden van verzuim	8
3.2	Het verwerken van meldingen	9
3.3	De wijze van gebruik.....	9
3.4	Oordeel over het melden	10
3.5	Het aantal meldingen	12
3.6	Rechtstreeks melden aan de Leerplicht Ambtenaar	14
3.7	Het proces van informatieverzameling van verzuimgegevens.....	16
3.8	Het aantal meldingen dat in behandeling wordt genomen	18
	Ergo:	19
4	De beveiligde site (zakelijk portaal).....	20
	Gebruik van verzuimrapportages en gegevensleveringen.....	21
	Ergo: 22	
5	Stellingen over het verzuimloket.	23
	Ergo:	23
6	Dienstverlening door DUO	25
6.1	Medewerkers van onderwijsinstellingen	25
6.2	Medewerkers van de Gemeenten en RMC's	26
6.3	Communicatiemiddelen	26
6.4	Workshops	28
6.5	Relatiebeheer.....	28
6.6	Helpdesk28	
	Ergo:	28
7	Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	29
7.1	Het digitale verzuimloket.....	29
7.2	De beveiligde website	30
7.3	De dienstverlening door DUO	30
7.4	Aanbevelingen	31
	Bijlage I: Uitnodigingsmail	32
	Bijlage II Vragenlijst webonderzoek.....	33

1 Inleiding

In de zomer van 2010 heeft Ergo, bureau voor markt- en beleidsonderzoek, een onderzoek uitgevoerd in opdracht van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).

Onderwerp van onderzoek is de dienstverlening van DUO in het kader van de Wet op het onderwijstoezicht. Onderwijstoezicht is zowel gericht op het relatieve verzuim ("spijbelen" in de volksmond) als op het absolute verzuim (een leerling verlaat de school zonder startkwalificatie).

DUO is voor wat betreft de informatie-uitwisseling de spil in het proces. Er is een digitaal verzuimloket ontwikkeld waar medewerkers van onderwijsinstellingen meldingen kunnen doen en van waaruit leerplichtambtenaren in gemeenten en/of RMC's (Regionale Meld- en Coördinatiepunten) meldingen ontvangen.



De wet op het onderwijstoezicht maakt het mogelijk voor DUO om persoonsgegevens door te geven aan de gemeenten en de RMC's. Het digitale loket maakt dan ook gebruik van het Basisregister Onderwijs waarin alle leerlingen en alle scholen opgenomen zijn. Naast de individuele verzuimgegevens levert DUO allerlei rapportages met geaggregeerde informatie over verzuim.

De doelstelling van het onderzoek is tweeledig:

- *Het in kaart brengen van de tevredenheid met de dienstverlening van DUO rondom het relatief en absoluut verzuim op zo'n manier dat aanbevelingen voor verbeteringen geformuleerd kunnen worden en dat in de toekomst vergelijkend onderzoek mogelijk is.*
- *Het in kaart brengen van de situatie met betrekking tot scholen die (nog) geen gebruik maken van het digitaal verzuimloket teneinde mogelijke knelpunten weg te kunnen nemen*

In het onderzoek zijn medewerkers van onderwijsinstellingen, gemeentes en RMC's aan het woord geweest over de dienstverlening van DUO. Het is de eerste keer dat er voor dit werkveld onder meerdere doelgroepen uitgebreid onderzoek is verricht.¹ Op verzoek van DUO is er mede daarom gekozen voor een opsplitsing van het onderzoek in twee fasen: een kwalitatieve ronde van diepte-interviews (face-to-face en telefonisch) en een kwantita-

¹ In 2008 is er een onderzoek gedaan onder medewerkers van RMC's naar de dienstverlening van de toenmalige IB-Groep op het gebied van absoluut schoolverzuim.

tieve ronde (een web-enquête verspreid onder de ontvangers van het E-zine 'Verzuim en VSV').

1.1 Het kwalitatieve vooronderzoek

Er is met 35 personen uitvoerig gesproken, 12 keer in face-to-face interviews, voor het overige in telefonische interviews. De lengte en de diepgang van de gesprekken varieerden, afhankelijk van de betrokkenheid van de respondent bij het onderwerp. De telefonische gesprekken met personen binnen onderwijsinstellingen die (nog) geen gebruik maakten van het verzuimloket bleven doorgaans beperkt tot een minuut of 10. De andere telefonische interviews duurden gemiddeld ongeveer een half uur; de face-face-interviews gemiddeld een uur.

Hieronder een overzicht van het aantal interviews verdeeld over de diverse organisaties

Organisatie	Kenmerk	Aantal
BVE	Met meldingen	5
	Zonder meldingen	3
VO	Met meldingen	4
	Zonder meldingen	4
RMC	G4	1
	Niet G4	6
Gemeente	G4	4
	G100	4
	Rest	4
Totaal	23 telefonisch, 12 face-to-face	35

In de gesprekken zijn, voor zover relevant voor de ondervraagde, onderstaande onderwerpen aan de orde geweest.

- Bekendheid met taken van DUO in het kader van de Wet op het onderwijstoezicht
- Het gebruik van de beveiligde site
- De gegevensleveringen voortijdig schoolverlaten (absoluut verzuim)
- Het gebruik van het verzuimloket (bevorderend of juist remmend voor het melden)
- Wordt er ook buiten het loket om gemeld en zo ja, waarom?
- Ontwikkeling van administratieve lasten
- Koppeling met het eigen administratiepakket (inclusief handleidingen) en de bekendheid met de "machine tot machine-variant"
- Rapportages absoluut en relatief verzuim
- Samenwerking / communicatie van school naar gemeente en andersom: is daarin verbetering opgetreden of juist niet?
- Welke informatie krijgen de scholen naar aanleiding van de meldingen?
- Relatiemanagement
- Waardering e-zine
- Indien van toepassing: waardering workshops
- Indien van toepassing: Helpdesk en Website

Men was over het algemeen graag bereid om aan het onderzoek mee te werken. Het onderwerp schoolverlaten wordt als een belangrijk dossier gezien en men zag er het nut van in om feedback aan DUO te verstrekken.

De respondenten zijn uitgenodigd op basis van een selectie die DUO gemaakt heeft. Een deel van de respondenten was afkomstig van de lijst met personen die geautoriseerd zijn om het verzuimloket te gebruiken. Bij het uitnodigen bleek dat er nogal eens gebrek aan overeenstemming was tussen de naam van de gemachtigde en het feitelijk gebruik van de applicatie. Ook kwam het voor dat het niet-melden door bepaalde scholen verklaard werd door dat zij met meerdere BRIN-nummers werken.

Een ander opvallend gegeven was dat er in de bestanden duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen medewerkers van RMC's en medewerkers van gemeenten, maar dat in de praktijk de grens wat minder scherp is. Sommige gemeentemedewerkers spraken ook namens het RMC. (Dit heeft er bijvoorbeeld toe geleid dat er een kleiner aantal interviews met RMC-medewerkers uit de G4 is verricht, dan gepland.

1.2 Het kwantitatieve onderzoek

Op basis van de inzichten opgedaan tijdens het kwalitatieve onderzoek is een webvragenlijst (zie Bijlage II) opgesteld met daarin vragen voor zowel medewerkers van onderwijsinstellingen, gemeentes en RMC's. Op grond van de antwoorden van de respondenten werden sets van specifieke vragen getoond. Dat geldt ook voor scholen die wel en de scholen die geen gebruik gemaakt hebben van het digitale loket. Aanvankelijk was gedacht deze scholen in aparte onderzoeksmodules te benaderen, maar het kwalitatieve onderzoek had uitgewezen dat dit geen goede benadering zou zijn.

Aan alle unieke e-mail adressen van het E-zine 'Verzuim en VSV' is een mail gestuurd. De tekst van deze mail staat in Bijlage I.

Er zijn op 7, 8 en 9 september 2010 uitnodigingsmails verstuurd naar in totaal 7.622 e-mailadressen.

In totaal zijn er 1176 personen met de vragenlijst begonnen waarvan er 894 deze in zijn geheel hebben ingevuld. Dit komt neer op een response van 15% voor de groep die de vragenlijst niet helemaal afmaakt, en op 12% voor de groep die de vragenlijst in zijn geheel invult. Deze responsepercentages zijn niet laag, al moet gezegd dat in andere onderzoeken onder vergelijkbare doelgroepen (BRON, Inburgering) iets hogere responsepercentages gehaald zijn. Dit kan er mee te maken hebben dat een vrij brede groep van personen geabonneerd is op het E-zine en dat niet iedereen ook zelf actief is in het werktrein. Bovendien is in de uitnodigingsemail ook nog eens benadrukt dat de lijst alleen relevant was voor diegenen die zelf werkzaamheden uitvoeren op het gebied van schoolverzuim.

In dit rapport zijn, met uitzondering van onderstaande tabel, alle percentages gebaseerd op de groep respondenten die de vragenlijst in zijn geheel heeft ingevuld. Zodoende blijft de basis voor de tabellen in het rapport dezelfde. Daar waar open antwoorden besproken worden, zijn, om geen zinnige opmerkingen te missen, ook de commentaren meegenomen van diegenen die de lijst niet in zijn geheel hebben ingevuld.

De aantallen individuele respondenten vormen de basis voor de resultaten en niet de aantallen organisaties waarin zij werkzaam zijn.

Bij één onderwerp echter, het al dan niet gebruiken van het digitale loket voor het melden van verzuim, worden zowel de antwoorden op respondentniveau gepresenteerd als op instellingsniveau. Zodoende wordt duidelijk hoe groot de groep scholen is die (nog) geen gebruik maakt van het digitale loket.

Het panel van uitgenodigde personen (na verwijdering van de dubbele mail-adressen) en de respondenten zijn als volgt verdeeld over verschillende branches, zoals die in het DUO-bestand vermeld waren.

Instelling, zoals vermeld in het DUO bestand	Aantal uitgenodigde personen: 7622	Aantal respondenten: 1176
VO-school	50%	47%
Regionaal Opleidings Centrum	17%	14%
RMC	15%	21%
Verticale school	4%	3%
Examen instelling BVE	4%	5%
AOC met VO onderwijs	3%	4%
PRO-school	3%	4%
Overige instellingen	3%	2%
Totaal	100%	100%

De respondenten vormen een goede afspiegeling van het totaal aan ontvangers van het E-zine. Medewerkers van RMC's zijn in verhouding wat vaker vertegenwoordigd onder de respondenten dan in het bestand. Dit is echter gebaseerd op de aanduiding in het mailbestand van DUO. Afgaand op wat respondenten zeggen over de organisatie waarvoor zij werken, ontstaat een iets ander beeld:

Bij wat voor organisatie bent u werkzaam?

- Onderwijsinstelling: 77%
- Gemeente: 19%
- RMC: 2%
- Anders: 2%

Functies

	Onderwijsinstelling n = 690	Gemeente / RMC n = 187
Administratief medewerker (school, gemeente, RMC)	22%	24%
Teamleider (school, gemeente, RMC)	20%	2%
Leerplichtambtenaar	0%	53%
Verzuimcoördinator	10%	0%
(Con)rector	6%	0%
Docent	4%	0%
Studieloopbaanbegeleider	3%	0%
RMC coördinator	0%	7%
Beleidsmedewerker verzuim	2%	1%
Anders	32%	14%

Het valt op dat binnen de onderwijsinstellingen ongeveer een derde van de respondenten zich niet herkent in de gegeven omschrijvingen en kiest voor “Anders.” De functie die vervolgens het meest genoemd wordt is “coördinator” (team-, zorg-, afdelings- enzovoort.)

1.3 Opbouw van het rapport

In hoofdstuk 2 worden, samenvattend, de bevindingen van het kwalitatief onderzoek gepresenteerd. In hoofdstuk 3 staat het digitale loket centraal. Hoofdstuk 4 is gewijd aan de beveiligde site, daarbij komen ondermeer de rapportages en de gegevensleveringen RMC aan de orde. Vervolgens worden in hoofdstuk 5 enkele stellingen met betrekking tot het verzuimloket besproken.

Hoofdstuk 6 is gewijd aan de dienstverlening door DUO voor zover het gaat om informatie-voorziening en ondersteuning.

2 Bevindingen van het kwalitatieve onderzoek

De gesprekken hebben tot de onderstaande, voorlopige, inzichten geleid. Deze hebben ondermeer als input gediend voor de vragenlijst in het kwantitatieve onderzoek.

2.1 Onderwijsinstellingen

- De invoering van het verzuimloket is in de ervaring van het veld snel en verhoudingsgewijs soepel verlopen. De invoering heeft, afgezien van enkele kwesties rondom autorisaties, niet tot problemen geleid, mede dankzij de in het leven geroepen helpdesk en de ondersteuning vanuit het relatiebeheer.
- Aan de inputkant (bij de scholen die het verzuimloket gebruiken) heeft het loket een lastenverlichting met zich mee gebracht voor wat betreft het vinden van de juiste Leerplichtambtenaar bij een verzuimende leerling. Dit blijkt ook uit het feit dat het aantal verzuimmeldingen bij veel scholen is toegenomen sinds de invoering van het loket in vergelijking met de periode ervoor.
- De volgende verbeterpunten worden binnen de scholen genoemd:
 - De terugmelding door middel van een mail met een nummer. Terugkoppelingen over wat er met meldingen gebeurt, komen binnen de scholen niet vanzelf op de juiste plaats terecht. De terugkoppeling op basis van het nummer (waarna men in het loket moet inloggen) is daar debet aan. Dit speelt vooral wanneer melder en behandelaar niet dezelfde persoon zijn.
 - Het specificeren van het verzuim binnen het loket en de wens om bestanden mee te kunnen sturen
 - In het algemeen: betere aansluiting van administratiepakketten op het digitale loket
- Bij de scholen die nog niet met het verzuimloket werken, zijn daarvoor uiteenlopende redenen geconstateerd:
 - De school heeft een relatief klein aantal leerlingen en verzuim komt zeer weinig voor; dit was het geval bij enkele kleine christelijke scholen en categorale gymnasia.
 - Op PRO-scholen, waarbij leerlingen in 'blokken' aan- en afwezig zijn, sluit het verzuimloket (nog) niet goed aan op de wijze waarop de lessen georganiseerd zijn;
 - Er zijn aanloopproblemen geweest op organisatorisch gebied waarvan men doorgaans verwacht dat die in het schooljaar 2010-2011 opgelost zullen zijn.
- VO en BVE tonen een verschillend beeld: de organisatie van het proces rondom verzuimmeldingen binnen grote ROC's vraagt nadere aandacht en begeleiding. Binnen het VO is dit proces overzichtelijker en strakker geleid. Kortom, binnen het VO wordt er genoeg en valide gemeld, binnen het BVE lijkt dit niet altijd het geval. Als er problemen zijn, liggen die doorgaans niet bij de melder (degene met inlognaam en wachtwoord), maar liggen die in het informatieverzamelingsproces dat er aan voorafgaat.
- Dat er zich regelmatig leerplichtambtenaren op scholen bevinden, lijkt geen reden om het digitaal melden te omzeilen.

2.2 Gemeenten / RMC's

- Aan de outputkant van het verzuimloket (gemeenten en RMC's) levert het verzuimloket vaak dubbel werk op. Een koppeling tussen het verzuimloket en het eigen administratiepakket is vanwege praktische problemen vaak nog niet gerealiseerd. Een betere afstemming tussen DUO en softwareleveranciers wordt genoemd als mogelijke oplossing.
- De informatie die rondom de melding gegeven wordt, is in veel gevallen te beperkt om er goed mee uit de voeten te kunnen (de toelichtingen zijn te beperkt, er staat niet altijd bij of het om wettelijk verzuim gaat, de verzuimstaat ontbreekt doorgaans, de locatiecode ontbreekt vaak enzovoort.) Dit impliceert dat de Leerplichtambtenaar om de informatie te completeren eerst contact moet leggen met de scholen, hetgeen niet bevorderlijk is voor het tempo van afhandeling.
- Een aandachtspunt bij de gegevensleveringen zijn de leerlingen die van opleiding gewisseld zijn, en daarbij onbedoeld als schoolverlater te boek komen staan.

2.3 Samenwerking met DUO

- Het digitale loket en de beveiligde site hebben betrouwbaar en constant gefunctioneerd; over de 'performance' zijn weinig of geen negatieve geluiden gehoord.
- Enkele personen die meegedaan hebben aan gebruikersoverleg vinden dat de terugkoppeling over wat er met de uitkomsten van het overleg gedaan gaat worden, zou kunnen verbeteren.
- Over het algemeen is men tevreden over de dienstverlening van DUO rondom verzuim (vorm, inhoud, inzet, betrokkenheid, kennis van zaken). De relatiebeheerders leggen een samenwerkingsgerichte houding en kennis van zaken aan de dag en de informatie-voorziening door middel van de workshops en de E-zines wordt gewaardeerd.

3 Het gebruik van het digitale verzuimloket

Vanaf dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van de online enquête, gehouden onder abonnees van het E-zine VSV.

Het digitale loket voor het doen van verzuim-meldingen is sinds het schooljaar 2009-2010 verplicht gesteld voor alle scholen in het VO en het MBO. Eén van de vragen die dit onderzoek moet beantwoorden is: hoeveel scholen maken er (nog) geen gebruik van en waarom is dit zo.

3.1 Het melden van verzuim

In de vragenlijst is op individueel niveau (en niet op instellingsniveau) de vraag voorgelegd: *“Heeft u in het schooljaar 2009/2010 gebruik gemaakt van het digitaal verzuimloket (al dan niet via uw eigen administratiepakket) om verzuim te melden?”*

Melden door individuen

Deze vraag wordt door 85% van de medewerkers binnen onderwijsinstellingen (n = 691) met “ja” beantwoord. Degenen die “nee” antwoordden (n = 168), gaven daar de volgende redenen voor (geholpen):

- Dat doen anderen: 56%
- We hebben geen verzuimmeldingen hoeven doen/er is nauwelijks sprake geweest van verzuim: 15%
- Wegens technische problemen in de koppeling met het verzuimloket: 7%
- Wegens organisatorische problemen binnen onze eigen organisatie: 7%
- Wegens problemen met het eigen administratie pakket: 3%
- Andere redenen: 18%

Bovenstaande resultaten zijn afkomstig van alle typen scholen. Wanneer men binnen een VO-school geen gebruik maakt van het loket is dat veel vaker (in bijna 1 op de drie gevallen) dan bij de andere typen scholen omdat dit verzuim volgens de respondent eenvoudigweg niet voorkomt. Ook in het kwalitatieve vooronderzoek werd dit met enige regelmaat genoemd als een reden om tot dan toe niet te hebben gemeld. Het gaat daarbij, zowel in het kwalitatieve als in het kwantitatieve onderzoek, vooral om (kleine) Christelijke scholen en categorale gymnasia.

26 personen hebben gebruik gemaakt van de gelegenheid om een andere reden te noemen. Deze zijn als volgt te rubriceren. (Onderstaande percentages zijn gebaseerd op het aantal personen dat niet meldt via het loket: n = 168)

- Voorkeur voor direct contact met de leerplichtambtenaar: 5%
- Persoonlijke omstandigheden (ziekte, verlof e.d.): 4%
- Problemen met inloggen / autorisatiecodes: 3%
- Overige redenen/geen toelichting: 6%

Het melden door instellingen

Tot zover de antwoorden van de individuen op dit punt. Om tot een schatting te komen van het percentage scholen dat geen gebruik maakt van het digitale loket, moeten we ons baseren op de personen die zeggen dat ze geen gebruik maken van het loket vanwege andere redenen dan het simpele feit dat een andere medewerker het loket gebruikt.

De personen die om andere redenen het loket niet gebruiken zijn afkomstig van 76 scholen. Er zijn in totaal 424 onderwijsinstellingen vertegenwoordigd in dit onderzoek. Binnen een substantieel aantal instellingen blijken respondenten die afkomstig zijn uit dezelfde instelling, van mening te verschillen over het al dan niet gebruiken van het digitale loket. Aangezien diegenen die zeggen dat het loket wel gebruikt wordt, veruit in de meerderheid zijn, gaan we er gemakshalve van uit dat het loket inderdaad gebruikt wordt, als er sprake is van een meningsverschil binnen de school. Het is immers aannemelijk dat de personen die zeggen dat het loket niet gebruikt wordt, terwijl het wel zo is, niet op de hoogte zijn van wat collega's doen. Andersom, zeggen dat het loket wel gebruikt wordt, terwijl het niet zo is, is minder waarschijnlijk.

Na het elimineren van de instellingen met een meningsverschil blijven er 39 over, wat neerkomt op een percentage van 9% (39/424).

Deze 9% sluit goed aan bij de gegevens waarover DUO beschikt. Volgens opgave van DUO zijn er 728 instellingen (657 in het VO en 71 in het BVE) en zijn er tot aan de zomer van 2010 84 "niet melders". Dit komt neer op een percentage van 10%.²

Het niet melden komt in verhouding veel voor op de PRO-scholen (circa 1 op de 5) en komt in verhouding weinig voor binnen de ROC's (circa 1 op de 25). De VO-scholen houden het midden met circa 1 op de 10. In het kwalitatieve onderzoek bleek dat voor bepaalde PRO-scholen het verzuimloket onvoldoende specifiek is. Voor leerlingen die in verband met de aard van de opleiding – er is dan geen sprake van verzuim - langere tijd niet op school komen, lijken geen passende registratiemogelijkheden te bestaan.

3.2 Het verwerken van meldingen

Aan gemeente-ambtenaren en medewerkers van RMC's is de vraag voorgelegd: *"Heeft u in het schooljaar 2009/2010 gebruik gemaakt van het digitaal verzuimloket om verzuim-meldingen in behandeling te nemen?"*

88% van de respondenten (binnen de gemeenten en de RMC's) beantwoordt deze vraag bevestigend. Het niet-gebruiken van het digitale loket komt er vooral op neer dat anderen in de organisatie het loket wel gebruiken. Een aantal maal wordt genoemd dat de scholen in de regio het loket (nog) niet gebruiken en dat men daarom geen meldingen ontvangt. Sporadisch komt het voor dat het loket niet gebruikt wordt in verband met problemen rondom de koppeling van het eigen administratiepakket aan het digitale loket.

3.3 De wijze van gebruik

De volgende tabel maakt duidelijk dat een koppeling tussen het digitale verzuimloket en het administratie-pakket binnen de eigen organisatie bij scholen nog niet ingeburgerd is en dat er bij gemeenten en RMC's een start is gemaakt.

² Bij herhaling van dit onderzoek verdient het aanbeveling om de vraag naar het al dan niet gebruiken van het digitale verzuimloket zowel op instellingsniveau ("Wordt het digitale loket binnen uw instelling gebruikt?") als op individueel niveau te stellen ("Gebruikt u zelf ...").

Wijze van gebruik van het verzuimloket

	Onderwijsinstelling n = 586	Gemeente n = 147	RMC n = 17
Rechtstreeks in het verzuimloket	91%	77%	71%
Via een koppeling met het eigen administratiepakket	4%	20%	29%
Weet niet	4%	3%	0%
Aantal	586	147	17

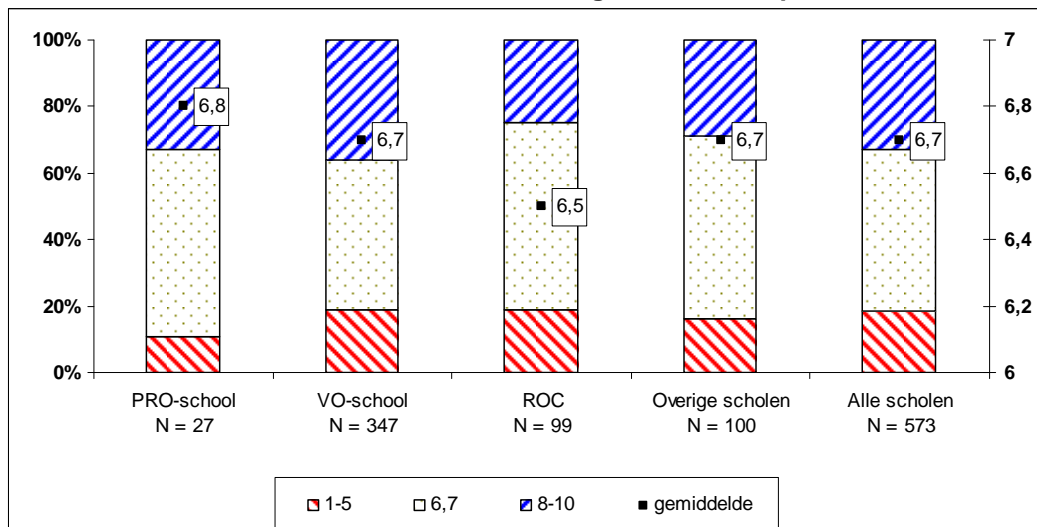
Binnen de gemeenten zijn het Centric en Getronics / Pink Roccade die de markt nagenoeg fifty-fifty verdelen. Binnen de scholen is het vooral Magister dat genoemd wordt, wanneer er een koppeling in gebruik is. Simac, @VO en Noise worden slechts enkele malen genoemd.

Als er van een koppeling gebruikt gemaakt wordt, functioneert deze in de praktijk in de meeste gevallen redelijk tot (zeer) goed. Bij 14% van de gebruikers van een koppeling is het oordeel "matig" en bij 5% "slecht". (Onderwijsinstellingen en gemeentelijke instanties wijken qua oordeel onderling niet af.)

3.4 Oordeel over het melden

Het melden in de praktijk, de wijze waarop dit verloopt, krijgt van de medewerkers binnen de onderwijsinstellingen gemiddeld een 6,7. De verschillen tussen diverse typen onderwijs zijn niet heel groot, maar wel opvallend. Zo is men binnen de ROC's significant minder vaak uitgesproken tevreden over hoe het melden verloopt. Dit sluit ook aan bij wat in het kwalitatieve onderzoek gevonden werd.

Oordeel over het melden van verzuim via het digitale loket, 10 puntsschaal



* De aantallen hebben betrekking op het aantal respondenten, niet op het aantal scholen.

De personen die een laag cijfer (6 of lager) hebben gegeven voor het melden, hebben hun oordeel toegelicht. De gemaakte opmerkingen zijn als volgt te rubriceren.

Toelichtingen bij een rapportcijfer van 6 of lager voor het melden

Rubriek	Aantal toelichtingen: 197
Programma is niet gebruiksvriendelijk / omslachtig, het melden brengt veel werk met zich mee	26%
Problemen met wachtwoorden, inloggen e.d.	21%
Er wordt onvoldoende met de melding gedaan	17%
Alleen een nummer van de melding en niet een naam van een leerling bij terugkoppeling is vervelend / onhandig	9%
Wens om bestanden, onder andere verzuimstaten bij te voegen	6%
Koppeling met administratie-pakket is gewenst	4%
Inlogperiode te kort, gebruiker wordt 'eruit gegooid'	3%
Overige, niet goed te rubriceren opmerkingen	26%

NB: de percentages betreffen de personen die een 6 of lager geven, en niet de groep als geheel.

In de eerste categorie valt een breed scala aan opmerkingen, variërend van ergernis over het feit dat men gegevens kwijt raakt na een printopdracht tot niet begrijpen hoe men inhoudelijke informatie over de melding weg kan schrijven. De opmerkingen doorlezend ontstaat de indruk dat in veel gevallen met wat eenvoudige help-informatie al ergernissen weggenomen kunnen worden. Zo wordt er regelmatig geklaagd over het feit dat er zowel een reden voor het verzuim opgegeven moet worden als een toelichting daarbij. In veel situaties komen die op het zelfde neer. Blijkbaar verkeert men in onduidelijkheid over het al dan niet verplichte karakter van de toelichting.

Een ander punt waarover onduidelijkheid lijkt te heersen is hoe om te gaan met terugkerende meldingen over dezelfde leerling. Als leerlingen langdurig of vaak afwezig zijn vraagt dat volgens sommige gebruikers erg veel invulwerk, dat als onnodig wordt ervaren.

Meerdere gebruikers hebben moeite met het opvragen van informatie uit het systeem. Er is behoefte aan het maken van overzichten over wat men zelf heeft ingevoerd. Vaak bestaat ook de wens om die informatie in de vorm van een 'txt'- of Excel-bestand te kunnen downloaden.

"Als een leerling vaker verzuimt, moet ik het formulier opnieuw volledig invullen. Graag wil ik alleen de data aanpassen of toevoegen. De reden van verzuim is vaak dezelfde. Verder is de reactie van de verzuimambtenaar van de gemeente laat / onzichtbaar. Ik krijg een anoniem mailtje dat het verzuim in behandeling is genomen. Wat dat betekent weet ik niet. Ik weet ook niet wat de acties zijn van de leerplichtambtenaar. Bijna altijd is er toch nog telefonisch contact over een melding. Blijkbaar (en ook volstrekt logisch) is het schriftelijk uitleggen van een situatie lastiger dan wanneer er mondeling contact is."

"Vooraf het terugvinden van de afgesloten meldingen zou verbeterd kunnen worden. Op dit moment moet ik al mijn meldingen opvragen en kijken of deze al afgesloten zijn. Ik weet dat de coördinatoren een mail krijgen als een melding is afgesloten, maar wij als administratie moeten dat ook weten. Dus graag een cc als dat mogelijk is."

Er wordt in verhouding veel geklaagd over inlogkwesties. In de ervaring van de gebruikers moeten wachtwoorden met grote regelmaat vervangen worden en dat leidt in de praktijk tot de nodige ergernis.

"Ik ervaar het systeem niet als echt gebruiksvriendelijk. Bovendien, en dat vind ik erger, het is meermalen gebeurd dat de leerplichtambtenaar de melding niet in behandeling heeft genomen. Daarna ben ik dus weer op mijn oude vertrouwde, maar niet door jullie gewaardeerde manier, aan het werk gegaan. Dat is bellen met de leerplicht en een plan voor de leerling bedenken."

Een belangrijk geluid betreft de onduidelijkheid over wat er met een melding gedaan wordt. Men vraagt zich met regelmaat af of er wel iets mee gedaan wordt, en zo ja wat. Het systeem van terugmeldingen door middel van een mail met een moeilijk herleidbaar nummer is daarbij niet bevorderlijk voor de inzichtelijkheid. Deze opmerkingen zijn van belang omdat ze nauw samenhangen met een afnemende motivatie om het verzuimloket te blijven gebruiken.

"Het digitale gedeelte werkt uitstekend, maar ik heb het gevoel dat er het laatste jaar niets met de meldingen is gedaan."

"Van onze leerplichtambtenaar moeten we meldingen van frequent te laat komen aanmelden. Dat kun je nu niet goed aanvinken. Ik pleit voor een mogelijkheid aankruisen: te laat komen, 3-6-9-regeling. Dan kan de rest van het schem daaraan aangepast worden. Bij te laat komen heb je namelijk geen begin en einde van een verzuim en iedere keer moet je dat weer toelichten. Kost teveel tijd."

"Het doen van meldingen gaat prima, maar het vervolg op die melding is niet altijd optimaal. en dan bedoel ik m.n. de hulpverlening die met een enorme wachtlijst werkt of het afgeven van een PV waar bijna een half jaar overheen gaat."

Twee andere problemen (de terugmelding met slechts een nummer en de behoefte om informatie in attachments mee te kunnen sturen) waren ook al in het kwalitatieve onderzoek naar voren gekomen.

3.5 Het aantal meldingen

Niet alle gebruikers van het loket durfden het aan een schatting te maken van het aantal maal dat zij verzuim gemeld hebben. Bij degenen die wel een schatting maakten, is het beeld als volgt:

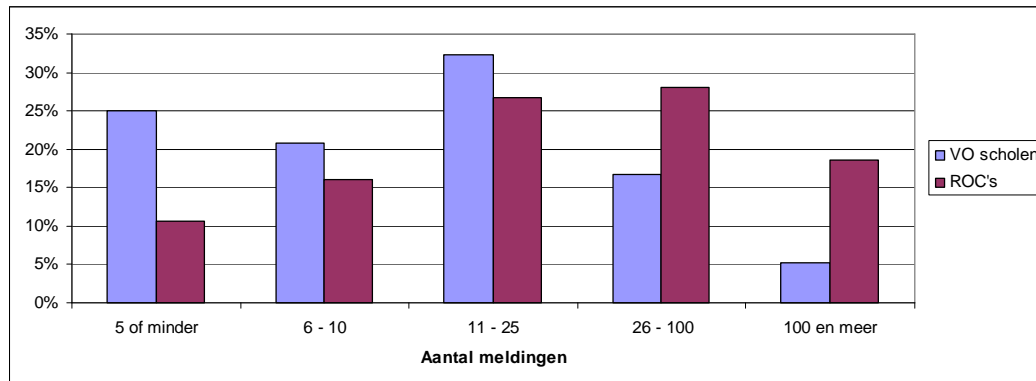
Aantal verzuimmeldingen in het schooljaar 2009 - 2010

	Aantal antwoorden 484
5 of minder	22%
6 - 10	21%
11 - 25	29%
26 - 100	21%
100 en meer	8%
Gemiddeld	34,04

Het valt op dat bijna de helft van de gebruikers (43%) een relatief klein aantal meldingen doet, namelijk 10 of minder. Dat is er ongeveer 1 per maand. Hier ligt ook een gedeeltelijke verklaring voor diverse problemen die men ervaart. De applicatie wordt net niet vaak genoeg gebruikt om vertrouwd te worden.

Het aantal meldingen per persoon binnen een VO-school en binnen een ROC verschilt, zoals te verwachten valt, aanzienlijk. Dit impliceert dat er verschillende typen gebruikers zijn: melders in relatief kleinschalige organisaties die een zekere betrokkenheid bij de leerling hebben, en melders in grootschalige organisaties die melden vanuit hun rol als administratief medewerker.

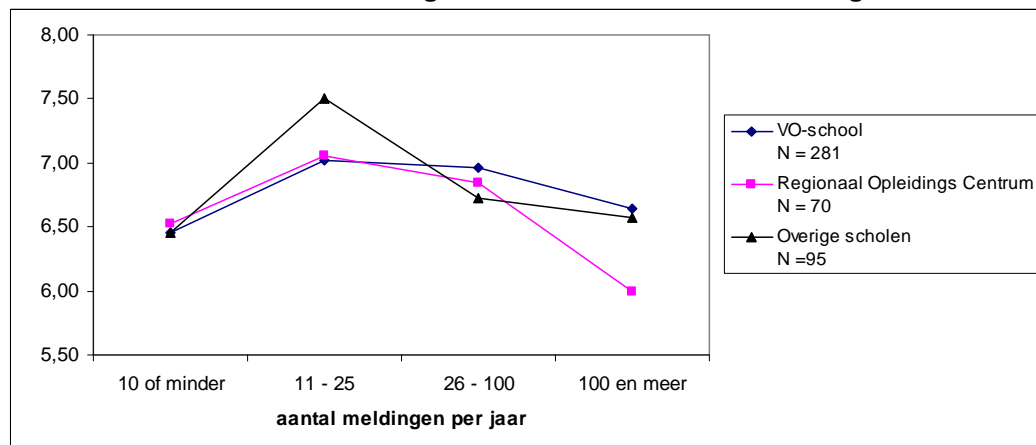
Aantal meldingen in het schooljaar 2009 – 2010, door medewerkers van ROC's en VO-scholen



De meerderheid van de melders in de VO-scholen gebruikt de applicatie slechts één of slechts enkele malen per maand (0-25 keer per jaar: 78%), terwijl de meerderheid van de melders in de ROC's dit veel vaker doen. In een gemiddeld aantal uitgedrukt: 24 meldingen per persoon voor de VO scholen en 77 voor de ROC-medewerkers. Gemiddelden kunnen, als er uitschieters zijn, een verkeerd beeld geven. De mediaan, de grens waarbij de 50% minst frequente gebruikers gescheiden worden van de 50% meest frequente gebruikers, ligt voor de VO scholen op 19 en voor de ROC's op 50.

Interessanter dan het aantal meldingen op zich, is de vraag of er een samenhang is tussen het aantal meldingen en de mate van tevredenheid. Die samenhang lijkt er inderdaad te zijn en deze is voor de drie typen scholen (VO, ROC en overige scholen) gelijk van aard.

Verband tussen het aantal meldingen en de tevredenheid met het digitale loket



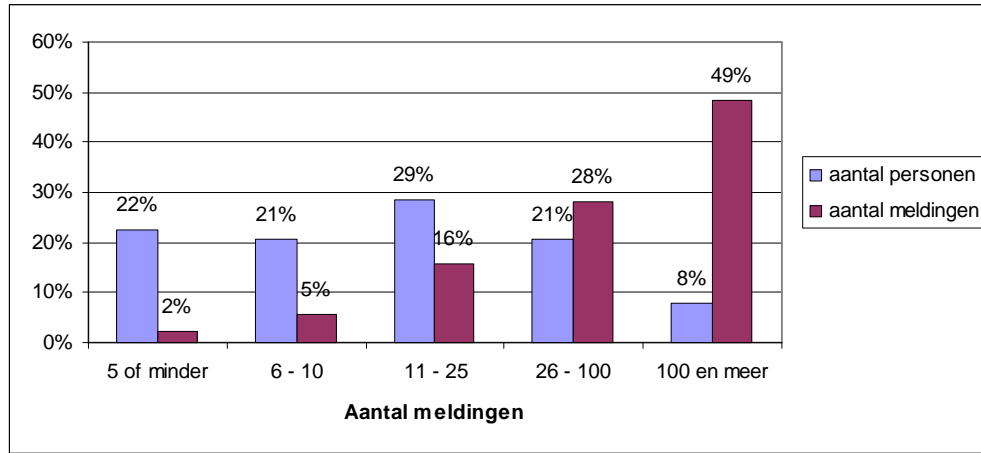
Het gaat hier alleen om personen die rechtstreeks in het verzuimloket, dus zonder koppeling met het eigen administratie pakket werken.

Eenzijds is hier duidelijk een 'vertrouwdheidsfactor' te zien. Gebruikt men het loket met enige regelmaat, meerdere keren per maand, dan is men duidelijk meer tevreden dan wanneer men het slechts een enkele keer per maand gebruikt. Anderzijds is er ook een interessante daling in de tevredenheid te zien als men een zeer frequente gebruiker is.

Het aantal personen dat de applicatie weinig frequent gebruikt is aanzienlijk. Toch zorgt deze groep voor slechts een kleine 'portie' van het totaal aantal meldingen. Anders ge-

zegt: in het totaal aantal meldingen spelen 'grootverbruikers' de belangrijkste rol. Bijna 50% van alle meldingen is afkomstig van minder dan 10% van de melders.

Het totaal aantal meldingen en het totaal aantal personen, per 'meld-categorie'

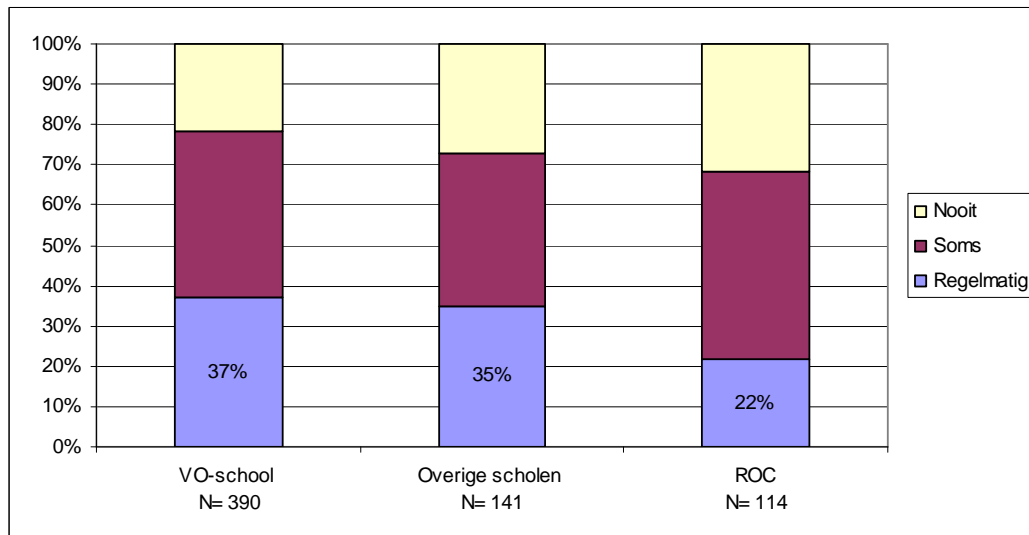


3.6 Rechtstreeks melden aan de Leerplicht Ambtenaar

'Heeft u in het schooljaar 2009-2010 (ook) direct aan een leerplichtambtenaar verzuim-meldingen gemeld, via persoonlijk contact, email of telefonisch?'

In veel gevallen wordt er niet alleen via het loket gemeld, maar ook rechtstreeks aan de leerplichtambtenaar. Het komt niet vaak voor dat het direct melden aan de leerplicht ambtenaar in plaats komt van het melden via het loket. De leerplichtambtenaren verlangen namelijk doorgaans dat de melding ook via het loket plaatsvindt.

Rechtstreeks melden aan de LPA



De toelichtingen die men heeft gegeven over het dubbel melden zijn als volgt te rubriceren:

Redenen om (ook) aan LPA te melden

	Aantal antwoorden: 417
Wil overleg, contact, feedback	28%
Om actie van LPA te bespoedigen	24%
Algemene opmerkingen	19%
Loket werkte niet, was niet beschikbaar, geen inlogcode e.d.	8%
Kan (gedetailleerde) informatie niet kwijt	8%
LPA is toch in de buurt, melding wordt dan besproken	4%
Bijzondere, afwijkende situatie	3%
LPA reageerde niet / te traag	3%
LPA verlangt dit	3%

De tweede categorie, rechtstreeks melden om actie te bespoedigen, is een interessante. Het digitale loket is ondermeer ingericht om actie van Leerplicht-ambtenaren te bespoedigen. De onderwijsmedewerker hoeft immers niet meer uit te zoeken bij welke ambtenaar de melding precies terecht moet komen. In de praktijk is er blijkbaar toch vaak contact nodig om zaken in gang gezet te krijgen. Als het goed is, wordt er daarbij ook inhoudelijk overlegd.

Het rechtstreeks melden aan de Leerplicht-ambtenaar komt in een beperkt deel van de gevallen voort uit het niet beschikbaar zijn van het digitale loket. (Dit is doorgaans toe te schrijven aan verlopen toegangscode en niet aan het uitvallen van het systeem als geheel.)

In de ervaring van veel melders gebeurt er onvoldoende na het doen van een melding. Deze ervaring kan voorkomen uit het feit dat er inderdaad niets gebeurt, maar ook uit het feit dat men niet ziet wat er gebeurt.

Dat medewerkers van scholen niet alleen het loket moeten bedienen, maar ook de leerplicht-ambtenaren moeten zien te bereiken, zorgt ervoor dat veel van hen het verzuimloket als een verzwaring van de administratieve lasten ervaren. Het is dan wel zo dat het loket ervoor zorgt dat de juiste Leerplichtambtenaar aan de juiste leerling wordt verbonden, maar dat betekent maar een gedeeltelijke verlichting van de administratieve last.

Het feit dat de Leerplichtambtenaar aanvullende informatie nodig heeft, verzuimstaten bijvoorbeeld, betekent dat de medewerker van de onderwijsinstelling op meerdere manieren met dezelfde melding aan de slag moet.

“Er worden voor de LPA verzuimstaten bijgevoegd, hierdoor wordt er regelmatig gemaild naar het algemene emailadres van een LPA en zijn/haar gemeente.”

“Toelichting geven op bijzondere situaties en vaak gaat het om het vervolg op een bestaande melding, waarbij het dan teveel gedoe is om eerst weer alles opnieuw via het verzuimloket aan te brengen en dan een week later alsnog met de leerplichtambtenaar aan de telefoon te zitten.”

“Overleg over hoe de situatie in te schatten en hiermee om te gaan en welke strategie we gaan bewandelen om de leerling weer naar school te krijgen. Daarnaast heb ik ook steeds toch ook de melding via DUO moeten doen, vandaar ook dat ik aangeef dat het dubbel op is.”

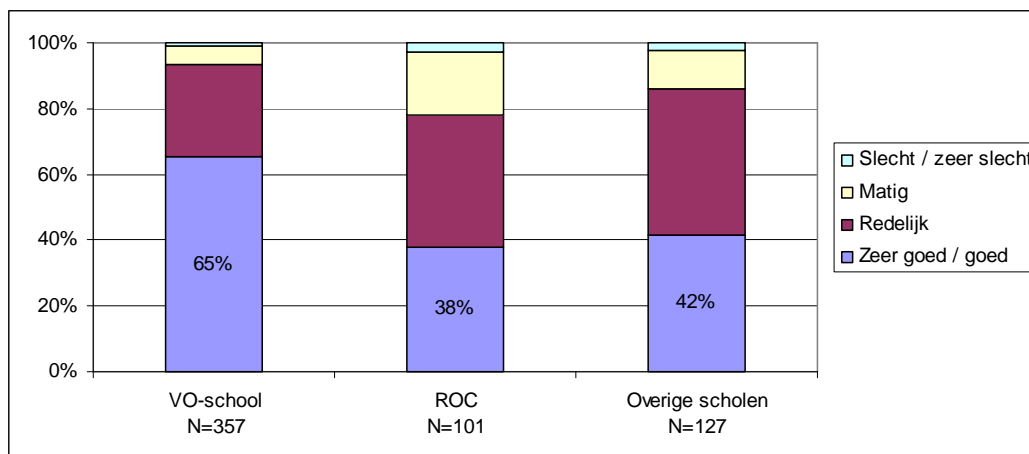
“We werken al jaren op een zeer goede manier met leerplicht samen. De schakel die er nu tussen is gekomen heeft de samenwerking alleen maar moeilijker gemaakt. Afdelingscoördinatoren moeten nu schriftelijk gegevens aanleveren die voorheen telefonisch met leerplicht werden besproken. Dit kost veel meer tijd.”

“Zeer omslachtig is dat het verzuim per dag ingevuld moet worden. Meestal gaat er separaat een verzuimstaat naar de leerplicht. Mogelijk dat bij koppeling van Magister en verzuimmelding van de IB-Groep dit probleem is opgelost”.

“Voor school zou het makkelijk moeten zijn om het verzuimoverzicht gelijk bij de melding te voegen. Nu moet de LPA dat via mail en of bellen vragen om dat alsnog op te sturen. Als LPA de melding bijwerkt met de te nemen acties, ziet de melder dat niet terug in de mail die naar hem/haar wordt toegezonden en men neemt niet de moeite om aan te loggen bij het verzuimloket waardoor men op school denkt dat de LPA niets onderneemt.”

3.7 Het proces van informatieverzameling van verzuimgegevens

'Hoe verloopt naar uw mening het proces van informatieverzameling van verzuimgegevens binnen uw school (snelheid, nauwkeurigheid), voordat u de verzuimmeldingen in het verzuimloket invoert?'



De aantallen hebben betrekking op het aantal respondenten, niet op het aantal scholen

Ook hier doet zich een aanzienlijk verschil voor tussen de ROC's en de VO-scholen. Gezien het verschil in aard en omvang van deze organisaties is het ook een begrijpelijk verschil. De ROC's zijn groot en complex en de informatie moet via tal van afdelingen en studieloopbaanbegeleiders gekanaliseerd worden alvorens deze in het loket kan komen. Bij de ROC's gaat het om zeer grote aantallen leerlingen/deelnemers, dus ook om potentieel grote aantallen verzuimmeldingen. In het kwalitatieve onderzoek kwam dit al als een aandachtspunt naar voren en het wordt hier bevestigd. Door een substantieel aantal medewerkers van ROC's (22%) wordt de informatieverzameling als "matig", of "(zeer) slecht" betiteld.

Ook aan de behandelaars is de vraag voorgelegd hoe men oordeelt over de wijze van informatieverzamelen binnen de scholen. De buitenstaanders zijn kritischer dan de medewerkers van de scholen: ongeveer twee maal zo vaak wordt het oordeel "matig", "slecht" of "zeer slecht" geveld. In de tabel hieronder worden behandelaars en melders vergeleken.

Oordeel over informatieverzameling binnen scholen

	Behandelaars, aantal antwoorden: 164	Melders, aantal antwoorden: 586
Zeër goed	2%	10%
Goed	29%	45%
Redelijk	46%	33%
Matig	18%	9%
Slecht	4%	2%
Zeër slecht	1%	0%

Aan zowel de melders als aan de behandelaars is een aantal mogelijke oorzaken voor het niet goed verlopen van de informatie-verzameling voorgelegd. Hieronder worden de antwoorden van de twee groepen naast elkaar gezet. Behalve het veelvoorkomend euvel dat

aan de basis onvoldoende geregistreerd wordt – daarover is men het eens - ook hier aanzienlijke verschillen.

Redenen waarom informatieverzameling niet goed verloopt (meerdere antwoorden mogelijk)

	Behandelaars aantal antwoor- den: 113	Melders aantal antwoor- den: 261
Docenten en studieloopbaanbegeleiders registreren verzuim niet altijd (vergeten dit of hebben geen tijd).	73%	67%
Er zitten te veel schakels tussen degene die het verzuim constateert en degene die de verzuimmelding doen.	64%	31%
Verschillende afdelingen/vestigingen binnen de school hebben verschillende procedures om verzuim te melden.	47%	17%
De werkdruk bij de melders van verzuim (degenen met een machtiging voor het verzuimloket) is te hoog.	30%	27%
De school heeft te weinig machtigingen.	14%	7%
Overige antwoorden	30%	19%

De behandelaars schrijven de problemen in het melden in veel grotere getale aan de organisatie van een en ander binnen de scholen toe (veel schakels, verschillende procedures) dan de medewerkers van de scholen zelf.

Medewerkers van VO-scholen, ROC's en overige scholen verschillen onderling niet in de wijze waarop ze de problemen toekennen aan de diverse oorzaken.

Uit de toelichtingen van de medewerkers van de scholen blijkt verder dat in veel gevallen de interne registratie softwarematig nog niet op orde is. In sommige gevallen is ook de wijze waarop het onderwijs georganiseerd is, danig gecompliceerd.

“Het gaat niet alleen om het registreren van het verzuim, maar ook om het juist communiceren van andere variabelen om de presentie juist in ons systeem te krijgen als het doorgeven van roosterwijzigingen (zo niet dan staan leerlingen als ongeoorloofd afwezig), speciale activiteiten, goed verwerken van stagedata, etc. Wanneer leerlingen in een flexibel project werken- leerling afhankelijk- dan is dat ook niet in een rooster te vangen en dus nauwelijks goed te registreren!”

Er zijn 55 toelichtingen gegeven door de medewerkers van de scholen. Deze zijn in de volgende categorieën onder te brengen:

- Problemen met de (koppeling tussen) systemen (18 maal genoemd)
- Docenten / teamleiders registreren onvoldoende precies (12 maal genoemd)
- De meldplicht is onvoldoende bekend en/of niet goed georganiseerd (11 maal genoemd)
- Er wordt te laat gemeld (3 maal genoemd)
- Overigen, niet te categoriseren opmerkingen (11 maal)

“MBO heeft geen registratiesysteem om de ongeoorloofde afwezigheid in beeld te brengen: pasjesregistratie registreert de aanwezigheid van de leerlingen. Om de ongeoorloofde afwezigheid in beeld te brengen moet een uitdraai gemaakt worden van de aanwezigheid en het lesrooster, vervolgens moeten de verschillen hieruit gehaald worden (= afwezigheid) en als laatste moet dan nog eens gekeken worden welk deel van de afwezigheid ongeoorloofde afwezigheid is. Dit vraagt teveel tijd voor de medewerkers. Schoolbestuur (college van bestuur) moet inzien dat dit een belangrijke tool is voor de medewerkers en hiervoor geld beschikbaar stellen om dit probleem op te lossen.”

Uit de overige antwoorden van de behandelaars komt vooral naar voren dat er regelmatig onvoldoende gedetailleerd gemeld wordt. (Hierboven zagen we dat veel onderwijsmedewerkers zich erover beklagen dat ze onvoldoende informatie kwijt kunnen.) Ook op deze plaats wordt met enige regelmaat melding gemaakt van het ontbreken van de verzuimoverzichten. In het systeem kan het verzuim per leerling per periode wel ingevuld worden, maar men geeft de voorkeur aan een bijlage, rechtstreeks afkomstig uit het regi-

stratiesysteem van de school. Voor de ROC's geldt, zoals hierboven ook al vanuit een ROC zelf is aangestipt, dat er in veel gevallen nog heel veel werk verzet moet worden om een goed systeem te maken dat het verzuim goed in beeld krijgt.

De behandelaars hebben 31 nadere toelichtingen gegeven. Deze zijn in dezelfde rubrieken onder te brengen als de toelichtingen van de onderwijs-medewerkers.

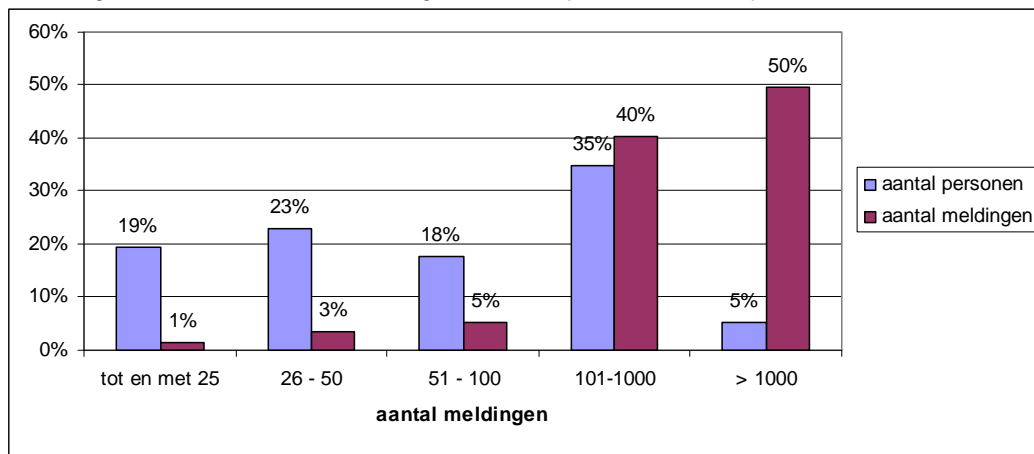
- Docenten / teamleiders registreren onvoldoende precies (9 maal genoemd)
- De meldplicht is onvoldoende bekend en/of niet goed georganiseerd (9 maal genoemd)
- Er wordt te laat gemeld (2 maal genoemd)
- Problemen met de (koppeling tussen) systemen (2 maal genoemd)
- Overigen, niet te categoriseren opmerkingen (9 maal)

3.8 Het aantal meldingen dat in behandeling wordt genomen

Aan de medewerkers van de gemeenten en de RMC's is de vraag voorgelegd: *“Hoeveel verzuimmeldingen heeft u in het schooljaar 2009-2010 ongeveer in behandeling genomen?”*

In de antwoorden is een vergelijkbaar patroon te vinden met dat bij de melders. Relatief weinig medewerkers verwerken relatief veel meldingen. Het verband is bij de ontvangers nog sterker aanwezig: 5% van de medewerkers verwerkt maar liefst 50% van alle meldingen!³

Verdeling van het totaal aantal meldingen in schooljaar 2009-2010, per



Ook bij de scholen kwamen er meerdere typen gebruikers voor. Bij de verwerkers van de meldingen zien we een kleine groep (administratieve) medewerkers die zeer veel meldingen verwerkt. In het kwalitatieve onderzoek was dit fenomeen ook al gemeld. Als er (nog) geen koppeling is met het administratie-pakket, worden de digitale meldingen vaak geprint en over de postvakjes van de Leerplichtambtenaren verdeeld. Koppeling met het administratiepakket ter plaatse zou in dergelijke gevallen veel werk besparen en het inzicht in wat er met de meldingen gebeurt, vergroten.

³ Wanneer de aantallen verwerkte meldingen bij elkaar opgeteld worden, komt het totaal uit op 30.500.

'Heeft u in het schooljaar 2009-2010 (ook) verzuimmeldingen in behandeling genomen die direct aan u gemeld zijn, via persoonlijk contact, email of telefonisch?'

Bij circa een derde van de respondenten gebeurt dit regelmatig (38% van 182 respondenten); bij 41% gebeurt dit soms, en bij minder dan een kwart (21%) komt dit niet voor.

Uit de toelichtingen blijkt dat het in de meeste van deze gevallen gaat om leerlingen uit het Primair Onderwijs. Deze hoeven (Nog) niet gemeld te worden. Daarna is de meest voorkomende categorie: de school gebruikte het digitale loket (nog) niet. Opvallend is ook dat er regelmatig gezegd wordt dat de melding direct, en niet via het loket geschiedt, als er snel actie ondernomen moet worden. Veel van de Leerplichtambtenaren en RMC-medewerkers dringen er bij de scholen op aan, voor zover het niet om leerlingen uit het Primair Onderwijs gaat, om de melding alsnog via het loket te doen.

Ergo:

Het geheel overziend, vallen de volgende zaken op:

- Het verzuimloket is pas één schooljaar in gebruik, pilots daargelaten, en het werken ermee wordt, zeker gezien de korte gewenningsperiode, niet ongunstig beoordeeld.
- Praktische aspecten die voor verbetering in aanmerking komen zijn: de systematiek van de wachtwoorden, periode waarin men ingelogd kan blijven en kunnen maken van prints, zonder dat de gegevens verloren gaan. Kritiek op het technisch gesproken niet goed functioneren, of het uitvallen van het systeem komt nauwelijks voor.
- De wijze waarop het systeem informatie 'terugmeldt' zodra een melding opgepakt wordt, wordt als niet-gebruiksvriendelijk ervaren (de e-mails met de nummers die op het eerste gezicht niet herkenbaar zijn). Dit draagt er toe bij dat men geen goed overzicht heeft over wat er gebeurt met de meldingen. Op den duur is dat niet bevorderlijk voor de melddiscipline, zeker omdat een veelgehoorde klacht is dat er in het algemeen te weinig met de meldingen gebeurt.
- Naar schatting 10% van de scholen maakt (nog) geen gebruik van het loket. Het effect op het totaal aantal potentiële meldingen is, volgens de gegevens uit dit onderzoek, gering. Het gaat doorgaans om relatief kleine scholen met een relatief laag verzuimpercentage. Naar verwachting zal het aantal niet-meldende scholen in het schooljaar 2010-2011 dalen, omdat er in een aantal gevallen van aanloopproblematiek (organisatorisch, softwarematig).
- Er zijn geen aanwijzingen dat er op grote schaal buiten het loket om, rechtstreeks aan de leerplichtambtenaar gemeld wordt. Als het al voorkomt, gebeurt dat veel minder frequent dan het überhaupt niet melden, terwijl dat wel had gemoeten. Dit laatste geldt vooral voor de ROC's die grote aantallen 'deelnemers' hebben in een complexe organisatie met ingewikkelde omstandigheden vanuit het perspectief van absentie.
- De verdeling van het aantal meldingen over het aantal melders is scheef, dat wil zeggen: relatief veel mensen zorgen voor weinig meldingen en een kleine groep 'heavy users' zorgt voor veel meldingen. (Bij de ontvangers van de meldingen geldt dit nog sterker.)

4 De beveiligde site (zakelijk portaal)

DUO biedt niet alleen het verzuimloket, maar scholen, gemeenten en RMC's kunnen ook verzuimrapportages en gegevensleveringen absoluut verzuim (VSV) ophalen via een beveiligde website (zakelijk portaal). Maakt u gebruik van de beveiligde site?

Gebruik van de beveiligde site

	Onderwijsinstelling n = 691	Gemeenten n = 167	RMC n = 20
Ja, ik haal hier gegevens af voor mijn eigen gebruik	21%	44%	40%
Ja, maar ik haal hier alleen gegevens af voor collega's	3%	10%	10%
Nee, ik werk er zelf niet mee	76%	47%	50%

NB: Het gaat hier om aantallen respondenten, niet om aantallen organisaties

De beveiligde site wordt vaker gebruikt door medewerkers van gemeenten en RMC's dan door de medewerkers van scholen. Het is opnieuw van belang te onderstrepen dat dit onderzoek gebaseerd is op de lijst van ontvangers van dit E-zine. Dit impliceert dat op grond van deze steekproef niet vastgesteld kan worden in hoeveel van de gemeenten gebruik wordt gemaakt van de beveiligde site.

De gebruikers geven een gemiddeld schoolcijfer van 7,0 voor het werken met de beveiligde site (medewerkers van onderwijsinstellingen: 7,0; medewerkers van gemeenten en RMC's samen: 6,9). Er worden weinig onvoldoendes gegeven (9% geeft een 5 of lager) en het aantal uitgesproken tevreden gebruikers is aanzienlijk (30% geeft een 8 of hoger).

Het valt op dat medewerkers van VO-scholen een iets hogere gemiddelde waardering geven dan medewerkers van ROC's. Dit sluit aan bij andere resultaten, waarbij de medewerkers van de ROC's qua tevredenheid iets lager scoren.⁴

Personen die een 6 of lager gaven, hebben in de meeste gevallen (42 maal) hun antwoord toegelicht. Gedeeltelijk komen daarbij thema's aan de orde die eerder ook al eens benoemd zijn.

- informatie / bestanden, bestandsnamen zijn niet overzichtelijk genoeg (19 maal genoemd)
- problemen met inloggen / (verschillende) wachtwoorden, het snel verlopen van wachtwoorden e.d. (8 maal genoemd)
- inlogperiode moet langer / minder storingen (3 maal genoemd)
- meer / andere zoek- en exportmogelijkheden (naar Excel bijv.), (3 maal genoemd)
- Overige opmerkingen (9)

"In bestandsnaam laten zien wat de inhoud is (bijv. Herinschrijvingen). Nu kan ik niet wijs worden uit de bestandsbenamingen."

"Graag meerdere bestanden in een zipbestand en niet tien afzonderlijke die allemaal uitpakken en geopend moeten worden voor vaak maar 1 pagina."

"In- en uitschrijvingen in één bestand zodat ze tegen elkaar wegvallen en we een totaal overzicht krijgen van de stand van zaken."

⁴ Erg hard zijn de cijfers op het punt van de beveiligde site echter niet, omdat er slechts 29 oordelen van ROC-medewerkers zijn over het werken met de beveiligde site.

Gebruik van verzuimrapportages en gegevensleveringen

	Onderwijsinstelling n = 670	Gemeente / RMC n = 169
Gebruikt verzuimrapportages	31%	47%
Rapportcijfer verzuimrapportages	6,7	6,4
Gebruikt gegevensleveringen	-	49%
Rapportcijfer gegevensleveringen	-	6,6

Het is niet alleen zo dat medewerkers van gemeenten en RMC's verhoudingsgewijs de verzuimrapportages vaker gebruiken dan medewerkers van scholen; het is ook zo dat ze deze rapportages vaker zelf via de beveiligde site ophalen dan medewerkers in de onderwijsinstellingen.

Over de gegevensleveringen zijn 15 aanvullende opmerkingen gemaakt. Deze zijn als volgt over verschillende onderwerpen te verdelen:

- De gegevens zijn niet up to date / de timing is verkeerd (7 maal genoemd)
- De gegevens zijn onvoldoende specifiek (leeftijd, woonplaats ontbreken, de uitschrijfrede-
nen van de MBO-raad ontbreken), (4 maal genoemd)
- Bepaalde groepen leerlingen (speciaal onder-
wijs) ontbreken (1 maal genoemd)
- Maak (beter) onderscheid tussen overstap-
pers/mutaties en absoluut verzuim (2 maal genoemd)
- Overige opmerkingen (2 maal).

"Er moet goed onderscheid gemaakt worden tussen een uitschrijving van een leerling (absoluut verzuim) en een overstapper (mutatie). Bij deze overstap gaat het om zowel binnen een ROC (mutatie in opleiding) of van en naar een andere ROC (mutatie van school)."

"We krijgen van gediplomeerde VMBO'ers, een uitschrijving krijgen terwijl deze gewoon de overstap maken naar het MBO."

Redenen om verzuimrapportages niet te gebruiken (Meer antwoorden mogelijk)

	Onderwijsinstellingen N= 500	Gemeenten/RMC's N = 94
Heb ik niet nodig, dat doen anderen ⁵	19%	38%
Ik wist niet van het bestaan	51%	20%
Nog niet aan toegekomen	15%	18%
We hebben te weinig verzuimmeldingen	9%	1%
De verstrekte informatie is onvoldoende toegespitst	2%	5%
Informatie is onvoldoende nauwkeurig omdat niet alle scholen goed aanleveren	1%	9%
Vanwege technische problemen met bestanden van de beveiligde site	2%	4%
Andere redenen	15%	21%

De cijfers voor de (on)bekendheid van de verzuimrapportages vallen op: 51% bij de onderwijsinstellingen en 20% bij de medewerkers van de RMC's en de gemeenten.

⁵ Respondenten die het voorgecodeerde antwoord hebben gekozen, zijn samengevoegd met diegenen die in de toelichting duidelijk maakten dat zij zelf de rapportages niet gebruikten.

Redenen om gegevensleveringen niet te gebruiken (Meer antwoorden mogelijk)

	Gemeenten/RMC's N = 94
Heb ik niet nodig, dat doen anderen ⁶	50%
Ik wist niet van het bestaan	17%
Nog niet aan toegekomen	17%
De verstrekte informatie is onvoldoende toegespitst	6%
Informatie is onvoldoende nauwkeurig omdat niet alle scholen goed aanleveren	5%
Vanwege technische problemen met bestanden van de beveiligde site	3%
Andere redenen	12%

Ergo:

De beveiligde site wordt door slechts een beperkt deel van het publiek van het E-zine VSV, de basis van dit onderzoek, gebruikt. Voor een belangrijk deel is dit, omdat men collega's heeft die de relevante informatie opvragen, voor een ander deel is dit omdat de verzuimrapportages niet voor alle mensen die met het verzuimloket werken, relevant zijn. (Dat er aparte wachtwoorden nodig zijn voor het loket en voor de beveiligde site is overigens niet bevorderlijk voor het gebruik ervan.) Meer aandacht en uitleg voor 'beginners' is geboden, als de wens bestaat om de beveiligde site meer intensief te laten gebruiken.

Degenen die de site gebruiken, zijn goed te spreken over het werken met de site; er worden weinig onvoldoendes en veel cijfers van 8 en hoger gegeven.

De gebruiksvriendelijkheid kan op bepaalde punten wel verbeterd worden: vooral de systematiek van naamgeving aan de bestanden kan verbeterd. Daarnaast wordt het werken met grote aantallen zipfiles als hinderlijk ervaren.

Er bestaan ook wensen om op andere wijzen dan die nu beschikbaar zijn (exporteren naar Excel, het bouwen van bepaalde queries), gegevens uit het systeem te kunnen halen. In gebruikersoverleg zouden de behoeften op dit vlak nader verkend kunnen worden.

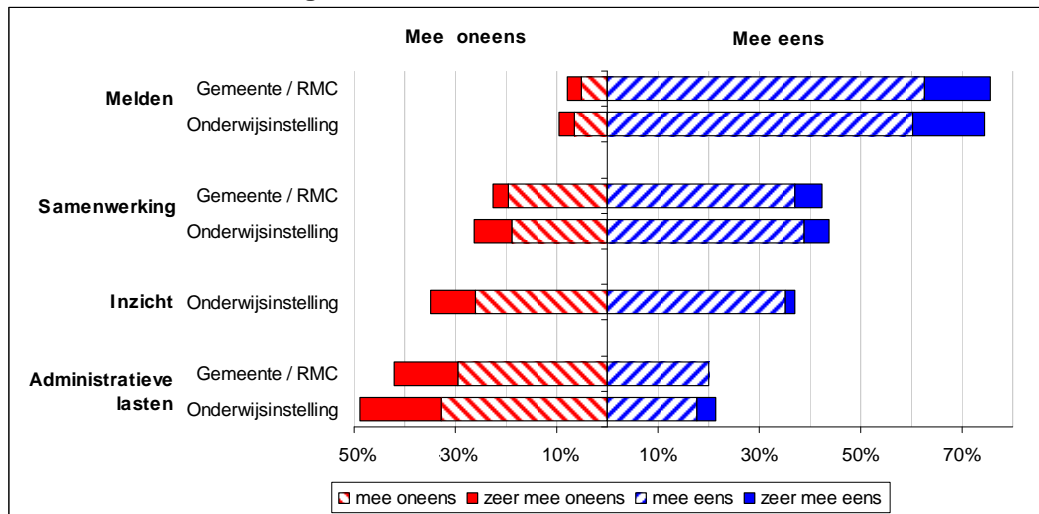
⁶ Ook hier zijn de toelichtingen dat iemand anders ze gebruikt samengevoegd met de eerste categorie.

5 Stellingen over het verzuimloket.

De respondenten hebben de volgende vier stellingen beoordeeld:

- Het gebruik van het verzuimloket is bevorderend voor het melden van verzuim en voortijdig schoolverlaten.
- Het gebruik van het verzuimloket heeft gezorgd voor een verlaging van de administratieve lasten binnen *onze organisatie*
- De invoering van het verzuimloket heeft geleid tot een verbetering van de samenwerking en communicatie tussen school en gemeente (op het gebied rondom het toezicht op verzuim).
- Het verzuimloket biedt goed inzicht in wat er met een verzuimmelding gebeurt nadat deze is gemeld.

