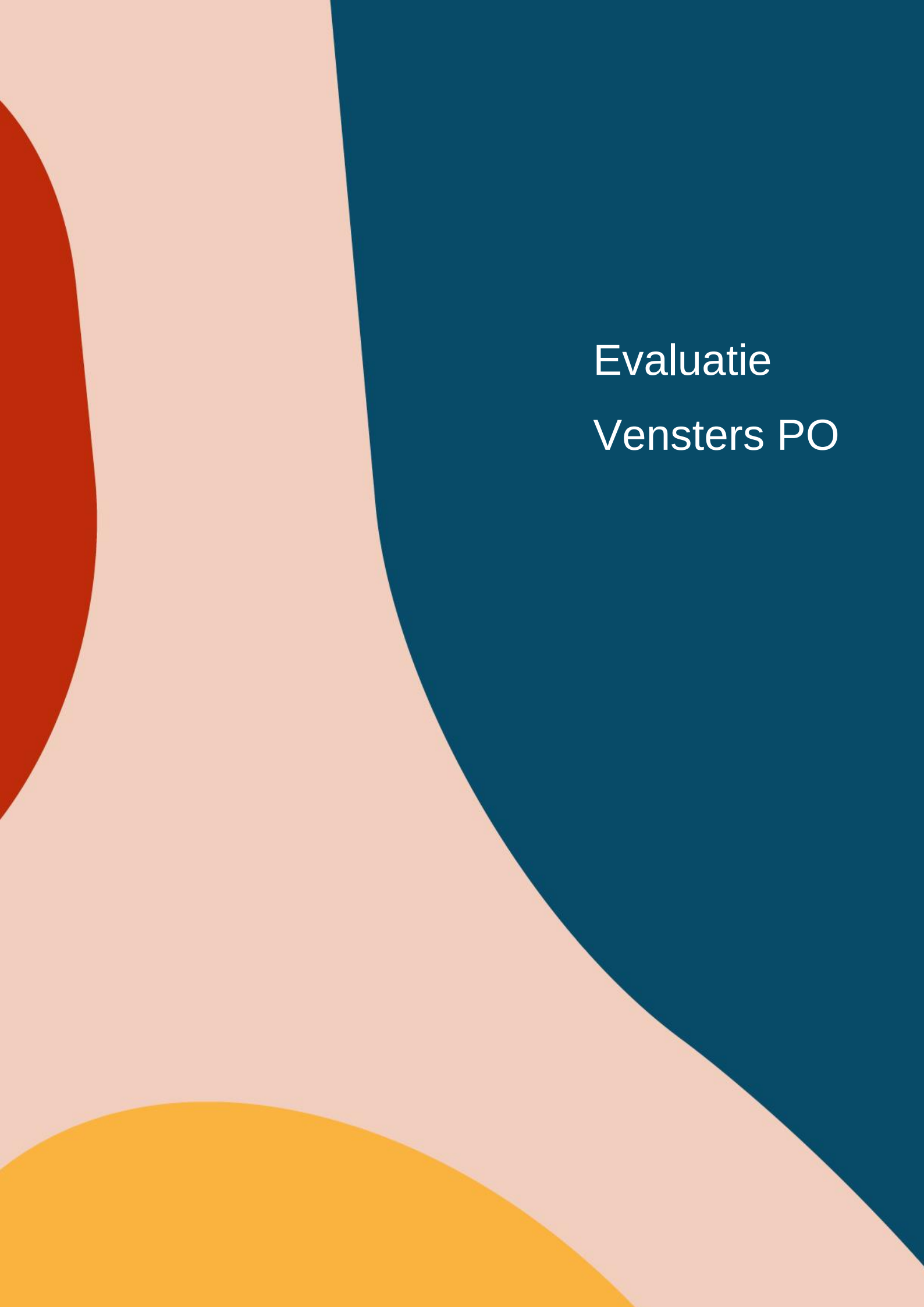




Evaluatie Vensters PO

Evaluatie Vensters PO

Arbeid Opleidingen Consult B.V.
Dordrecht, 23 augustus 2018

RAO-329.18.08

© 2018 AO Consult, all rights reserved

Evaluatie Vensters PO

Introductie: evaluatie Vensters PO

Vensters PO is het programma waarmee de PO-Raad scholen en besturen ondersteunt bij verantwoording. In Vensters PO wordt cijfermatige informatie over scholen verzameld in één systeem. Het gaat bijvoorbeeld om eindtoetsresultaten, leerlingenpopulatie, financiën en personeel. Scholen kunnen de informatie publiceren op scholenopdekaart.nl en voorzien van een toelichting. Ouders gebruiken de website om scholen te vergelijken wanneer ze zich oriënteren op een school voor hun kind.

Om een duidelijkere richting te geven aan de doorontwikkeling van Vensters PO in de komende jaren, heeft de PO-Raad de Strategische Agenda (SA) 2018-2021 leidend gemaakt voor (de doorontwikkeling van) Vensters PO. Eén van de pijlers van de SA is verantwoording. De visie van de PO-Raad is dat Vensters PO de sector ondersteunt bij het verantwoorden op de volgende niveaus:

- School: via scholenopdekaart.nl (sodk) verantwoording naar ouders en schooloriëntatie.
- Bestuur: via (herzien) ManagementVenster (MV) verantwoording naar stakeholders in de omgeving van het bestuur en naar de inspectie (meervoudige publieke verantwoording).
- Samenwerkingsverbanden passend onderwijs: via Dashboard Passend Onderwijs.
- Sector: via (nieuw te ontwikkelen) 'Sector op de kaart' als onderdeel van de website van de PO-Raad.

De PO-Raad vindt dat verantwoording een verantwoordelijkheid is die hoort bij de publieke middelen waar de sector mee werkt. Het gaat daarbij om meer dan cijfers alleen. Daarom biedt Vensters PO de sector de mogelijkheid om het verhaal achter de cijfers toe te lichten: tellen én vertellen. De sectororganisatie vindt het van groot belang dat horizontale verantwoording waarbij schoolbesturen het gesprek aangaan met intern toezicht, ouders, schoolteams en andere belangrijke partners van de school de nodige aandacht krijgt. Juist in de horizontale dialoog met directe belanghebbenden komt onderwijskwaliteit tot stand.

In verschillende gesprekken met besturen die de PO-Raad in de eerste helft van 2017 over Vensters PO heeft gevoerd, kwam naar voren dat het voor scholen gezien de hoge werkdruk een uitdaging is voldoende tijd vrij te maken om Vensters PO te vullen. Hierdoor beginnen zij niet altijd aan het gebruik van Vensters PO. De PO-Raad vindt het vanuit het oogpunt van lastenverlichting van belang om scholen en besturen hierin te ontlasten. Een belangrijke vraag is daarom: waar liggen mogelijkheden om Vensters PO efficiënter en effectiever in te richten?

In het licht van het voorgaande heeft de PO-Raad besloten om in de tweede helft van 2017 een evaluatie uit te voeren met de volgende doelstellingen en aanpak:

Doelstellingen evaluatie Vensters PO

- Inzicht verkrijgen in de krachtige en zwakke elementen in het programma Vensters PO in relatie tot de doelstellingen: transparantie en verantwoording (horizontaal, verticaal).
- In kaart brengen hoe Vensters PO zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld en of dit voldoende aansluit op de vraag, behoeften en kenmerken van de PO-sector.
- Gericht op het aanscherpen en reduceren van Vensters PO en niet op aanvullen en uitbreiden van het programma, want het doel van de PO-Raad is om Vensters PO en alle modules daarbinnen meer 'lean en mean' te maken.

Aanpak evaluatie

Er is in de evaluatie een multi method approach gehanteerd bestaande uit de volgende activiteiten:

- (Eerder afgenomen) bezoekersonderzoeken.
- Introspectie (evaluatie met team Vensters PO).

- Vier brainstormsessies met de samenwerkingspartners (VO-raad, Kennisnet).
- Evaluatie met gebruikers (KBG, O&O):
 - vijftien bestuursgesprekken;
 - twee bijeenkomsten met de klankbordgroep Vensters PO (september en november 2017).
- Inwinnen advies vanuit perspectief Branding en Usability (door Total Identity).
- Analyse van beschikbare data omtrent het gebruik van Vensters PO (analyses servicevenster).

De PO-Raad heeft van alle evaluatieactiviteiten verslagen opgesteld en AO Consult gevraagd deze te bundelen en vertalen naar een evaluatierapport. Dit rapport presenteert de belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit de evaluatie Vensters PO.

Conclusies

Sterke punten van Vensters PO

Top 3 sterke punten

- Vensters PO helpt scholen en besturen in het PO bij transparantie en verantwoording.
- Vensters PO helpt scholen en besturen bij het met elkaar vergelijken van scholen en besturen (benchmarks, percentielscores).
- Scholen en besturen die Vensters PO goed kennen, zien de meerwaarde van de diverse onderdelen van het programma (o.a. het vertellen van het verhaal van de school, delen van informatie met ouders en stakeholders, afnemen tevredenheidsonderzoeken, heldere navigatie).

- De evaluatie laat zien dat Vensters PO scholen en besturen in het PO kan helpen bij **transparantie en verantwoording** omdat het kan worden gebruikt voor:
 - informatievoorziening richting ouders;
 - informatievoorziening richting stakeholders, zoals inspectie en gemeenten;
 - informatievoorziening intern richting MR, RvT, CvB;
 - het vertellen van het verhaal van de school bij de cijfers en het duiden van informatie in de context;
 - (toekomstige mogelijkheid van) genereren van schoolgids;
 - de mogelijkheid van het monitoren van sociale veiligheid;
 - de mogelijkheid om scholen te vergelijken.
- De evaluatie laat zien dat Vensters PO scholen en besturen in het PO kan helpen bij sturing op onderwijskwaliteit omdat het kan worden gebruikt voor:
 - het met elkaar **vergelijken van scholen en besturen** (benchmarks, percentielscores).

De doelstelling 'sturing op onderwijskwaliteit' van Vensters PO is blijkens de bestuursgesprekken in de afgelopen jaren minder relevant geworden voor veel besturen, omdat deze informatie is opgenomen in andere onderwijsinformatiesystemen (zoals ParnasSys/Ultimview).
- Volgens de in het kader van deze evaluatie bevroegde besturen/scholen heeft Vensters PO de **potentie** om een systeem te zijn dat de **lasten verlicht**, mits Vensters PO het systeem wordt dat scholen en besturen gebruiken om alle informatie ten behoeve van verantwoording op één plek te verzamelen. Als positieve ontwikkeling wordt de mogelijkheid om via Vensters PO een schoolgids samen te stellen die aan de wettelijke eisen voldoet genoemd, evenals de mogelijkheid om via Vensters gegevens omtrent Monitoring Sociale Veiligheid (MSV) door te leveren aan de inspectie.
- Scholen en besturen die Vensters PO goed kennen, zien de **meerwaarde van de diverse onderdelen** van het programma, zoals:
 - de mogelijkheid om scholen en besturen met elkaar te vergelijken;
 - de mogelijkheid om de informatie over school met (mogelijk geïnteresseerde) ouders te kunnen delen;
 - de mogelijkheid om via Vensters PO tevredenheidsonderzoeken af te nemen en door te leveren aan de inspectie (MSV);
 - de mogelijkheid om het verhaal van de school te vertellen;

- o heldere vormgeving en navigatie;
 - o toegankelijk, transparant en gemakkelijk in gebruik (aanvullen/ wijzigen).
- Sodk wordt **bezocht door zowel ouders als inspectie**: ouders gebruiken de website om zicht te krijgen op de scholen in de omgeving en de inspectie gebruikt de website ter voorbereiding op schoolbezoeken. Het afgelopen jaar (2017) had de website maandelijks gemiddeld 33.000 bezoekers.
- Gebruikers waarderen het **persoonlijk contact** met het Vensters PO team door middel van bijvoorbeeld werkbijeenkomsten. Voor het Vensters team geven deze bijeenkomsten veel inzichten in de wensen en ervaringen van gebruikers.
- Uit de introspectie blijkt dat **recente communicatie acties** effect hebben. Eind 2017 is de communicatiecampagne sodk richting ouders gestart. Dit heeft een positieve invloed gehad op de gevuldheid. Meer gebruikers ontvangen de nieuwsbrief, wat een direct effect heeft op het aantal vragen aan de servicedesk van Vensters. Verder zijn de i-teksten op sodk door het Vensters PO team inmiddels herschreven op leesniveau B1 (begrijpelijk Nederlands): er wordt rekening gehouden met ouders van alle niveaus.

Verbeterpunten van Vensters PO

Top 3 verbeterpunten

- De aansluiting van het programma Vensters PO op de vraag, behoeften en kenmerken van de PO-sector.
- De gebruiksvriendelijkheid van Vensters PO.
- De naamsbekendheid en positionering van Vensters PO.

Uit de evaluatie is een aantal belangrijke verbeterpunten naar voren gekomen waarmee het programma voor de PO-sector kan worden versterkt:

- De **aansluiting** van Vensters PO **op de PO-sector** vraagt blijkens de bevindingen uit deze evaluatie aandacht:
 - o Bij de start van Vensters PO is het voor het VO succesvolle systeem van Vensters VO bijna letterlijk gekopieerd, waarbij onvoldoende is stilgestaan bij de verschillen tussen de sectoren (bijvoorbeeld: de PO-sector is vele malen groter dan VO-sector, de schaalgrootte is anders waardoor het vullen van sodk in het PO veel wordt gedaan door de schoolleider en het schoolkeuzep proces verloopt in het PO anders dan in het VO ten aanzien van zowel de wijze van oriëntatie als het moment van schoolkeuze (VO: één moment, PO: hele jaar)).
 - o Scholen en besturen ervaren het als tijdsintensief om sodk te vullen, terwijl in het PO de administratieve capaciteit juist minder groot is in vergelijking met het VO.
 - o De informatie in Vensters PO is voor scholen en besturen niet altijd even bruikbaar in relatie tot de doelen waarvoor de informatie in Vensters PO is opgenomen. Bijvoorbeeld: scholen/besturen lijken de informatie uit het ManagementVenster, dat aanvankelijk is ontwikkeld en ingericht voor sturingsdoeleinden, vooral te gebruiken voor verantwoording (intern en extern) en niet voor sturing.
 - o Gebruikers kunnen nog actiever worden betrokken in de (door)ontwikkeling van Vensters PO zodat het beter aansluit bij de wensen en behoeften van de gebruikers.
 - o Het programma bestaat uit diverse modules en onderdelen en is daardoor relatief complex vanuit het perspectief van de gebruikers.
- De **gebruiksvriendelijkheid** van Vensters PO verdient op de volgende punten verbetering:
 - o Het programma is te omvangrijk (veel indicatoren, subsecties, MV-rapporten, vragenlijsten).
 - o De informatie in het programma is relatief ingewikkeld voor gebruikers (o.a. terminologie).
 - o Het kost scholen/besturen veel tijd om Vensters PO te vullen.
 - o Gegevens die scholen/besturen in andere systemen hebben ingevoerd, moeten ook in Vensters PO worden ingevoerd.

- Gebruikers hebben behoefte aan ondersteuning bij het Vensters PO maar weten die niet altijd te vinden.
- De evaluatie laat zien dat de **naamsbekendheid en positionering** onder gebruikers op een aantal punten versterking vraagt:
 - Onbekend maakt onbemind: er is veel onbekendheid met (de inhoud van) het programma en de diverse modules.
 - Het is van belang om de communicatieboodschap meer vanuit het perspectief van de gebruiker te formuleren (wat levert het gebruik van Vensters PO de gebruiker op).
 - De termen Vensters en sodk worden door elkaar gehaald, ter illustratie: scholen verwijzen ouders naar vensters.nl in plaats van naar sodk.

Aanbevelingen

1. Behoud de sterke elementen van Vensters PO (zie eerder) en focus in de doorontwikkeling op de verbeterpunten (zie aanbevelingen 2 tot en met 4).
2. Richt Vensters PO in vanuit de vraag, behoeften en kenmerken van de PO-sector:
 - Zorg voor focus in de doelstellingen van Vensters PO vanuit het belang en de behoeften van de sector. Formuleer een duidelijke en eenduidige visie en doelstellingen, passend binnen de Strategische Agenda van de PO-Raad. Beperk het aantal doelstellingen en neem deze op in het strategisch meerjarenplan van de PO-Raad om te borgen dat de verbinding met de sector wordt geoptimaliseerd. Formuleer als PO-Raad streefdoelen ten aanzien van de vulling (passend bij de visie op en doelstelling van Vensters PO) en neem deze streefdoelen mee in het strategisch meerjarenplan van de PO-Raad.
 - Sluit aan bij de visie van de PO-Raad dat Vensters PO de sector ondersteunt bij verantwoorden op vier niveaus: school, bestuur, samenwerkingsverbanden passend onderwijs en sector. Het is voor actoren op deze niveaus belangrijk om het verhaal achter de cijfers te kunnen vertellen: tellen én vertellen.
 - Verbeter de aansluiting van het programma op de behoeften van de PO-sector. Richt het programma efficiënter en effectiever in; verwijder elementen die minder relevant zijn voor gebruikers en zet bijvoorbeeld de kansrijke ontwikkeling van de schoolgids en de MSV module binnen Vensters PO door (vanuit het perspectief van lastenverlichting).
 - Betrek gebruikers (zowel scholen, besturen als stakeholders en ouders) actiever in de (door)ontwikkeling van Vensters PO, bijvoorbeeld door middel van:
 - Het inrichten van een structuur voor betrokkenheid van gebruikers (klankbordgroep met schoolleiders, adviesgroep met bestuurders, gebruikersgroepen van 'super users' die de feitelijke doorontwikkeling actief voeden et cetera).
 - Periodieke polls en analyses van het servicevenster om de wensen en het gedrag van gebruikers meer inzichtelijk te maken.
 - Het werken met persona's om de kennis van gebruikers in het ontwikkelteam te versterken.
 - Zorg tegelijkertijd voor voldoende facilitering van het Vensters PO team om de slag naar een programma dat beter aansluit bij de behoeften van de sector te kunnen realiseren. Deze omslag vraagt in de komende jaren een investering, die zich op de langere termijn zal vertalen in een kostenreductie. Er zijn flinke stappen nodig in de aanpassing van sodk en het MV en het vergroten van de betrokkenheid van gebruikers. Om die slag te kunnen maken moet het team worden uitgebreid van twee naar drie projectmedewerkers. Daarnaast moet het team binnen de PO-Raad bestaan uit een programmacoördinator en een communicatieadviseur.
3. Vergroot het gemak voor gebruikers om Vensters PO te vullen:
 - Zorg voor meer focus in het programma Vensters PO en de modules daarbinnen. Focus op de kern van het programma op basis van een beperkt aantal doelstellingen (zie ook aanbeveling

- 2). Vertaal de visie en doelstellingen naar duidelijke afwegingskaders om de besluitvorming scherp te krijgen én te houden, zowel op hoofdlijnen (wel/geen module of pilot) als in detail (wel/geen indicator of subsectie in een indicator).
- Richt (mijn) sodk efficiënter en effectiever in, zodat het voor scholen/besturen minder complex en tijdrovend is om te vullen en het toch aansluit bij de doelstelling.
 - Vorm het ManagementVenster om naar een module voor meervoudige publieke verantwoording, zodat besturen en scholen dit kunnen benutten voor verantwoording richting stakeholders. Kies een beter passende naam voor deze module, die de lading beter dekt.
 - Zet kansrijke ontwikkelingen die passen binnen de doelstelling van Vensters PO en bijdragen aan lastenverlichting door: schoolgids en (mogelijkheid tot doorleveren) MSV.
 - Pas de rechtenstructuur zodanig aan dat deze beter aansluit bij de inrichting van de sector (op basis van functie in het bestuur / de school), zodat gebruikers ook echt toegang krijgen tot de modules die voor hen relevant zijn.
 - Ondersteun besturen en scholen bij het vullen van Vensters PO op een vraaggerichte wijze. Inventariseer hoe scholen en besturen bij voorkeur worden ondersteund bij het vullen van sodk, in welke vorm. Bied een breder en flexibeler palet aan ondersteuningsactiviteiten en zorg dat besturen en scholen die ondersteuning snel en makkelijk kunnen vinden. Behoud de werkbijeenkomsten: scholen en besturen waarderen in dit type bijeenkomsten het persoonlijk contact, voor het Vensters PO team is dit een waardevolle bron van gebruikerservaringen. Bied daarnaast regiobijeenkomsten, webinars, (online) spreekuren et cetera.
 - Onderzoek de mogelijkheden om (op termijn) koppelingen te maken tussen Vensters PO en andere systemen, zodat gebruikers niet op meerdere plekken dezelfde informatie hoeven in te voeren.
4. Versterk de positionering en vergroot de naamsbekendheid van Vensters PO (zowel onder leden, ouders als stakeholders):
- Verbeter de vindbaarheid en toegankelijkheid van Vensters PO en de diverse modules daarbinnen door meer lijn te creëren in de naamgeving van het programma en de diverse modules daarbinnen en het maken van een inlogbutton op sodk.
 - Zet stevig in op communicatie: zet richting de diverse gebruikersgroepen communicatiecampagnes in, verbind aan deze campagnes duidelijke doelen omtrent naamsbekendheid met en gebruik en de vulling van het programma en de modules daarbinnen.
 - Ontwikkel ten behoeve van het monitoren van de gevuldheid van het programma door scholen/besturen gevuldheidsindicatoren die passen bij de kenmerken van de sector. Zorg dat deze indicatoren direct verbonden zijn aan de visie en doelstellingen van Vensters PO en de modules daarbinnen.