



## Tevredenheidsonderzoek schooljaar 2011/2012: een inspectiebreed beeld

### 1. Inleiding

De Inspectie van het Onderwijs voert al lange tijd tevredenheidsonderzoeken uit onder besturen en scholen in de sectoren primair onderwijs (po), voortgezet onderwijs (vo), expertisecentra en beroepsonderwijs en volwasseneneducatie. Deze tevredenheidsonderzoeken dienen twee doelen:

- 1) Het onderzoek vormt een individuele terugkoppeling (feedback) naar de inspecteur over de waardering van het inspectiebezoek. Daarmee geeft het tevens inzicht in het functioneren van het inspectieteam.
- 2) Zowel per sector, als inspectiebreed, inzicht geven in de waardering van de schoolbezoeken en de werkwijze van de inspectie.

De inspectie maakt gebruik van een digitale vragenlijst om de tevredenheid te meten. De scholen zijn via een e-mailbericht uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. De vragenlijsten zijn in het Internet Schooldossier (ISD) van de betreffende scholen geplaatst. Voor deze rapportage zijn scholen bevraagd die in het schooljaar 2011/2012 door de inspectie zijn bezocht. Voor bve geldt een andere periode; in deze sector betreft het de periode januari 2012-december 2012. Hier is voor gekozen, omdat vanaf januari 2012 het nieuwe toezichtkader bve van kracht is.

In deze inspectiebrede rapportage worden de resultaten van de schoolbezoeken in de sectoren po, ec, vo en bve samengevat. Er wordt ingegaan op de belangrijkste resultaten, verschillen tussen sectoren en trends.

### 2. Resultaten tevredenheidsonderzoek schooljaar 2011/2012

#### 2.1 Respons

De respons loopt uiteen van 42 procent in de sector bve tot 62 procent in de sector po. Bij de interpretatie van de resultaten moet hier met name in de sectoren bve en ec rekening gehouden worden. Vanzelfsprekend verschillen de aantallen ingevulde vragenlijsten, dit hangt samen met het aantal scholen/instellingen in de sector. Met uitzondering van bve – waar de respons licht gedaald is – is de respons hoger dan bij de vorige meting.

Met ingang van het nieuwe schooljaar zullen de tevredenheidsonderzoeken direct na vaststelling van het rapport automatisch worden uitgevoerd. Hierdoor zullen scholen sneller na afloop van een schoolbezoek de vragenlijst ontvangen. Dit zal mogelijk ook leiden tot een hogere respons.

Tabel 2.1 Respons tevredenheidsonderzoeken, schooljaar 2011/2012

Sector	Aantal	Percentage
Po	1.218	62
Ec	66	50
Vo	187	47
Bve	27	42

Wanneer we kijken naar het type bezoek waarvoor de vragenlijst is ingevuld, dan zien we verschillen tussen de sectoren. Zo is in de sector po het percentage kwaliteitsonderzoeken gezamenlijk 28 procent. Het gaat dan om een kwaliteitsonderzoek (KO), een tussentijds kwaliteitsonderzoek (TKO) en een onderzoek naar kwaliteitsverbetering (OKV). In de sector vo is het percentage kwaliteitsonderzoeken veel hoger, namelijk 46 procent. In de sector ec zijn alleen

kwaliteitsonderzoeken aan bod gekomen. In de sector bve tot slot bestaat de respons voor iets meer dan de helft uit kwaliteitsonderzoeken. Deze verschillen kunnen een weerslag hebben op de resultaten. Verschillen tussen sectoren moeten daarom met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

## **2.2 Totaalbeeld**

### *(Vorbereiding) bezoek*

De algemene conclusie is dat scholen tevreden tot zeer tevreden zijn over de voorbereiding en uitvoering van het schoolbezoek. Voor de sectoren po, vo en bve is het percentage scholen dat (zeer) tevreden is vrijwel steeds boven de 90 procent, bij ec is dit percentage bij sommige onderdelen iets lager. Scholen waarderen de duidelijkheid van het doel en de opzet van het onderzoek. Ook zijn scholen (zeer) tevreden over de deskundigheid van de inspecteur. Over de openheid en het wederzijds respect is in de sectoren po en vo zelfs meer dan 70 procent van de scholen *zeer* tevreden en in de sectoren ec en bve respectievelijk 55 procent en 63 procent. Het percentage ontevreden scholen is in elke sector lager dan 4 procent.

### *Rapportage*

In alle sectoren is ongeveer 90 procent van de scholen tevreden over de wijze waarop het rapport aansluit op het eindgesprek. In de sector vo zijn vrijwel alle scholen hierover tevreden. Het minst tevreden zijn scholen over het beeld dat het definitieve rapport geeft van de kwaliteit van de school (de herkenbaarheid van het rapport). Met uitzondering van de sector vo is iets meer dan 10 procent van de scholen hier ontevreden over.

### *Verbeterafspraken*

Vrijwel alle scholen, waarmee verbeterafspraken zijn gemaakt, zijn van mening dat deze bijdragen aan een oplossing voor de geconstateerde tekortkomingen. Kritischer zijn ze over de termijn waarop de afspraken gerealiseerd moeten worden, met uitzondering van de sector po is circa 10 procent van de scholen hier ontevreden over.

### *Bijdrage aan kwaliteitsontwikkeling*

Een ander positief punt is dat meer dan 90 procent van de scholen vindt dat het onderzoek heeft bijgedragen aan de kwaliteitsontwikkeling van de school. Wel zijn scholen iets kritischer over de verhouding tussen de tijd die in het onderzoek is geïnvesteerd en de opbrengst van het onderzoek voor de school.

Meer dan driekwart van de scholen geeft aan dat het inspectiebezoek heeft geleid tot een resultaat waar de organisatie van profiteert. Scholen die het gehele toezichttraject achter de rug hebben (dus na een OKV) zijn hier nog positiever over dan de scholen die net een KO hebben gehad. Resultaten die scholen noemen zijn het werken aan concrete verbeteringen (opbrengstgericht werken en handelingsplannen) en de bevestiging dat scholen op de goede weg zijn. Veel scholen geven ook aan dat er een sterker urgentiebesef is bij het team en dat een externe prikkel daarbij heeft geholpen.

### *Rol bestuur<sup>1</sup>*

Bij circa 85 procent van de scholen heeft het bestuur de resultaten van het bestuursgesprek met de school besproken. Dit gebeurt dus nog niet in alle gevallen en dit geldt ook voor de kwaliteitsonderzoeken. Opvallend is dat het bestuur bij maar liefst een kwart van de scholen het rapport niet bespreekt met de school. Voor de kwaliteitsonderzoeken is het beeld iets positiever, maar ook hier vindt bij 20 procent geen bespreking plaats met het bestuur. Verder valt op dat in de sector vo relatief veel scholen aangeven dat het bestuur het rapport van het TKO en OKV niet met hen heeft besproken (respectievelijk 31 procent en 38 procent).

---

<sup>1</sup> Deze vragen zijn niet gesteld aan de bve-instellingen.

### *Toezicht- en verantwoordingslast*

In alle sectoren zijn meer scholen van mening dat de toezicht- en verantwoordingslast is toegenomen, dan scholen die een afname ervaren. Hoewel deze "last" wel afhankelijk is van het laatste soort bezoek, het bezoekttype en het bezoek waarmee scholen een vergelijking maken, is de algemene tendens toch een toename. Scholen geven aan dat deze toezichtlast veroorzaakt wordt door een intensievere verantwoording naar het bestuur toe; het bestuur is minder op afstand en wil meer inzicht in de resultaten.

Wat betreft de toezichtlast constateren scholen dat de focus op opbrengstgericht werken leidt tot meer verantwoording, en dat ook in het algemeen de administratieve (bewijs)last toeneemt. Enkele scholen noemen nog dat de verfijning en/of aanpassingen van het toezichtkader steeds leidt tot een andere invalshoek en dat dit nieuw werk met zich meebrengt.

Voor bve specifiek kan worden genoemd dat de instellingen die deze vragenlijst hebben ingevuld en een bezoek in het kader van staat van de instelling hebben gekregen een hoge toezichtlast ervaren, maar dat zij slechts een keer in de drie jaar worden bezocht en dus de komende twee jaren (indien de onderwijskwaliteit tijd voldoende is) geen inspectiebezoek meer zullen ontvangen.

### *Verschillen tussen inspecteurs*

Met uitzondering van de bve-instellingen (7 procent) vindt 20 tot 36 procent van de scholen dat het voor het eindoordeel uitmaakt welke inspecteur de school heeft bezocht.

De antwoorden op de vraag waar scholen verschillen ervaren, geven een divers beeld. Zo zijn er scholen die vinden dat inspecteurs subjectief zijn en hun eigen onderwijsideeën en visies bij het beoordelen laten meespelen. Veel scholen geven aan dat het uitmaakt of de inspecteur al langer bekend is met de specifieke kenmerken en cultuur van de school(omgeving). Tot slot zijn er scholen die van mening zijn dat inspecteurs verschillen in hun eindoordeel, maar ook in het aandraagen van alternatieven, suggesties en ideeën voor verbetering.

### *Evaluatie werkwijze inspectie*

De werkwijze van de inspectie wordt over het algemeen positief beoordeeld. Scholen zijn positief over het nakomen van afspraken, de manier waarop de inspectie over haar werkwijze communiceert en de kennis van de inspectie over de onderwijspraktijk. Scholen zijn het minst tevreden over de wijze waarop de inspectie haar oordeel op de leerresultaten bepaalt; in de sectoren po en vo is een op de vijf scholen (20 procent) hier ontevreden over.<sup>2</sup>

### *Contact met de inspectie*

Scholen zijn tevreden tot zeer tevreden over het contact met de inspectie, zowel met het inspectieteam als met het Loket Onderwijsinspectie. Meer dan 95 procent is (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid en dit geldt eveneens voor de klantvriendelijkheid.

### *Rapportcijfer*

Tabel 2.2 Rapportcijfer tevredenheidsonderzoeken, schooljaar 2011/2012, uitgesplitst naar type onderzoek

	<b>KO</b>	<b>OKV</b>	<b>OV</b>	<b>Totaal</b>	<b>Totaal vorige meting</b>
Po	7,3	7,6	7,8	<b>7,6</b>	7,5
Ec	6,8	7,6	nvt	<b>7,1</b>	7,6
Vo	7,4	7,9	7,6	<b>7,6</b>	7,6
Bve <sup>3</sup>	7,4	7,4	8,1 (SvI) <sup>4</sup>	<b>7,7</b>	kwaliteit: 6,8 examen: 7,3

<sup>2</sup> In de sector bve is deze vraag niet gesteld.

<sup>3</sup> In de sector bve zijn de bezoekttypen niet geheel vergelijkbaar met de andere sectoren, waardoor we hier geen uitspraken over kunnen doen.

Het gemiddelde rapportcijfer is een 7 of hoger. In vergelijking met de vorige meting geldt dat de rapportcijfers bij po en vo stabiel zijn en dat deze bij bve hoger zijn dan bij de vorige meting. Mogelijk heeft het nieuwe toezichtkader en het nieuwe type onderzoek (staat van de instelling) hieraan bijgedragen. Omdat de respons bij bve relatief laag is, moet in volgende jaren blijken of dit beeld stabiel is. Bij ec zien we een daling van het rapportcijfer. Bij ec kan een rol spelen dat in deze meting vooral KO's zijn beoordeeld, die zoals uit bovenstaande tabel blijkt negatiever worden beoordeeld.

Als we kijken naar een aantal afzonderlijke bezoektijden<sup>5</sup>, dan zien we bij zowel po, ec als vo dat scholen bij een afrondend onderzoek naar kwaliteitsverbetering (OKV) positiever zijn dan bij het Kwaliteitsonderzoek (KO). Dit zou er op kunnen wijzen dat scholen na de schrik van de negatieve resultaten van het kwaliteitsonderzoek, gedurende het verbetertraject de interventies van de inspectie zijn gaan waarderen.

Nog niet alle scholen waarderen het inspectiebezoek met een voldoende. In de sectoren po, vo en bve geeft ongeveer 4 procent een onvoldoende, in de sector ec is dat 7 procent.

### 3. Trends en aandachtspunten

Uit het bovenomschreven totaalbeeld blijkt dat er een aantal onderdelen zijn waarop de scholen in vrijwel alle sectoren minder positief zijn en daarom aandacht verdienen. In deze paragraaf wordt specifiek op die aandachtspunten ingegaan.

In onderstaande tabel 3.1 zijn deze onderdelen weergegeven per sector met daarbij tussen haakjes de percentages uit de vorige meting. Voor de sector ec is geen vergelijking gemaakt, vanwege de kleine omvang en de verschillen in bezoektijden (KO) ten opzichte van de vorige meting.

Tabel 3.1 Percentage scholen dat ontevreden is over bepaalde aspecten van het inspectietoezicht, in vergelijking met de vorige meting, per sector, schooljaar 2011/2012

	<b>PO</b>	<b>EC</b>	<b>VO</b>	<b>BVE</b>
Beeld dat het rapport geeft van de school	11% (11%)	13%	5% (11%)	11% (6%-6%)
Verschillen tussen inspecteurs	26% (26%)	36%	21% (31%)	7% (60%-46%)
Verbeterafspraken termijn is realistisch	6% (6%)	16%	13% (16%)	10% (39%-n.v.t.)
Ervaren toezichtlast naar inspectie is toegenomen	19%	35%	30%	30%
Wijze waarop de inspectie haar oordeel op de leerresultaten bepaalt	22% (27%)	15%	20% (30%)	Niet bevraagd

Bij bve heeft het eerste percentage betrekking op bve-Onderwijskwaliteit en het tweede op bve-examens

<sup>4</sup> staat van de instelling

<sup>5</sup> De waardering voor alle onderzoekstypen staan in de bijlagen per sector.

### *Beeld dat het rapport geeft van de school*

Scholen herkennen zich niet altijd in het beeld dat het rapport van de school geeft. Bij po is het percentage scholen dat ontevreden is gelijk gebleven, bij vo is het afgenomen en bij bve toegenomen. Om een impact te hebben met het rapport, is het van belang dat scholen zich erin herkennen en wat met de verbeterpunten gaan doen. Tegelijkertijd kan de school zelf ook onderdeel van het probleem zijn; de school heeft geen juist beeld van zichzelf en is daardoor ook niet reflectief. De inspectie is inmiddels gestart met een aantal pilots/onderzoeken om het effect van de rapportages te onderzoeken en vervolgens te verbeteren.

### *Verschillen tussen inspecteurs*

Met uitzondering van de sector bve is nog steeds een aanzienlijk deel van de scholen van mening dat het voor het oordeel uitmaakt welke inspecteur de school bezoekt. Bij po is dit percentage gelijk gebleven, bij vo en met name bve is dit percentage afgenomen.

Een verklaring voor de afname bij de sector bve kan zowel liggen in de investeringen in interbeoordelaarsbetrouwbaarheid als in het feit dat bij de onderzoeken naar de staat van de instelling een heel inspectieteam het bezoek aflegt. Het oordeel is dan ook een gezamenlijk besluit van het team en niet meer terug te voeren op individuele inspecteurs.<sup>6</sup>

In alle sectoren heeft interbeoordelaarsbetrouwbaarheid voortdurende aandacht en zal deze aandacht ook nodig blijven. Om nog beter vat te krijgen op de opvatting dat het eindoordeel afhankelijk is van de inspecteur, zijn in de vragenlijst van het schooljaar 2012/2013 vragen toegevoegd over de houding en bejegening van de inspecteur. Daarnaast is aan de scholen gevraagd op welke ervaringen ze deze verschillen baseren, is dit bijvoorbeeld in vergelijking tot een eerder bezoek, ervaringen binnen het bestuur of geluiden van andere scholen in de omgeving.

