

## Bouwopleidingen

***Citation for published version (APA):***

van Ginderen, M. A. (1998). *Bouwopleidingen*. (TU Eindhoven. Fac. TBDK, Bedrijfskundewinkel : ondernemersadviezen). Technische Universiteit Eindhoven.

***Document status and date:***

Gepubliceerd: 01/01/1998

***Document Version:***

Uitgevers PDF, ook bekend als Version of Record

***Please check the document version of this publication:***

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

***General rights***

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

[www.tue.nl/taverne](http://www.tue.nl/taverne)

***Take down policy***

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

[openaccess@tue.nl](mailto:openaccess@tue.nl)

providing details and we will investigate your claim.

## **Ontwerp van een instrument ter bepaling van de kwaliteit van de organisatie van het SWV.**

**STICHTING: Het**



**SWV**

**Praktijkopleiding Bouw Regio Zuid-Limburg**

Projectuitvoerder: Machiel van Ginderen

1° begeleider: Jessica Manning

2° begeleider: Martijn de Jongh

Eindhoven, December 1998

## Voorwoord

De bedrijfskundewinkel is een kleinschalig non-profit adviesbureau en één van de acht wetenschapswinkels van de Technische Universiteit Eindhoven. Mensen die behoefte hebben aan kennis op bedrijfskundig gebied, en niet de middelen hebben die elders te verkrijgen, kunnen zich wenden tot de Bedrijfskundewinkel. Zij kunnen dan kosteloos advies krijgen van studenten Technische Bedrijfskunde, voor wie deze opdrachten een extra praktijkervaring buiten het curriculum zijn. De begeleiding van zo een project ligt in handen van de (student)bestuursleden van de Bedrijfskundewinkel.

Hierbij wil ik mijn dank betuigen aan mijn begeleiders Jessica Manning en Martijn de Jongh en Dhr. Donckers, directeur van het SWV. In samenwerking met hen is dit verslag tot stand gekomen.

Eindhoven, December 1998

Machiel van Ginderen

## Samenvatting

Het Samenwerkingsverband (SWV) is een organisatie, die opleidingen biedt voor timmerlieden, metselaars, tegelzetters en steigerbouwers. Het samenwerkingsverband wordt gevormd met de verschillende bouwbedrijven in de omgeving van Maastricht en de Mijnstreek. De leerlingen van het SWV worden bij deze bedrijven geplaatst om een stukje praktijkervaring op te doen en eventueel later een baan te vinden.

Het probleem is, dat het SWV geen duidelijk beeld heeft welke factoren de kwaliteit van de verschillende afdelingen binnen de organisatie bepalen. Deze factoren dienen m.b.v. enquêtes en interviews onderzocht te worden, om te bepalen hoe de klanten van het SWV de diensten, die het SWV biedt, beoordelen. De klanten worden gevormd door de leerlingen van het SWV en de aangesloten bouwbedrijven.

De doelstelling van dit onderzoek is om een enquête voor de leerlingen en een interview voor de bedrijven te ontwerpen, waarmee bepaald kan worden, wat de kwaliteit van de organisatie van het SWV is. Hiervoor moeten de volgende drie onderzoeksdeelvragen beantwoord worden:

- Welke factoren bepalen de kwaliteit van de organisatie?
- Hoe zijn deze factoren kwantificeerbaar te maken?
- Wat zijn de normen, waaraan de factoren moeten voldoen?

Deze vragen zijn in het onderzoek beantwoord door middel van interviews te houden.

Het resultaat bestaat uit een enquête voor de leerlingen van het SWV en een interview dat gebruikt kan worden bij de verschillende bouwbedrijven. Om de resultaten voortgekomen uit de enquêtes te interpreteren is er een spreadsheet gemaakt, waarop de verschillende uitkomsten ingevuld kunnen worden. Deze uitkomsten kunnen op verschillende manieren gebruikt worden om te bepalen of de kwaliteit aan de normen voldoet. Deze manier en de normen dienen door de organisatie van SWV zelf bepaald te worden. Een manier om te bepalen of de kwaliteit van de organisatie van het SWV vooruit is gegaan, is te letten op de waarde van de uitkomst van de voorgaande enquête. Als de huidige uitkomst hoger is dan de voorgaande is de kwaliteit vooruit gegaan. Er kan achteraf nagegaan worden, waar de problemen zitten.

**Inhoudsopgave:**

Voorwoord: .....	i
Samenvatting: .....	ii
Inhoudsopgave: .....	iii
Hoofdstuk 1: Inleiding .....	1
Hoofdstuk 2: Onderzoeksopzet	
2.1 situatie-omschrijving .....	2
2.2 probleemomschrijving .....	2
2.3 opdrachtoomschrijving .....	3
2.4 afbakening .....	3
2.5 onderzoeksvraag .....	3
2.6 onderzoeksdeelvragen .....	3
2.7 methoden van onderzoek .....	4
Hoofdstuk 3: Uitvoering van het onderzoek	
3.1 Eerste bedrijfsbezoek aan het SWV bouwopleidingen .....	5
3.2 Onderzoek en beantwoording van onderzoeksdeelvragen .....	6
3.2.1 Welke factoren bepalen de kwaliteit van de organisatie? .....	6
3.2.2 Enquête .....	8
3.2.3.1 Hoe zijn deze factoren kwantificeerbaar te maken?.....	14
3.2.3.2 Manier tot wegen en berekenen .....	14
3.2.4 Wat zijn de normen, waaraan de factoren moeten voldoen? .....	19
Hoofdstuk 4: Resultaten .....	20
Hoofdstuk 5: Conclusies en aanbevelingen .....	21
Literatuurlijst .....	22
Bijlage 1: Interviewschema leerlingen .....	23
Bijlage 2: Introductiebrief enquête .....	24
Bijlage 3: Interviewinstructie werkgevers .....	25
Bijlage 4: Toelichting spreadsheet .....	28

## **Hoofdstuk 1. Inleiding**

Dit onderzoek zal de ontwikkelingen van een instrument ter bepaling van de kwaliteit van de organisatie van het SWV beschrijven. Het onderzoek is vooral praktisch van aard, maar eerst zal er in hoofdstuk 2 een onderzoeksopzet beschreven worden, waarin beschreven wordt hoe het onderzoek verder zal verlopen. In hoofdstuk 3 wordt uitgelegd welke instrumenten zijn ontwikkeld en langs welke weg. Hier zal ook uitgelegd worden hoe deze instrumenten dienen te worden gebruikt. In hoofdstuk 4 worden de resultaten beschreven, die behaald zijn. Tenslotte worden in hoofdstuk 5 de conclusies gegeven. Verder worden in hoofdstuk 5 aanbevelingen gegeven, waarmee rekening gehouden dient te worden bij het gebruik van de ontwikkelde instrumenten.

## **Hoofdstuk 2. Onderzoeksopzet**

In dit hoofdstuk zal de onderzoeksopzet besproken worden, die als leidraad dient voor de stappen te volgen in dit onderzoek.

### **2.1 Situatie-omschrijving**

De stichting Samenwerkingsverband Praktijkopleiding Bouw Regio Zuid-Limburg (het SWV Bouwopleidingen) bestaat sinds 1984. Ongeveer 120 Bouwbedrijven uit de regio's Maastricht en Mijnstreek nemen aan het samenwerkingsverband deel. Het SWV biedt opleidingen voor timmerlieden, metselaars, tegelzetteren en steigerbouwers.

Het samenwerkingsverband plaatst de leerlingen bij de aaneengesloten bouwbedrijven. Deze bouwbedrijven zijn de toekomstige werkgevers van de leerlingen. Men biedt een opleidings- en werkgarantie voor de duur van de opleiding. Het doel van het samenwerkingsverband is de leerlingen en de werkgevers nader tot elkaar te brengen. Het voordeel voor de werkgevers is het makkelijk vinden van opgeleide werknemers. Voor de leerling-werknemer is het voordeel, dat hij vaardigheden binnen het bedrijf kan opdoen en dat hij daar uiteindelijk werkzaam wordt.

Het samenwerkingsverband heeft een opleidingscapaciteit van ruim 200 leerling-werknemers. De leerling-werknemers zijn afkomstig van het VBO en de MAVO. Tevens worden er cursussen gegeven voor de scholing van volwassenen, die reeds in de bouw werkzaam zijn.

### **2.2 Probleemomschrijving**

Het probleem is, dat het SWV geen duidelijk beeld heeft welke factoren de kwaliteit van de verschillende afdelingen binnen de organisatie bepalen. Deze factoren dienen m.b.v. enquêtes onderzocht te worden, om te bepalen hoe de klanten van het SWV de diensten, die het SWV biedt, beoordelen.

## 2.3 Opdrachtomschrijving

Volgend uit de probleemomschrijving luidt de opdracht:

*“Geef invulling aan de methode (enquête), die in de toekomst gebruikt zal worden om de kwaliteit van de verschillende afdelingen binnen de organisatie te meten.”*

## 2.4 Afbakening

Er zijn twee groepen klanten van het SWV Bouwopleidingen. Dit zijn enerzijds de leerlingen-werknemers en anderzijds de werkgevers. Deze twee groepen zullen in dit onderzoek gebruikt worden om de factoren, die de kwaliteit van de organisatie bepalen, te onderzoeken. Zij zijn namelijk degenen die met de verschillende afdelingen binnen de organisatie te maken hebben. Leermeesters, coördinatoren en andere werknemers binnen het SWV zullen niet ondervraagd worden, omdat zij zelf tot de te onderzoeken afdelingen binnen de organisatie behoren.

## 2.5 Onderzoeksvraag

Wat zijn de factoren, die de kwaliteit van de opleiding bepalen en hoe zijn deze factoren kwantificeerbaar?

## 2.6 Onderzoeksdeelvragen

- Welke factoren bepalen de kwaliteit van de organisatie?
- Hoe zijn deze factoren kwantificeerbaar te maken?
- Wat zijn de normen, waaraan de factoren moeten voldoen?



## **2.7 Methoden van Onderzoek**

De eerste stap in het onderzoek, is een bezoek aan het SWV Bouwopleidingen. Dit bezoek is bedoeld om een indruk te krijgen van de opleiding. Er wordt zowel gekeken naar de uiterlijke gezichtsverschijnselen binnen het gebouw als naar de innerlijke organisatie van het SWV. Tevens wordt er naar de sfeer en de cultuur binnen de organisatie van het SWV gekeken.

Hierna moeten de drie onderzoeksdeelvragen onderzocht en beantwoord worden.

Om de eerste deelvraag, welke factoren de kwaliteit van de organisatie bepalen, te beantwoorden, moet er onderzocht worden waarop de klanten de organisatie beoordelen.

Onder de klanten worden verstaan de leerlingen van het SWV en de toekomstige werkgevers van deze leerlingen. Een manier om de factoren, die de kwaliteit van de organisatie bepalen, te onderzoeken, is om de klanten te interviewen. De informatie, die gezocht wordt, is namelijk subjectief en vooralsnog moeilijk te structureren. Daarom is het noodzakelijk om je vragen bij te kunnen sturen, zodat er ingespeeld kan worden op nieuwe situaties. De informatie, die gevonden is met bovengenoemde interviews, zal gebruikt worden om de enquête op te stellen. Uiteindelijk zullen de uitslagen van deze enquête na verrekening een betrouwbaar beeld moeten vormen van de kwaliteit van de organisatie van het SWV.

Daarna moet er onderzocht worden, hoe deze factoren kwantificeerbaar te maken zijn.

Een methode om dit te doen, zal pas bepaald worden als deze factoren bekend zijn. Er zal een methode bepaald worden aan de hand van literatuur en in overleg met het SWV. Ook zal er gekeken worden hoe vragen uit bestaande enquêtes, die aansluiten op het onderzoek, verwerkt zijn.

Om de derde deelvraag te beantwoorden, moet er in samenwerking met de organisatie van het SWV bepaald worden, wat de normen zijn, waaraan de factoren moeten voldoen. Dit kan gedaan worden, door samen rond de tafel te gaan zitten.

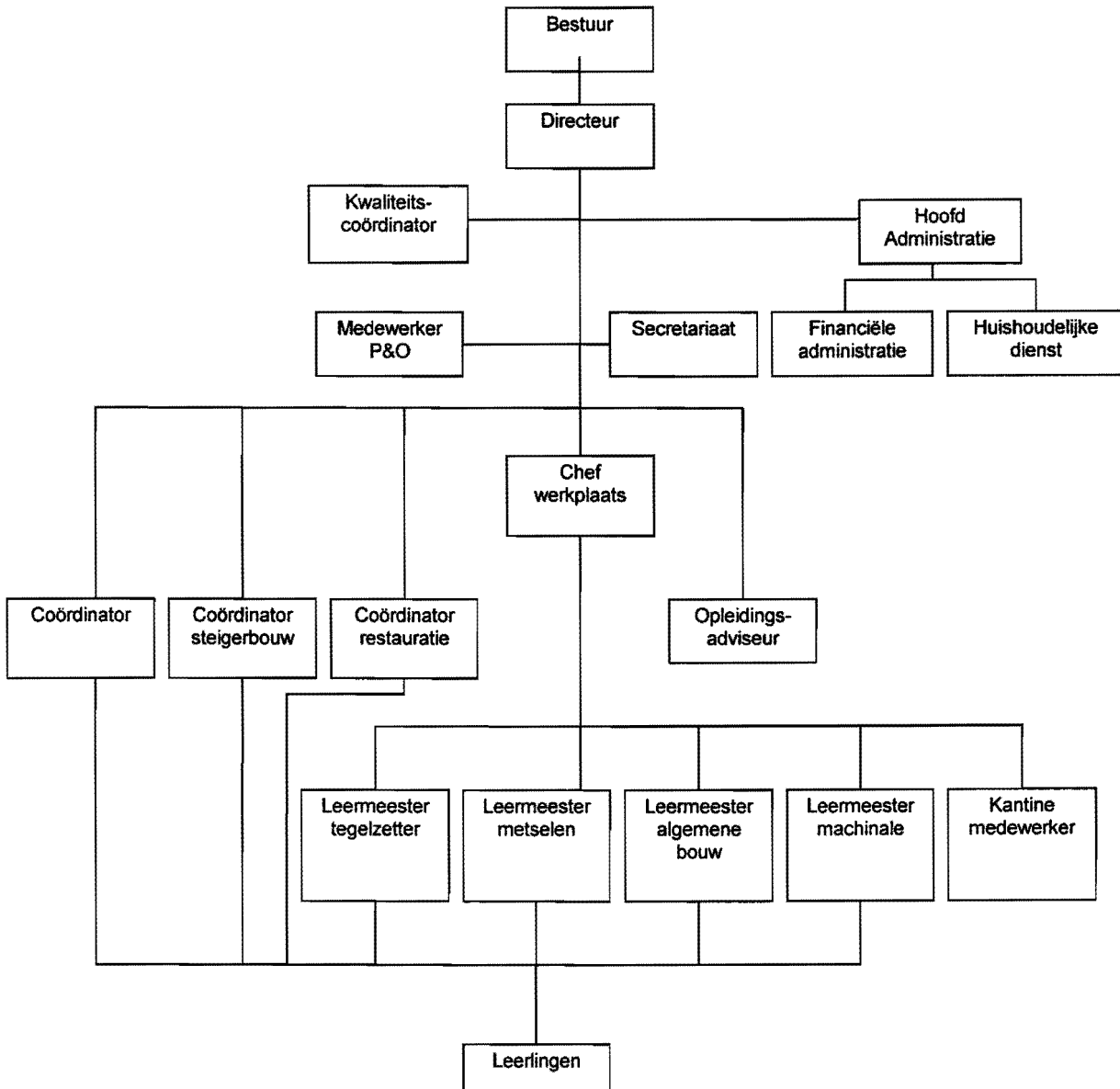
## **Hoofdstuk 3. Uitvoering van het Onderzoek**

In dit hoofdstuk zal er gedetailleerd beschreven worden, hoe het onderzoek precies in zijn werk is gegaan. Er zal eerst een verslag van het eerste bedrijfsbezoek aan het SWV gegeven worden. Daarna zal beschreven worden hoe de drie onderzoeksdeelvragen beantwoord zijn en welke instrumenten voor de praktijk daaruit zijn voortgekomen.

### **3.1 Eerste bedrijfsbezoek aan het SWV bouwopleidingen**

Uit het eerste bedrijfsbezoek is er een beeld gevormd van de uiterlijke gezichtsverschijnselen binnen het gebouw als naar de innerlijke organisatie van het SWV. Hierbij is de functioneel ingerichte structuur opgevallen. De binnenplaats is verdeeld in verschillende delen al naar gelang de soort opleiding, die wordt gevolgd door de leerlingen. Qua innerlijke organisatie heeft het SWV een organigram van het SWV ter beschikking gesteld, zie figuur 1. Tevens zijn er verschillende contacten gelegd met werknemers binnen het SWV, die mogelijk aan dit onderzoek hun medewerking zullen leveren.

## Organigram Organisatie van het SWV



Figuur 1 Organigram organisatie van het SWV

### 3.2 Onderzoek en beantwoording van onderzoeksdeelvragen

#### 3.2.1 Welke factoren bepalen de kwaliteit van de organisatie?

Met behulp van interviews met de leerlingen en werknemers zal er onderzocht worden wat de factoren zijn, die de kwaliteit van de organisatie van het SWV bepalen. Hierbij zijn de interviews zo opgemaakt, dat alleen antwoord gegeven kan worden op vragen betreffende afdelingen binnen de organisatie, waarmee de geïnterviewde daadwerkelijk in aanraking is

geweest. Voordat er vragen gesteld worden over een bepaalde afdeling, wordt er eerst gevraagd of de geïnterviewde wil aangeven met welke afdelingen hij / zij in aanraking is geweest. Dit kan de geïnterviewde aangeven met behulp van het organigram (fig.1), dat aan de geïnterviewde wordt voorgelegd. Pas daarna worden er specifieke vragen gesteld over de afdelingen waarmee de geïnterviewde in contact is geweest.

Het interviewschema, dat gebruikt is om de leerlingen te interviewen is te vinden in bijlage 1. Hierop staat vermeld wat er gezegd wordt tegen de leerlingen als je het interview begint. Daarna zijn de vragen vermeld, die gesteld worden.

De antwoorden, die door de leerlingen zijn gegeven, worden samengesteld tot bepaalde antwoordcategorieën. Dit om de anonimiteit van de geïnterviewden te waarborgen. De precieze verwerking van de antwoorden zal bij de behandeling van de tweede onderzoeksdeelvraag uitgelegd worden.

Uit alle gegevens, die verzameld zijn met behulp van de interviews met de leerlingen, moeten nu de factoren gehaald worden, die bepalend zijn voor de kwaliteit van de afdelingen binnen de organisatie. Met deze factoren worden dan vragen samengesteld, die de kwaliteit kunnen meten van de afdelingen binnen de organisatie. Deze vragen zijn verwerkt in de enquête, die in de toekomst uitgedeeld gaat worden aan de leerlingen.

De enquête bestaat uit vragen, die een kwalitatief beeld moeten vormen van de factoren, die de kwaliteit van de organisatie van het SWV bepalen. Deze factoren staan vermeld in tabel 1.

De uiteindelijke enquête vindt u in de volgende paragraaf. In bijlage 2 staat vermeld, wat er in de introbrief zou moeten staan, die bij de enquêtes uitgedeeld moet worden.

Onderzoek naar de factoren, die de kwaliteit van de organisatie van het SWV bepalen, uit oogpunt van de werkgevers, zal gebeuren door het afnemen van interviews door mensen van het SWV zelf. Het uiteindelijke interviewschema met instructie, wat in de toekomst gebruikt zal worden om de kwaliteit van de organisatie van het SWV te onderzoeken staat in bijlage 3. Dit interviewschema is op dezelfde manier samengesteld als het interviewschema, dat gebruikt is bij de leerlingen, zie bijlage 1.

### 3.2.2 Enquête

#### Invulinstructie:

In de enquête tref je telkens een vraag aan met daarbij behorende antwoordmogelijkheden. We verzoeken je bij het beantwoorden van de vragen telkens het bolletje in te kleuren voor het antwoord dat op jou van toepassing is of dat jouw voorkeur heeft. Veel succes met het invullen van de enquête.

1. Omdat de enquête anoniem wordt afgenomen, vragen wij je hier eerst in te vullen welke opleiding je hebt gevolgd?
  - Timmerman
  - Metselaar
  - Tegelzetter
  - Steigerbouwer

(Indien je opleiding steigerbouwer is, lees dan 'coördinator steigerbouw' i.p.v. 'leermeester' bij vraag 2 t/m 8.)

**De volgende vragen hebben betrekking op de leermeester van het bouwbedrijf waarbij je was uitgeplaatst op de bouwplaats.**

2. Wat vind je van de vakkennis van jouw leermeester?
  - Slecht
  - Matig
  - Gemiddeld
  - Goed
  - Zeer goed
3. Hoe legt jouw leermeester de zaken uit?
  - Slecht
  - Matig
  - Gemiddeld
  - Goed
  - Zeer goed
4. Hoe vind je de manier waarop jouw leermeester je op je fouten wijst?
  - Slecht
  - Matig
  - Gemiddeld
  - Goed
  - Zeer goed

- 5. Hoe geduldig is jouw leermeester met je?
  - Slecht
  - Matig
  - Gemiddeld
  - Goed
  - Zeer goed
  
- 6. Hoe goed luistert jouw leermeester naar je?
  - Slecht
  - Matig
  - Gemiddeld
  - Goed
  - Zeer goed
  
- 7. Hoe gaat jouw leermeester om met de veiligheid binnen jouw vakgebied?
  - Slecht
  - Matig
  - Gemiddeld
  - Goed
  - Zeer Goed
  
- 8. Hoe zijn de sociale omgangsnormen van jouw leermeester met jou?
  - Slecht
  - Matig
  - Gemiddeld
  - Goed
  - Zeer goed

Heb je nog suggesties voor verbetering voor het functioneren van jouw leermeester?

.....

.....

.....

**De volgende vragen hebben betrekking op jouw coördinator van het SWV.**

- 9. Hoe begeleidt de coördinator je op de werkplek?
  - Slecht
  - Matig
  - Gemiddeld
  - Goed
  - Zeer goed
  - N.v.t.

10. Hoe regelt de coördinator de zaken rondom jouw opleiding voor je?
- Slecht
  - Matig
  - Gemiddeld
  - Goed
  - Zeer goed
11. Hoe goed kent de coördinator jou persoonlijk?
- Slecht
  - Matig
  - Gemiddeld
  - Goed
  - Zeer goed

Heb je nog suggesties voor verbetering voor het functioneren van jouw coördinator?

.....

.....

.....

**De volgende vragen hebben betrekking op de leermeesters bij het SWV.**

12. Hoe helpen de leermeesters je bij problemen binnen het SWV?
- Slecht
  - Matig
  - Gemiddeld
  - Goed
  - Zeer goed
  - N.v.t.
13. Hoe helpen de leermeesters je bij problemen buiten het SWV?
- Slecht
  - Matig
  - Gemiddeld
  - Goed
  - Zeer goed
  - N.v.t.

14. Hoe is de algemene kennis van zaken van de leermeesters?
- Slecht
  - Matig
  - Gemiddeld
  - Goed
  - Zeer goed
  - N.v.t.
15. Hoe is de vervolgopleiding geregeld?
- Slecht
  - Matig
  - Gemiddeld
  - Goed
  - Zeer goed
  - N.v.t.
16. Hoe goed kennen de leermeesters jou persoonlijk?
- Slecht
  - Matig
  - Gemiddeld
  - Goed
  - Zeer goed
  - N.v.t.

Heb je nog suggesties voor verbetering voor het functioneren van de leermeesters?

.....

.....

.....

**De volgende vragen hebben betrekking op de (financiële) administratie.**

17. Hoe worden de persoonlijke gegevens bijgehouden?
- Slecht
  - Gemiddeld
  - Goed
18. Hoe worden de urenbriefjes en lonen verwerkt?
- Slecht
  - Gemiddeld
  - Goed
  - N.v.t.



19. Hoe worden de tentamenresultaten en beoordelingen verwerkt?
- Slecht
  - Gemiddeld
  - Goed

20. Hoe zien de formulieren eruit, die je moet invullen (bijv. je urenbriefjes)?
- Slecht
  - Gemiddeld
  - Goed

Heb je nog suggesties voor verbetering voor het functioneren van de (financiële) administratie?

.....

.....

.....

**De volgende vragen hebben betrekking op de kantine van het SWV.**

21. Hoe verzorgd is de kantine?
- Slecht
  - Gemiddeld
  - Goed
22. Hoe zijn de prijzen in de kantine?
- Slecht
  - Gemiddeld
  - Goed

Heb je nog suggesties voor verbetering van de kantine?

.....

.....

.....

**De volgende vragen hebben betrekking op de organisatie van het SWV in het algemeen.**

23. Hoe sluit de opleiding aan bij de praktijk?
- Slecht
  - Gemiddeld
  - Goed
  - N.v.t.

24. Wat vind je van de kwaliteit van jouw opleiding?  
0 Slecht  
0 Gemiddeld  
0 Goed
25. Kun je met je problemen terecht bij het SWV?  
0 Slecht  
0 Gemiddeld  
0 Goed  
0 N.v.t.
26. Hoe is de werksfeer in de werkplaats van het SWV?  
0 Slecht  
0 Gemiddeld  
0 Goed  
0 N.v.t.
27. Hoe vind je de parkeerfaciliteiten van het SWV?  
0 Slecht  
0 Gemiddeld  
0 Goed  
0 N.v.t.
28. Hoe verzorgd is de werkplaats van het SWV?  
0 Slecht  
0 Gemiddeld  
0 Goed  
0 N.v.t.
29. Hoe zijn de reiskosten geregeld?  
0 Slecht  
0 Gemiddeld  
0 Goed  
0 N.v.t.

Heb je nog suggesties voor verbetering van bepaalde zaken binnen het SWV?

.....

.....

.....

**Hartelijk dank dat je deze enquête wilde invullen.**

### 3.2.3.1 Hoe zijn deze factoren kwantificeerbaar te maken?

Nu de factoren bekend zijn, kan er voor de enquête een duidelijke invulling gegeven worden, aan de manier waarop deze factoren kwantificeerbaar gemaakt kunnen worden. Zoals hierboven vermeld, worden de factoren verwerkt in bepaalde categorieën. Elke categorie betreft een aparte afdeling binnen de organisatie van het SWV. Naast elke factor uit een categorie wordt de frequentie geplaatst, door hoeveel personen deze factor werd genoemd in de interviews. Deze frequentie zal gebruikt worden om de verschillende factoren een bepaalde weegschaal mee te geven. Als een factor bijvoorbeeld vaak wordt genoemd in een interview, zal deze factor ook relatief veel invloed hebben op de kwaliteit van de organisatie.

Het kwantificeren van de factoren voortgekomen uit de interviews gehouden met de werkgevers is wat moeilijker. De antwoorden uit deze interviews zullen dan ook kwalitatief beoordeeld moeten worden in plaats van kwantitatief.

### 3.2.3.2 Manier tot wegen en berekenen

Tabel 1 geeft weer, wat de verschillende factoren zijn, die de kwaliteit van de verschillende afdelingen binnen het SWV bepalen met bijbehorende frequentie. Deze factoren zijn bepaald aan de hand van de antwoorden, die de leerlingen van het SWV in de verschillende interviews hebben gegeven.

Daarachter staat het aantal keer, dat deze factoren werden genoemd door de leerlingen. Een factor wordt slechts één maal per leerling geteld, als deze leerling de betreffende factor noemt.

**Factoren met bijbehorende frequentie:**

Leermeester	Frequentie
vakkennis	6
hoe uitleggen zaken	3
op fouten wijzen	3
geduld hebben voor leerlingen	2
veiligheid waarborgen	2
sociale omgangsnormen	2
luisteren	2
<b>Coördinator</b>	
begeleiding buitenplaats	3
regelen zaken	2
persoonlijke aandacht	3
<b>Leermeesters</b>	
helpen bij problemen	1
algemene kennis	2
persoonlijke aandacht	1
regelen vervolgopleiding	1
<b>(Fin.) administratie</b>	
persoonlijke gegevens	1
tentamenresultaten	1
urenbriefjes	5
formulieren uitgifte	3
<b>Kantine</b>	
schoon	5
prijzen	2
<b>SWV in zijn geheel</b>	
werksfeer	2
parkeergelegenheid	4
kwaliteit opleiding	1
SWV als terugvalbasis	1
schoon	1
aansluiting opleiding bij praktijk	1

Tabel 1. Factoren met bijbehorende frequentie

Aan de verschillende categorieën uit de enquête van 'slecht-matig-gemiddeld-goed-zeer goed' worden punten toegekend.

- Slecht = 1 punt
- Matig = 2 punten
- Gemiddeld = 3 punten
- Goed = 4 punten
- Zeer goed = 5 punten
- N.v.t. = worden geen punten toegekend

Dit geldt alleen voor de afdelingen die direct betrokken zijn bij de leerlingen. Dit zijn: leermeester, coördinator, opleidingsadviseur en chef werkplaats.

Bij de afdelingen waar de leerlingen indirect bij betrokken zijn zoals: kantine, administratie en organisatie van het SWV in zijn geheel, is namelijk een 3-puntsschaal gehanteerd. Hier zal dus een onderscheid in gemaakt worden. Aangezien de afdelingen waar de leerlingen indirect bij betrokken zijn minder belangrijk zijn voor de totale kwaliteit van de organisatie van het SWV dan de afdelingen waar de leerlingen direct bij betrokken zijn, zal er de volgende gereduceerde puntenschaal toegekend worden:

Slecht	= 1 punt
Gemiddeld	= 2 punten
Goed	= 3 punten
N.v.t.	= worden geen punten toegekend

Door de score behaald op een vraag te vermenigvuldigen met de bijbehorende weegfactor, zal er een gewogen score ontstaan. Door alle gewogen scores (direct en indirect betrokken afdelingen apart) te sommeren, zal er een totaal gewogen score ontstaan. De totale scores van de directe en indirecte afdelingen zijn al gewogen door de gereduceerde puntenschaal van de indirecte afdelingen ten opzichte van de directe afdelingen. Door de totale gewogen scores van de directe en indirecte afdelingen bij elkaar op te tellen krijg je de uiteindelijke score. Hoe hoger de score, hoe beter de kwaliteit van de totale organisatie van het SWV. Dit zelfde trucje kan gedaan worden per afdeling.

### **Voorbeeld:**

#### Directe afdeling:

Aan vakkennis bij afdeling leermeester wordt weegfactor 2 toegepast. Stel: een leerling, die de enquête invult, geeft hem op gebied vakkennis de beoordeling **goed**. Dit is gelijk aan 4 punten. De gewogen score van die factor wordt dan  $2 \cdot 4 = 8$ .

### Indirecte afdeling:

Aan persoonlijke gegevens bij afdeling hoofd- en fin. Administratie wordt weegfactor 1 toegepast. Stel: een leerling, die de enquête invult, geeft hem op gebied persoonlijke gegevens de beoordeling **gemiddeld**. Dit is gelijk aan 2 punten. De gewogen score van die factor wordt dan  $1 \cdot 2 = 2$ .

### Factoren met bijbehorende weegfactoren:

Er moet nu een tabel gemaakt worden, waarin staat wat de weegfactoren zijn van de desbetreffende factoren. Om de methode overzichtelijk te houden en om de waarden niet teveel af te laten hangen van de steekproefgrootte, zal er gekozen worden voor de volgend opzet:

Factoren genoemd met een frequentie van 1, 2 of 3 krijgen de weegfactor 1. Factoren genoemd met een frequentie van 4, 5 of 6 krijgen de weegfactor 2. Deze weegfactoren zullen weergegeven worden in tabel 2.

De validiteit en betrouwbaarheid van deze kwantificering van de factoren kunnen niet volledig gegarandeerd worden, omdat de steekproefgrootte  $n=7$  ( $n$ =aantal interviews) hiervoor te klein is. Vandaar dat het aantal verschillende weegfactoren klein is gehouden. Als er meer verschillende weegfactoren gekozen zouden zijn, zou dat toch niet meer significant uit maken.

**Factoren met bijbehorende weegfactoren:**

<b>Leermeester</b>	<b>Weegfactor</b>
vakkennis	2
hoe uitleggen zaken	1
op fouten wijzen	1
geduld hebben voor leerlingen	1
veiligheid waarborgen	1
sociale omgangsnormen	1
luisteren	1
<b>Coordinator</b>	
begeleiding buitenplaats	1
regelen zaken	1
persoonlijke aandacht	1
<b>Leermeesters</b>	
helpen bij problemen	1
algemene kennis	1
persoonlijke aandacht	1
regelen vervolgopleiding	1
<b>(Fin.) administratie</b>	
persoonlijke gegevens	1
tentamenresultaten	1
urenbriefjes	2
formulieren uitgifte	1
<b>Kantine</b>	
schoon	2
prijzen	1
<b>SWV in zijn geheel</b>	
werksteer	1
parkeergelegenheid	2
kwaliteit opleiding	1
SWV als terugvalbasis	1
schoon	1
aansluiting opleiding bij praktijk	1

Tabel 2. Factoren met bijbehorende weegfactoren

## Verwerking gegevens:

Om de verwerking van de vele enquêtes vlot te laten verlopen is er een spreadsheet gemaakt, waar alleen de uitkomsten van de enquêtes ingevuld hoeven te worden. De spreadsheet zal de weegfactoren en sommaties dan automatisch verwerken.

Deze spreadsheet is in Microsoft Office97 Excel gemaakt en zal op één diskette met het verslag worden meegeleverd. Hoe de spreadsheet is samengesteld staat beschreven in bijlage 4.

De verwerking van de interviews met de werkgevers zal minder formeel moeten gebeuren. Het aantal gegevens van de werkgevers, dat verwerkt moeten worden, zal immers veel kleiner zijn dan van het aantal gegevens van de leerling.

### *3.2.4 Wat zijn de normen, waaraan de factoren moeten voldoen?*

Zoals reeds eerder vermeld moet er door de organisatie van het SWV zelf worden aangegeven, aan welke normen de factoren moeten voldoen. Zij zal namelijk zelf moeten aangeven welke doelen ze nastreeft. Als voorzet zou het volgende voorbeeld een manier kunnen zijn:

Probeer de totale gewogen score van periode j hoger te laten uitvallen dan van periode i. (periode  $i < \text{periode } j$ ). Hiermee beoog je, dat er elke periode een verbetering van je kwaliteit plaatsvindt.



## **Hoofdstuk 4 Resultaten**

Met behulp van het onderzoek zijn er verschillende instrumenten ontworpen om de kwaliteit van de organisatie van het SWV te bepalen. Dit is enerzijds gedaan met betrekking tot de leerlingen en anderzijds met betrekking tot de werkgevers.

Voor de leerlingen is er een enquête gemaakt, die ze moeten invullen. De resultaten uit de enquêtes kunnen verwerkt worden door ze in de spreadsheet in te vullen.

Voor de werkgevers is er een interviewschema ontworpen, dat gebruikt kan worden om de werkgevers te interviewen. De resultaten uit deze interviews zullen kwalitatief door de organisatie van het SWV verwerkt moeten worden. Hier is dus geen kwantitatieve verwerking voor gemaakt. Interviews met werkgevers zullen dan ook veel minder vaak gehouden worden dan de enquêtes met de leerlingen.

## Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen

Voordat de enquêtes en interviews in de praktijk gebracht worden, is het verstandig om eerst een paar proefronden te draaien. Deze proefrondes kunnen mogelijke problemen, tekortkomingen of fouten voortijdig aan het licht brengen. Dit zal tijd en ergernissen besparen.

Laat de verwerking van de enquête-resultaten gedaan worden door een daartoe aangewezen persoon. Hij / zij moet namelijk weten hoe de spreadsheet is opgebouwd en hoe veranderingen in de enquête aangepast kunnen worden in de spreadsheet. Bewaar altijd een backup van de originele versie van de spreadsheet voor een verandering!

Als de enquête-resultaten niet aan de gewenste normen voldoen kunnen er twee zaken veranderd worden:

- 1) Pas de weegfactoren in de spreadsheet aan als deze in de praktijk niet blijken te kloppen.
- 2) Pas de gestelde normen aan; deze zijn misschien te hoog dan wel te laag gesteld.

## Literatuurlijst:

### ***Interviewen: theorie, techniek en training.***

Ben Emans; 3<sup>e</sup>, herz.dr.dr; Groningen: Wolters-Noordhoff, 1990

### ***Enquêteeren: het opstellen en gebruiken van vragenlijsten***

J.F.Bartelds; 1<sup>e</sup>, Groningen: Wolters-Noordhoff, 1989

# Bijlagen

## Bijlage 1: Interviewschema Leerlingen

**Probleemomschrijving:** Het probleem is, dat het SWV geen duidelijk beeld heeft welke factoren de kwaliteit van de organisatie bepalen. Deze factoren dienen m.b.v. enquêtes onderzocht te worden, om te bepalen hoe de leerlingen van het SWV de diensten, die het SWV biedt, beoordelen.

**Onderzoeksvraag:** Welke factoren bepalen de kwaliteit van de organisatie?

- Naam vragen. Naam blijft anoniem, maar is nodig voor eventuele verdere informatie. Uitspraken worden dus verder niet aan namen gekoppeld.
- Fase opleiding In welke fase van de opleiding verkeert de leerling?
- Welke opleiding Waartoe wordt de leerling opgeleid?
  
- Met welke afdelingen kom je of ben je in aanraking geweest?

Afdelingen in aanraking

Per afdeling

Wat zijn voor jou de belangrijkste kenmerken, waaraan deze afdeling moet voldoen?

Wat vind je goed aan deze afdeling?

Wat vind je slecht aan deze afdeling?

Heb je suggesties voor verbetering van deze afdeling?

Organisatie van het SWV in geheel

Wat zijn voor jou de belangrijkste factoren, die de kwaliteit van de organisatie van het SWV in zijn geheel bepalen? (parkeerruimte, toiletten, ligging, **kantine** etc.)

Heb je suggesties voor verbetering?

## **Bijlage 2: Introductiebrief enquête**

Vaak wordt er bij een enquête een introductiebrief gevoegd om het doel van de enquête duidelijk te maken. Hierdoor zal de kans op medewerking van de ondervraagde groter worden. Hieronder volgen enkele punten, die in de introductiebrief dienen te staan.

Bij de vormgeving van de enquête moeten we ervoor zorgen dat uit de introductiebrief duidelijk wordt:

- Wat het doel van de enquête is
- Hoe de resultaten zullen worden gebruikt
- Of de vragenlijst al dan niet anoniem is
- Hoe de vragenlijst dient te worden ingevuld en teruggezonden
- Bij wie men informatie kan inwinnen

### **Bijlage 3: Interviewinstructie werkgevers**

Dit is een instructie hoe m.i. de interviews met de werkgevers en bedrijven, die samenwerken met het SWV, het beste gehouden kunnen worden.

Eerst zal ik uitleggen met welke bedoelingen mijn interviewschema zijn opgesteld, daarna zal ik enkele tips geven, die het interview ten goede kunnen doen.

Op het interviewschema staan de hoofdlijnen van het interview, die gevolgd moeten worden om je onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden. Er kunnen geen precieze vragen opgesteld worden, omdat je aan moet voelen en in moet springen in nieuwe veranderende situaties gedurende het interview. Dit is ook de grote kracht van een interview t.o.v. een enquête. Je kunt bij een interview veel dieper ingaan op bepaalde vragen en wetenswaardigheden.

#### **De hoofdlijnen van het interview:**

Begin met het uitleggen van de probleemstelling.

Vertel daarna, wat je precies van de geïnterviewde wilt weten.

Noteer de naam van de werkgever en het bedrijf en vergeet zeker niet te vermelden, dat alles anoniem blijft. Dit is om de geïnterviewde geen angst voor maatregelen te geven, zodat hij vrijuit kan praten.

Bij het interview hoort een organigram van de organisatie van het SWV. Leg deze voor en laat de geïnterviewde aanwijzen of zeggen met welke afdelingen van de organisatie hij in contact is geweest. Alleen over deze afdelingen kan hij immers een onderbouwd antwoord geven.

Probeer m.b.v. de vragen van het interviewschema een beeld te krijgen van zijn mening.

Vraag daarbij dóór, wat je nog meer wilt weten. Neem niet genoeg met: "ik vind het wel oké." Draag desnoods zelf voorbeelden aan, waarmee je hem op weg helpt tot denken of ideeën.

### Handige tips voor het houden van een interview:

Zeg van tevoren hoe lang het interview ongeveer gaat duren

Gebruik geen suggestieve vragen

Probeer door te vragen op situaties die niet duidelijk zijn

Laat na een antwoord een kleine stilte vallen, misschien komt er daarna nog meer

Geef soms bevestigende geluiden zoals: "eehhmm", "jaja" etc.

Vraag ook weer niet overbodig door en vraag niet 2 keer hetzelfde

Bedank de geïnterviewde na afloop van het interview voor zijn tijd

### Interviewschema werkgevers bouwbedrijven

**Probleemomschrijving:** Het probleem is, dat het SWV geen duidelijk beeld heeft welke factoren de kwaliteit van de organisatie bepalen. Deze factoren dienen m.b.v. interviews onderzocht te worden, om te bepalen hoe de werkgevers de diensten, die het SWV biedt, beoordelen.

**Onderzoeksvraag:** Welke factoren bepalen de kwaliteit van de organisatie?

- Wat is de naam van de werkgever en het bedrijf waar de leerling in dienst is?

**Duidelijk zeggen dat:**

"Naam blijft anoniem, maar is nodig voor eventuele verdere informatie. Uitspraken worden dus verder niet aan namen gekoppeld."

- Met welke afdelingen komt u of bent u in aanraking geweest?

**Het organigram van het SWV voorleggen en aan laten wijzen.**



## Afdelingen in aanraking

Per afdeling:

- Wat zijn voor u de belangrijkste kenmerken, waaraan deze afdeling moet voldoen?
- Wat vindt u goed aan deze afdeling?
- Wat vindt u slecht aan deze afdeling?
- Heeft u suggesties voor verbetering van deze afdeling?

## Leerlingen / werknemers

- Wat zijn voor u de belangrijkste kenmerken, waaraan de leerling moet voldoen?
- Waar worden de leerlingen en werknemers op beoordeeld?
- Wat vindt u goed aan de leerlingen van het SWV?
- Wat vindt u slecht aan de leerlingen van het SWV?
- Heeft u suggesties voor verbetering van de kwaliteit die de leerlingen van het SWV leveren?

## Organisatie van het SWV in geheel

- Wat zijn voor u de belangrijkste factoren, die de kwaliteit van de organisatie van het SWV in zijn geheel bepalen?
- Heeft u suggesties voor een verdere verbetering van de diensten, die het SWV biedt?

Specifieke vragen aan werkgevers:

- Hoe functioneren de leerlingen van het SWV in de praktijk?
- Wat vindt U van de lonen voor de leerlingen van het SWV?
- Zijn de leerlingen van het SWV voldoende op de praktijk voorbereid?
- Heeft U suggesties voor verbetering voor de relatie leerling-werkgever?

## **Bijlage 4: Toelichting spreadsheet**

In de spreadsheet zijn alle factoren, weegfactoren en berekeningen geplaatst, die nodig zijn voor de berekening en verwerking van de enquête-resultaten. De spreadsheet is gemaakt in Microsoft Office Excel 97. De precieze invoer van functies binnen Excel zal hier niet toegelicht worden; wel zal uitgelegd worden hoe de spreadsheet is opgebouwd.

### **Individuele verwerking**

Als eerste moeten alle resultaten van de enquêtes apart verwerkt worden in de individuele spreadsheet.

In kolom A staan geen berekeningen. Er staat alleen vermeld het nummer van de vraag in de enquête, waarop de desbetreffend rij betrekking heeft. Ook in kolom B staan geen berekeningen. Hier staat vermeld, welke factor beoordeeld wordt. In kolom C staan de weegfactoren van de betreffende factoren vermeld. In kolom D dient de score ingevuld te worden, die aan de factor in de enquête is toegekend. Pas in kolom E vinden we de eerste berekening. Hier wordt de gewogen score berekend door de weegfactor van de betreffende rij te vermenigvuldigen met de score uit kolom D.

De totalen van de verschillende afdelingen apart worden berekend door alle scores of alle gewogen scores van de verschillende factoren van de betreffende afdeling bij elkaar op te tellen. In kolom D krijgen we dus de totale scores van de verschillende afdelingen apart en in kolom E krijgen we dus de totale gewogen scores van de verschillende afdelingen apart.

Het totaal over alle afdelingen wordt in de laatste rij berekend. In kolom D wordt de totale score over alle afdelingen bepaald door alle scores van de verschillende factoren bij elkaar op te tellen. In kolom E wordt de totale gewogen score over alle afdelingen bepaald door alle gewogen scores van de verschillende factoren bij elkaar op te tellen.

## Gezamenlijke verwerking

Nu worden de resultaten van de individuele spreadsheets ingevuld in een gezamenlijke spreadsheet. Zo wordt er een totaal beeld gevormd van alle gehouden enquêtes en dus de kwaliteit van de organisatie van het SWV.

In alle velden op de spreadsheet moet er ingevuld worden, wat de waarde is volgend uit de individuele spreadsheet. In kolom A wordt de desbetreffende enquête aangegeven door middel van een nummer. Een naam is niet mogelijk, omdat de enquêtes anoniem zijn afgenomen.

De velden in de rij **TOTAAL** worden berekend door de individuele waarden uit de desbetreffende kolom bij elkaar op te tellen.

Later als bekend is, welke waarden / totalen belangrijk zijn om te weten, kan er een koppeling gemaakt worden tussen de velden uit de individuele spreadsheet en de velden uit de gezamenlijk spreadsheet. De getallen hoeven dan niet meer dubbel ingetikt te worden. Dat bespaart tijd en voorkomt fouten.