

# **‘Transparantie en horizontale verantwoording binnen het voortgezet onderwijs: two parts living apart together?’**

---

**Een verkennend onderzoek naar de relatie tussen transparantie binnen het voortgezet onderwijs middels SchoolVenster en het gebruik hiervan door ouders en scholen in het verantwoordingsproces**

**Henken, M.C.**

**Utrecht, 20 augustus 2014**



Universiteit Utrecht



**school** | info

**Masterthesis**

**Maaïke Henken (3708896)**

**Universiteit Utrecht, 20 augustus 2014**

**Departement Bestuurs- en  
Organisatiwetenschap**

**Master Publiek Management**

***Begeleiding Universiteit Utrecht:***

**dr. S.G. Grimmelikhuijsen**

**dr. M. Ridderbos (tweede lezer)**

***Begeleiding Schoolinfo:***

**Myra Zweekhorst**

**Carien de Ridder**

## Voorwoord

*'Men doet het voorkomen alsof haat en liefde elkaars tegendeel zijn. Tegenover beide staat onverschilligheid'*

Jan Greshoff, Nederlands schrijver en letterkundige (1888 – 1971)

Voor u ligt het resultaat van een half jaar onderzoek: mijn masterscriptie is het eindproduct van de master 'Publiek Management'. Het citaat dat ik heb gebruikt is een weerspiegeling van het proces dat ik ben doorgegaan tijdens het schrijven van mijn scriptie. In de loop van de tijd heb ik een soort haat-liefde verhouding met mijn scriptie opgebouwd: je onderzoekt datgene wat je relevant en interessant vindt, tegelijkertijd zit je soms zo vast in je eigen gedachtenspingsels over het onderwerp dat je het liefst je laptop door het raam heen gooit. Maar, zoals het citaat al aangeeft, ik ben nooit onverschillig geweest als het gaat om mijn scriptie. Waar je aan begint moet je afmaken en dat moet je goed doen ook. Het is niet altijd even makkelijk geweest, maar uiteindelijk ben ik tevreden over het eindresultaat.

We leven in een tijd waarin transparantie een belangrijke plaats inneemt. Iedereen heeft wel met transparantie te maken: genoeg mensen geven via verschillende sociale media inzicht in hun persoonlijke leven. Maar daar blijft het niet bij, ook veel publieke organisaties zijn tegenwoordig transparant in wat zij doen. Doordat transparantie eigenlijk overal om ons heen aanwezig is (ook al ben je je daar vaak niet van bewust), was mijn interesse in het onderwerp aangewakkerd. Zo speelt transparantie ook een belangrijke rol in het voortgezet onderwijs, waarbij middelbare scholen worden aangemoedigd om alle gegevens van de school openbaar te maken aan belanghebbenden. Deze openbaarheid moet leiden tot een gesprek tussen de school en de ouder. Een onderzoek was geboren.

Dan wordt het tijd om de mensen te bedanken die dit onderzoek mede tot stand hebben gebracht. Ik begin met Stichting Schoolinfo, die mij de kans heeft geboden om voor hen onderzoek te doen waardoor het onderzoek een praktijkgerichte vorm kreeg. Dit hielp mij om de focus te behouden tijdens het onderzoek. Daarbij moet ik natuurlijk Myra Zweekhorst en Carien de Ridder bedanken. Myra, jij bent vooral in het begin belangrijk geweest en hebt mij de mogelijkheid gegeven bij jullie een onderzoeksstage te doen. Daarnaast hield jij mij en het onderzoek scherp doordat je niet zozeer geïnteresseerd was in de theoretische grondslag als wel in hoe het specifiek naar de praktijk vertaald moest worden. Ook wil ik Carien bedanken, voor het meekijken naar mijn vragenlijsten en kritische blik op het onderzoek.

Natuurlijk mag mijn begeleider, Stephan Grimmelikhuijsen, niet ontbreken in mijn voorwoord (en dankwoord). Je hebt mij de ruimte gegeven om mijn eigen onderzoek te doen, maar was altijd bereid te helpen. Daarbij was het credo *kill your darlings*: afstand doen van informatie die ik zelf misschien interessant vond, maar niet bijdroeg aan mijn scriptie. Ook heb ik de feedback momenten als prettig ervaren, je had constructieve kritiek waardoor ik met frisse moed mijn scriptie weer ging aanpassen. En last but not least, je bent altijd goed bereikbaar geweest per mail, iets wat zeker positief heeft bijgedragen aan de begeleiding.

Maar ook mijn respondenten moet ik zeker bedanken: zonder hen was het hele onderzoek niet eens mogelijk geweest. Schoolbestuurders, schoolleiders en ouders die allen erg behulpzaam waren en mij nieuwe inspiratie en motivatie gaven voor het vervolg van het onderzoek.

Dan wil ik graag wat studiegenootjes bedanken. Ten eerste mijn scriptiegroepje: Aniek, bedankt voor je feedback in het begin van het proces. Doordat jij je scriptie op het gebied van zorg deed, kon ik mijn eigen onderwerp in perspectief plaatsen en kon jij van wat meer afstand opmerkingen geven. Wat mij brengt op het andere lid van mijn scriptiegroepje. Emma, samen hebben wij de onderzoeksstage gedaan bij Schoolinfo en daardoor hebben we elkaar vaak opgezocht om elkaars advies te vragen, vooral aan het einde van het proces. De laatste ‘scriptie weekend marathon’ bij jou thuis zal ik dan ook niet snel vergeten. Ik heb jouw adviezen, medeleven en steun als heel waardevol ervaren. Martina, jij ook bedankt voor al je interesse en de momenten waarop we tegen elkaar konden klagen. Alle docenten betrokken bij de master wil ik bedanken voor het bijbrengen van de kennis over het managen van organisaties in het publieke domein. Maar ook al mijn andere mastergenoten: Publiek Management was niet hetzelfde geweest zonder jullie.

Tot slot nog een bedankje aan de mensen die op het eerste gezicht wat verder van mijn scriptie af stonden. Mijn familie, omdat ze me de afgelopen tijd scherp hebben gehouden doordat ze telkens vergaten waar mijn onderzoek ook alweer over ging en ik in een paar kernzinnen moest uitleggen wat mijn onderzoek in hield. In het bijzonder een bedankje aan mijn moeder, omdat zij op hele eigen wijze heeft bijgedragen aan het proces en daarmee het eindresultaat. Willemijn, bedankt voor je steun, vooral in de vorm van afleiding. Dat geldt ook voor jou Henriët. Ook al was dat op wat meer afstand, het was niet minder waardevol. Lianne en Biantha, jullie ook bedankt, gewoon omdat jullie er altijd zijn.



## Managementsamenvatting

Het afleggen van verantwoording wordt steeds belangrijker. Als school heb je te maken met verschillende stakeholders en deze stakeholders vinden het belangrijk om te weten op welke manier er aan kwaliteit gewerkt wordt en hoe publiek geld wordt besteed. Dit onderzoek richt zich specifiek op de ouder als belanghebbende. Tegelijkertijd is er sprake van toegenomen aandacht voor transparantie door organisaties. De wens om te weten is overal herkenbaar en vanwege de ver ontwikkelde technologie kan aan die wens heel gemakkelijk tegemoet gekomen worden. Ook worden er hoge verwachtingen aan verbonden, waardoor transparantie ook wel als de *maatschappelijke multivitamine* wordt gezien: het is overal goed voor en je hebt er niet gauw te veel van.

Om als school aan die wensen te voldoen is SchoolVenster in het leven geroepen. Met SchoolVenster bieden scholen in het voortgezet onderwijs inzicht in hun resultaten op basis van een twintigtal indicatoren. Deze informatie moet scholen een betrouwbare basis bieden voor de dialoog met hun belanghebbenden, waaronder dus de ouders.

De relatie tussen transparantie en verantwoording staat binnen dit onderzoek centraal. Het verantwoordingsproces kent drie verschillende fasen, namelijk de informatiefase, de debatfase en de beoordelingsfase (en sanctiefase). Binnen dit onderzoek is gekeken naar een specifieke vorm van verantwoording: horizontale verantwoording. Horizontale verantwoording kan gezien worden als de debatfase van verantwoording. Bij deze vorm van verantwoording is het van belang dat er sprake is van tweezijdige communicatie: in plaats van eenzijdige communicatie waarbij de school informatie geeft aan de ouder moet er sprake zijn van een dialoog tussen de school en de ouder. De vraag is in hoeverre SchoolVenster een gedegen basis kan bieden om die dialoog met elkaar aan te gaan.

Uit de resultaten is gebleken dat SchoolVenster nauwelijks bijdraagt aan de horizontale verantwoording naar ouders. Het gebruik ervan stopt al in de informatiefase omdat het instrument niet wordt gezien als primaire informatiebron. Het belang van het sociale netwerk is nog steeds aanwezig. Hoewel het merendeel van de ouders (73%) aangeeft de website niet te kennen, geeft een grote meerderheid (88%) aan transparantie wel belangrijk te vinden. Daarnaast geeft 68% van de ouders aan behoefte te hebben aan het soort informatie zoals die wordt vrijgegeven via SchoolVenster. Transparantie binnen het voortgezet onderwijs lijkt daarmee bij te dragen aan een symbolische vorm van verantwoording: het is goed dat het is er, de website heeft een soort controlefunctie, maar wordt niet daadwerkelijk gebruikt om de dialoog met elkaar aan te gaan.

Om de relatie tussen transparantie te versterken in het geval van SchoolVenster is het belangrijk dat het bekender wordt onder de ouders, dat het zich duidelijker profileert ten opzichte van SchoolKompas, dat er nagedacht wordt over informatie-op-maat voor ouders en dat er meer aandacht komt voor het belang van de interpretatie van de kwantitatieve gegevens via SchoolVenster.

# Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Inleiding.....	10
1.1 Introductie .....	10
1.2 Doelstelling en vraagstelling .....	13
1.3 Relevantie.....	14
Hoodstuk 2: Theoretisch kader.....	15
2.1 Transparantie .....	15
2.1.1 Transparantie binnen het voortgezet onderwijs: SchoolVenster .....	15
2.1.2 Definitie van transparantie .....	16
2.1.3 Ontwerpkeuzen van transparantie .....	17
2.1.4 Conclusie .....	20
2.2 Verantwoording.....	22
2.2.1 Definiëring van verantwoording.....	22
2.2.2 Horizontale verantwoording .....	22
2.2.3 Fasen van verantwoording.....	23
2.2.4 Exit, voice and loyalty .....	26
2.2.5 Conclusie .....	27
2.3 Transparantie en verantwoording .....	29
2.3.1. Transparantie en verantwoording: wel of geen goede match? .....	30
2.3.2 Verwachtingen relatie transparantie – verantwoording .....	31
2.3.3 Conclusie .....	32
Hoofdstuk 3: Onderzoeksaanpak.....	34
3.1 Onderzoeksmethoden .....	34
3.1.1 Kwantitatief onderzoek .....	34
3.1.2 Kwalitatief onderzoek .....	35
3.2 Onderzoekenheden en selectie.....	36
3.2.1 Respondenten .....	36



3.3 Operationalisering .....	38
3.3.1 Kwantitatief onderzoek .....	38
3.3.2 Kwalitatief onderzoek .....	39
3.4 Analyse.....	41
3.4.1 Kwantitatief onderzoek.....	41
3.4.2 Kwalitatief onderzoek .....	41
3.5 Kwaliteitscriteria .....	41
3.5.1 Betrouwbaarheid .....	41
3.5.2 Validiteit.....	42
Hoofdstuk 4: Resultaten .....	44
4.1 Bijdrage transparantie aan informatiefase van verantwoording .....	45
4.1.1 Kwantitatieve resultaten .....	45
4.1.2 Kwalitatieve resultaten .....	46
4.1.3 Conclusie .....	50
4.2 Bijdrage transparantie aan debatfase van horizontale verantwoording .....	52
4.2.1. Kwantitatieve resultaten .....	52
4.2.2 Kwalitatieve resultaten .....	53
4.2.3 Conclusie deelvraag 2.....	56
4.3 Bijdrage transparantie aan beoordelings- en sanctiefase van verantwoording .....	57
4.3.1 Kwantitatieve resultaten .....	57
4.3.2 Kwalitatieve resultaten .....	58
4.3.3 Conclusie .....	59
Hoofdstuk 5: Conclusie & discussie.....	60
5.1 Conclusie.....	60
5.1.1 Transparantie en verantwoording: two parts living apart together .....	60
5.1.2 Ontwerpkeuzen van transparantie .....	61
5.1.3 Symbolische verantwoording .....	62
5.1.4 Aanbevelingen.....	62

5.2 Discussie.....	64
5.2.1 Betekenis van de resultaten .....	64
5.2.2. Kanttekeningen.....	65
5.2.3 Suggesties voor vervolgonderzoek.....	65
Literatuurlijst.....	67
Bijlage I: Enquête.....	70
Bijlage II: Interviewvragen ouders.....	74
Bijlage III: Interviewvragen schoolbestuurders en schoolleiders.....	76

# Hoofdstuk 1: Inleiding

## 1.1 Introductie

Eind jaren '90 spande een moeder van vier kinderen een rechtszaak aan tegen de gemeente Amsterdam, het verantwoordelijke bestuur van een middelbare school in Amsterdam. Reden hiervoor was dat zij erachter kwam dat de school kampte met allerlei problemen, zoals personele problemen, het niet hebben van einddoelen en het niet bijhouden van vorderingen van leerlingen. Het ging haar niet alleen om haar kind met een leerachterstand, maar om de kwaliteit van het onderwijs in het algemeen. Uiteindelijk oordeelde de rechter dat het schoolbestuur de kosten moest vergoeden voor bijlessen die nodig waren om onderwijsachterstanden weg te werken die waren ontstaan. De rechter vond dat het optreden van de schooldirecteur die de achterstanden had laten ontstaan en voortbestaan zonder het schoolbestuur daar tijdig over te informeren, aan het schoolbestuur toegerekend moest worden. Dit was een van de eerste rechtszaken waarbij een rechter een uitspraak heeft gedaan over de verantwoordelijkheid van een schoolbestuur ten aanzien van de leerresultaten van een kind (OCO, 2009).

### Verantwoording

Om dergelijke extreme voorvallen te voorkomen, werd in de jaren erna door de overheid zelf benadrukt dat het als school niet alleen belangrijk is om openbaarheid te geven van gegevens, maar ook dat een school over haar beleidskeuzen en prestaties met ouders moet communiceren; horizontale verantwoording genoemd (Oomens & Kooij, 2010). Het ministerie van OCW besteedde hier in diverse beleidsstukken al aandacht aan. Zo was er het meerjarenbeleidsplan 'Koers VO' (2004), de 'Governance-brief'(OCW, 2005) en de OCW-begroting 2006. Hieruit bleek dat de omgeving van scholen directer betrokken moet worden bij de (prestaties van de) scholen. Als het gaat om horizontale verantwoording, gaat het niet alleen om het afleggen van verantwoording door scholen, maar gaat het met name om het aangaan van een dialoog met belanghebbenden (Oomens & Kooij, 2010).

### SchoolVenster

Om een gedegen basis te bieden voor zowel scholen als ouders om het gesprek met elkaar aan te gaan heeft de VO-raad de website 'SchoolVenster' opgezet. Deze website is onderdeel van 'Vensters VO' (voorheen 'Vensters voor Verantwoording') dat als hulpmiddel dient om gegevens van scholen openbaar te maken. Via de website van SchoolVenster ([www.schoolvo.nl](http://www.schoolvo.nl)) wordt alle cijfermatige informatie over scholen in het voortgezet onderwijs verzameld in één systeem. De informatie, afkomstig van DUO, de Onderwijsinspectie en scholen zelf wordt op deze website bewerkt en gevisualiseerd. De scholen kunnen deze gegevens over hun eigen school ook publiceren op hun eigen website. Daarnaast is er de mogelijkheid voor scholen om een toelichting te geven op de gepubliceerde

cijfers en feiten. Zo moet er een genuanceerd, compleet en actueel beeld van het onderwijs ontstaan. Steeds meer scholen hebben hun SchoolVenster online staan. Het is dan ook uiteindelijk de bedoeling dat scholen op basis van deze getoonde gegevens het gesprek aangaan met hun belanghebbenden. Ouders worden gezien als zeer belangrijke belanghebbende van een school: zij staan dicht bij de school doordat zij hun kostbare bezit aan de school moeten toevertrouwen en tevens een grote groep vormen (Werkboek horizontale verantwoording VO, 2014).

### Transparantie

Het vrijgeven van schoolgegevens via de website van SchoolVensters past in de trend van de toegenomen aandacht voor transparantie door organisaties. Er wordt ook wel gesteld dat transparantie de laatste jaren een issue is (Scholtes, 2012). Soms in de vorm van een oplossing, maar ook als probleem, omdat er te veel van was of juist te weinig. De wens om te weten is overal herkenbaar. Vanwege de alom beschikbare en laagdrempelige technologie kan aan die wens heel gemakkelijk tegemoet gekomen worden. Informatie neemt in de hedendaagse cultuur vaak de gedaante aan van getallen, waardoor het een neutrale weergave van de inhoud van een organisatie lijkt. Transparantie wordt ook wel gezien als een *valence issue*, een onomstreden waarde waar je niet tegen kunt zijn. Het getuigt van actieve betrokkenheid van wat zich afspeelt in de samenleving of in de eigen organisatie. Er zijn dan ook vaak hoge verwachtingen aan verbonden, waardoor transparantie ook wel gezien wordt als een *maatschappelijke multivitamine*: het is overal goed voor en je hebt er niet gauw te veel van (Scholtes, 2012).

### Transparantie en verantwoording

Voor organisaties kan het zeer relevant zijn dat betrokkenen iets doen met de vrijgegeven informatie. Zo is namelijk gebleken dat prestaties van een organisatie kunnen verbeteren door een betere inbreng van burgers in de organisatie (Van Bijlert & Albeda, 2002). Hierbij wordt gesteld dat de burger de beste toezichthouder is. Zo kan het zijn dat ouders via SchoolVenster zien dat een school hoog scoort op onderwijskwaliteit, maar dat ouders een slechte sfeer op school ervaren. Dit kan leiden tot onbegrip en onvrede, maar leidt tegelijkertijd tot behoud van diversiteit van input en prikkels voor verbetering (VO-raad, 2014). Het is in dit licht dan ook goed te begrijpen dat één van de doelstellingen van SchoolVenster is om op basis van de vrijgegeven informatie een dialoog aan te gaan met ouders.

Hier is het wel van belang dat ouders weten dat de informatie openbaar is. Wanneer dit zo is kunnen ouders de druk voelen om iets te doen met deze informatie, die voorheen nog niet beschikbaar was (Meijer, 2004). Wanneer ouders op de hoogte zijn van de website van SchoolVenster, op basis van de beschikbare informatie de dialoog aangaan met de school en daar een waardevolle inbreng aan kunnen geven, kan dit een school helpen als organisatie te verbeteren, op welk vlak dan ook.

Het is echter zeer de vraag in hoeverre ouders daadwerkelijk gebruik maken van deze gegevens en hoe zij dit doen. Uit eerder onderzoek (School, 2001; Vogels, 2002) is namelijk gebleken dat de belangstelling van burgers voor beschikbaar gemaakte informatie vaak beperkt is. Ook in het geval van transparantie van scholen zou het gebruik van informatie door burgers beperkt blijven (Meijer, Grimmelikhuisen & Brandsma, 2009). Hoewel transparantie en verantwoording dus twee concepten zijn die in één adem worden genoemd als het gaat om goed bestuur, is er onduidelijkheid over de relatie tussen de twee concepten (Fox, 2007). Zo onderscheidt Hood (2010) drie verschillende relaties die kunnen bestaan tussen transparantie en verantwoording. Er kan sprake zijn van de Siamese tweeling, waarbij de twee concepten eigenlijk niet van elkaar te scheiden zijn, de matching parts waarbij het twee verschillende concepten zijn, maar elkaar kunnen aanvullen om zo tot goed bestuur te komen en tot slot de awkward couple waarbij de twee concepten juist kunnen botsen en er spanningen kunnen ontstaan doordat ze niet goed bij elkaar passen.

Als het gaat om goed bestuur binnen een school zouden transparantie en horizontale verantwoording dus belangrijke concepten zijn. Het is echter de vraag in hoeverre de ouder anno 2014 gebruik maakt van transparantie binnen het voortgezet onderwijs middels de website van SchoolVenster en in hoeverre deze website een basis kan bieden voor de dialoog tussen de school en de ouder om zo horizontale verantwoording te realiseren.

## 1.2 Doelstelling en vraagstelling

De doelstelling van het onderzoek is om te achterhalen in hoeverre ouders gebruik maken van transparantie binnen het voortgezet onderwijs middels de website van SchoolVenster en of deze transparantie kan bijdragen aan de horizontale verantwoording tussen de school en de ouder. Deze doelstelling resulteert in de volgende onderzoeksvraag:

*'In hoeverre draagt transparantie binnen het voortgezet onderwijs bij aan de horizontale verantwoording naar ouders?'*

Met deze horizontale verantwoording wordt in dit onderzoek een tweezijdig proces bedoeld: er wordt nagegaan in hoeverre scholen het gesprek met ouders aangaan op basis van de gegevens van Vensters VO, maar ook vice versa.

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, wordt er gebruik gemaakt van een aantal theoretische en empirische deelvragen.

### Theoretische deelvragen:

1. Hoe wordt transparantie binnen het voortgezet onderwijs vormgegeven en wat wordt er met transparantie bedoeld?
2. Wat is (horizontale) verantwoording?
3. In hoeverre draagt transparantie bij aan de verantwoording naar ouders toe?

### Empirische deelvragen:

1. In hoeverre en op welke manier draagt transparantie binnen het voortgezet onderwijs bij aan de *informatiefase* van verantwoording?
2. In hoeverre en op welke manier draagt transparantie binnen het voortgezet onderwijs bij aan de *debatfase* van verantwoording (horizontale verantwoording)?
3. In hoeverre en op welke manier draagt transparantie binnen het voortgezet onderwijs bij aan de *beoordelings-* en *sanctiefase* van verantwoording?

