



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

School: Bs Sint Joan

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 Joan	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	13
3.2 Thema's nader bekeken	14
3.2.1 Onderwijs	14
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	15
3.2.3 Algemene ontwikkeling	16
3.2.4 Leerkracht	17
3.2.5 Communicatie	18
3.2.6 Sfeer	19
3.2.7 Veiligheid op school	20
3.2.8 Schoolleiding/directie	22
3.2.9 Voorzieningen	23
3.2.10 Schooltijden	24
3.2.11 Geledingen	25
3.2.12 Imago	26

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 Joan.

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 Joan zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij Bs Sint Joan.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Bs Sint Joan.*
- *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 Joan 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 Joan. Uiteindelijk hebben 47 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 54%.

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 Joan. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

2. Management summary

2.1 Samenvatting

Van de 87 ouders van Bs Sint Joan die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 47 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 54%.

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	7.2	7.6	-	2 %	79 %	
Sfeer	8.4	8.1	+	2 %	93 %	Sterke punten
Leerkracht	8.3	8.4	o	4 %	87 %	Handhaven
Voorzieningen	7.7	7.7	o	0 %	85 %	Handhaven
Algemene ontwikkeling	7.6	7.7	o	11 %	85 %	Handhaven
Veiligheid op school	7.6	7.8	o	4 %	87 %	Handhaven
Onderwijs	7.3	7.8	--	13 %	79 %	Verbeterpunten
Schoolleiding/directie	7.2	7.8	--	4 %	71 %	Verbeterpunten
Communicatie	6.8	7.5	--	11 %	61 %	Aandachtspunten
Gepersonaliseerd leren	6.5	7.1	--	17 %	59 %	Verbeterpunten

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	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.9	8.5	+
Sfeer	Kind heeft het naar zijn/haar zin	8.7	8.3	+
Onderwijs	Hoeveelheid huiswerk	8.6	7.9	++
Leerkrachten	Zorgt voor prettige sfeer	8.6	8.3	+
Leerkrachten	Goed contact met kind	8.6	8.4	o

Minst tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Gepersonaliseerd leren	Voldoende aandacht leerlingen met problemen	6.0	6.6	--
Voorzieningen	Schoon en netjes	6.0	7.1	--
Schoolleiding/directie	Bereikbaar voor ouders	6.1	7.9	--
Veiligheid	Optreden tegen pesten	6.3	7.2	--
Gepersonaliseerd leren	Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	6.3	7.1	--

Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Bs Sint Joan 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 Joan 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 Sint Joan matig tevreden met hun school. De ouders zijn zeer tevreden over de thema's: sfeer en leerkracht.

Ten opzichte van de meting in 2017 scoort Bs Sint Joan (sterk) hoger op de volgende thema's: algemene tevredenheid, onderwijs, algemene ontwikkeling, leerkracht, sfeer en voorzieningen. 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.

Gepersonaliseerd leren

Over het thema gepersonaliseerd leren zijn de ouders matig tevreden. Dit thema scoort sterk lager dan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als verbeterpunt. Bijna een derde van de ouders geeft aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen. Ze geven aan dat er op school geen rekening wordt gehouden met wat hun zoon/dochter goed en minder goed kan en dat hun zoon/dochter niet op zijn/haar eigen manier kan leren op school. Ze zijn van mening dat leerlingen die goed kunnen leren onvoldoende worden uitgedaagd door de school. Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter niet op zijn/haar eigen tempo kan leren op school.

Individuele aspecten waarover relatief veel ouders ontevreden zijn

- Relatief veel ouders zijn niet tevreden over de wijze waarop de school leerlingen toetst.
- Ruim een vijfde 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 bijna een vijfde geeft aan dat hun zoon/dochter op school onvoldoende leert hoe hij/zij het beste kan leren.
- Bijna een vijfde van de ouders geeft aan dat ze niet op de hoogte zijn van het Koersplan van de organisatie en ruim een vijfde geeft aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat er in de groep van hun kind gebeurt. Ze zijn niet tevreden over de oudergesprekken.
- Relatief veel ouders geven aan dat de school niet actief optreedt tegen pesten.
- Een kwart van de ouders is van mening dat de schoolleiding/directie niet goed bereikbaar is voor ouders.
- Bijna een derde van de ouders zijn van mening dat het in de school niet schoon en netjes is.
- Bijna de helft van de ouders geeft aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de GMR doet, bijna een kwart geeft aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet en bijna een vijfde geeft aan dat ze niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden voor ouderparticipatie. Ze zijn niet tevreden over de informatie die ze van MR krijgen en over de GMR.

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van Bs Sint Joan

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)	36%
Sfeer (gezellig / open / veilig)	21%
Leerkrachten / het team	11%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Slechte communicatie / informatievoorziening	38%
(Wisselingen in) het leerkrachtenteam / directeur	15%

Oudertevredenheidsonderzoek PO

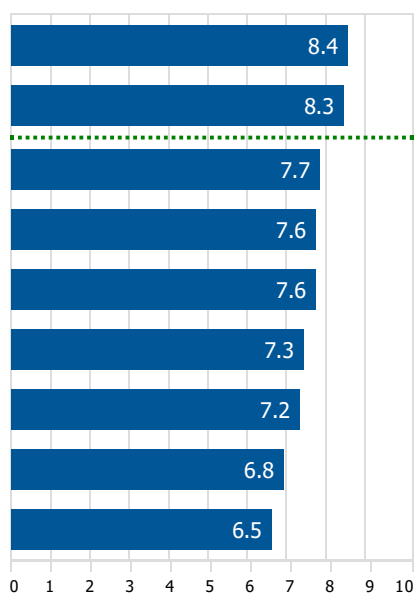
3.1.2 Tevredenheid over de thema's

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

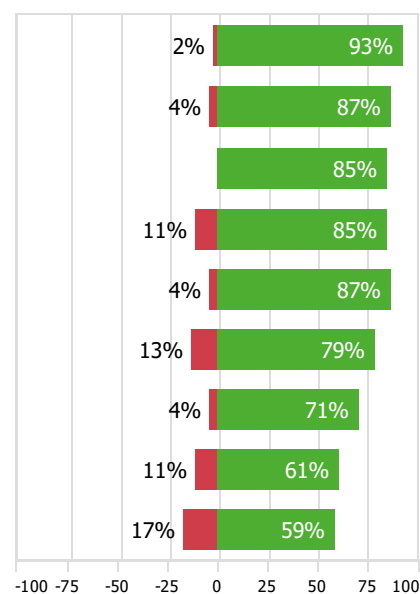
In de rechter grafiek gaan we in op de procentuele verdeling tussen de ouders die over de verschillende thema's positief (helemaal mee eens of mee eens) of juist negatief (mee oneens of helemaal mee oneens) gestemd zijn. De neutrale positie (niet mee eens, niet mee oneens) is niet in de grafiek opgenomen.

Thema's

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

Vergelijking met de vorige meting

In 2017 heeft Bs Sint Joan 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 Joan hoger op de thema's: Algemene tevredenheid, Onderwijs, Algemene ontwikkeling, Leerkracht, Sfeer en Voorzieningen.

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

	2019	2017	Afwijking
Algemene tevredenheid	7.2	6.9	+
Onderwijs	7.3	6.7	++
Gepersonaliseerd leren	6.5		
Algemene ontwikkeling	7.6	7.0	++
Leerkracht	8.3	7.8	++
Communicatie	6.8	7.0	o
Sfeer	8.4	7.5	++
Veiligheid op school	7.6		
Schoolleiding/directie	7.2	7.1	o
Voorzieningen	7.7	7.4	+

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 Joan-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'Bs Sint Joan-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	Groep 3	Groep 4	Groep 5-6	Groep 7	Groep 8	Bs Sint Joan-totaal
Aantal respondenten	13	3	9	9	7	6	47
Algemene tevredenheid	6.7	*	7.2	7.2	7.1	8.0	7.2
Onderwijs	6.9	*	8.3	6.8	7.4	7.0	7.3
Gepersonaliseerd leren	6.4	*	6.9	6.5	6.1	6.3	6.5
Algemene ontwikkeling	7.4	*	8.0	7.3	7.4	7.3	7.6
Communicatie	6.5	*	6.8	6.8	6.6	7.8	6.8
Sfeer	8.3	*	7.8	8.8	8.4	8.9	8.4
Veiligheid op school	7.8	*	7.0	7.8	7.8	7.8	7.6
Schoolleiding/directie	7.1	*	6.8	7.5	6.6	8.1	7.2
Voorzieningen	7.8	*	7.3	7.5	7.4	8.1	7.7

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 Joan scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Sfeer.

Bs Sint Joan scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: Onderwijs, Schoolleiding/directie, Communicatie en Gepersonaliseerd leren.

	Gemiddelde score van Bs Sint Joan	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.2	7.6	-
Sfeer	8.4	8.1	+
Leerkracht	8.3	8.4	o
Voorzieningen	7.7	7.7	o
Algemene ontwikkeling	7.6	7.7	o
Veiligheid op school	7.6	7.8	o
Onderwijs	7.3	7.8	--
Schoolleiding/directie	7.2	7.8	--
Communicatie	6.8	7.5	--
Gepersonaliseerd leren	6.5	7.1	--

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)

o = (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)

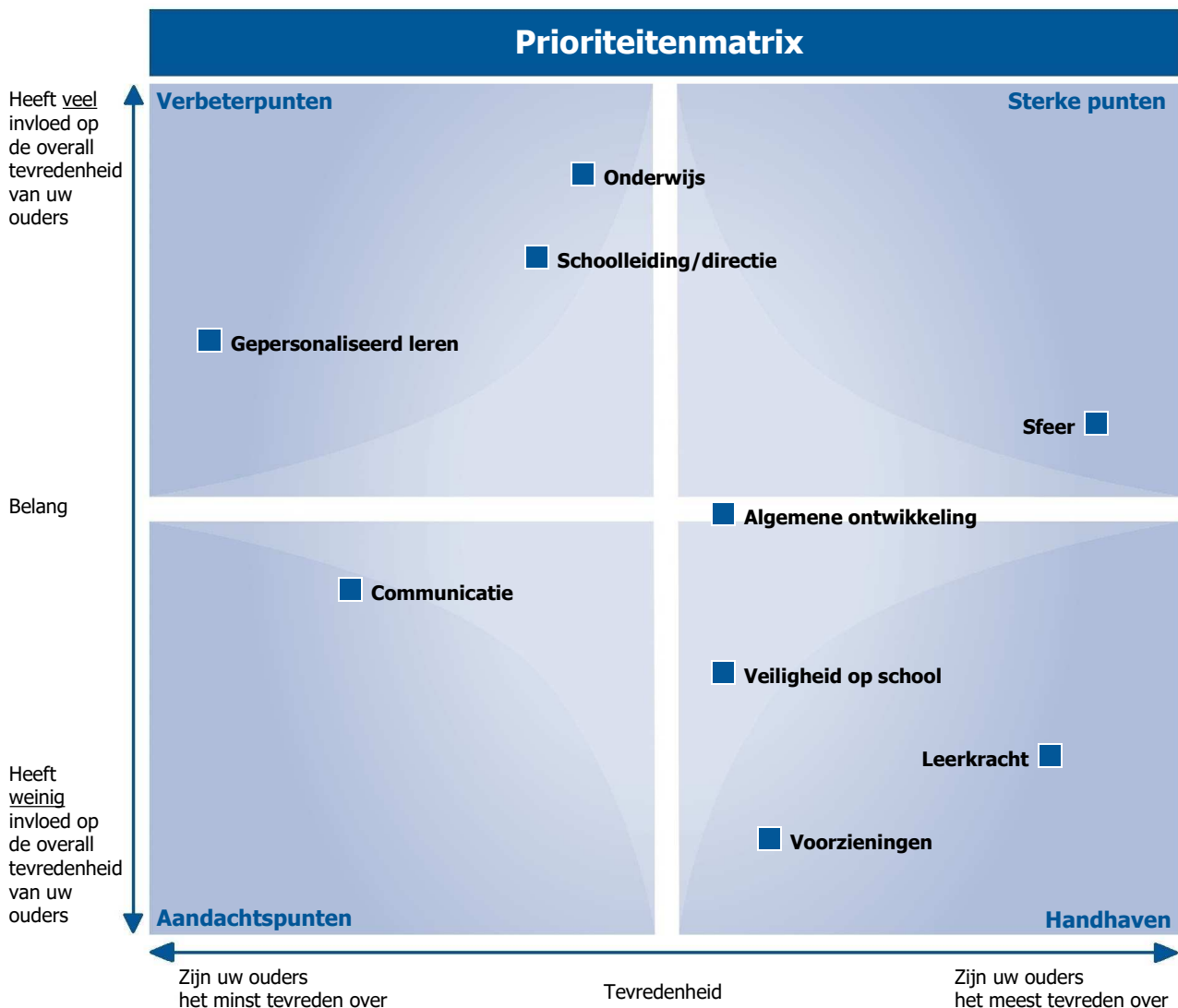
3.1.4 Verbeterprioriteiten

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.

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?



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: Onderwijs, Gepersonaliseerd leren, 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 Joan: Sfeer.

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.

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 Joan: Algemene ontwikkeling, Leerkracht, Veiligheid op school, Voorzieningen.

Oudertevredenheidsonderzoek PO

3.1.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van Bs Sint Joan 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 Joan beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal Bs Sint Joan 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 Joan.



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
-6
Benchmark
+13

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors ($9-11-4 = -6$). 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.

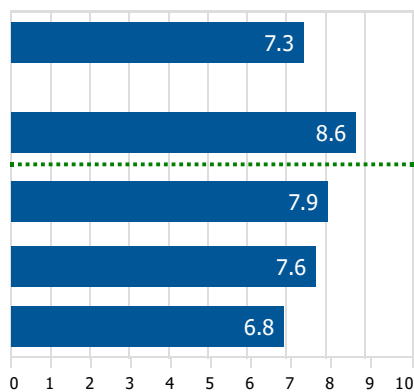
3.2.1 Onderwijs

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter de hoeveelheid huiswerk goed aankan (8.6).

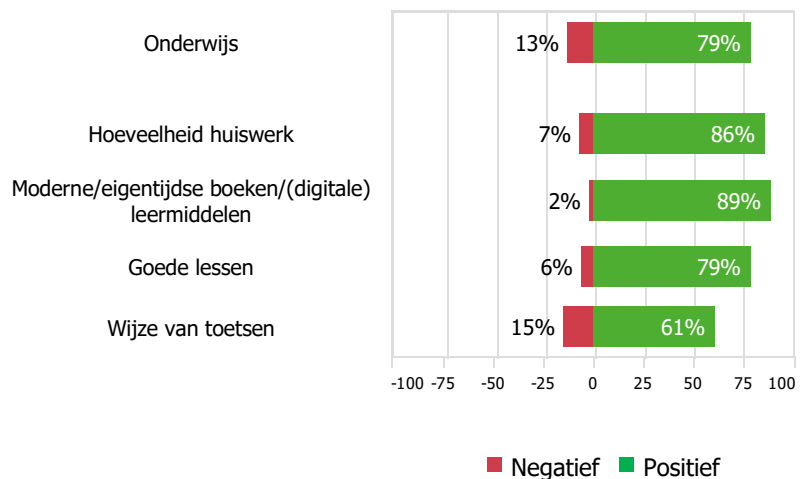
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de wijze waarop de school leerlingen toetst (6.8; 15% negatief).

Onderwijs

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

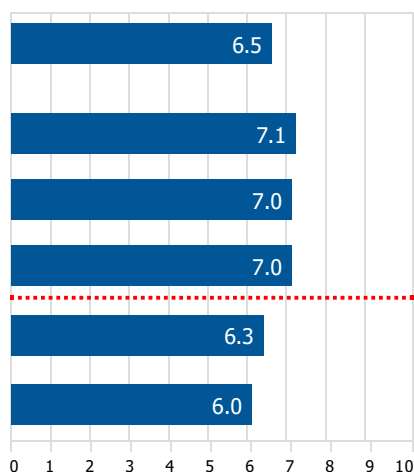
3.2.2 Gepersonaliseerd leren

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

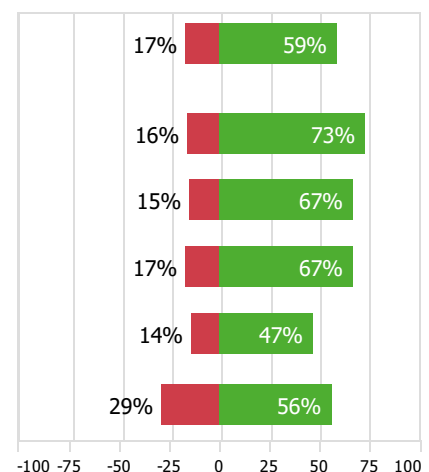
(Relatief veel) ouders geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen (6.0; 29% negatief), dat er op school geen rekening wordt gehouden met wat hun zoon/dochter goed en minder goed kan (7.0; 15% negatief) en dat hun zoon/dochter niet op zijn/haar eigen manier kan leren op school (7.1; 16% negatief). Ze zijn van mening dat leerlingen die goed kunnen leren onvoldoende worden uitgedaagd door de school (6.3). Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter niet op zijn/haar eigen tempo kan leren op school (7.0; 17% negatief).

Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

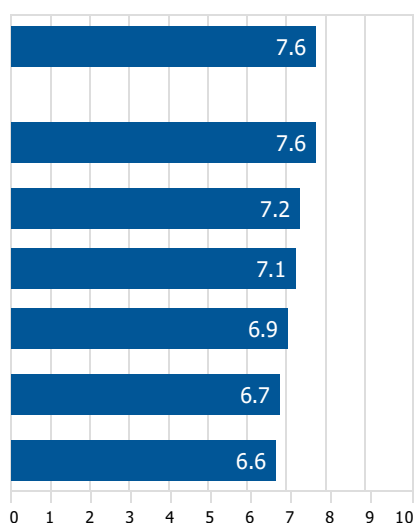
3.2.3 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

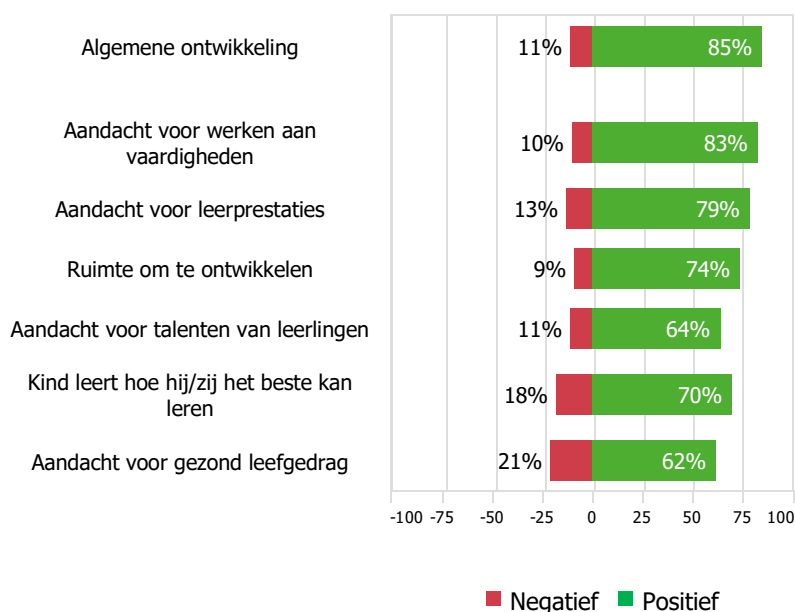
(Relatief veel) ouders geven aan dat er op school onvoldoende aandacht wordt besteed aan gezond leefgedrag (het stimuleren van een gezonde levenswijze, bijvoorbeeld voeding en beweging) (6.6; 21% negatief) en dat hun zoon/dochter op school onvoldoende leert hoe hij/zij het beste kan leren (6.7; 18% negatief).

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

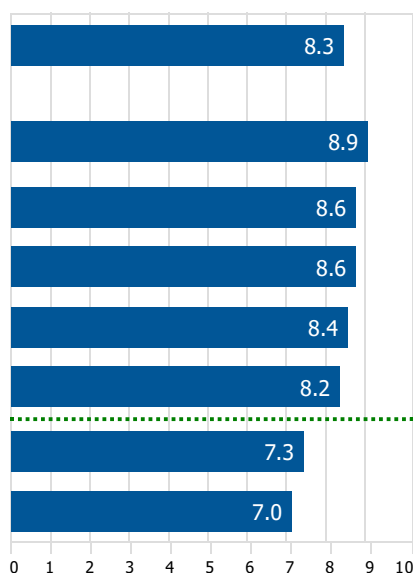
3.2.4 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.9), dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (8.6) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.2). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.6) en dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.4).

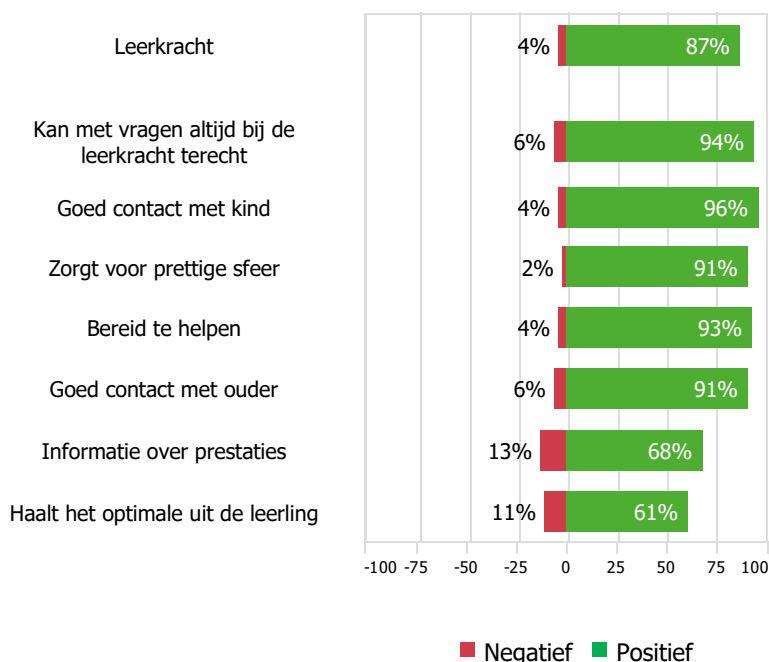
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Leerkracht

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

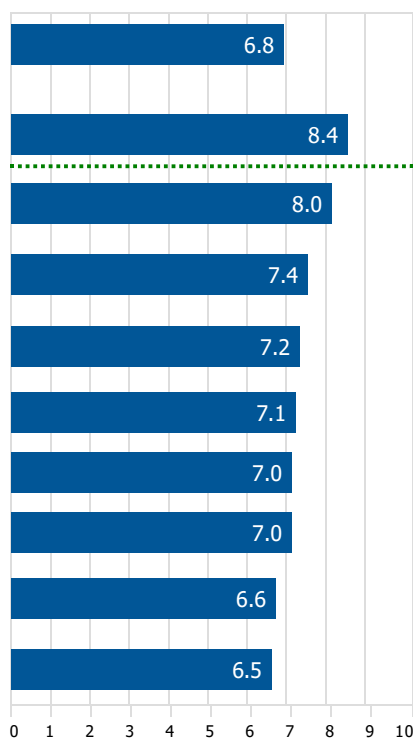
3.2.5 Communicatie

De ouders geven in sterke mate aan dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.4).

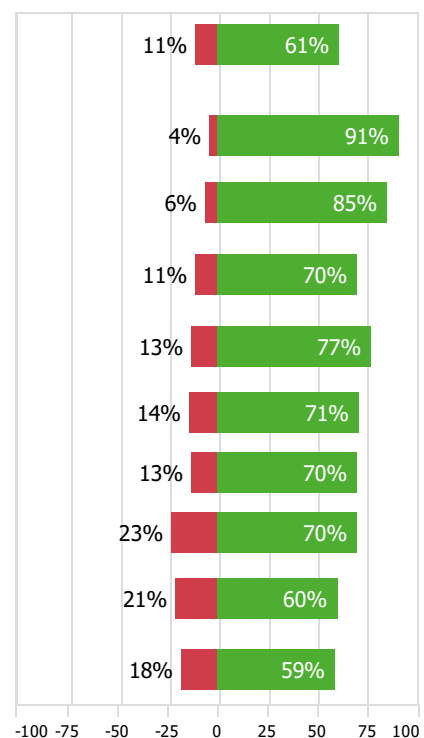
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van het Koersplan van de organisatie (6.5; 18% negatief) en dat ze niet op de hoogte zijn van wat er in de groep van hun kind gebeurt (6.6; 21% negatief). Ze zijn niet tevreden over de oudergesprekken (7.0; 23% negatief).

Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

Oudertevredenheidsonderzoek PO

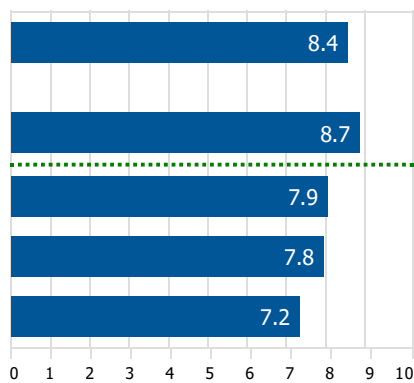
3.2.6 Sfeer

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

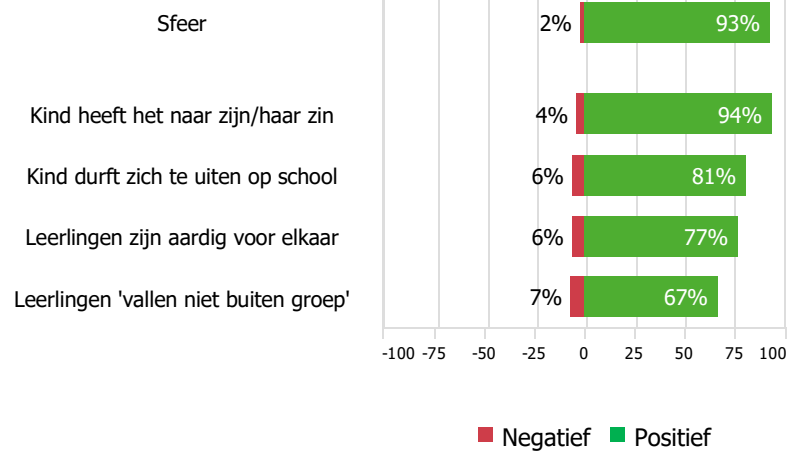
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Sfeer

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



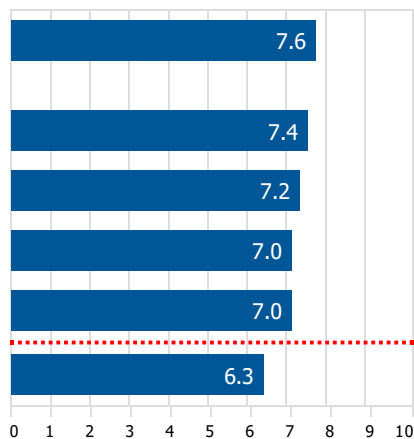
3.2.7 Veiligheid op school

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

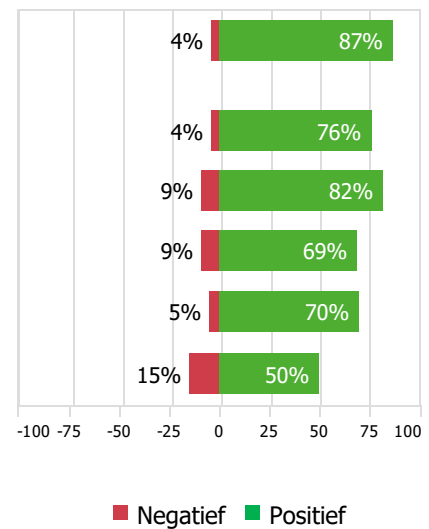
(Relatief veel) ouders geven aan dat de school niet actief optreedt tegen pesten (6.3; 15% negatief).

Veiligheid

Gemiddelde score tevredenheid

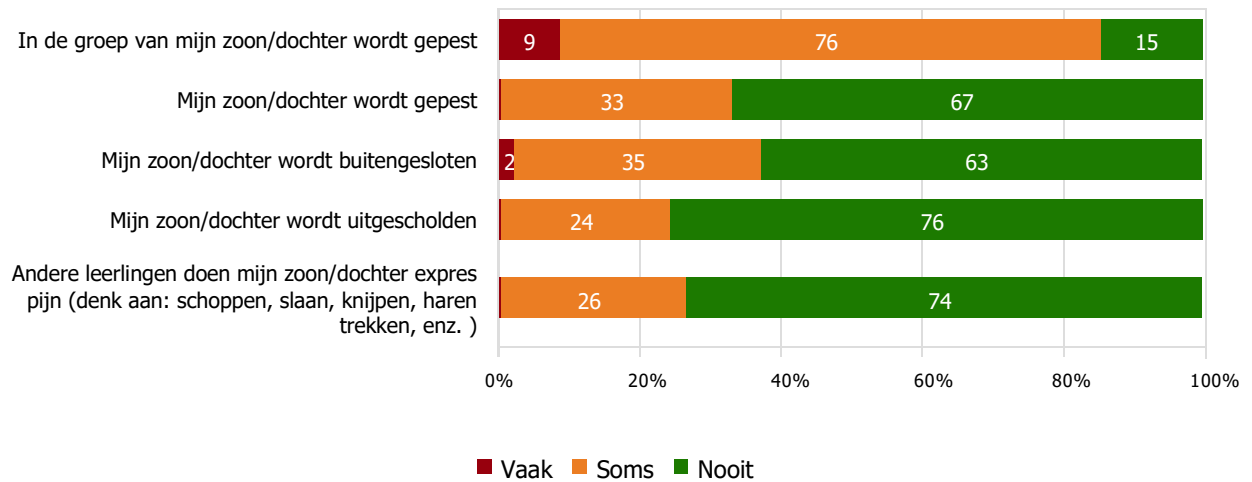


Percentages tevredenheid



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

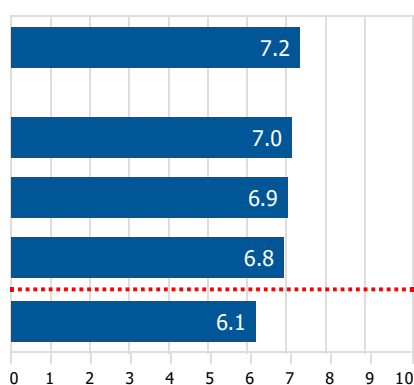
3.2.8 Schoolleiding/directie

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

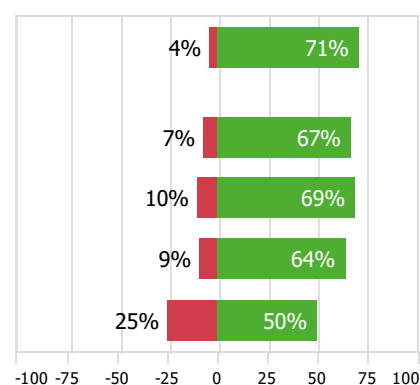
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de schoolleiding/directie niet goed bereikbaar is voor ouders (6.1; 25% negatief).

Schoolleiding/directie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

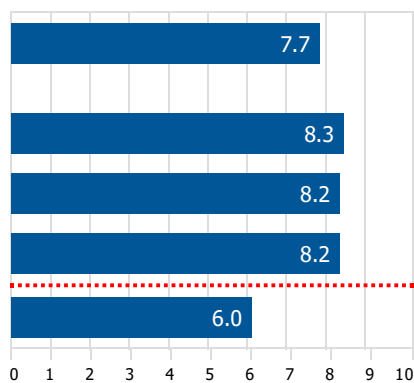
3.2.9 Voorzienen

De ouders vinden in sterke mate dat de school goede sportfaciliteiten heeft (8.3), dat de school is gehuisvest in een geschikt schoolgebouw (8.2) en dat de school goed is uitgerust met ICT-middelen (8.2).

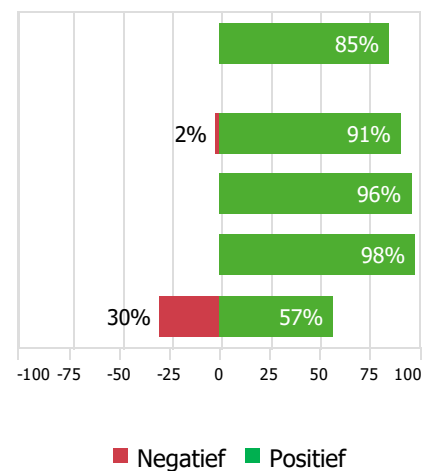
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat het in de school niet schoon en netjes is (6.0; 30% negatief).

Voorzienen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



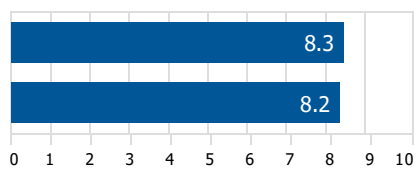
3.2.10 Schooltijden

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

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

Schooltijden

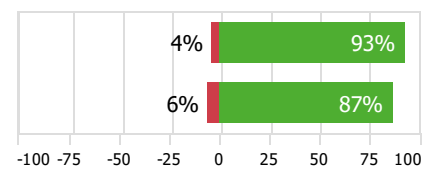
Gemiddelde score tevredenheid



Verdeling van pauzes over de dag

Schooltijden

Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

Oudertevredenheidsonderzoek PO

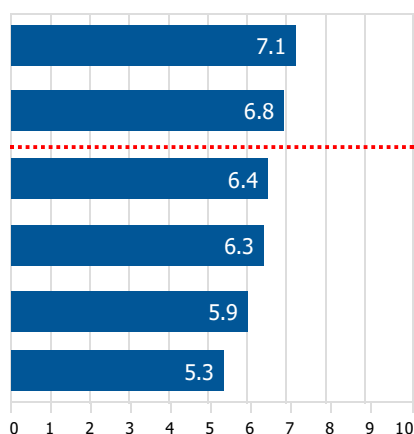
3.2.11 Geledingen

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

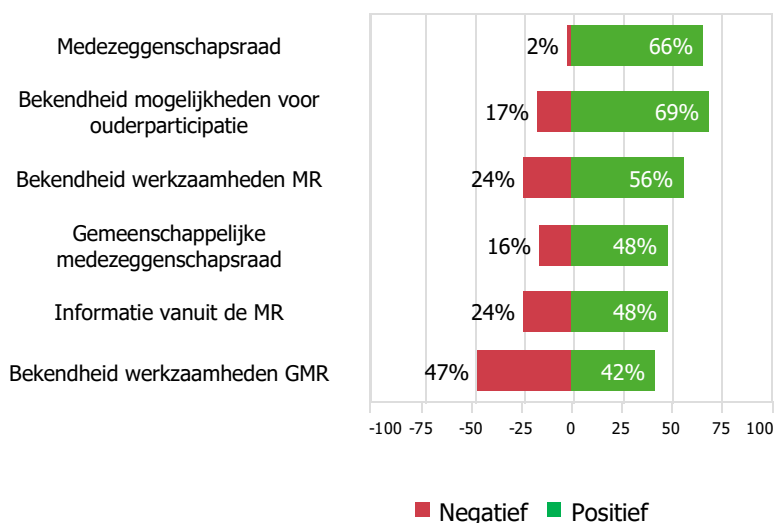
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de GMR doet (5.3; 47% negatief), dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (6.4; 24% negatief) en dat ze niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden voor ouderparticipatie (6.8; 17% negatief). Ze zijn niet tevreden over de informatie die ze van MR krijgen (5.9; 24% negatief) en over de GMR (6.3; 16% negatief).

Geledingen

Gemiddelde score tevredenheid

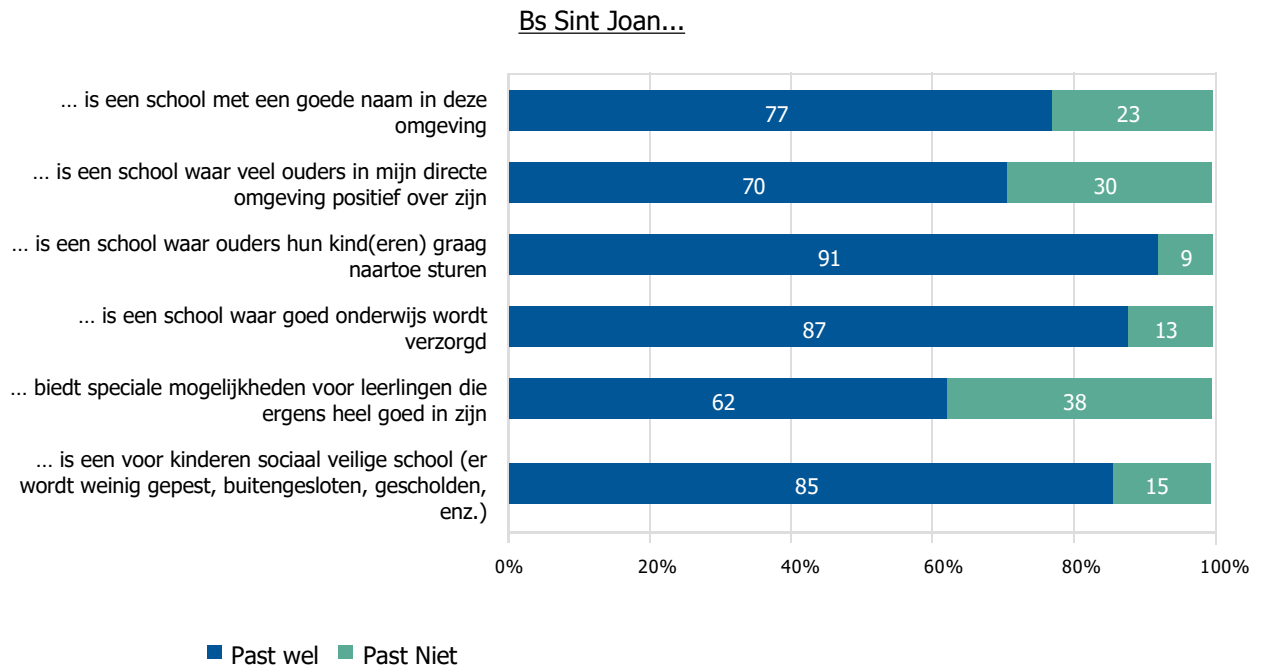


Percentages tevredenheid



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 Joan. In onderstaande figuur worden de resultaten weergegeven.





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