

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 171
van **CAROLINE BASTIAENS**
datum: 25 januari 2016

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS

Lerarenkaart - Verdeling

Leerkrachten in Vlaanderen kregen vroeger hun jaarlijks vernieuwde lerarenkaart thuis toegestuurd, samen met het magazine Klasse. Dit kon gefinancierd worden door advertentieruimte in het magazine. Onlangs werd Klasse betalend, waardoor leerkrachten het magazine niet meer automatisch kregen. Enkel diegenen die een abonnement hierop namen krijgen het thuis per post bezorgd. Iedereen die voor 19 oktober 2015 zijn abonnement aanvraagde of verlengde, kreeg zijn lerarenkaart nog meegestuurd met de post. Maar voor de leerkrachten die dit niet deden, is er geen budget om de lerarenkaart op te sturen. Hierom werd er besloten dat deze leerkrachten hun lerarenkaart kunnen gaan ophalen bij de lokale bibliotheek.

Dit idee kan zeker positief zijn om leerkrachten (opnieuw) te laten kennismaken met hun lokale bibliotheek. In grotere steden en gemeenten zijn er dikwijls meerdere bibliotheken verspreid over de verschillende districten of deelgemeenten. Naar verluidt was het voor de administratie niet mogelijk om de kaarten aan de bibliotheken per postcode te bezorgen waardoor bijv. in Antwerpen werd beslist dat de verdeling niet via de bibliotheken kon verlopen, maar slechts op één locatie, met name het Letterenhuis.

De lerarenkaart is enerzijds een kortingskaart, bijv. in culturele instellingen, maar is blijkbaar ook noodzakelijk om toegang te krijgen tot de VIAA-databank. Voor de leerkrachten is het van groot belang dat ze hun lerarenkaart eenvoudig kunnen bekomen.

1. Hoeveel kaarten werden er reeds opgehaald? Graag percentage per regio.
2. Op welke wijze werd er gecommuniceerd naar de leerkrachten waar ze hun lerarenkaart mochten ophalen? Geldt dit ook voor de wijziging van locatie in Antwerpen?
3. Wat is uw visie op het gehanteerde systeem? Ziet u ruimte voor optimalisatie?
4. Op welke wijze kunnen leerkrachten die hun nieuwe kaart nog niet ophaalden deze alsnog verkrijgen? Zo ja, waar en hoe?

ANTWOORD

op vraag nr. 171 van 25 januari 2016
van **CAROLINE BASTIAENS**

Klasse kan, wegens het wegvallen van het gratis maandelijks magazine, niet langer zelf de 190.000 lerarenkaarten naar het thuisadres van elke leraar versturen. Vanaf september 2015 is dit echter enkel nog mogelijk voor leraren die een betalend abonnement nemen op Klasse Magazine. Daarom ging Klasse in zee met de bibliotheeksector, als neutrale, openbare partner die ook een nauwe band heeft met onderwijs. De bedoeling is dat elke leraar zelf zijn of haar lerarenkaart in de lokale bibliotheek kan afhalen.

Het was voor Klasse wel mogelijk om de Lerarenkaarten op te splitsen per postcode, maar enkel op postcode van de woonplaats van de leraar. Aangezien de stad Antwerpen vreesde voor vergissingen en onduidelijkheden met betrekking tot de verdeling over 18 verschillende bibliotheken, besliste de stad te werken via één centraal afhaalpunt, nl. Het Letterenhuis.

Voor de rest van Vlaanderen zijn de kaarten opgesplitst per postcode van de woonplaats van de leraar. Elke bibliotheek kon dan zelf kiezen welke postcodes ze wilde bedelen.

1. Klasse weet met zekerheid dat 10589 van de 16000 abonnees van het Klasse Magazine hun Lerarenkaart reeds thuisbezorgd kregen. De overige 180.000 Lerarenkaarten worden via 350 bibliotheken verdeeld.
Het is voor Klasse zeer belangrijk te weten hoeveel kaarten zijn opgehaald. Daarom heeft Klasse een enquête en onderzoek gepland van de samenwerking met de bibliotheken om een nog betere dienstverlening te garanderen in de toekomst. Het aantal afhalingen, de reacties van de leraren en de bevindingen van de bibliotheken zitten hierin omvat. De eerste resultaten daarvan voorziet Klasse voor 1 maart.
2. De communicatie rond de Lerarenkaart heeft verschillende stappen doorlopen en wordt ook verder uitgerold in de volgende weken en maanden. De grote lijnen van het communicatieplan:

2.1. Communicatie bij de lancering van Klasse Magazine 001

Eind september 2015 kregen alle leraren voor de allerlaatste keer het nieuwe Klasse Magazine in de brievenbus (oplage: 193.000 exemplaren). In dat magazine zijn op verschillende pagina's én de achtercover de twee mogelijke opties vermeld: het nemen van een abonnement én de Lerarenkaart thuisbezorgd krijgen, of de Lerarenkaart vanaf de kerstvakantie ophalen in een bibliotheek in je buurt. 10589 leraren kozen er voor om de Lerarenkaart thuis te ontvangen via een abonnement op Klasse Magazine.

2.2. Lancering van de zoektool "waar is mijn lerarenkaart".

Op 1 december lanceerde Klasse de online zoektool "waar is mijn lerarenkaart", zie klasse.be/waarismijnlerarenkaart. Via deze centrale online tool kan elke leraar aan de hand van zijn origineel stamboeknummer opzoeken waar zijn Lerarenkaart zich bevindt. De tool geeft volgende resultaten:

- je bent abonnee en hebt de kaart thuis ontvangen
- je krijgt het adres en de openingsuren van je lokale bibliotheek waar je kaart ligt
- je hebt geen recht (meer) op de lerarenkaart.

Tot op dit moment (26 januari 2016) heeft de zoektool 83.350 unieke bezoekers ontvangen. Daaruit kunnen we afleiden dat 40% van de leraren al heeft opgezocht waar zijn of haar Lerarenkaart zich bevindt.

2.3. Publicatie Klasse Magazine 002 & poster voor alle scholen

Op 16 december 2015 verscheen het tweede nummer van Klasse Magazine (oplage: 30.000 exemplaren). Dit nummer ging, inclusief Lerarenkaart, naar 15.800 abonnees, 7.200 onderwijsinstellingen en 7000 startende of her-startende leraren.

- In het nummer staat een pagina-grote advertentie voor de zoektool "waar is mijn lerarenkaart".
- Ook kreeg elke vestigingsplaats een poster met info over "waar is mijn lerarenkaart" om duidelijk zichtbaar op te hangen voor alle leraren van de school.

2.4. Digitale communicatie via nieuwsbrieven (wekelijks)

Sinds de lancering van de zoektool "waar is mijn lerarenkaart" worden zo goed als elke week op verschillende manieren oproepen geplaatst in verschillende nieuwsbrieven van Klasse op maat van leraren en directeurs.

- nieuwsbrief Lerarendirect voor leraren (wekelijks, 28715 abonnees)
- nieuwsbrief Schooldirect voor directeurs (wekelijks, 14511 abonnees)
- nieuwsbrief Lerarenkaart: (2 à 3 keer per maand, 53817 abonnees)

De nieuwsbrieven van Klasse hebben hoge opening-rates en click-rates: gemiddeld 30-35% per nieuwsbrief. Na herhaaldelijke berichten klikt nog steeds 18-20% van de lezers door naar "waar is mijn lerarenkaart". Dit toont aan dat verdere berichtgeving relevant is en dat de leraar nog steeds op zoek is naar informatie over zijn of haar Lerarenkaart.

2.5. Digitale communicatie via www.klasse.be en Lerarenkaart.be (dagelijks)

Gedurende vier weken (van 20 december 2015 tot 22 januari 2016) werden op de meest prominente plaatsen op www.klasse.be (zowel homepage als content-pages) banners getoond die doorverwezen naar "waar is mijn lerarenkaart".

Ondertussen werkt Klasse volop aan de herlancering van Lerarenkaart.be, een nieuw onderdeel van de Klasse.be met alle voordelen van de Lerarenkaart. Deze website is van nul heropgebouwd en zal een volledig nieuw en up-to-date aanbod bevatten. Rond de lancering van de site lerarenkaart.be plannen we een brede communicatie, die het gebruik (en dus ook de afhaling) van de Lerarenkaart een extra boost zal geven. De lancering van Lerarenkaart.be wordt verwacht rond 1 april 2016. (voor de paasvakantie).

Via de sociale mediakanalen van Klasse (Facebook: 12.420 volgers, Twitter: 4642) en de Lerarenkaart (Facebook: 19.340 volgers) werd uitgebreid bericht over het gebruik van de zoek-tool 'waar is mijn lerarenkaart'. Op Facebook wordt met 100% repons gegarandeerd gereageerd op de vragen die binnen komen over de Lerarenkaart.

2.6. Extra communicatie

Enkele regionale kranten hebben aandacht besteed aan de nieuwe verdeling van de Lerarenkaart:

- Het Laatste Nieuws / Limburg, 30 december 2015
- Het Laatste Nieuws / De Ring - Brussel, 5 oktober 2015

2.7. Communicatie naar de bibliotheken

De bibliotheken zijn via verschillende mails en telefonisch goed geïnformeerd over wat, waar, wanneer en hoe ze de Lerarenkaart moesten verwachten en verdelen.

Elke bibliotheek ontving, samen met de te verdelen Lerarenkaarten, een aantal posters "hier is mijn lerarenkaart" om de bezoekende leraren er op te wijzen dat ze daar hun Lerarenkaart kunnen afhalen. Verschillende bibliotheken namen zelf het initiatief om via hun kanalen te communiceren dat ze verdeler zijn van de Lerarenkaart 2016 en spreken bezoekende leraren hier persoonlijk op aan. De respons over de dienstverlening is heel positief.

2.8. Communicatie in functie van Letterhuis Antwerpen

Door de beslissing van het schepencollege van Antwerpen (zie boven), is Antwerpen de enige plaats waar het afhaalpunt geen bibliotheek is, maar het Letterenhuis. Op het moment dat Klasse de eerste communicatie startte (10 september 2015, wanneer het eerste nummer van Klasse Magazine in druk ging), was de beslissing van het schepencollege van Antwerpen nog niet bekend. Het besluit kwam op 15 oktober 2015 tot stand, te laat om mee te nemen in de communicatie en het eerste magazine. Klasse is er zich van bewust dat daardoor onvoldoende informatie aan de Antwerpse leraar is doorgegeven tijdens de eerste communicatie-golf.

Via de zoektool "waar is mijn lerarenkaart", die werd gelanceerd op 1 december, heeft Klasse deze informatie uiteraard meteen geïntegreerd in de tool. Alle leraren werden verwezen naar de tool, en deze bevat wel degelijk de juiste informatie, ook de uitzondering voor Antwerpen. Vanaf 21 december kon de kaart worden afgehaald.

Klasse merkt aan verschillende klachten via e-mail, telefoon en social media dat het voor bepaalde Antwerpse leraren uit de rand van Antwerpen onnodig ver lijkt om de verplaatsing naar het Letterenhuis te maken. Voorlopig is geen aparte communicatie opgezet specifiek voor Antwerpse leraren, maar de mogelijkheden via verschillende communicatiepistes worden momenteel onderzocht.

3. Het is voorlopig te vroeg voor een definitieve evaluatie, de kaart wordt nog maar sinds een maand verdeeld via het nieuwe verdeelsysteem opgezet met de bibliotheken.

Met de bibliotheken vond Klasse een gratis, betrouwbare en kwalitatieve partner die door deze samenwerking de unieke kans krijgt om hun educatief aanbod voor scholen bekend te maken en toe te lichten aan leraars uit eigen regio. Een win-win situatie voor zowel leraar als bibliotheek. De klachten van leraren die Klasse binnenkrijgt, gaan hoofdzakelijk over het feit dat ze de Lerarenkaart niet meer gratis thuisbezorgd krijgen. Niemand haalt aan dat de bibliotheek op zich een slechte keuze is.

Klasse ziet zeker en vast ruimte voor optimalisatie. Het is evenwel nog te vroeg om concrete verbeteringen te formuleren. Daarvoor organiseert Klasse een eerste degelijke evaluatie na de krokusvakantie om het systeem te optimaliseren.

De meeste klachten van leraren over de verdeling van de Lerarenkaart komen uit het Antwerpse. Sommige leraren geven aan dat de verplaatsing naar het Letterenhuis een last is. Daarom werkten we met het Letterhuis alvast een soepelere regeling uit. Leraren mogen bijvoorbeeld voor grotere groepen de Lerarenkaart afhalen. Bovendien wordt samen met het gemeentebestuur bekeken welke andere verdeelplaats(en) volgend schooljaar opportuun zijn.

4. De Lerarenkaart 2016 is verkrijgbaar tot en met 30 juni 2016. Elke rechthebbende kan via de online zoektool op www.klasse.be/waarismijnlerarenkaart nakijken waar en hoe dat kan. Enkele bibliotheken stoppen uitzonderlijke sneller met de verdeling, die informatie zit in de tool verwerkt zodat elke leraar de juiste informatie krijgt voor zijn Lerarenkaart en afhaalpunt.

Na die datum kan de leraar zijn Lerarenkaart niet meer verkrijgen. Dat was ook alle voorgaande jaren zo, vanaf juli werden geen nieuwe kaarten voor (startende) leraren meer aangemaakt omdat dit productioneel onhaalbaar is. Die krijgen hun Lerarenkaart vanaf januari.