

TEVREDENHEIDSENQUÊTE ZAA NLANDS LYCEUM 2020

INLEIDING

In maart 2020 heeft bureau B&T in opdracht van OVO Zaanstad en het Zaanlands Lyceum een digitale tevredenheidsenquête afgenomen onder de leerlingen, hun ouders, het management, de docenten en het OOP van het Zaanlands Lyceum. Hieronder staan de belangrijkste resultaten en conclusies van deze enquête.

De vragenlijsten zijn opgebouwd uit verschillende domeinen en rubrieken. Op de vragen binnen de rubrieken, de zogenoemde items, scoren de respondenten op verschillende items. Daarbij is deels gebruik gemaakt van een vierpuntsschaal: 1 punt voor oneens, 2 punten voor meer oneens dan eens, 3 punten voor meer eens dan oneens en 4 punten voor eens. Daarnaast wordt de verschillende groepen respondenten gevraagd de school een rapportcijfer te geven. Bij items uit de vragenlijst van Vensters/sociale veiligheid worden wisselende antwoordschalen gebruikt. Bij het invullen van de vragenlijsten wordt aan de respondenten ook een aantal open vragen gesteld.

De resultaten worden vergeleken met de 'externe benchmark', de resultaten van een grote groep scholen die dezelfde vragen hebben beantwoord, maar ook met de interne benchmark, de gemiddelde scores van alle scholen binnen het bestuur. Voor de beoordeling van de afwijkingen ten opzichte van de benchmark beschouwt B&T een afwijking van 0,3 punt of meer als relevant. Voor de beoordeling van het rapportcijfer ten opzichte van de benchmark, beschouwt B&T een afwijking van 0,5 punt of meer als relevant.

Voor de 'koersvragen', de vragen die OVO Zaanstad heeft opgenomen over haar koers 'hoofd, hart, handen' is geen benchmark voorhanden. Daarom worden die hier niet besproken.

Dit jaar is voor het eerst een aantal vragen opgenomen over het servicebureau van OVO, OVO Service. Van de resultaten hiervan is alleen het rapportcijfer opgenomen.

Een aantal vragen is een aantal jaren achtereen gesteld, zodat de resultaten per vraag per jaar kunnen worden vergeleken. Dit is de zogenoemde trendrapportage.

RESULTATEN

Respons

Doelgroep	Schoolleiding + beleidsmedewerkers	Onderwijzend Personeel	OOP	Ouders	Leerlingen
Respons	5	55	19	349	443
Totale populatie	5	108	24	1073	1175
Responspercentage	100%	51%	79%	33%	38%

Het coronavirus heeft mogelijk invloed gehad op de respons van de ouders. Onder de meeste doelgroepen is de respons voldoende voor een valide enquête-uitslag, behalve de doelgroep OOP. De repons had hier 90% moeten zijn omdat de groep kleiner is dan 50 personen.

Resultaten

Rapportcijfers	Zaanlands Lyceum	Externe benchmark	Interne benchmark
Leidinggevenden (2020)	8,2	0,5	0,6
OP (2020)	8,0	0,9	0,8
OOP (2020)	7,9	0,5	0,9
Ouders (2020)	7,7	0,5	0,4
Leerlingen (2020)	7,1	0,4	0,3

ITEMSCORES

Gemiddelde itemscore Vensters VO (labels beginnen met 'VENSTERS', inclusief Sociale Veiligheid bij Leerlingen)

Doelgroep	Intern gemiddelde itemscore vensters	Extern gemiddelde itemscore vensters	intern gemiddelde itemscore
Leidinggevenden 2020			
OP 2020			
OOP 2020			
Ouders 2020	4,0	4,0	4,0
Leerlingen 2020	3,7	3,6 (0,1)	3.8 (-0,1)

Gemiddelde itemscore Vensters VO (labels beginnen met 'VENSTERS', exclusief Sociale Veiligheid bij Leerlingen)

Doelgroep	Intern gemiddelde itemscore vensters	Extern gemiddelde itemscore vensters	Intern gemiddelde itemscore vensters
Leidinggevenden 2020			
OP 2020			
OOP 2020			
Ouders 2020	4,0	4,0	4.0
Leerlingen 2020	3,5	3,4 (0,1)	3,7 (-0,2)

Gemiddelde itemscore van de 4-puntsvragen waar een benchmark voor bestaat, met daarnaast het gemiddelde van de benchmark

Doelgroep	Intern gemiddelde itemscore	Extern gemiddelde itemscore	Intern gemiddelde itemscore
Leidinggevenden 2020	3,5	3,4 (0,1)	3,4 (0,1)
OP 2020	3,5	3,2 (0,3)	3,2 (0,3)
OOP 2020	3,6	3,3 (0,3)	3,1 (0,5)
Ouders 2020	3,5	3,4 (0,1)	3.0 (0,5)
Leerlingen 2020	2,9	2,7 (0,2)	2,9

Gemiddelde itemscore van de 4-puntsvragen, waarbij ook de koersvragen worden meegenomen. Deze worden vergeleken met de interne benchmark

Doelgroep	Intern gemiddelde itemscore	Vershil interne benchmark
Leidinggevenden 2020	3,2	3,2 (0,0)
OP 2020	3,3	3,1 (0,2)
OOP 2020	3,7	3,0 (0,7)
Ouders 2020	3,3	3,2 (0,1)
Leerlingen 2020	2,6	2,7 (-0,1)

Gemiddelde rapportcijfer OVO Service en een vergelijking met de interne benchmark

Doelgroep	Gemiddelde rapportcijfer	Vershil interne benchmark
Leidinggevenden 2020	5,8	(-0,7)
OP 2020	6,7	(0,4)
OOP 2020	5,9	(-0,5)

Onderscheidende resultaten in de antwoorden op de stellingen

Hieronder staat een aantal opvallende resultaten (een afwijking van 0,3 of meer) in de doelgroepen management, onderwijzend personeel (OP), ouders en leerlingen ten opzichte van de externe benchmark. De resultaten van het onderwijsondersteunend personeel (OOP) zijn niet representatief vanwege het beperkt aantal respondenten in deze doelgroep. De scores zijn wel opgenomen in onderstaande tabel.

De cursief weergegeven getallen tonen de afwijking ten opzichte van de externe (landelijke) benchmark.

Positieve resultaten

Stelling	Management	OP	OOP	Ouders	Leerlingen
De leerlingen worden in de lessen voldoende uitgedaagd om hun best te doen					3,9 <i>0,3</i>
De sfeer op school is prettig					4,0 <i>0,4</i>
De omgang met de medeleerlingen is goed					4,0 <i>0,3</i>
Ouders zouden de school aanraden aan anderen				4,3 <i>0,4</i>	
De leerlingen krijgen op school voldoende mogelijkheden om eigen talenten te ontdekken en te ontwikkelen	4,0 <i>0,7</i>	3,7 <i>0,5</i>			
De leerlingen leren op school voldoende om samen te werken met andere leerlingen	3,6 <i>0,4</i>				
De school biedt leerlingen goede hulp bij leer- of gedragsproblemen		3,6 <i>0,5</i>			
De leerlingen gaan graag naar school	4,0 <i>0,4</i>	3,8 <i>0,4</i>		3,7 <i>0,3</i>	
De school gaat op een goede wijze om met pestgedrag	4,0 <i>0,3</i>	3,6 <i>0,3</i>			
De school werkt structureel aan het verbeteren van de prestaties	3,8 <i>0,4</i>	3,7 <i>0,4</i>	3,9 <i>0,4</i>		
Leidinggevenden weten wat er in de school speelt		3,8 <i>0,4</i>			
Leidinggevenden informeren betrokkenen voldoende over genomen besluiten die voor hen van belang zijn		3,7 <i>0,6</i>	3,6 <i>0,5</i>		
De directie is aanspreekbaar/beschikbaar wanneer dit nodig is		3,8 <i>0,4</i>			
Medewerkers van de school spreken elkaar aan op het gedrag en handelen	2,8 <i>0,3</i>		3,3 <i>0,4</i>		
De overlegstructuur biedt voldoende mogelijkheden tot inbreng		3,3 <i>0,3</i>			

De school biedt medewerkers goede ontwikkelings-mogelijkheden		3,6 0,4			
Er worden regelmatig functioneringsgesprekken gevoerd	3,8 0,5	3,3 0,4	3,9 0,9		
Waardering wordt door leidinggevenden uitgesproken		3,5 0,4	3,9 0,5		
Er wordt goed ziekteverzuimbeleid gevoerd		3,6 0,3	3,7 0,3		
De school gaat goed om met (tijdelijke) vervanging van medewerkers		3,3 0,4	3,8 0,8		
Binnen de school is voldoende aandacht voor het voorkomen van een te hoge werkdruk		2,9 0,6	3,4 0,7		
Nieuwe medewerkers worden voldoende ondersteund	3,8 0,3	3,5 0,6	3,5 0,6		

** De cursief weergegeven getallen tonen de afwijking ten opzichte van de externe (landelijke) benchmark.

Onderscheidende negatieve resultaten

Er is één item waarbij de score in een of meer doelgroepen 0,3 of meer onder de benchmark ligt.

Stelling	School-leiding	OP	OOP	Ouders	Leerlingen
De ICT werkt niet altijd goed					2,8 (-0,4)

Absoluut negatieve resultaten

De items over ICT-gebruik tijdens de lessen en de aansluiting van de lessen bij de actualiteit scoren laag bij de leerlingen (2,8) en scoren tevens 0,3 lager dan de benchmark, die dus al laag is.

Trend

De score van de leerlingen is al een aantal jaren hoog op sociale veiligheid. De leerlingen zijn in 2020 meer tevreden over de lessen die aansluiten op de actualiteit (2,9).

De score van de ouders is beduidend hoger dan in het verleden op de vraag of zij andere ouders aanraden voor deze school te kiezen: 0,4 hoger dan de benchmark.

In de scores van het management is een aantal afwijkingen van 0,3 of meer te zien tussen 2018 en 2020. Omdat het een kleine doelgroep betreft en er personele wijzigingen zijn geweest, worden die hier niet besproken. Het OOP laat een negatiever beeld zien met betrekking tot werkklimaat en inspraak. Over de functioneringsgesprekken zijn zij positief. Met betrekking tot de kwaliteit en bereikbaarheid van OVO Service is het OOP beduidend negatiever dan in 2018.

Het onderwijzend personeel is minder positief over de tijdelijke vervanging van zieke werknemers t.o.v. 2018, maar weer positiever met betrekking tot de aandacht die er is voor het voorkomen van hoge werkdruk.

OVO Service

Leidinggevend, OP en OOP geven OVO Service respectievelijk het rapportcijfer 5,8; 6,7 en 5,9).

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

De resultaten van het tevredenheidsonderzoek laten, net als de vorige jaren, een positief beeld zien. De tevredenheid van het OP en OOP (ofwel het personeel) en schoolleiding is groter dan die van de leerlingen en de ouders. Waar leerlingen bovengemiddeld tevreden zijn, betreft dit vooral de veiligheid en de sfeer op school. ICT komt uit deze enquête als het meest in het oog lopende verbeterpunt.