

DUO

ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

School: Bs De Klepper

Datum: maart 2019

Opdrachtgever: SKOzoK



Oudertevredenheidsonderzoek PO

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 Klepper. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

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	8.5	8.3	o
Leerkrachten	Goed contact met ouder	8.4	8.1	+
Leerkrachten	Bereid te helpen	8.3	8.3	o

Minst tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Communicatie	SKOZapp helpt om op de hoogte te blijven van de school	5.3		
Communicatie	Op de hoogte van Koersplan van organisatie	5.7		
Gepersonaliseerd leren	Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	5.9	7.1	--
Gepersonaliseerd leren	Voldoende aandacht leerlingen met problemen	6.0	6.6	--
Communicatie	Op de hoogte van wat er in de groep van zoon/dochter gebeurt	6.2		

Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Bs De Klepper 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 Klepper is **-7**. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van **+13**.

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van Bs De Klepper

3.1.1 Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgedeede antwoordcategorieën) voorgelegd:

1. Wat bevalt u het meest aan de school van uw kind?
2. Wat bevalt u het minst aan de school van uw kind?

In de onderstaande twee tabellen staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven. Een overzicht van alle antwoorden treft u aan in de bijlage.

Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
Kleinschaligheid van de school (kleine klassen)	11%
Locatie van de school (bereikbaarheid / nabijheid)	10%
Goede communicatie / informatievoorziening	10%
Sfeer (gezellig / open / veilig)	9%
Betrokkenheid bij het kind	7%
Leerkrachten / het team	6%
Dat mijn kind met plezier naar school gaat	6%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Slechte communicatie / informatievoorziening	20%
(Wisselingen in) het leerkrachtenteam / directeur	10%
Weinig individuele begeleiding / differentiatie	7%
Schooltijden / pauzes / overblijven / te weinig tijd om te eten	7%
Geen / n.v.t.	6%

Oudertevredenheidsonderzoek PO

Vergelijking met de vorige meting

In 2017 heeft Bs De Klepper eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek PO laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2017.

Ten opzichte van de meting in 2017 scoort Bs De Klepper hoger op de thema's: Onderwijs, Algemene ontwikkeling en Voorzieningen.

Ten opzichte van de meting in 2017 scoort Bs De Klepper lager op de thema's: Communicatie en Schoolleiding/directie.

Op de overige thema's scoort Bs De Klepper gelijk aan de meting in 2017.

	2019	2017	Afwijking
Algemene tevredenheid	7.2	7.0	o
Onderwijs	7.5	7.2	+
Gepersonaliseerd leren	6.5		
Algemene ontwikkeling	7.6	7.3	+
Leerkracht	8.5	8.3	o
Communicatie	6.6	7.0	-
Sfeer	7.7	7.5	o
Veiligheid op school	7.7		
Schoolleiding/directie	7.6	8.0	-
Voorzieningen	7.8	6.9	++

De schaal heeft de volgende betekenis:

- = sterk lager/slechter dan de meting in 2017 (verschil van 0,5 of meer)
- = lager/slechter dan de meting in 2017 (verschil van 0,3 of 0,4)
- o = (ongeveer) gelijk aan de meting in 2017 (verschil van 0,2 of minder)
- + = hoger/beter dan de meting in 2017 (verschil van 0,3 of 0,4)
- ++ = sterk hoger/beter dan de meting in 2017 (verschil van 0,5 of meer)