



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek

Soort rapportage: Schoolrapportage

Datum: januari 2023

Opdrachtgever: CBS De Hoeksteen



2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

Respons

Van de 267 ouders van CBS De Hoeksteen die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 133 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 50%.

Per saldo tevreden

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun zoon/dochter. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over CBS De Hoeksteen. Hieronder zijn de resultaten van CBS De Hoeksteen weergegeven, afgezet tegen de benchmark. CBS De Hoeksteen scoort **hog**er dan de benchmark PO. Ten opzichte van de meting in 2020 scoort CBS De Hoeksteen **vergelijkbaar**.

Per saldo tevreden

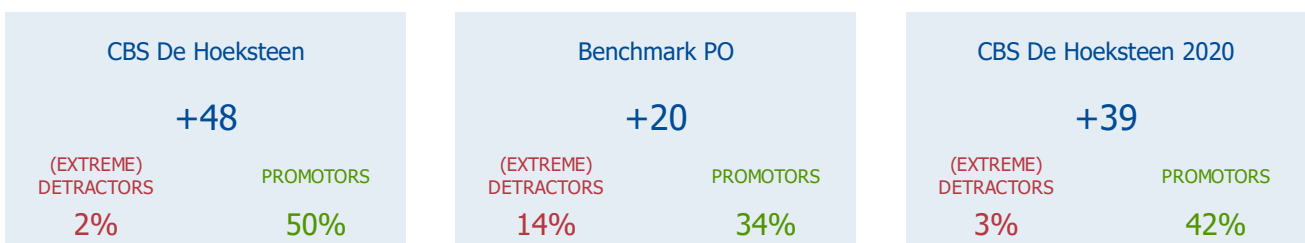


Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van CBS De Hoeksteen met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS). Hiertoe is aan alle ouders de volgende vraag voorgelegd: 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?'. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de school beslist niet aanraden' en een 10 voor 'ik zal de school beslist wel aanraden'.

Op basis van deze vraag worden de ouders ingedeeld in vier categorieën: promotors, passives, detractors en extreme detractors. De NPS wordt vervolgens als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors. Hieronder is de NPS-score van CBS De Hoeksteen weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. CBS De Hoeksteen scoort **hog**er dan de benchmark PO. Ten opzichte van de meting in 2020 scoort CBS De Hoeksteen **hog**er.

Net Promotor Score



Oudertevredenheidsonderzoek

De thema's

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

	Score	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Voorzieningen	8.6	7.9	++	0 %	99 %	Handhaven
Onderwijs	8.5	8.0	++	1 %	98 %	Sterke punten
Schoolleiding/directie	8.4	7.7	++	1 %	98 %	Sterke punten
Leerkracht	8.4	8.4	o	2 %	94 %	Handhaven
Communicatie	8.2	7.5	++	0 %	96 %	Sterke punten
Algemene ontwikkeling	8.1	7.9	o	2 %	93 %	Handhaven
Sfeer	8.1	8.1	o	0 %	95 %	Sterke punten
Veiligheid op school	8.0	7.8	o	2 %	95 %	Niet te positioneren
Gepersonaliseerd leren	7.3	7.1	o	9 %	74 %	Aandachtspunten

Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix

- de prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de school om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de school moeten werken als de school actief aan de **overall tevredenheid** van de ouders wil werken? Zie voor een nadere toelichting van deze analyse paragraaf 3.1.5 Verbeterprioriteiten.
- CBS De Hoeksteen heeft over het algemeen **zeer goede resultaten** behaald. Desondanks worden één of meer thema's in de bovenstaande tabel als **verbeterpunt** of **aandachtspunt** genoemd. In de prioriteitenmatrix komen altijd verbeterpunten en/of aandachtspunten aan het licht. De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen en geeft antwoord op de vraag: 'als de school de algemene tevredenheid (verder) wil verhogen, aan welke thema's zou de school dan (vanuit het perspectief van de ouders) moeten gaan werken?'
- een thema duiden we aan als **niet te positioneren** als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

Top vijf

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

Meest tevreden

Thema	Aspect	Score
Voorzieningen	Geschikt schoolgebouw	8.6
Voorzieningen	ICT-middelen	8.5
Voorzieningen	Goede sportfaciliteiten	8.5
Leerkracht	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.5
Onderwijs	Goede lessen	8.4

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Gepersonaliseerd leren	Voldoende aandacht leerlingen met problemen	6.8
Gepersonaliseerd leren	Op eigen tempo kunnen leren	7.2
Gepersonaliseerd leren	Op eigen manier kunnen leren	7.2
Leerkracht	Informatie over prestaties	7.2
Sfeer	Kind durft zich te uiten op school	7.3

2.2 Conclusies

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

Resultaten op hoofdlijnen

Over het algemeen zijn de ouders van CBS De Hoeksteen tevreden met de school (8.1). CBS De Hoeksteen scoort hiermee hoger dan de benchmark primair onderwijs (7.7). Ten opzichte van de meting in 2020 scoort CBS De Hoeksteen (nagenoeg) gelijk (7.9).

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

In vergelijking met de meting in 2020 scoort CBS De Hoeksteen hoger op de volgende thema's: voorzieningen, onderwijs, schoolleiding/directie, communicatie, algemene ontwikkeling en gepersonaliseerd leren.

Verder zien we dat 50% van de ouders de school actief zou aanbevelen aan andere ouders (promotors), terwijl 2% de school zou afraden (detractors). Wanneer we vervolgens kijken naar de balans tussen deze twee groepen (de Net Promotor Score), levert dit een netto resultaat op van **+48**. CBS De Hoeksteen scoort daarmee hoger dan de benchmark primair onderwijs (+20). Ten opzichte van de meting in 2020 scoort CBS De Hoeksteen ook hoger (+39).

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

- Ik heb de indruk dat leerlingen met problemen (denk aan leer-, gedrags- of motivatieproblemen) voldoende extra aandacht krijgen op school (6.8; 17% ontevreden)