

# DUO

ONDERWIJS-ONDERZOEK & ADVIES



## Rapportage

### Oudertevredenheidsonderzoek

Soort rapportage: Schoolrapportage

School: Gerhardschool

Datum: april 2018

Opdrachtgever: Stichting Orion



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

DUO Onderwijsonderzoek & Advies  
drs. Vincent van Grinsven  
Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Postbus 681  
3500 AR Utrecht

telefoon: 030 263 1080  
e-mail: [info@duo-onderwijsonderzoek.nl](mailto:info@duo-onderwijsonderzoek.nl)  
website: [www.duo-onderwijsonderzoek.nl](http://www.duo-onderwijsonderzoek.nl)

## 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 .....                               | 4  |
| 3. Onderzoeksresultaten .....                         | 5  |
| 3.1 Overall beeld van de Gerhardschool .....          | 5  |
| 3.1.1 Positieve en negatieve punten .....             | 5  |
| 3.1.2 Tevredenheid over de hoofdaspecten .....        | 6  |
| 3.1.3 Benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs ..... | 8  |
| 3.1.4 Verbeterprioriteiten .....                      | 9  |
| 3.2 Hoofdaspecten nader bekeken .....                 | 11 |
| 3.2.1 Ontwikkeling .....                              | 11 |
| 3.2.2 Huiswerk .....                                  | 12 |
| 3.2.3 Begeleiding .....                               | 13 |
| 3.2.4 Therapeut .....                                 | 14 |
| 3.2.5 Klimaat in de school/klas .....                 | 15 |
| 3.2.6 Schoolleiding/directie .....                    | 16 |
| 3.2.7 Communicatie .....                              | 17 |
| 3.2.8 Samenwerking tussen school en ouders .....      | 18 |

## 1. Inleiding

Stichting Orion wil inzicht in de tevredenheid en de betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Stichting Orion in maart/april 2018 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

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

### 1.1 Doelstellingen van het onderzoek

De onderzoeksdoelstellingen van het Oudertevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- *Achterhalen hoe de ouders de school van hun kind(eren) ervaren en hoe tevreden zij met de Gerhardschool zijn.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor de Gerhardschool.*

### 1.2 Onderzoeksopzet

#### Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de vragenlijst die door Stichting Orion is aangeleverd.

#### 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 drie digitale reminders gestuurd naar de ouders die de vragenlijst nog niet (helemaal) hadden ingevuld.

#### Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle 101 ouders van de Gerhardschool. Uiteindelijk hebben 61 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 60%.

## 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: *De school heeft voldoende aandacht voor de talenten van mijn kind*. 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:

### 1 De gemiddelde scores per hoofd- en deelaspect

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 hoofd- en deelaspecten 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.

### 2 Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) aspecten/stellingen – bijv. *De school heeft voldoende aandacht voor de talenten van mijn kind* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders.

Aspecten waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, kunnen worden getypeerd als knelpunt. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een aspect 6,4 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders.

### 3 De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van een benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders met een kind in het (voortgezet) speciaal onderwijs. De benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs bevat de resultaten van ruim 2.500 ouders. Zie paragraaf 3.1.3 van deze rapportage.

### 4 De Prioriteitenmatrix

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

Door vanuit verschillende invalshoeken naar de resultaten te kijken, ontstaat een genuanceerde kijk op de onderzoeksresultaten.

## 2. Management summary

### 2.1 Samenvatting

Van de 101 ouders van de Gerhardschool die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 61 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 60%.

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

|                                      | Gemiddelde | Benchmark (V)SO | Afwijking t.o.v. de benchmark | Percentage ontevreden ouders | Percentage tevreden ouders | Plaats in de prioriteitenmatrix |
|--------------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| Algemene tevredenheid                | 7.9        | 7.6             | +                             | 0 %                          | 90 %                       |                                 |
| Schoolleiding                        | 8.4        | 7.5             | ++                            | 4 %                          | 91 %                       | Handhaven                       |
| Samenwerking tussen school en ouders | 8.3        | 7.9             | +                             | 5 %                          | 89 %                       | Handhaven                       |
| Communicatie                         | 8.1        | 7.7             | +                             | 7 %                          | 85 %                       | Handhaven                       |
| Begeleiding                          | 7.9        | 7.7             | o                             | 8 %                          | 78 %                       | Verbeterpunten hoge prioriteit  |
| Ontwikkeling                         | 7.6        | 7.5             | o                             | 10 %                         | 81 %                       | Verbeterpunten hoge prioriteit  |
| Klimaat in de school/klas            | 7.6        | 7.8             | o                             | 12 %                         | 77 %                       | Verbeterpunten hoge prioriteit  |

