



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek

Soort rapportage: Schoolrapportage

Datum: april 2022

Opdrachtgever: Basisschool de Hazesprong



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek & Advies in opdracht van Basisschool de Hazesprong.

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 en aanbevelingen	3
3. Resultaten oudertevredenheidsonderzoek	5
3.1 Algemene tevredenheid	5
3.2 Positieve en negatieve punten	6
3.3 Tevredenheidsaspecten	7
3.4 Benchmark	10
3.5 Uitsplitsing naar groep	11
3.6 Verbeterprioriteiten	16
3.7 Ouderbetrokkenheid	18
3.8 Onrust	19
3.9 Loyaliteit	20
Bijlage - Vertaaltabelen	21

1. Inleiding

Basisschool de Hazesprong wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft Basisschool de Hazesprong in maart/april 2022 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

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 Basisschool de Hazesprong zijn.*
- *Achterhalen hoe Basisschool de Hazesprong scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Basisschool de Hazesprong.*

1.2 Onderzoekopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst compact oudertevredenheidsonderzoek. Basisschool de Hazesprong heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft Basisschool de Hazesprong gebruik gemaakt van de mogelijkheid om schoolspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

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 ouders van Basisschool de Hazesprong. Uiteindelijk hebben 149 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 43%.

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.

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 17.000 ouders.

Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van Basisschool de Hazesprong.

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 en aanbevelingen

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten voor Basisschool de Hazesprong 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?).

Algemene tevredenheid

Over het algemeen zijn de ouders van Basisschool de Hazesprong redelijk tevreden met de school (7.6). Basisschool de Hazesprong scoort hiermee gelijk aan de benchmark primair onderwijs (7.6).

Tevredenheidsaspecten

De ouders zijn zeer tevreden over de volgende aspecten:

- Leerkracht zorgt voor prettige sfeer (9.0; benchmark 8.3)
- Leerkracht heeft goed contact met kind (9.0; benchmark 8.5)
- Sfeer (8.6; benchmark 8.1)
- Leerkracht heeft goed contact met ouder (8.6; benchmark 8.1)
- Duidelijke regels op school (8.5; benchmark 8.1)
- Goede lessen (8.4; benchmark 8.0)
- Aandacht voor normen en waarden (8.3; benchmark 7.8)
- De directeur (8.2; benchmark 7.6)

Er zijn ook enkele aspecten waarover (relatief veel) ouders ontevreden zijn. Dit zijn de relatieve verbeterpunten voor Basisschool de Hazesprong.

- Voldoende aandacht voor leerlingen met problemen (6.7; 20% ontevreden; benchmark 6.5)
- Beeld dat het portfolio geeft van de ontwikkeling (6.8; 21% ontevreden)
- Gepersonaliseerd leren op school (7.3; 15% ontevreden; benchmark 7.1)

Vergelijking met de benchmark PO

Waar mogelijk vergelijken we de resultaten met de benchmark primair onderwijs. Ten opzichte van de benchmark scoort Basisschool de Hazesprong op **15** van de **23** (vergelijkbare) aspecten (sterk) hoger. Op **3** van de **23** aspecten scoort Basisschool de Hazesprong (sterk) lager: de wijze van toetsen, de aandacht voor gezond leefgedrag en de communicatie.

Ouderbetrokkenheid

Driekwart van de ouders (73%) is van mening dat zij voldoende worden betrokken bij de ontwikkeling van de school. Eén op de twaalf ouders (8%) is van mening dat zij onvoldoende worden betrokken bij de ontwikkeling van de school. Een kwart van de ouders (25%) geeft aan dat zij er behoefte aan hebben om meer betrokken te worden bij de ontwikkeling van de school.

Onrust

Ruim tweederde van de ouders (70%) geeft aan dat de onrust die er op school was (of misschien nog is), langzaam maar zeker verdwijnt. Een vijfde van de ouders (21%) heeft hier neutraal op geantwoord en de overige 9% van de ouders is van mening dat de onrust niet verdwijnt.

Net Promotor Score

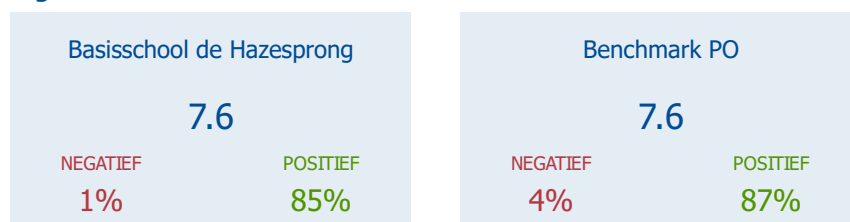
We zien dat 35% van de ouders hun school actief zou aanbevelen aan andere ouders (promotors), terwijl 15% hun school zou afraden (detractors). Wanneer we vervolgens kijken naar de balans tussen deze twee groepen (de Net Promotor Score), levert dit een netto resultaat op van **+20**. Basisschool de Hazesprong scoort daarmee nagenoeg gelijk aan de benchmark primair onderwijs (+22).

3. Resultaten oudertevredenheidsonderzoek

3.1 Algemene tevredenheid

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

Algemene tevredenheid



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

8.2 of hoger	De ouders zijn zeer tevreden over de school
7.8 tot en met 8.1	De ouders zijn tevreden over de school
7.3 tot en met 7.7	De ouders zijn redelijk tevreden over de school
6.5 tot en met 7.2	De ouders zijn matig tevreden over de school
6.4 of lager	De ouders zijn ontevreden over de school

3.2 Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgedeede antwoordcategorieën) voorgelegd. Hieronder staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

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

Meest gegeven antwoorden	%
Sfeer (gezellig/open/veilig)	28%
Leerkrachten/het team	15%
Betrokkenheid bij het kind	11%
Locatie van de school (bereikbaarheid/nabijheid)	9%
Goede individuele begeleiding	6%
Goede communicatie/informatievoorziening	5%

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

Meest gegeven antwoorden	%
Slechte communicatie/informatievoorziening	21%
Schoolplein	8%
Geen/n.v.t.	7%
Directie	5%
Weinig individuele begeleiding/differentiatie	5%
Locatie van de school (bereikbaarheid/veiligheid /verkeerssituatie)	5%
(Wisselingen in) het leerkrachtenteam	4%
Slechte organisatie en planning van vrije dagen/studiedagen	4%
Grootte van de school/klas	4%

3.3 Tevredenheidsaspecten

In een korte vragenlijst zijn aan de ouders diverse stellingen voorgelegd over verschillende tevredenheidsaspecten. De resultaten worden in onderstaande grafiek weergegeven. Tevens is de ouders meermaals de mogelijkheid geboden om een toelichting te geven op de antwoorden op de stellingen. Deze toelichtingen zijn te vinden in de separate bijlage.

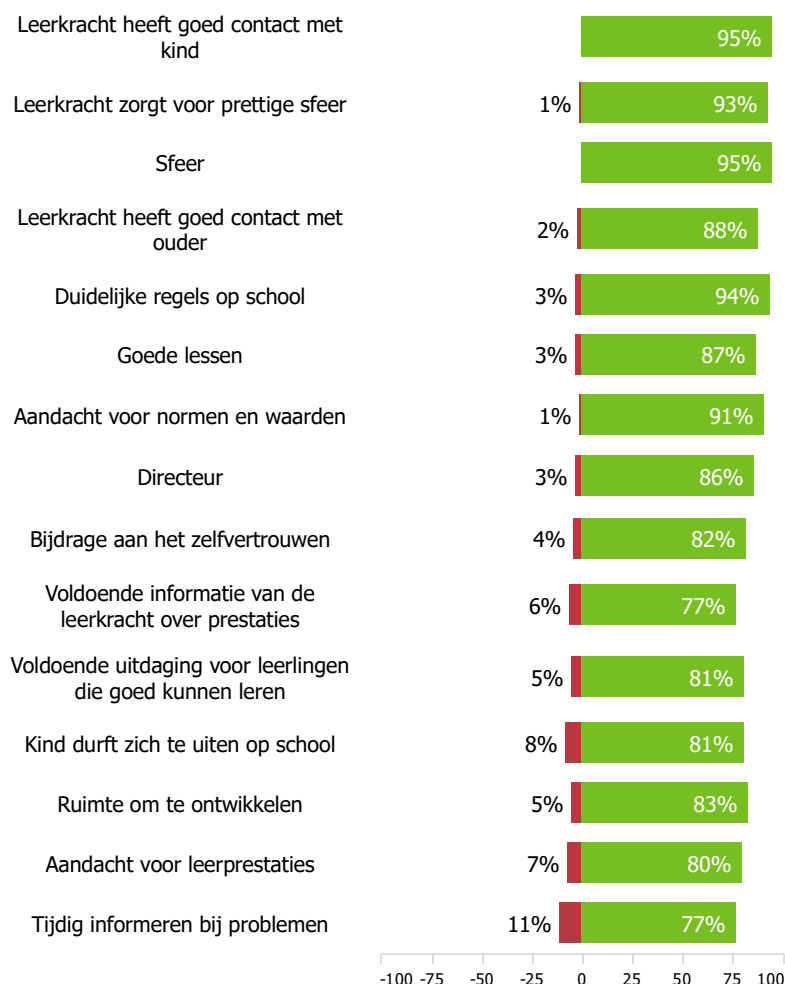
In de grafieken en tabellen in deze rapportage worden de verkorte stellingteksten weergegeven. Voor een vertaling van deze verkorte stellingteksten naar de oorspronkelijke stelling verwijzen wij u naar de bijlage achterin deze rapportage.

Tevredenheidsaspecten (1/2)

Gemiddelde score tevredenheid



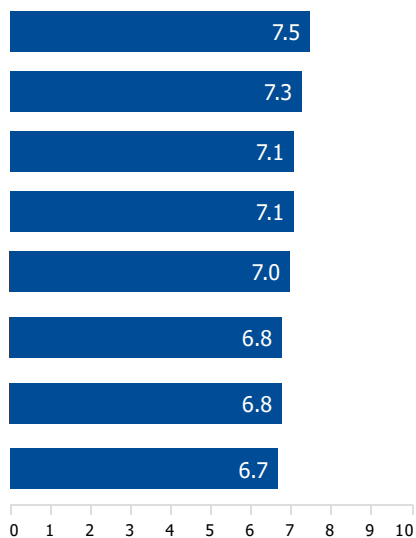
Percentages tevredenheid



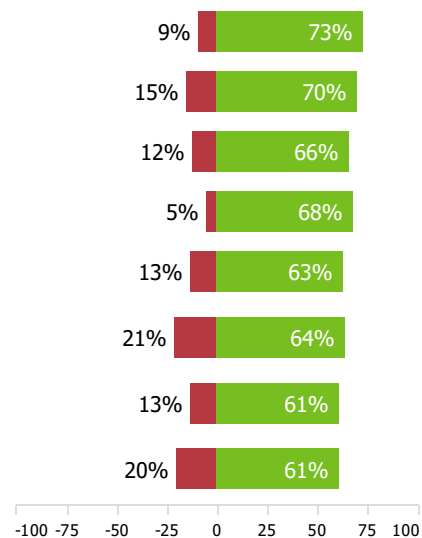
■ Negatief ■ Positief

Tevredenheidsaspecten (2/2)

Gemiddelde score tevredenheid



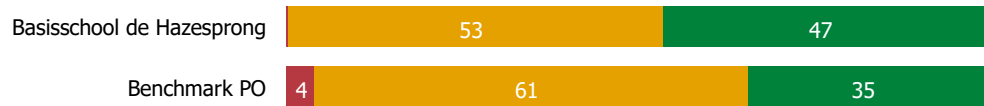
Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

Vervolgens hebben we aan de ouders gevraagd hoe vaak hun zoon/dochter (of de leerlingen in de klas van hun zoon/dochter) in dit schooljaar in zijn/haar veiligheid is aangetast door andere leerlingen.

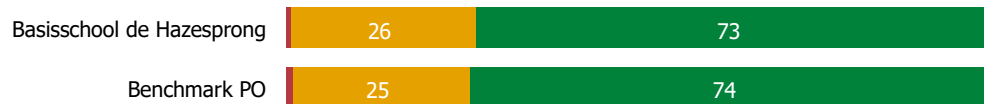
In de groep van mijn zoon/dochter wordt gepest



Mijn zoon/dochter wordt gepest



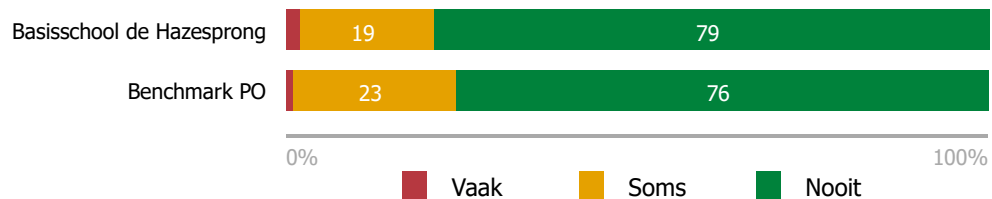
Mijn zoon/dochter wordt buitengesloten



Mijn zoon/dochter wordt uitgescholden



Andere leerlingen doen mijn zoon/dochter expres pijn (denk aan: schoppen, slaan, knijpen, haren trekken, enz.)



3.4 Benchmark

In de onderstaande tabel benchmarken we de scores op de tevredenheidsaspecten met de scores voor het primair onderwijs.

Op de volgende aspecten scoort Basisschool de Hazesprong (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Goede lessen, Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren, Aandacht voor talenten van leerlingen, Ruimte om te ontwikkelen, Aandacht voor leerprestaties, Leerkracht heeft goed contact met kind, Leerkracht heeft goed contact met ouder, Leerkracht zorgt voor prettige sfeer, Voldoende informatie van de leerkracht over prestaties, Kind durft zich te uiten op school, Sfeer, Duidelijke regels op school, Aandacht voor normen en waarden, Bijdrage aan het zelfvertrouwen en Directeur.

Op de volgende aspecten scoort Basisschool de Hazesprong (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: Wijze van toetsen, Aandacht voor gezond leefgedrag en Communicatie.

	Basisschool de Hazesprong	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.6	7.6	o
Goede lessen	8.4	8.0	+
Voldoende aandacht leerlingen met problemen	6.7	6.5	o
Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	8.0	6.9	++
Gepersonaliseerd leren	7.3	7.1	o
Wijze van toetsen	6.8	7.1	-
Aandacht voor talenten van leerlingen	7.5	7.1	+
Ruimte om te ontwikkelen	7.9	7.5	+
Aandacht voor leerprestaties	7.7	7.4	+
Beeld dat portfolio geeft van ontwikkeling	6.8	<i>n.b.</i>	
Aandacht voor gezond leefgedrag	7.0	7.4	-
Leerkracht heeft goed contact met kind	9.0	8.5	++
Leerkracht heeft goed contact met ouder	8.6	8.1	++
Leerkracht zorgt voor prettige sfeer	9.0	8.3	++
Voldoende informatie van de leerkracht over prestaties	8.1	7.2	++
Tijdig informeren bij problemen	7.6	7.4	o
Communicatie	7.1	7.5	-
Kind durft zich te uiten op school	7.9	7.5	+
Sfeer	8.6	8.1	++
Duidelijke regels op school	8.5	8.1	+
Aandacht voor normen en waarden	8.3	7.8	++
Bijdrage aan het zelfvertrouwen	8.1	7.6	++
Optreden tegen pesten	7.1	7.1	o
Directeur	8.2	7.6	++

3.5 Uitsplitsing naar groep

In deze paragraaf splitsen we de resultaten op tevredenheidsaspecten uit naar groep.

De kleurenschaal in de tabel(len) heeft de volgende betekenis:

Donkerrood	sterk lager/slechter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,5 of meer)
Rood	lager/slechter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,3 of 0,4)
Wit	(ongeveer) gelijk aan het gemiddelde van de school (verschil van 0,2 of minder)
Groen	hoger/beter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,3 of 0,4)
Donkergroen	sterk hoger/beter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,5 of meer)

Uitsplitsing naar groep

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de tevredenheidsaspecten naar groep.

Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een

'' vanwege de privacy van de ouders.*

Aspecten	Groep 1/2 A	Groep 1/2 B	Groep 1/2 C	Groep 1/2 D	Groep 1/2 E	Basisschool de Hazesprong-totaal
Aantal respondenten	7	11	8	6	8	149
Algemene tevredenheid	7.7	8.0	7.4	8.5	8.1	7.6
Goede lessen	9.0	8.8	8.6	10.0	8.9	8.4
Voldoende aandacht leerlingen met problemen	7.3	7.3	*	*	*	6.7
Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	8.5	8.5	9.6	*	8.1	8.0
Gepersonaliseerd leren	7.8	7.8	8.4	9.3	7.8	7.3
Wijze van toetsen	8.1	7.5	*	8.2	6.9	6.8
Aandacht voor talenten van leerlingen	7.8	8.0	8.6	9.3	8.3	7.5
Ruimte om te ontwikkelen	8.9	8.8	8.3	8.9	8.3	7.9
Aandacht voor leerprestaties	8.2	8.0	8.1	8.7	8.1	7.7
Beeld dat portfolio geeft van ontwikkeling	8.7	8.0	5.5	*	7.5	6.8
Aandacht voor gezond leefgedrag	*	7.1	5.8	8.5	8.4	7.0
Leerkracht heeft goed contact met kind	9.0	9.4	9.4	9.6	9.7	9.0
Leerkracht heeft goed contact met ouder	8.9	9.4	8.6	9.8	9.0	8.6
Leerkracht zorgt voor prettige sfeer	9.4	9.4	9.2	9.8	9.4	9.0
Voldoende informatie van de leerkracht over prestaties	9.0	9.0	7.8	9.8	9.2	8.1
Tijdig informeren bij problemen	8.4	8.2	8.4	8.9	8.6	7.6
Communicatie	7.1	7.1	6.1	9.6	8.6	7.1
Kind durft zich te uiten op school	8.7	7.5	8.3	8.5	8.3	7.9
Sfeer	8.9	9.0	8.3	8.1	9.4	8.6
Duidelijke regels op school	8.9	8.2	8.4	9.1	8.9	8.5
Aandacht voor normen en waarden	8.2	8.8	6.9	8.7	9.0	8.3
Bijdrage aan het zelfvertrouwen	8.7	9.3	8.5	9.3	8.6	8.1
Optreden tegen pesten	*	*	*	*	*	7.1
Directeur	*	8.0	7.8	7.4	8.1	8.2

Uitsplitsing naar groep

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de tevredenheidsaspecten naar groep.

Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een

'' vanwege de privacy van de ouders.*

Aspecten	Groep 3A	Groep 3B	Groep 4A	Groep 4B	Groep 5A	Basisschool de Hazesprong-totaal
Aantal respondenten	11	7	10	9	3	149
Algemene tevredenheid	7.5	8.0	7.7	7.6	*	7.6
Goede lessen	9.3	7.4	8.4	7.8	*	8.4
Voldoende aandacht leerlingen met problemen	7.3	7.0	6.9	6.8	*	6.7
Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	8.2	7.3	8.4	7.8	*	8.0
Gepersonaliseerd leren	8.2	5.5	6.9	6.0	*	7.3
Wijze van toetsen	7.3	7.8	6.6	5.8	*	6.8
Aandacht voor talenten van leerlingen	8.7	7.1	7.3	6.8	*	7.5
Ruimte om te ontwikkelen	8.2	7.8	7.1	7.8	*	7.9
Aandacht voor leerprestaties	8.0	7.8	8.0	7.8	*	7.7
Beeld dat portfolio geeft van ontwikkeling	8.0	7.1	6.6	6.5	*	6.8
Aandacht voor gezond leefgedrag	8.6	8.1	5.5	6.6	*	7.0
Leerkracht heeft goed contact met kind	9.6	8.9	9.3	8.6	*	9.0
Leerkracht heeft goed contact met ouder	8.8	7.6	8.7	8.0	*	8.6
Leerkracht zorgt voor prettige sfeer	9.4	8.4	8.8	8.9	*	9.0
Voldoende informatie van de leerkracht over prestaties	8.6	6.8	7.5	8.1	*	8.1
Tijdig informeren bij problemen	8.0	7.4	7.3	7.0	*	7.6
Communicatie	7.8	7.1	6.8	6.8	*	7.1
Kind durft zich te uiten op school	8.8	7.0	7.8	7.2	*	7.9
Sfeer	9.2	7.4	8.7	8.3	*	8.6
Duidelijke regels op school	9.2	8.4	8.0	8.8	*	8.5
Aandacht voor normen en waarden	8.4	8.4	7.8	8.6	*	8.3
Bijdrage aan het zelfvertrouwen	8.9	8.1	7.5	7.5	*	8.1
Optreden tegen pesten	6.3	6.6	7.5	7.8	*	7.1
Directeur	8.7	7.8	8.1	7.8	*	8.2

Uitsplitsing naar groep

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de tevredenheidsaspecten naar groep.

Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een

'' vanwege de privacy van de ouders.*

Aspecten	Groep 5B	Groep 4/5 Leo	Groep 6A	Groep 6B	Groep 7A	Basisschool de Hazesprong-totaal
Aantal respondenten	9	6	8	8	13	149
Algemene tevredenheid	8.6	7.0	7.5	7.8	7.5	7.6
Goede lessen	9.4	6.6	8.6	8.0	8.6	8.4
Voldoende aandacht leerlingen met problemen	9.3	5.1	6.3	6.3	5.9	6.7
Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	8.5	6.3	8.1	7.8	8.3	8.0
Gepersonaliseerd leren	8.3	*	7.2	6.6	7.1	7.3
Wijze van toetsen	7.8	6.9	6.6	6.3	6.3	6.8
Aandacht voor talenten van leerlingen	8.8	5.9	7.2	7.2	7.2	7.5
Ruimte om te ontwikkelen	9.2	6.6	7.8	7.5	7.6	7.9
Aandacht voor leerprestaties	8.6	6.6	7.8	7.8	7.6	7.7
Beeld dat portfolio geeft van ontwikkeling	7.5	7.8	5.8	6.6	6.7	6.8
Aandacht voor gezond leefgedrag	7.4	6.4	7.2	6.9	7.0	7.0
Leerkracht heeft goed contact met kind	9.4	7.8	8.6	8.7	8.9	9.0
Leerkracht heeft goed contact met ouder	9.2	7.6	8.7	9.0	7.9	8.6
Leerkracht zorgt voor prettige sfeer	9.7	7.4	8.7	9.0	9.3	9.0
Voldoende informatie van de leerkracht over prestaties	8.5	6.6	7.9	7.8	7.8	8.1
Tijdig informeren bij problemen	9.2	6.3	7.2	7.8	6.7	7.6
Communicatie	7.0	6.6	7.5	7.5	7.1	7.1
Kind durft zich te uiten op school	8.5	6.0	7.5	7.8	7.6	7.9
Sfeer	9.7	8.9	8.9	9.4	8.3	8.6
Duidelijke regels op school	9.4	7.3	9.0	8.3	8.1	8.5
Aandacht voor normen en waarden	9.2	8.2	8.4	8.0	8.3	8.3
Bijdrage aan het zelfvertrouwen	8.9	7.8	8.3	7.8	7.4	8.1
Optreden tegen pesten	8.2	*	7.1	6.8	7.1	7.1
Directeur	9.6	8.9	8.6	7.1	9.1	8.2

Uitsplitsing naar groep

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de tevredenheidsaspecten naar groep.

Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een

'' vanwege de privacy van de ouders.*

Aspecten	Groep 7B	Groep 8A	Groep 8B	Groep 6/7/8 Leo	Basisschool de Hazesprong-totaal
Aantal respondenten	6	8	7	4	149
Algemene tevredenheid	6.2	6.9	8.0	*	7.6
Goede lessen	6.6	7.8	8.1	*	8.4
Voldoende aandacht leerlingen met problemen	5.1	5.5	6.5	*	6.7
Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	7.8	7.4	8.4	*	8.0
Gepersonaliseerd leren	5.9	6.9	7.4	*	7.3
Wijze van toetsen	4.2	6.1	7.8	*	6.8
Aandacht voor talenten van leerlingen	5.5	6.6	6.8	*	7.5
Ruimte om te ontwikkelen	6.6	7.2	7.8	*	7.9
Aandacht voor leerprestaties	5.5	7.2	8.4	*	7.7
Beeld dat portfolio geeft van ontwikkeling	4.4	4.4	6.1	*	6.8
Aandacht voor gezond leefgedrag	7.4	5.9	5.9	*	7.0
Leerkracht heeft goed contact met kind	7.8	9.4	9.0	*	9.0
Leerkracht heeft goed contact met ouder	6.8	8.3	8.7	*	8.6
Leerkracht zorgt voor prettige sfeer	8.1	8.9	8.4	*	9.0
Voldoende informatie van de leerkracht over prestaties	5.9	7.8	8.9	*	8.1
Tijdig informeren bij problemen	4.8	6.3	7.8	*	7.6
Communicatie	5.1	5.8	7.4	*	7.1
Kind durft zich te uiten op school	7.4	8.7	7.4	*	7.9
Sfeer	7.8	8.6	8.4	*	8.6
Duidelijke regels op school	7.0	9.0	8.4	*	8.5
Aandacht voor normen en waarden	7.0	8.3	8.1	*	8.3
Bijdrage aan het zelfvertrouwen	6.3	7.8	8.4	*	8.1
Optreden tegen pesten	6.4	7.4	6.3	*	7.1
Directeur	6.6	8.7	8.1	*	8.2

3.6 Verbeterprioriteiten

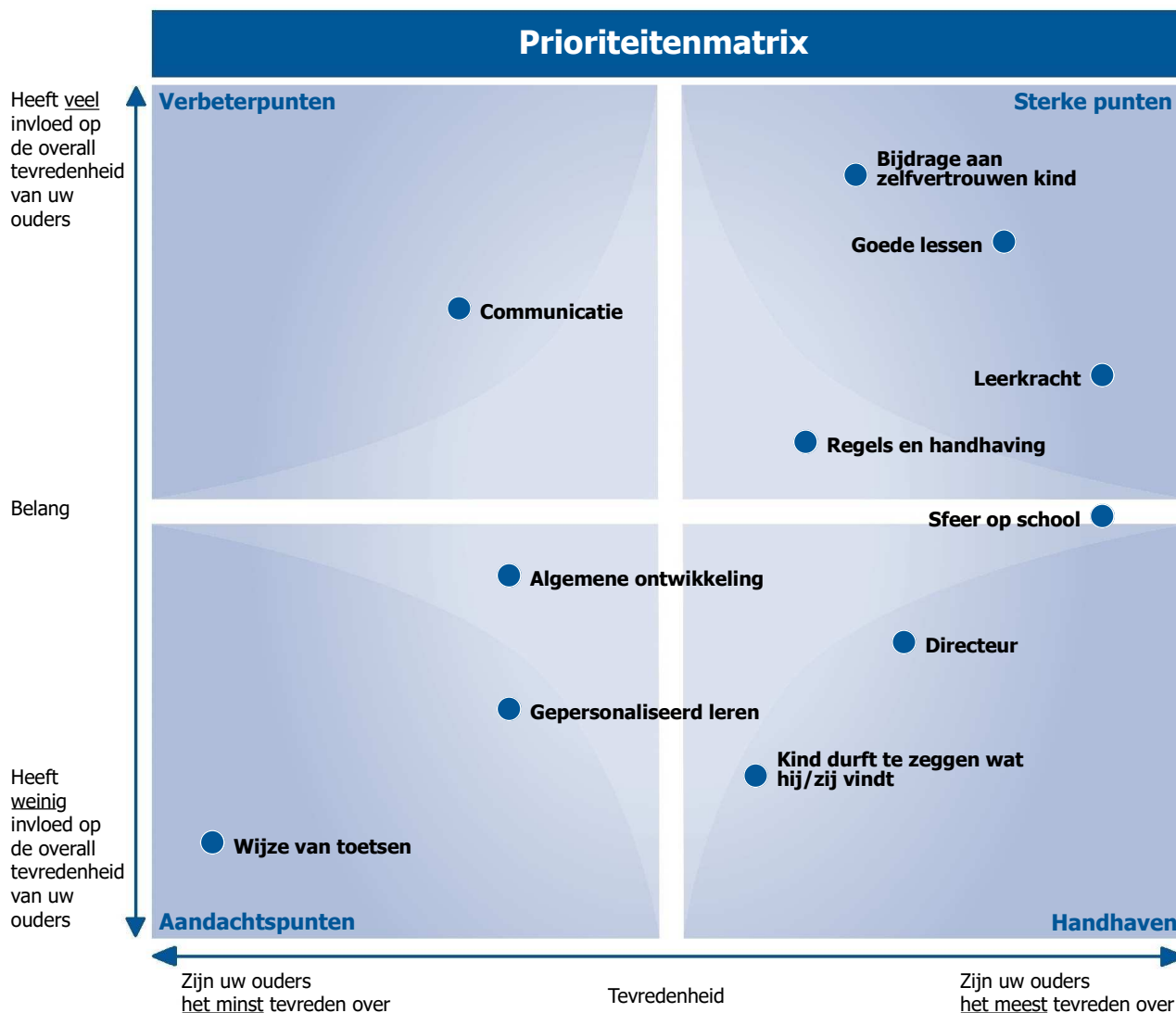
Om de beoordeling van verschillende thema's goed te kunnen interpreteren, is het nodig om - naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's - ook inzicht te krijgen in het belang van deze thema's voor de ouders. Immers: een lage tevredenheidsscore op een thema dat van weinig belang blijkt 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 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. Op de volgende pagina is de prioriteitenmatrix zelf weergegeven.

VERBETERPUNTEN	STERKE PUNTEN
<p>Zijn ouders (relatief) ontevreden over en heeft veel invloed op de overall tevredenheid.</p> <p>Op deze thema's valt veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Communicatie.</p>	<p>Zijn ouders (relatief) tevreden over en heeft veel invloed op de overall tevredenheid.</p> <p>Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van Basisschool de Hazesprong: Goede lessen, Leerkracht, Regels en handhaving, Bijdrage aan zelfvertrouwen kind.</p>
AANDACHTSPUNTEN	HANDHAVEN
<p>Zijn ouders (relatief) ontevreden over en heeft weinig invloed op de overall tevredenheid.</p> <p>Op deze thema's valt niet veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Gepersonaliseerd leren, Algemene ontwikkeling, Wijze van toetsen.</p> <p>Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch aan te pakken.</p>	<p>Zijn ouders (relatief) tevreden over en heeft weinig invloed op de overall tevredenheid.</p> <p>Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van Basisschool de Hazesprong: Kind durft te zeggen wat hij/zij vindt, Sfeer op school, Directeur.</p>

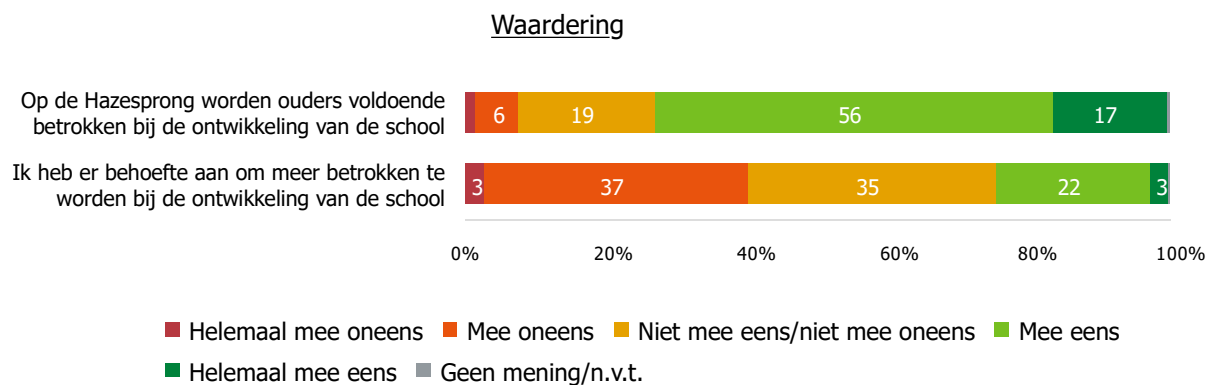


Toelichting op de prioriteitenmatrix

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

3.7 Ouderbetrokkenheid

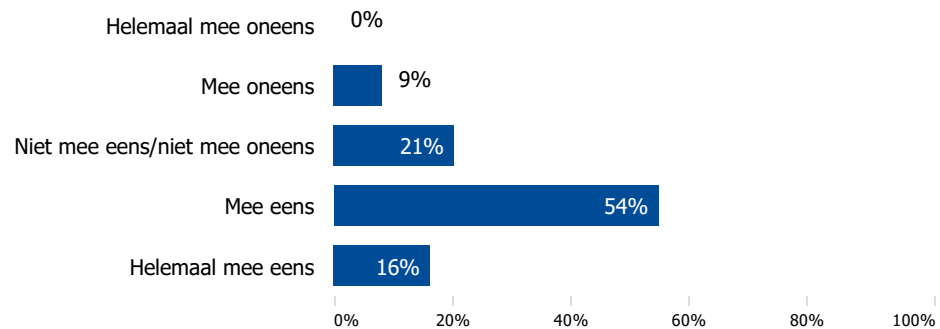
We hebben de ouders in hoeverre zij voldoende betrokken worden bij de ontwikkeling van hun school en of zij er behoefte aan hebben om meer betrokken te worden. In het onderstaande figuur tonen we de resultaten van deze vragen.



3.8 Onrust

We hebben de ouders gevraagd in hoeverre zij vinden dat de onrust die er op school was (of misschien nog is), langzaam maar zeker verdwijnt. In het onderstaande figuur tonen we de resultaten van deze vraag.

Ik merk dat de onrust die er op school was of misschien nog is, langzaam maar zeker verdwijnt

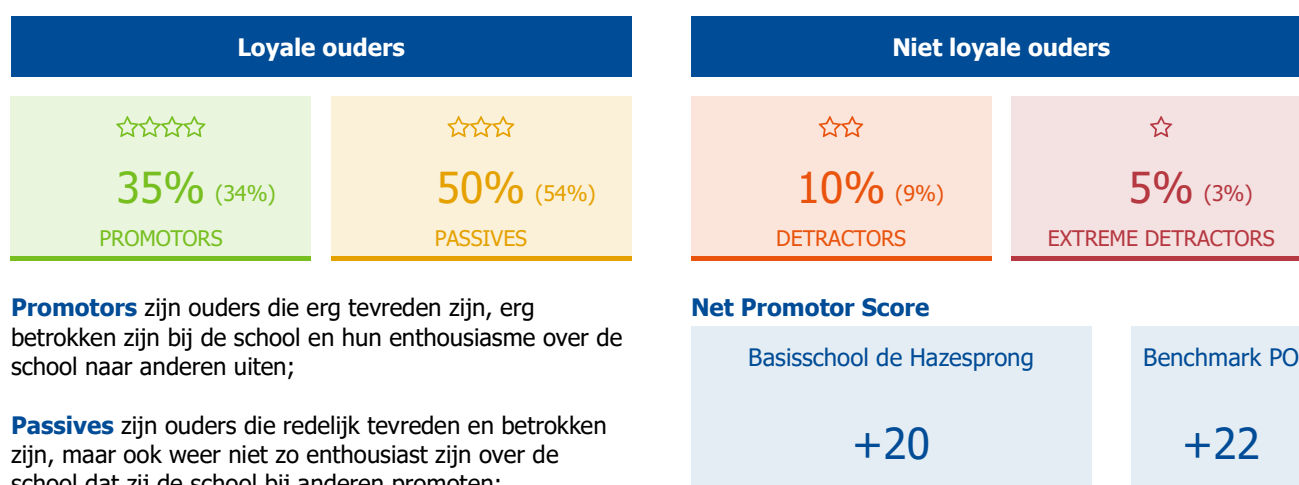


3.9 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van Basisschool de Hazesprong 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 zoon/dochter 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 Basisschool de Hazesprong. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark PO.



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

Passives zijn ouders die redelijk tevreden en betrokken zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn over de school dat zij de school bij anderen promoten;

Detractors zijn niet-loyale, ontevreden ouders die mogelijk een bijdrage leveren aan een negatieve beeldvorming over de school;

Extreme detractors zijn niet-loyale, (erg) ontevreden ouders die zich zonder twijfel negatief uiten over de school.

Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (35-10-5 = **+20**). Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Landelijk behalen scholen in het PO een NPS-score van **+22**. Basisschool de Hazesprong scoort dus **nagenoeg gelijk** aan de benchmark PO.

Bijlage - Vertaaltabellen

In deze bijlage zijn vertaaltabellen van de tevredenheidsaspecten naar de oorspronkelijke stellingteksten opgenomen.

Omschrijving	Stelling
Algemene tevredenheid	Welk rapportcijfer, van 1 tot en met 10, geef je voor je school?
Goede lessen	Mijn zoon/dochter krijgt goed les
Voldoende aandacht leerlingen met problemen	Ik heb de indruk dat leerlingen met problemen (denk aan leer-, gedrags- of motivatieproblemen) voldoende extra aandacht krijgen op school
Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	Ik heb de indruk dat leerlingen die goed kunnen leren voldoende worden uitgedaagd door de school
Gepersonaliseerd leren	Ik ben tevreden over de mogelijkheden die de school de leerlingen biedt om op eigen wijze en eigen tempo te kunnen leren
Wijze van toetsen	Ik ben tevreden over de wijze waarop de school de leerlingen toetst
Aandacht voor talenten van leerlingen	De school heeft voldoende aandacht voor de talenten van mijn zoon/dochter
Ruimte om te ontwikkelen	Mijn zoon/dochter krijgt op school voldoende ruimte om zich te ontwikkelen
Aandacht voor leerprestaties	De school besteedt voldoende aandacht aan het behalen van goede leerprestaties door mijn zoon/dochter (bijvoorbeeld voor vakken als taal, lezen, rekenen, enz.)
Beeld dat portfolio geeft van ontwikkeling	Ik ben tevreden over het beeld dat het portfolio geeft van de ontwikkeling van mijn kind
Aandacht voor gezond leefgedrag	Ik vind dat op school voldoende aandacht wordt besteed aan gezond leefgedrag (het stimuleren van een gezonde levenswijze, bijvoorbeeld voeding en beweging)
Leerkracht heeft goed contact met kind	Mijn zoon/dochter heeft een goed contact met de leerkracht
Leerkracht heeft goed contact met ouder	Ik heb zelf een goed contact met de leerkracht
Leerkracht zorgt voor prettige sfeer	De leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas
Voldoende informatie van de leerkracht over prestaties	Ik krijg voldoende informatie van de leerkracht over de leerprestaties/ontwikkeling van mijn zoon/dochter
Tijdig informeren bij problemen	Ik heb de indruk dat, mochten er zich problemen voordoen met mijn zoon/dochter op school, de school mij daar tijdig van op de hoogte stelt
Communicatie	Ik ben tevreden over de wijze waarop de school met mij communiceert
Kind durft zich te uiten op school	Mijn zoon/dochter durft in de groep te zeggen wat hij/zij vindt
Sfeer	Er heerst over het algemeen een plezierige sfeer op school
Duidelijke regels op school	Er zijn duidelijke regels op school voor de leerlingen
Aandacht voor normen en waarden	Ik ben tevreden over de aandacht van de school voor normen en waarden
Bijdrage aan het zelfvertrouwen	De school draagt positief bij aan het zelfvertrouwen van mijn zoon/dochter
Optreden tegen pesten	De school treedt actief op tegen pesten
Directeur	Ik ben tevreden over de directeur (Annemieke de Boer)

ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Contactgegevens

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

Postbus 681

3500 AR Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl

website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl