



## Rapportage

### Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

School: De Kroosduiker

Datum: mei 2019

Opdrachtgever: Zaan Primair



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

**DUO Onderwijsonderzoek & Advies**

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1 Doelstellingen van het onderzoek	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Interpretatie van de resultaten	2
2. Management summary	3
2.1 Samenvatting	3
2.2 Aanbevelingen	5
3. Onderzoeksresultaten	6
3.1 Overall beeld van De Kroosduiker	6
3.1.1 Positieve en negatieve punten	6
3.1.2 Tevredenheid over de thema's	7
3.1.3 Benchmark primair onderwijs	10
3.1.4 Verbeterprioriteiten	11
3.1.5 Loyaliteit	13
3.2 Thema's nader bekeken	14
3.2.1 Onderwijs	14
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	15
3.2.3 Algemene ontwikkeling	16
3.2.4 Leerkracht	17
3.2.5 Communicatie	18
3.2.6 Sfeer	19
3.2.7 Veiligheid op school	20
3.2.8 Directie	22
3.2.9 Omgeving school	23
3.2.10 Identiteit	24
3.2.11 Geledingen	25
3.2.12 Ouderbetrokkenheid	26
3.2.13 Onderwijs en kinderopvang (IKC)	28

## 1. Inleiding

Zaan Primair wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Zaan Primair in maart en april 2019 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

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

### 1.1 Doelstellingen van het onderzoek

De onderzoeksdoelstellingen van het Oudertevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- *Achterhalen hoe de ouders de school van hun kinderen ervaren en hoe tevreden zij met De Kroosduiker zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij De Kroosduiker.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor De Kroosduiker.*
- *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 Zaan Primair is opgesteld. De Kroosduiker 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 ouders van De Kroosduiker. Uiteindelijk hebben 67 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 35%.

### 1.3 Interpretatie van de resultaten

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

#### De gemiddelde scores per stelling

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

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

#### Het percentage ontevreden ouders

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

#### De benchmark

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

#### De Prioriteitenmatrix

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

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

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

#### Loyaliteit

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

## 2. Management summary

### 2.1 Samenvatting

Van de 191 ouders van De Kroosduiker die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 67 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 35%.

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

	Gemiddelde	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	7.4	7.6	o	0 %	79 %	
Leerkracht	8.3	8.4	o	6 %	88 %	Handhaven
Omgeving school	8.1	7.4	++	0 %	89 %	Handhaven
Onderwijs	7.5	7.8	-	8 %	74 %	Sterke punten
Sfeer	7.5	8.1	--	5 %	85 %	Sterke punten
Algemene ontwikkeling	7.4	7.7	-	6 %	77 %	Sterke punten
Directie	7.2	7.8	--	8 %	70 %	Niet te positioneren
Veiligheid op school	7.2	7.8	--	9 %	79 %	Niet te positioneren
Identiteit	7.2	7.5	-	3 %	76 %	Niet te positioneren
Communicatie	7.0	7.5	--	15 %	70 %	Aandachtspunten
Gepersonaliseerd leren	6.0	7.1	--	31 %	55 %	Aandachtspunten

#### Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix:

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

## Top vijf

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

### Meest tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Omgeving school	Sociaal veilige weg	8.4		
Leerkracht	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.3	8.5	o
Leerkracht	Zorgt voor prettige sfeer	8.2	8.3	o
Leerkracht	Goed contact met kind	8.2	8.4	o
Omgeving school	Sociaal veilige buurt	8.1		

### Minst tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Communicatie	Invulling van ouder informatieavonden/-middagen	5.3	7.5	--
Onderwijs	Niet te veel waarde hechten aan toetsen	5.4		
Gepersonaliseerd leren	Voldoende aandacht leerlingen met problemen	5.5	6.6	--
Omgeving school	Verkeersveilige weg	5.6		
Onderwijs	Zenuwachtig voor maken toets	5.9		

## Net Promotor Score

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

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

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

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors. De NPS-score van De Kroosduiker is **-6**. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van **+13**.

## 2.2 Aanbevelingen

Over het algemeen zijn de ouders van De Kroosduiker redelijk tevreden met hun school. De ouders zijn zeer tevreden over het thema leerkracht.

Ten opzichte van de meting in 2017 scoort De Kroosduiker (sterk) lager op de thema's: communicatie, sfeer, directie en identiteit. Op de overige thema's scoort de school gelijk aan de vorige meting of deze zijn bij de vorige meting niet bevraagd.

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

Per thema bespreken we eerst de algemene uitkomsten (hoogte van de scores, 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.

### **Gepersonaliseerd leren**

Over het thema gepersonaliseerd leren zijn de ouders niet tevreden. Dit thema scoort sterk lager dan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als aandachtspunt. Een derde van de ouders geeft aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen. Daarnaast geven relatief veel ouders aan dat hun kind niet op zijn/haar eigen manier en niet op zijn/haar eigen tempo kan leren op school.

### **Individuele aspecten waarover relatief veel ouders ontevreden zijn**

- Bijna twee vijfde van de ouders geeft aan dat de school te veel waarde hecht aan het toetsen van leerlingen en dat hun kind regelmatig zenuwachtig is als hij/zij een toets moet maken. Relatief veel ouders zijn van mening dat hun kind te vaak wordt getoetst op school. Ze zijn ook niet tevreden over de wijze waarop de school leerlingen toetst.
- Relatief veel ouders zijn van mening dat de school onvoldoende aandacht heeft voor de (diverse) talenten van leerlingen en dat de school onvoldoende aandacht besteedt aan het behalen van goede leerprestaties.
- Ruim een derde van de ouders is niet tevreden over de invulling van de ouder informatieavonden/-middagen. Ze zijn ook niet tevreden over de informatie die de website van de school biedt. Daarnaast geeft een vijfde van de ouders aan dat ze de indruk hebben dat de school hen niet tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun kind.
- Relatief veel ouders zijn niet tevreden over de wijze waarop er met elkaar omgegaan wordt.
- Bijna een vijfde van de ouders geeft aan dat de school niet actief optreedt tegen pesten.
- Een vijfde van de ouders is van mening dat de directie geen duidelijke visie heeft over de koers van de school.
- Bijna twee vijfde van de ouders geeft aan dat de weg naar school verkeersonveilig is voor hun kind. Daarnaast geven relatief veel ouders aan dat de school in een verkeersonveilige buurt staat.
- Bijna een kwart van de ouders geeft aan dat het openbare karakter van de school niet belangrijk was in hun schoolkeuze.
- Ruim een kwart van de ouders geeft aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet. Daarnaast zijn relatief veel ouders niet tevreden over de informatie die ze van MR krijgen.



### 3. Onderzoeksresultaten

#### 3.1 Overall beeld van De Kroosduiker

##### 3.1.1 Positieve en negatieve punten

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

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

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

Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
Kleinschaligheid van de school (kleine klassen)	36%
Sfeer (gezellig / open / veilig)	21%
Locatie van de school (bereikbaarheid / nabijheid)	15%

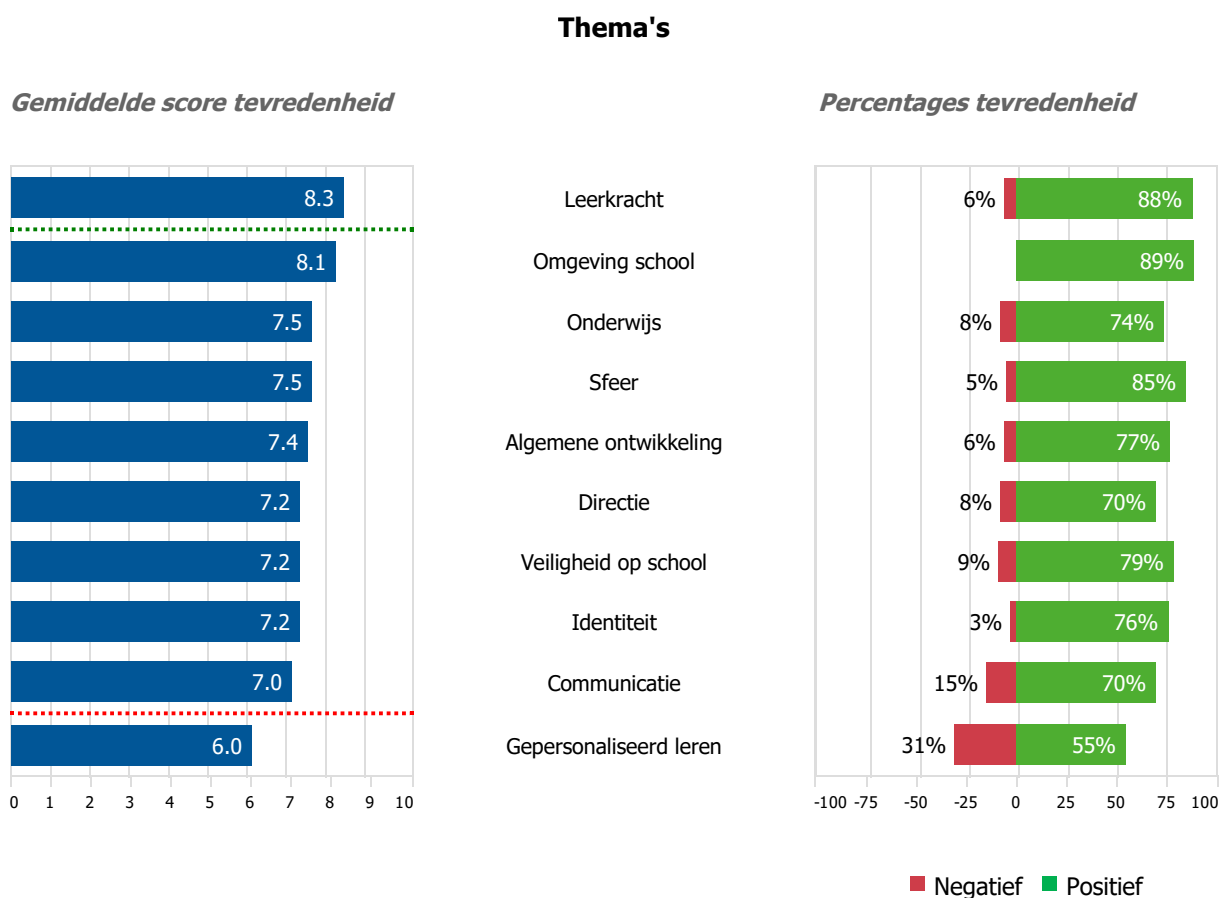
Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
(Wisselingen in) het leerkrachtenteam	15%
Slechte communicatie / informatievoorziening	10%
Geen / n.v.t.	9%

## Oudertevredenheidsonderzoek PO

### 3.1.2 Tevredenheid over de thema's

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

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



# Oudertevredenheidsonderzoek PO

## Vergelijking met de vorige meting

In 2017 heeft De Kroosduiker eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek PO laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2017.

Ten opzichte van de meting in 2017 scoort De Kroosduiker lager op de thema's: Communicatie, Sfeer, Directie en Identiteit.

Op de (vergelijkbare) overige thema's scoort De Kroosduiker gelijk aan de meting in 2017.

	2019	2017	Afwijking
Algemene tevredenheid	7.4	7.4	o
Onderwijs	7.5	7.4	o
Gepersonaliseerd leren	6.0	<i>niet bevraagd</i>	
Algemene ontwikkeling	7.4	7.2	o
Leerkracht	8.3	8.1	o
Communicatie	7.0	7.3	-
Sfeer	7.5	8.0	--
Veiligheid op school	7.2	<i>niet bevraagd</i>	
Directie	7.2	7.8	--
Omgeving school	8.1	8.2	o
Identiteit	7.2	7.6	-

De schaal heeft de volgende betekenis:

-- = sterk lager/slechter dan de meting in 2017 (verschil van 0,5 of meer)

- = lager/slechter dan de meting in 2017 (verschil van 0,3 of 0,4)

o = (ongeveer) gelijk aan de meting in 2017 (verschil van 0,2 of minder)

+ = hoger/beter dan de meting in 2017 (verschil van 0,3 of 0,4)

++ = sterk hoger/beter dan de meting in 2017 (verschil van 0,5 of meer)

## Uitsplitsing naar locatie

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

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

	De Kroosduiker Noord	De Kroosduiker Zuid	De Kroosduiker-totaal
<b>Aantal respondenten</b>	<b>48</b>	<b>19</b>	<b>67</b>
Algemene tevredenheid	7.4	7.2	7.4
Onderwijs	7.6	7.5	7.5
Gepersonaliseerd leren	5.9	6.5	6.0
Algemene ontwikkeling	7.7	6.7	7.4
Leerkracht	8.4	8.3	8.3
Communicatie	7.2	6.7	7.0
Sfeer	7.6	7.5	7.5
Veiligheid op school	7.3	7.2	7.2
Directie	7.3	7.0	7.2
Omgeving school	8.1	8.1	8.1
Identiteit	7.3	6.9	7.2

### 3.1.3 Benchmark primair onderwijs

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

De Kroosduiker scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Omgeving school.

De Kroosduiker scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: Onderwijs, Sfeer, Algemene ontwikkeling, Directie, Veiligheid op school, Identiteit, Communicatie en Gepersonaliseerd leren.

	Gemiddelde score van De Kroosduiker	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.4	7.6	o
Leerkracht	8.3	8.4	o
Omgeving school	8.1	7.4	++
Onderwijs	7.5	7.8	-
Sfeer	7.5	8.1	--
Algemene ontwikkeling	7.4	7.7	-
Directie	7.2	7.8	--
Veiligheid op school	7.2	7.8	--
Identiteit	7.2	7.5	-
Communicatie	7.0	7.5	--
Gepersonaliseerd leren	6.0	7.1	--

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

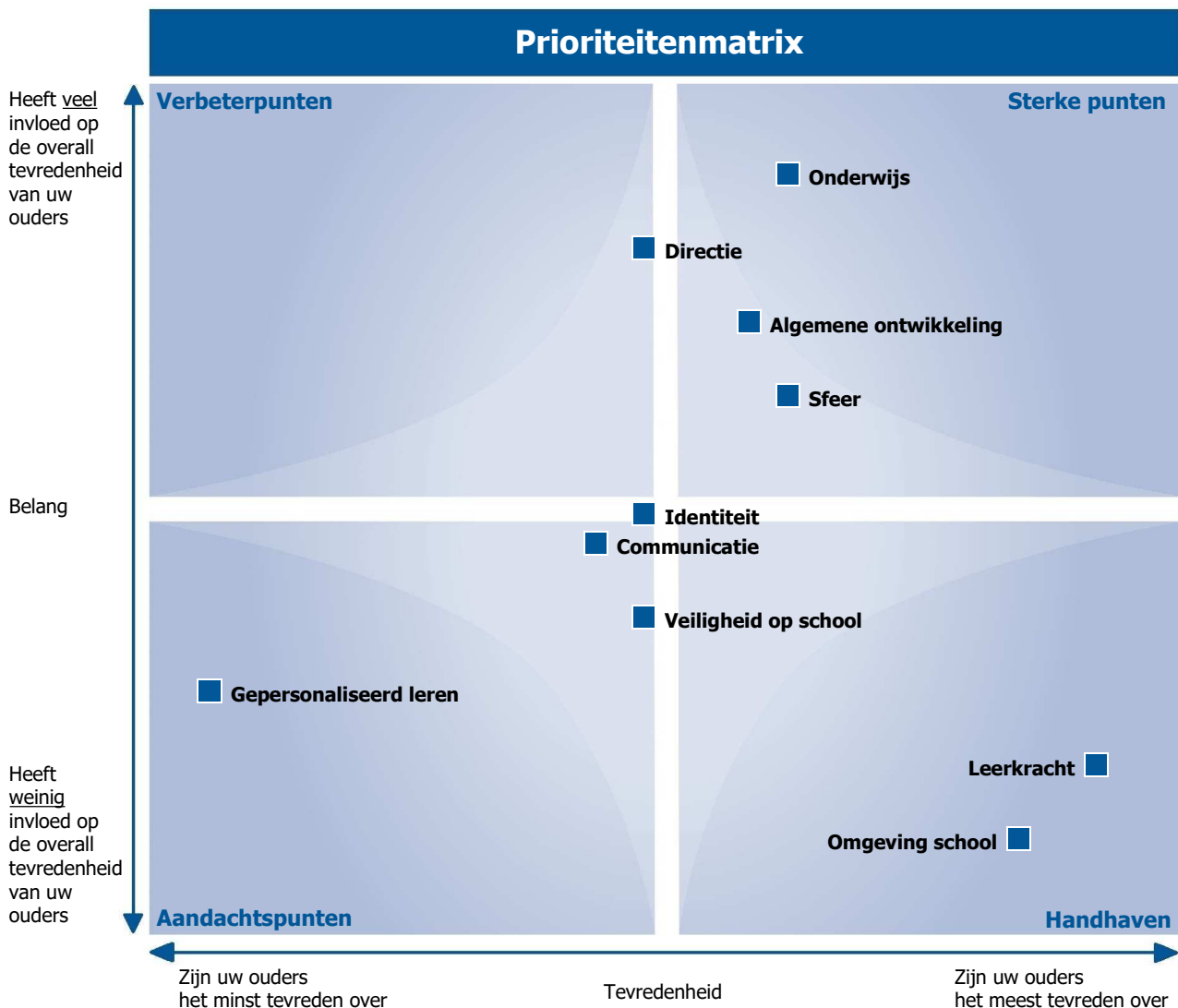
### 3.1.4 Verbeterprioriteiten

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

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

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

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



# Oudertevredenheidsonderzoek PO

De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

## VERBETERPUNTEN

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

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

## STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van De Kroosduiker: Onderwijs, Algemene ontwikkeling, Sfeer.

## AANDACHTSPUNTEN

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

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

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

## HANDHAVEN

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

Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van De Kroosduiker: Leerkracht, Omgeving school.

## Oudertevredenheidsonderzoek PO

### 3.1.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van De Kroosduiker 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 Kroosduiker beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal De Kroosduiker beslist wel aanraden'.

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



#### Toelichting van de Net Promotor Score

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

**NPS**  
-6  
**Benchmark**  
+13

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (18-24-0 = -6). Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Een positieve NPS staat voor een gezond evenwicht tussen loyale en niet-loyale ouders.



## 3.2 Thema's nader bekeken

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

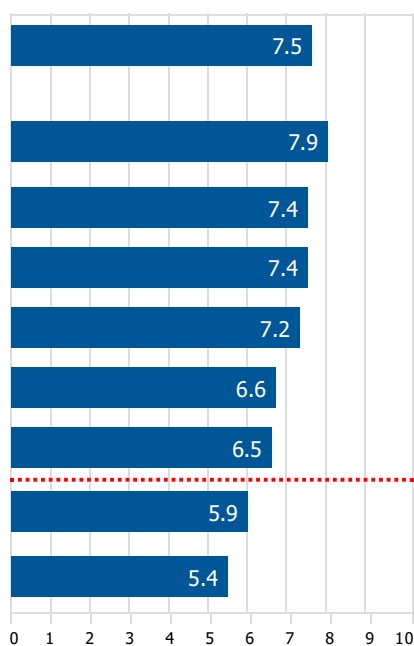
### 3.2.1 Onderwijs

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

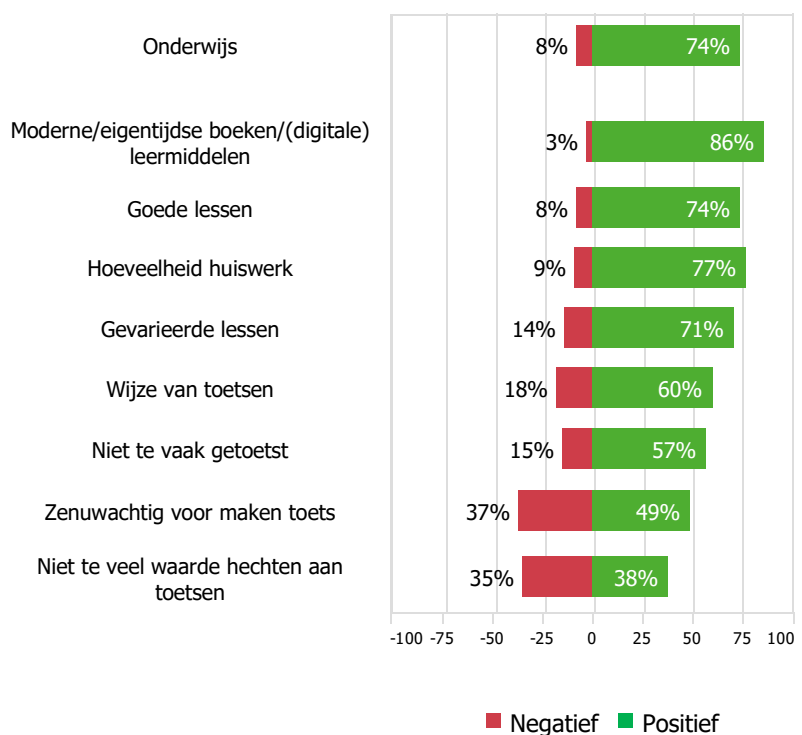
(Relatief veel) ouders geven aan dat de school te veel waarde hecht aan het toetsen van leerlingen (5.4; 35% negatief) en dat hun kind regelmatig zenuwachtig is als hij/zij een toets moet maken (5.9; 37% negatief). Ze zijn van mening dat hun kind te vaak wordt getoetst op school (6.5; 15% negatief). Ze zijn niet tevreden over de wijze waarop de school leerlingen toetst (6.6; 18% negatief).

### Onderwijs

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



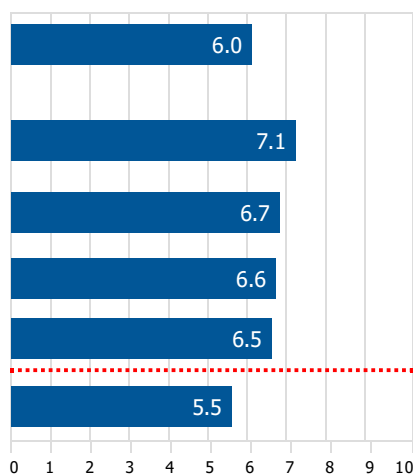
## 3.2.2 Gepersonaliseerd leren

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

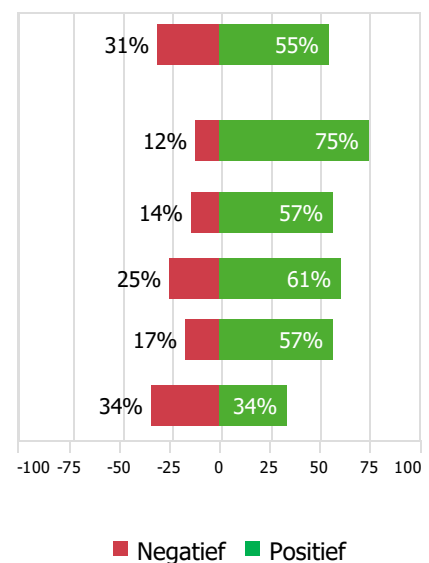
(Relatief veel) ouders geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen (5.5; 34% negatief) en dat hun kind niet op zijn/haar eigen manier kan leren op school (6.5; 17% negatief). Ze geven in sterke mate aan dat hun kind niet op zijn/haar eigen tempo kan leren op school (6.6; 25% negatief).

### Gepersonaliseerd leren

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



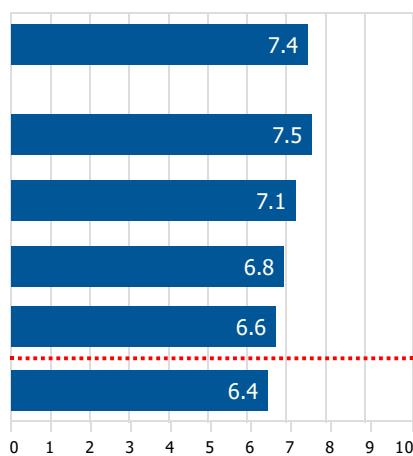
### 3.2.3 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

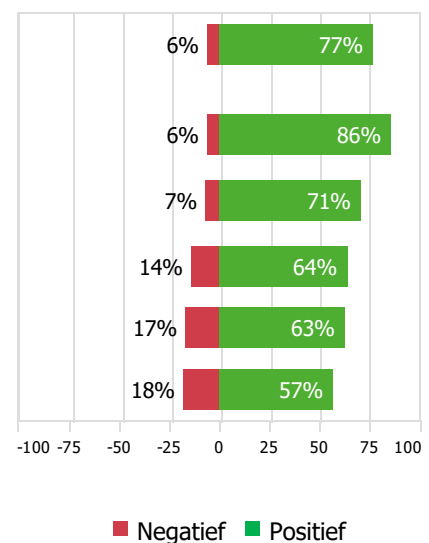
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de school onvoldoende aandacht heeft voor de (diverse) talenten van leerlingen (6.4; 18% negatief) en dat de school onvoldoende aandacht besteedt aan het behalen van goede leerprestaties (6.6; 17% negatief).

### Algemene ontwikkeling

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



## Oudertevredenheidsonderzoek PO

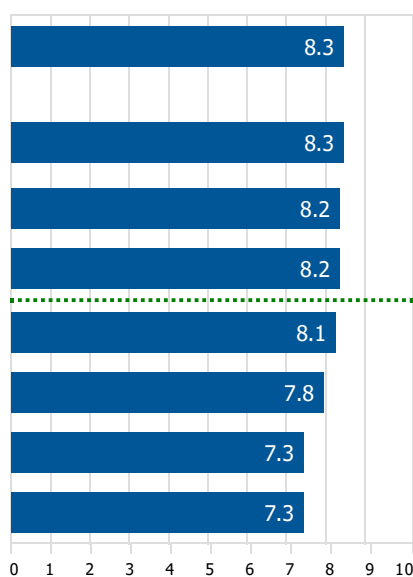
### 3.2.4 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.3) en dat hun kind een goed contact heeft met de leerkracht (8.2). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.2).

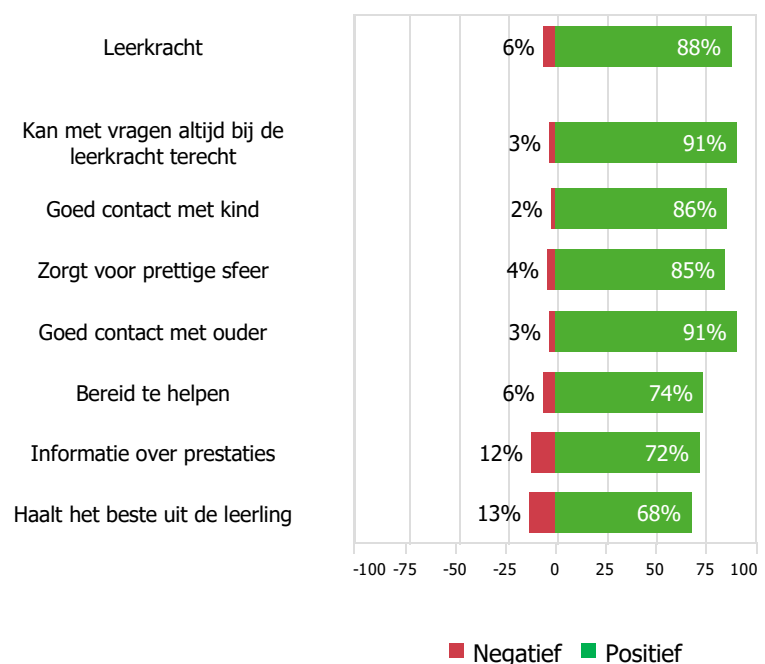
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Leerkracht

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



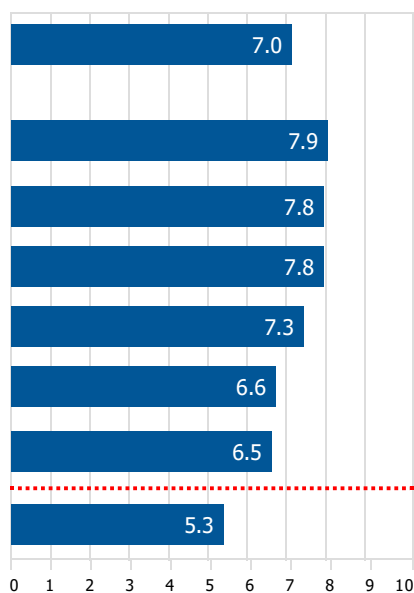
## 3.2.5 Communicatie

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

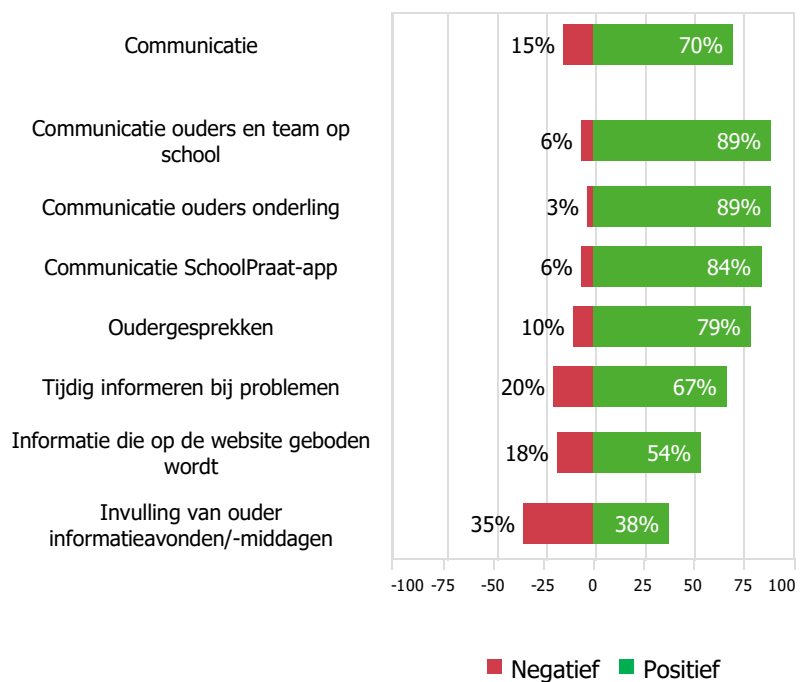
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de invulling van de ouder informatieavonden/-middagen (5.3; 35% negatief) en over de informatie die de website van de school biedt (6.5; 18% negatief). Ze geven aan dat ze de indruk hebben dat de school hen niet tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun kind (6.6; 20% negatief).

### Communicatie

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



## Oudertevredenheidsonderzoek PO

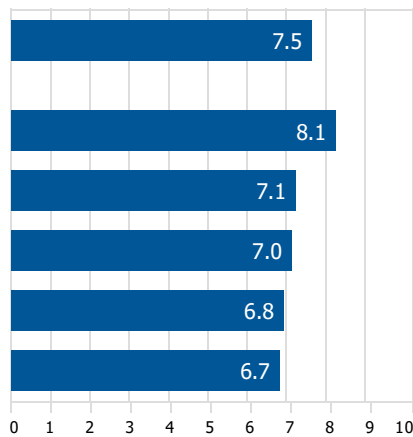
### 3.2.6 Sfeer

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

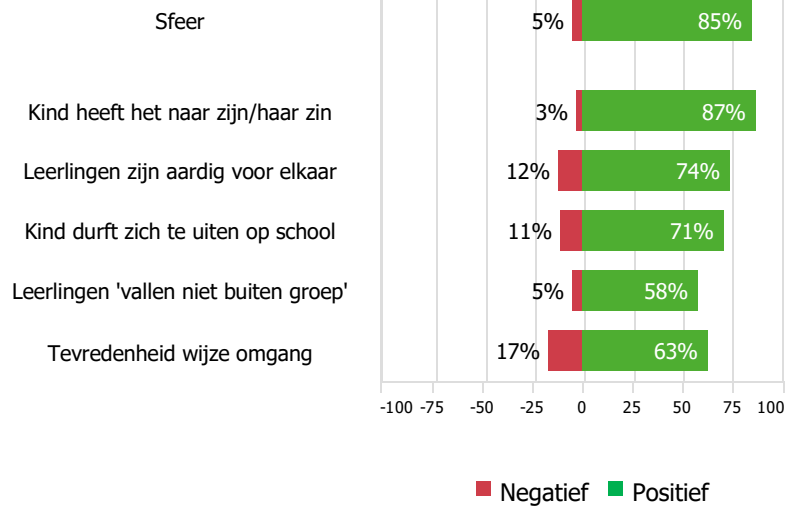
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de wijze waarop er met elkaar omgegaan wordt (6.7; 17% negatief).

### Sfeer

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



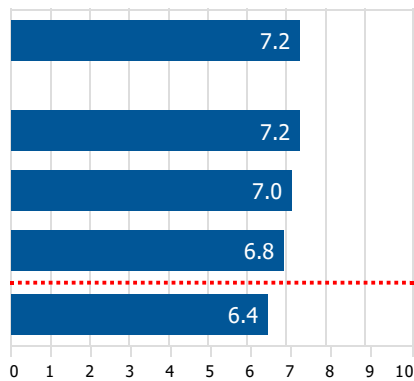
## 3.2.7 Veiligheid op school

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

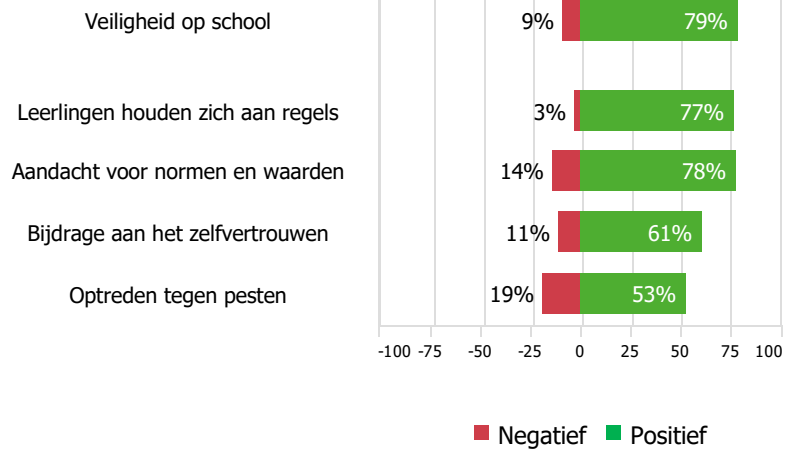
(Relatief veel) ouders geven aan dat de school niet actief optreedt tegen pesten (6.4; 19% negatief).

### Veiligheid

*Gemiddelde score tevredenheid*

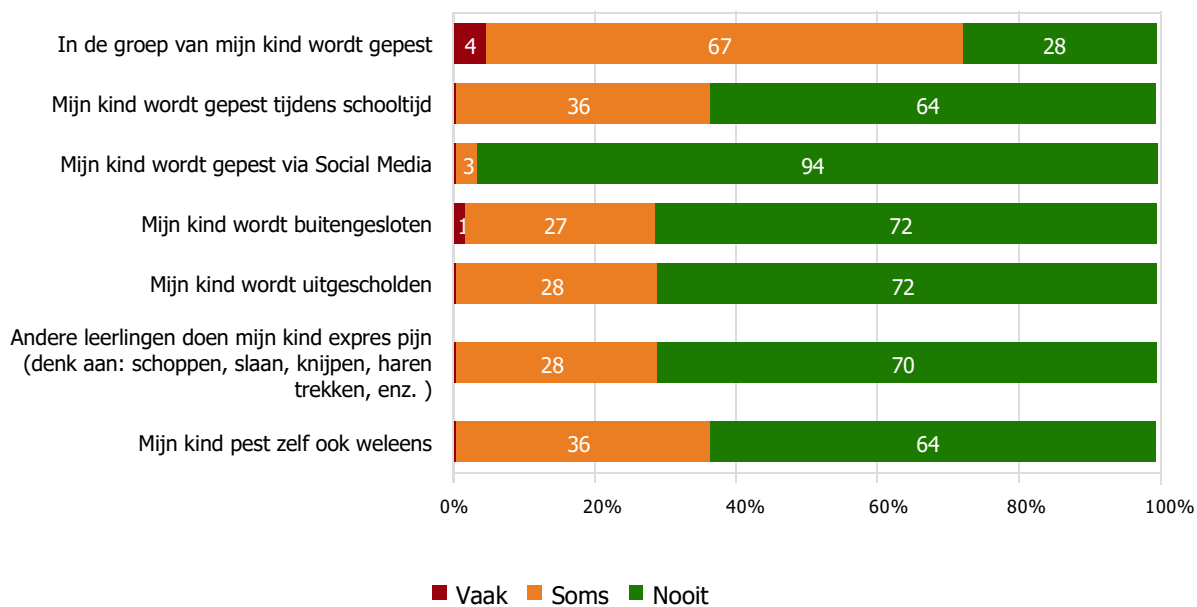


*Percentages tevredenheid*



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

## Aantasting veiligheid





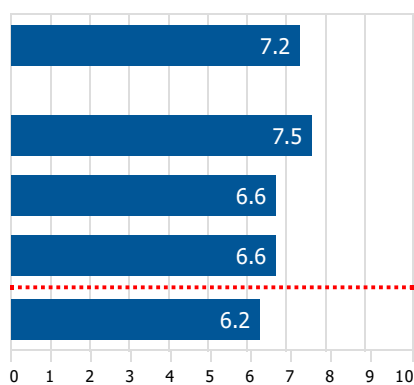
## 3.2.8 Directie

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

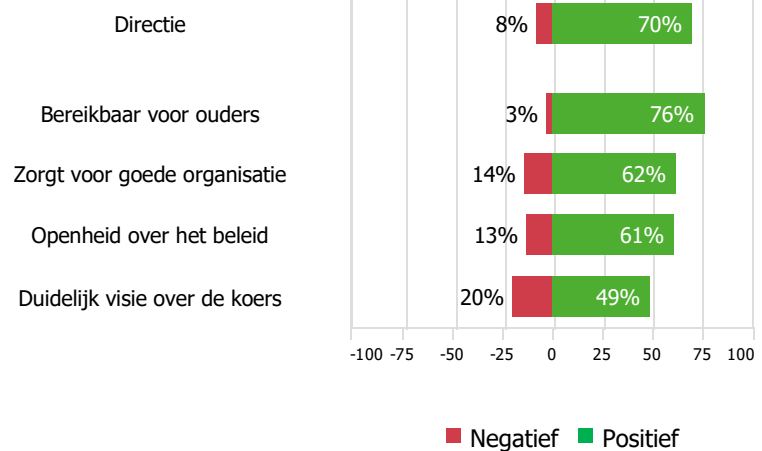
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de directie geen duidelijke visie heeft over de koers van de school (6.2; 20% negatief).

### Directie

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



# Oudertevredenheidsonderzoek PO

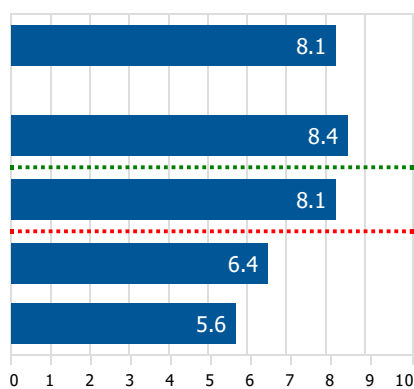
## 3.2.9 Omgeving school

De ouders geven in sterke mate aan dat de weg naar school sociaal veilig is voor hun kind (8.4).

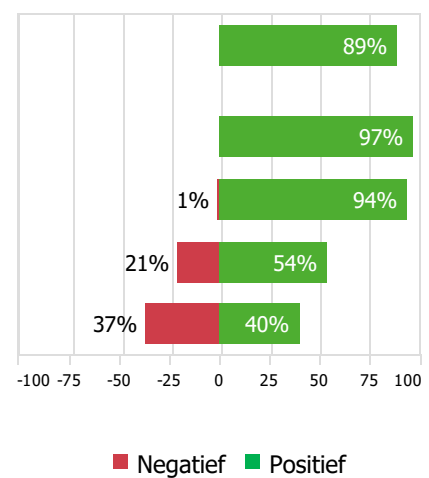
(Relatief veel) ouders geven aan dat de weg naar school verkeersonveilig is voor hun kind (5.6; 37% negatief) en dat de school in een verkeersonveilige buurt staat (6.4; 21% negatief).

### Omgeving school

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



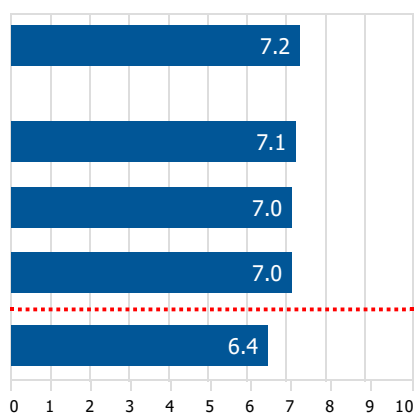
## 3.2.10 Identiteit

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

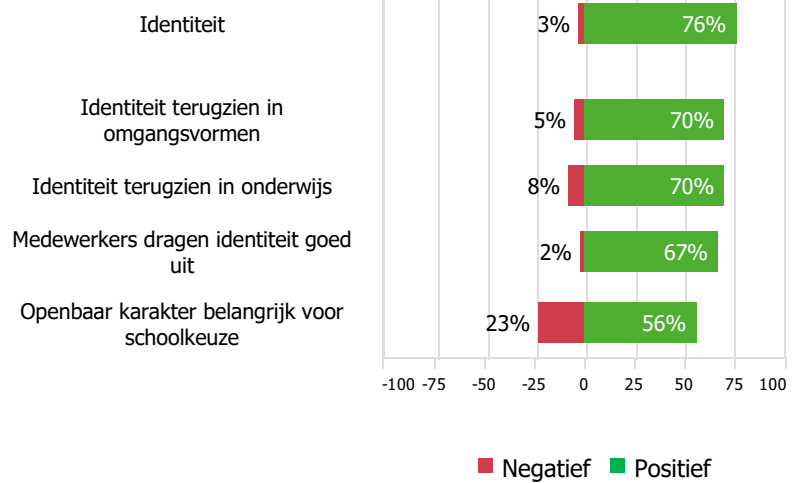
(Relatief veel) ouders geven aan dat het openbare karakter van de school niet belangrijk was in hun schoolkeuze (6.4; 23% negatief).

### Identiteit

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



# Oudertevredenheidsonderzoek PO

## 3.2.11 Geledingen

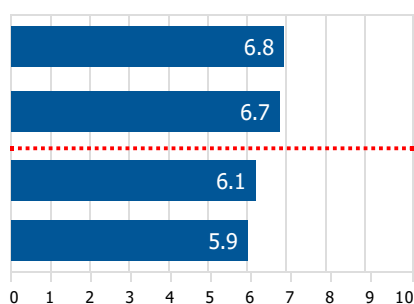
De volgende vragen zijn niet voorgelegd aan de MR-leden zelf.

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

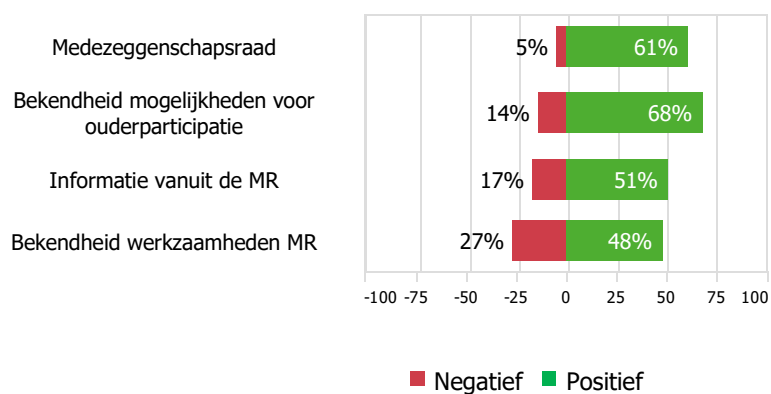
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (5.9; 27% negatief). Ze zijn niet tevreden over de informatie die ze van MR krijgen (6.1; 17% negatief).

### Geledingen

*Gemiddelde score tevredenheid*

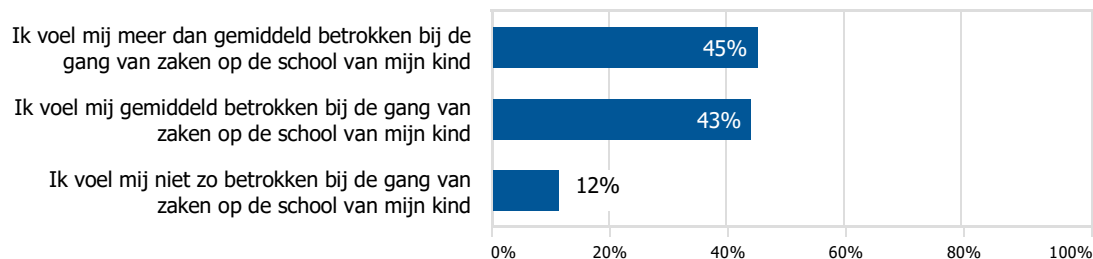


*Percentages tevredenheid*

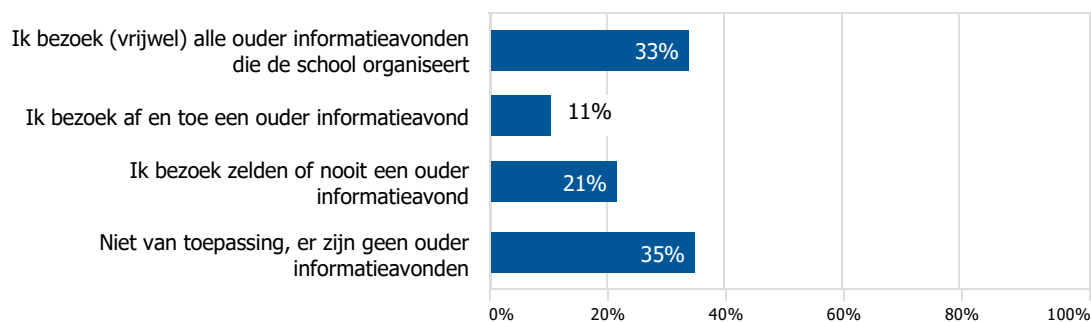


## 3.2.12 Ouderbetrokkenheid

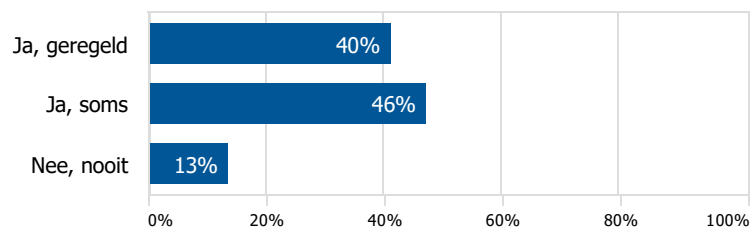
### Welk antwoord past het beste bij u?



### Bezoekt u wel eens de ouder informatieavonden? (we doelen hierbij niet op de oudergesprekken)

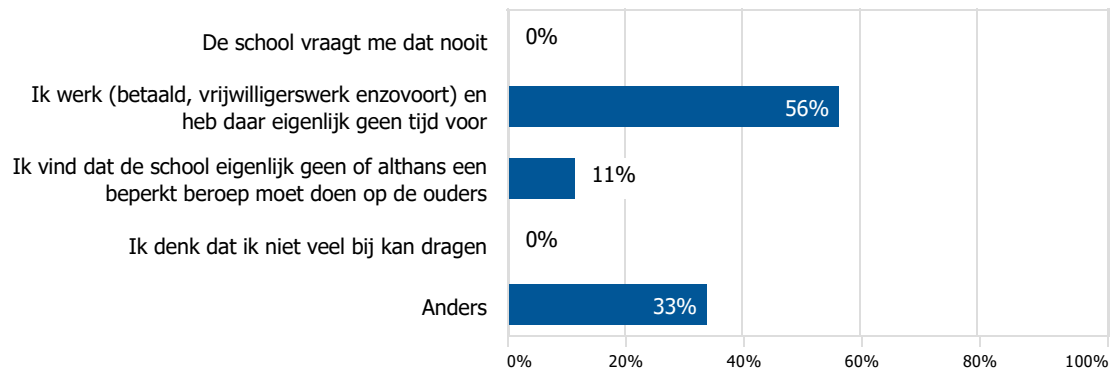


### Verricht u wel eens activiteiten voor de school?

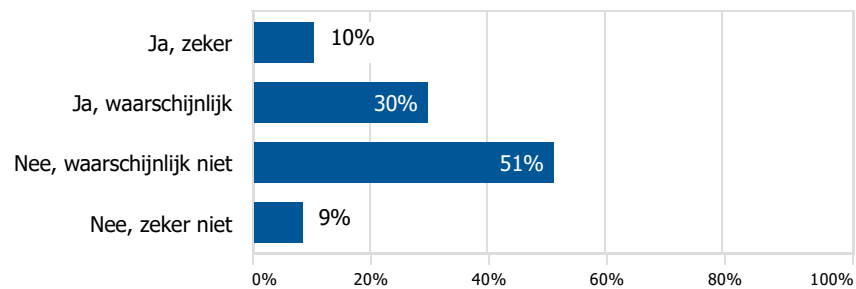


Ouders die aangeven nooit activiteiten voor de school te verrichten, hebben we gevraagd wat de reden hiervan is.

## Wat is de reden dat u geen activiteiten voor de school verricht?



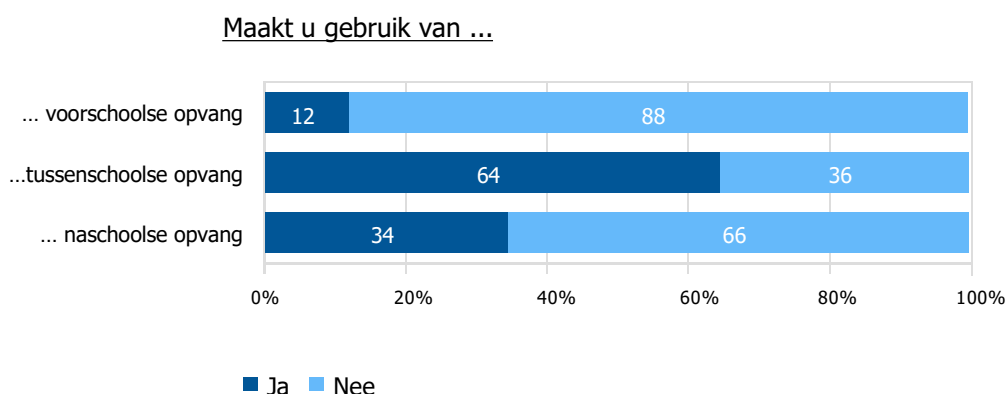
## Zou u actiever willen worden voor de school?



### 3.2.13 Onderwijs en kinderopvang (IKC)

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot de opvangvoorzieningen.

Aan de ouders is gevraagd van welke vormen opvang zij gebruikmaken. Ouders die aan hebben gegeven dat ze gebruikmaken van één of meerdere soorten opvang kregen de mogelijkheid om deze vorm(en) van opvang te beoordelen. We rapporteren alleen over soorten opvang wanneer voldoende ouders hierover een oordeel hebben gegeven (minimaal vijf ouders moeten een oordeel hebben gegeven).



	De Kroosduiker	Benchmark PO	Afwijking
Ik ben tevreden over de voorschoolse opvang	8.7	8.3	+
Ik ben tevreden over de tussenschoolse opvang	7.1	7.2	o
Ik ben tevreden over de naschoolse opvang	8.8	8.3	++
Ik ben tevreden over de afstemming tussen onderwijs en kinderopvang	7.4		



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)