

## **Rapportage**

### **Leerlingtevredenheidsonderzoek**

### **Da Costaschool Nunspeet**

In opdracht van      Vereniging CNS Nunspeet  
Contactpersoon      De heer A. Magré

Utrecht, november 2014  
DUO Onderwijsonderzoek  
drs. Vincent van Grinsven  
Anja Schaapman MSc

Postbus 681  
3500 AR Utrecht  
telefoon: 030 263 1080  
e-mail: [info@duo-onderwijsonderzoek.nl](mailto:info@duo-onderwijsonderzoek.nl)  
website: [www.duo-onderwijsonderzoek.nl](http://www.duo-onderwijsonderzoek.nl)

## Inhoudsopgave

- 1. Inleiding 2
- 2. Doelstellingen van het onderzoek 3
- 3. Onderzoeksopzet 4
- 4 MANAGEMENT SUMMARY 6
  - 4.1 Management summary 6
- 5 ONDERZOEKSRESULTATEN 8
  - 5.1 Overall beeld Da Costaschool Nunspeet 8
  - 5.2 Hoofdaspecten nader bekeken 14
- 6. Achtergrondkenmerken van de leerlingen 22

## 1. Inleiding

Vereniging CNS Nunspeet wil inzicht in de tevredenheid van leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Vereniging CNS Nunspeet in november 2014 een Leerlingtevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van Da Costaschool Nunspeet beschreven.

## 2. Doelstellingen van het onderzoek

De onderzoeksdoelstellingen van het Leerlingtevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- *Achterhalen hoe tevreden de leerlingen van Da Costaschool Nunspeet met de school zijn.*
- *Achterhalen hoe Da Costaschool Nunspeet scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen wat de verbeterpunten voor Da Costaschool Nunspeet zijn vanuit het perspectief van de leerlingen.*

Het gaat om een breed/oriënterend onderzoek waarbij alle mogelijke aspecten die van invloed zijn op de tevredenheid van leerlingen met Da Costaschool Nunspeet, aan de orde zullen komen.

Het onderzoek levert een overzicht op van de verbeterpunten voor Da Costaschool Nunspeet, maar ook van de sterke punten van Da Costaschool Nunspeet (dissatisfiers én satisfiers).

## 3. Onderzoeksopzet

### Onderzoeksmethode

Leerlingtevredenheidsonderzoek dient te worden verricht op een manier die het de leerling mogelijk maakt om rustig over de beantwoording van de vragen na te denken.

De leerlingen van groep 6, 7 en 8 zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen en de online vragenlijst op school in te vullen.

De school heeft brieven ontvangen met hierin een instructie, een link naar de vragenlijst en een persoonlijke inlogcode voor de leerlingen. Deze brieven werden onder de leerkrachten van de deelnemende groepen verspreid. Met behulp van een persoonlijke inlogcode konden de leerlingen de vragenlijst op school invullen.

### Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder de leerlingen van de groepen 6, 7 en 8 van Da Costaschool Nunspeet. Uiteindelijk hebben 57 leerlingen de vragenlijst ingevuld.

### Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Leerlingtevredenheidsonderzoek primair onderwijs. Vereniging CNS Nunspeet heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt.

### Leeswijzer

In **hoofdstuk 5** gaan we in op de bevindingen uit het onderzoek. We beginnen in paragraaf 5.1 met de beschrijving van het overkoepelende beeld, de hoofdlijnen.

In **paragraaf 5.2** worden de hoofdlijnen verder uitgewerkt. Dat gebeurt steeds op een uniforme manier. Allereerst worden de gemiddelde scores (op de in dit onderzoek gehanteerde 10-puntsschaal) weergegeven.

Vervolgens gaan we in op de procentuele verdeling tussen de leerlingen die over de verschillende aspecten positief of juist negatief gestemd zijn.

**Hoofdstuk 6** biedt een weergave van de achtergrondkenmerken van de responderende leerlingen.

### Interpretatie van de resultaten

De vragenlijst bestaat voor het merendeel uit stellingen waar de leerlingen het mee eens of oneens kunnen zijn. Een stelling luidt bijvoorbeeld: *Er zijn duidelijke regels in de klas*. Leerlingen kunnen antwoorden met: mee oneens, tussenin, mee eens.

We kennen aan de antwoorden vervolgens een waarde toe ('1' voor oneens, '5,5' voor tussenin en '10' voor mee eens). Per aspect/stelling berekenen we vervolgens de gemiddelde score. Het gemiddelde ligt tussen de '1' (als alle respondenten op het aspect/de stelling mee oneens hebben geantwoord) en '10' (als alle respondenten op het aspect/de stelling mee eens hebben geantwoord). Hoe hoger de score op een stelling is, des te positiever de leerlingen over deze stelling zijn.

We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

## 1 De gemiddelde scores per hoofd- en deelaspect

Aan de antwoordcategorieën kennen we een waarde toe. '1' voor mee oneens tot '10' voor mee eens. Per voorgelegd aspect berekenen we vervolgens de gemiddelde score. Als richtlijn bij de interpretatie van de gemiddelde scores op de hoofd- en deelaspecten bij leerlingtevredenheid gebruiken we de volgende indeling:

- Gemiddeld 8,6 of hoger: zeer goed / zeer tevreden;
- 8,2 tot en met 8,5: goed / tevreden;
- 7,7 tot en met 8,1: redelijk / redelijk tevreden;
- 6,9 tot en met 7,6: matig / matig tevreden;
- 6,8 en lager: zeer matig/slecht / niet tevreden.

## 2 Het percentage ontevreden leerlingen

De leerlingen die op de (positief geformuleerde) aspecten/stellingen – bijv. *Er zijn duidelijke regels in de klas* - antwoorden met 'mee oneens' scoren wij als ontevreden leerlingen. Aspecten waarover 15% of meer van de leerlingen ontevreden is, kunnen worden getypeerd als knelpunt. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een aspect 6,8 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden leerlingen.

## 3 De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van een benchmark primair onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek heeft verricht onder leerlingen van groep 6, 7 en 8 in het primair onderwijs. De benchmark PO bevat de resultaten van circa 14.000 leerlingen. Zie paragraaf 5.1.4 van deze rapportage.

## 4 De Prioriteitenmatrix

Zie paragraaf 5.1.3 van deze rapportage voor de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

Door vanuit verschillende invalshoeken naar de resultaten te kijken, ontstaat een genuanceerde kijk op de onderzoeksresultaten.

## 4 MANAGEMENT SUMMARY

### 4.1 Management summary

#### 4.1.1 Inleiding

In november 2014 is een leerlingtevredenheidsonderzoek verricht naar de tevredenheid van leerlingen van Da Costaschool Nunspeet. De meting onder de leerlingen heeft online plaatsgevonden. Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Leerlingtevredenheidsonderzoek primair onderwijs, waarbij Vereniging CNS Nunspeet de mogelijkheid heeft gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt.

Uiteindelijk hebben 57 leerlingen van Da Costaschool Nunspeet de vragenlijst ingevuld.

#### 4.1.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten

Wij hanteren voor de interpretatie van de onderzoeksresultaten een aantal criteria.

Voor het bepalen van de succesfactoren hanteren wij de volgende drie criteria:

1. de gemiddelde score op een (hoofd- of deel)aspect: bij een 8,6 of hoger signaleren wij een succesfactor;
2. de benchmark primair onderwijs: indien Da Costaschool Nunspeet hoger scoort dan de benchmark (uitgedrukt in een '+' of in een '++') signaleren wij een succesfactor;
3. de prioriteitenmatrix: hoofdaspecten in kwadrant II (aspecten waar leerlingen tevreden over zijn en waaraan leerlingen veel belang hechten) zijn de 'sterke punten'.

Wij hanteren vier criteria voor het bepalen van de knelpunten:

1. de gemiddelde score op een (hoofd- of deel)aspect: bij een 6,8 of lager signaleren wij een knelpunt;
2. het percentage leerlingen dat ontevreden is over een bepaald (hoofd- of deel)aspect: bij 15% of meer ontevreden leerlingen signaleren wij een knelpunt;
3. de benchmark primair onderwijs: indien Da Costaschool Nunspeet lager scoort dan de benchmark (uitgedrukt in een '-' of in een '--') signaleren wij een knelpunt;
4. de prioriteitenmatrix: de verbeterpunten met een hoge prioriteit (kwadrant I) en de verbeterpunten met een lage prioriteit (kwadrant IV) verdienen de aandacht van de school.

## 4.1.3 Algemeen beeld

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin de vier criteria voor het bepalen van de succesfactoren en knelpunten worden weergegeven.

In dit overzicht is per hoofdaspect aangegeven:

- de gemiddelde score
- de score uit de benchmark PO
- de afwijking ten opzichte van de benchmark
- het percentage ontevreden leerlingen
- het percentage tevreden leerlingen
- de positie in de prioriteitenmatrix

|                      | Gemiddelde | Benchmark PO | Afwijking t.o.v. de benchmark | Percentage ontevreden leerlingen | Percentage tevreden leerlingen | Plaats in de prioriteitenmatrix       |
|----------------------|------------|--------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| Leerkracht           | 9.9        | 8.7          | ++                            | 0 %                              | 98 %                           | Handhaven                             |
| Onderwijs en toetsen | 9.2        | 8.7          | ++                            | 2 %                              | 84 %                           | Handhaven                             |
| Extra activiteiten   | 8.9        | 8.5          | +                             | 0 %                              | 75 %                           | Verbeterpunten minder hoge prioriteit |
| Sociaal-emotioneel   | 8.7        | 8.3          | +                             | 2 %                              | 73 %                           | Verbeterpunten hoge prioriteit        |
| Sfeer                | 8.3        | 8.1          | o                             | 2 %                              | 65 %                           | Verbeterpunten hoge prioriteit        |
| Voorzieningen        | 8.2        | 8.2          | o                             | 4 %                              | 64 %                           | Verbeterpunten hoge prioriteit        |

### Toelichting op 'Plaats in de prioriteitenmatrix':

- een hoofdaspect duiden we aan als 'niet te positioneren' als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

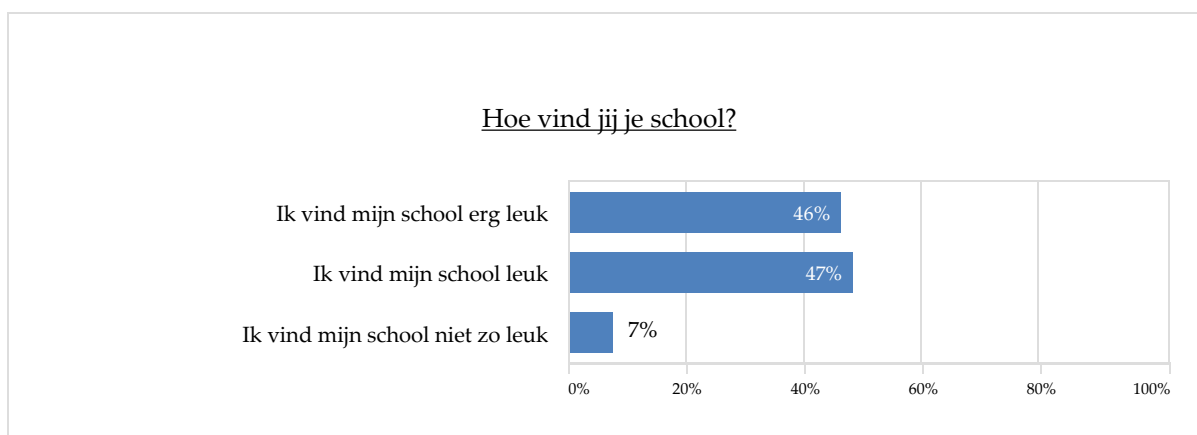
## 5 ONDERZOEKSRESULTATEN

### 5.1 Overall beeld Da Costaschool Nunspeet

#### 5.1.1 Algeheel oordeel

De leerlingen is gevraagd hun school te beoordelen aan de hand van een rapportcijfer. Gemiddeld genomen beoordelen zij hun school met een 8.4.

Daarnaast is aan de leerlingen gevraagd of zij hun school leuk vinden.



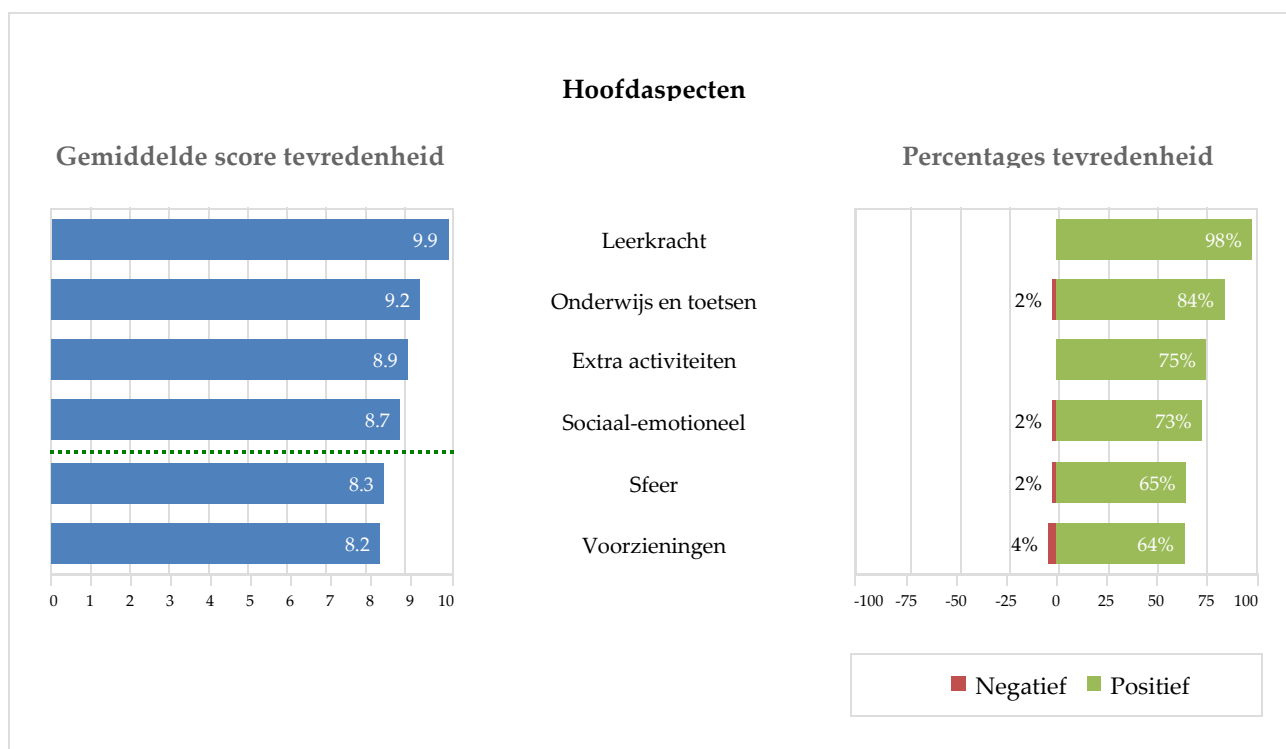
## 5.1.2 Tevredenheid over de hoofdaspecten

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de leerlingen op de verschillende aspecten. Aspecten waarop Da Costaschool Nunspeet 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft Da Costaschool Nunspeet geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de aspecten waarop Da Costaschool Nunspeet een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft Da Costaschool Nunspeet geen, dan wel uitsluitend 'slechte' scores gekregen.

In de rechter grafiek gaan we in op de procentuele verdeling tussen de leerlingen die over de verschillende aspecten positief (mee eens) of juist negatief (mee oneens) gestemd zijn. De neutrale positie (tussenin) is niet in de grafiek opgenomen.

De leerlingen zijn zeer tevreden over de leerkracht (9.9), over het onderwijs en de toetsen (9.2), over de extra activiteiten (8.9) en over de sociaal-emotionele ontwikkeling (8.7).

Er zijn geen deelaspecten waarover de leerlingen negatief gestemd zijn.



In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar geslacht.

Als de score 0,3 of meer **positief** afwijkt van Da Costaschool Nunspeet is deze score groen gekleurd, als de score 0,3 of meer **negatief** afwijkt van Da Costaschool Nunspeet is deze score rood gekleurd.

|                      | Jongen | Meisje | Da Costaschool Nunspeet-totaal |
|----------------------|--------|--------|--------------------------------|
| Onderwijs en toetsen | 9.5    | 9.0    | 9.2                            |
| Leerkracht           | 9.8    | 10.0   | 9.9                            |
| Sfeer                | 7.8    | 8.7    | 8.3                            |
| Sociaal-emotioneel   | 8.7    | 8.7    | 8.7                            |
| Voorzieningen        | 8.5    | 8.0    | 8.2                            |
| Extra activiteiten   | 8.0    | 9.6    | 8.9                            |

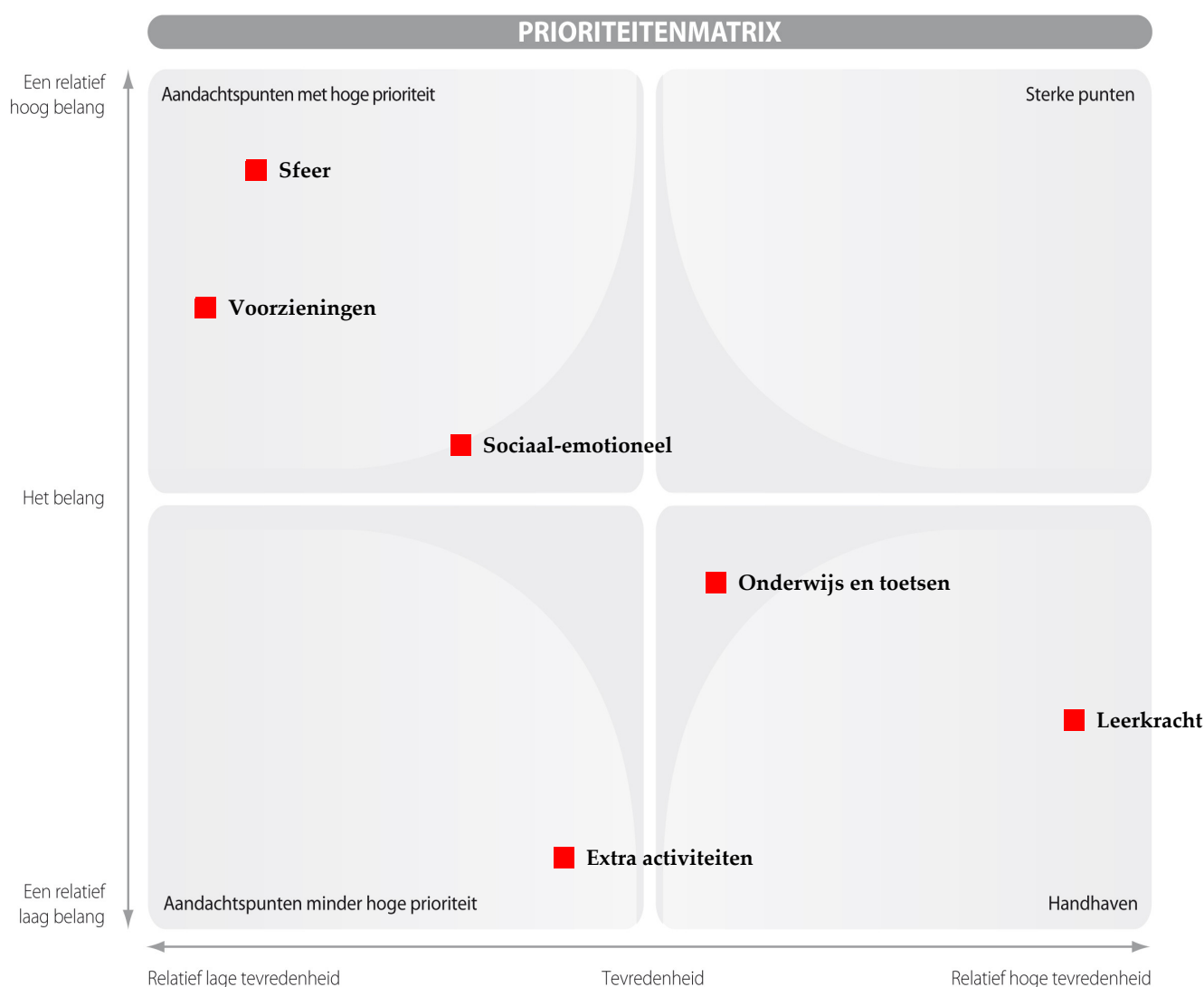
## 5.1.3 Verbeterprioriteiten

Om de beoordeling van verschillende hoofdaspecten goed te kunnen interpreteren, is het nodig om, naast de tevredenheid van de leerlingen met de verschillende hoofdaspecten ook inzicht te krijgen in het belang van deze hoofdaspecten voor de leerlingen. Het betreft hier dan het vinden van een antwoord op een vraag als: hoe belangrijk is de tevredenheid van leerlingen met 'de leerkracht' in vergelijking met bijvoorbeeld de tevredenheid van leerlingen met 'de voorzieningen'.

Immers: een lage tevredenheidsscore op een hoofdaspect dat van weinig belang blijkt voor de leerlingen vraagt een andere/lagere prioriteit van de school dan een lage tevredenheidsscore op een aspect dat voor leerlingen juist van groot belang blijkt te zijn.

Het belang van een hoofdaspect voor de leerlingen bepalen we door de correlatie/de samenhang te berekenen tussen de algemene tevredenheid van de leerlingen met de school enerzijds en de tevredenheid van de leerlingen met de verschillende hoofdaspecten anderzijds (met behulp van een zogeheten meervoudige regressieanalyse). De aanname daarbij is dat hoe sterker de correlatie/de samenhang tussen het hoofdaspect en de algemene tevredenheid is, hoe belangrijker het hoofdaspect kennelijk is voor de leerlingen.

Op basis van 'belangscores' (die we dus bepalen aan de hand van een meervoudige regressieanalyse) en 'tevredenheidsscores' stellen we een prioriteitenmatrix op met vier kwadranten.



De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

| VERBETERPUNTEN HOGE PRIORITEIT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | STERKE PUNTEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de leerlingen <u>relatief ontevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief veel belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een belangrijke rol bij de algemene tevredenheid van de leerlingen). Op deze hoofdaspecten valt veel winst te behalen in termen van leerlingtevredenheid.</p> <p>Hoofdaspecten in dit kwadrant verdienen nadrukkelijk de aandacht van de school.</p> <p>Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Sfeer, Sociaal-emotioneel, Voorzieningen.</p>                                                                                                                          | <p>In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de leerlingen <u>relatief tevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief veel belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een belangrijke rol bij de algemene tevredenheid van de leerlingen). Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van de school.</p> <p>Het gaat om de volgende hoofdaspecten: geen enkel aspect.</p>                                         |
| VERBETERPUNTEN MINDER HOGE PRIORITEIT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | HANDHAVEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de leerlingen <u>relatief ontevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief weinig belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een ondergeschikte rol bij de algemene tevredenheid van de leerlingen). Op deze hoofdaspecten valt minder winst te behalen in termen van leerlingtevredenheid.</p> <p>Hoofdaspecten in dit kwadrant behoeven minder aandacht van de school, maar dienen wel bewaakt te worden. Er kan zich immers een situatie voordoen waarin het belang van deze hoofdaspecten voor de leerlingen toeneemt.</p> <p>Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Extra activiteiten.</p> | <p>In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de leerlingen <u>relatief tevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief weinig belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een ondergeschikte rol bij de algemene tevredenheid van de leerlingen).</p> <p>De hoofdaspecten in dit kwadrant behoeven weinig aandacht van de school.</p> <p>Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Onderwijs en toetsen, Leerkracht.</p> |

## 5.1.4 Benchmark primair onderwijs

In de volgende tabel benchmarken we de scores op de hoofdaspecten met de scores voor het primair onderwijs.

Da Costaschool Nunspeet scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Leerkracht, Onderwijs en toetsen, Extra activiteiten en Sociaal-emotioneel.

|                      | Gemiddelde score van Da Costaschool Nunspeet | Benchmark PO | Afwijking t.o.v. de benchmark |
|----------------------|----------------------------------------------|--------------|-------------------------------|
| Leerkracht           | 9.9                                          | 8.7          | ++                            |
| Onderwijs en toetsen | 9.2                                          | 8.7          | ++                            |
| Extra activiteiten   | 8.9                                          | 8.5          | +                             |
| Sociaal-emotioneel   | 8.7                                          | 8.3          | +                             |
| Sfeer                | 8.3                                          | 8.1          | o                             |
| Voorzieningen        | 8.2                                          | 8.2          | o                             |

De schaal heeft de volgende betekenis:

-- = sterk lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)

- = lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)

0 = (ongeveer) gelijk aan de benchmark (verschil van 0,2 of minder)

+ = hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)

++ = sterk hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)

## 5.2 Hoofdaspecten nader bekeken

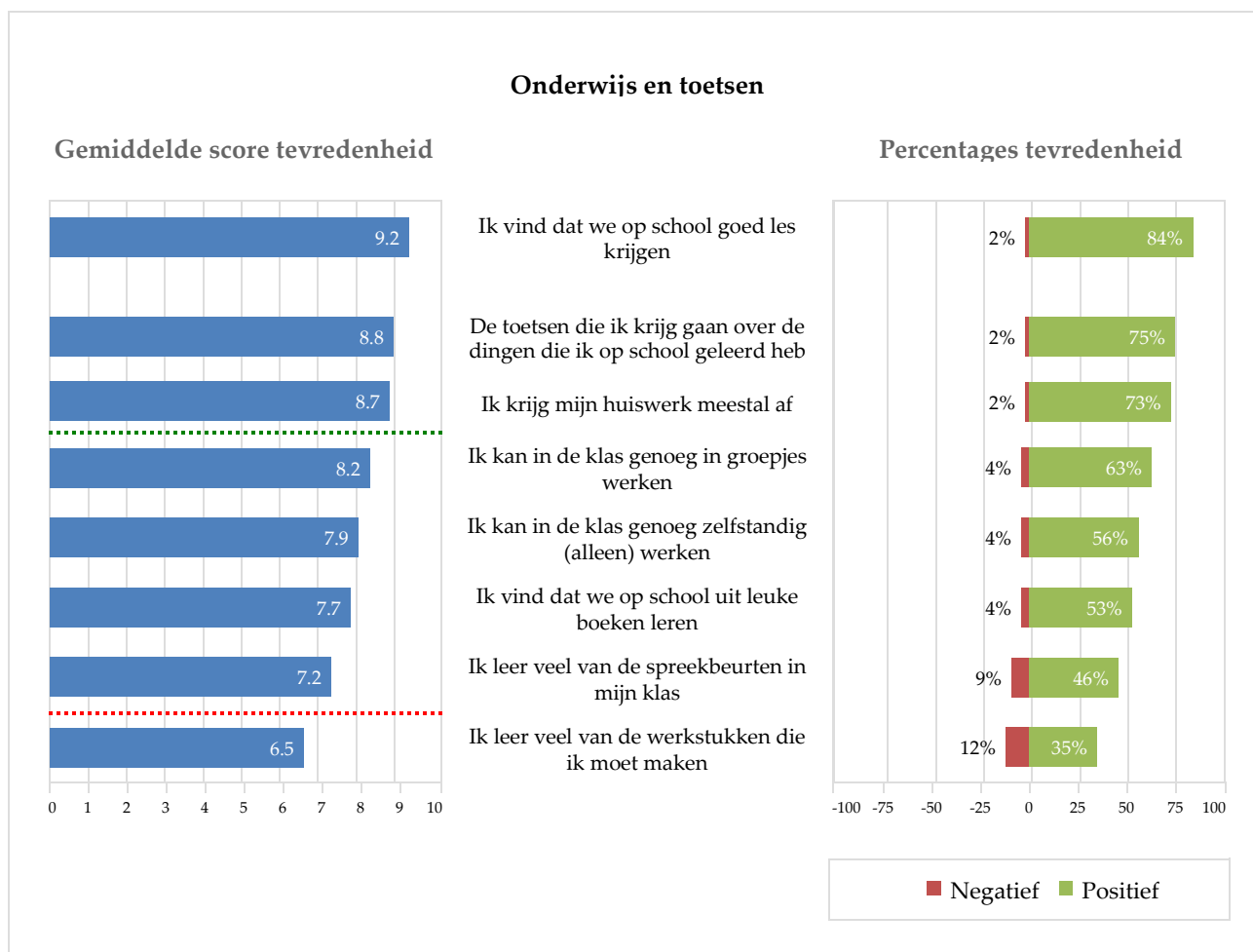
### 5.2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zoomen we in op de hoofdaspecten. Leerlingen is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het hoofdaspect maar ook naar de tevredenheid met tal van deelaspecten die onder het hoofdaspect vallen.

## 5.2.2 Onderwijs en toetsen

De leerlingen zijn zeer tevreden over de mate waarin de toetsen gaan over wat zij op school geleerd hebben (8.8) en over de mate waarin zij hun huiswerk meestal af krijgen (8.7).

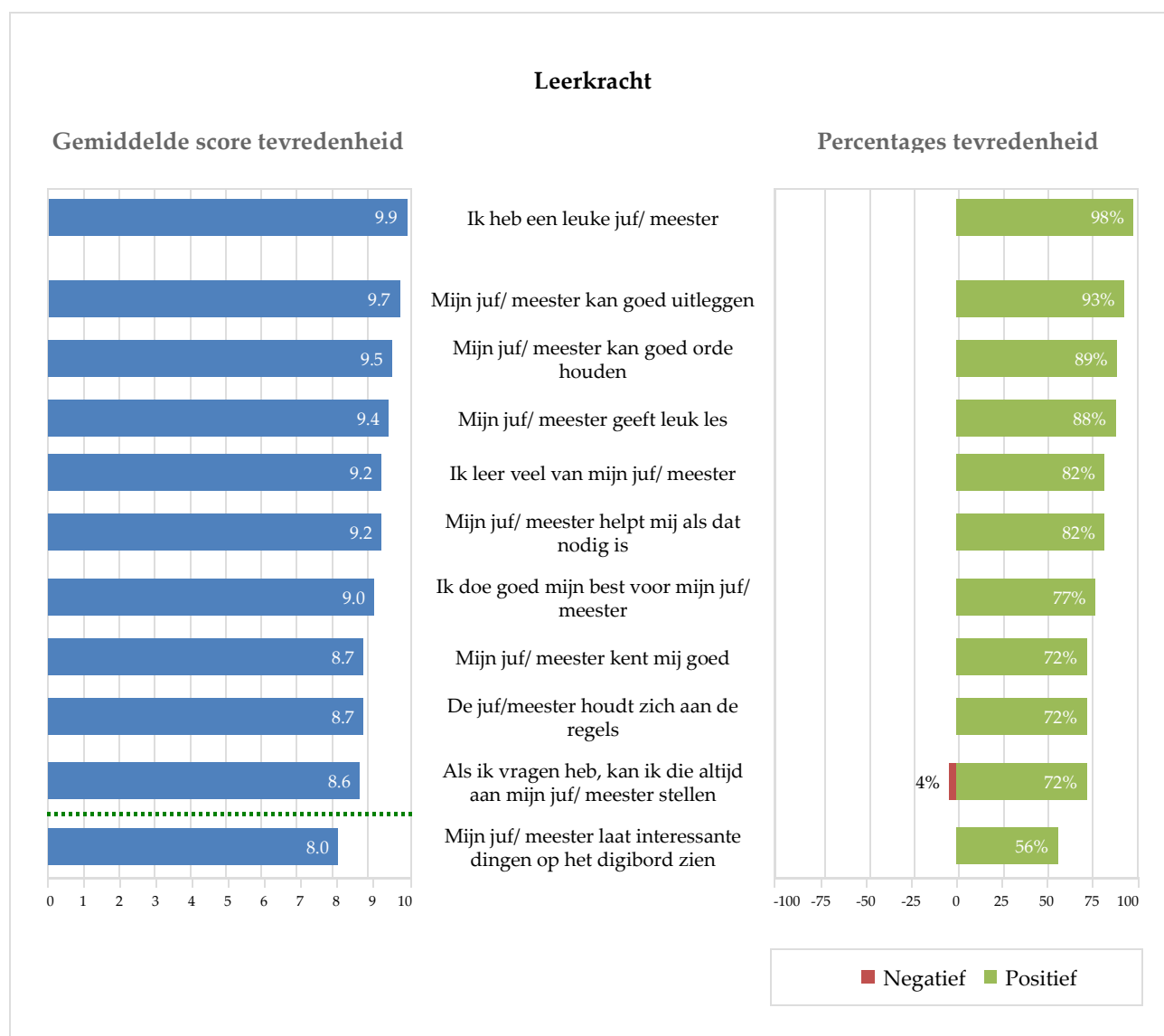
Relatief veel leerlingen zijn negatief gestemd over de mate waarin zij veel leren van de werkstukken die ze moeten maken (6.5).



## 5.2.3 Leerkracht

De leerlingen zijn zeer tevreden over de uitleg van de leerkracht (9.7), over de mate waarin de leerkracht goed orde kan houden (9.5), over de lessen van de leerkracht (9.4), over wat zij leren van de leerkracht (9.2), over de mate waarin de leerkracht hen helpt als dat nodig is (9.2), over de mate waarin zij hun best doen voor de leerkracht (9.0), over de mate waarin de leerkracht hen goed kent (8.7), over de mate waarin de juf/meester zich aan de regels houdt (8.7) en over de mate waarin zij vragen aan de leerkracht kunnen stellen (8.6).

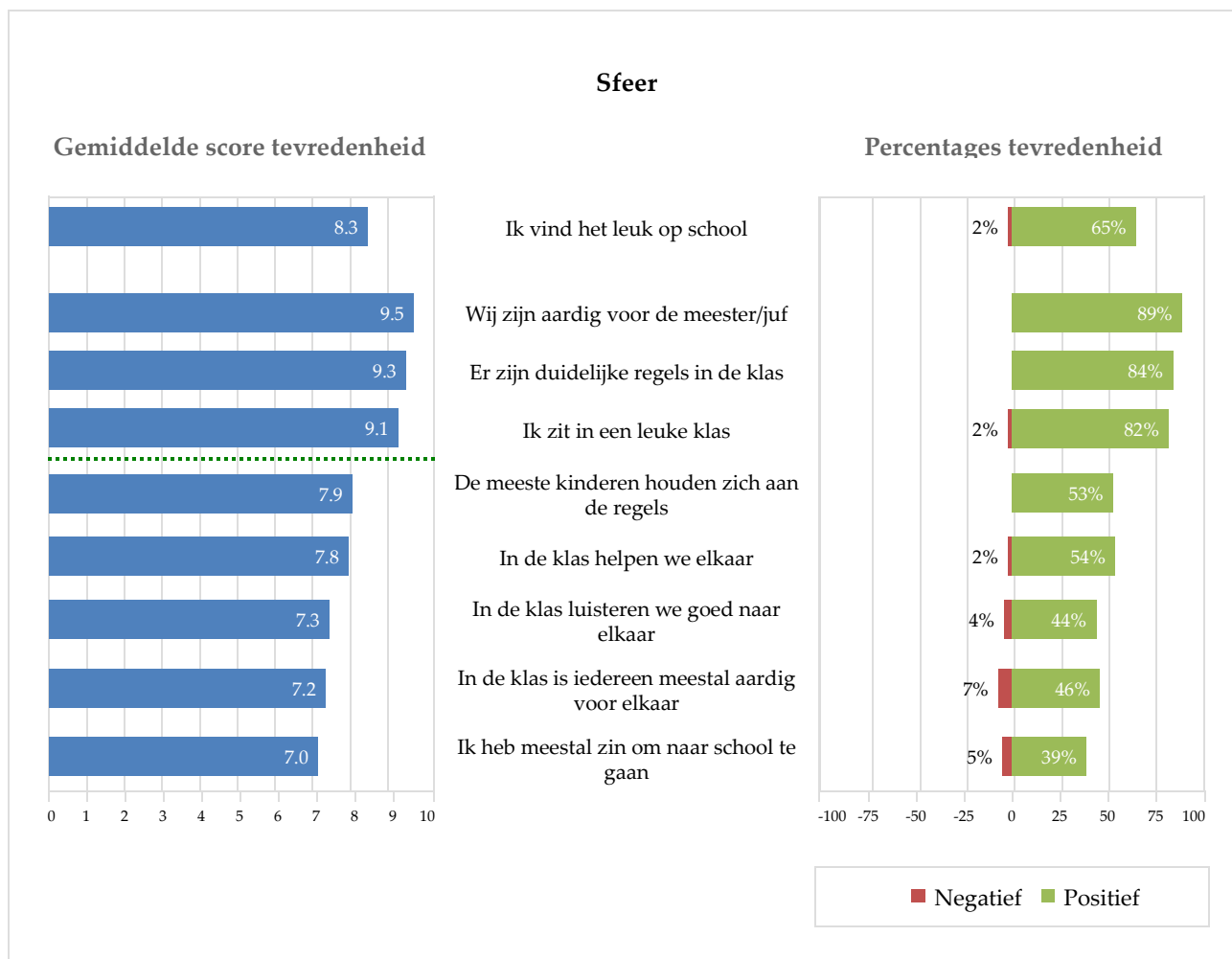
Er zijn geen deelaspecten waarover de leerlingen negatief gestemd zijn.



## 5.2.4 Sfeer

De leerlingen zijn zeer tevreden over de mate waarin zij aardig zijn voor de meester/juf (9.5), over het hebben van duidelijke regels in de klas (9.3) en over de klas (9.1).

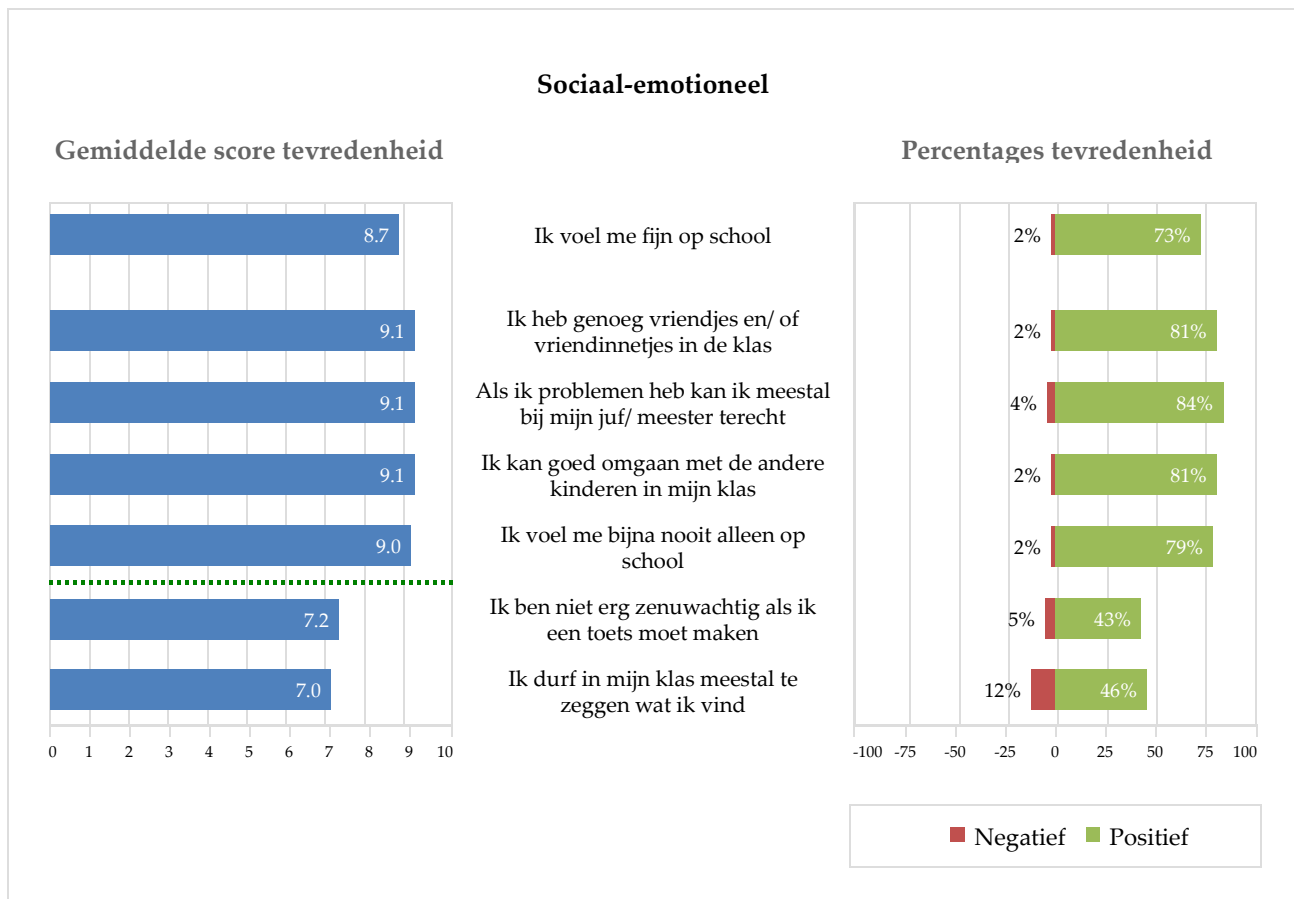
Er zijn geen deelaspecten waarover de leerlingen negatief gestemd zijn.



## 5.2.5 Sociaal-emotioneel

De leerlingen zijn zeer tevreden over het aantal vriendjes/vriendinnetjes dat zij hebben (9.1), over de mate waarin zij terecht kunnen bij hun leerkracht wanneer zij problemen hebben (9.1), over de omgang met andere kinderen (9.1) en over de mate waarin zij zich bijna nooit alleen voelen op school (9.0).

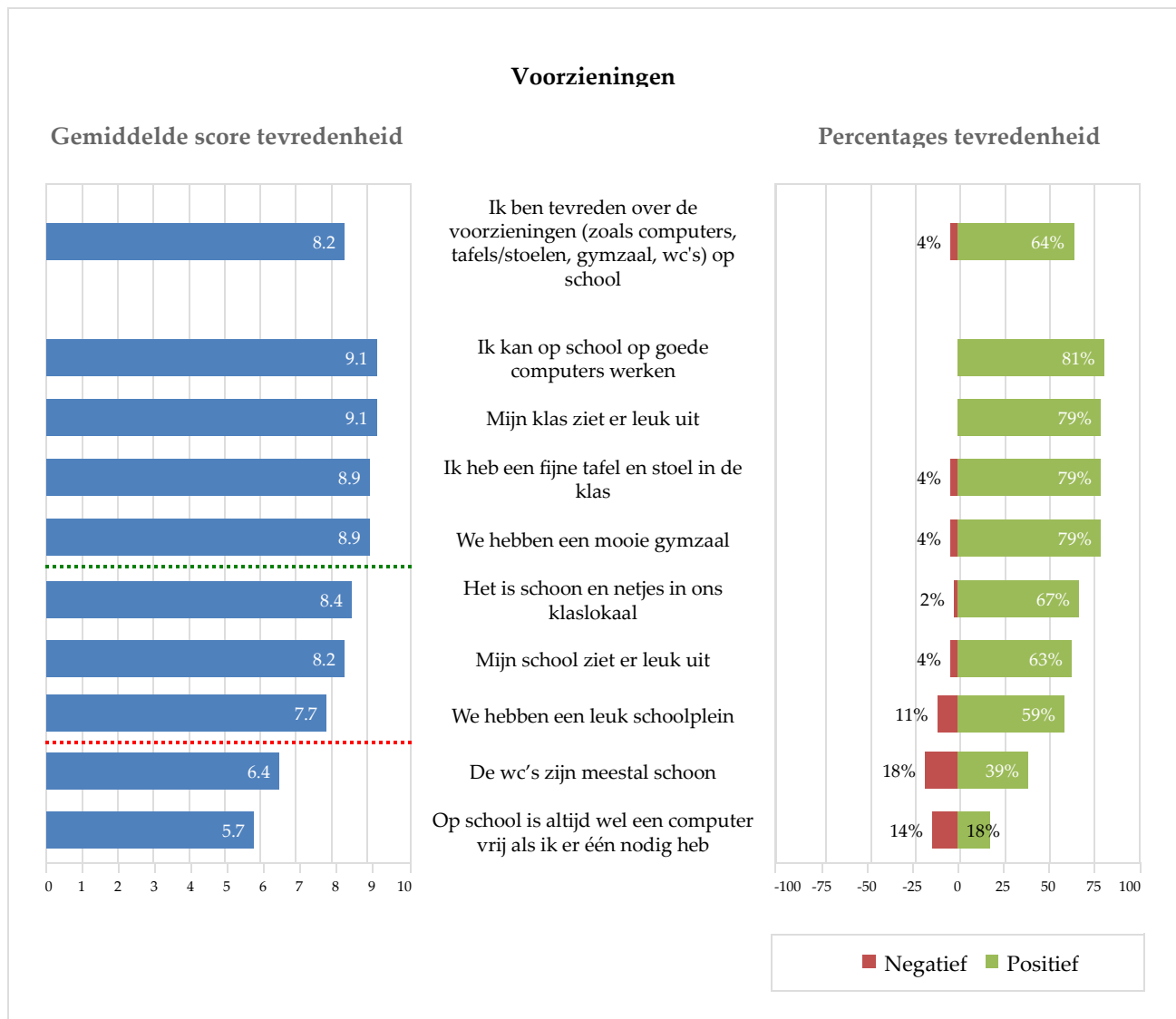
Er zijn geen deelaspecten waarover de leerlingen negatief gestemd zijn.



## 5.2.6 Voorzieningen

De leerlingen zijn zeer tevreden over de mate waarin zij op goede computers kunnen werken op school (9.1), over de klas (9.1), over de tafel en stoel (8.9) en over de gymzaal (8.9).

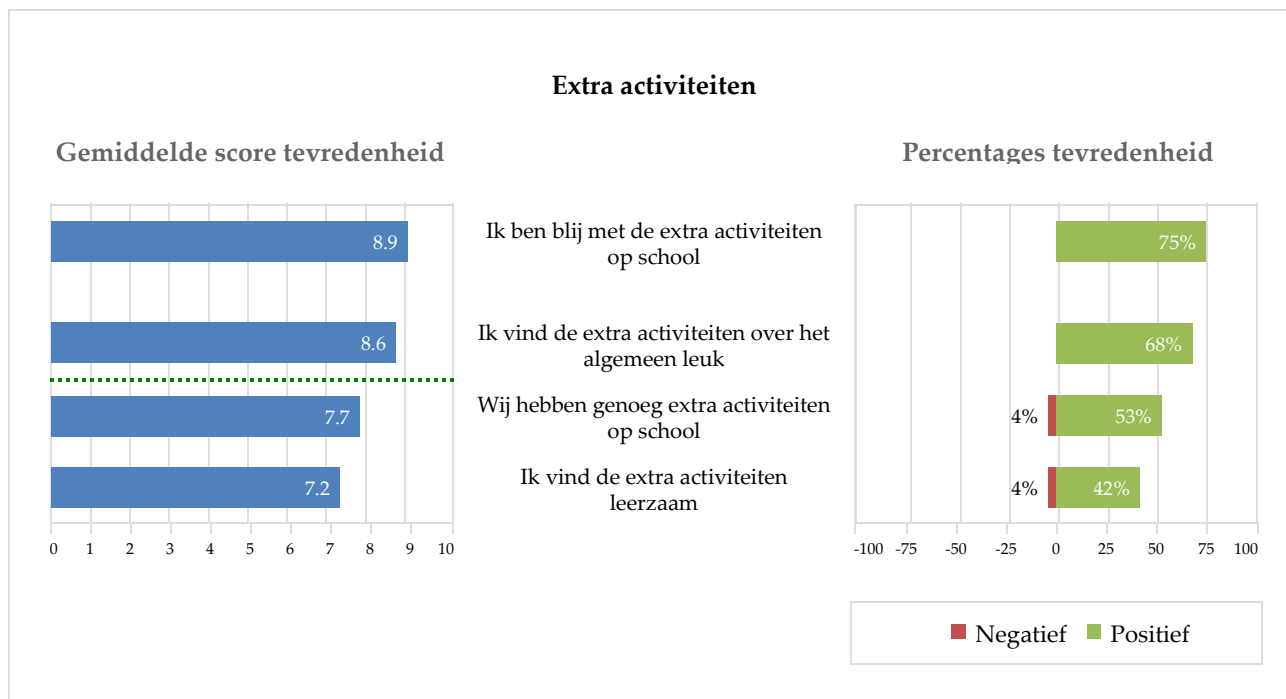
Relatief veel leerlingen zijn negatief gestemd over de mate waarin er computers beschikbaar zijn (5.7) en over de mate waarin de wc's schoon zijn (6.4; 18% negatief).



## 5.2.7 Extra activiteiten

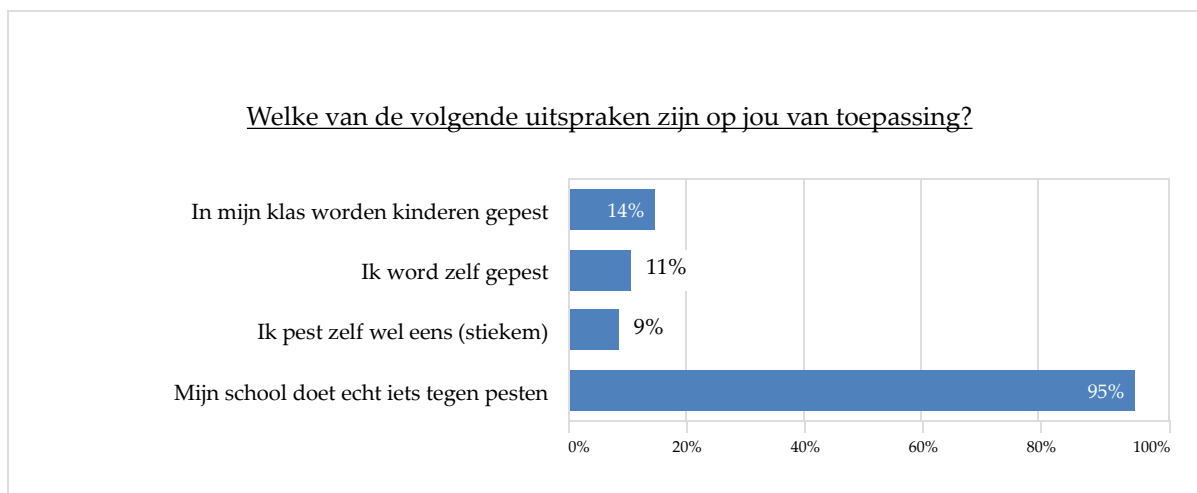
De leerlingen zijn zeer tevreden over de mate waarin de extra activiteiten leuk zijn (8.6).

Er zijn geen deelaspecten waarover de leerlingen negatief gestemd zijn.



## 5.2.7 Pesten

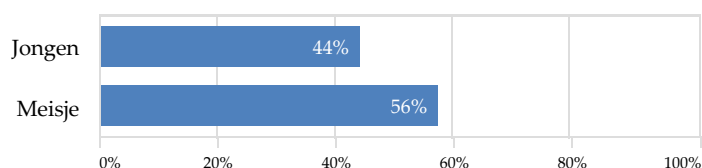
Aan leerlingen is een aantal uitspraken voorgelegd over pesten op school. In de onderstaande figuur ziet u per uitspraak het percentage leerlingen dat op de betreffende uitspraak 'ja' heeft geantwoord.



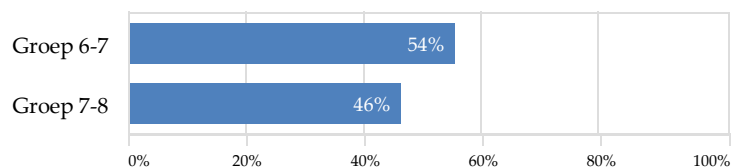
## 6. Achtergrondkenmerken van de leerlingen

In deze paragraaf bieden we een weergave van een aantal kenmerken van de leerlingen die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

Ben je een jongen of een meisje?



In welke groep zit je?



Welk antwoord past bij jou?  
Ik heb:

