



## Rapportage

### Oudertevredenheidsonderzoek

Soort rapportage: Locatierapportage

Locatie: IKC De Regenboog

Datum: mei 2020

Opdrachtgever: UN1EK Maassluis



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek & Advies in opdracht van UN1EK Maassluis.

**DUO Onderwijsonderzoek & Advies**

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| 1. Inleiding                                  | 1  |
| 1.1 Doelstellingen van het onderzoek          | 1  |
| 1.2 Onderzoeksopzet                           | 1  |
| 1.3 Interpretatie van de resultaten           | 2  |
| 2. Samenvatting                               | 3  |
| 2.1 Belangrijkste resultaten                  | 3  |
| 2.2 Aanbevelingen                             | 6  |
| 3. Onderzoeksresultaten                       | 7  |
| 3.1 Overall beeld van IKC De Regenboog        | 7  |
| 3.1.1 Algemene tevredenheid                   | 7  |
| 3.1.2 Positieve en negatieve punten           | 8  |
| 3.1.3 Tevredenheid over de thema's            | 9  |
| 3.1.4 Benchmark                               | 13 |
| 3.1.5 Verbeterprioriteiten                    | 14 |
| 3.1.6 Loyaliteit                              | 17 |
| 3.2 Algemene thema's nader bekeken            | 18 |
| 3.2.1 Communicatie                            | 18 |
| 3.2.2 Management                              | 19 |
| 3.2.3 Servicebureau                           | 20 |
| 3.2.4 Voorzieningen                           | 21 |
| 3.2.5 Identiteit                              | 22 |
| 3.3 Onderwijsspecifieke thema's nader bekeken | 23 |
| 3.3.1 Onderwijs                               | 23 |
| 3.3.2 Gepersonaliseerd leren                  | 24 |
| 3.3.3 Algemene ontwikkeling                   | 25 |
| 3.3.4 Leerkracht                              | 26 |
| 3.3.5 Sfeer                                   | 27 |
| 3.3.6 Veiligheid op school                    | 28 |
| 3.3.7 Schooltijden                            | 30 |
| 3.4 Opvangspecifieke thema's nader bekeken    | 31 |
| 3.4.1 Pedagogisch medewerkers                 | 31 |
| 3.4.2 Sfeer                                   | 32 |
| 3.4.3 Dagprogramma                            | 33 |
| 3.4.4 Algemene vragen over de opvang          | 34 |

## 1. Inleiding

UN1EK Maassluis wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de locaties. Tegen deze achtergrond heeft UN1EK Maassluis in april/mei 2020 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor IKC De Regenboog.

### 1.1 Doelstellingen van het onderzoek

De onderzoeksdoelstellingen van het Oudertevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- *Achterhalen hoe de ouders de locatie waar hun kinderen naartoe gaan ervaren en hoe tevreden zij met IKC De Regenboog zijn.*
- *Achterhalen hoe IKC De Regenboog scoort ten opzichte van de landelijke benchmark met betrekking tot onderwijs en kinderopvang.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij IKC De Regenboog.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor IKC De Regenboog.*

### 1.2 Onderzoekopzet

#### Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de vragenlijst die in overleg met UN1EK Maassluis is opgesteld.

#### 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 IKC De Regenboog. Uiteindelijk hebben 87 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 45%.

## 1.3 Interpretatie van de resultaten

De vragenlijst bestaat voor het merendeel uit stellingen waar de ouders het mee eens of oneens kunnen zijn. Een stelling luidt bijvoorbeeld: *Over het algemeen ben ik tevreden over de wijze waarop het kindcentrum 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 het kindcentrum 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 een landelijke benchmark die betrekking heeft op basisonderwijs en kinderopvang. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders. Zie paragraaf 3.1.4 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 3.1.5 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 IKC De Regenboog. Zie paragraaf 3.1.6 van deze rapportage.

## 2. Samenvatting

### 2.1 Belangrijkste resultaten

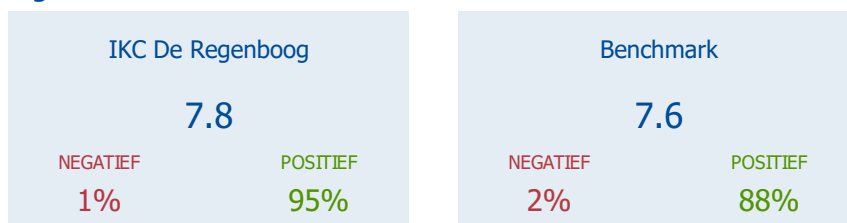
#### Respons

Van de 192 ouders van IKC De Regenboog die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 87 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 45%. Van de 87 ouders (die de vragenlijst hebben ingevuld) hebben 86 ouders een kind dat onderwijs volgt op de locatie en 32 ouders een kind dat opvang gebruikt op de locatie.

#### Algemene tevredenheid

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de locatie waar hun zoon/dochter naartoe gaat. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over IKC De Regenboog. Hieronder zijn de resultaten van IKC De Regenboog weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. IKC De Regenboog scoort **nagenoeg gelijk** aan de landelijke benchmark.

#### Algemene tevredenheid

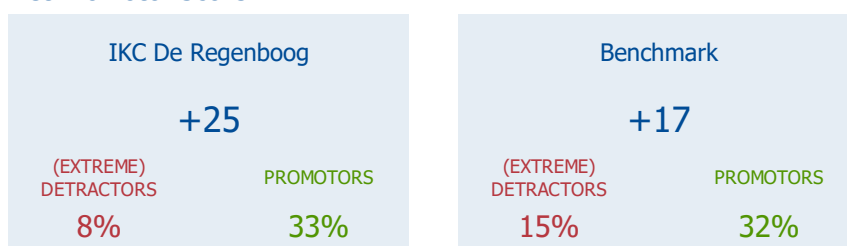


#### Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van IKC De Regenboog 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 locatie zou aanbevelen aan een andere ouder?'. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de locatie beslist niet aanraden' en een 10 voor 'ik zal de locatie 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 IKC De Regenboog weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. IKC De Regenboog scoort **hoger** dan de landelijke benchmark.

#### Net Promotor Score



## Oudertevredenheidsonderzoek

### 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 | Afwijking t.o.v. de benchmark | Percentage ontevreden ouders | Percentage tevreden ouders | Plaats in de prioriteitenmatrix |
|---|-------|-----------|-------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| <b>Algemene thema's (n=87)</b>            |       |           |                               |                              |                            |                                 |
| Identiteit (algemeen)                     | 8.1   | 7.6       | ++                            | 0 %                          | 92 %                       | Niet te positioneren            |
| Communicatie (algemeen)                   | 8.1   | 7.5       | ++                            | 1 %                          | 92 %                       | Niet te positioneren            |
| Management (algemeen)                     | 8.0   | 7.7       | +                             | 4 %                          | 89 %                       | Verbeterpunten                  |
| Voorzieningen (algemeen)                  | 7.6   | 7.8       | o                             | 5 %                          | 81 %                       | Aandachtspunten                 |
| <b>Onderwijsspecifieke thema's (n=86)</b> |       |           |                               |                              |                            |                                 |
| Leerkracht (onderwijs)                    | 8.7   | 8.4       | +                             | 0 %                          | 99 %                       | Handhaven                       |
| Sfeer (onderwijs)                         | 8.3   | 8.1       | o                             | 0 %                          | 97 %                       | Handhaven                       |
| Onderwijs (onderwijs)                     | 8.2   | 7.9       | +                             | 2 %                          | 94 %                       | Sterke punten                   |
| Algemene ontwikkeling (onderwijs)         | 8.2   | 7.8       | +                             | 0 %                          | 94 %                       | Sterke punten                   |
| Veiligheid op school (onderwijs)          | 8.1   | 7.7       | +                             | 0 %                          | 95 %                       | Niet te positioneren            |
| Gepersonaliseerd leren (onderwijs)        | 7.4   | 7.0       | +                             | 8 %                          | 74 %                       | Verbeterpunten                  |
| <b>Opgangspecifieke thema's (n=32)</b>    |       |           |                               |                              |                            |                                 |
| Sfeer (opvang)                            | 8.3   | 8.3       | o                             | 0 %                          | 94 %                       | Handhaven                       |
| Pedagogisch medewerkers (opvang)          | 8.1   | 8.1       | o                             | 0 %                          | 88 %                       | Niet te positioneren            |
| Dagprogramma (opvang)                     | 7.8   | 8.0       | o                             | 0 %                          | 80 %                       | Aandachtspunten                 |

### Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix

- de prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de locatie om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de locatie moeten werken als de locatie actief aan de **overall tevredenheid** van de ouders wil werken? Zie voor een nadere toelichting van deze analyse paragraaf 3.1.5 Verbeterprioriteiten.
- IKC De Regenboog 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 locatie de algemene tevredenheid (verder) wil verhogen, aan welke thema's zou de locatie 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 |
|--------------|---|-------|
| Leerkrachten | Zorgt voor prettige sfeer                       | 8.7   |
| Leerkrachten | Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht | 8.7   |
| Dagprogramma | Zoon/dochter speelt voldoende buiten            | 8.7   |
| Leerkrachten | Goed contact met kind                           | 8.6   |
| Communicatie | Informereren over belangrijke data              | 8.6   |

### Minst tevreden

| Thema                  | Aspect  | Score |
|------------------------|---|-------|
| Voorzieningen          | Schoon en netjes                              | 6.2   |
| Gepersonaliseerd leren | Voldoende aandacht leerlingen met problemen   | 6.6   |
| Voorzieningen          | Geschikt gebouw                               | 6.7   |
| Voorzieningen          | Veiligheid plein/buitenspeelruimte            | 7.0   |
| Identiteit             | Dit kindcentrum gekozen vanwege de identiteit | 7.1   |



## 2.2 Aanbevelingen

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van IKC De Regenboog 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 locatie?). 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 IKC De Regenboog tevreden met hun locatie (7.8). IKC De Regenboog scoort daarmee nagenoeg gelijk aan de benchmark integrale kindcentra. De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: leerkracht (onderwijs), sfeer (onderwijs), sfeer (opvang), onderwijs (onderwijs), algemene ontwikkeling (onderwijs), veiligheid op school (onderwijs), pedagogisch medewerkers (opvang), identiteit (algemeen), communicatie (algemeen), management (algemeen) en dagprogramma (opvang).

Verder zien we dat 33% van de ouders hun locatie actief zou aanbevelen aan andere ouders, terwijl 8% hun locatie 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 **+25**. IKC De Regenboog scoort daarmee hoger dan de benchmark integrale kindcentra.

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

Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden IKC De Regenboog 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.

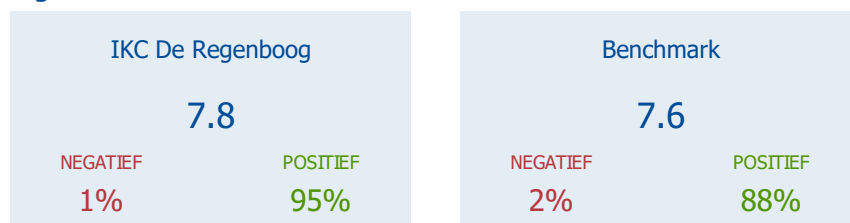
### 3. Onderzoeksresultaten

#### 3.1 Overall beeld van IKC De Regenboog

##### 3.1.1 Algemene tevredenheid

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de locatie waar hun zoon/dochter naartoe gaat. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over IKC De Regenboog. Hieronder zijn de resultaten van IKC De Regenboog weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Over het algemeen zijn de ouders van IKC De Regenboog **tevreden** met hun locatie. IKC De Regenboog scoort daarmee **nagenoeg gelijk** aan de landelijke benchmark.

##### Algemene tevredenheid



##### De scores worden ingedeeld aan de hand van de volgende schaal:

|                    |   |
|--------------------|---|
| 8.2 of hoger       | De ouders zijn <b>zeer tevreden</b> over IKC De Regenboog     |
| 7.8 tot en met 8.1 | De ouders zijn <b>tevreden</b> over IKC De Regenboog          |
| 7.3 tot en met 7.7 | De ouders zijn <b>redelijk tevreden</b> over IKC De Regenboog |
| 6.5 tot en met 7.2 | De ouders zijn <b>matig tevreden</b> over IKC De Regenboog    |
| 6.4 of lager       | De ouders zijn <b>ontevreden</b> over IKC De Regenboog        |

## 3.1.2 Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgedeede antwoordcategorieën) voorgelegd. Hieronder staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

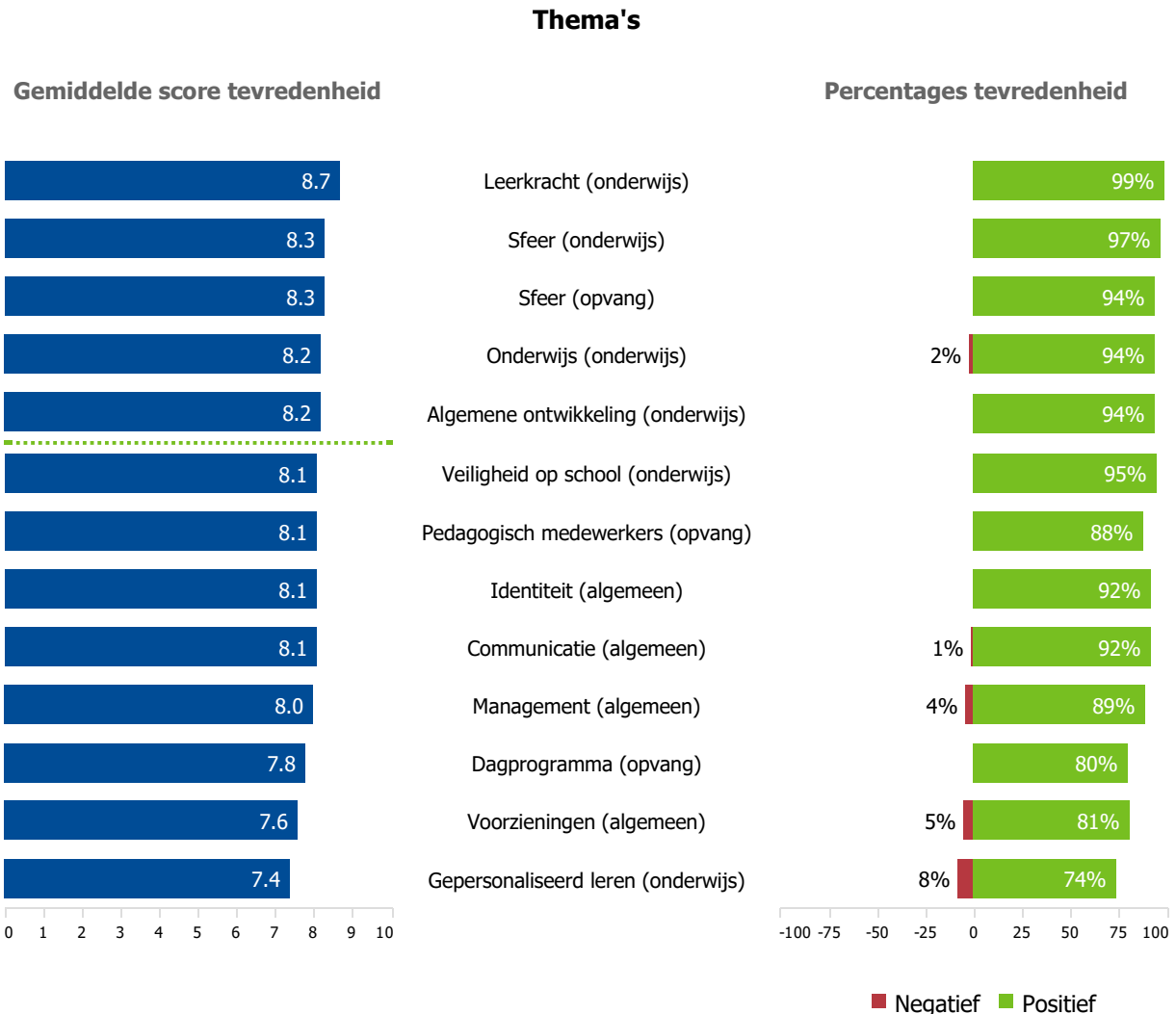
### Wat bevalt u het **meest** aan de locatie waar uw kind naartoe gaat?

| Meest gegeven antwoorden                   | %   |
|--|-----|
| Medewerkers / het team                     | 16% |
| Goede communicatie / informatievoorziening | 14% |
| Kleinschaligheid                           | 11% |
| Sfeer (prettig / gezellig / open)          | 10% |
| Goed / modern onderwijs                    | 7%  |
| Locatie (bereikbaarheid / nabijheid)       | 6%  |
| Goede faciliteiten / alles onder 1 dak     | 6%  |

### Wat bevalt u het **minst** aan de locatie waar uw kind naartoe gaat?

| Meest gegeven antwoorden                     | %   |
|--|-----|
| Geen / n.v.t.                                | 18% |
| Gebouw                                       | 14% |
| Slechte communicatie / informatievoorziening | 8%  |

## 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 (onderwijs)

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

*In de onderstaande tabel worden alleen de algemene thema's en de onderwijsthema's uitgesplitst naar groep. Alleen het thema 'Leerkracht' splitsen we hieronder ook niet uit naar groep (zie hiervoor de separate groepsrapportage).*

*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.*

|                                    | Groep 1-2 a | Groep 1-2 b | Groep 1-2 c | Groep 3  | Groep 4a | IKC De Regenboog |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|----------|----------|------------------|
| <b>Aantal respondenten</b>         | <b>9</b>    | <b>8</b>    | <b>12</b>   | <b>7</b> | <b>6</b> | <b>87</b>        |
| Algemene tevredenheid              | 8.4         | 8.0         | 7.9         | 8.0      | 7.5      | 7.8              |
| Communicatie (algemeen)            | 7.8         | 8.9         | 7.2         | 9.0      | 7.4      | 8.1              |
| Management (algemeen)              | 8.3         | 8.9         | 7.3         | 8.7      | 7.4      | 8.0              |
| Voorzieningen (algemeen)           | 7.8         | 8.6         | 8.0         | 7.4      | 6.3      | 7.6              |
| Identiteit (algemeen)              | 8.5         | 8.6         | 8.3         | 8.9      | 7.4      | 8.1              |
| Onderwijs (onderwijs)              | 8.5         | 8.6         | 8.1         | 8.7      | 7.8      | 8.2              |
| Gepersonaliseerd leren (onderwijs) | 8.0         | 8.0         | 8.5         | 7.8      | 6.6      | 7.4              |
| Algemene ontwikkeling (onderwijs)  | 8.3         | 8.3         | 8.5         | 8.7      | 7.8      | 8.2              |
| Sfeer (onderwijs)                  | 8.3         | 8.6         | 8.9         | 8.7      | 8.1      | 8.3              |
| Veiligheid op school (onderwijs)   | 8.3         | 8.3         | 8.5         | 8.7      | 7.8      | 8.1              |

|                                    | Groep 4b | Groep 5   | Groep 6  | Groep 7   | Groep 8   | IKC De Regenboog |
|------------------------------------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|------------------|
| <b>Aantal respondenten</b>         | <b>6</b> | <b>11</b> | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>11</b> | <b>87</b>        |
| Algemene tevredenheid              | 8.0      | 7.7       | 7.5      | 7.2       | 7.5       | 7.8              |
| Communicatie (algemeen)            | 8.5      | 8.2       | 8.5      | 7.8       | 8.6       | 8.1              |
| Management (algemeen)              | 7.8      | 8.4       | 6.6      | 8.2       | 8.0       | 8.0              |
| Voorzieningen (algemeen)           | 8.1      | 7.3       | 7.4      | 7.5       | 7.3       | 7.6              |
| Identiteit (algemeen)              | 7.3      | 8.2       | 8.1      | 7.3       | 8.0       | 8.1              |
| Onderwijs (onderwijs)              | 8.5      | 7.3       | 8.1      | 8.0       | 8.4       | 8.2              |
| Gepersonaliseerd leren (onderwijs) | 6.4      | 6.5       | 8.2      | 6.3       | 7.5       | 7.4              |
| Algemene ontwikkeling (onderwijs)  | 8.1      | 8.0       | 8.1      | 8.0       | 8.5       | 8.2              |
| Sfeer (onderwijs)                  | 8.1      | 8.2       | 8.1      | 8.0       | 8.2       | 8.3              |
| Veiligheid op school (onderwijs)   | 7.8      | 8.2       | 7.4      | 7.8       | 8.2       | 8.1              |

## De schaal heeft de volgende betekenis:

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

## Uitsplitsing naar groep (opvang)

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

*In de onderstaande tabel worden alleen de algemene thema's en de kinderopvangthema's uitgesplitst naar groep. Alleen het thema 'Pedagogisch medewerkers' splitsen we hieronder ook niet uit naar groep (zie hiervoor de separate groepsrapportage).*

*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.*

|                            | Peuteropvang | De Leeuwen (BSO) | De Tijgers (BSO) | De Welpen (BSO) | IKC De Regenboog |
|----------------------------|--------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|
| <b>Aantal respondenten</b> | <b>0</b>     | <b>12</b>        | <b>8</b>         | <b>12</b>       | <b>87</b>        |
| Algemene tevredenheid      | *            | 8.1              | 7.6              | 8.1             | 7.8              |
| Communicatie (algemeen)    | *            | 8.9              | 8.0              | 8.3             | 8.1              |
| Management (algemeen)      | *            | 8.1              | 7.8              | 8.6             | 8.0              |
| Voorzieningen (algemeen)   | *            | 7.8              | 7.8              | 8.7             | 7.6              |
| Identiteit (algemeen)      | *            | 8.6              | 7.8              | 9.3             | 8.1              |
| Sfeer (opvang)             | *            | 8.5              | 7.5              | 8.7             | 8.3              |
| Dagprogramma (opvang)      | *            | 8.2              | 7.5              | 7.8             | 7.8              |

## De schaal heeft de volgende betekenis:

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

# Oudertevredenheidsonderzoek

## 3.1.4 Benchmark

In de onderstaande tabel vergelijken we de scores op de thema's met de landelijke benchmark.

IKC De Regenboog scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de landelijke benchmark: Leerkracht (onderwijs), Onderwijs (onderwijs), Algemene ontwikkeling (onderwijs), Veiligheid op school (onderwijs), Identiteit (algemeen), Communicatie (algemeen), Management (algemeen) en Gepersonaliseerd leren (onderwijs).

|                                    | Gemiddelde score van IKC De Regenboog | Benchmark | Afwijking t.o.v. de benchmark |
|------------------------------------|---------------------------------------|-----------|-------------------------------|
| Algemene tevredenheid              | 7.8                                   | 7.6       | o                             |
| Leerkracht (onderwijs)             | 8.7                                   | 8.4       | +                             |
| Sfeer (onderwijs)                  | 8.3                                   | 8.1       | o                             |
| Sfeer (opvang)                     | 8.3                                   | 8.3       | o                             |
| Onderwijs (onderwijs)              | 8.2                                   | 7.9       | +                             |
| Algemene ontwikkeling (onderwijs)  | 8.2                                   | 7.8       | +                             |
| Veiligheid op school (onderwijs)   | 8.1                                   | 7.7       | +                             |
| Pedagogisch medewerkers (opvang)   | 8.1                                   | 8.1       | o                             |
| Identiteit (algemeen)              | 8.1                                   | 7.6       | ++                            |
| Communicatie (algemeen)            | 8.1                                   | 7.5       | ++                            |
| Management (algemeen)              | 8.0                                   | 7.7       | +                             |
| Dagprogramma (opvang)              | 7.8                                   | 8.0       | o                             |
| Voorzieningen (algemeen)           | 7.6                                   | 7.8       | o                             |
| Gepersonaliseerd leren (onderwijs) | 7.4                                   | 7.0       | +                             |

### 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 locatie 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 locatie 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 IKC De Regenboog**

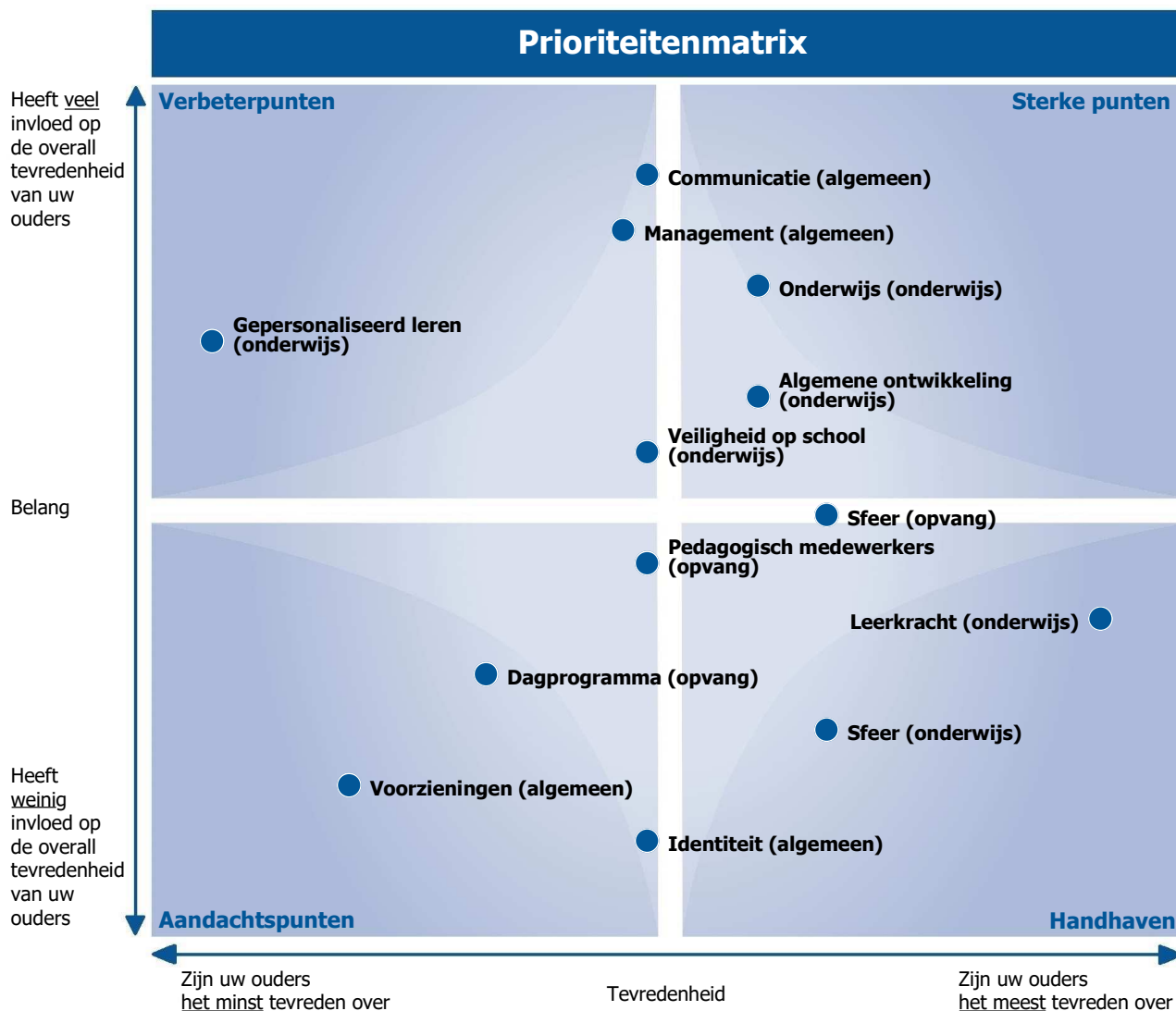
IKC De Regenboog heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks komen één of meer thema's in de prioriteitenmatrix als verbeterpunt of aandachtspunt aan het licht. Dit dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

#### *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 locatie om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de locatie moeten werken als de locatie actief aan de **overall tevredenheid** van de ouders wil werken?

# Oudertevredenheidsonderzoek

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: Management (algemeen), Gepersonaliseerd leren (onderwijs).

## STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van IKC De Regenboog: Onderwijs (onderwijs), Algemene ontwikkeling (onderwijs).

## 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: Voorzieningen (algemeen), Dagprogramma (opvang).

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.

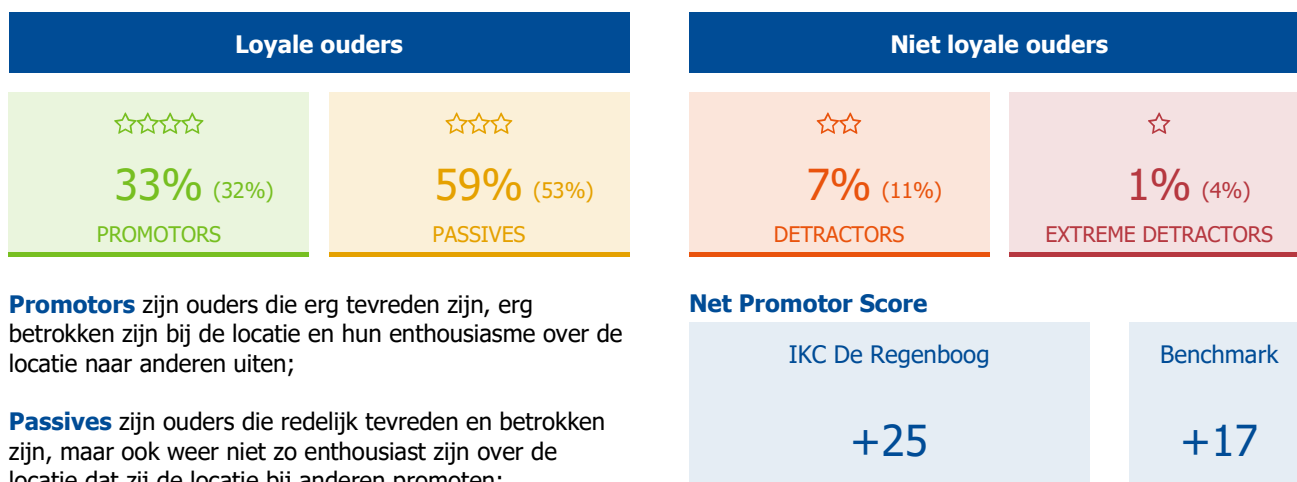
Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van IKC De Regenboog: Leerkracht (onderwijs), Sfeer (onderwijs), Sfeer (opvang).

## 3.1.6 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van IKC De Regenboog 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 locatie zou aanbevelen aan een andere ouder?'. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de locatie beslist niet aanraden' en een 10 voor 'ik zal de locatie 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 IKC De Regenboog. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de landelijke benchmark.



**Promotors** zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de locatie en hun enthousiasme over de locatie naar anderen uiten;

**Passives** zijn ouders die redelijk tevreden en betrokken zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn over de locatie dat zij de locatie bij anderen promoten;

**Detractors** zijn niet-loyale, ontevreden ouders die mogelijk een bijdrage leveren aan een negatieve beeldvorming over de locatie;

**Extreme detractors** zijn niet-loyale, (erg) ontevreden ouders die zich zonder twijfel negatief uiten over de locatie.

### Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (33-7-1 = **+25**). 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. Landelijk zien we een NPS-score van **+17**. IKC De Regenboog scoort dus **hoger** dan de landelijke benchmark.

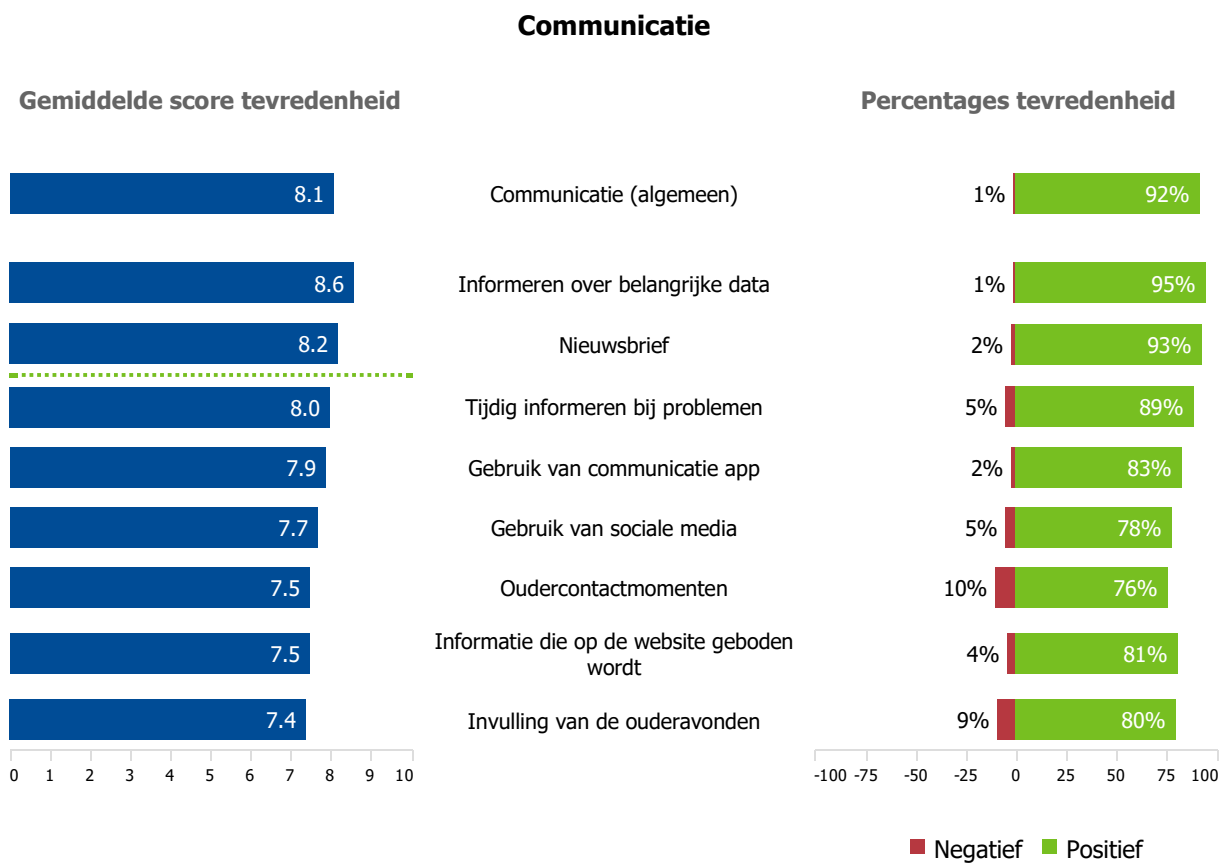
## 3.2 Algemene thema's nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de algemene thema's (n= 87). 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 Communicatie

De ouders geven in sterke mate aan dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.6). Ze zijn zeer tevreden over de nieuwsbrief (8.2).

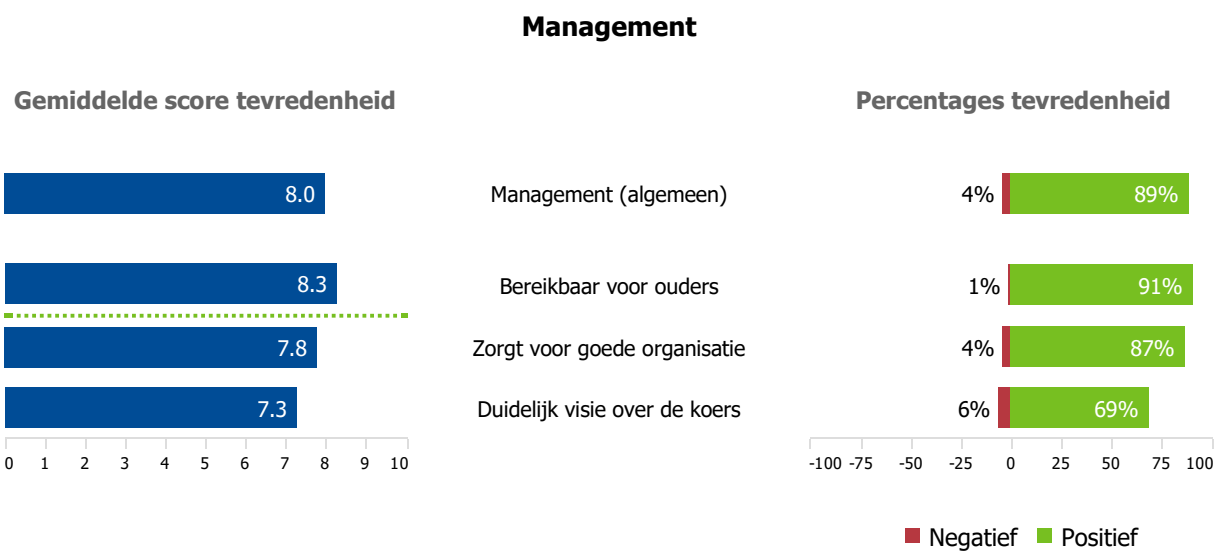
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



## 3.2.2 Management

De ouders vinden in sterke mate dat het management bereikbaar is voor ouders (8.3).

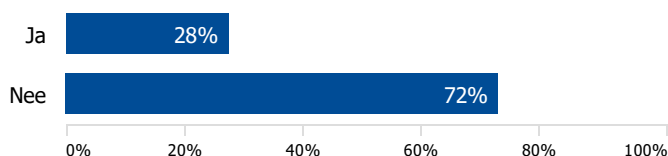
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



### 3.2.3 Servicebureau

We hebben de ouders gevraagd of zij in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met het servicebureau van UN1EK.

#### Heeft u in de afgelopen twaalf maanden contact gehad met het servicebureau van UN1EK?



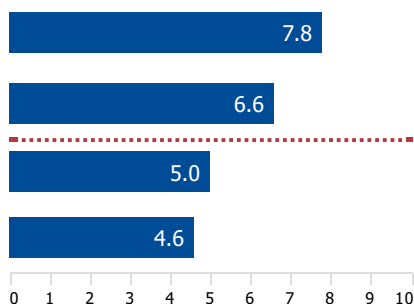
De ouders die aangaven in de afgelopen twaalf maanden contact te hebben gehad met het servicebureau (n = 24), hebben we een aantal stellingen over het servicebureau voorgelegd.

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

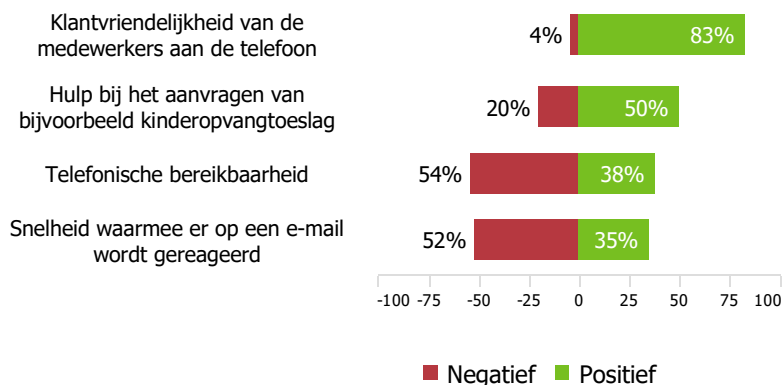
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de snelheid waarmee er op een e-mail wordt gereageerd (4.6; 52% negatief), over de telefonische bereikbaarheid (5.0; 54% negatief) en over de hulp bij het aanvragen van bijvoorbeeld kinderopvangtoeslag (6.6; 20% negatief).

### Servicebureau

#### Gemiddelde score tevredenheid



#### Percentages tevredenheid



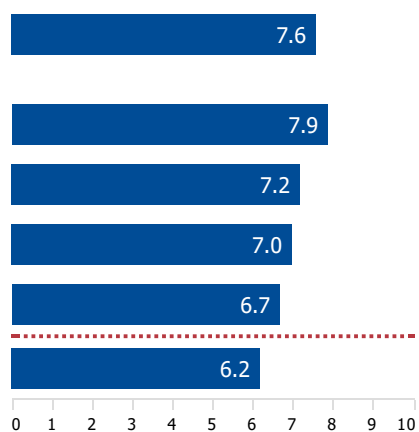
## 3.2.4 Voorzieningen

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

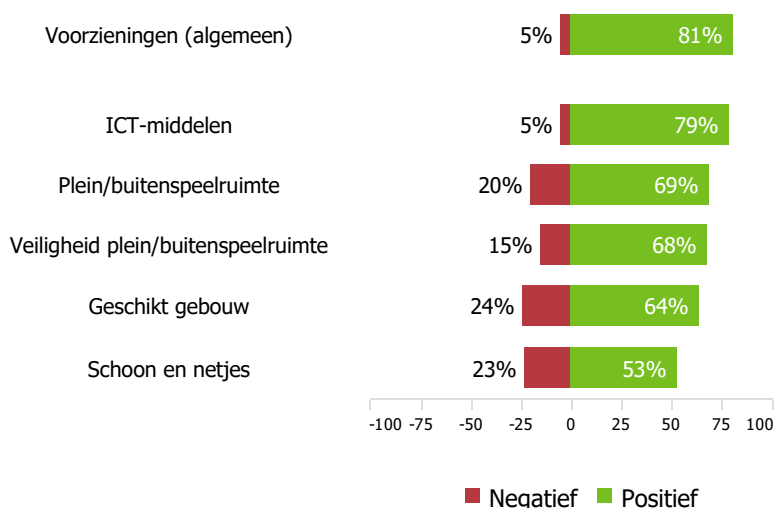
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat het in het kindcentrum niet schoon en netjes is (6.2; 23% negatief) en dat het kindcentrum is gehuisvest in een ongeschikt gebouw (6.7; 24% negatief). Ze zijn niet tevreden over de veiligheid van het plein / de buitenspeelruimte (7.0; 15% negatief) en over het plein / de buitenspeelruimte (7.2; 20% negatief).

### Voorzieningen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

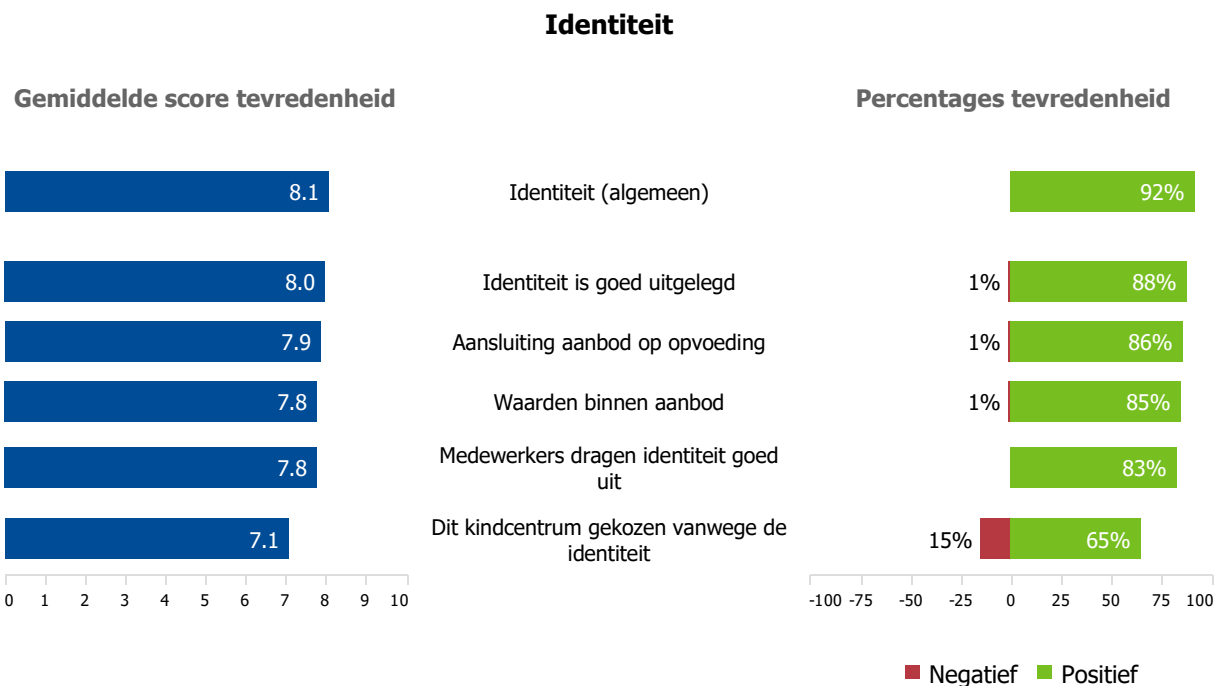




## 3.2.5 Identiteit

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

(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet bewust voor dit kindcentrum hebben gekozen vanwege de identiteit (7.1; 15% negatief).



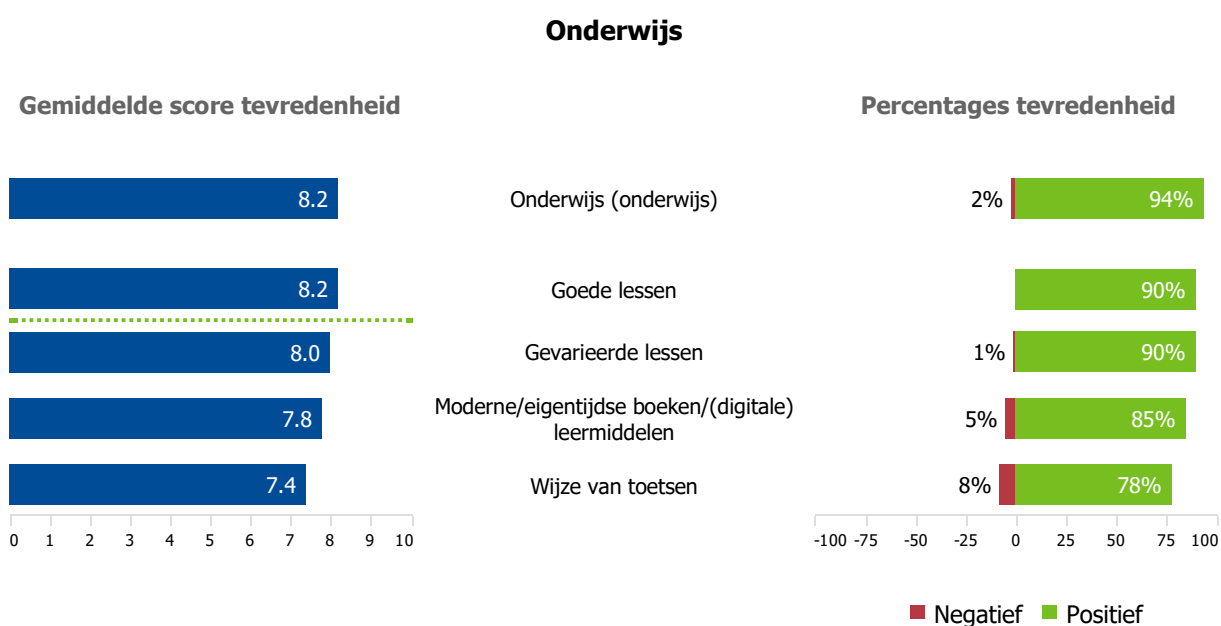
## 3.3 Onderwijsspecifieke thema's nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de onderwijsspecifieke thema's (n= 86). Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het thema, maar ook naar hun beoordeling van stellingen die onder het thema vallen.

### 3.3.1 Onderwijs

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.2).

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



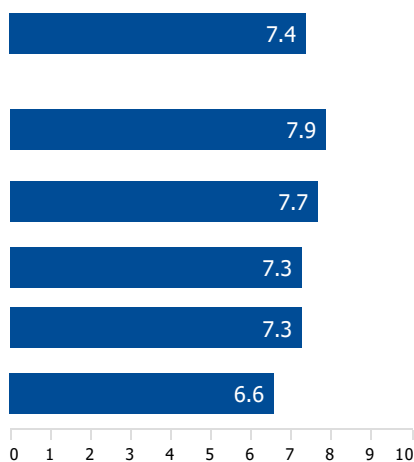
## 3.3.2 Gepersonaliseerd leren

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

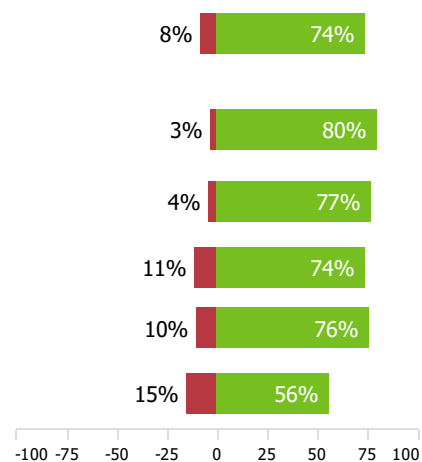
(Relatief veel) ouders geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen (6.6; 15% negatief).

### Gepersonaliseerd leren

#### Gemiddelde score tevredenheid



#### Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

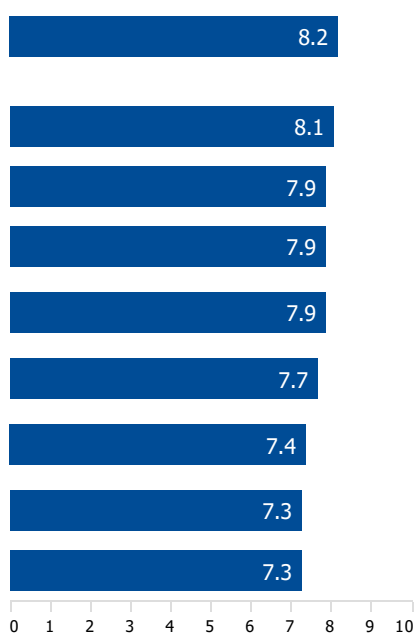
### 3.3.3 Algemene ontwikkeling

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

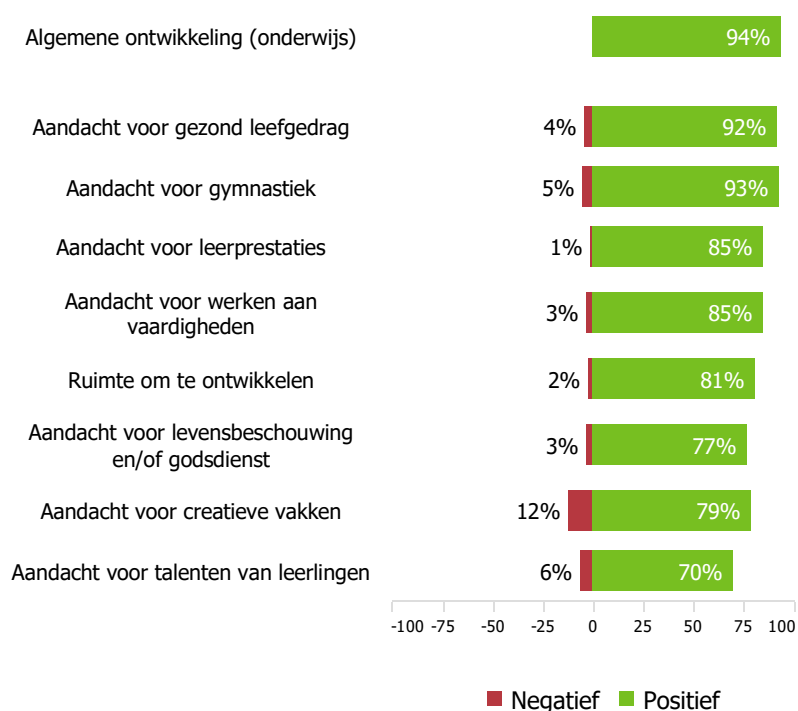
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

## Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



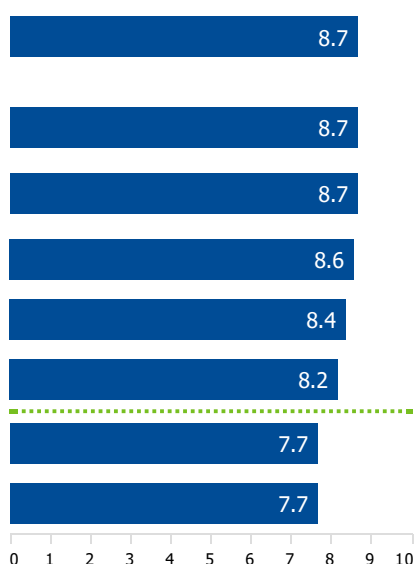
### 3.3.4 Leerkracht

De ouders vinden in sterke mate dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.7) en dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.4). Ze geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.7), dat hun zoon/dochter goed contact heeft met de leerkracht (8.6) en dat ze zelf goed contact hebben met de leerkracht (8.2).

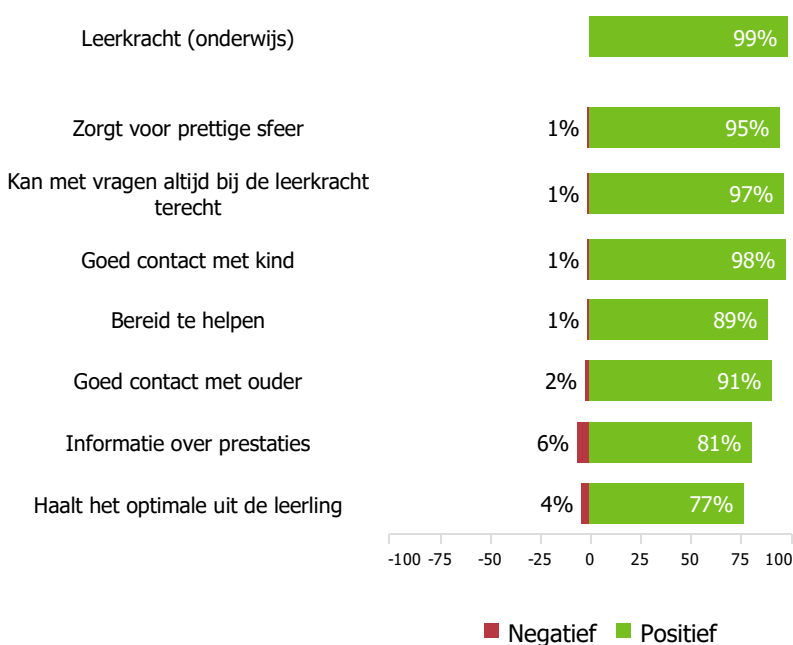
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

## Leerkracht

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



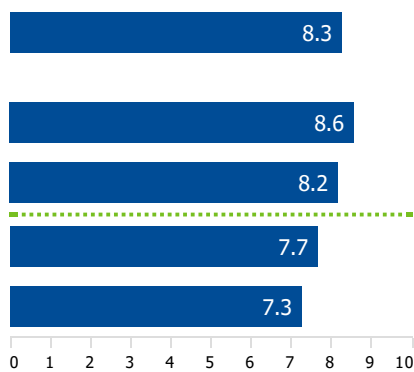
### 3.3.5 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.6). Ze vinden in sterke mate dat de meeste kinderen in de klas aardig voor elkaar zijn (8.2).

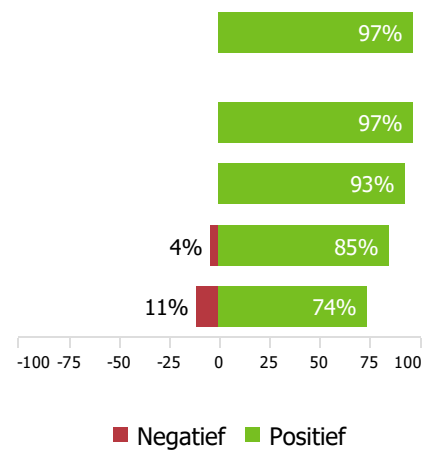
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

## Sfeer

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



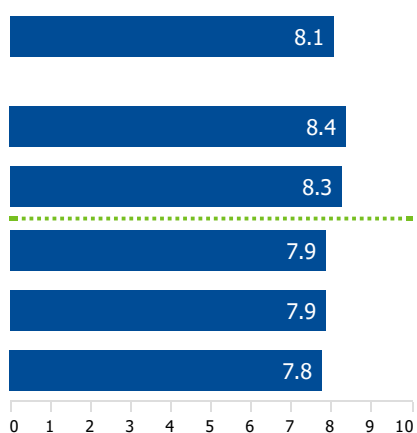
### 3.3.6 Veiligheid op school

De ouders vinden in sterke mate dat er duidelijke regels zijn op school voor de leerlingen (8.4). Ze zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (8.3).

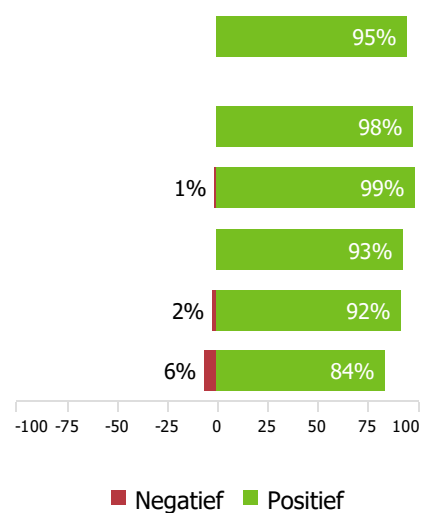
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

## Veiligheid op school

Gemiddelde score tevredenheid

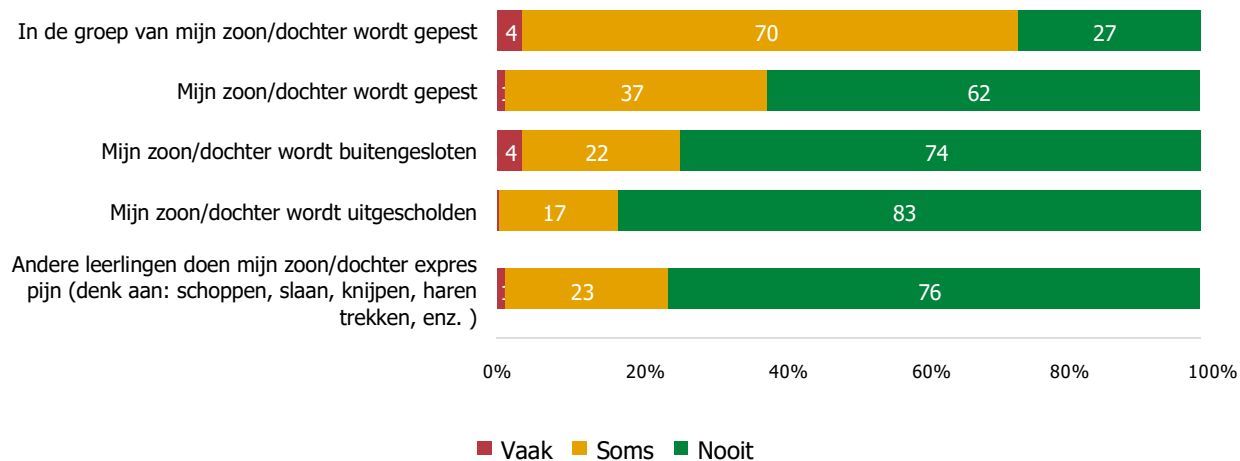


Percentages tevredenheid



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





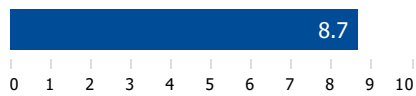
## 3.3.7 Schooltijden

De ouders zijn zeer tevreden over de schooltijden (8.7).

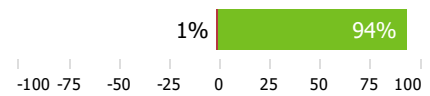
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Schooltijden

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

## 3.4 Opvangspecifieke thema's nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de opvangspecifieke thema's (n= 32). Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het thema, maar ook naar hun beoordeling van stellingen die onder het thema vallen.

### 3.4.1 Pedagogisch medewerkers

De ouders geven in sterke mate aan dat er voldoende vaste gezichten aanwezig zijn voor hun zoon/dochter (8.2).

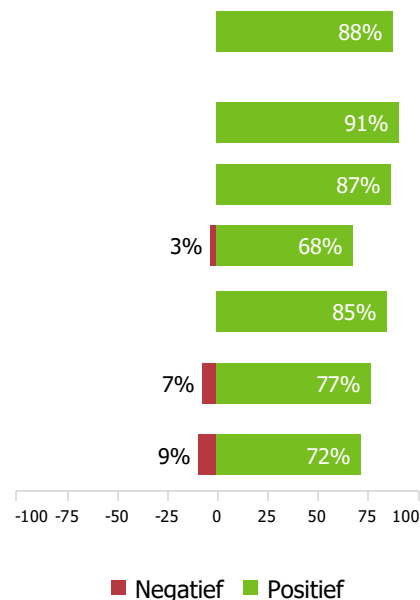
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Pedagogisch medewerkers

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



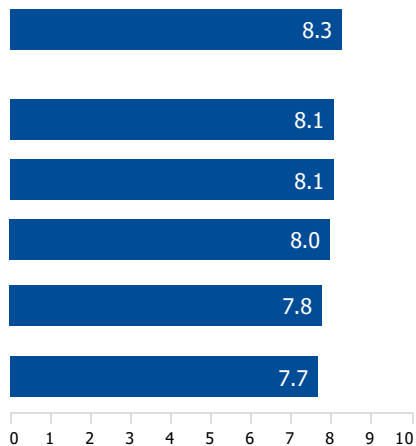
## 3.4.2 Sfeer

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

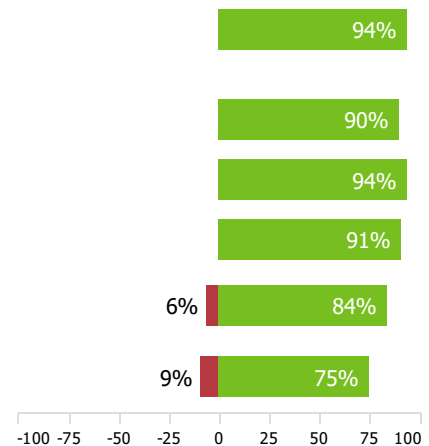
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Sfeer

#### Gemiddelde score tevredenheid



#### Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

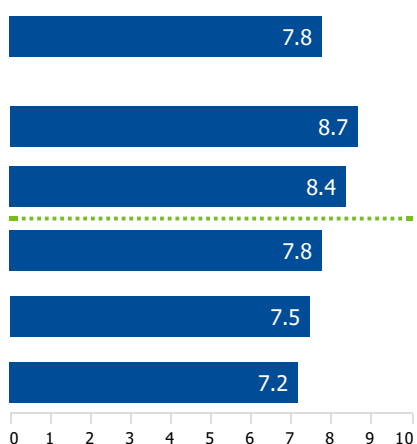
### 3.4.3 Dagprogramma

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter voldoende buiten speelt (8.7) en dat de opvang voldoende aandacht heeft voor creatieve zaken (8.4).

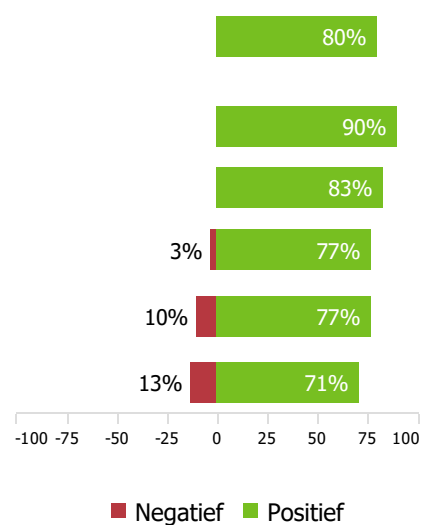
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

## Dagprogramma

### Gemiddelde score tevredenheid



### Percentages tevredenheid



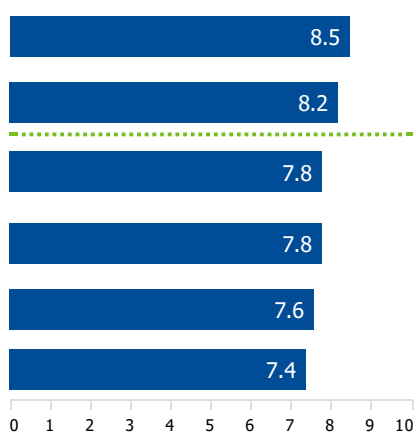
## 3.4.4 Algemene vragen over de opvang

De ouders geven in sterke mate aan dat zij hun zoon/dochter met een prettig gevoel naar de opvanglocatie laten gaan (8.5). Ze zijn zeer tevreden over de openingstijden van de opvanglocatie (8.2).

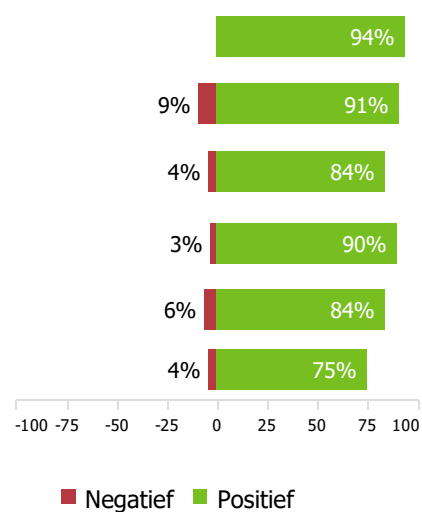
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Algemeen

#### 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](mailto:info@duo-onderwijsonderzoek.nl)

website: [www.duo-onderwijsonderzoek.nl](http://www.duo-onderwijsonderzoek.nl)