



Inspectie van het Onderwijs
*Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap*

Tevredenheidonderzoek Primair Onderwijs

Schooljaar 2011 - 2012

Utrecht, april 2013

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	2
2. RESULTATEN.....	5
2.1 VOORBEREIDING	5
2.2 UITVOERING	6
2.3 HET RAPPORT	7
2.4 SAMENWERKING MET HET BESTUUR.....	8
2.5 VERBETER-/PRESTATIEAFSPRAKEN.....	9
2.6 VERSCHIL TUSSEN INSPECTEURS.....	10
2.7 RESULTAAT SCHOOLBEZOEK	11
2.8 TOEZICHTLAST	12
2.9 EVALUATIE WERKWIJZE.....	14
2.10 EVALUATIE TELEFONISCH CONTACT	15
2.11 RAPPORTCIJFER.....	16
3. TRENDS	17
3.1 TEVREDENHEIDMETINGEN SINDS 2009	17
3.2 VERBETERPUNTEN	18
3.3 TRENDS OP DE VERBETERPUNTEN	18
4. CONCLUSIE EN VERBETERPUNTEN.....	20
4.1 HOE GAAN WE HIER MEE VERDER?.....	21
BIJLAGE A: TEVREDENHEID NAAR BEZOEKTYPE.....	22

1. Inleiding

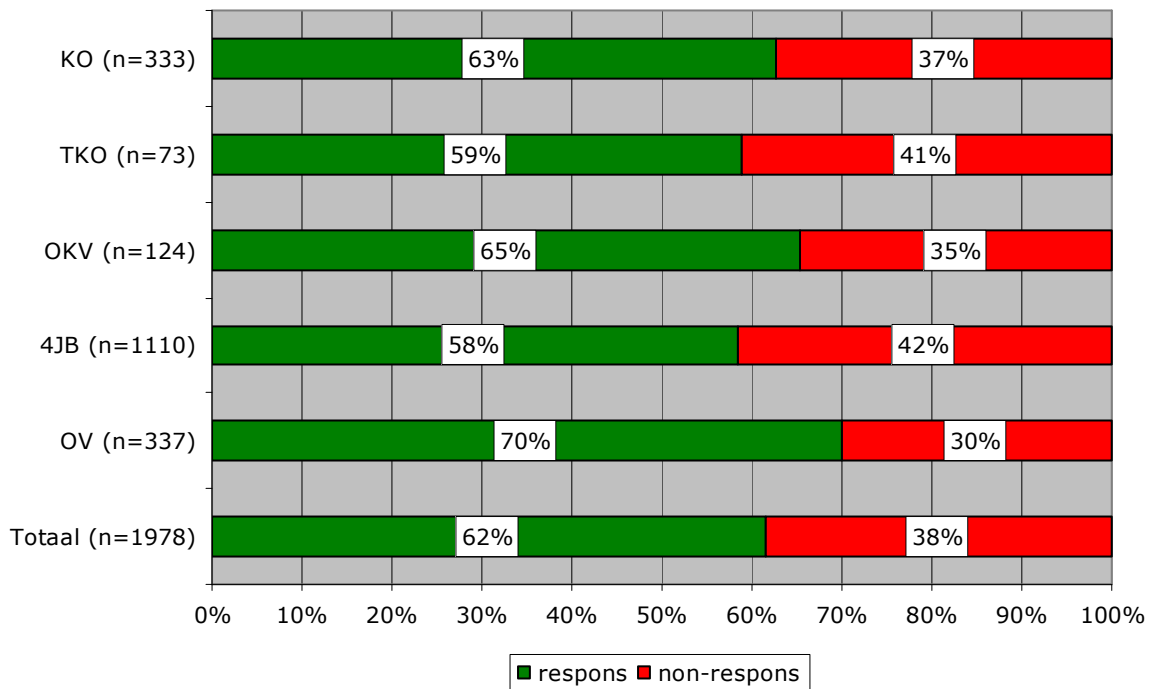
De Inspectie van het Onderwijs vindt het belangrijk om te weten hoe scholen de inspectiebezoeken en de werkwijze van de inspectie ervaren. Daarom worden scholen in een tevredenheidsonderzoek gevraagd naar hun beleving van de kwaliteit van het schoolbezoek, het inspectierapport en de werkwijze van de inspectie. Het onderzoek wordt uitgevoerd om de interne kwaliteitszorg te verbeteren.

De inspectie maakt gebruik van een digitale vragenlijst om de tevredenheid te meten. Middels een e-mailbericht zijn scholen uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. De vragenlijsten zijn in het Internet Schooldossier (de beveiligde online omgeving van de inspectie voor scholen) van de betreffende scholen geplaatst. Voor deze rapportage zijn scholen bevraagd die in het schooljaar 2011-2012 door de inspectie zijn bezocht.

In het afgelopen schooljaar zijn 1978 basisscholen uitgenodigd om deel te nemen aan het tevredenheidsonderzoek. In totaal hebben 1218 scholen de vragenlijst ingevuld, daarmee is de respons 62%. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar: de respons bedroeg toen 57%.

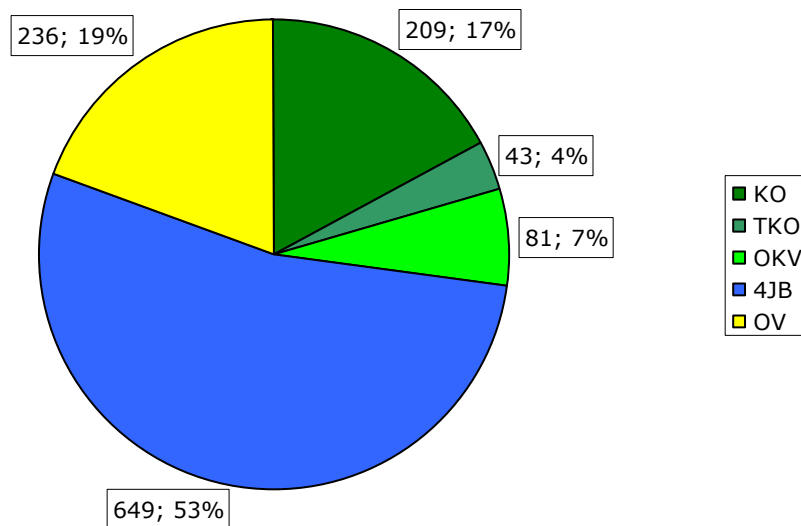
De respons verschilt per bezoektype. Tevredenheidsonderzoeken zijn in het primair onderwijs uitgezet na een kwaliteitsonderzoek (KO), een tussentijds kwaliteitsonderzoek (TKO), een onderzoek naar kwaliteitsverbetering (OKV), een vierjaarlijks bezoek (4jb) en na een bezoek in het kader van het Onderwijsverslag (OV). Het type bezoek aan een school is afhankelijk van de risico's die gesignaleerd zijn op een school tijdens de risicoanalyse. Kort gezegd wordt een school een keer in de vier jaar bezocht met een 4jb als er geen risico's gesignaleerd zijn. Als er wel risico's gesignaleerd zijn, kan een kwaliteitsonderzoek worden uitgevoerd. Als een school vervolgens in een traject van geïntensiveerd toezicht terecht komt, volgt een TKO en afsluitend een OKV. Een school kan tot slot ook bezocht worden in het kader van het OV als het in de OV steekproef zit. In figuur 1 is de respons per bezoektype te zien. Te zien is dat er veruit het meest 4jb's zijn afgelegd, maar dat de respons na deze bezoeken het laagst is (58 procent). De respons is het hoogst na een OV bezoek, namelijk 70 procent.

Figuur 1. Responspercentages per bezoekttype (n=1978)



Figuur 2 laat zien hoe de verdeling van de bezoeken eruit ziet in de groep scholen die gereageerd hebben op de vragenlijst en waarvan de resultaten in dit rapport worden weergegeven. Hierbij moet worden opgemerkt dat de verdeling naar bezoekttype er in de vorige meting anders uitzag. Bij de vorige meting waren er vooral minder 4jb's (38 procent tegenover 53 procent nu) en meer OKV's (17 procent tegenover 7 procent nu). Deze andere verdeling van type schoolbezoek kan van invloed zijn op de resultaten. Hier moet dan ook rekening mee gehouden worden bij het interpreteren van de vergelijking tussen beide metingen.

Figuur 2. Verdeling respons naar bezoektype in aantallen en percentages (n=1218)



Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten besproken, waarbij er een vergelijking wordt gemaakt met de vorige meting (2010/2011). In hoofdstuk 3 worden een aantal trendgegevens gepresenteerd over de periode 2009-2012. Tot slot worden in hoofdstuk 4 conclusies getrokken. In de bijlage van dit rapport wordt per vraag een uitsplitsing naar bezoektype gegeven.

2. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de antwoorden op de vragen uit het tevredenheidsonderzoek gepresenteerd. Bij iedere vraag worden eerst de resultaten van schooljaar 2011/2012 beschreven. Daarna worden de resultaten vergeleken met de vorige meting (oktober 2010 – september 2011). Bij iedere vraag wordt ook kort beschreven of de resultaten verschillend zijn per type bezoek. Om een inzichtelijke vergelijking te kunnen maken tussen de antwoorden per bezoekttype, zijn de antwoorden gehercodeerd. Deze hercodering ziet er als volgt uit:

Tabel 1. Hercodering van de tevredenheidschaal naar een rapportcijfer

Antwoordcategorie	Rapportcijfer
Zeer ontevreden	1
Ontevreden	4
Tevreden	7
Zeer tevreden	10
Weet niet/geen mening	Niet meegenomen

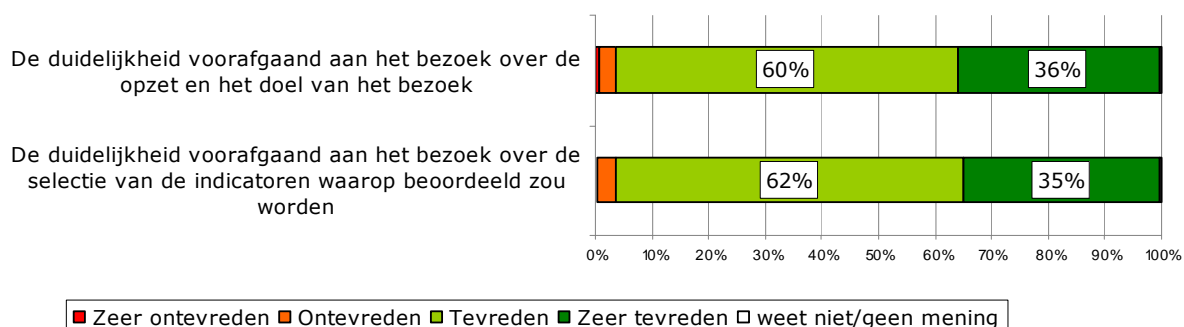
Per bezoekttype is vervolgens een gemiddeld rapportcijfer berekend. In bijlage A is per vraag een figuur opgenomen met een uitsplitsing naar bezoek.

Bij sommige vragen is een toelichting gevraagd aan de scholen. De antwoorden op deze open vragen zijn in dit rapport samengevat. Ter illustratie zijn ook enkele citaten weergegeven. De respons in het primair onderwijs is te groot om alle antwoorden weer te geven in een bijlage.

2.1 Voorbereiding

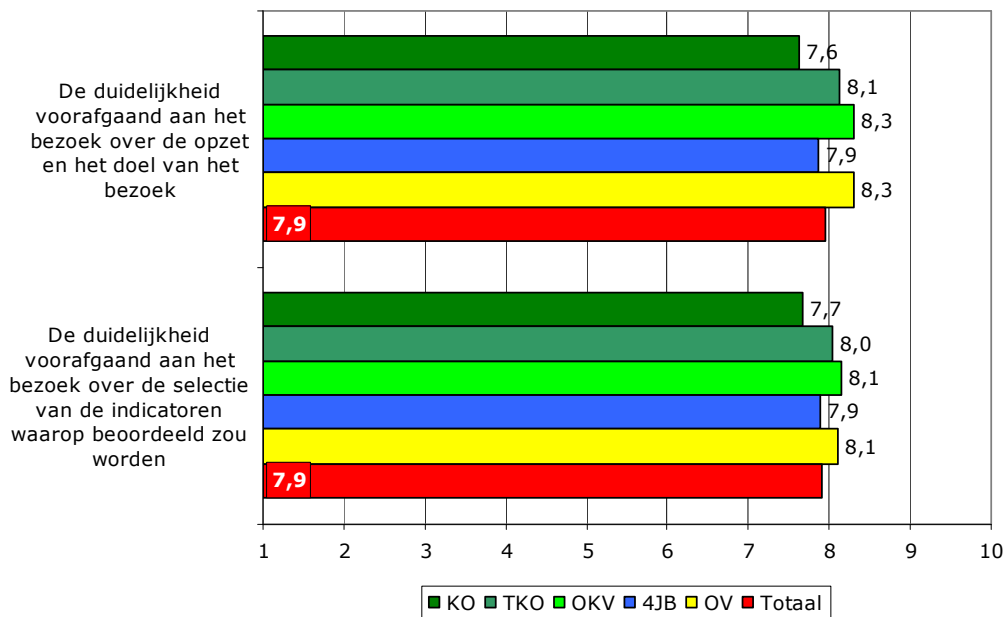
In figuur 3 is te zien dat bijna alle scholen tevreden zijn over de voorbereidingen van het bezoek. Dit resultaat is vergelijkbaar met de vorige meting.

Figuur 3. Voorbereiding van het bezoek (n=1218)



De scholen die bezocht zijn in het kader van het Onderwijsverslag zijn het meest tevreden over de voorbereiding. De scholen met een KO zijn het minst tevreden (zie figuur 4).

