

Uitkomsten intern Studenttevredenheidonderzoek 2019

Noorderpoort studenten konden vanaf januari tot en met half maart deelnemen aan het intern Studenttevredenheidonderzoek 2019. In deze rapportage zijn de uitkomsten hiervan opgenomen en worden deze vergeleken met de uitkomsten van de interne onderzoeken in 2017 en 2015. De vragenlijst is gebaseerd op de landelijke JOB monitor, welke elke twee jaar binnen alle mbo-instellingen wordt afgenomen. Er wordt geen vergelijking gemaakt met de uitkomsten van de JOB monitor(en), vanwege een verschil in de verwerking tussen de JOB en het interne onderzoek.

1. Respons

In totaal heeft **65,4% (8.745)** van de Noorderpoort studenten deelgenomen aan het intern Studenttevredenheidonderzoek 2019. Hiermee is de Noorderpoortnorm van 60% deelname behaald. In de onderstaande tabel is de respons op schoolniveau opgenomen. De respons is lager ten opzichte van het interne onderzoek in 2017 (68,8%) en 2015 (71,3%).

School	Respons
Automotive & Logistiek	65,9%
Beroepsonderwijs Appingedam	67,6%
Beroepsonderwijs Stadskanaal	59,3%
Beroepsonderwijs Veendam	74,6%
Business & Administratie	61,8%
Entree opleidingen	56,0%
Gastvrijheid & Toerisme	61,8%
Gezondheidszorg & Welzijn	72,8%
Gezondheidszorg Assen	71,5%
Kunst & Multimedia	63,6%
Laboratorium & Procestechniek	72,4%
Lucia Marthas Institute for Performing arts	92,2%
Technologie & ICT	69,3%
Campus Winschoten ¹	43,5%
Energy & Maritime	81,5%
Noorderpoort totaal	65,4%

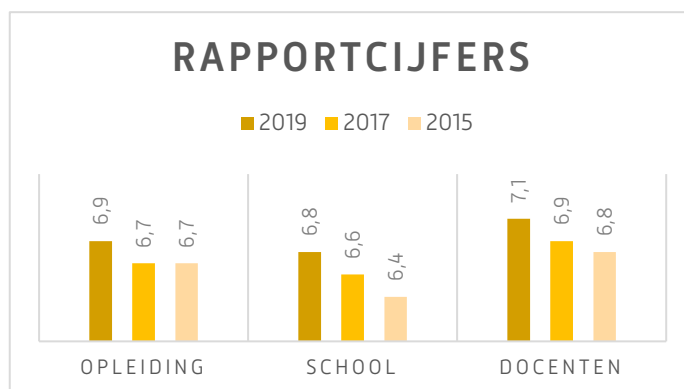
2. Noorderpoort uitkomsten

2.1 Rapportcijfers

Aan studenten is onder andere gevraagd om hun opleiding, school en docenten te beoordelen aan de hand van een rapportcijfer (10-puntschaal). In 2019 geven studenten de volgende cijfers:

- **Opleiding** **6.9**
- **School** **6.8**
- **Docenten** **7.1**

In het figuur hiernaast is een **(licht) stijgende trend** te zien van 2015 tot en met 2019.



¹De afnameperiode voor WIN18 wijkt af, dit heeft nog invloed op het responspercentage en de uitkomsten van Campus Winschoten.

2.2 Uitkomsten en meerjarige ontwikkeling thema's

De gesloten vragen van het onderzoek waren ingedeeld in 15 standaard landelijke thema's uit de JOB monitor en 5 Noorderpoort thema's. De Noorderpoort thema's zijn opgesteld in overleg met de Centrale Studentenraad. De vragen konden worden beantwoord aan de hand van een 5-puntschaal (1: helemaal ontevreden/helemaal niet mee eens – 5: helemaal tevreden/helemaal mee eens). Binnen Noorderpoort wordt de volgende normering aangehouden bij de beoordeling van de scores: ≤ 3.2 is 'onvoldoende', > 3.2 en < 4.0 is 'voldoende' en ≥ 4.0 is 'goed'. In de onderstaande tabel zijn de uitkomsten van de thema's opgenomen. Per thema wordt een korte toelichting gegeven en de ontwikkeling² beschreven:

A Informatie

Binnen dit thema wordt gevraagd of de informatie die is verstrekt aan de student voorafgaand aan de opleiding overeenkomt met de daadwerkelijke opleiding. De score is in 2019 **voldoende** en t.o.v. 2017 en 2015 **licht gestegen**.

B Lessen en Programma

Het thema Lessen en Programma is een breed thema waarin o.a. gevraagd wordt naar tevredenheid over het onderwijsprogramma, het rooster, uitval van onderwijsactiviteiten en de lessen Nederlands, Engels en rekenen. De score is in 2019 **voldoende** en t.o.v. 2017 en 2015 **licht gestegen**.

C Toetsing en Examinering

Onder Toetsing en Examinering wordt o.a. gevraagd naar informatievoorziening en de aansluiting van de lesstof op de toetsen. De score is in 2019 **voldoende** en t.o.v. 2017 en 2015 **licht gestegen**.

D Studiebegeleiding

Naast begeleiding bij de opleiding in het algemeen, wordt gevraagd naar duidelijkheid over studievoortgang en de mogelijkheid om in eigen tempo te leren. De score is in 2019 **voldoende** en t.o.v. 2017 en 2015 **licht gestegen**.

E Onderwijsfaciliteiten

Binnen dit thema vallen bereikbaarheid van medewerkers, mogelijkheden om rustig te studeren en ICT-voorzieningen op school. De score is in 2019 **voldoende** en t.o.v. 2017 en 2015 **licht gestegen**.

G Vaardigheden en Motivatie

Met Vaardigheden en Motivatie wordt o.a. bedoeld of studenten voldoende worden gemotiveerd en uitgedaagd, en of ze de lessen nuttig vinden. De score is in 2019 **voldoende** en **gelijk aan** de score in 2017. De naam van thema G en de vragen onder het thema zijn vanaf 2017 (JOB 2016) gewijzigd, waardoor een vergelijking met 2015 niet mogelijk is.

H Stage/bpv (BOL)

BOL studenten die stage lopen of hebben gelopen, konden aangeven hoe ze hun stage/bpv (hebben) ervaren met betrekking tot voorbereiding, uitvoering, begeleiding en beoordeling. De score is in 2019 **voldoende** en t.o.v. 2017 en 2015 **licht gestegen**.

I Werkplek (BBL)

BBL studenten konden aangeven hoe ze hun werkplek ervaren met betrekking tot voorbereiding, uitvoering, begeleiding en beoordeling. De score is in 2019 **voldoende** en t.o.v. 2015 en 2017 **licht gestegen**. Daarnaast heeft dit thema in 2019, net zoals in 2017 en 2015 de **hoogste score (3.8)** van alle thema's.

	2019	2017	2015
<i>Landelijke thema's</i>			
A Informatie	3,5	3,3	3,3
B Lessen en Programma	3,4	3,3	3,3
C Toetsing en Examinering	3,7	3,6	3,6
D Studiebegeleiding	3,5	3,4	3,4
E Onderwijsfaciliteiten	3,5	3,3	3,3
G Vaardigheden en Motivatie	3,4	3,4	3,6
H Stage/bpv (BOL)	3,6	3,5	3,5
I Werkplek (BBL)	3,8	3,7	3,7
J Studieloopbaanbegeleiding	3,4	3,2	2,9
K Overige voorzieningen	3,4	3,2	3,0
L Op school met een beperking	3,3	3,3	-
M Rechten en Plichten	3,2	3,2	3,1
N Inspraak ³	3,0	2,9	2,7
O Sfeer en Veiligheid	3,7	3,6	3,6
Q Eindoordeel School & Studie	3,7	3,3	3,2
<i>Noorderpoort thema's</i>			
S Schoolkosten	2,8	2,6	-
T Studentenportal	3,5	2,6	-
U Excellentie	3,3	-	-
V Burgerschapsonderwijs	3,2	-	-
W Schoolgebouw	3,5	-	-

² Vragen onder de thema's worden door JOB elke 2 jaar bijgesteld. Indien door grote inhoudelijke wijzigingen de uitkomsten van de verschillende jaren niet te vergelijken zijn, wordt dit bij het betreffende thema aangegeven.

³ Zie toelichting op volgende pagina.

J Studieloopbaanbegeleiding

Binnen het thema Studieloopbaanbegeleiding wordt gevraagd naar tevredenheid met begeleiding bij vervolgkeuze (werken of doorstromen) en naar het aanbod keuzedelen. De score is van een onvoldoende in 2017 en 2015 naar een **voldoende** in 2019 gegaan.

K Overige voorzieningen

Onder Overige voorzieningen wordt gevraagd naar de tevredenheid over de kantine op school. De score is van een onvoldoende in 2017 en 2015 naar een **voldoende** in 2019 gegaan.

