

DUO

ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek

Soort rapportage: Schoolrapportage

Datum: maart 2023

Opdrachtgever: Notre Dame



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek & Advies in opdracht van de Notre Dame.

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Lisan Ubbink 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	6
3. Onderzoeksresultaten	7
3.1 Overall beeld van de Notre Dame	7
3.1.1 Per saldo tevreden	7
3.1.2 Positieve en negatieve punten	8
3.1.3 Tevredenheid over de thema's	9
3.1.4 Benchmark voortgezet onderwijs	11
3.1.5 Verbeterprioriteiten	12
3.1.6 Loyaliteit	15
3.2 Thema's nader bekeken	16
3.2.1 Onderwijs	16
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	17
3.2.3 Algemene ontwikkeling	18
3.2.4 Docenten	19
3.2.5 Mentor	20
3.2.6 Communicatie	21
3.2.7 Sfeer	22
3.2.8 Veiligheid op school	23
3.2.9 Directeur/bestuurder	25
3.2.10 Voorzieningen	26

1. Inleiding

De Notre Dame wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft de Notre Dame in januari en februari 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 Notre Dame zijn.*
- *Achterhalen hoe de Notre Dame scoort ten opzichte van de landelijke VO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij de Notre Dame.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor de Notre Dame.*

1.2 Onderzoekopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek voortgezet onderwijs. De Notre Dame heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft de Notre Dame 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 de Notre Dame. Uiteindelijk hebben 278 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 45%.

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 7.8 of hoger: zeer goed / zeer tevreden;
- 7.4 tot en met 7.7: goed / tevreden;
- 6.9 tot en met 7.3: redelijk / redelijk tevreden;
- 6.1 tot en met 6.8: matig / matig tevreden;
- 6.0 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 6.0 of lager is.

De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van de benchmark voortgezet onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders van leerlingen in het voortgezet onderwijs. De benchmark VO bevat de resultaten van circa 9.000 ouders. Zie paragraaf 3.1.5 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 3.1.6 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 de Notre Dame. Zie paragraaf 3.1.7 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

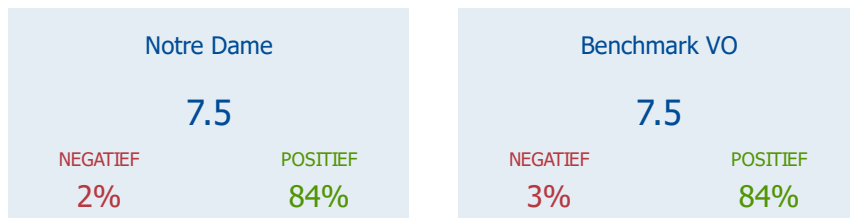
Respons

Van de 624 ouders van de Notre Dame die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 278 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 45%.

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 Notre Dame. Hieronder zijn de resultaten van de Notre Dame weergegeven, afgezet tegen de benchmark. De Notre Dame scoort **gelijk** aan de benchmark VO.

Per saldo tevreden

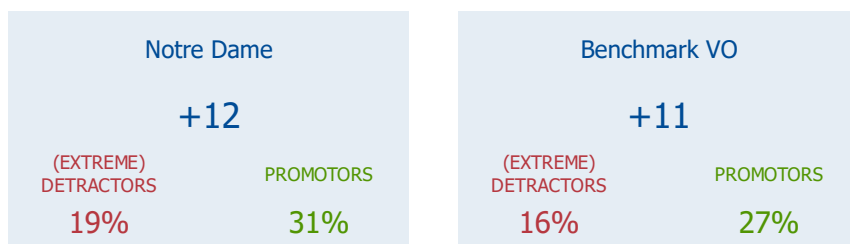


Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van de Notre Dame 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 Notre Dame weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. De Notre Dame scoort **nagenoeg gelijk** aan de benchmark VO.

Net Promotor Score



De thema's

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

	Score	Benchmark VO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Voorzieningen	8.6	8.1	++	1 %	98 %	Handhaven
Coach	8.2	8.2	o	6 %	85 %	Handhaven
Sfeer	8.1	7.9	o	3 %	89 %	Sterke punten
Veiligheid op school	7.8	7.8	o	6 %	85 %	Niet te positioneren
Algemene ontwikkeling	7.7	7.7	o	7 %	80 %	Verbeterpunten
Docenten	7.7	7.5	o	3 %	81 %	Aandachtspunten
Onderwijs	7.5	7.7	o	11 %	77 %	Verbeterpunten
Communicatie	7.3	7.7	-	12 %	77 %	Aandachtspunten
Eigenwijs leren	7.0	6.7	+	15 %	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 3.1.5 Verbeterprioriteiten.
- de Notre Dame heeft over het algemeen **zeer goede resultaten** behaald. Desondanks worden één of meer thema's in de bovenstaande tabel als **verbeterpunt** of **aandachtspunt** genoemd. In de prioriteitenmatrix komen altijd verbeterpunten en/of aandachtspunten aan het licht. De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen en geeft antwoord op de vraag: 'als de school de algemene tevredenheid (verder) wil verhogen, aan welke thema's zou de school dan (vanuit het perspectief van de ouders) moeten gaan werken?'.
- een thema duiden we aan als **niet te positioneren** als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

Top vijf

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

Meest tevreden

Thema	Aspect	Score
Voorzieningen	Geschikt schoolgebouw	9.1
Coach	Driehoeksgesprekken	8.5
Coach	Terecht kunnen bij coach	8.4
Voorzieningen	Sportfaciliteiten	8.3
Voorzieningen	Hygiëne/ordelijkheid	8.3

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Communicatie	Voldoende informatie over leerprestaties/ontwikkeling	5.7
Communicatie	Informatie die geboden wordt in het learning portal	5.9
Onderwijs	Wijze van toetsen	6.3
Gepersonaliseerd leren	Voldoende uitdaging leerlingen die goed kunnen leren	6.4
Docenten	Halen het optimale uit de leerling	6.5

2.2 Conclusies

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van de Notre Dame 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 Notre Dame tevreden met de school (7.5). De Notre Dame scoort hiermee (nagenoeg) gelijk aan de benchmark voortgezet onderwijs (7.5).

De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: voorzieningen, coach, sfeer, veiligheid op school, algemene ontwikkeling, docenten en onderwijs. De volgende thema's scoren (sterk) hoger dan de benchmark voortgezet onderwijs: voorzieningen en eigenwijs leren. Het thema communicatie scoort lager dan de benchmark.

Verder zien we dat 31% van de ouders de school actief zou aanbevelen aan andere ouders (promotors), terwijl 19% 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 **+12**. De Notre Dame scoort daarmee nagenoeg gelijk aan de benchmark voortgezet onderwijs (+11).

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

- Ik ben tevreden met de wijze waarop de school leerlingen toetst (volgens PTV/ PTA) (6.3; 24% ontevreden)
- Ik heb de indruk dat leerlingen met problemen voldoende extra aandacht krijgen op school (6.6; 22% ontevreden)
- Ik heb de indruk dat, mochten er zich problemen voordoen met mijn kind op school, de school mij daar tijdig van op de hoogte stelt (6.5; 20% ontevreden)
- Ik ben tevreden over de informatie die de learning portal mij biedt (5.9; 28% ontevreden)
- Ik krijg voldoende informatie van de school over de leerprestaties/ontwikkeling van mijn kind (5.7; 33% ontevreden)