Figuur 4. Voorbereiding van het bezoek per bezoekttype (n=1218)

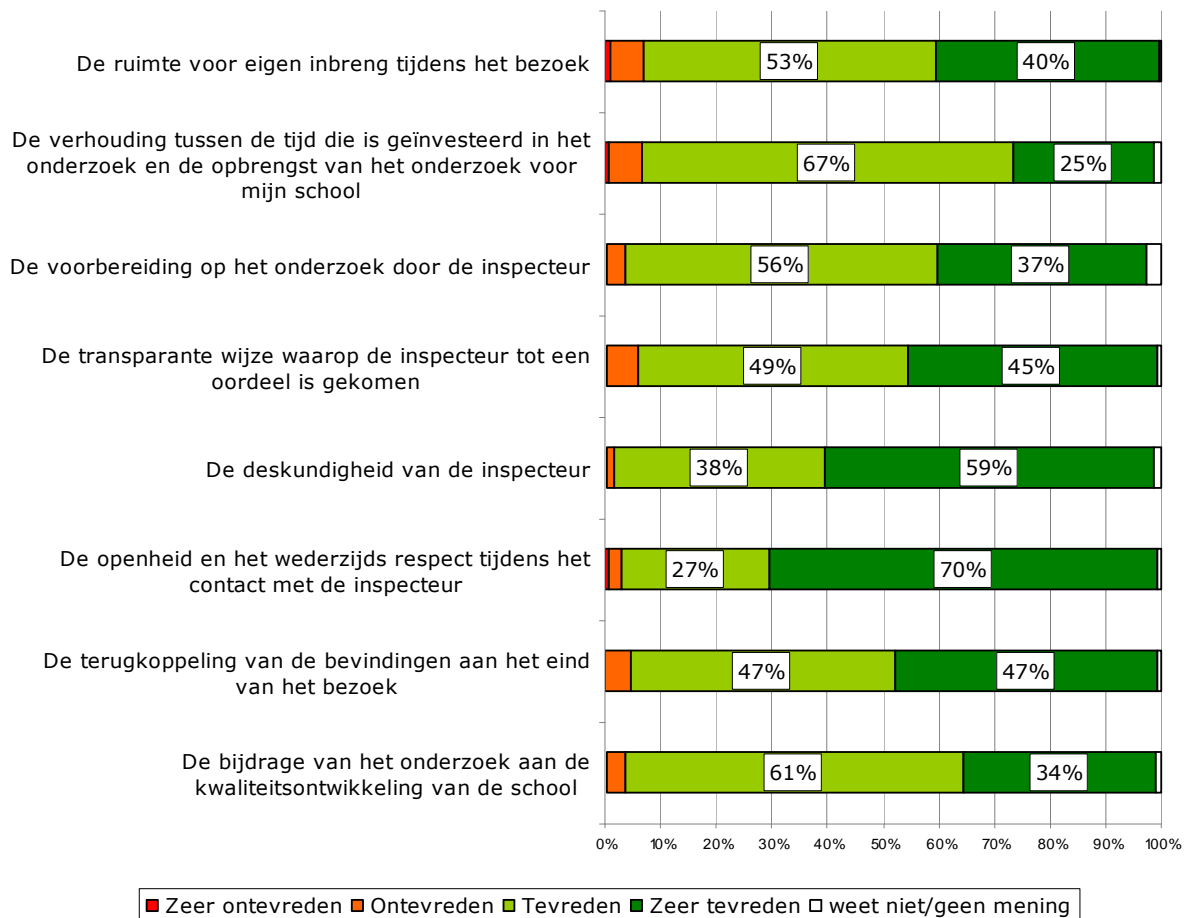


2.2 Uitvoering

Ook over de uitvoering van het bezoek zijn de meeste scholen (zeer) tevreden (zie figuur 5). Vrijwel alle scholen zijn zeer tevreden over de deskundigheid van de inspecteur en de openheid en het wederzijds respect tijdens het contact met de inspecteur. Over dit laatste onderdeel is zelfs 70 procent zeer tevreden. Het percentage (zeer) ontevreden scholen is het grootst bij de aspecten ruimte voor eigen inbreng (7 procent) en de verhouding tussen de geïnvesteerde tijd in het onderzoek en de opbrengst voor de school (7 procent).

Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de vorige meting. Verschillen die per bezoekttype opvallen zijn dat scholen met een OKV het meest tevreden zijn over de ruimte voor eigen inbreng tijdens het bezoek en de scholen met een TKO het minst tevreden. Hetzelfde geldt voor de verhouding tussen de tijd die geïnvesteerd is in het onderzoek en de opbrengst ervan (zie ook bijlage A).

Figuur 5. Uitvoering van het bezoek (n=1218)

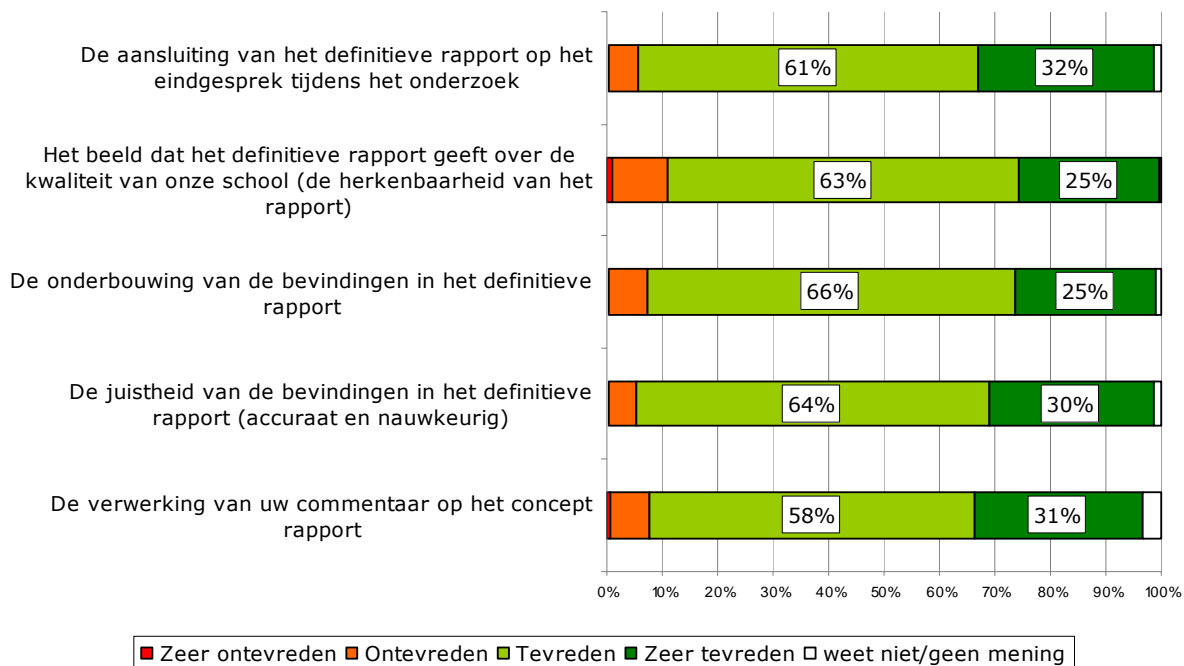


2.3 Het rapport

De meeste scholen zijn tevreden over het rapport (zie figuur 6), echter 11 procent van de scholen is (zeer) ontevreden over het beeld dat het rapport geeft over de kwaliteit van de school. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de resultaten van de vorige meting.

De resultaten verschillen niet veel per bezoektype, al lijken de scholen met een OV bezoek het meest tevreden over het rapport en de scholen met een KO het minst tevreden (zie ook bijlage A).

Figuur 6. Het rapport (n=1218)

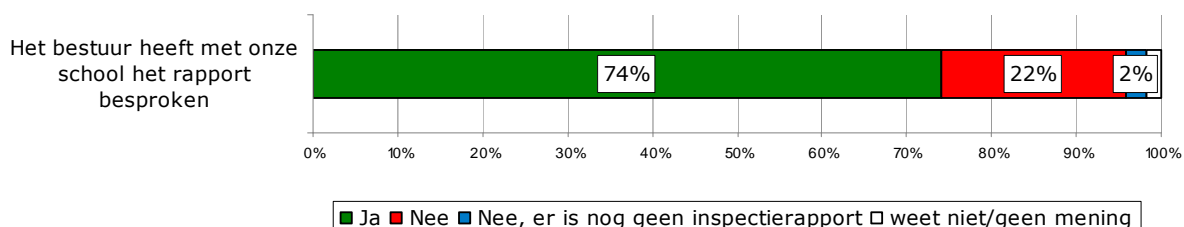


2.4 Samenwerking met het bestuur

Aan de scholen is gevraagd of het bestuur voorafgaand aan het schoolbezoek een gesprek met de inspectie heeft gevoerd. Dit was bij 41 procent van de scholen het geval. Dit is minder dan bij de vorige meting, toen met 49 procent van de besturen een gesprek gevoerd was. Dit komt waarschijnlijk doordat er vorig jaar meer scholen in de responsgroep een (T)KO/OKV hadden gehad en bij deze bezoeken vaker een bestuursgesprek gehouden wordt voorafgaand aan het bezoek.

Van de scholen waarvan het bestuur voorafgaand aan het bezoek een gesprek had met de inspectie, geeft 85 procent aan dat het bestuur de resultaten van het bestuursgesprek heeft besproken met de school. 12 procent van de besturen heeft dit niet gedaan, de overige scholen weten dit niet of hebben geen mening. Dit is vergelijkbaar met de vorige meting. Het bestuursgesprek wordt het vaakst teruggekoppeld aan scholen met een TKO (95 procent) en het minst vaak bij een 4jb of OV bezoek (83 procent), zie bijlage A.

Figuur 7. Bestuur (n=1218)



Figuur 7 laat zien dat 74 procent van de scholen aangeeft dat het bestuur het inspectierapport met hen besproken heeft. Bijna een kwart van de besturen doet dit niet volgens de scholen. Dit is vergelijkbaar met de vorige meting. Het rapport wordt vaker

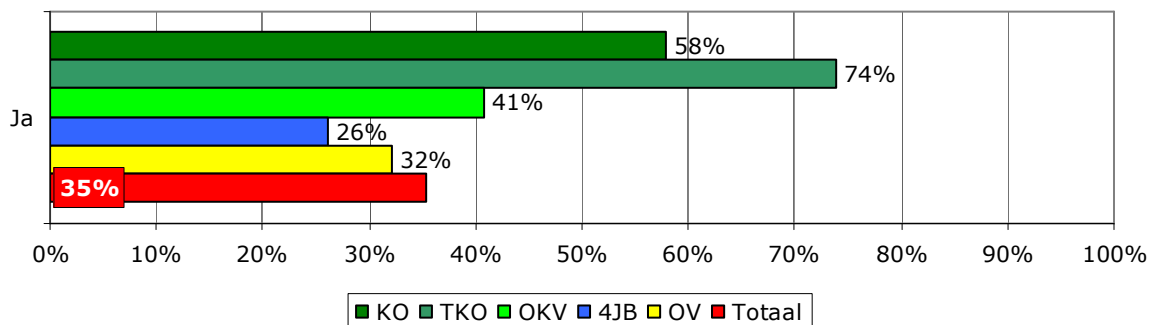
met de school besproken bij een KO (79 procent). Het is opvallend dat niet alle besturen het rapport bespreken met de school bij een (T)KO, aangezien het rapport een belangrijke informatiebron is in het intensieve toezichttraject dat de school is ingegaan.

2.5 Verbeter-/prestatieafspraken

Bij 35 procent van de scholen zijn er naar aanleiding van tekortkomingen verbeter-/prestatieafspraken gemaakt. Bij 12 procent van de scholen gebeurde dit ook, maar zonder dat er tekortkomingen geconstateerd waren. Bij 49 procent werden er geen verbeterafspraken gemaakt.

In de vorige meting was nog met 43 procent van de scholen verbeterafspraken gemaakt naar aanleiding van tekortkomingen. Een verklaring voor de afname kan zijn dat in de vorige meting meer scholen de vragenlijst hebben ingevuld die bezocht zijn in het kader van een (T)KO/OKV. Bij een TKO worden het vaakst verbeterafspraken gemaakt (zie figuur 8).

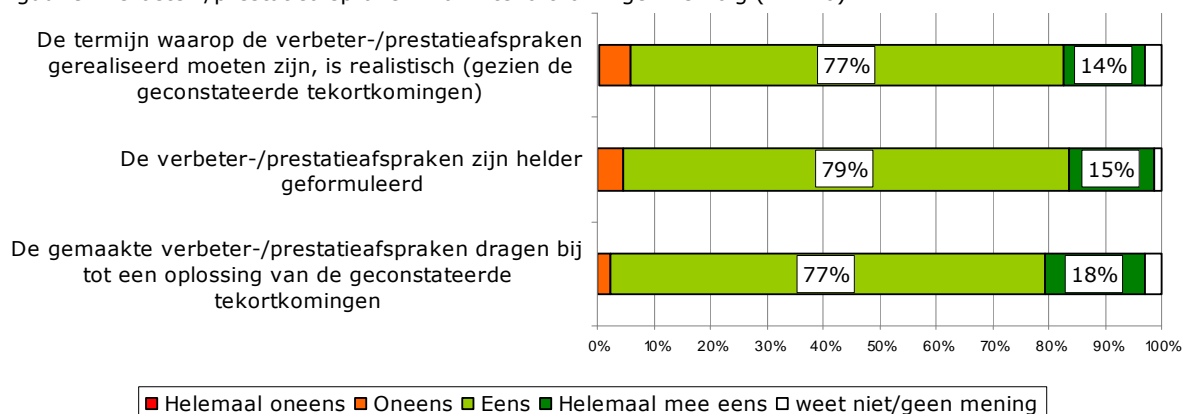
Figuur 8: percentage scholen dat verbeter-/prestatieafspraken heeft gemaakt met de inspectie, uitgesplitst naar bezoekttype (n=1218)



Van de scholen waarmee verbeterafspraken zijn gemaakt naar aanleiding van tekortkomingen, vinden vrijwel alle scholen dat de verbeter-/prestatieafspraken leiden tot een oplossing van de geconstateerde tekortkomingen (figuur 9). 6 procent is ontevreden over de termijn waarop de verbeterafspraken gerealiseerd moeten zijn. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de vorige meting.

Scholen die zijn bezocht met een (T)KO zijn gemiddeld iets minder tevreden over de gestelde termijn, dan de overige scholen (zie bijlage A). De tevredenheid over de formulering en de bijdrage van de verbeterafspraken is per bezoekttype ongeveer gelijk.

Figuur 9. Verbeter-/prestatieafspraken n.a.v. tekortkomingen vervolg (n=426)

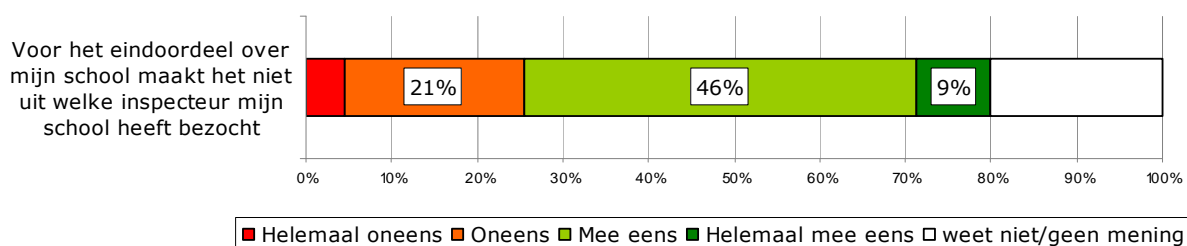


2.6 Verschil tussen inspecteurs

Figuur 10 laat zien dat 26 procent van de scholen van mening is dat het voor de beoordeling uitmaakt door welke inspecteur de school bezocht is. 55 procent van de scholen denkt dat dit niet uitmaakt. Ook dit resultaat is vrijwel hetzelfde als bij de vorige meting.

Scholen die bezocht zijn met een (T)KO of OKV zijn iets vaker ontevreden over de onafhankelijkheid van het oordeel van de inspecteur dan scholen die bezocht zijn met een 4jb of een OV bezoek (zie bijlage A).

Figuur 10. Verschil tussen inspecteurs (n=1218)



Aan de scholen die hebben aangegeven dat het eindoordeel afhankelijk is van de inspecteur die de school heeft bezocht, is gevraagd om dit antwoord toe te lichten. De meerderheid van deze scholen stelt dat inspecteurs subjectief zijn en dat hun eigen onderwijsideeën en visies bij het beoordelen meespelen. Er zijn scholen die op basis van ervaring stellen dat inspecteurs verschillen in hun eindoordeel. Niet alleen qua beoordelen, maar ook in het aandragen van alternatieven, suggesties en ideeën voor verbetering. In het kader hieronder zijn enkele citaten van scholen opgenomen.

"Niemand is objectief, ook inspecteurs niet."

"Mijn ervaring is dat het (enerzijds gelukkig) mensenwerk is... Dat maakt dat de persoon van de inspecteur van invloed is op de rapportage."

"Als directeur van twee scholen met nagenoeg dezelfde invulling op gebied van zorg, heb ik na bezoek op beide scholen van inspectie (van twee verschillende inspecteurs) geconstateerd dat er grote verschillen zijn in de wijze waarop bepaalde zaken geïnterpreteerd worden. Hierdoor zijn grote verschillen zichtbaar in de eindbeoordeling."

"De 'eigen' inspecteur is van de ontwikkelingen binnen de school goed op de hoogte. Daardoor zal er eerder diepgang plaatsvinden. Met een andere inspecteur moet eerst weer een nieuwe start gemaakt worden, er is geen collectief geheugen."

"De inspecteur die bij ons is geweest, heeft m.i. niet alleen gewerkt vanuit het standpunt van controle maar ook vanuit het standpunt hoe te komen tot verdere verbeteringen. En dat hebben we erg gewaardeerd."

"De inspecteur die ons bezocht gaf aan zelden een indicator met een 4 te beoordelen. Alleen als iets zo uitzonderlijk is "dat heel Nederland er naar moet komen kijken". Na bestudering van rapporten van andere scholen en gesprekken daarover met schoolleiders blijkt dat niet elke inspecteur die norm hanteert."

"Volgens mij is er voor 85 à 90% uniformiteit. Voor wat betreft de laatste 10% is er speelruimte. Hier gaat niet iedere inspecteur even goed mee om."

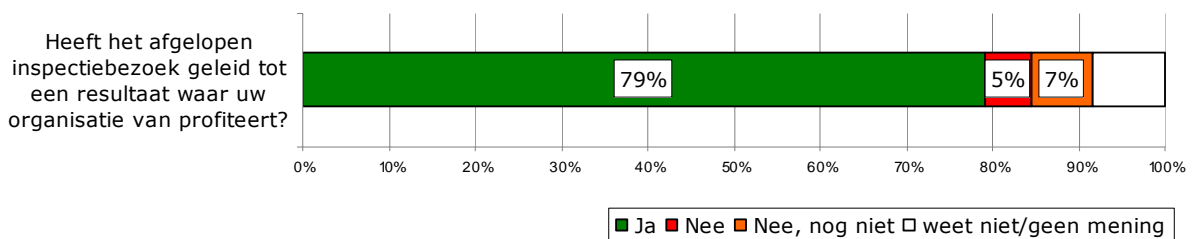
Bij voorgaande metingen is ook steeds gebleken dat relatief veel scholen vinden dat het eindoordeel afhankelijk is van welke inspecteur de school bezoekt. Om meer inzicht te krijgen in de onderbouwingen van scholen, is de vragenlijst die wordt uitgezet in schooljaar 2012/2013 op dit punt uitgebreid. In deze vragenlijst zijn ook vragen opgenomen over de houding en bejegening van de inspecteur.

2.7 Resultaat schoolbezoek

In figuur 11 is te zien dat 79 procent van de scholen van mening is dat het inspectiebezoek heeft geleid tot een resultaat waar de organisatie van profiteert. Dit komt overeen met het percentage van de vorige meting.

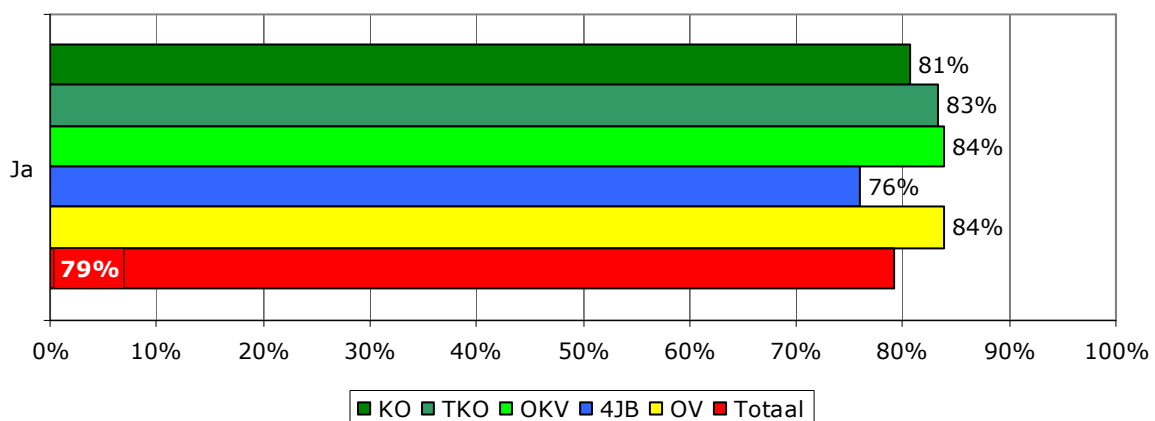
Bij 7 procent van de scholen heeft het inspectiebezoek nog niet tot resultaten geleid waar de organisatie van profiteert. Dit kan te maken hebben met het feit dat de vragenlijst over tevredenheid enkele keren per jaar wordt uitgezet. De tijd die tussen het bezoek en de vragenlijst zit, is dus niet voor iedere school gelijk.

Figuur 11. Resultaat (n=1218)



De mate waarin de scholen tevreden zijn over de opbrengst van het bezoek verschilt per bezoektype. In figuur 12 is te zien dat de scholen met een 4jb hierover het minst tevreden zijn.

Figuur 12. Resultaat naar bezoektype (n=1218)



Aan scholen die aangeven dat het bezoek resultaat heeft gehad, is gevraagd om dit resultaat te omschrijven. Het overgrote deel van de scholen heeft aangegeven dat zij de door de inspectie aangekaarte ontwikkel- en/of aandachtspunten hebben opgenomen in hun leer- en handelingsplannen. Met als gevolg dat scholen resultaten hebben ervaren in een verbeterd zorgplan, gericht werken met handelings- en groepsplannen, beter communiceren met ouders (bijvoorbeeld door middel van de schoolgids), verhogen van

de opbrengsten (bijvoorbeeld voor lezen of rekenen), en verscherping en intensivering van de onderwijstijd. Verder wordt door een aantal scholen aangegeven dat een goed resultaat leidt tot een gemotiveerd team en dat het een positieve uitwerking heeft voor de school in het algemeen. In het kader hieronder staan voorbeelden van resultaten die scholen hebben genoemd.

"Bevestiging van het feit dat de investeringen, de afgelopen jaren gedaan, ook daadwerkelijk resultaat hebben opgeleverd. Dit sterkt de organisatie."

"Aandacht voor de inzet en het gebruik van groepsplannen gerelateerd aan individuele handelingsplannen. Vastleggen van planning en resultaten/bevindingen op individueel leerling-niveau. In tijd geformuleerd!"

"Aanleiding voor nader onderzoek door de PO-Raad, op initiatief van het bestuur, hetgeen heeft geresulteerd in concrete verbeteracties ten behoeve van de schoolontwikkeling."

"Schoolgids is aangepast ten aanzien van de opbrengsten en verbeteractiviteiten."

"Aanschaf van nieuw administratie- en leerlingprogramma waar alle gegevens en plannen overzichtelijk bij elkaar staan."

"Betere bewustwording van de accenten die gelegd kunnen worden om het onderwijs nog beter te verbeteren met name gericht op hoogbegaafdheid en burgerschapsvorming."

"Bevestiging van het gegeven dat we op goede wijze werken aan het verbeteren van de kwaliteit. Steun in de rug van de leerkrachten die in de groepen met behulp van groepsplannen enz. en de benodigde zorg zo goed mogelijk aanbieden. Dit helpt bij het verder bepalen van ontwikkelpunten van onze school."

"Bevestiging van onze tekortkomingen en een groter bewustzijn bij een deel van het team dat goede resultaten en een hoge opbrengst van de leerlingen nog niet inhoudt dat er altijd goed onderwijs wordt gegeven. Hier kan nog winst worden behaald, met name op didactisch niveau bij meer differentiatie van instructie en verwerking."

"Een goed inspectierapport is reclame voor de school."

Scholen die geen resultaat ervaren, hebben aangegeven al gestart te zijn met een verbetertraject omtrent de ontwikkelpunten of dat het te kort dag is om resultaten te kunnen waarnemen. Ook geeft een deel van de scholen aan het niet eens te zijn met het oordeel van de inspectie: één of meerdere indicatoren zijn lager gescoord dan zij zelf verwachtten.

"Knelpunten of ontwikkelpunten die door de inspecteur gesignaleerd zijn, waren reeds bekend en tevens onze speerpunten."

"Afspraken ter verbetering zijn gemaakt. Scholing voor het schooljaar 2012-2013 sluit daar op aan. Concrete resultaten vragen meer tijd."

"De risicodetectie en de wijze waarop deze werd uitgevoerd heeft een zeer negatieve impact gehad op de inspiratie van de leerkrachten en directie op onze school."

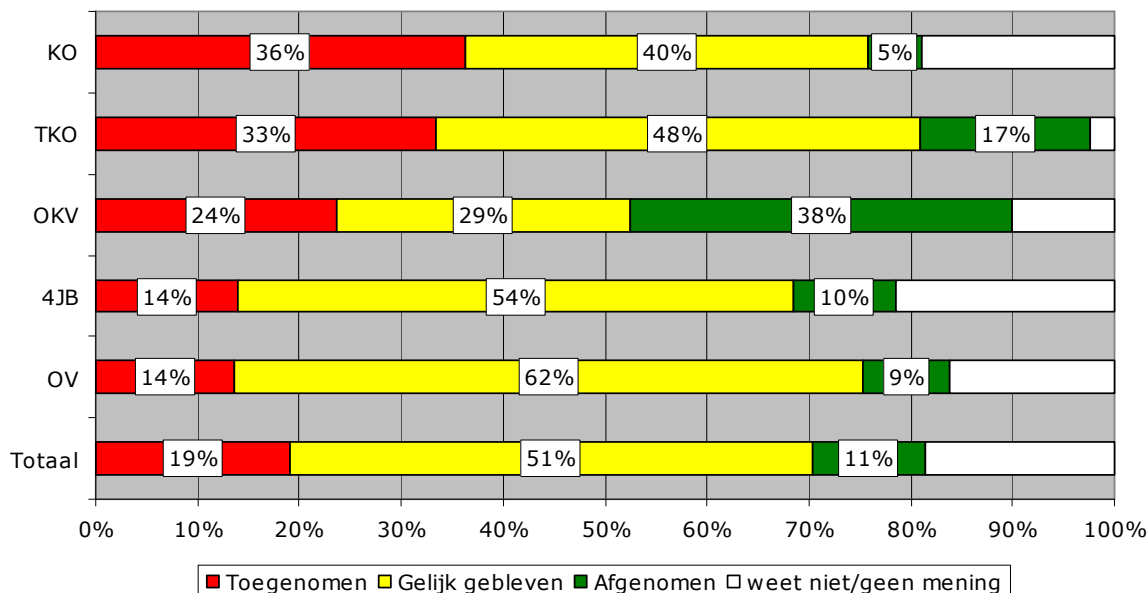
"Het rapport was zodanig positief dat er niet direct verbeterpunten voor ons waren."

