



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek

Soort rapportage: Locatierapportage

Locatie: IKC Van Kampen

Datum: januari 2023

Opdrachtgever: UN1EK



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

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 Conclusies	6
3. Onderzoeksresultaten	7
3.1 Overall beeld van IKC Van Kampen	7
3.1.1 Per saldo tevreden	7
3.1.2 Positieve en negatieve punten	8
3.1.3 Tevredenheid over de thema's	9
3.1.4 Benchmark kindcentra	14
3.1.5 Verbeterprioriteiten	15
3.1.6 Loyaliteit	18
3.2 Algemene thema's nader bekeken	19
3.2.1 Communicatie	19
3.2.2 Management	20
3.2.3 Servicebureau	21
3.2.4 Voorzieningen	22
3.2.5 Identiteit	23
3.3 Onderwijsspecifieke thema's nader bekeken	24
3.3.1 Onderwijs	24
3.3.2 Gepersonaliseerd leren	25
3.3.3 Algemene ontwikkeling	26
3.3.4 Leerkracht	27
3.3.5 Sfeer	28
3.3.6 Veiligheid op school	29
3.3.7 Schooltijden	31
3.4 Opvangspecifieke thema's nader bekeken	32
3.4.1 Pedagogisch medewerkers	32
3.4.2 Sfeer	33
3.4.3 Dagprogramma	35
3.4.4 Algemene vragen over de opvang	36

1. Inleiding

UN1EK wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de kindcentra. Tegen deze achtergrond heeft UN1EK in december 2022 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor IKC Van Kampen.

1.1 Doelstellingen van het onderzoek

De onderzoeksdoelstellingen van het Oudertevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- *Achterhalen hoe de ouders het kindcentrum van hun kinderen ervaren en hoe tevreden zij met IKC Van Kampen zijn.*
- *Achterhalen hoe IKC Van Kampen scoort ten opzichte van de landelijke IKC-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij IKC Van Kampen.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor IKC Van Kampen.*

1.2 Onderzoekopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de vragenlijst die in overleg met UN1EK is opgesteld. IKC Van Kampen heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op het kindcentrum wordt gebruikt en om schoolspecifieke vragen toe te voegen aan de vragenlijst.

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 Van Kampen. Uiteindelijk hebben 115 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 27%.

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 3.1.5 van deze rapportage.

De Prioriteitenmatrix

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

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

Zie paragraaf 3.1.6 van deze rapportage voor meer informatie over de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van IKC Van Kampen. Zie paragraaf 3.1.7 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

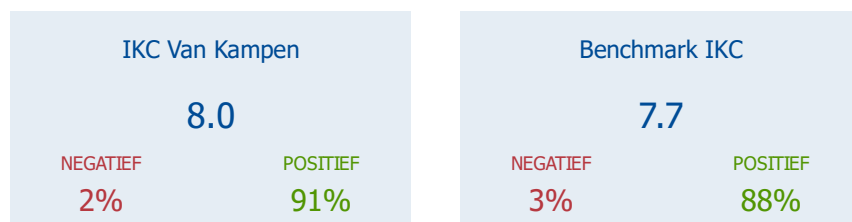
Respons

Van de 420 ouders van IKC Van Kampen die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 115 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 27%. Van de 115 ouders (die de vragenlijst hebben ingevuld) hebben 92 ouders een kind dat onderwijs volgt op het kindcentrum en 70 ouders een kind dat binnen het kindcentrum naar de opvang gaat.

Per saldo tevreden

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan het kindcentrum van hun kind. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over IKC Van Kampen. Hieronder zijn de resultaten van IKC Van Kampen weergegeven, afgezet tegen de benchmark. IKC Van Kampen scoort **hoger** dan de benchmark IKC.

Per saldo tevreden

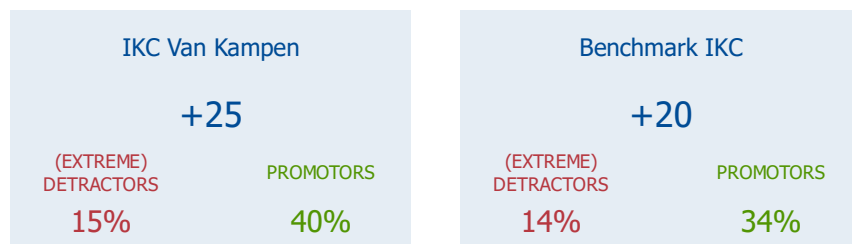


Loyaliteit - Net Promotor Score

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

Net Promotor Score



De thema's

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

	Score	Benchmark IKC	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene thema's (n=115)						
Voorzieningen (algemeen)	8.3	7.9	+	2 %	93 %	Niet te positioneren
Communicatie (algemeen)	8.0	7.5	++	7 %	81 %	Verbeterpunten
Management (algemeen)	7.9	7.7	o	6 %	83 %	Verbeterpunten
Identiteit (algemeen)	7.9	7.7	o	5 %	85 %	Verbeterpunten
Onderwijsspecifieke thema's (n=92)						
Leerkracht (onderwijs)	8.9	8.4	++	2 %	96 %	Handhaven
Onderwijs (onderwijs)	8.5	8.0	++	1 %	90 %	Sterke punten
Algemene ontwikkeling (onderwijs)	8.3	7.9	+	3 %	90 %	Niet te positioneren
Gepersonaliseerd leren (onderwijs)	8.2	7.1	++	2 %	88 %	Aandachtspunten
Sfeer (onderwijs)	8.2	8.1	o	1 %	90 %	Verbeterpunten
Veiligheid op school (onderwijs)	7.9	7.8	o	3 %	85 %	Aandachtspunten
Opvangspecifieke thema's (n=70)						
Dagprogramma (opvang)	7.8	7.9	o	14 %	81 %	Aandachtspunten
Sfeer (opvang)	7.8	8.3	--	9 %	80 %	Verbeterpunten
Pedagogisch medewerkers (opvang)	7.7	8.6	--	12 %	74 %	Aandachtspunten

Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix

- de prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor het kindcentrum om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou het kindcentrum moeten werken als het kindcentrum actief aan de **overall tevredenheid** van de ouders wil werken? Zie voor een nadere toelichting van deze analyse paragraaf 3.1.5 Verbeterprioriteiten.
- IKC Van Kampen heeft over het algemeen **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 het kindcentrum de algemene tevredenheid (verder) wil verhogen, aan welke thema's zou het kindcentrum 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
Dagprogramma (opvang)	Zoon/dochter speelt voldoende buiten	9.0
Leerkrachten (onderwijs)	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.9
Leerkrachten (onderwijs)	Goed contact met kind	8.9
Onderwijs (onderwijs)	Gevarieerde lessen	8.7
Leerkrachten (onderwijs)	Bereid te helpen	8.6

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Dagprogramma (opvang)	Activiteitenprogramma BSO	6.4
Pedagogisch medewerkers (opvang)	Aanwezigheid vaste gezichten	6.8
Pedagogisch medewerkers (opvang)	Informereren mij goed over mijn kind	6.9
Pedagogisch medewerkers (opvang)	Kind krijgt voldoende (individuele) aandacht	7.2
Sfeer (opvang)	Rustige sfeer in de groep	7.3

2.2 Conclusies

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van IKC Van Kampen 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 het kindcentrum?). 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 Van Kampen tevreden met het kindcentrum (8.0). IKC Van Kampen scoort hiermee hoger dan de benchmark kindcentra (7.7).

De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: leerkracht (onderwijs), onderwijs (onderwijs), voorzieningen (algemeen), algemene ontwikkeling (onderwijs), gepersonaliseerd leren (onderwijs), sfeer (onderwijs), communicatie (algemeen), management (algemeen), identiteit (algemeen), veiligheid op school (onderwijs), dagprogramma (opvang) en sfeer (opvang). De volgende thema's scoren (sterk) hoger dan de benchmark kindcentra: leerkracht (onderwijs), onderwijs (onderwijs), voorzieningen (algemeen), algemene ontwikkeling (onderwijs), gepersonaliseerd leren (onderwijs) en communicatie (algemeen). De volgende thema's scoren (sterk) lager dan de benchmark kindcentra: sfeer (opvang) en pedagogisch medewerkers (opvang).

Verder zien we dat 40% van de ouders het kindcentrum actief zou aanbevelen aan andere ouders (promotors), terwijl 15% het kindcentrum 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 Van Kampen scoort daarmee hoger dan de benchmark kindcentra (+20).

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 Van Kampen 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.

