**TTTxml:schoolnaamTTT**

**TTTxml:school.cityTTT**

**Personeeltevredenheidspeiling**

**Basisonderwijs TTTxml:peiling.jaarTTT**

**Haarlem, TTTproc:datumTTT**

**<Versie 180512>**



**Scholen met Succes**

Postbus 3386

2001 DJ Haarlem

www.scholenmetsucces.nl

info@scholenmetsucces.nl

tel: 023 534 11 58

**TTTxml:schoolnaamTTT**

**TTTxml:school.cityTTT**

**Personeeltevredenheidspeiling**

**Basisonderwijs TTTxml:peiling.jaarTTT**

**INHOUD:**

[Inleiding 6](#_Toc93893184)

[Verklaring termen en begrippen 7](#_Toc93893185)

[Samenvatting 8](#_Toc93893186)

[Conclusie 14](#_Toc93893187)

[Resultaten 19](#_Toc93893188)

[Overzicht(en) 51](#_Toc93893189)

Bijlage: Vragenlijst

# Inleiding

In dit rapport worden de resultaten beschreven van de Personeeltevredenheidspeiling [num peiling.jaar] (PTPTTTxml:peiling.jaarTTT). De tevredenheidspeiling wordt gehouden bij een groot aantal scholen in Nederland in verschillende steden. Uit deze scholen is een referentiegroep samengesteld waarmee de resultaten van uw school worden vergeleken.

Dit rapport werd automatisch gegenereerd met behulp van informatiesysteem “Succesdata” dat door Dulmers Management BV voor ‘Scholen met Succes!’ is ontwikkeld.

‘Scholen met Succes’ is een integraal programma dat gericht is op het creëren van kwaliteitsbewustzijn en klantgerichtheid in het onderwijs. Het programma bestaat uit drie modules:

* Module Markt en Maatschappij voor onderzoek en analyse van de positie van uw school.
* Module Mens en Missie voor inspiratie en motivatie in uw organisatie.
* Module Middelen en Methoden voor markt- en klantgerichte communicatie en presentatie.

De tevredenheidspeiling, waarvan dit rapport de resultaten geeft, is onderdeel van de module “Markt en Maatschappij”. Meer informatie over de modules van het programma vindt u op onze website: www.scholenmetsucces.nl.

De tevredenheidspeilingen voor personeel, ouders en leerlingen zijn ontwikkeld om een gerichte bijdrage te leveren aan:

* Het kwaliteitsbeleid van de schoolorganisatie.
* De ouderbetrokkenheid.
* De marktpositie van de school.

De peiling bestaat uit een standaard vragenlijst die door de computer verwerkt wordt tot een schoolrapport met een geschreven samenvatting/conclusie en een tabellenoverzicht van de resultaten. Hierbij wordt de school vergeleken met het landelijk gemiddelde en eventueel (een) extra referentiegroep(en).

Voor een uitgebreide beschrijving van de achtergronden van het onderzoek wordt verwezen naar de publicatie ‘Van Tevredenheid naar Succes’, die als bijlage is bijgevoegd.

Veel succes!

Haarlem, TTTproc:datumTTT

Ronald Dulmers, algemeen directeur

# Verklaring termen en begrippen

### Top 10 Tevredenheid en Ontevredenheid

Bij een groot aantal vragen konden de personeelsleden aangeven of ze ‘tevreden’ of ‘ontevreden’ waren met het onderwerp van de vraag. In de Top 10 Tevredenheid wordt een overzicht gegeven van de onderwerpen die door de personeelsleden het positiefst gewaardeerd worden, met de bijbehorende percentages. In de Top 10 Ontevredenheid staan de onderwerpen die door de personeelsleden het minst gewaardeerd worden.

### Referentiegroep

De resultaten van TTTxml:schoolnaamTTT worden per vraag vergeleken met één of meerdere landelijke referentiegroep(en). Een referentiegroep bevat gegevens van scholen die in het huidige of in de twee voorgaande kalenderjaren hebben deelgenomen. Het aantal antwoorden van een referentiegroep kan per vraag variëren ten gevolge van non respons of nieuw toegevoegde vragen.

### Rubriekscores

De vragenlijst is ingedeeld in vragenclusters of rubrieken. In de rapportage worden deze rubrieken met elkaar vergeleken. Het gaat dan om de rubriekscores. Rubriekscores hebben dus niet betrekking op een enkele vraag, maar op een geheel vragencluster of thema.

