

Scriptie

Verbetering van de doorverwijzing van en naar externe instanties

Inspectie van het Onderwijs

Toetsing van:

Afstudeerscriptie

SJ342

Hoofdstuk 1: Introductie onderwerp

Hoofdstuk 2: Wettelijke taak en registratie meldingen van het Loket

Hoofdstuk 3: Sociale kaart externe instanties

Hoofdstuk 4: Contact met vijf grootste externe instanties

Hoofdstuk 5: Doorverwijzen van en naar vijf grootste externe instanties

Hoofdstuk 6: Conclusies en aanbevelingen

Hogeschool Leiden	**Opleiding SJD**
Naam student: Chelle Willemse	
Naam begeleidend docent: H. Eggelte	
Inleverdatum: 01-04-2017	
Klas: SJD4	
Collegejaar/blok: 2016/2017, blok 4	

VOORWOORD

Geachte lezer,

Voor u ligt het onderzoek inzake mijn afstudeeropdracht bij de Inspectie van het Onderwijs, afdeling Loket. Het onderzoek heeft als doel, het verbeteren van het doorverwijzen naar externe partners door de medewerkers van het Loket.

Als blijk van mijn waardering zou ik graag een dankwoord willen geven aan iedereen die heeft meegewerkt aan het onderzoek. Daarnaast zou ik nog een blijk van waardering willen geven aan mijn afstudeerorganisatie; de Inspectie van het Onderwijs en dan voornamelijk afdeling Loket, waar ik de afgelopen maanden met veel plezier mijn onderzoek heb mogen uitvoeren. In het bijzonder zou ik hierbij mijn begeleiders Peter Vogel en Isabelle van Zuidam willen bedanken voor hun tijd en steun. Ten slotte zou ik mijn afstudeerbegeleidster Mieke Kroft en intervisiedocente Heleen Eggelte willen bedanken voor de begeleiding en vooral de steun tijdens het gehele afstudeerproces.

Ik hoop dat de informatie die in dit onderzoek wordt verkregen een positieve bijdrage levert aan de toekomst van afdeling Loket van de Inspectie van het Onderwijs.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Chelle Willemse

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD 2
SAMENVATTING 5
HOOFDSTUK 1: Introductie onderwerp 6
1.1 Inspectie van het Onderwijs 6
1.2 Het Loket 6
1.3 Het onderzoeksprobleem 6
1.4 Probleemafbakening 7
1.5 Onderzoeksmethoden 8
1.6 Doel van het onderzoek 8
1.7 Juridisch kader 8
1.8 Maatschappelijk kader 9
RESULTATEN 11
HOOFDSTUK 2: Wettelijke taak en registratie meldingen van het Loket 11
2.1 Inleiding 11
2.2 Wet op het onderwijstoezicht 11
2.3 Taak Loket 12
2.4 Deelconclusie taak Loket 13
2.5 Registratie meldingen in Topdesk 13
2.6 Onderscheid in meldingen 13
2.7 Meldingen via de e-mail 14
2.8 Meldingen via de telefoon 16
2.9 Deelconclusie registratie meldingen 17
HOOFDSTUK 3: Sociale kaart externe instanties 18
3.1 Inleiding 18
3.2 Resultaten vijf grootste externe instanties 19
3.3 Resultaten aantal externe instanties 20
3.4 Vernieuwde sociale kaart 21
HOOFDSTUK 4: Contact vijf grootste externe instanties volgens de teamleider/voorlichters van het Loket en de verantwoordelijken van de vijf grootste externe instanties 23
4.1 Inleiding 23
4.2 Resultaten analyse schriftelijke afspraken Examenloket 23
4.3 Resultaten interviews verantwoordelijken externe instanties 24
HOOFDSTUK 5: Doorverwijzen van en naar vijf grootste externe instanties volgens de medewerkers van het Loket en de medewerkers van de vijf grootste externe instanties 33
5.1 Inleiding 33
5.2 Resultaten algemene vragen doorverwijzen 33
5.3 Resultaten doorverwijzen vijf grootste externe instanties 45
HOOFDSTUK 6: Conclusies en aanbevelingen 52
6.1 Conclusies 52
6.2 Aanbevelingen 63

6.3 Discussie....65
LITERATUURLIJST....67
Bijlage 1: Stroomschema afhandeling melding per e-mail....68
Bijlage 2: Stroomschema afhandeling melding per telefoon....69
Bijlage 3: Subcategorieën in Topdesk....70
Bijlage 4: Soorten meldingen....72
Bijlage 5: Overzicht externe instanties en haar (wettelijke) taken....74
Bijlage 6: Definitieve versie vernieuwde sociale kaart externe instanties Loket....88
Bijlage 7: Uitwerking interview teamleider Loket....97
Bijlage 8: Uitwerking interview voorlichter 1 Loket....106
Bijlage 9: Uitwerking interview voorlichter 2 Loket....112
Bijlage 10: Uitwerking interview teamleider DUO zakelijk....117
Bijlage 11: Uitwerking interview teamleider Informatie Rijksoverheid....123
Bijlage 12: Uitwerking interview verantwoordelijke JOB....130
Bijlage 13: Uitwerking interview verantwoordelijke Ouders & Onderwijs....138
Bijlage 14: Uitwerking interview medewerker Loket 1....145
Bijlage 15: Uitwerking interview medewerker Loket 2....155
Bijlage 16: Uitwerking interview medewerker Loket 3....161
Bijlage 17: Uitwerking interview medewerker Loket 4....169
Bijlage 18: Uitwerking interview medewerker Loket 5....176
Bijlage 19: Uitwerking interview medewerker Loket 6....183
Bijlage 20: Uitwerking interview medewerker Loket 7....190
Bijlage 21: Uitwerking interview medewerker DUO Zakelijk....198
Bijlage 22: Uitwerking interview medewerker JOB....205
Bijlage 23: Uitwerking interview medewerker Ouders & Onderwijs....212
Bijlage 24: Uitwerking interview medewerker Informatie Rijksoverheid....219
Bijlage 25: Onderzoeksvoorstel....224

SAMENVATTING

In deze samenvatting zal ik het verloop en de resultaten van het onderzoek in vogelvlucht bespreken. Hierbij zullen de doelstelling, vraagstelling, methoden, resultaten, conclusies en aanbevelingen aan bod komen.

Er is gebleken dat er binnen afdeling Loket van de Inspectie van het Onderwijs een aantal onduidelijkheden zijn met betrekking tot het doorverwijzen naar externe instanties. De lijst van alle externe instanties waar het Loket naar doorverwijst is verouderd en incompleet. Ten tweede, als het gaat om een melding die het Loket, op basis van haar wettelijke bevoegdheid, zelf niet mag behandelen, is het onduidelijk welke externe instantie wel bevoegd is om de vraag te behandelen. Ten derde zijn er onvoldoende tot geen afspraken met externe instanties over de doorverwijzing van en naar het Loket.

Het doel van dit onderzoek is om de medewerkers van het Loket te informeren hoe zij zo duidelijk en makkelijk mogelijk kunnen opzoeken bij welke vraag er naar welke externe instantie dient te worden doorverwezen. De resultaten zijn opgedeeld in vier hoofdstukken. Hoofdstuk twee bevat de methode documentenanalyse van het handboek van het Loket. Hoofdstuk drie bevat de methode gesloten interviews met de medewerkers van het Loket. Hoofdstukken vier en vijf behandelen de methode half-gestructureerde interviews, waarbij hoofdstuk vier de resultaten van de interviews met de teamleiders en verantwoordelijken van het Loket en de externe instanties behandelt en hoofdstuk vijf de resultaten van de interviews met de medewerkers van het Loket en de externe instanties behandelt.

Uit de conclusies is gebleken dat er veel onduidelijkheid heerst als het gaat om het doorverwijzen naar externe instanties. De beschreven taak van het Loket en werkwijze als het gaat om doorverwijzen, zoals vermeld in het handboek van het Loket, laten veel ruimte voor interpretatie over voor de medewerkers van het Loket. Daarnaast is het aantal externe instanties, die vermeld zijn in de sociale kaart, veel minder dan het aantal externe instanties in werkelijkheid. Ook is gebleken dat het contact en afspraken met externe instanties minimaal is. Ten slotte is het beeld wat de externe instanties hebben over het Loket en andersom, is niet altijd even duidelijk.

Voor deze vier belangrijkste conclusies zijn vier aanbevelingen geformuleerd. Ten eerste moet het handboek van het Loket worden vernieuwd. Ten tweede is er een vernieuwde sociale kaart gemaakt. Ten derde dient het Loket in contact te komen met de externe instanties. Ten slotte dient het Loket een duidelijker beeld over zichzelf te creëren.

HOOFDSTUK 1: Introductie onderwerp

1.1 Inspectie van het Onderwijs

Dit onderzoek zal plaatsvinden binnen de Inspectie van het Onderwijs (hierna IvhO), te Utrecht. De IvhO valt onder het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (hierna OCW). Het onderwijsstelsel in Nederland is onderverdeeld in verschillende sectoren. De IvhO is eerstelijnstoezichthouder van primair, voortgezet en speciaal onderwijs en ook het middelbaar beroepsonderwijs. Daarnaast is de IvhO tweedelijnstoezichthouder van het hoger onderwijs en de kinderopvang. Binnen de IvhO zijn de afdelingen ook ingedeeld per onderwijssector, zoals afdeling PO (primair onderwijs) en afdeling VO (voortgezet onderwijs). Zoals benoemd in het jaarverslag van 2016 heeft de IvhO de volgende taak: *We bewaken de basiskwaliteit, stimuleren de verbetercultuur op scholen en dragen bij aan het oplossen van belangrijke vraagstukken op het niveau van het onderwijsstelsel. Daarvoor houden we toezicht op ruim 8000 scholen en instellingen en rapporteren we jaarlijks over de staat van het onderwijs via het onderwijsverslag.*[1] De IvhO heeft geen rol bij het oplossen van individuele klachten over scholen, maar ontvangt wel regelmatig klachten en signalen over mogelijke problemen op een school of opleiding en gebruikt deze bij het risicogerichte toezicht.

1.2 Het Loket

Het Loket van de IvhO (hierna Loket) is het eerste aanspreekpunt van de IvhO. Het Loket is een onderdeel van de afdeling Klantcontact, een van de afdelingen die valt onder de Directie Staf. Het Loket is begin 2009 opgezet met als taak *interne en externe klanten persoonlijk, effectief en efficiënt informeren over toezicht, de inspectie en de kwaliteit van het onderwijs. De primaire taak van de medewerkers is het beantwoorden en registreren van vragen gerelateerd aan het werk van de inspectie en het doorgeven van signalen van externe partijen aan de juiste collega's van de inspectie.*[2]

1.3 Het onderzoeksprobleem

Op dit moment zijn er binnen het Loket tien medewerkers werkzaam. Zij behandelen dagelijks de meldingen die per mail of telefoon binnenkomen bij het Loket. Vaak zijn de meldingen afkomstig van scholen, ouders en leerlingen. Zoals omschreven in de taak van het Loket zouden de medewerkers van het Loket alleen meldingen mogen behandelen die gaan over het werk van de IvhO zelf en de overige signalen intern moeten doorzetten naar de juiste afdeling. In de praktijk krijgen de medewerkers van het Loket vaak meldingen over andere kwesties dan het werk van de IvhO zelf. Hierbij zijn de externe instanties waar de medewerkers van het Loket naar doorverwijzen van belang. De lijst

[1] Vogelzang 2015, p.2.
[2] Handboek Loket 2016 , p.7.

met externe instanties waar de medewerkers van het Loket naar doorverwijzen is ter inzage bijgevoegd onder bijlage één.
Vanwege het feit dat er binnen het Loket nog nooit onderzoek is gedaan naar de doorverwijzing van en naar externe instanties, lopen de medewerkers van het Loket nog steeds tegen een aantal dingen aan. Allereerst is de lijst van externe instanties waarnaar wordt doorverwezen door het Loket in het handboek verouderd en incompleet.[3] Hierdoor hebben de medewerkers van het Loket geen duidelijk beeld van alle externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen.

Ook is het onduidelijk voor de medewerkers van het Loket waar de grens ligt met betrekking tot het wel of niet mogen behandelen van een melding. Als de melding niet onder de taak van het Loket valt, is het onduidelijk welke externe instantie wel bevoegd is om de melding te behandelen. Op deze manier worden er door de medewerkers van het Loket meldingen in behandeling genomen die niet onder de taak van het Loket vallen en dus (wettelijk) niet mogen worden behandeld. Daarnaast is het mogelijk dat er door de medewerkers van het Loket fout wordt doorverwezen, waardoor de melding blijft 'hangen' tussen verschillende instanties en er geen duidelijk antwoord kan worden gegeven.

Ten slotte is het zo dat er met een aantal externe instanties afspraken zijn gemaakt over het doorverwijzen. Veel van deze afspraken zijn niet vastgelegd in overeenkomsten of andere beleidsstukken en hier kan dus niet naar worden teruggegrepen door het Loket. Ook zijn sommige gemaakte afspraken met externe instanties jaren geleden gemaakt en hierdoor verouderd. Met andere externe instanties zijn er nog geen afspraken gemaakt met betrekking tot het doorverwijzen van en naar het Loket. Dit draagt ook bij aan de onduidelijkheid over welke melding bij welke externe instantie thuishoort.

1.4 Probleemafbakening

Voor de opdrachtgever, het Loket van de IvhO, is het heel belangrijk om haar melders zo goed mogelijk te helpen. Het probleem, met betrekking tot de doorverwijzing naar externe instanties door de medewerkers van het Loket, is op te delen in drie pijlers:

- Ten eerste is de lijst van alle externe instanties waar het Loket naar doorverwijst verouderd en incompleet.
- Ten tweede, als het gaat om een melding die het Loket, op basis van haar wettelijke bevoegdheid, zelf niet mag behandelen, is het onduidelijk welke externe instantie wel bevoegd is om de vraag te behandelen.

[3] Handboek Loket 2016 , p. 73.

- Ten derde zijn er onvoldoende tot geen afspraken met externe instanties over de doorverwijzing van en naar het Loket.

1.5 Onderzoeksmethoden

Dit onderzoek is op te delen in drie onderzoeksmethoden, namelijk documentenanalyse, gesloten interviews en half-gestructureerde interviews. In het eerste hoofdstuk zal, door middel van documentenanalyse, duidelijk worden gemaakt welke wettelijke taken de IvhO en het Loket hebben en op welke manier de meldingen binnen het werksysteem Topdesk worden benoemd en geregistreerd. In het tweede hoofdstuk zal duidelijk worden welke (wettelijke) taken de externe instanties hebben en bij welke vragen er naar welke externe instanties wordt doorverwezen door de medewerkers van het Loket. In het derde hoofdstuk zullen de afspraken met betrekking tot het doorverwijzen van en naar externe instanties en de verbetering van deze afspraken worden omschreven.

1.6 Doel van het onderzoek

Uiteindelijk is het doel van dit onderzoek om de medewerkers van het Loket te informeren hoe zij zo duidelijk en makkelijk mogelijk kunnen opzoeken bij welke vraag naar welke externe instanties dient te worden doorverwezen. Door ervoor te zorgen dat de afspraken over doorverwijzingen naar externe instanties zo duidelijk mogelijk zijn geformuleerd, zal er een helder overzicht worden gemaakt welke melding bij welke externe instantie thuishoort. Dit overzicht zal vervolgens onderdeel uitmaken van het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers en functioneren als bijscholing voor de huidige medewerkers. De medewerkers van het Loket kunnen dit overzicht terugvinden in hun werksysteem (de Kennisbank) en het handboek van het Loket. Door deze sociale kaart zullen zij zo goed mogelijk op de hoogte zijn van de doorverwijsmogelijkheden naar externe instanties, zodat er op het gebied van doorverwijzen in de toekomst geen problemen meer worden ervaren. Dit laatste is voor de opdrachtgever het belangrijkste doel van dit onderzoek, namelijk dat haar melders zo goed mogelijk worden geholpen.

1.7 Juridisch kader

De IvhO vindt haar wettelijke grondslag in de Wot: de wet op het onderwijstoezicht.[4] In deze wet staat onder andere omschreven welke taken de IvhO dient uit te voeren. Art. 4 lid 4 Wot omschrijft één van de taken van de IvhO als volgt: *de uitoefening van het toezicht is er mede op gericht betrokkenen te informeren over de ontwikkeling, in het bijzonder van de kwaliteit, van het onderwijs.*[5] Het Loket heeft als hoofdtaak dat zij interne en externe klanten persoonlijk, effectief en efficiënt informeren over toezicht, de inspectie en de kwaliteit van het onderwijs (Handboek Loket, 2016). De taak van het

[4] WOT.
[5] Artikel 4, lid 4, WOT.

Loket is dus te herleiden uit de wettelijke grondslag van art. 4 lid 4 Wot. Het probleem ligt bij het doorverwijzen, en dan met name in het grensgebied tussen de wettelijke bevoegdheden van het Loket (zie de hiervoor genoemde hoofdtaak) en haar externe instanties. Met 'het grensgebied' wordt bedoeld welke meldingen op basis van de wettelijke taak van het Loket wel door de medewerkers van het Loket mogen worden behandeld en welke niet. In dit onderzoek wordt het grensgebied onderzocht en meer duidelijkheid gecreëerd over waar die grenzen liggen en welke nadere afspraken en instructies er zijn of moeten komen om het informeren van melders in goede banen te leiden.

Indien meldingen, op basis van de wettelijke taak van het Loket, niet bij het Loket thuishoren, dient te worden onderzocht welke externe instantie dan wel de bevoegdheid heeft om die meldingen in behandeling te nemen. Om deze reden zullen ook de wettelijke taken van de externe instanties worden geanalyseerd, zie hoofdstuk drie. Voorbeelden van twee belangrijke externe instanties waar de medewerkers van het Loket naar doorverwijzen, zijn Informatie Rijksoverheid en DUO. DUO is de uitvoeringsorganisatie van de Rijksoverheid en heeft hierbij een aantal wettelijke taken, namelijk het afnemen van staatsexamens, de basisgegevens per onderwijssector beheren, de bekostiging van de onderwijsinstellingen regelen, informatieverstrekking aan derden, het organiseren, plannen en uitvoeren van de centrale examens en het regelen van studiefinanciering. Informatie Rijksoverheid is door de Rijksoverheid als informatieloket in het leven geroepen en heeft als wettelijke taak het informeren van haar burgers over vragen met betrekking tot wet- en regelgeving.

1.8 Maatschappelijk kader

Elk kind heeft recht op goed onderwijs. Ouders, leerlingen en studenten moeten erop kunnen vertrouwen dat het onderwijs op scholen goed is. De IvhO is in het leven geroepen als toezichthouder op het onderwijs. De IvhO is eerstelijnstoezichthouder van primair, voortgezet en speciaal onderwijs en ook mbo. Hiermee wordt bedoeld dat de IvhO direct toezicht houdt op de naleving van de regelgeving van de sectoren. Daarnaast is de IvhO tweedelijnstoezichthouder van het hoger onderwijs en de kinderopvang. De IvhO houdt niet direct toezicht op deze sectoren. De IvhO houdt dan toezicht op de naleving van het toezicht door andere instanties. Bijvoorbeeld de gemeenten die ervoor zorgen dat de kinderopvang goed geregeld is en vervolgens zorgt de IvhO er weer voor om toezicht te houden op gemeenten of zij de kinderopvang goed hebben geregeld.

De IvhO behandelt geen individuele klachten over het onderwijs. De IvhO informeert over de kwaliteit van het onderwijs. Deze taak geldt ook voor de afdeling Loket van de

IvhO. Het Loket van de IvhO is van 09:00 tot 17:00 te bereiken, van maandag tot en met vrijdag. Momenteel werken er tien werknemers bij afdeling Loket, waarvan twee voorlichters en acht medewerkers. Het team wordt begeleid door haar teamleider, wie sinds kort ook afdelingshoofd Klantcontact is. De voorlichters informeren intern (voor de medewerkers Loket) en extern (onder andere via de website) over bepaalde sectoren in het onderwijs. Zij zijn dus het aanspreekpunt voor de medewerkers indien zij vragen hebben waar zij niet zelfstandig uit kunnen komen. De medewerkers handelen het klantencontact af via de telefoon en mail. In principe hebben alle acht werknemers hbo werk- en denkniveau, door middel van hun hbo-opleiding of door bijscholing. Het vereiste hbo werk- en denkniveau staat ook vermeld in de laatste functieomschrijving van een nieuwe medewerker voor het Loket.[6]

Het aantal meldingen dat de medewerkers krijgen over de telefoon en mail is verschillend per periode. Dit komt voor een groot deel door de examen- en vakantieperiodes. Er wordt elke maand in een rapport bijgehouden hoeveel e-mails en telefoontjes afgehandeld worden. In 2016 zijn er over het gehele jaar per maand 350 e-mails afgehandeld. Dit betekent ongeveer 87 e-mails per week en 13 e-mails per dag. In 2016 zijn er over het gehele jaar per maand 1111 telefoontjes afgehandeld. Dit betekent ongeveer 278 telefoontjes per week en 40 telefoontjes per dag.[7] Een groot deel van deze meldingen wordt intern doorgezet naar bijvoorbeeld de vertrouwensinspecteur of extern naar een instantie die bevoegd is om de melding te behandelen. Een externe instantie is een instantie die andere taken dan die van de IvhO vervult en dus niet onder de IvhO valt. Voor de doorverwijzing naar een externe instantie wordt er binnen het Loket gebruik gemaakt van een sociale kaart. Deze sociale kaart bevat een overzicht van alle externe instanties waar het Loket bekend mee is en naar doorverwijst, inclusief de contactgegevens van alle betrokken instanties.

[6] Vacature medewerker Loket april 2015, p.1.
[7] Loket prestaties jan – dec 2016 , p.1.

RESULTATEN

HOOFDSTUK 2: Wettelijke taak en registratie meldingen van het Loket

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal duidelijk worden gemaakt welke wettelijke taken het Loket heeft en wat dit betekent voor het wel of niet mogen beantwoorden van de meldingen door de medewerkers van het Loket. Vervolgens zal duidelijk worden gemaakt op welke manier de meldingen in het registratiesysteem Topdesk worden benoemd en geregistreerd. Er zal dus antwoord worden gegeven op de volgende twee deelvragen:

- Welke meldingen die bij het Loket binnenkomen dient de medewerker van het Loket, op basis van de wettelijke bevoegdheden, wel te behandelen en welke niet?
- Op welke manier worden de meldingen binnen het Loket benoemd en geregistreerd in het registratiesysteem Topdesk?

Er wordt onderzoek gedaan volgens de onderzoeksmethode 'documentenanalyse'. Voor het beantwoorden van de benoemde deelvragen zullen er drie bronnen worden geraadpleegd, namelijk de Wot (wet op het onderwijstoezicht), het handboek van het Loket en het werksysteem Topdesk. Deze drie bronnen leiden tot de meest relevante informatie voor de beantwoording van deze twee deelvragen, aangezien in de Wot de wettelijke taken en bevoegdheden van de IvhO staan omschreven. Daarnaast staat in het handboek van het Loket de taak van het Loket omschreven en op welke manier de meldingen dienen te worden geregistreerd in het systeem Topdesk. Ten slotte zijn in het systeem Topdesk alle geregistreerde meldingen van de medewerkers van het Loket te vinden.

2.2 Wet op het onderwijstoezicht

De IvhO vindt haar wettelijke grondslag in de Wot: de wet op het onderwijstoezicht.[8] In deze wet staat, door middel van richtlijnen, omschreven op welke manier de IvhO invulling dient te geven aan het toezicht op het Nederlands onderwijs. In artikel 3 Wot staan de wettelijke taken van de IvhO vermeld. In artikel 4 worden de uitgangspunten voor het toezicht benoemd. Artikel 4 lid 4 Wot omschrijft één van de uitgangspunten voor het toezicht van de IvhO als volgt: *de uitoefening van het toezicht is er mede op gericht betrokkenen te informeren over de ontwikkeling, in het bijzonder van de kwaliteit, van het onderwijs.*[9]

[8] WOT.
[9] Artikel 4, lid 4, WOT.

2.3 Taak Loket

Het Loket heeft als hoofdtaak dat zij interne en externe klanten persoonlijk, effectief en efficiënt informeren over toezicht, de inspectie en de kwaliteit van het onderwijs.[10]
Op welke meldingen hebben de onderwerpen toezicht, de inspectie en kwaliteit van het onderwijs nu precies betrekking? In het handboek van het Loket staat omschreven welke vragen het Loket beantwoordt en welke niet. Hieronder wordt dit weergeven.
Welke vragen wel:[11]

- De inspectie, haar werkwijze en haar taken;
- De status van onderzoeken bij scholen, besturen en gemeenten;
- Internet Schooldossier;
- Website inspectie;
- Publicaties.

Welke vragen (in principe) niet:

- Oordelen over objecten van toezicht;
- Algemene vragen over onderwijs;
- Wet- en regelgeving onderwijs;
- Bestellingen publicaties;
- Examens;
- Inhoudelijke vragen over lopende onderzoeken naar objecten van toezicht;
- Planning van (school)bezoeken.

De medewerkers van het Loket zouden, op basis van de hoofdtaak van het Loket, alleen meldingen mogen beantwoorden die gaan over het toezicht, de IvhO zelf of de kwaliteit van het onderwijs. De afbakening van de onderwerpen waar de Loket medewerkers antwoord op mogen geven is niet duidelijk. Weten de medewerkers precies welke onderwerpen zij wel en niet mogen behandelen? Volgen zij de procedure zoals in het handboek beschreven of maken zij hier eigen keuzes in?

Op basis van de werkprocedures wordt het wettelijke uitgangspunt van art. 4 lid 4 Wot, als het gaat over de informatievoorziening, in de eerste instantie door het Loket opgevangen, omdat het Loket als eerste aanspreekpunt voor de buitenwereld fungeert. Uit de praktijk is gebleken dat als een medewerker van het Loket het antwoord, met betrekking tot één van de onderwerpen zoals benoemd in de hoofdtaak in het handboek, niet weet, dat de vraag dan intern naar de juiste onderwijssector kan worden doorgezet. Alle andere meldingen die niet vallen onder de benoemde onderwerpen, zoals

[10] Handboek Loket 2016 , p. 7.
[11] Handboek Loket 2016 , p. 7.

omschreven in de hoofdtaak in het handboek, zouden dan extern naar de juiste instantie moeten worden doorgezet. Hieruit kan worden opgemaakt dat de medewerker van het Loket drie opties heeft als het gaat om het behandelen van de melding.

- De medewerker beantwoordt de vraag zelf, of
- de medewerker zet de vraag intern door naar de juiste onderwijssector, of
- de medewerker zet de vraag extern door naar de juiste instantie.

Er staat tussen haakjes welke vragen het Loket (in principe) niet behandelt. Wanneer wordt hier dan wel antwoord op gegeven? En wanneer niet? Dit laat veel ruimte over voor interpretatie door de medewerkers van het Loket op welke vragen zij wel of geen antwoord mogen geven.

2.4 Deelconclusie taak Loket

Na analyse van de wettelijke taak van het Loket, zoals omschreven in het handboek van het Loket, wordt verondersteld dat de omschrijving van de taak van het Loket veel ruimte overlaat voor interpretatie door de medewerkers van het Loket. De reden hiervan is dat bij de vragen die niet door het Loket mogen worden beantwoord 'in principe' staat en dat dit onduidelijkheid geeft in welke situatie deze vragen wel door het Loket mogen worden beantwoordt. De scheidingslijn tussen de vragen die wel of niet door het Loket mogen worden beantwoord is dus onduidelijk.

2.5 Registratie meldingen in Topdesk[12]

In het systeem van Topdesk kunnen medewerkers van het Loket alle meldingen die bij het Loket binnenkomen terugvinden. Wanneer een medewerker van het Loket een melding binnen krijgt, dient de medewerker de melding altijd te registreren in het systeem Topdesk. In het handboek van het Loket wordt duidelijk gemaakt op welke manier een medewerker van het Loket een melding dient te verwerken in het systeem Topdesk. Er staat bij het kopje 'meldingen' ''Let op! Informatie verouderd vanwege nieuwe versie Topdesk''. Wat betekent dit nu voor de werkwijze van de medewerkers? Wat is er allemaal veranderd voor de werkwijze met Topdesk ten opzichte van de oude versie? Is er al bekend wanneer de informatie zal worden aangepast aan de nieuwe versie van Topdesk? Wordt er op dit moment door één van de medewerkers of voorlichters aan de aangepaste informatie gewerkt? Welk beleid is er in de tussentijd als het gaat om doorverwijzen? Hier is binnen de afdeling verder niks over bekend.

2.6 Onderscheid in meldingen

Bij het verwerken van een melding wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen die telefonisch worden gedaan, meldingen die per e-mail worden gestuurd of meldingen die via het contactformulier van de website van de IvhO naar het Loket worden gestuurd.

[12] Handboek Loket 2016 , p. 17.

Meldingen die via het contactformulier worden gestuurd, komen ook binnen via de e-mail, dus is het verwerken hiervan hetzelfde als met de normale e-mails. Ook wordt er binnen het Loket onderscheid gemaakt tussen eerstelijns- en tweedelijnsmeldingen. Eerstelijnsmeldingen zijn meldingen die door de medewerkers van het Loket zelf kunnen worden beantwoord. Een eerstelijnsmelding wordt omgezet naar een tweedelijnsmelding als de melding wordt doorgestuurd naar een interne sector binnen de IvhO of naar een externe instantie buiten de IvhO, omdat de medewerker van het Loket de vraag zelf niet kan beantwoorden. Dit omzetten van een eerstelijnsmelding naar een tweedelijnsmelding wordt in het systeem Topdesk omschreven als 'escaleren'. Bij de behandeling van een melding kan dus onderscheid worden gemaakt in meldingen die door de medewerkers van het Loket zelf worden behandeld, meldingen die intern worden doorgezet binnen de IvhO en meldingen die extern naar een andere instantie worden doorgezet.

2.7 Meldingen via de e-mail[13]

Mailverdeler

Zowel de mails via het e-mailadres als via het contactformulier komen binnen in Postvak IN Loket. De nieuwe meldingen die bij het Loket per e-mail binnenkomen worden in eerste instantie niet toegewezen aan een behandelgroep. De persoon die als taak heeft om die dag de nieuwe meldingen die per e-mail zijn binnengekomen te verdelen, werkt vanuit het Postvak IN Loket. Deze taak rouleert per dag onder de medewerkers van het Loket. Degene die de taak toebedeeld heeft gekregen, wordt ook wel 'mailverdeler' genoemd. De mailverdeler begint met de oudste melding en vult deze aan met metadata. Onder metadata wordt categorieën, subcategorieën en korte toelichting verstaan. De categorieën zijn de onderwijssectoren, bijvoorbeeld PO (primair onderwijs), VO (voortgezet onderwijs) of HO (hoger onderwijs). Onder subcategorieën vallen bijvoorbeeld 'onderwijstijd' of 'examinering en toetsing'. Dit is het onderwerp waar de melding betrekking op heeft. De volledige lijst van subcategorieën is bijgevoegd onder bijlage drie. Vervolgens wordt de melding toegekend aan een behandelaar of behandelaarsgroep (vaak is dit dus een specifieke medewerker of alle medewerkers van het Loket). De status blijft op 'nieuw' staan. Dringende meldingen, zoals een verzoek aan de vertrouwensinspecteur, dienen direct te worden afgehandeld.

Eerstelijnsmelding mail

De eerstelijnsmeldingen zijn dan in de map Medewerkers Loket geplaatst door de mailverdeler. De medewerkers halen hier de meldingen uit en zetten ze op hun eigen naam om ze te beantwoorden. De contactgegevens die door de melder zijn doorgegeven in de mail zijn dan al automatisch ingevuld door Topdesk en aangevuld met metadata

[13] Handboek Loket 2016 , p. 27.

door de mailverdeler. Afhankelijk van de contactgegevens die door de melder worden ingevuld, zullen deze gegevens automatisch worden gekopieerd in het systeem Topdesk. Wanneer een melder alleen zijn/haar naam invult en geen telefoonnummer, kan het Loket de melder alleen via de mail benaderen. De manier van benaderen door het Loket is dus afhankelijk van de informatie die door de melder wordt doorgegeven.

De medewerker van het Loket dient de vraag te beantwoorden met behulp van de benodigde kennis. De informatievoorziening voor de medewerkers van het Loket is te vinden in het systeem 'de Kennisbank' en op de website van de inspectie (www.onderwijsinspectie.nl). Als de medewerkers van het Loket een antwoord op een vraag niet weten, kunnen zij hiervoor ook terecht bij de voorlichters van het Loket. De twee voorlichters van het Loket zijn dus het aanspreekpunt voor medewerkers als zij niet weten hoe ze de vraag moeten behandelen. De voorlichters hebben ieder bepaalde onderwijssectoren onder zich verdeeld, zoals primair onderwijs en hoger onderwijs. De voorlichters zijn dus verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de informatie in de Kennisbank en het ondersteunen van de medewerkers bij vragen. Wat is de werkwijze voor de medewerkers als één of beide voorlichters afwezig zijn en zij hun vraag niet kwijt kunnen? De voorlichters zijn ieder verantwoordelijk voor het actueel houden van de kennisitems in de Kennisbank die onder hun sector vallen. Dit laatste bijvoorbeeld als er een wetswijziging is geweest die relevant is voor de informatievoorziening in de Kennisbank. Hoe vaak worden de kennisitems gecontroleerd/aangevuld door de voorlichters?

Als de medewerker van het Loket het antwoord op de melding heeft gevonden, dan wordt het antwoord in het actieveld geplaatst, waarna de melding wordt opgeslagen. Als de medewerker van het Loket vervolgens de mail heeft gecontroleerd, klikt hij/zij op verzenden en is de mail verzonden naar de melder. Hier is beschreven dat de medewerker zelf het antwoord op de melding dient te controleren, welke maatregelen zijn er dan genomen om de kwaliteit van de e-mail te waarborgen? Bij kwaliteit kan er worden gedacht aan bijvoorbeeld spelling en juiste inhoud van de e-mail.

<u>Tweedelijnsmelding mail</u>

Wanneer de melding tweedelijns is gemaakt door de mailverdeler, hoeft er door de medewerkers van het Loket in principe niets meer te worden gedaan met de melding, behalve de status van de melding op 'uitgezet' te zetten. Als de medewerker van het Loket specifiek heeft aangegeven voor welke instantie of collega de melding bestemd is, wordt de melding doorgestuurd naar een collega of instantie buiten het Loket. De medewerkers van het Loket dienen alleen een terugkoppeling te krijgen of deze melding

ook daadwerkelijk in behandeling is genomen door de collega/instantie. Mocht de medewerker van het Loket hebben vernomen dat de doorgestuurde melding nog niet in behandeling is genomen door de collega/instantie, dan kan er een 'rappel' worden gestuurd. Op deze manier wordt de desbetreffende collega/instantie herinnerd aan de melding. Ter illustratie is de werkwijze met betrekking tot de afhandeling van meldingen per e-mail bijgevoegd onder bijlage één. Onduidelijk is wanneer een terugkoppeling wordt verwacht. Is dit alleen als de melding intern binnen de IvhO wordt doorgezet of ook naar de externe instanties? Wat wordt er met een terugkoppeling gedaan binnen het Loket? En wordt in de praktijk ook goed gecontroleerd of van elke tweedelijnsmelding een terugkoppeling is gekregen?

2.8 Meldingen via de telefoon[14]

Als het gaat om een telefonische melding, dient deze als nieuwe eerstelijnsmelding in het systeem te worden verwerkt. Hierbij dienen aanvullende gegevens, zoals naam, organisatie en soort melding van de melder te worden geregistreerd. Onder soorten meldingen vallen bijvoorbeeld 'klacht/melding', 'WOB-verzoek' en 'terugbelverzoek'. De volledige lijst van soorten meldingen is bijgevoegd onder bijlage vier. Door de medewerkers van het Loket dient dus goed te worden geanalyseerd wat de melder precies wilt weten. Op welke manier controleert de medewerker van het Loket of het verhaal van de melder klopt? Dient de medewerker van het Loket de melding na het telefonisch gesprek in Topdesk te registreren of tijdens het gesprek? Heeft de medewerker van het Loket genoeg tijd om de melding te registreren in Topdesk? Heeft de werkdruk invloed op de kwaliteit van de geregistreerde telefonische melding?

Als de telefonische melding direct kan worden beantwoord door de medewerker van het Loket, dient de status van de melding op 'afgemeld' te worden gezet en daarna te worden opgeslagen. Betreft het een lang, ingewikkeld verhaal van de melder, dan kan de medewerker van het Loket vragen of de melder zijn/haar verhaal in het contactformulier op de website invult en naar het Loket zou willen zenden. Als uit het verhaal duidelijk wordt dat de vraag niet bij het Loket thuishoort, dan is het de taak van de medewerker van het Loket om de melder door te verwijzen. De melding dient dan in het systeem Topdesk, net als bij de meldingen via de e-mail, te worden geëscaleerd in een tweedelijnsmelding. De melding zal dan in behandeling worden genomen door de juiste instantie. Ter illustratie is de werkwijze met betrekking tot de afhandeling van meldingen per telefoon bijgevoegd onder bijlage twee.

[14] Handboek Loket 2016 , p. 35.

Weten de medewerkers van het Loket wanneer een vraag niet bij het Loket thuishoort? Wordt er bij het doorverwijzen naar een externe instantie verteld waarom de melder wordt doorverwezen? Is er onderscheid tussen verschillende externe instanties op welke manier hiernaar wordt doorverwezen? Wordt er bij een telefonische melding ook een terugkoppeling verwacht? Hoe wordt dit dan geregistreerd in Topdesk? Hoe wordt er gecontroleerd of er een terugkoppeling wordt gegeven door de externe instantie?

2.9 Deelconclusie registratie meldingen

Vanwege het feit dat er in het handboek is vermeld dat de informatie verouderd is door de nieuwe versie van Topdesk, is het nu onduidelijk wat precies de werkwijze is met de registratie van meldingen. Ook is niet duidelijk wanneer de informatie zal worden aangepast en door wie.

Ook is niet beschreven wat de werkwijze is met betrekking tot het beantwoorden van vragen als de voorlichter(s) niet aanwezig is/zijn of hoe vaak de kennisitems in de Kennisbank door de voorlichters worden aangevuld.

Daarnaast is onduidelijk wat er binnen het Loket wordt gedaan om de kwaliteit van de antwoorden per e-mail te waarborgen, aangezien de medewerkers antwoorden zelf dienen te controleren. Ook is het onduidelijk wanneer een terugkoppeling wordt verwacht en hoe deze terugkoppelingen worden gecontroleerd.

Als het gaat om een telefonische melding dan wordt er ruimte overgelaten aan de medewerker als het gaat om de werkwijze met betrekking tot het registreren van de melding. Door die ruimte kunnen medewerkers verschillende werkwijzen hanteren, waardoor er verschil in kwaliteit van de geregistreerde meldingen is. Er is bijvoorbeeld niets beschreven over het registreren tijdens het telefoongesprek of erna en of het verhaal van de klant door de medewerker wordt gecontroleerd. Ook is niet beschreven of er onderscheid is in de manier waarop er wordt doorverwezen naar verschillende externe instanties en of de klant bij het doorverwijzen verteld wordt waarom hij of zij niet bij het Loket moet zijn en wordt doorverwezen. Ten slotte wordt ook niet benoemd of er om een terugkoppeling wordt gevraagd.

HOOFDSTUK 3: Sociale kaart externe instanties

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal onderzoek worden gedaan naar welke externe instanties het Loket doorverwijst en wat de vijf grootste externe instanties zijn waarnaar wordt doorverwezen. Er zal antwoord worden gegeven op de volgende twee deelvragen:

- Naar welke externe instanties vindt doorverwijzing plaats door de medewerkers van het Loket en wat zijn de taken van deze externe instanties?
- Welke externe instantie dient, op basis van haar wettelijke taak, welke vragen te behandelen?

Voor het beantwoorden van deze deelvragen zal gebruik worden gemaakt van de methoden gesloten interview en documentenanalyse. Het handboek van het Loket, de websites van de externe instanties en de verschillende wetten worden gebruikt als bronnen voor het beantwoorden van deze deelvragen.

Eerst zal er door middel van het handboek van het Loket in beeld worden gebracht welke sociale kaart er binnen het Loket bekend is voor de doorverwijzing naar externe instanties. Vervolgens zal aan zowel de medewerkers als de voorlichters in een gesloten interview in de vorm van een mail twee vragen worden gesteld:

1. Welke externe instanties, die niet zijn benoemd in de lijst in het handboek, verwijs je nog meer naar door?
2. Wat zijn de vijf grootste externe instanties waar je het meest naar doorverwijst? worden gesteld aan de medewerkers.

Er is gekozen voor de vijf grootste externe instanties, omdat er volgens de medewerkers van het Loket naar veel externe instanties niet of nauwelijks wordt doorverwezen. Om deze reden is het weinig relevant om met deze externe instanties afspraken te maken over het doorverwijzen, aangezien dat toch niet of nauwelijks gebeurt. Daarnaast zijn er, volgens de teamleider van het Loket, weinig afspraken vastgelegd met externe instanties. Hierdoor zijn, volgens de teamleider van het Loket, de afspraken met de vijf externe instanties waar het meest naar wordt doorverwezen, het meest relevant om te maken. Zeker als het gaat om een grote externe instantie waar nog geen of nauwelijks afspraken mee zijn.

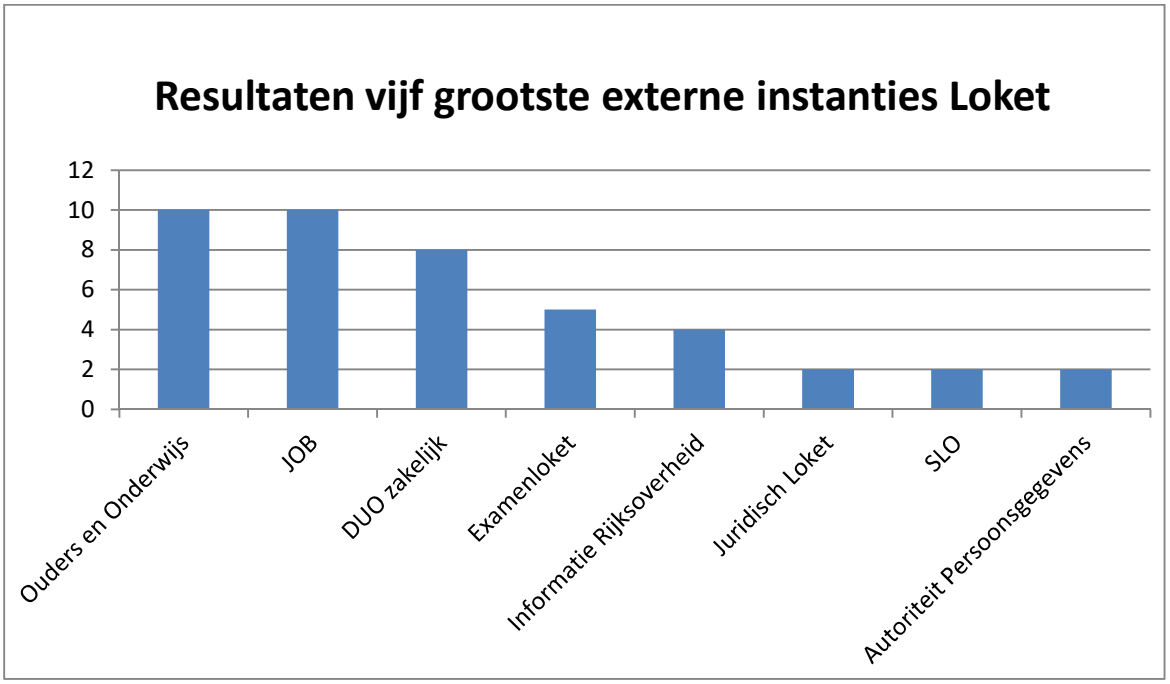
Ook is er gekozen voor interviews met de medewerkers en voorlichters om erachter te komen wat de grootste externe instanties zijn, omdat het niet mogelijk is om de juiste informatie uit Topdesk te verkrijgen. Dit omdat de resultaten van de rapportages niet altijd overeen komen, waarschijnlijk vanwege de verschillen tussen medewerkers met rapporteren. Om deze reden is de informatie uit Topdesk niet betrouwbaar als

onderzoeksresultaat. Door alle medewerkers te bevragen over de externe instanties, zullen alle externe instanties waar de medewerkers van het Loket naar doorverwijzen aan bod komen.

Wanneer alle externe instanties op een rijtje gezet zijn, zullen de bijbehorende (wettelijke) taken van de externe instanties worden opgezocht via diens website en de wet. Als eindresultaat zal er een totaalbeeld worden gegeven van alle externe instanties waarnaar wordt doorverwezen door het Loket, inclusief de wettelijke taken van de externe instanties. Er zal vervolgens per externe instantie worden geconcludeerd welke vragen zij, op basis van haar (wettelijke) taken, dienen te behandelen. Uiteindelijk zal deze informatie worden verwerkt tot de vernieuwde sociale kaart.

3.2 Resultaten vijf grootste externe instanties

Aan alle tien de medewerkers/voorlichters zijn de vijf grootste externe instanties waar hij/zij naar doorverwijst gevraagd. Vervolgens zal worden opgeteld hoe vaak een instantie is benoemd door alle medewerkers/voorlichters. De externe instanties die het meeste zijn benoemd door de medewerkers, zijn benoemd als de vijf grootste externe instanties van het Loket. Hieronder volgen de resultaten.



Opvallend is dat zowel Ouders & Onderwijs en JOB tien keer benoemd zijn, dus door elke medewerker/voorlichter. DUO zakelijk staat ook hoog in de lijst, aangezien deze acht keer is benoemd. Het Examenloket is vijf keer benoemd en Informatie Rijksoverheid vier

keer. Met deze externe instanties dienen er dus afspraken te worden gemaakt. Het Juridisch Loket, SLO (Stichting Leerplanontwikkeling) en Autoriteit Persoonsgegevens zijn alle drie twee keer benoemd.

Nu is er een aandachtspunt bij het Examenloket. De opdrachtgever is van mening dat de afspraken hiermee goed verlopen en dat dit lange tijd heeft gekost om de afspraken tot stand te laten komen. De opdrachtgever ziet geen noodzaak om iets aan de afspraken met het Examenloket te veranderen. Om deze reden is de opdrachtgever van mening om alleen de huidige afspraken te onderzoeken en de medewerkers van het Loket te bevragen wat er, met betrekking tot het doorverwijzen naar het Examenloket, nog onduidelijk is. Indien de aanbevelingen uit dit onderzoek erop wijzen dat de afspraken dienen te worden aangepast, heeft de opdrachtgever de keuze om deze aanbevelingen wel of niet te volgen.

3.3 Resultaten aantal externe instanties

Uit de resultaten is af te leiden dat er door de medewerkers nog wel naar het merendeel van de lijst van externe instanties wordt doorverwezen. Naar twee instanties wordt niet meer doorverwezen. 5010 is nu Ouders & Onderwijs geworden en Kennisnet bestaat niet meer. Er spelen nu een aantal vragen. Wat is er gebeurd met Kennisnet? Wie heeft de taak om ouders en scholen te informeren over het Internet School Dossier (ISD), wat eigenlijk de taak van Kennisnet was, overgenomen?

In totaal zijn er 48 externe instanties benoemt door de verschillende medewerkers. Hieruit blijkt dat de oude sociale kaart in het handboek van het Loket, die slechts 21 instanties weet te benoemen, zeer verouderd en onvolledig is. Hoe kan het dat er meer dan twee keer zoveel instanties zijn benoemd door de medewerkers ten opzichte van de oude sociale kaart, maar dat deze niet zijn meegenomen in de sociale kaart?

Opvallend was dat drie van de tien medewerkers naast de lijst in het handboek geen aanvulling hadden in externe instanties waar zij naar doorverwijzen. Weten zij gewoon niet van het bestaan van deze externe instanties af? Waar ligt het aan dat niet iedere medewerker op de hoogte is van de doorverwijsmogelijkheden naar externe instanties? Welk effect heeft dit verschil in kennis onder de medewerkers van het Loket op het doorverwijzen? Het was opvallend dat één van de medewerkers een grote aanvulling had aan externe instanties. Deze medewerker benoemde de totale lijst van externe instanties, dus ook met de externe instanties van de lijst uit het handboek, en telde maar liefst 33 externe instanties. Later bleek dat deze medewerker een lijst met externe instanties vanaf het begin van de werkperiode had bijgehouden. Ook benoemde een van

de medewerkers de oprichting van een mogelijke nieuwe externe instantie. Afhankelijk van de verwachting wanneer deze instantie een rol zal gaan spelen voor het Loket, zal deze wellicht worden meegenomen in de vernieuwde sociale kaart.

3.4 Vernieuwde sociale kaart

Door het bij elkaar voegen van alle externe instanties die zijn benoemd door de medewerkers van het Loket en de externe instanties die waren benoemd in de lijst in het handboek, is er zo een overzicht gemaakt van alle 48 externe instanties waarnaar wordt doorverwezen. De externe instanties zijn op alfabetische volgorde gezet, waarna deze zijn verwerkt in een overzichtelijke tabel. Vervolgens is via internet gezocht naar de (wettelijke) taken van de externe instanties. Wanneer de taken van de externe instanties geen wettelijke grondslag hebben, zijn de taken zoals beschreven op de website van de externe instantie overgenomen. Het overzicht van de externe instanties met haar (wettelijke) taken is bijgevoegd onder bijlage vijf.

Voor de vernieuwde sociale kaart zijn er drie kolommen gemaakt, waarbij de sociale kaart kan worden gezien als een stappenplan. De vernieuwde sociale kaart is bijgevoegd onder bijlage zes.

- Eerst dient de medewerker van het Loket na te gaan tot welke onderwijssector de melding behoort. De sociale kaart is dus opgedeeld in verschillende (onderwijs)sectoren. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende sectoren: primair onderwijs (po)/voortgezet onderwijs (vo)/speciaal onderwijs (so), middelbaar beroepsonderwijs (mbo), hoger onderwijs (ho)/wetenschappelijk onderwijs(wo), internationaal, leerplicht & gezondheid, wet- en regelgeving en overige instanties.
- Dan dient de medewerker in de eerste kolom te kijken op welk onderwerp de melding betrekking heeft. Ter verduidelijking bevatten veel onderwerpen voorbeelden van onderwerpen.
- Als het juiste onderwerp is gevonden door de medewerker, staat vervolgens in de tweede kolom de externe instantie waar de medewerker van het Loket naar kan doorverwijzen.
- Ten slotte staan in de derde kolom de contactgegevens van de betreffende externe instantie. De contactgegevens zijn aangevuld of vernieuwd door het raadplegen van de websites van de externe instanties. De contactgegevens betreffen meestal het telefoonnummer, het e-mailadres en soms ook de postbus.

Het is de bedoeling dat de medewerkers van het Loket, door middel van de vernieuwde sociale kaart, op de hoogte zijn van alle externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen. De eerste stap voor de implementatie van de vernieuwde sociale kaart is

dus om alle medewerkers op de hoogte te stellen van de vernieuwde sociale kaart en hun de taak geven deze te bestuderen. Dit informeren over de vernieuwde sociale kaart zal door mij tijdens de presentatie worden gedaan. Vervolgens dienen alle externe instanties, die zijn benoemd in de vernieuwde sociale kaart, stuk voor stuk te worden toegevoegd aan de Kennisbank als kennisitems. De kennisitems in de Kennisbank dienen dan als naslagwerk voor de medewerkers. Als aandachtspunt dient er een medewerker te worden aangesteld om de sociale kaart aan te vullen met vernieuwde informatie, bijvoorbeeld een nieuwe externe instantie waarnaar kan worden doorverwezen of als de contactgegevens van een externe instantie verouderd zijn.

Deelconclusie sociale kaart externe instanties

Uit de resultaten van het vooronderzoek onder de medewerkers van het Loket is gebleken dat Ouders & Onderwijs, JOB, DUO zakelijk, Examenloket en Informatie Rijksoverheid behoren tot de vijf grootste externe instanties waar de medewerkers van het Loket naar doorverwijzen.

Uit de resultaten van het vooronderzoek onder medewerkers van het Loket betreffende het aantal externe instanties is gebleken dat de oude sociale kaart zeer verouderd en onvolledig is, aangezien de oude sociale kaart 21 instanties telt en het vooronderzoek onder de medewerkers tot een aantal van 48 instanties heeft geleid. Het feit dat de ene medewerker in het vooronderzoek meer instanties wist te benoemen dan de andere medewerker, kan effect hebben op de manier van doorverwijzen door de medewerkers. Hierdoor zou het zo kunnen zijn dat het doorverwijzen door een aantal medewerkers niet volledig wordt gedaan.

HOOFDSTUK 4: Contact vijf grootste externe instanties volgens de teamleider/voorlichters van het Loket en de verantwoordelijken van de vijf grootste externe instanties

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal onderzoek worden gedaan naar het contact tussen de vijf grootste externe instanties en het Loket. Er zal antwoord worden gegeven op de volgende deelvraag:

- Hoe vindt het contact met de externe instanties plaats en hoe kan dit contact worden verbeterd, volgens de teamleider en de voorlichters van het Loket, en de verantwoordelijken van de externe instanties, als het gaat om doorverwijzen?

Voor de beantwoording van deze deelvraag, zal ik interviews voeren met zowel de teamleider en voorlichters van het Loket, als de verantwoordelijken van de vijf grootste/belangrijkste externe instanties. Door middel van de resultaten die zijn verkregen in hoofdstuk drie zijn de vijf grootste externe instanties van het Loket bepaald. Dit zijn Ouders & Onderwijs, JOB, DUO zakelijk, Examenloket en Informatie Rijksoverheid. Op deze vijf externe instanties zal in dit hoofdstuk verder worden ingezoomd door het contact tussen het Loket en de externe instanties onder de loep te nemen.

Zoals in het vorige hoofdstuk besproken, zullen er geen interviews plaatsvinden met het Examenloket. De schriftelijke afspraken tussen het Loket en het Examenloket zijn geanalyseerd en zullen in dit hoofdstuk worden besproken in de resultaten.

4.2 Resultaten analyse schriftelijke afspraken Examenloket

De afspraken tussen het Examenloket en de Inspectie van het Onderwijs zijn beschreven in een Service Level Agreement (SLA). Het doel van de service is dat het *'volledig duidelijk is wie waar verantwoordelijk voor is en waar beide partijen op kunnen vertrouwen'.* [15] Over het algemeen is duidelijk beschreven op welke manier er dient te worden gehandeld, als het gaat om doorverwijzen. Er is beschreven dat alle vragen met betrekking tot examens in het voortgezet onderwijs dienen te worden beantwoord door het Examenloket. Dit is helder geïllustreerd met behulp van stroomschema's. De SLA is echter gedateerd. De afspraken lopen tot en met 31 december 2015. Nu vraag ik mij af of de gemaakte afspraken stilzwijgend doorlopen of dat er inmiddels nieuwe afspraken zijn gemaakt? En zijn de contactpersonen en diens gegevens nog wel actueel? Deze afspraken zijn gemaakt tussen de verantwoordelijken van het Examenloket en de

[15] Van Toren 2014, p.4.

Inspectie van het Onderwijs. Zijn de medewerkers van het Loket hier wel van op de hoogte? Op welke manier zijn de gemaakte afspraken aan de medewerkers duidelijk gemaakt?

4.3 Resultaten interviews verantwoordelijken externe instanties

Contact

De teamleider van het Loket geeft aan zelf weinig contact te hebben met externe instanties. Waarom is dat dan zo? *'Waan van de dag'. 'Uhm, dat zijn de eerste dingen waar je op bezuinigt als het uhm, als het wat drukker is' (zie bijlage 7).* Volgens de teamleider van het Loket heeft het weinig contact met de externe instanties dus te maken met de drukte op de werkvloer. Volgens hem is er alleen contact als er echt wat aan de hand is en dit contact verloopt dan vooral via de voorlichters.

Informatie Rijksoverheid

Volgens de teamleider van het Loket wordt het contact met Informatie Rijksoverheid door één van de voorlichters onderhouden. Voorlichter één zegt dat er wel contact is met Informatie Rijksoverheid, maar voorlichter twee twijfelt hierover. Volgens de teamleidster van Informatie Rijksoverheid is er wel contact met het Loket, maar op oproepbasis.

JOB

Volgens de teamleider van het Loket wordt het contact met het JOB door één van de voorlichters onderhouden. Voorlichter één zegt dat zij geen contact heeft met het JOB, maar voorlichter twee zegt dat voorlichter één wel contact heeft met het JOB. Volgens de verantwoordelijke van JOB hebben zij geen contact met het Loket, maar wel met de sector mbo van de Inspectie. Waarom is dit dan? *'Ik heb geen idee. Ik denk, kijk, wij verwijzen eigenlijk vrij weinig door naar de Inspectie, ik denk dat de Inspectie veel meer naar ons doorverwijst en bovendien krijgen ze de klachtenrapportages ook. Voor individuele klachten heeft het voor ons geen zin om contact op te nemen met de Inspectie en dat is denk ik ook waarom wij dat niet regelmatig doen' (zie bijlage 12).*

Examenloket

Volgens de teamleider van het Loket, voorlichter één en voorlichter twee wordt het contact met het Examenloket onderhouden door voorlichter twee.

DUO zakelijk

Volgens de teamleider van het Loket is er geen contact met DUO zakelijk. Voorlichter één zegt dat het contact met DUO zakelijk via het Examenloket gaat en voorlichter twee is niet zeker of er contact is met DUO zakelijk. Volgens de teamleider van DUO zakelijk zou

er alleen contact zijn met het Loket als er iets mis gaat, maar benoemt dat dit niet met het Loket gebeurt. *'Maar verder, als alles goed loopt en soepel dan hebben we geen behoefte daaraan' (zie bijlage 10).*

Ouders & Onderwijs

Volgens de teamleider van het Loket, voorlichter één en voorlichter twee is er geen contact met Ouders & Onderwijs. Voorlichter twee geeft hiervoor als reden dat die taak van een medewerker van het Loket niet is overgedragen aan een andere medewerker binnen het Loket. Hierdoor wordt er dus geen contact meer onderhouden met Ouders & Onderwijs. Volgens de verantwoordelijke van Ouders & Onderwijs is er geen contact met het Loket. Zij geeft aan dat er vroeger wel eens afspraken zijn gemaakt met het Loket. *'Omdat uhm, op thema's worden er wel afspraken gemaakt met de Onderwijsinspectie. En we kwamen in het verleden wel eens mensen tegen van het Loket en dan werden ook wel eens wat afspraken gemaakt, vooral van wat mogen ouders verwachten van de Onderwijsinspectie als zij het Loket bellen. Uh, en dat hebben we doorgegeven en besproken met alle medewerkers, zodat we allemaal aan hetzelfde verwachtingsmanagement voldoen' (zie bijlage 13).*

Deelconclusie contact

Uit de resultaten is gebleken dat het binnen het Loket niet altijd duidelijk is wie het contact onderhoudt met deze vijf externe instanties. De enige externe instantie waarbij het duidelijk is wie de verantwoordelijkheid heeft over het contact, is het Examenloket. De teamleiders en verantwoordelijken van de externe instanties maken duidelijk dat het contact met het Loket matig of helemaal niet aanwezig is.

<u>Contactpersoon</u>

Volgens de teamleider van het Loket is hij, omdat hij afdelingshoofd is, automatisch contactpersoon wanneer externe instanties een verzoek hebben. Hij zal dit verzoek vervolgens zo snel mogelijk weer koppelen aan iemand binnen zijn team. Ook ziet de teamleider van het Loket er belang in om binnen het Loket vast te leggen welke medewerkers de taak als contactpersoon op zich krijgen. *'Maar ik denk voor de paar belangrijkste dat het wel goed is om uh, dat vast te leggen, wie zich daarvoor verantwoordelijk voelt' (zie bijlage 7).*

Voorlichter één zegt dat het 'in de lijn der verwachting ligt' dat zij en de andere voorlichter contactpersoon worden in de toekomst. Voorlichter één zou in ieder geval contactpersoon willen worden van het JOB, aangezien de onderwijssector mbo onder

haar takenpakket valt. Samen met de andere voorlichter zou zij ook als contactpersoon willen fungeren voor Ouders & Onderwijs.

Voorlichter twee zegt dat zij slechts contactpersoon is van het Examenloket.

De teamleider van DUO zakelijk geeft aan geen contactpersoon of –gegevens te hebben van het Loket. Waarom dan niet? *'Uh, ik heb een klant die een vraag voor de Inspectie heeft, ik uh, lever die klant af bij de Inspectie voor het afhandelen van die vraag, wie dat dan doet bij de Inspectie maakt mij niet uit. Uiteindelijk wordt de klant goed geholpen door de Inspectie, en als dat persoon a, b of c is. Ja, dat maakt voor mij niet zoveel uit' (zie bijlage 10).*

De teamleidster van Informatie Rijksoverheid geeft aan dat zij alleen contact heeft met de teamleider van het Loket als het gaat om het versturen van de maandelijkse rapportages. Zij benoemt hierbij wel dat zij contact heeft gehad rondom praktische zaken met een aantal medewerkers van het Loket.

De verantwoordelijke van het JOB geeft aan geen contactpersoon van het Loket te hebben.

De verantwoordelijke van Ouders & Onderwijs geeft aan geen contactpersoon van het Loket te hebben.

Deelconclusie contactpersoon
Uit de resultaten wordt duidelijk dat voorlichter twee de contactpersoon is van het Examenloket en dat er bij de andere vier externe instanties geen contactpersoon is. In de toekomst wilt voorlichter één de contactpersoon van het JOB zijn, maar ook samen met voorlichter twee de contactpersoon van Ouders & Onderwijs zijn. De teamleider van het Loket zou in de toekomst de rol van contactpersoon van de belangrijkste externe instanties willen verdelen onder de medewerkers.

<u>Tevredenheid contact</u>
De teamleider van het Loket zegt niet tevreden te zijn met het contact met de vijf externe instanties. *'Uhm, en alles loopt wel goed hè, mensen weten elkaar te vinden. Maar ik denk dat er meer in zit, en het zit vooral in ontwikkeling..' (zie bijlage 7)*. Later in het interview benoemt de teamleider van het Loket dat hij met 'ontwikkeling' het delen van kennis tussen het Loket en de externe instanties bedoelt, zoals scholing en training.

Voorlichter één is wel en niet tevreden met het contact met de vijf externe instanties. Zij is wel tevreden, omdat er weinig kastje-muur verhalen zijn, maar *'waar ik minder tevreden over ben is we toch, uh, niet een super goed beeld hebben van wat zij doen. En ik denk dat er omgekeerd ook nog wel echt te leren is' (zie bijlage 8)*

Voorlichter twee is heel tevreden over het contact met het Examenloket, over het contact met de andere externe instanties heeft zij geen uitspraak gedaan.

De teamleider van DUO zakelijk geeft aan op zich tevreden te zijn over het contact met het Loket. *'Ik hoor geen slechte verhalen van jullie, dus ja. Het enige wat ik soms hoor als ik bij de bellers zit is uh, bij het doorverbinden dat iedereen bezet is ofzo. Ja, dat kan gebeuren' (zie bijlage 10).*

De teamleidster van Informatie Rijksoverheid is op zich tevreden over het contact met het Loket, alleen vraagt zij zich af of het goed gaat met de doorverwijzingen. Of die wel echt thuishoren bij het Loket, aangezien zij nooit terugkoppelingen krijgt van het Loket.

De verantwoordelijke van het JOB geeft aan dat zij niet goed weet of ze tevreden is met het contact met het Loket. *'Dus wat betreft de signaalfunctie denk ik dat wij goed contact hebben, maar als het gaat om de individuele klachten dan vraag ik me soms af of we niet mensen missen. Zowel van jullie, als jullie van ons' (zie bijlage 12).*

De verantwoordelijke van Ouders & Onderwijs geeft aan dat zij vóór het kennismakingsgesprek wel tevreden was met het contact met het Loket. *'Maar na het overleg wat wij verleden keer hadden denk ik wel van ja, het is toch wel goed om regelmatig contact te hebben, om regelmatig even te spiegelen en uh, hoe pakken jullie dit op, wat is jullie rol bij die onderwerpen, zien jullie nog bepaalde opvallende trends, uhm, hoe kunnen we daar elkaar versterken met kennisoverdracht of wat dan ook' (zie bijlage 13).*

Deelconclusie tevredenheid contact
Uit de resultaten wordt duidelijk dat er verschillende meningen zijn over de tevredenheid over het contact. Toch is er uit de resultaten één lijn te vormen. De meeste teamleiders en verantwoordelijken van de externe instanties geven aan dat zij op zich tevreden zijn over het contact, maar dat zij zich afvragen of het beter en duidelijker kan. De teamleider van het Loket en voorlichter één geloven ook dat er meer in zit.

Belang van het contact

De teamleider van het Loket wist drie belangen te benoemen als het gaat om goed contact hebben met de externe instanties.

- Door goed contact kan het Loket goede signalen ontvangen, die weer kunnen worden gebruikt in het toezicht.
- Door goed contact kan het Loket haar dienstverlening verbeteren en hierdoor haar klanten beter helpen.
- Goed contact zal leiden tot persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers van het Loket.

Volgens voorlichter één is het belang van goed contact dat het duidelijkheid oplevert, maar ook het opnemen van contact vergemakkelijkt. Dit zal volgens voorlichter één uiteindelijk weer leiden tot efficiënter werken bij het Loket. *'Dus ik denk dat het hier uiteindelijk dan ook veel efficiënter gaat werken. Omdat we dan een beter beeld van elkaar krijgen en omdat je wat makkelijker ook weer kan schakelen' (zie bijlage 8).*

Volgens voorlichter twee is het belang van goed contact dat het Loket en de externe instanties, door middel van duidelijke afspraken, weten wanneer een vraag bij de Inspectie thuishoort en wanneer een vraag bij een externe instantie thuishoort.

Voor de teamleider van DUO zakelijk is het belang van goed contact dat de klant zo snel en zo goed mogelijk geholpen wordt. Ook dat het voor DUO zakelijk en de Inspectie het minste tijd kost, dat het contact gewoon makkelijk en soepel verloopt.

De teamleidster van Informatie Rijksoverheid benoemt een aantal belangen als het gaat om goed contact met het Loket. Zij geeft aan dat het voor het Loket van belang is, omdat als het duidelijk dan is welke vragen het Loket wel en niet behandelt. Zo krijgt het Loket minder vragen doorgestuurd van Informatie Rijksoverheid waar het Loket niks mee kan. Ook geeft ze aan dat het van belang is om goed contact te hebben, vanwege het feit dat Informatie Rijksoverheid het graag goed wil doen en zo min mogelijk terugkoppelingen wilt hebben. Maar het grootste belang is volgens de teamleidster van Informatie Rijksoverheid dat de burger goed geïnformeerd wordt. *'Hoe duidelijker de afspraken zijn, hoe duidelijker wij weten of ze wel of niet bij de Onderwijsinspectie terecht moeten, hoe gerichter wij ze op weg kunnen helpen' (zie bijlage 11).*

Volgens de verantwoordelijke van het JOB is het belang van goed contact dat duidelijk wordt welke vragen het Loket behandelt en wat de verhouding is tussen het Loket en de sector. Ook benoemt zij als belang van goed contact dat problemen van studenten worden opgelost en het JOB beter weet wat er speelt. *'Dus op het moment dat die*

doorverwijzing beter gaat en mensen beter weten bij wie ze terecht kunnen en dat dat ook bekend is, ga ik ervan uit dat de problemen sneller worden uh, afgehandeld of opgelost' (zie bijlage 12).

De verantwoordelijke van Ouders & Onderwijs benoemt als belang van goed contact dat er geen kastje-muur verhalen zijn en dat er het juiste verwachtingsmanagement is richting de vragenstellers.

Deelconclusie belang contact
Uit de resultaten blijkt dat vrijwel iedereen als belang van goed contact vindt dat er dan duidelijkheid ontstaat wie welke vragen dient te beantwoorden, zodat problemen sneller en op een goede manier worden opgelost. De teamleider van het Loket benoemt ook een aantal andere belangen, zoals de signaalfunctie en persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers.

<u>Samenwerking verbeteren</u>
De teamleider van het Loket is van mening dat meekijken bij de externe instanties zal leiden tot een verbeterde samenwerking. *'Uhm, ja hoe het zou kunnen is uhm, gewoon meekijken met elkaar. Dus uh, een dagdeeltje meekijken, meeluisteren, observeren en daar je voordeel mee doen' (zie bijlage 7).* Verder zouden, volgens de teamleider van het Loket, scholingen en trainingen, vooral op tactisch niveau, kunnen bijdragen aan een verbeterde samenwerking. Datzelfde geldt voor detacheringen en 'het huiswerk op orde hebben', door middel van actuele kennisitems in de Kennisbank en een complete lijst van partners in het veld.

Voorlichter één zou de samenwerking willen verbeteren door kennismakingsgesprekken bij het Loket en bij de externe instanties te houden en vervolgens ook halfjaarlijks met de externe instanties aan tafel te zitten. Ook zou zij tussendoor de contacten warm willen houden door middel van e-mail- of telefooncontact. Daarnaast zou voorlichter één via social media willen doorverwijzen van en naar de externe instanties. Ten slotte zou voorlichter één het doorverwijzen naar externe instanties willen vergemakkelijken met behulp van een 'factsheet', waar informatie over het Loket op staat. En welke informatie zou daar dan in moeten staan? *'Uh, in ieder geval informatie over de Inspectie, in het kort dan wel, van wat we doen en uh, ook wat informatie over het Loket. Wat de openingstijden zijn, op welke manier ze ons kunnen bereiken, en wat voor vragen we wel en niet beantwoorden' (zie bijlage 8).*

Voorlichter twee zegt de samenwerking te willen verbeteren door eerst overleg met de externe instanties te hebben, een vast contactpersoon te hebben van beide kanten en dan af te spreken wat voor beide partijen van belang is. *'En ook echt uh, naar de andere kant ook luisteren. Wat willen zij, wat verwachten zij ons?' (zie bijlage 9).* Daarnaast zegt voorlichter twee dat als er wat aan de hand is, dat er dan wel een terugkoppeling wordt gedaan bij een vast contactpersoon en niet via een omweg.

De teamleider van DUO zakelijk zou de samenwerking willen verbeteren door een beter beeld te hebben van het Loket en wie daarachter zitten. Ook zou hij een beter beeld willen hebben bij wie hij moet zijn, mocht er iets niet goed lopen. Halfjaarlijkse of jaarlijkse overleggen met het Loket ziet de teamleider van DUO zakelijk niet zitten. *'Uhm, je kunt dat altijd met elkaar afspreken, maar als je dan niks te bespreken hebt dan is het prettig met elkaar kennis te maken, maar zolang het goed gaat, zit ik niet met iemand aan tafel eigenlijk' (zie bijlage 10).*

De teamleidster van Informatie Rijksoverheid geeft aan de samenwerking te willen verbeteren door de teruggekoppelde doorverwijzingen te bespreken. Zij geeft aan dat er tijdens die besprekingen de algemene ontwikkelingen zullen worden besproken en dat er zal worden gecontroleerd of de informatie op de websites nog duidelijk en volledig is.

Volgens de verantwoordelijke van het JOB kan de samenwerking worden verbeterd door duidelijk te krijgen welke vragen bij het Loket en welke vragen bij het JOB thuishoren. Ook benoemt zij als verbetering van de samenwerking om een sociale kaart uit te wisselen met instanties.

Volgens de verantwoordelijke van Ouders & Onderwijs kan de samenwerking met het Loket worden verbeterd door middel van halfjaarlijkse overleggen waarin de werkwijze en opvallende zaken zullen worden besproken. Ook benoemt de verantwoordelijke van Ouders & Onderwijs dat zij graag duidelijkheid zou willen hebben over wat de Inspectie precies doet met signalen. Ten slotte benoemt de verantwoordelijke van Ouders & Onderwijs nog dat zij contact zou willen als er vragen binnenkomen over een nieuw onderwerp om de werkwijze met betrekking tot het beantwoorden van die vragen af te stemmen.

Deelconclusie verbetering samenwerking

Uit de resultaten blijkt dat de samenwerking, volgens vrijwel iedereen, kan worden verbeterd door met elkaar om de tafel te gaan en duidelijkheid te krijgen over wie wat doet. Een aantal hebben ook benoemd dat de samenwerking kan worden verbeterd door

het uitwisselen van een sociale kaart. De teamleider van DUO zakelijk heeft als enige gezegd geen behoefte te hebben aan halfjaarlijkse of jaarlijkse bijeenkomsten.

Ideale samenwerking

Volgens de teamleider van het Loket zal de ideale samenwerking met externe instanties ertoe leiden dat de wereld wat groter wordt voor de medewerkers bij het Loket. Dat het Loket welkom is als er problemen zijn, maar het belangrijkste is, volgens de teamleider van het Loket: *'Maar vooral ook dat we meer aandacht kunnen geven aan het leren van elkaar' (zie bijlage 7).* Verder benoemt de teamleider van het Loket als ideale situatie, met betrekking tot het doorverwijzen, dat er via het contactformulier een relevant signaal voor het toezicht wordt doorgestuurd. Zoveel mogelijk vragen beantwoorden is volgens de teamleider van het Loket niet iets waar het Loket wat aan heeft. *'Ja, met uitzondering van de vragen die gaan over de rol van de inspectie, maar alle andere vragen uh, heb je in principe niet heel veel aan om die te beantwoorden. Ja, uh, we doen het graag omdat de wereld er een stukje mooier van wordt, maar we doen het vooral omdat we daarmee de deur wat verder open zetten voor ook signalen. En dat is wat we, nou ja, dat is uh, één van de belangrijkste redenen waarom het Loket van de Onderwijsinspectie bestaat, om uh, voeling te krijgen met de onderwerpen die spelen, zodat wij daar in ons toezicht echt op in kunnen spelen' (zie bijlage 7).*

De ideale samenwerking met betrekking tot het doorverwijzen is volgens voorlichter één dat er regelmatig contact is met de instanties, dat er geen kastje-muur verhalen zijn en dat het duidelijk is wat het Loket doet, wat de externe instanties doen en waar de raakvlakken zitten.

Voorlichter twee beschrijft als ideale samenwerking, met betrekking tot het doorverwijzen, dat er met de grote externe instanties per kwartaal een overleg wordt gedaan. In deze overleggen zal, volgens voorlichter twee, worden besproken wat er wel en niet goed gaat, wat er verandert en hoe de samenwerking verbeterd kan worden.

De ideale samenwerking tussen het Loket en DUO zakelijk is, volgens de teamleider van DUO zakelijk, dat de klant altijd warm kan worden overgedragen naar de Inspectie, dus dat er altijd iemand de telefoon opneemt.

De ideale samenwerking zou, volgens de teamleidster van Informatie Rijksoverheid, zijn dat er terugkoppelingen worden gestuurd met een beschrijving waarom die melding niet bij de Inspectie thuishoort en wellicht als toevoeging bij welke instantie de melding wel

thuishoort. Ook dat er door het Loket contact wordt opgenomen met Informatie Rijksoverheid als er een onderwerp wordt verwacht waar veel mensen over gaan bellen.

De verantwoordelijke van het JOB gaf als ideale samenwerking met het Loket aan, dat er bij het JOB behoefte is aan iemand die kan vertellen hoe de wet eruit ziet. Zij wist alleen niet zeker of dit tot de taak van het Loket behoort. *'Maar een ideale samenwerking zou volgens ons wel zijn dat er eigenlijk een partij is met wie wij contact op kunnen nemen over de pure juridische kant ervan, zodat wij beter de vertaalslag kunnen maken hoe de wet zich vertaalt in de praktijk' (zie bijlage 12).*

De verantwoordelijke van Ouders & Onderwijs benoemt als ideale samenwerking dat zij op de achtergrond kan schakelen met het Loket op beleidsmatig gebied, bijvoorbeeld als het gaat over trends of signalen. Ook benoemt zij als ideale samenwerking dat duidelijk is wie wat doet, dat er in het periodiek overleg gegevens worden geanalyseerd en dat er wordt gekeken hoe Ouders & Onderwijs en het Loket elkaar kunnen versterken.

Deelconclusie ideale samenwerking

Uit de resultaten is gebleken dat de ideale samenwerking, als het gaat om het doorverwijzen, over het algemeen betrekking heeft op duidelijkheid bij welke instantie welke vragen thuishoren en dat er regelmatig contact is in de vorm van overleggen of bijeenkomsten. De teamleiders en verantwoordelijken van de externe instanties benoemen ieder nog een andere behoefte met betrekking tot de ideale samenwerking met het Loket. De teamleider van het Loket benoemt als enige de persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers en de signaalfunctie.

HOOFDSTUK 5: Doorverwijzen van en naar vijf grootste externe instanties volgens de medewerkers van het Loket en de medewerkers van de vijf grootste externe instanties

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal onderzoek worden gedaan naar het doorverwijzen tussen het Loket en de vijf grootste externe instanties. Er zal antwoord worden gegeven op de volgende twee deelvragen:

- Welke knelpunten zijn er, volgens de medewerkers van het Loket en de medewerkers van de externe instanties, te benoemen als het gaat om het doorverwijzen van en naar externe instanties?
- Welke verbeteringen zijn er, volgens de medewerkers van het Loket en de medewerkers van de externe instanties, te benoemen als het gaat om het doorverwijzen van en naar externe instanties?

Voor de beantwoording van deze deelvragen zal ik interviews voeren met zowel de medewerkers van het Loket, als de medewerkers van de vijf grootste/belangrijkste externe instanties. Door middel van interviews met zowel de medewerkers van de externe instanties, als de medewerkers van het Loket, zullen beide visies aan bod komen als het gaat om het doorverwijzen van en naar de externe instanties. Voor de medewerkers van het Loket zal, na de algemene vragen over het doorverwijzen, verder worden ingezoomd op het doorverwijzen van en naar de vijf belangrijkste/grootste externe instanties. Voor de medewerkers van de externe instanties geldt hetzelfde, alleen dan zal na het algemene deel over het doorverwijzen verder ingezoomd worden op het doorverwijzen naar het Loket.

Eerst zullen de resultaten van de algemene vragen met betrekking tot het doorverwijzen worden beschreven en volgens zullen de resultaten die specifiek betrekking hebben op het doorverwijzen naar de vijf grootste externe instanties worden beschreven.

5.2 Resultaten algemene vragen doorverwijzen

<u>Doorverwijzen externe instanties duidelijk?</u>

Voor medewerker één van het Loket is het doorverwijzen naar externe instanties voor het grootste deel duidelijk. *'Het is wel, er zijn niet overal afspraken mee, dus dat is wel soms van 'ja, hoe doe je dit' ' (zie bijlage 14).*

Medewerker twee van het Loket geeft aan dat het doorverwijzen naar externe instanties op dit moment wel duidelijk is. '*Nu wel ja. Het is in het begin natuurlijk onduidelijk omdat*

je heel erg moet schakelen, van 'waar gaat het over?' en 'kan ik dat wel doen?' ' (zie bijlage 15).

Medewerker drie van het Loket beschrijft dat het doorverwijzen naar externe instanties op zich duidelijk is, maar dat zij soms nog een beetje moet zoeken waar de vraag precies thuishoort.

Medewerker vier van het Loket zegt dat het doorverwijzen naar externe instanties duidelijk is.

Medewerker vijf van het Loket beschrijft dat de manier van het doorverwijzen naar externe instanties wel duidelijk is, maar dat ze af en toe extra instanties vergeet te benoemen.

Medewerker zes van het Loket beschrijft dat het doorverwijzen naar externe instanties meestal wel duidelijk is. Zij zou geen voorbeelden weten wanneer niet.

Medewerker zeven van het Loket beschrijft dat het doorverwijzen naar externe instanties duidelijk is.

Deelconclusie medewerkers doorverwijzen externe instanties duidelijk?
Uit de resultaten is gebleken dat het doorverwijzen naar externe instanties onder de medewerkers van het Loket wel duidelijk is, maar dat het voor twee medewerkers soms een beetje zoeken is op welke manier en naar welke instantie je het beste kunt doorverwijzen. Medewerker één benoemt als enige dat er niet met alle externe instanties afspraken zijn en dat hij daarom soms niet goed weet hoe hij moet doorverwijzen.

<u>Kennis externe instanties</u>
Medewerker één van het Loket denkt niet alle externe instanties te weten. Waarom dan niet? *'Nou, omdat er in onderwijsland echt zoveel instanties zijn en instellingen zijn en initiatieven. Dus dat is volgens mij ook ondoenlijk om ze allemaal te weten. Maar voor de Inspectie hebben we een aantal belangrijke partners en die weet ik wel. Die weet ik ook wel te vinden en ik weet ook wel wanneer ik ze wel of niet moet inschakelen' (zie bijlage 14).*

Medewerker twee van het Loket denkt niet alle externe instanties te weten, maar weet daar geen verklaring voor te benoemen.

Medewerker drie van het Loket denkt niet alle externe instanties te weten, omdat zij telkens weer nieuwe instanties ontdekt. '*Het mooiste zou natuurlijk zijn in de eerste tijd dat je hier werkt dat je alles krijgt, maar dat is niet zo. Dus uh, gaandeweg leer je meer instanties kennen' (zie bijlage 16).*

Medewerker vier van het Loket denkt niet op de hoogte te zijn van alle externe instanties. Zij benoemt dat ze eigenlijk maar een paar instanties gebruikt om naar door te verwijzen, omdat zij zo min mogelijk wilt doorverwijzen. Daarnaast maakt medewerker vier duidelijk dat zij vaak terugkoppelingen krijgt dat klanten van het kastje naar de muur worden gestuurd, vandaar dat zij zich bezwaard voelt om de klant dan nogmaals door te sturen. Om deze reden, benoemt medewerker vier, beantwoordt zij zoveel mogelijk vragen zelf.

Medewerker vijf van het Loket denkt niet alle externe instanties te weten en gebruikt maar een paar instanties met het doorverwijzen. Medewerker vijf denkt dit op te kunnen lossen door middel van een goede sociale kaart, aangezien zij van mening is dat de sociale kaart van het Loket op dit moment onvolledig is.

Medewerker zes van het Loket denkt wel heel veel externe instanties te weten. Ze weet alleen niet precies hoe het zit met doorverwijzen na de klachtencommissie. '*Dus uh, de stap na de klachtencommissie is niet altijd helder voor mij. En in het kader van passend onderwijs kunnen ouders ook naar een geschillencommissie. En het verschil daartussen, dus wanneer ze naar een klachtencommissie of geschillencommissie moeten is ook niet helder' (zie bijlage 19).*

Medewerker zeven van het Loket denkt niet alle externe instanties te weten, omdat hij er nooit vanuit gaat alles te weten. Ook benoemt medewerker zeven dat hij vaak naar dezelfde externe instanties doorverwijst.

Medewerker van het JOB denkt niet alle externe instanties, waar het JOB naar kan doorverwijzen, te weten. Hij benoemt hierbij dat het onderwijsveld heel breed is en dat hij de belangrijkste externe instanties wel weet. Dit heeft volgens hem ook te maken met het feit dat medewerkers niet lang bij het JOB werken. '*Ik merk dus wel, hoe langer je er werkt, hoe meer inzicht je daarin krijgt' (zie bijlage 22).*

Medewerker van Ouders & Onderwijs denkt niet van alle externe instanties waar naar kan worden doorverwezen op de hoogte te zijn, maar wel van veel. Zij benoemt hierbij dat zij soms nog via collega's op de hoogte wordt gebracht van nieuwe externe instanties.

Medewerker van DUO zakelijk denkt niet op de hoogte te zijn van alle externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen, omdat er teveel instanties zijn en elke dag wel iets verandert.

Medewerker van Informatie Rijksoverheid denkt wel op de hoogte te zijn van de externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen.

Deelconclusie medewerkers kennis externe instanties
Uit de resultaten is gebleken dat, behalve de medewerker van Informatie Rijksoverheid, niemand van de medewerkers een goed beeld heeft van alle externe instanties waar naar kan worden doorverwezen te weten. Dit heeft volgens de medewerkers voornamelijk te maken met dat er heel veel instanties bestaan en telkens weer nieuwe instanties worden ontdekt. Ook benoemen drie van de zeven medewerkers van het Loket dat zij vaak dezelfde instanties gebruiken om naar door te verwijzen. Medewerker vijf van het Loket gaf als enige een oplossing aan, namelijk een goede sociale kaart.

<u>Ervaringen registratiesysteem</u>
Medewerker één van het Loket beschrijft dat het systeem Topdesk niet altijd even goed werkt, maar dat dit niet specifiek met het doorverwijzen te maken heeft, maar gewoon met het systeem in het algemeen. Ook benoemt medewerker één dat de standaard antwoorden in Topdesk zijn gedateerd en dienen te worden aangepast.

Medewerker twee van het Loket ervaart geen problemen met het systeem Topdesk als het gaat om doorverwijzen.

Medewerker drie van het Loket geeft aan geen problemen te ervaren met het systeem Topdesk als het gaat om doorverwijzen. Wel benoemt zij dat ze zich soms afvraagt of zij de vraag heeft doorgezet naar de juiste instantie, maar dit heeft niks met het systeem zelf te maken.

Medewerker vier van het Loket geeft aan geen problemen te ervaren met het systeem Topdesk als het gaat om doorverwijzen.

Medewerker vijf van het Loket geeft aan dat zij het systeem niet begrijpt, omdat zij vindt dat het niet logisch is ingedeeld. Dit heeft echter met het systeem zelf te maken en niet specifiek met het doorverwijzen. Zij benoemt hierbij dat zij zich als tijdelijke kracht heeft gefocust op haar primaire taak, namelijk telefoon en e-mails beantwoorden, en dat zij minder aandacht heeft besteed aan het leren omgaan met Topdesk.

Medewerker zes van het Loket geeft aan dat zij geen problemen ervaart met het systeem Topdesk als het gaat om doorverwijzen.

Medewerker zeven van het Loket geeft aan geen problemen te ervaren met het systeem Topdesk als het gaat om doorverwijzen. Wel benoemt hij dat het soms nogal zoeken is naar instanties en dat dit kan worden opgelost door duidelijkere informatie in de Kennisbank en Topdesk te zetten. En wat voor informatie is dat dan? '*Nou, misschien een handige lijst ofzo ook. Dat is wel iets uh, we hebben natuurlijk een hoop lijstjes, maar ja op zich zou het wel handig zijn als er kennisitems waren met een standaard tekst uh, per instantie. Dat je zegt van 'voor meer informatie over .. kun je naar de website van die en die of bel met ..' ' (zie bijlage 20).*

Medewerker van het JOB beschrijft dat hij problemen met het systeem Superoffice heeft als het gaat om labelen. Ook benoemt hij dat de werkdruk er soms voor zorgt dat de klachten niet goed uitgewerkt worden in het werksysteem.

Medewerker van Ouders & Onderwijs beschrijft dat zij alleen problemen met het systeem Microsoft Dynamics ervaart als het gaat om storingen.

Medewerker van DUO zakelijk beschrijft dat zij geen problemen heeft met het systeem Office Heart zelf, maar wel problemen heeft met de werkdruk op de afdeling die invloed heeft op de registratie van de telefonische meldingen.

Medewerker van Informatie Rijksoverheid beschrijft dat zij geen problemen ervaart met de werksystemen binnen Arvato als het gaat om doorverwijzen, maar wel soms technische problemen ervaart met de systemen.

Deelconclusie medewerkers ervaringen registratiesysteem
Uit de resultaten is gebleken dat geen van de medewerkers problemen ervaren met hun registratiesysteem als het gaat om doorverwijzen. Wel wordt door vijf medewerkers benoemt dat zij problemen hebben met het systeem zelf, bijvoorbeeld door storingen of technische problemen. De medewerkers van JOB en DUO zakelijk beschrijven problemen te hebben met de werkdruk die de registratie van de meldingen beïnvloedt. Medewerker vijf geeft aan dat zij het systeem niet begrijpt, omdat het onlogisch is ingedeeld en medewerker één beschrijft dat het systeem niet altijd even goed werkt. Medewerker zeven beschrijft als oplossing dat er een lijst met instanties kan worden verwerkt in Topdesk en de Kennisbank, omdat hij nu veel moet zoeken naar instanties. Medewerker

één beschrijft dat de standaard antwoorden in Topdesk dienen te worden aangepast, aangezien deze gedateerd zijn.

Algemene vraagsteller tevreden?

Medewerker één van het Loket denkt dat de vraagsteller over het algemeen tevreden is en hij bepaalt dit aan de hand van de terugkoppelingen die hij krijgt van klanten. Wel benoemt medewerker één dat mensen niet altijd een goed beeld hebben van de taken en verantwoordelijkheden van het Loket.

Medewerker twee van het Loket denkt dat de vraagsteller over het algemeen tevreden is en zij bepaalt dit door het feit dat zij weinig terugkoppelingen krijgt van de klant.

Medewerker drie van het Loket denkt dat de algemene vraagsteller niet tevreden is. Dit ligt volgens haar vooral aan het feit dat klanten een verkeerde verwachting hebben wat het Loket voor hun kan betekenen. *'Uh, vooral ouders bellen toch met een klacht en dan moeten wij zeggen van 'bedankt voor het signaal en dat vinden we heel belangrijk voor het toezicht, maar u kunt bij ons geen klacht indienen'. Dus ja, het woordje 'tevreden' past dan niet' (zie bijlage 16).*

Medewerker vier van het Loket denkt dat scholen en besturen over het algemeen wel tevreden zijn, maar ouders wat minder. Dit heeft volgens medewerker vier te maken met de verwachting die ouders hebben van de Inspectie. *'En zij denken 'ik bel de Inspectie en ik word geholpen'. Ik vertel ook heel vaak 'u kunt een signaal afgeven, maar uh, het is niet zo dat de inspecteur morgen op de stoep staat'. Dat verhaaltje vertel ik altijd. Dat is wel de verwachting van ouders' (zie bijlage 17).*

Medewerker vijf van het Loket denkt dat de algemene vraagsteller niet altijd tevreden is en dat dit te maken heeft de verkeerde verwachtingen van vraagstellers bij het Loket.

Medewerker zes van het Loket denkt dat de algemene vraagsteller niet tevreden is. *'En dit heeft te maken met het beeld wat de vraagsteller heeft. Veel mensen benaderen ons met een idee dat wij het gaat oplossen. Dus uh, ja dan moeten we toch zelf verwijzen of dan moeten we zeggen van 'ja, dat is schoolbeleid, dat mag een school doen' ' (zie bijlage 19).*

Medewerker zeven van het Loket denkt dat de algemene vraagsteller wel tevreden is. *'Als je het goed uitlegt, dan wel. Als je dat niet doet dan uh, geef je de mensen het gevoel dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd' (zie bijlage 20).*

Medewerker van het JOB denkt dat de algemene vraagsteller wel tevreden is, omdat het JOB als luisterend oor de kant van de student kiest. Hij benoemt wel dat dit een gevoel is en hij dit niet zeker weet, want bij het JOB is er geen klanttevredenheidsonderzoek of iets dergelijks. Hij meet dit aan de positieve terugkoppelingen die worden gedaan door de klanten.

Medewerker van Ouders & Onderwijs denkt dat de algemene vraagsteller wel tevreden is, omdat vaak door de klant wordt teruggekoppeld dat zij geholpen zijn. Ze geeft wel aan dat niet alle vraagstellers tevreden zijn. '*Dus niet iedereen is tevreden, je hebt sommige ouders die willen een antwoord horen wat zij in hun hoofd hebben geformuleerd, maar wat jij niet gaat zeggen. Maar aan de andere kant, mensen geven aan dat ze het fijn vinden dat we naar ze geluisterd hebben, hebben meegedacht' (zie bijlage 23).*

Medewerker van DUO zakelijk denkt dat de algemene vraagsteller wel tevreden is en zij meet dit door middel van het halfjaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek waar DUO zakelijk mee werkt. Zij benoemt dat het klanttevredenheidsonderzoek uitwijst dat DUO zakelijk meestal wel hoog scoort.

Medewerker van Informatie Rijksoverheid denkt dat de algemene vraagsteller wel tevreden is en zij meet dit aan de reacties die zij terug krijgt van de klanten en de uitslagen van de burgertevredenheidsonderzoeken.

Deelconclusie medewerkers tevredenheid algemene vraagsteller
Uit de resultaten is gebleken dat de gedachten over de tevredenheid van de algemene vraagsteller nogal verschilt, vooral binnen het Loket. Drie medewerkers van het Loket zijn van mening dat de algemene vraagsteller niet tevreden is en drie medewerkers van het Loket zijn van mening dat de algemene vraagsteller wel tevreden is. Medewerker vier van het Loket denkt dat scholen en besturen wel tevreden zijn, maar ouders minder. Wel benoemen vier medewerkers dat vraagstellers vaak met de verkeerde verwachting bij het Loket komen.

De medewerkers van de externe instanties benoemen alle vier dat zij denken dat de algemene vraagsteller wel tevreden is. Drie medewerkers meten dit aan de terugkoppelingen die worden gedaan door de klanten. De medewerkers van DUO zakelijk en Informatie Rijksoverheid meten de algemene tevredenheid door middel van klanttevredenheidsonderzoeken.

Belang goed afgehandelde melding

Medewerker één van het Loket benoemt dat het heel belangrijk is voor het Loket om een melding goed af te handelen, vanwege het feit dat het Loket als taak heeft de organisatie verder te ontlasten en het beeld naar de buitenwereld goed moet houden.

Medewerker twee van het Loket beschrijft dat het belang van een goed afgehandelde melding is dat de klant tevreden is en niet terugkomt.

Medewerker drie van het Loket benoemt een aantal dingen als belang van een goed afgehandelde melding. Ten eerste de klanttevredenheid, dat de klant snel en goed geholpen is. Ten tweede benoemt zij dat het Loket de andere sectoren ontlast door alle vragen te filteren. En als laatste benoemt zij dat er geen foute informatie de wereld in wordt gestuurd.

Medewerker vier van het Loket geeft aan dat als er in één keer een goed antwoord wordt gegeven, dat de klant dan niet meer terugkomt. Dit heeft volgens medewerker vier ook weer invloed op de werkdruk op de afdeling. Als dit goede antwoord dan in de Kennisbank wordt gezet kan iedereen daar gebruik van maken, maar dit gebeurt nu niet, volgens medewerker vier, omdat het te druk is.

Medewerker vijf van het Loket benoemt als belang van een goed afgehandelde melding dat er dan geen herhalingsverkeer plaatsvindt en dat er binnen het Loket van elkaar wordt geleerd door middel van het delen van informatie met elkaar.

Medewerker zes van het Loket beschrijft als één van de belangen van een goed afgehandelde melding dat dit zorgt voor een goed beeld van het Loket als een professionele organisatie. Daarnaast benoemt zij nog twee andere belangen. '*Het is heel prettig als je een goed antwoord geeft dat de mensen niet terugkomen. Dat het gewoon in één keer goed is. En het is heel belangrijk vanwege de signalen dat je ook goede voorlichting geeft en een goed antwoord. En uh, want je wilt wel dat mensen terugkomen met iets waar we in het toezicht gebruik van kunnen maken' (zie bijlage 19).*

Medewerker zeven van het Loket benoemt als belang van een goed afgehandelde melding dat de mensen recht hebben op goede voorlichting en anderzijds dat als er volledig wordt geantwoord dat de klant dan niet meer terugkomt.
Medewerker van het JOB benoemt als belang van een goed afgehandelde melding voor het JOB dat het de kerntaak van het JOB is dat de student goed wordt geholpen. '*Dus als*

wij studenten niet helpen en niet opkomen voor de belangen, dan hebben we geen bestaansrecht' (zie bijlage 22).

Medewerker van Ouders & Onderwijs benoemt als belang van een goed afgehandelde melding voor Ouders & Onderwijs dat dit bijdraagt aan een positief beeld over de organisatie en dat Ouders & Onderwijs een informatiepunt is waar ouders daadwerkelijk wat aan hebben, dus dat ouders zich goed geholpen voelen.

Medewerker van DUO zakelijk benoemt als belang van een goed afgehandelde melding de klanttevredenheid en de goede samenwerking met partners.

Medewerker van Informatie Rijksoverheid benoemt als belang van een goed afgehandelde melding is om de klant zo goed mogelijk te helpen met het beantwoorden van zijn of haar vraag.

Deelconclusie medewerkers belang goed afgehandelde melding
Uit de resultaten blijkt dat er verschillende belangen te benoemen zijn voor een goed afgehandelde melding. Volgens vier medewerkers van het Loket zal een goed afgehandelde melding leiden tot het niet meer terugkomen van de klanten. Drie medewerkers zijn van mening dat het beeld van de organisatie naar de buitenwereld als belang te benoemen is. De medewerkers van Informatie Rijksoverheid, JOB en Ouders & Onderwijs benoemen alle drie als belang dat de klant zo goed mogelijk geholpen is. Ook wordt door twee andere medewerkers van het Loket als belang benoemd de sectoren te ontlasten door de vragen te filteren. Medewerker vijf van het Loket benoemt als enige als belang om van elkaar te leren door informatie te delen. Medewerker vier van het Loket benoemt als enige dat een goed afgehandelde melding weer invloed heeft op de werkdruk op de afdeling.

<u>Melding uitstekend afgehandeld?</u>
Voor medewerker één van het Loket is een melding uitstekend afgehandeld als deze in één keer goed beantwoord is, zodat de klant direct het antwoord weet of weet waar hij het antwoord kan vinden, maar ook als de melding binnen acceptabele tijd is afgehandeld.

Voor medewerker twee van het Loket is een melding uitstekend afgehandeld als deze in één keer beantwoord is, waardoor de klant niet meer terug komt. Ook benoemt medewerker twee dat ze bij een uitstekend afgehandelde melding een terugkoppeling van de klant krijgt waarin wordt gezegd dat de klant zich goed geholpen voelt.

Voor medewerker drie van het Loket is een melding uitstekend afgehandeld als zij alle categorieën juist heeft aangevinkt, het verzoekveld duidelijk is ingevuld en de mails ook zo duidelijk mogelijk zijn. '*Gewoon zo duidelijk mogelijk alles registeren' (zie bijlage 16).* Dit is volgens haar van belang voor de rapportages.

Voor medewerker vier van het Loket is een melding uitstekend afgehandeld als zij een terugkoppeling krijgt van de klant dat de klant goed geholpen is.

Voor medewerker vijf van het Loket is een melding uitstekend afgehandeld als zij een juist antwoord heeft gegeven en vervolgens een terugkoppeling krijgt van de klant met een compliment.

Voor medewerker zes van het Loket is een melding uitstekend afgehandeld als het antwoord toegespitst is op de klant zelf, dus dat de inhoud van het antwoord goed is en het niveau qua toon en taalgebruik is toegespitst op de klant. Zij benoemt dat zij het belangrijk vindt om een begrijpelijk antwoord te sturen die goed te lezen is en met een heldere opbouw.

Voor medewerker zeven van het Loket is een melding uitstekend afgehandeld als de klant het antwoord in één keer weet of weet waar hij het antwoord kan vinden. Hij benoemt ook dat dit wel afhankelijk is van of de vraag goed is gesteld. Als de vraag niet goed is gesteld is het moeilijker om deze te beantwoorden, benoemt medewerker zeven.

Voor de medewerker van het JOB is een melding uitstekend afgehandeld als het probleem waarvoor de klant belt opgelost is.

Voor de medewerker van Ouders & Onderwijs is een melding uitstekend afgehandeld als de regels duidelijk zijn uitgelegd en de ouder weet wat die moet doen.

Voor de medewerker van DUO zakelijk is een melding uitstekend afgehandeld als zij een terugkoppeling van de klant ontvangt waaruit blijkt dat de klant tevreden is met de reactie.

Voor de medewerker van Informatie Rijksoverheid is een melding uitstekend afgehandeld als zij een terugkoppeling van de klant ontvangt dat de klant aangeeft goed geholpen te zijn met het antwoord.

Deelconclusie medewerkers uitstekend afgehandelde melding

Uit de resultaten is gebleken dat er verschillen zijn in de meningen wanneer een melding uitstekend is afgehandeld. Vijf medewerkers benoemen dat een melding uitstekend is afgehandeld als zij een terugkoppeling ontvangen van de klant. Vier medewerkers van mening zijn dat een melding uitstekend is afgehandeld als in één keer het goede antwoord is gegeven. Medewerker drie van het Loket benoemde als enige dat voor haar een melding uitstekend is afgehandeld als deze zo duidelijk mogelijk is geregistreerd. Ook benoemde medewerker zes van het Loket als enige dat een melding uitstekend is afgehandeld als het antwoord qua niveau is aangepast aan de klant.

<u>Terugkoppeling</u>

Medewerker één van het Loket geeft aan dat hij vrijwel nooit om een terugkoppeling vraagt als hij een melding heeft uitgezet naar een externe instantie, soms nog wel in specifieke gevallen. Waarom dan niet? '*Omdat als een vraag niet bij ons thuishoort, dan hoeven wij ook niet te weten wat het antwoord is, want dan is alleen maar het risico dat wij dat antwoord later nog een keer gaan gebruiken, terwijl dat niet onze taak is. En het antwoord kan veranderen en dan gaan wij verkeerde informatie vertellen' (zie bijlage 14).*

Medewerker twee van het Loket geeft aan dat zij nooit een terugkoppeling vraagt bij een melding die is uitgezet naar een externe instantie, omdat dit zo geleerd is bij het inwerken.

Medewerker drie van het Loket geeft aan dat zij nooit een terugkoppeling vraagt bij een melding die is uitgezet naar een externe instantie, omdat dit niet tot haar taak behoort. Zij geeft aan dat hier geen tijd voor is, ondanks dat ze graag zou willen weten hoe de afhandeling verder verloopt.

Medewerker vier van het Loket geeft aan dat zij nooit een terugkoppeling vraagt bij een melding die is uitgezet naar een externe instantie, omdat dit zo geleerd is bij het inwerken.

Medewerker vijf van het Loket vraagt nooit om een terugkoppeling als een melding is uitgezet naar een externe instantie, omdat dit tijd kost en omdat zij maar tijdelijk werkt bij het Loket.

Medewerker zes van het Loket vraagt nooit om een terugkoppeling als een melding is uitgezet naar een externe instantie, omdat er geen afspraken zijn met de externe

instanties en zij vindt dat het terugkoppelen met bijvoorbeeld het Examenloket via de voorlichters hoort te gaan en niet tot de taak van de medewerkers behoort.

Medewerker zeven van het Loket vraagt nooit om een terugkoppeling als een melding is uitgezet naar een externe instantie, omdat dit de werkwijze is. Hij benoemt ook dat hij een terugkoppeling helemaal niet zou willen. Waarom dan niet? *'Omdat we erop moeten mogen vertrouwen dat zij de vraag goed afhandelen, als de vraag daar thuishoort' (zie bijlage 20).* Hij benoemt dat zit zeker geldt voor de overheidsinstanties, omdat daar volgens hem duidelijk vastligt wie waarover gaat.

Medewerker van het JOB benoemt dat hij vaak om een terugkoppeling vraagt als hij een vraag van een klant beantwoordt, maar deze vrijwel nooit krijgt. Om deze reden gaat hij er dan maar vanuit dat de klant tevreden is met het antwoord.

Medewerker van Ouders & Onderwijs zegt dat zij geen terugkoppeling vraag bij het doorverwijzen van een melding naar een externe instanties, maar wel als zij zelf een vraag stelt aan een externe instantie.

Medewerker van DUO zakelijk benoemt dat zij voornamelijk bij de telefonische meldingen om een terugkoppeling vraagt aan de klant.

Medewerker van Informatie Rijksoverheid benoemt dat zij aan het einde van elk telefonisch gesprek om een terugkoppeling van de klant vraagt door middel van het tevredenheidsonderzoek.

Deelconclusie medewerkers terugkoppelingen
Uit de resultaten is gebleken dat geen van de medewerkers van het Loket bij het uitzetten van een melding naar een externe instantie om een terugkoppeling vraagt, behalve medewerker één van het Loket bij specifieke gevallen. Drie medewerkers van het Loket beschrijven dat het de werkwijze is om geen terugkoppelingen te vragen. Twee medewerkers van het Loket beschrijven dat dit niet tot de taak behoort van de medewerkers. Ook beschrijven twee medewerkers van het Loket dat zij vaak wel benieuwd zijn naar de afhandeling, maar dat dit tijd kost.

Van de medewerkers van de externe instanties vragen drie medewerkers wel om een terugkoppeling van de klant. De medewerker van Ouders & Onderwijs vraagt niet om een terugkoppeling als zij een melding heeft doorverwezen naar een externe instantie.

5.3 Resultaten doorverwijzen vijf grootste externe instanties

Beeld externe instanties

Medewerker één van het Loket denkt van de vijf externe instanties wel te weten wat ze wel en niet kunnen en waarom ze er zijn.

Medewerker twee van het Loket benoemt dat de taken van de vijf externe instanties haar wel bekend zijn.

Medewerker drie van het Loket benoemt dat zij de taken van de vijf externe instanties niet allemaal zeker weet. Zij geeft aan de taak van Ouders & Onderwijs niet helemaal zeker te weten en dat zij met het Examenloket nog wel eens loopt te stoeien.

Medewerker vier van het Loket benoemt dat de taken van de vijf externe instanties wel duidelijk zijn, behalve Ouders & Onderwijs.

Medewerker vijf van het Loket benoemt dat zij een goed beeld heeft van alle vijf externe instanties, behalve Informatie Rijksoverheid, omdat die volgens haar heel breed is.

Medewerker zes van het Loket benoemt dat zij denkt een goed beeld te hebben van alle vijf externe instanties.

Medewerker zeven van het Loket benoemt dat hij denkt een goed beeld te hebben van alle vijf externe instanties. Hij beschrijft dat hij in het begin wat moeite had met DUO, maar dat het steeds duidelijker voor hem wordt. *'Die doen gewoon heel veel, dus dat maakt het wel ingewikkelder' (zie bijlage 20).*

Deelconclusie medewerkers Loket beeld externe instanties

Uit de resultaten blijkt dat het beeld wat de medewerkers hebben van de vijf externe instanties verschilt. Vier medewerkers benoemen dat zij een goed beeld hebben van alle vijf de externe instanties. Twee medewerkers benoemen dat het beeld van Ouders & Onderwijs hun niet helemaal duidelijk is. Medewerker vijf benoemt als enige dat het beeld van Informatie Rijksoverheid haar niet duidelijk is en medewerker zeven benoemt als enige dat hij vroeger moeite had met het beeld van DUO.

De medewerker van het JOB benoemt dat hij geen goed beeld heeft van het Loket en haar taak. Dit komt volgens hem, omdat hij in zijn dagelijkse werkzaamheden niet veel met het Loket te maken heeft. Hem is verteld dat het Loket nauwelijks individuele klachten of vragen in behandeling neemt en dat hij nog nooit heeft doorverwezen naar het Loket.

De medewerker van Ouders & Onderwijs beschrijft dat zij niet zeker is van haar beeld van het Loket. Zij benoemt dat zij signalen doorstuurt naar het Loket als het bijvoorbeeld gaat om een klacht waarbij een school ondoenlijk handelt. Zij weet niet precies wat er gebeurt met de signalen nadat deze zijn doorgestuurd naar de Inspectie.

De medewerker van DUO zakelijk zegt dat zij geen goed beeld heeft van het Loket. Zij benoemt hierbij dat zij gaandeweg leert met welke vraag zij naar de Inspectie kan, maar nu hierover geen concreet beeld heeft.

De medewerker van Informatie Rijksoverheid beschrijft dat zij niet zeker is over haar beeld van het Loket. Zij benoemt hierbij dat zij eigenlijk weinig doorverwijst naar het Loket.

Deelconclusie medewerkers externe instanties beeld Loket

De vier medewerkers van de externe instanties benoemen dat zij geen goed beeld hebben van het Loket of dat zij niet zeker zijn van het beeld van het Loket. De medewerkers van JOB en Informatie Rijksoverheid benoemen beide dat zij niet of nauwelijks naar het Loket doorverwijzen. De medewerker van DUO zakelijk benoemt dat zij gaandeweg beter weet met welke vraag zij naar het Loket kan.

<u>Vertrouwen externe instanties</u>

Medewerker één van het Loket beschrijft vertrouwen te hebben in alle vijf de externe instanties, omdat hij uit gaat van ieders professionaliteit.

Medewerker twee van het Loket zegt wel vertrouwen te hebben in alle vijf de externe instanties.

Medewerker drie van het Loket benoemt dat zij in alle vijf de externe instanties vertrouwen heeft, behalve Informatie Rijksoverheid, omdat zij het idee heeft bij bepaalde medewerkers van Informatie Rijksoverheid dat die er niet veel van weten. '*En dan ben ik niet helemaal duidelijk dat die klant dan ook op het moment te horen heeft gekregen van 'goed dat u belt, maar wij kunnen hier niet iets mee' of 'de Inspectie kan hier niks mee', dat vertrouwen heb ik niet helemaal' (zie bijlage 16).*

Medewerker vier van het Loket benoemt dat zij in één instantie minder vertrouwen heeft, namelijk Informatie Rijkoverheid. Dit omdat zij vaak terugkoppelingen krijgt van kastje-muur verhalen. Medewerker vier heeft het idee dat het probleem ligt bij het feit dat niet duidelijk is bij wie de vraag thuishoort.

Medewerker vijf van het Loket benoemt dat zij vertrouwen heeft in alle vijf de externe instanties, maar dat dat misschien verandert als zij weet hoe de organisaties zijn ingericht en te werk gaan.

Medewerker zes van het Loket benoemt dat zij vertrouwen heeft in alle vijf de externe instanties, behalve in Informatie Rijksoverheid. Haar gebrek aan vertrouwen in Informatie Rijksoverheid heeft volgens haar te maken met het feit dat zij vaak meldingen krijgt die niet bij het Loket thuishoren.

Medewerker zeven van het Loket benoemt dat hij vertrouwen heeft in alle vijf externe instanties, want hij heeft nooit iets teruggekregen dat de indruk heeft gewekt dat die instanties hun werk niet goed doen.

Deelconclusie medewerkers Loket vertrouwen externe instanties

Uit de resultaten is gebleken dat het vertrouwen in de vijf externe instanties over het algemeen goed is. Vier medewerkers hebben vertrouwen in alle vijf externe instanties, maar de andere drie medewerkers hebben vertrouwen in vier externe instanties, behalve Informatie Rijksoverheid. Dit gebrek aan vertrouwen in Informatie Rijksoverheid heeft volgens de medewerkers te maken met het feit dat Informatie Rijksoverheid geen duidelijk beeld heeft van het Loket.

Medewerker van het JOB benoemt dat hij vertrouwen heeft in de Inspectie als organisatie, dus ook in het Loket.

Medewerker van Ouders & Onderwijs benoemt dat zij vertrouwen heeft in het Loket.

Medewerker van DUO zakelijk benoemt dat zij vertrouwen heeft in het Loket.

Medewerker van Informatie Rijkoverheid benoemt dat zij vertrouwen heeft in het Loket.

Deelconclusie medewerkers externe instanties vertrouwen Loket

Alle vier medewerkers van de externe instanties benoemen dat zij vertrouwen hebben in het Loket.

<u>Klachten doorverwijzen</u>

Medewerker één van het Loket benoemt dat hij nooit klachten heeft ontvangen van één van de vijf externe instanties als het gaat om doorverwijzen, maar wel eens van een klant. *'Ja, klachten wel in de zin van uh, 'ja u stuurt mij van het kastje naar de muur' ' (zie bijlage 14).*

Medewerker twee van het Loket geeft aan wel eens foute meldingen te krijgen van Informatie Rijksoverheid. Zij kiest er dan voor om de melding toch te beantwoorden en geeft geen terugkoppeling aan Informatie Rijksoverheid over de foute melding, omdat dit werd gedaan door het contactpersoon van het Loket. Medewerker twee beschrijft dat zij verder geen klachten met betrekking tot het doorverwijzen heeft gekregen.

Medewerker drie van het Loket geeft aan wel eens verkeerde meldingen te krijgen van Informatie Rijksoverheid.

Medewerker vier van het Loket benoemt dat zij niet echt klachten ontvangt van de externe instanties, behalve van het Examenloket via de sector. Die klachten waren dan dat de vraag niet voor het Examenloket was.

Medewerker vijf van het Loket benoemt dat zij alleen klachten heeft ontvangen van het Examenloket, omdat de melding dat niet bij het Examenloket op de juiste plek was.

Medewerker zes van het Loket benoemt dat zij wel eens klachten heeft ontvangen van klanten dat zij het gevoel hadden van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

Medewerker zeven van het Loket benoemt dat hij geen klachten heeft ontvangen, alleen soms dat klanten zeggen dat zij van Informatie Rijksoverheid zijn doorgestuurd naar het Loket.

Deelconclusie medewerkers Loket klachten doorverwijzen

Uit de resultaten is gebleken dat de klachten die medewerkers binnen krijgen onderling verschillen. Drie medewerkers benoemen dat zij wel eens klachten hebben gehad van klanten dat zij van het kastje naar de muur werden gestuurd. Twee medewerkers geven aan dat zij wel eens foute meldingen hebben ontvangen van Informatie Rijksoverheid en twee andere medewerkers geven aan dat zij wel eens klachten hebben ontvangen van het Examenloket. De klachten van het Examenloket gingen dan over het feit dat de vraag niet bij het Examenloket thuishoorde.

Medewerker van het JOB benoemt dat hij wel eens klachten heeft ontvangen van klanten dat zij vinden dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. '*Dus ik merk dat veel mensen niet goed het idee hebben waar ze terecht kunnen met hun vragen en dat ze dan bovenaan beginnen bij de overheid. Dan komen ze bij de Inspectie terecht en worden telkens weer doorverwezen en dat ze dan uiteindelijk bij ons terecht komen' (zie bijlage 22).*

Medewerker van Ouders & Onderwijs beschrijft dat zij geen klachten heeft gehad van klanten met betrekking tot de doorverwijzing naar het Loket, maar andersom benoemt

zij wel dat klanten soms worden doorgestuurd met het idee dat Ouders & Onderwijs hun klacht kan afhandelen. Dit komt volgens haar doordat er niet aan klanten wordt uitgelegd wat Ouders & Onderwijs doet. Dit ligt volgens haar weer aan ofwel tijdgebrek bij de medewerkers van het Loket, of dat de medewerkers van het Loket geen goed beeld hebben wat Ouders & Onderwijs precies doet.

Medewerker van DUO zakelijk benoemt dat zij wel eens klachten heeft gehad van klanten dat zij vinden dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. '*En dan hoor ik wel eens als ik dan doorverwijs naar de Inspectie van 'ja, maar daar ben ik net al geweest en zij verwijzen mij weer naar u' ' (zie bijlage 21).*

Medewerker van Informatie Rijksoverheid benoemt dat zij nog nooit klachten heeft ontvangen als het gaat om het doorverwijzen tussen het Loket en Informatie Rijksoverheid.

Deelconclusie medewerkers externe instanties klachten doorverwijzen

Twee medewerkers benoemen dat zij wel eens klachten hebben ontvangen dat klanten vinden dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. De medewerker van Ouders & Onderwijs benoemt dat zij wel eens doorverwijzingen van het Loket heeft gehad met het idee dat Ouders & Onderwijs de klacht kon afhandelen. Dit ligt volgens haar ofwel aan tijdgebrek bij de medewerkers van het Loket of het feit dat de medewerkers van het Loket geen goed beeld hebben van Ouders & Onderwijs. De medewerker van Informatie Rijksoverheid benoemt als enige nog nooit klachten te hebben gehad met betrekking tot het doorverwijzen tussen het Loket en Informatie Rijksoverheid.

<u>Verbetering doorverwijzen</u>

Volgens medewerker één van het Loket kan het doorverwijzen worden verbeterd door gemaakte afspraken schriftelijk vast te leggen en zoveel mogelijk dezelfde afspraken te maken met externe instanties. Ook benoemt medewerker één om zoveel mogelijk te standaardiseren, zodat het zo min mogelijk tijd kost. '*Dat we altijd zo op een bepaalde wijze iets doen. Dat maakt het makkelijk, want we hebben al genoeg verschillende sectoren om uh, te beantwoorden en te onthouden. Dus als je op dit soort technische dingen weinig hoeft te onthouden, is dat heel fijn' (zie bijlage 14).*

Medewerker twee van het Loket benoemt als verbetering van het doorverwijzen om eerder door te verwijzen. Hiermee bedoelt medewerker twee om minder vragen zelf te beantwoorden, maar meer door te verwijzen naar de externe instanties. Ook benoemt medewerker twee dat het regelmatig contact houden met de externe instanties zal leiden tot verbetering van het doorverwijzen. Hierbij hoort, volgens medewerker twee, ook dat

er bezoeken worden gepland bij de externe instanties en ook bij het Loket, waardoor ook weer van elkaar kan worden geleerd.

Volgens medewerker drie van het Loket kan het doorverwijzen worden verbeterd door met de externe instanties aan tafel te gaan zitten en de afhandeling van casussen te bespreken. Zij benoemt hier ook bij dat de werkdruk hoog ligt en het doorverwijzen van meldingen naar externe instanties zorgt voor werkontlasting.

Volgens medewerker vier van het Loket kan het doorverwijzen worden verbeterd door een kennismaking bij het Loket en bij de externe instanties om duidelijkheid te scheppen wie wat doet. Hierbij benoemt medewerker vier dat er dan wel rekening moet worden gehouden met de bezetting van de telefoon.

Volgens medewerker vijf van het Loket kan het doorverwijzen worden verbeterd door een goede sociale kaart te hebben, wellicht op regio of onderwerp. Ook benoemt zij om een duidelijk beeld te krijgen wat er van elkaar wordt verwacht. Ten slotte benoemt zij om tijdens jaarlijkse bijeenkomsten te bespreken wat er goed en wat er slecht gaat en waar vervolgens weer, door middel van een instructie, van geleerd kan worden.

Volgens medewerker zes van het Loket kan het doorverwijzen worden verbeterd door intern te bespreken hoe de standaard teksten die worden gebruikt in antwoorden persoonlijker kunnen worden gemaakt. Ook benoemt zij dat extern met instanties, in overleg met de medewerkers, kan worden afgesproken op welke manier het doorverwijzen het beste kan worden vastgelegd in de werkwijzers.

Volgens medewerker zeven van het Loket kan het doorverwijzen worden verbeterd door duidelijk te hebben welke instantie waarover gaat. Volgens hem zou dit duidelijker worden voor zowel het Loket als de externe instanties door middel van een naslagwerk.

Deelconclusie medewerkers Loket verbetering doorverwijzen
Uit de resultaten is gebleken dat vier medewerkers van mening zijn dat de samenwerking met de vijf externe instanties kan worden verbeterd door middel van overleggen in de vorm van een kennismakingsgesprek en (half)jaarlijkse bijeenkomsten. Ook wordt door drie medewerkers benoemd dat de afspraken vast moeten worden gelegd in de vorm van een werkwijzer of naslagwerk. Medewerker één benoemt als enige om de afspraken met externe instanties zoveel mogelijk te standaardiseren. Medewerker zes benoemt als enige om intern te bespreken op welke manier de standaard antwoorden persoonlijker kunnen worden gemaakt.

Volgens de medewerker van het JOB kan het doorverwijzen tussen het Loket en het JOB worden verbeterd door duidelijk te krijgen welke klachten of vragen bij het Loket thuishoren. Hij benoemt hierbij dat er afspraken worden gemaakt over het doorverwijzen en dat deze afspraken binnen het JOB ook telkens aan nieuwe medewerkers worden overgedragen en ook worden vernieuwd met het Loket.

Volgens de medewerker van Ouders & Onderwijs kan het doorverwijzen tussen het Loket en Ouders & Onderwijs worden verbeterd door duidelijk te hebben of er telefonisch mag worden doorverwezen naar het Loket, aangezien zij de klant altijd via de site naar het contactformulier doorverwijst. Daarnaast benoemt zij als verbetering van het doorverwijzen ook dat beide instanties van elkaar kunnen leren door bij elkaar op bezoek te gaan en eerder of meer naar elkaar door te verwijzen.

Volgens de medewerker van DUO zakelijk kan het doorverwijzen tussen het Loket en DUO zakelijk worden verbeterd door schriftelijke afspraken te maken met wie welke vragen beantwoordt. Ook benoemd zij dat niet alleen de communicatie tussen het Loket en DUO zakelijk kan worden verbeterd, maar wellicht ook de interne communicatie. Als voorbeeld benoemt zij dat als er een afspraak is gemaakt over een vraag die bij het Loket thuishoort, dat deze afspraak dan ook intern met alle medewerkers van het Loket wordt gecommuniceerd.

De medewerker van Informatie Rijksoverheid kan geen aanbevelingen verzinnen als het gaat om het doorverwijzen tussen het Loket en Informatie Rijkoverheid. Zij benoemt hierbij dat het voor haar vrij helder is waar het Loket voor staat en wie daar terecht kunnen. Ook geeft zij aan weinig telefoontjes te krijgen die voor het Loket bedoeld zijn.

Deelconclusie medewerkers externe instanties verbetering doorverwijzen
De medewerkers van DUO zakelijk en JOB benoemen als verbetering van de doorverwijzing met het Loket dat er afspraken worden gemaakt welke vragen bij welke instantie thuishoren. De medewerker van Ouders & Onderwijs hoopt duidelijk te krijgen of er telefonisch mag worden doorverwezen naar het Loket. De medewerker van DUO zakelijk benoemt ook dat de interne communicatie wellicht kan worden verbeterd. De medewerker van Informatie Rijksoverheid wist als enige geen aanbevelingen te verzinnen voor het verbeteren van het doorverwijzen.

HOOFDSTUK 6: Conclusies en aanbevelingen

6.1 Conclusies

Er is gebleken dat er binnen afdeling Loket een aantal dingen met betrekking tot het doorverwijzen naar externe instanties onduidelijk of niet aanwezig zijn, wat de aanleiding gaf tot dit onderzoek.

- Ten eerste, als het gaat om een melding die het Loket, op basis van haar wettelijke bevoegdheid, zelf niet mag behandelen, is het onduidelijk welke externe instantie wel bevoegd is om de vraag te behandelen.
- Ten tweede is de lijst van alle externe instanties waar het Loket naar doorverwijst verouderd en incompleet.
- Ten derde zijn er onvoldoende tot geen afspraken met externe instanties over de doorverwijzing van en naar het Loket.

Met behulp van de verkregen resultaten zoals beschreven in de vorige hoofdstukken, zal ik in dit hoofdstuk antwoord geven op de centrale vraag van het onderzoek, namelijk: *'Welke informatie en afspraken zijn nodig om de medewerkers van het Loket van de IvhO in staat te stellen om een afweging te maken om al of niet door te verwijzen naar een externe instantie?'.*

De conclusies worden per hoofdstuk beschreven. Eerst zullen alle deelconclusies die in ieder hoofdstuk zijn beschreven worden verzameld en per hoofdstuk worden uitgewerkt. Naar aanleiding van de beschreven deelconclusies, zal dan per hoofdstuk een algemene conclusie worden gevormd. Ten slotte zal er een antwoord worden gegeven op de centrale vraag.

<u>Conclusie hoofdstuk 2: Wettelijke taak en registratie meldingen van het Loket</u>

Deelconclusie wettelijke taak

Na analyse van de wettelijke taak van het Loket, zoals omschreven in het handboek van het Loket, wordt verondersteld dat de omschrijving van de taak van het Loket veel ruimte overlaat voor interpretatie door de medewerkers van het Loket. De reden hiervan is dat bij de vragen die niet door het Loket mogen worden beantwoord 'in principe' staat en dat dit onduidelijkheid geeft in welke situatie deze vragen wel door het Loket mogen worden beantwoordt. De scheidingslijn tussen de vragen die wel of niet door het Loket mogen worden beantwoord is dus onduidelijk.

Deelconclusie registratie meldingen

Vanwege het feit dat er in het handboek is vermeld dat de informatie verouderd is door de nieuwe versie van Topdesk, is het nu onduidelijk wat de precies werkwijze is met de registratie van meldingen. Ook is niet duidelijk wanneer de informatie zal worden aangepast en door wie.

Ook is niet beschreven wat de werkwijze is met betrekking tot het beantwoorden van vragen als de voorlichter(s) niet aanwezig is/zijn of hoe vaak de kennisitems in de Kennisbank door de voorlichters worden aangevuld.

Daarnaast is onduidelijk wat er binnen het Loket wordt gedaan om de kwaliteit van de antwoorden per e-mail te waarborgen, aangezien de medewerkers antwoorden zelf dienen te controleren. Ook is het onduidelijk wanneer een terugkoppeling wordt verwacht en hoe deze terugkoppelingen worden gecontroleerd.

Als het gaat om een telefonische melding dan wordt er ruimte overgelaten aan de medewerker als het gaat om de werkwijze met betrekking tot het registreren van de melding. Door die ruimte kunnen medewerkers verschillende werkwijzen hanteren, waardoor er verschil in kwaliteit van de geregistreerde meldingen is. Er is bijvoorbeeld niets beschreven over het registreren tijdens het telefoongesprek of erna en of het verhaal van de klant door de medewerker wordt gecontroleerd. Ten slotte is niet beschreven of er onderscheid is in de manier waarop wordt doorverwezen naar verschillende externe instanties en of de klant bij het doorverwijzen verteld wordt waarom hij/zij niet bij het Loket moet zijn en wordt doorverwezen. Hierbij wordt ook niet benoemd of er een terugkoppeling wordt gevraagd.

Algemene conclusie hoofdstuk 2

Het handboek van het Loket is op een aantal punten onduidelijk of verouderd. De wettelijke taak in het handboek van het Loket beschrijft niet duidelijk welke vragen het Loket wel en niet mag beantwoorden. Dit laat ruimte over voor interpretatie door de medewerkers van het Loket. Ook is de informatie met betrekking tot de werkwijze van het registreren van meldingen in het systeem Topdesk verouderd en onvolledig. Hierdoor wordt er ook weer ruimte overgelaten aan de medewerker van het Loket als het gaat om het registeren van meldingen. Deze verschillen in werkwijze kunnen weer leiden tot verschil in kwaliteit van de geregistreerde meldingen.

Conclusie hoofdstuk 3: Sociale kaart externe instanties

Deelconclusie vijf grootste externe instanties

Uit de resultaten van het vooronderzoek onder de medewerkers van het Loket is gebleken dat Ouders & Onderwijs, JOB, DUO zakelijk, Examenloket en Informatie Rijksoverheid behoren tot de vijf grootste externe instanties waar de medewerkers van het Loket naar doorverwijzen.

Deelconclusie aantal externe instanties

Uit de resultaten van het vooronderzoek onder medewerkers van het Loket betreffende het aantal externe instanties is gebleken dat de oude sociale kaart zeer verouderd en onvolledig is, aangezien de oude sociale kaart 21 instanties telt en het vooronderzoek onder de medewerkers tot een aantal van 48 instanties heeft geleid. Hieruit wordt duidelijk dat de kennis van medewerkers van het Loket, met betrekking tot de externe instanties, flink kan worden verbeterd. Het feit dat de ene medewerker in het vooronderzoek meer instanties wist te benoemen dan de andere medewerker, kan effect hebben op de manier van doorverwijzen door de medewerkers. Hierdoor zou het zo kunnen zijn dat het doorverwijzen door een aantal medewerkers niet volledig wordt gedaan.

Algemene conclusie hoofdstuk 3

Uit vooronderzoek onder de medewerkers van het Loket is gebleken dat Ouders & Onderwijs, JOB, DUO zakelijk, Examenloket en Informatie Rijksoverheid behoren tot de vijf grootste externe instanties waar de medewerkers van het Loket naar doorverwijzen. De kennis onder medewerkers van het Loket, met betrekking tot het benoemen van het aantal externe instanties, verschilt per medewerker. Dit betekent dat het doorverwijzen door sommige medewerkers van het Loket niet volledig wordt gedaan.

Conclusie hoofdstuk 4: Contact vijf grootste externe instanties volgens de teamleider/voorlichters van het Loket en de verantwoordelijken van de vijf grootste externe instanties

Deelconclusie afspraken Examenloket

Er is gebleken dat de afspraken met het Examenloket zijn vastgelegd in een SLA (Service Level Agreement). Uit de analyse van de afspraken in de SLA is gebleken dat de afspraken met het Examenloket helder zijn beschreven, maar dat de SLA is verlopen en dat de afspraken dus wellicht verouderd zijn of dat de gegevens niet meer kloppen.

Deelconclusie contact

Uit de resultaten is gebleken dat het binnen het Loket niet altijd duidelijk wie het contact onderhoudt met deze vijf externe instanties. De enige externe instanties waarbij het duidelijk is wie de verantwoordelijkheid heeft over het contact is het Examenloket. De teamleiders en verantwoordelijken van de externe instanties maken duidelijk dat het contact met het Loket matig of helemaal niet aanwezig is.

Deelconclusie contactpersoon

Uit de resultaten wordt duidelijk dat voorlichter twee de contactpersoon is van het Examenloket en dat er bij de andere vier externe instanties geen contactpersoon is. In de toekomst wilt voorlichter één de contactpersoon van het JOB zijn, maar ook samen met voorlichter twee de contactpersoon van Ouders & Onderwijs zijn. De teamleider van het Loket zou in de toekomst de rol van contactpersoon van de belangrijkste externe instanties willen verdelen onder de medewerkers.

Deelconclusie tevredenheid contact

Uit de resultaten wordt duidelijk dat er verschillende meningen zijn over de tevredenheid over het contact. Toch is er uit de resultaten één lijn te vormen. De meeste teamleiders en verantwoordelijken van de externe instanties geven aan dat zij op zich tevreden zijn over het contact, maar dat zij zich afvragen of het beter en duidelijker kan. De teamleider van het Loket en voorlichter één geloven ook dat er meer zit in het contact.

Deelconclusie belang goed contact

Uit de resultaten blijkt dat vrijwel iedereen als belang van goed contact vindt dat er dan duidelijkheid ontstaat wie welke vragen dient te beantwoorden, zodat problemen sneller en op een goede manier worden opgelost. De teamleider van het Loket benoemt ook een aantal andere belangen, zoals de signaalfunctie en persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers.

Deelconclusie samenwerking verbeteren

Uit de resultaten blijkt dat de samenwerking, volgens vrijwel iedereen, kan worden verbeterd door met elkaar om de tafel te gaan en duidelijkheid te krijgen over wie wat doet. Een aantal hebben ook benoemd dat de samenwerking kan worden verbeterd door het uitwisselen van een sociale kaart. De teamleider van DUO zakelijk heeft als enige gezegd geen behoefte te hebben aan halfjaarlijkse of jaarlijkse bijeenkomsten.

Deelconclusie ideale samenwerking

Uit de resultaten is gebleken dat de ideale samenwerking, als het gaat om het doorverwijzen, over het algemeen betrekking heeft op duidelijkheid bij welke instantie

welke vragen thuishoren en dat er regelmatig contact is in de vorm van overleggen of bijeenkomsten. De teamleiders en verantwoordelijken van de externe instanties benoemen ieder nog een andere behoefte met betrekking tot de ideale samenwerking met het Loket. De teamleider van het Loket benoemt als enige de persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers en de signaalfunctie.

Algemene conclusie hoofdstuk 4

De afspraken met het Examenloket die zijn beschreven in het SLA zijn verouderd en hierdoor inmiddels wellicht onvolledig of onjuist. Uit de resultaten is gebleken dat het contact met de andere externe instanties op dit moment minimaal is, maar dat er binnen het Loket wel een beeld is hoe de contacten in de toekomst zullen worden onderhouden.

Ook wordt uit de resultaten duidelijk dat de meeste externe instanties en het Loket vinden dat het contact duidelijker en beter kan. Daarnaast wordt vaak benoemd dat het onduidelijk is welke vragen bij welke instantie thuishoren. De wens voor duidelijkheid over welke vragen bij welke instantie thuishoren komt terug bij veel deelconclusies, namelijk het belang van een goed afgehandelde melding, het verbeteren van de samenwerking en de ideale samenwerking. Dit hangt samen met het feit dat er behoefte is aan bijeenkomsten, overleggen en het uitwisselen van een sociale kaart. Verder hebben de externe instanties elk nog andere behoeften met betrekking tot de samenwerking met het Loket.

Conclusie hoofdstuk 5: Doorverwijzen van en naar vijf grootste externe instanties volgens de medewerkers van het Loket en de medewerkers van de vijf grootste externe instanties

Deelconclusies algemeen doorverwijzen

Deelconclusie medewerkers doorverwijzen externe instanties duidelijk?

Uit de resultaten is gebleken dat het doorverwijzen naar externe instanties onder de medewerkers van het Loket wel duidelijk is, maar dat het voor twee medewerkers soms een beetje zoeken is op welke manier en naar welke instantie je het beste kunt doorverwijzen. Medewerker één benoemt als enige dat er niet met alle externe instanties afspraken zijn en dat hij daarom soms niet goed weet hoe hij moet doorverwijzen.

Deelconclusie medewerkers kennis externe instanties

Uit de resultaten is gebleken dat, behalve de medewerker van Informatie Rijksoverheid, niemand van de medewerkers een goed beeld heeft van alle externe instanties waar naar kan worden doorverwezen te weten. Dit heeft volgens de medewerkers voornamelijk te

maken met dat er heel veel instanties bestaan en telkens weer nieuwe instanties worden ontdekt. Ook benoemen drie van de zeven medewerkers van het Loket dat zij vaak dezelfde instanties gebruiken om naar door te verwijzen. Medewerker vijf van het Loket gaf als enige een oplossing aan, namelijk een goede sociale kaart.

Deelconclusie medewerkers ervaringen registratiesysteem
Uit de resultaten is gebleken dat geen van de medewerkers problemen ervaren met hun registratiesysteem als het gaat om doorverwijzen. Wel wordt door vijf medewerkers benoemt dat zij problemen hebben met het systeem zelf, bijvoorbeeld door storingen of technische problemen. De medewerkers van JOB en DUO zakelijk beschrijven problemen te hebben met de werkdruk die de registratie van de meldingen beïnvloedt. Medewerker vijf geeft aan dat zij het systeem niet begrijpt, omdat het onlogisch is ingedeeld en medewerker één beschrijft dat het systeem niet altijd even goed werkt. Medewerker zeven beschrijft als oplossing dat er een lijst met instanties kan worden verwerkt in Topdesk en de Kennisbank, omdat hij nu veel moet zoeken naar instanties. Medewerker één beschrijft dat de standaard antwoorden in Topdesk dienen te worden aangepast, aangezien deze gedateerd zijn.

Deelconclusie medewerkers tevredenheid algemene vraagsteller
Uit de resultaten is gebleken dat de gedachten over de tevredenheid van de algemene vraagsteller nogal verschilt, vooral binnen het Loket. Drie medewerkers van het Loket zijn van mening dat de algemene vraagsteller niet tevreden is en drie medewerkers van het Loket zijn van mening dat de algemene vraagsteller wel tevreden is. Medewerker vier van het Loket denkt dat scholen en besturen wel tevreden zijn, maar ouders minder. Wel benoemen vier medewerkers dat vraagstellers vaak met de verkeerde verwachting bij het Loket komen.

De medewerkers van de externe instanties benoemen alle vier dat zij denken dat de algemene vraagsteller wel tevreden is. Drie medewerkers meten dit aan de terugkoppelingen die worden gedaan door de klanten. De medewerkers van DUO zakelijk en Informatie Rijksoverheid meten de algemene tevredenheid door middel van klanttevredenheidsonderzoeken.

Deelconclusie medewerkers belang goed afgehandelde melding
Uit de resultaten blijkt dat er verschillende belangen te benoemen zijn voor een goed afgehandelde melding. Volgens vier medewerkers van het Loket zal een goed afgehandelde melding leiden tot het niet meer terugkomen van de klanten. Drie medewerkers zijn van mening dat het beeld van de organisatie naar de buitenwereld als

belang te benoemen is. De medewerkers van Informatie Rijksoverheid, JOB en Ouders & Onderwijs benoemen alle drie als belang dat de klant zo goed mogelijk geholpen is. Ook wordt door twee andere medewerkers van het Loket als belang benoemd de sectoren te ontlasten door de vragen te filteren. Medewerker vijf van het Loket benoemt als enige als belang om van elkaar te leren door informatie te delen. Medewerker vier van het Loket benoemt als enige dat een goed afgehandelde melding weer invloed heeft op de werkdruk op de afdeling.

Deelconclusie medewerkers uitstekend afgehandelde melding
Uit de resultaten is gebleken dat er verschillen zijn in de meningen wanneer een melding uitstekend is afgehandeld. Vijf medewerkers benoemen dat een melding uitstekend is afgehandeld als zij een terugkoppeling ontvangen van de klant. Vier medewerkers van mening zijn dat een melding uitstekend is afgehandeld als in één keer het goede antwoord is gegeven. Medewerker drie van het Loket benoemde als enige dat voor haar een melding uitstekend is afgehandeld als deze zo duidelijk mogelijk is geregistreerd. Ook benoemde medewerker zes van het Loket als enige dat een melding uitstekend is afgehandeld als het antwoord qua niveau is aangepast aan de klant.

Deelconclusie medewerkers terugkoppelingen
Uit de resultaten is gebleken dat geen van de medewerkers van het Loket bij het uitzetten van een melding naar een externe instantie om een terugkoppeling vraagt, behalve medewerker één van het Loket bij specifieke gevallen. Drie medewerkers van het Loket beschrijven dat het de werkwijze is om geen terugkoppelingen te vragen. Twee medewerkers van het Loket beschrijven dat dit niet tot de taak behoort van de medewerkers. Ook beschrijven twee medewerkers van het Loket dat zij vaak wel benieuwd zijn naar de afhandeling, maar dat dit tijd kost.

Van de medewerkers van de externe instanties vragen drie medewerkers wel om een terugkoppeling van de klant. De medewerker van Ouders & Onderwijs vraagt niet om een terugkoppeling als zij een melding heeft doorverwezen naar een externe instantie.

<u>Deelconclusies doorverwijzen externe instanties</u>
Deelconclusie medewerkers Loket beeld externe instanties

Uit de resultaten blijkt dat het beeld wat de medewerkers hebben van de vijf externe instanties verschilt. Vier medewerkers benoemen dat zij een goed beeld hebben van alle vijf de externe instanties. Twee medewerkers benoemen dat het beeld van Ouders & Onderwijs hun niet helemaal duidelijk is. Medewerker vijf benoemt als enige dat het

beeld van Informatie Rijksoverheid haar niet duidelijk is en medewerker zeven benoemt als enige dat hij vroeger moeite had met het beeld van DUO.

Deelconclusie medewerkers externe instanties beeld Loket

De vier medewerkers van de externe instanties benoemen dat zij geen goed beeld hebben van het Loket of dat zij niet zeker zijn van het beeld van het Loket. De medewerkers van JOB en Informatie Rijksoverheid benoemen beide dat zij niet of nauwelijks naar het Loket doorverwijzen. De medewerker van DUO zakelijk benoemt dat zij gaandeweg beter weet met welke vraag zij naar het Loket kan.

Deelconclusie medewerkers Loket vertrouwen externe instanties

Uit de resultaten is gebleken dat het vertrouwen in de vijf externe instanties over het algemeen goed is. Vier medewerkers hebben vertrouwen in alle vijf externe instanties, maar de andere drie medewerkers hebben vertrouwen in vier externe instanties, behalve Informatie Rijksoverheid. Dit gebrek aan vertrouwen in Informatie Rijksoverheid heeft volgens de medewerkers te maken met het feit dat Informatie Rijksoverheid geen duidelijk beeld heeft van het Loket.

Deelconclusie medewerkers externe instanties vertrouwen Loket

Alle vier medewerkers van de externe instanties benoemen dat zij vertrouwen hebben in het Loket.

Deelconclusie medewerkers Loket klachten doorverwijzen

Uit de resultaten is gebleken dat de klachten die medewerkers binnen krijgen onderling verschillen. Drie medewerkers benoemen dat zij wel eens klachten hebben gehad van klanten dat zij van het kastje naar de muur werden gestuurd. Twee medewerkers geven aan dat zij wel eens foute meldingen hebben ontvangen van Informatie Rijksoverheid en twee andere medewerkers geven aan dat zij wel eens klachten hebben ontvangen van het Examenloket. De klachten van het Examenloket gingen dan over het feit dat de vraag niet bij het Examenloket thuishoorde.

Deelconclusie medewerkers externe instanties klachten doorverwijzen

Twee medewerkers benoemen dat zij wel eens klachten hebben ontvangen dat klanten vinden dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. De medewerker van Ouders & Onderwijs benoemt dat zij wel eens doorverwijzingen van het Loket heeft gehad met het idee dat Ouders & Onderwijs de klacht kon afhandelen. Dit ligt volgens haar ofwel aan tijdgebrek bij de medewerkers van het Loket of het feit dat de medewerkers van het Loket geen goed beeld hebben van Ouders & Onderwijs. De medewerker van Informatie

Rijksoverheid benoemt als enige nog nooit klachten te hebben gehad met betrekking tot het doorverwijzen tussen het Loket en Informatie Rijksoverheid.

Deelconclusie medewerkers Loket verbetering doorverwijzen
Uit de resultaten is gebleken dat vier medewerkers van mening zijn dat de samenwerking met de vijf externe instanties kan worden verbeterd door middel van overleggen in de vorm van een kennismakingsgesprek en (half)jaarlijkse bijeenkomsten. Ook wordt door drie medewerkers benoemd dat de afspraken vast moeten worden gelegd in de vorm van een werkwijzer of naslagwerk. Medewerker één benoemt als enige om de afspraken met externe instanties zoveel mogelijk te standaardiseren. Medewerker zes benoemt als enige om intern te bespreken op welke manier de standaard antwoorden persoonlijker kunnen worden gemaakt.

Deelconclusie medewerkers externe instanties verbetering doorverwijzen
De medewerkers van DUO zakelijk en JOB benoemen als verbetering van de doorverwijzing met het Loket dat er afspraken worden gemaakt welke vragen bij welke instantie thuishoren. De medewerker van Ouders & Onderwijs hoopt duidelijk te krijgen of er telefonisch mag worden doorverwezen naar het Loket. De medewerker van DUO zakelijk benoemt ook dat de interne communicatie wellicht kan worden verbeterd. De medewerker van Informatie Rijksoverheid wist als enige geen aanbevelingen te verzinnen voor het verbeteren van het doorverwijzen.

Algemene conclusie hoofdstuk 5
Resultaten algemeen doorverwijzen
Uit de resultaten is gebleken dat de werkwijze, met betrekking tot het doorverwijzen, op zich duidelijk is voor de medewerkers van het Loket, maar dat vrijwel alle medewerkers geen goed beeld hebben van alle externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen. Belangrijk om hierbij te benoemen is dat drie van de zeven medewerkers van het Loket maar een aantal externe instanties hebben waar zij naar doorverwijzen.

Niemand van de medewerkers ervaart problemen met het registratiesysteem als het gaat om doorverwijzen, maar vijf medewerkers hebben problemen met het systeem zelf, vanwege technische problemen of storingen. Ook wordt de werkdruk benoemd als factor die invloed kan hebben op de registratie van meldingen. Als het gaat om de vraag of de algemene vraagsteller tevreden is, is er een contrast te zien tussen de meningen van de medewerkers van de externe instanties en de meningen van de medewerkers van het Loket. Alle vier de medewerkers van de externe instanties geloven dat hun algemene vraagsteller tevreden is, terwijl maar drie van de zeven medewerkers van het Loket

denken dat hun algemene vraagsteller tevreden is. Hierbij wordt vaak benoemd dat de vraagstellers bij het Loket vaak een verkeerde verwachting hebben van het Loket.

Als het gaat om het belang van een goed afgehandelde melding en wanneer een melding uitstekend is afgehandeld, dan wordt vaak benoemd dat de klant dan niet meer terugkomt of dat het goede antwoord in één keer wordt gegeven. Hierbij speelt ook dat er een terugkoppeling wordt gegeven door de klant. Er worden, door de medewerkers van het Loket, geen terugkoppelingen gevraagd als een melding is doorverwezen naar een externe instantie. Door drie medewerkers van de externe instanties wordt wel telefonisch om een terugkoppeling aan de klant gevraagd.

Resultaten doorverwijzen externe instanties

Op enkele medewerkers na, is het beeld van de vijf externe instanties wel duidelijk voor de medewerkers van het Loket. In tegenstelling tot de vier medewerkers van de externe instanties, die alle vier aangeven geen goed beeld te hebben van het Loket of niet zeker zijn van hun beeld over het Loket.

Er is wel degelijk sprake van wederzijds vertrouwen, aangezien zowel de medewerkers van het Loket, als de medewerkers van de externe instanties aangeven vertrouwen te hebben in elkaar. Informatie Rijksoverheid wordt door drie medewerkers van het Loket benoemd als externe instantie waar zij minder vertrouwen in hebben. Dit heeft volgens hun te maken met het idee dat Informatie Rijksoverheid geen goed beeld heeft van het Loket.

Door zowel de medewerkers van het Loket, als de medewerkers van de externe instanties, wordt benoemd dat zij wel eens klachten hebben ontvangen dat klanten vinden dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. Ook wordt hierbij door een aantal medewerkers van zowel het Loket als de externe instanties, benoemd dat zij wel eens foute meldingen hebben ontvangen die bij een andere instantie thuishoren.

Voor het verbeteren van de samenwerking worden, door de medewerkers van het Loket en de medewerkers van de externe instanties, een aantal aanbevelingen gegeven. Vier medewerkers van het Loket benoemen als verbetering van de samenwerking om overleggen in de vorm van kennismakingsgesprekken en (half)jaarlijkse bijeenkomsten met de externe instanties te organiseren. Ook wordt door drie medewerkers van het Loket benoemd om de afspraken vast te leggen in de vorm van een werkwijzer of iets dergelijks. Twee medewerkers van de externe instanties sluiten zich hierbij aan, omdat zij vinden dat er afspraken moeten worden gemaakt welke vraag bij wie thuishoort.

Antwoord centrale vraag

Na de verwerking van alle deelconclusies in de algemene conclusies, zal nu antwoord worden gegeven op de centrale vraag in dit onderzoek. Dit antwoord zal per hoofdstuk worden geformuleerd. De centrale vraag luidt als volgt:
'Welke informatie en afspraken zijn nodig om de medewerkers van het Loket van de IvhO in staat te stellen om een afweging te maken om al of niet door te verwijzen naar een externe instantie?'.

Uit de conclusie van hoofdstuk twee is af te leiden dat de informatie in het handboek duidelijker moet zijn. Dit betreft meer duidelijkheid omtrent welke vragen het Loket, op basis van de wettelijke taak, wel of niet mag beantwoorden en meer duidelijkheid omtrent de werkwijze van het registreren van meldingen in Topdesk.

Uit de conclusie van hoofdstuk drie is af te leiden dat de informatie, met betrekking tot het aantal externe instanties, te kort schiet.

Uit de conclusie van hoofdstuk vier is af te leiden dat de afspraken met externe instanties, met betrekking tot het doorverwijzen, minimaal zijn. Vooral als het gaat om de afspraken over welke vragen bij welke instantie thuishoren, is er veel onduidelijkheid. Ook wordt benoemd dat er behoefte is aan informatie uitwisseling tussen de externe instanties, in de vorm van schriftelijke informatie, zoals een sociale kaart en door middel van bijeenkomsten en overleggen.

Uit de conclusie van hoofdstuk vijf is af te leiden dat de informatie, met betrekking tot het doorverwijzen naar externe instanties, verbeterd kan worden. De informatie, met betrekking tot de doorverwijsmogelijkheden naar verschillende externe instanties, kan worden verbeterd. Ook kan de informatie, met betrekking tot het beeld wat klanten en de externe instanties hebben over het Loket, worden verbeterd. Dit geldt ook voor het beeld wat de medewerkers van het Loket hebben over externe instanties. Net als de conclusie in hoofdstuk vier, wordt in de conclusie van hoofdstuk vijf ook benoemd dat er behoefte is aan informatie uitwisseling tussen de externe instanties, in de vorm van schriftelijke informatie, zoals een werkwijzer en door middel van bijeenkomsten en overleggen.

6.2 Aanbevelingen

Zoals bij het antwoord op de centrale vraag is beschreven, missen er informatie en afspraken om het doorverwijzen naar externe instanties voor de medewerkers van het Loket beter te laten verlopen. Ter verbetering van het doorverwijzen naar externe instanties, zal ik hieronder een aantal concrete en specifieke aanbevelingen formuleren voor afdeling Loket.

Aanbeveling één

Uit de conclusie van hoofdstuk twee is af te leiden dat de informatie in het handboek duidelijker moet zijn. Dit betreft meer duidelijkheid omtrent welke vragen het Loket, op basis van de wettelijke taak, wel of niet mag beantwoorden en meer duidelijkheid omtrent de werkwijze van het registreren van meldingen in Topdesk.

Er dient door de teamleider van het Loket een medewerker te worden aangesteld, bij voorkeur een medewerker met veel werkervaring bij het Loket en kennis van de wet, die de informatie in het handboek vernieuwt en verduidelijkt. Hierbij dient er door de aangewezen medewerker contact te worden opgenomen met een persoon binnen de Inspectie die gaat over de wettelijke taak van de Inspectie. Er dient tijdens dit contact te worden afgestemd welke vragen, volgens de wettelijk taak, het Loket wel en niet mag beantwoorden. De bevindingen dienen vervolgens in het handboek te worden aangepast en door de aangewezen medewerker aan alle medewerkers van het Loket kenbaar te worden gemaakt.

Aanbeveling twee

Uit de conclusie van hoofdstuk drie is af te leiden dat de informatie, met betrekking tot het aantal externe instanties, te kort schiet. Om ervoor te zorgen dat de informatie, met betrekking tot het aantal externe instanties, volledig is, heb ik in hoofdstuk drie een vernieuwde sociale kaart gecreëerd. In deze vernieuwde sociale kaart zijn er totaal 48 externe instanties benoemd en de vernieuwde sociale kaart zal dienen als hulpmiddel bij het bepalen van de medewerker van het Loket naar welke externe instantie de vraag moet worden doorverwezen.

Om een goed beeld te geven hoe de vernieuwde sociale kaart precies in elkaar zit, zal ik een presentatie geven voor alle medewerkers van het Loket, zodat zij de vernieuwde sociale kaart voortaan in hun dagelijkse werk kunnen gebruiken. Ook zal er door de teamleider van het Loket een medewerker moeten worden aangesteld die de vernieuwde sociale kaart actueel houdt door het toevoegen van nieuwe externe instanties of het wijzigen van contactgegevens van de externe instanties.

Aanbeveling drie

Uit de conclusie van hoofdstuk vier is af te leiden dat de afspraken, met betrekking tot het doorverwijzen, met externe instanties minimaal zijn. Uit vooronderzoek onder de medewerkers van het Loket is gebleken dat de vijf grootste externe instanties Ouders & Onderwijs, JOB, DUO zakelijk, Examenloket en Informatie Rijksoverheid zijn. Omdat er naar deze vijf externe instanties, volgens de medewerkers van het Loket, het meeste wordt doorverwezen, maar de afspraken hierover minimaal zijn (met uitzondering van het Examenloket), is het van belang om rond de tafel te gaan zitten met deze vier externe instanties om afspraken te maken over het doorverwijzen.

Mijn aanbeveling hierover is als volgt:
- Binnen twee weken na goedkeuring van dit afstudeeronderzoek dient er door de teamleider van het Loket of door één van de medewerkers van het Loket telefonisch contact te zijn opgenomen met de vier externe instanties, namelijk Ouders & Onderwijs, JOB, DUO zakelijk en Informatie Rijksoverheid. In dit telefonische contact wordt aan de externe instanties duidelijk gemaakt dat er wens is voor een kennismakingsgesprek tussen het Loket en de desbetreffende afdeling van de externe instantie.
- Tijdens het eerste kennismakingsgesprek zal er door zowel het Loket, als de externe instanties informatie worden uitgewisseld met betrekking tot de taak, werkwijze en de verwachtingen van het toekomstige contact. Alles wat is besproken dient te worden genotuleerd door één van de medewerkers en eventuele gemaakte afspraken, met betrekking tot het doorverwijzen, dienen te worden vastgelegd.
- Binnen een week na het kennismakingsgesprek dient er door de teamleider van het Loket een evaluatiegesprek te worden gehouden met alle medewerkers van het Loket. Tijdens deze evaluatie zal worden besproken of het kennismakingsgesprek naar de verwachting van de medewerkers was, wie zich verantwoordelijk voelt om als contactpersoon van die externe instanties te fungeren, wat er in de volgende bijeenkomst moet worden besproken en of de medewerkers nog eventuele feedback hebben op de gemaakte afspraken.
- Afhankelijk van de voorkeur van de teamleider van het Loket en van de teamleider/verantwoordelijke van de externe instantie, kan dan worden afgesproken om (half)jaarlijkse bijeenkomsten met de externe instantie te doen. De aangewezen medewerker van het Loket die als contactpersoon voor de betreffende externe instantie fungeert, zal dan contact opnemen met de contactpersoon van de externe instantie om de bijeenkomst in te plannen en af te stemmen wat er dient te worden besproken tijdens de bijeenkomst.
- Tussendoor dient de aangewezen contactpersoon via de e-mail of telefonisch contact te houden met de externe instantie, het liefst minimaal één keer per maand. Ook dient de

aangewezen contactpersoon alle gemaakte afspraken met de betreffende externe instantie schriftelijk vast te leggen en deze afspraken tijdig, binnen twee dagen na vastleggen, kenbaar te maken aan alle medewerkers van het Loket.

Aanbeveling vier

Uit de conclusie van hoofdstuk vijf is af te leiden dat de informatie, met betrekking tot het beeld wat klanten en de externe instanties hebben over het Loket, kan worden verbeterd. Dit beeld kan worden verbeterd door het maken van een filmpje over het Loket en dit filmpje te delen met de buitenwereld op de website van de Inspectie. In het filmpje zal worden laten zien hoe de werkvloer van het Loket eruit ziet, welke medewerkers er allemaal werken en een aantal medewerkers zullen ook vertellen wat hun dagelijkse werkzaamheden precies zijn.

Bij het maken van het filmpje dient rekening te worden gehouden met het beeld wat het Loket naar de buitenwereld wilt geven. Om deze reden dient er door de teamleider van het Loket een bespreking te worden ingepland met alle medewerkers van het Loket, om het idee van het filmpje zo goed mogelijk uit te werken. Ook moet worden geregeld dat iemand, wellicht van afdeling ICT, het filmpje monteert en op de website van de Inspectie plaatst. Het filmpje is een leuke manier om, niet alleen voor de medewerkers van het Loket zelf, maar ook voor de samenwerkingspartners en klanten voor eens en altijd duidelijk te maken hoe het Loket eruit ziet en waar het Loket voor staat.

6.3 Discussie

Als laatste onderdeel van mijn scriptie, zal ik een reflectie geven op de aanpak van mijn onderzoek. Eerst zullen de sterke punten van het onderzoek worden beschreven, vervolgens wat ik in het onderzoek anders aan zou pakken en tenslotte wat de reikwijdte is van het onderzoek.

Een sterk punt van mijn onderzoek is dat de verkregen resultaten, door middel van de hoeveelheid interviews, erg betrouwbaar zijn. Met maar liefst 18 interviews zijn de uitkomsten door de teamleiders, voorlichters, verantwoordelijken en medewerkers toegelicht en vergeleken. Dit maakt dat de verscheidenheid aan antwoorden groter is wanneer er minder interviews waren gedaan en hierdoor zijn er meer punten benoemd die kunnen leiden tot de verbetering van het doorverwijzen tussen het Loket en externe instanties.

Een ander sterk punt van mijn onderzoek is dat de vernieuwde sociale kaart gebaseerd is op de uitkomsten van het vooronderzoek onder de medewerkers van het Loket zelf. Om

deze reden zijn alle benoemde externe instanties relevant om meegenomen te worden in de vernieuwde sociale kaart, waar alle medewerkers van het Loket van zullen leren. De medewerkers van het Loket hebben dus voor onderlinge kennisdeling gezorgd.

Wat ik volgende keer anders zou aanpakken, is de planning. Het inplannen, uitvoeren en uitwerken van alle interviews heeft veel tijd gekost en hierdoor heb ik mijn scriptie later ingeleverd dan gepland. Volgende keer zou ik dus in de planning van mijn scriptie de interviews centraal stellen.

De resultaten van het onderzoek zijn voor een groot deel door en voor de medewerkers van het Loket. Toch is het interessant om te zien dat er met de interviews met de externe instanties vaak een antwoord werd gegeven wat ook van toepassing is op de werkwijze en de problemen bij het doorverwijzen binnen het Loket. Om deze reden is de reikwijdte van dit onderzoek niet alleen binnen de muren van het Loket, maar strekt zich ook uit over de klantcontact afdelingen van haar externe instanties. Om deze reden zouden de verkregen resultaten en aanbevelingen ook van belang kunnen zijn voor de externe instanties van het Loket.

LITERATUURLIJST

Handboek Loket 2016, p.7, p.17, p.27, p. 35, p.63
Handboek Loket 2016.

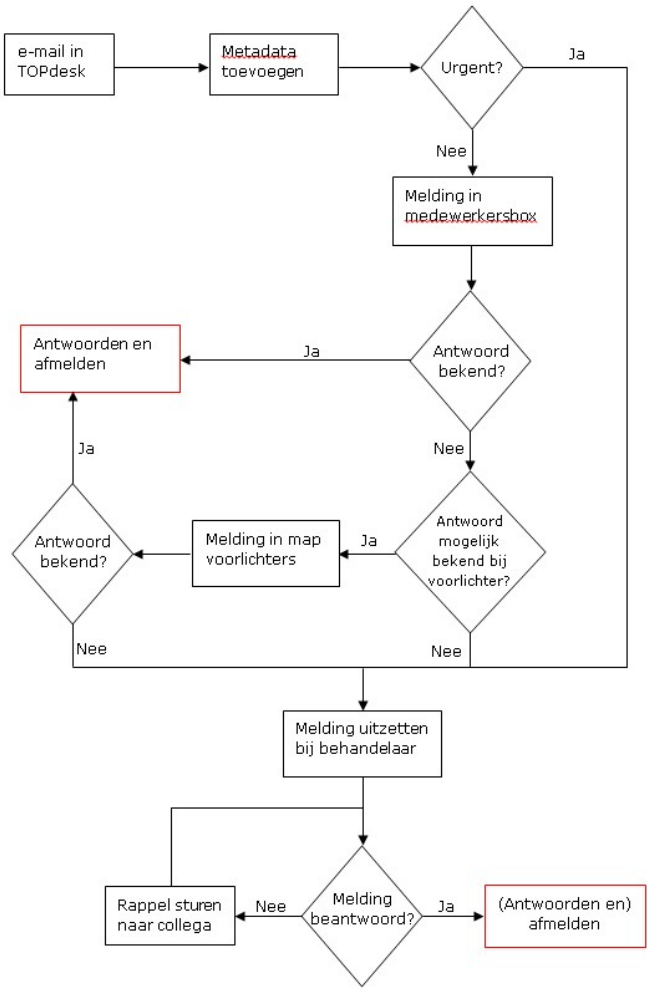
Loket prestaties jan – dec 2016 , p.1
Loket prestaties jan – dec 2016.

Vacature medewerker Loket 2015, p.1
Vacature medewerker Loket 2015.

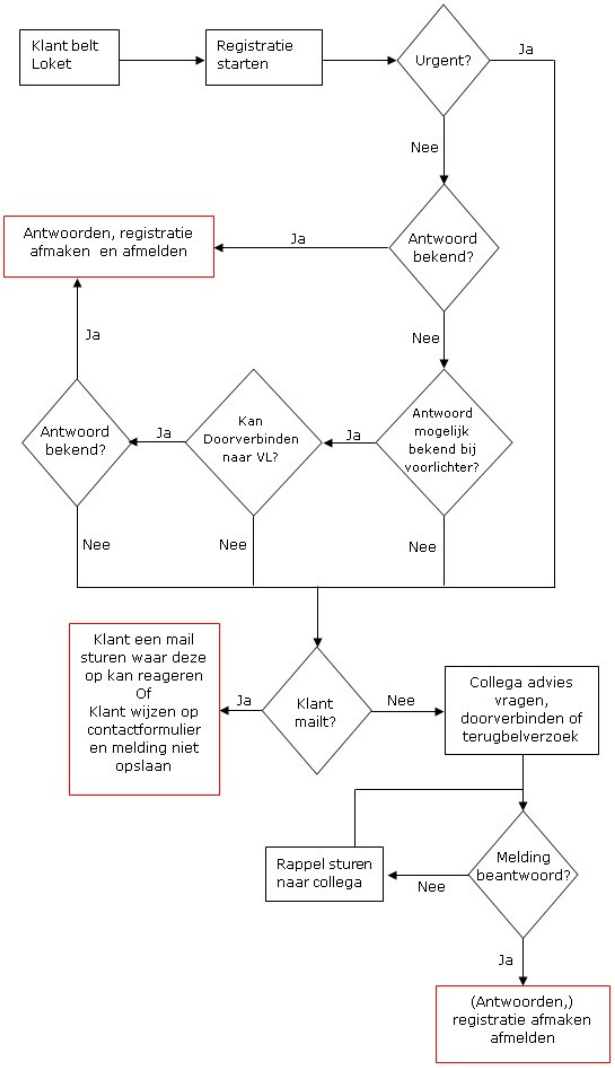
Van Toren 2014, p.4.
M. van Toren, *Service Level Agreement*. *Voorlichten Examens Voortgezet Onderwijs*, afdeling SNV Dienst Uitvoering Onderwijs, 2014.

Vogelzang 2015, p.2
M. Vogelzang, Jaarwerkplan 2016, *doelen en activiteiten Inspectie van het Onderwijs,* Utrecht september 2015.
https://www.onderwijsinspectie.nl/documenten/publicaties/2015/11/30/jaarwerkplan-2016

Bijlage 1: Stroomschema afhandeling melding per e-mail



Bijlage 2: Stroomschema afhandeling melding per telefoon



Bijlage 3: Subcategorieën in Topdesk

Subcategorie	Omschrijving
Beleid school	Meldingen die te maken hebben met het beleid van de school
Bevoegdheid	Meldingen over de bevoegdheid van personeel
Bijeenkomsten/uitnodigingen	
BSO / TSO	Buitenschoolse opvang / ?
Burgerschap	
Communicatie school	Meldingen over de communicatie van de school
Examinering en toetsing	Meldingen over examens en toetsen
Financiën instellingen	Meldingen die met de financiën van een OvT te maken hebben
IvhO doorverbinden	Wanneer je doorverbindt naar een collega
IvhO ISD inloggen	Meldingen over het inloggen in het Internet Schooldossier
IvhO ISD overig	Overige meldingen over het Internet Schooldossier
IvhO onderzoek/bezoek	Meldingen over onderzoeken of bezoeken van de inspectie
IvhO publicatie	Vragen over publicaties van de inspectie
IvhO rapport	Vragen over rapporten over OvT
IvhO website overig	Overige vragen over de website van de inspectie
IvhO website zoek scholen	Vragen over het zoeken naar scholen of rapporten op de website van de inspectie
IvhO werkwijze	Vragen over de werkwijze / over procedures van de inspectie
Kinderopvang	Meldingen over kinderopvang
Klachtenprocedure	Vragen over de klachtenprocedure
Kwaliteit personeel	Meldingen over de kwaliteit van het personeel van een OvT
Kwaliteitszorg systeem	
Leerplicht/verlof/VSV	Vragen over de leerplicht / verlof / vroegtijdig schoolverlaten
Leerstofaanbod/kerndoel	Vragen over de lesstof die scholen aanbieden / kerndoelen waar scholen zich aan moeten houden
MR/OR	Meldingen m.b.t. de medezeggenschapsraad / ondernemingsraad
Onderwijstijd	Vragen over de onderwijstijd en meldingen over veel lesuitval

Opbrengsten	Vragen over de opbrengsten
Ouderbijdrage	Vragen over de (vrijwillige) ouderbijdrage
Overig	Overige meldingen / vragen
Pedag./didact. Klimaat	Meldingen over de manier van lesgeven
Privacy	Meldingen over privacy en schendingen daarvan
Project aanvullend	
Project adviesformulier	
Project bestuurl. inrichting	
Project eindopbrengsten	
Project financiën	
Project terugkoppeling opbr.	
Project voorinzage	
Project toestemming	
Project wob cito	
Schorsing/verwijdering	Meldingen over schorsingen en verwijderingen
Spam	Spam
Stage/BPV	Vragen over stages
Taal en rekenen	Vragen over taal en rekentoets (VO en BVE)
Terugbelverzoek	Terugbelverzoek voor een collega
Toelating/overgang	Vragen over de toelating op een school of overgaan naar een volgende klas
Vavo	Vragen over het volwassenenonderwijs
Veiligheid	Vragen over de veiligheid op OvT's
VOG	Vragen over Verklaring Omtrent Gedrag
Vrijstellingen	Vragen over vrijstellingen / ontheffingen voor vakken
VVE	Vragen over Voorschoolse en Vroegschoolse Educatie
Zorg en begeleiding	Meldingen over de zorg en begeleiding die OvT's bieden
Zwakke/ zeer zwakke school	Meldingen over zwakke/zeer zwakke scholen

Bijlage 4: Soorten meldingen

Soort Melding	Omschrijving	Actie
Vraag	Je kiest voor soort melding "vraag" als de melding een vraag is en niet ook een klacht /melding over een object van toezicht, klacht/melding voor VI, klacht over inspectie, Foutmelding, Aanleveren documenten of WOB verzoek is.	Vraag beantwoorden of uitzetten bij een expert. (als de vraag geen directe klacht is, maar wel over een OvT gaat, vul dan wel het brinnummer in bij 'organisatie (Object/Locatie)', zie paragraaf 7.1.3)
Klacht/melding over OVT	Klacht/melding over OVT gebruik je als de melding een klacht/melding over een Object van Toezicht (OVT) is en de melding relevant is voor het toezicht	Doorsturen naar het betreffende signalenteam en melding afhandelen eventueel in overleg met team.
Klacht/melding voor VI	Klacht/melding VI is als de melding gaat over een ernstige vorm van fysiek geweld, pesten, seksueel misbruik of vermoeden ervan, discriminatie, racisme en dergelijke	Doorsturen melding naar vertrouwensinspecteur. Bij dit soort meldingen niet het veld "organisatie" van het deel "aanmelder" invullen en niet het deel "locatie" invullen.
Klacht over inspectie	Klacht over inspectie als een vragensteller een klacht heeft de inspectie. Dit kan zijn bijvoorbeeld een klacht zijn over een medewerker van de inspectie, een product van de inspectie of over een uitspraak van de inspectie	Doorsturen naar teamleider juridische zaken. Deze bepaalt hoe de klacht verder in behandeling wordt genomen.
Foutmelding	Foutmelding over een ict-systeem van de inspectie (bijvoorbeeld de website van de inspectie onderwijsinspectie.nl of het Internet Schooldossier (ISD))	Doorsturen naar functioneel beheerder van ICT regie.

Soort Melding	Omschrijving	Actie
Aanleveren documenten	Als de melding documenten als bijlagen bevat, die objecten van toezicht wettelijk verplicht zijn te leveren aan de inspectie. Bijvoorbeeld schoolgidsen of schoolplannen.	Vragen om aan te leveren via ISD en documenten doorsturen naar betreffend inspectieteam.
WOB verzoek	Als een vragensteller om documenten of gegevens vraagt die niet openbaar zijn.	Doorsturen naar juridische zaken. In overleg melding afhandelen.
Overig	Alle andere soort meldingen die niet vallen onder de overige categorieën	
Digicode		Zie ook hoofdstuk 8
Terugbelverzoek		Zie ook paragraaf 7.4.5

Bijlage 5: Overzicht externe instanties en haar (wettelijke) taken

1. Autoriteit Persoonsgegevens

Artikel 51 Wbp (Wet bescherming persoonsgegevens) [16]

- 1. Er is een College bescherming persoonsgegevens dat tot taak heeft toe te zien op de verwerking van persoonsgegevens overeenkomstig het bij en krachtens de wet bepaalde. Tevens houdt het College toezicht op de verwerking van persoonsgegevens in Nederland, wanneer de verwerking plaatsvindt overeenkomstig het recht van een ander land van de Europese Unie.
- 2. Het College wordt om advies gevraagd over voorstellen van wet en ontwerpen van algemene maatregelen van bestuur die geheel of voor een belangrijk deel betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens.
- 3. De Kaderwet is van toepassing op het College, behoudens de in deze wet genoemde uitzonderingen.
- 4. Het College wordt in het maatschappelijk verkeer aangeduid als: Autoriteit persoonsgegevens.

2. Bestuur & Burger / Burgerbrieven ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Algemene vragen over wet- en regelgeving in het onderwijs.

3. Centraal Instituut voor Toets Ontwikkeling (CITO)

Artikel 3. Taken Stichting Cito (Wet subsidiëring landelijke onderwijsondersteunende activiteiten 2013)[17]

1. Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling heeft tot taak:

a. het ontwikkelen van de eindtoets, bedoeld in artikel 9b van de Wet op het primair onderwijs of artikel 18b van de Wet op de expertisecentra,

b. het ontwikkelen van de diagnostische tussentijdse toets, bedoeld in artikel 28b, eerste lid, van de Wet op het voortgezet onderwijs of artikel 71a, eerste lid, van de Wet voortgezet onderwijs BES,

c. het ontwikkelen van de rekentoets, bedoeld in artikel 29, vijfde lid, van de Wet op het voortgezet onderwijs,

d. het ontwikkelen van de centrale examens, bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs, de Wet op het voortgezet onderwijs BES, de Wet educatie en beroepsonderwijs en de Wet educatie en beroepsonderwijs BES,

e. het uitvoeren van onderzoek ter ondersteuning van de taken, genoemd in dit artikel, of

f. het uitvoeren van aanvullende activiteiten die samenhangen met de taken, genoemd in dit artikel.

4. Centrale eindtoets PO (onderdeel van CvtE)

Onderdeel van College voor Toetsen en Examens dus ook Wet college voor toetsen en examens. Zij hebben de taak van de centrale eindtoets PO op zich gekregen, wat is geregeld in artikel 2 lid 6 van de Wet college voor toetsen en examens.

Lid 6.[18] Het college is belast met de volgende taken op het gebied van de centrale eindtoets, bedoeld in artikel 9b, eerste lid, van de Wet op het primair onderwijs en artikel 18b, eerste lid, van de Wet op de expertisecentra, en de toets, bedoeld in artikel 9b, tweede lid, tweede volzin, van de Wet op het primair onderwijs en artikel 18b, tweede lid, tweede volzin, van de Wet op de expertisecentra:

[16] Artikel 51, Wbp.

[17] Artikel 3, Wet SLOA.

[18] Artikel 2, lid 6, Wet Cvte.

- **a.** het vaststellen van de verschillende niveaus van de toetsen;
- **b.** het vaststellen van het tijdstip en de tijdsduur van de toets, de wijze waarop en de vorm waarin de toets wordt afgenomen;
- **c.** het tot stand brengen en vaststellen van de opgaven van de toets en het bij regeling vaststellen van de toets wijzer voor de verschillende niveaus overeenkomstig de kerndoelen met betrekking tot Nederlandse taal en rekenen en wiskunde, bedoeld in artikel 9 van de Wet op het primair onderwijs en artikel 13 van de Wet op de expertisecentra;
- **d.** het tot stand brengen en vaststellen van de opgaven van de toets en het bij regeling vaststellen van de toets wijzer overeenkomstig de kerndoelen voor de kennisgebieden, genoemd in artikel 9, tweede lid, onderdelen a, b en c, van de Wet op het primair onderwijs en artikel 13, derde lid, onderdelen a, b en c, van de Wet op de expertisecentra;
- **e.** het tot stand brengen en bij regeling vaststellen van de beoordelingsnormen en de daarbij behorende scores;
- **f.** het geven van regels met betrekking tot de hulpmiddelen die gebruikt mogen worden bij het maken van de toets; en
- **g.** het opstellen van het leerling rapport.

5. College voor Toetsen en Examens (CvtE)

Artikel 2 [19]Wet college voor toetsen en examens

- 1 Er is een College voor toetsen en examens.
- 2 Het college is belast met de volgende taken op het gebied van de centrale examens, bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs, de Wet voortgezet onderwijs BES, artikel 7.4.11 van de Wet educatie en beroepsonderwijs en artikel 7.4.13 van de Wet educatie en beroepsonderwijs BES en de daarop berustende bepalingen:
  - **a.** het vaststellen van het aantal toetsen, de tijdsduur en de aard van de toetsen, overeenkomstig het examenprogramma;
  - **b.** het vaststellen van het tijdstip van de toetsen, de wijze waarop en de vorm waarin de toetsen worden afgenomen;
  - **c.** het tot stand brengen en vaststellen van de opgaven;
  - **d.** het tot stand brengen en bij regeling vaststellen van de beoordelingsnormen en de daarbij behorende scores;
  - **e.** het geven van regels voor de omzetting van de scores in cijfers;
  - **f.** het tot stand brengen en bij regeling vaststellen van syllabi, overeenkomstig het examenprogramma; en
  - **g.** het geven van regels met betrekking tot de hulpmiddelen die gebruikt mogen worden bij het maken van de opgaven.
- 2a Het tweede lid is van overeenkomstige toepassing op de rekentoets, bedoeld in de artikelen 29, vijfde lid, en 60, zesde lid, van de Wet op het voortgezet onderwijs, en artikel 7.4.11, derde lid, van de Wet

[19] Artikel 2, Wet Cvte.

educatie en beroepsonderwijs en de daarop berustende bepalingen.

- 3 Het college is belast met de volgende taken op het gebied van de staatsexamens, bedoeld in artikel 60 van de Wet op het voortgezet onderwijs en de daarop berustende bepalingen en de staatsexamens, bedoeld in artikel 116 van de Wet voortgezet onderwijs BES en de daarop berustende bepalingen:
    - **a.** het bij regeling vaststellen van het examenreglement;
    - **b.** het organiseren, afnemen en beoordelen;
    - **c.** de benoeming van examenfunctionarissen; en
    - **d.** het vaststellen van de uitslag en het uitreiken van diploma's, certificaten of cijferlijsten.
- 4 Het college is belast met de volgende taken op het gebied van de college-examens van de staatsexamens, bedoeld in artikel 60, eerste lid, van de Wet op het voortgezet onderwijs en de op het vijfde lid van dat artikel berustende bepalingen en de college-examens van de staatsexamens, bedoeld in artikel 116, eerste lid, van de Wet voortgezet onderwijs BES en de op het vijfde lid van dat artikel berustende bepalingen:
    - **a.** het bij regeling vaststellen van het programma van toetsing en afsluiting;
    - **b.** het tot stand brengen en vaststellen van de opgaven; en
    - **c.** het tot stand brengen en bij regeling vaststellen van de beoordelingsnormen.
- 5 Het college is belast met de volgende taken op het gebied van de staatsexamens, bedoeld in artikel 60, tweede lid, van de Wet op het voortgezet onderwijs en de op het vijfde lid van dat artikel berustende bepalingen de staatsexamens, bedoeld in artikel 116, tweede lid, van de Wet voortgezet onderwijs BES en de op het vijfde lid van dat artikel berustende bepalingen:
    - **a.** het bij regeling vaststellen van het examenprogramma;
    - **b.** het tot stand brengen en vaststellen van de opgaven; en
    - **c.** het tot stand brengen en bij regeling vaststellen van de beoordelingsnormen.
- 6 Het college is belast met de volgende taken op het gebied van de centrale eindtoets, bedoeld in artikel 9b, eerste lid, van de Wet op het primair onderwijs en artikel 18b, eerste lid, van de Wet op de expertisecentra, en de toets, bedoeld in artikel 9b, tweede lid, tweede volzin, van de Wet op het primair onderwijs en artikel 18b, tweede lid, tweede volzin, van de Wet op de expertisecentra:
    - **a.** het vaststellen van de verschillende niveaus van de toetsen;
    - **b.** het vaststellen van het tijdstip en de tijdsduur van de toets, de wijze waarop en de vorm waarin de toets wordt afgenomen;
    - **c.** het tot stand brengen en vaststellen van de opgaven van de toets en het bij regeling vaststellen van de toets wijzer voor de verschillende niveaus overeenkomstig de kerndoelen met betrekking tot Nederlandse taal en rekenen en wiskunde, bedoeld in artikel 9 van de Wet op het primair onderwijs en artikel 13 van de Wet op de expertisecentra;
    - **d.** het tot stand brengen en vaststellen van de opgaven van de toets en het bij regeling vaststellen van de toets wijzer overeenkomstig de kerndoelen voor de kennisgebieden, genoemd in artikel 9, tweede lid, onderdelen a, b en c, van de Wet op het primair onderwijs en artikel 13, derde lid, onderdelen a, b en c, van de Wet op de expertisecentra;

- **e.** het tot stand brengen en bij regeling vaststellen van de beoordelingsnormen en de daarbij behorende scores;
- **f.** het geven van regels met betrekking tot de hulpmiddelen die gebruikt mogen worden bij het maken van de toets; en
- **g.** het opstellen van het leerling rapport.

- 7 Het college is verder nog belast met de volgende taken:
  - **a.** het afnemen van examens onder bijzondere omstandigheden;
  - **b.** het bij regeling vaststellen welke vakken in een tijdvak met geheimhouding worden afgenomen, waarbij de geheimhouding betrekking heeft op de opgaven, de beoordelingsnormen en de daarbij behorende scores, bedoeld in het tweede lid, onderdelen c en d, vierde lid onderdelen b en c, en vijfde lid, onderdelen b en c; en
  - **c.** het uitoefenen van andere door Onze Minister opgedragen taken.

6. Dienst Uitvoering Onderwijs particulier

De hoofdtaken van DUO particulier zijn[20]:

- verstrekken van studiefinanciering en tegemoetkoming schoolkosten
- innen van lesgelden en studieschulden
- erkennen van diploma's, beheren Diplomabank
- organiseren van school-, staats- en inburgeringsexamens
- verzamelen en beheren van onderwijsgegevens in diverse registraties
- verrijken van onderwijsgegevens tot informatieproducten
- fungeren als Nationaal Europass Centrum Nederland

7. Dienst Uitvoering Onderwijs zakelijk

De hoofdtaken van DUO zakelijk zijn[21]:

- bekostigen van onderwijsinstellingen
- verzamelen en beheren van onderwijsgegevens in diverse registraties
- verrijken van onderwijsgegevens tot informatieproducten

8. Examenloket (onderdeel van DUO particulier)

Vragen over wet- en regelgeving met betrekking tot examens in het voortgezet onderwijs.

9. Examenblad mbo (onderdeel College voor Toetsen en Examens)

Artikel 2 lid 2 en 2a Wet college voor toetsen en examens [22](voor mbo)

LID 2. Het college is belast met de volgende taken op het gebied van de centrale examens, bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs, de Wet voortgezet onderwijs BES, artikel 7.4.11 van de Wet educatie en beroepsonderwijs en artikel 7.4.13 van de Wet educatie en beroepsonderwijs BES en de daarop berustende bepalingen:

a. **a.** het vaststellen van het aantal toetsen, de tijdsduur en de aard van de toetsen, overeenkomstig

[20] https://duo.nl/organisatie/over-duo/wat-doen-we.jsp

[21] https://duo.nl/organisatie/over-duo/wat-doen-we.jsp

[22] Artikel 2, lid 2, lid 2a Wet Cvte.

het examenprogramma;

b. **b.** het vaststellen van het tijdstip van de toetsen, de wijze waarop en de vorm waarin de toetsen worden afgenomen;
c. **c.** het tot stand brengen en vaststellen van de opgaven;
d. **d.** het tot stand brengen en bij regeling vaststellen van de beoordelingsnormen en de daarbij behorende scores;
e. **e.** het geven van regels voor de omzetting van de scores in cijfers;
f. **f.** het tot stand brengen en bij regeling vaststellen van syllabi, overeenkomstig het examenprogramma; en
g. **g.** het geven van regels met betrekking tot de hulpmiddelen die gebruikt mogen worden bij het maken van de opgaven.

- 2a Het tweede lid is van overeenkomstige toepassing op de rekentoets, bedoeld in de artikelen 29, vijfde lid, en 60, zesde lid, van de Wet op het voortgezet onderwijs, en artikel 7.4.11, derde lid, van de Wet educatie en beroepsonderwijs en de daarop berustende bepalingen.

10. Examenblad.nl

Examenblad is de officiële website over centrale examens en de rekentoets vo.[23]

11. Gemeenten

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor bekostiging van (vervangende) nieuwbouw en uitbreiding van scholen. Ook krijgen gemeenten financiële middelen van het Rijk om goed onderwijsachterstandenbeleid te voeren. Daarnaast bekostigen gemeenten, onder bepaalde voorwaarden, het vervoer van leerlingen. De modelverordening geeft hiervoor de kaders. [24]

12. Gezonde school

Geen wettelijke taak. 'Onder de vlag Gezonde School versterken we gezondheidsbevordering in het primair onderwijs, voortgezet onderwijs en het middelbaar beroepsonderwijs.' [25]

13. Herziening mbo

Geen wettelijke taak. Met de Monitor Keuzedelen verzamelt de regieorganisatie Herziening MBO deze informatie centraal en analyseert de informatie in samenhang.[26]

14. Informatie Rijksoverheid

Wettelijke taak niet vastgelegd. Informatievoorziening van alle elf ministeries.

15. Ingrado

Geen wettelijke taak.

1. Het organiseren en realiseren van een sterke landelijke positie en inbreng op het terrein van schoolverzuim en voortijdig schoolverlaten in de breedste zin.
2. Het zorgdragen voor beleidsvorming door het bevorderen van actieve participatie van de leden en het

[23] https://www.examenblad.nl/

[24] https://vng.nl/onderwerpenindex/onderwijs

[25] https://www.gezondeschool.nl/over-ons

[26] http://www.herzieningmbo.nl/monitor-keuzedelen/waarom-een-monitor/

bundelen en vertalen van signalen vanuit de uitvoering naar beleidsthema's.
3. Door een professionele gesprekspartner te zijn voor landelijke organisaties en ketenpartners.
4. Het initiëren van en bijdragen aan de kwaliteitsontwikkeling en kwaliteitsborging van de dienstverlening.
5. Het bijdragen aan en bevorderen van een integrale benadering van schoolverzuim en voortijdig schoolverlaten.
6. Het bieden van professionele diensten aan de leden, zoals scholing, onderzoek, beleidsondersteuning, externe vertegenwoordiging en belangenbehartiging.
7. Informatievoorziening over relevante ontwikkelingen via nieuwsbrieven, website, bulletins, verslagen.
8. Het ondersteunen van de leden door diensten, zoals advies over de toepassing en interpretatie van wet- en regelgeving op het terrein van leerplicht en voortijdig schoolverlaten.[27]

16. Inspectie ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

- Arbeidsomstandighedenwet
- Arbeidstijdenwet
- Wet arbeid vreemdelingen
- Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag
- Besluit risico's zware ongevallen
- Wet gewasbeschermingsmiddelen en biociden
- Kernenergiewet: ter voorkoming van stralingsrisico's
- Warenwet
- Wet allocatie arbeid door intermediairs
- Wet op de economische delicten[28]

17. Interstedelijk Studenten Overleg

Geen wettelijke taak. Het Interstedelijk Studenten Overleg (ISO) is de grootste landelijke studentenorganisatie van Nederland en behartigt de algemene belangen van bijna 700.000 studenten aan universiteiten en hogescholen. Het ISO is vaste gesprekspartner van onder andere het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, de politieke partijen en de koepels van universiteiten en hogescholen.[29]

18. Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB)

Geen wettelijke taak, slechts subsidieregeling. De Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB) is een belangenvereniging voor studenten in het middelbaar beroepsonderwijs (mbo).[30]

19. Juridisch Loket

Geen wettelijke taak. Zij geven gratis juridisch advies.[31]

20. Justis (valt onder ministerie van Veiligheid en Justitie)

Geen specifieke wettelijke taak, valt onder ministerie V&J. De screeningsautoriteit Justis werkt aan een veiligere en rechtvaardigere samenleving door het screenen van personen en organisaties.[32]

[27] http://www.ingrado.nl/over_ingrado/missie/
[28] https://www.inspectieszw.nl/organisatie/werkwijze/kerntaken_en_de_wet/
[29] http://www.iso.nl/het-iso/
[30] http://www.jobmbo.nl/over-ons/
[31] https://www.juridischloket.nl/

21. Landelijk Aktie Komitee Scholieren (LAKS)

Geen wettelijke taak, wel subsidieregeling. Het LAKS is er voor alle scholieren van Nederland. Van vmbo-bb tot gymnasium en van scholieren uit het speciaal voortgezet onderwijs tot scholieren in het volwassenonderwijs. Wij laten de stem van scholieren horen in de politiek, in de media en op middelbare scholen.[33]

22. Landelijke oudervereniging Balans

Geen wettelijke taak. Balans is een oudervereniging die de belangen behartigt van kinderen waarbij sprake is van ontwikkelingsproblemen en of ontwikkelingsstoornissen bij leren en/of gedrag.
Balans biedt informatie, kennis en vaardigheidstrainingen aan ouders, leerkrachten en hulpverleners.[34]

23. Landelijke Studenten Vakbond (LSVb)

Geen wettelijke taak, slechts subsidieregeling. Wij zijn de belangenbehartiger van studerend Nederland! We zetten ons in voor beter en betaalbaar onderwijs, betere en betaalbare huisvesting, meer inspraak voor studenten en goede studievoorlichting en begeleiding.[35]

24. Leerplichtambtenaar

Artikel 16.[36] Leerplichtambtenaren

1 Het toezicht op de naleving van deze wet anders dan door de hoofden is opgedragen aan burgemeester en wethouders. Zij wijzen daartoe een of meer ambtenaren aan.

2 Alvorens hun ambt te aanvaarden, leggen deze ambtenaren in handen van de burgemeester de eed of de belofte af, waarvan het formulier bij ministeriële regeling wordt vastgesteld.

3 Deze ambtenaren zijn bevoegd hun taak uit te oefenen ten aanzien van leerlingen die in Nederland woon- of verblijfplaats hebben.

4 Burgemeester en wethouders stellen een instructie vast voor deze ambtenaren, die ten minste bevat:

a. de wijze waarop de ambtenaren aan de in de artikelen 14, derde lid, 22 en 23 bedoelde taken uitvoering geven;

b. de wijze waarop de gevallen van schoolverzuim die ter kennis van de gemeente worden gebracht, worden behandeld;

c. de wijze waarop de ambtenaren bij de uitvoering van hun taken overleg plegen en samenwerken met hun ambtgenoten van de omliggende gemeenten;

d. de aanwijzing van de diensten en instellingen waarmee de ambtenaren bij de uitvoering van hun taken dienen samen te werken;

e. een meldcode waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe de ambtenaren bij de uitvoering van hun taken omgaan met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.

5 De ambtenaren, bedoeld in het eerste lid, tweede volzin, zijn belast met de opsporing van de bij deze wet strafbaar gestelde feiten, onverminderd artikel 141 van het Wetboek van Strafvordering.

[32] https://www.justis.nl/

[33] http://www.laks.nl/LAKS/hoezo-laks

[34] http://www.balansdigitaal.nl/balans/over-balans/

[35] https://lsvb.nl/nl/over-ons/

[36] Artikel 16, Leerplichtwet 1969.

6 Onder huiselijk geweld wordt verstaan: huiselijk geweld als bedoeld in artikel 1.1.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
7 Onder kindermishandeling wordt verstaan: kindermishandeling als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet.
8 Het college van burgemeester en wethouders bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode onder deze ambtenaren.
9 Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat.

25. Lowan

Geen wettelijke taak. LOWAN ondersteunt de scholen die het Eerste Opvangonderwijs aan nieuwkomers verzorgen in het Primair en Voortgezet Onderwijs.[37]

26. MBO in Bedrijf

Geen wettelijke taak. Het programmamanagement MBO in Bedrijf is door de minister van OCW ingesteld om de mbo-scholen te ondersteunen bij het uitvoeren van de kwaliteitsafspraken.[38]

27. MBO raad

Geen wettelijke taak. De MBO Raad is de brancheorganisatie van de onderwijsinstellingen in het middelbaar beroepsonderwijs en de volwasseneneducatie. Bij de MBO Raad zijn alle 66 onderwijsinstellingen in de mbo-sector aangesloten. De MBO Raad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de aangesloten leden, biedt diensten aan en onderneemt gezamenlijke activiteiten die samenhangen met deze belangenbehartiging.[39]

28. Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO)

Geen wettelijke taak. De NRTO is de overkoepelende brancheorganisatie voor alle particuliere trainings- en opleidingsbureaus in Nederland.[40]

29. Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO)

Artikel 5a.2 Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek[41].
1 Er is een accreditatieorgaan dat is belast met activiteiten in het kader van het verlenen van accreditatie, de toets nieuwe opleiding, de toets nieuw Ad-programma en de instellingstoets kwaliteitszorg op grond van titel 2 of 2a van dit hoofdstuk en overige hem bij of krachtens de wet opgedragen taken. Het accreditatieorgaan bezit rechtspersoonlijkheid.
2 Het accreditatieorgaan is tevens belast met het instellen van een commissie van deskundigen, die adviseert over de aanvraag om de toets nieuwe opleiding, de toets nieuw Ad-programma of de instellingstoets kwaliteitszorg. Daarnaast stemt het accreditatieorgaan in met een door de instellingsbesturen binnen een visitatiegroep gezamenlijk samengestelde commissie van deskundigen, voor de beoordeling, bedoeld in artikel 1.18, derde lid, ten behoeve van de aanvraag om accreditatie, indien het accreditatieorgaan zich ervan verzekerd heeft dat de commissie van deskundigen onafhankelijk en deskundig is. Indien het instellingsbestuur er niet in slaagt in samenwerking met andere instellingen binnen een visitatiegroep een commissie van

[37] https://www.lowan.nl/lowan/
[38] http://www.mboinbedrijf.nl/
[39] https://www.mboraad.nl/mbo-raad
[40] http://www.nrto.nl/partnerorganisaties/wat-doet-de-nrto/
[41] Artikel 5a.2 WHO.

deskundigen samen te stellen, doet het accreditatieorgaan een bindende voordracht voor de samenstelling van de commissie. Van de in de vorige volzinnen bedoelde commissies van deskundigen maakt een student deel uit.
2a Het accreditatieorgaan toetst bij de accreditatie en de toets nieuwe opleiding tevens:
a. de door een instellingsbestuur voorgestelde toevoeging aan een graad als bedoeld in artikel 7.10a, tweede en derde lid, op internationale herkenbaarheid aan de hand van een referentielijst die bij ministeriële regeling wordt vastgesteld;
b. of de door het instellingsbestuur gehanteerde naam van de opleiding voldoende inzicht biedt in de inhoud van de opleiding en aansluit bij hetgeen gebruikelijk is binnen de visitatiegroep of sector waartoe de opleiding behoort.
3 Het accreditatieorgaan is desgevraagd belast met het adviseren van Onze minister over het gebruiken van de bevoegdheid, bedoeld in artikel 5a.12b en 5a.13e, tweede lid. Voordat het accreditatieorgaan een advies als bedoeld in de eerste volzin uitbrengt, kan hij een onderzoek instellen waarbij de artikelen 5:13, 5:16, 5:17 en 5:20 van de Algemene wet bestuursrecht van overeenkomstige toepassing zijn en schakelt hij een commissie van deskundigen in.
3a Het accreditatieorgaan deelt de opleidingen die door de instellingen worden verzorgd in visitatiegroepen in, nadat de betreffende instellingsbesturen in de gelegenheid zijn gesteld hun zienswijze naar voren te brengen.
4 Het accreditatieorgaan rapporteert desgevraagd aan Onze minister over de kwaliteit van opleidingen in het hoger onderwijs met het oog op de vergelijkbaarheid aan de hand van zijn beoordelingen op grond van dit hoofdstuk. Het accreditatieorgaan doet op grond daarvan voorstellen die hij in het belang van de kwaliteit van opleidingen in het hoger onderwijs nodig acht.
5 Het accreditatieorgaan heeft tevens tot taak het accreditatiekader, bedoeld in artikel 5a.2a, te bespreken met instanties in de Europese landen, in het bijzonder met instanties in de grenslanden.
6 Bij ministeriële regeling worden de overige werkzaamheden bepaald die het accreditatieorgaan verricht in verband met het beoordelen van ander onderwijs dan hoger onderwijs of in verband met opdrachten als bedoeld in artikel 1, tweede lid, van het Accreditatieverdrag.
7 Onverminderd het Accreditatieverdrag en het daarop gebaseerde Beheersreglement is op het accreditatieorgaan de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen van toepassing.
Verdrag tussen het Koninkrijk der Nederlanden en de Vlaamse Gemeenschap van België inzake de accreditatie van opleidingen binnen het Nederlandse en Vlaamse hoger onderwijs.

Verdrag inzake de accreditatie van opleidingen binnen het Nederlandse en Vlaamse hoger onderwijs[42]

Artikel 1

1. De Verdragsluitende Partijen belasten de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie, hierna te noemen de Accreditatieorganisatie, met de taak zowel Nederlandse als Vlaamse opleidingen binnen het hoger onderwijs een toets nieuwe opleiding te laten ondergaan of te accrediteren overeenkomstig de regels die bij of krachtens Nederlandse wet respectievelijk Vlaams decreet zijn gesteld.

[42] Artikelen 1, 9, 10, 11, Verdrag inzake de accreditatie van opleidingen binnen het Nederlandse en Vlaamse hoger onderwijs

2. De Verdragsluitende Partijen kunnen, na overleg, de Accreditatieorganisatie belasten met opdrachten die de opdracht, bedoeld in het eerste lid, ondersteunen of aanvullen.

3. De Vlaamse Gemeenschap van België wijst de Accreditatieorganisatie, bedoeld in het eerste lid, als accreditatieorgaan aan in de zin van het decreet van 4 april 2003 betreffende de herstructurering van het hoger onderwijs in Vlaanderen.

4. De zetel van de Accreditatieorganisatie is gelegen in Den Haag.

Artikel 9

De Accreditatieorganisatie oordeelt binnen de termijnen en met inachtneming van de vormen en procedures zoals omschreven bij of krachtens Nederlandse wet of Vlaams decreet.

Artikel 10

1. De Accreditatieorganisatie wordt gemachtigd om ten behoeve van de accreditatie van opleidingen van Vlaamse instellingen een beoordelingskader te ontwikkelen, desgevallend per opleiding of per groep van opleidingen. Dit beoordelingskader toetst wat het Vlaamse hoger onderwijs betreft de aanwezigheid van voldoende generieke kwaliteitswaarborgen in de zin van het decreet.

2. De Accreditatieorganisatie wordt gemachtigd om ten behoeve van de toets nieuwe opleiding voor nieuwe opleidingen van Vlaamse instellingen een toetsingskader te ontwikkelen, desgevallend per opleiding of per groep van opleidingen. Dit toetsingskader toetst wat het Vlaamse hoger onderwijs betreft of de voorgestelde nieuwe opleiding kan beantwoorden aan de toets inzake de aanwezigheid van voldoende generieke kwaliteitswaarborgen in de zin van het decreet.

3. Voordat de beoordelings- en toetsingskaders van toepassing worden in de Vlaamse Gemeenschap worden zij door de Vlaamse regering bekrachtigd.

Artikel 11

1. Afgestudeerden van een door de Accreditatieorganisatie geaccrediteerde Nederlandse of Vlaamse opleiding worden geacht over een gelijkwaardig getuigschrift te beschikken als de afgestudeerden van een overeenkomstige Vlaamse respectievelijk Nederlandse geaccrediteerde opleiding, indien dat getuigschrift binnen het gevolgde hoger onderwijs recht geeft op doorstroming naar een andere opleiding binnen dat hoger onderwijs. Het getuigschrift wordt geacht gelijkwaardig te zijn voor zover het betreft de toelatingseisen in het kader van de doorstroom naar een andere Nederlandse of Vlaamse geaccrediteerde opleiding voor hoger onderwijs.

2. Eventuele aanvullende eisen die gelden voor de toelating tot een geaccrediteerde opleiding, blijven op de afgestudeerden, bedoeld in het eerste lid, op dezelfde wijze van toepassing als voor personen die op een andere wijze toelating tot de opleiding willen verkrijgen.

3. Het eerste en tweede lid is van overeenkomstige toepassing op opleidingen waarvan de Accreditatieorganisatie heeft geoordeeld dat ze met positief gevolg de toets nieuwe opleiding hebben ondergaan.

30. Nuffic

Geen wettelijke taak. Wij geloven dat wereldburgerschap begint in de schoolbanken. Daarom is onze missie: *internationalising education*. We brengen internationalisering in het hart van het onderwijs, om zo het onderwijs te versterken.[43]

[43] https://www.epnuffic.nl/over-ons/onze-missie-en-visie

31. Onderwijsconsulent

Geen wettelijke taak. Onderwijsconsulenten kunnen ouders/verzorgers en scholen adviseren en begeleiden bij onderwijskwesties rond een kind met een handicap, ziekte of stoornis.[44]

32. Ouders en Onderwijs

Geen wettelijke taak. Ouders & Onderwijs is hét informatiepunt voor ouders, de gesprekspartner voor de overheid en de onderwijssector en de verbinder van ouders rond het onderwijs.[45]

33. Passend onderwijs

Wet passend onderwijs. Het informatiepunt passend onderwijs bestaat uit de website passend onderwijs, een maandelijkse nieuwsbrief en de helpdesk passend onderwijs waar u terecht kunt met uw vragen. Via deze website, de maandelijkse nieuwsbrief, Twitter en Facebook houden we u op de hoogte van het laatste nieuws over passend onderwijs.[46]

34. Pestweb

Geen wettelijke taak. Als je te maken hebt met pesten, vind je het misschien lastig om erover te praten. Bij Pestweb kun je je verhaal kwijt. Voor jezelf of iemand anders. Wij helpen je met tips en advies om het pesten te stoppen. Kijk op deze website of chat, mail of bel met ons.[47]

35. PO-raad

Geen wettelijke taak. De PO-Raad is de sectororganisatie voor het primair onderwijs (PO). De vereniging behartigt de gemeenschappelijke belangen van de schoolbesturen in het basisonderwijs, speciaal basisonderwijs en (voortgezet) speciaal onderwijs.[48]

36. Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)

Wet educatie en beroepsonderwijs.

Art. 1.5.1. Samenwerkingsorganisatie beroepsonderwijs bedrijfsleven[49]

1. Bij ministeriële regeling wordt een rechtspersoon aangewezen die is belast met de volgende taken:

a. het ontwikkelen en onderhouden van een landelijke kwalificatiestructuur, gericht op de aansluiting tussen het aanbod van beroepsonderwijs en de maatschappelijke behoeften daaraan, mede in het licht van de arbeidsmarkt voor afgestudeerden, en mede gelet op van belang zijnde ontwikkelingen in internationaal verband, onder meer door het doen van voorstellen aan Onze Minister voor de kwalificatiedossiers, bedoeld in artikel 7.2.4, tweede lid,

b. het bijdragen aan een doelmatige en doelgerichte inzet van overheidsmiddelen door het ontwikkelen van voorstellen, welke beroepsopleidingen voor bekostiging uit ’s Rijks kas in aanmerking komen,

c. het bevorderen van de kwaliteit van de beroepspraktijkvorming,

d. het ontwikkelen en vaststellen van kwaliteitscriteria voor beroepspraktijkvormingsplaatsen en het ten minste een maal per vier jaar beoordelen van bedrijven en organisaties die de beroepspraktijkvorming verzorgen aan

[44] https://onderwijsconsulenten.nl/

[45] https://www.oudersonderwijs.nl/over-ouders-onderwijs/

[46] https://www.passendonderwijs.nl/contact/

[47] https://www.pestweb.nl/

[48] https://www.poraad.nl/over-de-po-raad/over-de-po-raad

[49] Artikel 1.5.1, WEB.

de hand van deze criteria en het openbaar maken van een overzicht van bedrijven en organisaties die voldoen aan deze criteria,

e. het zoveel mogelijk zorg dragen voor de beschikbaarheid van een toereikend aantal bedrijven en organisaties van voldoende kwaliteit die de beroepspraktijkvorming verzorgen,

f. het uitvoeren van onderzoek ter ondersteuning van de taken, genoemd in dit artikel, en

g. het uitvoeren van aanvullende activiteiten ter bevordering van de aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt.

37. Servicepunt examinering mbo

Geen wettelijke taak. Het Servicepunt examinering mbo is hét officiële en onafhankelijke loket voor vragen en service over beroepsgerichte examinering in het mbo. Het servicepunt is er voor alle betrokkenen binnen het examenproces mbo, van hoog tot laag in de organisatie, en zowel voor medewerkers in een staf- als lijnfunctie.[50]

38. Steunpunt Dyslexie

Geen wettelijke taak. Het Steunpunt Dyslexie van Oudervereniging Balans geeft uitgebreide informatie over kenmerken, oorzaken, gevolgen en over dyslexie op school, in de zorg en thuis.[51]

39. Steunpunt taal en rekenen mbo

Geen wettelijke taak. Het taal- en rekenonderwijs is volop in beweging. OCW wil in alle onderwijssectoren het taal- en rekenniveau op orde brengen. Met zogenaamde referentieniveaus worden voor alle onderwijsniveaus de eisen voor taal en rekenen vastgesteld. Het is aan de scholen zelf om het onderwijs zo in te richten, dat leerlingen dat niveau halen. Het Steunpunt taal en rekenen mbo springt in op deze ontwikkelingen.[52]

40. Stichting Leergeld

Geen wettelijke taak. Leergeld richt zich op het voorkomen van sociale uitsluiting van kinderen uit gezinnen met minimale financiële middelen, door deze kinderen weer mee te laten doen aan binnen- en buitenschoolse activiteiten. Leergeld biedt kansen aan kinderen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar om te kunnen deelnemen aan binnen- en buitenschoolse activiteiten.[53]

41. Stichting Leerplan Ontwikkeling (SLO)

Wet subsidiëring landelijke onderwijsondersteunende activiteiten 2013

Artikel 2. Taken Stichting SLO[54]

1. Stichting leerplanontwikkeling heeft tot taak:

a. het ontwikkelen en onderhouden van landelijke leerplankaders,

b. het ondersteunen en adviseren van Onze Minister met betrekking tot leerplanontwikkeling,

c. het uitvoeren van onderzoek ter ondersteuning van de taken, genoemd in dit artikel, of

d. het uitvoeren van aanvullende activiteiten, niet zijnde activiteiten gericht op het nascholen van leraren, die samenhangen met de taken, genoemd in dit artikel.

42. Stichting Nederlands Onderwijs in het Buitenland (NOB)

[50] http://www.examineringmbo.nl/activiteiten-servicepunt

[51] http://www.steunpuntdyslexie.nl/

[52] http://steunpunttaalenrekenenmbo.nl/steunpuntmbo/p000101/steunpunt-taal-en-rekenen-mbo

[53] http://www.leergeld.nl/dit-is-leergeld/

[54] Artikel 2, Wet SLOA.

Geen wettelijke taak. Door alle kennis, ervaring en partijen te verbinden, waarborgt NOB de kwaliteit en continuïteit van het Nederlands onderwijs wereldwijd. Met belangen- behartiging en voorlichting voor het geheel, en ondersteuning en ontwikkeling op organisatorisch, inhoudelijk en persoonlijk niveau. Als autoriteit op het gebied van de meerwaarde van de eigen taal en cultuur in een internationale context, is NOB een bron van inspiratie en informatie voor de internationalisering van het onderwijs in Nederland en Vlaanderen.[55]

43. Stichting School en veiligheid

Geen wettelijke taak. Stichting School & Veiligheid ondersteunt scholen bij het bevorderen van een sociaal veilig klimaat. Dit doen wij door het geven van actuele informatie en deskundig advies via de website, trainingen, conferenties en de helpdesk.[56]

44. Trends in beeld ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Geen wettelijke taak. Op Trends in Beeld monitort het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) de doelen uit de beleidsagenda en worden de beleidsartikelen uit de begroting onderbouwd met meetbare gegevens over toerusting en prestaties.[57]

45. Vereniging Hogescholen (voorheen HBO-raad)

Geen wettelijke taak. De Vereniging Hogescholen is de belangen- en werkgeversvereniging van de door de overheid bekostigde Nederlandse hogescholen. De aangesloten hogescholen zetten zich samen in voor de kwaliteit van onderwijs én praktijkgericht onderzoek. De Vereniging biedt een platform voor opinievorming en kennisdeling. De Vereniging Hogescholen is bovendien de belangenbehartiger van alle bekostigde hogescholen en dus een belangrijke gesprekspartner voor politiek, andere maatschappelijke organisaties en overheden nationaal en internationaal.[58]

46. Vereniging van Samenwerkende Nederlandse Universiteiten (VSNU)

Geen wettelijke taak. De VSNU, vereniging van universiteiten, wordt gevormd door de veertien Nederlandse Universiteiten. De VSNU behartigt de belangen van de universiteiten naar kabinet, politiek, overheid en maatschappelijke organisaties. Dit doet de VSNU door het faciliteren van debat, het ontwikkelen en uitdragen van gemeenschappelijke standpunten, het bijdragen aan reputatieverbetering van de universitaire sector en het maken van strategische keuzes om het wetenschappelijk onderwijs en onderzoek in Nederland te versterken. Daarnaast is de VSNU een werkgeversvereniging die overleg voert met overheid en werknemersorganisaties over de arbeidsvoorwaarden van de universitaire branche.[59]

47. VO-raad

Geen wettelijke taak. De VO-raad is een vereniging van scholen in het voortgezet onderwijs. De raad behartigt de belangen van het voortgezet onderwijs bij overheid, politiek, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties. Daarnaast bevordert de VO-raad de kwaliteit van het onderwijs door schoolbestuurders en schoolleiders te faciliteren bij het vervullen van hun taak.[60]

[55] http://www.stichtingnob.nl/over-nob/introductie.aspx

[56] https://www.schoolenveiligheid.nl/over-ons/

[57] https://www.trendsinbeeldocw.nl/

[58] http://www.verenigingh ogescholen.nl/over-ons

[59] http://www.vsnu.nl/nl_NL/vsnu.html

[60] https://www.vo-raad.nl/over-de-vo-raad/verenigingsorganisatie/wat-doet-de-vo-raad

48. Wet- en regelgeving

Geen wettelijke taak. Bron van alle wet- en regelgeving.[61]

[61] http://wetten.overheid.nl/zoeken

Bijlage 6: Definitieve versie vernieuwde sociale kaart externe instanties Loket

Primair Onderwijs (PO) / Voortgezet Onderwijs (VO) / Speciaal Onderwijs (SO)		
De kwaliteit en het niveau van toetsen en examens, zoals: • de centrale examens, • de centrale rekentoets, • de staatsexamens in het voortgezet onderwijs, • de Centrale Eindtoets in het primair onderwijs, • de staatsexamens Nederlands als • tweede taal. • de examens rekenen en taal in het (middelbaar) beroepsonderwijs, (zie mbo).	1. College voor Toetsen en Examens (CvtE) ➢ *Let op! Taken van CvtE zijn vaak uitbesteed aan instanties die als onderdeel van het CvtE functioneren, zie hieronder.*	E-mail: info@hetcvte.nl of via contactformulier Telefoon: 030 28 40 700 Postadres: Postbus 315 3500 AH Utrecht
Centrale eindtoets primair onderwijs.	2. Centrale eindtoets PO ➢ onderdeel van College voor Toetsen en Examens (CvtE).	www.centraleeindtoetspo.nl
Ontwikkeling van toetsen primair onderwijs en voortgezet onderwijs; • eindtoets primair onderwijs, • tussentijdse toets, • rekentoets en centrale examens voortgezet onderwijs.	3. Centraal Instituut voor Toets Ontwikkeling (CITO) ➢ in opdracht van College voor Toetsen en Examens (CvtE).	Telefoon: (026) 352 11 11 Mail: klantenservice@cito.nl Postadres: Cito Klantenservice Postbus 1034 6801 MG Arnhem
Wet- en regelgeving voor examens in het voortgezet onderwijs.	4. Examenloket ➢ onderdeel van Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), College voor Toetsen en Examens (CvtE) en Inspectie van het Onderwijs.	079 – 323 2999 examenloket@duo.nl www.examenloket.nl
Centrale examens en de rekentoets in het voortgezet onderwijs.	5. Examenblad.nl ➢ onderdeel van College voor Toetsen en Examens (CvtE).	Examenblad.nl + contactformulier op site
Voortgezet onderwijs, het speciaal onderwijs en het volwassenonderwijs. Voorbeelden van onderwerpen zijn:	6. Landelijk Aktie Komitee Scholieren (LAKS)	020 – 524 40 60 www.laks.nl

• Eindexamens • Leerplicht & kwalificatieplicht • Leraren • Onderwijstijd • Profiel & sector • Rekentoets • Stage • Schoolkosten • Schoolregels • Staatsexamens VO • Straf, schorsing & verwijdering • Studeren • Toetsen • Volwassenonderwijs (vavo)		
Leerplanontwikkeling in het primair, speciaal en voortgezet onderwijs.	7. Stichting Leerplan Ontwikkeling (SLO)	www.slo.nl info@slo.nl 053 4840 840
Nieuwkomers/vluchtelingen in het primair onderwijs en het voortgezet onderwijs.	8. Lowan	<u>Contactgegevens PO</u> Boudien Bakker en Marieke Postma b.bakker@lowan.nl <u>Contactgegevens VO</u> Hariëtte Boerboom h.boerboom@lowan.nl
Advies voor ouders met kinderen in het primair onderwijs en voortgezet onderwijs. Bijvoorbeeld bij de volgende onderwerpen: • Schoolkeuze • Kind op school • Ouders en school • Zorgleerlingen • Medezeggenschap • Financiën • Klachten • Schoolorganisatie • Veiligheid	9. Ouders en Onderwijs	0800 – 5010 www.50tien.nl
Passend onderwijs met betrekking tot regulier of speciaal onderwijs.	10. Passend onderwijs	www.passendonderwijs.nl of contactformulier op de site
Basis-, speciaal basis- en (voortgezet)	11. PO-raad	www.poraad.nl

speciaal onderwijs voor scholen. Bijvoorbeeld bij de volgende onderwerpen: • de bekostiging • het werkgeverschap • de hoofdlijnen van het onderwijsbeleid	*Let op! De PO-raad is bedoeld voor scholen/besturen, niet voor burgers.*	Telefoonnummer: 030 - 31 00 933 E-mailadres: info@poraad.nl
Het voortgezet onderwijs voor scholen. Bijvoorbeeld bij de volgende onderwerpen: • Curriculum • Onderwijsovergangen • Internationalisering • Onderwijssoorten • Leermiddelen & ICT • Passend onderwijs • Maatwerk • Toetsen & examens	12. VO-raad *Let op! De VO-raad is bedoeld voor scholen/besturen, niet voor burgers.*	www.vo-raad.nl E-mail: info@vo-raad.nl Tel: (030) 232 48 00

Middelbaar Beroeps Onderwijs (MBO)		
Centrale examens op het mbo met betrekking tot: • wet- en regelgeving; • voorbereiding en organisatie van afname, zowel technisch als logistiek; • inhoud van de examens taal en rekenen en de voorbereiding daarop.	13. Examenblad mbo ➢ onderdeel van College voor Toetsen en Examens (CvtE).	Examenbladmbo.nl
Kwaliteit van een mbo-opleiding door middel van kwalificatiedossiers.	14. Herziening mbo	Herzieningmbo.nl
Het mbo voor studenten met bijvoorbeeld de volgende onderwerpen: • Onderwijsinhoud • Passend onderwijs • Stage • Centrale examens • Uitschrijven • Doorstroming naar het HBO	15. Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB)	020 – 524 40 50 www.jobmbo.nl
Kwaliteitscontrole van mbo-opleidingen.	16. MBO in Bedrijf	ww.mboinbedrijf.nl info@mboinbedrijf.nl Postbus 7001 6710 CB Ede (0318) 648 565

Mbo en het volwassenenonderwijs voor scholen.	17. MBO raad	0348-75 35 00 info@mboraad.nl Postbus 2051, 3440 DB Woerden
Aansluiting van het mbo op het bedrijfsleven. Bijvoorbeeld bij de volgende onderwerpen: • Kwalificatiestructuur mbo-opleidingen • Erkennen en bevorderen van leerbedrijven • Kansen op de arbeidsmarkt	18. Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)	www.s-bb.nl 088 338 00 00 of melding via contactformulier op de site.
Examinering in het mbo.	19. Servicepunt examinering mbo	www.examineringmbo.nl examineringmbo@mbodiensten.nl 0348-75 3630
Taal en rekenen voor de MBO scholen. Voorbeelden van onderwerpen zijn: • informatie over geschikte leermiddelen en onderwijsmethodes. • informatie over wet- en regelgeving over bijvoorbeeld toetsing en examinering.	20. Steunpunt taal en rekenen mbo	steunpunttaalenrekenenmbo.nl 0318 - 648 559 info@steunpuntmbo.nl

Hoger Onderwijs (HO) / Wetenschappelijk Onderwijs (WO)		
Hoger onderwijs voor studenten met bijvoorbeeld de volgende onderwerpen: • Aanmelden opleiding • Studiefinanciering • Studievertraging • Afstuderen • Klachtenregelingen	21. Interstedelijk Studenten Overleg (ISO)	030 – 230 26 66 iso@iso.nl www.iso.nl
Het hoger onderwijs voor studenten met bijvoorbeeld de volgende onderwerpen: • Studiekeuze & Inschrijving • Studievoortgang • Collegegeld • Onderwijskwaliteit • Studiefinanciering • Juridische hulp • Medezeggenschap • Huisvesting • Ov-kaart	22. Landelijke Studenten Vakbond (LSVb)	030 – 231 30 29 www.lsvb.nl studentenlijn@lsvb.nl

• Internationaal		
Het hoger onderwijs voor scholen. Bijvoorbeeld de volgende onderwerpen: • Arbeidsvoorwaarden en professionalisering • Internationalisering • Kwaliteit en studiesucces	23. Vereniging Hogescholen (voorheen HBO-raad) ➢ *Let op! Vereniging Hogescholen is bedoeld voor scholen/besturen, niet voor burgers.*	www.verenigingh ogescholen.nl contactformulier op de site of (070) 312 21 21 Postbus 123, 2501 CC Den Haag
Het wetenschappelijk onderwijs voor scholen.	24. Vereniging van Samenwerkende Nederlandse Universiteiten (VSNU) ➢ *Let op! De VSNU is bedoeld voor scholen/besturen, niet voor burgers.*	www.vsnu.nl Telefoon: +31 (0)70 302 14 00 Postbus 13739 2501 ES DEN HAAG

INTERNATIONAAL		
Beoordeling van de kwaliteit van het hoger onderwijs in Nederland en Vlaanderen.	25. Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO)	070 – 312 23 00 www.nvao.net
Internationalisering in het primair onderwijs, voortgezet onderwijs, mbo en HO. Voorbeelden van onderwerpen zijn: • Beurzen en subsidies • Trainingen en cursussen • Tweetalig onderwijs • Diplomawaardering • Toelating en verblijf in het buitenland	26. Nuffic	070 4260 260 of contactformulier (NL/ENG) op de site www.epnuffic.nl/contact
Onderwijs op Nederlandse scholen in het buitenland.	27. Stichting Nederlands Onderwijs in het Buitenland (NOB)	070 – 386 66 46 www.stichtingnob.nl

Leerplicht & Gezondheid		
Advies op de leerplicht met bijvoorbeeld de volgende onderwerpen: • thuiszitters • schooluitval • verzuim	28. Ingrado	070 – 322 92 51 www.ingrado.nl

• thuisonderwijs • vrijstellingen		
Leerplicht in het primair onderwijs, voortgezet onderwijs en mbo-instellingen.	29. Leerplichtambtenaar	Website gemeente woonplaats
Gezondheidsbevordering in het primair onderwijs, voortgezet onderwijs en het middelbaar beroepsonderwijs.	30. Gezonde school	www.gezondeschool.nl 030-274 47 98 RIVM Centrum Gezond Leven Postbak 30 Postbus 1 3720 BA Bilthoven
Kinderen met ontwikkelingsstoornissen bij leren en/of gedrag, waaronder ADHD, dyslexie, het Syndroom van Asperger en PDD-NOS.	31. Landelijke oudervereniging Balans *Let op! Vragen omtrent dyslexie? Zie Steunpunt Dyslexie hieronder.*	0900 – 202 00 65 www.balansdigitaal.nl
Kenmerken, oorzaken en gevolgen van dyslexie bij kinderen.	32. Steunpunt Dyslexie ➢ Steunpunt Dyslexie is een onderdeel van Oudervereniging Balans.	www.steunpuntdyslexie.nl
Omgaan met pesten.	33. Pestweb	www.pestweb.nl 0800-28 28 280 of mailen via de site
Bevordering een sociaal veilig klimaat voor scholen. Bijvoorbeeld de volgende onderwerpen: • pesten • agressie • geweld • discriminatie • racisme • (homo)seksuele intimidatie • radicalisering • extremisme	34. Stichting School en veiligheid	www.schoolenveiligheid.nl of via contactformulier op de site. Telefoon: 030 – 285 65 31 E-mail: info@schoolenveiligheid.nl
Onderwijskwesties bij een kind met een handicap, ziekte of stoornis (leerlingen met extra ondersteuningsbehoefte) of kinderen die langdurig thuis zitten.	35. Onderwijsconsulent	070 – 312 28 87 www.onderwijsconsulenten.nl

Wet- en regelgeving		
Algemene wet- en regelgeving met betrekking tot de onderwijssector.	36. Bestuur & Burger / Burgerbrieven ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	burgervragen@minocw.nl Nooit e-mailadres aan vraagsteller geven!
Wet- en regelgeving met betrekking tot de volgende onderwerpen: • verstrekken van studiefinanciering en tegemoetkoming schoolkosten • innen van lesgelden en studieschulden • erkennen van diploma's, beheren Diplomabank • organiseren van school-, staats- en inburgeringsexamens • verzorgen van proces van aanmelding, selectie en plaatsing hoger onderwijs • verzamelen en beheren van onderwijsgegevens in diverse registraties • verrijken van onderwijsgegevens tot informatieproducten • fungeren als Nationaal Europass Centrum Nederland	37. Dienst Uitvoering Onderwijs particulier	www.duo.nl 050 – 599 77 55 (algemeen) 050 – 599 80 36 www.duo.nl/particulieren/diplomas 050 – 599 89 33 www.duo.nl/particulieren/staatsexamenkandidaat DUO Servicecentrum Inburgering Postbus 764 9700 AT Groningen (050) 599 96 00
Wet- en regelgeving met bijvoorbeeld de volgende onderwerpen: • Bekostiging en subsidies • Instellingsgegevens wijzigen	38. Dienst Uitvoering Onderwijs zakelijk	PO 079 – 323 23 33 VO 079 – 323 24 44 BVE 079 – 323 26 66 ico@duo.nl www.duo.nl/zakelijk
Loket voor landelijke wet- en regelgeving.	39. Informatie Rijksoverheid	www.rijksoverheid.nl/contact 0800-1400
Juridisch advies.	40. Juridisch Loket	www.juridischloket.nl 0900 – 8020 e-mail formulier via site op niet-werktijden en in het weekend.
Bron voor landelijke wet- en regelgeving.	41. Wet- en regelgeving	www.wetten.overheid.nl bij vragen contact opnemen met Informatie Rijksoverheid.

Overige instanties		
Bescherming persoonsgegevens.	42. Autoriteit Persoonsgegevens	0900 – 200 12 01 www.autoriteitpersoonsgegevens.nl
Onderwijsvestiging en onderhoud van schoolgebouwen in de sectoren primair onderwijs, voortgezet onderwijs en speciaal onderwijs en financiering van kinderen met extra begeleiding.	43. Gemeenten	Afhankelijk van plaats schoolgebouw
Arbo met bijvoorbeeld de volgende onderwerpen: • arbeidsmarktfraude • veilige en gezonde werkomstandigheden en werk- en rusttijden voor werknemers • risico's voor werknemers en de omgeving van bedrijven die werken met grote hoeveelheden gevaarlijke stoffen • gewasbeschermingsmiddelen en biociden • bescherming van werknemers tegen stralingsrisico's • veiligheid van producten voor de professionele markt • economische delicten • cao's	44. Inspectie ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	0800 – 5151 of online contactformulier Inspectie SZW Postbus 90801 2509 LV Den Haag
Screening van personen/organisaties. Bijvoorbeeld de volgende onderwerpen: • Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) • Gedragsverklaring aanbesteden • Naamswijziging en Gratie • Wet Wapens en Munitie • Buitengewoon Opsporingsambtenaar • Controle op rechtspersonen • Garantstellingsregeling curatoren • Particuliere beveiliging en recherche • Bibob	45. Justis (valt onder ministerie van Veiligheid en Justitie)	+31 (0) 88 - 998 22 00 Voor vragen over: Verklaring Omtrent het Gedrag, Gedragsverklaring aanbesteden, Naamswijziging en Gratie +31 (0) 88 - 998 22 88 Voor vragen over: Wet Wapens en Munitie, Buitengewoon Opsporingsambtenaar, Controle op rechtspersonen, Garantstellingsregeling curatoren, Particuliere beveiliging en recherche

		+31 (0) 70 - 370 46 00 Voor vragen over: Bibob Of contactformulier via site.
Particulier onderwijs in de vorm van opleidingen en trainingen.	46. Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO)	www.nrto.nl T 030 267 37 78 E info@nrto.nl
Financiële hulp in het onderwijs. Voorbeeld van een onderwerp is: • binnen- en buitenschoolse activiteiten voor kinderen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar. De activiteiten worden in vier soorten aangeboden; sport, onderwijs, cultuur en welzijn.	47. Stichting Leergeld	www.leergeld.nl info@leergeld.nl 013 545 1656
Trends en werkzaamheden van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Bijvoorbeeld de volgende onderwerpen: • Doelen uit de beleidsagenda • Beleidsartikelen uit de begroting • Lerarenagenda • Sectorakkoorden primair en voortgezet onderwijs • Onderzoekscijfers binnen het onderwijs, cultuur of wetenschap. • Internationale positie van Nederlandse onderwijs- en wetenschapsstelsels.	48. Trends in beeld ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	www.trendsinbeeldocw.nl bij vragen – contact met Informatie Rijksoverheid.

Bijlage 7: Uitwerking interview teamleider Loket

De interviews zijn in persoon gedaan, opgenomen en uitgewerkt. Ter informatie, de gegevens zijn geanonimiseerd. Teamleider Loket is aangeduid als 'T1' en ikzelf (de interviewer) met 'C'.

C: Bedankt dat je bereid bent om mee te werken aan het interview.
T1: Geen probleem.
C: Ik wil eerst nog even aangeven dat het interview zal worden opgenomen en de gegevens bij het uitwerken geanonimiseerd worden. Het interview zal ongeveer een kwartier duren.
T1: Oke, prima.
C: Nou, ik wil graag beginnen met een uh, paar persoonlijke vragen en zal daarna doorgaan op de vijf grootste externe instanties.
T1: Ja.
C: Wat is je functie en wat is je vooropleiding?
T1: Uh, functie is afdelingshoofd Klantcontact en mijn vooropleiding uh, dat zijn er een aantal. Ik heb eerst de basisschool gedaan, toen voortgezet onderwijs, toen ik heb de PABO gedaan, uh, ook afgemaakt. Uh, daarna bachelor communicatie- en informatiewetenschappen uhm, en daarna pre-master en master bij bestuurskunde en organisatiewetenschappen.
C: Oke, oke dat is heel wat.
T1: Ja.
C: En hoe lang ben je al werkzaam bij het Loket?
T1: Uhm, twee jaar bij het Loket, nu vier jaar bij de Onderwijsinspectie. En daarvoor vijf jaar bij een ander ministerie.
C: Want wat was voor je .. uh, je werkt nu als teamleider van het Loket toch? Wat was daarvoor je functie binnen de Inspectie?
T1: Uh, ik ben binnengekomen als concern controller. Dus ik was de financiële man.
C: De financiële man, oke.
T1: Ja, dus ik was verantwoordelijk voor de, uh, zestig miljoen die de Inspectie elk jaar krijgt en moest erover rapporteren en hier intern verdelen over de directeuren.
C: Oke.
T1: En toen ben ik daarna een beetje richting de reorganisatie van de staf gerold, en toen leek het me heel leuk een afdeling te gaan doen en toen kon dat zomaar ineens heel snel.
C: En toen ben je bij het Loket beland?
T1: Ja.

C: Oke. Uhm, uit vooronderzoek is gebleken dat de vijf grootste externe instanties van het Loket uh, Ouders en Onderwijs, JOB, Informatie Rijksoverheid, DUO zakelijk en het Examenloket zijn. Uhm, is er contact met alle vijf de externe instanties?
T1: Uh ja, op de werkvloer vast. Wordt er veel doorverwezen over en weer. Uhm, maar ik heb best wel weinig contact. Er is wel een overleg, uh, twee keer per jaar ofzo, tussen afdelingshoofden van uh, DUO zakelijk en DUO Groningen, en het afdelingshoofd van Bestuur & Burger, en ik zit erbij dus dat is alleen binnen OCW. Dan heb je uh, een klein gedeelte ervan. Maar dan gaat het vooral over van 'waar zijn jullie mee bezig?', uh, en het uitwisselen van informatie 'hoe gaan jullie met de kwaliteitseisen om, met scholing en systemen', dus dat is gewoon ervaring uitwisselen.
C: Oke, ja daar komen we straks verder nog op terug, over wat er inhoudelijk wordt besproken, maar dus eigenlijk met het JOB..?
T1: Nooit.
C: Nooit?
T1: Nee.
C: Met Informatie Rijksoverheid?
T1: Ja, wel af en toe. Daar krijg ik elke maand een rapportage over van hoeveel, uh welke aantallen zij voor ons hebben gedaan en wat voor onderwerpen dat zijn. Die uh, rapportage heb ik ook wel eens naar jou doorgestuurd.
C: Ja.
T1: Uhm, en ik heb haar, nou een jaar geleden, dat contact met Informatie Rijksoverheid loopt via het ministerie van Algemene Zaken en dat is *naam*. En zij is verantwoordelijk voor de afspraken tussen de ministeries en Informatie Rijksoverheid.
C: Ja.
T1: Uh, en als er wat aan de hand is, dan heb ik contact met haar. En de laatste keer dat het zo was, was een jaar geleden ofzo, want toen bleek dat meldingen die bij ons binnenkwamen via hun systeem die werden dan automatisch in Topdesk geschoten, in ons systeem. En dat werkte ineens niet meer, of de contactgegevens werden opeens niet meer goed gekopieerd. Ik weet niet eens meer echt wat er aan de hand was.
C: Hm.
T1: En dan uh, maar ik heb niet een periodiek overleg ofzo.
C: Hm, oke. En uhm, DUO zakelijk dus wel. En het Examenloket?
T1: Ik nooit, uhm, maar dat wordt natuurlijk bemand door mensen van verschillende onderdelen. Maar op zich met iemand van het Examenloket in die hoedanigheid niet. Als er contact is, dan loopt het vooral via de voorlichter.
C: Oke.
T1: Ja, en ook uhm, voor Informatie Rijksoverheid en JOB geldt dat er, als er wat aan de hand is, of het is nodig, of uh, dat het dan via de voorlichters loopt.

C: Hm. Dus als ik het goed begrijp ben jij eigenlijk niet uh, contactpersoon als het gaat om al die vijf externe instanties?
T1: Hm, nou wat is een contactpersoon?
C: Ja, eigenlijk uhm, zodra er iets mis gaat, dat jij dan de eerste bent die, zeg maar waar contact mee wordt opgenomen.
T1: Uhm, ja dat zou kunnen gebeuren. Maar dat gebeurt dus niet echt vaak. Het is eerder zo dat als er bij ons iets niet goed gaat, dat wij dan contact proberen te leggen met die andere partijen. Dus contact is alleen als er iets aan de hand is, en dat is best wel jammer, want volgens mij is het wel goed om uh, eens in het jaar of twee keer per jaar gewoon een bakje koffie te drinken met elkaar. Om te vragen waar mensen mee bezig zijn en wat er verbeterd kan worden en welke onderwerpen er spelen.
C: Ja.
T1: Maar dat gebeurt eigenlijk niet.
C: Dus, ben je op dit moment tevreden met het contact met de vijf externe instanties?
T1: Uhm, nee. Nee, en op zich niet omdat het hele onaardige mensen zijn of uh, omdat ze heel vervelend doen, of niet goed samenwerken. Want als er wat aan de hand is, dan lukt het meestal wel om het op operationeel niveau zeg maar uh, op te lossen, en dat probeer ik ook zoveel mogelijk hè, dus als mensen naar mij toe komen en zeggen van 'het gaat niet goed in de samenwerking met het Examenloket, of met uh, wie dan ook,
C: Uhuh.
T1: Dan ga ik ook niet meteen zeggen van 'ja, prima, ik ga dat oplossen', want dan zal mijn vraag zijn van 'en wat ga je eraan doen?' en uh 'kan ik helpen om ervoor te zorgen dat jij er iets aan kunt doen?'. Hè, dus, ik zie mijn rol ook niet zo dat ik die problemen naar me toe moet trekken, maar uhm, mijn vraag is altijd van 'wat ga jij nu doen om dit weer vlot te trekken?'. Uhm, maar in de eerste instantie vind ik dat medewerkers dat gewoon zelf uit kunnen zoeken.
C: Uhuh. Ben je dan ook van mening dat jij eigenlijk niet uhm, zeg maar moet behoren als één van de contactpersonen van de externe instanties, maar dat bijvoorbeeld de medewerkers dat op zich moeten nemen?
T1: Nou, het ligt eraan wat je dan verstaat onder een contactpersoon. Ik denk, uhm, ik heb net … gebeld, de manager van DUO zakelijk. En hij zou mij ook kunnen bellen, met iets soortgelijks, met een verzoek om uh, mee te denken over een onderzoek wat zij doen ofzo. En dan zou ik hem ook weer zo snel mogelijk weer koppelen aan iemand binnen mijn team, dus op die manier wel.
C: Uhuh.
T1: Uhm, en ik denk ook dat mensen binnen mijn afdeling dat heel goed kunnen. Uhm, maar contactpersoon zijn, uh, ik ben dat automatisch omdat ik afdelingshoofd ben van

dit team hier, en mensen zijn welkom. Maar ga dus, zal zo snel mogelijk iemand nou ja, aan iemand anders willen koppelen.
C: Aan iemand anders?
T1: Ja, binnen de afdeling, ja.
C: Oke.
T1: En je vroeg 'ben je tevreden over de samenwerking?' en toen zei ik nee. Uhm, en alles loopt wel goed hè, mensen weten elkaar te vinden.
C: Uhuh.
T1: Maar ik denk dat er meer in zit, uhm, en het zit vooral in ontwikkeling, dus dat je als je een keer iemand van JOB of van DUO zakelijk of van Informatie Rijksoverheid over de vloer hebt gehad, en die heeft laten zien hoe zij werken, wat zij doen, welke systemen ze gebruiken. Uh, dan vergemakkelijkt dat het contact als er wat aan de hand is.
C: Uhuh.
T1: Dus dan weet je wie daar ongeveer zit en hoe ze werken, en ik ben ervan overtuigd dat de mensen bij het Loket uhm, niet vaker of beter gaan doorverwijzen als de instructie beter is, maar dat moet op de een of andere manier uh, in het hoofd komen, en dat werkt vooral als je een keer iemand ontmoet hebt, of een keer meegekeken hebt.
C: Ja.
T1: Voorbeeld is ook uh, dat is tegenwoordig een stuk minder in de mode, maar dat waren de uh, onderwijsconsulenten. Dat is ook een clubje, en uh, die adviseren in plaatsing van onplaatsbare kinderen op scholen, dus dan als kinderen echt helemaal vastliepen dan uh, ze konden niet meer geplaatst worden en het samenwerkingsverband kwam er niet meer uit, dan kan er een onderwijsconsulent gaan bemiddelen om toch een plaats te zoeken voor een leerling.
C: Oke.
T1: Zij hadden daar vroeger een grotere rol in, nu doen wij het meer, dus de Inspectie heeft een grotere rol gekregen. En wij verwezen eigenlijk weinig door naar hen, tot het moment dat ik uh, een mevrouw van de onderwijsconsulenten hier heb uitgenodigd om te komen vertellen wat zij doen, en dan merk je meteen dat in de periode daarna, dat het onderwerp veel meer gaat leven.
C: Hm.
T1: En ik denk, nou, dus, fysieke aanwezigheid, een keer meekijken, een keer meeluisteren, er een gezicht bij hebben, dat zorgt voor betere samenwerking. En dat gebeurt nu bij de meeste partijen die jij net opnoemde uh, niet optimaal.
C: Minimaal.
T1: Ja.
C: Oke. Zeg maar, uh wat is het belang voor het Loket om goed contact te hebben met die externe instanties? Waar haalt het Loket haar meerwaarde vandaan?

T1: Ja. Nou, drie dingen denk ik. Eentje is, door goede samenwerking kunnen wij meer goede signalen over scholen ontvangen, uh, die we kunnen gebruiken voor het toezicht. Tweede is, we kunnen de klanten beter helpen, dus we kunnen de dienstverlening verbeteren, hè, dus door mensen beter door te verwijzen, of dat ze hierheen doorverwezen worden en dat wij ze kunnen helpen. En ik denk uh, dat vind ik ook wel een hele belangrijke, dat leidt tot ontwikkeling. Dus uh, op het moment dat mensen hier verdrietig in hun eentje achter de computer uh, achter de telefoon zitten met een headset op hun hoofd en dat als hun werk zien, dat vind ik dat niet goed zeg maar. Ik zou het vooral leuk vinden als ze ook ergens anders gaan kijken, en zien dat het gras ergens anders groener is, of leuke ideeën opdoen.
C: Uhuh.
T1: Dus voor uhm, ja die wereld wat groter maken dat draagt ook enorm bij aan de persoonlijke ontwikkeling, dat vind ik uhm, ook heel erg belangrijk. Dus die drie dingen.
C: Oke. Dus je zegt eigenlijk dat het niet alleen is om de klant zo goed mogelijk te helpen, maar ook vanwege de persoonlijke ontwikkeling dat dat belangrijk is?
T1: Ja, ja en de signalen voor het toezicht. Dat ze daardoor meer goede signalen kunnen krijgen.
C: Ja. Oke. Waarom is het zo dat er geen contact wordt gehouden met deze externe instanties?
T1: Uhm, ja waan van de dag.
C: Wat bedoel je daar precies mee?
T1: Ja, nou ja de telefoon rinkelt en er komen meldingen binnen en er zijn allerlei projecten, er zijn genoeg dingen om hele dagen druk te zijn.
C: Uhuh.
T1: Uhm, en als er echt wat aan de hand is dan komen we er ook echt wel uit, hè, dus als er iets niet goed loopt of uh, iets escaleert volledig, of uh, de samenwerking met één van de partijen loopt heel erg stroef, dan wordt het toch wel opgelost. Uhm, dus dat zijn de eerste dingen waar je op bezuinigt als het uhm, als het wat drukker is.
C: Uhuh, dus als ik het goed begrijp is het alleen als er echt iets mis is, uhm, dat er dan contact wordt opgenomen?
T1: Ja. Ja, als er iets aan de hand is ja.
C: Oke. Uhm, heb je zelf al nagedacht hoe je uh, zeg maar over de manier waarop er contact kan worden onderhouden met deze externe instanties?
T1: Uhm, ja hoe het zou kunnen is uhm, gewoon meekijken met elkaar. Dus uh, een dagdeeltje meekijken, meeluisteren, observeren en daar je voordeel mee doen.
C: Uhuh.
T1: Uh, dus uh, scholing en trainingen zou kunnen. Ik denk dat het leuk is om mensen die zich vooral op tactisch niveau bezighouden, van 'hoe meten jullie de

klanttevredenheid?' 'hoe borgen jullie de kennis binnen het systeem?', 'wat voor opleidingen doen jullie?', om daarvoor informatie mee uit te wisselen met de mensen die vooral daarvoor verantwoordelijk zijn, dus dat zal vooral op hoofd- of coördinatorniveau zitten.
C: Uhuh.
T1: Dat die ook in ieder geval weten van elkaar dat ze bestaan en daar zit mogelijk winst in. Uhm, detacheringen. Dus als wij krap zitten hier of zij krap zitten daar, dat we aanspraak maken op het netwerk.
C: Hm.
T1: Uhm, ja dat soort dingen. En natuurlijk gewoon dat het huiswerk op orde is. Dus dat de Kennisbank uh, goed gevuld is.
C: Up to date, ja.
T1: Ja, up to date en dat de lijst met partners in het veld compleet is met goede telefoonnummers, uh. Ja, dat soort dingen, dus dat ze een beetje het huiswerk op orde hebben.
C: Oke, ja. En uhm, zouden er volgens jou iets van bijeenkomsten moeten worden gehouden met de extern instanties? En zo ja, hoe vaak ongeveer?
T1: Ligt eraan wat het doel is. Uhm, maar uh, dat verschilt ook wel per instantie. Net als het JOB ofzo, uh, is leuk om een keer uit te nodigen om te vertellen wat zij doen. Of daar iemand een keer een ochtendje mee te laten draaien, ik denk dat dat heel erg goed is. En een scholing kan ook leuk zijn.
C: En als het gaat om het verdere verloop van de samenwerking en ook gewoon hoe het gaat met doorverwijzen naar elkaar? Zie je daar enig belang in om dan een bijeenkomst te doen?
T1: Ja, denk het wel ja. Dus dat zal wel iets van scholing zijn, of een keer meekijken een dag.
C: Oke. En heb je er ook al over nagedacht wie binnen het Loket de contacten warm zal houden met de externe instanties? Of zie je daar geen belang in?
T1: Ja, ik weet niet wie dat zou moeten doen. Maar ja, ik denk wel dat het goed is als iemand zich daar verantwoordelijk voor voelt. We hebben een uh, lijst met clusters en bijzondere taken ofzo, en daar zou je ook gewoon aan toe kunnen voegen wie voelt zich verantwoordelijk voor een goede relatie, dus een beetje een accountmanager idee, met de verschillende partijen. En dat zou je voor nou zeker deze partij, maar misschien wel voor de hele lijst, dat je dat verdeelt. En uh, ik denk ook niet dat je uh, we hebben wel veertig partijen met wie je de samenwerking mee zou kunnen verbeteren, maar volgens mij moet je daar ook een beetje in kiezen, uh, met wie je dat dan zou willen doen.
C: Uhuh.

T1: Uhm, maar volgens mij kan je dat wel verdelen. En het is ook niet verplicht om zo met alle partijen sowieso uhm, om ze elke week te bellen om te vragen wat er verbeterd kan worden.
C: Uhuh.
T1: Maar ik denk voor de paar belangrijkste dat het wel goed is om uh, dat vast te leggen, wie zich daarvoor verantwoordelijk voelt.
C: Oke. Uhm, welke afspraken zou je nog meer willen maken met de externe instanties waar nog geen contact mee is?
T1: Bedoel je dan deze vijf?
C: Ja, deze vijf.
T1: Uhm..
C: Je hebt natuurlijk al best wel veel benoemd.
T1: Ja, ik zou niet echt meer weten.
C: Nee? En wat zou voor jou de ideale samenwerking zijn met de externe instanties?
T1: Ja, de ideale samenwerking is volgens mij dat uhm, dat op uh, het dagelijks werk van mensen aan de telefoon en aan de mail, dat repertoire van hen uitgebreider is, zodat zij eerder nadenken van 'hé, maar dit kan beter daar' of 'zij hebben ook nog goede informatie, ik zet hem door als signaal maar verwijs ook nog eventjes naar die en die partij'. Dus dat je uh, dus dat de wereld wat groter wordt voor mensen uh, bij het Loket. Nou, dat we welkom zijn als er problemen zijn, maar volgens mij is dat wel zo, als er wat aan de hand is. Maar vooral ook dat we meer aandacht kunnen geven aan het leren van elkaar. Dus uhm, ze doen vast hele goede dingen bijvoorbeeld bij JOB of DUO zakelijk, uhm, waar wij heel erg naar zoeken hè, want wij zijn nu in van die clustertjes begonnen.
C: Uhuh.
T1: Misschien werken zij zo al, en hebben zij daar misschien wel hele goede tips over. En uhm, ik ga daar niet heen op één of andere manier om hen dat te vragen. Maar nu ik hier zo zit, en ondervraagd wordt, dan denk ik van ja dat is eigenlijk wel goed om juist mensen die op een soortgelijke afdeling zitten om informatie uit te wisselen van 'waar zijn jullie mee bezig?' en 'wat kan helpen?'. Dus dat zou nog wel wat idealer kunnen, vanuit mijn positie.
C: Ja, want heb jij voor je gevoel een goed beeld van hoe de externe instanties werken?
T1: Nee.
C: Precies. Dus dit onderzoek is eigenlijk ook gewoon een beetje om een beeld te krijgen uh..
T1: Ja, dat is waarom ik dit belangrijk vind.
C: Oke. Uhm, je had het er al over dat met DUO zakelijk wel contact wordt gehouden..
T1: Ja, volgens mij zit er iemand bij DUO zakelijk, normaal gesproken bij dat netwerk van OCW contactcentra overleg, waar dus ook Bestuur en Burger bij zit, DUO Groningen,

DUO zakelijk en wij. Uhm, maar ja dat is volgens mij al ruim een half jaar geleden dat dat overleg geweest is, dus daar zal ik nog wel even achteraan gaan.
C: En met dat overleg, wat wordt er besproken?
T1: Nou, daar wordt bijvoorbeeld besproken van 'hoe meten jullie de klanttevredenheid?', 'hoe doen jullie de kennisborging?', 'welk systeem gebruiken jullie?', uhm, 'hoe beleggen jullie webcare?', dus het is heel erg hoog over, maar gewoon uitwisselen van ervaringen en uh, hoe zijn jullie mensen geplaatst in het functiegebouw Rijk, dus met functieprofielen bijvoorbeeld.
C: Uhuh.
T1: En omdat het collega's van OCW zijn en dat onderwerpen deels ook overlappen is het heel erg leuk om uh, en dat is puur ontwikkeling. Het is niet omdat het nodig is, of omdat er bloed uitkomt als je het niet doet zeg maar, maar het is wel leuk om te doen.
C: Hm. En met betrekking tot uh, echt het doorverwijzen tussen het Loket en DUO zakelijk, zijn daar afspraken over gemaakt?
T1: Voor het Examenloket sowieso wel, en met, volgens mij staan die niet op papier, tenminste, niet dat ik weet. Ik weet wel dat we de afspraak hebben dat we warm doorverbinden. Maar de rest weet ik niet uh..
C: Je weet ook niet wanneer dat is besloten?
T1: Nee.
C: Is dat misschien voor jouw tijd als teamleider?
T1: Ja, dat sowieso.
C: Oke. Uhm, en weet je ook wie de teamleider is van DUO zakelijk?
T1: Ja, die heb ik net gebeld, dat is … . Maar we hebben vooral contact met de coördinator en dat is *naam* , alleen zij is, zag ik net, met zwangerschapsverlof. Zij zit ook bij dat overleg van alle OCW hoofden die zich bezighouden met klantcontact zeg maar.
C: Ja. Oke. En uhm, verwijst het Loket alleen naar DUO zakelijk door, of krijgen zij ook meldingen terug?
T1: Ja, volgens mij gebeurt beide. Ja, daar ga ik wel vanuit.
C: En op welke manier zou je willen dat er door DUO zakelijk naar het Loket wordt doorverwezen?
T1: Uh, via welk kanaal bedoel je, of warm of koud?
C: Gewoon altijd. Via elk kanaal. Ja, ik bedoel daar eigenlijk gewoon mee van uh, wat is je ideale situatie wanneer uhm, zeg jij van, oke deze melding is goed doorverwezen van DUO zakelijk naar het Loket?
T1: Uhm, oh ja dan maakt het kanaal me niet zoveel uit. Maar dan uhm, het liefst via het contactformulier en dan ben ik vooral heel erg tevreden als het een signaal is wat relevant is voor het toezicht. Want we zitten er niet op te wachten om zoveel mogelijk

vragen te beantwoorden, maar zoveel mogelijk signalen, dat is wel iets uh, echt iets waar we wat aan hebben.
C: Uhuh.
T1: Dus een vraag goed beantwoorden, daar wordt een mens een beetje blij van, en daar wordt de wereld een klein beetje mooier van zeg maar, maar uh, misschien had die persoon het ook wel op uh, internet kunnen vinden of bij een van de andere partijen kunnen vinden.
C: Uhuh. Dus de signalen echt doorzetten?
T1: Ja, met uitzondering van de vragen die gaan over de rol van de inspectie, maar alle andere vragen uh, heb je in principe niet heel veel aan om die te beantwoorden. Ja, uh, we doen het graag omdat de wereld er een stukje mooier van wordt, maar we doen het vooral omdat we daarmee de deur wat verder open zetten voor ook signalen. Want soms komt een signaal binnen als een vraag.
C: Uhuh.
T1: Dan hebben mensen een vraag, en dan vertellen ze iets over wat er op een school gebeurd is, en dan vragen ze 'mag dat eigenlijk?'. En dan is het antwoord nee of ja bijvoorbeeld, maar we hebben er wel wat aan in het toezicht. Dan sturen we de melding wel als signaal door. En dat is wat we, nou ja, dat is uh, één van de belangrijkste redenen waarom het Loket van de Onderwijsinspectie bestaat, om uh, voeling te krijgen met de onderwerpen die spelen, zodat wij daar in ons toezicht echt op in kunnen spelen.
C: En heb je echt het idee dat DUO zakelijk weet bij welke vragen naar het Loket moeten gaan?
T1: Nee, geen idee.
C: Oke. Uhm, ja laten we het interview afronden. Mist er wat jou betreft nog een vraag die ik had moeten stellen? Of wil je verder nog wat kwijt over het onderzoek?
T1: Uhm, nee. Volgens mij niet. Dankjewel.
C: Oke, nou heel erg bedankt. Tot ziens!
T1: Tot ziens!

Bijlage 8: Uitwerking interview voorlichter 1 Loket

C: Hallo, bedankt dat je tijd wilde maken voor dit interview.
V1: Hoi, tuurlijk geen probleem.
C: Uhm, ik wilde graag beginnen met wat je functie is en je vooropleiding?
V1: Mijn functie is adviseur bij het Loket en in de volksmond wordt de functie voorlichter genoemd.
C: Voorlichter, ja.
V1: En uhm, ik heb SJD gestudeerd aan de hogeschool Utrecht en daarna heb ik nog communicatie opleiding gedaan en opleidingskunde.
C: Opleidingskunde, oke. En uh, hoelang ben je al werkzaam bij het Loket?
V1: Vijf jaar en één maand.
C: En ook als voorlichter?
V1: Ja, als voorlichter. Ik ben als voorlichter bij de Inspectie binnengekomen.
C: Oké. Uhm, uit vooronderzoek is gebleken dat de vijf grootste externe instanties van het Loket Ouders & Onderwijs, Informatie Rijksoverheid, DUO zakelijk, het Examenloket en uh, het JOB zijn. Uhm, is er volgens jou contact met alle vijf de externe instanties?
V1: Hm, nee. Met Ouders & Onderwijs en met JOB hebben we volgens mij helemaal geen uh, lijnen vooralsnog. En uhm, uh, Informatie Rijksoverheid wel en DUO zakelijk sowieso ook, in ieder geval via het Examenloket.
C: Oke. En uhm, zeg maar met welke van deze vijf instanties onderhoud jij contact? Of ben jij niet als voorlichter een contactpersoon met één van deze instanties?
V1: Nee, wij hebben op dit moment.. Informatie Rijksoverheid en DUO zakelijk, daar had *naam vorige voorlichter* contact mee, maar die is nu tijdelijk naar OCW, die komt 9 januari weer hier terug.
C: Ja.
V1: En uhm, *naam teamleider* was dan haar achtervang zeg maar en hij heeft die taken overgenomen zolang zij uh, weg is.
C: Oke.
V1: En met Ouders & Onderwijs en JOB hebben we vooralsnog geen contacten. Maar het ligt wel in de logische lijn dat *naam voorlichter* en ik die contacten gaan onderhouden.
C: Uh, je bedoelt .. in de toekomst?
V1: In de toekomst.
C: Dat jij en *naam voorlichter* dat gaan doen?
V1: Ja.
C: Wie, uh, wie heeft dat besloten?
V1: Nouja, ik zei dat ligt in de lijn der verwachting.
C: Oke. Wil je dat ook zelf?

V1: Nouja, JOB wil ik sowieso zelf doen, omdat ik voorlichter van mbo ben.
C: Ja.
V1: En Ouders & Onderwijs die gaan over po en vo. Dus dan is het logisch als *naam voorlichter* en ik dat gaan oppakken. Vanuit onze voorlichters rol in ieder geval.
C: Uhuh, oke. En je zei dat uh, in principe met Ouders & Onderwijs en JOB nog geen contact is. Waarom is dat eigenlijk niet?
V1: Uhm, Ouders & Onderwijs weet ik niet. JOB is niet omdat ik daar nog niet echt aan toegekomen ben. Ik heb wel een paar keer geprobeerd om contact met ze op te nemen. Uhm, er is elk jaar een mbo congres en daar ga ik elk jaar naar toe en zij zijn daar dan meestal ook. En her en der heb ik dan nog wel van ‘’oh hoi, ik ben *naam* van de Inspectie, zullen we een keertje praten?’’.
C: Uhuh.
V1: Maar het komt er meestal op neer dat de mensen die daar rondlopen van het JOB, dat is dan van het bestuur en dan uh, verwatert dat eigenlijk, nou ja, al meteen.
C: Dus er is wel een poging gedaan uh ..
V1: Er zijn een paar pogingen gedaan, maar ja uh, er nooit doorgezet. Want ik denk, ja deels, tijdgebrek en deels ja. We zien ook wel dat het nuttig kan zijn en tegelijkertijd, we verwijzen toch wel naar elkaar door, en uh, ja.
C: En om welke reden zocht je dan contact met JOB?
V1: Om te kijken wat zij nou precies doen, en om aan te geven wat wij nou precies doen, zodat we gerichter ook contact kunnen uhm, of nou ja kunnen doorverwijzen. Want nu is het meer van ‘’ga maar naar JOB’’ en dan hopen we, nou ja we gaan er ook vanuit dat het goed komt. Maar het zou natuurlijk wel fijner zijn dat we precies weten wat zij doen, zodat we dat gemakkelijker aan onze klanten kunnen uitleggen.
C: Ja. Want heb je het idee dat je een goed beeld hebt van wat deze vijf organisaties precies doen?
V1: Hm, niet van allemaal.
C: Van welke bijvoorbeeld niet?
V1: Ik heb niet zo’n goed beeld van DUO zakelijk. Uhm, maar dat komt ook omdat, ze nou ja ik denk, maar dat weet ik niet zeker, ook heel groot zijn. Want ze doen het Examenloket en daarnaast hebben ze, denk ik, ook nog andere loketten.
C: Uhuh.
V1: Maar het kan ook best zijn dat ze daar ook gewoon een heel groot loket hebben zitten. Of misschien wel een loket met, nou ja, net zo’n bezetting als dat we hier hebben. Ja, echt geen idee.
C: Dus je weet niet hoe de organisatie is ingedeeld ook?
V1: Nee. En ook uhm, en daarbij komt ook eigenlijk automatisch dat ik niet precies weet wat ze nou doen. Het enige wat ik weet is als scholen of besturen vragen over wet- en

regelgeving hebben, dan moeten ze naar DUO zakelijk. Nou ja, prima. Maar wat doet DUO dan? Welke wet- en regelgeving? Is het alleen maar wet- en regelgeving op onderwijsgebied of is het ook bijvoorbeeld leerplicht? Zodat we ook voortaan leerplichtambtenaren daarheen kunnen sturen. Dat is allemaal best, vind ik, best onduidelijk.
C: Oke.
V1: Ik heb het idee van JOB dat ik wel een redelijk beeld heb van wat ze doen. Van Ouders & Onderwijs, hmm, zij waren eerst 5010. En toen hadden ze een andere site, en die vond ik een stuk duidelijker. En ik had het idee dat ik toen beter wist wat ze deden en wie ze waren dan nu.
C: Oke.
V1: Dus, uh, dat is wel een beetje veranderd. En Informatie Rijksoverheid vind ik wel helder. Bij Informatie Rijksoverheid gaat het er volgens mij meer om dat zij weten wat wij doen.
C: Uhuh. Oke. Ja, inderdaad en heb je ook het idee dat de vijf externe instanties goed weten bij welke vragen zij naar het Loket kunnen doorverwijzen?
V1: Hm nee. Ik heb het idee, met name als ik de vragen van Informatie Rijksoverheid bekijk, dan zitten er zo vaak vragen bij dat ik denk ja, die moeten gewoon niet naar ons. Die moeten naar hetzij OCW Bestuur & Burger, hetzij DUO zakelijk, hetzij nou ja, noem maar op.
C: Uhuh.
V1: Maar gewoon niet naar ons. Op het moment dat zij bijvoorbeeld een leerplichtvraag naar ons doorzetten, dan zouden zij eigenlijk al meteen moeten weten dat dat gewoon niet klopt. En dat kan, ja, is soms wel lastig.
C: Uhuh.
V1: Bij de andere organisaties heb ik daar niet zo'n beeld van, omdat uh, bij Informatie Rijksoverheid krijgen we ze ook doorgestuurd, de vragen. Dus ja, daar hebben de klanten ook verder geen keuze in. Uhm, ik denk dat ze bij JOB en Ouders & Onderwijs bijvoorbeeld wel doorverwijzen naar ons, maar uh, wij zien echt maar heel af en toe in de mail staan van, ''JOB heeft ons aangeraden om het bij jullie te melden''.
C: Ja. Terwijl dat misschien eigenlijk helemaal niet goed is?
V1: Nee. Ja, het is niet helemaal inzichtelijk of ze nou vanuit JOB zo hier naartoe gestuurd worden of dat ze zelf bedacht hebben dat ze hier moeten zijn.
C: Oke. En uhm, ben je op dit moment tevreden met het contact met de externe instanties?
V1: Uhm, ja wel en niet. Ik denk wel, omdat, uhm, ik heb niet het idee dat er heel vaak kastje-muur verhalen gebeuren.

C: Niet? Ze worden niet teruggestuurd?
V1: Nee, af en toe komt dat natuurlijk wel eens voor. Maar dan gaat het meestal om echt hele ingewikkelde gevallen en dan is het echt intern van ja horen ze nu daar thuis of horen ze nu hier thuis met die vraag? Dus in dat opzicht ben ik wel tevreden. Waar ik minder tevreden over ben is we toch, uh, niet een super goed beeld hebben van wat zij doen.
C: Uhuh.
V1: En ik denk dat er omgekeerd ook nog wel echt te leren is.
C: Oke.
V1: Ja, dat is dan toch een kwestie van erin investeren.
C: Ja, oke. Uhm, zeg maar je had het zelf al over dat je graag contact zou willen hebben met JOB en Ouders & Onderwijs, klopt dat?
V1: Ja.
C: En uhm, wat denk je dat het belang is voor het Loket om goed contact te hebben met die organisaties?
V1: Ik denk dat het in ieder geval duidelijkheid oplevert, en dat je ook wat makkelijker even contact met elkaar opzoekt. Nu is het, ja, vaak toch zo dat je in een mailtje ofzo zegt van nou 'neem maar contact op met Ouders & Onderwijs, die kunnen je wel helpen', maar soms weet je het eigenlijk niet eens honderd procent zeker. En als je goede contacten hebt dan is het veel makkelijker om even met ze te bellen van 'joh, dit en dit, kunnen jullie hier wat mee? Of gaan jullie hier ook nog over?'
C: Ja.
V1: Dus ik denk dat het hier uiteindelijk dan ook veel efficiënter gaat werken. Omdat we dan een beter beeld van elkaar krijgen en omdat je wat makkelijker ook weer kan schakelen.
C: Oke. Heb je uh, zelf al nagedacht over hoe je dat contact met JOB en Ouders & Onderwijs zou willen?
V1: Ja, ik denk dat het meest logisch is om in ieder geval eerst een kennismakingsgesprek te hebben.
C: Uhuh.
V1: Uhm, of misschien wel twee gesprekken, eentje daar en eentje hier. Want sowieso, ik ben altijd wel nieuwsgierig naar hoe het daar is. Maar tegelijkertijd is het ook wel weer heel leuk als zij ook hier kunnen kijken.
C: Uhuh.
V1: En ook even kennis kunnen maken met de collega's, enzo. En dan van daaruit denk ik dat het goed is om een paar keer per jaar, ja dat is denk ik ook een beetje afhankelijk van hoeveel er gebeurt, maar zeg twee keer per jaar ofzo, om dan even met ze aan tafel te gaan om te kijken wat er allemaal speelt.

C: Uhuh.
V1: En uh, ja ik denk dat tussendoor ook een kwestie is van ja, e-mailcontact, af en toe een keertje bellen ofzo, om die contacten tussendoor ook nog wel warm te houden.
C: Oke. Uhm, wil je nog iets zeggen?
V1: Ja, ik bedacht nog opeens nog iets. We hebben het nu wel steeds over e-mail en telefoon. Maar het zou ook wel handig zijn in sommige gevallen als we via social media ook naar elkaar kunnen verwijzen.
C: Hm.
V1: Soms komt er een vraag binnen via social media, en die wordt dan aan ons gesteld maar dat is dan iets wat bij één van die andere organisaties moet zijn. Dan zou het heel handig zijn als je bijvoorbeeld een admintje kan doen, van nou ja, admin JOB, kunnen jullie hierop antwoorden?
C: Dus uh, maar is dat dan ook het geval als Ouders & Onderwijs bijvoorbeeld geen twitter hebben? Dus je wilt eigenlijk dat ze meer kanalen openstellen of niet?
V1: Nou, ze hoeven niet meer kanalen open te stellen, maar de kanalen die ze hebben, om daar dan ook goed gebruik van te maken.
C: Oke.
V1: Dus, als een partij wel twitter, LinkedIn of Facebook heeft, dan denk ik wel dat het heel handig is als we daar dan ook op in kunnen spelen.
C: Ja, ook via social media dus?
V1: Ja. Maar ze hoeven van mij geen twitter te beginnen als ze dat niet zien zitten ofzo.
C: Oke. Ja. Uhm, wat is volgens jou nou een ideale samenwerking als het gaat over bijvoorbeeld JOB of Ouders & Onderwijs?
V1: Uhm, ja. Dat is echt gewoon regelmatig contact met elkaar, in ieder geval. En ook gewoon ervoor zorgen dat er geen kastje-muur verhalen komen en ook dat ze gewoon goed op de hoogte zijn van wat we doen. Wat wij doen, wat zij doen en uhm, waar dan ook de raakvlakken zitten.
C: Uhuh. Zou je, uh, zeg maar als het gaat om de afspraken over echt alleen het doorverwijzen, zou je uh, daar nog wat meer over kunnen verzinnen wat nog meer zou kunnen, ook met de instanties die bijvoorbeeld niet uh, onder jouw hoede zullen vallen?
V1: Uhm, bedoel je qua afspraken of qua overzicht?
C: Afspraken, ja. Welke afspraken er kunnen worden gemaakt om het doorverwijzen zo makkelijk mogelijk te maken?
V1: Uhm, ik denk dat het sowieso wel, uh, misschien dat we een factsheet kunnen maken over de Inspectie en het Loket. En dat dan de kant op kunnen verspreiden van de andere organisaties, en dan tegelijkertijd vragen of zij ook zoiets hebben of dat we een keertje met ze in gesprek kunnen ofzo.
C: En wat zou er dan allemaal in die factsheet staan?

V1: Uh, in ieder geval informatie over de Inspectie, in het kort dan wel, van wat we doen en uh, ook wat informatie over het Loket. Wat de openingstijden zijn, op welke manier ze ons kunnen bereiken, en wat voor vragen we wel en niet beantwoorden.
C: Ja.
V1: Dus bijvoorbeeld wel ISD vragen, maar geen leerplicht vragen. Dat dat ook ietsje duidelijker wordt. En uh, ja ik denk dat het dan ook goed is om bijvoorbeeld in zo'n factsheet aan te geven, we zijn allemaal één OCW, uhm, dat uh, als er scholen zijn met wet- en regelgeving vragen dat ze dan niet bij ons horen, maar dat ze dan bij DUO zakelijk bijvoorbeeld moeten. Of uh, ouders of leerlingen dat die naar OCW Bestuur & Burger moeten bijvoorbeeld.
C: Oke.
V1: Uhm, om ervoor te zorgen dat ze wel ook weten waar ze dan naar toe kunnen verwijzen, om dat ook makkelijker te maken. En dan wil ik niet zo ver gaan om alle andere organisaties er ook bij te zetten, maar het in ieder geval duidelijk is wat OCW doet en wie wat doet.
C: Oke. Uhm, ja ik denk dat ik het meeste al wel heb genoemd. Mist er wat jou betreft nog een vraag die ik had moeten stellen of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?
V1: Ik denk niet dat er nu een vraag ontbreekt, ik heb wel leuk nieuws over het onderzoek. We zaten bij, ik was gisteren bij de binnenring van HO, dat is een uh, intern overleg. Toen hebben we het ook over dit onderwerp gehad en toen bleek dat er vanuit hun ook wel heel veel behoefte is om dit soort afspraken te maken met uh, LSVB, ISO.
C: Leuk.
V1: Dus ik heb al aangegeven dat we even kijken wat hieruit gaat komen en dat we dan op basis daarvan wellicht er verder mee aan de slag kunnen.
C: Hmm, oke. Maar dan zou ik het graag verder willen afsluiten. Heel erg bedankt voor dit interview.
V1: Geen dank, tot ziens.
C: Tot ziens.

Bijlage 9: Uitwerking interview voorlichter 2 Loket

C: Hoi, dankjewel dat je mee wilt doen aan het interview.
V2: Hoi Chelle, geen probleem hoor.
C: Het interview zal ongeveer een kwartier duren en zal worden opgenomen. Bij het uitwerken van het interview zullen de gegevens worden geanonimiseerd. Ik zal dieper ingaan op de afspraken tussen het Loket en externe instanties. Ben je er klaar voor?
V2: Ja hoor.
C: Uh, dan wil ik graag beginnen met wat je functie is en wat is je vooropleiding?
V2: Uh, mijn vooropleiding is MBO 4 en mijn functie is voorlichter.
C: En wat voor opleiding?
V2: Secretaresseopleiding.
C: Oke. En uh, heb je zeg maar nog scholing gedaan?
V2: Uh, ik heb gewoon de havo gedaan en daarna MBO 4.
C: En hoelang ben je al werkzaam bij het Loket?
V2: Zes jaar. Ik ben begonnen in 2010 als medewerker, en in 2013 ben ik voorlichter geworden.
C: Uhuh. Oke, uhm, uit vooronderzoek is gebleken dat de vijf grootste externe instanties van het Loket, dat dat Ouders & Onderwijs, JOB, Informatie Rijksoverheid, DUO zakelijk en het Examenloket zijn. Uhm, is er volgens jou contact met al deze vijf externe instanties?
V2: Mja. Niet zoveel contact met JOB. En LAKS is niet één van de grootste?
C: Nee.
V2: Dat verbaast me wel.
C: Ja? Dat verbaast je wel?
V2: Ja, omdat we best wel veel examenvragen krijgen en dat je ook wel veel van leerlingen krijgt. Maar ik denk dat het alleen dan de examenperiode is dat we er veel naar doorverwijzen.
C: Ja.
V2: En daarbuiten bijna niet, want ze zijn ook niet open daarbuiten. LAKS is dan dicht natuurlijk.
C: Oke. Maar je zegt dat er contact is met alle vijf externe instanties? Dus je hebt van alle vijf de externe instanties een contactpersoon?
V2: Uhm, binnen het Loket?
C: Ja.
V2: Uhm, ja en nee.
C: Oke, kan je dat uitleggen.

V2: Ja, *naam* is natuurlijk naar Bestuur en Burger gegaan. Ouders en Onderwijs uhm, dat viel onder haar. En DUO, ik weet niet, dat was eerst van *naam* en nu van *naam*, maar ik weet niet of hij daar contacten mee heeft. Dan heb je nog Informatie Rijksoverheid, dat is Arvato. En daarmee heeft *naam* contact gelegd, samen met *naam*, maar dat is volgens mij niet echt overgedragen.
C: Even voor de duidelijkheid, Arvato is zeg maar het bedrijf wat uh, is ingehuurd voor Informatie Rijksoverheid?
V2: Ja. En dan heb je het Examenloket, ja daar ben ik dan contactpersoon voor. En dan uh, JOB is denk ik *naam* contactpersoon voor. Ik weet niet of ze echt persoonlijk contact heeft, maar daar is zij contactpersoon voor.
C: Ja, oke. Dus uh, van de vijf ben je eigenlijk contactpersoon met uh..
V2: Het Examenloket.
C: Ja, het Examenloket.
V2: Yes.
C: Uhm, wat vind jij het belang voor het Loket om goed contact te hebben met deze externe instanties?
V2: Uh, duidelijke afspraken.
C: Uhuh. En wat is daarvan het belang voor het Loket?
V2: Uh, dat je weet wanneer je elkaar nodig hebt. En wanneer het iets is voor de Inspectie en wanneer het iets is voor een externe. En als je daar dan naar kan doorverwijzen en dat dat, uhm, andersom dan ook gebeurt en dat zij ons ook kunnen vinden.
C: Ja. En heb je echt het idee dat je een goed beeld hebt van wat die vijf externe instanties allemaal doen?
V2: Nou, van JOB weet ik het wel. Ik heb het minst van uh, echt een beeld bij voor Ouders & Onderwijs en bij uh, Informatie Rijksoverheid weet je het ongeveer, omdat het een heel groot callcenter is, voor mijn gevoel, weet je niet echt wat daar is, wat daar gebeurt, hoe het daar gaat.
C: Uhuh. Ja, voor je gevoel zeg je ook hè, dus je weet dan ook niet echt hoe het daarbinnen geregeld is?
V2: Nee, precies.
C: Oke, ja. En uh, hoe onderhoud je het contact met het Examenloket?
V2: We gaan altijd één keer in het jaar langs bij het Examenloket, samen met de WEX. Met het Examenloket is het zo afgesproken dat uh, als eerste contact als er iets mis gaat, bij mij neerleggen en als het echt iets extreem is qua wet- en regelgeving dan bij *naam*, inspecteur voor de examens. En als de bereikbaarheid slecht is, uh, ze kunnen niet, uh, ergens niet iets kwijt of ze kunnen *naam* niet bereiken, of ze weten niet wat ze ermee aan moeten, dan bellen ze mij.

C: En dat is tussendoor? Niet die jaarlijkse ..
V2: Ja, dat is tussendoor. Zoals vorige week had ik ook nog even mailcontact met het Examenloket.
C: Oke.
V2: En dan zoek ik het even op. Of uh, ze gaf aan bijvoorbeeld ‘’er is een mevrouw niet teruggebeld van een school, ze geeft aan dat ze al drie keer haar naam heeft achtergelaten, weet jij dit?’’. En dan zoek je het even op en dan zie je dat mevrouw wel steeds was teruggebeld, maar steeds voicemail gehad en uh, ingesproken maar mevrouw heeft nog niet teruggebeld.
C: Ah, oke.
V2: En dan koppel je dat weer even terug.
C: Oke. En als het gaat om het Examenloket, wat vind je dan belangrijke afspraken om daarmee te hebben?
V2: Uhm, in ieder geval dat ze uh, ja, goed de afspraken nakomen en dat ze dus echt begrijpen wat wij doen. Waar ik dan echt tegenaan loop is dat natuurlijk het Examenloket is natuurlijk alleen echt voor examens en scholen. En soms vergeten zij dat de Inspectie, ook het Loket, niet alleen uhm, mensen voor examens aan de lijn heeft, maar ook anderen, ouders, uh, intern bestuurders, ook andere vragen heeft. En ook de Examenwerkgroep hebben ook scholen naast zich, niet alleen maar examenvragen en dat wordt vergeten bij hun.
C: Uhuh.
V2: Dus ja dan merk je wel van, we hebben afspraken, we hebben mondelinge afspraken. We komen die ook na, we bellen elkaar ook en zeggen van ‘hé, dit hebben we toch afgesproken’.
C: Ja. En die mondelinge afspraken, zijn die ook vastgelegd?
V2: Die staan in het SLA. En uh, tijdens elk jaar is er ook een bijeenkomst tussen het ministerie OCW, DUO, CITO, CvtE en uh, Examenloket, met de Inspectie erbij. En daar worden ook nog een keer de punten besproken. De punten waar ze tegenaan lopen en waar ze het niet lekker vinden lopen of waar verbetering in komt. Andersom ook en dan worden ook afspraken met elkaar bekeken of uh, of die wel kloppen.
C: Uhuh. En uh, SLA, even voor de duidelijkheid, dat was iets met Service ..?
V2: Level Agreement. Ja.
C: Precies. Uh, in principe is dat dan met heel het ministerie van OCW geregeld toch?
V2: Ik denk dat het een groot uh, SLA is. Met alle partijen.
C: Of echt alleen individueel met het Examenloket ook?
V2: Ja. Maar ook een vast SLA met de Inspectie en het Examenloket.

C: Ja, oke. Uhm, zeg maar, als het gaat om de externe instanties waar nog niet echt contact mee is. Uhm, wat vind jij dan belangrijk om in ieder geval af te spreken met die instanties als het gaat om het doorverwijzen?
V2: Dat er, uh, in ieder geval eerst overleg met elkaar. Een vast contactpersoon van beide kanten. En dan de afspraak maken wat voor allebei de partijen van belang is.
C: Uhuh.
V2: En ook echt uh, naar de andere kant ook luisteren. Wat willen zij, wat verwachten zij ons?
C: En wat verwacht jij dan van de andere instanties voor het Loket?
V2: Uh, in ieder geval dat zij aangeven welke vragen zij wel kunnen beantwoorden. Welke vragen zij, waarvoor ze wel zijn. En als er wat is, dat ze dan ook direct wat terugkoppelen. En dat dan ook bij de contactpersoon die zij hebben, niet via een omweg, want dan gaat het naar alle kanalen en uiteindelijk waar het moet komen, komt het als laatst.
C: Oke. Uhm, wat zou voor jou een ideale samenwerking zijn met een van de externe instanties?
V2: Hm, ik zou het fijn vinden als, zoals grote instanties, dat je om de drie maanden met elkaar om de tafel zit. Even kijkt of we ergens tegenaan lopen, wat gaat er goed, wat gaat er niet goed?
C: Om de drie maanden?
V2: Ja, per kwartaal.
C: Oke.
V2: En dat we even kijken van hé wat kan er beter, waar lopen jullie tegenaan, wat verandert er? En dat ze ook even meelopen van wat doen wij en dat ze ook zien wat wij doen en andersom ook, dat wij ook daar op bezoek gaan om te kijken van hé, wat doen zij? Hoe ziet hun werk eruit?
C: Uhuh. Ja, oke. En uh, ga ik toch nog heel even terug naar het Examenloket.
V2: Uhuh.
C: Hoe ervaar je het contact met de contactpersoon van het Examenloket?
V2: Uh, opzich heel goed. Ja, ze is heel goed, ze is open. En af en toe zijn ze in paniek van oh, ze hebben natuurlijk een overloop bij ons. Als je Examenwerkgroep niet kan bereiken, dan krijgen wij de telefoontjes en dan moeten wij een terugbelverzoek maken. We hebben met hun afgesproken dat als je dan in de lijn komt bij het Loket dat er dan ook een wachtrij kan zijn. Dat vinden zij heel vervelend, dus dan hangen ze gewoon op. En dan maken ze zelf een terugbelverzoek en dan hebben wij spooktelefoontjes.
C: Ahh.

V2: Dus ik heb wel eens tegen ze gezegd dat als ze een halve seconde langer wachten dat ze dan iemand krijgen, maar je ziet het nummer nog. En zij vinden, ja maar dat duurt altijd zo lang bij jullie.
C: Ah, oke.
V2: Dus ze kunnen nog best wel eens klagen, maar ja dat is meer met de bril op die zij hebben, van uh het feit dat zij alleen examens doen en uhm, het zijn allemaal uitzendkrachten. En ze zitten ook een beetje hun eigen plek te bewaken en willen heel graag natuurlijk al het werk doen, maar er is gewoon een scheiding van 'dit is van jullie en de rest is van de Inspectie'.
C: Uhuh.
V2: En zij doen natuurlijk heel veel wet- en regelgeving, maar waar wij toezicht op houden, dat mogen ze natuurlijk weer niet beantwoorden.
C: Ja. Dus daar is echt die scheidingslijn over wat zij mogen doen en wat niet?
V2: Ja.
C: Maar in principe is het dus gewoon geregeld met de afspraken, toch? Daar ga ik me verder niet meer mee bezighouden. Uh, kan je nog even uitleggen waarom niet?
V2: Nou uh, het Examenloket gaat natuurlijk eigenlijk via uh, vo. Maar omdat wij een terugval zijn van WEX en ook de eerstelijnsvragen bij ons binnenkomen via het contactformulier, hebben we gezegd van uh, echt direct contact met aanspreken, met regels en afspraken, dat dat via de inspecteur gaat. En OCW omdat dat altijd mediagevoelig en examengevoelig ligt, hebben we gezegd van, OCW is daar ook bij betrokken. Het zou niet handig zijn als daar weer opnieuw uh, afspraken mee gemaakt worden, die eigenlijk vanuit het ministerie van OCW en vo gemaakt moeten worden.
C: Dus je bedoelt eigenlijk dat het niet handig is, omdat de afspraken dan weer vanuit hogerop moeten worden gemaakt?
V2: Ja, juist. En die liggen er ook en omdat uh, ja.
C: Oke, uhm. Ja ik wilde het hier wel ongeveer bij laten, heb je nog een vraag wat je mist of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?
V2: Ik ben benieuwd hoe je het verder gaat aanpakken.
C: Oke, dat zal ik je zo verder uitleggen. In ieder geval bedankt voor het interview.
V2: Oke, geen probleem.

Bijlage 10: Uitwerking interview teamleider DUO zakelijk

C: Ik wil graag beginnen met wat persoonlijke vragen. Wat is je functie en wat is je vooropleiding?
T2: Functie is coördinator Klant en mijn vooropleiding is, ik heb scheikundige technologie gestudeerd in Delft, en uh, heb nog technische bedrijfskunde gedaan aan de hogeschool in Rotterdam.
C: Oke. En uh, hoe lang ben je al werkzaam bij DUO zakelijk?
T2: Als intern uh, nu zeven jaar, acht jaar denk ik. En als externe acht jaar langer. Als ICT 'er ben ik ingehuurd, ook acht jaar ongeveer ergens. In totaal zestien jaar dan.
C: En uh, hoe lang al de functie die je nu doet?
T2: Mijn functie coördinator Klant euh, dat doe ik nu twee en een halve maand.
C: Oke. Hoe zou je het werken bij DUO zakelijk in drie woorden omschrijven?
T2: Mijn werk nu of in het algemeen?
C: Je werk op dit moment.
T2: Mijn werk, uh. Dynamisch, klantgericht en het derde woord .. soms hectisch denk ik ja.
C: Oke. Op welke manier benaderd DUO zakelijk haar vraagstellers?
T2: Uh, ik vind heel professioneel maar ook heel klantgericht. Dat valt me op bij deze afdeling, dat ze wel echt aan de klant denken.
C: Hm, oke. En via welke kanalen ontvangen jullie vragen van buitenaf?
T2: Voornamelijk, nou ja eigenlijk gewoon via e-mail en via telefoon. En dat is opzich bij Klant zo maar er wordt ook wel via post ontvangen, via brieven etc.
C: Uh, doen jullie verder nog iets met social media ofzo, of eigenlijk helemaal niks mee?
T2: Nee, wij als Klant niet direct. Het is meer inderdaad degenen die achter de website zitten. Die zullen dat zeker wel doen, maar als Klant volgens mij niet echt.
C: Hm. Uh, en onder welke doelgroepen vallen de vragenstellers bij DUO zakelijk?
T2: Doelgroep is uh..
C: Afdeling Klant dan he ..
T2: Ja, doelgroep is uh, onderwijsinstellingen, dus dat zijn instellingen zelf, besturen, administratiekantoren, maar ook gemeenten zitten er tussen. Uh, ja ik zie ook gewoon andere DUO afdelingen als klanten, die kunnen ook vragen hebben of dingen naar ons uitzetten.
C: Intern dus ook?
T2: Uh, ja.
C: Oke.
T2: Zij willen wel eens dat we iets voor ze nabellen, of iets voor ze versturen, dus op dat moment zijn ze ook voor mij een klant.

C: Oke. Wordt er binnen afdeling Klant gewerkt met een handleiding?
T2: Uh, we hebben een handboek voor de mensen die achter de telefoon zitten is er een handboek.
C: En dat is hun manier van inwerken, of?
T2: Nee, uh ja op zich staan daar de algemene dingen in van hoe beantwoord je een mailtje, hoe moet je mailtje eruit zien en uh, hoe pak je een telefoongesprek op en dat soort dingen er meer omheen. Het inwerken is veel breder, uh, als iemand die achter de telefoon werkt wordt ingewerkt, dat wordt je gewoon gekoppeld aan een collega die er al langer zit. Uh, dan begint het uitleggen van waar je alles moet opzoeken, hoe alles werkt.
C: Uhuh.
T2: En dan wordt je ingewerkt op je sector, als je op primair onderwijs zit, hoe het daar in elkaar zit met de wet- en regelgeving. En eigenlijk word je wel een beetje in het diepe gegooid. Ga achter de telefoon zitten, je krijgt vragen, je weet het niet en dan vraag je het na. Kijk, zo doe je al doende kennis op. En je leest zelf stukken en je wordt bijgepraat, dat heet inwerken.
C: Uhuh. Dus als ik het goed begrijp is het inwerken dus een beetje inlezen zelf, maar ook heel veel meedoen uh ..?
T2: Ook heel veel on the job zelf inderdaad.
C: Oke.
T2: Zelfs, uh. Wij krijgen ook hele specifieke vragen binnen, wij hebben ook geen kennisbank. Dat hebben wij ooit proberen op te zetten, maar onze vragen zijn zo divers dat die kennisbank dan explodeert. We hebben vaak hele specifieke vragen van 'ja, ik zie in de wet- en regelgeving dat dit en dit er staat, maar deze leerling is net zo en zo, hoe moet ik daar nu mee omgaan?'.
C: Uhuh.
T2: Uhm, dat is dan zo specifiek dat we dat niet op onze site kunnen neerzetten en dat soort vragen krijgen we vaak, daarom is het ook heel erg learning on the job. Want ja, je komt ze wel tegen en je krijgt de vragen wel.
C: Ja, ik wou net zeggen want als je geen uh, kennisbank of iets hebt, dan moet je zelf veel verstand hebben van de vragen, toch?
T2: Maar het is gewoon omdat uh, onze vragen zo divers zijn. Eigenlijk de makkelijke vragen die stellen ze niet. Die weet het veld zelf, het veld is heel volwassen wat dat betreft, dus ze bellen ons pas als ze het zelf echt niet meer weten of misschien even controleren dat het zo en zo is.
C: Uhuh.

T2: Het is niet zoals bij wijze van bij de ANWB op de alarmcentrale zit, dat zijn vaak allemaal simpele vragen, die kan je allemaal wel opzoeken. En bij ons zijn het echt uitzoekvragen.
C: Oke. Dus je moet er veel verstand van hebben?
T2: Ja.
C: Oke. Is er contact met een verantwoordelijke van het Loket?
T2: Het Loket is van?
C: Oh ja sorry, van de Inspectie van het Onderwijs.
T2: Oh ja. Weet ik niet. Tja, we hebben contact met de Inspectie, maar of dat het Loket is weet ik niet.
C: Uhm, en uh, wat voor contact is dat dan meestal?
T2: Uh, volgens mij krijgen we best wel vaak een telefoontje en dan verbinden we ze door met de Inspectie, want dan is de vraag voor de Inspectie. Dan ga ik er misschien wel even vanuit dat dat het Loket is.
C: Ja.
T2: Dan zie ik het vaak gebeuren van, we verbinden door. Van 'oh, sorry deze vraag is niet voor ons, daar moet u zijn'.
C: Uhm, hieruit begrijp ik dat er geen contact is met een verantwoordelijke van het Loket, toch?
T2: Uh nou ja, we schakelen het door ..
C: Als in, je hebt contactgegevens van een verantwoordelijke?
T2: Nee, dat maakt mij niet echt uit wie daar zit ofzo, dus ik weet niet wie daar zit denk ik, dat bedoel je?
C: Uh, ja. Dus waarom dan niet?
T2: Uh, ik heb een klant die een vraag voor de Inspectie heeft, ik uh, lever die klant af bij de Inspectie voor het afhandelen van die vraag, wie dat dan doet bij de Inspectie maakt mij niet uit. Uiteindelijk wordt de klant goed geholpen door de Inspectie, en als dat persoon a, b of c is. Ja, dat maakt voor mij niet zoveel uit.
C: Uhuh.
T2: Mijn belangrijkste doel is dat de klant goed zijn antwoord krijgt en ik heb het volste vertrouwen in dat hij dat bij de Inspectie ook krijgt.
C: Oke. Dus in principe, uh, als er een melding wordt doorgezet naar de Inspectie dat het eigenlijk altijd wel goed wordt afgehandeld en daarom is er eigenlijk niet echt behoefte aan contact?
T2: Klopt. Ja, ik kan de vraag niet beantwoorden, ik geef de vraag over aan de Inspectie.
C: Want wanneer zou er bijvoorbeeld wel behoefte zijn aan contact?
T2: Uh, ja wat wel eens gebeurt, maar dat is volgens mij niet de Inspectie. Als er bij het ministerie een brief de deur uit gaat waar wij vragen over krijgen, dan belt een klant of

belt iemand die een vraag heeft over de brief, maar dan hebben wij zoiets van welke brief is dat? Als wij dan niet weten welke brief dan kunnen wij die niet erbij pakken of iets en dat is hier wel een ergernis. Maar uh, ik heb niet de indruk bij de Inspectie dat zoiets gebeurt.
C: Dus, als ik het goed begrijp, als er iets mis gaat?
T2: Ja, dan vaak wel.
C: Als er iets mis zou gaan, dan zou contact ..?
T2: Dan krijgen wij de vragen binnen en dan kunnen we daar geen antwoord op geven en ja, dat we eigenlijk ook niet weten wat er precies gebeurt. Ja, dan hebben we natuurlijk ook behoefte aan wat we daarmee moeten doen. Maar verder, als alles goed loopt en soepel dan hebben we geen behoefte daaraan.
C: Ja, dus eigenlijk loopt het contact gewoon goed?
T2: Ja.
C: Oke. Heb je een goed beeld van de taken van het Loket van de Inspectie van het Onderwijs en welke vragen wel of niet daar thuishoren?
T2: Ik niet, maar ik hoef dat ook niet te weten. Uh, dan ben ik slechts de coördinator. Ik hoef inhoudelijk niks te weten. Ik ga ervan uit dat de mensen die achter de telefoon zitten dat weten. Als dat niet zo is dan had ik al signalen verwacht van met de Inspectie, dat dat niet goed loopt.
C: Ja. Oke. Is er beleid binnen afdeling Klant als het gaat om doorverwijzen?
T2: Ik denk dat daar afspraken over gemaakt zijn, weet ik niet. Ik ga ervan uit van wel. Ja, deze vraag moet daar naartoe en die vraag moet daar naartoe, dat zijn wel afspraken die zijn gemaakt.
C: Uh, afspraken gemaakt met wie?
T2: Ik uh, nou ik ga ervan uit dat er afspraken zijn gemaakt met de Inspectie van hoe we dat moeten doen. Ik was er niet bij toen de afspraken werden gemaakt, maar ik weet dat er SLA enzo zijn met de Inspectie, dus ik ga ervan uit dat de afspraken in een SLA voorkomen.
C: Oke. Uhm, en op welke manier wordt er doorverwezen naar het Loket?
T2: Zover ik weet wordt er telefonisch doorverbonden naar het Loket.
C: Telefonisch?
T2: Ja.
C: Hm.
T2: En uh, en dan ga ik er even vanuit dat als wij mailtjes krijgen met vragen dan weet ik niet hoe het gaat, of wij die dan doorsturen naar de Inspectie om af te handelen of dat wij uitzetten bij de Inspectie en dan zelf weer afhandelen.
C: En op welke manier is dat doorverbinden dan?

T2: 'Momentje, ik probeer u door te verbinden met de Inspectie' en dan proberen wij door te verbinden. Dus dan is, uh, warme overdracht heet dat geloof ik. Dan wordt de klant overgedragen naar de Inspectie.
C: Hm, wat is volgens jou de grootste misstap als het gaat om doorverwijzingen die eigenlijk niet bij DUO zakelijk thuishoren?
T2: Wat bedoel je daarmee?
C: Als er vragen binnenkomen bij afdeling Klant en jij zoiets hebt van, nou hier kunnen we eigenlijk helemaal niks mee, dit is niet voor DUO zakelijk, wat voor soort vragen zijn dat dan?
T2: Uh, weet ik weer niet. Inhoudelijk iets weet ik niet.
C: Oke. Bij wat voor vragen zou het Loket van de Inspectie moeten doorverwijzen naar DUO zakelijk? Zeg maar, welke vragen of onderwerpen behandelen jullie?
T2: Heel veel onderwerpen eigenlijk, alles wat met bekostiging van onderwijsinstellingen te maken heeft. Volgens mij ook met voorzieningenplanning, uh, ja dat soort vragen inderdaad. Dat is gewoon waar DUO zich tegenaan bemoeit. Ja dus, onderwijsinstellingen kunnen met hun vragen bij ons terecht en dan kunnen wij altijd doorverwijzen naar een andere partij als dat nodig is.
C: Uhuh.
T2: Zolang het de onderwijsinstellingen zijn en niet de burgers, ouders, ja, wiens vragen wij niet beantwoorden. Het is heel breed.
C: Oke. Zijn er maandelijks of jaarlijkse overleggen tussen het Loket en afdeling Klant, voor zover jij weet?
T2: Niet dat ik weet, maar daarvoor zit ik hier te kort.
C: Ja. Zie je hier het belang van in om dat wel te gaan doen in het vervolg?
T2: Nog niet eigenlijk, ja niet nu, want het loopt goed. Want dan is het alleen maar meer bevestiging met dat het goed loopt. Uh, het is wel misschien goed om te weten dat het Loket bestaat en wie daarachter zitten en dat we weten bij wie we moeten zijn, mocht er iets niet goed lopen.
C: Uhuh.
T2: Uhm, je kunt dat altijd met elkaar afspreken, maar als je dan niks te bespreken hebt dan is het prettig met elkaar kennis te maken, maar zolang het goed gaat, zit ik niet met iemand aan tafel eigenlijk.
C: Oke. Uhm, wat is het belang voor afdeling Klant om afspraken met betrekking tot het doorverwijzen met het Loket te maken?
T2: Uh, in ieder geval dat de klant zo goed mogelijk wordt geholpen en zo snel mogelijk. En dat uh, voor ons en voor de Inspectie uiteindelijk het minste tijd kost, dat het gewoon makkelijk en soepel verloopt.
C: Ja, oke. Ben je op dit moment tevreden met het contact met het Loket?

T2: Ik hoor geen slechte verhalen van jullie, dus ja. Het enige wat ik soms hoor als ik bij de bellers zit is uh, bij het doorverbinden dat iedereen bezet is ofzo. Ja, dat kan gebeuren.
C: Dat iedereen bezet is bij het Loket?
T2: Ja, dus dat ze het niet kwijt kunnen misschien. Dus ja, dat hoort erbij, dat gebeurt bij ons ook. Maar verder heb ik de indruk dat het gewoon goed gaat.
C: Oke. Wat is volgens jou de ideale samenwerking met het Loket?
T2: Ideale samenwerking, uh.
C: Dus als het nu goed gaat, hoe zou het nog beter kunnen?
T2: Dat ik altijd gelijk een klant warm kan overdragen naar de Inspectie als dat nodig is.
C: Dus altijd iemand aan de telefoon krijgen?
T2: Uh, ja. Tijdens onze openingstijden, dat wij ermee bezig zijn, dus ja.
C: Oke. Uhm, volgens mij zijn we er zo. Is er nog iets wat mist of wil je nog een vraag stellen over het onderzoek?
T2: Nee, hoeft niet. Het is allemaal duidelijk.
C: Oke, mooi. Heel erg bedankt voor het meewerken aan het onderzoek.
T2: Geen probleem, ik ben benieuwd, tot ziens.
C: Tot ziens.

Bijlage 11: Uitwerking interview teamleider Informatie Rijksoverheid

C: Wat is je functie en vooropleiding?
T3: Ik ben uh, adviseur Vraagbeantwoording en mijn vooropleiding is vwo en afgeronde hbo-opleiding.
C: Oke, en welke hbo-opleiding?
T3: Uh, MER. Management, economie en recht.
C: Ja, oke. En hoe lang ben je al werkzaam bij Informatie Rijksoverheid?
T3: Vier jaar, ja we werken hier voor DPC (Dienst Publiek en Communicatie) en ik denk, al een stuk of vijftien, zestien jaar werk ik bij DPC binnen communicatie. En ik werk nu bij Vraagbeantwoording, uh, werk ik vier jaar.
C: Vier jaar?
T3: Ja.
C: Oke. En hoe zou je het werk bij Informatie Rijksoverheid in drie woorden omschrijven?
T3: Afwisselend, veel contacten met veel verschillende partijen en leuk. Ja, ik vind mijn werk erg leuk ja.
C: Oke. Op welke manier benaderd Informatie Rijksoverheid haar vraagstellers?
T3: We benaderen ze niet, ze benaderen ons.
C: Oke, maar op welke manier reageren jullie dan?
T3: Onze vraagstellers uh, is heel breed. Eigenlijk het Nederlandse publiek. En zij kunnen informatie vinden, zelf, via de website.
C: Uhuh.
T3: Of als ze zeggen van 'nou ik heb het niet gevonden' of 'ik wil toch nog wat toelichting', dan kunnen ze bellen, mailen, twitteren en sinds kort ook via, uh, whatsapp vragen aan ons stellen.
C: Oke. Dus via veel kanalen?
T3: Ja.
C: En onder welke doelgroepen vallen de vraagstellers? Ja, je zei het eigenlijk al..
T3: Ja dat is echt het Nederlandse publiek. En we maken een licht onderscheid tussen particulieren en professionals. En uh, niet in de vraagbeantwoording trouwens. Iedereen krijgt op dezelfde wijze antwoord op de vraag. Maar op de website is de informatie wel zo ingedeeld in praktische pagina's, vraag en antwoord combinaties, en op onderwerp niveau waar meer beleidsachtergronden in staan.
C: Uhuh.
T3: Dus echt de professionals die meer over het onderwerp willen weten. Maar bij beantwoording van de vraag gebruiken we beiden, waar de vraagsteller behoefte aan heeft. Is het een hele praktische vraag of kunnen we wat meer achtergrond meegeven.

C: Oke. Ja, in principe is de doelgroep heel breed toch?
T3: Ja, heel breed. Ja. Uit het buitenland mag je trouwens ook bellen. We beantwoorden ook in het Engels. We hebben dus ook een Engelse versie, COF. Maar die is natuurlijk kleiner dan Informatie Rijksoverheid.
C: Uhuh.
T3: Maar we worden ook nog wel regelmatig gebeld door anderstaligen die zich hier willen vestigen.
C: Aha, oke. Uhm, word er binnen Informatie Rijksoverheid gewerkt met een handleiding?
T3: Nee, wij hebben een uh, we gebruiken de website Informatie Rijksoverheid als bron voor voorlichting. Plus, een instructiedocument. Die staat ook op de website maar die zijn niet zichtbaar voor uh, de bezoekers van de website. En uh..
C: Alleen voor de medewerkers dus?
T3: Ja.
C: Oke.
T3: En op sommige pagina's maken we ook nog gebruik van, en dat is heel handig, van zogenaamde 'let op velden' . Niet zichtbaar voor de bezoeker, maar wel voor de voorlichters. En daar staat even net wat extra informatie bij waar de voorlichter uh, op moet letten. Bijvoorbeeld van 'deze vraag moet niet naar de Onderwijsinspectie, maar die moet je doorsturen naar uh, Ouders & Onderwijs'.
C: Uhuh. Dus eigenlijk gaat er een hele geheime site achter de normale site schuil?
T3: Een klein schilletje, ja. Nee, maar het is inderdaad een tweede laag. En het is, vind ik, heel handig hoe we dat hebben ingericht. Als je bijvoorbeeld kijkt naar de Belastingdienst, die hebben hun site, en daarnaast hebben ze echt nog een hele site met die inhoudelijke informatie weer en dat dan vermengd met informatie voor hun voorlichters. Dat noemen zij dan de Kennisbank.
C: Oke.
T3: Maar je kan je voorstellen hoe handig dat is, want als er iets wijzigt op de website, moet dat ook altijd weer mee worden genomen in die uh, geheime site. En daar hebben wij geen last van. De informatie is altijd één op één, wat de burgers zien, zien wij ook. Alleen uh, wat meer ..
C: Meer aandachtspunten?
T3: Ja, procesinformatie noemen we dat, dat is alleen voor de uh, voorlichters.
C: Ja. En op welke manier worden nieuwe medewerkers bij Informatie Rijksoverheid ingewerkt?
T3: Ze krijgen een uh, training van zes weken. Ze worden natuurlijk al geselecteerd op affiniteit met de overheid.
C: Uhuh.

T3: In die zes weken krijgen ze een algemene training, dus welke departementen zijn er, waar uh, liggen de beleidsterreinen. Maar voor de rest worden ze vooral doorbloed in casussen, bestaande vragen, en die moeten ze dan met behulp van de website het antwoord op zien te vinden.
C: Uhuh.
T3: En uh, daarnaast krijgen ze een uitgebreide training in gesprekstechnieken.
C: Oke. Is er contact met een verantwoordelijk van het Loket van de Inspectie van het Onderwijs?
T3: Is er wel, maar op oproepbasis. Nou ja, of er een verantwoordelijke is weet ik niet. Ik wist niet eens dat *naam* verantwoordelijk was. Maar ik heb contact gehad met *naam* en nog een paar andere mensen.
C: Oke.
T3: En ik stuur *naam* de rapportages maandelijks.
C: Oke. Waar gaat dat contact dan meestal over?
T3: De praktische zaken. Ik heb wel eens een terugkoppeling gehad van *naam* van 'dat klopt niet'. En ik heb ook veel contact gehad met uh, een man, een technische man, uh, over de module waar wij die klachten in registeren, want die werkte op een gegeven moment een tijdje niet.
C: Hmm, oke.
T3: Dus dat was echt, dat waren hele praktische contacten dat.
C: Ja, oke. En heb je een goed beeld van wat het Loket doet en welke vragen zij behandelen?
T3: Ja, dat baseer ik ook op de instructie die onze voorlichters hebben. En als dat klopt, die instructie, en volgens mij klopt die. Ik had die niet lang geleden nog afgestemd met *naam*. Dan hebben we een redelijk beeld, maar ik ben als voorbereiding op dit bezoek ook nog op jullie website gaan kijken.
C: Uhuh.
T3: En dat heb ik inderdaad niet eerder gedaan. En toen zag ik ook van 'oh, jullie doen nog veel meer eigenlijk'. Dus het beeld is helder, maar beperkt. Laat ik het zo zeggen.
C: Hm. En wat voor vragen zouden er dan bijvoorbeeld bij het Loket thuishoren volgens jou?
T3: God, ja ik ben geen voorlichter, dus ik weet het niet uit mijn hoofd. Ik zou dat echt uh, ik zou de instructie er weer bij moeten pakken, want onze voorlichters trouwens ook moeten doen.
C: Ah, oke. En wie maakt die instructies dan?
T3: Die maak ik. Ik maak er heel veel. En ik maak ze wel altijd in samenspraak met *naam* bijvoorbeeld. En deze instructie bestond al, en ik heb die dus laatst met *naam* afgestemd.

C: Uhuh.
T3: En ik heb nog iemand met wie ik regelmatig contact heb gehad. En met hun doe ik dat dan regelmatig, van 'klopt dit nog?'.
C: Ja.
T3: Maar ik heb hem gisteren even doorgenomen, maar volgens mij behandelen jullie geen klachten zelf.
C: Nee, klopt.
T3: Daar staat mij iets van bij. En de uh, inspecteurs gaan over klachten over pesten, seksuele intimidatie, maar bijvoorbeeld niet over de kwaliteit van het onderwijs, dacht ik. Maar goed ik hoef dat ook niet te weten en eigenlijk hoeft de voorlichter dat ook niet uit zijn hoofd te weten, want die moet de instructie er weer bijpakken.
C: Uhuh. Uhm, op welke manier wordt er doorverwezen naar het Loket?
T3: Uh, uhm, als wij een vraag niet kunnen beantwoorden dan maken we een ticket aan. Als het een telefonische vraag was waarin we de vraag zo goed mogelijk samenvatten en die wordt dan doorgestuurd naar jullie. Is het een vraag die per e-mail binnengekomen is, dan wordt die e-mail één op één uh, doorgestuurd naar jullie.
C: Uhuh.
T3: We verwijzen niet veel door, omdat we door kunnen sturen.
C: Uhuh, eigenlijk altijd via de mail dan?
T3: Ja. Het is altijd mail, ja. En het punt zit er dan ook wel in dat als je een.. onze voorlichters proberen natuurlijk de vragen aan de telefoon zo goed mogelijk samen te vatten. Maar daar kan nog wel eens, hè, dat je misschien denkt van 'wat wordt hier nou bedoeld?'. Als je nagaat dat we gemiddeld zo'n 1000 contacten per dag hebben, is het, uh, we kunnen niet tien minuten aan zo'n ticket besteden.
C: Uhuh.
T3: We proberen dat natuurlijk wel zo volledig mogelijk te doen, maar je moet het een beetje in het licht van al die andere vragen van mensen die in de wacht staan..
C: Het is onwijs druk?
T3: Ja.
C: Oke. Uhm, wat is volgens jou de grootste misstap als het gaat om doorverwijzingen die niet bij Informatie Rijksoverheid thuishoren? Krijgen jullie überhaupt wel doorverwijzingen van de Inspectie, of is het eigenlijk alleen maar naar de Inspectie toe?
T3: Nee, ik durf dat niet te zeggen. Dat weet ik niet. Ik heb daar nooit iets over gehoord, dus ik denk eigenlijk dat we meestal wel, nou ja niet doorverwijzen, naar doorsturen naar jullie.
C: Uhuh.
T3: We kennen het fenomeen wel dat mensen dus, of instanties, naar ons doorverwijzen en soms is dat prima en soms hebben wij daar uh, ook geen antwoord op. Maar ik vind

het wel altijd een hele vervelende situatie, want je weet uit je uh, zelf hoe irritant het is als je steeds moet vertellen van 'oh, nee daar gaan wij niet over dan moet u die en die bellen'.
C: Uhuh, van het kastje naar de muur worden gestuurd?
T3: Ja. En ik probeer ook als ik dat soort signalen hoor om daar zo snel mogelijk een eind aan proberen te maken. Om aan uh, dat kringetje door te verwijzen.
C: Hm. Dus dan eigenlijk weer contact opnemen met de mensen die daarover gaan?
T3: Ja.
C: Uhm, zijn er maandelijkse of jaarlijkse bijeenkomsten tussen Informatie Rijksoverheid en het Loket?
T3: Ja. Eén keer per jaar dus die bijeenkomst.
C: Hm. En wat wordt daarin besproken?
T3: Dat is meer de informatieve uh, ja dan vertellen we wat we gedaan hebben, wat we gaan doen dit jaar. Meestal lichten we ook nog een bepaald onderwerp uit. En zo vormt dus ook ruimte voor discussie. Mensen onderling dat ze hun ervaring uit kunnen wisselen, gezellig borreltje achteraf, dus het is geen uh, hoogdravend congres. Het is gewoon gezellig informatief samenzijn.
C: Uhuh.
T3: En met de departementen hebben we zo'n één keer per maand, verschilt per departement, soms één keer per kwartaal een overleg.
C: Hm.
T3: Maar dus met de Onderwijsinspectie niet echt, het ligt ook een beetje aan de behoefte van het Loket af of die uh, of er een overleg is en hoe vaak.
C: Ja. Want eigenlijk uh, het eerste wat je vertelde over die jaarlijkse bijeenkomst, dat is eigenlijk alleen om de werkwijze en het beeld van Informatie Rijksoverheid zelf duidelijk te maken, toch?
T3: Ja, kijk als er dan iets speelt bij de Onderwijsinspectie horen we het graag, maar het is niet zo dat we iedereen gaan vragen. We gaan er eigenlijk een beetje vanuit dat als de Onderwijsinspectie nu iets heel anders gaat doen ineens, dat we dat dan wel van jullie horen.
C: Uhuh.
T3: En dat komt natuurlijk ook weer omdat, ja dat is de kracht van het grootste hè, weet dat het moeilijk of lastig voor ons is om dat allemaal bij te houden als dat de mensen aan ons zouden vragen.
C: Uhuh. Uhm, hebben jullie contact met andere externe instanties?
T3: Ja, nu komt het op social media wat meer op gang. Van hoe gaan zij om met social media, maar over de reguliere dienstverlening niet.
C: Hm.

T3: Bijvoorbeeld met het UWV, wij kunnen globaal aangeven wanneer je recht zou hebben op een uitkering, maar we kunnen niet een antwoord geven op dat specifieke geval. En als je klachten hebt over je keuringsarts, wij kunnen die klacht niet in behandeling nemen, maar we kunnen alleen aangeven van 'u kunt daar en daar terecht met uw klacht'.
C: Uhuh.
T3: Dus het is echt uh, algemene informatie over wet- en regelgeving.
C: Uhm, wat is het belang voor Informatie Rijksoverheid om afspraken te maken met het Loket als het gaat om doorverwijzen?
T3: Uh, ja dat belang dat ligt eigenlijk, uh wij doen het graag goed, wij willen graag uh, goede dienstverlening leveren. Maar het grotere belang ligt eigenlijk bij het Loket dan bij ons, want hoe beter die afspraken zijn, hoe duidelijker de Onderwijsinspectie kan formuleren welke vragen zij wel en niet doen, hoe minder vragen zij doorgestuurd krijgen van ons waarmee ze niks kunnen.
C: Hm.
T3: Dus het belang ligt eigenlijk bij het Loket, denk ik. En ook, wij willen het natuurlijk graag goed doen. Dat uh, wij willen het liefst zo min mogelijk terugkoppelingen hebben. Maar dat wordt ook dagelijks bijgehouden, uh, hoeveel terugkoppelingen er waren vanuit de ministeries. En dus, dat is het belang.
C: Uhuh.
T3: En eigenlijk als je kijkt naar het belang voor ons, maar het grotere belang is natuurlijk hoe beter de burger geïnformeerd wordt. Hoe duidelijker de afspraken zijn, hoe duidelijker wij weten of ze wel of niet bij de Onderwijsinspectie terecht moeten, hoe gerichter wij ze op weg kunnen helpen.
C: Ja, dus ook gewoon voor de klanttevredenheid?
T3: Dat zou eigenlijk, ik dacht alleen maar aan mezelf natuurlijk, maar dat uh, is natuurlijk het grootste belang.
C: Haha, het grotere plaatje ja. Uh, ben je op dit moment tevreden met het contact met het Loket?
T3: Met de mensen met wie ik spreek, ja dat gaat prima. Alleen nogmaals ik vraag me af, doen wij alles goed of is het niet helemaal doorgekomen dat jullie dus tickets die niet goed zijn terugsturen? Dat vraag ik me wel af.
C: Ja, dus eigenlijk of ze wel goed door zijn gestuurd, of ze wel thuishoren bij het Loket?
T3: Ja, of jullie gebruik maken van de mogelijkheid van vragen die onterecht zijn doorgestuurd, om die terug te sturen naar ons. Want ik krijg nooit terugkoppelingen van de Onderwijsinspectie.
C: Hm, oke. Uhm, wat zou er kunnen worden verbeterd aan het contact met het Loket?

T3: Ja, het zou wat frequenter kunnen dan, maar ik denk dat uh, het bespreken van die teruggekoppelde tickets. Dat is altijd een mooie aanleiding, en dan bespreek je natuurlijk even de algemene ontwikkelingen, maar 'hoe komt het dat die vraag toch weer steeds naar jullie wordt doorgestuurd terwijl die niet voor jullie is?'. En ook samen kijken op de websites, staat de informatie daar wel volledig en duidelijk? Ja zou, dus die terugkoppeling is een mooi handvat om het hele uh, de samenwerking te verbeteren en te verstevigen.
C: Hmm. Dus ook gewoon eigenlijk de casussen bespreken met elkaar?
T3: Ja, ja.
C: Wat is volgens jou de ideale samenwerking met het Loket?
T3: Ja, ideale samenwerking is eigenlijk uhm, dat ik terugkoppelingen krijg waar uh, ook tevens bij staat, niet alleen 'dit is niet voor ons, punt', maar ook waarom dit niet voor jullie is en eventueel een suggestie voor wie het dan wel is. Dat is, uh, dat heb ik graag.
C: Uhuh.
T3: En als jullie bijvoorbeeld een, ik weet helemaal niet of de Onderwijsinspectie dat doet hoor, maar stel je voor dat de Onderwijsinspectie een item heeft over uh 'inspectie op scholen wordt afgeschaft', ik noem maar iets. Dan weet je al dat daar heel veel over gebeld gaat worden en dat soort dingen horen wij altijd graag heel tijdig. Dan kunnen wij voorspellen op het volume van wat binnen gaat komen of we meer mensen aan de telefoon zetten en aan de e-mail.
C: Uhuh.
T3: Dus dat we de informatie graag tijdig op de website willen hebben, eventueel een instructie erbij. Dus dat is voor ons uh, heel belangrijk.
C: Het contact over actuele onderwerpen zeg maar?
T3: Ja, over actuele onderwerpen, onderwerpen waarvan verwacht wordt dat er veel over uh, gebeld gaat worden. Ik weet niet of de Onderwijsinspectie brieven uitstuurt, maar we hadden op een gegeven moment met de departementen die altijd brieven maken waarin stond 'voor meer informatie hierover, bel 1400'.
C: Uhuh.
T3: En wij wisten dat helemaal niet eens dat die brief was uitgestuurd. En toen begon die telefoon toch te rinkelen en de service levels daalden, maar dat gaat nu veel beter hoor tegenwoordig. Maar dat soort situaties hebben we in het verleden wel gehad, dus we willen graag tijdig op de hoogte worden gebracht van uitingen die veel vragen op kunnen leveren.
C: Ja, oke. Dat was dit het ongeveer wel, heb je nog een vraag of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?
T3: Nee hoor, ik niet. Ik zal nog even wat laten zien op de website.
C: Oke, prima. In ieder geval heel erg bedankt voor het meedoen aan het interview.

Bijlage 12: Uitwerking interview verantwoordelijke JOB

C: Wat is je functie en vooropleiding?
T4: Uh, nou ik heb dus sociologie en filosofie gestudeerd en ik heb stage gelopen uh, als journalist.
C: Uhuh.
T4: En wel tijdens mijn studie ook als student assistent gewerkt voor de PR-communicatie, dus ik had al wel veel ervaring in het onderwijs. Althans, veel ervaring voor iemand van 25 in het onderwijs. Ook examentrainer geweest en zo ben ik eigenlijk bij JOB ook terecht gekomen.
C: Oke.
T4: Uh, en wat was de andere vraag?
C: Je functie?
T4: Ja, bij het JOB dus en voor de rest heb ik hier eigenlijk een beetje opleiding gehad. Of in ieder geval, in de eerste maand word je eigenlijk zo veel mogelijk klaargestoomd om de vragen allemaal te kunnen beantwoorden, want het zijn heel veel vragen en educatie en beroepsonderwijs is een dik pak. Dus dat heb ik ook allemaal doorgelezen, maar dat onthoud je ook niet allemaal. In het begin is het dus heel erg inlezen op onderwijs en wetgeving.
C: Oke. En hoelang ben je al werkzaam bij het JOB?
T4: Vijf maanden nu, bijna zes. Dus bijna een half jaar. En dat lijkt dus heel kort, maar voor JOB is dat niet heel kort, want uh, er is nog een generatie medewerkers die drie jaar mochten blijven, maar sinds de wetgeving is veranderd blijven we nog maar twee jaar.
C: Uhuh.
T4: Dus ja, dat betekent dat er na twee jaar gewisseld wordt.
C: En waarom is dat eigenlijk, dat wisselen?
T4: Ja, dat is toen veranderd in de wet, ik weet niet precies maar het zal wel financiële redenen hebben dat uh, dat niemand hier een vast contract krijgt.
C: Oh, oke.
T4: Dus het is niet echt vanuit organisatorisch oogpunt, maar meer vanuit de financiële kant.
C: Uh, hoe zou je het werken bij JOB in drie woorden omschrijven?
T4: Uh, ja. Dat vind ik wel heel moeilijk. Ja, heel interessant sowieso, omdat je heel breed bezig bent. Je merkt al dat het onderwijsveld heel groot is, maar het mbo is ook nog met veel andere sectoren, dus ook met het bedrijfsleven uh. En binnen het mbo kun je ook nog heel erg doorstromen en dan kun je daarna ook nog naar het hbo, dus ik denk dat dat wel erg uniek is.

C: Uhuh.
T4: Dus het is heel interessant, omdat het zo een groot speelveld betreft en veel verschillende partijen. Tweede is dan ook een beetje chaotisch. Ja, je weet gewoon niet alles, omdat je er maar zo kort zit. En dingen veranderen ook snel en sommige dingen blijven dan ook heel lang doormodderen, in de zin van dat zijn discussies die dan vijf jaar geleden al gestart zijn of initiatieven die al tien jaar op de plank liggen, maar die dan niet tot uitvoering komen.
C: Uhuh.
T4: Dat maakt het werk hier ook chaotisch, vooral omdat de kennis gewoon veel en breed is en overal vandaan komt, maar omdat we zo een platte organisatie zijn, moet je eigenlijk van alle markten thuis zijn. Je bent dus bezig met een soort van advies op het beleid, maar tegelijkertijd ook uh, de hele dag bezig met telefoontjes beantwoorden. Dus die combinatie maakt het ook wel wat chaotisch.
C: Oke.
T4: Maar misschien is chaotisch dan ook niet het goede woord, misschien is het eerder uh, nou misschien ook wel. En het is heel informeel, ik denk dat dat wel heel kenmerkend is voor ons, ik merk dat studenten bij een vraag of een klacht eigenlijk gewoon heel graag hun verhaal willen doen.
C: Uhuh.
T4: Alsof er eigenlijk heel weinig tijd is in onderwijsland en dat wij soms die tijd voor hun wel nemen. Wij hebben die tijd ook niet altijd, maar dat moeten we wel doen. Dus het is ook heel laagdrempelig, je merkt dat mensen vaak helemaal opgelucht zijn dat je even hebt geluisterd. En dat is ook de manier van omgaan op kantoor, dus de manier is ook heel informeel, dus dat past wel heel erg bij elkaar.
C: Oke. Nou deze vraag is dan eigenlijk al een beetje beantwoord, op welke manier benaderd het JOB haar vragenstellers, dat is dus heel informeel?
T4: Ja, informeel, persoonlijk. Maar tegelijkertijd heeft het ook veel te maken met wetgeving en dat maakt het soms wel lastig. Die vertaalslag van 'hoe ziet een wet eruit en hoe werkt het dan in de praktijk?' is ook voor ons heel lastig. Wij interpreteren de wet ook heel erg vanuit de student.
C: Uhuh.
T4: Dus tegelijkertijd zijn we wel heel afhankelijk van de wetgeving, hoe deze is vormgegeven. Dus daar zit ook wel een soort spanningsveld tussen en soms is de wetgeving lastig uit te leggen aan de studenten.
C: Oke. Vanuit welke kanalen ontvangen jullie vragen van buitenaf?
T4: Uh, nou met name via de website en de telefoon. Ik denk uh, ongeveer evenveel telefoontjes als e-mails. En heel soms wel eens via social media, maar dat is eigenlijk nooit echt openbaar. En we hebben nu ook whatsapp, we worden vaker gemaild en

gebeld dan geappt, maar we merken wel dat het voor sommige studenten heel goed werkt, omdat de drempel dan laag is. Daar komen soms wel complexere vragen op binnen, maar vooral makkelijkere vragen. Meer in vraagvorm dan in de klachtvorm, zeg maar.
C: Ja, oke. En uh, onder welke doelgroepen vallen de vragenstellers, of eigenlijk klachten, bij het JOB?
T4: Ja, we registeren het als vragen, maar het zijn eigenlijk meer klachten. Of in ieder geval, achter elke vraag komt eigenlijk ook weer een klacht naar boven. Uh, maar degenen die ons vragen stellen zijn eigenlijk alle studenten, of eigenlijk alle mbo studenten. Dus we krijgen voornamelijk studenten aan de telefoon, of hun ouders.
C: Uhuh.
T4: Maar eigenlijk vragen wij ook vaak aan de ouders of we liever met de student kunnen praten. Want we willen dat mbo studenten zelf opstaan en hun stem laten horen en we denken ook vaak dat studenten veel beter weten wat er speelt. En heel zelden krijgen we wel eens een docent of een begeleider aan de telefoon die vragen hebben over 'hé, hoe werkt dit eigenlijk?'.
C: Uhuh. En wordt er binnen het JOB gewerkt met een handleiding?
T4: Uh, nou een handleiding, nee niet echt. We hebben natuurlijk vragen op de website staan, dus 'jouw mbo vragen'.
C: Ja, ik bedoelde eigenlijk intern, dus op welke manier worden de nieuwe medewerkers ingewerkt bij het JOB?
T4: Ah, oke. Nou, iedereen heeft portefeuilles. Dus aan het begin als je hier komt werken krijg je een portefeuille toegewezen, dat wordt onderling bepaald. Dat is per persoon tussen twee en vier portefeuilles. Dit hangt ook weer af van de grootte van de portefeuille. En per portefeuille heb je een handleiding, of een overdrachtsdocument eigenlijk. En daar staat ook een deel bij van 'wat doe je nu eigenlijk met de klachten?'.
C: Uhuh.
T4: Maar je moet snel schakelen, want eigenlijk heb je maar heel kort de tijd om dat te doen. In de beginperiode, eigenlijk zijn de klachten wel heel erg leidend. Maar eigenlijk zijn we continu aan het leren, dus ik vraag me af als je nu een handleiding schrijft, of je die over een maand nog kan gebruiken.
C: Hmm.
T4: Kijk, we gebruiken die 'jouw mbo vragen' op de site heel erg als inhoudelijk. We proberen de website daarom ook zo goed mogelijk bij te houden. Dus je bent eigenlijk continu aan het leren.
C: Oke. Uhm, is er contact met een verantwoordelijke van het Loket van de Inspectie van het Onderwijs?

T4: Nee, dat denk ik niet. Ja, wij hebben wel contact met de Onderwijsinspectie, maar volgens mij is dat iemand van de sector. Daar sturen we onze klachtenrapportages naar toe.
C: Uhuh. Maar er is dus in principe geen contact met een verantwoordelijke?
T4: Niet van het Loket denk ik.
C: Waarom denk je dat dat is?
T4: Ik heb geen idee. Ik denk, kijk, wij verwijzen eigenlijk vrij weinig door naar de Inspectie, ik denk dat de Inspectie veel meer naar ons doorverwijst en bovendien krijgen ze de klachtenrapportages ook. Voor individuele klachten heeft het voor ons geen zin om contact op te nemen met de Inspectie en dat is denk ik ook waarom wij dat niet regelmatig doen.
C: Uhuh.
T4: Maar we houden dus wel contact over de trends en de grote dingen, maar dat is dus niet met het Loket, maar met de sector.
C: Ja, oke. Heb je een goed beeld van uh, het Loket en welke vragen zij beantwoorden?
T4: Uh, nou niet altijd. Je hebt me net heel veel geleerd al, toen we het er net over hadden. Wat de centrale boodschap is die wij hebben meegekregen is uh, het is niet voor individuele klachten. Dus het gaat echt om trends of grotere problemen of echt veel klachten per school, dan kun je contact opnemen met de Inspectie.
C: Uhuh.
T4: Bovendien heeft de Inspectie, ten opzichte van ons, een meer controlerende functie en wij hebben een wat meer coachende functie. Maar ik denk dat dat ook wel een verschil van instelling is, dat wij ook heel erg bezig zijn met de student uit te leggen hoe het werkt. Dus wij zijn de student door de stappen heen aan het praten.
C: Uhuh.
T4: In ieder geval, het beeld wat wij van de Inspectie hebben, of van het Loket dan, het gaat dan meer over het naleven van de wet en het controleren van de school. Dus dat is wel een verschil met ons denk ik.
C: Uhuh. Uhm, is er beleid vanuit het JOB als het gaat om doorverwijzen naar een externe instantie?
T4: Uh, ja wij hebben wel per portefeuille externe instanties op papier waar wij het meest naar doorverwijzen. Maar ook dat wisselt wel vaak. En uh, soms is dat ook wel lastig met doorverwijzen, want bijvoorbeeld met stages zijn er heel veel verschillende meldpunten. Maar we hebben ook wel veel contact en ook goed contact met veel verschillende externe organisaties.
C: Uhuh.

T4: Ik vrees wel dat veel contacten verloren kunnen gaan, omdat de medewerkers hier zo kort werken. En de besturen van bijvoorbeeld andere jongere organisaties wisselen ook heel snel, dus dat maakt het ook weer lastig om contact mee te onderhouden.
C: Uhuh, oke. Uhm, met wat voor vragen verwijzen jullie door naar het Loket? Je zei zelf al dat jullie eigenlijk heel weinig doorverwijzen naar het Loket, toch?
T4: Uhm, ja. Dat zijn eigenlijk vragen die vooral met wetgeving te maken hebben, dus waarvan we weten dat het gaat om een school die niet naleeft wat wel vaststaat in de wet.
C: Maar ik vraag me dan wel af, zetten jullie dat dan door naar het Loket als uh, signaal en beantwoorden jullie de vraag zelf, of zetten jullie de vraag door en laten jullie de beantwoording over aan het Loket?
T4: Nee, we beantwoorden en de vraag zelf en we nemen contact op met de Inspectie om te vragen of ze meer informatie nodig hebben of dat de student ze kan bellen. Eerst maken we dus een afweging, van is dit een groot genoeg signaal om door te verwijzen en vervolgens uh, bellen we de Inspectie om te overleggen of het een signaal is waar iets mee kan worden gedaan en of er meer gegevens nodig zijn.
C: Oke.
T4: Maar dat gaat dus via de sector en niet via het Loket.
C: Nee, oke. Uhm, bij welke vragen zouden er door de medewerkers van het Loket moeten worden doorverwezen naar het JOB?
T4: Hm, ik denk op zich dat je met alle mbo vragen kan doorverwijzen, hoewel ik ook wel merk dat de Inspectie doorverwijst over hele juridische vragen. En dat wil niet zeggen dat we daar helemaal niks mee kunnen, maar we zijn allemaal geen juristen. Dus uh, als het echt heel juridisch wordt is het eigenlijk niet meer aan ons.
C: Waar hoort dat volgens jou dan terecht?
T4: Nou ja, dat is voor ons dus ook heel lastig, want eigenlijk wordt het wel altijd naar ons doorverwezen. Dan is de vraag of het eigenlijk meer bij de overheid moet liggen, want zij weten natuurlijk veel over de wetgeving en hoe de uitvoering eruit zou moeten zien. Dus dan misschien niet de Inspectie, maar wel Rijksoverheid.
C: Uhuh.
T4: En het hangt er ook heel erg vanaf hoe de vraag eruit ziet. Ik zou niet heel concreet kunnen zeggen met welke vraag je wel en niet zou moeten doorverwijzen, want veel vragen zijn vrij complex. Als we door de Inspectie worden doorverwezen is dat meestal prima, want dan gaat het over stages of onderwijsovereenkomsten en dat soort dingen. Maar vragen die nog niet wettelijk zijn vastgelegd, dat is voor ons ook heel lastig om daar iets mee te doen. Ik weet niet zeker of dat altijd de Inspectie is hoor, maar ik kan me voorstellen dat de Inspectie dan doorverwijst naar ons en dat wij dan denken van 'oh, wat moeten we hiermee?'. Eigenlijk iets waarvan wij denken 'oh, zou de Inspectie

hier niet veel over moeten weten?'. Over het naleven van de wet of over dat soort dingen.
C: Dus jij denkt dat de Inspectie dat soort vragen dan beter zelf kan beantwoorden?
T4: Nou, dat weet ik niet, maar het is voor mij soms moeilijk in te schatten of het dan bij ons wordt opgelost.
C: Oke. Zijn er halfjaarlijkse of jaarlijkse bijeenkomsten tussen het JOB en het Loket?
T4: Nee, die zijn er niet.
C: Oke, uh, zou je hiervan het belang inzien?
T4: Uh, ik zie daar op zich wel het belang van in, maar ik denk dat het dan voor ons wel duidelijk moet worden wat het verschil tussen het Loket en de sector is, want er is wel goed contact met de Inspectie. Die kunnen wij altijd wel makkelijk bereiken en zij ons ook.
C: Uhuh.
T4: Ik zie het nut op zich wel, maar vooral als dat dan ook bijdraagt aan de praktische kant ervan. Dus welke vragen behandelt het Loket en welke wij. Want als het puur gaat om de signalen doorgeven, dan denk ik dat het al vrij goed gebeurt. Maar als het gaat om de individuele student met een probleem, zou het kunnen dat er dingen te winnen zijn.
C: Welke vragen ook bij jullie thuishoren?
T4: Ja.
C: Oke, uhm, wat is volgens jou het belang om afspraken met betrekking tot het doorverwijzen van het Loket en het JOB te maken?
T4: Hm, ik denk dat het vooral belangrijk wordt om te zien wat jullie met die vragen kunnen en welke vragen jullie echt concreet een antwoord op zouden weten. En wat dan ook de verhouding is tussen het Loket en de sector.
C: En als die afspraken eenmaal zijn gemaakt tussen het Loket en het JOB, wat denk je dat daarvan het resultaat wordt?
T4: Hm, nou ik denk eigenlijk, ik vind dat heel moeilijk in te schatten. Ik weet niet wat wij niet weten. Je vertelde net dat jullie veel meer vragen binnen krijgen per jaar dan wij. En ik vraag me dan af of een deel van die vragen misschien niet als klacht bij ons terecht moet. Dus ik denk vooral ook dat het van jullie naar ons is.
C: Uhuh, maar als het echt gaat over het doorverwijzen en de afspraken daarvan, wat denk je dan dat daaruit zou kunnen komen voor het JOB?
T4: Ja, daar ben ik dus heel erg benieuwd naar, want eigenlijk verwijzen wij dus heel weinig door naar de Inspectie. Eigenlijk verwijzen we nooit individueel door en bellen we zelf de Inspectie.
C: Maar bijvoorbeeld als het doorverwijzen van het Loket naar het JOB door die afspraken verbetert, wat denk je dat daarvan het belang is?

T4: Nou, ik denk dat het gewoon belangrijk is, kijk voor JOB is het gewoon belangrijk dat de stem van de mbo studenten gehoord wordt en dat het probleem van die student opgelost wordt. Dus op het moment dat die doorverwijzing beter gaat en mensen beter weten bij wie ze terecht kunnen en dat dat ook bekend is, ga ik ervan uit dat de problemen sneller worden uh, afgehandeld of opgelost.
C: Hmm.
T4: En ik denk dat dat het belangrijkste is voor JOB. Kijk, voor ons is het belangrijk om die klachten binnen te krijgen, zodat we een beetje kunnen vormen van wat er echt speelt. En tegelijkertijd willen we graag die individuele student helpen, dus dan heb je twee vliegen in één klap.
C: Dus eigenlijk heeft het voor jou als belang dat uh, het JOB de individuele student beter kan helpen en ook beter weet wat er speelt en dat als uh, belangenorganisatie beter kenbaar kan maken?
T4: Ja, het is een soort signaalfunctie denk ik. Niet alleen de signaalfunctie, maar ook gewoon de praktische vertaalslag van 'wat betekent deze wet en wat betekent dat voor jou als student?'.
C: Oke. Ben je op dit moment tevreden over het contact met het Loket?
T4: Hm, nou dat weet ik dus eigenlijk niet. Door dit onderzoek vraag ik me af of dat uh, kijk ik ben wel tevreden dat als wij signalen hebben dat die serieus worden genomen. Die indruk hebben wij in ieder geval.
C: Uhuh.
T4: Dus wat betreft de signaalfunctie denk ik dat wij goed contact hebben, maar als het gaat om de individuele klachten dan vraag ik me soms af of we niet mensen missen. Zowel van jullie, als jullie van ons.
C: Oke. Ja, en wat zou er volgens jou precies aan het contact kunnen worden verbeterd?
T4: Uh, ja ik denk dat het op zich wel handig zou zijn als we helder krijgen voor welke klachten we wel naar het Loket zouden kunnen doorverwijzen en misschien zou het voor jullie fijn zijn als jullie weten welke vragen wij precies beantwoorden.
C: Uhuh.
T4: Ook al zeggen we dat we in principe voor alle mbo vragen zijn.
C: Oke, dus een helder beeld van welke vragen bij wie thuishoren?
T4: Ja. En een definitie van welke vragen waar en ook meer in kaart brengen welke instanties er zijn.
C: Ja, en uh, laatste vraag. Wat is volgens jou een ideale samenwerking met het Loket?
T4: Hmm, ik denk heel erg, wat voor ons heel prettig zou zijn, maar ik weet niet zo goed of dat de functie van het Loket is. Wat wij als JOB wel eens missen is iemand die ons precies kan vertellen hoe de wet eruit ziet. Dus wat er vaak gebeurt is, wij gaan ervan uit dat als je toezicht houdt dat je dan ook verstand hebt van precieze wetgeving. Uh, dus

echt de juridische kant van het verhaal. En het zou voor ons heel fijn zijn als er een partij is, waar we het met jullie straks over kunnen hebben, is wat staat er in de wet nu precies vastgelegd?
C: Uhuh.
T4: Alleen ik vraag me af of dat echt de rol van het Loket zou moeten zijn of meer van de overheid zelf. Jullie zijn natuurlijk ook onderdeel van de overheid, dus dat is altijd weer lastig. Dus dat hangt er een beetje vanaf. Maar een ideale samenwerking zou volgens ons wel zijn dat er eigenlijk een partij is met wie wij contact op kunnen nemen over de pure juridische kant ervan, zodat wij beter de vertaalslag kunnen maken hoe de wet zich vertaalt in de praktijk.
C: Oke.
T4: Maar ik weet niet of dat echt bij jullie functie past, maar dat is wat onduidelijk.
C: Oke, dan uh, wil ik graag afsluiten. Heb je nog een vraag die je miste of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?
T4: Nee, ik denk dat we alles best wel redelijk hebben doorgesproken.
C: Oke. Dank je wel voor het meedoen aan het interview.
T4: Geen probleem, ik ben benieuwd.
C: Ik ook, tot ziens.
T4: Tot ziens.

Bijlage 13: Uitwerking interview verantwoordelijke Ouders & Onderwijs

C: Uhm, wat is je functie en vooropleiding?
T5: Ik ben thema adviseur bij Ouders & Onderwijs en ik heb pedagogie gestudeerd aan de VU.
C: Ja, oke. En hoe lang ben je al werkzaam bij O&O?
T5: Sinds het eerste begin, dus vanaf één januari 2014.
C: Oke. Het aller langst.
T5:Het aller langst ja, er was verder nog niemand toen ik begon bij O&O.
C: Oke, en hoe zou je het werken bij O&O in drie woorden omschrijven?
T5: Ja, in drie woorden .. uhm. Van en voor ouders, ja dat is denk ik wel .. ja.
C: Van en voor ouders? Oke. Op welke manier benaderd O&O haar vragenstellers?
T5: Meelevend, kritisch, informerend.
C: Uhuh.
T5: Zo.
C: Oke. En van welke kanalen ontvangen jullie signalen van buitenaf, vragen enzo?
T5: Vragen over telefoon en e-mail.
C: Uhuh. En jullie doen niks met social media?
T5: Nou wel hebben een facebook pagina, heel soms komt er een vraag via facebook of twitter, maar dat is echt .. A: sturen wij daar niet op en B: is dat zelden.
C: Uhuh.
T5: Ja het kan wel eens zijn dat de directeur een stelling of vraag op twitter zet en dat iemand dan reageert in de vorm van een vraag en dan pakken wij dat op en dan reageren we van uh dan doet hij een tweet uit en dan hè, dan is het niet goed geregeld met de schooltijden en dan is er een re-tweet van 'hoe zit dat eigenlijk met de schooltijden?'. En dan reageren wij daar wel op, maar uh, daar sturen wij niet op.
C: En die taak van dan bijvoorbeeld twitter, dat ligt dan ook niet bij de medewerkers?
T5: Nee, niet bij de medewerkers van de informatiedienst, nee.
C: Oke. Uhm, onder welke doelgroepen vallen de vraagstellers van O&O?
T5: Ouders, man, vrouw, basisonderwijs, voortgezet onderwijs, heel soms belt er een leerling, heel soms belt er een schoolleider, als dat om een onderwerp over ouders gaat of hoe ze met ouders om moeten gaan.
C: Uhuh.
T5: Uh, heel af en toe krijgen we ook vragen over het mbo, zowel van ouders als van studenten. Dus dat is het werkveld.
C: Oke. Uhm, wordt er binnen O&O gewerkt met een handleiding?
T5: Nou, in die zin dat wij op onze website allemaal kennisitems hebben staan en dat

vormt wel de kennisbasis van onze antwoorden. Maar we hebben geen belscript of wat dan ook.
C: Oke. En op welke manier worden nieuwe medewerkers ingewerkt bij O&O?
T5: Uhm, dat is alweer een tijdje terug. Maar dat bestaat vooral uit uh, meeluisteren, e-mail vragen meelezen, doorpraten over, uh, hè de materie om de kennis eigen te maken. En dan vooral, uh, het gaan doen. En bij je collega's navragen als je het niet weet of niet begrijpt of wat dan ook. Niet een heel scholingsprogramma, nee.
C: Oke. Nee, er wordt niet uh, niet van tevoren informatie meegegeven of er wordt gezegd van je moet dit en dit lezen, je moet eigenlijk gewoon alleen meekijken?
T5: Ja, want de vragen zijn zo vreselijk breed, kijk, we kunnen wel zeggen van je moet alles wat op onze website staat uit je hoofd leren, maar de vragen zijn zo divers uh, dat dat in die zin niet zo zinvol is. Dat we juist ervoor kiezen om het uh, te laten ontstaan uh, naar aanleiding van vragen die je binnen krijgt. Daar pik je gewoon heel snel dingen mee op.
C: Uhuh.
T5: En nog hoor, bij de ervaren medewerkers, er komt altijd wel een vraag bij waarvan je denkt van 'ik zet u even in de wacht' of 'ik bel u terug en ik zoek het even voor u uit'. Ja, het komt toch altijd voor dat er een unieke situatie voorkomt , dat moet je dan ook even uitzoeken.
C: Oke. Uhm, is er contact met een verantwoordelijke van het Loket?
T5: Uhm, nou nee. Niet echt.
C: Waarom niet?
T5: Omdat uhm, op thema's worden er wel afspraken gemaakt met de Onderwijsinspectie. En we kwamen in het verleden wel eens mensen tegen van het Loket en dan werden ook wel eens wat afspraken gemaakt, vooral van wat mogen ouders verwachten van de Onderwijsinspectie als zij het Loket bellen. Uh, en dat hebben we doorgegeven en besproken met alle medewerkers, zodat we allemaal aan hetzelfde verwachtingsmanagement voldoen.
C: Maar die afspraken zijn niet vastgelegd of iets?
T5: Nee. Ik heb ook niet, in die zin het idee dat er in die zin een probleem ligt wat tot heldere afspraken leidt. In mijn beleving loopt de doorverwijzing, zowel van de Onderwijsinspectie naar ons, als van ons naar de Onderwijsinspectie goed.
C: Oke. Uhm, heb je een goed beeld van de taken van het Loket en welke vragen wel of niet bij het Loket thuishoren?
T5: Wij hebben daar een zeer goed beeld van, de ouders daarentegen minder. Dus uh, als wij het over de Onderwijsinspectie hebben dan leggen we heel duidelijk uit wat ze van de Onderwijsinspectie mogen verwachten en wat niet. En daar merken we wel dat uh, dat daar wel eens wat ruis op de lijn zit.

C: Oke, stel je voor, ik ben een ouder en ik heb een vraag voor O&O maar jij merkt dat de vraag echt thuishoort bij het Loket, hoe zou je dan tegen mij zeggen uh, dat het Loket die vraag moet behandelen?
T5: Nou uh, kijk wij zeggen nooit alleen van 'ga naar de Onderwijsinspectie'. Het is altijd uh, meerdere soorten antwoorden, dus 'ga naar de Onderwijsinspectie, of ga naar de medezeggenschapsraad of ga met je directeur praten, kijk uh, je kan eventueel een klacht indienen volgens de klachtenprocedure van de school en je kan een melding doen van je klacht bij de Onderwijsinspectie, maar weet wel dat de Onderwijsinspectie geen uitspraak kan doen over de klacht.
C: Uhuh.
T5: Zij kunnen wel jouw signaal meenemen als ze een school onderzoeken of registeren, maar ze doen geen uitspraak daarop. Dus dat is wel heel duidelijk, leggen we het onderscheid uit tussen de klachtenprocedure en de rol van de Onderwijsinspectie daarbij.
C: En heb je ook het idee dat alle medewerkers hier die rol van de Onderwijsinspectie heel duidelijk hebben?
T5: Ja.
C: Oke. Uhm, is er beleid binnen O&O als het gaat om doorverwijzen?
T5: Uh, je bedoelt überhaupt of richting de Onderwijsinspectie?
C: Allebei eigenlijk.
T5: Uh, één van de taken die O&O heeft meegekregen is uh, een spin zijn in het web van de wereld van ouders en uh, de organisaties om het onderwijs heen. Dus het is een heel groot deel van ons werk om ouders de weg te wijzen naar welke organisatie waarvoor is en uh, kijk wij denken altijd, ja ouders kunnen met iedere organisatie contact opnemen.
C: Uhuh.
T5: Die organisatie kan zelf wel zeggen nou, voor dit specifieke geval zijn wij toch niet het meest handig of wat dan ook. Als wij een doorverwijzing doen, of dat nou naar de Onderwijsinspectie is of naar wat dan ook, dan zeggen wij heel duidelijk van 'op de site staat dat ze dit doen, dit mag u verwachten, maar vraag het vooral na, want het kan veranderd zijn ofzo'. Hè, dus we zeggen niet van 'ga naar de Onderwijsinspectie, zij lossen alles voor u op'.
C: Uhuh.
T5: Dat zullen we nooit zeggen bij niet één organisatie, want zo werkt dat nooit. Meestal zijn de vragen zo complex dat je inderdaad naar verschillende partijen moet doorverwijzen en dan proberen we ouders heel duidelijk uit te leggen van 'pak het zo aan, verwacht dit en dat'. Dus daarin proberen we, ja, juist heel meedenkend in te zijn.
C: Hm.
T5: Dus daarin proberen we juist meedenkend te zijn en uitleggend, zodat ze niet het idee hebben van 'ik word van het kastje naar de muur gestuurd en het klopt ook nog

eens niet'. Ja, dat wil je natuurlijk voorkomen. Als we een doorverwijzing doen, zijn we er wel van overtuigd dat het de ouder helpt.
C: Ja, uhuh. En er is niet bijvoorbeeld als je moet doorverwijzen een standaard zin van uh, dus dat er gewoon beleid is, van je moet zo en zo doorverwijzen?
T5: Er is wel beleid, maar niet als in standaard scripts, omdat uhm, wij hebben zo vreselijk veel onderwerpen en vragen. Als je een ouder aan de telefoon hebt, waarvan het kind heel erg gepest wordt, uh, die benader je op een heel andere manier dan uh, een ouder die zegt dat hij het niet eens is met de regeling van school. Dat is een heel ander soort vraag, een heel ander soort emotie, dus dat valt niet in één zinnetje te vangen. Dus nee, we hebben daar expliciet geen belscripts of wat dan ook voor.
C: Oke. Zou je uh, twee vragen kunnen noemen wat volgens jou typisch bij het Loket thuishoort?
T5: Heel vaak rondom klachten. Klachten, kwaliteit van het onderwijs, vertrouwensinspecteurs natuurlijk uh, radicalisering, seksueel misbruik, intimidatie, dat is echt iets wat bij de Onderwijsinspectie hoort. Ja, het gaat veelal over klachten en dan lichten we jullie rol in de klachtenprocedure toe. Dat zijn denk ik de belangrijkste vragen die we naar de Onderwijsinspectie doorverwijzen.
C: Oke. Uhm, en op welke manier wordt er dan doorverwezen naar het Loket?
T5: Nou, wat ik net ook al zei, van 'je kan een melding van de klacht doen bij de Onderwijsinspectie'.
C: Doen jullie dat dan over de mail of over de telefoon?
T5: Beide. Ligt eraan hoe we de vraag krijgen. Maar de boodschap verschilt niet.
C: Oke. Wat is volgens jou de grootste misstap van doorverwijzen als het gaat om vragen die niet bij O&O thuishoren?
T5: Nou, dat zit 'm ook natuurlijk in de verwachting die de bellers hebben. Soms verwachten bellers dat wij dingen voor elkaar kunnen krijgen, die gewoon niet kunnen. En dat is dan ook gewoon wel moeilijk uh, ja iemand heeft dan wel gezegd dat wij dat kunnen, maar dat kunnen of mogen wij absoluut niet.
C: En wat is daar een voorbeeld van?
T5: Nou, dat zijn dan ook wel vaak hele problematische situaties met thuiszitters of zieke kinderen, of wat dan ook. Nou, wij kunnen niet ervoor zorgen dat dat kind morgen naar school gaat. Ja, dat gaat echt niet, hoe graag we dat ook zouden willen.
C: Uhuh. Dus echt actie ondernemen.
T5: Echt actie ondernemen kunnen wij niet, wij kunnen alleen ouders voorlichten over welke stappen zij zelf kunnen zetten en daarbij een beetje, uh, overzicht scheppen in die hele ingewikkelde wereld met allerlei organisaties en belangenclubs, etc. etc. Dus dat proberen we ouders mee te geven.
C: Hm.

T5: Maar wij kunnen niet uit handen nemen, daar zijn wij niet voor. En die verwachting kan een ouder wel hebben. Kijk, wij vinden het nooit erg als ze naar ons worden doorverwezen, ook als dat onjuist is. Dat kunnen we zelf wel uit de lucht halen, als iemand een vraag stelt wat wij niet kunnen bieden.
C: Oke.
T5: Geen probleem. Dan leggen we uit wat we wel doen. En dan moet die ouder maar zeggen van 'oh, daar heb ik wel wat aan of niet'. Wij vinden het niet erg van, liever iets vaker naar ons wordt doorverwezen, omdat ook de vragen die we niet kunnen beantwoorden, zijn voor ons ook een belangrijk signaal in ons werk. Hè, wij doen als O&O meer dan alleen vragen beantwoorden en we gebruiken die vragen ook als signalen om daar de posities van ouders mee te verbeteren.
C: Uhuh. Oke. Zijn er uh, bijeenkomsten tussen O&O en het Loket?
T5: Nee. Volgens mij komen wij alleen uh, voor het ringoverleg bij de Onderwijsinspectie.
C: Uhuh. En is daar behoefte aan volgens jou, is dat van belang voor O&O?
T5: Nou uh, ik denk dat dat wel goed is. Uhm, omdat jullie merken dat daar een bepaald ritme en bepaald systeem zit in de vragen en meldingen die jullie door het hele schooljaar heen krijgen en wij ook en ik denk dat het goed is om, uh, uit te wisselen en ook om een beetje te kijken van 'goh, hebben jullie nog opvallende zaken?' of 'hoe zit het met jullie werkwijze?'. Om gewoon een periodiek overleg te hebben en uh, dat lijkt mij voor twee keer in het jaar uh, ja lijkt me dat eigenlijk wel heel geschikt. Gewoon om eens bij te praten en uh..
C: Twee keer in het jaar?
T5: Ja, twee keer in het jaar, hoeft niet vaker. Ja, dat lijkt me wel goed. Heel nuttig.
C: Oke. Uhm, hebben jullie zeg maar, contacten met andere externe instanties?
T5: En externe instanties ..?
C: Ja, zeg maar waar jullie ook naar doorverwijzen net als het Loket.
T5: Uh, ja, wij hebben bijvoorbeeld met de Onderwijsconsulenten contact. Uh, postbus 51 niet zo, omdat dat een beetje een ingewikkelde organisatiestructuur is. Uh, het LAKS hebben we contact mee, het JOB.
C: Maar hebben jullie dan echt uh, een bepaald persoon, bijvoorbeeld een teamleider of verantwoordelijke daar die jullie echt regelmatig spreken?
T5: Nee, nou, niet specifiek. Het zijn meestal ook hele kleine organisaties, en uh, bij de Onderwijsconsulenten wel een specifiek contactpersoon. Op sommige onderwerpen hebben we schriftelijke afspraken over uhm, hoe doorverwijzing gaat. Maar meestal is het gewoon een kwestie van dat je afspreekt 'in die en die gevallen verwijzen we naar elkaar door'. Nou, dat werkt dan, maar dat is niet specifiek schriftelijk vastgelegd.
C: Ja, oke. Wat is het belang voor O&O om afspraken met betrekking tot het doorverwijzen uhm, helder te hebben met het Loket?

T5: Nou uh, het juiste verwachtingsmanagement richting onze vragenstellers. Wat ik al zei, we willen ouders niet van het kastje naar de muur sturen. Dus als we doorverwijzen, dat we dan eigenlijk wel zeker weten dat dat wel de juiste plek is, en dat vervolgens niet de ouders te horen krijgen van 'nee, maar dan moet je niet bij ons zijn'.
C: Uhuh.
T5:Dus wij willen ook niet een doorverwijzing doen, om weer een doorverwijzing te doen. Hè, als we het zelf kunnen tackelen dan uh, dus wat wij prettig vinden om te weten is wat er überhaupt met de signalen van ouders gebeurt. Uh, wij zeggen altijd wel van 'de Onderwijsinspectie neemt dat soort signalen van ouders ook mee' , maar wat daar verder mee gebeurt, daar hebben wij geen zicht op.
C: Uhuh, dus dat beeld is jullie niet helemaal duidelijk?
T5: Nee, nou we weten dat er dan wat mee gebeurt, dat het dan wordt geregistreerd en we nemen aan dat als een inspecteur uh, bij een school langs gaat, dat die dan ook die signalen meeneemt, maar wat daar verder op de achtergrond mee gebeurt. Of daar iets mee gebeurt? Of dat er pas iets mee gebeurt als er een probleem is met een bepaalde school ..
C: Dat is onduidelijk?
T5: Dat is ons onduidelijk ja. Ja, dat doet er voor onze doorverwijzing misschien niet toe, maar voor ons eigen beeld wel.
C: Ja. En ben je op dit moment tevreden over het contact met het Loket?
T5: Mm, nou, ja ik was tevreden, want anders nemen we zelf de telefoon wel op en vragen we voor een onderhoud als er een probleem is. Maar na het overleg wat wij verleden keer hadden denk ik wel van ja, het is toch wel goed om regelmatig contact te hebben, om regelmatig even te spiegelen en uh, hoe pakken jullie dit op, wat is jullie rol bij die onderwerpen, zien jullie nog bepaalde opvallende trends, uhm, hoe kunnen we daar elkaar versterken met kennisoverdracht of wat dan ook.
C: Ja.
T5: We hoeven niet alles opnieuw uit te vinden. Als er opeens vragen komen over een heel nieuw onderwerp, ja dan is het natuurlijk makkelijk dat we even contact met elkaar zouden hebben van 'wij merken dat deze signalen opkomen en wij beantwoorden die op die en die manier' , dat wij dat dan weten en dat de dienstverlening van beiden we ten goede komt.
C: Oke. Wat is volgens jou de ideale samenwerking met het Loket?
T5: Uh, het zou voor ons prettig zijn om een beetje te weten om ook eens op de achtergrond te kunnen schakelen met de Onderwijsinspectie. En dan niet zo zeer met de inspecteurs, maar ook om te vragen van, vooral over, meer beleidsmatig hoor, over trends die we zien en of jullie die ook zien, wat jullie met de signalen dan doen.
C: Uhuh.

T5: Dus, dat meer uhm, uh naast natuurlijk het verwachtingsmanagement van wat doen jullie en wat doen wij, het periodiek overleg en gewoon een beetje analyseren van gegevens en daaruit kijken van 'wie neemt welke rol daarin?' en 'waar kunnen we elkaar daarin versterken?'.
C: Oke, mooi.
T5: Ja, het is eens wens, ik denk dat dat nuttig is.
C: Ja. Oke, dan denk ik dat we er ongeveer doorheen zijn. Mist er wat jou betreft nog een vraag of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?
T5: Nee. Nee, ik ben benieuwd, wanneer ben je klaar en wat gaat ermee gebeuren?
C: Ik ga je dat zo allemaal nog uitleggen, in ieder geval heel erg bedankt voor het meewerken aan het interview.
T5: Geen probleem!

Bijlage 14: Uitwerking interview medewerker Loket 1

C: Uh, ik wilde graag beginnen met wat je functie en vooropleiding is?
M1: Uh, mijn functie is nu medewerker Loket, medewerker Klantcontact nu eigenlijk officieel. En mijn vooropleiding is leraarsopleiding geschiedenis, op dit moment hbo-opleiding.
C: Uhuh. En hoeveel maanden of jaren ben je nu werkzaam bij het Loket?
M1: Uh, vanaf augustus 2015, dus dat is een jaar en vier maanden bijna.
C: Ja, oke. Wat zie je als jouw taak binnen het Loket?
M1: Uh, mijn taak is primair telefoon en mail beantwoorden. Daarnaast doe ik webcare. Binnen het Loket heb ik zelf nog een aantal organisatorische taken rondom rapportages, zowel intern als extern, en inhoudelijk op cijfermatig gebied. Ik heb daarnaast ook een opleiding gedaan binnen de Inspectie.
C: En wat hield die opleiding in?
M1: Dat is een bepaalde methodiek waarop je bepaalde processen kan verbeteren en hoe je naar bepaalde processen kan kijken.
C: Hm, oke.
M1: En ik doe bij de Inspectie ook veel met JOIN, het jongeren Inspectie gebeuren, een aantal dingen. Daar zitten voor het Loket soms ook wel voor- en nadelen aan. Volgens mij doe ik heel veel dingen er nog naast, ik weet niet of ik nu alles genoemd heb.
C: Oke. Is het doorverwijzen naar externe instanties voor jou duidelijk?
M1: Uh, ja. Voor de grootste wel. Het is wel, er zijn niet overal afspraken mee, dus dat is wel soms van 'ja, hoe doe je dit'. Bijvoorbeeld bij het Examenloket hebben we ook standaard twee sjablonen elke keer. Dus ja, dan weet ik gewoon, ik zet hem op externe contacten Examenloket en dan verstuur ik die twee sjabloontjes en dan ben ik klaar.
C: Hmm. Oke. En op welke manier registreer jij een melding in Topdesk als de melder wordt doorverwezen naar een externe instantie?
M1: Uh, hoe bedoel je dat precies? Qua welke status ik hem meegeef?
C: Nee, zeg maar de mensen die dit onderzoek gaan lezen hebben geen idee hoe het gaat met Topdesk, hoe de meldingen worden verwerkt. Dus zou je kunnen beschrijven als je een melding binnen krijgt, hoe zet je die dan door naar een externe instantie?
M1: Nou ja, dan maak ik die in eerste instantie tweedelijns. Dan is er een mailtje binnen gekomen, maak ik 'm op en maak ik 'm tweedelijns. En vervolgens kies ik voor externe contacten en de externe instantie waar ik naar doorverwijs. Als die instantie niet in de voorgeprogrammeerde instanties staat, dan pak ik uh, 'extern extern' en voeg ik zelf een mail adres in en dan stuur ik 'm door met het verzoek of ze de melding willen overnemen. En uh, echt op naam uitzetten extern doen we niet. Altijd naar een instantie, zo'n algemene box.

C: Geen specifieke medewerker bedoel je?
M1: Nee.
C: Oke.
M1: En als het een telefonische melding is dan tik ik 'm zelf in. Dan probeer ik 'm zo helder mogelijk te formuleren. En dan sla ik 'm op mijn eigen naam op, vervolgens maak ik 'm tweedelijns en dan ga ik 'm op dezelfde manier versturen. Dus hij wordt altijd via de mail uitgezet, tenzij het een telefonische melding voor het Examenloket is. Die verbind ik direct door.
C: Ja. En uh, je zei dat je kon kiezen uit een lijst externe instanties. Weet je uit je hoofd hoeveel dat er ongeveer zijn?
M1: Nee, ja ik kan nu even snel kijken. Ik kan het zo ook even voor je opzoeken.
C: Ja, maar heb je in ieder geval het idee dat uh, een beeld hebt van alle externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen?
M1: Nee, dat denk ik niet. Maar ik denk wel dat uh, degene die ik veel nodig heb wel weet.
C: Waarom niet alle externe instanties?
M1: Nou, omdat er in onderwijsland echt zoveel instanties zijn en instellingen zijn en initiatieven. Dat uh, die komen en gaan ook. Uh, ik geloof nooit dat ik ze wat dat betreft allemaal weet.
C: Hmm.
M1: Dus dat is volgens mij ook ondoenlijk om ze allemaal te weten. Maar voor de Inspectie hebben we een aantal belangrijke partners en die weet ik wel. Die weet ik ook wel te vinden en ik weet ook wel wanneer ik ze wel of niet moet inschakelen. En, ja het antwoord is een beetje dubbel.
C: Ja, oke. Uhm, op welke manier bepaal je of een melding bij het Loket thuishoort of naar een externe instantie moet worden doorverwezen?
M1: Uhm, wat ik eigenlijk doe is dat ik me afvraag wat de vraag is die ze stellen, valt dat binnen onze verantwoordelijkheid of niet.
C: En wat is volgens jou die verantwoordelijkheid?
M1: Nou ja, kijk wij houden toezicht op de kwaliteit van het onderwijs. Raakt het daaraan, hebben wij een toezichthoudende taak op deze vraag of verzoek, nou dat hoort die bij ons thuis. Gaat het bijvoorbeeld over een bevoegdheid, dan is het iets wat bij DUO belegd is. Dus ik kijk van, nou wie moet deze vraag beantwoorden.
C: Uhuh.
M1: Dat is een kwestie van secuur lezen, even nadenken van 'wat wordt hier gevraagd?' en dan valt het binnen ons toezicht of niet. Bij twijfel overleg ik even met collega's, maar meestal is het gewoon logisch nadenken en uh, slim zijn.

C: Ja, oke. Uhm, ervaar je problemen met het systeem Topdesk als het gaat om doorverwijzen?
M1: Uh, ja en nee. Ja, het is gewoon dat Topdesk niet altijd even handig werkt. Dat heeft niet met doorverwijzen specifiek te maken, maar gewoon met het systeem zelf. Wat het bijvoorbeeld ook is, is dat er standaard antwoorden zijn voor het doorverwijzen. Dat is aan de ene kant handig, alleen de tekst is nu wat gedateerd. Die moet aangepast worden en dat kan ik zelf niet doen, dat moet de voorlichter doen.
C: Uhuh. En staat dus een standaard tekst als je doorverwijst? En is dat per instantie verschillend?
M1: Uh, ja dat is eigenlijk een beetje dezelfde tekst als dat wij intern ook doorzetten. 'Wil je deze vraag overnemen?'. Het enige verschil is dat wij extern de melding echt afsluiten en intern het antwoord vaak nog terug komt. Dus dat is het verschil tussen extern en intern.
C: Ah, oke. Uhm, kijk je liever met de klant mee naar het antwoord of laat je het de klant liever zelf het antwoord uitzoeken?
M1: Ik laat vaak zien waar ik uh, het antwoord vandaan heb als ik een antwoord geef aan een klant, dus dan probeer ik een link mee te sturen of wat dan ook, zodat de klant het zelf ook verder kan uitpluizen. En ik geef eigenlijk altijd wel een samenvatting van 'dit staat er ongeveer, wat er precies staat moet je zelf uitzoeken'. Want het is ook belangrijk dat wij niet degenen zijn die de wet uit moeten leggen, we moeten alleen aangeven wat er staat.
C: Uhuh.
M1: En hoe de interpretatie is, dat is niet aan ons. Dat is aan de school of de ouder. Als er een geschil is moeten wij dat niet uitzoeken, maar daar moet een rechter over beslissen.
C: Dus eigenlijk een beetje half-half. Je helpt eigenlijk een beetje de klant op weg.
M1: En het ligt ook aan de klant, want uh, bijvoorbeeld een scholier geef je een ander antwoord dan een school of een bestuur. Je hebt telkens met andere mensen te maken, dus een scholier neem je veel meer aan de hand en heb je een veel uitgebreider antwoord voor dan een bestuur.
C: Uhuh. Oke, uhm, als je een antwoord op een vraag niet weet, wat doe je dan?
M1: Uh, dan noteer de vraag zo uitgebreid mogelijk. Dan vat ik 'm samen, of dit is wat ik ga vragen en of dat akkoord is. Dan geef ik aan van 'dit ga ik uitzoeken, dan kom ik bij u terug met het antwoord'. En als het extern thuishoort, dan stuur ik 'm door en zeg ik 'de Inspectie kan uw vraag niet beantwoorden, uw vraag wordt behandeld door die en die instantie'. Dus dan geef ik even aan dat de melding wel is uitgezet, maar zal niet meer door de Inspectie worden behandeld.

C: Oke. En bij wie zoek je dan het antwoord, zoek je dat in de Kennisbank of ga je dan meestal naar een collega?
M1: Ja, meestal zoek ik altijd wel in de Kennisbank en als het wat langer duurt dan parkeer ik het gewoon en zoek ik later even rustig. Ik loop ook naar een collega als ik eigenlijk al zeker weet dat het niet in de Kennisbank staat, maar meestal lukt het wel om zelf te bepalen.
C: Hmm, oke. Is de vraagsteller over het algemeen tevreden denk jij?
M1: Ik denk het wel. De meeste reacties die ik terugkrijg zijn wel of 'bedankt voor het antwoord' of 'bedankt voor het heldere antwoord'. Of in ieder geval 'bedankt voor het uitzoeken'. Tuurlijk, soms is het wel dat ze een vervolgvraag krijgen of dat ze niet hun zin krijgen, dan zijn ze niet tevreden. Maar ja, nee is ook een antwoord en soms moet je dat verkopen.
C: Hm. Dus je bepaalt dat altijd van de reacties die je terugkrijgt?
M1: Ja. Wij hebben op dit moment nog geen systeem om te monitoren of mensen ook daadwerkelijk tevreden zijn. Het is meer een beleefde persoon die nog even terugmailt. Ik uh, moet zeggen dat het me meevalt hoe vaak we nog iets terugkrijgen. Maar vaak zie je ook wel dat de boodschap bepaalt of iemand tevreden is of niet.
C: Uhuh.
M1: Kijk, mensen hebben niet altijd een even goed beeld van wat de Inspectie kan en wat onze taak en verantwoordelijkheid is.
C: Dus er kan niet altijd worden voldaan aan de verwachtingen?
M1: Nee, klopt.
C: Oke. Uhm, welk belang heeft het Loket volgens jou, dat een melding goed wordt afgehandeld?
M1: Nou ja, uh, dat is heel belangrijk voor ons, want wij zijn eigenlijk ingericht om de organisatie te ontlasten. Dus dat niet alle vragen bij de verschillende sectoren terecht uitkomen of uh, dat daar heel veel tijd gaat zitten in uitzoekwerk, terwijl die mensen ook andere taken hebben. Dus voor ons is het heel belangrijk dat wij dat goed doen.
C: Uhuh.
M1: Dus dat wij ook het gezicht, het visitekaartje naar buiten zijn voor de organisatie. En het is een organisatie waar wel gezag voor hebben, dus daar moet je ook wel zorgvuldig en netjes antwoorden. En dat bedoel ik zowel feitelijk gezien, dat je de correcte informatie naar buiten zet, als op een goede manier formuleert en de juiste taal daarin kiest.
C: Dus je zegt eigenlijk dat het is om uh, zeg maar verder intern te ontlasten en uh, voor het beeld naar buiten. Dat dat gewoon goed moet worden gehouden.
M1: Ja. We zijn meer een servicebedrijf. Er zijn meerdere facetten waarop mensen ons benaderen.

C: Oke. Uhm, wanneer is volgens jou een melding uitstekend afgehandeld?
M1: Als je uh, in één keer het goede antwoord geeft, waar de melder naar op zoek was. En dat de melder dan eigenlijk direct de oplossing heeft of weet waar hij de oplossing moet halen.
C: Hmm.
M1: Ik kan me voorstellen dat de melder het gevoel heeft van het kastje naar de muur gestuurd worden. Maar als het niet anders kan, dan moet dat en is die melding op zich wel goed afgehandeld en dan had hij diezelfde vraag misschien eerder ergens anders moeten stellen. Maar als de melding uitstekend afgehandeld is, is als die in één keer afgehandeld is en het liefst binnen acceptabele tijd.
C: Oke. Uhm, vraag je bij het uitzetten van een vraag naar een externe instantie om een terugkoppeling?
M1: Nee. Ik denk bijna nooit.
C: Waarom niet?
M1: Omdat als een vraag niet bij ons thuishoort, dan hoeven wij ook niet te weten wat het antwoord is, want dan is alleen maar het risico dat wij dat antwoord later nog een keer gaan gebruiken, terwijl dat niet onze taak is. En het antwoord kan veranderen en dan gaan wij verkeerde informatie vertellen.
C: Hmm.
M1: Uh, soms in specifieke gevallen kan ik nog wel eens vragen van 'goh, kan je nog even laten weten hoe dit afgelopen is?'. En dat is dan meer vanwege mijn eigen nieuwsgierigheid en als er twijfel is of uh, ik juist heb doorverwezen.
C: Uhuh.
M1: Want als ik de vraag heb doorverwezen bij DUO en die hoort eigenlijk niet bij DUO thuis, dan wil ik dat wel graag weten, want dan kan ik de volgende keer wel goed doorverwijzen.
C: Ja. Dus eigenlijk alleen in specifieke gevallen?
M1: Ja, in specifieke gevallen en echt twijfelgevallen, maar dat komt niet vaak voor.
C: Uhuh. Uh, is er nog een verschil in terugkoppeling bij meldingen over de mail of meldingen over de telefoon?
M1: Nee, wat ik zei bij de telefoon geef ik gewoon een melding door, naar het Examenloket eigenlijk alleen. Dan verbind ik warm door. En daar komt nooit een terugkoppeling op.
C: Dus per telefoon eigenlijk nooit een terugkoppeling?
M1: Nee, per telefoon eigenlijk nooit. Nou ja, over de telefoon naar het Examenloket zeggen ze dan wel soms van 'ja, die hoort bij ons', dus dat is dan de terugkoppeling.

C: Uhuh. Uhm, uit vooronderzoek is gebleken dat de vijf grootste externe instanties dat dat O&O, JOB, Examenloket, DUO zakelijk en uh, Informatie Rijksoverheid zijn. Uh, heb je een goed beeld van de taken waar deze externe instanties zich mee bezig houden?
M1: Ja. Ik denk het wel.
C: Van alle vijf?
M1: Ja, ik denk dat ik van alle vijf wel weet wat ze wel en niet kunnen en uh, waarom ze er zijn.
C: Hmm. Zeg maar, kan je een typische vraag of melding noemen die bijvoorbeeld bij DUO zakelijk thuishoort?
M1: Hm, ja. Een vraag over bevoegdheden.
C: Bevoegdheden van wat?
M1: Bevoegdheden van docenten. 'Is mijn diploma, uh, geeft dat recht om daar en daar les te geven?'.
C: Uhuh, oke. En op welke manier verwijs je door naar deze externe instanties?
M1: Uh, dan neem ik de vraag aan en dan uh, telefonische melding zeg ik van 'nou, u kunt beter met DUO zakelijk bellen', en dan geef ik het nummer en laat ik de mensen zelf bellen. Uh, via de mail zet ik 'm via het systeem door en dan hebben we een e-mail adres, in ieder geval een vast e-mail adres. Dan stuur ik 'm door met de vraag of ze de melding willen overnemen en de klant willen antwoorden.
C: Oke. En bij de andere vier?
M1: Bij JOB geef ik de website en het telefoonnummer door via de telefoon en of via de mail en dan zet ik er even een kort tekstje bij waar JOB voor is, dat is voor mbo vragen. Uh, bij O&O doe ik hetzelfde, dus gewoon de contactgegevens doorgeven en aangeven dat ze daar zelf contact mee kunnen opnemen. Bij Informatie Rijksoverheid, verwijs ik eigenlijk zelf heel weinig naar door, krijgen we meer informatie van binnen.
C: Hmm.
M1: En het Examenloket had ik verteld via de mail die twee sjablonen uitzetten en via de telefoon warm doorverbinden en dan is het uh, afgehandeld.
C: Hmm. Oke, helder. Heb je vertrouwen in de externe instanties dat zij de vraag goed afhandelen?
M1: Ja, ik ga altijd uit van ieders professionaliteit en dat is op zich ook hier intern, als ik een vraag uitzet met de vraag van 'wil je je werk doen?', dan ga ik ervan uit dat diegene zijn werk doet.
C: Hmm.
M1: En als ik ooit anders hoor dan vertrouw ik er niet meer op.
C: Heb je ooit anders gehoord van één van deze vijf?
M1: Uhm, nee. Eigenlijk niet.
C: Nooit een terugkoppeling gehad over een klacht of iets?

M1: Nee.
C: Oke. Uhm, als je vragen hebt over het wel of niet doorverwijzen naar deze externe instanties, bij wie kan je dan terecht?
M1: Hm, meestal bij de voorlichters. En, ja verder heb ik eigenlijk, nee.
C: Dus dan, dat is afhankelijk van welke vraag?
M1: Ja, weet je dan twijfel ik of bijvoorbeeld van 'zal ik dit naar JOB of zal ik dit naar onze afdeling sturen?' en dan vraag ik het even aan de voorlichter. Dat is eigenlijk een beetje die grensgevallen waar ik over twijfel, maar dat komt niet zoveel voor.
C: Je weet eigenlijk altijd wel waar de vraag thuishoort?
M1: Ja. En wat het ook is, is bijvoorbeeld JOB en O&O, daar verwijs ik vaak naar door als onderdeel van een antwoord. Dus uh, dan geef ik aan wat wij doen en een deel van het antwoord wat er wettelijk gezien mag of niet mag en dan zeg ik 'maar als je hier nog verder mee wilt of meer van wilt weten, neem ook even contact op met JOB of O&O'.
C: Hmm.
M1: Dus het is ook niet altijd zo van het is een dringende doorverwijzing, het is soms ook een soort advies kanaal.
C: Ja, dus als tip. 'U kunt ook nog hier en hier terecht'.
M1: Ja.
C: Oke. Je had het net over Informatie Rijksoverheid dat je eigenlijk alleen meldingen van hun ontvangt en niet naar hun doorverwijst. Op welke manier krijg je die dan binnen van hun?
M1: Ja, die worden gewoon via een vast mailsjabloon door hun opgesteld en doorgestuurd naar ons.
C: En hoe uh, ik neem aan dat dat gewoon in de medewerkers box terecht komt, dat is niet persoonlijk aan iemand gericht, toch?
M1: Ja.
C: En op welke manier maken ze dan dat contact? Doen ze dat heel informeel of zeggen ze van 'deze vraag hoort niet bij ons thuis, jullie moeten hem behandelen' ?
M1: Nee, dat gaat redelijk formeel in de zin van er is een vast sjabloon wat wij eigenlijk invullen. Elk mailtje ziet er min of meer hetzelfde uit. En de een gebruikt wat meer spaties ertussen dan de ander, het zijn allemaal verschillende medewerkers die er zitten en er staat af en toe een andere naam onder.
C: Uhuh.
M1: Maar over het algemeen komen dezelfde namen voorbij, maar daar kijk ik niet echt naar. Het maakt mij niet zoveel uit wie die melding heeft gestuurd. Maar dat is eigenlijk allemaal vrij gestandaardiseerd.
C: En van de andere vier? Krijg je daar ook wel eens meldingen van terug?

M1: Uhm, nee het meeste gaat wel gestandaardiseerd of juist helemaal niet. Dus er zit ook niet echt een tussenweg in.
C: Uh, heb je ooit klachten ontvangen over het doorverwijzen naar één van deze vijf externe instanties?
M1: Ja, klachten wel in de zin van uh, 'ja u stuurt mij van het kastje naar de muur'. Maar ik heb dan zelf zoiets van 'ja, oke prima'.
C: Hm. En wat is volgens jou dan het probleem daarbij?
M1: De melder zelf. Dat die niet goed geïnformeerd is. En dat heeft niet zo vaak met intelligentie te maken, soms ook emotie. Kijk, als je boos bent en je komt net uit een vervelende mededeling van school en je voelt je niet gehoord. Dan snap ik dat je denkt van 'wie kan de school terecht wijzen? Dat moet de Inspectie zijn'.
C: Hm.
M1: Nou ja, dat is dus niet altijd hoe het werkt. Dus ik snap, het is vaak frustratie bij ouders en ook uh, niet goed geïnformeerd zijn over wat nou waar gebeurt. Dat heeft deels te maken met kennis van hoe de maatschappij in elkaar steekt en deels ook met interesse daarin denk ik.
C: Uhuh. Uhm, is er iemand binnen het Loket die de contacten warm houdt met deze vijf externe instanties? Voor zo ver jij weet?
M1: Uh, volgens mij niet echt. Er zijn wel af en toe contacten. Ik heb zelf ook wel eens contact met DUO om een bepaald proces even te stroomlijnen. Ik weet niet of de voorlichters zelf echt contact onderhouden, dat zou je ze zelf moeten vragen.
C: Oke. Stel je voor dat er halfjaarlijkse of jaarlijkse vergaderingen worden gehouden met de externe instanties. Wat lijkt jou dan handig om te bespreken tijdens die bijeenkomsten, als het gaat om doorverwijzen?
M1: Nou, in de eerste instantie uh, werkafspraken maken. Wanneer verwijzen we en hoe verwijzen we door? Dat kun je in het begin dan doen en dan af en toe even opfrissen als het nodig is. Dan zou ik verder die bijeenkomsten gebruiken om uit te wisselen van wat de ervaringen, trends en veranderingen zijn ten opzichte van een eerdere periode.
C: Uhuh.
M1: Want er is op jaarbasis best wel te bepalen welke onderwerpen er spelen, dan zou ik daarmee elkaars kennis versterken, ervaringen versterken.
C: Uhuh. En uh, wat zou er volgens jou beter kunnen als het gaat om het doorverwijzen naar de externe instanties?
M1: Nou ja, wat je net noemde, die halfjaarlijkse gesprekken. We hebben nu vanuit de medewerkers niet echt direct contact of uitwisseling over het werk wat we doen. Dus ik denk dat het goed is om te weten wie waar zit en wat voor type mens zit daar en wat voor kennis zit daar.
C: Uhuh.

M1: En uh, ik denk dat als je daarmee ook een soort brug slaat naar elkaar en afspraken ook vastzet, dat het duidelijk is wie waar wanneer verantwoordelijk voor is.
C: Oke. Hoe uh, word jij op de hoogte gehouden van de externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen?
M1: Uh, door mijn collega voorlichters. Dat zij dus aangeven in de Kennisbank en dat wordt dat tijdens onze wekelijks bordsessie ook wel herhaald. Soms draag ik zelf een nieuwe partij aan. Als ik in het nieuws lees van 'hé, er gaat een nieuwe organisatie komen' en dat kan ons misschien helpen, dan draag ik dat zelf aan.
C: Hmm. En krijg je ook cursussen of trainingen als het gaat om doorverwijzen?
M1: Nee, we hebben wel telefoon en schrijf trainingen gehad, hoe je het beste een mailtje kan opmaken en versturen en dat kan je natuurlijk ook uh, betrekking op het doorverwijzen. Maar niet specifiek van, hoe verwijs je nu goed door, maar dat is ook een beetje iets wat je jezelf ook aanleert natuurlijk.
C: Hmm.
M1: En elk gesprek vraagt ook om een andere benadering.
C: Uhuh. En zou je zelf nog een aanbeveling hebben als het gaat om het verbeteren van doorverwijzen naar externe instanties?
M1: Ja, leg afspraken vast.
C: Schriftelijk?
M1: Ja, schriftelijk. En uh, probeer zoveel mogelijk dezelfde afspraken te maken. Uh, het heeft geen zin om 'naar die moet ik via de mail, naar die moet ik via de telefoon'. Nee, probeer gewoon zo min mogelijk uh, minimale registratie of verschillen daartussen. En dat je gewoon kernachtig doorverwijst met de informatie die de doorverwijzer nodig heeft.
C: Uhuh.
M1: En dat het niet teveel tijd kost. Dus probeer zoveel mogelijk te standaardiseren. Want het is zonde, want het is eigenlijk iets wat niet bij je werk hoort, wat je dan aan het doen bent. Dus daar moet je minimale tijd aan besteden, dat zou mijn aanbeveling zijn.
C: En op welke manier is dat dan anders ten opzichte van de manier waarop het nu gaat?
M1: Doordat nu heel veel dingen uh, niet benaderbaar vastliggen of bekend zijn. Er zijn een paar werkwijzers die nu gelden, die zijn eigenlijk allemaal individueel tot stand gekomen. En uh, dus ik zou dat proberen te standaardiseren.
C: Oke.
M1: Dat we altijd zo op een bepaalde wijze iets doen. Dat maakt het makkelijk, want we hebben al genoeg verschillende sectoren om uh, te beantwoorden en te onthouden. Dus als je op dit soort technische dingen weinig hoeft te onthouden, is dat heel fijn.
C: Oke. Laten we het interview gaan afronden. Heb je nog een vraag die je miste of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?

M1: Hmm, nee eigenlijk niet. Ik wens je veel succes met je onderzoek.

C: Ja, bedankt. Komt goed.

M1: Oke, tot ziens.

C: Tot ziens.

Bijlage 15: Uitwerking interview medewerker Loket 2

C: Wat is je functie en vooropleiding?
M2: Ik uh, mijn functie is Loket medewerker en uh, mijn opleiding, ik heb uh, mavo havo gedaan.
C: Oke. En uh, hoelang ben je al werkzaam bij het Loket?
M2: Bij het Loket werk ik nu zeven jaar.
C: Oke, lang. En wat zie je als jouw taak bij het Loket?
M2: Uh, mijn taak bij het Loket. Eigenlijk uh, de klant helpen. Dus dat is de klant die ik aan de telefoon krijg en die ik aan de mail heb. Dat zie ik als uh, prioriteit eigenlijk.
C: Ja. En uh, is het doorverwijzen naar een externe instantie voor jou duidelijk?
M2: Hm, ja. Nu wel ja. Het is in het begin natuurlijk onduidelijk omdat je heel erg moet schakelen, van 'waar gaat het over?' en 'kan ik dat wel doen?'. En nu weet je wel van 'oh, dit zijn ouders en ik kan ze niet meer verder helpen, dan verwijs ik ze door naar uh, ouders en onderwijs'.
C: Uhuh. Uh, op welke manier registreer je een melding in Topdesk als de melder wordt doorverwezen naar een externe instantie?
M2: Dan sluit ik 'm af dat ik 'm heb doorverwezen. Dus ik meld gewoon uh, een melder aan. Ik maak alles klaar in Topdesk. En op een gegeven moment uh, is mijn oplossing dan, dat ze naar een externe moeten. Dat zet ik dan daar ook neer en dan sluit ik mijn mail af.
C: Oke.
M2: Nou eigenlijk, ik stuur ze een mail en daar verwijs ik ze naar een bepaalde instantie.
C: Hmm. Je zet gewoon neer 'ik verwijs u naar deze instantie en dit zijn de contactgegevens'?
M2: Ja, dat is wel afhankelijk van wat er in de mail staat. Ik zeg niet altijd 'ik stuur u door naar die en die'. Dat is echt afhankelijk van wat erin staat.
C: En waar hangt dat dan vanaf?
M2: Van de samenstelling van de mail. Wat ze vragen, uhm, soms vragen ze meerdere uh, vragen.
C: Oke. Denk je dat je op de hoogte bent van alle externe instanties waarnaar door het Loket kan worden doorverwezen?
M2: Ik denk het niet.
C: Waarom niet?
M2: Dat denk ik. Ik heb daar geen verklaring voor, misschien wel. Ik weet het niet.
C: Oke. Uhm, op welke manier bepaal je of een melding bij het Loket thuishoort of moet worden doorverwezen naar een externe instantie?

M2: Dat is uh, vaak inschatting. Wet- en regelgeving hoort eigenlijk niet zo vaak bij de Inspectie, dus die ga je eigenlijk ook doorverwijzen, of naar DUO ofzo.
C: Dus het ligt echt aan de inhoud van de vraag, hoe je dat beoordeelt?
M2: Ja.
C: Oke. Hm, ervaar je problemen met Topdesk als het gaat om doorverwijzen?
M2: Nee, niet zo zeer.
C: Nee?
M2: Nee.
C: Topdesk heeft daar geen uh, negatieve rol in of iets?
M2: Nee, helemaal niet.
C: Oke. Kijk je liever met de klant mee naar het antwoord of laat je het de klant liever zelf uitzoeken?
M2: Uhm, het liefst beantwoord je het natuurlijk en met doorverwijzen. Maar uhm, dan moeten wij nog meer mensen hier in dienst nemen, het is nu al zo moeilijk. Dus als je het echt wilt uitzoeken voor de klant, ja dan moet de capaciteit wel heel omhoog.
C: Dus je zegt eigenlijk dat door de werkdruk het niet mogelijk is om mee te kijken? Dat je het de klant nu altijd zelf laat uitzoeken?
M2: Nou, ik wil niet zeggen altijd, want natuurlijk doe je het wel. Maar echt als je echt denkt van 'het is nu heel druk', dan kap je het toch af. Maar soms zeg ik ook wel van 'kijkt u eens bij Rijksoverheid' of ik stuur ze een link van Rijksoverheid.
C: Oke. Als je het antwoord op een vraag niet weet, wat doe je dan?
M2: Uhm, ik zoek het eerst uit. En als ik dan denk van 'ik weet niet waar ik het moet zoeken', dan vraag ik het een collega en anders hebben wij altijd een persoon binnen de Inspectie waarbij we terecht kunnen.
C: Altijd wel intern oplossen dus?
M2: Ja.
C: Oke. Uh, en is de vraagsteller over het algemeen tevreden denk jij?
M2: Ja, nou de mailtjes die ik dan behandeld heb uh, als ze niet tevreden zijn dan moeten ze terugkomen. En dat is niet zo heel erg veel.
C: Dus je bepaalt of een vraagsteller tevreden is aan het aantal uh, terugkoppelingen wat je krijgt?
M2: Ik denk dat dat wel een vraagmeter is, voor de mail. Want als dat niet voldoende is, dan komen ze zeker terug. Dus ja, dat is de enige meetlat voor mij eigenlijk.
C: Ja. Oke. Welk belang heeft het Loket volgens jou dat een vraag goed wordt afgehandeld?
M2: Dat ze niet terugkomen. Gewoon een tevreden klant, ze komen niet terug. Dat is het allermooiste.

C: Dus dan denk ik dat je hetzelfde antwoord gaat geven op de volgende vraag, wanneer is volgens jou een melding uitstekend afgehandeld?
M2: In één keer het antwoord geven, ja wat ik al zei.
C: Ja, precies. Alleen dat ze niet meer terugkomen of heeft het nog andere factoren?
M2: Nou, dat je weet dan dat je toch de kennis paraat hebt. Uhm, ja. Het geeft mij wel een goed gevoel als zij tegen mij zeggen 'aan dat antwoord heb ik wat'. Voor jezelf is dat wel fijn zo af en toe zo'n antwoord.
C: Ja, even die waardering?
M2: Ja.
C: Uhm, vraag je bij het uitzetten van een vraag naar een externe instantie om een terugkoppeling?
M2: Nee. En waarom we dat niet doen weet ik niet.
C: Uh, dat weet je niet waarom niet?
M2: Nee. Eigenlijk is dat altijd zo geleerd van je zet het uit uh.
C: Dat is gewoon het protocol?
M2: Ja.
C: En dat is, want je werkt hier al zeven jaar, dat is al zeven jaar zo, geen terugkoppeling?
M2: Geen terugkoppeling, nee.
C: Oke. Uh, uit vooronderzoek is gebleken dat de vijf grootste externe instanties van het Loket JOB, O&O, Examenloket, Informatie Rijksoverheid en DUO zakelijk zijn. Uh, heb je een goed beeld van deze vijf externe instanties wat zij doen en wat hun taken zijn?
M2: Uhm, nou ik ben er niet allemaal geweest. Volgens mij naar geen één. Het JOB is voor het mbo, daar kijk je heel veel op. Uh, Informatie Rijksoverheid kijk ik zelf ook nog wel veel op. Daar haal ik dus ook nog wel eens mijn informatie vandaan die ik in de mail kan zetten.
C: Ah, dus die informatie komt dan niet uit de Kennisbank?
M2: Nee. Op de site staat het er soms net iets beter en dan maak ik er een mail van.
C: Oke. En verder het beeld, is dat bij één van die vijf onduidelijk? Dat je eigenlijk niet zo goed weet met welke vragen je daarbij terecht kunt?
M2: Oh, dat. De meesten weet ik wel. Ja, dat is mij wel bekend.
C: Uhuh. Stel je voor, ik ben een klant. En ik ben een ouder en je weet eigenlijk al dat de vraag van mij terecht hoort bij O&O. Hoe zet je dan in de mail naar mij, als antwoord dat je mij gaat doorverwijzen naar O&O?
M2: Oh, 'ik raad u aan contact op te nemen met uh, O&O. Zij zijn er speciaal voor ouders die vragen hebben over het onderwijs.'
C: Oke. En dan uh..

M2: Ja, ik weet niet wat ze dan allemaal in de mail hebben. Maar eerst ga je dan uh, op de mail in van uh, nou het ligt aan de melding. Ik zou wel een stukje terugpakken van de mail van de melder, en dan toch 'ik raad u aan contact op te nemen met O&O'.
C: Uhuh.
M2: Dat zou ik doen.
C: Oke, heb je vertrouwen in dat deze vijf externe instanties de vraag goed zullen afhandelen als je een vraag hebt doorgezet?
M2: Ja. Ik vertrouw ze wel. Ik heb tot nu toe nog niet iets van 'hm, ik vertrouw dat niet'.
C: Oke. Als je een vraag hebt over het wel of niet doorverwijzen naar één van deze vijf externe instanties, bij wie kan je dan terecht?
M2: Uhm, voorheen bij de voorlichters en dat doe ik nog steeds. En ik heb nog wel uh, omdat ik al zo lang bij de Inspectie werk, ken ik ook wel veel mensen. Dus ik heb altijd nog wel ingangen.
C: Dus je maakt gebruik van je netwerk?
M2: Ja, dat is ook het makkelijkst. Weet je, dan bel je even en uh, nou ik heb een vraag zo en zo. Dus zo gaat dat.
C: Oke. Uhm, ontvang je ook wel eens meldingen als doorverwijzing van één van deze externe instanties?
M2: Uhm, ja. Van uh, we krijgen nog wel eens vragen, die zijn dan nog wel eens door Informatie Rijksoverheid en dan hoort het bij ons, dan wordt het ook wel doorgestuurd naar ons. Wij geven geen terugkoppeling naar Rijksoverheid.
C: Hm. Dus van Informatie Rijksoverheid wel eens meldingen die hier terecht komen?
M2: Ja, die komen hier terecht.
C: En uh, heb je ook wel eens foute meldingen ontvangen van Informatie Rijksoverheid? Die eigenlijk niet hier thuishoorden?
M2: Oh, ja. Ja, diversen. Hoewel dat nu het laatste half jaar, valt het ook best wel mee. Maar ik heb wel diverse meldingen gehad dat ik dacht van 'huh'. Ja, daar weten we wel een antwoord op, maar eigenlijk is dat voor Rijksoverheid.
C: En uh, wat doe je dan met zo'n foute melding?
M2: Nou ja, als ik 'm kan uh, nou meestal ga je 'm verwerken.
C: Je gaat 'm toch beantwoorden?
M2: Je gaat 'm toch beantwoorden. Want wie weet hoelang hij erover heeft gedaan.
C: En uh, geef je dan ook een terugkoppeling aan Informatie Rijksoverheid dat de melding eigenlijk niet hier hoort?
M2: Nee, nou we hebben voorheen, toen was *naam* daar de persoon voor die daar wat van zou zeggen. Of die alles ging inventariseren. Dus dat bij een verkeerd mailtje, dat moesten we dan aan *naam* doorgeven en die zou dat dan gaan turven.
C: Hmm.

M2: En of dat allemaal is doorgesproken durf ik niet te zeggen.
C: Oke, dus dat ging allemaal via één persoon?
M2: Ja, dat ging toen, maar dat is echt wel een half jaar geleden. Misschien wel langer.
C: Oke. Heb je verder ooit klachten ontvangen over het doorverwijzen naar één van deze vijf instanties?
M2: Nee.
C: Nee? Ook nooit klachten ontvangen die ervandaan kwamen, dus niet die jij had gestuurd maar die terug kwamen?
M2: Nee, zou ik niet weten.
C: Oke. Hoe word je op de hoogte gehouden van de externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen?
M2: Uhm, oh dat wordt wel eens op de Kennisbank gezet natuurlijk.
C: Uh, in de Kennisbank. En wie doet dat dan?
M2: De voorlichters.
C: En krijg je cursussen of trainingen als het gaat om doorverwijzen?
M2: Nee.
C: Uh, zou je hier wel het belang van inzien?
M2: Nee.
C: Nee? Je hebt het idee dat het nu allemaal wel goed gaat?
M2: Ja, dat denk ik.
C: Uhm, maar wat zou er volgens jou verbeterd kunnen worden als het gaat om doorverwijzen?
M2: Ja, weet ik niet. Misschien eerder doorverwijzen. Ik weet het niet.
C: Hoe bedoel je eerder doorverwijzen?
M2: Nou, soms hebben we een mail dat we toch wel gaan beantwoorden en dat je denkt van 'oh ja, het stond daar dus daar had je het ook wel kunnen vinden' of 'eigenlijk moet je daar naartoe'. Uhm, en wij beantwoorden dat wel, maar eigenlijk hoeft dat helemaal niet.
C: Dus eigenlijk, met eerder doorverwijzen bedoel je dan vragen doorverwijzen die eigenlijk niet voor het Loket bestemd zijn?
M2: Ja.
C: Maar die je wel antwoordt?
M2: Ja, die antwoord je. Want uh, ja die mensen wachten al vijf dagen. Dat is eigenlijk wat je er toch wel bij doet. Ik denk daar wel bij na.
C: Hm.
M2: Maar als ik het echt niet weet, dan verwijs ik ze door.
C: Oke. Uhm, heb je verder nog concrete aanbevelingen hoe het contact met deze vijf verbeterd zou kunnen worden?

M2: Ja, ik denk toch wel regelmatig contact met elkaar houden. Goed weten wat de ander doet. Bij elkaar komen, zowel uh, dat zij hier bij de Inspectie komen, als dat wij bij de andere instantie komen. Ik denk dat dat wel bevorderlijk is.
C: Uhuh.
M2: Ook dat je eerder doorverwijst of dat je eerder even dat telefoon pakt van dat en dat. Ja, ik denk dat dat erg helpt.
C: En uh, voor wat zou dat precies helpen? Wat zou het voordeel daarvan zijn voor het Loket?
M2: Voor het Loket, uhm, begrip in ieder geval aan beide zijden. Ja, kennis.
C: Leren van elkaar?
M2: Ja, tuurlijk.
C: Oke. Dit was zo ongeveer het interview. Heb je nog een vraag die je miste of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?
M2: Nee, je had veel vragen. Maar geen vragen meer nee.
C: Haha, oke. Bedankt in ieder geval.
M2: Geen probleem, tot ziens.
C: Tot ziens.

Bijlage 16: Uitwerking interview medewerker Loket 3

C: Wat je je functie en vooropleiding?
M3: Ik uh, mijn functie is medewerker Klantcontact en uh, mijn vooropleiding. Mijn hoogst genoten opleiding is hbo journalistiek.
C: Oke. En die heb je helemaal afgerond?
M3: Ja.
C: Oke. En hoeveel maanden ben je al werkzaam bij het Loket?
M3: Sinds 22 augustus, dus bijna een half jaar.
C: Oke. Wat zie je als jouw taak binnen het Loket?
M3: Uh, ja ervoor zorgen dat ouders, klanten en besturen zo goed mogelijk informatie krijgen en zo snel mogelijk. Maar zo goed mogelijk, dat staat wel op één. Dus alles wat we uh, zeggen moet wel juist zijn.
C: Oke. En is het doorverwijzen naar een externe instantie voor jou duidelijk?
M3: Uhm, dat is wel het spel waar ik nu nog een beetje in zit zeg maar. Uhm, dat ik soms zelf nog moet zoeken van 'hoort dit bij DUO zakelijk of moeten ze ergens anders naar toe?'. En het is uh, af en toe voor mij nog even zoeken. Maar op zich is het wel uh, vrij duidelijk.
C: Hmm. En wat vind je dan zeg maar moeilijk om te bepalen?
M3: Soms is het ook gewoon nog een stukje kennis wat ik uh, nog elke dag aan het bijspijkeren ben zeg maar. Dus soms is het ook van 'hé, hoort dit wel extern of kunnen we dit zelf oplossen?'. Vaak wil ik dingen zelf oplossen, maar sommige dingen zijn gewoon niet voor de Inspectie, dus dan uh, moet ik het juist ook extern beleggen. Dus dat is dan wel het spel uh..
C: Die afweging die je maakt?
M3: Ja.
C: En uhm, op welke manier registreer je een melding in Topdesk als de melder extern wordt doorverwezen?
M3: Als die extern wordt doorverwezen, dan blijft de melding dus eerstelijns. En dan uh, geef ik, uh, zet ik in het zoekveld zet ik de informatie en dan in het actieveld zet ik 'doorverwezen naar' en soms 'warm doorverbonden', maar dat is alleen met het Examenloket.
C: Uhuh.
M3: En soms zet ik er ook wel achter waarom en soms als het voor iemand nog niet duidelijk was dan zet ik erbij 'doorverwezen naar en informatie gegeven over'. Dus dat ze wel weten van 'oh, ik heb nu een telefoonnummer maar ik weet eigenlijk niet precies wat ik nu moet doen'.
C: Oke, dus dat hangt echt af van de situatie, wat je erbij zet?

M3: Ja.
C: Oke. Uhm, denk je dat je op de hoogte bent van alle externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen?
M3: Uh, nou. Nog niet volledig, maar dat komt ook met dat uh, dat je gewoon zoveel informatie moet verwerken en uhm. Ik heb dus die lijst met externe instanties en veel weet ik dan ook wel, maar ik ontdek steeds weer nieuwe dingen.
C: Uhuh.
M3: Het mooiste zou natuurlijk zijn in de eerste tijd dat je hier werkt dat je alles krijgt, maar dat is niet zo. Dus uh, gaandeweg leer je meer instanties kennen.
C: Uhm, op welke manier bepaal je of een melding bij het Loket thuishoort of naar een externe instantie moet worden doorverwezen?
M3: Uh, deels door de mailverdeellijst. Dan weet ik van 'wat moet vandaag worden afgehandeld en wat kan nog wachten?'.
C: Maar hoe maak je dan de afweging of het bij het Loket thuishoort of extern?
M3: Ja, dat is eigenlijk een goede, omdat het eigenlijk zo automatisch gaat. Ja, er zijn gewoon een paar dingen die ik in mijn hoofd heb zitten waar de Inspectie over gaat en als dat niet het geval is dan kom je al gauw op een externe instantie. En als ik het niet zeker weet dan overleg ik het altijd eerst.
C: Dus als ik het goed begrijp kijk je altijd eerst of de mail aan een aantal punten voldoet waar de Inspectie over gaat en als dat niet zo is dan is het extern?
M3: Ja, maar in sommige gevallen waarin ik het niet zeker weet, dan vraag ik het eerst even aan de voorlichters.
C: Ja, oke. Ervaar je problemen met Topdesk als het gaat om doorverwijzen?
M3: Uh, bedoel je extern of tweedelijns?
C: Uhm, extern.
M3: Nee, nee. Want dat is echt alleen wat je dan aangeeft van 'doorverwezen naar'. En daar hoeft dan ook geen mailtje uit te komen ofzo, want dan kan je hem op 'afmelden' zetten. En waar ik zelf af en toe wel benieuwd naar ben is van, oke ik zet hem nu wel door, maar klopt dat wel?
C: Uhuh.
M3: Ik krijg geen signalen van die externe instanties dat het niet klopt, alleen soms van het Examenloket. Dat was in het begin nog wel gebeurd, maar dat was gewoon omdat ik het niet goed wist. Maar nee, ik heb verder geen problemen.
C: Oke. Kijk je liever met de klant mee naar een antwoord of laat je het de klant liever zelf uitzoeken?
M3: Nee, ik kijk soms nog wel eens teveel mee met de klant, want als het iets is waar ik echt niks aan kan doen vanuit de Inspectie, dan moet ik ze gewoon snel doorverwijzen naar bijvoorbeeld Ouders & Onderwijs. En wat ik dan soms heb is dat ik dan nog wel echt

met ze mee probeer te denken. Dat is meer het verhaal aanhoren, want je mag geen mening hebben, maar ik zou misschien wel wat eerder af kunnen kappen. En dat vind ik dan soms nog wel moeilijk.
C: Uhuh.
M3: Voor mij is het dan nog wel de kunst om steeds vast te blijven houden aan uh, 'u moet ergens anders zijn'.
C: Dus dat vind je wel lastig soms, om dat los te laten?
M3: Ja, omdat ik gewoon heel dienstverlenend ben en omdat ik ze aan de ene kant heel graag wil helpen. En soms kan ik ze al helpen door alleen al het verhaal aan te horen. En wat je ook gewoon moet leren is dat je niet iedereen kan helpen, omdat uh, daar zijn wij echt niet van. En dan kan een andere instantie wel iets voor ze betekenen.
C: Oke. Uhm, als je het antwoord op een vraag niet weet, wat doe je dan?
M3: Als ze bellen bedoel je?
C: Maakt niet uit, over de mail of over de telefoon. Als je dan het antwoord niet weet, wat doe je dan?
M3: Ja, dan uh, als ik het niet gelijk weet probeer ik het eerst uit te zoeken. Dus via de Kennisbank of via uh, sites. En als dat niet lukt dan vraag ik één van de voorlichters. En soms geef ik dan zelf ook al aan in het actieveld van 'ik heb dit en dit bekeken en ik denk sus, maar ik weet het niet zeker'. Dan heb ik dus zelf al wel iets geformuleerd, maar dan weet ik het gewoon niet zeker.
C: Dus eigenlijk eerst gewoon de bronnen bekijken, zoals de Kennisbank en internet en daarna de voorlichters?
M3: Ja, precies.
C: Uhm, is de vraagsteller over het algemeen tevreden denk jij?
M3: Nee.
C: Nee?
M3: Nee, we kunnen ze wel altijd goed helpen, maar dat hoeft niet te betekenen dat ze altijd tevreden zijn. Want tevreden betekent blij zijn met het antwoord en dat kunnen wij ze niet geven.
C: Waar denk je dat dat aan ligt?
M3: Uh, vooral ouders bellen toch met een klacht en dan moeten wij zeggen van 'bedankt voor het signaal en dat vinden we heel belangrijk voor het toezicht, maar u kunt bij ons geen klacht indienen'. Dus ja, het woordje 'tevreden' past dan niet.
C: Uhuh.
M3: Wat wel kan is dat je ze zo goed mogelijk helpt en dat ze daarna weten van 'oke, ik moet bij school zijn en ik moet de klachtenprocedure volgen'.
C: Dus je denkt eigenlijk dat ze geen goed beeld hebben, uh, dat ze bij het Inspectie voor hun klachten niet bij het juiste adres zijn?

M3: Nee, voor sommige zaken niet, nee. En de schoolgids staat volgens mij bij elke school gewoon online, maar ouders lezen dat niet. Die denken van 'hup, we bellen meteen de Inspectie'.
C: Dan zou je je kunnen voorstellen dat het best wel een teleurstelling is als je niet het antwoord krijgt waarvoor je bent gekomen, toch?
M3: Ja. Maar dan alsnog kan je ze goed op weg helpen, maar daar zullen ze dan niet tevreden over zijn. En scholen, als ze iets in het ISD willen weten en dat je ze dan wel even snel kunt helpen, ja dan zijn ze natuurlijk wel tevreden. Dus ja, het hangt echt van de vraag af.
C: Oke. Welk belang heeft het Loket volgens jou dat een vraag goed wordt afgehandeld?
M3: Klanttevredenheid, dus dat uh, zijn de mensen geholpen en zijn ze snel geholpen? Wij filteren natuurlijk wel heel erg veel informatie en uh, vragen. En als het Loket er niet was en alles zou bij de afdeling terecht komen, dan hebben de sectoren geen tijd meer om het allemaal uit te zoeken. Dus wat dat betreft doen we dan wel heel veel. En wat was ook alweer precies je vraag?
C: Welke belang is het voor het Loket dat een vraag goed wordt afgehandeld?
M3: Ja, ook uh, wettelijk gezien is het heel belangrijk, want als wij iets aangeven wat niet klopt, dan kan het zijn dat een ouder of bestuur of school daarmee aan de haal kan gaan, zeg maar. Dus het is wel degelijk belangrijk dat we geen foute informatie de wereld in sturen.
C: Oke. Wanneer is volgens jou een melding uitstekend afgehandeld?
M3: Uhm, nou intern gezien dat ik alle categorieën juist heb aangevinkt, want dat is nogal belangrijk, ook voor de rapportage. Uhm, dus dat dat allemaal klopt en dat het verzoekveld voor iedereen helemaal duidelijk is en dat alle mails ook volkomen duidelijk zijn. Waar je eigenlijk bij elke mail wel bij stil staat, maar wat uiteindelijk niet volledig uitstekend zal zijn.
C: Uhuh.
M3: Gewoon zo duidelijk mogelijk alles registreren. En gisteren kreeg ik bijvoorbeeld in een kwartier drie telefoontjes en toen liep Topdesk opeens vast. Dus dan ben je allang blij dat je dingen nog onthoudt en dat je in de telefoon de nummers terug kan zoeken. Gelukkig is alles goed gegaan, maar het zal een keer voorkomen dat je niet alles juist hebt kunnen noteren.
C: Uhuh.
M3: Ja, en ik wil natuurlijk dat iedereen alles zo goed mogelijk registreert, dat uh, kan dus niet altijd gebeuren.
C: Oke. Vraag je bij het uitzetten van een vraag naar een externe instantie om een terugkoppeling?
M3: Nee.

C: Waarom niet?
M3: Dat doen we nooit.
C: Waarom niet, weet je dat? Je zegt 'dat doen we nooit' als in dat dat het protocol is?
M3: Nee, want dan is die uit onze handen. En of het nu extern of intern is, wij weten heel vaak niet wat nu precies de afhandeling is. En dat vind ik heel erg interessant, dat vinden wij allemaal, maar dat is niet onze taak. Sterker nog, dan moeten we er denk ik vier man bij.
C: Dus je zegt eigenlijk dat daar te weinig ruimte voor is binnen de afdeling?
M3: Ja. Wij hebben al te weinig uh, bijvoorbeeld ook een afspraak is van dat je een mailtje terug krijgt van 'bedankt voor de snelle afhandeling', ja dan wil ik wel graag zeggen van 'graag gedaan', maar we zijn de Inspectie.
C: Uhuh.
M3: Wij worden geen vrienden zeg maar en ook dat we dat allemaal wel willen, maar daar is gewoon echt geen tijd voor. Dus dat stukje doen we al niet, dat is gewoon een afspraak van de afdeling.
C: Oke. Uit vooronderzoek is gebleken dat de vijf grootste externe instanties van het Loket het JOB, Informatie Rijksoverheid, DUO zakelijk, Examenloket en Ouders & Onderwijs zijn. Uh, heb je een goed beeld van de taken waar deze vijf externe instanties zich mee bezighouden?
M3: Ouders en Onderwijs uh, het beeld wat ik heb is dat ze ouders kunnen adviseren in wat ze moeten doen en ze kunnen vooral ook het verhaal aanhoren, maar ik denk niet ze echt iets anders kunnen dan wat ik al heb verteld, maar dat is iets wat ik niet zeker weet.
C: Uhuh.
M3: Bij DUO zakelijk is het wel vaak heel simpel, dat gaat gewoon over bekostiging en dat is iets waar uh, het Loket niet over gaat. Dus dat is wel heel duidelijk. En welke nog meer?
C: Uh, het Examenloket.
M3: Ja, het Examenloket is nog steeds het spel waar ik in zit. Bij sommige dingen is dat nog steeds wel dat ik zit te stoeien.
C: Oke, dan nog Informatie Rijksoverheid en het JOB.
M3: Ohja, het JOB geven we ook vaak aan bij een klachtenprocedure van het mbo, dus dan raden we aan van 'neem eerst contact op met het JOB', maar er zijn maar weinig mensen die ik rechtstreeks doorverbind naar JOB, vaak is het in combinatie met die klachtenprocedure.
C: Uhuh.
M3: En Rijksoverheid is eigenlijk uhm, vaker andersom. Dat wij ook vaak informatie van Rijksoverheid ontvangen. En daar zitten we vaak nog mee van 'dat kan nog sus of zo' of

'ze hebben dat antwoord gegeven, maar dat zouden we eigenlijk liever toch anders zien'. En wat soms ook gebeurt is dat we alleen een signaal krijgen en anoniem dus dan kunnen wij er verder weinig mee. Maar ik ontvang dan meestal alleen van Rijksoverheid, ja.
C: Maar ontvang je dan alleen het signaal, wat bedoel je dan verder daarmee?
M3: Nou, dan weet ik dus niet of verder ook de klachtenprocedure is meegegeven of iets. Of dat ze wel hebben doorgegeven dat die melding niet bij het Loket thuishoort.
C: Dus eigenlijk bedoel je dat je alleen het signaal hebt ontvangen en niet verder weet wat er met de melding is gedaan?
M3: Ja.
C: Oke.
M3: Maar ik verwijs zelf minder vaak door naar Rijksoverheid.
C: Oke, nou je hebt al beschreven wat voor soort vragen daarbij horen, bij die externe instanties. Stel je voor, ik ben een klant. Ik heb een vraag als ouder en jij weet al dat ik moet worden doorverwezen naar Ouders & Onderwijs. Op welke manier zeg je dat dan tegen mij?
M3: Hangt van de situatie af. Uhm, dat je begrijpt dat ze ergens mee zitten, maar ik ben altijd wel heel voorzichtig met het woordje 'begrijpen'. Gewoon van 'dit is iets waar de Inspectie niet over gaat, maar u kunt wel terecht bij Ouders & Onderwijs. Heeft u pen en papier bij de hand?'.
C: Uhuh.
M3: Dan zijn ze een beetje aan het rommelen en dan leg ik altijd even uit dat Ouders & Onderwijs ervoor is om ouders te steunen in hun situatie. En dan geef ik het telefoonnummer en geef ik altijd nog wel even aan dat ze tussen 10:00 en 15:00 te bereiken zijn.
C: Uhuh.
M3: Ja, je probeert wel altijd zoveel mogelijk informatie mee te geven.
C: Oke. Uhm, heb je vertrouwen in deze vijf externe instanties dat de vraag goed wordt afgehandeld?
M3: Ja, alleen uh, ja.
C: Alle vijf?
M3: Nou ja, ik zit alleen een beetje met Rijksoverheid. Soms krijgen wij dat formulier van uh, Rijksoverheid en dan zie je de omschrijving van de situatie en dan denk ik dat iemand het heeft genoteerd die er nog niet alles van weet. En dan ben ik niet helemaal duidelijk dat die klant dan ook op het moment te horen heeft gekregen van 'goed dat u belt, maar wij kunnen hier niet iets mee' of 'de Inspectie kan hier niks mee', dat vertrouwen heb ik niet helemaal.
C: Hmm.

M3: Dus het hangt ook wel echt van de medewerker af. En het Examenloket, ja ik heb wel het vertrouwen dat ze dat goed afhandelen, want als dat niet zo is dan krijg ik dat direct terug. Van de andere instanties heb ik eigenlijk geen klachten gekregen, dus dan ga ik er vanuit dat het goed is.
C: Uhuh. Dus je bepaalt dat eigenlijk aan de terugkoppelingen die je krijgt, of ze goed zijn geholpen?
M3: Ja, als de telefoon helemaal rood gloeiend zou staan, dan denk ik van hé, dat is toch niet helemaal goed gegaan.
C: Oke. Uhm, als je een vraag hebt over het wel of niet doorverwijzen naar één van deze externe instanties, bij wie kan je dan terecht?
M3: Bij de voorlichters. Dat is iets wat straks gaat verdwijnen, dus straks zal ik eerder naar iemand uit het cluster gaan.
C: Oke, dus eigenlijk altijd bij collega's?
M3: Ja. Ja, omdat dat ook best wel een strakke lijn is, want je zou ook kunnen zeggen dat je een keer zelf contact opneemt met die instanties van 'klopt het wel wat ik doe?', maar de lijn is dat we dat via de voorlichters doen.
C: Oke. Uhm, hoe word je op de hoogte gehouden van de externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen?
M3: Uhm, ja dat is een goede. De meesten staan in de lijst, maar die lijst is ook alweer een paar maanden oud. Dus hoe ik op de hoogte wordt gehouden van de meest actuele stand van zaken, dat is toch door middel van de Kennisbank. Mocht er iets veranderen, dan zet *naam* of *naam* dat in de Kennisbank.
C: De voorlichters?
M3: Ja.
C: Uhm, krijg je cursussen of trainingen als het gaat om doorverwijzen?
M3: Nee, nog niet gehad.
C: Nee. Zou je hier wel het belang van inzien?
M3: Ja en wat mij dan ook leuk lijkt, stel dat er drie instanties worden uitgenodigd, dat we dan een paar casussen noemen en dat zij dan ook aangeven hoe zij dat hebben afgehandeld.
C: Hmm.
M3: En sowieso vind ik dat voor veel zaken heel belangrijk, dat je wel die training krijgt.
C: Doorverwijzen dus ook?
M3: Het is meer dat ik gewoon heel nieuwsgierig ben hoe ze dat afhandelen. Dus het is meer van 'ja, dat zou ik zo bijwonen'. De vraag is of het wel echt nodig is, omdat sommige dingen wel echt duidelijk zijn. Ja, ik vraag me het af of het echt per sé nodig is, maar ik zou het zeker interessant vinden.

C: Oke. Uhm, wat zou er volgens jou beter kunnen als het gaat om doorverwijzen naar deze vijf externe instanties?
M3: Durf ik even niet te zeggen.
C: Uhm, nou je noemde net al uh, als het gaat om scholing. Dat het misschien leuk is om een training te krijgen van die externe instanties om te kijken hoe zij de casussen afhandelen. Heb je nog andere aanbevelingen als het gaat om het verbeteren van het doorverwijzen?
M3: Nee. Op dit moment niet. Dat komt ook, omdat ik uh, het is gewoon echt druk. We hebben veel dingen te doen en ik wil me ook nog heel erg inlezen in de sectoren waar ik in zit met de clusters. Dus ik heb eigenlijk gewoon inhoudelijk nu wel genoeg op mijn bordje. Dus dan ben ik wel vooral blij dat die externe instanties er zijn, want dan weet ik van 'wij zijn hier niet voor, maar dan stuur ik de klant door en kan die wel goed worden geholpen'. Dus, nee.
C: Dus eigenlijk ook een beetje werkontlasting dat je de klanten kunt doorsturen?
M3: Ja, dat is soms wel heel prettig ja.
C: Oke. Laten we dan gaan afronden. Mist er wat jou betreft nog een vraag of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?
M3: Nee, nee. Duidelijk en goed om er ook weer even bij stil te staan.
C: Oke, dankjewel voor het interview.
M3: Geen probleem, tot ziens.
C: Tot ziens.

Bijlage 17: Uitwerking interview medewerker Loket 4

C: Wat is je functie en vooropleiding?
M4: Ik ben uh, medewerker Klantcontact en mijn vooropleiding is eigenlijk uh, het heette vroeger, het is LEAO. Maar dat bestaat volgens mij niet meer.
C: Uh, ja wat houdt het precies in?
M4: Het is uh, lager economisch administratief onderwijs.
C: Oke.
M4: En dat is uh, heel lang geleden. Want ik ben op mijn 18e begonnen met werken.
C: Ah, oke. En hoelang ben je nu al werkzaam bij het Loket?
M4: Sinds 2009 bij het Loket.
C: Oke. En wat zie je als jouw taak binnen het Loket?
M4: Uh, mijn taak is mail afhandelen, telefoontjes beantwoorden en ik zit in het uh, webcare team. En dan nu, omdat we Klantcontact krijgen zullen er meer taken komen. Ik zit wel in een cluster, maar dat uh, weet ik niet hoe dat gaat lopen.
C: Dus nog maar even kijken hoe het loopt?
M4: Ja. Ik heb wel het gevoel van dat mijn prioriteit zo veel mogelijk, zo snel mogelijk die mailbox uh, leeg maken. Maar dat is voor een ander een ander gevoel, ik kan daar heel slecht tegen.
C: Hmm, oke. Uhm, is het doorverwijzen naar een externe instantie voor jou duidelijk?
M4: Ja, ja.
C: Hoe is dat jou duidelijk gemaakt?
M4: Ja, bij het begin van het inwerken dat er bepaalde partijen zijn waarbij wij het beste de vragen kunnen stellen.
C: Hmm. En uh, als je een melding krijgt, hoe registreer je die dan in Topdesk als de melder wordt doorverwezen naar een externe instantie?
M4: Ik zet 'doorverwezen naar ..'.
C: Oke, gewoon heel simpel dus?
M4: Ja, wat ik ermee heb gedaan zeg maar. Via de telefoon is gewoon 'doorverwezen naar..'. En via de mail, dan heb je gewoon de mail en wat ze dan moeten doen. Dan staat daaronder van 'u kunt het beste uw vraag stellen bij 5010'.
C: Oke. Denk je dat je op de hoogte bent van alle externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen door het Loket?
M4: Ik denk het niet.
C: Waarom niet?
M4: Uh, omdat ik eigenlijk uh, maar een paar gebruik. Misschien dat er nog wel meer mogelijkheden zijn.
C: Ah, waarom gebruik je er dan maar een paar?

M4: Uh, ja. Omdat ik eerst probeer om gewoon zelf te antwoorden en dan eigenlijk zo min mogelijk doorverwijzen.
C: Uh, ja waarom komt het dat je dat vindt? Is dat gewoon het fijnst hoe je werkt of is dat met inwerken vroeger verteld ofzo?
M4: Ja, eigenlijk wel.
C: Vroeger?
M4: Ja. Maar je hoort heel vaak aan de telefoon van 'ik ben al bij Rijksoverheid geweest en die kunnen mij ook niet helpen'. Dus ja, het is altijd wel, mensen worden altijd van het kastje naar de muur gestuurd en moet ik dan ook nog gaan zeggen van, tja.
C: Dus je voelt je eigenlijk een beetje bezwaard om nog door te sturen? Je wilt heel graag helpen?
M4: Ja.
C: Oke. Op welke manier bepaal je of een melding bij het Loket thuishoort of moet worden doorverwezen naar een externe instantie?
M4: Als ik gewoon zelf niet het antwoord kan uh, vinden. In Topdesk in ieder geval. En als ik dan ook nog heb nagevraagd bij de voorlichters en die weten het ook niet, dan pas ga je uh, doorverwijzen.
C: Hmm.
M4: En je weet zelf ook wel als het iets over wet- en regelgeving te maken heeft, dat je dan moet doorverwijzen naar Rijksoverheid. Dus dat.
C: Dus je kijkt eigenlijk altijd eerst of je het zelf kan beantwoorden door middel van bronnen met internet en voorlichters enzo en anders stuur je de melding door?
M4: Ja. Maar ik stuur bijna nooit door via de mail van 'je moet naar Rijksoverheid'. Dat doe ik bijna nooit. Wel naar wat voorheen 5010 was, dat is nu Ouders & Onderwijs. Daarnaar heel vaak, wel regelmatig.
C: Oke. En ervaar je problemen met het systeem Topdesk als het gaat om doorverwijzen?
M4: Nee.
C: Werkt allemaal prima?
M4: Ja, ja. En we hebben natuurlijk dat DUO Examenloket, die nemen soms vragen van ons over. En dat gaat ook heel goed.
C: Oke, mooi. Uhm, kijk je liever met de klant mee naar het antwoord of laat je het de klant liever zelf uitzoeken?
M4: Uh, ik zoek het zelf op, als ik het goed op kan zoeken. Dus als ik het kan vinden, dan moet de klant het ook kunnen vinden. En dan vertel ik wel welke stappen ik doe.
C: Dus je kijkt eigenlijk mee dan? Dus je kijkt ook echt mee op de site?
M4: Ja. Dat vind ik wel heel klantvriendelijk. Die mensen nemen al een drempel en uh, ja. Maar het ligt er ook aan hoe druk ik het heb. Hoe druk het aan de telefoon is.

C: Ah, dus het ligt ook aan de werkdruk?
M4: Ja. Als je voelt van, er staat weer een wachtende of weet ik het wat, dan kan je niet alle tijd nemen die je eigenlijk moet nemen.
C: En eigenlijk gaat het dan een beetje ten koste van de klantgerichtheid, toch?
M4: Ja.
C: Ah, dus de werkdruk heeft daar wel effect op vind jij?
M4: Ja, vind ik wel ja.
C: Oke. En als je het antwoord op een vraag niet weet, wat doe je dan?
M4: Uhm, ik ben altijd heel eerlijk dus dan zeg ik van 'ik kan het antwoord ook nergens vinden' of ik vraag of ze via het contactformulier de vraag willen stellen, ter attentie van mijn naam. En dan ga ik het voor ze uitzoeken.
C: Oke, dus je zegt altijd eerlijk tegen de klant 'ik weet het antwoord niet'?
M4: Ja, 'ik weet het antwoord niet' of 'ik kan het ook niet vinden'. Ja, eerlijkheid duurt het langst, vind ik hoor. Je kan ook niet alles weten hier, vind ik.
C: Oke. En is de vraagsteller over het algemeen tevreden, denk jij?
M4: Ik denk niet als ze uh, een 'nee' of 'het mag niet' krijgen.
C: En is dat vaak? Denk je dat ze over het algemeen tevreden zijn?
M4: Ik denk dat uh, scholen en besturen meestal wel tevreden zijn, maar ouders wat minder.
C: En waar ligt dat dan aan, denk je?
M4: Omdat wij uh, eigenlijk gewoon volgens de wet geen individuele klachten kunnen behandelen. En zij denken 'ik bel de Inspectie en ik word geholpen'. Ik vertel ook heel vaak 'u kunt een signaal afgeven, maar uh, het is niet zo dat de inspecteur morgen op de stoep staat'. Dat verhaaltje vertel ik altijd. Dat is wel de verwachting van ouders.
C: Dus je zegt eigenlijk dat hun verwachting niet juist is? Ze zijn niet bij het Loket aan het juiste adres voor hun klacht?
M4: Nee. Nee, daar moeten ze echt voor naar Rijksoverheid en misschien kijken voor advies bij Ouders & Onderwijs.
C: Hmm. Oke, en uh, welk belang heeft het Loket volgens jou dat een vraag goed wordt afgehandeld?
M4: Ik denk gewoon, als jij uh, één keer een goed antwoord hebt gegeven, dat ze niet meer zo vaak terugkomen. Dit is niet naar gezegd hoor, maar als je een goed antwoord geeft, komt iemand niet terug.
C: En wat is daarvan weer het belang? Dat iemand niet terugkomt?
M4: Nou, minder druk. Minder drukte hier.
C: Oke, dus je ziet het ook als uhm, voor de afdeling zelf dat er minder druk wordt ervaren als de vragen goed worden afgehandeld?

M4: Ja. En als het een antwoord is wat of een vraag die regelmatig gesteld wordt, dan is het aan ons om één keer een goed antwoord te vinden en dat het dan in de Kennisbank, dat iedereen het kan gebruiken. Dan hoef je niet opnieuw het wiel uit te vinden. Dat vind ik wel heel belangrijk. Maar dat gebeurt af en toe niet, omdat het gewoon echt te druk is.
C: Hmm. Oke. Wanneer is volgens jou een melding uitstekend afgehandeld?
M4: Voor mij is dat ik een compliment krijg. Dat is voor mij.
C: Dus uh, hoe krijg je dat compliment dan?
M4: Dat ik ze goed heb geholpen.
C: Dat ze een terugkoppeling geven?
M4: Ja. 'Nou, u heeft me goed geholpen'. Dat zijn gewoon de fijne dingen.
C: Oke. Vraag je bij het uitzetten van een vraag uhm, naar een externe instantie altijd om een terugkoppeling?
M4: Nooit.
C: Waarom niet?
M4: Ja, dat is ook weer de werkwijze die mij is aangeleerd of dat het er gewoon ingeslopen is.
C: Ja, dus je volgt gewoon eigenlijk protocol?
M4: Ja.
C: Oke. Uhm, uit vooronderzoek is gebleken dat de vijf grootste externe instanties van het Loket het JOB, Examenloket, DUO zakelijk, O&O en Informatie Rijksoverheid zijn. Uhm, heb je een beetje een goed beeld van al die vijf organisaties en hun taken?
M4: Nou, ik denk JOB is voor studenten, voor mbo. Uhm, Informatie Rijksoverheid is gespecialiseerd in wet- en regelgeving en dat soort dingen. Ouders & Onderwijs, ja die denk ik dat zij advies geven aan ouders met betrekking wat zij kunnen doen met betrekking tot het kind in het onderwijs.
C: Hmm. Je zegt 'denk ik', betekent dat dat je niet helemaal zeker bent?
M4: Ben ik niet helemaal zeker van, nee.
C: Oke.
M4: Examenloket is duidelijk, daarvan weten we wat de spelregels zijn. Dat is eigenlijk alleen maar voor scholen. En uh, wij weten gewoon wat daarbij hoort volgens onze sheet. DUO zakelijk met betrekking tot bekostiging.
C: Ja. Dus waar heb je een minder goed beeld van? Je zei zelf al misschien Ouders & Onderwijs, verder zijn de andere vier wel duidelijk?
M4: Ja.
C: Oke. Uhm, kan je een voorbeeld geven van een vraag wat jij nu typisch vind voor DUO zakelijk?
M4: Uh, DUO zakelijk er is iets met hun BRIN-nummer aan de hand. Of met de verhuizing is er iets niet goed gegaan.

C: En wie belt er dan?
M4: Een school. Ja, DUO zakelijk is volgens mij niet voor uh, ja besturen ook wel. Ja, als er iets met een BRIN-nummer is, verwijs je daarnaar toe. Of iets met de bekostiging.
C: Oke. Uhm, stel je voor, ik ben een klant en ik heb een vraag. En jij weet al dat die vraag bij Ouders & Onderwijs thuishoort, hoe zeg je dan in de mail tegen mij dat ik naar Ouders & Onderwijs moet?
M4: Uh, nou in ieder geval. 'Hartelijk dank voor uw e-mail. Uw vraag gaat over .. Ga het gesprek aan met de directeur, mocht u er dan niet uitkomen, dan kunt u naar het boven schoolse bestuur.' En dan uh, komt dat zinnetje er nog bij van 'wij zijn volgens de wet geen klachtenbehandelaar, we kunnen het signaal opnemen en dat sturen we dan door naar het inspectieteam'. En dan als laatste zin 'voor meer informatie over het onderwijs is Ouders & Onderwijs'. Dat heb ik gewoon standaard in mijn Topdesk, zo van 'neem contact op met Ouders & Onderwijs'.
C: Oke. Ja. Heb je vertrouwen in deze vijf externe instanties van de vragen die je doorzet, dat ze goed worden afgehandeld?
M4: Ik denk één wat minder.
C: Welke?
M4: Informatie Rijksoverheid.
C: Want?
M4: Die komen regelmatig toch terug bij ons.
C: Ja? Kastje naar de muur verhaal?
M4: Ja. Want eigenlijk, volgens mij uh, worden zij gebeld en krijgen zij e-mails en staan de antwoorden niet in hun database. Maar eigenlijk is het wel voor hun en lijkt het er niet op, dan komen ze weer bij ons. Dan sturen ze de melding weer naar ons door.
C: Hmm. Dus wat is volgens jou daar het probleem?
M4: Nou, dat een klant het gevoel krijgt, ja dan sturen ze de vraag weer naar ons door, terwijl wij misschien al hadden doorverwezen naar Informatie Rijksoverheid.
C: Dus dan is het eigenlijk niet zo duidelijk waar die vraag precies thuishoort?
M4: Nee.
C: Oke. Dus je hebt het idee dat dit binnen Informatie Rijksoverheid wel speelt?
M4: Dat denk ik wel, ja.
C: Hmm. Als je een vraag hebt over het wel of niet doorverwijzen naar één van deze vijf externe instanties, bij wie kan je dan terecht?
M4: Bij mijn collega's en uh, dan vraag ik altijd van 'wat zou jij doen?'. En uh, mochten we daar niet uitkomen, dan aan de voorlichter en anders toch naar uh, de inspectieteams.
C: Dus eigenlijk altijd wel intern opzoeken?

M4: Ja. Ik heb nog nooit echt gebeld naar die instanties van 'kunnen jullie deze vraag overnemen?'. Dat heb ik nog nooit gedaan.
C: Hmm. Ontvang je wel eens een melding als doorverwijzing van één van deze instanties? Je noemde al Informatie Rijksoverheid hè?
M4: Ja, heel veel.
C: En de andere vier?
M4: Hmm, nee. Nee, maar soms van het Examenloket dat het toch niet voor hun is, maar voor de WEX.
C: Oke. Ontvang je wel eens klachten over doorverwijzen van één van deze vijf?
M4: Uhm, niet rechtstreeks, maar wel via uhm, van het Examenloket wel. Maar dat gaat via iemand van sector vo.
C: En wat was er dan aan de hand?
M4: Ja, dat de melding niet voor hun was.
C: En voor de rest geen klachten ontvangen?
M4: Nee, ik niet nee.
C: Oke. Hoe word je op de hoogte gehouden van de externe instanties waarnaar je kan doorverwijzen?
M4: Via de voorlichters.
C: Oke. En gebeurt dat vaak? Houden ze jullie vaak op de hoogte?
M4: Uh, als er iets nieuws is dan wordt er met alles, want wij zijn natuurlijk de eerstelijns uh, waar mensen naartoe bellen en mailen. Dus ja, dat zal wel moeten.
C: En krijg je cursussen of trainingen als het gaat om doorverwijzen?
M4: Nee.
C: Zou je hiervan wel het belang inzien?
M4: Nou, ik zou niet een cursus of scholing ofzo willen, maar ik zou wel uh, die partijen dat zij een keer komen uitleggen wat zij uh, precies doen en wat ze van ons verwachten. Dat zou wel uh, gewoon een soort van sessie.
C: Ja. En uh, ja mijn volgende vraag was dus eigenlijk of je nog aanbevelingen hebt hoe het contact kan worden verbeterd? Maar je zei dus dat je graag zou willen om een middag of ..
M4: Nou ja, een paar uur, dat ze gewoon even hier of uh daar, maar dat is wel lastig met de bezetting hè. Dan moet het team weer in tweeën gesplitst worden.
C: Oke, dus met het rooster moet dan rekening worden gehouden?
M4: Ja.
C: Maar uh, heb je verder nog aanbevelingen als het gaat om het verbeteren van het doorverwijzen?
M4: Uh, nou ja, meer duidelijk wat zij doen. En misschien ook dat er vanuit ons wat duidelijkheid komt wat wij doen.

C: Ja. Want je hebt niet het idee dat zij een goed beeld hebben van wat het Loket precies doet?

M4: Dat weet ik niet. Ja, met het Examenloket heb je contact als je doorverbindt. Maar verder niet. Ook niet met het JOB. Je geeft gewoon het telefoonnummer.

C: Uh, volgens mij zijn we erdoorheen. Heb je nog een vraag of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?

M4: Nee, eigenlijk niet.

C: Oke, dankjewel voor het interview.

M4: Geen probleem, tot ziens.

C: Tot ziens.

Bijlage 18: Uitwerking interview medewerker Loket 5

C: Wat is je functie en vooropleiding?
M5: Ik werk bij het Loket, telefoon en mail. En mijn vooropleiding is uh, afgerond is uh, vwo. Afgerond, maar propedeuse rechten en SJD.
C: Ja, oke. Hoeveel maanden of jaren ben je nu werkzaam bij het Loket?
M5: vanaf 1 augustus, dus dat is dan vijf maanden.
C: Vijf maanden?
M5: Ja.
C: En daarvoor heb je gewerkt bij?
M5: DUO. Vanaf september 1997 bij IB groep en dat heet nu DUO.
C: Oke. En daar ga je weer naar terug?
M5: Daar ga ik weer naar terug, ja. Per 1 januari.
C: Oke. En wat zie je als jouw taak binnen het Loket?
M5: Mijn taak is de telefoon opnemen en mail beantwoorden.
C: Oke, dat is kort en bondig.
M5: Ja, kort en bondig. En uh, ja daar ben ik op aangenomen. Het was een klus van vijf maanden, dus ik heb me ook niet verder ontwikkeld. Behalve dus mail en telefoon.
C: Ja. Oke en is het doorverwijzen naar een externe instantie voor jou duidelijk?
M5: Uhm, ja het is duidelijk. Niet altijd. Ik vergeet het nog wel eens, dat ik denk 'ohja, hier had ik ook kunnen doorverwijzen naar Ouders en Onderwijs'. Maar dus nee, het is wel duidelijk waar het naartoe moet.
C: Oke. Uh, op welke manier registreer je een melding in Topdesk als de melder wordt doorverwezen naar een externe instantie?
M5: Dan noteer ik gewoon de gegevens van uh, de klant. Ik noteer zijn vraag en dan zeg ik wat ik heb gedaan en dan meld ik 'm af. Ik zeg dus 'ik heb doorverwezen naar ..' en dan de instantie.
C: Uhuh. En op welke manier schrijf je dat van die externe instantie dan erbij? Gewoon kopiëren plakken of?
M5: Nee, dat typ ik zelf. De vraag typ ik zelf in en in het onderste veld zet ik dan wat ik heb gedaan. En dat onderste veld moet je wel invullen, want anders kan je niet opslaan. Dus je moet altijd het onderste veld invullen.
C: Hmm. Denk je dat je op de hoogte bent van alle externe instanties waarnaar je kunt doorverwijzen?
M5: Nee.
C: En waarom niet, denk je?
M5: Omdat het heel specifiek is, dus ik doe eigenlijk maar naar een paar verwijs ik door. En er zullen vast wel meer zijn waarnaar je kunt doorverwijzen. Ik zit zelf met uh, er zijn

vast wel dingen in de wereld die bestaan, maar waar ik niet vanaf weet. Dus ook waar ik mensen naar door kan verwijzen, dan bestaat er vast iets wat ik niet weet.
C: Hmm.
M5: Dat er veel meer is in het onderwijswereldje dan Ouders en Onderwijs en het JOB.
C: En hoe denk jij, uh, wat de beste manier is om daar achter te komen? Welke instanties er allemaal bestaan?
M5: Ja, goede sociale kaart. En we hebben wel een goede sociale kaart, nou, redelijk. Ik denk dat daar niet alle organisaties in staan die je kunt contacten.
C: Dus eigenlijk zeg je dat die sociale kaart onvolledig is?
M5: Ik denk dat die onvolledig is, ja.
C: Oke. Op welke manier bepaal je of melding bij het Loket thuishoort of naar een andere instantie moet worden doorgezet?
M5: Als ik het zelf kan afhandelen met behulp van de Kennisbank of met behulp van navragen, dan kan ik het zelf doen. Maar als het niet echt kwaliteit van het onderwijs gerelateerd is, dan is het meer een kind verhaal, van 'mijn kind dit en mijn kind dat', dan verwijs ik ze makkelijker door naar Ouders en Onderwijs.
C: Oke. Dus welke afweging maak je dan precies?
M5: Is het iets persoonlijks? Want daar doet de Inspectie natuurlijk niks mee, het gaat om kwaliteit van het algemene onderwijs. Dus als het geen algemene vraag is, die afweging. Dus ja, het ligt aan de vraag.
C: Ja, de inhoud van de vraag?
M5: De inhoud van de vraag, ja.
C: Oke. Uhm, ervaar je problemen met het systeem Topdesk als het gaat om doorverwijzen?
M5: Uh, ja ik begrijp het systeem niet.
C: Hmm. En waar ligt dat aan volgens jou?
M5: Voor mij is het niet logisch ingericht. Of ik heb niet goed opgelet, dat zou kunnen.
C: Heb je een voorbeeld?
M5: Het is mij niet helemaal helder, inmiddels wel, maar eerst niet. Hoe het gaat met terugbelverzoeken en ik gebruikte nog outlook, terwijl het allemaal via Topdesk moest. Ik vind het een onduidelijk systeem. En soms doe je 'a' en dan krijg je wel mailtjes eruit en soms doe je 'a' en dan krijg je geen mailtjes eruit. Ik uh, denk dan van 'wat deed ik nu vorige keer anders toen ik wel een mail eruit kreeg?'.
C: Hmm.
M5: En ik weet ook niet hoe het anders moet. Ik heb geen tips of trucs om Topdesk te verbeteren.
C: En werkt het systeem dan in het algemeen niet goed volgens jou, of ook met betrekking tot doorverwijzen?

M5: In het algemeen niet goed. Maar voor mij, misschien kan iedereen er perfect mee omgaan en ben ik hier de stuntel dat ik het niet kan, maar voor mij is het niet logisch ingericht.
C: Uhuh.
M5: Maar omdat ik aangenomen ben voor, en dat neem ik dan heel serieus, voor het Loket, dus telefoon en mail. Als ik naar de organisatie was geweest op bijvoorbeeld werkbezoek ofzo, dan had ik misschien beter inzicht gekregen in de organisatie en misschien ook wel het systeem.
C: Hmm. Dus jij richtte je eigenlijk op de primaire taak, omdat je hier maar tijdelijk zou werken?
M5: Ja.
C: Oke. Kijk je liever met de klant mee naar een antwoord of laat je het de klant liever zelf uitzoeken?
M5: Ik ben heel hulpvaardig ingesteld, ik kijk graag met de klant mee naar het antwoord.
C: Oke.
M5: Ik help graag. Dat ben ik ook gewend van DUO uit dat je de klant graag helpt.
C: Aha. En uh, als je het antwoord op een vraag niet weet, wat doe je dan?
M5: Dan uh, noteer ik de vraag van de klant, herhaal ik nog een keer of ik het goed begrepen heb wat de klant wil. En dan zeg ik of 'ik bel je terug' of 'ik mail je terug'. Dan ga ik het navragen, of kijk in de Kennisbank of uh, dus zo. Ik vraag het liever na dan dat ik het opzoek in de Kennisbank.
C: En bij wie vraag je het dan na?
M5: Bij *naam* of *naam*.
C: Dus de voorlichters?
M5: Ja, de voorlichters.
C: Oke. Uhm, is de vraagsteller over het algemeen tevreden denk jij?
M5: Nou, die zullen niet altijd tevreden zijn met het antwoord. Maar ik denk dat het ook wel soms, uh, dat het niet aan mijn kwaliteiten ligt, maar wel aan dat je soms een ja wilt horen, maar misschien een nee krijgt.
C: De verwachting voldoet niet helemaal bedoel je?
M5: Ja, omdat ze vaak bij ons niet op het juiste adres zijn. Ja, de verwachting is gewoon anders dan wat ze krijgen.
C: Oke. En welk belang heeft het Loket volgens jou dat een vraag goed wordt afgehandeld?
M5: Geen herhalingsverkeer. En uh, ik denk dat de meerwaarde voor het Loket wel zou kunnen zijn is dat ze meer kennis delen. Dus het verhogen van de Kennisbank en het delen van informatie met elkaar.
C: Ja. Oke. Uhm, wanneer is volgens jou een melding uitstekend afgehandeld?

M5: Hmm, wat een leuke vraag. Voor mij persoonlijk?
C: Ja.
M5: Als ik zelf de klant heb kunnen helpen met het juiste antwoord en dat ze dan zeggen 'oh, bedankt dat ga ik regelen'. Daar word ik blij van.
C: Oke. Dus dan wil je wel die terugkoppeling krijgen?
M5: Ja, ik ben heel erg van de complimentjes. Ik hoor graag van 'dat doe je goed'. Ik ben heel onzeker, dus ik ben altijd blij als mensen zeggen 'goed van je, goed gedaan'. Maar dat is dus persoonlijk.
C: Oke, dus echt die terugkoppeling van de klant?
M5: Ja, echt die terugkoppeling.
C: Uhuh. Vraag je bij het uitzetten van een vraag naar een externe instantie om een terugkoppeling?
M5: Als ik het antwoord zelf moet doorgeven dan doe ik dat wel, moet ik het antwoord zelf niet doorgeven, dan niet.
C: Hoe bedoel je het antwoord zelf doorgeven?
M5: Nou ja, sommige mensen van bijvoorbeeld sector HO, dan moet je dat intern doorzetten naar HO en die mailen niet zelf met de klant.
C: Oh zo, maar bijvoorbeeld naar Informatie Rijksoverheid, dan niet?
M5: Nee, hoewel ik wel heel nieuwsgierig ben, maar ik gun mij daar geen tijd voor om het antwoord te weten.
C: Hmm.
M5: En misschien ook wel, omdat ik denk van 'ik hoef het toch niet te weten, want ik ben zo weg'.
C: Ah, omdat je hier tijdelijk bent?
M5: Ja, maar eigenlijk als ik naar mijn andere werk kijk, dan vroeg ik het ook niet. Niet dat ik het niet wil weten, maar er komen zoveel dingen wat je heel de dag moet doet, dat er niet iets meer bijkomt. Dus ik maakte dan wel eens lijstjes van dingen die ik moest doen, maar door de waan van de dag ..
C: Hmm. Oke. Uhm, uit vooronderzoek is gebleken dat de vijf grootste externe instanties van het Loket DUO zakelijk, Informatie Rijksoverheid, Examenloket, JOB en Ouders & Onderwijs zijn. Kan je je een beetje vinden in die vijf?
M5: Ja, dat is wel waar ik het meeste naar doorverwijs.
C: En heb je een goed beeld van deze vijf?
M5: Ja, ik heb wel een goed beeld.
C: Van alle vijf?
M5: Nee, van Rijksoverheid minder.
C: Oke, en waar ligt dat aan?
M5: Omdat het heel breed is.

C: Hmm. En wat zou je als typisch vraag bij Ouders en Onderwijs vinden passen?
M5: Nou ja, als er iets met je kind is waar je met school niet uitkomt. Dan kan je toch informeren bij Ouders en Onderwijs voor advies van 'wat zou ik dan kunnen doen?'.
C: Als er een geschil is met school?
M5: Nou, niet eens een geschil, maar gewoon een hulpvraag.
C: Oke. Stel je voor, ik ben een klant. Ik heb een vraag waarvan jij al zeker weet dat die vraag bijvoorbeeld bij DUO zakelijk thuishoort. Hoe zou je dat dan aan mij zeggen, dat ik naar DUO zakelijk moet?
M5: Dan zou ik zeggen dat ik de vraag niet kan beantwoorden. Soms heb ik ook wel eens gezegd dat ik de vraag niet mag beantwoorden.
C: En geef je er ook bij waarom je de vraag eigenlijk niet kan beantwoorden of zeg je dat niet?
M5: Ik geef niet uh, ik schuil mezelf wel achter dat ik niks weet, dat ik gewoon het Loket ben en dat ik door kan verbinden naar de afdeling die er wel alles over weet. Ik weet heel weinig van heel veel, maar die afdeling kan wel helpen. Ik probeer het meestal met een grapje te doen.
C: Maar heb je dan een goed idee van welke vragen bij het Loket thuishoren?
M5: Mensen denken dat ze met alles bij het Loket terecht kunnen. 'Er gaat iets mis met mijn examen, ja daar moet de Inspectie wat van vinden'.
C: Dus mensen hebben eigenlijk een verkeerd beeld van wanneer ze bij de Inspectie terecht kunnen?
M5: Ja, ja. Dat vind ik echt. Duidelijk.
C: Uhm, hoe denk je dat dat kan worden opgelost?
M5: Uh, betere website, duidelijkere website. En uh, ik denk dat het onderwijsveld zo groot is, er zijn zoveel organisaties. En als je niet weet, want dat hoor ik ook vaak 'misschien ben ik niet goed bij jullie, maar ..'. Het lijkt een soort van startpaginapunt te zijn, de Onderwijsinspectie.
C: Hmm.
M5: En de website zou beter kunnen, ik weet niet of het al zo is, maar bijvoorbeeld boven het contactformulier 'het JOB is voor mbo' en dat soort dingen.
C: Waar ze al terecht kunnen bedoel je?
M5: Ja, waar ze terecht kunnen. Maar ik denk dat de telefoonuren wat smaller kunnen, het is natuurlijk belachelijk dat je van 09:00 tot 17:00 kunt bellen. Voor scholen misschien wel ideaal, maar zeg dan van tussen 15:00 en 17:00 bellen en tussen 09:00 en 11:00 of zo. Maar dan moeten we de klant wel beter opvoeden. En dan kan de website wel beter, ja.
C: Oke. Heb je uh, vertrouwen in deze vijf externe instanties dat ze de vraag goed afhandelen?

M5: Ja, daar heb ik wel vertrouwen in.
C: Alle vijf?
M5: Uh, ja. Alle vijf. Maar ja, als zij net zoals ons een loket hebben zoals wij hebben, dan kan je het afvragen. Maar ik weet ook niet hoe dat ingericht is.
C: Hmm. En als je een vraag hebt over het wel of niet doorverwijzen naar één van deze vijf externe instanties, bij wie kan je dan terecht?
M5: Bij de voorlichters. Maar ook wel bij collega's.
C: En waar gaat je voorkeur naar uit?
M5: Nou ja, de voorlichters zijn niet altijd ter plekke, dus dan ga je al snel naar collega's.
C: Dus dan eigenlijk eerder naar collega's?
M5: Ja, omdat de voorlichters er dan niet zijn, maar de werkwijze is eerst voorlichters, dan collega's.
C: Hmm. Ontvang je wel eens een melding als doorverwijzing van één van deze externe instanties?
M5: Nee, heb ik niet gehad.
C: Nee?
M5: Nee.
C: Oke. Heb je ooit klachten ontvangen over de doorverwijzing naar één van deze externe instanties?
M5: Oh, ja. Naar uh, via *naam* naar het Examenloket.
C: Wat was er dan met het Examenloket?
M5: Oh, die was daar niet bedoeld enzo.
C: Oh, oke. Uhm, hoe word je op de hoogte gehouden van de externe instanties waarnaar je kunt doorverwijzen?
M5: Ja, door de Kennisbank. In de Kennisbank en met nieuwtjes van de dag. Maar bij DUO begon ik elke dag voordat we begonnen met werk met nieuwtjes van de dag en hier maar één keer per week tijdens de bordsessie waarbij het niet gaat over de kwaliteit, maar meer de processen.
C: Hmm. Dus er is niet echt een systeem in hoe de nieuwtjes worden gedeeld ofzo?
M5: Nee. Het staat er dan wel als nieuw Kennisitem, maar het is dan nergens gedeeld.
C: Oke. En uhm, wat zou er volgens jou beter kunnen als het gaat om het doorverwijzen naar externe instanties?
M5: Ja, betere sociale kaart in beeld hebben. Misschien ook wel op regio.
C: Op regio?
M5: Ja, misschien een beetje een extreem voorbeeld, maar radicalisering is bijvoorbeeld meer aanwezig in de randstad dan in het noorden.
C: Oh, zo. Maar bedoel je dan de sociale kaart gebaseerd op de onderwerpen die er spelen?

M5: Nou, beide denk ik, je hebt natuurlijk de kaart van Nederland en dan heb je de onderwerpen. Dat is iets wat aan elkaar gelinkt kan zijn. Of de onderwerpen gewoon, uh, dat het goed in beeld is.
C: Ja, oke. En uh, welke concrete aanbevelingen heb je als het gaat om het verbeteren van het doorverwijzen van en naar de vijf grootste externe instanties?
M5: Alleen deze vijf?
C: Ja.
M5: Hmm. Heb ik eigenlijk niet.
C: Nee? Algemeen kan ook.
M5: Nou ja, meer geïnteresseerd zijn in dat er andere organisaties zijn waar je goed naar door kunt verbinden. Dus gewoon een betere sociale kaart. En ook gewoon weten van de andere partijen, dat zij weten hoe de Inspectie doorverwijst.
C: Ja, en stel je voor dat er halfjaarlijkse bijeenkomsten worden gehouden met deze vijf externe instanties. Wat lijken jou dan goede agendapunten om te bespreken?
M5: Waar zij tegenaan lopen, waar zij ons in uh, kunnen scholen. Dat we daar een instructie over kunnen krijgen. Maar ook gewoon uh, de meest gestelde vragen van het Loket richting die uh, vijf. Nou, wat goed gaat en wat er slecht gaat.
C: Hmm.
M5: Maar ik denk vooral in beeld hebben wat we van elkaar verwachten. En dan niet halfjaarlijks, maar bijvoorbeeld jaarlijks.
C: Oke. Laten we het interview gaan afronden. Miste er wat jou betreft nog vragen of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?
M5: Ik vind dat je het goed doet.
C: Ah, dankjewel.
M5: Haha, nee hoor ik heb geen vragen.
C: Oke, dankjewel voor het interview dan.
M5: Geen probleem, tot ziens.
C: Tot ziens.

Bijlage 19: Uitwerking interview medewerker Loket 6

C: Wat is je functie en vooropleiding?
M6: Oh, die is heel breed. Mijn functie is medewerker Loket. En vooropleiding uh, ja ik heb mijn havo gehaald, lang geleden. En allerlei opleidingen gestart, maar niet afgemaakt. Kunstacademie, dansacademie, uh, reisbureau. Echt zoveel. Uiteindelijk ben ik wel toen ik hier een jaar of tien werkte, heb ik opleiding communicatie gedaan van een jaar.
C: Hbo is dat?
M6: Op hbo niveau is dat ja, particulier. En ook een uh, opleidingscursus nog. Dus dat zijn mijn vooropleidingen.
C: Oke. En uh, hoe lang ben je al werkzaam bij het Loket?
M6: Bij het Loket vanaf juni 2012, dus dat is vier en een half jaar zeg maar.
C: Ja. Uhm, wat zie je als jouw taak binnen het Loket?
M6: Nou, ik denk dat mijn primaire taak is om uh, de klant te woord te staan. Dus hetzij via de mail, hetzij via de telefoon. Dat zijn de belangrijkste kanalen die we gebruiken. Die ik gebruik, want je hebt ook nog een webcare team, maar daar zit ik niet in.
C: Uhuh.
M6: En uh, ja dat vind ik de belangrijkste taken. En daarnaast uh, zorgen dat je de signalen opvangt. Uh, ja kijken of dingen nog steeds goed lopen, of antwoorden nog steeds up to date zijn. Uhm, maar het is eigenlijk voornamelijk telefoon en mail beantwoorden. Daar gaat de meeste energie in zitten en daar bouw je de rest omheen ook. Dat komt allemaal in dienst te staan van het beantwoorden van vragen.
C: Oke. Uh, is het doorverwijzen naar een externe instantie voor jou duidelijk?
M6: Hmm, ja meestal wel. Ik zou even geen voorbeelden weten wanneer niet ofzo.
C: Oke. En op welke manier registreer je een melding in Topdesk als de melder wordt doorverwezen naar een externe instantie?
M6: Uh, als het telefonisch is, bedoel je? Nou, laat ik gewoon beginnen. Als het telefonisch is, moet je het gesprek zelf gewoon registreren, maar wel kort hè. Dus wat is de vraag en dan zeg je bijvoorbeeld wel van 'klachtenregeling uitgelegd'. Je moet vrij snel noteren wel met de telefoon.
C: Uhuh.
M6: En uh, d.v.w. naar Ouders & Onderwijs of JOB ofzo. Zo, en wat ik met mail doe, in Topdesk kan je eigen sjabloontjes en tekstjes aanmaken. Daar heb ik in ieder geval al het JOB in zitten als standaard tekstje en Ouders & Onderwijs ook. Dat zijn ook degenen waar ik het meest naar doorverwijs. En dan een tekst van 'voordat u een klacht indient raad ik u aan om contact op te nemen met ..'. Die heb ik standaard erin zitten.
C: Oke, dus dat wordt eigenlijk standaard in de tekst verwerkt dan?

M6: Ja.
C: Oke. Denk je dat je op de hoogte bent van alle externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen door het Loket?
M6: Uhm, wel heel veel. Ja, het is wel zo dat uhm, die weet ik vaak niet paraat. Als mensen bij een klachtencommissie zijn geweest, dan is de gang naar de rechter. En soms is het dan de burgerrechter of de civiele rechter, dat is hetzelfde volgens mij. Dus uh, de stap na de klachtencommissie is niet altijd helder voor mij. En in het kader van passend onderwijs kunnen ouders ook naar een geschillencommissie. En het verschil daartussen, dus wanneer ze naar een klachtencommissie of geschillencommissie moeten is ook niet helder.
C: Oke. En uh, op welke manier bepaal je of een melding bij het Loket thuishoort of moet worden doorgezet naar een externe instantie?
M6: Aan de hand van de inhoud van een vraag.
C: Dus alleen door het lezen van de vraag?
M6: Ik kijk ook naar wie de klant is. Als het een student is moet je naar een ander verwijzen dan een ouder.
C: Dus de doelgroep en de inhoud van de vraag?
M6: Ja.
C: Oke. En uhm, ervaar je problemen met het systeem Topdesk als het gaat om doorverwijzen?
M6: Hmm, nou. Als ik doorverwijs is de melding in principe afgesloten.
C: Dus geen problemen?
M6: Ik kan er nu eventjes niet op komen, nee.
C: En uhm, kijk je liever met de klant mee naar het antwoord of laat je het de klant liever zelf uitzoeken?
M6: Hm, ik laat toch de klant liever zelf uitzoeken, omdat je heel erg moet oppassen vanuit de positie waaruit je praat van de Inspectie. Dus je moet heel erg oppassen dat je niet op de stoel van een adviseur gaat zitten.
C: Uhuh.
M6: Of bemiddelaar. Dus daar let ik heel erg op. Dan geef ik wel de wegen aan en dan zeg ik toch wel van 'hier zou u op kunnen letten'. Maar het is niet aan mij, uh, ik ben er wel heel alert op.
C: Oke. Als je het antwoord op een vraag niet weet, wat doe je dan?
M6: Uh, overleggen. Eerst met collega's en uh, uitzetten. Dus als ik het niet weet dan ga ik gewoon iemand inschakelen. En dat kan een collega binnen de Inspectie zijn en uh, buiten de Inspectie eigenlijk niet.
C: Oke. Dus alleen intern?
M6: Ja.

C: Uh, is de vraagsteller over het algemeen tevreden denk jij?
M6: Nee.
C: Nee? Hoe weet je dit?
M6: Nee. En dit heeft te maken met het beeld wat de vraagsteller heeft. Veel mensen benaderen ons met een idee dat wij het gaat oplossen. Dus uh, ja dan moeten we toch zelf verwijzen of dan moeten we zeggen van 'ja, dat is schoolbeleid, dat mag een school doen'.
C: Dus het antwoord wat we geven is niet de verwachting van de klant?
M6: Ja. En dat moet je dan ook echt uitleggen. Soms uh, snappen mensen dat en soms niet.
C: Oke. Welk belang heeft het Loket volgens jou dat een vraag goed wordt afgehandeld?
M6: Uh, nou je wilt toch voorkomen als professionele instantie. Dat is natuurlijk ook voor de beeldvorming van het Loket ook.
C: Uhuh, dus het beeld naar buiten toe ook?
M6: Ja. Het is heel prettig als je een goed antwoord geeft dat de mensen niet terugkomen. Dat het gewoon in één keer goed is. En het is heel belangrijk vanwege de signalen dat je ook goede voorlichting geeft en een goed antwoord. En uh, want je wilt wel dat mensen terugkomen met iets waar we in het toezicht gebruik van kunnen maken.
C: Hmm. Wanneer is volgens jou een melding uitstekend afgehandeld?
M6: Hmm, als die heel erg goed is toegespitst op de klant zelf, dus qua inhoud van het antwoord dat het klopt. Maar zeker ook qua niveau van een klant, qua taalgebruik en toon. Soms moet je echt meer tijd nemen, tenminste zo zit ik in elkaar, om een mooi stukje tekst te maken die helder in opbouw is en goed te lezen. Vooral om te begrijpen, dan ben ik pas tevreden.
C: Oke, helder. Vraag je bij het uitzetten van een vraag naar een externe instantie om een terugkoppeling?
M6: Nee.
C: Waarom niet?
M6: Omdat wij daar geen afspraken mee hebben.
C: Maar bijvoorbeeld het Examenloket, daar zijn wel afspraken mee en is ook eigenlijk extern. Hoe zit dat dan?
M6: Ja, maar dat ligt ook eigenlijk niet bij mijn taak als medewerker van uh, het Loket. Dat is echt iets wat de voorlichters doen, die ook in overleg zitten met het Examenloket.
C: Oke. Uhm, uit vooronderzoek is gebleken dat Ouders & Onderwijs, JOB, Informatie Rijksoverheid, DUO zakelijk en het Examenloket de vijf grootste externe instanties zijn waar het Loket naar doorverwijst. Kan je je een beetje vinden in die vijf?

M6: Informatie Rijksoverheid, daar verwijs ik zelf niet heel snel naar door. Nou, dat is trouwens niet waar, via mail wel. Mondeling niet. Examenloket uiteraard, dat hebben we ook heel duidelijk gescheiden wat daar hoort en bij de WEX hoort. Ouders & Onderwijs is echt een hele grote.
C: Ja, dus je kan je er wel in vinden eigenlijk?
M6: Ja.
C: Oke, heb je een goed beeld van de taken waar deze externe instanties zich mee bezig houden?
M6: Ik denk het wel.
C: Oke. En zeg maar, kan je een voorbeeld noemen van een vraag of melding die typisch bij Ouders & Onderwijs thuishoort?
M6: Toch uh, klachten. Als er klachten zijn, die neem ik mee in het toezicht, maar die ouders toch eigenlijk zelf moeten afhandelen met de school. Dat is standaard dat ik Ouders & Onderwijs erbij haal. Zo van 'voordat u een klacht gaat schrijven, bel even met Ouders & Onderwijs, u kunt daarmee sparren en zij weten ook het beste hoe u dat aan kunt pakken met de school'.
C: Uhuh. Oke. Uh, op welke manier verwijs je door naar deze externe instanties? Zet je bijvoorbeeld een standaard tekst bij de mail?
M6: Uhuh.
C: Dat zet je bij alle vijf?
M6: Nee, dat ligt eraan. Kijk, als ik bijvoorbeeld naar Rijksoverheid doorverwijs en het gaat over de indeling van de klassen of hoe het schoolplein is ingericht, daar ga ik me niet mee bemoeien. Wel als in de klacht een signaal verwerkt zit, dan vraag ik daar nog even op door. En uh, Ouders & Onderwijs is wat dat betreft wel een beetje een afvalputje, dat klinkt wel heel onaardig.
C: Hmm.
M6: Als het puur informatief is dan verwijs ik naar Informatie Rijksoverheid.
C: En op welke manier zeg je dat dan?
M6: Hoe bedoel je dat?
C: Stel je voor, ik ben een klant. Ik heb een vraag over uh, welk beleid is er rondom de indeling van een klas? Wat zeg je dan?
M6: Uhm, 'nou die vraag hoort niet bij mij, want wij kijken naar de onderwijswetgeving en de kwaliteit van het onderwijs, maar ik kan u wel doorverwijzen naar waar u wel de informatie kunt vinden'. Dus ik zeg over het algemeen wel waar de grens ligt, dus 'wij gaan er niet over, want we zijn daar en daarvoor'.
C: Oke, ja. Uhm, heb je vertrouwen in de externe instanties, in deze vijf, dat de vraag goed wordt afgehandeld?

M6: Rijksoverheid niet echt, ik krijg zelf af en toe mailtjes van Rijksoverheid dat ik denk van 'nou, die hoort ook niet bij ons, die hoort bij bijvoorbeeld leerplicht'. En dan is het wel heel vervelend, want dan wordt het een kastje-muur verhaal.
C: Inderdaad. Dus dat is vooral bij Informatie Rijksoverheid?
M6: Ja.
C: Oke. Als je een vraag hebt over het wel of niet doorverwijzen naar één van deze externe instanties, bij wie kan je dan terecht?
M6: Uhm, collega's.
C: Oke, heb je dan ook een vaste collega waar je meestal bij vragen naartoe gaat?
M6: Nou, tot nu toe is het ingedeeld dat voorlichters daar uiteindelijk verantwoordelijk voor zijn.
C: Dus afhankelijk van de sector ga je dan naar de voorlichter?
M6: Ja, maar vaak weten mijn collega's het ook wel.
C: Uhuh. Uhm, ontvang je ook wel eens meldingen als doorverwijzing van één van deze vijf externe instanties? Je zei net al Informatie Rijksoverheid, toch?
M6: Ja.
C: En verder nog?
M6: Uh, ja het Examenloket belt ons wel eens dat er een geval is wat bij ons terecht hoort. En uh, welke had je nog meer?
C: Ouders & Onderwijs.
M6: Ja, Ouders & Onderwijs soms wel. En JOB soms ook. Dus dat merk ik soms ook wel.
C: Oke. Uhm, heb je ooit klachten ontvangen over doorverwijzen naar een externe instantie?
M6: Uh, ja. Het kastje-muur verhaal hè. En dan zijn ze ook gewoon boos dat wij daar niet over gaan, maar zo is de wetgeving nu eenmaal.
C: Uhuh.
M6: En ik kan wel begrijpen dat het frustrerend is als je niet verder kan komen met een vraag en ze houden elkaar allemaal de hand boven het hoofd. Ja, dat is allemaal heel begrijpelijk en uh, ja dan zijn ze niet blij.
C: Hmm. Uh, wat zou er volgens jou beter kunnen als het gaat om doorverwijzen naar een externe instantie?
M6: Uh, ja je bent som wel geneigd om je standaard verhaaltje te houden hè, van waarom je iemand dan doorverwijst en hoe het dan zit. En soms denk ik dat we wel eens goed mogen nadenken over de uitleg, of dat niet op een andere manier kan. Of dat ook wat persoonlijker kan.
C: Uhuh.
M6: Dus misschien is het wel goed om een keer met elkaar te bomen hoe je tactisch kunt doorverwijzen.

C: Met elkaar? Wie bedoel je dan met elkaar?
M6: Als Loket.
C: Oke, dus intern?
M6: Intern ja. En misschien ook wel extern, zeker waar wij uh, een uitwisseling mee hebben zoals het Examenloket of Autoriteit Persoonsgegevens. Ze hebben nu wel een werkwijzer die ik persoonlijk wel wat onhandig vind.
C: Welke werkwijzer is dat? De handleiding?
M6: Ja en die staat ook in de Kennisbank. En ik vind het toch wel jammer dat dat zo is afgesproken, zonder eerst bij de medewerkers te checken. Dat heb ik nog wel eerder aangegeven, het werkproces of de werkwijze waarop je eventueel die Autoriteit Persoonsgegevens moet benaderen, uh. Ik vind dat je veel heen en weer moet communiceren, wat niet echt handig werkbaar is.
C: Oke. Hoe word je op de hoogte gehouden van de externe instanties waarnaar je kunt doorverwijzen?
M6: Niet.
C: Nee?
M6: Ik snap niet helemaal wat je bedoelt denk ik.
C: Uhm, ik bedoel eigenlijk uh, je zei dat je van veel externe instanties op de hoogte bent. Dat ze bestaan en dat je ernaar kan doorverwijzen. Maar uh, niet van allemaal. Hoe word je dan op de hoogte gehouden van de externe instanties waarnaar je kunt doorverwijzen?
M6: Uhm, ik denk dat het een klus is van de voorlichters. Ik bedoel, wij zijn als medewerker zo primair bezig met het beantwoorden zelf. Dan is het heel handig als er ook gewoon een ander is die dat in de gaten houdt van 'hé, er is nog een instantie waarnaar je kunt doorverwijzen'.
C: Uhuh.
M6: Kijk en we werken straks in clusters, dan vind ik dat je dat gezamenlijk in de gaten moet houden.
C: Oke. Uhm, stel je voor dat er halfjaarlijkse of jaarlijkse bijeenkomsten worden gedaan met de vijf externe instanties. Bijvoorbeeld tussen de teamleiders ofzo, wat lijkt jou dan handig om tijdens die bijeenkomsten te bespreken als het gaat om doorverwijzen?
M6: Uhm.
C: Of zie je überhaupt het nut niet in van zulke bijeenkomsten?
M6: Jawel, werkafspraken uiteraard en dat ook evalueren en monitoren. Dat is wel belangrijk dat je dat uh, blijft houden. Bij het Examenloket bijvoorbeeld, zijn er weer veel goede dingen uitgekomen die toch weer anders konden.
C: Uhuh. En dat zou je dan misschien ook met die vier andere willen?

M6: Ja. Bijvoorbeeld dat het Examenloket eerst koud doorverbond. En dat is heel onhandig, want dan weet je niet wie je aan de lijn krijgt en dan moet die school het verhaal weer opnieuw vertellen.
C: Dus misschien ook voor die vier andere?
M6: Ja, warm doorverbinden en even aankondigen.
C: Oke. Als laatste vraag, heb je nog een concrete aanbeveling wat nou beter zou kunnen met het doorverwijzen met deze vijf externe instanties?
M6: Daar moet ik even over sudderen. Dat weet ik niet.
C: Nee? Je hebt ook al best wel benoemd.
M6: Ik denk dat het voor het Loket wel leuk is om inderdaad ook zelf eens contact op te nemen met Ouders & Onderwijs bijvoorbeeld, om daar eens contact mee te zoeken. Vooral omdat het een instantie is die we heel veel gebruiken. Dat lijkt me wel een goede eigenlijk.
C: Oke, heb je nog een vraag wat jou betreft mist of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?
M6: Nee, anders kom ik je opzoeken.
C: Oke, dat is prima. Dankjewel voor het interview.
M6: Geen probleem, tot ziens.
C: Tot ziens.

Bijlage 20: Uitwerking interview medewerker Loket 7

C: Wat is je functie en vooropleiding?
M7: Mijn functie is medewerker Klantcontact en mijn vooropleiding is uh, hbo facilitymanagement.
C: Oke.
M7: Eén van de vooropleidingen, maar dit is eigenlijk de enige die ik heb afgemaakt.
C: Oke. En hoeveel maanden ben je werkzaam bij het Loket?
M7: Vijf, vijf maanden, ja.
C: En wat zie je als jouw taak binnen het Loket?
M7: Mijn taak? Je bedoelt individueel, of?
C: Jouw taak als medewerker.
M7: Uhm, dat is uh, het beantwoorden van vragen vanuit het onderwijs. En het uh, registreren van signalen uit uh, ja die voortvloeien uit vragen, klachten en dergelijken.
C: Uhuh. Is het doorverwijzen naar een externe instantie voor jou duidelijk?
M7: Uh, ja. Gewoon hoe ik een doorverwijzing moet doen?
C: Ja.
M7: Ja, hoe ik dat moet doen. Hoe verwijs je door, ja door te zeggen van 'je moet hier wezen'. Nou ja goed, er zijn wel instanties waarnaar je doorverwijst uh, die moeten wel aan bepaalde voorwaarden voldoen.
C: Zoals?
M7: Ja, ik verwijs alleen door naar organisaties die uh, waarvan ik weet dat de informatie overeenkomt met het Inspectie standpunt. Ik ga niet naar willekeurige bedrijfjes doorverwijzen of wat dan ook.
C: Uhuh. Uhm, op welke manier registreer je een melding in Topdesk als de melder wordt doorverwezen naar een externe instantie?
M7: Als het telefonisch is, zet ik erbij 'doorverwezen naar' en in de e-mail, ja dan staat het erbij. Dus dan lees je dat ik heb doorverwezen als je de e-mail leest.
C: Oke. Denk je dat je op de hoogte bent van alle externe instanties waarnaar je kan doorverwijzen?
M7: Uhm, nou dat is nogal uhm, nee.
C: Waarom niet?
M7: Omdat ik er nooit vanuit ga dat ik alles weet. Dat zou gevaarlijk zijn als je daar vanuit gaat.
C: Hmm.
M7: Nee, ik verwijs meestal wel naar vaste uh, ik verwijs redelijk veel naar dezelfde dingen door eigenlijk. Naar veel dezelfde instanties. En niet zo zeer dat ik een lijst heb,

of dat ik de lijst vaak raadpleeg om te kijken. Als ik het echt niet weet, vraag ik het wel even aan collega's voor de zekerheid. Maar dat ik het allemaal weet, dat gaat wat ver.
C: Oke. Uhm, op welke manier bepaal je of een melding bij het Loket thuishoort of moet worden doorgezet naar een externe instantie?
M7: Uhm, ja ik kijk of het onder de verantwoordelijkheid en bevoegdheid van de Inspectie valt en als dat niet zo is dan uh, ga ik doorverwijzen. En zeker als mensen advies vragen. Ik ben altijd wel bewust van het feit dat de Inspectie een onafhankelijk toezichtsorgaan is die de onafhankelijkheid moet blijven waarborgen.
C: Uhuh.
M7: Dus uh, niet op de stoel van een adviseur gaan zitten of wat dan ook. Dat lijkt me niet handig. Dat doe ik ook niet, nee.
C: Oke, dus eigenlijk kijk je heel formeel naar of het onder de bevoegdheden van de Inspectie valt en als het niet daaraan voldoet, dan extern?
M7: Ja, ja. Want dat moet je wel goed gescheiden houden denk ik. Als je dat niet doet dan uh, je kan niet zeggen van uh. Tja, ouders bellen wel eens om te vragen van 'wat is de beste school voor mijn kind?'. Nou, daar kan ik zelf geen antwoord op geven, je kan ze doorverwijzen naar de website uhm, en dan kunnen ze zelf een afweging maken. Maar dat is niet iets wat wij doen.
C: Oke. Uhm, ervaar je problemen met het systeem Topdesk als het gaat om doorverwijzen?
M7: Nee. Niet als het om doorverwijzen gaat. Ik denk wel dat er in de Kennisbank van Topdesk wat meer uh, wat duidelijkere informatie daarover kan instaan. Soms is het nogal zoeken naar instanties.
C: En wat voor informatie bedoel je dan?
M7: Nou, misschien een handige lijst ofzo ook. Dat is wel iets uh, we hebben natuurlijk een hoop lijstjes, maar ja op zich zou het wel handig zijn als er kennisitems waren met een standaard tekst uh, per instantie. Dat je zegt van 'voor meer informatie over .. kun je naar de website van die en die of bel met ..'.
C: Dus voor jou is dat nu nog een beetje onduidelijk in de Kennisbank?
M7: Ja. Nou, het staat er gewoon niet in. En vooral ook met welke informatie je daar dan terecht kunt, zeg een aantal onderwerpen ofzo. Iets van 'vragen over nieuwkomers in de klas' of iets. Maar als het dan even een handig overzichtje is, want soms heb je niet alles paraat.
C: Oke. Kijk je liever met de klant mee naar het antwoord of laat je het de klant liever zelf uitzoeken?
M7: Uh, ik laat de klant liever zelf uitzoeken. Je bedoelt bij een doorverwijzing?
C: Uh, gewoon als ze antwoord willen op de vraag.

M7: Ik vertel meestal waar het antwoord te vinden is, tenminste als het over onze eigen informatie is. Als het Rijksoverheid is dan doe ik het ook wel eens om het mailtje een beetje body te geven. Anders krijg je van 'kijk maar hier'.
C: Uhuh.
M7: Maar over het algemeen is het beter om uh, kijk mensen kunnen een vraag stellen op een bepaalde manier en daar iets mee willen. Of ze zitten echt volledig in het ongewisse of ze willen iets bevestigd hebben. En dat tweede, daar moet je altijd voor oppassen, want als je dan een antwoord geeft dat ze kunnen interpreteren op een andere manier. Dus daar moet je wel een beetje terughoudend mee zijn denk ik.
C: Oke. Uhm, is de vraagsteller over het algemeen tevreden denk jij?
M7: Hm, ja ik denk het wel. Als je het goed uitlegt, dan wel. Als je dat niet doet dan uh, geef je de mensen het gevoel dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd.
C: Uhuh.
M7: Uhm, soms heb ik dat gevoel zelf ook, dat ik iemand van het kastje naar de muur stuur. Ja, dat is een beetje omdat het niet onder onze verantwoordelijkheid valt.
C: Uhuh.
M7: Bijvoorbeeld met Informatie Rijksoverheid, ik heb het idee dat zij het niet altijd goed oppakken. Of nou, ouders zeggen dat Rijksoverheid het niet goed oppakt en dan komen ze weer terug. En dat is wel vervelend, want dan kunnen ze niet bij ons terecht. Maar over het algemeen denk ik wel dat ze tevreden zijn, ja.
C: Oke.
M7: Tenminste, als je het goed uitlegt. Als je uitlegt waarom wij het zo doen en waarom de andere instanties er zijn. En uh, laten blijken dat je het begrepen hebt, want dat is ook vaak uh, als je daar niet overtuigend genoeg in bent dan denken ze van 'wacht eens even, die probeert mij af te wimpelen'. En dat is natuurlijk niet zo.
C: Uhuh. En als je het antwoord op een vraag niet weet, wat doe je dan?
M7: Uhm, in de eerste instantie vraag ik het aan een collega. Weet die het ook niet, dan vraag ik het aan de voorlichters als die nog uh, actief zijn. En anders zet ik het uit, ik zet het ook vaak uit.
C: Wat bedoel je met uitzetten?
M7: Naar de sector.
C: Oke. En uhm, welk belang heeft het Loket volgens jou dat een vraag goed wordt afgehandeld?
M7: Uhm, nou het is gewoon de goede voorlichting die je mensen moet geven. Dat is waar iedereen belasting voor betaalt, dus daar heeft iedereen recht op denk ik. Anderzijds moet het antwoord volledig zijn, omdat uh, je wilt niet dat mensen terugkomen.
C: Uhuh.

M7: Dus als je een vraag stelt wil je niet nog een keer hoeven mailen met een wedervraag, dus je moet zorgen dat je dat opvangt in je mailtje. Dat je goed nadenkt of er nog een vraag uit kan komen. Je kunt dit niet altijd voorkomen, sommige mensen stellen nog een vraag, dat kan en dat mag. Dat is prima.
C: Dus eigenlijk ook gewoon ervoor zorgen dat de klant niet meer terugkomt?
M7: Ja, dat is wel de bedoeling. Als iemand geen aanvullende vragen meer heeft, dan is je antwoord volledig genoeg geweest.
C: Hmm. En vind je dat het als medewerker belangrijk is om daarop te letten met het beantwoorden van de mail?
M7: Ja, ja zeker. Soms kun je niet anders, maar over het algemeen kun je wel een gewoon duidelijk antwoord geven.
C: Zonder dat ze terugkomen?
M7: Zonder dat ze terugkomen, ja.
C: Oke. Uhm, wanneer is volgens jou een melding uitstekend afgehandeld?
M7: Tja, wat ik zeg. Uhm, op het moment dat iemand of het antwoord heeft op de vraag of weet waar hij moet wezen om het antwoord te krijgen. En uhm, dan is het ook in één keer goed. Maar dat ligt ook aan de vraag, als de vraag niet goed is dan is het ook moeilijker om hem te beantwoorden.
C: Uhuh. Dus het komt eigenlijk van twee kanten? Dat de medewerker de vraag goed beantwoordt en de klant niet meer terugkomt, maar dan moet de vraag ook wel goed zijn gesteld?
M7: Ja, nou op zich kun je dan ook even bellen met de klant ofzo. Even wat verhelderende vragen stellen. Maar uiteraard is het wel van belang dat de vraag goed is. En verder ook als er een signaal in zit, dat het signaal naar het team is gegaan.
C: Ja, oke. Uhm, vraag je bij het uitzetten van een vraag naar een externe instantie om een terugkoppeling?
M7: Nee.
C: Waarom niet?
M7: Je bedoelt van de klant?
C: Nee, van de externe instantie.
M7: Oh, zo bedoel je. Nee, ik verwijs klanten meestal door. Uhm, doorverbinden doe ik wel, maar dan met het Examenloket. Dan vraag ik geen terugkoppeling, want dat is niet de werkwijze. Dat is ook niet handig trouwens, dat wil ik ook helemaal niet.
C: Waarom niet?
M7: Omdat we erop moeten mogen vertrouwen dat zij de vraag goed afhandelen, als de vraag daar thuishoort.
C: Hmm. Dus je zegt dat je geen terugkoppeling vraagt, omdat je moet vertrouwen in de instantie dat vraag goed wordt afgehandeld?

M7: Ja, dat is iets waar je op mag vertrouwen vind ik. Zeker bij dingen als DUO of Rijksoverheid of dat soort dingen.
C: Waarom juist die organisaties?
M7: Omdat dat overheden zijn die uh, net als wij werken denk ik. Daar mag je op vertrouwen, als dat de juiste instantie is, dat zij de klant gewoon een netjes antwoord geven. En mochten zij de klant geen netjes antwoord geven uh, ja dan valt dat buiten onze verantwoordelijkheid.
C: Maar wat is dan het verschil tussen uh, die overheidsinstanties en bijvoorbeeld uh, Ouders & Onderwijs?
M7: Uhm, omdat bij overheidsinstanties heel duidelijk vastligt wie waarover gaat. En Ouders & Onderwijs heeft die verantwoordelijkheid wel een beetje, omdat ze subsidie krijgen. Dus je mag er ook vanuit gaan dat zij hun werk doen, maar sommige dingen zitten een beetje in een grensgebied. Dat heb ik wel eens met uh, hoe heet dat toch die organisatie voor nieuwkomers?
C: Lowan?
M7: Lowan, ja.
C: Dus volgens jou is het niet duidelijk waar ze precies ..
M7: Het is niet duidelijk waar ze precies verantwoordelijk voor zijn, waar ze wel en niet kennis over hebben. Dat is bij sommige instanties duidelijker dan andere.
C: Oke. Uit vooronderzoek is gebleken dat de vijf grootste externe instanties onder medewerkers waarnaar wordt doorverwezen het JOB, Ouders & Onderwijs, DUO zakelijk, Examenloket en uh, Informatie Rijksoverheid zijn. Heb je een goed beeld van deze vijf externe instanties wat hun taken en bevoegdheden zijn?
M7: Uhm, ik denk het wel eigenlijk.
C: Van alle vijf?
M7: Ja. DUO zakelijk was wel een beetje lastig, maar dat begint steeds duidelijker te worden voor mij, dat duurt even. Die doen gewoon heel veel, dus dat maakt het wel ingewikkelder. Rijksoverheid is gewoon dat als ze bij een overheidsinstantie moeten zijn, maar dat het niet de jouwe is en dat het niet DUO is.
C: Uhuh. Stel je voor, ik ben een klant en ik heb een vraag waarvan jij al weet dat die bij DUO zakelijk hoort. Op welke manier vertel je dan tegen mij dat ik naar DUO zakelijk moet?
M7: Uhm, nou dan zeg ik dat wij daar niet over gaan, dat wij daar eigenlijk niks mee te maken hebben.
C: Zeg je dat zo op die manier?
M7: Nou, dat ligt aan het gesprek. ‘Maar ik weet toevallig waar u wel moet wezen, namelijk DUO zakelijk’. En dan zoek ik het nummer op en leg ik nog even uit.
C: Dus je legt altijd wel uit uh, waarom ze bij die andere instantie moeten zijn?

M7: Ja, ja. Vaak zijn het scholen, die weten ook wel dat ze bekostiging van DUO krijgen, dus dan gaat er wel een lampje branden. Mochten ze het daar niet mee eens zijn of daar nog vragen over hebben, dan beantwoord je die natuurlijk wel. Maar ik heb het nog niet echt gehad dat ze het daar niet mee eens zijn ofzo.
C: Uhuh. Oke. Heb je vertrouwen in deze vijf externe instanties dat de vraag goed wordt afgehandeld?
M7: Ja.
C: We hadden het net al over dat je de overheidsinstanties wel vertrouwt, de rest ook?
M7: Nou, JOB wordt bijvoorbeeld ook gesubsidieerd, dus er is wel enige controle op dat zij hun werk goed doen.
C: Dus je vertrouwt ze wel?
M7: Ja. Ik heb nooit echt iets teruggekregen van JOB of Ouders & Onderwijs dat zij hun werk niet goed doen.
C: En als je vragen hebt over het wel of niet doorverwijzen naar één van deze vijf externe instanties, bij wie kan je dan terecht?
M7: Uhm, collega's doe ik het vaak. Of bij voorlichters nog even vragen. Maar het is vaak vrij helder.
C: Dus eigenlijk vraag je het niet zo vaak?
M7: Ik vraag het niet zo vaak nee. Nou, ik heb wel eens dat ik vraag van 'zal ik hier naar doorverwijzen?' en dat een collega dan zegt van 'nou, doe die en die er ook nog even bij'. Van waar ik zelf niet aan gedacht had.
C: Oke. Uhm, ontvang je wel eens meldingen als doorverwijzing van één van deze vijf externe instanties?
M7: Ja, van het Examenloket wel. Uh, Rijksoverheid natuurlijk. Rijksoverheid zet heel veel uit bij ons. Uh, dat is ook hun taak, dus dat is op zich goed denk ik.
C: Uhuh, dus die twee?
M7: Vooral die twee. Er zal wellicht nog wel eens wat anders bij zitten, maar van het JOB of Ouders & Onderwijs heb ik nooit wat gehad.
C: En heb je het idee dat de vragen die binnenkomen van deze vijf externe instanties, dat die ook echt op de juiste plek zijn hier?
M7: Van Rijksoverheid zijn het wel eens vragen die wel eens naar het ministerie hadden gemoeten over beleid of dergelijken. Van het Examenloket is het eigenlijk altijd wel voor ons.
C: Oke. Heb je ooit klachten ontvangen als het gaat om doorverwijzen van of naar deze externe instanties?
M7: Nee. Nou ja, mensen hebben wel eens gebeld van 'ik hang net bij Informatie Rijksoverheid op, die zeggen dat ik bij jullie moet wezen'. Maar verder, echt klachten denk ik niet.

C: Oke. Uhm, hoe word je op de hoogte gehouden van de externe instanties waarnaar je kunt doorverwijzen?
M7: Hm, nou soms komt er een nieuwe bij en dan bespreken we dat wel in de bordsessie.
C: En hoe wordt dat dan besproken?
M7: Dat staat dan gewoon op het bord.
C: En hoe is die instantie op het bord gekomen?
M7: Daar kwam iemand mee aan.
C: Oke, dus je hoort het eigenlijk via collega's?
M7: Ja.
C: Oke. En krijg je cursussen of trainingen als het gaat om doorverwijzen?
M7: Nee.
C: Zou je hier het belang van inzien?
M7: Nou, cursus en training weet ik niet hoor. We hebben al zoveel cursussen en trainingen. Ik denk dat het vooral helder is als er gewoon een naslagwerk is, wat gewoon up to date bijgehouden wordt, waarin staat welke instantie wat doet. En uh, ja, dat is denk ik beter. Want het verandert toch steeds. Om daar een aparte training voor te maken, ik denk dat dat een beetje overbodig is.
C: Uhuh. Oke. Wat zou er volgens jou beter kunnen als het gaat om doorverwijzen van en naar externe instanties?
M7: Nou, wat ik zeg inderdaad. Dus dat het helder is wie waarover gaat. En uhm..
C: Dus de verantwoordelijkheden van de instanties duidelijk hebben? Wie welke vragen moeten beantwoorden?
M7: Ja, ja. Ja, precies. Dat we vooral wat beter weten hoe het moet. Uh, vooral ook omdat je, nu is het waarschijnlijk niet verkeerde informatie die we geven, maar waarschijnlijk is er meer informatie. Maar dan vergeet je door te verwijzen naar een extra instantie of wat dan ook.
C: Uhuh. Nog andere aanbevelingen?
M7: Uh, ook niet naartoe hè?
C: Van die vijf ja.
M7: Van die vijf. Nou, Informatie Rijksoverheid zou nog wel een keertje uh, ja het gaat meestal wel goed, maar soms zit er een vraag tussen die wij niet kunnen beantwoorden.
C: Dus misschien dan het beeld bij Informatie Rijksoverheid duidelijker krijgen wat de rol van de Inspectie is?
M7: Ja. Het zou mooi zijn als zij beter kunnen zien waar ze naartoe kunnen verwijzen.
C: Oke, dankjewel. Heb je nog een vraag die je miste of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?

M7: Uh, nou er zijn vast dingen die ik vergeet, maar ik denk dat het belangrijkste wel gezegd is.

C: Zullen we het dan hierbij laten?

M7: We gaan het hierbij laten.

C: Oke, mooi. Dankjewel voor het interview.

M7: Geen probleem, tot ziens.

C: Tot ziens.

Bijlage 21: Uitwerking interview medewerker DUO Zakelijk

C: Wat is je functie en vooropleiding?
M8: Uhm, op dit moment vervul ik een klus als BR-specialist voor sector BVA.
C: Uh, oke kan je dat uitleggen?
M8: Ja, dat ga ik allemaal uitleggen. We werken hier met afkortingen, dus tja. BVA staat voor de sector Beroepsonderwijs, Volwasseneducatie, Hoger Onderwijs en uh, WO.
C: Oke.
M8: Uhm, ik werk hier al drie jaar. Ik ben eerst begonnen als medewerker voorlichting. Dus telefoontjes en mailtjes beantwoorden van uh, klanten. Dat was toevallig ook voor de sector BVA. Na anderhalf jaar ben ik overgestapt naar de sector PO, dat is uh, primair onderwijs. En sinds één november heb ik dus de functie wet- en regelgevingsspecialist.
C: Oke. Dus als ik het goed begrijp werken jullie hier binnen bepaalde sectoren, binnen afdeling Klant en jij bent dan sector BVA?
M8: Ja.
C: Oke. En hoe zou je het werk bij afdeling Klant van DUO zakelijk in drie woorden omschrijven?
M8: Drie woorden? Wauw.
C: Ja, je mag er even over nadenken hoor, ik snap dat dat lastig is.
M8: Ja, uhm. Energiek, actueel en uh, divers. Laten we het maar daarop houden.
C: En wat zie je als jouw taak binnen uh, afdeling Klant?
M8: Zoals ik net al heb aangegeven ben ik wet- en regelgevingsspecialist. Uhm, het takenpakket bestaat eigenlijk uit uh, het doornemen van uitvoeringstoetsen op uh, haalbaarheid binnen DUO en uh, het beantwoorden van vragen die eerstelijns zijn binnengekomen, maar niet door medewerker voorlichting beantwoord kunnen worden.
C: Dus je bent eigenlijk tweedelijns uh..?
M8: Ja. En dan ben ik ook nog een schakelpunt tussen medewerker voorlichting en een specifieke afdeling. Bijvoorbeeld afdeling bekostiging of iets.
C: Dus ook het verder contact intern zeg maar?
M8: Ja, inderdaad.
C: Uhm, en via welke kanalen ontvang je vragen van buitenaf?
M8: Telefoon, e-mail en uh, meldingen die bij collega's in Groningen binnenkomen maar voor ons bestemd zijn. Die worden dan doorgestuurd via een bepaald programma zeg maar. Dus dat zijn dan eigenlijk drie kanalen waarop wij uh, vragen ontvangen.
C: En hoe heet dat programma?
M8: Office Heart.
C: En op welke manier registreren jullie die vragen die jullie van buitenaf krijgen?
M8: Telefoon of mail?

C: Allebei.
M8: Allebei? Oke. Ja, dat is leuk, want vanaf volgende week gaan we beginnen met een nieuwe manier van registreren. Voorheen registreerde we alleen telefoongesprekken en vanaf maandag gaan we dus ook de mailtjes registeren. Dus voorheen zocht je een BRIN-nummer op, waarna je een contactpersoon toevoegde en dan kort vertelde wat de vraag was met het antwoord.
C: En ervaar je problemen met het registreren van deze vragen?
M8: Uhm, geen technische problemen, dus niks met het systeem zelf. Maar het heeft meer te maken met uh, de werkdruk die wij als afdeling hanteren. Het is qua telefonie heel erg druk.
C: Dus dat is dan alleen bij de telefonische meldingen?
M8: Ja.
C: Oke. Uh, denk je dat je op de hoogte bent van alle externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen door afdeling Klant?
M8: Nee, niet allemaal.
C: En waarom niet?
M8: Het zijn er teveel. We gaan over de bekostiging en over de wet- en regelgeving, maar iedere dag verandert er wel iets. Hierdoor kan het voorkomen dat er een instantie bij komt waar wij eigenlijk naar horen te verwijzen of uh, het is lastig om van al die instanties af te weten.
C: Ja, oke. Dus het is gewoon heel breed zeg je eigenlijk?
M8: Het is gewoon heel breed ja. Wellicht dat daarom ook de keuze is gemaakt om drie sectoren te hanteren. Dus primair onderwijs, voortgezet onderwijs en sector BVA. Zodat ook qua bekostiging technisch, maar ook gewoon puur het informatie verstrekken richting de klanten wat beter geregeld is, zeg maar.
C: Ja. Oke. Uhm, hoe word je op de hoogte gehouden van externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen?
M8: Uhm, we krijgen sowieso elke dag een mailtje, die heet pers actua. En alle nieuwsberichten omtrent onderwijs staan daarin knopt beschreven.
C: En door wie wordt die mail gestuurd?
M8: Die wordt hier intern doorgestuurd en begint bij afdeling communicatie geloof ik. Dus als je die dag zelf niet de mogelijkheid hebt gehad om het nieuws door te nemen dan weet je het alsnog. En voor de rest wordt er altijd wel een toelichting of een workshop gehouden om de kennis up to date te houden.
C: Uhuh. En hoe vaak zijn die workshops dan?
M8: Ja, dat is afhankelijk per onderwerp. Bijvoorbeeld bij primair onderwijs, dat is een onderwijsrichting waar zoveel mee aan de hand is, waardoor je daar wel elke dag over kan leren. Het hoeft niet eens een workshop te zijn of uh, training, maar gewoon

dagelijkse communicatie met de betreffende wet- en regelgevingsspecialisten van de betreffende sector.
C: Uhuh.
M8: Er is bijvoorbeeld twee keer per week een overleg tussen de betreffende collega's van de sector, zonder de wet- en regelgevingsspecialist erbij. Zodat zij onderling kunnen bespreken van 'hoe kunnen wij deze vraag het beste oppakken?' en dan is er ook nog één keer per week een overleg met de wet- en regelgevingsspecialist erbij.
C: Oke. Dus als ik het goed begrijp worden jullie op de hoogte gehouden door de dagelijkse mail en ook door uh, de overleggen doordeweeks?
M8: Ja.
C: Oke. Krijg je cursussen of trainingen als het gaat om doorverwijzen?
M8: Uhm, niet specifiek als het gaat om doorverwijzen, maar we zijn nu twee jaar geleden begonnen met de kwaliteitsmeting. Dat houdt in dat er uh, om de zes maanden gekeken wordt hoe jij je telefoontjes en mails beantwoordt. En tijdens de evaluatie wordt dan besproken hoe het gaat en of het beter kan.
C: Uhuh. Op welke manier bepaal je of een vraag bij afdeling Klant thuishoort of moet worden doorgezet naar een andere instantie?
M8: Uhm, ja dat is een mooie vraag. Zulke dingen doe je eigenlijk automatisch, zo van 'hé, die kunnen wij niet beantwoorden'.
C: En aan de hand waarvan bepaal je dat dan?
M8: Uhm, ja dat is eigenlijk meer de informatie uh, die je zelf hebt moeten leren. Want als je hier nieuw komt, dan leer je meestal wel met het inwerken van 'wij geven antwoord op die en die vragen en die en die onderwerpen'.
C: Dus je kijkt dan naar het onderwerp van de vraag?
M8: Ja. De inhoud zeg maar.
C: Oke. Uhm, kijk je liever met de klant mee naar een antwoord of laat je het de klant liever zelf uitzoeken?
M8: Uhm, ik kijk liever met de klant mee, zodat ik ook zie wat zij daadwerkelijk zien. Want er is altijd sprake van uh, interpretatie mogelijkheden. Dat ik dan zeg van 'uit dit stukje van de website kunt u deze informatie halen'. Dat werk voor mij het fijnst.
C: Uhuh. En als je het antwoord op een vraag niet weet, wat doe je dan?
M8: Dan zet ik de klant in de wacht en bespreek ik het met een collega hier. En als uh, ik een inschatting maak van sommige vragen zullen wat langer duren om daar een antwoord op te vinden, dan laat ik het of op de mail zetten of ik maak een terugbelverzoek.
C: Oke. Is de vraagsteller over het algemeen tevreden, denk je?
M8: Jawel.
C: En hoe weet je dit?

M8: Uh, we hebben klanttevredenheidsonderzoeken en daarin scoren we meestal wel uh, hoog.
C: En over welke periode wordt dat dan meestal gedaan?
M8: Het wordt twee keer in een jaar gedaan. En dat wordt via de mail en uh, als er een mailtje wordt uitgestuurd, dan krijgt de klant dus ook de vragenlijst meegestuurd van 'wilt u meedoen?'. En bij een telefonische vraag dan vragen wij of we ze een mail mogen sturen met de vragenlijst.
C: Oke. Uh, welk belang heeft afdeling Klant volgens jou dat een vraag goed wordt afgehandeld?
M8: Sowieso de klanttevredenheid, maar uh, ik weet niet precies hoe ik het moet verwoorden. DUO zakelijk is ooit een fusie geweest en daaruit is DUO uh, geboren. Dus op dat gebied is DUO zakelijk nog best wel redelijk nieuw, je merkt wel dat klanten telkens wat bijleren.
C: Uhuh.
M8: Uh, daarom is het ook van belang dat wij de klanten, maar ook onze andere partners dat de samenwerking daar altijd goed mee is. En DUO zakelijk is natuurlijk een overheidsinstantie, je merkt wel dat sommige onderwerpen die we behandelen, die zijn ook politiek gevoel. Daardoor moet er ook altijd naar tevredenheid van de klant mee worden omgegaan.
C: Oke. Uhm, wanneer is volgens jou een melding uitstekend afgehandeld?
M8: Wanneer wij een terugkoppeling van de klant ontvangen. Aan de telefoon is het meestal wel wat makkelijker om te voelen of de klant tevreden is met het antwoord. Er zijn twee aspecten vind ik, gaat het meer over de klant zelf of de manier waarop het antwoord is gegeven aan de klant. En uhm, dat blijkt meestal wel uit de telefoontjes die we voeren.
C: Uhuh.
M8: En we krijgen ook meestal wel een mailtje terug van de klant 'bedankt voor het snelle reageren'.
C: Dus eigenlijk als je een terugkoppeling krijgt?
M8: Ja.
C: Oke, dan wil ik het nu wat meer hebben over het doorverwijzen naar het Loket van de Inspectie van het Onderwijs. Heb je een goed beeld wat het Loket precies doet?
M8: Nee, eigenlijk niet. Want er zijn heel veel onderwerpen zeg maar die uh, bijvoorbeeld de eindtoets. Die uh, leerlingen in groep acht moeten maken. Vragen over de gemiddelde eindscore, de Inspectie doet dat, dus dan moeten we altijd weer doorverbinden.
C: Hmm.

M8: Het zijn allemaal van die kleine dingen zeg maar, waarvan ik denk van 'ohja'. Dat leer je dan gaandeweg zeg maar, maar ik heb verder niet echt een concreet beeld van 'oh, met die vraag moet ik daar naartoe'.
C: Dus welke vragen of meldingen horen volgens jou wel thuis bij het Loket?
M8: Sowieso vragen over uh, leerplicht. En dan met name over als het kind uitgeschreven moet worden en uh, met de leerplicht te maken zeg maar. Of ongeoorloofd verzuim, dat zijn allemaal onderwerpen waar wij niet echt antwoord op kunnen geven.
C: Oke, dus vragen over de leerplicht, dan verwijs je eigenlijk door naar het Loket?
M8: Ja.
C: Uhuh. En op welke manier verwijs je dan door naar het Loket?
M8: Uhm, telefonisch.
C: Altijd?
M8: Altijd telefonisch, ja.
C: En uh, wat zeg je dan aan de telefoon tegen de klant als je gaat doorverwijzen?
M8: Uh, 'ik kan u niet helpen met uw vraag, daarvoor moet u bij het Loket van de Onderwijsinspectie zijn' en dan geef ik het telefoonnummer door.
C: Uhuh.
M8: Het is niet dat ik zelf doorverbind, maar ik geef het telefoonnummer en dan beëindig ik het gesprek eigenlijk.
C: Oke. Heb je vertrouwen in het Loket dat de vraag goed wordt afgehandeld?
M8: Ja.
C: Oke, kort maar krachtig. En als je vragen hebt over het al dan niet doorverwijzen naar het Loket, bij wie kan je dan terecht?
M8: Hoe bedoel je?
C: Als je niet zeker weet of de vraag bij het Loket thuishoort of ergens anders, bij wie kan je dan terecht?
M8: Dan bespreek ik het hier intern met collega's van de sector zelf. Als we er dan niet uitkomen, dan ga ik naar de coördinator toe.
C: Oke, dus eigenlijk gewoon intern?
M8: Ja.
C: Uhm, vraag je bij het uitzetten van een vraag naar het Loket om een terugkoppeling?
M8: Nee.
C: Waarom niet?
M8: Uhm, omdat ik een vraag van de klant eigenlijk al meteen doorstuur met de mail. En uh, dan heb ik er vertrouwen in dat het Loket antwoord gaat geven en dan heb ik geen terugkoppeling nodig.
C: Maar volgens mij zei je net dat je alleen doorverwees via de telefoon, toch?
M8: Ook wel eens via de mail dat we vragen binnenkrijgen natuurlijk.

C: Oke. Ontvang je ook wel eens een melding als doorverwijzing van het Loket?
M8: Hmm, nee volgens mij niet.
C: Nee?
M8: Nou ja, je krijgt dan uh, via de telefoon gebeurt het wel vaker dan de mail. Via de mail ben ik het nog nooit uh, tegengekomen. Maar via de telefoon krijg ik nog wel eens te horen van uh 'de Inspectie heeft me doorverwezen naar jullie'.
C: Oke. Heb je ooit klachten ontvangen als het gaat om doorverwijzen van of naar het Loket?
M8: Uhm, klachten met betrekking tot?
C: Ja, klachten dat er iets niet goed was gegaan, van het kastje naar de muur verhalen.
M8: Ja, dat komt wel eens voor.
C: En wat zeiden ze dan bijvoorbeeld?
M8: Dan ligt dat meestal ook wel aan de vraagstelling van de klant. Zodra het woordje 'bekostiging' valt, dan hoor je eigenlijk bij ons thuis, maar eigenlijk is het onderwerp dan over iets waar de Inspectie over gaat. Daar kunnen wij dan geen antwoord op geven, omdat het niet aan ons is. En dan hoor ik wel eens als ik dan doorverwijs naar de Inspectie van 'ja, maar daar ben ik net al geweest en zij verwijzen mij weer naar u'.
C: Hmm, dus dat is wel eens voorgekomen?
M8: Ja.
C: Uhuh. Wat zou er volgens jou beter kunnen als het gaat om doorverwijzen van en naar het Loket?
M8: Ik denk dat het wel handig zou zijn als er uh, er zullen vast wel afspraken zijn wie welke vragen precies moet beantwoorden, maar dat de medewerker voorlichting dat ook op papier krijgt.
C: Dus schriftelijk afspraken?
M8: Ja. Eigenlijk wel. Schriftelijk afspraken waarbij duidelijk is welke vragen bij wie horen en dat iedereen dat kan teruglezen.
C: Uhuh. Uhm, zou je zelf nog een aanbeveling hebben als het gaat om het verbeteren van het doorverwijzen? Nog iets anders?
M8: Misschien de interne communicatie en de communicatie onderling. Dat dat beter uh, op peil gehouden kan worden.
C: Hoe bedoel je dat dan precies?
M8: Nou, het is in situatie nog wel eens voorgekomen dat uh, het ging bijvoorbeeld over de eindtoets, en het beantwoorden van die vragen hoorde bij de Inspectie thuis. Uhm, dat was ook al gecommuniceerd met de coördinator hier en met de Inspectie zeg maar.
C: Uhuh.
M8: En we kregen toch nog telefoontjes binnen waarbij medewerker van de Inspectie hebben aangegeven dat de klant bij DUO terecht moest zijn. Toen werd tegen ons

verteld ‘ja, we hebben nog niet alle medewerkers hier op de hoogte kunnen brengen dat zij die vragen moeten beantwoorden’. Dan is het niet zo een heel groot probleem, maar wij moeten hier dan natuurlijk de klanten weer doorverwijzen naar het Loket. Hierdoor is het wel heel lastig voor de klant. Dus de interne communicatie en de communicatie onderling, dat zou verbeterd kunnen worden vind ik.
C: Oke. Ja, dan zijn we nu wel ongeveer op het einde. Miste er nog een vraag wat jou betreft of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?
M8: Nee, uhm. Ik weet dat het een onderzoek is, maar ik weet verder niet precies hoe of wat.
C: Oke, dan ga ik dat nu nog even uitleggen. In ieder geval bedankt voor het interview.
M8: Oke, geen probleem.

Bijlage 22: Uitwerking interview medewerker JOB

C: Wat is je functie en vooropleiding?
M9: Uhm, ik ben beleidsmedewerker bij het JOB en uhm, voordat ik hier ben begonnen met werken heb ik politicologie en bestuurskunde gestudeerd.
C: Oke en hoe lang ben je al werkzaam bij het JOB?
M9: Dertien maanden.
C: Uhuh. En hoe zou je het werken bij JOB in drie woorden omschrijven?
M9: Uh, chaotisch, heel erg interdisciplinair en flexibel.
C: Oke. Wat zie je als jouw taak binnen het JOB?
M9: Primaire taak is het ondersteunen van het bestuur en ook de studentenparticipatie bevorderen. Ook de agenda vormgeven van het bestuur en ook door tekst en uitleg te geven bij dingen die spelen in het onderwijsveld.
C: Oke, ik hoor als primaire taak voornamelijk de ondersteuning van het bestuur, maar hoe zit het dan met het beantwoorden van vragen van studenten?
M9: Dat uh, hebben wij wel volledig op ons genomen.
C: Behoort dat dan ook niet tot de primaire taak?
M9: Nou, uh, ja. Maar om de standpunten van de studenten te bepalen is die klachtenafhandeling een hele goede voedingsbodem. Dus die klachtenlijn, zowel via de telefoon als via de e-mail, is echt hoe wij uh, met de praktijk in contact blijven staan.
C: Uhuh.
M9: Wij zijn als één van de weinige organisaties die, door die klachtenlijn, zowel veel contact hebben met de praktijk als dat we aan die abstracte beleidstafels zitten. Dus echt die vertaalslag tussen beleid en de praktijk.
C: Ja, dus de organisatie heeft twee kanten dan eigenlijk?
M9: Ja.
C: Uhm, via welke kanalen ontvang je vragen van buitenaf?
M9: Uhm, vooral via uh, mail en telefoon. Dat is het merendeel, maar dan heb je ook nog vragen uit de achterban zoals studentenraden en die komen via allerlei manieren binnen. Ook via telefoontjes of tijdens traingen. Maar echt van studenten of ouders, dat is over de mail of telefoon.
C: En doen jullie ook nog iets met social media?
M9: Ja, onze communicatie bestaat uit Twitter, Facebook en Instagram. Maar nu moet ik zeggen dat wat betreft social media dat vanuit onze kant we de student vaak informeren en daar niet echt vragen van studenten op binnenkomen.
C: Uhuh. En ik had ook begrepen via WhatsApp, toch?

M9: Ohja, die ben ik nog vergeten. Voor dat ik hier werk hadden ze die telefoon al ingevoerd, maar sommige periodes wordt die ook best goed gevonden. Minder dan de telefoon en mail, maar daar komen ook zeker klachten binnen.
C: En dat wordt dan ook opgenomen door één van de medewerkers?
M9: Ja. Meestal hebben we de telefoonlijn uh, verdeeld per dag. En die heeft dan ook die taak van telefoon beantwoorden, dus ook via WhatsApp. Maar soms moeten we dat met meerdere mensen doen, want anders is het te druk.
C: Uhuh. En uhm, op welke manier registreer je de vragen die binnenkomen?
M9: Uh, we hebben Superoffice. Dat is een registratiesysteem. En daar noteren we eigenlijk alle informatie die nodig is van de vraagsteller en dan noteren we in een paar regels de vraag of klacht. Dit categoriseren we ook, zodat later in de rapportages naar andere instanties dat ook duidelijk is welke onderwerpen er spelen.
C: Oke. Ervaar je problemen met het registreren van deze vragen?
M9: Ja. Zo een systeem werkt goed, maar kan altijd beter. Ik denk ook niet dat het perfect werkt. Volgens mij heeft elke organisatie wel te maken met problemen met labelen bijvoorbeeld, want vaak is een klacht niet gemakkelijk in één hokje te plaatsen. En meerdere labels eraan hangen is weer nadelig voor de uitkomsten van de rapportages.
C: Uhuh.
M9: Plus uhm, we doen het met zijn vieren en we hebben allemaal best wel drukke agenda's. Het komt best vaak voor dat we niet helemaal toekomen aan die klachtenlijn, maar we proberen dat zo goed mogelijk te doen en uh, bijvoorbeeld een klacht in de inbox minimaal binnen een week te beantwoorden en dat lukt dat ook 99% van de keren.
C: Uhuh.
M9: Maar om dan ook alle klachten goed te registeren. Je ziet ook wel eens als je dan klachten terugleest dat het wel heel beperkt geschreven is. Als je dan kwalitatief goede klachten nodig hebt, dan is dat wel eens jammer.
C: Oke. Uhm, denk je dat je op de hoogte bent van alle externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen door het JOB?
M9: Hmm, nee.
C: Waarom niet?
M9: Volgens mij is het onderwijsveld super breed en vooral in het begin kan het best wel uhm, onoverzichtelijk zijn. En volgens mij is dit wel een plek waarbij je een spoedcursus krijgt van 'hoe zit het onderwijs in elkaar?', maar ik heb niet het idee dat ik na dertien maanden al een volledig overzicht heb van al die organisaties.
C: Uhuh.

M9: De belangrijkste wel natuurlijk, de landelijke vooral. Maar je hebt natuurlijk ook per gemeente super veel instanties en het is niet te doen om voor elke gemeente uh, dat te weten. Ik merk dus wel, hoe langer je er werkt, hoe meer inzicht je daarin krijgt.
C: Uhuh. Uh, hoe word je op de hoogte gehouden van de externe instanties waarnaar je kunt doorverwijzen?
M9: Uhm, bij de belangrijkste externe instanties hebben we allemaal goede contactpersonen. Dus we maken hier een verdeling rond de beleidsmedewerkers en de bestuursleden in portefeuilles en onderwerpen.
C: En als het gaat over bijvoorbeeld nieuwe externe instanties waar je nog niet mee bekend was, hoor je dat dan vaak bijvoorbeeld van een collega of ga je dat zelf uitzoeken?
M9: Nou, dat kan op allerlei manieren. Dat kan via een collega zijn, dat kan via de media zijn of via google alert. Dus je houdt het toch altijd wel bij en dan hoop je op die manier op de hoogte te zijn wat er gebeurt en wat erbij komt.
C: Uhuh, oke. Uh, krijg je cursussen of trainingen als het gaat om doorverwijzen?
M9: Nee.
C: Zou je dit handig vinden?
M9: Nou, aan het begin van mijn carrière bij JOB was het wel wennen om aan de telefoon te zitten. Ik had niet gedacht dat het zo een belangrijk onderdeel zou zijn van mijn werk, maar dat was meer spelenderwijs ontdekken wat het makkelijkst was.
C: Dus je moest eigenlijk zelf een beetje ontdekken wat werkt en wat niet?
M9: Ja. Maar dat heb je het over hoe je de telefoongesprekken moet voeren. Het doorverwijzen zelf, daar bedoel je meer mee inschatten naar welke instantie een vraag het beste naar toe kan, of?
C: Uhuh, ja precies.
M9: Dat is ook echt spelenderwijs. In het begin zette ik de beller in de wacht en vroeg ik het aan mijn collega's als ik het niet wist. En daarna gaat het vanzelf steeds beter, dan kan je zelf beter een inschatting maken denk ik.
C: Oke. En uh, op welke manier bepaal je of een melding bij het JOB thuishoort of moet worden doorverwezen naar een externe instantie?
M9: Uhm, ik heb wel het idee dat bijna alle klachten die binnenkomen, dat we die ook registeren. Het is goed dat dat bij JOB terecht komt, maar om het probleem op te lossen moet het altijd ergens anders naartoe. Dat is dan negen van de tien keer dat het terug moet naar school voor de interne klachtenprocedure van school.
C: Uhuh.
M9: Dus wij verwijzen heel veel door naar de contactpersoon van de klachtencommissie van een mbo-instelling. Dat is een groot deel van de manier waarop wij doorverwijzen.

Voor die overige klachten spreekt het voor mij nu vaak voor zich waar ze naartoe moeten.
C: En op welke manier bepaal je dat dan?
M9: Nou, aan de inhoud van de klacht.
C: Oke. Kijk je liever met de klant mee naar het antwoord of laat je het de klant liever zelf uitzoeken?
M9: Uhm, nou vanwege de hoeveelheid klachten proberen we het overgrote deel zelf te laten oplossen. Dus dan geven we de contactgegevens van de persoon waar ze terecht kunnen. En als het echt heftig is, bijvoorbeeld over een structureel probleem in het onderwijs, dan bellen we wel eens zelf op. Maar vaak komen ze er zelf wel uit.
C: Uhuh. En uh, dan vraag je dus eigenlijk altijd om een terugkoppeling met dat soort vragen?
M9: Ja, ik merk dat ik dat vaak doe, maar ik krijg dat bijna nooit terug. Dus dan ga ik er maar vanuit dat het goed is gegaan.
C: Oke. Als je het antwoord op een vraag niet weet, wat doe je dan?
M9: Uhm, vaak weet je wel ongeveer een antwoord. In het begin wist ik vaak antwoorden niet, dan was het van in de wacht zetten en vragen aan collega's. Nu weet ik bijna altijd wel hoe het zit, maar de precieze regels uh, dat komt wel eens voor dat ik het niet weet.
C: Uhuh.
M9: In dat geval vraag ik even of ik per mail of later terug mag bellen. En dan weet ik meestal wel bij welke instanties ik het antwoord kan vinden.
C: Oke, dus of vragen aan collega's of aan andere instanties?
M9: Ja, klopt.
C: Uhuh. Is de vraagsteller over het algemeen tevreden denk jij?
M9: Uhm, ik denk het wel. Want volgens mij zijn we wel altijd als luisterend oor en komen we over als de organisatie die de kant kiest van de student. Dat wordt altijd wel gewaardeerd. Tuurlijk komen er ook wel eens onredelijke vragen en klachten binnen waar wij ook niks aan kunnen doen, maar over het algemeen wel positief denk ik.
C: En waar meet je dat dan aan?
M9: Dat weet ik dus niet zeker, dat is gewoon wat mijn gevoel daarbij zegt. En uhm, vaak voor mensen die ik echt weet te helpen en vaak terugbellen, die sluiten het gesprek ook vaak positief af. Dan bedanken ze je, maar het is niet zo dat we dat meten met bijvoorbeeld een tevredenheidsonderzoek of iets.
C: Hmm. Dus eigenlijk als de klacht zegt uh, 'bedankt voor je antwoord' ofzo?
M9: Ja.
C: Welk belang heeft het JOB volgens jou dat een vraag goed wordt afgehandeld?

M9: Nou, volgens mij is de kern van ons werk dat we opkomen voor de belangen van onze studenten en wij worden gebeld door studenten. Dus als de vraag niet goed wordt behandeld, dan uh, voeren we onze kerntaak niet uit. Dus als wij studenten niet helpen en niet opkomen voor de belangen, dan hebben we geen bestaansrecht. Dus het is super belangrijk.
C: Uhuh. Wanneer is volgens jou een vraag uitstekend afgehandeld?
M9: Nou ja, in de eerste instantie natuurlijk als degene die belt of mailt zijn problemen uh, kan verhelpen en als dan het probleem is opgelost. Dan is die uitstekend opgelost.
C: Dus als het probleem verholpen is?
M9: Ja, ja. Of het antwoord op zijn vraag heeft. Dat is ook heel erg afhankelijk van de vraag.
C: Oke. Heb je een goed beeld wat het Loket van de Onderwijsinspectie precies doet?
M9: Nee, absoluut niet.
C: Waar denk je, uh, dat dat aan ligt?
M9: Uhm, nou ja, omdat we daar met onze dagelijkse werkzaamheden niet al te veel mee te maken hebben.
C: Hmm.
M9: We krijgen denk ik een x aantal klachten doorgestuurd, ik zou niet eens weten hoeveel dat er zijn. Uhm, en we hebben wel contact met de Inspectie natuurlijk, maar ik heb het idee dat dat vooral op uh, abstracter niveau is. Niet echt op de praktische niveaus hoe je omgaat met klachten doorverwijzen en dat soort zaken. Dus vandaar.
C: Oke. Welke vragen of meldingen horen volgens jou thuis bij het Loket?
M9: Hmm, nou mij is verteld toen ik hier kwam werken dat de Inspectie uhm, niet of nauwelijks individuele klachten of vragen in behandeling neemt. Dus als ik dat aanhoud dan horen er bijna geen vragen of klachten bij het Loket thuis, maar dat durf ik eigenlijk niet met zekerheid te zeggen.
C: Hmm. Uhm, hier maak ik uit op dat je eigenlijk nog nooit naar het Loket hebt doorverwezen, of wel?
M9: Nee, nee.
C: En stel je voor dat je toch een melding of vraag zou doorverwijzen naar het Loket, heb je dan vertrouwen in het Loket dat de vraag goed wordt afgehandeld?
M9: Nou ja, uhm. Ik heb wel vertrouwen in de Onderwijsinspectie als organisatie, dus dan ook in het Loket. Dus ik vind niet dat ik een reden heb om het niet te vertrouwen.
C: Hmm. Oke. Als je een vraag hebt over het wel of niet doorverwijzen naar het Loket, bij wie kan je dan terecht?
M9: Hmm, weet ik niet. Wat bedoel je precies?
C: Als je niet zeker weet of de vraag thuishoort bij het Loket of niet.

M9: Nou ja, dan zou ik zelf naar het Loket opbellen denk ik. Ik heb uh, het valt niet onder mijn portefeuille om contact te hebben met de Onderwijsinspectie, dus dan zou ik het eerst aan collega *naam* vragen. Maar in het verleden heb ik ook wel eens naar afdeling mbo van de Onderwijsinspectie gebeld over inhoudelijke klachten. Die zou ik dan als eerste mailen.
C: Uhuh. Ontvang je ook wel eens meldingen als doorverwijzing van het Loket?
M9: Ja, volgens mij wel. Volgens mij beginnen veel telefoongesprekken met 'ik ben doorverwezen van'. En dan komen ze van OCW of van de Inspectie en ik neem aan dat ze dan bij het Loket vandaan komen.
C: Heb je een idee hoe vaak dat is?
M9: Nee, geen idee.
C: En via welke kanalen krijg je dat binnen?
M9: WhatsApp eigenlijk nooit, aan de telefoon wel met regelmaat en in de mail weet ik niet precies. Het zijn dan alleen telefoontjes die me nu bijstaan die doorverwezen worden.
C: Oke. Heb je ooit klachten ontvangen over de doorverwijzing van het Loket?
M9: Uhm, niet expliciet van 'ik ben slecht behandeld' of 'dit is niet oke', maar ik heb wel eens het idee dat mensen het zat zijn dat ze van hot naar her gestuurd worden.
C: Hmm.
M9: Dus ik merk dat veel mensen niet goed het idee hebben waar ze terecht kunnen met hun vragen en dat ze dan bovenaan beginnen bij de overheid. Dan komen ze bij de Inspectie terecht en worden telkens weer doorverwezen en dat ze dan uiteindelijk bij ons terecht komen. Ik kan me goed voorstellen dat als ze dat een aantal keer moeten doen, dat ze dat een beetje beu worden.
C: Uhuh.
M9: En wij gaan eigenlijk in op bijna elke klacht die met het mbo te maken heeft, dus vaak is het dan wel zo dat ze bij ons terecht komen.
C: Oke. Wat uh, zou er volgens jou beter kunnen als het gaat om het doorverwijzen van het Loket en misschien in de toekomst ook naar het Loket?
M9: Nou, ik uh, voor mij is het niet duidelijk met wat voor klachten wij wel naar de Inspectie moeten en kunnen. Dus die stap naar contact is denk ik heel belangrijk. De klachtenrapportages doorsturen naar de sector uh, dat gebeurt. Er zijn overduidelijke gevallen wanneer een klacht wel naar de Inspectie moet, bijvoorbeeld als een school echt een grove overtreding heeft gemaakt. Maar waar die precieze grens ligt, dat weet ik niet.
C: Dus een duidelijker beeld eigenlijk welke klachten of vragen bij de Inspectie thuishoren?
M9: Ja.

C: Oke. Zou je zelf nog een aanbeveling hebben als het gaat om het verbeteren van het doorverwijzen van en naar het Loket?
M9: Nou, waar we nu mee bezig zijn dat zet de deur wel open voor een aanbeveling. Dus afspraken maken over het doorverwijzen, dat is denk ik wel wenselijk. En die moeten dan binnen onze organisatie, omdat we een hoge doorloop hebben, beter overgedragen worden aan nieuwe mensen en ook wat vaker nieuw leven ingeblazen worden.
C: Oke. En uh, 'wat vaker nieuw leven ingeblazen worden', heb je dan het idee dat bijeenkomsten tussen JOB en het Loket van belang kunnen zijn?
M9: Nou, ja als daar behoefte aan is wel.
C: Is daar volgens jou behoefte aan?
M9: Nou, wij behandelen alle klachten die we binnen krijgen. Die verwijzen we vaak door naar scholen en bijna nooit terug naar de Inspectie. Uhm, vanuit onze kant is er geen probleem wat betreft de afhandeling van klachten. Maar als het Loket heel veel klachten aan ons doorstuurt, misschien is het dan voor het Loket wel handig.
C: Uhuh.
M9: Maar ik zou niet weten op welke manier je dat het beste kunt doen. Misschien communiceren naar de studenten van 'voor deze vragen kan je naar het JOB'.
C: Oke. Dan wil ik gaan afsluiten. Mist er wat jou betreft nog een punt of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?
M9: Nee, eigenlijk niet. Ik ben benieuwd wat de uitkomsten zijn, maar dat zal je ongetwijfeld wel terugkoppelen.
C: Ja, klopt. Bedankt voor het interview.
M9: Geen dank, tot ziens.
C: Tot ziens.

Bijlage 23: Uitwerking interview medewerker Ouders & Onderwijs

C: Wat is je functie en vooropleiding?
M10: Uh, ik ben medewerker informatiedienst, en mijn vooropleiding is uh, hbo commerciële economie.
C: Oke. Uh, en hoelang ben je al werkzaam bij Ouders & Onderwijs?
M10: Ik werk nu uh, ruim drie jaar bij Ouders & Onderwijs. Sinds 1 april 2014.
C: Oke. En hoe zou je het werk bij Ouders & Onderwijs in drie woorden omschrijven?
M10: Uhm, afwisselend, interessant en uh, even nadenken hoor. Uh, divers maar in een andere vorm van afwisselend. Dus divers in een mate van uh, dingen die er binnen komen, dus het is heel breed.
C: Ja, oke. Wat zie je als jouw taak binnen Ouders & Onderwijs?
M10: Mijn taak is het informeren en adviseren van ouders over onderwijs. Dat is mijn taak.
C: Uhuh. Dus je taak is heel breed?
M10: Uh, ja maar dat is mijn werk ook. In principe, elk telefoontje wat binnen komt kan ik afhandelen en moet ik kunnen afhandelen.
C: Uhuh. Via welke kanalen ontvang je vragen van buitenaf?
M10: Uh, via e-mail of telefoon.
C: Oke, jullie hebben geen social media of iets dergelijks?
M10: We hebben wel social media, sommige vragen komen via twitter. Maar dan worden ze meestal doorverwezen naar uh, 0800-5010 of ik krijg een verzoek om iemand uh, te bellen. Dus we hebben een community manager, die handelt facebook af en onze directeur is ook actief op twitter. Als daar vragen op binnenkomen dan krijgen we meestal een kort lijntje van 'wil je die even terugbellen?' of 'je kan een telefoontje verwachten van die', maar ik manage dat niet.
C: Aha, dus de medewerkers doen alleen mail en telefoon?
M10: Ja, en de opdrachten die we dan krijgen uh, via de thema adviseurs.
C: Uhuh, en op welke manier registeren jullie de vragen?
M10: Uh, wij registeren in een CRM systeem, we hebben al eerder een ander CRM systeem gehad, maar waar we nu mee werken is uh, Microsoft Dynamics. En uh, daar hebben we een op maat gemaakt registratiesysteem.
C: Oke, en uh, ervaar je problemen met het registeren van de vragen?
M10: Uhm, alleen technisch. Dat het systeem je nog wel eens in de steek laat.
C: Oh ja, storingen ofzo?
M10: Ja, maar verder niet.
C: Oke. Uhm, denk je dat je op de hoogte bent van alle externe instanties waarnaar je kan doorverwijzen?

M10: Ik denk niet dat ik van alle instanties op de hoogte ben, maar wel van veel.
C: En waarom niet van alle?
M10: Omdat ik soms nog steeds collega's nieuwe hoor zeggen en dan denk ik van 'oh, dat wist ik niet'. Maar dat hebben zij soms ook bij mij.
C: Dus via collega's eigenlijk?
M10: Ja, via collega's.
C: En hoe word je op de hoogte gehouden van de externe instanties, nou dat is dus via collega's. Zijn er nog andere kanalen waar je door op de hoogte wordt gehouden?
M10: Ja, ik heb zelf natuurlijk zo'n onderwijsding in google gezet.
C: Onderwijsding in google? Kun je dat uitleggen?
M10: Ja, uh, het onderwerp onderwijs en via google een zoekterm en dat je dan een melding krijgt van 'dit is er vandaag over onderwijs in de media verschenen'.
C: Oke.
M10: Dus dan ben je op de hoogte van wat er gebeurt. Ja, en instanties. Ik kijk gewoon op veel websites. Dus ik zoek het op of het komt tot me of ik word erop gewezen door collega's.
C: Oke, uhm. Krijg je cursussen of trainingen als het gaat om doorverwijzen?
M10: Nee.
C: Heb je daar eventueel wel behoefte aan?
M10: Uhm, nee, want als er een vraag is, kan ik 'm altijd stellen en is er altijd wel iemand van 'heb je daaraan gedacht?'.
C: Ja. Dus het gaat altijd via collega's?
M10: Ja, het is een kleine organisatie, waardoor je weet bij wie je je vraag moet stellen. Dus dat is heel makkelijk eigenlijk.
C: Oke. Uhm, op welke manier bepaal je of een melding bij Ouders & Onderwijs thuishoort of naar een externe instantie moet worden doorverwezen?
M10: Uh, door middel van doorvragen. Dat is eigenlijk het uh, eerste wat ik doe. Ik verwijs nooit meteen door, ik wil eerst de situatie weten, eerst weten wat de ouders al gedaan hebben.
C: Uhuh.
M10: Ik verdiep me dus eerst in wat nu eigenlijk de vraag is, voordat ik ga doorverwijzen.
C: Oke. Kijk je liever met de klant mee naar een antwoord of laat je het de klant liever zelf uitzoeken?
M10: Hm, ik kijk mee. En dat doe ik onbewust, omdat ik denk ik toch wat meer weet dan de klant die belt. Die heeft meestal een probleem waar die zelf niet uit komt, want anders bellen ze ons niet. Dus ik kijk mee. Soms als ik het niet kan vinden, dan laat ik

het ze zelf uitzoeken. Want dan is het gewoon informatie waar ik niet bij kan, bijvoorbeeld schoolinformatie. Maar ik ben meer in het meegaande proces.
C: Uhuh. Uhm, en als je het antwoord op een vraag niet weet, wat doe je dan?
M10: Dat komt nooit voor haha. Nee, dan vraag ik het in de eerste instantie even na bij mijn collega's die er zijn, of zij weten waar ik het moet zoeken. En als ik het dan echt niet weet, noteer ik de gegevens en ga ik het na. Dan ga ik naar de collega waarvan ik denk dat die het misschien wel weet. Uh, ik zoek nog even op internet wat ik erop kan vinden.
C: Uhuh.
M10: Want ik fungeer soms als zoekmachine, dat bedoel ik niet lullig, maar de mensen kunnen iets niet vinden en ik vind dat gewoon op internet. En dan bel ik diegene terug.
C: Oke. Is de vraagsteller over het algemeen tevreden denk je?
M10: Over het algemeen wel.
C: Hoe weet je dit?
M10: Uh, omdat ze het zeggen. Nee, ze zijn tevreden, niet alle vraagstellers hè, want soms moet je antwoorden geven die ze liever niet willen horen. Je moet gewoon de waarheid vertellen, je hebt er niks aan om iemand te misleiden met een ander antwoord. Dus niet iedereen is tevreden, je hebt sommige ouders die willen een antwoord horen wat zij in hun hoofd hebben geformuleerd, maar wat jij niet gaat zeggen.
C: Uhuh.
M10: Dus dat is één. Maar aan de andere kant, mensen geven aan dat ze het fijn vinden dat we naar ze geluisterd hebben, hebben meegedacht. Dat geven ze vaak ook aan en ze bellen soms ook terug van 'ik ben vorige keer geholpen, ik heb nog wat vragen hierover'. Dus dan denk ik dat ik mag afleiden dat ze wel tevreden zijn.
C: Dus eigenlijk door middel van de terugkoppeling van hunzelf?
M10: Ja.
C: Als je een melding uitzet naar een externe instantie, vraag je dan ook om een terugkoppeling?
M10: Uhm, aan een ouder of die terug wilt koppelen?
C: Nee, als je een vraag hebt waarvan je denkt van 'die hoort bij de Inspectie thuis', vraag je dan aan de Inspectie of zij het nog willen terugkoppelen aan je? Of doen jullie dat niet?
M10: In principe, tenzij ik zelf een vraag stel. Maar als ik een ouder doorverwijs dan niet. Als ik zelf een vraag heb, wil ik daar een antwoord op, dus dan wel.
C: Oke. Uhm, welk belang heeft Ouders & Onderwijs volgens jou dat een vraag goed wordt afgehandeld?

M10: Ja, een heel groot belang hè, want het is 5010 is een deel van de core business natuurlijk, één landelijk informatiepunt voor ouders. En uh, zo zijn we opgericht met de verbinding, uh, ja ik denk dat het heel belangrijk is voor ouders.
C: En waarom is dat zo belangrijk?
M10: Omdat uh, je wil dat ze terugbellen en dat ze positief zijn over je en over de organisatie. En ook dat ze het idee hebben dat ze serieus worden genomen door de organisatie die deze missie heeft hè, ouders informeren en adviseren over onderwijs.
C: Dus eigenlijk als bevestiging dat ze goed zijn geholpen en als beeld voor de organisatie dat dat ook gewoon goed blijft?
M10: Ja, maar nog belangrijker dat ze goed geholpen worden hè.
C:Uhuh.
M10: Dat we een informatiepunt zijn waar ouders ook echt iets aan hebben. Dat vind ik denk ik nog wel het allerbelangrijkste. Want als ik hoor hoe vaak mensen al zijn doorverwezen, ik verwijs zelf soms ook door als het moet, en ze krijgen geen antwoord. En mijn collega's allemaal, we zoeken echt wel met ze mee en leggen ze de regels uit en dan hebben ze in ieder geval het idee dat ze geholpen en gehoord worden.
C: Uhuh.
M10: Dat vind ik ook gewoon heel belangrijk, zeker als scholen zich niet altijd aan de regels houden en ouders er niet hun vinger op kunnen leggen waar dat dan precies aan ligt en wat ze dan wel van die school mogen verwachten en wat niet. Ze zullen die informatie vast ergens anders kunnen vinden, maar als ze bij ons zijn dan krijgen ze die informatie tenminste.
C: Oke, wanneer is volgens jou een melding uitstekend afgehandeld?
M10: Uitstekend afgehandeld, uhm, als je de regels duidelijk hebt kunnen uitleggen en een ouder weet wat die moet doen.
C: Hmm.
M10: En dan niet de uitkomst, want je hebt nooit invloed op hoe school gaat reageren. In ieder geval, er is een vraag gesteld, daar is een antwoord op gekomen en de ouder weet nu wat die moet doen.
C: Oke. Uh, dan wil ik nu doorgaan met de vragen over het doorverwijzen naar het Loket. Uh, heb je een goed beeld van wat het Loket precies doet?
M10: Ik, uh, mijn belangrijkste beeld is als ik mensen doorverwijs, dat over het algemeen mensen op de website het invulformulier moeten invullen.
C: Het contactformulier?
M10: Ja, het contactformulier. Maar wat er daarna gebeurt? Ik heb wel een telefoonnummer, aan sommige mensen geef ik dat telefoonnummer ook. Maar in de eerste instantie verwijs ik door naar het onderwijsloket. Uh, daarbij zeg ik heel vaak dat

het Loket alles noteert en het meeneemt in het eerstvolgende gesprek wat er uh, plaats gaat vinden.
C: Hmm.
M10: En hele individuele basis, dan zeg ik 'meld het en kijk of ze nog kunnen ondersteunen'.
C: Maar uh, met wat voor vragen zijn dat dan? Met wat voor vragen stuur je ze naar het Loket?
M10: Uh, even kijken hoor. Bijvoorbeeld een melding hè, als een school niet aan de onderwijstijd voldoet.
C: Bedoel je misschien meer een signaal?
M10: Ja, een signaal bedoel ik meer, ja. En waar ik hoop te weten dat het Loket niks mee doet, maar op het moment dat een leerling bijvoorbeeld niet wordt toegelaten en het gaat over het school advies, en dan zeg ik 'bel naar de Inspectie, want dit kan ook gewoon niet'. En dan laat ik ze bellen.
C: Hmm. Maar uh, heb je dan ook het idee dat het Loket het probleem gaat oplossen of hoe denk je dan dat het Loket dat signaal verder in behandeling gaat nemen?
M10: Ik denk dan dat daar ook overleg over komt en dat het uiteindelijk terecht komt bij een inspecteur die er iets mee gaat doen. Dat hoop ik soms, maar of dat daadwerkelijk gebeurt, weet ik niet. Ik weet wel dat de signalen, die worden meegenomen in het overleg wat in het bestuur is, jaarlijks. En het gaat mee in het gesprek als de Onderwijsinspectie op bezoek komt bij een school en dat is één keer in de zoveel tijd, afhankelijk van wat de status is.
C: Oke. En op welke manier verwijs je door naar het Loket?
M10: Uh, vaak met het contactformulier en soms met de telefoon.
C: Zeg maar, uh, ik ben een klant en ik heb een vraag. Jij vindt dat die thuishoort bij het Loket, hoe zou je tegen mij zeggen dat ik naar het Loket moet?
M10: Uh, ik zou gewoon zeggen van 'probeer deze vraag ook te stellen bij de Onderwijsinspectie en dan is dit het telefoonnummer' en dan probeer ik wel al de vraag te formuleren die ze dan gaan stellen. Ik zeg dan ook van 'probeer het zo concreet mogelijk te houden en stel dan deze vraag'. Dus zo verwijs ik het dan door.
C: Oke. Heb je vertrouwen in het Loket dat de vraag goed wordt afgehandeld?
M10: Ja. Ik heb ook geen enkele uh, als ik doorverwijs dan temper ik wel de verwachting, maar ik twijfel er niet aan dat de Onderwijsinspectie er dan wat mee doet.
C: Uhuh. En als je een vraag hebt over het wel of niet doorverwijzen naar het Loket, bij wie kan je dan terecht?
M10: Intern?
C: Ja.
M10: Ik zou dat bij *naam* vragen. Als ik echt twijfel, vraag ik het aan haar.

C: Bij de verantwoordelijke?
M10: Ja, maar dat komt niet vaak voor.
C: Oke. Uh, ontvang je ook wel eens meldingen als doorverwijzing van het Loket?
M10: Uhm, ik moet heel hard nadenken, nee. Zeker niet per e-mail.
C: Maar wel via de telefoon?
M10: Ja, ouders zeggen soms aan de telefoon dat ze via de Inspectie komen, maar via de mail nooit. Terwijl ik denk dat er echt wel vragen binnenkomen die wij kunnen beantwoorden. Dat gebeurt volgens mij niet.
C: Oke. Heb je ooit klachten ontvangen over de doorverwijzing van of naar het Loket?
M10: Hmm, nee. Soms bellen ze nog wel terug van 'ze hebben het opgenomen als signaal, wat kan ik nog meer doen?', maar niet als een klacht. Maar dat komt denk ik ook omdat ik de verwachtingen daarin een beetje manage. Dus ik ga niet zeggen van hè 'meld het bij de Onderwijsinspectie, ze gaan het meteen oppakken en afhandelen', dus ik temper de verwachtingen wel.
C: Uhuh.
M10: En soms zeggen ze aan de telefoon van 'ik heb een klacht en ik moest naar jullie bellen'. Soms denken ze dan dat we die klacht gaan afhandelen, dan zeg ik 'nou, dat doen wij niet, maar ik kan u wel helpen met de manier waarop u de klacht kunt indienen of dat er een klacht moet komen'. Dat is meestal ook de vraag.
C: Uhuh, en wat denk je dat daar mis is gegaan in de communicatie? Dat zij zeggen van 'ik heb een klacht en ik moest hierheen'. Wat denk je dat daarachter zit?
M10: Dat het hun niet wordt uitgelegd wat voor organisatie wij zijn en wat wij voor ze kunnen betekenen. Dan mist dus gewoon de uitleg van wat wij doen.
C: Denk je dat dat dan ook te maken heeft met de beeld wat de medewerkers van het Loket hebben over Ouders & Onderwijs?
M10: Ja, dat zou heel goed kunnen. Of ik kan me ook voorstellen dat als het druk is soms, dat je dan zoiets hebt van 'oh, een klacht dan kunt u beter daar zijn'. Ik kan me voorstellen dat dat gebeurt. Dus één, ze hebben er geen goed beeld bij. Twee, kan het tijdgebrek zijn. Maar bij het woordje 'klacht' hoor ik heel vaak 'ik heb een klacht en ik moest naar jullie bellen'.
C: Maar dat doet Ouders & Onderwijs helemaal niet toch, klachtenafhandeling?
M10: Nee. 'U kunt geen klacht bij mij indienen, maar ik wil u wel helpen met de beste manier waarop u dat kunt doen'.
C: Oke. Wat zou er volgens jou beter kunnen als het gaat om het doorverwijzen van en naar het Loket?
M10: Uhm, voor mij wat beter kan is of ik wel telefonisch mag doorverwijzen? Dat dat duidelijk is. Uh, en andersom zou het denk ik voor het Onderwijsloket interessant zijn om te zien wat wij allemaal weten. Want wij weten met zijn allen echt heel veel. Dus of

misschien iets eerder doorverwijzen of iets meer doorverwijzen, dat weet ik niet. En qua terugkoppeling, ja op het moment dat ik contact heb gehad met het Loket, heb ik altijd een terugkoppeling gehad. Dus dat ging altijd goed.
C: Oke. Uhm, dan zijn we bijna klaar. Mist er wat jou betreft nog een punt wat besproken had moeten worden of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?
M10: Uhm, nee, behalve dan dat het misschien wel goed is om te kijken of we een keer een kennismaking kunnen doen van 'wat doen we nou en wat doen jullie?'. Dat is altijd goed om te zien wat je voor elkaar kunt betekenen. En dat is er tot nu toe niet geweest, dus kan het beter? Ja. Maar is het fijn om elkaar beter te leren kennen? Ook.
C: Oke. Dankjewel voor het interview.
M10: Geen probleem, tot ziens.
C: Tot ziens.

Bijlage 24: Uitwerking interview medewerker Informatie Rijksoverheid

C: Wat is je functie en vooropleiding?
M11: Ik ben publieksvoorlichter bij Informatie Rijksoverheid en ik heb een mbo achtergrond.
C: Oke, en welke mbo opleiding heb je gevolgd?
M11: Ik heb SPW gedaan, dat is Sociaal Pedagogisch Werk.
C: Hoe lang ben je al werkzaam bij Arvato voor Informatie Rijksoverheid?
M11: Sinds dag één. Dit is het jaar uhm, 2008 geweest.
C: Hoe zou je het werken uhm, bij Arvato voor Informatie Rijksoverheid in drie woorden omschrijven?
M11: Zeer divers, leuk en nooit saai.
C: Oke, mooi. Wat zie je als jouw taak binnen Arvato voor Informatie Rijksoverheid?
M11: Uh, als publieksvoorlichter zie ik het als mijn taak om de burger of professional te voorzien van de juiste informatie waar hij of zij naar op zoek is.
C: Via welke kanalen ontvang je vragen van buitenaf?
M11: Via telefoon, e-mail, Twitter en uh, sinds kort ook via WhatsApp.
C: Uhm, op welke manier registreer je deze vragen?
M11: Wij werken met verschillende systemen om vragen te beantwoorden. Op call werken we met Acti, op e-mail met Talisma en op Twitter en WhatsApp werken we met Obi4one.
C: Ervaar je problemen met het registreren van deze vragen?
M11: Nee, eigenlijk nooit. Heel soms hebben we natuurlijk ook technische problemen met onze systemen, maar uh, dan hebben we altijd nog de ICT afdeling binnen Arvato die kan kijken of het probleem intern kan worden opgelost.
C: Denk je dat je op de hoogte bent van alle externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen door Informatie Rijksoverheid?
M11: Ja, ik ben wel goed op de hoogte.
C: Oke. En hoe wordt je op de hoogte gehouden van de externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen?
M11: Door nieuwsupdates die dagelijks op onze website Rijksoverheid worden aangepast of intern door teamleiders of seniors via e-mail.
C: Krijg je cursussen of uh, trainingen als het gaat om doorverwijzen?
M11: Wij krijgen intern vaak trainingen aangeboden, maar niet specifiek op doorverwijzen.
C: Uhuh.

M11: Er zijn algemene trainingen wanneer je begint met werken voor IRO, je hebt een aparte training voor bijvoorbeeld moeilijke gesprekken. Ik weet zelf door het vaak doen van bepaalde handelingen welke instanties onder welk departement vallen.
C: En uhm, op welke manier bepaal je of een melding bij Informatie Rijksoverheid thuishoort of moet worden doorgezet naar een externe instantie?
M11: Wij geven algemene informatie over wet- en regelgeving bij Informatie Rijksoverheid. Op het moment dat je naar bepaalde info zoekt voor een burger, dan kijk je of je de vraag met de informatie die hebt kunt beantwoorden. Zo ja, dan beantwoord je de vraag.
C: Uhuh.
M11: Zo nee, dan kijk je of er een uitvoerende partij van toepassing is om naar uh, door te verwijzen. Zijn er geen verdere aanknopingspunten en is de vraag beleidsmatig gezien niet te beantwoorden, dan stuur ik de vraag door naar het betreffende departement.
C: Oke. Kijk je liever met de klant mee naar het antwoord of laat je het de klant liever zelf uitzoeken?
M11: Ik kijk altijd liever mee met de burger. Het kan natuurlijk zijn dat de burger niet achter een computer zit. Dan geef ik aan waar hij of zij de specifieke informatie op onze website of externe website kan terugvinden.
C: Uhm, en als je het antwoord op een vraag niet weet, wat doe je dan?
M11: Uhm, ik overleg dan eerst even met een collega, want misschien zie ik wel iets over het hoofd. Kan ik het met de beschikbare zoektermen niet terugvinden of het volledige antwoord geven, dan uh, verwijs ik of door naar de uitvoerende instantie of ik stuur de vraag van de burger of professional door naar de uitvoerende instantie, dan wel departement.
C: Uhuh. Is de vraagsteller over het algemeen tevreden denk jij?
M11: Jawel.
C: En hoe weet je dit?
M11: Aan het einde van bijvoorbeeld een gesprek merk je goed of het antwoord volledig is geweest door bijvoorbeeld de reactie van de burger. Tevens vragen wij aan het einde van ieder gesprek aan de burger of ze mee willen werken aan het burgertevredenheidsonderzoek.
C: Uhuh.
M11: Hier kunnen ze ons persoonlijk in beoordelen. Deze resultaten zien wij dan ook weer terug in onze maandelijkse score. Het burgertevredenheidsonderzoek wordt ook toegepast op e-mail en Twitter.
C: En die resultaten zijn tot nu toe goed?
M11: Naar tevredenheid, ja.

C: Oke. Welk belang heeft Informatie Rijksoverheid volgens jou dat een vraag goed wordt afgehandeld?
M11: Het doel is naar mijn mening en ook in het belang van Informatie Rijksoverheid dat je probeert om de burger zo volledig mogelijk te helpen met zijn of haar vragen.
C: Oke. En wanneer is volgens jou een melding uitstekend afgehandeld?
M11: Uhm, als een burger of professional het antwoord op zijn vraag of vragen heeft gekregen of dat je de vraag hebt doorgestuurd. Als een burger aangeeft blij te zijn met het antwoord of dat je zijn of haar vraag hebt gehoord en hebt doorgestuurd.
C: Uhuh. Dus echt die terugkoppeling van de klant?
M11: Ja. Je merkt aan de reactie van de burger dat ze blij zijn om te zijn geholpen of te zijn gehoord. Het gebaar dat je iemand kunt helpen die alleen al zegt 'ik ben zo blij dat u alleen al naar mij luistert' geeft een voldaan gevoel.
C: Oke. Dit was het algemene gedeelte, dan wil ik nu graag het doorverwijzen naar de Inspectie van het Onderwijs bespreken. Heb je een goed beeld van wat afdeling Klantcontact van de Inspectie van het Onderwijs precies doet?
M11: Dit is het loket voor scholen, besturen en onder andere gemeenten. Professionals, toch?
C: Haha, ik weet hier even van niks. Gaat erom wat jij denkt.
M11: Hm, laat me even denken. Wat ik vanuit mijn informatiedomein weet is dat wij een Loket hebben genaamd Loket Onderwijsinspectie voor scholen, besturen en gemeenten en wij hebben een telefoonnummer van vertrouwensinspecteurs waarnaar wij mogen doorverwijzen. Ik weet niet of die benaming overeen komt.
C: Hmm.
M11: Ik moet heel eerlijk aangeven dat ik dit nummer nauwelijks gebruik om naar door te verwijzen. Ik krijg weinig tot geen vragen binnen van bijvoorbeeld scholen. Maar ik kan uh, me voorstellen dat scholen met contact opnemen wanneer ze contact wensen met de Inspectie over bijvoorbeeld de schorsing van een leerling.
C: Ahh, dus dat zijn de vragen/meldingen waarvan jij denkt dat ze bij de Inspectie thuishoren?
M11: Als het specifieke vragen zijn die wij niet kunnen beantwoorden wel.
C: Uhm, op welke manier verwijs je door naar afdeling Klantcontact?
M11: Ik heb een telefoonnummer tot mijn beschikking en op e-mail heb ik de mogelijkheid om de vraag door te sturen naar een servicemedewerker van de Inspectie.
C: Maar je zei net dat je eigenlijk weinig doorverwijst naar de Inspectie?
M11: Klopt inderdaad. Dit heeft alleen betrekking op de afdeling Klantcontact. Echter, heb ik wel intern de mogelijkheid om een professional een telefoonnummer van de afdeling mee te geven en mocht ik op e- mail een vraag binnen krijgen van een school of

bijvoorbeeld een gemeente, dan kan ik hem via het systeem dat wij gebruiken doorsturen.
C: Oke. Weet je nog toevallig wie dat is?
M11: Uh, nee. Wij hebben geen namen van medewerkers tot onze beschikking. Wij hebben een algemeen telefoonnummer en via e-mail kan ik de vraag doorsturen via ons systeem naar de servicemedewerker Inspectie Onderwijs.
C: Oke. Heb je vertrouwen in afdeling Klantcontact dat de vraag goed wordt afgehandeld?
M11: Zeer zeker.
C: En als je een vraag hebt over het wel of niet doorverwijzen naar afdeling Klantcontact, bij wie kan je dan terecht?
M11: Dan kan ik hiervoor terecht bij een senior of een supervisor.
C: Oke. Uhm, vraag je bij het uitzetten van een vraag naar afdeling Klantcontact om een terugkoppeling?
M11: Nee. De systemen waarmee wij werken bieden niet uh, de mogelijkheid om een terugkoppeling te ontvangen. Dit is technisch gezien niet mogelijk.
C: Heb je ooit klachten ontvangen over de doorverwijzing van of naar afdeling Klantcontact?
M11: Nee, nog nooit ontvangen.
C: Oke. Wat zou er volgens jou beter kunnen als het gaat om het doorverwijzen van en naar afdeling Klantcontact?
M11: Naar mijn mening is het vrij helder waar de afdeling Klantcontact voor staat en wie daar terecht kunnen. Ik zou dan ook niet kunnen aangeven wat anders of beter zou kunnen.
C: Dus je zou zelf geen aanbeveling hebben om het contact tussen Informatie Rijksoverheid en afdeling Klantcontact te verbeteren?
M11: Uhm, ik zou zo snel niet weten hoe of wat je zou kunnen veranderen. Informatie Rijksoverheid geeft algemene informatie over wet- en regelgeving. Ik krijg gewoon haast geen calls binnen ten aanzien van deze afdeling. Als uh, bijvoorbeeld een school of gemeente belt, dan geven ze vaak al tijdens het begin van het gesprek aan dat ze met de Inspectie in contact wensen te komen.
C: Uhuh.
M11: Wij krijgen veelal vragen en klachten binnen van ouders over scholen. En uh, wij geven aan wat ze kunnen doen. Wij vragen of we een melding mogen maken bij Inspectie en geven de adresgegevens van de Inspectie mee, zodat mensen hun klacht die zij aan school hebben gericht ook uh, schriftelijk aan de Inspectie kenbaar kunnen maken.

C: Oke. We zijn zo'n beetje aangekomen bij het einde van het interview. Mist er wat jou betreft nog een punt wat besproken had moeten worden of wil je nog iets kwijt over het onderzoek?
M11: Ik heb geen specifieke punten die nog besproken dienen te worden. Ik vond het erg leuk om aan je onderzoek mee te werken! Zijn er nog dingen die je nodig hebt van mij ten aanzien van je onderzoek of vragen?
C: Nee hoor, dit was alles. Veel succes nog met werken en nogmaals heel erg bedankt voor alle tijd en moeite.
M11: Graag gedaan. Ik hoop ook dat het onderzoek een positief zal bijdragen. Veel succes.
C: Bedankt, tot ziens.
M11: Tot ziens.

Bijlage 25: Onderzoeksvoorstel

Het onderzoeksvoorstel is als aparte bijlage bijgevoegd.



Onderzoeksvoorstel

Verbetering van de doorverwijzing van en naar externe instanties

Inspectie van het Onderwijs

Toetsing van:

Afstudeerscriptie

SJ342

Onderdeel 1: Onderzoeksprobleem

Onderdeel 2: Doelstelling

Onderdeel 3: Vraagstelling

Onderdeel 4: Kader

Onderdeel 5: Onderzoeksontwerp

Onderdeel 6: Productspecificaties

Onderdeel 7: Projectorganisatie

Hogeschool Leiden **Opleiding SJD**

Naam student: Chelle Willemse

Naam begeleidend docent: H. Eggelte

Inleverdatum: 31-10-2016

Klas: SJD4

Collegejaar/blok: 2016/2017, blok 2

Inhoudsopgave

Afkortingenlijst 227
Voorwoord 228
Hoofdstuk 1: Onderzoeksprobleem 229
1.1 Probleemanalyse 229
1.2 Gewenste situatie/verandering 231
1.3 Probleemafbakening 231
Hoofdstuk 2: Doelstelling 232
2.1 Kennisdoel 232
2.2 Praktijkdoel 233
Hoofdstuk 3: Vraagstelling 233
3.1 Centrale vraag 233
3.2 Deelvragen 233
Hoofdstuk 4: Kader 234
4.1 Juridisch kader 8
4.2 Maatschappelijk kader 9
4.3 Centrale begrippen 236
Hoofdstuk 5: Onderzoeksontwerp 236
5.1 Methoden van het onderzoek 236
5.2 Onderzoekseenheden 239
5.3 Kwaliteit van de gegevens 239
5.4 Analyse van de gegevens 239
5.5 Plan van aanpak 240
Hoofdstuk 6: Productspecificaties 242
6.1 Eindproduct 242
6.2 Criteria eindproduct 242
Hoofdstuk 7: Projectorganisatie 243
7.1 Organisatie en samenwerking 243
7.2 Informatiebeheer en monitoren van de planning 243
7.3 Faciliteiten 243
Hoofdstuk 8: Literatuurlijst 244
Bijlage 1: Doorverwijslijst externe instanties Loket 245

Afkortingenlijst

Afkorting	Uitleg
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
IvhO	Inspectie van het Onderwijs
mbo	middelbaar beroepsonderwijs
ministerie van OCW	ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
Wot	Wet op het onderwijstoezicht

Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt het onderzoeksvoorstel inzake mijn afstudeeropdracht bij de Inspectie van het Onderwijs, afdeling Loket. Het onderzoek heeft als doel, het verbeteren van het doorverwijzen naar externe partners door de medewerkers van het Loket.

Ik hoop dat de informatie die in dit onderzoek wordt verkregen een positieve bijdrage levert aan de toekomst van afdeling Loket van de Inspectie van het Onderwijs.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Chelle Willemse

Hoofdstuk 1: Onderzoeksprobleem

1.1 Probleemanalyse

'Effectief toezicht voor beter onderwijs'. Dat is waar de Inspectie van het Onderwijs (hierna IvhO) voor staat. De IvhO valt onder het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (hierna OCW). De IvhO is eerstelijnstoezichthouder van de onderwijssectoren primair, voortgezet en speciaal onderwijs en ook mbo. Daarnaast is de IvhO tweedelijnstoezichthouder van het hoger onderwijs en de kinderopvang. Het hoofdkantoor van de IvhO is te vinden in Utrecht, ook zijn er twee deelkantoren in Tilburg en Zwolle. Zoals benoemd in het jaarverslag van 2016 heeft de IvhO de volgende taak: *We bewaken de basiskwaliteit, stimuleren de verbetercultuur op scholen en dragen bij aan het oplossen van belangrijke vraagstukken op het niveau van het onderwijsstelsel. Daarvoor houden we toezicht op ruim 8000 scholen en instellingen en rapporteren we jaarlijks over de staat van het onderwijs via het onderwijsverslag.*[62]

Anders dan vaak wordt gedacht en verwacht, behandelt de IvhO geen individuele klachten over het onderwijs. Wanneer ouders of leerlingen een klacht hebben over een school, dienen ze die in bij de school en eventueel bij een onafhankelijke klachtencommissie. De school is verantwoordelijk voor de klachtenafhandeling. De IvhO heeft geen rol bij het oplossen van individuele klachten over scholen, maar ontvangt wel regelmatig klachten en signalen over mogelijke problemen op een school of opleiding. Ze verwijst klagers terug naar de school. Wanneer scholen niet goed omgaan met klachten, kan de IvhO scholen daarop aanspreken. Ook betrekt de IvhO de klachten en signalen in haar toezicht, niet om de individuele klacht te behandelen maar vanuit haar taak als toezichthouder. Als sprake is van een ernstig signaal, stelt de IvhO een onderzoek in.

Het Loket van de IvhO (hierna Loket) is een onderdeel van de afdeling Klantcontact, een van de afdelingen die valt onder de Directie Staf. Het Loket is begin 2009 opgezet met als taak *interne en externe klanten persoonlijk, effectief en efficiënt informeren over toezicht, de inspectie en de kwaliteit van het onderwijs. De primaire taak van de medewerkers is het beantwoorden en registreren van vragen gerelateerd aan het werk van de inspectie en het doorgeven van signalen van externe partijen aan de juiste collega's van de inspectie.*[63] Deze taak is gebaseerd op de wettelijke bevoegdheid uit art. 4 lid 4 van de Wet op het onderwijstoezicht (hierna WOT).[64]
Op dit moment zijn er binnen het Loket tien medewerkers werkzaam. Zij behandelen dagelijks de meldingen die per mail of telefoon binnenkomen bij het Loket. Vaak zijn de meldingen afkomstig van scholen, ouders en leerlingen. Aangezien een schooljaar

[62] Vogelzang 2015, p.2.
[63] Handboek Loket 2016, p.7.
[64] Artikel 4, lid 4, WOT.

verschillende periodes heeft, zijn de meldingen die het Loket binnenkrijgt heel divers. Ook de hoeveelheid meldingen die het Loket ontvangt verschilt per periode. Hierbij is met name het verschil in hoeveelheid meldingen tijdens de vakantie- en examenperiodes heel groot. In de vakantieperiode neemt de hoeveelheid meldingen af, terwijl de hoeveelheid meldingen in de examenperiode juist weer stijgt. Binnen het Loket wordt er gebruik gemaakt van de term 'melder' als het gaat om een persoon die informatie vraagt over een bepaald onderwerp binnen het Nederlandse onderwijs en hierover een terugkoppeling wilt. Deze melding dient dus wel door het Loket zelf te worden behandeld. Ook wordt er binnen het Loket gebruik gemaakt van de term 'signaal'. Een signaal is informatie van een persoon wat dient te worden doorgezet naar een andere afdeling of instantie die de informatie verwerkt in een systeem. Bij veel signalen over hetzelfde onderwerp wordt er een rapport opgemaakt en dienen er acties te worden ondernomen op de signalen. In principe krijgt de signaleur in dit geval dus geen terugkoppeling van zijn/haar signaal.

Zoals omschreven in de taak van het Loket zouden de medewerkers van het Loket dus alleen meldingen mogen behandelen die gaan over het werk van de IvhO zelf en de overige signalen intern moeten doorzetten naar de juiste afdeling. In de praktijk krijgen de medewerkers van het Loket vaak meldingen over andere kwesties dan het werk van de IvhO zelf. Hierbij zijn de externe instanties waar de medewerkers van het Loket naar doorverwijzen van belang. Vaak verwijzen de medewerkers van het Loket de melders door naar externe instanties en soms leggen de medewerkers de melding neer bij een externe instantie. Van dit laatste is bijvoorbeeld sprake bij afdeling Bestuur & Burger van het ministerie van OCW. Deze afdeling heeft geen direct klantcontact, maar wel indirect via het Loket. Verder zijn Informatie Rijksoverheid (voorheen Postbus 51[65] [66]) en Dienst Uitvoering Onderwijs (hierna DUO) de belangrijkste externe doorverwijsinstanties. Informatie Rijksoverheid is het informatieloket van de rijksoverheid waar alle burgers via internet, e-mail of telefoon terecht kunnen voor hun vragen over wet- en regelgeving aan de overheid. DUO zakelijk is het centrale punt wat zich bezighoudt met leerlingenadministratie, bekostiging en verbetering van de kwaliteit van het onderwijs. Zij zorgen niet voor de informatievoorziening naar burgers (dit doet DUO particulier), maar wel voor de informatievoorziening naar organisaties waar zij mee samenwerken. De lijst met externe instanties waar de medewerkers van het Loket naar doorverwijzen is ter inzage bijgevoegd onder bijlage één.

[65] Siepel, Regtvoort, Morssinkhof, de Ruiter 2012, p. 57.
[66] Michels, 2005, p. 76.

Vanwege het feit dat er binnen het Loket nog nooit onderzoek is gedaan naar de doorverwijzing van en naar externe instanties, lopen de medewerkers van het Loket nog steeds tegen een aantal dingen aan. Allereerst is de lijst van externe instanties waarnaar wordt doorverwezen door het Loket in het handboek verouderd en incompleet.[67] Hierdoor hebben de medewerkers van het Loket geen duidelijk beeld van alle externe instanties waarnaar kan worden doorverwezen.

Ook is het onduidelijk voor de medewerkers van het Loket waar de grens ligt met betrekking tot het wel of niet mogen behandelen van een melding. Als de melding niet onder de taak van het Loket valt, is het onduidelijk welke externe instantie wel bevoegd is om de melding te behandelen. Op deze manier worden er door de medewerkers van het Loket meldingen in behandeling genomen die niet onder de taak van het Loket vallen en dus (wettelijk) niet mogen worden behandeld. Daarnaast is het mogelijk dat er door de medewerkers van het Loket fout wordt doorverwezen, waardoor de melding blijft 'hangen' tussen verschillende instanties en er geen duidelijk antwoord kan worden gegeven.

Ten slotte is het zo dat er met een aantal externe instanties afspraken zijn gemaakt over het doorverwijzen. Veel van deze afspraken zijn niet vastgelegd in overeenkomsten of andere beleidsstukken en hier kan dus niet naar worden teruggegrepen door het Loket. Met andere externe instanties zijn er nog geen afspraken gemaakt met betrekking tot het doorverwijzen van en naar het Loket. Dit draagt ook bij aan de onduidelijkheid over welke melding bij welke externe instantie thuishoort.

1.2 Gewenste situatie/verandering

Het doel van dit onderzoek is om duidelijkheid te scheppen over de externe instanties waar het Loket naar doorverwijst en welke meldingen het Loket en de externe instanties dienen te behandelen op basis van hun (wettelijke) taak. Ook zullen voor een aantal externe instanties nieuwe, heldere afspraken worden gemaakt over welke melding bij welke externe instantie thuishoort en de externe instanties zelf ook weten wanneer zij naar het Loket moeten doorverwijzen.

1.3 Probleemafbakening

Voor de opdrachtgever, het Loket van de IvhO, is het heel belangrijk om haar melders zo goed mogelijk te helpen. Het probleem, met betrekking tot de doorverwijzing naar externe instanties door de medewerkers van het Loket, is op te delen in drie pijlers:

[67] Handboek Loket 2016, p. 73.

- Ten eerste is de lijst van alle externe instanties waar het Loket naar doorverwijst verouderd en incompleet.
- Ten tweede, als het gaat om een melding die het Loket, op basis van haar wettelijke bevoegdheid, zelf niet mag behandelen, is het onduidelijk welke externe instantie wel bevoegd is om de vraag te behandelen.
- Ten derde zijn er onvoldoende tot geen afspraken met externe instanties over de doorverwijzing van en naar het Loket.

Op deze manier worden de melders niet optimaal geholpen, omdat er bij de Loketmedewerker onvoldoende kennis is over welke melding naar welke instantie dient te worden doorgezet en de medewerker hierdoor wellicht fout doorverwijst of ten onrechte niet doorverwijst. Hierdoor is dit een probleem voor de melder, omdat:

- deze wellicht niet wordt doorverwezen, terwijl dit wel had gekund;
- deze wellicht fout wordt doorverwezen;
- deze wellicht een antwoord kreeg, maar mogelijk een onvolledige antwoord, omdat er niet is doorverwezen.

Hoofdstuk 2: Doelstelling

2.1 Kennisdoel

Door middel van de resultaten die zijn verkregen uit dit onderzoek, is het de bedoeling om het volgende duidelijk te maken:

- Ten eerste, om een scheiding te kunnen maken tussen de meldingen die wel en niet door de medewerkers van het Loket behandeld mogen worden.
- Ten tweede, als de melding niet door de medewerkers van het Loket mag worden behandeld, bij welke externe instantie de melding dan thuishoort.
- Ten derde, welke afspraken met betrekking tot de doorverwijzing van en naar externe instanties kunnen worden gemaakt.

Vanwege het feit dat de medewerkers van het Loket naar verschillende externe instanties doorverwijzen, zal er voor het maken van afspraken met de externe instanties een selectie worden gemaakt uit de externe instanties. Deze selectie zal dan naar verwachting vijf belangrijke externe instanties bevatten waar de medewerkers van het Loket vaak naar doorverwijzen. Deze selectie is nodig, omdat er door de medewerkers van het Loket maar naar een aantal externe instanties veelvuldig wordt verwezen en met sommige externe instanties nauwelijks contact is.

2.2 Praktijkdoel

Uiteindelijk is het doel van dit onderzoek om de medewerkers van het Loket te informeren hoe zij zo duidelijk en makkelijk mogelijk kunnen opzoeken bij welke vraag naar welke externe instanties dient te worden doorverwezen. Door ervoor te zorgen dat de afspraken over doorverwijzingen naar externe instanties zo duidelijk mogelijk zijn geformuleerd, zal er een helder overzicht worden gemaakt over welke melding bij welke externe instantie thuishoort. Dit overzicht zal vervolgens onderdeel uitmaken van het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers en functioneren als bijscholing voor de huidige medewerkers. De medewerkers van het Loket kunnen dit overzicht terugvinden in hun werksysteem (de Kennisbank) en het handboek van het Loket. Door deze vorm van scholing zullen zij zo goed mogelijk op de hoogte zijn van de doorverwijsmogelijkheden naar externe instanties, zodat er op het gebied van doorverwijzen in de toekomst geen problemen meer worden ervaren. Dit laatste is voor de opdrachtgever het belangrijkste doel van dit onderzoek, namelijk dat haar melders zo goed mogelijk worden geholpen.

Hoofdstuk 3: Vraagstelling

3.1 Centrale vraag

- Welke informatie en afspraken zijn nodig om de medewerkers van het Loket van de IvhO in staat te stellen om een afweging te maken om al of niet door te verwijzen naar een externe instantie?

3.2 Deelvragen

- Op welke manier worden de meldingen binnen het Loket benoemd en geregistreerd in het werksysteem Topdesk?
- Welke meldingen die bij het Loket binnenkomen dient de medewerker van het Loket, op basis van de wettelijke bevoegdheden, wel te behandelen en welke niet?
- Naar welke externe instanties vindt doorverwijzing plaats door de medewerkers van het Loket en wat zijn de (wettelijke) taken van deze externe instanties?
- Welke externe instantie dient, op basis van haar wettelijke taak, welke vragen te behandelen?
- Welke afspraken zijn er met externe instanties gemaakt, volgens de teamleider en de voorlichters van het Loket, en de verantwoordelijken van de vijf grootste externe instanties, als het gaat om doorverwijzen?
- Welke knelpunten zijn er, volgens de medewerkers/voorlichters van het Loket en de medewerkers van de vijf grootste externe instanties, te benoemen als het gaat om doorverwijzing van en naar deze vijf grootste externe instanties?

- Welke verbeterpunten zijn er, volgens de medewerkers/voorlichters van het Loket en de medewerkers van de vijf grootste externe instanties, te benoemen als het gaat om doorverwijzing van en naar deze vijf grootste externe instanties?

Hoofdstuk 4: Kader

4.1 Juridisch kader

De IvhO vindt haar wettelijke grondslag in de Wot: de wet op het onderwijstoezicht.[68] In deze wet staat onder andere omschreven welke taken de IvhO dient uit te voeren. Art. 4 lid 4 Wot omschrijft één van de taken van de IvhO als volgt: *de uitoefening van het toezicht is er mede op gericht betrokkenen te informeren over de ontwikkeling, in het bijzonder van de kwaliteit, van het onderwijs.*[69] Het Loket heeft als hoofdtaak dat zij interne en externe klanten persoonlijk, effectief en efficiënt informeren over toezicht, de inspectie en de kwaliteit van het onderwijs (Handboek Loket, 2016). De taak van het Loket is dus te herleiden uit de wettelijke grondslag van art. 4 lid 4 Wot. Het probleem ligt bij het doorverwijzen, en dan met name in het grensgebied tussen de wettelijke bevoegdheden van het Loket (zie de hiervoor genoemde hoofdtaak) en haar externe instanties. Met 'het grensgebied' wordt bedoeld welke meldingen op basis van de wettelijke taak van het Loket wel door de medewerkers van het Loket mogen worden behandeld en welke niet. In dit onderzoek wordt het grensgebied onderzocht en meer duidelijkheid gecreëerd over waar die grenzen liggen en welke nadere afspraken en instructies er zijn of moeten komen om het informeren van melders in goede banen te leiden.

Een van de belangrijkste externe instanties waar de medewerkers van het Loket naar doorverwijzen, zijn Informatie Rijksoverheid en DUO. DUO is de uitvoeringsorganisatie van de rijksoverheid en heeft hierbij een aantal wettelijke taken, namelijk het afnemen van staatsexamens, de basisgegevens per onderwijssector beheren, de bekostiging van de onderwijsinstellingen regelen, informatieverstrekking aan derden, het organiseren, plannen en uitvoeren van de centrale examens en het regelen van studiefinanciering. Informatie Rijksoverheid is door de rijksoverheid als informatieloket in het leven geroepen en heeft als wettelijke taak het informeren van haar burgers over vragen met betrekking tot wet- en regelgeving.

4.2 Maatschappelijk kader

Elk kind heeft recht op goed onderwijs. Ouders, leerlingen en studenten moeten erop kunnen vertrouwen dat het onderwijs op scholen goed is. De IvhO is in het leven

[68] WOT.
[69] Artikel 4, lid 4, WOT.

geroepen als toezichthouder op het onderwijs. De IvhO is eerstelijnstoezichthouder van primair, voortgezet en speciaal onderwijs en ook mbo. Hiermee wordt bedoeld dat de IvhO direct toezicht houdt op de naleving van de regelgeving van de sectoren. Daarnaast is de IvhO tweedelijnstoezichthouder van het hoger onderwijs en de kinderopvang. De IvhO houdt niet direct toezicht op deze sectoren. De IvhO houdt dan toezicht op de naleving van het toezicht door andere instanties. Bijvoorbeeld de gemeenten die ervoor zorgen dat de kinderopvang goed geregeld is en vervolgens zorgt de IvhO er weer voor om toezicht te houden op gemeenten of zij de kinderopvang goed hebben geregeld.

'De inspectie moet zich probleemeigenaar voelen. Legt een burger zijn probleem voor aan de inspectie, dan mag dat niet door de inspectie weer ergens anders 'over de schutting worden gegooid'. De burger heeft een probleem en de inspectie moet het uitzoeken. En als de inspectie dat niet kan, dan moet ze zeggen waar je als burger dan wél moet zijn. De inspectie moet zo nodig heel gericht doorverwijzen.' [70] Dit citaat is afkomstig uit een onderzoeksrapport van de Nationale Ombudsman. Begin dit jaar is onderzocht hoe burgers denken over de rijksinspecties. In een aantal zinnen wordt hier kenbaar gemaakt op welke manier de burger graag zou willen worden geholpen door de rijksinspecties, waaronder dus ook de IvhO.

De IvhO behandelt geen individuele klachten over het onderwijs. De IvhO informeert over de kwaliteit van het onderwijs. Een gedeelte van deze taak van de IvhO is neergelegd bij afdeling Loket van de IvhO. Momenteel werken er tien werknemers bij afdeling Loket, waarvan twee voorlichters en acht medewerkers. Het team wordt begeleid door haar teamleider, wie sinds kort ook afdelingshoofd Klantcontact is. De voorlichters informeren intern (voor de medewerkers Loket) en extern (onder andere via de website) over bepaalde sectoren in het onderwijs. Zij zijn dus het aanspreekpunt voor de medewerkers indien zij vragen hebben waar zij niet zelfstandig uit kunnen komen. De medewerkers handelen het klantencontact af via de telefoon en mail. Afhankelijk per medewerker doen zij dit gemiddeld acht uur per dag, vier dagen in de week. In principe hebben alle acht werknemers hbo werk- en denkniveau, door middel van hun hbo-opleiding of door bijscholing. Het vereiste hbo werk- en denkniveau staat ook vermeld in de laatste functieomschrijving van een nieuwe medewerker voor het Loket.[71]
Het aantal meldingen dat de medewerkers krijgen over de telefoon en mail is verschillend per periode. Dit komt voor een groot deel door de examen- en vakantieperiodes. Er wordt elke maand in een rapport bijgehouden hoeveel e-mails en telefoontjes afgehandeld worden. Dit jaar zijn er in de afgelopen maanden per maand 350 e-mails

[70] Van der Vlugt, Hanse, Loois 2016, p. 11.
[71] Vacature medewerker Loket 2015, p.1.

afgehandeld. Dit betekent ongeveer 87 e-mails per week en 13 e-mails per dag. Dit jaar zijn er in de afgelopen maanden per maand 1111 telefoontjes afgehandeld. Dit betekent ongeveer 278 telefoontjes per week en 40 telefoontjes per dag.[72] Een groot deel van deze meldingen wordt intern doorgezet naar bijvoorbeeld de vertrouwensinspecteur of extern naar een instantie die bevoegd is om de melding te behandelen. Een externe instantie is een instantie die andere taken dan die van de IvhO vervult en dus niet onder de IvhO valt. Voor de doorverwijzing naar een externe instantie wordt er binnen het Loket gebruik gemaakt van een sociale kaart. Deze sociale kaart bevat een overzicht van alle externe instanties waar het Loket bekend mee is en naar doorverwijst, inclusief de contactgegevens van alle betrokken instanties.

4.3 Centrale begrippen

Topdesk: Het systeem waarmee het Loket werkt om meldingen en signalen te registreren en te behandelen. Via Topdesk kunnen de medewerkers van het Loket ook bij de Kennisbank komen.
Kennisbank: Het informatiesysteem waarmee het Loket werkt om antwoorden te vinden op vragen over onderwijs en de wet- en regelgeving hiervan. Dit systeem fungeert als een soort naslagwerk voor de medewerkers van het Loket, als zij niet zelfstandig het antwoord op een vraag weten.
eDocs: Het systeem waarmee het Loket werkt om interne documenten op te zoeken. Het systeem fungeert als een soort naslagwerk voor de medewerkers van het Loket, je kunt hier bijvoorbeeld alle jaarverslagen terugvinden.

Hoofdstuk 5: Onderzoeksontwerp

5.1 Methoden van het onderzoek

Voor het verkrijgen van de informatie die relevant is voor dit onderzoek, zal gebruik worden gemaakt van een aantal onderzoeksmethoden. Deze heb ik hieronder per deelvraag uitgewerkt:

- Op welke manier worden de meldingen binnen het Loket benoemd en geregistreerd in het werksysteem Topdesk?

Voor het beantwoorden van deze deelvraag zal gebruik worden gemaakt van de methode documentenanalyse. In het handboek van het Loket is bepaald welke soorten meldingen dienen te worden gehanteerd door de medewerkers van het Loket. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in meldingen via de telefoon en meldingen via de mail/contactformulier. Ook zal er onderscheid worden gemaakt in de drie routes die kunnen worden afgelegd als het gaat om het beantwoorden van een melding. De melding

[72] Loket prestaties jan – dec 2016 , p.1.

kan door de medewerkers van het Loket zelf worden beantwoord of worden doorgezet naar een sector intern binnen de IvhO of een melding kan worden doorgezet naar een externe instantie buiten de IvhO. Er zal kritisch worden gekeken naar het handboek van het Loket en het systeem Topdesk. Is het handboek van het Loket en het systeem Topdesk duidelijk genoeg voor de (nieuwe) medewerkers van het Loket als het gaat om het benoemen en registreren van meldingen?

- Welke meldingen die bij het Loket binnenkomen dient de medewerker van het Loket, op basis van de wettelijke bevoegdheden, wel te behandelen en welke niet?

Voor het beantwoorden van deze deelvraag zal gebruik worden gemaakt van de methode documentenanalyse. Eerst dient, door middel van de wet op het onderwijstoezicht en het handboek van het Loket, te worden vastgesteld welke wettelijke taak het Loket heeft. Aan de hand van die wettelijke taak kan dan worden bepaald welke meldingen de medewerkers van het Loket wel en niet mogen behandelen. Door de wettelijke taken van het Loket te onderzoeken, moet duidelijk worden welke meldingen het Loket behandelt en vervolgens welke meldingen niet thuishoren bij het Loket.

- Naar welke externe instanties vindt doorverwijzing plaats door de medewerkers van het Loket en wat zijn de (wettelijke) taken van deze externe instanties?

Voor het beantwoorden van deze deelvraag zal gebruik worden gemaakt van de methoden documentenanalyse en gesloten interviews. Eerst zal ik door middel van het handboek van het Loket te weten komen welke sociale kaart er binnen het Loket bekend is voor de doorverwijzing naar externe instanties. Dan zullen er, door middel van een gesloten interview, twee vragen worden gesteld aan de medewerkers en voorlichters van het Loket. De eerste vraag is: ‘Naar welke externe instanties verwijs je, naast de benoemde externe instanties in de sociale kaart van het handboek van het Loket, nog meer door?’. Door de medewerkers en voorlichters van het Loket te laten benoemen naar welke externe instanties zij nog meer doorverwijzen, kan ik de basis vormen voor de sociale kaart met betrekking tot de externe instanties van het Loket. Op deze manier worden de werknemers zich ook meer bewust van de externe instanties waarnaar wordt doorverwezen.
De tweede vraag die zal worden gesteld aan de medewerkers en voorlichters is: ‘Wat zijn de vijf belangrijkste/grootste externe instanties waar het meest naar wordt doorverwezen?’. Voor de beantwoording van de laatste drie deelvragen worden de uitkomsten van deze vraag gebruikt, namelijk de vijf grootste externe instanties waar de medewerkers van het Loket naar doorverwijzen. Wanneer ik alle externe instanties op een rijtje heb, zal ik de bijbehorende (wettelijke) taken van de externe instanties opzoeken via hun sites en de wet- en regelgeving. Aangezien niet elke externe instantie een taak of bevoegdheid heeft op basis van de wet, zullen bij die externe instanties de taken op de sites worden overgenomen. Ten slotte zal er een totaalbeeld worden

gegeven van alle externe instanties waarnaar wordt doorverwezen door het Loket met diens (wettelijke) taken en zal deze informatie worden verwerkt tot een eerste versie van de vernieuwde sociale kaart.

- Welke externe instantie dient, op basis van haar wettelijke taak, welke vragen te behandelen?

Het beantwoorden van deze deelvraag is een uitbreiding op de vorige deelvraag. Hierbij wordt de methode documentenanalyse gebruikt. Er worden twee bronnen gebruikt voor het beantwoorden van deze deelvraag, namelijk de wet en de sites van de externe instanties. Naar aanleiding van de eerste versie van de vernieuwde sociale kaart zullen de (wettelijke) taken van de externe instanties worden vertaald naar welke onderwerpen, met betrekking tot de vragen, die externe instantie zich mee bezighoudt. Deze vertaalslag gebeurt dus op basis van de wettelijke taken of de taken die vermeld staan op de sites van de externe instanties.

- Welke afspraken zijn er met externe instanties gemaakt, volgens de teamleider en de voorlichters van het Loket, en de verantwoordelijken van de vijf grootste externe instanties, als het gaat om doorverwijzing?

Voor het beantwoorden van deze deelvraag zal gebruik worden gemaakt van de methode half gestructureerde interviews. Er zullen half gestructureerde interviews worden gehouden met de teamleider van het Loket, de voorlichters van het Loket en de verantwoordelijken van de vijf grootste externe instanties om een beter beeld te krijgen welke afspraken reeds gemaakt zijn tussen beide partijen. Hierbij zal onder andere worden gevraagd met welke externe instanties nog geen afspraken met betrekking tot de doorverwijzing zijn gemaakt, welke gemaakte afspraken reeds bekend zijn bij de partijen en welke afspraken er kunnen worden gemaakt met de externe instanties waar nog geen afspraken mee zijn.

- Welke knelpunten zijn er, volgens de medewerkers/voorlichters van het Loket en de medewerkers van de vijf grootste externe instanties, te benoemen als het gaat om doorverwijzing van en naar deze vijf grootste externe instanties?

Voor het beantwoorden van deze deelvraag zal gebruik worden gemaakt van de methode half gestructureerde interviews. Door middel van half gestructureerde interviews met de medewerkers van de vijf grootste externe instanties en de medewerkers van het Loket zal er een beeld worden geschetst op welke manier er wordt doorverwezen en wat de medewerkers goed vinden gaan en wat niet. Er zullen vragen gesteld worden over het algemeen doorverwijzen en vervolgens zal er dieper worden ingegaan op het doorverwijzen van en naar het Loket en de vijf grootste externe instanties. Uiteindelijk zal duidelijk worden welke knelpunten centraal staan als het gaat om het doorverwijzen van en naar de externe instanties en het Loket.

- Welke verbeterpunten zijn er, volgens de medewerkers/voorlichters van het Loket en de medewerkers van de vijf grootste externe instanties, te benoemen als het gaat om doorverwijzing van en naar deze vijf grootste externe instanties?

Deze deelvraag volgt op de vorige deelvraag. Voor het beantwoorden van deze deelvraag zal gebruik worden gemaakt van de methode half gestructureerde interviews. Door middel van half gestructureerde interviews met de medewerkers van de vijf grootste externe instanties en de medewerkers van het Loket zal duidelijk worden gemaakt welk beeld de medewerkers hebben als het gaat om de ideale situatie met betrekking tot het doorverwijzen van en naar elkaar. Ook zal er duidelijk worden welke aanbevelingen de medewerkers hebben om het doorverwijzen van en naar elkaar te verbeteren.

5.2 Onderzoekseenheden

Welke informatie en afspraken zijn nodig om de medewerkers van het Loket van de IvhO in staat te stellen om een afweging te maken om al of niet door te verwijzen naar een externe instantie? **Onderzoekseenheden** = De medewerkers van het Loket van de IvhO.

5.3 Kwaliteit van de gegevens

Om betrouwbaarheid van de verkregen gegevens te kunnen garanderen, zijn de volgende maatregelen genomen:

- beide partijen zullen worden geïnterviewd over de afspraken met betrekking tot doorverwijzing, zowel de teamleider van het Loket als de teamleiders van de externe instanties. Doordat de afspraken van twee kanten worden belicht, bevordert dit ook weer de betrouwbaarheid van de resultaten uit de interviews. Dit geldt ook voor de interviews over de knel- en verbeterpunten;
- alle interviews zullen worden opgenomen door middel van een voice-recorder op een telefoon;
- de gegevens van de geïnterviewden zijn uit veiligheidsredenen geanonimiseerd;
- de uitwerking van de interviews zal ter controle worden gestuurd naar de geïnterviewde.
- alle uitwerkingen van de interviews zullen, na de controle door de geïnterviewde, als bijlagen bij het onderzoeksrapport worden toegevoegd.

5.4 Analyse van de gegevens

De verkregen informatie uit de Rijksoverheid documenten wordt naar aanleiding van kwalitatieve technieken geanalyseerd. Aangezien er op een breed vlak informatie is verzameld, worden de documenten gelabeld en naar bruikbaarheid geordend. Dit labelen gebeurt door de rijksoverheid documenten onder te verdelen in categorieën. Zo zal

gebruik worden gemaakt van de categorieën 'Inspectie van het Onderwijs', 'Loket', 'externe instanties' en 'overige documenten'. Alle rijksoverheid documenten worden vervolgens, op basis van de informatie die zij geven over een bepaalde categorie, onderverdeeld in één van de hiervoor genoemde categorieën. Op deze manier is de relevante informatie per categorie gemakkelijk terug te vinden.

De verkregen informatie uit de gevoerde interviews zal volledig worden uitgeschreven en de relevante informatie, zoals bijvoorbeeld de werkwijze met betrekking tot doorverwijzen, zal worden gefilterd op welke antwoorden opvallen ten opzichte van de rest van de antwoorden. De relevante informatie voor het onderzoek zal ten slotte worden uitgewerkt in het eindproduct zelf.

5.5 Plan van aanpak

- **Doelen**
  1. Doel: Elke week minimaal 36 uur besteden aan mijn scriptie en de uren registreren in het logboek.
  2. Doel: Elke week zorgen dat ik aanwezig ben bij de ondersteunende lessen op hogeschool Leiden.
  3. Doel: Elke week zorgen dat ik de opdracht die afgelopen week tijdens de ondersteunende lessen als feedback is meegegeven de week erop af is.
  4. Doel: Om de twee weken een evaluatie inplannen met de praktijkcoach en teamleider van het Loket om te kijken of het onderzoek nog loopt volgens de wensen van de opdrachtgever.
  5. Einddoel: Vóór eind januari het onderzoek af hebben en mijn opdrachtgever door middel van mijn verkregen informatie gerichte aanbevelingen doen, zodat deze kunnen worden doorgevoerd in de praktijk en afdeling Loket op het gebied van doorverwijzen in de toekomst geen problemen meer ervaart.

- **Onderdelen/fasen onderzoek**
  1. Startfase onderzoeksvoorstel: het onderzoeksprobleem duidelijk hebben en tot en met punt vijf van het onderzoeksvoorstel af hebben. Prioriteit hierbij is om de probleemanalyse af te hebben, zodat het onderzoeksprobleem helder is.
  2. Startfase beroepsproduct: het onderzoeksvoorstel af hebben en goedgekeurd door de stagebegeleider van hogeschool Leiden en de opdrachtgever van het Loket. Daarnaast wil ik een stappenplan/planning af hebben voor het maken van het beroepsproduct. Prioriteit hierbij is dat het onderzoeksvoorstel klaar is.

3. Tussenfase beroepsproduct: het inplannen en houden van interviews met de externe instanties en overige informatie over het onderzoek verzamelen. Prioriteit hierbij zijn de interviews die op tijd zijn gevoerd.
4. Eindfase beroepsproduct: alle verkregen informatie verwerken tot het eindproduct en de daarbij behorende presentatie en discussie voeren. Prioriteit hierbij is het op tijd inleveren van het eindproduct.

Fases één en twee kunnen in principe tegelijk worden uitgevoerd, aangezien het onderzoeksvoorstel kan worden afgemaakt, ook als deze al af is tot en met punt vijf. Ook fases drie en vier kunnen tegelijk worden uitgevoerd, aangezien de interviews direct kunnen worden uitgewerkt en de relevante informatie uit de interviews kan worden gefilterd en verwerkt in het eindproduct.

- **Tijdsplanning en deadlines**

WEEK	**ONDERZOEKSACTIVITEIT**	**DEADLINE**
39	Officiële start binnen IvhO, informatie verzamelen, meelopen met collega's van het Loket	-
40	Informatie verzamelen van internet, interne systemen, rijksoverheid documenten, probleemanalyse onderzoeksvoorstel formuleren	-
41	Informatie verzamelen, Probleemanalyse en doelstelling formuleren, inleveren voor feedback	-
42	Feedback verwerken en probleemanalyse/doelstelling/vraagstelling af hebben, verder werken aan probleemanalyse, kader, methoden en inleveren voor feedback. Eigen deadline gesteld op 17-10-2016	17-10-2016
43	Feedback verwerken, probleemanalyse afmaken en inleveren, deadline gesteld op 30-10-2016	30-10-2016
44	Bij goedkeuring onderzoeksvoorstel, start maken concrete planning voor beroepsproduct en inplannen steekproeven en interviews, ook inleveren	07-11-2016
45	Verzamelen van informatie, houden van steekproeven en interviews	-
46	Verzamelen van informatie, houden van steekproeven en interviews en verwerken van verkregen informatie	-
47	Verzamelen van informatie, houden van steekproeven en interviews en verwerken van verkregen informatie	-
48	Verzamelen van informatie, houden van steekproeven en interviews en verwerken van verkregen informatie	-
49	Alle interviews met betrokken partijen gevoerd en verwerkt	09-12-2016
50	Start verwerking resultaten tot beroepsproduct	-

51	Vakantie?	-
52	Vakantie?	-
1	Verdere verwerking resultaten tot beroepsproduct	-
2	Afmaken en inleveren beroepsproduct. Eindpresentatie en discussie inplannen met hogeschool Leiden en Loket	13-01-2017

Hoofdstuk 6: Productspecificaties

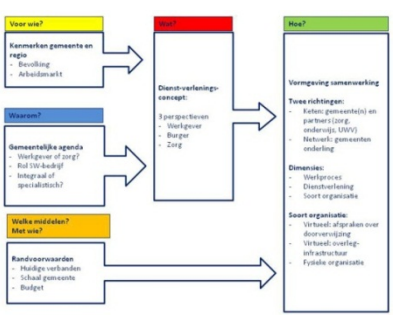
6.1 Eindproduct

Naar verwachting zal het eindproduct de vorm krijgen van een sociale kaart / handboek van het Loket. Hierin zullen alle relevante externe instanties waar het Loket naar doorverwijst en het soort vragen waarbij er moet worden doorverwezen worden benoemd in de verschillende kennisitems van de Kennisbank en in een helder overzicht in het handboek van het Loket. De afspraken, met betrekking tot het doorverwijzen van en naar de vijf grootste externe instanties, zullen samen met de verbeterpunten als aanbevelingen worden gedaan aan het Loket.

6.2 Criteria eindproduct

De sociale kaart / het handboek zal worden geplaatst op de Kennisbank en in het handboek van het Loket. De Kennisbank is een systeem waar de medewerkers van het Loket informatie over onder andere wet- en regelgeving op het gebied van onderwijs opzoeken. In de Kennisbank zal de sociale kaart worden verwerkt in de kennisitems waar de medewerkers van het Loket mee werken. Wanneer zij dan zoeken naar een specifieke externe instantie, zal erbij omschreven staan welke taken de externe instantie uitvoert, bij welke vragen er naar deze externe instantie moet worden doorverwezen, inclusief de contactgegevens van de externe instantie. De sociale kaart is hierbij dus als het ware verdeeld over verschillende kennisitems.

In het handboek van het Loket zal een helder overzicht met alle externe instanties en diens contactgegevens worden geplaatst. Hierbij zijn als het ware alle kennisitems over de doorverwijzing naar externe instanties van de Kennisbank bij elkaar gevoegd tot een overzichtelijk schema. Ter illustratie, in de afbeelding hieronder wordt weergeven op welke manier de sociale kaart met kolommen wordt vormgegeven. Links zal er in het overzicht een kolom staan waar de verschillende soorten vragen die de medewerkers van het Loket krijgen worden uitgewerkt. Vervolgens staat in de volgende (middelste) kolom naar welke instantie bij die specifieke vraag doorverwezen dient te worden. In de laatste kolom zijn dan de contactgegevens van de



instantie genoteerd. Dit overzicht zal in de toekomst onderdeel uitmaken van het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers en functioneren als bijscholing voor de huidige medewerkers.

Hoofdstuk 7: Projectorganisatie

7.1 Organisatie en samenwerking

Samen met de opdrachtgever is besloten dat ik vier dagen in de week van 08:00 uur tot 16:30 uur aan mijn scriptie werk bij het Loket in Utrecht. Elke donderdag volg ik college op school. Ik werk die dag thuis aan mijn scriptie en volg dan in de middag drie uur ondersteunend college op hogeschool Leiden. In het vervolg zal ik ook meer thuis gaan werken of op locatie bij het ministerie van OCW te Den Haag gaan werken.

7.2 Informatiebeheer en monitoren van de planning

Doordeweeks heb ik veel contact met mijn praktijkcoach mw. Van Zuidam en teamleider van de afdeling Loket, dhr. Vogel (per 1 oktober 2016 afdelingshoofd van afdeling Klantcontact binnen de IvhO). Voor vragen of advies kan ik altijd bij ze terecht door langs te lopen of een mail te sturen. Verder hebben we tweewekelijkse besprekingen met zijn drieën (praktijkcoach, teamleider en ik) over de voortgang van het onderzoek. Tijdens deze besprekingen wordt dieper ingegaan op wat ik de afgelopen tijd heb gedaan aan het onderzoek, wat nog eventueel verduidelijking nodig heeft en wat ik de komende tijd ga doen.

In principe is de tijdsplanning in samenspraak met de opdrachtgever en praktijkcoach besproken en de beschikbare uren worden door hun beiden gemonitord, aangezien zij beiden aanwezig zijn op de afdeling. Ter bewaking van de gemaakte uren houd ik ook een logboek bij met welke dag ik hoeveel uren aan mijn scriptie werk.

7.3 Faciliteiten

Ter uitvoering van het onderzoek is het noodzakelijk dat ik toegang heb tot het systeem waarbinnen het Loket werkt en de Rijksoverheid documenten. Via de werklaptop heb ik hier toegang tot verkregen. Daarnaast is het nodig om een VOG aan te vragen, aangezien ik met vertrouwelijke informatie dien om te gaan. Ten slotte is er ook een Rijkspas aangevraagd, zodat ik niet alleen op kantoor bij de IvhO kan werken, maar ook bij andere overheidsinstanties, zoals het ministerie van OCW in Den Haag.

Hoofdstuk 8: Literatuurlijst

Handboek Loket 2016, p.7, p.63
Handboek Loket 2016.

Loket prestaties jan – dec 2016 , p.1
Loket prestaties jan – dec 2016.

Michels, 2005, p. 76
W.J. Michels, *Basisboek communicatie*. Groningen: Wolters Noordhoff, 2005.

Siepel, Regtvoort, Morssinkhof, de Ruiter 2012, p. 57
Hans Siepel, Frank Regtvoort, Gerard Morrsinkhof, Floor de Ruiter, Congruente overheidscommunicatie. A*ansluiten bij communicatiebehoeften van burgers*, Bussum: Coutinho, 2012.

Vacature medewerker Loket 2015, p.1
Vacature medewerker Loket 2015.

Van der Vlugt, Hanse, Loois, 2016, p.11
Y.M. van der Vlugt, D.J. Hanse, S.L. Loois, *Verkenning*. *Burgerperspectief op Rijksinspecties*, 26 januari 2016. https://www.nationaleombudsman.nl/onderzoeken/2016002-verkenning-van-de-nationale-ombudsman-naar-burgerperspectief-inspecties

Vogelzang 2015, p.2
M. Vogelzang, Jaarwerkplan 2016, *doelen en activiteiten Inspectie van het Onderwijs,* Utrecht september 2015.
https://www.onderwijsinspectie.nl/documenten/publicaties/2015/11/30/jaarwerkplan-2016

Bijlage 1: Doorverwijslijst externe instanties Loket

Appendix C: Doorverwijzen

C1 Doorverwijzen naar andere instanties

Onderwerp	*Organisatie*	*Contactgegevens*
Vragen/meldingen over leerplicht	Leerplichtambtenaar	Website gemeente woonplaats
Advies voor leerplichtambtenaar	Ingrado	070 – 322 92 51 www.ingrado.nl
Ouders met vragen over wet- en regelgeving	Informatie Rijksoverheid	1400 www.rijksoverheid.nl/contact
Advies met betrekking tot onderwijs geïndiceerde kinderen en kinderen die langdurig thuiszitten	Onderwijsconsulent	070 – 312 28 87 www.onderwijsconsulenten.nl
Advies / ondersteuning voor ouders mbt vragen over onderwijs (PO & VO)	50tien Steunpunt Dyslexie Balans	0800 – 5010 www.50tien.nl www.steunpuntdyslexie.nl 0900 – 202 00 65 www.balansdigitaal.nl
Beoordeling van opleidingen in het HO	Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie	070 – 312 23 00 www.nvao.net
Informatie, advies en ondersteuning voor MBO studenten	JongerenOrganisatie Beroepsonderwijs	020 – 524 40 50 www.job-site.nl
Informatie, advies en ondersteuning voor VO leerlingen	Landelijk Aktie Komitee Scholieren	020 – 524 40 60 www.laks.nl
Informatie, advies en ondersteuning voor HO studenten	Landelijke StudentenVakbond Interstedelijk Studentenoverleg	030 – 231 30 29 www.lsvb.nl 030 – 230 26 66 www.iso.nl
Informatie over Nederlandse scholen in het buitenland	Stichting Nederlands Onderwijs in het Buitenland	070 – 386 66 46 www.stichtingnob.nl
Inlogproblemen Internet	Kennisnet (Entree)	0800 – 321 22 33

Schooldossier Entree-account aanmaken		entree@kennisnet.nl www.kennisnetfederatie.nl/entree
Advies over bescherming persoonsgegevens	Autoriteit Persoonsgegevens	0900 – 200 12 01 www.autoriteitpersoonsgegevens.nl
Gratis juridisch advies	Juridisch Loket	www.juridischloket.nl
Contact DUO particulier	DUO particulier (Groningen)	www.duo.nl 050 – 599 77 55 (algemeen)