

Introductie:

Om intern de tevredenheid van onze cursisten te kunnen monitoren, vragen wij cursisten om een keer per kwartaal een enquête in te vullen. Deze enquête bevat onder andere dezelfde vragen als die van de Blik op Werk enquête, waar onze klanttevredenheid vandaan komt. Het zijn 17 eenvoudige vragen over de lessen, de docent en de organisatie.

Afname bij inburgering- en staatsexamencursisten:

De enquête is digitaal en dient in de les te worden aangeboden. Digitaal omdat dit de dataverzameling en analyse vergemakkelijkt en versnelt. In de les omdat dit de respons verhoogt. Via onze website kunnen cursisten een link klikken met de enquête in het Nederlands, Engels of Arabisch. Het is belangrijk dat het invullen zonder bemoeienis van de docent gebeurt: cursisten moeten de enquête in privacy kunnen invullen! Indien door cursist geïnitieerd, kan de docent wel helpen als de cursist iets niet begrijpt.

Afname bij alfabetiseringscursisten:

Enkele cursisten kunnen de enquête misschien zelfstandig maken (andersalfabeten die wel Arabisch kunnen lezen.) Voor de meeste geldt dit niet. We werken echter ook met nummering van de vragen en afbeeldingen en de docent kan de cursisten hier wat meer met de vragen helpen, bijvoorbeeld door de vragen klassikaal te behandelen. De docent hoeft dan niet per se mee te kijken op de schermen en zo kunnen cursisten de vragen toch in privacy invullen. Of dit in de praktijk werkbaar blijkt, zullen we evalueren.

Als cursisten op de knop 'verzenden' klikken, dan is de afname afgerond en hoef je niks meer te doen. Het programma kan worden afgesloten.

Vervolg:

De gegevens worden ieder kwartaal geanalyseerd en besproken met het MT. Het geeft inzicht in hoe we er voor staan qua klanttevredenheid en waar we kunnen bijsturen.

Bijlagen:

Bijlage 1: Overzicht van de vragen

Bijlage 2: Overzicht van de gehele enquête in het Nederlands

Bijlage 3: Overzicht van de gehele enquête in het Engels

BIJLAGE 1: Overzicht van de vragen:

1. Waar krijgt u les? (dropdown)
2. Welke cursus volgt u? (meerkeuze)
3. Hoe lang duurt uw traject? (meerkeuze)
4. Kan uw docent goed lesgeven? (Likertschaal)
5. Legt uw docent goed uit? (Likertschaal)
6. Is de docent wel eens ziek? (meerkeuze)
7. Soms is de leraar ziek. Wat gebeurt er dan op uw school? (meerkeuze)
8. U leert Nederlands op de inburgeringcursus.
Spreekt en luistert u ook Nederlands als u niet op school bent? Bijvoorbeeld thuis, in een winkel of op uw werk? (meerkeuze)
9. Leest en schrijft u ook Nederlands als u niet op school bent? Bijvoorbeeld thuis, in een winkel of op uw werk? (meerkeuze)
10. Is er op de school iemand die u helpt? Bijvoorbeeld iemand die met u praat over de examens? Of over hoe het gaat met de lessen? (meerkeuze)
11. Op de inburgeringcursus leert u Nederlands met boeken, filmpjes en oefeningen op de computer. Deze boeken, filmpjes en oefeningen heten het lesmateriaal. Hoe vindt u het lesmateriaal? (meerkeuze)
12. Aan het einde van de cursus doet u examen. Hoe vaak oefent u om het examen te maken? (meerkeuze)
13. Is er op de school een plek waar u huiswerk kunt maken? (meerkeuze)
14. Voelt u zich veilig op school? (Likertschaal)
15. Wat vindt u van de lessen? (Likertschaal)
16. Wat vindt u van de school in het algemeen? (Likertschaal)
17. Welk cijfer geeft u de school (1 t/m 10)

Bijlage 2: NEDERLANDS

Vragen Interne Tevredenheidsenquête

Beste cursist,

Uw mening is belangrijk voor Totaal Inburgering. Wilt u deze vragenlijst invullen om ons te helpen het onderwijs te verbeteren? Dank u wel!

1. Waar krijgt u les?

(Keuze menu met alle vestigingen)

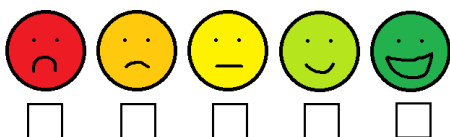
2. Welke cursus volgt u?

- Alfabetisering
- Inburgering A1
- Inburgering A2
- Staatsexamen B1
- Staatsexamen B2

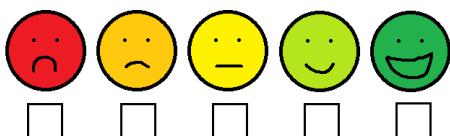
3. Hoe lang duurt uw traject?

- 3 maanden
- 6 maanden
- 9 maanden
- 12 maanden
- 18 maanden
- 24 maanden

4. Kan uw docent goed lesgeven?



5. Legt uw docent goed uit?



6. Is de docent wel eens ziek?

- Ja
- Nee

7. Soms is de leraar ziek. Wat gebeurt er dan op uw school?

- Er komt een andere docent
- Ik maak huiswerk op school
- Ik ga weer naar huis

8. U leert Nederlands op de inburgeringscursus.
Spreekt en luistert u ook Nederlands als u niet op school bent? Bijvoorbeeld thuis, in een winkel of op uw werk?

- Elke dag
- Elke week
- Bijna nooit

9. Leest en schrijft u ook Nederlands als u niet op school bent? Bijvoorbeeld thuis, in een winkel of op uw werk?

- Elke dag
- Elke week
- Bijna nooit

10. Is er op de school iemand die u helpt? Bijvoorbeeld iemand die met u praat over de examens? Of over hoe het gaat met de lessen?

- Ja
- Nee

11. Hoe vindt u het lesmateriaal? (De boeken, filmpjes en oefeningen)

- Moeilijk
- Makkelijk
- Precies goed

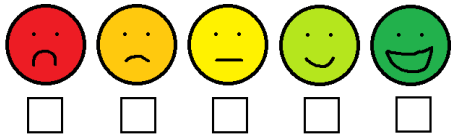
12. Aan het einde van de cursus doet u examen. Hoe vaak oefent u om het examen te maken?

- Nooit
- 1 keer
- 2 tot 5 keer
- Meer dan 5 keer

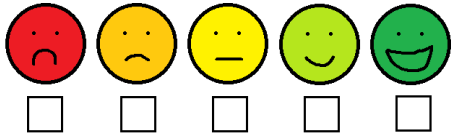
13. Is er op de school een plek waar u huiswerk kunt maken?

- Ja
- Nee
- Weet niet

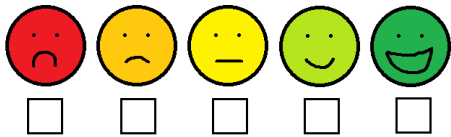
14. Voelt u zich veilig op school?



15. Wat vindt u van de lessen?



16. Wat vindt u van de school in het algemeen?



Bijlage 3: ENGLISH

Questions Contentment Survey

Dear student,

Your opinion is very important for Totaal Inburgering. Please fill in this survey to help us improve our courses. Thank you!

1. Where do you follow the course?

(Dropdownmenu)

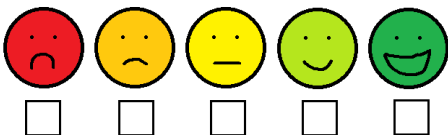
2. Which course do you follow?

- Alfabetisering (literacy)
- Inburgering A1 (integration A1)
- Inburgering A2 (integration A2)
- Staatsexamen B1 (state exam B1)
- Staatsexamen B2 (state exam B2)

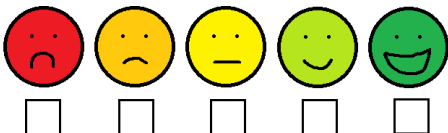
3. How long is your course?

- 3 months
- 6 months
- 9 months
- 12 months
- 18 months
- 24 months

4. How good is your teacher?



5. Does your teacher answer your questions in a satisfying way?



6. Is your teacher ever sick?

- Yes
- No

7. Sometimes a teacher gets sick. Then what happens at school?

- A substitute teacher comes.
- I make homework at school.
- I go back home
-

8. You are learning Dutch in the integration course. Do you speak and listen Dutch when you are not at school, for example at home, in a supermarket or at your work?

- Every day (often)
- Every week (sometimes)
- Never (or hardly ever)

9. Do you read and write Dutch when you are not at school? For example at home, in a supermarket or at your work?

- Every day (often)
- Every week (sometimes)
- Never (or hardly ever)

10. Is there somebody at the school that helps you? For example someone who talks to you about the exams? Or about how you are proceeding with the lessons?

- Yes
- No

11. In the integration course you learn Dutch with help from books, videos and tasks on the computer. These books, videos and tasks are called teaching materials. What do you think of the teaching materials?

- Difficult
- Easy
- Just right for me

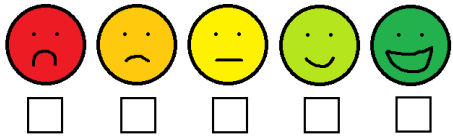
12. At the end of the course you take an exam. How often do you practice for the exam?

- Never
- 1 time
- 2 to 5 times
- More than 5 times

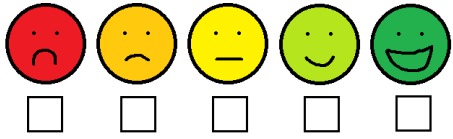
13. Is there a place at school where you can do your homework?

- Yes
- No
- I don't know

14. Do you feel safe at school?



15. What is your opinion about the lessons?



16. What is your overall opinion about the school?