### Satisfactie-prioriteiten matrix

In de samenvatting wordt per cluster van vragen(rubriek) een overzicht gegeven van de mate waarin de personeelsleden tevreden zijn alsmede het belang dat zij aan dat thema hechten. De uitkomsten worden afgedrukt in een Satisfactie-prioriteiten matrix. De matrix geeft de relatieve positie weer van belang en tevredenheid. De matrix biedt enerzijds inzicht in eventuele ‘punten voor profilering’. Dit zijn rubrieken of thema’s die de personeelsleden zeer belangrijk vinden en waarover zij ook zeer tevreden zijn. Anderzijds zijn er eventuele ‘aandachtspunten voor beleid’. Dit zijn de thema’s die de personeelsleden eveneens zeer belangrijk vinden, maar waarover zij minder tevreden zijn.

### Tevredenheidscijfers en Rapportcijfers

Een Tevredenheidscijfer in de samenvatting is berekend op basis van de antwoorden op de rubriek of cluster van vragen over het desbetreffende thema.

De twee Rapportcijfers aan het begin van de samenvatting zijn de gemiddeldes van de cijfers die het personeel geeft bij respectievelijk vraag 107(waardering school) en vraag 108(waardering baan).

# Samenvatting

### Achtergrondgegevens

Eerder dit jaar heeft onze school TTTxml:schoolnaamTTT deelgenomen aan de personeel-tevredenheidspeiling. De huidige referentiegroep bevat gegevens van [TTTxml:count\_alle\_scholen\_formsTTT personeelsleden van TTTxml:count\_alle\_scholen\_surveysTTT vergelijkbare basisscholen.

Van onze school hebben TTTxml:count\_peiling\_formsTTT personeelsleden de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage voor de peiling is [prc peiling.response]%.

### De personeelsleden op TTTxml:schoolnaamTTT

Er werden gegevens verzameld van [num aantal.vraag.antwoord:?fqnum=5&antw=1] (groeps)leerkrachten, [num aantal.vraag.antwoord:?fqnum=5&antw=3] directieleden en [num aantal.vraag.antwoord:?fqnum=5&antw=2] leden van het onderwijs ondersteunend personeel. [num aantal.vraag.antwoord:?fqnum=5&antw=0] respondent(en)heeft de functie niet aangegeven. Van de personeelsleden die de vragenlijst ingevuld hebben geeft [prc peiling.vraag.antwoord:?fqnum=6&antw=1,2,3,4] procent les in de onderbouw en [prc peiling.vraag.antwoord:?fqnum=6&antw=5,6,7,8] procent geeft les in de bovenbouw (n.b. de respondenten konden aangeven in meer dan één groep te werken). [prc peiling.vraag.antwoord:?fqnum=5&antw=2] procent van de respondenten is werkzaam als onderwijs ondersteunend personeel.

Van de respondenten heeft [prc peiling.vraag.antwoord:?fqnum=3&antw=1,2] procent vijf jaar of minder onderwijservaring, [prc peiling.vraag.antwoord:?fqnum=3&antw=3,4,5] procent heeft zes jaar of langer ervaring in het onderwijs.

## Waardering TTTxml:schoolnaamTTT

De personeelsleden geven onze school een gemiddeld rapportcijfer van [num peiling.vraag.gemiddeld:?fqnum=107:%%.1f]. Het landelijk gemiddelde rapportcijfer dat personeelsleden aan hun school geven is [num globaal.vraag.gemiddeld:?fqnum=107:%%.1f].

In de grafiek hieronder wordt het rapportcijfer dat de personeelsleden aan onze school geven vergeleken met het rapportcijfer dat de personeelsleden van andere scholen aan hun school geven.

## Rapportcijfer

Figuur 1: Rapportcijfer voor de school

TTTclass:reportmarkTTT

TTTclass:satisfactionSummaryTTT

## Belang

Met behulp van de vragenlijst is ten aanzien van tien aspecten van het onderwijs nagegaan welk belang ouders daaraan hechten. In figuur 2 staat een opsomming van de vijf aspecten die de ouders van onze school het belangrijkst vinden. Ter vergelijking is daarnaast de 'landelijke top vijf' opgenomen.

TTTclass:mostimportanceTTT

TTTclass:mostimportantProperties:difference:0TTT de ouders van de andere scholen in de analyse vinden de ouders van onze school 'TTTclass:mostimportantProperties:category:0:peilingTTT' het belangrijkst.

De aspecten komen overeen met de verschillende vraagrubrieken

**Belangcijfers**

De vragenlijst van de PTP is ingedeeld in 15 rubrieken (aspecten van het onderwijs) met verschillende soorten vragen. 10 rubrieken betreffen waarderingsvragen, waarbij is nagegaan hoe tevreden ouders zijn over verschillende aspecten van de school. Voor deze rubrieken is ook gevraagd hoe belangrijk de ouders de rubrieken vinden voor ‘een goede school’. Dit wordt in het rapport uitgedrukt in belangcijfers.

In de figuur hieronder staan de belangcijfers per vraagrubriek voor onze school weergegeven, in onderscheid naar onder- en bovenbouw of locatie. Tevens zijn de cijfers van de vorige deelname opgenomen (indien van toepassing). Ter vergelijking zijn ook de cijfers opgenomen van de referentiegroep. De rubrieken zijn geordend naar hoogte van het cijfer. De rubriek met het hoogste cijfer staat op 1.

## TTTclass:satisfactionimportanceTTT

Tevredenheid

TTTclass:summaryTTT

**Tevredenheidcijfers**

De vragenlijst van de PTP is ingedeeld in eenaantal rubrieken (aspecten van het onderwijs) met verschillende soorten vragen. Een aantal rubrieken betreffen tevredenheidsvragen, waarbij is nagegaan hoe tevreden ouders zijn over verschillende aspecten van de school. Dit wordt uitgedrukt in een tevredenheidscijfer per rubriek.

In de figuur hieronder staan deze cijfers voor onze school weergegeven, in onderscheid naar onder- en bovenbouw of locatie. Tevens zijn de cijfers van de vorige deelname opgenomen (indien van toepassing). Ter vergelijking zijn ook de cijfers opgenomen van de referentiegroep.

De rubrieken zijn geordend naar hoogte van het cijfer met de hoogste waardering op nummer 1.

TTTclass:satisfactionTTT

### Vergelijking met vorige peiling

Indien de school al eerder een PTP heeft afgenomen wordt hieronder een grafische vergelijking gemaakt met de tevredenheidsscores van de vorige peiling en de huidige peiling.

Met de gele punten worden de resultaten van de vorige peiling weergegeven. De blauwe punten geven de resultaten weer van de huidige peiling.

TTTclass:previousTTT

Op onze school is niet eerder een personeeltevredenheidspeiling met vergelijkbare vragen uitgevoerd door Scholen met Succes. Daarom ontbreekt hier een vergelijking.

# Conclusie

## Top 10 tevredenheid en ontevredenheid

In onderstaande figuur 5a en 5b wordt een overzicht gegeven van de hoogste tevredenheid- en ontevredenheidspercentages van TTTxml:schoolnaamTTT. Ter vergelijking worden ook de resultaten van de referentiegroep vermeld.

In de tabellen wordt alleen de ‘ top10’ weergegeven.

* In de **tabel ‘Top 10 Tevredenheid’** wordt een overzicht gegeven van de onderwerpen die door veel ouders / verzorgers positief gewaardeerd worden, met de percentages tevreden respondenten.
* In de tabel **‘Top 10 Ontevredenheid’** staan de onderwerpen waarover relatief veel ouders ontevreden waren, met de bijbehorende percentages.

### Figuur 5a: ‘Top 10’ Tevredenheid

TTTclass:satisfactionTop:goodTTT

### Figuur 5b: ‘Top 10’ Ontevredenheid

TTTclass:satisfactionTop:badTTT

### Satisfactie en Prioriteiten

Als personeelsleden over belangrijke onderwerpen meer tevreden zijn dan gemiddeld dan kan de school zich op die onderwerpen profileren. Als zij echter over belangrijke onderwerpen niet tevreden zijn dan is die rubriek een aandachtspunt voor het kwaliteitsbeleid van de school.

In het diagram hieronder worden de belang- en tevredenheidsscores per rubriek in combinatie met elkaar grafisch weergegeven.

De verticale lijn representeert de gemiddelde belangscore van de school en geeft aan welke rubrieken de personeelsleden het belangrijkst vinden.

De horizontale lijn staat voor de gemiddelde tevredenheidsscore van de school en geeft weer hoe tevreden men gemiddeld is over de aspecten van de school en het onderwijs.

Als de respondenten van TTTxml:schoolnaamTTT over een aspect relatief meer tevreden zijn en er tevens een relatief hoog belang aan hechten staan deze in het assenstelsel in het kwadrant rechtsboven.

Als zij echter een relatief hoog belang hechten aan een aspect van de school maar niet zo tevreden zijn staat dat aspect in het kwadrant rechtsonder.

Figuur 6: **Satisfactie en Prioriteiten Matrix**

TTTclass:satisfactionPriorityScatterTTT

# Resultaten

Op de volgende pagina’s vindt u de legenda en de resultaten van de enquête weergegeven per vraag en rubriek. Op pagina 6 staat de uitleg van de gebruikte termen en begrippen.

Per vraag worden de resultaten in twee vormen weergegeven:

## 1. Percentages

**TTTclass:percentageExampleTTT**

**In bovenstaande voorbeeld leest u van links naar rechts achtereenvolgens:**

* Het vraagnummer.
* Het onderwerp.
* De antwoordmogelijkheden (onder elkaar).
* Achter 'Niets ingevuld' staat het aantal personen dat de vraag niet beantwoord heeft.
* Per antwoordmogelijkheid het aantal verkregen antwoorden bij 'TTTxml:schoolnaamTTT'.
* Per antwoordmogelijkheid het percentage verkregen antwoorden bij 'TTTxml:schoolnaamTTT' (TTTxml:count\_peiling\_formsTTT ouders ondervraagd).
* Per antwoordmogelijkheid het percentage verkregen antwoorden bij 'Alle scholen' (TTTxml:count\_alle\_scholen\_formsTTT ouders ondervraagd).
* Grafische weergave van het aantal antwoorden met behulp van een staafdiagram.
* De oranje balken verwijzen naar 'TTTxml:schoolnaamTTT'.
* De blauwe balken verwijzen naar 'Alle scholen'.

**2. Scores**

**TTTclass:scoreExampleTTT**

**Vergelijking van gemiddelde scores:**

* Bij de vergelijking van gemiddelden op de volgende pagina's wordt de gemiddelde waarde van de antwoorden op een vraag weergegeven op een schaal van 1 tot en met 4.
* De waarde van de referentiegroep Alle scholen wordt extra aangegeven door een verticale lijn.
* De gemiddelde waardes worden weergegeven met behulp van een donker blokje. De spreiding (uitgedrukt in standaarddeviaties) wordt weergegeven met een lichtere kleur links en rechts van het donkere blokje.

Er geldt: hoe meer de antwoorden van de respondenten op een vraag van elkaar verschillen, des te groter de spreiding (de balk wordt langer). Als alle respondenten hetzelfde antwoord kiezen (d.w.z. men is het helemaal met elkaar eens) dan is de spreiding 0 en wordt er geen horizontale balk afgedrukt. In de rechtermarge staan de gemiddelde waarde en het aantal respondenten voor die vraag.

**TTTclass:scoresAndPercentagesTTT**

-Intentioneel blanco pagina-

# Overzicht(en)

## Ordening van de vragen op basis van percentiel

U ziet hieronder de tevredenheidsvragen geordend in hun relatie tot de referentiegroep. Voor iedere vraag is berekend hoeveel procent van de andere scholen op dit punt minder goed scoort dan onze school; dit percentage is gebruikt om de vragen te sorteren. Deze manier van ordenen heet een *percentiel* en geeft veel informatie over hoe de school zich verhoudt tot de andere scholen.

Voor de duidelijkheid is bij iedere vraag ook de score weergegeven en het verschil met de referentiegroep.

Figuur 7a: **De 10 hoogste percentielen**

TTTclass:percentiles:goodTTT

Figuur 7b: **De 10 laagste percentielen**

### TTTclass:percentiles:badTTT

### Belang- en tevredenheidsscores per rubriek

Op de volgende pagina’s vindt u per rubriek de belang- en tevredenheidsscores voor de school met, voor zover van toepassing, ook die van de locaties, de vorige peiling, de denominatie, het onderwijsconcept, onder- en bovenbouw, en scholen met gelijk gewicht.

