

# Tevredenheidsonderzoek Zaanlands Lyceum 2010

## INLEIDING

In april/mei van dit jaar heeft adviesbureau Van Beekveld en Terpstra op verzoek van het College van Bestuur van OVO Zaanstad op de scholen van OVO een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De leerlingen en ouders van klas 1, 3 en 5, docenten, onderwijs ondersteunend personeel (administratie, conciërges, toa's) en de schoolleiding van het Zaanlands Lyceum ontvingen een uitnodiging om hun mening te geven over een aantal aspecten van "hun" school. Ook een aantal basisscholen ontving een uitnodiging een enquête in te vullen.

De bedoeling van dit onderzoek was inzicht te verkrijgen in de tevredenheid over de scholen van OVO Zaanstad als geheel en over de individuele scholen in het bijzonder. Dit onderzoek is het tweede grote tevredenheidsonderzoek dat Van Beekveld en Terpstra voor OVO uitvoerde. Twee jaar geleden heeft het bureau ook een onderzoek gehouden. Toen kregen alle ouders en leerlingen een uitnodiging om mee te doen.

Hieronder volgt eerst een overzicht van de resultaten per onderzochte groep (*populatie*), dan een beschrijving van de gebruikte methode en tenslotte worden de resultaten van dit onderzoek gekoppeld aan het beleid dat de laatste jaren is ingezet op het Zaanlands Lyceum.

## DE RESULTATEN VAN HET TEVREDENHEIDSONDERZOEK OP HET ZAAANLANDS LYCEUM

### Conclusie

De leerlingen, de ouders en het onderwijzend personeel van het Zaanlands Lyceum zijn bovengemiddeld tevreden.

Een deel van de resultaten kan worden vergeleken met de resultaten van twee jaar geleden. Voor zover die resultaten vergelijkbaar zijn, zijn die drie groeperingen meer tevreden dan twee jaar geleden.

### DE RESULTATEN PER POPULATIE

Zoals te verwachten komen de gemiddelde scores van de verschillende populaties van het Zaanlands Lyceum voor een groot deel overeen met die van de externe referentiegroep (de *benchmark*, ongeveer 100 scholen waarmee de resultaten van het Zaanlands Lyceum zijn vergeleken). Opvallende afwijkingen van resultaten van de referentiegroep worden hieronder besproken.

### LEERLINGEN

De totale leerlingenpopulatie van het Lyceum bedroeg vorig jaar ruim duizend leerlingen. Van hen hebben de 453 leerlingen uit klas 1, 3 en 5 de vragenlijst ingevuld.

### Opvallende resultaten

Leerlingen geven de school als eindcijfer een 7.7. Dit is 1.1 punt hoger dan het externe vergelijkingscijfer. De gemiddelde itemscore is 3.3. Dit is 0.3 punt hoger dan de referentiegroep.

De scores per item van de leerlingen liggen op één niet significante uitzondering na op of boven die van de referentiegroep. De leerlingen zijn dus bovengemiddeld tevreden. Dat blijkt ook uit de hoge score op de stelling *ik ga graag naar deze school*: 3.4; 0.4 punt boven de externe referentiegroep. Relatief hoog (dus boven de benchmark) scoren de leerlingen verder op de vragen over

- de properheid van het sanitair (maar de uitkomst van 2.6 is wel *matig!*)
- het aanbod in de kantine
- de lesroosters en de informatie over roosterwijzigingen
- de hoeveelheid lesuitval en opvang bij lesuitval
- het optreden van de school bij conflicten of ongeregeldheden
- het letten op diefstal en vernielingen (maar 2,8 is geen hoge score!)
- informatie over zitten blijven of bevorderd worden
- aanleren van samenwerkingsvaardigheden
- de hoeveelheid kennis die de leerling op school verwerft
- het niveau van de leerstof
- de aansluiting van de toetsen bij de lesstof en de helderheid van de normering van toetsen
- de aantrekkelijkheid van het lesmateriaal en de ICT-voorzieningen
- de tevredenheid over de keuze voor het Lyceum

Absoluut hoog (3.5 of hoger) scoren leerlingen verder op een aantal stellingen die alleen bij OVO zijn gebruikt en waarvoor geen benchmark voorhanden is:

- De school heeft voor externen een herkenbaar profiel.
- De sfeer op school is prettig.
- De leerlingen voelen zich veilig op school.
- De school biedt het onderwijs dat zij belooft.
- De school staat goed bekend.
- De school biedt goede kwaliteit.

### **Vergelijking 2008 en 2010**

Zoals hiervoor al aangegeven zijn in 2010 deels andere stellingen gebruikt dan in 2008. Een aantal stellingen is zowel in 2008 als in 2010 gebruikt. De score daarop is vergelijkbaar.

Lager dan in 2008 wordt op geen enkel item gescoord. Hoger dan in 2008 scoren de volgende items:

- De school let goed op diefstal en vernielingen (+0.6)
- Ik ben tevreden over mijn lesrooster (+0.4)
- Er is sprake van weinig tot geen lesuitval (+0.6)
- Ik ben tevreden over de opvang bij lesuitval (+0.5)
- De toetsen sluiten aan bij de lesstof (+0.7)
- De materialen die in de lessen worden gebruikt, maken de lessen leuker (+0.6)

Het rapportcijfer van 7.7 ligt 0.7 punt hoger dan in 2008.

### **ouders**

Van de 453 ouders die een uitnodiging hadden ontvangen, hebben er 172 de vragenlijst ingevuld.

### **Opvallende resultaten**

De ouders geven de school als eindcijfer een 7.5. Dit is 0.4 punt hoger dan het externe vergelijkingscijfer. De gemiddelde itemscore is 3.3. Dit is 0.2 punt hoger dan de benchmark. De scores per item van de ouders liggen op of boven die van de referentiegroep, op één niet significante uitzondering na. Hoewel het verschil van 0.2 op de gemiddelde itemscore niet significant is, ligt het rapportcijfer

zoveel hoger dan de benchmark dat kan worden gesteld dat de ouders bovengemiddeld tevreden zijn.

Relatief hoog (dus 0.3 of meer boven de benchmark) scoren de ouders op de stellingen over

- de informatievoorziening door de leidinggevenden
- de lesroosters en de informatie over roosterwijzigingen
- de hoeveelheid lesuitval en opvang bij lesuitval
- informatie over zitten blijven of over gaan
- de hoeveelheid kennis die de leerling verwerft
- aanleren van samenwerkingsvaardigheden
- duidelijkheid voor leerlingen van de informatie over toetsen en opdrachten
- de tevredenheid over de keuze voor het Lyceum
- het actief meedoen van hun kind aan de les

Absoluut hoog (3.5 of hoger) scoren de ouders verder op een aantal stellingen die alleen bij OVO zijn gebruikt en waarvoor geen benchmark voorhanden is:

- De school heeft voor externen een herkenbaar profiel.
- De sfeer op school is prettig.
- Op school gelden duidelijke regels.
- De docenten behandelen leerlingen met respect.
- De leerlingen voelen zich veilig op school.
- De leerlingen worden regelmatig geïnformeerd over hun resultaten.
- Ouders ontvangen de informatie die voor hen van belang is.
- Bij problemen op school weten leerlingen bij wie zij terecht kunnen.
- Leerlingen worden ondersteund bij het maken van belangrijke keuzes (beroepsrichting, profiel).
- De school biedt het onderwijs dat zij belooft.
- De school staat goed bekend.
- De school biedt goede kwaliteit.

### **Vergelijking 2008 en 2010**

Lager dan in 2008 wordt op geen enkel item gescoord. Hoger dan in 2008 scoren de volgende items:

- Ik ben tevreden over het lesrooster van mijn kind (+0.7)
- Roosterwijzigingen worden tijdig doorgegeven (+0.5)
- Er is sprake van weinig tot geen lesuitval (+0.6)
- Ik ben tevreden over de opvang bij lesuitval (+0.6)
- Mijn kind raakt gemotiveerd door de manier waarop de leerstof wordt aangeboden (+0.4)
- Het huiswerk, de toetsen en proefwerken worden goed verdeeld gedurende het schooljaar. (+ 0.3)
- De materialen die in de lessen worden gebruikt, maken de lessen aantrekkelijker (+0.3)

Het rapportcijfer van 7.7 ligt 0.3 punt hoger dan in 2008.

### **ONDERWIJZEND PERSONEEL**

Vijftig leden van het OP hebben de lijsten ingevuld.

## Opvallende resultaten

De docenten geven de school als eindcijfer een 7.8. Dit is 1.0 punt hoger dan het externe vergelijkingscijfer. De gemiddelde itemscore van 3.5 ligt 0.4 punt boven de benchmark. De scores per item van de docenten liggen zonder uitzondering op of boven die van de referentiegroep.

De docenten zijn dus bovengemiddeld tevreden; heel tevreden zelfs.

Relatief hoog (dus 0.3 of meer boven de benchmark) scoren de docenten op de items over

- het schoolgebouw
- de leiding
- de leerlingen gaan graag naar school
- het optreden van de school bij conflicten of ongeregeldheden
- de hoeveelheid kennis die de leerlingen verwerven
- de vervanging van zieke werknemers
- het doorgeven van de roosterwijzigingen
- weinig lesuitval en opvang bij lesuitval
- bekendheid van de normering van toetsen bij leerlingen
- het leerlingvolgsysteem
- de ondersteuning aan leerlingen die extra zorg behoeven
- leer- en hulpmiddelen en ict-voorzieningen
- vertegenwoordiging door de MR
- contact met de vervolgoopleidingen
- personeelsbeleid en ziekteverzuimbeleid
- aandacht voor het voorkomen van een te hoge werkdruk (maar de score van 2.8 is maar net voldoende)
- communicatie tussen de medewerkers onderling
- collegialiteit
- de mate waarin de directie rekening houdt met de competenties van medewerkers bij de taakverdeling
- de ontwikkelingsmogelijkheden die de school de medewerkers biedt
- de regelmaat van de functioneringsgesprekken
- de ondersteuning van nieuwe medewerkers
- het uitspreken van waardering door leidinggevenden
- de beloning van positieve resultaten binnen de school (maar met 2.9 is dat maar net voldoende)
- de mate waarin de school structureel werkt aan de verbetering van de prestaties

Absoluut hoog (3.5 of hoger) scoren de docenten verder op een aantal stellingen die alleen bij OVO zijn gebruikt en waarvoor geen benchmark voorhanden is:

- Ik handel vanuit een voorbeeldrol.
- Wij hebben als directie een duidelijke visie op de toekomst.
- Ik houd mij bezig met de grote lijnen in de organisatie.
- Leidinggevenden zijn aanspreekbaar/beschikbaar wanneer dit nodig is.
- De school heeft voor externen een herkenbaar profiel.
- De sfeer op school is prettig.
- Op school gelden duidelijke regels.
- De docenten behandelen leerlingen met respect.
- De leerlingen voelen zich veilig op school.
- De leerlingen worden regelmatig geïnformeerd over hun resultaten.

- De school heeft een goed functionerend systeem voor kwaliteitszorg.
- De school evalueert de kwaliteit van de opbrengsten systematisch.
- De school beschikt over goede, vakbekwame docenten.
- In de lessen wordt regelmatig gecontroleerd of de leerlingen de lesstof begrijpen.
- In de lessen wordt rekening gehouden met wat leerlingen wel en niet kunnen.
- Bij problemen op school weten leerlingen bij wie zij terecht kunnen.
- Leerlingen worden goed begeleid door de mentor.
- Leerlingen worden ondersteund bij het maken van belangrijke keuzes (beroepsrichting, profiel).
- De school biedt het onderwijs dat zij belooft.
- De school biedt goede kwaliteit.
- De school staat goed bekend.

### **Vergelijking 2008 en 2010**

Meer dan 0.2 punt hoger dan in 2008 scoren de volgende items:

- Ouders krijgen de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op de gang van zaken binnen de school. (+0.7)
- Er is sprake van eenduidigheid in de formulering en uitvoering van beleid. (+0.4)
- Ik ben tevreden over de inrichting van de leerlingenzorg (+0.7)
- Het contact met de vervolgopleidingen is goed (+1.3)
- Positieve resultaten worden binnen deze school beloond. (+0.4)

Drie items scoren lager dan in 2008. Twee daarvan scoren 0.1 lager, dus niet significant; het volgende item scoort significant lager:

- Ik ben tevreden over de (loopbaan)begeleiding die vanuit de school wordt verzorgd. (-0.5)

Het rapportcijfer van 7.8 ligt 0.1 punt hoger dan in 2008

### **DE GEBRUIKTE METHODE**

#### **De vragenlijsten**

De vragenlijsten zijn opgebouwd uit verschillende rubrieken. Respondenten vullen op een vierpuntsschaal in of ze het met bepaalde stellingen eens of oneens zijn. Tenslotte geeft elke respondent een rapportcijfer aan de school. De gebruikte vragenlijsten bevatten minder items dan de lijsten die twee jaar geleden zijn gebruikt. Het College van Bestuur heeft in overleg met Van Beekveld vastgesteld welke vragen werden opgenomen in de enquête. In de vragenlijst zijn ook de vragen die behoren bij *Vensters voor Verantwoording*<sup>1</sup> opgenomen. De vragenlijsten zijn onderverdeeld in de volgende rubrieken:

1. algemeen rapportcijfer (uitgedrukt in een cijfer van 1 – 10)
2. onderwijsvisie
3. huisvesting
4. leiderschap en management

<sup>1</sup> Met ingang van november 2010 doen de scholen van OVO mee aan Vensters van Verantwoording. Door middel van Vensters van Verantwoording kunnen ouders via een aantal vaste items alle scholen die aan het systeem meedoen gemakkelijk vergelijken. Een van de onderdelen is een tevredenheidsenquête met uniforme vragen.

5. cultuur en pedagogisch klimaat
6. bedrijfsvoering: communicatie, procedures, overleg en kwaliteitszorg
7. onderwijs en leren
8. stakeholders (betrokkenen bij het onderwijs)
9. personeel en personeelszorg
10. resultaten en opbrengsten

### **De beoordeling van de uitslagen**

Bij het weergeven van de resultaten zijn per item (per vraag) de gemiddelde uitslagen gegeven, met dien verstande dat *oneens* één punt oplevert en *helemaal mee eens* vier punten. Ook per categorie zijn de gemiddelden genoteerd. Van Beekveld en Terpstra hanteert de volgende beoordeling:

<b>1.0 – 1.9</b>	<b>onvoldoende</b>
<b>2.0 – 2.7</b>	<b>matig</b>
<b>2.8 – 3.1</b>	<b>voldoende</b>
<b>3.2 – 3.5</b>	<b>goed</b>
<b>3.5 – 4.0</b>	<b>zeer goed</b>

### **De referentiegroep**

De resultaten die ruim veertig onderzochte Nederlandse scholen voor VO in het verleden hebben behaald, worden gebruikt als vergelijkingsmateriaal (*externe benchmark*) voor de scholen van OVO Zaanstad. Voor de beoordeling van de afwijkingen ten opzichte van de referentiegroep beschouwt Van Beekveld een afwijking van 0.3 punt of meer als significant.

Opvallend is overigens dat voor enkele items het gemiddelde van alle onderzochte scholen rond 2,7 ligt en dus de beoordeling *matig* krijgt.

Voor een aantal vragen is geen *benchmarkcijfer* voorhanden omdat deze vragen alleen op de OVO-scholen zijn gesteld.

### **De rapportage aan OVO en aan de scholen**

In de rapportage aan het College van Bestuur door Van Beekveld worden verschillende uitslagen met elkaar vergeleken:

- de resultaten van de onderzochte scholen van OVO Zaanstad onderling
- de resultaten van de individuele scholen met de externe referentiegroep
- de resultaten van de individuele scholen met de gemiddelde resultaten van OVO Zaanstad (interne referentiegroep)
- de gemiddelde resultaten van OVO Zaanstad met de externe referentiegroep
- de verdeling van de resultaten per item per school
- de uitkomsten van dit jaar en die van 2008

De resultaten van het onderzoek zijn gerangschikt naar populatie (ouders/leerlingen /schoolleiding/OP/OOP). De verschillende populaties hebben verschillende vragenlijsten ontvangen. Bijvoorbeeld ouders/leerlingen hebben de vragen over personeelsbeleid niet ontvangen

In de onderstaande rapportage staan de uitkomsten van de gesloten vragen van het Zaanlands Lyceum en de analyse van de resultaten in vergelijking met de resultaten van de externe referentiegroep.

### **Representativiteit van het onderzoek voor het Zaanlands Lyceum.**

Voldoende ouders, leerlingen onderwijzend personeel hebben de vragenlijst ingevuld om de resultaten te beschouwen als representatief. Dit geldt niet voor de schoolleiding (in de enquête aangeduid als management; door vier van de zes

leden ingevuld), het OOP (door vier personen ingevuld) en de basisscholen (ingevuld door twee scholen die slechts weinig leerlingen aan ons leveren.) De resultaten van de basisscholen zijn niet in de bijlage opgenomen. Doordat te weinig leden van het OOP en van de schoolleiding de enquête hebben ingevuld, worden in onderstaande repportage de resultaten van die groeperingen buiten beschouwing gelaten. De resultaten zijn wel in de bijlage opgenomen.

