

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
t.a.v. drs. R. Minnée,
directeur Hoger Onderwijs & Studiefinanciering
Postbus 16375 / IPC 2250
2500 BJ Den Haag

Contact	Uw referentie	Onze referentie	Datum
070 42 60 258		C/Promneso/6323/10	20 december 2010
hdommers@nuffic.nl			

Geachte heer Minnée,

Hierbij bericht ik u over het vervolg van mijn eerdere brief dit jaar, die inging op de verbeteracties naar aanleiding van de evaluatie van het Neso-programma. Daarbij stond nog een vraag open over een set concrete prestatie-indicatoren om de effectiviteit van het Neso-programma te kunnen meten. Met deze brief informeer ik u over de kernactiviteiten die worden uitgevoerd ter bereiking van de doelstelling van het Neso-programma, de set aan prestatie-indicatoren, de rapportage daarover en het overleg met u en de koepelorganisaties en hoger onderwijsinstellingen.

Doelstelling Neso-programma

De doelstelling van het Neso-programma is het door middel van Netherlands Education Support Offices (Neso's) positioneren van Nederland als een goed hoger onderwijs- en kennisland in tien gekozen doellanden. Dit moet bijdragen aan de doelstellingen van een goed hoger onderwijs in Nederland en een sterke kenniseconomie, conform de Internationaliseringsagenda 'Het Grenzenloze Goed' van het Ministerie van OCW.

Follow-up evaluatie Neso-programma

Het Ministerie van OCW noemde in een reactie op de evaluatie een aantal kwantitatieve en kwalitatieve prestatie-indicatoren, die jaarlijks gemeten moeten worden. Om die te kunnen meten moeten definities en methoden van dataverzameling worden vastgesteld. Daar is de Nuffic in gesprek met verschillende partijen de afgelopen tijd mee bezig geweest. Om tot een goede en bruikbare set aan prestatie-indicatoren te komen heeft de Nuffic nadrukkelijk samenwerking met de koepelorganisaties en instellingen gezocht. Zo hebben er gesprekken met de koepelorganisaties VSNU en HBO-Raad plaatsgevonden, is er overleg met DHENIM geweest, hebben instellingen via de klankbordgroep Promotie bijgedragen en is een enquête onder betrokken medewerkers van hoger onderwijsinstellingen uitgezet. De samenwerking en de gesprekken hierover heeft de Nuffic zeer op prijs gesteld en dragen bij aan verbeteringen in de uitvoering van het Neso-programma.

Generieke taken en kernactiviteiten Neso's

Zoals blijkt uit de evaluatie van het Neso-programma en onze ervaringen uit de praktijk heeft het Nederlands hoger onderwijs niet alleen hoge maar ook verschillende verwachtingen van het Neso-programma. Uit de evaluatie kwam naar voren dat de doelstellingen, taken, rollen en activiteiten niet altijd voldoende duidelijk zijn. Alleen wanneer doelen, taken, rollen, en activiteiten, eenduidig en expliciet benoemd zijn kan het programma effectief uitgevoerd worden en kunnen de prestaties goed worden gemeten. Daar hoort ook bij dat duidelijk is wat niet behoort tot de taak van een Neso.

Neso's werken generiek voor het Nederlandse hoger onderwijs, en dus niet specifiek voor één bepaalde instelling. In beginsel kunnen alle Nederlandse instellingen, die de Gedragscode

Internationale Student hebben ondertekend, profiteren van de Neso-dienstverlening in generieke zin. Zij hebben toegang tot de (primaire) kernactiviteiten. In de praktijk blijkt dat instellingen soms wel specifieke dienstverlening verwachten maar het moge duidelijk zijn dat dit niet echt past bij de programmatische inspanning en het generieke karakter van het programma zoals dat nu is vormgegeven. Om een voorbeeld te noemen: zij kunnen gebruik maken van de education information fact sheets, de Holland Alumni activiteiten en deelnemen aan instroomfairs maar een Neso zal geen specifiek marktonderzoek voor een bepaalde instelling doen; dat dient die instelling zelf te doen. Ook kunnen Neso's niet van één bepaalde instelling de opleidingsprogramma's promoten; het moet gaan om het gehele hoger onderwijsaanbod van Nederland. Bovendien hebben de Neso's niet voldoende personeel en financiële middelen om dergelijke specifieke diensten ook uit te voeren. Waar mogelijk specifieke activiteiten generiek (kunnen) worden gemaakt, kan wel worden overwogen om deze ten behoeve van het algemeen belang uit te voeren. Dit is het geval als een instelling om specifieke dienstverlening vraagt die ook ten goede kan komen aan andere instellingen.

De programmatische en generieke activiteiten in het kader van het Neso-programma dienen complementair te zijn aan de specifieke doelstellingen en activiteiten van de Nederlandse hoger onderwijsinstellingen. Het Neso-programma voert daartoe de volgende kernactiviteiten in de doellanden uit:

- a. generieke promotie van het Nederlandse hoger onderwijs (online en print promotie, instroomfairs, adverteren) en student counseling;
- b. faciliteren van institutionele samenwerking in generieke zin (in kaart brengen van mogelijke samenwerkingspartners, faciliteren van calls for proposals, e.d.);
- c. verschaffen van generieke onderwijsmarktinformatie en –analyse (education market information fact sheets, e.d.);
- d. facilitering van Holland alumninetwerken (ondersteuning oprichting en Holland alumni-activiteiten).

Verder is het management van het Neso-programma, met inbegrip van de kantoren, een kernactiviteit. Dit is ondersteunend aan de primaire processen zoals genoemd onder a t/m d. De managementverantwoordelijkheid ligt bij het hoofdkantoor van de Nuffic.

Ter uitwerking van de aanbeveling van de evaluatie om over de activiteiten en taken meer duidelijkheid te geven, worden de genoemde kernactiviteiten overal in het Neso-programma ingezet. Dat moet ertoe leiden dat we zo helder mogelijk maken voor de Nederlandse instellingen wat in redelijkheid wel en niet van de Neso's gevraagd mag worden.

Dienstenpakket op maat per land

Het Neso-programma is, zoals gezegd, een generiek programma, dat ten dienste staat van het Nederlandse hoger onderwijs. Het Neso-programma vormt één geheel, maar waarbij in belangrijke mate ruimte is voor lokaal maatwerk. Die ruimte is nodig vanwege de verschillen tussen de Neso-landen, maar ook vanwege de verschillen in de hoger onderwijsrelaties tussen Nederlandse instellingen en de instellingen in een bepaald Neso-land. Zo zijn in het ene Neso-land Nederlandse instellingen al verder met institutionele samenwerking dan in het andere Neso-land. Ofschoon de kernactiviteiten in de basis dezelfde zijn, is dus maatwerk per land nodig. In het producten- en dienstenpakket van het Neso-programma wordt daarmee rekening gehouden. Jaarlijks organiseren de Neso's deelname aan lokale instroomfairs en/of organiseren zij Holland Higher Education dan wel European Higher Education Fairs. Nederlandse hoger onderwijsinstellingen kunnen daaraan meedoen. Bijlage 1 bij deze brief geeft een overzicht van de instroomfairs in de tien Neso-landen in 2011, zodat de instellingen ook per land weten wat ze kunnen verwachten en waar ze op kunnen intekenen. Ook wordt er aan de instellingen per Neso-land informatie over de onderwijsmarkt, de institutionele samenwerking en de marketinginstrumenten beschikbaar gesteld. Dat gebeurt onder meer via education market information fact sheets op de Nuffic website.

Key Performance Indicators

Nu de doelstelling en de kernactiviteiten helder zijn gearticuleerd, kan de set aan prestatie-indicatoren daarbij worden geformuleerd. Prestatie-indicatoren (Key Performance Indicators: KPI) zijn van belang

