

Oudertevredenheidsonderzoek

Gemeentelijk Gymnasium Hilversum

Rapportage

In opdracht van het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum

mei 2016

Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek in opdracht van het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum.

DUO Onderwijsonderzoek
drs. Vincent van Grinsven
Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Postbus 681
3500 AR Utrecht

telefoon: 030 263 1080
e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl
website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Doelstellingen van het onderzoek	4
3. Onderzoeksopzet	5
4 Management summary	8
4.1 Samenvatting	8
4.1.1 Inleiding	8
4.1.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten	8
4.1.3 Algemeen beeld	9
4.1.4 Top 5 deelaspecten	10
4.2 Aanbevelingen	11
5 Onderzoeksresultaten	12
5.1 Overall beeld van het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum	12
5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten	12
5.1.2 Positieve en negatieve punten	13
5.1.3 Verbeterprioriteiten	15
5.1.4 Benchmark voortgezet onderwijs	17
5.2 Hoofdaspecten nader bekeken	18
5.2.1 Inleiding	18
5.2.2 Onderwijs	19
5.2.3 Toetsen	20
5.2.4 Algemene ontwikkeling	21
5.2.5 Docenten	22
5.2.6 Begeleiding	23
5.2.7 Communicatie	24
5.2.8 Sfeer	25
5.2.9 Sociaal-emotioneel	26
5.2.10 Voorzieningen	27
5.2.11 Schoolleiding	28
5.2.12 Identiteit	29
5.2.13 Pesten	30
5.2.14 Extra activiteiten	31
5.2.15 Geledingen	32
5.3 Communicatiemiddelen	33
5.3.1 Website	33
5.3.2 Informatiebehoefte	34
5.4 Loyaliteit	35
5.4.1 Net Promotor Score (NPS)	35
5.4.2 Opnieuw kiezen voor deze school	36
5.5 Vensters VO	37
6. Achtergrondkenmerken	39

1. Inleiding

Het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum wil inzicht in de tevredenheid en de betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum in april/mei 2016 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

2. 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 het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum.*

Het gaat om een breed/oriënterend onderzoek waarbij alle mogelijke aspecten die van invloed zijn op de tevredenheid met en betrokkenheid van ouders bij de school, aan de orde zullen komen.

Het onderzoek levert een overzicht op van de verbeterpunten voor het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum, maar ook van de sterke punten van het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum (dissatisfiers én satisfiers).

3. Onderzoeksopzet

Onderzoeksmethode

Oudertevredenheidsonderzoek dient te worden verricht op een manier die het de ouders mogelijk maakt om rustig over de beantwoording van de vragen na te denken.

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 vier 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 het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum. Uiteindelijk hebben 409 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 49%.

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek voortgezet onderwijs. Het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum gebruik gemaakt van de mogelijkheid om schoolspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

Leeswijzer

In **hoofdstuk 5** gaan we in op de bevindingen uit het onderzoek. We beginnen in paragraaf 5.1 met de beschrijving van het overkoepelende beeld, de hoofdlijnen.

In **paragraaf 5.2** worden de hoofdlijnen verder uitgewerkt. Dat gebeurt steeds op een uniforme manier. Allereerst worden de gemiddelde scores (op de in dit onderzoek gehanteerde 10-puntsschaal) weergegeven. Vervolgens gaan we in op de procentuele verdeling tussen de ouders die over de verschillende aspecten positief of juist negatief gestemd zijn.

In **paragraaf 5.3** en **paragraaf 5.4** worden respectievelijk de vragen met betrekking tot de website van de school en loyaliteit van de ouders aan de school besproken.

Hoofdstuk 6 biedt een weergave van de achtergrondkenmerken van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld en hun kind(eren).

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.

Sommige stellingen zijn echter zo geformuleerd dat het omgekeerde het geval is; hier geldt hoe lager de score op een stelling is, des te positiever de ouders over een stelling zijn. Een voorbeeld van zo'n stelling kan zijn: *Mijn zoon/dochter voelt zich wel eens eenzaam op school*. Om de scores op de stellingen in de rapportage allemaal hetzelfde te kunnen interpreteren, zijn deze stellingen geherformuleerd en de scores omgerekend. Bijvoorbeeld *Mijn zoon/dochter voelt zich wel eens eenzaam op school* wordt geherformuleerd naar *Mijn zoon/dochter voelt zich nooit eenzaam op school* en procentuele waardes die daarbij horen worden omgerekend.

We kennen aan de antwoorden een waarde toe ('1' voor helemaal mee oneens tot '5' voor helemaal mee eens). Deze scores herberekenen we naar een schaal die loopt van 1 tot en met 10. Hiertoe wordt de volgende formule gebruikt: $2,25 \times (\text{score} - 1) + 1$. Hiermee krijgt het antwoord 'helemaal mee oneens' een waarde 1 en 'helemaal mee eens' een waarde 10. Per aspect/stelling berekenen we vervolgens de gemiddelde score. Het gemiddelde ligt tussen de '1' (als alle respondenten op het aspect/de stelling helemaal mee oneens hebben geantwoord) en '10' (als alle respondenten op het aspect/de stelling helemaal mee eens hebben geantwoord). Hoe hoger de score op een aspect/stelling is, des te positiever de ouders over dit aspect/deze stelling zijn.

We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

1 De gemiddelde scores per hoofd- en deelaspect

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 hoofd- en deelaspecten 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.

2 Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) aspecten/stellingen – bijv. *Mijn zoon/dochter krijgt over het algemeen goed les* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Aspecten waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, kunnen worden getypeerd als knelpunt. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een aspect 6,0 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders.

3 De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van een benchmark voortgezet onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek heeft verricht onder ouders met een kind in het voortgezet onderwijs. De benchmark voortgezet onderwijs bevat de resultaten van ruim 23.000 ouders. Zie paragraaf 5.1.4 van deze rapportage.

4 De Prioriteitenmatrix

Zie paragraaf 5.1.3 van deze rapportage voor de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

Door vanuit verschillende invalshoeken naar de resultaten te kijken, ontstaat een genuanceerde kijk op de onderzoeksresultaten.

4 Management summary

4.1 Samenvatting

4.1.1 Inleiding

In april/mei 2016 is een oudertevredenheidsonderzoek verricht naar de tevredenheid van ouders van de leerlingen van het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum. De meting onder de ouders heeft online plaatsgevonden. Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek voortgezet onderwijs, waarbij het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum de mogelijkheid heeft gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum gebruik gemaakt van de mogelijkheid om schoolspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

Van de 837 ouders van de leerlingen van het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum die zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen, heeft uiteindelijk 49% de vragenlijst ingevuld.

4.1.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten

Wij hanteren voor de interpretatie van de onderzoeksresultaten een aantal criteria.

Voor het bepalen van de succesfactoren hanteren wij de volgende drie criteria:

1. de gemiddelde score op een (hoofd- of deel)aspect: bij een 7,8 of hoger signaleren wij een succesfactor;
2. de benchmark voortgezet onderwijs: indien het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum hoger scoort dan de benchmark (uitgedrukt in een '+' of in een '++') signaleren wij een succesfactor;
3. de prioriteitenmatrix: hoofdaspecten in kwadrant II (aspecten waar ouders tevreden over zijn en waaraan ouders veel belang hechten) zijn de 'sterke punten'.

Wij hanteren vier criteria voor het bepalen van de knelpunten:

1. de gemiddelde score op een (hoofd- of deel)aspect: bij een 6,0 of lager signaleren wij een knelpunt;
2. het percentage ouders dat ontevreden is over een bepaald (hoofd- of deel)aspect: bij 15% of meer ontevreden ouders signaleren wij een knelpunt;
3. de benchmark voortgezet onderwijs: indien het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum lager scoort dan de benchmark (uitgedrukt in een '-' of in een '--') signaleren wij een knelpunt;
4. de prioriteitenmatrix: de verbeterpunten met een hoge prioriteit (kwadrant I) en de verbeterpunten met een lage prioriteit (kwadrant IV) verdienen de aandacht van de school.

4.1.3 Algemeen beeld

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin de vier criteria voor het bepalen van de succesfactoren en knelpunten worden weergegeven.

In dit overzicht is per hoofdaspect aangegeven:

- de gemiddelde score
- de score uit de benchmark VO
- het percentage ontevreden ouders
- het percentage tevreden ouders
- de plaats in de prioriteitenmatrix

	Gemiddelde	Benchmark VO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	8.1	7.9	o	1 %	95 %	
Identiteit	8.2	7.4	++	2 %	91 %	Handhaven
Onderwijs	8.2	8.3	o	3 %	92 %	Sterke punten
Sfeer	8.2	8.3	o	2 %	93 %	Sterke punten
Algemene ontwikkeling	8.1	8.2	o	4 %	89 %	Handhaven
Voorzieningen	7.9	7.7	o	3 %	91 %	Handhaven
Schoolleiding	7.7	8.4	--	5 %	85 %	Sterke punten
Communicatie	7.7	8.3	--	6 %	81 %	Handhaven
Docenten	7.5	8.1	--	4 %	79 %	Niet te positioneren
Begeleiding	7.5	8.3	--	7 %	76 %	Niet te positioneren
Toetsen	7.3			9 %	78 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Sociaal-emotioneel	6.7	7.5	--	15 %	60 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit

Toelichting op 'Plaats in de prioriteitenmatrix':

- het hoofdaspect 'algemene tevredenheid' is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen omdat dit de 'afhankelijke variabele' is in de regressieanalyse waarop de prioriteitenmatrix is gebaseerd (zie paragraaf 5.1.3 Verbeterprioriteiten).
- een hoofdaspect duiden we aan als 'niet te positioneren' als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

4.1.4 Top 5 deelaspecten

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vijf best en slechtst scorende deelaspecten. Deze gegevens vergeleken we ook met de benchmark VO.

In de tabel tonen we ook het hoofdaspect waaronder het betreffende deelaspect valt. We hebben niet van alle deelaspecten een benchmarkcijfer beschikbaar.

Best scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Sociaal-emotioneel	Kind heeft het naar zijn/haar zin	8.5	7.9	++
Sfeer	Duidelijke regels op school	8.4	8.5	o
Algemene ontwikkeling	Kind leert veel op school	8.2	8.5	-
Identiteit	Keuze omdat school categoriaal gymnasium is	8.2		
Communicatie	Informerende over belangrijke data	8.1	8.4	-

Slechtst scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Communicatie	Informatie over sociaal-emotionele ontwikkeling	5.0		
Begeleiding	Aandacht voor gedrags- en motivatieproblemen	5.7	7.6	--
Docenten	Goed contact met ouder	5.8		
Identiteit	Deze school gekozen vanwege de openbare identiteit	6.0		
Begeleiding	Aandacht voor leerproblemen	6.1	7.8	--

4.2 Aanbevelingen

De ouders zijn zeer tevreden over het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum. Ze beoordelen de school met een gemiddeld rapportcijfer van 8.1. Met name over de identiteit, het onderwijs, de sfeer, de algemene ontwikkeling en de voorzieningen zijn de ouders zeer tevreden. We zien dat de school op bijna alle hoofdaspecten gelijk scoort aan de benchmark voortgezet onderwijs.

Oudertevredenheidsonderzoek wordt verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen voor de tevredenheid van ouders.

De aanbevelingen in deze paragraaf richten zich op die hoofd- en deelaspecten die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen. Dit zijn:

- Sociaal-emotioneel;
- Toetsen.

Sociaal-emotioneel

De ouders zijn matig tevreden over de aandacht van de school voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van hun kind(eren) op het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum. Dit hoofdaspect scoort sterk lager dan de benchmark voortgezet onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met minder hoge prioriteit. De onvrede van de ouders uit zich met name in de aandacht van de school voor gezond leefgedrag en de bijdrage van de school aan de weerbaarheid van leerlingen.

