



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage
School: Brede School St. Martinus
Datum: januari 2019
Opdrachtgever: LiemersNovum



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

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Chris Roerdink LLM

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1 Doelstellingen van het onderzoek	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Interpretatie van de resultaten	2
2. Management summary	3
2.1 Samenvatting	3
2.2 Aanbevelingen	5
3. Onderzoeksresultaten	6
3.1 Overall beeld van Brede School St. Martinus	6
3.1.1 Positieve en negatieve punten	6
3.1.2 Tevredenheid over de thema's	7
3.1.3 Benchmark primair onderwijs	10
3.1.4 Verbeterprioriteiten	11
3.1.5 Loyaliteit	14
3.2 Thema's nader bekeken	15
3.2.1 Onderwijs	15
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	16
3.2.3 Onderwijsvernieuwing - Het Ervaringsgericht Onderwijsconcept (EGO)	17
3.2.4 Algemene ontwikkeling	18
3.2.5 Leraren	19
3.2.6 Communicatie	20
3.2.7 Identiteit	21
3.2.8 Imago	22
3.2.9 Sfeer	23
3.2.10 Veiligheid op school	24
3.2.11 Schoolleiding/directie	26
3.2.12 Voorzieningen	27
3.2.13 Scholttijden	28
3.2.14 Opvang	29
3.2.15 Ouderbetrokkenheid	30
3.2.16 Geledingen	31
3.2.17 Bekendheid met LiemersNovum	32

1. Inleiding

LiemersNovum wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft LiemersNovum in november-december 2018 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor Brede School St. Martinus.

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 Brede School St. Martinus zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij Brede School St. Martinus.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Brede School St. Martinus.*
- *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 LiemersNovum is opgesteld. Brede School St. Martinus 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 ouders van Brede School St. Martinus. Uiteindelijk hebben 75 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 61%.

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: *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. 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 begeleiding die mijn zoon/dochter op school krijgt* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Stellingen waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, kunnen worden getypeerd als knelpunt. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een stelling 6,4 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders.

De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt 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 26.000 ouders. Zie paragraaf 3.1.3 van deze rapportage.

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 Brede School St. Martinus. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

2. Management summary

2.1 Samenvatting

Van de 122 ouders van Brede School St. Martinus die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 75 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 61%.

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.

	Gemiddelde	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	8.4	7.6	++	0 %	99 %	
Leraar	9.0	8.4	++	0 %	100 %	Handhaven
Onderwijs	9.0	7.8	++	0 %	100 %	Sterke punten
Sfeer	8.8	8.1	++	0 %	100 %	Sterke punten
Voorzieningen	8.7	7.7	++	1 %	99 %	Handhaven
Veiligheid op school	8.4			1 %	97 %	Aandachtspunten
Algemene ontwikkeling	8.4	7.7	++	1 %	96 %	Aandachtspunten
Schoolleiding/directie	8.3	7.8	++	1 %	96 %	Aandachtspunten
Identiteit	8.2			1 %	93 %	Aandachtspunten
Communicatie	8.2	7.5	++	1 %	92 %	Verbeterpunten
Gepersonaliseerd leren	8.0			2 %	85 %	Verbeterpunten

Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix:

- het thema 'algemene tevredenheid' is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen omdat dit de 'afhankelijke variabele' is in de regressieanalyse waarop de prioriteitenmatrix is gebaseerd.
- Brede School St. Martinus 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?'

Top vijf

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vijf stellingen waarover de ouders het **meest** en het **minst** tevreden zijn. Deze gegevens vergelijken we, waar mogelijk, met de benchmark PO. In de tabel tonen we eveneens het thema waaronder de betreffende stelling valt.

Meest tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Voorzieningen	Geschikt schoolgebouw	9.3	7.3	++
Onderwijs	Moderne/eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen	9.1	7.7	++
Voorzieningen	ICT-middelen	9.0	7.6	++
Onderwijs	Gevarieerde lessen	9.0	7.8	++
Leraren	Goed contact met kind	8.8	8.4	+

Minst tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Voorzieningen	Goede sportfaciliteiten	6.8	7.0	o
Identiteit	Deze school gekozen vanwege de identiteit	6.9		
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor gezond leefgedrag	7.2		
Gepersonaliseerd leren	Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	7.3		
Sfeer	Kind durft zich te uiten op school	7.6	7.5	o

Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Brede School St. Martinus 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.

- 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.

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors. De NPS-score van Brede School St. Martinus is **+56**. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van **+13**.

2.2 Aanbevelingen

Over het algemeen zijn de ouders van Brede School St. Martinus zeer tevreden met hun school. De ouders zijn zeer tevreden over de thema's: leraar, onderwijs, sfeer, voorzieningen, veiligheid, algemene ontwikkeling, schoolleiding/directie, identiteit en communicatie.

Wanneer we kijken naar de prioriteitenmatrix, zien we dat een aantal thema's (ondanks de hoge scores) naar voren komen als verbeterpunten/aandachtspunten. Door de hoge scores moeten deze thema's als relatieve verbeterpunten/aandachtspunten gezien worden.

Ten opzichte van de meting in 2016 scoort Brede School St. Martinus (sterk) hoger op de volgende thema's: algemene tevredenheid, leraar, communicatie, algemene ontwikkeling en onderwijs. De school scoort lager op het thema schoolleiding/directie. Op de overige thema's scoort de school gelijk aan de vorige meting of deze zijn bij de vorige meting niet bevroegd.

Oudertevredenheidsonderzoek wordt met name verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen. De aanbevelingen in deze paragraaf richten zich op die thema's die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen. Dit zijn de thema's die op basis van onze criteria als eerste de aandacht van de school behoeven.

Kijken we naar het totaalbeeld (de hoogte van de scores, de vergelijking met de benchmark en het percentage ontevreden ouders) kunnen wij (op themaniveau) geen concrete verbeterpunten signaleren.

Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden Brede School St. Martinus 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.

Individuele aspecten waarover relatief veel ouders ontevreden zijn

- (Relatief veel) ouders zijn van mening dat huiswerk niet belangrijk is voor alle kinderen.
- Bijna een vijfde van de ouders geeft aan dat ze niet bewust voor deze school hebben gekozen vanwege de identiteit.
- (Relatief veel) ouders is van mening dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft.

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van Brede School St. Martinus

3.1.1 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. Een overzicht van alle antwoorden treft u aan in de bijlage.

Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
Kleinschaligheid van de school (kleine klassen)	28%
Sfeer (gezellig / open / veilig / gemoedelijk)	17%
Goede individuele begeleiding / aandacht / eigen tempo	15%
Goede communicatie / informatievoorziening / laagdrempelig	8%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Slechte communicatie / informatievoorziening	21%
Geen / n.v.t.	15%
Combiklassen / te grote klassen	8%

Oudertevredenheidsonderzoek PO

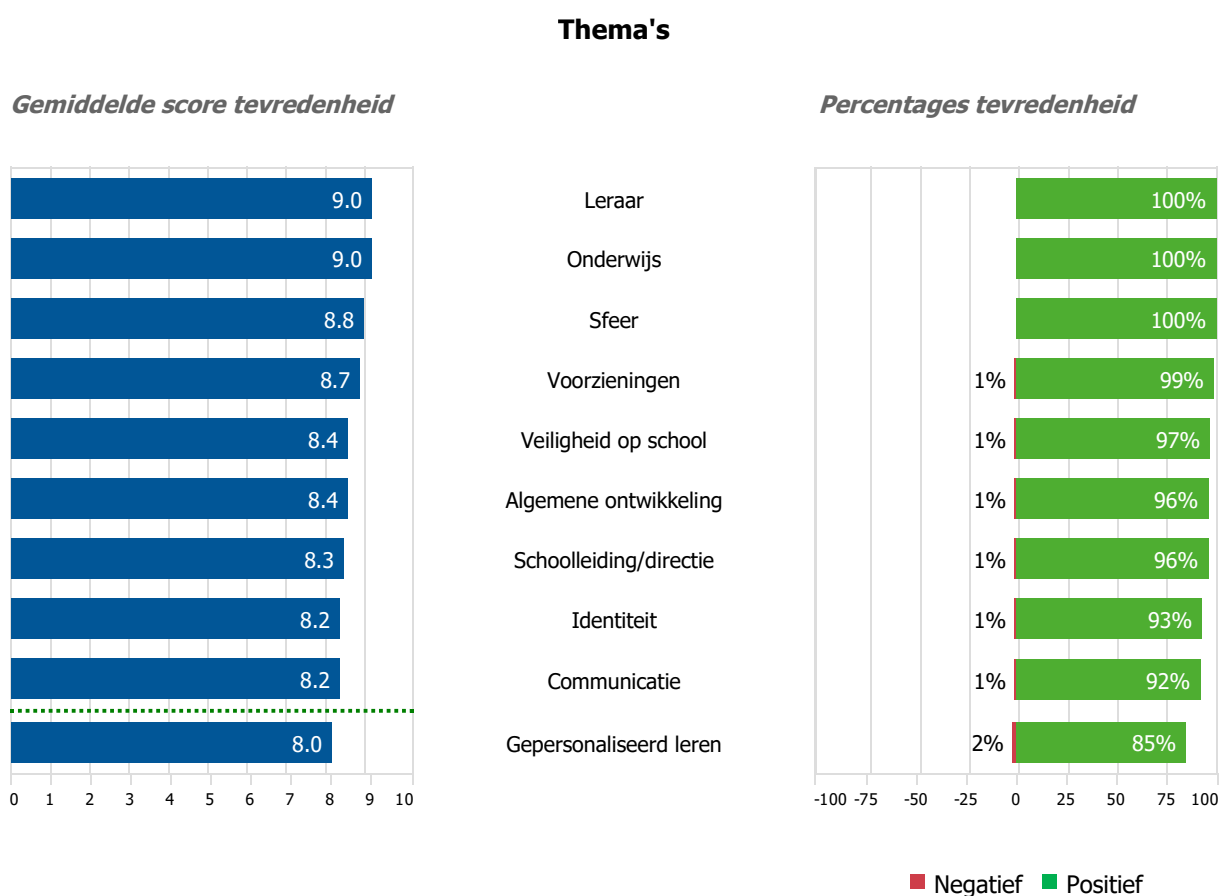
3.1.2 Tevredenheid over de thema's

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende thema's. Thema's waarop Brede School St. Martinus 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft Brede School St. Martinus geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de thema's waarop Brede School St. Martinus een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft Brede School St. Martinus 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 thema's 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 wijze waarop de school het onderwijs verzorgt (9.0), over de sfeer op school (8.8), over de voorzieningen van de school (8.7), over de veiligheid op school (8.4), over de algemene ontwikkeling van hun kind op school (8.4), over de schoolleiding/directie (8.3), over hoe de school invulling geeft aan haar identiteit (8.2) en over de wijze waarop de school met hen communiceert (8.2).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



Vergelijking met de vorige meting

In 2016 heeft Brede School St. Martinus eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek PO laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2016.

Ten opzichte van de meting in 2016 scoort Brede School St. Martinus hoger op de thema's: Algemene tevredenheid, Leraar, Communicatie, Algemene ontwikkeling en Onderwijs.

Ten opzichte van de meting in 2016 scoort Brede School St. Martinus lager op het thema: Schoolleiding/directie.

Op de overige thema's scoort Brede School St. Martinus gelijk aan de meting in 2016.

	2018	2016	Afwijking
Algemene tevredenheid	8.4	8.1	+
Leraar	9.0	8.4	++
Communicatie	8.2	7.9	+
Schoolleiding/directie	8.3	8.6	-
Algemene ontwikkeling	8.4	8.0	+
Sfeer	8.8	8.7	o
Veiligheid op school	8.4	<i>Geen gegevens</i>	
Onderwijs	9.0	8.3	++
Tevreden met voorzieningen	8.7	8.9	o
Gepersonaliseerd leren	8.0	<i>Geen gegevens</i>	

De schaal heeft de volgende betekenis:

-- = sterk lager/slechter dan de meting in 2016 (verschil van 0,5 of meer)

- = lager/slechter dan de meting in 2016 (verschil van 0,3 of 0,4)

0 = (ongeveer) gelijk aan de meting in 2016 (verschil van 0,2 of minder)

+ = hoger/beter dan de meting in 2016 (verschil van 0,3 of 0,4)

++ = sterk hoger/beter dan de meting in 2016 (verschil van 0,5 of meer)

Uitsplitsing naar groep

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

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

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van 'Brede School St. Martinus-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'Brede School St. Martinus-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 geel	Groep groen	Groep roze	Groep blauw	Groep rood	Groep oranje	Groep aquablauw	Brede School St. Martinus-totaal
Aantal respondenten	13	10	10	12	8	11	11	75
Algemene tevredenheid	8.7	8.2	8.4	8.6	8.4	7.9	8.3	8.4
Onderwijs	9.7	8.9	9.3	9.1	8.9	8.8	8.4	9.0
Gepersonaliseerd leren	8.2	8.0	8.9	8.0	8.1	7.3	8.0	8.0
Algemene ontwikkeling	8.6	9.1	8.4	8.7	8.3	7.8	7.5	8.4
Communicatie	8.1	8.9	8.0	8.5	7.8	8.0	8.0	8.2
Identiteit	8.4	8.7	8.7	7.9	8.1	8.0	7.5	8.2
Sfeer	9.1	8.9	9.3	8.9	8.9	8.4	8.4	8.8
Veiligheid op school	8.3	8.7	8.4	8.3	8.0	8.4	8.7	8.4
Schoolleiding/directie	8.6	8.7	8.0	8.3	8.6	8.4	7.8	8.3
Voorzieningen	9.1	8.2	8.2	9.1	8.9	8.4	8.6	8.7

3.1.3 Benchmark primair onderwijs

In de volgende tabel benchmarken we de scores op de thema's met de scores voor het primair onderwijs.

Brede School St. Martinus scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Leraar, Onderwijs, Sfeer, Voorzieningen, Algemene ontwikkeling, Schoolleiding/directie en Communicatie.

	Gemiddelde score van Brede School St. Martinus	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.4	7.6	++
Leraar	9.0	8.4	++
Onderwijs	9.0	7.8	++
Sfeer	8.8	8.1	++
Voorzieningen	8.7	7.7	++
Veiligheid op school	8.4		
Algemene ontwikkeling	8.4	7.7	++
Schoolleiding/directie	8.3	7.8	++
Identiteit	8.2		
Communicatie	8.2	7.5	++
Gepersonaliseerd leren	8.0		

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)

0 = (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)

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 Brede School St. Martinus

Brede School St. Martinus 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:

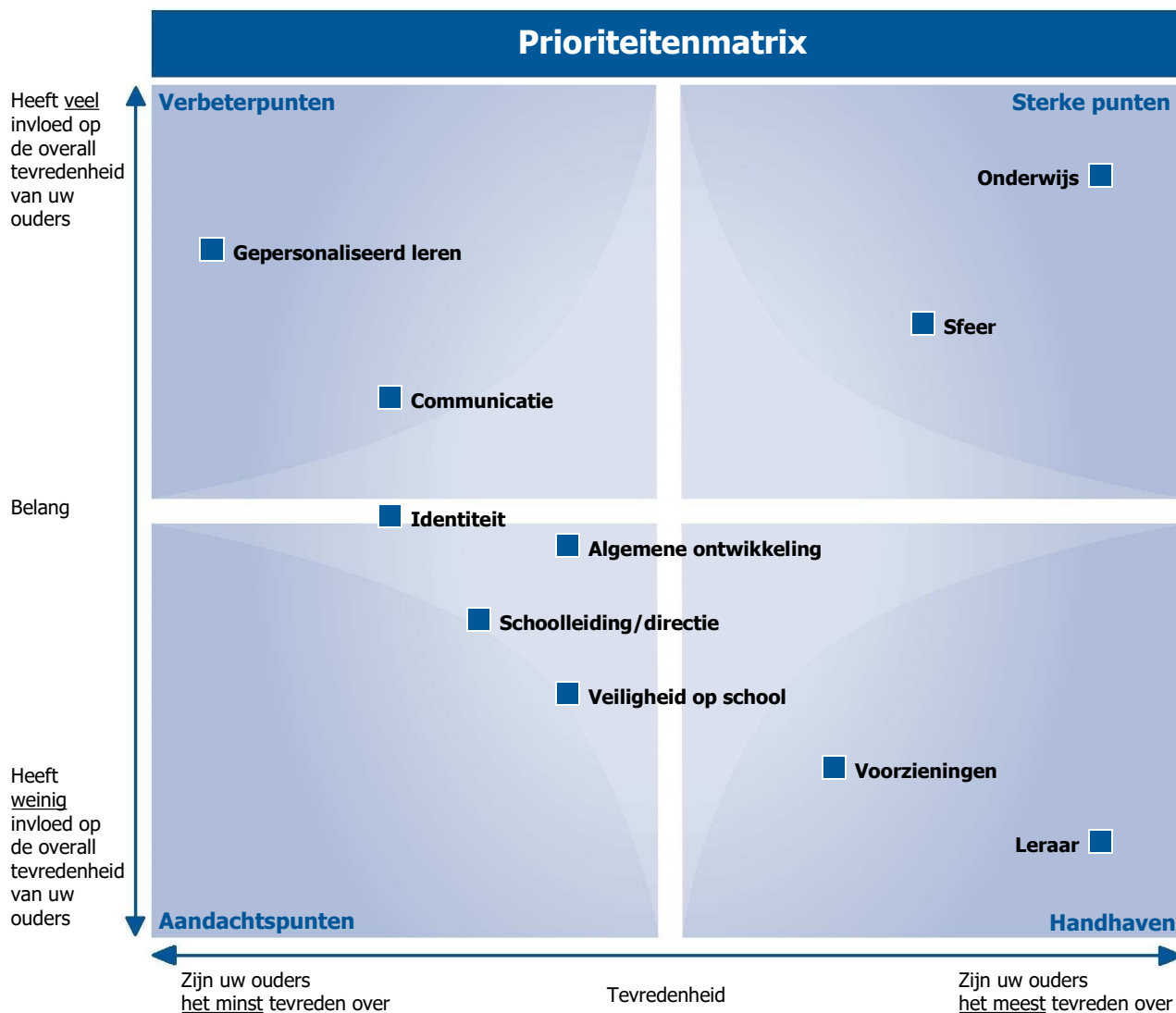
Verbeterpunten

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 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 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.

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de school om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de school actief moeten werken als de school de overall tevredenheid van de ouders (verder) wil verhogen?



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: Gepersonaliseerd leren, Communicatie.

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van Brede School St. Martinus: Onderwijs, Sfeer.

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: Algemene ontwikkeling, Identiteit, Veiligheid op school, Schoolleiding/directie.

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 Brede School St. Martinus: Leraar, Voorzieningen.

3.1.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van Brede School St. Martinus met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS).

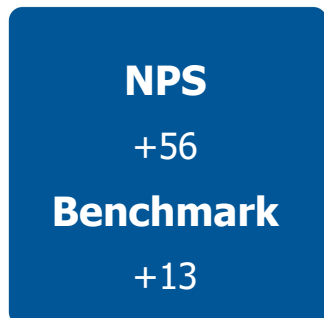
Aan alle ouders is de vraag voorgelegd 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?'. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal Brede School St. Martinus beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal Brede School St. Martinus beslist wel aanraden'.

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 Brede School St. Martinus.



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 (59-3-0 = **+56**). 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.

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.

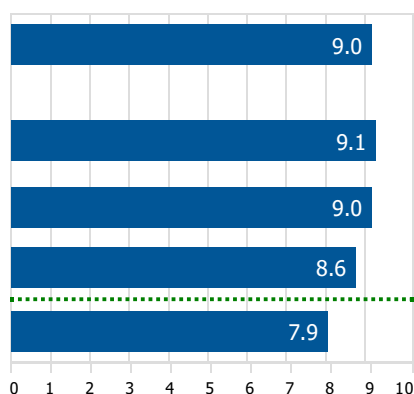
3.2.1 Onderwijs

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter met moderne, eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen werkt (9.1), dat er op school gevarieerd wordt lesgegeven (9.0) en dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.6).

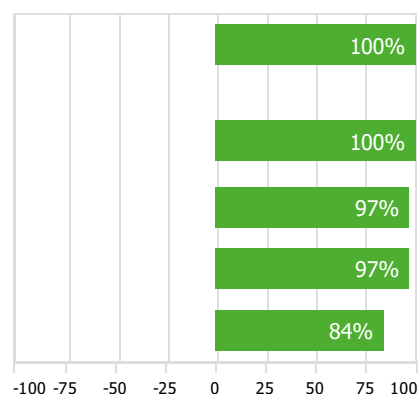
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Onderwijs

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

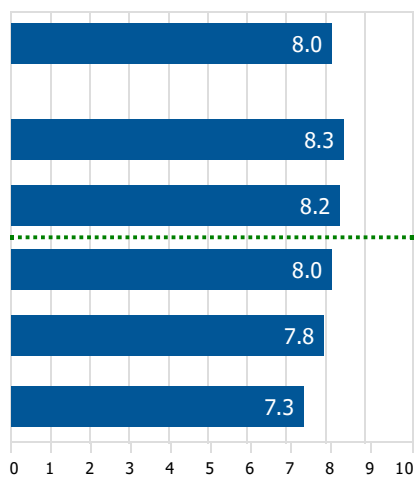
3.2.2 Gepersonaliseerd leren

De ouders geven in sterke mate aan dat er op school rekening wordt gehouden met wat hun zoon/dochter goed en minder goed kan (8.3) en dat hun zoon/dochter op zijn/haar eigen manier kan leren op school (8.2).

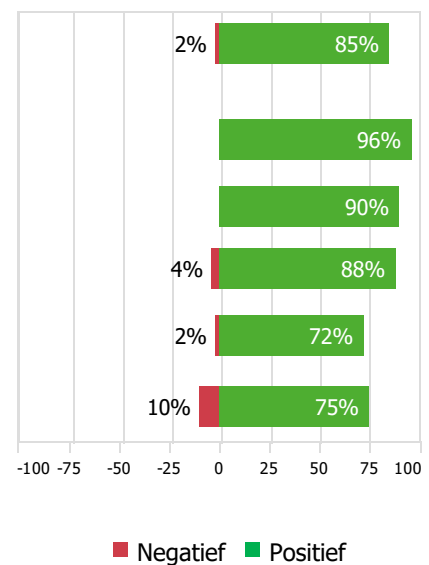
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



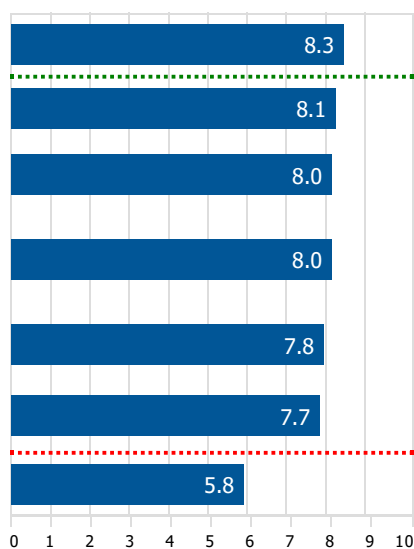
3.2.3 Onderwijsvernieuwing - Het Ervaringsgericht Onderwijsconcept (EGO)

De ouders geven in sterke mate aan dat ze de meerwaarde van co-teaching zien (8.3).

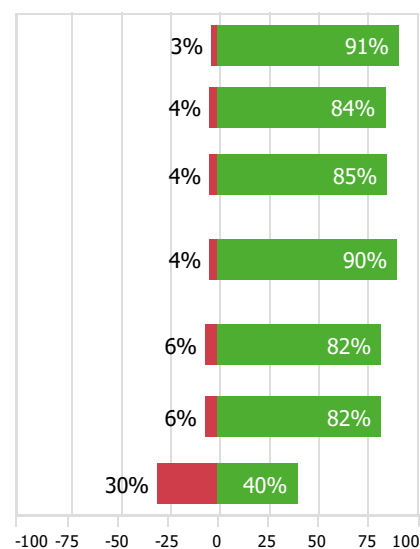
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat huiswerk niet belangrijk is voor alle kinderen (5.8; 30% negatief).

Onderwijsvernieuwing - Het Ervaringsgericht Onderwijsconcept (EGO)

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

Oudertevredenheidsonderzoek PO

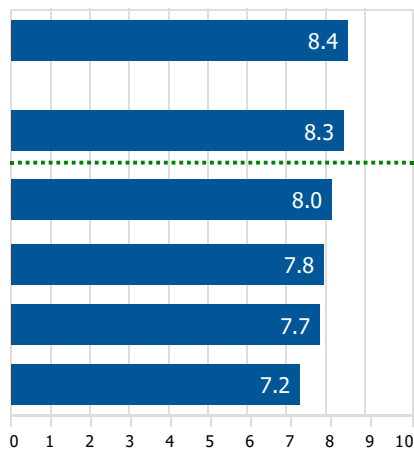
3.2.4 Algemene ontwikkeling

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter voldoende ruimte krijgt om zich te ontwikkelen (8.3).

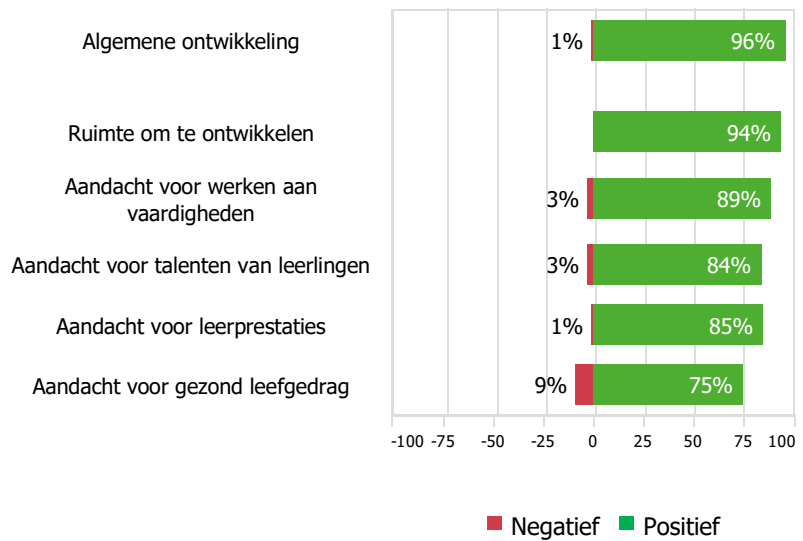
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

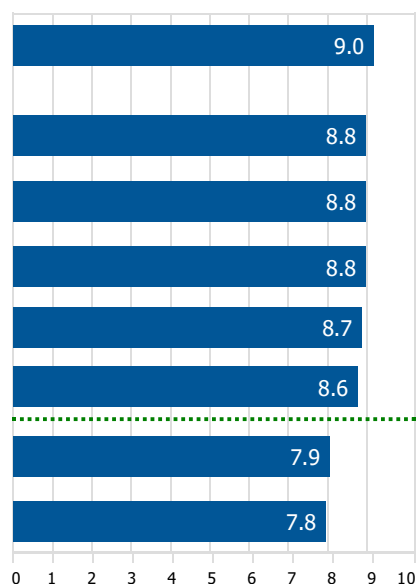
3.2.5 Leraren

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leraar (8.8), dat ze altijd bij de leraar terecht kunnen als ze vragen hebben (8.8) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leraar (8.6). Ze vinden in sterke mate dat de leraar voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.8) en dat de leraar zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.7).

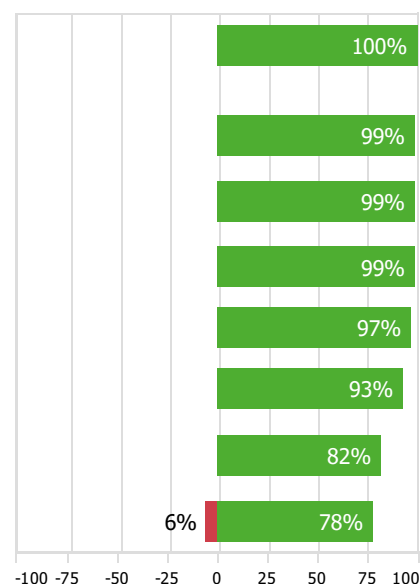
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Leraren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

Oudertevredenheidsonderzoek PO

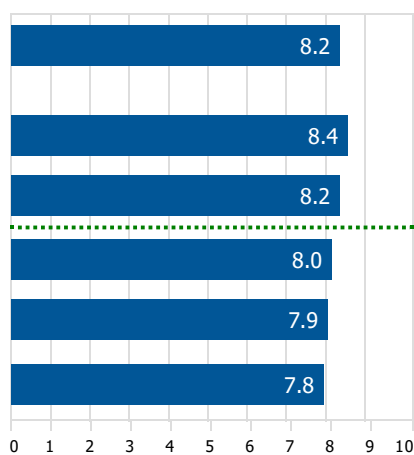
3.2.6 Communicatie

De ouders geven in sterke mate aan dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.4). Ze zijn zeer tevreden over de invulling van de ouderavonden (8.2).

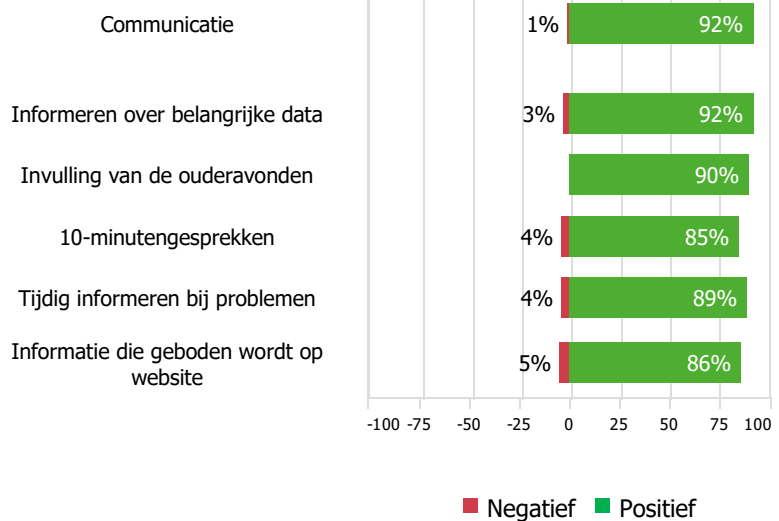
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



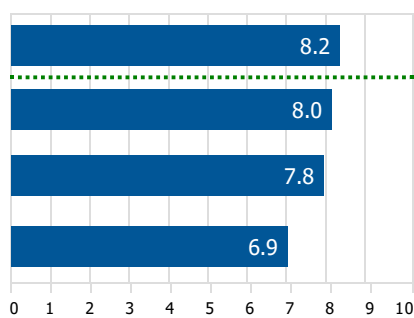
3.2.7 Identiteit

De ouders zijn zeer tevreden over hoe de school invulling geeft aan haar identiteit (8.2).

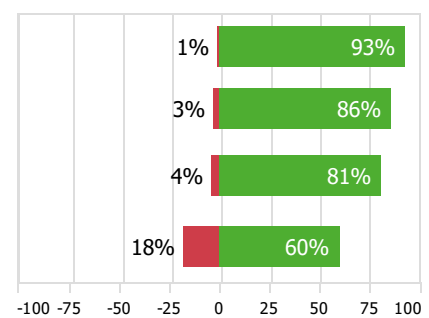
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet bewust voor deze school hebben gekozen vanwege de identiteit (6.9; 18% negatief).

Identiteit

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

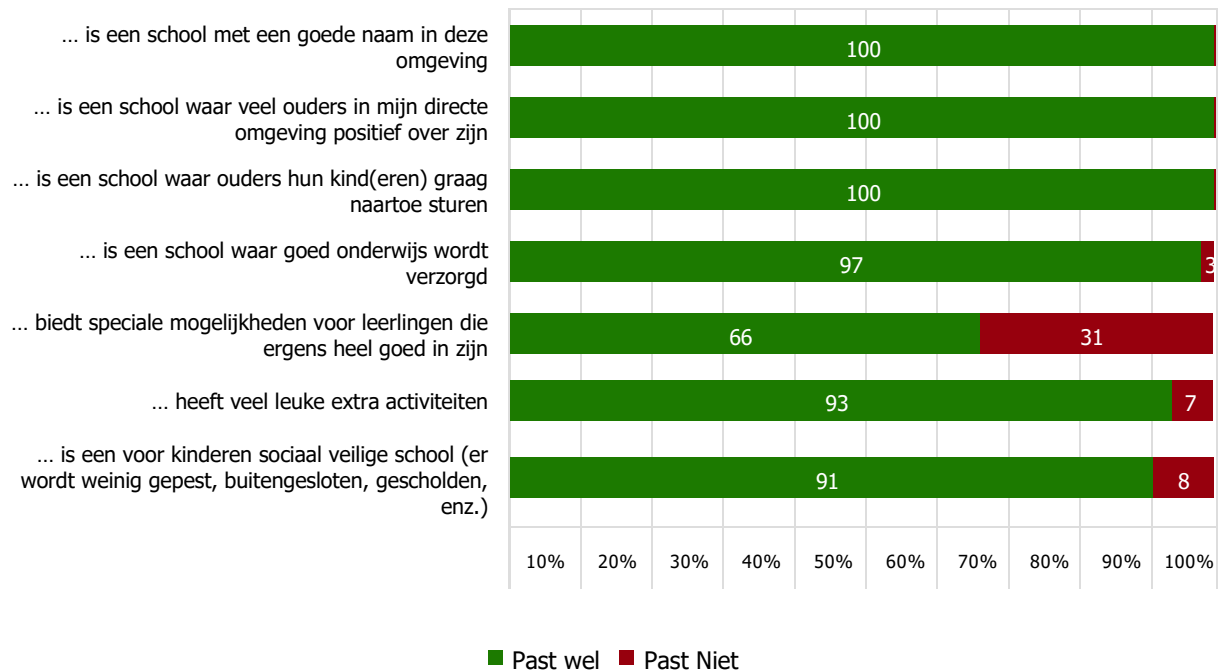


■ Negatief ■ Positief

3.2.8 Imago

We hebben de ouders enkele kenmerken voorgelegd waarvan zij konden aangeven of deze wel of niet passen bij de school. In het onderstaande figuur tonen we de resultaten van deze vragen.

Brede School St. Martinus...



Oudertevredenheidsonderzoek PO

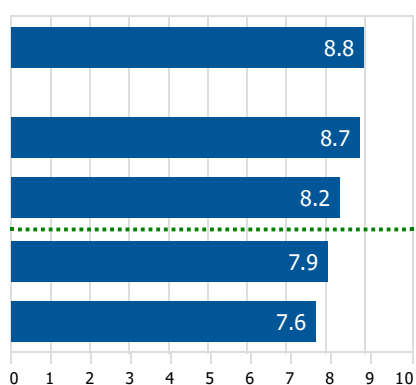
3.2.9 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.7). Ze vinden in sterke mate dat de meeste kinderen in de klas aardig voor elkaar zijn (8.2).

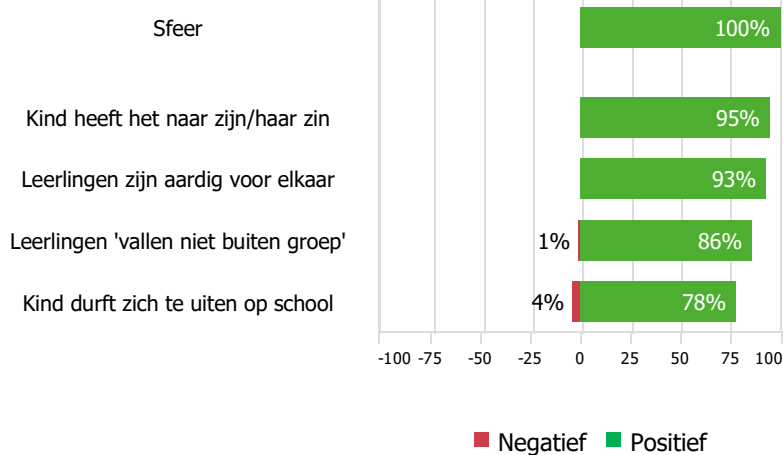
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Sfeer

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



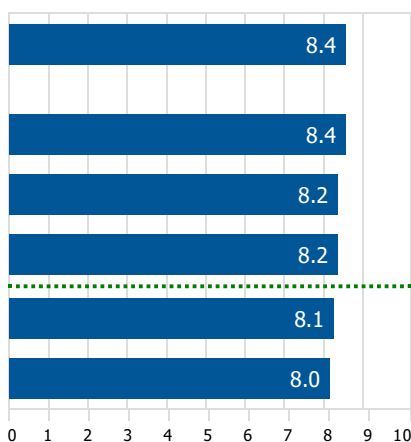
3.2.10 Veiligheid op school

De ouders zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (8.4). Ze vinden in sterke mate dat er duidelijke regels zijn op school voor de leerlingen (8.2) en dat de school positief bijdraagt aan het zelfvertrouwen van hun zoon/dochter (8.2).

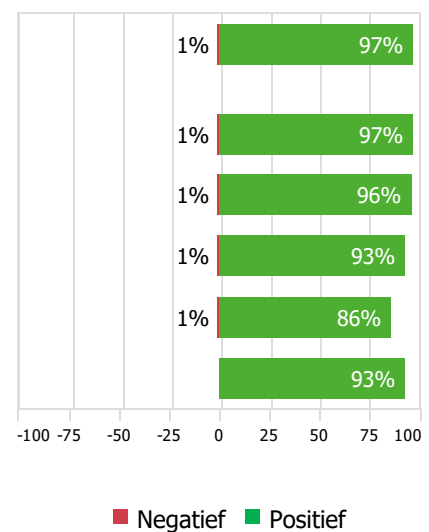
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Veiligheid

Gemiddelde score tevredenheid

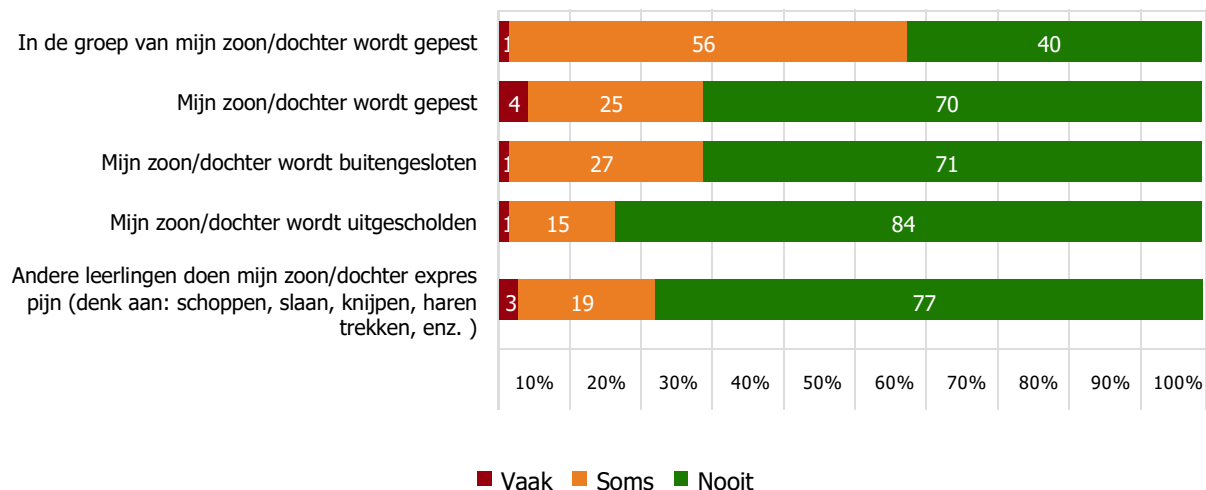


Percentages tevredenheid



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 hun veiligheid zijn aangetast door andere leerlingen.

