

DUO

ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek VO

Soort rapportage: Schoolrapportage

Datum: juli 2021

Opdrachtgever: Aeres Praktijkonderwijs



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek & Advies in opdracht van Aeres Praktijkonderwijs.

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. Samenvatting	3
2.1 Belangrijkste resultaten	3
2.2 Aanbevelingen	6
3. Onderzoeksresultaten	7
3.1 Overall beeld van Aeres Praktijkonderwijs	7
3.1.1 Algemene tevredenheid	7
3.1.2 Positieve en negatieve punten	8
3.1.3 Tevredenheid over de thema's	9
3.1.4 Verbeterprioriteiten	14
3.1.5 Loyaliteit	17
3.2 Thema's nader bekeken	18
3.2.1 Onderwijs	18
3.2.2 Certificaten	19
3.2.3 Algemene ontwikkeling	20
3.2.4 Docenten	21
3.2.5 Begeleiding	22
3.2.6 Communicatie	23
3.2.7 Sfeer	24
3.2.8 Sociaal-emotioneel	25
3.2.9 Pesten	26
3.2.10 Voorzieningen	27
3.2.11 Schoolleiding	28

1. Inleiding

Aeres Praktijkonderwijs wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft Aeres Praktijkonderwijs in mei en juni 2021 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 Aeres Praktijkonderwijs zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij Aeres Praktijkonderwijs.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Aeres Praktijkonderwijs.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid van de ouders sinds de vorige meting is ontwikkeld.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek voortgezet onderwijs. Aeres Praktijkonderwijs heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft Aeres Praktijkonderwijs 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 Aeres Praktijkonderwijs. Uiteindelijk hebben 44 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 31%.

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: 'ja', 'een beetje' en 'nee'. We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

De gemiddelde scores per stelling

Aan de antwoordcategorieën kennen we een waarde toe: een '1' voor 'nee', een '5,5' voor 'een beetje' en een '10' voor 'ja'. 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' scoren wij als ontevreden ouders. Stellingen waarover 20% of meer van de ouders ontevreden is, typeren wij als knelpunt/aandachtspunt. De ervaring is dat er vaak sprake is van 20% of meer ontevreden ouders als de gemiddelde score op een stelling 6.4 of lager is.

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.

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

Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van Aeres Praktijkonderwijs. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

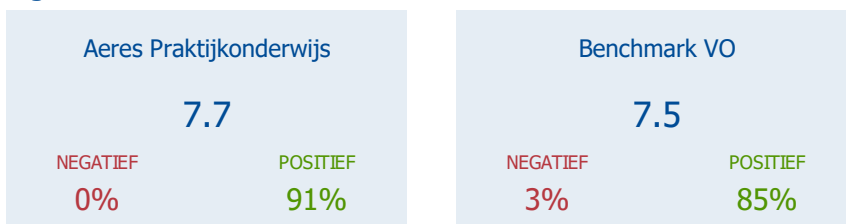
Respons

Van de 144 ouders van Aeres Praktijkonderwijs die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 44 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 31%.

Algemene tevredenheid

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 Aeres Praktijkonderwijs. Hieronder zijn de resultaten van Aeres Praktijkonderwijs weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Aeres Praktijkonderwijs scoort **nagenoeg gelijk** aan de benchmark VO.

Algemene tevredenheid

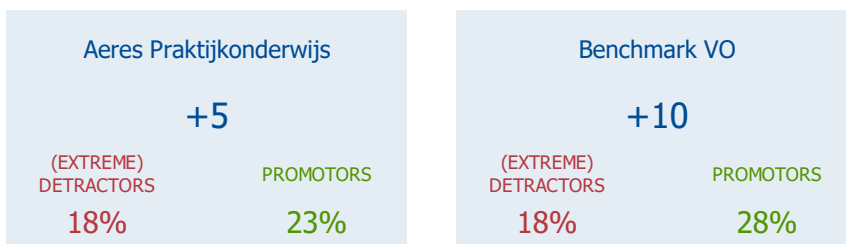


Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Aeres Praktijkonderwijs 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 Aeres Praktijkonderwijs weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Aeres Praktijkonderwijs scoort **lager** dan de benchmark VO.

Net Promotor Score



Oudertevredenheidsonderzoek VO

De thema's

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

	Score	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Voorzieningen	9.7	0 %	92 %	Sterke punten
Sfeer	9.5	0 %	89 %	Handhaven
Begeleiding	9.2	0 %	83 %	Handhaven
Schoolleiding	9.2	3 %	85 %	Sterke punten
Onderwijs	9.1	5 %	84 %	Niet te positioneren
Docenten	9.1	3 %	82 %	Niet te positioneren
Communicatie	9.0	5 %	82 %	Aandachtspunten
Algemene ontwikkeling	8.9	5 %	81 %	Verbeterpunten
Sociaal-emotioneel	8.4	5 %	70 %	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 3.1.4 Verbeterprioriteiten.
- Aeres Praktijkonderwijs 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
Docenten	Goed contact met kind	9.9
Voorzieningen	Geschikt schoolgebouw	9.8
Communicatie	Bereikbaarheid voor vragen van ouders	9.8
Voorzieningen	Hygiëne/ordelijkheid	9.7
Sfeer	Duidelijke regels op school	9.7

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Communicatie	Informatie over ontwikkeling	7.4
Docenten	Goed contact met ouder	7.6
Begeleiding	Voldoende uitdaging	8.0
Onderwijs	School voldoet aan verwachting	8.0
Voorzieningen	Sportfaciliteiten	8.1

2.2 Aanbevelingen

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van Aeres Praktijkonderwijs 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 Aeres Praktijkonderwijs redelijk tevreden met hun school (7.7). Aeres Praktijkonderwijs scoort daarmee nagenoeg gelijk aan de benchmark voortgezet onderwijs (7.5) en nagenoeg gelijk aan de meting in 2020 (7.8). De ouders zijn (zeer) tevreden over alle thema's.

