



## Rapportage

### Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

School: Bs De Pionier

Datum: maart 2019

Opdrachtgever: SKOzoK



## 1. Inleiding

SKOzoK wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft SKOzoK in februari 2019 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor Bs De Pionier.

### 1.1 Doelstellingen van het onderzoek

De onderzoeksdoelstellingen van het Oudertevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- *Achterhalen hoe de ouders de school van hun kinderen ervaren en hoe tevreden zij met Bs De Pionier zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij Bs De Pionier.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Bs De Pionier.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid van de ouders sinds de vorige meting is ontwikkeld.*

### 1.2 Onderzoeksopzet

#### Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de vragenlijst die in overleg met SKOzoK is opgesteld. Bs De Pionier heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt en om schoolspecifieke vragen toe te voegen aan de vragenlijst.

#### Onderzoeksmethode

De ouders zijn, door middel van een e-mail, uitgenodigd voor het onderzoek. Deze e-mail bevatte een link/persoonlijke inlogcode waarmee men – na erop te klikken - direct in de online vragenlijst terecht kwam. Vervolgens zijn er twee digitale reminders gestuurd naar de ouders die de vragenlijst nog niet (helemaal) hadden ingevuld.

#### Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders van Bs De Pionier. Uiteindelijk hebben 52 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 44%.

## 1.3 Interpretatie van de resultaten

De vragenlijst bestaat voor het merendeel uit stellingen waar de ouders het mee eens of oneens kunnen zijn. Een stelling luidt bijvoorbeeld: *Mijn zoon/dochter krijgt over het algemeen goed les*. Respondenten kunnen antwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, niet mee eens/niet mee oneens, mee eens en helemaal mee eens. We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

### De gemiddelde scores per stelling

Aan de antwoordcategorieën kennen we een waarde toe. '1' voor helemaal mee oneens tot '10' voor 'helemaal mee eens'. Per voorgelegd aspect berekenen we vervolgens de gemiddelde score. Als richtlijn bij de interpretatie van de gemiddelde scores op de stellingen bij oudertevredenheid gebruiken we de volgende indeling:

- Gemiddeld 8,2 of hoger: zeer goed / zeer tevreden;
- 7,8 tot en met 8,1: goed / tevreden;
- 7,3 tot en met 7,7: redelijk / redelijk tevreden;
- 6,5 tot en met 7,2: matig / matig tevreden;
- 6,4 en lager: zeer matig/slecht / niet tevreden.

### Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) stellingen – bijv. *Over het algemeen ben ik tevreden over de begeleiding die mijn zoon/dochter op school krijgt* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Stellingen waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, kunnen worden getypeerd als knelpunt. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een stelling 6,4 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders.

### De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van een benchmark primair onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek heeft verricht onder ouders met een kind in het primair onderwijs. De benchmark primair onderwijs bevat de resultaten van ruim 26.000 ouders. Zie paragraaf 3.1.3 van deze rapportage.

### De Prioriteitenmatrix

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen: welke thema's verdienen als eerste aandacht (verbeterpunten) om de algemene tevredenheid te vergroten? Een prioriteitenmatrix kent twee dimensies:

- Tevredenheid: de mate van tevredenheid van laag naar hoog;
- Belang: het belang dat ouders aan een thema hechten. Dit wordt berekend met behulp van een regressieanalyse. Aan een thema wordt een hoog belang toegekend indien uit de analyse blijkt dat dit thema voor een belangrijk deel de algemene tevredenheid bepaalt.

Zie paragraaf 3.1.4 van deze rapportage voor meer informatie over de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

### Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van Bs De Pionier. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

## 2. Management summary

### 2.1 Samenvatting

Van de 117 ouders van Bs De Pionier die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 52 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 44%.

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin we vier criteria voor het bepalen van de succesfactoren en knelpunten tonen: de gemiddelde scores per thema, de vergelijking met de benchmark, het percentage (on)tevreden ouders en de plaats in de prioriteitenmatrix.

	Gemiddelde	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	7.4	7.6	o	0 %	81 %	
Leerkracht	8.3	8.4	o	4 %	90 %	Handhaven
Onderwijs	7.9	7.8	o	6 %	87 %	Sterke punten
Voorzieningen	7.9	7.7	o	2 %	90 %	Handhaven
Algemene ontwikkeling	7.5	7.7	o	4 %	82 %	Aandachtspunten
Sfeer	7.4	8.1	--	15 %	79 %	Verbeterpunten
Schoolleiding/directie	7.3	7.8	--	8 %	78 %	Verbeterpunten
Veiligheid op school	7.2	7.8	--	10 %	79 %	Aandachtspunten
Gepersonaliseerd leren	7.0	7.1	o	14 %	68 %	Verbeterpunten
Communicatie	7.0	7.5	--	15 %	67 %	Aandachtspunten

#### Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix:

- het thema 'algemene tevredenheid' is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen omdat dit de 'afhankelijke variabele' is in de regressieanalyse waarop de prioriteitenmatrix is gebaseerd.

# Oudertevredenheidsonderzoek PO

## Top vijf

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vijf stellingen waarover de ouders het **meest** en het **minst** tevreden zijn. Deze gegevens vergelijken we, waar mogelijk, met de benchmark PO. In de tabel tonen we eveneens het thema waaronder de betreffende stelling valt.

### Meest tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Leerkrachten	Goed contact met kind	8.7	8.4	+
Leerkrachten	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.6	8.5	o
Leerkrachten	Zorgt voor prettige sfeer	8.4	8.3	o
Onderwijs	Hoeveelheid huiswerk	8.3	7.9	+
Leerkrachten	Goed contact met ouder	8.2	8.1	o

### Minst tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor gezond leefgedrag	6.2		
Veiligheid	Optreden tegen pesten	6.3	7.2	--
Algemene ontwikkeling	Kind leert hoe hij/zij het beste kan leren	6.3		
Gepersonaliseerd leren	Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	6.4	7.1	--
Communicatie	Op de hoogte van Koersplan van organisatie	6.7		

## Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Bs De Pionier met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS). Hiertoe is aan alle ouders de volgende vraag voorgelegd: *'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?'*. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de school beslist niet aanraden' en een 10 voor 'ik zal de school beslist wel aanraden'.

Op basis van deze vraag worden de ouders ingedeeld in vier categorieën: promotors, passives, detractors en extreme detractors.

- Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar anderen uiten;
- Passives zijn ouders die redelijk tevreden en betrokken zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn over de school dat zij de school bij anderen promoten;
- Detractors zijn niet-loyale, ontevreden ouders die mogelijk een bijdrage leveren aan een negatieve beeldvorming over de school;
- Extreme detractors zijn niet-loyale, (erg) ontevreden ouders die zich zonder twijfel negatief uiten over de school.

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors. De NPS-score van Bs De Pionier is **-6**. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van **+13**.

## 2.2 Aanbevelingen

Over het algemeen zijn de ouders van Bs De Pionier redelijk tevreden met hun school. De ouders zijn zeer tevreden over het thema: leerkracht.

Ten opzichte van de meting in 2017 scoort Bs De Pionier hoger op het volgende thema: onderwijs. De school scoort (sterk) lager op de thema's: communicatie en sfeer. Op de overige thema's scoort de school gelijk aan de vorige meting of deze zijn bij de vorige meting niet bevraagd.

Oudertevredenheidsonderzoek wordt met name verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen. De aanbevelingen in deze paragraaf richten zich op die thema's die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen. Dit zijn de thema's die op basis van onze criteria als eerste de aandacht van de school behoeven.

Per thema bespreken we eerst de algemene uitkomsten (hoogte van de scores, vergelijking met de benchmark en de plaats in de prioriteitenmatrix). Ook bespreken we binnen het thema de individuele aspecten waarover relatief veel ouders ontevreden zijn. Door verbeteracties op deze aspecten in te zetten zal naar verwachting de tevredenheid van de ouders met het thema verhogen.

### **Communicatie**

Over het thema communicatie zijn de ouders matig tevreden. Dit thema scoort sterk lager dan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als aandachtspunt.

(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van het Koersplan van de organisatie (6.7; 19% negatief) en dat ze de indruk hebben dat de school hen niet tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun zoon/dochter (7.0; 15% negatief).

### **Individuele aspecten waarover relatief veel ouders ontevreden zijn**

- Een kwart van de ouders is van mening dat leerlingen die goed kunnen leren onvoldoende worden uitgedaagd door de school. Ze geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen. Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter niet op zijn/haar eigen tempo kan leren op school.
- Ruim een kwart van de ouders geeft aan dat er op school onvoldoende aandacht wordt besteed aan gezond leefgedrag (het stimuleren van een gezonde levenswijze, bijvoorbeeld voeding en beweging) en een vijfde geeft aan dat hun zoon/dochter op school onvoldoende leert hoe hij/zij het beste kan leren. Ze zijn van mening dat de school onvoldoende aandacht heeft voor de (diverse) talenten van leerlingen.
- Ruim een vijfde van de ouders geeft aan dat de school niet actief optreedt tegen pesten.
- Een vijfde van de ouders is van mening dat het in de school niet schoon en netjes is.
- Bijna een derde van de ouders geeft aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de GMR doet en bijna een vijfde geeft aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet. Ze zijn niet tevreden over de informatie die ze van MR krijgen.