



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

Datum: mei 2019

Opdrachtgever: Montessorischool Houtwijk



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek & Advies in opdracht van de Montessorischool Houtwijk.

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. Management summary	3
2.1 Samenvatting	3
2.2 Aanbevelingen	5
3. Onderzoeksresultaten	6
3.1 Overall beeld van de Montessorischool Houtwijk	6
3.1.1 Positieve en negatieve punten	6
3.1.2 Tevredenheid over de thema's	7
3.1.3 Benchmark primair onderwijs	10
3.1.4 Verbeterprioriteiten	11
3.1.5 Loyaliteit	14
3.2 Thema's nader bekeken	15
3.2.1 Onderwijs	15
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	16
3.2.3 Algemene ontwikkeling	17
3.2.4 Leerkracht	18
3.2.5 Communicatie	19
3.2.6 Sfeer	20
3.2.7 Veiligheid op school	21
3.2.8 Schoolleiding/directie	23
3.2.9 Voorzieningen	24
3.2.10 Schooltijden	25

1. Inleiding

De Montessorischool Houtwijk wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft de Montessorischool Houtwijk in april 2019 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 Montessorischool Houtwijk zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij de Montessorischool Houtwijk.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor de Montessorischool Houtwijk.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs. De Montessorischool Houtwijk 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 twee digitale reminders gestuurd naar de ouders die de vragenlijst nog niet (helemaal) hadden ingevuld.

Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders van de Montessorischool Houtwijk. Uiteindelijk hebben 81 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 42%.

1.3 Interpretatie van de resultaten

De vragenlijst bestaat voor het merendeel uit stellingen waar de ouders het mee eens of oneens kunnen zijn. Een stelling luidt bijvoorbeeld: *Mijn zoon/dochter krijgt over het algemeen goed les*. Respondenten kunnen antwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, niet mee eens/niet mee oneens, mee eens en helemaal mee eens. We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

De gemiddelde scores per stelling

Aan de antwoordcategorieën kennen we een waarde toe. '1' voor helemaal mee oneens tot '10' voor 'helemaal mee eens'. Per voorgelegd aspect berekenen we vervolgens de gemiddelde score. Als richtlijn bij de interpretatie van de gemiddelde scores op de stellingen bij oudertevredenheid gebruiken we de volgende indeling:

- Gemiddeld 8,2 of hoger: zeer goed / zeer tevreden;
- 7,8 tot en met 8,1: goed / tevreden;
- 7,3 tot en met 7,7: redelijk / redelijk tevreden;
- 6,5 tot en met 7,2: matig / matig tevreden;
- 6,4 en lager: zeer matig/slecht / niet tevreden.

Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) stellingen – bijv. *Over het algemeen ben ik tevreden over de begeleiding die mijn zoon/dochter op school krijgt* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Stellingen waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, kunnen worden getypeerd als knelpunt. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een stelling 6,4 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders.

De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van een benchmark primair onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek heeft verricht onder ouders met een kind in het primair onderwijs. De benchmark primair onderwijs bevat de resultaten van ruim 26.000 ouders. Zie paragraaf 3.1.3 van deze rapportage.

De Prioriteitenmatrix

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen: welke thema's verdienen als eerste aandacht (verbeterpunten) om de algemene tevredenheid te vergroten? Een prioriteitenmatrix kent twee dimensies:

- Tevredenheid: de mate van tevredenheid van laag naar hoog;
- Belang: het belang dat ouders aan een thema hechten. Dit wordt berekend met behulp van een regressieanalyse. Aan een thema wordt een hoog belang toegekend indien uit de analyse blijkt dat dit thema voor een belangrijk deel de algemene tevredenheid bepaalt.

Zie paragraaf 3.1.4 van deze rapportage voor meer informatie over de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van de Montessorischool Houtwijk. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

2. Management summary

2.1 Samenvatting

Van de 192 ouders van de Montessorischool Houtwijk die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 81 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 42%.

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

	Gemiddelde	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	8.0	7.6	+	2 %	95 %	
Leerkracht	8.6	8.4	o	3 %	94 %	Sterke punten
Onderwijs	8.5	7.8	++	4 %	94 %	Sterke punten
Sfeer	8.5	8.1	+	3 %	95 %	Handhaven
Algemene ontwikkeling	8.3	7.7	++	4 %	86 %	Sterke punten
Veiligheid op school	8.3	7.8	++	1 %	89 %	Handhaven
Schoolleiding/directie	8.0	7.8	o	6 %	89 %	Niet te positioneren
Gepersonaliseerd leren	7.9	7.1	++	8 %	80 %	Aandachtspunten
Voorzieningen	7.9	7.7	o	1 %	84 %	Aandachtspunten
Communicatie	7.3	7.5	o	11 %	74 %	Aandachtspunten

Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix:

- het thema 'algemene tevredenheid' is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen omdat dit de 'afhankelijke variabele' is in de regressieanalyse waarop de prioriteitenmatrix is gebaseerd.
- de Montessorischool Houtwijk 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

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

Meest tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Leerkrachten	Goed contact met kind	8.9	8.4	++
Leerkrachten	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.9	8.5	+
Leerkrachten	Bereid te helpen	8.8	8.3	++
Leerkrachten	Zorgt voor prettige sfeer	8.6	8.3	+
Veiligheid (op school)	Duidelijke regels op school	8.6	8.1	++

Minst tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Voorzieningen	Goede sportfaciliteiten	6.5	7.0	--
Voorzieningen	Geschikt schoolgebouw	6.9	7.3	-
Communicatie	Informatie die op de website geboden wordt	7.0	7.5	--
Gepersonaliseerd leren	Voldoende aandacht leerlingen met problemen	7.1	6.6	++
Veiligheid (op school)	Optreden tegen pesten	7.3	7.2	o

Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van de Montessorischool Houtwijk met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS). Hiertoe is aan alle ouders de volgende vraag voorgelegd: *'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?'*. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de school beslist niet aanraden' en een 10 voor 'ik zal de school beslist wel aanraden'.

Op basis van deze vraag worden de ouders ingedeeld in vier categorieën: promotors, passives, detractors en extreme detractors.

- Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar anderen uiten;
- Passives zijn ouders die redelijk tevreden en betrokken zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn over de school dat zij de school bij anderen promoten;
- Detractors zijn niet-loyale, ontevreden ouders die mogelijk een bijdrage leveren aan een negatieve beeldvorming over de school;
- Extreme detractors zijn niet-loyale, (erg) ontevreden ouders die zich zonder twijfel negatief uiten over de school.

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors. De NPS-score van de Montessorischool Houtwijk is **+41**. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van **+13**.

2.2 Aanbevelingen

Over het algemeen zijn de ouders van de Montessorischool Houtwijk tevreden met hun school. De ouders zijn zeer tevreden over de thema's: leerkracht, onderwijs, sfeer, algemene ontwikkeling en veiligheid op school.

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

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

Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden de Montessorischool Houtwijk aan om op basis van deze rapportage na te gaan waar mogelijke verbeteringen gewenst zijn en de prioriteitenmatrix te gebruiken om te achterhalen welk aspect naar verwachting het sterkste resultaat op de algemene tevredenheid zou kunnen opleveren.

Individuele aspecten waarover relatief veel ouders ontevreden zijn

- Relatief veel ouders zijn niet tevreden over de informatie die de website van de school biedt.
- Bijna een derde van de ouders is van mening dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft. Daarnaast vinden relatief veel ouders dat de school is gehuisvest in een ongeschikt schoolgebouw.

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van de Montessorischool Houtwijk

3.1.1 Positieve en negatieve punten

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

1. Wat bevalt u het meest aan de school van uw kind?
2. Wat bevalt u het minst aan de school van uw kind?

In de onderstaande twee tabellen staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven. Een overzicht van alle antwoorden treft u aan in de bijlage.

Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
Kleinschaligheid van de school (kleine klassen)	28%
Sfeer (gezellig / open) / cultuur / saamhorigheid	27%
Leerkrachten / het team	10%

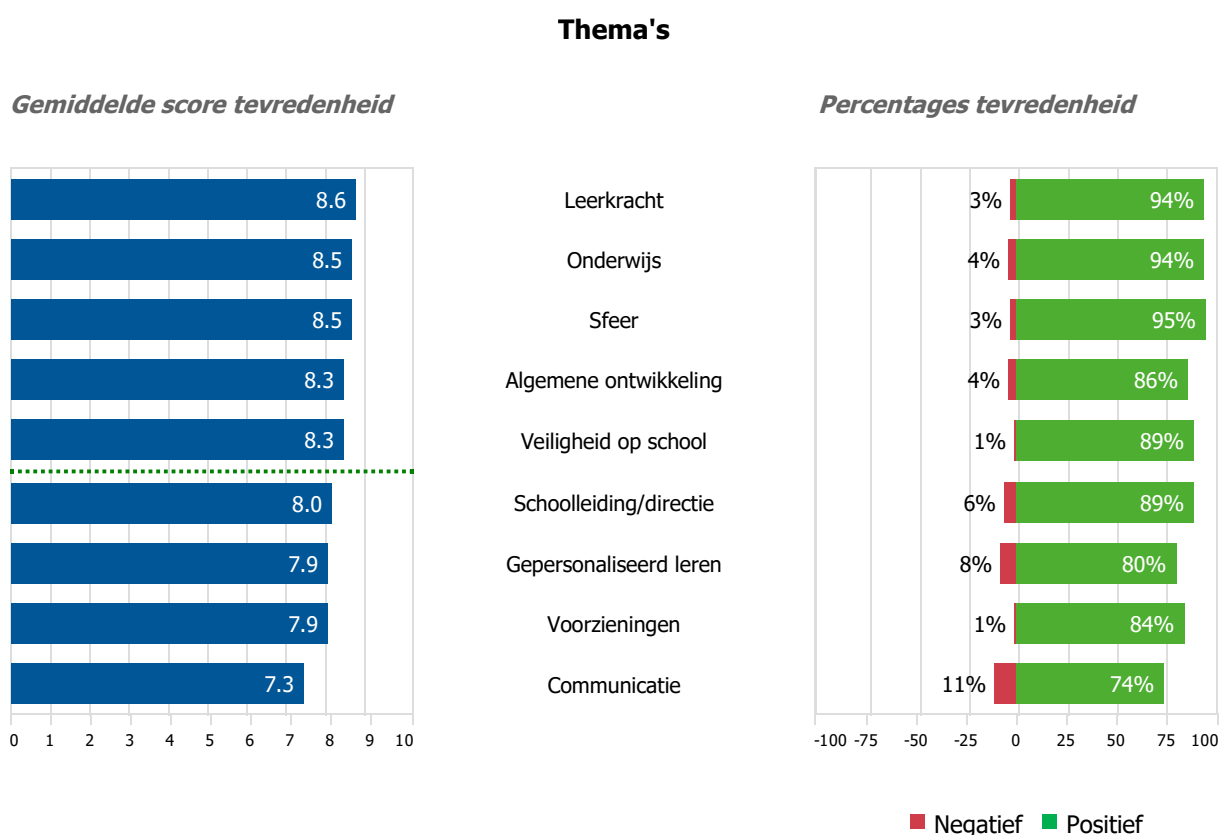
Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Slechte communicatie / informatievoorziening / gesprek	28%
Weinig individuele begeleiding / differentiatie	7%
Gebouw / twee locaties	7%
Verhuizing / dependance	6%

Oudertevredenheidsonderzoek PO

3.1.2 Tevredenheid over de thema's

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende thema's. Thema's waarop de Montessorischool Houtwijk 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft de Montessorischool Houtwijk geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de thema's waarop de Montessorischool Houtwijk een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft de Montessorischool Houtwijk geen, dan wel uitsluitend 'slechte' scores gekregen.

In de rechter grafiek gaan we in op de procentuele verdeling tussen de ouders die over de verschillende thema's positief (helemaal mee eens of mee eens) of juist negatief (mee oneens of helemaal mee oneens) gestemd zijn. De neutrale positie (niet mee eens, niet mee oneens) is niet in de grafiek opgenomen.



Uitsplitsing naar groep

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

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

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van 'de Montessorischool Houtwijk-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'de Montessorischool Houtwijk-totaal' is deze score **donkergroen** respectievelijk **donkerrood** gekleurd. Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '*' vanwege de privacy van de ouders.

	OB1	OB2	OB3	MB1	MB2	Montessorischool Houtwijk-totaal
Aantal respondenten	14	6	8	9	6	81
Algemene tevredenheid	8.5	8.2	8.8	7.8	8.0	8.0
Onderwijs	8.7	9.3	9.0	7.5	9.3	8.5
Gepersonaliseerd leren	8.4	*	9.3	7.5	7.8	7.9
Algemene ontwikkeling	8.7	8.9	9.2	7.3	7.8	8.3
Communicatie	8.1	6.6	8.3	6.0	7.4	7.3
Sfeer	8.6	8.9	9.4	8.3	7.4	8.5
Veiligheid op school	8.4	8.5	9.2	7.5	8.9	8.3
Schoolleiding/directie	8.2	8.2	8.9	7.8	6.6	8.0
Voorzieningen	8.2	7.8	8.3	8.3	7.4	7.9

Uitsplitsing naar groep

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

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

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van 'de Montessorischool Houtwijk-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'de Montessorischool Houtwijk-totaal' is deze score **donkergroen** respectievelijk **donkerrood** gekleurd. Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '*' vanwege de privacy van de ouders.

	MB3	MB4	BB1	BB2	BB3	Montessorischool Houtwijk-totaal
Aantal respondenten	12	6	6	8	6	81
Algemene tevredenheid	7.9	7.8	8.3	7.0	7.5	8.0
Onderwijs	7.9	8.9	8.5	8.0	8.1	8.5
Gepersonaliseerd leren	7.8	7.8	6.3	8.1	7.4	7.9
Algemene ontwikkeling	8.7	8.9	7.8	7.2	7.8	8.3
Communicatie	7.2	6.6	7.3	6.9	7.8	7.3
Sfeer	8.9	8.5	8.2	7.8	8.1	8.5
Veiligheid op school	8.1	8.5	7.8	8.0	8.1	8.3
Schoolleiding/directie	8.5	7.8	8.2	7.2	8.1	8.0
Voorzieningen	7.8	7.8	8.5	7.2	7.8	7.9

3.1.3 Benchmark primair onderwijs

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

De Montessorischool Houtwijk scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Onderwijs, Sfeer, Algemene ontwikkeling, Veiligheid op school en Gepersonaliseerd leren.

	Gemiddelde score van de Montessorischool Houtwijk	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.0	7.6	+
Leerkracht	8.6	8.4	o
Onderwijs	8.5	7.8	++
Sfeer	8.5	8.1	+
Algemene ontwikkeling	8.3	7.7	++
Veiligheid op school	8.3	7.8	++
Schoolleiding/directie	8.0	7.8	o
Gepersonaliseerd leren	7.9	7.1	++
Voorzieningen	7.9	7.7	o
Communicatie	7.3	7.5	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)

3.1.4 Verbeterprioriteiten

Om de beoordeling van verschillende thema's goed te kunnen interpreteren, is het nodig om - naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's - ook inzicht te krijgen in het belang van deze thema's voor de ouders. Immers: een lage tevredenheidsscore op een thema dat van weinig belang blijkt voor de ouders vraagt een andere/lagere prioriteit van de school dan een lage tevredenheidsscore op een thema dat voor ouders juist van groot belang blijkt te zijn.

Het belang van een thema voor de ouders bepalen we door de correlatie/de samenhang te berekenen tussen de algemene tevredenheid van de ouders met de school enerzijds en de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's anderzijds (met behulp van een zogeheten meervoudige regressieanalyse). De aanname daarbij is dat hoe sterker de correlatie/de samenhang tussen het thema en de algemene tevredenheid is, hoe belangrijker het thema kennelijk is voor de ouders.

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

Resultaten van de Montessorischool Houtwijk

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

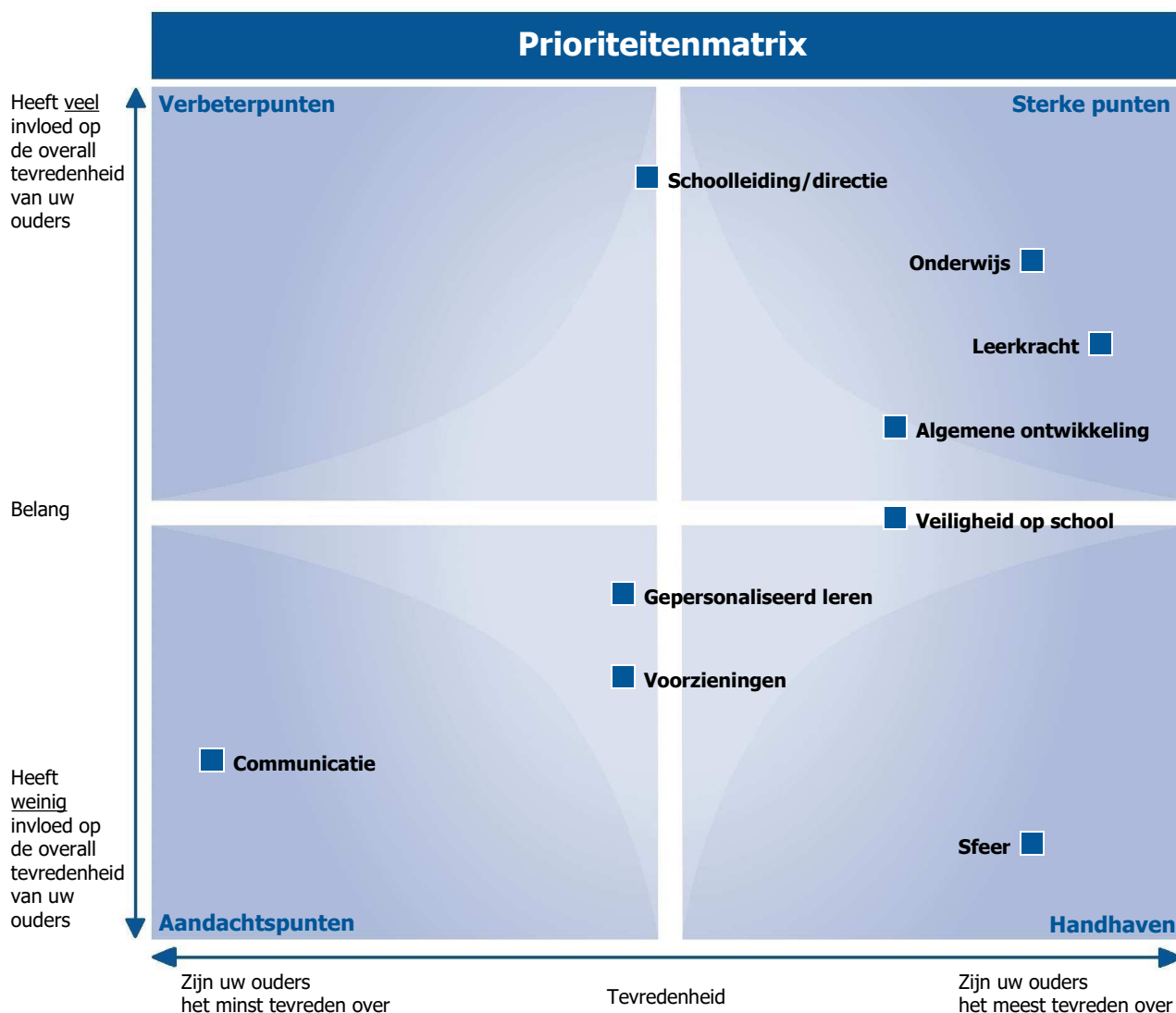
Verbeterpunten

De thema's die in het kwadrant 'verbeterpunten' voorkomen zijn de thema's die veel invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een sterk effect op de overall tevredenheid van de ouders. Wanneer het (nog verder) verhogen van de overall tevredenheid een belangrijk doel is, zijn dit de thema's die het hoogste rendement zullen opleveren. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een lagere prioriteit toe te kennen en later/niet aan te pakken.

Aandachtspunten

De thema's die in het kwadrant 'aandachtspunten' voorkomen zijn de thema's die weinig invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een gering effect op de overall tevredenheid van de ouders. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een hogere prioriteit toe te kennen en eerder aan te pakken.

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



De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

VERBETERPUNTEN

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

Op deze thema's valt veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: geen enkel aspect.

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van de Montessorischool Houtwijk: Onderwijs, Algemene ontwikkeling, 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: Gepersonaliseerd leren, 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 de Montessorischool Houtwijk: Sfeer, Veiligheid op school.

3.1.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van de Montessorischool Houtwijk 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 Montessorischool Houtwijk beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal de Montessorischool Houtwijk 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 Montessorischool Houtwijk.



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 ($48 - 5 - 2 = +41$). 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.

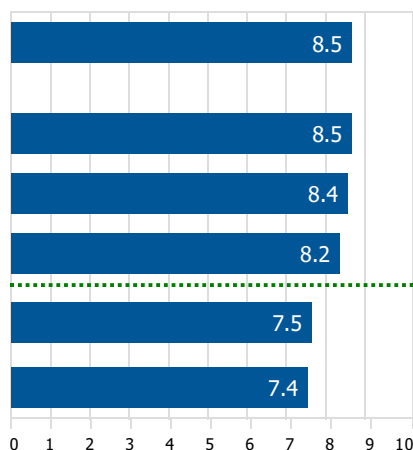
3.2.1 Onderwijs

De ouders vinden in sterke mate dat er op school gevarieerd wordt lesgegeven (8.5) en dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.2). Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter de hoeveelheid huiswerk goed aankan (8.4).

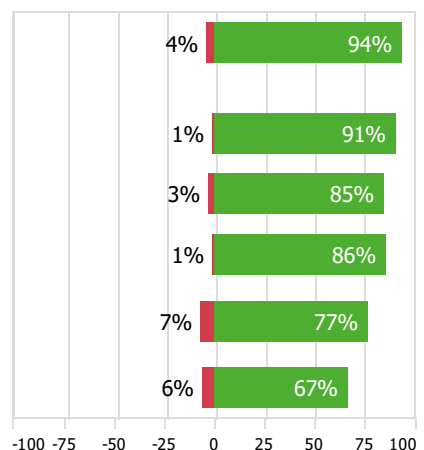
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Onderwijs

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

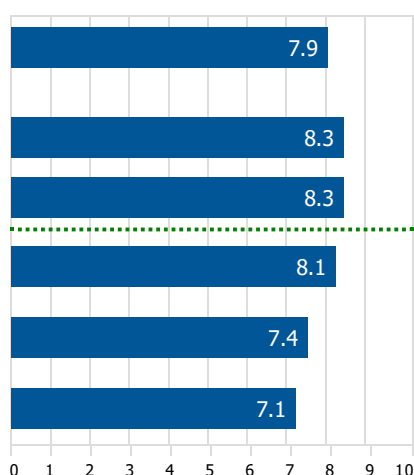
3.2.2 Gepersonaliseerd leren

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter op zijn/haar eigen tempo kan leren op school (8.3) en dat hun zoon/dochter op zijn/haar eigen manier kan leren op school (8.3).

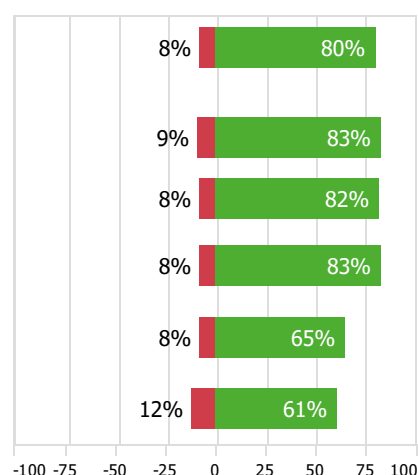
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

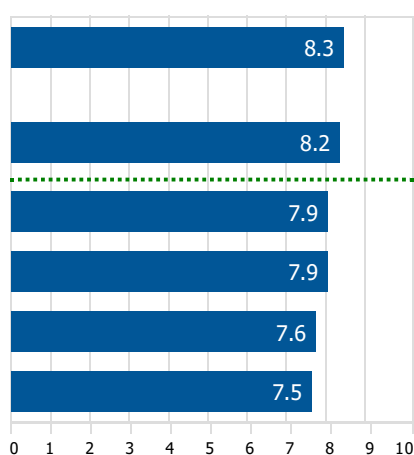
3.2.3 Algemene ontwikkeling

De ouders geven in sterke mate aan dat er op school voldoende aandacht is voor het werken aan vaardigheden (8.2).

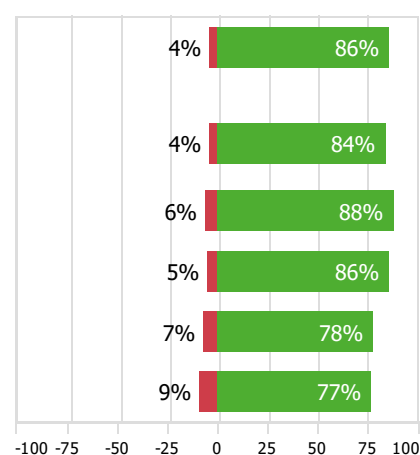
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

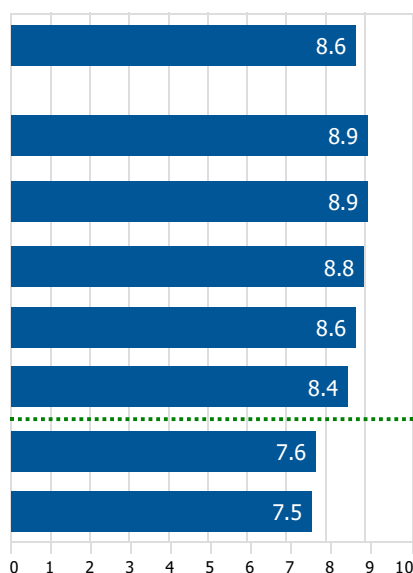
3.2.4 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (8.9), dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.9) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.4). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.8) en dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.6).

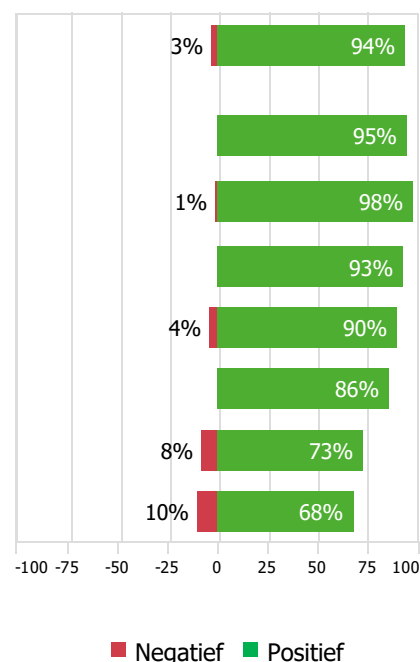
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Leerkracht

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

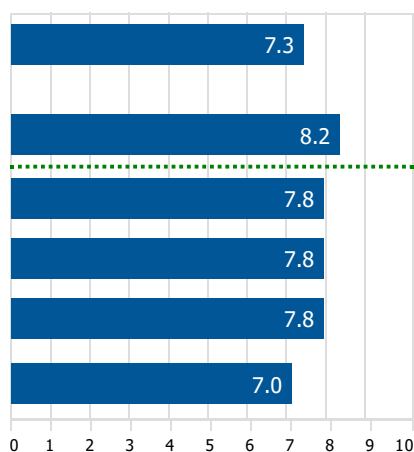
3.2.5 Communicatie

De ouders zijn zeer tevreden over de 10-minutengesprekken (8.2).

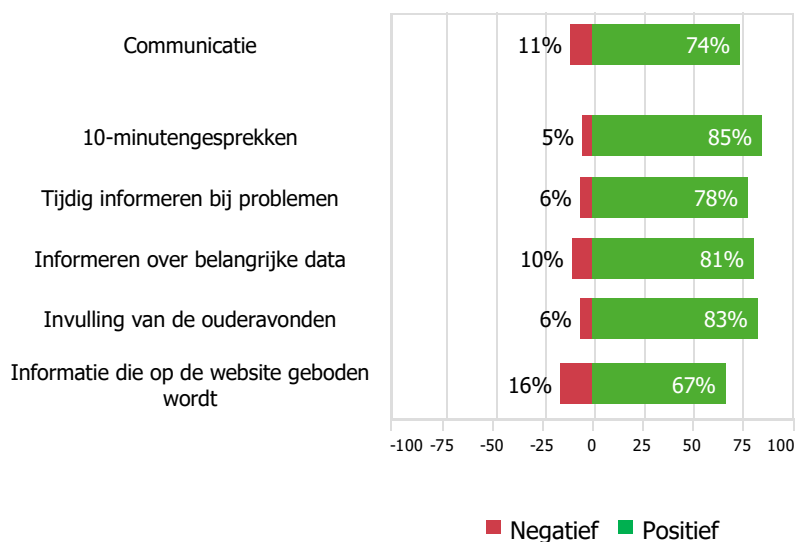
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de informatie die de website van de school biedt (7.0; 16% negatief).

Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

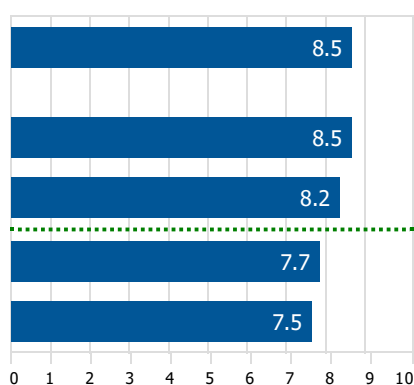
3.2.6 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.5). Ze vinden in sterke mate dat de meeste kinderen in de klas aardig voor elkaar zijn (8.2).

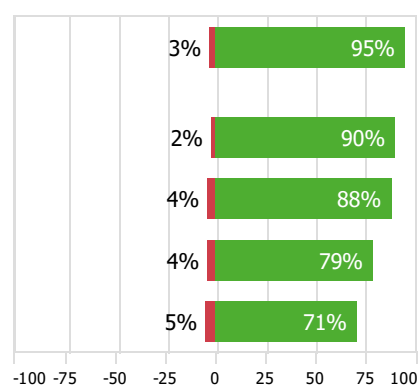
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Sfeer

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

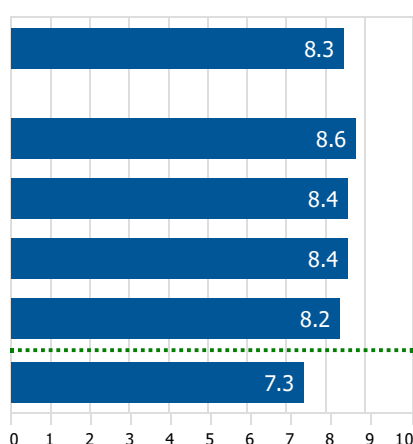
3.2.7 Veiligheid op school

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

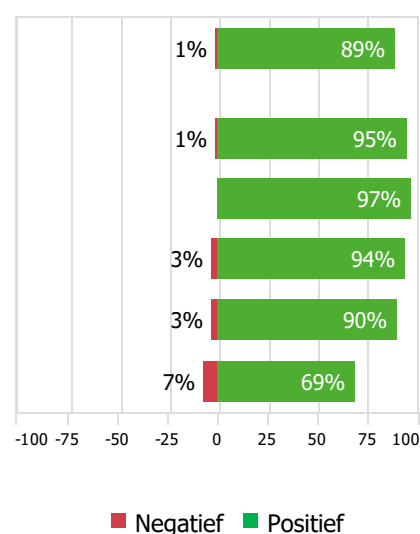
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Veiligheid

Gemiddelde score tevredenheid

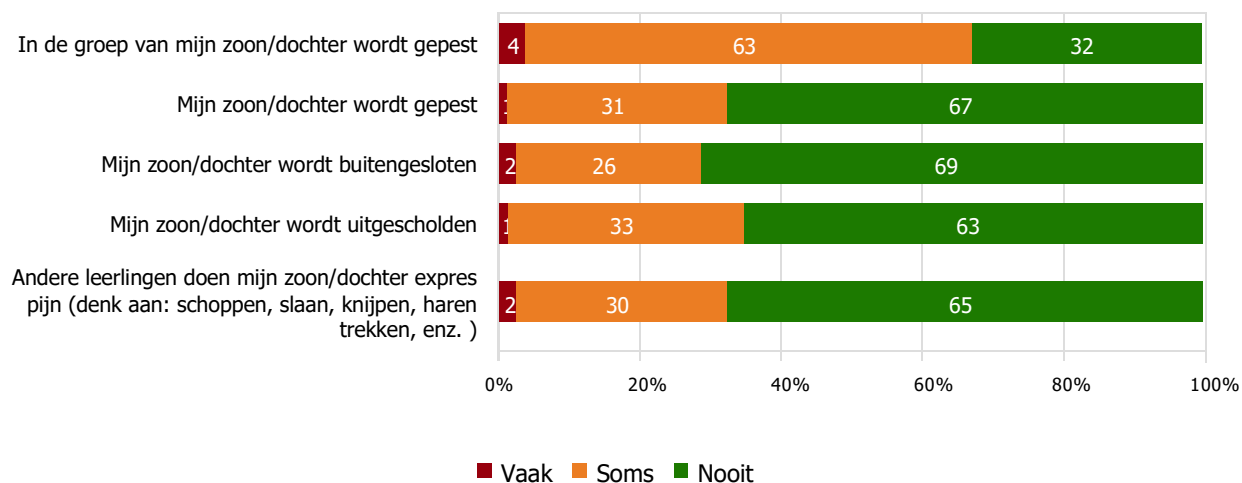


Percentages tevredenheid



Vervolgens hebben we aan de ouders gevraagd hoe vaak hun zoon/ dochter (of de leerlingen in de klas van hun zoon/ dochter) in dit schooljaar in hun veiligheid zijn aangetast door andere leerlingen.

Aantasting veiligheid



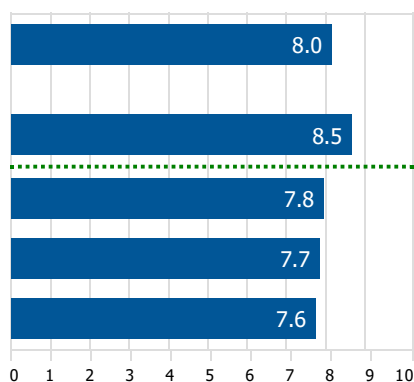
3.2.8 Schoolleiding/directie

De ouders vinden in sterke mate dat de schoolleiding/directie bereikbaar is voor ouders (8.5).

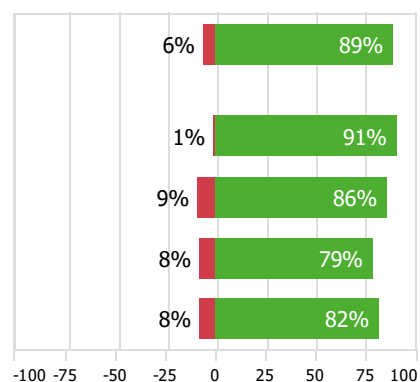
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Schoolleiding/directie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

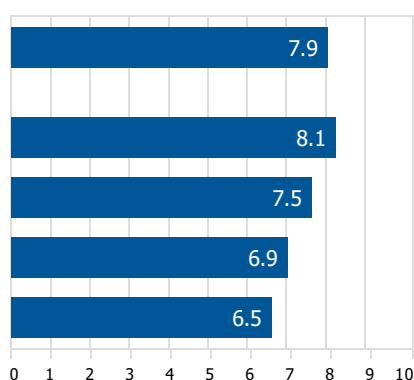
3.2.9 Voorzieningen

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

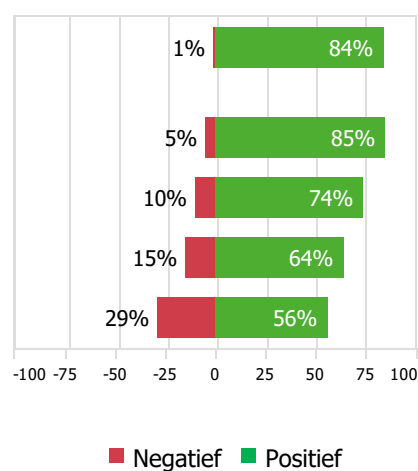
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft (6.5; 29% negatief) en dat de school is gehuisvest in een ongeschikt schoolgebouw (6.9; 15% negatief).

Voorzieningen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



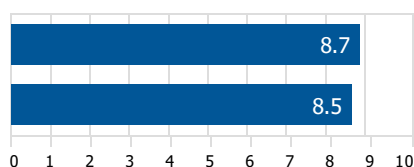
3.2.10 Schooltijden

De ouders zijn zeer tevreden over de schooltijden (8.7) en over de verdeling van pauzes over de dag (8.5).

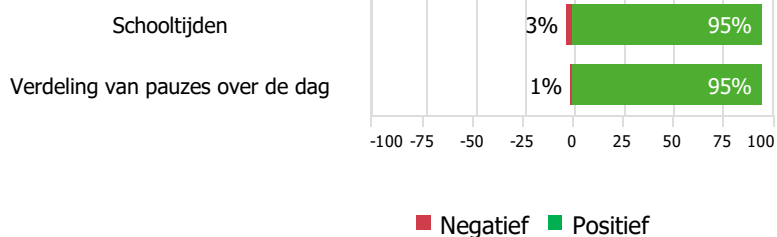
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Schooltijden

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid





ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES

ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Contactgegevens

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

Postbus 681

3500 AR Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl

website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl