



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

TEVREDENHEIDSONDERZOEK VOORTGEZET ONDERWIJS

SCHOOLJAAR 2011/2012

Utrecht, april 2013

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Resultaten	4
2.1	Vorbereiding	4
2.2	Uitvoering	5
2.3	Het rapport	6
2.4	Samenwerking met het bestuur	8
2.5	Verbeter-/prestatieafspraken	9
2.6	Verschil tussen inspecteurs.....	10
2.7	Resultaat schoolbezoek	12
2.8	Toezichtlast	13
2.9	Evaluatie werkwijze inspectie.....	15
2.10	Evaluatie telefonisch contact.....	18
2.11	Rapportcijfer	18
3	Trends	20
3.1	Tevredenheidsmetingen sinds 2009	20
3.2	Trends op de verbeterpunten.....	21
4	Conclusie en verbeterpunten	24
	Bijlage I - Tevredenheid naar bezoektype	25

1 Inleiding

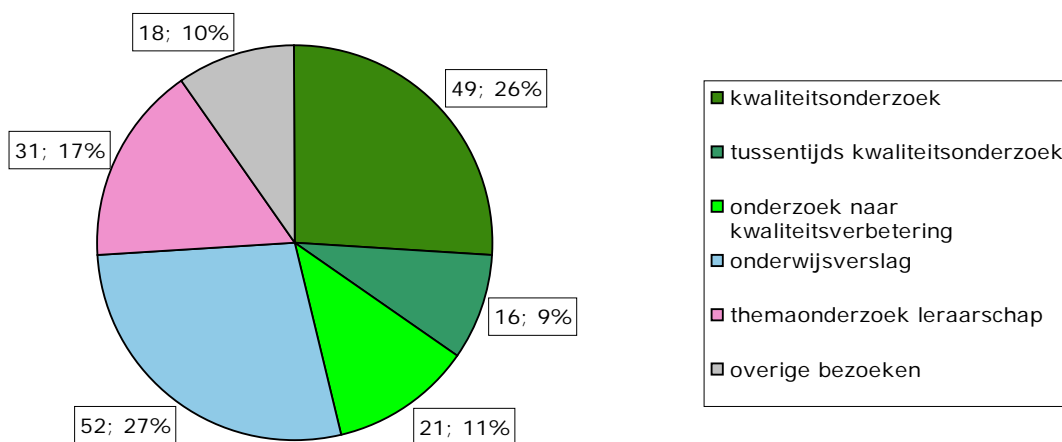
De Inspectie van het Onderwijs vindt het belangrijk om te weten hoe scholen de inspectiebezoeken en de werkwijze van de inspectie ervaren. Daarom vraagt zij scholen jaarlijks in een tevredenheidsonderzoek naar hun beleving van de kwaliteit van het schoolbezoek, het inspectierapport en de werkwijze van de inspectie. Het onderzoek wordt uitgevoerd om de interne kwaliteitszorg te verbeteren en inspecteurs feedback te geven over hun functioneren.

De inspectie maakt gebruik van een digitale vragenlijst om de tevredenheid te meten. Met een e-mailbericht zijn scholen uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. De vragenlijsten zijn in het Internet Schooldossier van de betreffende scholen geplaatst.

Voor deze rapportage zijn scholen in het voortgezet onderwijs bevraagd die in het schooljaar 2011/2012 door de inspectie zijn bezocht. De inspectie heeft vierhonderd scholen uitgenodigd om deel te nemen aan het tevredenheidsonderzoek. 187 scholen hebben de vragenlijst ingevuld, waarmee de respons 47 procent is. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar: de respons bedroeg toen 37 procent.

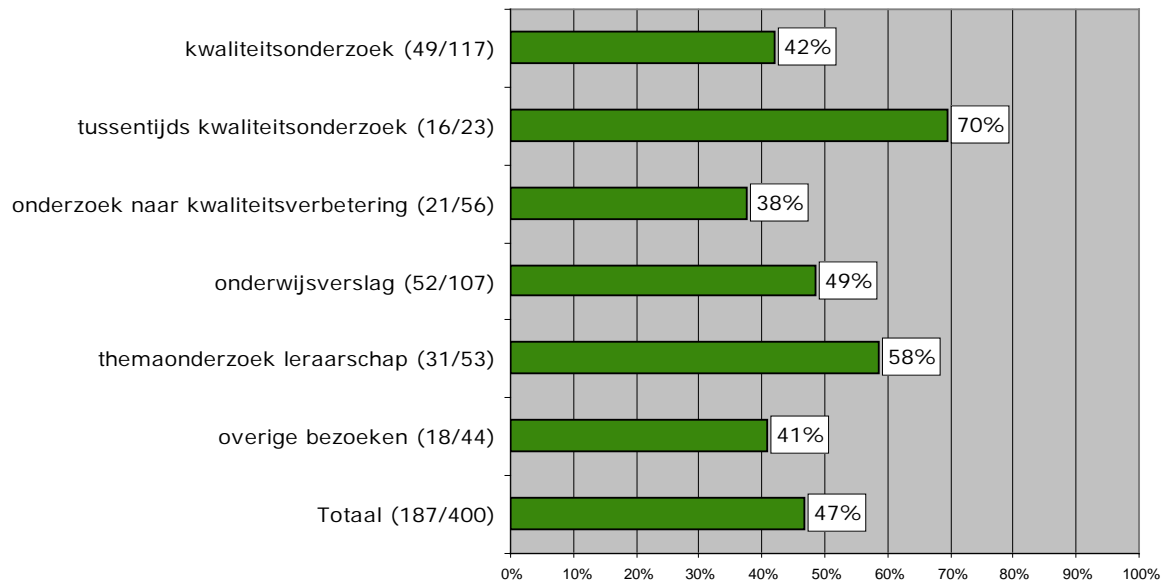
In het afgelopen schooljaar heeft de inspectie verschillende soorten schoolbezoeken afgelegd. In figuur 1a is te zien dat de drie grootste groepen respondenten worden gevormd door scholen die bezocht zijn in het kader van het Onderwijsverslag (OV) (27 procent), scholen waarbij een kwaliteitsonderzoek (KO) heeft plaatsgevonden (26 procent) en scholen die hebben deelgenomen aan het themaonderzoek naar leraarschap (17 procent). De overige scholen die hebben gereageerd zijn bezocht voor een tussentijds kwaliteitsonderzoek (TKO) of een onderzoek naar kwaliteitsverbetering (OKV). Verder zijn er nog enkele scholen bezocht voor kleinere themaonderzoeken die bij de categorie 'overige bezoeken' zijn ingedeeld.

Figuur 1a Verdeling respons naar bezoektype, in aantallen en percentages (n=187)



Het responspercentage per bezoekttype varieert behoorlijk. Van de scholen die bezocht zijn voor een TKO heeft 70 procent de vragenlijst ingevuld, terwijl maar 38 procent van de scholen waar een OKV is uitgevoerd, aan het tevredenheidsonderzoek heeft deelgenomen. Figuur 1b geeft een overzicht van de respons per bezoekttype.

Figuur 1b Responspercentages van de verschillende bezoekttypen



Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de resultaten, 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 komen in hoofdstuk 4 de conclusies en verbeterpunten aan bod. In bijlage I is een uitsplitsing van de antwoorden naar bezoekttype opgenomen.

2 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de antwoorden op de vragen uit het tevredenheidsonderzoek gepresenteerd. De resultaten zijn vergeleken met de voorgaande meting, die betrekking had op de schoolbezoeken in de periode oktober 2010 – september 2011. Alleen de verschillen van 5 procent of meer bij de antwoordcategorieën 'ontevreden' en 'zeer ontevreden' tussen deze meting en de vorige zijn beschreven. Aandachtspunten daarbij zijn dat de respons dit jaar 47 procent is ten opzichte van 37 procent vorig jaar en dat de verdeling in bezoektype vorig jaar anders was: vorig jaar waren er minder themaonderzoeken en meer kwaliteitsonderzoeken. Beide factoren kunnen van invloed zijn op de gegeven antwoorden.

Bij een aantal vragen is, indien relevant, naast een algemeen beeld van de tevredenheid ook de uitsplitsing naar het type bezoek opgenomen. In bijlage I is per bezoektype te zien hoe de scholen gescoord hebben op de verschillende vragen. Om het contrast tussen de antwoorden te verduidelijken, zijn de antwoorden die zijn gegeven op de tevredenheidsschaal bij een aantal vragen omgerekend naar een rapportcijfer (tabel 2).

Tabel 2a Hercodering van de tevredenheidsschaal naar een rapportcijfer

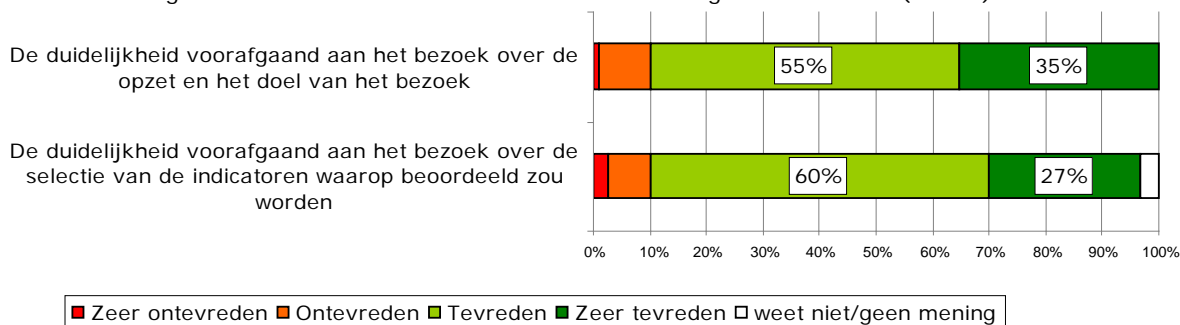
Antwoordcategorie	Rapportcijfer
Zeer ontevreden	1
Ontevreden	4
Tevreden	7
Zeer tevreden	10
Weet niet/geen mening	<i>Wordt buiten beschouwing gelaten</i>

De scholen die bezocht zijn voor een themaonderzoek hebben doorgaans geen schoolspecifiek rapport ontvangen. Ook is er op deze scholen vooraf geen gesprek met het bestuur geweest. De vragen die hierop betrekking hebben, zijn daarom door deze groep scholen niet beantwoord. Daarom is de respons op deze vragen lager. Daarnaast zijn deze scholen voor het eerst sinds vier jaren weer bezocht, waardoor het voor deze scholen moeilijk in te schatten is hoe hun toezichtlast is veranderd ten opzichte van het vorige schoolbezoek. De vragen over toezichtlast zijn daarom door deze scholen ook niet beantwoord.

2.1 Voorbereiding

In figuur 2.1 is te zien dat scholen over het algemeen tevreden zijn over de voorbereidingen van het bezoek. Een op de tien scholen is echter (zeer) ontevreden. Dit resultaat is vergelijkbaar met de vorige meting. De scholen die zijn bezocht voor een onderzoek naar kwaliteitsverbetering zijn het meest tevreden (zie bijlage I).

Figuur 2.1a Tevredenheid scholen over voorbereiding van het bezoek (n=187)

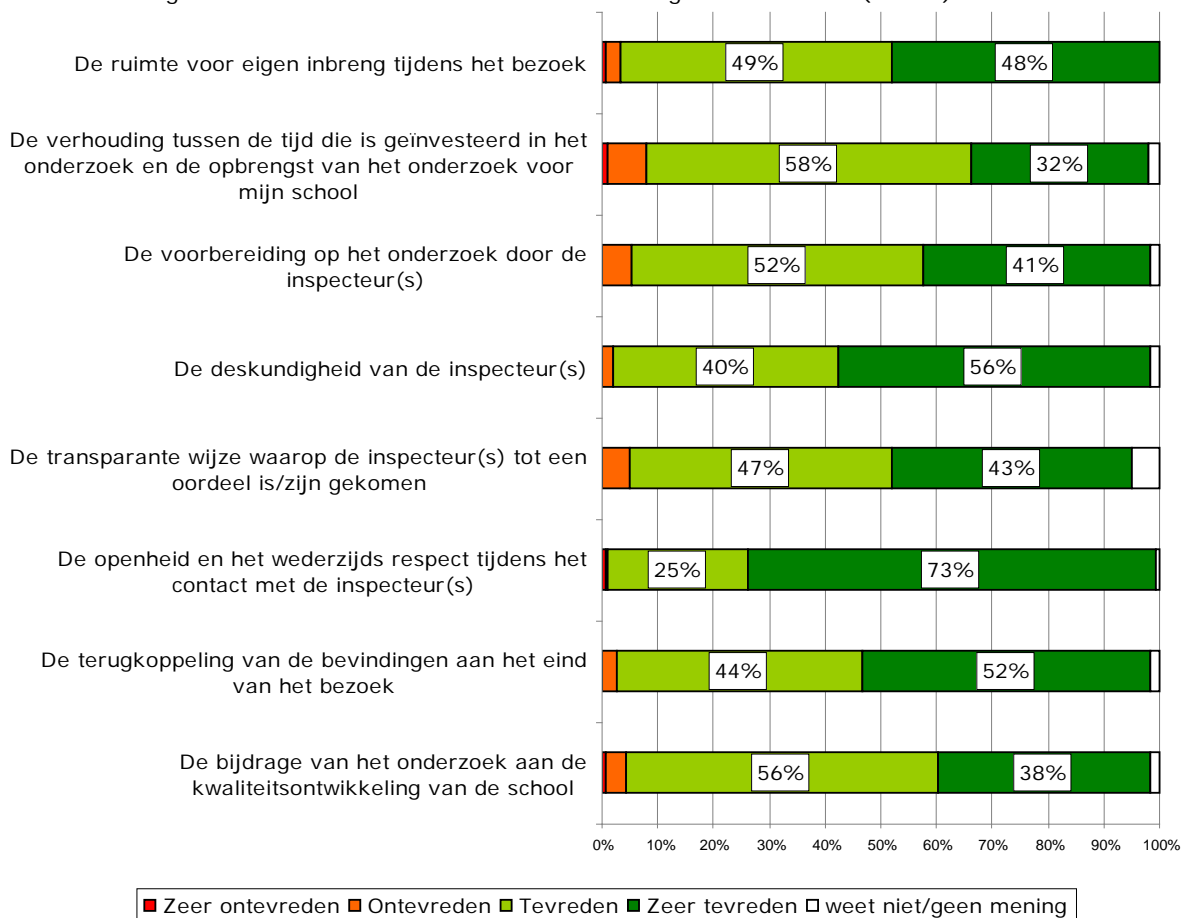


2.2 Uitvoering

Ook over de uitvoering van het bezoek zijn de meeste scholen (zeer) tevreden. Toch is 8 procent van de ondervraagde scholen nog (zeer) ontevreden over de verhouding tussen de tijd die door de school is geïnvesteerd in het onderzoek en wat het bezoek heeft opgebracht voor de school.

Ten opzichte van de vorige meting valt op dat scholen meer tevreden zijn over de ruimte voor eigen inbreng tijdens het bezoek en over de transparante wijze waarop de inspecteur tot een oordeel is gekomen. Bij de vorige meting was nog ongeveer 10 procent van de respondenten hier (zeer) ontevreden over.

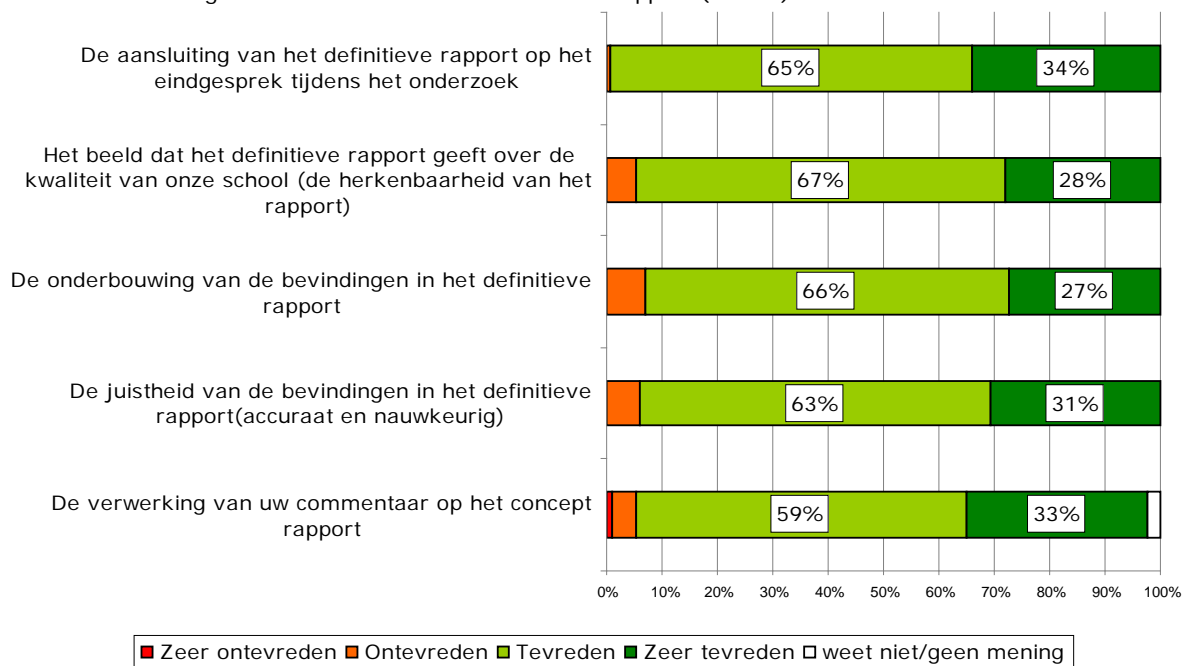
Figuur 2.2a Tevredenheid scholen over uitvoering van het bezoek (n=187)



2.3 Het rapport

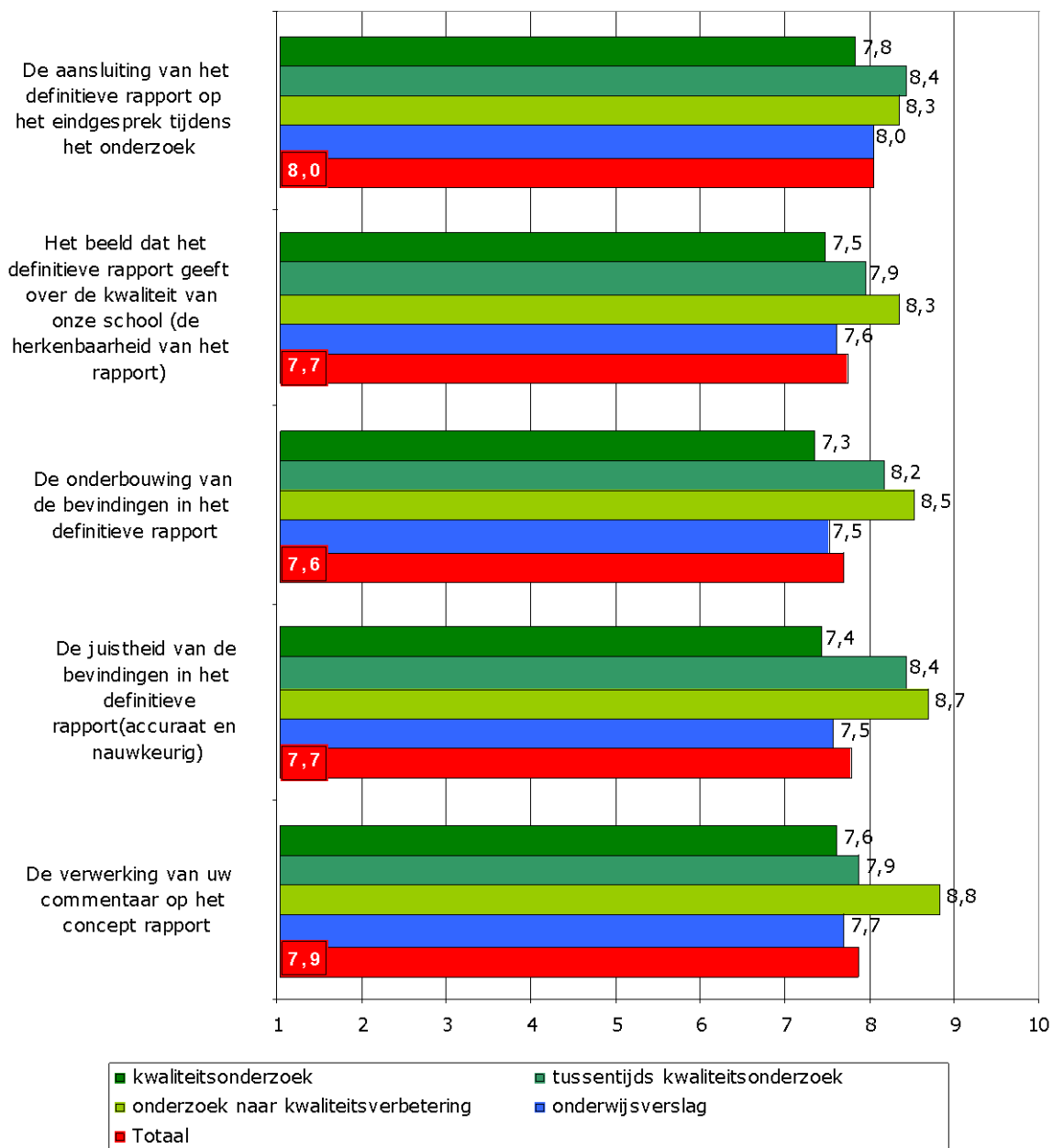
De vragen over het rapport worden over het algemeen met 'tevreden' tot 'zeer tevreden' beantwoord (figuur 2.3a). Ten opzichte van de vorige meting valt op dat het percentage scholen dat (zeer) ontevreden is over de onderbouwing van de bevindingen in het definitieve rapport en het beeld dat het definitieve rapport geeft over de kwaliteit van de school, met zo'n 5 procent is afgenomen.

Figuur 2.3a Tevredenheid scholen over rapport (n=138)



Wanneer de antwoorden worden uitgesplitst naar bezoektype, dan blijkt dat de scholen die bezocht zijn voor een OKV veelal het positiefst zijn over het rapport (figuur 2.3b). De scholen die bezocht zijn voor een kwaliteitsonderzoek zijn het minst positief over het rapport.

Figuur 2.3b Tevredenheid scholen over rapport, naar bezoekttype (n=138)



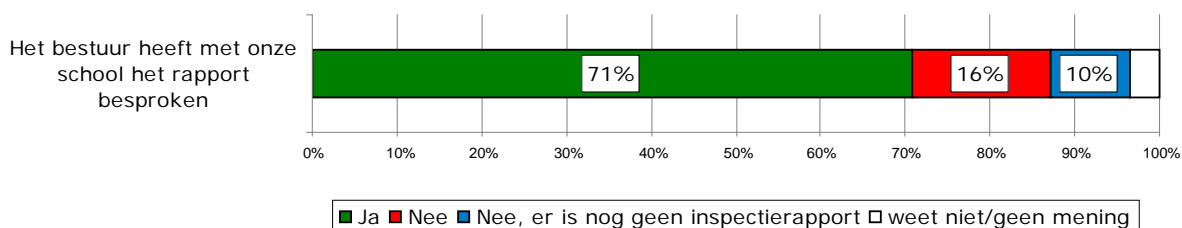
2.4 Samenwerking met het bestuur

De scholen is gevraagd of het bestuur voorafgaand aan het schoolbezoek een gesprek met de inspectie heeft gevoerd. 41 procent van de scholen antwoordde dat er inderdaad een gesprek heeft plaatsgevonden. Dit gemiddelde komt overeen met de vorige meting. Tussen de bezoektypen zijn echter wel verschillen te zien met de vorige meting: bij bezoeken voor het OV vond er vorig jaar vaker een gesprek plaats tussen bestuur en inspectie (26,7 procent tegenover 13 procent in 2011/2012). Bij bezoeken voor een OKV was dit andersom: 54,1 procent vorig jaar tegenover 62 procent dit jaar.

Scholen waarvan het bestuur voorafgaand aan het schoolbezoek een gesprek met de inspectie heeft gevoerd, geven bijna allemaal (85 procent) aan dat het bestuur

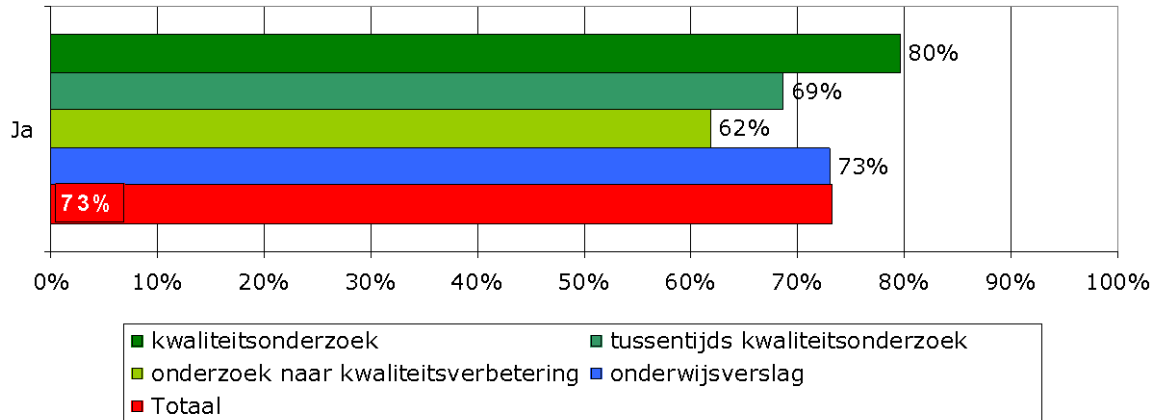
de resultaten van het bestuursgesprek met de school heeft besproken. Toch koppelt dus 15 procent van de besturen de resultaten van het gesprek met de inspectie niet terug aan de school. Bij de vorige meting werd er vaker teruggekoppeld: op bijna 90 procent van de scholen.

Figuur 2.4a Gesprek over rapport tussen bestuur en school (n=138)



In figuur 2.4a is te zien dat besturen in 71 procent van de gevallen het inspectierapport met hun school bespreken. Dit resultaat is vergelijkbaar met vorig jaar. Na een kwaliteitsonderzoek bespreekt 20 procent van de besturen het rapport niet met de school. De rapporten van TKO's en OKV's worden door respectievelijk 31 en 38 procent van de besturen niet besproken met de school (figuur 2.4b). Dit is een opvallend resultaat, omdat deze rapporten belangrijke informatiebronnen zijn in het intensieve toezichttraject dat de school is ingegaan.

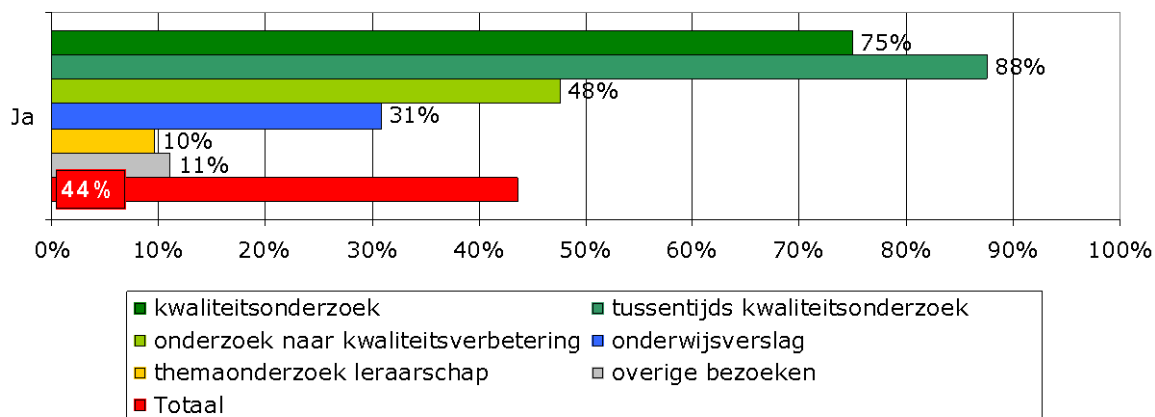
Figuur 2.4b Gesprek over rapport tussen bestuur en school, naar bezoektype (n=101)



2.5 Verbeter-/prestatieafspraken

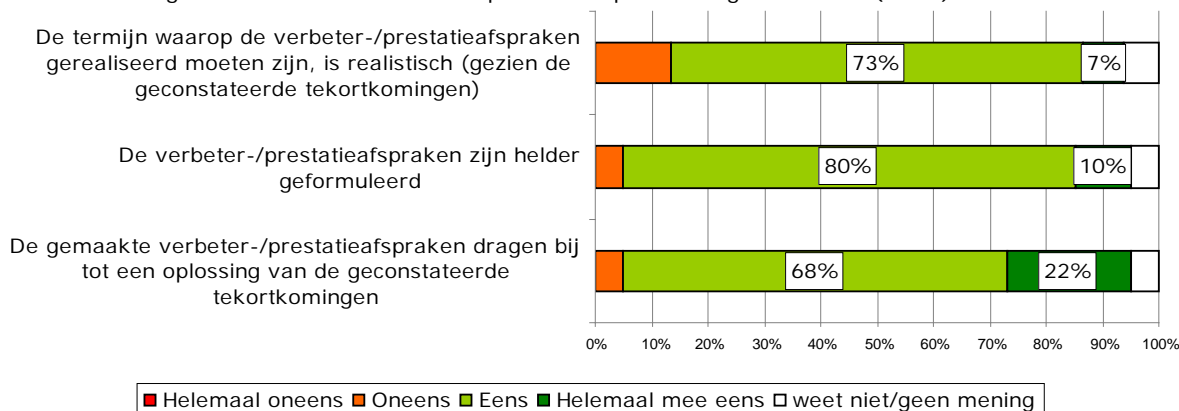
Bij 44 procent van de scholen zijn naar aanleiding van het inspectiebezoek verbeter-/prestatieafspraken gemaakt. 12 procent stelt dat er geen tekortkomingen waren, maar dat het bestuur desondanks verbeterafspraken heeft opgesteld. Bij 44 procent van de scholen zijn geen verbeter-/prestatieafspraken gemaakt. Bij de vorige meting was het percentage scholen dat verbeterafspraken had gemaakt hoger (64,5 procent). Dit kan verklaard worden door het feit dat vorig jaar aan het tevredenheidsonderzoek meer scholen meededen die bezocht zijn voor een KO, en minder scholen die bezocht zijn voor een themaonderzoek. Bij een TKO worden het vaakst verbeterafspraken gemaakt, terwijl dit bij een themaonderzoek vaak niet van toepassing is (figuur 2.5a).

Figuur 2.5a Verbeter-/prestatieafspraken tussen school en inspectie, naar bezoektype (n=83)



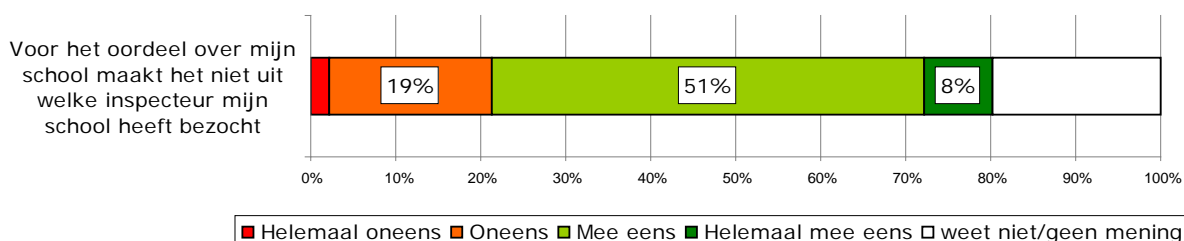
Verreweg de meeste scholen zijn van mening dat verbeter-/prestatieafspraken leiden tot een oplossing van de tekortkomingen en dat de afspraken helder zijn geformuleerd (figuur 2.5b). Echter, 13 procent van de respondenten vindt de termijn waarop de verbeter-/prestatieafspraken gerealiseerd moeten zijn niet realistisch. Ten opzichte van de vorige meting is dit percentage met bijna 5 procent gedaald.

Figuur 2.5b Kwaliteit verbeter-/prestatieafspraken volgens scholen (n=83)



2.6 Verschil tussen inspecteurs

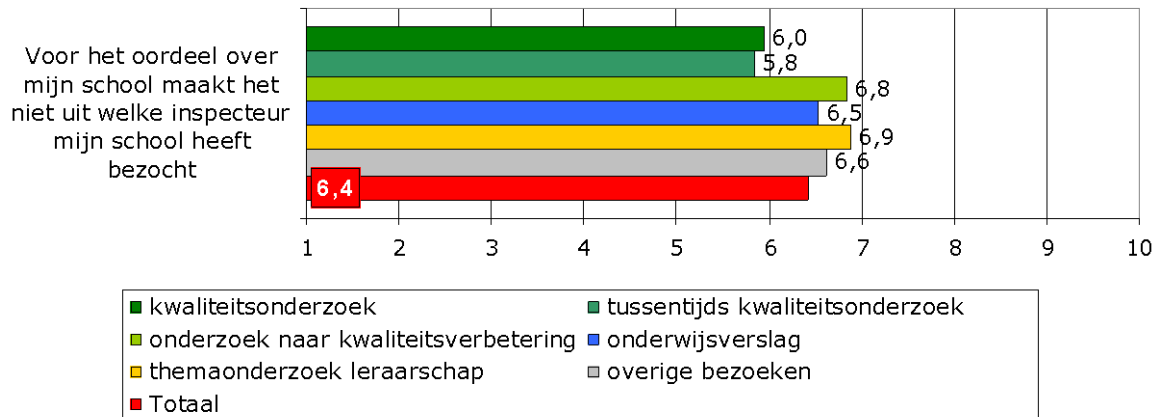
Figuur 2.6a Verschil tussen inspecteurs (n=187)



Ruim een vijfde van de scholen die de vragenlijst hebben ingevuld, is van mening dat het voor het oordeel wél uitmaakt welke inspecteur de school heeft bezocht. Tijdens de vorige meting was dit nog een derde van de respondenten.

Een uitsplitsing naar het bezoektype (figuur 2.6b) laat zien dat de scholen die bezocht zijn voor een TKO het vaakst antwoordden dat zij het oneens zijn met deze stelling. Scholen die bezocht zijn voor het themaonderzoek naar leraarschap vonden juist het vaakst dat het niet uitmaakt voor het oordeel welke inspecteur het bezoek heeft afgelegd.

Figuur 2.6b Verschil tussen inspecteurs uitgesplitst naar bezoektype (n=187)



Aan scholen die hebben ingevuld dat het eindoordeel afhankelijk is van de inspecteur die de school heeft bezocht, is gevraagd om een nadere uitleg. In grote lijnen antwoordden de scholen dat het eindoordeel afhankelijk is van de ervaring die de inspecteur heeft opgedaan en zijn of haar voorkennis van de specifieke school en de schoolomgeving. Daarnaast geven de scholen aan dat inspecteurs verschillen in hun bejegening. Ook is genoemd dat de houding van inspecteurs, belonend of afrekenend, verschillend is. In onderstaand kader zijn enkele citaten van scholen opgenomen.

"Het blijkt dat verschillende inspecteurs verschillende accenten leggen, die toch forse invloed op het toezichttraject kunnen hebben."

"De openheid en belangstelling van de inspecteurs kan verschillend zijn."

"Bekendheid met ons schooltype en de positie in de regio is van essentieel belang."

"De inspecteur kent de school en de cultuur goed. Een andere inspecteur zou wel eens contraproductief kunnen werken."

"Er zijn aanwijsbaar grote verschillen tussen de inspecteurs. In kwaliteit en in benadering van de directie."

"Insteek van inspecteurs is verschillend; waar de één op zoek is naar tips voor verbetering van kwaliteit, lijkt de ander op zoek of er toch niet ergens een tekortkoming/minpunt te scoren is."

"Kennissen van de specifieke zaken die op school van belang zijn, moeten meegenomen worden in het oordeel. Een inspecteur die bekend is met de school weet dit beter op waarde te schatten m.i."

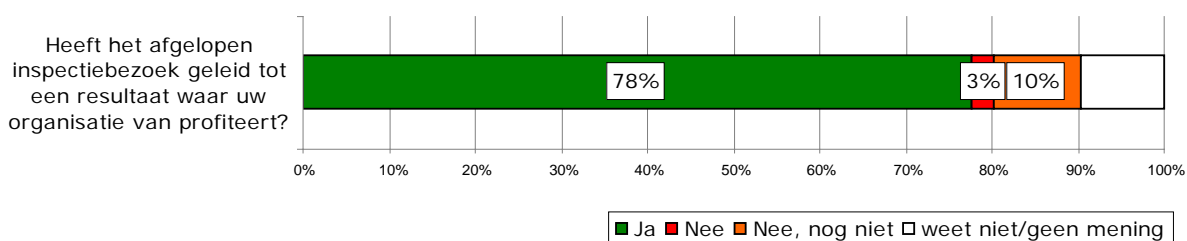
"Persoonlijkheid en ervaring speelt belangrijke rol. Indien de inspecteur goed op de

hoogte is van de school en schoolcultuur zorgt dit (ervaring) voor wederzijds begrip, goede communicatie en korte lijnen."

In voorgaande jaren vonden ook steeds relatief veel scholen dat het eindoordeel afhankelijk is van welke inspecteur het bezoek heeft afgelegd. Om meer inzicht te krijgen in de reden waarom scholen dat vinden en waar ze hun mening op baseren, is de vragenlijst voor volgend schooljaar (2012/2013) op dit punt uitgebreid.

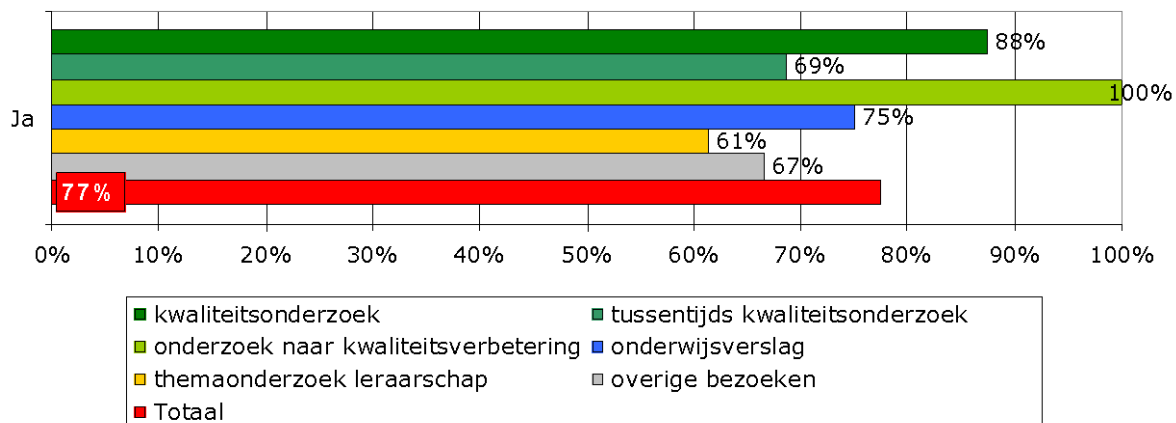
2.7 Resultaat schoolbezoek

Figuur 2.7a Resultaat (n=187)



In figuur 2.7a is te zien dat 78 procent van de scholen van mening is dat het inspectiebezoek heeft geleid tot een resultaat waar de organisatie van profiteert. Scholen verschillen hierover van mening, ook afhankelijk van het type bezoek dat ze hebben gehad.

Figuur 2.7b Profijt van resultaat schoolbezoek, naar bezoektype (n=187)



Uit figuur 2.7b blijkt dat de scholen die bezocht zijn voor een OKV allemaal van mening zijn dat ze hebben geprofiteerd van het inspectiebezoek. De scholen die hebben deelgenomen aan het themaonderzoek naar leraarschap geven het minst vaak aan dat ze hebben geprofiteerd van het bezoek. Een derde van de scholen die bezocht zijn voor een TKO heeft nog geen resultaat gezien, maar deze scholen zitten ook nog midden in een intensief toezichttraject.

De scholen is gevraagd waarom ze wel of geen resultaat zien. Scholen die resultaat ervaren, zien dit onder andere in de toename van het urgentiebesef onder personeel om aan tekortkomingen te gaan werken. Ook zijn scholen zich bewuster van de noodzaak om opbrengstgericht te werken en de rol die een docent daarbij inneemt.

In onderstaand kader staan voorbeelden van resultaten die scholen hebben genoemd.

"Betere focus op rendementen en andere kijk op leerresultaten en het sturen daarop."

"Bevestiging van ons kwaliteitsbeleid. Extra aandacht voor omgaan met verschillen en activerende didactiek."

"Bijdrage aan urgentiebesef dat docenten het verschil maken bij opbrengstgericht werken."

"De bevindingen in het inspectierapport hebben bijgedragen aan het bewustwordingsproces dat aanpassingen in de organisatie en aanpak nodig zijn."

"Na een rouwperiode is het urgentiegevoel ontvlamd, waarna de weg naar verbetering open lag."

"Nadruk komt meer op onderwijsresultaten te liggen. En omdat de inspecteur dat meldt is dit gemakkelijker tussen de oren van de docenten te krijgen."

"Verdere stappen naar opbrengstgericht werken in de klas. Het thema eigenaarschap in de klas speelt een meer centrale rol in het professionaliseren van docenten."

De scholen die van mening zijn dat het inspectiebezoek niet heeft geleid tot een resultaat, geven aan dat dit mede komt doordat de termijn nog te kort is om verbeteringen te kunnen zien. Dit betreft voornamelijk scholen die bezocht zijn voor een TKO.

"De aangegeven verbeterpunten staan dit jaar in ons actieplan. Weet nu dus nog niet wat dit oplevert."

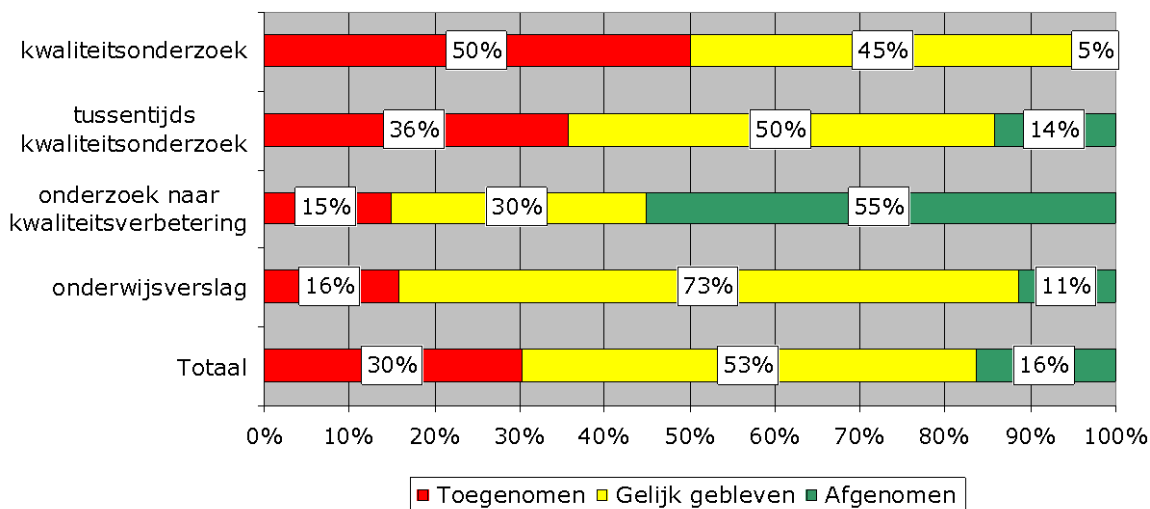
"De verbeterontwikkeling is in gang gezet, maar heeft nog geen resultaat laten zien."

"Er zijn geen echt nieuwe zaken aan het licht gekomen en de verbetering is een kwestie van lange adem."

2.8 Toezichtlast

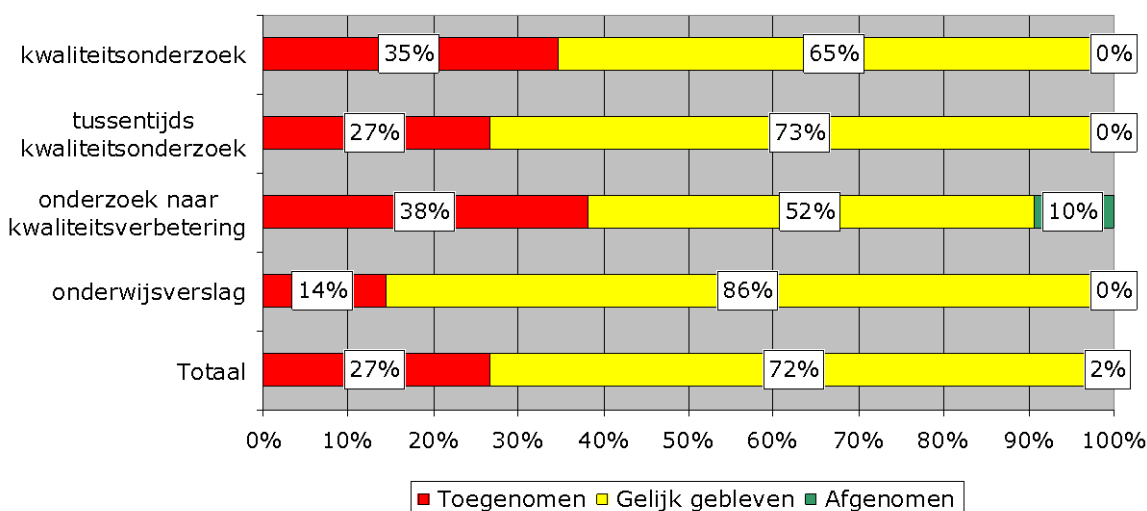
De scholen (exclusief de scholen die bezocht zijn voor een themaonderzoek) is gevraagd of de toezichtlast als gevolg van het inspectiebezoek in vergelijking tot het vorige schoolbezoek is afgenomen, toegenomen of gelijk is gebleven. Een vergelijkbare vraag is gesteld over de verantwoording naar het bestuur (figuur 2.8a en 2.8b).

Figuur 2.8a Toezichtlast t.o.v. vorige schoolbezoek, naar bezoektype (n=138)



30 procent van de scholen antwoordde dat de toezichtlast als gevolg van het inspectiebezoek is toegenomen. Een vergelijkbaar percentage (27 procent) van de scholen vindt dat de verantwoording naar het bestuur is toegenomen (figuur 2.8b). Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de vorige meting. Scholen die bezocht zijn voor een KO nemen het vaakst een toename van de toezichtlast waar, terwijl scholen die bezocht zijn voor een OKV juist vaak vinden dat de toezichtlast is afgenomen. Dit komt overeen met de intensiteit van het toezichttraject: bij een KO houdt de inspectie stevig toezicht, en naarmate blijkt dat een school voldoende verantwoordelijkheid neemt en verbeteringen laat zien (TKO, OKV), neemt de inspectie meer afstand.

Figuur 2.8b Verantwoording naar het bestuur t.o.v. vorige schoolbezoek, naar bezoektype (n=138)

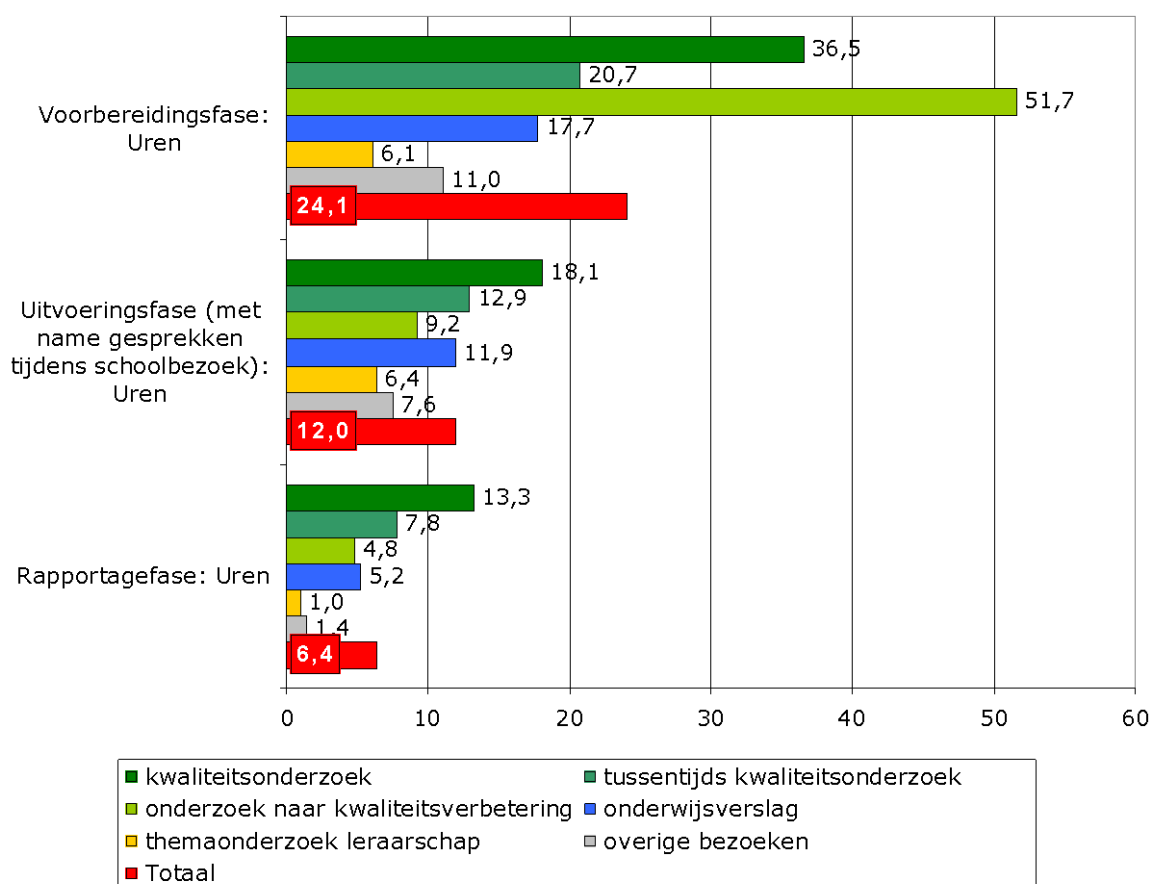


De scholen is ook gevraagd om aan te geven hoeveel uren ze ongeveer hebben besteed aan het inspectiebezoek. Deze vraag is ook gesteld aan de scholen die hebben deelgenomen aan het themaonderzoek (figuur 2.8c). Er is een onderscheid gemaakt tussen de tijd die is besteed aan de voorbereidingsfase, de uitvoeringsfase en de rapportagefase. De scholen zijn gemiddeld de meeste tijd kwijt aan de

voorbereidingsfase, namelijk ruim 24 uren. In de uitvoeringsfase en de rapportagefase investeert een school gemiddeld respectievelijk 12 en 6 uren. Ten opzichte van de vorige meting is in alle onderzoeksfases de geïnvesteerde tijd afgenomen.

Per bezoekttype kan de toezichtlast enigszins variëren. In alle onderzoeksfases is de toezichtlast het grootst bij scholen die bezocht zijn voor een KO of een OKV. De voorbereiding van het inspectiebezoek kost deze scholen verreweg de meeste tijd. In het themaonderzoek naar leraarschap hebben de scholen relatief het minste tijd geïnvesteerd.

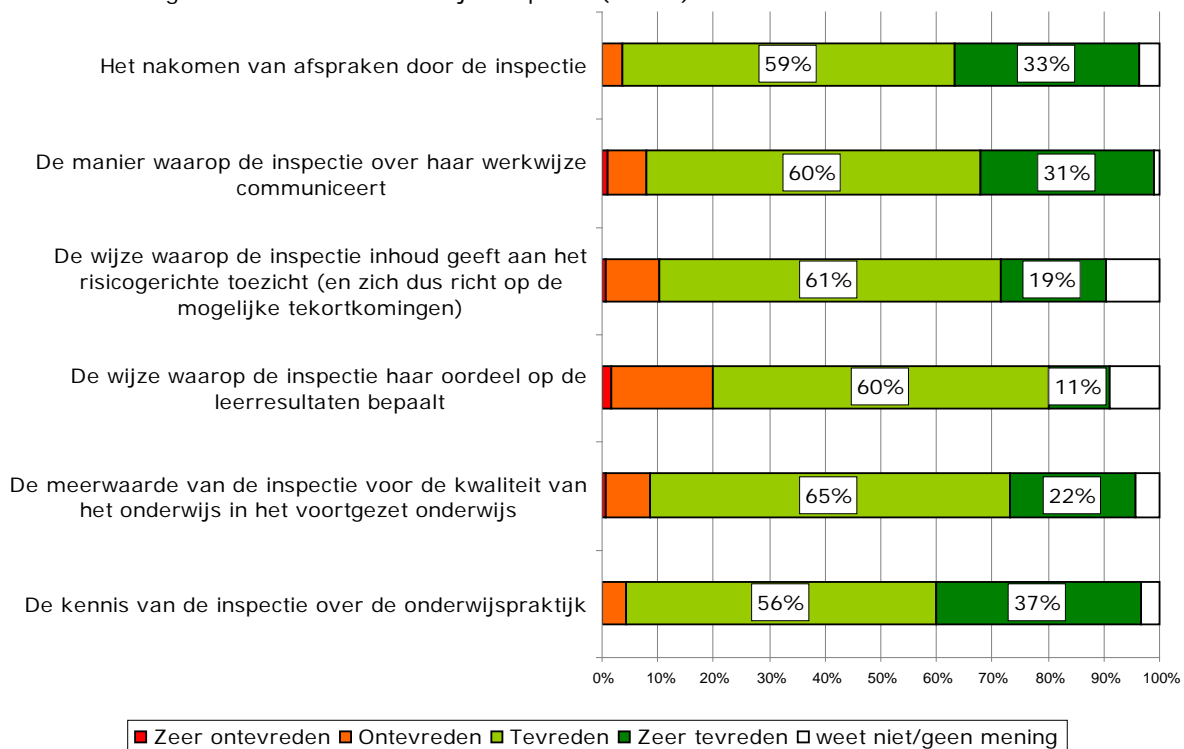
Figuur 2.8c Toezichtlast naar bezoekttype (n=187)



2.9 Evaluatie werkwijze inspectie

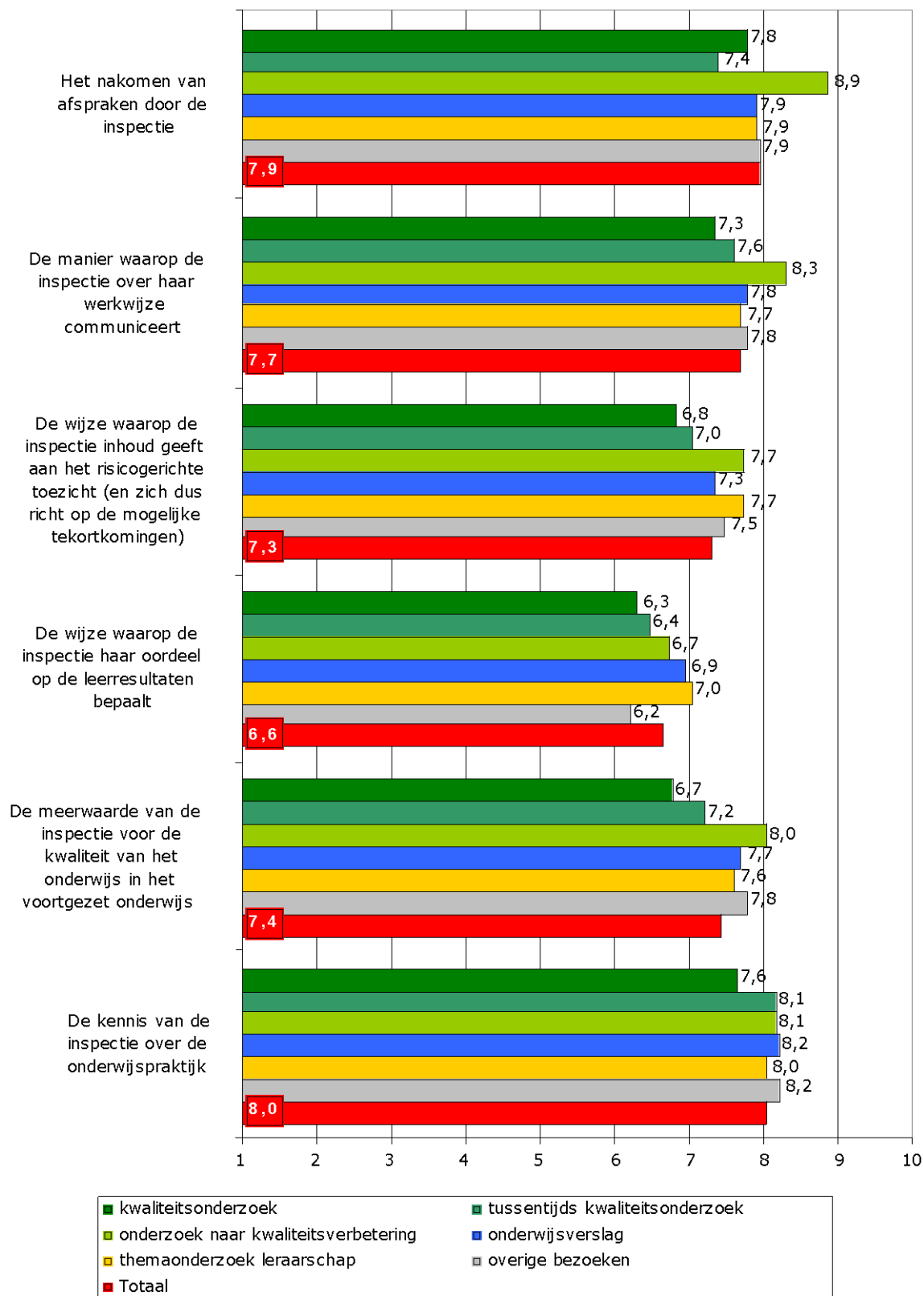
In figuur 2.9a is te zien dat scholen de werkwijze van de inspectie over het algemeen positief beoordelen. Scholen zijn nog altijd het minst tevreden over de wijze waarop de inspectie haar oordeel over de leerresultaten bepaalt; een vijfde van de ondervraagde scholen is hier (zeer) ontevreden over. Bij de vorige meting was nog een op de drie scholen hier (zeer) ontevreden over. Dat de ontevredenheid op dit punt is afgenomen, komt mogelijk deels doordat inspecteurs sinds het afgelopen schooljaar de voorlopige examenresultaten in hun eindoordeel kunnen betrekken. In de volgende meting (schooljaar 2012/2013) zal in de vernieuwde vragenlijst dieper worden doorggevraagd op de tevredenheid over de wijze waarop de inspectie haar oordeel op leerresultaten bepaalt.

Figuur 2.9a Evaluatie werkwijze inspectie (n=187)



Opvallend is dat scholen die bezocht zijn voor een OKV positiever zijn over de werkwijze van de inspectie dan de andere scholen. Met name het verschil tussen scholen die bezocht zijn voor een KO, TKO en OKV valt op; bij afsluiting van het toezichttraject zijn scholen positiever dan de scholen die net een KO hebben gehad of met een TKO nog midden in het traject zitten (figuur 2.9b).

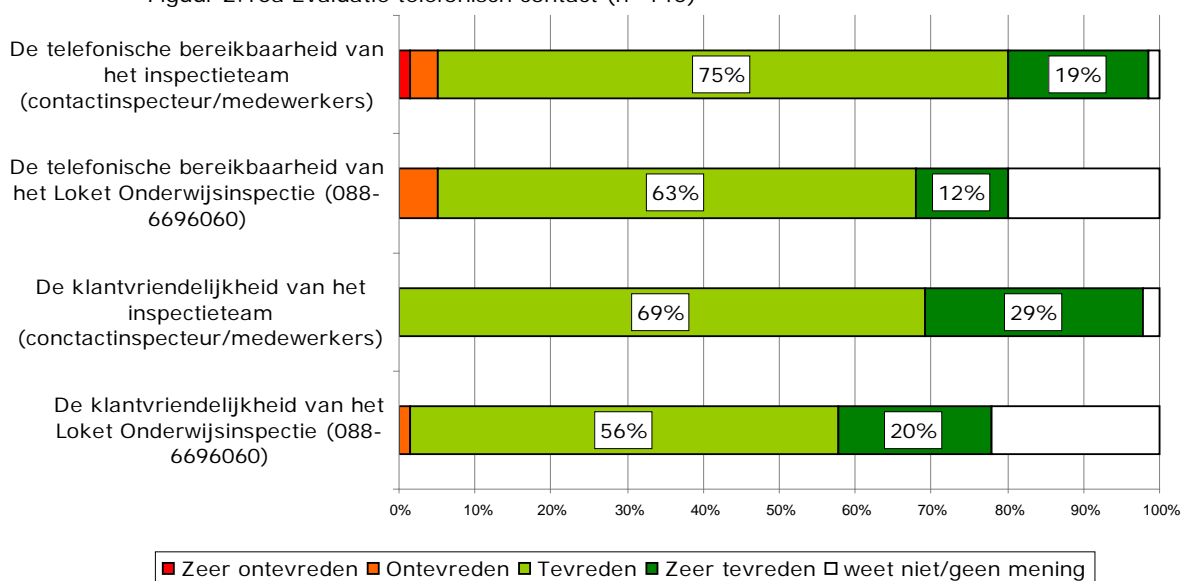
Figuur 2.9b Evaluatie werkwijze inspectie, naar bezoektype (n=187)



2.10 Evaluatie telefonisch contact

In schooljaar 2010/2012 heeft 75 procent van de scholen telefonisch contact gehad met de inspectie. In figuur 2.10a is te zien dat deze scholen over het algemeen tevreden zijn over de klantvriendelijkheid van het inspectieteam en het Loket Onderwijsinspectie. Een klein percentage scholen is niet tevreden over de telefonische bereikbaarheid.

Figuur 2.10a Evaluatie telefonisch contact (n=140)

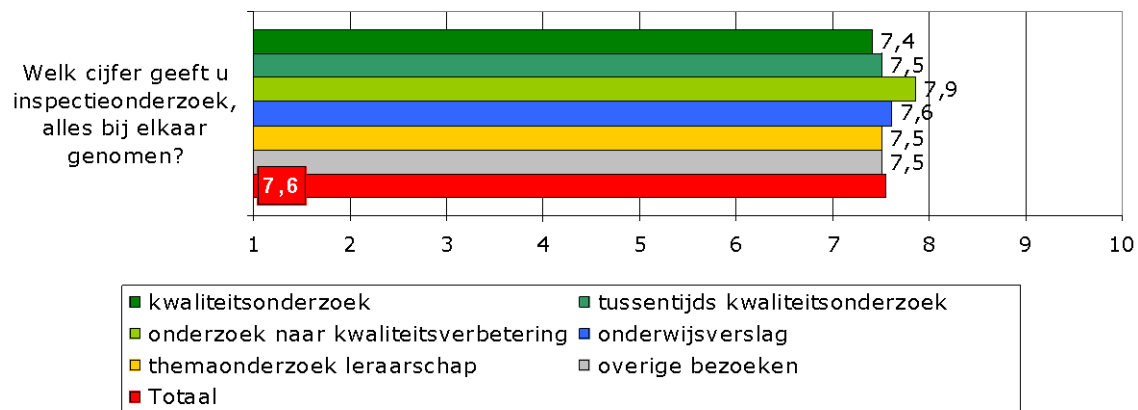


2.11 Rapportcijfer

De scholen is gevraagd om het gehele inspectieonderzoek een cijfer te geven. Het gemiddelde cijfer is afgerond een 7,6. Deze beoordeling is gezien de vorige metingen constant. Het gemiddelde rapportcijfer varieert weinig per bezoekttype (zie figuur 2.11a). De scholen die bezocht zijn voor een OKV geven gemiddeld het hoogste cijfer.

4 procent van de scholen geeft het bezoek een onvoldoende. Scholen met een KO geven het vaakst een onvoldoende (8 procent), terwijl scholen met een TKO of OKV geen enkele keer een onvoldoende geven.

Figuur 2.11a Rapportcijfer inspectiebezoek, naar bezoektype (n=187)



3 Trends

3.1 Tevredenheidsmetingen sinds 2009

De inspectie voert al langere tijd tevredenheidsonderzoeken uit onder scholen in het voortgezet 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 (zie meting 1 in tabel 3.1a); de daaropvolgende jaren heeft de Directie Kennis van de inspectie het onderzoek uitgezet.

Het aantal deelnemende scholen en de respons varieert per meting, evenals de verdeling over de bezoektijden (tabel 3.1a).

Tabel 3.1a Respons over vier metingen en verdeling van bezoektijden sinds 2009

Nr.	Periode	Totaal	Ingevuld	Respons- percentage	Verdeling bezoektijden*				
					% KO	% TKO	% OKV	% OV	% overig
1	Juni-sept 2009	261	156	60%	31%	11%	18%	68%	12%
2	Jan – okt 2010	223	115	52%	-	-	-	-	-
3	Okt 2010- sept 2011	463	172	37%	33%	12%	22%	26%	7%
4	Sept 2011 – aug 2012	400	187	47%	26%	9%	11%	27%	27%

* Bij de eerste meting telt de verdeling van de bezoektijden 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 bezoektijden niet bij iedere meting gelijk is. Bij het maken van een trendbeschrijving gelden deze beperkingen ook.

Dit hoofdstuk beschrijft de trends van de belangrijkste verbeterpunten, zonder daarbij een onderscheid te maken naar de bezoektijden. Hiervoor is gekozen omdat bij de tweede meting niet is geregistreerd hoe de verdeling van de bezoektijden eruitzag en omdat Internetspiegel bij het bespreken van de resultaten geen onderscheid naar bezoektijde heeft gemaakt.

3.2 Trends op de verbeterpunten

De tevredenheidsonderzoeken leveren al jaren een tamelijk positief beeld op van de tevredenheid van scholen over de inspectiebezoeken en de werkwijze van de inspectie. Het gemiddelde rapportcijfer is over de jaren heen stabiel, namelijk een 7,5.

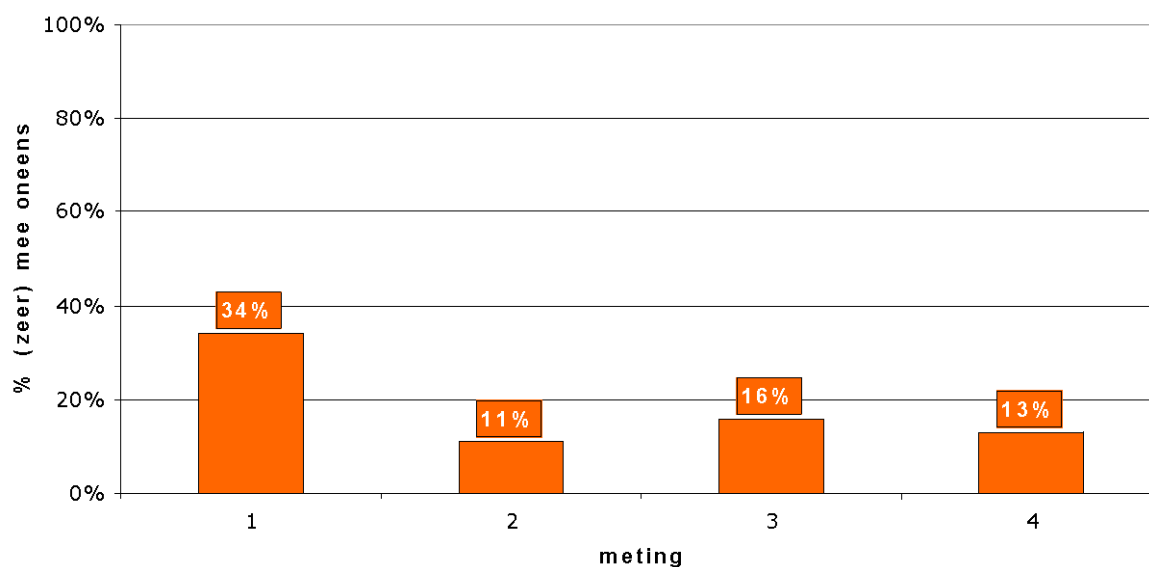
Op basis van de uitkomsten zijn bij iedere meting verbeterpunten geformuleerd. Deze verbeterpunten zijn gebaseerd op onderwerpen waarop scholen relatief vaak '(zeer) ontevreden' of '(zeer) mee oneens' hebben geantwoord. Het betreft de volgende onderwerpen:

- de termijn waarop verbeter-/prestatieafspraken gerealiseerd moeten zijn;
- de verschillen tussen inspecteurs;
- de toenemende toezichtlast;
- de wijze waarop de inspectie haar oordeel bepaalt op leerresultaten.

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

Figuur 3.2a Oordeel over termijn, 2009-2012

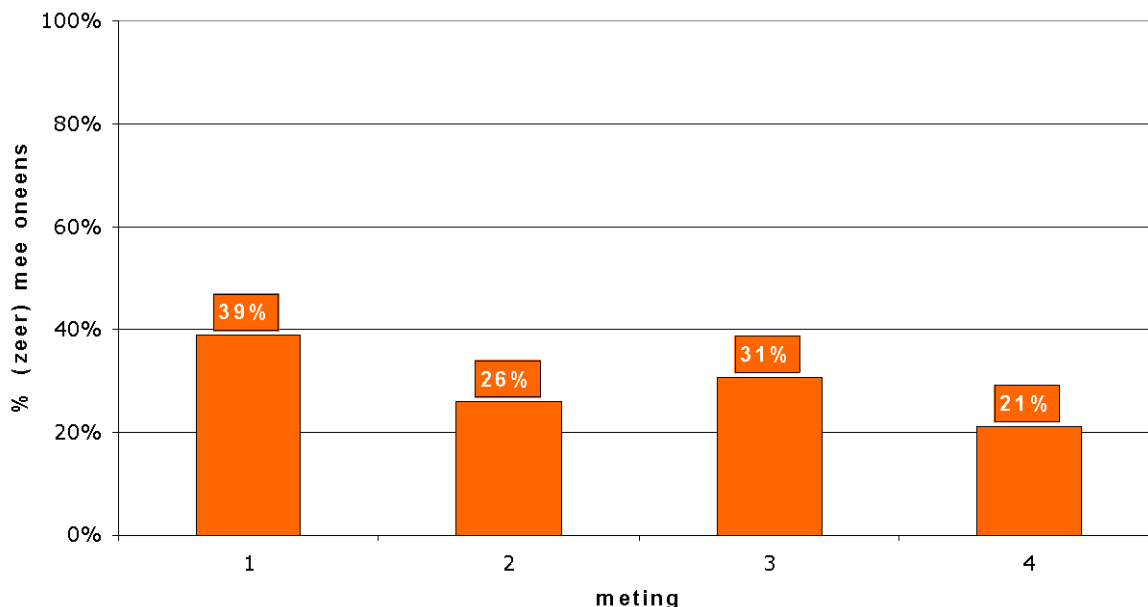
De termijn waarop de verbeter-/prestatieafspraken gerealiseerd moeten zijn is realistisch.



Sinds de eerste meting in 2009 is het percentage scholen afgenomen dat vindt dat de termijn waarop verbeter-/prestatieafspraken gerealiseerd moeten zijn onrealistisch is (figuur 3.2a). Bij de derde meting is een kleine piek zichtbaar.

Figuur 3.2b Oordeel over verschillen tussen inspecteurs, 2009-2012

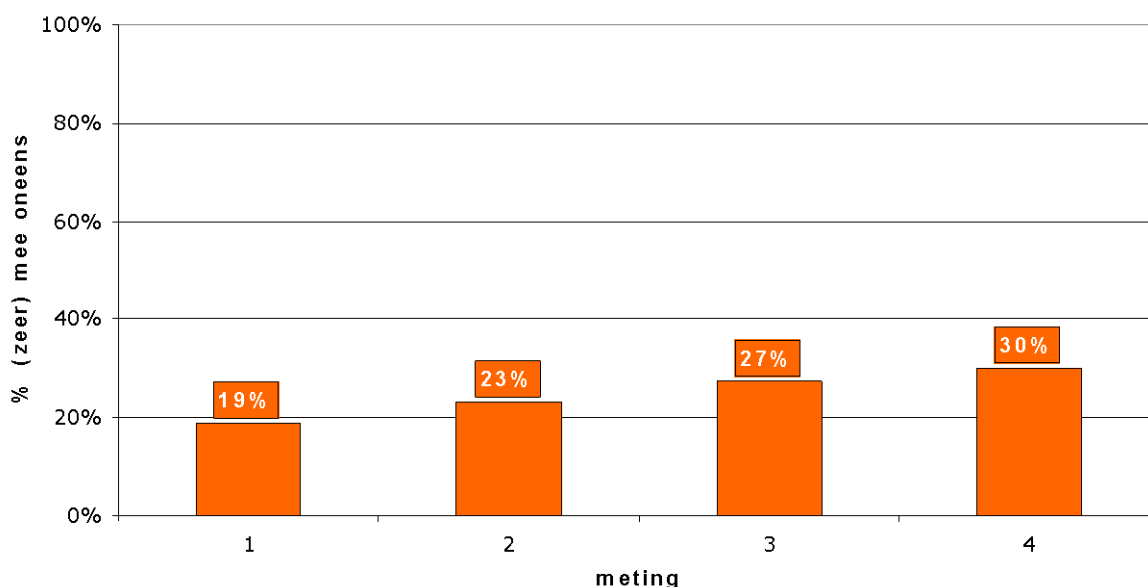
Voor het oordeel maakt het niet uit welke inspecteur het bezoek heeft afgelegd.



In 2009 vond nog bijna 40 procent van de scholen dat het voor het oordeel wel uitmaakt welke inspecteur het bezoek heeft afgelegd (figuur 3.2b). Bij de vierde meting is nog maar een op de vijf ondervraagde scholen deze mening toegedaan. De dalende trend is niet geheel stabiel, want ook hier is bij de derde meting een kleine piek waar te nemen.

Figuur 3.2c Oordeel over toezichtlast, 2009-2012

De toezichtlast naar de inspectie voor onze school is toegenomen.

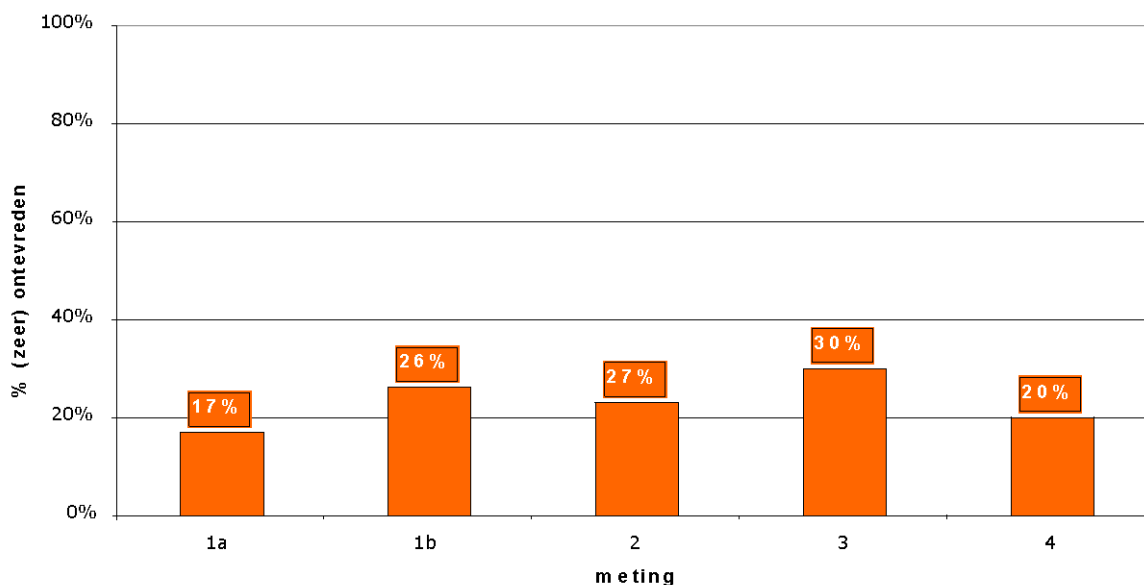


Sinds 2009 vinden relatief steeds meer scholen dat de toezichtlast toeneemt (figuur 3.2c). De verdeling van de bezoektijden speelt bij deze vraag een grote rol. Scholen die bezocht zijn voor een kwaliteitsonderzoek gaan een intensief toezichttraject in,

waardoor logischerwijs de toezichtlast voor die scholen toeneemt. Dit is bijvoorbeeld niet van toepassing bij een bezoek voor het Onderwijsverslag.

Figuur 3.2d Oordeel over beoordelingswijze inspectie op leerresultaten, 2009-2012

De wijze waarop de inspectie haar oordeel op de leerresultaten bepaalt, is eerlijk.*



* In 2009 (meting 1a en 1b) zijn er twee stellingen voorgelegd aan de scholen over de leerresultaten, namelijk:

- De wijze waarop de inspectie haar oordeel op de leerresultaten bepaalt, is eerlijk (17 procent).
- De inspectie legt bij de beoordeling van de scholen de juiste nadruk op de leerresultaten (26 procent).

Bij de overige metingen is telkens alleen de eerste stelling aan de scholen voorgelegd.

Opvallend is dat telkens een kwart tot een vijfde van de scholen negatief reageert op de stelling over de wijze waarop de inspectie haar oordeel over de leerresultaten bepaalt, terwijl bij de derde meting een derde van de scholen hierover (zeer) ontevreden is (figuur 3.2d).

Samengevat: de algemene waardering van scholen over de inspectie, uitgedrukt in een rapportcijfer, is over de jaren heen stabiel, namelijk een 7,5. De trendanalyses op de verbeterpunten laten zien dat het percentage scholen dat (zeer) ontevreden is over de termijn van de verbeter-/prestatieafspraken, de verschillen tussen inspecteurs en de wijze waarop de inspectie haar oordeel op leerresultaten bepaalt, lijkt af te nemen. De derde meting die uitgevoerd is in de periode oktober 2010 – september 2011 is hierop een uitzondering. Mogelijk speelt de verdeling van de bezoektijden hier een rol.

Volgend schooljaar is het mogelijk om van drie opeenvolgende metingen een trendanalyse naar bezoektijdstype te maken. Dan zal duidelijk worden in hoeverre de verdeling van het bezoektijdstype een trendverschil kan verklaren.

4 Conclusie en verbeterpunten

De algemene conclusie is dat scholen in het voortgezet onderwijs tevreden tot zeer tevreden zijn over het schoolbezoek en de werkwijze van de inspectie. Ze beoordelen het gehele inspectieonderzoek met gemiddeld een 7,5. De resultaten zijn op hoofdlijnen vergelijkbaar met de vorige meting.

Scholen zijn het meest tevreden over de openheid en het wederzijds respect tijdens het contact met de inspecteur, de deskundigheid van de inspecteur(s) en de aansluiting van het definitieve rapport op het eindgesprek. Daarnaast vindt meer dan driekwart van de scholen dat het inspectiebezoek heeft geleid tot een resultaat waar de organisatie van profiteert. Dit geldt zelfs voor alle scholen die een onderzoek naar kwaliteitsverbetering hebben gehad.

Er zijn ook onderdelen waarover de scholen minder positief zijn en die daarom de aandacht verdienen. Ten eerste vindt bijna een op de acht scholen de termijn waarop de verbeter-/prestatieafspraken gerealiseerd moeten zijn onrealistisch. Daarnaast geeft ruim een vijfde van de scholen aan dat het voor het eindoordeel uitmaakt welke inspecteur de school bezoekt. Verder is bijna een kwart van de scholen van mening dat de toezichtlast is toegenomen in vergelijking met het vorige schoolbezoek. Ten slotte is een vijfde van de bevroegde scholen minder tevreden over de wijze waarop de inspectie haar oordeel op de leerresultaten bepaalt. Uit de trendanalyse is naar voren gekomen dat het percentage scholen dat ontevreden is over de bovengenoemde onderwerpen in de loop der jaren licht afneemt.

Een ander opvallend resultaat is dat op een derde van de bevroegde scholen het inspectierapport niet door het bestuur met de school wordt besproken. Zeker bij de scholen die in een intensief toezichttraject zitten, zou de bespreking van het rapport juist kunnen bijdragen aan kwaliteitsontwikkeling.

De scholen die bezocht zijn voor een onderzoek naar kwaliteitsverbetering zijn vaker tevreden dan de scholen die bezocht zijn voor andere onderzoeken. Met name bij de evaluatie van de werkwijze valt op dat de tevredenheid hierover bij afsluiting van een intensief toezichttraject positiever is dan bij aanvang van een kwaliteitsonderzoek of bij een tussentijds kwaliteitsonderzoek.

In de volgende meting (schooljaar 2012/2013) wordt een nieuwe vragenlijst uitgezet, waarin wordt doorggevraagd op de onderdelen waarover scholen al enige jaren relatief ontevreden zijn. Daarbij wordt in het bijzonder aandacht besteed aan de verschillen tussen inspecteurs en het belang dat de inspectie hecht aan leerresultaten. Daarnaast worden in 2013 ook schoolbesturen met een besturenvragenlijst gevraagd naar hun tevredenheid over het bestuursgesprek.

Zoals in de inleiding al is beschreven, is de respons van dit tevredenheidsonderzoek 47 procent, waardoor de uitspraken met enige voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd. Ondanks dat de respons dit jaar hoger is in vergelijking met de vorige meting, hoopt de inspectie in de toekomst nog een hogere respons te bereiken. De verwachting is dat de automatisering van de vragenlijst hieraan bijdraagt, omdat scholen daardoor meteen na het verschijnen van hun definitieve schoolrapport de vragenlijst zullen ontvangen.

Bijlage I - Tevredenheid naar bezoektype

Deze bijlage bevat een overzicht van alle vragen uit de vragenlijst, met de antwoorden uitgesplitst naar het type bezoek van de inspectie. Bij een aantal vragen is het antwoord van een school gehercodeerd naar een rapportcijfer om de antwoorden tussen de verschillende bezoektypen inzichtelijker te maken (tabel I1).

Tabel 1 Hercodering van de tevredenheidsschaal naar een rapportcijfer

Antwoordcategorie	Rapportcijfer
Zeer ontevreden	1
Ontevreden	4
Tevreden	7
Zeer tevreden	10
Weet niet/geen mening	<i>Wordt buiten beschouwing gelaten</i>

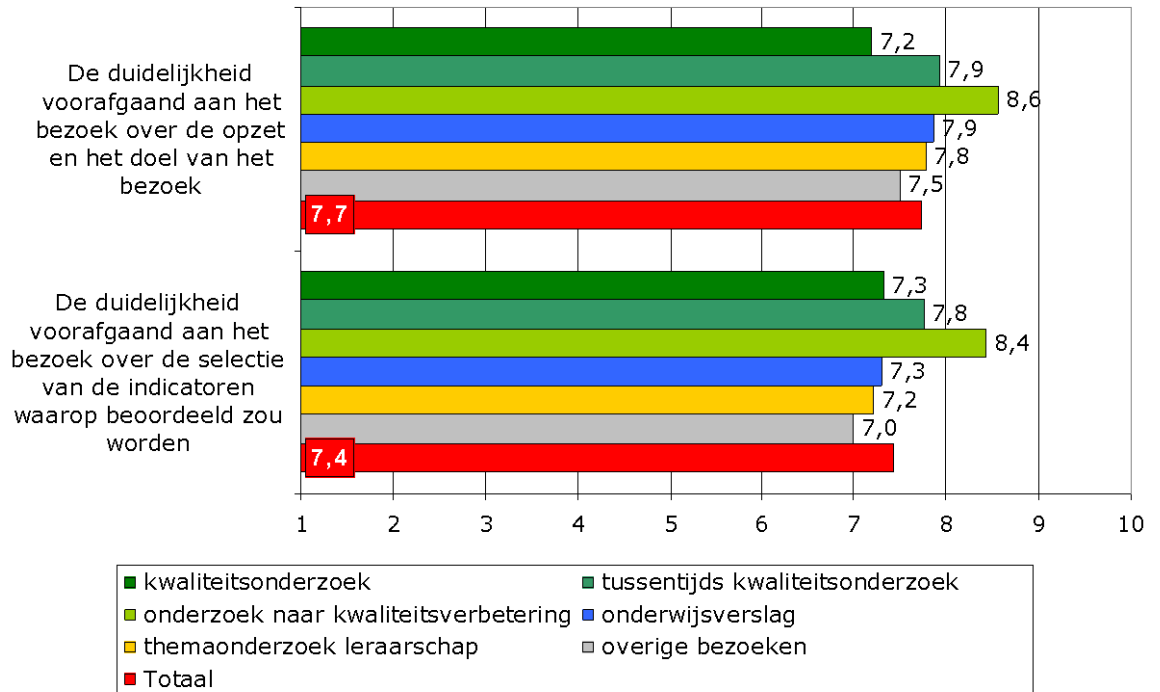
De vragen over het rapport, de samenwerking met het bestuur en de toezichtlast zijn niet van toepassing op de scholen die bezocht zijn voor een themaonderzoek. Deze scholen zijn in de betreffende figuren niet opgenomen, wat het totale aantal lager dan 187 verklaart. In tabel I2 is per bezoektype het aantal respondenten weergegeven.

Tabel 2 Aantal respondenten per bezoektype

Antwoordcategorie	Aantal respondenten
Kwaliteitsonderzoek (KO)	49
Tussentijds kwaliteitsonderzoek (TKO)	16
Onderzoek naar kwaliteitsverbetering (OKV)	21
Onderwijsverslag (OV)	52
Themaonderzoek leraarschap	31
Overige bezoeken	18
Totaal	187

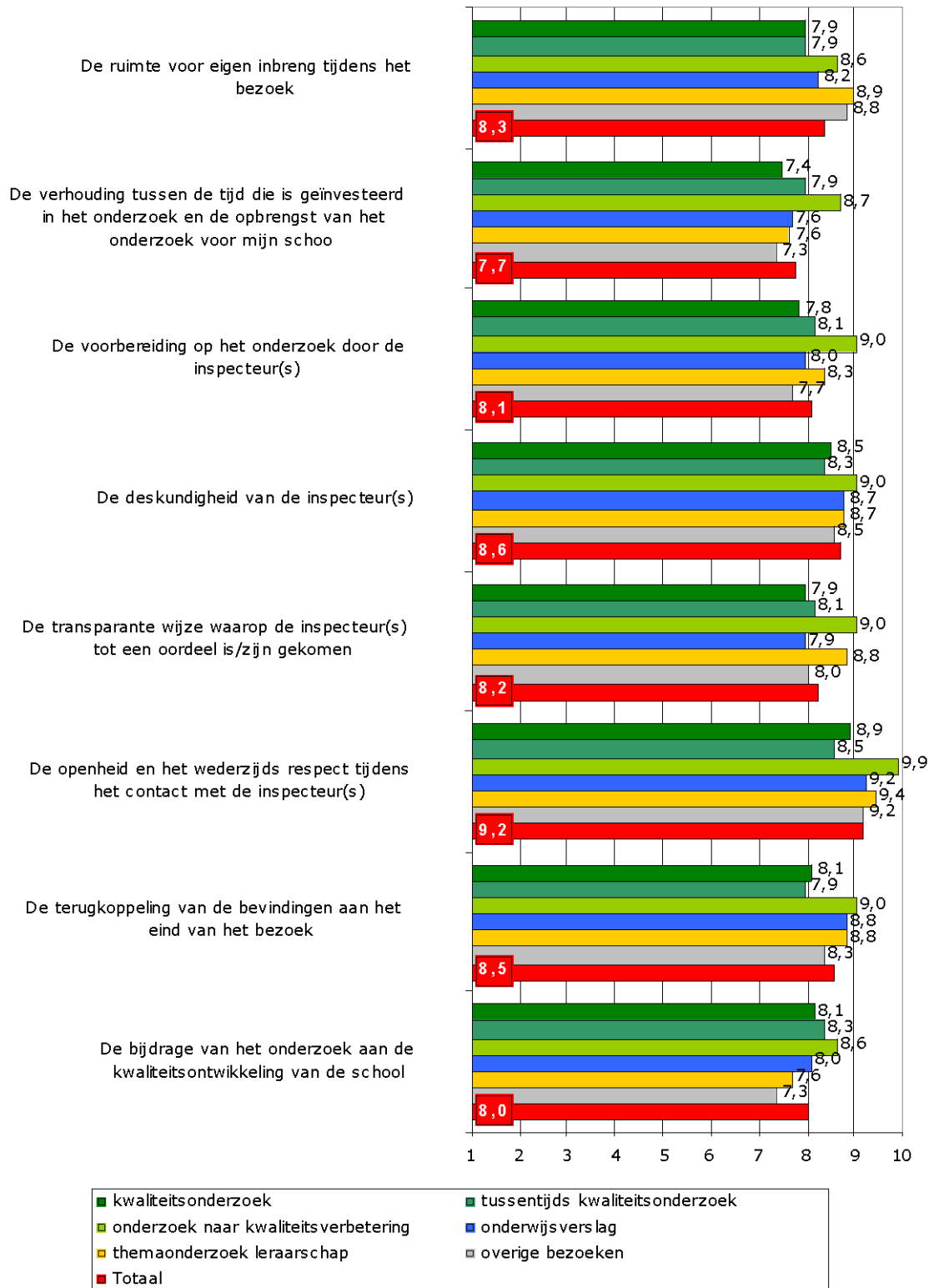
Vorbereiding

Figuur 1 Tevredenheid scholen over voorbereiding van het bezoek (n=187)



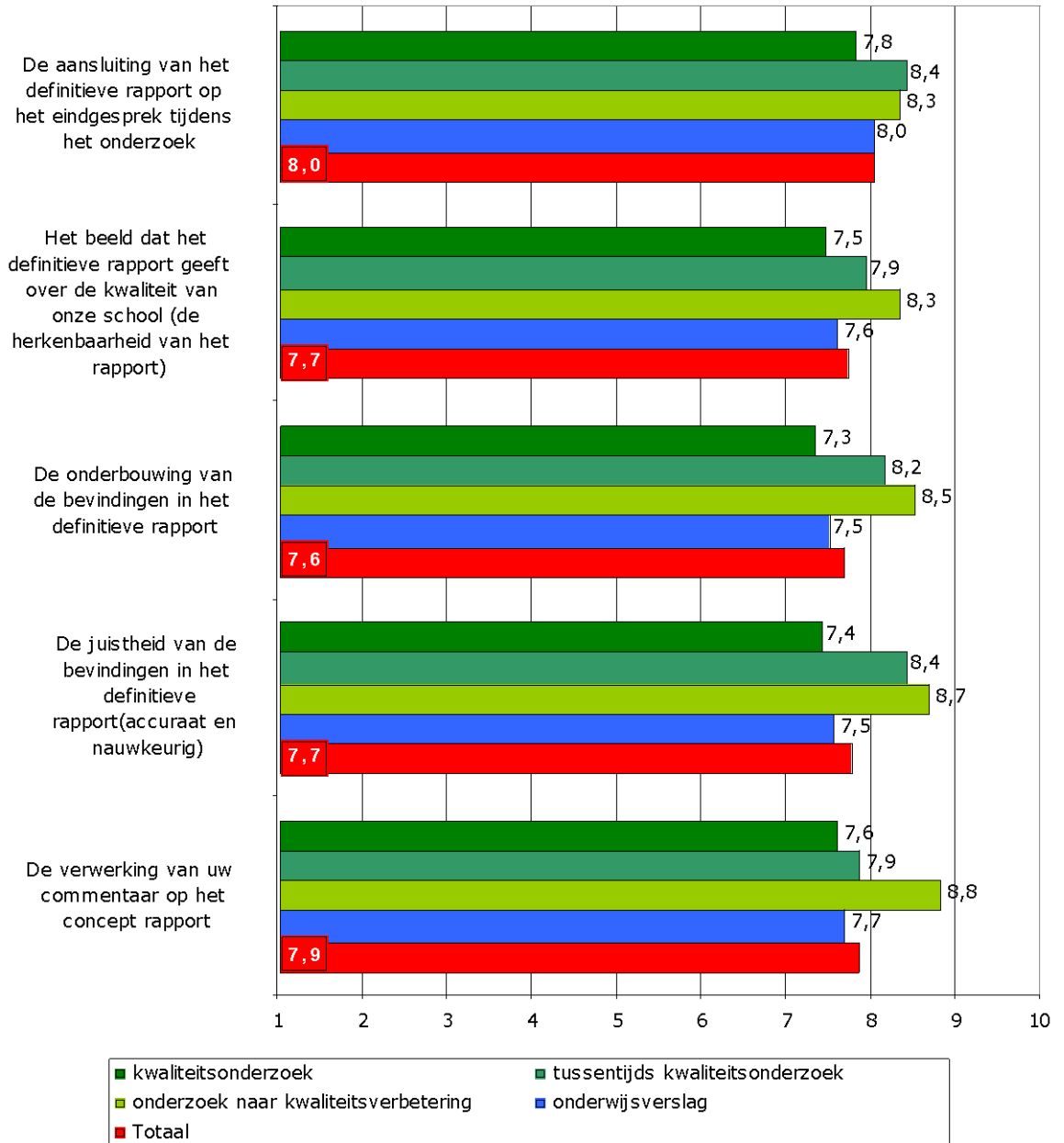
Uitvoering

Figuur 2 Tevredenheid scholen over uitvoering (n=187)



Het rapport

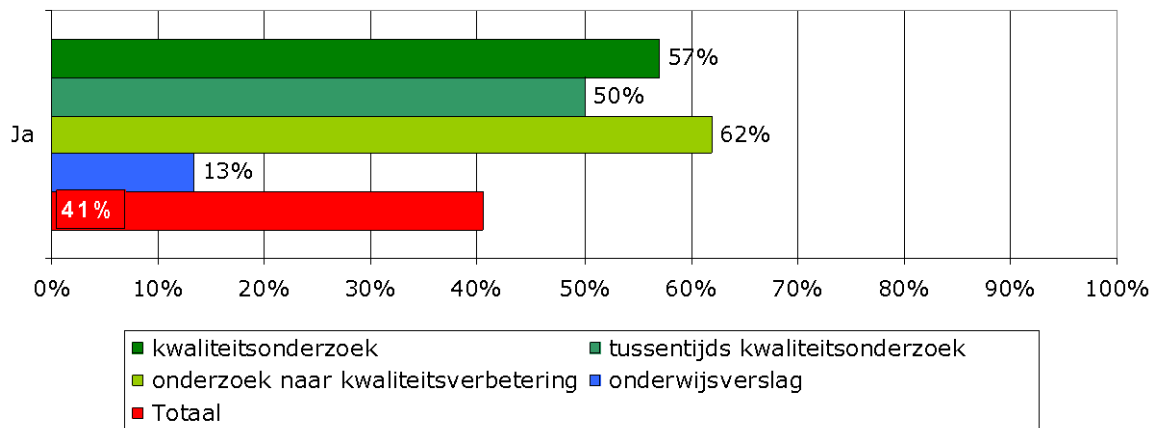
Figuur 3 Tevredenheid scholen over rapport (n=138)



Samenwerking met het bestuur

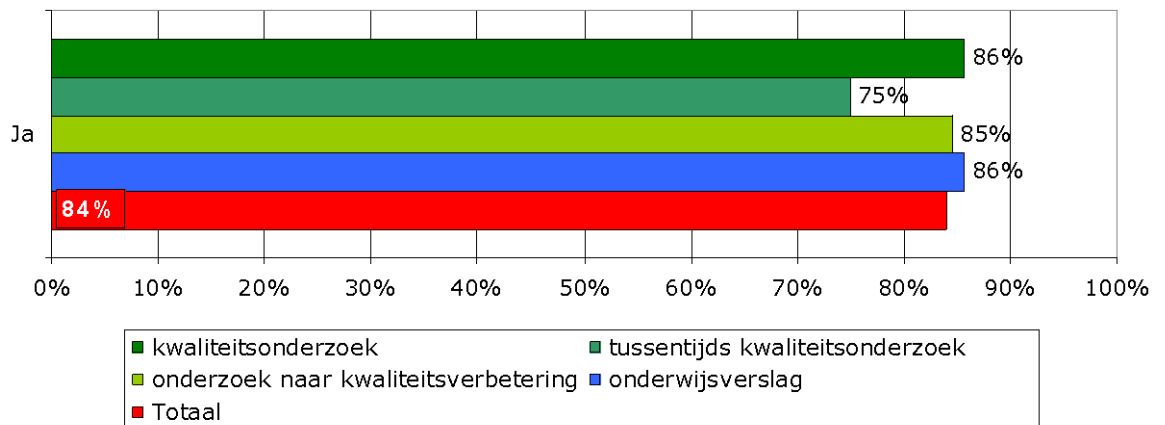
Figuur 4 Gesprek vooraf tussen bestuur en inspectie (n=57)

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



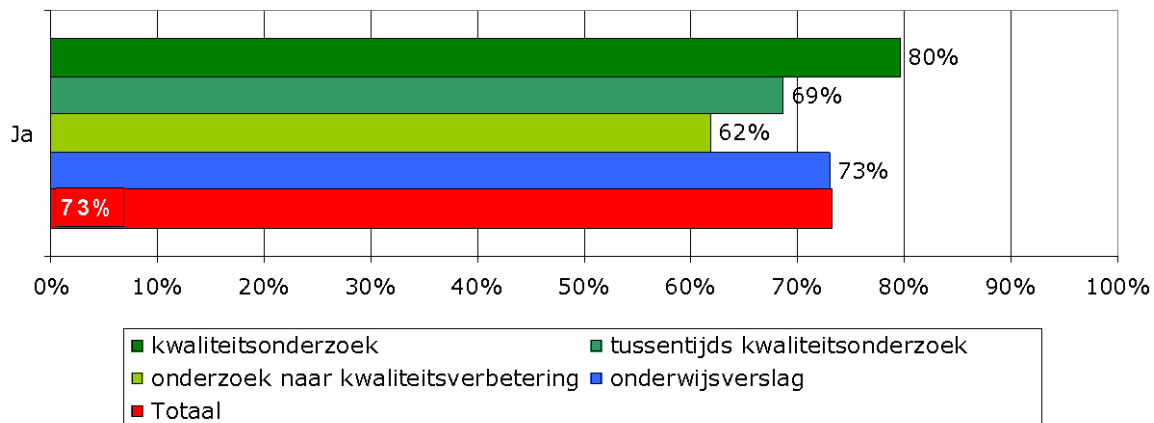
Figuur 5 Gesprek over resultaten tussen bestuur en school (n=56)

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



Figuur 6 Gesprek over rapport tussen bestuur en school (n=101)

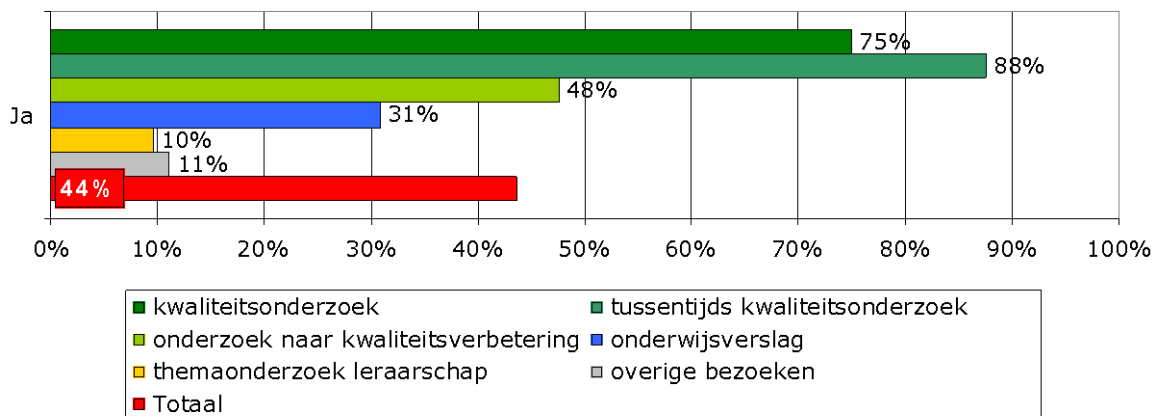
Het bestuur heeft met onze school het rapport besproken.



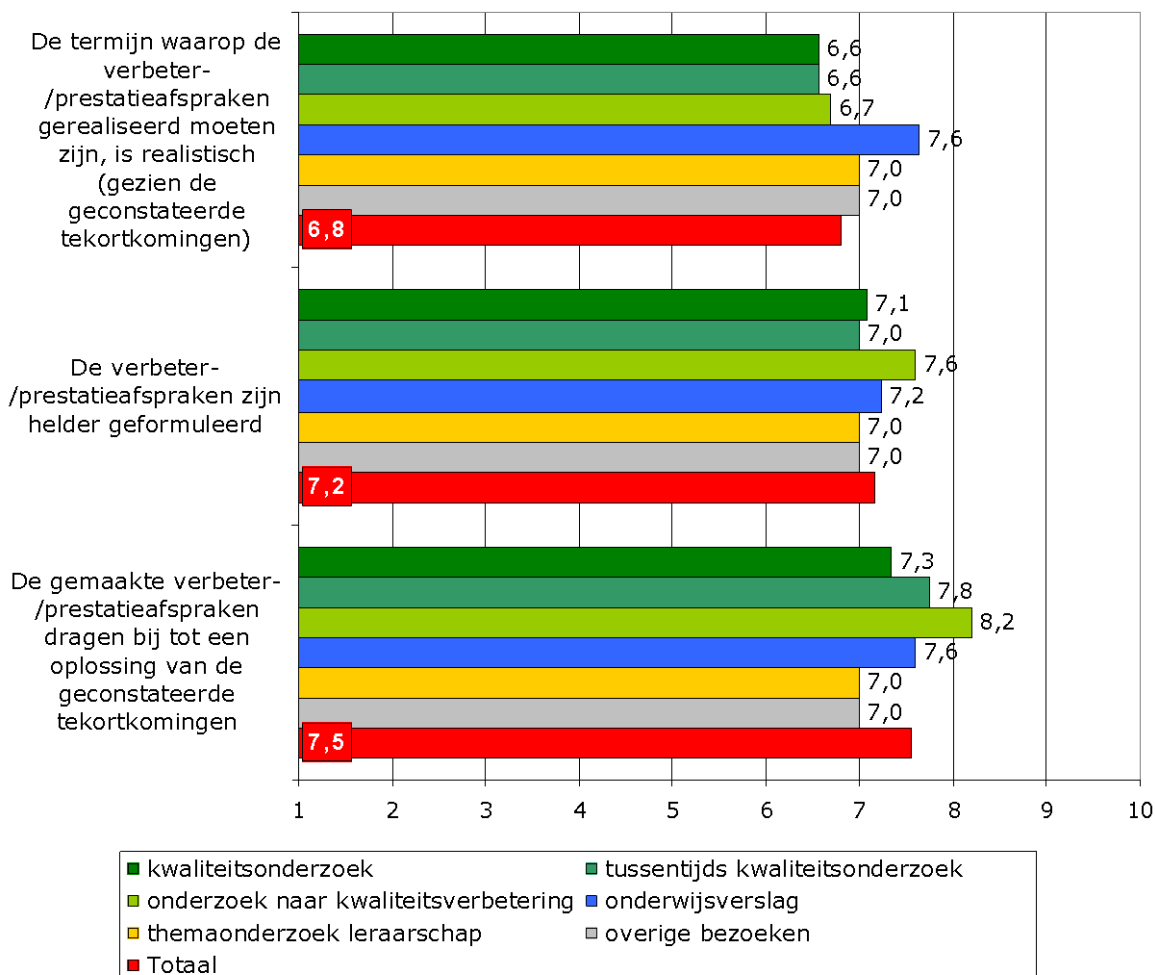
Verbeter-/prestatieafspraken

Figuur 7 Verbeter-/prestatieafspraken tussen school en inspectie (n=83)

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

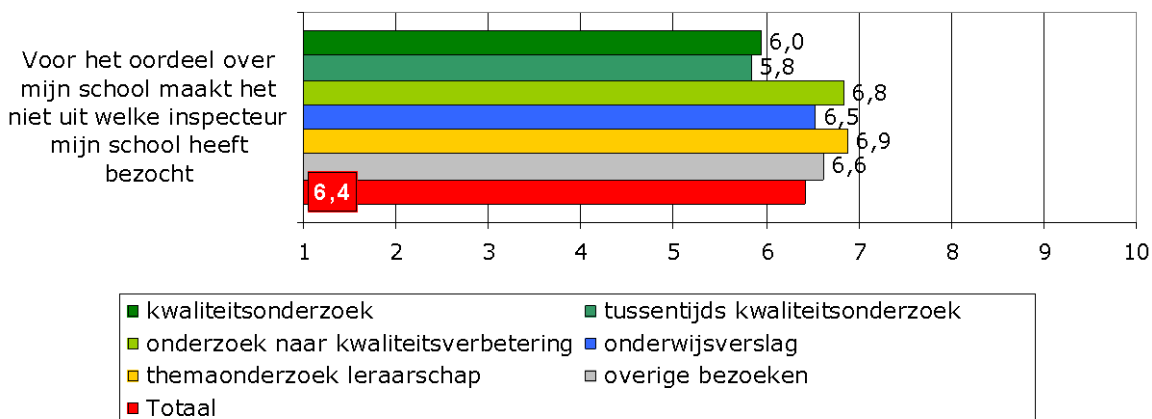


Figuur 8 Kwaliteit verbeter-/prestatieafspraken (n=83)



Vershil tussen inspecteurs

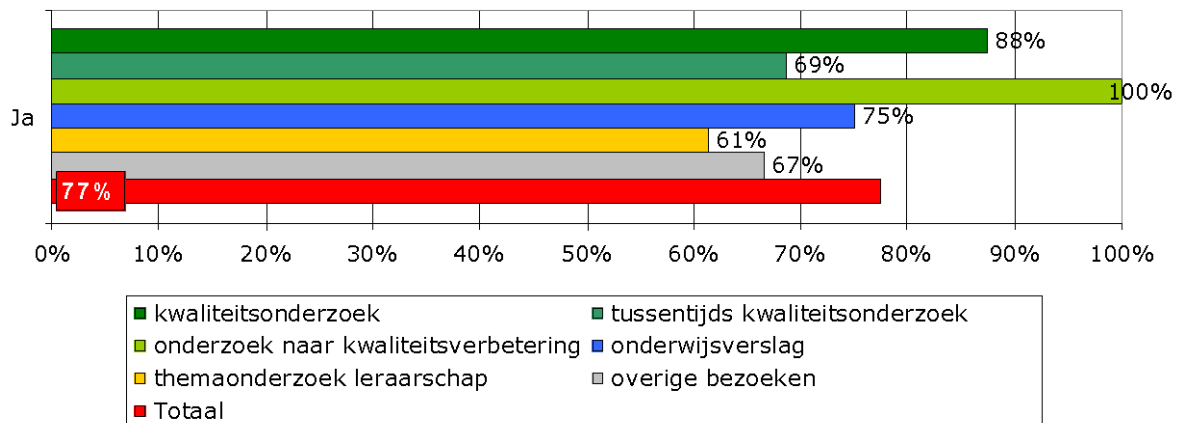
Figuur 9 Verschil tussen inspecteurs (n=187)



Resultaat schoolbezoek

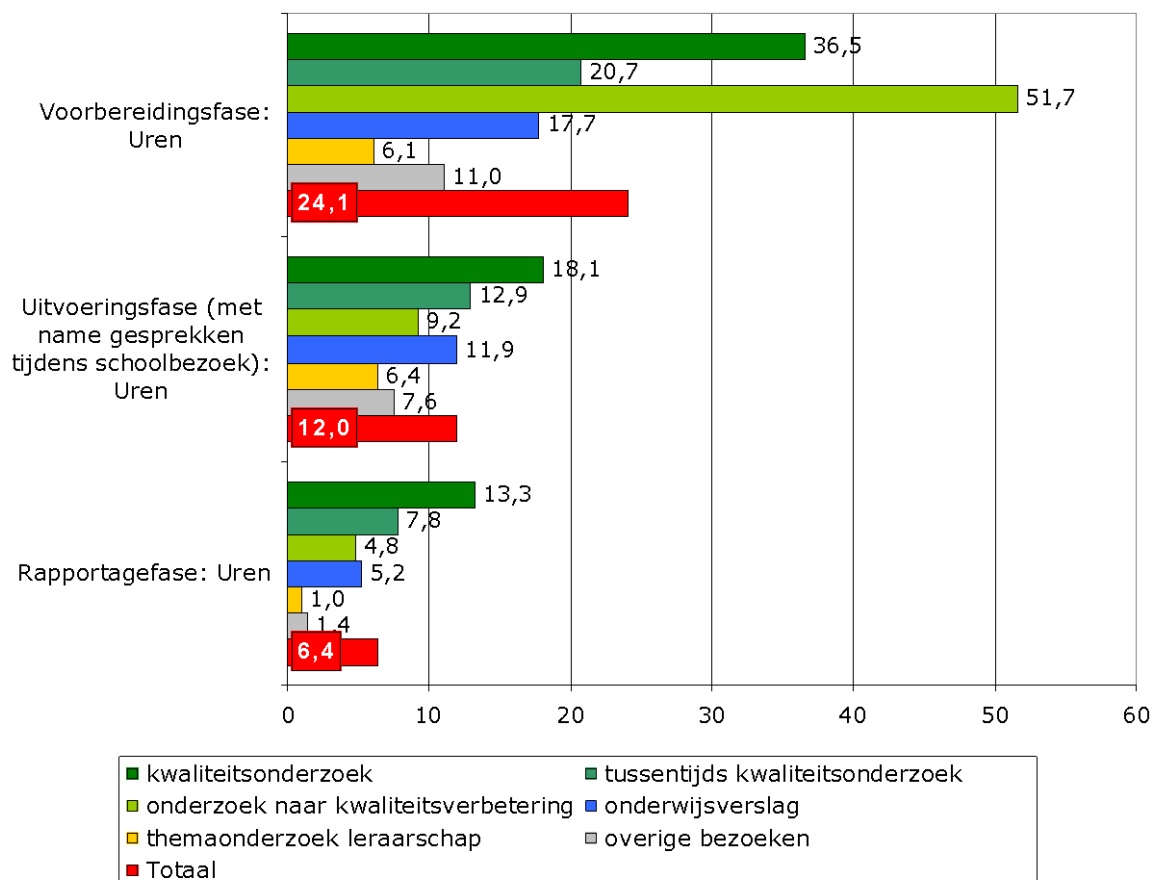
Figuur 10 Profijt van resultaat schoolbezoek (n=146)

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

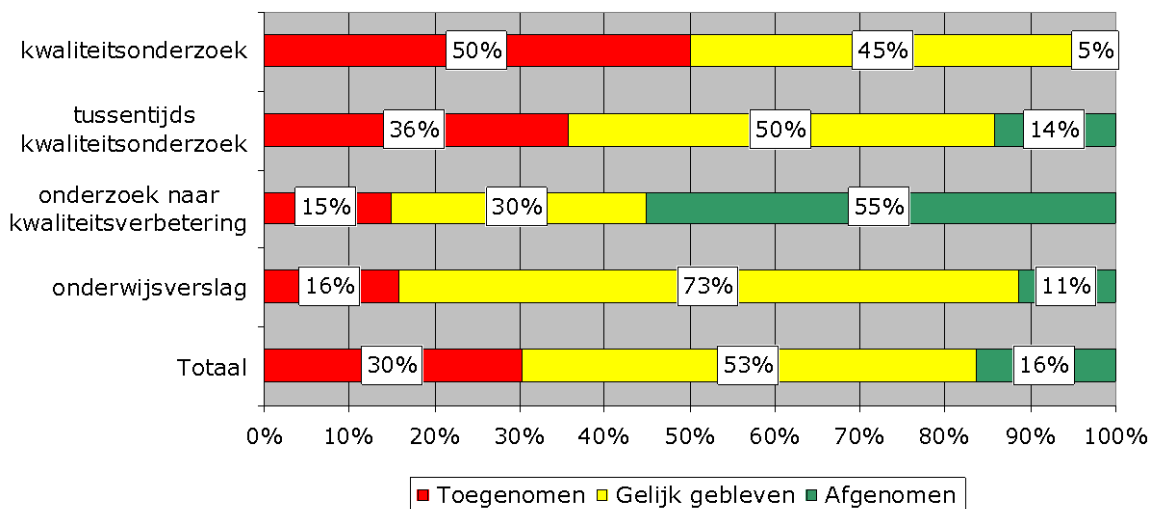


Toezichtlast

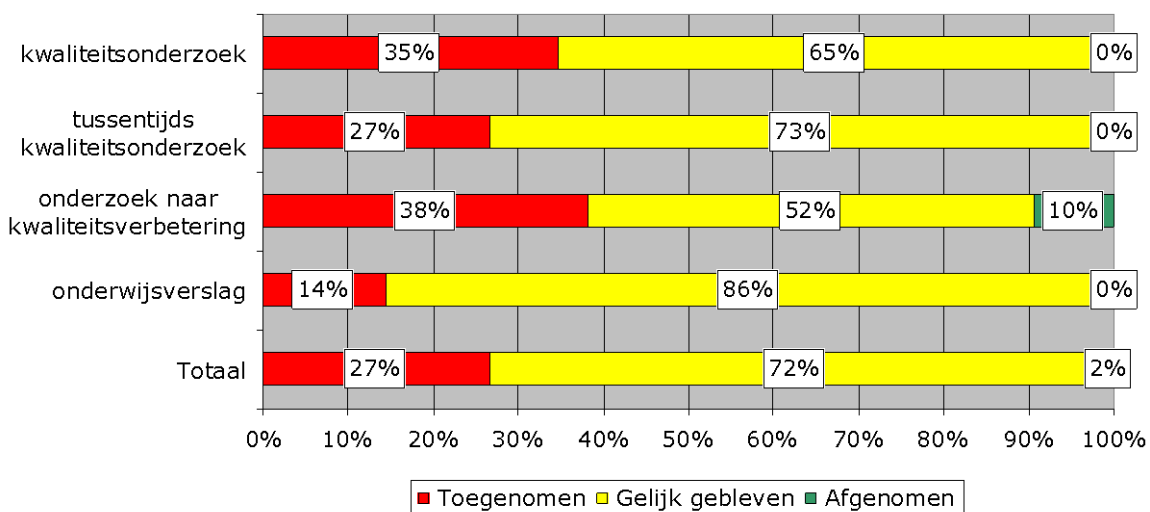
Figuur 11 Toezichtlast in uren (n=187)



Figuur 12 Toezichtlast t.o.v. vorige schoolbezoek (n=138)

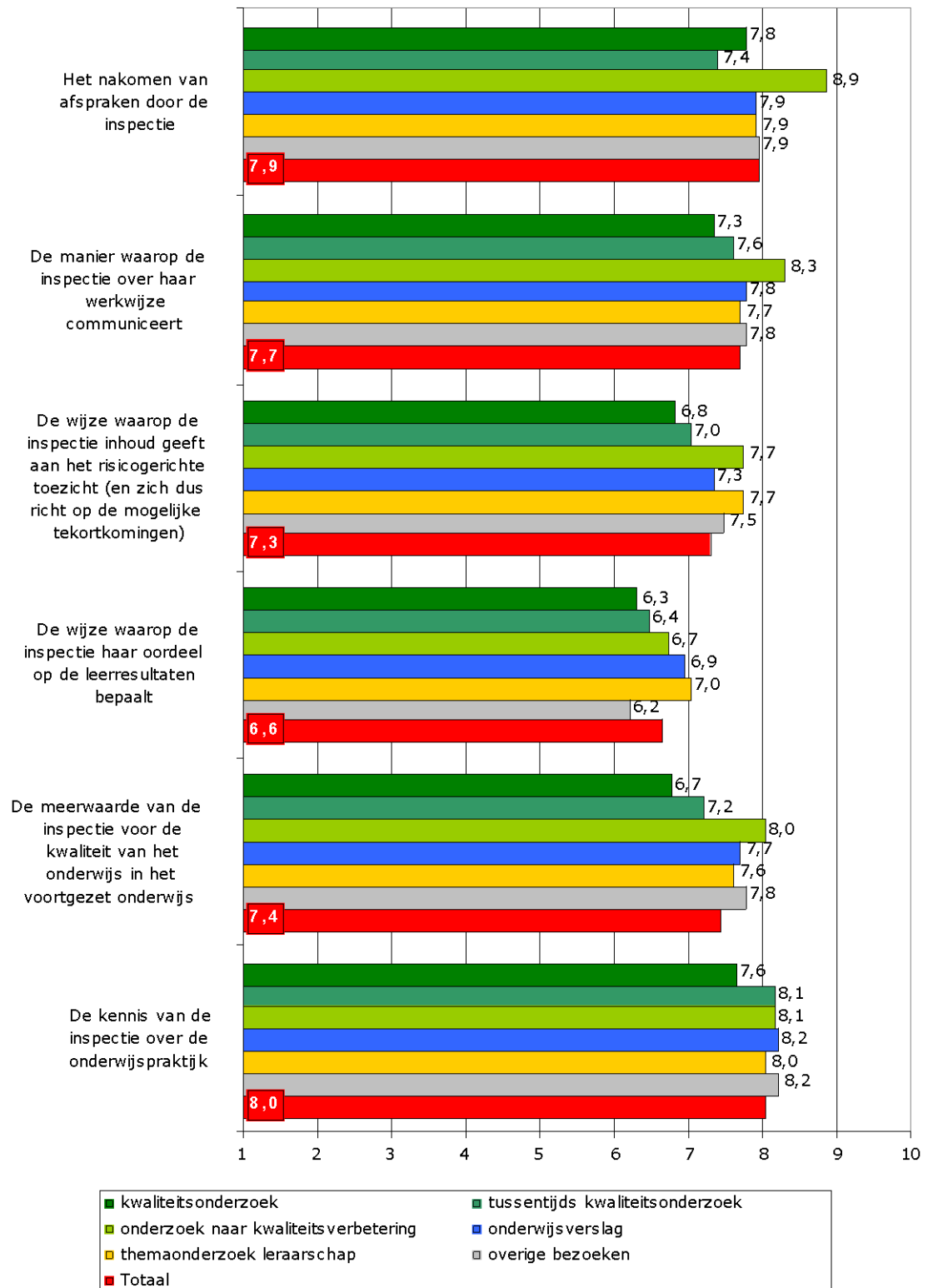


Figuur 13 Verantwoording naar het bestuur t.o.v. vorige schoolbezoek (n=138)



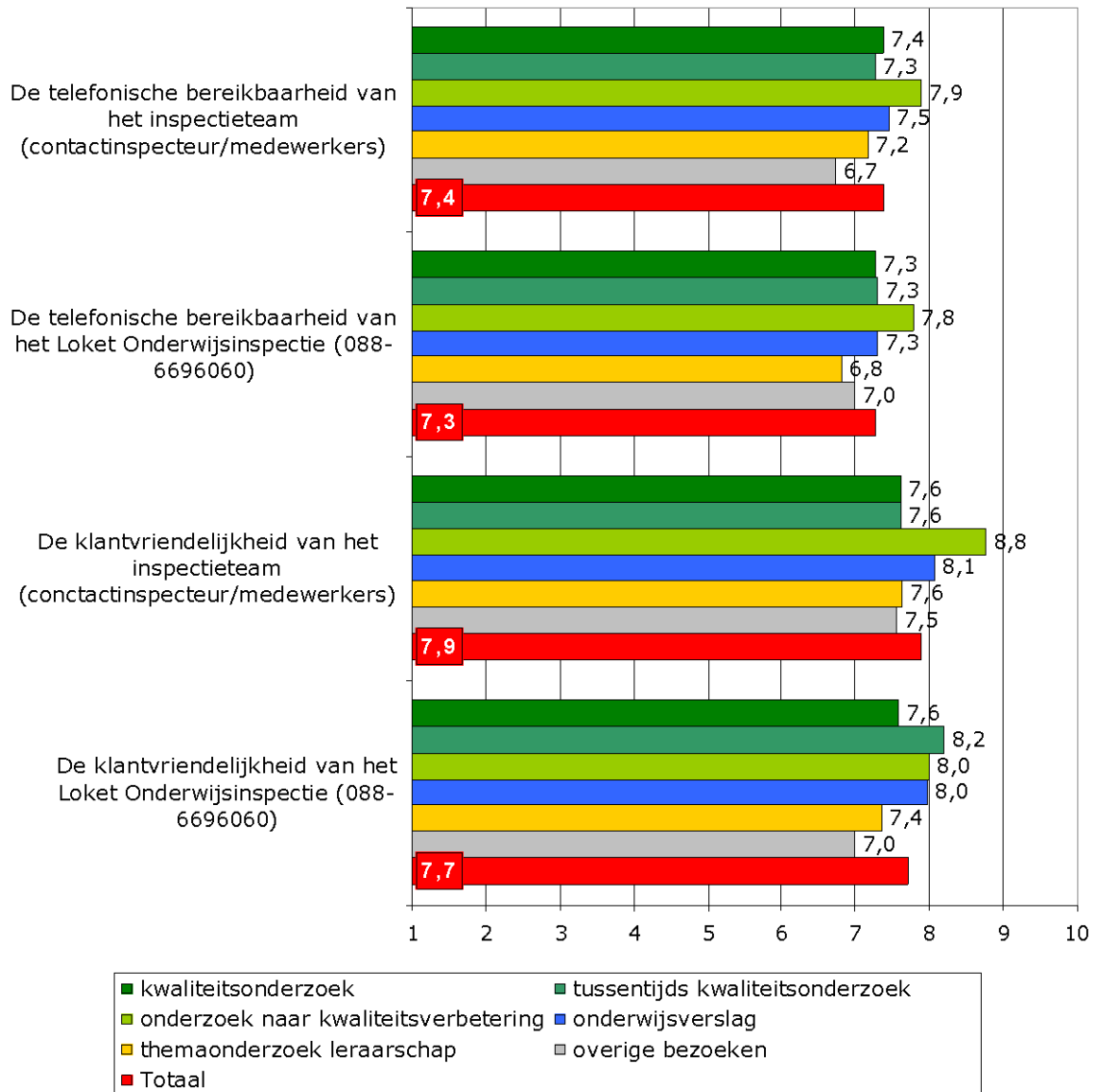
Evaluatie werkwijze inspectie

Figuur 14 Evaluatie werkwijze inspectie (n=187)



Evaluatie telefonisch contact

Figuur 15 Evaluatie telefonisch contact (n=187)



Rapportcijfer

Figuur 16 Rapportcijfer inspectieonderzoek (n=187)