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

- het hoofdaspect 'algemene tevredenheid' is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen omdat dit de 'afhankelijke variabele' is in de regressieanalyse waarop de prioriteitenmatrix is gebaseerd (zie paragraaf 3.1.4 Verbeterprioriteiten)

## 2.2 Aanbevelingen

De ouders zijn over het algemeen tevreden over de Gerhardschool. Over de hoofdaspecten schoolleiding en samenwerking tussen school en ouders zijn de ouders zeer tevreden.

Wanneer we de resultaten vergelijken met de benchmark (V)SO zien we dat de algemene tevredenheid, de schoolleiding, de samenwerking tussen school en ouders en de communicatie (sterk) hoger scoren dan de benchmark en dat de overige hoofdaspecten gelijk scoren aan de benchmark.

Ten opzichte van de meting in 2016 scoort de Gerhardschool hoger op de hoofdaspecten algemene tevredenheid, ontwikkeling en begeleiding. Op de overige hoofdaspecten scoort de school gelijk aan de meting in 2016.

Oudertevredenheidsonderzoek wordt met name verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen voor de tevredenheid van ouders. De ouders zijn redelijk tot zeer tevreden over alle onderscheiden hoofdaspecten.

Wanneer we naar de deelaspecten kijken komen er wel een aantal factoren aan het licht waarover een relatief groot deel van de ouders ontevreden is.

Wanneer we kijken naar de deelaspecten zien we dat relatief veel ouders aangeven dat er op de school/in de groep gepest wordt en dat de school niet genoeg doet tegen pesten.

Om de sfeer op school te verbeteren zou gedacht kunnen worden aan projecten/materiaal waarin aandacht wordt besteed aan omgangsvormen tussen leerlingen en pestgedrag. Tevens zou de school kunnen proberen nog actiever op te treden tegen pesten in de klas en op school.

Verder geven relatief veel ouders aan dat zij niet betrokken worden bij het opstellen van het Ontwikkelingsplan.

Het lijkt ons goed om te kijken waar de ontevredenheid van de ouders zich met name op richt en te proberen er gericht voor te zorgen dat ouders betrokken worden bij het opstellen van het Ontwikkelingsplan.

### 3. Onderzoeksresultaten

#### 3.1 Overall beeld van de Gerhardschool

##### 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 juist wel aan de school van uw kind?
2. Wat bevalt u het niet aan de school van uw kind?

In de onderstaande twee tabellen staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

Per hoofdaspect is een afsluitende open vraag gesteld, waarin ouders een toelichting konden geven op hun eerder gegeven antwoorden. Een overzicht van alle antwoorden treft u aan in de bijlage.

| Als belangrijkste positieve punten werden genoemd: | %   |
|----------------------------------------------------|-----|
| Duidelijke regels en structuur                     | 13% |
| Betrokkenheid bij het kind                         | 10% |
| Goede communicatie/informatievoorziening           | 8%  |

| Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd: | %   |
|----------------------------------------------------|-----|
| Geen                                               | 28% |
| Slechte communicatie/informatievoorziening         | 8%  |

## 3.1.2 Tevredenheid over de hoofdaspecten

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

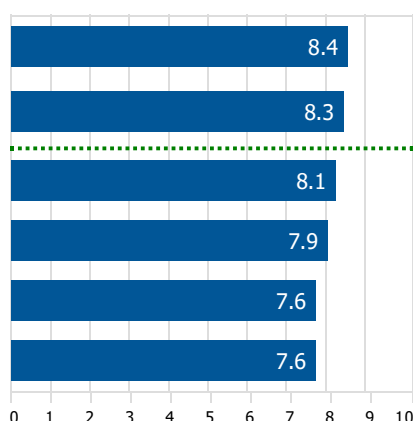
In de rechter grafiek gaan we in op de procentuele verdeling tussen de ouders die over de verschillende aspecten positief (helemaal mee eens of mee eens) of juist negatief (mee oneens of helemaal mee oneens) gestemd zijn. De neutrale positie (niet mee eens, niet mee oneens) is niet in de grafiek opgenomen.

