



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek

Soort rapportage: Schoolrapportage

Datum: juni 2023

Opdrachtgever: RKBS De Bras



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

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 RKBS De Bras	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 primair onderwijs	12
3.1.5 Verbeterprioriteiten	13
3.1.6 Loyaliteit	16
3.2 Thema's nader bekeken	17
3.2.1 Onderwijs	17
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	18
3.2.3 Algemene ontwikkeling	19
3.2.4 Leerkracht	20
3.2.5 Communicatie	21
3.2.6 Sfeer	22
3.2.7 Veiligheid op school	23
3.2.8 Schoolleiding/directie	25
3.2.9 Voorzieningen	26
3.2.10 Schooltijden	27

1. Inleiding

RKBS De Bras wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft RKBS De Bras in de maanden april en mei 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 RKBS De Bras zijn.*
- *Achterhalen hoe RKBS De Bras scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij RKBS De Bras.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor RKBS De Bras.*
- *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 primair onderwijs. RKBS De Bras heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft RKBS De Bras 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 RKBS De Bras. Uiteindelijk hebben 93 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 46%.

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.

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 RKBS De Bras. Zie paragraaf 3.1.7 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

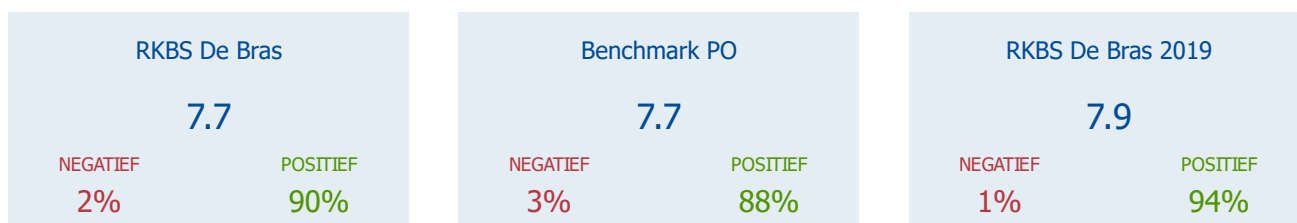
Respons

Van de 202 ouders van RKBS De Bras die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 93 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 46%.

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 RKBS De Bras. Hieronder zijn de resultaten van RKBS De Bras weergegeven, afgezet tegen de benchmark. RKBS De Bras scoort **gelijk** aan de benchmark PO. Ten opzichte van de meting in 2019 scoort RKBS De Bras **vergelijkbaar**.

Per saldo tevreden



Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van RKBS De Bras 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 RKBS De Bras weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. RKBS De Bras scoort **nagenoeg gelijk** aan de benchmark PO. Ten opzichte van de meting in 2019 scoort RKBS De Bras **lager**.

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 PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Sfeer	8.5	8.1	+	2 %	93 %	Handhaven
Schoolleiding/directie	8.1	7.7	+	2 %	88 %	Handhaven
Leerkracht	8.1	8.4	-	7 %	82 %	Sterke punten
Onderwijs	7.9	8.0	o	9 %	84 %	Sterke punten
Veiligheid op school	7.8	7.8	o	7 %	86 %	Niet te positioneren
Algemene ontwikkeling	7.7	7.9	o	7 %	83 %	Verbeterpunten
Voorzieningen	7.7	7.9	o	4 %	83 %	Aandachtspunten
Communicatie	7.4	7.5	o	12 %	76 %	Aandachtspunten
Gepersonaliseerd leren	7.1	7.1	o	13 %	69 %	Verbeterpunten

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.
- RKBS De Bras 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
Sfeer	Prettige lessen bij andere leerkrachten te volgen	8.6
Onderwijs	Gevarieerde lessen	8.6
Leerkrachten	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.5
Sfeer	Prettig dat verschillende groepen samenwerken	8.4
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor werken aan vaardigheden	8.4

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Voorzieningen	TSO van BLOS	5.5
Leerkrachten	Informatie over prestaties	6.6
Gepersonaliseerd leren	Voldoende aandacht leerlingen met problemen	6.6
Gepersonaliseerd leren	Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	6.7
Voorzieningen	Schoon en netjes	6.7

2.2 Conclusies

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van RKBS De Bras 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 RKBS De Bras redelijk tevreden met de school (7.7). RKBS De Bras scoort hiermee (nagenoeg) gelijk ten opzichte van de meting in 2019 (7.9) en (nagenoeg) gelijk aan de benchmark primair onderwijs (7.7).

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

In vergelijking met de meting in 2019 scoort RKBS De Bras hoger op het thema communicatie. De volgende thema's scoren lager dan in 2019: gepersonaliseerd leren en leerkracht.

Verder zien we dat 35% van de ouders de school actief zou aanbevelen aan andere ouders (promotors), terwijl 12% 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 **+23**. RKBS De Bras scoort daarmee nagenoeg gelijk aan de benchmark primair onderwijs (+20). Ten opzichte van de meting in 2019 scoort RKBS De Bras lager (+30).

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 zien wij de volgende verbeterpunten:

- Ik heb de indruk dat leerlingen die goed kunnen leren voldoende worden uitgedaagd door de school (6.7; 19% ontevreden)
- Ik heb de indruk dat leerlingen met problemen (denk aan leer-, gedrags- of motivatieproblemen) voldoende extra aandacht krijgen op school (6.6; 18% ontevreden)
- De school heeft voldoende aandacht voor de talenten van mijn kind (6.9; 16% ontevreden)
- Ik krijg voldoende informatie van de leerkracht over de leerprestaties/ontwikkeling van mijn kind (6.6; 17% ontevreden)
- Ik ben tevreden over de bordfoliogesprekken (7.2; 17% ontevreden)
- Het is schoon en netjes in de school (6.7; 18% ontevreden)
- Ik ben tevreden over de TSO voorziening van BLOS (5.5; 40% ontevreden)

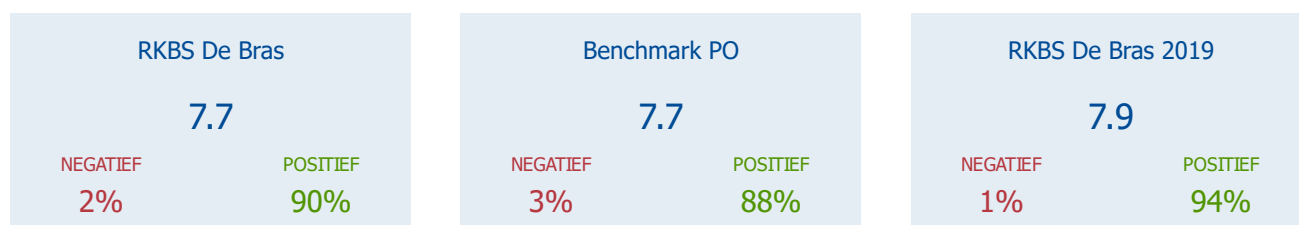
3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van RKBS De Bras

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 RKBS De Bras. Hieronder zijn de resultaten van RKBS De Bras 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.

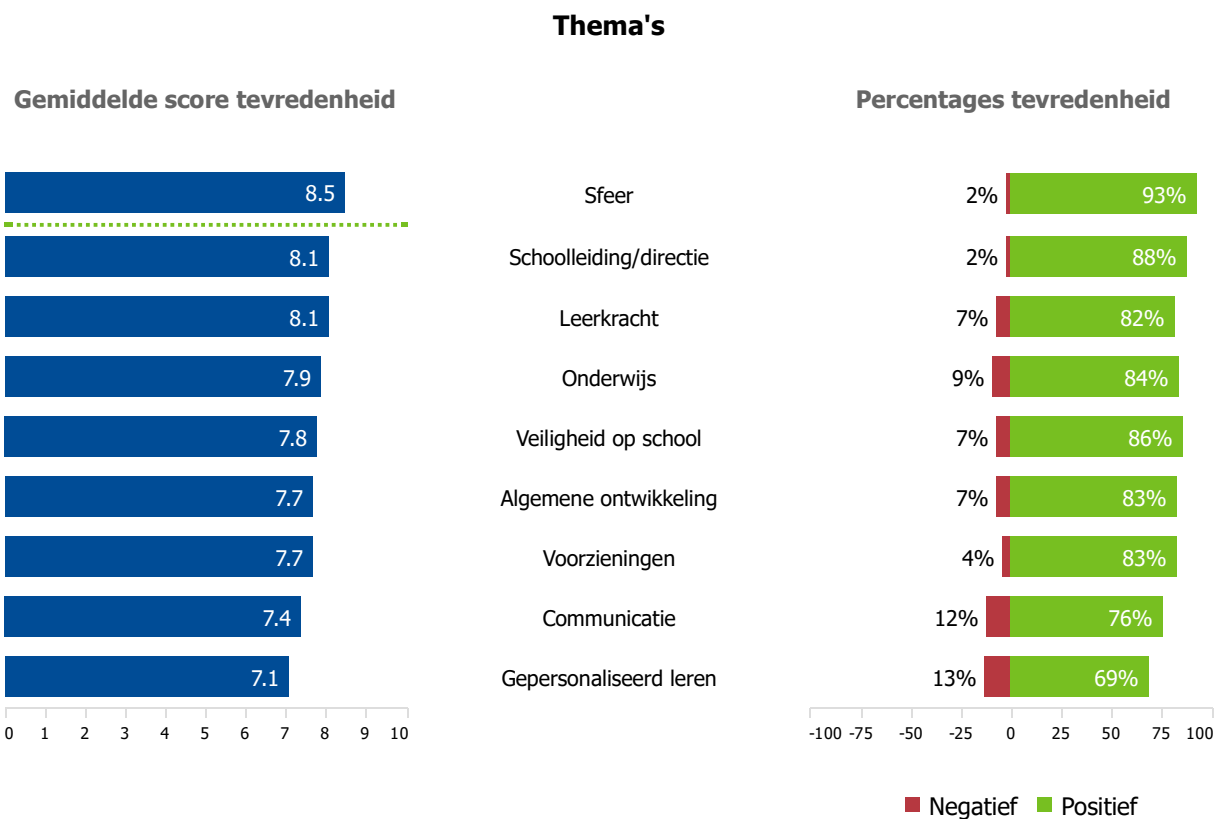
Wat bevalt u het meest aan de school van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Flexibiliteit in het middagaanbod	18%
Aandacht voor sociaal emotionele ontwikkeling	13%
Goede individuele begeleiding	12%
Betrokkenheid bij het kind	11%
Creativiteit	10%
Goed/modern onderwijs	5%

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

Meest gegeven antwoorden	%
Slechte communicatie/informatievoorziening	25%
Weinig individuele begeleiding/differentiatie	18%
Kwaliteit van het onderwijs/manier van lesgeven	9%

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.

Uitsplitsing naar groep

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

In de onderstaande tabel wordt het thema 'Leerkracht' niet uitgesplitst naar groep.

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.*

	Familiegroep 1-2	Familiegroep 3-4	Familiegroep 5-6	Familiegroep 7-8	RKBS De Bras
Aantal respondenten	17	21	20	35	93
Per saldo tevreden	8.1	7.7	7.7	7.5	7.7
Onderwijs	8.5	8.7	7.5	7.4	7.9
Gepersonaliseerd leren	8.2	7.0	7.4	6.6	7.1
Algemene ontwikkeling	8.8	7.8	7.4	7.3	7.7
Communicatie	7.9	7.8	6.9	7.2	7.4
Sfeer	9.1	8.4	8.1	8.5	8.5
Veiligheid op school	8.2	8.2	8.1	7.1	7.8
Schoolleiding/directie	7.9	8.7	8.1	8.0	8.1
Voorzieningen	8.0	7.4	7.5	7.9	7.7

De schaal heeft de volgende betekenis:

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

Vergelijking met de vorige meting

In 2019 heeft RKBS De Bras eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2019.

RKBS De Bras scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan de meting in 2019: communicatie.

RKBS De Bras scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de meting in 2019: leerkracht en gepersonaliseerd leren.

Thema	2023	2019	Afwijking t.o.v. 2019
Per saldo tevreden	7.7	7.9	o
Onderwijs	7.9	7.8	o
Gepersonaliseerd leren	7.1	7.8	--
Algemene ontwikkeling	7.7	7.9	o
Leerkracht	8.1	8.5	-
Communicatie	7.4	7.1	+
Sfeer	8.5	8.7	o
Veiligheid op school	7.8	<i>n.b.</i>	
Schoolleiding/directie	8.1	8.3	o
Voorzieningen	7.7	7.9	o

De schaal heeft de volgende betekenis:

--	sterk lager/slechter dan de meting in 2019 (verschil van 0,5 of meer)
-	lager/slechter dan de meting in 2019 (verschil van 0,3 of 0,4)
0	(ongeveer) gelijk aan de meting in 2019 (verschil van 0,2 of minder)
+	hoger/beter dan de meting in 2019 (verschil van 0,3 of 0,4)
++	sterk hoger/beter dan de meting in 2019 (verschil van 0,5 of meer)

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.

RKBS De Bras scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan de benchmark PO: sfeer en schoolleiding/directie.

RKBS De Bras scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de benchmark PO: leerkracht.

Thema	RKBS De Bras	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Per saldo tevreden	7.7	7.7	o
Onderwijs	7.9	8.0	o
Gepersonaliseerd leren	7.1	7.1	o
Algemene ontwikkeling	7.7	7.9	o
Leerkracht	8.1	8.4	-
Communicatie	7.4	7.5	o
Sfeer	8.5	8.1	+
Veiligheid op school	7.8	7.8	o
Schoolleiding/directie	8.1	7.7	+
Voorzieningen	7.7	7.9	o

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 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 RKBS De Bras