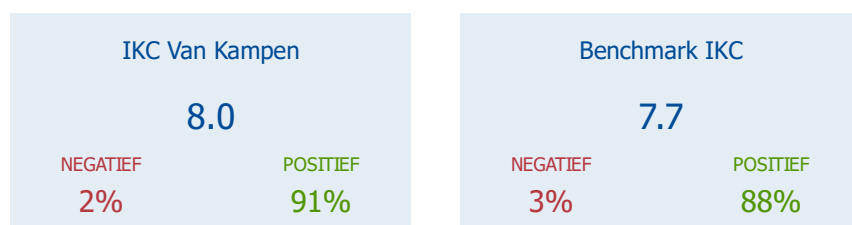
3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van IKC Van Kampen

3.1.1 Per saldo tevreden

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan het kindcentrum van hun kind. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over IKC Van Kampen. Hieronder zijn de resultaten van IKC Van Kampen weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark.

Per saldo tevreden



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

8.2 of hoger	De ouders zijn zeer tevreden over het kindcentrum
7.8 tot en met 8.1	De ouders zijn tevreden over het kindcentrum
7.3 tot en met 7.7	De ouders zijn redelijk tevreden over het kindcentrum
6.5 tot en met 7.2	De ouders zijn matig tevreden over het kindcentrum
6.4 of lager	De ouders zijn ontevreden over het kindcentrum

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.

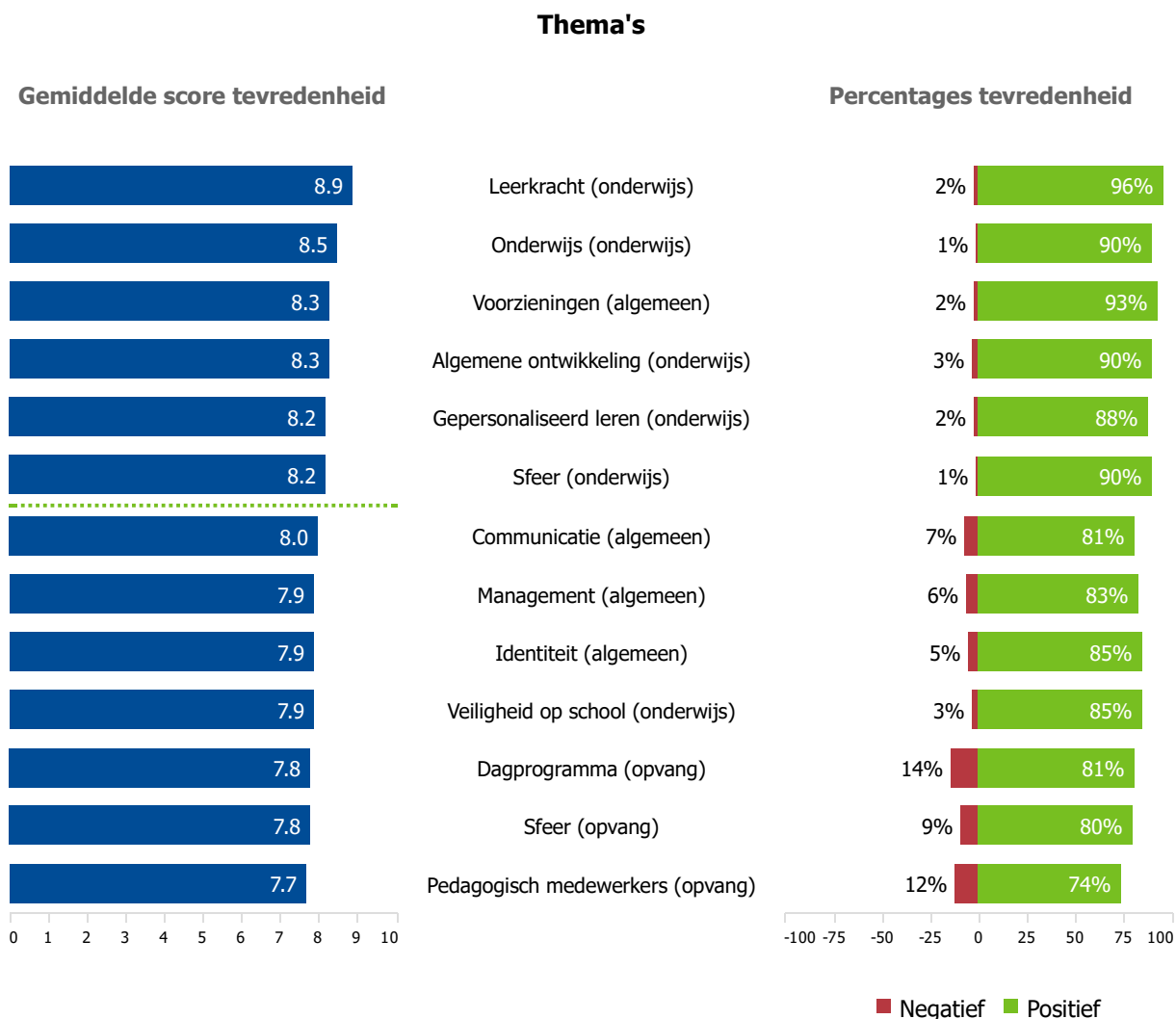
Wat bevalt u het meest aan het kindcentrum van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Leerkrachten/het team	13%
Betrokkenheid bij het kind/persoonlijk contact	12%
Goede communicatie/informatievoorziening	10%
Goed/modern onderwijs	9%
Groene school / veel buiten	8%
Sfeer (gezellig/open)	7%
Goede individuele begeleiding	6%
Alles onder 1 dak (integraal) / doorgroei	4%

Wat bevalt u het minst aan het kindcentrum van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Geen/n.v.t.	16%
Slechte communicatie/informatievoorziening/te weinig updates/organisatie onduidelijk	10%
Locatie van de school (bereikbaarheid/veiligheid)	6%
(Wisselingen in) het leerkrachtenteam/te weinig personeel/incapabel personeel	6%
Schooltijden/pauzes/overblijven/te weinig tijd om te eten	4%

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 onderwijs-groepen.

Het thema 'leerkracht' splitsen we in de onderstaande tabel niet uit naar groep.

Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '' vanwege de privacy van de ouders.*

	Groep 1	Groep 2	Groep 3A	Groep 3B	Groep 4	IKC Van Kampen
Aantal respondenten	11	11	7	7	11	115
Algemene tevredenheid	7.8	8.4	8.3	8.0	7.5	8.0
Communicatie (algemeen)	8.0	8.8	7.8	8.1	7.8	8.0
Management (algemeen)	8.7	8.7	7.4	8.4	8.0	7.9
Voorzieningen (algemeen)	7.8	8.4	8.1	8.4	8.0	8.3
Identiteit (algemeen)	8.0	8.4	8.1	8.4	7.3	7.9
Onderwijs (onderwijs)	8.8	9.6	9.4	9.0	8.6	8.5
Gepersonaliseerd leren (onderwijs)	8.3	8.8	8.7	8.4	8.2	8.2
Algemene ontwikkeling (onderwijs)	7.8	8.8	8.7	9.0	8.9	8.3
Sfeer (onderwijs)	8.6	9.0	7.8	8.4	8.2	8.2
Veiligheid op school (onderwijs)	7.3	8.4	8.1	8.7	8.4	7.9

	Groep 5	Groep 6a	Groep 6b	Groep 6c	Groep 7a	IKC Van Kampen
Aantal respondenten	13	8	5	2	1	115
Algemene tevredenheid	7.7	7.8	8.2	*	*	8.0
Communicatie (algemeen)	7.9	8.6	7.8	*	*	8.0
Management (algemeen)	7.1	8.6	7.8	*	*	7.9
Voorzieningen (algemeen)	7.6	8.9	7.8	*	*	8.3
Identiteit (algemeen)	7.6	8.3	8.2	*	*	7.9
Onderwijs (onderwijs)	8.1	8.6	8.7	*	*	8.5
Gepersonaliseerd leren (onderwijs)	8.4	6.9	9.1	*	*	8.2
Algemene ontwikkeling (onderwijs)	7.9	8.0	7.8	*	*	8.3
Sfeer (onderwijs)	8.3	8.0	9.1	*	*	8.2
Veiligheid op school (onderwijs)	7.8	8.6	8.7	*	*	7.9

	Groep 7b	Groep 7c	Groep 8a	Groep 8b	IKC Van Kampen
Aantal respondenten	4	3	4	5	115
Algemene tevredenheid	*	*	*	7.4	8.0
Communicatie (algemeen)	*	*	*	*	8.0
Management (algemeen)	*	*	*	6.0	7.9
Voorzieningen (algemeen)	*	*	*	7.3	8.3
Identiteit (algemeen)	*	*	*	7.3	7.9
Onderwijs (onderwijs)	*	*	*	6.9	8.5
Gepersonaliseerd leren (onderwijs)	*	*	*	8.2	8.2
Algemene ontwikkeling (onderwijs)	*	*	*	7.3	8.3
Sfeer (onderwijs)	*	*	*	7.8	8.2
Veiligheid op school (onderwijs)	*	*	*	6.9	7.9

Uitsplitsing naar groep (opvang)

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

Het thema 'pedagogisch medewerkers' splitsen we in de onderstaande tabel niet uit naar groep.

Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '' vanwege de privacy van de ouders.*

	Hele dagopvang	Buitenschoolse opvang	IKC Van Kampen
Aantal respondenten	33	37	115
Algemene tevredenheid	8.2	7.8	8.0
Communicatie (algemeen)	8.2	7.9	8.0
Management (algemeen)	8.0	7.9	7.9
Voorzieningen (algemeen)	8.3	8.3	8.3
Identiteit (algemeen)	8.2	8.0	7.9
Sfeer (opvang)	8.8	6.9	7.8
Dagprogramma (opvang)	8.9	6.7	7.8

3.1.4 Benchmark kindcentra

In de onderstaande tabel benchmarken we de scores op de thema's met de scores voor het kindcentra.

IKC Van Kampen scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan de benchmark IKC: leerkracht (onderwijs), onderwijs (onderwijs), voorzieningen (algemeen), algemene ontwikkeling (onderwijs), gepersonaliseerd leren (onderwijs) en communicatie (algemeen).

IKC Van Kampen scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de benchmark IKC: sfeer (opvang) en pedagogisch medewerkers (opvang).

Thema	IKC Van Kampen	Benchmark IKC	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.0	7.7	+
Communicatie (algemeen)	8.0	7.5	++
Management (algemeen)	7.9	7.7	o
Voorzieningen (algemeen)	8.3	7.9	+
Identiteit (algemeen)	7.9	7.7	o
Onderwijs (onderwijs)	8.5	8.0	++
Gepersonaliseerd leren (onderwijs)	8.2	7.1	++
Algemene ontwikkeling (onderwijs)	8.3	7.9	+
Leerkracht (onderwijs)	8.9	8.4	++
Sfeer (onderwijs)	8.2	8.1	o
Veiligheid op school (onderwijs)	7.9	7.8	o
Pedagogisch medewerkers (opvang)	7.7	8.6	--
Sfeer (opvang)	7.8	8.3	--
Dagprogramma (opvang)	7.8	7.9	o

De schaal heeft de volgende betekenis:

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

3.1.5 Verbeterprioriteiten

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

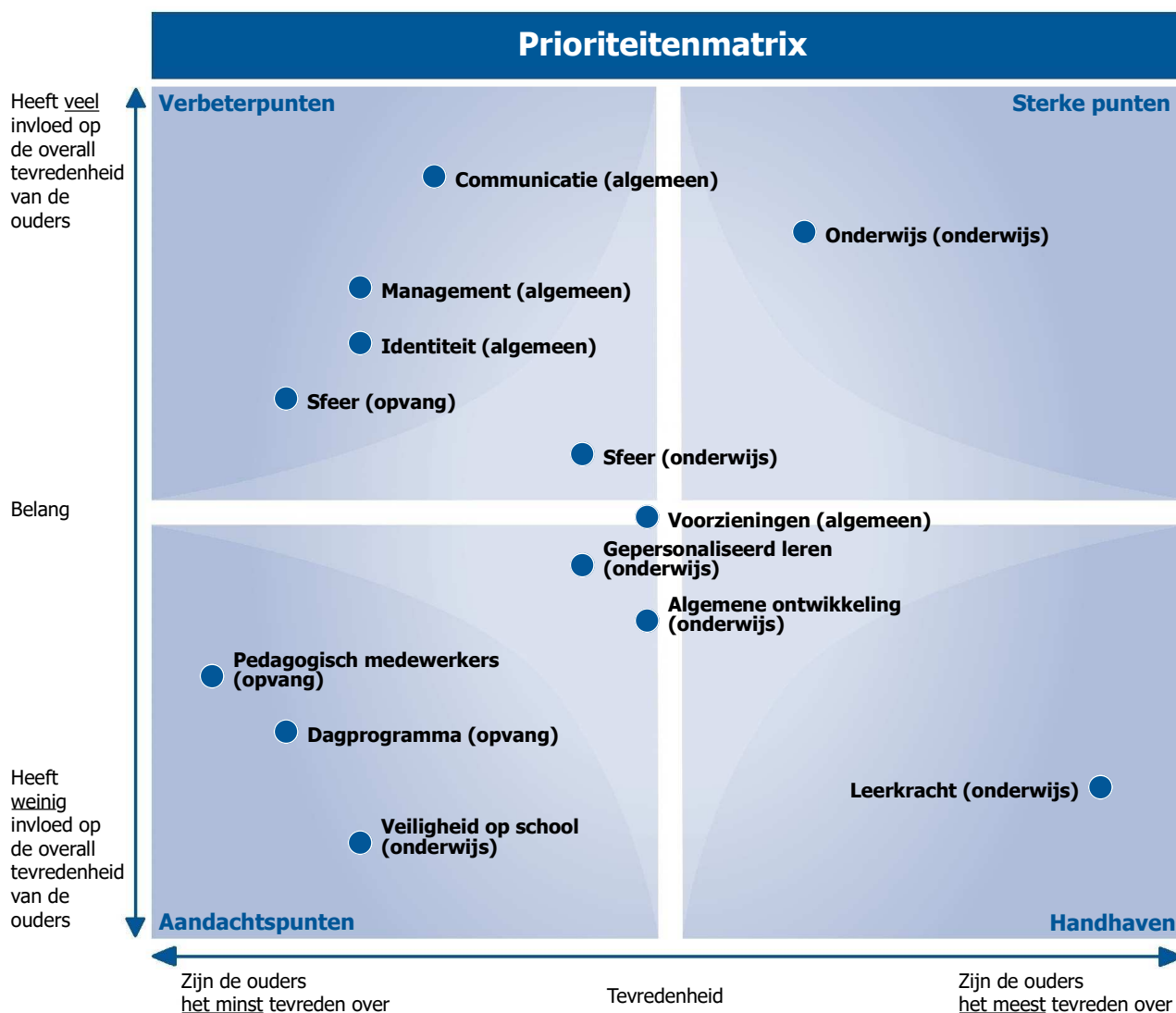
IKC Van Kampen heeft over het algemeen goede resultaten behaald. Desondanks komen één of meer thema's in de prioriteitenmatrix als verbeterpunt of aandachtspunt aan het licht. Dit dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

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

De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

VERBETERPUNTEN

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

Op deze thema's valt veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Communicatie (algemeen), Management (algemeen), Identiteit (algemeen), Sfeer (onderwijs), Sfeer (opvang).

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van IKC Van Kampen: Onderwijs (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: Gepersonaliseerd leren (onderwijs), Veiligheid op school (onderwijs), Pedagogisch medewerkers (opvang), 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.

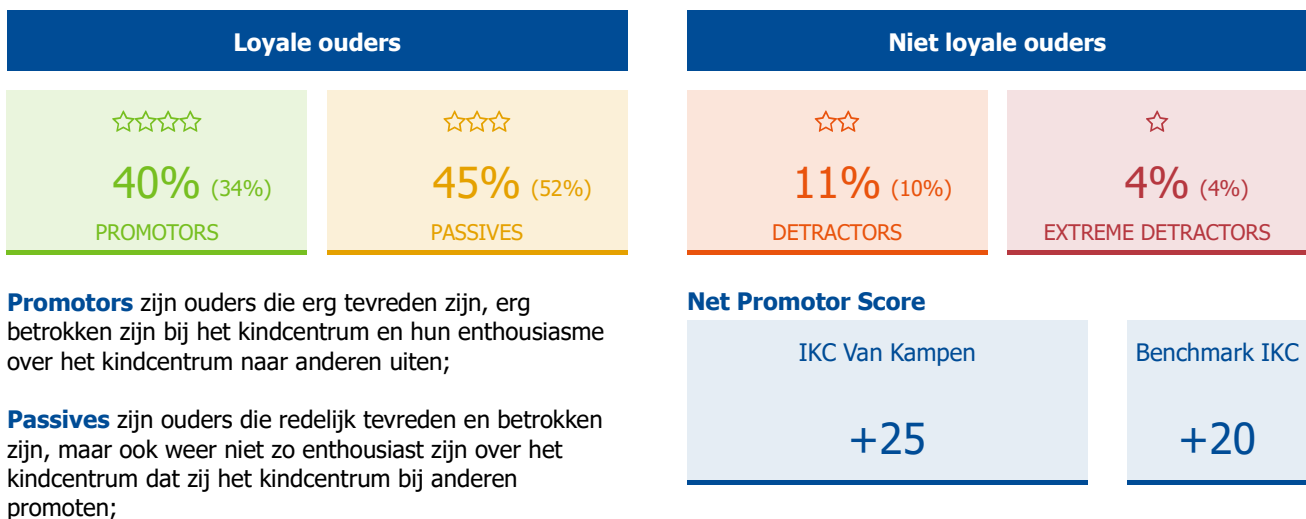
Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van IKC Van Kampen: Leerkracht (onderwijs).

3.1.6 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van IKC Van Kampen 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 het kindcentrum zou aanbevelen aan een andere ouder?'*. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal het kindcentrum beslist niet aanraden' en een 10 voor 'ik zal het kindcentrum 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 Van Kampen. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark IKC.



Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij het kindcentrum en hun enthousiasme over het kindcentrum naar anderen uiten;

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

Detractors zijn niet-loyale, ontevreden ouders die mogelijk een bijdrage leveren aan een negatieve beeldvorming over het kindcentrum;

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

Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (40-11-4 = **+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.

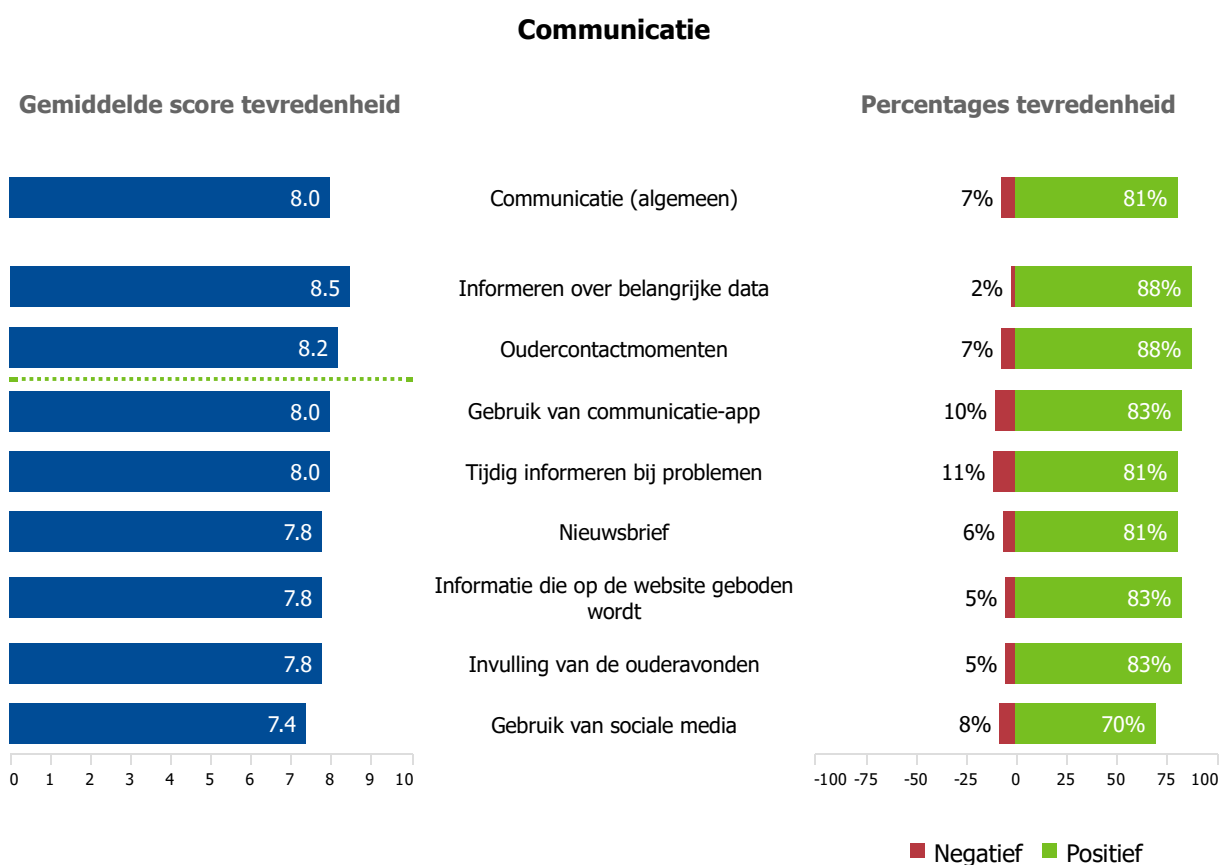
3.2 Algemene thema's nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de algemene thema's (n=115). 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 (8.5). Ze zijn zeer tevreden over de oudercontactmomenten (8.2).

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



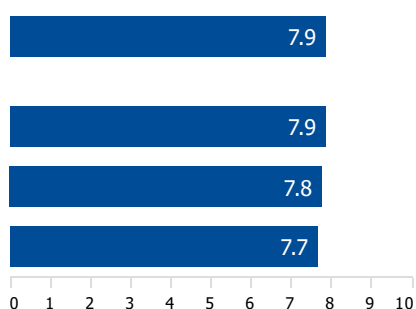
3.2.2 Management

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

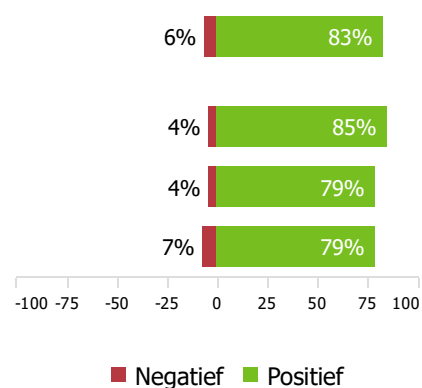
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Management

Gemiddelde score tevredenheid



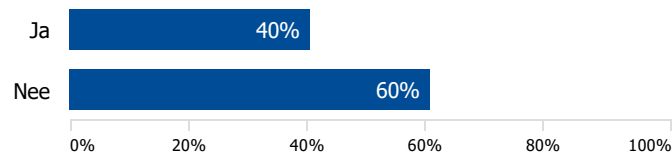
Percentages tevredenheid



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 bestuursbureau van UN1EK (de ondersteunende diensten op de Emmastraat in Vlaardingen?)



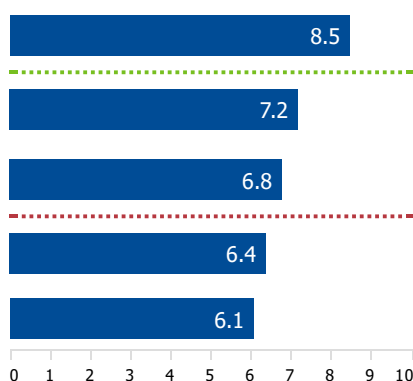
De ouders die aangaven in de afgelopen twaalf maanden contact te hebben gehad met het servicebureau (n=46), hebben we een aantal stellingen over het servicebureau voorgelegd.

De ouders zijn zeer tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerkers aan de telefoon (8.5).

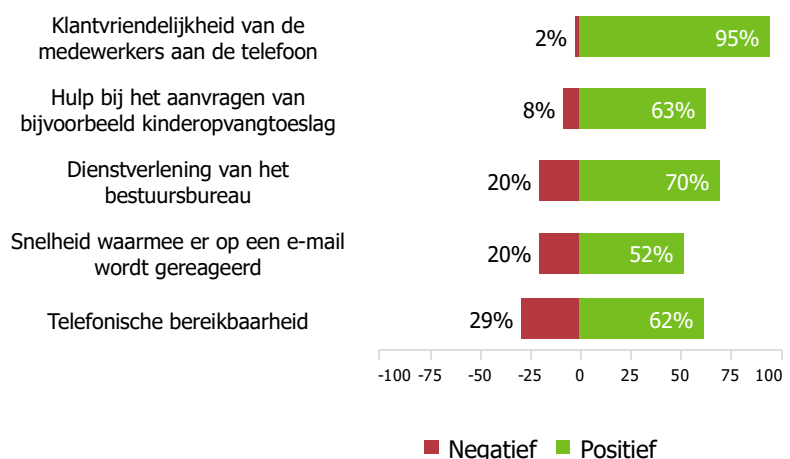
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de telefonische bereikbaarheid (6.1; 29% negatief), over de snelheid waarmee er op een e-mail wordt gereageerd (6.4; 20% negatief) en over de dienstverlening van het bestuursbureau (6.8; 20% negatief).

Servicebureau

Gemiddelde score tevredenheid



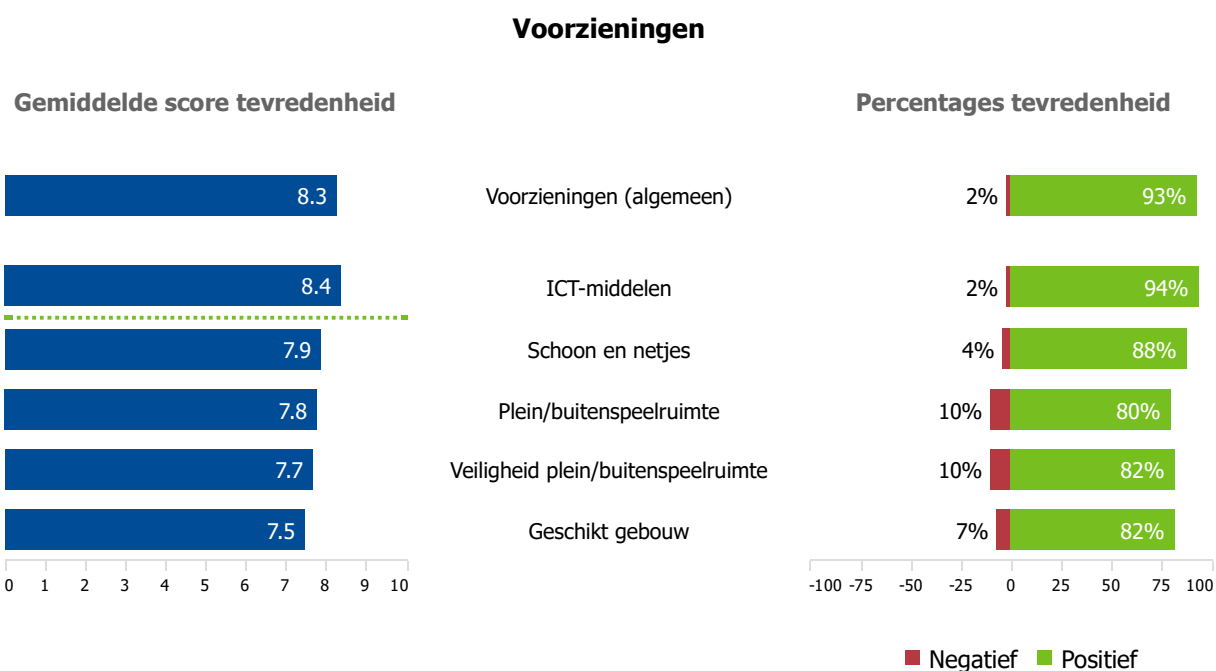
Percentages tevredenheid



3.2.4 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat het kindcentrum goed is uitgerust met ICT-middelen (8.4).

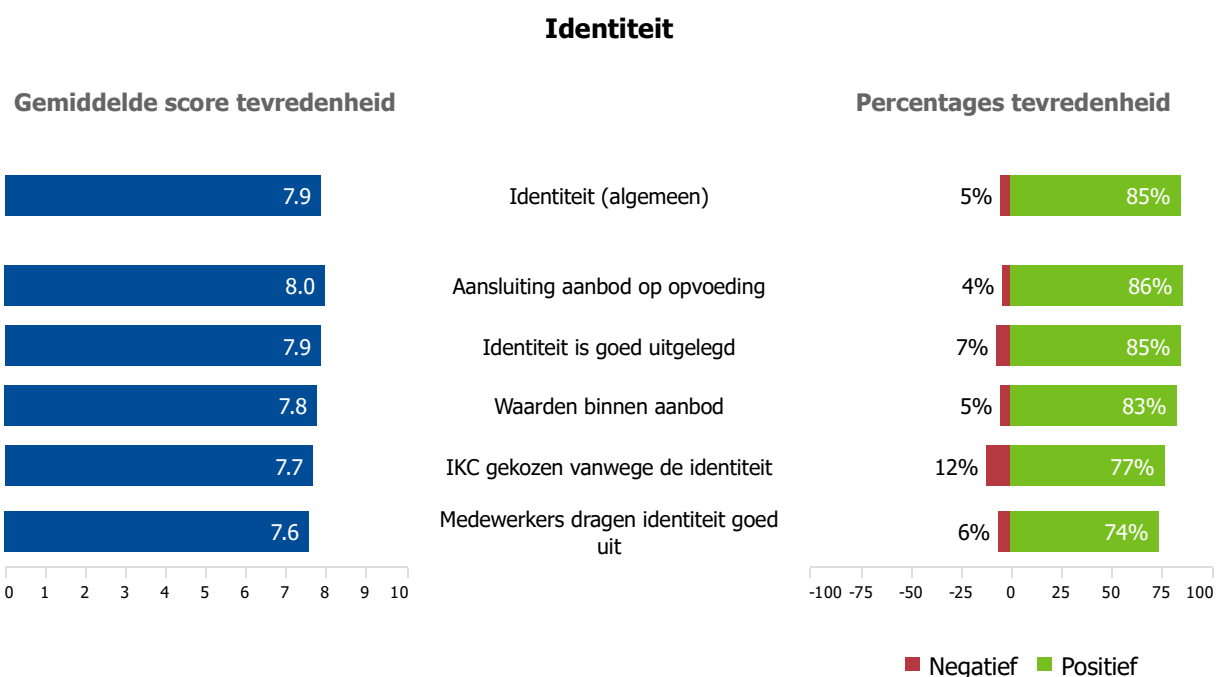
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.2.5 Identiteit

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

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



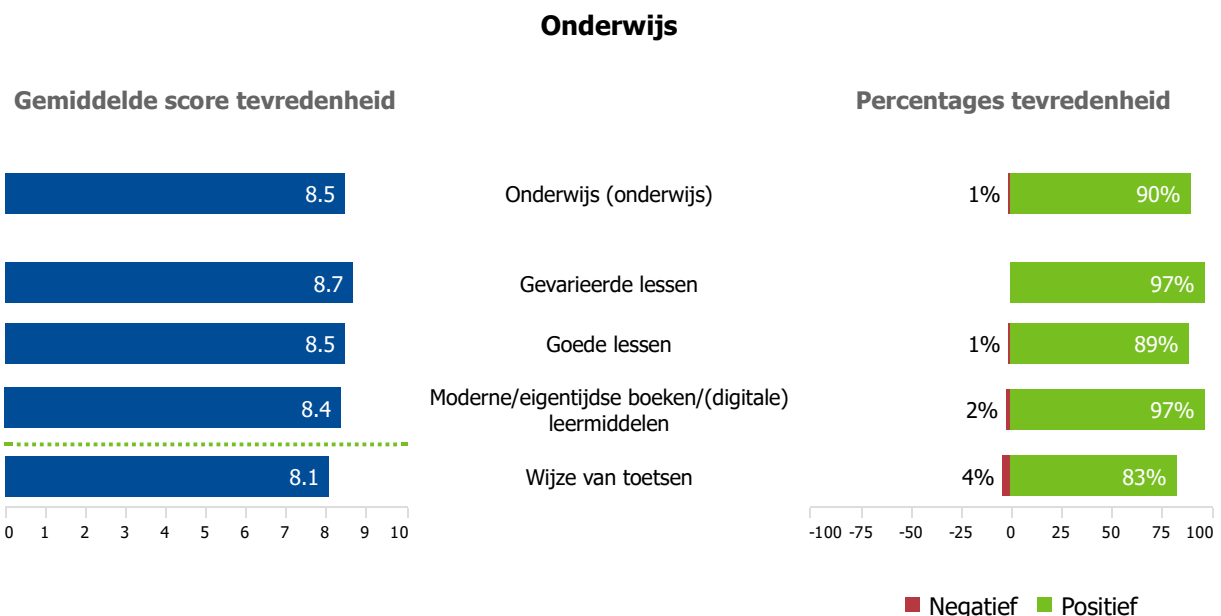
3.3 Onderwijsspecifieke thema's nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de onderwijsspecifieke thema's (n=92). 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 er op school gevarieerd wordt lesgegeven (8.7), dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.5) en dat hun zoon/dochter met moderne, eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen werkt (8.4).

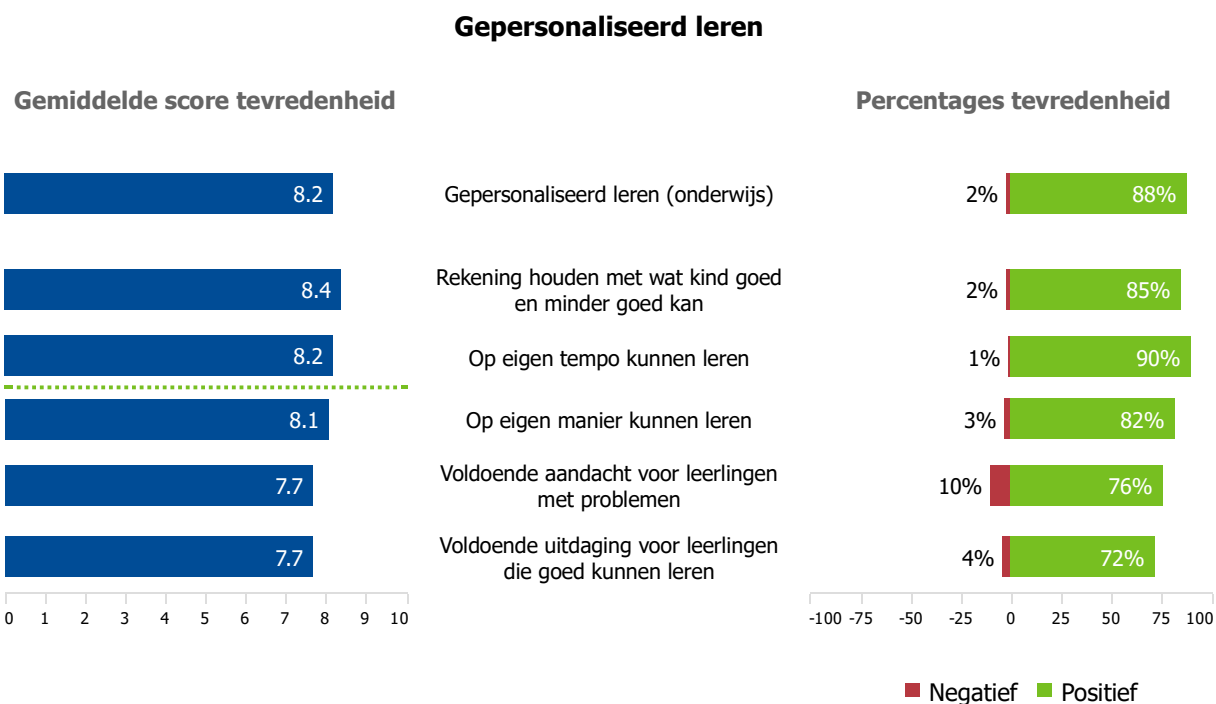
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.3.2 Gepersonaliseerd leren

De ouders geven in sterke mate aan dat er op school rekening wordt gehouden met wat hun zoon/dochter goed en minder goed kan (8.4) en dat hun zoon/dochter op zijn/haar eigen tempo kan leren op school (8.2).

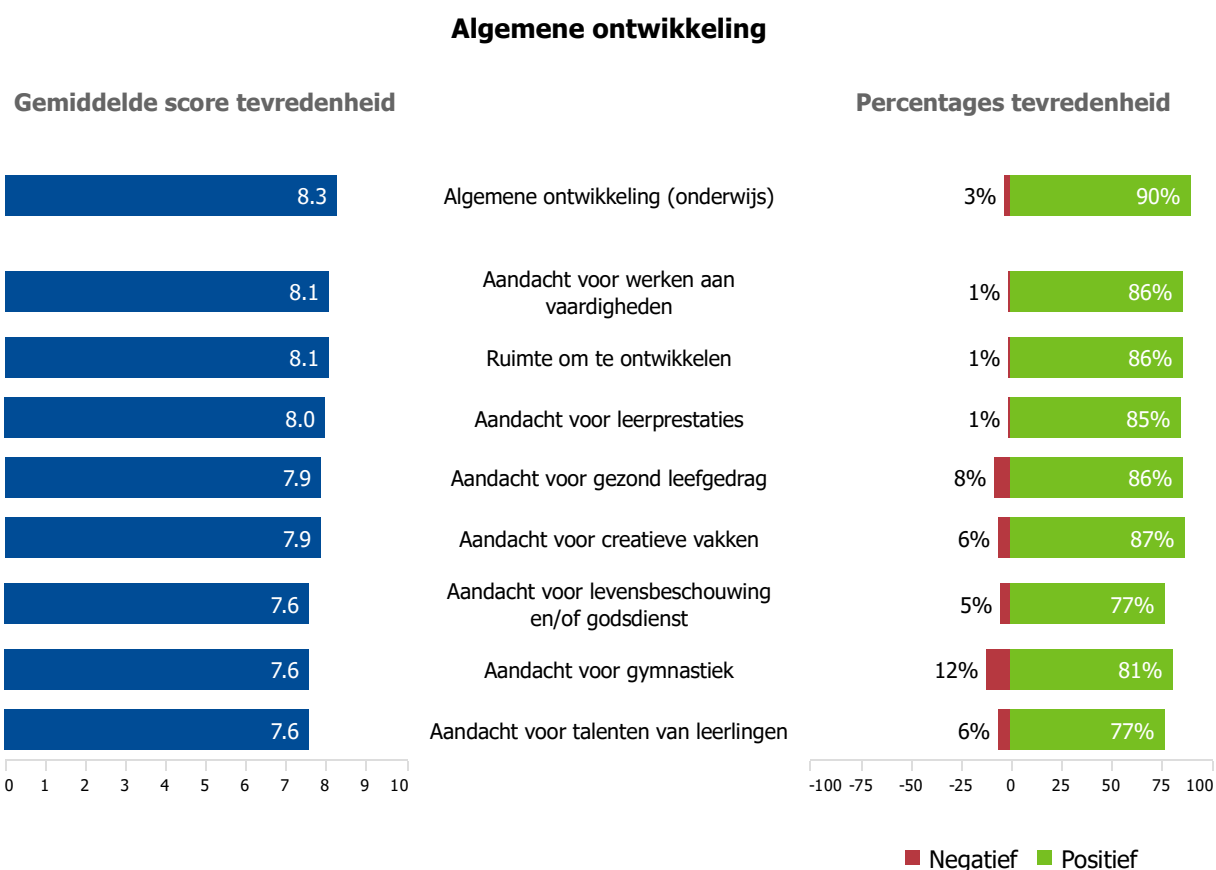
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.3.3 Algemene ontwikkeling

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

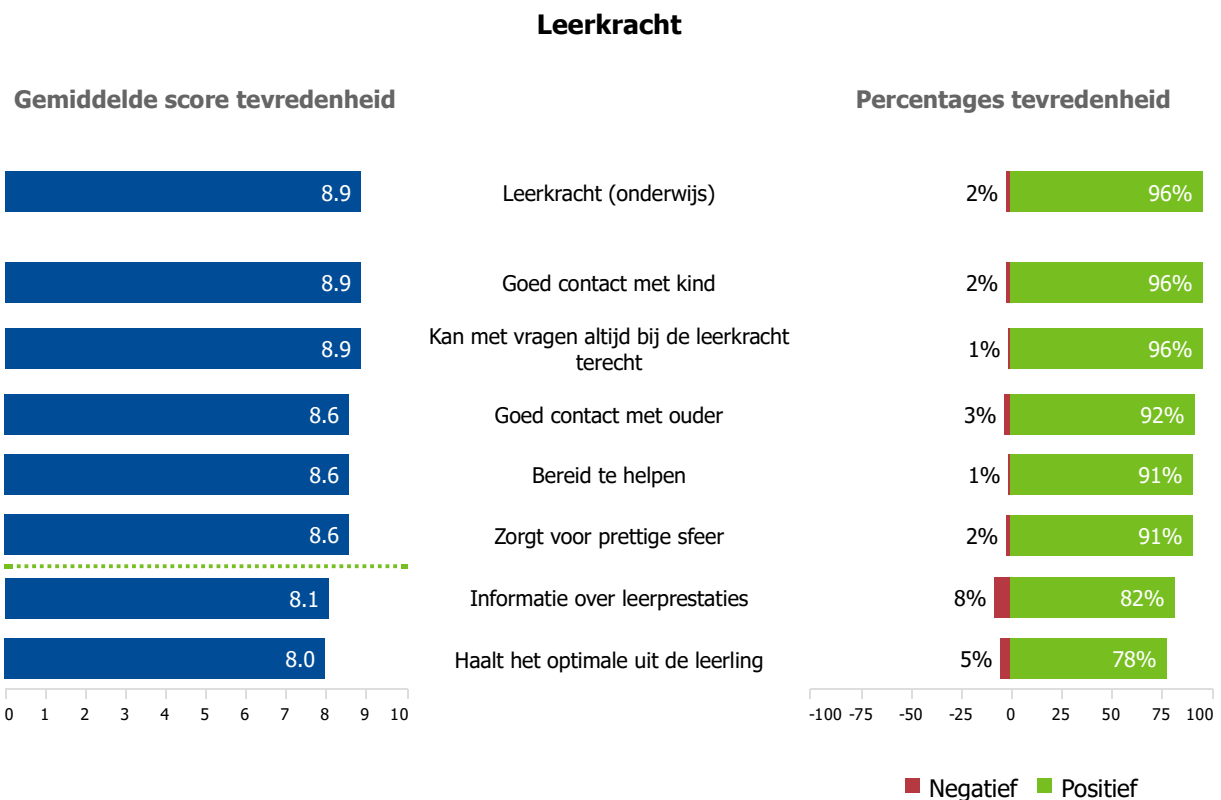
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.3.4 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter 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 goed contact hebben met de leerkracht (8.6). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.6) en dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.6).

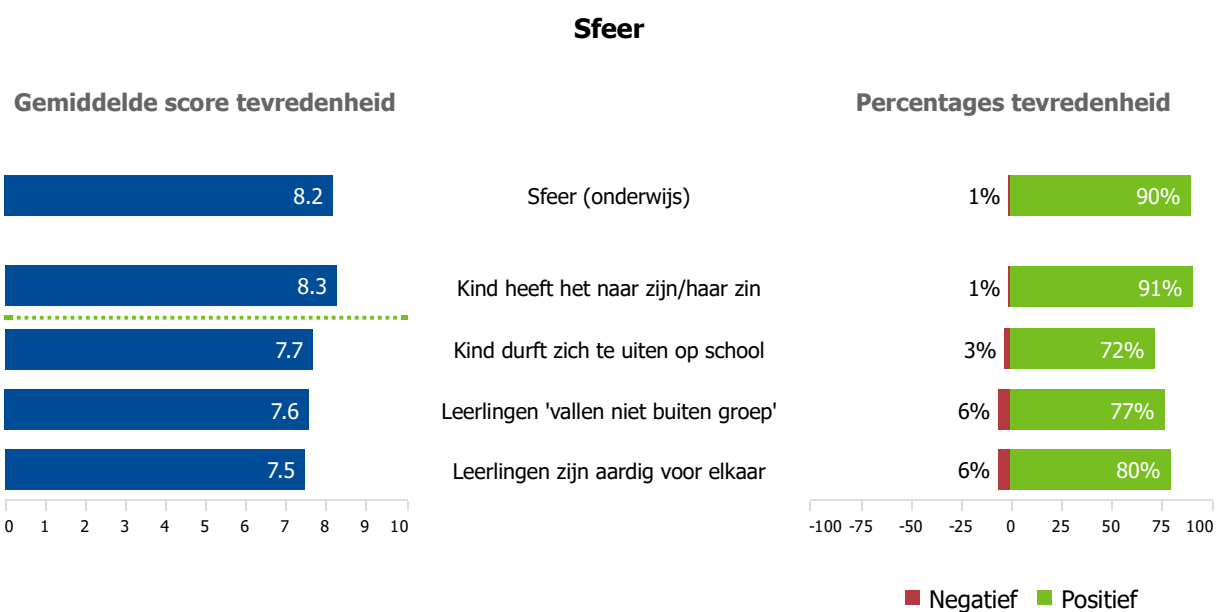
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.3.5 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.3).

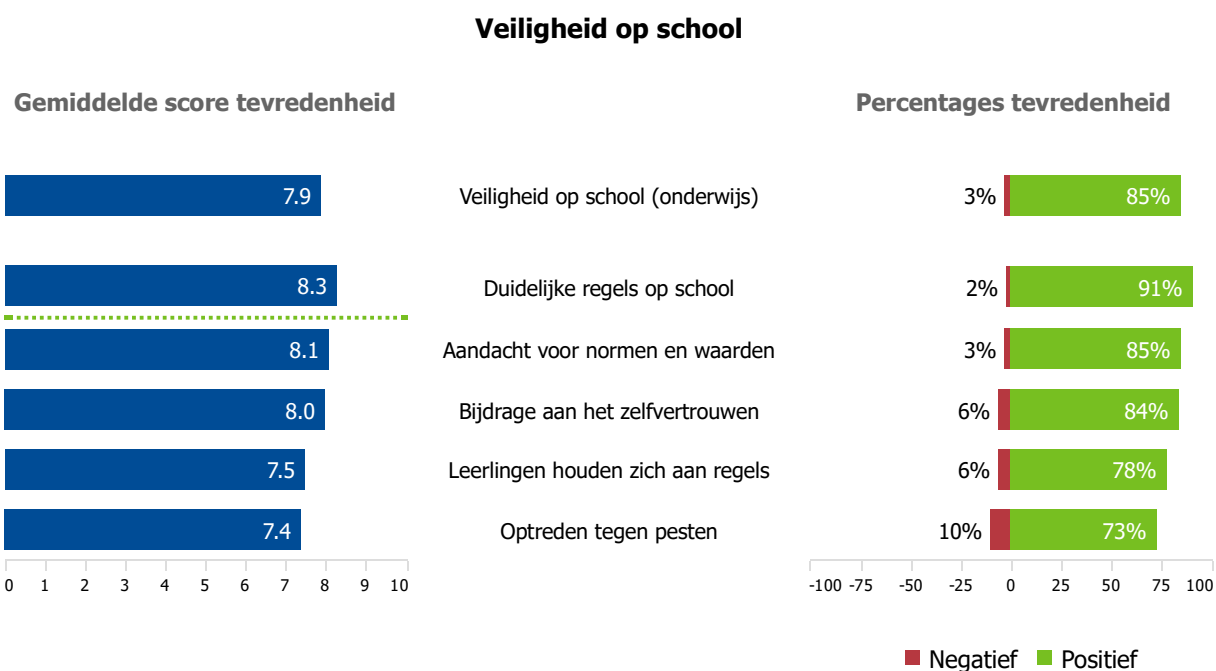
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.3.6 Veiligheid op school

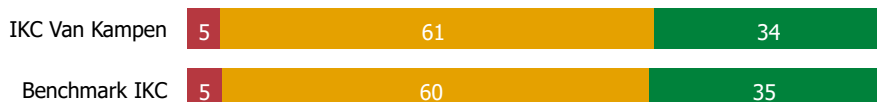
De ouders vinden in sterke mate dat er duidelijke regels zijn op school voor de leerlingen (8.3).

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



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.

In de groep van mijn zoon/dochter wordt gepest



Mijn zoon/dochter wordt gepest



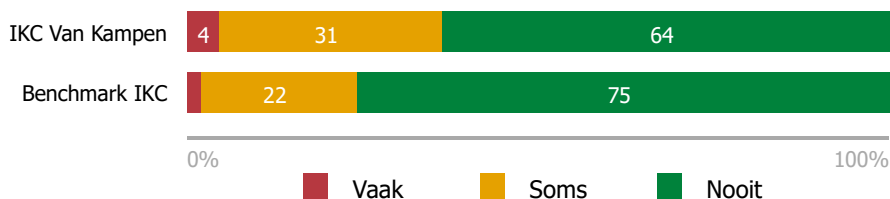
Mijn zoon/dochter wordt buitengesloten



Mijn zoon/dochter wordt uitgescholden



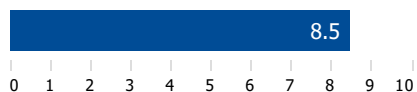
Andere leerlingen doen mijn zoon/dochter expres pijn (denk aan: schoppen, slaan, knijpen, haren trekken, enz.)



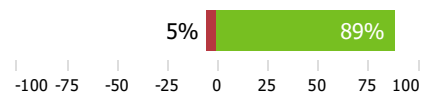
3.3.7 Schooltijden

Schooltijden

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

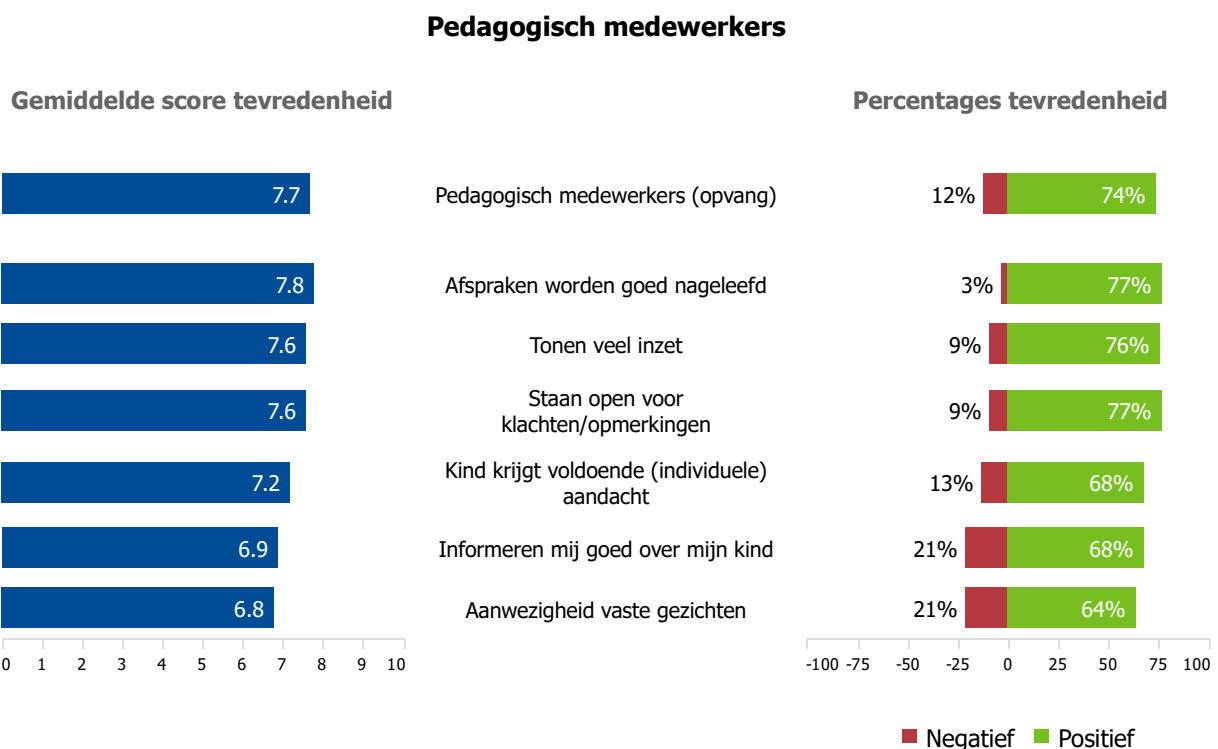
3.4 Opvangspecifieke thema's nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de opvangspecifieke thema's (n=70). 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

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

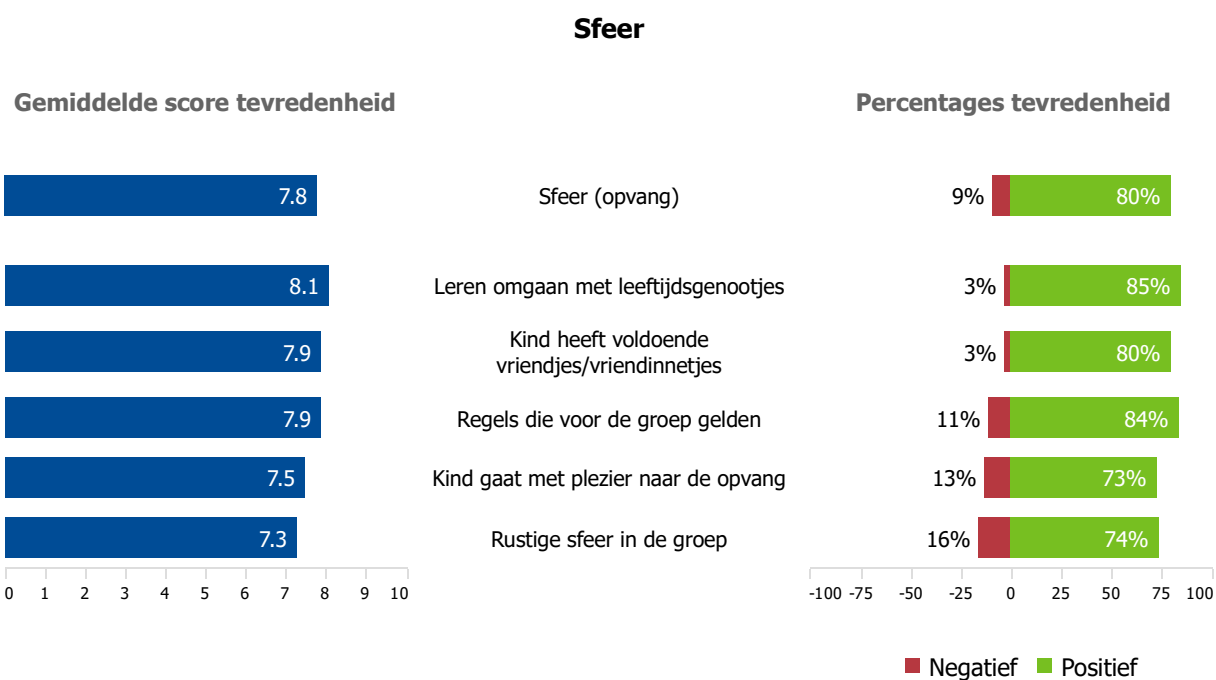
(Relatief veel) ouders geven aan dat er onvoldoende vaste gezichten aanwezig zijn voor hun zoon/dochter (6.8; 21% negatief) en dat de pedagogisch medewerkers de ouders onvoldoende informeren over hun zoon/dochter (6.9; 21% negatief).



3.4.2 Sfeer

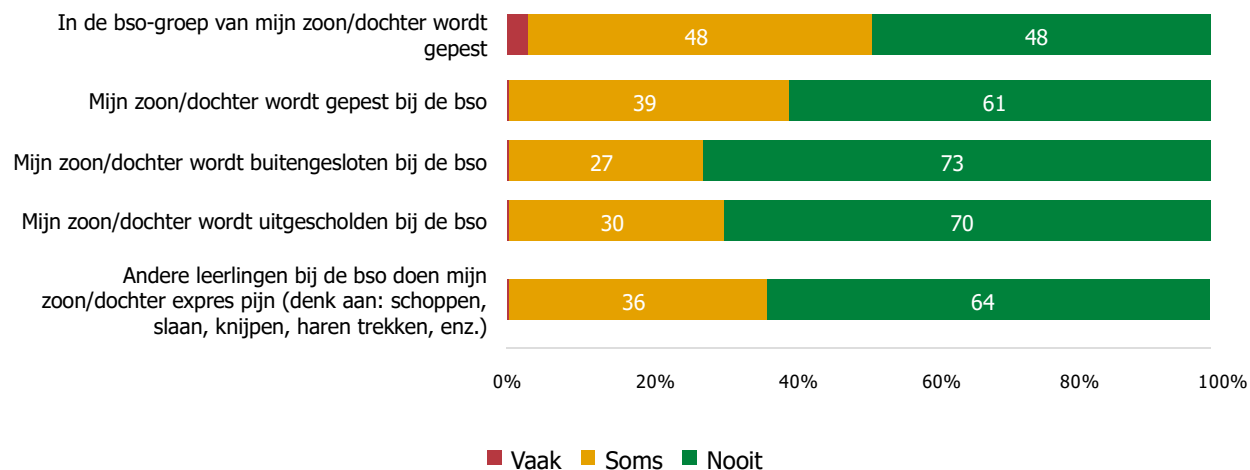
Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

(Relatief veel) ouders geven aan dat er geen rustige sfeer heerst in de groep van hun zoon/dochter (7.3; 16% negatief).



Aan de ouders met een kind op de BSO hebben we vervolgens gevraagd hoe vaak hun kind (of de leerlingen in de klas van hun kind) in dit schooljaar in zijn/haar veiligheid is aangetast door andere leerlingen.

Aantasting veiligheid (BSO)



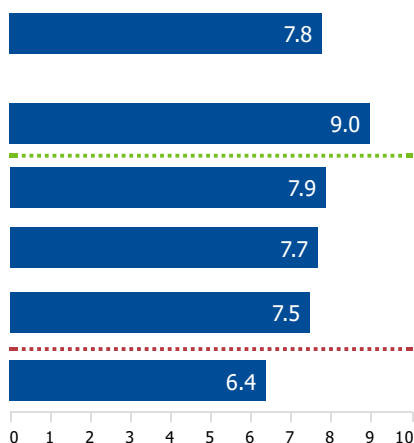
3.4.3 Dagprogramma

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter voldoende buiten speelt (9.0).

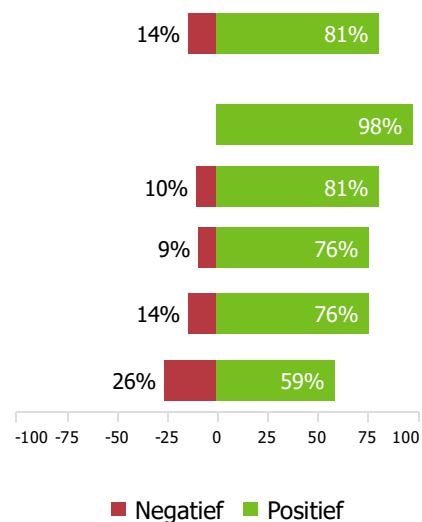
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over het activiteitenprogramma van de BSO (6.4; 26% negatief).

Dagprogramma

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



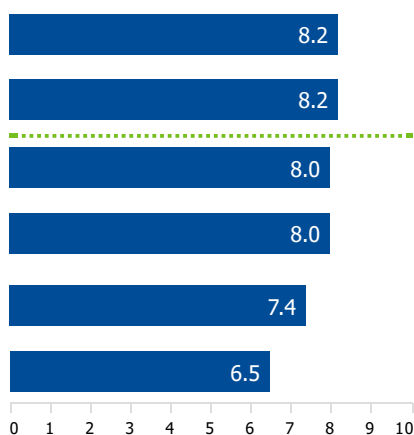
3.4.4 Algemene vragen over de opvang

De ouders zijn zeer tevreden over de wijze waarop de groepen worden ingedeeld (8.2). Ze geven in sterke mate aan dat kinderen niet te vaak worden overgeplaatst tussen groepen (8.2).

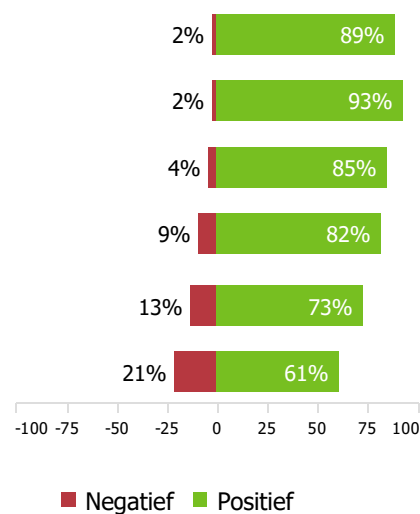
(Relatief veel) ouders geven aan dat zij niet bekend zijn met het pedagogisch beleidsplan (6.5; 21% negatief).

Algemeen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Contactgegevens

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

3584 BN Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl

website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl