



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek (V)SO

Soort rapportage: Schoolrapportage

Datum: april 2022

Opdrachtgever: Ulingshof



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

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1 Doelstellingen van het onderzoek	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Interpretatie van de resultaten	2
2. Samenvatting	3
2.1 Belangrijkste resultaten	3
2.2 Aanbevelingen	6
3. Onderzoeksresultaten	7
3.1 Overall beeld van Ulingshof	7
3.1.1 Algemene tevredenheid	7
3.1.2 Positieve en negatieve punten	8
3.1.3 Tevredenheid over de thema's	9
3.1.4 Benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs	13
3.1.5 Verbeterprioriteiten	14
3.1.6 Loyaliteit	17
3.2 Thema's nader bekeken	18
3.2.1 Onderwijs	18
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	19
3.2.3 Algemene ontwikkeling	20
3.2.4 Leerkracht	21
3.2.5 Samenwerking met ouders	22
3.2.6 Communicatie	23
3.2.7 Sfeer	24
3.2.8 Veiligheid op school	25
3.2.9 Schoolleiding/directie	27
3.2.10 Voorzieningen	28
3.2.11 Schooltijden	29
3.2.12 Ouderbetrokkenheid	30
3.2.13 Geledingen	31

1. Inleiding

Ulingshof wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft Ulingshof in maart en april 2022 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

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 Ulingshof zijn.*
- *Achterhalen hoe Ulingshof scoort ten opzichte van de landelijke (V)SO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij Ulingshof.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Ulingshof.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid van de ouders sinds de vorige meting is ontwikkeld.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

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

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 Ulingshof. Uiteindelijk hebben 59 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 52%.

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 (voortgezet) speciaal onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders van leerlingen in het (voortgezet) speciaal onderwijs. De benchmark (V)SO bevat de resultaten van circa 2694 ouders. Zie paragraaf 3.1.4 van deze rapportage.

De Prioriteitenmatrix

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

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

Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage voor meer informatie over de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van Ulingshof. Zie paragraaf 3.1.6 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

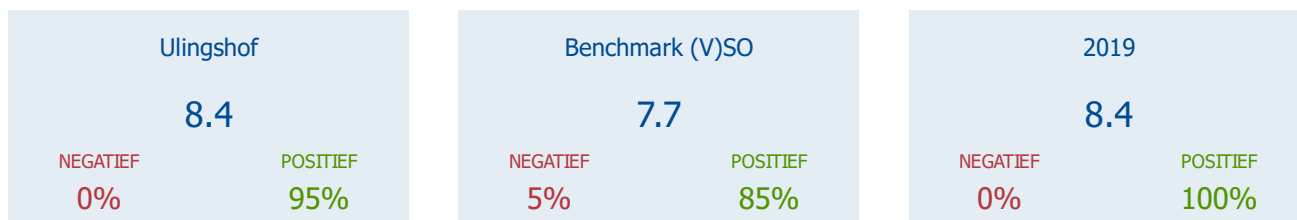
Respons

Van de 113 ouders van Ulingshof die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 59 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 52%.

Algemene tevredenheid

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun zoon/dochter. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over Ulingshof. Hieronder zijn de resultaten van Ulingshof weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Ulingshof scoort **hoger** dan de benchmark (V)SO.

Algemene tevredenheid



Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Ulingshof 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 Ulingshof weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Ulingshof scoort **hoger** dan de benchmark (V)SO.

Net Promotor Score



De thema's

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

	Score	Benchmark (V)SO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Sfeer	9.1	7.7	++	0 %	96 %	Sterke punten
Leerkracht	9.0	8.3	++	2 %	93 %	Handhaven
Veiligheid op school	8.8	7.6	++	2 %	97 %	Handhaven
Samenwerking met ouders	8.7	7.7	++	0 %	93 %	Verbeterpunten
Voorzieningen	8.6	7.7	++	0 %	97 %	Verbeterpunten
Algemene ontwikkeling	8.4	7.4	++	2 %	93 %	Aandachtspunten
Communicatie	8.4	7.7	++	10 %	88 %	Aandachtspunten
Gepersonaliseerd leren	8.4	7.5	++	3 %	86 %	Verbeterpunten
Onderwijs	8.4	7.8	++	3 %	90 %	Aandachtspunten
Schoolleiding/directie	8.4	7.5	++	2 %	92 %	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.
- Ulingshof heeft over het algemeen **zeer goede resultaten** behaald. Desondanks worden één of meer thema's in de bovenstaande tabel als **verbeterpunt** of **aandachtspunt** genoemd. In de prioriteitenmatrix komen altijd verbeterpunten en/of aandachtspunten aan het licht. De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen en geeft antwoord op de vraag: 'als de school de algemene tevredenheid (verder) wil verhogen, aan welke thema's zou de school dan (vanuit het perspectief van de ouders) moeten gaan werken?'.

Top vijf

Tot slot bieden we in deze paragraaf een weergave van de vijf aspecten waarover de ouders het meest en het minst tevreden zijn. In de tabel tonen we eveneens het thema waaronder de betreffende stelling valt.

Meest tevreden

Thema	Aspect	Score
Leerkrachten	Zorgt voor prettige sfeer	9.3
Leerkrachten	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	9.3
Veiligheid op school	Respectvolle omgangsvorm door leerkrachten	9.3
Leerkrachten	Goed contact met kind	9.3
Leerkrachten	Bereid om kind te helpen	9.1

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Onderwijs	Wijze van toetsen	7.7
Samenwerking met ouders	OPP is met kind besproken	7.8
Gepersonaliseerd leren	Voldoende maatwerk geboden	7.9
Gepersonaliseerd leren	Voldoende uitdaging door school	8.1
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor talenten van leerlingen	8.1

2.2 Aanbevelingen

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van Ulingshof 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 Ulingshof zeer tevreden met hun school (8.4). Ulingshof scoort daarmee sterk hoger dan de benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs (7.7) en gelijk aan de meting in 2019 (8.4). De ouders zijn (zeer) tevreden over alle thema's die in het onderzoek zijn bevraagd. Alle thema's scoren bovendien hoger dan de benchmark. Ten opzichte van de meting in 2019 scoren bijna alle thema's vergelijkbaar. Alleen het thema leerkracht scoort lager dan in 2019.

Verder zien we dat 54% van de ouders hun school actief zou aanbevelen aan andere ouders, terwijl 5% hun 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 **+49**. Ulingshof scoort daarmee hoger dan de benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs (+24), maar lager dan in 2019 (+62).

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

Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden Ulingshof aan om op basis van deze rapportage na te gaan waar mogelijke verbeteringen gewenst zijn en de prioriteitenmatrix te gebruiken om te achterhalen welk aspect naar verwachting het sterkste resultaat op de algemene tevredenheid zou kunnen opleveren.

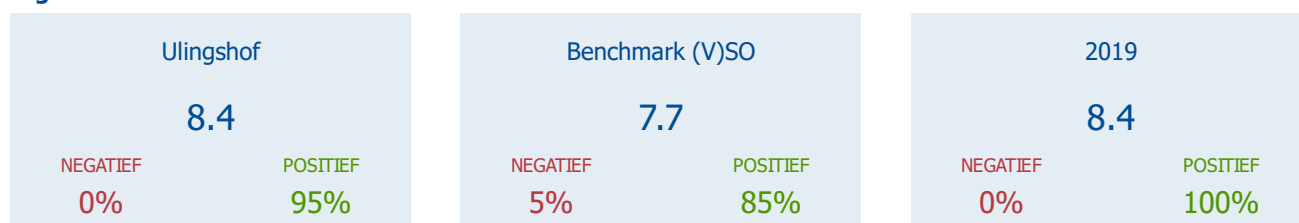
3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van Ulingshof

3.1.1 Algemene tevredenheid

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun zoon/dochter. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over Ulingshof. Hieronder zijn de resultaten van Ulingshof weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Over het algemeen zijn de ouders van Ulingshof **zeer tevreden** met hun school. Ulingshof scoort daarmee **hoger** dan de benchmark (V)SO.

Algemene tevredenheid



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

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

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.

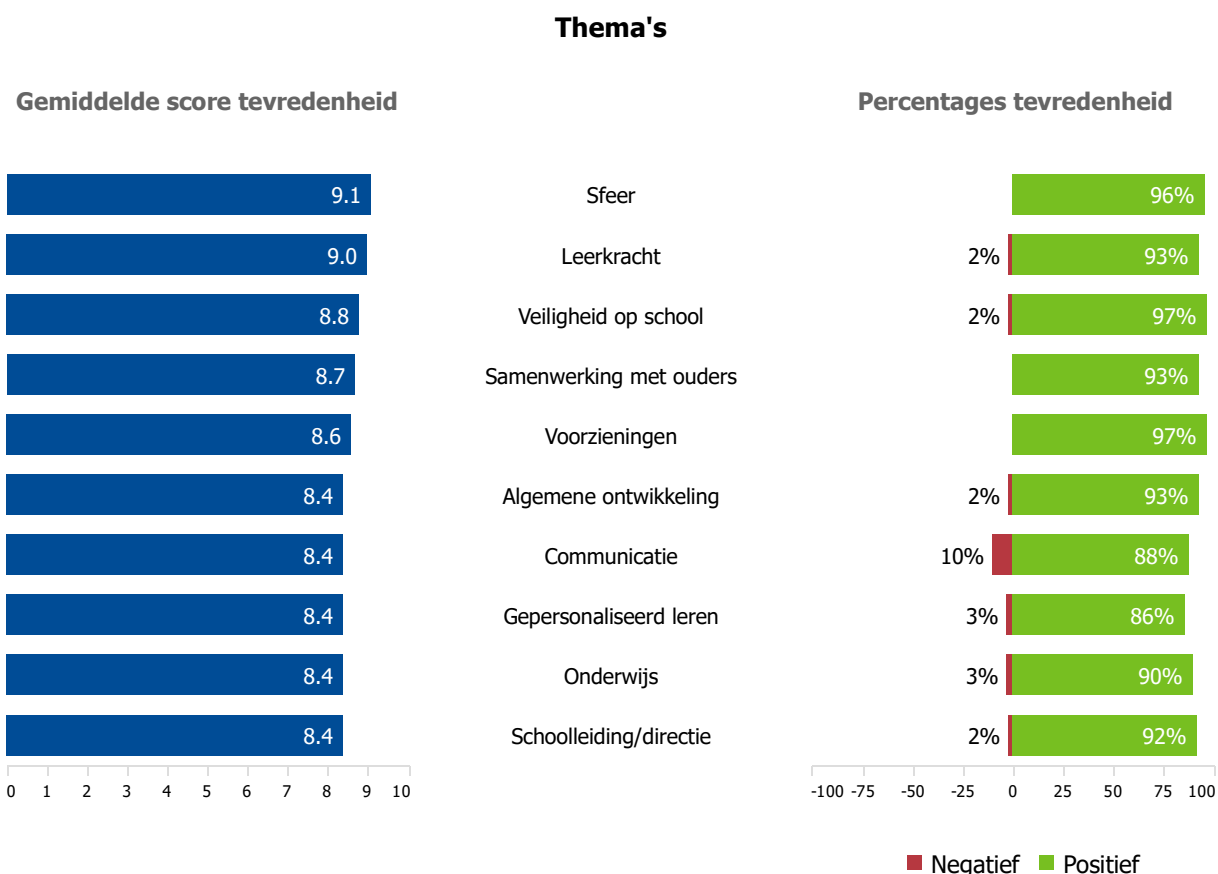
Wat bevalt u het meest aan de school van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Aandacht voor en betrokkenheid bij de leerling	25%
Sfeer (gezellig/open)	20%
Kleinschaligheid van de school (kleine klassen)	10%

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

Meest gegeven antwoorden	%
Geen/n.v.t.	20%
Slechte communicatie/informatievoorziening	15%
Gebouw/locatie	8%

3.1.3 Tevredenheid over de thema's



Toelichting op de grafiek

In grafieken zoals de bovenstaande treft u links de gemiddelde score op de verschillende stellingen aan. Een score van **8.2 of hoger** classificeren we als 'een zeer goede score'. Een score van **6.4 of lager** classificeren we als 'een slechte score'. Rechts treft u de procentuele verdeling aan tussen de ouders die over de verschillende stellingen positief (helemaal mee eens of mee eens) of juist negatief (mee oneens of helemaal mee oneens) gestemd zijn. De neutrale positie (niet mee eens, niet mee oneens) is niet in de rechter grafiek opgenomen.

Vergelijking met de vorige meting

In 2019 heeft Ulingshof eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek (V)SO laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2019.

Algemene tevredenheid	
0.0	
2022	2019
8.4	8.4

Scoort (nagenoeg) gelijk aan de meting in 2019

Sfeer	
+0.1	
2022	2019
9.1	9.0

Voorzieningen	
+0.1	
2022	2019
8.6	8.5

Samenwerking met ouders	
0.0	
2022	2019
8.7	8.7

Schoolleiding/directie	
0.0	
2022	2019
8.4	8.4

Communicatie	
-0.1	
2022	2019
8.4	8.5

Onderwijs	
-0.1	
2022	2019
8.4	8.5

Algemene ontwikkeling	
-0.2	
2022	2019
8.4	8.6

Scoort lager dan de meting in 2019

Leerkracht	
-0.3	
2022	2019
9.0	9.3

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.*

	Kabouteruilen	Dwerguilen	Velduilen	Bosuilen	Steenuilen	Sneeuwuilen	Ulingshof
Aantal respondenten	1	5	4	10	5	10	59
Algemene tevredenheid	*	8.0	*	8.7	7.4	8.3	8.4
Onderwijs	*	8.2	*	9.1	7.8	8.0	8.4
Gepersonaliseerd leren	*	8.2	*	9.3	7.8	7.8	8.4
Algemene ontwikkeling	*	8.2	*	9.3	6.9	8.7	8.4
Samenwerking met ouders	*	7.3	*	9.1	7.8	9.1	8.7
Communicatie	*	6.9	*	9.1	5.5	8.7	8.4
Sfeer	*	8.7	*	9.5	7.8	9.8	9.1
Veiligheid op school	*	8.7	*	8.3	8.7	8.9	8.8
Schoolleiding/directie	*	8.2	*	8.0	7.8	8.7	8.4
Voorzieningen	*	8.7	*	8.9	7.8	8.0	8.6

	Kerkuilen	Grasuijen	Oehoes	VSO 1	VSO 2	VSO 3	Ulingshof
Aantal respondenten	2	3	4	6	3	6	59
Algemene tevredenheid	*	*	*	8.7	*	8.5	8.4
Onderwijs	*	*	*	8.9	*	9.3	8.4
Gepersonaliseerd leren	*	*	*	9.3	*	8.5	8.4
Algemene ontwikkeling	*	*	*	8.5	*	8.9	8.4
Samenwerking met ouders	*	*	*	9.3	*	9.3	8.7
Communicatie	*	*	*	9.3	*	9.3	8.4
Sfeer	*	*	*	9.3	*	9.6	9.1
Veiligheid op school	*	*	*	8.1	*	9.6	8.8
Schoolleiding/directie	*	*	*	8.1	*	8.5	8.4
Voorzieningen	*	*	*	8.7	*	9.3	8.6

De schaal heeft de volgende betekenis:

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

3.1.4 Benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs

In de onderstaande tabel benchmarken we de scores op de thema's met de scores voor het (voortgezet) speciaal onderwijs.

Ulingshof scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs: Sfeer, Leerkracht, Veiligheid op school, Samenwerking met ouders, Voorzieningen, Algemene ontwikkeling, Communicatie, Gepersonaliseerd leren, Onderwijs en Schoolleiding/directie.

	Gemiddelde score van Ulingshof	Benchmark (V)SO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.4	7.7	++
Sfeer	9.1	7.7	++
Leerkracht	9.0	8.3	++
Veiligheid op school	8.8	7.6	++
Samenwerking met ouders	8.7	7.7	++
Voorzieningen	8.6	7.7	++
Algemene ontwikkeling	8.4	7.4	++
Communicatie	8.4	7.7	++
Gepersonaliseerd leren	8.4	7.5	++
Onderwijs	8.4	7.8	++
Schoolleiding/directie	8.4	7.5	++

De schaal heeft de volgende betekenis:

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

3.1.5 Verbeterprioriteiten

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

Resultaten van Ulingshof

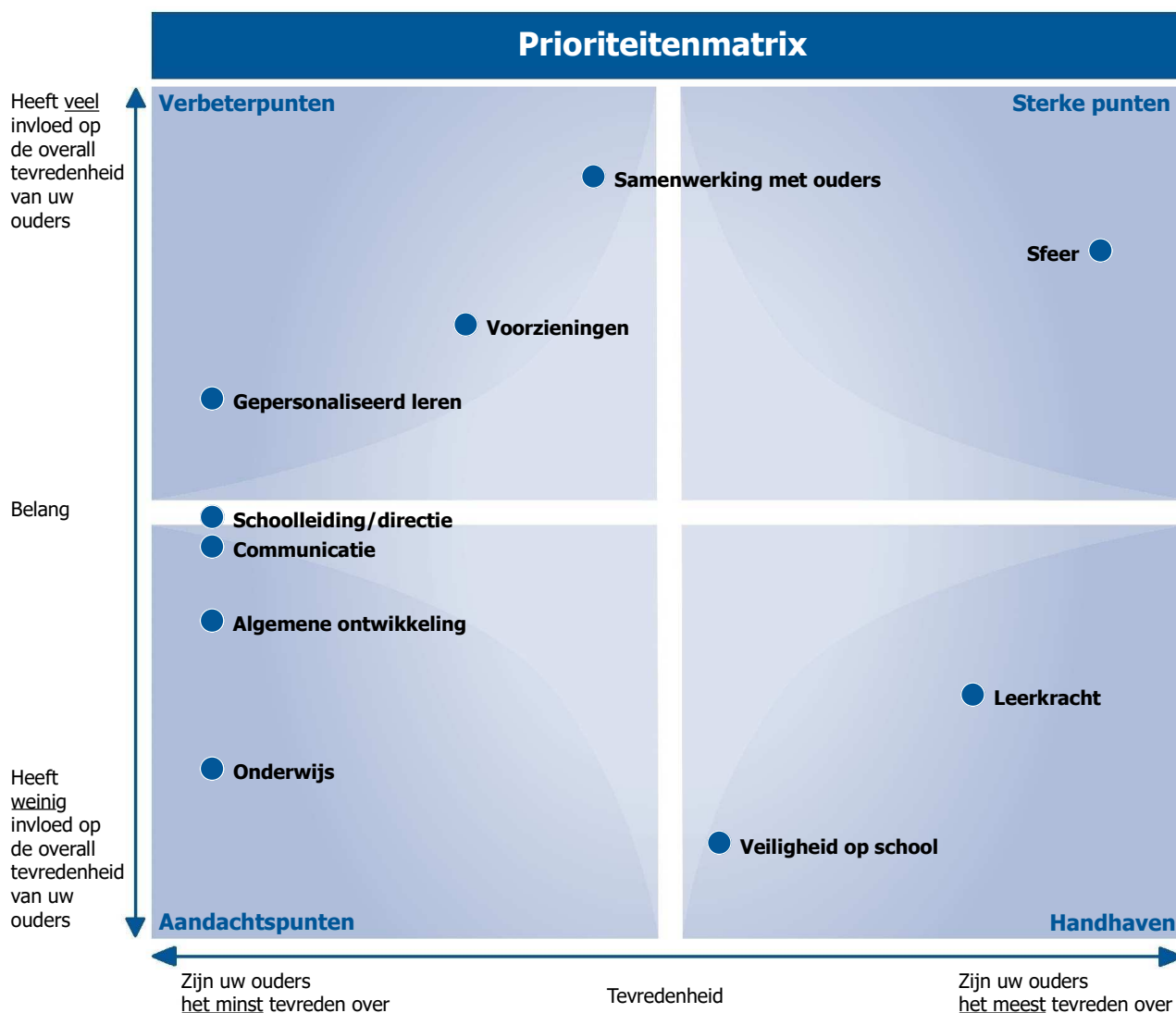
Ulingshof heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks komen één of meer thema's in de prioriteitenmatrix als verbeterpunt of aandachtspunt aan het licht. Dit dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

Verbeterpunten

De thema's die in het kwadrant 'verbeterpunten' voorkomen zijn de thema's die veel invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een sterk effect op de overall tevredenheid van de ouders. Wanneer het (nog verder) verhogen van de overall tevredenheid een belangrijk doel is, zijn dit de thema's die het hoogste rendement zullen opleveren. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een lagere prioriteit toe te kennen en later/niet aan te pakken.

Aandachtspunten

De thema's die in het kwadrant 'aandachtspunten' voorkomen zijn de thema's die weinig invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een gering effect op de overall tevredenheid van de ouders. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een hogere prioriteit toe te kennen en eerder aan te pakken.



Toelichting op de prioriteitenmatrix

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de 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?

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: Gepersonaliseerd leren, Samenwerking met ouders, Voorzieningen.

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van Ulingshof: 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: Onderwijs, Algemene ontwikkeling, Communicatie, Schoolleiding/directie.

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.

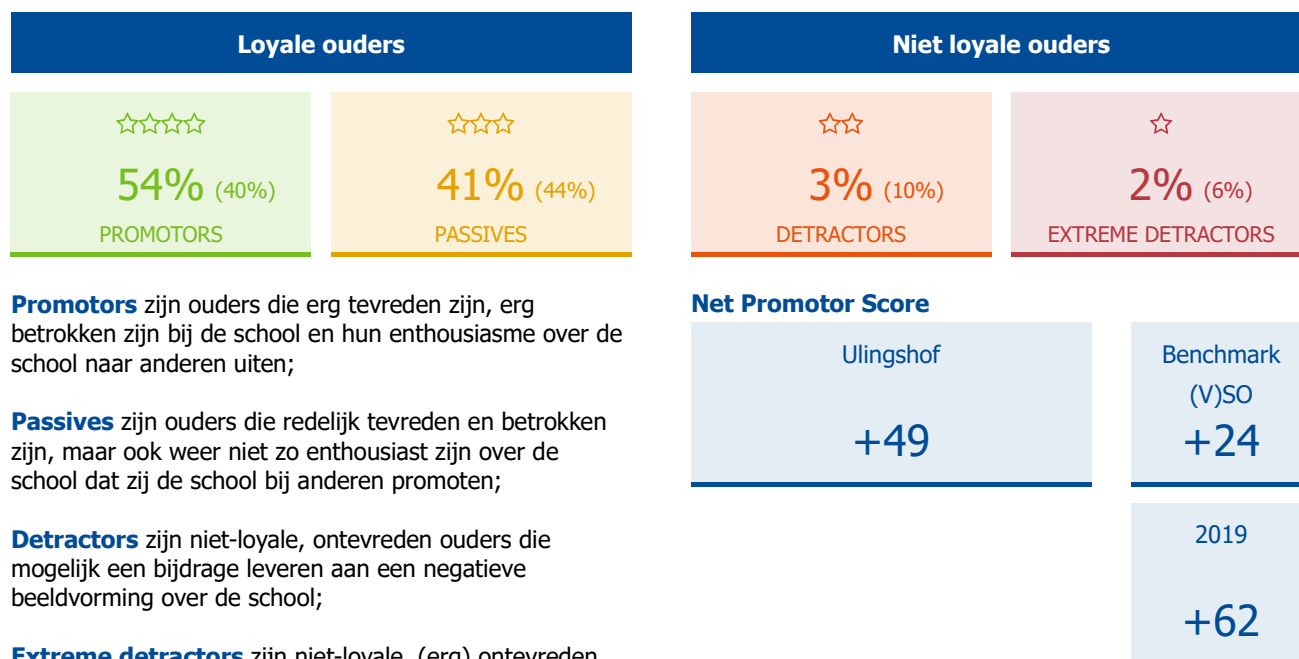
Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van Ulingshof: Leerkracht, Veiligheid op school.

3.1.6 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van Ulingshof 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 Ulingshof. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark (V)SO.



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.

Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors ($54 - 3 = +49$). Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Een positieve NPS staat voor een gezond evenwicht tussen loyale en niet-loyale ouders. Landelijk behalen scholen in het (V)SO een NPS-score van **+24**. Ulingshof scoort dus **hoger** dan de benchmark (V)SO.

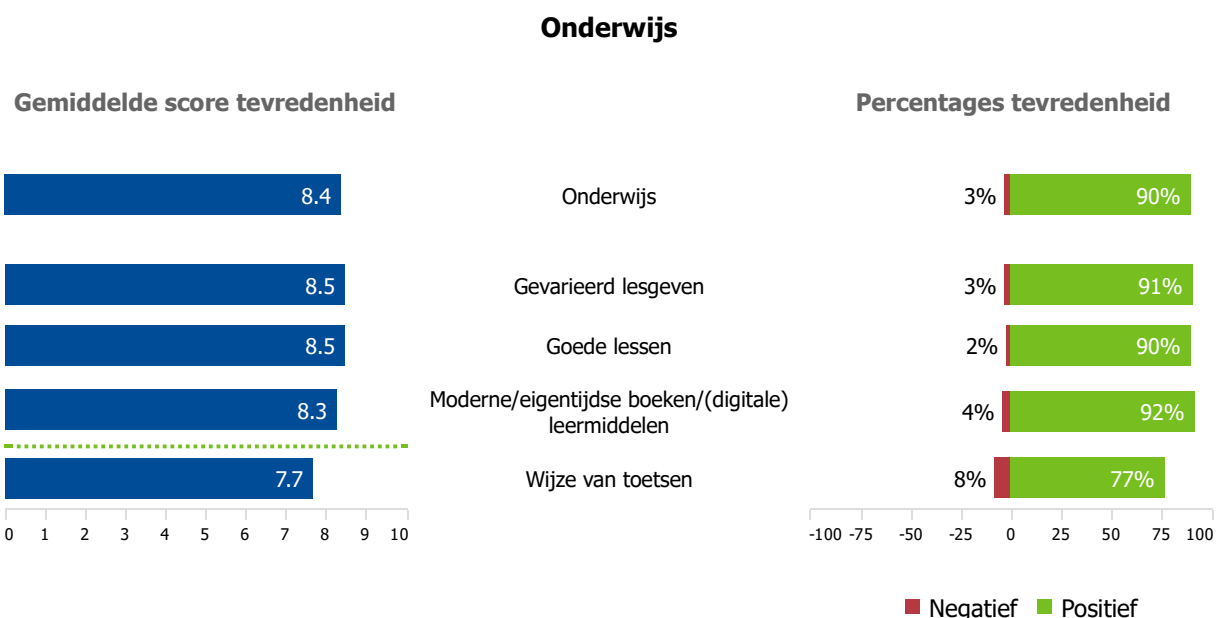
3.2 Thema's nader bekeken

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 er op school gevarieerd wordt lesgegeven (8.5), dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.5) en dat hun zoon/dochter met moderne, eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen werkt (8.3).

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



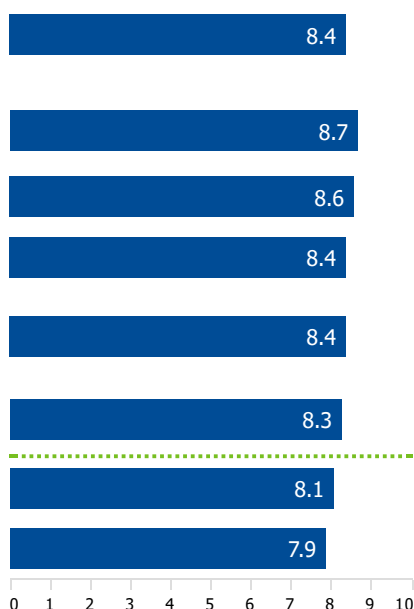
3.2.2 Gepersonaliseerd leren

De ouders geven in sterke mate aan dat op school rekening wordt gehouden met wat hun zoon/dochter goed en minder goed kan (8.7), dat hun zoon/dochter op zijn/haar eigen manier kan leren op school (8.6), dat hun zoon/dochter op zijn/haar eigen tempo kan leren op school (8.4) en dat ze de indruk hebben dat op school voldoende deskundigheid is ten aanzien van ziektebeelden / ontwikkelingsstoornissen (8.4). Ze vinden in sterke mate dat de school voldoende rekening houdt met de onderwijs- en ondersteuningsbehoeften van hun kind (8.3).

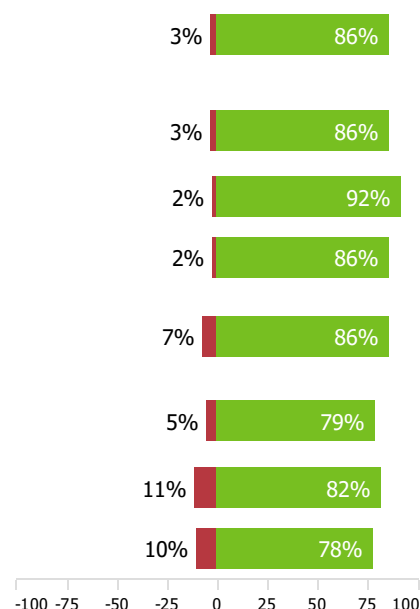
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

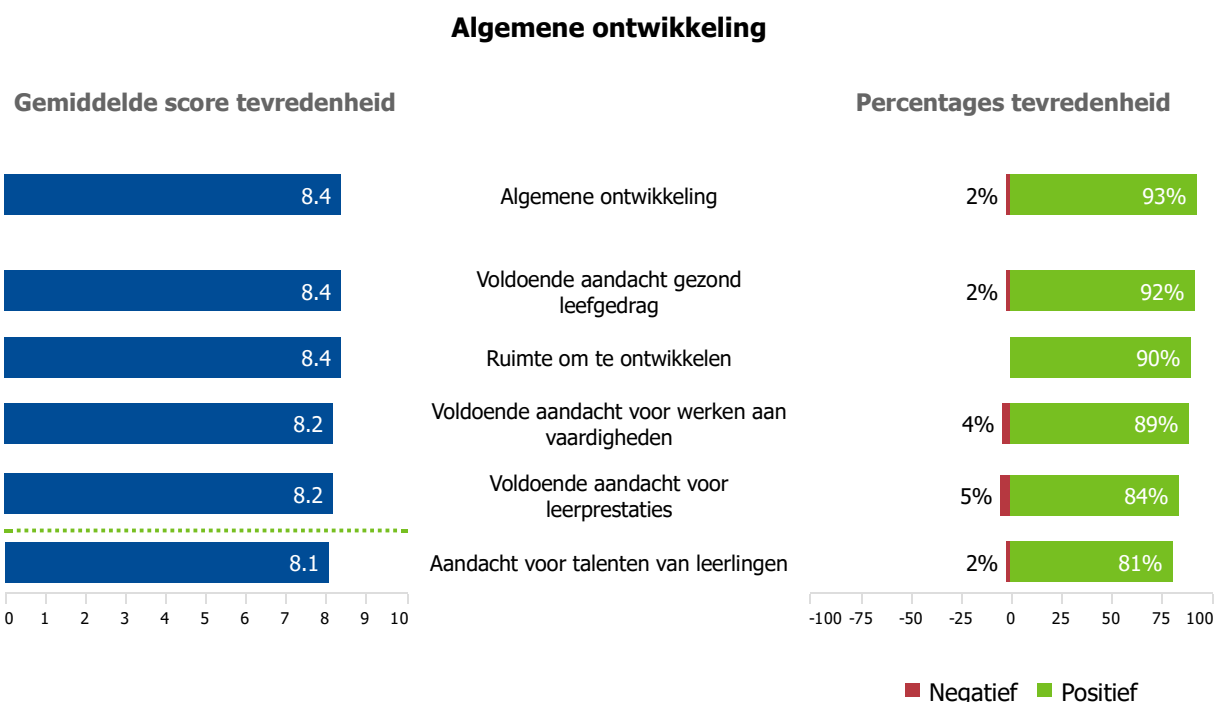


■ Negatief ■ Positief

3.2.3 Algemene ontwikkeling

De ouders vinden in sterke mate dat er op school voldoende aandacht wordt besteed aan gezond leefgedrag (8.4), dat hun zoon/dochter voldoende ruimte krijgt om zich te ontwikkelen (8.4), dat er op school voldoende aandacht is voor het werken aan vaardigheden (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.



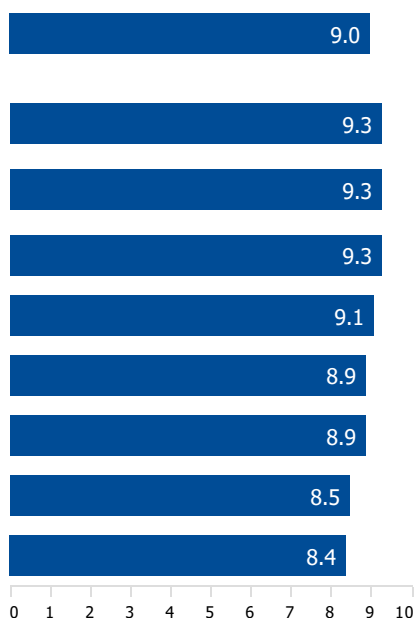
3.2.4 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (9.3), dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (9.3), dat de leerkracht hun zoon/dochter weet te motiveren (8.9) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.9). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (9.3), dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (9.1), dat de leerkracht het optimale uit hun zoon/dochter haalt (8.5) en dat ze voldoende informatie van de leerkracht krijgen over de leerprestaties van hun zoon/dochter (8.4).

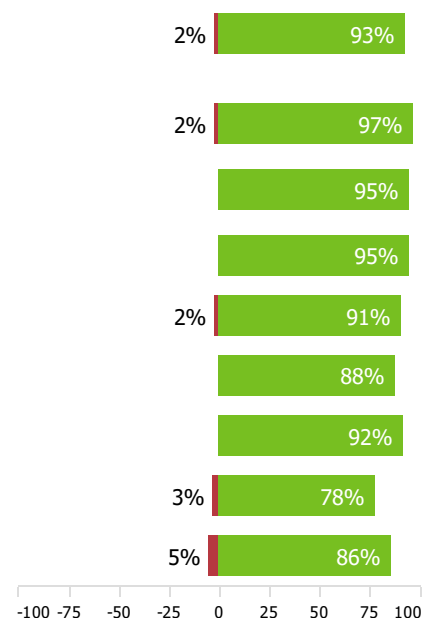
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Leerkracht

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

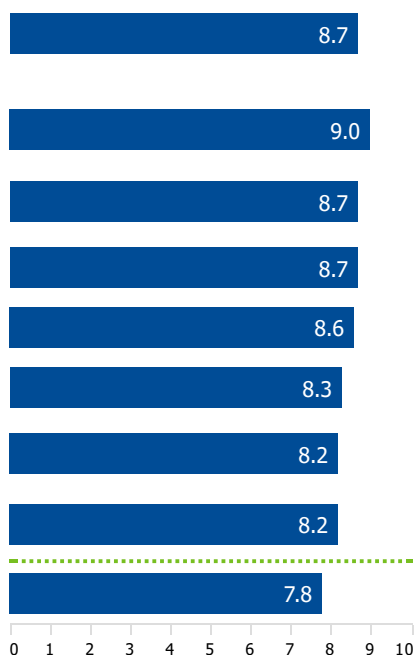
3.2.5 Samenwerking met ouders

De ouders geven in sterke mate aan dat de doelen in het OPP minimaal één keer per jaar met ze geëvalueerd wordt (9.0), dat ze makkelijk een persoonlijke gesprek aan kunnen gaan met de medewerkers van de school (8.7), dat ze goed begeleid zijn bij de toelating van hun zoon/dochter tot deze school (8.7), dat de school hen betreft bij het opstellen van het OPP (8.6), dat ze zich door de school gesteund voelen bij de opvoeding van hun zoon/dochter (8.3) en dat ze voldoende invloed hebben op de zorg en begeleiding die hun zoon/dochter op school krijgt (8.2). Ze zijn zeer tevreden over de samenwerking tussen de school, revalidatie en ouders (8.2).

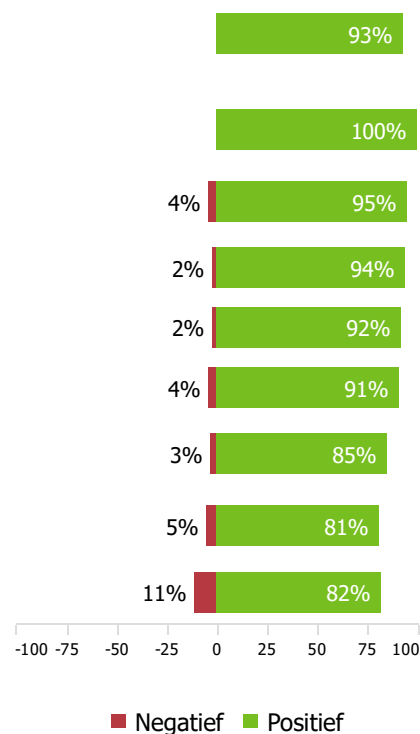
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Samenwerking met ouders

Gemiddelde score tevredenheid



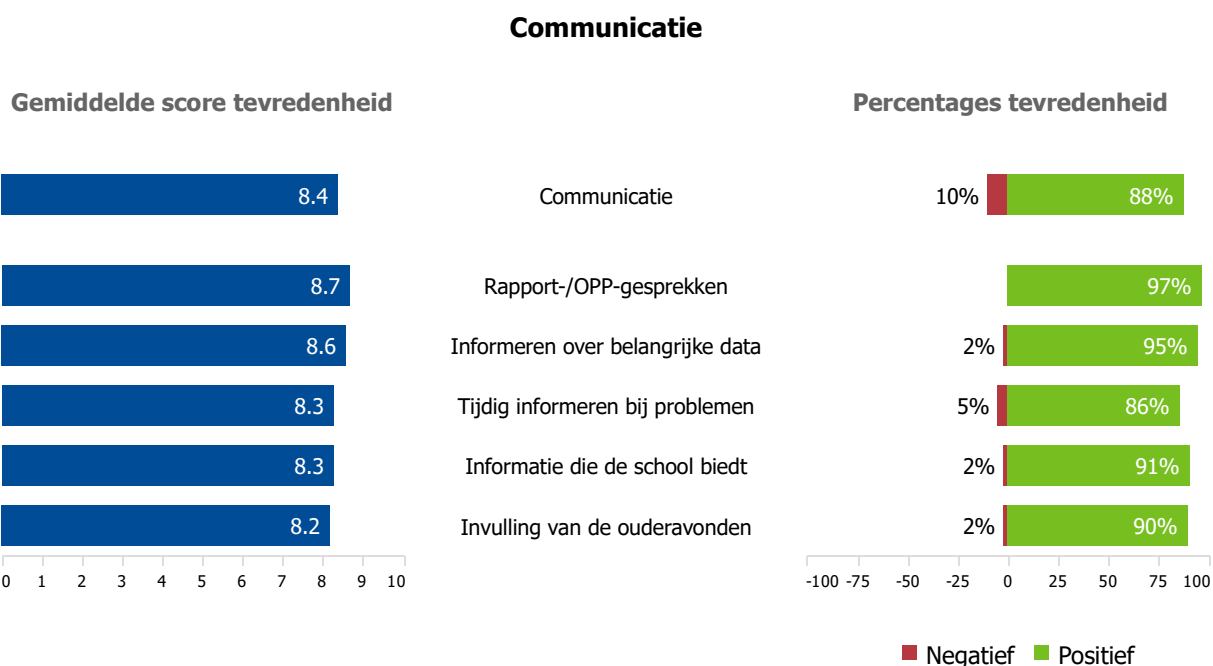
Percentages tevredenheid



3.2.6 Communicatie

De ouders zijn zeer tevreden over de rapport-/OPP-gesprekken (8.7), over de informatie die de school biedt (8.3) en over de invulling van de ouderavonden (8.2). Ze geven in sterke mate aan dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.6) en dat ze de indruk hebben dat de school hen tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun zoon/dochter (8.3).

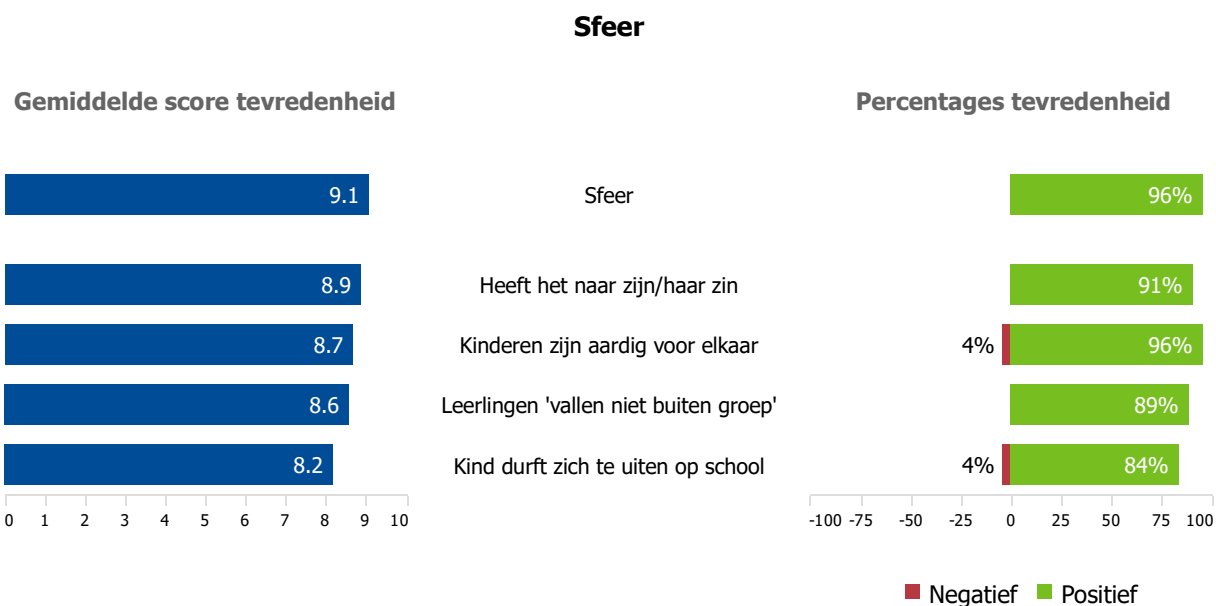
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.2.7 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.9) en dat hun zoon/dochter in de groep durft te zeggen wat hij/zij vindt (8.2). Ze vinden in sterke mate dat de meeste leerlingen op school aardig zijn voor elkaar (8.7) en dat de school ervoor zorgt dat leerlingen niet buiten de groep vallen (8.6).

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



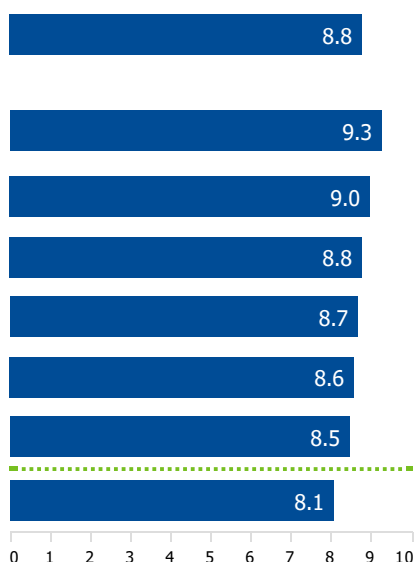
3.2.8 Veiligheid op school

De ouders vinden in sterke mate dat de leerkrachten respectvol met de leerlingen in de klas omgaan (9.3), dat er duidelijke regels zijn op school voor de leerlingen (9.0), dat de meeste leerlingen zich aan de regels houden (8.8), dat de school positief bijdraagt aan het zelfvertrouwen van hun zoon/dochter (8.6) en dat de school positief bijdraagt aan de weerbaarheid van hun zoon/dochter (8.5). Ze zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (8.7).

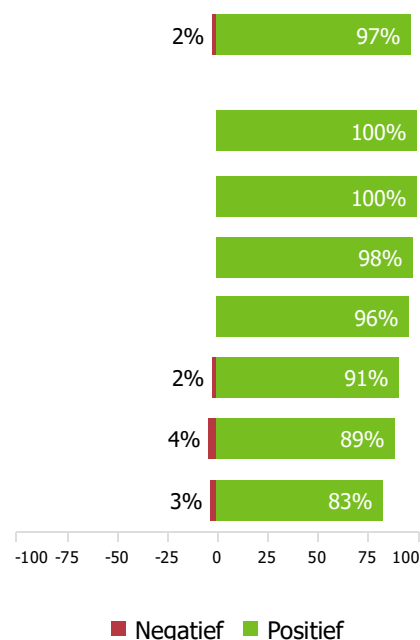
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Veiligheid op school

Gemiddelde score tevredenheid

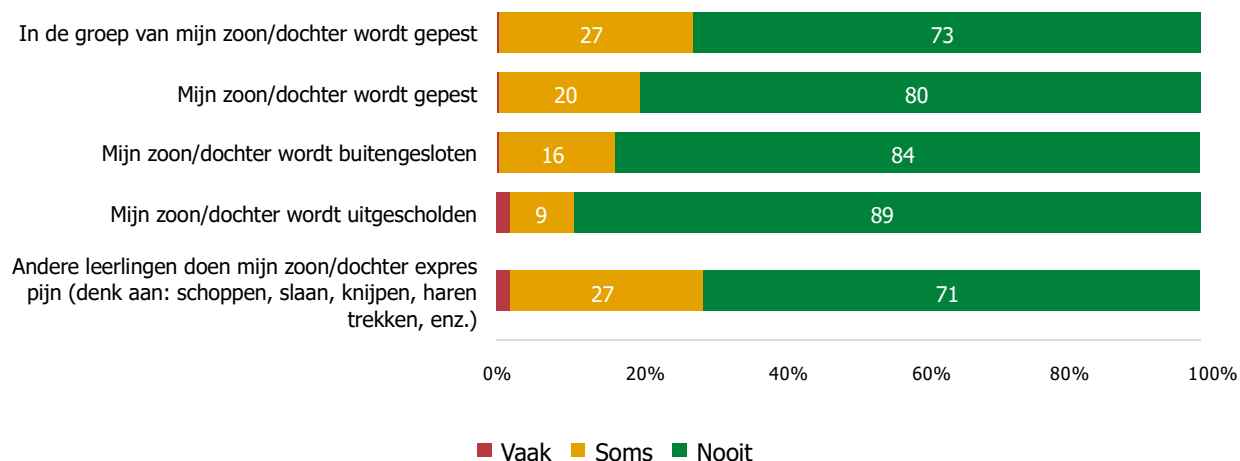


Percentages tevredenheid



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

Aantasting veiligheid



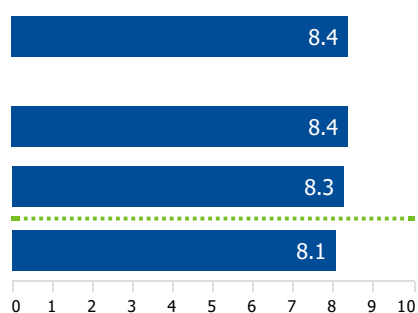
3.2.9 Schoolleiding/directie

De ouders vinden in sterke mate dat de schoolleiding/directie een duidelijk visie heeft op de koers van de school (8.4) en dat de schoolleiding/directie ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (8.3).

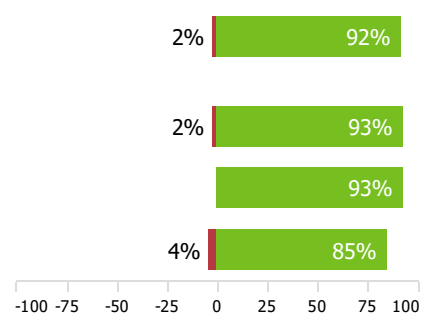
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Schoolleiding/directie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

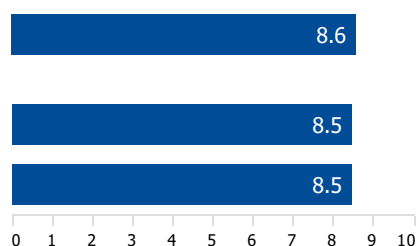
3.2.10 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat de school goed is uitgerust met ICT-middelen (8.5) en dat het in de school schoon en netjes is (8.5).

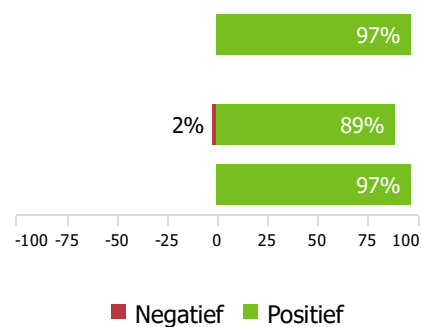
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Voorzieningen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



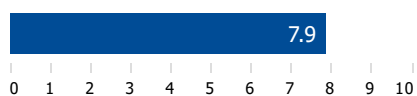
3.2.11 Schooltijden

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

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

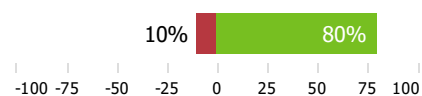
Schooltijden

Gemiddelde score tevredenheid



Schooltijden

Percentages tevredenheid

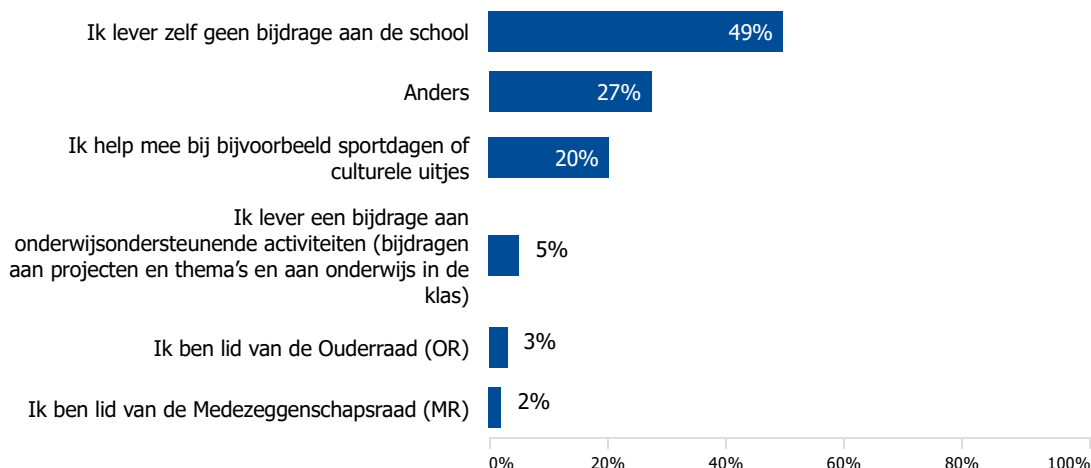


■ Negatief ■ Positief

3.2.12 Ouderbetrokkenheid

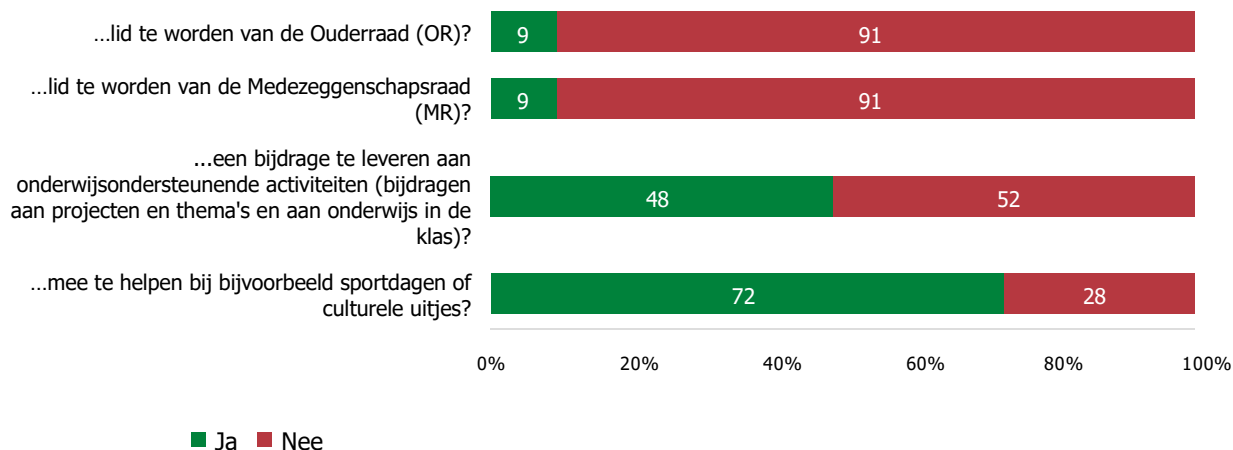
We hebben de ouders gevraagd op welke wijze zij bijdragen aan de school. De resultaten ziet u in de onderstaande grafiek.

Op welke wijze draagt u bij aan de school van uw zoon/dochter? *Meerdere antwoorden mogelijk*



Ouders die geen lid zijn van de OR, de MR, een bijdrage leveren aan onderwijsondersteunende activiteiten of meehelpen bij bijvoorbeeld sportdagen of culturele uitjes hebben we gevraagd of zij hiertoe bereid zouden zijn.

Zou u bereid zijn...



3.2.13 Geledingen

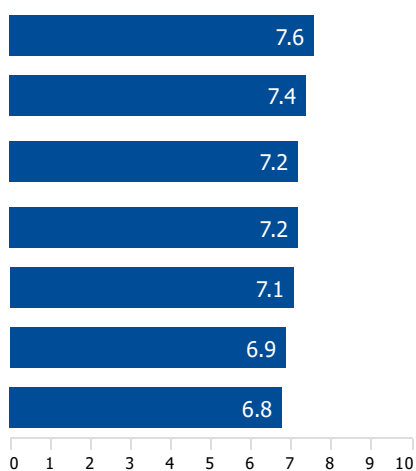
De vragen over de OR en de MR zijn niet voorgelegd aan ouders die hier lid van zijn.

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

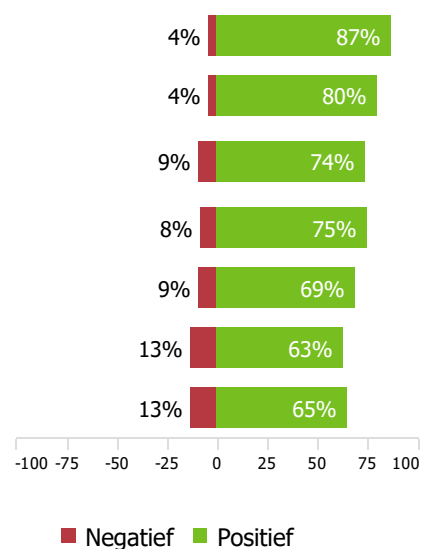
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Geledingen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Contactgegevens

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

Postbus 681

3500 AR Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl

website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl