

Klanttevredenheidsonderzoek onder medewerkers uit het HO

Projectnummer: 1389

Amsterdam, augustus 2009

Ergo



Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	Achtergrond	1
1.2	Doelstelling en probleemstelling	1
1.3	Onderzoeksopzet	2
1.4	Opdrachtgever, contactpersoon en opdrachtnemer.....	3
2	Onderzoeksresultaten (verkort)	4
2.1	Processen	4
2.2	Contact met IB-Groep	5
2.3	Telefonisch contact	7
2.4	Contact via email.....	8
3	Tevredenheid over functioneren (medewerkers) IB-Groep	10
3.1	Tevredenheid met de IB-Groep als organisatie	10
3.2	Tevredenheid met de dienstverlening in het algemeen.....	11
3.3	De dienstverlening beoordeeld op aspecten.....	12
3.4	Tevredenheid onderlinge communicatie processen.....	14
3.5	Wat zou IB-Groep kunnen verbeteren?	14
4	Specifieke diensten van de IB-Groep	15
4.1	Relatiebeheerder.....	15
4.2	Website van de IB-Groep	16
4.3	E-zine.....	16
4.4	Informatie- en evaluatiesessies	17
4.5	Rondleidingen	18
4.6	Intermediairslijn	18
5	Specifieke vragen per proces	19
5.1	Procedure en werkwijze	19
5.2	Elektronische handleiding	20
5.3	Verwerkingstermijn formulieren	21
5.4	CBAP	22
5.5	CRI-HO	24
5.6	CRO-HO	24
6	Conclusies	25
Bijlage I	Overzicht deelnemende instellingen	27
Bijlage II	Vragenlijst	29
Bijlage III	Volledige rapportage	39

1 Inleiding

In opdracht van de IB-Groep, directie Onderwijsservice (OS), heeft Ergo, bureau voor markt- en beleidsonderzoek, een onderzoek verricht naar de tevredenheid en de verwachtingen van functionarissen in het hoger onderwijs ten aanzien van de IB-Groep. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in het voorjaar / zomer van 2009. Het betreft een herhaling van het klanttevredenheidsonderzoek dat Ergo eerder in 2004 en in 2007 heeft uitgevoerd.

1.1 Achtergrond

In 2004 en in 2007 heeft Ergo in opdracht van de IB-Groep een kwantitatief onderzoek in de vorm van web-enquête uitgevoerd onder medewerkers in het HO-veld. Doel van het onderzoek was het verzamelen van informatie over de tevredenheid van de medewerkers bij HO-instellingen over de wijze waarop door de IB-Groep het contact wordt onderhouden. Daarnaast is gekeken naar de waardering, wensen en verwachtingen van de medewerkers van de HO-instellingen ten aanzien van de IB-Groep.

Medewerkers van HO-instellingen kunnen met de onderstaande OnderwijsService afdelingen of contactpersonen een relatie hebben:

- CRO-HO (Centraal Register Opleidingen Hoger Onderwijs)
- CRI-HO (Centraal Register Inschrijvingen Hoger Onderwijs)
- CBAP (Centraal Bureau Aanmelding en Plaatsing)
- Relatiebeheer van de IB-Groep

Daarnaast kan men ook contact hebben met de Klantenservice. Te denken valt bijvoorbeeld aan 'studiefinanciering'. Wat studiefinanciering betreft zijn het bij de HO-instellingen in de regel decanen die contact onderhouden met de IB-Groep (de voorlichters van de regiokantoren).

1.2 Doelstelling en probleemstelling

De **doelstelling** van het onderzoek kan als volgt worden omschreven:

Het verzamelen van informatie over de tevredenheid van medewerkers bij HO-instellingen over de wijze waarop door de IB-Groep contact wordt onderhouden teneinde aanknopingspunten te vinden voor het verbeteren van de contacten cq. de dienstverlening.

De **probleemstelling** van het onderzoek luidt:

Hoe worden de contacten door medewerkers bij de HO-instellingen gewaardeerd en welke wensen en verdere verwachtingen heeft men ten aanzien van de IB-Groep als het gaat om de dienstverlening?

Om een antwoord op de probleemstelling te kunnen geven, dienen de volgende kernvragen te worden beantwoord:

- Hoe waardeert men de relatie met de IB-Groep?
- Wat zijn de wensen en verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van de IB-Groep?
- Hoe waardeert men de relatie met de desbetreffende IB-Groep afdeling/sector?
- Wat zijn de wensen en verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van deze IB-Groep afdeling/sector (knelpunten, voorstellen voor pragmatische oplossingen)?

1.3 Onderzoekopzet

Methode van onderzoek

Het onderzoek is op dezelfde wijze als voorheen uitgevoerd, namelijk in de vorm van een web-enquête. Voor het huidige onderzoek is gebruik gemaakt van de vragenlijst die ook in 2004 en 2007 werd gebruikt. In samenspraak met de IB-Groep is de vragenlijst enigszins aangepast. Zo zijn er aantal vragen verwijderd en zijn er een aantal nieuwe vragen opgenomen.

Onderzoeksdoelgroep

Het onderzoek is verricht onder contactpersonen bij de HO-instellingen. De IB-Groep heeft Ergo een adressenbestand doen toekomen met daarin de gegevens van de contactpersonen.

Naar de contactpersonen is een email gestuurd met daarin het verzoek om aan het onderzoek deel te nemen. Daarnaast is aan de contactpersonen verzocht collega's die ook een relatie hebben met de IB-Groep maar die geen uitnodigingsemail hebben ontvangen, aan te melden voor dit onderzoek. Via een link in het emailbericht kwam men bij de webenquête terecht. Het veldwerk heeft plaatsgevonden in het voorjaar / zomer van 2009.

Respons

Er zijn 635 e-mails verstuurd naar contactpersonen. In totaal hebben 257 medewerkers de link naar de vragenlijst aangeklikt. Van deze groep hebben 15 personen geen enkele vraag beantwoord. 242 medewerkers hebben ten minste één vraag beantwoord. 33 personen hebben wel de eerste vraag beantwoord¹, maar hebben de tweede vraag (de selectievraag, waarin gevraagd wordt of men het afgelopen jaar contact heeft gehad met één van de vier processen) negatief beantwoord. Een negatief antwoord op deze vraag houdt in dat de overige vragen van de enquête niet zijn gesteld. Daarnaast zijn 10 respondenten meteen na de eerste vraag uit zichzelf met de enquête gestopt.

In totaal hebben 199 medewerkers van HO-instellingen de vragenlijst (grotendeels) volledig ingevuld.

Circa een derde van de respondenten heeft aangegeven anoniem te willen blijven.

Profiel van de respondenten

Bij 237 respondenten was (vooraf) bekend wat hun functie is:

¹ De eerste vraag betrof een algemene vraag over de mate van tevredenheid over de IB-Groep als organisatie.

	N	%
Medewerker Administratie	90	38%
Hoofd administratie	34	14%
Decaan	25	11%
Contactpersoon CBAP	24	10%
Appl/Systeembeheer	16	7%
Contactpersoon CRO-HO	13	5%
Coördinator	8	3%
Beleidsmedewerker	7	3%
Overig	20	8%
Totaal	237	100%

Ook de instellingen waarbij de respondenten werkzaam zijn, waren (vooraf) bekend. Het gaat om 4 hogere agrarische instellingen, 58 hogescholen en 18 universiteiten. Voor verschillende instellingen geldt dat er meerdere respondenten per instelling gereageerd hebben.

1.4 Opdrachtgever, contactpersoon en opdrachtnemer

Opdrachtgever: Ptries van de Kamp

Contactpersoon: Leida Berndt

Opdrachtnemer: Ergo

Leeswijzer

In dit onderzoek wordt de tevredenheid van medewerkers van HO-instellingen over de wijze waarop door de IB-Groep contact wordt onderhouden onderzocht. Er zijn verschillende processen waarbij de medewerkers van HO instellingen betrokken kunnen zijn. Wanneer vragen betrekking hebben op een bepaald proces zijn deze vragen alleen voorgelegd aan de respondenten die hebben aangegeven over het betreffende proces contact te hebben gehad. Het aantal respondenten per vraag fluctueert om deze reden.

In de rapportage worden de resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de resultaten uit 2007, en wanneer relevant met de resultaten uit 2004. Indien er zich significante² verschillen (bij een betrouwbaarheid van 95%) voordoen, zal dit gemeld worden. Hetzelfde geldt voor significante verschillen tussen de verschillende processen.

²In dit rapport worden dus alleen de significante verschillen gemeld. Dat betekent dat alleen verschillen waarbij met 95% zekerheid gesteld kan worden dat ze niet aan toeval toe te schrijven zijn, expliciet worden benoemd dit rapport.

In een statistische toets wordt ondermeer rekening gehouden met het aantal respondenten en de spreiding van de antwoorden. In het algemeen kan men stellen dat het gemiddelde oordeel van bijvoorbeeld 100 mensen betrouwbaarder is dan het gemiddelde oordeel van 10 mensen. Maar ook de spreiding van de antwoorden is van belang. Indien bijvoorbeeld een groep van 50 mensen een rapportcijfer geeft van 6, 7 of 8, dan is dat betrouwbaarder dan in het geval dat deze groep cijfers geeft waarbij de spreiding groter is en waarbij de cijfers variëren van 1 tot en met 10.

2 Onderzoeksresultaten (verkort)

De uitgebreide resultaten kunt u vinden in bijlage III.

2.1 Processen

Met welke processen is er contact?

Aan alle respondenten is gevraagd met welk proces zij het afgelopen jaar contact hebben gehad. In onderstaande tabel wordt per proces aangegeven hoeveel respondenten contact met dit proces hebben gehad.

Proces	CRO-HO	CBAP	CRI-HO	WSF	totaal
%	32%	40%	43%	18%	86%
Aantal respondenten	74	93	100	42	199

Uit bovenstaande tabel kan opgemaakt worden dat een substantieel aantal respondenten het afgelopen jaar met meer dan één proces contact heeft gehad. De volgende tabel laat zien met hoeveel processen men contact heeft gehad.

Aantal processen	Aantal respondenten	%
1	121	61%
2	51	26%
3	22	11%
4	5	3%
totaal	199	100%

De meeste respondenten zijn bij één proces betrokken. De combinatie CRI-HO en CRO-HO komt het vaakst voor (41 keer), gevolgd door CRI-HO en CBAP (40 keer) en CRO-HO en CBAP (32 keer).

Hoe vaak contact per proces?

Aantal contacten	CRO-HO	CBAP	CRI-HO	WSF
1 keer	13%	11%	7%	3%
1 tot 5 keer	44%	36%	23%	33%
Meer dan 5 keer	44%	53%	70%	64%
Gemiddeld per jaar	7.1	15.7	25.7	15.0
N	62	80	88	36

Er zijn aanzienlijke verschillen in de contactfrequentie per proces. Voor CRO-HO geldt dat minder dan de helft van de respondenten meer dan 5 keer per jaar contact heeft. Bij de andere processen is het contact frequenter. CRI-HO respondenten nemen het vaakst contact op.

Vergelijking met 2004 en 2007

Aantal contacten	CRO-HO			CBAP			CRI-HO			WSF		
	2004	2007	2009	2004	2007	2009	2004	2007	2009	2004	2007	2009
Tot 5 keer	76%	59%	56%	64%	54%	47%	16%	34%	30%	48%	44%	36%
Meer dan 5 keer	24%	41%	44%	36%	56%	53%	84%	66%	70%	52%	56%	64%
N	43	61	62	60	74	80	70	74	88	31	62	36

Bij CRO-HO, CBAP en WSF valt op dat door de jaren heen er een dalende trend in het aantal contacten tot 5 keer per jaar is. Met andere woorden: er is een tendens om vaker contact op te nemen. Bij CRI-HO is deze tendens niet aanwezig; ten opzichte van 2004 is het aantal keer dat men contact opneemt aan het afnemen.

2.2 Contact met IB-Groep

Benadering vanuit de IB-Groep

Aan de respondenten is gevraagd naar welke vorm van contact hun voorkeur uitgaat indien men benaderd wordt door een medewerker van één van de processen.

	CRO-HO	CBAP	CRI-HO	WSF
Telefonisch	35%	37%	23%	28%
Email	56%	61%	72%	64%
Brief	6%	1%	1%	-
Anders	2%	1%	3%	8%
N	62	79	87	36

Voor alle processen geldt dat medewerkers van instellingen bij voorkeur worden benaderd via email. Er zijn geen significante verschillen tussen de verschillende processen wat betreft voorkeur voor benadering vanuit de IB-Groep.

In totaal is er 8 keer gekozen voor de categorie 'anders':

- 4x - geen voorkeur (alle processen)
- 2x - zowel telefonisch als e-mail (CRI-HO)
- 1x - mondeling (WSF)
- 1x - afhankelijk van de vraag (WSF)

Vergelijking 2007-2009

De resultaten in het huidige onderzoek verschillen niet ten opzichte van de resultaten uit 2007.

Benadering naar de IB-Groep toe

Aan de respondenten is ook gevraagd naar welke vorm van contact de voorkeur uitgaat indien men zelf een medewerker van één van de processen benadert.

	CRO-HO	CBAP	CRI-HO	WSF
Telefonisch	55%	63%	44%	69%
Email	45%	37%	53%	28%
Brief	-	-	-	-
Anders	-	-	3%	3%
N	62	79	87	36

Medewerkers van CBAP en WSF worden bij voorkeur telefonisch benaderd. Bij de overige twee processen is er sprake van een minder uitgesproken voorkeur.

In totaal is er 4 keer gekozen voor de categorie 'anders':

2x - zowel telefonisch als e-mail (CRI-HO)

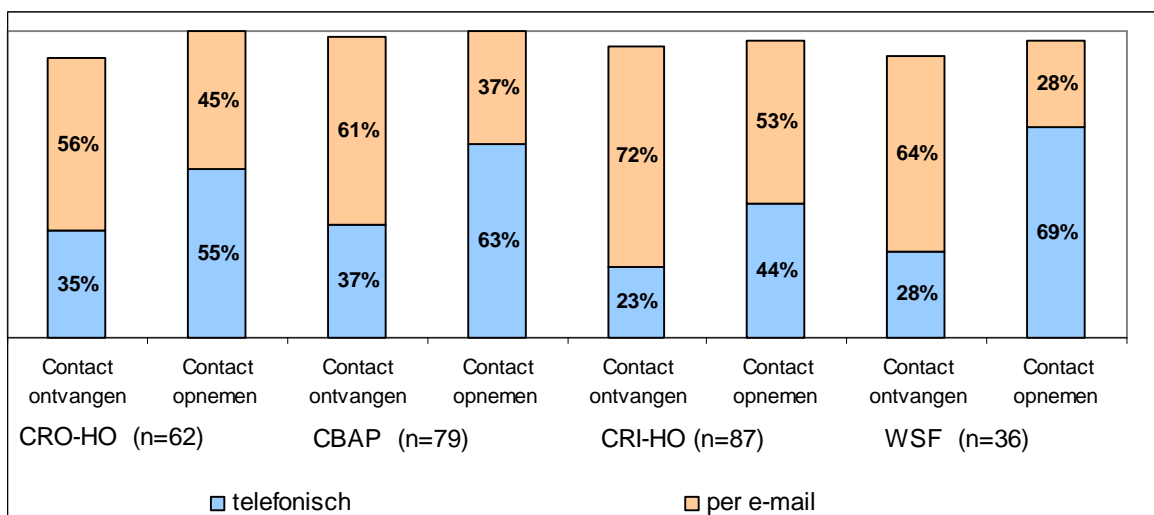
2x - afhankelijk van situatie telefonisch of e-mail (CRI-HO en WSF)

Vergelijking 2007 - 2009

De resultaten in het huidige onderzoek verschillen niet ten opzichte van de resultaten uit 2007.

Voorkeur 'benaderd worden' en 'benaderen'

In de onderstaande grafiek wordt per proces de voorkeur zowel van 'het benaderd worden' als van 'het benaderen' getoond.



Voor alle processen geldt dat respondenten bij voorkeur bellen indien zij contact opnemen met medewerkers van de IB-Groep en het liefst een e-mail ontvangen als men benaderd wordt door medewerkers van de IB-Groep.

2.3 Telefonisch contact

Aan de respondenten die hebben aangegeven de medewerkers van één van de processen bij voorkeur telefonisch te benaderen, is een aantal specifieke vragen gesteld.

Belt men rechtstreeks of niet?

Gevraagd is hoe men doorgaans telefonisch contact opneemt met de medewerkers van deze processen.

	CRO-HO	CBAP	CRI-HO	WSF
Centrale nummer (IPO)	28%	24%	49%	8%
Directe nummer medewerker	41%	49%	19%	46%
Varieert	31%	25%	32%	15%
Anders	-	2%	-	31%
N	39	55	47	26

CRI-HO respondenten bellen vaker naar het centrale nummer, en minder vaak het directe nummer van een medewerker dan respondenten van de andere processen.

In totaal is er 8 keer gekozen voor de categorie 'anders'.

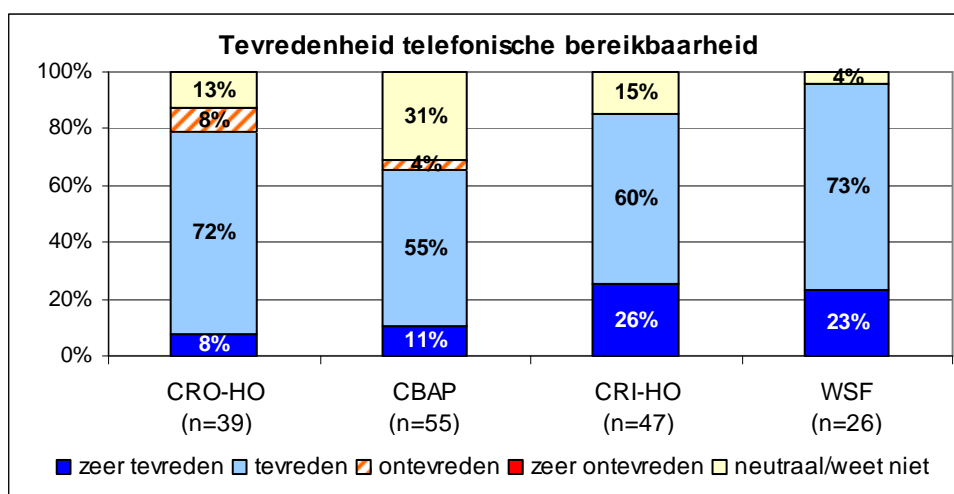
8x - regiokantoor / servicekantoor (WSF – CBAP)

Vergelijking 2007 – 2009

Bij het proces CRO-HO zijn er steeds minder mensen die het centrale nummer bellen. (2004: 72%, 2007: 39%, 2009: 28%). Men belt dus vaker het directe nummer van de medewerker.

Tevredenheid over de telefonische bereikbaarheid

Vervolgens is aan deze groep gevraagd een oordeel te geven over de telefonische bereikbaarheid van de processen.



Het merendeel van de respondenten is tevreden over de telefonische bereikbaarheid. Net als in 2007 zijn respondenten die betrokken zijn bij CRI-HO vaker zeer tevreden dan CRO-HO respondenten.

Alleen bij de processen CRO-HO en CBAP zijn er ontevreden respondenten.

Vergelijking 2007 – 2009

Ten opzichte van 2007 zijn er geen significante verschillen in de tevredenheid over de telefonische bereikbaarheid.

Telefonische wachttijd niet langer dan 2 minuten

Tot slot is aan deze groep gevraagd wat hun ervaring is met het streven van de IB-Groep om de telefonische wachttijd te beperken tot 2 minuten. Volgens het overgrote merendeel (86%) is de wachttijd aan de telefoon inderdaad bijna altijd minder dan twee minuten. Vijf respondenten daarentegen zijn van mening dat de wachttijd doorgaans langer is dan 2 minuten.

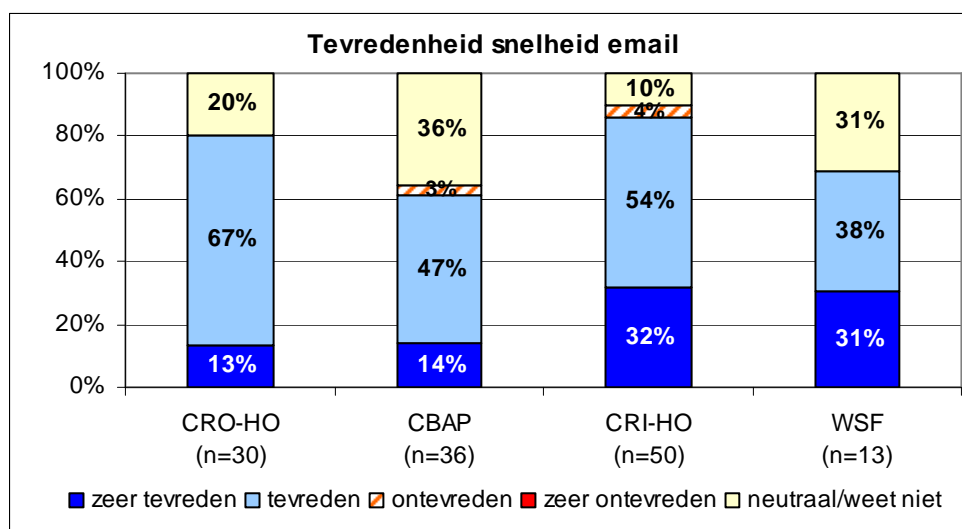
Tussen de processen doen zich geen significante verschillen voor.

2.4 Contact via email

Aan respondenten die hebben aangegeven de medewerkers van één van de processen bij voorkeur per email te benaderen, is ook een aantal specifieke vragen gesteld.

Tevredenheid over de snelheid

Aan deze groep respondenten is gevraagd naar de mate van tevredenheid met de snelheid waarmee door de IB-Groep wordt gereageerd op emails.



De meeste respondenten zijn tevreden over de snelheid waarmee de IB-Groep reageert op e-mails. Alleen bij CBAP en CRI-HO zijn er ontevreden respondenten.

Vergelijking 2007 - 2009

Er zijn geen significante verschillen tussen 2007 en 2009.

Binnen 3 dagen afhandeling email

Tot slot is aan deze groep respondenten gevraagd wat hun ervaring is met het streven van de IB-Groep om binnen 3 werkdagen de emails af te handelen. Volgens een ruime meerderheid (87%) is dit doorgaans het geval. Er is slechts één (CRI-HO) respondent die laat weten dat dit proces meestal langer dan 3 werkdagen duurt.

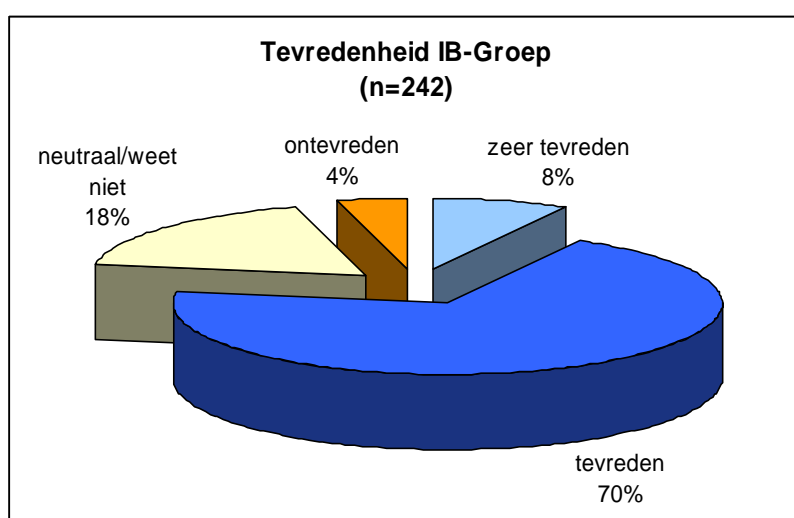
Omdat de norm waarbinnen een e-mail beantwoord dient te worden sinds 2007 is ver-
ruimd (van 2 naar 3 werkdagen) is een vergelijking met 2007 niet mogelijk.

3 Tevredenheid over functioneren (medewerkers) IB-Groep

In dit hoofdstuk wordt eerst de mate van tevredenheid over de IB-Groep als organisatie besproken en daarna zal ingegaan worden op de tevredenheid van de respondenten over het functioneren van de medewerkers van de processen.

3.1 Tevredenheid met de IB-Groep als organisatie

Aan alle respondenten is gevraagd in welke mate men tevreden is over de IB-Groep als organisatie.³



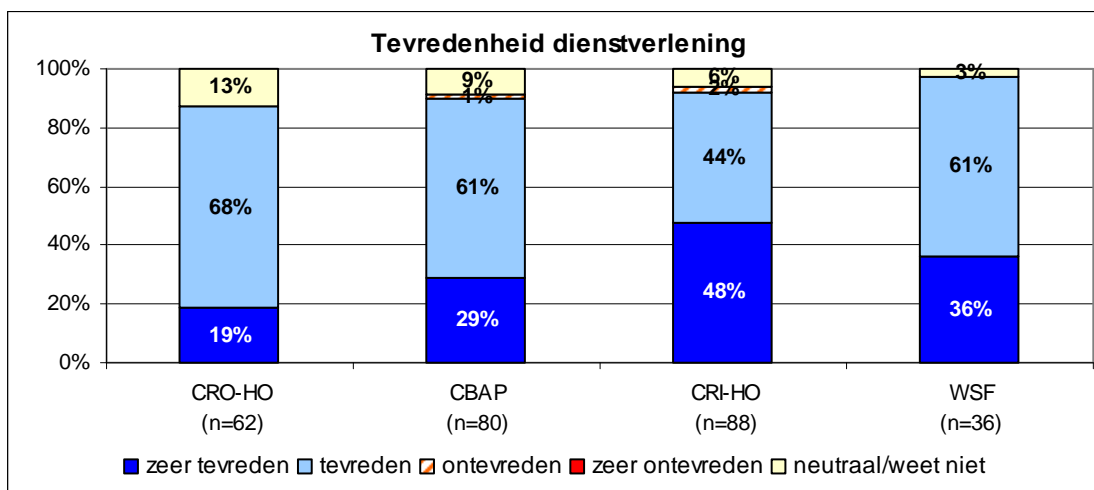
Een ruime meerderheid is (zeer) tevreden over de IB-Groep als organisatie. In totaal zijn 10 respondenten niet tevreden. Aan deze respondenten is gevraagd waarom zij niet tevreden zijn. De volgende redenen worden gegeven:

- 3x - ontevreden over de communicatie / informatie van de IB-Groep
- 2x - klachten met betrekking tot de flexibiliteit van de IB-Groep
- 5x - overig

³ Deze vraag is vóór de selectievraag (nl is men het afgelopen jaar in contact geweest met één van de vier processen en indien dit niet het geval was, betekende dit einde vragenlijst) gesteld en is door bijna alle medewerkers van HO-instellingen die de link naar de vragenlijst hebben aangeklikt, beantwoord. Daarom is het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft groter dan bij de overige vragen in de vragenlijst.

3.2 Tevredenheid met de dienstverlening in het algemeen

Aan alle respondenten is gevraagd in welke mate zij de verstrekte dienstverlening door de medewerkers waarderen.



Voor alle processen geldt dat een ruime meerderheid (zeer) tevreden is over de geleverde dienstverlening. De waardering voor CRI-HO wijkt significant af van de waardering voor CRO-HO en CBAP. Bijna de helft van de CRI-HO respondenten is zeer tevreden over de dienstverlening.

In totaal zijn 3 respondenten niet tevreden over de dienstverlening. Aan deze respondenten is gevraagd waarom zij ontevreden zijn. De volgende redenen worden gegeven:

- 1x - ontevreden over de communicatie (CBAP)
- 1x - klachten over het functioneren van de website (CRI-HO)
- 1x - klachten over de wachttijd (CRI-HO)

Vergelijking 2007 - 2009

Er zijn geen significante verschillen tussen het huidige onderzoek en het onderzoek in 2007.

Is dienstverlening verbeterd of verslechterd?

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of de verstrekte dienstverlening van de door hen bekende processen het afgelopen jaar is verbeterd, gelijk gebleven of verslechterd.

	CRO-HO	CBAP	CRI-HO	WSF
Verbeterd	16%	18%	30%	8%
Gelijk gebleven	58%	63%	56%	86%
Verslechterd	-	1%	1%	-
Neutraal/ Weet niet	26%	19%	14%	6%
N	62	80	88	36

De meeste respondenten geven aan dat het niveau van de dienstverlening van de verschillende processen gelijk is gebleven. CRI-HO respondenten geven vaker aan dan WSF respondenten dat de dienstverlening verbeterd is.

Vergelijking 2007 - 2009

De resultaten in het huidige onderzoek verschillen niet ten opzichte van de resultaten uit 2007.

3.3 De dienstverlening beoordeeld op aspecten

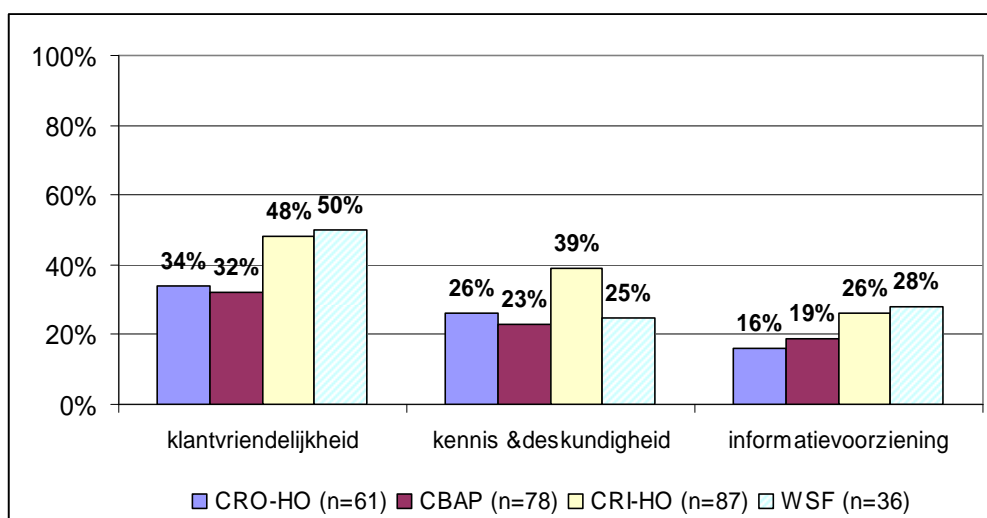
Na de vragen over de verstrekte dienstverlening in het algemeen is aan de respondenten gevraagd om de dienstverlening op 3 aspecten te beoordelen:

In het algemeen, in hoeverre bent u tevreden met de klantvriendelijkheid van de medewerker(s) van de processen waar u contact mee heeft?

In het algemeen, in hoeverre bent u tevreden met de kennis en deskundigheid van de medewerker(s) van de processen waar u contact mee heeft?

In het algemeen, in hoeverre bent u tevreden met de informatievoorziening verzorgd door de medewerker(s) van de processen waar u contact mee heeft?

In onderstaande grafiek wordt het percentage 'zeer tevreden' per proces en per aspect getoond.



CRI-HO respondenten zijn wat betreft de aspecten 'klantvriendelijkheid' en 'kennis en deskundigheid' vaker zeer tevreden dan de CBAP respondenten.

In de volgende tabellen worden alle antwoordcategorieën per vraag en per proces getoond.

Klantvriendelijkheid van de medewerker

	CRO-HO	CBAP	CRI-HO	WSF
Zeer tevreden	34%	32%	48%	50%
Tevreden	56%	55%	51%	44%
Ontevreden	-	-	-	-
Zeer ontevreden	-	-	-	-
Neutraal/Weet niet	10%	13%	1%	6%
N	61	78	87	36

Alle respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerkers. CRI-HO respondenten zijn vaker zeer tevreden dan CBAP respondenten.

Kennis en deskundigheid bij de medewerker

	CRO-HO	CBAP	CRI-HO	WSF
Zeer tevreden	26%	23%	39%	25%
Tevreden	61%	56%	54%	53%
Ontevreden	-	-	1%	-
Zeer ontevreden	-	1%	-	-
Neutraal/Weet niet	13%	19%	6%	22%
N	61	78	87	36

Ook over de kennis en deskundigheid van de medewerkers zijn bijna alle respondenten (zeer) tevreden. CRI-HO respondenten zijn vaker zeer tevreden dan CBAP respondenten. Twee respondenten (CBAP en CRI-HO) zijn ontevreden over de kennis en deskundigheid bij de medewerker.

Informatievoorziening door de medewerker

	CRO-HO	CBAP	CRI-HO	WSF
Zeer tevreden	16%	19%	26%	28%
Tevreden	72%	56%	66%	58%
Ontevreden	2%	4%	1%	-
Zeer ontevreden	-	-	-	-
Neutraal/Weet niet	10%	20%	7%	14%
N	61	78	87	36

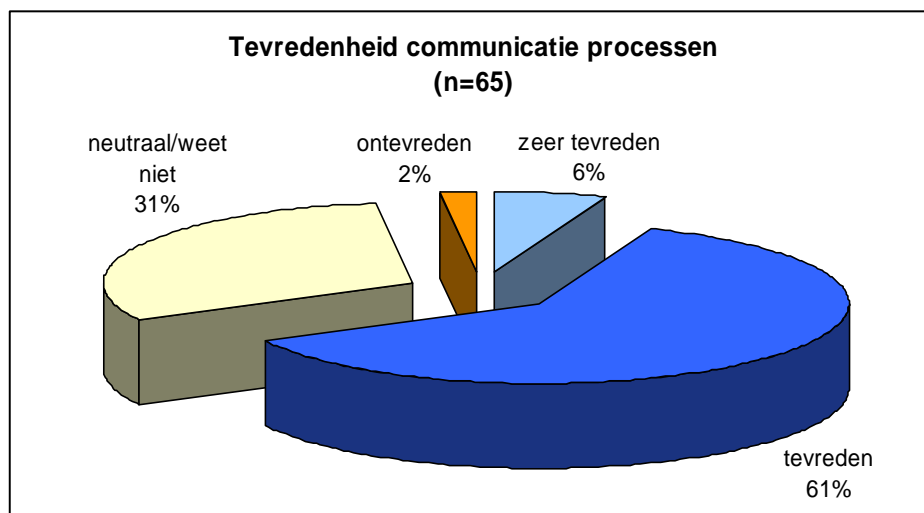
De informatievoorziening door de medewerkers wordt door bijna iedereen (zeer) gewaardeerd. Vijf respondenten (CRO-HO: 1, CBAP: 3, CRI-HO: 1) zijn ontevreden.

Vergelijking 2007 - 2009

Bij geen van de aspecten wijken de resultaten van het huidige onderzoek significant af van de resultaten uit 2007.

3.4 Tevredenheid onderlinge communicatie processen

Aan de medewerkers van instellingen die het afgelopen jaar met meer dan één proces in aanraking zijn geweest, is gevraagd naar de mate van tevredenheid over de onderlinge communicatie tussen de medewerkers van de verschillende processen.



Twee derde is (zeer) tevreden over de onderlinge communicatie tussen de medewerkers van de verschillende processen. Circa een derde heeft geen uitgesproken mening. Slechts één respondent is ontevreden.

Vergelijking 2007 - 2009

Er zijn geen significante verschillen in de tevredenheid over de onderlinge communicatie.

3.5 Wat zou IB-Groep kunnen verbeteren?

Aan alle respondenten is gevraagd wat de medewerkers van de processen zouden kunnen verbeteren in de wijze waarop er contact met hen wordt onderhouden.

67 respondenten geven antwoord op de vraag. De antwoorden van de respondenten zijn nogal uiteenlopend. De volgende thema's kunnen worden onderscheiden:

- 36x - het gaat goed zoals het nu gaat
- 8x - betere bereikbaarheid van de medewerkers
- 6x - meer deskundigheid bij de medewerkers
- 4x - duidelijkere communicatie
- 4x - sneller reageren
- 9x - overig

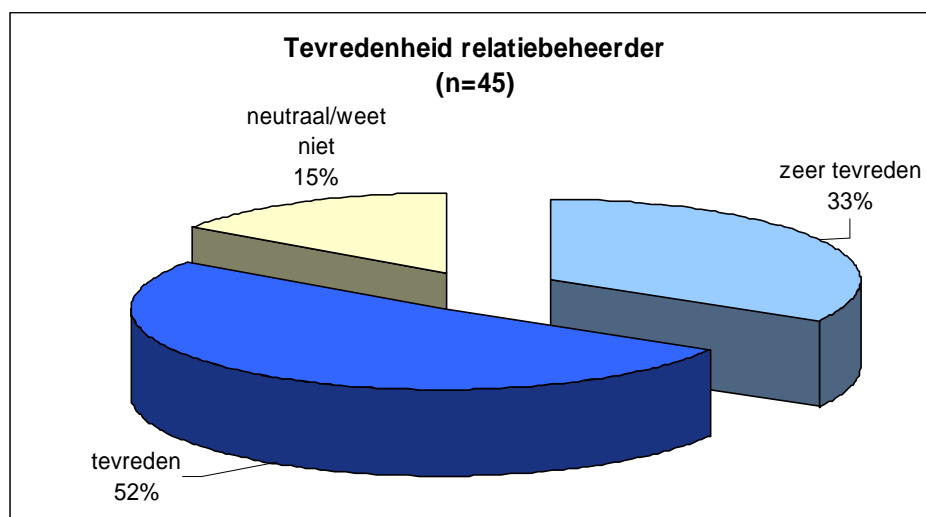
4 Specifieke diensten van de IB-Groep

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op een aantal specifieke diensten die de IB-Groep levert aan de medewerkers in het HO-veld. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan de orde: relatiebeheer, website, E-zine en intermediairslijn.

4.1 Relatiebeheer

De relatiebeheerders van de IB-Groep hebben per instelling met een aantal medewerkers contact. Daarom is, voordat er verdere vragen zijn gesteld over het functioneren van de relatiebeheerder, eerst gevraagd of men contact heeft met de relatiebeheerder van de IB-Groep. Een kwart laat weten contact te hebben met de relatiebeheerder.

Aan de respondenten die contact hebben gehad met de relatiebeheerder is gevraagd in welke mate men tevreden is over het functioneren van de relatiebeheerder.



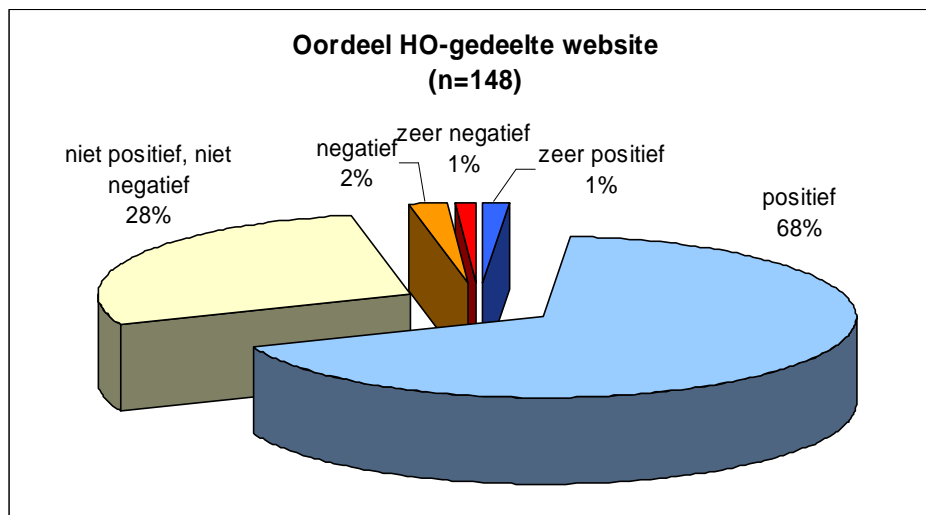
Een ruime meerderheid is tevreden over de relatiebeheerder. Circa een derde is zelfs *zeer tevreden*. Geen enkele respondent is ontevreden.

Vergelijking 2007 – 2009

Tussen de onderzoeken van 2007 en 2009 bestaan geen significante verschillen in de tevredenheid over de relatiebeheerder.

4.2 Website van de IB-Groep

83% van de respondenten heeft aangegeven wel eens gebruik te maken van het HO-gedeelte van de website van de IB-Groep. Aan de gebruikers is naar een algemeen oordeel gevraagd over deze website.



Een ruime meerderheid is tevreden over het HO-gedeelte van de website. Zeer tevreden zijn maar 2 respondenten. Maar ook het aantal respondenten met een negatief oordeel is aan de lage kant (4).

Verder is het opvallend dat circa een kwart van alle respondenten (28%) geen (uitgesproken) mening heeft over de website.

De resultaten uitgesplitst per proces tonen geen significante verschillen.

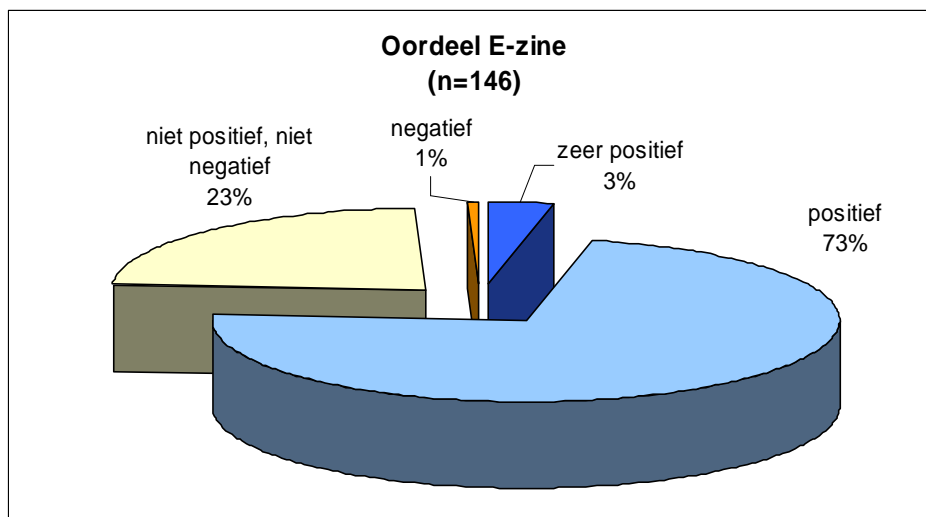
Vergelijking 2007 – 2009

In vergelijking met 2007 zijn er in 2009 minder zeer positieve respondenten (2007: 5%, 2009: 1%).

4.3 E-zine

Aan de respondenten is gevraagd of zij E-zine kennen. Een ruime meerderheid (82%) blijkt E-zine te kennen. Tussen de vier processen doen zich verschillen voor wat betreft de bekendheid met E-zine. WSF (94%) en CRI-HO (93%) respondenten blijken vaker het elektronische magazine te kennen dan CBAP (78%) en CRO-HO (80%) respondenten.

Aan de groep die heeft aangegeven E-zine te kennen, is vervolgens naar een algemeen oordeel gevraagd over dit elektronische magazine.



Een ruime meerderheid geeft een positief oordeel over E-zine. Echter, slechts 5 respondenten zijn *zeer positief*. Eén respondent is niet tevreden over dit magazine en circa een kwart van de respondenten heeft geen uitgesproken mening.

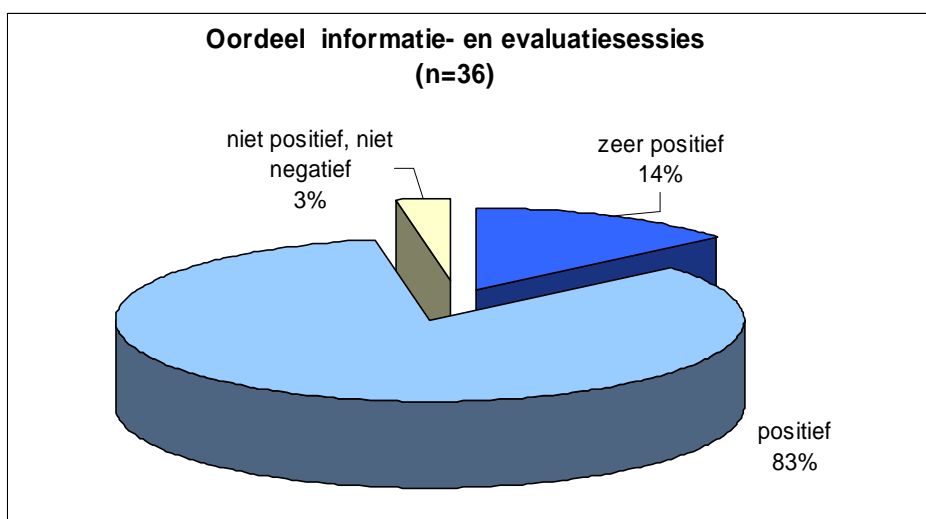
De resultaten uitgesplitst per proces vertonen geen significante verschillen.

Vergelijking 2007 – 2009

Tussen de onderzoeken van 2007 en 2009 bestaan geen significante verschillen in het oordeel van respondenten over het E-zine.

4.4 Informatie- en evaluatiesessies

Circa de helft (57%) weet dat de IB-Groep informatie- en evaluatiesessies organiseert. Van deze groep heeft circa een derde (35%) het afgelopen jaar deelgenomen aan een informatie- en/of evaluatiesessie.

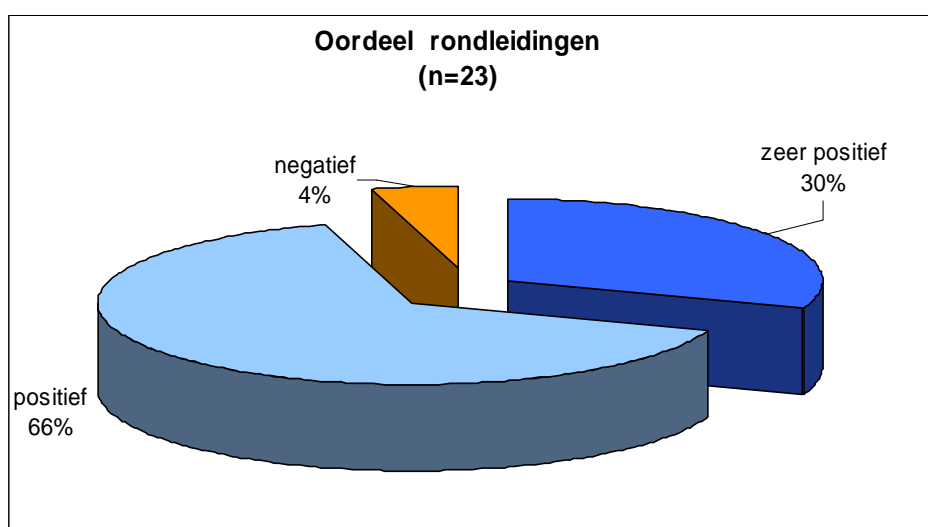


Bezoekers van een informatie- en/of evaluatiesessie oordelen in de regel positief over deze bijeenkomsten. Geen enkele respondent is ontevreden over deze sessies. Verder valt op dat er maar één respondent is die geen mening heeft.

4.5 Rondleidingen

Iets minder dan de helft (45%) weet dat de IB-Groep rondleidingen verzorgt op de werkvloer in Groningen. Tijdens deze rondleidingen wordt de gelegenheid geboden een kijkje in de keuken te nemen bij de verschillende processen.

Van deze groep heeft 29% (n= 23) het afgelopen jaar deelgenomen aan een rondleiding in het gebouw van de IB-Groep.



Op één respondent na (proces zowel CBAP als CRI-HO) zijn alle andere respondenten tevreden over de rondleiding in Groningen.

De volgende reden wordt gegeven voor de negatieve beoordeling van de rondleidingen:

1x - geen nieuwe informatie verkregen

4.6 Intermediairslijn

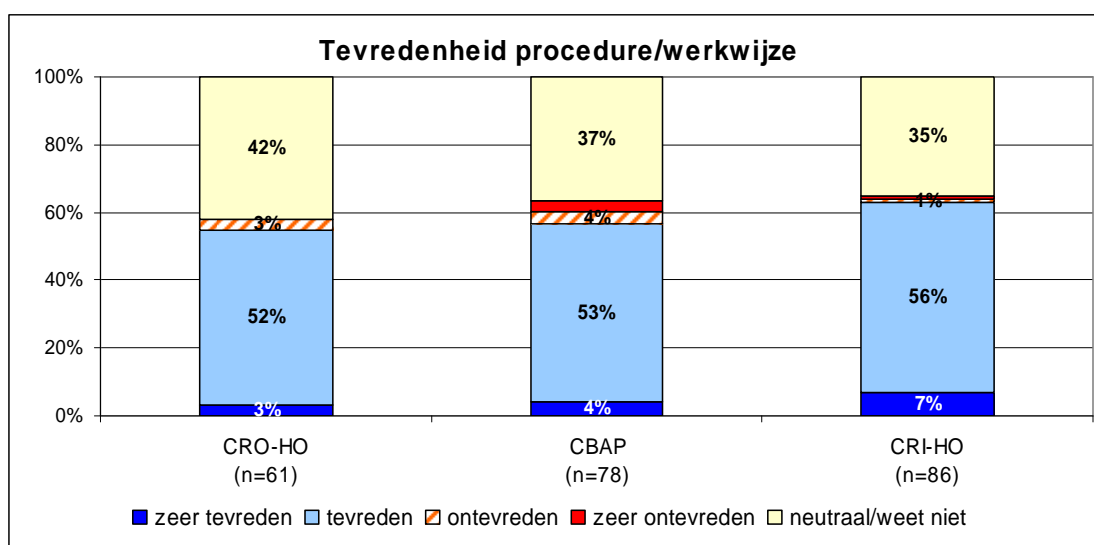
83% van de respondenten, die hebben aangegeven contact te hebben gehad met de medewerkers van WSF, kennen de intermediairslijn. Via deze speciale telefoonlijn kunnen medewerkers van HO-instellingen rechtstreeks contact opnemen met de voorlichter in de eigen regio. De respondenten die deze lijn kennen zijn (zeer) tevreden (97%) met het bestaan. De helft (50%) is zelfs zeer tevreden.

5 Specifieke vragen per proces

Aan de respondenten die hebben aangegeven dat zij het afgelopen jaar contact hebben gehad met CRI-HO, CRO-HO of CBAP zijn een aantal specifieke vragen gesteld.

5.1 Procedure en werkwijze

Aan de respondenten is gevraagd in welke mate men tevreden is over de procedure/werkwijze zoals gehanteerd door een specifiek proces.



Circa de helft van de respondenten is tevreden over de gehanteerde procedure/werkwijze. Voor alle drie de processen geldt dat een substantiële groep zich onthoudt van een uitspraak.

In totaal zijn 9 respondenten niet tevreden over de procedure/werkwijze van één van de processen. Aan de respondenten die niet tevreden zijn over de gehanteerde procedure en werkwijze, is vervolgens gevraagd naar de reden van ontevredenheid:

- 2x – onvoldoende communicatie (CBAP)
- 2x – technische problemen met het systeem (CBAP, CRI-HO)
- 3x – overig (CRO-HO, CRI-HO)
- 2x – geen reden gegeven

Vergelijking 2007 – 2009

Er zijn geen significante verschillen in de tevredenheid over de procedure/werkwijze.

5.2 Elektronische handleiding

Kent men de Elektronische handleiding?

Aan de respondenten is gevraagd of zij de Elektronische handleiding van een specifiek proces kennen.

	CRO-HO	CBAP	CRI-HO
Ja	46%	41%	71%
N	61	76	86

CRI-HO respondenten kennen de elektronische handleiding vaker dan de andere respondenten.

Vergelijking 2007 - 2009

CBAP respondenten geven in 2009 in vergelijking met 2007 minder vaak aan de Elektronische handleiding te kennen (2007: 63%, 2009: 41%).

Gebruikt men de Elektronische handleiding?

Aan de groep respondenten, die de Elektronische handleiding wel kennen, is vervolgens een aantal vragen gesteld die betrekking hebben op de Elektronische handleiding.

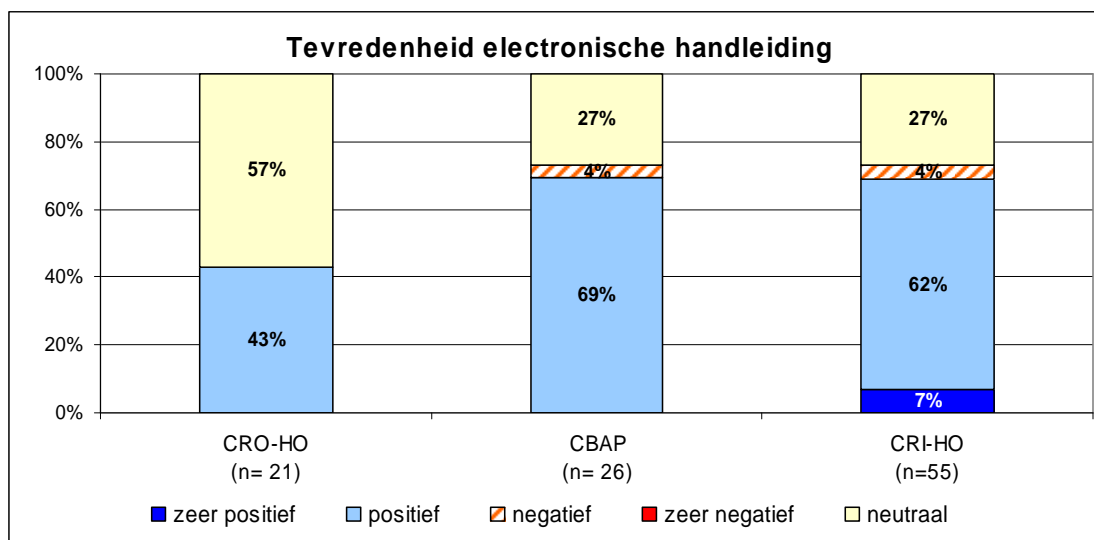
Ten eerste is gevraagd of men de handleiding gebruikt.

	CRO-HO	CBAP	CRI-HO
Regelmatig	11%	26%	38%
Soms	68%	58%	52%
Nooit	21%	16%	10%
N	28	31	61

CRI-HO respondenten maken vaker 'regelmatig' gebruik van de handleiding dan CRO-HO respondenten dat doen.

Waardeert men de Elektronische handleiding?

De volgende figuur laat zien dat een ruime meerderheid van de CRI-HO en CBAP respondenten positief oordelen over deze handleiding. 57% van de CRO-HO respondenten heeft geen uitgesproken mening over de handleiding.



3 respondenten (CBAP: 1, CRI-HO: 2) zijn ontevreden over de Elektronische handleiding.

Vergelijking 2007 - 2009

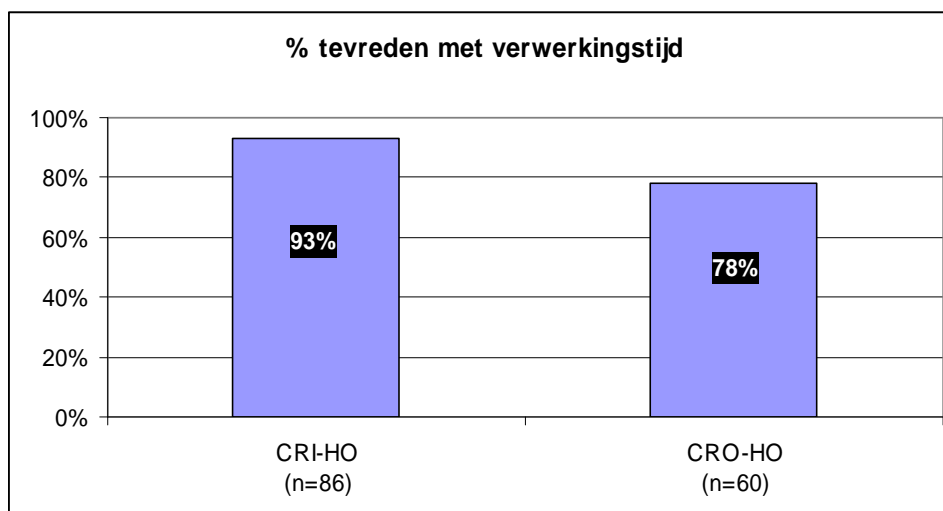
De resultaten uit het huidige onderzoek wijken niet af van de resultaten uit 2007.

5.3 Verwerkingstermijn formulieren

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn met de verwerkingstermijn van de formulieren. Daar elk proces werkt met andere procedures is de vraagstelling per proces aangepast en derhalve is de vraagstelling per proces verschillend.

Bent u tevreden over de verwerkingstermijnen van de mutaties van CRI-HO?

Bent u tevreden over de verwerkingstermijnen van de aanmeldformulieren en wijzigingsformulieren van CRO-HO?



Een ruime meerderheid van de respondenten is tevreden over de termijn waarop de formulieren verwerkt worden. CRI-HO respondenten zijn vaker dan CRO-HO respondenten tevreden over de verwerkingstijd.

Vergelijking 2007 - 2009

Het percentage tevreden CRI-HO respondenten is in vergelijking met 2007 toegenomen (2007: 82%, 2009: 95%).

5.4 CBAP

Aan de CBAP respondenten is een aantal vragen gesteld die betrekking hebben op het functioneren van dit proces.

Loting

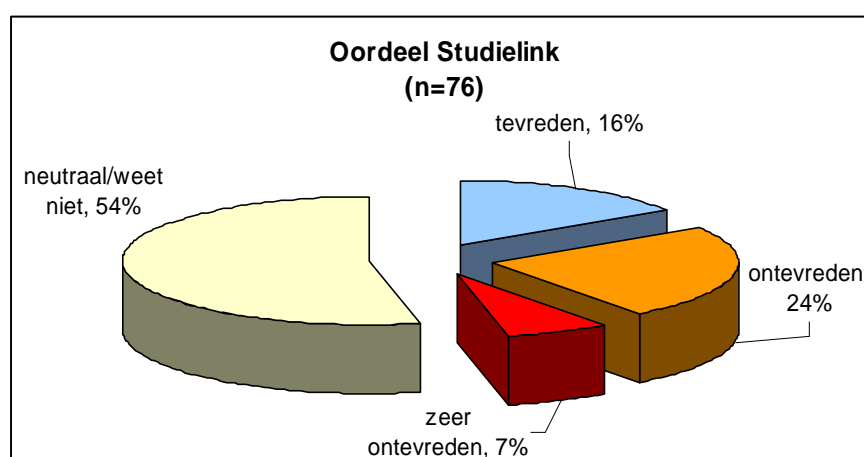
87% van de respondenten werkt bij een HO-instelling waar opleidingen zijn waarvoor een loting wordt uitgevoerd.

Aan deze groep respondenten is vervolgens gevraagd of men tevreden is over de communicatie vanuit de IB-Groep over hoe en wanneer de instelling een loting kan afkondigen. 86% laat weten hierover tevreden te zijn. Aan de 9 respondenten die niet tevreden zijn, is vervolgens gevraagd wat er verbeterd zou kunnen worden aan deze communicatie. De volgende suggesties worden met betrekking tot de communicatie gedaan:

- 2x - communicatie moet duidelijker
- 1x - meer informatie in combinatie met Studielink
- 1x - een meer overzichtelijk bestand
- 5x - geen suggestie

Tevredenheid Studielink

Aan de CBAP respondenten is gevraagd in welke mate zij tevreden zijn over het werken met Studielink.

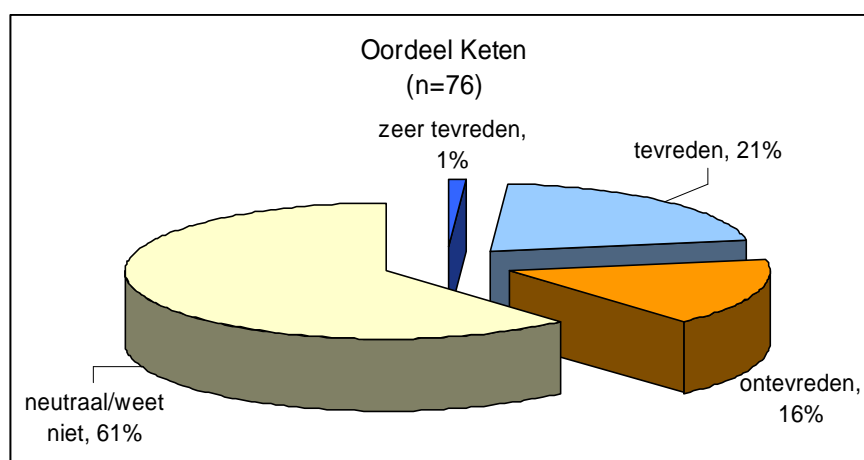


23 respondenten, bijna een derde van het totaal aantal respondenten, geven aan (zeer) ontevreden te zijn over het werken met Studielink. Aan deze respondenten is gevraagd waarom zij ontevreden zijn:

- 7x - onvoldoende communicatie omtrent Studielink
- 4x - problemen met buitenlandse studenten
- 9x - (technische) problemen met het systeem
- 2x - overige redenen
- 1x - geen suggestie

Tevredenheid samenwerking in de keten

Aan de CBAP respondenten is gevraagd naar de mate van tevredenheid over de samenwerking in de keten (IB-Groep, Studielink en instellingen).



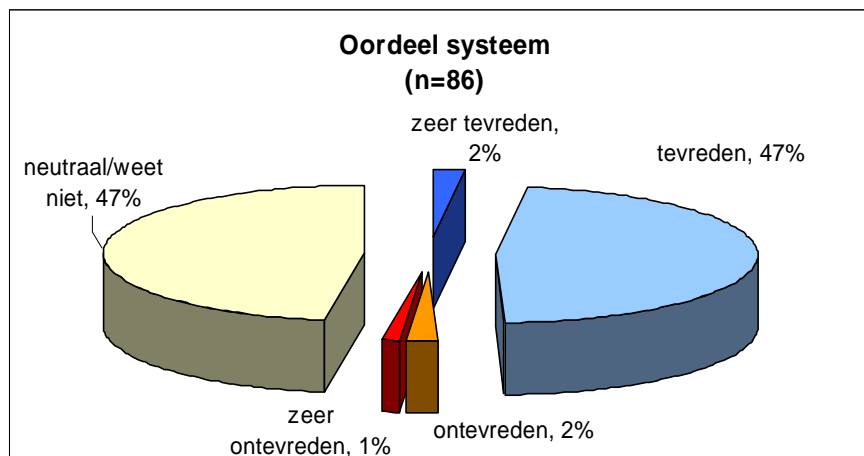
Minder dan een kwart (22%) van de respondenten is tevreden over deze samenwerking. Meer dan de helft (61%) heeft geen mening. Twaalf respondenten zijn ontevreden over de samenwerking in de keten. Aan deze respondenten is gevraagd waarom zij ontevreden zijn:

- 5x - onvoldoende of ontoereikende samenwerking
- 2x - te veel verschillende lagen
- 4x - overige redenen
- 1x - geen nadere uitleg

5.5 CRI-HO

Tevredenheid systeem (software) CRI-HO

Aan de CRI-HO respondenten is gevraagd naar de mate van tevredenheid over het systeem (software) CRI-HO.



Circa de helft van de respondenten is tevreden. Bijna de helft heeft geen mening. Drie respondenten zijn (zeer) ontevreden over het systeem. Aan deze respondenten is gevraagd waarom zij niet tevreden zijn:

2x - het systeem kan niet vanaf elke pc benaderd worden

1x - het aanleveren van bestanden is ingewikkeld

Vergelijking 2007 - 2009

De resultaten uit het huidige onderzoek wijken niet af van de resultaten uit 2007.

5.6 CRO-HO

Aan alle CRO-HO respondenten is gevraagd of het hen in het laatste jaar is overkomen dat een nieuwe en bij het CRO-HO geregistreerde opleiding vervolgens niet of niet tijdig vermeld is op het Internet en in Studielink.

Circa drie kwart (74%; n = 61) laat weten dat dit hen inderdaad het afgelopen jaar is overkomen. Dit percentage wijkt niet af van de resultaten uit 2007. Toen werden de nieuwe opleidingen nog op de oude manier vermeld, namelijk op het Internet en in de aanmeldapplicatie. Ook toen liet drie kwart van de respondenten weten dat nieuwe opleidingen niet altijd tijdig geregistreerd waren.

6 Conclusies

In opdracht van de IB-Groep heeft Ergo, bureau voor markt- en beleidsonderzoek, in 2009 een kwantitatief relatietevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder medewerkers van HO instellingen. Het betreft hier een herhaling van het relatietevredenheidsonderzoek uit 2007 en 2004. In totaal hebben 242 medewerkers van HO instellingen meegewerkt aan dit onderzoek.

De vraagstelling was: Hoe worden de contacten door medewerkers bij de HO-instellingen gewaardeerd en welke wensen en verdere verwachtingen heeft men ten aanzien van de IB-Groep als het gaat om de dienstverlening?

Aantal contacten

86% van de respondenten heeft het afgelopen jaar contact gehad met één van de processen, 39% van deze respondenten heeft contact met meerdere processen. Het aantal keren dat er met een specifiek proces contact is geweest verschilt per proces. Met CRI-HO hebben respondenten het meest contact gehad. Voor alle processen behalve CRI-HO geldt dat er door de jaren heen een tendens is om vaker contact op te nemen.

Contact tussen IB-Groep en medewerkers HO

Voor alle processen geldt dat medewerkers van HO-instellingen bij voorkeur bellen indien zij contact opnemen met de medewerkers van één van de processen. Indien echter de HO-medewerkers worden benaderd door de medewerkers dan gaat de voorkeur vaker uit naar het ontvangen van een email.

Een meerderheid is (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de processen. Bijna alle respondenten laten weten dat de wachttijd aan de telefoon doorgaans minder dan twee minuten is.

Ook over het emailverkeer is het merendeel van de respondenten (zeer) tevreden.

Tevredenheid functioneren medewerkers IB-Groep

Over de geleverde dienstverlening door de medewerkers van de IB-Groep is men in de regel (zeer) tevreden. Vooral de dienstverlening geleverd door medewerkers van CRI-HO wordt hoog gewaardeerd.

Volgens het merendeel van de respondenten is de geleverde dienstverlening het afgelopen jaar gelijk gebleven.

Over de klantvriendelijkheid, de kennis en deskundigheid en de informatievoorziening verzorgd door de medewerkers van de IB-Groep is men doorgaans (zeer) tevreden.

Specifieke diensten IB-Groep

Een kwart van de respondenten heeft contact met een relatiebeheerder van de IB-Groep. Deze groep is doorgaans (zeer) tevreden over het functioneren van de relatiebeheerder.

Een ruime meerderheid (83%) maakt wel eens gebruik van het HO-gedeelte van de website van de IB-Groep. Ook hier geldt dat men doorgaans tevreden is.

Een ruime meerderheid is op de hoogte van het bestaan van E-zine. WSF en CRI-HO respondenten blijken vaker dit elektronische magazine te kennen dan de CBAP en CRO-HO respondenten. De uitgave wordt positief gewaardeerd.

Ongeveer de helft van de respondenten weet dat de IB-Groep informatie- en evaluatiesessies organiseert. Deelnemers aan deze sessies oordelen doorgaans positief over deze bijeenkomsten.

Iets minder dan de helft van de respondenten weet dat er rondleidingen worden verzorgd. Deelnemers zijn doorgaans (zeer) tevreden.

De intermediairslijn wordt zeer gewaardeerd. Bijna de helft van de respondenten die deze lijn kennen, is zeer tevreden.

Processen

Respondenten zijn overwegend positief over de gehanteerde procedures en werkwijzen. Bij alle processen is er een substantiële groep respondenten zonder uitgesproken mening.

CRI-HO respondenten zijn vaker op de hoogte van het bestaan van de elektronische handleiding dan respondenten van de andere processen. CRI-HO respondenten maken ook het meest gebruik van de handleiding. In het algemeen is men tevreden over de handleiding.

Een ruime meerderheid is tevreden over de verwerkingstermijn van de formulieren. De tevredenheid hierover is in 2009 ten opzichte van 2007 gestegen.

CBAP respondenten zijn tevreden over de communicatie van de IB-Groep omtrent lotingen. Over het werken met Studielink zijn deze respondenten echter kritisch. Bijna een derde geeft aan ontevreden te zijn over deze dienst. Over de samenwerking in de keten heeft meer dan de helft geen uitgesproken oordeel.

CRI-HO respondenten zijn doorgaans tevreden of neutraal over het systeem (software) CRI-HO.

Volgens driekwart (74%) van de (CRO-HO) respondenten is in het afgelopen jaar een nieuwe en bij het CRO-HO geregistreerde opleiding niet of niet tijdig vermeld op het Internet en in de aanmeldapplicatie.

Bijlage I Overzicht deelnemende instellingen

Amsterdamse Hogeschool vd Kunsten	Hogeschool Zeeland
ArtEZ	Hogeschool Zuyd
Avans Hogeschool Breda-Tilburg	Hotelschool Den Haag
Avans Hogeschool 's Hertogenbosch	INHOLLAND Select Studies
Azusa Theologische Hogeschool	Instituut Notenboom
Chr Hogeschool Ede	Instituut voor Psychosynthese
Chr Hogeschool Windesheim	Intern Agr Hogeschool Larenstein
Codarts	Iselinge Hogeschool
Driestar Educatief	IVA Driebergen
Erasmus Universiteit Rotterdam	Kath Pabo Zwolle
Fontys Hogeschool Kl s' Hertogenbosch	LESI
Fontys Hogeschool KL Tilburg	NHTV Breda
Fontys Hogeschool Venlo	Noordelijk Hogeschool Leeuwarden
Gerrit Rietveld Academie	PC Hogeschool Marnix Academie
Haagse Hogeschool/TH Rijswijk	Ped Hogeschool De Kempel
Hanzehogeschool Groningen	Ped Hogeschool Hemelrijken
HAS Den Bosch	Politieacademie
HBO Nederland	Protestantse Theologische Universiteit
Hogere Agrarische Pedagogische Hogeschool	Radboud Universiteit Nijmegen
Hogeschool Domstad	Rijks Agrarische Hogeschool Leeuwarden
Hogeschool Edith Stein	Rijksuniversiteit Groningen
Hogeschool Gorinchem IDE bv	Saxion Hogeschool Enschede
Hogeschool Helicon	Saxion Next
Hogeschool INHOLLAND	Schumann Akademie
Hogeschool IPabo Amsterdam Alkmaar	Stenden Hogeschool
Hogeschool Leiden	Stg Fys Thim v d Laan
Hogeschool NCOI	Stg Ter Bev Vh Bestuderen Vd Leer Der Waarheid
Hogeschool Rotterdam & Omstreken	Stichting Fontys
Hogeschool Thorn Kreato Muziekacademie	Stichting Webster University
Hogeschool v BK Muziek en Dans	Techn. Universiteit Eindhoven
Hogeschool van Amsterdam	Technische Universiteit Delft
Hogeschool van Arnhem en Nijmegen	The Design Academy
Hogeschool van Utrecht	Theologische Universiteit
Hogeschool vd Kunsten Utrecht	TiasNimbas Business School
Hogeschool Wittenborg	Transnationale Universiteit Limburg
	Universiteit Leiden

Universiteit Maastricht
Universiteit Nyenrode
Universiteit Twente
Universiteit Utrecht
Universiteit van Amsterdam
Universiteit van Tilburg
Universiteit voor Humanistiek
Vrije Universiteit Amsterdam
Wageningen Universiteit

Bijlage II Vragenlijst

Voor de uitvoering van de HO-processen is er (regelmatig) contact tussen HO-instellingen en de IB-Groep. De frequentie van de contacten kan variëren per HO-instelling en HO-proces. Wij zouden u willen verzoeken in uw antwoorden op de gestelde vragen zoveel mogelijk een algemeen oordeel te geven. Dat wil zeggen dat wij u verzoeken uw oordeel niet alléén te baseren op het laatste contact maar zoveel mogelijk te baseren op de (verschillende) contactmomenten van het afgelopen jaar. Overigens onder contact verstaan wij alle soorten van contact die mogelijk zijn, zoals telefonisch contact, schriftelijk contact maar bijvoorbeeld ook het (digitaal) aanleveren van databestanden.

1. In welke mate bent u tevreden over de IB-Groep als organisatie?

U kunt gebruik maken van een 5-punts-schaal, waarbij 5 zeer tevreden, 4 tevreden, 3 niet tevreden niet ontevreden, 2 ontevreden en 1 zeer ontevreden betekent.

Indien vraag 1 = (zeer) ontevreden:

2. Kunt u uitleggen waarom u niet tevreden bent?

3. Over welke HO-processen heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de IB-Groep? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- CRO-HO
- CBAP
- CRI-HO
- WSF
- Geen van deze processen

Indien de respondent met geen enkel proces contact heeft gehad:

4. Wie onderhoudt binnen uw instelling de contacten met de IB-Groep? Kunt u de na(a)m(en), het (de) emailadres(sen) van uw collega('s) vermelden?

Naam:

E-mailadres:

En vervolgens EXIT

Voor alle volgende vragen geldt dat alleen over de processen waarmee contact is geweest vragen worden gesteld.

alle relevante processen

5. Hoe vaak heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met de medewerkers over onderstaande processen?

...

alle relevante processen

6. In het algemeen, hoe tevreden bent u over de dienstverlening geleverd door de medewerkers van deze processen?

Indien vraag 6 = (zeer) ontevreden:

7. Waarom bent u ontevreden met de verstrekte dienstverlening door...?

...

alle relevante processen

8. Is de dienstverlening geleverd door de medewerkers van deze processen het afgelopen jaar naar uw idee verbeterd, gelijk gebleven of verslechterd?
- Verbeterd
 - Gelijk gebleven
 - Verslechterd
 - Weet niet

alle relevante processen

9. Indien u benaderd wordt door een medewerker welke vorm van contact heeft dan uw voorkeur?
- Telefonisch
 - E-mail
 - Brief
 - Anders.nl...

alle relevante processen

10. Indien u zelf contact opneemt met een medewerker welke vorm van contact heeft dan uw voorkeur?
- Telefonisch
 - E-mail
 - Brief
 - Anders, nl...

Indien vraag 10 = Telefonisch contact

11. Belt u doorgaans het centrale nummer van de IB-Groep (Informatiepunt Onderwijs) of belt u rechtstreeks naar een medewerker?
- Centrale nummer (IPO)
Rechtstreekse nummer medewerker
Dat varieert
Anders, nl.....

Alleen indien in vraag 1 is aangegeven dat er contact is geweest met WSF:

12. Bent u op de hoogte van het bestaan van de intermediairlijn van het servicekantoor? Via deze speciale telefoonlijn kunnen medewerkers van HO-instellingen rechtstreeks contact opnemen met het servicekantoor in de eigen regio.
- Ja
 - Nee

Indien 12 = ja

13. In het algemeen, in welke mate bent u tevreden over deze intermediairlijn?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Niet tevreden, niet ontevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden

Net als bij de voorafgaande vragen zouden wij u ook voor deze vragen willen verzoeken uw oordeel niet alléén te baseren op het laatste contact maar zoveel mogelijk te baseren op de (verschillende) contactmomenten van het afgelopen jaar.

*Vraag 14 en 15 alleen indien vraag 10 = Telefonisch contact
alle relevante processen*

14. In het algemeen, in welke mate bent u tevreden met de telefonische bereikbaarheid van de volgende processen?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Niet tevreden, niet ontevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Weet niet
15. De IB-Groep heeft als norm de telefonische wachttijd te beperken tot 2 minuten. Wat is uw eigen ervaring met de telefonische bereikbaarheid, was de wachttijd bij uw telefonische contact(en) inderdaad korter dan 2 minuten?
- Ja, altijd
 - Nee, maar meestal wel
 - Nee, meestal niet
 - Nee, geen enkele keer
 - Weet niet

*Vraag 16: alleen indien vraag 10 = Email contact
alle relevante processen*

16. In het algemeen, in welke mate bent u tevreden met de snelheid waarmee wordt gereageerd op emails door?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Niet tevreden, niet ontevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Weet niet
17. De IB-Groep heeft als norm uw email binnen 3 werkdagen af te handelen. Wat is uw eigen ervaring met de reacties op uw email(s), werd uw email inderdaad binnen 3 werkdagen afgehandeld?
- Ja, altijd
 - Nee, maar meestal wel
 - Nee, meestal niet
 - Nee, geen enkele keer
 - Weet niet

alle relevante processen

18. In het algemeen, in hoeverre bent u tevreden met de klantvriendelijkheid van de medewerker(s) van de volgende processen ?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Niet tevreden, niet ontevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Weet niet

alle relevante processen

19. In het algemeen, in hoeverre bent u tevreden met de kennis en deskundigheid van de medewerker(s) van de volgende processen?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Niet tevreden, niet ontevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Weet niet

alle relevante processen

20. In het algemeen, in hoeverre bent u tevreden met de informatievoorziening verzorgd door de medewerker(s) van de volgende processen?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Niet tevreden, niet ontevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Weet niet

21. Wat zouden de medewerker(s) van deze processen kunnen verbeteren, als het gaat om de wijze waarop hij of zij contacten met u onderhoudt?
- ...

Indien betrokken bij meerdere processen (vraag 3)

22. In het algemeen, hoe tevreden bent u over de onderlinge communicatie tussen de medewerkers van de verschillende processen?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Niet tevreden, niet ontevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Weet niet

De volgende vragen hebben betrekking op een aantal diensten van de IB-Groep, zoals de relatiebeheerder van de IB-Groep, de Website en de E-zine.

23. Heeft u contact met de regio relatiebeheerder van de IB-Groep?
- Ja
 - Nee

Indien 23 = ja

24. In welke mate bent u tevreden over het functioneren van de regio relatiebeheerder van de IB-Groep?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Niet tevreden, niet ontevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Weet niet

Indien 24 = 2 of 1

25. Waarom bent u niet tevreden over het functioneren van de regio relatiebeheerder van de IB-Groep.

...

26. Maakt u wel eens gebruik van het HO-gedeelte van de website van de IB-Groep

- Ja
- Nee

Indien 26 = ja

27. Wat is uw algemene oordeel over dit gedeelte van de website van de IB-Groep?

- Zeer positief
- Positief
- Niet positief, niet negatief
- Negatief
- Zeer negatief

28. Kent u E-zine?

- Ja
- Nee

Indien 28 = ja

29. Wat is uw oordeel over E-zine?

- Zeer positief
- Positief
- Niet positief, niet negatief
- Negatief
- Zeer negatief

30. Weet u dat de IB-Groep informatie- en evaluatiesessies organiseert?

- Ja
- Nee

Indien 30 = ja

31. Heeft u het afgelopen jaar deelgenomen aan een informatie- en/of evaluatiesessie?

- Ja
- Nee

32. In welke mate bent u tevreden over de door de IB-Groep georganiseerde Informatie- en evaluatiesessies?

- Zeer positief
- Positief
- Niet positief, niet negatief
- Negatief
- Zeer negatief

Indien 32 = (zeer) negatief

33. Kunt u toelichten waarom u niet tevreden bent over deze informatie- en evaluatiesessies?

...

34. Weet u dat de IB-Groep rondleidingen verzorgt op de werkvloer in Groningen, waarbij u de gelegenheid wordt geboden een kijkje in de keuken te nemen bij de verschillende processen?

- Ja
- Nee

Indien 34 = ja

35. Heeft u het afgelopen jaar deelgenomen aan een rondleiding in het gebouw van de IB-Groep?

- Ja
- Nee
-

Indien 35 = ja

36. In welke mate bent u tevreden over de door de IB-Groep georganiseerde rondleidingen?

- Zeer positief
- Positief
- Niet positief, niet negatief
- Negatief
- Zeer negatief
- Weet niet

Indien 36 = (zeer) ontevreden

37. Kunt u toelichten waarom u niet tevreden bent over deze rondleidingen?

CBAP (Alleen indien bij vraag 1 is aangegeven dat er contact is geweest)

38. Hoe tevreden bent u over de procedure/werkwijze zoals gehanteerd door het

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet

Indien 38 = (zeer) ontevreden

39. Waarom bent u niet tevreden?

...

40. Kent u de elektronische Handleiding van het Centraal Bureau Aanmelding en Plaatsing?

- Ja
- Nee

Indien 40 = ja

41. Gebruikt u deze handleiding?

- Ja, regelmatig
- Ja, soms
- Nee

Indien 41 = ja

42. Wat is uw totaaloordeel over deze handleiding?

- Zeer positief
- Positief
- Niet positief, niet negatief
- Negatief
- Zeer negatief

43. Heeft uw instelling opleiding(en) waarvoor een loting wordt uitgevoerd?

- Ja
- Nee

Indien 43 = ja

44. Bent u tevreden over de communicatie hoe en wanneer de instelling een loting kan afkondigen

- Ja
- Nee

Indien 44 = nee

45. Wat zou er volgens u verbeterd kunnen worden aan deze communicatie?

...

Alle aanmeldingen van de eerstejaars studenten verlopen tegenwoordig digitaal via Studielink. De volgende vragen gaan over uw ervaring met Studielink.

46. In welke mate bent u tevreden over het werken met Studielink?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet

Indien 46 = (zeer) ontevreden

47. Kunt u toelichten waarom u niet tevreden bent over het werken met Studielink?

48. In welke mate bent u tevreden over de samenwerking in de keten (IB-Groep, Studielink en instellingen)?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet

Indien 51 = (zeer) ontevreden

49. Kunt u toelichten waarom u niet tevreden bent over de samenwerking in de keten?

...

CRI-HO (Alleen indien bij vraag 1 is aangegeven dat er contact is geweest)

50. Hoe tevreden bent u over het systeem (software) CRI-HO?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet

Indien 53 = (zeer) ontevreden

51. Waarom bent u niet tevreden?

...

52. Hoe tevreden bent u over de procedure/werkwijze zoals gehanteerd door het CRI-HO?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet

Indien 55 = (zeer) ontevreden

53. Waarom bent u niet tevreden?

...

54. Kent u de elektronische Handleiding van het CRI-HO?

- Ja
- Nee

Indien 54 = ja

55. Gebruikt u deze handleiding?

- Ja, regelmatig
- Ja, soms
- Nee

Indien 55 = ja

56. Wat is uw totaaloordeel over deze handleiding?

- Zeer positief
- Positief
- Niet positief, niet negatief
- Negatief
- Zeer negatief

57. Bent u tevreden over de verwerkingstermijnen van de mutaties van CRI-HO?

- Ja
- Nee

CRO-HO (Alleen indien bij vraag 1 is aangegeven dat er contact is geweest)

58. Hoe tevreden bent u over de procedure/werkwijze zoals gehanteerd door het CRO-HO?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet

Indien 58 = (zeer) ontevreden

59. Waarom bent u niet tevreden?

...

60. Is het u het laatste jaar overkomen dat een nieuwe en bij het CRO-HO geregistreerde opleiding vervolgens niet of niet tijdig vermeld is op het Internet en in Studielink?

- Ja
- Nee

61. Kent u de elektronische Handleiding van het CRO-HO?

- Ja
- Nee

62. Gebruikt u deze handleiding?

- Ja, regelmatig
- Ja, soms
- Nee

Indien 62 = ja

63. Wat is uw totaaloordeel over deze handleiding?

- Zeer positief
- Positief
- Niet positief, niet negatief
- Negatief
- Zeer negatief

64. Bent u tevreden over de verwerkingstermijnen van de aanmeldformulieren en wijzigingsformulieren van CRO-HO?

- Ja
- Nee

Iedereen:

65. Tot slot, heeft u nog iets op of aan te merken met betrekking tot uw relatie met de IB-Groep?

...

Dit waren al de vragen. Namens de IB-Groep danken wij u nogmaals voor u medewerking. De onderzoeksresultaten zullen terzijntijd op de website van de IB-Groep worden geplaatst.

Tot slot verzoeken wij u het onderstaande in te vullen:

66. Bent u rechtstreeks benaderd door de IB-Groep voor het invullen van deze enquête of heeft een collega u geattendeerd op deze vragenlijst?

- Rechtstreeks
- Via een collega

67. Wat is uw functie?

...

68. Verder

- Ik wil graag anoniem blijven
- Ik heb er geen bezwaar tegen dat onderstaande gegevens worden doorgegeven aan de IB-Groep

Bijlage III Volledige rapportage

In welke mate bent u tevreden over de IB-Groep als organisatie?

	Frequentie	%	Valide %
zeer tevreden	20	8%	8%
tevreden	168	69%	71%
neutraal	39	16%	16%
ontevreden	10	4%	4%
zeer ontevreden			
Totaal	237	98%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet	5	2%	
Geen antwoord			
Totaal	242	100%	

Kunt u uitleggen waarom u niet tevreden bent?

- Ik vind het niveau waarop de IBG communiceert met Instellingen bedroevend laag. Ik verbaas mij hier keer op keer over. Informatie op de site (zakelijk), stukken die worden verspreid (bv. onlangs over aanpassing m.b.t. nieuwe bekostiging) en informatiebijeenkomsten zijn ronduit onduidelijk, onvolledig en medewerkers blijken vragen bij informatiebijeenkomsten gewoon niet te kunnen beantwoorden. Dat er nog zoveel goed gaat is volgens mij te danken aan de medewerkers van IHO. Daar ben ik wel tevreden over. Zij doen op zeer consciëntieuze wijze hun werk, zijn zeer klantgericht en doen oplossingsgericht hun werk. Problemen liggen op het communicatieve vlak en bij de schrijvers van de stukken en documentatie t.b.v. de instellingen.
- Uw systemen kosten ons geld. Alle systemen moeten zodanig in elkaar gezet worden dat zij zich aanpassen aan u. In de afgelopen 20 jaar is er mijns inziens weinig veranderd.
- Ik snap dat het lastig is voor zo'n grote organisatie om flexibel te zijn, maar het is erg onpraktisch als zowel instelling als student baat hebben bij een verandering die dan niet gedaan kan worden 'omdat dat nu eenmaal niet kan.
- Studenten krijgen te vaak verkeerde of slechte informatie van de IB-Groep, bijvoorbeeld over het tussentijds uitschrijven bij een studie of na afstuderen, en dan moeten wij 'puin ruimen'. Bijvoorbeeld omdat ze te laat bij ons komen voor hulp, kan een uitschrijving alleen door tussenkomst van een decaan of wordt zelfs afgewezen. Ook de voorlichting over lotingstudies is matig tot slecht. De IB-Groep kan beter verwijzen naar de onderwijsinstelling zelf als studenten vragen hebben die niet op hun gebied liggen.
- Wij zijn een "aangewezen" (particuliere) opleiding, dit levert nog wel eens problemen op.
- In de samenwerking met IB-Groep collega's met betrekking tot een loting- studie, is veel onduidelijkheid en komt de IB-Groep steeds met nieuwe procedures. Men weet blijkbaar niet hoe de procedure loopt, wat er voor zorgt dat de werkdruk bij ons aanzienlijk is verhoogd, omdat we steeds weer andere documenten moeten opsturen / maken voor de ca. 100 aanmeldingen voor de loting studie. Dit gaat ten koste van aanmeldingen voor andere studies en kost ons onnodig veel arbeidstijd en hierdoor verliezen wij studenten, omdat we geen tijd hebben om deze binnen een redelijk tijdsbestek hun dossier kunnen behandelen
- In ons werk (toelating) is het van belang dat we flexibel omgaan met verschillende groepen studenten. Het is vooral moeilijk om dingen te regelen voor internationale studenten (Engelse versie website, telefoonmenu waarbij pas in optie 5 Engels gesproken wordt).

- Ik vind de mensen erg aardig maar de organisatie ouderwets en star. Het is erg frustrerend dat er nog met ouderwetse schijfjes wordt gewerkt dat er geen bestanden via e-mail worden uitgewisseld, dat er weinig flexibel wordt gehandeld, etc.
- De informatie van de IB-Groep, met name over loting was niet voldoende gestructureerd en ook niet duidelijk genoeg. We kregen de informatie soms te laat door en moesten dan hals over kop zaken aanleveren. Een duidelijk tijdschema wie wat wanneer in zijn/haar bezit moet hebben zou ons geholpen hebben. De problemen die we tegen kwamen hadden ook te maken de ingebruikname en koppeling van Studielink aan ons inschrijfsysteem.
- Veel zaken die niet goed verlopen; bureaucratisch

Over welke HO-processen heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de IB-Groep? (meerdere antwoorden mogelijk)

	CRO-HO			CBAP			CRI-HO			WSF		
	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %
contact	74	31%	32%	93	38%	40%	100	41%	43%	42	17%	18%
geen contact	158	65%	68%	139	57%	60%	132	55%	57%	190	79%	82%
Totaal	232	96%	100%	232	96%	100%	232	96%	100%	232	96%	100%
Niet van toepassing												
Weet niet												
Geen antwoord	10	4%		10	4%		10	4%		10	4%	
Totaal	242	100%		242	100%		242	100%		242	100%	

Hoe vaak heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met de medewerkers over onderstaande processen? (open vraag)⁴

	CRO-HO			CBAP			CRI-HO			WSF		
	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %
1	8	11%	13%	9	10%		6	6%	7%	1	2%	3%
2	9	12%	15%	9	10%		5	5%	6%	4	10%	11%
3	8	11%	13%	7	8%		7	7%	8%	4	10%	11%
4	4	5%	6%	4	4%		2	2%	2%	2	5%	6%
5	6	8%	10%	9	10%		6	6%	7%	2	5%	6%
meer dan 5 keer	27	36%	44%	42	45%		62	62%	70%	23	55%	64%
Totaal	62	84%	100%	80	86%		88	88%	100%	36	86%	100%
Niet van toepassing												
Weet niet												
Geen antwoord	12	16%		13	14%		12	12%		6	14%	
Totaal	74	100%		93	100%		100	100%		42	100%	

⁴ Dit is een open vraag. Aantallen boven de 5 zijn samengevoegd in één categorie.

In het algemeen, hoe tevreden bent u over de dienstverlening geleverd door de medewerkers van deze processen?

	CRO-HO			CBAP			CRI-HO			WSF		
	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %
zeer tevreden	12	16%	19%	23	25%	29%	42	42%	48%	13	31%	36%
Tevreden	42	57%	68%	49	53%	61%	39	39%	44%	22	52%	61%
niet tevreden niet ontevreden	8	11%	13%	7	8%	9%	5	5%	6%	1	2%	3%
Ontevreden				1	1%	1%	2	2%	2%			
zeer ontevreden												
Totaal	62	84%	100%	80	86%	100%	88	88%	100%	36	86%	100%
Niet van toepassing												
Weet niet												
Geen antwoord	12	16%		13	14%		12	12%		6	14%	
Totaal	74	100%		93	100%		100	100%		42	100%	

Waarom bent u ontevreden met de verstrekte dienstverlening?

- Omdat onduidelijke informatie wordt gegeven en de medewerkers de procedures niet kennen of niet goed kunnen communiceren, zodat dit ons ontzettend veel extra werk oplevert.
- Dit heeft vooral een technische oorzaak, de website van de IBG voor CRI werkt met een zeer verouderde Java versie (1.4 geloof ik) terwijl 1.6.0_13 reeds uit is. Hierdoor moeten wij op pc's van gebruiker die moeten kunnen werken met het CRI onveilige software installeren. Daarnaast kunnen zij andere applicaties die een recente versie van Java vereisen niet gebruiken. Zeker in een wereld waarin webapplicatie met Java zeer gewoon is is dat zeer vervelend. Voor ons betekent dit dat gebruikers constant nieuwe en oude versie van Java moeten installeren om hun werk te kunnen uitvoeren.
- Duurde erg lang voordat er gereageerd werd. Er werd tot 3 keer beloofd dat er terug gebeld zou worden maar geen reactie gekregen.

Is de dienstverlening geleverd door de medewerkers van deze processen het afgelopen jaar naar uw idee verbeterd, gelijk gebleven of verslechterd?

	CRO-HO			CBAP			CRI-HO			WSF		
	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %
Verbeterd	10	14%	22%	14	15%	22%	26	26%	34%	3	7%	9%
gelijk gebleven	36	49%	78%	50	54%	77%	49	49%	64%	31	74%	91%
verslechterd				1	1%	2%	1	1%	1%			
Totaal	46	62%	100%	65	70%	100	76	76%	100%	34	81%	100%
Niet van toepassing												
Weet niet	16	22%		15	16%		12	12%		2	5%	
Geen antwoord	12	16%		13	14%		12	12%		6	14%	
Totaal	74	100%		93	100%		100	100%		42	100%	

Indien u benaderd wordt door een medewerker van een van deze processen welke vorm van contact heeft dan uw voorkeur?

	CRO-HO			CBAP			CRI-HO			WSF		
	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %
Telefonisch	22	30%	35%	29	31%	37%	20	20%	23%	10	24%	28%
e-mail	35	47%	56%	48	52%	61%	63	63%	72%	23	55%	64%
Brief	4	5%	6%	1	1%	1%	1	1%	1%			
anders, nl	1	1%	2%	1	1%	1%	3	3%	3%	3	7%	8%
Totaal	62	84%	100%	79	85%	100%	87	87%	100%	36	86%	100%
Niet van toepassing												
Weet niet												
Geen antwoord	12	16%		14	15%		13	13%		6	14%	
Totaal	74	100%		93	100%		100	100%		42	100%	

Anders nl:

CRO-HO:

- Geen voorkeur

CBAP:

- Geen voorkeur

CRI-HO:

- Telefonisch en e-mail
- Geen voorkeur
- Zowel telefonisch als e-mail

WSF:

- Geen voorkeur
- Afhankelijk van de vraag
- Mondeling

Indien u zelf contact opneemt met een medewerker van een van deze processen welke vorm van contact heeft dan uw voorkeur?

	CRO-HO			CBAP			CRI-HO			WSF		
	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %
Telefonisch	34	46%	55%	50	54%	63%	38	38%	44%	25	60%	69%
e-mail	28	38%	45%	29	31%	37%	46	46%	53%	10	24%	28%
Brief												
anders, nl							3	3%	3%	1	2%	3%
Totaal	62	84%	100%	79	85%	100%	87	87%	100%	36	85%	100%
Niet van toepassing												
Weet niet												
Geen antwoord	12	16%		14	15%		13	13%		6	15%	
Totaal	74	100%		93	100%		100	100%		42	100%	

Anders nl:**CRI-HO:**

- Zowel telefonisch als e-mail
- Afhankelijk van de urgentie van mijn vraag, kies ik tussen bellen of mailen, dus eigenlijk geen voorkeur
- Telefonisch en e-mail

WSF:

- Afhankelijk van de situatie telefonisch of per mail

Belt u doorgaans het centrale nummer van de IB-Groep (Informatiepunt Onderwijs) of belt u rechtstreeks naar een medewerker?⁵

	Frequentie	%	Valide %
centrale nummer	27	11%	26%
rechtstreekse nummer medewerker	45	19%	44%
dat varieert	23	10%	22%
anders, nl	8	3%	8%
Totaal	103	43%	100%
Niet van toepassing	139	57%	
Weet niet			
Geen antwoord			
Totaal	242	100%	

Anders nl:

- Back office servicekantoor
- Contactpersoon regiokantoor
- Regiokantoor
- Regiokantoor
- Regiokantoor
- Regiokantoor
- Regiokantoor
- Service punt Den haag
- Speciale lijn voor decanen met Regiokantoor

⁵ Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die aangeven telefonisch contact op te nemen. Van respondenten die de vragenlijst voortijdig beëindigd hebben is niet bekend of de vraag van toepassing zou zijn geweest. Deze respondenten zijn daarom ondergebracht in de categorie 'niet van toepassing'

WSF (N=42)

Bent u op de hoogte van het bestaan van de intermediairlijn van het servicekantoor? Via deze speciale telefoonlijn kunnen medewerkers van HO-instellingen rechtstreeks contact opnemen met het servicekantoor in de eigen regio.

	Frequentie	%	Valide %
ja	30	71%	83%
nee	6	14%	17%
Totaal	36	86%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet			
Geen antwoord	6	14%	
Totaal	42	100%	

In het algemeen, in welke mate bent u tevreden over deze intermediairlijn?

	Frequentie	%	Valide %
zeer tevreden	15	36%	50%
tevreden	14	33%	47%
niet tevreden, niet ontevreden	1	2%	3%
ontevreden			
zeer ontevreden			
Totaal	30	71%	100%
Niet van toepassing	6	14%	
Weet niet			
Geen antwoord	6	14%	
Totaal	42	100%	

In welke mate bent u tevreden met de telefonische bereikbaarheid van de volgende processen? ⁶

	CRO-HO			CBAP			CRI-HO			WSF		
	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %
zeer tevreden	3	4%	8%	6	6%	11%	12	12%	27%	6	14%	24%
Tevreden	28	38%	74%	30	32%	57%	28	28%	62%	19	45%	76%
niet tevreden niet ontevreden	4	5%	11%	15	16%	28%	5	5%	11%			
Ontevreden	3	4%	8%	2	2%	4%						
zeer ontevreden												
Totaal	38	51%	100%	53	57%	100%	45	45%	100%	25	62%	100%
Niet van toepassing	35	47%		38	41%		53	53%		16	38%	
Weet niet	1	1%		2	2%		2	2%		1	2%	
Geen antwoord												
Totaal	74	100%		93	100%		100	100%		42	100%	

De IB-Groep heeft als norm de telefonische wachttijd te beperken tot 2 minuten. Wat is uw eigen ervaring met de telefonische bereikbaarheid, was de wachttijd bij uw telefonische contact(en) inderdaad korter dan 2 minuten?

	Frequentie	%	Valide %
ja, altijd	31	13%	33%
meestal wel	58	24%	62%
meestal niet	5	2%	5%
nee, geen enkele keer			
Totaal	94	39%	100%
Niet van toepassing	139	45%	
Weet niet	9	4%	
Geen antwoord			
Totaal	242	100%	

⁶ Deze vraag (en de volgende) is alleen gesteld aan respondenten die aangeven telefonisch contact op te nemen. Van respondenten die de vragenlijst voortijdig beëindigd hebben is niet bekend of de vraag van toepassing zou zijn geweest. Deze respondenten zijn daarom ondergebracht in de categorie 'nvt'.

In welke mate bent u tevreden met de snelheid waarmee wordt gereageerd op emails door de volgende processen?⁷

	CRO-HO			CBAP			CRI-HO			WSF		
	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %
zeer tevreden	4	5%	14%	5	5%	16%	16	16%	33%	4	10%	40%
Tevreden	20	27%	71%	17	18%	53%	27	27%	56%	5	12%	50%
niet tevreden niet ontevreden	4	5%	14%	9	10%	28%	3	3%	6%	1	3%	10%
Ontevreden				1	1%	3%	2	2%	4%			
zeer ontevreden												
Totaal	28	38%	100%	32	34%	100%	48	48%	100%	10	24%	100%
Niet van toepassing	44	59%		57	61%		50	50%		29	69%	
Weet niet	2	3%		4	4%		2	2%		3	7%	
Geen antwoord												
Totaal	74	100%		93	100%		100	100%		42	100%	

De IB-Groep heeft als norm uw email binnen 3 werkdagen af te handelen. Wat is uw eigen ervaring met de reacties op uw email(s), werd uw email inderdaad binnen 3 werkdagen afgehandeld?

	Frequentie	%	Valide %
ja, altijd	31	13%	38%
meestal wel	45	19%	56%
meestal niet	4	2%	5%
nee, geen enkele keer	1	0%	1%
Totaal	81	33%	100%
Niet van toepassing	155	64%	
Weet niet	6	2%	
Geen antwoord			
Totaal	242	100%	

⁷ Deze vraag (en de volgende) is alleen gesteld aan respondenten die aangeven contact op te nemen per e-mail. Van respondenten die de vragenlijst voortijdig beëindigd hebben is niet bekend of de vraag van toepassing zou zijn geweest. Deze respondenten zijn daarom ondergebracht in de categorie 'nvt'.

In hoeverre bent u tevreden met de klantvriendelijkheid van de medewerker(s) van de volgende processen?

	CRO-HO			CBAP			CRI-HO			WSF		
	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %
zeer tevreden	21	28%	36%	25	27%		42	42%	48%	18	43%	51%
Tevreden	34	46%	58%	43	46%		44	44%	51%	16	38%	46%
niet tevreden niet ontevreden	4	5%	7%	9	10%		1	1%	1%	1	2%	3%
Ontevreden												
zeer ontevreden												
Totaal	59	80%	100%	77	83%		87	87%	100%	35	83%	100%
Niet van toepassing												
Weet niet	2	3%		1	1%					1	2%	
Geen antwoord	13	18%		15	16%		13	13%		6	14%	
Totaal	74	100%		93	100%		100	100%		42	100%	

In hoeverre bent u tevreden met de kennis en deskundigheid van de medewerker(s) van de volgende processen?

	CRO-HO			CBAP			CRI-HO			WSF		
	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %
zeer tevreden	16	22%	27%	18	19%	23%	34	34%	39%	9	21%	26%
Tevreden	37	50%	63%	44	47%	57%	47	47%	54%	19	45%	54%
niet tevreden niet ontevreden	6	8%	10%	14	15%	18%	5	5%	6%	7	17%	20%
Ontevreden							1	1%	1%			
zeer ontevreden				1	1%	1%						
Totaal	59	80%	100%	77	83%	100%	87	87%	100%	35	83%	100%
Niet van toepassing												
Weet niet	2	3%		1	1%					1	2%	
Geen antwoord	13	18%		15	16%		13	13%		6	14%	
Totaal	74	100%		93	100%		100	100%		42	100%	

In hoeverre bent u tevreden met de informatievoorziening verzorgd door de medewerker(s) van de volgende processen?

	CRO-HO			CBAP			CRI-HO			WSF		
	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %	N	%	Val %
zeer tevreden	10	14%	17%	15	16%	19%	23	23%	26%	10	24%	29%
Tevreden	44	59%	75%	44	47%	57%	57	57%	66%	21	50%	60%
niet tevreden niet ontevreden	4	5%	7%	15	16%	19%	6	6%	7%	4	10%	11%
Ontevreden	1	1%	2%	3	3%	4%	1	1%	1%			
zeer ontevreden												
Totaal	59	80%	100%	77	83%	100%	87	87%	100%	35	83%	100%
Niet van toepassing												
Weet niet	2	3%		1	1%					1	2%	
Geen antwoord	13	18%		15	16%		13	13%		6	14%	
Totaal	74	100%		93	100%		100	100%		42	100%	

Wat zouden de medewerker(s) van CRO-HO, CBAP, CRI-HO en/of WSF kunnen verbeteren, als het gaat om de wijze waarop hij of zij contact met u onderhoudt?

- Medewerkers van de IBG zouden zich wat meer kunnen verdiepen in de regels voor het hoger onderwijs. Er was een tijd dat Leonard de intermediairslin beantwoordde, en hij wist veel minder dan ik. Daar had ik niets aan. De andere medewerkers zijn wel goed op de hoogte, in de regel.
- Ervoor zorgen dat de aanwezige deskundigheid niet persoonsafhankelijk is, maar meer algemeen is (zodat het minder van belang is wie je aan de telefoon spreekt).
- CBAP: betere bereikbaarheid in een essentiële periode (april, mei, juni)
- Mensen aanstellen die kunnen schrijven:
Fatsoenlijk Nederlands kunnen schrijven.
Zich echt kunnen verplaatsen in de medewerker bij de Instelling.
Die echt kennis van zaken hebben en boven de materie staan waarover ze schrijven.
Bij vernieuwingen zoals nu op stapel staan: de grote lijn kunnen aangeven, de samenhang duidelijk kunnen beschrijven en vervolgens een volledig gedetailleerde beschrijving kunnen verwoorden van alle processen die hiermee te maken hebben. Het voorzien van documenten van uitgebreide historie (wijzigingshistorie, reviews, etc.) is geen enkele garantie voor de kwaliteit van het geschrevene. Gezien het niveau van de documentatie is dit bijna lachwekkend.
- Zou niets kunnen bedenken. Misschien is het handig iets langer (telefonisch) bereikbaar te zijn, maar dat weegt niet echt heel zwaar.
- Maak een direct telefoonnummer voor studieadviseurs en andere universiteitsmedewerkers mogelijk en niet alleen voor studentendecanen. Bijvoorbeeld ook voor internationaliseringsmedewerkers.
- Niet, het gaat uitstekend zo
- Ik ben tevreden met hoe het nu gaat
- Meer nieuwsberichten plaatsen.
- Bereikbaarheid zou beter moeten. Directe telefoonnummers zouden erg helpen.
- Niets
- Soms is het lastig, als je even een korte vraag hebt die toch wel belangrijk is, dat je de voice mail krijgt en dan maar moet afwachten tot je wordt terug gebeld.
- Geen aanmerkingen
- Meedenken
- Ik heb eigenlijk alleen contact met de medewerkers van CRI-HO. En dat al 20 jaar. Ik kan me geen negatieve en slechte ervaring herinneren.

- CBAP: meer overleg voor het nemen van beslissingen die grote impact hebben op instellingen; Geen 1-richtingsverkeer.
- Geen idee
- Ik heb wel een telefoonnummer van de intermediair lijn, maar geen e-mail adres. Dat is puur toeval als ik die heb, en zou het wel graag willen hebben.
- Mijn contactpersoon Rendert van der Schaaf is heel erg goed en fijn om mee samen te werken. Voor hem had ik een vriendelijke, maar minder daadkrachtige tijdelijke medewerker als contactpersoon. Het was toen onmogelijk om een vast persoon van de organisatie te spreken te krijgen en dat is erg onhandig. Verder vind ik het prettig om met Rendert te bellen omdat dat erg snel gaat, maar in het algemeen zou ik mailcontact aanraden, omdat dat erg snel gaat, maar je ook de communicatie zwart op wit hebt staan en dat kan prettig zijn als je nog iets wilt teruglezen.
- Sneller reageren, meer advies geven hoe bepaalde zaken aan te pakken.
- Ik heb veel contact via de intermediairs lijn in Sittard en dat werkt voor mij uitstekend. Deskundige, vriendelijke en nauwgezette mensen daar. Mijn complimenten
- Melden van mutaties in het CROHO die niet op verzoek van de instelling hebben plaatsgevonden.
- Ik heb uitsluitend contact met het regiokantoor in Nijmegen. En ik ben erg tevreden over de wijze van communiceren, de snelheid van reageren en de deskundigheid.
- Geen opmerkingen
- Met directe medewerker. Het helpt veel als je eindelijk een contactpersoon hebt die afweet van de specifieke situatie van een instelling
- Het contact is over het algemeen prima, alleen valt me de laatste tijd op dat het soms erg lang duurt voordat verzoeken worden opgepakt, zeker in vergelijking met voorheen, toen er altijd heel vlot werd gereageerd.
- Ga zo door!
- Het gaat gewoon prima. Geen opmerkingen.
- Beter letten op de verwerking van gegevens.
- Duurt soms lang voordat duidelijk is dat de doorgegeven wijzigingen in de inschrijving niet zijn ingevoerd.
- Geen verbetering nodig.
- Niets
- De bestanden elektronisch sturen, via bv. Excel. De papieren versies zijn echt niet meer van deze tijd en kosten veel tijd.
- Het gaat goed zo, geen suggesties
- Ik zie geen verbetering als mogelijkheid.
- Ik ben tevreden; houden zo.
- Telefonisch beter bereikbaar. Duidelijke informatievoorziening in de brieven (te vaak ambtelijk/juridisch taalgebruik). De expertise verschilt sterk per medewerker; deadlines die de IB-Groep stelt zijn wel eens (onnodig) krap.
- Ik ben al zeer tevreden over de laagdrempeligheid van de contacten en het altijd terugbellen zoals beloofd.
- Correspondentie naar buitenlandse aanmelders alles in Engels; Duidelijke deadlines; Eerder contactpersonen, zodat er meer tijd is om eerder actie op zaken te nemen.
- Vooral zo blijven doorgaan. !!!
- Contacten verlopen prettig, persoonlijk, maar wel professioneel.
- Zou ik niet weten
- Ik vind het goed zoals het nu gaat.
- WSF: geen aan- / opmerkingen
- Ik heb dit jaar pas voor het eerst contact dus daar kan ik op dit moment nog weinig over zeggen
- Sneller reageren
- Ik zou het niet weten
- De contacten zijn prima

- (Nog) geen adviezen. Daarvoor ervaring tekort (met CBAP in dit geval).
- Intermediairs zijn goed bereikbaar. IBG Groningen soms moeilijk telefonisch bereikbaar en moeilijk te vinden. Ook wordt je niet doorverbonden naar afdelingen als er niet wordt opgenomen, maar moet je een nummer intypen van een postvak, maar dat nummer is mij onbekend.
- Ik vind dat ze hun werk altijd heel kundig en vriendelijk doen
- Geen
- Zich aan de afspraken houden die gemaakt zijn mbt het doorgeven van studenten. ook al hebben we een duidelijke afspraak gemaakt, er blijven studenten die door jullie systemen glippen en waar we dan allerlei extra werkzaamheden voor moeten verrichten.
- Ik zou het eerlijk gezegd niet weten.
- Op dit moment geen punten
- Goed op de hoogte zijn wat de procedures zijn en goed daarover voorlichten en flexibel meedenken.
- Geen idee
- Niets, ze zijn meestal erg snel en duidelijk. De loting is een logge procedure, maar zij doen echt hun best om het zo goed mogelijk te laten verlopen.
- Geen opmerkingen
- CBAP. was 1 van de contactpersonen ziek, werd daardoor van het kastje naar de muur gestuurd.
- Oordeel over deskundigheid WSF-medewerkers vooral gebaseerd op negatieve ervaringen met 'front-Office' medewerkers. Contacten met lokaal servicekantoor alsmede overige medewerkers WSF lopen uitermate goed en van hen waardeer ik de deskundigheid dan ook ten zeerste. Naar mijn mening zou bij inhoudelijke telefonische vragen sneller moeten worden verwezen naar bijv. de internetsite, servicekantoren of de HO-instelling (studieadviseur of studentendecaan) zelf.
- Studenten van Webster University, Leiden, hebben vaak verkeerde informatie van balie medewerkers gekregen. Kunnen zij alstublieft even checken dat studenten staan wel op de lijst van studenten van Webster die mag wel studiefinanciering ontvangen. (excuses voor mijn slechte Nederlands).
- Behouden wat goed is. De jaarlijkse IBG-conferentie en de werkbezoeken van de IBG-medewerkers op onze universiteit zijn heel goed geweest. Ik ken nu alle gezichten bij de namen en dat maakt het gericht contact zoeken en samen problemen oplossen laagdrempelig en gemakkelijker.
- We zijn tevreden en hebben geen aanvullende wensen
- Nogmaals de meeste mensen van de IB-Groep afdeling CBAP zijn geweldig aardig en klantvriendelijk maar de effectiviteit van de hele lotingsprocedure is ernstig onder de maat. Er wordt vanuit de organisatie onvoldoende samengewerkt, meegedacht etc.
- Vakanties niet in de drukste periodes laten vallen
- Niets
- Een overzichtelijk overzicht van de verschillende gegevens die aangeleverd moeten worden.

In het algemeen, hoe tevreden bent u over de onderlinge communicatie tussen de medewerkers van de verschillende processen?⁸

	Frequentie	%	Valide %
zeer tevreden	4	2%	7%
Tevreden	40	17%	69%
niet tevreden, niet ontevreden	13	5%	22%
Ontevreden	1	0%	2%
zeer ontevreden			
Totaal	58	24%	100%
Niet van toepassing	164	68%	
Weet niet	7	3%	
Geen antwoord	13	5%	
Totaal	242	100%	

Heeft u contact met de regio relatiebeheerder van de IB-Groep?

	Frequentie	%	Valide %
Ja	45	19%	25%
Nee	133	55%	75%
Totaal	178	74%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet			
Geen antwoord	64	26%	
Totaal	242	100%	

In welke mate bent u tevreden over het functioneren van de regio relatiebeheerder van de IB-Groep?

	Frequentie	%	Valide %
zeer tevreden	15	6%	35%
Tevreden	23	10%	53%
niet tevreden, niet ontevreden	5	2%	12%
Ontevreden			
zeer ontevreden			
Totaal	43	18%	100%
Niet van toepassing	133	55%	
Weet niet	2	1%	
Geen antwoord	64	26%	
Totaal	242	100%	

⁸ 78 respondenten zijn betrokken bij twee of meer processen. 13 van deze respondenten beëindigen de vragenlijst voor deze vraag aan bod komt.

Waarom bent u niet tevreden over het functioneren van de regio relatiebeheerder van de IB-Groep?

Geen antwoorden

Maakt u wel eens gebruik van het HO-gedeelte van de website van de IB-Groep?

	Frequentie	%	Valide %
ja	148	61%	83%
nee	30	12%	17%
Totaal	178	74%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet			
Geen antwoord	64	26%	
Totaal	242	100%	

Wat is uw algemene oordeel over dit gedeelte van deze website?

	Frequentie	%	Valide %
zeer positief	2	1%	1%
positief	100	41%	68%
niet positief, niet negatief	42	17%	28%
negatief	3	1%	2%
zeer negatief	1	0%	1%
Totaal	148	61%	100%
Niet van toepassing	30	12%	
Weet niet			
Geen antwoord	64	26%	
Totaal	242	100%	

Kent u het E-zine?

	Frequentie	%	Valide %
ja	146	60%	82%
nee	32	13%	18%
Totaal	178	73%	100%
Niet van toepassing	64	26%	
Weet niet			
Geen antwoord			
Totaal	242	100%	

Wat is uw oordeel over het E-zine?

	Frequentie	%	Valide %
zeer positief	5	2%	3%
positief	106	44%	73%
niet positief, niet negatief	34	14%	23%
negatief	1	0%	1%
zeer negatief			
Totaal	146	60%	100%
Niet van toepassing	32	13%	
Weet niet			
Geen antwoord	64	26%	
Totaal	242	100%	

Weet u dat de IB-Groep informatie- en evaluatiesessies organiseert?

	Frequentie	%	Valide %
ja	102	42%	57%
nee	76	31%	43%
Totaal	178	74%	100%
Niet van toepassing	64	26%	
Weet niet			
Geen antwoord			
Totaal	100%	100%	

Heeft u het afgelopen jaar deelgenomen aan een informatie- en/of evaluatiesessie?

	Frequentie	%	Valide %
ja	36	15%	35%
nee	66	27%	65%
Totaal	102	42%	100%
Niet van toepassing	76	31%	
Weet niet			
Geen antwoord	64	26%	
Totaal	242	100%	

In welke mate bent u tevreden over de door de IB-Groep georganiseerde Informatie- en evaluatiesessies?

	Frequentie	%	Valide %
zeer positief	5	2%	14%
positief	30	12%	83%
niet positief, niet negatief	1	0%	3%
negatief			
zeer negatief			
Totaal	36	15%	100%
Niet van toepassing	142	59%	
Weet niet			
Geen antwoord	64	26%	
Totaal	242	100%	

Kunt u toelichten waarom u niet tevreden bent over deze Informatie- en evaluatiesessies?

Geen antwoorden

Weet u dat de IB-Groep rondleidingen verzorgd op de werkvloer in Groningen, waarbij u de gelegenheid wordt geboden een kijkje in de keuken te nemen bij de verschillende processen?

	Frequentie	%	Valide %
ja	80	33%	45%
nee	98	40%	55%
Totaal	178	74%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet			
Geen antwoord	64	26%	
Totaal	242	100%	

Heeft u het afgelopen jaar deelgenomen aan een rondleiding in het gebouw van de IB-Groep?

	Frequentie	%	Valide %
ja	23	10%	29%
nee	57	24%	71%
Totaal	80	33%	100%
Niet van toepassing	98	40%	
Weet niet			
Geen antwoord	64	26%	
Totaal	242	100%	

In welke mate bent u tevreden over de door de IB-Groep georganiseerde rondleidingen?

	Frequentie	%	Valide %
zeer positief	7	3%	30%
positief	15	6%	65%
niet positief, niet negatief			
negatief	1	0%	4%
zeer negatief			
Totaal	23	10%	100%
Niet van toepassing	155	64%	
Weet niet			
Geen antwoord	64	26%	
Totaal	242	100%	

Kunt u toelichten waarom u niet tevreden bent over deze rondleidingen?

- Geen nieuwe informatie gekregen.

CBAP (N=93)

Hoe tevreden bent u over de procedure/werkwijze zoals gehanteerd door het CBAP?

	Frequentie	%	Valide %
zeer tevreden	3	3%	4%
tevreden	41	44%	56%
niet tevreden, niet ontevreden	24	26%	33%
ontevreden	3	3%	4%
zeer ontevreden	2	2%	3%
Totaal	73	78%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet	5	5%	
Geen antwoord	15	16%	
Totaal	93	100%	

Waarom bent u niet tevreden?

- Onvoldoende overleg met instellingen; 1-richtingverkeer
 - Omdat er geen duidelijke informatie wordt gegeven over de procedures, wat erg verwarrend is en voor veel extra werk zorgt.
 - Zoals al eerder aangegeven is de lotingsprocedure erg log. Dit betekent dat er weinig ruimte is voor probleemoplossing en voor tailor-made dienstverlening. Verder zijn er vaak problemen met de koppeling tussen de bestanden van de IB-Groep en Studielink. Dit maakt het voor ons moeilijk om zicht te houden op de stand van zaken van de procedures.
- 2 maal geen nadere reden gegeven

Kent u de elektronische Handleiding van het Centraal Bureau Aanmelding en Plaatsing?

	Frequentie	%	Valide %
ja	31	33%	41%
nee	45	48%	59%
Totaal	76	82%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet			
Geen antwoord	17	18%	
Totaal	93	100%	

Gebruikt u deze handleiding?

	Frequentie	%	Valide %
ja, regelmatig	8	9%	26%
ja, soms	18	19%	58%
nee	5	5%	16%
Totaal	31	33%	100%
Niet van toepassing	45	48%	
Weet niet			
Geen antwoord	17	18%	
Totaal	93	100%	

Wat is uw totaaloordeel over deze handleiding?

	Frequentie	%	Valide %
zeer positief			
positief	18	19%	69%
niet positief, niet negatief	7	8%	27%
negatief	1	1%	4%
zeer negatief			
Totaal	26	28%	100%
Niet van toepassing	50	54%	
Weet niet			
Geen antwoord	17	18%	
Totaal	93	100%	

Heeft uw instelling opleiding(en) waarvoor een loting wordt uitgevoerd?

	Frequentie	%	Valide %
ja	66	71%	87%
nee	10	11%	13%
Totaal	76	82%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet			
Geen antwoord	17	18%	
Totaal	93	100%	

Bent u tevreden over de communicatie hoe en wanneer de instelling een loting kan afkondigen?

	Frequentie	%	Valide %
ja	57	61%	86%
nee	9	10%	14%
Totaal	66	71%	100%
Niet van toepassing	10	11%	
Weet niet			
Geen antwoord	17	18%	
Totaal	93	100%	

Wat zou er volgens u verbeterd kunnen worden aan deze communicatie?

- De correspondentie is wel eens te cryptisch gesteld.
- Meer informatie in combinatie met studielink.
- Meer duidelijkheid en helderheid
- Een overzichtelijke bestand met de gegevens die aangeleverd moeten worden, met name van buitenlandse studenten.

5x geen reden gegeven

In welke mate bent u tevreden over het werken met Studielink?

	Frequentie	%	Valide %
zeer tevreden			
tevreden	12	13%	18%
niet tevreden, niet ontevreden	31	33%	47%
ontevreden	18	19%	27%
zeer ontevreden	5	5%	8%
Totaal	66	71%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet	10	11%	
Geen antwoord	17	18%	
Totaal	93	100%	

Kunt u toelichten waarom u niet tevreden bent over het werken met Studielink?

- Studenten krijgen onduidelijke en verwarring scheppende brieven toegestuurd. Studielink lijkt niet toegesneden op studenten die nog in het buitenland verblijven.
- Voor een kleine school met veel buitenlandse studenten is het veel werk en de IT kant is heel zwaar
- Het systeem is te statisch en weinig flexibel.
- De berichten die SL uitstuurt zijn soms gewoon verkeerd en vaak onduidelijk. Het duurt veel te lang om als instelling die berichten te kunnen wijzigen. Wanneer je je als aankomend student aanmeldt voor onze opleiding moet je verschillende codes kiezen als je via verschillende paden bij de opleiding aankomt (via opleiding of via instelling) dat maakt het heel lastig om studenten goed te informeren. Aankomend student blijven nog wel eens 'hangen' in studielink, hun naam komt dan niet aan bij het cbap, en niemand weet dat dat gebeurd is totdat de student met ons gaat bellen.
- Onduidelijk voor de instelling welke meldingen een student krijgt.
Student krijgt meerdere meldingen achter elkaar en raakt zo de draad kwijt
- Tijdens het invoeren blijken allerlei zaken nog niet of slecht geregeld.
Belachelijk dat het jaartal 2199 stond vermeld als betaaldatum, belachelijk dat studenten die zich willen herinschrijven en nog niet bekend waren bij studielink in ons systeem komen met een nieuw studentnummer, dat dan weer handmatig verwijderd moet worden, belachelijk dat een student met een VWO diploma oude stijl wordt gezien als een buitenlandse student die een taaltoets moet doen, enzovoort, enzovoort.
- Onduidelijke functionele beschrijvingen.
Onduidelijke studielink site.
Slechte terugkoppeling.
- Studielink is erg star. Problemen met het berichtenverkeer zijn vaak lastig te doorgronden. Het werken met Studielink leidt tot veel handmatige correcties.
- Het is vaak niet duidelijk voor de nieuwe aanmelders wat ze precies moeten doen, en kunnen niet goed contact vinden.
- Het is onduidelijk voor de studenten
- Teveel en te vaak storingen
- Sommige processen hebben wij als medewerkers geen invloed meer op. Als een student een fout maakt met zijn inschrijvingsverzoek, hebben wij geen mogelijkheid om opties te veranderen. Dat kon vroeger wel. Nu ben je afhankelijk van de a.s. student. bv. een student komt niet studeren maar trekt zijn inschrijvingsverzoek niet in. Vroeger konden wijzelf de inschrijving op afgemeld zetten. Dat mag niet meer. Zo zijn er meer voorbeelden. bv. verificatie diploma's is omslachtiger.
- Te omslachtig; bij fixus opleidingen informatie niet altijd juist m.n. bij wachtlijsten etc.
- Communicatie naar studenten toe is wat onduidelijk. Er wordt bijv. aangegeven aan studenten die zich na 15 mei aanmelden, dat 'de loting al heeft plaats gevonden', terwijl dat nu nog niet zo is (pas begin juli)...
Die communicatie kan denk ik nog wat beter worden afgestemd... Sommige aankomende studenten raken daar erg van in de war.
- Een aantal functionaliteiten werken niet goed. Denk o.a. aan GBA-verificatie (gegevens kunnen niet meer aangepast worden als student GBA-geverifieerd is).
Studielink en eigen SIS moeten identiek zijn als het gaat om een Inschrijving van een student anders kan uitwisseling niet plaatsvinden. Het is er tijdrovend om twee systeem identiek te houden--> Studielink levert op dit moment dus meer werk op dan dat het minder werk zou moeten geven).
- Ik werk met studenten met niet-Nederlandse diploma's. Hoewel in eerste instantie werd gezegd, dat het programma ook geschikt is voor buitenlandse aanmeldingen, krijgen we hier veel klachten over en stuurt studielink niet-Nederlanders emails in het Nederlands.

- De koppeling van Studielink met de verschillende systemen blijkt vaak slecht te werken, Studielink stuurt berichten die een verkeerde indruk bij aanmelders achterlaat omtrent hun toelating en de termen die SL gebruikt zijn niet internationaal bekend en vaak letterlijk uit het Nederlands vertaald.
- Het kost zoveel tijd om alles te controleren, SIS monitor, brooker etc. Niet alle studenten voeren hun gegevens goed in, geeft veel problemen, uiteindelijk kost het heeeeeeel veeeeeel tijd!!!
- Emails en processen zijn onvoldoende op elkaar afgestemd
- Het systeem is niet voldoende aangepast op universitaire processen.
Het systeem is niet gebruiksvriendelijk genoeg voor studenten/medewerkers.
Noodzakelijke aanpassingen/change requests duren veel te lang.
- Het was zeer laat duidelijk dat buitenlandse lotingstudenten zich moeten aanmelden bij Studielink; buitenlandse studenten hebben problemen met het inschrijven in Studielink en de mail die ze vanuit Studielink ontvangen.

2x geen reden gegeven

In welke mate bent u tevreden over de samenwerking in de keten (IB-Groep, Studielink en instellingen)?

	Frequentie	%	Valide %
zeer tevreden	1	1%	2%
Tevreden	16	17%	25%
niet tevreden, niet ontevreden	34	37%	54%
Ontevreden	12	13%	19%
zeer ontevreden			
Totaal	63	68%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet	12	13%	
Geen antwoord	18	19%	
Totaal	93	100%	

Kunt u toelichten waarom u niet tevreden bent over de samenwerking in de keten?

- Studielink is een extra onderdeel; mijn ervaring is dat dit voor veel studenten een extra hobbel opwerpt in het inschrijvingsproces. Hoe meer informatie er over hen wordt uitgestort, hoe meer de kans dat iets mis gaat.
- Onvoldoende echt samen kijken naar de gehele keten. Bv CBAP bepaalt en instellingen moeten volgen. BRON levert incorrecte gegevens en instellingen moeten dat maar accepteren...terwijl instellingen dagelijks geconfronteerd worden met problemen hierdoor.
- Verificatie diploma in combinatie met overige diplomagegevens werkt onvoldoende. CBAP werkt bij uitvoering plaatsing niet met al bij IBG geverifieerde diploma's
- De samenwerking tussen de IB-Groep en ons gaat prima en de samenwerking met SL gaat nu beter (informatiemiddagen) en wij hebben als UvA een SL contactpersoon, maar het werkt veel prettiger als er een meer directe lijn is.
- De communicatie sluit niet op elkaar aan.
- Slechte terugkoppeling.
Problemen zijn moeilijk op te lossen.
Slechte service voor studenten.
Moeizaam proces.
- Idem als vraag 30
- Er is veel onduidelijkheid over de procedures, koppelingen van programma's etc. waardoor studenten tegenstrijdige informatie krijgen. Dit kost ons ook ontzettend veel extra werk.

- Er zijn teveel verschillende lagen, waardoor het proces steeds minder transparant wordt en niemand zich echt verantwoordelijk voelt. Verder lopen afspraken via verschillende lagen en is het lastig communiceren met de verschillende onderdelen (niet alleen bij IB-Groep, maar ook binnen de instelling).
- De keten is zich onvoldoende bewust van de noodzaak tot samenwerken. De IBG kent aan studenten vooropleidingen toe die vervolgens bij ons weer voor overlast zorgen (colloquium (00601), 00001) etc. Berichtenverkeer naar studenten door Studielink maar ook door de IBG zorgen voor vragen van studenten die bij ons terecht komen en waar wij dan vervolgens geen antwoord op hebben. Samengevat: we moeten met alle partijen echt samenwerken om ook in de nabije toekomst de keten overeind te houden.
- Er zijn nog duidelijk geen afspraken over wie welke gegevens verwerkt (diploma's, uittreksels, paspoortkopieën etc.) IBG kan in sommige gevallen bepaalde gegevens niet verwerken/wijzigen waardoor de student weer naar de instelling verwezen moet worden. Een van de doelen (het makkelijker maken voor de student om te switchen /aan te melden bij verschillende instellingen etc. wordt hiermee niet bereikt.
- De keten werkt niet goed voor buitenlandse studenten, ook niet voor Nederlandse studenten met een andere vooropleiding dan vwo met profiel.

CRI-HO (N = 100)

Hoe tevreden bent u over het systeem (software) CRI-HO?

	Frequentie	%	Valide %
zeer tevreden	2	2%	3%
tevreden	40	40%	52%
niet tevreden, niet ontevreden	32	32%	42%
ontevreden	2	2%	3%
zeer ontevreden	1	1%	1%
Totaal	77	77%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet	9	9%	
Geen antwoord	14	14%	
Totaal	100	100%	

Waarom bent u niet tevreden?

- Te ouderwets systeem; ingewikkeld met codes en het aanleveren van bestanden met gegevens van studenten.
- Zie mijn eerdere opmerking over de achterhaalde gebruikte techniek en problemen dat het gebruik van een zeer oude Java versie voor klanten van de IB-Groep met zich mee brengt
- Graag een applicatie die vanaf elke pc kan worden benaderd, ook erg belangrijk mbt nieuwe wet HO

Hoe tevreden bent u over de procedure/werkwijze zoals gehanteerd door het CRI-HO?

	Frequentie	%	Valide %
zeer tevreden	6	6%	8%
tevreden	48	48%	62%
niet tevreden, niet ontevreden	22	22%	28%
ontevreden	1	1%	1%
zeer ontevreden	1	1%	1%
Totaal	78	78%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet	8	3%	
Geen antwoord	14	14%	
Totaal	100	100%	

Waarom bent u niet tevreden?

- Zoal reeds aangegeven. Het systemen is niet van deze tijd. Realtime uitwisseling is zeer wense-lijk.
- Omdat er nog altijd studenten door het systeem glippen, hetgeen ons beide veel extra werk op-plevert.

Kent u de elektronische Handleiding van het CRI-HO?

	Frequentie	%	Valide %
ja	61	61%	71%
nee	25	25%	29%
Totaal	86	86%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet			
Geen antwoord	14	14%	
Totaal	100	100%	

Gebruikt u deze handleiding?

	Frequentie	%	Valide %
ja, regelmatig	23	23%	38%
ja, soms	32	32%	52%
nee	6	6%	10%
Totaal	61	61%	100%
Niet van toepassing	25	25	
Weet niet			
Geen antwoord	14	14	
Totaal	100	100%	

Wat is uw totaaloordeel over deze handleiding?

	Frequentie	%	Valide %
zeer positief	4	4%	7%
positief	34	34%	62%
niet positief, niet negatief	15	15%	27%
negatief	2	2%	4%
zeer negatief			
Totaal	55	55%	100%
Niet van toepassing	31	31%	
Weet niet			
Geen antwoord	14	14%	
Totaal	100	100%	

Bent u tevreden over de verwerkingstermijnen van de mutaties van CRI-HO?

	Frequentie	%	Valide %
ja	80	80%	93%
nee	6	6%	7%
Totaal	86	86%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet			
Geen antwoord	14	14%	
Totaal	100	100%	

CRO-HO (N= 74)

Hoe tevreden bent u over de procedure/werkwijze zoals gehanteerd door het CRO-HO?

	Frequentie	%	Valide %
zeer tevreden	2	3%	4%
tevreden	32	43%	57%
niet tevreden, niet ontevreden	20	27%	36%
ontevreden	2	3%	4%
zeer ontevreden			
Totaal	56	23%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet	5	7%	
Geen antwoord	13	18%	
Totaal	74		

Waarom bent u niet tevreden?

- Omdat het lang duurt voordat een opleiding in het CROHO is opgenomen
- Blijft een ambtelijke procedure

Is het u het laatste jaar (vanaf september 2008 tot en met heden) overkomen dat een nieuwe en bij het CRO-HO geregistreerde opleiding vervolgens niet of niet tijdig vermeld is op het Internet en in Studielink?

	Frequentie	%	Valide %
ja	16	22%	26%
nee	45	61%	74%
Totaal	61	82%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet			
Geen antwoord	13	18%	
Totaal	74	100%	

Kent u de elektronische Handleiding van het CRO-HO?

	Frequentie	%	Valide %
ja	28	38%	46%
nee	33	45%	54%
Totaal	61	82%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet			
Geen antwoord	13	18%	
Totaal	74	100%	

Gebruikt u deze handleiding?

	Frequentie	%	Valide %
ja, regelmatig	3	4%	11%
ja, soms	19	26%	68%
nee	6	8%	21%
Totaal	28	38%	100%
Niet van toepassing	33	45%	
Weet niet			
Geen antwoord	13	18%	
Totaal	74	100%	

Wat is uw totaaloordeel over deze handleiding?

	Frequentie	%	Valide %
zeer positief			
positief	9	12%	43%
niet positief, niet negatief	12	16%	57%
negatief			
zeer negatief			
Totaal	21	28%	100%
Niet van toepassing	39	53%	
Weet niet			
Geen antwoord	14	19%	
Totaal	74	100%	

Bent u tevreden over de verwerkingstermijnen van de aanmeldformulieren en wijzigingsformulieren van CRO-HO?

	Frequentie	%	Valide %
ja	47	64%	78%
nee	13	18%	22%
Totaal	60	81%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet			
Geen antwoord	14	19%	
Totaal	74	100%	

Heeft u nog iets op of aan te merken met betrekking tot uw relatie met de IB-Groep?

- Het is heel erg storend en vervelend dat studenten bij mij komen met: volgens de IBG medewerker heb ik recht op een extra jaar studiefinanciering, of heb ik recht op loskoppeling, terwijl dat in feite niet zo is. Ik hoor vrijwel wekelijks deze berichten. Dan kan ik de fouten van de IBG herstellen en ben ik bovendien de boodschapper van het slechte nieuws. Dat is een zeer kwalijke zaak. De IBG zou haar informatievoorziening over dit soort voorzieningen in de richting van studenten moeten verbeteren. Dat kan door de studenten uit te leggen dat er misschien mogelijkheden zijn, en dat de studentendecaan dat met ze kan uitzoeken.
- Studielink is stevig verbeterd het afgelopen jaar, maar ik krijg nog steeds genoeg foutmeldingen van scholieren binnen. Of dat het hun helemaal niet lukt om zich aan te melden. Dat meld ik aan de centrale. Maar in het algemeen is de communicatie sinds januari vorig jaar 200% verbeterd!
- Mijn ontevredenheid over de elektronische handleiding komt doordat ik het erg moeilijk vind om de goeie informatie te vinden.
- Handleiding werkend onder Microsoft Vista
- Mijn relatie met de IB-Groep is fantastisch. Vooral met het Criho heb ik veel contact. De medewerkers zijn gespecialiseerd, altijd vrolijk en heel klantvriendelijk, van mij krijgen ze een dikke 10.
- Vind het jammer dat er zoveel verschillen bestaan tussen gegevens CRI-HO en studiefinanciering. Dit zorgt voor veel onrust bij studenten
- Werknemers zijn altijd zeer vriendelijk en bereid tot overleg/hulp.
- Toekomstige wijzigingen in het CROHO zijn vindbaar via het web, tenzij je klikt op 'historisch opzoeken'

- Vernieuwen!!!! De systemen vernieuwen en ook de manier van denken.
- Nee, n.a.v. voorafgaande vragen lijkt me dat niet nodig.
- De systemen rondom de nieuwe SM-mutaties lijken nog onvoldoende uitgewerkt en moeten wel al voor de huidige herinschrijvers gelden. Procedure rondom loting is te laat beschikbaar gekomen
- Goed
- Nee
- De organisatie is ouderwets en log, maar de medewerkers zijn zeer aardig en prettig om mee samen te werken. Met name Rendert van der Schaaf!
- Graag verbetering/aanvulling van de mutatieformulieren voor het CROHO.
nog liever: de mogelijkheid om online vanuit de hogeschool mutaties in het CROHO door te geven.
- Zoals gezegd, hoewel ik mijn functie als studentendecaan in Eindhoven uitoefen, heb ik enkel contact met het regiokantoor in Nijmegen. Dat is historisch zo gegroeid (jaren geleden begonnen in Venlo...).
- De verwerkingstermijn van de aanmeldformulieren vind ik te lang.
- De medewerkers zijn altijd zeer behulpzaam, ik heb altijd prettig contact.
- Nee, niet nodig
- Onze relatie met de IBG is goed, maar van onze studenten krijgen we nog wel eens klachten over de informatievoorziening van de IBG. Wij hebben het idee dat medewerkers niet altijd goed geïnformeerd zijn over bepaalde wet- en regelgeving.
- Er komt weinig specifieke informatie naar ons toe: er is nooit een evaluatie over de samenwerking.
- Het is eigenlijk altijd een plezier contact op te nemen met de IB-Groep
- Neen
- Ik zou het handiger vinden om bij het doorgeven van accreditatiebesluiten digitale stukken te mogen toesturen. Het is eigenlijk wat overbodig om bv. het accreditatiebesluit te moeten uitprinten, terwijl het gewoon op de NVAO-site staat. Doelmatigheidsbesluiten hebben we zelf nog niet digitaal, dus daar moet het wel op papier.
- Niet op dit moment.
- S.V.P. helder maken hoe relatie met Studielink ligt. Moeten wijzigingen in CROHO door de instellingen ook naar Studielink óf zorgt IB-Groep daarvoor.
Wijs relatiebeheerders aan voor instellingen.
- Procedures zijn stroperig en duren soms lang....of zijn niet helder
relatie is verder prima....men is zeer behulpzaam in het uitzoeken danwel uitleggen...daardoor heb je minder last van de stroperigheid.
mbt de software...die is erg bewerkelijk en niet van deze tijd.
mbt de website...is ook erg omslachtig en toch soms lastig om bepaalde info te vinden.
mbt de beveiligde website...gaat vaak iets mis met de login...verwerking van problemen duurt heel erg lang of niet....
- Geen op- / aanmerkingen
- Nee
- Geen opmerkingen
- Een formulier ontwerpen om een wijziging van opleiding door te geven. Nu is alleen een formulier voor het melden van een nieuwe opleiding.
- Ik zou graag meer weten over de kennismakingsmogelijkheden van de IB-Groep. Onze instelling wist niet dat dat mogelijk was. Wij willen graag een keer komen kijken.
- Graag zo'n kijkje in de keuken middels de rondleiding!
- Geen
- Omdat wij slechts enkele aanmeldingen op jaarbasis hebben en niet bekostigd worden door OCW, maken wij geen gebruik van het digitale aanmeldsysteem CRIHO. Aanmeldingen verlopen via de e-mail.

- Bij een vorige enquête heb ik opgemerkt dat ik het lastig vond dat de bestanden (klaar om down te loaden) op een gegeven moment allemaal weer dezelfde datum hadden gekregen. maar ik neem aan dat dit euvel nu verholpen is bij de vernieuwing van de beveiligde site. Ben er nog niet aan toegekomen om op deze nieuwe site weer de mutatiebestanden te downloaden. Verder niets te melden.
- Nee
- Met betrekking tot de loting-studies: het zou fijn zijn wanneer er meer rekening gehouden kan worden met niet-Nederlandse aanmeldingen. Dat er meer gecorrespondeerd wordt in het Engels en dat de uitslag van de loting eerder bekend wordt gemaakt. Juli is voor veel studenten erg laat en voor studenten die een visum moeten aanvragen is het eigenlijk te laat.
- Nee
- Nee
- Goede samenwerking, goed contact met de medewerkers
- Over het algemeen verlopen de contacten met individuele medewerkers uitstekend en is de ervaring dat deze klant-, service- en probleemgericht meedenken. Wij maken dan ook dankbaar gebruik van de 'diensten' van de bij ons bekende medewerkers. Zoals reeds eerder aangegeven zijn de ervaringen met de front-office minder positief. Soms ontstaat het idee dat hier vooral productie gedraaid wordt. Het lijkt me dat juist bij meer specifieke vragen eerder zou moeten worden "doorverwezen" ook al omdat de persoonlijke en lokale omstandigheden een rol kunnen spelen.
- Wij hebben sinds dit jaar (gelukkig) geen fixus meer. Ik ben ontevreden over de manier hoe de studenten soms van het kastje naar de muur werden gestuurd door zowel onze Studenten administratie als het CBAP. Het persoonlijk contact met mijn contactpersoon was erg intensief en zeer prettig. Ik heb nooit het gevoel gehad dat ik vervelende vragen stelde. Ook al was het verhaal rondom de MEM zeer complex en warrig en waren beide partijen hierover wel eens gefrustreerd.
- Zie eerdere open vraag/antwoord

Bent u rechtstreeks benaderd door Ergo/IB-Groep voor het invullen van deze enquête of heeft een collega u gattendeerd op deze vragenlijst?

	Frequentie	%	Valide %
rechtstreeks	165	68%	95%
via een collega	9	4%	5%
Totaal	174	72%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet			
Geen antwoord	68	28%	
Totaal	242	100%	

Wilt u anoniem blijven of mogen uw gegevens doorgegeven worden aan de IB-Groep?

	Frequentie	%	Valide %
Ik wil graag anoniem blijven	88	36%	51%
Ik heb er geen bezwaar tegen dat mijn gegevens doorgegeven worden aan de IB-Groep	86	36%	49%
Totaal	174	72%	100%
Niet van toepassing			
Weet niet			
Geen antwoord	68	28%	
Totaal	242	100%	