



Klantentevredenheidsonderzoek Stedelijke Muziekschool Groningen 2011

De resultaten van een internetenquête onder
leerlingen, cursisten en hun ouders in december 2011

Onderzoek en Statistiek Groningen heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.

Klantentevredenheidsonderzoek Stedelijke Muziekschool Groningen 2011

De resultaten van een internetenquête onder
leerlingen, cursisten en hun ouders
in december 2011

Willem Hartholt

Inhoud

1.1 Inleiding	7
1.1 Werkwijze en rapportage	7
2. Onderzoekopzet, onderzoekssituatie, het instrument en de werking in de praktijk	9
2.1 De vragenlijst	9
2.2 De klantengroep, doelgroep, aard en omvang	10
2.3 De Respons, de relevantie en de betrouwbaarheid van het materiaal in relatie tot het doel	11
3. Beschrijving van de respondenten	15
3.1 De responsgroep en de samenstelling daarvan.	15
4. De mening van de respondenten over de Muziekschool	23
4.1 Het algemene oordeel over de Muziekschool	23
4.2 De concrete contacten met de Muziekschool	35
4.3 De inhoudelijke kwaliteit van de Muziekschool: de lessen en de docenten	41
4.4 Wie weet iets van de online lessen van de Stedelijke Muziekschool en voor wie zou het iets kunnen zijn?	50
4.5 De opmerkingen en suggesties genoteerd aan het eind van de enquête.	55
5. Samenvatting en Conclusies	59

1.1 Inleiding

De Stedelijke Muziekschool Groningen heeft als missie het stimuleren en ondersteunen van de beoefening van amateur-muziek in de stad Groningen en legt het accent op samen muziek maken. De Muziekschool wil een divers, klantgericht, deskundig en betaalbaar aanbod van activiteiten aanbieden.

Kwaliteit van de dienstverlening is daarbij van groot belang.

De Stedelijke Muziekschool wil daarom graag weten hoe tevreden haar leerlingen en cursisten zijn over verschillende aspecten van de dienstverlening. Om dit te meten heeft de Muziekschool een vragenlijst opgesteld met daarin aandacht voor het algemene beeld maar daarnaast ook voor thema's als: de faciliteiten, de inhoudelijke kwaliteit en de kwaliteit van het contact tussen de school en haar klanten. Nadat vrijwel dezelfde vragenlijst in 2008 al eens is uitgezet, is het interessant te bezien hoe het oordeel van de klanten dat toen naar voren kwam, zich in 2011 heeft ontwikkeld.

De informatie uit dit onderzoek kan ondersteunen en helpen richting te vinden in het proces van verzelfstandiging waarin de Muziekschool op dit moment zit, terwijl de trend is dat de overheid zich wat betreft financiële en faciliterende ondersteuning meer en meer terugtrekt en marktwerking en marktpositie steeds nadrukkelijker van belang zijn.

1.1 Werkwijze en rapportage

In december 2011 benaderde de Muziekschool haar leerlingen en cursisten, of hun ouders of verzorgers via een e-mail met het verzoek om op het internet een vragenlijst over de Muziekschool in te vullen. De Muziekschool heeft daarbij samengewerkt met het onderzoeksbureau Onderzoek en Statistiek Groningen. De enquête werd gehouden via het platform Stadjersonline van dit onderzoeksbureau. Vervolgens kreeg dit bureau ook de opdracht de analyse van en de rapportage over de ingevulde enquêtes te verzorgen.

De enquête werd in totaal 289 maal ingevuld.

Deze rapportage doet verslag van de bevindingen uit dit onderzoek. Wilt u zich snel in kennis stellen van de belangrijkste bevindingen in hoofdlijnen dan kunt u volstaan met het lezen van hoofdstuk 5 Samenvatting en conclusies.

Wilt u iets meer weten over de klantengroep van de Muziekschool en van de verantwoording van de conclusies en van de reacties van de gebruikers van de diensten van de Muziekschool op verschillende

vragen en stellingen dan kunt u dat allemaal nalezen in de hoofdstukken 2, 3 en 4.

Hoofdstuk 2 gaat in op de onderzoekssituatie en geeft een beschrijving en verantwoording van de in dit onderzoek gekozen werkwijze.

Hoofdstuk 3 brengt de samenstelling van de responsgroep in beeld. Vervolgens kunt u in hoofdstuk 4 lezen hoe deze groep respondenten oordeelt over de aspecten van de Muziekschool waar in de enquête naar is gevraagd.

2. Onderzoeksopzet, onderzoekssituatie, het instrument en de werking in de praktijk

2.1 De vragenlijst

In 2008 is in het kader van een klantenonderzoek vanuit de Muziekschool een eenvoudige en heldere vragenlijst opgesteld die in 38 items recht op de man of vrouw af vraagt naar de kwaliteit van het totale aanbod. Deze vragenlijst is in 2011 zoveel mogelijk gehandhaafd. Dan kun je ook zien of er zaken opvallend veranderen. Bij een vergelijking van de uitkomsten van 2008 en die van 2011 moet je er natuurlijk ook rekening mee houden dat een klein gevonden verschil er ook kan zijn omdat de enquête op papier uit 2008 en de enquête via het internet in 2011 toch enigszins verschillende meetinstrumenten zijn.

Met uitzondering van de openingsvragen naar persoonsgegevens en naar eerdere ervaringen bij de Muziekschool en enkele slotvragen, waren bijna alle items op de vragenlijst zogenaamde vijfpuntsschaal-items. Daarbij kon men aangeven in hoeverre men tevreden was over iets, dan wel in hoeverre men het eens was met een stelling. Bij vrijwel elk item was ruimte voor commentaar en ook aan het einde van de lijst kon men de antwoorden nog eens toelichten of dingen die men miste in de vragenlijst alsnog benoemen.

Verspreiding

De lijst is toegestuurd aan alle leerlingen die in 2011 les hebben gehad, een cursus of workshop hebben gevolgd of anders aan een activiteit aan de Muziekschool hebben meegedaan en waarvan de e-mailadressen bij de schooladministratie bekend waren. Voor de overgrote meerderheid van leerlingen en of cursisten was dat het geval.

Er is ruimschoots gelegenheid geweest om de enquête te beantwoorden en in te sturen. De mails zijn verstuurd vlak na Sinterklaas 2011. Vlak voor kerst en vervolgens nog kort na nieuwjaar in de eerste week van 2012 is door middel van een herinneringsmail nogmaals de aandacht op het belang van het invullen van de enquête gevestigd.

'Niet van toepassing', of gewoon niet ingevuld; let op aantallen

In de lijst was nauwelijks of geen sprake van barrières voor een vlotte invulling. Uitzonderingen daargelaten kon de lijst door vrijwel alle respondenten (leerlingen/cursisten of hun ouders/verzorgers) worden gehanteerd en begrepen.

In voorkomende gevallen heeft een deel van de respondenten vragen niet ingevuld. Soms was dat omdat ze op het betreffende punt geen ervaring of mening hebben, soms ook was de reden daarvoor niet te achterhalen. Bij de behandeling van de antwoorden op de verschillende vragen zullen we steeds vermelden hoeveel respondenten bij de betreffende vraag hun antwoord hebben gegeven.

Bij de meeste items was er expliciet de mogelijkheid om 'niet van toepassing' aan te geven. In andere gevallen werd dit ook zonder die categorie duidelijk bijvoorbeeld doordat men vragen simpelweg niet beantwoordde en/of er een opmerking en of commentaar bijzette.

Bij het bespreken van de resultaten is het voor de lezer zeker van belang steeds te kijken door hoeveel van de respondenten de betreffende vragen zijn ingevuld. Ook daarin zit informatie.

Aan het slot van de lijst werden regelmatig samenvattende of afsluitende opmerkingen bijgeschreven, maar deze hadden zelden of nooit betrekking op de aard en de werking van de vragenlijst.

2.2 De klantengroep, doelgroep, aard en omvang

Het aanbod van de Muziekschool is groot en divers. Even divers is ook de klantengroep. Letterlijk van (heel) jong tot oud maken Groningers gebruik van de mogelijkheden die de Muziekschool biedt.

De omvang van de klantengroep van de Muziekschool hangt onder andere af van de definitie van een klant die je hanteert.

Er wordt nog heel veel 'gewoon' les gegeven; individueel en op wekelijkse basis. Maar er worden ook per duo of groep lessen aangeboden, er zijn cursussen en workshops in meerdere afleveringen, ook voor de hele kleintjes, maar er zijn ook cursusdagen, evenementen en workshops die enkele malen of zelfs slechts eenmalig worden georganiseerd. Er zijn koren en orkesten die, al of niet op vaste tijden, en al of niet met meermalen en met regelmaat bijeenkomen.

De activiteiten worden ook nog op verschillende locaties aangeboden. Al zullen de meeste klantcontacten nog steeds plaats vinden op de hoofdlocatie aan de Sint Jansstraat.

En dan zijn er nu ook de online lessen en ook die zijn al, zij het nog in geringe aantallen, in de responsgroep vertegenwoordigd. Bij deze klanten van de school kan het gebeuren dat men niet of nauwelijks ooit fysiek op een locatie van de school komt. Kortom: de ene Muziekschoolleerling is de andere niet. En dat heeft gevolgen voor de manier waarop men de lijst zal invullen.

Om de klanten van de school te bereiken is in 2011 een vrij pragmatische benadering gekozen: Een mail met het verzoek om mee te doen is verstuurd naar de emailadressen van leerlingen en cursisten, of hun ouders of verzorgers, die in het jaar 2011 op enig

moment aan een activiteit hadden deelgenomen en waarover de administratie van de Muziekschool de beschikking had. Uit deze administratie werd ook duidelijk dat we op deze wijze het overgrote deel van de klantengroep in voldoende aantallen bereikten. Van een schriftelijke versie naast die per mail is daarom afgezien. Die was weliswaar mogelijk, maar arbeids- en kostenintensief en dus, bij de huidige hoge dekking via email, te duur in relatie tot de mogelijke meeropbrengst.

Besloten is personen die aan meer dan één activiteit hadden deelgenomen de mail met het verzoek om mee te doen maar één maal toe te zenden.

Maar waar één persoon als ouder/verzorger meerdere kinderen vertegenwoordigde, en hetzelfde mailadres daarom dus meermalen in het bestand voorkwam, kreeg deze toch voor ieder deelnemend kind apart een email met een codenummer om aan de enquête deel te kunnen nemen toegestuurd.

Uit de antwoorden blijkt ons niettemin dat veel ouders/verzorgers in hun antwoorden refereren aan meerdere kinderen. Daar kunnen we uit opmaken dat in vele gevallen de antwoorden uit één enquête gebaseerd zijn op de ervaringen van meerdere leerlingen met meerdere lesonderdelen of cursussen.

Het is om dit soort redenen al met al vrijwel ondoenlijk exact te bepalen om hoeveel eenheden uit het Muziekschoolaanbod en hoeveel leerlingen het in deze rapportage gaat. Duidelijk is wel dat de in deze analyse beschreven praktijk breder is dan die van slechts 289 leerlingen en/of maximaal 289 leseenheden, waarbij 289 het aantal malen is dat de enquête is ingevuld.

2.3 De Respons, de relevantie en de betrouwbaarheid van het materiaal in relatie tot het doel

Respons

Er was beschikking over 1651 mailadressen. Daarvan was direct bij verzending al duidelijk dat in 101 gevallen klanten niet werden bereikt. De mail kon niet worden bezorgd, hetzij omdat het adres niet meer bestond, dan wel om andere technische redenen die de mail blokkeerde.

Daarenboven was er af en toe nog sprake van een voor dit onderzoek vervelende technische hobbel in de vorm van filtering door sommige providers en/of softwareprogramma's, die het gebruik van de rechtstreekse link naar de site met de vragenlijst die in de mail stond, blokkeerde.

We schatten in dat deze laatste de respons vaak heeft gehinderd maar dat deze slechts in hoogstens een aantal tientallen malen de respons heeft geblokkeerd.

Statistische representativiteit en relevantie

Het zou heel mooi zijn als er bij een internetenquête als deze een respons zou kunnen worden bereikt van bijvoorbeeld 80 procent, maar een verwachting daarvan blijkt in de onderzoekspraktijk vandaag-de-dag niet realistisch. En voor een verantwoord en betrouwbaar klantenonderzoek is die technisch ook niet persé nodig. Rekening houdend met de dubbeling in de emailadressen en onderschatting van het aantal leerlingen dat werd bestreken, om redenen zoals hiervoor geschetst, ligt de dekking afhankelijk van de gehanteerde leerling-definitie rond 25 procent.

Het gaat hier om een klantenonderzoek. Het is, onafhankelijk van de hoogte van het responspercentage, hoe dan ook belangrijk voor de directie, het personeel en de beleidsbepalers van de Muziekschool om feedback te krijgen over het gebruik en de kwaliteit van de faciliteiten en de diensten die ze aanbieden. Daarom is een hoge respons en daaraan verbonden zuivere statistisch onderbouwde representativiteit van het onderzoek voor de totale klantengroep, voor het welslagen van dit onderzoek op zich niet van het allergrootste belang. Het geheel aan antwoorden van 289 respondenten biedt, waar het er om gaat een betrouwbaar beeld te krijgen van de situatie in de praktijk en de kwaliteit van de Muziekschool in algemene zin, voldoende basis. Waar het de kracht en de zwakte in de details betreft, kunnen de gegeven kritieken soms worden gesignaleerd door een zo kleine minderheid, dat strikt rekenkundig statistische representativiteit moeilijk te behalen is. Statistisch gezien is er dan een te grote kans dat een dergelijk beeld bepaald wordt door incidenten en toeval. Maar toch is deze informatie heel nuttig voor verbeteringen in de dagelijkse praktijk in de school en daarmee voor haar kwaliteit.

Hoe zijn opmerkingen en kritiek in te schatten?

Bij de vragen geleverde commentaren zullen we waar we dat relevant vinden, zeker als ze vaker kunnen worden genoteerd, bij de presentatie van de scores per item weergeven.

We moeten ons er bij de genoteerde kritiek wel steeds bewust van zijn dat deze afkomstig kan zijn van de respondenten met de meer uitgesproken meningen. Als van 289 respondenten maar een klein aantal stevige kritiek uit kan die kritiek niettemin juist zijn en nuttig om te verwerken. Maar we moeten dan wel in ogenschouw houden dat vaak een grote meerderheid zonder commentaar een positief oordeel geeft. Een verwijzing naar deze tevreden 'silent majority', zonder opmerkingen, is hier dan ook zeker geen zwakgebod.

Trends en patronen.

Waar er in het materiaal van vraag tot vraag trends aanwezig zijn, is het per item van belang te bekijken in hoeverre er sprake is van een positieve dan wel een negatieve afwijking ten opzichte van die trend. Zo kan ook een iets frequentere beoordeling als 'voldoende', waar 'goed' of 'uitstekend' de trend is, soms meer en waardevollere informatie bieden dan een kleine maar extreme categorie die met 'onvoldoende' of 'zwaar onvoldoende' beoordeelt.

Maar laten we nog niet te zeer op zaken vooruit lopen; dergelijke overwegingen zullen we waar nodig in het volgende hoofdstuk bij de bespreking van de antwoorden per vraag naar voren brengen.

3. Beschrijving van de respondenten

Na de inleiding, enige uitleg over de manier waarop het onderzoekmateriaal is verzameld en wat overwegingen vooraf, gaan we nu zien wat de enquête aan informatie oplevert.

In dit hoofdstuk beschrijven we eerst de responsgroep en hun relatie met en geschiedenis bij de Muziekschool. In hoofdstuk 4 zullen we dan verder ingaan op hun reacties op de vragen en stellingen.

3.1 De responsgroep en de samenstelling daarvan.

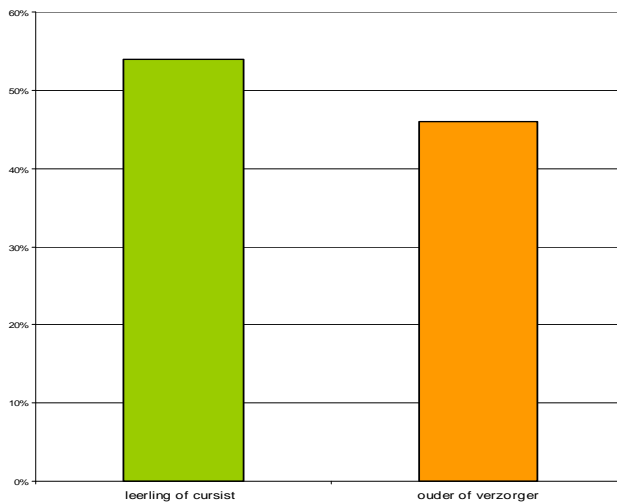
Zoals al in hoofdstuk 2 is vermeld bestaat de respons uit 289 ingevulde enquêtes. Voor een verantwoorde analyse is dit voldoende. Mits men bij slechts met kleine aantallen gevulde subcategorieën in de responsgroep rekening houdt met mogelijke toevalsfactoren. Sommige respondenten hebben niet alle vragen beantwoord. Soms is een vraag voor veel respondenten ook niet van toepassing. Daarom geven we bij elke vraag de aantallen die de vraag hebben beantwoord en als dat nodig is benadrukken we ook de aantallen respondenten die een vraag niet van toepassing achtten.