# Statistische verantwoording

**Betrouwbaarheid**

Met de Tevredenheidspeiling(en) willen we van zo veel mogelijk respondenten hun mening over uw school te weten komen. Het aantal respondenten is immers van invloed op de betrouwbaarheid van het onderzoek. Om na te gaan of het onderzoek voor uw school betrouwbaar is, wordt naar de respons gekeken. De respons wordt berekend door het aantal ingevulde vragenlijsten te delen door het aantal uitgedeelde lijsten. Of de resultaten van uw rapport betrouwbaar zijn, kunt u aflezen in onderstaande tabel. Als u bijvoorbeeld 150 ouders op school heeft, dan is een responspercentage van tenminste 53% nodig (er zijn dan 79 ouders die de vragenlijst hebben ingevuld) om het rapport als betrouwbaar te mogen interpreteren. Hebben minder ouders aan het onderzoek deelgenomen, dan moeten de resultaten met terughoudendheid worden gelezen.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Betrouwbaarheid** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Aantal lijsten uitgedeeld** | **50** | **75** | **100** | **125** | **150** | **175** | **200** | **225** | **250** | **275** | **300** |
| **Aantal lijsten geretourneerd** | 39 | 52 | 63 | 71 | 79 | 85 | 90 | 95 | 99 | 103 | 106 |
| **Minimale responspercentage** | 78% | 69% | 63% | 57% | 53% | 49% | 45% | 42% | 40% | 37% | 35% |

In deze tabel is uitgegaan van een betrouwbaarheid van 95% en een foutenmarge van 5%. De spreiding ligt op 12%, dit is de gemiddelde spreiding op alle tevredenheidsvragen uit de Oudertevredenheidspeiling.

**Significantie**

Naast het feit dat de betrouwbaarheid van het onderzoek belangrijk is, is het ook interessant om te weten hoe betekenisvol de resultaten zijn (significantie). Om de significantie te bepalen wordt nagegaan hoe groot de kans is dat een gevonden verschil tussen de gemiddelden van uw school en de gemiddelden van de benchmark (het landelijk gemiddelde) veroorzaakt is door toeval. Wanneer een resultaat significant is, wil het zeggen dat je mag verwachten dat de 2 scores van elkaar verschillen en dat dat verschil niet op toeval berust.

In zijn algemeenheid kunnen we stellen dat als er op de vragen 3 t/m 49 van de Oudertevredenheidspeiling (deze zijn gemeten op een vierpuntsschaal) een verschil is in de gemiddelde score van de school en de benchmark van 0,15 of meer dit een betekenisvol verschil is (met andere woorden, de kans op toeval is erg klein).

**Geen gewogen antwoorden**

De tevredenheidsvragen in de vragenlijsten worden gemeten op een vierpuntsschaaI. Deze is als volgt opgebouwd:

1 = erg ontevreden 2 = ontevreden 3 = tevreden 4 = erg tevreden

In de rapportages is er voor gekozen om de antwoorden op de vragen niet te wegen (er wordt geen mate van belangrijkheid aan toegekend). Op de resultatenpagina’s in de rapportage staan gemiddelde waarden genoemd achter elke vraag. Voorbeeld: een gemiddelde score van 3.2 geeft aan dat respondenten gemiddeld ‘tevreden’ tot ‘erg tevreden’ hebben geantwoord. Je kunt dus zeggen dat men over dit onderwerp tevreden is.

**Non-respons**

Er zijn twee soorten non-respons: ouders die de vragenlijst helemaal niet hebben ingevuld en ouders die een aantal vragen niet hebben ingevuld.

De eerste groep laten wij in deze rapportage helemaal buiten beschouwing. Deze non-respons beïnvloedt de gerealiseerde steekproefgrootte en zorgt daardoor voor een lagere betrouwbaarheid. In de betrouwbaarheidstabel kunt u aflezen of de non-respons van invloed is op de betrouwbaarheid van de rapportage. Een andere vraag hierbij is in hoeverre de non-respons selectief is geweest en in hoeverre deze dan de onderzoeksresultaten heeft beïnvloedt. Als dit laatste het geval is, zal hiermee rekening moeten worden gehouden bij het interpreteren van de resultaten.

De groep ouders die een deel van de vragen niet heeft ingevuld worden in onze rapportage op twee manieren weergegeven: de groep die niets heeft ingevuld en de groep die ‘weet niet’ heeft ingevuld. Beide groepen worden in de scores niet meegenomen.

Einde Rapportage

TTTxml:peiling.idTTT

Template 180512