



**BLIKOPWERK**

Kiezen voor kwaliteit

# **Kleine versus grote taalscholen**

**Een vergelijking van  
slagingspercentage  
en tevredenheid**

**28-09-2023**

*‘Grote organisaties presteren beter dan kleine organisaties’. Deze stelling is door Blik op Werk getoetst voor taalscholen die inburgeringsonderwijs aanbieden en in bezit zijn van het Keurmerk Inburgeren van Blik op Werk. De resultaten ontkrachten niet alleen de stelling, ze draaien deze zelfs om: kleine taalscholen presteren gemiddeld significant beter dan grote taalscholen. In dit rapport leest u de resultaten van dit verkennend onderzoek.*

## 1. Aanleiding van het onderzoek

Als kwaliteitsinstituut staat Blik op Werk voor het bevorderen en borgen van de kwaliteit van het inburgeringsonderwijs. Dat doet Blik op Werk met een keurmerk dat taalscholen kunnen verkrijgen (en behouden) mits ze aan een aantal normen voldoen.

Het Blik op Werk Keurmerk kent twee prestatienormen: de slagingspercentages en het tevredenheidsonderzoek. Taalscholen moeten op beide normen aan een minimale standaard voldoen. Deze prestatienormen stimuleren taalscholen om hun dienstverlening te verbeteren. Hierdoor kunnen afnemers en inkoopers rekenen op een zeker kwaliteitsniveau.

Hoewel deze prestatienormen bedoeld zijn om een minimale ondergrens te garanderen, is het interessant om na te denken over de vraag of er factoren zijn die deze prestatie beïnvloeden. De omvang van de organisatie bijvoorbeeld. Er wordt wel eens beweerd dat grote organisaties beter zouden presteren dan kleine organisaties, o.a. omdat ze hun kwaliteitssystemen beter op orde zouden hebben. Blik op Werk heeft deze stelling eens getoetst op basis van gegevens van haar Keurmerkhouders Inburgeren. De resultaten van dit kleine onderzoek leest u hieronder.

## 2. Onderzoeksvraag

In dit onderzoek wordt de stelling onderzocht dat grote taalscholen<sup>1</sup> beter presenteren dan kleine taalscholen. Dit heeft geleid tot een centrale onderzoeksvraag die bestaat uit twee delen:

1. De ‘Nulhypothese’: er is geen verschil in prestatie tussen kleine taalscholen en grote taalscholen op de prestatienormen ‘slagingspercentage’ en ‘tevredenheid’ in het tijdvak 2021.
2. De ‘Alternatieve hypothese’: grote taalscholen presteren beter dan kleine taalscholen op de prestatienormen ‘slagingspercentage’ en ‘tevredenheid’ in het tijdvak 2021.

### Afbakening in tijd

Als uitgangspunt voor het onderzoek zijn de gegevens van het normenkader van het Keurmerk Inburgeren genomen uit 2021. Dit is het meest recente meetjaar waarvan de gegevens van aantallen cursisten en slagingspercentages gecontroleerd zijn door een auditor in opdracht van Blik op Werk. Ook is er in dit meetjaar van een groot aantal keurmerkhouders een cijfer van het cliënttevredenheidsonderzoek (TVO) beschikbaar.

---

<sup>1</sup> De taalscholen waar in dit onderzoek over wordt gesproken zijn taalscholen die taallessen aan inburgeraars verzorgen en die in het bezit zijn van het Keurmerk Inburgeren van Blik op Werk.

### 3. De onderzoekspopulatie: kleine en grote taalscholen

Voor de classificatie van de omvang van de organisatie zijn er verschillende opties denkbaar. Blik op Werk heeft ervoor gekozen om een indeling te maken op basis van het totaal aantal cursisten dat in 2021 bij de taalscholen les heeft gevolgd. Hierdoor konden we tot een evenwichtige verdeling in aantallen tussen beide groepen komen.

Aspirant-keurmerkhouders, keurmerkhouders met onvolledige gegevens, en keurmerkhouders waarvan de gegevens in het meetjaar 2021 nog niet zijn geverifieerd zijn uitgesloten van het onderzoek. Keurmerkhouders met een negatieve audit zijn wél meegenomen in het onderzoek.

Deze werkwijze heeft geleid tot een totale onderzoekspopulatie van 140 taalscholen, met een gemiddeld aantal cursisten van 242,35 ( $N = 140$ ;  $SD = 308,04$ ). Op basis van het aantal cursisten per taalschool is het eerste en het derde kwartiel bepaald, resp. 77,75 (afgerond 78 = 1<sup>e</sup> kwartiel) en 307,5 (afgerond 308 = 3<sup>e</sup> kwartiel). Een 'kleine taalschool' is in dit onderzoek een taalschool met minder dan 78 cursisten in het jaar 2021 ( $N = 35$ ). Dit is de onderste 25% van de totale onderzoekspopulatie. Een 'grote taalschool' is in dit onderzoek een taalschool met meer dan 308 cursisten in het jaar 2021 ( $N = 35$ ). Dit is de bovenste 25% van de totale onderzoekspopulatie. Zie *Tabel 1* voor een overzicht van de groepen.

Categorie	Aantal cursisten	Aantal
Klein	< 78 in 2021	35
Groot	> 308 in 2021	35

*Tabel 1: aantal taalscholen per categorie 2021*

### 3. Methodes en technieken

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is er gekozen voor een kwantitatieve analyse van twee prestatienormen van het Keurmerk van Blik op Werk: het gemiddelde slagingspercentage in 2021 en het gemiddelde cijfer van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek (hierna: TVO).

In deze paragraaf zal verder worden beschreven hoe de prestatienormen tot stand komen en hoe deze zijn gebruikt voor het onderzoek. Daarna volgt een omschrijving van de gekozen statistische analysetechniek.

#### Slagingspercentages: een gemiddelde van vier leerprofielen

De slagingspercentages worden gebaseerd op basis van een door de cursist behaald deexamen van het inburgeringsexamen of het Staatsexamen. Deze gegevens worden door de keurmerkhouders elk meetjaar aangeleverd en vervolgens gecontroleerd door Blik op Werk. Per taalschool is voor het jaar 2021 het gemiddelde slagingspercentage berekend op basis van de cursisten van alle leerprofielen.

#### Resultaten tevredenheidsonderzoek (TVO)

Er zijn twee soorten TVO's: een cliëntgericht onderzoek en een onderzoek dat gericht is op de opdrachtgever (vaak de gemeente(n) waar de taalschool actief is). Voor dit

onderzoek zijn cliëntgerichte TVO's gebruikt, oftewel: gegevens van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek onder cursisten die de opleiding bij de betreffende taalschool hebben doorlopen. In tegenstelling tot de TVO's van de opdrachtgevers zijn de TVO's van cliënten bij een groot aantal taalscholen uit de steekproef in de gekozen periode aanwezig. Voor de analyse is het gemiddelde TVO-cijfer gebruikt van alle cursisten die in 2021 onderwijs hebben gevolgd bij de taalschool.

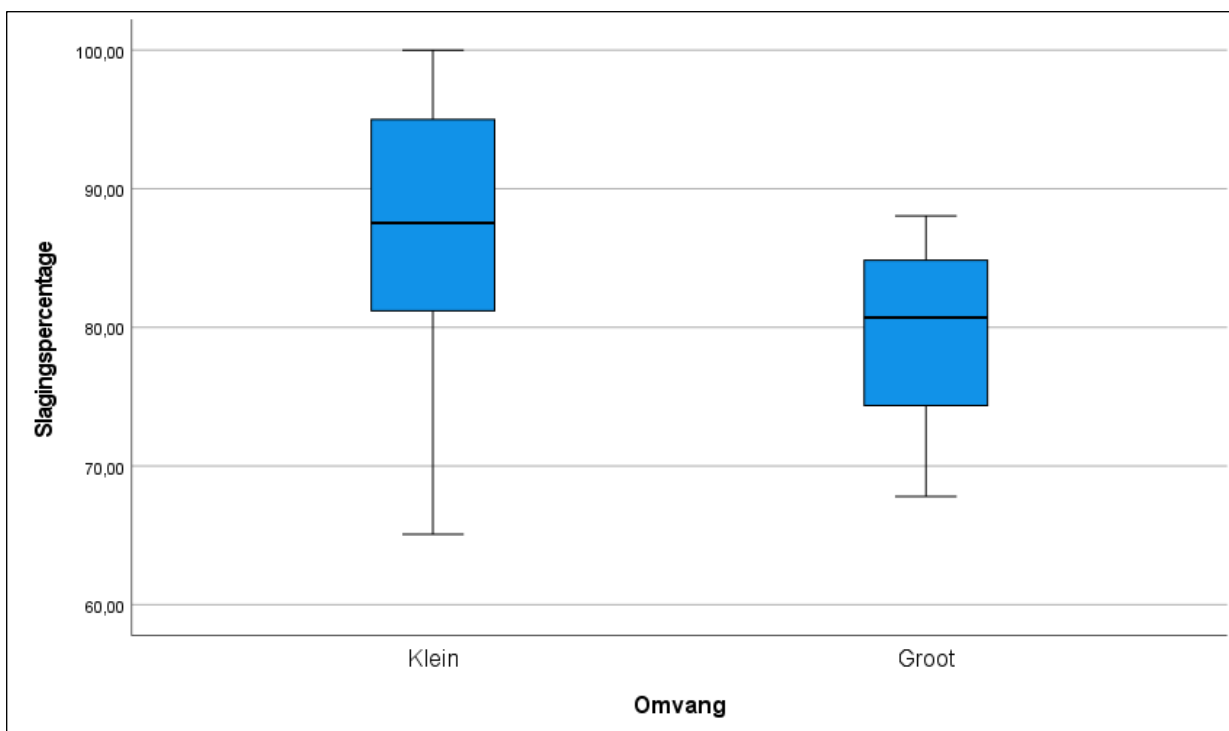
#### Statistische analyse

Voor het beantwoorden van de centrale vraag is gekozen voor een onafhankelijke T-test (eenzijdig), met een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Deze test zet de gemiddelden van beide groepen tegen elkaar af, en bepaalt op basis van de spreiding rond het gemiddelde of de groepen significant van elkaar verschillen. Op basis van de onderzochte stelling (de alternatieve hypothese) zou men verwachten dat de groep grote taalscholen gemiddeld significant beter presteren dan de groep kleine taalscholen. Voor de analyse is gebruik gemaakt van IBM SPSS Statistics 28.0.

### 4. Resultaten

#### Gemiddelde slagingspercentages

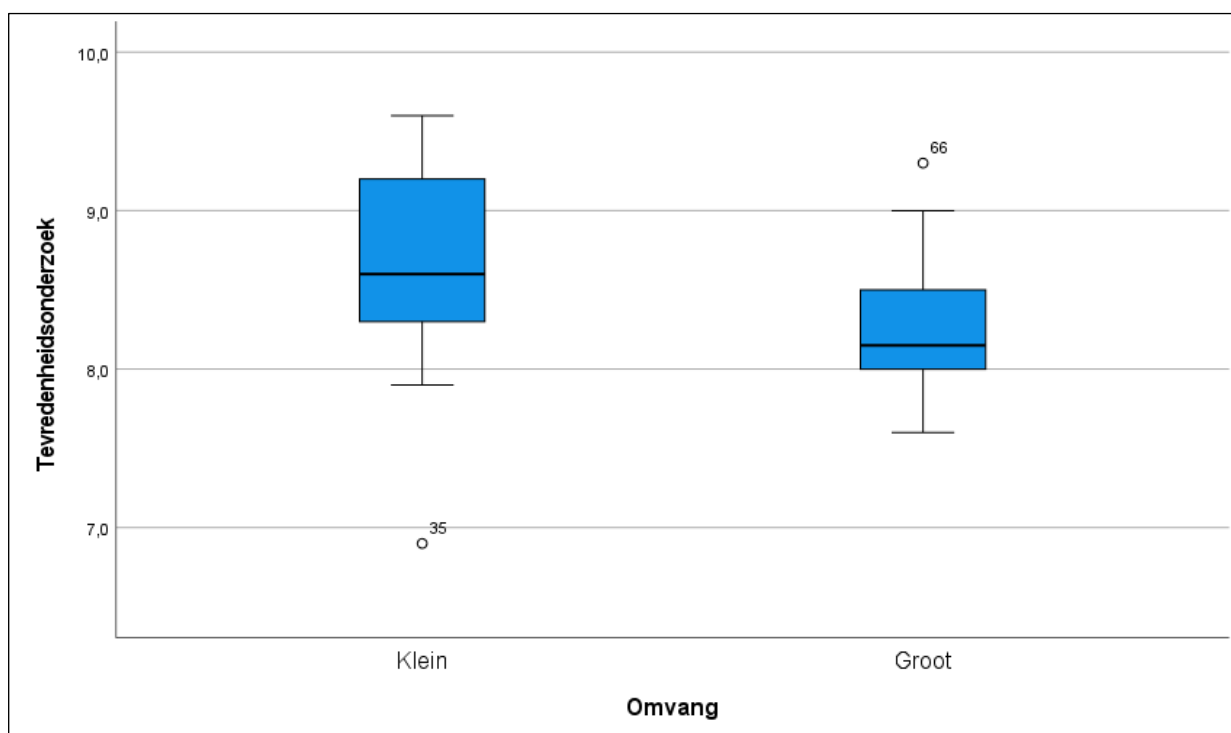
Het verschil in het gemiddelde slagingspercentage tussen kleine taalscholen ( $N = 35$ ;  $M = 87,33$ ;  $SD = 8,90$ ) en grote taalscholen ( $N = 35$ ;  $M = 79,43$ ;  $SD = 6,12$ ) is statistisch significant ( $T(68) = 4,326$ ;  $p < 0,001$ ). De groep 'kleine taalscholen' scoort significant beter op het gemiddelde slagingspercentage dan de groep 'grote taalscholen'. De groep 'kleine taalscholen' laat daarbij wel een grotere spreiding zien rond het gemiddelde ( $SD$ ). Zie *Figuur 1* voor een grafische weergave van de verdeling van de data.



*Figuur 1: slagingspercentage klein versus groot*

### Gemiddelde score Tevredenheidsonderzoek (TVO)

Het verschil in de gemiddelde score van de TVO's tussen kleine taalscholen ( $N = 30$ ;  $M = 8,68$ ;  $SD = 0,63$ ) en grote taalscholen ( $N = 26$ ;  $M = 8,26$ ;  $SD = 0,43$ ) is statistisch significant ( $T(54) = 2,866$ ;  $p = 0,003$ ). Ook op basis van het TVO presteert de groep 'kleine taalscholen' significant beter dan de groep 'grote taalscholen'. De gemiddelden zitten hier overigens wel erg dicht bij elkaar met maar een kleine spreiding rond het gemiddelde. Zie *Figuur 2* voor een grafische weergave van de verdeling van de data. Hierin zijn ook twee 'ouliers' zichtbaar. Dit zijn 'extreme waarden' ten opzichte van de rest van de groep. Nr. 35 heeft een score van 6,9 en nr. 66 een score van 9,3.



*Figuur 2: TVO klein versus groot*

## 6. Conclusie

Op basis van de statistische resultaten kan zowel de nulhypothese (er is géén verschil in prestatie tussen kleine taalscholen en grote taalscholen in het tijdvak 2021) als de alternatieve hypothese (grote taalscholen presteren beter dan kleine taalscholen in het tijdvak 2021) worden verworpen. De conclusie: grote taalscholen presteren niet beter dan kleine taalscholen op de prestatienormen 'slagingspercentage' en 'tevredenheidsonderzoek'. Het zijn juist kleine taalscholen die in 2021 beter presteren dan groter taalscholen. Daarmee gaat de algemene stelling dat 'grote organisaties beter zouden presteren dan kleine organisaties' voor de Keurmerkhouders Inburgeren van Blik op Werk niet op.

## 7. En toen...?

Hoewel de verschillen statistisch significant zijn is er ook nog zoiets als praktische significantie: wat betekenen deze verschillen voor de dagelijkse praktijk? Hoewel de

kleine taalscholen gemiddeld beter scoren op de slagingspercentages, zit er binnen deze groep wel meer spreiding rond het gemiddelde. Voor een cursist die op zoek is naar een taalschool zijn deze groepsgemiddelden niet echt interessant. De prestaties van individuele taalscholen in de directe omgeving mogelijk wél, voor het maken van een keuze. Daarnaast zitten de gemiddelden van de TVO's wel erg dicht bij elkaar. Is een verschil van 0,42 op deze schaal überhaupt relevant te noemen? Het antwoord laat zich raden.

Zo door de oogharen bekeken kan men op basis van de omvang van een taalschool (gebaseerd op het aantal cursisten per jaar) op voorhand geen goede uitspraak doen over haar verwachte prestatie. De vraag is: wanneer dan wel? Zijn er factoren die wél duidelijk bijdragen aan de prestatie van een taalschool in het inburgeringsonderwijs? En misschien nog relevanter: wat zeggen deze prestatienormen over de kwaliteit van het taalonderwijs? Deze vragen vormen voor *Blik op Werk* aanleiding voor toekomstig onderzoek, waarover later meer.