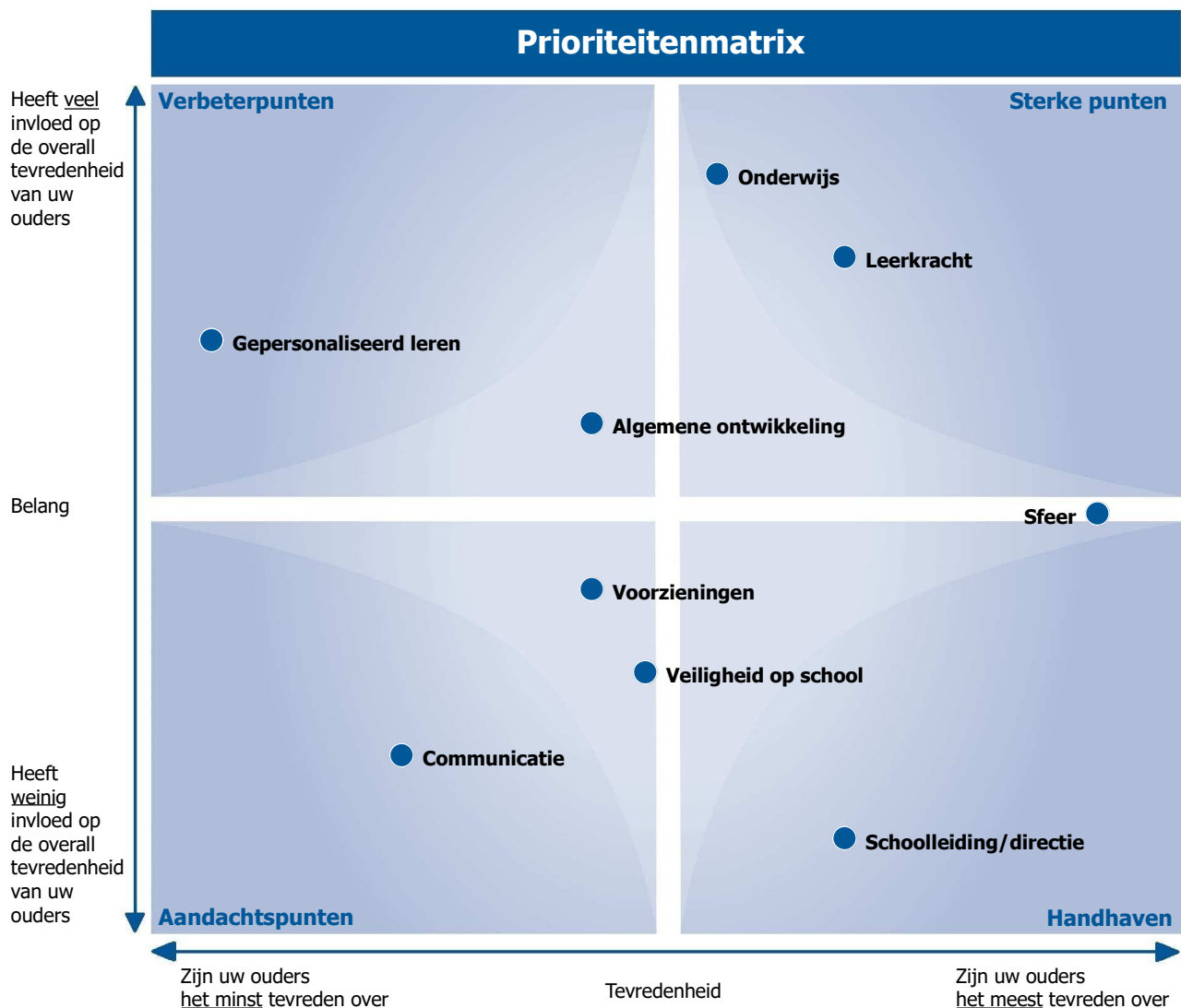
RKBS De Bras heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks komen één of meer thema's in de prioriteitenmatrix als verbeterpunt of aandachtspunt aan het licht. Dit dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

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.



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: Gepersonaliseerd leren, 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 RKBS De Bras: Onderwijs, Leerkracht.

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, Voorzieningen.

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.

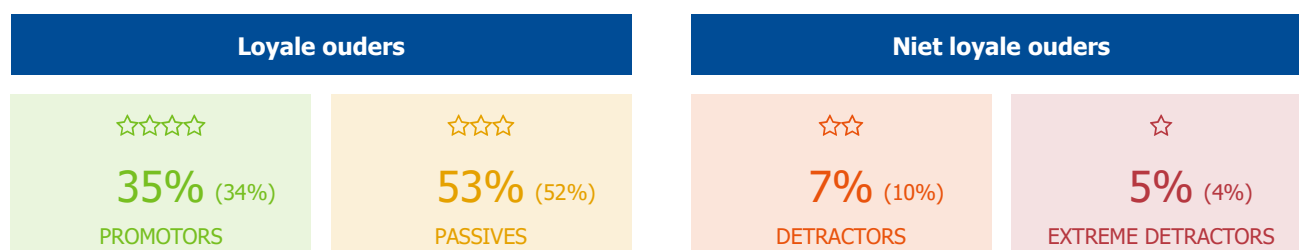
Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van RKBS De Bras: Sfeer, Schoolleiding/directie.

3.1.6 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van RKBS De Bras 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 RKBS De Bras. 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.

Net Promotor Score



Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (35-7-5 = **+23**). 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.

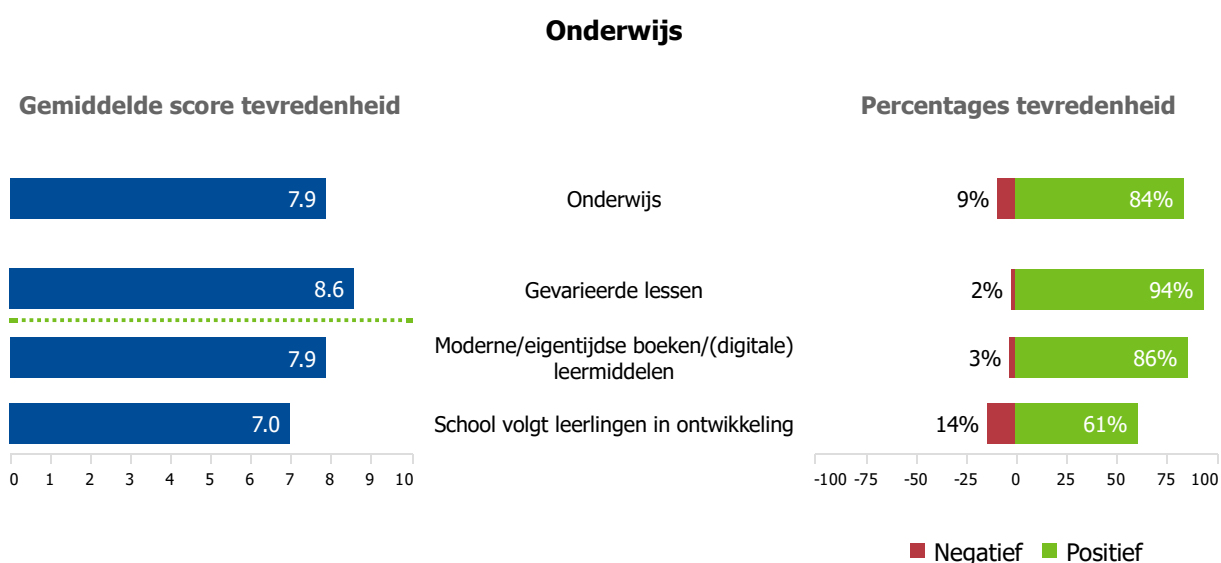
3.2 Thema's nader bekeken

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 er op school gevarieerd wordt lesgegeven (8.6).

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



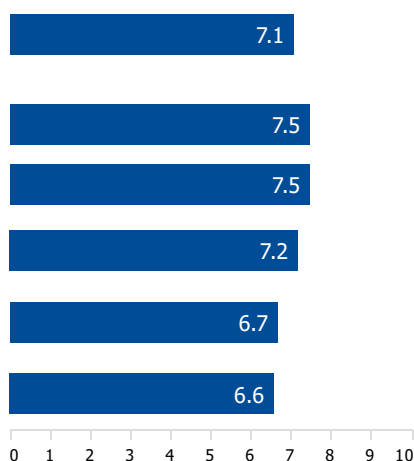
3.2.2 Gepersonaliseerd leren

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

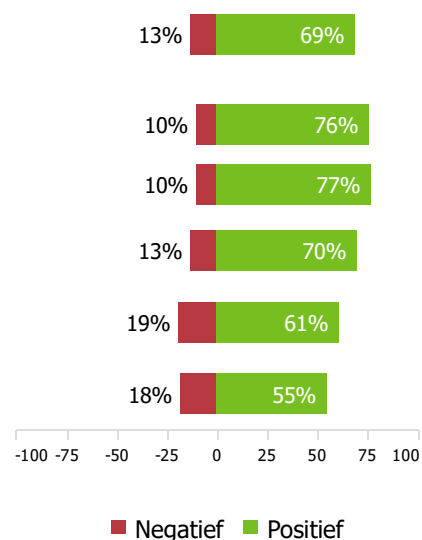
(Relatief veel) ouders geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen (6.6; 18% negatief). Ze zijn van mening dat leerlingen die goed kunnen leren onvoldoende worden uitgedaagd door de school (6.7; 19% negatief).

Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



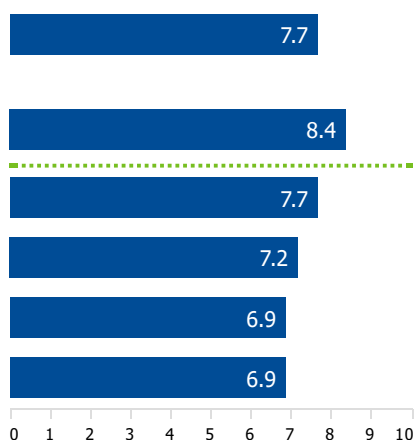
3.2.3 Algemene ontwikkeling

De ouders geven in sterke mate aan dat er op school voldoende aandacht is voor het werken aan vaardigheden (8.4).

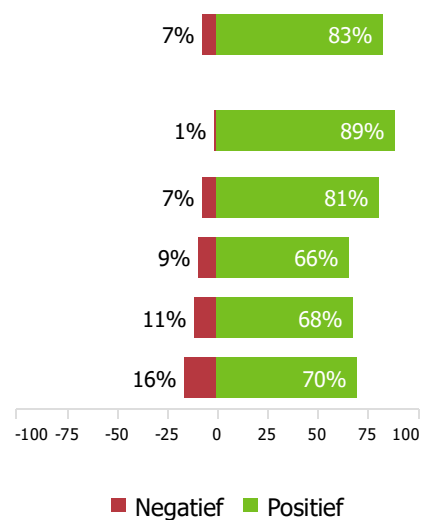
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de school onvoldoende aandacht heeft voor de (diverse) talenten van leerlingen (6.9; 16% negatief).

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



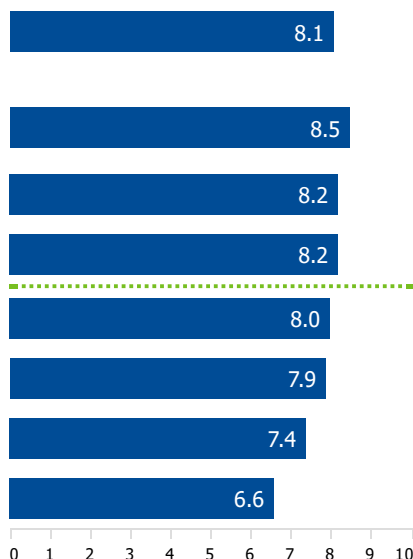
3.2.4 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.5) en dat hun kind een goed contact heeft met de leerkracht (8.2). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun kind te helpen als er zich een probleem voordoet (8.2).

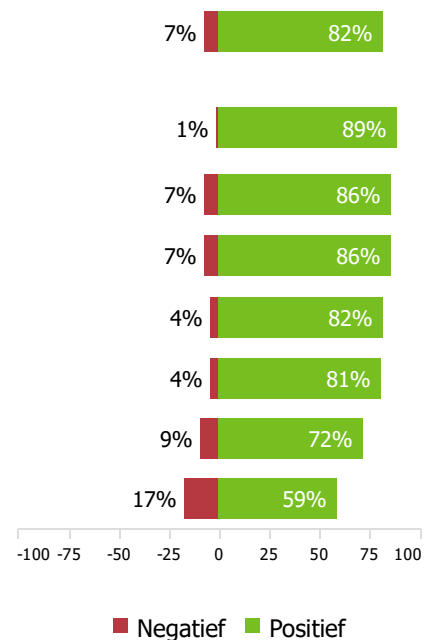
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat ze onvoldoende informatie van de leerkracht krijgen over de leerprestaties van hun kind (6.6; 17% negatief).

Leerkracht

Gemiddelde score tevredenheid



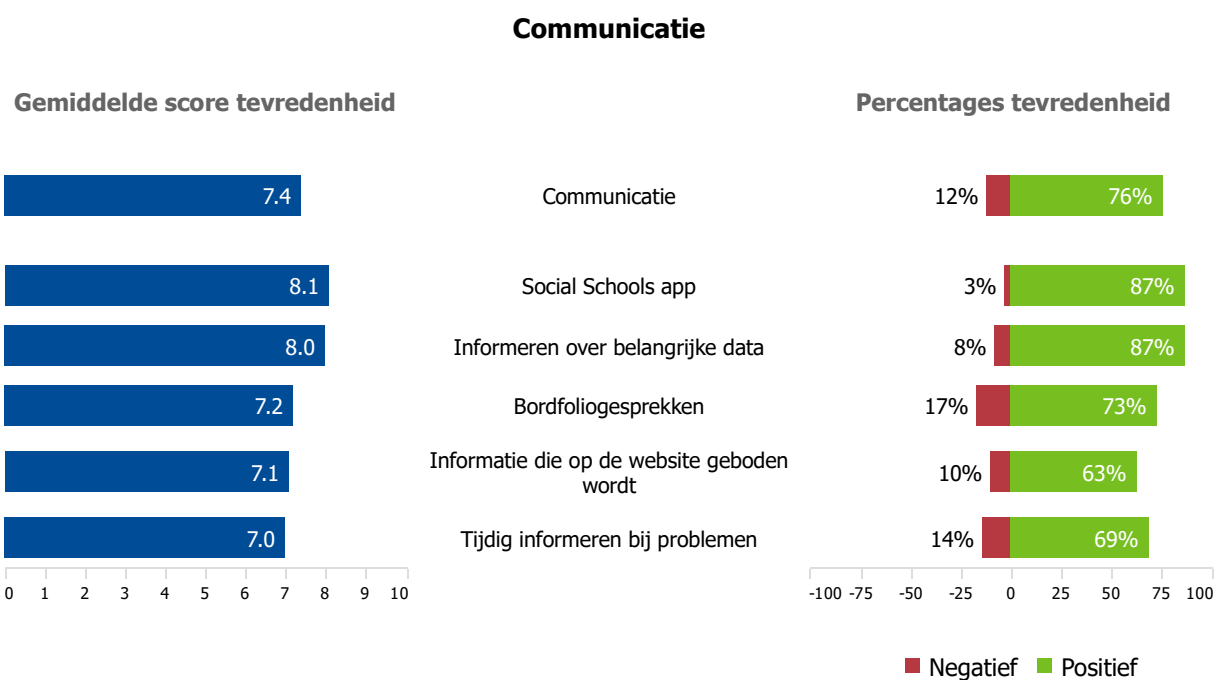
Percentages tevredenheid



3.2.5 Communicatie

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

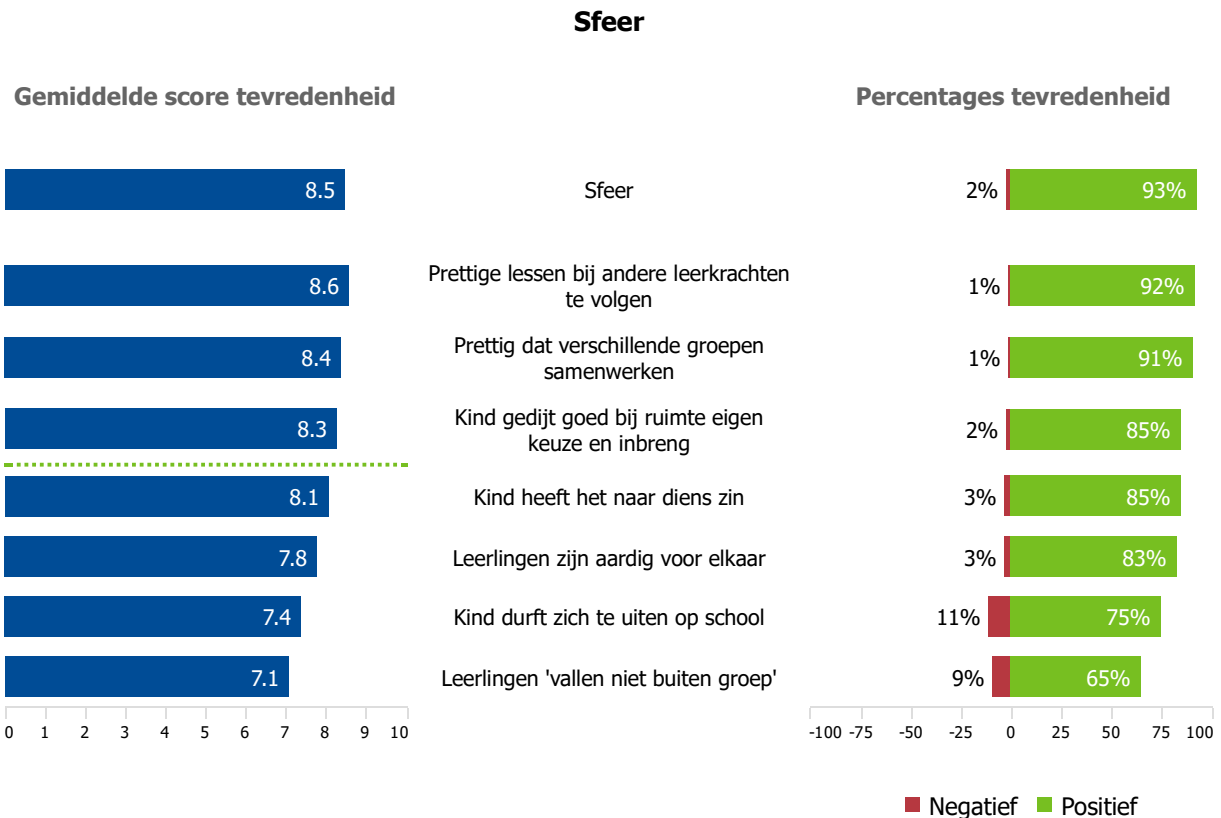
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de bordfoliogesprekken (7.2; 17% negatief).



3.2.6 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun kind het prettig vindt dat hij/zij lessen bij andere leerkrachten kan volgen (8.6), dat hun kind het prettig vindt dat de kinderen van verschillende groepen samenwerken in de middag (8.4) en dat hun kind goed gedijt bij de ruimte voor eigen keuze en inbreng in het middagaanbod (8.3).

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



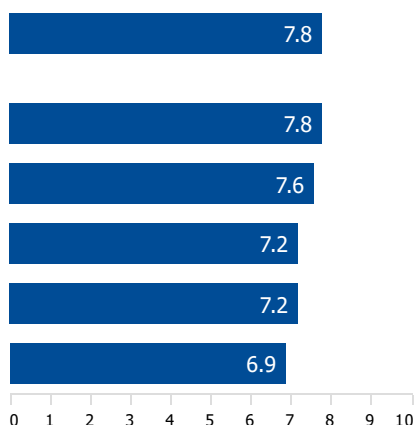
3.2.7 Veiligheid op school

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

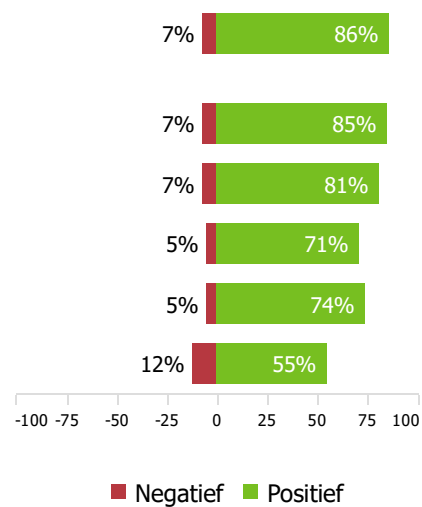
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Veiligheid op school

Gemiddelde score tevredenheid

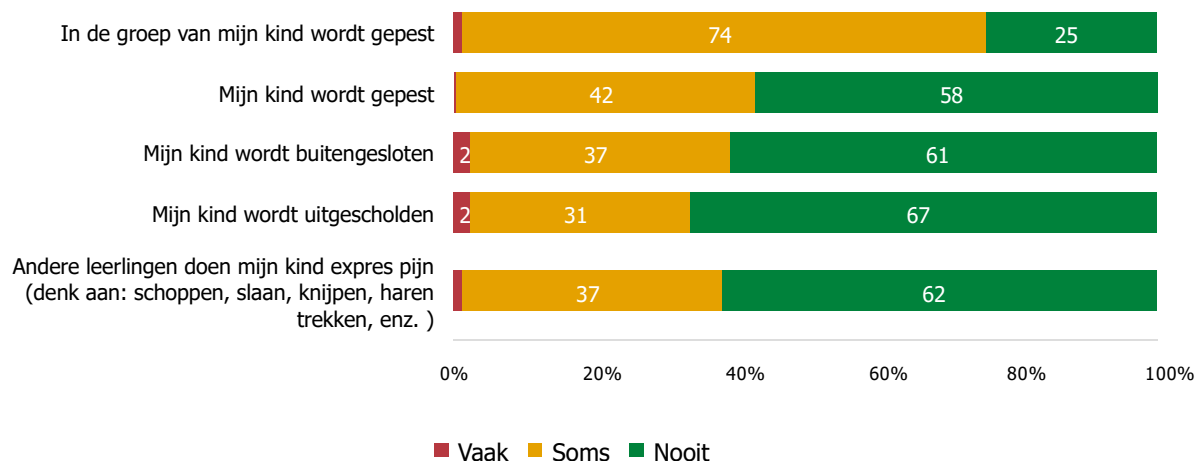


Percentages tevredenheid



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.

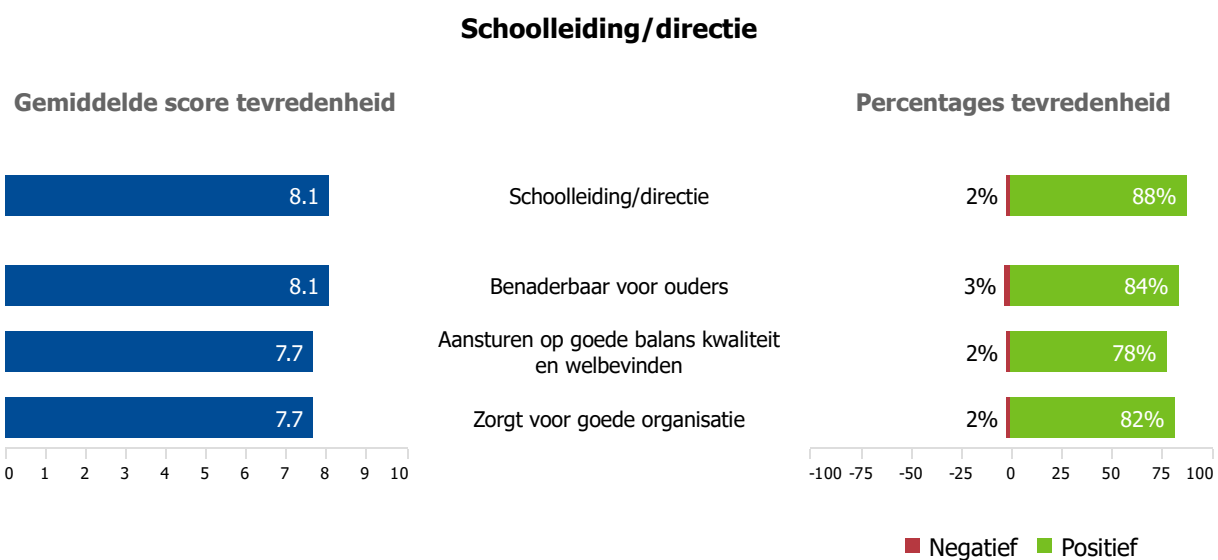
Aantasting veiligheid



3.2.8 Schoolleiding/directie

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

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



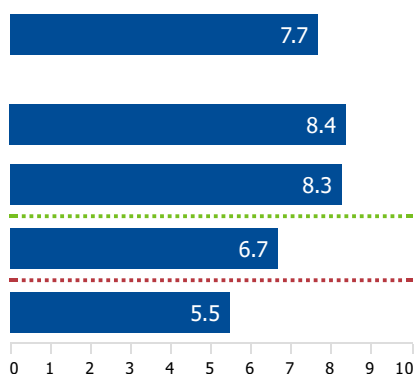
3.2.9 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat de school is gehuisvest in een geschikt schoolgebouw (8.4) en dat de school goed is uitgerust met ICT-middelen (8.3).

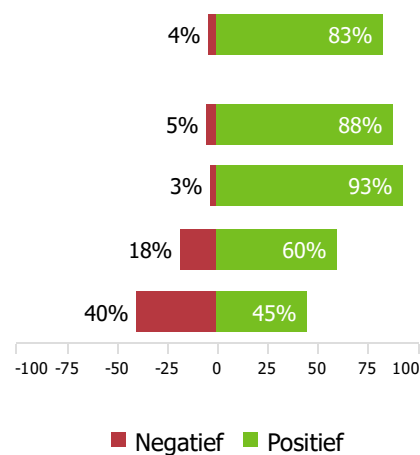
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de TSO voorziening van BLOS (5.5; 40% negatief). Ze zijn van mening dat het in de school niet schoon en netjes is (6.7; 18% negatief).

Voorzieningen

Gemiddelde score tevredenheid



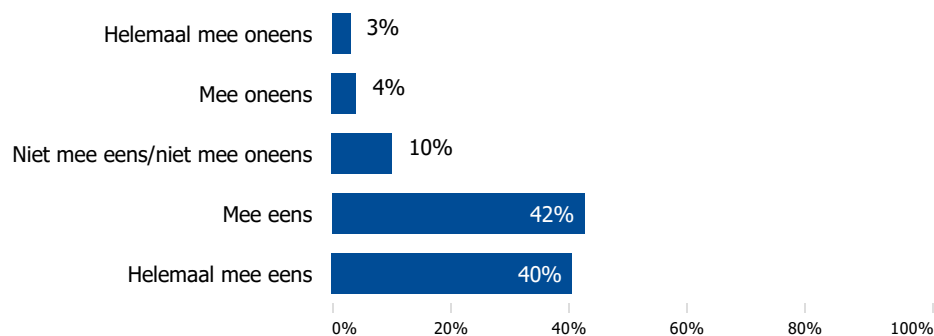
Percentages tevredenheid



3.2.10 Schooltijden

We hebben de ouders ook gevraagd of zij tevreden zijn met de huidige schooltijden.

Ik ben tevreden over de schooltijden



ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Lisan Ubbink 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