2.8 Toezichtlast

Aan de scholen is gevraagd of zij vinden dat de toezichtlast ten opzichte van het vorige schoolbezoek gelijk is gebleven. Figuur 13 laat zien dat de scholen met een (T)KO/OKV

vaker vinden dat de toezichtlast is toegenomen dan de scholen met een 4jb of OV bezoek. Gemiddeld komt dit beeld overeen met dat van de vorige meting.

Figuur 13. Toezichtlast t.o.v. vorige schoolbezoek naar bezoekttype (n=1218)



De meerderheid van de scholen die hebben aangegeven dat de toezichtlast is toegenomen, geeft aan dat dit komt door de toenemende administratieve verantwoording. Een aantal scholen heeft aangegeven dat er sprake is van een verscherping van de normen en eisen van de inspectie. In het kader hieronder worden enkele uitspraken geciteerd.

"We merken helaas in het onderwijs dat de administratieve (bewijs)last op elk niveau (bestuur, directie en leerkracht) helaas schrikbarend toeneemt. Door alles op papier in orde te moeten hebben verlies je kostbare praktisch inzetbare tijd voor de kinderen."

"De wettelijke kaders zijn terecht meer gericht op het opbrengst gericht werken en vraagt duidelijke inventarisaties van leeropbrengsten en uitstroomprofielen. Qua toetsing en inschaling op de leerlijnen vraagt dit degelijke (structurele) voorbereiding."

"De inspectie blijft je bevragen. Veelal dezelfde vragenlijsten, waarbij de resultaten van dezelfde groepen en vakgebieden gevraagd worden. Deze vragenlijsten invullen kost veel tijd."

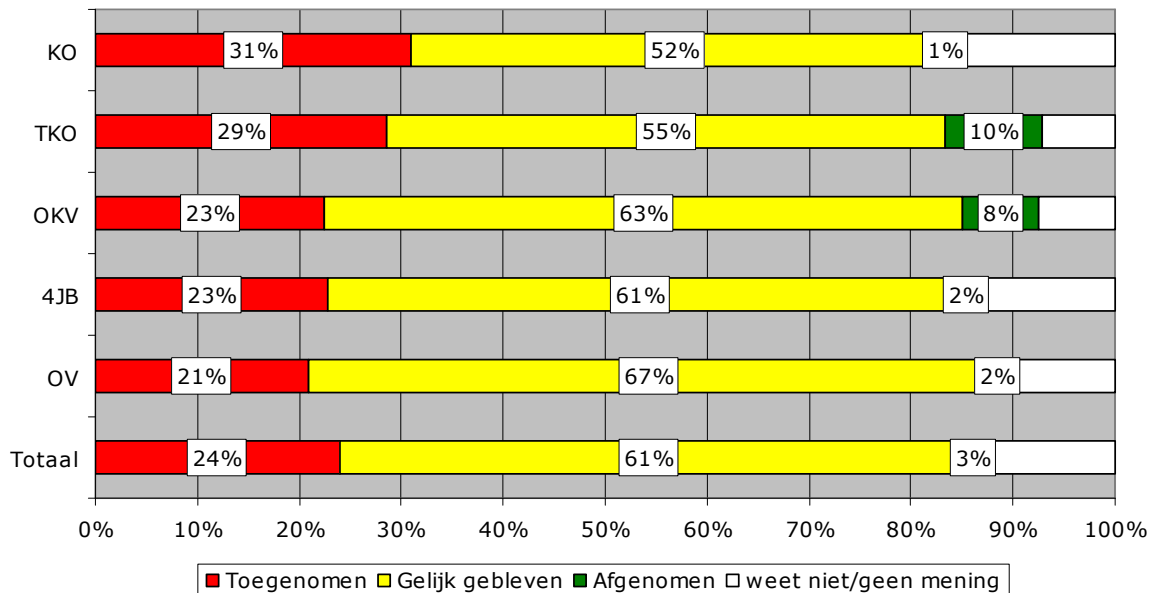
"Achter cijfers zitten verhalen, beleid, dagelijkse praktijk etc. Als de focus op de cijfers komt te liggen vergroot dit de behoefte om alles te laten zien en de revue te laten passeren. Cijfers kennen ook een opbouw. Van waar komt de groep, wat is de gemiddelde ontwikkeling, welke ontwikkeling maken de kinderen vanaf de basis. Door de behoefte om dit te tonen wordt zo versterkt."

"De 'verfijning' van het toezichtkader vraagt gedetailleerde informatie. De aanpassingen in het toezichtkader (andere normen, andere aandachtspunten) maakt dat het voorbereiden van een inspectiebezoek ook steeds weer vanuit een andere invalshoek gebeurt en daardoor steeds 'nieuw werk' met zich meeneemt."

De scholen hebben ook aangegeven of de verantwoording van de school aan het bestuur gelijk is gebleven ten opzichte van het vorige bezoek (figuur 14). Ongeveer een kwart van de scholen geeft aan dat dit is toegenomen. Bij scholen met een KO en TKO ligt dit

percentage iets hoger. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de meting van vorig jaar.

Figuur 14. Verantwoording naar het bestuur naar bezoekttype (n=1218)



De scholen die hebben aangegeven dat de verantwoording naar het bestuur is toegenomen ten opzichte van het vorige bezoek, geven hier als voornaamste reden dat het toezicht en de betrokkenheid van het bestuur is vergroot. In het kader worden enkele uitspraken van scholen geciteerd.

"De school moet zich naar het bestuur toe meer verantwoorden dan in het verleden."

"Het bestuur is niet langer een bestuur op afstand!"

"Bestuur wil vaker geïnformeerd worden over de schoolresultaten."

"Het bestuur heeft een deel van de controlerende rol van de inspectie gekregen en ons bestuur heeft dat serieus op zich genomen. Ik vind dit een goede zaak, die de scholen aangesloten bij ons bestuur in kwaliteit ten goede komt en dus ook de kinderen."

2.9 Evaluatie werkwijze

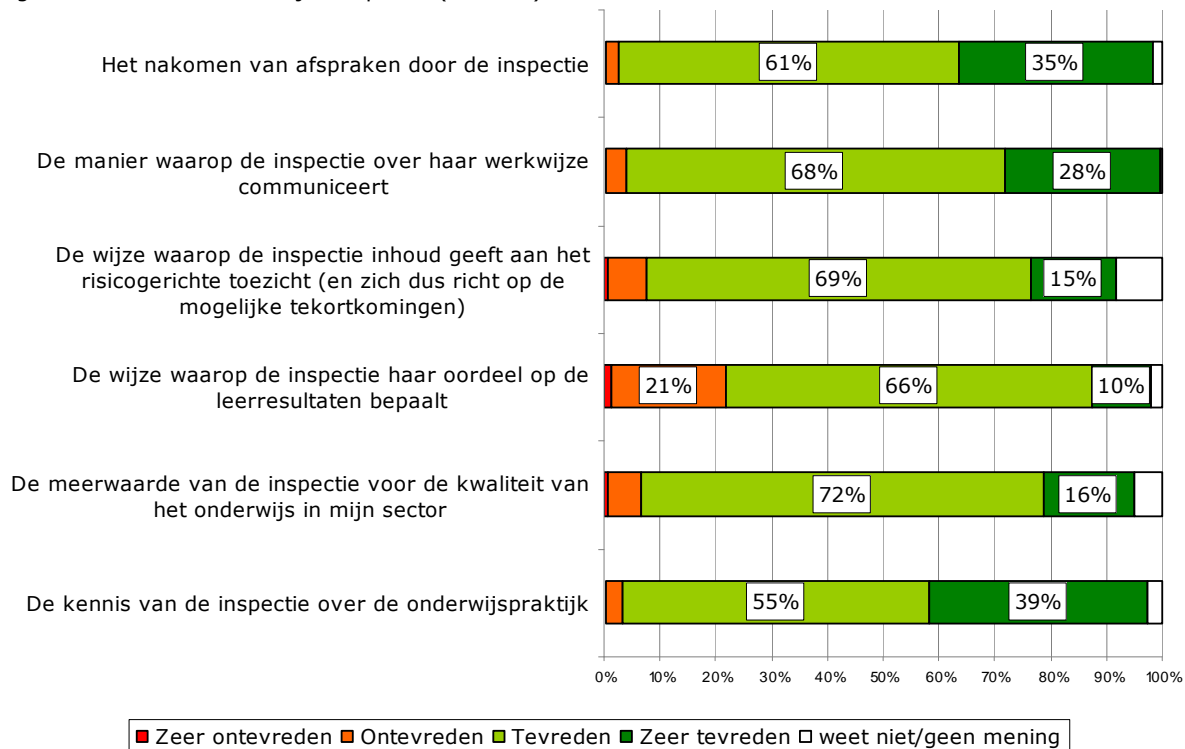
In figuur 15 is te zien dat de werkwijze van de inspectie door scholen over het algemeen positief wordt beoordeeld. Op vrijwel alle stellingen antwoordt meer dan 90% van de scholen positief. Op de stellingen over het nakomen van afspraken en de meerwaarde van de inspectie voor de kwaliteit voor het onderwijs is zelfs iets meer dan een derde zeer tevreden.

Scholen zijn het minst vaak tevreden over de wijze waarop de inspectie haar oordeel op de leerresultaten bepaalt, 22 procent van de scholen is hierover (zeer) ontevreden. Ook is 8 procent van de scholen (zeer) ontevreden over de wijze waarop de inspectie inhoud geeft aan het risicogerichte toezicht en 7 procent over de meerwaarde die de inspectie heeft voor de kwaliteit van het onderwijs in het primair onderwijs. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de vorige meting, behalve voor de vraag over de wijze waarop de inspectie haar oordeel op de leerresultaten bepaalt. Het aantal scholen dat hierover (zeer) ontevreden is, is gedaald van 27 procent naar 22 procent. In de vragenlijst voor

het schooljaar 2012-2013 worden aanvullende vragen gesteld over de rol van de leerresultaten in het toezicht.

De tevredenheid van scholen met een verschillend bezoekttype is over de werkwijze van de inspectie nagenoeg gelijk. Scholen met een KO en OKV zijn iets vaker ontevreden over de wijze waarop de inspectie haar oordeel op de leerresultaten bepaalt.

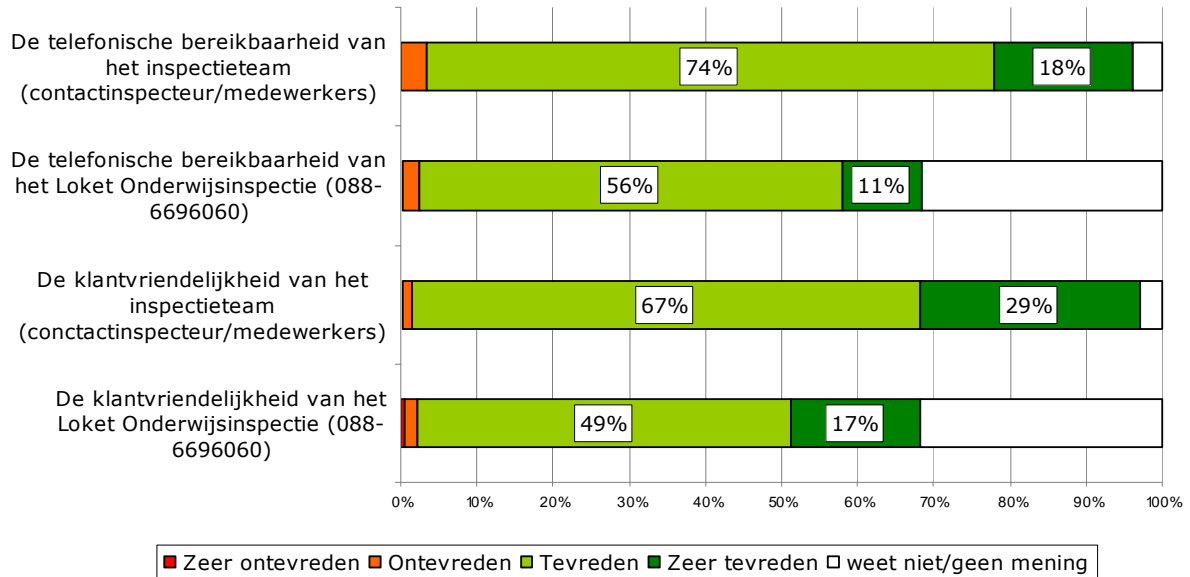
Figuur 15. Evaluatie werkwijze inspectie (n=1218)



2.10 Evaluatie telefonisch contact

In schooljaar 2010/2011 heeft 57 procent van de scholen telefonisch contact gehad met de Inspectie van het Onderwijs. In figuur 16 is te zien dat de scholen die telefonisch contact hebben gehad met de inspectie over het algemeen tevreden zijn over de klantvriendelijkheid van het inspectieteam en het Loket Onderwijsinspectie. Een klein percentage scholen (4 procent) is niet tevreden over de telefonische bereikbaarheid van het inspectieteam. Dit beeld is hetzelfde als vorig jaar en verschilt nauwelijks per bezoekttype.

Figuur 16. Evaluatie telefonisch contact (n=1218)



2.11 Rapportcijfer

Aan de respondenten is gevraagd om het gehele inspectieonderzoek een cijfer te geven. Het gemiddelde cijfer is afgerond een 7,6. Deze beoordeling is in vergelijking met de vorige metingen vrijwel constant. De scholen die zijn bezocht met een KO geven gemiddeld het laagste cijfer (7,3) en de scholen die bezocht zijn met een OV bezoek het hoogste cijfer (7,8), zie ook bijlage A.

Drie procent van de scholen geeft het bezoek een onvoldoende. Scholen met een KO geven het vaakst een onvoldoende (8 procent) en scholen met een 4JB en OV bezoek het minst vaak (2 procent).

3. Trends

3.1 Tevredenheidmetingen sinds 2009

De inspectie van het onderwijs voert al langere tijd tevredenheidsonderzoeken uit onder scholen in het primair onderwijs. Sinds de invoering van het risicogerichte toezicht zijn er vier onderzoeken naar tevredenheid uitgezet waarbij er telkens gelijksoortige vragen aan scholen zijn gesteld over hun beleving van de inspectiebezoeken en de werkwijze van de inspectie. In 2009 is het onderzoek uitgevoerd door het externe onderzoeksbureau Internetspiegel; de daarop volgende jaren heeft de Directie Kennis van de inspectie het onderzoek uitgezet.

Het aantal deelnemende scholen en de respons varieert over de metingen, evenals de verdeling over de bezoektypen. In de onderstaande tabel wordt hiervan een overzicht gegeven.

Tabel 2. Responstabel van vier metingen en de verdeling van de bezoektypen sinds 2009

Nr.	Periode*	totaal	ingevuld	Responspercentage	Verdeling bezoektypen**					
					% KO	% TKO	% OKV	% 4JB	% OV	% overig
1	Juni - nov 2009	647	410	63%	43%	7%	20%	-	50%	8%
2	Jan - okt 2010	1891	946	50%	-	-	-	-	-	-
3	Okt 2010- sept 2011	2055	1171	57%	20%	7%	17%	38%	18%	-
4	Aug 2011 - Juli 2012	1978	1218	62%	17%	4%	7%	53%	19%	-

* Bij de eerste meting is alleen bekend in welke periode de dataverzameling heeft plaatsgevonden. Bij de overige metingen gaat het om de periode waarin de schoolbezoeken hebben plaatsgevonden waarover de meting gaat.

** Bij de eerste meting telt de verdeling van de bezoektypen niet op tot 100 procent, omdat scholen meerdere bezoeken konden aankruisen.

Bij de bespreking van de resultaten in hoofdstuk 2 is al aangekaart dat bij de interpretatie van de uitkomsten rekening gehouden moet worden met responsverschillen en het feit dat de verdeling van de verschillende bezoektypen niet bij iedere meting gelijk is. Bij het maken van een trendbeschrijving gelden deze beperkingen ook (zie tabel 2).

In dit hoofdstuk wordt geen onderscheid gemaakt tussen verschillende bezoektypen. Hiervoor is gekozen omdat bij de tweede meting niet is geregistreerd hoe de verdeling van de bezoektypen eruit zag en omdat Internetspiegel in de eerste meting bij het bespreken van de resultaten geen onderscheid naar bezoektipe heeft gemaakt.

3.2 Verbeterpunten

De tevredenheidsonderzoeken leveren al jaren een tamelijk positief beeld op over de tevredenheid van scholen ten aanzien van de inspectiebezoeken en de werkwijze van de inspectie. Het gemiddelde rapportcijfer over de jaren heen is vrijwel stabiel (zie tabel 3).

Tabel 3. Rapportcijfer per meetmoment

Meting	Gemiddeld rapportcijfer
1	-
2	7,5
3	7,5
4	7,6

Ondanks dat de meeste scholen tevreden zijn over de verschillende onderdelen, zijn er een paar onderdelen waarop relatief veel scholen (zeer) ontevreden scoren of waarmee scholen (zeer) oneens zijn (zie ook hoofdstuk 2). Het gaat om de onderdelen:

- het beeld dat het definitieve rapport geeft over de kwaliteit van de school;
- de verschillen tussen inspecteurs met betrekking tot het eindoordeel;
- de toenemende toezichtlast ten opzichte van het vorige bezoek;
- de wijze waarop de inspectie haar oordeel bepaalt op leerresultaten.

Hieronder zal per onderwerp de trend van de afgelopen vier metingen worden weergegeven.

3.3 Trends op de verbeterpunten

In schooljaar 2011/2012 gaf 11 procent van de scholen aan dat zij (zeer) ontevreden zijn over het definitieve beeld dat het rapport geeft over de kwaliteit van de school. Tabel 4 laat zien dat dit percentage over de jaren heen gelijk is gebleven.

Tabel 4. Beeld dat het definitieve rapport geeft over de kwaliteit van de school

Meting	% (zeer) ontevreden
1	-
2	11%
3	11%
4	11%

Tabel 5 laat het percentage scholen zien dat aangeeft dat het voor de eindbeoordeling uitmaakt welke inspecteur het bezoek heeft afgelegd. Te zien is dat dit percentage in de afgelopen vier jaar gedaald is van 33 procent naar 26 procent. In de laatste meting is dit niet verder gedaald ten opzichte van de derde meting.

Tabel 5. Voor het eindoordeel maakt het niet uit welke inspecteur het bezoek heeft afgelegd

Meting	% (zeer) mee oneens
1	33%
2	28%
3	26%
4	26%

Scholen hebben aangegeven of de toezichtlast naar de inspectie is toegenomen ten opzichte van het vorige bezoek. Tabel 6 laat zien dat het percentage scholen dat het hiermee (zeer) oneens is, verschilt per jaar. Dit percentage nam tussen de eerste en derde meting toe, maar is in de vierde meting weer afgenomen. Het verschil per jaar kan

mogelijk worden verklaard doordat de toezichtlast wordt bepaald door het laatste bezoek en het bezoek dat daaraan vooraf ging.

Tabel 6. De toezichtlast naar de inspectie is voor onze school toegenomen

Meting	% (zeer) mee oneens
1	13%
2	20%
3	22%
4	19%

Tot slot zijn er relatief veel scholen die (zeer) ontevreden zijn over de wijze waarop de inspectie haar oordeel op de leerresultaten bepaalt (zie tabel 7). Ook dit percentage nam tussen de eerste en de derde meting toe en is in de vierde meting weer afgenomen. Bij de eerste meting was de stelling iets anders, namelijk 'De wijze waarop de inspectie haar oordeel op de leerresultaten bepaalt, is eerlijk'. In de eerste meting werd ook de volgende stelling gegeven: 'De inspectie legt bij de beoordeling van scholen de juiste nadruk op de leerresultaten'. Hierover was 31 procent ontevreden.

Tabel 7. De wijze waarop de inspectie haar oordeel op de leerresultaten bepaalt

Meting	% (zeer) mee ontevreden
1	19%
2	24%
3	27%
4	22%

4. Conclusie en verbeterpunten

De algemene conclusie is dat scholen in het primair onderwijs tevreden tot zeer tevreden zijn over het schoolbezoek en de werkwijze van de inspectie. De scholen waarderen het schoolbezoek met gemiddeld een 7,6.

Scholen zijn het meest tevreden over de deskundigheid van de inspecteur en de openheid en het wederzijds respect tijdens het contact met de inspecteur. Onderdelen waar ook bijna alle scholen (zeer) tevreden over zijn, zijn de duidelijkheid voorafgaand aan het bezoek over de opzet, het doel en de indicatoren en de voorbereiding op het onderzoek door de inspecteur. Ook zijn bijna alle scholen (zeer) tevreden over de bijdrage van het onderzoek aan de kwaliteitsontwikkeling van de school, de bijdrage van de gemaakte verbeterafspraken aan de oplossing van de geconstateerde tekortkomingen, het nakomen van afspraken door de inspectie en de kennis van de inspectie over de onderwijspraktijk. Meer dan drie kwart van de scholen geeft aan dat het bezoek heeft geleid tot een resultaat waarvan de organisatie profiteert.

Op een aantal onderdelen is een deel van de scholen ontevreden. Van de scholen is 26 procent van mening dat het voor het eindoordeel uitmaakt door welke inspecteur de school bezocht is. Ook is 22 procent van de scholen ontevreden over de wijze waarop de inspectie haar oordeel op de leerresultaten bepaalt. Meer dan 10 procent van de scholen is (zeer) ontevreden over het beeld dat het definitieve rapport geeft over de kwaliteit van de school. Gemiddeld vindt bijna 20 procent van de scholen dat de toezichtlast ten opzichte van het vorige bezoek is toegenomen. Dit lijkt echter erg afhankelijk van het bezoektype.

Een trendanalyse laat zien dat de ontevredenheid op deze onderdelen niet nieuw is. Ieder jaar geeft ongeveer 20 procent van de scholen aan dat de toezichtlast is toegenomen. De ontevredenheid over het beeld dat het rapport geeft is ook al vier jaar gelijk. De ontevredenheid over de invloed van de inspecteur op het eindoordeel lijkt iets afgenomen. Ten opzichte van vorig jaar is de ontevredenheid afgenomen over de wijze waarop de inspectie haar oordeel op de leerresultaten bepaalt. De ontevredenheid is echter weer gelijk aan de metingen in 2009 en 2010.

De ontevredenheid op deze punten komt ook naar voren in een onderzoek van de Algemene Vereniging Schoolleider (AVS, 2011)¹. Ondanks dat ook in dit onderzoek het beeld over de inspectie over het algemeen positief is en de leden van het scholenpanel van AVS de inspectie gemiddeld een 7 geven. Zo vindt een substantieel deel van de leden dat kwaliteit breder gedefinieerd mag worden in de beoordeling: minder cijfermatig met meer oog voor de schoolspecifieke situatie. De leden vinden ook de mate waarin scholen zich belast voelen een aandachtspunt. Toezichtlast zou volgens hen verminderd kunnen worden als er meer wordt aangesloten op het zelfevaluatiesysteem en het leerlingvolgsysteem van de school. Ook de onafhankelijkheid van het eindoordeel van de inspecteur geven zij als aandachtspunt. De verschillen zitten volgens hen vooral in de visie en voorkeuren van inspecteurs, de kennis en ervaring met het onderwijs en de werkwijze en de houding. Een derde van de leden van het AVS geeft aan dat hoor en wederhoor niet geleid hebben tot aanpassingen van het rapport. Dit geeft een ander beeld dan dit rapport van de inspectie, waar maar 8 procent hierover ontevreden is.

De meeste scholen in dit rapport geven aan dat het bezoek heeft geleid tot een resultaat waar de organisatie van profiteert. In het onderzoek van AVS (2011) geven leden echter aan een meer stimulerende vorm van toezicht te wensen: er is behoefte aan een onafhankelijke inspecteur als kritische vriend, als partner, maar ook als adviseur. Dit resultaat komt ook naar voren in een ledenpeiling over de inspectie door de Besturenraad

¹ Algemene Vereniging Schoolleiders (2011). Onderzoeksrapportage Onderwijsinspectie Een onderzoek naar het functioneren van de onderwijsinspectie volgens leden van de Algemene Vereniging Schoolleiders.

(2011)², waar 65 procent van de respondenten vindt dat de inspectie geen goede partner is voor innovaties en verbeteringen op school.

Om meer inzicht te krijgen wordt in de volgende meting (schooljaar 2012/2013) een nieuwe vragenlijst uitgezet waarbij wordt doorgevraagd op de onderdelen waarover scholen al enige jaren relatief ontevreden zijn. Er wordt bij de volgende meting in het bijzonder aandacht besteed aan de verschillen tussen inspecteurs en het belang dat de inspectie hecht aan leerresultaten.

Net als vorig jaar is de respons weer toegenomen, dit keer met een stijging van 57 naar 62 procent. In de toekomst zal de vragenlijst automatisch verstuurd worden aan de scholen als het definitieve rapport is vastgesteld. Verwacht wordt dat dit een positieve invloed heeft op de respons van scholen, omdat hierdoor de tijd tussen het bezoek en de vragenlijst kleiner wordt.

4.1 Hoe gaan we hiermee verder?

Er is een viertal punten dat een hogere mate van ontevredenheid te zien geeft. Op deze punten zijn de volgende activiteiten in gang gezet:

- Het beeld dat het definitieve rapport geeft over de kwaliteit van de school.

Er loopt momenteel een pilot op ongeveer 100 scholen om het rapport van het schoolbezoek aan te passen. Daarbij krijgen twee aspecten de aandacht: de schrijfstijl en de wijze van rapporteren. We onderzoeken of scholen met deze nieuwe schrijfwijze de inhoud meer herkennen en duidelijker voor ogen krijgen waar mogelijkheden tot verbetering liggen.

- De verschillen tussen inspecteurs met betrekking tot het eindoordeel.

Op twee manieren besteden we hier veel aandacht aan. We onderzoeken periodiek of er verschillen in oordelen zijn tussen inspecteurs en nemen indien nodig daar actie op. Daarnaast besteden we aandacht aan de wijze waarop de inspecteur het contact heeft met de school en helder is in de communicatie. Dit doen we onder andere door collegiale consultatie wanneer twee inspecteurs eenzelfde school bezocht hebben.

- De toenemende toezichtlast ten opzichte van het vorige bezoek.

We hebben in de afgelopen jaren maatregelen genomen om de papieren bevraging of verantwoording terug te dringen door steeds meer digitaal te communiceren. Dit zullen we de komende jaren verder uitbouwen. Ook maken we steeds meer gebruik van gegevens die al bekend zijn bij de overheid (bijvoorbeeld via Bron), zodat we scholen niet dubbel hoeven te bevragen.