De invuller en zijn/haar leeftijd.

De enquête is in 2011 gehouden via het internet. Het verzoek om de enquête in te vullen werd gestuurd aan iedereen die in 2011 op enige manier klant was van de Muziekschool en waarvan de school een e-mailadres beschikbaar had. In veel gevallen, zeker bij de jongste leerlingen, was dat een adres van de ouder(s) of verzorger(s). Uiteraard waren veel kinderen te jong om zelf de enquête in te vullen. Maar door de gekozen benadering via de mail is het mogelijk dat ook voor een aantal kinderen die de enquête wel zelf hadden kunnen invullen, deze toch is ingevuld door een ouder/verzorger. Hier ligt mogelijk enig verschil met de enquête van 2008.

Hoe het ook zij, de enquête is in 2011 289 maal ingevuld. De respondenten zijn als volgt te onderscheiden naar leerling zelf of ouder/verzorger.

Figuur 1 Invullers onderscheiden naar leerling/cursist zelf of ouder/verzorger (n=289)



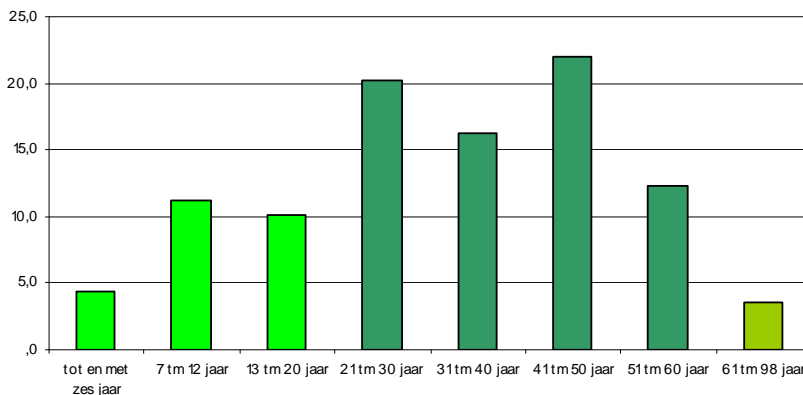
In 54 procent van de gevallen was de invuller zelf leerling of cursist van de Muziekschool. In de rest van de gevallen was een ouder of verzorger de invuller.

De leeftijd van de invullers ten opzichte van die van alle leerlingen van de school

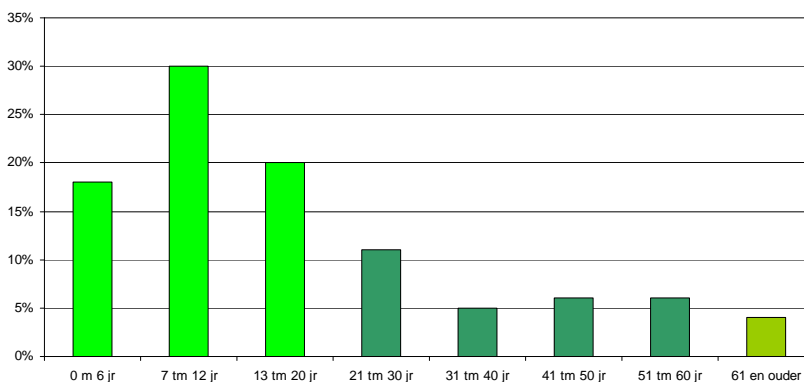
Er is ook gevraagd naar het geboortjaar van de invuller. Dat resulteert in de leeftijdsverdeling van invullers die we in figuur 2 laten zien. Men moet hier nadrukkelijk bedenken dat de invullers in 46 procent van de gevallen (veel) jongere leerlingen vertegenwoordigen. We zien daarom dat onder de invullers de middenleeftijden sterk zijn vertegenwoordigd. Het gaat hier om de leeftijd van de invullers en dat is zoals gezegd niet hetzelfde als de leeftijd van de leerlingen. Als we in figuur 2a kijken naar de leeftijdsverdeling van de leerlingen dan is de opvallende oververtegenwoordiging van de middenleeftijden weg en komen de jongste groepen veel sterker naar voren.

Hoewel er in de enquête werd gevraagd naar de leeftijd van de invuller hebben niettemin kennelijk vrij veel ouders het geboortjaar van hun kind ingevuld. We mogen er immers van uit gaan dat kinderen onder zes jaar zich niet redden met het invullen van deze internetenquête. We zagen bij nadere beschouwing, door de uitkomst van de vraag naar de leeftijd van de invuller en de vraag of de invuller leerling of ouder is, met elkaar te kruisen, ook dat waar de leeftijd lager wordt aangegeven dan 13 jaar, nog bijna altijd de ouder/verzorger de enquête heeft ingevuld.

Figuur 2 De leeftijd van de invullers in categorieën



Figuur 2a De verdeling van de leeftijd van de leerlingen obv administratie van de Muziekschool



Van de 13 t/m 20-jarigen heeft wel de grote meerderheid als leerling zelf de enquête ingevuld. Hun aandeel is niettemin in de respons van de enquête ondervertegenwoordigd: in de leerlingenpopulatie maken zij 20 procent uit van het totaal, in de respons komt hun aandeel uit op slechts 10 procent.

De 21 t/m 30-jarigen vormen in de respons een grote categorie en het betreft hier vrijwel uitsluitend respondenten die zelf lesvormen volgen. Hun aandeel is in de respons oververtegenwoordigd.

Voor de 31 t/m 40- en de 41 t/m 50-jarigen ligt het al weer heel anders: Hier gaat het in ruime meerderheid juist om een ouder die zelf geen lessen volgt maar voor zijn kind(eren) de lijst invult.

Boven de vijftig verandert dit weer en zijn het weer vrijwel alleen leerlingen die de lijst invullen aan de hand van hun eigen lessituatie.

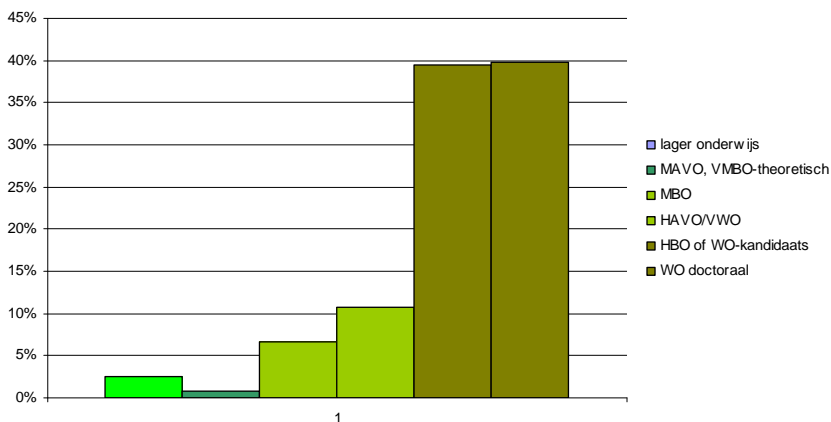
Uit vergelijking van de figuren 2 en 2a mag worden afgeleid dat in de respons van de enquête de beoordelingen van de leerlingen boven 20 verhoudingsgewijs sterker doorklinken dan die van de leerlingen in de tienerleeftijden.

Hoe dit ook allemaal is, we kunnen hier wel goed zien dat de Muziekschool er in slaagt brede leeftijdsgroepen te boeien en te bedienen.

De opleidingsachtergrond van de responsgroep

In 2008 bleek al dat de opleidingsachtergrond van de respondenten hoog was. In de onderstaande figuur is te zien dat dat ook in 2011 nog het geval is. Groningen is sowieso al een hoog opgeleide stad en dat zal ook doorwerken in de klantenkring van de Stedelijke Muziekschool. Maar ook als we dat in ogenschouw nemen blijft het opleidingsniveau van de invullers hoog.

Figuur 3 De opleidingsachtergrond van de invuller



De woonplaats van de respondenten

Het zal de lezers niet verbazen dat de woonplaats van de leerlingen van de Muziekschool in overgrote meerderheid Groningen is. Slechts in 6 procent van de gevallen woont de invuller elders, maar meest nog wel binnen een straal van 20 km rond de stad. Uitschieters zijn er een paar in Friesland, in onze nationale hoofdstad en in Zweden. Deze verre locaties lijken terug te voeren te zijn op een gedeeld ouderschap of op een recente verhuizing.

De verdeling naar het soort Muziekonderwijs

De 289 personen die meegedaan hebben vertegenwoordigen een groot scala aan lessen, cursussen en overige activiteiten. Hieronder zien we enigszins gecategoriseerd de soorten lessen en activiteiten die onze respondenten of hun kinderen in 2011 hebben gevolgd. Het geeft een goed beeld van de brede verscheidenheid van het aanbod van de Stedelijke Muziekschool Groningen.

Uit de aantallen (hoger dan 289) blijkt dat er vrij veel gevallen moeten zijn waarbij de invuller in het jaar 2011 aan meer dan één onderdeel heeft deelgenomen. Het kan ook zijn dat een ouder zijn oordelen geeft op basis van meer dan één lesvorm van een kind of op basis van ervaringen van/met meerdere kinderen.

Binnen de vaak scorende categorieën valt naast piano, zang, viool/cello, sax en gitaar zeker ook op de categorie muziek voor peuters op. Met 33 respondenten is deze categorie maar een fractie kleiner dan die voor piano en naar grootte de tweede.

Figuur 2 De lessen, cursussen of activiteiten waaraan respondent of zijn/haar kind aan deelnam.

	aantal	perc (als 289=100%)
Piano	37	13%
piano online	1	
Orgel	2	
keyboard	1	
accordeon	9	3%
mondharmonica	3	
Gitaar	20	7%
gitaar elektrisch	1	
gitaar klassiek	4	1%
gitaar online	2	
Harp	4	1%
saxofoon	21	7%
Klarinet	12	4%
Hobo	1	
dwarsfluit	15	5%
blokfluit	7	2%
Fagot	1	

Bugel	1	
trombone	6	2%
trompet	5	2%
Viool	15	5%
Altviool	2	
Cello	12	4%
contrabas	3	
Drums	3	
percussie / slagwerk	5	
zoek je instrument	10	3%
Orkest	4	1%
Orkestklas	3	
Samenspel	7	2%
Super-tien orkest	1	
Popschool	4	1%
barokensemble	1	
big band	8	3%
Swingkids	1	
swingprovisation	3	
jazz two	7	2%
Zang	17	6%
zang klassiek	10	3%
zang licht	2	
zang online	1	
Koor	2	
zing en swing kinderkoor	8	3%
musical buffet	5	2%
Opera	1	
wereldvrouwenkoor	1	
popkoor	7	2%
popkoor jongeren	1	
Muziek voor peuters	33	11%
kleuterswing	4	1%

mini muziekshow	5	2%
Muziek tovertijd	3	
JMSO	1	
MIRE	1	
Muziek en dans show	1	
Diverse	1	
onbekend	7	2%
geen les, cursus of activiteit ingevuld	4	1%
Totaal	357	289 personen =100%

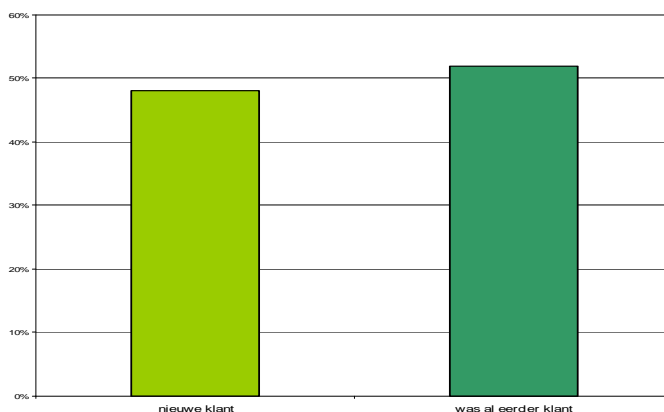
Voorgeschiedenis

Er werd vervolgens gevraagd of men al eerder klant was van de Muziekschool.

Uit de figuur hieronder blijkt dat van de respondentengroep ongeveer de helft al voor 2011 klant was van de Muziekschool.

Deze verhouding is vrijwel identiek aan die we in 2008 zagen.

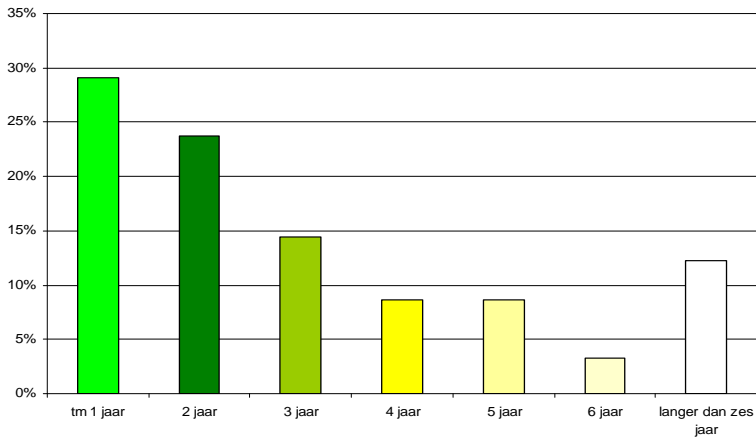
Figuur 3 Oude en nieuwe klanten van de Muziekschool in de enquête. (n=284)



Om meer inzicht te krijgen in de situatie van de klanten en de binding van leerlingen aan de Muziekschool kunnen we nog kijken naar de antwoorden op de vervolgvraag: Hoe lang heeft u inmiddels in totaal lessen gevolgd aan de Muziekschool?

De antwoorden resulteren in de volgende grafiek:

Figuur 4 Het totaal aantal jaren dat men aan lessen of cursussen deelnam bij de Stedelijke Muziekschool Groningen.



In totaal ongeveer 70 procent van de leerlingen uit de respons heeft langer dan 1 jaar les, bijna de helft 3 jaar of langer en 12 procent heeft zelfs al langer dan zes jaar lessen gevolgd of meegedaan aan activiteiten.

Het is nu interessant ook even te kijken welke voorgeschiedenis respondenten of hun kinderen hebben bij de Muziekschool waar het gaat om het soort lessen.

We zien dat de groep die al eerder klant was een heel gevarieerd lesverleden heeft. In die zin weerspiegelt de lijst die ontstaat de lijst met de lessen die in 2011 gevolgd zijn. Wat ook opvalt, is dat er vrij veel respondenten zijn die eerder hebben deelgenomen aan lessen of activiteiten die gericht waren op jonge kinderen. Het idee dat deze lesvormen een kweekvijver zouden kunnen vormen voor nieuwe lesvraag wordt door de uitkomst van deze vraag bevestigd: Bij 22 procent van de genoemde lesonderdelen betrof het eerder gevolgde lesvormen voor (jonge) kinderen als muziek op schoot, kies je instrument, peutermuziek, peuterswing en dergelijke. De voor de school waarschijnlijk gunstig doorwerkende categorie muziek voor peuters bleek in de respons op de vraag naar de in 2011 gevolgde lessen naar grootte de tweede.

4. De mening van de respondenten over de Muziekschool

We hebben aan de hand van de eerste vragen uit de enquête de respondentengroep kunnen beschrijven op een aantal kenmerken en nu gaan we kijken hoe deze respondenten reageerden op de vragen en stellingen die ze over de Muziekschool kregen voorgelegd. We gaan per blok en daarbinnen per item, de hele vragenlijst door en zo presenteren we de uitkomsten. We behandelen elke vraag en waar dat van belang is voorzien we de resultaten van enige toelichting. Verder gaan we hier en daar een beetje de diepte in, bijvoorbeeld door, de respondentengroep te onderscheiden in subcategorieën. Dit alles gebeurt bloksgewijs op basis van de opbouw van de lijst die na de inleidende vragen over de achtergrond en de geschiedenis bij de Muziekschool als volgt is:

1. vragen naar het algemene beeld van de school, bekendheid, klantgerichtheid, wachttijden, verscheidenheid van het aanbod, informatie en communicatie in het algemeen, prijs-kwaliteitverhouding, hygiëne en klimaatbeheersing
2. vragen over de concrete contacten met de Muziekschool: bereikbaarheid, vriendelijkheid, duidelijkheid, snelheid en adequaatheid van reacties
3. vragen naar de inhoudelijke kwaliteit van het muziekonderwijs; kwaliteiten van docenten, instrumenten, lesmaterialen en lessen.
4. stellingen die trachten te meten: de tevredenheid over de lesvormen, over de docent, over zijn/haar vermogen om te stimuleren, en de adequaatheid en efficiency waarmee men les geeft.

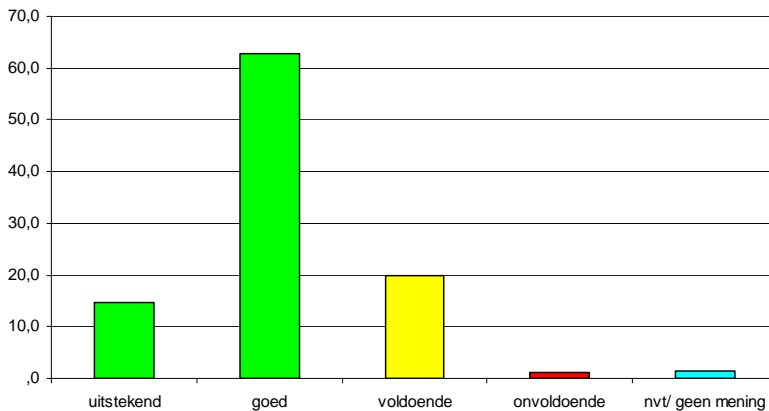
Vervolgens sluit de lijst af met vragen naar de bekendheid met en de eventuele behoefte aan online muzieklessen en een vraag om aanvullende opmerkingen of suggesties.

4.1 Het algemene oordeel over de Muziekschool

Met het algemene beeld dat de respondenten van de Muziekschool blijken te hebben, hebben we direct een vrij centraal onderdeel van dit onderzoek te pakken. Veel van de rest van het onderzoek, de items die hierna nog zullen worden besproken, kan worden gezien in en vanuit dit licht.

Als deze vraag overwegend positief wordt beantwoord geeft dat ruimte en gemak om vervolgens met openheid naar de antwoorden over de deelaspecten van de dienstverlening en kritiek daarop te gaan kijken.

Figuur 5 Het oordeel over de Muziekschool in het Algemeen (n=277)



Een overwegend positief beeld

Welnu, iedereen voor wie de Muziekschool dierbaar is kan gerust zijn, het algemene beeld dat de respondenten hebben is nogal positief. Slechts drie respondenten betitelen zijn/haar algemene beeld als onvoldoende. Dat is drie te veel. Niemand maakte gebruik van de categorie: zwaar onvoldoende.

Wie zijn de criticasters?

We hebben de kritische respondenten nader bekeken en dan vooral een groep van 35 respondenten die op alle andere kwaliteitsitems vaker negatief scoren dan de andere respondenten. De drie die voor het algemene beeld een negatief oordeel hebben behoren tot deze groep. Maar dat zegt niet alles, want van deze 35 personen geven 29 personen, een grote meerderheid, toch nog een algemeen oordeel dat minimaal voldoende is. Van 9 van hen is het oordeel zelfs nog goed of uitstekend, drie hadden geen mening over het algemene beeld. Ook waar we deze groep van 35 afzetten tegenover andere variabelen vinden we eigenlijk geen opvallende verbanden. De negatief scorende respondenten vinden we vrij sterk gespreid. Ze zijn niet opvallend ouder of jonger, ze hebben net zo vaak al lang les en ze volgen vele soorten muzieklessen. We konden, zeker met de statistische beperking vanwege de geringe aantallen negatief gestemde respondenten in dit onderzoek, geen duidelijk opvallende probleemcategorieën vinden.

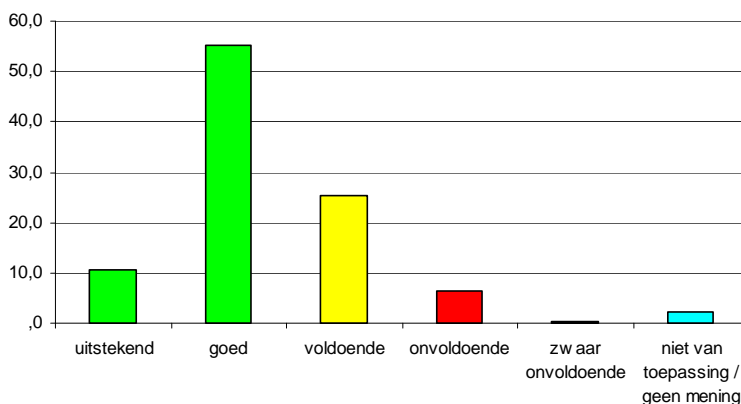
Een positief beeld met verspreide kritiek op onderdelen

Ruim driekwart van de respondenten oordeelt: goed of uitstekend. Eén op de vijf respondenten beoordeelt het algemene beeld wat magerder, maar toch nog als voldoende. Over de hele linie is het beeld zelfs nog een fractie positiever dan in 2008.

Dit overwegend positieve beeld geeft de context waarbinnen we nu verder en detail gaan kijken waar de Muziekschool zijn algehele product kan verbeteren. In die detailopnames kunnen we af en toe wat meer ontevredenheid of twijfel in de beoordeling bespeuren. Dit is overwegend incidentele kritiek en geldt vooral verspreide onderdelen. Het zal dus vooral daar zijn waar de waarde van dit onderzoek ligt en waarmee de school zijn voordeel kan doen om haar positie en de kwaliteit van haar werk nog op onderdelen te verbeteren.

Wat vinden de mensen van de klantgerichtheid van de school?

Figuur 6 Het oordeel over de klantgerichtheid (n=276)

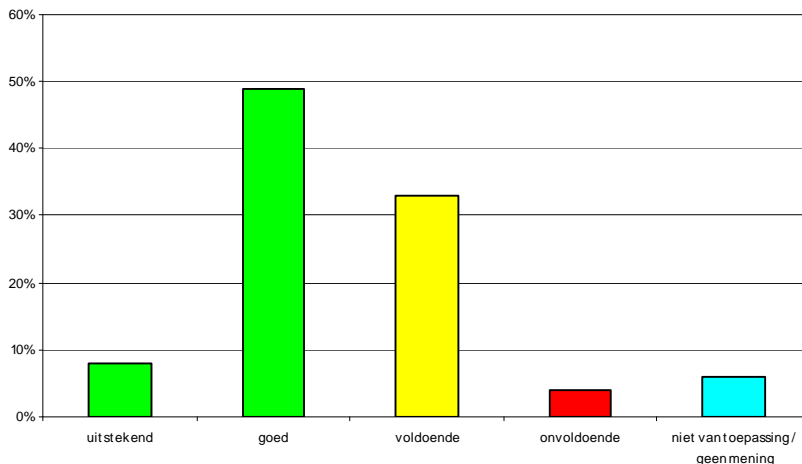


Hier zien we al snel dat op onderdelen, zoals hier de klantgerichtheid, de ontevredenheid groter kan zijn dan ten opzichte van het algemene beeld. Tweederde oordeelt: goed of uitstekend. Een kwart oordeelt: voldoende. Maar zeven procent vindt de klantgerichtheid onvoldoende. In het opmerkingenveld kunnen we enige nadere informatie vinden. Daar blijkt dat de opmerkingen die men heeft rond klantgerichtheid geen opvallende gemene deler kennen.

Aan de orde komen onderwerpen als: wachttijden en uitleg van procedures, vriendelijkheid, afstemming van de lessen, feedback gaat moeizaam, het bijhouden van de website kan beter, late reactie op mail en kantine moet open.

De naamsbekendheid van de Stedelijke Muziekschool Groningen

Figuur 7 Het oordeel over de naamsbekendheid van de Muziekschool



Waar het de naamsbekendheid van de school betreft zien de respondenten enkele uitzonderingen daargelaten geen grote problemen. Helaas bieden de gemaakte opmerkingen hier geen aanknopingspunten voor de achtergrond van het negatieve oordeel van een uitzonderlijk tiental respondenten.

De wachttijden

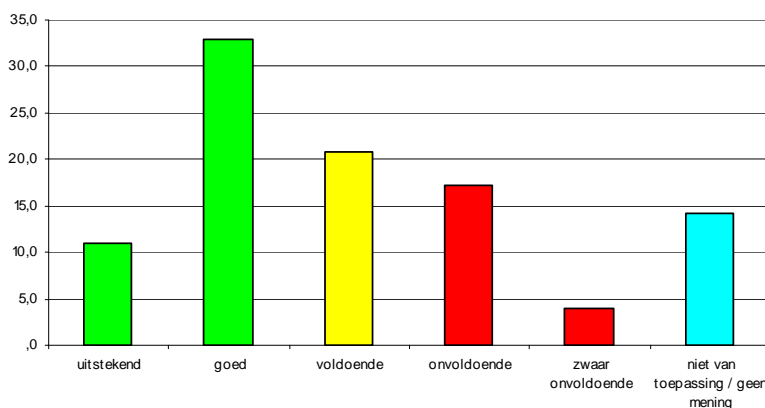
Voor een aantal lesvormen heeft de Muziekschool een wachtlijst of heeft de school deze gekend. Nu kijken we om dit probleem echt te tackelen eigenlijk aan de verkeerde kant. Immers de respondenten die we in de onderzoeksgroep hadden, hebben allemaal in 2011 aan minstens één onderdeel deelgenomen. Dus als ze al met een wachtlijst te maken hebben gehad dan is dat zijdelings, achter de rug en meestal al een tijdje geleden. Ze zitten nu als het ware 'aan de goede kant' van die wachtlijst. De wachtlijsten die het meest worden genoemd zijn die voor gitaar, piano en zang.

We troffen wel af en toe opmerkingen aan van respondenten die duiden op ervaringen met een wachtlijst. Soms leidde de confrontatie met een wachtlijst tot keuze voor een ander instrument of een andere lesvorm.

Ook treffen we enkele opmerkingen aan, meestal van ouders, over een ander kind dat met de wachtlijst te maken kreeg en de gevolgen daarvan.

We zien, ondanks dat we via deze methode dus niet alle ontevredenheid over wachtlijsten in beeld zullen kunnen brengen, al snel dat de wachttijd in vergelijking met de andere onderwerpen duidelijk vaker leidt tot een oordeel onvoldoende of zelfs zwaar onvoldoende.

Figuur 8 Hoe beoordeelt u de Muziekschool wat betreft de wachttijd van inschrijving tot plaatsing?

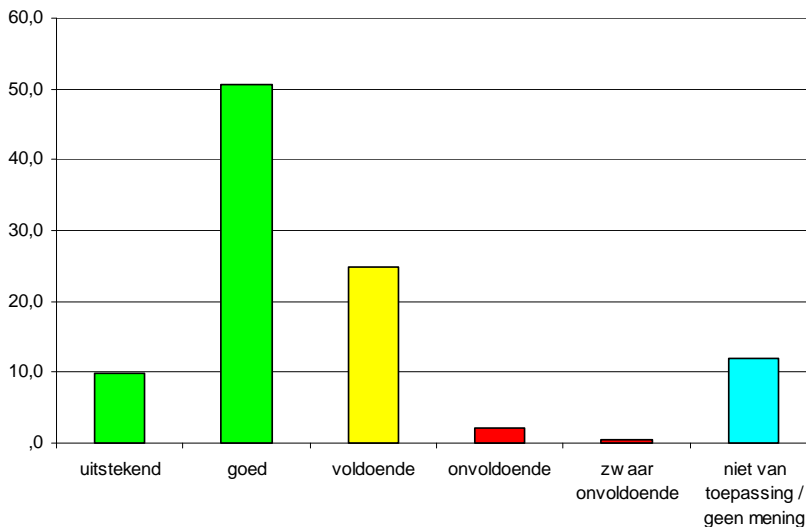


Ook in 2008 was dit al het geval. Kennelijk zijn er richtingen die structureel meer capaciteit vragen dan er geboden wordt. Dit mag onverkort een punt van aandacht blijven in de planning van het programma en de inzet van personeel en middelen. Want als er, ondanks druk op de lespreisen, in de vorm van hogere eigen bijdragen, voor bepaalde lessen toch een wachtlijst blijft bestaan, lijkt hier nog 'winst' te behalen. Tenzij juist deze lesvormen een onevenredig groot beslag leggen op budget en capaciteit van de Muziekschool. Maar qua belangstelling is er ruimte aan de vraagkant.

Verscheidenheid van het aanbod

We kregen hiervoor in figuur 2 al een beeld van de verscheidenheid aan lessen en lesvormen die de Stedelijke Muziekschool Groningen aanbiedt. Wat vinden de huidige klanten van de school van de geboden verscheidenheid?

Figuur 9 Oordeel over de verscheidenheid van het aanbod van de Muziekschool (n=274)



We zien dat er wat de verscheidenheid van het aanbod betreft maar weinig negatieve beoordelingen op te tekenen zijn. Er zijn wat meer dan bij de meeste andere vragen respondenten die de vraag niet kunnen of willen beantwoorden omdat die niet van toepassing is of omdat ze geen mening hebben.

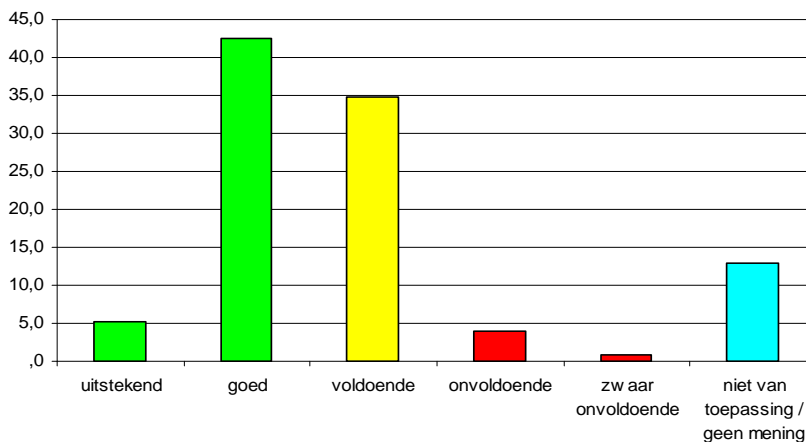
De bijgeplaatste opmerkingen kennen geen duidelijke richting. Een opmerking die we iets vaker dan incidenteel treffen: Houd het peuteraanbod op zaterdag in stand, omdat op die dag de ouders het best in staat zijn om met hun kinderen naar de school te komen.

Het oordeel over de informatie op de website van de Muziekschool

Men is hier overwegend positief, er zijn maar weinigen die vinden dat de informatie op de website onder de maat is. Maar de categorie voldoende scoort hier vrij hoog en daarmee is er dus nog ruimte om meer mensen tot het oordeel goed te laten komen.

Opmerkingen die we vaker dan incidenteel aantreffen richten zich op de structuur van de site en de (on- of moeizame) vindbaarheid van bepaalde informatie en een gebrek aan overzicht en rust op de site.

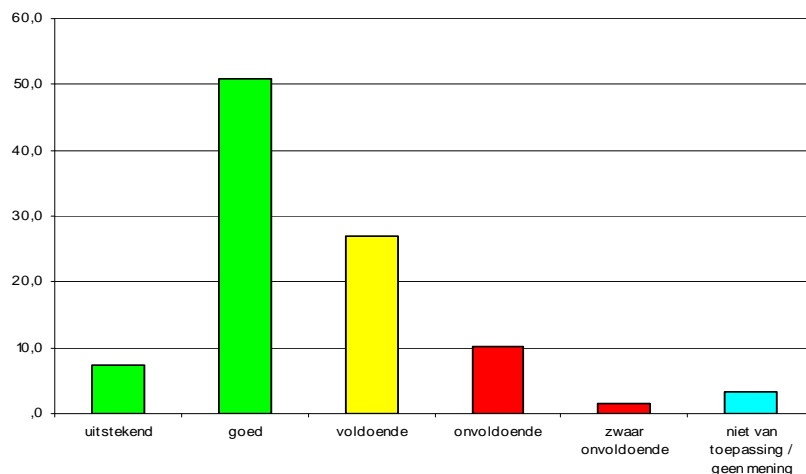
Figuur 10 Het oordeel over de informatie op de website (n=273)



De wijze waarop men informatie over de lessen krijgt

Na een vraag over de kwaliteit van de website volgde een vraag naar de kwaliteit van de manier waarop men informatie over de lessen krijgt.

Figuur 11 Het Oordeel over de wijze waarop men informatie over de lessen krijgt (n=272)



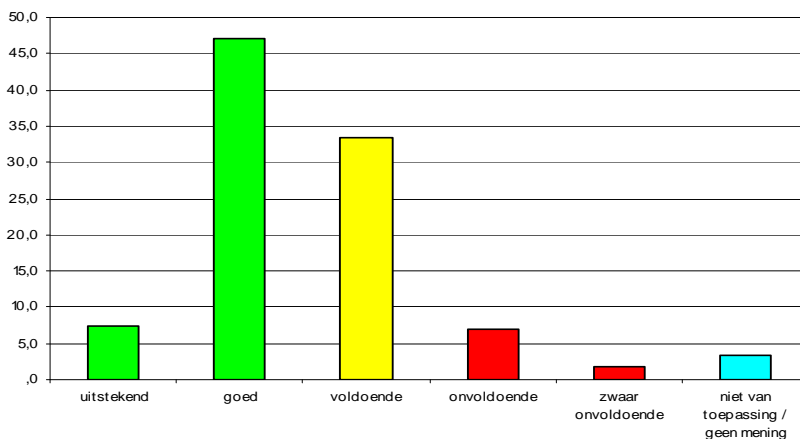
Ondanks de overwegend positieve meningen zien we hier toch relatief vaak een negatief oordeel. Kennelijk ervaart ruim tien procent van de respondenten hier een tekortkoming. En ook de categorie die nog geen oordeel goed heeft maar het bij voldoende houdt is relatief groot. Mogelijk valt er wat te verbeteren.

Het communiceren over de exacte lestijden, de vakantieperioden en vooral over uitval van lessen kan in de ogen van een aantal respondenten beter. Ook merken enkelen op dat ze als ouders wel iets meer informatie zouden willen over het lesproces en de vorderingen die hun kinderen maken. Ook informatie in de vorm van een eindpresentatie wordt aanbevolen.

De communicatie in het algemeen

Het beeld dat we krijgen rond de communicatie in het algemeen ligt een beetje in tussen het oordeel over de lesseninformatie en dat over de informatie via het web.

Figuur 12 Wat vindt men van de communicatie in het algemeen? (n=272)



Ook hier is er een kleine groep ontevreden. Mogelijk dat de negatieve oordelen berusten op ervaringen rond de communicatie rond de lessen. Uit de opmerkingen geplaatst direct bij dit item komt niet iets specifiek naar voren als voornaamste punt waarover men ontstemd is.

De prijs-kwaliteitverhouding; men wordt wat kritischer.

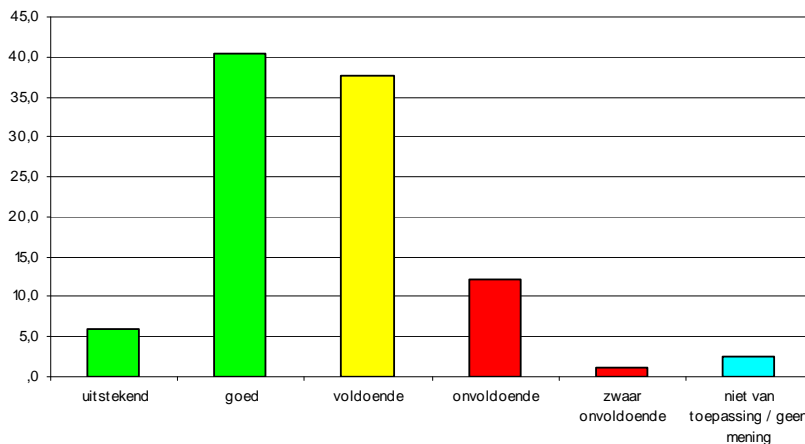
In tijden waarin de overheid zich meer en meer terugtrekt en minder geld beschikbaar stelt voor de afnemers van de Muziekschool en er dus een grotere bijdrage moet worden verlangd van leerlingen of hun ouders, is de verhouding tussen prijs en kwaliteit, nog meer dan in het verleden, een zwaarwegend onderwerp.

In vergelijking met de meting in 2008 is te zien dat er iets meer druk is op de prijsstelling van het aanbod. Het verschil is niet heel groot, maar toch lijkt er onder de respondenten een wat kritischer houding te zien te zijn.

Ook uit opmerkingen die de respondenten bij dit item plaatsten lijkt er iets meer kritiek en een iets kritischer grondhouding zichtbaar te zijn richting de prijs die men voor het gebodene moet betalen. Zeker als meer kinderen uit één gezin lessen afnemen. Ook het wegvallen van ondersteuning van overheidszijde (Stadterspas?) wordt hier door enkelen gememoreerd.

Er heerst anderzijds ook wel enig begrip voor de stijging van lesgeld en het duurder worden van het product. Enkelen melden zelfs expliciet dat ze het er zeker voor over hebben en ook dat het in vergelijking met particuliere lessen nog mee valt. Toch merken enkele tientallen mensen op dat het in hun ogen toch wel 'prijzig' of zelfs ronduit (te) duur wordt om muzieklessen te volgen. Ook iets vaker dan eerder in 2008, spreekt, misschien in het licht van dit gevoel, een aantal respondenten expliciet uit dat ze gecompenseerd willen worden als er lessen uitvallen. Enkele respondenten melden zelfs dat ze een andere lesvorm (zijn) gaan zoeken of gaan stoppen in verband met de prijs en wat men daar voor krijgt.

Figuur 13 De mening over de prijs-kwaliteitverhouding van het aanbod van de Muziekschool (n=269)



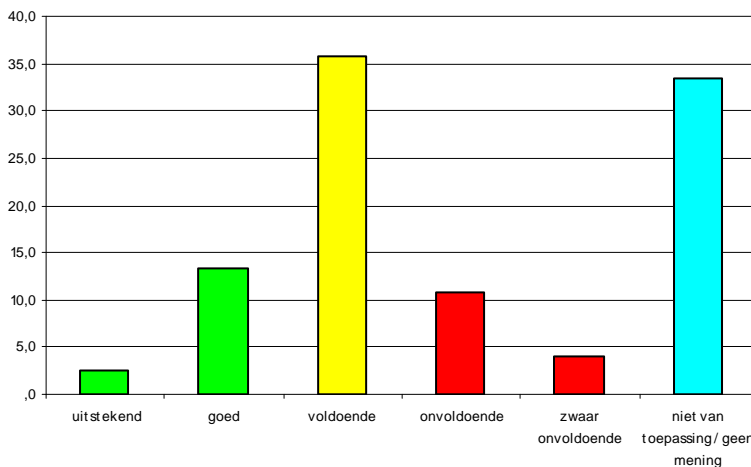
Als we dit beeld koppelen aan de opleidingsgraad van de respondenten, die hoog blijkt en we die gebruiken als indicator van de sociaal-economische achtergrond van de leerlingen, waaruit naar voren komt dat de Muziekschool al vooral 'de hogere segmenten' van de Groninger samenleving bedient, zou een beeld kunnen ontstaan dat muziekonderwijs (nog) sterker dan in het verleden iets dreigt te worden voor een beperkte groep.

Kwaliteit van de kantine is duidelijk verminderd

Met de kwaliteit van de kantine beginnen we aan onze beschouwing van een aantal aspecten van kwaliteit van de geboden faciliteiten. Hieronder ziet u al snel dat de kwaliteit van de kantine voor een aanzienlijk deel van de afnemers van de Muziekschool er niet toe doet. Dit deel is groter dan in 2008.

De kantine zal vooral een rol kunnen spelen voor hen die met enige regelmaat gebruik maken van de hoofdvestiging van de school aan de Sint Janstraat.

Figuur 14 Het oordeel over de kwaliteit van de kantine (n=269)



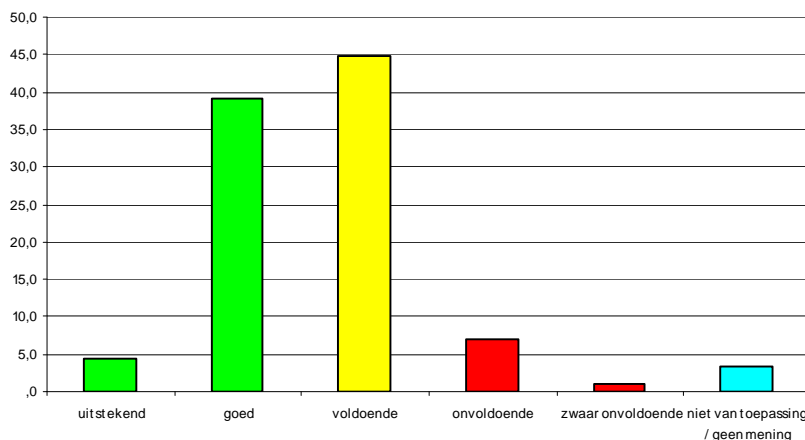
Er is in het recente verleden noodgedwongen een vermindering van personeelsinzet voor de kantine doorgevoerd. Het is niet helemaal duidelijk in hoeverre dat rechtstreeks doorwerkt in het verslechterde beeld dat we zien. Het werd wel gememoreerd door enkele respondenten.

Vond in 2008 nog rond 45 procent de kantine goed of zelfs uitstekend, in 2011 is dat percentage geslonken tot minder dan 20 procent. De score voldoende nam toe van 25 naar ruim 35 procent.

De groep met het oordeel onvoldoende of zwaar onvoldoende verdubbelde tot bijna 15 procent. Er is dus duidelijk afname van waardering te zien. Daarbij opgetekende opmerkingen zijn: het aanbod is klein, of onvoldoende van kwaliteit, zonder bediening is dit het maximaal haalbare; zonde!, beetje ongezellig, onverzorgd, de automaat heeft zijn beperkingen.

De inrichting van de lesruimtes

Figuur 15 het oordeel over de inrichting van de lesruimtes (n=268)



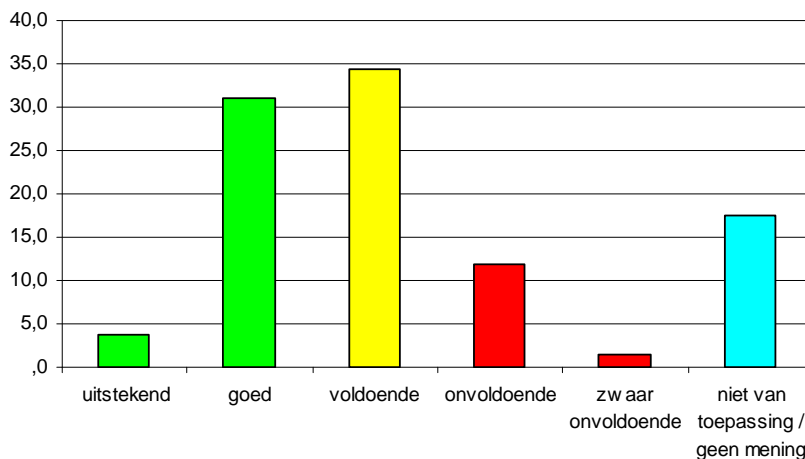
Na het wat negatieve oordeel over de kantine biedt het oordeel van de lesruimtes weer een iets positiever beeld. Ten opzichte van 2008 is het beeld nauwelijks veranderd en niet slechter geworden. Er zijn weliswaar opmerkingen en enkelen komen ook met een oordeel onvoldoende, maar niettemin zijn hier geen problemen die als opvallend en overheersend naar voren komt. De kritische opmerkingen gaan vele kanten op en richten zich hier en daar nog eerder op het formaat en het klimaat van de ruimtes dan op de inrichting. Het zou wat vrolijker, gezelliger en kleuriger kunnen volgens enkelen en wat minder stoffig, rommelig of muf.

Het klimaat in de lesruimtes

In 2008 was dit een item dat wat ongunstiger scoorde dan vele andere items, hoe heeft dit zich in 2011 ontwikkeld?

We zien dat dit aspect van de kwaliteit in 2011 nog steeds niet door iedereen als voldoende wordt ervaren. De situatie is echter licht verbeterd ten opzichte van 2008. Er is een kleiner deel dat de situatie met een onvoldoende waardeert en de categorie voor wie dit aspect er niet toe doet, omdat het niet van toepassing is of men er geen mening over heeft, is vooral sterk toegenomen.

Figuur 16 Het oordeel over het klimaat in de lesruimtes.

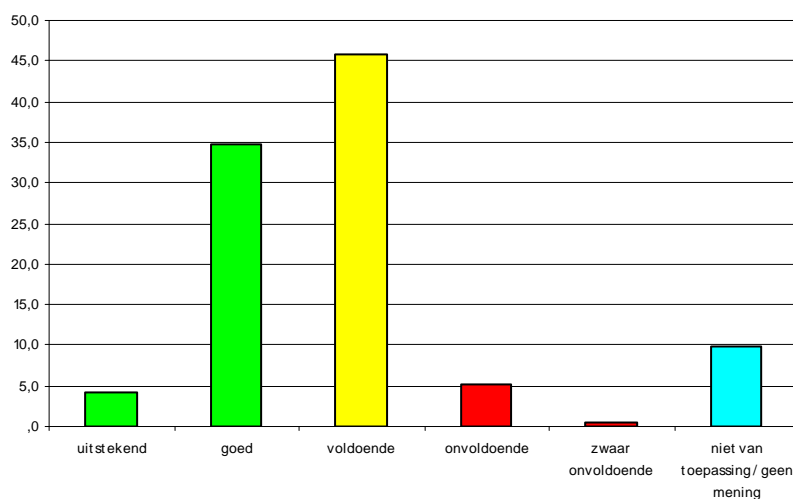


We troffen opmerkingen aan die zich richten op de volgende zaken: de ventilatie moet beter, het is vaak te warm (de kelders), het is benauwd, muf, bedompt of men bespeurt een zweetlucht die in de ruimtes blijft hangen.

Hoe is het met de hygiëne gesteld?

Op het terrein van de hygiëne is de situatie nauwelijks veranderd ten opzichte van de vorige meting. Ook in 2008 waren er op dit terrein geen grote problemen.

Figuur 17 Het oordeel over de hygiëne in het gebouw? (n=267)



Niettemin zien we dat er een kleine minderheid is die de situatie als onvoldoende beoordeelt en die minderheid zou eigenlijk zo klein mogelijk moeten zijn. Het betreft hier net geen aantallen die het mogelijk maken dit als incidentele klachten af te doen.

Er is echter geen duidelijk aanknopingspunt dat uit de opmerkingen naar voren komt. In tegenstelling met de meting in 2008 zijn er nu nauwelijks opmerkingen over de reinheid van de toiletgelegenheid. Hier en daar werden wel opmerkingen gemaakt over muffheid, een bedompte atmosfeer, zweetlucht en stoffigheid. Het laatste onder andere ten opzichte van de vloer waarop kleuters en peuters, gauwer dan de reguliere Muziekschoolklant, neerdalen. Ook troffen we opmerkingen aan over de reinheid van zangmicrofoons en zorg over de reinheid van de blaasinstrumenten van de school.

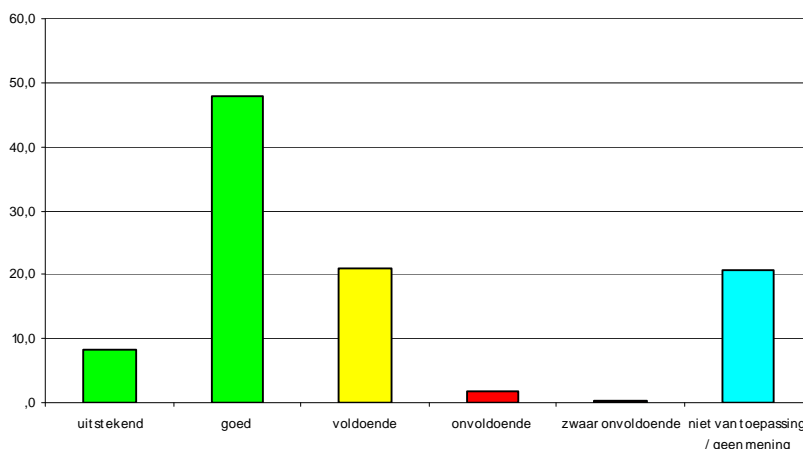
4.2 De concrete contacten met de Muziekschool

Na een inleidend blok met meer algemene vragen en vragen over facilitaire aspecten van de dienstverlening volgt een blok met vragen over de invulling van de concrete contacten in de communicatie tussen de Muziekschool en haar klanten.

De telefonische bereikbaarheid

Lukt het om, als je dat wilt, vlot te bellen met de Muziekschool? Deze vraag kan bijna overwegend positief worden beantwoord, zoals we in de onderstaande figuur kunnen zien.

Figuur 18 het oordeel over de telefonische bereikbaarheid van de Muziekschool (n=267)

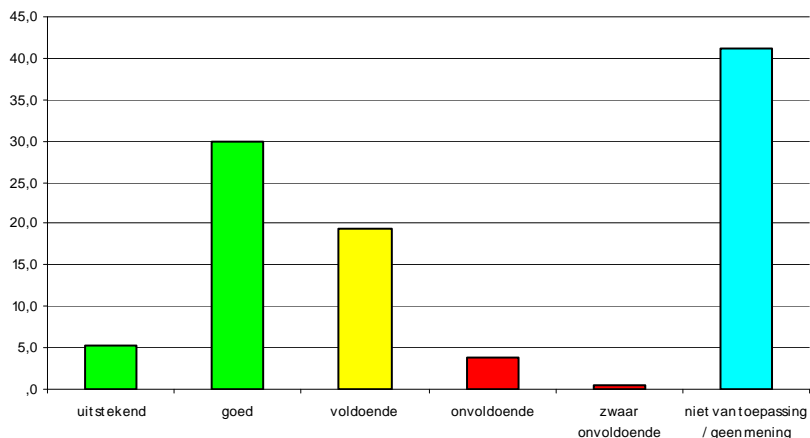


Er zijn maar enkele respondenten die hier een onvoldoende geven. Het feit dat ruim twintig procent meldt geen mening te hebben of dat de vraag op hen niet van toepassing is ondersteunt een gunstig beeld. Geen nieuws, goed nieuws; als men niet belt is er kennelijk geen noodzaak iets te melden of men kan voldoende communiceren via de docenten, via het web of met de andere medewerkers in de vestigingen.

Krijg je snel contact met de juiste persoon?

Als je contact opneemt met de Muziekschool lukt het dan ook snel om contact te krijgen met de persoon die je moet hebben voor de gewenste informatie?

Figuur 19 Krijgt u voldoende snel de juiste persoon te spreken? (n=267)



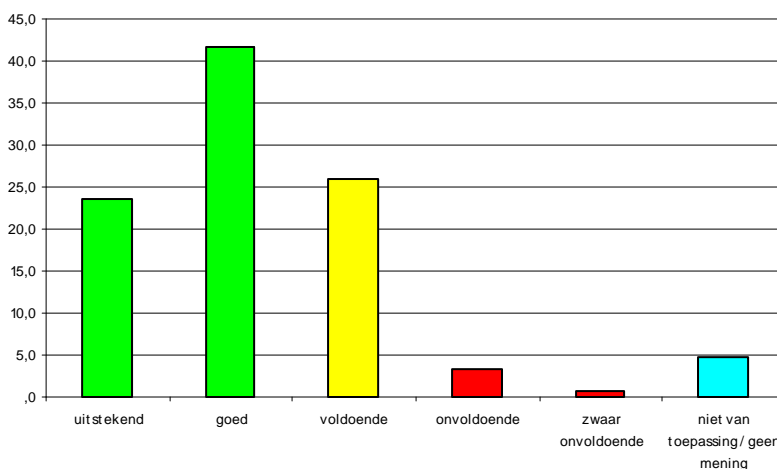
Duidelijk is hier te zien dat een opvallend groot deel van de respondenten hier geen mening geeft, of kan geven. Dat is net als bij de vorige vraag goed nieuws. Het blijkt wel dat het in geringe aantallen voorkomt dat men niet tot tevredenheid wordt bediend. Wellicht heeft dat te maken met les- en bloktijden waardoor docenten en ook overig personeel niet altijd te bereiken zijn. Om dat zo veel mogelijk te ondervangen moeten in dergelijke gevallen inkomende gesprekken, als er moet worden teruggebeld worden verwerkt in een duidelijk signaal naar de gevraagde persoon. Gezien de hoogte van de score onvoldoende lijkt hier geen nijpend probleem te liggen en het zeer geringe aantal opmerkingen gemaakt bij deze vraag en de inhoud daarvan ondersteunen dat beeld.

Vriendelijke receptiemedewerkers?

De zojuist besproken bereikbaarheid wordt voor een groot deel gedragen door de receptiemedewerkers. Zij blijken op de Muziekschool een soort 'spinnen in het web' en hun informatie en houding zijn van belang voor het ordelijk reilen en zeilen op de Muziekschool en voor de sfeer, letterlijk al direct bij binnenkomst. Ze zitten prominent bij de poort, zowel fysiek als virtueel en hebben zicht op wie waar bezig is en dus vaak ook op wie op enig moment aanspreekbaar is om bijvoorbeeld een vraag van een leerling of ouder te beantwoorden

Als deze voor de communicatie belangrijke positie met vriendelijkheid wordt vervuld dan kan dat sterk bijdragen aan het totale kwaliteitsbeeld van de Muziekschool.

Figuur 20 De mening over de vriendelijkheid van de receptiemedewerkers. (n=267)



De figuur laat ons zien dat de meningen hierover overwegend positief zijn. Ruim tweederde vindt de dienstverlening hier goed of zelfs uitstekend. Ruim een kwart beoordeelt de receptievriendelijkheid als voldoende. Niettemin zijn er enkele gevallen waarin deze kennelijk als niet voldoende werd ervaren. Het is van belang te zien waar dat gebeurt. De gemaakte opmerkingen geven hier geen structureel antwoord. Enkele respondenten maken een opmerking die er op duidt dat het met de vriendelijkheid bij een enkele medewerker beter zou kunnen.

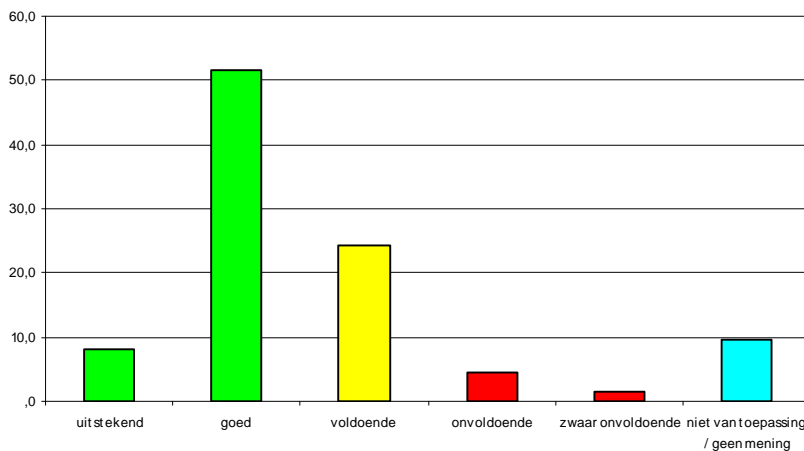
Als we kijken naar het beeld in 2008 dan is er sprake van een licht verlies: de categorieën goed en uitstekend vertegenwoordigden toen

ruim tachtig procent en dat is nu 65 procent. In 2011 is de categorie voldoende nogal toegenomen en daarin ligt de grootste verschuiving. Het zou mooi zijn als het verloren gegane goede weer zou worden teruggewonnen.

Is de mondelinge informatie duidelijk?

Het gaat bij het geven van informatie natuurlijk niet alleen over vriendelijkheid. De kwaliteit van de inhoud van de informatie is, hoe vriendelijk de zaak ook gebracht wordt, voor de kwaliteit van dienstverlening toch ook van groot belang. Maar eens zien hoe daarover wordt geoordeeld.

Figuur 21 Het oordeel over de duidelijkheid van mondelinge informatie. (n=267)

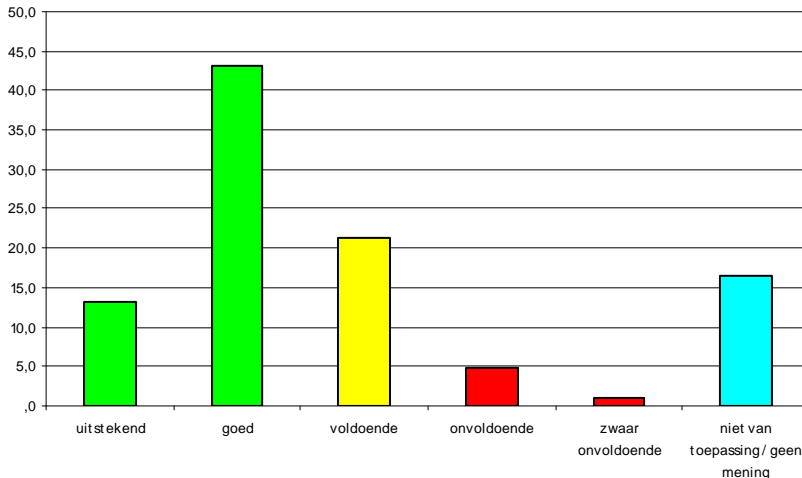


We zien hier een beeld zoals we dat veel zien: de grootste categorie is met 51 procent die met het oordeel goed. Samen met uitstekend oordeelt 60 procent dus heel positief. Bijna een kwart beoordeelt de mondelinge informatie als voldoende. En ook hier zien we dat er een kleine groep is, die net te groot is om van incidenten te spreken (het gaat om 16 respondenten), die negatief oordeelt. Het veld met opmerkingen geeft, hoe ironisch, over de achtergrond van deze oordelen ook geen duidelijke informatie.

Komt men er op tijd achter als er een les uitvalt?

Hier komen we bij een punt dat vaak onvermijdelijk is, maar dat niettemin voor veel irritatie kan zorgen, temeer als de communicatie over deze uitval duidelijk beter zou kunnen.

Figuur 22 Het oordeel over de informatie over lesuitval (n=267)



Het beeld is nauwelijks veranderd sinds 2008, er is in 2011 hoogstens sprake van een lichte verbetering.

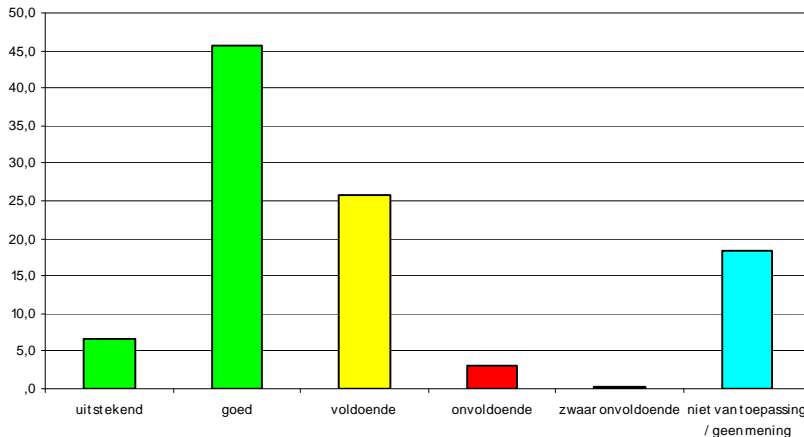
Al met al zijn er onder de 267 respondenten die deze vraag beantwoordden 16 die deze informatie onvoldoende of zwaar onvoldoende vinden.

Uit de bijgeplaatste opmerkingen komt één ding goed naar voren: Er zijn docenten die het goed lukt om in voorkomende gevallen zelf contact op te nemen met hun leerlingen en als dat werkt is men doorgaans tevreden. Soms gaat er echter iets mis en dat wordt als vervelend ervaren en dat geldt ook als de melding van uitval om welke reden dan ook op al te korte termijn is.

Bij vragen elders vonden we opmerkingen die een aanwijzing geven dat nu de eigen bijdrage voor de lessen toeneemt er sneller irritatie ontstaat over slechte communicatie en/of over uitval, wat nog kan worden gevoed als lessen wat vaker dan 'normaal' uitvallen.

De snelheid waarmee vragen worden beantwoord

Figuur 23 Het oordeel over de snelheid waarmee vragen worden beantwoord (n=267)

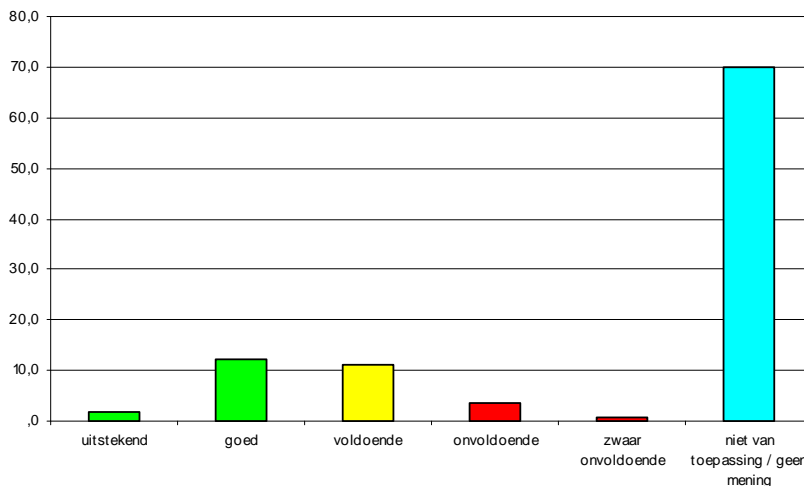


Het oordeel over de snelheid waarmee vragen worden beantwoord is overwegend positief. Bovendien is dit oordeel in vergelijking met 2008 in 2011 nauwelijks veranderd. Bij dit item zijn hoegenaamd geen opmerkingen geplaatst.

Klachtenbehandeling

Bij een vraag naar klachtenafhandeling is het optimaal haalbare een zeer hoge score van niet van toepassing. Hoe hoger die is hoe beter, maar hoe gaat het dan als er mensen toch een klacht hebben?

Figuur 24 Het oordeel over de afhandeling van klachten (n=267)



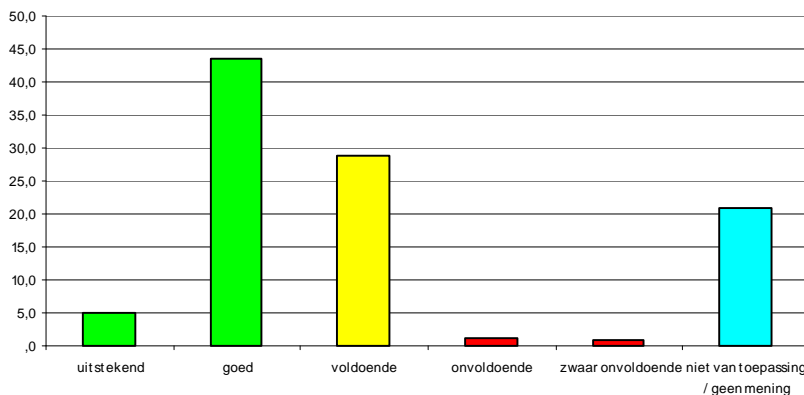
Welnu, we zien dat het antwoord voor 70 procent van de 267 respondenten is dat deze vraag op hen niet van toepassing is en/of dat ze er geen mening over hebben. Goed nieuws dus. Maar toch zijn er klachten geweest en er zijn in totaal 12 respondenten die vinden dat de afhandeling van hun klacht(en) niet voldoende is geweest. Percentueel is dat vrijwel gelijk aan en zeker niet ongunstiger dan in de meting in 2008.

De ruimte om opmerkingen bij deze vraag te noteren is niet of nauwelijks gebruikt en geeft helaas dan ook geen verdere duidelijkheid over de achtergrond van de ontevredenheid van deze 12 respondenten. Qua instrumentkeuze is er geen lijn te bespeuren, evenmin naar leeftijd. Opvallend is wel dat er onder deze 12 leerlingen 10 zijn die al langer les hebben.

4.3 De inhoudelijke kwaliteit van de Muziekschool: de lessen en de docenten

In het nu volgende blok gaan we in op enkele vragen over meer inhoudelijke aspecten van het muziekonderwijs dat de Muziekschool verzorgt. Allereerst is er aandacht voor de kwaliteit van de instrumenten en de lesmaterialen.

Figuur 25 Wat vindt u van de kwaliteit van de instrumenten of lesmaterialen? (n=267)



Kennelijk is er een aanzienlijk deel van de respondenten voor wie deze vraag niet goed te beantwoorden is.

Dat kan verschillende redenen hebben: Er wordt bij bepaalde lesvormen nauwelijks materiaal van de Muziekschool gebruikt; denk aan: dansen en zingen, samenzang, of als het gaat om online leerlingen.

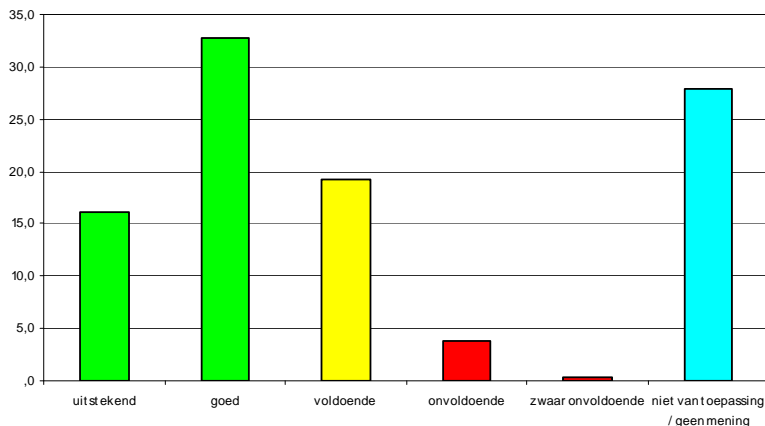
Ook kan het zijn dat de leerling alleen eigen instrumenten en lesmateriaal gebruikt. De respondent is in veel gevallen ook niet de leerling zelf, maar een ouder en die heeft mogelijk soms geen of weinig zicht op de kwaliteit van het materiaal.

De figuur leert al snel dat de school hier nauwelijks of geen problemen kent. In totaal 5 personen vinden dat het materiaal onvoldoende is. Enkele van de zeldzame bijgeplaatste opmerkingen: De celli vallen nogal verschillend uit, er is een klacht over een gitaar en een over een valse piano en er wordt gesuggereerd dat 'mondzaken' als een zangmicrofoon en de fluiten van de Muziekschool schoner zouden kunnen.

Wat vindt men van de invloed op de muziekkeuze?

Men kan soms invloed hebben op het repertoire waarop de lessen zich richten. De mogelijkheid om daar ruimte toe te geven zal per lessituatie, per docent en per instrument waarschijnlijk uiteenlopen. Hieronder gaan we zien hoe dit oordeel in de praktijk uit valt.

Figuur 26 Wat vindt u van de invloed die u heeft op de muziekkeuze? (n=266)



In veel gevallen heeft men geen basis voor een mening over dit onderwerp. Zij die wel een mening hebben oordelen voor het overgrote deel positief. Een tiental personen vindt de invloed op de repertoirekeuze onvoldoende. De opmerkingen verschaffen in dezen weinig informatie. Uit analyse van de cijfers blijkt dat het hier grotendeels 41 t/m 50-jarigen betreft en ook dat het hier vrijwel geheel gaat om ouders of verzorgers.

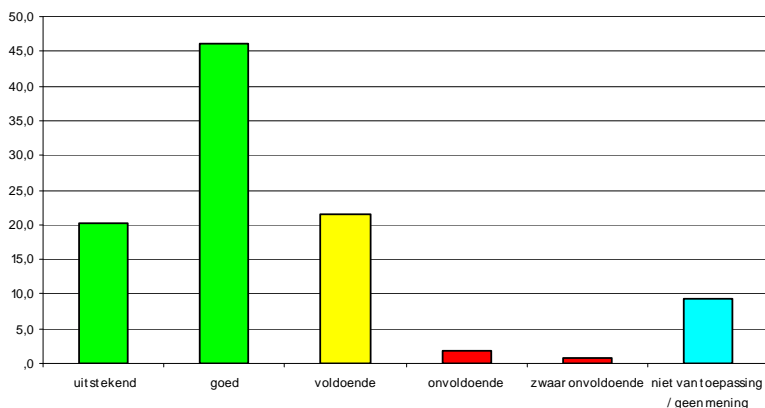
De oordelen over de docenten en het les geven

Met de vraag naar het oordeel over de voorbereiding van de docent komen we nu aan een reeks vragen naar de kwaliteiten van de docenten. Dit gebeurt aan de hand van meerdere aspecten. Eerst een opmerking van iets algemenere aard: Gesteld kan worden dat de teneur in de enquêteresultaten is dat als er kritiek is deze doorgaans niet zozeer de kwaliteiten van de docenten betreft, maar veeleer de voorwaarden waaronder er les wordt gegeven. Individueel didactisch en muzikaal vakinhoudelijk blijven de docenten doorgaans goed overeind. Ook waar in de opmerkingen, commentaren en antwoorden op de open slotvraag kritiek naar voren komt, betreft deze slechts zeer incidenteel de vakinhoudelijke kwaliteiten van de docenten. Incidenteel betreft het de didactische kwaliteiten, het vermogen om ordelijk les te geven en/of te communiceren of het elan waarmee een enkele de lessen brengt. Maar tegenover deze kritische opmerkingen staan veel meer opmerkingen die docenten loven voor hun enthousiasme, inzet en vermogen om liefde voor muziek en instrument over te brengen. Dus samengevat nogmaals: voor dit aspect van de inhoud blijft grosso modo de kwaliteit van de docenten en een belangrijk deel van de inhoud van het Muziekschoolproduct goed overeind.

De voorbereiding door de docent

De mate waarin docenten zich voorbereiden op hun werk vormt door de jaren maar in een gering aantal gevallen een bron van ontevredenheid.

Figuur 27 het oordeel over de voorbereiding door de docent (n=266)

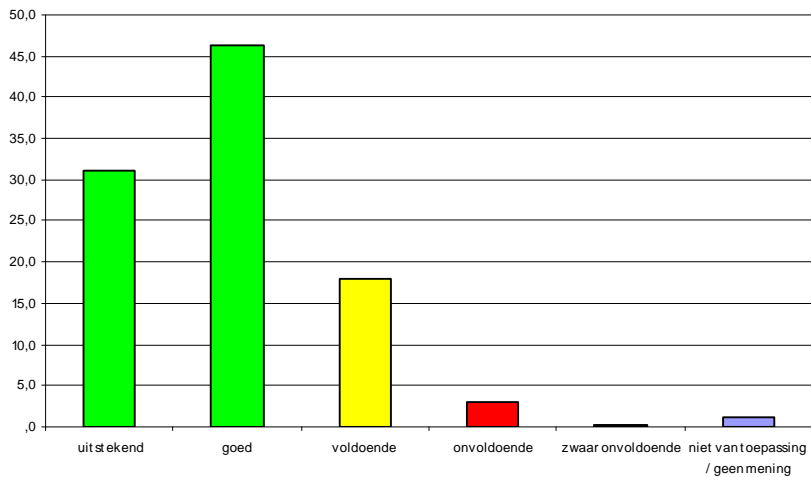


De categorie die bij deze vraag ten opzichte van 2008 het meest aan verandering onderhevig was, is niet van toepassing. Er zijn ook bij de opmerkingen maar een paar incidentele klachten te noteren en deze zijn niet herkenbaar als structureel.

De begeleiding door de docent

Vervolgens gaan we zien hoe de meningen zijn over de begeleiding door de docent.

Figuur 28 Het oordeel over de begeleiding door de docent (n=266)

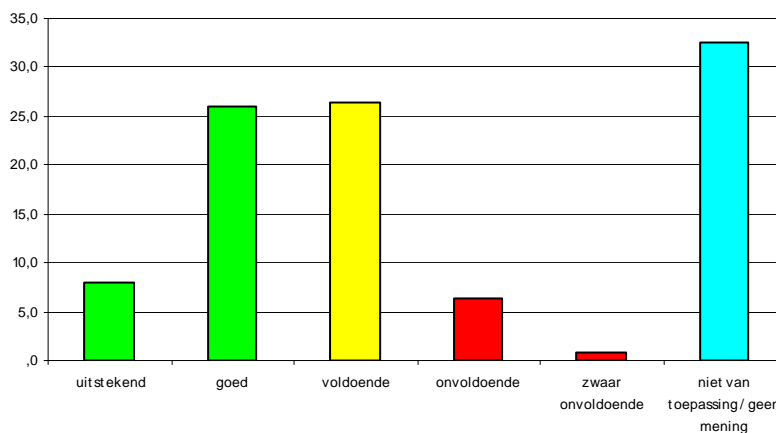


Ook op dit terrein is er weinig of geen vuil aan de lucht. Al is het natuurlijk zonde dat er überhaupt leerlingen, of ouders zijn, hoe weinig ook, die de begeleiding door hun docent als onvoldoende beoordelen.

De tijd voor muziektheorie

Voor een aanzienlijk deel van de respondenten doet de vraag naar het oordeel over de tijd die aan muziektheorie wordt besteed er niet zo toe. En voor velen is de keuze die hierin wordt gemaakt kennelijk prima naar de zin, of in elk geval voldoende. Niettemin zijn er 19 respondenten die dit aspect van de lesinhoud als onvoldoende beoordelen. Als we kijken naar deze leerlingen dan kunnen we daarin geen specifieke lijn of trend herkennen. We vinden ze willekeurig gespreid naar instrument, leeftijd en ervaring bij de Muziekschool.

Figuur 29 Wat vindt men van de tijd die besteed wordt aan muziektheorie? (n=266)

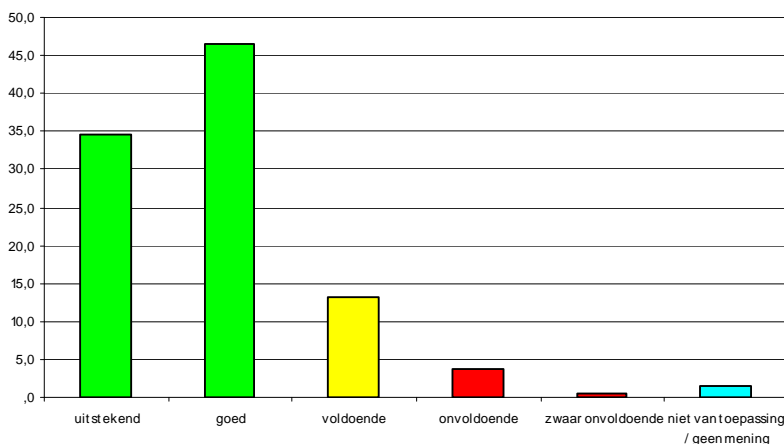


Uit de opmerkingen is geen structureel probleem te destilleren. We lezen onder andere dat die muziektheorie wel interessant is, maar ook moeilijk in het beschikbare tijdsbestek in te passen en dat het ook weer niet te veel moet worden of dat het eigenlijk wel goed is zoals het is.

Het algemene oordeel over de docent

Dit item geeft de gelegenheid om onze inleidende regels bij het begin van de behandeling van de vragen over de docenten en hun wijze van lesgeven nog eens te toetsen.

Figuur 30 het algemene oordeel over de docent (n=266)

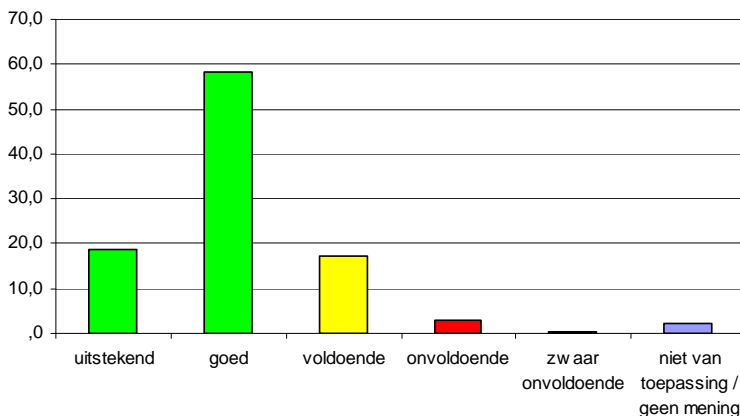


Welnu, duidelijk mag zijn dat de tevredenheid, met ruim tachtig procent goed of uitstekend, groot is, dat de categorie uitstekend hier hoog scoort en dat er maar in enkele gevallen ontevredenheid heerst. Maar dit is wel een zwaar item en elke ontevreden klant is er natuurlijk één te veel. Er blijken op 266 respondenten 11 te zijn die de docent onvoldoende vinden. De opmerkingen die leerlingen of hun ouders plaatsen zijn nogal divers; er zijn, verdergaand dan de opmerkingen die hierover een paar bladzijden eerder al zijn geplaatst, geen duidelijke structuur of een trend in te onderscheiden. Als we kijken naar de samenstelling van deze groep ontevredenen dan zien we dat het vaak om ouders of verzorgers gaat en dat de leerlingen waarom het gaat vaak sinds kort (maximaal 1 jaar) les hebben.

Weinig ontevredenheid over de geboden lessen

Er is naast de kwaliteit van de docenten nog gevraagd naar de kwaliteit van de algehele lessituatie die deze docenten verzorgen.

Figuur 31 Het algemene oordeel over het gevolgde onderdeel



We zien dan dat de som van de categorieën goed en uitstekend hier iets lager is dan bij het vorige item. Slechts een heel geringe minderheid vindt zich onvoldoende bediend. Deze groep ontevredenen vonden we verspreid in de respons er was geen duidelijke karakteristiek te herkennen. De enige kritische opmerkingen die vaker dan één keer te noteren waren richtten zich op ensemblelessen, iets wat ook in de eerdere editie in 2008 al te zien was. Het lijkt er op dat muziekdocenten er in één op lessituaties het best in slagen hun leerlingen tevreden te stemmen. Als men onder andere uit kostenoverwegingen er vaker toe over gaat bepaalde typen muziekonderwijs in groepsvormen aan te bieden moet dit aspect wel in de overwegingen worden meegenomen.

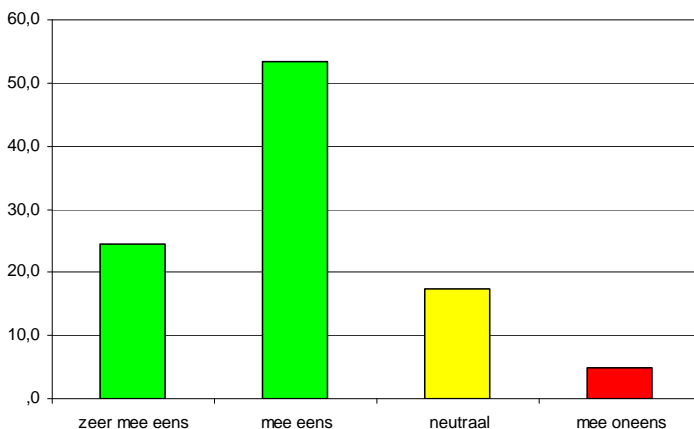
De situatie zou kunnen ontstaan dat het aanbod dan weliswaar financieel aantrekkelijker/minder belastend wordt maar dat het product van de school ook minder over het voetlicht komt en kwalitatief lager wordt gewaardeerd.

Wellicht dat het volgende item hier nog enig nieuw zicht op kan geven.

Zijn de lessen aan te bevelen?

Op de vraag of de respondenten hun vrienden de lessen bij de Muziekschool zouden aanbevelen, vielen de antwoorden uit zoals in de grafiek hieronder te zien is.

Figuur 32 Reacties op: Ik beveel de activiteit aan bij een vriend (n=266)



Bijna tachtig procent reageert hier positief tot zeer positief. Iets minder dan twintig procent heeft een neutrale houding. Slechts een op de twintig respondenten zou de activiteit niet aanbevelen bij een vriend. Het is uiteraard interessant om te traceren waar dit op vast zit.

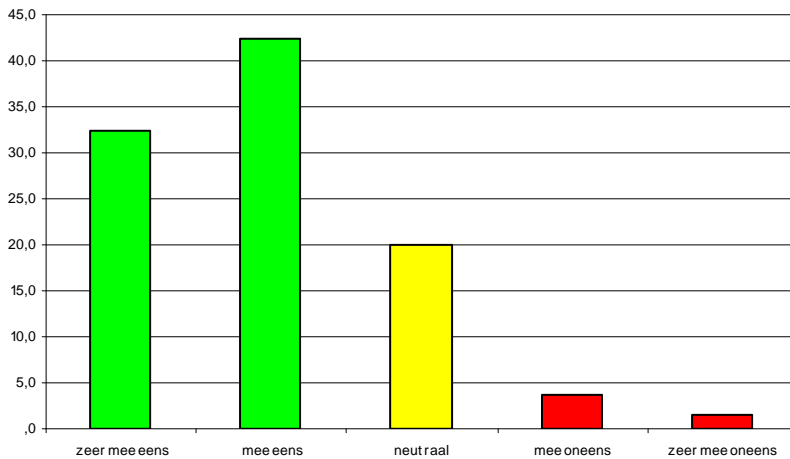
De opmerkingen geven hier niet veel achtergrondinformatie. Het zou natuurlijk ook nog kunnen zijn dat een deel van de respondenten geen vrienden heeft met wie ze over muzieklessen spreken of dat ze überhaupt persoonlijk niet geneigd zijn vrienden of kennissen iets aan te bevelen.

Zijn de docenten aanbevelenswaardig?

Naast de les of de activiteit kan men ook de docent al of niet aanbevelen en ook daar is naar gevraagd via een stelling.

Te zien is dat ook hier de meerderheid zeer positief reageert en dat er een kleine minderheid is die negatief reageert.

Figuur 33 reactie op: Ik beveel de docent aan bij een vriend. (n=266)

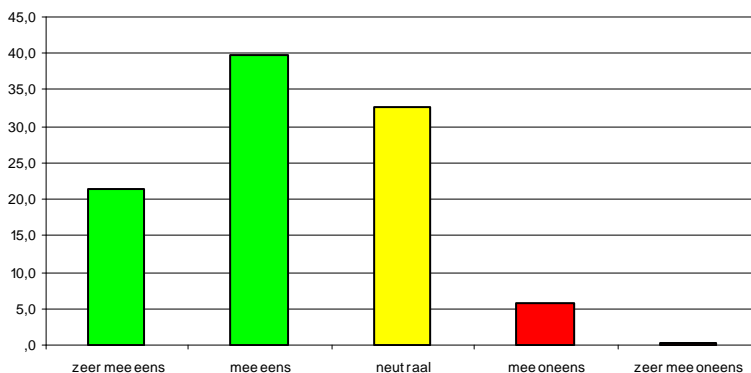


Er werden niet of nauwelijks opmerkingen gemaakt die de oordelen motiveren. Enkele individuele docenten krijgen een pluim en enkele krijgen een negatieve beoordeling.

Stimuleert de docent om met anderen samen te spelen?

Na het oordeel over de aanbevelenswaardigheid van docent en lessen gaan we nu nog verder in op enkele inhoudelijke aspecten van de lessen. Interessant is dan de mate waarin docenten leerlingen stimuleren om samen muziek te maken. We hebben leerlingen door middel van een stelling gevraagd of zij vinden dat docenten dat doen.

Figuur 34 reacties op: De docent stimuleert om met anderen samen te spelen. (n=266)



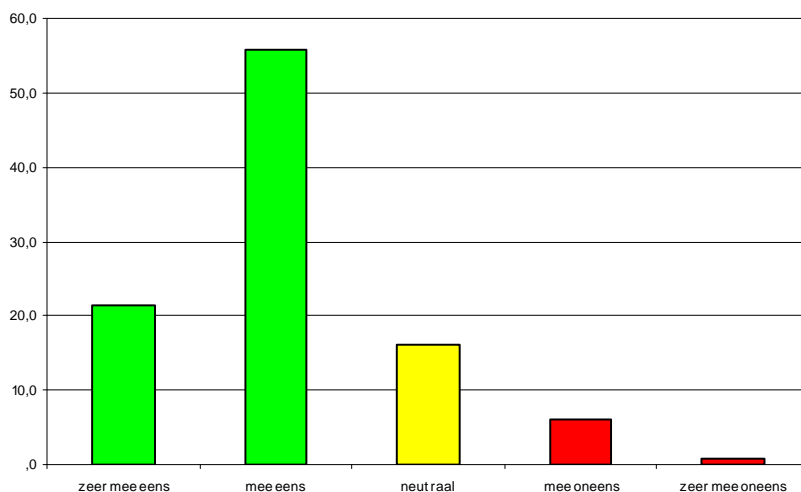
Ruim zestig procent vindt dat de docent inderdaad stimuleert om samen muziek te maken.

In ruim dertig procent van de gevallen heeft men daar geen oordeel over. 16 Respondenten van de 289 vinden dat de docent niet stimuleert om samen te spelen. Hieronder zijn 7 pianisten en een organist. Het is hier niet geheel duidelijk of deze stimulatie nu gewenst is of niet. Soms is deze vraag ook niet echt aan de orde, als die bijvoorbeeld gesteld wordt aan leerlingen van wie de kernactiviteit bij de school al deelname aan een ensemble inhoudt: band, popschool, koren. Duiding en interpretatie van de antwoorden is al met al wat lastig.

Gaan we efficiënt om met de beschikbare tijd?

Vinden leerlingen en hun ouders dat de tijd die beschikbaar is ten volle wordt benut? De volgende figuur laat zien hoe er werd gereageerd op een stelling daarover.

Figuur 35 De reacties op: De beschikbare lestijd wordt volledig benut (n=266)

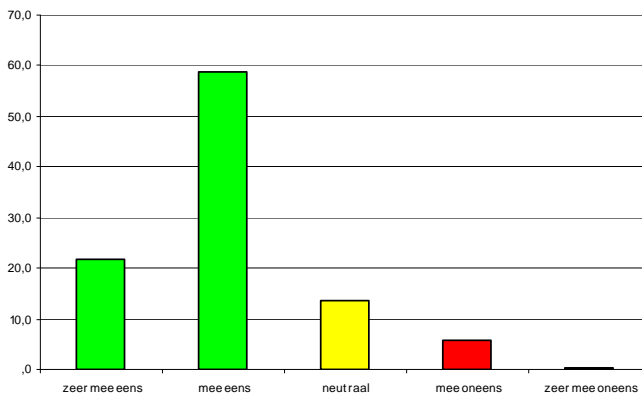


Ook op dit terrein zijn er geen grote problemen. Het oordeel is een ietsje gunstiger dan in 2008. Er is een kleine groep mensen niet van mening dat de tijd volledig wordt benut. De gemaakte opmerkingen hebben een strekking als: de voorgaande les loopt uit, we beginnen te laat, het kan efficiënter, het klaarzetten van het instrument kost tijd. Bovendien tekenen we een aantal keren op dat in een les van 30 minuten de ruimte toch al krap is.

Voldoet de activiteit aan de verwachtingen?

Als we willen weten of klanten tevreden zijn kan het van belang zijn te meten in hoeverre er is voldaan aan hun verwachtingen. Daarbij gaan we er gemakshalve van uit dat klanten van de Muziekschool Groningen kwaliteit mogen verwachten en dat klanten gewoonlijk ook positieve verwachtingen hebben ten opzichte van hun lessen aan de school. Onder die vooronderstelling is ook hier het beeld vrij gunstig.

Figuur 36 reacties op: De activiteit voldoet aan mijn verwachtingen. (n=266)



Maar een gering deel van de respondenten geeft aan het niet eens te zijn met de stelling. Het beeld is ten opzichte van 2008 niet of nauwelijks veranderd. Het is interessant om ook hier te proberen te achterhalen welke respondenten om welke redenen tot dit oordeel komen. Als we kijken wie hier negatief oordelen dan zien we dat deze personen vrij vaak ouder of verzorger zijn en vooral te vinden zijn in de leeftijdscategorie van 30 t/m 50 jaar.

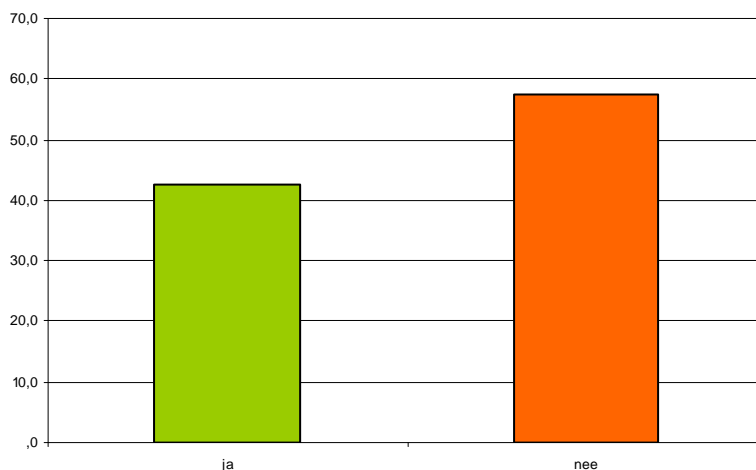
4.4 Wie weet iets van de online lessen van de Stedelijke Muziekschool en voor wie zou het iets kunnen zijn?

Sinds kort biedt de Stedelijke Muziekschool Groningen naast het al enige jaren gebruikelijke scala aan lesvormen ook de mogelijkheid om voor zang, piano en gitaar online les te nemen via het internet. Dat is een lesvorm waarbij leerlingen les krijgen in hun thuissituatie en waarbij ze veel vrijheid hebben om zelf hun tempo en hun lestijdstip te bepalen, maar die is gekoppeld aan de mogelijkheid om aanvullend contact te hebben met een 'echte' docent en ook om deel te nemen aan speciale bijeenkomsten met medechristen.

Men heeft meer vrijheid wat betreft de tijdstippen waarop men zich moet inzetten, men bespaart veelal op 'reistijd' en men levert iets in waar het gaat om het persoonlijke contact in de lessituatie. De school wil graag weten in hoeverre het door haar inmiddels gecreëerde aanbod van online lessen voor zang, piano en gitaar bij de klantenkring bekend is.

De mogelijkheid voor online lessen zijn nog niet bij iedereen bekend. Hieronder zien we hoeveel respondenten op de hoogte zeggen te zijn van deze mogelijkheden bij de Stedelijke Muziekschool Groningen.

Figuur 37 Percentages van respondenten die weten van de online-lesmogelijkheden. (n=266)



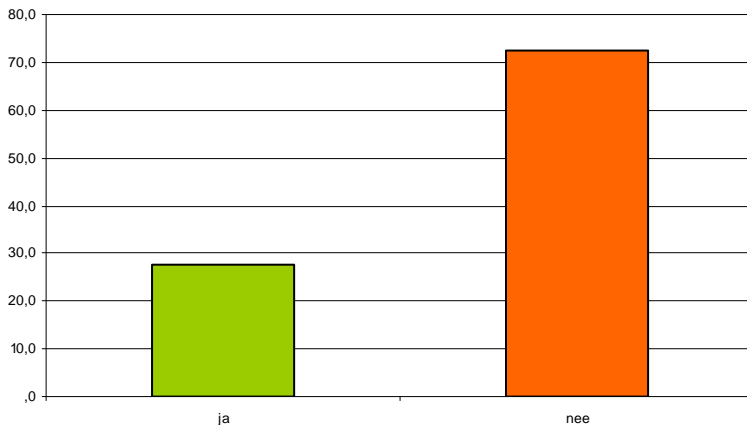
Duidelijk is zichtbaar dat onder de respondenten uit de huidige klantenkring van de Muziekschool de mogelijkheid om online les te krijgen in meer dan de helft van de gevallen niet bekend is. Er vanuit gaande dat dit een toch meer dan gemiddeld in muziek geïnteresseerde groep is geeft dit aan dat er nog veel ruimte is om deze online mogelijkheden meer bekendheid te bezorgen. De onlinelessen blijken onder de midden leeftijdscategorie en onder hen die al langer les hebben iets vaker bekend. Of het gaat om een leerling zelf of om zijn ouder/verzorger die de vraag beantwoordt maakt niet uit.

Zou online les iets voor u zijn?

Bekendheid is één ding. Werkelijke belangstelling voor deze mogelijkheden is natuurlijk een tweede. Daar proberen we middels een vraag ook enig inzicht in te krijgen.

Daarbij moeten we wel beseffen dat we hier meten in een bijzonder deel van de markt: Deze respondentengroep heeft in 2011 al daadwerkelijk les gehad in één van de bestaande vormen van het aanbod van de Muziekschool. Daaronder zijn in enkele gevallen ook respondenten die daadwerkelijk al deelnemen aan online muziekonderwijs. Maar in overgrote meerderheid gaat het hier om mensen die al deelnemen aan andere lesvormen en activiteiten. Het is interessant om te weten in hoeverre ook deze groep open staat voor deze nieuwe vorm. Ze zijn kennelijk gemotiveerd om les te nemen en al te grote barrières om aan de al bestaande vormen deel te nemen zijn er kennelijk niet of die hebben er niet toe geleid om geen les te volgen.

Figuur 38 Zou online Muziekles iets voor u zijn? (n=266)



Niettemin geeft ook van deze groep die voor het overgrote deel al 'traditioneel' les heeft met 27 procent een aanzienlijk deel aan dat de online-lessen wellicht iets voor hen zou kunnen zijn.

We zagen van deze groep van 27 procent dat daarin de leeftijden onder 7 jaar en boven 50 jaar ondervertegenwoordigd zijn. Peuters, kleuters, en ouderen dus. Gezien de combinatie met computers hoeft ons dit niet al te zeer te verbazen.

We hebben alle 266 respondenten, die deze vaag naar interesse voor online lessen hebben beantwoord, gevraagd om hun antwoord te motiveren, zowel positief als negatief.

Van de 73 personen die positief antwoordden gaf driekwart zijn motivatie, van de 193 die negatief antwoordden gaf iets minder dan tweederde zijn motivatie. De opmerkingen die naar voren kwamen zijn enigszins gerubriceerd te lezen in de onderstaande tabel.

Figuur 39 Motivaties bij antwoord op interesse voor online Muzieklessen aan de SMG. (n=176 van de 266 die de vraag naar interesse hebben beantwoord)

Motivatie	Aantal
liever face to face, liever contact, echt contact is denk ik onontbeerlijk,	40
juist op school in de groep, de interactie maakt het leuk, liever samen in een les dan alleen online, muziek maak je toch samen	4
niet gezellig, te klinisch	5
leert beter live, (zeker in begin 1x)	5
instrumenttechniek, zangtechniek, niet (goed) te doen online	14
Ik wil liever de Muziekschool, gewone les	9
dat hoort niet	1
ik wil dat niet	2
spreekt me niet aan	1
mis stok achter deur, onvoldoende discipline	7
niet motiverend, stimulerend, inspirerend (genoeg)	5
niet geschikt voor (jonge) kinderen	12
Ik zit al zo-/te veel achter de pc	5
mijn pc is niet toereikend (technisch)	1
Ik houd niet van internet	1
Ik heb geen piano thuis	1
Ik heb er geen/te weinig tijd voor	5
geen interesse in 1 van 3 keuzes piano, zang, gitaar	12
speel slagwerk, geloof daar niet in	2
afhankelijk van soort les	1
Niet van toepassing	3
geen behoefte aan	4
daar heb ik de SMG niet voor nodig, er zijn alternatieven op internet te vinden	1
alleen als het gratis / veel goedkoper is	2
Kostenbesparend	1

als ik het zou kunnen bekostigen	1
afhankelijk van de prijs	1
Ik woon toch in buurt	1
wat is nou het voordeel?	1
zelf tijd indelen, eigen tempo bepalen positief	17
Ik ben een drukbezet persoon dus dan is het wel handig	3
positief: hoeft niet naar de school toe, scheelt reistijd	9
heb de tijd niet meer om overdag fysiek les te krijgen	1
de wachttijden kun je zo omzeilen	2
leuk, handig	4
interessant, leuk om te proberen	9
als vervolg op gewoon les	1
voor beginners ok	2
voor dochter wel	1
weet het niet, nog niet, weet niet hoe het werkt, nog geen, of te weinig idee van, ik ga eens kijken, ken het nog niet, weet er nog weinig van	19
Misschien	8
doe het al	4
(doe het)maar zeer ontevreden over de communicatie	1
Het bevalt heel goed	1
Ik krijg snel feedback	1
wanneer komt het vervolg?	1
Kreeg alleen informatie over online pianoles, gitaar en zang kende ik niet	1
heb informatie aangevraagd, geen reactie	1
Totaal aan opmerkingen, gescoord door 176 respondenten	234

Deze opsomming geeft al enig inzicht in de ideeën die leven onder de bestaande klantenkring van de Muziekschool en wat mensen zoal kan triggeren om online lessen te gaan volgen, of om dat juist niet te doen.

Zeer waarschijnlijk kan, mede in het licht van de door deze respondenten genoemde voordelen, het online-aanbod ook iets gaan betekenen voor hen die om welke reden dan ook (wachlijsten, gebrek aan tijd of vanwege moeite met de mobiliteit naar de binnenstad) ondanks een motivatie om muziekles te gaan volgen, nog niet tot de klantenkring van de Muziekschool behoren en dus niet in dit onderzoek terecht zijn gekomen. Daarvoor zou aanvullend onderzoek nuttig zijn. Maar dan moeten we eerst vat zien te krijgen op die potentiële doelgroep buiten het huidige klantenbestand. Dat is een interessante maar pittige uitdaging.

4.5 De opmerkingen en suggesties genoteerd aan het eind van de enquête.

Aan het einde van de vragenlijst is naar goed gebruik een open vraag opgenomen onder de titel: suggesties en/of opmerkingen. Dat behelst een tekstvak waarin de respondenten de gelegenheid krijgen om alle opmerkingen te maken die ze nog willen maken. Ter verduidelijking, om zaken te benadrukken of om onderwerpen die niet of onvoldoende aan de orde zijn geweest alsnog te benoemen. Ook kan men hier suggesties doen voor de gang van zaken bij de Muziekschool en men kan er opmerkingen kwijt over de vragenlijst en de manier van vragen.

Negentig van de 289 respondenten hebben bij deze vraag iets genoteerd.

In de volgende tabel krijgt u enigszins gerubriceerd een overzicht van de zaken die aan de orde kwamen.

Figuur 40 Opmerkingen en suggesties genoteerd aan het slot van de vragenlijst. (n=90 van 289)

suggestie, opmerking	a
pluim voor de Muziekschool, de locatie en het pand	5
jullie doen het goed, tevreden en blij met muziekles en/of de Muziekschool	3
de kwaliteit van dienstverlening is ver gedaald (jammer)	1
zondagje cultuur is mooi initiatief	1
leuke, goede, prettige lessen	2
tevreden over docent, blij met docent	4
verschilt per docent	1
docent wat onervaren met kinderen	1
les te kort (30 min)	2
Op tijd beginnen	1

Leslocatie meer open (in t weekeind)om te kunnen oefenen	2
Bij uitval (bijv. ziekte) lessen inhalen, of compensatie of vervanging, komt te vaak voor	6
ook ouder-kind-korting, niet alleen broertjes-zusjes-korting	1
graag een instrumenten- en muziekboekenmarkt	1
wordt duur, moeilijk te betalen	2
online lessen te duur	1
blijft de huidige Muziekschool bestaan? Zorgen rond financiële draagkracht van klanten	1
muziekonderwijs moet in de markt niet bij de overheid	1
graag weer lessen in de wijken / Vensterschool, Lewenborg, Gron-zuid. Basisscholen,	5
samenwerken met BSO's	1
schuchterheid kinderen bij zingen weghalen	1
Meer concerten buitenshuis voor de leerlingen, kinderen meer laten optreden	2
Swingcafe-optredens beter plannen en spreiden	1
Meer werken vanuit de interesses van het kind	1
Meer eigentijdse liedjes	1
Maak de peuterlessen iets afwisselender	1
ontevreden over peuterlessen, daarom gestopt	2
in de klassieke lessen verschillende niveaus hanteren: echte doorzetters en kinderen die meer korte termijnbenadering vragen	1
Meer lesvormen, minder vanzelfsprekend traditioneel muziekles	1
Meer leven in de brouwerij, ook voor ouderen	1
combinaties bieden van individueel les en ensembles	1
Meer aanbod van les op bijzondere instrumenten zou mooi zijn	1
Maak kopiëren makkelijker en toegankelijker desnoods via hoger lesgeld	1
kantine gezelliger	1
kantine moet open, jammer dat ie dicht is	1
hartige hap in kantine	1
Weet van geen kantine	1
koffieautomaat pakt geld niet aan	1
Gratis koffie en thee	1
Verse koffie	1
internet in kantine voor wachtende ouders	1
Koffie en thee in kannen bij grote repetities, tijd is anders te kort	1
graag mogelijkheid voor gezellige nazit, na samenspelen in de kelder	1
lesruimten beter ventileren	1
nieuw verfje op de muur	1
lesruimten gezelliger	1
Lesruimte galmt te veel	1
iets om de microfoons te reinigen	1

element op contrabas plaatsen	1
bereikbaarheid school, parkeerproblemen	1
communicatie moeizaam	1
website beter en mooier maken, letters te klein, te flashy, kan/moet gebruiksvriendelijker	2
info over planning onvoldoende	1
laat informatie via de leerlingen lopen	1
info ook via briefje voor ouders	1
vaker bijpraten hoe het gaat met kinderen	1
eindejaarsrapport leuk	1
Inschrijvingsbeleid anders	1
beter omgaan met wachtlijsten	1
wilde graag op ander tijdstip, moeilijk te overleggen	2
moest kind eerst opgeven en kreeg toen pas info over lesmogelijkheden, die volgorde is lastig	1
mini-muzieklessen op zaterdag, niet op woensdag	1
Er wordt slordig omgegaan met instrumentenverhuur	1
ik zoek een muzikmaat/ gezelschap,	2
Respondent geeft e-mailadres en/of mobiel nummer:	4
combineer de enquêtes	1
goede enquête	1
over de leeftijd: ik vul in voor mijn dochter, maar heb eigen leeftijd ingevoerd	1
lastig invullen, over jezelf en dan weer over je kinderen	1
Anders	5
Geen	6

5. Samenvatting en Conclusies

De Stedelijke Muziekschool Groningen stelt zich ten doel de beoefening van amateur-muziek in de stad Groningen te stimuleren en te ondersteunen. De Muziekschool wil daartoe deskundig en klantgericht, diverse en betaalbare lesvormen en activiteiten aanbieden.

Daarbij is kwaliteit heel belangrijk en daarom wil de Stedelijke Muziekschool goed op de hoogte blijven van wat leerlingen en cursisten vinden van haar dienstverlening.

Om dat te meten heeft de Muziekschool in 2011 samen met onderzoeksbureau Onderzoek en Statistiek Groningen een vragenlijst uitgezet onder haar klanten. Dat gebeurde ook al in 2008, en met de uitkomsten daarvan kunnen die van 2011 goed worden vergeleken. Onderzoek en statistiek Groningen verzorgt ook de analyse van de resultaten en de rapportage daarover.

Via een e-mail vroeg de Muziekschool alle leerlingen en cursisten uit 2011 (of hun ouders of verzorgers), om op het internet een vragenlijst in te vullen. Deze vragenlijst werd in totaal 289 maal ingevuld.

De klantengroep, doelgroep, aard en omvang

Het aanbod van de Muziekschool is groot en divers. Even divers blijkt ook de klantengroep: oud, jong, men bespeelt alle mogelijke instrumenten en volgt lesvormen op meerdere locaties.

Er zijn 1651 e-mails verzonden. Daarvan zijn rond 1551 bij de leerling, cursist of hun ouder of verzorger bezorgd.

Dat resulteerde in 289 ingevulde enquêtes. Het blijkt dat sommige ouders/verzorgers de vragenlijst invulden voor meerdere leerlingen die soms ook aan meerdere lesvormen deelnamen. Daarom schatten we in dat de dekkingsratio van de respons rond 25 procent ligt.

Een klantenonderzoek is, ook als het responspercentage niet erg hoog is, hoe dan ook belangrijk en nuttig vanwege de verkregen feedback over de kwaliteit van de aangeboden faciliteiten en diensten.

Vaak geeft een grote meerderheid zonder commentaar een positief oordeel. Opmerkingen en kritiek blijken vaak afkomstig van een geringe minderheid. De kritieken zijn daarom niet altijd maatgevend voor het gehele product en de gehele klantenkring, maar ze zijn wel heel relevant voor het verbeteren van de algehele kwaliteit. Zelfs als het om incidenten gaat die meer op toeval dan op structurele gronden lijken te zijn gebaseerd.

Hoe ziet de responsgroep er uit?

In 54 procent van de gevallen was de invuller zelf leerling of cursist van de Muziekschool. In de rest van de gevallen was de invuller een ouder of verzorger. De jeugdige leerlingen zijn via deze ouders sterk vertegenwoordigd, maar ook de klanten van de Muziekschool in de middenleeftijden en de ouderen komen in voldoende mate in beeld. Met 94 procent komt de overgrote meerderheid van de leerlingen uit de stad Groningen. Net als in 2008 blijkt het opleidingsniveau van de invullers hoog, ook naar de hoge stad-Groningse maatstaven. De 289 personen die meegedaan hebben vertegenwoordigen een groot scala aan lessen, cursussen en overige activiteiten. Uit de aantallen recent gevolgde lessen of cursussen (aanmerkelijk meer dan 289) blijkt dat vrij veel respondenten aan meer dan één activiteit deelnemen, of dat ouders/verzorgers de lijst hebben ingevuld voor meerdere kinderen die soms ook meerdere lesvormen afdemen. Van de responsgroep heeft ongeveer 70 procent van de leerlingen langer dan 1 jaar les, bijna de helft 3 jaar of langer. 12 Procent heeft in totaal zelfs al langer dan zes jaar lessen gevolgd of meegedaan aan activiteiten.

De resultaten

Op basis van de opbouw van de lijst kwamen na de inleidende vragen bloksgewijs vragen aan de orde naar

- het algemene beeld van de school, de bekendheid, klantgerichtheid, wachttijden, verscheidenheid van het aanbod, informatie en communicatie in het algemeen, prijs-kwaliteitverhouding, hygiëne en klimaatbeheersing
- de concrete contacten met de Muziekschool: bereikbaarheid, vriendelijkheid, duidelijkheid, snelheid en adequaatheid van die contacten.
- de inhoudelijke kwaliteit van het muziekonderwijs; kwaliteiten van docenten, instrumenten, lesmaterialen en lessen.
- de tevredenheid over de lesvormen, over de docent, over zijn/haar vermogen om te stimuleren, en de adequaatheid en efficiency van de lessen.

De vragenlijst werd afgesloten met een drietal vragen naar de bekendheid van en de belangstelling voor de online-cursussen die de school sinds kort ook aanbiedt en een vraag om aanvullende opmerkingen of suggesties.

Het algemene oordeel over de Muziekschool is overwegend heel positief

Ruim driekwart van de respondenten beoordeelt het algemene beeld van de school als goed of uitstekend. Eén op de vijf respondenten oordeelt wat magerder, maar komt toch nog tot voldoende.

Slechts drie respondenten betitelen het algemene beeld van de school als onvoldoende.

Over de hele linie is het beeld nog een fractie positiever dan in 2008. Veel van de rest van de resultaten van het onderzoek kan worden gezien in en vanuit dit licht.

Er zijn meer respondenten dan de vermelde drie die op onderdelen negatief oordelen. Er is analyse gedaan op een groep van 35 respondenten die duidelijk vaker negatieve oordelen hadden. Daaronder bevinden zich de drie respondenten met een negatief algemeen oordeel. Maar van deze 35 personen gaven 29 personen, dus een grote meerderheid, toch nog een algemeen oordeel dat minimaal voldoende is. Van 9 van hen is het oordeel zelfs goed of uitstekend. Drie respondenten hadden geen mening over het algemene beeld.

Afgezet tegenover andere variabelen vinden we voor deze 35 personen met relatief vaker negatieve oordelen geen opvallende kenmerken of verbanden. We vinden ze vrij sterk gespreid, er zijn geen probleemcategorieën die er duidelijk uit springen. Kritiek is overwegend incidentele kritiek en geldt verspreide onderdelen. Dit overwegend positieve beeld geeft een context waarbinnen de Muziekschool op basis van de nu voorliggende onderzoeksresultaten in details zijn algehele product kan verbeteren.

Enkele onderwerpen aangestipt

We volstaan in deze samenvatting met informatie over de belangrijkste items en over de onderdelen die er iets uitspringen. En dan vooral die onderdelen waarbij het oordeel iets negatiever uitvalt dan bij de meeste andere, want daar is wellicht de meeste winst te behalen.

Wachttijden

Via de hier gebruikte onderzoeksmethode zullen we bepaald niet alle ontevredenheid over wachtlijsten in beeld kunnen brengen. We kijken in dit onderzoek immers naar mensen die al langs een wachtlijst zijn of er helemaal niet mee te maken hebben gehad. Desondanks zien we dat net als in 2008 de wachttijd in vergelijking met andere onderwerpen duidelijk vaker tot een oordeel onvoldoende of zelfs zwaar onvoldoende leidt.

Dit mag dus onverkort een punt van aandacht blijven. Als er, ondanks druk op de lesprizen, in de vorm van hogere eigen bijdragen, toch wachtlijsten blijven bestaan, is hier mogelijk 'winst' te behalen.

Website

Over de website is men overwegend positief, er zijn maar weinigen die vinden dat de informatie op de website onder de maat is. Er is nog wel ruimte om meer mensen van het oordeel voldoende tot het oordeel goed te laten komen.

Opmerkingen richten zich vooral op de structuur van de site en de (on- of moeizame) vindbaarheid van bepaalde informatie en een gebrek aan overzicht en rust op de site.

De informatie over de lessen

Ondanks overwegend positieve meningen zien we hier toch relatief vaak een negatief oordeel. Ruim tien procent van de respondenten ervaart hier tekortkomingen. En ook de categorie die het slechts bij voldoende houdt is hier relatief groot. Mogelijk valt er wat te verbeteren.

Het communiceren over de exacte lestijden, de vakantieperioden en vooral over uitval van lessen kan in de ogen van een aantal respondenten beter. Enkelen merken op dat ze als ouders wel iets meer informatie zouden willen over het lesproces en de vorderingen die hun kinderen maken. Ook zouden enkele ouders (mede om die reden) graag een eindpresentatie zien.

De prijs-kwaliteitverhouding; men wordt wat kritischer.

In vergelijking met de meting in 2008 is te zien dat er iets meer druk is op de prijsstelling van het aanbod. Er lijkt een wat kritischer houding te zijn. Er heerst anderzijds ook wel enig begrip voor de stijging van lesgelden. Enkele tientallen mensen merken op dat het in hun ogen toch wel 'prijzig' of zelfs ronduit (te) duur wordt om muzieklessen te volgen. Ook vaker dan in 2008, spreekt men uit gecompenseerd te willen worden als er lessen uitvallen. Er zijn enkele respondenten die melden een andere lesvorm te (zijn) gaan zoeken of te stoppen in verband met de prijs en wat ze daar voor krijgen.

Kwaliteit van de kantine is duidelijk verminderd

Voor een groter deel van de klanten dan in 2008 doet de kwaliteit van de kantine er niet toe. Er is daarnaast duidelijk afname van waardering te zien. Vond in 2008 nog rond 45 procent de kantine goed of zelfs uitstekend, in 2011 is dat percentage geslonken tot minder dan 20 procent. De groep met het oordeel onvoldoende of zwaar onvoldoende verdubbelde tot bijna 15 procent.

Het klimaat in de lesruimtes

In 2008 was dit een item dat wat ongunstiger scoorde dan vele andere. De situatie is licht verbeterd maar ook In 2011 is het nog niet voor iedereen voldoende.

Meldingen zijn: de ventilatie moet beter, het is te warm (de kelders), het is benauwd, muf, bedompt of zelfs zweterig.

Is de mondelinge informatie duidelijk?

Ook hier is er een kleine groep, maar net te groot om van incidenten te spreken, met een negatief oordeel. De achtergrond hiervan komt helaas niet duidelijk naar voren.

Komt men er tijdig achter als er een les uitvalt?

Er zijn docenten die het goed lukt om, als dat aan de orde is, zelf contact op te nemen met hun leerlingen en als dat werkt is men doorgaans tevreden. Soms gaat er toch iets mis en dat vinden klanten vervelend, vooral als men geen, of op al te korte termijn, bericht krijgt. Nu de eigen bijdrage voor de lessen toeneemt, ontstaat sneller irritatie, zeker als lessen wat vaker dan 'normaal' uitvallen.

Klachtenbehandeling

De vraag naar klachtenafhandeling is voor 70 procent niet van toepassing is en dat is goed nieuws. Er zijn 12 respondenten die vinden dat de afhandeling van hun klacht onvoldoende is geweest.

De inhoudelijke kwaliteit van de Muziekschool: de lessen en de docenten:

De invloed op de muziekkeuze

Zij die hier een mening over hebben, oordelen voor het overgrote deel positief. Een tiental personen vindt de invloed op de repertoirekeuze onvoldoende.

Beoordeling van de docenten en hun lessen

De teneur in de enquêteresultaten is dat, als er al kritiek is, deze doorgaans niet zozeer de kwaliteiten van de docenten betreft, maar meer de voorwaarden waaronder er les wordt gegeven. Kritiek betreft slechts zeer incidenteel de vakinhoudelijke kwaliteiten. Tegenover de kritische opmerkingen staan veel meer opmerkingen die docenten loven voor hun enthousiasme, hun inzet en vermogen om liefde voor muziek en instrument over te brengen. Er zijn op 266 respondenten 11 die de docent onvoldoende vinden. In de redenen daarvan is op basis van het beschikbare materiaal geen duidelijke lijn te onderscheiden.

Kritische opmerkingen die vaker dan één keer te noteren waren richten zich op ensemblelessen, iets wat ook in de eerdere editie in 2008 al te zien was. Het lijkt er op dat muziekdocenten er in één op lessituaties het best in slagen de leerlingen tevreden te stemmen.

Als de school onder andere uit kostenoverwegingen er vaker toe over gaat muziekonderwijs in groepsvormen aan te bieden moet dit wel in de overwegingen worden betrokken.

Tijd voor muziektheorie

Voor een aanzienlijk deel van de respondenten doet de vraag naar het oordeel over de tijd die aan muziektheorie wordt besteed er niet zo toe. En voor velen is de hierin gemaakte keuze prima naar de zin, of voldoende. Toch zijn er 19 respondenten die dit aspect als onvoldoende beoordelen.

Aanbevelenswaardige lessen?

Bijna tachtig procent reageert hier positief tot zeer positief. Eén op de twintig respondenten zou de activiteit niet aanbevelen bij een vriend.

Aanbevelenswaardige docenten?

Ook hier reageert de meerderheid zeer positief en is er een kleine minderheid die negatief reageert.

Gaan we efficiënt om met de tijd?

Het oordeel is een ietsje gunstiger dan in 2008. Er is een kleine groep mensen niet van mening dat de tijd volledig wordt benut. Soms loopt de voorgaande les te veel uit, begint men te laat of kost het klaarzetten van het instrument tijd. We tekenen enkele keren op dat men 30 minuten voor een les toch al aan de krappe kant vindt.

Bekendheid van de online lessen en voor wie zou het iets zijn?

Sinds kort biedt de school voor zang, piano en gitaar online lessen aan via het internet. Leerlingen krijgen thuis les vanaf de computer en hebben daarbij in de tijdsindeling veel vrijheid maar ook de mogelijkheid om aanvullend contact te hebben met een 'echte' docent en om, zij het beperkt, deel te nemen aan bijeenkomsten met medecursisten op de Muziekschool.

Bij meer dan de helft van de klantenkring uit 2011 is dit aanbod niet bekend. Het gaat bij de responsgroep van de Muziekschool om een al meer dan gemiddeld in muziek geïnteresseerde groep, deze groep heeft immers al les., Er lijkt dus nog veel ruimte te zijn om deze online lessen meer bekendheid te geven.

De respondenten nemen in overgrote meerderheid al deel aan andere lesvormen en activiteiten. Toch geeft 27 procent aan dat online-les wellicht iets voor hen zou kunnen zijn. Het missen van direct contact en interactie met een docent wordt, zeker ook bij kinderen, vaak als argument, gebruikt om geen online lessen te willen. Ook de structurering en disciplinerende vanuit de traditionele lessituatie verwachten meerdere respondenten niet te zullen missen.

Het online-aanbod is nog beperkt tot drie categorieën, voor een aantal potentiële leerlingen is er geen aanbod van lessen voor hun instrument.

Het zelf kunnen indelen van de lestijd en de tijdswinst, omdat je gewoon thuis kunt blijven, blijken belangrijke argumenten pro. Ook is er een grote groep die aangeeft nog onvoldoende zicht te hebben op de mogelijkheden van de online lessen, terwijl ze deze voor zichzelf niet uitsluiten.

Een kleine minderheid krijgt zelfs al online les.

Om de potentiële markt voor online lessen goed te verkennen is deze enquête vanwege haar specifieke doelgroep ontoereikend. Er moet zeker ook buiten de huidige klantenkring van de Muziekschool worden gekeken.

Opmerkingen en suggesties genoteerd aan het eind van de enquête.

Aan het eind van de vragenlijst is afsluitend een tekstvak opgenomen voor suggesties en/of opmerkingen. Ter verduidelijking, om zaken te benadrukken of om onderwerpen alsnog te benoemen. Ruim negentig respondenten maakten van deze gelegenheid gebruik. De opmerkingen zijn doorgaans voor de school nuttig en interessant, maar ze gaan vele kanten op en lenen zich niet voor een bondige samenvatting.

Er zijn maar weinig opmerkingen die vaker dan incidenteel langskomen.

Eén daarvan behelst de vraag om compensatie bij uitval van lessen, die volgens sommigen ook te frequent voorkomt. Een andere is de vraag om weer lessen te gaan verzorgen in de wijken en/of aan de vensterscholen.

Verder zijn er lofbetuigingen voor en verklaringen van blijdschap over het fenomeen Muziekschool.

BASIS VOOR BELEID



BEZOEKADRES
Eendrachtskade ZZ 2
9726 CW Groningen

POSTADRES
Postbus 1125
9701 BC Groningen

T (050) 367 56 30
F (050) 367 56 33
E info@os.groningen.nl
I www.os-groningen.nl