

Checklist voorbereiding en afname van tevredenheidspelingen

Het Bureau voor praktijkgericht onderzoek (BvPO) verricht sinds 1993 tevredenheidspelingen ten behoeve van onderwijs, gezondheidszorg en organisatie.

In deze notitie worden op basis van deze ervaring beknopt een aantal tips en aandachtspunten gegeven bij de voorbereiding en afname van de tevredenheidspelingen onder leerlingen (LTP), ouders en verzorgers (OTP) en het personeel (PTP) van scholen voor basis en voortgezet onderwijs.



Uitgebreide informatie en antwoorden op veelgestelde vragen, (F)requently (A)sked (Q)uestions, staan beschreven op onze webpagina:

<http://www.bvpo.nl/faqs.html>.

Op deze webpagina kunnen ook hulpmiddelen worden gedownload zoals een voorbeeld van een introductiebrief.

A. Voorbereiding van de tevredenheidspelingen

Bij de voorbereiding is naast het regelen van een aantal voor de hand liggende praktische zaken van belang dat een aantal consequenties van de tevredenheidspeling goed worden doordacht. Hieronder wordt in de vorm van een checklist een aantal aandachtspunten kort aangestipt. De genoemde aandachtspunten dienen slechts ter oriëntatie: niet alle punten zijn voor alle scholen even relevant.

- Introductie van de peiling.** Een belangrijke stelregel is: Licht alle belanghebbenden vroegtijdig in. Denk hierbij aan de teamleden, de medezeggenschapsraad, de ouders en geef hen een stem bij de organisatie. Inventariseer mogelijke bezwaren en weerstanden en bespreek deze. Door een antwoord op bezwaren te formuleren kan de initiatiefnemer niet alleen voor die ander maar ook voor zichzelf de redenen voor deelname aan een tevredenheidspeling verhelderen.

Geschikte momenten voor introductie bij het personeel en de MR zijn tijdens reguliere vergaderingen. Als hulpmiddel kan een voorbeeld van standaard rapportage van BvPO worden gebruikt. Deze kan worden ingezien en worden gedownload vanaf <http://www.bvpo.nl/rapporten.php> (allemaal kleine letters). Reeds in een vroeg stadium kan dan worden gezien of het onderzoek de gewenste informatie oplevert, of de school beter gebruik kan maken van een (gedeeltelijk) specifieke vragenlijst of misschien beter gebruik kan maken van een ander instrument voor kwaliteitszorg.

De introductie van de peiling aan ouders kan bij voorbeeld geschieden in de Nieuwsbrief van de school. Hierin kan de reden voor de tevredenheidspeling worden beschreven alsmede het belang er van, hoe de resultaten zullen worden gebruikt et cetera. Met name dit laatste is een belangrijke responsverhogende factor (zie ook hierna op pagina 4).

Benadruk bij de introductie met name de plaats van de tevredenheidspelingen in het kwaliteitsbeleid van de school zoals het belang van het onderzoek voor de formulering en controle van beleid en/ of het belang van gestructureerde gegevensverzameling voor bij voorbeeld verbeteringsacties en/of profilering van de school.

- Coördinatie en Planning.** Maak een planning van uit te voeren activiteiten en benoem een coördinator of iemand die de voorttrekkersrol vervult. Deze persoon draagt zorg voor de algehele projectleiding en voor de contacten met het onderzoeksbureau.

Stel een planning op ten aanzien van:

- informeren van belanghebbenden,
- bespreking van relevante items uit deze checklist: welke punten, met wie, wanneer
- contacten met het onderzoeksbureau: wie, wanneer
- periode en wijze van verspreiden van vragenlijsten: wanneer
- wijze van verzamelen van vragenlijsten: hoe
- bespreking van rapportage en verspreiding van de resultaten: hoe, aan wie, wanneer

BvPO: tevredenheidspelingen • zelfevaluatie • ouders • leerlingen • personeel
primair onderwijs • voortgezet onderwijs • hbo • wo / gezondheidszorg • organisatie

Checklist voorbereiding en afname van tevredenheidspelingen

- Terugkoppeling van de resultaten.** Bepaal een beleid ten aanzien van de terugkoppeling van de onderzoeksresultaten. De door BvPO standaard geleverde samenvatting van de onderzoeksresultaten kan bij voorbeeld in digitale vorm (in Adobe's portable document format .pdf) op de website van de school worden geplaatst. Als dit in het beleid van de school past kunt u dit ook bij de introductie al kenbaar maken.

Een goede terugkoppeling is een van de belangrijkste voorwaarden voor een hoge respons. Een veel gehoorde opmerking van respondenten is dat "Je er nooit meer iets van terug ziet en dat er toch niets met de resultaten wordt gedaan". Dergelijke ervaringen uit het verleden werken bij veel mensen sterk demotiverend.

- Aantal vragenlijsten.** Bepaal het aantal benodigde vragenlijsten. Wordt de vragenlijst afgenomen bij alle leerlingen of ouders/ verzorgers (populatie onderzoek) of bij een steekproef van leerlingen of ouders. En, wordt de vragenlijst bijvoorbeeld in alle groepen afgenomen of alleen in de twee hoogste groepen? Indien de school kiest voor een steekproefonderzoek kan de steekproeftrekking uitbesteed worden aan BvPO.

BvPO raadt een populatie onderzoek aan, dus afname onder alle leerlingen of ouders en verzorgers die vallen binnen de gewenste categorie.

In de prijzen zijn de volgende aantallen vragenlijsten zonder meerkosten inbegrepen OTP 250 stuks, LTP 150 stuks en PTP 40 stuks. Grotere aantallen kunnen tegen meerkosten worden aangeschaft (€10,00 per 25 stuks, dat is €0,40 per stuk).

- (School)specifieke vragen.** Bespreek de standaard vragenlijst en bepaal of er aanvullende (schoolspecifieke) vragen in de vragenlijst moeten worden opgenomen, of overweeg of er veeleer behoefte is aan een bestuursspecifieke vragenlijst die bij een aantal scholen waarmee de school een relatie heeft wordt afgenomen, bij voorbeeld bij scholen van hetzelfde bestuur. De vragen kunnen in een bijlage op een apart blad aan de standaard vragenlijst worden toegevoegd en kunnen zowel 'gesloten', met voorgegeven antwoorden, of 'open' van vorm zijn.

Meer informatie over de formulering van specifieke vragen staat beschreven in de notitie 'Werkboekje additionele vragen'.

De vragen in de standaard vragenlijst moeten op alle scholen van toepassing zijn. Zij zijn daarom noodzakelijk in globale termen gesteld.

Voordelen van standaard vragen: De vragen zijn 'geldig' op vrijwel alle scholen en bieden daarom goed vergelijkingsmateriaal bij benchmarking.

Voordelen van schoolspecifieke vragen: De school kan specifiek doorvragen op de eigen situatie. De vragen bieden de mogelijkheid tot vergelijking van de antwoorden bij een volgende peiling op dezelfde school.

Voordelen van bestuursspecifieke vragen: Deze vragen bezitten de voordelen van de standaard vragen en de specifieke vragen: De scholen kunnen inzoomen op hun specifieke situatie, terwijl vergelijkbaarheid (benchmarking) mogelijk blijft vanwege de afname van de vragen bij meerdere scholen.

Voordelen van open vragen: Vragen in de vorm van een 'open vraag' zijn bij uitstek geschikt voor het inventariseren van meningen en kan zeer relevante antwoorden opleveren.

Echter, de verwerking van de antwoorden op open vragen is zeer arbeidsintensief. De school kan bij de vragenlijst zelf een bijlage met open vragen voegen die dan door BvPO zonder verdere verwerking aan de school worden geretourneerd of BvPO kan een overzichtsrapportage leveren met de antwoorden op de open vragen. In beide gevallen geschiedt de verdere verwerking en interpretatie door de school zelf, waarbij BvPO indien gewenst ondersteuning kan bieden.

Elke school of elk bestuur zijn eigen lijst. Indien gewenst kan een school(bestuur) vragen uit de standaard lijst wissen, tekstueel wijzigen of er nieuwe vragen aan toevoegen. Zo ontstaat een eigen lijst die bij (herhaalde) peilingen de meest relevante informatie oplevert.

Checklist voorbereiding en afname van tevredenheidspeilingen

- Vervolg enquête mbv het internet (OTP).** Bepaal of de school gebruik wil maken van een vervolgenquête met behulp van het internet.
En zo ja:
- Brainstorm alvast over de te stellen vragen in de internetenquête
 - Bepaal een strategie om bruikbare e-mailadressen van de ouders te verkrijgen. E-mailadressen wisselen of worden niet altijd frequent gebruikt. Inventariseer daarom altijd actuele e-mailadressen van de ouders en verzorgers.

In deze vervolg enquête op het internet kan de school met zelf geformuleerde vragen doorvragen op onderwerpen die bij de eerste peiling van belang blijken. Deze methode is bij uitstek geschikt om op een eenvoudige manier antwoorden op zogenaamde 'open vragen' te verkrijgen, zoals bij een inventarisatie van suggesties voor beleid over een bepaald onderwerp.

- Benadering van ouders en verzorgers die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen.** Bepaal of u de vragenlijst onder niet-Nederlandssprekende ouders en verzorgers in de eigen taal wilt aanbieden.

De standaard vragenbatterij van de ouderenquête voor het primair onderwijs is vertaald in het Arabisch (Marokkaans), Engels en Turks. De vertalingen dienen als leeswijzer. De antwoorden dienen op het originele (Nederlandstalige) formulier worden ingevuld. Deze vertalingen kunt u bij deelname gratis bij BvPO verkrijgen.

Andere te overwegen acties zijn:

- leerlingen de ouders laten helpen bij het invullen
- instellen van het helpdesk op school

- Benchmarking.** De resultaten van de school worden indien van toepassing standaard vergeleken met die van vorige peilingen op de school. Daarnaast worden de gegevens vergeleken met een referentiegroep die op verschillende manieren kan worden samengesteld. Bepaal de referentiegroep waarmee de gegevens van uw school moeten worden vergeleken. Gangbare vergelijkingen zijn
- alle scholen in de database
 - scholen van dezelfde richting: openbaar, AB, PC, RK etc
 - scholen van hetzelfde onderwijs type: Montessori, Dalton etc
 - scholen met hetzelfde leerlinggewicht
- (Maar ook andere indelingen kunnen worden gemaakt).*

- Analyse van subgroepen.** Bepaal over welke categorieën van respondenten u apart gerapporteerd wilt worden. Standaard worden de gegevens van verschillende locaties van de school (indien van toepassing) en de van de onderbouw en bovenbouw (OTP) met elkaar vergeleken. Verschillen worden in onze rapportage **statistisch getoetst**. Op basis van door de school aangedragen achtergrondvragen kunnen desgewenst ook andere uitsplitsingen worden gemaakt.

- Verzamelen van vragenlijsten.** Bepaal hoe u de vragenlijsten wilt verzamelen:
- per post op antwoordnummer (extra kosten en weinig controle op de respons)
 - in centraal opgestelde stembus (geen kosten aan enveloppen, weinig controle op de respons)
 - verzameling door de leraar (met gebruikmaking van een envelop in verband met de anonimiteit, grote controle op de respons)

- Enveloppen.** Bepaal of u gebruik wilt maken van retourenveloppen voor retournering van de vragenlijsten in geval van de OTP. Gebruik van enveloppen geeft respondenten meer vertrouwen dat de school de antwoorden niet inziet.

De school kan gebruik maken van de eigen enveloppen. Voor verwerken van gesloten enveloppen worden door BvPO geen extra kosten in rekening gebracht.

Alleen bij de PTP worden enveloppen standaard door BvPO bijgeleverd. Bij de LTP of OTP kunnen enveloppen indien gewenst bij BvPO per doos van 500 stuks worden nabesteld.

B. Afname van de tevredenheidspelingen

De hier boven beschreven aandachtspunten dienen met name om het proces van de tevredenheidspeling gezamenlijk goed te overdenken. De onderstaande aandachtspunten hebben betrekking op de daadwerkelijke afname van de peiling en gelden met name voor de ouderpeiling. De rode letters tussen haken verwijzen naar delen van de begeleidende brief aan ouders op de volgende pagina.

- Tijdstip en wijze van verspreiding (OTP).** Verspreidt de lijsten niet vlak voor een vakantie of in een drukke periode.

U kunt de vragenlijsten
 - meegeven aan de leerling
 - laten invullen op school tijdens een informatieavond of rond een rapportbespreking (zorg dan wel voor een rustige 'werkplek' voor de ouders)
 - uitdelen aan de ouders tijdens een informatieavondIn de laatste twee gevallen kunt u de lijsten bij voorbeeld verzamelen in een gesloten doos met een uitsparing in het deksel (of in een 'stembus') bij de uitgang.
- Begeleidende brief (OTP).** Een voorbeeld van een begeleidende brief is hieronder opgenomen. U bent natuurlijk vrij om deze brief uit te breiden of anderszins aan te passen. Pas de begeleidende brief aan op de volgende punten:
 - wie is het aanspreekpunt op de school bij vragen **(B)**
 - op welke wijze en in welke termijn moeten de vragenlijsten weer ingeleverd worden. Een 'werkbare' inlevertermijn is een week. Daarna kunt u nog enkele dagen reserveren voor een herinnering (rappel) **(C)**.
- Anonimiteit.** Als u anonimiteit belooft, moet u dat ook waarmaken door bij voorbeeld bij de vragenlijsten (blanco) enveloppen mee te geven of de vragenlijsten in een gesloten doos of stembus te verzamelen **(A)**.
Verstuur de enveloppen in gesloten toestand naar BvPO.
- Controle op respons (OTP).** Indien er voor gekozen is om de (enveloppen met) vragenlijsten bij de leraar te laten inleveren, houdt dan een boekhouding bij van leerlingen die de envelop al hebben ingeleverd.
- Rappel (OTP).** Herinner de leerlingen er tijdens de les aan om de ingevulde vragenlijsten weer mee naar school te nemen.
- Ouders met meer dan een kind op de school (OTP).** Bepaal uw strategie tav gezinnen met meer dan een kind op de school. Een gangbare methode is de vragenlijst mee te geven aan het oudste kind.
- Responsverhogende maatregelen.** In de praktijk blijken de volgende maatregelen ter verhoging van de respons het meest effect te sorteren:
 - biedt de vragenlijsten met een retourenvelop aan
 - garandeer anonimiteit
 - maak afspraken over de terugkoppeling: maak vroegtijdig bekend wat met de resultaten zal worden gedaan
 - hang een poster in de hal van de school met een aansporing de vragenlijst in te leveren, eventueel met het actuele percentage van geretourneerde lijsten.
 - loof een prijsje uit of organiseer een grabbelton voor de klassen met de hoogste respons.
 - (indien van toepassing) formuleer 'aansprekende' specifieke vragen
 - verlening van de responstermijn. *BvPO rapporteert gewoonlijk binnen enkele werkdagen. Vaak kan een rappel en verlenging van de inzendtermijn meer opleveren zonder dat de school daardoor lang op de resultaten hoeft te wachten.*
- Afsluiting van de fase van dataverzameling.** Informeer de ouders in de volgende Nieuwsbrief van de school over de respons en schrijf een bedankje.



Tips bij het invullen van de leerlingtevredenheidspelling.

Voor leerlingen kan het invullen van vragenlijsten soms problemen opleveren. De onderstaande tips kunnen hierbij behulpzaam zijn:

- Vul de eerste vijf vragen met de klas gezamenlijk in.
- Attendeer de leerlingen erop...
...dat de antwoordhokjes rechts van de volgstreep staan en
...dat de hokjes voor de antwoordmogelijkheden staan
- De vragen in blok 3: 'De juf of meester', hebben betrekking op de juf of meester van wie de leerlingen het meeste les krijgen. Schrijf de naam van deze juf of meester zo nodig op het bord zodat daarover geen twijfel bestaat.

Voorbeeld van een begeleidende brief. Hieronder volgt een voorbeeld van een begeleidende brief aan de ouders en verzorgers.

