



## Rapportage

### Oudertevredenheidsonderzoek

Soort rapportage: Schoolrapportage

School: De Triangel

Datum: december 2022

Opdrachtgever: Stichting Surplus



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

**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. Samenvatting .....                      | 3  |
| 2.1 Belangrijkste resultaten .....         | 3  |
| 2.2 Conclusies .....                       | 6  |
| 3. Onderzoeksresultaten .....              | 7  |
| 3.1 Overall beeld van De Triangel .....    | 7  |
| 3.1.1 Per saldo tevreden .....             | 7  |
| 3.1.2 Positieve en negatieve punten .....  | 8  |
| 3.1.3 Tevredenheid over de thema's .....   | 9  |
| 3.1.4 Benchmark primair onderwijs .....    | 11 |
| 3.1.5 Verbeterprioriteiten .....           | 12 |
| 3.1.6 Loyaliteit .....                     | 15 |
| 3.2 Thema's nader bekeken .....            | 16 |
| 3.2.1 Onderwijs .....                      | 16 |
| 3.2.2 Gepersonaliseerd leren .....         | 17 |
| 3.2.3 Algemene ontwikkeling .....          | 18 |
| 3.2.4 Leerkracht .....                     | 19 |
| 3.2.5 Communicatie .....                   | 20 |
| 3.2.6 Sfeer .....                          | 21 |
| 3.2.7 Veiligheid op school .....           | 22 |
| 3.2.8 Schoolleiding .....                  | 24 |
| 3.2.9 Voorzieningen .....                  | 25 |
| 3.2.10 Schooltijden .....                  | 26 |

## 1. Inleiding

Stichting Surplus wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Stichting Surplus in november 2022 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

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

### 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 De Triangel zijn.*
- *Achterhalen hoe De Triangel scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij De Triangel.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor De Triangel.*

### 1.2 Onderzoekopzet

#### Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de vragenlijst die in overleg met Stichting Surplus is opgesteld. De Triangel 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 De Triangel. Uiteindelijk hebben 40 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: *Over het algemeen ben ik tevreden over de wijze waarop de school met mij communiceert.*

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 wijze waarop de school met mij communiceert* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Stellingen waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, typeren wij als knelpunt/aandachtspunt. De ervaring is dat er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders als de gemiddelde score op een stelling 6.4 of lager is.

### De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van de benchmark primair onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders van leerlingen in het primair onderwijs. De benchmark PO bevat de resultaten van circa 27.000 ouders. Zie paragraaf 3.1.5 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 3.1.6 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 De Triangel. Zie paragraaf 3.1.7 van deze rapportage.

## 2. Samenvatting

### 2.1 Belangrijkste resultaten

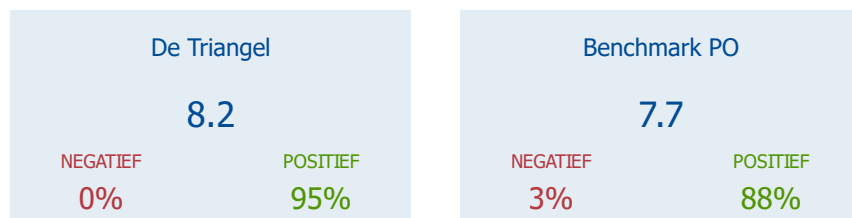
#### Respons

Van de 74 ouders van De Triangel die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 40 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 54%.

#### Per saldo tevreden

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun zoon/ dochter. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over De Triangel. Hieronder zijn de resultaten van De Triangel weergegeven, afgezet tegen de benchmark. De Triangel scoort **hoger** dan de benchmark PO.

#### Per saldo tevreden

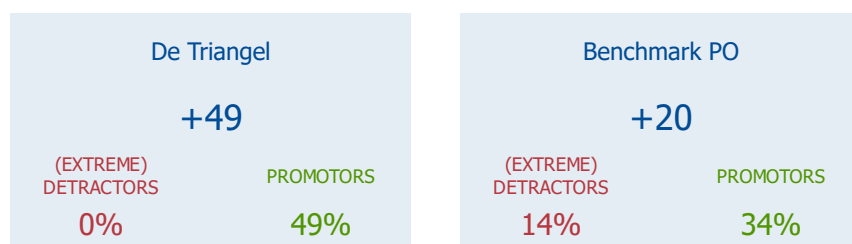


#### Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van De Triangel 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. De NPS wordt vervolgens als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors. Hieronder is de NPS-score van De Triangel weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. De Triangel scoort **hoger** dan de benchmark PO.

#### Net Promotor Score



# Oudertevredenheidsonderzoek

## De thema's

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.

|                        | Score | Benchmark PO | Afwijking t.o.v. de benchmark | Percentage ontevreden ouders | Percentage tevreden ouders | Plaats in de prioriteitenmatrix |
|------------------------|-------|--------------|-------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| Leerkracht             | 9.4   | 8.4          | ++                            | 0 %                          | 100 %                      | Handhaven                       |
| Sfeer                  | 9.0   | 8.1          | ++                            | 0 %                          | 100 %                      | Handhaven                       |
| Onderwijs              | 8.8   | 8.0          | ++                            | 0 %                          | 100 %                      | Sterke punten                   |
| Algemene ontwikkeling  | 8.7   | 7.9          | ++                            | 0 %                          | 98 %                       | Niet te positioneren            |
| Schoolleiding          | 8.6   | 7.7          | ++                            | 3 %                          | 95 %                       | Verbeterpunten                  |
| Communicatie           | 8.6   | 7.5          | ++                            | 3 %                          | 95 %                       | Aandachtspunten                 |
| Veiligheid op school   | 8.4   | 7.8          | ++                            | 0 %                          | 90 %                       | Verbeterpunten                  |
| Voorzieningen          | 8.1   | 7.9          | o                             | 0 %                          | 95 %                       | Aandachtspunten                 |
| Gepersonaliseerd leren | 7.9   | 7.1          | ++                            | 8 %                          | 87 %                       | Verbeterpunten                  |

## Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix

- de prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de school om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de school moeten werken als de school actief aan de **overall tevredenheid** van de ouders wil werken? Zie voor een nadere toelichting van deze analyse paragraaf 3.1.5 Verbeterprioriteiten.
- De Triangel 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?'.
- een thema duiden we aan als **niet te positioneren** als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

## Top vijf

Tot slot bieden we in deze paragraaf een weergave van de vijf aspecten waarover de ouders het meest en het minst tevreden zijn. In de tabel tonen we eveneens het thema waaronder de betreffende stelling valt.

### Meest tevreden

| Thema        | Aspect                                          | Score |
|--------------|-------------------------------------------------|-------|
| Leerkrachten | Goed contact met kind                           | 9.3   |
| Leerkrachten | Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht | 9.1   |
| Leerkrachten | Bereid te helpen                                | 9.1   |
| Leerkrachten | Zorgt voor prettige sfeer                       | 9.1   |
| Sfeer        | Kind heeft het naar zijn/haar zin               | 9.0   |

### Minst tevreden

| Thema                  | Aspect                                      | Score |
|------------------------|---------------------------------------------|-------|
| Voorzieningen          | Goede sportfaciliteiten                     | 7.2   |
| Voorzieningen          | Geschikt schoolgebouw                       | 7.3   |
| Veiligheid op school   | Optreden tegen pesten                       | 7.6   |
| Voorzieningen          | Schoon en netjes                            | 7.6   |
| Gepersonaliseerd leren | Voldoende aandacht leerlingen met problemen | 7.7   |



## 2.2 Conclusies

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van De Triangel op hoofdlijnen besproken. Hieronder bespreken we kort de betekenis van deze resultaten op hoofdlijnen (over welke thema's zijn de ouders tevreden en wat zijn de relatieve knelpunten binnen de school?). Hierna gaan we dieper in op de thema's die als relatief zwak uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

### Resultaten op hoofdlijnen

Over het algemeen zijn de ouders van De Triangel zeer tevreden met de school (8.2). De Triangel scoort hiermee sterk hoger dan de benchmark primair onderwijs (7.7).

De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: leerkracht, sfeer, onderwijs, algemene ontwikkeling, schoolleiding, communicatie, veiligheid op school, per saldo tevreden, voorzieningen en gepersonaliseerd leren. De volgende thema's scoren (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: leerkracht, sfeer, onderwijs, algemene ontwikkeling, schoolleiding, communicatie, veiligheid op school en gepersonaliseerd leren.

Verder zien we dat 49% van de ouders de school actief zou aanbevelen aan andere ouders (promotors), terwijl 0% de school zou afraden (detractors). Wanneer we vervolgens kijken naar de balans tussen deze twee groepen (de Net Promotor Score), levert dit een netto resultaat op van **+49**. De Triangel scoort daarmee hoger dan de benchmark primair onderwijs (+20).

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

Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden De Triangel 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.

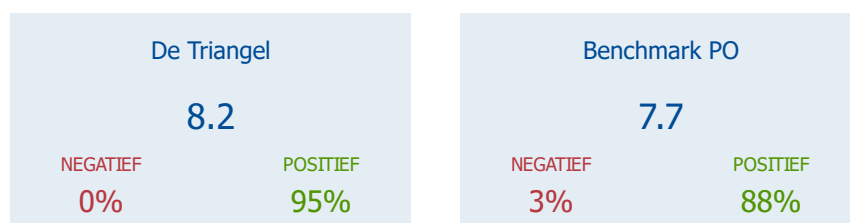
### 3. Onderzoeksresultaten

#### 3.1 Overall beeld van De Triangel

##### 3.1.1 Per saldo tevreden

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun zoon/ dochter. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over De Triangel. Hieronder zijn de resultaten van De Triangel weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark.

##### Per saldo tevreden



##### De scores worden ingedeeld aan de hand van de volgende schaal:

|                    |                                                               |
|--------------------|---------------------------------------------------------------|
| 8.2 of hoger       | De ouders zijn <b>zeer tevreden</b> over de opvanglocatie     |
| 7.8 tot en met 8.1 | De ouders zijn <b>tevreden</b> over de opvanglocatie          |
| 7.3 tot en met 7.7 | De ouders zijn <b>redelijk tevreden</b> over de opvanglocatie |
| 6.5 tot en met 7.2 | De ouders zijn <b>matig tevreden</b> over de opvanglocatie    |
| 6.4 of lager       | De ouders zijn <b>ontevreden</b> over de opvanglocatie        |

## 3.1.2 Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgecodeerde antwoordcategorieën) voorgelegd.

Hieronder staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

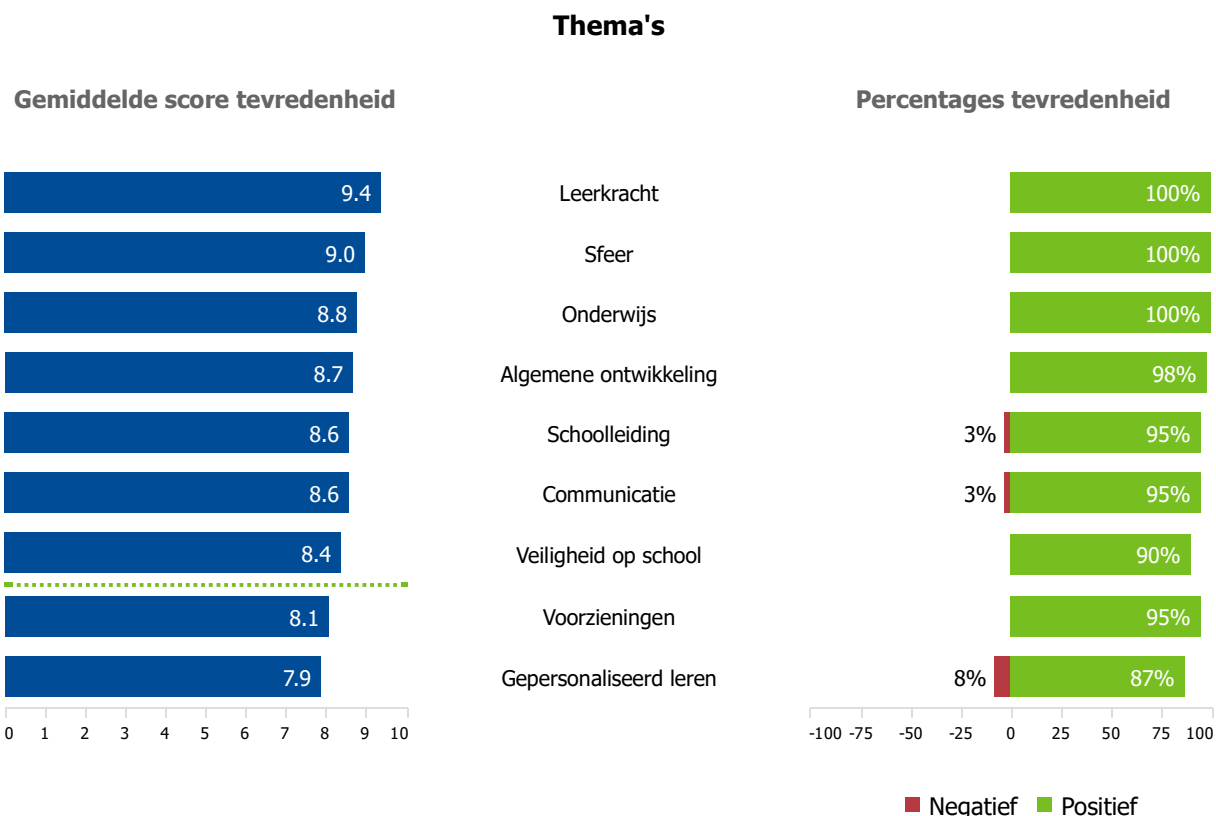
### Wat bevalt u het meest aan de school van uw kind?

| Meest gegeven antwoorden                                      | %   |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| Kleinschaligheid van de school (kleine klassen)/combi klassen | 20% |
| Betrokkenheid bij het kind/aandacht voor het kind             | 13% |

### Wat bevalt u het minst aan de school van uw kind?

| Meest gegeven antwoorden                                                             | %   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Geen/n.v.t.                                                                          | 23% |
| Schooltijden/pauzes/overblijven/te weinig tijd om te eten/toezicht/eet-beleid pauzes | 13% |

## 3.1.3 Tevredenheid over de thema's



### Toelichting op de grafiek

In grafieken zoals de bovenstaande treft u links de gemiddelde score op de verschillende stellingen aan. Een score van **8.2 of hoger** classificeren we als 'een zeer goede score'. Een score van **6.4 of lager** classificeren we als 'een slechte score'. Rechts treft u de procentuele verdeling aan tussen de ouders die over de verschillende stellingen 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 rechter grafiek opgenomen.

## Uitsplitsing naar groep

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

*In de onderstaande tabel wordt het thema 'Leerkracht' niet uitgesplitst naar groep.*

*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  | Groep 2  | Groep 3  | Groep 4  | Groep 5  | Groep 6  | Groep 7  | Groep 8  | De Triangel |
|----------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|
| <b>Aantal respondenten</b> | <b>6</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>6</b> | <b>6</b> | <b>9</b> | <b>40</b>   |
| Per saldo tevreden         | 8.7      | *        | *        | *        | *        | 8.7      | 7.7      | 8.0      | 8.2         |
| Onderwijs                  | 8.5      | *        | *        | *        | *        | 8.9      | 9.3      | 9.0      | 8.8         |
| Gepersonaliseerd leren     | 8.1      | *        | *        | *        | *        | 8.7      | 7.8      | 8.3      | 7.9         |
| Algemene ontwikkeling      | 8.5      | *        | *        | *        | *        | 8.9      | 8.9      | 8.8      | 8.7         |
| Communicatie               | 8.5      | *        | *        | *        | *        | 9.3      | 8.9      | 7.8      | 8.6         |
| Sfeer                      | 9.3      | *        | *        | *        | *        | 9.6      | 9.3      | 9.0      | 9.0         |
| Veiligheid op school       | 8.9      | *        | *        | *        | *        | 8.9      | 8.1      | 8.3      | 8.4         |
| Schoolleiding              | 8.7      | *        | *        | *        | *        | 9.6      | 8.5      | 8.5      | 8.6         |
| Voorzieningen              | 8.5      | *        | *        | *        | *        | 8.9      | 8.1      | 7.8      | 8.1         |

## De schaal heeft de volgende betekenis:

|             |                                                                        |
|-------------|------------------------------------------------------------------------|
| Donkerrood  | sterk lager/slechter dan De Triangel-totaal (verschil van 0,5 of meer) |
| Lichtrood   | lager/slechter dan De Triangel-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)        |
| Wit         | (ongeveer) gelijk aan De Triangel-totaal (verschil van 0,2 of minder)  |
| Lichtgroen  | hoger/beter dan De Triangel-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)           |
| Donkergroen | sterk hoger/beter dan De Triangel-totaal (verschil van 0,5 of meer)    |

## 3.1.4 Benchmark primair onderwijs

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

De Triangel scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan de benchmark PO: leerkracht, sfeer, onderwijs, algemene ontwikkeling, schoolleiding, communicatie, veiligheid op school en gepersonaliseerd leren.

| Thema                  | De Triangel | Benchmark PO | Afwijking t.o.v. de benchmark |
|------------------------|-------------|--------------|-------------------------------|
| Per saldo tevreden     | 8.2         | 7.7          | ++                            |
| Onderwijs              | 8.8         | 8.0          | ++                            |
| Gepersonaliseerd leren | 7.9         | 7.1          | ++                            |
| Algemene ontwikkeling  | 8.7         | 7.9          | ++                            |
| Leerkracht             | 9.4         | 8.4          | ++                            |
| Communicatie           | 8.6         | 7.5          | ++                            |
| Sfeer                  | 9.0         | 8.1          | ++                            |
| Veiligheid op school   | 8.4         | 7.8          | ++                            |
| Schoolleiding          | 8.6         | 7.7          | ++                            |
| Voorzieningen          | 8.1         | 7.9          | 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)    |

### 3.1.5 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 De Triangel**

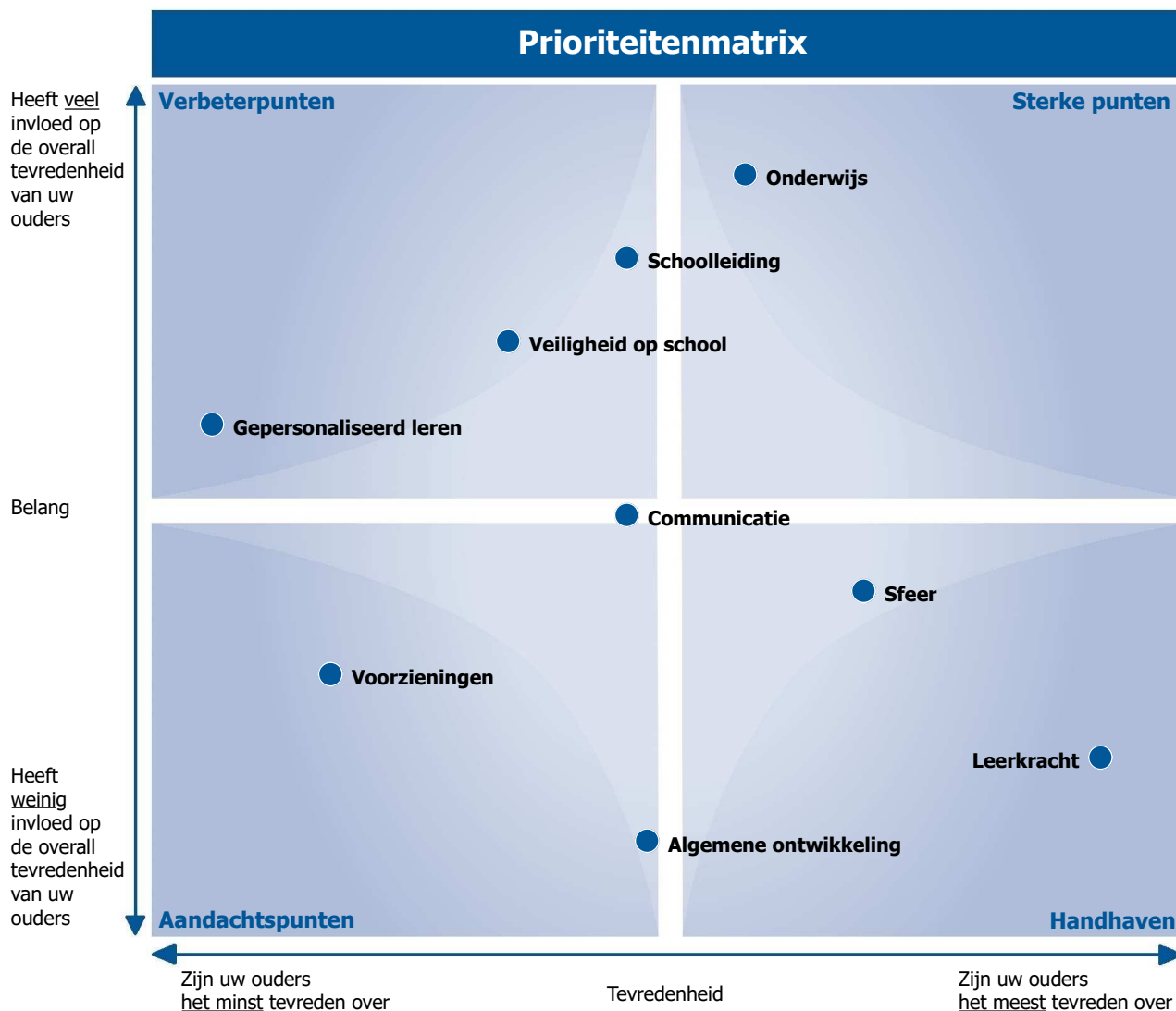
De Triangel heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks komen één of meer thema's in de prioriteitenmatrix als verbeterpunt of aandachtspunt aan het licht. Dit dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

##### *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.



## Toelichting op de prioriteitenmatrix

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



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: Gepersonaliseerd leren, Veiligheid op school, Schoolleiding.

## STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van De Triangel: Onderwijs.

## 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, 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.

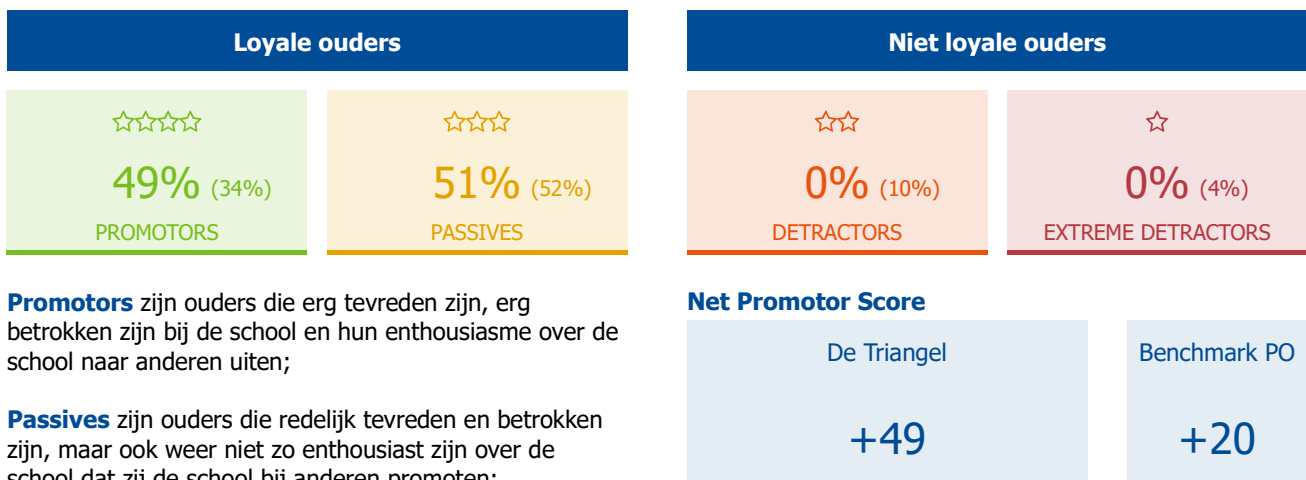
Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van De Triangel: Leerkracht, Sfeer.

## 3.1.6 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van De Triangel 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 de school beslist niet aanraden' en een 10 voor 'ik zal de school 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 De Triangel. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark PO.



**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.

### Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors ( $49 - 0 = +49$ ). 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.

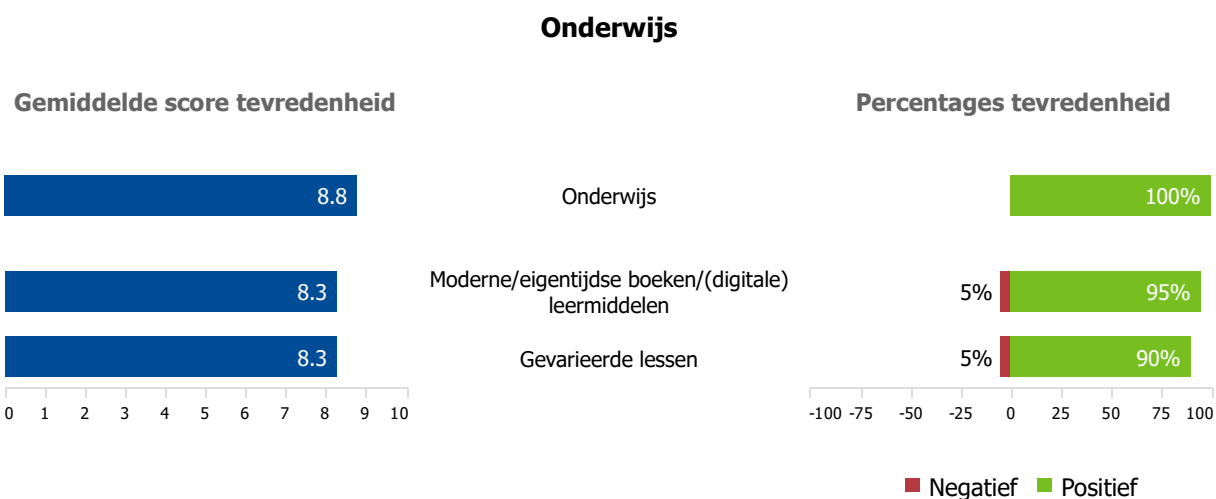
## 3.2 Thema's nader bekeken

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 met moderne, eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen werkt (8.3) en dat er op school gevarieerd wordt lesgegeven (8.3).

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



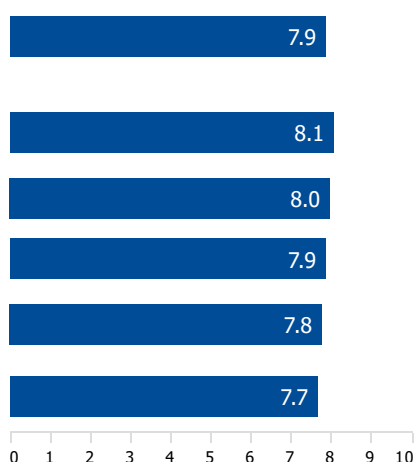
## 3.2.2 Gepersonaliseerd leren

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

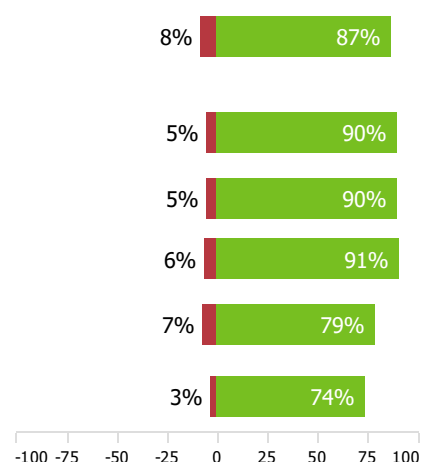
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Gepersonaliseerd leren

#### Gemiddelde score tevredenheid



#### Percentages tevredenheid

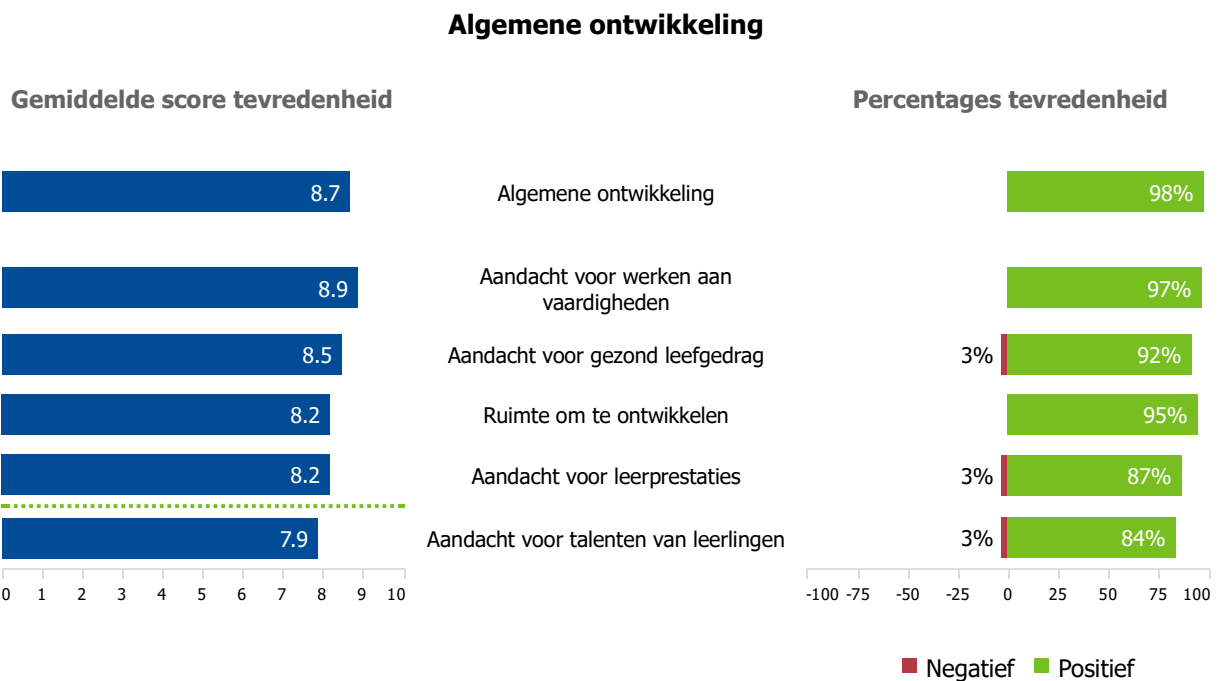


■ Negatief ■ Positief

## 3.2.3 Algemene ontwikkeling

De ouders geven in sterke mate aan dat er op school voldoende aandacht is voor het werken aan vaardigheden (8.9) en dat er op school voldoende aandacht wordt besteed aan gezond leefgedrag (het stimuleren van een gezonde levenswijze, bijvoorbeeld voeding en beweging) (8.5). Ze vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter voldoende ruimte krijgt om zich te ontwikkelen (8.2) en dat de school voldoende aandacht besteedt aan het behalen van goede leerprestaties (8.2).

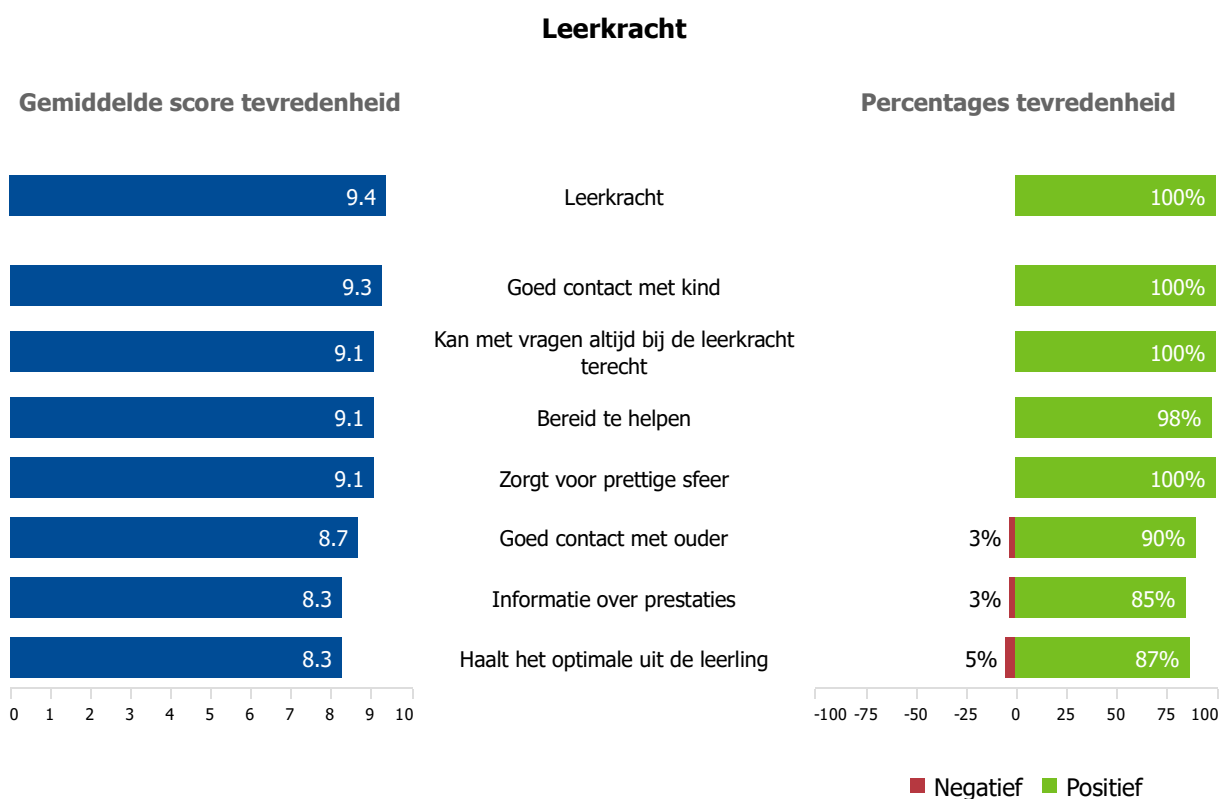
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



## 3.2.4 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (9.3), dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (9.1) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.7). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (9.1), dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (9.1), dat ze voldoende informatie van de leerkracht krijgen over de leerprestaties van hun zoon/dochter (8.3) en dat de leerkracht het optimale uit hun zoon/dochter haalt (8.3).

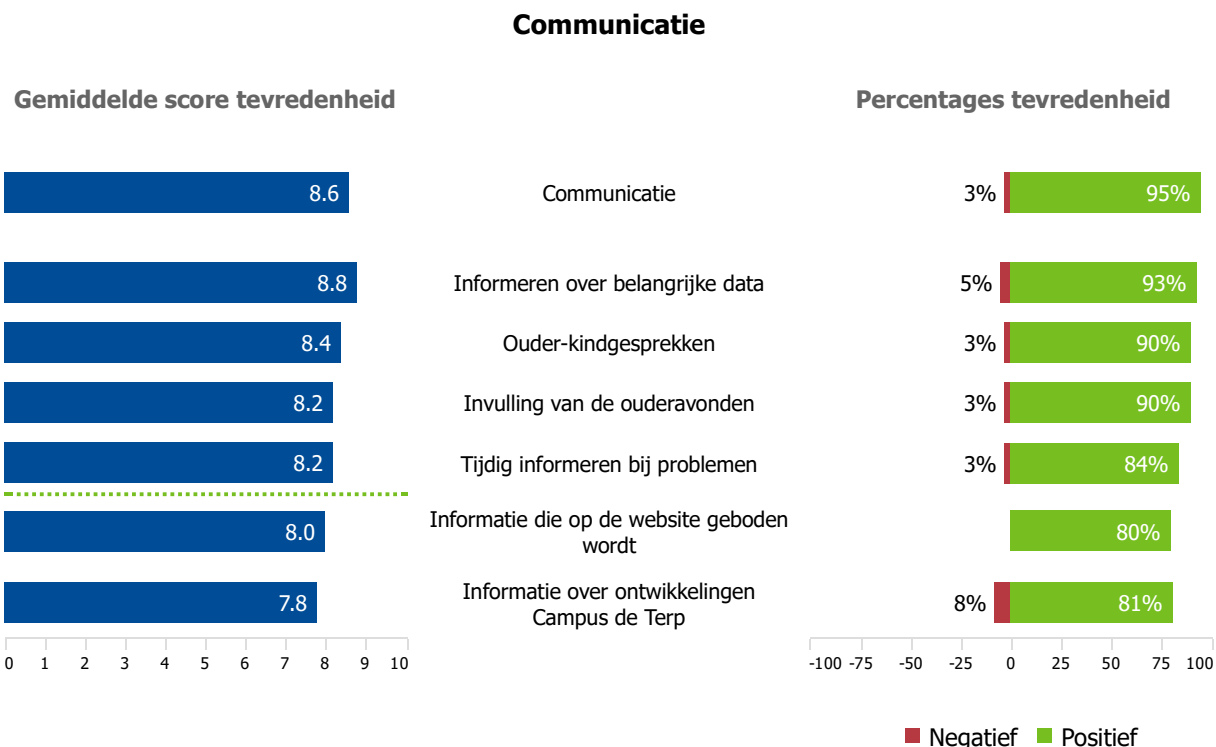
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



## 3.2.5 Communicatie

De ouders geven in sterke mate aan dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.8) en dat ze de indruk hebben dat de school hen tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun zoon/dochter (8.2). Ze zijn zeer tevreden over de ouder-kindgesprekken (8.4) en over de invulling van de ouderavonden (8.2).

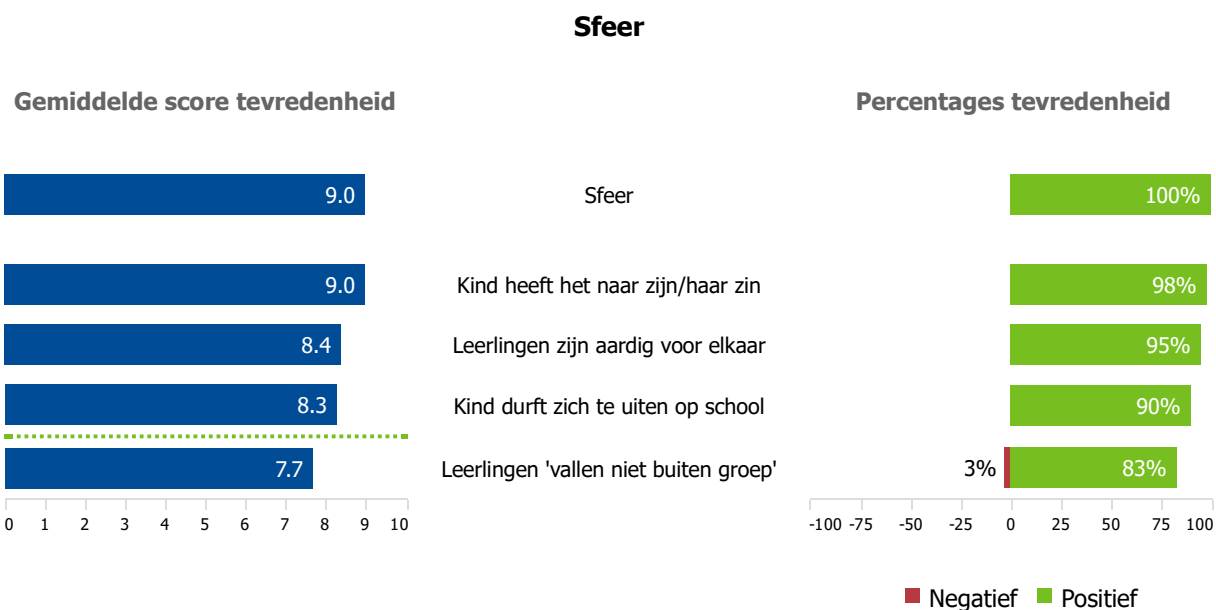
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



## 3.2.6 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (9.0) en dat hun zoon/dochter in de groep durft te zeggen wat hij/zij vindt (8.3). Ze vinden in sterke mate dat de meeste kinderen in de klas aardig voor elkaar zijn (8.4).

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





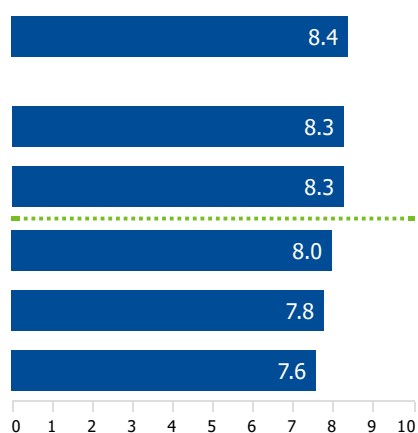
## 3.2.7 Veiligheid op school

De ouders vinden in sterke mate dat er duidelijke regels zijn op school voor de leerlingen (8.3) en dat de school positief bijdraagt aan het zelfvertrouwen van hun zoon/dochter (8.3).

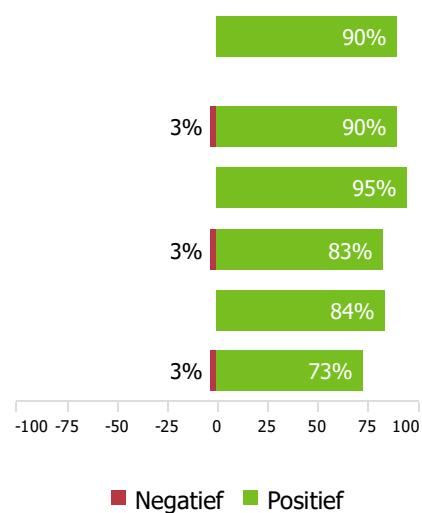
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Veiligheid op school

Gemiddelde score tevredenheid

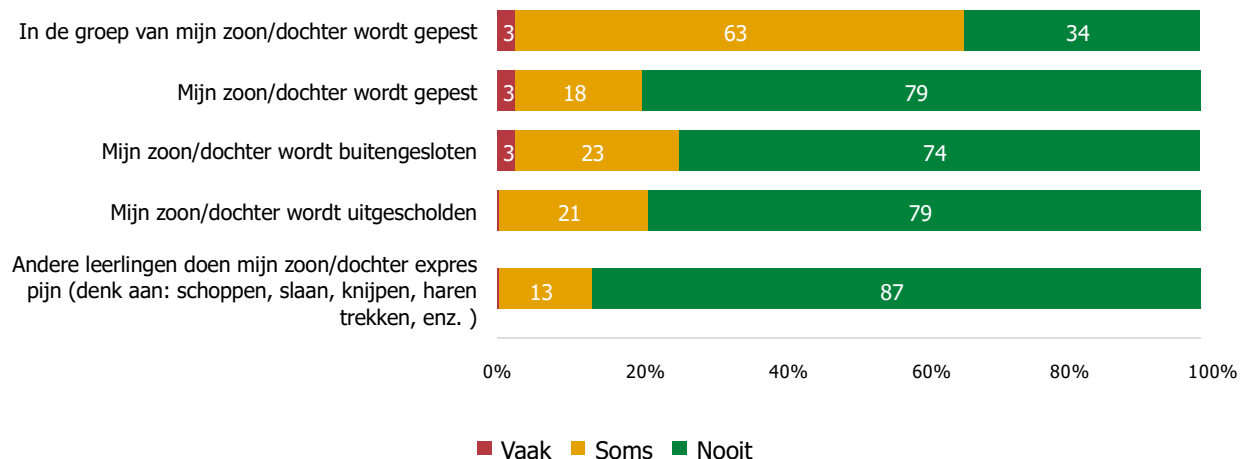


Percentages tevredenheid



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 zijn/haar veiligheid is aangetast door andere leerlingen.

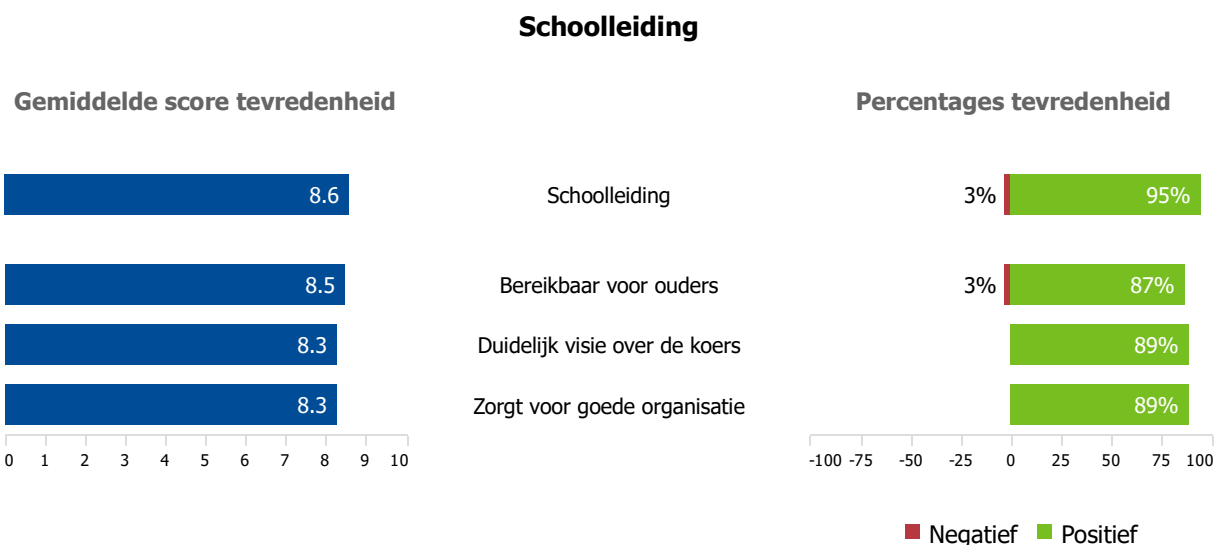
## Aantasting veiligheid



## 3.2.8 Schoolleiding

De ouders vinden in sterke mate dat de schoolleiding bereikbaar is voor ouders (8.5), dat de schoolleiding een duidelijke visie heeft over de koers van de school (8.3) en dat de schoolleiding ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (8.3).

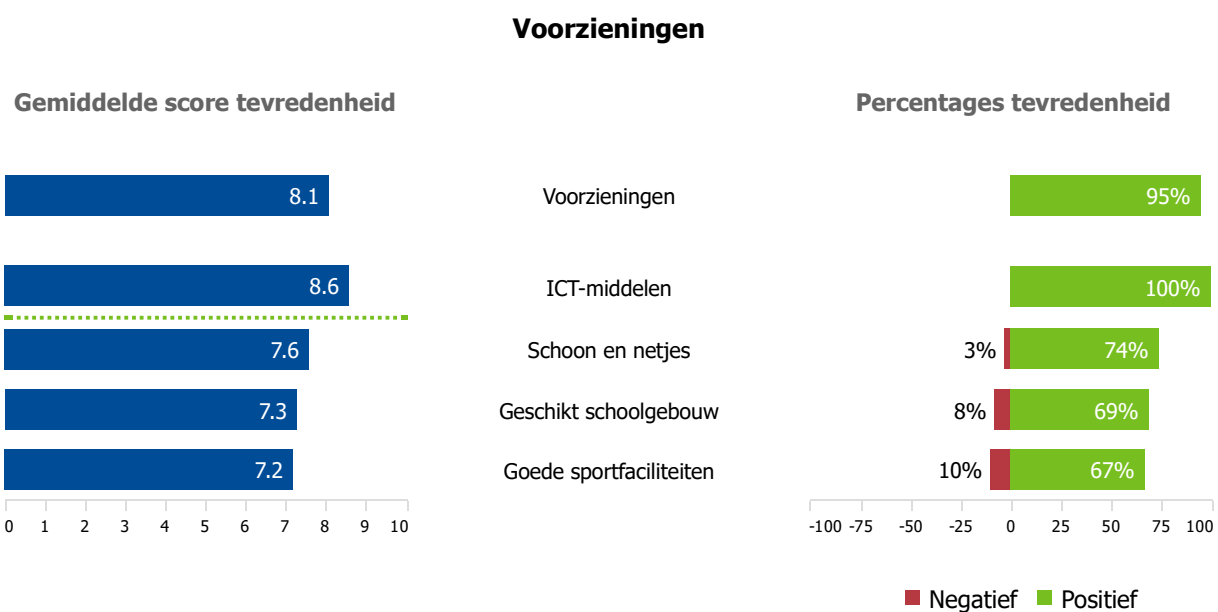
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



## 3.2.9 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat de school goed is uitgerust met ICT-middelen (8.6).

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



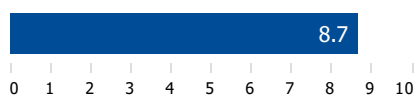
## 3.2.10 Schooltijden

De ouders zijn zeer tevreden over de schooltijden (8.7).

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

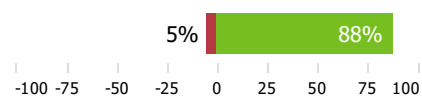
### Schooltijden

#### Gemiddelde score tevredenheid



Schooltijden

#### Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

## ALGEMENE GEGEVENS

### **DUO Onderwijsonderzoek & Advies**

drs. Vincent van Grinsven

Chris Roerdink LLM

### **Contactgegevens**

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

3584 BN Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: [info@duo-onderwijsonderzoek.nl](mailto:info@duo-onderwijsonderzoek.nl)

website: [www.duo-onderwijsonderzoek.nl](http://www.duo-onderwijsonderzoek.nl)