

3 in 1 rapportage: Indicaties voor kwaliteitszorg

De relatie tussen tevredenheid en schoolorganisatie

	Organisatiegebieden	Leiderschap	Strategie + Beleid	Management van medewerkers	Management van middelen	Management van processen
Rubrieknummer vragenlijst	Deelgebieden	richten inrichten verrichten	oriënteren creëren implementeren	organiseren investeren respecteren	Geld Kennis + technologie Materiaal + diensten	Identificeren/ontwerpen Invoeren + beheersen Doorlichten/verbeteren
		Tevreden over	1	2	3	4
Personeelpeiling						
1	Schoolgebouw				40 / 60	
2	Schoolklimaat					95 / 2
3	Pedagogisch klimaat					88 / 8
4	Leerstofaanbod + leermiddelen				87 / 13	93 / 0
5	Werkklimaat			76 / 23		
6	Primaire arbeidsvoorwaarden			70 / 25		
7	Secundaire arbeidsvoorwaarden			46 / 21		
8	Loopbaanmanagement			71 / 10		
9	Interne communicatie			71 / 17		
10	Externe communicatie	90 / 5				72 / 17
11	Management	70 / 21				
12	Organisatie		62 / 15			
Leerlingpeiling						
1	De lessen en vakken					83 / 13
2	De groep					76 / 22
3	De juf of meester			82 / 17		
4	De school				68 / 31	
Ouderpeiling						
1	Schoolgebouw				61 / 32	
2	Omgeving van de school				60 / 34	
3	Begeleiding			94 / 4		61 / 13
4	Sfeer					70 / 13
5	Kennisontwikkeling					70 / 12
6	Persoonlijke ontwikkeling					69 / 11
7	Schooltijden				74 / 4	
8	Schoolregels, rust en orde					76 / 11
9	De leerkracht			87 / 5		
10	Contact met de school	80 / 4	57 / 6			86 / 8
11	Betrokkenheid					82 / 17
12	Imago	87 / 11				

3 in 1 rapportage: Indicaties voor kwaliteitszorg

Signalering

Algemeen

Als startpunt voor de rapportagevorm is het INK kwaliteitsmodel genomen.

De drie peilingen van Scholen met Succes geven direct inhoud aan twee van de vier resultaatgebieden:

- Personeelpeiling: resultaten voor medewerkers
- Leerlingpeiling: resultaten voor klanten en leveranciers
- Ouderpeiling: resultaten voor klanten en leveranciers

Personeelpeiling

Levert gegevens op m.b.t.:

- alle vijf organisatiegebieden
- alle organisatie-subgebieden behalve management van middelen/geld

Leerlingpeiling

Levert gegevens op m.b.t.:

- voornamelijk het organisatiegebied management van processen.
- het organisatie-subgebied management van middelen/materiaal en diensten
- het organisatie-subgebied management van medewerkers/investeren (indirect)

Ouderpeiling

Levert gegevens op m.b.t.:

- alle vijf organisatiegebieden
- alle organisatie-subgebieden van leiderschap en management van processen

Conclusies

- De Personeelpeiling levert vooral gegevens op over de kwaliteit van de zogenaamde mens-as:
 - Leiderschap; verrichten
 - Management van medewerkers; organiseren, investeren en respecteren
 - Resultaten voor medewerkers; tevredenheid
- De Leerling- en de Ouderpeiling leveren vooral gegevens op over de kwaliteit van de zogenaamde ondernemers-as:
 - Leiderschap; richten
 - Beleid en Strategie; oriënteren, creëren en implementeren
 - Management van processen, identificeren en ontwerpen, invoeren en beheersen, doorlichten en verbeteren
 - Resultaten voor klanten en leveranciers, tevredenheid

3 in 1 rapportage: Indicaties voor kwaliteitszorg

Legenda

(Fictief voorbeeld)

10	Contact met de school	78 / 4
11	Betrokkenheid	67 / 31
12	Imago	94 / 5
13	Schoolkeuze	74 / 23

De tevredenheidspercentages maken de verhouding tussen het percentage tevreden en ontevreden respondenten zichtbaar door middel van een kleurcode.

In de voorbeeldtabel hierboven ziet u per vraagrubriek twee getallen en een kleur.

Het getal voor de schuine streep is het percentage tevreden respondenten. Dit zijn respondenten die op de vragenlijst 'tevreden' of 'erg tevreden' hebben ingevuld.

Het getal achter de schuine streep is het percentage ontevreden respondenten. Dit zijn respondenten die hebben aangegeven 'ontevreden' of 'erg ontevreden' te zijn.

De kleur geeft de verhouding tussen beide getallen aan en wordt toegekend aan de hand van een verhoudingsgetal.

Dit getal wordt als volgt berekend:

$$\frac{\% \text{ tevreden respondenten}}{(\% \text{ tevreden respondenten} + \% \text{ ontevreden respondenten})} \times 100 = \text{verhoudingsgetal}$$

De verhoudingsgetallen zijn verdeeld in vier categorieën met de volgende waarden:

PTP	LTP	OTP
Lager dan 65:	Lager dan 70:	Lager dan 74:
Van 65 t/m 74:	Van 70 t/m 79:	Van 75 t/m 84:
Van 75 t/m 89:	Van 80 t/m 94:	Van 85 t/m 94:
Van 90 t/m 100:	Van 95 t/m 100:	Van 95 t/m 100:

Voorbeelden: Is het verhoudingsgetal 80 of hoger, dan zijn de respondenten relatief tevreden. Dit veld krijgt een groen accent.

Is het getal lager dan 65 dan zijn de respondenten relatief erg ontevreden. Dit krijgt een rood accent.

3 in 1 rapportage: Indicaties voor kwaliteitszorg

Vervolg Legenda

Grijze vlak blanco = gehele rubriek – Nummers zijn vraagnummers						
	INK organisatiegebieden	Leiderschap	Strategie + Beleid	Management van medewerkers	Management van middelen	Management van processen
Rubrieknummer vragenlijst	INK deelgebieden	richten inrichten verrichten	oriënteren creëren implementeren	organiseren investeren respecteren	Geld Kennis + technologie Materiaal + diensten	Identificeren/ontwerpen Invoeren + beheersen Doorlichten/verbeteren
	Tevreden over	1	2	3	4	5
Personeelpeiling						
1	Schoolgebouw					
2	Schoolklimaat					
3	Pedagogisch klimaat					
4	Leerstofaanbod + leermiddelen				35/36/37	33/34
5	Werkklimaat					
6	Primaire arbeidsvoorwaarden					
7	Secundaire arbeidsvoorwaarden					
8	Loopbaanmanagement					
9	Interne communicatie					
10	Externe communicatie	82/83/84/85				77/78/79/8/81
11	Management					
12	Organisatie					
Leerlingpeiling						
1	De lessen en vakken					
2	De groep					
3	De juf of meester			Plus vraag 53		
4	De school				45 tm 52	
Ouderpeiling						
1	Schoolgebouw					
2	Omgeving van de school					
3	Begeleiding			14		11/12/13
4	Sfeer					
5	Kennisontwikkeling					
6	Persoonlijke ontwikkeling					
7	Schooltijden					
8	Schoolregels, rust en orde					
9	De leerkracht					
10	Contact met de school	48	45			46/47
11	Betrokkenheid					
12	Imago					