De ouders zijn zeer tevreden over de schoolleiding (8.4) en over de samenwerking tussen de school en henzelf (8.3).

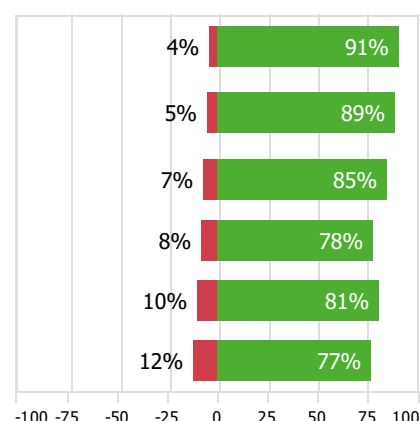
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

### Hoofdaspecten

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



■ Negatief ■ Positief

## Vergelijking met de vorige meting

In 2016 heeft de Gerhardschool eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2016.

Ten opzichte van de meting in 2016 scoort de Gerhardschool hoger op de hoofdaspecten: Algemene tevredenheid, Ontwikkeling en Begeleiding.

Op de overige hoofdaspecten scoort de Gerhardschool gelijk aan de meting in 2016.

|                                      | 2018 | 2016 | Afwijking |
|--------------------------------------|------|------|-----------|
| Algemene tevredenheid                | 7.9  | 7.6  | +         |
| Ontwikkeling                         | 7.6  | 7.3  | +         |
| Begeleiding                          | 7.9  | 7.6  | +         |
| Klimaat in de school/klas            | 7.6  | 7.6  | o         |
| Schoolleiding                        | 8.4  | 8.4  | o         |
| Communicatie                         | 8.1  | 7.9  | o         |
| Samenwerking tussen school en ouders | 8.3  | 8.3  | o         |

De schaal heeft de volgende betekenis:

-- = sterk lager/slechter dan de meting in 2016 (verschil van 0,5 of meer)

- = lager/slechter dan de meting in 2016 (verschil van 0,3 of 0,4)

0 = (ongeveer) gelijk aan de meting in 2016 (verschil van 0,2 of minder)

+ = hoger/beter dan de meting in 2016 (verschil van 0,3 of 0,4)

++ = sterk hoger/beter dan de meting in 2016 (verschil van 0,5 of meer)

## 3.1.3 Benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs

In de volgende tabel benchmarken we de scores op de hoofdaspecten met de scores voor het (voortgezet) speciaal onderwijs.

De Gerhardschool scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs: Schoolleiding, Samenwerking tussen school en ouders en Communicatie.

|                                      | Gemiddelde score van de Gerhardschool | Benchmark (V)SO | Afwijking t.o.v. de benchmark |
|--------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| Algemene tevredenheid                | 7.9                                   | 7.6             | +                             |
| Schoolleiding                        | 8.4                                   | 7.5             | ++                            |
| Samenwerking tussen school en ouders | 8.3                                   | 7.9             | +                             |
| Communicatie                         | 8.1                                   | 7.7             | +                             |
| Begeleiding                          | 7.9                                   | 7.7             | o                             |
| Ontwikkeling                         | 7.6                                   | 7.5             | o                             |
| Klimaat in de school/klas            | 7.6                                   | 7.8             | 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)

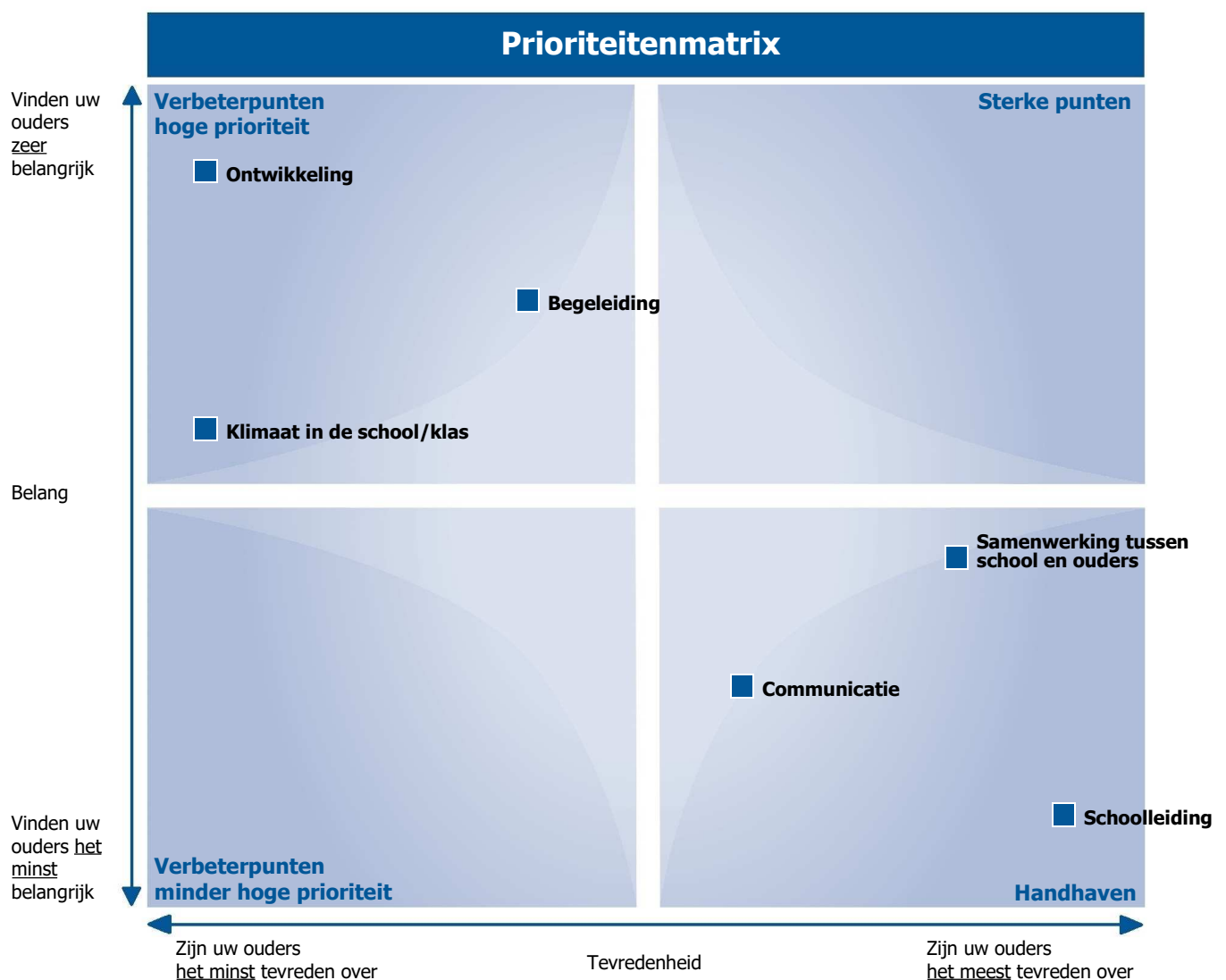
### 3.1.4 Verbeterprioriteiten

Om de beoordeling van verschillende hoofdaspecten goed te kunnen interpreteren, is het nodig om, naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende hoofdaspecten ook inzicht te krijgen in het belang van deze hoofdaspecten voor de ouders. Het betreft hier dan het vinden van een antwoord op een vraag als: hoe belangrijk is de tevredenheid van ouders met 'de leerkracht' in vergelijking met bijvoorbeeld de tevredenheid van ouders met 'de voorzieningen'?

Immers: een lage tevredenheidsscore op een hoofdaspect dat van weinig belang blijkt voor de ouders vraagt een andere/lagere prioriteit van de school dan een lage tevredenheidsscore op een aspect dat voor ouders juist van groot belang blijkt te zijn.

Het belang van een hoofdaspect 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 hoofdaspecten anderzijds (met behulp van een zogeheten meervoudige regressieanalyse). De aanname daarbij is dat hoe sterker de correlatie/de samenhang tussen het hoofdaspect en de algemene tevredenheid is, hoe belangrijker het hoofdaspect kennelijk is voor de ouders.

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



De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

## VERBETERPUNTEN HOGE PRIORITEIT

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en vinden zij **belangrijk**.

Op deze thema's valt veel winst te behalen in termen van tevredenheid en betrokkenheid: Ontwikkeling, Begeleiding.

## STERKE PUNTEN

Zijn ouders (relatief) **tevreden** over en vinden zij **belangrijk**.

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van de Gerhardschool: Samenwerking tussen school en ouders.

## VERBETERPUNTEN MINDER HOGE PRIORITEIT

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en vinden zij **niet zo belangrijk**.

Op deze thema's valt niet veel winst te behalen in termen van tevredenheid en betrokkenheid: Klimaat in de school/klas.

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

## HANDHAVEN

Zijn ouders (relatief) **tevreden** over en vinden zij **niet zo belangrijk**.

Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van de Gerhardschool: Schoolleiding, Communicatie.

## 3.2 Hoofdaspecten nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de hoofdaspecten. Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het hoofdaspect, maar ook naar de tevredenheid met tal van deelaspecten die onder het hoofdaspect vallen.

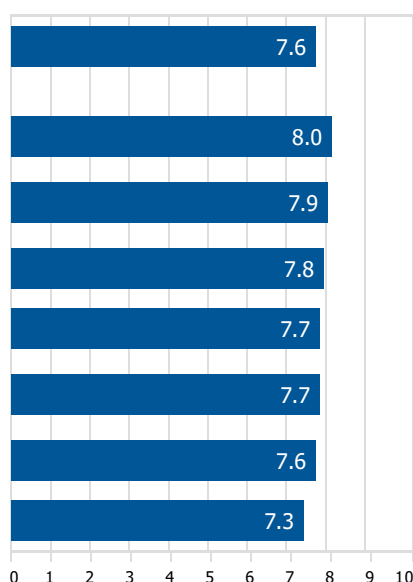
### 3.2.1 Ontwikkeling

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

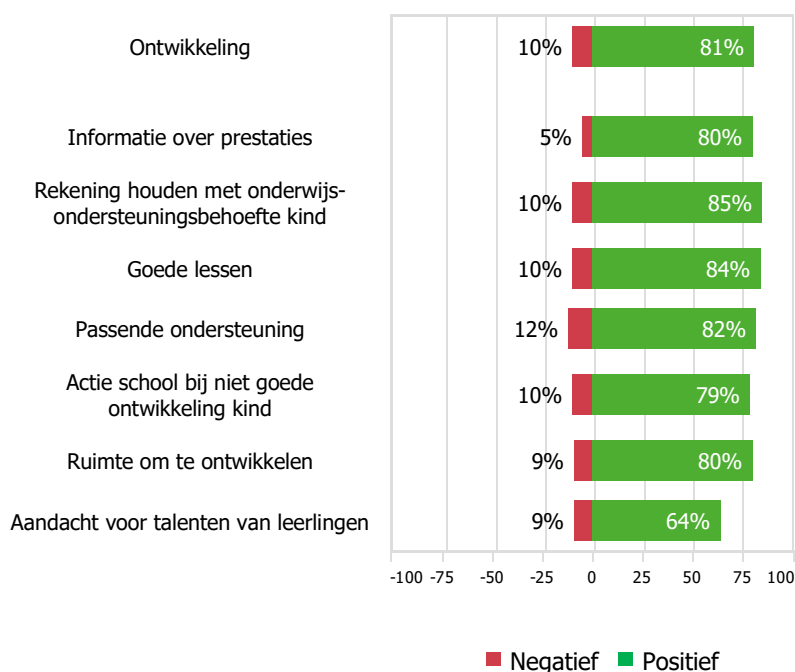
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

