



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

School: Bs Sint Gerardus

Datum: maart 2019

Opdrachtgever: SKOzoK



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek & Advies in opdracht van SKOzok.

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Chris Roerdink LLM

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1 Doelstellingen van het onderzoek	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Interpretatie van de resultaten	2
2. Management summary	3
2.1 Samenvatting	3
2.2 Aanbevelingen	5
3. Onderzoeksresultaten	6
3.1 Overall beeld van Bs Sint Gerardus	6
3.1.1 Positieve en negatieve punten	6
3.1.2 Tevredenheid over de thema's	7
3.1.3 Benchmark primair onderwijs	10
3.1.4 Verbeterprioriteiten	11
3.1.5 Loyaliteit	14
3.2 Thema's nader bekeken	15
3.2.1 Onderwijs	15
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	16
3.2.3 Algemene ontwikkeling	17
3.2.4 Leerkracht	18
3.2.5 Communicatie	19
3.2.6 Sfeer	20
3.2.7 Veiligheid op school	21
3.2.8 Schoolleiding/directie	23
3.2.9 Voorzieningen	24
3.2.10 Scholttijden	25
3.2.11 Geledingen	26
3.2.12 Imago	27

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 Sint Gerardus.

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 Sint Gerardus zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij Bs Sint Gerardus.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Bs Sint Gerardus.*
- *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 Sint Gerardus 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 Sint Gerardus. Uiteindelijk hebben 16 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 41%.

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 Sint Gerardus. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

2. Management summary

2.1 Samenvatting

Van de 39 ouders van Bs Sint Gerardus die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 16 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 41%.

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	7.8	7.6	o	0 %	88 %	
Algemene ontwikkeling	8.6	7.7	++	0 %	94 %	Handhaven
Onderwijs	8.5	7.8	++	0 %	94 %	Sterke punten
Leerkracht	8.3	8.4	o	6 %	94 %	Handhaven
Gepersonaliseerd leren	8.3	7.1	++	0 %	88 %	Sterke punten
Sfeer	8.0	8.1	o	6 %	94 %	Verbeterpunten
Schoolleiding/directie	8.0	7.8	o	0 %	88 %	Verbeterpunten
Veiligheid op school	8.0	7.8	o	0 %	88 %	Aandachtspunten
Communicatie	7.6	7.5	o	0 %	75 %	Aandachtspunten
Voorzieningen	7.6	7.7	o	6 %	81 %	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.
- Bs Sint Gerardus heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks worden één of meer thema's in de bovenstaande tabel als verbeterpunt of aandachtspunt genoemd. In de prioriteitenmatrix komen altijd verbeterpunten en/of aandachtspunten aan het licht. De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen en geeft antwoord op de vraag: 'als de school de algemene tevredenheid (verder) wil verhogen, aan welke thema's zou de school dan (vanuit het perspectief van de ouders) moeten gaan werken?'.

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	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	9.2	8.5	++
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor werken aan vaardigheden	9.1		
Leerkrachten	Goed contact met ouder	8.8	8.1	++
Sfeer	Kind heeft het naar zijn/haar zin	8.7	8.3	+
Gepersonaliseerd leren	Op eigen tempo kunnen leren	8.7	7.2	++

Minst tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Voorzieningen	Schoon en netjes	4.5	7.1	--
Communicatie	Op de hoogte van Koersplan van organisatie	6.3		
Veiligheid	Optreden tegen pesten	6.3	7.2	--
Communicatie	Op de hoogte van wat er in de groep van zoon/dochter gebeurt	6.6		
Communicatie	SKOZapp helpt om op de hoogte te blijven van de school	6.9		

Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Bs Sint Gerardus 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 Sint Gerardus is **+43**. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van **+13**.

2.2 Aanbevelingen

Over het algemeen zijn de ouders van Bs Sint Gerardus tevreden met hun school. De ouders zijn zeer tevreden over de thema's: algemene ontwikkeling, onderwijs, leerkracht en gepersonaliseerd leren.

Ten opzichte van de meting in 2017 scoort Bs Sint Gerardus (sterk) lager op de thema's: algemene tevredenheid, onderwijs, leerkracht, communicatie, sfeer en schoolleiding/directie. 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.

Kijken we naar het totaalbeeld (de hoogte van de scores, de vergelijking met de benchmark en het percentage ontevreden ouders) kunnen wij (op themaniveau) geen concrete verbeterpunten signaleren.

Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden Bs Sint Gerardus aan om op basis van deze rapportage na te gaan waar mogelijke verbeteringen gewenst zijn en de prioriteitenmatrix te gebruiken om te achterhalen welk aspect naar verwachting het sterkste resultaat op de algemene tevredenheid zou kunnen opleveren.

Individuele aspecten waarover relatief veel ouders ontevreden zijn

- Bijna een vijfde van de ouders geeft aan dat ze niet op de hoogte zijn van het Koersplan van de organisatie en dat ze niet op de hoogte zijn van wat er in de groep van hun kind gebeurt.
- Relatief veel ouders geven aan dat de school niet actief optreedt tegen pesten.
- De helft van de ouders is van mening dat het in de school niet schoon en netjes is.
- Ruim een kwart van de ouders geeft aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de GMR doet.

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van Bs Sint Gerardus

3.1.1 Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgecodeerde 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:	%
---	----------

Er zijn geen antwoorden die door minimaal vijf ouders zijn gegeven.

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
---	----------

Er zijn geen antwoorden die door minimaal vijf ouders zijn gegeven.

Oudertevredenheidsonderzoek PO

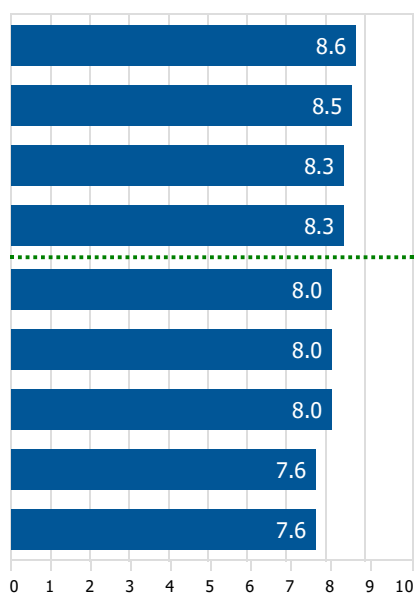
3.1.2 Tevredenheid over de thema's

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende thema's. Thema's waarop Bs Sint Gerardus 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft Bs Sint Gerardus geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de thema's waarop Bs Sint Gerardus een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft Bs Sint Gerardus geen, dan wel uitsluitend 'slechte' scores gekregen.

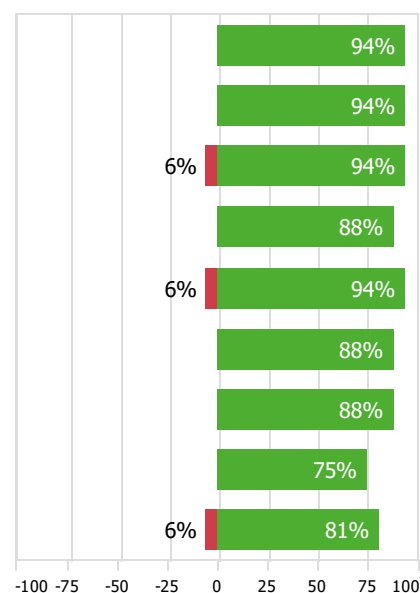
In de rechter grafiek gaan we in op de procentuele verdeling tussen de ouders die over de verschillende thema's positief (helemaal mee eens of mee eens) of juist negatief (mee oneens of helemaal mee oneens) gestemd zijn. De neutrale positie (niet mee eens, niet mee oneens) is niet in de grafiek opgenomen.

Thema's

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

Vergelijking met de vorige meting

In 2017 heeft Bs Sint Gerardus 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 Sint Gerardus lager op de thema's: Algemene tevredenheid, Onderwijs, Leerkracht, Communicatie, Sfeer en Schoolleiding/directie.

Op de overige thema's scoort Bs Sint Gerardus gelijk aan de meting in 2017.

	2019	2017	Afwijking
Algemene tevredenheid	7.8	8.2	-
Onderwijs	8.5	8.8	-
Gepersonaliseerd leren	8.3		
Algemene ontwikkeling	8.6	8.4	0
Leerkracht	8.3	9.3	--
Communicatie	7.6	8.0	-
Sfeer	8.0		8.3
Veiligheid op school	8.0		
Schoolleiding/directie	8.0	8.3	-
Voorzieningen	7.6	7.8	0

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)
- 0 = (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)

Uitsplitsing naar groep

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de thema's naar groep.

In de onderstaande tabel worden de scores op het thema 'Leerkracht' niet uitgesplitst naar groep.

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van 'Bs Sint Gerardus-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'Bs Sint Gerardus-totaal' is deze score **donkergroen** respectievelijk **donkerrood** gekleurd. Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '*' vanwege de privacy van de ouders.

	Groep 1-2-3	Groep 4-5-6-7-8	Bs Sint Gerardus-totaal
Aantal respondenten	7	9	16
Algemene tevredenheid	7.7	7.8	7.8
Onderwijs	8.4	8.5	8.5
Gepersonaliseerd leren	8.7	8.0	8.3
Algemene ontwikkeling	8.7	8.5	8.6
Communicatie	7.4	7.8	7.6
Sfeer	8.4	7.8	8.0
Veiligheid op school	8.1	8.0	8.0
Schoolleiding/directie	7.8	8.3	8.0
Voorzieningen	7.8	7.5	7.6

3.1.3 Benchmark primair onderwijs

In de volgende tabel benchmarken we de scores op de thema's met de scores voor het primair onderwijs.

Bs Sint Gerardus scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Algemene ontwikkeling, Onderwijs en Gepersonaliseerd leren.

	Gemiddelde score van Bs Sint Gerardus	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.8	7.6	o
Algemene ontwikkeling	8.6	7.7	++
Onderwijs	8.5	7.8	++
Leerkracht	8.3	8.4	o
Gepersonaliseerd leren	8.3	7.1	++
Sfeer	8.0	8.1	o
Schoolleiding/directie	8.0	7.8	o
Veiligheid op school	8.0	7.8	o
Communicatie	7.6	7.5	o
Voorzieningen	7.6	7.7	o

De schaal heeft de volgende betekenis:

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

3.1.4 Verbeterprioriteiten

Om de beoordeling van verschillende thema's goed te kunnen interpreteren, is het nodig om - naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's - ook inzicht te krijgen in het belang van deze thema's voor de ouders. Immers: een lage tevredenheidsscore op een thema dat van weinig belang blijkt voor de ouders vraagt een andere/lagere prioriteit van de school dan een lage tevredenheidsscore op een thema dat voor ouders juist van groot belang blijkt te zijn.

Het belang van een thema voor de ouders bepalen we door de correlatie/de samenhang te berekenen tussen de algemene tevredenheid van de ouders met de school enerzijds en de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's anderzijds (met behulp van een zogeheten meervoudige regressieanalyse). De aanname daarbij is dat hoe sterker de correlatie/de samenhang tussen het thema en de algemene tevredenheid is, hoe belangrijker het thema kennelijk is voor de ouders.

Op basis van 'belangscores' (die we dus bepalen aan de hand van een meervoudige regressieanalyse) en 'tevredenheidsscores' stellen we een prioriteitenmatrix op met vier kwadranten.

Resultaten van Bs Sint Gerardus

Bs Sint Gerardus heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks komen één of meer thema's in de prioriteitenmatrix als verbeterpunt of aandachtspunt aan het licht. Dit dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

Verbeterpunten

De thema's die in het kwadrant 'verbeterpunten' voorkomen zijn de thema's die veel invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een sterk effect op de overall tevredenheid van de ouders. Wanneer het (nog verder) verhogen van de overall tevredenheid een belangrijk doel is, zijn dit de thema's die het hoogste rendement zullen opleveren. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een lagere prioriteit toe te kennen en later/niet aan te pakken.

Aandachtspunten

De thema's die in het kwadrant 'aandachtspunten' voorkomen zijn de thema's die weinig invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een gering effect op de overall tevredenheid van de ouders. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een hogere prioriteit toe te kennen en eerder aan te pakken.

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de school om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de school actief moeten werken als de school de overall tevredenheid van de ouders (verder) wil verhogen?



Oudertevredenheidsonderzoek PO

De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

VERBETERPUNTEN

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en heeft **veel** invloed op de overall tevredenheid.

Op deze thema's valt veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Sfeer, Schoolleiding/directie.

STERKE PUNTEN

Zijn ouders (relatief) **tevreden** over en heeft **veel** invloed op de overall tevredenheid.

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van Bs Sint Gerardus: Onderwijs, Gepersonaliseerd leren.

AANDACHTSPUNTEN

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en heeft **weinig** invloed op de overall tevredenheid.

Op deze thema's valt niet veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Communicatie, Veiligheid op school, Voorzieningen.

Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch aan te pakken.

HANDHAVEN

Zijn ouders (relatief) **tevreden** over en heeft **weinig** invloed op de overall tevredenheid.

Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van Bs Sint Gerardus: Algemene ontwikkeling, Leerkracht.

Oudertevredenheidsonderzoek PO

3.1.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van Bs Sint Gerardus met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS).

Aan alle ouders is de 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 Bs Sint Gerardus beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal Bs Sint Gerardus beslist wel aanraden'.

Op basis van deze vraag worden ouders ingedeeld in vier categorieën: **Promotors** (9-10), **Passives** (7-8), **Detractors** (5-6) en **Extreme detractors** (0-4). In onderstaande figuur bieden we een weergave van deze vier categorieën en berekenen we de NPS voor Bs Sint Gerardus.



Toelichting van de Net Promotor Score

- 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.

NPS
+43
Benchmark
+13

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors ($56-13-0 = +43$). Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Een positieve NPS staat voor een gezond evenwicht tussen loyale en niet-loyale ouders.

3.2 Thema's nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de thema's. Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het thema, maar ook naar hun beoordeling van stellingen die onder het thema vallen.

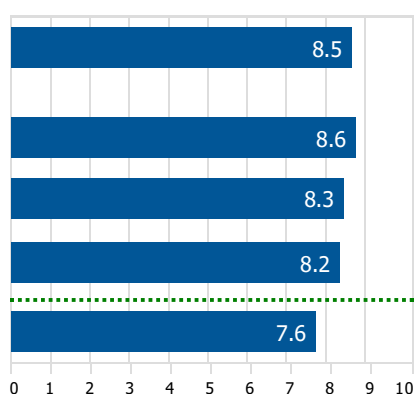
3.2.1 Onderwijs

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.6) en dat hun zoon/dochter met moderne, eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen werkt (8.2). Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter de hoeveelheid huiswerk goed aankan (8.3).