Aantasting veiligheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

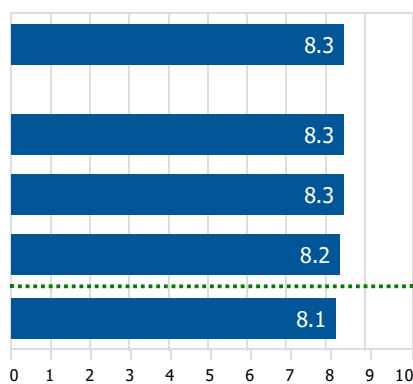
3.2.11 Schoolleiding/directie

De ouders vinden in sterke mate dat de schoolleiding/directie bereikbaar is voor ouders (8.3), dat de schoolleiding/directie ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (8.3) en dat de schoolleiding/directie open is over het beleid dat zij voert (8.2).

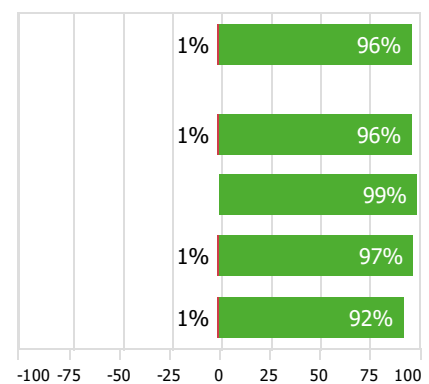
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Schoolleiding/directie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

Oudertevredenheidsonderzoek PO

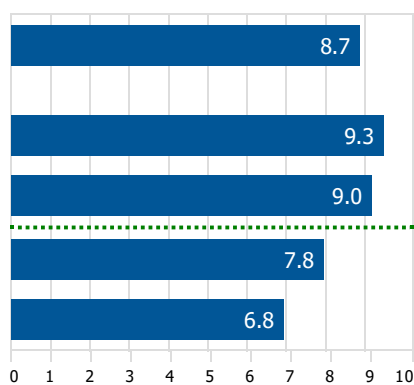
3.2.12 Voorzienen

De ouders vinden in sterke mate dat de school is gehuisvest in een geschikt schoolgebouw (9.3) en dat de school goed is uitgerust met ICT-middelen (9.0).

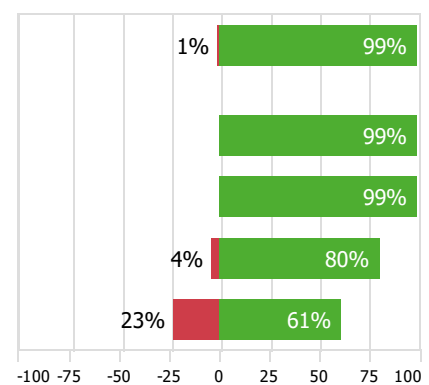
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft (6.8; 23% negatief).

Voorzienen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

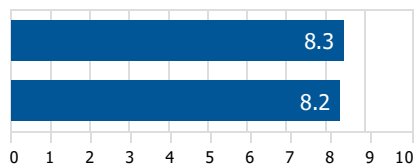
3.2.13 Schooltijden

De ouders zijn zeer tevreden over de verdeling van pauzes over de dag (8.3) en over de schooltijden (8.2).

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

Schooltijden

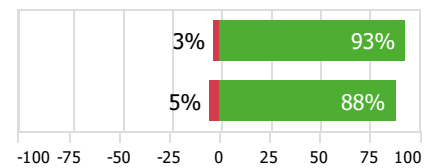
Gemiddelde score tevredenheid



Verdeling van pauzes over de dag

Schooltijden

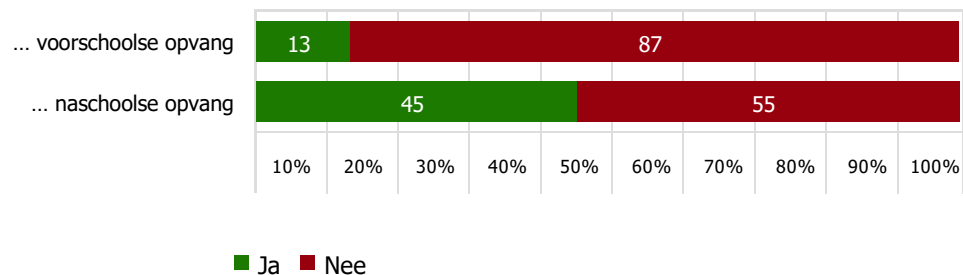
Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

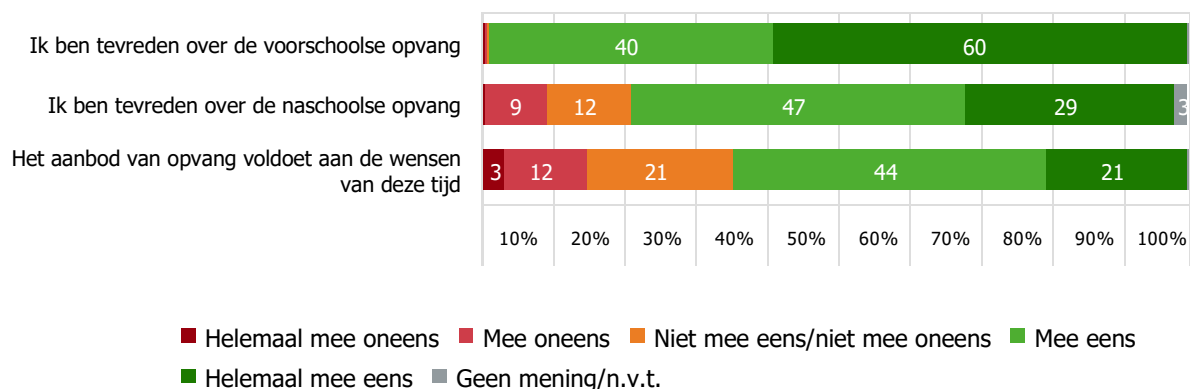
3.2.14 Opvang

Maakt u gebruik van...



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

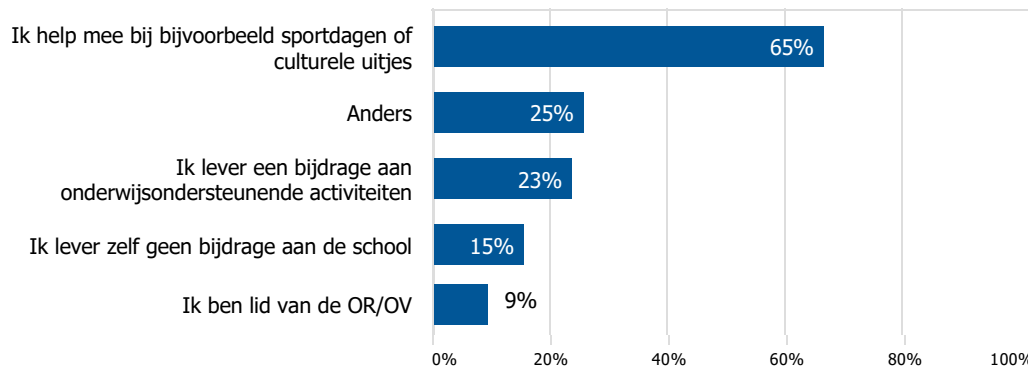
Opvang



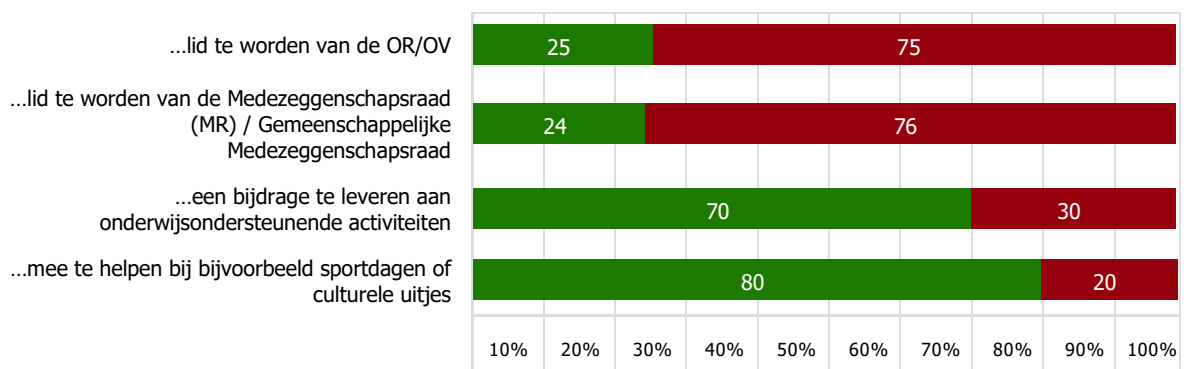
3.2.15 Ouderbetrokkenheid

Op welke wijze draagt u bij aan de school van uw zoon/dochter?

Meerdere antwoorden mogelijk



Zou u bereid zijn...



■ Ja ■ Nee

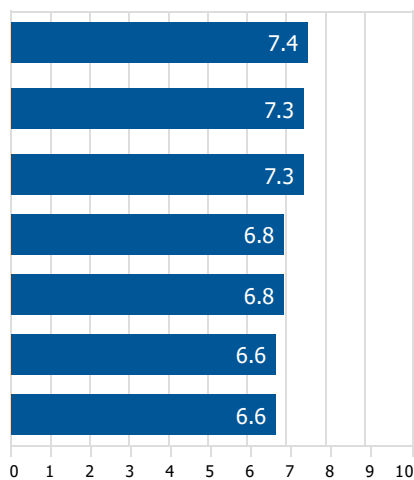
3.2.16 Geledingen

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

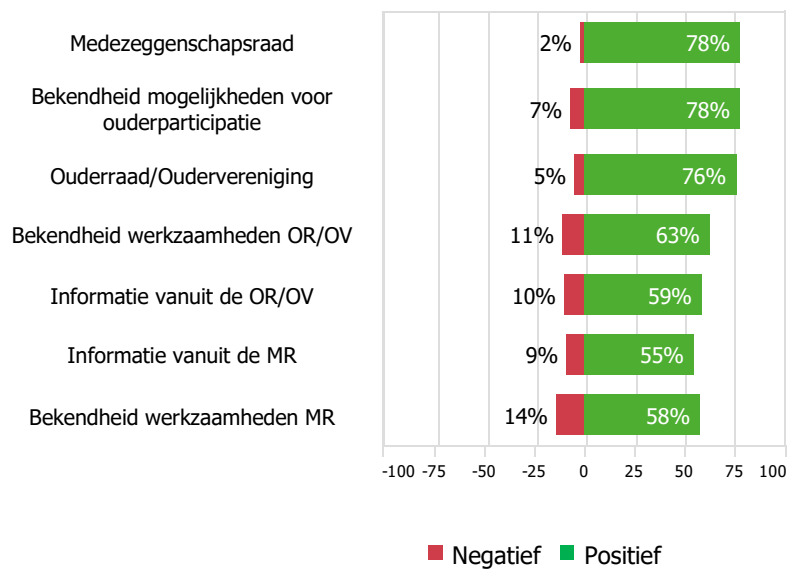
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Geledingen

Gemiddelde score tevredenheid

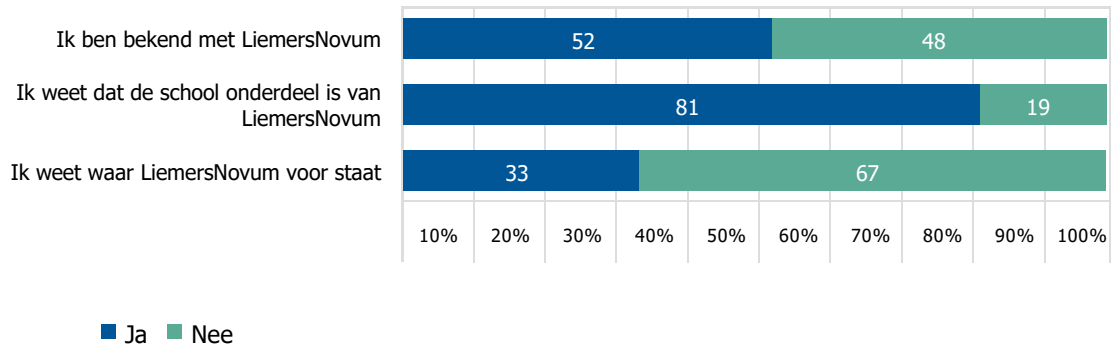


Percentages tevredenheid



3.2.17 Bekendheid met LiemersNovum

Bekendheid met LiemersNovum





ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES

ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Chris Roerdink LLM

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