

Tevredenheidsonderzoek Overstapservice Onderwijs 2018

Kennisnet



Martin Siebelhoff & Nicky van der Zee

Juli 2018

SET1800-16

Inhoudsopgave



1. Management Summary_____	3
Achtergrond steekproef & Gebruik OSO_____	4
Reden geen gebruik & Tevredenheid OSO & Aandachtspunten ter verbetering_____	5
2. Uitgebreide resultaten_____	6
Wijze gebruik overstap naast OSO _____	7
Wederom afname in niet OSO gebruikers_____	8
Meer scholen van plan om via OSO resultaten eindtoets over te dragen _____	9
Plezierige kanten/citaten OSO_____	10
Frustrerende kanten/citaten OSO _____	11
OSO gebruikers meest tevreden over inhoud (volledigheid) overstapdossier_____	12
Toelichting ontevreden aspecten OSO _____	13
Rapportcijfer OSO_____	14
Verbetersuggesties OSO_____	15



01

● Management Summary



Tevredenheid Overstapservice Onderwijs

Management Summary



Sinds 2013 hebben scholen de mogelijkheid om met de Overstapservice Onderwijs (OSO) veilig en betrouwbaar gegevens uit te wisselen als een leerling overstapt naar een nieuwe school. Sinds 2015 wordt deze dienst gefaciliteerd door Stichting Kennisnet. Om inzichtelijk te maken in hoeverre de gebruikers tevreden zijn, heeft The Choice in opdracht van Stichting Kennisnet in de maanden mei en juni 2018 een kwantitatief gebruikerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Achtergrond steekproef

- In totaal hebben er dit jaar n=1.933 medewerkers van verschillende scholen meegewerkt aan het tevredenheidsonderzoek. De verdeling naar de verschillende onderwijsinstellingen is als volgt:
 - po: 68%
 - vo: 22%
 - praktijkonderwijs: 3%
 - speciaal voortgezet onderwijs: 4%
- De ondervraagden van dit onderzoek zijn vooral werkzaam in een administratieve functie (53%), gevolgd door interne begeleiders (20%) en docenten (12%).
- Het aantal OSO gebruikers die tijdens het huidige schooljaar voor het eerst gebruik hebben gemaakt van OSO is sterk afgenomen t.o.v. de eerste gebruikers in 2017 (van 26% naar 9%).
- Respondenten gebruiken OSO voornamelijk voor het klaarzetten/opvragen van overstapdossiers (79%). Daarnaast gebruiken ze OSO vooral voor het plaatsen/inschrijven van leerlingen (50%).

Gebruik OSO

Het aantal scholen dat gebruik maakt van OSO is significant toegenomen en staat nu op totaal 96%.

Het gebruik van OSO is in alle drie de overstap vormen significant gestegen. Voornamelijk binnen de PO-PO overstap; een stijging van 8%. Binnen de PO-VO overstap is het gebruik met 4% gestegen en binnen VO-VO met 3%.

Overdracht van leerlinggegevens middels DOD is afgenomen van 29% naar 12%, deze groep is vaker OSO gaan gebruiken. De afname van DOD is voornamelijk te zien binnen de PO-PO overstap (van 25% naar 9%).

Het overdragen/ontvangen van de verplichte eindtoets via OSO is dit jaar gelijk gebleven (49%). Wel is er een toename in scholen die van plan zijn om dit via OSO over te gaan dragen (van 30% naar 35%). Ook is er een afname in scholen die het niet van plan zijn (van 21% naar 17%). Redenen om resultaten niet via OSO over te dragen zijn voornamelijk dat de scholen niet wisten dat het kon (22%) en dat ze hebben overgedragen op andere wijze (20%).

Op PO-VO regio niveau wordt er door iets meer dan de helft van de OSO gebruikers (56%) afspraken gemaakt over het gebruik. De meeste afspraken (73%) worden gemaakt over het gebruik van OSO op alle scholen.

Tevredenheid Overstapservice Onderwijs

Management Summary

Redenen geen gebruik OSO

De scholen die geen OSO gebruiken (4%), geven als belangrijkste reden dat medewerkers onbekend zijn met het gebruik (38%). De tweede belangrijke reden is dat niet alle scholen zijn aangesloten (28%). Andere redenen die respondenten aangeven is dat OSO niet goed werkt, niet gebruiksvriendelijk is en dat niet alle informatie relevant/ up to date is.

Van de nieuwe functie van OSO, het overdragen van leerlinggegevens t.b.v. ondersteuningsaanvragen bij SWV PaO, heeft twee vijfde er geen idee van of dit gebruikt wordt. Ongeveer de helft maakt er geen gebruik van (48%). Hiervan draagt 21% over via de mail en 16% aan de hand van papier.

Tevredenheid OSO

Gebruikers van OSO zijn een fractie meer tevreden over OSO t.o.v. 2017, het algemeen rapportcijfer is gestegen van een 6,8 naar een 6,9. Ook per onderwijsniveau ligt de gemiddelde waardering in 2018 een fractie hoger, bij speciaal vo een fractie lager (van 6,7 naar een 6,5).

Net als het voorgaande jaar zijn gebruikers nog steeds (zeer) tevreden over de inhoud (volledigheid) van het overstapdossier (46%). Gebruikers blijken ten opzichte van 2017 minder tevreden over de documentatie op de website (van 39% naar 32%).



Wanneer gevraagd wordt naar de plezierige kanten van OSO geven de meeste gebruikers aan dit te vinden in de veiligheid (65%) en de snelheid (64%) van de overdracht. Frustratie zit hem bij de gebruikers in dat niet alle scholen met OSO werken (46%) en dat OSO nog niet feilloos werkt (41%).

Gebruikers van OSO zijn net als in 2017 over het algemeen het meest (zeer) tevreden met de vindbaarheid van de OSO functionaliteiten in hun eigen LAS/RP (77% (zeer) tevreden). Ook zijn gebruikers tevreden over toevoegen van bijlagen aan het OSO-dossier (74%). Minder gebruikers (61%) zijn over de overall gebruiksvriendelijkheid van OSO in hun eigen LAS/RP (zeer) tevreden.

Aandachtspunten ter verbetering

Promotie van OSO is een punt dat aandacht behoeft. Zo zijn niet alle gebruikers op de hoogte van de functionaliteit dat via OSO eindtoetsgegevens kunnen worden overgedragen. Met name de nieuwe functie van het overdragen van leerlinggegevens t.b.v. ondersteuningsaanvragen bij SWV PaO is een functie waar (nog) niet veel gebruik van wordt gemaakt. De inhoud (volledigheid) van het overstapdossier kan verder verbeterd worden. Gebruikers geven voornamelijk aan dat er gegevens ontbreken en dat ze graag de mogelijkheid zouden hebben om notities/opmerkingen toe te kunnen voegen.

A photograph of a school locker with a yellow metal bar and black hooks. A blue backpack with a Toy Story 3 design and a black jacket are hanging from the hooks. The locker is set against a white tiled wall.

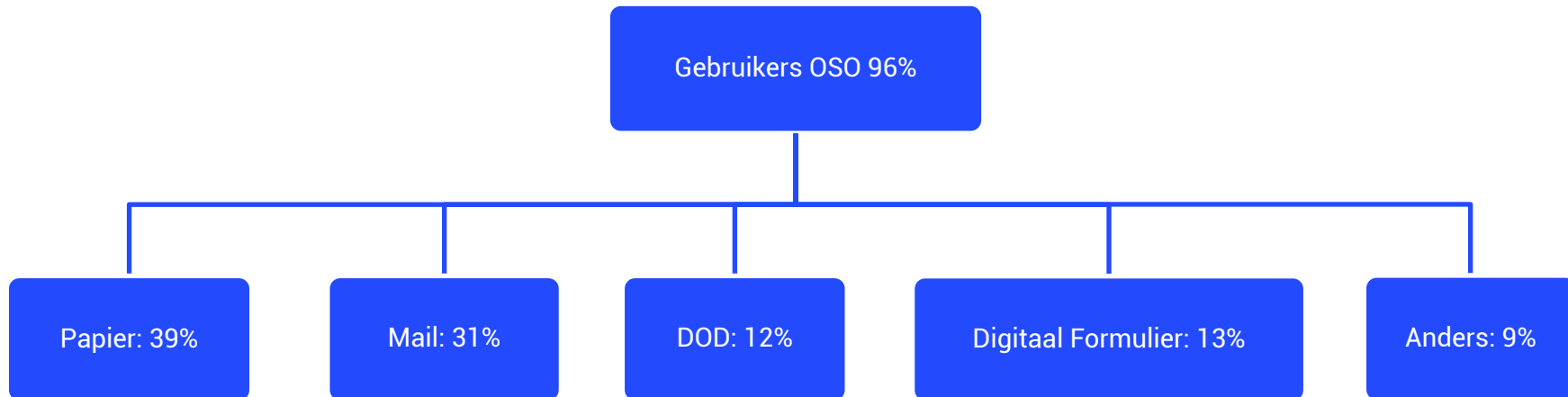
03 ● Uitgebreide Resultaten

Wijze gebruik overstap naast OSO

Naast OSO worden er verschillende overdrachtsvormen gebruikt; het gebruik van DOD en papieren overdracht nemen af

(Q7) Kun je aangeven hoe in het schooljaar 2017/2018 leerlingdossiers zijn overgedragen en/of ontvangen?

Basis: Gebruikers OSO (n=1.848; 96%)



Wederom afname in niet OSO gebruikers

Voornaamste reden om OSO niet te gebruiken is dat medewerkers ermee onbekend zijn

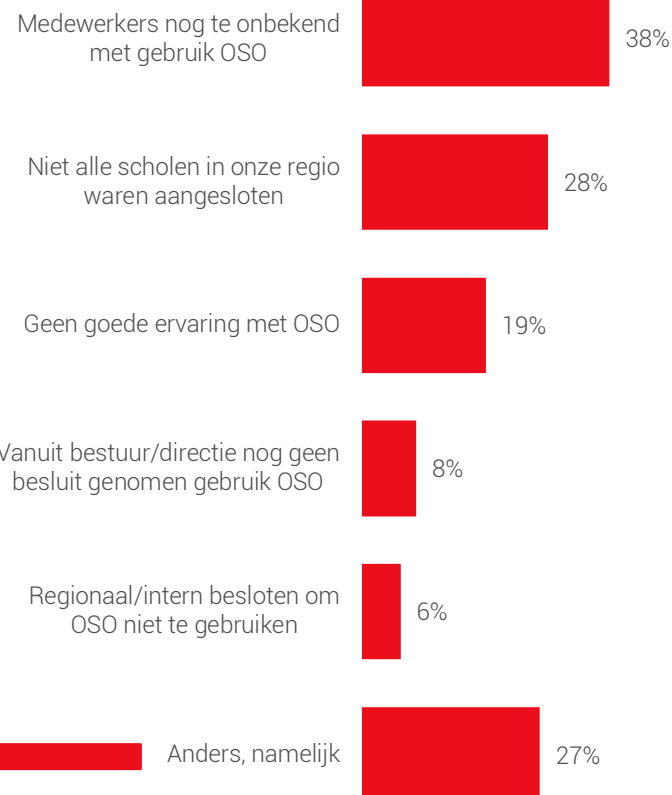
(Q7) Kun je aangeven hoe in het schooljaar 2017/2018 leerlingdossiers zijn overgedragen en/of ontvangen?

Basis: Niet gebruikers OSO (n=85; 4%)

Van de mensen die geen OSO gebruiken voor het overdragen van leerlingdossiers, gebruikt de helft (49%) papier als alternatief, 42% mail, 31% een digitaal formulier of er wordt gebruik gemaakt van DOD (27%).

(Q10) Kun je aangeven of toelichten waarom jouw school/scholen niet (allen) gebruik hebben gemaakt van OSO?

Basis: Niet gebruikers (n=85)



(Q10) Enkele toelichtingen

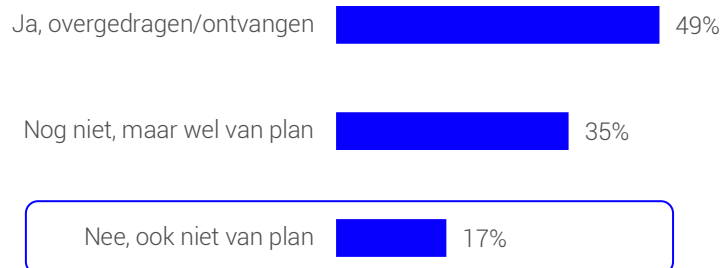
- "Overstap PO-VO **niet digitaal** geregeld in de regio."
- "In de OSO bestanden staan **niet relevantie informatie** of geen up-to-date informatie en zodra wij alle bestanden hebben ontvangen is het schooljaar voorbij."
- "Selectie van de te **importeren documenten** niet mogelijk."
- "Het systeem is **niet gebruiksvriendelijk** genoeg."
- "Binnen de vooraanmelding hanteren wij **speciale aanmeldingsformulieren**. Soms is per mail sneller."

Meer scholen van plan om via OSO resultaten eindtoets over te dragen

Onbekendheid met OSO en overdracht op een andere wijze voornamelijk redenen om resultaten niet via OSO over te dragen

(Q12) Heeft jouw school/scholen in het schooljaar 2017/2018 de resultaten van de verplichte eindtoets basisonderwijs overgedragen of ontvangen via OSO?

Basis: PO-VO overstap via OSO (n=1.709)



(Q13) Kun je toelichten waarom jouw school of jouw scholen niet van plan zijn om de resultaten van de eindtoets via OSO over te dragen of te ontvangen?

Basis: Indien niet van plan overdracht via OSO (n=283)



(Q13) Toelichtingen niet van plan om via OSO over te dragen of te ontvangen

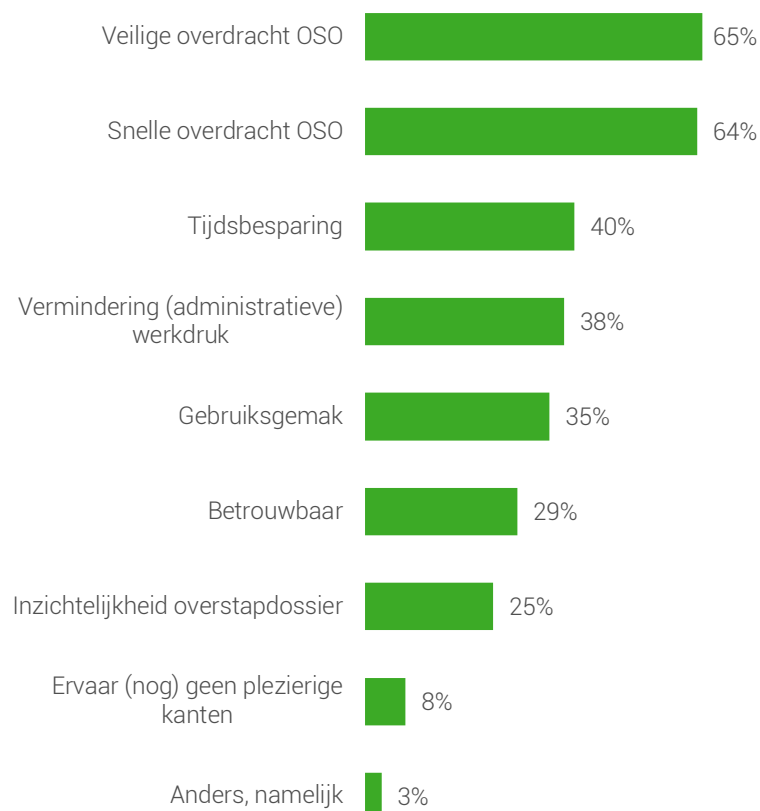
- "OSO moest al verstuurd voor uitslag eindtoets en dan hadden we nogmaals een OSO moeten doen."
- "Je moet allemaal *nieuwe dossiers* aanmaken."
- "VO scholen moeten het *advies van de basisschool overnemen*. Daar hebben zij geen eindtoets voor nodig. Ik vind het niet ondenkbaar dat zij met deze score toch hun eigen koers gaan varen. En dat is nu eenmaal niet de bedoeling."
- "Ouders delen het met de ontvangende school."
- "Ik weet niet hoe dat moet en of dat een *afspraken* is."
- "Wij *nemen geen eindtoets af*. Indien dit voor het SBO verplicht wordt zullen wij dit via OSO overdragen."
- "Afgesproken dit *per mail* te verzenden."
- "Binnen regionaal samenwerkingsverband is afgesproken dit niet te doen. Vorig jaar wel geprobeerd maar de *scores waren 'raar'* en kwamen niet in de juiste velden terecht en ook niet op de gewenste detailkaart."
- "De uitwisseling van OSO vind plaats voor de uitslag van eindtoets. NA de eindtoets nog een OSO uitwisselen vinden VO scholen niet handig. Liever hebben ze de *einduitslag apart*."

Plezierige kanten/citaten OSO

Veiligheid en snelheid overdracht meest plezierige kanten

(Q15) Kun je aangeven wat naar jouw mening, de plezierige kanten van OSO zijn?

Basis: Gebruikers (n=1.848)



(Q15) Selectie plezierige citaten OSO

- "Veranderingen kunnen *makkelijk ingevoerd* worden."
- "Van digitaal naar digitaal. *Lagere kosten* (geen verzendkosten/papier gebruikt). Ook beter voor het milieu!"
- "Te gebruiken bij *verschillende LAS*."
- "*Tijdsbesparing* op termijn."
- "Plezierig voor *administratie*, niet voor docenten, mentoren, ortho's e.a., namelijk alles moet apart geopend worden."
- "Niet overtypen, maar *controleren*."
- "Kan als *de leerling al in LAS staat* dit in tegenstelling tot de DOD."
- "Gebruiken voor po-vo en vo-vo en is niet regionaal maar *landelijk*."
- "Ervaring alleen gemakkelijk dat alle *toetsgegevens* erin staat."
- "'Eén *vaste manier* van overdragen."
- "Goede *helpdesk*."
- "*Gebruiksgemak* als het werkt!"
- "Indien hierom gevraagd wordt, is het *duidelijk* naar welke school de leerling wil gaan."
- "Mogelijkheid tot *standaardisering*."
- "*Eenduidig* met andere scholen."

Frustrerende kanten/citaten OSO

Meeste frustratie komt voort uit dat niet alle scholen met OSO werken en dat het niet feilloos werkt

(Q16) En wat zijn naar jouw mening, de frustrerende kanten van OSO?

Basis: Gebruikers (n=1.847)



(Q16) Selectie frustrerende citaten OSO

- "Zou zelf **meer grip** willen hebben wat ik meestuur. Dit is nu niet altijd duidelijk."
- "Zou graag een laagdrempeligere methode zien om **aanvullende info** door te zetten (zoals bijv. eindtoets)."
- "Geen melding naar ontvangende school dat er een OSO klaarstaat. Kost **veel heen en weer communicatie**."
- "Vervelend dat **bestanden apart** moeten worden **toegevoegd**."
- "Veel **klikhandelingen** bij klaarzetten van dossier."
- "Overgedragen dossiers kunnen **niet gewijzigd worden**. Je moet dan een nieuw aanmaken."
- "De **kwaliteit van de inhoud van de overdracht** is afhankelijk van degene die het invult. Dit is niet op te lossen door een digitaal systeem."
- "Vraag me af of bij PO duidelijk is hoe alles klaar gezet kan/moet worden."
- "Omdat je het niet regelmatig genoeg gebruikt, **blijft het altijd weer even puzzelen** hoe het moet & let op logisch gebruiksgemak, zeker als je de handelingen niet dagelijks verricht moet het makkelijk gaan en moet je niet weer moeten zoeken."
- "**Graag betere terugkoppeling** zichtbaar, duidelijker of alles goed gegaan is."
- "Je kunt **alleen bestanden meesturen**. Notities moet je daarom eerst omzetten in bestanden met een duidelijke naam/titel. Dit kost extra tijd en handelingen."

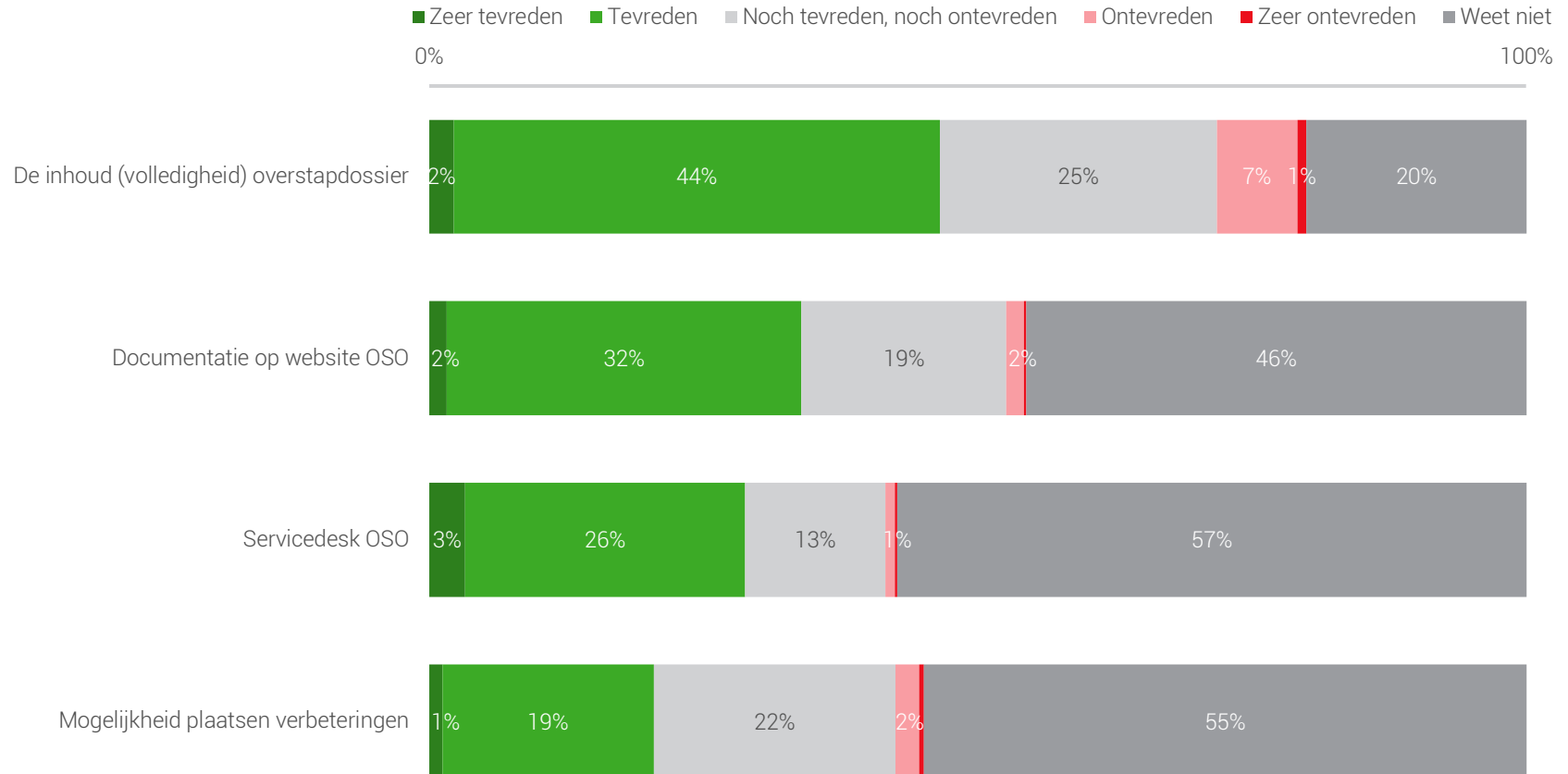
OSO gebruikers meest tevreden over inhoud (volledigheid) overstapdossier

Documentatie op website vormt een aandachtspunt



(Q17) Hoe tevreden of ontevreden ben je over de onderstaande aspecten als het OSO betreft?

Basis: Gebruikers (n=1.848)



Toelichting ontevreden aspecten OSO

Gebruikers verlangen naar het kunnen toevoegen van notities aan overstapdossier



(Q18) Kun je toelichten waarom je (zeer) ontevreden bent over dit aspect?

Toelichting ontevredenheid 'Inhoud (volledigheid) overstapdossier' (n=151)

- "Zou graag een aantal **notities** ook in het dossier **willen kunnen toevoegen**. Nu moet dit met een pdf. Is omslachtig."
- "Er is **geen ruimte** of onduidelijk waar je iets over werkhouding, concentratie, doorzettingsvermogen en sociaal kunt zetten."
- "Van de leerkrachten hoor ik dat ze **nuttige informatie missen**. Ook de toetsgegevens worden maar beperkt verzonden."
- "Veel belangrijke informatie moet aangeleverd worden als bijlage. Elke school doet dit op zijn eigen manier. Met als gevolg een **gebrek aan uniformiteit en overzicht**."
- "De basisscholen vullen **niet alle informatie volledig** in."

Toelichting ontevredenheid 'Documentatie website OSO' (n=33)

- "Voor documentatie wordt **direct verwezen naar de softwareleveranciers**."
- "**Versturen en ophalen van dossiers** zijn de grootste belemmerende factoren."
- "**Onduidelijk**, grote hoeveelheid, moeilijk te vinden wat je zoekt."
- "In de praktijk pakt het anders uit. Het stappenplan is goed te volgen, maar er komen **veel foutmeldingen** naar voren."
- "**Niet alle vragen** staan **beantwoord**."
- "**Geen heldere handleidingen en filmpjes**. Vooral behoefte aan meer informatie helder op 1 pagina."

Toelichting ontevredenheid 'Servicedesk OSO' (n=20)

- "Van **kastje naar de muur** verwezen."
- "**Moeilijk te bereiken**, duurt lang voordat je antwoord krijgt."
- "Ik neem de moeite niet om deze servicedesk te bellen. Die verwijst door naar het eigen LAS. **Verspilde tijd** en energie."

Toelichting ontevredenheid 'Mogelijkheden plaatsen ter verbetering OSO' (n=48)

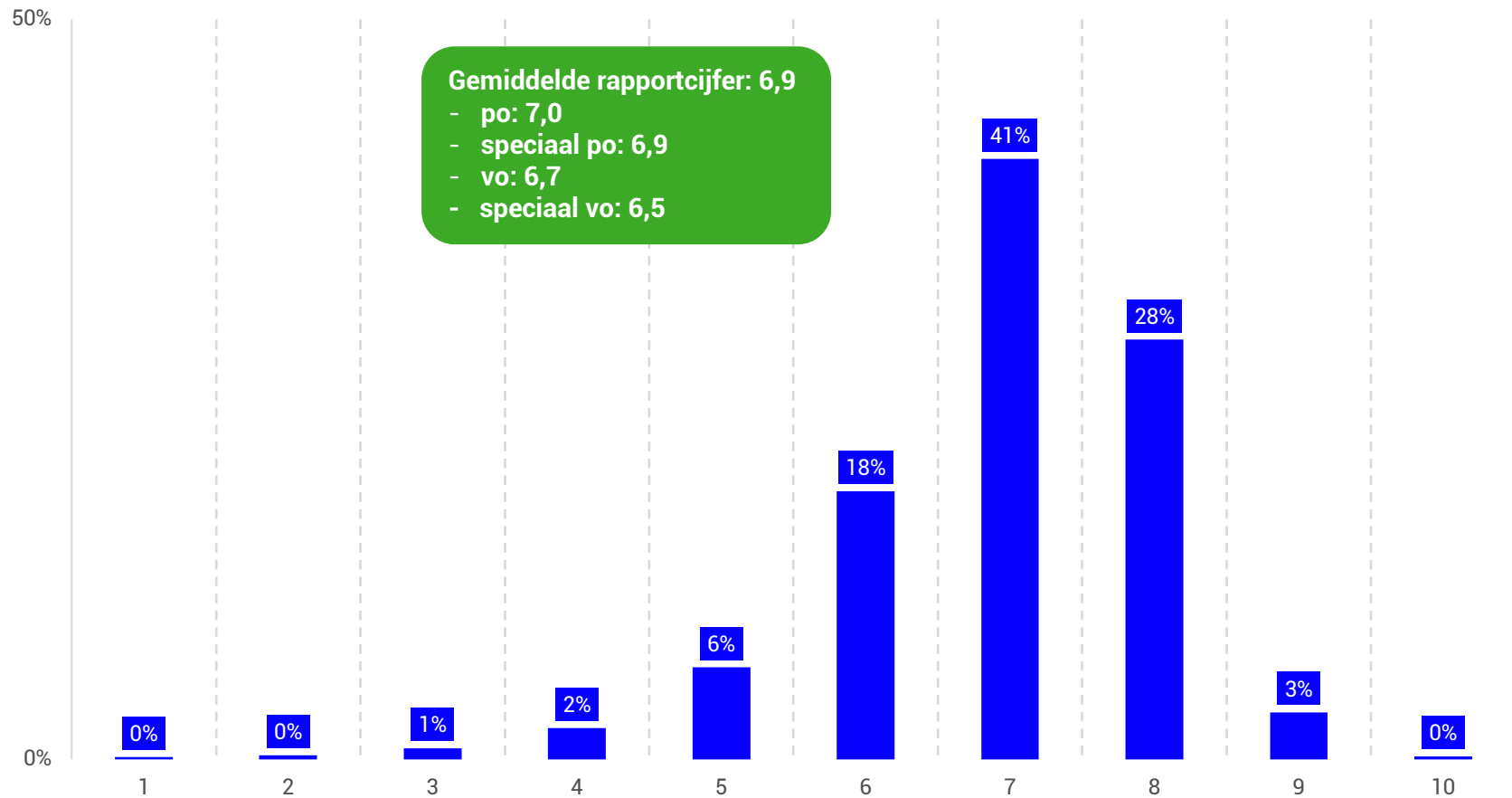
- "Je kunt wel wensen aangeven maar krijgt **geen terugkoppeling**. Het is mij niet duidelijk wat er verbeterd is."
- "Zowel vorig jaar als dit jaar heb ik aangegeven dat het niet handig is als de vervolgschool eerst de **BSN nummers** moet hebben voordat ze het dossier kunnen opvragen(...)"
- "Ik heb aangegeven dat het **zeer onwenselijk is dat het dossier na de zomervakantie niet meer ingelezen kan worden**. Hier wordt niets mee gedaan."

Rapportcijfer OSO

Algemene waardering OSO voldoende met een 6,9

(Q20) Alles overziend, hoe tevreden of ontevreden ben je dan over OSO uitgedrukt in een rapportcijfer?

Basis: Gebruikers (n=1.848)



Verbetersuggesties OSO

Verbetering gewenst op verscheidene aspecten van OSO



(Q28) Heb je ten slotte nog suggesties of opmerkingen over OSO, jouw LAS/RP of iets anders?

(Basis: n=275)

Suggesties functionaliteiten

- "Zou graag een *duidelijke melding* ontvangen zodra er een OSO is ontvangen."
- "*Sommige gegevens* worden niet overgenomen door OSO en dan moet je die (helaas) *handmatig* doen. Dat is de enige grote frustratie."
- "Mogelijkheid tot *meesturen van notities*, wanneer nodig."
- "Ik zou het fijn vinden als scholen *automatisch bericht* ontvangen dat er een OSO voor hen klaar staat."
- "De mogelijkheid om het aan te kunnen passen naar *eigen behoeftes*."

Verbetering gebruiksgemak

- "Een overgedragen dossier moet gewijzigd en/of aangevuld kunnen worden en opnieuw aangeboden. Nu moet je een *nieuw dossier aanmaken*. Kost tijd!!!"
- "Ook alle bijlagen moeten in één keer meekomen met het OSO, en het *moet soepeler* kunnen. Ze kunnen te vaak niet opgehaald worden."
- "Gebruiksgemak verhogen voor po-scholen. Altijd *melding ontvangen* dat er een nieuwe OSO-dossier goed is klaargezet dan wel klaarstaat."
- "Een *duidelijk stappenplan/handleiding* hoe het ingevuld moet worden."
- "*Her-advies* is een groot probleem, OSO moet daarom 2X klaargezet worden door basisscholen."

Uitbreiding kennis gebruik OSO onder scholen

- "Wij hebben al verschillende keren meegemaakt dat de OSO *niet kan worden binnengehaald* door de andere school of dat niet alle gegevens bij ons binnenkomen zoals toetsresultaten."
- "*Leerkrachten beter informeren over de OSO's*, waarom het zo belangrijk is om het op tijd klaar te kunnen zetten voor de volgende school."
- "Het zou heel fijn zijn als er veel *meer PO scholen gebruik maken van OSO*. Misschien is het mogelijk om bij een uitschrijving automatisch de nieuwe school een OSO toe te sturen?"
- "Ik merk dat nog veel administraties van scholen niet weten (inclusief in mijn organisatie) hoe OSO nu goed in te zetten. Nooit een *training of workshop* o.i.d. hiervoor gehad."

Betere samenwerking LAS/OSO

- "OSO zelf is een perfecte wijze van overdracht als *elk LAS goed op elkaar aansluit* en gegevens up to date zijn vanuit de toeleverende school."
- "Zorg er eerst voor dat de *diverse LAS-leveranciers een goed werkend product hebben* voordat deze last wordt opgelegd aan het werkveld!"
- "*OSO gebruik vanuit overheid verplicht stellen*. Duidelijkheid over welke gegevens uitgewisseld moeten en mogen worden."



Contact

Sumatrakade 1299
1019 RM Amsterdam

T 020 5210660
F 020 5210661

E info@thechoice.nl
www.thechoice.nl