### *Verbeterafspraken*

Bijna een op de acht scholen vindt de termijn waarop de verbeter-/prestatieafspraken gerealiseerd moeten zijn, onrealistisch. Wel zien we dat de scholen hier positiever over worden. Dit blijft een belangrijk punt, gezien de kortere termijn waarop scholen moeten verbeteren.

### *De wijze waarop de inspectie haar oordeel op de leerresultaten bepaalt*

Ook deze stelling komt er in elk tevredenheidsonderzoek uit als verbeterpunt. Wel is dit percentage bij vo sterk afgenomen, in de vorige meting was nog 30 procent hier ontevreden over. Het onderzoek onder besturen in het po liet ook zien dat dit als belangrijkste verbeterpunt werd gezien (Inspectie van het Onderwijs, 2012). Uit dit onderzoek kwam ook naar voren dat besturen vonden dat er te veel nadruk ligt op leerprestaties en te weinig op andere vaardigheden. In de vragenlijst die in het schooljaar 2012/2013 is uitgezet zijn verdiepende vragen hierover opgenomen, zodat we hier meer zicht op krijgen.

In alle sectoren wordt actief aandacht besteed aan het uitleggen van ons waarderingskader en de rol van leerresultaten hierin. Het blijkt noodzakelijk dit te blijven doen. Daarnaast is het goed om sterker te laten zien dat de inspectie ook naar andere opbrengsten kijkt, zoals bijvoorbeeld sociale opbrengsten, als onderdeel van het programma sociale kwaliteit.

### *Rol van het bestuur*

Nog niet alle besturen bespreken het inspectierapport met de scholen. Opvallend is dat bij een kwart van de scholen het rapport niet wordt besproken met het bestuur. Dit geldt in iets mindere mate voor de kwaliteitsonderzoeken, maar ook hier vindt bij 20 procent geen bespreking plaats

---

<sup>6</sup> Zie ook de afzonderlijke sectorrapportage bve

met het bestuur. Ook de resultaten van het bestuursgesprek worden niet met alle scholen gedeeld, dit is vooral opvallend als het gaat om een kwaliteitsonderzoek.

Een positieve ontwikkeling is dat scholen bij de verantwoording naar de besturen aangeven dat deze is toegenomen, zoals de scholen ook toelichten: het bestuur staat steeds minder op afstand.

#### **4. Conclusie**

*Stabiel en positief beeld, in bve tevredenheid toegenomen*

Het tevredenheidsonderzoek laat in alle sectoren een overwegend positief en stabiel beeld zien. In de sector bve is de tevredenheid ten opzichte van de vorige metingen toegenomen.

Punten waarop scholen minder tevreden zijn, zijn de wijze waarop de inspectie haar oordeel op de leerresultaten bepaalt, de verschillen in oordeel tussen inspecteurs en (voor sommige sectoren) het beeld dat het rapport geeft van de school.

Driekwart van de scholen ervaart een positief resultaat van het inspectiebezoek, het gaat dan vooral om het concreet in kunnen zetten van verbeteractiviteiten als ook een versterkt urgentiebesef bij het team. Nog niet alle besturen bespreken de resultaten van het bezoek en/of rapport met hun scholen. Wel is de verantwoording naar de besturen toegenomen.

De scholen (in po, vo en ec) zijn aan het eind van een intensief traject (bij een OKV) positief over het inspectie-onderzoek, deze scholen scoren hoger op de verschillende items en geven een hoger rapportcijfer dan bij een KO.

De vragenlijst voor het schooljaar 2012/2013 is verder aangescherpt en over de kritische punten zijn verdiepende vragen toegevoegd. Hiermee wil de inspectie nog beter inzicht krijgen in haar verbeterpunten.