om de effectiviteit en prestaties van het Neso-programma te meten en op basis daarvan het gesprek aan te gaan met het Ministerie van OCW en de Nederlandse hoger onderwijssector om het programma te kunnen bijsturen. De formulering van prestatie-indicatoren is echter niet zo eenvoudig gebleken, aangezien er op bijvoorbeeld de studentenmobiliteit naar Nederland vele factoren van invloed kunnen zijn. Deze hoeven niet altijd te maken te hebben met wat het Neso-programma doet maar kunnen ook liggen aan vele andere (situationele) factoren. Ook moet rekening worden gehouden met welke data op korte termijn beschikbaar zijn en wat praktisch meetbaar is (hoe meet je bijvoorbeeld de bijdrage van een Neso aan institutionele samenwerking tussen instellingen?). De afgelopen tijd is, deze factoren in acht nemend, gewerkt aan het nader formuleren van de prestatie-indicatoren voor het Neso-programma. Daarbij is nuttig gebruik gemaakt van de input van de koepelorganisaties en hoger onderwijsinstellingen, zoals eerder in deze brief verwoord. In bijlage 2 treft u de set aan prestatie-indicatoren aan. Deze set is naar onze inschatting goed bruikbaar om een beeld te geven van de effectiviteit van het Neso-programma. De set aan prestatie-indicatoren wordt vanaf 1 januari 2011 voor het Neso-programma gebruikt.

Rapportage en overleg

De Nuffic zal jaarlijks aan de hand van prestatie-indicatoren rapporteren over het Neso-programma. Deze rapportage zal in het eerste kwartaal van 2012 over het jaar 2011 aan het Ministerie van OCW worden aangeboden en ook beschikbaar worden gesteld aan de koepelorganisaties en de hoger onderwijsinstellingen. De Nuffic zal graag over de uitkomsten van de rapportage het gesprek aangaan met het ministerie en met de koepelorganisaties en hoger onderwijsinstellingen maar ook gedurende het gehele jaar staat de Nuffic open voor input en overleg over de uitvoering van het Neso-programma. De Nuffic zal voorts in 2011 een klanttevredenheidonderzoek laten uitvoeren, waarvan ook het Neso-programma deel zal uitmaken.

Ik hoop u met deze brief helderheid te hebben gegeven over de kernactiviteiten van het Neso-programma en de bijbehorende set prestatie-indicatoren, en over hoe we in gesprek blijven met de koepelorganisaties en de hoger onderwijsinstellingen. Ik zal ook de koepelorganisaties en de instellingen hierover informeren. In ons bestuurlijk overleg ben ik gaarne bereid om een en ander nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,


Sander van den Eijnden
Algemeen Directeur

Cc: HBO-Raad, mevrouw G.T.C. Bonhof
VSNU, de heer S.J. Noorda

Bijlage 1 Lijst instroomfairs Neso-landen

Maand	Eerste dag	Laatste dag	Land	Stad/steden	Naam van de instroomfair
mrt	12	27	China	Beijing (12-13), Dalian (15), Xián (17), Shangai (19 - 20), Nanjing (22), Wuhan (24), Guangzhou (26 - 27)	CIEET www.cieet.com
mrt	15	22	Brazil	Expo Belta: Sao Paulo (19 - 20), Bella Horizonte (22) FPP EduMedia Expo Roadshow: Rio de Janeiro (15-16), Brasilia (22)	Expo Belta: Sao Paulo (19 - 20), Bella Horizonte (22) www.belta.org.br FPP EduMedia Expo Roadshow: Rio de Janeiro (15-16), Brasilia (22) www.fppmedia.com
mrt	24	27	Korea	Seoul (26/27-3), Busan (24-3)	Korea Study Abroad fair (KSF) www.yuhak2min.com
sept	17	20	Korea	Seoul (17/18-9), Busan (20-9)	Korea Study Abroad fair (KSF) www.yuhak2min.com
okt	3	9	Vietnam	Hanoi and HCMC	Holland Education Fair (HEF)
okt	8 *	9 *	Russia	Moscow, Saint Petersburg	International Education Fair www.iciep.ru
okt	*	*	China	Beijing, Shanghai, other cities to be confirmed	China Education Expo www.chinaeducationexpo.com
okt/ nov	*	*	Thailand	Bangkok	OCSC or EHEF
okt/ nov	*	*	Taiwan	Taipei, other cities to be confirmed	EHEF
nov	1	6	Indonesia	Yogyakarta, Bandung, Jakarta	Holland Education Fair 2011 www.nesoindonesia.or.id
nov	11	16	Brazil	Sao Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte	EuroPos
nov	2e helft nov *	2e helft nov *	Mexico	Mexico City & Monterrey	EuroPosgrados 2011 www.EuroPosgrados.org

* De data van deze fairs zijn of nog niet bekend of nog niet definitief.

* Instroomfair India: op dit moment is definitieve selectie nog niet bekend.

Bijlage 2 set aan prestatie-indicatoren

Algemeen

Impact KPI:

- (jaarlijkse) toename aantal inkomende studenten uit de Neso-landen, dat in Nederland studeert

Generieke promotie en student counselling

Online promotie

Activiteiten KPI:

- toename aantal digitale acties in social communities (Facebook, Youtube, Twitter, blog, banners, e.d.)

Impact KPI:

- toename aantal bezoekers op Nuffic Neso website.
- toename aantal bezoekers op websites van instellingen afkomstig van Nuffic Neso websites en uit Neso-landen van Study-in-Holland website en social communities *

Instroomfairs:

Activiteiten KPI:

- (schatting) aantal bezoekers Nuffic Neso stand op basis van meting en aantal print materialen dat gedurende de fair is afgenomen
- tevredenheid deelnemende Nederlandse hoger onderwijsinstellingen over de Nuffic Neso-dienstverlening

Impact KPI:

- toename aantal bezoekers Nuffic Neso stand ten opzichte van jaar ervoor
- toename aantal bezoekers aan Nuffic Neso website en bezoekers uit betreffende Neso-land aan de Study-in-Holland website (voor en na de fair gedurende een bepaalde periode)

Print promotie en promotie via de pers

Activiteiten KPI:

- toename aantal artikelen in de pers, interviews (TV en radio), advertenties en advertorials in print
- advertentiewaarde (berekening gebaseerd op aantal lezers en advertentiekosten)

Impact KPI:

- toename aantal bezoekers aan Nuffic Neso website en bezoekers uit betreffende Neso-land aan de Study-in-Holland website (voor en na de activiteit gedurende een bepaalde periode)

Student counselling:

Activiteiten KPI:

- toename aantal contacten met studenten via telefoon, email, chatsessies, presentaties, predeparture meetings, agenten en één-op-één sessies.

Impact KPI:

- toename (in absolute cijfers en percentage) aantal studenten dat met Neso-student counselling in contact is geweest en die aangeeft in Nederland te (gaan) studeren. Jaarlijks voert een Neso een survey uit onder deze groep studenten.

Faciliteren institutionele samenwerking in generieke zin

Activiteiten KPI:

- toename aantal verzoeken van Nederlandse hoger onderwijsinstellingen aan Neso's en bezoeken aan hoger onderwijsinstellingen in Neso-land om te assisteren bij het vinden van een samenwerkingspartner
- toename aantal in kaart gebrachte en in de Neso-databank verwerkte potentiële samenwerkingspartners voor Nederlandse hoger onderwijsinstellingen

Impact KPI:

- toename aantal samenwerkingsovereenkomsten tussen Nederlandse instellingen of onderdelen daarvan met instellingen in een Neso-land of onderdelen daarvan *
- aantal samenwerkingsprojecten op basis van call for proposals gefaciliteerd door Neso

Verschaffen van onderwijsmarktinformatie en –analyse

Activiteiten KPI:

- laatste actualisering education market information fact sheet per Neso-land
- aantal afgenomen (student & pre departure) surveys
- aantal relevante artikelen in Neso-newsletter
- aantal zelf opgestarte marktonderzoeken/-analyses

Impact KPI:

- toename gebruik education market information fact sheets Neso-landen door Nederlandse hoger onderwijsinstellingen
- tevredenheid Nederlandse hoger onderwijsinstellingen over Neso-marktinformatie
- aantal studenten uit Neso-land dat met scholarship in Nederland gaat studeren

Facilitering Holland Alumni Netwerk en activiteiten

Activiteiten KPI:

- toename aantal Holland alumni dat is ingezet voor promotie-activiteiten
- toename aantal Holland alumni activiteiten dat is georganiseerd
- tevredenheid onder Holland Alumni over lokale Holland Alumni netwerk

Impact KPI:

- toename aantal leden lokale Holland Alumni Netwerk
- toename aantal leden uit Neso-land in www.hollandalumni.nl

* op voorwaarde dat die informatie van de instellingen beschikbaar komt.