



Rapportage Oudertevredenheidsonderzoek

Soort rapportage: Schoolrapportage
School: CBS De Hoeksteen
Opdrachtgever: Stichting LOGOS

Utrecht, december 2023

www.duo-onderwijsonderzoek.nl

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

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	5
3. Onderzoeksresultaten	7
3.1 Overall beeld van CBS De Hoeksteen	7
3.1.1 Per saldo tevreden	7
3.1.2 Positieve en negatieve punten	8
3.1.3 Tevredenheid over de thema's	9
3.1.4 Benchmark primair onderwijs	12
3.1.5 Verbeterprioriteiten	13
3.1.6 Loyaliteit	15
3.2 Thema's nader bekeken	16
3.2.1 Onderwijs	16
3.2.2 Algemene ontwikkeling	17
3.2.3 Leerkracht	18
3.2.4 Aanvullend aanbod/profilering	19
3.2.5 Communicatie	21
3.2.6 Sfeer	22
3.2.7 Veiligheid op school	23
3.2.8 Schoolleiding	24
3.2.9 Identiteit	25
3.2.10 Redenen om voor de school te kiezen	26
Bijlage - Vertaaltabelen	27

1. Inleiding

Stichting LOGOS wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Stichting LOGOS in de maanden november en december 2023 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor CBS De Hoeksteen.

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 CBS De Hoeksteen zijn.*
- *Achterhalen hoe CBS De Hoeksteen scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij CBS De Hoeksteen.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor CBS De Hoeksteen.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid van de ouders sinds de vorige meting is ontwikkeld.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de vragenlijst die in overleg met Stichting LOGOS is opgesteld. CBS De Hoeksteen heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school 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 32 ouders van CBS De Hoeksteen. Uiteindelijk hebben 22 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 69%.

1.3 Interpretatie van de resultaten

De vragenlijst bestaat voor het merendeel uit stellingen waar de ouders het mee eens of oneens kunnen zijn. Een stelling luidt bijvoorbeeld: *Over het algemeen ben ik tevreden over de wijze waarop de school met mij communiceert.*

Respondenten kunnen antwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, niet mee eens/niet mee oneens, mee eens en helemaal mee eens. We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

De gemiddelde scores per stelling

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

- Gemiddeld 8.2 of hoger: zeer goed / zeer tevreden;
- 7.8 tot en met 8.1: goed / tevreden;
- 7.3 tot en met 7.7: redelijk / redelijk tevreden;
- 6.5 tot en met 7.2: matig / matig tevreden;
- 6.4 en lager: zeer matig / slecht / niet tevreden.

Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) stellingen – bijv. *Over het algemeen ben ik tevreden over de wijze waarop de school met mij communiceert* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Stellingen waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, typeren wij als knelpunt/aandachtspunt. De ervaring is dat er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders als de gemiddelde score op een stelling 6.4 of lager is.

De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van de benchmark primair onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders van leerlingen in het primair onderwijs. De benchmark PO bevat de resultaten van circa 40.000 ouders. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

De Prioriteitenmatrix

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

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

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

Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van CBS De Hoeksteen. Zie paragraaf 3.1.7 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

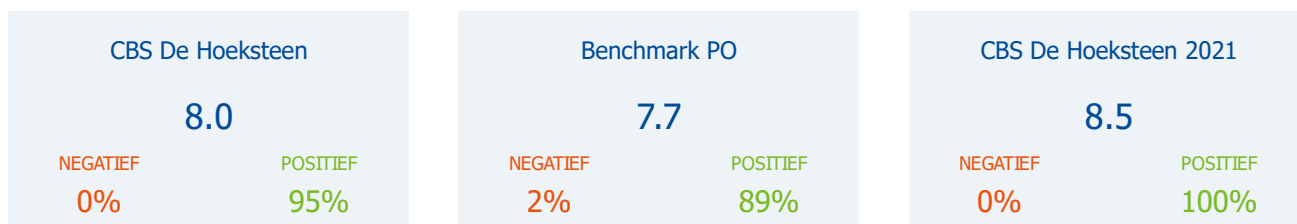
Respons

Van de 32 ouders van CBS De Hoeksteen die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 22 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 69%.

Per saldo tevreden

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun kind. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over CBS De Hoeksteen. Hieronder zijn de resultaten van CBS De Hoeksteen weergegeven, afgezet tegen de benchmark. CBS De Hoeksteen scoort **hoger** dan de benchmark PO. Ten opzichte van de meting in 2021 scoort CBS De Hoeksteen **lager**.

Per saldo tevreden



Loyaliteit - Net Promotor Score

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

Op basis van deze vraag worden de ouders ingedeeld in vier categorieën: promotors, passives, detractors en extreme detractors. De NPS wordt vervolgens als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors. Hieronder is de NPS-score van CBS De Hoeksteen weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. CBS De Hoeksteen scoort **hoger** dan de benchmark PO. Ten opzichte van de meting in 2021 scoort CBS De Hoeksteen **lager**.

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 PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Sfeer	8.8	8.1	++	0 %	95 %	Handhaven
Leerkracht	8.7	8.4	+	0 %	91 %	Handhaven
Veiligheid op school	8.7	7.8	++	5 %	95 %	Handhaven
Algemene ontwikkeling	8.6	7.9	++	5 %	95 %	Sterke punten
Onderwijs	8.4	8.0	+	5 %	95 %	Sterke punten
Communicatie	7.6	7.5	o	14 %	82 %	Verbeterpunten
Christelijke identiteit	7.5	8.0	--	15 %	85 %	Aandachtspunten
Schoolleiding	7.4	7.7	-	9 %	73 %	Verbeterpunten
Voorzieningen	7.1	7.9	--	18 %	73 %	Aandachtspunten

Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix

- de prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de school om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de school moeten werken als de school actief aan de **overall tevredenheid** van de ouders wil werken? Zie voor een nadere toelichting van deze analyse paragraaf 3.1.5 Verbeterprioriteiten.

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	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.8
Leerkrachten	Informeert over hoe het met kind gaat	8.8
Leerkrachten	Zorgt voor een fijne sfeer	8.8
Leerkrachten	Goed contact met kind	8.8
Welbevinden	Kind heeft het naar zijn/haar zin	8.7

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Voorzieningen	Schoolplein	3.6
Identiteit	Identiteit is medebepalend geweest voor keuze	5.8
Voorzieningen	Sportfaciliteiten	6.3
Identiteit	Identiteit is goed uitgelegd	7.1
Voorzieningen	Geschikt schoolgebouw	7.1

2.2 Conclusies

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van CBS De Hoeksteen op hoofdlijnen besproken. Hieronder bespreken we kort de betekenis van deze resultaten op hoofdlijnen (over welke thema's zijn de ouders tevreden en wat zijn de relatieve knelpunten binnen de school?). Hierna gaan we dieper in op de thema's die als relatief zwak uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

Resultaten op hoofdlijnen

Over het algemeen zijn de ouders van CBS De Hoeksteen tevreden met de school (8.0). CBS De Hoeksteen scoort hiermee hoger dan de benchmark primair onderwijs (7.7). Ten opzichte van de meting in 2021 scoort CBS De Hoeksteen sterk lager (8.5).

De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: sfeer, leerkracht, veiligheid op school, algemene ontwikkeling en onderwijs. De volgende thema's scoren (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: sfeer, leerkracht, veiligheid op school, algemene ontwikkeling en onderwijs. De volgende thema's scoren (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: christelijke identiteit, schoolleiding en voorzieningen.

De volgende thema's scoren lager dan in 2021: leerkracht, algemene ontwikkeling, onderwijs, communicatie, christelijke identiteit, schoolleiding en voorzieningen.

Verder zien we dat 45% van de ouders de school actief zou aanbevelen aan andere ouders (promotors), terwijl 5% de school zou afraden (detractors). Wanneer we vervolgens kijken naar de balans tussen deze twee groepen (de Net Promotor Score), levert dit een netto resultaat op van **+40**. CBS De Hoeksteen scoort daarmee hoger dan de benchmark primair onderwijs (+20). Ten opzichte van de meting in 2021 scoort CBS De Hoeksteen lager (+54).

Knelpunten nader bekeken

Op basis van onze beoordelingscriteria (de hoogte van de score, de vergelijking met de benchmark, het aandeel ontevreden respondenten en de plaats in de prioriteitenmatrix) zien we dat één of meer thema's (in meer of mindere mate) een knelpunt vormen binnen de school. Voor CBS De Hoeksteen zijn dit de volgende thema's: voorzieningen en christelijke identiteit.

Hieronder bespreken we per thema eerst de algemene uitkomsten (de hoogte van de score, de vergelijking met de benchmark en de plaats in de prioriteitenmatrix). Ook bespreken we binnen het thema de individuele aspecten waarover relatief veel ouders ontevreden zijn. Door verbeteracties op deze aspecten in te zetten zal naar verwachting de tevredenheid van de ouders met het thema verhogen.

Voorzieningen

Over het thema 'voorzieningen' zijn de ouders matig tevreden. In vergelijking met de benchmark primair onderwijs scoort dit thema sterk lager. In vergelijking met de meting in 2021 scoort dit thema sterk lager. In de prioriteitenmatrix komt dit thema naar voren als aandachtspunt. Wanneer we kijken naar de onderliggende aspecten, zien we dat de (relatieve) onvrede met name gericht is op de volgende aspecten:

- De school is gehuisvest in een (voor basisonderwijs) geschikt schoolgebouw (7.1; 18% ontevreden)
- De school heeft (of gebruikt) goede sportfaciliteiten (6.3; 27% ontevreden)
- Het schoolplein is fijn voor de kinderen (3.6; 76% ontevreden)

Oudertevredenheidsonderzoek

Christelijke identiteit

Over het thema 'christelijke identiteit' zijn de ouders redelijk tevreden. In vergelijking met de benchmark primair onderwijs scoort dit thema sterk lager. In vergelijking met de meting in 2021 scoort dit thema lager. In de prioriteitenmatrix komt dit thema naar voren als aandachtspunt. Wanneer we kijken naar de onderliggende aspecten, zien we dat de (relatieve) onvrede met name gericht is op de volgende aspecten:

- De christelijke identiteit van de school is medebepalend geweest in mijn keuze voor deze school (5.8; 29% ontevreden)

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van CBS De Hoeksteen

3.1.1 Per saldo tevreden

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun kind. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over CBS De Hoeksteen. Hieronder zijn de resultaten van CBS De Hoeksteen weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark.

Per saldo tevreden

CBS De Hoeksteen	Benchmark PO	CBS De Hoeksteen 2021
8.0	7.7	8.5
NEGATIEF 0%	NEGATIEF 2%	NEGATIEF 0%
POSITIEF 95%	POSITIEF 89%	POSITIEF 100%

Oudertevredenheidsonderzoek

3.1.2 Positieve en negatieve punten

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

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

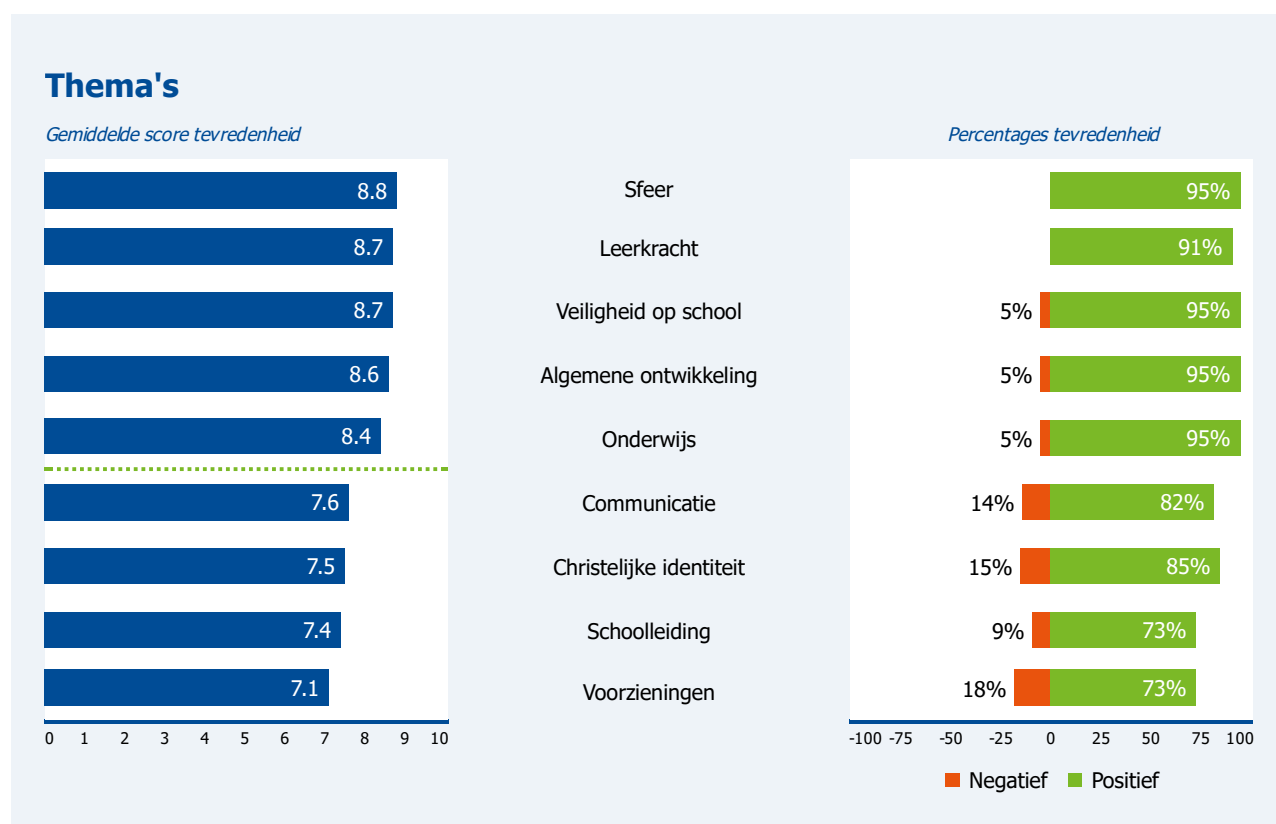
Meest gegeven antwoorden	%
Kleinschaligheid van de school (kleine klassen)	32%
Betrokkenheid bij het kind/aandacht	23%

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

Meest gegeven antwoorden	%
Schoolplein	36%

Oudertevredenheidsonderzoek

3.1.3 Teverredenheid 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.

Oudertevredenheidsonderzoek

Uitsplitsing naar groep

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

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

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

	Groep 1/2/3	Groep 4/5	Groep 6/7/8	CBS De Hoeksteen
<i>Aantal respondenten</i>	<i>11</i>	<i>6</i>	<i>5</i>	<i>22</i>
Per saldo tevreden	8.3	7.5	8.0	8.0
Onderwijs	8.6	7.8	8.7	8.4
Algemene ontwikkeling	9.0	7.8	8.7	8.6
Communicatie	7.8	7.8	7.3	7.6
Sfeer	9.4	8.1	8.2	8.8
Veiligheid op school	9.0	7.4	9.6	8.7
Schoolleiding	8.2	5.9	7.8	7.4
Christelijke identiteit	8.0	6.9	7.3	7.5
Voorzieningen	8.0	5.9	6.9	7.1

De schaal heeft de volgende betekenis:

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

Oudertevredenheidsonderzoek

Vergelijking met de vorige meting

In 2021 heeft CBS De Hoeksteen eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2021.

CBS De Hoeksteen scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de meting in 2021: leerkracht, algemene ontwikkeling, onderwijs, communicatie, christelijke identiteit, schoolleiding en voorzieningen.

Thema	2023	2021	Afwijking t.o.v. 2021
Per saldo tevreden	8.0	8.5	--
Onderwijs	8.4	9.1	--
Algemene ontwikkeling	8.6	8.9	-
Leerkracht	8.7	9.2	--
Communicatie	7.6	8.7	--
Sfeer	8.8	8.8	0
Veiligheid op school	8.7	8.9	0
Schoolleiding	7.4	9.2	--
Christelijke identiteit	7.5	7.9	-
Voorzieningen	7.1	8.3	--

De schaal heeft de volgende betekenis:

--	sterk lager/slechter dan de meting in 2021 (verschil van 0,5 of meer)
-	lager/slechter dan de meting in 2021 (verschil van 0,3 of 0,4)
0	(ongeveer) gelijk aan de meting in 2021 (verschil van 0,2 of minder)
+	hoger/beter dan de meting in 2021 (verschil van 0,3 of 0,4)
++	sterk hoger/beter dan de meting in 2021 (verschil van 0,5 of meer)

Oudertevredenheidsonderzoek

3.1.4 Benchmark primair onderwijs

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

CBS De Hoeksteen scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan de benchmark PO: sfeer, leerkracht, veiligheid op school, algemene ontwikkeling en onderwijs.

CBS De Hoeksteen scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de benchmark PO: christelijke identiteit, schoolleiding en voorzieningen.

Thema	CBS De Hoeksteen	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Per saldo tevreden	8.0	7.7	+
Onderwijs	8.4	8.0	+
Algemene ontwikkeling	8.6	7.9	++
Leerkracht	8.7	8.4	+
Communicatie	7.6	7.5	0
Sfeer	8.8	8.1	++
Veiligheid op school	8.7	7.8	++
Schoolleiding	7.4	7.7	-
Christelijke identiteit	7.5	8.0	--
Voorzieningen	7.1	7.9	--

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)

Oudertevredenheidsonderzoek

3.1.5 Verbeterprioriteiten

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

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

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

Hieronder tonen we een overzicht van de vier kwadranten. We geven hierin aan welke thema's in ieder kwadrant vallen en wat de betekenis van deze kwadranten is. Als een thema te veel op de middenlijn zit, is deze niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix toe te wijzen. Op de volgende pagina is de prioriteitenmatrix zelf weergegeven.

VERBETERPUNTEN

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

Op deze thema's valt veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Communicatie, Schoolleiding.

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van CBS De Hoeksteen: Onderwijs, Algemene ontwikkeling.

AANDACHTSPUNTEN

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

Op deze thema's valt niet veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Christelijke identiteit, Voorzieningen.

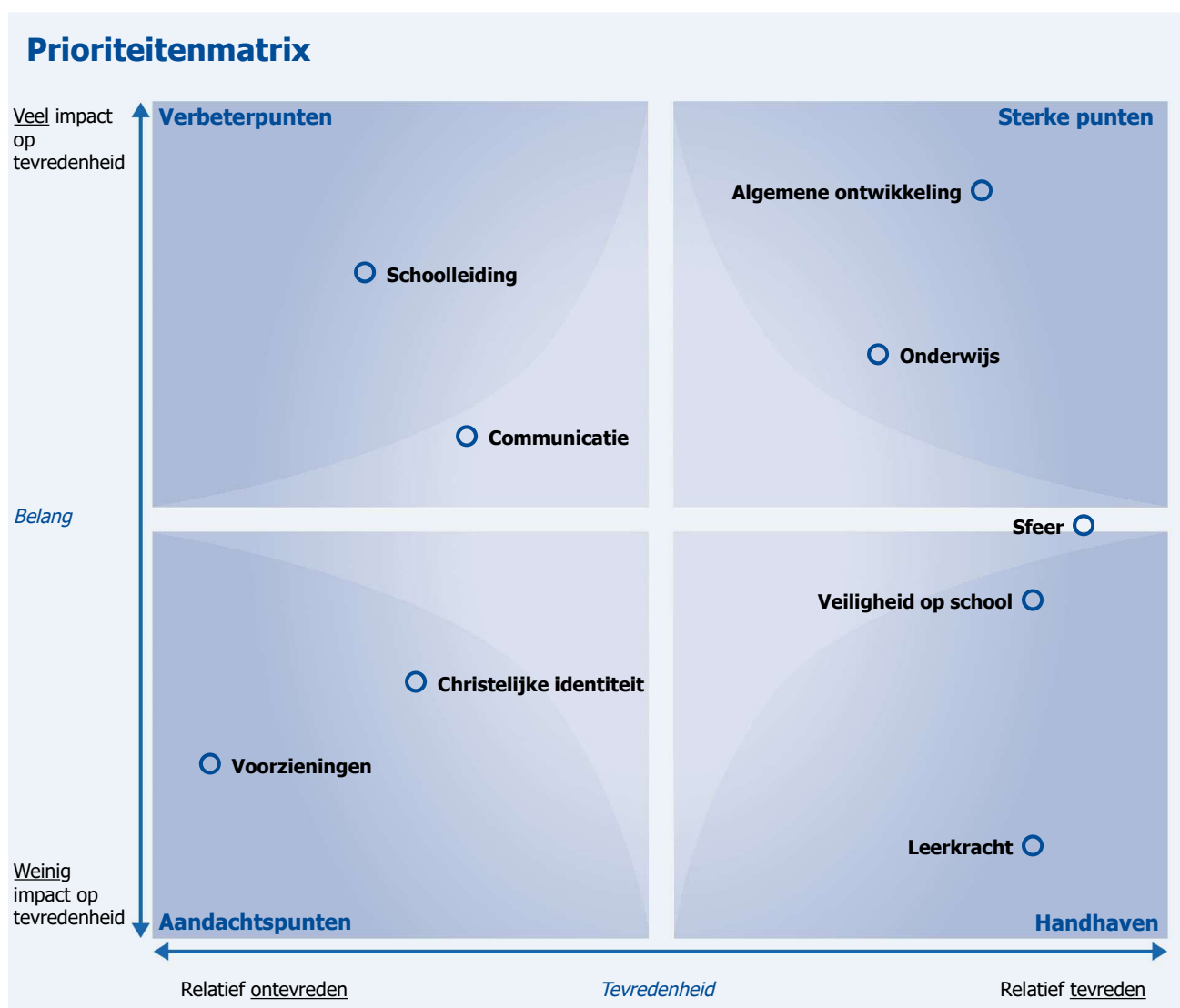
Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch aan te pakken.

HANDHAVEN

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

Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van CBS De Hoeksteen: Leerkracht, Sfeer, Veiligheid op school.

Oudertevredenheidsonderzoek



Toelichting op de prioriteitenmatrix

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

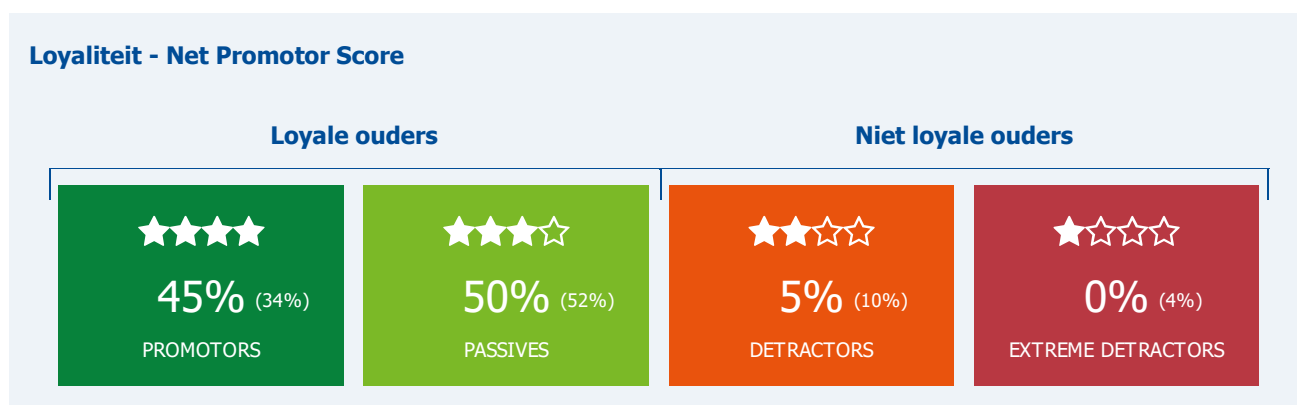
Oudertevredenheidsonderzoek

3.1.6 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van CBS De Hoeksteen met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS).

Aan alle ouders is de vraag voorgelegd 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?'. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de school beslist niet aanraden' en een 10 voor 'ik zal de school beslist wel aanraden'.

Op basis van deze vraag worden ouders ingedeeld in vier categorieën: **Promotors** (9-10), **Passives** (7-8), **Detractors** (5-6) en **Extreme detractors** (0-4). In onderstaande figuur bieden we een weergave van deze vier categorieën en berekenen we de NPS voor CBS De Hoeksteen. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark PO.



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

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

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

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

Net Promotor Score

CBS De Hoeksteen	Benchmark PO
+40	+20
CBS De Hoeksteen 2021	
+54	

Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (45-5-0 = **+40**). Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Landelijk behalen scholen in het PO een NPS-score van **+20**. CBS De Hoeksteen scoort dus **hoger** dan de benchmark PO. Ten opzichte van de meting in 2021 scoort CBS De Hoeksteen lager.

Oudertevredenheidsonderzoek

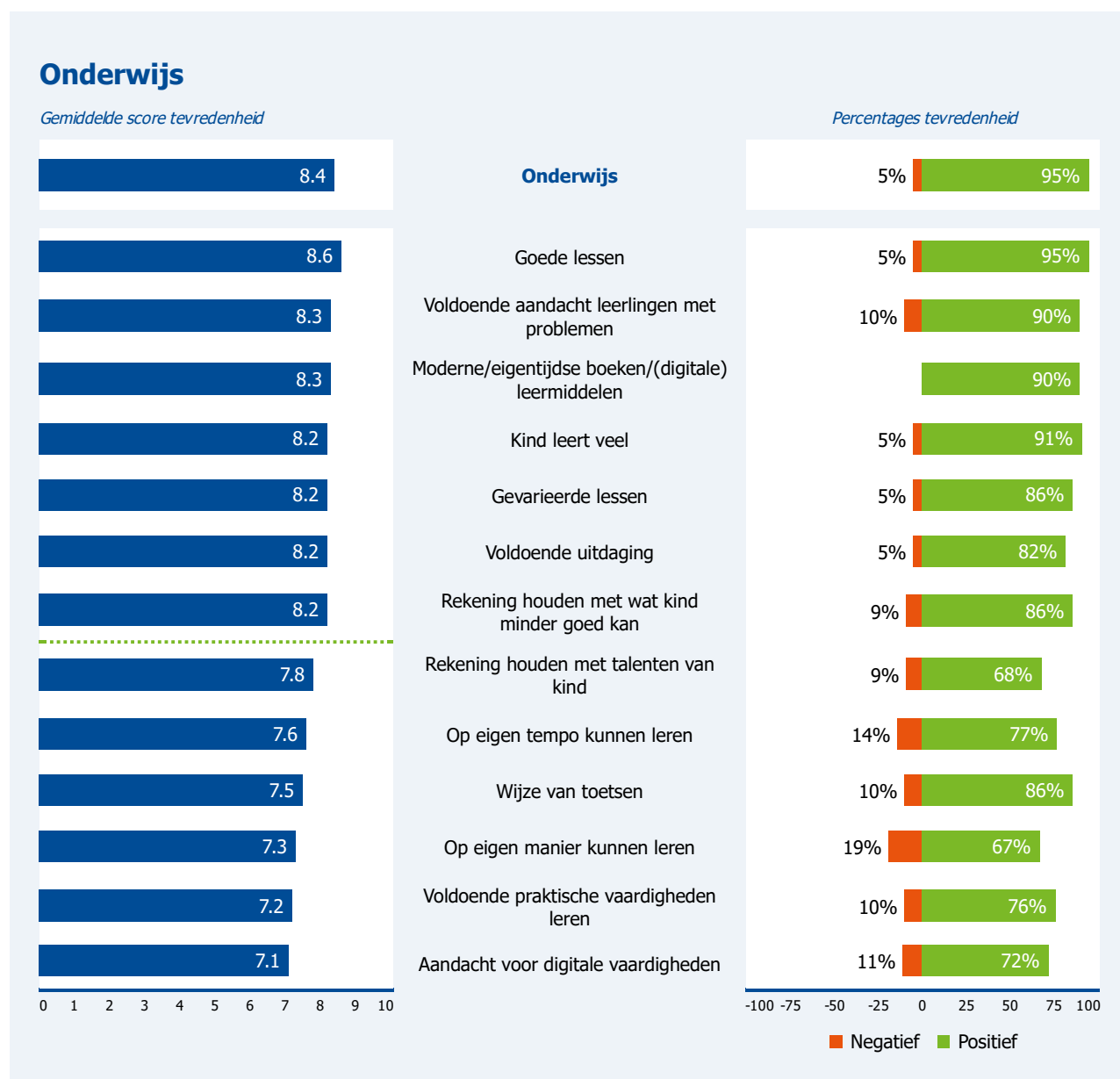
3.2 Thema's nader bekeken

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 hun kind goed les krijgt (8.6), dat er voldoende aandacht is voor leerlingen met problemen (8.3), dat hun kind met moderne, eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen werkt (8.3), dat hun kind veel leert op school (8.2), dat er op school gevarieerd wordt lesgegeven (8.2), dat hun kind voldoende wordt uitgedaagd op school (8.2) en dat er rekening wordt gehouden met wat hun kind minder goed kan (8.2).

(Relatief veel) ouders geven aan dat hun kind niet op zijn/haar eigen manier kan leren op school (7.3; 19% negatief).

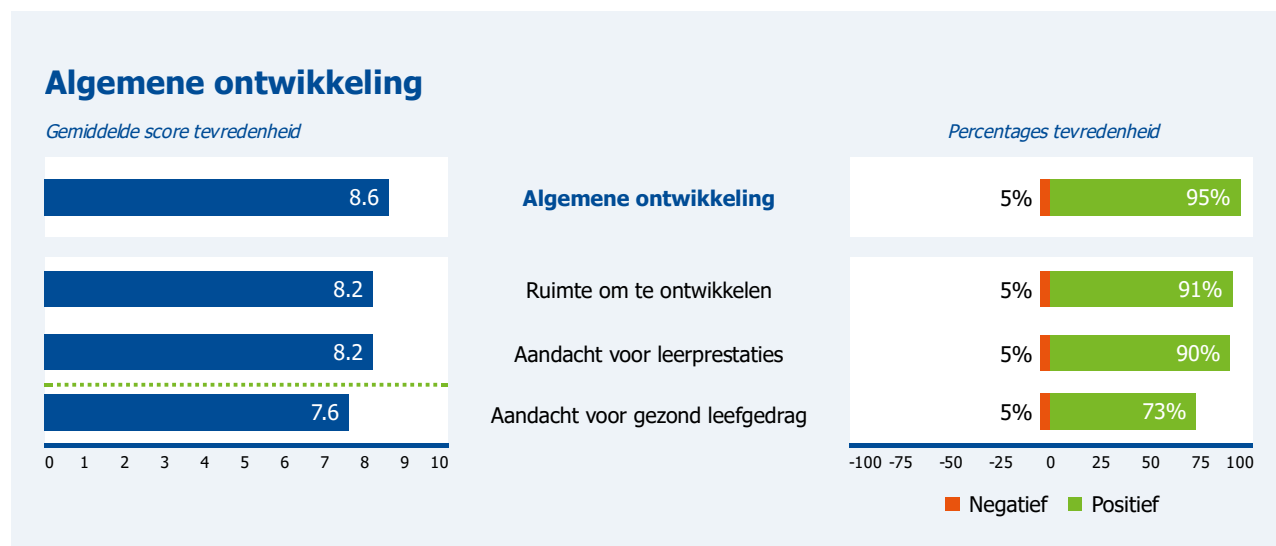


Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.2 Algemene ontwikkeling

De ouders vinden in sterke mate dat hun kind voldoende ruimte krijgt om zich te ontwikkelen (8.2) en dat de school voldoende aandacht besteedt aan het behalen van goede leerprestaties (8.2).

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

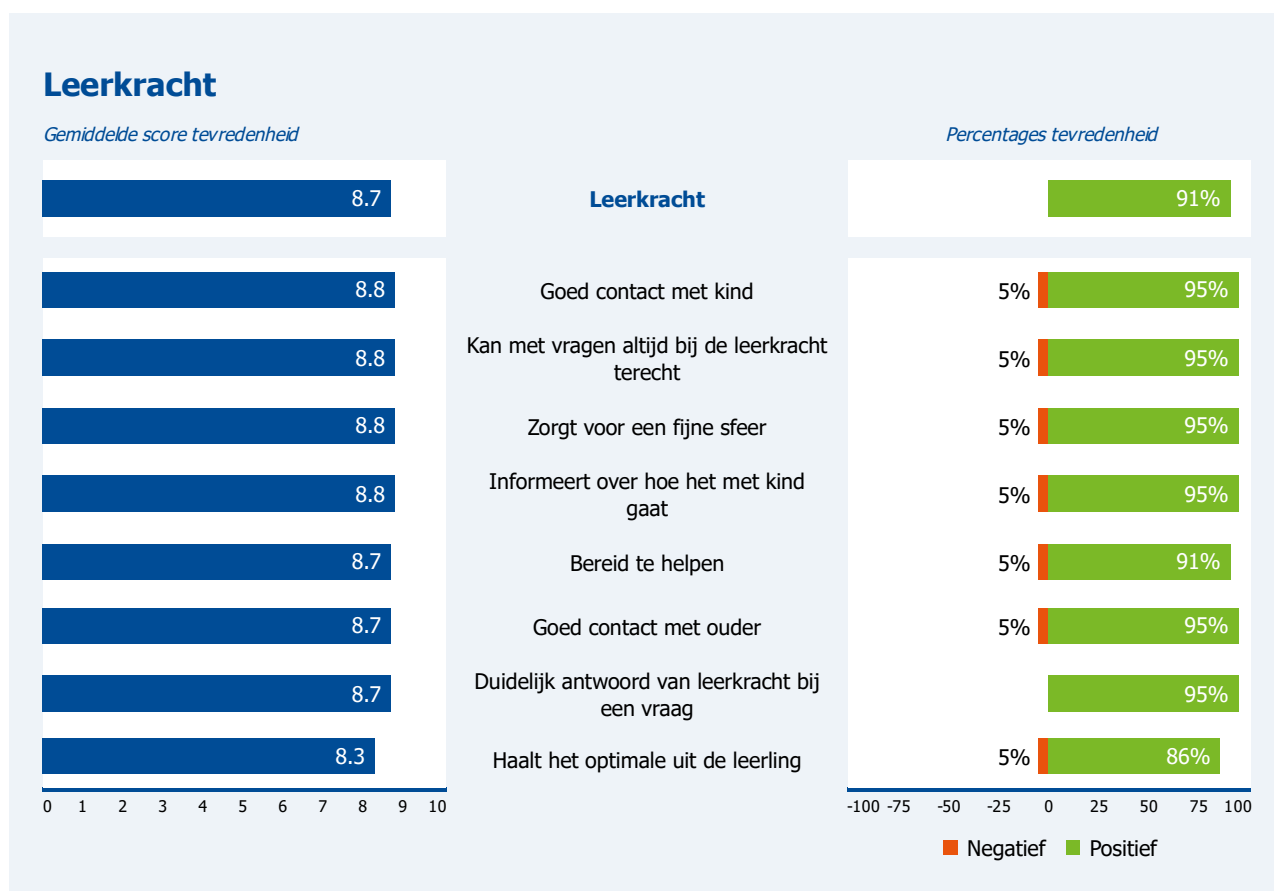


Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.3 Leerkracht

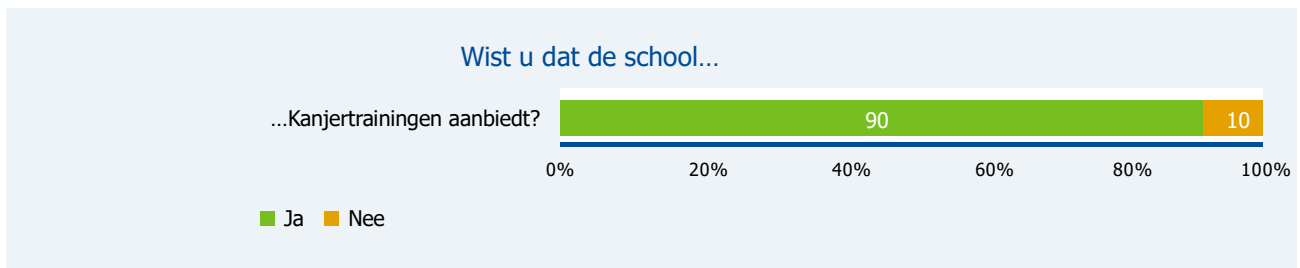
De ouders geven in sterke mate aan dat hun kind een goed contact heeft met de leerkracht (8.8), dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.8) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.7). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.8), dat de leerkracht hen goed informeert over hoe het met hun kind gaat (8.8), dat de leerkracht voldoende bereid is hun kind te helpen als er zich een probleem voordoet (8.7), dat ze duidelijke antwoorden krijgen van de leerkracht (8.7) en dat de leerkracht het optimale uit hun kind haalt (8.3).

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



Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.4 Aanvullend aanbod/profilering



Aan de ouders die aangaven op de hoogte zijn van één of meer van de verschillende vormen van aanvullend aanbod/profilering, hebben we enkele vervolgvragen voorgelegd. Zie hiervoor de grafiek op de volgende pagina.

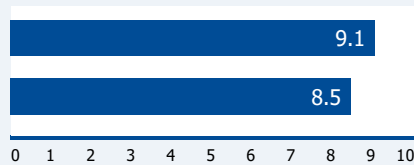
Oudertevredenheidsonderzoek

De ouders geven in sterke mate aan dat ze het belangrijk vinden dat hun school Kanjertrainingen aanbiedt (9.1) en dat ze vinden dat de school voldoende aandacht besteedt aan het aanbieden van Kanjertrainingen (8.5).

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

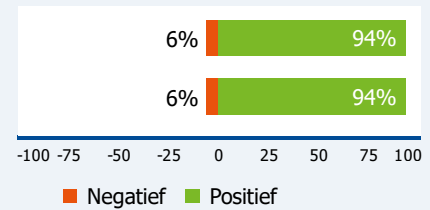
Tevredenheid aanvullend aanbod/profilering

Gemiddelde score tevredenheid



Belang Kanjertrainingen
Voldoende aandacht voor
Kanjerttrainingen

Percentages tevredenheid

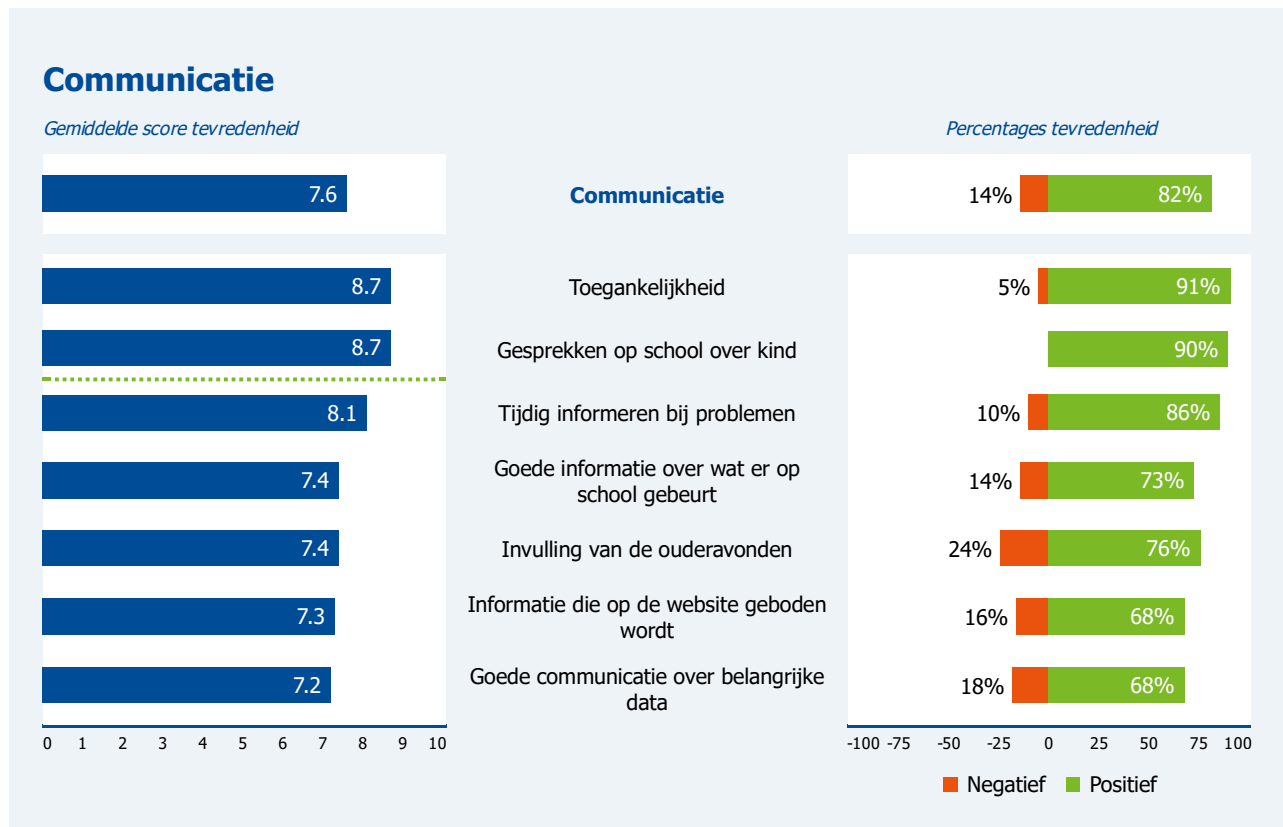


Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.5 Communicatie

De ouders vinden in sterke mate dat als ze ergens mee zitten, ze de school als toegankelijk ervaren (8.7). Ze zijn zeer tevreden over de gesprekken die zij op school voeren over hun kind (8.7).

(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de school niet goed communiceert over belangrijke data (7.2; 18% negatief). Ze zijn niet tevreden over de informatie die de website van de school biedt (7.3; 16% negatief) en over de invulling van de ouderavonden (7.4; 24% negatief).



Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.6 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun kind het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.7).

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

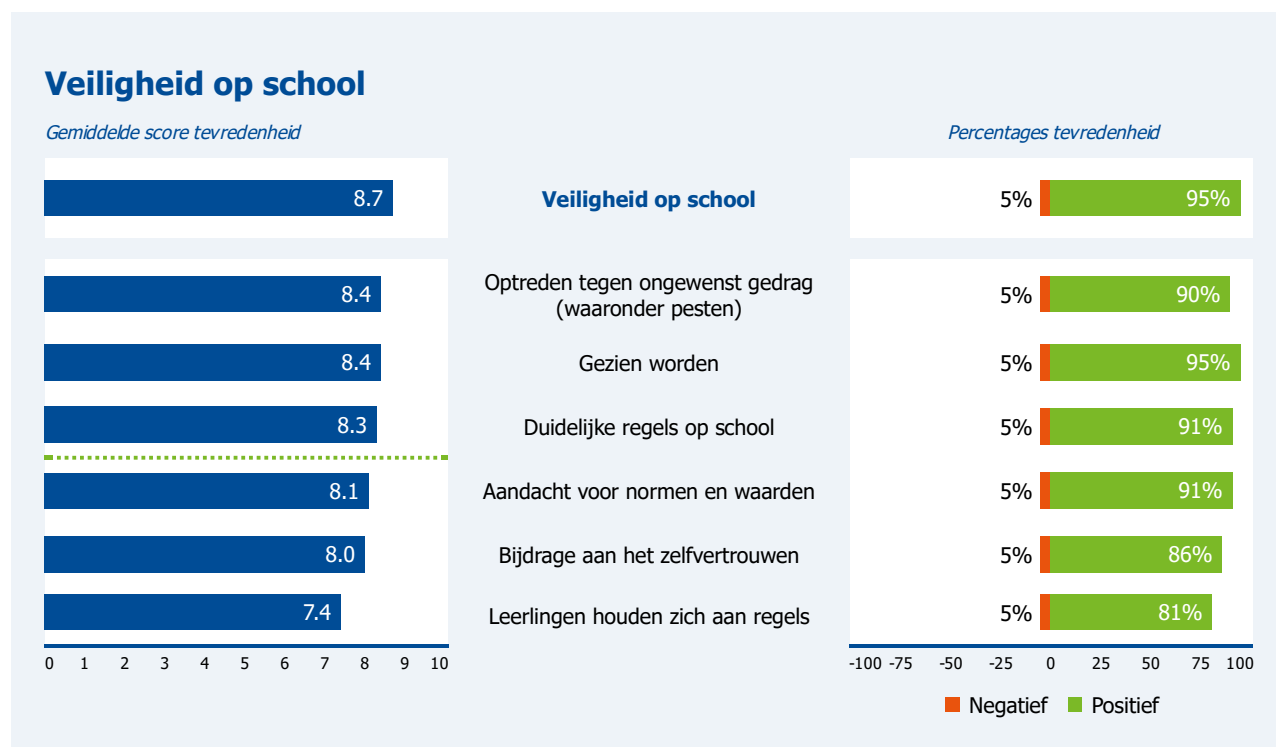


Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.7 Veiligheid op school

De ouders geven in sterke mate aan dat de school actief optreedt tegen ongewenst gedrag (waaronder pesten) (8.4) en dat hun kind zich gezien voelt door de leerkracht (8.4). Ze 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.

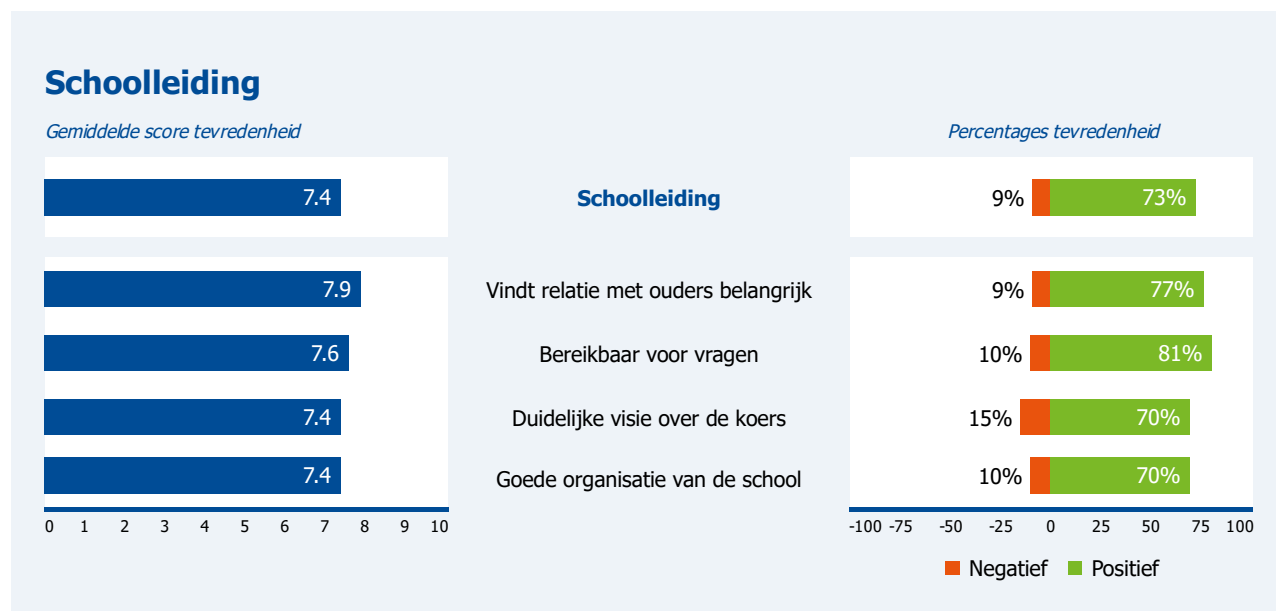


Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.8 Schoolleiding

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

(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de schoolleiding geen duidelijke visie heeft over de koers van de school (7.4; 15% negatief).

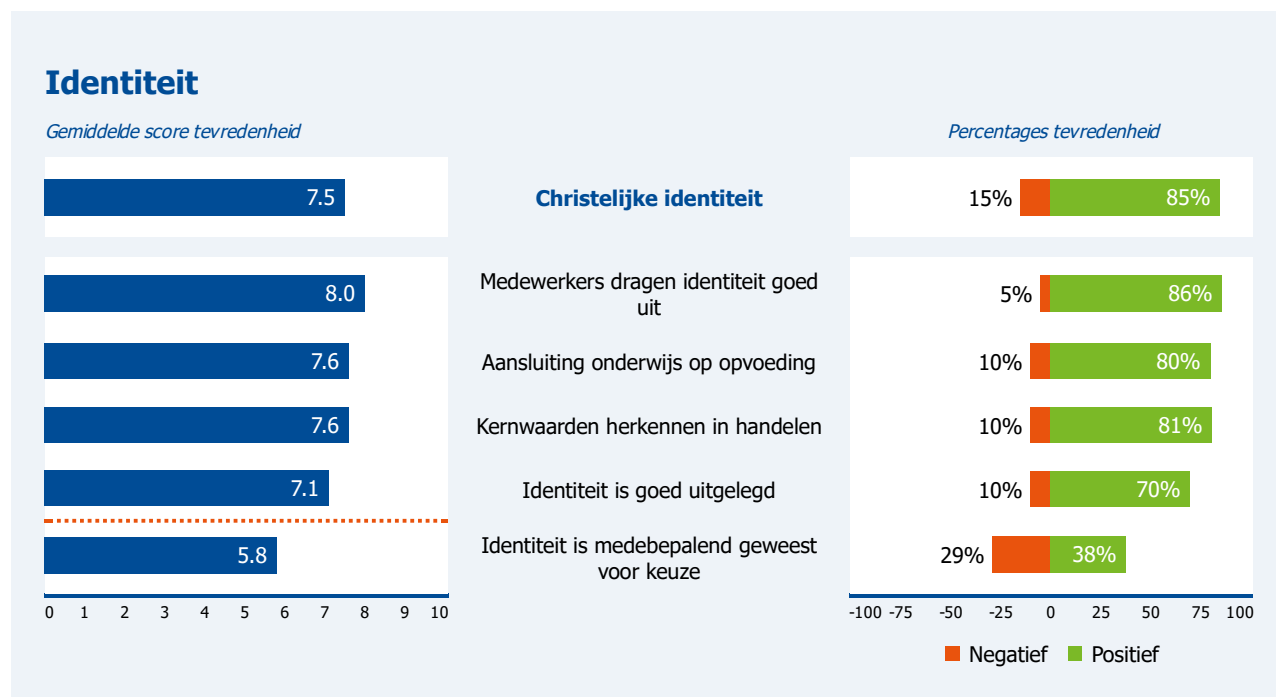


Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.9 Identiteit

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

(Relatief veel) ouders geven aan dat de christelijke identiteit van de school niet medebepalend is geweest voor de keuze voor de school (5.8; 29% negatief).

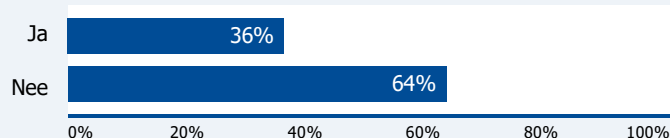


Oudertevredenheidsonderzoek

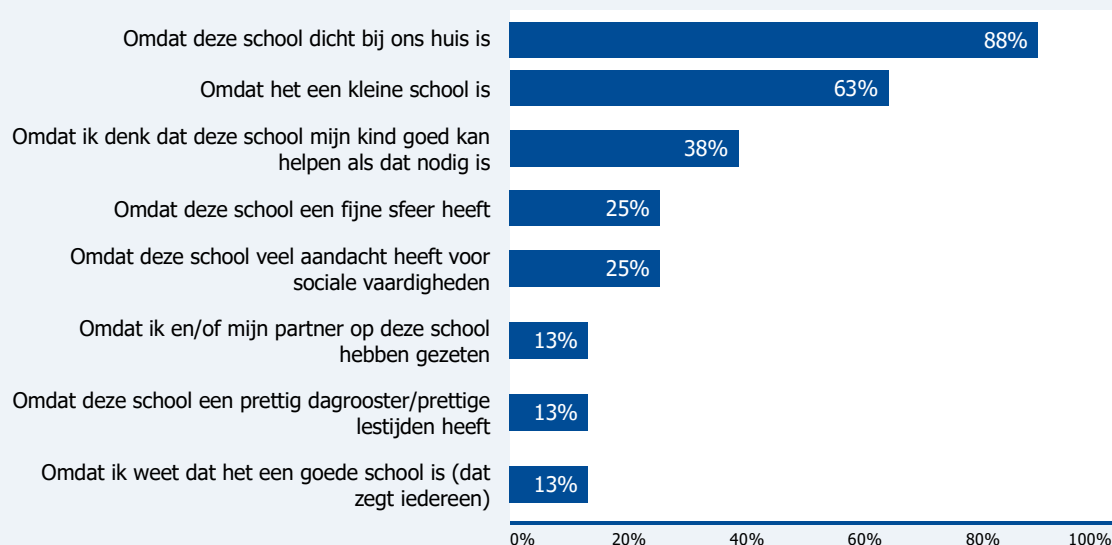
3.2.10 Redenen om voor de school te kiezen

Allereerst hebben we de ouders gevraagd of hun oudste kind op het moment van invullen twee jaar of korter op school zit. Ouders waarvoor dit het geval was (n=8), hebben we gevraagd om de drie belangrijkste redenen om voor de school te kiezen te benoemen. Zij konden deze redenen selecteren uit een lijst met 20 mogelijke redenen. De resultaten hiervan zijn hieronder terug te vinden.

Zit uw oudste kind nu twee jaar of korter op deze school?



Hieronder staan redenen om voor een school te kiezen. Wat waren voor u de drie belangrijkste redenen om voor te kiezen?
U kunt maximaal drie antwoorden kiezen.



De andere redenen die ouders hebben genoemd, zijn terug te vinden in de separate bijlage bij dit rapport.

Bijlage - Vertaaltabellen

In deze bijlage zijn vertaaltabellen van verkorte stellingteksten naar de oorspronkelijke stellingteksten opgenomen. Deze tabellen worden per onderwerp weergegeven.

Onderwijs

Label	Omschrijving
Moderne/eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen	Mijn kind werkt met moderne, eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen
Goede lessen	Mijn kind krijgt goed les
Gevarieerde lessen	Ik heb de indruk dat op school gevarieerd wordt lesgegeven
Wijze van toetsen	Ik ben tevreden over de wijze waarop de school de leerlingen toetst
Kind leert veel	Mijn kind leert veel op school
Voldoende uitdaging	Mijn kind wordt voldoende uitgedaagd op school
Rekening houden met talenten van kind	Er wordt rekening gehouden met de talenten van mijn kind
Rekening houden met wat kind minder goed kan	Er wordt rekening gehouden met wat mijn kind minder goed kan
Op eigen manier kunnen leren	Mijn kind kan op zijn/haar eigen manier leren op school
Op eigen tempo kunnen leren	Mijn kind kan op zijn/haar eigen tempo leren op school
Voldoende aandacht leerlingen met problemen	Ik heb de indruk dat leerlingen met problemen (denk aan leer-, gedrags- of motivatieproblemen) voldoende extra aandacht krijgen op school
Voldoende praktische vaardigheden leren	Mijn kind leert op school voldoende <u>praktische vaardigheden</u> <i>Bijvoorbeeld: presenteren, een werkstuk maken, informatie verzamelen, enzovoorts</i>
Aandacht voor digitale vaardigheden	Op school is er voldoende aandacht voor <u>digitale vaardigheden</u> <i>Bijvoorbeeld: omgaan met social media, internet als informatiebron, enzovoorts</i>
Onderwijs	Ik vind dat er goed onderwijs wordt gegeven op school

Algemene ontwikkeling

Label	Omschrijving
Ruimte om te ontwikkelen	Mijn kind krijgt op school voldoende ruimte om zich te ontwikkelen
Aandacht voor leerprestaties	De school besteedt voldoende aandacht aan het behalen van goede leerprestaties door mijn kind (bijvoorbeeld voor vakken als taal, lezen, rekenen, enz.)
Aandacht voor gezond leefgedrag	Ik vind dat op school voldoende aandacht wordt besteed aan gezond leefgedrag (het stimuleren van een gezonde levenswijze, bijvoorbeeld voeding en beweging)
Algemene ontwikkeling	Over het algemeen ben ik tevreden over de algemene ontwikkeling van mijn kind op school

Oudertevredenheidsonderzoek

Leerkrachten

Label	Omschrijving
Goed contact met kind	Mijn kind heeft een goed contact met de leerkracht
Goed contact met ouder	Ik heb zelf een goed contact met de leerkracht
Bereid te helpen	De leerkracht is altijd bereid mijn kind te helpen als er zich een probleem voordoet
Zorgt voor een fijne sfeer	De leerkracht zorgt voor een fijne sfeer in de groep
Informeert over hoe het met kind gaat	De leerkracht informeert mij over hoe het met mijn kind gaat
Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	Als ik vragen heb, kan ik altijd bij de leerkracht terecht
Haalt het optimale uit de leerling	De leerkracht haalt het optimale uit mijn kind
Duidelijk antwoord van leerkracht bij een vraag	Ik krijg van de leerkracht duidelijke antwoorden op mijn vragen
Leerkracht	Ik vind dat mijn kind een goede leerkracht heeft

Aanvullend aanbod/profilering

Label	Omschrijving
Belang Kanjertrainingen	Ik vind het belangrijk dat de school Kanjertrainingen aanbiedt
Voldoende aandacht voor Kanjertrainingen	Ik vind dat de school voldoende aandacht besteedt aan de Kanjertrainingen

Oudertevredenheidsonderzoek

Communicatie

Label	Omschrijving
Tijdig informeren bij problemen	Ik heb de indruk dat, mochten er zich problemen voordoen met mijn kind op school, de school mij daar tijdig van op de hoogte stelt
Gesprekken op school over kind	Ik ben tevreden over de gesprekken die ik op school voer over mijn kind
Toegankelijkheid	Als ik ergens mee zit, ervaar ik de school als toegankelijk
Invulling van de ouderavonden	Ik ben tevreden over de invulling van de ouderavonden
Goede communicatie over belangrijke data	De school communiceert goed over belangrijke data <i>Bijvoorbeeld over excursies, vakanties, studiedagen, oudergesprekken, enzovoorts</i>
Goede informatie over wat er op school gebeurt	De school informeert ouders goed over wat er op school allemaal gebeurt <i>Bijvoorbeeld: over buitenschoolse activiteiten, nieuwe leerkrachten, extra activiteiten die op school plaatsvinden, enzovoorts</i>
Informatie die op de website geboden wordt	Ik ben tevreden over de informatie die de website van de school biedt
Communicatie	Ik vind dat de school goed met ouders communiceert

Welbevinden

Label	Omschrijving
Kind heeft het naar zijn/haar zin	Mijn kind heeft het naar zijn/haar zin in de groep
Leerlingen zijn aardig voor elkaar	Kinderen zijn aardig voor elkaar op school
Leerlingen 'vallen niet buiten groep'	De school zorgt ervoor dat leerlingen niet 'buiten de groep vallen'
Kind durft zich te uiten in de groep	Mijn kind durft in de groep te zeggen wat hij/zij vindt
Sfeer	Ik vind dat er op school een fijne sfeer is

Oudertevredenheidsonderzoek

Sociale veiligheid

Label	Omschrijving
Duidelijke regels op school	De regels op school zijn duidelijk
Leerlingen houden zich aan regels	Kinderen op school houden zich aan de regels
Aandacht voor normen en waarden	De school heeft voldoende aandacht voor normen en waarden
Gezien worden	Mijn kind wordt gezien door de leerkracht
Bijdrage aan het zelfvertrouwen	De school draagt positief bij aan het zelfvertrouwen van mijn kind
Optreden tegen ongewenst gedrag (waaronder pesten)	De school treedt op tegen ongewenst gedrag (waaronder pesten)
Veiligheid op school	Ik vind dat de school een veilige omgeving is voor mijn kind

Schoolleiding

Label	Omschrijving
Goede organisatie van de school	De schoolleiding organiseert de school goed
Duidelijke visie over de koers	De schoolleiding heeft een duidelijke visie over de koers van de school
Bereikbaar voor vragen	Ik kan bij de schoolleiding terecht als ik vragen heb
Vindt relatie met ouders belangrijk	De schoolleiding vindt een goede relatie met ouders belangrijk
Schoolleiding	Ik ben tevreden over de schoolleiding

Oudertevredenheidsonderzoek

Identiteit

Label	Omschrijving
Identiteit is medebepalend geweest voor keuze	De christelijke identiteit van de school is medebepalend geweest in mijn keuze voor deze school
Identiteit is goed uitgelegd	De identiteit van de school is mij goed uitgelegd voordat ik (samen met mijn kind) de keuze voor deze school heb gemaakt
Kernwaarden herkennen in handelen	Ik herken de christelijke kernwaarden geloof, hoop en liefde in het handelen van de school
Aansluiting onderwijs op opvoeding	Het onderwijs sluit aan bij de wijze waarop ik mijn kind(eren) wil opvoeden
Medewerkers dragen identiteit goed uit	De medewerkers van de school (leerkrachten en onderwijsondersteunend personeel) dragen de identiteit van de school goed uit
Christelijke identiteit	Over het algemeen ben ik tevreden over hoe de school invulling geeft aan haar christelijke identiteit

Voorzieningen

Label	Omschrijving
Geschikt schoolgebouw	De school is gehuisvest in een (voor basisonderwijs) geschikt schoolgebouw
Sportfaciliteiten	De school heeft (of gebruikt) goede sportfaciliteiten
ICT-middelen	De school is goed uitgerust met ICT-middelen (digitale schoolborden, computers, laptops, tablets voor leerlingen e.d.)
Schoon en netjes	Het is schoon en netjes in de school
Schoolplein	Het schoolplein is fijn voor de kinderen
Schooltijden	Ik ben tevreden over de schooltijden
Voorzieningen	Ik vind dat de school over goede voorzieningen beschikt

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