

Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek

De Pionier

In opdracht van Zaan Primair
Contactpersoon de heer T. Versteeg

Utrecht, februari 2015
DUO Onderwijsonderzoek
drs. Vincent van Grinsven
Anja Schaapman MSc

Postbus 681
3500 AR Utrecht
telefoon: 030 263 1080
e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl
website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Doelstellingen van het onderzoek	3
3. Onderzoeksopzet	4
4 MANAGEMENT SUMMARY	8
4.1 Management summary	8
4.2 Aanbevelingen	10
5 ONDERZOEKSRESULTATEN	11
5.1 Overall beeld De Pionier	11
5.2 Hoofdaspecten nader bekeken	18
5.3 Breed Kind Centrum	40
5.4 Loyaliteit	42
5.5 Ouderbetrokkenheid	44
6. Achtergrondkenmerken van de ouders	47

1. Inleiding

Zaan Primair wil inzicht in de tevredenheid en de betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Zaan Primair in januari 2015 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van De Pionier beschreven.

2. 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 Pionier zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij De Pionier.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor De Pionier.*

Het gaat om een breed/oriënterend onderzoek waarbij alle mogelijke aspecten die van invloed zijn op de tevredenheid met en betrokkenheid van ouders bij de school, aan de orde zullen komen.

Het onderzoek levert een overzicht op van de verbeterpunten voor De Pionier, maar ook van de sterke punten van De Pionier (dissatisfiers én satisfiers).

3. Onderzoeksopzet

Onderzoeksmethode

Oudertevredenheidsonderzoek dient te worden verricht op een manier die het de ouders mogelijk maakt om rustig over de beantwoording van de vragen na te denken.

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. Ouders van wie geen e-mailadres bekend was op school, zijn per brief uitgenodigd om de online vragenlijst in te vullen.

Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders van De Pionier. Uiteindelijk hebben 96 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 57%.

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs. De Pionier heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft De Pionier gebruik gemaakt van de mogelijkheid om schoolspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

Leeswijzer

In **hoofdstuk 5** gaan we in op de bevindingen uit het onderzoek. We beginnen in paragraaf 5.1 met de beschrijving van het overkoepelende beeld, de hoofdlijnen.

In **paragraaf 5.2** worden de hoofdlijnen verder uitgewerkt. Dat gebeurt steeds op een uniforme manier. Allereerst worden de gemiddelde scores (op de in dit onderzoek gehanteerde 10-puntsschaal) weergegeven. Vervolgens gaan we in op de procentuele verdeling tussen de ouders die over de verschillende aspecten positief of juist negatief gestemd zijn.

In **paragraaf 5.3** tot en met **paragraaf 5.5** worden respectievelijk de vragen met betrekking tot het Breed Kind Centrum, loyaliteit en ouderbetrokkenheid besproken.

Hoofdstuk 6 biedt een weergave van de achtergrondkenmerken van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld.

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 kennen aan de antwoorden een waarde toe ('1' voor helemaal mee oneens tot '5' voor helemaal mee eens). Deze scores herberekenen we naar een schaal die loopt van 1 tot en met 10. Hiertoe wordt de volgende formule gebruikt: $2,25 \times (\text{score} - 1) + 1$. Hiermee krijgt het antwoord 'helemaal mee oneens' een waarde 1 en 'helemaal mee eens' een waarde 10. Per aspect/stelling berekenen we vervolgens de gemiddelde score. Het gemiddelde ligt tussen de '1' (als alle respondenten op het aspect/de stelling helemaal mee oneens hebben geantwoord) en '10' (als alle respondenten op het aspect/de stelling helemaal mee eens hebben geantwoord). Hoe hoger de score op een aspect/stelling is, des te positiever de ouders over dit aspect/deze stelling zijn.

We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

1 De gemiddelde scores per hoofd- en deelaspect

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 hoofd- en deelaspecten 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.

2 Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) aspecten/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. Aspecten waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, kunnen worden getypeerd als knelpunt. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een aspect 6,4 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders.

3 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 23.000 ouders. Zie paragraaf 5.1.4 van deze rapportage.

4 De Prioriteitenmatrix

Zie paragraaf 5.1.3 van deze rapportage voor de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

Door vanuit verschillende invalshoeken naar de resultaten te kijken, ontstaat een genuanceerde kijk op de onderzoeksresultaten.

4 MANAGEMENT SUMMARY

4.1 Management summary

4.1.1 Inleiding

In januari 2015 is een oudertevredenheidsonderzoek verricht naar de tevredenheid van ouders van de leerlingen van De Pionier. De meting onder de ouders heeft online plaatsgevonden. Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs, waarbij De Pionier de mogelijkheid heeft gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft De Pionier gebruik gemaakt van de mogelijkheid om schoolspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

Van de 168 ouders van de leerlingen van De Pionier die zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen, heeft uiteindelijk 57% de vragenlijst ingevuld.

4.1.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten

Wij hanteren voor de interpretatie van de onderzoeksresultaten een aantal criteria.

Voor het bepalen van de succesfactoren hanteren wij de volgende drie criteria:

1. de gemiddelde score op een (hoofd- of deel)aspect: bij een 8,2 of hoger signaleren wij een succesfactor;
2. de benchmark primair onderwijs: indien De Pionier hoger scoort dan de benchmark (uitgedrukt in een '+' of in een '++') signaleren wij een succesfactor;
3. de prioriteitenmatrix: hoofdaspecten in kwadrant II (aspecten waar ouders tevreden over zijn en waaraan ouders veel belang hechten) zijn de 'sterke punten'.

Wij hanteren vier criteria voor het bepalen van de knelpunten:

1. de gemiddelde score op een (hoofd- of deel)aspect: bij een 6,4 of lager signaleren wij een knelpunt;
2. het percentage ouders dat ontevreden is over een bepaald (hoofd- of deel)aspect: bij 15% of meer ontevreden ouders signaleren wij een knelpunt;
3. de benchmark primair onderwijs: indien De Pionier lager scoort dan de benchmark (uitgedrukt in een '-' of in een '--') signaleren wij een knelpunt;
4. de prioriteitenmatrix: de verbeterpunten met een hoge prioriteit (kwadrant I) en de verbeterpunten met een lage prioriteit (kwadrant IV) verdienen de aandacht van de school.

4.1.3 Algemeen beeld

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin de vier criteria voor het bepalen van de succesfactoren en knelpunten worden weergegeven.

In dit overzicht is per hoofdaspect aangegeven:

- de gemiddelde score
- de score uit de benchmark PO
- het percentage ontevreden ouders
- het percentage tevreden ouders
- de positie in de prioriteitenmatrix

	Gemiddelde	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Schoolleiding/ directie	8.3	7.5	++	2 %	95 %	Sterke punten
Sfeer	8.2	8.0	o	1 %	93 %	Sterke punten
Onderwijs	8.1	7.8	+	3 %	91 %	Sterke punten
Extra activiteiten	8.0	7.9	o	3 %	92 %	Handhaven
Identiteit	8.0	7.6	+	4 %	90 %	Handhaven
Communicatie	7.9	7.6	+	6 %	85 %	Handhaven
Leerkracht	7.9	8.2	-	5 %	82 %	Handhaven
Sociaal-emotioneel	7.8	7.6	o	4 %	83 %	Niet te positioneren
Voorzieningen	7.7	7.4	+	4 %	85 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Begeleiding	7.6	7.7	o	8 %	79 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Algemene ontwikkeling	7.5	7.7	o	7 %	81 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Omgeving school	7.2	7.6	-	6 %	72 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Geledingen	6.6	6.7	o	9 %	51 %	

Toelichting op 'Plaats in de prioriteitenmatrix':

- een hoofdaspect duiden we aan als 'niet te positioneren' als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.
- het hoofdaspect Geledingen is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen vanwege de geringe spreiding in de antwoorden en de daarmee te grote invloed op de regressieanalyse.

4.2 Aanbevelingen

Voorop staat dat de ouders evenals in 2013 tevreden zijn over De Pionier. Ze beoordelen de school met een gemiddeld rapportcijfer van 7,9. Met name over de schoolleiding, de sfeer, het onderwijs, de extra activiteiten, de identiteit, de communicatie, de leerkracht en de sociaal-emotionele ontwikkeling zijn de ouders (zeer) tevreden. Ten opzicht van de meting in 2013 scoort de school hoger op de volgende hoofdaspecten: sfeer en omgeving van de school. De school scoort lager op de hoofdaspecten: schoolleiding/directie en algemene ontwikkeling. Op de overige hoofdaspecten scoort de school gelijk aan de meting van 2013.

Oudertevredenheidsonderzoek wordt echter verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen voor de tevredenheid van ouders.

De aanbevelingen in deze paragraaf richten zich op die hoofd- en deelaspecten die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen. Dit zijn:

- Geledingen;
- Omgeving van de school.

Geledingen

De ouders van de leerlingen van De Pionier zijn matig tevreden over de geledingen (Ouderraad en Medezeggenschapsraad). Het hoofdaspect scoort gelijk aan de benchmark primair onderwijs. De ontevredenheid blijkt, als we de deelaspecten nader bestuderen, gekoppeld te zijn aan alle onderscheiden deelaspecten. De ouders lijken niet goed te weten wat de OR of de MR doet en zijn matig op de hoogte van wat de mogelijkheden zijn voor ouderparticipatie. Ook zijn zij niet tevreden over de informatie die zij vanuit de OR en de MR krijgen.

Het lijkt goed om de ouders beter te informeren over het werk dat door de OR en de MR wordt verricht en de mogelijkheden die bestaan voor ouderparticipatie. Daarnaast kan gekeken worden naar de wijze van informatieverstrekking vanuit de OR en de MR richting de ouders.

Omgeving van de school

De ouders zijn matig tevreden over de omgeving van de school. Ten opzichte van de meting in 2013 scoort dit hoofdaspect wel hoger. Het hoofdaspect scoort lager dan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met minder hoge prioriteit. Een kwart van de ouders vindt dat de weg naar school niet verkeersveilig is voor hun kind. Een vijfde van de ouders vindt dat de school in een verkeersonveilige buurt staat. Het blijft zinvol om samen met de gemeente en de ouders te blijven kijken waar verbeterpunten te realiseren zijn rondom de school wat betreft verkeersveiligheid.

Algemeen

Als wij de deelaspecten nader bestuderen zien wij een aantal punten waar de school aandacht aan kan besteden. De ouders zijn matig tevreden over de aandacht van de diverse talenten van leerlingen, over de ruimte voor de leerlingen om zich te ontwikkelen, over de mogelijkheden voor begeleiding/zorg voor de leerlingen, over de aandacht voor gedragsproblemen en over de informatie van de school over de leerprestaties van de leerlingen. Daarnaast hebben zij de indruk dat leerlingen die goed kunnen leren niet voldoende worden uitgedaagd, dat de leerkracht/de school niet het 'optimale' en het maximaal haalbare uit de leerlingen haalt en dat het werken met een tablet de leerprestaties niet verhoogd.

Ten slotte zijn de ouders ontevreden over de hygiëne op school. Voor de ouders een belangrijk kritiekpunt, waar redelijk eenvoudig verbetering in aangebracht kan worden.

Om de tevredenheid van de ouders te verhogen zou het goed zijn als de school hier aandacht aan zou besteden.

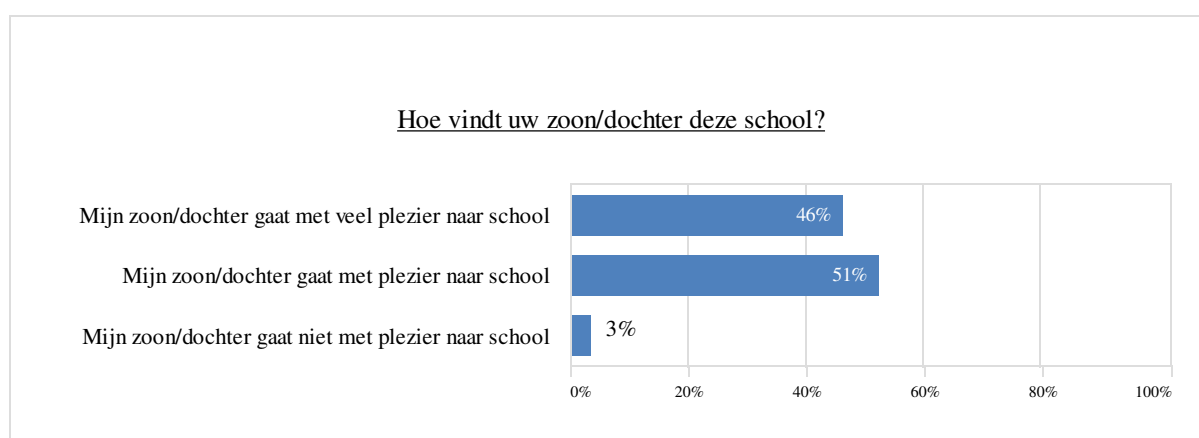
5 ONDERZOEKSRESULTATEN

5.1 Overall beeld De Pionier

5.1.1 Algeheel oordeel

De ouders is gevraagd de school van hun kind te beoordelen aan de hand van een rapportcijfer. Gemiddeld genomen beoordelen zij de school met een 7.9.

De ouders is gevraagd of zij denken dat hun kind de school leuk vindt.



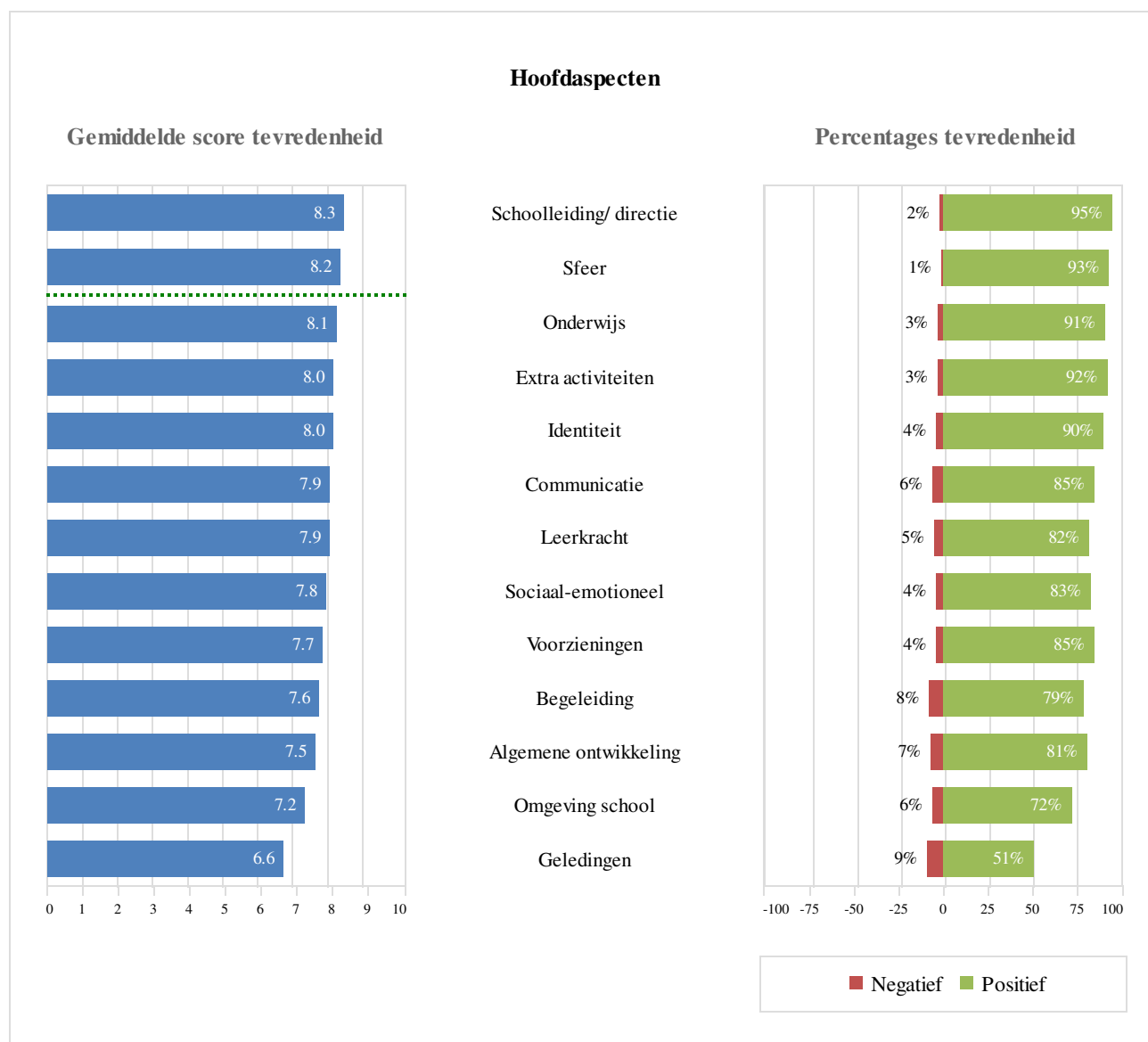
5.1.2 Tevredenheid over de hoofdaspecten

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

De ouders zijn zeer tevreden over de schoolleiding/directie (8.3) en over de sfeer op school (8.2).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



In het voorjaar van 2013 heeft De Pionier eveneens een oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door DUO Onderwijsonderzoek. In de onderstaande tabel worden de resultaten op de hoofdaspecten (waar mogelijk) vergeleken met de resultaten uit de meting van 2013.

Ten opzichte van 2013 scoort De Pionier hoger op de hoofdaspecten: Sfeer en Omgeving school. De Pionier scoort in vergelijking met 2013 lager op de hoofdaspecten: Schoolleiding/directie en Algemene ontwikkeling. Op de overige hoofdaspecten scoort De Pionier gelijk aan 2013.

	2015	2013	Afwijking
Schoolleiding/directie	8.3	8.6	-
Sfeer	8.2	7.7	+
Onderwijs	8.1	8.1	0
Extra activiteiten	8.0	7.8	0
Identiteit	8.0		
Leerkracht	7.9	7.9	0
Communicatie	7.9	7.8	0
Sociaal-emotioneel	7.8	7.7	0
Voorzieningen	7.7	7.9	0
Begeleiding	7.6	7.7	0
Algemene ontwikkeling	7.5	7.8	-
Omgeving school	7.2	6.9	+
Gedingen	6.6	6.5	0

De schaal heeft de volgende betekenis:

- = lager/slechter dan 2013

0 = (ongeveer) gelijk aan 2013

+ = hoger/beter dan 2013

Positieve en negatieve punten

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

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

In de onderstaande twee tabellen staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

Per hoofdaspect is een afsluitende open vraag gesteld, waarin ouders een toelichting konden geven op hun eerder gegeven antwoorden.

Een overzicht van de antwoorden per hoofdaspect treft u aan in de bijlage.

Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
Sfeer (gezellig/open)	20%
Leerkrachten/Team	16%
Betrokkenheid bij het kind	11%
Communicatie	7%
Goed onderwijs/manier van lesgeven	5%
Kleinschaligheid van de school	5%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Geen	19%
Communicatie naar ouders toe/nakomen van afspraken	10%
Schoolplein	6%
Combiklassen/te grote klassen	5%
Overblijven/te weinig tijd om te eten	5%

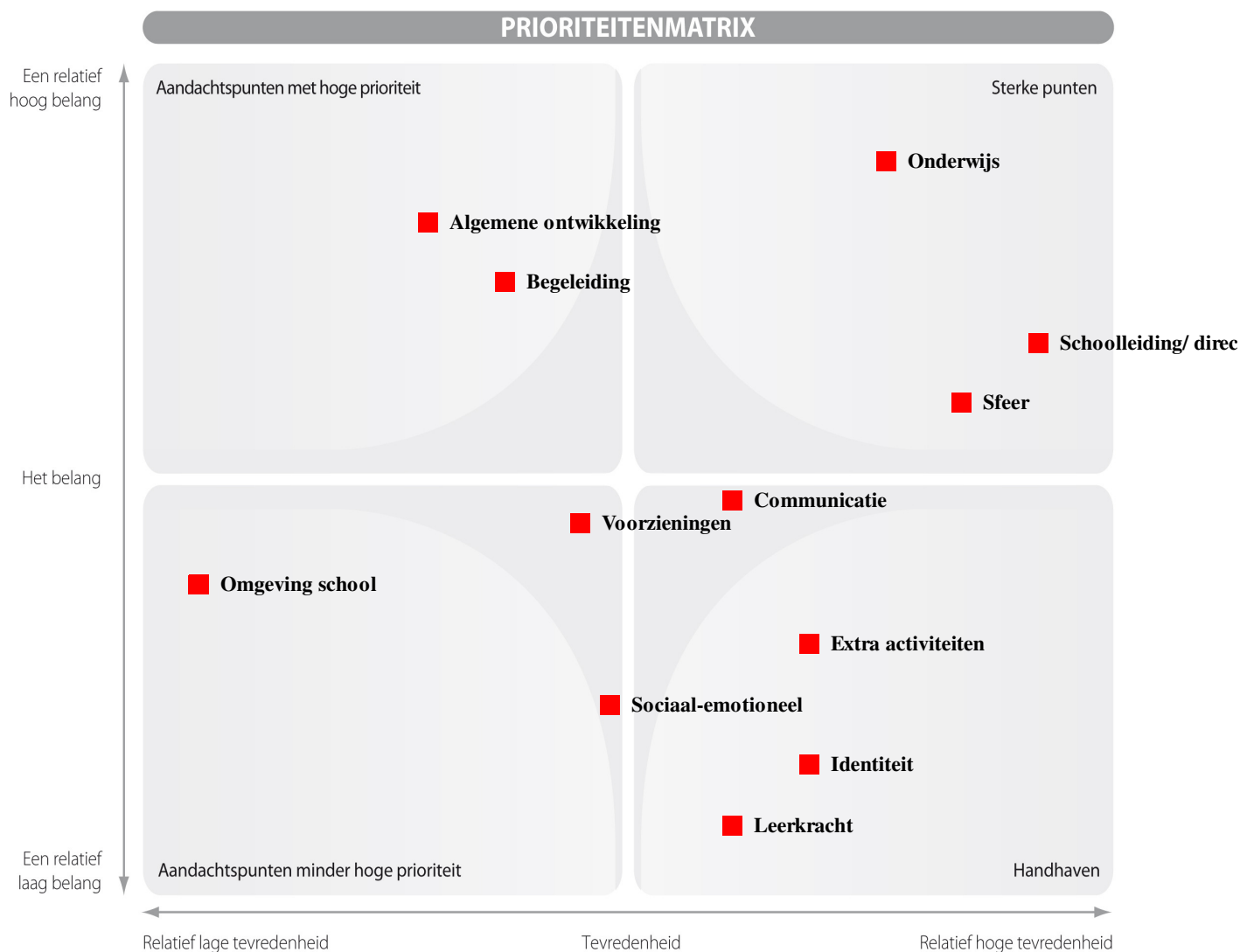
5.1.3 Verbeterprioriteiten

Om de beoordeling van verschillende hoofdaspecten goed te kunnen interpreteren, is het nodig om, naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende hoofdaspecten ook inzicht te krijgen in het belang van deze hoofdaspecten voor de ouders. Het betreft hier dan het vinden van een antwoord op een vraag als: hoe belangrijk is de tevredenheid van ouders met 'de leerkracht' in vergelijking met bijvoorbeeld de tevredenheid van ouders met 'de voorzieningen'?

Immers: een lage tevredenheidsscore op een hoofdaspect dat van weinig belang blijkt voor de ouders vraagt een andere/lagere prioriteit van de school dan een lage tevredenheidsscore op een aspect dat voor ouders juist van groot belang blijkt te zijn.

Het belang van een hoofdaspect 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 hoofdaspecten anderzijds (met behulp van een zogeheten meervoudige regressieanalyse). De aanname daarbij is dat hoe sterker de correlatie/de samenhang tussen het hoofdaspect en de algemene tevredenheid is, hoe belangrijker het hoofdaspect 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 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

VERBETERPUNTEN HOGE PRIORITEIT	STERKE PUNTEN
In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief ontevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief veel belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een belangrijke rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). Op deze hoofdaspecten valt veel winst te behalen in termen van oudertevredenheid. Hoofdaspecten in dit kwadrant verdienen nadrukkelijk de aandacht van de school. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Algemene ontwikkeling, Begeleiding.	In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief tevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief veel belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een belangrijke rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van de school. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Onderwijs, Sfeer, Schoolleiding/ directie.
VERBETERPUNTEN MINDER HOGE PRIORITEIT	HANDHAVEN
In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief ontevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief weinig belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een ondergeschikte rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). Op deze hoofdaspecten valt minder winst te behalen in termen van oudertevredenheid. Hoofdaspecten in dit kwadrant behoeven minder aandacht van de school, maar dienen wel bewaakt te worden. Er kan zich immers een situatie voordoen waarin het belang van deze hoofdaspecten voor de ouders toeneemt. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Voorzieningen, Omgeving school.	In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief tevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief weinig belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een ondergeschikte rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). De hoofdaspecten in dit kwadrant behoeven weinig aandacht van de school. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Leerkracht, Communicatie, Extra activiteiten, Identiteit.

5.1.4 Benchmark primair onderwijs

In de volgende tabel benchmarken we de scores op de hoofdaspecten met de scores voor het primair onderwijs.

De Pionier scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Schoolleiding/ directie, Onderwijs, Identiteit, Communicatie en Voorzieningen.

De Pionier scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: Leerkracht en Omgeving school.

	Gemiddelde score van De Pionier	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Schoolleiding/ directie	8.3	7.5	++
Sfeer	8.2	8.0	o
Onderwijs	8.1	7.8	+
Extra activiteiten	8.0	7.9	o
Identiteit	8.0	7.6	+
Communicatie	7.9	7.6	+
Leerkracht	7.9	8.2	-
Sociaal-emotioneel	7.8	7.6	o
Voorzieningen	7.7	7.4	+
Begeleiding	7.6	7.7	o
Algemene ontwikkeling	7.5	7.7	o
Omgeving school	7.2	7.6	-
Geledingen	6.6	6.7	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)

5.2 Hoofdaspecten nader bekeken

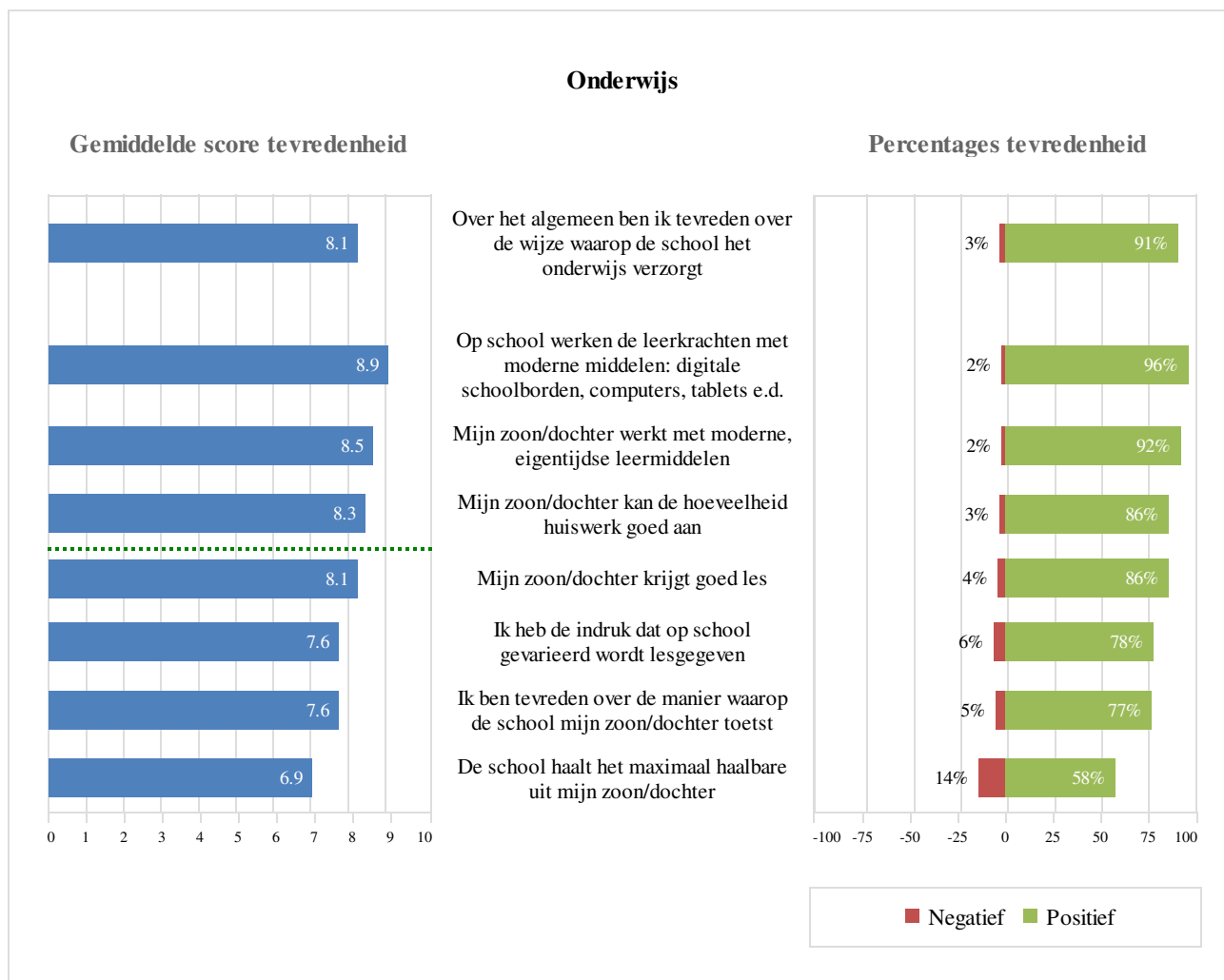
5.2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zoomen we in op de hoofdaspecten. Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het hoofdaspect maar ook naar de tevredenheid met tal van deelaspecten die onder het hoofdaspect vallen.

5.2.2 Onderwijs

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin er op school met moderne middelen wordt gewerkt (8.9), over de mate waarin de leermiddelen modern en eigentijds zijn (8.5) en over de hoeveelheid huiswerk (8.3).

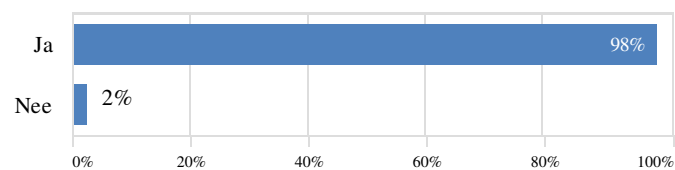
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



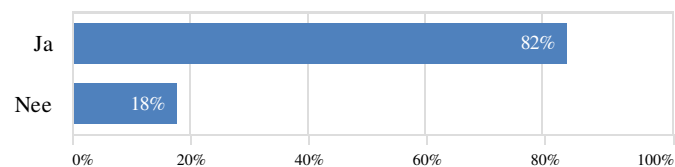
5.2.3 Werken met tablets

Aan de ouders is gevraagd of de school met tablets werkt en of deze al zijn ingevoerd in de klas van hun zoon/dochter. De ouders die hebben aangegeven dat de tablets zijn ingevoerd in de klas, kregen een vijftal vragen over het werken met tablets in de klas voorgelegd. De resultaten van deze vragen presenteren wij hier.

Werkt de school met tablets?

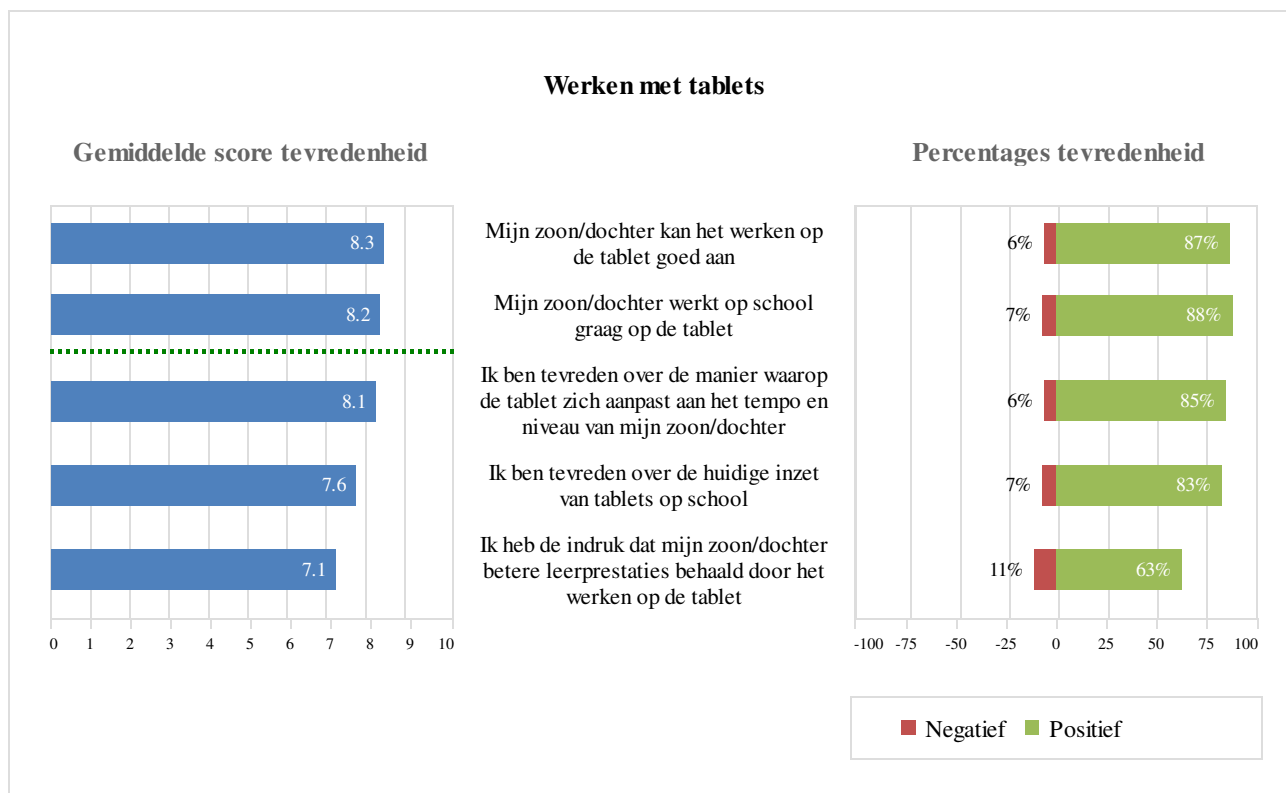


Zijn de tablets ingevoerd in de klas van uw zoon/dochter?



De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin hun kind het werken met een tablet aankan (8.3) en over de mate waarin hun kind graag werkt met een tablet op school (8.2).

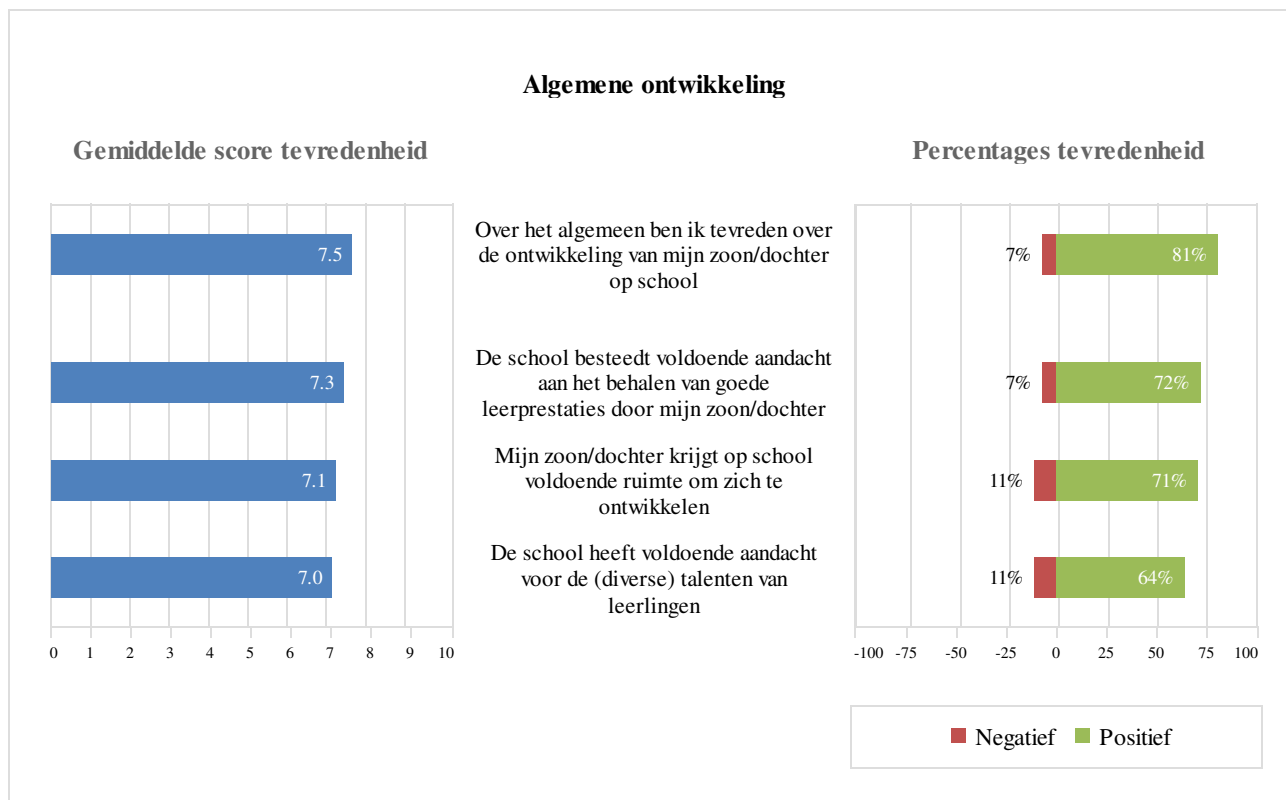
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.4 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

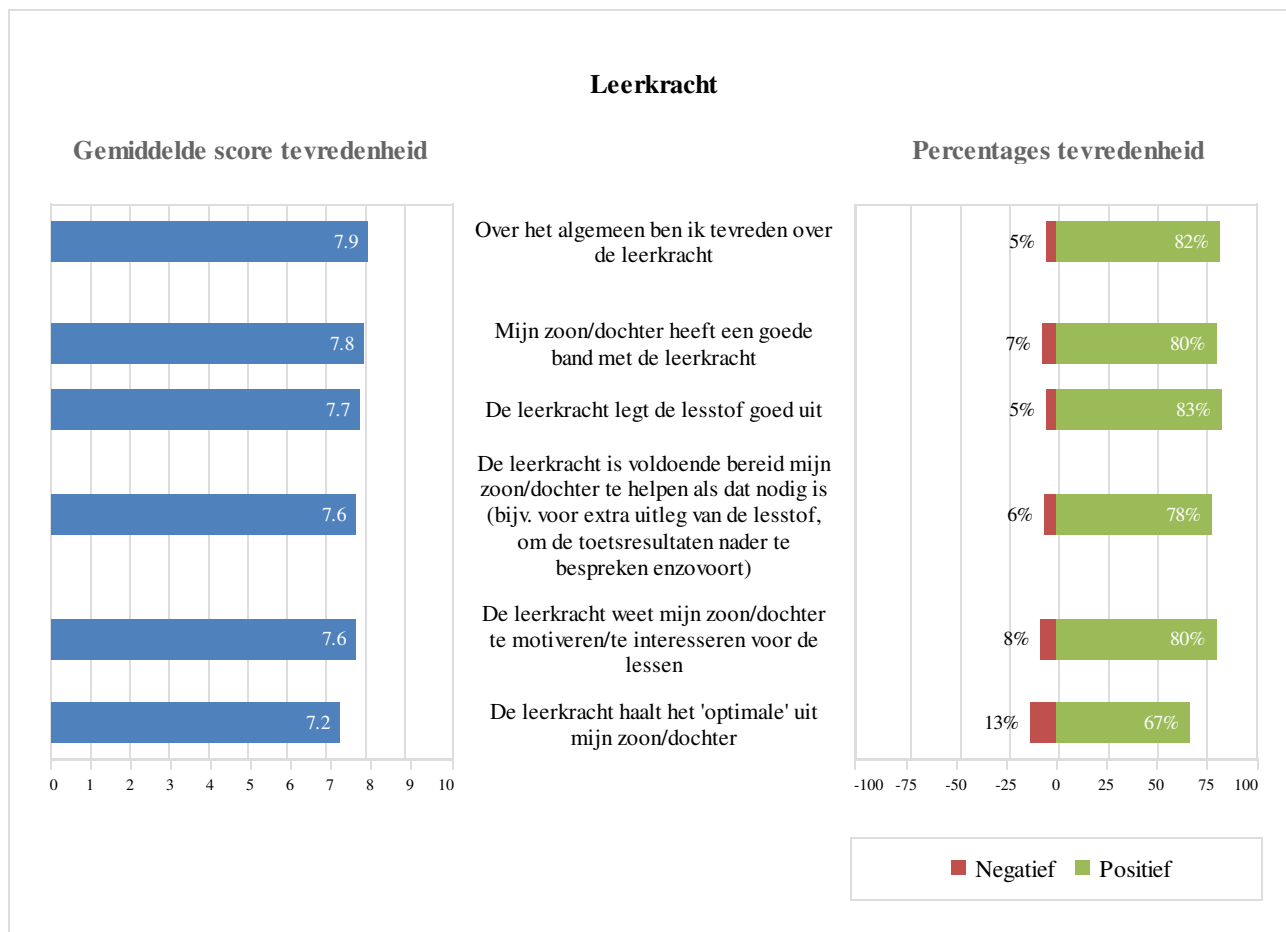
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.5 Leerkracht

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

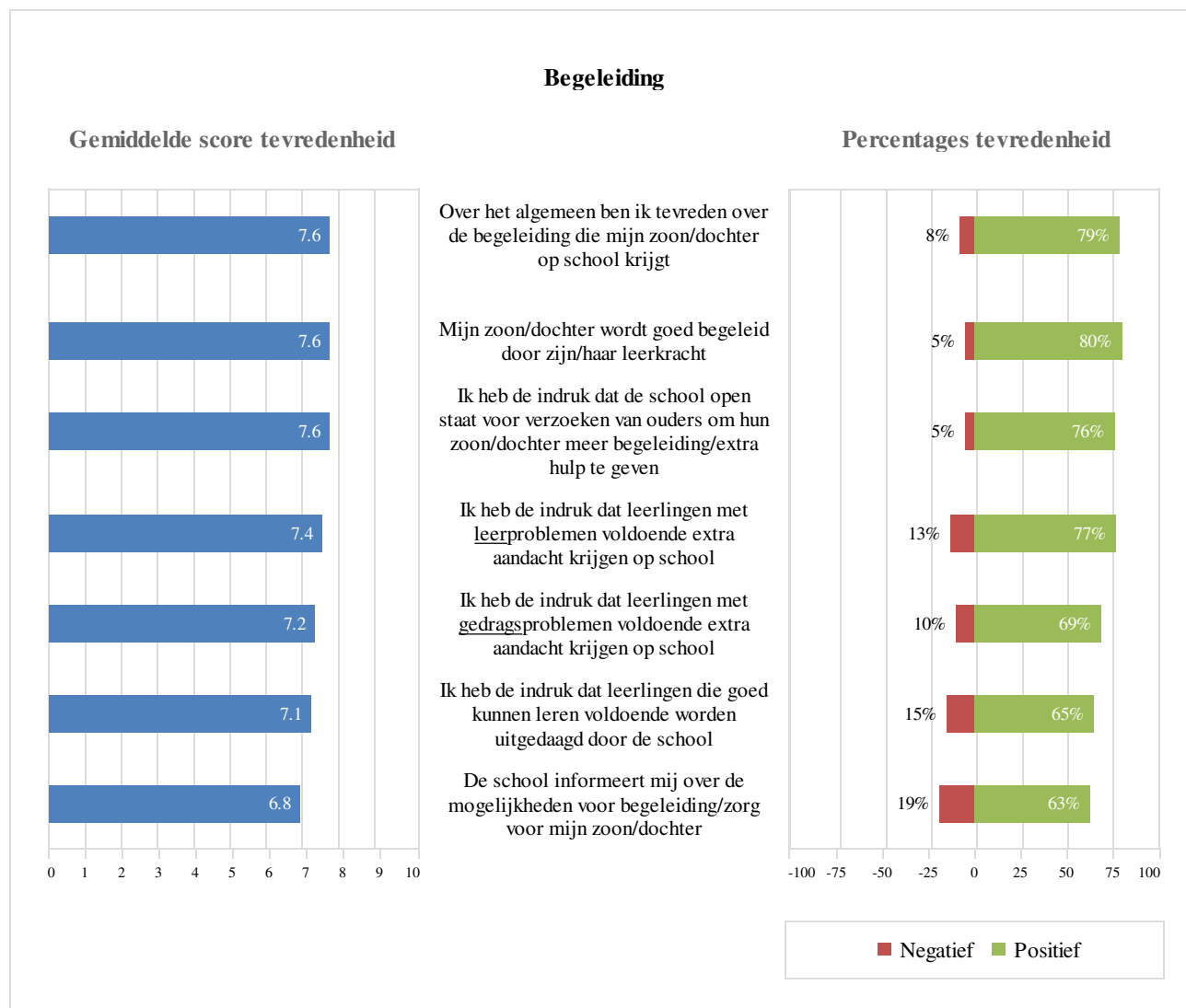
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.6 Begeleiding

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

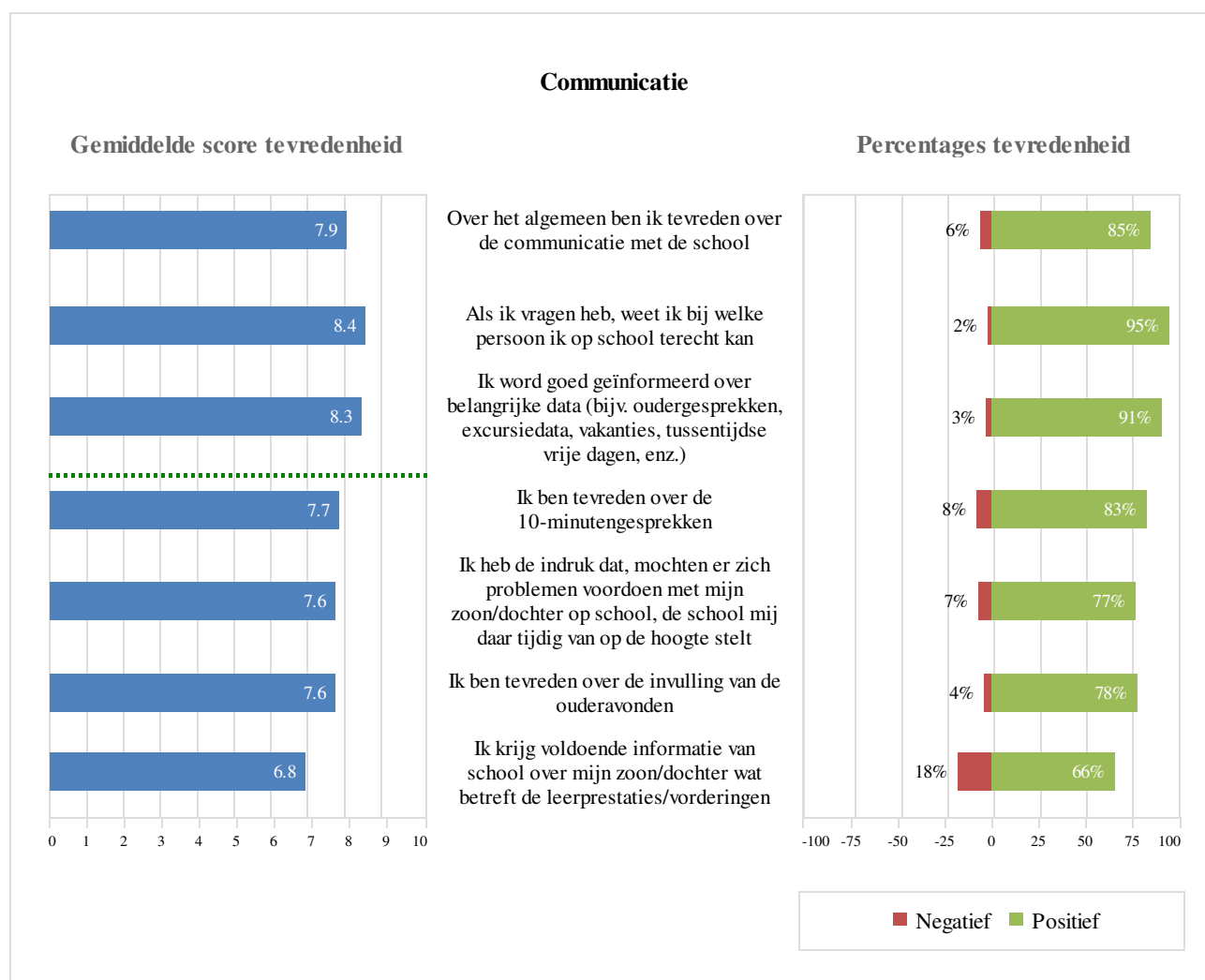
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de mate waarin de school hen informeert over de mogelijkheden voor begeleiding (6.8; 19% negatief) en over de mate waarin leerlingen die goed kunnen leren worden uitgedaagd door de school (7.1; 15% negatief).



5.2.7 Communicatie

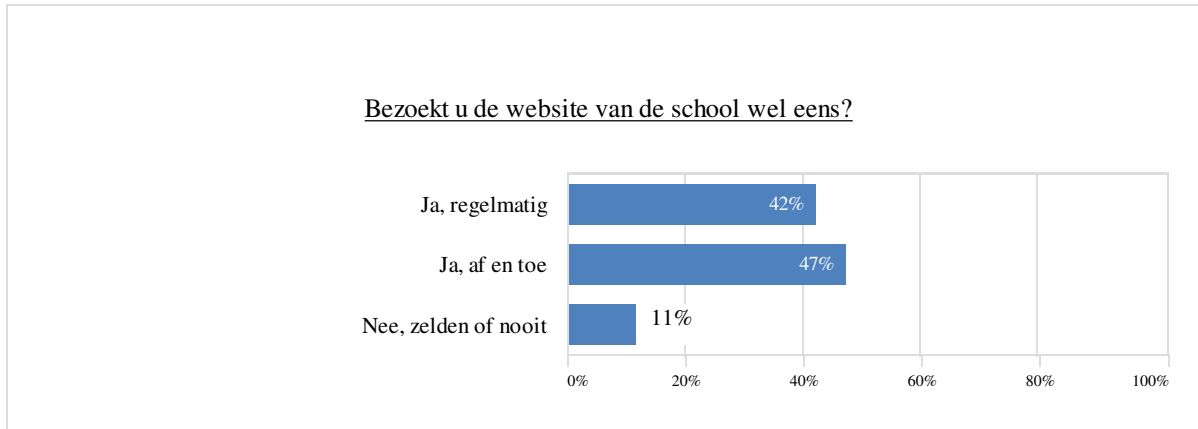
De ouders zijn zeer tevreden over de mate het bekend is bij welke persoon ze terecht kunnen met vragen (8.4) en over de mate waarin ze geïnformeerd worden over belangrijke data (8.3).

Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de hoeveelheid informatie die ze van school krijgen over de leerprestaties/vorderingen van hun kind (6.8; 18% negatief).



5.2.8 Website

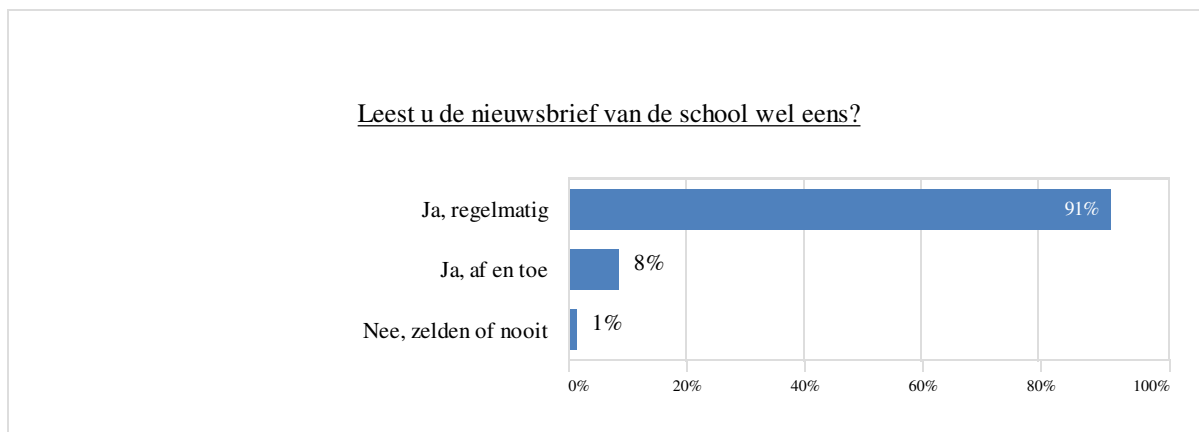
In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de website van De Pionier.



	Gemiddeld cijfer
Op de website van de school vind ik alle informatie die ik nodig heb	7.7
Ik ben tevreden over de informatie die de website van de school biedt	7.5
De website van de school is overzichtelijk	7.6

5.2.9 Nieuwsbrief

In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de nieuwsbrief van de school.

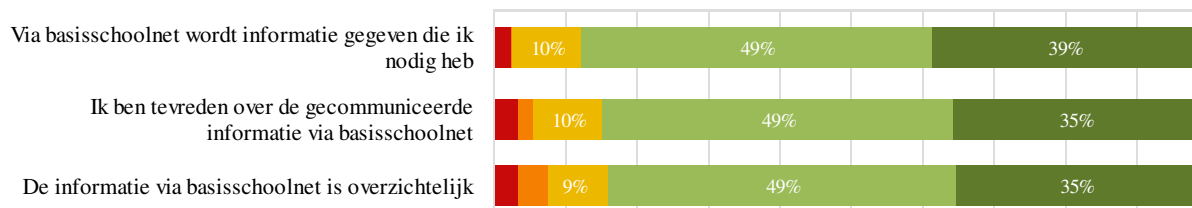


	Gemiddeld cijfer
In de kriskras wordt informatie gegeven die ik nodig heb	8.5
Ik ben tevreden over de informatie die in de kriskras vermeld wordt	8.4
De kriskras is goed te lezen, de informatie wordt overzichtelijk weergegeven	8.5

5.2.10 Basisschoolnet

In deze paragraaf behandelen we de vraag die aan ouders is gesteld over basisschoolnet.

In welke mate bent u het eens met de volgende uitspraken?

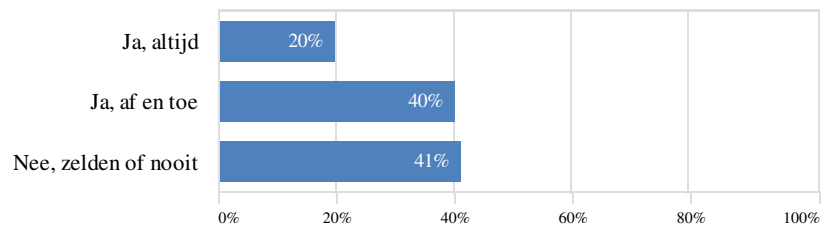


■ Helemaal mee oneens
 ■ Mee oneens
 ■ Niet mee eens/niet mee oneens
■ Mee eens
 ■ Helemaal mee eens
 ■ Geen mening/n.v.t.

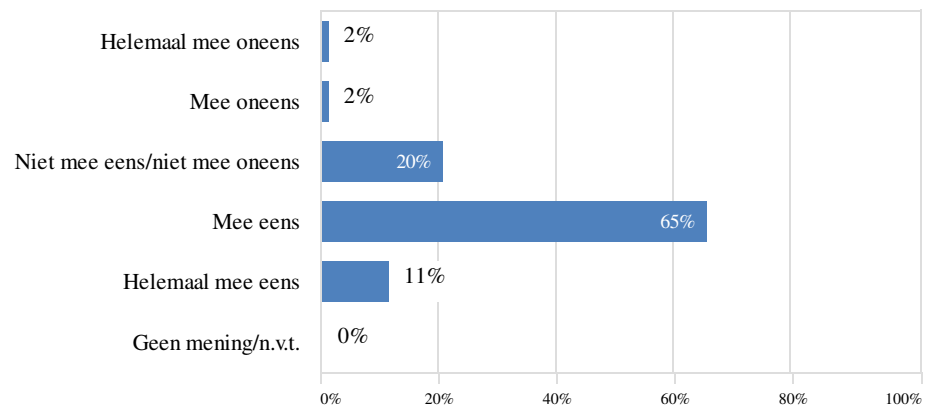
5.2.11 Ouderjournaal

In deze paragraaf behandelen we de vragen die aan ouders zijn gesteld over het ouderjournaal van Zaan Primair.

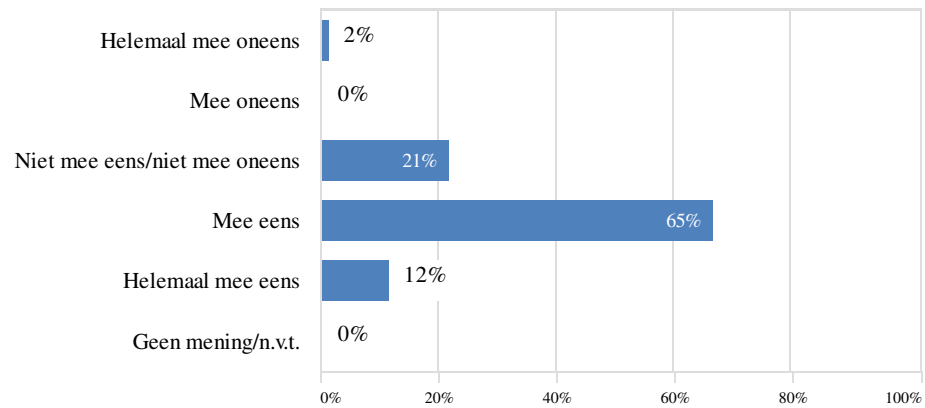
Leest u het “ouderjournaal” van Zaan Primair wel eens?



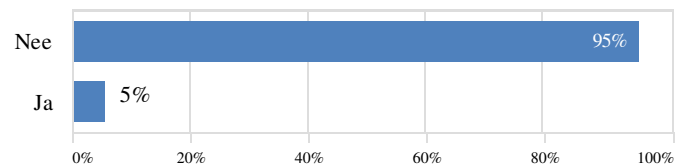
Ik ben tevreden over de informatie die het “ouderjournaal” van Zaan Primair biedt



Ik vind de artikelen in het ouderjournaal van Zaan Primair informatief



Heeft u suggesties voor informatie voor in een volgend ouderjournaal?

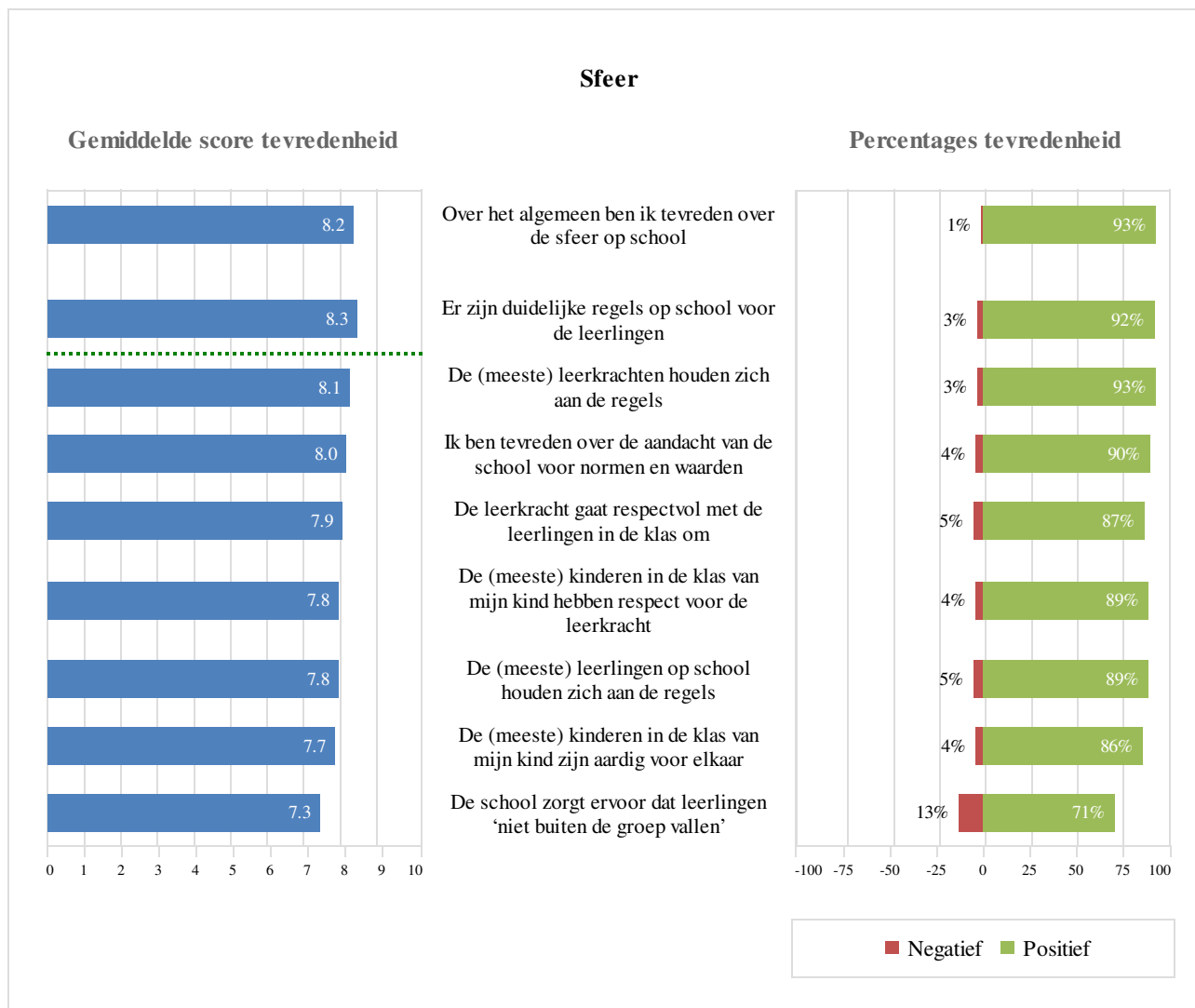


De suggesties die ouders hebben gegeven met betrekking tot informatie voor in een ouderjournaal zijn terug te vinden in de bijlage.

5.2.12 Sfeer

De ouders zijn zeer tevreden over de duidelijkheid van de schoolregels (8.3).

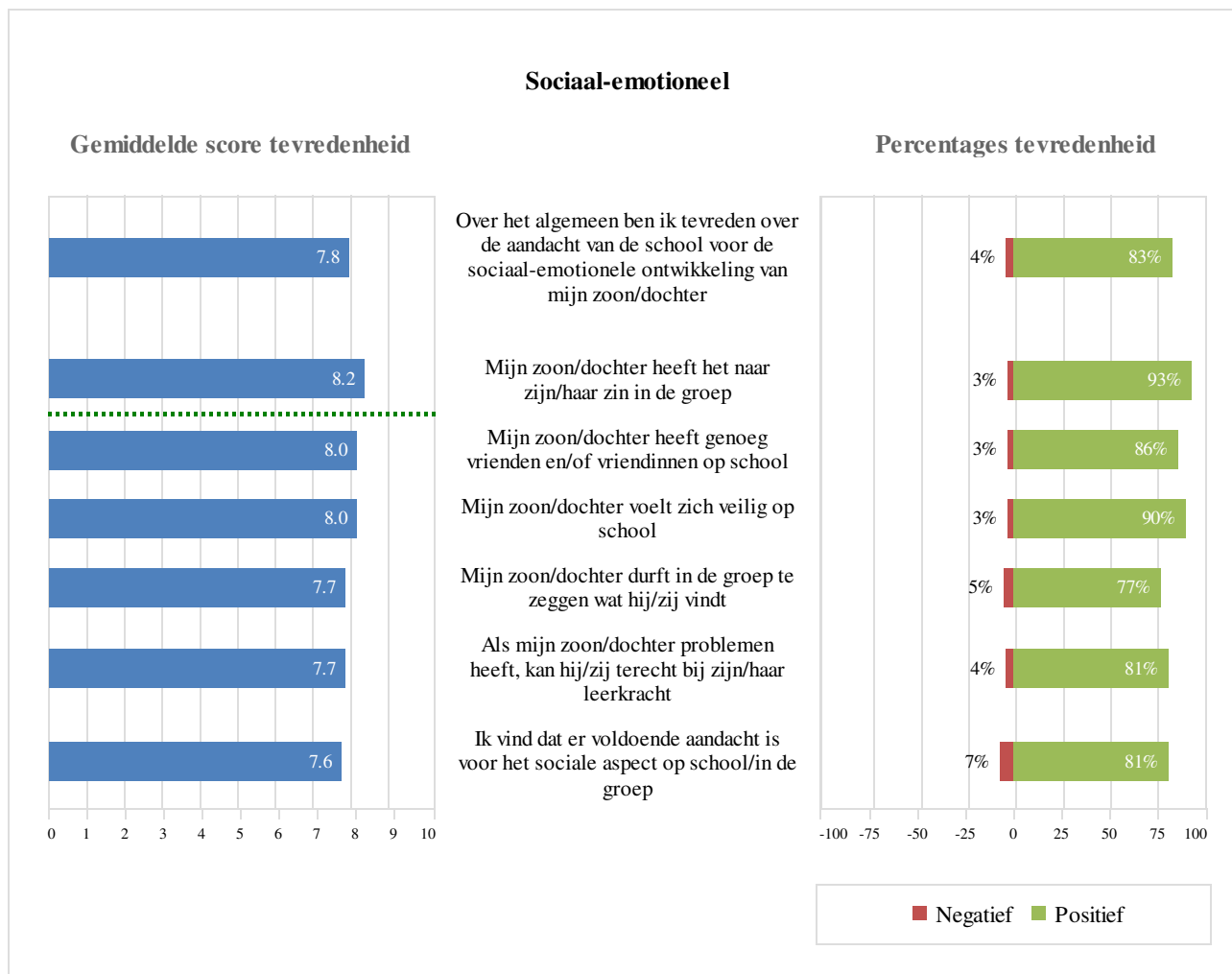
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.13 Sociaal-emotioneel

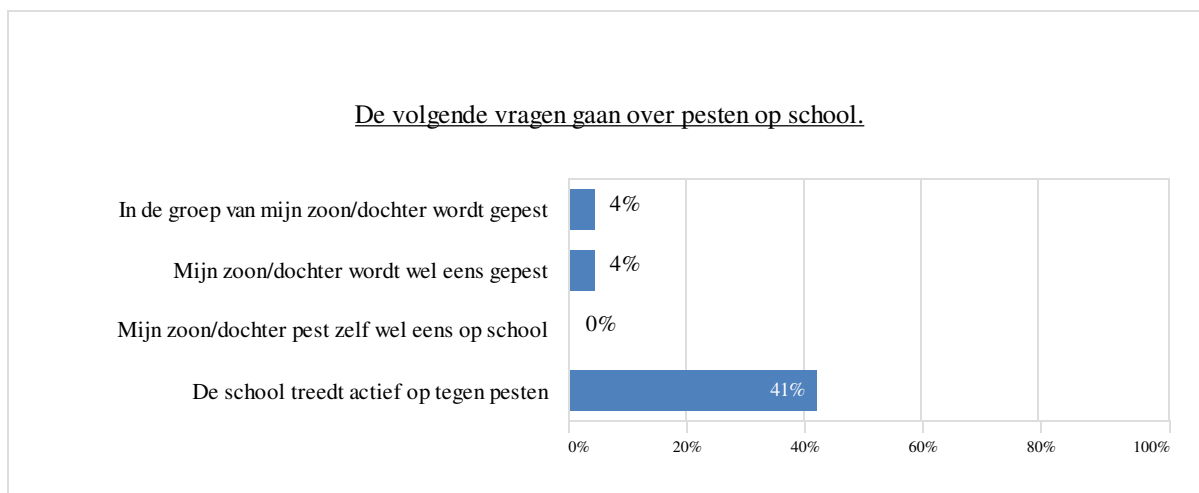
De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin hun kind het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.2).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.14 Pesten

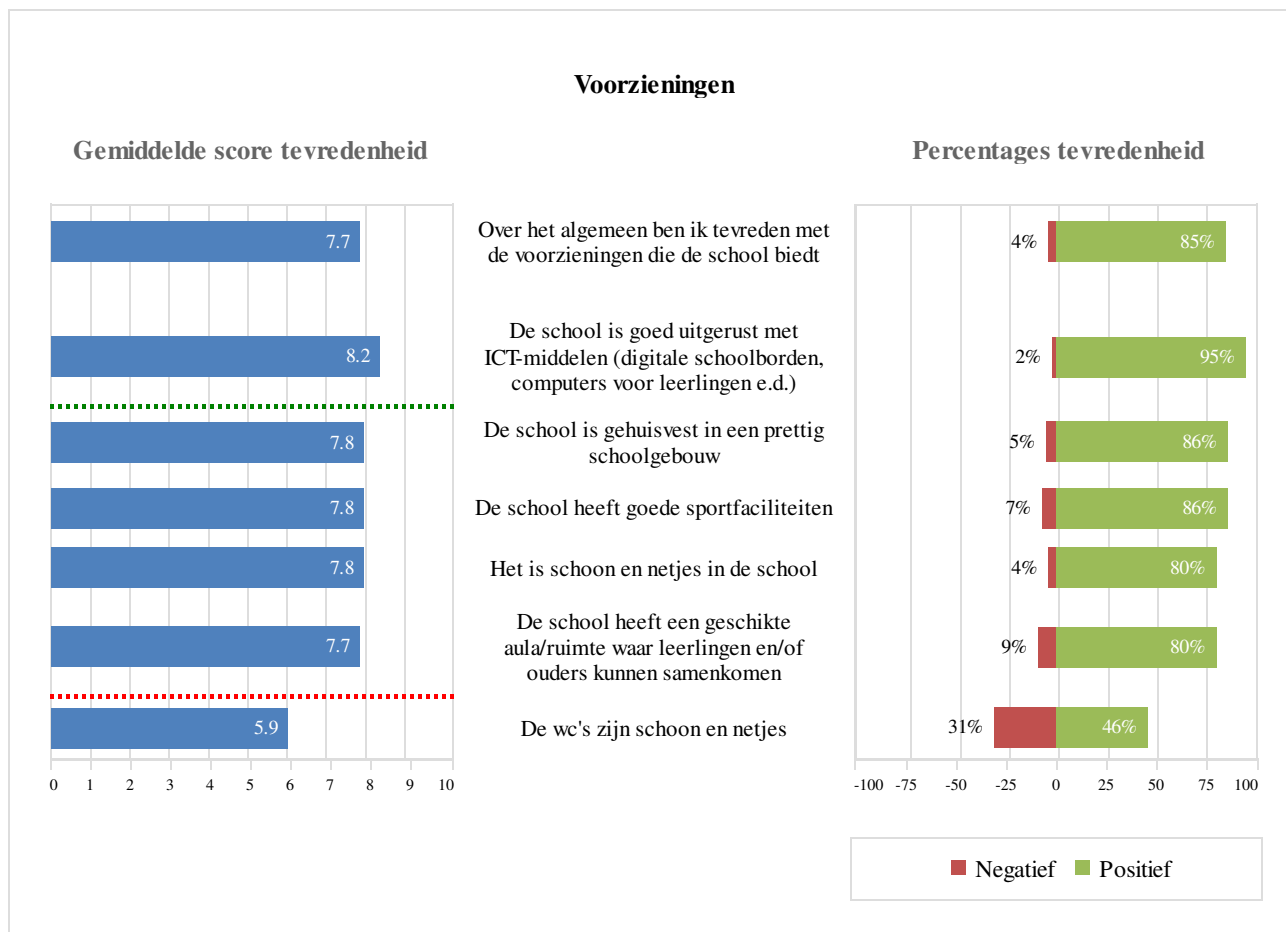
Aan de ouders is een aantal uitspraken voorgelegd over pesten op school. In de onderstaande figuur ziet u per uitspraak het percentage ouders dat op de betreffende uitspraak 'ja' heeft geantwoord.



5.2.15 Voorzieningen

De ouders zijn zeer tevreden over de ICT-middelen die op school aanwezig zijn (8.2).

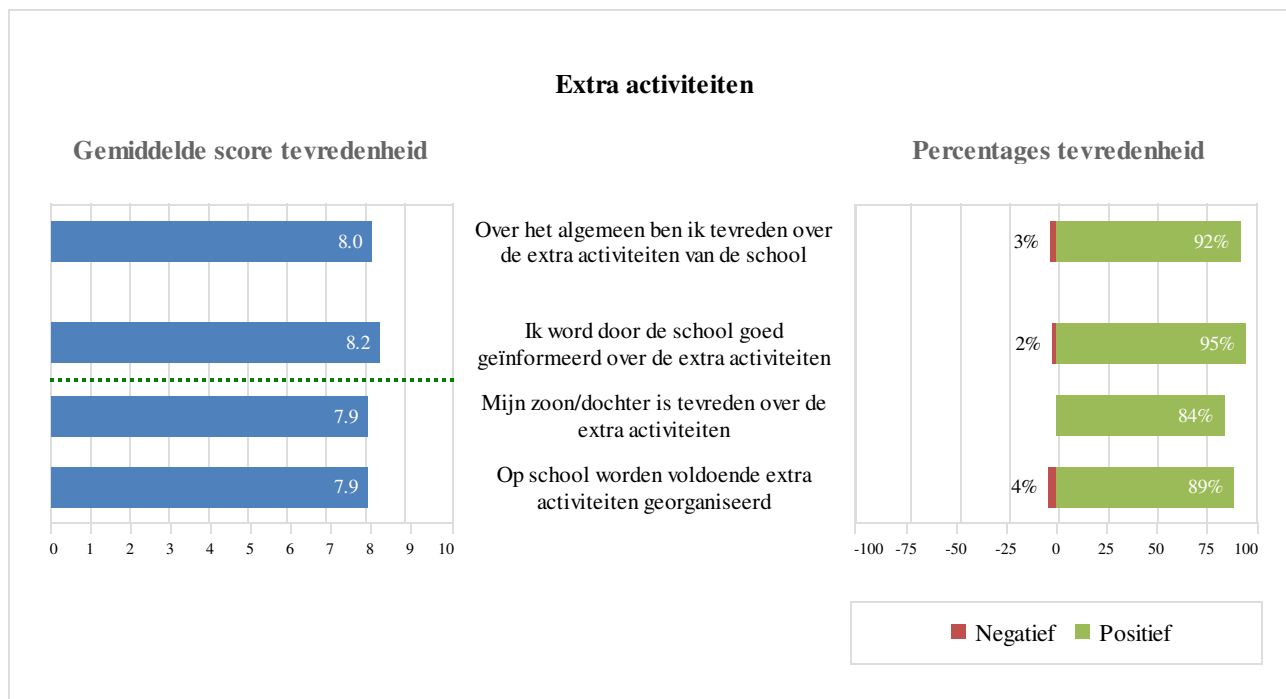
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de hygiëne van de wc's (5.9; 31% negatief).



5.2.16 Extra activiteiten

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin ze geïnformeerd worden over de extra activiteiten (8.2).

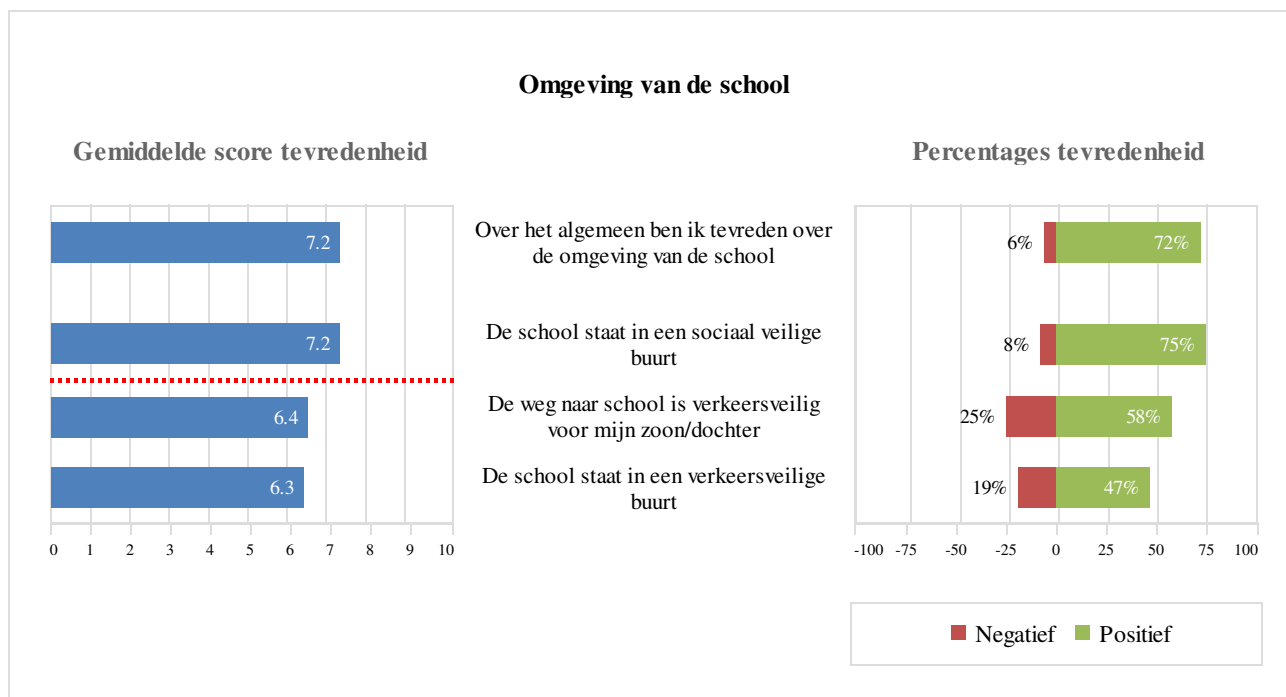
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.17 Omgeving van de school

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

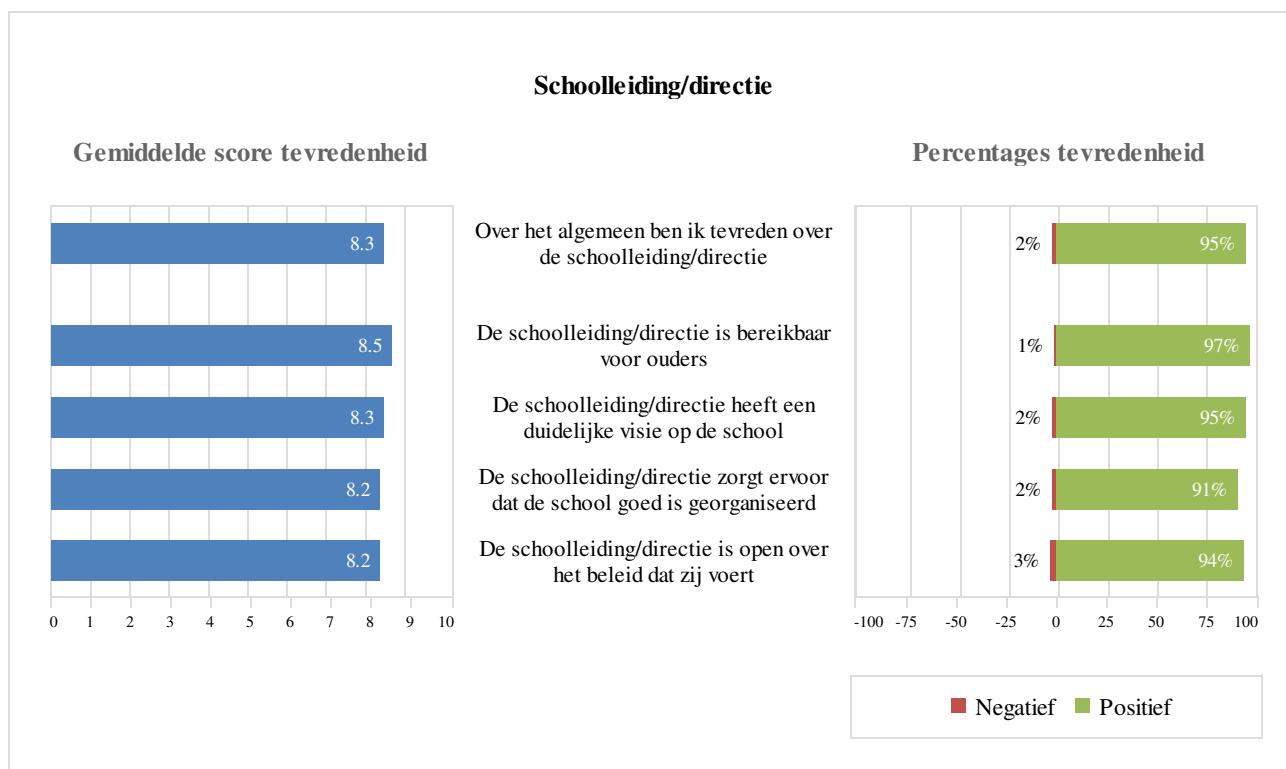
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de verkeersveiligheid van de buurt waarin de school staat (6.3; 19% negatief) en over de verkeersveiligheid van de weg naar school (6.4; 25% negatief).



5.2.18 Schoolleiding/directie

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin de schoolleiding/directie bereikbaar is voor ouders (8.5), over de mate waarin de schoolleiding/directie een duidelijke visie heeft op de school (8.3), over de mate waarin de schoolleiding/directie ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (8.2) en over de mate waarin de schoolleiding/directie open is over het beleid dat zij voert (8.2).

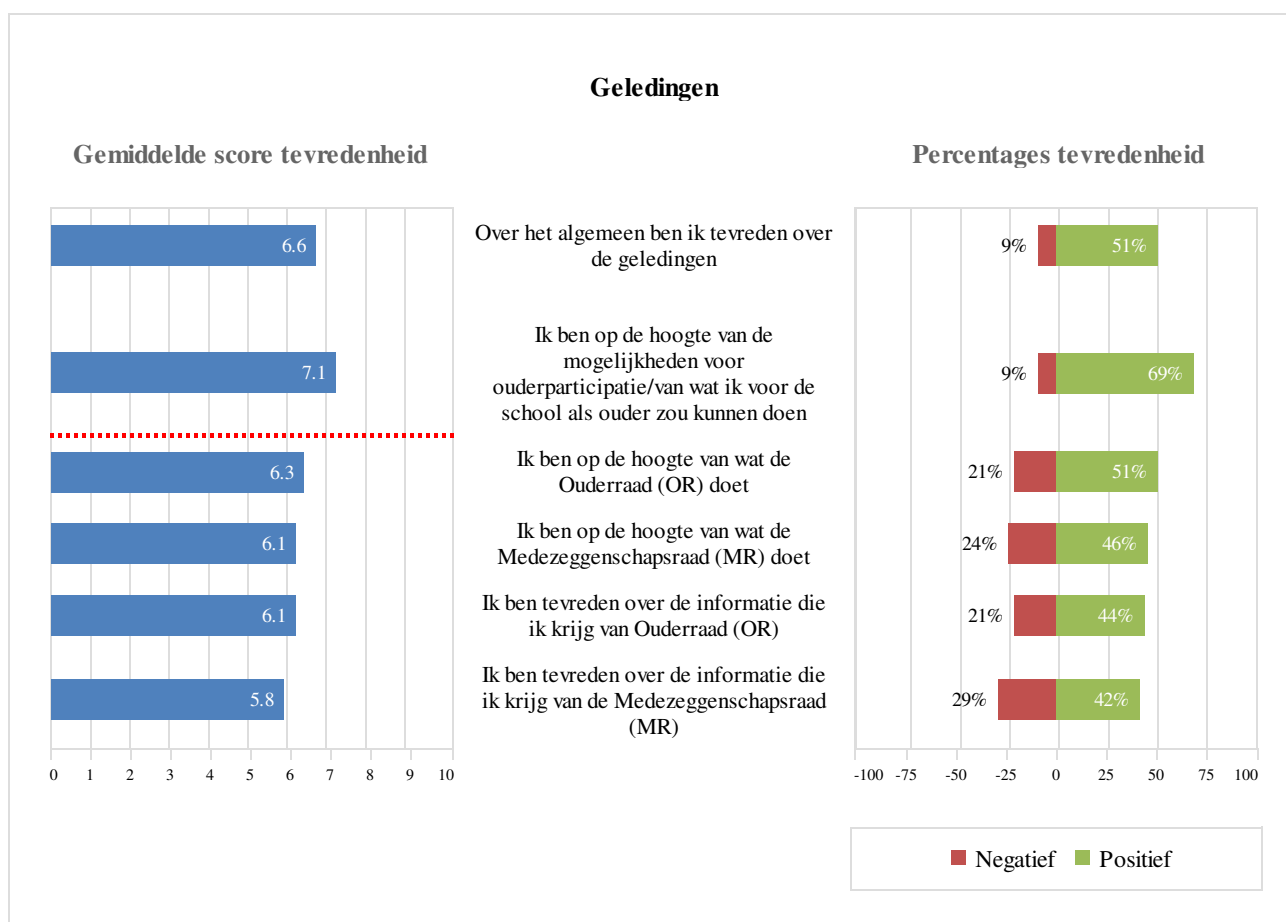
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.19 Geledingen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

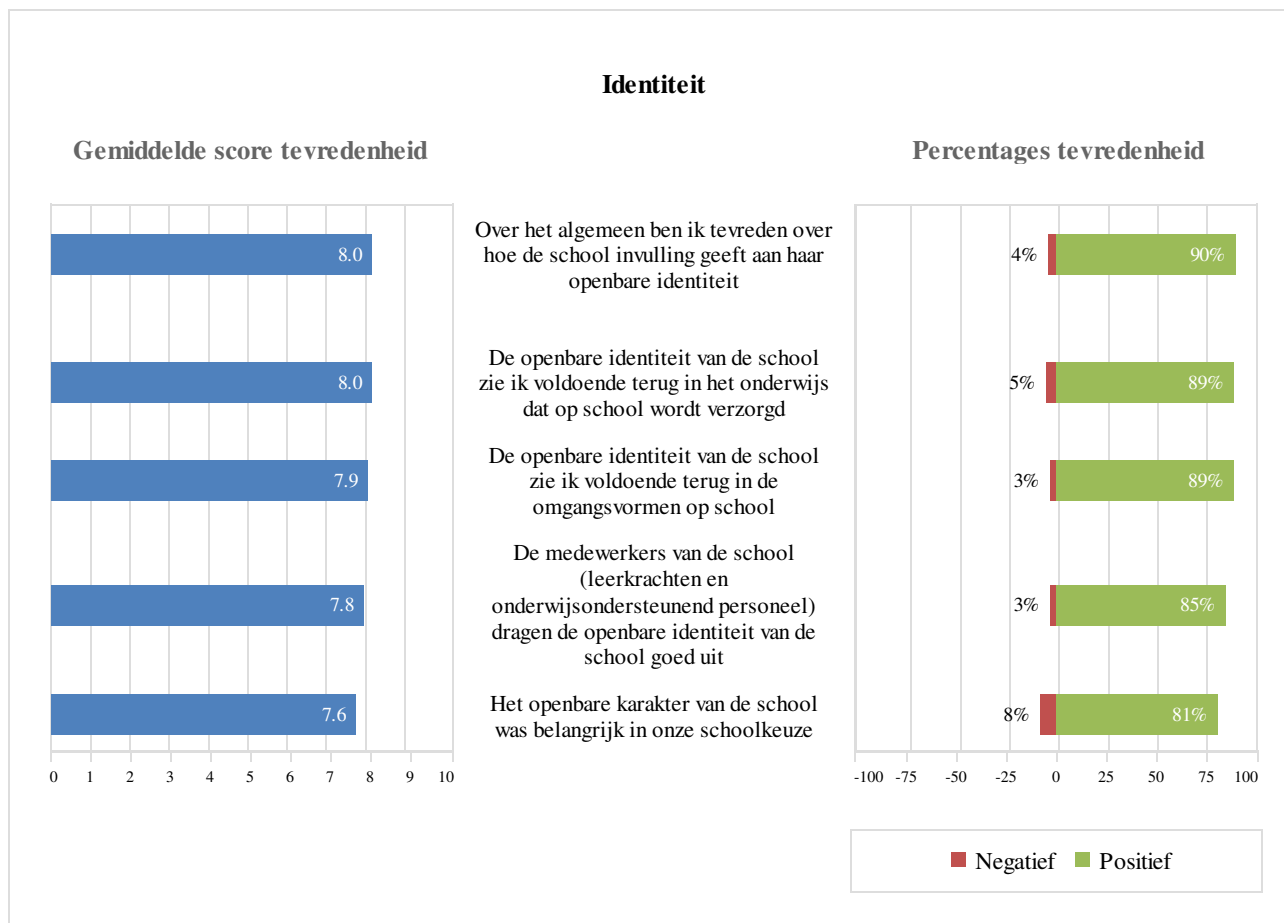
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de informatie die ze krijgen van de MR (5.8; 29% negatief), over de informatie die ze krijgen van de OR (6.1; 21% negatief), over de mate waarin ze op de hoogte zijn van wat de MR doet (6.1; 24% negatief) en over de mate waarin ze op de hoogte zijn van wat de OR doet (6.3; 21% negatief).



5.2.20 Identiteit

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.3 Breed Kind Centrum

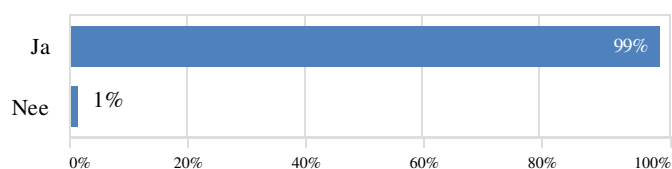
In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot het Breed Kind Centrum.

Schooltijden

De ouders beoordelen de huidige schooltijden met gemiddeld een 7.9.

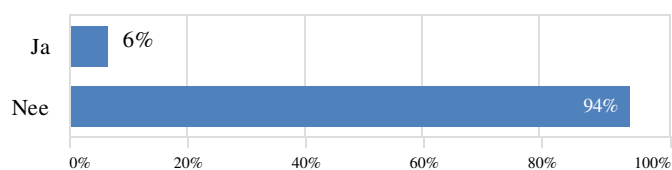
Continuurooster

Wordt er op uw school gewerkt met een continuurooster?

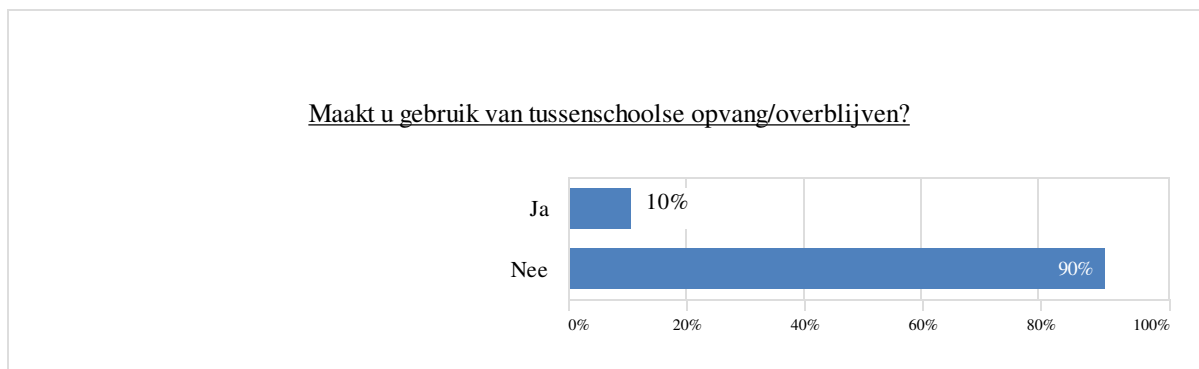


Voorschoolse opvang

Maakt u gebruik van voorschoolse opvang?

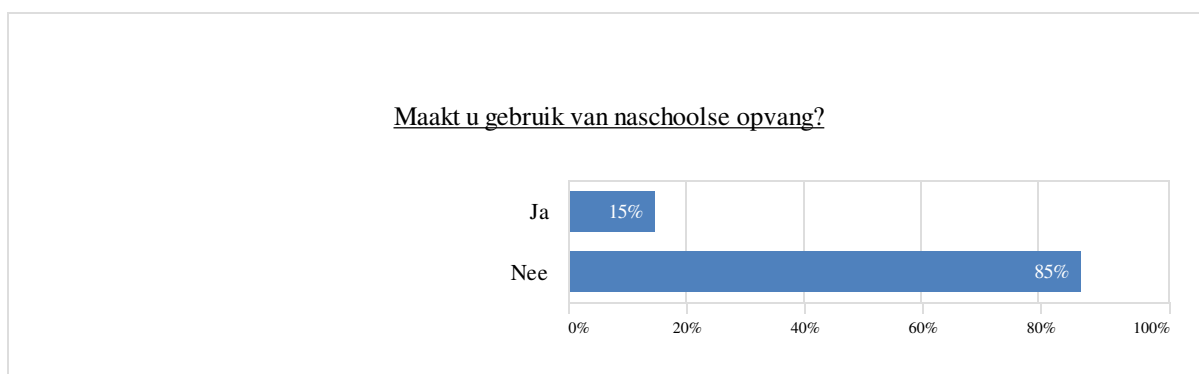


Tussenschoolse opvang



De ouders die gebruik maken van de tussenschoolse opvang/het overblijven beoordelen de tussenschoolse opvang/het overblijven met gemiddeld een 7.8.

Naschoolse opvang



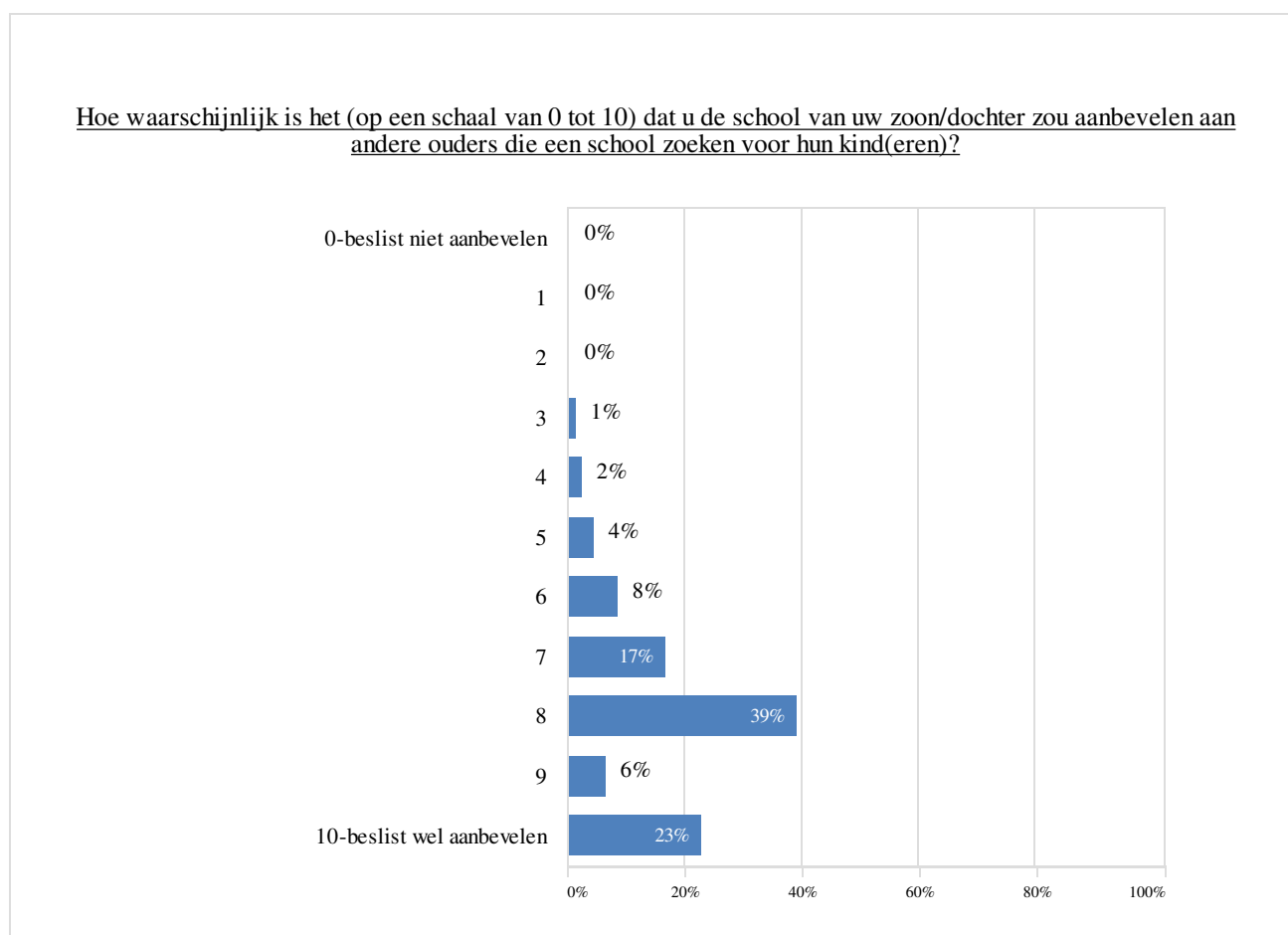
De ouders die gebruik maken van de naschoolse opvang beoordelen de naschoolse opvang met gemiddeld een 8.2.

5.4 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van leerlingen van De Pionier 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 andere ouders die een school zoeken voor hun kind(eren)?’* Hierbij staat een 0 voor ‘ik zal De Pionier beslist niet aanbevelen’ en een 10 voor ‘ik zal De Pionier beslist wel aanbevelen’.

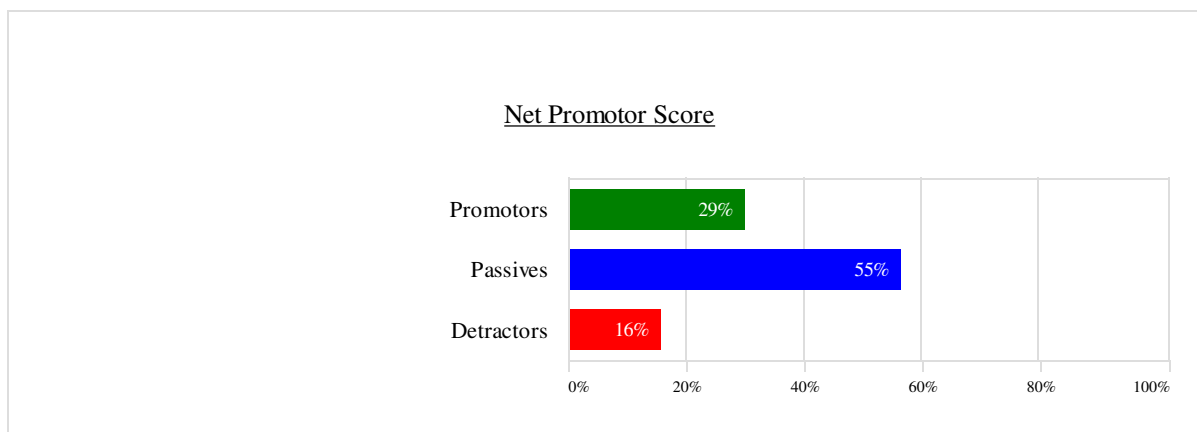
De onderstaande grafiek laat de resultaten op deze vraag zien.



Op basis van de loyaliteitsvraag zijn de ouders in te delen in drie groepen;

1. **Promotors** (score 9-10): dit zijn loyale ouders die De Pionier beslist aanbevelen bij anderen als potentiële school;
2. **Passives** (score 7-8): dit zijn tevreden ouders die De Pionier desondanks niet actief aanbevelen bij anderen als potentiële school;
3. **Detractors** (score 0-6): dit zijn niet-loyale, ontevreden ouders die De Pionier zeker niet aanbevelen bij anderen als potentiële school en die mogelijk een bijdrage leveren aan een negatieve beeldvorming over De Pionier.

De verdeling voor De Pionier is als volgt:

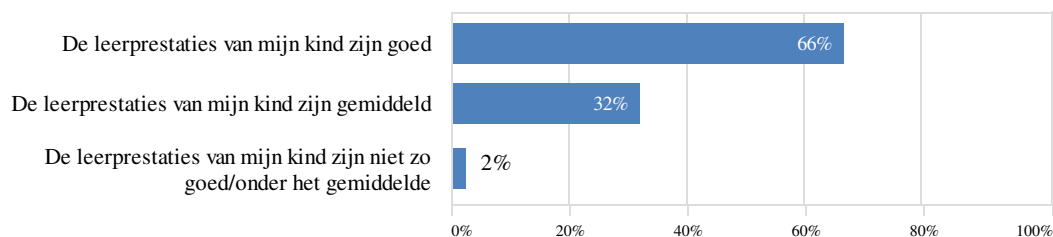


Aan de hand van deze indeling berekenen we de Net Promotor Score (NPS): percentage Promotors -/- percentage Detractors. Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Een positieve NPS staat voor een gezond evenwicht tussen loyale en niet-loyale ouders. De NPS voor De Pionier is 13 (29 - 16), zonder meer een goede score. De NPS in de benchmark PO is +11.

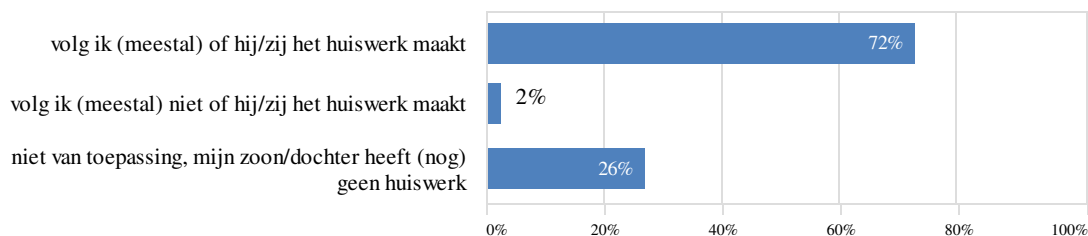
5.5 Ouderbetrokkenheid

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

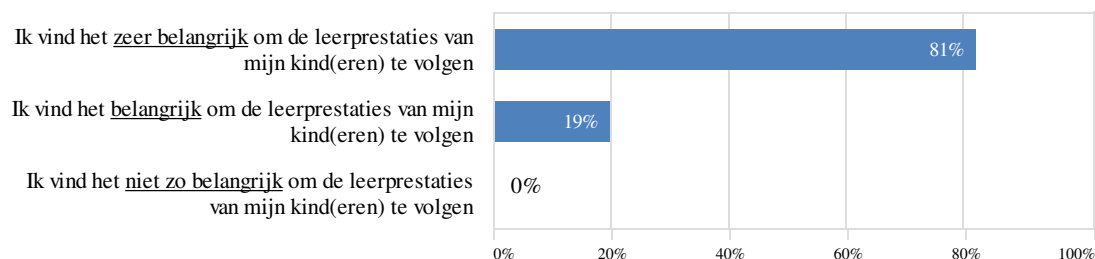
Welk antwoord past het beste bij uw kind?



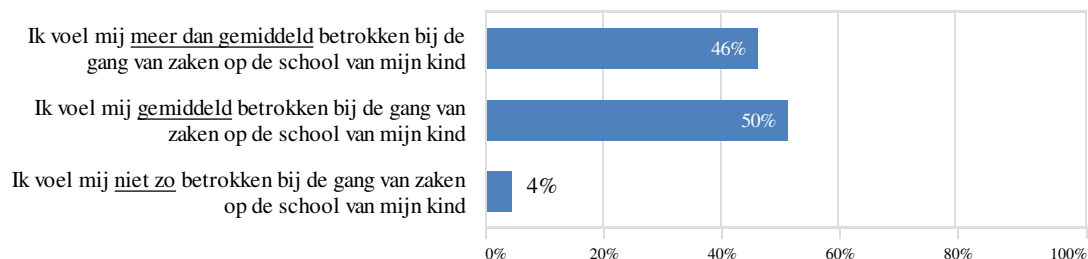
Als mijn kind huiswerk heeft:



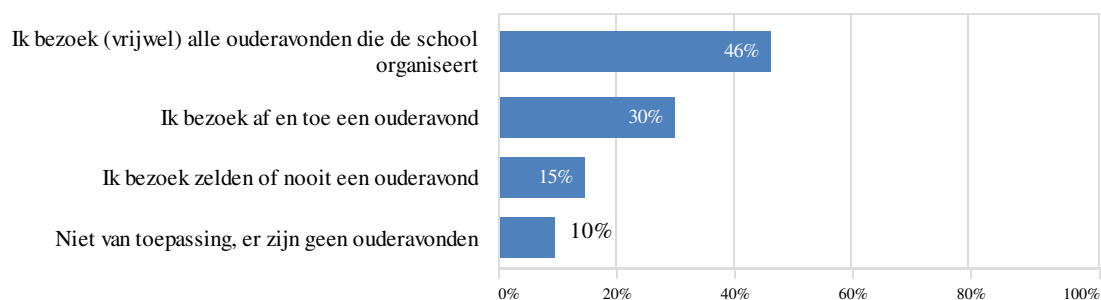
Welk antwoord past het beste bij u?



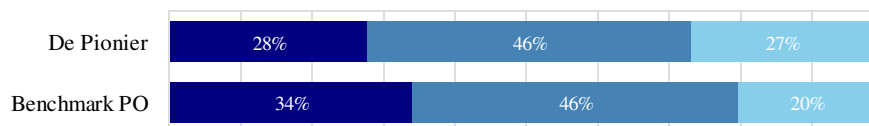
Welk antwoord past het beste bij u?



Bezoekt u wel eens de ouderavonden? (we doelen hierbij niet op de 10-minutengesprekken)

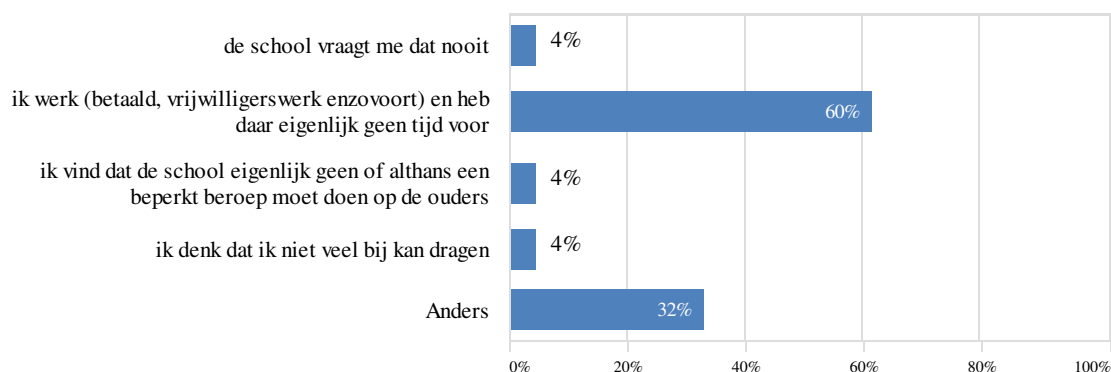


Verricht u wel eens activiteiten voor de school (bijv. voorlezen, hulp bij schoolreisjes, hulp bij Sinterklaas, hulp bij de inrichting van het documentatiecentrum, hulp bij sportdagen enzovoort)?

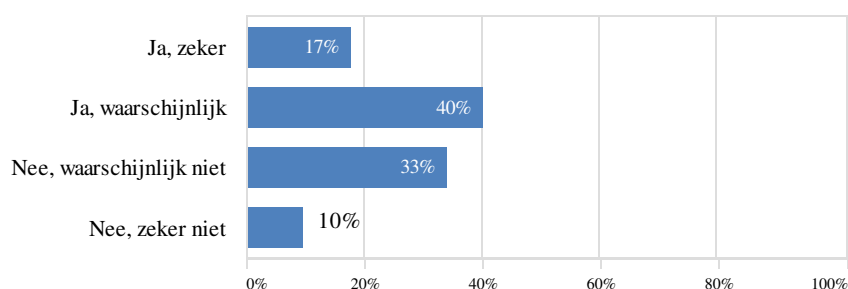


■ ja, geregeld ■ ja, soms ■ nee, nooit

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



Zou u actiever willen worden voor de school?



6. Achtergrondkenmerken van de ouders

In dit hoofdstuk bieden we een weergave van een aantal kenmerken van de ouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

