

## Bijlage 2: Prestatie - afspraken Informatie Beheer Groep

Onderstaand volgen drie tabellen. Tabel 1 geeft een overzicht van de taken van de IB- Groep. In tabel 2 zijn de productvolumes behorende bij deze taken gespecificeerd. In tabel 3 zijn de prestatie-indicatoren en prestatie-normen opgenomen die inzicht geven in de kwaliteit van de taakuitvoering door de IB-Groep.

### I. Prestaties

In de aan de IB-Groep opgedragen wettelijke taken kan onderscheid worden gemaakt tussen WSF (wet op de studiefinanciering), WTOS (wet tegemoetkoming onderwijsbijdragen en studiekosten), LCW (les- en cursusgeldwet) , registratie en beheer van gegevens, diplomawaardering en examendiensten en de daaruit voortvloeiende kerntaken (zie tabel 1).

Tabel 1 wettelijk taken en de daaruit voortvloeiende kerntaken

<b>WSF 2000</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Toekennen van studiefinanciering .</li><li>- Innen en invorderen van verschillende soorten schulden (bijvoorbeeld innen van rentedragende leningen en renteloze voorschotten)</li></ul>
<b>WTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Toekennen van tegemoetkomingen in de studiekosten aan de ouders van minderjarigen en aan deeltijdstudenten</li><li>- Toekennen van basistoelagen en tegemoetkomingen in de studiekosten aan voltijdstudenten in het voortgezet onderwijs die ouder zijn dan 18 jaar</li></ul>
<b>LCW</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Registreren van lesgeldplichtige leerlingen</li><li>- Lesgeld innen en invorderen bij lesgeldplichtigen leerlingen en de wettelijke vertegenwoordigers van leerlingen jonger dan 18 jaar</li></ul>
<b>Registratie en beheer van gegevens en ASP</b>
Voor het hoger onderwijs verzorgt De IB - groep verschillende registratie- en beheertaken:
<ul style="list-style-type: none"><li>- Het centraal bureau aanmelding en plaatsing (CBAP) verzorgt de aanmelding, selectie en plaatsing (ASP) van aankomende eerstejaarsstudenten</li><li>- Het centraal register inschrijving hoger onderwijs (CRIHO) houdt inschrijving- , studievoortgang- en bekostigingsgegevens bij</li><li>- Het centraal register opleidingen hoger onderwijs (CROHO) registreert en beheert alle opleidingen</li><li>- Registreren en beheren van het Centraal Identificatiesysteem Onderwijsgerelateerde Personen (CIOP)</li></ul>
<b>Diplomawaardering en examendiensten</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Waarderen van binnen- en buitenlandse opleidingen en diploma's , legaliseren van Nederlandse getuigschriften, zorgen voor juiste toepassing van de titels, verlenen van onderwijsbevoegdheid op grond van buitenlandse diploma's , afgeven van "verklaringen afgelegd examen"</li><li>- Organiseren van school- en staatsexamens T-bin en NT 2- examens, het bewaren en vastleggen van examengegevens, verkopen van waardepapieren voor diploma's</li></ul>

Per taak of een cluster van taken worden prestatiegegevens gespecificeerd (zie tabel 2)

Tabel 2 outputspecificatie per taak of een cluster van taken

Hoofdtaken	Outputvolume	Realisatie 2000 (aantallen x 1000, bedragen x 1 mln.)	Prognose 2001	Begroting 2002	toelichting
Uitvoeren WSF 200	Aantal basisbeurzen	480	462	458	
	Aantal aanvullende beurzen	205	198	196	
	Aantal rentedragende leningen	83	92	93	
	Programma-uitgaven WSF 2000	4688	4302	3790	
	Programma-ontvangsten WSF2000	766	752	759	
Uitvoeren WTOS	Aantal toekenningen WTOS	262	210	362	
	Aantal basistoelagen VO18+	35	29	27	
	Programma-uitgaven WTOS	637	685	736	
	Programma-ontvangsten WTOS	28	27	26	
LCW	Aantal lesgeldplichtigen	431	431	437	
	Programma-ontvangsten	785	799	827	
Algemeen	Aantal klantcontacten	4.974	5.594	5.623	formulieren + witte post+ balie +e-mail + plus BEANTWOORDE telefoontjes
Beheer basisregistraties en ASP	Aantal ingeschreven studenten in CRI-HO	482	494	500	
	Aantal aangemelde 1e jaarsstudenten	132	120	118	
Examens en diploma's	Aantal diplomawaarderingen	7	8	9	
	Aantal kandidaten schoolexamens	178	176	178	
	Aantal kandidaten staatsexamens	17	15	16	

Toelichting tabel 2

In tabel 2 valt de stijging van de programma-uitgaven WTS op. Dit is een gevolg van de invoering van WTOS waarbij de tegemoetkoming lesgeld en studiekosten aan de ouders is verhoogd. De afname van de uitgaven WSF in 2001 en 2002 ten opzichte van 2000 is het gevolg van de kasschuif OV- kaart.

## II. Prestatie - indicatoren

Voor de bestaande indicatoren is voor het jaar 2000 de realisatie en voor het jaar 2001 de prognose gegeven. Voor het jaar 2002 is het kwaliteitsniveau vastgelegd in de prestatienorm. Deze indicatoren zijn gerangschikt en aangevuld op basis van de cruciale aspecten uit het 'rekenschapsmodel', te weten rechtmatigheid, doelmatigheid en kwaliteit.

Tabel 3 Prestatie - indicatoren

criterium	Prestatie-indicatoren	Realisatie 2000	Prognose 2001	Norm 2002	toelichting
Kwaliteit					
	1. Telefonische bereikbaarheid	61%	75%	75%	Van alle aankiezingen wordt <b>minimaal</b> 75 % beantwoord door een medewerker of Voice Response. Het percentage betreft een maandgemiddelde.
	2. Gemiddelde doorlooptijd verwerken standaardformulier	9	10	10	Alle compleet ingevulde standaardformulieren worden gemiddeld binnen 10 werkdagen na ontvangst verwerkt.
	3. Doorlooptijd bezwaarschriften	69%	60%	80%	80 % van alle bezwaarschriften worden binnen 6 weken afgehandeld.
	4. Reactietijd e-mail	n.v.t.	75%	75%	75% van alle e-mails wordt binnen 48 uur na ontvangst beantwoord. Dit prestatieniveau wordt gegarandeerd tot 250.000 e-mails op jaar basis (prognose voor 2001 is 200.000 e-mails).
	5. Gemiddelde doorlooptijd beantwoorden brief	10	10	10	brieven worden gemiddeld binnen 10 dagen na ontvangst beantwoord.
	6. Aantal klachten IB-Groep t.o.v. aantal klantcontacten	0,02%	0,01%	0,01%	
	7. Afhandeling schriftelijk ingediende klachten, (doorlooptijd)	90%	100%	100%	Alle klachten worden binnen 4 weken na ontvangst afgehandeld.
	8. Aantal ombudsmanzaken	100	200	100	Aantal ombudsmanzaken op jaarbasis
	9. Waardering dienstverlening (totale beoordeling)	6,8	6,9	6,9	Rapportcijfer klanttevredenheidsonderzoek, meest recente onderzoek totale organisatie
Doelmatigheid en doeltreffendheid					
	10. Inning termijnen ILS ( inning langlopende schulden: rentedragende leningen en renteloze voorschotten)	90%	90%	90%	Van alle inningen ILS wordt 90% in het reguliere traject geïnd. Niet-regulier is dat de inning plaatsvindt door tussenkomst van een deurwaarder (nadat de debiteur in gebreke is gesteld).
	11. Inning Les- en cursusgeld	90%	90%	90%	Van alle inningen LCS wordt 90% in het reguliere traject geïnd. Niet-regulier is dat de inning plaatsvindt door tussenkomst van een deurwaarder (nadat de debiteur in gebreke is gesteld).
Rechtmatigheid					
	12. Goedkeurende AD verklaring	ja	ja	ja	
	13. Percentage bezwaarschriften over totale assortiment	0,41%	0,35%	0,31%	
	14. Aantal beroepen t.o.v. het aantal bezwaarschriften	2,60%	4,6%	4,5%	Stijging 2001/2002 t.o.v. 2000 wordt verklaard door de opheffing van het College van Beroep Studiefinanciering.
	15. beroepen waarbij de klant in het gelijk wordt gesteld	24%	24%	23%	

### Toelichting tabel 3

De telefonische bereikbaarheid is gestegen van 61% in 2000 naar circa 75% in 2001. Een verdere stijging is slechts beperkt mogelijk omdat deze nadelig wordt beïnvloed door de piekperiode in augustus/september. Daarbuiten ligt de bereikbaarheid hoger dan het cijfer in de tabel. De norm behorende bij de doorlooptijd van de bezwaarschriften is in 2002 fors naar boven bijgesteld. Bij e-mails wordt onmiddellijk een ontvangstbevestiging gestuurd met daarin de termijn binnen welke de afzender een antwoord kan verwachten. De meeste e-mails worden binnen 48 uur beantwoord. Minimaal één keer per jaar wordt een klanttevredenheidsonderzoek

gedaan. Hierin toetst de IB-Groep in hoeverre zij aan de verwachtingen van de klant voldoet. De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt voor de verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening.