

Conclusie Tevredenheidsonderzoek

**NTC Genève
- De Taalfontein -**

2009-2010



Conclusie en aanbevelingen Ouder- en Leerling tevredenheidsonderzoek

De vereniging Nederlandse Taal en Cultuur Genève, de Taalfontein ("NTC") heeft in 2010 een onderzoek gedaan onder alle ouders en leerlingen van de vereniging met als doel de tevredenheid van de ouders en leerlingen over de school, het onderwijs en de organisatie te evalueren.

Het onderzoek onder de ouders (in totaal 110 gezinnen) is in januari 2010 gehouden. Voor het onderzoek is de reguliere vragenlijst van de stichting Nederlands Onderwijs Buitenland - met slechts kleine aanpassingen - gebruikt. De ouders zijn via e-mail benaderd en konden de ingevulde vragenlijst digitaal of per post terugsturen. In totaal hebben 43 gezinnen gereageerd waarmee een responspercentage van 37% is gerealiseerd. Alle antwoorden zijn anoniem verwerkt. Als tegenprestatie is een boekenbon onder de ouders verloot. De winnaar is inmiddels op de hoogte gesteld.

Naast het ouderonderzoek is in maart 2010 ook onderzoek gedaan onder de leerlingen van het NTC, waarvoor een door het NTC samengestelde vragenlijst is gebruikt. De leerlingen zijn onderverdeeld in 2 groepen, te weten Groep A – leerlingen vanaf groep 4 tot 15 jaar, en Groep B – vanaf 15 jaar en ouder. De leerlingen konden de vragenlijst tijdens de les anoniem invullen en inleveren. In totaal hebben 88 leerlingen uit groep A (responspercentage 77%) en 18 leerlingen uit groep B (responspercentage 72%) meegedaan.

Naar aanleiding van het onderzoek zijn de hiernavolgende conclusies en aandachtspunten ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van het onderwijs en het functioneren van het NTC geformuleerd. Voor meer gedetailleerde resultaten inclusief een toelichting per onderdeel alsmede een splitsing naar verschillende locaties, verwijzen wij u naar beide rapportages die te vinden zijn op de website van het NTC (www.ntcgeneve.info).

Namens het bestuur van het NTC Geneve danken wij nogmaals alle ouders en leerlingen die aan het onderzoek hebben meegedaan.

Conclusie Oudertevredenheidsonderzoek

De algemene conclusie is dat een ruime meerderheid van de ouders tevreden is over (het functioneren van) het NTC in al haar facetten en dat de school het beste in hun kind naar boven haalt.

In de relatie **ouders - school** zijn de ouders zeer te spreken over het aanbod van de locaties, de bereikbaarheid daarvan, de kwaliteit en inrichting van de leslokalen en de indeling van de klassen. Daarnaast geven de ouders aan zowel de inhoud als het niveau van de lessen en cultureuren te waarderen.

Ook vinden de ouders over het algemeen dat de lesstof goed aansluit bij het niveau en de belevingswereld van hun kind(eren). De noodzaak tot betrokkenheid van de ouders bij het maken van het huiswerk wordt als positief ervaren. Ten aanzien van het niveau, de verspreiding en de hoeveelheid aangeboden bibliotheekboeken is een deel van de ouders minder enthousiast. Ook is een klein deel van de ouders niet zo tevreden met het tijdstip van de cultuururen, het aanbod van de lestijden en de lengte van de lessen. Voorts geeft bijna de helft van de ouders aan de informatievoorziening door de leerkracht met betrekking tot het leerlingvolgsysteem, toetsing- en examen mogelijkheden- en verplichtingen en leerdoelen onder de maat te vinden.

In de relatie **ouder - leerkracht** zijn de ouders erg tevreden over de begeleiding van hun kind door de leerkracht en de manier waarop de leerkracht in staat is de lesstof over te brengen. Ditzelfde geldt voor het contact en de vertrouwensrelatie tussen de leerkracht en het kind enerzijds en de ouders en de leerkracht anderzijds. Opvallend is dat een deel van de ouders de leerkracht niet voldoende in staat acht hun kind enthousiast te maken voor de les. Ook blijkt in deze relatie dat de communicatie een zwak punt is. Hoewel in de minderheid, is toch nog een aanzienlijk deel van de ouders niet of in mindere mate tevreden over de frequentie van de tussentijdse gesprekken, de communicatie over de ontwikkeling van hun kind en de informatie over de extra zorg die een leerling kan krijgen indien zulks nodig blijkt te zijn.

In de relatie **ouder - bestuur**, directie, secretariaat en onderwijscoördinator laten de resultaten zien dat de ouders zich serieus genomen voelen als gesprekspartner van het NTC en dat men tevreden is over de Algemene Ledenvergadering als inspraakmoment. Ouders achten zich betrokken bij de besluitvorming. Desondanks vindt een grote minderheid dat er niet goed invloed uitgeoefend kan worden op het financiële en organisatorische beleid. Ook zijn de ouders minder tevreden over de mate waarin zij naar hun mening over het onderwijs worden gevraagd.

Opvallend is ook dat de ouders zich betrokken voelen bij de besluitvorming maar in mindere mate bij het functioneren van het bestuur. Daarnaast geeft een grote minderheid van de ouders aan niet volledig tevreden te zijn over de mate waarin zij betrokken wordt bij de activiteiten van het NTC. Daarentegen zijn de ouders over het algemeen wel weer tevreden over de mate waarin het NTC hulp zoekt bij de ouder ten behoeve van de organisatie van de school.

Tevens is gebleken dat de ouders over het algemeen tevreden zijn over het functioneren van het secretariaat en de onderwijscoördinator en achten deze laatste samen met het bestuur voldoende toegankelijk. Wederom blijkt dat de ouders niet geheel tevreden zijn over de informatievoorziening met betrekking tot het functioneren van het bestuur en haar besluiten. Bovendien wordt de positie (rechten en plichten) van de ouder alsmede de rol van de onderwijscoördinator onvoldoende transparant geacht. Dit geldt echter niet

voor wat betreft de communicatie (per e-mail) door het secretariaat, daar is men zeer positief over.

Ten slotte heerst er onder de ouders een sterke behoefte aan extra informatie in de vorm van een digitale nieuwsbrief en/of een schoolkrant. De kwaliteit en de inhoud van de website wordt door een groot deel van de ouders als positief geoordeeld. Toch blijkt ook hier nog ruimte voor verbetering mogelijk.

Conclusie Leerlingtevredenheidsondezoek

De algemene conclusie is dat een meerderheid van de leerlingen tevreden is over het NCT: ze leren veel van de school en vinden het leuk om naar deze school te gaan. Toch blijkt een klein deel van de leerlingen het hier niet altijd of helemaal niet mee eens te zijn. Dit wisselende beeld is ook bij de andere gerelateerde onderwerpen duidelijk waarneembaar.

In de relatie **leerling - schoolklimaat** zijn de leerlingen over het algemeen tevreden. De meeste leerlingen voelen zich op hun gemak in de klas, kunnen rustig werken en als ze iets niet begrijpen voelen de leerlingen zich vrij om vragen te stellen aan de leerkracht. Een klein percentage van de leerlingen geeft echter aan wel eens gepest te worden in de klas.

In de relatie **leerling - onderwijs** laten de resultaten zien dat een kleine meerderheid van de leerlingen Nederlands leren niet of in mindere mate leuk vindt. Opmerkelijk in dit verband is dat de leerlingen op de vraag of zij Nederlands lezen, schrijven en praten moeilijk vinden juist ontkennend antwoordden. Wel geven meer leerlingen aan moeite te hebben met het schrijven van Nederlands. De cultuururen vinden de leerlingen over het algemeen leuk, maar meer dan de helft van de leerlingen geeft ook aan dat zij niet of nauwelijks behoefte heeft aan méér cultuururen. Bovendien vindt een groot deel van de leerlingen uit Groep B dat de cultuururen de band met Nederland/België niet versterkten. Op de vragen of de leerlingen veel van de school leren en of ze het leuk vinden om naar deze school te gaan beantwoordt een klein deel de vragen met soms of niet waar. Meer dan de helft van de leerlingen uit Groep B is door de lessen van het NTC ook niet enthousiaster geworden over de Nederlandse taal.

Door het merendeel van de leerlingen wordt aangegeven dat zij zowel de school- als de bibliotheekboeken goed begrijpen. Echter de helft van de leerlingen vindt de school- en bibliotheekboeken soms of helemaal niet leuk; ze zijn niet actueel/modern genoeg en het aanbod wordt niet door elke leerlingen als gevarieerd ervaren. Veel leerlingen uit Groep B geven aan niet de juiste boeken in de bibliotheek te vinden die zij nodig hebben voor het maken van hun huiswerk. Een groot deel van de leerlingen uit laatstgenoemde groep is het bovendien niet eens met de keuze van de klassikaal gelezen boeken. Daarentegen geeft een meerderheid van de

leerlingen wel aan dat de lesmethode duidelijk opgebouwd en actueel/modern is.

De opdrachten die leerlingen in de klas krijgen en het huiswerk worden goed begrepen. Bijna alle leerlingen krijgen hun huiswerk meestal af. Een meerderheid geeft aan dat de ouders niet of maar soms helpen met het huiswerk. Opvallend in groep B is dat een grote minderheid niet weet waar hij/zij extra informatie kan vinden voor zijn/haar huiswerk (naslagwerken, websites etc.). Positief is wel dat deze leerlingen aangeven door het NTC geïnformeerd te worden over de inhoud van het onderwijsprogramma, de examenmogelijkheden binnen het Voortgezet Onderwijs en de toetsingsmogelijkheden en -verplichtingen.

Over het toetsingsniveau zijn de meningen verdeeld. Een kleine meerderheid van de leerlingen vindt de toetsen niet altijd makkelijk. Toch geven de leerlingen wel aan dat de leerkracht genoeg tijd besteedt aan het spellen en het aanleren van nieuwe woorden.

De leerlingen kunnen over het algemeen altijd vragen stellen aan de leerkracht als ze iets niet begrijpen. Het overgrote deel van de leerlingen geeft aan dat, indien zij de les moeilijk vindt, zij géén extra opdrachten krijgt. Wanneer leerlingen snel en goed werken, krijgen zij in de meeste gevallen wél extra opdrachten. Dit laatste blijkt echter bij een minderheid van Groep A en een meerderheid van Groep B weer niet het geval.

De vastgestelde lesduur wordt door alle leerlingen positief bevonden. In Groep B blijkt echter dat de meeste leerlingen aangeven dat er geen tijd is tijdens de les om over Nederlandse/Belgische actualiteiten te praten. Daarbij geeft een grote minderheid aan dat er onvoldoende tijd is om Nederlandstalige literatuur tijdens de les te bespreken.

In de relatie **leerling - leerkracht** laten de resultaten duidelijk zien dat de leerkracht over het algemeen goed wordt beoordeeld. Zij is aardig, luistert goed, laat je uitspreken, vindt het niet erg als een leerling iets fout doet, is niet vaak boos en niet streng. Een klein deel van de leerlingen vindt dat de leerkracht te weinig of geen complimentjes geeft. De leerlingen geven ook aan dat hun leerkracht over het algemeen goed uitlegt, structuur brengt en leuk les kan geven. Ze laat de leerlingen zelfstandig werken en ook wordt door het merendeel van de leerlingen aangegeven dat de leerkracht hen toestaat om elkaar te helpen en mee laat denken wanneer er regels voor de klas bedacht worden.