- De wijze waarop de inspectie haar oordeel bepaalt op leerresultaten.

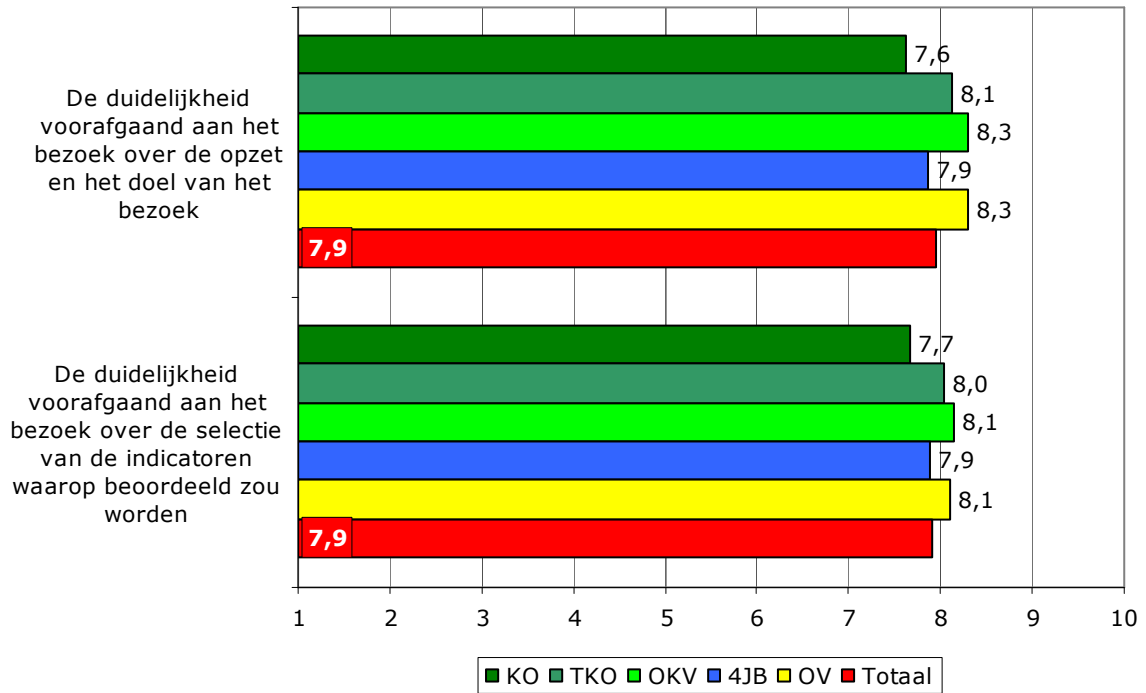
Momenteel zijn we bezig met een vernieuwing van ons toezicht. In die vernieuwing zal ook de wijze waarop we opbrengsten van het onderwijs vaststellen, als mede de plek die opbrengsten in ons totale oordeel hebben, worden geëvalueerd en zo nodig aangepast. Voor ons blijft voorop staan dat onderwijs moet leiden tot aantoonbaar resultaat bij alle leerlingen. De mate waarin scholen daarin slagen zegt (mede) wat over de kwaliteit van de school. We zoeken momenteel naar mogelijkheden om bij het opbrengstenoordeel meerdere aspecten te betrekken, zoals leerwinst, sociale opbrengsten of het succes in het vervolgonderwijs.

² Besturenraad, centrum voor christelijk onderwijs (2011). Ledenpeiling over de inspectie – Rapportage naar aanleiding van de digitale enquête gehouden van 27 januari t/m 7 februari 2011.

Bijlage A: tevredenheid naar bezoekttype

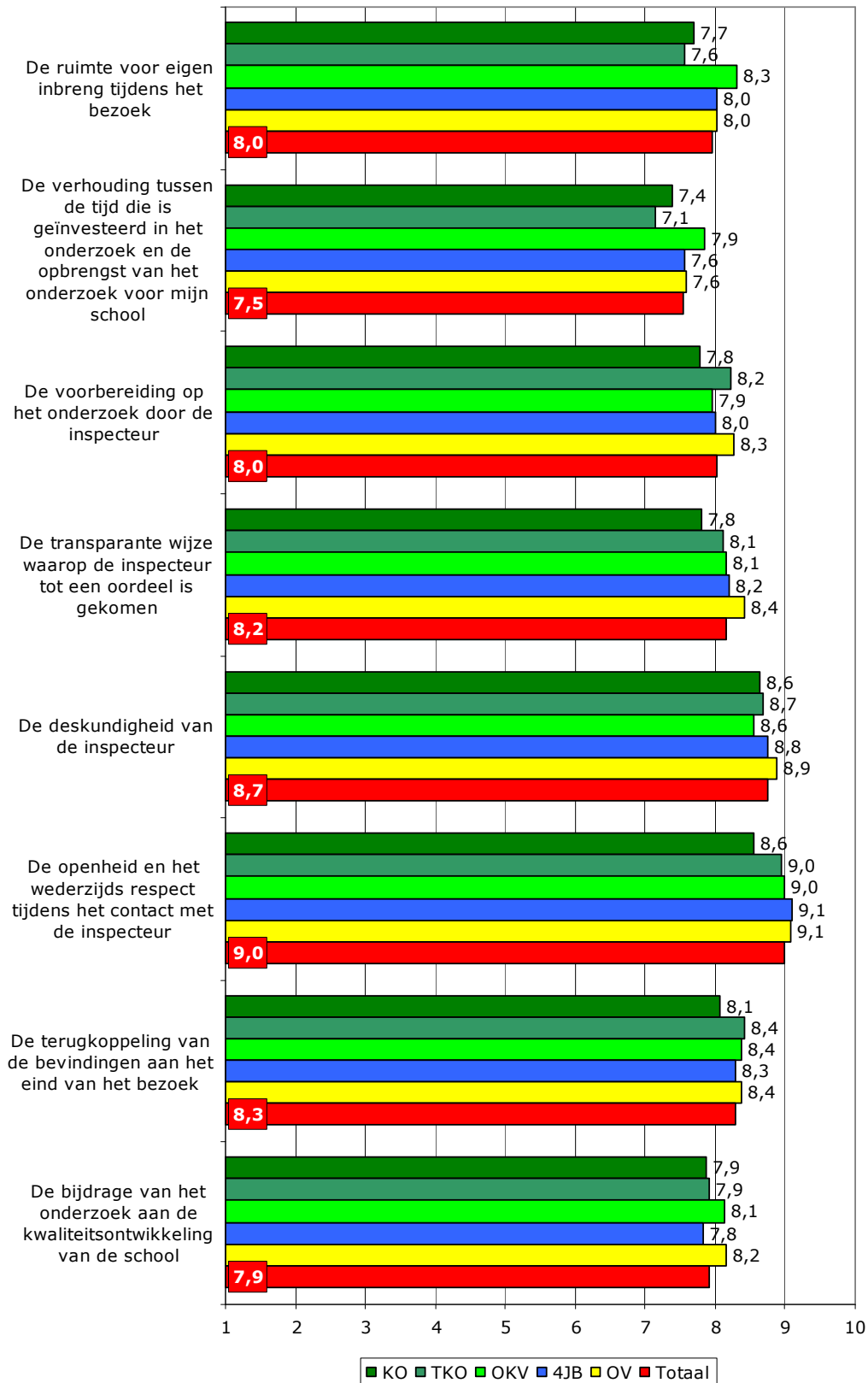
Vorbereiding

Figuur A.1. Vorbereiding naar bezoekttype (n=1218)



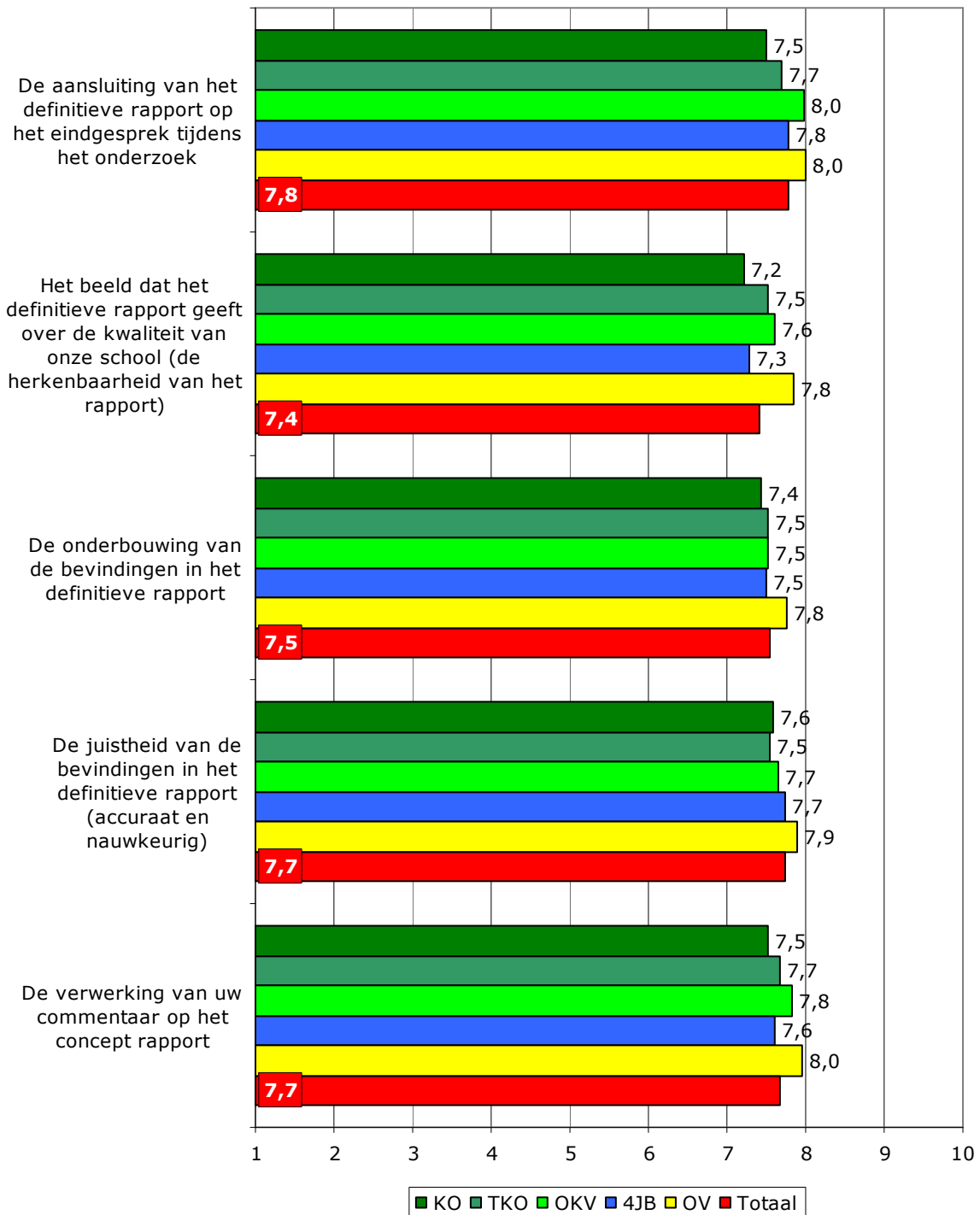
Uitvoering

Figuur A.2. Uitvoering (n=1218)



Het rapport

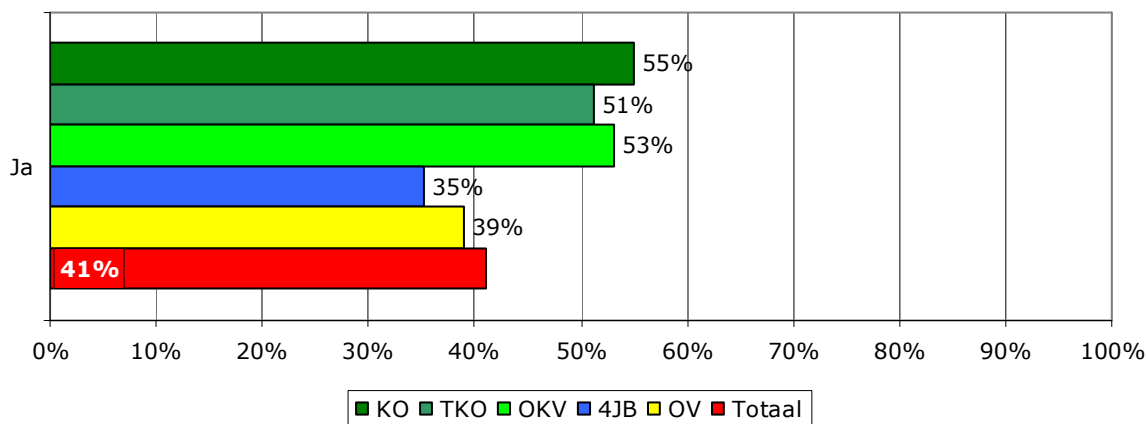
Figuur A.3. Het rapport (n=1218)



Samenwerking met het bestuur

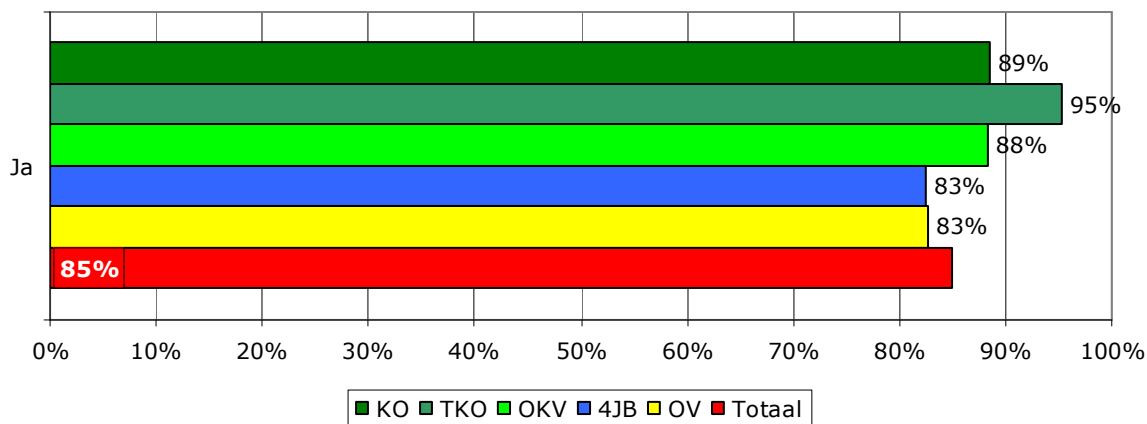
Heeft het bestuur voorafgaand aan het schoolbezoek een gesprek met de inspectie gevoerd?

Figuur A.4. Bestuur (n=1218)



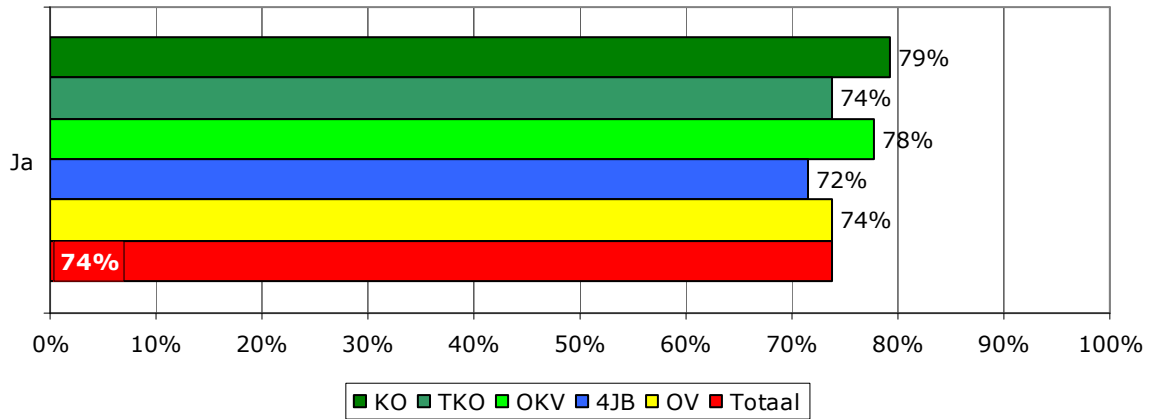
Het bestuur heeft met onze school de resultaten van het bestuursgesprek besproken.

Figuur A.5. Bestuur vervolg (n=499)



Het bestuur heeft met onze school het rapport besproken.

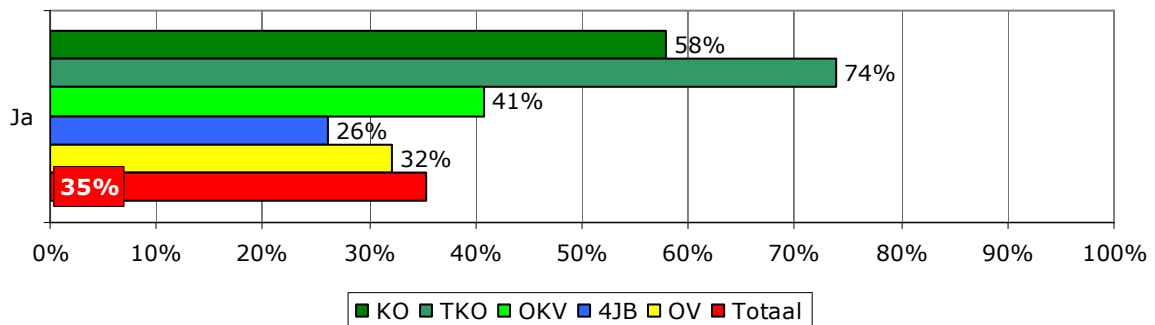
Figuur A.6. Bestuur vervolg (n=1218)



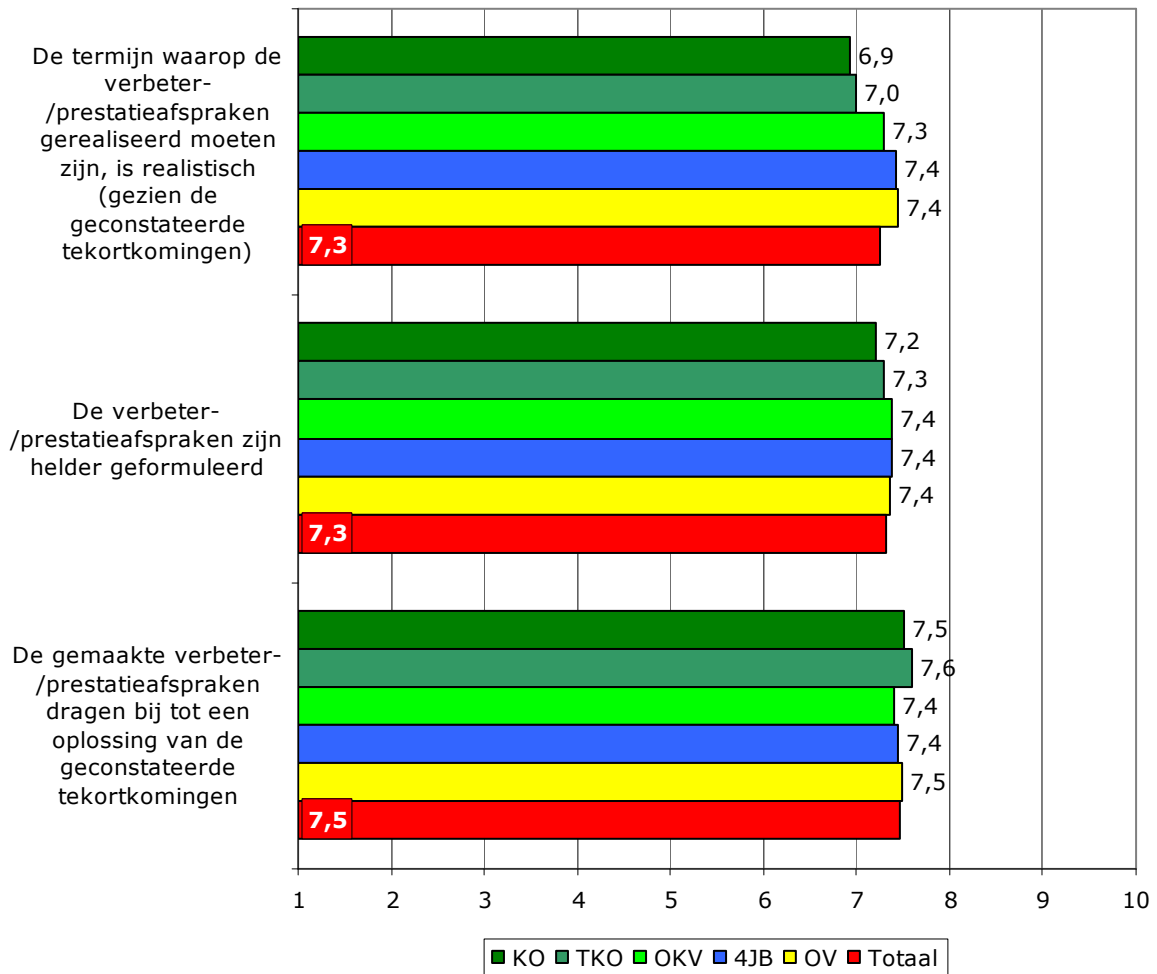
Verbeter-/prestatieafspraken

Zijn er naar aanleiding van het inspectiebezoek verbeter- /prestatieafspraken met de inspectie gemaakt?

Figuur A.7. Verbeter-/prestatieafspraken (n=1218)

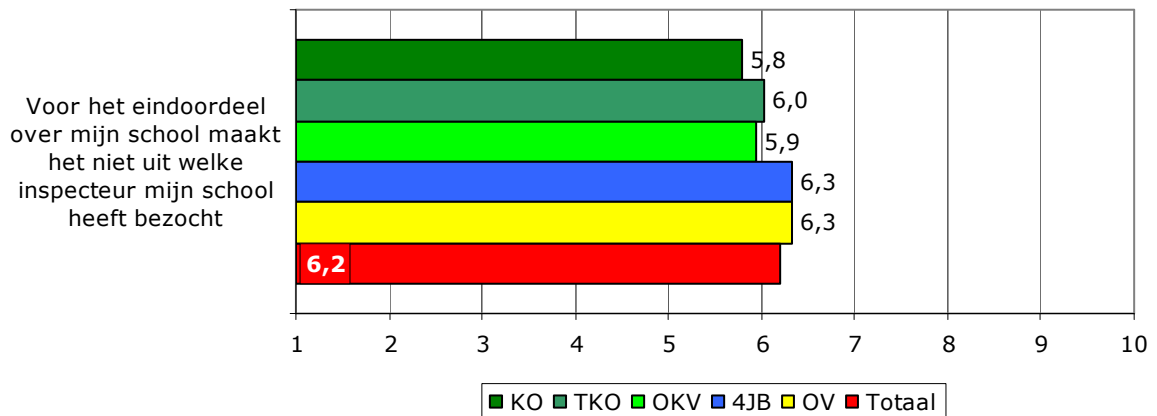


Figuur A.8. Verbeter-/prestatieafspraken vervolg (n=426)



Verschil tussen inspecteurs

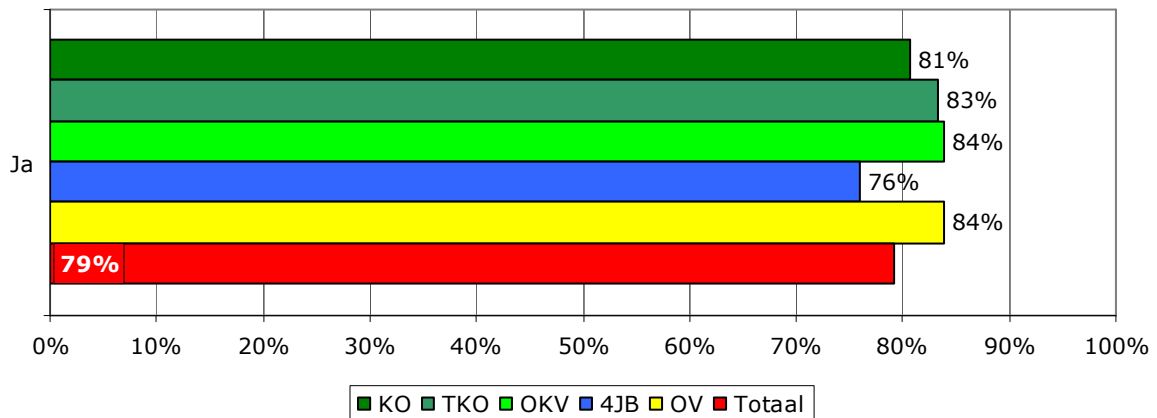
Figuur A.9. Verschil tussen inspecteurs (n=1218)



Resultaat schoolbezoek

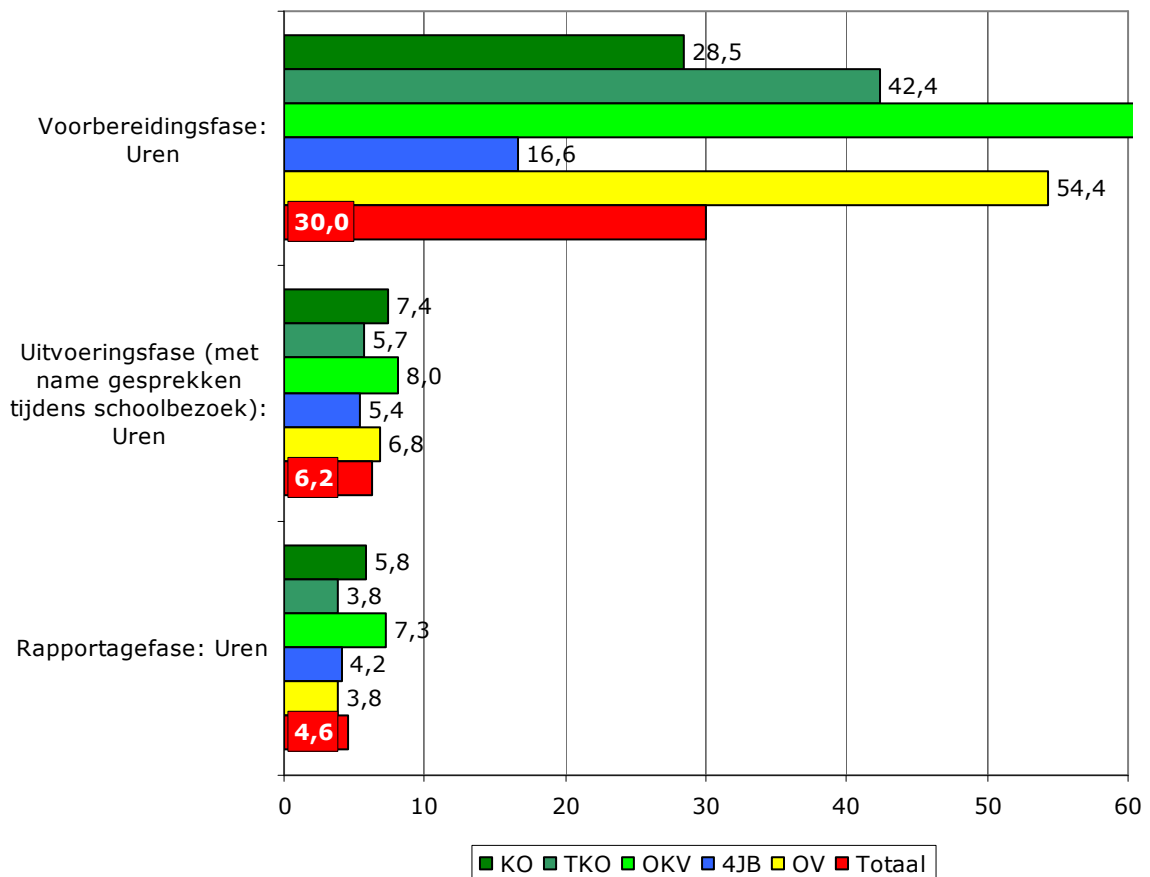
Heeft het afgelopen inspectiebezoek geleid tot een resultaat waar uw organisatie van profiteert?

Figuur A.10. Resultaat bezoek (n=1218)

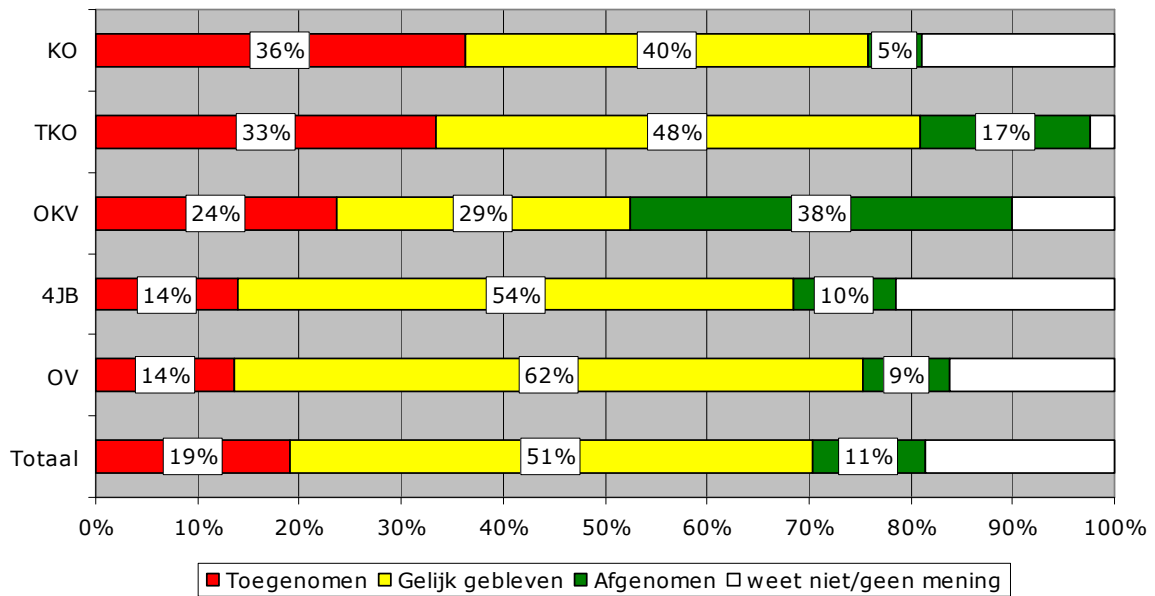


Toezichtlast

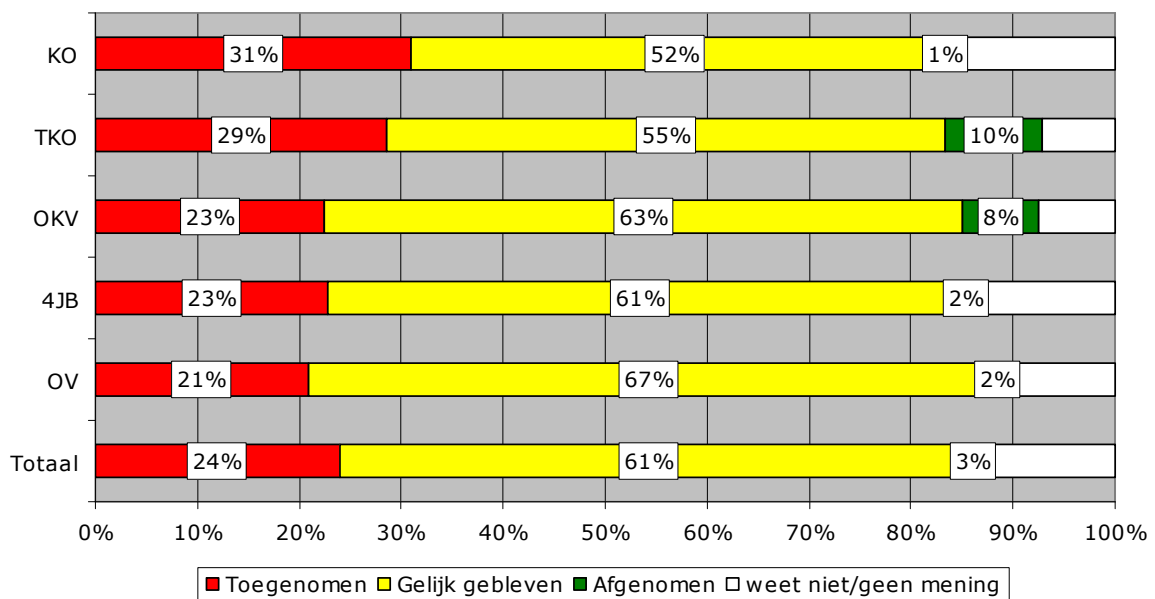
Figuur A.11. Toezichtlast in uren (n=1218)



Figuur A.12. Toezichtlast t.o.v. vorige schoolbezoek (n=1218)

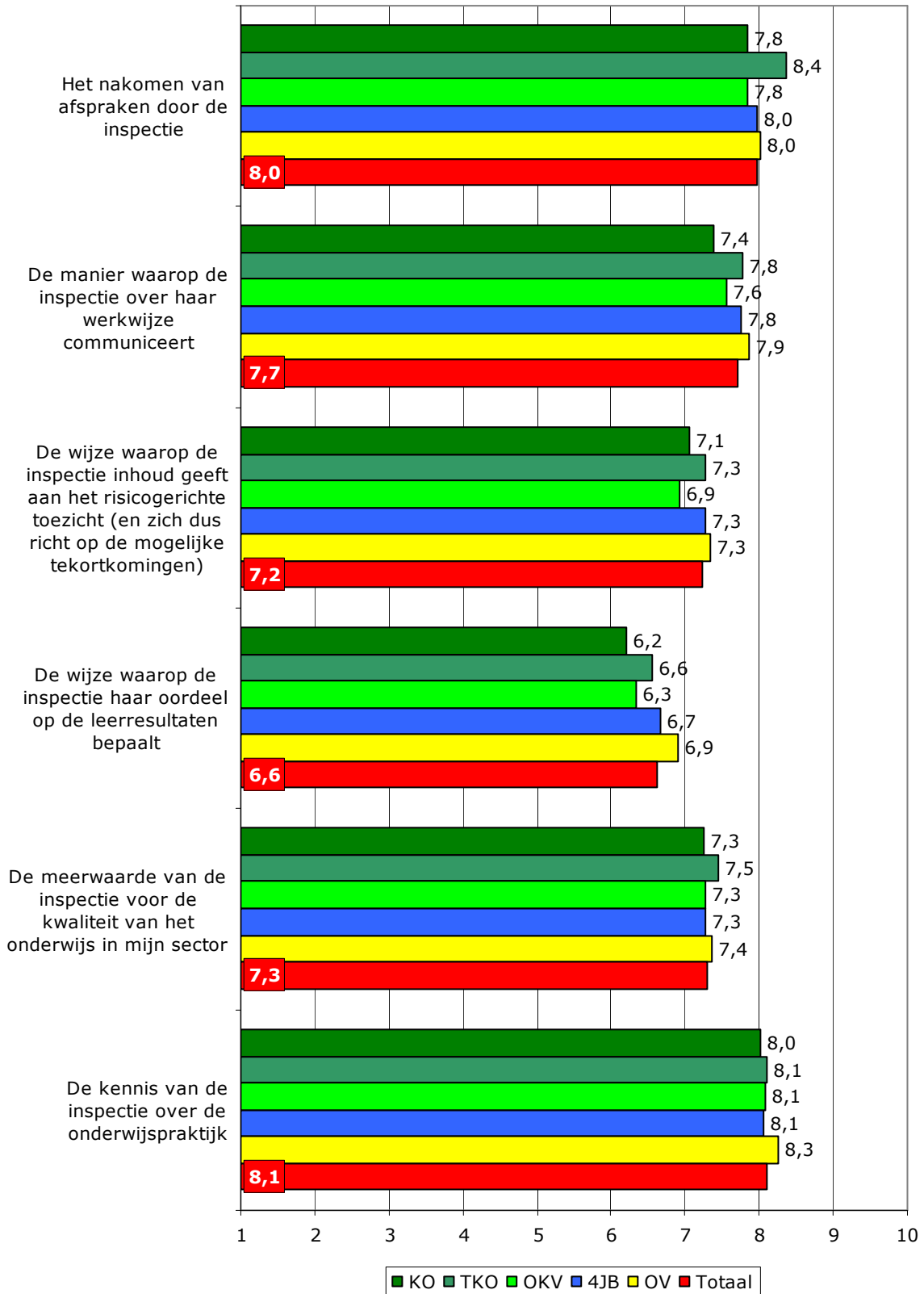


Figuur A.13. Verantwoording naar het bestuur t.o.v. vorige schoolbezoek (n=1218)



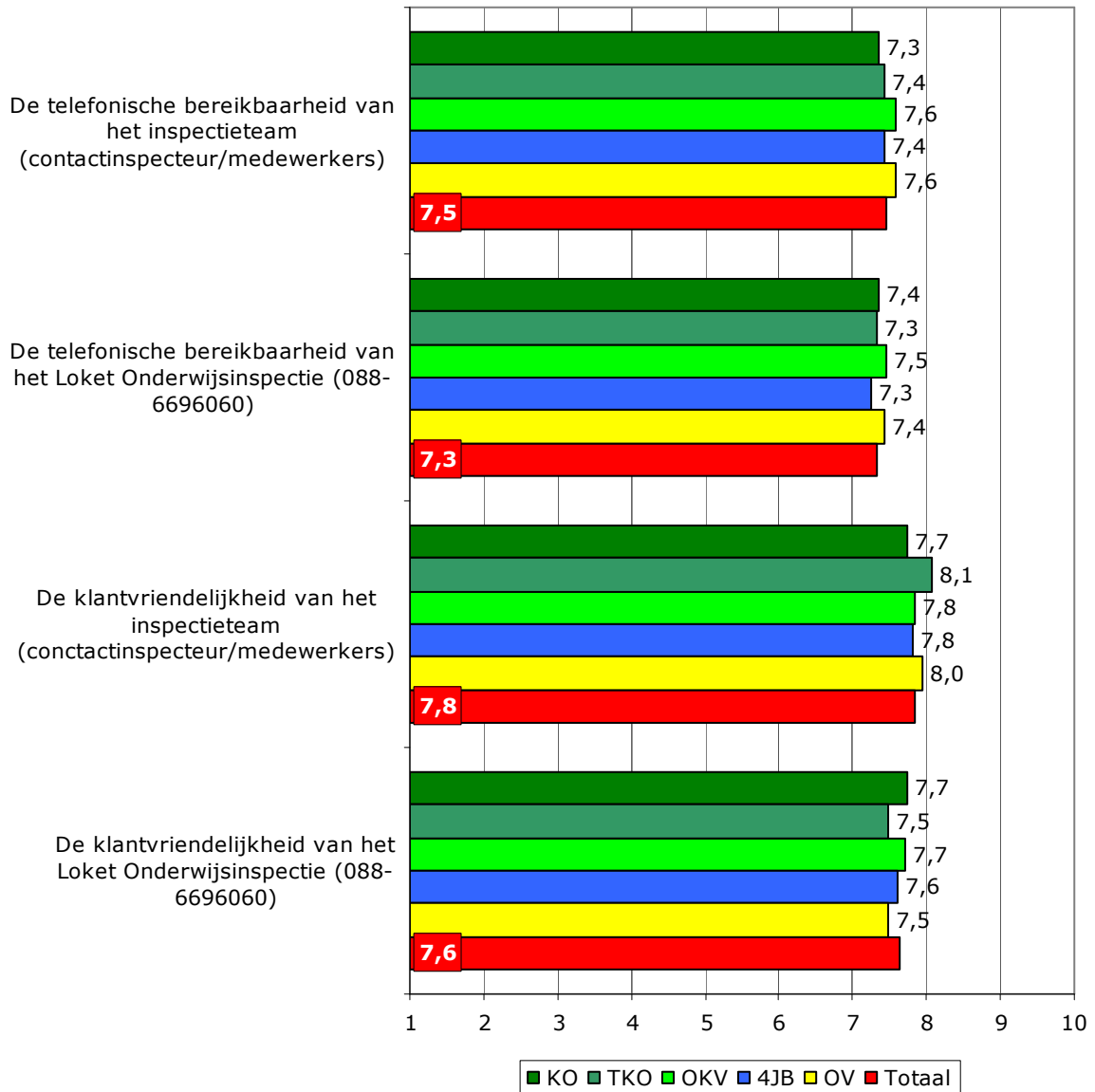
Evaluatie werkwijze

Figuur A.14. Evaluatie (n=1218)



Evaluatie telefonisch contact

Figuur A.15. Evaluatie telefonisch contact (n=1218)



Rapportcijfer

Figuur A.16. Rapportcijfer (n=1218)