Om de tevredenheid van de ouders met betrekking tot dit thema te verhogen zou er bijvoorbeeld gekeken kunnen worden naar het aanbod van tussendoortjes en snacks op school. Wellicht zouden er meer gezonde keuzes aangeboden kunnen worden. Om de weerbaarheid van leerlingen te verhogen kan de school kijken of hier meer aandacht voor kan zijn (wellicht in de vorm van een weerbaarheidstraining).

Toetsen

Ondanks dat de ouders redelijk tevreden zijn over de toetsen op school, komt dit hoofdaspect in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met minder hoge prioriteit. De ouders zijn van mening dat de school te veel waarde hecht aan het toetsen van leerlingen en dat er te veel toetsen worden afgenomen. Verder geven de ouders aan dat hun kind regelmatig zenuwachtig is bij het maken van een toets.

Wat betreft het aantal toetsen is de school gebonden aan het wettelijk vastgelegde aantal toetsen dat afgenomen moet worden. Wel zou er bijvoorbeeld gekeken kunnen worden naar de spreiding van de toetsen over de rapportperiode. Ook kan het nut van het regelmatig toetsen (doorlopende leerlijn, leerlingvolgsysteem) beter uitgelegd worden aan de ouders. Verder zou de school kunnen kijken hoe ze leerlingen meer op hun gemak kunnen stellen bij het maken van toetsen. Er zou bijvoorbeeld gedacht kunnen worden aan het vaker werken met oefentoetsen zodat leerlingen meer ervaring opdoen met het maken van toetsen.

5 Onderzoekresultaten

5.1 Overall beeld van het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum

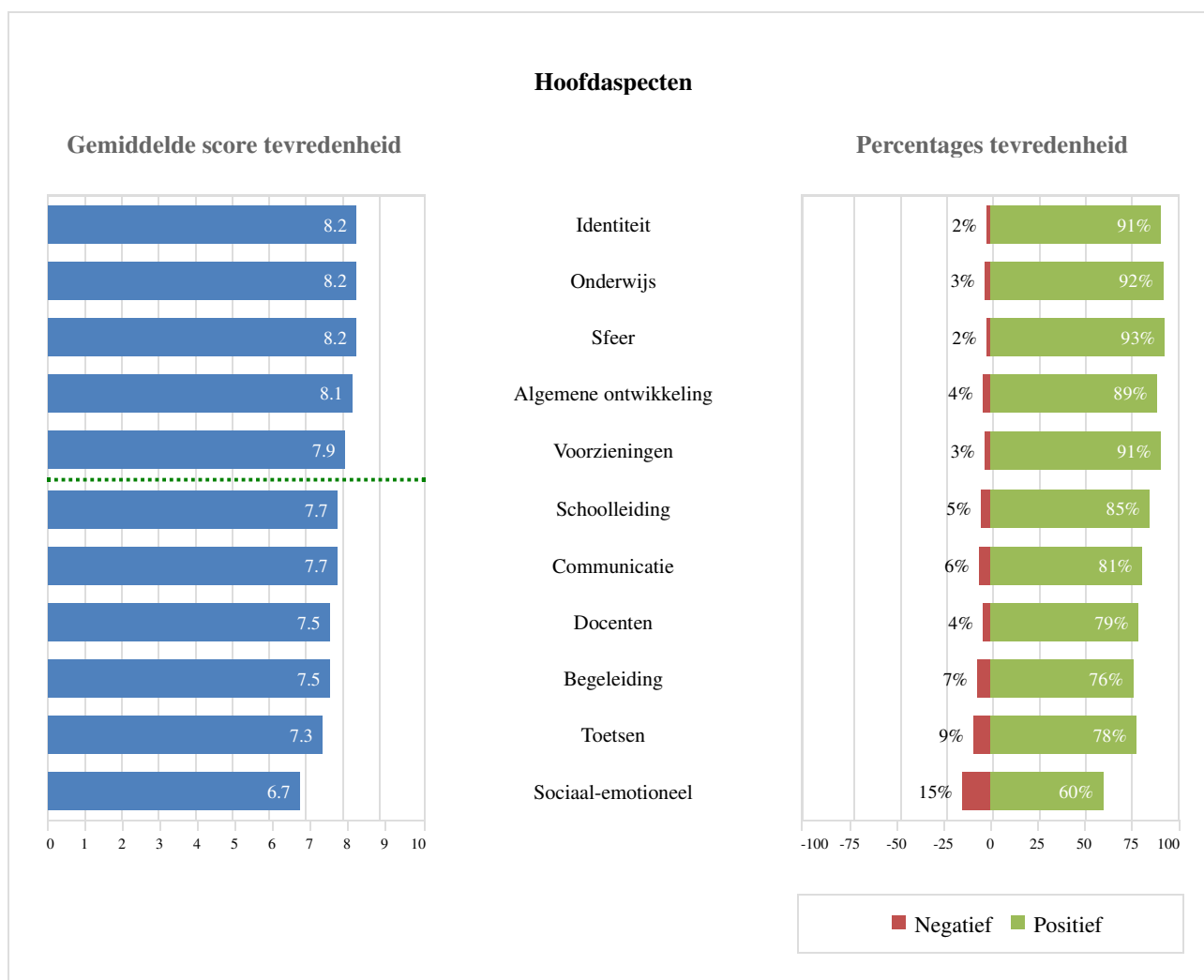
5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende aspecten. Aspecten waarop het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de aspecten waarop het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum 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 aspecten 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 hoe de school invulling geeft aan haar identiteit (8.2), over de wijze waarop de school het onderwijs verzorgt (8.2), over de sfeer (8.2), over de algemene ontwikkeling van hun kind (8.1) en over de voorzieningen die de school biedt (7.9).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.1.2 Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgedeede 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.

Per hoofdaspect is een afsluitende open vraag gesteld, waarin ouders een toelichting konden geven op hun eerder gegeven antwoorden.

Een overzicht van de gecodeerde antwoorden per hoofdaspect treft u aan in de bijlage.

Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
Goed/modern onderwijs/ambitieuw onderwijs/hoog niveau	29%
Sfeer (open)	13%
Aandacht voor en betrokkenheid bij de leerling/begeleiding	11%
Goede docenten/mentoren	9%
Duidelijke regels/structuur/discipline/organisatie	8%
Kind heeft het naar zijn/haar zin op school	6%
Goede communicatie/informatievoorziening	5%
Kleinschaligheid van de school/veilige omgeving	4%
Leuke extra activiteiten/aandacht voor cultuur	3%
Categoriaal gymnasium	2%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
De hoeveelheid en de planning van het huiswerk/hoeveelheid toetsen/werkdruk	11%
Geen goede lesroosters/veel tussenuren/veel lesuitval	10%
Slechte communicatie/informatievoorziening	9%
Niet gemotiveerde docenten/slechte docenten/weinig empathie van docenten	9%
Geen/n.v.t.	7%
Weinig aandacht voor sociaal-emotionele ontwikkeling/te veel aandacht voor kennisvakken/prestatiegericht	7%
Kwaliteit van het onderwijs en de keuzes die hierin gemaakt worden	6%
Elitaire houding	6%
Geen goede begeleiding van leerlingen (bij profiel- en studiekeuze) en zelfstandig leren werken	5%
Slechte organisatie/niet nakomen van afspraken/strenge school	3%
Toetsen en huiswerk niet kunnen inzien	2%
Geen prettig gebouw/geen leuk schoolplein	2%

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar schooljaar.

Als de score 0,3 of meer **positief** afwijkt van het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum is deze score groen gekleurd, als de score 0,3 of meer **negatief** afwijkt van het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum is deze score rood gekleurd.

	Eerste jaar	Tweede jaar	Derde jaar	Vierde jaar	Vijfde jaar	Zesde jaar	Gemeentelijk Gymnasium Hilversum-totaal
Algemene tevredenheid	8.2	8.0	8.0	8.0	8.0	8.1	8.1
Onderwijs	8.4	8.0	8.1	8.3	7.8	8.5	8.2
Toetsen	7.2	7.3	7.5	7.2	7.1	7.9	7.3
Algemene ontwikkeling	8.2	8.0	8.0	7.8	8.5	8.0	8.1
Docenten	7.5	7.5	7.4	7.4	7.6	7.9	7.5
Begeleiding	8.0	7.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.5
Communicatie	7.9	7.4	7.9	8.0	7.5	7.8	7.7
Sfeer	8.3	8.1	8.1	8.3	8.4	8.2	8.2
Sociaal-emotioneel	6.9	6.7	6.8	6.4	6.7	6.7	6.7
Voorzieningen	8.1	8.1	7.7	7.8	7.7	7.6	7.9
Schoolleiding	7.7	8.0	8.0	7.7	7.7	7.2	7.7
Identiteit	8.0	8.2	8.2	8.2	8.3	8.3	8.2

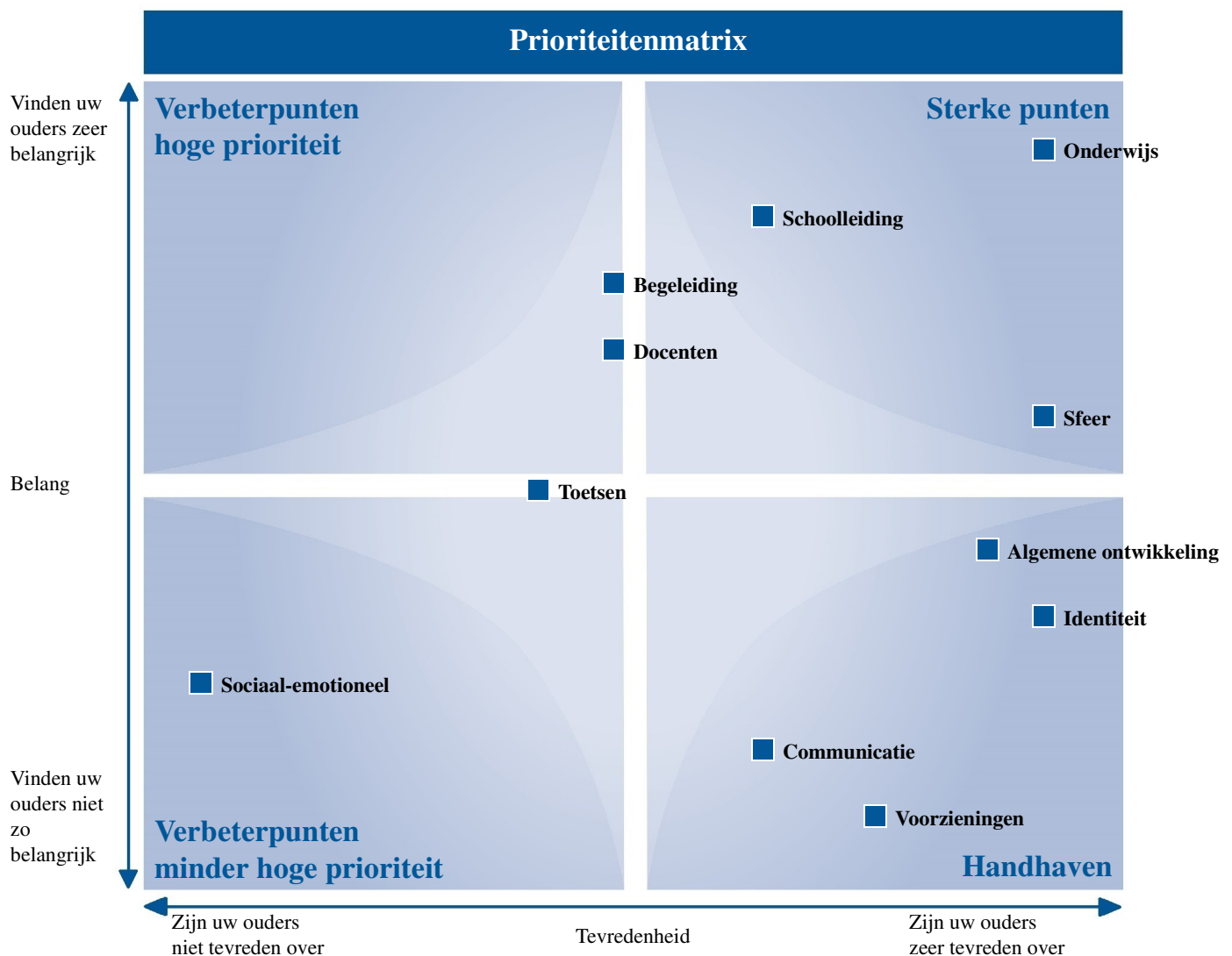
5.1.3 Verbeterprioriteiten

Om de beoordeling van verschillende hoofdaspecten goed te kunnen interpreteren, is het nodig om, naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende hoofdaspecten ook inzicht te krijgen in het belang van deze hoofdaspecten voor de ouders. Het betreft hier dan het vinden van een antwoord op een vraag als: hoe belangrijk is de tevredenheid van ouders met 'de docenten' in vergelijking met bijvoorbeeld de tevredenheid van ouders met 'de voorzieningen'?

Immers: een lage tevredenheidsscore op een hoofdaspect dat van weinig belang blijkt voor de ouders vraagt een andere/lagere prioriteit van de school dan een lage tevredenheidsscore op een aspect dat voor ouders juist van groot belang blijkt te zijn.

Het belang van een hoofdaspect 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 hoofdaspecten anderzijds (met behulp van een zogeheten meervoudige regressieanalyse). De aanname daarbij is dat hoe sterker de correlatie/de samenhang tussen het hoofdaspect en de algemene tevredenheid is, hoe belangrijker het hoofdaspect kennelijk is voor de ouders.

Op basis van 'belangsscores' (die we dus bepalen aan de hand van een meervoudige regressieanalyse) en 'tevredenheidsscores' stellen we een prioriteitenmatrix op met vier kwadranten.



De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

VERBETERPUNTEN HOGE PRIORITEIT	STERKE PUNTEN
In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief ontevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief veel belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een belangrijke rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). Op deze hoofdaspecten valt veel winst te behalen in termen van oudertevredenheid. Hoofdaspecten in dit kwadrant verdienen nadrukkelijk de aandacht van de school. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: geen enkel aspect.	In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief tevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief veel belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een belangrijke rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van de school. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Onderwijs, Sfeer, Schoolleiding.
VERBETERPUNTEN MINDER HOGE PRIORITEIT	HANDHAVEN
In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief ontevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief weinig belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een ondergeschikte rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). Op deze hoofdaspecten valt minder winst te behalen in termen van oudertevredenheid. Hoofdaspecten in dit kwadrant behoeven minder aandacht van de school, maar dienen wel bewaakt te worden. Er kan zich immers een situatie voordoen waarin het belang van deze hoofdaspecten voor de ouders toeneemt. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Toetsen, Sociaal-emotioneel.	In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief tevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief weinig belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een ondergeschikte rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). De hoofdaspecten in dit kwadrant behoeven weinig aandacht van de school. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Algemene ontwikkeling, Communicatie, Voorzieningen, Identiteit.

5.1.4 Benchmark voortgezet onderwijs

In de volgende tabel benchmarken we de scores op de hoofdaspecten met de scores voor het voortgezet onderwijs.

Het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum scoort op het volgende hoofdaspect sterk hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen sterk hoger dan de benchmark voortgezet onderwijs: Identiteit.

Het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) lager dan de benchmark voortgezet onderwijs: Schoolleiding, Communicatie, Docenten, Begeleiding en Sociaal-emotioneel.

	Gemiddelde score van het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum	Benchmark VO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.1	7.9	o
Identiteit	8.2	7.4	++
Onderwijs	8.2	8.3	o
Sfeer	8.2	8.3	o
Algemene ontwikkeling	8.1	8.2	o
Voorzieningen	7.9	7.7	o
Schoolleiding	7.7	8.4	--
Communicatie	7.7	8.3	--
Docenten	7.5	8.1	--
Begeleiding	7.5	8.3	--
Toetsen	7.3		
Sociaal-emotioneel	6.7	7.5	--

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)

5.2 Hoofdaspecten nader bekeken

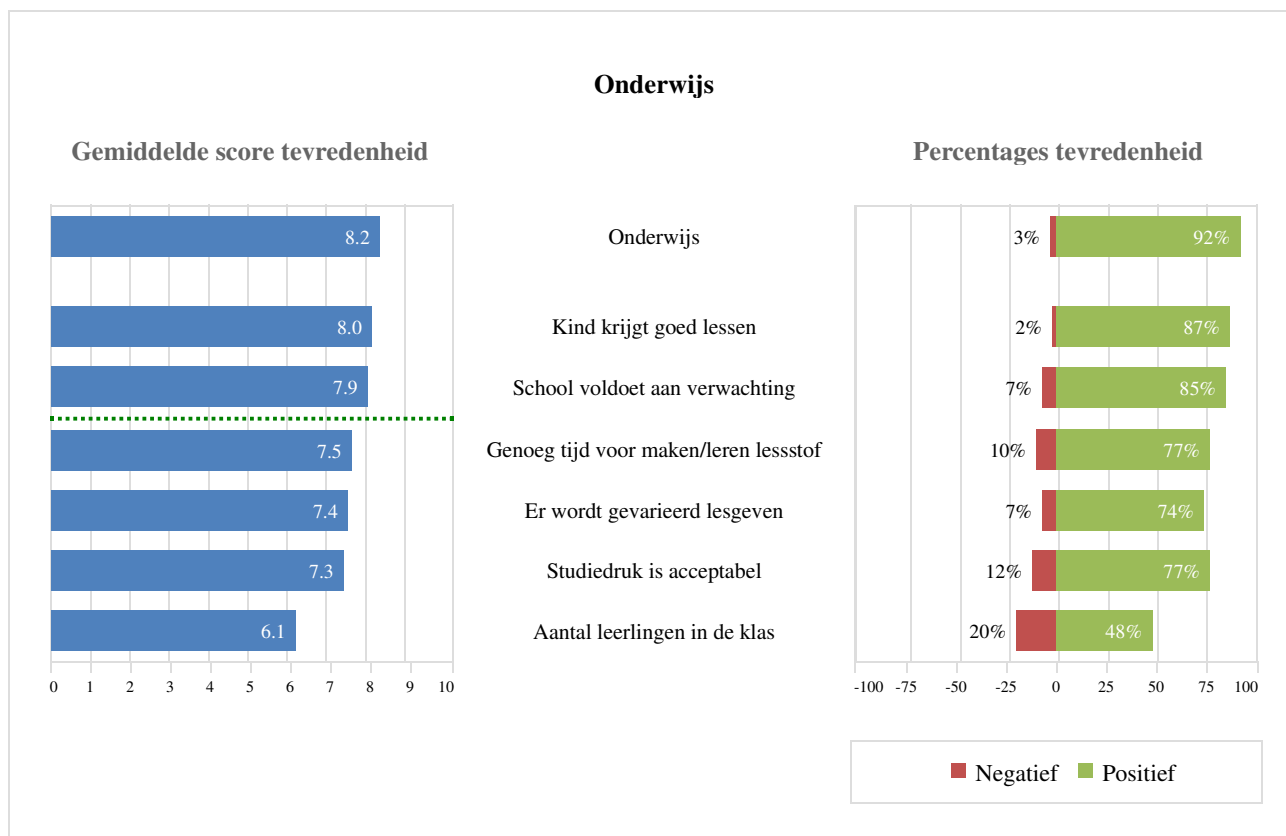
5.2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zoomen we in op de hoofdaspecten. Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het hoofdaspect maar ook naar de tevredenheid met tal van deelaspecten die onder het hoofdaspect vallen.

5.2.2 Onderwijs

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.0). Ze geven in sterke mate aan dat de school aan hun verwachtingen voldoet (7.9).

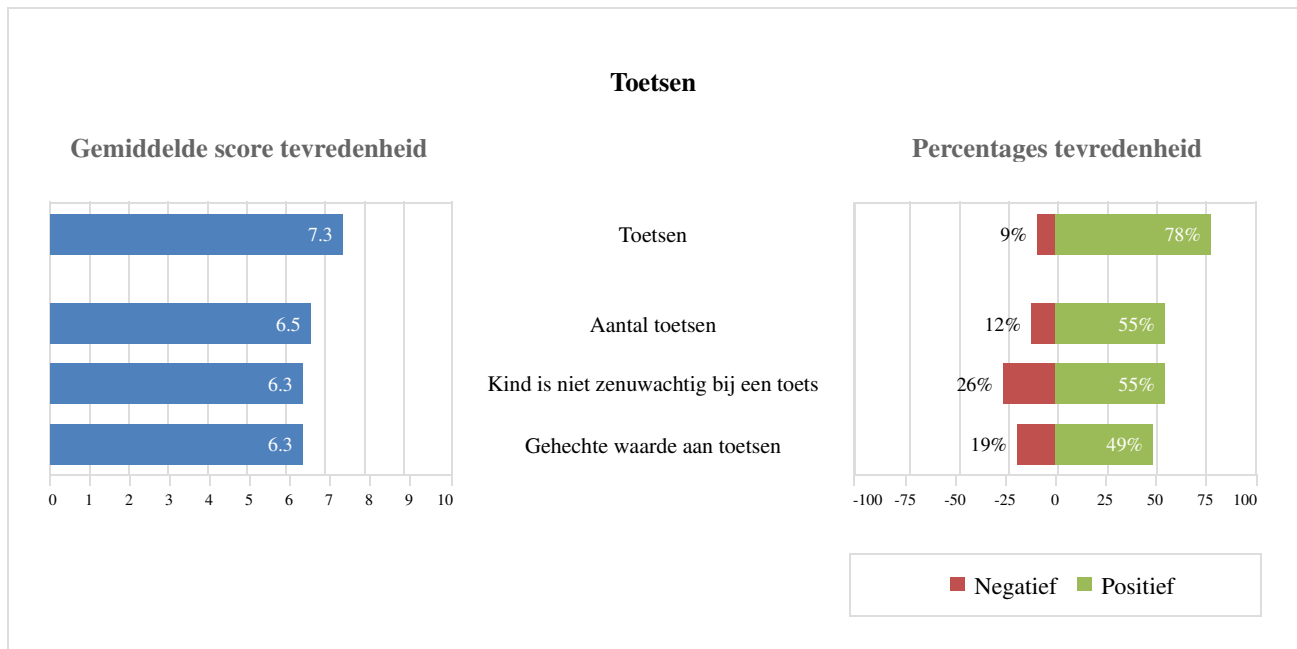
De ouders zijn van mening dat er in de groep van hun zoon/dochter te veel leerlingen zitten (6.1; 20% negatief).