Een kleine minderheid van de leerlingen vindt dat de leerkracht niet (altijd) voor afwisseling in de les zorgt. Een klein deel van de leerlingen verveelt zich (soms) in de les. Er gelden duidelijke regels in de klas en het merendeel van de leerlingen acht de leerkracht in staat snel in te grijpen wanneer er ruzie in de klas is. In geval van ziekte van de leerkracht oordeelt de meerderheid van de leerlingen tevreden te zijn met de manier waarop het NTC vervanging regelt, maar het wel prettig te vinden om het van te voren te weten als er een andere (vervangende) leerkracht komt. Over de laatste vier genoemde punten laat een klein deel van de leerlingen zich echter negatief uit.

Meer dan de helft van de leerlingen kijkt thuis Nederlandstalige tv-programma's en bezoekt Nederlandstalige websites. Bij Groep B is dit deel kleiner. In deze laatste groep geeft een klein deel aan Nederlandse les niet belangrijk te vinden, terwijl de resultaten wel laten zien dat het overgrote deel van hun ouders Nederlandse les juist wel belangrijk vindt. De behoefte van de leerlingen met betrekking tot het ontvangen van een schoolkrant en het hebben van contact met de leerkracht en klasgenootjes via internet is verdeeld. De ene helft wil dit graag maar de andere helft twijfelt of wil dit juist niet. In Groep B staan de leerlingen hier zelfs nog minder positief tegenover.

Aandachtspunten

- I. De communicatie in brede zin en op verschillende vlakken moet worden aangepast. Uit de resultaten blijkt overduidelijk dat sterk de behoefte bestaat aan (uitgebreidere) informatie met betrekking tot de voortgang, de mogelijkheden op en het functioneren van de school, de leerling en het bestuur, directie en onderwijscoördinator;
- II. Voortvloeiende uit het voorgaande punt zal bekeken moeten worden op welke wijze en aan de hand van welke communicatiemiddelen een betere communicatie bereikt kan worden. Het verzorgen van een reguliere nieuwsbrief en een digitaal onderwijsplatform kunnen mogelijk voor een groot deel hierin voorzien;
- III. De betrokkenheid van de ouders bij de school kan geoptimaliseerd worden. Het transparanter maken van het bestuur, directie, onderwijscoördinator en secretariaat kan hieraan bijdragen;
- IV. Het niveau, de verspreiding en de hoeveelheid aangeboden bibliotheekboeken dient verbeterd te worden. Tevens wordt aanbevolen om na te gaan welke aspecten de leerlingen minder leuk vinden aan de school- en bibliotheekboeken en op welke manier de Nederlandse/Belgische actualiteiten en de Nederlandstalige literatuur (beter) geïntegreerd kunnen worden, waardoor optimalisatie van de lesstof en lesmethode gegarandeerd kan worden;
- V. De verhouding tussen cultuururen en lestijden dient te worden heroverwogen. Indien hieraan niets veranderd kan worden, dan is in ieder geval een nadere uitleg aan de (nieuwe) ouders wenselijk;
- VI. De vragenlijst alsmede de methodiek van het tevredenheidsonderzoek moet verbeterd worden teneinde een (nog) hogere respons, betrouwbaarheid en validiteit te verkrijgen;
- VII. Er dient een pestbeleid opgesteld te worden omdat een klein deel van de leerlingen wordt gepest en zich niet veilig voelt op school;
- VIII. Aanbevolen wordt om na te gaan welke exacte reden ten grondslag ligt aan het feit dat de helft van de leerlingen Nederlands leren niet leuk vindt en daarbij ook nog eens een derde van de leerlingen het niet (altijd) leuk vindt om naar deze school te gaan;

- IX. Uit het onderzoek is gebleken dat een aantal resultaten groepsafhankelijk zijn. Deze specifieke resultaten dienen nader beschouwd te worden;
- X. De betrokkenheid van de ouders bij het maken van huiswerk en het benadrukken van het belang van Nederlandse les aan hun kind(eren) dient te worden vergroot. Daarbij is ondersteuning van de leerkracht in de vorm van extra opdrachten een optie voor het vergroten van de motivatie van de leerling, het verminderen van het vervelen en het verbeteren van het kennisniveau van de leerlingen met betrekking tot de Nederlandse taal (m.n. schrijven) en cultuur.

- // -