

Hoe tevreden zijn leerlingen over Het Noordik?



Bacheloropdracht

Auteur:
Dorien Maris
S0147389

Faculteit Management en Bestuur
Universiteit Twente

Voorwoord

De scriptie die voor u ligt is geschreven in het kader van de afsluiting van mijn bacheloropleiding Bedrijfskunde aan de Universiteit Twente. Tijdens het zoeken naar een opdracht hoorde ik dat Het Noordik, de school voor voortgezet onderwijs waar ik zes jaar met plezier onderwijs heb gevolgd, bezig is met vernieuwingen en herpositionering. De scholengemeenschap wil een betere positie krijgen door meer aan de buitenwereld te laten zien waar ze voor staan en wat ze allemaal te bieden hebben. Aan de manier waarop dit gerealiseerd zou kunnen worden werd inmiddels gewerkt en na overleg met de directeur-bestuurder van de scholengemeenschap werd duidelijk dat een onderzoek naar de mening van de leerlingen daarop een goed vervolg is. De focus bij dit onderzoek ligt dan ook op wat de leerlingen belangrijk vinden op school, wat ze goed vinden en waar in hun ogen nog verbeterpunten liggen.

Graag wil ik directeur-bestuurder dhr. Drenth bedanken voor zijn openheid en interesse en voor de kans die hij mij heeft geboden een onderzoek uit te voeren bij zijn organisatie. Ook een woord van dank aan dhr. Svensson en Mevr. Van Genugten voor de goede begeleiding. Als laatste wil ik de docenten bedanken voor de lestijd die ze hebben afgestaan en de leerlingen voor de tijd die ze hebben gestoken in het invullen van de enquête.

Dorien Maris

Februari 2010

Managementsamenvatting

Omdat scholieren steeds mondiger worden zijn ze een belangrijke informatiebron voor de bestuurders van een school. Daarom moeten scholen zich, meer dan enkele jaren geleden, onderscheiden op bepaalde gebieden om leerlingen te trekken en te behouden. Ook is de overheid de laatste jaren intensief bezig met het waarborgen van de kwaliteit van scholen en het bepalen van de meest belangrijke dimensies. Het is dan ook van belang om inzicht te krijgen in de mening van de leerlingen en wat zij belangrijk vinden. In dit onderzoek wordt de mening gevraagd van de leerlingen van scholengemeenschap CSG Het Noordik. CSG Het Noordik is een Christelijke scholengemeenschap met verschillende locaties en opleidingsniveaus in Almelo, Vriezenveen en Vroomshoop. De leiding van de scholengemeenschap is een onderzoek gestart naar de probleemgebieden en is bezig met een herpositionering. Dit onderzoek naar de mening van de leerlingen zal daarop een vervolg zijn.

Bijna 300 leerlingen van de scholengemeenschap hebben een vragenlijst ingevuld waarin de scholieren verschillende vragen over een aantal dimensies zijn voorgelegd. Allereerst is de leerlingen gevraagd welke onderwerpen zij het meest belangrijk vinden op school. Verder zijn de antwoorden van de leerlingen van de verschillende locaties met elkaar vergeleken en zijn de resultaten ook vergeleken met landelijke uitkomsten, waarvoor de nationale scholierenmonitor die eens in de twee jaar wordt uitgevoerd door Sardes in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, als uitgangspunt is genomen.

De onderwerpen die de leerlingen van Het Noordik als meest belangrijk ervaren op school zijn: goed voelen in de klas, goed voelen op school en veilig voelen op school. Hierbij zit geen verschil tussen de leerlingen van de verschillende locaties. Het Noordik scoort op deze drie onderwerpen goed. Het welbevinden op klasniveau ligt (op een schaal van 0 tot 1) op 0.78, het welbevinden op schoolniveau op 0.71 en het algemene veiligheidsgevoel op 0.76.

Uit de vergelijking van de resultaten met de landelijke uitkomsten zijn enkele verschillen naar voren gekomen. De scores voor vijf onderwerpen liggen hoger dan het landelijk gemiddelde en de scores voor vijf andere onderwerpen liggen lager dan het landelijk gemiddelde. De verbeterpunten ten opzichte van de landelijke uitkomsten liggen bij het gedrag tussen de leerlingen onderling, het handelen van de docenten, de kwaliteit van de computers en het aantal computers, de inspraak in de schoolregels en het algemeen veiligheidsgevoel. Hoger scoort Het Noordik op de onderwerpen welbevinden op schoolniveau, omgang met computers, bekendheid en consequentheid schoolregels, vandalisme en sportactiviteiten buiten de lessen om. Wanneer de plussen en de minnen met elkaar vergeleken worden kan men zeggen dat de leerlingen van Het Noordik over het algemeen net zo tevreden zijn over hun schoollocatie als de leerlingen van andere scholen.

Er kan niet gezegd worden dat één locatie van Het Noordik in het algemeen beter is dan een andere locatie. Waar de ene locatie beter scoort op een bepaald onderwerp, scoort een andere locatie beter op een ander onderwerp. Er bestaan dus verschillen in de mate van tevredenheid tussen de locaties, maar dit is per onderwerp verschillend.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Doelstelling en onderzoeksvragen	5
1.1 Doelstelling	5
1.2 Vraagstelling	5
1.3 Beoogde aanpak	6
2. Theoretisch kader	7
2.1 Service organisaties	7
2.2 Marketing	10
2.3 Marketing gedreven bedrijfsstrategie	10
2.4 Consumentengedrag	11
2.5 Marktonderzoek	12
2.6 Satisfactieonderzoek	13
2.7 De kwaliteit van scholen; dimensies	13
3. Methodologie en operationalisatie	18
3.1 Onderzoeksdoelstellingen	18
3.2 Tijdsdimensie	18
3.3 Kwantitatief en kwalitatief onderzoek	18
3.4 Enquête en schaaltypen	18
3.5 Validiteit en betrouwbaarheid	19
3.6 Operationalisatie	19
3.7 Achtergrond scholieren	21
4. Resultaten	23
4.1 Welbevinden leerlingen	24
4.2 Pedagogisch/didactisch klimaat	26
4.3 Veiligheid en leerlingenzorg	28
4.4 Activiteiten buiten de lessen om	30
6. Conclusies en aanbevelingen	32
Literatuurlijst	35
Bijlage: leerlingvragenlijst	36

Inleiding

Dit onderzoek is voortgekomen uit een probleem waarmee vele scholen voor voortgezet onderwijs in Nederland kampen: teruglopende scholierenaantallen en tegenvallende kwaliteitsbeoordelingen. De overheid houdt steeds meer toezicht op de scholen om de kwaliteit te waarborgen. Ook moeten scholen zich steeds meer onderscheiden om te zorgen dat aankomende leerlingen voor de school kiezen. Leerlingen worden steeds mondiger, mogen vaker zelf in plaats van de ouders beslissen naar welke school voor voortgezet onderwijs ze willen en daar moeten scholen op inspelen. Vele scholen doen dit inmiddels door het verstrekken van reclamefolders en het organiseren van open dagen. De school waarbij dit onderzoek is uitgevoerd, CSG Het Noordik is bezig te achterhalen waar ze precies staan in dit proces, wat de sterke punten zijn en wat er verbeterd kan worden.

CSG Het Noordik is een Christelijke scholengemeenschap voor vmbo, havo, atheneum en gymnasium. De scholengemeenschap heeft vier locaties in drie verschillende plaatsen: Almelo, Vriezenveen en Vroomshoop. De school heeft op dit moment te maken met teruglopende leerlingaantallen en is een onderzoek begonnen om te achterhalen waar de problemen liggen. Vragen die daarbij aan de orde komen zijn onder andere: Wat is de identiteit van de school, wat is het imago en hoe kan de school zich het best positioneren in de huidige markt? Om hier een goed beeld van te krijgen is het van belang om te weten wat de leerlingen van de verschillende schoollocaties vinden. Welke dimensies spelen voor een leerling een grote rol binnen een school en in welke mate voldoet de school op dit moment wel of niet aan die dimensies?

De hierboven gestelde vragen komen ook vaak aan de orde bij het gebied van marketing. In het theoretisch kader zal duidelijk worden dat een scholengemeenschap een service organisatie is en dat de leerlingen vergeleken kunnen worden met consumenten of klanten van een bedrijf.

Het gedrag van consumenten hangt, naast individuele en persoonlijke factoren, ook af van omgevingsfactoren en organisatie-invloeden: 'Buyers are affected by individual, personal factors as well as environmental and organisational factors' (Blythe, 2006). Het Noordik is een scholengemeenschap met verschillende locaties. Op deze locaties zitten leerlingen met verschillende achtergronden en omgeving. Als dat wat Blythe aangeeft ook geldt voor leerlingen van een school dan kan het zijn dat de leerlingen van een bepaalde locatie dimensies belangrijk vinden die de leerlingen van een andere locatie minder belangrijk vinden. Het is interessant of de resultaten van het onderzoek deze verschillen ook zal aantonen of dat de uitkomsten aangeven dat elke leerling dezelfde dimensies belangrijk vindt.

1. Doelstelling en onderzoeksvragen

1.1 Doelstelling

Het doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in de mate waarin de leerlingen vinden dat de scholengemeenschap 'CSG Het Noordik' voldoet aan de kwaliteitsdimensies die genoemd worden in het theoretisch kader en welke van die dimensies zij het meest belangrijk vinden. Er zal onderzoek gedaan worden naar de mening en het oordeel van de leerlingen over hun eigen schoollocatie.

Om dit doel te realiseren moet eerst in kaart gebracht worden welke dimensies, met daarbij behorende onderwerpen die binnen een school een rol spelen, men op een school voor voortgezet onderwijs belangrijk acht. Deze onderwerpen, waarbij gedacht moet worden aan de kwaliteit van het onderwijs, de leraren, de veiligheid, geborgenheid enz., worden geselecteerd op basis van bestaande literatuur.

1.2 Vraagstelling

De centrale vraagstelling van dit onderzoek is: In welke mate voldoen de schoollocaties van scholengemeenschap 'CSG Het Noordik' volgens de leerlingen aan de kwaliteitsdimensies?

Als uitwerking van deze vraagstelling is een aantal onderzoeksvragen opgesteld:

- Onderzoeksvraag 1: Welke kwaliteitsdimensies vinden leerlingen belangrijk op een school voor voortgezet onderwijs?
- Onderzoeksvraag 2: In hoeverre heeft de locatie invloed op welke kwaliteitsdimensies de leerlingen belangrijk vinden?
- Onderzoeksvraag 3: In hoeverre vinden de leerlingen dat hun schoollocatie voldoet aan de kwaliteitsdimensies?
- Onderzoeksvraag 4: In hoeverre is er verschil in de tevredenheid van de leerlingen tussen de verschillende locaties?
- Onderzoeksvraag 5: In hoeverre verschillen de uitkomsten met de landelijke cijfers?
- Onderzoeksvraag 6: Wat kan de school doen om de tevredenheid van de leerlingen te vergroten?

Door middel van een enquête onder leerlingen van de verschillende locaties zal getracht worden een antwoord te vinden op deze vragen. Een vergelijk met cijfers op regionaal niveau is niet mogelijk, omdat er geen gegevens voorhanden zijn per regio. De scholierenmonitor, het onderzoek waar het vergelijk met de landelijke uitkomsten mee wordt gemaakt, maakt geen onderscheid tussen de regio's. Ook in andere bronnen zijn geen relevante regionale gegevens aanwezig.

1.3 Beoogde aanpak/strategie

Allereerst wordt er, door het verzamelen van relevante bestaande literatuur, een theoretisch kader opgesteld waarin relevante marketingaspecten toegelicht worden en waarin de kwaliteitsdimensies uitgelegd en samengevoegd worden. Vanuit deze theorie worden er dimensies in kaart gebracht die voor een leerling belangrijk zijn binnen een school. De operationalisatie van deze dimensies zal bestaan uit het opstellen van enquêtevragen waarmee de mening van de leerlingen over de verschillende dimensies en de score van de school op deze dimensies getoetst kan worden. Vervolgens worden deze resultaten verzameld en geanalyseerd. Er worden conclusies getrokken en antwoorden gegeven op de onderzoeksvragen. Daarnaast zullen er zo mogelijk aanbevelingen gedaan worden op welke punten de school beter kan voldoen aan de wensen en behoeften van de leerling en op welke manier dit uitgevoerd kan worden.

2. Theoretisch kader

Om de problemen, waarmee Het Noordik op dit moment te maken heeft, op te lossen zijn meerdere verbeteringen nodig. Een wezenlijk onderdeel hiervan is zorgen dat de leerlingen tevreden zijn over hun school zodat er positieve berichten vanuit hen de wereld in gaan. Deze vorm van fluisterreclame komt op het gebied van marketing ook naar voren (*Schijns, 2000*). Om deze connectie duidelijk te beschrijven zullen er in dit theoretisch kader meerdere marketingaspecten worden behandeld.

Allereerst zal beschreven worden dat een school een serviceorganisatie is en dat ook bij deze organisaties marketing een rol speelt. Dan zal het begrip marketing uitgelegd worden, waarbij, om goed antwoord te kunnen geven op de tweede onderzoeksvraag, de onderdelen marketingomgeving en consumentengedrag speciale aandacht zullen krijgen. Daarna zal een onderdeel van marketing besproken worden, het marktonderzoek. Marktonderzoek is op te delen in verschillende soorten, waaronder het satisfactieonderzoek. In de literatuur wordt satisfactie bij klanten steeds vaker gekoppeld aan fluisterreclame. Voor een school waarbij de klantenkring bestaat uit leerlingen is het daarom van belang om te zorgen dat leerlingen tevreden zijn over hun school, zodat er een positieve vorm van fluisterreclame ontstaat. Een satisfactieonderzoek kan in kaart brengen hoe positief de leerlingen over hun school zijn en waar nog verbeterkansen liggen. Als hier vervolgens op de juiste manier mee omgegaan wordt, heeft dit een positieve invloed op de fluisterreclame en daarmee mogelijk ook op het leerlingenaantal. Om te weten op welke punten de tevredenheid van de leerlingen gemeten moet worden, moet duidelijk zijn welke dimensies binnen een school belangrijk zijn. Dit zal besproken worden in het laatste deel van het theoretisch kader. Deze dimensies zullen de basis vormen voor het onderzoek onder de leerlingen.

2.1 Service organisaties

In de literatuur wordt duidelijk onderscheid gemaakt tussen twee soorten organisaties: Organisaties die een product verkopen en organisaties die een service verlenen. Tegenwoordig zijn serviceorganisaties steeds belangrijker en er is dan ook veel literatuur voor handen op dit gebied. Blythe (2006) geeft de karakteristieken van een service duidelijk weer:

- ongreepbaar; het product kan niet vastgepakt worden, ook kan het niet doorverkocht worden.
 - productie en consumptie zijn niet te scheiden; de productie en consumptie gebeuren tegelijkertijd.
 - variabel; services worden geproduceerd op individuele basis, moeilijk te standaardiseren.
 - vergankelijkheid; de service kan niet opgeslagen worden voor later gebruik.
- Daft (2006) maakt hetzelfde onderscheid. Hij geeft aan dat ‘manufacturing organizations’ organisaties zijn die fysieke goederen produceren, terwijl een ‘service organization’ niet-fysieke output produceert die niet opgeslagen kan worden en waarbij de klant direct betrokken moet worden.

Hasenfeld (1983) introduceert een nieuwe vorm van een service organisatie, de Human Service Organization. Hasenfeld geeft hiervan de volgende definitie: “a

human service organization is an organization whose principal function is to protect, maintain, or enhance the personal well-being of individuals by defining, shaping, or altering their personal attributes.” (Hasenfeld, 1983). Hasenfeld legt dit verder uit aan de hand van zeven unieke karakteristieken die een Human Service Organization kenmerken.

(1) Het ruwe materiaal bestaat uit mensen met morele waarden. (2) De interactie tussen de dienstverlener en de klant is moreel beladen. (3) De organisatie bevindt zich in een bemoeizuchtige, turbulente omgeving. (4) De organisatie kan te maken krijgen met tegenstrijdige doelen. Organisaties in de omgeving van het bedrijf die invloed hebben, proberen allemaal hun eigen waarden en doelen na te streven. Deze kunnen strijdig zijn met de doelen van de organisatie zelf. Ook kan dit ontstaan doordat klanten dingen van de organisatie vragen waaraan ze niet kan voldoen, omdat dit bijvoorbeeld buiten de wet valt. Verder kan het zijn dat de overheid doelen stelt die niet overeenkomen met de doelen van de organisatie. (5) De kernactiviteiten van een human service organisatie bestaan uit de relaties tussen dienstverleners en klanten. De kwaliteit van deze relaties en het soort relaties bepalen voor een groot deel het succes of falen van de organisatie. (6) Een HSO werkt met een ‘zachte’ technologie. Dit houdt in dat de handelwijze per klant verschillend is en dat bij deze technologie geen duidelijke kennis bestaat over de gewenste uitkomst. Dit heeft te maken met een drietal factoren, namelijk dat mensen complexe systemen zijn; ze zijn variabel en onstabiel, de kennis over het functioneren van mensen en hoe ze te veranderen zijn is niet compleet en vele attributen kunnen niet gemeten of geobserveerd worden. (7) Er zijn zes verschillende typen HSO's die onderscheiden worden op basis van twee aspecten: het type klant en het type dienstverlening.

Verder worden er in de literatuur verschillende soorten serviceorganisaties onderscheiden.

In het artikel ‘Toward a core typology of service organisations’ wordt onderscheid gemaakt tussen drie types serviceorganisaties, namelijk maintenance-interactive, task-interactive en personal-interactive. In de tabel die de auteurs van dat artikel schetsen is te zien dat een school valt onder het type personal-interactive. Wat opvalt bij dit type is dat de duur van het contact tussen de klant en de organisatie zeer lang is. (Van Looy, 2005).

De definitie van Hasenfeld beschrijft dat binnen een HSO de klant centraal staat, het gaat om het welzijn van de klanten. Het feit dat een school een ‘personal-interactive service organisation’ is, waarbij het contact tussen klant en organisatie langdurig en intensief is, versterkt het idee dat het voor een school belangrijk is om rekening te houden met de wensen van de klant ofwel de wensen van de leerlingen.

Hasenfeld (1983) geeft verder aan dat de relatie tussen de klant en de organisatie bij Human Service Organisaties gekarakteriseerd wordt door het machtsvoordeel dat de organisatie heeft ten opzichte van de klant. De klanten zijn hier in het nadeel omdat zij sterk afhankelijk zijn van de waarden, normen en regels van de organisatie. Een gevolg van dit machtsverschil is dat de organisatie al snel de behoeften van de klanten negeert. Echter, de klant is van groot belang voor de effectiviteit en de continuïteit van de organisatie, het zijn onmisbare bronnen.

Ook beïnvloeden Human Service Organisaties, door het type en de kwaliteit van de service die ze verlenen, het toekomstige welzijn van hun klanten. Vanuit het perspectief van de organisaties geldt ook dat de klanten een grote invloed hebben op de uitwerking van de services die verleend worden. Van belang is daarom hoeveel controle de klanten hebben over de keuze voor de organisatie en hoeveel controle de organisatie heeft over de toelating van de klanten.

(Hasenfeld, 1983)

Bovenstaande theorie kan toegepast worden op de organisatie van een school. Het wordt duidelijk dat een school een serviceorganisatie is. Dat wat een leerling leert is ongrijpbaar en kan niet doorverkocht worden aan een andere leerling bijvoorbeeld. Op het moment dat de docent wat uitlegt (productie) leert de leerling wat (consumptie), dit gebeurt tegelijkertijd. Verder heeft de ene leerling bijvoorbeeld meer moeite met spelling terwijl een andere leerling extra uitleg nodig heeft over zinsbouw. Ook de manier waarop het voor de leerling het best te snappen is, is per leerling verschillend.

Een school is ook een Human Service Organisation volgens de definitie van Hasenfeld. De zeven karakteristieken die daarvoor toonaangevend zijn, zijn ook toe te passen op een school. Als eerste werkt een school met mensen met morele waarden als ruw materiaal. Ten tweede speelt de morele beladenheid van de relatie tussen klant en dienstverlener ook binnen een school. De relatie die de leraar heeft met een leerling en andersom is moreel beladen, mede door de intensiteit en de duur van het contact. Verder bevindt een school zich in een omgeving die constant verandert en ook karakteristiek vier, de tegenstrijdige doelen, bijvoorbeeld vanuit overheidsinstanties, zijn bij een school aan de orde. Ten vijfde bepaalt de relatie tussen de leraar en de leerling de kernactiviteit van een school. De kwaliteit van deze relaties bepaalt mede het succes van de organisatie als geheel. Ook is kenmerk zes hier aan de orde: een HSO werkt met een 'zachte' technologie. Dit wil zeggen dat de handelwijze per cliënt (in dit geval per leerling) verschilt. Binnen een school wordt geprobeerd de leerlingen wat te leren om zo hun welzijn te verbeteren. Hoe meer er geleerd wordt, hoe beter ze zich kunnen redden in de maatschappij. Een school valt daarom onder het type 'people-changing technologies'. Verder heeft de school te maken met normaal functionerende klanten, de leerlingen. Deze twee dimensies samen maken dat een school valt onder type V van de verschillende soorten typen Human Service Organisations die Hasenfeld onderscheidt. *(Hasenfeld, 1983)*

Tegenwoordig hebben de klanten van een school, de leerlingen, veel meer keus naar welke school ze gaan dan jaren geleden. De leerlingen worden steeds mondiger en in plaats van de ouders nemen de leerlingen vaker zelf de beslissing naar welke school ze gaan. Deze verschuiving zorgt ervoor dat een school voor voortgezet onderwijs valt onder het 'public access pattern'. Bij dit patroon moet de organisatie zorgen voor vraag naar hun services, waarbij publiek bewustzijn gerealiseerd moet worden. De tactieken om dit te bereiken worden door Hasenfeld (1983) 'reaching-out' tactieken genoemd en zijn alom bekend op het gebied van marketing. Dit gebied wordt verder uitgelicht vanaf hoofdstuk 2.2.

2.2 Marketing

Zoals in het vorige deel is aangegeven, is het voor een serviceorganisatie belangrijk om rekening te houden met de klant. Kijken we vervolgens naar het concept van marketing dan zien we dat ook daar de klant centraal gesteld wordt.

Er is voor marketing niet één duidelijke, heldere definitie te vinden; verschillende auteurs en instanties gebruiken verschillende definities. 'Marketing betekent letterlijk: actief zijn op markten. Hierbij is de afzetmarkt, de markt waarop de organisatie haar afnemers ontmoet, de belangrijkste markt. Een belangrijk doel van organisaties is dan ook de gunst van de afnemers te winnen. Hoe men dit doel formuleert en hoe men probeert dit te bereiken, is het werkterrein van marketing' (Leeflang, 2003). Het Chartered Institute of Marketing (CIM) gebruikt de volgende definitie:

marketing is the management process which identifies, anticipates and supplies customer requirements efficiently and profitably.

Deze definitie geeft aan dat de behoeften van de klant geïdentificeerd moeten worden en dat producten en services die verleend worden zo goed mogelijk moeten voldoen aan die behoeften. De klant wordt bij deze definitie als het middelpunt van de marketing gesteld.

Een volgende definitie implementeert nog een ander aspect dat bij marketing ook vaak naar voren komt, namelijk de concurrentie. Deze definitie wordt gegeven door Jobber (2003):

Marketing is the process for achieving corporate goals through meeting and exceeding customer needs better than the competition.

Er zijn verschillende modellen die de aspecten van marketing proberen te bundelen in een marketing mix. McCarthy deed dit als één van de eersten in 1960 waarbij hij marketing definieerde in termen van product, prijs, plaats en promotie. In 1982 voegden Booms en Bitner daar nog 3 termen aan toe waardoor het algemeen aanvaarde 7P model ontstond. *Product* staat voor de totaliteit van voordelen die de leverancier de klant aanbiedt. Meestal wordt dit aangeboden aan een bepaalde groep consumenten, omdat het bijna onmogelijk is iets aan te bieden dat voldoet aan de wensen van elke consument. Onder *price* verstaat men de totale kosten voor de consument om het product aan te schaffen. Deze prijs gaat verder dan de simpele monetaire kosten. *Place* is de plaats waar de uitwisseling plaats vindt, dit kan een winkel, een catalogus, een restaurant of een website zijn. *Promotion* omvat alle communicatieactiviteiten op het gebied van marketing, zoals adverteren, public relations enz. *People* staat voor de mensen. Mensen zijn een cruciale factor binnen marketing, vooral in de service industrie. *Process* is het geheel van activiteiten waardoor de voordelen van het product uiteindelijk geleverd kunnen worden. Physical evidence is het bewijs dat de service is geleverd. Vooral in service marketing is dit van belang, aangezien er vaak een belofte wordt gekocht. (Blythe, 2006)

2.3 Marketing gedreven bedrijfsstrategie

Wanneer een organisatie kiest voor een marketing gedreven bedrijfsstrategie dan houdt dit in dat de hele organisatie rekening houdt met de behoeften van de klant. Elke medewerker binnen de organisatie moet in elke fase in overweging nemen wat

de behoeften van de klant zijn. Narver and Slater (1990) identificeren drie componenten binnen een marketinggeoriënteerde organisatie: customer orientation, competitor orientation en inter-functional coordination. Customer orientation staat voor de mate waarin de organisatie haar klanten begrijpt. Hoe beter dit begrip, des te beter kan worden voldaan aan de wensen van de klant. Competitor orientation heeft te maken met de mate waarin de organisatie weet en begrijpt wat de concurrentie de klanten aanbiedt. Interfunctional coordination heeft tenslotte te maken met de interne structuur van de organisatie en de houding van de medewerkers. Deze twee aspecten samen moeten zo georganiseerd zijn, dat er ook werkelijk marktgeoriënteerd gewerkt kan worden.

2.4 Consumentengedrag

Vanuit de psychologie, de sociologie en de culturele antropologie is het mogelijk inzicht te krijgen in het gedrag van consumenten. Aangezien consumenten bij marketing centraal staan, is het van belang te weten hoe consumenten zich gedragen. Ook consumentengedrag wordt door verschillende auteurs gedefinieerd: 'Consumer behavior consists of all the activities people undertake when obtaining, consuming and disposing of products and services (*Blackwell et al.*, 2001). Of zoals Leeflang omschrijft: 'Consumentengedrag is het gedrag dat consumenten vertonen bij het zoeken naar, het aankopen, gebruiken, evalueren en afdanken van producten, diensten en ideeën, waarvan zij verwachten dat deze in hun behoeftebevrediging kunnen voorzien.

Er zijn verschillende variabelen die het consumentengedrag beïnvloeden. In het model van Blackwell, Miniard en Engel (2001), staat het beslissingsproces centraal. Dit beslissingsmodel bestaat uit zeven fasen, van behoefteherkenning tot afdanking. De variabelen die invloed hebben op dat beslissingsmodel zijn de individuele verschillen, de psychologische processen en de omgevingsvariabelen. Tussen individuele consumenten bestaan soms grote verschillen in onder meer behoeften, motieven, betrokkenheid bij producten, persoonlijkheid, persoonlijke waarden, levensstijl, kennis en attituden. De psychologische processen kunnen verdeeld worden in informatieverwerking en leren. Met informatieverwerking wordt de mate waarin en op welke manier consumenten reageren op stimuli vanuit de omgeving bedoeld. Met leren wil men zeggen dat consumentengedrag voorkomt uit leerprocessen in het verleden. De omgevingsfactoren die invloed hebben op de beslissingen van de consument zijn op te delen in drie factoren: cultuur, referentiegroepen en situatie. Binnen een cultuur heersen gevoelens en prioriteiten van wat mensen belangrijk vinden in een samenleving. Er worden opvattingen, waarden, normen en gebruiken ontleend aan een cultuur. Opvattingen en waarden reguleren gedrag en vormen daarmee de basis voor culturele normen. De tweede omgevingsfactor die invloed heeft op de beslissingen van consumenten zijn referentiegroepen. Een groep wordt een referentiegroep genoemd als de waarden en normen van de groep invloed hebben op de waarden, de opvattingen en het gedrag van de consument. Er zijn primaire referentiegroepen, dit zijn groepen waar men zelf deel van uit maakt en waarbinnen veelal informeel contact bestaat. Voorbeelden van primaire referentiegroepen zijn het gezin, de familie, vrienden, burens en collega's. Secundaire referentiegroepen zijn meestal formeler van aard, zoals verenigingen, vakbonden en kerkgenootschappen. Binnen elke referentiegroep zijn er zogenaamde opinieleiders. Dit zijn mensen waaraan de

overige leden van de groep zich proberen te spiegelen, op landelijk niveau zijn dit bijvoorbeeld de ‘bekende Nederlanders’. De laatste omgevingsfactor heeft te maken met de situatie waarin een aankoop op consumptie plaatsvindt. De definitie van situationele invloed wordt gegeven als: *de invloed van factoren op het beslissingsproces van de afnemer die kenmerkend zijn voor een specifieke plaats en tijd (Blackwell, Miniard en Engel, 2001)*. Hierbij zijn enkele factoren te onderscheiden:

- fysieke omgeving; tastbare kenmerken van de omgeving, o.a. de natuur, de bebouwing, het geluid en het licht.
- sociale omgeving; de aan- of afwezigheid van andere mensen in de situatie en de manier waarop men zich gedraagt.
- tijdsaspecten; het moment waarop het gedrag plaatsvindt, bijvoorbeeld een bepaalde tijd van het jaar of tijd van de dag.
- taak; het doel van de consument in die bepaalde situatie.
- toestand vooraf; aspecten die de consument met zich meedraagt naar een situatie zoals tijdelijke stemmingen.

De cultuur van een samenleving, de referentiegroepen waarin de consumenten zich bevinden en de situaties waarin de aankoop of de consumptie plaatsvindt, zijn drie belangrijke aspecten die invloed hebben op de consument. (Leeflang, 2003)

2.5 Marktonderzoek

Marktonderzoek kan worden gedefinieerd als “*het systematisch aandragen van gegevens (verzamelen, ordenen, analyseren en interpreteren) voor het voorbereiden en achteraf evalueren van het marketingbeleid van organisaties, gebruik makend van de wetenschappelijke methode*” (de Pelsmacker, 2006). Het marktonderzoek wordt in de literatuur in verschillende categorieën opgedeeld. Zo kan er gekozen worden voor een verdeling in probleemidentificerend marktonderzoek, probleemoplossend marktonderzoek en marketingonderzoek. Deze indeling is gebaseerd op de fasen van het managementproces waarin in elke fase behoefte is aan een ander soort informatie. Op basis van andere criteria kan ook een onderscheid gemaakt worden tussen fundamenteel en toegepast marktonderzoek. Fundamenteel onderzoek heeft tot doel de totale kennis in het marketingdomein te vergroten, toegepast onderzoek daarentegen heeft betrekking op een bijzonder probleem van een bepaalde organisatie. Een derde vaak gebruikte indeling is gebaseerd op het doel van het onderzoek. Dit kan beschrijvend, oorzakelijk of voorspellend zijn. Bij beschrijvend onderzoek wordt getracht de marketingsituatie in kaart te brengen. Het oorzakelijk onderzoek is er op gericht aanwezige causale verbanden te ontdekken. De resultaten van beide onderzoeken kunnen vervolgens gebruikt worden voor het voorspellend onderzoek waarbij voorspellingen gemaakt worden over wat er zal gaan gebeuren (de Pelsmacker, 2006). Een andere indeling die door Leeflang (2006) gemaakt wordt is een indeling op basis van marktinstrumenten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen marketingresultaatonderzoek, productonderzoek, verkoopbevorderingsonderzoek, distributieonderzoek en prijsonderzoek. Marketingresultaatonderzoek heeft hierbij als doel het management informatie te verstrekken waardoor controle op de huidige marketingactiviteiten en planning van toekomstige marketingactiviteiten mogelijk is. Hieronder valt ook het satisfactieonderzoek. Productonderzoek is onderzoek naar zowel bestaande als nieuwe producten. Verkoopbevorderingsonderzoek gaat over de te verwachten en de werkelijke

effectiviteit van alle reclame-inspanningen. Ook onderzoek naar de promotieactiviteiten kan hieronder gerekend worden. Distributieonderzoek richt zich op manieren om de resultaten in de bestaande distributiekkanalen te verbeteren en prijsonderzoek tenslotte houdt zich bezig met de analyse van alle prijzen, kortingen bonussystemen enz. (Leefflang, 2006).

2.6 Satisfactieonderzoek

Satisfactieonderzoek is de laatste jaren steeds belangrijker geworden. Klanttevredenheidsonderzoek toont aan hoe klanten over een organisatie denken, wat de wensen en eisen van de klant zijn en wat de klant belangrijk vindt en wat niet. De resultaten van het onderzoek laten zien op welke punten de organisatie goed scoort en op welke punten er nog verbetering mogelijk en/of noodzakelijk is. (Thomassen, 2003)

Ook Hasenfeld (1983) benadrukt het belang van de mening van de klanten: *'Because human service organisations rely mostly on satisficing and symbolic assessment patterns, they are deprived of accurate, sensitive feedback about their modes of operation.'*

Klanttevredenheid wordt tegenwoordig steeds vaker gekoppeld aan klantloyaliteit en fluisterreclame. Echter er bestaat geen sterke relatie tussen klanttevredenheid en klantloyaliteit. Schijns (2002) heeft de relatie als volgt samengevat:

- Uitermate tevreden klanten hebben een intentie tot herhalingsaankopen die zesmaal hoger zijn dan klanten die zeggen (redelijk) tevreden te zijn.
- Klanttevredenheid is een noodzakelijk, maar niet voldoende voorwaarde voor loyaliteit.
- Klanttevredenheid en de mate van binding/loyaliteit worden door verschillende variabelen verklaard.

Het meten van klanttevredenheid is van belang om een mogelijke relatie met loyaliteit te leggen, maar daarnaast ook met de wijze waarop over het merk/product/dienst gesproken wordt, aangezien er een sterke relatie bestaat tussen deze twee. (Schijns, 2002)

Wanneer leerlingen tevreden zijn over hun school dan zullen zij tegenover ouders, vrienden en kennissen positieve reacties uiten. De referentiegroepen, zoals in paragraaf 2.4 besproken, worden mede hierdoor gevormd. Deze sluipreclame heeft invloed op de sociale omgeving en daardoor invloed op toekomstige leerlingen. Positieve reacties van leerlingen die op de school zitten kunnen hierdoor het leerlingenaantal verbeteren.

2.8 De kwaliteit van scholen; dimensies

'De opvattingen over goed onderwijs en het onderwijsbeleid veranderen nogal vaak en snel.' Dit wordt gesteld in het Sociaal Cultureel rapport opgesteld door het Sociaal en Cultureel Planbureau in 2004. Het is daarom van belang om helder te krijgen wat goed onderwijs nu precies inhoudt en aan welke eisen het moet voldoen. In de kwaliteitsagenda Voortgezet Onderwijs (2008-2011) staat: "De maatschappij, de (steeds meer internationaal wordende) arbeidsmarkt, de overheid en de politiek, jongeren zelf en hun ouders: allemaal streven we naar 'onderwijskwaliteit'. Wat daaronder wordt verstaan is afhankelijk van veel zaken: van demografische en maatschappelijke trends, van economische conjunctuur, van (politieke) idealen, et cetera."

Bij onderwijsopbrengsten en inhoudelijke kwaliteit gaat het erom, dat het onderwijs zich optimaal richt op wat jongeren nodig hebben voor persoonlijk, beroepsmatig en maatschappelijk functioneren en een leven lang leren. Het onderwijs is er voor alle jongeren, ze moeten allemaal zo goed mogelijk worden toegerust voor de eisen van vervolgonderwijs, arbeidsmarkt en samenleving. Vervolgens gaat het om talentontwikkeling op cognitief, cultureel, sportief, ondernemend of ander vlak. (*Onderwijs met Ambitie, 2008*)

Deze kwaliteitsagenda 'Onderwijs met Ambitie' begint met tien uitgangspunten voor goed onderwijs. Deze uitgangspunten zouden een basis kunnen zijn voor de dimensies waarop de leerlingen ondervraagd zullen worden. Deze uitgangspunten zijn als volgt:

1. ambitie
2. betrokkenheid
3. duurzame basis
4. focus
5. leer- en werkplezier
6. ruimte krijgen en nemen
7. samenwerken
8. talenten centraal
9. vertrouwen
10. waardering

Deze uitgangspunten zijn echter niet heel concreet en vragen daarom om verduidelijking. (*Onderwijs met Ambitie, 2008*)

In een artikel over de vraag wat een goede school nu precies is, wordt het model van Sammons, Hillman en Mortimore (1995) genoemd. Dit model bestaat uit elf factoren die volgens de auteurs kenmerkend zijn voor effectieve scholen. Deze elf factoren zijn:

- een professionele schoolleiding
- door iedereen onderschreven visie en doelen
- een ordelijke en attractieve leeromgeving
- concentratie op lesgeven en leren als primaire doel van een school
- doelgericht lesgeven
- een schoolcultuur van hoge verwachtingen die alle betrokkenen typeert
- positieve versterking voor duidelijk en correct gedrag maar ook feedback naar de leerlingen toe
- het volgen van de vooruitgang en resultaten van de leerlingen
- versterken van het zelfbeeld van de leerling door hem verantwoordelijkheid te geven en hem te leren zijn eigen werk te controleren
- partnerschap tussen thuis en school voor vergroten van de betrokkenheid van ouders
- een lerende organisatie

Deze elf factoren worden door scholen vaak gebruikt om het functioneren van hun school tegen het licht te houden. Hierdoor kunnen ze nagaan wat er goed gaat en wat er nog zou moeten veranderen om tot betere resultaten te komen. (*Sammons, Hillman, Mortimore, 1995*)

Periodieke monitoring onder jongeren van het voortgezet onderwijs is een belangrijke informatiebron voor zowel de overheid als voor de scholen zelf. Om dit uit te voeren bestaat er een nationale scholierenmonitor die eens in de twee jaar wordt uitgevoerd door Sardes in opdracht van het Ministerie van Onderwijs. Deze scholierenmonitor onderzoekt de opvattingen en ideeën van de leerlingen over verschillende belangrijke thema's rondom onderwijs. De deelnemende scholen worden door middel van een steekproef geselecteerd en vervolgens wordt een richtlijn gehanteerd voor het selecteren van de klassen. Sardes heeft er voor gekozen om de vragenlijsten elektronisch te laten invullen op de computers binnen de school. (*Nationale Scholierenmonitor, 2007*)

Het onderzoek is uitgevoerd op basis van enkele thema's die belangrijk zijn voor scholen en het onderwijs, deze thema's worden als algemeen belangrijk beschouwd. De opvattingen en de ideeën van de leerlingen worden gevraagd over:

- het welbevinden
- het pedagogisch en didactisch klimaat
- de veiligheid en leerlingenzorg
- naschoolse activiteiten
- bijbaantjes en vakantiebaantjes

Deze thema's worden vervolgens verder opgesplitst in verschillende deelvragen. Bij het thema welbevinden wordt zowel het algemeen welbevinden als het welbevinden op school behandeld. Bij het pedagogisch en didactisch klimaat komen onderwerpen als inspraak, schoolregels, betrokkenheid, ICT, enz. aan bod. De veiligheid en leerlingenzorg wordt opgedeeld in veiligheidsbeleid, pesten, veiligheid volgens de leerlingen en leerlingenzorg (bijvoorbeeld de aanwezigheid van vertrouwenspersonen). Bij het thema naschoolse activiteiten wordt onderscheid gemaakt tussen sport en bewegen en kunst en cultuur. Deze hoofdthema's en bijbehorende subonderwerpen geven een duidelijk beeld van de belangrijkste onderwerpen op een school. (*Nationale Scholierenmonitor, 2007*)

Het thema welbevinden wordt in een artikel van Engels en Aelterman nader onderzocht. In dit onderzoek werden leerlingen drie verschillende soorten vragen gesteld, namelijk gevoelsvragen, tevredenheidsvragen en gedragsvragen. Uit de resultaten van het onderzoek bleek naderhand dat er vier duidelijk afgebakende schalen te onderscheiden waren:

- beleving en tevredenheid op klasniveau
- beleving en tevredenheid op schoolniveau
- beleving en tevredenheid m.b.t. de vrienden
- gedrag van de leerlingen (houding, inzet, probleemgedrag)

Binnen de eerste schaal, beleving en tevredenheid op klasniveau, zijn inspraak, contacten met leraren en voorzieningen belangrijke peilers voor het welbevinden. Deze zelfde onderwerpen plus de regelgeving komen op macroniveau ook aan bod bij de tevredenheid op schoolniveau. Bij de vragen over 'de vrienden' komt naar voren dat het samenzijn met vrienden één van de belangrijkste motieven voor leerlingen is om naar school te komen. Positieve contacten met medeleerlingen en saamhorigheid binnen een groep hebben bevorderen direct het welbevinden van leerlingen. Pestgedrag heeft dan ook direct negatieve gevolgen op het welbevinden. Bij de vragen over gedrag was het uitgangspunt dat bij een verstoord welbevinden de kans op ordeverstoring gedrag en spijbelen toeneemt. Hierbij moet opgemerkt worden dat er een sterke wisselwerking is tussen positief gedrag

van leerlingen en een positief schoolklimaat. Leerlingen die zich goed voelen en tevreden zijn hebben minder neiging tot problematisch gedrag.
(Engels, Aelterman)

De auteurs van bovenstaande literatuur noemen allemaal factoren die zij belangrijk vinden binnen een school en binnen het onderwijs. Deze factoren komen gedeeltelijk met elkaar overeen, maar verschillen ook op vele vlakken. Om het overzichtelijk te maken zijn de factoren naast elkaar in het onderstaande figuur geplaatst:

	bronnen			
	<i>Scholierenmonitor</i>	<i>Kwaliteitsagenda VO</i>	<i>Sammons, Hillman, Mortimore</i>	<i>Engels, Aelterman</i>
dimensies	Welbevinden	Leer- en werkplezier	Versterken zelfbeeld leerling	Beleving en tevredenheid op klasniveau
			Positieve versterking en feedback	Beleving en tevredenheid op schoolniveau
				Beleving en tevredenheid m.b.t. vrienden
				Gedrag van leerlingen
	Pedagogisch/ didactisch klimaat	Ambitie	Professionele schoolleiding	
		Betrokkenheid	Ordelijke en attractieve leeromgeving	
		Samenwerken	Concentratie op lesgeven en leren	
		Talenten centraal	Doelgericht lesgeven	
			Betrokkenheid	
	Veiligheid/ leerlingenzorg	Vertrouwen Waardering		
	Naschoolse activiteiten	Talenten centraal		
	Bijbaantjes			

Figuur 1: vergelijk dimensies met bronnen

Hierbij zijn de factoren van de scholierenmonitor als uitgangspunt genomen, omdat dit de meest ruime begrippen zijn. Binnen deze factoren zijn bijna alle uitgangspunten van de Kwaliteitsagenda Voortgezet Onderwijs te plaatsen. De uitgangspunten drie, vier en zes zijn moeilijk binnen dit figuur te plaatsen omdat dit vooral gaat over de rol van de overheid en de samenleving en niet die van de school. Uitgangspunt acht, talenten centraal, kan zowel ingedeeld worden bij het pedagogisch en didactisch klimaat als bij naschoolse activiteiten. De elf factoren van Sammons, Hillman en Mortimore zijn ook grotendeels onder te brengen onder de factoren van de scholierenmonitor. Hierbij valt op dat deze auteurs het accent leggen op het pedagogisch en didactisch klimaat. Twee factoren gaan over het welbevinden van de leerlingen, maar over de veiligheid, de leerlingenzorg en activiteiten buiten de lessen om wordt niet gesproken. Het artikel van Engels en Aelterman gaat dieper in op het welbevinden van de leerlingen en daar wordt dan ook niet ingegaan op de overige factoren die belangrijk zijn binnen een school.

Uit bovenstaande figuur kan men concluderen dat de factoren die door de auteurs genoemd worden samenkomen in de uitgangspunten van de nationale scholierenmonitor. Het laatste thema, bijbaantjes en vakantiebaantjes, wordt door

geen van de andere auteurs genoemd. Omdat de factoren van de auteurs allemaal vallen binnen de uitgangspunten van de scholierenmonitor, zullen deze gebruikt worden als dimensies om het verdere onderzoek op te baseren. Een tweede reden om de uitgangspunten van de scholierenmonitor over te nemen is het feit dat de onderzoeksresultaten van dit onderzoek goed vergeleken kunnen worden met de nationale uitkomsten. Hierdoor kan de school bepalen waar zij op het gebied van leerlingtevredenheid staat in vergelijking met de rest van de Nederlandse scholen voor voortgezet onderwijs.

Het thema bijbaantjes en vakantiebaantjes bepaalt niet in welke mate een leerling tevreden is over zijn of haar school. Daarom is dit thema niet relevant voor dit onderzoek en zal ik dat bij het vervolg van het onderzoek achterwege laten. Het thema naschoolse activiteiten zal ik wel meenemen in het onderzoek, alleen de naam van dit thema is enigszins misleidend, aangezien deze naam activiteiten suggereert die buiten de school om georganiseerd worden en dit niet het onderwerp van het thema is. Dit thema zal verder 'georganiseerde activiteiten op school' genoemd worden. De vier hoofddimensies waarop ik het verdere onderzoek zal baseren zullen dan zijn:

- het welbevinden van de leerlingen
- het pedagogisch en didactisch klimaat
- veiligheid en leerlingenzorg
- georganiseerde activiteiten op school

3. Methodologie en operationalisatie

3.1 Onderzoeksdoelstellingen

Het onderzoek dat uitgevoerd wordt is een mix van beschrijvend en verklarend onderzoek. Bij beschrijvend onderzoek worden situaties geobserveerd en vervolgens beschreven, waardoor marktgegevens geïnventariseerd kunnen worden. Op grond van het beschrijvend onderzoek zal getracht worden verbanden aan te tonen, waar vervolgens hypothesen op kunnen worden gebaseerd. Daarna worden er antwoorden gezocht op vragen als wat, waar, wanneer en hoe, zodat causale relaties aangetoond kunnen worden. (*Babbie, 2007; Leeflang, 2003*)

3.2 Tijdsdimensie

In deze opdracht wordt gebruik gemaakt van een ad-hoc onderzoek: de gegevens worden in één keer verzameld in plaats van gedurende een langere tijdsperiode. Exploratief en beschrijvend onderzoek is vaak ad-hoc. Verklarend onderzoek wordt ook wel ad-hoc gedaan, alleen ontstaat er daarbij een generalisatieprobleem. Er worden dan conclusies getrokken op basis van observaties op één bepaald punt in de tijd, terwijl de causale verbanden (waarover de conclusies gaan) gedurende een langere tijd spelen. Dit probleem kan min of meer opgelost worden door de data te vergelijken met vergelijkbare data die op een ander punt in de tijd verzameld is (*Babbie, 2007*). Er is hoofdzakelijk voor ad-hoc onderzoek gekozen omdat een longitudinaal onderzoek te veel tijd in beslag zou nemen.

3.3 Kwantitatief en kwalitatief onderzoek

Met het onderscheid tussen kwantitatieve en kwalitatieve data in onderzoek wordt in essentie het onderscheid tussen numeriek en niet-numeriek aangeduid. Binnen dit onderzoek zal gebruik worden gemaakt van kwantitatieve data omdat hier twee grote voordelen aan zitten. Het eerste voordeel van kwantitatieve data is dat het makkelijker te verzamelen, te vergelijken en samen te vatten is dan kwalitatieve data. Verder bestaat er bij gebruik van kwantitatieve data de mogelijkheid tot statistische analyse. (*Babbie, 2007; Leeflang, 2003*)

3.4 Enquête en schaaltypen

Om gegevens te verzamelen wordt in dit onderzoek gebruik gemaakt van een formele methode: de enquête. Deze methode wordt in de schriftelijke vorm gebruikt, waarbij het non-response probleem opgelost wordt door de enquêtes in de klassen uit te delen en ze direct te laten invullen en inleveren.

Kwalitatieve variabelen kunnen in een enquête gemeten worden door het gebruik van verschillende schaaltypen. Er worden vier schaaltypen onderscheiden: de nominale schaal, de ordinale schaal, de intervallschaal en de ratioschaal (*Babbie, 2007*). In de enquête voor de leerlingen van het Noordik zal vooral het nominaal meetniveau voorkomen. Dit is een meetniveau dat variabelen meet waartoe je of wel of niet behoort, bijvoorbeeld geslacht, haarkleur, geboorteplaats enz.

Wanneer een onderzoek variabelen als houdingen, meningen en percepties bevat, impliceert dit ook het meten van kwalitatieve variabelen. Vaak gebruikt men bij attitudeonderzoek gesloten vragen op een ordinale schaal. Deze methode wordt ook wel de semantische differentiaal genoemd, waarbij gebruik gemaakt kan worden van unipolaire en bipolaire schalen. Bij een unipolaire schaal wordt gebruik gemaakt van één stimuluswoord, terwijl bij een bipolaire schaal twee stimuluswoorden gebruikt worden. Daarnaast wordt, om opinies te meten, veelvuldig gebruik gemaakt van de zogenaamde Likert schaal: een vijfpuntenschaal lopend van absoluut eens tot absoluut oneens (*Leeflang, 2003*). Deze schaal komt veelvuldig naar voren in de enquête voor de leerlingen van het Noordik.

3.5 Validiteit en betrouwbaarheid

Onder validiteit verstaan we de mate van overeenkomst tussen hetgeen gemeten wordt en hetgeen men bedoelt te meten. Er zijn verschillende factoren die de validiteit in gevaar kunnen brengen. Hierin onderscheiden we bij de verzameling van primaire gegevens drie factoren (*Leeflang, 2003*):

- Interviewer bias; de beïnvloeding van de respondent door de persoon van de interviewer
- Respondent bias; de neiging van een proefpersoon om zich anders dan onder normale omstandigheden te gedragen
- Instrument bias; de gebreken van een gebruikte onderzoeksmethode

De interviewer bias zal in dit onderzoek zoveel mogelijk tegen gegaan worden door de vragen zo neutraal mogelijk te stellen. De respondent bias is in dit geval moeilijker tegen te gaan. Leerlingen kunnen antwoorden gaan geven waarvan zij denken dat deze wenselijk zijn. Door de leerlingen van te voren hierop te attenderen en door de gegevens anoniem te verzamelen kan dit probleem enigszins tegengegaan worden. De instrument bias kan grotendeels voorkomen worden door geen gebruik te maken van communicatiemiddelen om de gegevens te verzamelen.

Onder betrouwbaarheid verstaan we de mate waarin steeds hetzelfde wordt gemeten onder vergelijkbare omstandigheden. Met andere woorden: het gaat erom in hoeverre de testresultaten reproduceerbaar zijn (*Leeflang, 2003*). Als de resultaten reproduceerbaar zijn, zijn ze generaliseerbaar en dus ook geldig voor de mensen waarbij de meting niet is uitgevoerd. Ook hier wijst *Leeflang (2003)* enkele factoren aan die de betrouwbaarheid in gevaar kunnen brengen:

- Statistical bias; de steekproef die men trekt is te klein

- Sample bias; de steekproef is niet goed samengesteld

De statistical bias kan voorkomen worden door voldoende leerlingen te ondervragen. Dit kan gerealiseerd worden door klassen leerlingen tegelijk te ondervragen. De sample bias wordt ook tegen gegaan door het ondervragen van leerlingen binnen een klas, omdat de non-response onder een bepaald deel van de steekproef dan niet te groot wordt.

3.6 Operationalisatie

Nu de dimensies bekend zijn, zullen deze geoperationaliseerd worden. De dimensies moeten omgezet worden in vragen die door middel van een enquête aan de leerlingen gevraagd kunnen worden. Bij elke dimensie kunnen eerst enkele onderwerpen genoemd worden. Deze onderwerpen kunnen vervolgens uitgewerkt

worden tot meerdere, concrete vragen. Binnen de operationalisatie zullen de onderwerpen genoemd worden. De concrete vragen zijn terug te vinden in de leerlingvragenlijst die is opgenomen in de bijlage.

De dimensie welbevinden gaat over hoe de leerlingen zich voelen, hoe de leerlingen hun schoolperiode beleven en welk gedrag ze vertonen. De onderwerpen die we daarbij onderscheiden komen van Engels en Aelterman:

- gevoel en beleving op klasniveau
- gevoel en beleving op schoolniveau
- gevoel en beleving m.b.t. de vrienden
- gedrag van de leerlingen

De volgende dimensie, het pedagogisch en didactisch klimaat, kan ook opgedeeld worden in meerdere onderwerpen. Deze onderwerpen zijn een combinatie van onderwerpen die verschillende auteurs hebben genoemd: de lessen, een ordelijke en attractieve leeromgeving, de docenten, ICT en schoolregels. In de enquête zullen hier meerdere vragen over gesteld worden.

De derde dimensie, veiligheid en leerlingenzorg, is ook een dimensie waarin we meerdere onderwerpen terug vinden. Onderwerpen die hierbij aan bod komen zijn pesten, geweld, pesten via internet en de maatregelen die de school hier tegen neemt. Veel van deze vragen worden gesteld waarbij de leerlingen moeten antwoorden op een schaal van nooit tot heel vaak.

De laatste dimensie wordt hoofdzakelijk getoetst door middel van meerkeuzevragen. Bij deze dimensie is gekozen voor dezelfde onderwerpen als in de scholierenmonitor. Het gaat om activiteiten op sportgebied en activiteiten op het gebied van kunst en cultuur. Daarnaast zijn nog enkele algemene vragen gesteld over activiteiten buiten de lessen om.

Om een overzicht te geven van de dimensies, de bijbehorende onderwerpen en de vragen waar deze in de enquête terug te vinden zijn, is in tabel 1 een overzicht weergegeven. Ook de cronbach's alpha is in deze tabel weergegeven. Deze waarde geeft aan in hoeverre de items hetzelfde onderwerp meten. Vraag één tot en met zeven zijn vragen over de achtergrond van de leerling. Vraag acht is een algemene vraag over welke dimensies de leerlingen het meest belangrijk vinden.

Tabel 1: overzicht dimensies en onderwerpen

Dimensie	Onderwerpen	Vragen	Cronbach's Alpha
Welbevinden	Gevoel en beleving m.b.t. de vrienden	9 (A t/m F)	0.66
	Gevoel en beleving op schoolniveau	9 (G t/m L)	0.75
	Gevoel en beleving op klasniveau	9 (M t/m Q)	0.76
	Gedrag van leerlingen	9 (R t/m V)	0.78
Pedagogisch/didactisch klimaat	De lessen	10 (A t/m D)	0.74
	Ordelijke en attractieve leeromgeving	10 (E t/m I)	0.56
	De docenten + schoolleiding	10 (J t/m O)	0.88
	Kennis	10 (P t/m S)	0.50
	ICT	11 t/m 14	0.66
	Schoolregels	15	0.70
Veiligheid en leerlingen zorg	Pesten en vechten	16 (A t/m Q)	0.73
	Vandalisme	16 (R t/m V)	0.66
	Pesten via internet	18, 19	0.67
	Veiligheidsbeleid en maatregelen	17, 20 ,21	0.68
Activiteiten buiten de lessen om	Sport	22 t/m 25	0.24
	Kunst en cultuur	26 t/m 30	0.77

De opgestelde vragenlijst is, voordat hij is voorgelegd aan de leerlingen, bekeken en gemaakt door een docente van het vmbo. Naar aanleiding daarvan zijn enkele vragen aangepast wat betreft moeilijk taalgebruik en complexe zinnen. Dit is zo simpel mogelijk gehouden, om te voorkomen dat leerlingen de vragen niet goed snappen en om het snel en zelfstandig invullen van de lijsten te bevorderen. Ook zijn nog enkele niet-relevante vragen geschrapt.

Vervolgens zijn de vragenlijsten afgenomen in de klassen tijdens lesuren. Hierdoor is de respons hoog en kunnen de leerlingen om uitleg vragen als ze een vraag niet goed snappen. Op de drie vmbo-locaties zijn telkens zes klassen ondervraagd, op locatie Noordikslaan zijn vier klassen ondervraagd. Dit omdat de klassen bij de onderste stroming van het vmbo vaak zeer klein zijn en daarom op deze manier een redelijk gelijk aantal leerlingen ondervraagd kon worden.

Na het afnemen van de enquêtes zijn de verschillende antwoorden gecodeerd in een databestand. Dit databestand is met behulp van het analyseprogramma SPSS geanalyseerd om tot de onderzoeksresultaten te komen.

3.7 Achtergrond scholieren

In totaal hebben 299 leerlingen de enquête ingevuld. Van deze 299 leerlingen waren het 152 jongens (50,8%) en 147 meisjes (49,2%). Er is dus een mooie balans tussen het aantal jongens en het aantal meisjes die antwoord hebben gegeven op de vragen. In tabel 2 zijn de aantallen uitgesplitst naar locatie en leerjaar.

Tabel 2: Aantal scholieren naar locatie en leerjaar

Locatie (niveau)	Leerjaar 2	Leerjaar 4	Totaal
Vriezenveen (vmbo)	42	38	80
Vroomshoop (vmbo)	38	37	75
Cat.v.Rennes (vmbo)	38	37	75
Noordikslaan (havo/vwo)	36	33	69
Totaal	154	145	299

Op de locatie Vriezenveen hebben 80 leerlingen de vragenlijst ingevuld, op de locatie Vroomshoop en Catharina van Renneslaan hebben 75 leerlingen de lijst ingevuld en op de locatie Noordikslaan 69. Verder is het verschil tussen het aantal respondenten uit leerjaar 2 en leerjaar 4 klein, waardoor goede vergelijkingen tussen de leerjaren mogelijk zijn.

Een volgend achtergrondkenmerk van de leerlingen is de etniciteit. Slechts 3% van de ondervraagde leerlingen is zelf niet in Nederland geboren. Van een grotere groep leerlingen zijn de ouders wel in het buitenland geboren. Van 4,7% is één van de ouders in het buitenland geboren. De meeste buitenlandse ouders zijn afkomstig uit Turkije. In de onderstaande grafiek is een overzicht gemaakt van de afkomst van de ouders.

Tabel 3: Afkomst ondervraagde leerlingen in aantallen en percentages

	Aantal	percentage
Nederland	246	82.3%
Suriname	1	0.3%
Nederlandse Antillen of Aruba	1	0.3%
Turkije	25	8.4%
Marokko	2	0.7%
Gemengd Nederlands	14	4.7%
Anders	10	3.3%
Totaal	299	100%

Kijken we naar de gezinssituatie dan zien we dat 87,6 procent van de leerlingen bij beide ouders in huis wonen. 6,7% geeft alleen bij de moeder te wonen, tegenover 1% die alleen bij de vader woont. Verder hebben 8 leerlingen aangegeven dat ze soms bij hun moeder en soms bij hun vader wonen.

4. Resultaten

Bij de eerste vraag van de enquête (na de vragen over de achtergrond van de leerling) moesten de ondervraagden aangeven welke drie onderwerpen zij het belangrijkste vinden op hun school. Tabel 4 geeft dit duidelijk weer.

Tabel 4: Mate van belangrijkheid van de verschillende onderwerpen

Noordik gemiddeld		Vriezenveen (vmbo)	Vroomshoop (vmbo)	Cat.v.Rennes (vmbo)	Noordikslaan (havo/vwo)
1	Goed voelen in de klas	1	2	2	1
2	Goed voelen op school	3	1	1	2
3	Veilig voelen op school	2	3	4	3
4	Prettige manier van lesgeven	5	5	5	6
5	Je mening laten horen	4	6	6	4
6	Veel vriend(inn)en hebben	7	4	7	5
7	Veel leren	6	7	3	8
8	Goed contact met docenten	9	9	8	10
9	Veel activiteiten op sportgebied	8	11	12	7
10	Veel werken met de computer	10	8	11	11
11	Orde op school en in de klas	11	10	9	9
12	Veel activiteiten op gebied van kunst en cultuur	12	12	10	12

De twee onderwerpen ‘goed voelen in de klas’ en ‘goed voelen op school’ worden bij drie locaties als meest belangrijk ervaren. Alleen de leerlingen van locatie Vriezenveen vinden het belangrijker zich veilig te voelen dan zich goed te voelen op school. Het valt erg op dat het onderwerp ‘veel leren’ bij drie locaties pas rond plek 7 staat. Bij de locatie Noordikslaan, de locatie voor niveau havo/vwo staat dit onderwerp zelfs op de achtste plek, het laagst van alle locaties. Alleen bij locatie Catharina van Renneslaan is dit onderwerp in de top drie beland. Verder valt ook op dat activiteiten op het gebied van kunst en cultuur bij drie van de vier locaties als minst belangrijk wordt genoemd.

Kijkend naar het gemiddelde van het Noordik kan opgemaakt worden dat de onderwerpen goed voelen in de klas en goed voelen op school als meest belangrijk worden ervaren. De onderwerpen op plek drie tot en met zeven worden redelijk belangrijk gevonden en de onderwerpen acht tot en met twaalf worden als helemaal niet belangrijk beschouwd.

Om de resultaten van de verdere vragen duidelijk weer te geven en goed met elkaar te kunnen vergelijken zijn de resultaten in één tabel samengevat. In deze tabel staan de schaalscores op een schaal van 0 tot 1 per onderwerp voor het Noordik gemiddeld en uitgesplitst naar de verschillende locaties. Waar mogelijk is ook de landelijke schaalscore aangegeven. In de derde kolom zijn de significantieniveaus weergegeven per onderwerp. De groene vakjes geven de hoogste score van de locaties weer, de rode vakjes geven de laagste score van de vier locaties weer. Bij enkele onderwerpen zullen specifieke vragen nader toegelicht worden ter verduidelijking of omdat de uitkomst opmerkelijk is.

Tabel 5: Schaalscores per onderwerp, per locatie en landelijk

		Significante	Vriezenveen (vmbo)	Vroomshoop (vmbo)	Cath. v. Rennes (vmbo)	Noordikslaan (havo/vwo)	Noordik gemiddeld	Landelijk
Welbevinden	Gevoel en beleving op schoolniveau	0.00	0.71	0.73	0.65	0.77	0.71	0.65
	Gevoel en beleving op klasniveau	0.05	0.78	0.80	0.72	0.81	0.78	-
	Gevoel en beleving m.b.t. de vrienden	0.02	0.74	0.79	0.84	0.80	0.79	-
	Gedrag van leerlingen	0.00	0.63	0.57	0.52	0.65	0.59	0.58
Pedagogisch / didactisch klimaat	De lessen	0.58	0.59	0.59	0.56	0.59	0.58	-
	Ordelijke en attractieve leeromgeving	0.13	0.51	0.50	0.48	0.54	0.51	-
	De docenten + schoolleiding	0.04	0.67	0.73	0.66	0.66	0.68	-
	Kennis	0.22	0.66	0.66	0.63	0.69	0.66	-
	ICT	0.00	0.66	0.60	0.72	0.63	0.66	-
	Schoolregels	0.26	0.66	0.68	0.63	0.63	0.65	0.55
Veiligheid en leerlingen zorg	Pesten en vechten	0.00	0.22	0.26	0.26	0.17	0.23	0.27
	vandalisme	0.06	0.08	0.09	0.13	0.10	0.10	0.19
	Pesten via internet	0.05	0.04	0.06	0.03	0.03	0.04	0.03
	Veiligheidsbeleid en maatregelen	0.52	0.68	0.66	0.64	0.65	0.66	0.65
Activiteiten buiten de les	Sport	0.13	0.11	0.15	0.12	0.10	0.12	-
	Kunst en cultuur	0.31	0.33	0.32	0.36	0.36	0.34	-

4.1 Welbevinden leerlingen

In deze paragraaf worden de uitkomsten besproken die te maken hebben met de eerste dimensie: welbevinden. Achtereenvolgens komen de onderwerpen gevoel en beleving op schoolniveau, gevoel en beleving op klasniveau, gevoel en beleving met betrekking tot de vrienden en het gedrag van de leerlingen aan bod.

De schaalscore van 0.71 geeft aan dat het goed gesteld is met het schoolwelbevinden van de leerlingen van Het Noordik. Het Noordik zit duidelijk boven het landelijk gemiddelde dat ligt op 0.65. Dit is alleen niet helemaal vergelijkbaar, omdat er bij de landelijke meting nog enkele vragen meer zijn meegenomen. Tussen de locaties van Het Noordik bestaat een duidelijk significant verschil op dit gebied. De leerlingen van de locatie Catharina van Renneslaan voelen zich minder goed op school dan de overige locaties. De locatie Noordikslaan

scoort op dit onderwerp duidelijk het hoogst. Deze uitkomst komt overeen met de uitkomst voor de verschillende niveaus (zie tabel 6). Leerlingen op het vwo en de havo voelen zich meer thuis op school dan leerlingen van het vmbo. Omdat de locatie Noordikslaan leerlingen heeft op vwo en havo niveau is het een logisch gevolg dat deze locatie hoger scoort.

Tabel 6: welbevinden op schoolniveau, schaalscore per niveau

	gemiddelde schaalscore	Standaard afwijking
vwo	0,78	0,13
havo	0,75	0,14
vmbo	0,69	0,17
Totaal	0,71	0,17

Leerlingen binnen een school hebben veelal te maken met hun eigen klas. Daarom is het van belang te meten hoe de leerlingen zich voelen in de klas. Uit tabel 5 blijkt dat er een significant verschil bestaat tussen de locaties van Het Noordik. Net zoals bij de vorige meting scoort de locatie Catharina van Renneslaan het minst goed. Het verschil met de andere locaties is vergelijkbaar met het verschil bij de schaal over het schoolwelbevinden. De scores zijn over het algemeen wel vrij hoog, dit betekent dat de leerlingen zich goed voelen in de klas en dat ze wat dat onderwerp betreft op de juiste plaats zitten.

Items waaruit de schaal voor het onderwerp ‘gevoel en beleving met betrekking tot de vrienden’ is geconstrueerd zijn bijvoorbeeld *‘ik mis een goede vriend of vriendin’* en *‘ik kan makkelijk vrienden maken’*. Het Noordik scoort gemiddeld 0.79, wat betekent dat de meeste leerlingen genoeg vrienden en contacten hebben op school. Anders dan bij de vorige twee onderwerpen komt locatie Catharina van Renneslaan nu als beste naar voren.

Uit de schaalscore van 0.59 blijkt dat het gedrag van leerlingen tegenover andere leerlingen redelijk is, maar niet heel goed. Ter verduidelijking is in tabel 7 weergegeven hoeveel procent van de leerlingen het eens is met de stelling *‘de leerlingen zijn aardig tegen elkaar, zelfs als ze tot verschillende groepen behoren’*. 46,5% van de leerlingen van het Noordik is het helemaal of redelijk eens met deze stelling tegenover 53,2% van de leerlingen die landelijk zijn ondervraagd. Er is bij deze vraag wel een groot verschil tussen de locaties. Locatie Noordikslaan zit als enige boven het landelijk gemiddelde, de overige locaties zitten hier ver onder.

Tabel 7: Gedrag leerlingen, percentage helemaal of redelijk eens met stelling

leerlingen zijn aardig tegen elkaar, zelfs als ze tot verschillende groepen behoren	%
Vriezenveen (vmbo)	48,8
Vroomshoop (vmbo)	44,0
Almelo: Catharina v. Renneslaan (vmbo)	30,6
Almelo: Noordikslaan (havo/vwo)	63,7
Totaal	46,5

Deze uitkomst blijkt samen te hangen met het opleidingsniveau van de leerlingen. 69,1% van de vwo-leerlingen, 55,5% van de havo-leerlingen en 41,3% van de vmbo-

leerlingen antwoordt positief op deze stelling. Dit verklaart voor een deel het grote verschil tussen de locaties. De locatie Catharina v. Renneslaan scoort echter ook veel lager dan de overige twee vmbo-locaties.

4.2 Pedagogisch / didactisch klimaat

Een prettig pedagogisch en didactisch klimaat kan het welbevinden op school en de resultaten van de leerlingen positief beïnvloeden. Bij de analyse van deze dimensie worden de zes bijbehorende onderwerpen opeenvolgend behandeld.

Het eerste onderwerp dat belangrijk is bij het pedagogisch en didactisch klimaat zijn de lessen. Hoe vinden de leerlingen dat er lesgegeven wordt? Vinden ze de lessen interessant en de manier van lesgeven prettig? Met een gemiddelde schaalscore van 0.58 zijn de leerlingen gematigd positief over de lessen. Er is geen significant verschil tussen de mening van de leerlingen van de verschillende locaties. Er kan bij dit onderwerp geen vergelijking worden gemaakt met het landelijk gemiddelde, aangezien dit onderwerp niet besproken wordt bij de uitkomsten van de landelijke vragenlijst.

De leerlingen is gevraagd of er meestal sprake is van een ordelijke en attractieve leeromgeving. Er moet bij dit onderwerp opgemerkt worden dat de schaal, geconstrueerd uit vier items, niet heel betrouwbaar is. Het Noordik scoort gemiddeld 0.51. Tussen de locaties bestaat geen significant verschil bij deze vraag.

Een volgend onderwerp binnen het pedagogisch en didactisch klimaat is het handelen, de kennis en de betrokkenheid van de docenten. Om de mening van de leerlingen van het Noordik hierover te toetsen zijn meerdere vragen gesteld over dit onderwerp. Het blijkt dat leerlingen redelijk positief zijn over de docenten. Gemiddeld scoren de docenten 0.68 op een schaal van 0 tot 1. De leerlingen van de locatie Vroomshoop zijn met een schaalscore van 0.73 duidelijk het meest positief over hun docenten. De overige drie locaties zitten dicht bij elkaar met schaalscores van twee keer 0.66 en één keer 0.67. Er is geen significant verschil in mening tussen de leerlingen uit het tweede leerjaar en het vierde leerjaar.

Aanvullend zijn er een tweetal vragen gesteld over de leiding van de school. Weten de leerlingen wie op hun locatie de leiding heeft en hebben ze het gevoel dat de leiding naar hen luistert?

Tabel 8: Schoolleiding, scores per vraag, per locatie

	Gemiddeld	Vriezenveen (vmbo)	Vroomshoop (vmbo)	Cat.v.Rennes (vmbo)	Noordikslaan (havo/vwo)
Ik weet wie op onze schoollocatie de leiding heeft	0.55	0.51	0.72	0.63	0.34
De schoolleiding is altijd bereid met leerlingen te praten	0.65	0.68	0.73	0.62	0.55

De leerlingen op de locatie Vroomshoop lijken redelijk goed te weten wie op hun locatie de leiding heeft en zij vinden ook dat die leiding meestal bereid is om met de leerlingen te praten en te overleggen. Bij de overige locaties weten de

leerlingen allemaal minder goed wie de leiding heeft en vinden ze ook dat deze leiding minder bereid is om te luisteren. Opvallend laag is de score voor de locatie Noordikslaan, waaruit blijkt dat maar heel weinig leerlingen weten wie de leiding op school heeft.

De primaire taak van een school is om kennis over te brengen op leerlingen. Of dit naar behoren wordt gedaan binnen een school is moeilijk te vragen aan leerlingen, omdat ze nog niet kunnen overzien welke kennis ze later nodig zullen hebben en omdat ze (meestal) geen vergelijking hebben met andere instellingen. Daarom kunnen er niet veel vragen gesteld worden over dit onderwerp, maar toch zijn er twee items die weergeven of de leerlingen het gevoel hebben dat de school de kennis overbrengt die ze zou moeten overbrengen. De resultaten van dit onderwerp zoals weergegeven in tabel 5 geven de situatie niet helemaal duidelijk weer. Daarom is in onderstaande tabel weergegeven hoeveel procent van de leerlingen positief hebben geantwoord op de stellingen.

Tabel 9: Kennis, percentage helemaal of redelijk eens met stellingen

	Totaal	Vriezenveen	Vroomshoop	Cat.v.Rennes	Noordikslaan
Ik leer veel op deze school	69,9	71,3	73,4	53,3	82,6
Deze school bereidt mij goed voor op wat ik na deze opleiding wil gaan doen	55,5	66,3	54,7	46,7	53,6

Bijna 70% vindt dat er veel wordt geleerd op Het Noordik. De leerlingen van de locatie Noordikslaan zijn hierover duidelijk het meest positief. De locaties Vriezenveen en Vroomshoop liggen dicht bij elkaar, maar op de locatie Catharina van Renneslaan heeft slechts een kleine meerderheid van de leerlingen het gevoel dat ze veel leren.

Over de voorbereiding voor de verdere carrière zijn de leerlingen in het algemeen minder positief. Een kleine meerderheid van alle leerlingen hebben het gevoel dat ze goed voorbereid worden voor wat ze verder willen gaan doen. Opvallend hierbij is dat de locatie Noordikslaan bij deze stelling veel minder scoort. De leerlingen van die locatie hebben blijkbaar wel het gevoel dat er veel wordt geleerd, maar dat die kennis niet altijd een goede voorbereiding is voor het vervolg van hun loopbaan.

Op het gebied van ICT scoort Het Noordik redelijk goed, een gemiddelde schaalscore van 0.66. Er blijkt een significant verschil te zijn tussen de locaties. Locatie Vroomshoop scoort het minst met een schaalscore van 0.60, locatie Catharina scoort ruim boven de overige locaties met een schaalscore van 0.72. Een reden hiervoor kan zijn dat zij recent een nieuw gebouw hebben gekregen, waarin alles nieuw is en dus ook computers nieuw zullen zijn.

Enkele aanvullende opmerkingen zijn bij dit onderwerp wel op zijn plaats. De leerlingen zijn zeer tevreden als het gaat om de omgang van docenten en leerlingen met computers. De leerlingen vinden de docenten goed, maar ze vinden zichzelf beter in de omgang met de computer. Bijna alle leerlingen vinden zichzelf goed of zeer goed met computers. Landelijk ligt dit ook zeer hoog, maar niet zo hoog als bij Het Noordik.

Het blijkt dat de leerlingen tevreden zijn over het aantal computers op school. Minder tevreden zijn ze over de kwaliteit van de computers, vooral de leerlingen van de locatie Vroomshoop zijn hier niet echt over te spreken. Nog minder tevreden zijn de leerlingen over het aantal keren dat de computer wordt gebruikt. Alleen bij de locatie Catharina van Renneslaan geven de leerlingen aan behoorlijk tevreden te zijn met het aantal keren dat de computer gebruikt wordt tijdens de les. Bij de overige locaties geeft ruim de helft van de leerlingen aan graag meer met de computer te willen werken.

Aan de scholieren is gevraagd of zij vinden dat de schoolregels duidelijk zijn en of ze goed bekend zijn. Over de bekendheid met de regels op school zijn de leerlingen redelijk positief. Gemiddeld scoort Het Noordik 0.63 op een schaal van 0 tot 1. Dit is in vergelijking met de landelijke score van 0.55 een goede uitkomst. Tussen de locaties zit op dit punt geen significant verschil. Landelijk wordt gezegd dat de leerlingen in het eerste leerjaar bekender zijn met de schoolregels dan in latere leerjaren. Uit de resultaten van dit onderzoek is geen significant verschil gevonden tussen leerjaar twee en leerjaar vier.

De leerlingen van Het Noordik vinden over het algemeen dat de regels consequent worden toegepast. Waar het gemiddelde landelijk ligt op 0.62 ligt het bij Het Noordik op 0.78. Hier geldt echter dat deze uitkomsten niet helemaal goed vergelijkbaar zijn want de score voor Het Noordik is gebaseerd op één item (*de schoolregels gelden altijd en voor iedereen*) en de landelijke score is gebaseerd op een schaal geconstrueerd uit vier items. De leerlingen van locatie Noordikslaan zijn van de vier locaties het minst positief over de consequentheid, maar met een gemiddelde van 0.65 scoren ze nog hoger dan het landelijk gemiddelde.

4.3 Veiligheid en leerlingenzorg

De vragen in de enquête gingen vervolgens verder over de veiligheid op school in het algemeen en over de rol van de leerlingen daarbij. Onderwerpen die daarbij aan bod komen zijn het algemene veiligheidsgevoel, pesten en vechten, vandalisme, pesten via internet en het veiligheidsbeleid van de school.

In de vragenlijst is de stelling *‘ik voel me veilig op school’* opgenomen. Van de leerlingen geeft 77.9% aan zich (heel) vaak veilig te voelen. Dit geeft een gemiddelde van 0.76 op een schaal van 0 tot 1. Landelijk ligt dit gemiddelde hoger (0.85), maar deze uitkomst is gebaseerd op een schaal geconstrueerd uit 5 items, waar de uitkomst voor Het Noordik gebaseerd is op één stelling.

Kijken we naar de gemiddeldes van de uitkomsten per locatie zien we dat er wel enigszins verschil zit in het algemene veiligheidsgevoel.

Tabel 10: Veiligheidsgevoel, gemiddeldes per locatie

	Totaal	Vriezenveen (vmbo)	Vroomshoop (vmbo)	Cat.v.Rennes (vmbo)	Noordikslaan (vmbo)
Ik voel me veilig op school	0,76	0,76	0,74	0,71	0,82

Dit verschil hangt samen met het verschil in veiligheidsgevoel tussen de verschillende opleidingsniveaus. Omdat de locatie Noordikslaan alleen havo- en

vwo-leerlingen heeft is de hogere score een logisch gevolg van de uitkomsten te zien in onderstaande tabel:

Tabel 11: Veiligheidsgevoel, gemiddeldes per opleidingsniveau

	totaal	vwo	havo	vmbo
Ik voel me veilig op school	0,76	0,83	0,80	0,74

Dit verschil in veiligheidsgevoel tussen de verschillende opleidingsniveaus komt overeen met de landelijke meting. Ook daar werd duidelijk dat leerlingen van het vmbo zich over het algemeen minder veilig voelen dan leerlingen van het vwo en de havo.

Wordt er gepest op school? Schelden leerlingen elkaar uit of schelden ze misschien wel leraren uit? En is er ook sprake van vechtpartijen? Naar de antwoorden op deze vragen is in de enquête gevraagd. Omdat de items negatief zijn is een lage uitkomst in dit geval goed; hoe lager de uitkomst, hoe minder er gepest en gevochten wordt.

Kijken we naar de gemiddelde scores van de locaties apart dan zien we dat daar een significant verschil bestaat. Locatie Noordikslaan scoort het best met een gemiddelde van 0.17, daarna volgt locatie Vriezenveen met een score van 0.22 en de locaties Vroomshoop en Catharina van Renneslaan scoren het slechtst met een gemiddelde van 0.26. De uitkomsten van alle locaties van Het Noordik liggen wel boven het landelijk gemiddelde.

Het blijkt dat de scholieren vinden dat er tamelijk veel gepest en gescholden wordt. 32,8% geeft aan dat er regelmatig tot heel vaak gepest wordt en 55,9% zegt dat leerlingen elkaar regelmatig tot heel vaak uitschelden. Alhoewel de cijfers voor het uitschelden van leerlingen door docenten een stuk lager zijn, zegt 41,1% van de leerlingen van Het Noordik dat dit toch (incidenteel) voorkomt. Landelijk liggen deze cijfers nog hoger.

Op het gebied van vandalisme zijn vragen gesteld over vernieling, stelen, alcohol, drugs en wapens. Bij al deze items geven de leerlingen van Het Noordik aan dat deze onderwerpen niet aan de orde van de dag zijn. De percentages die zeggen dat vernieling, stelen en het drinken van alcohol regelmatig tot zeer vaak voorkomt zijn klein. De percentages voor drugsbezit en wapenbezit zijn nog kleiner. Alle percentages liggen ook duidelijk onder het landelijk gemiddelde. Er is een significant verschil tussen de uitkomsten van de locaties. Bij locatie Vriezenveen komt vandalisme het minst voor, bij locatie Catharina van Renneslaan komt vandalisme het meest voor.

In de vragenlijst zijn enkele stellingen gezet die de slachtofferrol van pesten via internet weergeven. Stellingen die daar bijvoorbeeld toe behoren zijn *'ik krijg onaardige sms'jes of e-mails'*, *'er worden roddels over mij op internet verteld'* en *'ik word bedreigd of uitgescholden op internet'*. De schaalscore is laag, dit geeft aan dat niet veel leerlingen slachtoffer zijn van pesterijen via internet. Het landelijk gemiddelde is gemeten over acht items en heeft een waarde van 0.03. Er is een significant verschil tussen de locaties van Het Noordik, waarbij locatie Vroomshoop duidelijk boven de andere locaties en boven het landelijk gemiddelde uitstijgt.

Een groot significant verschil bestaat er tussen vrouwelijke en mannelijke slachtoffers van internet. De meisjes geven vaker aan slachtoffer te zijn (gemiddelde schaalscore 0.06) dan jongens (gemiddelde schaalscore 0.02).

De mening van de leerlingen is vervolgens gevraagd naar het veiligheidsbeleid van de school. Is dit voldoende of kan er meer gedaan worden? Weten de leerlingen bij wie ze terecht kunnen als ze zich niet veilig voelen? Daarna is gevraagd of de school ook maatregelen heeft getroffen tegen het pesten via internet en of dit volgens hen voldoende is. Binnen deze schaal voor het veiligheidsbeleid vallen stellingen als *‘de school doet er van alles aan om te zorgen dat het veilig is’* en *‘ik weet bij wie ik terecht kan als ik me niet veilig voel’*. De leerlingen blijken redelijk tevreden over het veiligheidsbeleid van de school. De gemiddelde schaalscore ligt op 0.66, waar deze landelijk op 0.65 ligt. Er is geen significant verschil tussen de meningen van de scholieren van de verschillende locaties.

4.4 Activiteiten buiten de lessen om

Binnen deze dimensie worden twee specifieke onderwerpen geanalyseerd. Eerst worden sportactiviteiten en vervolgens activiteiten op het gebied van kunst en cultuur besproken.

De leerlingen is gevraagd wat zij vinden van het sportaanbod op hun school. De schaal voor dit onderwerp is niet betrouwbaar, daarom zullen de vragen hier apart behandeld worden. Er is onderscheid gemaakt tussen verplichte en niet-verplichte sportactiviteiten. 85,6% van de leerlingen van Het Noordik geeft aan mee te doen aan verplichte sportactiviteiten tijdens schooltijd. Nog maar 48,9% van de leerlingen doet mee aan de activiteiten die buiten de lessen om worden georganiseerd. Deze percentages liggen iets boven het landelijk gemiddelde waar 82,2% meedoet aan verplichte sportactiviteiten en 40% aan activiteiten buiten de lessen om.

De volgende vraag aan de leerlingen was of ze vinden dat er voldoende sportactiviteiten worden aangeboden of dat dit te weinig of juist te veel is. In tabel 6.5.1 staan de uitkomsten van deze vraag weergegeven per locatie. Er blijken geen significant grote verschillen tussen de locaties te zijn. Uitgezonderd bij de locatie Catharina van Renneslaan vindt een meerderheid van de leerlingen van de overige locaties het sportaanbod voldoende. Landelijk vindt 48,8% dat er genoeg sportactiviteiten worden aangeboden buiten de lessen om, 46,9% vindt het te weinig, Het Noordik scoort bij dit onderwerp dus behoorlijk goed.

Tabel 12: Aanbod sportactiviteiten, in percentages, per locatie

	Totaal	Vriezenveen	Vroomshoop	Cat.v.Rennes	Noordikslaan
er worden te weinig sportactiviteiten buiten de lessen om aangeboden	42,8	38,8	38,7	50,7	43,5
er worden genoeg sportactiviteiten buiten de lessen om aangeboden	52,5	55,0	54,7	46,7	53,6
er worden te veel sportactiviteiten buiten de lessen om aangeboden	4,7	6,3	6,7	2,7	2,9

Vanuit de overheid en andere instellingen worden scholen en scholieren gestimuleerd om bezig te zijn met kunstzinnige en culturele activiteiten. De

leerlingen is gevraagd hoe belangrijk zij de activiteiten op dit gebied vinden. De gemiddelde schaalscore van Het Noordik is 0.34. Er bestaat geen significant verschil tussen de locaties. Het is moeilijk op deze schaalscore een conclusie te trekken. Uitkomsten van enkele vragen zeggen bij dit onderwerp meer. Van alle leerlingen vindt 68,2% het bezig zijn met kunst en cultuur helemaal niet of niet zo belangrijk. Slechts 31,8% vindt het redelijk of heel belangrijk. Verder is ook bij dit onderwerp gevraagd of de leerlingen op de verschillende locaties tevreden zijn met het aanbod. Tabel 13 geeft aan dat de leerlingen van Het Noordik ook over dit onderwerp zeer tevreden zijn. Een ruime meerderheid van alle locaties geeft aan dat er genoeg aan kunst en cultuur wordt gedaan. Bij de locatie Noordikslaan geeft 11,6% aan dat het aanbod op dit gebied zelfs te groot is.

Tabel 13: Aanbod kunst en cultuur, in percentages, per locatie

	Totaal	Vriezenveen	Vroomshoop	Cat.v.Rennes	Noordikslaan
er wordt te weinig aan kunst en cultuur gedaan	29,1	28,8	26,7	41,3	18,8
er wordt genoeg aan kunst en cultuur gedaan	65,2	67,5	69,3	54,7	69,9
er wordt te veel aan kunst en cultuur gedaan	5,7	3,8	4,0	4,0	11,6

In dit hoofdstuk is naar voren gekomen dat de leerlingen een duidelijk beeld hebben welke onderwerpen ze het meest belangrijk vinden op school. Verder is gebleken dat bij enkele onderwerpen geen verschillen tussen de locaties bestaan en dat bij andere onderwerpen zeer duidelijke verschillen naar voren komen. In het komende hoofdstuk worden deze resultaten geïnterpreteerd. Er zullen conclusies getrokken worden en waar mogelijk aanbevelingen gedaan worden, waardoor de mate van tevredenheid bij de leerlingen van de verschillende locaties kan worden vergroot.

6. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zullen de belangrijkste conclusies van de resultaten gegeven worden. Hierbij komen de verschillen in de mate van tevredenheid tussen de locaties aan bod en ook worden er conclusies getrokken op basis van vergelijkingen met het landelijk gemiddelde. Bij deze conclusies worden enkele aanbevelingen gedaan, waardoor de mate van tevredenheid bij de leerlingen bevorderd kan worden.

De leerlingen van Het Noordik geven aan dat ze het meest belangrijk vinden dat ze zich goed voelen op school en in de klas. Alleen de leerlingen van de locatie Vriezenveen vinden een veilig gevoel belangrijker dan het algemeen schoolwelbevinden. De factoren locatie en niveau hebben niet direct invloed op welke dimensies de leerlingen belangrijk vinden. De score voor het welbevinden op klasniveau is vrij hoog, wat betekent dat de meeste leerlingen vinden dat ze op de goede plaats zitten en dat ze een leuke klas hebben. Het welbevinden op schoolniveau is ook vrij hoog, wat aangeeft dat de leerlingen zich goed voelen op school, dat ze blij zijn dat ze naar deze school gaan en dat ze de sfeer aangenaam vinden. Het Noordik scoort hierbij hoger dan het landelijk gemiddelde. Dat de leerlingen van Het Noordik tevreden zijn over deze onderwerpen is zeer van belang. Zoals Schijns (2002) aangeeft: *‘Het meten van klanttevredenheid is van belang om een mogelijke relatie met loyaliteit te leggen, maar daarnaast ook met de wijze waarop over het merk/product/dienst gesproken wordt, aangezien er een sterke relatie bestaat tussen deze twee.’* De leerlingen zullen positieve reacties naar hun omgeving uiten op het gebied van welbevinden op schoolniveau en klasniveau. Omdat dit belangrijke onderwerpen zijn volgens de leerlingen zal dit invloed hebben op de keuze van aankomende scholieren. Verder is opvallend dat de leerlingen van drie locaties het niet zo belangrijk vinden of er veel geleerd wordt op school. Alleen de leerlingen van de vmbo-locatie Catharina van Renneslaan vinden dit wel erg belangrijk. Opmerkelijk is dat leerlingen van de havo/vwo-locatie Noordikslaan dit nog het minst belangrijk blijken te vinden.

Kijkend naar tabel 5 kan geconcludeerd worden dat de leerlingen van de locatie Noordikslaan het meest tevreden zijn met hun school. De mate van tevredenheid over de dimensies welbevinden en veiligheid en leerlingenzorg zijn hoog. Dit is een heel positieve uitkomst, vooral omdat de onderwerpen die de leerlingen als meest belangrijk beschouwen binnen deze dimensies vallen. Deze goede resultaten voor locatie Noordikslaan hangen echter ook samen met het opleidingsniveau van de leerlingen. Bij veel van deze onderwerpen scoren havo- en vwo-leerlingen hoger dan vmbo-leerlingen, waarmee het scoreverschil tussen de locaties een logisch gevolg is van deze uitkomst. Binnen de dimensie pedagogisch en didactisch klimaat zijn voor deze locatie nog wel wat verbeterpunten te noemen. Zo blijkt er veel onduidelijkheid te bestaan over de leiding. Dit probleem is vooral duidelijk bij de Noordikslaan, maar bestaat ook bij de Catharina van Renneslaan en bij de locatie Vriezenveen. De eerste factor die Sammons, Hillman en Mortimore (1995) noemen voor een effectieve school is een professionele schoolleiding. Als scholieren wat willen ondernemen op school of ze willen praten over onderwerpen die de hele school aangaat, dan moeten ze weten bij wie ze terecht kunnen. Ook de drempel om naar de leiding toe te stappen moet niet te groot zijn, de leiding moet net als

de docenten betrokken zijn bij de leerlingen. Wanneer de schoolleiding er is om met de leerlingen te praten en te overleggen voelen de leerlingen zich serieus genomen, hebben ze het gevoel dat ze gerespecteerd worden en ook het gevoel dat ze wat voor elkaar kunnen krijgen. Deze verbetering zou vrij makkelijk gerealiseerd kunnen worden door alle leerlingen niet eenmalig wanneer ze op school komen, maar vaker gedurende hun schooltijd te laten weten wie de leiding heeft, waar je ze kunt vinden en wie je waarvoor moet hebben. Ook zou de leiding veelvuldig op school aanwezig moeten zijn en misschien moeten ze zich ook wat meer laten zien in pauzes, bij activiteiten of op andere mogelijke momenten. De hoge score voor de locatie Noordikslaan op het onderwerp kennis komt doordat de leerlingen van die locatie hebben aangegeven dat ze veel leren op school. Een opmerking die hierbij geplaatst moet worden is dat ze op de stelling *‘deze school bereidt mij goed voor op wat ik na deze opleiding wil gaan doen’* veel minder positief antwoordden. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de leerlingen van locatie Noordikslaan vinden dat ze veel leren op deze school, maar dat deze kennis niet altijd toereikend is voor hun verdere loopbaan. Nemen we hierbij ook het resultaat mee dat bijna 12% van de leerlingen van die locatie aangeeft dat er te veel aan kunst en cultuur wordt gedaan, dan kan daaruit opgemaakt worden dat de leerlingen vinden dat er teveel aandacht uitgaat naar vakken die ze in hun vervolgstudie niet nodig hebben. Er wordt veel geleerd, maar volgens de leerlingen voor een deel de verkeerde stof.

Uit tabel 5 blijkt verder dat de leerlingen van de locatie Catharina van Renneslaan het minst tevreden zijn met hun school. Op veel onderwerpen komt deze locatie als minste naar voren. Ze scoren significant minder op drie onderwerpen binnen de dimensie welbevinden. Aangezien schoolwelbevinden en welbevinden op klasniveau als belangrijkste onderwerpen worden gezien is het verstandig voor de leiding van Het Noordik hier aandacht aan te besteden. Het organiseren van schoolactiviteiten en klassenactiviteiten kunnen bijvoorbeeld bijdragen aan de saamhorigheid. Verder geven de leerlingen aan dat pesten, vechten en vandalisme op deze locatie volgens de leerlingen het meest voorkomt. Bij het onderwerp vandalisme liggen echter alle cijfers nog onder het landelijk gemiddelde wat wil zeggen dat vernielingen, stelen en het hebben van drugs, alcohol of wapens in de ogen van de leerlingen minder voorkomt dan op de gemiddelde school. Ook op het gebied van pesten en vechten op school doet Het Noordik het, in vergelijking met het landelijk gemiddelde, helemaal zo slecht nog niet. Wel zijn de cijfers zowel van Het Noordik als landelijk behoorlijk hoog. Omdat scholen zich tegenwoordig moeten onderscheiden op een bepaald gebied om te kunnen concurreren met andere scholen, ligt hier misschien een goede mogelijkheid om dat te realiseren. Omdat het landelijke cijfer op dit onderwerp niet heel goed is en het tegenwoordig een zeer belangrijk onderwerp is, zou Het Noordik zich kunnen onderscheiden door het pesten en vechten aan te pakken. Door dit dan ook duidelijk uit te dragen zouden ze hiermee voordeel kunnen behalen ten opzichte van andere scholen.

De leerlingen van locatie Vroomshoop zijn duidelijk het meest positief over hun docenten, de score is daar hoger dan bij de overige drie locaties. Over het algemeen vinden de leerlingen de kennis, het lesgeven en de betrokkenheid van de leraren vinden vrij goed. Alleen over het handelen van de docenten zijn de leerlingen minder positief. Op de stellingen *‘de docenten behandelen leerlingen eerlijk’* en *‘de docenten behandelen de leerlingen met respect’* wordt negatiever

gereageerd dan landelijk. Hasenfeld (1983) zegt: *‘De kernactiviteiten van een human service organisatie bestaan uit de relaties tussen dienstverleners en klanten. De kwaliteit van deze relaties en het soort relaties bepalen voor een groot deel het succes of falen van de organisatie.’* Als leerlingen het gevoel hebben dat ze niet gerespecteerd worden of dat ze oneerlijk behandeld worden door docenten heeft dit tot gevolg dat de relatie tussen de docent en de leerling verslechterd. Omdat deze relaties het succes van de organisatie als geheel beïnvloeden moet hier veel aandacht aan besteed worden. De medewerkers kunnen hierop bijvoorbeeld in beoordelingsgesprekken of sollicitatiegesprekken gewezen worden.

Over de omgang met computers door zowel docenten als leerlingen zijn scholieren die op het Noordik zitten zeer positief. Deze cijfers liggen dan ook duidelijk boven het landelijk gemiddelde. Zowel over het aantal, de kwaliteit en het gebruik van de computers zijn de leerlingen van de locatie Catharina van Renneslaan tevreden. De scholieren van de overige locaties vinden dat er te weinig gebruik van de computers wordt gemaakt in de lessen, terwijl er naar hun mening toch genoeg computers zijn en ook met voldoende kwaliteit. Alleen bij locatie Vroomshoop zal eerst wat aan de kwaliteit van de computers gedaan moeten worden. Als het gebruik van de computer door leerlingen en docenten gestimuleerd moet worden, moet er eerst gezorgd worden voor computers van goede kwaliteit. Gebeurt dit niet dan wordt het gebruik van de computer alleen maar tegengewerkt.

Literatuurlijst

- Babbie, E., *The practice of Social Research*, eleventh edition, Thomson Learning, Belmont, 2007
- Blackwell, R.D., Miniard, P.W., Engel, J.F., *Consumer behaviour*, 9e editie, Harcourt College Publishers, Fort Worth, 2001
- Blythe, J., *Principles & Practice of Marketing*, Thomson Learning, London, 2006
- Daft, R.L., *The New Era of Management*, Thomson south-western, Mason, 2006
- De Pelsmacker, P., van Kenhove, P., *Marktonderzoek; methoden en toepassingen*, 2^e editie, Pearson Education Benelux, Amsterdam, 2006
- Engels, N., Aelterman, A., Schepens, A., Van Petegem, K., *Representatief onderzoek naar factoren die het welbevinden van leerlingen in Vlaamse secundaire scholen beïnvloeden*, Welwijs jaargang 12 nr. 3, p. 28-33
- Hamstra, D.G., van den Ende, J., *De vmbo-leerling. Onderwijspedagogische en ontwikkelingspsychologische theorieën.*, in opdracht van CPS onderwijsontwikkeling en advies, Amersfoort, maart 2006
- Hasenfeld, Y., *Human Service Organizations*, A Pearson Custom publication, Harlow, 1983
- Jobber, D., *Principles and Practice of Marketing*, McGraw-Hill, Maidenhead, 2003
- Leeflang, P.S.H., *Marketing*, Wolters-Noordhoff, Groningen, 2003
- Narver, J.C., Slater, S.F., *The effects of a market orientation on business profitability*, Journal of Marketing nr. 54, Oktober 1990, p. 20-55
- Rijks, H., *De Atlas van het Onderwijs*, Noordhoff uitgevers, 2008
- Sammons, P., Hillman, J., Mortimore, P., *Key characteristics of effective schools: a review of school effectiveness research*, Institute of Education, London, 1995
- Schijns, J.M.C., *Loyaliteit en Klanttevredenheid, een twee-eenheid?*, Bedrijfskunde jaargang 74 nr.1, 2002, p. 57-65
- Thomassen, J., *Klanttevredenheid, de zin en onzin: Grotere winstgevendheid door sturing op de waarde van en voor de klant*, Kluwer, Deventer, 2003
- Van der Vegt, A.L., den Blanken, M., Jepma, IJ, *Nationale scholierenmonitor*, onderzoek van Sardes in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Utrecht, september 2007
- Van Looy, B., Gemmel, P., Van Dierdonck, R., *Services Management: An Integrated Approach*, 2nd edition, A Pearson Custom publication, Harlow, 2005
- Wijnhoven, L., de Ruiter, G., van Marion, J., *Onderwijs met Ambitie*, uitgaven van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, Den Haag, juli 2008
- Website Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, voorgezet onderwijs, geraadpleegd op 7 oktober 2009, URL: <http://www.minocw.nl/vo/index.html>
- Website Noordik, de school, geraadpleegd op 21 september 2009 URL: <http://www.noordik.nl/Startpagina/Deschool/tabid/130/Default.aspx>
- Website Postbus 51, voortgezet onderwijs, geraadpleegd op 7 oktober 2009 URL: <http://www.postbus51.nl/nl/home/themas/onderwijs/voortgezet-onderwijs>

Bijlage:

Leerlingvragenlijst

Met deze vragenlijst wil ik graag jouw mening horen over verschillende onderwerpen op jouw school. Er zitten vragen over de school, over jezelf en over je familie tussen. Het onderzoek is anoniem, dit betekent dat niemand te weten komt welke antwoorden jij hebt ingevuld.

Lees de vragen goed en geef daarna het antwoord dat voor jou van toepassing is. Soms mag je meerdere antwoorden geven, dit staat dan bij de vraag aangegeven.

De eerste vragen gaan over je opleiding, jezelf en je familie.

1. Hoe oud ben je?

.....

2. Ben je een jongen of een meisje?

- ☐ jongen
- ☐ meisje

3. In welk land ben je geboren?

- ☐ Nederland (*ga naar vraag 4*)
- ☐ Suriname
- ☐ Nederlandse Antillen of Aruba
- ☐ Turkije
- ☐ Marokko
- ☐ weet ik niet
- ☐ anders:.....

4. Hoe oud was je toen je naar Nederland kwam?

.....

5. Waar is je moeder geboren?

- ☐ Nederland
- ☐ Suriname
- ☐ Nederlandse Antillen of Aruba
- ☐ Turkije
- ☐ Marokko
- ☐ weet ik niet
- ☐ anders:.....

6. Waar is je vader geboren?

- ☐ Nederland
- ☐ Suriname
- ☐ Nederlandse Antillen of Aruba
- ☐ Turkije
- ☐ Marokko
- ☐ weet ik niet

- ☐ anders:.....

7. In wat voor gezin woon je?

- ☐ bij mijn twee ouders
☐ bij mijn moeder
☐ bij mijn vader
☐ soms bij mijn moeder, soms bij mijn vader
☐ bij familie, maar niet bij mijn ouders
☐ in een pleeggezin
☐ in een tehuis/internaat
☐ ik woon zelfstandig
☐ ik woon samen
☐ ik ben getrouwd
☐ anders:.....

De volgende vragen gaan over jou en de school in het algemeen

8. Wat vind jij het meest belangrijk op een school? Je moet 3 dingen aankruisen.

- ☐ Dat je je goed voelt in de klas
☐ Dat je je goed voelt op school
☐ Dat je veel vrienden/vriendinnen hebt
☐ Dat je veel leert
☐ Dat de manier van lesgeven prettig is
☐ Dat er orde is op school en in de klas
☐ Dat je goed contact hebt met de docenten
☐ Dat er veel met de computer gewerkt wordt in de klas
☐ Dat je jouw mening mag laten horen
☐ Dat je je veilig voelt
☐ Dat er veel georganiseerd wordt buiten de lessen om op sportgebied
☐ Dat er veel georganiseerd wordt buiten de lessen om op het gebied van kunst en cultuur

9. In hoeverre ben je het eens met de onderstaande uitspraken?

Zet een kruisje in het goede hokje.

		helemaal mee oneens	redelijk mee oneens	neutraal	redelijk mee eens	helemaal mee eens
a	Ik voel me gelukkig op school					
b	In gezelschap voel ik me vaak onzeker					
c	Ik voel me vaak eenzaam op school					
d	Vaak heb ik het gevoel dat er niemand om me geeft					
e	Ik mis een echte goede vriend of vriendin					
f	Ik kan makkelijk vrienden maken					
g	Ik heb zin om naar school te gaan					
h	Ik ben blij dat ik op deze school zit					
i	Er heerst een goede sfeer op school					
j	Ik zou liever op een andere school zitten					
k	Ik weet wie op onze schoollocatie de leiding heeft					
l	De schoolleiding is altijd bereid met leerlingen te praten					
m	Ik heb een leuke klas					
n	Ik ga het liefst naar een andere klas					
o	Ik heb goed contact met de leerlingen in mijn klas					
p	Ik heb een goede mentor/mentrix					
q	Ik word goed begeleid op school					
r	De leerlingen behandelen elkaar met respect					
s	De leerlingen zijn aardig tegen elkaar, zelfs als ze tot verschillende groepen behoren					

t	Ik kan met de meeste docenten goed opschieten					
u	De docenten behandelen leerlingen eerlijk					
v	De docenten behandelen leerlingen met respect					

10. Nog een paar vragen over de school en de lessen. Geef aan in hoeverre je het met de onderstaande uitspraken eens bent.

		helemaal mee oneens	redelijk mee oneens	neutraal	redelijk mee eens	helemaal mee eens
a	De meeste lessen vind ik interessant					
b	Ik krijg goed les op deze school					
c	Meestal heb ik plezier in het werk voor school					
d	De manier van lesgeven vind ik prettig					
e	We doen leuke dingen in de klas					
f	Er is meestal orde in de klas					
g	We werken veel samen in de klas					
h	Samenwerken vind ik prettig					
i	Ik vind dat we op deze school genoeg leuke dingen doen					
j	De docenten zijn bereid leerlingen te helpen					
k	De docenten hebben begrip voor de mening van de leerlingen					
l	De meeste leraren geven goed les					
m	De docenten proberen het beste uit een leerling te halen					
n	De docenten weten voldoende van het vak dat ze geven					
o	De docenten behandelen alle leerlingen gelijk					
p	Ik krijg genoeg tijd om de lesstof goed te kunnen leren					
q	Er vallen niet veel lessen uit op deze school					
r	Ik leer veel op deze school					
s	Deze school bereid mij goed voor op wat ik na deze opleiding wil gaan doen					

De volgende vragen gaan over het gebruik van computers en internet op jouw school.

11. Hoe goed vind jij dat de docenten op jouw school omgaan met de computers in de klas?

- ☐ zeer goed
- ☐ beetje goed
- ☐ beetje slecht
- ☐ zeer slecht

12. Hoe goed vind jij dat jezelf omgaat met de computer in de les?

- ☐ zeer goed
- ☐ beetje goed
- ☐ beetje slecht
- ☐ zeer slecht

13. Hoe tevreden ben je over de volgende zaken? Geef een rapportcijfer (cijfer 1 t/m 10) per onderwerp.

..... het aantal computers op school

..... de kwaliteit van de computers (de 'hardware', bijv. de snelheid) op school

..... de webpagina van school

..... het aantal keren dat computers worden gebruikt tijdens de lessen door docenten op school

14. Zou je meer met de computer op school willen werken?

- ☐ Ik hoef niet zo nodig meer met de computer op school te werken
- ☐ Ik zou meer met de computer willen werken op school/tijdens de lessen
- ☐ Het maakt me niets uit

De volgende vragen gaan over schoolregels en invloed van leerlingen

15. In hoeverre ben je het met onderstaande uitspraken eens?

Zet een kruisje in het goede hokje.

		helemaal mee oneens	redelijk mee oneens	neutraal	redelijk mee eens	helemaal mee eens
a	Op onze school mogen leerlingen vaak genoeg meebeslissen over schoolregels					
b	Op onze school hebben leerlingen genoeg invloed op de organisatie (lesrooster, planning en activiteiten)					
c	Op onze school kunnen leerlingen dingen doen die ze graag willen doen					
d	De schoolregels zijn bij iedereen bekend					
e	De schoolregels zijn duidelijk					
f	De schoolregels gelden altijd en voor iedereen					
g	De meeste regels op onze school zijn goed					
h	Als je je niet aan de schoolregels houdt, krijg je altijd straf					

De volgende vragen gaan over veiligheid op school

16. Hoe vaak is het volgende van toepassing op jou of op jouw school?

		nooit	soms	regelmatig	vaak	heel vaak
A	Bij ons op school wordt gepest					
B	Bij ons op school wordt gevochten					
C	Bij ons op school schelden leerlingen elkaar uit					
D	Bij ons op school schelden leerlingen docenten uit					
E	Bij ons op school schelden docenten leerlingen uit					
F	Ik ben bang voor sommige leerlingen op school					
G	Ik ben bang voor sommige docenten op school					
H	Ik voel me veilig op school					
I	Ik lach andere leerlingen uit					
J	Ik word uitgelachen					
K	Ik sla, schop of duw andere leerlingen					
L	Ik word geslagen, geschopt of geduwd op school					
M	Ik sluit andere leerlingen buiten					
N	Ik word buitengesloten door andere leerlingen					
O	Ik scheld docenten uit					
P	Ik word door docenten belachelijk gemaakt					
Q	Docenten doen net alsof ik niet besta					
R	Er wordt gestolen bij ons op school					
S	Er worden spullen vernield bij ons op school					
T	Leerlingen drinken alcohol bij ons op school					
U	Bij ons op school wordt drugs gebruikt					
V	Sommige leerlingen hebben wapens					

17. In hoeverre ben je het eens met de onderstaande stellingen?
Zet een kruisje in het goede vakje.

		helemaal mee oneens	redelijk mee oneens	neutraal	redelijk mee eens	helemaal mee eens
a	Op school wordt er van alles gedaan om te zorgen dat het veilig is					
b	Er is voldoende toezicht op school om te zorgen dat het veilig is					
c	Als er wordt gepest of gevochten doet de school daar weinig tegen					
d	Ik weet op school bij wie ik terecht kan als ik me niet veilig voel					
e	Er zou meer gedaan moeten worden aan de veiligheid op school					

18. Gebruik jij het internet wel eens voor de volgende dingen?

		nooit	soms	regelmatig	vaak
a	Ik vertel roddels over andere leerlingen op internet (bijv. in MSN)				
b	Ik vertel roddels over docenten op internet (bijv. in MSN)				
c	Ik pest, bedreig of scheld andere leerlingen uit op internet (bijv. in MSN)				
d	Ik pest bedreig of scheld docenten uit op internet (bijv. in MSN)				

19. Doen andere leerlingen van jouw school wel eens de volgende dingen bij jou of bij docenten via het internet of de mobiele telefoon?

		nooit	soms	regelmatig	vaak	heel vaak
a	Ik krijg onaardige/pesterige sms'jes of e-mails					
b	Ik wordt gedwongen om iets vreemds/geks te doen voor een webcam					
c	Er worden foto's van mij bewerkt en deze worden op internet verspreid					
d	Er worden foto's van docenten bewerkt en deze worden op internet verspreid					
e	Er worden roddels over mij op internet verteld (bijv. in MSN)					
f	Er worden roddels over docenten op internet verteld (bijv. in MSN)					
g	Ik word bedreigd of uitgescholden op internet (bijv. in MSN)					
h	Docenten worden bedreigd of uitgescholden op internet (bijv. in MSN)					

20. Welke dingen doet jouw school om het pesten via internet aan te pakken? (je mag meer dan één antwoord geven)

- ☐ Het geven van tips/informatie/lessen aan leerlingen over veilig internetten
- ☐ Het houden van toezicht op wat leerlingen doen op internet tijdens de lessen
- ☐ Het houden van toezicht op wat leerlingen doen op internet buiten de lessen om (in pauzes, tijdens tussenuren)
- ☐ Het maken van schoolregels om het pesten via internet aan te pakken
- ☐ Het straffen van leerlingen die andere leerlingen pesten via internet
- ☐ Het aanwijzen van een vertrouwenspersoon waar je terecht kan met verhalen over pesten via internet
- ☐ niets
- ☐ weet ik niet

21. Vind jij dat jouw school er voldoende aan doet om het pesten via internet aan te pakken?

- ☐ De school doet niets tegen pesten via internet
- ☐ De school zou meer kunnen doen tegen pesten via internet
- ☐ De school zou veel meer kunnen doen tegen pesten via internet
- ☐ Weet ik niet

De volgende vragen gaan over activiteiten op school buiten de lessen om. Hierbij krijg je vragen over sport en bewegen en kunst en cultuur.

22. Heb jij het afgelopen jaar meegedaan aan (verplichte) sportactiviteiten die tijdens schooltijd door jouw school georganiseerd werden, bijvoorbeeld een sportdag?

- ☐ ja
- ☐ nee

23. Worden er op jouw school buiten de lessen om ook sportactiviteiten aangeboden door jouw school?

- ☐ ja
- ☐ nee (ga naar vraag 30)

24. Doe jij mee/heb je meegedaan aan sportactiviteiten die buiten de lessen om door jouw school worden aangeboden?

- ☐ ja
- ☐ nee

25. Vind jij dat jouw school genoeg sportactiviteiten buiten de lessen om aanbiedt?

- ☐ Er worden te weinig sportactiviteiten buiten de lessen om aangeboden
- ☐ Er worden genoeg sportactiviteiten buiten de lessen om aangeboden
- ☐ Er worden te veel sportactiviteiten buiten de lessen om aangeboden

26. Hoe vaak ben jij op school bezig met de volgende creatieve of culturele activiteiten?

		nooit	soms	regelmatig	vaak	heel vaak
a	Zelf creatief bezig zijn					
b	Bezoeken van kunst en cultuur (musea, concert enz.)					
c	Analyseren en bespreken van kunst en cultuur					
d	Theorie en geschiedenis van kunst en cultuur leren					

27. Hoe belangrijk vind jij het om bezig te zijn met kunst en cultuur op school?

- ☐ Helemaal niet belangrijk
- ☐ Niet zo belangrijk
- ☐ Redelijk belangrijk
- ☐ Heel belangrijk

28. In hoeverre ben je het met onderstaande uitspraken eens? Zet een kruisje in het goede vakje.

<i>Onderwijs in kunst en cultuur...</i>		helemaal mee oneens	redelijk mee oneens	neutraal	redelijk mee eens	helemaal mee eens
a	...helpt mij mijn eigen talent te ontwikkelen					
b	...is goed voor de sfeer op school					
c	...is goed voor de samenwerking tussen leerlingen					

29. Vind jij dat jouw school genoeg aan kunst en cultuur doet?

- ☐ Er wordt te weinig aan kunst en cultuur gedaan
- ☐ Er wordt genoeg aan kunst en cultuur gedaan
- ☐ Er wordt te veel aan kunst en cultuur gedaan

30. Zou de school aan andere activiteiten (dus geen sport en kunst en cultuur) meer aandacht moeten besteden?

- ☐ Nee, niet nodig
- ☐ Ja, namelijk:.....

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk bedankt voor je medewerking. Veel succes verder op school!