5.2.3 Toetsen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

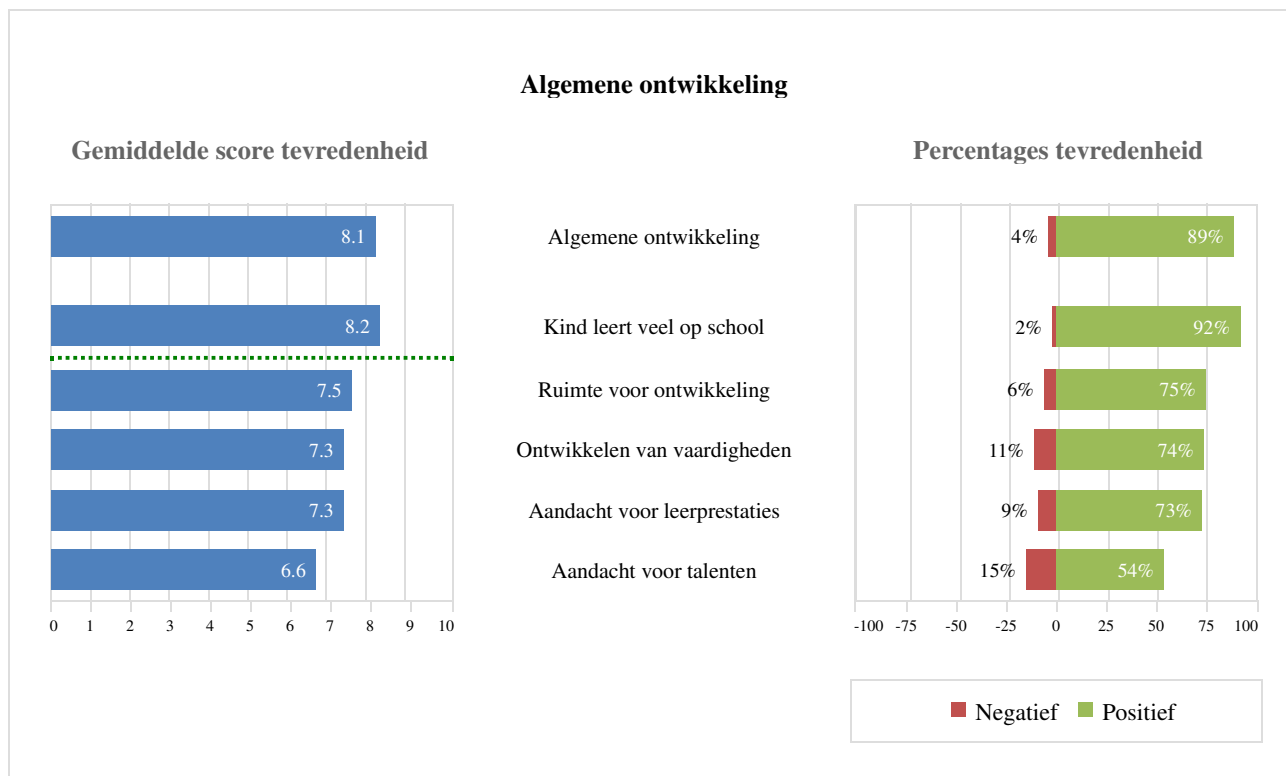
De ouders geven aan dat hun zoon/dochter regelmatig last heeft van zenuwen als hij/zij een toets moet maken (6.3; 26% negatief).



5.2.4 Algemene ontwikkeling

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter veel leert op school (8.2).

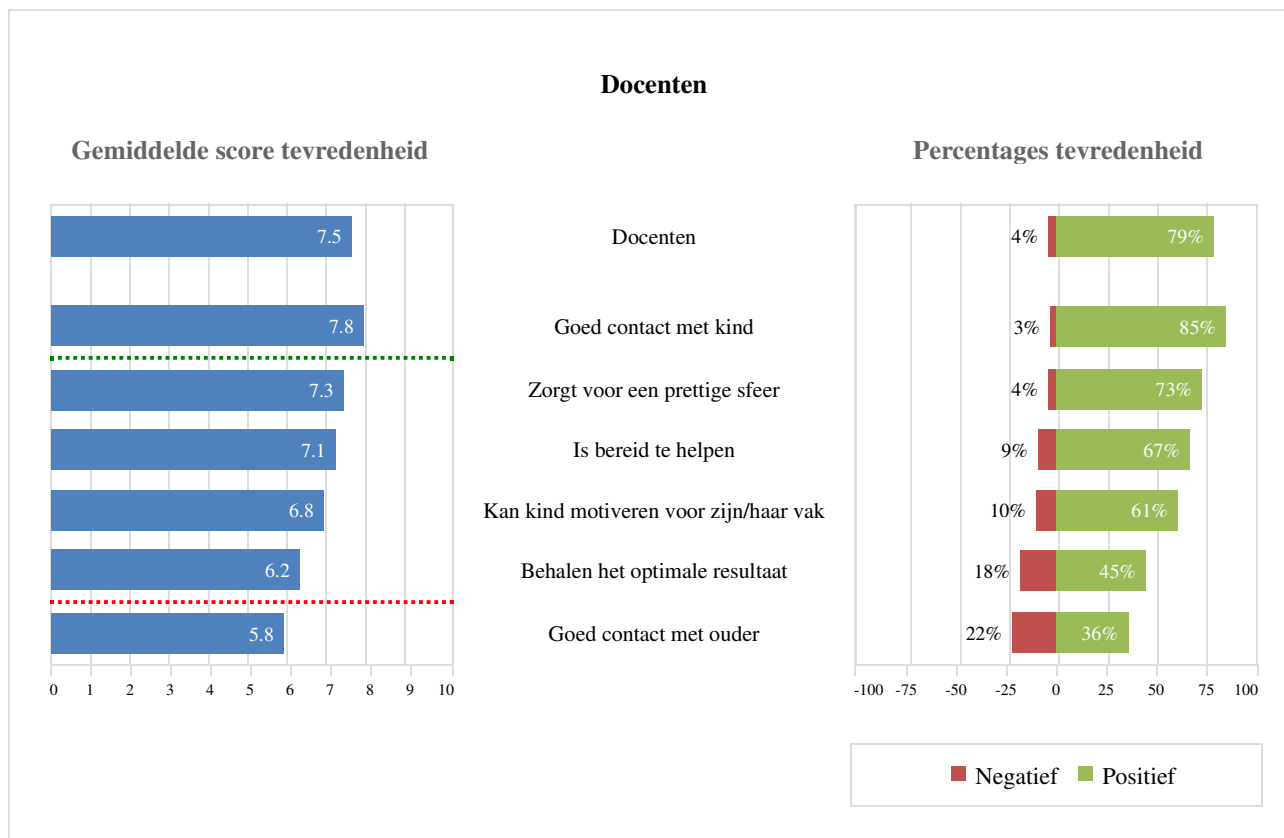
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.5 Docenten

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter goed contact heeft met de docenten (7.8).

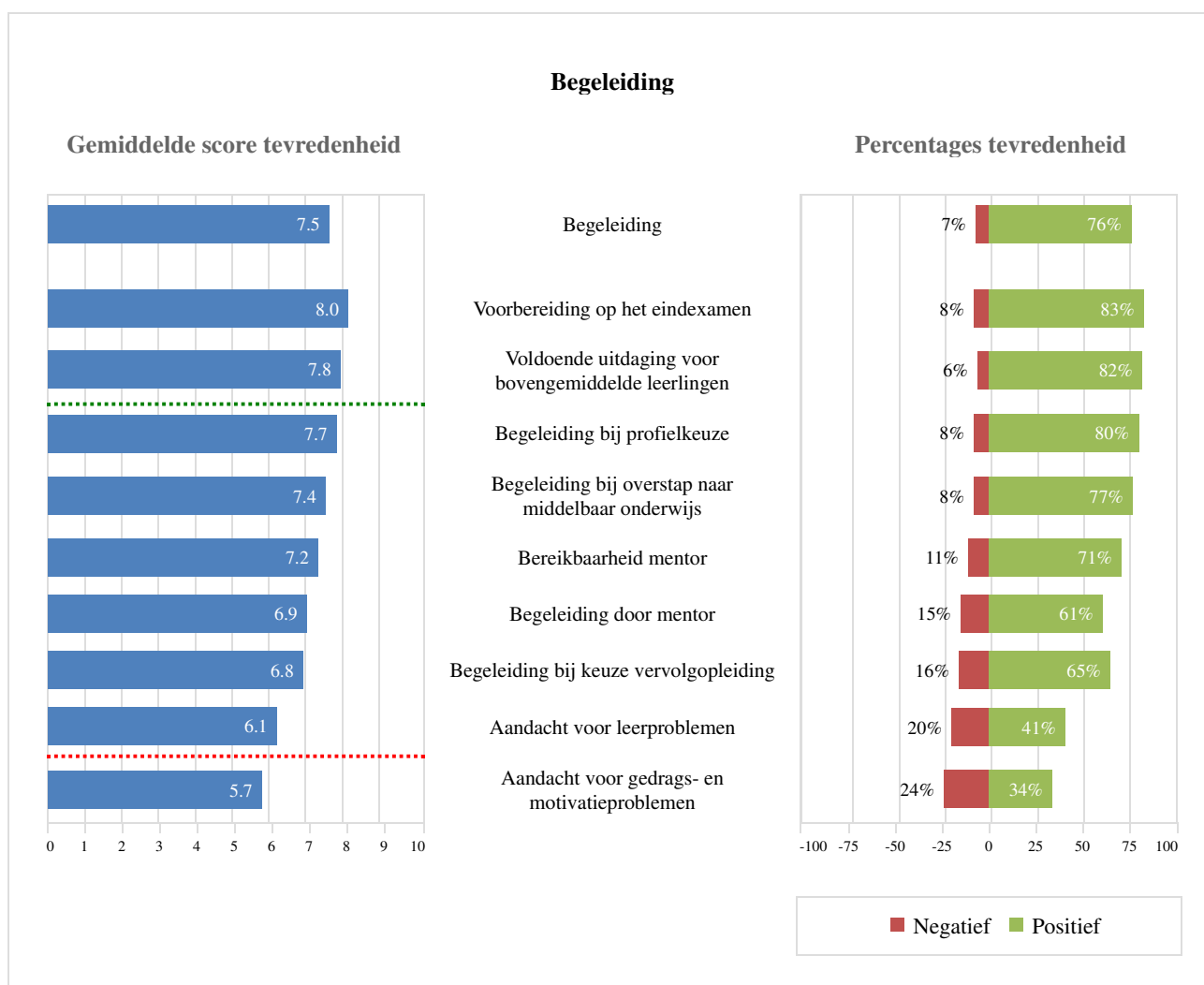
De ouders geven aan dat ze zelf geen goed contact hebben met de docenten (5.8; 22% negatief).



5.2.6 Begeleiding

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed wordt voorbereid op zijn/haar eindexamen (8.0) en dat leerlingen die goed kunnen leren voldoende worden uitgedaagd (7.8).

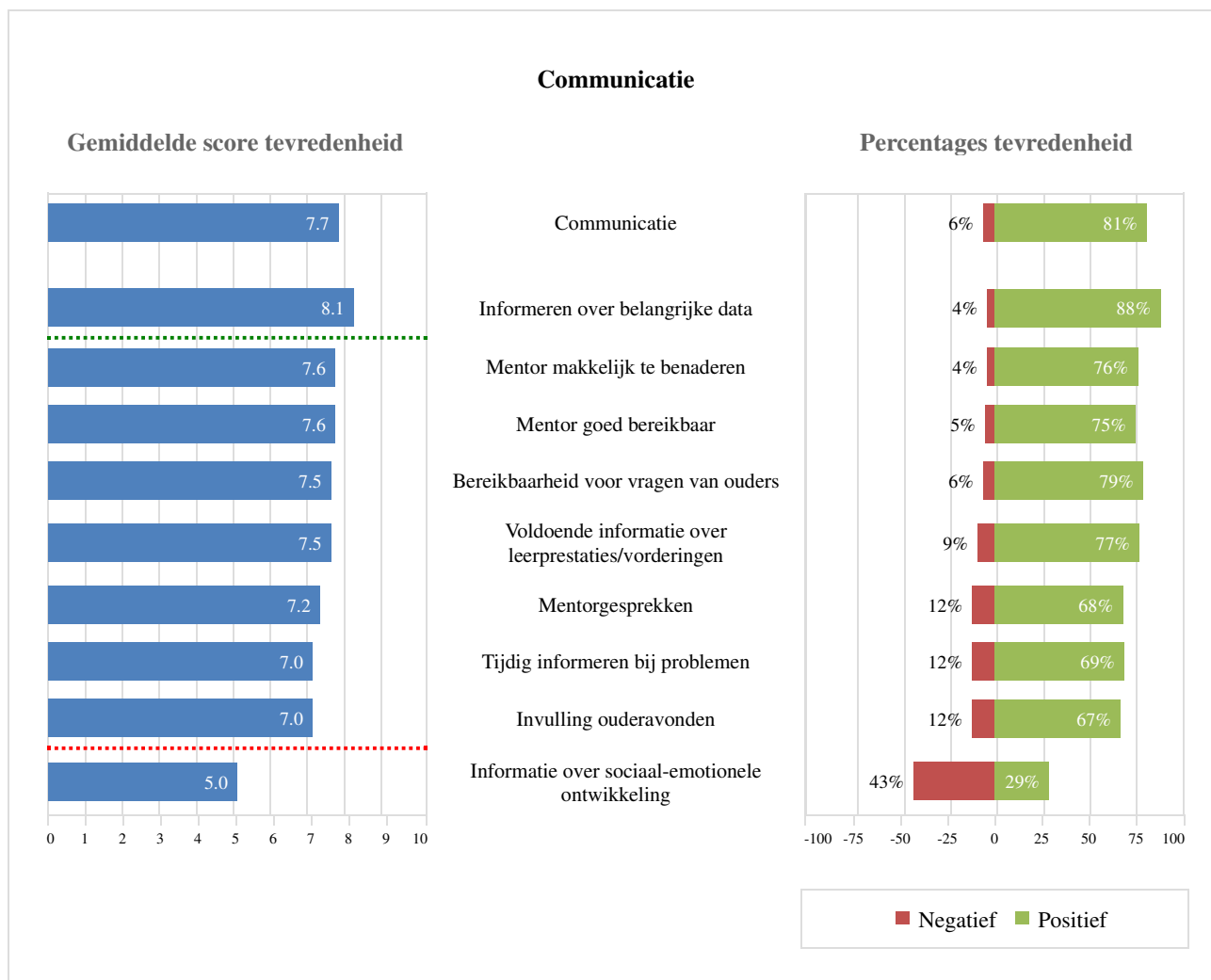
De ouders hebben de indruk dat leerlingen met gedrags- en motivatieproblemen onvoldoende extra aandacht krijgen (5.7; 24% negatief) en dat leerlingen met leerproblemen onvoldoende extra aandacht krijgen (6.1; 20% negatief).



5.2.7 Communicatie

De ouders vinden in sterke mate dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.1).

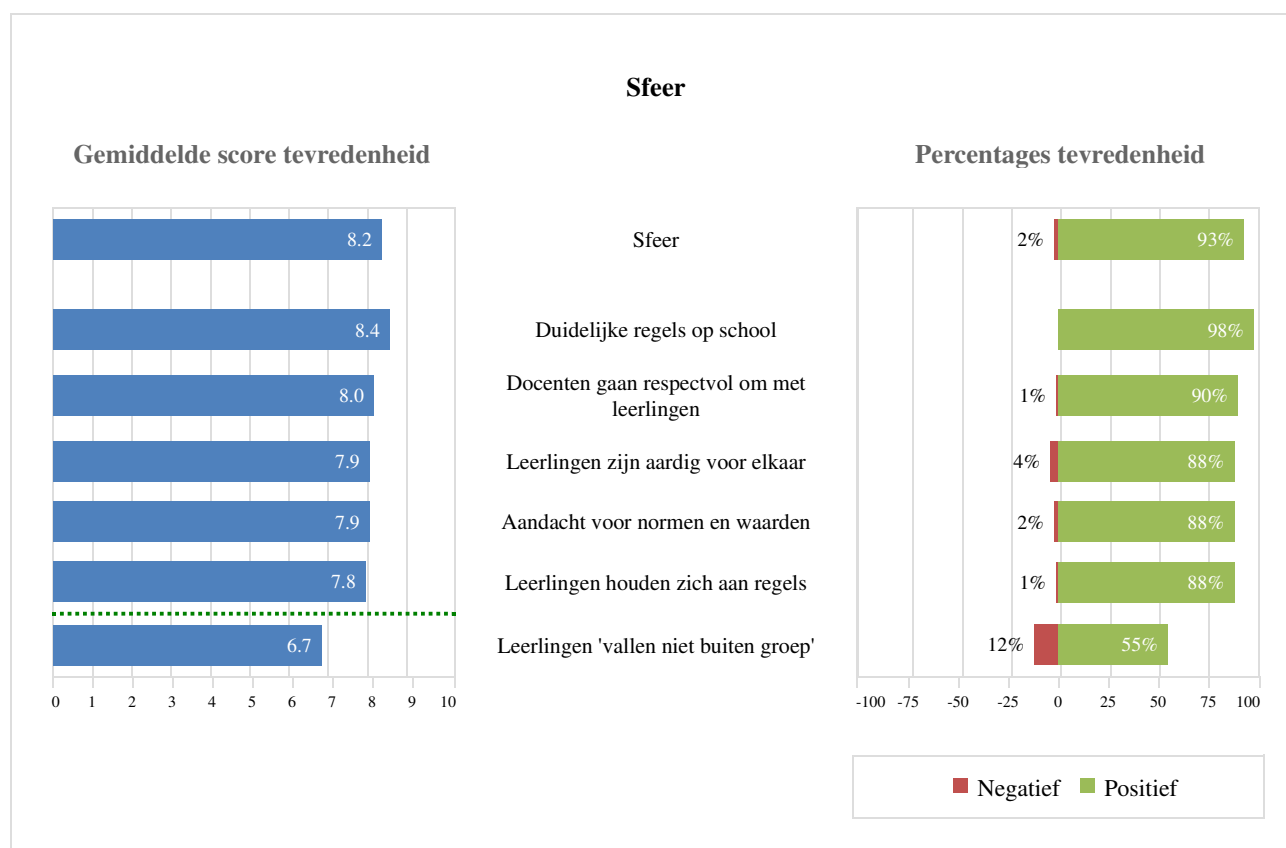
De ouders zijn niet tevreden over de informatie die ze van de school krijgen over de sociaal-emotionele ontwikkeling van hun zoon/dochter (5.0; 43% negatief).



5.2.8 Sfeer

De ouders vinden in sterke mate dat er duidelijke regels zijn op school (8.4), dat de docenten respectvol met de leerlingen op school omgaan (8.0), dat de meeste leerlingen op school aardig zijn voor elkaar (7.9) en dat de meeste leerlingen zich aan de regels houden (7.8). Ze zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (7.9).

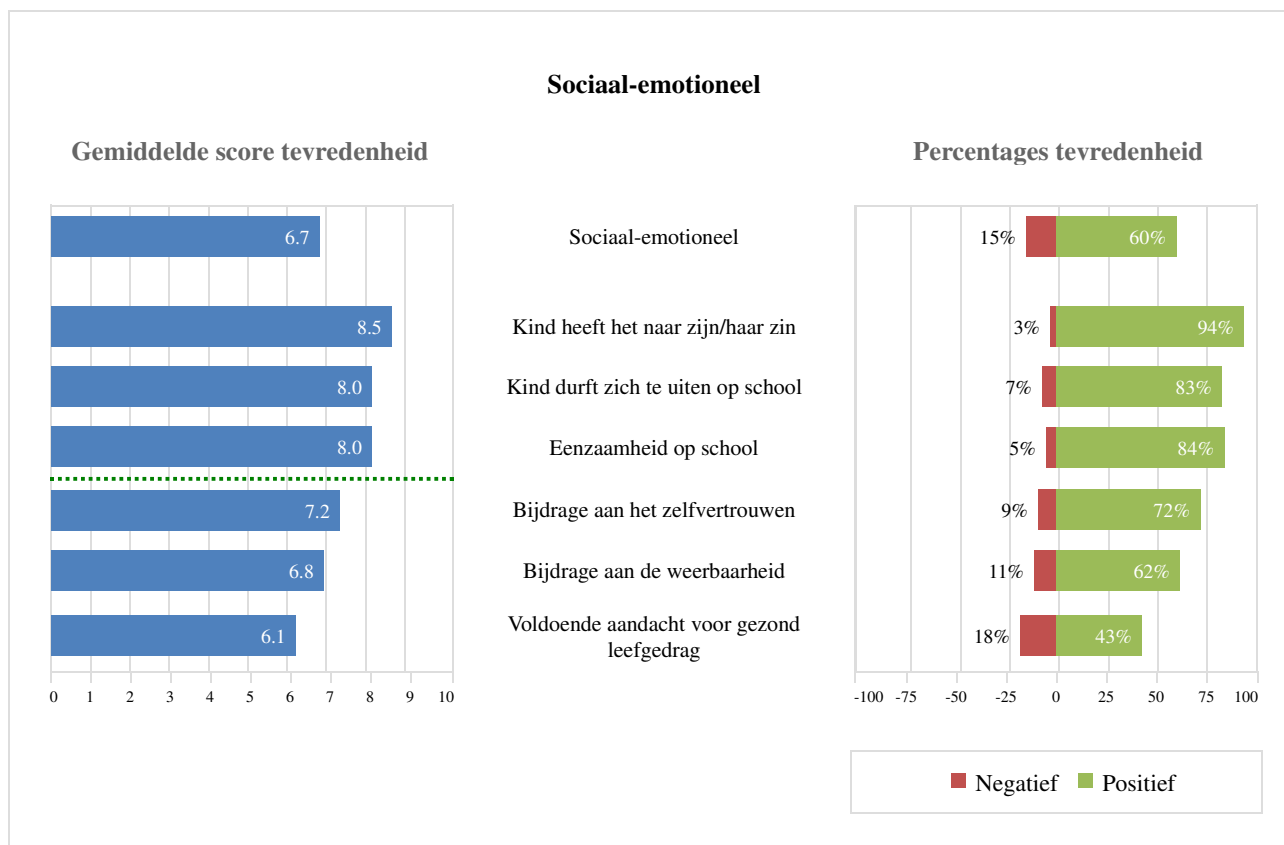
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.9 Sociaal-emotioneel

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft op school (8.5), dat hun zoon/dochter zich vrij voelt om te zeggen wat hij/zij vindt (8.0) en dat hun zoon/dochter zich (bijna) nooit eenzaam voelt op school (8.0).

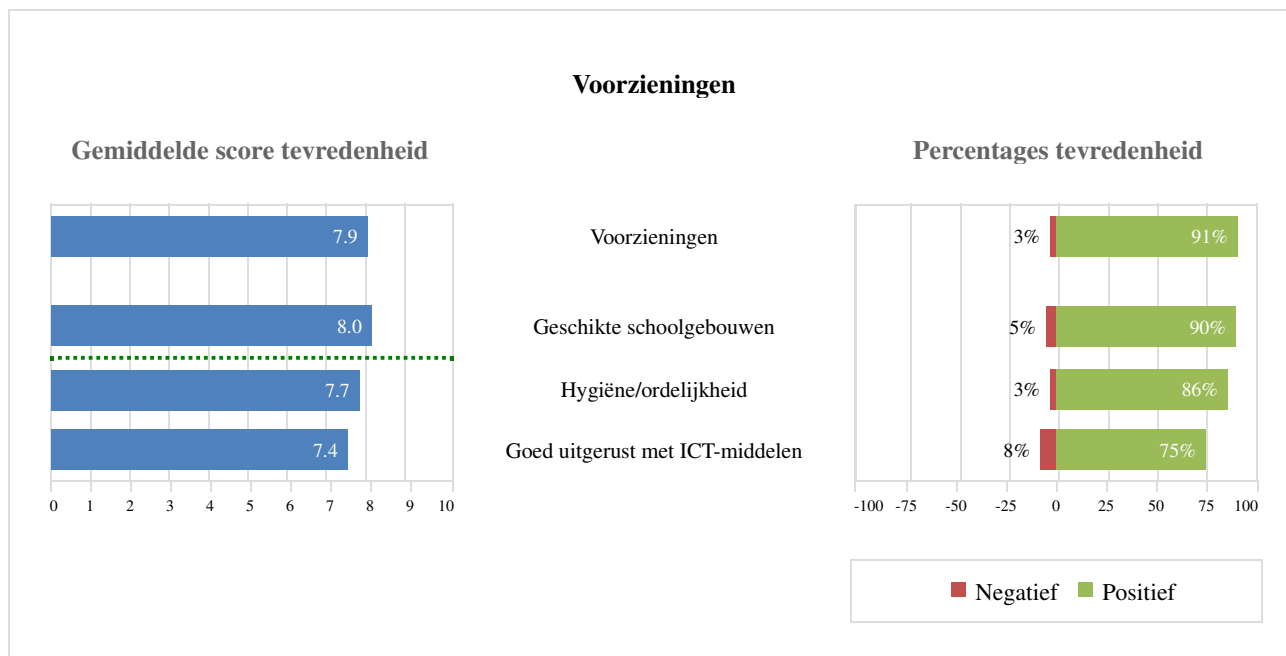
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.10 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat de school is gehuisvest in geschikte schoolgebouwen (8.0).

