

Oudertevredenheidsonderzoek

Theo Thijssen

Rapportage

In opdracht van Zaan Primair

maart 2017



PO

Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek in opdracht van Zaan Primair.

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

Postbus 681
3500 AR Utrecht

telefoon: 030 263 1080
e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl
website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Doelstellingen van het onderzoek	3
3. Onderzoeksopzet	4
4. Management summary	7
4.1 Samenvatting	7
4.1.1 Inleiding	7
4.1.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten	7
4.1.3 Algemeen beeld	8
4.1.4 Top 5 deelaspecten	9
4.1.5 Vergelijking met 2015	10
4.2 Aanbevelingen	11
5. Onderzoeksresultaten	12
5.1 Overall beeld van Theo Thijssen	12
5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten	12
5.1.2 Positieve en negatieve punten	13
5.1.3 Benchmark primair onderwijs	15
5.1.4 Verbeterprioriteiten	16
5.2 Hoofdaspecten nader bekeken	18
5.2.1 Inleiding	18
5.2.2 Onderwijs	19
5.2.3 Toetsen	20
5.2.4 Algemene ontwikkeling	21
5.2.5 Leerkracht	22
5.2.6 Begeleiding	23
5.2.7 Communicatie	24
5.2.8 Sfeer	25
5.2.9 Sociaal-emotioneel	26
5.2.10 Voorzieningen	27
5.2.11 Schoolleiding/directie	28
5.2.12 Omgeving school	29
5.2.13 Identiteit	30
5.2.14 Extra activiteiten	31
5.2.15 Geledingen	32
5.2.16 Tablets	33
5.2.17 Pesten	35
5.3 Communicatiemiddelen	36
5.3.1 Website	36
5.3.2 Nieuwsbrief	37

5.3.3 Digitaal communicatiemiddel	38
5.3.4 Ouderjournaal	39
5.3.5 Informatiebehoefte	40
5.4 Schooltijden en opvang	41
5.4.1 Tevredenheid schooltijden en opvang	41
5.4.2 Continurooster	42
5.5 Loyaliteit	43
5.5.1 Net Promotor Score (NPS)	43
5.5.2 Opnieuw kiezen voor deze school	44
5.6 Ouderbetrokkenheid	45
5.6.1 Ouderbetrokkenheid	45
5.6.2 Activiteiten verrichten	46
6. Achtergrondkenmerken leerlingen	47
7. Achtergrondkenmerken ouders	48

1. Inleiding

Zaan Primair wil inzicht in de tevredenheid en betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Zaan Primair in januari/februari 2017 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

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

2. 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 Theo Thijssen zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij Theo Thijssen.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Theo Thijssen.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid zich sinds de vorige meting (2015) heeft ontwikkeld.*

Het gaat om een breed/oriënterend onderzoek waarbij alle mogelijke aspecten die van invloed zijn op de tevredenheid met en betrokkenheid van ouders bij de school, aan de orde zullen komen.

Het onderzoek levert een overzicht op van de verbeterpunten voor Theo Thijssen, maar ook van de sterke punten van Theo Thijssen (dissatisfiers én satisfiers).

3. Onderzoeksopzet

Onderzoeksmethode

Oudertevredenheidsonderzoek dient te worden verricht op een manier die het de ouders mogelijk maakt om rustig over de beantwoording van de vragen na te denken.

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 ouders van Theo Thijssen. Uiteindelijk hebben 23 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 72%.

Vragenlijst

Er is gebruikgemaakt van de vragenlijst die in overleg met Zaan Primair is opgesteld. Theo Thijssen 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.

Leeswijzer

In **hoofdstuk 5** gaan we in op de bevindingen uit het onderzoek. We beginnen in paragraaf 5.1 met de beschrijving van het overkoepelende beeld, de hoofdlijnen.

In **paragraaf 5.2** worden de hoofdlijnen verder uitgewerkt. Dat gebeurt steeds op een uniforme manier. Allereerst worden de gemiddelde scores (op de in dit onderzoek gehanteerde 10-puntsschaal) weergegeven. Vervolgens gaan we in op de procentuele verdeling tussen de ouders die over de verschillende aspecten positief of juist negatief gestemd zijn.

In **paragraaf 5.3** tot en met **paragraaf 5.6** worden respectievelijk de vragen met betrekking tot de communicatiemiddelen van de school, de schooltijden en opvang, loyaliteit en ouderbetrokkenheid besproken.

Hoofdstuk 6 en 7 bieden een weergave van de achtergrondkenmerken van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld en van hun kinderen.

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.

Sommige stellingen zijn echter zo geformuleerd dat het omgekeerde het geval is; hier geldt hoe lager de score op een stelling is, des te positiever de ouders over een stelling zijn. Een voorbeeld van zo'n stelling kan zijn: *Mijn zoon/dochter voelt zich weleens eenzaam op school*. Om de scores op de stellingen in de rapportage allemaal hetzelfde te kunnen interpreteren, zijn deze stellingen geherformuleerd en de scores omgerekend. Bijvoorbeeld *Mijn zoon/dochter voelt zich weleens eenzaam op school* wordt geherformuleerd naar *Mijn zoon/dochter voelt zich nooit eenzaam op school* en procentuele waardes die daarbij horen worden omgerekend.

We kennen aan de antwoorden een waarde toe ('1' voor helemaal mee oneens tot '5' voor helemaal mee eens). Deze scores herberekenen we naar een schaal die loopt van 1 tot en met 10. Hiertoe wordt de volgende formule gebruikt: $2,25 \times (\text{score} - 1) + 1$. Hiermee krijgt het antwoord 'helemaal mee oneens' een waarde 1 en 'helemaal mee eens' een waarde 10. Per aspect/stelling berekenen we vervolgens de gemiddelde score. Het gemiddelde ligt tussen de '1' (als alle respondenten op het aspect/de stelling helemaal mee oneens hebben geantwoord) en '10' (als alle respondenten op het aspect/de stelling helemaal mee eens hebben geantwoord). Hoe hoger de score op een aspect/stelling is, des te positiever de ouders over dit aspect/deze stelling zijn.

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. *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. 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 gebruikgemaakt 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 23.000 ouders. Zie paragraaf 5.1.3 van deze rapportage.

4 De Prioriteitenmatrix

Zie paragraaf 5.1.4 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.

4. Management summary

4.1 Samenvatting

4.1.1 Inleiding

In januari/februari 2017 is een oudertevredenheidsonderzoek verricht naar de tevredenheid van ouders van de leerlingen van Theo Thijssen. De meting onder de ouders heeft online plaatsgevonden. Er is gebruikgemaakt van de vragenlijst die in overleg met Zaan Primair is opgesteld. Theo Thijssen 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.

Van de 32 ouders van de leerlingen van Theo Thijssen die zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen, heeft uiteindelijk 72% de vragenlijst ingevuld.

4.1.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten

Wij hanteren voor de interpretatie van de onderzoeksresultaten een aantal criteria.

Voor het bepalen van de succesfactoren hanteren wij de volgende drie criteria:

1. de gemiddelde score op een (hoofd- of deel)aspect: bij een 8,2 of hoger signaleren wij een succesfactor;
2. de benchmark primair onderwijs: indien Theo Thijssen hoger scoort dan de benchmark (uitgedrukt in een '+' of in een '++') signaleren wij een succesfactor;
3. de prioriteitenmatrix: hoofdaspecten in kwadrant II (aspecten waar ouders tevreden over zijn en waaraan ouders veel belang hechten) zijn de 'sterke punten'.

Wij hanteren vier criteria voor het bepalen van de knelpunten:

1. de gemiddelde score op een (hoofd- of deel)aspect: bij een 6,4 of lager signaleren wij een knelpunt;
2. het percentage ouders dat ontevreden is over een bepaald (hoofd- of deel)aspect: bij 15% of meer ontevreden ouders signaleren wij een knelpunt;
3. de benchmark primair onderwijs: indien Theo Thijssen lager scoort dan de benchmark (uitgedrukt in een '-' of in een '--') signaleren wij een knelpunt;
4. de prioriteitenmatrix: de verbeterpunten met een hoge prioriteit (kwadrant I) en de verbeterpunten met een lage prioriteit (kwadrant IV) verdienen de aandacht van de school.

4.1.3 Algemeen beeld

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin de vier criteria voor het bepalen van de succesfactoren en knelpunten worden weergegeven.

In dit overzicht is per hoofdaspect aangegeven:

- de gemiddelde score
- de score uit de benchmark PO
- het percentage ontevreden ouders
- het percentage tevreden ouders
- 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	7.4	7.7	-	0 %	83 %	
Omgeving school	8.6	7.5	++	0 %	100 %	Handhaven
Leerkracht	8.0	8.4	-	4 %	87 %	Handhaven
Schoolleiding/directie	7.8	7.8	o	0 %	91 %	Niet te positioneren
Sfeer	7.8	8.2	-	4 %	91 %	Niet te positioneren
Voorzieningen	7.6	7.7	o	0 %	91 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Identiteit	7.5	7.7	o	0 %	80 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Sociaal-emotioneel	7.5	7.7	o	4 %	78 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Algemene ontwikkeling	7.4	7.9	--	5 %	81 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Onderwijs	7.3	8.1	--	10 %	81 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Begeleiding	7.2	7.8	--	5 %	77 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Toetsen	7.0	7.3	-	6 %	67 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Communicatie	6.9	7.7	--	9 %	68 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit

Toelichting op '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 5.1.4 Verbeterprioriteiten).
- een hoofdaspect duiden we aan als 'niet te positioneren' als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.
- relatief veel hoofdaspecten komen als verbeterpunt naar voren. Door de geringe spreiding moeten deze hoofdaspecten als relatieve verbeterpunten worden gezien.

4.1.4 Top 5 deelaspecten

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vijf best en slechtst scorende deelaspecten. Deze gegevens vergelijken we, waar mogelijk, ook met de benchmark PO. In de tabel tonen we ook het hoofdaspect waaronder het betreffende deelaspect valt.

Best scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Omgeving school	Sociaal veilige buurt	8.6	7.9	++
Leerkracht	Goede band kind met leerkracht	8.6	8.4	o
Omgeving school	Sociaal veilige weg naar school	8.4	7.9	++
Leerkracht	Prettige sfeer	8.3	8.3	o
Sfeer	Leerkrachten gaan respectvol om met leerlingen	8.2	8.4	o

Slechtst scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Voorzieningen	Goede sportfaciliteiten	4.8	7.1	--
Het onderwijs	Haalt maximaal haalbare uit kind	5.8		
Begeleiding	Informerend voor mogelijkheden zorg/begeleiding	6.0		
Begeleiding	Voldoende uitdaging voor bovengemiddelde leerlingen	6.0	7.2	--
Identiteit	Openbare karakter belangrijk in schoolkeuze	6.1		

4.1.5 Vergelijking met 2015

In 2015 heeft Theo Thijssen eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2015.

Ten opzichte van de meting in 2015 scoort Theo Thijssen hoger op de hoofdaspecten Voorzieningen en Schoolleiding/directie.

Ten opzichte van de meting in 2015 scoort Theo Thijssen lager op de hoofdaspecten Algemene tevredenheid, Onderwijs, Algemene ontwikkeling, Leerkracht, Begeleiding, Communicatie, Sfeer, Sociaal-emotioneel en Identiteit.

Op het hoofdaspect Identiteit scoort Theo Thijssen gelijk aan de meting in 2015.

	2017	2015	Afwijking
Algemene tevredenheid	7.4	7.7	-
Onderwijs	7.3	7.9	--
Toetsen	7.0	<i>Geen gegevens</i>	
Algemene ontwikkeling	7.4	7.9	--
Leerkracht	8.0	8.4	-
Begeleiding	7.2	7.6	-
Communicatie	6.9	7.8	--
Sfeer	7.8	8.2	-
Sociaal-emotioneel	7.5	8.2	--
Voorzieningen	7.6	7.0	++
Schoolleiding/directie	7.8	7.5	+
Omgeving school	8.6	8.4	o
Identiteit	7.5	7.9	-

De schaal heeft de volgende betekenis:

-- = sterk lager/slechter dan 2015

- = sterk lager/slechter dan 2015

o = (ongeveer) gelijk aan 2015

+ = (sterk) hoger/beter dan 2015

++ = sterk hoger/beter dan 2015

4.2 Aanbevelingen

De ouders zijn over het algemeen redelijk tevreden over Theo Thijssen. Over het hoofdaspect omgeving van de school zijn de ouders zeer tevreden. Ten opzichte van de meting in 2015 scoort Theo Thijssen hoger op de volgende hoofdaspecten: voorzieningen en schoolleiding/directie. De school scoort ten opzichte van 2015 gelijk op het hoofdaspect omgeving school. Op de overige hoofdaspecten scoort de school lager dan de meting in 2015.

Oudertevredenheidsonderzoek wordt met name verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen voor de tevredenheid van ouders.

De aanbevelingen in deze paragraaf richten zich op die hoofd- en deelaspecten die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen. Dit zijn:

- Communicatie;
- Toetsen en onderwijs;
- Begeleiding en algemene ontwikkeling.

Communicatie

De ouders zijn matig tevreden over de communicatie. Het hoofdaspect scoort sterk lager dan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met minder hoge prioriteit. De ouders zijn matig tevreden over de informatie die ze krijgen over belangrijke data.

Het is belangrijk voor de school om (nog) meer aandacht te besteden aan de informatie-uitwisseling met de ouders.

Toetsen en onderwijs

De ouders zijn matig tevreden over het hoofdaspect toetsen. Het hoofdaspect scoort lager dan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met minder hoge prioriteit. Over het onderwijs zijn de ouders redelijk tevreden, maar dit hoofdaspect scoort sterk lager dan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met hoge prioriteit. Relatief veel ouders zijn van mening dat de school te veel waarde hecht aan het toetsen van leerlingen en dat de school niet het maximaal haalbare uit hun kind haalt.

Het is belangrijk dat Theo Thijssen de mogelijkheden onderzoekt om de leerlingen voldoende uitdaging en aandacht te kunnen bieden en zodoende het maximaal haalbare uit iedere leerling te halen. Omdat ouders aangeven dat zij de gehechte waarde aan toetsen te groot vinden, kan wellicht een keer (bijvoorbeeld tijdens een ouderavond) hierover met ouders gesproken worden. Er kan dan uitgelegd worden waarom er voor een bepaald toetssysteem is gekozen en de school kan de ouders vragen welke ideeën zij hebben over goed onderwijs.

Begeleiding en algemene ontwikkeling

De ouders zijn matig tevreden over het hoofdaspect begeleiding. Over de algemene ontwikkeling zijn ze redelijk tevreden. Beide hoofdaspecten scoren sterk lager dan de benchmark primair onderwijs en komen in de prioriteitenmatrix naar voren als verbeterpunten met hoge prioriteit. De ouders zijn van mening dat de school onvoldoende aandacht heeft voor de (diverse) talenten van leerlingen en dat hun kind onvoldoende ruimte krijgt om zich te ontwikkelen. Ze geven aan dat ze de indruk hebben dat leerlingen die goed kunnen leren onvoldoende worden uitgedaagd, dat de school hen niet goed informeert over mogelijkheden voor begeleiding voor hun kind en dat ze de indruk hebben dat leerlingen met gedrags- en motivatieproblemen onvoldoende extra aandacht krijgen.

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 leerlingen voldoende uitgedaagd worden, de school meer open staat voor verzoeken van ouders om extra begeleiding en dat er meer zorg is voor leerlingen met gedrags- en motivatieproblemen, maar ook voor leerlingen die juist bovengemiddeld presteren.

5. Onderzoeksresultaten

5.1 Overall beeld van Theo Thijssen

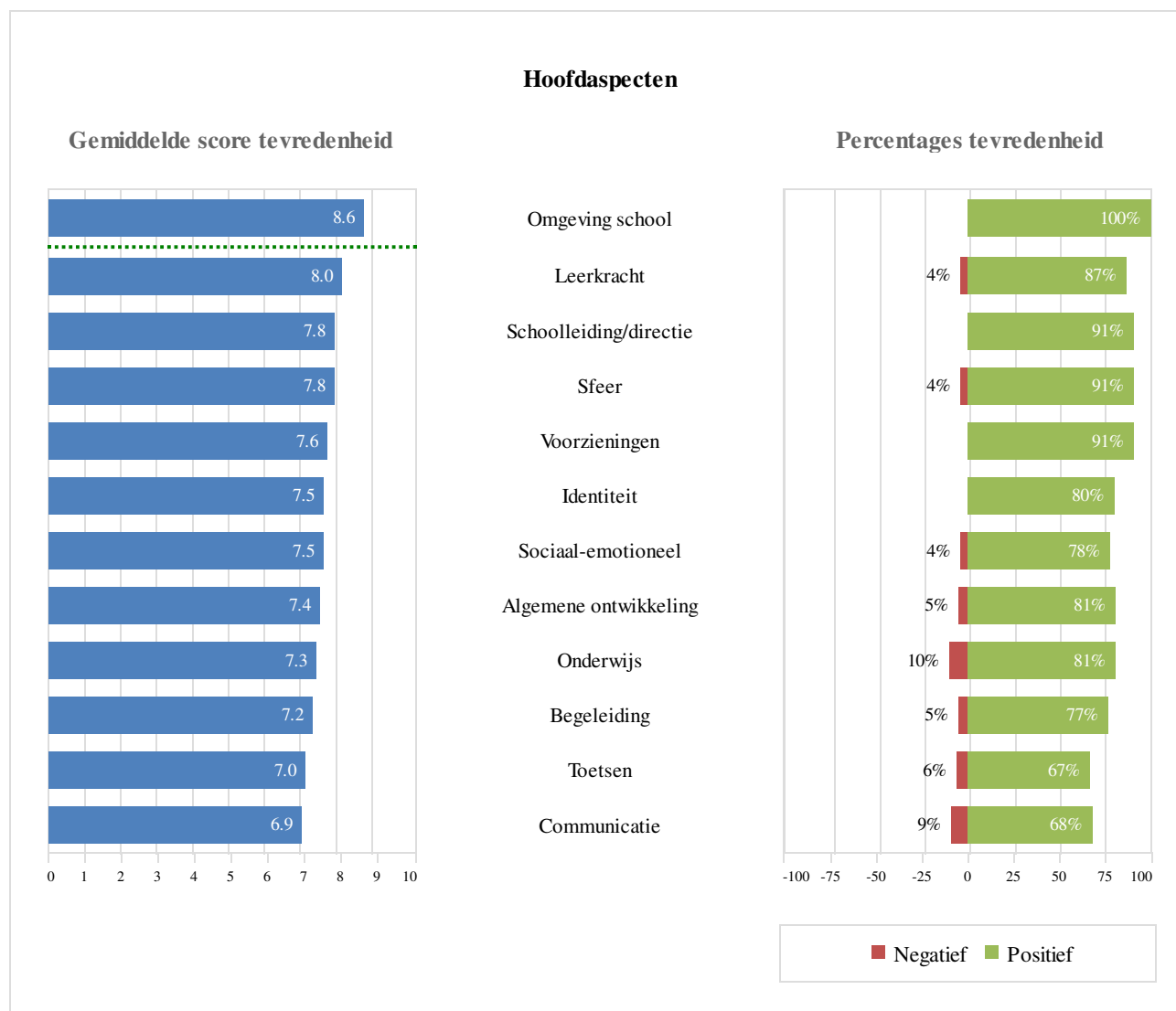
5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende aspecten. Aspecten waarop Theo Thijssen 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft Theo Thijssen geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de aspecten waarop Theo Thijssen een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft Theo Thijssen 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 omgeving van de school (8.6).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.1.2 Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgedecodeerde 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.

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:	%
Kleinschaligheid van de school	70%

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

Er zijn geen antwoorden die door minimaal 5 ouders zijn gegeven.

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar de groep waar hun zoon/dochter in zit.

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

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van 'Theo Thijssen-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'Theo Thijssen-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 3/4/5	Groep 6/7/8	Theo Thijssen-totaal
Aantal respondenten	8	4	11	23
Algemene tevredenheid	7.8	*	7.1	7.4
Onderwijs	7.8	*	6.9	7.3
Toetsen	*	*	6.3	7.0
Algemene ontwikkeling	8.1	*	6.9	7.4
Begeleiding	7.8	*	6.7	7.2
Communicatie	7.1	*	6.9	6.9
Sfeer	8.3	*	7.3	7.8
Sociaal-emotioneel	7.8	*	7.3	7.5
Voorzieningen	7.8	*	7.5	7.6
Schoolleiding/directie	8.1	*	7.8	7.8
Omgeving school	8.9	*	8.6	8.6
Identiteit	8.5	*	6.9	7.5

5.1.3 Benchmark primair onderwijs

In de volgende tabel benchmarken we de scores op de hoofdaspecten met de scores voor het primair onderwijs.

Theo Thijssen scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Omgeving school.

Theo Thijssen scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: Leerkracht, Sfeer, Algemene ontwikkeling, Onderwijs, Begeleiding, Toetsen en Communicatie.

	Gemiddelde score van Theo Thijssen	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.4	7.7	-
Omgeving school	8.6	7.5	++
Leerkracht	8.0	8.4	-
Schoolleiding/directie	7.8	7.8	o
Sfeer	7.8	8.2	-
Voorzieningen	7.6	7.7	o
Identiteit	7.5	7.7	o
Sociaal-emotioneel	7.5	7.7	o
Algemene ontwikkeling	7.4	7.9	--
Onderwijs	7.3	8.1	--
Begeleiding	7.2	7.8	--
Toetsen	7.0	7.3	-
Communicatie	6.9	7.7	--

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)

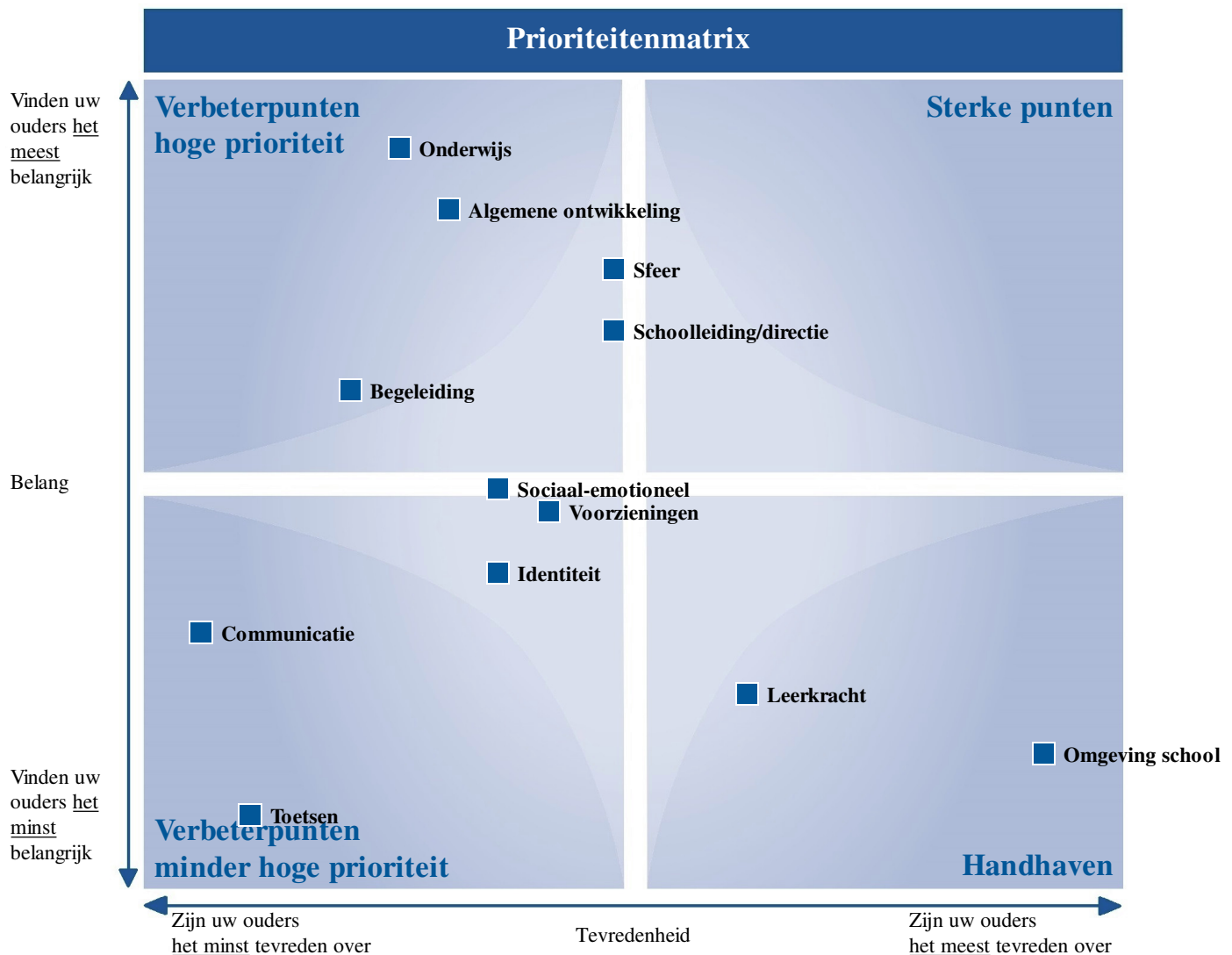
5.1.4 Verbeterprioriteiten

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 ‘belangscores’ (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	STERKE PUNTEN
In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief ontevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief veel belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een belangrijke rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). Op deze hoofdaspecten valt veel winst te behalen in termen van oudertevredenheid. Hoofdaspecten in dit kwadrant verdienen nadrukkelijk de aandacht van de school. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Onderwijs, Algemene ontwikkeling, Begeleiding.	In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief tevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief veel belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een belangrijke rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van de school. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: geen enkel aspect.
VERBETERPUNTEN MINDER HOGE PRIORITEIT	HANDHAVEN
In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief ontevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief weinig belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een ondergeschikte rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). Op deze hoofdaspecten valt minder winst te behalen in termen van oudertevredenheid. Hoofdaspecten in dit kwadrant behoeven minder aandacht van de school, maar dienen wel bewaakt te worden. Er kan zich immers een situatie voordoen waarin het belang van deze hoofdaspecten voor de ouders toeneemt. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Toetsen, Communicatie, Sociaal-emotioneel, Voorzieningen, Identiteit.	In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief tevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief weinig belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een ondergeschikte rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). De hoofdaspecten in dit kwadrant behoeven weinig aandacht van de school. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Leerkracht, Omgeving school.

5.2 Hoofdaspecten nader bekeken

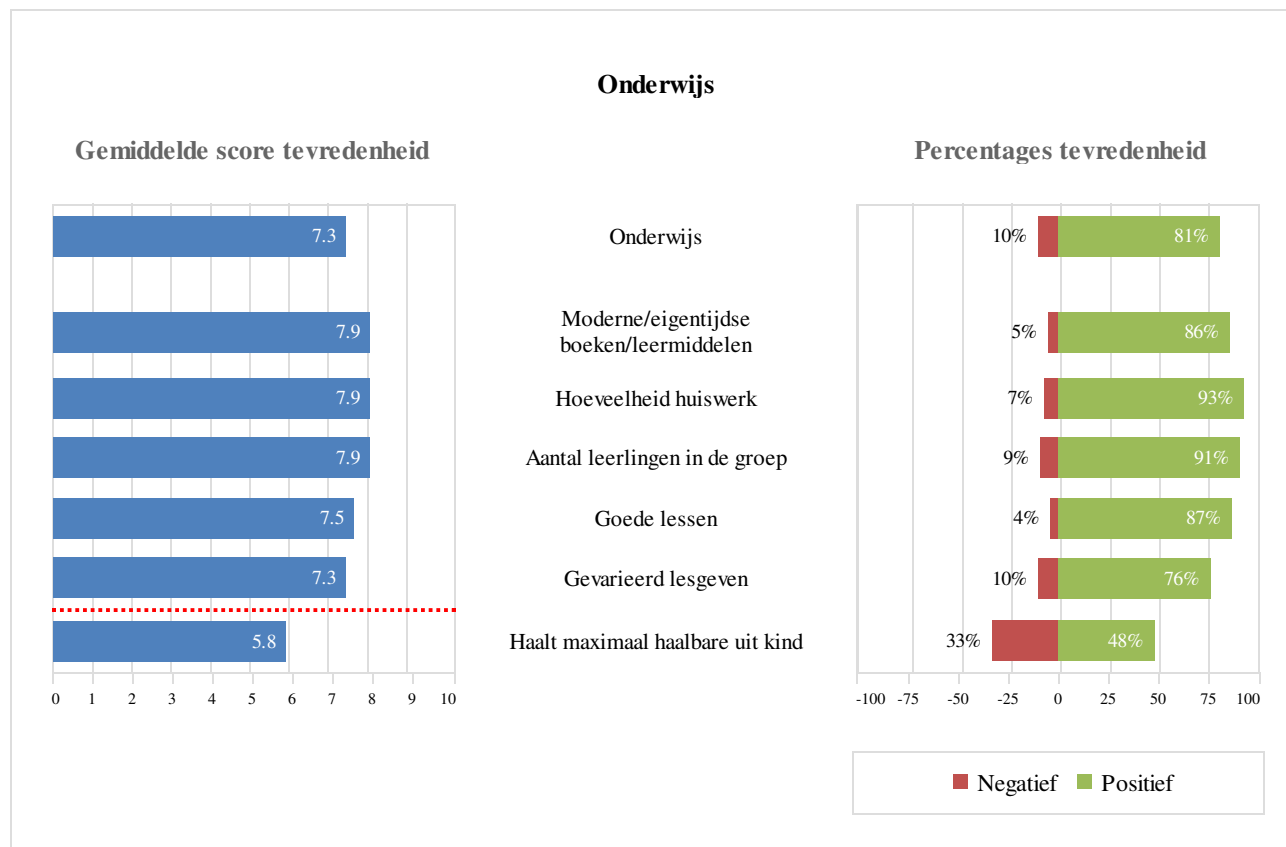
5.2.1 Inleiding

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.

5.2.2 Onderwijs

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

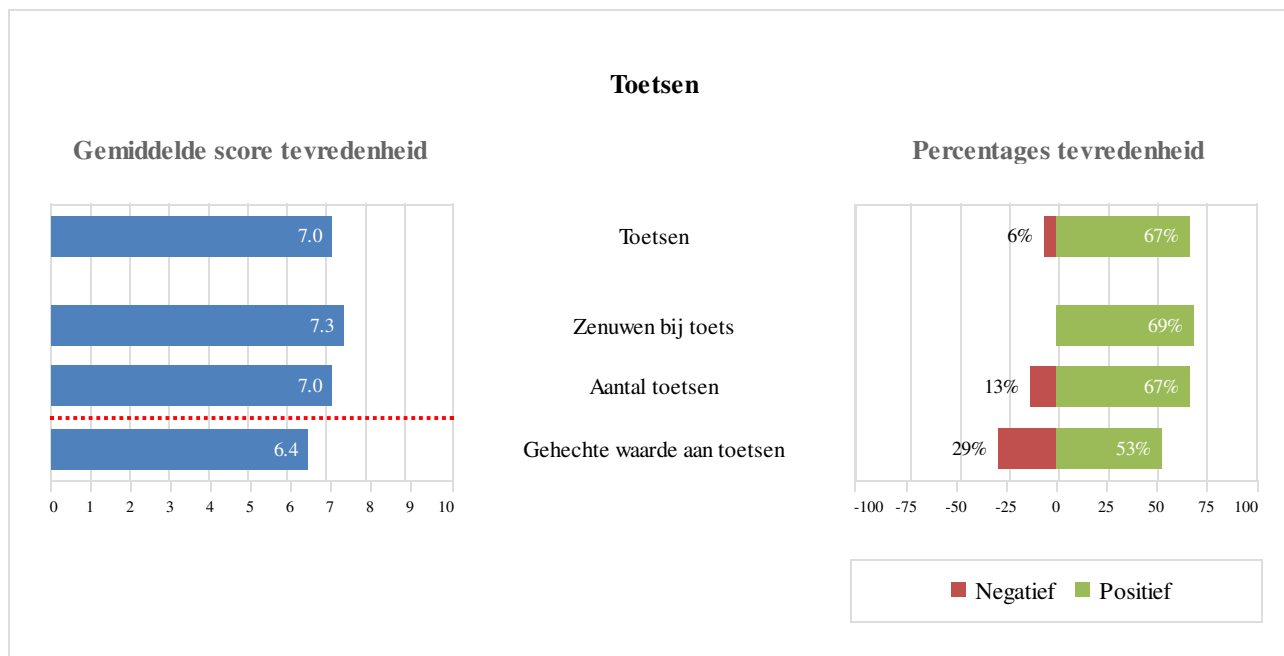
De ouders zijn van mening dat de school niet het maximaal haalbare haalt uit hun zoon/dochter (5.8; 33% negatief).



5.2.3 Toetsen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

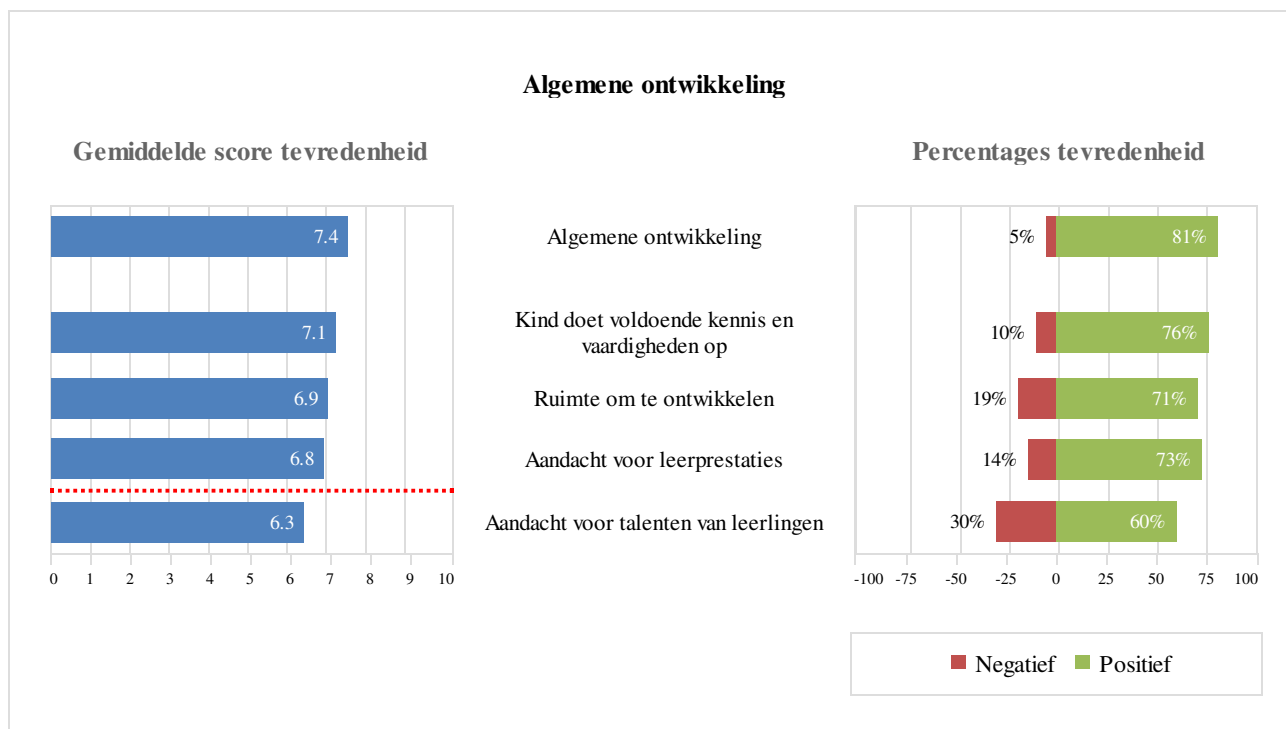
De ouders vinden in sterke mate dat de school te veel waarde hecht aan het toetsen van leerlingen (6.4; 29% negatief).



5.2.4 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

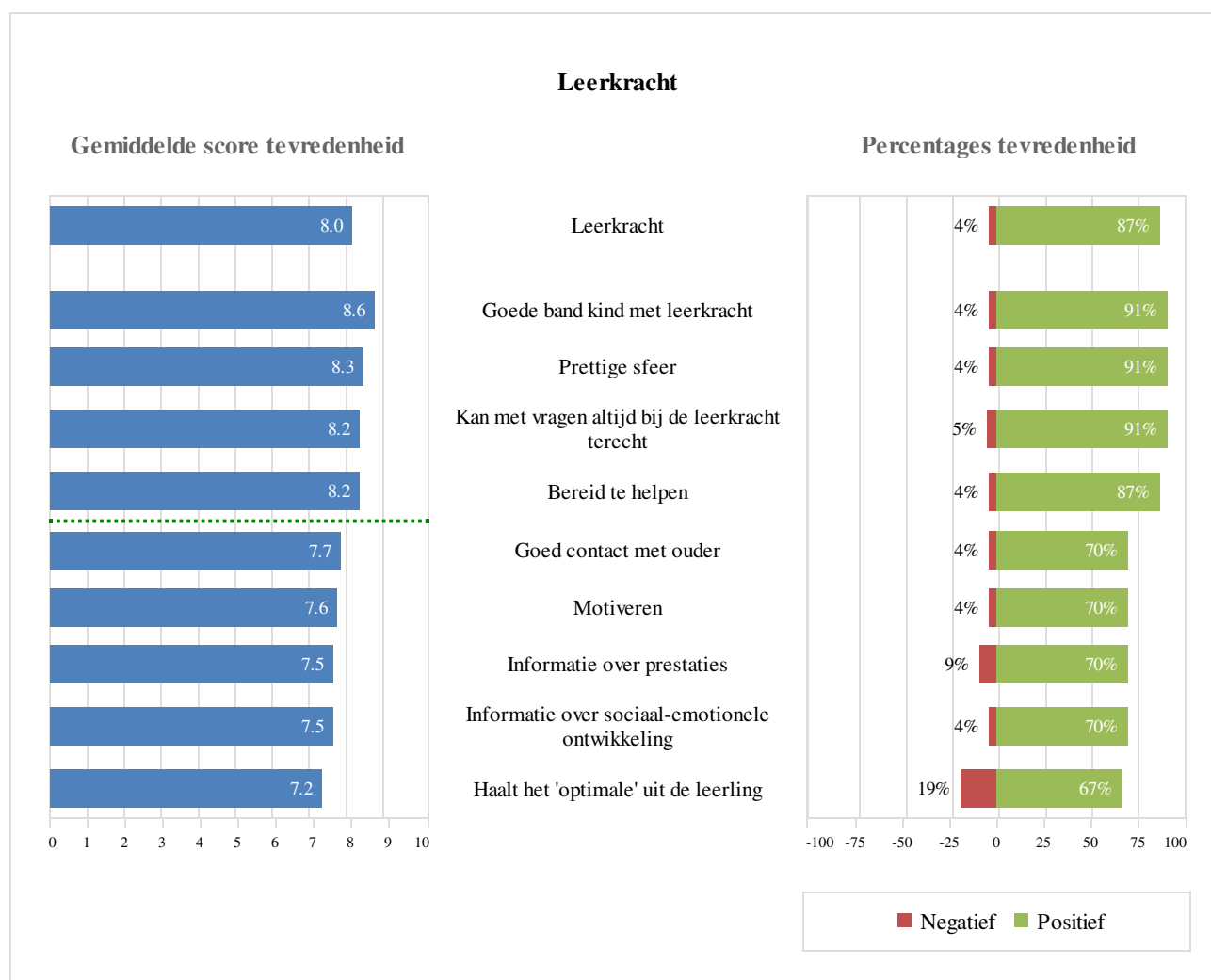
De ouders zijn van mening dat de school onvoldoende aandacht heeft voor de (diverse) talenten van leerlingen (6.3; 30% negatief) en dat hun zoon/dochter onvoldoende ruimte krijgt om zich te ontwikkelen (6.9; 19% negatief).



5.2.5 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter een goede band heeft met de leerkrachten (8.6) en dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.2). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de groep (8.3) en dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.2).

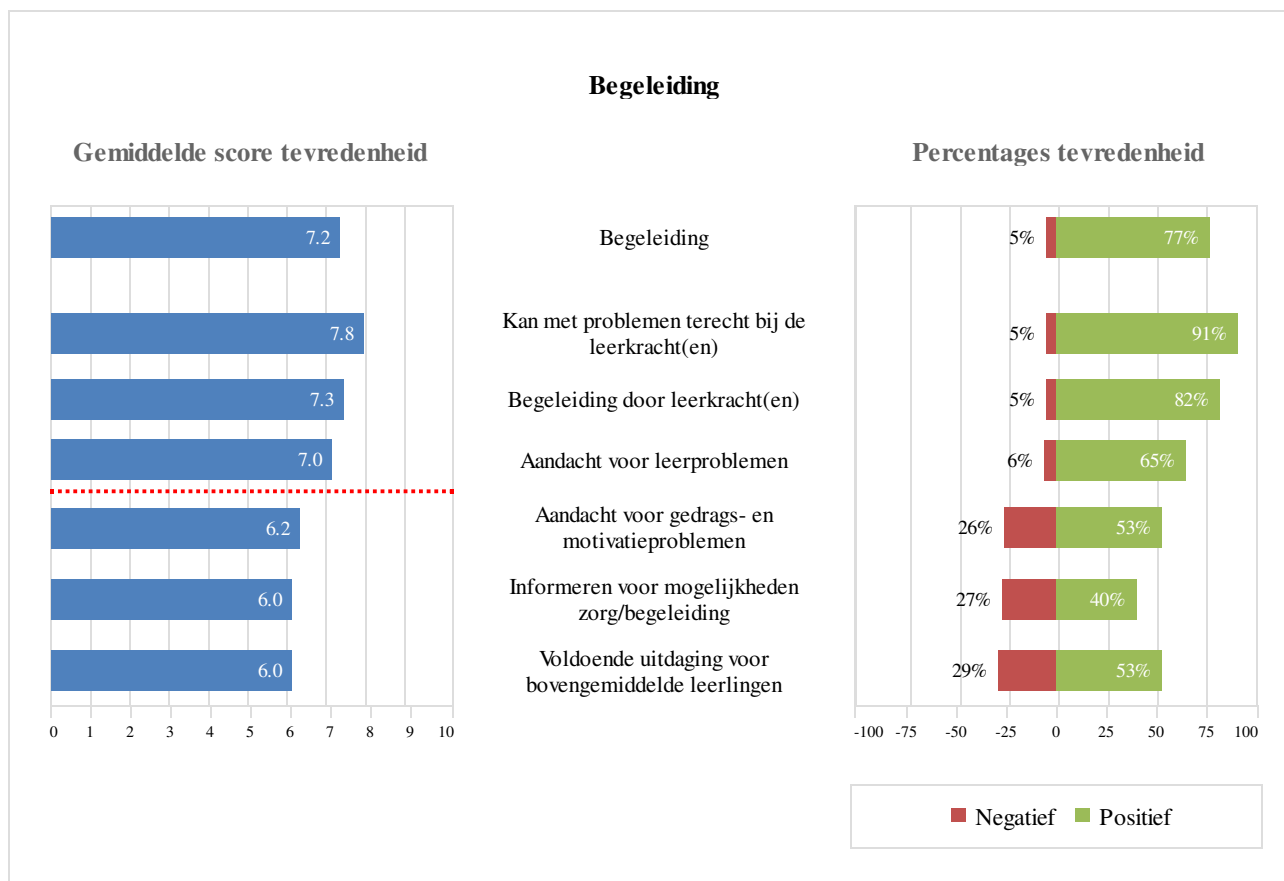
De ouders zijn van mening dat de leerkrachten niet het 'optimale' uit hun zoon/dochter halen (7.2; 19% negatief).



5.2.6 Begeleiding

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

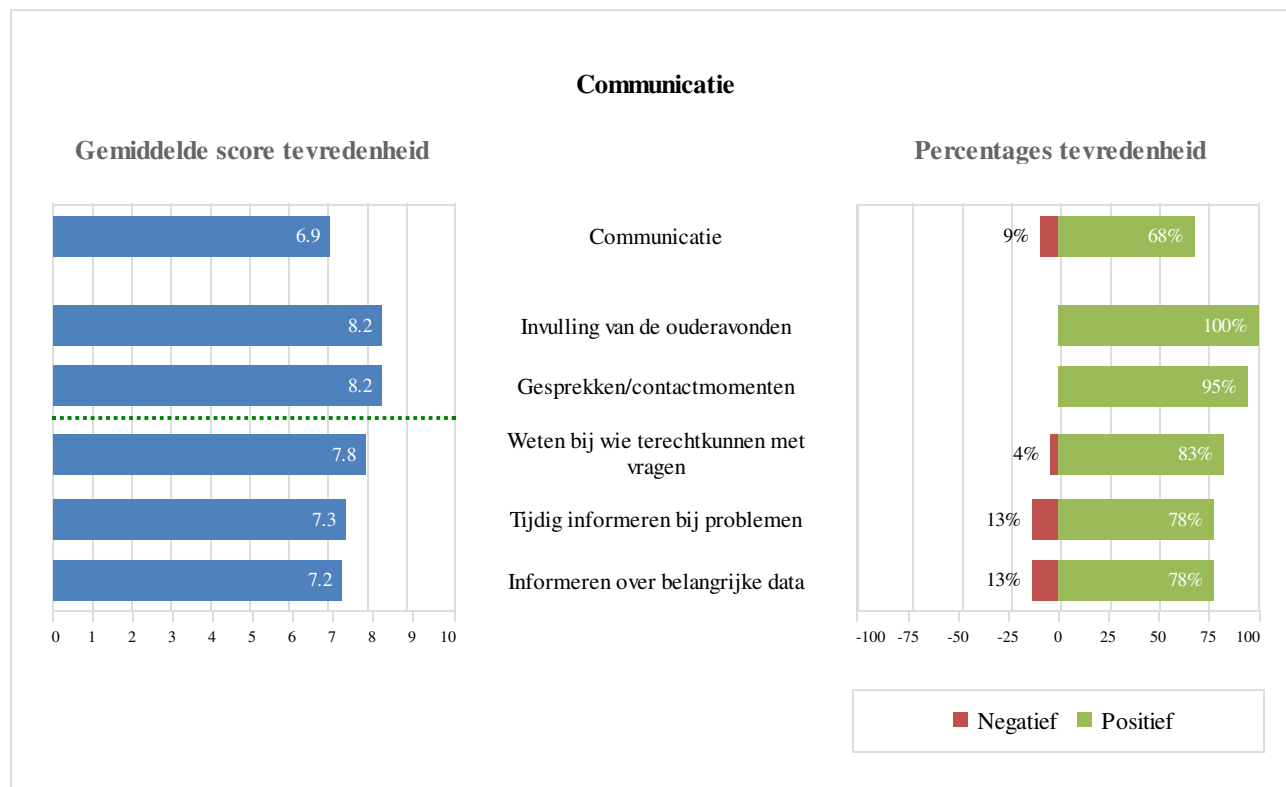
De ouders geven aan dat ze de indruk hebben dat leerlingen die goed kunnen leren onvoldoende worden uitgedaagd (6.0; 29% negatief), dat de school hen niet goed informeert over de mogelijkheden voor begeleiding/zorg voor hun zoon/dochter (6.0; 27% negatief) en dat ze de indruk hebben dat leerlingen met gedrags- en motivatieproblemen onvoldoende extra aandacht krijgen (6.2; 26% negatief).



5.2.7 Communicatie

De ouders zijn zeer tevreden over de invulling van de ouderavonden (8.2) en over de gesprekken/contactmomenten (8.2).

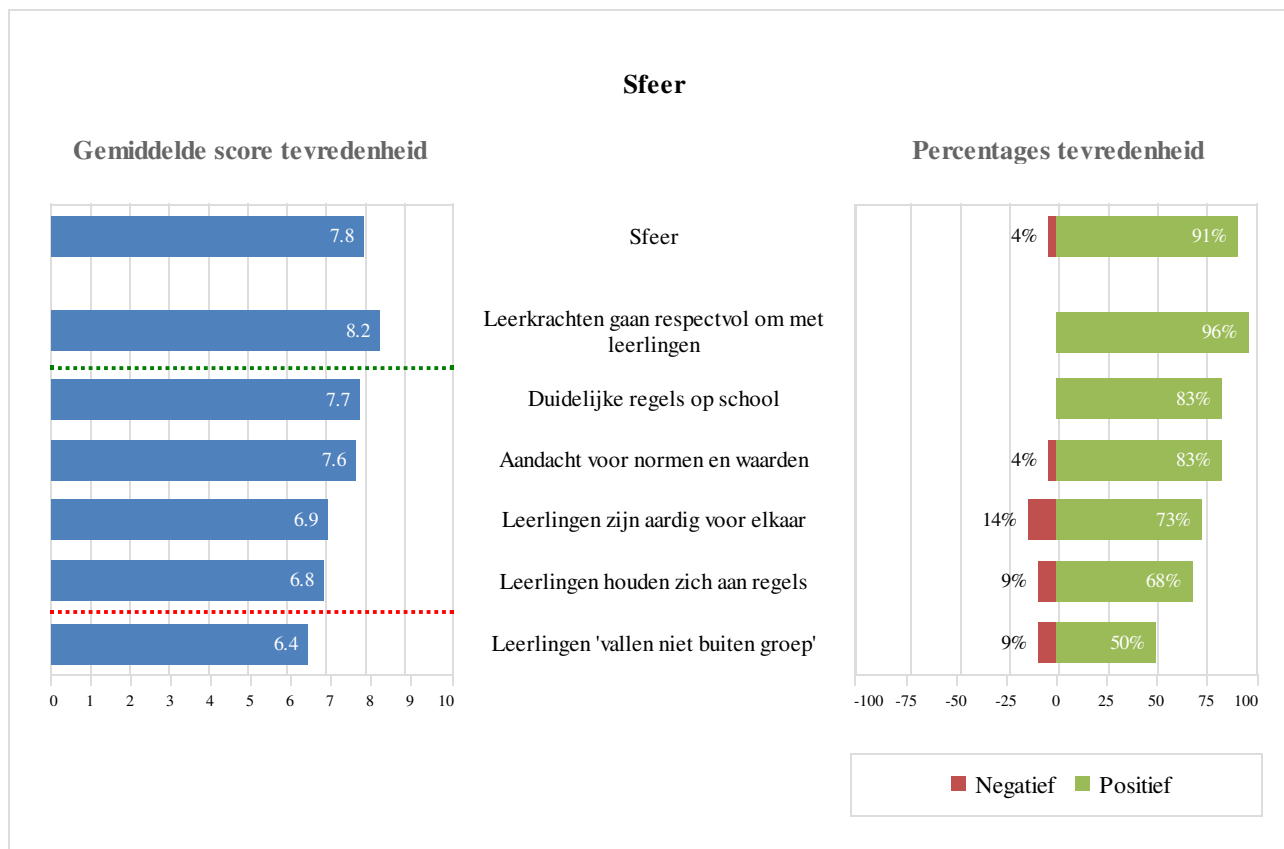
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.8 Sfeer

De ouders vinden in sterke mate dat de leerkrachten respectvol met de leerlingen op school omgaan (8.2).

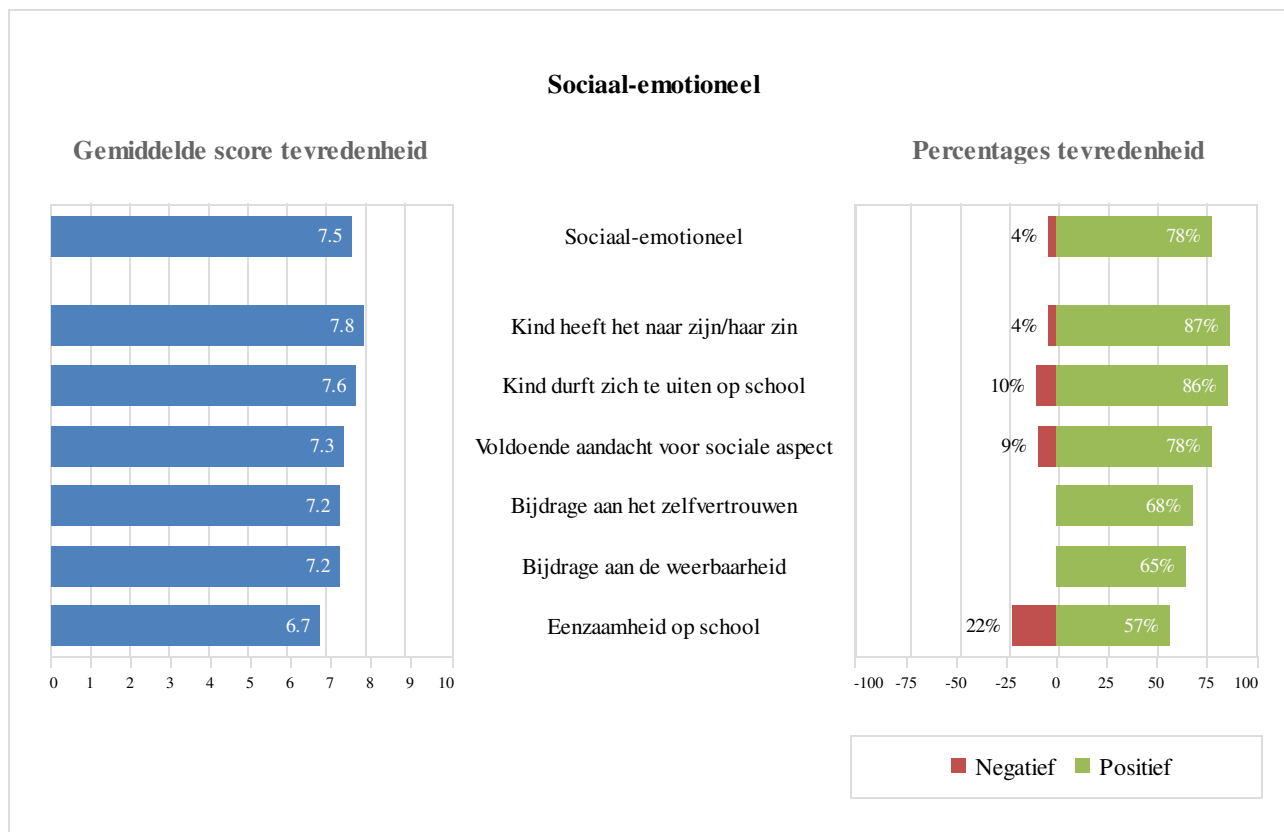
De ouders zijn van mening dat de school er niet voor zorgt dat leerlingen niet buiten de groep vallen (6.4).



5.2.9 Sociaal-emotioneel

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

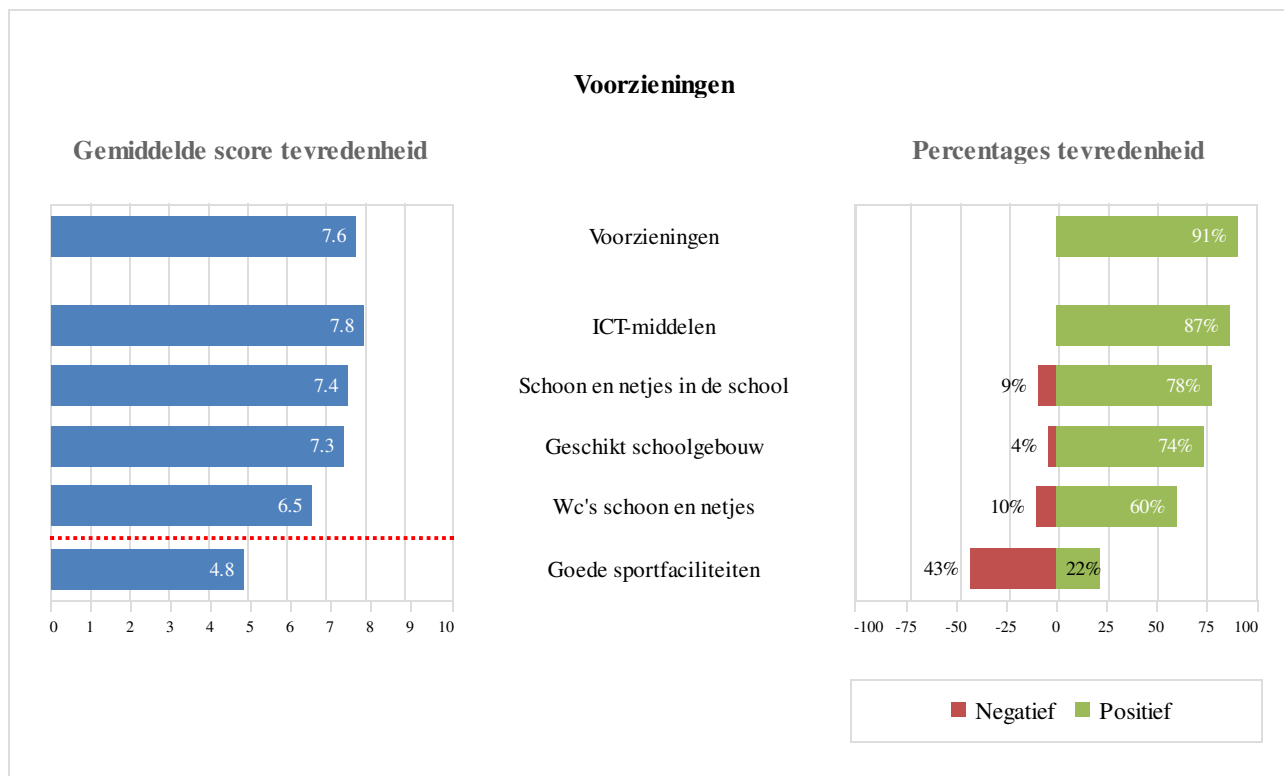
De ouders geven aan dat hun zoon/ dochter zich regelmatig eenzaam voelt op school (6.7; 22% negatief).



5.2.10 Voorzieningen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

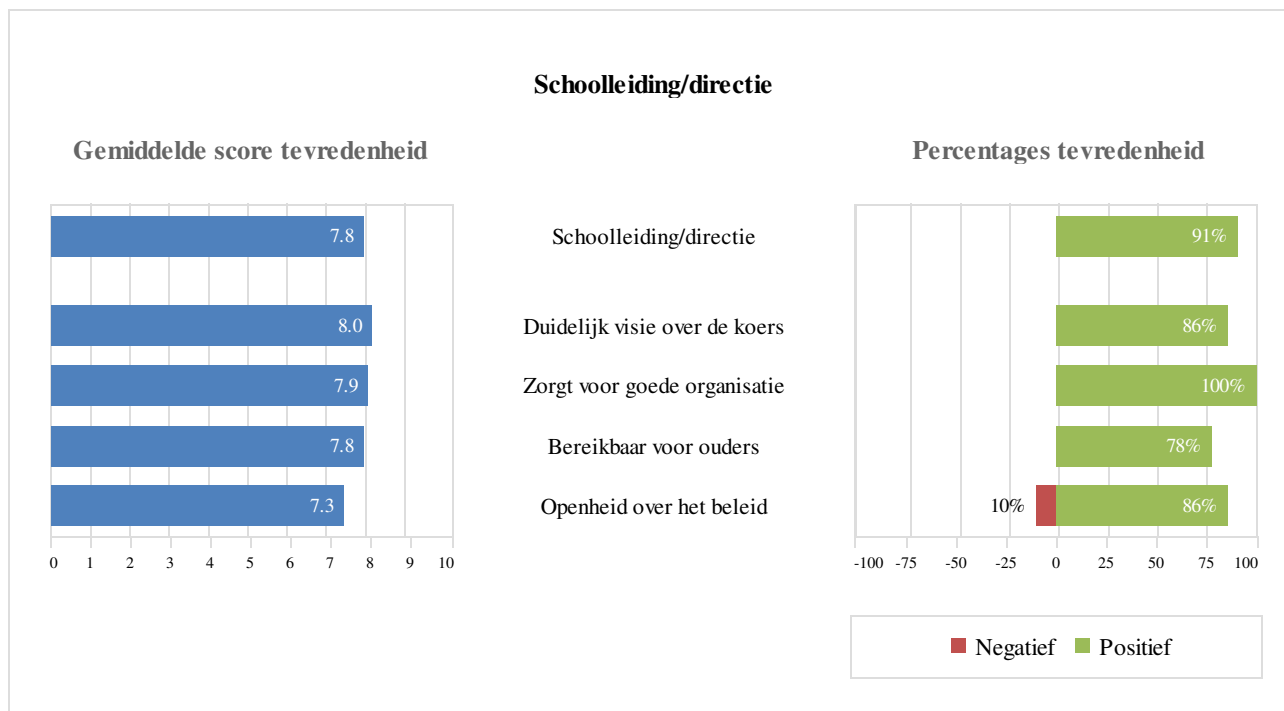
De ouders zijn van mening dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft (4.8; 43% negatief).



5.2.11 Schoolleiding/directie

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

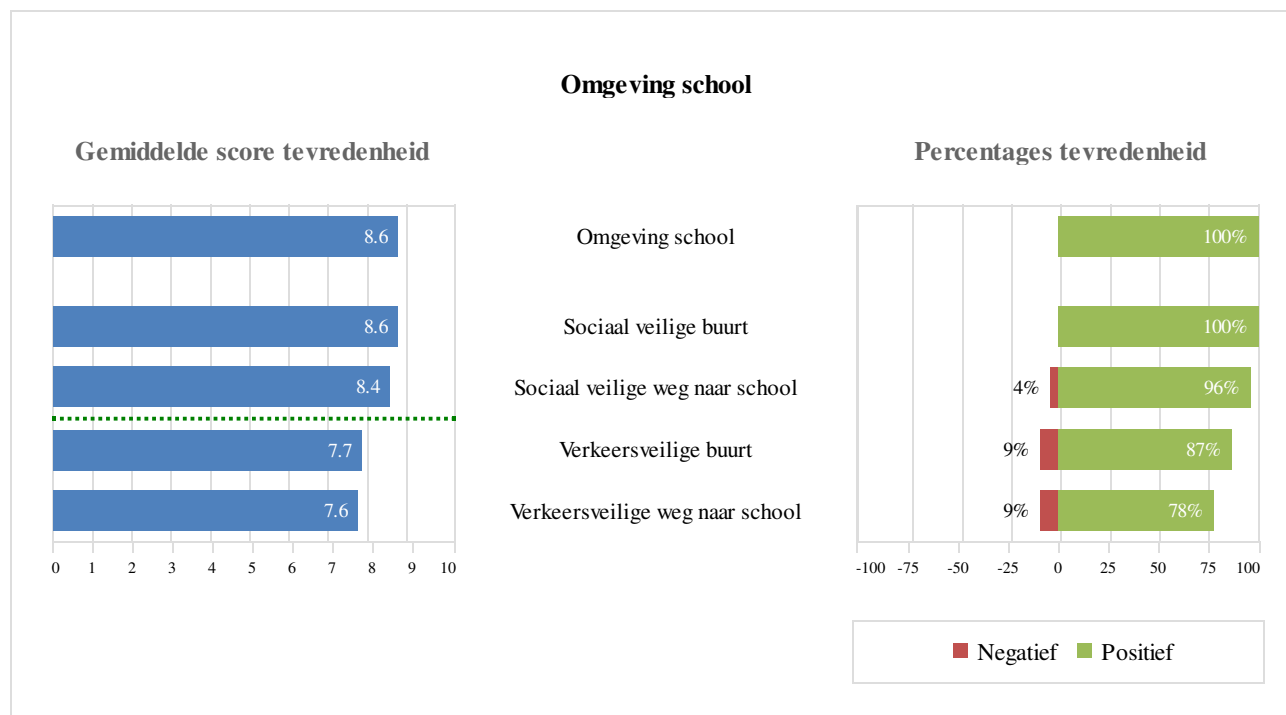
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.12 Omgeving school

De ouders geven in sterke mate aan dat de school in een sociaal veilige buurt staat (8.6) en dat de weg naar school sociaal veilig is (8.4).

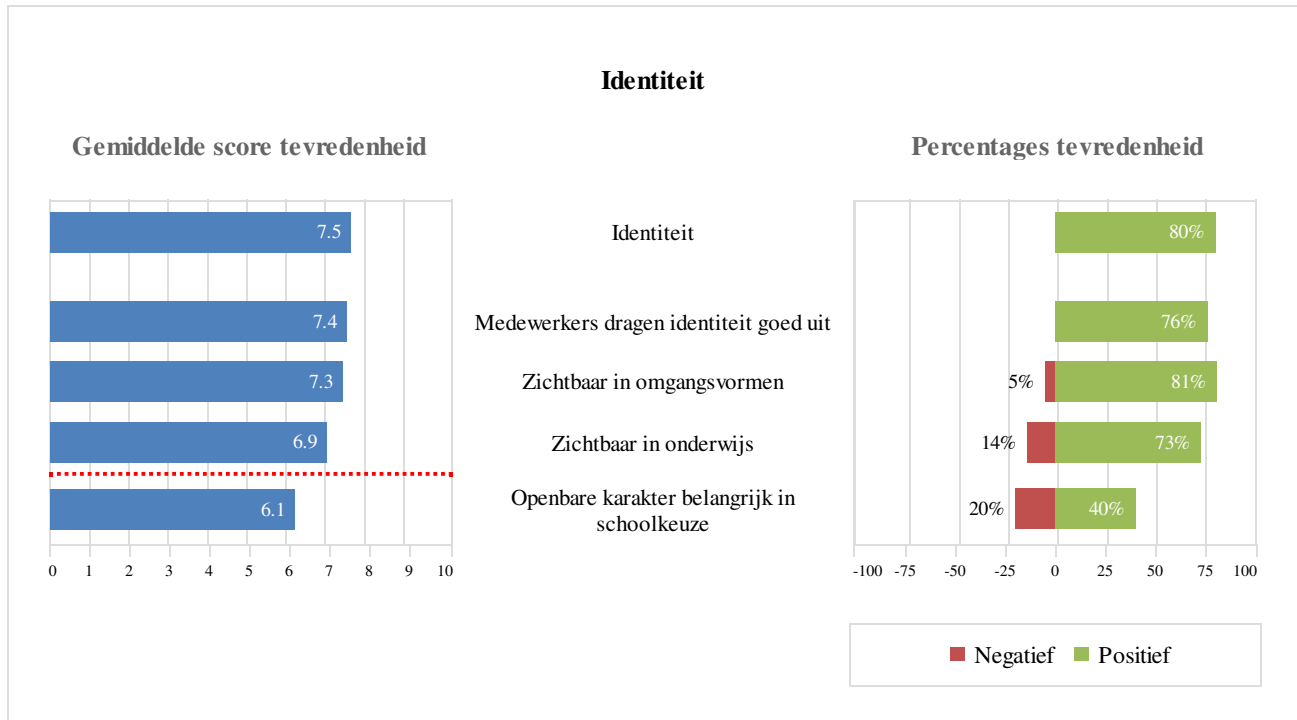
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.13 Identiteit

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

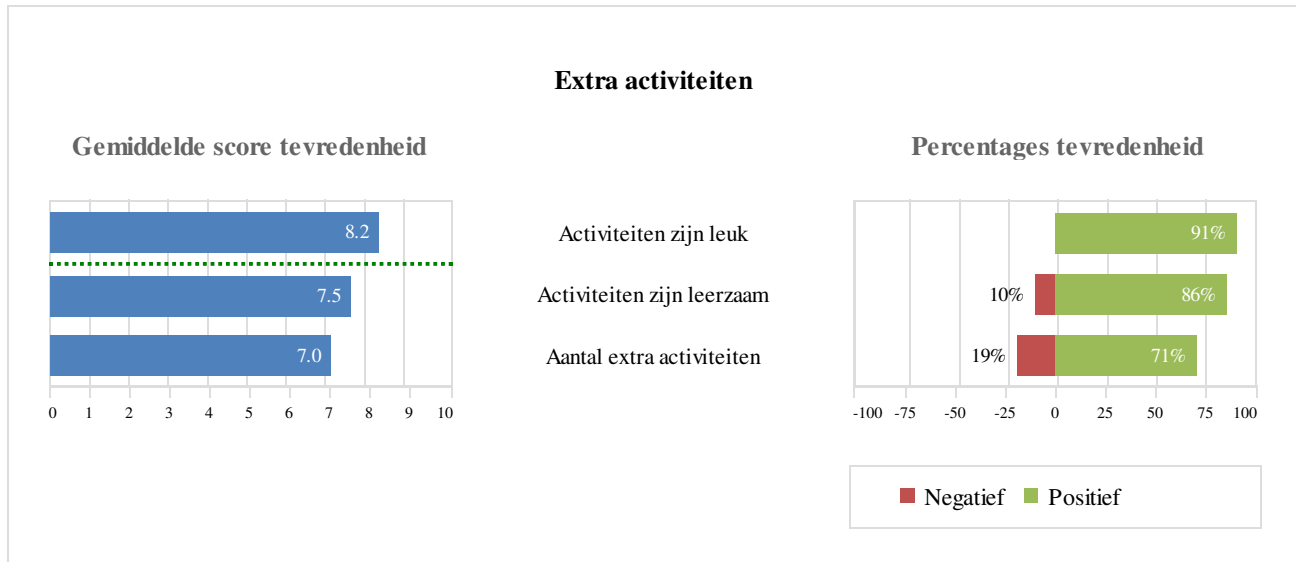
De ouders zijn van mening dat het openbare karakter van de school niet belangrijk was voor de schoolkeuze (6.1; 20% negatief).



5.2.14 Extra activiteiten

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter de extra activiteiten over het algemeen leuk vindt (8.2).

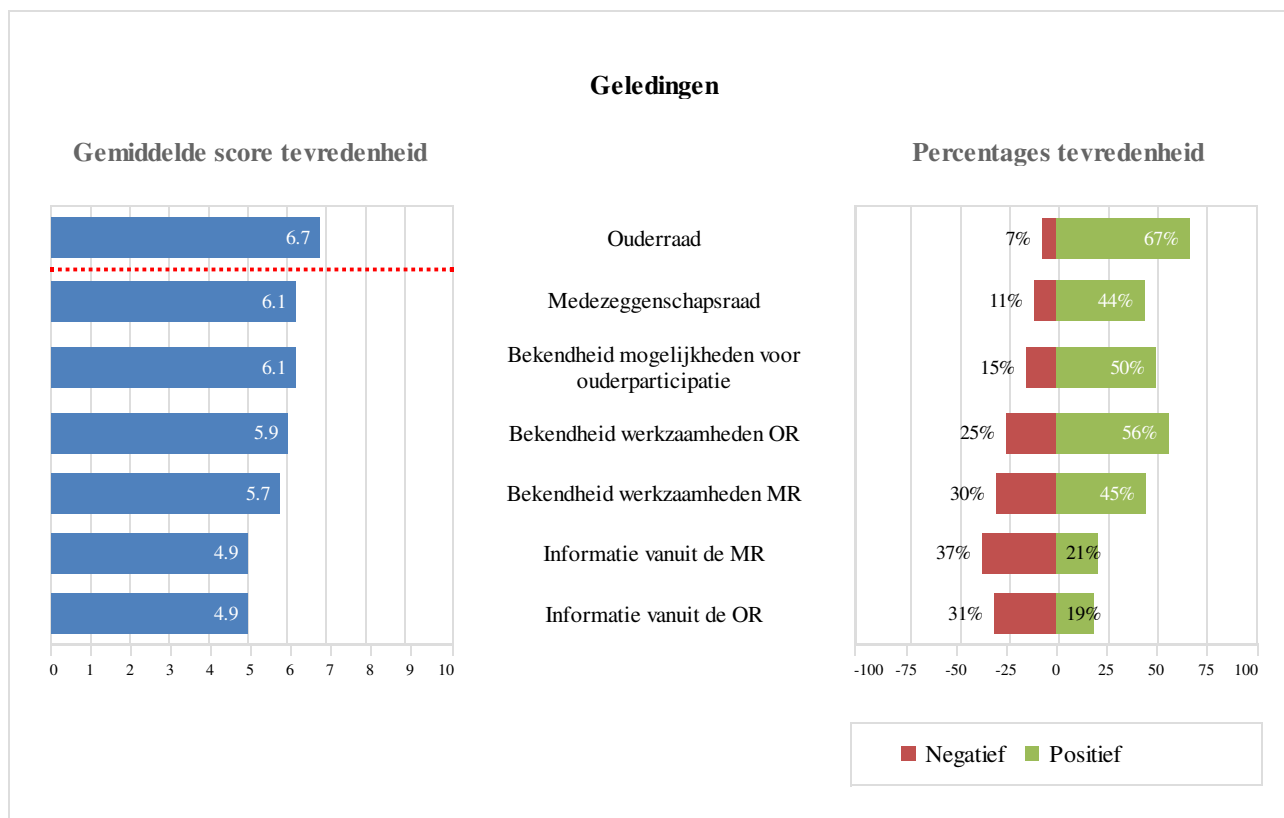
De ouders zijn van mening dat de school onvoldoende extra activiteiten organiseert (7.0; 19% negatief).



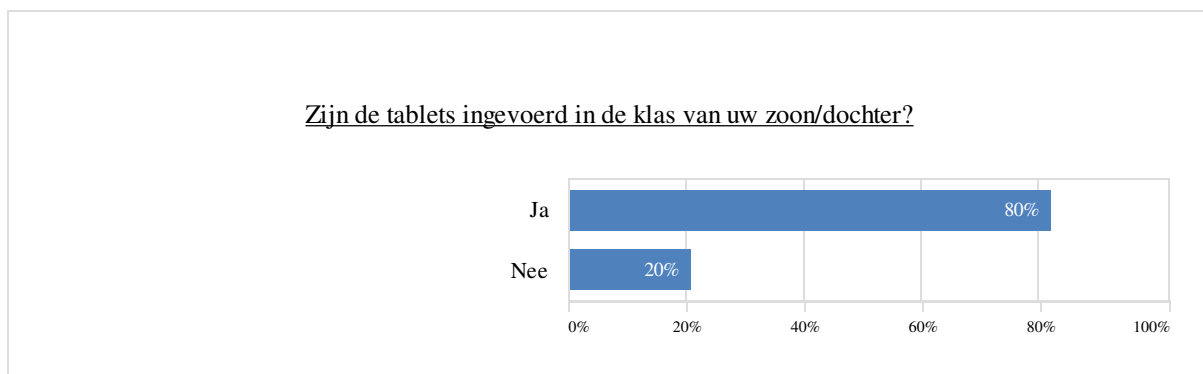
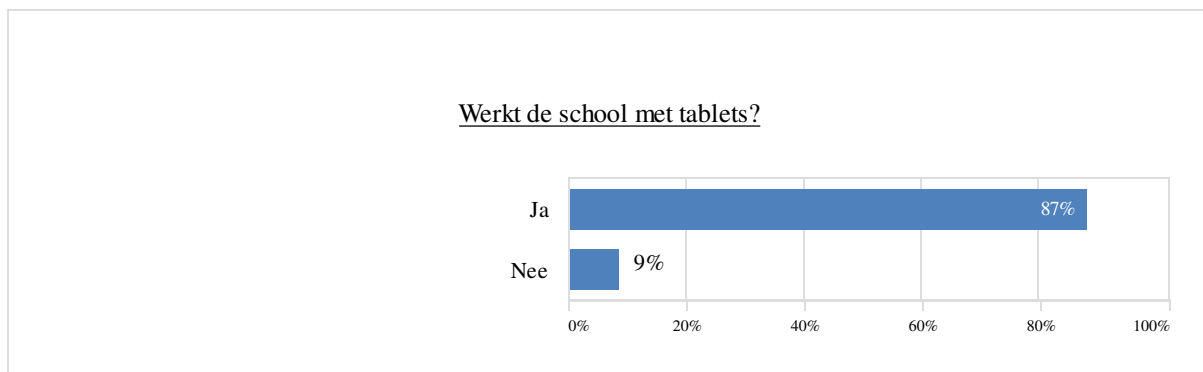
5.2.15 Geledingen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

De ouders zijn niet tevreden over de informatie die ze van de OR krijgen (4.9; 31% negatief), over de informatie die ze van de MR krijgen (4.9; 37% negatief) en over de MR (6.1). Ze geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (5.7; 30% negatief), dat ze niet op de hoogte zijn van wat de OR doet (5.9; 25% negatief) en dat ze niet op de hoogte van de mogelijkheden voor ouderparticipatie (6.1; 15% negatief).



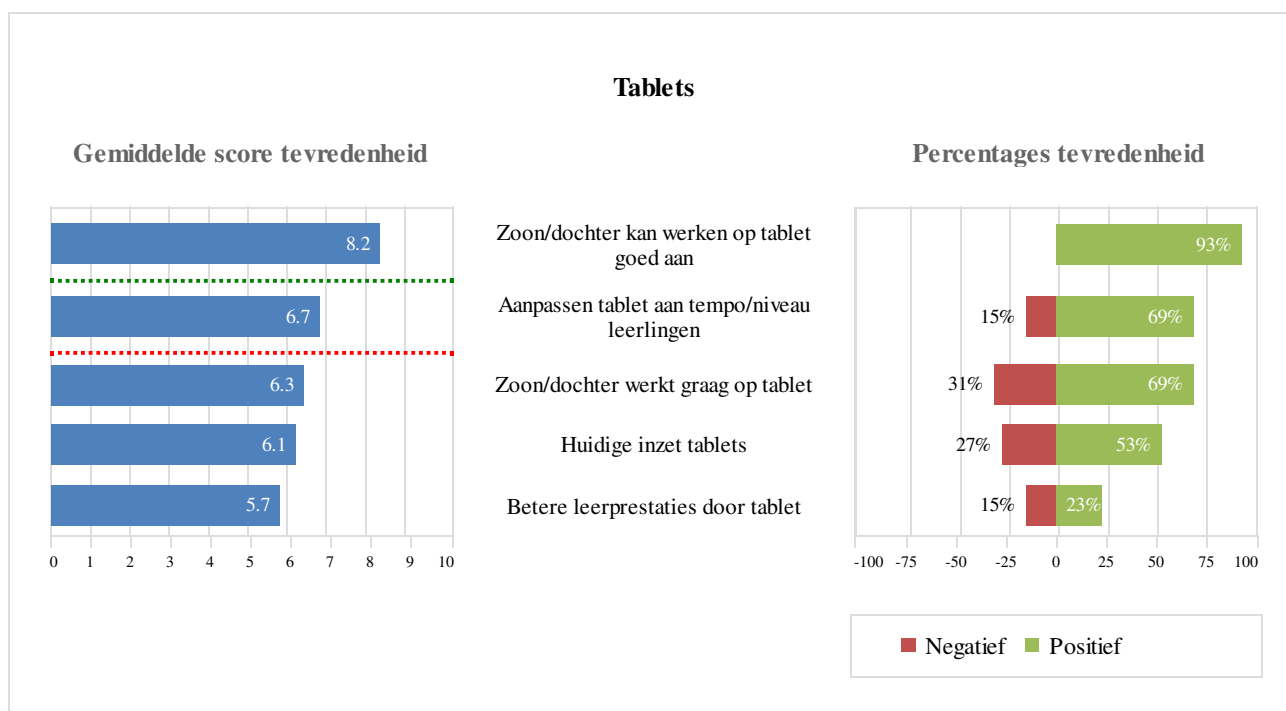
5.2.16 Tablets



Aan de ouders die hebben aangegeven dat de tablets zijn ingevoerd in de klas ($n = 16$) zijn vervolgens een aantal stellingen voorgelegd met betrekking tot het onderwijs met tablets. De resultaten hiervan zijn te zien op de volgende pagina.

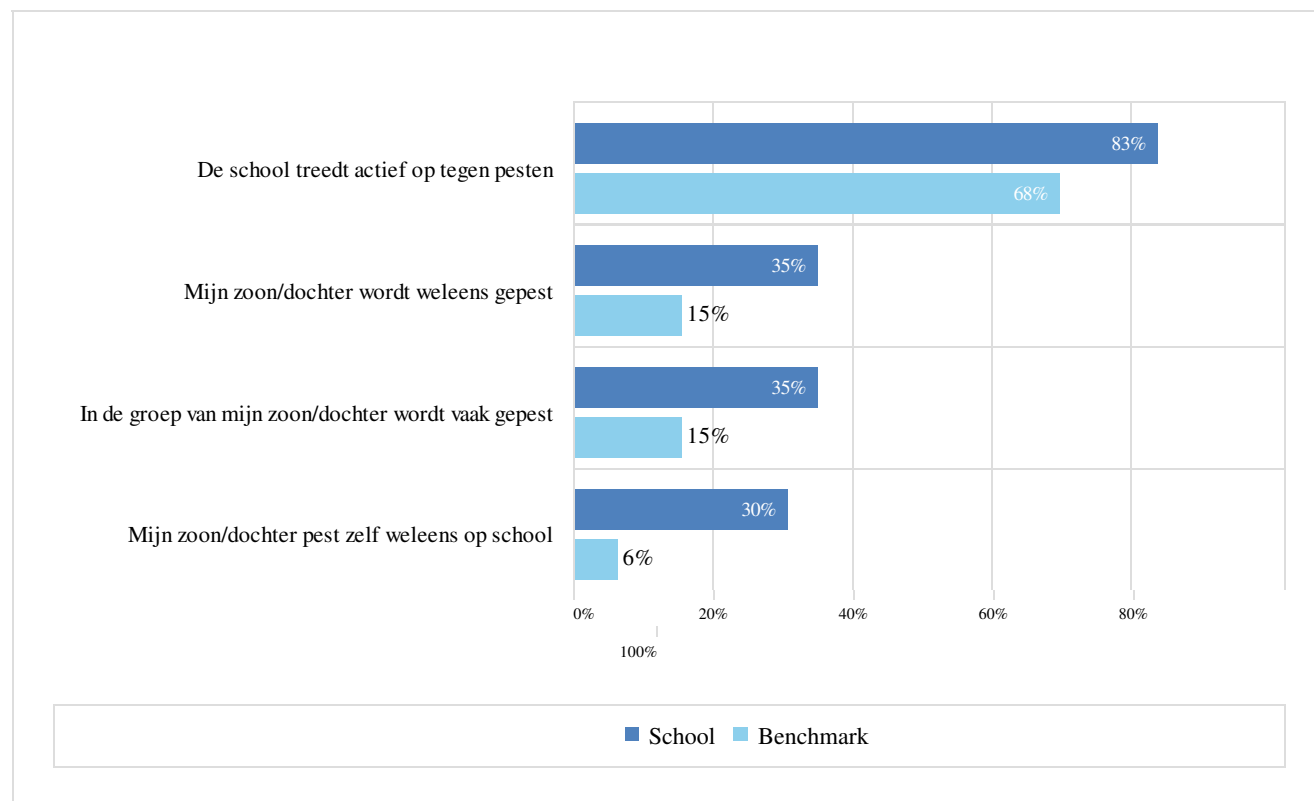
De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het werken op de tablet goed aankan (8.2).

De ouders geven aan dat ze de indruk hebben dat hun zoon/dochter geen betere leerprestaties behaalt door het werken op de tablet (5.7; 15% negatief) en dat hun zoon/dochter op school niet graag op de tablet werkt (6.3; 31% negatief). Ze zijn niet tevreden over de huidige inzet van tablets op school (6.1; 27% negatief) en over de manier waarop de tablet zich aanpast aan het tempo en niveau van hun zoon/dochter (6.7; 15% negatief).



5.2.17 Pesten

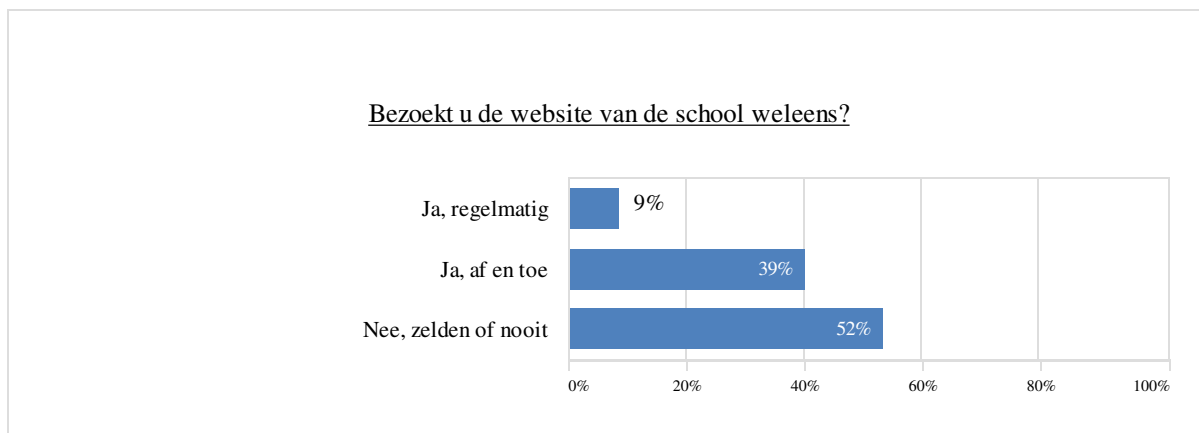
Aan de ouders is een aantal uitspraken voorgelegd over pesten op school. In de onderstaande figuur ziet u per uitspraak het percentage ouders dat op de betreffende uitspraak 'ja' heeft geantwoord.



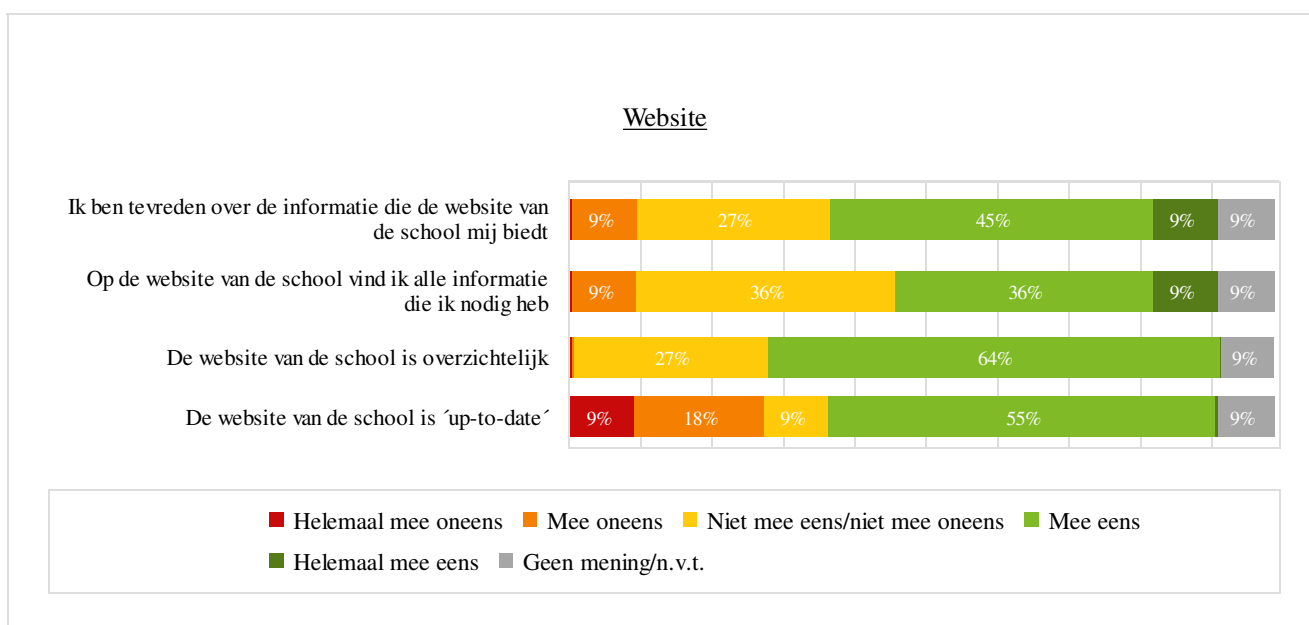
5.3 Communicatiemiddelen

5.3.1 Website

In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de website van Theo Thijssen.

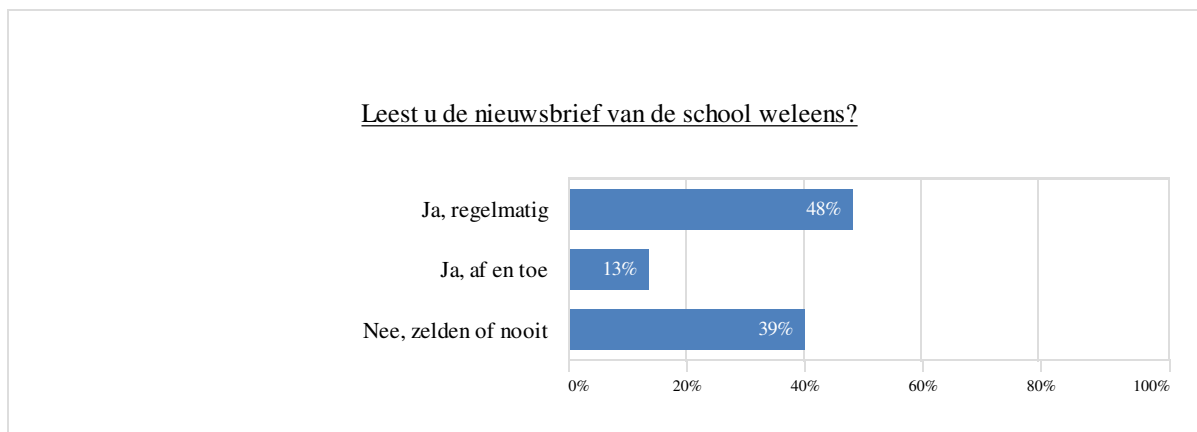


	Score	Benchmark	Afwijking
Informatie die geboden wordt	6.9	7.5	--
Alle informatie te vinden die nodig is	6.6		
Overzichtelijkheid	7.1	7.4	-
Website is 'up-to-date'	6.0	7.0	--

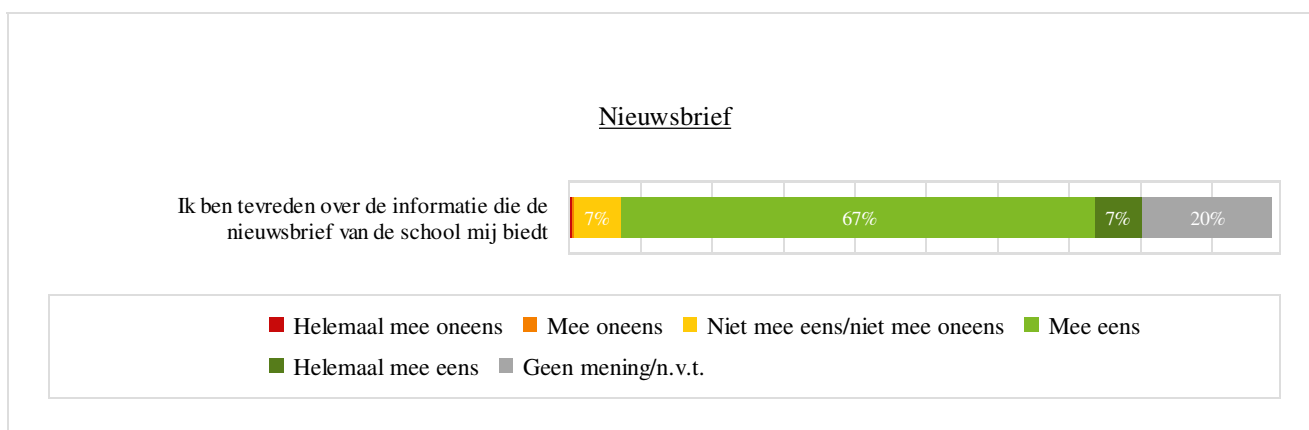


5.3.2 Nieuwsbrief

In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de nieuwsbrief van Theo Thijssen.

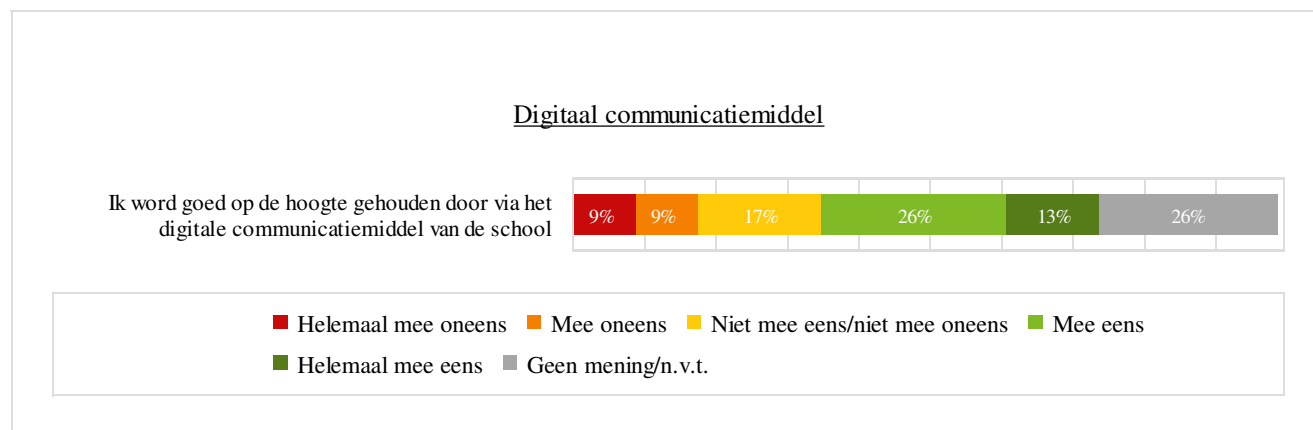


Aan de ouders die aangegeven hebben de nieuwsbrief van de school weleens te lezen is vervolgens gevraagd hoe tevreden zij zijn over de informatie in de nieuwsbrief. De ouders beoordelen de nieuwsbrief gemiddeld met een 7.8. De verdeling van de tevredenheid is te zien in de onderstaande figuur.



5.3.3 Digitaal communicatiemiddel

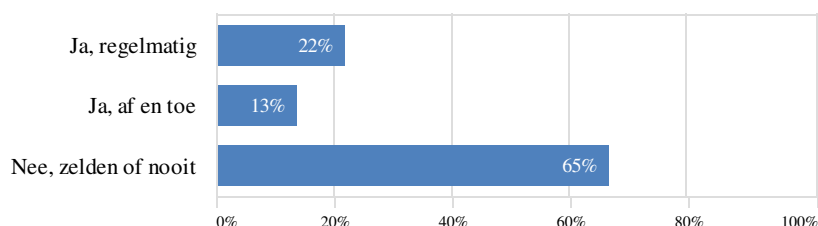
In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over het digitale communicatiemiddel van Theo Thijssen. De ouders beoordelen het digitale communicatiemiddel van de school gemiddeld met een 6.3. De verdeling van de tevredenheid is te zien in de onderstaande figuur.



5.3.4 Ouderjournaal

In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over het ouderjournaal van Zaan Primair.

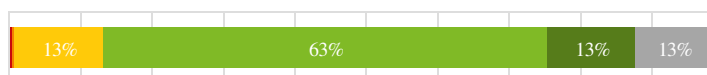
Zaan Primair geeft 2 tot 3 keer per jaar een "ouderjournaal" uit met informatie over de organisatie Zaan Primair.
Leest u het "ouderjournaal" van Zaan Primair weleens?



Aan de ouders die aangegeven hebben het ouderjournaal weleens te lezen is vervolgens gevraagd hoe tevreden zij zijn over de informatie die het ouderjournaal biedt. De ouders beoordelen het ouderjournaal gemiddeld met een 7.8. De verdeling van de tevredenheid is te zien in de onderstaande figuur.

Ouderjournaal

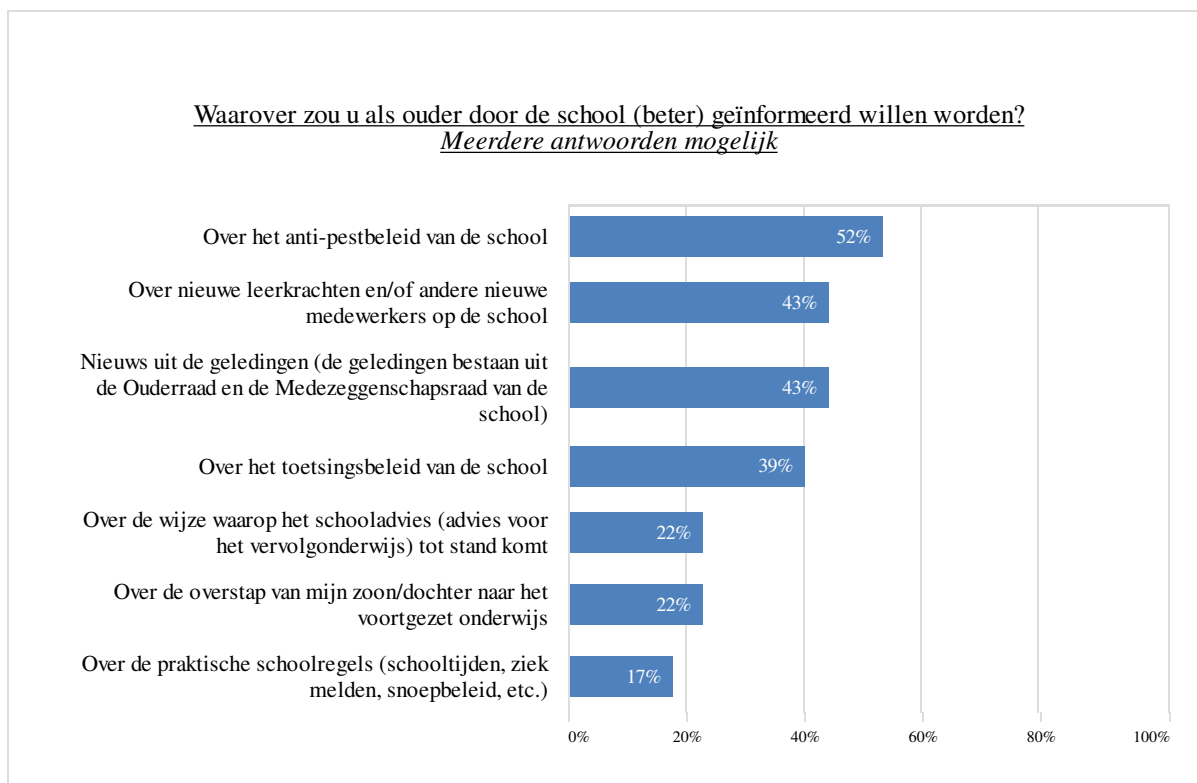
Ik ben tevreden over de informatie die het "ouderjournaal" van Zaan Primair biedt



■ Helemaal mee oneens
 ■ Mee oneens
 ■ Niet mee eens/niet mee oneens
 ■ Mee eens
 ■ Helemaal mee eens
 ■ Geen mening/n.v.t.

5.3.5 Informatiebehoefte

Aan de ouders is gevraagd over welke thema's ze graag door hun school willen worden geïnformeerd. De resultaten hiervan presenteren wij in onderstaande figuur.

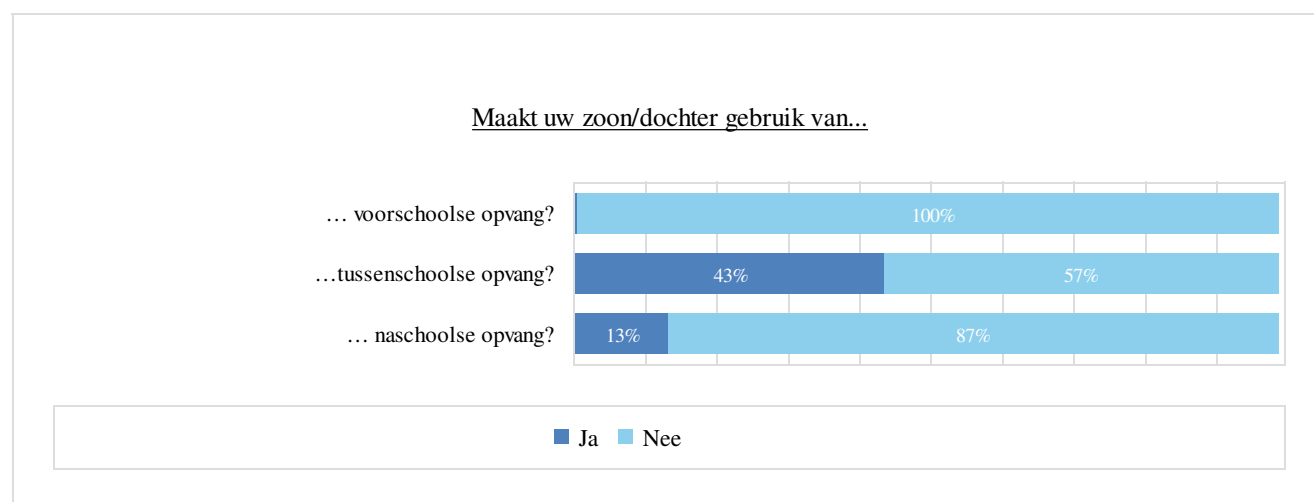


5.4 Schooltijden en opvang

5.4.1 Tevredenheid schooltijden en opvang

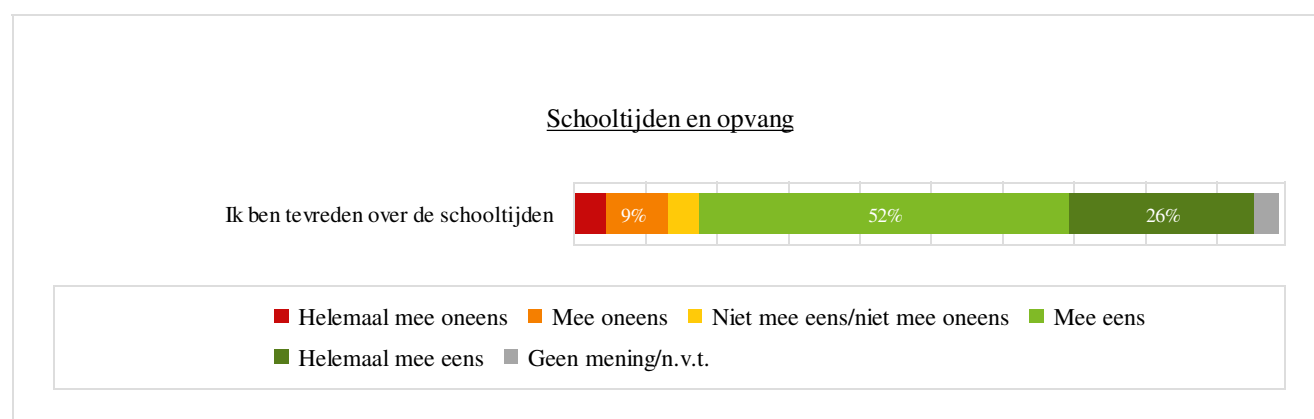
In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot de schooltijden en opvang.

Aan alle ouders is gevraagd de schooltijden te beoordelen. Vervolgens is aan de ouders gevraagd of zij gebruikmaken van voorschoolse, tussenschoolse of naschoolse opvang. Ouders die aan hebben gegeven dat ze gebruikmaken van één of meerdere van de soorten opvang kregen de mogelijkheid om deze vorm(en) van opvang te beoordelen.



Het aantal ouders dat een beoordeling heeft gegeven over de voorschoolse, tussenschoolse en naschoolse opvang is te klein (minder dan 5) om over te kunnen rapporteren.

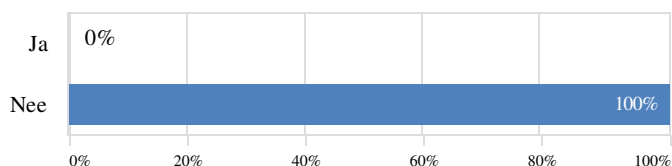
	Score	Benchmark	Afwijking
Ik ben tevreden over de schooltijden	7.5	7.7	o



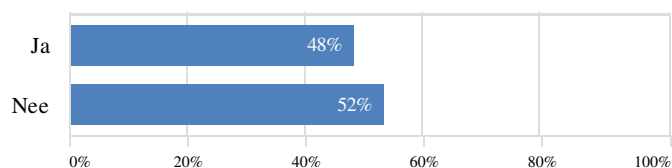
5.4.2 Continurooster

Aan de ouders is gevraagd of zij meer informatie zouden willen over een continurooster, en over de eventuele gevolgen die een invoering van een continurooster kan hebben.

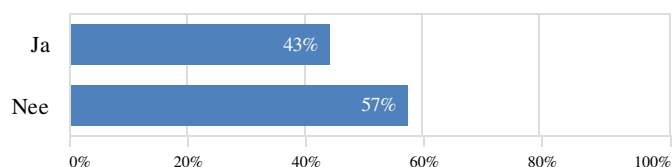
Wordt er op uw school gewerkt met een continurooster?



Zou u meer informatie over een continurooster willen, waarbij de kinderen alle dagen even lang naar school gaan (bijv. op ma-di-woe-do-vr van 8.30 u. - 14.00 u.)?



Zou u meer informatie willen hebben over andere vormen van een continurooster en de eventuele gevolgen (planning van sport-, muziek- en kinderopvangvoorzieningen) die een invoering van een continurooster kan hebben?



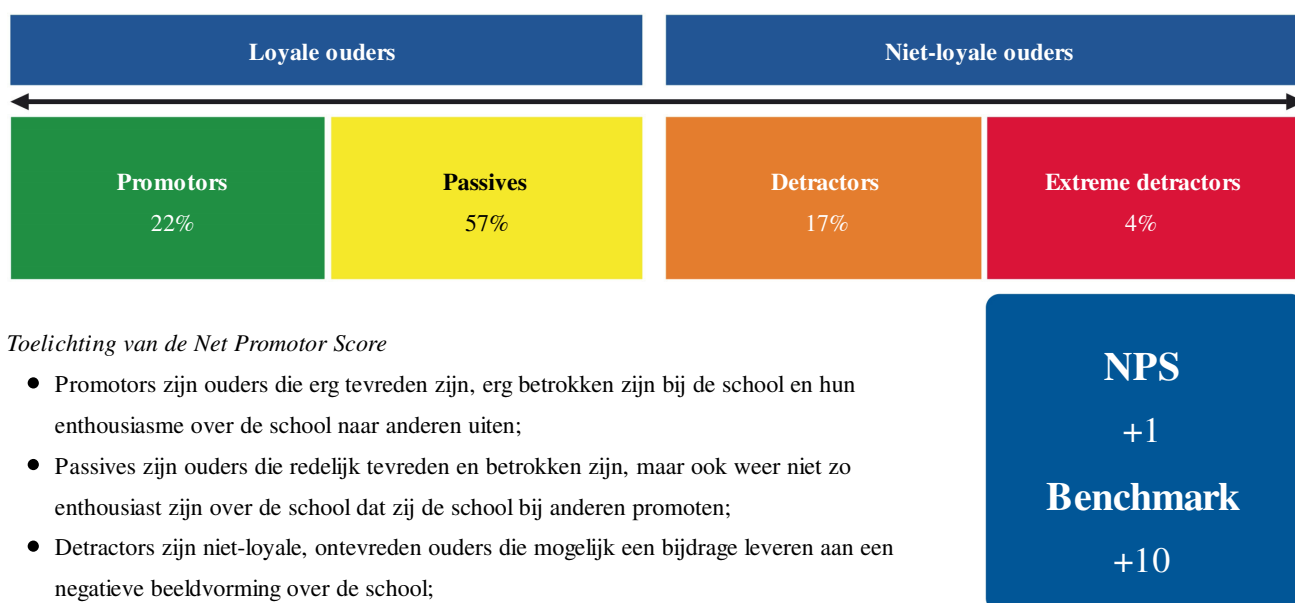
5.5 Loyaliteit

In deze paragraaf beoordelen we de loyaliteit van de ouders van leerlingen van Theo Thijssen. We meten de loyaliteit van ouders op 2 manieren. In de eerste plaats beoordelen we de loyaliteit van de ouders met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS). In de tweede plaats vragen we de ouders of zij, als ze nu voor de keuze zouden staan, opnieuw voor deze school zouden kiezen.

5.5.1 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 Theo Thijssen beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal Theo Thijssen 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 Theo Thijssen.



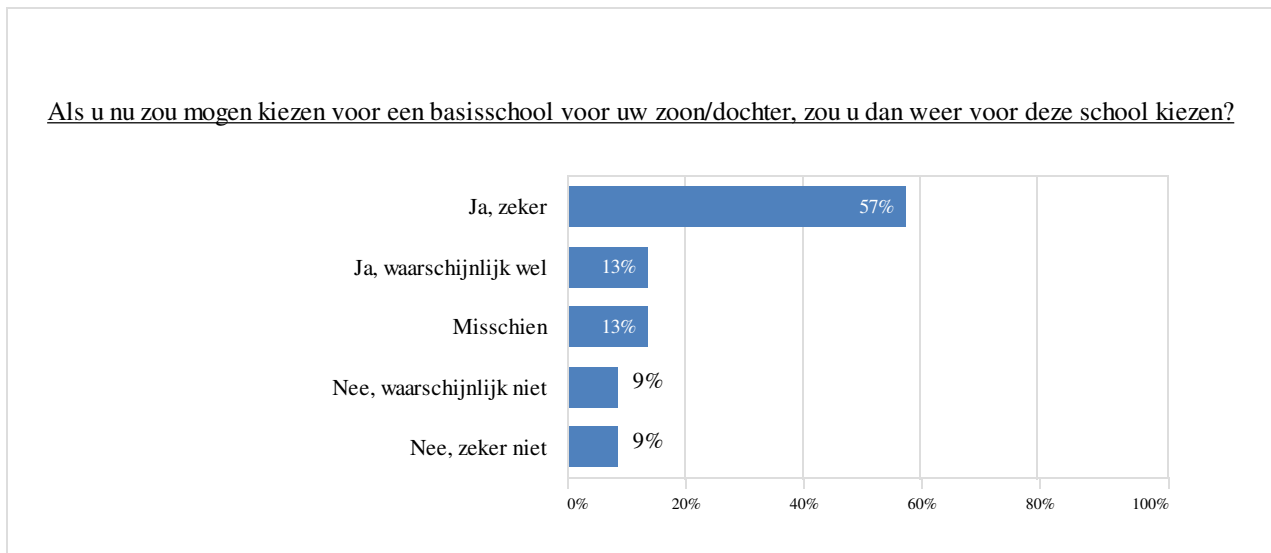
Toelichting van de Net Promotor Score

- Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar anderen uiteten;
- 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 uiteten over de school.

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors -/- percentage (extreme) detractors ($22 - 17 - 4 = +1$). 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.

5.5.2 Opnieuw kiezen voor deze school

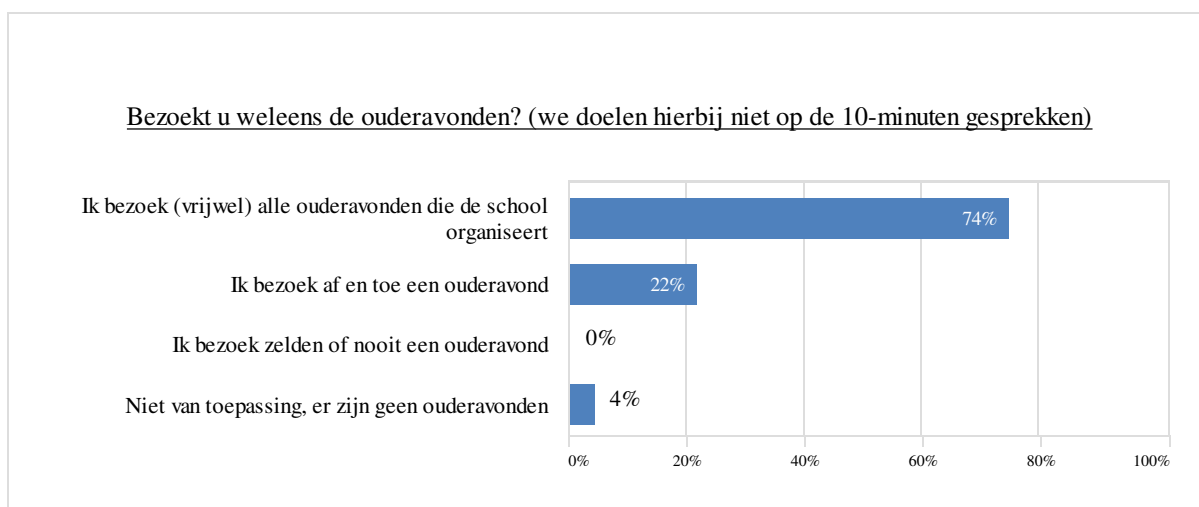
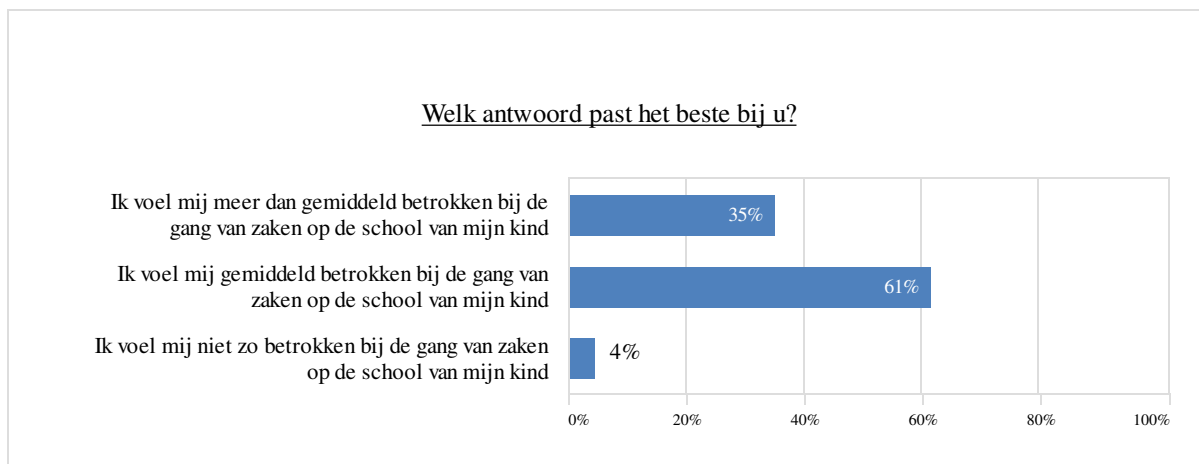
We hebben de ouders gevraagd of zij, als ze nu voor de keuze zouden staan, opnieuw voor deze school zouden kiezen. De resultaten hiervan presenteren wij in onderstaande figuur.



5.6 Ouderbetrokkenheid

5.6.1 Ouderbetrokkenheid

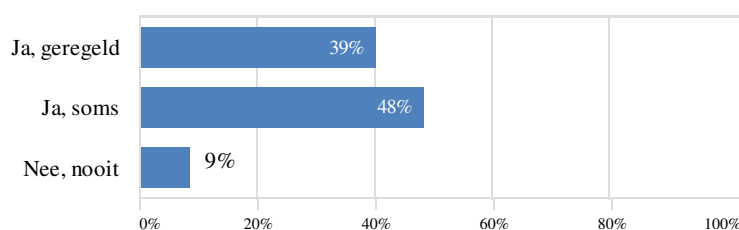
Aan de ouders zijn enkele vragen gesteld met betrekking tot hun betrokkenheid bij de school.



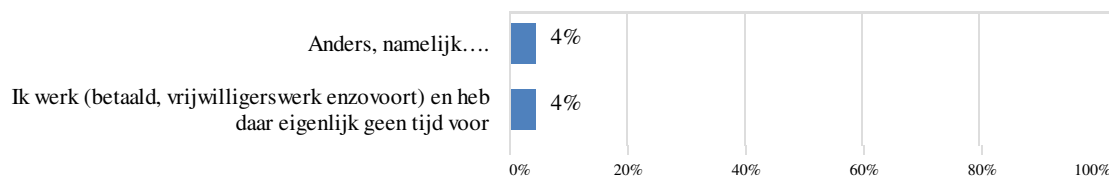
5.6.2 Activiteiten verrichten

Aan de ouders is gevraagd of zij activiteiten verrichten voor de school, indien relevant waarom zij geen activiteiten verrichten voor de school en ten slotte of zij actiever zouden willen worden voor de school.

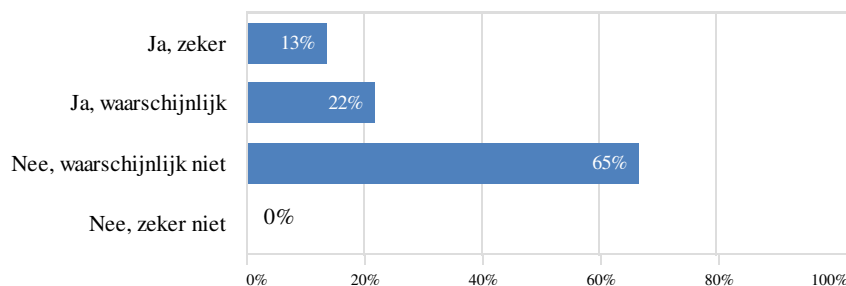
Verricht u weleens activiteiten voor de school (bijv. voorlezen, hulp bij schoolreisjes, hulp bij Sinterklaas, hulp bij de inrichting van het documentatiecentrum, hulp bij sportdagen enzovoort)?



Wat is de reden dat u geen activiteiten voor de school verricht?
Meerdere antwoorden mogelijk



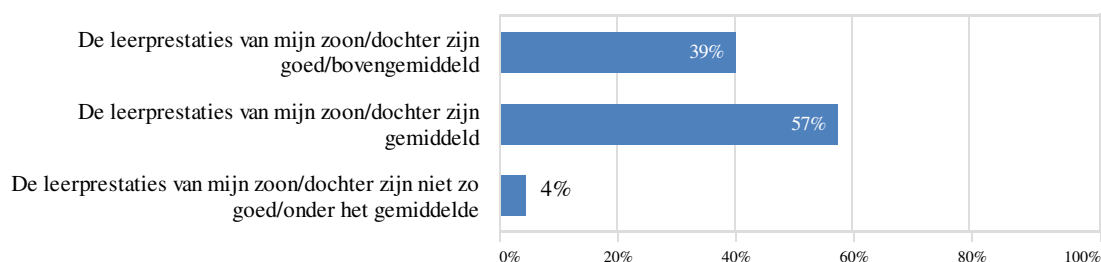
Zou u actiever willen worden voor de school?



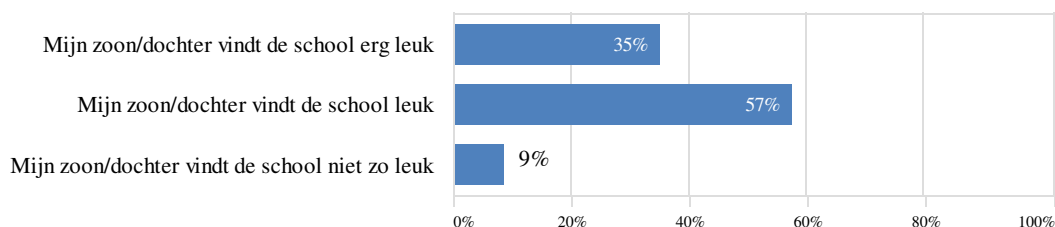
6. Achtergrondkenmerken leerlingen

In dit hoofdstuk bieden we een weergave van een aantal kenmerken van de kinderen van de ouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

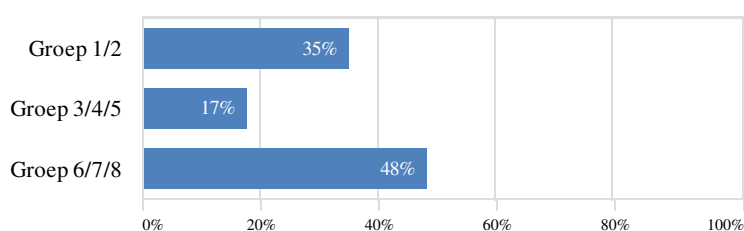
Welk antwoord past het beste bij uw zoon/dochter?



Hoe vindt uw zoon/dochter deze school?



In welke groep van Theo Thijssen zit uw zoon/dochter?



7. Achtergrondkenmerken ouders

In dit hoofdstuk bieden we een weergave van een aantal kenmerken van de ouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