## **VOOR WELKE DOELEINDEN ZIJN DE UITKOMSTEN VAN DE ENQUÊTE TE GEBRUIKEN?**

De uitslag van deze enquête vormt in de eerste plaats een ijkpunt om te bepalen of het beeld dat de medewerkers van de school hebben, klopt. De uitslag van de enquête van 2008<sup>2</sup> is gebruikt als extra informatie bij het nader uitwerken en implementeren van de beleidsvoornemens die daarvoor waren geformuleerd in de "koersnotitie" van het Zaanlands, die tevens het schoolplan tot 2012 vormt. (Het schoolplan is digitaal te vinden op Organisatie & Beleid; inhoudsopgave, 7.1 aanklikken)

In de koersnotitie staan vier speerpunten geformuleerd:

- 1 ouders en leerlingen meer betrekken bij de school*
- 2 kennis en vorming*
- 3 resultaatgerichtheid*
- 4 personeel en arbeidsmarkt*

Bij elk speerpunt zijn actieplannen gemaakt en ingevoerd.

De tevredenheidsenquête van 2010 kan informatie bieden of het nieuwe beleid heeft geleid tot grotere tevredenheid.

Hieronder wordt verband gelegd tussen beleid dat is ingevoerd naar aanleiding van "de koers" en de uitkomsten van de enquête.

### **1. ouders en leerlingen meer betrekken bij de school.**

Nieuw gerealiseerd beleid op dit punt:

- Cijfers zijn voor ouders vanaf thuis in te zien.
- Er zijn klankbordgroepen voor leerlingen ingesteld.
- De website is verbeterd.

Over dit onderwerp is één vraag gesteld: Ouders worden op een goede wijze betrokken bij de school. Dit item scoort voor de ouders 3.4; 0.2 punt boven de benchmark. Er is deze keer geen vraag aan leerlingen gesteld of ze vinden dat ze voldoende inspraak hebben.

### **2. kennis en vorming**

Nieuw gerealiseerd beleid op dit punt (een deel hiervan zou ook kunnen worden geschaard onder 3. resultaatgerichtheid):

- lyceumuren
- sportklas
- tweede 1 gymnasiumklas
- Zaanlands Lyceum universumschool
- Cambridge Engels

---

<sup>2</sup> De uitslagen van het tevredenheidsonderzoek 2008 lagen wat ouders en leerlingen betreft rond het gemiddelde of er net iets boven. Uitzondering vormden een paar items over de lessen (didactiek en inhoud) en lesuitval, waarop iets onder de benchmark werd gescoord. Het personeel gaf in die enquête aan erg tevreden te zijn.

- elementair boekhouden
- lesbezoek door schoolleiding voorafgaand aan popgesprek
- maatregelen om lesuitval te beperken
- een ander systeem van roosters makenmogelijkheid al in klas 5v examen te doen in bepaalde vakken

Ouders en leerlingen zijn bovengemiddeld tevreden over de mate van kennis die leerlingen verwerven; over de mate van lesuitval en opvang van lesuitval; over de roosters; over het niveau van de lessen; over het aanleren van samenwerkingsvaardigheden.

Over de overige items die te maken hebben met didactiek en onderwijsaanbod zijn de ouders en leerlingen minimaal even tevreden als de referentiegroep. Deze resultaten zijn dus beter dan die van twee jaar geleden.

De leerlingen zijn niet erg tevreden (score 2.9) over de wijze waarop de leerstof tussen de leerjaren aansluit. Ze zijn hierover overigens niet minder tevreden dan de referentiegroep.

### **3. resultaatgerichtheid**

Nieuw gerealiseerd beleid:

- invoering huiswerkles
- invoering steunlessen
- invoering LTO voor klas 5
- invoering profielkeuzelessen
- invoering van een nieuw leerlingvolgsysteem ter verbetering van de begeleiding van de leerling op resultaat

De enige enquête-items die hiermee zijn te verbinden zijn de vragen over toetsen. Leerlingen krijgen duidelijke informatie over toetsen en opdrachten; de toetsen sluiten volgens de leerlingen zeer goed aan bij de lesstof (3.3; dat is 0.5 boven de benchmark)

### **4. personeel en arbeidsmarkt**

Nieuw gerealiseerd beleid:

- Goede resultaten van de zeer grote personeelstevredenheid uit 2008 worden via de website op de pagina *vacatures* bekend gemaakt.
- Bij sollicitatiegesprekken wordt de algemene personeelstevredenheid en de tevredenheid over de begeleiding goed over het voetlicht gebracht.

De tevredenheid van het personeel is nog steeds groot. Het personeel en de ouders zijn van mening dat de school beschikt over goede vakbekwame docenten.

*juni 2010 Paulien Oortman*