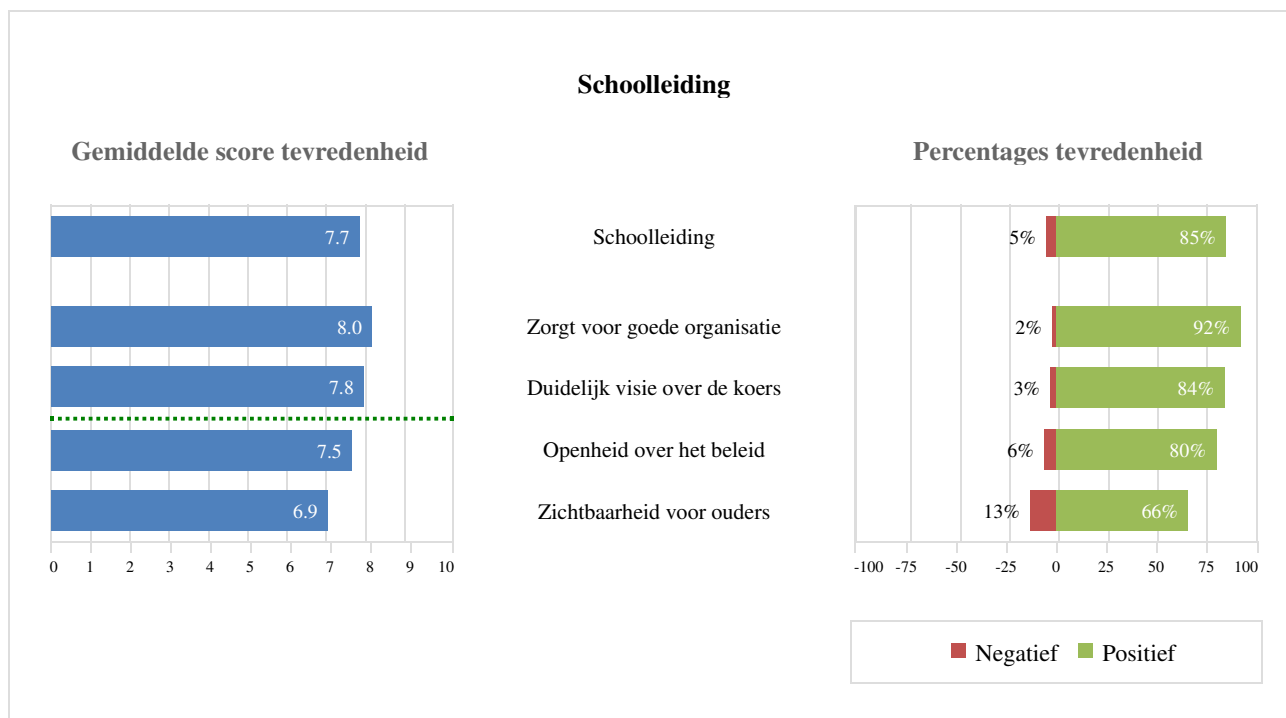
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.11 Schoolleiding

De ouders vinden in sterke mate dat de schoolleiding ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (8.0) en dat de schoolleiding een duidelijk visie heeft over de koers van de school (7.8).

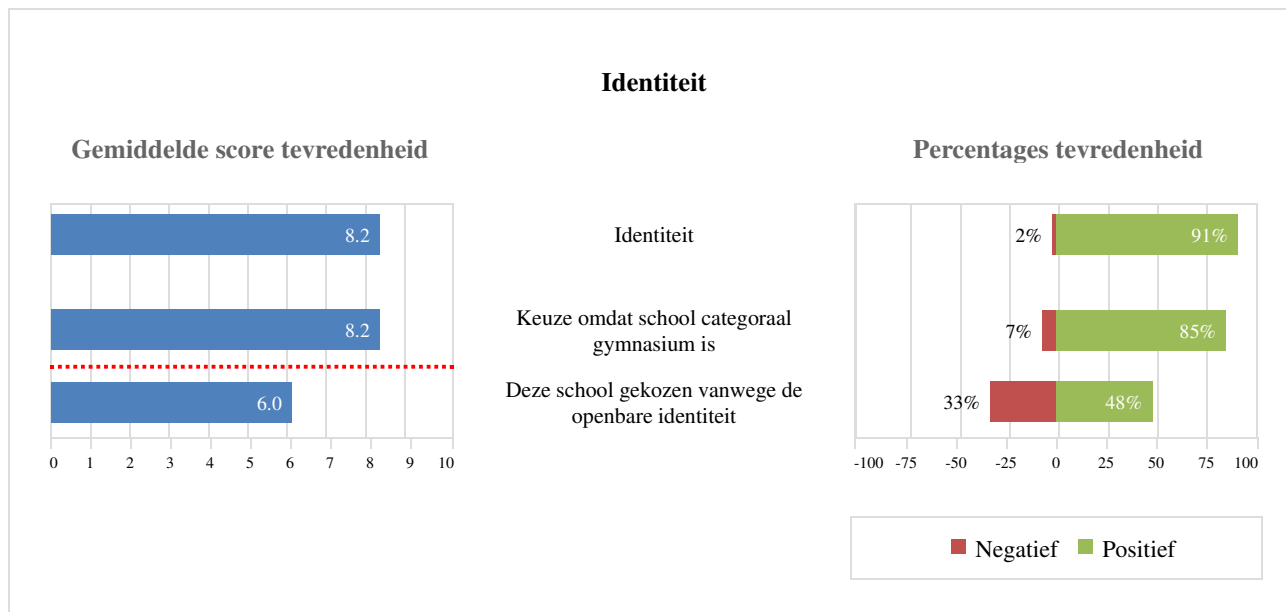
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.12 Identiteit

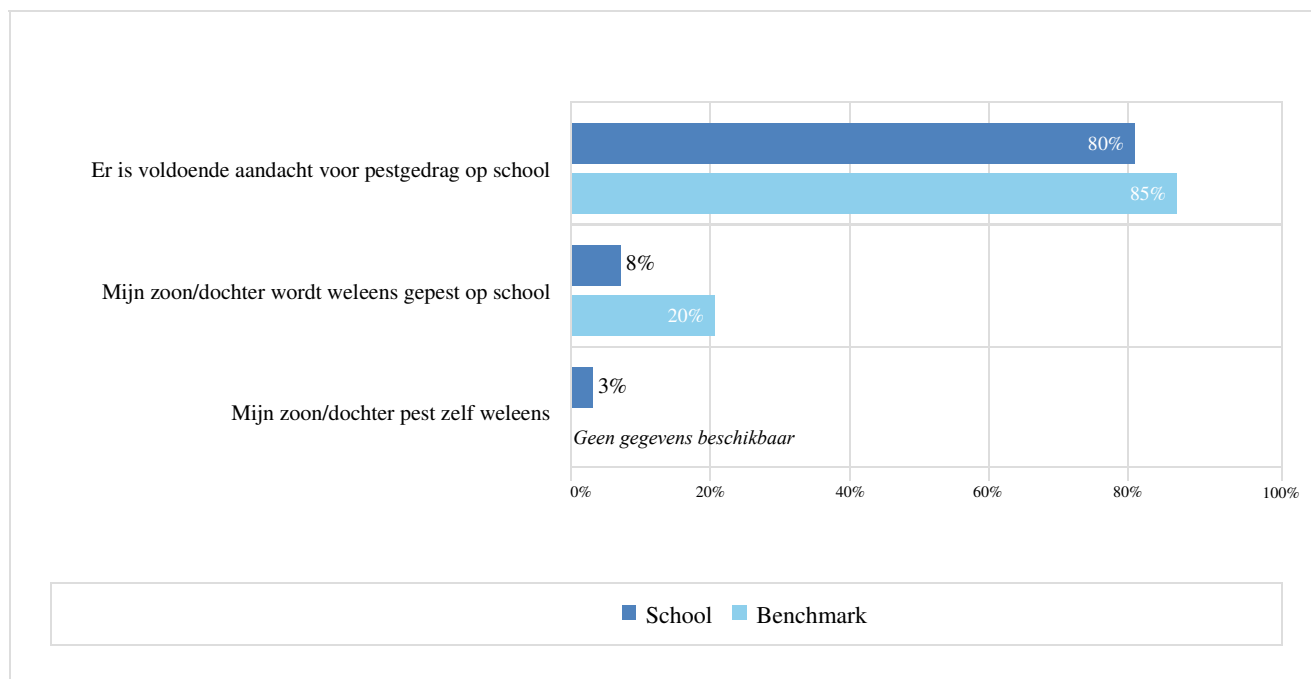
De ouders geven in sterke mate aan dat het van doorslaggevend belang was voor de schoolkeuze dat de school een categoriaal gymnasium is (8.2).

De ouders geven aan dat de openbare identiteit van de school geen doorslaggevende factor was in de schoolkeuze (6.0; 33% negatief).



5.2.13 Pesten

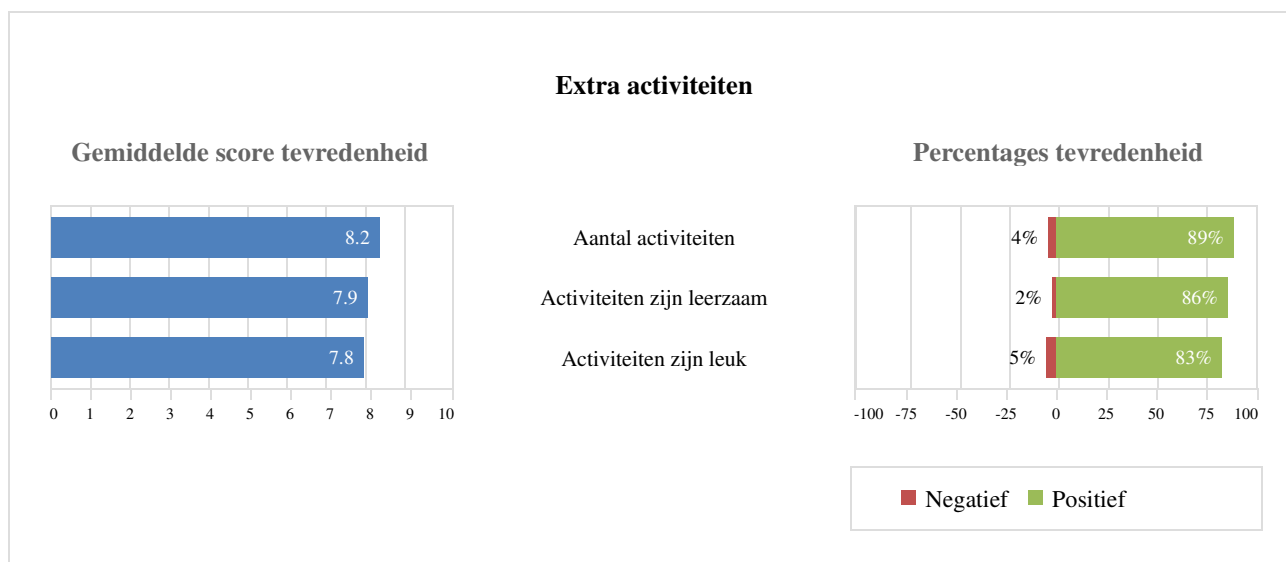
Aan de ouders is een aantal uitspraken voorgelegd over pesten op school. In de onderstaande figuur ziet u per uitspraak het percentage ouders dat op de betreffende uitspraak 'ja' heeft geantwoord.



5.2.14 Extra activiteiten

De ouders vinden in sterke mate dat de school voldoende extra activiteiten organiseert (8.2) en dat de extra activiteiten over het algemeen leerzaam zijn (7.9). Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter de extra activiteiten over het algemeen leuk vindt (7.8).

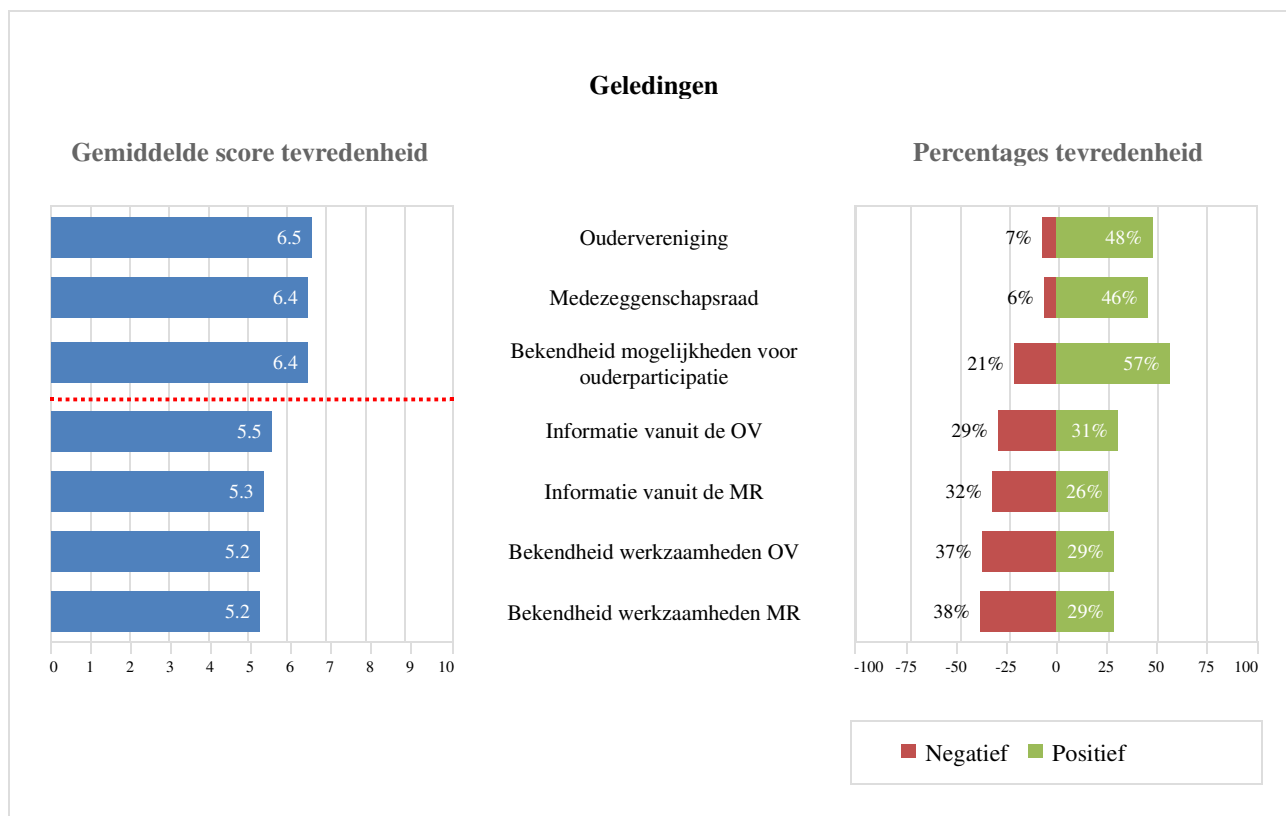
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.15 Geledingen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

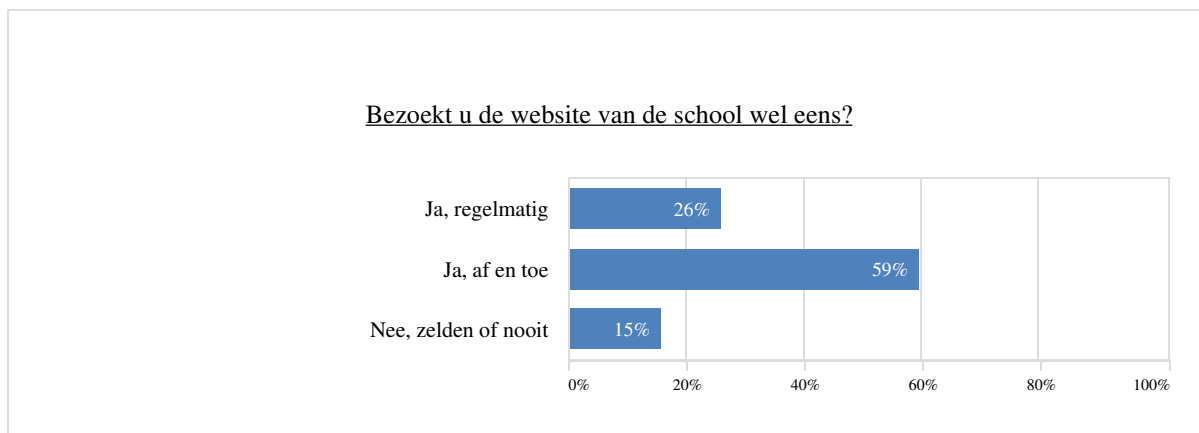
De ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (5.2; 38% negatief), dat ze niet op de hoogte zijn van wat de OV doet (5.2; 37% negatief) en dat ze niet op de hoogte van de mogelijkheden voor ouderparticipatie (6.4; 21% negatief). Ze zijn niet tevreden over de informatie die ze van MR krijgen (5.3; 32% negatief) en over de informatie die ze van de OV krijgen (5.5; 29% negatief).



5.3 Communicatiemiddelen

5.3.1 Website

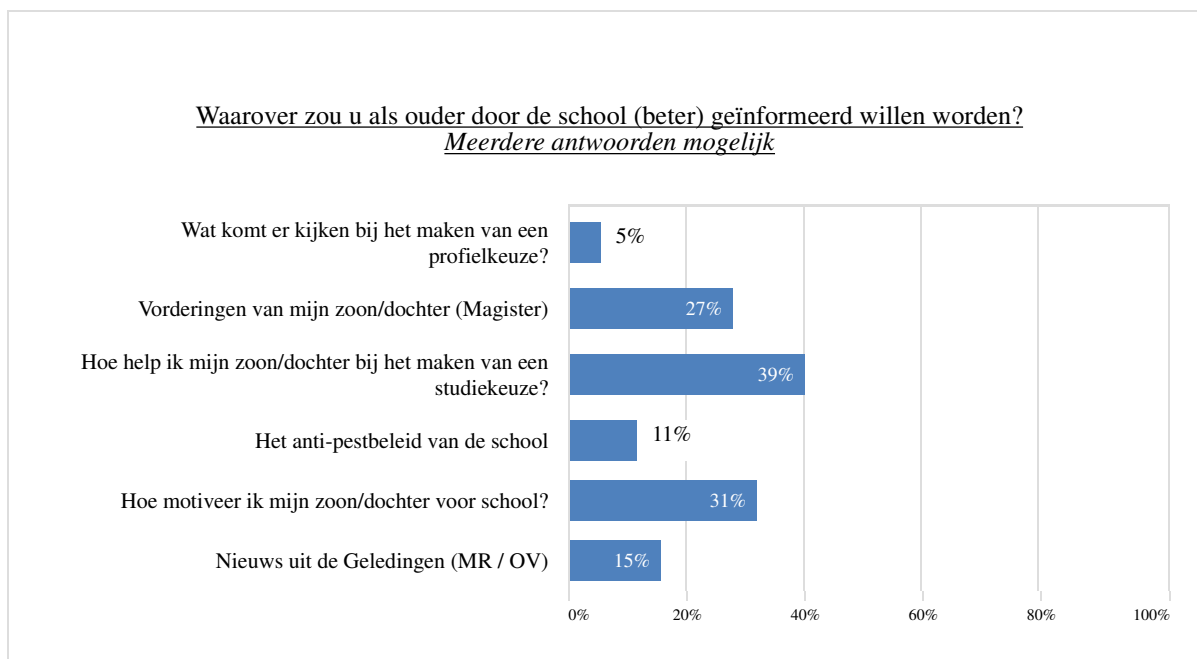
In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de website van het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum.



	Score	Benchmark	Afwijking
Informatie die geboden wordt	7.8	7.4	+
Overzichtelijkheid	7.4	7.4	o
Website is 'up-to-date'	7.8	7.2	++

5.3.2 Informatiebehoefte

Aan de ouders is gevraagd over welke thema's ze graag door de school willen worden geïnformeerd. De resultaten hiervan presenteren wij in onderstaande figuur.



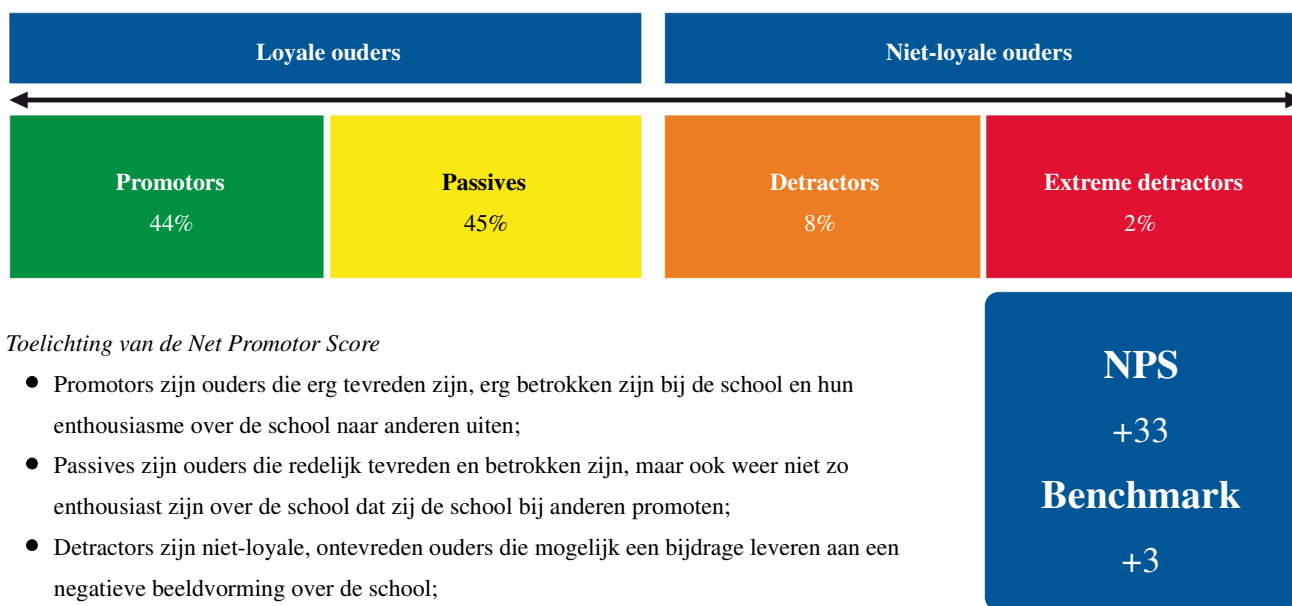
5.4 Loyaliteit

In deze paragraaf beoordelen we de loyaliteit van de ouders van leerlingen van het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum. We meten de loyaliteit van ouders op 2 manieren. In de eerste plaats beoordelen we de loyaliteit van de ouders met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS). In de tweede plaats vragen we de ouders of zij, als ze nu voor de keuze zouden staan, opnieuw voor deze school zouden kiezen.

5.4.1 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 het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum 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 het Gemeentelijk Gymnasium Hilversum.



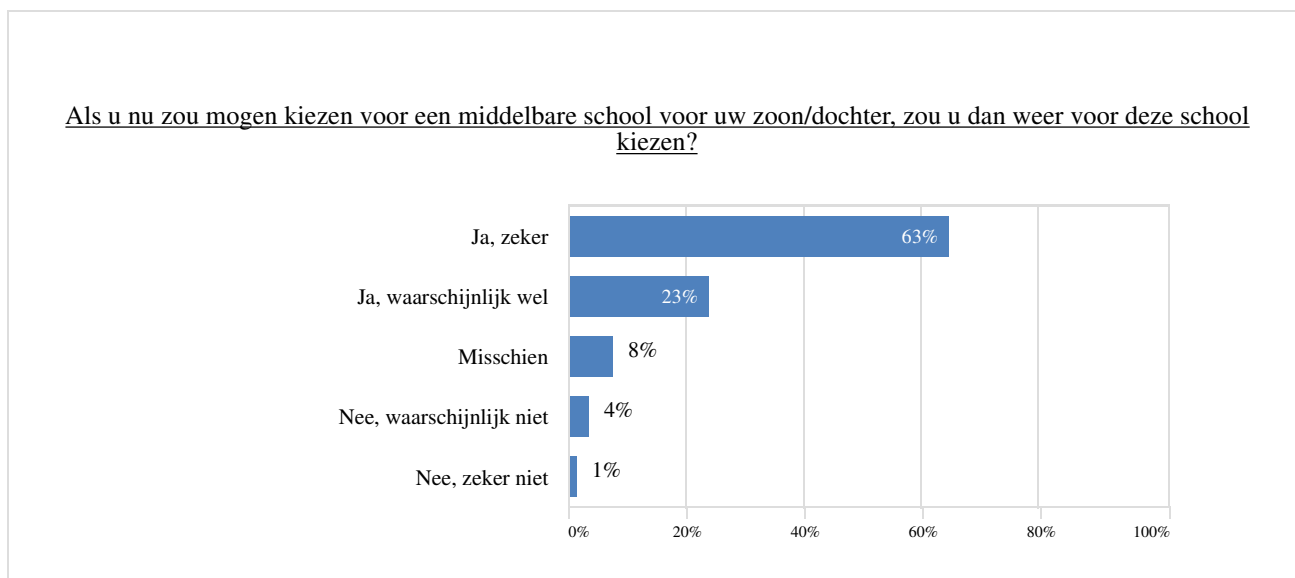
Toelichting van de Net Promotor Score

- Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar anderen 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 ($44 - 8 - 2 = +33$). 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.

5.4.2 Opnieuw kiezen voor deze school

We hebben de ouders gevraagd of zij, als ze nu voor de keuze zouden staan, opnieuw voor deze school zouden kiezen. De resultaten hiervan presenteren wij in onderstaande figuur.

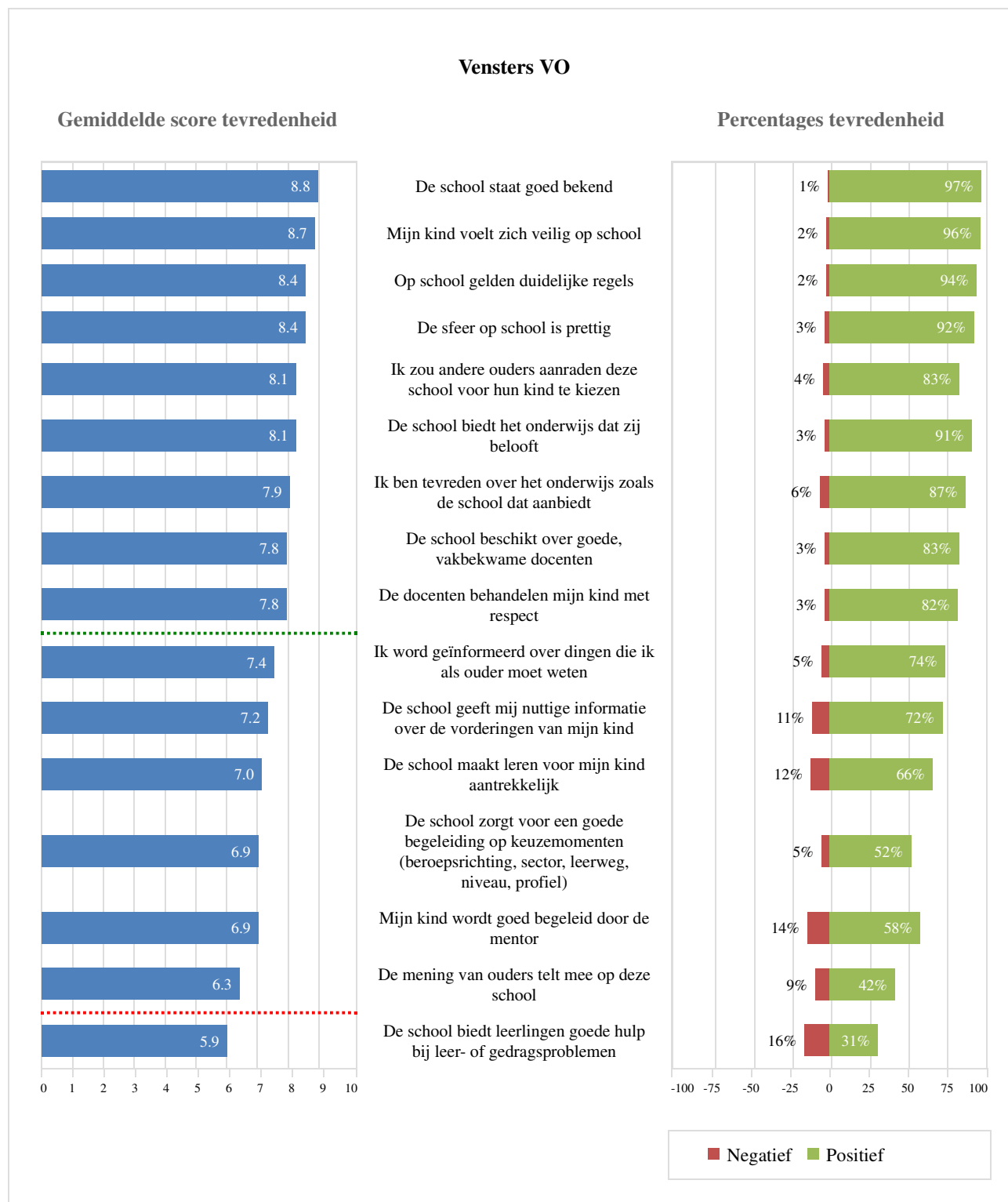


5.5 Vensters VO

In deze paragraaf bespreken we de resultaten van de Vensters VO meting. Eerst volgt een grafiek met alle aspecten op schoolniveau. Hierna splitsen we de resultaten uit naar de verschillende leerjaren.

De ouders zijn zeer tevreden (8.8), (8.7), (8.4), (8.4), (8.1), (8.1), (7.9), (7.8) en (7.8).

De ouders zijn negatief gestemd (5.9).

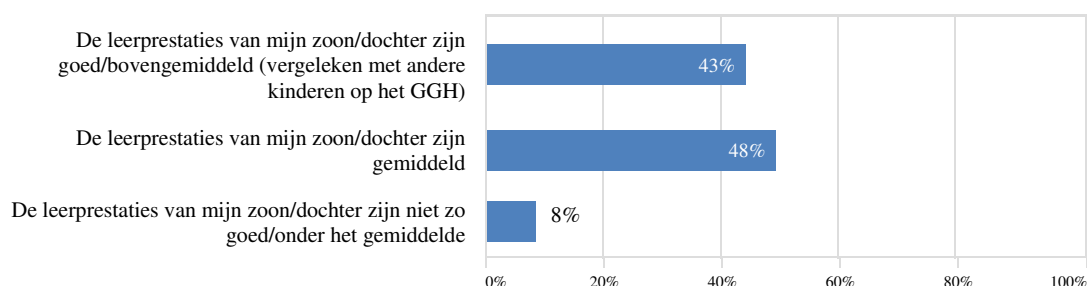


Vensters VO	Leerjaar 1	Leerjaar 2	Leerjaar 3	Leerjaar 4	Leerjaar 5	Leerjaar 6	School
Mijn kind voelt zich veilig op school	8.5	8.6	8.6	9.0	8.9	9.1	8.7
De sfeer op school is prettig	8.4	8.4	8.2	8.6	8.6	8.6	8.4
De docenten behandelen mijn kind met respect	7.8	7.7	7.9	7.9	7.6	7.8	7.8
Op school gelden duidelijke regels	8.5	8.4	8.4	8.4	8.1	8.2	8.4
De school geeft mij nuttige informatie over de vorderingen van mijn kind	7.4	6.7	7.3	7.4	7.2	7.4	7.2
Ik word geïnformeerd over dingen die ik als ouder moet weten	7.5	7.2	7.6	7.5	7.5	7.3	7.4
De mening van ouders telt mee op deze school	6.5	6.4	6.2	6.3	6.3	6.1	6.3
De school biedt het onderwijs dat zij belooft	8.1	8.1	7.9	8.2	8.2	8.4	8.1
Ik ben tevreden over het onderwijs zoals de school dat aanbiedt	8.1	7.8	7.7	8.1	7.9	8.3	7.9
De school beschikt over goede, vakbekwame docenten	7.9	7.8	7.6	7.8	7.6	8.1	7.8
De school maakt leren voor mijn kind aantrekkelijk	7.3	6.8	7.1	6.9	6.8	7.3	7.0
De school staat goed bekend	8.6	8.9	9.0	8.9	8.9	8.8	8.8
Ik zou andere ouders aanraden deze school voor hun kind te kiezen	8.3	8.0	8.1	8.0	8.2	8.0	8.1
Mijn kind wordt goed begeleid door de mentor	7.4	6.7	6.0	7.2	6.8	6.9	6.9
De school biedt leerlingen goede hulp bij leer- of gedragsproblemen	6.2	5.9	5.7	5.8	5.9	6.3	5.9
De school zorgt voor een goede begeleiding op keuzemomenten (beroepsrichting, sector, leerweg, niveau, profiel)	6.1	6.1	7.4	7.5	7.1	7.6	6.9

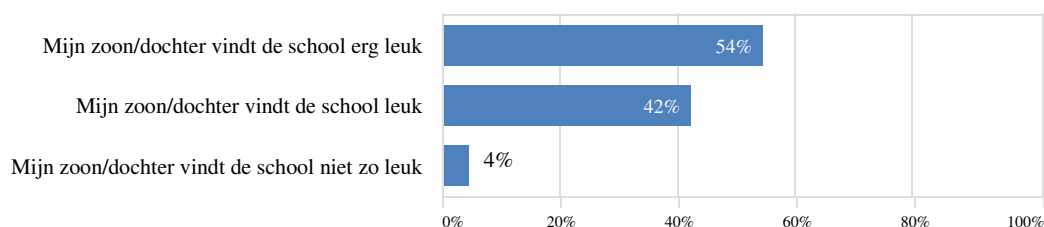
6. Achtergrondkenmerken

In dit hoofdstuk bieden we een weergave van een aantal kenmerken van de kinderen van de ouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

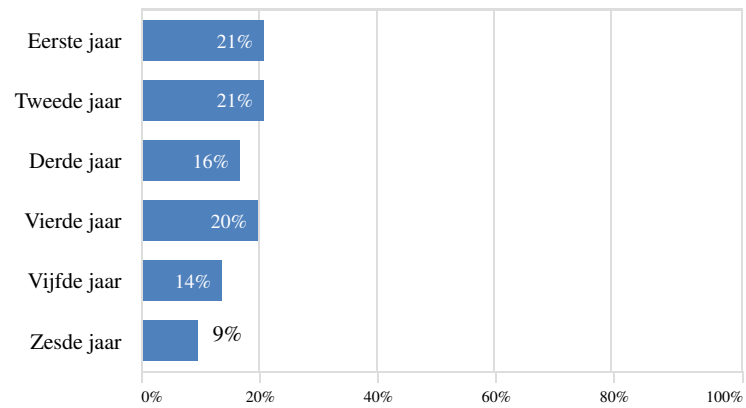
Welk antwoord past het beste bij uw zoon/dochter?



Hoe vindt uw zoon/dochter de school waar hij/zij op zit?



In welk schooljaar zit uw zoon/dochter?



Bent u een man of een vrouw?