De tekst kan ook als MSWORD document gedownload worden en op het briefpapier van uw school worden afgedrukt. Ga hiervoor naar onze website <http://www.bvpo.nl/faqs.html> .

Geachte ouders/ verzorgers,

Om goed onderwijs te kunnen blijven geven is het voor onze school belangrijk om te weten wat u van de school vindt. We vragen u dan ook vriendelijk deze vragenlijst in te vullen. Het duurt ongeveer 10 minuten. U hoeft uw naam niet op het papier te schrijven. Uw gegevens worden anoniem verwerkt. Behalve de onderzoekers krijgt niemand deze lijsten te zien. (A)

Enkele belangrijke spelregels:

- I. Vul steeds met zwarte of blauwe balpen de hokjes in.
- II. Bedenk dat het om uw MENING gaat. Ook al weet u misschien van sommige vragen niet hoe het er in de klas van uw kind aan toegaat, een indruk of mening hebt u vast wel. En daar gaat het ons om!
- III. Als u twijfelt of geen antwoord kunt of wilt geven, vul dan de meest rechtse kolom met het vraagteken (?) in.
- IV. Als u vragen heeft over de vragenlijst, neem dan gerust contact op met de leerkracht van uw kind. (B)

(C)

Wilt u het ingevulde formulier binnen vijf dagen in de bijgevoegde envelop weer aan uw kind meegeven? We streven ernaar om binnen een maand de eerste resultaten bekend te maken (D).

We hopen op uw medewerking en wensen u veel plezier en succes bij het invullen van de vragenlijst!

Met vriendelijke groet, namens team en directie,

INDIEN GEBRUIK GEMAAKT WORDT VAN VERVOLGENQUETE VIA HET INTERNET. (E)

=====

Onze school wil na enige tijd via het internet nog enkele vervolgvragen stellen.

Als u ook aan dit vervolgonderzoek wilt meewerken, wilt u dan hier onder u naam en e-mail adres opschrijven?

Naam:

E-mailadres:

U kunt het strookje inleveren bij de meester/ juf

C. Retourneren van de vragenlijsten

Wanneer de vragenlijsten op school zijn verzameld, kunt u de lijsten verzenden naar BvPO. Denk hierbij aan het volgende:

- Vul het retourformulier volledig in en corrigeer zo nodig de voorgedrukte gegevens. Bewaar een kopie van het retourformulier in uw eigen administratie.

- Bundel de vragenlijsten -indien van toepassing- per locatie en voeg daarbij een volledig ingevuld exemplaar van het retourformulier. Een exemplaar van het retourformulier kan worden gedownload vanaf: <http://www.bvpo.nl/src/Retourform.pdf> (denk aan de kleine letters en hoofdletter).

U kunt voor retournering gebruik maken van de doos waarmee de lijsten door ons naar u zijn verzonden.

- Plak het retourolabel met adresgegevens van het Bureau voor praktijkgericht onderzoek over de frankeringsstempel en het adreslabel met de naam van de school rechts boven op de bovenkant van de doos.

Het retouradres is Bureau voor praktijkgericht onderzoek
Postbus 9505
9703 LM Groningen

- Plak de pakketzegel daaronder. Hiermee is het pakket met een gewicht tot en met 5 (of 10) kilogram voldoende gefrankeerd.

Bewaar het bovenste strookje van de pakketzegel voor eventuele controle van de levering. Op de site van TPG post kunt u het pakje traceren. NB: Het is geen bewijs dat het pakket is ontvangen. Dan dient u het aangetekend te verzenden.

Ter aanvullende controle kunt u de zending ook per e-mail bij BvPO aanmelden op e-mailadres: secretariaat@bvpo.nl. Vermeld daarbij ook het nummer dat op het retourformulier en op het aan de school gerichte adreslabel staat. Wij kunnen dan eerder reageren als er tijdens de verzending iets mis gaat.

Uitgebreide informatie, hulpmiddelen en voorbeelden van rapportage staan beschreven op onze website: www.bvpo.nl

Indien u nog vragen of opmerkingen heeft zullen wij u graag te woord staan:

Telefoonnummer: 050 5491223
e-mailadres: secretariaat@bvpo.nl