L Op school met een beperking

Binnen dit thema wordt aan studenten eerst gevraagd of ze één of meerdere lichamelijke handicap(s), functiebeperking(en) of (chronische) ziekte(s) hebben. Indien het antwoord 'ja' is, wordt gevraagd of hij/zij last heeft van de beperking(en) tijdens de opleiding. 51% Van de studenten geeft aan dat dit laatste 'regelmatig', 'vaak' of 'altijd' het geval is. Vervolgens wordt een aantal vervolgvragen gesteld m.b.t. rekening houden met de beperking(en) door docenten en in het gebouw, en over de tevredenheid over beschikbare hulpmiddelen/aanpassingen. De score is in 2019 **voldoende** en **gelijk aan** de score in 2017. In 2015 was dit thema niet opgenomen in de vragenlijst.

M Rechten en Plichten

Onder dit thema valt de informatievoorziening m.b.t. de rechten en plichten van studenten en de omgang met klachten van studenten. De score is in 2019 **onvoldoende**. Een vergelijking met voorgaande jaren is goed niet mogelijk, vanwege een wijziging in de vragenlijst.

N Inspraak

Het thema Inspraak is een afwijkend thema, aangezien niet alleen wordt gevraagd naar tevredenheid over inspraak van studenten, maar ook naar de behoefte van studenten om actief mee te denken over het verbeteren van de school en/of de opleiding. Bij de berekening van het thema worden de vragen: 'Vindt de school jouw mening belangrijk?' en 'Zou je zelf actief mee willen denken over het beleid op school?' meegenomen. De score is in 2019 **onvoldoende**. Echter, op de eerste vraag wordt een 3.3 gescoord (**voldoende**) en op de tweede vraag geven de studenten gemiddeld een 2.7. Deze laatste negatieve score betekent dus niet direct dat studenten (on)tevreden zijn. Wel geeft 24% aan 'wel' of 'heel graag' actief mee te willen denken over het verbeteren van de school en/of opleiding. Ongeveer 51% van de studenten geeft aan op de hoogte te zijn van de aanwezigheid van een decentrale studentenraad (de overige studenten weten het niet of geven aan dat er geen decentrale raad is). Vanwege aanpassingen in de vragenlijst is een vergelijking met de scores van 2017 en 2015 niet mogelijk.

O Sfeer en Veiligheid

Onder dit thema wordt gevraagd naar de sfeer en het veiligheidsgevoel op school. Ook wordt gevraagd of het schoolgebouw schoon is. In 2019 (JOB 2018) is de vragenlijst meer gericht op de opleiding in plaats van de school, wat invloed kan hebben op de vergelijkbaarheid. De score is in 2019 **voldoende** en t.o.v. 2017 en 2015 **licht gestegen**.

Q Eindoordeel School & Studie

Als 'eindoordeel' wordt aan studenten gevraagd of ze tevreden zijn over hun keuze voor de opleiding en de school. De score is in 2019 **voldoende** en t.o.v. 2017 en 2015 **sterk gestegen**. Dit heeft wellicht te maken met de gewijzigde vraagstelling ('Ben je tevreden over je keuze voor de opleiding/school?' in 2019 versus 'Zou je dezelfde keuze voor opleiding/school maken?' in 2017 en 2015).

S Schoolkosten

Binnen het thema Schoolkosten wordt gevraagd of het duidelijk is wat studenten jaarlijks betalen om de opleiding te volgen (kosten voor onderwijsbenodigdheden voor persoonlijk gebruik, zoals boeken, licenties en werkkleding, niet het les-/cursusgeld) en of het duidelijk is waar de vrijwillige bijdrage aan besteed wordt. De score is in 2019 **onvoldoende**. De vragen zijn t.o.v. 2017 inhoudelijk gewijzigd en waren nog niet opgenomen in de vragenlijst van 2015.

T Studentenportal

De vragen onder het thema Studentenportal gaan over de mogelijkheden en gebruiksvriendelijkheid. De score is in 2019 **voldoende**. De vragen zijn in 2019 inhoudelijk gewijzigd, waardoor ook hier een eenduidige vergelijking niet mogelijk is.

U Excellentie

Binnen het thema Excellentie wordt gevraagd of studenten vinden dat er tijdens de opleiding genoeg extra kansen en uitdagingen zijn als zij meer kunnen en willen leren. De score in 2019 is een **voldoende**. In 2017 en 2015 was dit thema niet opgenomen in de vragenlijst.

V Burgerschapsonderwijs

Aan studenten is één algemene vraag gesteld over hun tevredenheid over Burgerschapsonderwijs (LOB/Maatschappelijke vorming). De score is in 2019 **onvoldoende**. In 2017 en 2015 was dit thema niet opgenomen in de vragenlijst.

W Schoolgebouw

Tot slot is aan studenten gevraagd of ze tevreden zijn over het schoolgebouw en of ze de praktijkruimtes passend vinden voor hun opleiding. De score in 2019 is een **voldoende**. In 2017 en 2015 was dit thema niet opgenomen in de vragenlijst.

2.3 Ontwikkeling beoordeling thema's

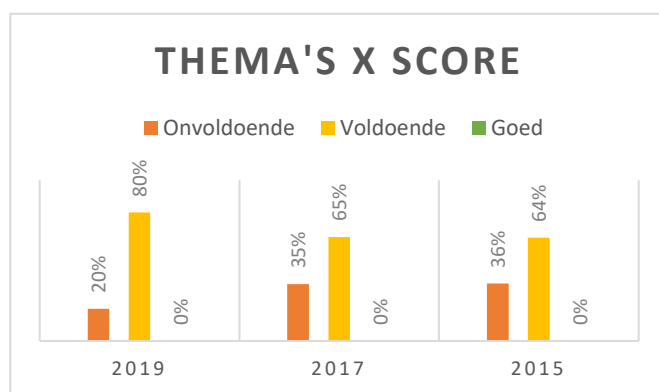
Op Noorderpoortniveau wordt in 2019 op 16 thema's een voldoende en op 4 thema's een onvoldoende gescoord.

In 2019 wordt geen 'goed' gescoord. In onderstaande tabel en figuur is het aantal thema's opgenomen dat onvoldoende of voldoende scoort in 2019, vergeleken met 2017 en 2015.

Thema's waarop in 2019 een **voldoende** wordt gescoord:

- A Informatie
- B Lessen en Programma
- C Toetsing en Examinering
- D Studiebegeleiding
- E Onderwijsfaciliteiten
- G Vaardigheden en Motivatie
- H Stage/bpv (BOL)
- I Werkplek (BBL) – *Hoogste score*
- J Studieloopbaanbegeleiding
- K Overige voorzieningen
- L Op school met een beperking
- O Sfeer en Veiligheid
- Q Eindoordeel School & Studie
- T Studentenportal
- U Excellentie
- W Schoolgebouw

	2019	2017	2015
Onvoldoende	4 (20%)	6 (35%)	5 (36%)
Voldoende	16 (80%)	11 (65%)	9 (64%)
Goed	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Totaal	20 (100%)	17 (100%)	14 (100%)



Thema's waarop in 2019 een **onvoldoende** wordt gescoord:

- M Rechten en Plichten
- N Inspraak (zie toelichting op vorige pagina)
- S Schoolkosten - *Laagste score*
- V Burgerschapsonderwijs

3. Uitkomsten op schoolniveau

3.1 Rapportcijfers

De opleiding, school en docenten zijn op schoolniveau als volgt beoordeeld aan de hand van een 10-puntschaal:

	Rapportcijfer Opleiding	Rapportcijfer School	Rapportcijfer Docenten
Automotive & Logistiek	7,1	6,9	7,3
Beroepsonderwijs Appingedam	6,9	6,8	7,2
Beroepsonderwijs Stadskanaal	6,6	6,2	6,9
Beroepsonderwijs Veendam	7,1	7,0	7,8
Business & Administratie	6,6	6,6	6,7
Entree opleidingen	7,2	7,3	7,6
Gastvrijheid & Toerisme	6,9	6,6	7,0
Gezondheidszorg & Welzijn	7,0	6,8	7,1
Gezondheidszorg Assen	7,3	7,2	7,3
Kunst & Multimedia	7,1	7,0	7,2
Laboratorium & Procestechiek	7,2	7,0	7,3
Lucia Marthas Institute for Performing arts	7,6	7,6	7,5
Technologie & ICT	6,8	6,8	6,7
Campus Winschoten	6,7	6,3	7,0
Energy & Maritime	6,8	6,8	6,8
Noorderpoort totaal	6,9	6,8	7,1

3.2 Uitkomsten thema's

De uitkomsten van de 15 standaard thema's en de 5 Noorderpoortthema's op schoolniveau zijn opgenomen op de volgende twee pagina's. Hierbij valt op dat:

- De thema's I Werkplek (BBL) en Q Eindoordeel school en studie scoren gemiddeld het vaakst een 4.0 ('goed').
- De thema's M Rechten en Plichten en S Schoolkosten scoren gemiddeld het vaakst een 3.2 of lager ('onvoldoende').

	A Informatie	B Lessen/ programma	C Toetsing en Examinering	D Studiebegeleiding	E Onderwijsfaciliteiten	G Vaardigheden en motivatie	H Stage/bpv (BOL)	I Werkplek (BBL)	J Loopbaanbegeleiding	K Overige voorzieningen	L Beperking	M Rechten en plichten	N Inspraak ⁴	O Sfeer & Veiligheid	Q Eindoordeel school & studie
Automotive & Logistiek	3,5	3,5	3,7	3,6	3,5	3,5	3,7	3,7	3,6	3,6	3,4	3,2	2,9	3,8	3,8
Beroepsonderwijs Appingedam	3,4	3,5	3,7	3,6	3,7	3,5	3,6	3,6	3,5	2,5	3,5	3,2	3,2	3,7	3,7
Beroepsonderwijs Stadskanaal	3,3	3,3	3,6	3,3	3,2	3,2	3,4	3,8	3,3	2,8	3,1	2,9	2,8	3,5	3,4
Beroepsonderwijs Veendam	3,6	3,7	3,8	3,7	3,7	3,6	3,6	3,9	3,5	3,2	3,5	3,4	3,3	3,8	3,8
Business & Administratie	3,4	3,3	3,5	3,3	3,5	3,2	3,2	3,6	3,1	3,3	3,2	3,0	2,8	3,5	3,5
Entree opleidingen	3,6	3,7	3,7	3,6	3,7	3,7	3,8	3,5	3,5	3,6	3,5	3,4	3,4	3,8	3,8
Gastvrijheid & Toerisme	3,5	3,3	3,7	3,5	3,4	3,3	3,6	3,7	3,4	3,1	3,3	3,2	3,0	3,7	3,7
Gezondheidszorg & Welzijn	3,5	3,5	3,8	3,6	3,7	3,5	3,7	4,0	3,6	3,7	3,5	3,2	3,0	3,8	3,8
Gezondheidszorg Assen	3,6	3,6	3,9	3,6	3,7	3,7	3,7	3,9	3,6	3,6	3,3	3,3	3,1	4,1	4,1
Kunst & Multimedia	3,4	3,3	3,5	3,5	3,4	3,4	3,4	3,3	3,2	2,9	3,1	2,9	3,1	3,9	3,9
Laboratorium & Procestechniek	3,6	3,6	3,9	3,6	3,6	3,7	3,8	4,0	3,5	3,6	3,5	3,3	3,0	3,9	3,9
Lucia Marthas Institute for Performing arts	4,1	3,7	4,1	3,7	3,7	3,9	4,2	-	3,8	3,0	3,6	3,7	3,4	3,9	4,2
Technologie & ICT	3,5	3,4	3,6	3,4	3,6	3,3	3,5	3,4	3,2	3,4	3,3	3,0	2,9	3,8	3,7
Campus Winschoten	3,2	3,3	3,7	3,4	3,3	3,3	3,7	3,9	3,4	3,3	3,2	3,0	2,8	3,5	3,5
Energy & Maritime	3,4	3,2	3,4	3,4	3,4	3,5	3,9	3,8	3,5	3,9	3,4	3,2	3,1	3,9	3,8
Noorderpoort totaal	3,5	3,4	3,7	3,5	3,5	3,4	3,6	3,8	3,4	3,4	3,3	3,2	3,0	3,7	3,7

⁴ Zie toelichting van het thema onder 'Inspraak' op p.3.

De uitkomsten op schoolniveau van de 5 Noorderpoort thema's zijn als volgt:

	S Schoolkosten	T Studentenportal	U Excellentie	V Burgerschaps- onderwijs	W Schoolgebouw
Automotive & Logistiek	2,8	3,5	3,4	3,3	3,5
Beroepsonderwijs Appingedam	2,8	3,6	3,2	3,4	3,3
Beroepsonderwijs Stadskanaal	2,6	3,3	3,1	3,1	3,0
Beroepsonderwijs Veendam	3,0	3,5	3,3	3,5	3,4
Business & Administratie	2,6	3,4	3,1	3,0	3,3
Entree opleidingen	3,1	3,6	3,4	3,4	3,6
Gastvrijheid & Toerisme	2,9	3,6	3,2	3,2	3,5
Gezondheidszorg & Welzijn	2,7	3,7	3,3	3,2	3,6
Gezondheidszorg Assen	2,7	3,6	3,3	3,0	3,6
Kunst & Multimedia	2,7	3,3	3,5	3,6	3,3
Laboratorium & Procestechiek	2,8	3,4	3,4	3,2	3,7
Lucia Marthas Institute for Performing arts	3,7	3,8	3,4	3,7	3,9
Technologie & ICT	2,7	3,4	3,3	3,0	3,6
Campus Winschoten	2,8	3,5	3,1	3,1	3,3
Energy & Maritime	2,8	3,1	3,3	2,8	3,8
Noorderpoort totaal	2,8	3,5	3,3	3,2	3,5