



Rapportage Oudertevredenheidsonderzoek

Soort rapportage: Schoolrapportage
School: OBS De Zoeker
Opdrachtgever: Zaan Primair

Utrecht, maart 2024

www.duo-onderwijsonderzoek.nl

Oudertevredenheidsonderzoek

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

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1 Doelstellingen van het onderzoek	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Interpretatie van de resultaten	2
2. Conclusies	3
3. Resultaten oudertevredenheidsonderzoek	4
3.1 Per saldo tevreden	4
3.2 Positieve en negatieve punten	5
3.3 Tevredenheidsaspecten	6
3.4 Schoolpraat	9
3.5 Mijnrapportfolio	10
3.6 Imago	11
3.7 Loyaliteit	12
3.8 Verbeterprioriteiten	13
Bijlage - Vertaaltabelen	15

1. Inleiding

Zaan Primair wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Zaan Primair in januari en februari 2024 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

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

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 OBS De Zoeker zijn.*
- *Achterhalen hoe OBS De Zoeker scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor OBS De Zoeker.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid van de ouders sinds de vorige meting is ontwikkeld.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de vragenlijst die in overleg met Zaan Primair is opgesteld. OBS De Zoeker 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 222 ouders van OBS De Zoeker. Uiteindelijk hebben 94 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 42%.

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' kwalificeren 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.

Vergelijking vorige meting

Waar mogelijk zijn de voorgelegde stellingen vergeleken met dezelfde stellingen uit het onderzoek van OBS De Zoeker uit 2021.

De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is gebruikgemaakt van de benchmark primair onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders in het primair onderwijs. De benchmark PO bevat de resultaten van circa 40.000 ouders.

Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van OBS De Zoeker.

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.

2. Conclusies

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten voor OBS De Zoeker op hoofdlijnen. Ook 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?).

Per saldo tevreden

Over het algemeen zijn de ouders van OBS De Zoeker tevreden met de school (7.8). OBS De Zoeker scoort hiermee (nagenoeg) gelijk aan de benchmark primair onderwijs (7.7) en (nagenoeg) gelijk aan de meting in 2021 (7.6).

Tevredenheidsaspecten

De ouders zijn zeer tevreden over de volgende aspecten:

- Goede leerkracht (8.5; benchmark 8.4)
- Gesprekken op school over kind (8.4; benchmark 7.7)
- Kind krijgt goed les (8.4)

Er zijn ook enkele aspecten waarover (relatief veel) ouders ontevreden zijn. Dit zijn de relatieve verbeterpunten voor OBS De Zoeker.

- Toekomstplannen van de school (5.5; 32% ontevreden)
- Weten welke vragen je aan brugfunctionaris kan stellen (6.4; 28% ontevreden)
- Aandacht voor digitale vaardigheden (6.9; 17% ontevreden)

Vergelijking met de benchmark PO

Waar mogelijk vergelijken we de resultaten met de benchmark primair onderwijs. Ten opzichte van de benchmark scoort OBS De Zoeker op **3** van de **15** (vergelijkbare) aspecten (sterk) hoger: Leerlingen die goed kunnen leren krijgen voldoende uitdaging, Gesprekken op school over kind en Manier van communiceren. Op **4** van de **15** aspecten scoort OBS De Zoeker (sterk) lager: Rekening houden met talenten van kind, Rekening houden met wat kind minder goed kan, Voldoende praktische vaardigheden leren en Duidelijke regels op school.

Vergelijking met de vorige meting

Waar mogelijk vergelijken we de resultaten met de resultaten van de meting in 2021. Ten opzichte van de meting in 2021 scoort OBS De Zoeker op **11** van de **13** (vergelijkbare) aspecten (sterk) hoger en op **geen** van de **13** aspecten scoort OBS De Zoeker (sterk) lager.

Net Promotor Score

We zien dat 34% van de ouders hun school actief zou aanbevelen aan andere ouders (promotors), terwijl 14% hun 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 **+20**. OBS De Zoeker scoort daarmee gelijk aan de benchmark primair onderwijs (+20) en hoger dan de meting in 2021 (-3).

3. Resultaten oudertevredenheidsonderzoek

3.1 Per saldo tevreden

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school. Hieronder zijn de resultaten van OBS De Zoeker weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark.