Echter, ten opzichte van de meting in 2020 scoort Aeres Praktijkonderwijs (sterk) lager op de volgende thema's: begeleiding, docenten, algemene ontwikkeling en sociaal-emotioneel. Op de overige thema's scoort de school (nagenoeg) gelijk aan de vorige meting.

Verder zien we dat 23% van de ouders hun school actief zou aanbevelen aan andere ouders, terwijl 18% 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 **+5**. Aeres Praktijkonderwijs scoort daarmee lager dan de benchmark voortgezet onderwijs (+10) en sterk lager dan in 2020 (+19).

Kijken we naar het totaalbeeld (de hoogte van de scores en het percentage ontevreden ouders) kunnen wij (op thema-niveau) geen concrete verbeterpunten signaleren.

Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden Aeres Praktijkonderwijs aan om op basis van deze rapportage na te gaan waar mogelijke verbeteringen gewenst zijn en de prioriteitenmatrix te gebruiken om te achterhalen welk aspect naar verwachting het sterkste resultaat op de algemene tevredenheid zou kunnen opleveren.

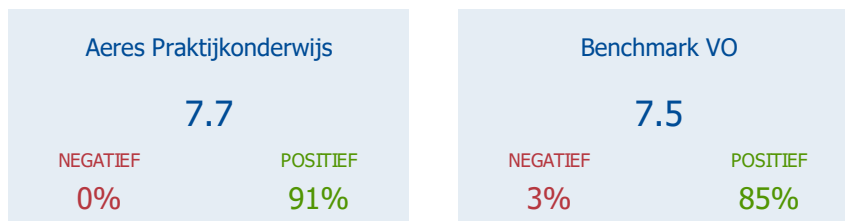
3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van Aeres Praktijkonderwijs

3.1.1 Algemene tevredenheid

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 Aeres Praktijkonderwijs. Hieronder zijn de resultaten van Aeres Praktijkonderwijs weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Over het algemeen zijn de ouders van Aeres Praktijkonderwijs **redelijk tevreden** met hun school. Aeres Praktijkonderwijs scoort daarmee **nagenoeg gelijk** aan de benchmark VO.

Algemene tevredenheid



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

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

3.1.2 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.

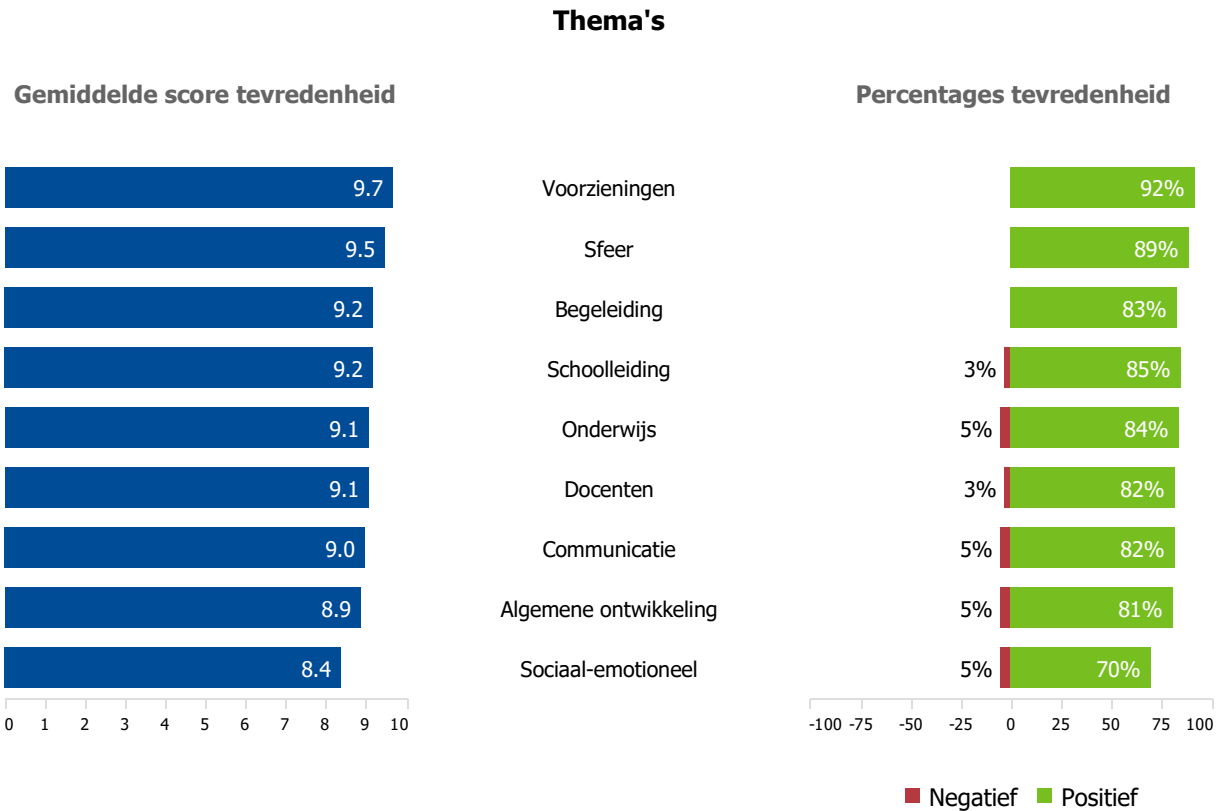
Wat bevalt u het **meest** aan de school van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Goede individuele begeleiding	14%
Aandacht voor en betrokkenheid bij de leerling	14%
Kind heeft het naar zijn/haar zin op school	11%

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

Meest gegeven antwoorden	%
Geen/n.v.t.	36%
Slechte communicatie/informatievoorziening	14%
Kwaliteit van het onderwijs/manier van lesgeven	11%

3.1.3 Tevredenheid over de thema's



Toelichting op de grafiek

In grafieken zoals de bovenstaande 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.

Vergelijking met de vorige meting

In 2020 heeft Aeres Praktijkonderwijs eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek VO laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2020.

Algemene tevredenheid	
-0.1	
2021	2020
7.7	7.8

Scoort (nagenoeg) gelijk aan de meting in 2020

Schoolleiding	
+0.2	
2021	2020
9.2	9.0

Vorzieningen	
0.0	
2021	2020
9.7	9.7

Onderwijs	
-0.1	
2021	2020
9.1	9.2

Sfeer	
-0.2	
2021	2020
9.5	9.7

Communicatie	
-0.2	
2021	2020
9.0	9.2

Scoort lager dan de meting in 2020

Begeleiding	
-0.3	
2021	2020
9.2	9.5

Docenten	
-0.4	
2021	2020
9.1	9.5

Algemene ontwikkeling	
-0.4	
2021	2020
8.9	9.3

Sociaal-emotioneel	
-0.8	
2021	2020
8.4	9.2

Uitsplitsing naar uitstroomprofiel

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de thema's naar uitstroomprofiel.

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.*

	Werk - regulier	Werk - begeleid	Mbo/Entree	Dagbesteding	Weet ik niet	Aeres Praktijkonderwijs
Aantal respondenten	11	4	8	1	20	44
Algemene tevredenheid	8.0	*	7.5	*	7.7	7.7
Onderwijs	8.8	*	8.3	*	9.6	9.1
Algemene ontwikkeling	8.8	*	9.4	*	8.6	8.9
Docenten	9.1	*	7.8	*	9.7	9.1
Begeleiding	8.8	*	8.9	*	9.5	9.2
Communicatie	10.0	*	7.8	*	9.1	9.0
Sfeer	9.6	*	9.4	*	9.7	9.5
Sociaal-emotioneel	8.0	*	7.2	*	9.2	8.4
Voorzieningen	9.6	*	10.0	*	9.8	9.7
Schoolleiding	9.6	*	8.3	*	9.5	9.2

De schaal heeft de volgende betekenis:

Donkerrood	sterk lager/slechter dan Aeres Praktijkonderwijs-totaal (verschil van 0,5 of meer)
Lichtrood	lager/slechter dan Aeres Praktijkonderwijs-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Wit	(ongeveer) gelijk aan Aeres Praktijkonderwijs-totaal (verschil van 0,2 of minder)
Lichtgroen	hoger/beter dan Aeres Praktijkonderwijs-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Donkergroen	sterk hoger/beter dan Aeres Praktijkonderwijs-totaal (verschil van 0,5 of meer)

Oudertevredenheidsonderzoek VO

Uitsplitsing naar klas

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de thema's naar klas.

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.*

	Klas 1 A, mevrouw de Lange	Klas 1 B, meneer Pennings	Klas 2, meneer Koeslag	Middenbouw A, meneer Scholten	Middenbouw B, meneer de Leeuw	Aeres Praktijkonderwijs
Aantal respondenten	8	7	4	2	5	44
Algemene tevredenheid	7.8	7.6	*	*	7.6	7.7
Onderwijs	9.4	9.4	*	*	9.1	9.1
Algemene ontwikkeling	8.7	9.3	*	*	8.2	8.9
Docenten	9.4	9.3	*	*	9.1	9.1
Begeleiding	10.0	9.4	*	*	8.2	9.2
Communicatie	9.4	9.4	*	*	9.1	9.0
Sfeer	9.4	*	*	*	10.0	9.5
Sociaal-emotioneel	8.9	9.3	*	*	*	8.4
Voorzieningen	9.4	9.1	*	*	10.0	9.7
Schoolleiding	9.4	9.1	*	*	*	9.2

	Middenbouw C, mevrouw Bouma & mevrouw van den Burg	Bovenbouw A, mevrouw Weerstand	Bovenbouw B, meneer Stuiver	Bovenbouw C, mevrouw Vos	Aeres Praktijkonderwijs
Aantal respondenten	7	4	3	4	44
Algemene tevredenheid	8.1	*	*	*	7.7
Onderwijs	8.7	*	*	*	9.1
Algemene ontwikkeling	8.1	*	*	*	8.9
Docenten	9.4	*	*	*	9.1
Begeleiding	9.4	*	*	*	9.2
Communicatie	8.1	*	*	*	9.0
Sfeer	9.4	*	*	*	9.5
Sociaal-emotioneel	8.5	*	*	*	8.4
Voorzieningen	10.0	*	*	*	9.7
Schoolleiding	10.0	*	*	*	9.2

De schaal heeft de volgende betekenis:

Donkerrood	sterk lager/slechter dan Aeres Praktijkonderwijs-totaal (verschil van 0,5 of meer)
Lichtrood	lager/slechter dan Aeres Praktijkonderwijs-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Wit	(ongeveer) gelijk aan Aeres Praktijkonderwijs-totaal (verschil van 0,2 of minder)
Lichtgroen	hoger/beter dan Aeres Praktijkonderwijs-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Donkergroen	sterk hoger/beter dan Aeres Praktijkonderwijs-totaal (verschil van 0,5 of meer)

3.1.4 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.

Het belang van een thema 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 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.

Resultaten van Aeres Praktijkonderwijs

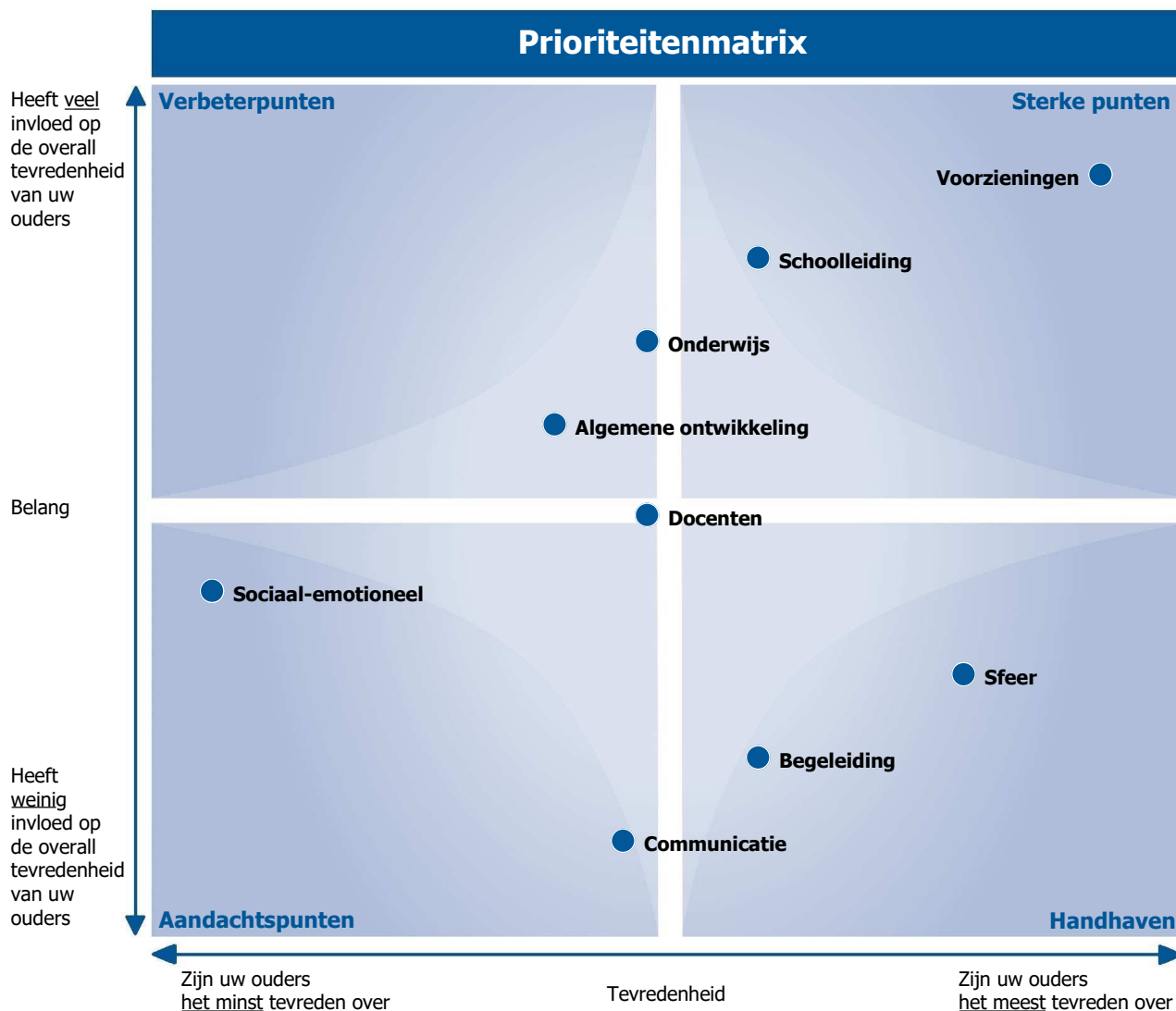
Aeres Praktijkonderwijs heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks komen één of meer thema's in de prioriteitenmatrix als verbeterpunt of aandachtspunt aan het licht. Dit dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

Verbeterpunten

De thema's die in het kwadrant 'verbeterpunten' voorkomen zijn de thema's die veel invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders relatief het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een sterk effect op de overall tevredenheid van de ouders. Wanneer het (nog verder) verhogen van de overall tevredenheid een belangrijk doel is, zijn dit de thema's die het hoogste rendement zullen opleveren. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een lagere prioriteit toe te kennen en later/niet aan te pakken.

Aandachtspunten

De thema's die in het kwadrant 'aandachtspunten' voorkomen zijn de thema's die weinig invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders relatief het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een gering effect op de overall tevredenheid van de ouders. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een hogere prioriteit toe te kennen en eerder aan te pakken.



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?

De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

VERBETERPUNTEN

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

Op deze thema's valt veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Algemene ontwikkeling.

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van Aeres Praktijkonderwijs: Voorzieningen, Schoolleiding.

AANDACHTSPUNTEN

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

Op deze thema's valt niet veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Communicatie, Sociaal-emotioneel.

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

HANDHAVEN

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

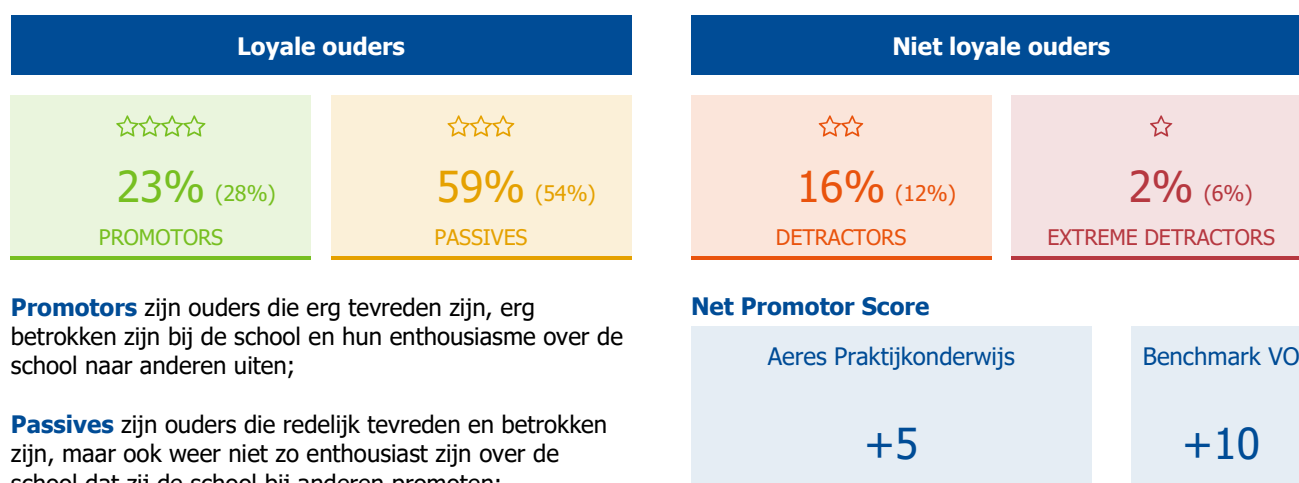
Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van Aeres Praktijkonderwijs: Begeleiding, Sfeer.

3.1.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van Aeres Praktijkonderwijs 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 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 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 Aeres Praktijkonderwijs. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark VO.



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 (23-16-2 = **+5**). 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. Landelijk behalen scholen in het VO een NPS-score van **+10**. Aeres Praktijkonderwijs scoort dus **lager** dan de benchmark VO.

3.2 Thema's nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de thema's. Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het thema, maar ook naar hun beoordeling van stellingen die onder het thema vallen.

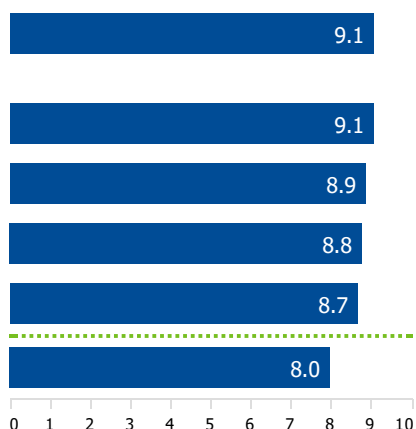
3.2.1 Onderwijs

De ouders vinden in sterke mate dat er op school afwisselend wordt lesgegeven (9.1), dat er in de groep van hun zoon/dochter niet te veel leerlingen zitten (8.9), dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.8) en dat hun zoon/dochter met moderne, eigentijdse boeken werkt (8.7).

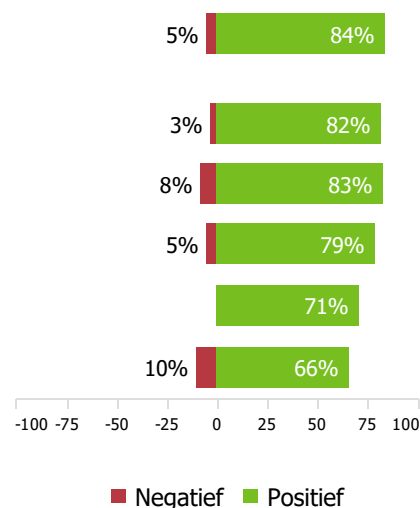
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Onderwijs

Gemiddelde score tevredenheid

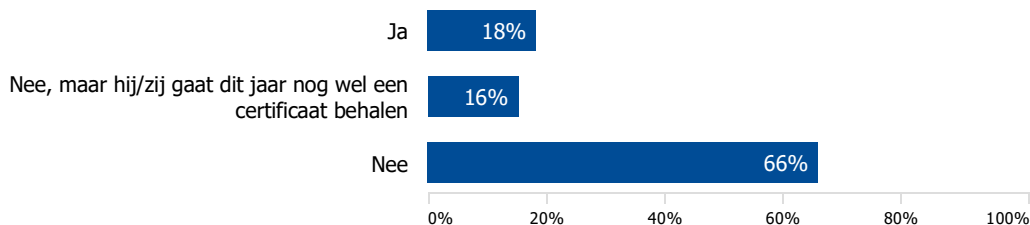


Percentages tevredenheid



3.2.2 Certificaten

Heeft uw zoon/dochter dit schooljaar een certificaat behaald?



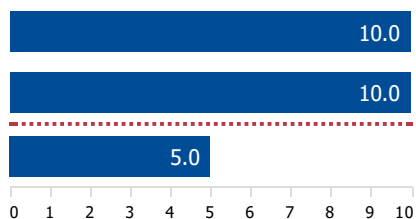
De volgende stellingen zijn voorgelegd aan de ouders die hebben aangegeven dat hun kind dit schooljaar een certificaat heeft behaald (n= 8).

De ouders zijn zeer tevreden met wijze waarop hun zoon/dochter certificaten kan behalen (10.0). Ze vinden in sterke mate dat de school veel waarde hecht aan de certificaten van leerlingen (10.0).

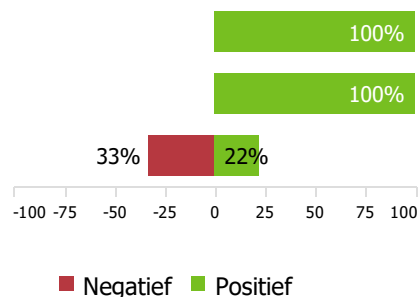
(Relatief veel) ouders geven aan dat hun zoon/dochter zenuwachtig is als hij/zij een certificaat moet behalen (5.0; 33% negatief).

Certificaten

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



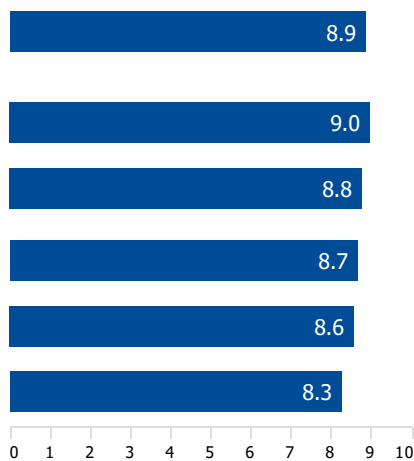
3.2.3 Algemene ontwikkeling

De ouders vinden in sterke mate dat de school voldoende aandacht besteedt aan het behalen van goede leerprestaties (9.0), dat er voldoende aandacht besteed wordt aan gezond leefgedrag (8.8), dat de school voldoende aandacht heeft voor de ontwikkeling van leerlingen (8.7), dat hun zoon/dochter voldoende ruimte krijgt om zich te ontwikkelen (8.6) en dat hun zoon/dochter op school voldoende kennis en vaardigheden opdoet (8.3).

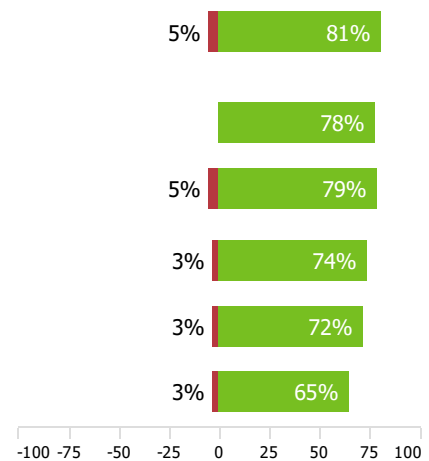
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

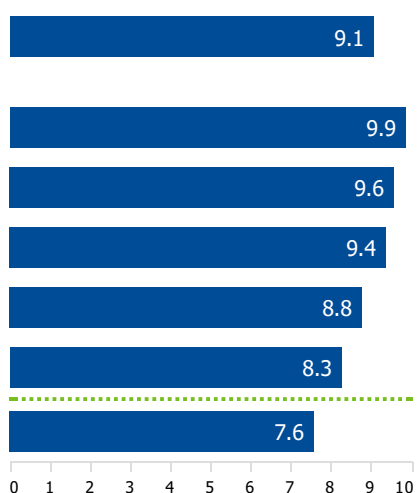
3.2.4 Docenten

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter goed contact heeft met de docenten (9.9). Ze vinden in sterke mate dat de docenten zorgen voor een prettige sfeer in de klas (9.6), dat de docenten voldoende bereid zijn hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (9.4), dat de docenten hun zoon/dochter weten te motiveren voor de lessen (8.8) en dat de docenten het beste uit hun zoon/dochter halen (8.3).

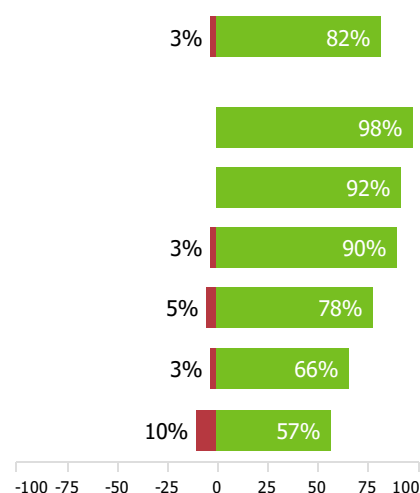
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Docenten

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

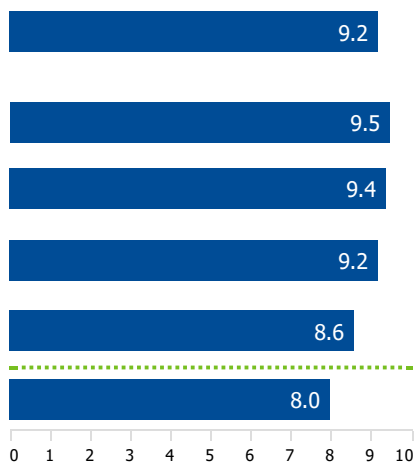
3.2.5 Begeleiding

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed wordt begeleid door zijn/haar mentor (9.5) en dat hun zoon/dochter goed wordt voorbereid op het behalen van zijn/haar certificaten (9.2). Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter bij de mentor terecht kan als het een probleem heeft (9.4) en dat ze de indruk hebben dat leerlingen met gedrags- en motivatieproblemen voldoende extra aandacht krijgen (8.6).

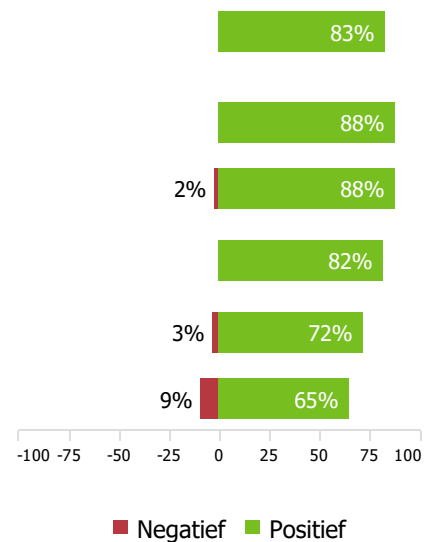
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Begeleiding

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



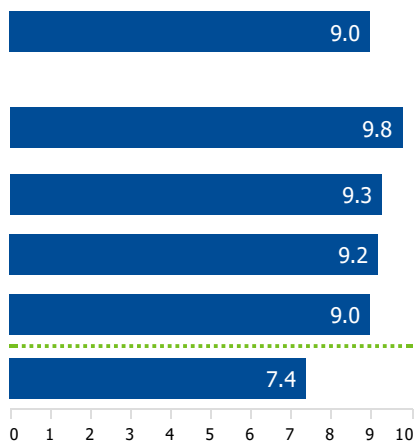
3.2.6 Communicatie

De ouders geven in sterke mate aan dat ze altijd bij iemand op school terecht kunnen als ze vragen hebben (9.8) en dat ze de indruk hebben dat de school hen tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun zoon/ dochter (9.0). Ze zijn zeer tevreden over de gesprekken die zij met de mentor van hun kind voeren (9.3). Ze vinden in sterke mate dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (9.2).

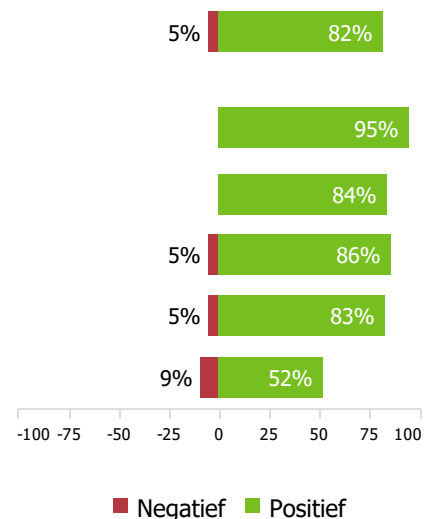
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



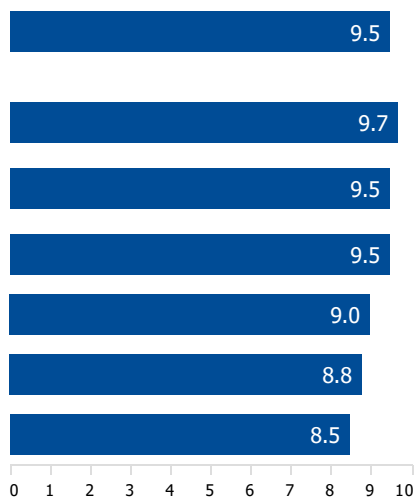
3.2.7 Sfeer

De ouders vinden in sterke mate dat er duidelijke regels zijn op school voor de leerlingen (9.7), dat de docenten respectvol met de leerlingen op school omgaan (9.5), dat de school ervoor zorgt dat leerlingen niet buiten de groep vallen (9.0), dat de meeste leerlingen zich aan de regels houden (8.8) en dat de meeste leerlingen op school aardig zijn voor elkaar (8.5). Ze zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (9.5).

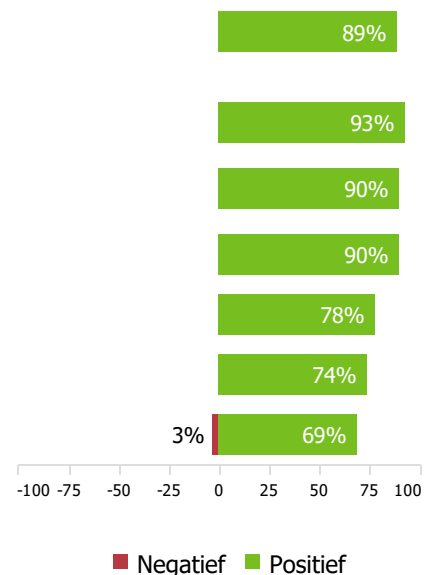
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Sfeer

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



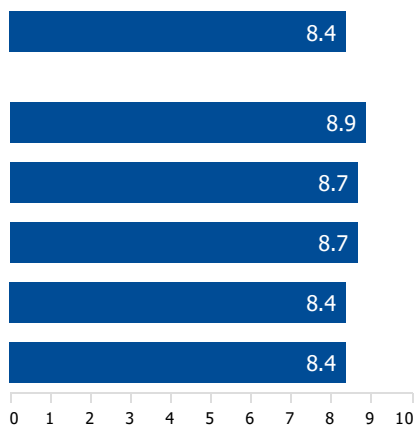
3.2.8 Sociaal-emotioneel

De ouders vinden in sterke mate dat de school positief bijdraagt aan het zelfvertrouwen van hun zoon/dochter (8.9) en dat de school positief bijdraagt aan de weerbaarheid van hun zoon/dochter (8.7). Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter zich (bijna) nooit eenzaam voelt op school (8.7), dat hun zoon/dochter zich vrij voelt om te zeggen wat hij/zij vindt (8.4) en dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft op school (8.4).

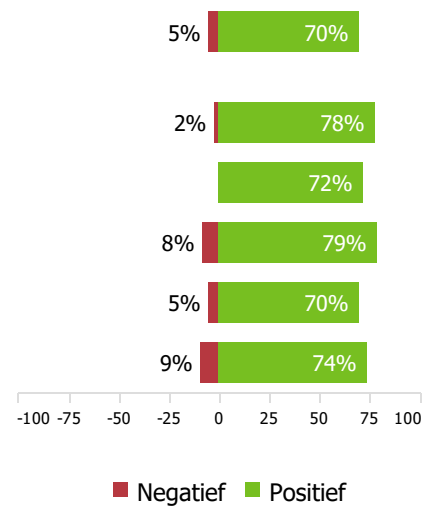
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Sociaal-emotioneel

Gemiddelde score tevredenheid

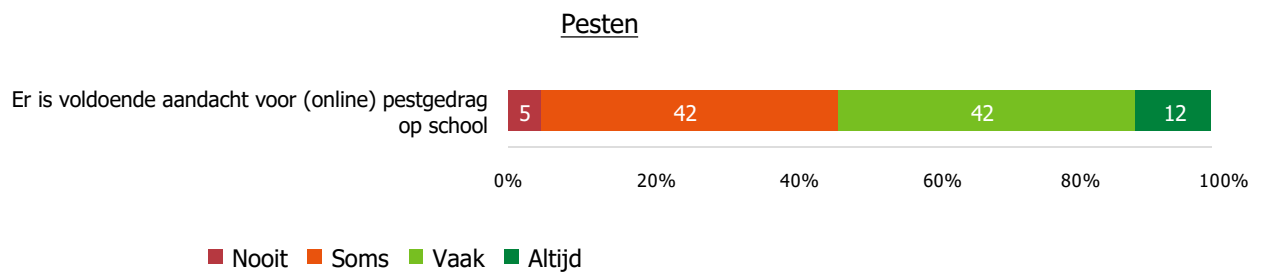
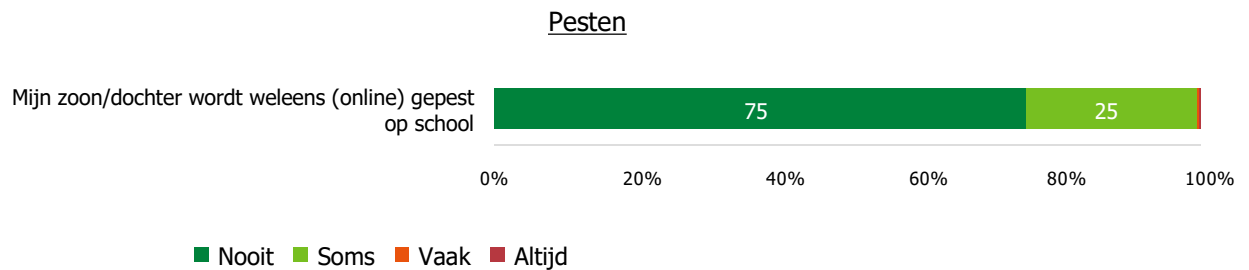


Percentages tevredenheid



3.2.9 Pesten

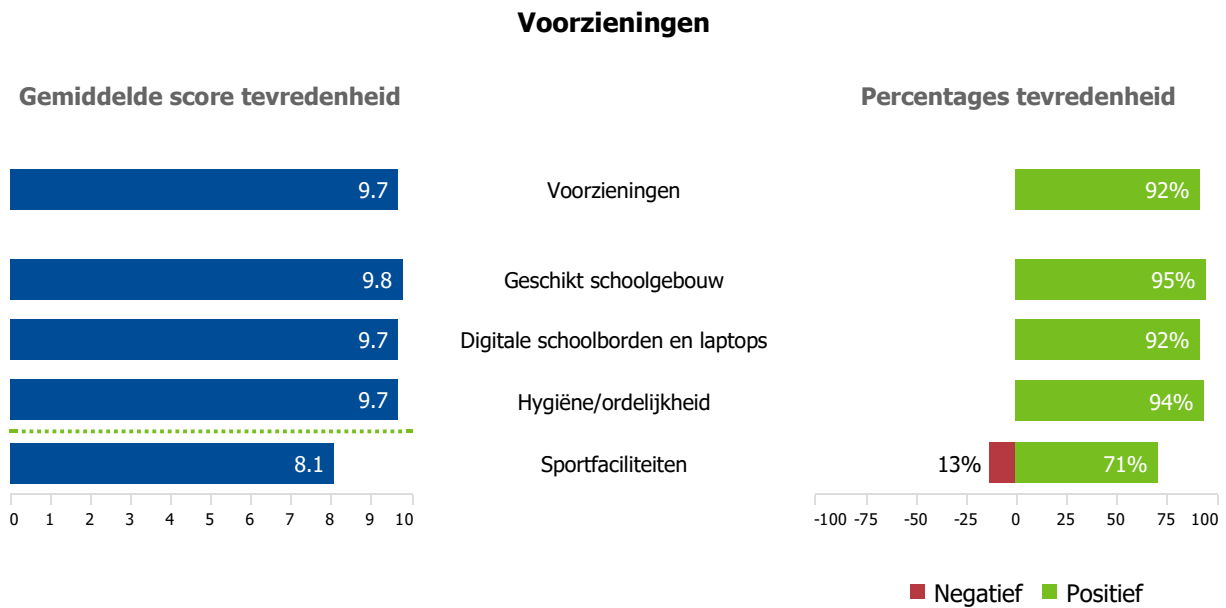
Vervolgens hebben we de ouders een aantal uitspraken voorgelegd over (online) pesten op school.



3.2.10 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat de school is gehuisvest in een geschikt schoolgebouw (9.8), dat de school goed is uitgerust met digitale schoolborden en laptops (9.7) en dat het in de school schoon en netjes is (9.7).

Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



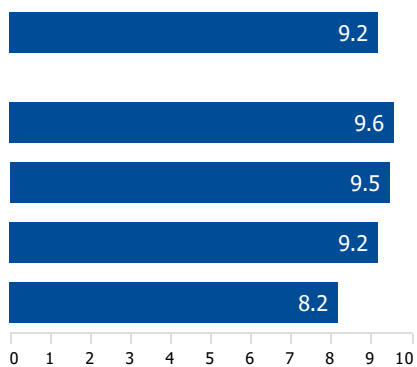
3.2.11 Schoolleiding

De ouders vinden in sterke mate dat de schoolleiding een duidelijk visie heeft over de koers van de school (9.6), dat de schoolleiding open is over het beleid dat zij voert (9.5), dat de schoolleiding ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (9.2) en dat de schoolleiding zichtbaar is voor ouders (8.2).

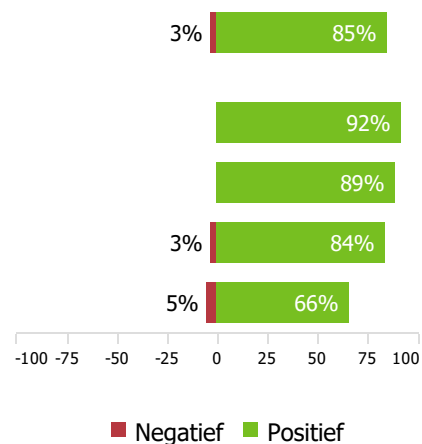
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Schoolleiding

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid





ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES

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