### **1.3 Relevantie**

Het onderzoek heeft op twee verschillende manieren relevantie. Ten eerste heeft het een wetenschappelijke relevantie. Het draagt bij aan de wetenschappelijke inzichten op het gebied van de relatie tussen transparantie van een publieke organisatie zoals middelbare scholen en verantwoording naar ouders op basis van deze transparantie. Er is al het een en ander geschreven over transparantie (o.a. Grimmelikhuijsen, 2012; Scholtes, 2012; Ball, 2012), verantwoording (o.a. Romzek & Dubnick, 1987; Bovens, 2005; Schillemans, 2007) en de relatie tussen deze twee concepten (o.a. Meijer, 2004; Fox, 2007; Hood, 2010). Zo concludeerde Meijer (2004, in Meijer et al., 2009) al dat voor de website [www.kwaliteitskaart.nl](http://www.kwaliteitskaart.nl) van de Onderwijsinspectie wel veel belangstelling was, maar dat er weinig aanwijzingen zijn dat deze informatie daadwerkelijk wordt gebruikt om scholen aan te spreken op prestaties. Hood (2010) stelt dat de relatie tussen transparantie en verantwoording niet eenduidig is en afhangt van de context. Het onderzoek van Meijer is tien jaar geleden en met de komst van SchoolVenster is het in dit licht interessant om te onderzoeken of er nu wel met ouders de dialoog aangegaan wordt en of een dergelijk concept, dat mede is opgezet voor scholen om het gesprek aan te gaan met ouders nu wel zijn uitwerking heeft en kan bijdragen aan de horizontale verantwoording.

Ten tweede heeft het onderzoek een maatschappelijke relevantie. De resultaten van het onderzoek bieden inzichten voor Stichting Schoolinfo en scholen in het voortgezet onderwijs hoe en op welke manier er gebruik wordt gemaakt van SchoolVenster door ouders en in hoeverre er sprake is van een dialoog tussen de scholen en ouders op basis van deze gegevens. Eerder werd al genoemd dat de prestaties van een organisatie kunnen verbeteren wanneer burgers een betere inbreng hebben in de organisatie (Van Bijlert & Albeda, 2002). Momenteel is het nog onduidelijk in hoeverre er op basis van de gegevens die voortkomen uit SchoolVenster een gesprek wordt aangegaan over de gang van zaken op een school. Dit onderzoek kan een basis vormen voor deze inzichten en hierbij inzichtelijk maken waarom er wel of juist geen gebruik gemaakt wordt van de transparant gemaakte gegevens en wat de redenen hiervoor zijn. Het instrument SchoolVenster wordt door scholen door heel Nederland gebruikt, waarmee het dit onderzoek voor het gehele voortgezet onderwijs binnen Nederland relevant maakt.

## Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

### 2.1 Transparantie

#### 2.1.1 Transparantie binnen het voortgezet onderwijs: SchoolVenster

Tot eind jaren negentig was het functioneren van scholen voor ouders en andere belanghebbenden weinig transparant (Meijer, Grimmelikhuijsen & Brandsma, 2009). Wel konden ouders via eigen waarnemingen, jaarverslagen, vergaderingen van verenigingen enzovoort informatie krijgen over het functioneren van de school. Deze informatie werd echter vooral gekenmerkt door een subjectief en onvolledig karakter (Obbink, 2012). Dit veranderde toen het dagblad *Trouw* met een beroep op de WOB toegang kreeg tot rapporten van de Onderwijsinspectie over de kwaliteit van het onderwijs. Deze gegevens werden vervolgens door *Trouw* gebruikt om scholen te kwalificeren en een overzicht te maken van de beste en slechtste middelbare scholen. De publicatie van *Trouw* zorgde ervoor dat ook andere media veel aandacht gingen besteden aan schoolprestaties. Nadat *Trouw* die openheid had afgedwongen volgden ook de officiële instanties. Zo volgden een tijdje later bijvoorbeeld de kwaliteitskaarten van de Onderwijsinspectie.

Er bestonden veel verschillende meningen en interpretaties over het presteren van scholen. Om de regie van het maatschappelijk debat over (de kwaliteit van) het onderwijs bij de scholen te leggen, is de VO-raad in 2007 het toen zo geheten project ‘Vensters voor Verantwoording’ gestart (Van den Idsert & Jansen, 2010). Met de hulp van 150 pilotscholen is er een operationeel instrumentarium van variabelen ontwikkeld. Dit instrumentarium bevat meer dan 20 variabelen waarmee scholen kunnen laten zien hoe zij presteren. De definities van deze indicatoren zijn door de scholen zelf opgesteld, de variabelen zijn meegenomen uit twee eerdere projecten van de VO-raad. Dit waren de projecten ‘Boardroom VO’ en ‘STOPINFO’. In deze 2 projecten zijn 20 indicatoren vastgesteld waarop scholen zichzelf willen verantwoorden (Van Nes, 2010). In SchoolVenster wordt alle cijfermatige informatie van scholen in het voortgezet onderwijs verzameld in één digitaal systeem. Sommige informatie wordt aangeleverd door de scholen zelf (decentrale aanlevering), andere informatie wordt aangeleverd door DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs), het ministerie van OCW en de Onderwijsinspectie (centrale aanlevering). De decentrale gegevens kunnen door de scholen op verschillende manieren worden aangeleverd, namelijk handmatig via een web koppeling met het door de school gebruikte systeem of door een web koppeling met een externe leverancier. Een voorbeeld van deze laatste manier is een tevredenheidsonderzoek onder leerlingen en ouders. Door middel van effectief gebruik van de informatie uit de zogenaamde ‘Vensters’ is het voor een school mogelijk een kwalitatief hoogstaande transparante dialoog te hebben met relevante belanghebbenden, waar onder ouders (Van den Idsert & Jansen, 2010).



Tabel 2.1: Deelterreinen met indicatoren 'SchoolVenster' (recht = centraal aangeleverde informatie, cursief is decentraal aangeleverd).

Onderwerp	Informatie over:
<b>Algemeen</b>	<i>Desbetreffende school</i> Aantal leerlingen Marktaandeel/voedingsgebied Profiel- en sectorkeuze
<b>Resultaten</b>	Slaagpercentage Examencijfers Doorstroom en uitstroom Vervolgopleiding leerlingen
<b>Onderwijsbeleid</b>	<i>Schoolplan</i> <i>Zorgplan</i> <i>Samenwerking</i> <i>Onderwijstijd</i> Kenmerken leerlingen
<b>Kwaliteit</b>	<i>Tevredenheid leerlingen</i> <i>Tevredenheid ouders</i> <i>Basisschool, vervolgoleiding, werk</i> <i>Schoolklimaat en veiligheid</i> <i>Resultaten externe evaluaties</i>
<b>Bedrijfsvoering</b>	Financiën <i>Schoolkosten</i> Personeel Ziekteverzuim <i>Scholingsuitgaven</i> Leerlingaantal / personeel

### 2.1.2 Definitie van transparantie

Er zijn verschillende definities in omloop gebracht door bestuur wetenschappers als het gaat om transparantie. Zo zijn er definities over transparantie in de zin van het beschikbaar stellen van overheidsinformatie, definities over transparantie ten dienste van verantwoording afleggen, definities over transparantie als houding en definities over transparantie als het gaat om het benoemen van misstanden (Scholtes, 2012). Voortbordurend op verschillende definities definiëren Meijer, Grimmelhuijsen & Brandsma (2009) transparantie als volgt: 'De mogelijkheid om informatie te krijgen over gedrag, besluitvorming, beleid en prestaties van bestuurders, politici, ambtenaren en publieke organisaties' (p. 207). Binnen dit onderzoek gaat het dus om de mogelijkheid voor ouders om informatie te krijgen over gedrag, besluitvorming, beleid en prestaties van een middelbare school, middels de website van SchoolVenster. In de gekozen definitie komt het woord mogelijkheid naar voren: er is een keuze, transparantie hoeft niet benut te worden.

### 2.1.3 Ontwerpkeuzen van transparantie

Wanneer er sprake is van transparantie kunnen er verschillende keuzen worden gemaakt, zoals wie transparantie moet creëren, wat voor soort informatie transparant wordt gemaakt en hoe deze transparant gemaakte gegevens gepresenteerd worden (Meijer e.a., 2009). Heald (2006) voegt daar nog een tijdsdimensie aan toe, namelijk wanneer gegevens transparant gemaakt worden.

#### **‘Wie’**

Transparantie kan door een actor zelf worden gecreëerd. Voordeel van deze vorm van openbaarmaking is dat degene die er de meeste kennis over heeft ook direct de openbaarmaking uitvoert. Nadelig is dat er vraagtekens gezet kunnen worden ten aanzien van de vastlegging en presentatie (Meijer e.a., 2009). De actor die zichzelf transparant maakt, heeft immers direct belang bij de aard van de transparant gemaakte informatie. Het is ook mogelijk dat een toezichthouder de actor transparant maakt.

In het geval van SchoolVenster is de informatie die transparant wordt gemaakt een combinatie van informatie afkomstig van DUO, de Onderwijsinspectie en de scholen zelf. Door deze combinatie is er dus zowel het voordeel dat de informatie deels komt van degene die er de meeste kennis van hebben, maar tegelijkertijd is er informatie afkomstig van externe actoren waardoor de objectiviteit goed gewaarborgd zou moeten zijn. Daarnaast wordt er geen onderscheid gemaakt in de presentatie van de gegevens tussen middelbare scholen worden, dus kunnen deze scholen objectief vergeleken worden.

#### **‘Wat’**

Ook kunnen er keuzes gemaakt worden welke informatie er transparant wordt gemaakt. Organisaties beschikken over zeer grote hoeveelheden informatie in hun interne systemen en zij kunnen kiezen welke informatie uit deze systemen zij openbaar maken. Transparantie kan inhoudelijk worden ingedeeld aan de hand van een eenvoudig input-output-outcome-model van beleid (Meijer e.a., 2009). Input is meetbaar, dan wordt er bijvoorbeeld gekeken naar hoeveel budget er gebruikt wordt voor bepaald beleid. Bij transparantie van output worden bepaalde indicatoren transparant gemaakt om de prestaties van organisaties weer te geven, in het geval van SchoolVenster bijvoorbeeld het gemiddelde eindexamencijfer van de school en het slagingspercentage. Het transparant maken van de outcome (maatschappelijke verbeteringen) is een stuk complexer dan de eerste twee vormen van transparantie (Meijer e.a., 2009). Dit is vaak minder makkelijk meetbaar te maken en aan veranderingen onderhevig. Aanvullend kan er ook worden gekeken naar de transparantie van processen, de zogenoemde throughput (Meijer e.a., 2009). Hierbij staat de vraag centraal wat er tussen en binnen organisaties gebeurt. Hoe leidt onderwijs tot bepaalde eindexamencijfers? Hier gaat het om het transparant maken

van de operationele en beleidsmatige activiteiten van een organisatie: de ‘black box’ van input, output en outcome wordt geopend.

Scholen maken middels SchoolVenster allerlei informatie transparant. Zo wordt de input transparant gemaakt (o.a. budget per leerling, financiën en de uitgaven voor scholing van personeel), de output (o.a. slaagpercentage en examencijfers) en de throughput (o.a. informatie over het school- en zorgplan). Zoals hierboven al genoemd, is het een stuk complexer om de outcome transparant te maken, omdat dit veel minder makkelijk meetbaar is. Als het gaat om outcomes binnen het voortgezet onderwijs is dat bijvoorbeeld de individuele ontwikkeling van leerlingen en de bijdrage aan de maatschappelijke ontwikkeling (Strikwerda, 2005). Wellicht interessante informatie voor ouders, maar veel lastiger om in een meetsysteem te passen.

Daarnaast kan er gekeken worden naar welk soort informatie openbaar wordt gemaakt. Zo kan een organisatie ervoor kiezen om kwantitatieve of kwalitatieve informatie openbaar te maken (Meijer e.a., 2009). Het grote voordeel van kwantitatieve cijfers is dat ze de vergelijkbaarheid in de tijd en met andere organisaties vergroot. Daarnaast vereenvoudigt kwantitatieve informatie de oordeelsvorming doordat de prestaties kunnen worden vergeleken met een maatstaf. Echter, niet alle informatie kan in woorden en getallen tot uitdrukking worden gebracht (Scholtes, 2012). Het kan dan zo zijn dat indicatoren leiden tot een simplificatie die te ver afstaat van de realiteit. Voordeel van kwalitatieve informatie is dat er een genuanceerder beeld van praktijken kan worden gepresenteerd. Er kan een betere duiding worden gegeven aan relaties tussen verschillende ontwikkelingen en mechanismen die achter praktijken schuilgaan.

Op de website van SchoolVenster worden de prestaties van scholen voornamelijk gevangen in cijfers (kwantitatief). Echter, voor scholen is er de mogelijkheid om een toelichting te schrijven op de gepresenteerde cijfers. De vraag is dan in hoeverre de doelgroep behoefte heeft aan voornamelijk kwantitatieve of kwalitatieve gegevens of juist een mix daarvan.

### **‘Hoe’**

Verder kan er gekeken worden naar hoe actief transparantie wordt gecreëerd. Zo kan het zijn dat een organisatie zich actief inspant om informatie openbaar te maken of kan passief afwachten op verzoeken van geïnteresseerden. In de Wet openbaarheid van bestuur (WOB) wordt dit het onderscheid genoemd tussen actieve en passieve openbaarheid (Meijer e.a., 2009). Passieve openbaarheid betekent dat documenten op aanvraag ingezien kunnen worden, terwijl actieve openbaarheid inhoudt dat organisaties deze informatie direct beschikbaar maken voor geïnteresseerden. Deze laatste vorm heeft, zeker met de toenemende toegankelijkheid van informatie

via internet, een grote meerwaarde voor verantwoording: praktijken die voorheen plaatsvonden achter gesloten deuren, zijn nu in grotere mate openbaar voor het publiek.

Eerder werd al gesteld dat schoolprestaties oorspronkelijk transparant zijn gemaakt doordat *Trouw* een beroep deed op de WOB, waardoor deze gegevens openbaar gemaakt moesten worden. Dit kan gezien worden als een passieve vorm van openbaarheid, immers, de resultaten werden nadrukkelijk opgevraagd. Met SchoolVenster is het idee dat scholen zelf actief hun resultaten zichtbaar maken via de website. Op die manier worden ouders, maar ook andere belanghebbenden van informatie voorzien over de middelbare scholen van Nederland.

De manier waarop de gegevens worden gepresenteerd kan ook verschillen. Zo kunnen gegevens toegankelijk worden gemaakt door een index en zoekwoorden of men biedt juist een grote hoeveelheid van ruwe gegevens aan. Bij een grote mate van transparantie is er het risico van een overvloed aan informatie; *'increasing transparency can produce a flood of unsorted information and misinformation that provides little but confusion unless it can be sorted and assessed'* (O'Neill, 2002, p.72). Wanneer burgers overvoerd worden met informatie kan transparantie er juist voor zorgen dat zij onverschillig worden in plaats van mondiger (Scholtes, 2012). Ouders zullen in dat geval dan ook weinig doen met de informatie van SchoolVenster. Informatie wordt toegankelijker gemaakt wanneer informatie gericht wordt gepresenteerd. Wanneer volledige (ruwe) gegevens worden gepresenteerd, kan dat door de gebruiker op verschillende manieren worden verwerkt (Meijer e.a., 2009). Er zijn maar weinig auteurs die de rol van de ontvanger betrekken in hun betoog over transparantie. Transparantie heeft maar een beperkte effectiviteit wanneer je de doelgroep niet bereikt, wanneer de doelgroep het niet begrijpt of overladen worden door informatie (O'Neill, 2002 en 2006; Hale, 2008; Damman, 2010).

Als het gaat om de website van SchoolVenster is er veel verschillende informatie beschikbaar dat gaat van 'algemene informatie' tot informatie over de 'bedrijfsvoering'. De vraag is of de informatie voldoende en dekkend is voor ouders, of dat er misschien sprake is van te veel informatie dat gepresenteerd wordt via de website.

### **'Wanneer'**

Naast de bovengenoemde dimensies, is er nog een vierde dimensie toe te voegen aan transparantie, namelijk de tijdsdimensie, uiteengezet door Heald (2006). Hierbij maakt hij een onderscheid tussen continue versus retrospectieve transparantie. Continue transparantie wil zeggen dat een organisatie voortdurend ter verantwoording geroepen kan worden: het raam van transparantie staat dan altijd open. Bij retrospectieve transparantie geldt dat een organisatie zijn beleid uitdraagt zonder de inmenging van anderen en alleen achteraf informatie openbaar maakt, bijvoorbeeld op jaarbasis. De organisatie kan zich op dit moment voorbereiden, waarna er een cyclus ontstaat van het openbaar

maken van informatie. Retrospectieve transparantie heeft, doordat het informatie achteraf openbaar maakt, een vertragend element in zich, terwijl deze vertraging nauwelijks of niet aanwezig is bij continue transparantie. Alhoewel er niet gesteld kan worden dat de continue transparantie gelijk staat aan actuele informatie en de retrospectieve transparantie aan oude informatie, is de timing van transparantie belangrijk als het gaat om de bruikbaarheid van transparantie (Grimmelikhuijsen, 2012).

De meeste informatie dat via SchoolVenster vrijkomt moet op jaarbasis worden aangepast. Sommige informatie wordt enkel om de twee (tevredenheidsonderzoeken) of vier jaar (beleids- en zorgplan) ververst. Daarmee lijkt de informatie dat vrijgegeven wordt via SchoolVenster retrospectief te zijn. De informatie die vrijkomt via de website wordt deels door de scholen zelf ingevuld, maar wordt aangevuld met gegevens van externe actoren, namelijk de Onderwijsinspectie en DUO.

#### 2.1.4 Conclusie

In deze eerste paragraaf van het theoretisch kader is ingegaan op de vormgeving van transparantie binnen het voortgezet onderwijs en de betekenis van transparantie. Binnen dit onderzoek wordt de definitie van Meijer e.a. (2009) aangehouden waarbij transparantie als een mogelijkheid voor ouders wordt gezien om informatie te krijgen over gedrag, besluitvorming, beleid en prestaties van een middelbare school. Via de website van SchoolVenster is alle informatie van een school beschikbaar voor ouders. Als het om transparantie gaat, kunnen er verschillende keuzes gemaakt worden, zoals door wie de gegevens transparant worden gemaakt, wat voor (soort) informatie er transparant wordt gemaakt, hoe dit gedaan wordt en tot slot wanneer een school zijn gegevens transparant maakt. De volgende tabel geeft nog eens overzichtelijk weer welke keuzes er zijn gemaakt in het geval van SchoolVenster.

Tabel 2.2: Verschillende ontwerpkeuzen van transparantie toegespitst op de website van SchoolVenster.

Ontwerpkeuze	SchoolVenster
<b>‘Wie’</b>	DUO, Onderwijsinspectie, scholen zelf
<b>‘Wat’</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input: o.a. budget per leerling, scholingskosten personeel</li> <li>- Output: o.a. slagingspercentage, examencijfers</li> <li>- Throughput: o.a. school- en zorgplan</li> </ul> <p>Daarnaast bestaat SchoolVenster voor een groot deel uit <i>kwantitatieve</i> informatie (cijfers), maar is er ook ruimte voor <i>kwalitatieve</i> informatie (toelichting)</p>
<b>‘Hoe’</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Actieve openbaarheid</i>: informatie via SchoolVenster direct beschikbaar voor ouder</li> <li>- Website is wel ingedeeld in verschillende onderwerpen, maar er is tamelijk veel informatie beschikbaar: gevaar voor ‘<i>information overload</i>’</li> </ul>
<b>‘Wanneer’</b>	Voornameijk <i>retrospectief</i> : gegevens worden eens per jaar ververst (sommige eens in de 2 of 4 jaar) en ingevuld door betrokkenen binnen het onderwijs

Deze verschillende keuzen zeggen iets over de mate van effectief gebruik van transparantie. SchoolVenster heeft duidelijk een doel: het wil transparant zijn voor de belanghebbenden van een school, waaronder ook de ouders. Keuzes die gemaakt worden als het gaat om wie de gegevens transparant maakt, wat er transparant gemaakt wordt, hoe dit gedaan wordt en tot slot wanneer, heeft gevolgen voor de mate van bruikbaarheid voor de ontvangers van transparantie. Er moet daarom zorgvuldig worden omgegaan met transparantie: je moet informatie doseren, waarbij timing en inhoud belangrijke elementen zijn (Scholtes, 2012). Het effectief gebruiken van transparantie is belangrijk voor de verantwoording, een concept wat in de volgende paragraaf nader uiteengezet wordt.

## **2.2 Verantwoording**

### 2.2.1 Definiëring van verantwoording

Net als transparantie lijkt verantwoording ook altijd wenselijk te zijn. Het is een goed waarvan we nooit genoeg kunnen hebben (Schillemans, 2007). Omdat het begrip zo positief geladen is, wordt het gemakkelijk zonder definitie en afbakening gebruikt. Doorgaans wordt verantwoording gedefinieerd als een sociale relatie waarin een actor zich verplicht voelt of verplicht is om voor zijn handelen een uitleg en rechtvaardiging te geven aan een ander (Day & Klein 1987, p. 5; Romzek & Dubnick 1998, p. 6; Pollitt 2003, p. 98; Bovens, 2005). Die ander kan een persoon, groep of organisatie zijn. Bovens & Schillemans (2009, p. 20) geven de volgende definitie van verantwoording:

*‘Er is sprake van verantwoording wanneer er een relatie is tussen een actor en een forum, waarbij de actor zich verplicht voelt om informatie en uitleg te geven over zijn optreden, het forum nadere vragen kan stellen, een oordeel uit kan spreken en dit oordeel consequenties kan hebben voor de actor.’*

Daarna wordt gesproken van een verantwoordingsarrangement wanneer er sprake is van een *‘verantwoordingsrelatie tussen een actor en een forum met een institutioneel karakter’* (Bovens & Schillemans, 2009, p. 24). De verantwoording kan vervolgens een structureel of incidenteel karakter hebben. Afhankelijk van het verplichte of vrijwillige karakter van verantwoording kan de actor de verantwoordingsrelatie dan vanuit verantwoordingsdwang of verantwoordingsdrang ervaren (Van Thiel, 2004, p. 130 – 131).

Als het gaat om de verantwoordingsrelatie tussen de school en de ouder, voelt de school zich verplicht om informatie en uitleg te geven over zijn optreden. Dit doet een school dan middels SchoolVenster. Aan de hand van de gegevens van SchoolVenster kunnen ouders dan vragen gaan stellen, een oordeel uitspreken en dit oordeel kan gevolgen hebben voor de school.

### 2.2.2 Horizontale verantwoording

Er zijn verschillende vormen van verantwoording, maar binnen dit onderzoek ligt de focus op horizontale verantwoording. Horizontale verantwoording wil zeggen dat er verantwoording wordt afgelegd aan niet-hiërarchisch bovengeschieden (Schillemans, 2007).

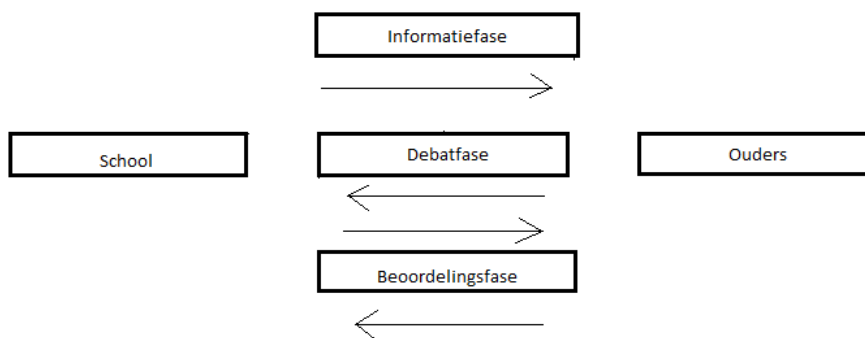
Binnen dit onderzoek wordt er gekeken naar de horizontale verantwoording naar ouders. De aandacht voor horizontale verantwoording is in alle sectoren die een taak hebben in de maatschappelijke dienstverlening de afgelopen jaren groeiende (Van den Idsert & Jansen, 2010). Deze organisaties hebben steeds meer bevoegdheden gekregen van een terugtrekkende centrale overheid. Dit betekent echter niet dat zij eigen baas zijn geworden. Organisaties zoals VO-scholen zouden hun afhankelijkheid van de overheid verwisselen voor een afhankelijkheid van hun maatschappelijke partners (Minderman, 2008). Deze afhankelijkheid krijgt vorm in de horizontale dialoog, die in twee

richtingen gaat. Van VO-scholen wordt in toenemende mate verwacht dat zij aan hun omgeving duidelijk maken welke kwaliteit zij leveren en wat zij doen om die kwaliteit te borgen en te verbeteren (Sardes & Oberon, 2007). Van ouders wordt verwacht dat zij de school voorzien van input in de dialoog met de school. Scholen zijn vrij in de manier waarop zij deze horizontale verantwoording vormgeven. Belanghebbenden wordt de gelegenheid geboden terug te koppelen wat zij vinden van de (prestaties van de) school. Op deze manier zou de school (beter) rekening houden met gerechtvaardigde wensen uit de samenleving en op de hoogte blijven van relevante ontwikkelingen binnen de samenleving en in het bijzonder wat onder de ouders leeft (Van den Idsert & Jansen, 2010). Door middel van effectief gebruik van de informatie uit SchoolVenster is het voor een school voor voortgezet onderwijs mogelijk een kwalitatief hoogstaande transparante dialoog te hebben met ouders. Het responsief zijn, zoals het inspelen op verlangens en behoeften van ouders genoemd wordt, is een moeilijk aspect van deze horizontale dialoog (Van den Idsert & Jansen, 2010). Scholen kunnen daar vorm aan geven door ouders te betrekken bij strategische beleidsvorming of door middel van tevredenheidsenquêtes.

### 2.2.3 Fasen van verantwoording

Als het gaat om het verantwoordingsproces, kunnen er drie verschillende fasen worden onderscheiden (Bovens & Schillemans, 2009). Dit is de informatiefase, de debatfase en tot slot de beoordelingsfase (en sanctiefase). Onderstaand figuur geeft de verhouding weer tussen de actor en het forum en maakt het verloop van het verantwoordingsproces zichtbaar.

*Figuur 2.1: Fasen binnen het verantwoordingsproces: richting van de verschillende communicatiestromen binnen de verschillende fasen.*





### *Informatiefase*

In de eerste fase loopt het contact van de school naar de ouder om zijn optreden toe te lichten. De school verstrekt hierbij dus informatie aan de ouders. Bij de informatiefase als onderdeel van het verantwoordingsproces is er vaak sprake van een verklaring of rechtvaardiging (Bovens, 2005, p. 28; Bovens & Schillemans, 2009, p. 21). Bij de analyse van deze fase is het belangrijk om in kaart te brengen of er sprake is van voldoende informatie, of deze aansluit op het handelen en wat de waarde is van deze informatie. Het kan namelijk het geval zijn dat de gedeelde informatie niet volledig dekkend of diepgaand is. Dit zou vooral het geval zijn wanneer er sprake is van vrijwillige verantwoording (Bovens, 2005, p. 43). Er wordt wel eens gesteld dat de informatiefase gelijk is aan transparantie. Echter, binnen dit onderzoek wordt uitgegaan van de definitie van Meijer e.a. (2009) waarin gesteld wordt dat transparantie een mogelijkheid is en dus niet benut hoeft te worden. Wanneer ouders transparantie niet benutten, kan het onmogelijk bijdragen aan de informatiefase.

### *Debatfase*

Naar aanleiding van de verkregen informatie verandert de richting van het verantwoordingsproces. De informatie stelt ouders in de gelegenheid om vragen te stellen aan en in debat te gaan met de school (Bovens & Schillemans, 2009). In de debاتفase gaan de communicatiestromen dan ook beide kanten op. Om de waarde van de verantwoording te vergroten is hoor en wederhoor van groot belang (Bovens, 2005, p.43). Leidend voor de inhoud van de debاتفase is de mogelijkheid tot debat en de wijze waarop dit plaatsvindt. Bij een verplichte verantwoordingsrelatie zou er namelijk niet altijd sprake zijn van voldoende interactie. Binnen dit onderzoek wordt de debاتفase al horizontale verantwoording gezien.

### *Beoordelingsfase (en sanctiefase)*

Na de debاتفase volgt de beoordelingsfase waarin de actor een oordeel over de uitvoering geeft. In deze fase kan er sprake zijn van goedkeuring, afkeuring of afwijzing. Er kan dus sprake zijn van een beloning of straf met bijbehorende gevolgen. Echter, vaak zijn deze consequenties informeel van aard en wordt de aanwezigheid van de beoordelingsfase alleen al als consequentie ervaren (Bovens, 2005, p. 29; Bovens & Schillemans, 2009, p. 21). Deze consequenties hoeven niet enkel als negatief ervaren te worden, maar kunnen ook ingezet worden als een follow-up. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer een ouder informatie over de opbrengst van verantwoording teruggeeft aan de school. De wijze van verantwoording bepaald dan of er consequenties of sancties zullen volgen (Bovens & Schillemans, 2009). Deze sancties zijn echter vaak impliciet, informeel of indirect. Wanneer een school slecht scoort zal alle negatieve publiciteit die daaruit voortvloeit al als een forse sanctie worden ervaren.

Er kan, afhankelijk van de aanwezigheid van de verschillende fasen in het verantwoordingsproces, inzicht gegeven worden in de zwaarte van verantwoording. Deze zwaarte zegt ook iets over de verwachting van de aanwezigheid van de fasen (Bovens & Schillemans, 2009). Er is sprake van een lichte vorm van verantwoording wanneer een school zich alleen verplicht voelt tot het overdragen van informatie richting ouders. Het verantwoordingsproces wordt als zwaarder beschreven wanneer naar aanleiding van de informatie een gesprek (debat) ontstaat tussen de school en de ouder. Tot slot is er sprake van de zwaarste vorm van verantwoording wanneer er formele consequenties verbonden worden aan het oordeel. Deze laatste fase van beoordeling (en sanctie) zal naar verwachting dan ook veel minder voorkomen dan de eerste en meest lichte fase, de informatiefase (Bovens & Schillemans, 2009).

Onderstaand tabel expliciteert de verschillende fasen van verantwoording als het gaat om de relatie tussen de school en de ouder. Horizontale verantwoordingsfora beschikken meestal over geringe formele sanctiemogelijkheden. Zo kunnen ouders scholen niet formeel een straf opleggen, zij zouden hoogstens hun kinderen van de school kunnen afhalen om zo te laten blijken dat ze het niet eens zijn met de gang van zaken op de desbetreffende school. Horizontale verantwoording vindt bovendien vaak op vrijwillige basis plaats. Dit is ook hier het geval: de dialoog aangaan met ouders is een wens, geen verplichting.

*Tabel 2.3: Fasen van het verantwoordingsproces toegespitst op relatie tussen de school en de ouder.*

<b>Informatiefase</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een relatie tussen de school en de ouder,</li> <li>• waarbij de schoolleiding zich verplicht voelt of verplicht is om informatie en uitleg te verstrekken over zijn eigen optreden</li> </ul>
<b>Debatfase</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouders vragen kunnen stellen</li> </ul>
<b>Beoordelingsfase (en sanctiefase)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouders een oordeel kunnen uitspreken,</li> <li>• dat positief of negatief kan zijn,</li> <li>• en in een uiterst (en zeldzaam) geval kan leiden tot een sanctie</li> </ul>

#### 2.2.4 Exit, voice and loyalty

De verklaring voor bepaald verantwoordingsgedrag kan nader worden uitgelegd aan de hand van het invloedrijke boek dat Hirschman schreef in 1970, genaamd *Exit, Voice & Loyalty: Responses to decline in Firms, Organizations and States*. Hij stelde hierbij dat bedrijven, organisaties en overheden herstellen van verval voor zover 'exit' en 'voice' voor verandering kunnen zorgen (Hirschman, 1970). Organisaties kunnen op twee verschillende manieren signaleren dat er iets mis is: ontevreden klanten kunnen de organisatie verlaten en naar een andere toe gaan, of hun klachten kenbaar maken. Daarnaast kan er nog sprake zijn van 'loyalty': klanten steunen de organisatie en blijven bij de organisatie.

Hoewel de theorie van Hirschman ontwikkeld is om te verklaren hoe er gereageerd wordt wanneer organisaties in verval raken, kan de theorie eveneens nuttig zijn in de verklaring voor de manier waarop ouders reageren wanneer zij zien dat het met de school van hun kind niet goed gaat.

#### **Loyalty**

Van de drie reacties is het begrip 'loyalty' het meest onduidelijk. Zo wordt het gebruikt om te verklaren waarom iemand gebruik maakt van 'voice' wanneer 'exit' ook aanwezig is (Hirschman, 1970, p. 77). Het begrip wordt geïntroduceerd als verklaring waarom men voor 'voice' zou kiezen wanneer 'exit' ook als optie aanwezig is. Daarnaast zou de loyaliteit aan een organisatie ervoor zorgen dat men minder snel overgaat op 'exit' (vanwege de hoge kosten) en het gebruik van voice afzwakken. Op andere momenten beschrijft hij loyalty als gedrag waarbij het individu dingen doet om de organisatie te ondersteunen. Er kan dan ook onderscheid gemaakt worden in 'passieve' en 'actieve' loyaliteit (Withley & Cooper, 1989). Wanneer iemand op een passieve manier loyaal is ben je stil en laat je niks blijken aan de organisatie (je bent geduldig). Je kunt ook op een actieve manier loyaal zijn aan een organisatie: dan onderneem je dingen om de organisatie te steunen.

#### **Voice**

Hoewel het voor organisaties bij 'loyalty' niet altijd duidelijk is of de klant wel of niet tevreden is, is het bij 'voice' duidelijk dat de klant ontevreden is over de organisatie. De organisatie wordt dan ook aangesproken op de zaken waar de klant niet tevreden mee is (Hirschman, 1970). Voor dit onderzoek zou het dan betekenen dat ouders de school erop aanspreken wanneer zij merken dat bijvoorbeeld de slagingspercentages drastisch naar beneden gaan. Er wordt gekozen voor voice wanneer men denkt invloed te kunnen hebben op de organisatie. Voice kan door het management van een organisatie opgepikt worden als signaal en daarmee een aanzet geven tot een verbetering van prestaties.

#### **Exit**

Klanten van een organisatie zullen overgaan op 'exit' wanneer de kosten om op een andere organisatie over te gaan laag zijn (Hirschman, 1970). Wanneer men kiest voor de exit-optie is het gebruik van

voice verder uitgesloten, immers, men heeft de organisatie verlaten. Hoewel voice een zeer expliciete aanleiding is voor een organisatie om de organisatie te verbeteren, betreft exit een meer inhoudsloos signaal. Met voice geeft men namelijk aan waarop men kritiek heeft.

De drie verschillende begrippen kunnen dus als aanvullende verklaring fungeren voor bepaald verantwoordingsgedrag van ouders wanneer het met een school slechter gaat. Zo kan het zo zijn dat ouders naar aanleiding van informatie die zij krijgen van de school ergens niet tevreden mee zijn. Wanneer loyalty dan een grote rol speelt, zullen ouders naar aanleiding van de verkregen informatie (informatiefase) niet tot actie overgaan: dit omdat ze loyaal zijn aan de organisatie, stilletjes instemmen of afwachten totdat de school zelf met verbeteringen komt. Het kan ook zo zijn dat zij overgaan op voice: zij laten de school weten waar zij niet tevreden over zijn. Dit kan gebeuren in de debatfase: er is hoor (voice) en wederhoor (de school kan daarmee aangeven wat het doet met de gegeven input). Op basis daarvan kunnen ouders hun oordeel geven over de school: zijn ze tevreden met hoe de klacht is opgepakt of niet? In een uiterst geval kunnen zij overgaan tot exit (sanctiefase). Echter, het gebruik van voice en vooral exit zullen afhangen van in hoeverre ouders loyaal zijn aan de school. Bij deze loyaliteit spelen ook praktische argumenten een rol: als het kind naar een andere middelbare school gaat, wordt het weggehaald uit de vertrouwde omgeving (weg van vriendjes en vriendinnetjes) en moet het wennen in de nieuwe omgeving. Het kan ook zo zijn dat het kind dan een stuk verder moet fietsen. De kosten voor exit zijn dan ook erg hoog en het lijkt daarom niet erg aannemelijk dat ouders tot deze optie zullen overgaan.

### 2.2.5 Conclusie

Binnen dit onderzoek wordt de definitie van Bovens & Schillemans (2009, p. 20) gebruikt, dat stelt dat er sprake is van verantwoording wanneer er een relatie is tussen de school en de ouder, waarbij de school zich verplicht voelt om informatie en uitleg te geven over zijn optreden, de ouder hierover vragen kan stellen, een oordeel kan uitspreken en dit oordeel consequenties kan hebben voor de school. Alhoewel er verschillende vormen van verantwoording zijn, wordt binnen dit onderzoek gekeken naar de horizontale verantwoording. Bij het verantwoordingsproces kunnen verschillende fasen worden onderscheiden: de informatiefase (de school geeft informatie aan de ouders), de debatfase (ouder en de school gaan in gesprek met elkaar over de verkregen informatie: horizontale verantwoording), de beoordelingsfase (de ouder spreekt een beoordeling uit) en tot slot de sanctiefase waarbij men overgaat tot een sanctie. Binnen dit onderzoek wordt het kind van de school afhaken gezien als een sanctie die ouders kunnen toepassen. Om het verantwoordingsgedrag van ouders nader te verklaren is gebruikt gemaakt van de theorie van Hirschman die heeft geschreven over mogelijke reacties van klanten wanneer het slecht gaat bij de organisatie waar ze bij zitten. De mate van loyaliteit zou dan bepalen in hoeverre men voice (men spreekt de organisatie aan op de minpunten) of exit (men gaat weg bij de organisatie) zou toepassen. Deze laatste vorm zal in de praktijk echter op zeldzame

basis voorkomen. Deze verschillende reacties hebben overeenkomsten met de verschillende fasen van verantwoording. Onderstaand figuur geeft deze relatie weer.

*Tabel 2.4: De verschillende fasen van verantwoording en verantwoordingsgedrag van ouders wanneer er sprake is van slechte resultaten.*

<b>Fase van verantwoording</b>	<b>Verantwoordingsgedrag slechte resultaten</b>	
<b>Informatiefase</b>	<b>Loyalty</b>	Naar aanleiding van de verkregen informatie bepaalt de mate van loyaliteit of zij daadwerkelijk overgaan tot actie
<b>Debatfase / Beoordelingsfase</b>	<b>Voice</b>	Naar aanleiding van de verkregen informatie kan er in gesprek gegaan worden met de school; bij slechte resultaten kunnen ouders kritiek geven en daarmee hun oordeel uitspreken over de organisatie
<b>Sanctiefase</b>	<b>Exit</b>	Naar aanleiding van de verkregen informatie of de debاتفase kiest een ouder ervoor het kind naar een andere school te sturen

## 2.3 Transparantie en verantwoording

In de retoriek van overheden is transparantie een manier om verantwoording af te leggen (Meijer e.a., 2009). Door ouders meer informatie te geven over onder andere het onderwijsbeleid en leerresultaten worden ouders voorzien van ‘krachtige kennis’. Hiermee is het de bedoeling dat ouders scholen ter verantwoording kunnen roepen als het gaat om de prestaties van de school en dat de ouders zekerheid hebben dat het onderwijs aan bepaalde normen voldoet (Crozier & Davies, 2007). Toenemende transparantie heeft in dit licht twee functies: enerzijds zorgt transparantie ervoor dat het vermogen van ouders om signalen op te pikken, toeneemt. Anderzijds zorgt het ervoor dat belanghebbenden die formeel geen rol hebben in het verantwoordingsproces, hier toch aan kunnen bijdragen in de vorm van ‘brandalarm’. Ook is er de mogelijkheid om het functioneren van organisaties kritisch te volgen en hierover signalen door te geven aan gevestigde verantwoordingsfora (Meijer e.a., 2009).

Echter, toenemende transparantie zou niet vanzelf tot meer verantwoording leiden. De belangstelling van burgers voor beschikbaar gemaakt informatie is vaak beperkt (School, 2001; Vogels, 2002). Ook in het geval van transparantie door scholen zou het gebruik van informatie door burgers beperkt blijven (Meijer e.a., 2009). Vaak kijken burgers wel naar informatie, maar doen ze hier verder weinig mee. Voor ouders kan het zo zijn dat ze druk zijn met andere dingen: vaak een (fulltime) baan, het hebben van kinderen dat de nodige aandacht vereist en andere activiteiten (bijvoorbeeld het onderhouden van het sociale netwerk, sporten). Daarnaast zijn hiervoor speciale instanties in het leven geroepen zoals de Tweede Kamer, de gemeenteraad of de Onderwijsinspectie. De belangstelling van burgers kan worden vergroot door meerdere media te kiezen en informatie gelaagd te presenteren. Maar zelfs dan zou het bereik van informatie nog beperkt zijn (Meijer e.a., 2009).

Theoretisch gezien maakt transparantie meer verantwoording mogelijk doordat alle ouders directer toegang hebben tot informatie over het functioneren van de school, in de praktijk stopt het verantwoordingsproces meestal in de informatiefase. Belangstelling alleen is hierbij ook niet genoeg. De debat- en sanctiefase van verantwoording volgen namelijk niet noodzakelijkerwijs op de belangstelling. Burgers hebben meestal geen bevoegdheden waarmee zij sancties kunnen inzetten richting organisaties. Wel kunnen ze kiezen voor ‘voice’ en ‘exit’ als een informele sanctie. Zo kunnen ouders er bijvoorbeeld voor kiezen om hun kind(eren) naar een andere school te laten gaan. Als dit op grote schaal gebeurt, geeft dat ook een signaal af aan een school, al heeft het dan niet de kans om zich in een debat te verdedigen.

Toch moet met het transparant maken van allerlei gegevens van middelbare scholen middels de website van SchoolVenster een gedegen basis worden geboden om de dialoog met de ouders aan te gaan. Wanneer ouders hun input geven kan dit namelijk leiden tot een stijging van effectiviteit binnen scholen (Meijer, 2004). Ouders kunnen de gegevens gebruiken om direct te reageren op resultaten die

scholen openbaar maken. Op deze manier wordt het voor scholen duidelijk wat de wensen van ouders zijn en kunnen zij hier het beleid op aanpassen. Meijer (2004) onderzocht dit aan de hand van de openbaarmaking van kwaliteitskaarten door de Onderwijsinspectie en concludeerde toen dat het management van scholen bijna geen vragen kregen van ouders. Tien jaar later is er dus de website van SchoolVenster en het is de vraag of ouders gebruik maken van SchoolVenster, hoe zij het gebruiken en of zij door middel van de website de dialoog opzoeken met de school.

### 2.3.1. Transparantie en verantwoording: wel of geen goede match?

Hood (2010) stelt in zijn artikel dat er op drie verschillende manieren een relatie bestaat tussen transparantie en verantwoording: de relatie van de Siamese tweeling, die van de matching parts en tot slot de relatie van de awkward couple.

#### **Siamese tweeling**

Ten eerste worden ze wel eens de Siamese tweeling genoemd, waarbij de twee concepten niet los van elkaar te zien zijn (Hood, 2010). Deze interpretatie wordt ondersteund door de frequentie waarmee transparantie en verantwoording in één adem worden genoemd als het gaat om goed bestuur. Daarbij zou het een niet zonder het ander kunnen: wanneer verantwoording wordt gezien als het antwoord geven aan de ander, betekent dat dat men informatie geeft aan degene die het antwoord wilt hebben. Transparantie in de zin van openheid is op zichzelf een manier om antwoord te geven op het gedrag van een organisatie. Toch is deze interpretatie niet onbetwistbaar: het kan zo zijn dat er een zekere mate van verantwoording is, maar er geen sprake is van transparantie in de zin van algemene openbaarheid naar de buitenwereld. Zo kan een docent verantwoording afleggen aan de schooldirecteur, maar wordt er geen verantwoording afgelegd tegenover de ouders.

#### **Matching parts**

Ze worden ook wel gezien als de matching parts (Hood, 2010). Transparantie en verantwoording zijn hierbij beide onderdeel van goed bestuur en kunnen zij elkaar aanvullen, maar zijn zij niet hetzelfde. Transparantie in de zin van algemene openbaarheid van informatie over de gang van zaken van een school zou (bezorgde) ouders voldoende informeren over de activiteiten op die school. Naar aanleiding van die verkregen informatie kunnen zij hun mening laten blijken bij bijvoorbeeld een schoolleider.

#### **Awkward couple**

Tot slot 'the awkward couple' waarbij de concepten niet alleen elementen bevatten die van elkaar te onderscheiden zijn, maar misschien helemaal niet goed bij elkaar passen en er spanningen kunnen ontstaan (Hood, 2010). Er moeten moeilijke compromissen gesloten worden tussen de twee principes.

Transparantie zou ervoor zorgen dat organisaties defensief reageren op kritiek en er zou een defensieve vorm van eenzijdige communicatie plaatsvinden in plaats van verantwoording in een effectieve dialoog. Wanneer volledige transparantie er in de praktijk toe leidt dat medewerkers van een organisatie al hun moeite steken in het voorkomen dat ze aan de schandpaal worden genageld in plaats van goed om te gaan met kritiek, worden zulke aspecten van goed bestuur inderdaad opgeofferd wanneer transparantie en verantwoording aan elkaar gelinkt worden (Hood, 2010).

Binnen dit onderzoek wordt naar transparantie en verantwoording gekeken als matching parts. Hoewel transparantie vaak wordt gezien als een verantwoordingsmechanisme op zichzelf en het openbaar maken van relevante informatie een belangrijke voorwaarde is om verantwoording mogelijk te maken, moet het niet meteen gelijk gesteld worden aan verantwoording (Grimmelikhuijsen, 2012). Het idee hierachter is dat voorafgaand aan de verantwoording er een informatiefase is waarin degene die verantwoording moet afleggen informatie overdraagt aan degene waaraan verantwoording moet worden afgelegd. Deze fase is noodzakelijk om het gedrag en de prestaties van een organisatie te kunnen beoordelen (Bovens, 2007). Ze vullen elkaar dus wel aan en hebben elkaar nodig: als er geen informatie transparant wordt gemaakt, is het onmogelijk voor ouders om feiten en details te reconstrueren over de prestaties van een school en hoe die prestaties beoordeeld moeten worden.

### 2.3.2 Verwachtingen relatie transparantie – verantwoording

Op basis van de twee voorgaande paragrafen kunnen er een aantal verwachtingen met betrekking tot de relatie tussen transparantie en horizontale verantwoording naar ouders toe worden opgesteld. Ten eerste is er de verwachting dat transparantie helemaal niet bij zou dragen aan verantwoording. Zo stelde Meijer (2004) al dat ouders eigenlijk geen gebruik maken van informatie die transparant wordt gemaakt via het internet, maar meer afgaan op de informatie die zij krijgen door gesprekken op het schoolplein. Echter, in het voortgezet onderwijs zijn ouders fysiek veel minder betrokken bij de school van hun kinderen. Deze redenering zou een verklaring kunnen bieden waarom ouders juist gebruik maken van de informatie die voortkomt van SchoolVenster om zo de controle op de gang van zaken op de desbetreffende school van hun kinderen in de gaten te houden.

Een volgende verwachting is dat transparantie bijdraagt aan de informatiefase van verantwoording. Wanneer een school zich verantwoordt naar ouders toe, moeten de scholen informatie geven aan de ouders. Dit doen ze dan middels de gegevens die voortkomen uit SchoolVenster. De informatiefase is de beginnende fase van de verantwoordingsfasen en impliceert daarmee niet per se dat er een debat of sanctie plaatsvindt. Op basis van de informatie die ouders krijgen aan de hand van SchoolVenster speelt loyaliteit een rol in de keuze of ouders overgaan op exit ofwel voice. Wanneer ouders een grote loyaliteit voelen ten opzichte van de school zal het exit-gedrag lang uitgesteld worden. Zo zou het zo kunnen zijn dat ouders loyaler zijn wanneer zij hun kinderen graag op een school zien met een



bepaalde godsdienstige grondslag. Maar ook praktische argumenten spelen een rol bij loyaliteit, zoals kosten en tijd. De kosten om je kind naar een andere school te sturen zijn hoog, omdat het kind in de meeste gevallen gewend raakt op een school en daarom ook weer zou moeten wennen aan een nieuwe omgeving.

Daarnaast zou transparantie kunnen bijdragen aan de debatfase van verantwoording, ofwel de horizontale verantwoording. Ouders worden hierbij dus niet alleen op de hoogte gehouden met de vrijgegeven informatie, maar gaan naar aanleiding van de verkregen informatie met de school in gesprek. In de debatfase kan er zowel sprake zijn over een positief gesprek (positief opgevallen informatie) als een negatief gesprek (negatief opgevallen informatie). Echter, wanneer het specifiek gaat over informatie dat negatief is opgevallen, kunnen ouders gebruik maken van voice (Hirschman, 1970). Zij kunnen de school dan aanspreken op bijvoorbeeld slechte resultaten. Deze voice zou dan ook van groot belang zijn voor een organisatie om de prestaties te kunnen verbeteren (Van Bijlers & Albeda, 2002). Bij deze fase is het dus belangrijk dat het niet gaat om eenzijdige communicatie (zoals in de informatiefase), maar om tweezijdige communicatie: er is hoor en wederhoor tussen de school en de ouder.

Tot slot zou transparantie kunnen bijdragen aan de sanctiefase van verantwoording. Als men in de debatfase een negatief oordeel heeft uitgesproken over de school (afkeuring) kan men overgaan op een sanctie. Hirschman (1970) heeft het in deze situatie over exit: ouders en het kind gaan weg bij de school. Dit is de laatste fase van het verantwoordingsproces. Binnen dit onderzoek lijkt het niet erg aannemelijk dat deze fase in de praktijk plaatsvindt. Er zijn voor de ouders en het kind namelijk hoge kosten aan verbonden: het kind is weg uit de vertrouwde omgeving en moet weer wennen aan een nieuwe school. Daarnaast is de insteek van het instrument SchoolVenster om de dialoog met elkaar aan te gaan en daarom is het eerder te verwachten dat de school en de ouder er in een gesprek samen proberen uit te komen, mocht dit nodig zijn

### 2.3.3 Conclusie

De volgende tabel geeft de verschillende verwachtingen nog eens overzichtelijk weer als het gaat om de relatie tussen transparantie en verantwoording, ervan uitgaande dat de twee verschillende concepten matching parts zijn. Daarmee wordt binnen dit onderzoek bedoeld dat het twee verschillende concepten zijn en dus los van elkaar bestaan. Er wordt wel verondersteld dat de twee concepten elkaar kunnen aanvullen en versterken in de horizontale verantwoording naar ouders toe. In de tabel wordt gewerkt met cijfers die trapsgewijs aangeven of er een bijdrage van is welke fase van verantwoording. De verschillende empirische deelvragen moeten uitwijzen in welke fase de bijdrage van transparantie aan verantwoording aanwezig is en welke mogelijke verklaringen hiervoor zijn.

Tabel 2.5: Verwachtingen omtrent de relatie tussen transparantie en verantwoording

Relatie transparantie – verantwoording	Verklaring
<b>0 – Geen</b>	Transparantie wordt niet benut; SchoolVenster wordt niet gebruikt als informatiebron
<b>1 - Informatiefase / loyalty</b>	Transparantie wordt benut: SchoolVenster wordt door school en ouder gebruikt in informatievoorziening: eenzijdige communicatie. Loyalty kan ervoor zorgen dat een ouder besluit niet over te gaan op een verdere fase.
<b>2 - Debatfase / voice</b>	Hier vindt de <b>horizontale verantwoording</b> plaats: Op basis van de vrijgegeven informatie vindt er hoor en wederhoor plaats tussen de school en de ouder: tweezijdige communicatie. In het geval van slechte resultaten gaat men over op voice: ouder geeft aan bij de school waar hij ontevreden over is.
<b>3 - Sanctiefase / exit</b>	Op basis van slechte prestaties van de school kiest de ouder ervoor om het kind naar een andere school te sturen. Deze optie zal in de praktijk weinig gebruikt worden vanwege de hoge kosten die het met zich meebrengt.

## Hoofdstuk 3: Onderzoeksaanpak

In het vorige hoofdstuk is het onderzoek theoretisch ingekaderd. In dit hoofdstuk zal de verantwoording van het empirische deel van het onderzoek uiteen worden gezet. Allereerst zal ingegaan worden op de typen onderzoeken die hier gebruikt worden. Daarna zal nader ingegaan worden op de methoden die zijn gebruikt en de praktische uitwerking hiervan. Daarbij komen ook de casusselectie en operationalisering aan bod. In de derde paragraaf wordt de data-analyse beschreven. Tot slot wordt stil gestaan bij de kwaliteitscriteria van onderzoek: de betrouwbaarheid en validiteit.

### 3.1 Onderzoeksmethoden

De eerste keuze die ten aanzien van dit onderzoek methodologisch verantwoord dient te worden zijn de keuzes voor de soorten onderzoeken die verricht zijn. Binnen dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een onderzoekstriangulatie: er is gebruik gemaakt van zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek om de empirische deelvragen en uiteindelijk de onderzoeksvraag te beantwoorden.

#### 3.1.1 Kwantitatief onderzoek

Ten eerste is er dus gekozen voor kwantitatief onderzoek omdat er veel onduidelijkheid heerst over de mate waarin ouders bekend zijn met SchoolVenster en in hoeverre de informatie afkomstig van de website een basis kan bieden om het gesprek aan te gaan met de school. Het voordeel van kwantitatief onderzoek is dat er in korte tijd veel data kan worden verzameld over (relatief) grote aantallen onderzoekseenheden (Van Thiel, 2010). Daarmee kan een brede analyse worden toegepast op hetgeen dat onderzocht wordt, namelijk in hoeverre SchoolVenster bekend is onder ouders. Kwantitatieve data zijn numerieke gegevens en het werken met cijfers heeft verschillende voordelen. Cijfers zijn ondubbelzinniger dan woorden waardoor het de onderzoeker dwingt tot logischer en preciezer nadenken, omdat er geen ruimte is voor ‘wollig’ taalgebruik. Daarbij zijn cijfers ook korter dan woorden, waardoor een onderzoeker in één oogopslag meer gegevens kan overzien (Van Thiel, 2010, p. 135). Om de grootschaligheid van de gegevensverzameling mogelijk te maken, moet gebruik worden gemaakt van gestandaardiseerde metingen. Het nadeel van deze hoge mate van standaardisatie is echter dat dit zorgt voor een zekere oppervlakkigheid van de verzamelde informatie (Van Thiel, 2010, p. 87). Echter, om te compenseren voor de enigszins oppervlakkige informatie voortkomend uit het kwantitatieve gedeelte zal er dus eveneens kwalitatief onderzoek worden gedaan.

#### *Enquête*

Enquêtes worden gebruikt om feitelijke gegevens te verzamelen, maar ook om informatie te verzamelen over de opvattingen en houdingen van mensen over het onderzoeksonderwerp (Van Thiel, 2010, p. 86). Binnen dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een online enquête. Dit past bij de empirisch analytische onderzoeksbenadering (Boeije, 2005). Voor de onderzoeksvraag is het relevant

om te meten in hoeverre ouders bekend zijn met SchoolVenster en in hoeverre dit een basis kan bieden om het gesprek aan te gaan met de school. Als dat bekend is, kan worden nagegaan wat de redenen zijn waarom transparantie binnen het voortgezet onderwijs (middels SchoolVenster) al dan niet bijdraagt aan de horizontale verantwoording naar ouders.

### 3.1.2 Kwalitatief onderzoek

De kracht van kwalitatief onderzoek is dat het mogelijkheden biedt voor de onderzoeker om gedragingen, belevingen en zienswijzen van betrokkenen te beschrijven, interpreteren en te verklaren ('t Hart, Boeije & Hox, 2005, p.253). De meerwaarde van kwalitatief onderzoek ligt dan ook vooral in de rijkdom aan empirische informatie die het onderzoek oplevert (Van Thiel, 2010, p. 106). Keerzijden van kwalitatief onderzoek zijn het feit dat de dataverzameling relatief veel tijd en middelen kost en dat de betrouwbaarheid sneller in twijfel wordt getrokken (Van Thiel, 2010, p. 167). Het geringe aantal respondenten waarop kwalitatief onderzoek gebaseerd is, in combinatie met de onzekerheid of gelijksoortige data wel op eenzelfde manier verzameld is, maken dat de controleerbaarheid van kwalitatief onderzoek minder eenduidig is dan bij kwantitatief onderzoek. Het documenteren en controleren van keuzes in het onderzoeksproces is daarom voor kwalitatief onderzoek van extra belang (Van Thiel, 2010, p. 168).

Voor dit onderzoek is het van belang dat er eveneens kwalitatief onderzoek gedaan wordt omdat het niet alleen belangrijk is om te achterhalen in hoeverre SchoolVenster gebruikt wordt, maar ook om erachter te komen waarom dit wel of niet gebeurt. Het is daarom noodzakelijk om hierover meningen, gevoelens, gedachten en betekenissen inzichtelijk te maken. Om iets te kunnen zeggen over waarom SchoolVenster al dan niet gebruikt wordt voor de horizontale verantwoording is de betekenis die schoolleiders en ouders geven aan de website van groot belang. Dit geldt ook voor de manier waarop de respondenten betekenis geven aan toegang tot dit soort informatie. De ruimte die kwalitatief onderzoek biedt om achterliggende gedachten en gevoelens te bevragen maken dat er voor gekozen is om binnen dit onderzoek ook kwalitatief onderzoek uit te voeren.

#### *Multiple case study*

Een case study is gebruikt als onderzoeksontwerp, omdat het gebruik van SchoolVenster gedetailleerd en intensief onderzocht moet worden vanuit verschillende perspectieven bij meerdere middelbare scholen (Yin, 2003; Swanborn, 2008). Dit onderzoek is een multiple case study omdat vijf middelbare scholen zijn onderzocht. Er is gekozen voor homogene cases (most similar systems design), omdat verwacht wordt dat de bevindingen ook homogeen zijn. In dit geval spreekt men dan van replicatielogica (Van Thiel 2010, p. 104). Replicatie van bevindingen duidt op een goede betrouwbaarheid en validiteit en is daarom nastrevenswaardig. Als in meerdere cases hetzelfde effect

wordt gevonden, betekent dat (waarschijnlijk) dat het effect ook in niet onderzochte cases zal gelden, waardoor generaliseerbaarheid mogelijk is.

### 3.2 Onderzoekseenheden en selectie

Via Stichting Schoolinfo was er de beschikking over een bestand met middelbare scholen in Nederland die SchoolVenster volledig online hebben. In dit bestand zijn alle middelbare scholen in Nederland opgenomen, waarbij met verschillende waarden is aangegeven in hoeverre SchoolVenster gevuld is door de school. Waarde 10 impliceerde dat de desbetreffende middelbare school geen deelnemer is, de waarde 20 dat de school recentelijk van start is gegaan, de waarde 30 dat er werk in uitvoering is en tot slot waarde 40 dat aangeeft dat SchoolVenster online staat. Voor dit onderzoek is gekozen om middelbare scholen met waarde 40 te kiezen, omdat onderzocht moet worden óf en eventueel hoe de website kan bijdragen aan horizontale verantwoording naar ouders. Dit is onmogelijk wanneer scholen de website niet (goed) gevuld hebben, omdat de informatievoorziening dan niet volledig is. Er is naar verschillende scholen een e-mail verzonden met daarin uitleg over het onderzoek. Tevens werd in de mail aangekondigd dat er na een week telefonisch contact zou worden opgenomen met de vraag of de desbetreffende school wilde deelnemen aan het onderzoek. De onderstaande vijf middelbare scholen hebben deelgenomen.

*Tabel 3.1: Overzicht geselecteerde middelbare scholen en bijbehorende respondenten.*

Naam	Denominatie	Aantal leerlingen	Respondent
School 'A'	Protestants-Christelijk	2058	Schoolleider 1
School 'B'	Protestants-Christelijk	1490	Schoolleider 2, ouder 3
School 'C'	Protestants-Christelijk	2006	Schoolbestuurder 1
School 'D'	Samenw. PC en RK	1315	Schoolleider 3, ouder 1 en 2
School 'E'	Protestants-Christelijk	2481	Schoolbestuurder 2, ouder 4 en 5

#### 3.2.1 Respondenten

##### **Enquête**

Voor het invullen van de online enquête was het van belang dat dit zoveel mogelijk werd ingevuld door ouders die niet in de oudergeledingen zitten van de school. Ouders uit de oudergeledingen zijn bij voorbaat al meer geïnteresseerd in beleidszaken en om geen vertekend beeld te krijgen is de mening

van de ‘gewone’ ouder van belang. Dit maakt het tegelijkertijd nog moeilijker om een hoge respons te krijgen. Het was helaas niet mogelijk om via de scholen de e-mailadressen van ouders te krijgen, wegens privacy redenen. Hierdoor was het niet mogelijk om op grote schaal ouders te benaderen voor het invullen van de enquête. Er is daarom gekozen om binnen het eigen netwerk zoveel mogelijk ouders van kinderen op de middelbare school te benaderen de enquête in te vullen. Daarnaast is een oproep geplaatst op social media (Facebook) en hebben ook nog een aantal leden van de MR/OR het ingevuld. Doordat de respondent hem zelf online hebben ingevuld, is de kans ook groter dat zij tijdens de enquête stoppen. Dit is ook terug te zien in de uiteindelijke respons: bij de eerste vraag hebben 59 respondenten hem ingevuld, bij de laatste vraag zijn dat er 48.

*Tabel 3.2: Samenstelling respondenten enquête*

<b>Variabele</b>	<b>Percentage</b>
<b>Vader</b>	31%
<b>Moeder</b>	69%
<b>Opleiding ouder</b>	
<b>Lager</b>	56%
<b>Hoger</b>	44%
<b>Leerjaar kind</b>	
<b>Onderbouw</b>	56%
<b>Bovenbouw</b>	44%

## **Interviews**

In totaal zijn er 10 interviews afgenomen: 5 interviews met schoolbestuurders en schoolleiders en 5 interviews met ouders. Er is een vragenlijst opgesteld voor de schoolbestuurders en schoolleiders en een aparte vragenlijst voor de interviews met de ouders.

### *Onderwijsbestuurders en schoolleiders*

Vanuit de scholen is gesproken met de personen die verantwoordelijk zijn voor het beheer van SchoolVenster. Zij zijn het meest betrokken bij de inhoud en het gebruik van het instrument, waardoor zij waarschijnlijk de meeste informatie kunnen geven.

### *Ouders*

Naast schoolbestuurders en schoolleiders is er ook gesproken met ouders, om zo verklaringen te kunnen vinden voor het al dan niet gebruiken van SchoolVenster door ouders. Er is voor gekozen om ouders uit de ouderraad (OR) te interviewen, omdat zij een soort tussenschakel vormen tussen de

medezeggenschapsraad (MR), dat heel erg beleidsmatig is en de ‘gewone’ ouder. Uiteindelijk zijn ouders uit de OR ook nog steeds ouders, maar hebben zij wel breder zicht op wat er bij de ‘gewone’ ouder speelt. Horizontale verantwoording is naar álle ouders, dus is het belangrijk om erachter te komen hoe een dergelijke website wordt beleefd door alle ouders en niet alleen door ouders in de MR, OR of andere oudergeledingen. Er is gesproken met twee leden van de ouderraad, twee voorzitters van de ouderraad, waarvan één tevens lid is van de MR, en de voorzitter van de contactraad ouders.

### **3.3 Operationalisering**

#### 3.3.1 Kwantitatief onderzoek

Om de verschillende empirische deelvragen, en daarmee uiteindelijk de onderzoeksvraag, te kunnen beantwoorden is er ten eerste gebruikt gemaakt van een online enquête. De volledige enquête is als bijlage toegevoegd.

Veel metingen in wetenschappelijk onderzoek vinden plaats met behulp van schalen en een van de meest bekende vormen hiervan in de sociale wetenschappen is het gebruik van de Likertschaal (Van Thiel 2010, p. 92). Zo’n schaal bestaat uit een aantal items (stellingen) over hetzelfde onderwerp, waarbij een respondent per stelling moet aangeven in welke mate hij het er eens of oneens mee is. Typerend voor een Likertschaal is dat de antwoordmogelijkheden altijd een oneven aantal bedragen, met een neutrale optie in het midden. In de enquête is ook gebruik gemaakt van deze Likertschaal, met 5 antwoordmogelijkheden. De schaal loopt van helemaal mee eens tot helemaal oneens.

#### *Informatiefase*

Als het gaat om verantwoording, zijn er verschillende fasen te onderscheiden (Bovens & Schillemans, 2009). Ten eerste is er dus sprake van de informatiefase, waarbij bij de analyse van deze fase het belangrijk is om in kaart te brengen of er sprake is van voldoende informatie, of deze aansluit op het handelen en wat de waarde is van deze informatie. Bij deze fase kan het namelijk zo zijn dat de gedeelde informatie niet volledig dekkend of diepgaand is (Bovens, 2005, p. 43). Er zijn een aantal stellingen opgesteld die moeten aangeven in hoeverre ouders het belangrijk vinden om op de hoogte te zijn van de informatie die wordt vrijgegeven door de school. De stellingen zijn: ‘ik vind het belangrijk dat ik me verdiep in het jaarverslag van de school van mijn kind’, ‘ik vind het belangrijk dat ik me verdiep in de schoolgids van de school van mijn kind’ en ‘ik vind het belangrijk dat ik me verdiep in de nieuwsbrieven van de school van mijn kind’. Als het gaat om transparantie ligt binnen dit onderzoek de nadruk op de website van SchoolVenster en daarom is ook aan de respondenten voorgelegd of zij de website kennen en zo ja, of ze ook bekend zijn met de informatie die er wordt vrijgegeven. Het kan namelijk zo zijn dat ze wel op de hoogte zijn dat de website bestaat, maar niet goed weten wat er daadwerkelijk wordt vrijgegeven via de website. Er is vervolgens specifiek

gevraagd of ze de informatie afkomstig van ‘algemene informatie’, ‘resultaten’, ‘onderwijsbeleid’, ‘onderwijskwaliteit’ en ‘bedrijfsvoering’ wel eens bekeken hebben.

#### *Debatfase*

De richting van het verantwoordingsproces verandert naar aanleiding van de verkregen informatie. In deze fase kunnen ouders vragen stellen aan de school over de informatie en uitvoering (Bovens & Schillemans, 2009, p. 21; Bovens, 2005, p. 29; Schillemans et al., 2011, p. 214). In de debاتفase is het van belang dat er een debat plaats vindt en wordt er gekeken naar de manier waarop dit plaatsvindt (Bovens, 2005, p. 43). In deze fase is er dus sprake van de horizontale verantwoording. Om dit na te gaan zijn de volgende stellingen voorgelegd aan de respondenten: ‘ik heb zelf wel eens initiatief genomen om een gesprek aan te gaan over de kwaliteit op school’ (bv. met docent, decaan of rector), ‘ik ben door de school wel eens benaderd voor een gesprek over het onderwijsbeleid’, ‘er wordt daadwerkelijk naar mij geluisterd tijdens deze gesprekken’ en ‘ik heb van de school teruggekoppeld gekregen wat zij hebben gedaan met de informatie die ik heb gegeven tijdens het gesprek’. Daarnaast is aan de respondenten die aangaven de website en de informatie die daarop wordt weergegeven te kennen, gevraagd of ze de informatie van SchoolVenster wel eens gebruikt hebben in een gesprek met de school.

#### *Beoordelings- en sanctiefase*

Tot slot is er de beoordelings- en sanctiefase waarin er sprake kan zijn van goedkeuring, afkeuring of afwijzing. Echter, vaak zijn deze consequenties informeel van aard en wordt de aanwezigheid van de beoordelingsfase alleen al als consequentie ervaren (Bovens & Schillemans, 2009, p. 21; Bovens, 2005, p. 29; Schillemans et al., 2011, p.214). In deze fase is het belangrijk in beeld te brengen in hoeverre het oordeel adequaat is, zowel in aanleiding als in afhandeling (Bovens, 2005, p. 43). De respondenten zijn de volgende stellingen voorgelegd: ‘ik geef het bij de school aan wanneer ik tevreden ben over de school’, ‘ik geef het bij de school aan wanneer ik niet tevreden ben over de school’ en ‘als ik zou zien dat het slagingspercentage van de school ver onder het landelijk gemiddelde ligt, zou ik mijn mind naar een andere school kunnen sturen’.

#### 3.3.2 Kwalitatief onderzoek

In het kwalitatieve gedeelte van het onderzoek zijn er interviews gehouden met onderwijsbestuurders, schoolleiders en ouders lid van oudergeledingen op de school.



### **Transparantie**

Allereerst is aan de onderwijsbestuurders en schoolleiders de volgende definitie van transparantie voorgelegd: *‘De mogelijkheid om informatie te krijgen over gedrag, besluitvorming, beleid en prestaties van bestuurders, politici, ambtenaren en publieke organisaties’* (Meijer, Grimmelikhuisen & Brandsma, 2009, p. 207). Daarna zijn een aantal vragen gesteld om zo dieper in te gaan in het gebruik van SchoolVenster en wat voor soort informatie de respondent belangrijk vindt in de informatievoorziening richting ouders, maar ook wat de respondenten dachten dat belangrijke informatie voor ouders zou zijn afkomstig van de website. Ook is gevraagd naar de voor- en nadelen die de respondenten zien in SchoolVenster als instrument om ouders op de hoogte te stellen over bijvoorbeeld de onderwijskwaliteit van uw school.

### **Verantwoording**

Daarna is dieper ingegaan op de relatie tussen de school en de ouders en hoe de school met deze relatie omgaat. Een middelbare school heeft te maken met verschillende belanghebbenden buiten ouders en daarom is gevraagd hoe de respondent aankijkt tegen de ouders al belanghebbende ten opzichte van de andere belanghebbenden. Zo is er gevraagd naar eventuele bijeenkomsten die de school organiseert om ouders te informeren over het onderwijsbeleid of kwaliteitszorg, en of deze bijeenkomsten ook benut worden om input te krijgen als het gaat om deze onderwerpen. Verder is de respondent gevraagd bij wie hij vindt dat de eindverantwoordelijkheid ligt als het gaat om horizontale verantwoording.

### **Transparantie en verantwoording**

Uit de theorie volgen verschillende verwachtingen als het gaat om de relatie tussen transparantie en verantwoording. Het kan namelijk zo zijn dat het transparant maken van schoolgegevens ervoor zorgt dat ouders op de hoogte zijn, maar hoeft nog niet meteen te impliceren dat de school en ouders daadwerkelijk iets met deze informatie doen. Daarom is aan de respondenten gevraagd of zij door ouders wel eens benaderd zijn voor een gesprek op basis van de informatie uit SchoolVenster. Ook is gevraagd of zij SchoolVenster wel eens in een gesprek hebben gebruikt om bepaalde opmerkingen te weerleggen. Verder is gevraagd in welke mate ouders hun (on)genoegen uiten naar de schoolleiding over de gang van zaken op school. Daarnaast is gevraagd of het wel eens is voorgekomen dat er zodanig een conflict was met een ouder over bepaalde ontwikkelingen op de school dat de ouder ervoor heeft gekozen zijn kind van de school af te halen. Tot slot is gevraagd hoe de respondent zelf kijkt naar SchoolVenster en dan in het bijzonder in hoeverre de respondent SchoolVenster geschikt acht om de dialoog aan te gaan met ouders.

### **3.4 Analyse**

#### 3.4.1 Kwantitatief onderzoek

Wegens de grootte van de N binnen dit onderzoek is ervoor gekozen om gebruik te maken van beschrijvende statistiek. Beschrijvende statistiek beschrijft een aantal eigenschappen van variabelen en welke verbanden er tussen variabelen bestaan (Van Thiel, 2010, p. 143).

#### 3.4.2 Kwalitatief onderzoek

Aan de hand van de opnames zijn alle interviews volledig getranscribeerd. De getranscribeerde interviews zijn vervolgens gestructureerd en geanalyseerd. Vervolgens zijn aan de hand van de interviewvragen codes toegekend. Er is geprobeerd samenhang te vinden tussen deze verschillende codes, waarbij al een aantal globale bevindingen naar voren kwamen. Uiteindelijk zijn de relevante fragmenten bij elkaar genomen en verwerkt tot een lopend verhaal. Hierbij moet wel in acht worden genomen dat er bij de analyse altijd sprake is van een bepaalde mate van interpretatie, vooral in de eindfase van open naar selectief coderen ('t Hart, Boeije & Hox, 2005). Aan het einde wordt steeds minder informatie meegenomen, terwijl de relevantie niet altijd voor zich spreekt. In de analyse is op zoek gegaan naar overeenkomsten in uitspraken. Als er sprake was van een grote mate van overeenstemming, is dit als resultaat opgenomen. Individuele citaten zijn daarbij ter illustratie gebruikt voor de algemene tendens die door meerdere respondenten beschreven wordt. De cases zijn niet ingezet om vijf verschillende verhaallijnen neer te zetten, om vervolgens een verschilanalyse toe te passen. Er is gezocht naar het algemene beeld van het gebruik van de website van SchoolVenster en in hoeverre het een geschikt instrument is om daarmee de dialoog te starten.

### **3.5 Kwaliteitscriteria**

De laatste paragraaf gaat over de twee belangrijke indicatoren die de kwaliteit van het onderzoek moeten waarborgen: betrouwbaarheid en validiteit (Boeije, 2005, p. 145). Deze paragraaf beschrijft de kwaliteit van het onderzoek aan de hand van deze beide indicatoren.

#### 3.5.1 Betrouwbaarheid

Wanneer onderzoeksresultaten bij herhaling van het onderzoek gerepliceerd kunnen worden, is er sprake van een betrouwbare onderzoeksmethode. De reliability van een onderzoek heeft betrekking op het beïnvloeden van de waarnemingen door toevalligheden en (niet-systematische) fouten. De betrouwbaarheid kan worden vergroot door het standaardiseren van de methode en dataverzameling (Boeije, 2005). Om dit onderzoek zo betrouwbaar mogelijk te maken zijn verschillende stappen ondernomen.

Een eerste stap om de betrouwbaarheid zo goed mogelijk te waarborgen is de invulling van dit hoofdstuk met betrekking tot de onderzoeksmethoden. Het beschrijft op een specifieke manier hoe de data verzameld is, zodat er een herhaling van onderzoek mogelijk is.

Daarnaast is binnen het onderzoek gekozen voor homogene cases (most similar systems design), omdat verwacht wordt dat de bevindingen ook homogeen zijn. In dit geval spreekt men dan van replicatielogica (Van Thiel 2010, p. 104). Replicatie van bevindingen duidt op een goede betrouwbaarheid en validiteit en is daarom nastrevenswaardig. Als in meerdere cases hetzelfde effect wordt gevonden, betekent dat (waarschijnlijk) dat het effect ook in niet onderzochte cases zal gelden, waardoor generaliseerbaarheid mogelijk is.

Bij het verzamelen van de kwantitatieve gegevens door middel van de enquête zijn ook verschillende maatregelen genomen om de betrouwbaarheid te waarborgen. Zo is de vragenlijst zo kort mogelijk gehouden en zijn de vragen zo eenvoudig en eenduidig mogelijk gesteld. Daarnaast is zowel met de begeleider vanuit de universiteit als met een begeleider van Schoolinfo herhaaldelijk gekeken of de vragen bijdragen aan het beantwoorden van de vraagstelling van het onderzoek. Tot slot is ook gekeken naar de logische volgorde van de vragen.

Bij de verzameling van de kwalitatieve data is een standaardisering van methoden gebruikt. Er zijn topics en bijbehorende interviewvragen opgesteld voor de interviews, waarbij aan iedere respondent dezelfde vragen op een vergelijkbare manier zijn gesteld. Daarbij zijn de interviews afgenomen in een afgesloten ruimte, zodat de respondenten vrijuit konden spreken. Het gebruik van een systematische analyse aan de hand van de codering zorgde voor een standaardisering in de analyse. Het labelen en groeperen van fragmenten berust daardoor niet op toevalligheden. Verder zijn alle interviews opgenomen en letterlijk uitgetypt, waardoor de kans op misverstanden verkleind is.

### 3.5.2 Validiteit

De validiteit van het onderzoek heeft te maken met de beïnvloeding van het onderzoek door systematische fouten. Interne validiteit wil zeggen dat de onderzoeker moet meten en verklaren wat hij of zij wil weten en verklaren (Boeije, 2005). Externe validiteit heeft te maken met de generaliseerbaarheid van de resultaten (Van Thiel, 2007). Om de interne validiteit van het onderzoek te kunnen garanderen, is het belangrijk dat het onderzoek zo nauwkeurig mogelijk wordt uitgevoerd.

Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de mate waarin SchoolVenster kan bijdragen aan de dialoog met ouders is gekozen voor een methodetriangulatie: naast de enquête die onder ruim 50 ouders is uitgezet, zijn er ook 10 interviews gehouden met schoolbestuurders, schoolleiders en ouders. Door vanuit verschillende invalshoeken en op verschillende wijzen data te vergaren en te analyseren, konden de resultaten als controle op elkaar fungeren en zijn de uiteindelijke conclusies meer gegrond.

Verder moet voor de interne validiteit rekening worden gehouden met de respondenten die worden onderzocht. Om een zo objectief mogelijk beeld te krijgen, zijn daarom zowel schoolbestuurders, schoolleiders als ouders ondervraagd. Daarmee is geprobeerd de representativiteit van de resultaten per case te vergroten.

De landelijke generaliseerbaarheid van de resultaten in het algemeen lijkt door het kleine aantal respondenten beperkt, maar het onderzoek is in eerste instantie dan ook verkennend. De resultaten van dit onderzoek zijn bedoeld als specifieke resultaten voor de voortgezet onderwijssector, dat betekent voor Schoolinfo, de VO-raad, scholen in het voortgezet onderwijs en ouders. Echter, de resultaten zullen niet geheel uniek zijn voor deze sector en zullen kunnen worden herkend voor andere deelsectoren en sectororganisaties in het onderwijs, zoals het primair onderwijs, de PO-raad en wellicht ook voor andere publieke sectoren. Daarmee zal met het onderzoek ook voorzichtig iets gezegd kunnen over de brede vraag in hoeverre transparantie (in het voortgezet onderwijs) bij kan dragen aan de verantwoording naar belanghebbenden toe.

In het volgende hoofdstuk worden de resultaten van het kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek gepresenteerd. Per deelvraag zal eerst worden ingegaan op de resultaten afkomstig van de enquête die is gehouden onder ouders. Daarnaast worden de resultaten gepresenteerd van het kwalitatieve onderzoek, waarbij er dus interviews zijn gehouden met zowel schoolleiders als ouders.

## Hoofdstuk 4: Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken van het kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek. De resultaten zullen worden besproken aan de hand van de verschillende empirische deelvragen die zijn opgesteld in hoofdstuk 1. Deze verschillende deelvragen moeten worden beantwoord om de uiteindelijke onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, namelijk: *'In hoeverre draagt transparantie binnen het voortgezet onderwijs bij aan de horizontale verantwoording naar ouders?'* De bijbehorende empirische deelvragen zijn:

1. In hoeverre en op welke manier draagt transparantie bij aan de informatiefase van verantwoording?
2. In hoeverre en op welke manier draagt transparantie bij aan de debاتفase van verantwoording (horizontale verantwoording)?
3. In hoeverre en op welke manier draagt transparantie bij aan beoordelingsfase (of sanctiefase) van verantwoording?

In de beantwoording van de empirische deelvragen is dus gekeken naar een specifiek geval van transparantie binnen het voortgezet onderwijs: SchoolVenster. De onderzoeksresultaten zullen dan ook op dit instrument toegespitst zijn.

Per deelvraag zal eerst worden ingegaan op de kwantitatieve resultaten afkomstig uit de enquête onder de ouders. Vervolgens zal met het kwalitatieve onderzoek dieper ingegaan worden op de resultaten vanuit het kwantitatieve gedeelte. In de kwalitatieve resultaten zullen de onderzoeksgroepen (schoolleiders en ouders) soms apart worden besproken, op andere momenten worden zij juist samen genomen om de desbetreffende vraag te beantwoorden.

## 4.1 Bijdrage transparantie aan informatiefase van verantwoording

### 4.1.1 Kwantitatieve resultaten

Aan de ouders is gevraagd in hoeverre zij bekend zijn met de website van SchoolVenster, en indien bekend, welke informatie via de website het meest bekeken wordt.

Tabel 4.1: Mate van bekendheid met de website van SchoolVenster en de informatie die vrijkomt via deze website.

Variabele	Ja	Nee
Bekendheid met website SchoolVenster (N = 52)	27%	73%
Bekendheid met informatie website SchoolVenster (N = 14)	93%	7%
Bekendheid met 'algemene informatie' (N = 12)	75%	25%
Bekendheid met 'resultaten' (N = 12)	92%	8%
Bekendheid met 'onderwijsbeleid' (N = 12)	83%	17%
Bekendheid met 'onderwijskwaliteit' (N = 12)	83%	17%
Bekendheid met 'bedrijfsvoering' (N = 12)	67%	33%

Iets meer dan een kwart van de respondenten (27%) laat weten dat het de website van SchoolVenster kent. Dat betekent dus dat het merendeel van de respondenten (73%) de website niet kent. Vervolgens is aan de mensen die aangaven de website wel te kennen gevraagd of zij ook bekend zijn met de informatie die vrijgegeven wordt via de website. Het kan immers zo zijn dat ouders wel weten dat de website bestaat of er wel eens van gehoord hebben, maar niet goed op de hoogte zijn van de informatie die op de website staat. Daarna is meer specifiek gevraagd naar welke informatie er bekeken wordt, om er zo achter te komen welke informatie wellicht het meest interessant is voor ouders.

Vrijwel iedereen die aangaf de website te kennen, is ook op de hoogte van de informatie die vrijkomt via de website. Daarna is meer specifiek naar de verschillende soorten informatie gevraagd, om een indicatie te krijgen van welk soort informatie ouders het meest interessant vinden om te bekijken. Er moet wel met enige voorzichtigheid naar deze cijfers gekeken worden, omdat het aantal ondervraagden laag ligt (N = 12). Deze cijfers kunnen wel als een indicatie dienen. Uit bovenstaande gegevens blijkt dat een ruime meerderheid van de respondenten alle soort informatie wel eens bekeken heeft, waarbij informatie over 'bedrijfsvoering' het minst vaak bekeken is (67%). Daarna volgt de 'algemene informatie' met 75%. Uit de tabel is tevens te lezen dat de informatie onder het kopje

‘resultaten’ het vaakst is bekeken. Deze cijfers zouden aldus kunnen aangeven dat informatie over ‘bedrijfsvoering’ als minst interessant wordt bevonden door ouders.

Tabel 4.2: Belang van transparantie en behoefte aan informatie afkomstig van SchoolVenster (N = 50).

Variabele	Ja	Nee
‘Behoefte aan informatie afkomstig van SchoolVenster’	68%	32%
‘Belangrijk om als school transparant te zijn’	88%	12%

Aan de respondenten (N = 50) is ook nog gevraagd in hoeverre zij behoefte hebben aan het soort informatie dat vrijgegeven wordt via SchoolVenster. Hierbij gaf ruim tweederde van de respondenten (68%) aan dat zij hier wel behoefte aan hebben. Op de vraag of men het belangrijk vindt dat een school al zijn gegevens transparant maakt, gaf 88% van de respondenten aan dit belangrijk te vinden. Hieruit blijkt dat ouders zeker niet afwijzend staan tegenover de informatie die wordt vrijgegeven via de website. Daarnaast lijken ouders het zeker belangrijk te vinden dat een school zijn gegevens transparant maakt

Uit deze kwantitatieve resultaten komt naar voren dat het gebruik van SchoolVenster onder ouders laag ligt, het grote merendeel van de ouders kent de website immers niet. Echter, op de vragen of men het belangrijk vindt dat een school transparant is en of er behoefte is aan de soort informatie die wordt vrijgegeven via de website, stemt een ruime meerderheid hier wel mee in. Alhoewel er dus een laag gebruik van de website lijkt te zijn, wordt wel degelijk het nut van de website ingezien en geeft een meerderheid van de ouders aan wel behoefte te hebben aan de soort informatie vrijgegeven via SchoolVenster.

#### 4.1.2 Kwalitatieve resultaten

Vanuit het kwantitatieve gedeelte wordt nu verder gekeken naar het gebruik van SchoolVenster door ouders en de schoolleiding.

#### **Gebruik van SchoolVenster als informatiebron door ouders**

Ook in de interviews is aan de ouders gevraagd in hoeverre zij bekend zijn met de website van SchoolVenster. Uit de gesprekken blijkt dat vrijwel niemand van de ouders daar (regelmatig) op kijkt (ouder 1, 2, 3 en 4). Zo geven twee leden van de ouderraad zelfs aan er nog nooit op gekeken te hebben (ouder 1 en 2). Een lid van de ouderraad (OR) en de voorzitter van de contactraad ouders

(CRO) geven aan er wel eens op gekeken te hebben, maar dat de link niet goed werkte via de schoolwebsite (ouder 3 en 5). Het wordt niet gezien als een echte nieuwsbron, omdat ze in de gelukkige omstandigheid zijn dat de informatie al eerder bekend is (ouder 2).

Toch wordt het belang van transparantie wel door alle ouders onderkend. Zo stelt een ouder dat hij het belangrijk vindt dat een school transparant is, want op het moment dat je dingen verdoezelt, als je slechte resultaten gaat versluieren en het wordt toch openbaar, dan ben je weg (ouder 4). Vertrouwen komt per voet en gaat ter paard. Hij erkent ook dat het instrument interessant kan zijn voor alle ouders, zowel binnen als buiten de officiële geledingen (ouder 4). Er kan dan een rol weggelegd zijn voor bijvoorbeeld de OR om te kijken of de informatie toegankelijk is voor ouders (ouder 5).

Ze zien ook gevaren in het gebruik van het instrument: mensen kunnen heel primair reageren op cijfers en daarbij te snelle conclusies trekken. Een belangrijke vraag hierbij is dan ook wat cijfers daadwerkelijk kunnen zeggen over een school (ouder 1, 2). Het is de vraag of cijfers kunnen weergeven hoe een school echt is (ouder 2). Daarnaast bestaat het gevaar dat scholen een vertekend statistische score kunnen laten zien doordat zij een bepaald soort aannamebeleid of doorstroombelief hanteren (ouder 2). Een school moet zich niet alleen fixeren op de cijfers, maar ook oog blijven houden voor het individu (ouder 1).

### **Eigen netwerk**

Het gebruik van SchoolVenster door ouders is dus beperkt. Uit de gesprekken met de verschillende ouders uit de ouderraad blijkt dat gesprekken met andere ouders, directie, maar ook de leerlingen (en eigen kinderen) nog steeds als belangrijkste informatiebronnen gelden (ouder 1, 2, 3, 4 en 5). Het belang van het sociale netwerk blijkt dus nog steeds groot te zijn, die ook wel informele bronnen worden genoemd. De informatievoorziening lijkt een optelsom van informatie via eigen kinderen, andermans kinderen en de klankbordgroepen die er zijn per onderwijstype (ouder 2). Maar ook de media kan een informatiebron zijn, wanneer er ontwikkelingen zijn op het gebied van onderwijs (ouder 1). Oudergeledingen die er zijn op een school zijn vaak in het leven geroepen om geluiden die er zijn vanuit de school en de ouders op te pakken (ouder 3). Het is er mede om ouders, die zich niet gehoord voelen, een stem te geven. Zo stelt een lid van de OR van een middelbare school dat de ouderraad erg laagdrempelig is voor de andere ouders, waardoor zij geregeld mailtjes, brieven of telefoontjes krijgen van de andere ouders binnen de school (ouder 5). Veel informatie dat wordt vergaard gaat via de beleving van ouders die zij spreken. Het moet wel gaan over schoolbrede zaken, waarbij de leerlingen zelf ook een belangrijke informatiebron zijn. Wel geeft een ouder aan dat het de informele bronnen graag aangevuld zou willen zien met formele bronnen, bijvoorbeeld een jaarverslag. Daarnaast zouden digitale middelen ook een aanvulling kunnen zijn. Een voorbeeld dat hij noemt is een facebookpagina voor ouders dat opgezet kan worden (ouder 3).



## Schoolkeuze

SchoolVenster is onderdeel van Vensters VO en binnen Vensters VO is er ook het SchoolKompas. Deze website is speciaal opgezet voor ouders die een keuze moeten maken voor een middelbare school voor hun kinderen. Op de website kan men meerdere middelbare scholen selecteren en vervolgens met elkaar vergelijken op informatie dat ook vrijkomt via SchoolVenster. Hoewel dit instrument er dus speciaal is om ouders te ondersteunen in hun keuze voor een middelbare school voor hun kind, gaven zowel ouders als de schoolbestuurders en schoolleiders aan dat zij in SchoolVenster meer een instrument zien dat kan ondersteunen bij de keuze voor een middelbare school (ouder 1 en 4, schoolleider 1, onderwijsbestuurder 1 en 2). SchoolVenster zou volgens hen juist een geschikter instrument zijn voor de schoolkeuze dan SchoolKompas, omdat er bredere informatie wordt aangeboden. Bij een dergelijk instrument is het wel belangrijk dat men de juiste informatie weergeeft en het moet tegelijkertijd niet zorgen voor informatieverlies (schoolleider 3). SchoolVenster verschaft ouders informatie over wat de school biedt, hoe de school werkt, welke opleidingen er zijn en wat voor bijzonderheden een school heeft (schoolbestuurder 1). De website zou op die manier fungeren als een portaal (schoolbestuurder 2). Een afdelingsleider spreekt ook over SchoolVenster als pr-portaal waarbij het ouders kan ondersteunen bij een juiste schoolkeuze. Hij denkt dat het voor die ouders juist erg belangrijk is om zoveel mogelijk informatie tot zich te nemen en SchoolVenster aan die wens kan voldoen. Een afdelingsleider ziet de website als een verkoopargument en als er goede resultaten zijn, wordt er graag naar verwezen (schoolleider 3).

Toch zou de website niet de doorslag geven bij een schoolkeuze (ouder 2, schoolleider 2). Zo zou de identiteit van een school belangrijker zijn en het gevoel of het kind er zich thuis voelt (ouder 2). Een afdelingsleider stelt dat de sfeer van het gebouw en de mensen die er werken ook belangrijk zijn voor ouders (schoolleider 2). De voorzitter van College van Bestuur van een middelbare school geeft aan dat hij hoopt dat ouders ook nog op andere manieren op zoek gaan om zich te laten informeren over de school. Voor ouders is het welzijn van het kind ook belangrijk, of ze zich op hun plek voelen en of ze kennis op een andere manier meekrijgen dan dat zichtbaar wordt in de resultaten. De sociale ontwikkeling, dat niet terug te zien is in cijfers. Hij geeft aan dat SchoolVenster geen compleet beeld schetst, maar dat het wel een geschikt instrument is om scholen met elkaar te vergelijken (schoolbestuurder 2). Een ouder stelt ook dat de website kan fungeren om scholen naast elkaar te zetten, maar dat het voor een ouder wel belangrijk is om vervolgens naar de school toe te gaan om de daadwerkelijke sfeer mee te krijgen. Hij ziet SchoolVenster dan ook voornamelijk als startpunt voor de oriëntatie op school (ouder 4).

## **Gebruik van SchoolVenster als informatiebron door schoolleiding**

Uit de verschillende interviews die zijn gehouden met de schoolleiders van verschillende middelbare scholen blijkt dat de meeste respondenten 1 of 2 keer per jaar daadwerkelijk met het SchoolVenster werkt (schoolleider 1, 2, schoolbestuurder 1). Dit zijn de momenten waarop de informatie op de website moet worden ververs. Eén respondent geeft aan dat ze actief betrokken is bij het SchoolVenster en er moeite voor doet om het up to date te houden (schoolleider 3).

Toch zien de schoolbestuurders en schoolleiders positieve effecten van het instrument. Een afdelingsleider van een andere school noemt het een geschikt instrument om inzicht te geven in de school als organisatie (schoolleider 2). Het is een mooie grafische weergave met indicatoren dat gezamenlijk door scholen is gedefinieerd. Ook worden ouders op deze manier in staat gesteld om een eerlijke vergelijking te maken tussen scholen (schoolleider 2). Daarbij is de benchmark ook een groot voordeel van het instrument voor de school zelf (schoolleider 3). Door de optie van de toelichting is er voor scholen de mogelijkheid om nuance aan te brengen, omdat het verder bestaat uit tamelijk ‘harde’ gegevens (schoolleider 3). De respondent geeft ook aan dat hij het gewenst vindt dat er een plek is waar alle informatie beschikbaar is voor de buitenwereld, waaronder de ouders:

*‘Het pas in de tand des tijds. Het vergroot de kansen op communicatie met de buitenwereld en daarmee voorkom je tunnelvisie. Als school laat je zien dat je een open organisatie bent dat niets te verbergen heeft’* (schoolleider 1)

Het instrument heeft in die zin een bepaalde meerwaarde, en is niet meer weg te denken in deze tijd (schoolleider 3). Een andere respondent geeft zelfs aan dat, zeker bij goede resultaten, het geen straf is om de gegevens van je school te laten zien. Bij goede resultaten kan het immers fungeren als een goede pr. Het zou in dit licht gezien kunnen worden als een soort verkoopargument (schoolleider 2).

Toch is het niet louter positiviteit. Een rector vindt dat je wel kritisch moet blijven (schoolleider 1). De Tweede Kamer en de VO-raad willen kunnen zeggen: wij zijn transparant. Maar er moet voor gewaakt worden dat je de leerling en de onderwijskwaliteit niet tekort doet. Het instrument mag wel bestaan maar je moet als school wel bewust bezig blijven met de vraag of het weergeeft wat het moet weergeven en of je daar als school achter staat. Een andere schoolbestuurder beaamt dit en stelt dat SchoolVenster wordt wel gevuld, omdat de respondent het belangrijk vindt een beeld te geven van de school, maar dat er verder weinig mee wordt gedaan. Volgens hem houdt transparant zijn dan ook meer in dan alleen cijfers tonen (onderwijsbestuurder 1).

## **Informatie op maat: belang van kind specifieke informatie**

Uit de gesprekken met zowel de schoolleiding als ouders blijkt dus dat SchoolVenster vrijwel niet als informatiebron wordt gebruikt. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat het soort informatie dat aangeboden wordt via SchoolVenster niet heel erg aansluit bij de leefwereld van ouders.

Schoolleiders, maar ook ouders benadrukken het belang van kind specifieke informatie voor ouders. Voor ouders is het belangrijk dat het kind gehoord wordt, gelukkig is, op de goede manier gestimuleerd wordt en in een fijne omgeving opgroeit (schoolleider 3). Schoolbrede zaken raakt een kind niet direct en daarmee de ouder ook niet. Als ouders het idee hebben dat het kind gelukkig is, dan is dat vaak voldoende. Dan zullen er vast verbeterpunten zijn, maar dan is de basis wel goed. Er heerst het idee van: als je het kind raakt, raak je de ouder. Zodra het gaat over zaken die te groot en te breed worden, neemt de interesse van de ouder af (ouder 5) De voorzitter van College van Bestuur van een middelbare school beaamt dat en stelt dat het voor ouders belangrijk is dat hun kind gelukkig is, dat het kind voldoende uitgedaagd wordt, dat er variatie is in de werkvormen die de school aanbiedt, dat er verschillende vakken zijn waar uit gekozen kan worden (onderwijsbestuurder 2). Je moet als ouder wel het idee hebben dat informatie je raakt, anders doe je er niets mee. Ouders moeten het idee hebben dat ze ook echt betrokken willen worden en dat de informatie betrekking heeft op het kind (ouder 1). Een ouder is veelal afgestemd op het belang van een individu en een school is afgestemd op het belang van het geheel. Schoolbrede zaken, zoals slechte onderwijsresultaten, zouden pas de aandacht van de ouder trekken wanneer het eigen kind ook slecht presteert en de ouder gaat kijken hoe dat kan. Dan vindt er misschien een gesprek plaats (ouder 4). Een mailtje van de mentor met daarin hoe het in de klas gaat geeft veel meer informatie als het gaat om het kind dan de algemene informatie die wel te vinden is (ouder 2). Belangrijk is of een kind zich veilig voelt bij een docent en of het kind zich gehoord voelt door de docent. Het moeten dus zaken zijn die goed aansluiten bij de beleveniswereld van ouders en het kind. Informatie dat voor ouders belangrijk is, kan bijvoorbeeld zijn wat voor dyslexiebeleid er is op de school, hoe er wordt omgegaan met tussenuren en of de kinderen dan het schoolplein af mogen (ouder 1). Ouders zijn benieuwd: hoe heeft mijn kind het gedaan ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Hooguit als hun kind gezakt is en het gemiddelde is een 5.9, dan denken ze: is er iets aan de hand op die school? (ouder 4).

### 4.1.3 Conclusie

In deze paragraaf is antwoord gegeven op de eerste deelvraag: in hoeverre draagt transparantie bij aan de informatiefase van horizontale verantwoording? Uit zowel de kwantitatieve als kwalitatieve resultaten komt naar voren dat er wel belangstelling is voor een website zoals SchoolVenster, maar dat het in de praktijk nauwelijks gebruikt wordt als informatiebron. Dat ouders aangeven wel belangstelling te hebben voor het soort informatie zoals dat wordt vrijgegeven via SchoolVenster zal

deels te verklaren zijn doordat het grote merendeel van de ouders aangeeft transparantie van middelbare scholen belangrijk te vinden. Dat ouders SchoolVenster echter nog niet als echte informatiebron zien voor ouders met zittende kinderen heeft verschillende redenen. Zo geven zowel de schoolleiders als de ouders aan dat de website vooral interessant kan zijn schoolkeuze: de website biedt een eerlijke vergelijking van middelbare scholen voor ouders. Voor ouders met zittende kinderen is de interesse voor meer kindspecifieke informatie groter, waardoor de informatie zoals het er nu staat via SchoolVenster wellicht nog niet helemaal aansluit bij de beleveniswereld van de ouders.

## 4.2 Bijdrage transparantie aan debatfase van verantwoording: horizontale verantwoording

Na de informatiefase komt de debatfase binnen de verantwoording: binnen dit onderzoek wordt de debatfase aangemerkt als de horizontale verantwoording. In deze fase gaat het erom dat er tussen de school en de ouder hoor en wederhoor plaatsvindt: tweezijdige communicatie. De mate waarin er sprake is van horizontale verantwoording wordt eerst nader bekeken aan de hand van de resultaten van de kwantitatieve resultaten.

### 4.2.1. Kwantitatieve resultaten

Aan de respondenten die aangaven de website van SchoolVenster te kennen, is gevraagd of zij de informatie van de website wel een gebruikt hebben in een gesprek met de school. Deze vraag werd door 17% met 'ja' beantwoord. Dit duidt erop dat de website weinig wordt gebruikt voor de horizontale verantwoording. Er moet wel met enige voorzichtigheid gekeken worden naar deze resultaten, omdat er sprake is van een kleine N (N = 12). Het percentage is wel een indicatie van in hoeverre ouders het als geschikte informatie zien om daarmee het gesprek aan te gaan met de school.

Daarnaast is aan alle ouders (ook de ouders die aangaven de website niet te kennen) een aantal vragen voorgelegd over eventuele gesprekken die er zijn tussen de school en de ouder.

*Tabel 4.3 Mate waarin er gesprekken ontstaan tussen de ouder en de school en de manier waarop dit beleefd wordt (N = 58).*

Variabele	Ja	Nee
'Eigen initiatief gesprek over kwaliteit op school'	53%	47%
'Initiatief vanuit school gesprek over onderwijsbeleid'	29%	71%
'Er wordt daadwerkelijk naar mij geluisterd tijdens deze gesprekken'	78%	22%
'Terugkoppeling school over gesprek'	64%	36%

Zoals blijkt uit de tabel, geeft ongeveer de helft van de ouders aan zelf wel eens het initiatief genomen te hebben voor het gesprek met de school over de onderwijskwaliteit. Een aanzienlijk minder groot deel van de respondenten (29%) geeft aan door de school wel eens benaderd te zijn voor een gesprek over bijvoorbeeld het onderwijsbeleid. Van de ouders die aangaven wel eens in gesprek te gaan met de school, gaf een grote meerderheid (78%) van de ouders aan zich daadwerkelijk gehoord te voelen tijdens een gesprek met de school. Ook werd er in de meeste gevallen (64%) een terugkoppeling door de school verzorgd naar de ouders.

Uit de kwantitatieve resultaten komt naar voren dat het gesprek tussen de school en de ouder op basis van SchoolVenster weinig plaats vindt. Dit moet met voorzichtigheid worden gezegd, aangezien er

sprake is van een kleine N. Toch geeft de helft van de ouders aan zelf wel eens het initiatief genomen te hebben om het gesprek met de school aan te gaan. Aan de hand van de kwalitatieve resultaten zal nu gekeken worden hoe die gesprekken tussen de school en de ouder er uitzien.

#### 4.2.2 Kwalitatieve resultaten

In de kwalitatieve resultaten zal nader worden ingegaan op de redenen waarom SchoolVenster niet als geschikt instrument wordt gezien om het gesprek aan te gaan en welke kansen er liggen om dit in de toekomst wellicht wel meer te doen. Daarnaast wordt dieper ingegaan op de gesprekken in meer algemene zin tussen de school en de ouder.

#### **Het (non-)gebruik van SchoolVenster in gesprekken**

Het niet tot nauwelijks gebruiken van SchoolVenster in gesprekken heeft een aantal redenen voor zowel ouders als schoolleiders. Een eerste reden heeft te maken met de mate van actualiteit van de informatie

##### *Actualiteit van informatie*

Een ouder geeft aan dat het pas verantwoording naar ouders is wanneer je met elkaar hebt afgesproken wat je verwacht. Dan kan op een later moment samen gekeken worden wat eruit is gekomen en of de school voldaan heeft aan de verwachtingen die van tevoren zijn opgesteld (ouder 1, 2). De informatie via SchoolVenster zou nu nog te statisch zijn, doordat de informatie die erop staat één keer per jaar ververst wordt (in het geval van sommige indicatoren eens in de 2 of 4 jaar). Als je vaker iets nieuws erop zet en aan ouders bekend maakt dat er nieuwe dingen op komen, dan kun je ook met elkaar in gesprek over die resultaten (ouder 1). Voor ouders is het juist van belang dat er dynamische informatie vrijkomt via een dergelijke website met actuele onderwerpen. Doordat de informatie maar één keer per jaar ververst wordt, is het misschien meer een instrument om mee terug te kijken, terwijl het instrument van waarde kan zijn in de horizontale verantwoording als je met het instrument vooruit kunt kijken (ouder 3). Een afdelingsleider beaamt dit en stelt dat de gegevens van SchoolVenster niet actueel zijn doordat het gegevens zijn van het vorige jaar. In het geval van de examenklassen zit die examenlichting er dan al niet meer (schoolleider 3). Het is ook nooit zo dat ouders door de informatie via de website verrast worden, want dan zou het al als thema binnen de vergadering worden besproken (ouder 3). Een afdelingsleider beaamt dit en stelt dat de tevredenheidsenquête wel is besproken met de CRO, maar dat het al heeft plaatsgevonden voordat het in SchoolVenster is gepubliceerd. Hij vindt je verhaal doen via de website dan ook aanvoelen als een zwak verhaal (schoolleider 3).

### *Mate van toegankelijkheid van cijfers*

Een volgend knelpunt voor de website is mate van interpreteerbaarheid van de cijfers die vrijkomen via SchoolVenster. Het lijkt erg belangrijk te zijn dat een ouder voldoende kennis heeft als het gaat om het begrijpen van de cijfers. Als je SchoolVenster als instrument wilt gebruiken om de dialoog aan te gaan, moet je je afvragen of het middel dat je gebruikt wel het middel is wat de ontvanger zoekt (ouder 2). Een rector noemt de informatie zelfs betrekkelijk ontoegankelijk (schoolleider 3). De website kan wel als toelichting of antwoord fungeren of wanneer ouders specifieke vragen hebben over schoolgegevens of ervaringscijfers. Wanneer bijvoorbeeld zichtbaar wordt dat het leerlingenaantal de afgelopen jaren aan het krimpen is en je als school moet bezuinigen, kun je daar als school van ouders vragen over krijgen (schoolbestuurder 2). Dat zijn de momenten waarop je ouders kunt helpen om de cijfers te interpreteren en daar betekenis aan te geven. Dit is ook belangrijk voor ouders, dat vinden zij prettig en dan voelen ze zich serieus genomen. Ook toen de discussie rondom onderwijstijd actueel was is daar een gesprek over geweest met ouders. Aan de hand van de gegevens die vrijkomen via SchoolVenster kun je ouders dan helpen om de informatie rondom de kwestie te interpreteren.

### **Gesprekken tussen de school en ouder**

De ouder wordt door de schoolbestuurders en schoolleiders als (meest) belangrijke belanghebbende gezien. Een website als SchoolVenster stelt een school in staat om alles te laten zien en te vertellen aan de ouder, en daarmee laat je merken aan hen dat je ze belangrijk vindt (schoolleider 1). Op die manier kun je ook gratis adviezen inwinnen. Het verhoogt je pr waarde als je de ouder als betrokkene vraagt naar zijn oordeel. Als school moet je niet alleen verantwoording willen afleggen als je in het nauw zit, je moet verantwoording willen afleggen omdat dat hoort bij je organisatie. Als je daarbij dan gratis advies krijgt van ouders is dat mooi meegenomen.

### *Oudergeledingen*

Naast de mogelijkheid voor ouders en scholen om individueel het gesprek aan te gaan met de school, zijn er ook georganiseerde oudergeledingen waar op vaste basis het gesprek aangegaan wordt tussen de beide partijen. Zo is het wettelijk vastgelegd dat een school een medezeggenschapsraad (MR) heeft en is er daarnaast vaak ook een ouderraad aanwezig (OR). Verder is er soms nog sprake van een klankbordgroep of ouderpanel. Binnen de MR worden beleidsdocumenten, maar ook de tevredenheidsonderzoeken behandeld. Binnen de ouderraad gaat het over beleidsmatige zaken die niet op de agenda van de MR staan en ook over de cultuur en sfeer in een school. Binnen de klankbordgroepen gaat het over hele praktische zaken; moet de fietsenstalling anders ingericht worden? Een andere middelbare school werkt met ouderpanels: hiermee worden ontwikkelingen

binnen de school en resultaten besproken. Deze ouders worden bijvoorbeeld ook betrokken wanneer er nieuwe ontwikkelingen zijn in de profielkeuze.

### *Het zoeken naar de horizontale verantwoording*

Een ouder spreekt over de traditionele opvatting dat de school het initiatief moet nemen voor het gesprek met de ouder. Daarbij bestaat het beeld van de ouder als consument, waarvan de respondent denkt dat nog steeds veel ouders in dat standje zitten (ouder 3). Het hout moet aan twee kanten snijden: het is belangrijk om ervoor te zorgen dat ouders zichtbaar wat actiever worden en tegelijkertijd mag van de school verwacht worden dat ze de dialoog met de ouder nog wat actiever gaan oppakken. De afdelingsleider van een school stelt ook dat het de verantwoordelijkheid van de school is om de verantwoording te organiseren, maar ligt de verantwoordelijkheid bij de ouder om dit op te pakken (schoolleider 2). Het afleggen van verantwoording hoort bij de organisatie, het is een wettelijke opdracht (schoolleider 1).

Het is niet gemakkelijk om ouders te vinden die op vrijwillige basis met de school willen meedenken (schoolleider 1). Gesprekken zijn heel vaak over individuele kwesties. De rector geeft aan dat het bijna nooit voorkomt dat een ouder een vraag stelt over kwaliteit of over personeelsbeleid. Het gaat meestal over een docent die niet zo goed functioneert en dan gaat het over hem of haar (schoolleider 1). De voorzitter van het College van Bestuur stelt dat hij worstelt met de communicatie met ouders (schoolbestuurder 1). Zo is eind vorig jaar aan ouders gevraagd welke keuzes er gemaakt moeten worden voor een nieuw strategisch beleidsplan en nieuw schoolplan voor de komende vier jaar. Er zijn wel ouders die gereageerd hebben, maar daar komt dan heel weinig uit. Over het contact met ouders zegt hij het volgende:

*“Als je met ouders praat over wat je op school doet en je resultaten, dan hoef je niet alleen maar lof te horen. Je wilt horen wat je anders moet doen, waar de knelpunten zitten. Maar je moet met ouders niet over te ingewikkelde dingen praten, maar over de dagelijkse praktijk”* (schoolbestuurder 1).

Daarbij geeft hij aan dat hij het wel goed zou vinden om met anderen over je resultaten te praten, maar dat hij zichzelf er de tijd niet voor gunt. De rector van een middelbare school geeft ook aan dat het worstelt met de communicatie met ouders (schoolleider 3). Er worden bijvoorbeeld geen informatiebijeenkomsten over schoolbrede zaken, zoals onderwijskwaliteit, georganiseerd. Op een school waarbij er wel kwaliteitsavonden (beleidskeuzen, verbeterpunten, tips en trucs) werden georganiseerd, zijn ze er na een tijdje mee gestopt (schoolleider 2). Het werd ieder jaar steeds minder bezocht en op het einde alleen nog maar geklaagd. Dan is de groep waarmee je praat niet meer representatief en dan zijn die gesprekken minder waardevol. Een rector geeft ook aan dat het bij het



tevredenheidonderzoek al lastig is om minimale respons te halen (schoolleider 3). Zij vraagt zich dan ook af of het zo is dat ouders tevreden zijn of dat ze helemaal niet zo'n behoefte hebben om verantwoording vanuit de school te krijgen. Een rector van een middelbare school geeft juist aan dat het verder geen extra moeite doet om met ouders in gesprek te gaan, omdat de school op het gebied van communicatie richting de ouders relatief hoog scoort. Daarbij zijn er vanuit de school voldoende hechtpunten voor ouders om hun stem te laten horen. Wel geeft hij aan dat de school wil uitstralen dat het een open relatie wil met de ouder: geen enkele ouder vormt een bedreiging (schoolleider 1).

Om de dialoog aan te kunnen gaan met een verscheidenheid aan ouders, heeft een school het volgende initiatief bedacht:

De klassenouder peilt 2 à 3 keer per jaar de mening van de ouders uit die klas. Het kan gaan over thema's die worden aangedragen vanuit de school of CRO, maar ook door de (klassen)ouder zelf. Een belangrijke rol voor de klassenouder is te onderzoeken of een issue gerelateerd is aan één leerling of situatie of dat het breder ervaren wordt. In het laatste geval kan het samen met de CRO besproken worden met de schoolleiding. Het contact tussen ouders en de klassenouder is vooral per email, maar het is ook mogelijk bijeenkomsten te organiseren, bijvoorbeeld gelijktijdig met andere schoolactiviteiten.

#### 4.2.3 Conclusie deelvraag 2

In deze paragraaf is een antwoord gegeven op de vraag in hoeverre transparantie kan bijdragen aan de debatfase van verantwoording, de horizontale verantwoording. Van de respondenten die aangaven de website van SchoolVenster te kennen, gaf maar een enkeling aan dat het de website wel eens gebruikt heeft in een gesprek met de school. Dat SchoolVenster dus nauwelijks bijdraagt aan de horizontale verantwoording komt niet uit de lucht vallen, omdat uit de eerste paragraaf van dit hoofdstuk al bleek dat het nauwelijks bijdraagt aan de informatiefase van verantwoording. Toch geven ouders aan niet afwijzend te staan tegenover de website als startpunt van de dialoog. De feitelijke informatie kan namelijk door scholen en ouders gebruikt worden om gezamenlijk verwachtingen en doelstellingen uit te spreken en op basis van de informatie via SchoolVenster nagaan of aan die verwachtingen en doelstellingen ook tegemoet is gekomen. Meer dan de helft van de ouders gaf aan wel eens het initiatief genomen te hebben om het gesprek aan te gaan met de school, maar dit blijkt voornamelijk over individuele gevallen te gaan. Als het gaat om verantwoording over schoolbrede zaken (zoals de informatie via SchoolVenster), ervaren schoolleiders dat het veel moeilijker is om daarover in gesprek te gaan met de ouder: scholen zijn zoekende hoe zij die dialoog kunnen aangaan.

### 4.3 Bijdrage transparantie aan beoordelings- en sanctiefase van verantwoording

#### 4.3.1 Kwantitatieve resultaten

De laatste fase in het verantwoordingsproces betreft de beoordelingsfase (en sanctiefase) waarin een ouder een oordeel over de uitvoering van een school kan geven en daar eventueel ook een sanctie aan vast kan hangen. In deze fase kan er dan sprake zijn van goedkeuring, afkeuring of afwijzing.

*Tabel 4.4: Beschrijvende statistieken aangaande mate van beoordelingsfase, waarbij 1 = helemaal mee eens, 5 = helemaal oneens (N=54).*

Variabele	Mean	SD	Min	Max
<b>‘Ik geef het bij de school aan wanneer ik tevreden ben over de school’</b>	2,53	1,29	1	5
<b>‘Ik geef het bij de school aan wanneer ik niet tevreden ben over de school’</b>	2,00	1,08	1	5
<b>‘Wisselen van school bij zeer slechte slagingspercentages’</b>	2,53	1,27	1	5

De stelling ‘ik geef het bij de school aan wanneer ik tevreden ben over de school’ heeft een gemiddelde score van 2.53, de stelling ‘ik geef het bij de school aan wanneer ik niet tevreden ben over de school’ een score van 2.00. Hieruit kan geconcludeerd worden dat ouders er neutraler tegenover staan om hun goedkeuring te laten blijken en eerder hun afkeuring laten blijken aan de school wanneer ze niet tevreden zijn. Daarnaast is ook gevraagd in hoeverre ouders het eens zijn met de stelling ‘als ik zou zien dat het slagingspercentage van de school ver onder het landelijk gemiddelde ligt, zou ik mijn kind naar een andere school kunnen sturen’, waarbij er een gemiddelde van eveneens 2.53 uitkomt. Ouders staan er aldus ook wat neutraler tegenover om bij bijvoorbeeld zeer slechte slagingspercentages van school te wisselen.

Het blijkt dus dat er minder snel geluid is vanuit de ouders wanneer men tevreden is. Ook geeft de ouder aan dat het zou kunnen overwegen om het kind van school te laten wisselen wanneer het bijvoorbeeld zou zien dat de school hele slechte slagingspercentages heeft. In het kwalitatieve gedeelte dat nu volgt wordt verder ingegaan op tevreden of ontevreden geluiden van ouders en in hoeverre ouders de ‘exit optie’ toepassen in de vorm van voor een andere school kiezen.

#### 4.3.2 Kwalitatieve resultaten

##### **Meer geluid bij ontevredenheid**

Een afdelingsleider geeft aan dat in een oudercultuur waarin meer onvrede heerst, je meer geluiden zult horen van de ouders (schoolleider 2). Als ouders tevreden zijn, hoor je eigenlijk niets. Daar kun je als school onzeker van worden. Maar als je dan de enquête uitrolt, blijkt dat ouders redelijk tevreden zijn. Wanneer ouders hun ontevredenheid laten blijken, gaat dit vaak ook over individuele kwesties, bijvoorbeeld over een docent (schoolleider 2). Soms is het dan zo dat je als school moet toegeven dat je verkeerd gehandeld hebt, andere keren kan het zo zijn dat ouders te hoge verwachtingen hebben. Dat kan bijvoorbeeld zo zijn als het gaat over passend onderwijs. Ouders zijn dan te veeleisend. Ontevreden opmerkingen van komen voornamelijk van ouders met kinderen die extra zorg nodig hebben. De voorzitter van de ouderraad stelt ook dat er ouders zijn die zich nooit laten horen. Echter, hij stelt juist dat het dan niet goed is om te denken dat ze tevreden zijn. In dat geval is het juist belangrijk om al die ouders bij elkaar te halen en te vragen wat ze ervan vinden. Die gesprekken kunnen veel meer opleveren in plaats van dat je steeds het gesprek blijft voeren met dezelfde personen (ouder 2).

De teneur lijkt dus te zijn dat tevreden ouders zich op de achtergrond houden. Wel krijgen scholen bij extreme gevallen, zoals een tragische suicide of financiële problemen, terug dat ouders blij zijn met de manier waarop de school met de situatie is omgegaan. Ook geven ouders complimenten in het algemeen bij diploma-uitreiking, tijdens een 1 op 1 contact (schoolleider 2, 3).

##### **Toepassing van exit-optie**

Als het gaat om het verlaten van een school bij ontevredenheid, zijn de respondenten wat voorzichtiger. Zo stelt een lid van de ouderraad dat een ouder niet snel zal switchen van school, tenzij iemand echt heel erg ontevreden is (ouder 1). Daarvoor zijn de kosten te hoog. Wanneer er sprake is van slagingspercentages die drastisch naar beneden gaan, merk je dat ook in andere zaken. Dan gaat de algehele kwaliteit naar beneden. De rector van een school geeft aan dat het wel eens voorkomt. De school is wel eens met een ouder voor de landelijke klachten commissie geweest (schoolleider 1). Als je het niet met elkaar eens bent hoeft je niet steeds te slikken en te stikken, dan moet je iemand die er meer verstand van heeft vragen daar een uitspraak over te doen, dat is eerlijk communiceren. Ook een schoolbestuurder geeft aan dat het wel eens voorgekomen is dat ouders ervoor kiezen hun kind naar een andere school te sturen. Het komt wel weinig voor, maar het komt voor. Het kan dan zijn dat ze vinden dat de school niet goed gehandeld heeft, bijvoorbeeld een kind dat extra zorg nodig heeft en vervolgens blijft zitten. Dan zijn de ouders het daar niet mee eens en gaat het kind naar een andere school. Het kan ook zo zijn dat ouders zich toch niet helemaal kunnen vinden in de identiteit van de school (schoolbestuurder 1).

#### 4.3.3 Conclusie

De derde deelvraag luidt in hoeverre transparantie bijdraagt aan de beoordelings- en sanctiefase van verantwoording. Uit de enquête bleek dat ouders het sneller zullen aangeven wanneer zij niet tevreden zijn dan wanneer zij wel tevreden zijn. Deze fase lijkt dan ook voornamelijk één richting op te gaan: scholen krijgen voornamelijk geluiden van ouders die niet tevreden zijn. Als het gaat om de exit-optie wordt deze vrij weinig toegepast en wanneer dit wel het geval is, komt dit doordat vooraf elkaars verwachtingen niet goed zijn uitgesproken over voorzieningen op de school of omdat de identiteit van een school toch anders is dan men op voorhand dacht.

## Hoofdstuk 5: Conclusie & discussie

### 5.1 Conclusie

Het doel van deze studie was om te onderzoeken in hoeverre ouders gebruik maken van transparantie binnen het voortgezet onderwijs middels de website SchoolVenster en in hoeverre dit instrument kan bijdragen aan de horizontale verantwoording. Met horizontale verantwoording wordt binnen dit onderzoek de dialoog tussen school en ouder bedoeld: er moet sprake zijn van tweezijdige communicatie. Deze doelstelling resulteerde in de volgende onderzoeksvraag: *'In hoeverre draagt transparantie binnen het voortgezet onderwijs bij aan de horizontale verantwoording naar ouders?'*

Centraal binnen het onderzoek stond de theorie over de verschillende fasen van verantwoording (Bovens & Schillemans, 2009), maar ook de theorieën over de relatie tussen transparantie en verantwoording (Hood, 2010; Hirschman, 1970). In het theoretisch kader is ervoor gekozen de relatie tussen de twee concepten te typeren als *matching parts*: het zijn twee verschillende concepten, maar kunnen elkaar aanvullen als het gaat om het afleggen van horizontale verantwoording.

#### 5.1.1 Transparantie en verantwoording: two parts living apart together

Uit het onderzoek blijkt dat transparantie nauwelijks bijdraagt aan de horizontale verantwoording. Er is wel sprake van belangstelling voor, maar geen echt gebruik van SchoolVenster door ouders en scholen in de communicatie met elkaar. Er is dus weinig veranderd ten opzichte van het onderzoek van Meijer (2004) tien jaar geleden. Toen bleek al dat er voor de website van de Onderwijsinspectie ([www.kwaliteitskaart.nl](http://www.kwaliteitskaart.nl)) wel veel belangstelling was, maar dat er verder weinig aanwijzingen waren dat deze informatie daadwerkelijk gebruikt werd om vragen te stellen aan het management van de scholen. Dit is ook het geval voor ouders met betrekking tot het gebruik van de website van SchoolVenster: maar een klein deel van de ouders gaf aan het instrument te kennen en van de ouders die aangaven de website wel te kennen, gaf een kleine minderheid aan de website wel eens gebruikt te hebben in een gesprek met de school.

In plaats van *matching parts* is er sprake van *two parts living apart together*: transparantie en verantwoording zijn beide concepten die wel degelijk bestaan, maar leven een gescheiden leven als het gaat om de dialoog tussen de school en de ouder op basis van de gegevens van SchoolVenster. Scholen zijn transparant in wat zij doen en hebben ook gesprekken met ouders, maar deze gesprekken vinden niet plaats naar aanleiding van informatie vrijgegeven via SchoolVenster. Als het gaat om de relatie tussen transparantie en verantwoording, blijkt dat het gebruik van het instrument al stopt in de informatiefase. Dat een effectief gebruik van het instrument tegenvalt, heeft een aantal verklaringen.

### 5.1.2 Ontwerpkeuzes van transparantie

Bij het gebruik van transparantie door een organisatie worden een aantal keuzes gemaakt: wie maakt de gegevens transparant, wat voor informatie maak je transparant, hoe presenteer je de transparant gemaakte gegevens (Meijer e.a., 2009) en wanneer je de gegevens transparant maakt (Heald, 2006). Deze keuzes bepalen in zekere mate in hoeverre transparantie effectief benut wordt.

Ten eerste lijkt de website van SchoolVenster zich onvoldoende met de website van SchoolKompas te onderscheiden. Dit laatste instrument is in het leven geroepen om ouders en hun kinderen in groep 8 te helpen bij hun aanstaande schoolkeuze. Doordat SchoolVenster een mix is van centrale en decentrale informatie dat aangeleverd wordt door DUO, de Onderwijsinspectie en de scholen zelf biedt het een breed overzicht voor scholen en een objectief beeld voor ouders. Ouders geven dan ook aan dat deze informatie ze kan helpen bij het doen van de schoolkeuze, terwijl daar al een instrument voor bestaat.

Daarnaast wordt gekeken naar wat voor soort informatie er transparant wordt gemaakt. Bij SchoolVenster ligt er een nadruk op de kwantitatieve gegevens (cijfers), via de website is er allerlei informatie beschikbaar als het gaat om input, output en throughput. Maar de soort informatie die voor ouders juist interessant en relevant is, zou niet heel goed in deze kwantitatieve gegevens te vangen zijn. In plaats van ‘harde’ informatie zijn ouders op zoek naar ‘zachte’ informatie: informatie rondom de ontwikkeling van het kind. Het gaat om het belang van kind specifieke informatie: hoe begeleidt de school het kind naar de eindstreep? Het gaat om de ontwikkeling van het kind, wellicht wel de ‘outcome’ van het onderwijs; het soort informatie dat niet gemakkelijk in een meetsysteem in te passen is.

Ook moeten er keuzes gemaakt worden als het gaat om de presentatie van de transparant gemaakte gegevens. Op SchoolVenster is er allerlei informatie beschikbaar, van ‘algemene informatie’ tot ‘bedrijfsvoering’, dus er worden tamelijk ruwe gegevens getoond. Doordat de informatie niet specifiek gericht is op de ouders, maar meer belanghebbenden, kan *information overload* ervoor zorgen dat ouders juist eerder onverschilliger tegenover de informatie gaan staan in plaats van dat ze het gebruiken om het gesprek met de school aan te gaan. Doordat de informatie bedoeld is voor verschillende belanghebbenden van een school, zullen ouders zich ook niet specifiek aangesproken voelen. Ouders krijgen immers via verschillende andere media informatie over de school van hun kind (nieuwsbrieven, jaarverslagen, schoolgidsen).

Tot slot is de *timing* van de informatie via SchoolVenster retrospectief. De verschillende schoolleiders gaven aan maar één keer in het jaar met het programma te werken en daardoor blijven de cijfers voor minimaal een jaar onveranderd en in sommige gevallen zelfs 2 of 4 jaar. De cijfers voelen voor ouders en schoolleiders daarom achterhaald aan dit komt niet ten goede van de bruikbaarheid.

### 5.1.3 Symbolische verantwoording

Hoewel SchoolVenster zowel door schoolbestuurders, schoolleiders en ouders nauwelijks gebruikt wordt om de dialoog met elkaar aan te gaan, onderkennen alle partijen het belang van het transparant zijn als organisatie. Transparantie wordt gezien als een teken des tijds en meer openheid staat meestal niet ter discussie. De respondenten onderkennen daarmee transparantie als een *valence issue*: een onomstreden waarde waar je niet tegen kunt zijn (Scholtes, 2012). Echter, doordat SchoolVenster niet bijdraagt aan het ontstaan van de dialoog tussen de school en de ouder en daarmee de horizontale verantwoording, zou het bestaan van het instrument eerder kunnen wijzen op een symbolische verantwoording: het is goed om inzicht te hebben in de school als organisatie, zodat een school laat zien dat het niets te verbergen heeft. Het kan dienen als een controle instrument zodat ouders scholen in de gaten kunnen houden. Maar het is dus tegelijkertijd symbolistisch: in de praktijk geeft het nauwelijks aanleiding tot gesprekken. Binnen het voortgezet onderwijs kan men dus niet zomaar spreken van transparantie als *maatschappelijke multivitamine*: het is niet zomaar overal goed voor, er moet nagedacht worden over transparantie om het effectief te benutten.

### 5.1.4 Aanbevelingen

In dit gedeelte zullen, naar aanleiding van de hiervoor besproken bevindingen, een aantal praktische aanbevelingen volgen. Deze aanbevelingen gelden in eerste instantie voor Stichting Schoolinfo, maar zeker ook voor alle scholen in het voortgezet onderwijs zelf.

#### **SchoolVenster meer kenbaar maken onder ouders door en met de scholen**

De eerste aanbeveling heeft betrekking op het meer kenbaar maken van de website onder ouders. Als het instrument mede als doel heeft om een gedegen basis te bieden voor het gesprek tussen de school en de ouder is het van belang dat het breed onder ouders bekend wordt dat het bestaat. Dat kan al heel praktisch beginnen: zorg er als school voor dat er een duidelijk en goed werkende link van SchoolVenster op de website van de school aanwezig is. Daarnaast kan er, net zoals op één van de scholen waarbij is geïnterviewd, een soort poster onder de ouders verspreid worden met daarin de kerncijfers van SchoolVenster. Verder kan het ook zo zijn dat niet alle onderwijskundige medewerkers op school op de hoogte zijn van de website en de doelstellingen daarvan en daarom is het goed om er actief met elkaar over te praten. Als je als school met iets nieuws komt, is het belangrijk dat erover gepraat wordt, anders komt het moeilijk van de grond. Wanneer iedereen op de hoogte is van de website (dus niet alleen degene die het SchoolVenster in de portefeuille heeft), kunnen zij zich ook beter voorbereiden op eventuele vragen vanuit ouders. Praat onderling op school, maar ook met de ouders over welke informatie via de website beschikbaar is. Schoolinfo kan scholen helpen wanneer schoolleiders niet goed weten hoe zij dit in de praktijk moeten aanpakken.

## **Een duidelijker profilering van SchoolVenster ten opzichte van SchoolKompas**

De informatie die vrijkomt via SchoolVenster zien ouders al snel als hulpmiddel voor ouders met kinderen in groep 8 om de keuze te maken voor de school in het voortgezet onderwijs. Dit komt onder meer doordat de informatie die vrijkomt via SchoolKompas onttrokken is aan de informatie uit SchoolVenster, alleen bevat de website minder indicatoren dan de website van SchoolVenster. Daarom moet gekeken worden hoe SchoolVenster zich kan onderscheiden ten opzichte van SchoolKompas. De beide websites hebben immers twee aparte doelstellingen: SchoolVenster als gedegen basis voor school en ouder (van zittende kinderen) om met elkaar de dialoog aan te gaan en SchoolKompas om ouders te ondersteunen in de keuze voor een middelbare school. Hieruit volgt dan ook de derde aanbeveling.

### **‘Informatie op maat’: welke informatie is relevant voor ouders?**

SchoolVenster wordt nu dus vooral gezien als hulpmiddel voor ouders om een middelbare school voor hun kind te kiezen en een pr-portal voor scholen om nieuwe leerlingen aan te trekken. Om die reden ontstaat het idee dat andere informatie voor ouders met zittende kinderen van belang is. Te denken valt aan de tevredenheidsonderzoeken, maar ook examencijfers en slagingspercentages. Daarbij kan het ook behulpzaam zijn wanneer de website dynamischer wordt: in plaats van dat scholen het instrument één keer per jaar verversen zouden gegevens op de website kunnen worden aangepast wanneer er bijvoorbeeld avonden zijn geweest voor ouders of naar aanleiding van een vergadering met de MR / OR. Zo wordt het meer een platform voor en door ouders.

### **Interpretatie van gegevens belangrijk**

De laatste aanbeveling gaat over het belang van de interpretatie van de kwantitatieve gegevens (de cijfers). Elke ouder is anders en niet elke ouder zal even goed in staat zijn om de cijfers op SchoolVenster goed te kunnen interpreteren. Daarbij kan het belang van de toelichting een rol spelen: zorg ervoor dat scholen, vooral bij cijfers waarbij interpretatie van belang is (bijvoorbeeld door- en uitstroom), de toelichting gevuld hebben en daarbij ook heldere taal gebruiken. De toelichting moet dus ook niet te lang zijn. Het hebben van harde cijfers is goed en kan een objectief beeld geven van een school, maar er moet ook ruimte zijn om gegevens te nuanceren wanneer dit nodig is (bijvoorbeeld een school dat leerlingen een kans wil geven en daarom iets lager zit met de slagingspercentages). Deze nuance is ook mogelijk met de toelichting, maar dan is het wel van belang dat deze ook daadwerkelijk gevuld zijn.



Uiteindelijk moet het doel zijn dat er een instrument komt dat door ouders gezien wordt als hulpmiddel om het gesprek aan te gaan met de school. Het is daarom ook goed om met ouders om de tafel te zitten: hierin kunnen ouders uit de MR, OR, ouderpanels en klankbordgroepen wellicht een rol spelen om te toetsen of de website aansluit bij de beleveniswereld van ouders.

## **5.2 Discussie**

In deze paragraaf wordt gereflecteerd op het onderzoek en worden de onderdelen aangehaald die ter discussie staan. Allereerst zal de bredere betekenis van dit onderzoek aan de orde komen. Daarna zullen de kanttekeningen besproken worden en tot slot worden suggesties voor vervolgonderzoek gegeven.

### 5.2.1 Betekenis van de resultaten

Dit onderzoek heeft zich gefocust op de relatie tussen transparantie en verantwoording binnen het voortgezet onderwijs en heeft laten zien dat er ten opzichte van het onderzoek van Meijer (2004) tien jaar geleden nog niet veel veranderd is. Transparantie wordt gezien als een teken des tijds en meer openheid staat meestal niet ter discussie. Daarbij is niet alleen het product of de dienst als output van een organisatie van belang, maar ook het proces, dus de manier waarop de output tot stand komt. De Wet Openbaarheid van Bestuur is hier een duidelijk resultaat van. Het openbaar maken van je gegevens geldt daarom ook niet alleen voor het voortgezet onderwijs, het geldt eigenlijk voor alle organisaties in het publieke domein en daarbuiten. Het blijkt echter, ook uit dit onderzoek, lastig om er handen en voeten aan te geven. Allerlei organisaties zijn gewend, op aanvraag of onder druk, om informatie te geven en transparantie aan te bieden door de klassieke zenderrol in te nemen. Dit geldt ook voor schoolbestuurders: ze stellen genoeg informatie beschikbaar aan ouders, maar zijn minder in staat om actief en anticiperend de dialoog aan te gaan met ouders. Doordat veel organisaties in die zenderrol zitten lijkt transparantie meer een soort one-way-mirror te zijn. De vraag rijst daarom of dit wel zo effectief is. Misschien gaat het bij transparantie ook wel om kiezen: het moet niet zozeer een kwestie zijn van alle kaarten op tafel leggen en letterlijk en figuurlijk open huis houden. In plaats daarvan moet de organisatie bij zichzelf te rade gaan: wanneer is (welke vorm van) openheid effectief? Het is hierbij belangrijk om bewust te zijn van je doelgroep: naar wie ben je open en waarom eigenlijk? Daarbij is het ook van belang stil te staan bij de grenzen aan wat de doelgroep kan en wil verwerken. Ouders zijn misschien in mindere mate geïnteresseerd in het scholingsbeleid voor het schoolpersoneel, maar wel in de ontwikkelingen voor wat betreft de vrijwillige ouderbijdrage.

We lijken transparantie dus allemaal goed te vinden en breed te gebruiken. Echter, als het zo belangrijk wordt gevonden is het wel belangrijk dat er goed over wordt nagedacht omdat transparantie alleen niet genoeg lijkt te zijn.

### 5.2.2. Kanttekeningen

Het onderzoek heeft op een positieve wijze bijgedragen aan reeds bestaande literatuur en biedt daarmee nieuwe inzichten aan de wetenschap, maar ook aan Stichting Schoolinfo en scholen in het voortgezet onderwijs. Echter, door praktische redenen, waaronder het tijdsbestek waarbinnen het onderzoek geschreven moet worden zijn er ook enkele kanttekeningen te plaatsen.

Ten eerste is hier sprake van een verkennend onderzoek, omdat een belangrijk onderdeel van het onderzoek was om te achterhalen in hoeverre ouders bekend zijn met de website van SchoolVenster. Het bleek echter lastig om de ‘gewone’ ouder op grote schaal te bereiken, waardoor de N uiteindelijk lager is uitgevallen dan van tevoren was gehoopt. Hierdoor konden er niet verschillende analyses worden toegepast op de respondentengroep en heeft het kwantitatieve onderzoek zich beperkt tot beschrijvende statistiek. Het geeft echter wel een indicatie in hoeverre de website onder de ouders leeft en of er belangstelling voor is. Door de grootte van de N van de enquête kan de representativiteit in twijfel worden getrokken. Het kan zijn dat de respondenten *biased* zijn: de mogelijkheid bestaat dat de enquête is ingevuld door ouders die al meer geïnteresseerd zijn in het onderwerp. Dit is geprobeerd te beperken door zoveel mogelijk ouders buiten de MR en OR te vragen de enquête in te vullen.

Verder is in dit onderzoek gekeken naar een specifieke vorm van transparantie binnen het voortgezet onderwijs: SchoolVenster. Scholen zullen op meerdere manieren openbaarheid geven (schoolwebsite, verslagen) en daarom is het misschien goed om ook naar andere vormen van transparantie binnen het voortgezet onderwijs te kijken. Binnen dit onderzoek is echter gekozen voor SchoolVenster omdat voor Schoolinfo nog veel onduidelijkheid heerste over het gebruik van ouders en in de vragen aan de respondenten duidelijk is vermeld dat het gaat om SchoolVenster waardoor bekeken kon worden in hoeverre deze vorm van transparantie bijdraagt aan de dialoog tussen de school en de ouder.

### 5.2.3 Suggesties voor vervolgonderzoek

Ten eerste is hier, omwille van de beschikbare tijd en middelen, sprake van een verkennend onderzoek: onderzoek in de toekomst zou een enquête moeten uitzetten onder ouders door heel Nederland, waarbij erop gelet moet worden dat er sprake is van een representatieve steekproef.

Dit onderzoek heeft laten zien dat er ten opzichte van het onderzoek van Meijer (2004) tien jaar geleden nog niet veel veranderd is als het gaat om de relatie tussen transparantie en verantwoording: de belangstelling voor SchoolVenster is er wel, maar op de manier waarop het nu bestaat draagt het niet bij aan de dialoog tussen de school en de ouder. De afgelopen jaren is er vooral onderzoek gedaan naar horizontale verantwoording door Schillemans (o.a. 2005; 2007) en richt dit onderzoek zich voornamelijk op zelfstandige uitvoeringsorganisaties, waartoe onderwijsinstellingen ook behoren. Er wordt echter vrijwel geen onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek gedaan naar horizontale verantwoording binnen het voortgezet onderwijs, terwijl het een belangrijk onderdeel is van de ‘Code

van Goed Bestuur'. Hoewel binnen dit onderzoek is gekeken of er überhaupt sprake is van horizontale verantwoording op basis van de website, is het goed als er meer uitgebreid gekeken wordt naar de vormgeving van horizontale verantwoording in het algemeen binnen het voortgezet onderwijs. Verschillende schoolleiders gaven namelijk al aan dat zij moeite hebben om die horizontale dialoog te organiseren: waardevolle input krijgen van ouders als het gaat om schoolbrede zaken is niet gemakkelijk. Binnen een dergelijk onderzoek kan er dan gekeken worden hoe het komt dat dit lastig tot stand komt: is er sprake van verantwoordingstekorten, of verantwoordingsoverlast (Bovens & 't Hart, 2005).

## Literatuurlijst

- Ball, I. (2012). New development: transparency in the public sector. *Public Money and Management*, 32(1), 35-40.
- Bijlert, J.B.W. van & Albeda, H.D. (2002). *De transparantie doorzien. Op zoek naar de burger als adviseur*. Amsterdam: Stichting Rekenschap.
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Amsterdam: Boom Onderwijs
- Bovens, M.A.P. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447 – 468.
- Bovens, M.A.P. (2005). Publieke verantwoording: Een Analyse kader. In W. Bakker & K. Yesilkagit (Eds.), *Publieke verantwoording* (pp. 25 – 55). Amsterdam: Boom.
- Bovens, M.A.P. & Hart, P. 't, (2005). Publieke verantwoording: zegen en vloek. In: W. Bakker en K. Yesilkagit, *Publieke verantwoording. Regimes van inzicht en rekenschap bij de uitvoering van publieke taken*. Amsterdam: Boom.
- Bovens, M.A.P. & Schillemans, T. (2009). Publieke verantwoording: begrippen, vormen en beoordelingskaders. In M. Bovens & T. Schillemans (Eds.), *Handboek publieke verantwoording* (pp. 19 – 34). Den Haag: Uitgeverij LEMMA.
- Crozier, G. & Davies, J. (2007). Hard to reach parents or hard to reach schools? A discussion of home–school relations, with particular reference to Bangladeshi and Pakistani parents. *British Educational Research Journal*, 33(3), 295-313.
- Damman, O.C. (2010). *Public Reporting about healthcare user's experiences: The Consumer Quality Index*. Utrecht: NIVEL.
- Day, P. & Klein, R. (1987). Quality of institutional care and the elderly: policy issues and options. *British Medical Journal*, 7, 384-387.
- Fox, J. (2007) The Uncertain Relationship between Transparency and Accountability. *Development in Practice*, 17(4), 663–71.
- Grimmelikhuijsen, S.G. (2012). *Transparency and Trust. An experimental study of online disclosure and trust in government*. Utrecht: Utrecht University.
- Hale, T. (2008). Transparency, accountability and global governance. *Global Governance*. 14(1), 73 – 94.

- Hart, H., 't, Boeije, H. & Hox, J. (2005). *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom Onderwijs.
- Heald, D. (2006). Varieties of transparency. In C. Hood & D. Heald, *Transparency: The key to better governance?* (pp 25 – 43). Oxford: Oxford University Press.
- Hirschman, A. (1970). *Exit, Voice and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations and States*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Hood, C. (2010). Accountability and Transparency: Siamese Twins, Matching Parts, Awkward Couple?. *West European Politics*, 33(5), 989-1009.
- Idsert, T., van den & Jansen, W. (2010). Vensters. Hulpmiddel bij horizontale dialoog en instrument voor bewaking onderwijskwaliteit. *MESO-magazine*, 173(30), 19-24.
- Meijer, A.J. (2004). *Vreemde ogen dwingen. De betekenis van internet voor maatschappelijke controle in de publieke sector*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Meijer, A.J., Grimmelikhuijsen, S.G. & Brandsma, G. (2009). Transparantie. In M. Bovens & T. Schillemans (Eds.), *Handboek publieke verantwoording* (pp. 206 – 228). Den Haag: Uitgeverij LEMMA.
- Minderman, G.D. (2008). *Legitimatie en verankering, uitdagingen voor de maatschappelijke ondernemer*. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2004). Koers VO: “De leerling geboeid, de school ontketend. Den Haag: Ministerie van OCW.
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2005). Governancebrief 7 juli 2005. Den Haag: Ministerie van OCW.
- Nes, S. van. (2010). Basisdocument indicatorenset Vensters voor Verantwoording. VO-Raad.
- O’Neill, O. (2002). *A question of trust*. Cambridge: Cambridge University Press.
- O’Neill, O. (2006). Transparency and the ethics of communication. In C. Hood & D. Heald (Eds.), *Transparency: The key to better governance?* London: Oxford University Press.
- Obbink, H. (2012, 11 oktober). Er zijn wél slechte scholen. *Trouw*. Geraadpleegd via <http://academic.lexisnexis.nl/>.
- OCO (2009). Geraadpleegd via: <http://www.onderwijsconsument.nl/schaapman-vonnis/>.

Oomens, M. & Kooij, D. (2010). Pilot horizontale verantwoording kwalitatieve invulling onderwijstijd vo. Eindrapportage fase 1. Utrecht: Oberon.

Pollitt, C. (2003). *The Essential Public Manager*. London: Open University Press/McGraw-Hill.

Romzek, B.S. & Dubnick, M.J. (1987). Accountability in the Public Sector: Lessons from the Challenger Tragedy. *Public Administration Review*, 47(3), 227-238.

Sardes en Oberon (2007). Pilotproject Horizontale verantwoording VO. Eindrapportage. Utrecht: Sardes en Oberon.

Schillemans, T. (2007). *Verantwoording in de schaduw van de macht. Horizontale verantwoording bij zelfstandige uitvoeringsorganisaties*. Den Haag: Lemma.

Scholtes, E. (2012). *Transparantie. Icoon van een dolende overheid*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

School, M.A.A. (2001) *Het nut van wachttijdinformatie. Openbaarmaking toegangstijden en wachttijden via diverse media; een landelijk perspectief*. Utrecht: Prismant.

Strikwerda, J. 2005. "Goed bestuur van onderwijs: Principes voor educational governance". In F. H. J. G. Brekelmans, P. W. A. Huisman, & J. M. M. v. d. Ven (Eds.), *Educational Governance - Symposiumbundel Nederlandse Vereniging voor Onderwijsrecht* (pp. 17-34). Den Haag: Sdu.

Swanborn, P. (2008). *Case-studies. Wat, wanneer en hoe?* Den Haag: Boom onderwijs.

Thiel, van S. (2007). *Bestuurskundig onderzoek: een methodologische inleiding*. Bussum: Coutinho.

Thiel, S. van (2004). Governance van uitvoeringsorganisaties: Overzicht en conclusies. In S. van Thiel (red.), *Governance van uitvoeringsorganisaties. Nieuwe vraagstukken voor sturing in het publieke domein* (pp. 127 – 136). Apeldoorn: Kadaster.

VO-raad (2014). Geraadpleegd via: <http://www.venstersvo.nl/over-venstervo/achtergrond>.

Vogels, R. (2002). *Ouders bij de les. Betrokkenheid van ouders bij de school van hun kind*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau

Werkboek horizontale verantwoording VO (2014). Geraadpleegd via:  
<http://www.poraad.nl/sites/www.poraad.nl/files/book/bestand/werkboek.pdf>

Yin, R. (2003). *Case study research, design and methods*. London: Sage publications.

## Bijlage I: Enquête



Universiteit Utrecht

### Enquête ouders

Voor mijn afstudeeronderzoek aan de Universiteit Utrecht onderzoek ik, in opdracht van Stichting Schoolinfo, hoe ouders omgaan met informatie over de school van hun kind. Het is belangrijk om erachter te komen in hoeverre ouders het belangrijk vinden dat scholen hun gegevens en resultaten openbaar maken, omdat deze informatie een basis kan bieden voor het gesprek tussen de school en de ouder. De ouder is voor de school immers een zeer belangrijke belanghebbende.

Daarom aan u het verzoek om onderstaande enquête in te invullen. U krijgt eerst een aantal stellingen en daarna een aantal vragen. Het is de bedoeling dat u overal één antwoord invult. Het invullen van de enquête duurt **ongeveer 5 minuten**. De gegevens van de enquête worden anoniem verwerkt. Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

**1. De eerste stellingen gaan over uw behoefte aan informatievoorziening. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?**

		<i>Helemaal mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Oneens</i>	<i>Helemaal oneens</i>
1a	<i>'Ik vind het belangrijk dat ik me verdiep in het <u>jaarverslag</u> van de school van mijn kind'</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1b	<i>'Ik vind het belangrijk dat ik me verdiep in de <u>schoolgids</u> van de school van mijn kind'</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1c	<i>'Ik vind het belangrijk dat ik me verdiep in de <u>nieuwsbrieven</u> van de school van mijn kind'</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**2. De volgende stellingen gaan over eventuele gesprekken tussen u en medewerkers van de school van uw kind. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen?**

		<i>Helemaal mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Oneens</i>	<i>Helemaal oneens</i>	<i>N.v.t.</i>
2a	<i>'Ik heb zelf wel eens initiatief genomen om een gesprek aan te gaan over de kwaliteit op school' (bv. met docent, decaan of rector)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2b	<i>'Ik ben door de school wel eens benaderd voor een gesprek over het onderwijsbeleid'</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2c	<i>'Er wordt daadwerkelijk naar mij geluisterd tijdens deze gesprekken'</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Onderstaande stellingen gaan over wat u doet wanneer bepaalde informatie u is opgevallen. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen?

		<i>Helemaal mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Oneens</i>	<i>Helemaal oneens</i>	<i>N.v.t.</i>
3a	<i>'Ik geef het bij de school aan wanneer ik tevreden ben over de school'</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3b	<i>'Ik geef het bij de school aan wanneer ik <u>niet</u> tevreden ben over de school'</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3c	<i>'Ik heb van de school teruggekoppeld gekregen wat zij hebben gedaan met de informatie die ik heb gegeven tijdens het gesprek'</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3d	<i>'Als ik zou zien dat het slagingspercentage van de school ver onder het landelijk gemiddelde ligt, zou ik mijn kind naar een andere school kunnen sturen'</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De volgende vragen gaan over de website [www.schoolvo.nl](http://www.schoolvo.nl) waar het SchoolVenster van de school van uw kind te zien is

4. Kent u de website waarop het SchoolVenster van de school van uw kind te zien is?

- Ja
- Nee → Ga naar vraag 8

5. Bent u bekend met de informatie die wordt weergegeven op het SchoolVenster?

- Ja
- Nee → Ga naar vraag 8



**6. Heeft u de volgende informatie (inclusief grafieken en tabellen) van de school van uw kind wel eens bekeken?**

	Ja	Nee	Weet ik niet
6a De ' <u>algemene informatie</u> ' (o.a. over aantal leerlingen en profiel- en sectorkeuze)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6b De ' <u>resultaten</u> ' (o.a. over examencijfers, doorstroom)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6c Het ' <u>onderwijsbeleid</u> ' (o.a. over school- en zorgplan)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6d De ' <u>onderwijskwaliteit</u> ' (o.a. over tevredenheid ouders, leerlingen, veiligheid)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6e De ' <u>bedrijfsvoering</u> ' (o.a. over scholingsuitgaven, ziekteverzuim)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Heeft u de informatie afkomstig uit SchoolVenster wel eens gebruikt in een gesprek met de school?**

- Ja
- Nee

**8. Heeft u behoefte aan informatie over onder andere doorstroomcijfers, slagingspercentages, schoolklimaat en -veiligheid?**

- Ja
- Nee

**9. Vindt u het belangrijk dat een school al zijn gegevens openbaar maakt?**

- Ja
- Nee

**10. Vindt u een website (zoals SchoolVenster) een geschikt instrument als verantwoording naar ouders toe?**

- Ja
- Nee

**11. Ik ben**

- Moeder
- Vader
- Anders, namelijk.....

**12. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?**

- Geen
- Lager onderwijs / basisonderwijs
- Lager / middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (VMBO, LAVO, MULO, MAVO)
- Hoger algemeen voortgezet onderwijs (HAVO, VWO, HBS, MMS, gymnasium)
- Lager beroepsonderwijs (ambachts- / huishoudschool, LTS, VBO, LEO, V(M)BO)
- Middelbaar beroepsonderwijs (UTS, MTS, (K)MBO, MEAO, INAS, ROC)
- Hoger beroeps- en wetenschappelijk onderwijs (HTS, hogeschool, universiteit)
- Anders, namelijk.....

**13. Bent u lid van de medezeggenschapsraad en/of ouderraad?**

- Ja
- Nee

**14. Welk onderwijsniveau volgt het kind waarvoor u de vragenlijst invult? (Indien u meerdere kinderen op de middelbare school heeft zitten, kunt u het invullen voor uw oudste kind)**

- VMBO-(g)t
- VMBO-(g)t / HAVO
- HAVO
- HAVO / VWO
- VWO
- Gymnasium

**15. In welk leerjaar zit uw kind? (Indien u meerdere kinderen op de middelbare school heeft zitten, kunt u het invullen voor uw oudste kind)**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Hartelijk dank voor het invullen van deze enquête!

Als u graag de resultaten van het onderzoek wilt ontvangen, kunt u hieronder uw e-mailadres invullen.

**E-mailadres:** .....

Bij vragen en/of opmerkingen kunt u een e-mail sturen naar: **[m.c.henken@gmail.com](mailto:m.c.henken@gmail.com)**

## **Bijlage II: Interviewvragen ouders**

### ***Inleidende tekst***

Voor mijn afstudeeronderzoek aan de Universiteit Utrecht ga ik, in opdracht van Stichting Schoolinfo, onderzoeken in hoeverre het openbaar maken van schoolgegevens binnen het voortgezet onderwijs bijdraagt aan de verantwoording naar ouders toe. Hiermee wordt niet alleen het afleggen van verantwoording bedoeld: het gaat ook om de dialoog die ontstaat tussen ouders en de school. Op dit laatste aspect focust dit interview zich.

Het interview duurt ongeveer een half uur. Om tot een nauwkeurige en betrouwbare uitwerking van de data te komen wil ik u vragen of ik het gesprek mag opnemen. Uw antwoorden worden anoniem behandeld en zijn niet naar u te herleiden.

### ***Inleidende vragen***

1. Kunt u zich kort voorstellen en vertellen waarom u actief bent in de ouderraad / medezeggenschapsraad?

### ***Transparantie***

2. Welke schoolbrede informatie komt aan bod tijdens de vergaderingen van de ouderraad / medezeggenschapsraad?
3. Waar komt deze informatie vandaan?
4. Vindt u het belangrijk dat deze informatie voor alle ouders zichtbaar is?
5. Wat voor soort informatie denkt u dat voor ouders belangrijk is om inzicht in te hebben?

### ***Verantwoording***

6. Vindt u dat u voldoende contact heeft met de schoolleiding?
7. Geeft de schoolleiding uitleg over de keuzes die zij maken bijvoorbeeld op het gebied van onderwijsbeleid?
8. Wordt er teruggekoppeld wat er met uw input gedaan wordt? Wat wordt er precies met uw input gedaan?

### ***Transparantie en verantwoording***

9. Als u in gesprek gaat met de schoolleiding, wat voor informatie gebruikt u dan?

De school heeft meerdere manieren om transparant te zijn naar zijn belanghebbenden toe.

Voorbeelden zijn jaarverslagen, studiegidsen en nieuwsbrieven. Sinds een aantal jaar is er ook de website [www.schoolvo.nl](http://www.schoolvo.nl) (SchoolVenster). Deze website is een weergave van alle informatie van de school in één systeem en brengt in beeld hoe de school presteert op 24 belangrijke indicatoren (zoals examens, lesuitval, tevredenheid, personeel, veiligheid etc.). Deze informatie zou dan ook een basis moeten bieden voor het gesprek tussen de school en u als ouder.

10. In hoeverre bent u bekend met de website van SchoolVenster?

*(indien bekend)*

11. Welke informatie vindt u, als ouder, het meest bruikbaar uit SchoolVenster?

12. Heeft u de informatie uit SchoolVenster wel eens gebruikt tijdens een vergadering met de ouderraad / medezeggenschapsraad?

Met transparantie wordt binnen het onderzoek ‘*de mogelijkheid om informatie te krijgen over gedrag, besluitvorming, beleid en prestaties van bestuurders van scholen*’ bedoeld.

13. Vindt u het belangrijk dat een school transparant is over al zijn gegevens?  
14. Ziet u het SchoolVenster als belangrijke vorm van verantwoording/transparantie?

*(indien niet bekend)*

15. Vindt u het belangrijk inzicht te hebben in bijvoorbeeld slagingspercentages, doorstroomcijfers en onderwijskwaliteit?  
16. Welke informatie vindt u zelf belangrijk dat op de website van SchoolVenster zichtbaar moet zijn?

Met transparantie wordt binnen het onderzoek ‘*de mogelijkheid om informatie te krijgen over gedrag, besluitvorming, beleid en prestaties van bestuurders van scholen*’ bedoeld.

17. Vindt u het belangrijk dat een school transparant is over al zijn gegevens?  
18. Vindt u een dergelijke website (SchoolVenster) een belangrijk instrument als het gaat om verantwoording / transparantie?

## Bijlage III: Interviewvragen schoolbestuurders en schoolleiders

Met dit interview wil ik voor mijn afstudeeronderzoek aan de Universiteit Utrecht, in opdracht van Schoolinfo, inzichtelijk maken in hoeverre Vensters VO een basis kan bieden voor de verantwoording naar ouders toe. Met deze verantwoording wordt niet alleen het afleggen van verantwoording bedoeld: het gaat ook om de dialoog die ontstaat tussen ouders en de school. Op dit laatste aspect wil ik me focussen tijdens dit interview.

De website Vensters VO is een weergave van alle cijfermatige informatie van de school in één systeem en brengt in beeld hoe de school presteert op 24 belangrijke indicatoren (zoals examens, lesuitval, tevredenheid, personeel, veiligheid etc.). Deze informatie zou dan ook een basis moeten bieden voor het gesprek tussen u als school en de ouder. Tijdens het interview wil ik het met u dan ook hebben over Vensters VO, gesprekken met ouders hierover, maar ook over gesprekken met ouders in meer algemene zin.

Zoals al eerder genoemd zal het gesprek ongeveer een half uur gaan duren. Om tot een nauwkeurige uitwerking van het interview te komen zou ik het gesprek graag willen opnemen. Vindt u dit goed? Uw antwoorden zullen uiteraard anoniem worden verwerkt en uw uitspraken zullen niet naar u te herleiden zijn.

---

Met transparantie wordt binnen dit onderzoek *‘de mogelijkheid om informatie te krijgen over gedrag, besluitvorming, beleid en prestaties van bestuurders van scholen’* bedoeld. In dit geval gaat het om de mogelijkheid voor ouders om informatie te krijgen over de school van hun kind.

1. U bent mede uitgekozen omdat u Vensters VO goed gevuld hebt. Werkt u zelf veel met Vensters VO?
2. Wat voor soort informatie, dat weergegeven wordt via Vensters VO, acht u belangrijk als het gaat om de informatievoorziening richting ouders?
3. Aan welk soort informatie hebben volgens u ouders de meeste behoefte als het gaat om het onderwijs van hun kind?
4. Welk voordeel ziet u in Vensters VO als instrument om ouders op de hoogte te stellen over bijvoorbeeld de onderwijskwaliteit van uw school? En welk nadeel?

De volgende vragen zullen gaan over de relatie met ouders en hoe uw school met deze relatie omgaat.

5. Er zijn verschillende bijeenkomsten voor ouders om hen te informeren / met hen in gesprek te gaan. Welke bijeenkomsten worden benut om ouders te informeren over bijv over bijvoorbeeld het onderwijsbeleid of de kwaliteitszorg?
6. Worden deze bijeenkomsten ook benut om input te krijgen van ouders als het gaat om deze onderwerpen? Zo ja, hoe gebeurt dat? Zo nee, hoe zorgt u er dan voor dat u input krijgt van ouders?

7. Bij wie ligt volgens u hoofdzakelijk de verantwoordelijkheid voor deze verantwoording naar ouders binnen uw school?
8. Een school heeft te maken met verschillende belanghebbenden, niet alleen de ouders (gemeente, bedrijfslevens, collega VO-scholen). Hoeveel waarde hecht u aan de input van ouders ten opzichte van deze verschillende belanghebbenden?

De laatste paar vragen gaan over de relatie tussen transparantie en verantwoording. Het kan namelijk zo zijn dat transparantie ervoor zorgt dat ouders op de hoogte zijn, maar hoeft nog niet gelijk te impliceren dat ouders daadwerkelijk iets met deze informatie doen.

9. Heeft u de indruk dat de informatie uit Vensters gebruikt wordt tijdens gesprekken met ouders op bijvoorbeeld ouderavonden?
10. Gebruikt u de informatie om bepaalde opmerkingen te weerleggen? (bv. u zegt wel dat cijfers op het vmbo achterblijven, maar Vensters zegt dit...) Op welke manier informeert u ouders over het algemeen?
11. Laten ouders hun (on)genoegen blijken wanneer zij (on)tevreden zijn over bepaalde gang van zaken op de school (bv veel/weinig lesuitval, slecht/goed functionerende leraren)? Oftewel: komen zij zelf op gesprek?
  - a. Gebeurt dit vooral op individueel niveau of via de medezeggenschapsraad of ouderraad?
  - b. Naar wie gaan zij toe om dit te bespreken?
12. Is het wel eens voorgekomen dat er zodanig een conflict was met een ouder over de gang van zaken op uw school dat de ouder ervoor heeft gekozen zijn kind van uw school af te halen?
13. Afsluitend zou ik u willen vragen hoe u zelf kijkt naar Vensters VO en dan in het bijzonder in hoeverre u Vensters VO geschikt vindt om de dialoog aan te gaan met ouders? Waarom vindt u dat?