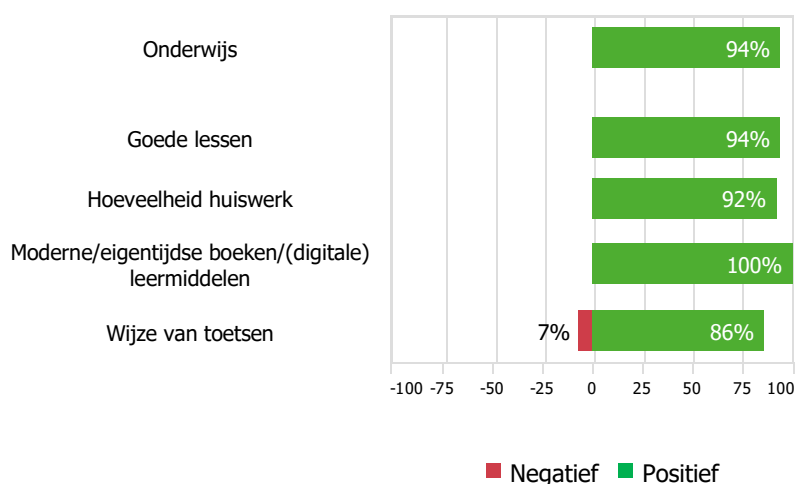
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Onderwijs

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



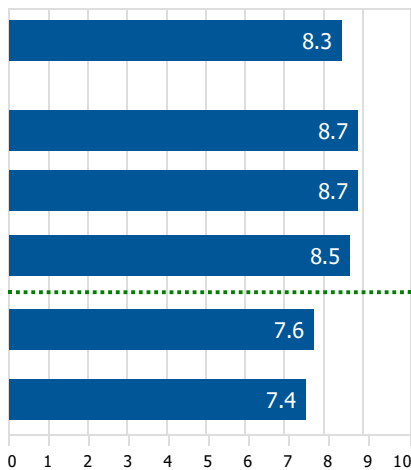
3.2.2 Gepersonaliseerd leren

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter op zijn/haar eigen tempo kan leren op school (8.7), dat hun zoon/dochter op zijn/haar eigen manier kan leren op school (8.7) en dat er op school rekening wordt gehouden met wat hun zoon/dochter goed en minder goed kan (8.5).

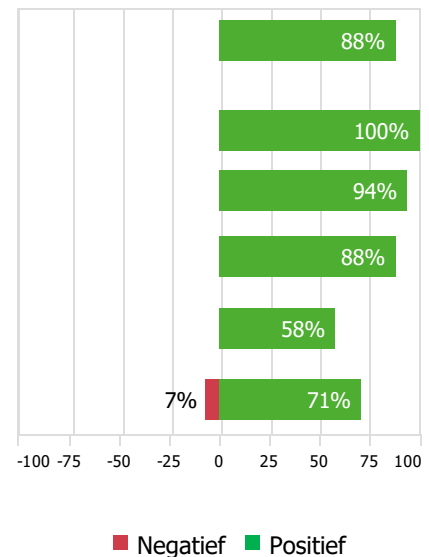
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



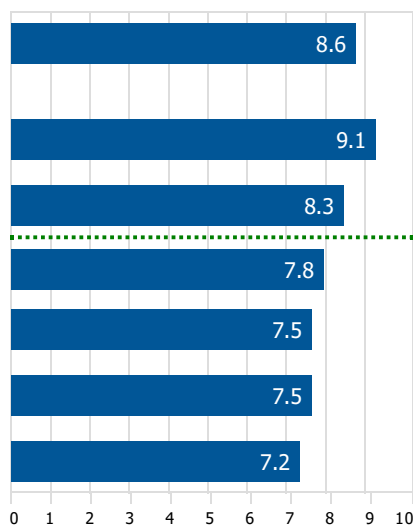
3.2.3 Algemene ontwikkeling

De ouders geven in sterke mate aan dat er op school voldoende aandacht is voor het werken aan vaardigheden (9.1). Ze vinden in sterke mate dat de school voldoende aandacht besteedt aan het behalen van goede leerprestaties (8.3).

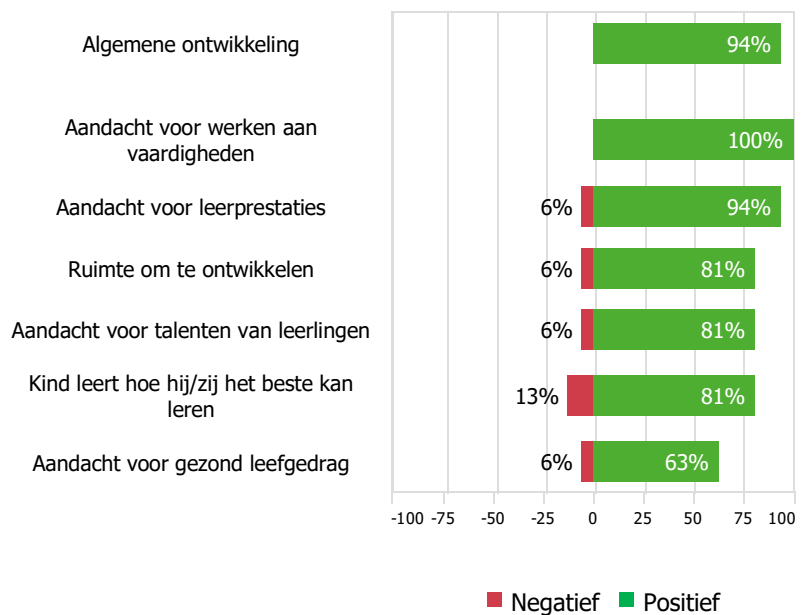
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

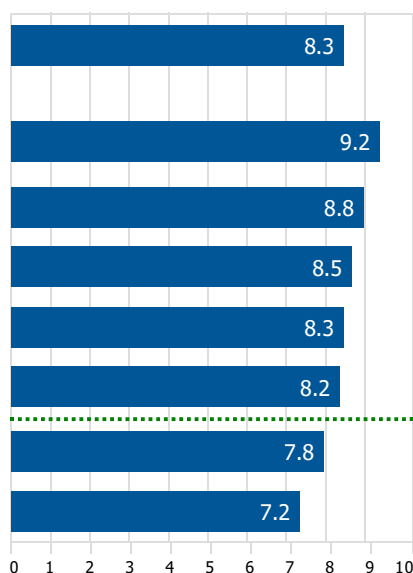
3.2.4 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (9.2), dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.8) en dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (8.3). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.5) en dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.2).

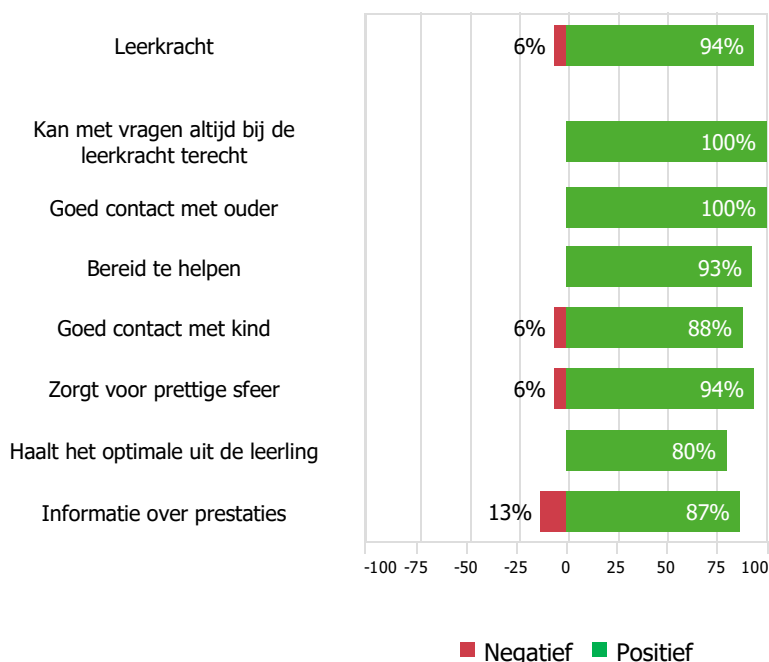
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Leerkracht

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

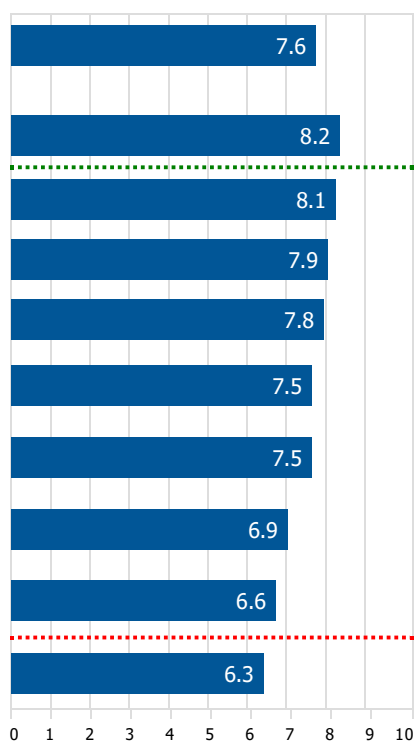
3.2.5 Communicatie

De ouders zijn zeer tevreden over de oudergesprekken (8.2).

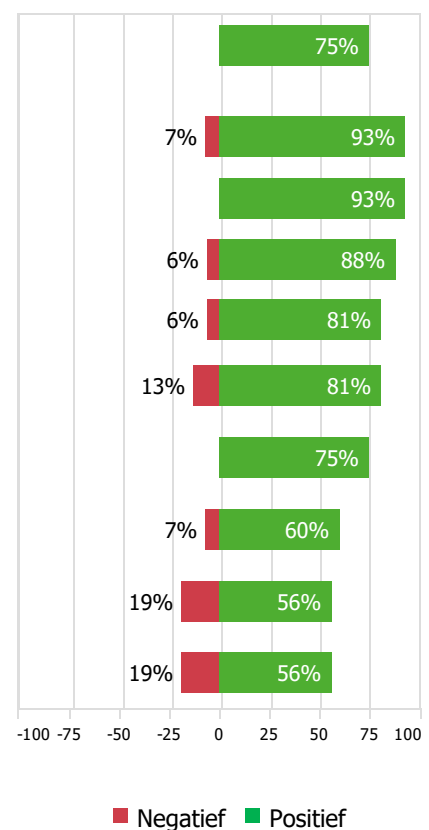
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van het Koersplan van de organisatie (6.3; 19% negatief) en dat ze niet op de hoogte zijn van wat er in de groep van hun kind gebeurt (6.6; 19% negatief).

Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

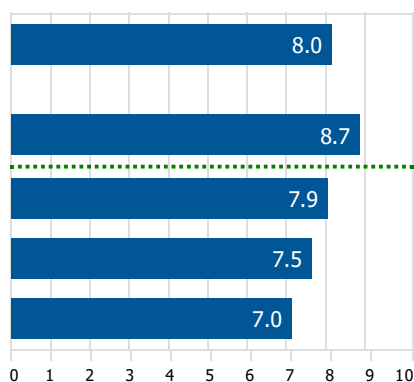
3.2.6 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.7).

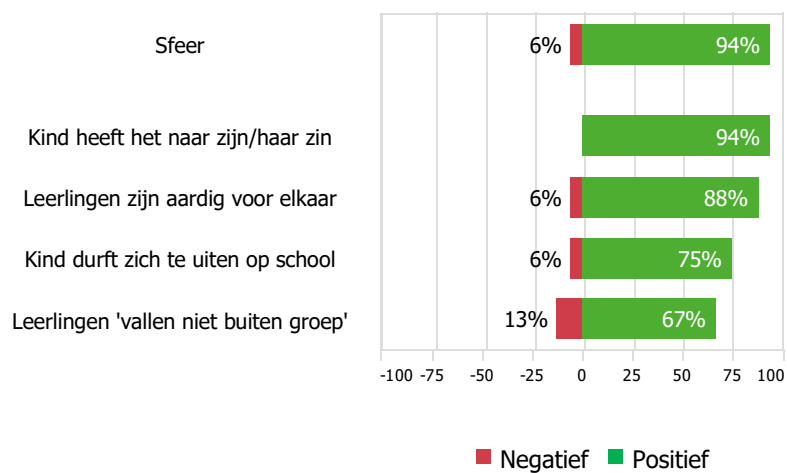
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Sfeer

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

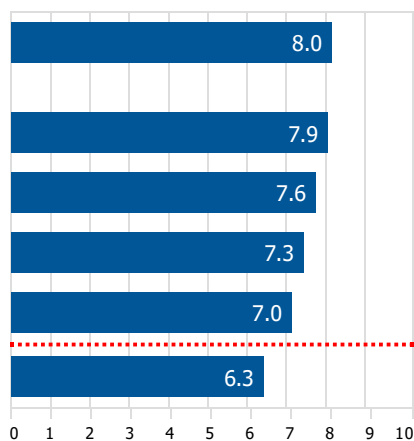
3.2.7 Veiligheid op school

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

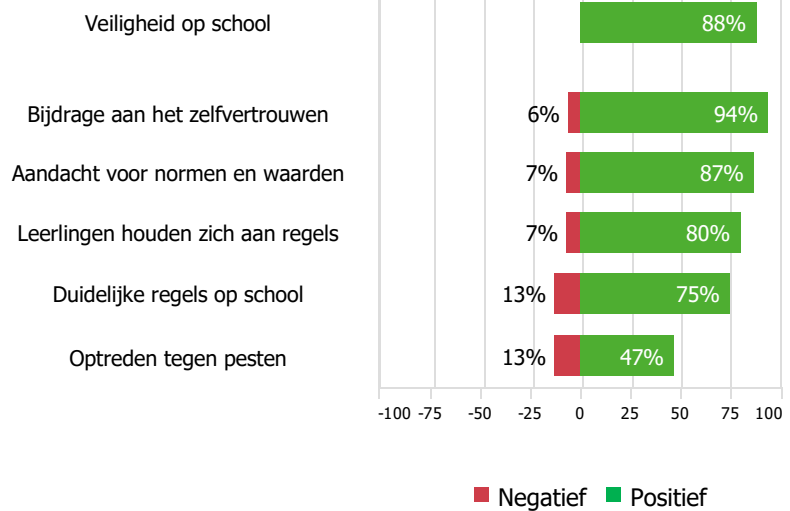
(Relatief veel) ouders geven aan dat de school niet actief optreedt tegen pesten (6.3).

Veiligheid

Gemiddelde score tevredenheid

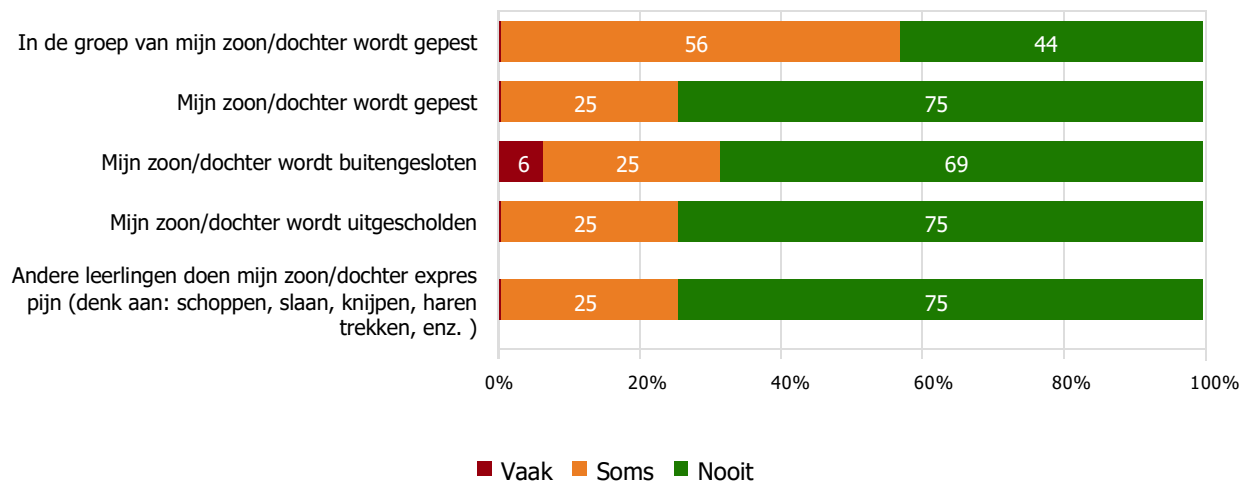


Percentages tevredenheid



Vervolgens hebben we aan de ouders gevraagd hoe vaak hun zoon/dochter (of de leerlingen in de klas van hun zoon/dochter) in dit schooljaar in hun veiligheid zijn aangetast door andere leerlingen.

Aantasting veiligheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

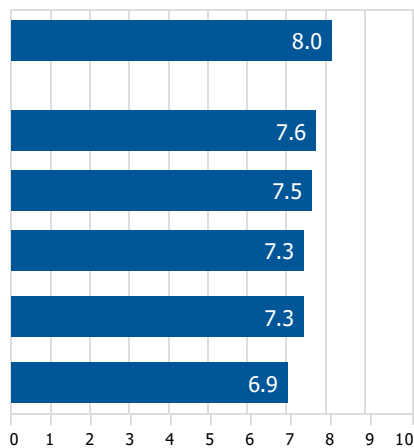
3.2.8 Scholleiding/directie

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

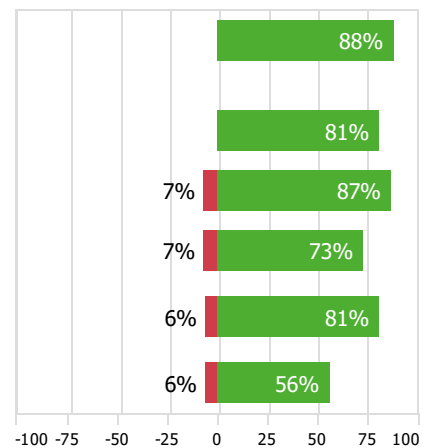
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Scholleiding/directie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

Oudertevredenheidsonderzoek PO

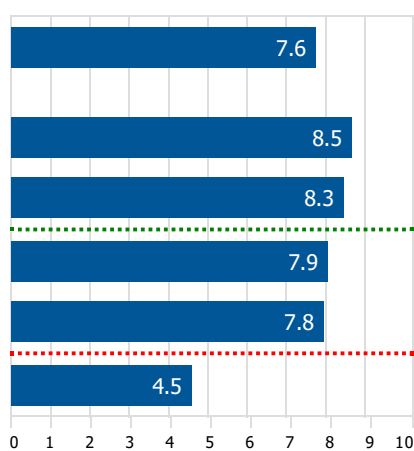
3.2.9 Voorzienen

De ouders vinden in sterke mate dat de school goed is uitgerust met ICT-middelen (8.5) en dat de school is gehuisvest in een geschikt schoolgebouw (8.3).

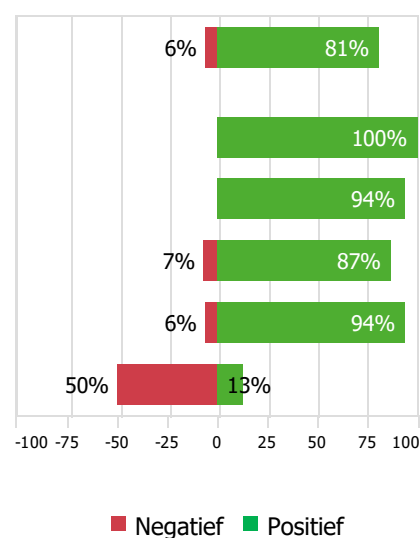
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat het in de school niet schoon en netjes is (4.5; 50% negatief).

Voorzienen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



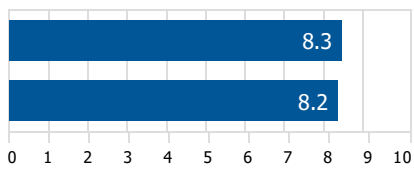
3.2.10 Schooltijden

De ouders zijn zeer tevreden over de schooltijden (8.3) en over de verdeling van pauzes over de dag (8.2).

Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

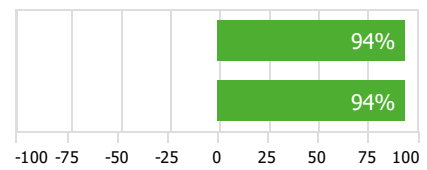
Schooltijden

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

Schooltijden
Verdeling van pauzes over de dag



■ Negatief ■ Positief

Oudertevredenheidsonderzoek PO

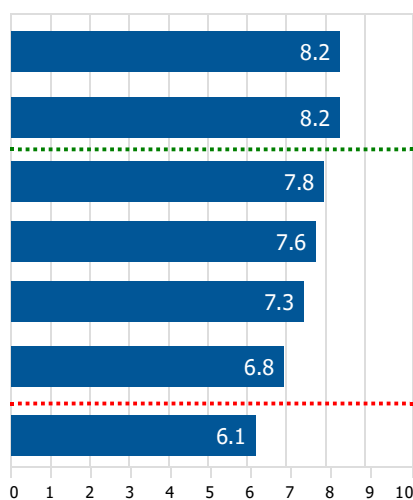
3.2.11 Geledingen

De ouders geven in sterke mate aan dat ze op de hoogte zijn van de mogelijkheden voor ouderparticipatie (8.2) en dat ze op de hoogte zijn van wat de OR doet (8.2).

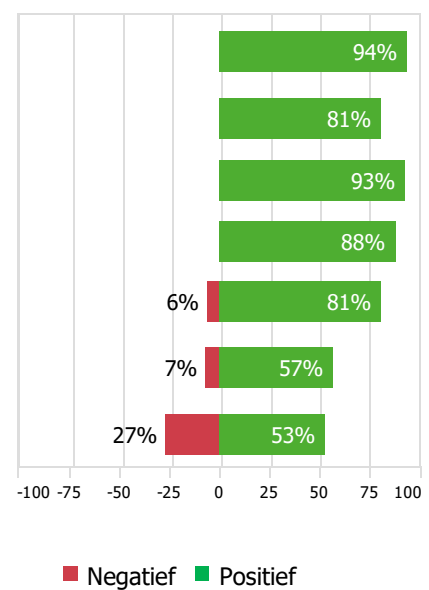
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de GMR doet (6.1; 27% negatief).

Geledingen

Gemiddelde score tevredenheid



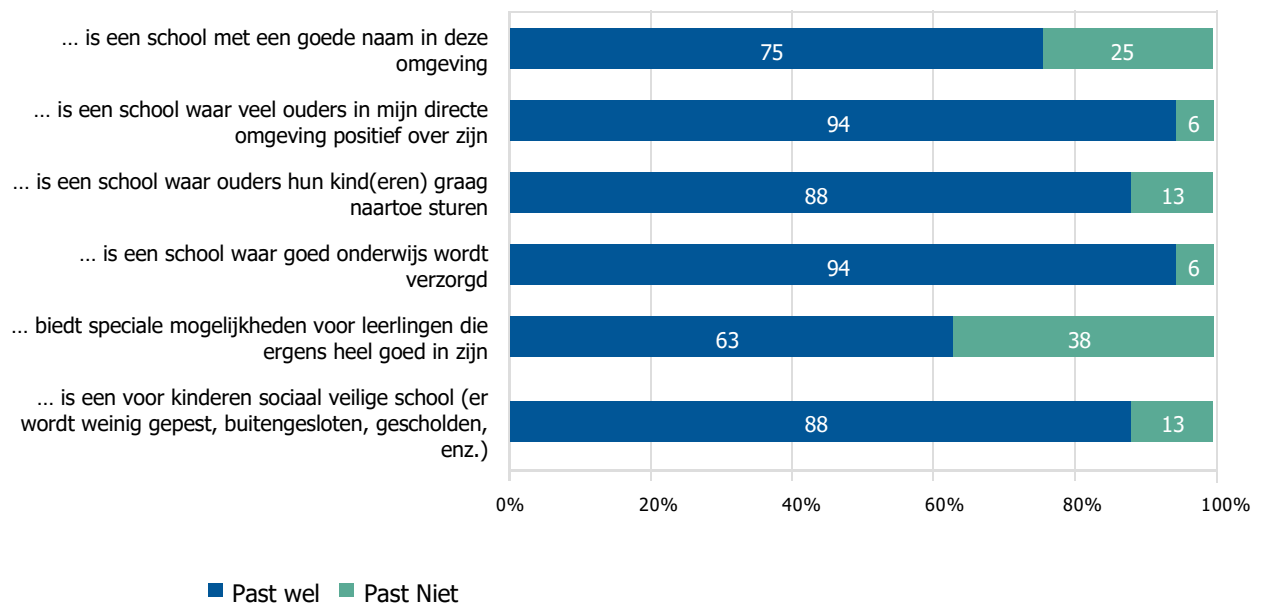
Percentages tevredenheid



3.2.12 Imago

We hebben aan de ouders een aantal stellingen voorgelegd waarbij de ouders konden aangeven of deze wel of niet passen bij Bs Sint Gerardus. In onderstaande figuur worden de resultaten weergegeven.

Bs Sint Gerardus...





ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES

ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Chris Roerdink LLM

Contactgegevens

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

Postbus 681

3500 AR Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl

website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl