

TEVREDENHEIDSENQUÊTE ZAA NLANDS LYCEUM 2018

INLEIDING

In maart 2018 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 van het Zaanlands Lyceum en een aantal docenten van basisscholen. 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; deels van een vijfpuntsschaal. Dit laatste betreft vragen die ook worden gebruikt voor Scholen op de Kaart. Indien een respondent geen zicht heeft op de voorgelegde stelling, kan hij een vraagteken kiezen. Daarnaast wordt de verschillende groepen respondenten gevraagd de school een rapportcijfer te geven. In de vragenlijsten is ook een aantal open vragen opgenomen.

Daarnaast is de verschillende doelgroepen gevraagd de school een rapportcijfer te geven.

De resultaten worden vergeleken met de 'benchmark', de resultaten van een grote groep scholen die dezelfde vragen hebben beantwoord. Voor de beoordeling van de afwijkingen ten opzichte van de benchmark beschouwt B&T een afwijking van 0,3 punt 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 achtereenvolgend 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	6	69	20	379	804
Totale populatie	6	106	23	1024	988
Responspercentage	100%	65%	87%	37%	81%

Onder alle doelgroepen is de respons voldoende voor een valide enquête-uitslag.

Resultaten

Rapportcijfers	Zaanlands Lyceum	benchmark	verschil
Leidinggevenden (2018)	8,5	7,9	0,6
OP (2018)	8,0	7,4	0,6
OOP (2018)	8,2	7,4	0,8
Ouders (2018)	7,6	7,4	0,2
Leerlingen (2018)	7,3	7,0	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	Verskil
Leidinggevenden 2018			
OP 2018			
OOP 2018			
Ouders 2018	4,0	4,1	-0,1
Leerlingen 2018	3,7	3,6	0,1

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

Doelgroep	Intern gemiddelde itemscore vensters	Extern gemiddelde itemscore vensters	Vershil
Leidinggevenden 2018			
OP 2018			
OOP 2018			
Ouders 2018	4,0	4,1	-0,1
Leerlingen 2018	3,5	3,5	0,0

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	Vershil
Leidinggevenden 2018	3,7	3,4	0,3
OP 2018	3,4	3,3	0,1
OOP 2018	3,7	3,2	0,5
Ouders 2018	3,4	3,4	0,0
Leerlingen 2018	3,0	3,1	-0,1

Gemiddelde itemscore van de 4-puntsvragen, waarbij ook de koersvragen worden meegenomen. Zonder benchmark.

Doelgroep	Intern gemiddelde itemscore
Leidinggevenden 2018	3,6
OP 2018	3,3
OOP 2018	3,7
Ouders 2018	3,3
Leerlingen 2018	2,9

Onderscheidende resultaten in de antwoorden op de stellingen

Hieronder staan de meest opvallende resultaten (een afwijking van 0,3 of meer) in een van de doelgroepen onderwijzend personeel (OP), onderwijsondersteunend personeel (OOP), ouders en leerlingen ten opzichte van de externe benchmark. De resultaten van het management zijn niet meegenomen, vanwege het beperkt aantal respondenten in deze doelgroep. Indien beschikbaar worden tevens de resultaten van de andere doelgroepen gegeven, ook als die niet meer dan 0,2 afwijken.

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

Positieve resultaten

Stelling	School-leiding	OP	OOP	Ouders	Leerlingen
De leerlingen voelen zich veilig op school*					4,1 <i>0,3</i>
De sfeer op school is prettig*					4,1 <i>0,4</i>
De school biedt leerlingen goede hulp bij leer- of gedragsproblemen	4,0 <i>0,2</i>	3,6 <i>0,3</i>			
De school werkt structureel aan het verbeteren van de prestaties	4,0 <i>0,3</i>	3,7 <i>0,4</i>	3,9 <i>0,3</i>		
Leidinggevenden weten wat er in de school speelt	3,8 <i>0,1</i>	3,7 <i>0,4</i>	3,9 <i>0,3</i>		
Leidinggevenden informeren betrokkenen voldoende over genomen besluiten die voor hen van belang zijn	3,7 <i>0,2</i>	3,6 <i>0,6</i>	3,7 <i>0,7</i>		
De directie is aanspreekbaar/beschikbaar wanneer dit nodig is	4,0 <i>0,1</i>	3,8 <i>0,5</i>	3,9 <i>0,5</i>	3,4 <i>-0,2</i>	3,1 <i>0,0</i>
Medewerkers van de school spreken elkaar aan op het gedrag en handelen	3,2 <i>0,7</i>	3,0 <i>0,0</i>	3,6 <i>0,8</i>		
De overlegstructuur biedt voldoende mogelijkheden tot inbreng	3,7 <i>0,2</i>	3,1 <i>-0,1</i>	3,7 <i>0,6</i>		
De school biedt medewerkers goede ontwikkelingsmogelijkheden	3,8 <i>0,1</i>	3,6 <i>0,3</i>	3,8 <i>0,6</i>		
Er worden regelmatig functioneringsgesprekken gevoerd	4,0 <i>0,2</i>	3,3 <i>0,4</i>	3,6 <i>0,6</i>		
Waardering wordt door leidinggevenden uitgesproken	4,0 <i>0,3</i>	3,5 <i>0,2</i>	3,7 <i>0,4</i>		
Er wordt goed ziekteverzuimbeleid gevoerd	3,8 <i>0,1</i>	3,7 <i>0,4</i>	3,8 <i>0,3</i>		
De school gaat goed om met (tijdelijke) vervanging van medewerkers	3,8 <i>0,2</i>	3,7 <i>0,6</i>	3,9 <i>0,7</i>		
Nieuwe medewerkers worden voldoende ondersteund	3,4 <i>-0,3</i>	3,3 <i>0,3</i>	3,7 <i>0,6</i>		
Binnen de school is voldoende aandacht voor het voorkomen van een te hoge werkdruk	3,7 <i>0,5</i>	2,5 <i>0,3</i>	3,4 <i>0,8</i>		

* De met een asterisk gemarkeerde getallen zijn gemeten op een vijfpuntsschaal.

** 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
Er zijn voldoende ICT-middelen beschikbaar op school *				3,8 -0,3	

Absoluut negatieve resultaten

Op de items over ICT-gebruik tijdens de lessen en de aansluiting van de lessen bij de actualiteit scoren de leerlingen laag (2,8 en 2,5 op een vijfpuntsschaal) en tevens 0,2 lager dan de benchmark, die dus al laag is.

Trend

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: 0,1 hoger dan de benchmark.

In de scores van de schoolleiding is een aantal afwijkingen van 0,3 of meer te zien tussen 2016 en 2018. Omdat het een kleine doelgroep betreft en er personele wijzigingen zijn geweest, worden die hier niet besproken.

Voor het OOP geldt dat er een stijgende lijn is wat betreft de ervaring van werkklimaat, ontwikkelingsmogelijkheden en vooral arbobeleid.

Open vragen

Op de open vragen zijn zoveel verschillende antwoorden gegeven dat de bespreking ervan in dit verslag niet zinvol is.

OVO Service

Leidinggevenden, OP en OOP geven OVO Service respectievelijk het rapportcijfer 5,7; 5,9 en 6,5. Deze verhouding blijkt ook uit de gemiddelde itemscore (3 stellingen).

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

De resultaten van het tevredenheidsonderzoek laten, net als de vorige jaren, een positief beeld zien. De tevredenheid van het OP, 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.