Oordelen over de stellingen m.b.t. het verzuimloket



Bovenstaande grafiek⁷ geeft de resultaten weer. Dat het digitale loket het melden bevordert, is duidelijk. Ook met de stelling dat het verzuimloket de samenwerking tussen gemeenten en onderwijsinstellingen bevordert, zijn meer mensen het eens dan oneens, maar dit oordeel is minder uitgesproken dan bij de eerste stelling. Bij de stelling dat het verzuimloket bevorderlijk is voor wat er gebeurt met een melding zijn er ongeveer evenveel voor- als tegenstemmers. Op het punt van de administratieve lasten is er nog het nodige te winnen, vooral bij de onderwijsinstellingen: meer mensen zijn het oneens met de stelling dan eens. Onderlinge vergelijking van ROC's, PRO-scholen en VO-scholen leert dat de respondenten binnen deze schooltypen er ongeveer dezelfde mening op nahouden.

Ergo:

Dat er geen vermindering van de administratieve lasten is, volgens velen, schuilt maar ten dele in de werking van het loket zelf. Er moet namelijk niet alleen gemeld worden via het loket, maar in de praktijk moet er voor dezelfde melding ook rechtstreeks contact gelegd worden met de Leerplichtambtenaar. Voor een deel doen de medewerkers van de onder-

⁷ De categorieën "eens noch oneens" en "weet niet" zijn bewust buiten de grafiek gelaten. Daardoor drukt de relatieve lengte van de totale balk uit in hoeverre men een uitgesproken mening over de stelling heeft.

wijsinstellingen dit om spoed achter de zaak te zetten en om overleg te plegen, maar ook om administratieve informatie door te spelen die niet via het loket verzonden kan worden. (de verzuimstaten bijvoorbeeld.) Dit leidt tot de ervaring van 'dubbel werk'.

6 Dienstverlening door DUO

Door middel van twee aparte vragen is om een oordeel over de dienstverlening door DUO gevraagd:

- *In welke mate bent u tevreden over de **algehele dienstverlening** vanuit DUO in het kader van verzuim? U kunt uw oordeel geven met behulp van een rapportcijfer, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden. (weet niet, nvt)*
- *In welke mate bent u tevreden over de **informatievoorziening en ondersteuning** vanuit DUO in het kader van verzuim?*

Dienstverlening door DUO

	Onderwijsinstellingen	Gemeenten /RMC's
Algemene dienstverlening	6,6	6,9
N =	547	166
Informatievoorziening	6,6	6,9
N =	519	153

Voor beide vragen geldt dat het oordeel onder respondenten werkzaam bij gemeenten of RMC's significant hoger is dan het oordeel van de medewerkers van de onderwijsinstellingen. (Tussen de typen onderwijsinstellingen zijn er geen verschillen in waardering op deze punten. Ook Gemeentegrootte (G4, G100 en overige gemeenten) differentieert de resultaten binnen gemeentelijke respondenten niet.)

Aan de personen die aan de dienstverlening een 6 of lager toekenden, is gevraagd wat er verbeterd zou kunnen worden. Veel respondenten laten deze mogelijkheid onbenut; velen hebben eerder in de vragenlijst al inhoudelijke feedback gegeven.

6.1 Medewerkers van onderwijsinstellingen

In de toelichtingen van diegenen die een 6 of lager hebben gegeven blijkt dat twee thema's eruit springen. Het belangrijkste thema (in 35 van de 83 opmerkingen) is de terugkoppeling, of juist het gebrek eraan, na het doen van een melding. De gebruikers associëren deze follow-up, of het gebrek eraan, al dan niet bewust, met de dienstverlening van DUO. In de praktijk is DUO alleen verantwoordelijk voor de vorm van de follow-up en niet voor de inhoud (of het uitblijven van inhoud).

Het automatische bericht met het nummer waar men vervolgens een leerling bij moet gaan zoeken, is voor velen een doorn in het oog. Verder heeft men vaak onvoldoende beeld van wat de leerplichtambtenaren doen met een melding. Men vraagt zich af of er wel iets mee gedaan

"Ik ben op zich wel tevreden met het registreren, al denk ik dat vragen nog wat specifiek gesteld mogen worden. Wat ik vooral lastig vind is de route na het registreren. Het duurt vaak erg lang voordat een leerplichtambtenaar contact opneemt. (soms 2,5 maand na melding) Ik denk dat hier iets ligt ter verbetering. Ik wil sneller zicht op wie wat doet en wanneer de melding opgepakt wordt. Tevens wil ik sneller rechtstreeks iets kunnen doen als er een spoedmelding is."

"De melding gaat goed en ook het bericht van DUO waar de melding naartoe is geleid. Echter daar stopt het. Meestal duurt het heel lang voordat de daar verantwoordelijke persoon contact opneemt. Soms hoor ik 3 maanden later dat er actie plaats vindt"

wordt. De snelheid waarmee Leerplichtambtenaren reageren op de meldingen, is van groot belang voor de motivatie van de melders. Wanneer (re-)actie van de kant van de gemeente uitblijft, zal de wil van de melders om te melden gaandeweg afnemen, zo valt op te maken uit diverse commentaren.

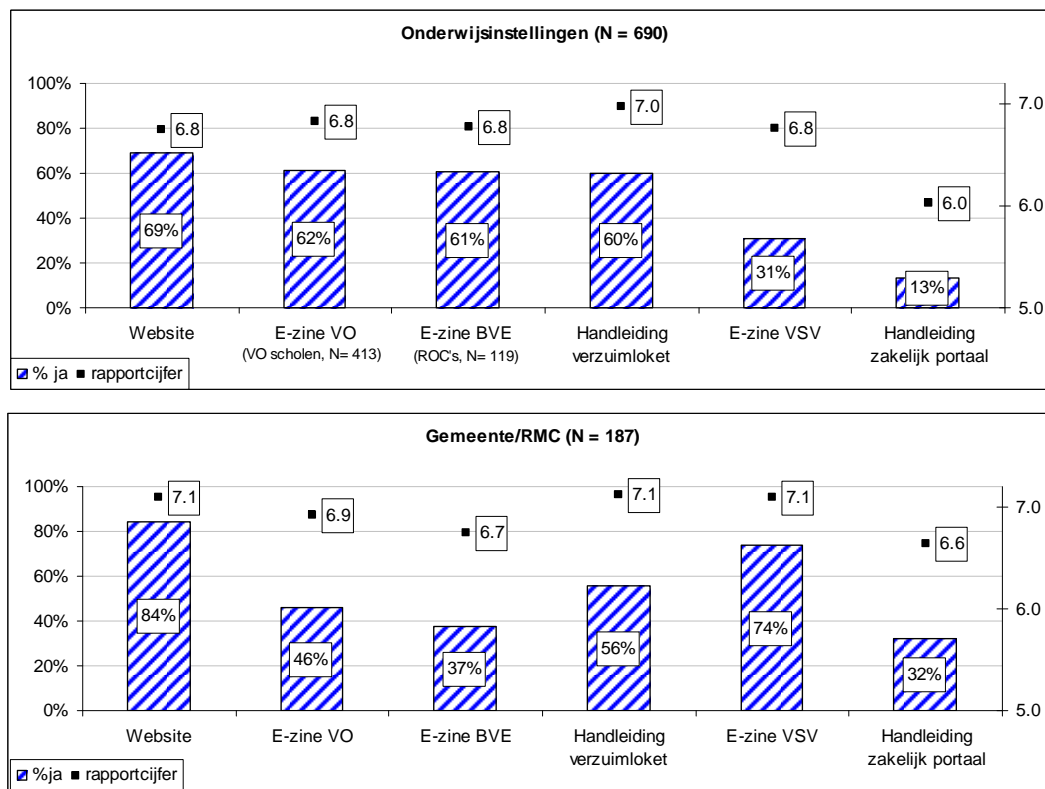
Het tweede thema dat hier opvalt, (9 van de 83 opmerkingen) is de moeite die men heeft met het systeem van inloggen en het regelmatig wijzigen van de wachtwoorden.

6.2 Medewerkers van de Gemeenten en RMC's

Bij de medewerkers van de gemeenten springt één thema eruit: het gaat in ongeveer de helft van de gevallen (15 van de 29 opmerkingen) over het gemis aan gedetailleerde informatie bij de meldingen. Men heeft behoefte aan verzuimstaten, om een procesverbaal op te kunnen maken bijvoorbeeld. Van de mogelijkheid om in het digitaal loket deze informatie te specificeren wordt blijkbaar onvoldoende gebruik gemaakt. De oplossing die men er voor ziet is het kunnen bijvoegen van bestanden aan de melding.

6.3 Communicatiemiddelen

In onderstaande grafieken is uitgezet door hoeveel respondenten bepaalde communicatiemiddelen gebruikt worden en in welke mate deze gewaardeerd worden.⁸

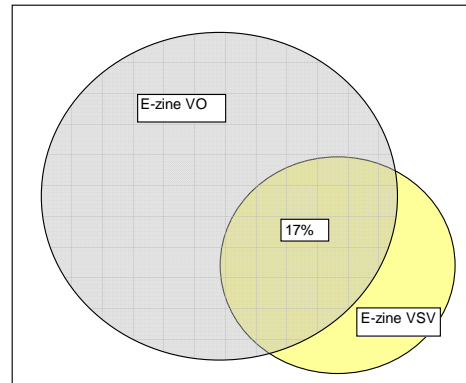


Enkele zaken vallen op: het E-zine VSV wordt door medewerkers van de onderwijsinstellingen weinig gebruikt, zeker in vergelijking met de medewerkers van de gemeen-

⁸ Bij de onderwijsinstellingen zijn bij het E-zine VO alleen medewerkers van VO-scholen weergegeven en bij het E-zine BVE alleen medewerkers van ROC's. Bij de overige communicatie-uitingen zijn de percentages gebaseerd op de groep als geheel.

ten/RMC's. Dat het percentage gebruikers laag is (31%) is op het eerste gezicht vreemd. Men is immers voor dit onderzoek uitgenodigd omdat men op de verzendlijst staat voor dit E-zine. De percentages voor het E-zine VO en het E-zine BVE (binnen de voor deze E-zines relevante doelgroepen) zijn veel hoger. Dit roept de vraag op wat de juiste communicatie-middelen zijn voor de doelgroepen in het onderwijs. Ter illustratie, is hieronder op een rijtje gezet hoe medewerkers van VO-scholen (voorzover geabonneerd op het E-zine VSV, de basis voor het onderzoek) de E-zines gebruiken:

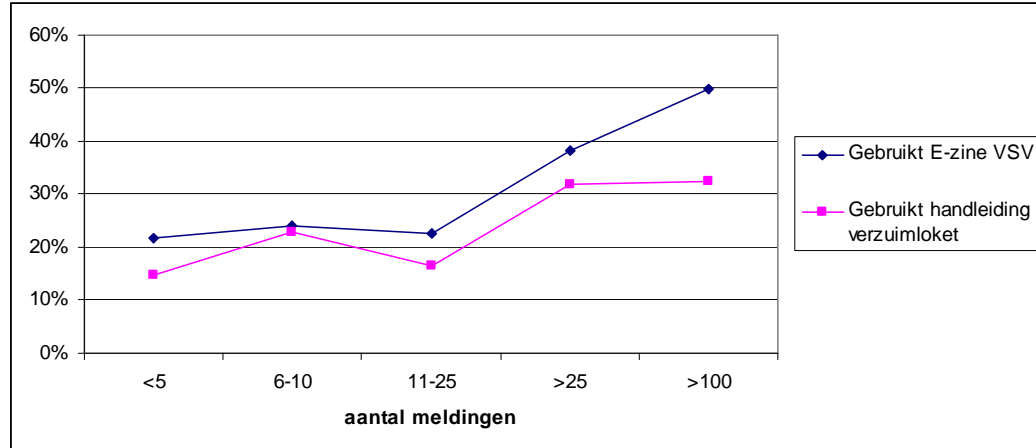
- E-zine VO: 62%
 - waarvan alleen E-zine VO: 45%
 - zowel E-zine VO als E-zine VSV: 17%
- E-zine VSV: 25%
 - waarvan alleen E-zine VSV: 8%
- Geen van beide E-zines: 31%



Het valt op dat de groep die alleen het E-zine VSV gebruikt, aan de kleine kant is (8%) en dat de groep die geen van beide E-zines gebruikt, substantieel is (31%).

Er is een sterk verband tussen het aantal meldingen dat men doet en het gebruik van dit communicatiemiddel. Eerder is aangetoond dat relatief veel respondenten, relatief weinig meldingen doen, en het laatste hangt samen met een geringere interesse in het E-zine VSV.

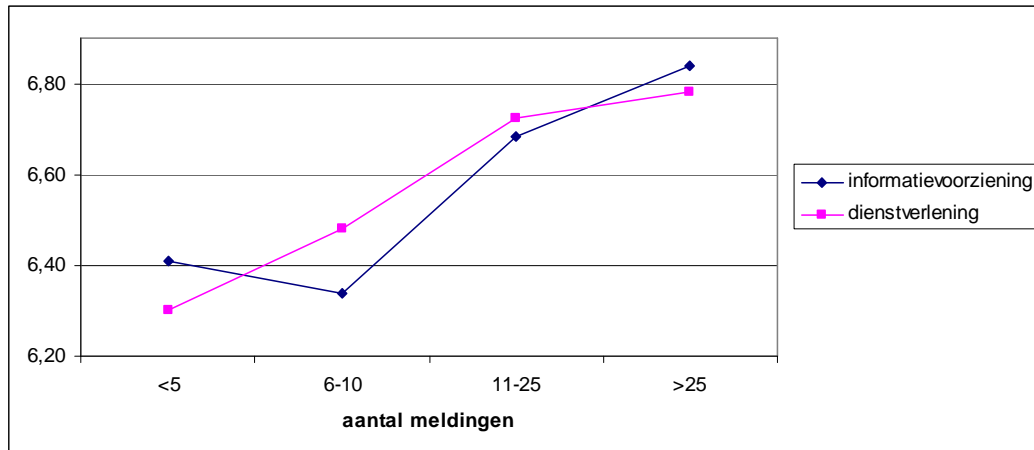
Medewerkers van onderwijsinstellingen: meldingen en gebruik van communicatiemiddelen



Dit verband komt ook terug in het gegeven dat door de medewerkers van de ROC's het E-zine frequenter gebruikt wordt (45%) dan door medewerkers in de VO-scholen, waar er in absolute zin minder meldingen zijn (25%).

Het aantal meldingen hangt met allerlei zaken samen, eerder zagen we al een verband met de tevredenheid over het werken met het loket. Er is een enigszins vergelijkbaar verband tussen de dienstverlening en de informatievoorziening door DUO en het aantal meldingen.

Medewerkers van onderwijsinstellingen: meldingen en tevredenheid met DUO



6.4 Workshops

Van de medewerkers van de onderwijsinstellingen heeft 35% een workshop bijgewoond, voor de gemeente/RMC-medewerkers is dit 50%. De waardering voor de workshops is respectievelijk 6,7 en 7,0 (gebaseerd op 237 en 80 respondenten).

6.5 Relatiebeheer

Er is bij medewerkers van gemeenten/RMC's vaker contact geweest (44%) met een relatiebeheerder dan bij medewerkers van onderwijsinstellingen (25%). In vergelijking met de andere rapportcijfers zijn de scores hier wat hoger: respectievelijk 7,4 en 7,3 (gebaseerd op 165 en 82 respondenten).

6.6 Helpdesk

De helpdesk wordt door medewerkers van gemeenten en RMC's vaker geraadpleegd (26%) dan door medewerkers van onderwijsinstellingen (8%). De helpdesk, indien geraadpleegd, wordt gewaardeerd met een 7,3 door de eerste groep en met een 7,2 door medewerkers van de tweede groep (gebaseerd op 49 en 52 respondenten).

Er is een substantiële groep die niet op de hoogte is van het bestaan van de helpdesk: 37% van de medewerkers bij gemeenten/RMC's en 41% bij de onderwijsinstellingen.

Ergo:

Enkele zaken springen eruit in dit hoofdstuk:

- de medewerkers van de onderwijsinstellingen beoordelen de dienstverlening door DUO minder gunstig dan de medewerkers van gemeenten en RMC's
- het E-zine VSV is een belangrijke informatiebron voor de medewerkers van de gemeenten en de RMC's, maar het wordt binnen de onderwijsinstellingen minder vaak gebruikt (door slechts 25% van de medewerkers in de VO-instellingen bijvoorbeeld)

Beide zaken, iets lagere tevredenheid onder onderwijsinstellingen en minder frequent gebruik van het E-zine VSV lijken sterk samen te hangen met de omvang van de school waar men werkt en het aantal meldingen. Het zijn vooral de scholen met weinig meldingen

die minder tevreden zijn, en daarvan zijn er nu eenmaal veel. Het zijn ook deze scholen waarin het E-zine VSV vaak niet gebruikt wordt.

Blijkbaar heeft men andere (informatie-)behoeften wanneer het melden van verzuim slechts één of enkele keren per maand aan de orde is, dan wanneer het melden aan de orde van de dag is.

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Ergo, bureau voor markt- en beleidsonderzoek, heeft in de zomermaanden van 2010 een onderzoek uitgevoerd in opdracht van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) naar de wijze waarop het digitale verzuimloket in de praktijk functioneert en naar de tevredenheid van de relaties in het VSV-veld met de dienstverlening van DUO.

Er heeft eerst een ronde van 35 kwalitatieve interviews (telefonisch en face-face) en vervolgens een webenquête plaatsgevonden onder medewerkers van onderwijsinstellingen, gemeentes en RMC's. Voor het uitzenden van de uitnodigingen van de enquête is gebruik gemaakt van het verzendbestand van het E-zine VSV. De enquête is uitgestuurd aan circa 7.500 personen, waarvan er 894 de vragenlijst in zijn geheel hebben ingevuld.

De belangrijkste bevindingen uit beide onderzoeken worden hieronder samengevat.

7.1 Het digitale verzuimloket

Het gebruik van het verzuimloket is in het tijdsbestek van één schooljaar wijdverbreid. De invoering ervan blijkt soepel te zijn verlopen en waar nodig hebben de helpdesk en het relatiebeheer van DUO goede diensten verricht.

Uit zowel de interne gegevens van DUO als uit de gegevens in dit onderzoek blijkt dat circa 10% van de onderwijsinstellingen het loket (nog) niet gebruikt. Het gaat dan vooral om kleinere scholen waarbij verzuim niet, of slechts op zeer kleine schaal, voorkomt. Er zijn geen aanwijzingen dat het regelmatig voorkomt dat het loket omzeild wordt en dat er rechtsreeks aan de (op school aanwezige) Leerplichtambtenaren gemeld wordt. Evenmin heeft het melden geleden onder technische problemen rond het functioneren van het loket. Wel zijn er aanwijzingen dat de systematiek van inloggen met de regelmatig wijzigende wachtwoorden in een aantal gevallen remmend heeft gewerkt.

Behalve de problematiek rondom de wijzigende wachtwoorden zijn de volgende aandachtspunten geconstateerd met betrekking tot het werken met het digitale loket:

- De melders kunnen onvoldoende toelichtende informatie kwijt.
- De ontvangers van de meldingen hebben behoeften aan bijlagen, verzuimstaten bijvoorbeeld, met additionele informatie. Deze bijlagen kunnen in het huidige systeem niet meegestuurd worden.
- De mogelijkheden die het systeem biedt om het verzuim naar dagen en uren te specificeren zijn bewerkelijk en worden in verhouding weinig gebruikt.
- Het systeem van terugkoppelen van informatie aan een melder door middel van een (onbekend) nummer, wordt als niet-gebruiksvriendelijk ervaren.
- Er is behoefte aan een meer gebruiksvriendelijke wijze van het kunnen printen van ingevoerde gegevens.

Het werken met het loket en het doen van meldingen wordt door medewerkers van de onderwijsinstellingen gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 6,7. Binnen ROC's, waarin het melden vaak geschiedt door administratieve medewerkers die grote aantallen meldingen moeten verwerken, is men iets minder tevreden (gemiddeld rapportcijfer: 6,5).

De gebruikers van het loket verschillen aanzienlijk in de regelmaat waarmee zij met het loket werken. Zowel voor de melders als voor de ontvangers van de meldingen geldt dat een relatief kleine groep, een relatief grote hoeveelheid meldingen voor zijn rekening neemt. (Bij de melders doet 8% van de melders ongeveer de helft van alle meldingen; bij de ontvangers is het 5% die de helft van alle meldingen verwerkt.) Daar staat tegenover dat (binnen de scholen) een groot aantal personen het systeem maar een enkele maal, of enkele malen, per maand gebruikt.

Aansluiting tussen het administratiepakket van de school of de gemeente en het digitale loket, wordt vooral daar gewenst waar het om grote aantallen meldingen gaat. Wat betreft deze aansluiting: bij de meerderheid van de gebruikers, waaronder grootgebruikers, van het loket is er geen sprake van een koppeling (91% van de medewerkers van de scholen en 77% van de medewerkers bij gemeenten).

Het komt regelmatig voor dat een melding niet alleen via het loket wordt gedaan, maar ook rechtstreeks bij de Leerplichtambtenaar. Dit doen de melders voor een belangrijk deel om er spoed achter te zetten en om zich ervan te vergewissen dat er ook iets met de melding gebeurt. Een tweede reden om rechtstreeks te melden is dat er dan documenten uitgewisseld kunnen worden die niet via het digitale loket verstuurd kunnen worden.

Deze 'dubbele' melding is er debet aan dat veel melders het digitale loket niet ervaren als administratieve lastenverlichting. Weliswaar wordt de juiste Leerplichtambtenaar gemakkelijker dan voorheen ingeseind, maar door het alsnog contact moeten leggen, zien velen de werkdruk rondom het melden eerder toe- dan afnemen.

Op diverse plaatsen komt in het onderzoek naar voren dat het omgaan met absentie en met de meldingen ervan binnen de VO-scholen eenvoudiger en overzichtelijker verloopt, dan binnen de ROC's. Dit zijn vaak grote, complexe organisaties waarbij vele personen de absentie van deelnemers moeten bijhouden en waarbij bovendien de toegepaste onderwijsvormen een en ander danig kunnen compliceren.

7.2 De beveiligde site

Diegenen die met de beveiligde site werken zijn doorgaans tevreden over deze site (gemiddeld rapportcijfer 7,0). Een mogelijk verbeterpunt ligt in de naamgeving van de diverse bestanden. Deze namen zouden, als het aan de gebruikers ligt, meer informatie over de inhoud moeten verschaffen.

7.3 De dienstverlening door DUO

Zowel de dienstverlening als de informatievoorziening in algemene zin door DUO worden door medewerkers van onderwijsinstellingen gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 6,6. Medewerkers van gemeenten en RMC's geven gemiddeld een 6,9. Concrete, persoonlijke ervaring met de medewerkers van DUO, in de vorm van relatiebeheer of in de vorm van de helpdesk, worden beduidend beter gewaardeerd (7,4 voor het relatiebeheer en 7,3 voor de helpdesk).

Het E-zine VSV wordt door veel medewerkers van gemeenten en RMC's gebruikt, maar bij medewerkers van onderwijsinstellingen zijn het vooral de E-zines VO en het E-zine BVE die geraadpleegd worden.

7.4 Aanbevelingen

Zoals gezegd, de invoering van het digitale verzuimloket is redelijk soepel verlopen en het loket wordt op grote schaal gebruikt. Om dit succes te continueren en de strijd tegen de schooluitval te bespoedigen verdient een aantal onderwerpen nadere aandacht:

- Het aantal meldingen neemt toe, mede door het gemak van het verzuimloket. Daarmee neemt de werkdruk bij de Leerplichtambtenaren toe en neemt ook de kans toe dat meldingen blijven liggen. Daardoor blijft het gewenste effect in de strijd tegen de schooluitval uit en zouden de melders gedemotiveerd kunnen raken. Een beter toezicht op wat er daadwerkelijk, en niet alleen administratief, met de meldingen gebeurt verdient aanbeveling.
- Koppeling van het loket aan de administratiepakketten van de organisaties is vooral van belang waar het om grote aantallen meldingen gaat. Waar deze koppeling met succes gelegd is, zijn de gebruikers zeer tevreden. In een aantal gevallen komt deze koppeling echter niet of slechts moeizaam van de grond. Een partij die de rol van regisseur op zich neemt wordt gemist. Een meer actieve rol van DUO in deze is aan te bevelen.
- In het najaar van 2010 wordt een andere manier van inloggen (met tokens), geïntroduceerd waardoor het probleem van de snel verlopen wachtwoorden opgelost zal zijn. In grote organisaties echter, met name de ROC's, duikt hierbij een nieuw probleem op: de distributie van deze tokens onder de vaak tientallen medewerkers die de meldingen doen. Wanneer dit proces niet goed georganiseerd en gestructureerd wordt, bestaat de kans dat grote aantallen absentes, niet meer gemeld zullen (kunnen) worden. Speciale aandacht voor dit mogelijke probleem vanuit DUO richting de ROC's is daarom aan te bevelen.
- Het E-zine VSV wordt onder de doelgroep van medewerkers van onderwijsinstellingen relatief weinig gebruikt. Dit geldt vooral voor ontvangers die slechts enkele meldingen per maand doen. Onderzocht zou kunnen worden, op welke wijze DUO hen het beste van informatie op het gebied van verzuim kan voorzien.
- Wanneer dit onderzoek onder gebruikers van het digitale loket en de beveiligde site herhaald wordt, verdient het overweging om niet opnieuw uit te gaan van het bestand van ontvangers van het E-zine VSV, maar van de daadwerkelijke gebruikers van de systemen en/of rapportages, zoals die dan bekend zullen zijn.

Bijlage I: Uitnodigingsmail

“Bij deze willen we u graag uitnodigen om deel te nemen aan het online tevredenheidsonderzoek dat DUO (voorheen "de IB-Groep") laat uitvoeren onder personen die beroepsmatig actief zijn op het gebied van schoolverzuim. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk bureau, Ergo, te Amsterdam.

De onderwerpen waar het onderzoek zich vooral op richt, zijn:

- * het digitale verzuimloket,*
- * de verzuimrapportages en de RMC-leveringen,*
- * de informatievoorziening en ondersteuning vanuit DUO.*

De antwoorden op de vragen worden anoniem verwerkt en de uitkomsten van het onderzoek worden in het najaar gepubliceerd in het E-zine "Verzuim en VSV" van DUO.

U ontvangt deze uitnodiging voor het onderzoek omdat u een van de ontvangers bent van dit E-zine. Het kan dus zijn dat u geen werkzaamheden uitvoert op het gebied van schoolverzuim. In dat geval is de vragenlijst niet van toepassing op u.

Via onderstaande link kunt u de vragenlijst op uw scherm oproepen. Het invullen van de vragen kost, afhankelijk van het aantal onderdelen waar u bij betrokken bent, tussen de 5 en 15 minuten van uw tijd. Op grond van de resultaten van het onderzoek zal DUO, waar nodig en mogelijk, verbeteringen in de dienstverlening doorvoeren.

De vragenlijst is beschikbaar tot en met vrijdag 17 September 2010. "

Bijlage II Vragenlijst webonderzoek

Ergo, een onafhankelijk onderzoeksbureau, voert in opdracht van DUO een onderzoek uit naar de dienstverlening rondom relatief en absoluut verzuim. Doel van dit onderzoek is om te achterhalen in welke mate u tevreden bent over producten als het verzuimloket, de verzuimrapportages en de gegevensleveringen en welke verbeteringen hierin nog mogelijk zijn. Wij vragen u dan ook om de volgende vragenlijst in te vullen. Het invullen van de vragenlijst duurt circa 10-15 minuten. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

Vragenlijst *DUO en vroegtijdig schoolverlaten*

1. Bij wat voor organisatie bent u werkzaam?
 - Onderwijsinstelling → **Ga naar vraag 2**
 - Gemeente → **Ga naar vraag 3**
 - RMC → **Ga naar vraag 3**
 - Anders, nl → **Ga naar vraag 32 (Stellingen verzuimloket)**

Verzuimloket

DUO heeft een digitaal verzuimloket ontwikkeld waar scholen in het VO en BVE het verzuim van leerlingen moeten melden. Deze verzuimmeldingen komen via het verzuimloket automatisch bij de juiste gemeenten en RMC's terecht.

2. Heeft u in het schooljaar 2009/2010 gebruik gemaakt van het digitaal verzuimloket (al dan niet via uw eigen administratiepakket) om verzuim te melden?
 - Ja → **Ga naar vraag 5**
 - Nee → **Ga naar vraag 4**
3. Heeft u in het schooljaar 2009/2010 gebruik gemaakt van het digitaal verzuimloket om verzuimmeldingen in behandeling te nemen?
 - Ja → **Ga naar vraag 5**
 - Nee → **Ga naar vraag 4**

Niet-gebruikers

4. Waarom heeft u in het schooljaar 2009/2010 geen gebruik gemaakt van het digitaal verzuimloket om verzuim te melden of verzuimmeldingen in behandeling te nemen?
 - Dat doen anderen binnen mijn organisatie
 - We hebben geen verzuimmeldingen hoeven doen/er is nauwelijks sprake geweest van verzuim
 - Wegens technische problemen met ons eigen administratiepakket
 - Wegens technische problemen in de koppeling met het verzuimloket
 - Wegens organisatorische problemen binnen onze eigen organisatie
 - Anders, nl _____

→ **Ga naar vraag 21 (Beveiligde website)**

Gebruikers verzuimloket

5. Werkt u rechtstreeks in het verzuimloket of via een koppeling tussen het eigen administratiepakket van uw organisatie en het verzuimloket van DUO?
 - Rechtstreeks in het verzuimloket → **Ga naar vraag 9**
 - Via een koppeling met het eigen administratiepakket
 - Weet niet
6. Welk administratiepakket is gekoppeld aan het verzuimloket?
Gemeenten en RMC's

- Centric
- Getronics / Pink Roccade
- Procura
- Anders, nl _____

Scholen

- Magister (Schoolmasters)
- Simac
- @VO
- Trajectplanner
- Anders, nl _____

7. Hoe goed functioneert de koppeling tussen het verzuimloket en uw eigen administratiepakket in de praktijk?
- Zeer goed
 - Goed
 - Redelijk
 - Matig
 - Slecht
 - Zeer slecht
8. Indien 'redelijk' tot 'zeer slecht': Kunt u aangeven wat er volgens u verbeterd zou moeten worden aan de koppeling tussen het verzuimloket en uw eigen administratiepakket?
9. In welke mate bent u tevreden over doen van meldingen in de praktijk? U kunt uw oordeel geven met behulp van een rapportcijfer, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden. 1 – 10, weet niet
10. Indien 6 of lager: Kunt u aangeven wat er volgens u verbeterd zou moeten worden aan het doen van meldingen in de praktijk?

Melders (als vraag 2=1)

11. Hoeveel verzuimmeldingen heeft u in het schooljaar 2009-2010 ongeveer gemeld?
- _____
- Weet niet
12. Heeft u in het schooljaar 2009-2010 (ook) direct aan een leerplichtambtenaar verzuimmeldingen gemeld, via persoonlijk contact, email of telefonisch?
- Ja, regelmatig
 - Ja, soms
 - Nee, nooit

Indien vraag 12=1 of 12=2

13. Wat is (zijn) de belangrijkste reden(en) om (ook) direct aan een leerplichtambtenaar verzuimmeldingen te melden via persoonlijk contact, email of telefonisch?
- _____
- _____
- _____
14. Hoe verloopt naar uw mening het proces van informatieverzameling van verzuimgegevens binnen uw school (snelheid, nauwkeurigheid), voordat u de verzuimmeldingen in het verzuimloket invoert?
- Zeer goed
 - Goed

- Redelijk
- Matig
- Slecht
- Zeer slecht

Als V14=3,4,5 of 6

15. Wat zijn naar uw mening aandachtspunten in het proces van informatieverzameling van verzuimgegevens binnen uw school?
- Docenten en studieloopbaanbegeleiders registreren verzuim niet altijd (vergeten dit of hebben geen tijd)
 - Er zitten te veel schakels tussen degene die het verzuim constateert en degene die de verzuimmelding doet
 - De werkdruk bij de melders van verzuim (degenen met een machtiging voor het verzuimloket) is te hoog
 - De school heeft te weinig machtigingen
 - Verschillende afdelingen/vestigingen binnen de school hebben verschillende procedures om verzuim te melden
 - Anders, nl _____

Behandelaars (als vraag 3=1)

16. Hoeveel verzuimmeldingen heeft u in het schooljaar 2009-2010 ongeveer in behandeling genomen?
- _____

- Weet niet

17. Heeft u in het schooljaar 2009-2010 ook verzuimmeldingen in behandeling genomen die direct aan u gemeld zijn, via persoonlijk contact, email of telefonisch?
- Ja, regelmatig
 - Ja, soms
 - Nee

Indien vraag 17= 1 of 17=2

18. Wat is (zijn) de belangrijkste reden(en) om ook verzuimmeldingen in behandeling te nemen, direct aan u gemeld zijn, via persoonlijk contact, email of telefonisch?
- _____
- _____
- _____

19. Hoe verloopt naar uw mening het proces van informatieverzameling (snelheid, nauwkeurigheid) van verzuimgegevens binnen de onderwijsinstellingen waar u contacten mee heeft?

- Zeer goed
- Goed
- Redelijk
- Matig
- Slecht
- Zeer slecht

Als V19=3,4,5 of 6

20. Wat zijn naar uw mening aandachtspunten in het proces van informatieverzameling van verzuimgegevens binnen deze onderwijsinstellingen?
- Docenten en studieloopbaanbegeleiders registreren verzuim niet altijd (vergeten dit of hebben geen tijd)
 - Er zitten te veel schakels tussen degene die het verzuim constateert en degene die de verzuimmelding doet

- De werkdruk bij de melders van verzuim (degenen met een machtiging voor het verzuimloket) is te hoog
- De school heeft te weinig machtigingen
- Verschillende afdelingen/vestigingen binnen de school hebben verschillende procedures om verzuim te melden
- Anders, nl _____

Beveiligde website (zakelijk portaal)

DUO biedt niet alleen het verzuimloket maar ook een beveiligde website (zakelijk portaal). Op deze website kunnen onder andere de verzuimrapportages gevonden worden.

21. Werkt u met de beveiligde site?
- Ja, ik haal hier gegevens af voor mijn eigen gebruik
 - Ja, ik haal hier alleen gegevens af voor collega's
 - Nee, ik werk er zelf niet mee → **ga naar 24**

Als 21=1 of 2

22. In welke mate bent u tevreden over het werken met de beveiligde site? U kunt uw oordeel geven met behulp van een rapportcijfer, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden. (weet niet)
23. Indien 6 of lager: Kunt u aangeven wat er volgens u verbeterd zou moeten worden aan het werken met de beveiligde site?
24. Maakt u gebruik van de verzuimrapportages?
- Ja
 - Nee
25. Maakt u gebruik van de gegevensleveringen absoluut verzuim (RMC leveringen)?
- Ja
 - Nee

Indien 24=ja

26. In welke mate bent u tevreden over de verzuimrapportages? U kunt uw oordeel geven met behulp van een rapportcijfer, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden. (weet niet)
27. Indien 6 of lager: Kunt u aangeven wat er volgens u verbeterd zou moeten worden aan de verzuimrapportages?

Indien 25=ja

28. In welke mate bent u tevreden over de gegevensleveringen absoluut verzuim (RMC-leveringen)? U kunt uw oordeel geven met behulp van een rapportcijfer, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden. (weet niet)
29. Indien 6 of lager: Kunt u aangeven wat er volgens u verbeterd zou moeten worden aan de gegevensleveringen absoluut verzuim (RMC-leveringen)?

Indien 24 = nee

30. Waarom maakt u geen gebruik van de verzuimrapportages?
- Heb ik niet nodig
 - Ik wist niet van het bestaan
 - Nog niet aan toegekomen
 - We hebben te weinig verzuimmeldingen
 - De verstrekte informatie is onvoldoende toegespitst

- Informatie is onvoldoende nauwkeurig omdat niet alle scholen goed aanleveren
 - Vanwege technische problemen met bestanden van de beveiligde site
 - Anders, nl
-
-

Indien 25 = nee

31. Waarom maakt u geen gebruik van de gegevensleveringen absoluut verzuim?
- Heb ik niet nodig
 - Ik wist niet van het bestaan
 - Nog niet aan toegekomen
 - De verstrekte informatie is onvoldoende toegespitst
 - Informatie is onvoldoende nauwkeurig
 - Vanwege technische problemen met bestanden van de beveiligde site
 - Anders, nl
-
-
-

Stellingen verzuimloket

32. Het gebruik van het verzuimloket is bevorderend voor het melden van verzuim en voortijdig schoolverlaten.
- Zeer mee eens
 - Mee eens
 - noch mee eens, noch mee oneens
 - Mee oneens
 - Zeer mee oneens
 - Weet niet
33. Het gebruik van het verzuimloket heeft gezorgd voor een verlaging van de administratieve lasten binnen onze organisatie.
- Zeer mee eens
 - Mee eens
 - noch mee eens, noch mee oneens
 - Mee oneens
 - Zeer mee oneens
 - Weet niet
34. De invoering van het verzuimloket heeft geleid tot een verbetering van de samenwerking en communicatie tussen school en gemeente (op het gebied rondom het toezicht op verzuim).
- Zeer mee eens
 - Mee eens
 - noch mee eens, noch mee oneens
 - Mee oneens
 - Zeer mee oneens
 - Weet niet

Indien V1=onderwijsinstelling

35. Het verzuimloket biedt goed inzicht in wat er met een verzuimmelding gebeurt nadat deze is gemeld.
- Zeer mee eens
 - Mee eens
 - noch mee eens, noch mee oneens

- Mee oneens
- Zeer mee oneens
- Geen mening

Samenwerking met DUO

36. In welke mate bent u tevreden over de **algehele dienstverlening** vanuit DUO in het kader van verzuim? U kunt uw oordeel geven met behulp van een rapportcijfer, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden. (weet niet, nvt)
37. Indien 6 of lager: Kunt u aangeven wat er volgens u verbeterd zou moeten worden aan de dienstverlening vanuit DUO in het kader van verzuim?
38. In welke mate bent u tevreden over de **informatievoorziening en ondersteuning** vanuit DUO in het kader van verzuim? U kunt uw oordeel geven met behulp van een rapportcijfer, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden. (weet niet, nvt)
39. DUO gebruikt diverse communicatiemiddelen voor de informatie overdracht met betrekking tot verzuim en het verzuimloket. Kunt u aangeven welke van deze informatiebronnen u gebruikt en wat uw oordeel is?

	Gebruikt ja/nee	Oordeel (1-10)
De website van DUO (gedeelte loket verzuim, gemeenten of VSV)		
E-zine BVE		
E-zine VO		
E-zine VSV		
De handleiding verzuimloket		
De handleiding zakelijk portaal		

40. Heeft u weleens een workshop over het gebruik van het verzuimloket bijgewoond?
- Ja
 - Nee, **ga naar → 41**
41. In welke mate bent u tevreden over deze workshop? U kunt uw oordeel geven met behulp van een rapportcijfer, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden. (weet niet)
42. Heeft u wel eens contact met een relatiebeheerder van DUO?
- Ja
 - Nee, **ga naar → 44**
43. In welke mate bent u tevreden over het functioneren van het relatiebeheer van de DUO? U kunt uw oordeel geven met behulp van een rapportcijfer, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden. (weet niet)
44. Indien 6 of lager: Kunt u aangeven wat er volgens u verbeterd zou moeten worden aan het functioneren van het relatiebeheer van de DUO?
45. Heeft u wel eens, in het kader van vroegtijdig schoolverlaten, contact opgenomen met het InformatiePunt Onderwijs (IPO-helpdesk) van DUO, telefonisch (050-5999000) of per mail?
- Ja
 - Nee, want dat was niet nodig **→ 48**
 - Nee, want ik weet niet van het bestaan van deze helpdesk **→ 48**

46. In welke mate bent u tevreden over het functioneren van de helpdesk? U kunt uw oordeel geven met behulp van een rapportcijfer, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden.
47. Kunt u aangeven wat er volgens u verbeterd zou moeten worden aan het functioneren van de helpdesk?
48. In deze vragenlijst is ingegaan op het werken met het verzuimloket en op de dienstverlening vanuit DUO. Indien u wilt, kunt u hieronder aangeven of er nog andere punten zijn die u onder de aandacht van de DUO wilt brengen.

Achtergrondkenmerken

Scholen (als v1=1)

49. Heeft de onderwijsinstelling 1 of meerdere vestigingen?
- 1 vestiging
 - Meerdere vestigingen
50. Hoeveel leerlingen zijn er ongeveer in de totale onderwijsinstelling ingeschreven?
- _____
51. Is er wel eens een leerplichtambtenaar fysiek aanwezig op uw onderwijsinstelling?
- Ja, die is vast aanwezig op alle schooldagen
 - Ja, die is vast aanwezig op enkele schooldagen per week
 - Ja, die is op incidentele basis aanwezig
 - Nee, die is nooit aanwezig
 - Weet niet

Allen

52. In welke functie bent u werkzaam?
- Administratief medewerker (school, gemeente, RMC)
 - Docent
 - (Con)rector
 - Studieloopbaanbegeleider
 - Teamleider (school, gemeente, RMC)
 - RMC-coördinator/RMC-medewerker
 - Verzuimcoördinator
 - Leerplichtambtenaar
 - Beleidsmedewerker verzuim
 - Anders, nl _____

DUO en Ergo danken u hartelijk voor uw medewerking aan dit onderzoek.

De resultaten van dit onderzoek worden in het najaar gepubliceerd in het E-zine "Verzuim en VSV" van DUO.