



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek

Soort rapportage: Schoolrapportage

Datum: juli 2023

Opdrachtgever: De Heihorst



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

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 Conclusies	5
3. Onderzoeksresultaten	6
3.1 Overall beeld van De Heihorst	6
3.1.1 Per saldo tevreden	6
3.1.2 Positieve en negatieve punten	7
3.1.3 Tevredenheid over de thema's	8
3.1.4 Benchmark primair onderwijs	9
3.1.5 Loyaliteit	10
3.2 Thema's nader bekeken	11
3.2.1 Onderwijs	11
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	12
3.2.3 Algemene ontwikkeling	13
3.2.4 Leerkrachten	14
3.2.5 Communicatie	15
3.2.6 Sfeer	16
3.2.7 Veiligheid op school	17
3.2.8 Schoolleiding/directie	19
3.2.9 Voorzieningen	20

1. Inleiding

De Heihorst wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft De Heihorst in de maand juni 2023 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 De Heihorst zijn.*
- *Achterhalen hoe De Heihorst scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij De Heihorst.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor De Heihorst.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs. De Heihorst heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt.

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 De Heihorst. Uiteindelijk hebben 24 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 62%.

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' scoren 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 op hoofdlijnen gebruik gemaakt van de benchmark primair onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders van leerlingen in het primair onderwijs. De benchmark PO bevat de resultaten van circa 27.000 ouders. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van De Heihorst. Zie paragraaf 3.1.6 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

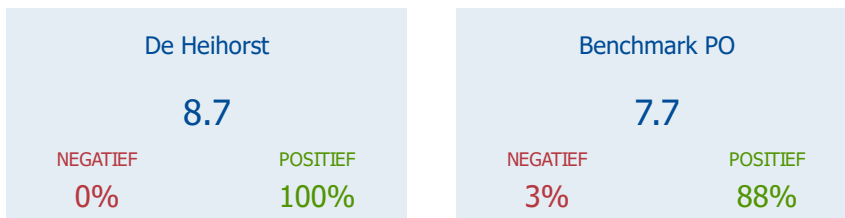
Respons

Van de 39 ouders van De Heihorst die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 24 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 62%.

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 De Heihorst. Hieronder zijn de resultaten van De Heihorst weergegeven, afgezet tegen de benchmark. De Heihorst scoort **hoger** dan de benchmark PO.

Per saldo tevreden



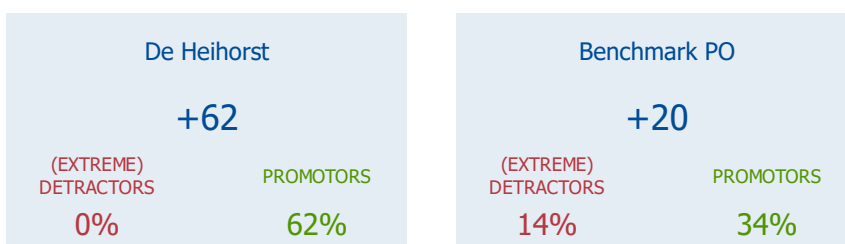
Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van De Heihorst 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 De Heihorst weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. De Heihorst scoort **hoger** dan de benchmark PO.

Net Promotor Score



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, de vergelijking met de benchmark en het percentage (on)tevreden ouders.

	Score	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders
Onderwijs	9.5	8.0	++	0 %	100 %
Communicatie	9.3	7.5	++	0 %	96 %
Schoolleiding/directie	9.2	7.7	++	0 %	100 %
Voorzieningen	9.2	7.9	++	0 %	100 %
Algemene ontwikkeling	9.1	7.9	++	0 %	100 %
Leerkrachten	9.0	8.4	++	0 %	96 %
Sfeer	8.8	8.1	++	0 %	100 %
Gepersonaliseerd leren	8.7	7.1	++	5 %	90 %
Veiligheid op school	8.4	7.8	++	4 %	96 %

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
Leerkrachten	Kan met vragen altijd bij de leerkrachten terecht	9.4
Voorzieningen	ICT-middelen	9.4
Onderwijs	Moderne/eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen	9.3
Schoolleiding/directie	Duidelijk visie over de koers	9.3
Voorzieningen	Schoon en netjes	9.3

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Veiligheid op school	Optreden tegen pesten	8.0
Leerkrachten	Informatie over prestaties	8.0
Communicatie	Tijdig informeren bij problemen	8.1
Veiligheid op school	Leerlingen houden zich aan regels	8.2
Onderwijs	Wijze van toetsen	8.4

2.2 Conclusies

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van De Heihorst 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 De Heihorst zeer tevreden met de school (8.7). De Heihorst scoort hiermee sterk hoger dan de benchmark primair onderwijs (7.7).

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

Verder zien we dat 62% van de ouders de school actief zou aanbevelen aan andere ouders (promotors), terwijl 0% 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 **+62**. De Heihorst scoort daarmee hoger dan de benchmark primair onderwijs (+20).

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.

Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden De Heihorst aan om op basis van deze rapportage na te gaan waar mogelijke verbeteringen gewenst zijn.

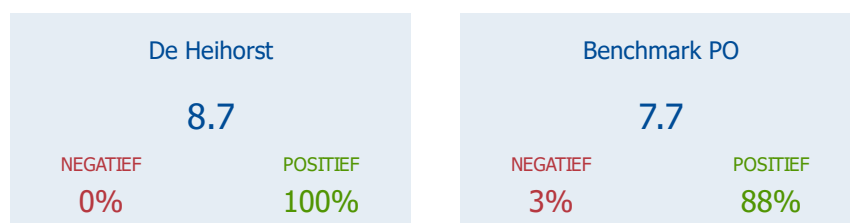
3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van De Heihorst

3.1.1 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 De Heihorst. Hieronder zijn de resultaten van De Heihorst weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark.

Per saldo tevreden



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

3.1.2 Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgecodeerde antwoordcategorieën) voorgelegd.

Hieronder staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

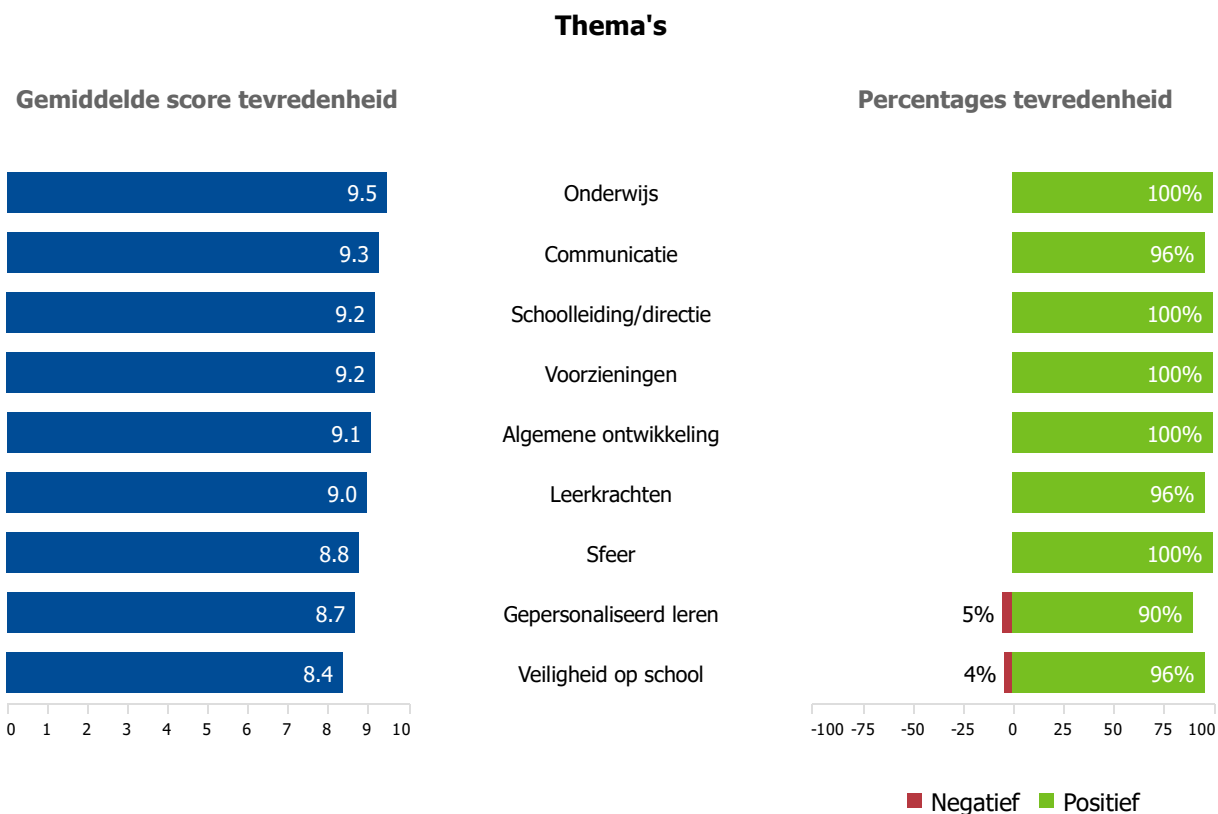
Wat bevalt u het meest aan de school van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Kleinschaligheid van de school (kleine klassen)	50%
Betrokkenheid bij het kind	21%

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

Meest gegeven antwoorden	%
Geen/n.v.t.	25%
(Wisselingen in) het leerkrachtenteam	13%

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.

3.1.4 Benchmark primair onderwijs

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

De Heihorst scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan de benchmark PO: onderwijs, communicatie, schoolleiding/directie, voorzieningen, algemene ontwikkeling, leerkrachten, sfeer, gepersonaliseerd leren en veiligheid op school.

Thema	De Heihorst	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Per saldo tevreden	8.7	7.7	++
Onderwijs	9.5	8.0	++
Gepersonaliseerd leren	8.7	7.1	++
Algemene ontwikkeling	9.1	7.9	++
Leerkrachten	9.0	8.4	++
Communicatie	9.3	7.5	++
Sfeer	8.8	8.1	++
Veiligheid op school	8.4	7.8	++
Schoolleiding/directie	9.2	7.7	++
Voorzieningen	9.2	7.9	++

De schaal heeft de volgende betekenis:

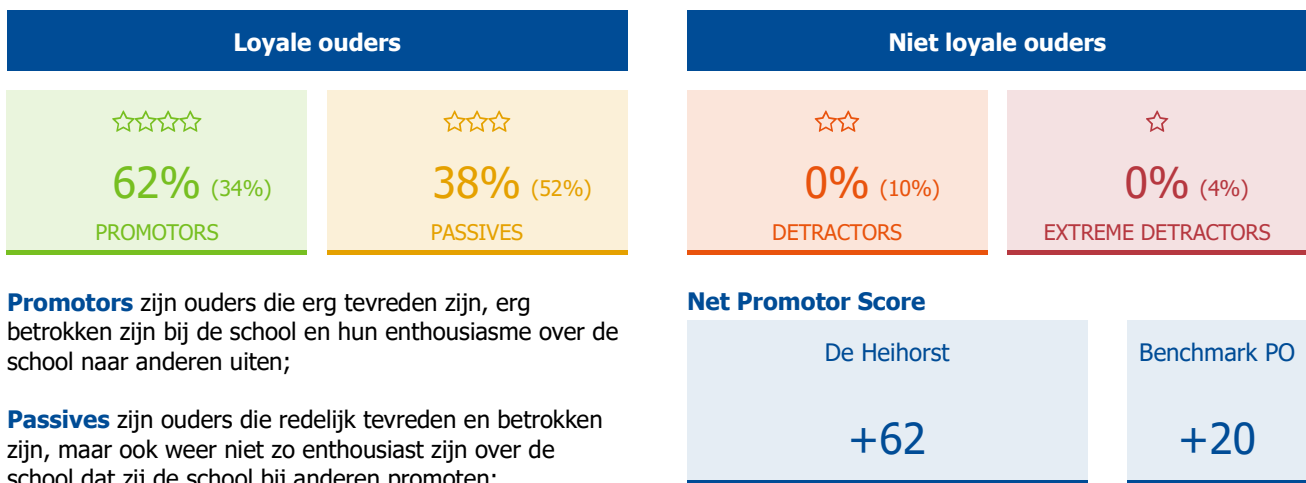
--	sterk lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)
-	lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)
0	(ongeveer) gelijk aan de benchmark (verschil van 0,2 of minder)
+	hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)
++	sterk hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)

3.1.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van De Heihorst 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 De Heihorst. 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 ($62 - 0 = +62$). 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.

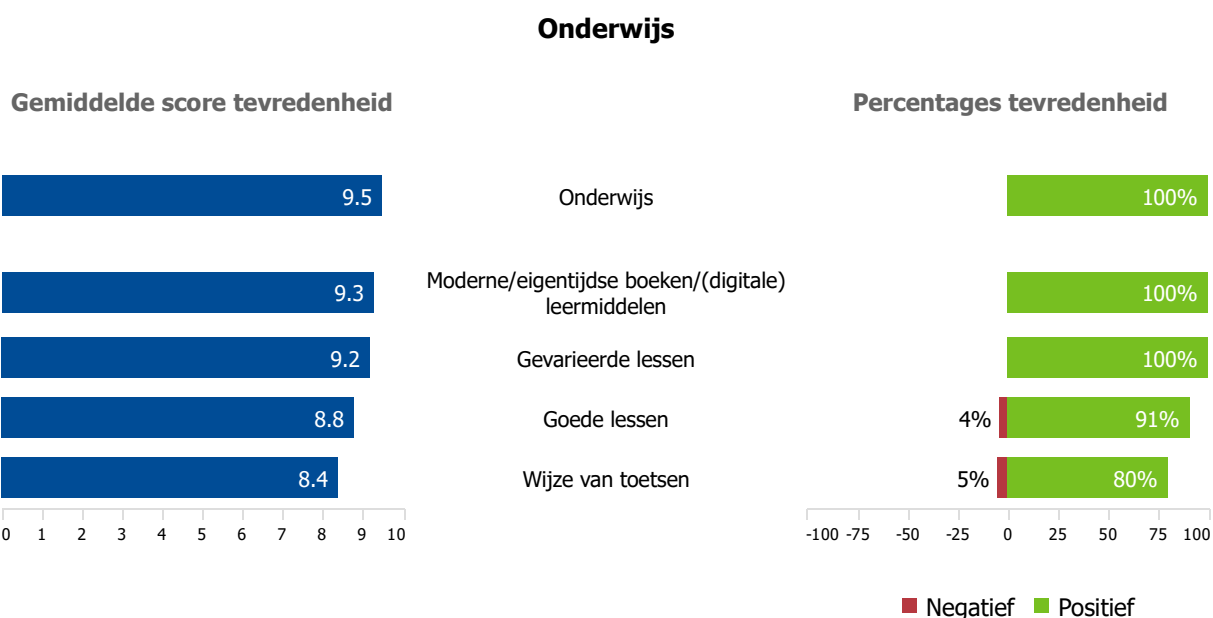
3.2 Thema's nader bekeken

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 (9.3), dat er op school gevarieerd wordt lesgegeven (9.2) en dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.8). Ze zijn zeer tevreden over de wijze waarop de school leerlingen toetst (8.4).

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



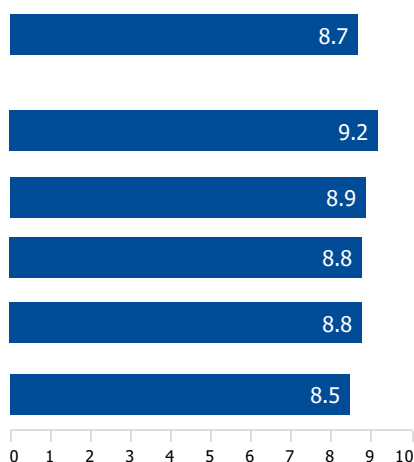
3.2.2 Gepersonaliseerd leren

De ouders geven in sterke mate aan dat er op school rekening wordt gehouden met wat hun zoon/dochter goed en minder goed kan (9.2), dat hun zoon/dochter op zijn/haar eigen tempo kan leren op school (8.9) en dat hun zoon/dochter op zijn/haar eigen manier kan leren op school (8.8). Ze vinden in sterke mate dat leerlingen die goed kunnen leren voldoende worden uitgedaagd door de school (8.8) en dat er voldoende aandacht is voor leerlingen met problemen (8.5).

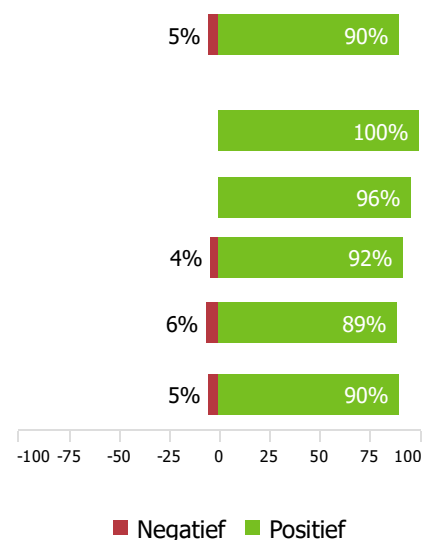
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



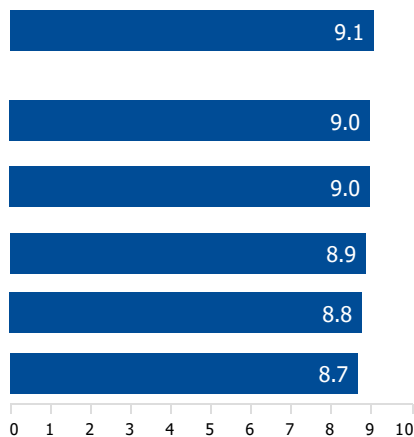
3.2.3 Algemene ontwikkeling

De ouders geven in sterke mate aan dat er op school voldoende aandacht wordt besteed aan gezond leefgedrag (het stimuleren van een gezonde levenswijze, bijvoorbeeld voeding en beweging) (9.0) en dat er op school voldoende aandacht is voor het werken aan vaardigheden (9.0). Ze vinden in sterke mate dat de school voldoende aandacht heeft voor de (diverse) talenten van leerlingen (8.9), dat de school voldoende aandacht besteedt aan het behalen van goede leerprestaties (8.8) en dat hun zoon/ dochter voldoende ruimte krijgt om zich te ontwikkelen (8.7).

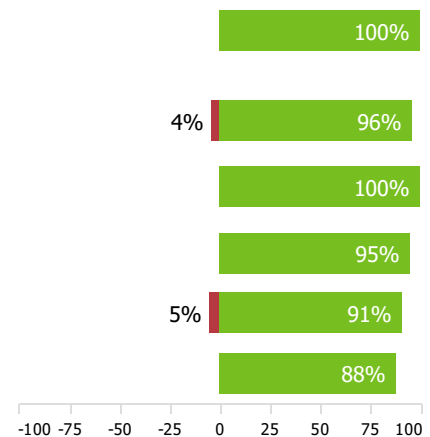
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

3.2.4 Leerkrachten

De ouders geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de leerkrachten terecht kunnen als ze vragen hebben (9.4), dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkrachten (9.3) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkrachten (9.1). Ze vinden in sterke mate dat de leerkrachten voldoende bereid zijn hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (9.2), dat de leerkrachten zorgen voor een prettige sfeer in de klas (8.9) en dat de leerkrachten het optimale uit hun zoon/dochter halen (8.5).

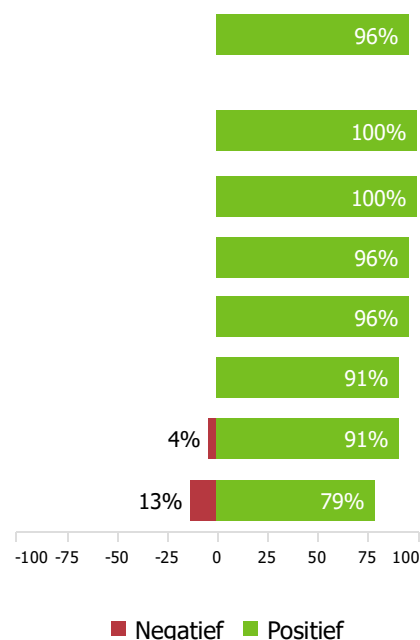
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Leerkrachten

Gemiddelde score tevredenheid



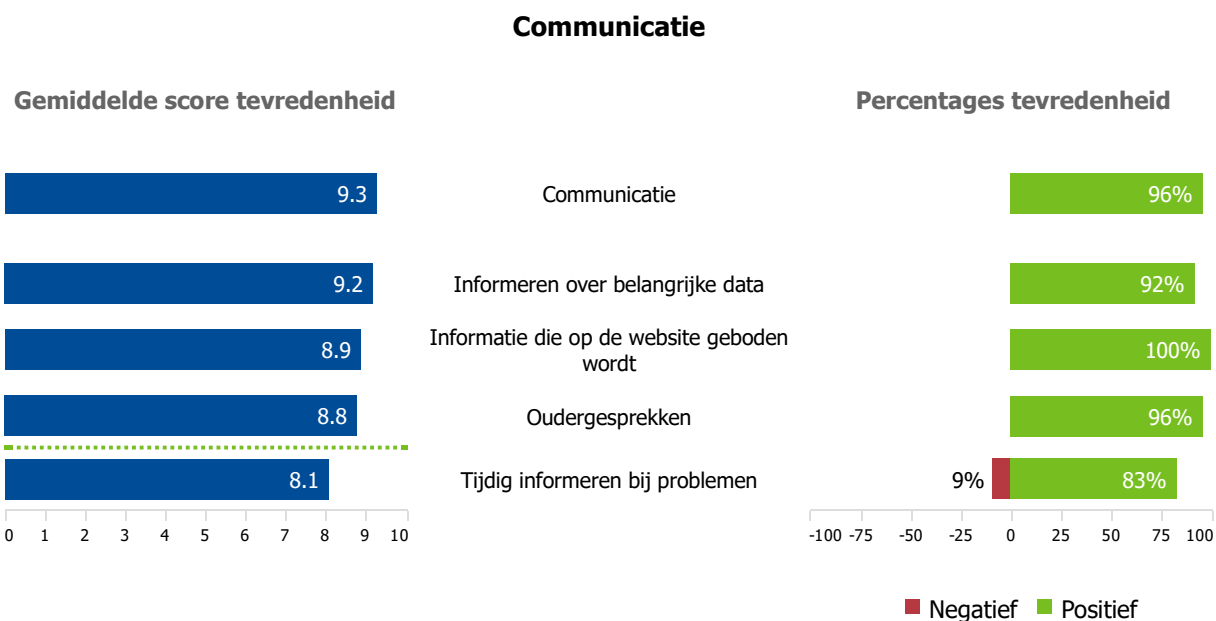
Percentages tevredenheid



3.2.5 Communicatie

De ouders geven in sterke mate aan dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (9.2). Ze zijn zeer tevreden over de informatie die de website van de school biedt (8.9) en over de oudergesprekken (8.8).

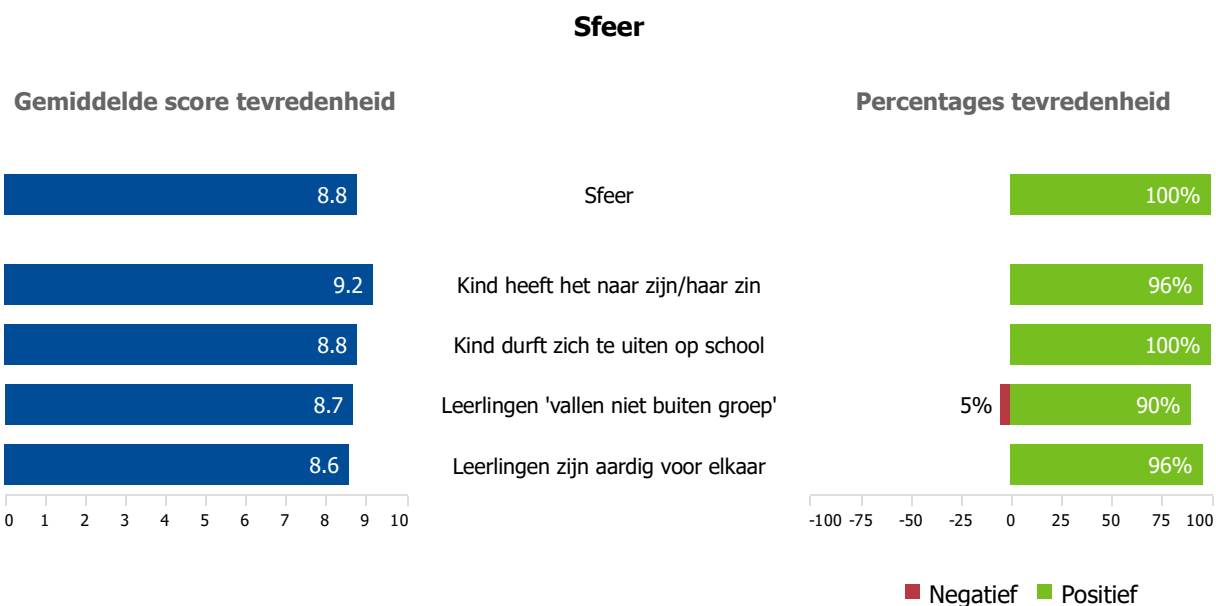
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.2.6 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (9.2) en dat hun zoon/dochter in de groep durft te zeggen wat hij/zij vindt (8.8). Ze vinden in sterke mate dat de school ervoor zorgt dat leerlingen niet buiten de groep vallen (8.7) en dat de meeste kinderen in de klas aardig voor elkaar zijn (8.6).

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



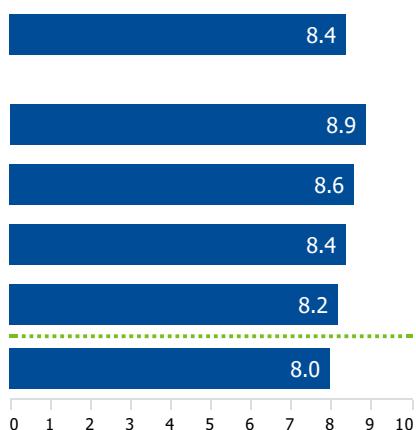
3.2.7 Veiligheid op school

De ouders vinden in sterke mate dat de school positief bijdraagt aan het zelfvertrouwen van hun zoon/ dochter (8.9), dat er duidelijke regels zijn op school voor de leerlingen (8.6) en dat de meeste leerlingen zich aan de regels houden (8.2). Ze zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (8.4).

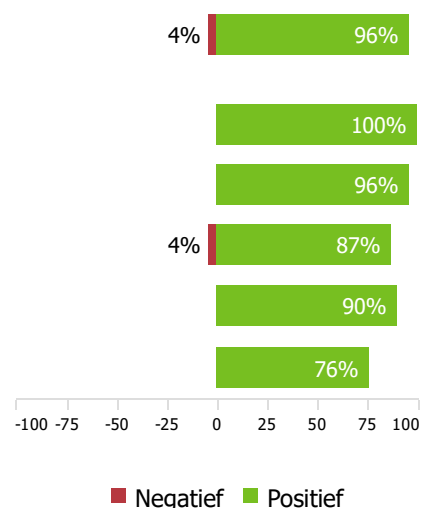
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Veiligheid op school

Gemiddelde score tevredenheid

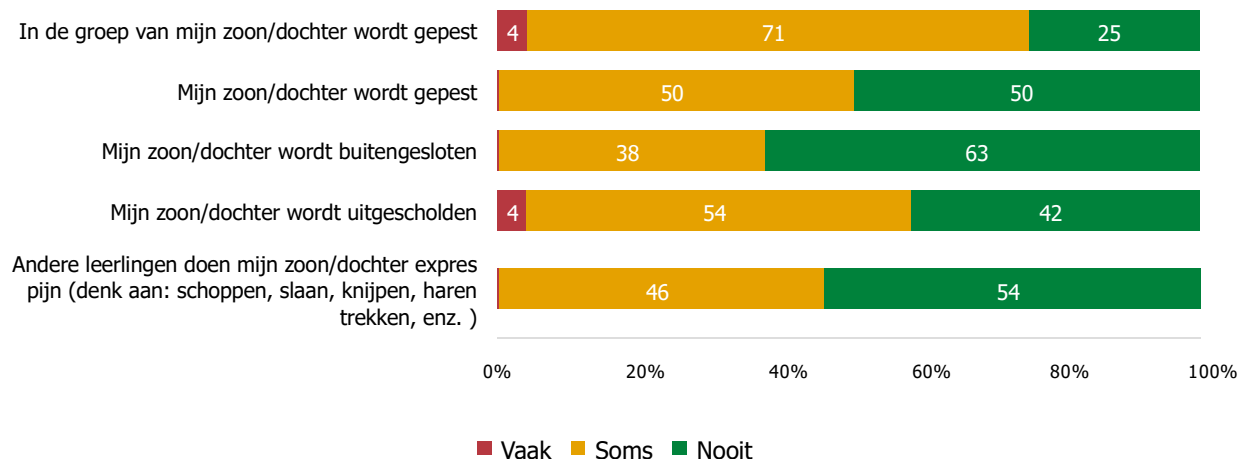


Percentages tevredenheid



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 zijn/haar veiligheid is aangetast door andere leerlingen.

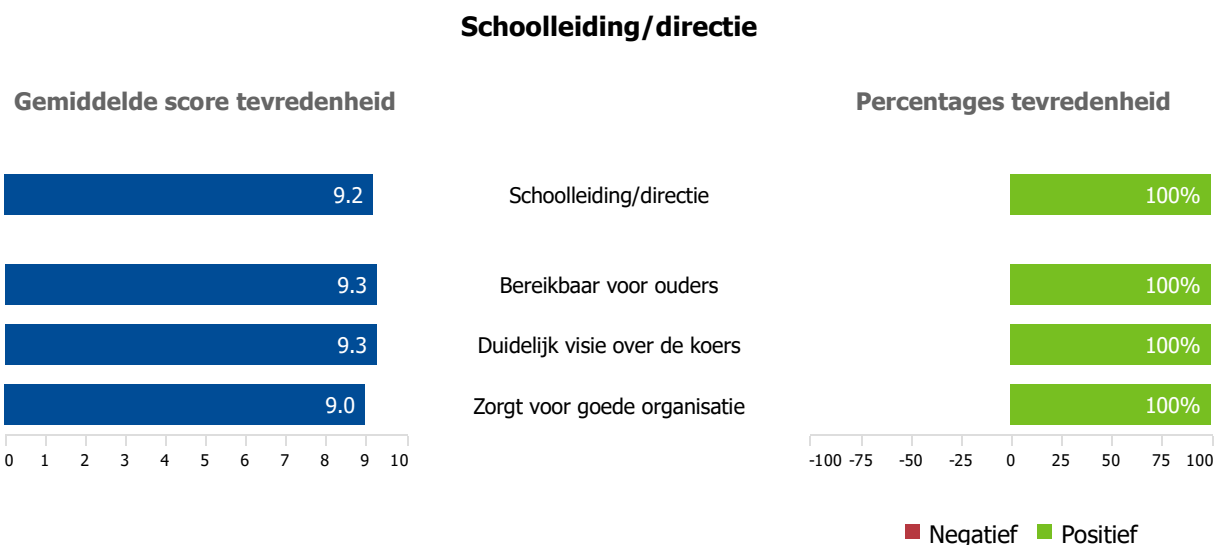
Aantasting veiligheid



3.2.8 Schoolleiding/directie

De ouders vinden in sterke mate dat de schoolleiding/directie bereikbaar is voor ouders (9.3), dat de schoolleiding/directie een duidelijke visie heeft over de koers van de school (9.3) en dat de schoolleiding/directie ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (9.0).

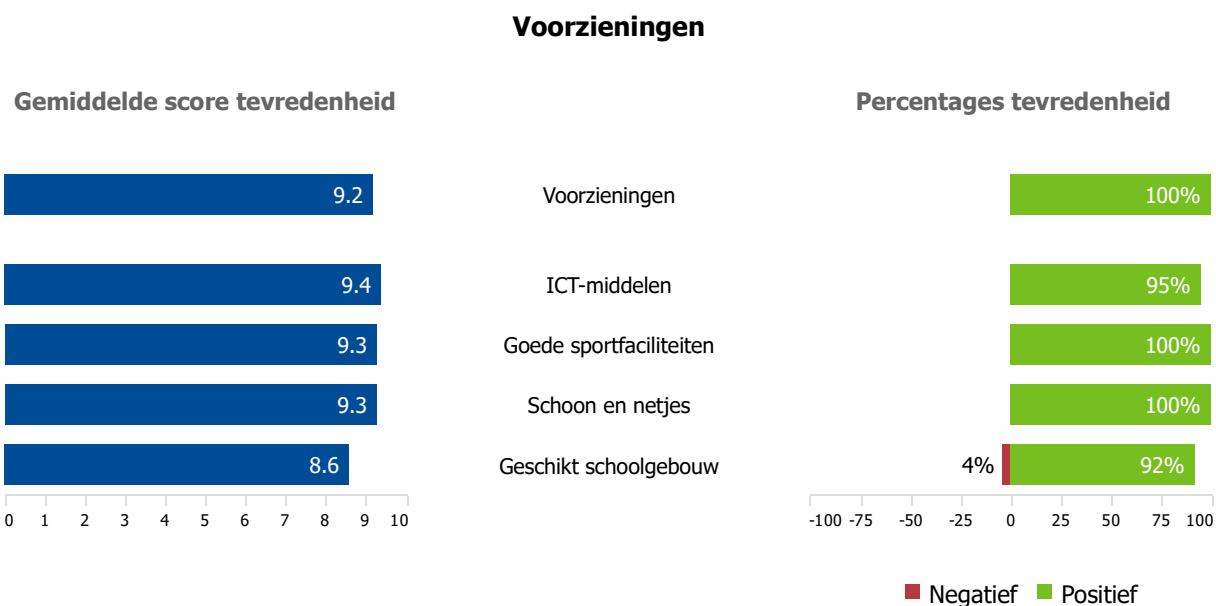
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.2.9 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat de school goed is uitgerust met ICT-middelen (9.4), dat de school goede sportfaciliteiten heeft (9.3), dat het in de school schoon en netjes is (9.3) en dat de school is gehuisvest in een geschikt schoolgebouw (8.6).

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



ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Contactgegevens

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

3584 BN Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl

website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl