

## Veelgestelde vragen over pNPS in Xedule en MyX

We begrijpen dat er na het webinar nog vragen zijn over de pNPS. In dit document worden daarom nog wat zaken toegelicht. Mochten er dan nog vragen zijn, kunnen deze natuurlijk gewoon gesteld worden.

### Wat is een pNPS?

pNPS staat voor *product Net Promoter Score*. De *Net Promoter Score* is een veelgebruikte methode om klanttevredenheid te meten. De pNPS meet dan de klanttevredenheid over een product.

### Waarom willen jullie de pNPS meten?

Visma Advitrae meet de kwaliteit van Xedule en MyX om deze gericht te kunnen verbeteren. Door eindgebruikers (en niet alleen functioneel beheerders) te bevragen ontstaat een breder beeld van de gebruikerservaring.

### Welke soort vragen kunnen eindgebruikers verwachten?

De vragen zijn algemeen. Denk aan een vraag of het product aanbevolen zou worden aan een collega, of dat een student een andere student op het gebruik van MyX zou wijzen.

### Welk antwoord kan gegeven worden?

Er kan een score ingevuld worden en, als dat nodig is, een opmerking toegevoegd worden. Het is ook mogelijk de vraag te sluiten zonder deze te beantwoorden.

### Hoe vaak kunnen eindgebruikers een vraag verwachten?

Een vraag wordt twee keer per jaar gesteld. Als een vraag wordt gesloten zonder antwoord te geven, duurt het een jaar voor opnieuw een vraag wordt gesteld.

### Welke gegevens worden opgeslagen?

Om op schoolniveau een terugkoppeling te kunnen geven wordt het webadres van de school opgeslagen ([http://\[schoolnaam\].xedule.nl](http://[schoolnaam].xedule.nl)). Namen van gebruikers worden niet bewaard. De scores en opmerkingen uiteraard wel.

### Waar worden de gegevens bewaard?

De gegevens van de pNPS worden bewaard in een systeem buiten Xedule en MyX om. Dat betekent dat de gebruikersgegevens en het antwoord losgekoppeld zijn. Wel kan worden berekend wanneer iemand weer een vraag kan krijgen.

Vanzelfsprekend houdt Visma Advitrae zich aan de regels zoals die gesteld worden in de AVG.

## **Hoe lang worden gegevens bewaard?**

Om gedegen analyses uit te kunnen voeren zullen gegevens drie jaar bewaard worden. Daarna worden ze automatisch verwijderd.

## **Wat doet Visma Advitrae met de resultaten?**

Deze gegevens worden door Visma Advitrae geanalyseerd. Op basis van de conclusies uit deze analyse zullen producten en diensten verbeterd worden. Gegevens worden onder geen beding door Visma Advitrae gedeeld of verhandeld met derde partijen.

## **Wordt informatie gedeeld met de onderwijsinstelling?**

Individuele gegevens worden niet gedeeld met een onderwijsinstelling. Wel worden resultaten van analyses op termijn toegevoegd aan een rapportage.

## **Wat gebeurt er met de gegevens als het contract met een onderwijsinstelling stopt?**

Dan worden deze, conform Visma beleid, binnen zes maanden na de vastgestelde einddatum automatisch verwijderd.

## **Kan gevraagd worden gegevens te laten verwijderen van één persoon (de betrokkene)?**

Ja, er kan verzocht worden in te zien welke gegevens verzameld zijn en/of de gegevens te verwijderen. Visma Advitrae zal binnen een redelijke termijn aan dit verzoek voldoen en daar een terugkoppeling op geven. Hou daarbij rekening met het gepseudonimiseerde karakter van de bewaarde gegevens.

## **Wie kan de gegevens inzien?**

Inge vulde opmerkingen zijn alleen beschikbaar voor medewerkers van Visma Advitrae die dit nodig hebben om hun werk te doen.

## **Wie kan de resultaten van de analyses inzien?**

De resultaten van analyses worden op termijn gedeeld met relevante contactpersonen (directie, teammanagers) van de deelnemende onderwijsinstellingen.

## **Kan er contact worden opgenomen over een opmerking?**

Wanneer een opmerking daar aanleiding toe geeft, kan contact worden opgenomen met de functioneel beheerder van de onderwijsinstelling.