### Ontwikkeling

*Gemiddelde score tevredenheid*



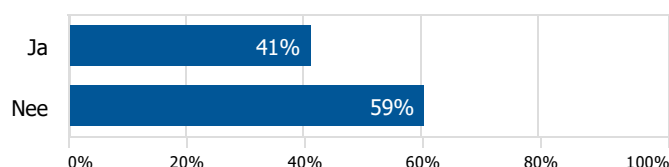
*Percentages tevredenheid*



## 3.2.2 Huiswerk

We hebben aan de ouders gevraagd of hun zoon/dochter huiswerk krijgt. Vervolgens is aan de ouders die deze vraag met 'ja' hebben beantwoord gevraagd om een drietal stellingen te beantwoorden (25 ouders hebben aangegeven dat hun zoon/dochter huiswerk krijgt).

### Krijgt uw kind huiswerk?

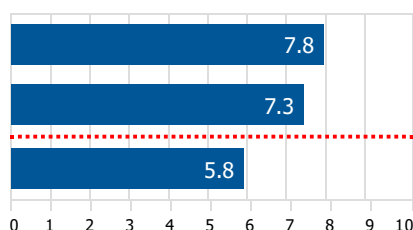


Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

De ouders geven aan dat zij er niet altijd van op de hoogte zijn als hun kind huiswerk krijgt (5.8; 38% negatief).

## Huiswerk

### Gemiddelde score tevredenheid

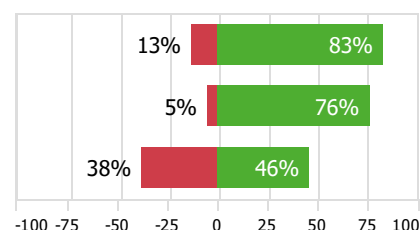


Kijken of kind het huiswerk maakt

Hoeveelheid huiswerk

Op de hoogte zijn van huiswerk

### Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

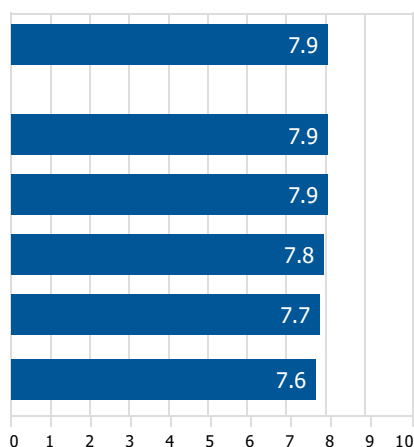
## 3.2.3 Begeleiding

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

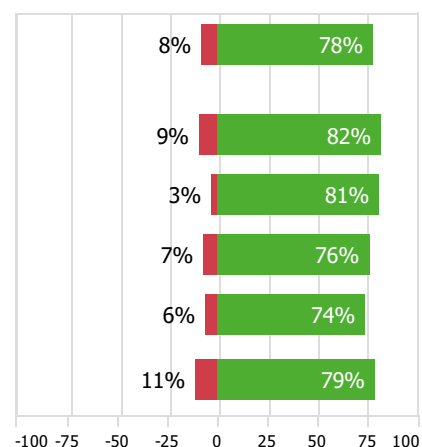
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

### Begeleiding

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*

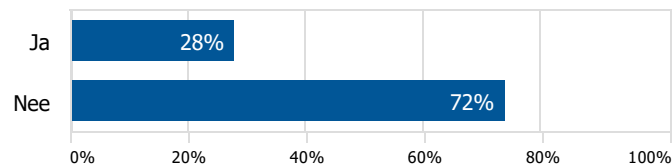


■ Negatief ■ Positief

## 3.2.4 Therapeut

We hebben aan de ouders gevraagd of hun zoon/dochter op school wordt begeleid door een therapeut. Vervolgens is aan de ouders die deze vraag met 'ja' hebben beantwoord gevraagd om een viertal stellingen te beantwoorden (17 ouders hebben aangegeven dat hun zoon/dochter op school wordt begeleid door een therapeut).

### Wordt uw kind op school begeleid door een therapeut?

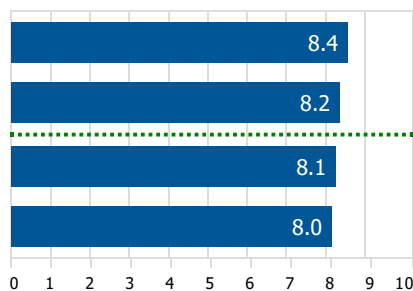


De ouders zijn zeer tevreden over de samenwerking tussen de therapeut en de school (8.4). Ze geven in sterke mate aan dat de therapeut met respect met hun kind omgaat (8.2).

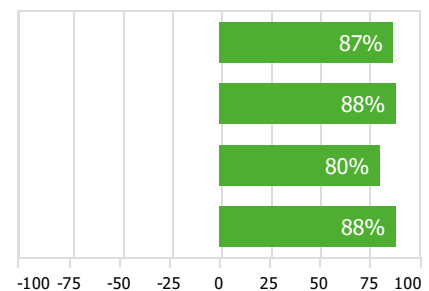
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

## Therapeut

### Gemiddelde score tevredenheid



### Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

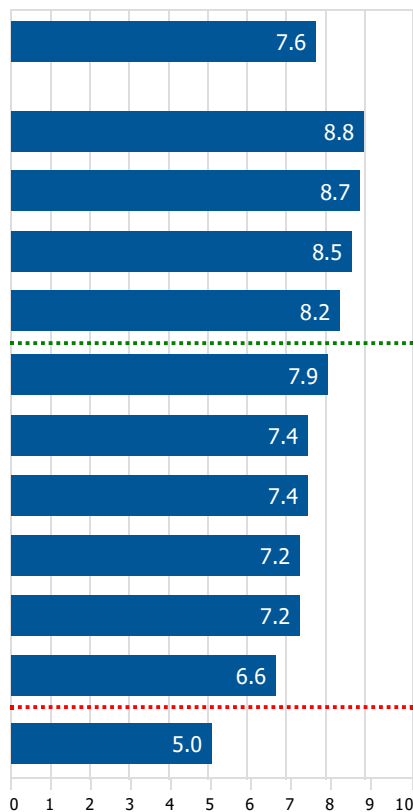
## 3.2.5 Klimaat in de school/klas

De ouders geven in sterke mate aan dat er op school duidelijke regels zijn voor de leerlingen (8.8), dat hun kind een goed contact heeft met de leerkracht (8.7) en dat de leerkracht respectvol met de leerlingen in de klas omgaat (8.5). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.2).

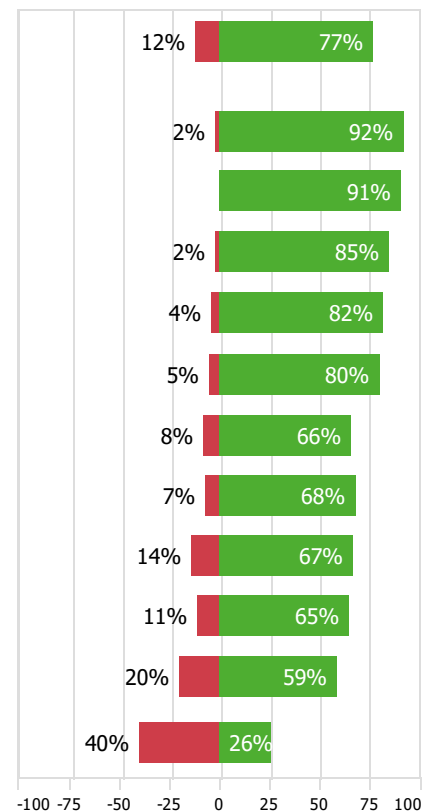
De ouders geven aan dat er op de school/in de groep van hun kind gepest wordt (5.0; 40% negatief) en dat de school niet genoeg doet tegen pesten (6.6; 20% negatief).

### Klimaat in de school/klas

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



■ Negatief ■ Positief

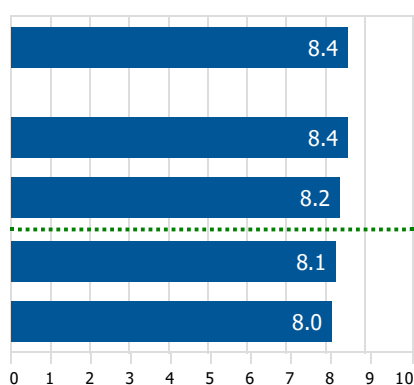
## 3.2.6 Schoolleiding/directie

De ouders geven in sterke mate aan dat de schoolleiding bereikbaar is voor ouders (8.4) en dat de schoolleiding open is over het beleid (8.2).

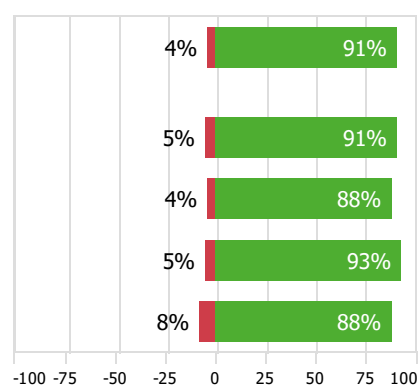
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

### Schoolleiding/directie

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



■ Negatief ■ Positief

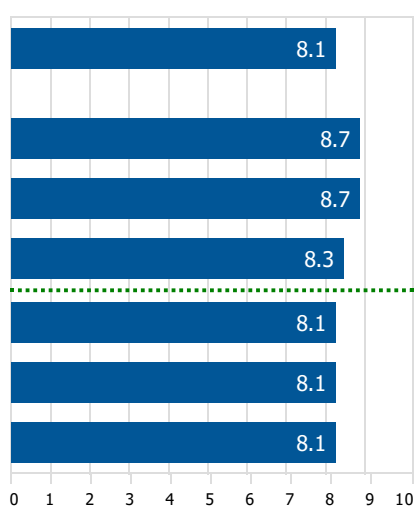
## 3.2.7 Communicatie

De ouders geven in sterke mate aan dat de school goed bereikbaar is (bijvoorbeeld per mail of per telefoon) (8.7) en dat ze altijd geïnformeerd worden over belangrijke data (8.7). Ze zijn zeer tevreden over de informatie uit de nieuwsbrief (8.3).

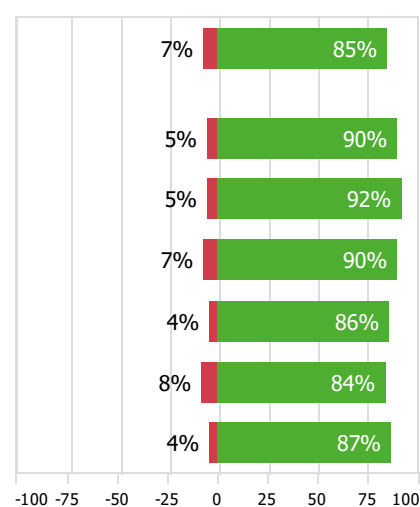
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

### Communicatie

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



■ Negatief ■ Positief

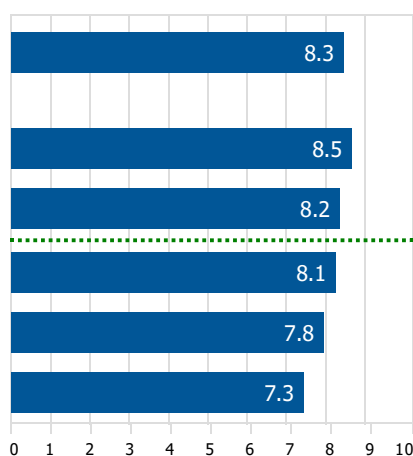
## 3.2.8 Samenwerking tussen school en ouders

De ouders geven in sterke mate aan dat zij zich vrij voelen om allerlei vragen te stellen aan medewerkers van de school (8.5) en dat alle doelen in het ontwikkelingsplan (OPP) zeker één keer per jaar met hun besproken worden, en als dat nodig is, aangepast (8.2).

De ouders geven aan dat zij niet betrokken worden bij het opstellen van het ontwikkelingsplan (7.3; 15% negatief).

### Samenwerking tussen school en ouders

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*