Per saldo tevreden

OBS De Zoeker	Benchmark PO	OBS De Zoeker 2021
7.8	7.7	7.6
NEGATIEF 4%	NEGATIEF 2%	NEGATIEF 1%
POSITIEF 84%	POSITIEF 89%	POSITIEF 88%

Oudertevredenheidsonderzoek

3.2 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 OBS De Zoeker?

Meest gegeven antwoorden	%
Sfeer (gezellig / open / veilig)	18%
Leerkrachten / het team	14%
Communicatie (goede informatievoorziening / toegankelijk)	11%

Welke ontwikkel-/verbeterpunten ziet u voor de school?

Meest gegeven antwoorden	%
Geen / n.v.t. / weet ik niet	16%
Slechte communicatie / informatievoorziening	7%
Pesten / anti-pestbeleid	5%
Schoolplein	5%

Oudertevredenheidsonderzoek

3.3 Tevredenheidsaspecten

In een korte vragenlijst zijn aan de ouders diverse stellingen voorgelegd over verschillende tevredenheidsaspecten. De resultaten worden in onderstaande grafiek weergegeven.

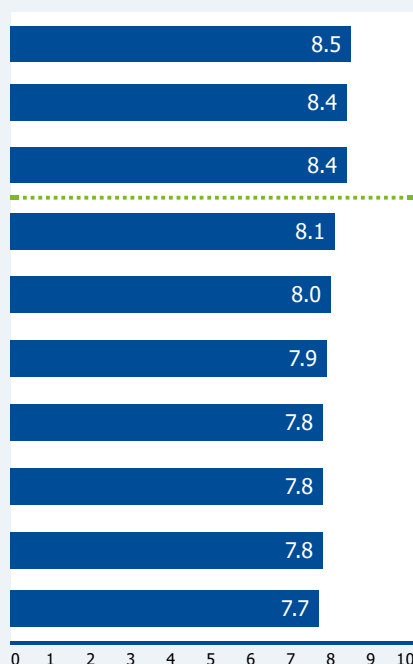
Toelichting bij de grafiek

1. In de grafieken en tabellen in deze rapportage worden de verkorte stellingteksten weergegeven. Voor een vertaling van deze verkorte stellingteksten naar de oorspronkelijke stelling verwijzen wij u naar de bijlage achterin deze rapportage.

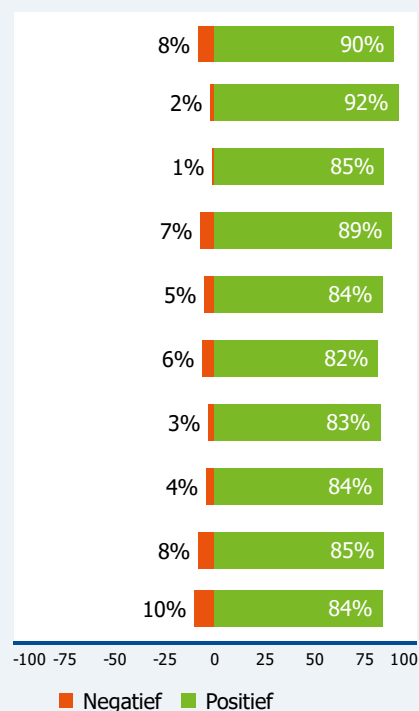
2. In grafieken zoals de onderstaande treft u links de gemiddelde score op de verschillende stellingen aan. Een score van **8.2 of hoger** classificeren we als 'een zeer goede score'. Een score van **6.4 of lager** classificeren we als 'een slechte score'. Rechts treft u de procentuele verdeling aan 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.

Tevredenheidsaspecten (1/2)

Gemiddelde score tevredenheid



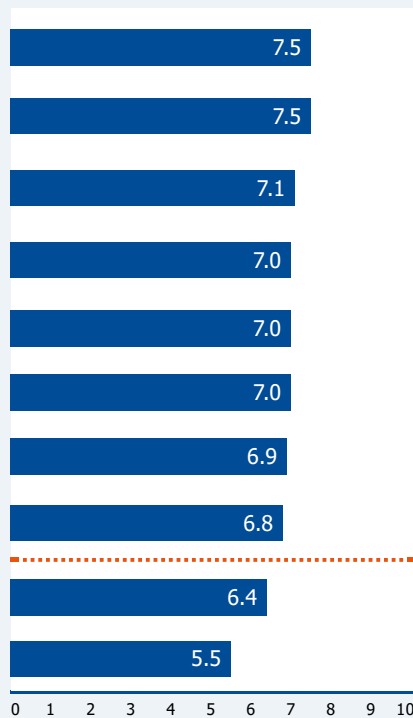
Percentages tevredenheid



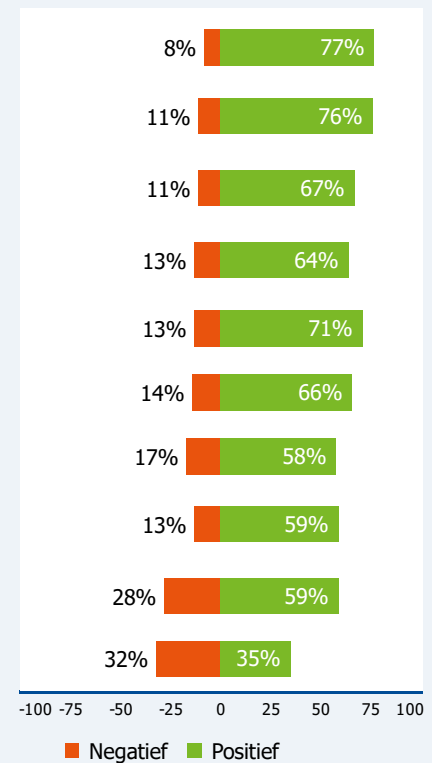
Oudertevredenheidsonderzoek

Tevredenheidsaspecten (2/2)

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek

Vergelijking met de benchmark en met de vorige meting

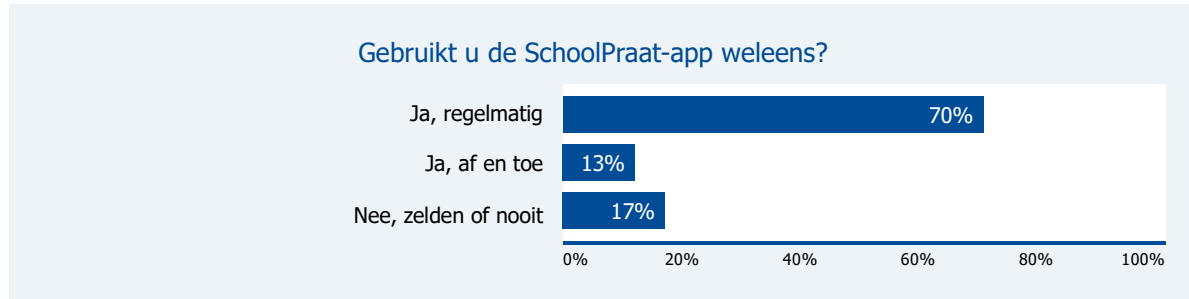
In de onderstaande tabel vergelijken we (waar mogelijk) de scores op de tevredenheidsaspecten met de benchmark PO en met de scores uit 2021.

	OBS De Zoeker 2024	OBS De Zoeker 2021	Benchmark PO
Per saldo tevreden	7.8	7.6	7.7
Kind krijgt goed les	8.4	7.9	<i>n.b.</i>
Leerlingen die goed kunnen leren krijgen voldoende uitdaging	7.5	7.0	7.1
Rekening houden met talenten van kind	6.8	6.5	7.5
Rekening houden met wat kind minder goed kan	7.0	6.6	7.5
Voldoende praktische vaardigheden leren	7.1	<i>n.b.</i>	7.8
Aandacht voor digitale vaardigheden	6.9	<i>n.b.</i>	<i>n.b.</i>
Leerkracht informeert over hoe het met kind gaat	7.5	<i>n.b.</i>	7.3
Goede leerkracht	8.5	7.8	8.4
Gesprekken op school over kind	8.4	<i>n.b.</i>	7.7
Manier van communiceren	7.8	6.9	7.5
Gevoel van veiligheid	8.1	<i>n.b.</i>	<i>n.b.</i>
Sfeer	8.0	7.5	8.1
Duidelijke regels op school	7.8	7.5	8.1
Aandacht voor normen en waarden	7.8	7.3	7.8
Toetsing van kind	7.0	7.2	7.1
Optreden bij conflicten	7.0	6.2	7.0
Schoolleiding/directie	7.7	6.9	7.7
Toekomstplannen van de school	5.5	<i>n.b.</i>	<i>n.b.</i>
Weten welke vragen je aan brugfunctionaris kan stellen	6.4	<i>n.b.</i>	<i>n.b.</i>
De Zoeker als IKC ervaren	7.9	<i>n.b.</i>	<i>n.b.</i>

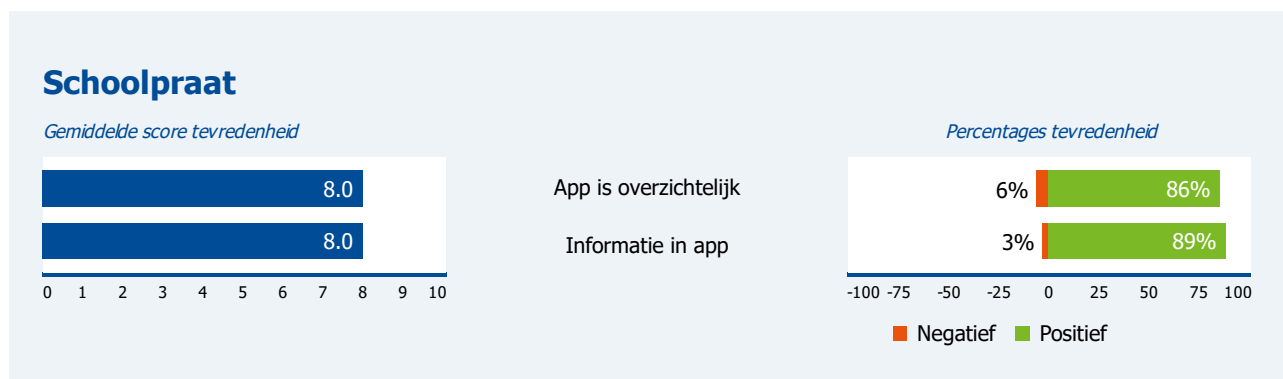
Oudertevredenheidsonderzoek

3.4 Schoolpraat

Er werd de ouders eerst gevraagd of ze de SchoolPraat-app wel eens gebruiken.

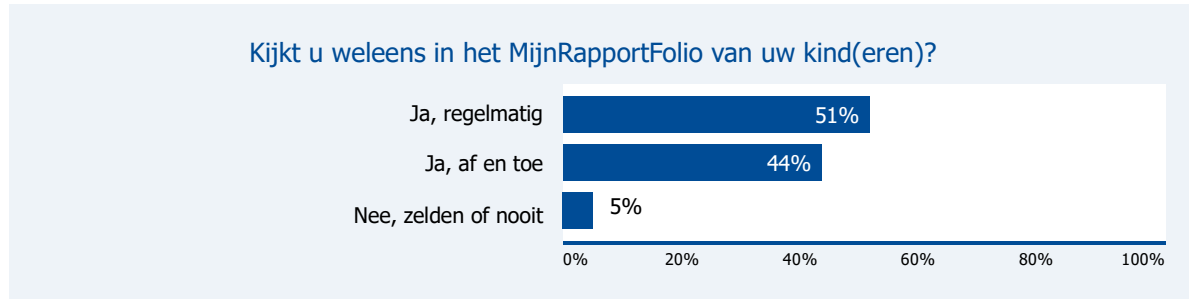


De ouders die aangaven de SchoolPraat-app wel eens te gebruiken (n=78) is om hun mening gevraagd over de app.



3.5 Mijnrapportfolio

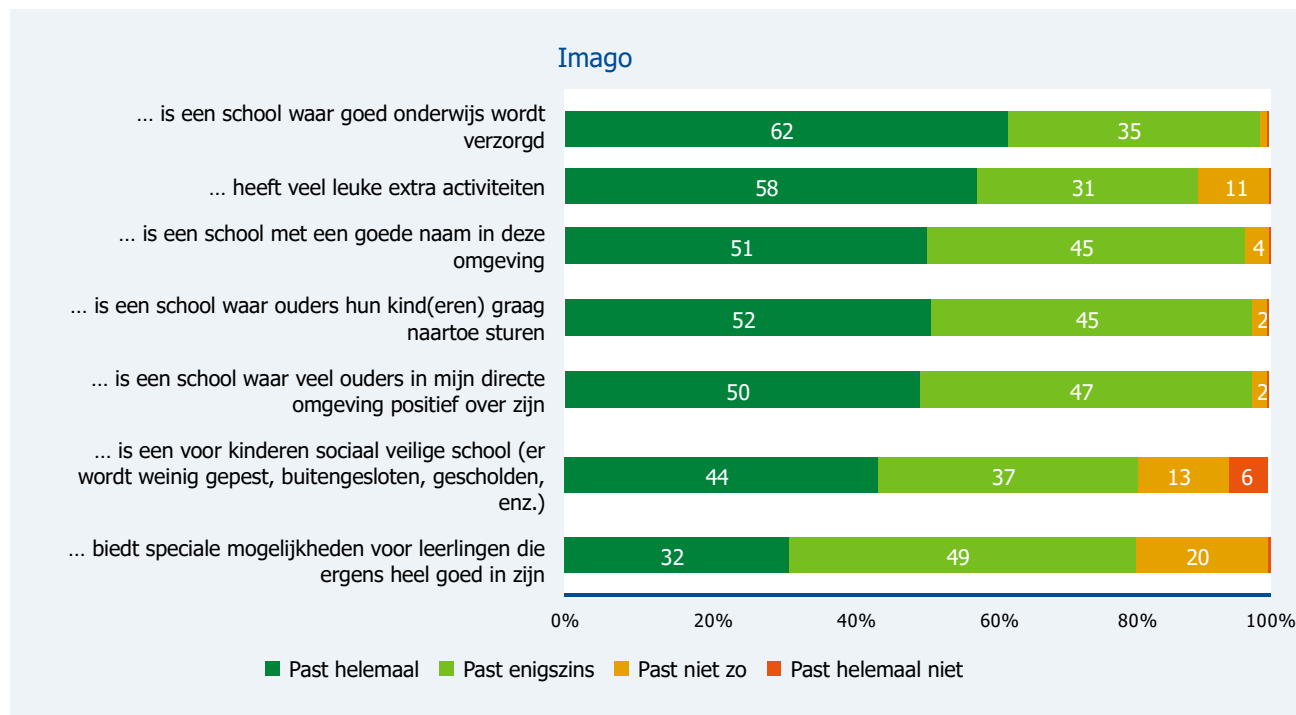
Er werd de ouders eerst gevraagd of zij weleens in het MijnRapportfolio van hun kind(eren) kijken.



Oudertevredenheidsonderzoek

3.6 Imago

Er is de ouders gevraagd te beoordelen in hoeverre de volgende factoren passen bij het imago van de school.

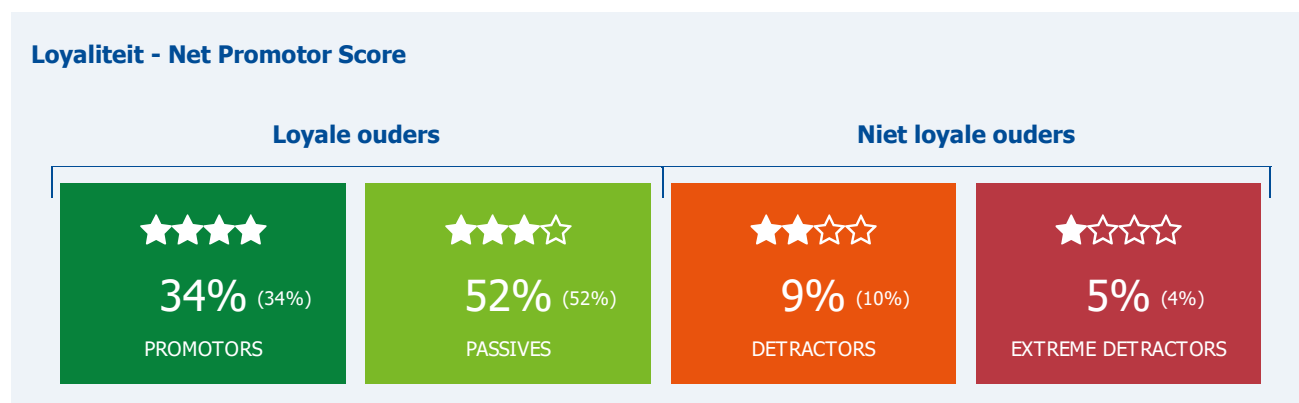


3.7 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van OBS De Zoeker 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 van uw kind 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 aanbevelen'.

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 OBS De Zoeker. 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.

Net Promotor Score

OBS De Zoeker	Benchmark PO
+20	+20
OBS De Zoeker 2021	
-3	

Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (34-9-5 = **+20**). Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Landelijk behalen scholen in het PO een NPS-score van **+20**. OBS De Zoeker scoort dus **gelijk** aan de benchmark PO. Ten opzichte van de meting in 2021 scoort OBS De Zoeker **hoger**.

3.8 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. Teverdenheidsaspecten die betrekking hebben op eenzelfde thema (bijvoorbeeld verschillende tevredenheidsaspecten die raken aan het thema 'leerkracht') zijn in deze analyse samengevoegd. Op deze manier krijgt de school een goed beeld van de verbeterprioriteiten.

Het belang van een thema voor de ouders bepalen we door de correlatie/de samenhang te berekenen tussen de algemene tevredenheid van de ouders 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.

Hieronder tonen we een overzicht van de vier kwadranten. We geven hierin aan welke thema's in ieder kwadrant vallen en wat de betekenis van deze kwadranten is. Als een thema te veel op de middenlijn zit, is deze niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix toe te wijzen. Op de volgende pagina is de prioriteitenmatrix zelf weergegeven.

VERBETERPUNTEN

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

Op deze thema's valt veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Rekening houden met talenten/ zwaktes.

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van OBS De Zoeker: Communicatie, Sfeer op school.

AANDACHTSPUNTEN

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

Op deze thema's valt niet veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Vaardigheden, Wijze van toetsen.

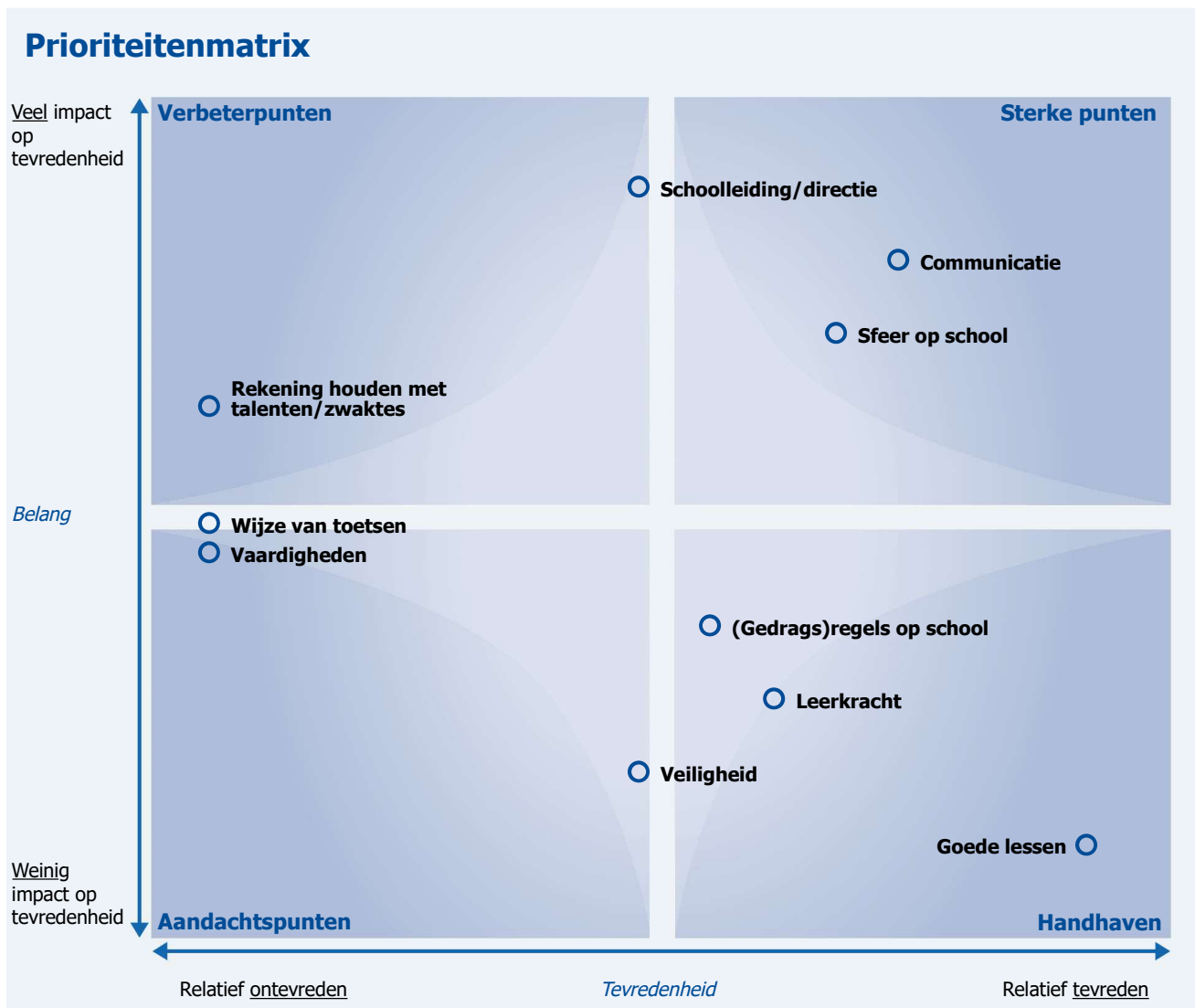
Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch aan te pakken.

HANDHAVEN

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

Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van OBS De Zoeker: Goede lessen, Leerkracht, (Gedrags)regels op school.

Oudertevredenheidsonderzoek



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?

Bijlage - Vertaaltabellen

In deze bijlage zijn vertaaltabellen van verkorte stellingteksten naar de oorspronkelijke stellingteksten opgenomen. Deze tabellen worden per onderwerp weergegeven.

Tevredenheidsaspecten

Label	Omschrijving
Kind krijgt goed les	Ik heb de indruk dat mijn kind goed les krijgt
Leerlingen die goed kunnen leren krijgen voldoende uitdaging	Ik heb de indruk dat leerlingen die goed kunnen leren, voldoende worden uitgedaagd
Rekening houden met talenten van kind	Er wordt rekening gehouden met de talenten van mijn kind
Rekening houden met wat kind minder goed kan	Er wordt rekening gehouden met wat mijn kind minder goed kan
Voldoende praktische vaardigheden leren	Mijn kind leert op school voldoende <u>praktische vaardigheden</u> . <i>Bijvoorbeeld: presenteren, een werkstuk maken, informatie verzamelen, enzovoorts</i>
Aandacht voor digitale vaardigheden	Op school is er voldoende aandacht voor <u>digitale vaardigheden</u> . <i>Bijvoorbeeld: omgaan met social media, internet als informatiebron, enzovoorts</i>

Tevredenheidsaspecten

Label	Omschrijving
Leerkracht informeert over hoe het met kind gaat	De leerkracht informeert mij over hoe het met mijn kind gaat
Goede leerkracht	Ik vind dat mijn kind een goede leerkracht heeft
Gesprekken op school over kind	Ik ben tevreden over de gesprekken die ik op school voer over mijn kind
Manier van communiceren	Ik ben tevreden over de wijze waarop de school met mij communiceert
Gevoel van veiligheid	Mijn kind voelt zich veilig op school
Sfeer	Ik vind dat er op school een fijne sfeer is

Tevredenheidsaspecten

Label	Omschrijving
Duidelijke regels op school	De regels op school zijn duidelijk voor de leerlingen
Aandacht voor normen en waarden	De school heeft voldoende aandacht voor normen en waarden
Toetsing van kind	Ik ben tevreden over de wijze waarop de school mijn kind toetst
Optreden bij conflicten	De school treedt op bij conflicten
Schoolleiding/directie	Ik ben tevreden over de schoolleiding/directie
Toekomstplannen van de school	Ik weet welke plannen de school heeft voor de toekomst

Oudertevredenheidsonderzoek

Tevredenheidsaspecten Zoeker

Label	Omschrijving
Weten welke vragen je aan brugfunctionaris kan stellen	Ik weet met welke vragen ik naar de brugfunctionaris kan gaan
De Zoeker als IKC ervaren	Ik ervaar De Zoeker als een Integraal Kind Centrum (IKC) waarin kinderen onderwijs, extra ondersteuning, buitenschoolse opvang en naschoolse activiteiten kunnen krijgen

Schoolpraat

Label	Omschrijving
App is overzichtelijk	De SchoolPraat-app is overzichtelijk
Informatie in app	Ik ben tevreden over de informatie in de SchoolPraat-app

ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Contactgegevens

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

3584 BN Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl

website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl