

Oudertevredenheidsonderzoek

Impuls

Rapportage

In opdracht van Onderwijsgroep Buitengewoon

juli 2016



VSO

Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek in opdracht van
Onderwijsgroep Buitengewoon.

DUO Onderwijsonderzoek
drs. Vincent van Grinsven
Chris Roerdink LLM

Postbus 681
3500 AR Utrecht

telefoon: 030 263 1080
e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl
website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Doelstellingen van het onderzoek	4
3. Onderzoeksopzet	5
4 Management summary	8
4.1 Samenvatting	8
4.1.1 Inleiding	8
4.1.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten	8
4.1.3 Algemeen beeld	9
4.1.4 Top 5 deelaspecten	10
4.2 Aanbevelingen	11
5 Onderzoeksresultaten	12
5.1 Overall beeld van Impuls	12
5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten	12
5.1.2 Positieve en negatieve punten	14
5.1.3 Verbeterprioriteiten	17
5.1.4 Benchmark voortgezet speciaal onderwijs	19
5.2 Hoofdaspecten nader bekeken	20
5.2.1 Inleiding	20
5.2.2 Onderwijs	21
5.2.3 Algemene ontwikkeling	22
5.2.4 Leerkracht	23
5.2.5 Begeleiding	24
5.2.6 Samenwerking met ouders	25
5.2.7 Onderwijsondersteunende therapie	26
5.2.8 Communicatie	27
5.2.9 Sfeer	28
5.2.10 Sociaal-emotioneel	29
5.2.11 Voorzieningen	30
5.2.12 Schoolleiding/directie	31
5.2.13 Omgeving school	32
5.2.14 Identiteit	33
5.2.15 Taxivervoer	34
5.3 Overige aspecten	35
5.3.1 Extra activiteiten	35
5.3.2 Geledingen	36
5.4 Pesten	37
5.5 Schooltijden en opvang	38
5.6 Communicatiemiddelen	39

5.6.1 Website 39

5.6.2 Informatiebehoefte 40

5.7 Loyaliteit 41

5.7.1 Net Promotor Score (NPS) 41

5.7.2 Opnieuw kiezen voor deze school 42

5.8 Ouderbetrokkenheid 43

6. Achtergrondkenmerken van de leerlingen 44

7. Achtergrondkenmerken van de ouders 46

1. Inleiding

Onderwijsgroep Buitengewoon wil inzicht in de tevredenheid en betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Onderwijsgroep Buitengewoon in juni/juli 2016 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

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

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 Impuls zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij Impuls.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Impuls.*

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 Impuls, maar ook van de sterke punten van Impuls (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 twee 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 Impuls. Uiteindelijk hebben 74 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 43%.

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek voortgezet speciaal onderwijs. Impuls heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt.

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 5.6** bespreken we de overige aspecten, pesten, de schooltijden en opvang, de communicatiemiddelen, loyaliteit en ouderbetrokkenheid.

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.

Sommige stellingen zijn echter zo geformuleerd dat het omgekeerde het geval is; hier geldt hoe lager de score op een stelling is, des te positiever de ouders over een stelling zijn. Een voorbeeld van zo'n stelling kan zijn: *Mijn zoon/dochter voelt zich wel eens eenzaam op school*. Om de scores op de stellingen in de rapportage allemaal hetzelfde te kunnen interpreteren, zijn deze stellingen geherformuleerd en de scores omgerekend. Bijvoorbeeld *Mijn zoon/dochter voelt zich wel eens eenzaam op school* wordt geherformuleerd naar *Mijn zoon/dochter voelt zich nooit eenzaam op school* en procentuele waardes die daarbij horen worden omgerekend.

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 7,8 of hoger: zeer goed / zeer tevreden;
- 7,4 tot en met 7,7: goed / tevreden;
- 6,9 tot en met 7,3: redelijk / redelijk tevreden;
- 6,1 tot en met 6,8: matig / matig tevreden;
- 6,0 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 6,0 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders.

3 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.

4 De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van een benchmark voortgezet speciaal onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek heeft verricht onder ouders met een kind in het voortgezet speciaal onderwijs. De benchmark voortgezet speciaal onderwijs bevat de resultaten van ruim 8.000 ouders. Zie paragraaf 5.1.4 van deze rapportage.

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

4 Management summary

4.1 Samenvatting

4.1.1 Inleiding

In juni/juli 2016 is een oudertevredenheidsonderzoek verricht naar de tevredenheid van ouders van de leerlingen van Impuls. De meting onder de ouders heeft online plaatsgevonden. Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek voortgezet speciaal onderwijs, waarbij Impuls de mogelijkheid heeft gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan terminologie die op school wordt gebruikt.

Van de 173 ouders van de leerlingen van Impuls die zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen, heeft uiteindelijk 43% 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 7,8 of hoger signaleren wij een succesfactor;
2. de benchmark voortgezet speciaal onderwijs: indien Impuls 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 6,0 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 voortgezet speciaal onderwijs: indien Impuls 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 VSO
- het percentage ontevreden ouders
- het percentage tevreden ouders
- de plaats in de prioriteitenmatrix

	Gemiddelde	Benchmark VSO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	7.9	7.6	+	3 %	90 %	
Voorzieningen	8.8	8.0	++	0 %	94 %	Handhaven
Leerkracht	8.6	8.5	o	3 %	92 %	Sterke punten
Sfeer	8.3	8.4	o	0 %	90 %	Handhaven
Identiteit	8.2	7.2	++	2 %	94 %	Sterke punten
Schoolleiding/directie	8.2	7.8	+	3 %	95 %	Handhaven
Samenwerking met ouders	8.2	7.8	+	6 %	89 %	Handhaven
Taxivervoer	8.1	7.7	+	4 %	91 %	Niet te positioneren
Begeleiding	8.1	8.1	o	1 %	90 %	Niet te positioneren
Sociaal-emotioneel	8.1	8.1	o	4 %	90 %	Niet te positioneren
Omgeving school	8.0	7.7	+	0 %	89 %	Niet te positioneren
Onderwijs	7.9	8.2	-	6 %	83 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Communicatie	7.8	8.0	o	9 %	84 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Algemene ontwikkeling	7.8	7.9	o	7 %	87 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Onderwijsondersteunende therapie	7.2	8.0	--	5 %	67 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit

Toelichting op 'Plaats in de prioriteitenmatrix':

- het hoofdaspect 'algemene tevredenheid' is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen omdat dit de 'afhankelijke variabele' is in de regressieanalyse waarop de prioriteitenmatrix is gebaseerd (zie paragraaf 5.1.3 Verbeterprioriteiten).
- een hoofdaspect duiden we aan als 'niet te positioneren' als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

4.1.4 Top 5 deelaspecten

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vijf best en slechtst scorende deelaspecten. Deze gegevens vergeleken we ook met de benchmark VSO.

In de tabel tonen we ook het hoofdaspect waaronder het betreffende deelaspect valt. We hebben niet van alle deelaspecten een benchmarkcijfer beschikbaar.

Best scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Voorzieningen	Geschikt schoolgebouw	9.1		
Voorzieningen	Hygiëne/ordelijkheid	8.9	7.8	++
Leerkracht	Prettige sfeer	8.7		
Leerkracht	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.7		
Leerkracht	Bereid te helpen	8.6	8.3	+

Slechtst scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Voorzieningen	Sportfaciliteiten	5.9	7.8	--
Het onderwijs	Aantal leerlingen in de groep	6.5	6.4	o
Identiteit	Deze school gekozen vanwege de identiteit	6.7		
Taxivervoer	Chauffeur is op de hoogte van problematiek	6.9	7.0	o
Omgeving school	Verkeersveilige weg naar school	6.9	5.8	++

4.2 Aanbevelingen

Ouders zijn zeer tevreden over Impuls. Ze beoordelen de school met een gemiddeld rapportcijfer van 7.9. De ouders zijn zeer tevreden over bijna alle onderscheiden hoofdaspecten. Wanneer we kijken naar de prioriteitenmatrix dan zien we dat, ondanks de hoge scores, een aantal hoofdaspecten naar voren komen als verbeterpunten met (minder) hoge prioriteit. Door de hoge scores moeten deze hoofdaspecten als relatieve verbeterpunten gezien worden.

Uit de cijfermatige resultaten zijn op basis van de gehanteerde criteria geen verbeterpunten gesignaleerd. Wij raden Impuls aan om, aan de hand van het onderzoeksrapport, aspecten te identificeren die niet voldoen aan de eigen normen van de school. Om de tevredenheid van de ouders nog verder te verhogen kan de school inzetten op deze aspecten.

5 Onderzoeksresultaten

5.1 Overall beeld van Impuls

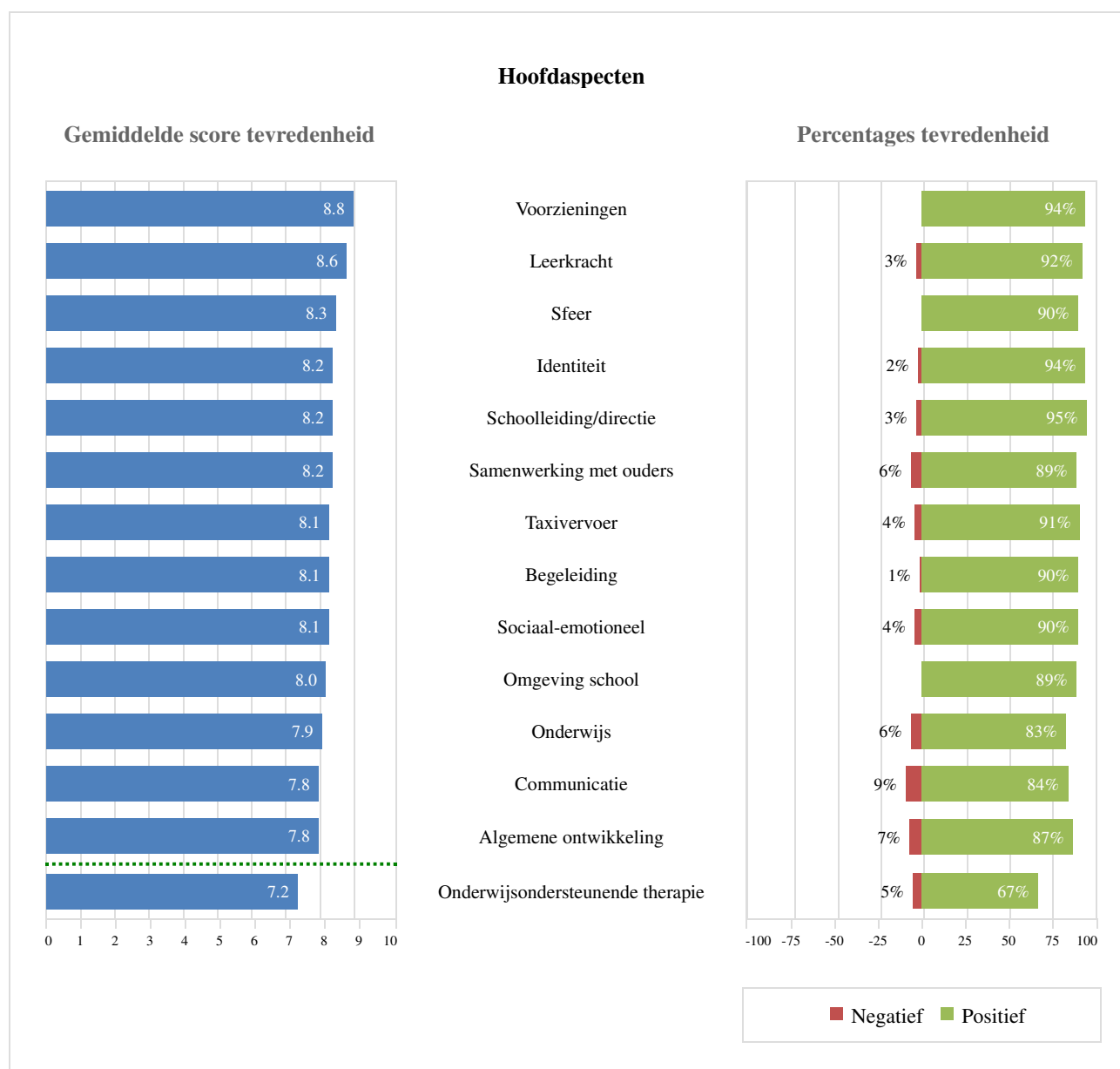
5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten

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

In de rechter grafiek op de volgende pagina 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 voorzieningen die de school biedt (8.8), over de leerkracht (8.6), over de sfeer op school (8.3), over hoe de school invulling geeft aan haar identiteit (8.2), over de schoolleiding/directie (8.2), over de samenwerking met ouders (8.2), over het taxivervoer (8.1), over de begeleiding die hun kind op school krijgt (8.1), over de aandacht van de school voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van hun kind (8.1), over de omgeving van de school (8.0), over de wijze waarop de school het onderwijs verzorgt (7.9), over de wijze waarop de school met hen communiceert (7.8) en over de algemene ontwikkeling van hun kind op school (7.8).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.1.2 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 gecodeerde antwoorden per hoofdaspect treft u aan in de bijlage.

Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
Goede individuele begeleiding/differentiatie	22%
Dat mijn kind met plezier naar school gaat	11%
Leerkrachten/het team	9%
Er wordt naar ouders geluisterd	8%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Slechte communicatie/informatievoorziening	20%
Geen	14%

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar groep.

Als de score 0,3 of meer **positief** afwijkt van Impuls is deze score groen gekleurd, als de score 0,3 of meer **negatief** afwijkt van Impuls is deze score rood 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.

	Groep 1A	Groep 1B	Groep 1C	Groep 1D	Groep 2A	Groep 2B	Groep 2C	Impuls-totaal
Algemene tevredenheid	7.5	8.5	*	8.2	7.6	8.3	8.5	7.9
Onderwijs	7.4	7.3	*	8.7	7.5	8.5	8.6	7.9
Algemene ontwikkeling	6.6	7.4	*	8.7	7.5	7.4	8.1	7.8
Leerkracht	8.9	9.6	*	8.2	8.3	7.8	8.3	8.6
Begeleiding	7.8	8.7	*	8.7	8.0	7.8	8.3	8.1
Samenwerking met ouders	8.2	8.9	*	8.9	7.2	7.8	8.6	8.2
Onderwijsondersteunende therapie	5.5	7.8	*	8.3	7.8	7.8	6.6	7.2
Communicatie	7.8	8.1	*	8.7	7.3	7.4	7.8	7.8
Sfeer	8.7	9.3	*	8.7	8.3	7.8	8.3	8.3
Sociaal-emotioneel	8.1	9.3	*	7.8	8.0	7.8	7.8	8.1
Voorzieningen	8.1	8.5	*	7.8	9.2	8.9	9.4	8.8
Schoolleiding/directie	8.3	8.1	*	7.8	8.3	7.8	8.7	8.2
Omgeving school	7.8	7.8	*	7.8	7.8	8.1	8.0	8.0
Identiteit	7.8	8.7	*	8.5	8.0	8.1	8.4	8.2
Taxivervoer	8.1	7.3	*	7.8	7.4	8.2	9.6	8.1

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar groep.

Als de score 0,3 of meer **positief** afwijkt van Impuls is deze score groen gekleurd, als de score 0,3 of meer **negatief** afwijkt van Impuls is deze score rood 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.

	Groep 2D	Groep 2E	Groep 3A	Groep 3B	Groep 3C	Groep 3D	Impuls-totaal
Algemene tevredenheid	6.0	7.5	*	*	*	8.4	7.9
Onderwijs	6.1	8.1	*	*	*	8.9	7.9
Algemene ontwikkeling	6.6	8.6	*	*	*	8.2	7.8
Leerkracht	6.5	9.4	*	*	*	9.1	8.6
Begeleiding	5.8	8.6	*	*	*	9.1	8.1
Samenwerking met ouders	6.5	8.9	*	*	*	8.7	8.2
Onderwijsondersteunende therapie	6.0	7.8	*	*	*	7.2	7.2
Communicatie	5.5	8.3	*	*	*	8.7	7.8
Sfeer	7.1	8.7	*	*	*	8.2	8.3
Sociaal-emotioneel	5.9	8.9	*	*	*	9.1	8.1
Voorzieningen	7.4	8.9	*	*	*	9.1	8.8
Schoolleiding/directie	6.4	7.8	*	*	*	9.1	8.2
Omgeving school	7.3	8.6	*	*	*	8.2	8.0
Identiteit	6.6	8.6	*	*	*	8.7	8.2
Taxivervoer	8.1	7.8	*	*	*	7.8	8.1

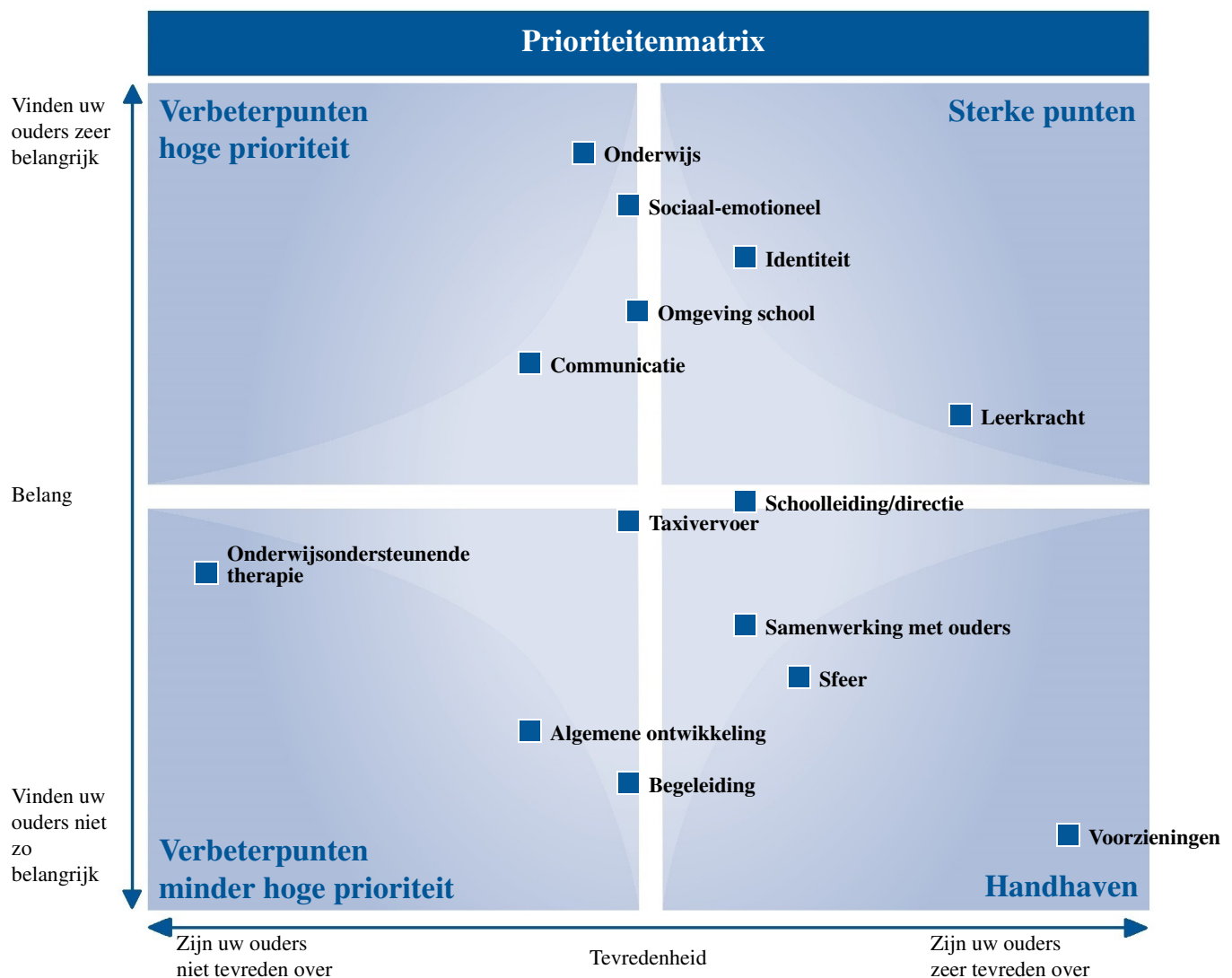
5.1.3 Verbeterprioriteiten

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 ‘belangsscores’ (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: Onderwijs, Communicatie.	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: Leerkracht, Identiteit.
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: Algemene ontwikkeling, Onderwijsondersteunende therapie.	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: Samenwerking met ouders, Sfeer, Voorzieningen, Schoolleiding/directie.

5.1.4 Benchmark voortgezet speciaal onderwijs

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

Impuls scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark voortgezet speciaal onderwijs: Voorzieningen, Identiteit, Schoolleiding/directie, Samenwerking met ouders, Taxivervoer en Omgeving school.

Impuls scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) lager dan de benchmark voortgezet speciaal onderwijs: Onderwijs en Onderwijsondersteunende therapie.

	Gemiddelde score van Impuls	Benchmark VSO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.9	7.6	+
Voorzieningen	8.8	8.0	++
Leerkracht	8.6	8.5	o
Sfeer	8.3	8.4	o
Identiteit	8.2	7.2	++
Schoolleiding/directie	8.2	7.8	+
Samenwerking met ouders	8.2	7.8	+
Taxivervoer	8.1	7.7	+
Begeleiding	8.1	8.1	o
Sociaal-emotioneel	8.1	8.1	o
Omgeving school	8.0	7.7	+
Onderwijs	7.9	8.2	-
Communicatie	7.8	8.0	o
Algemene ontwikkeling	7.8	7.9	o
Onderwijsondersteunende therapie	7.2	8.0	--

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

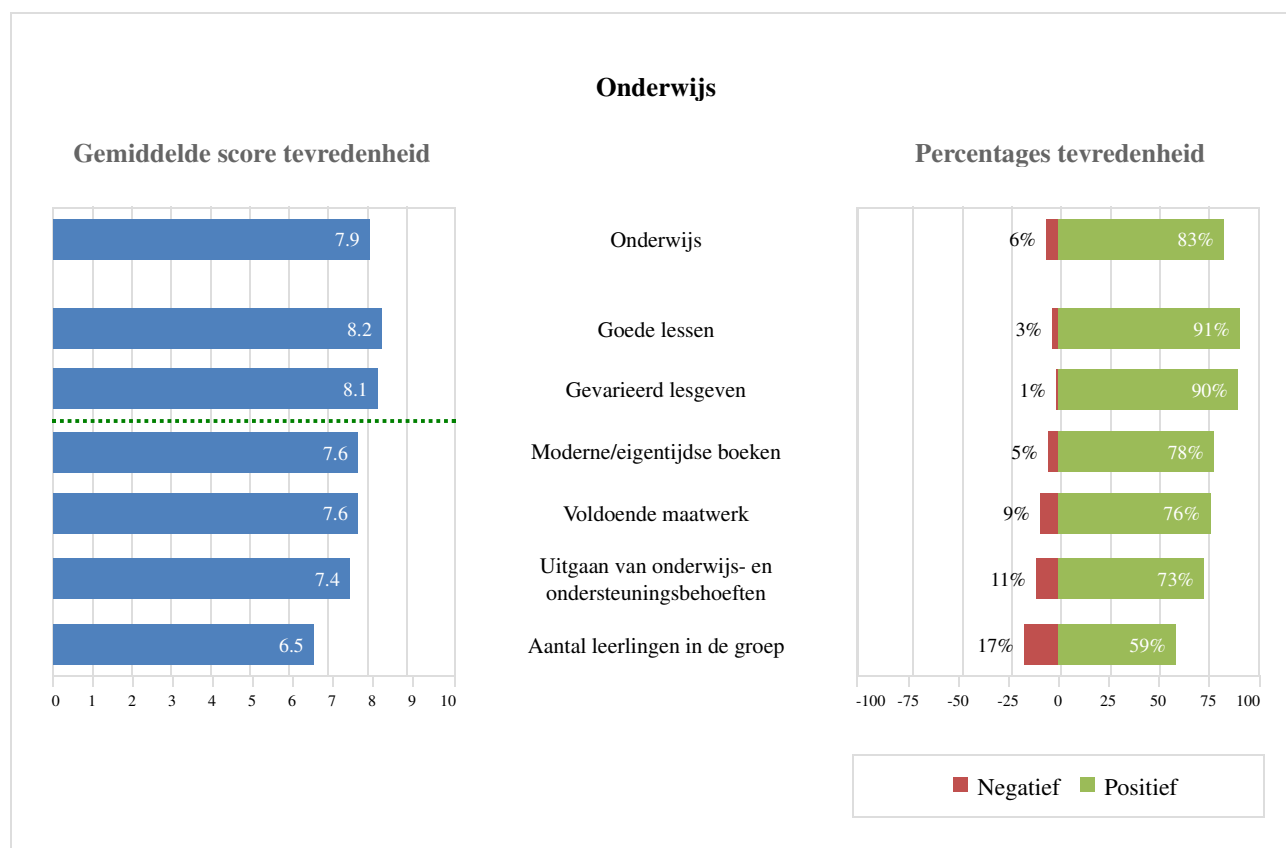
5.2.1 Inleiding

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 vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.2) en dat er op school gevarieerd wordt lesgegeven (8.1).

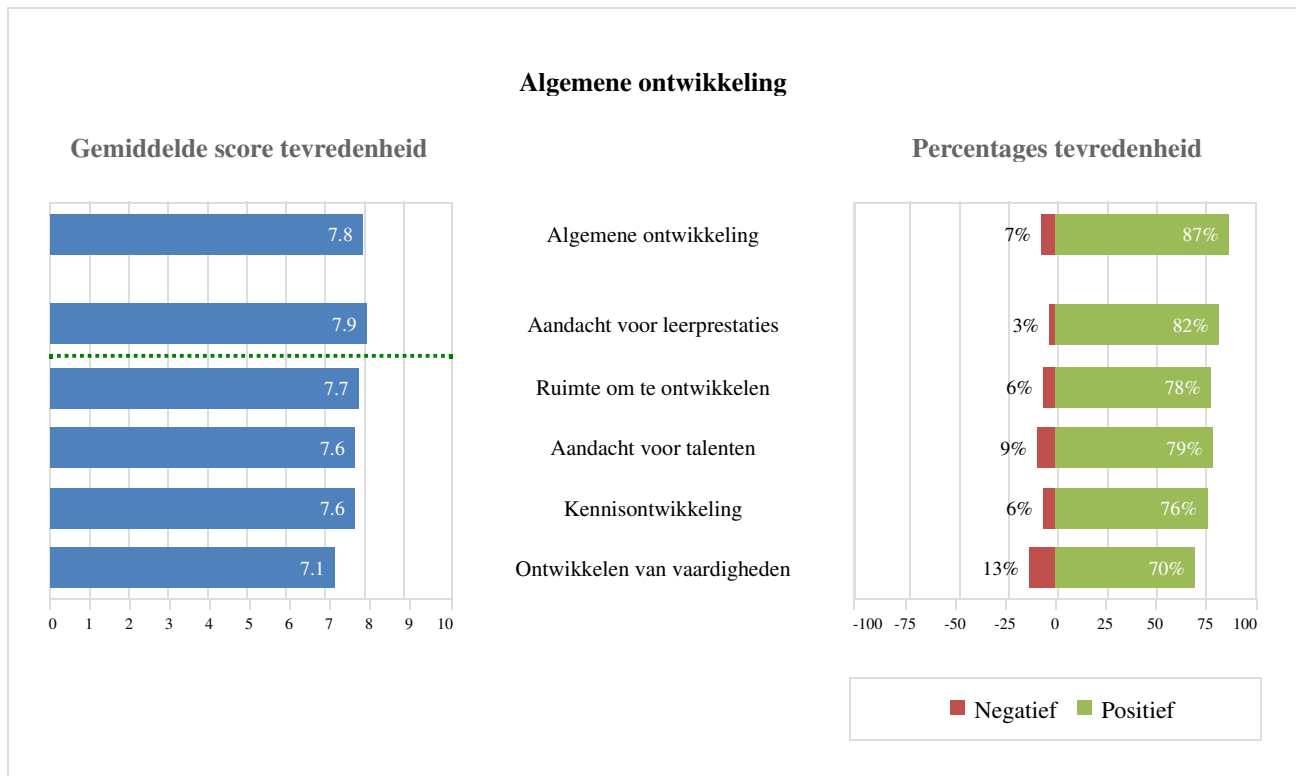
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.3 Algemene ontwikkeling

De ouders vinden in sterke mate dat de school voldoende aandacht besteedt aan het behalen van goede leerprestaties (7.9).

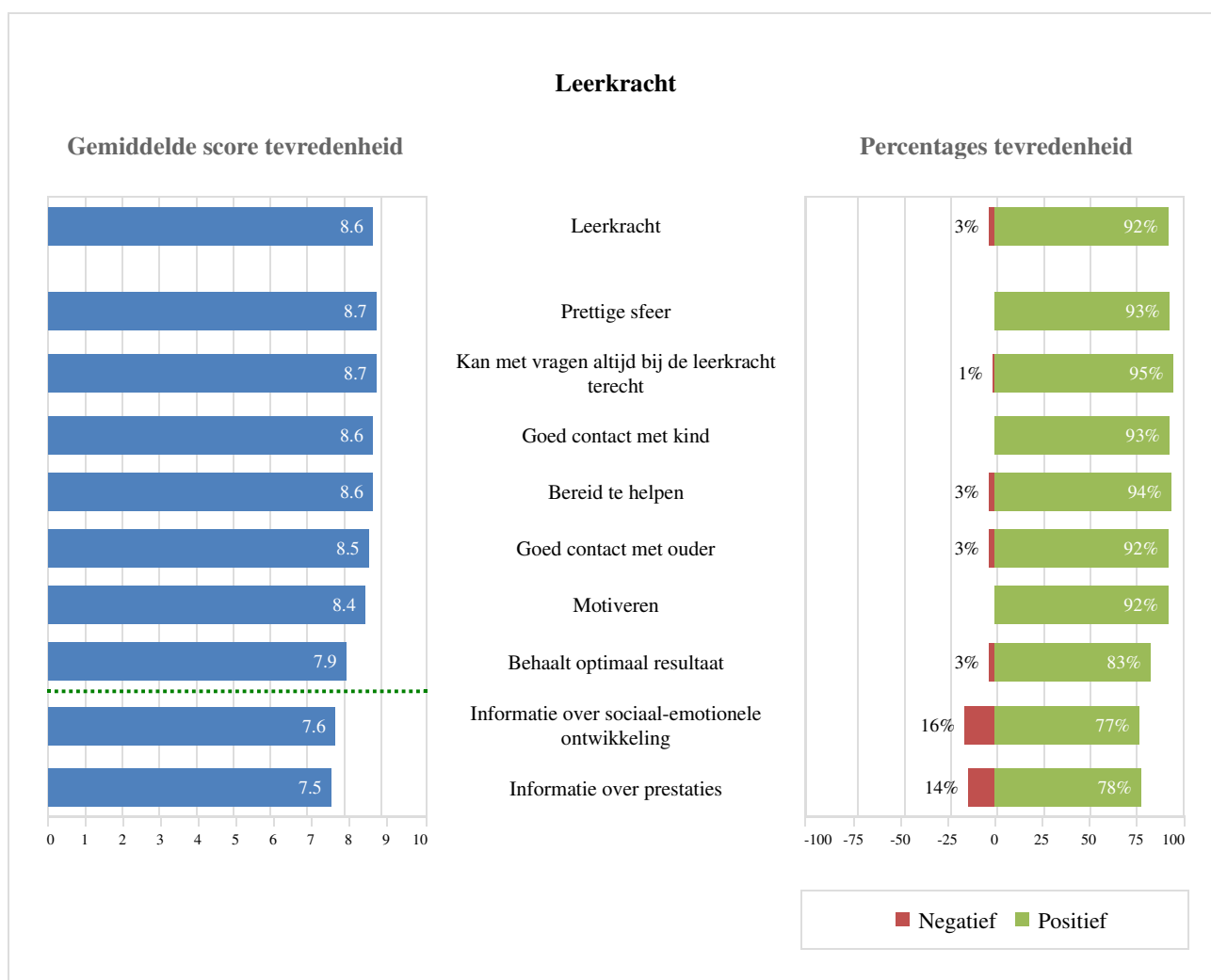
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.4 Leerkracht

De ouders vinden in sterke mate dat de leerkracht bijdraagt aan een prettige sfeer (8.7), dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als dat nodig is (8.6), dat de leerkracht hun zoon/dochter weet te motiveren (8.4) en dat de leerkracht het 'optimale' uit hun zoon/dochter haalt (7.9). Ze geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.7), dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (8.6) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.5).

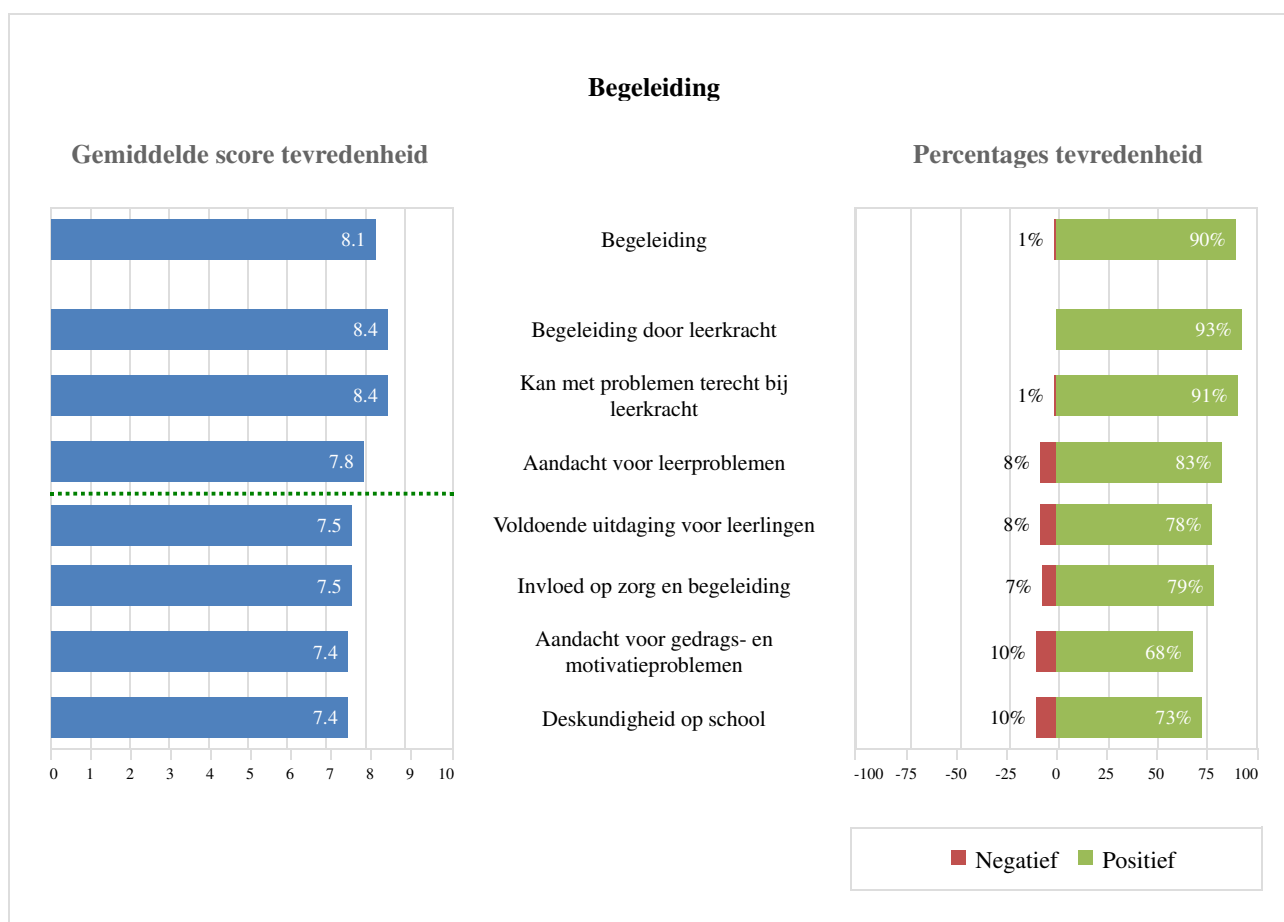
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.5 Begeleiding

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed wordt begeleid door zijn/haar mentor (8.4) en dat leerlingen met leerproblemen voldoende extra aandacht krijgen (7.8). Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter terecht kan bij de leerkracht als dat nodig is (8.4).

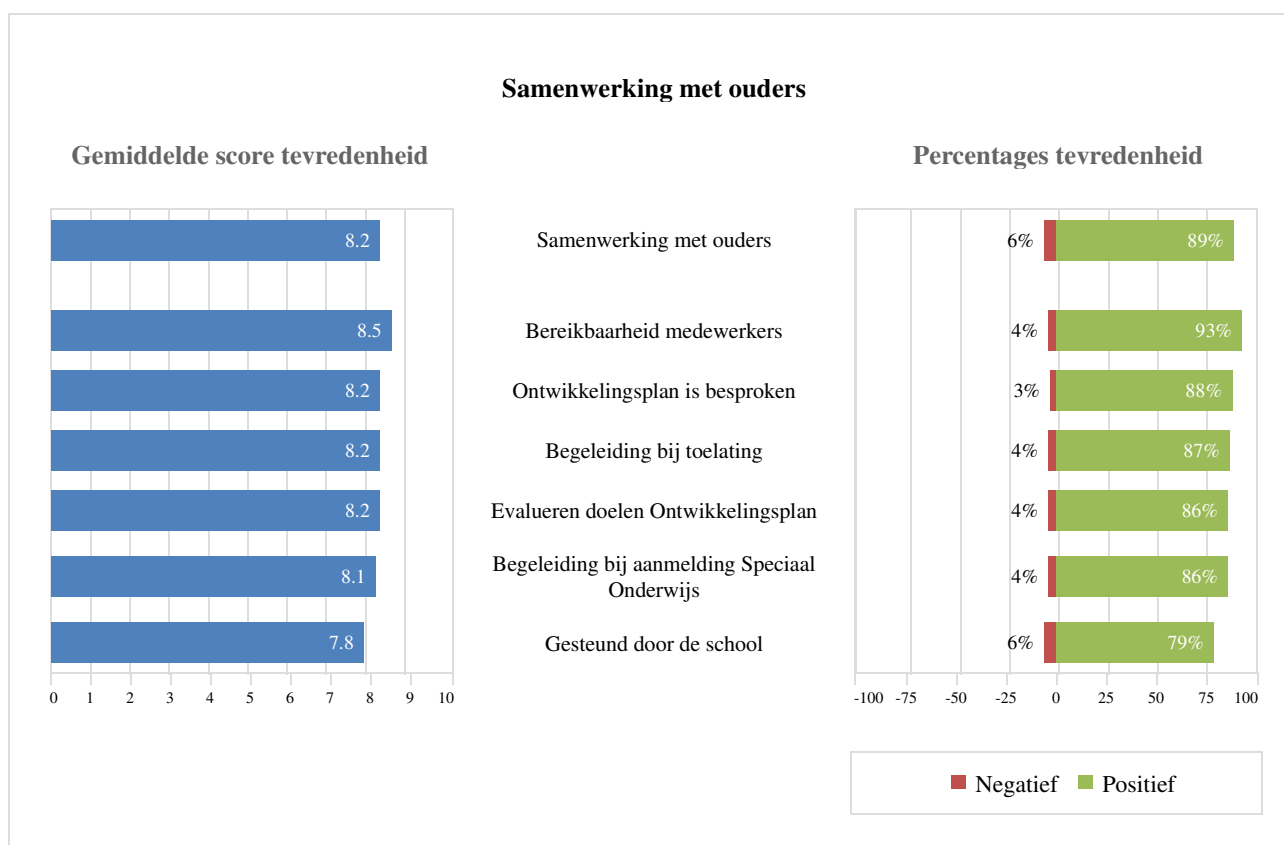
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.6 Samenwerking met ouders

De ouders geven in sterke mate aan dat ze makkelijk een persoonlijke gesprek aan kunnen gaan met de medewerkers van de school (8.5), dat het Ontwikkelingsplan met hun zoon/dochter is besproken (8.2), dat ze goed begeleid zijn bij de toelating tot deze school (8.2), dat de doelen in het Ontwikkelingsplan minimaal één keer per jaar met ze geëvalueerd wordt (8.2), dat ze goed begeleid zijn bij de aanmelding voor het Speciaal Onderwijs (8.1) en dat ze zich door de school gesteund voelen bij de opvoeding van hun zoon/dochter (7.8).

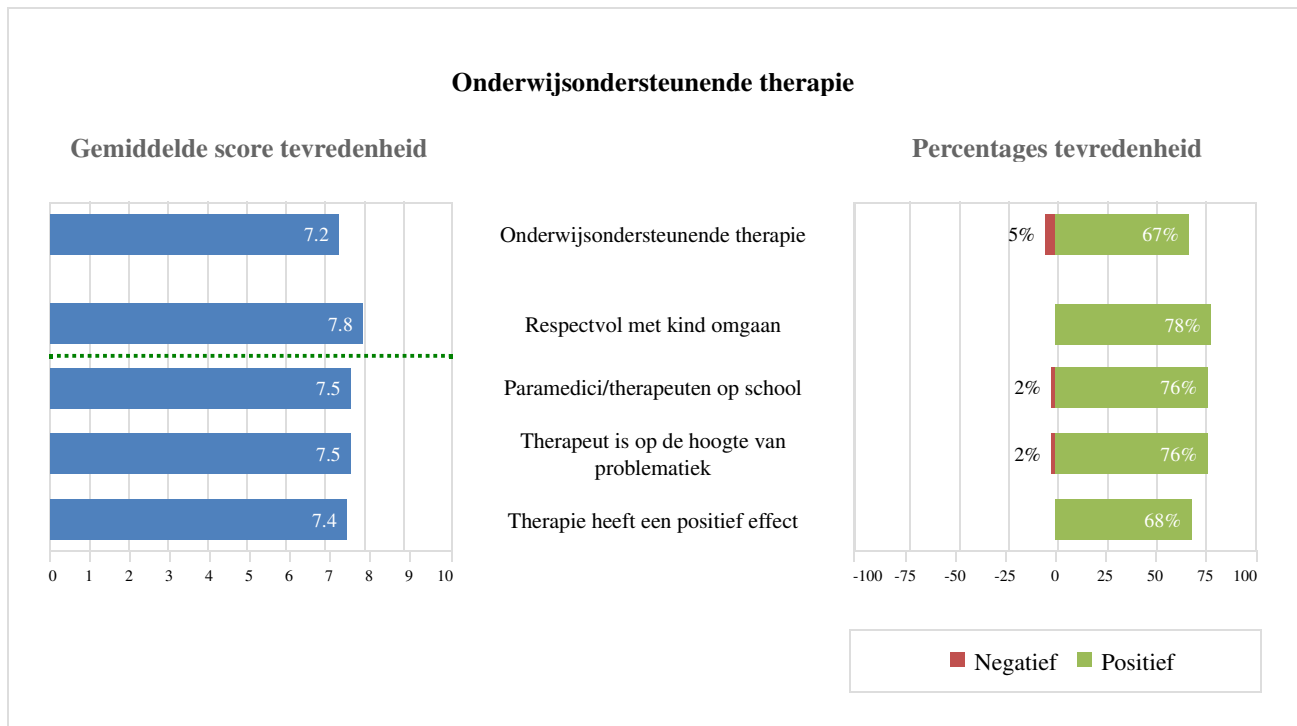
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.7 Onderwijsondersteunende therapie

De ouders vinden in sterke mate dat de therapeut op respectvolle wijze met hun zoon/dochter omgaat (7.8).

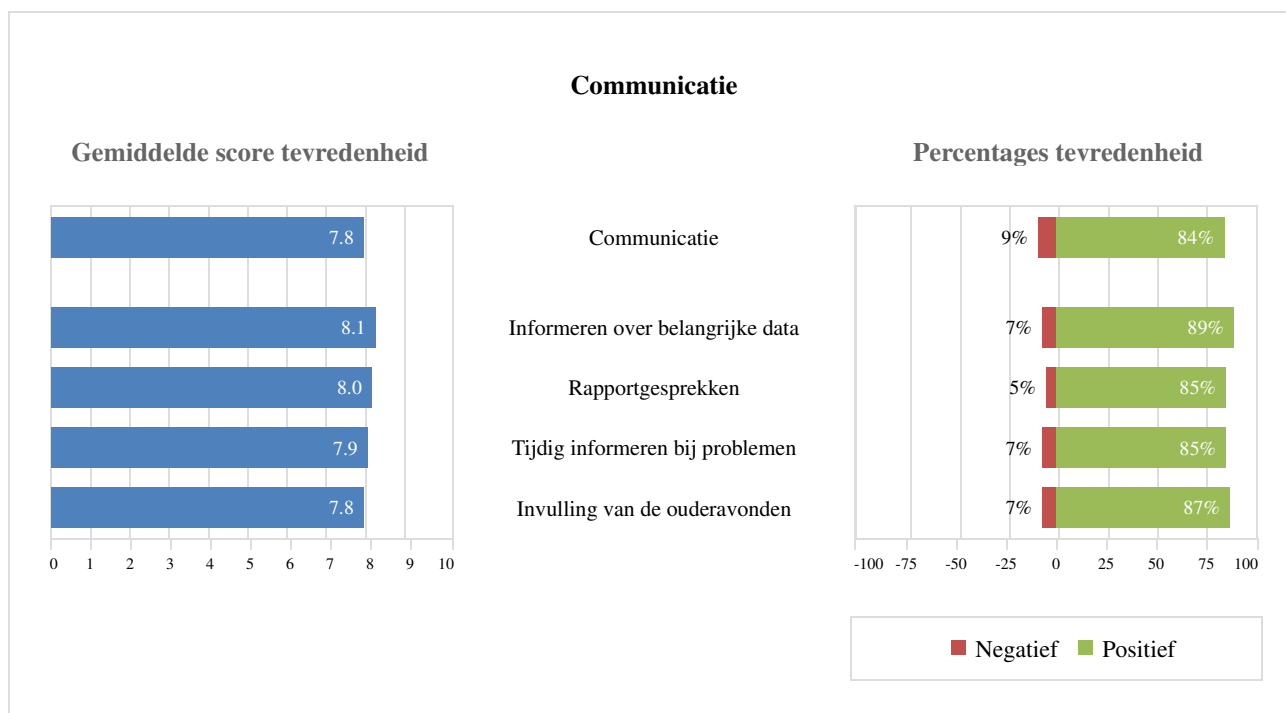
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.8 Communicatie

De ouders geven in sterke mate aan dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.1) en dat de school ze tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun zoon/dochter (7.9). Ze zijn zeer tevreden over de rapportgesprekken (8.0) en over de invulling van de ouderavonden (7.8).

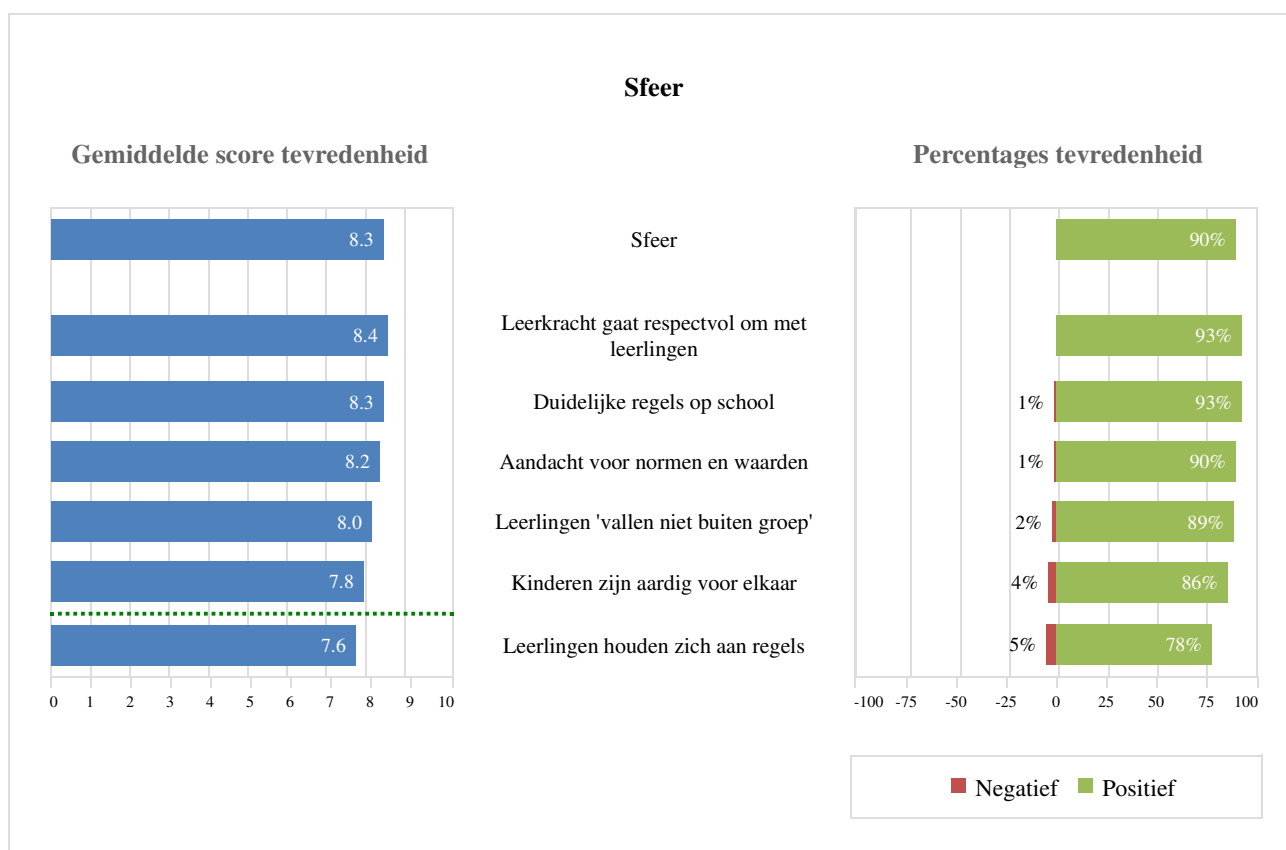
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.9 Sfeer

De ouders vinden in sterke mate dat de leerkrachten respectvol met de leerlingen op school omgaan (8.4), dat er duidelijke regels zijn op school (8.3), dat de school ervoor zorgt dat leerlingen niet buiten de groep vallen (8.0) en dat de meeste leerlingen op school aardig zijn voor elkaar (7.8). Ze zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (8.2).

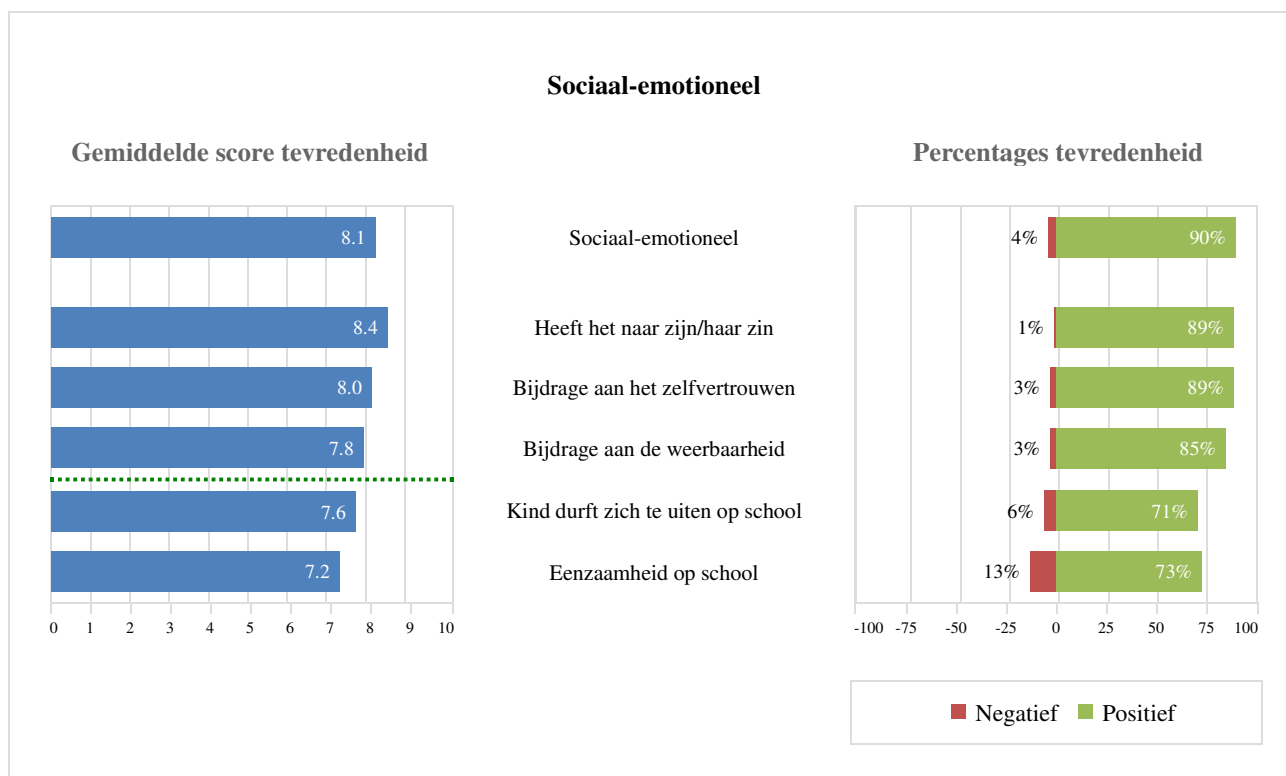
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.10 Sociaal-emotioneel

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.4). Ze vinden in sterke mate dat de school positief bijdraagt aan het zelfvertrouwen van hun zoon/dochter (8.0) en dat de school positief bijdraagt aan de weerbaarheid van hun zoon/dochter (7.8).

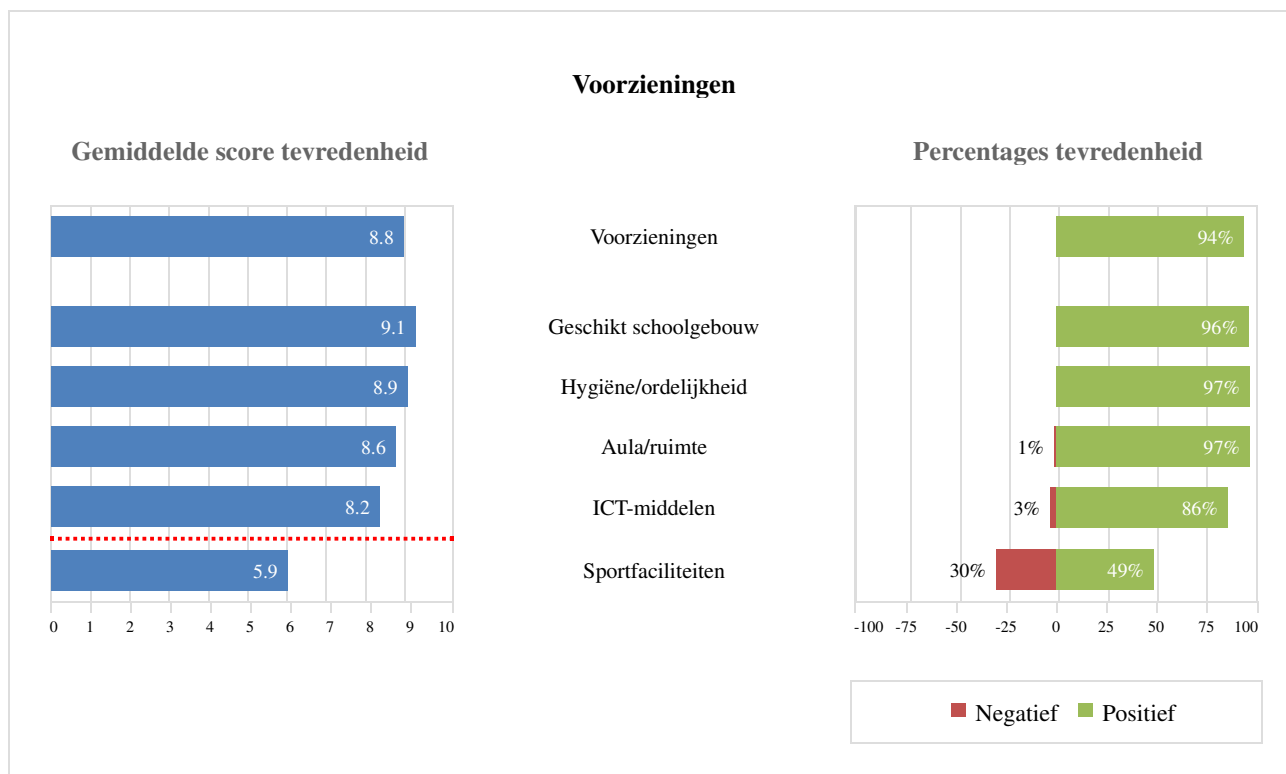
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.11 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat de school is gehuisvest in een geschikt schoolgebouw (9.1), dat het in de school schoon en netjes is (8.9), dat de school een prettige aula/ruimte heeft (8.6) en dat de school goed is uitgerust met ICT-middelen (8.2).

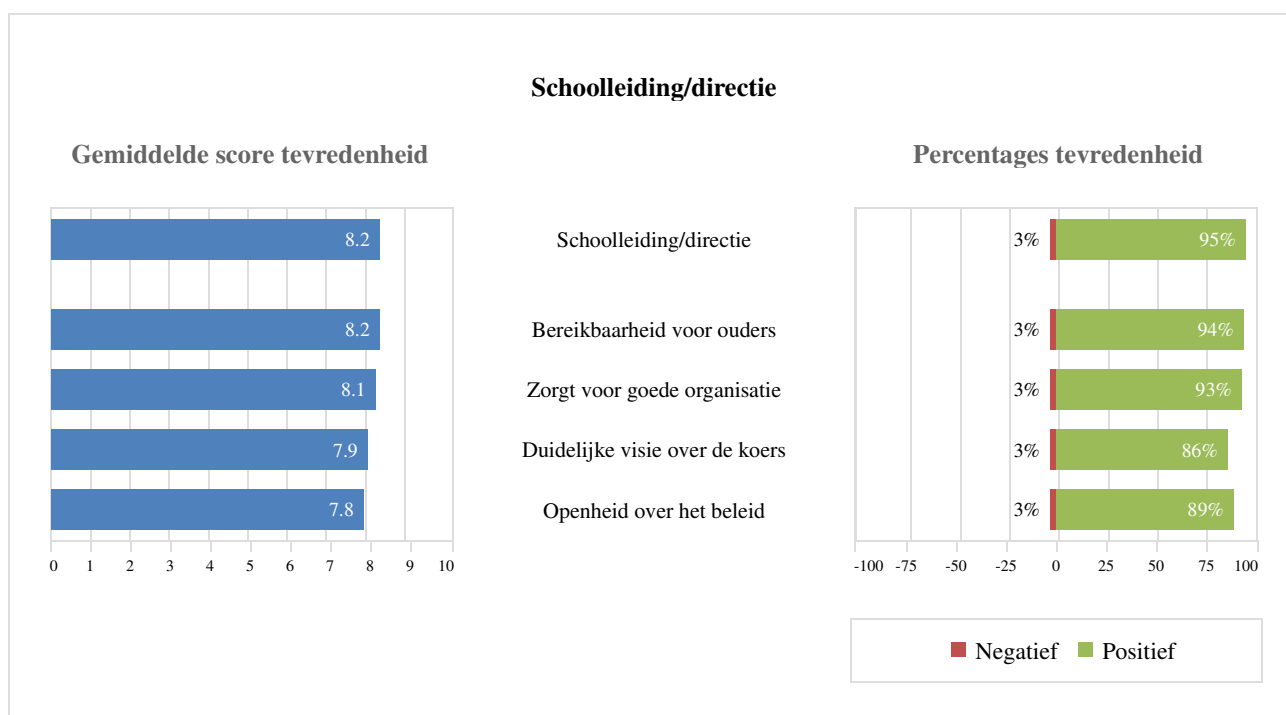
De ouders zijn van mening dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft (5.9; 30% negatief).



5.2.12 Schoolleiding/directie

De ouders vinden in sterke mate dat de schoolleiding/directie zichtbaar is voor ouders (8.2), dat de schoolleiding/directie ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (8.1), dat de schoolleiding/directie een duidelijk visie heeft over de koers van de school (7.9) en dat de schoolleiding/directie open is over het beleid dat zij voert (7.8).

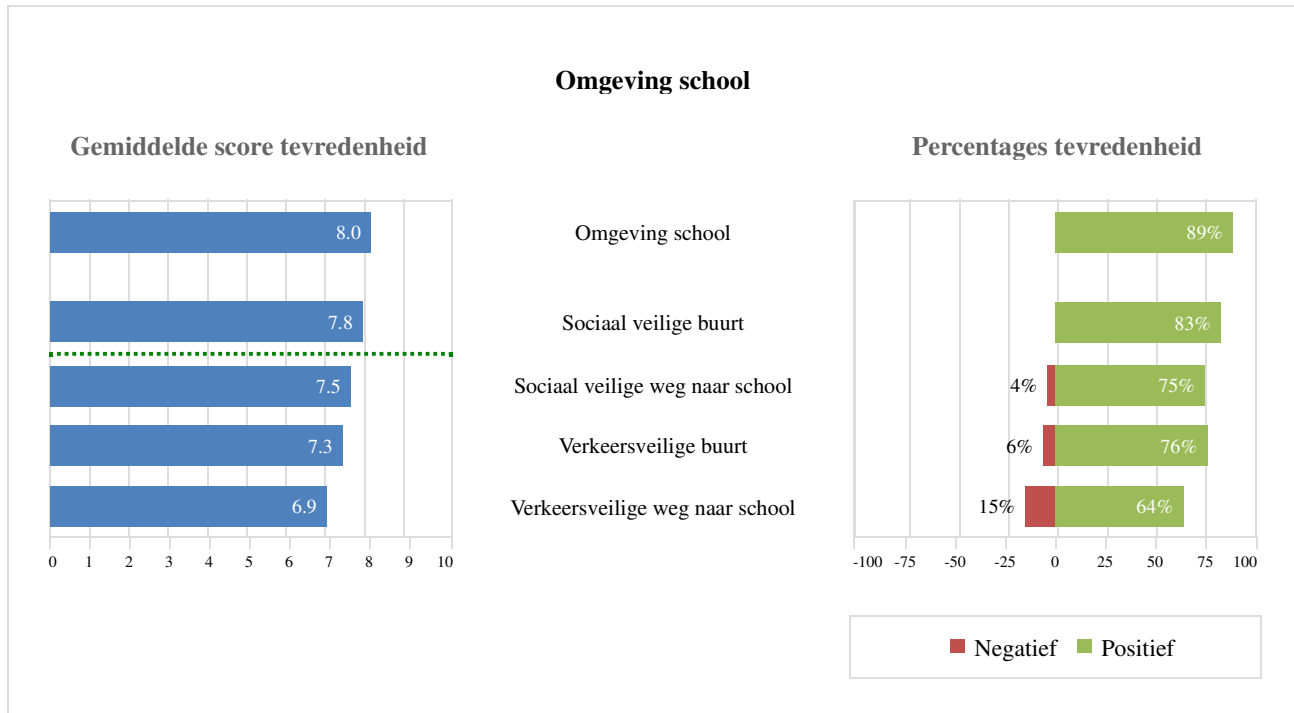
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.13 Omgeving school

De ouders geven in sterke mate aan dat de school in een sociaal veilige buurt staat (7.8).

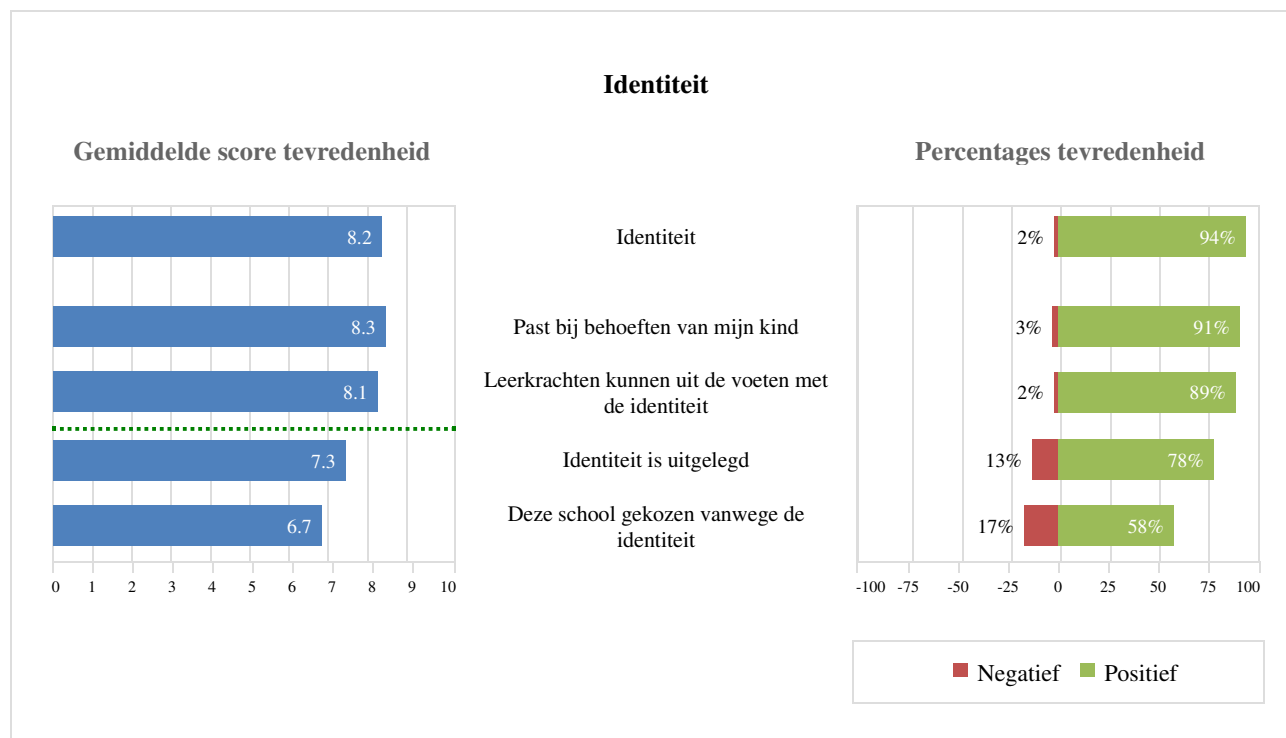
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.14 Identiteit

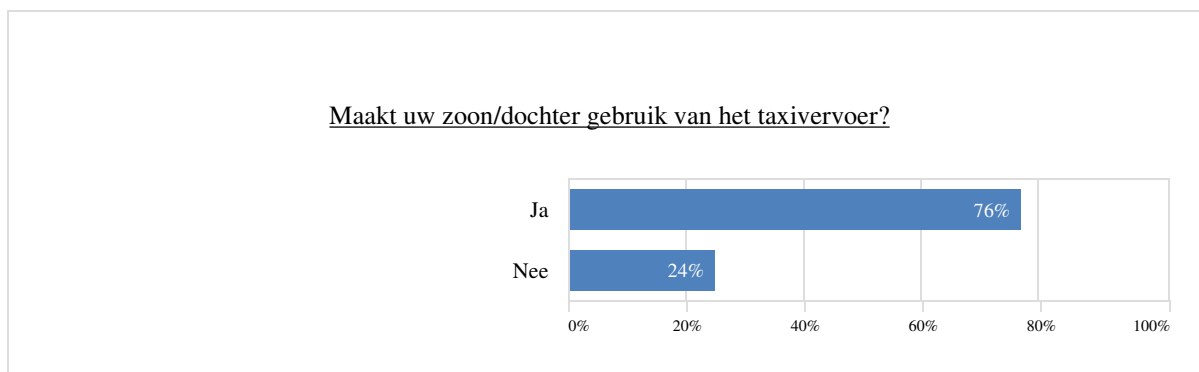
De ouders geven in sterke mate aan dat de identiteit van de school goed past bij de behoeften van hun zoon/ dochter (8.3). Ze vinden in sterke mate dat de docenten goed uit de voeten kunnen met de identiteit van de school (8.1).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



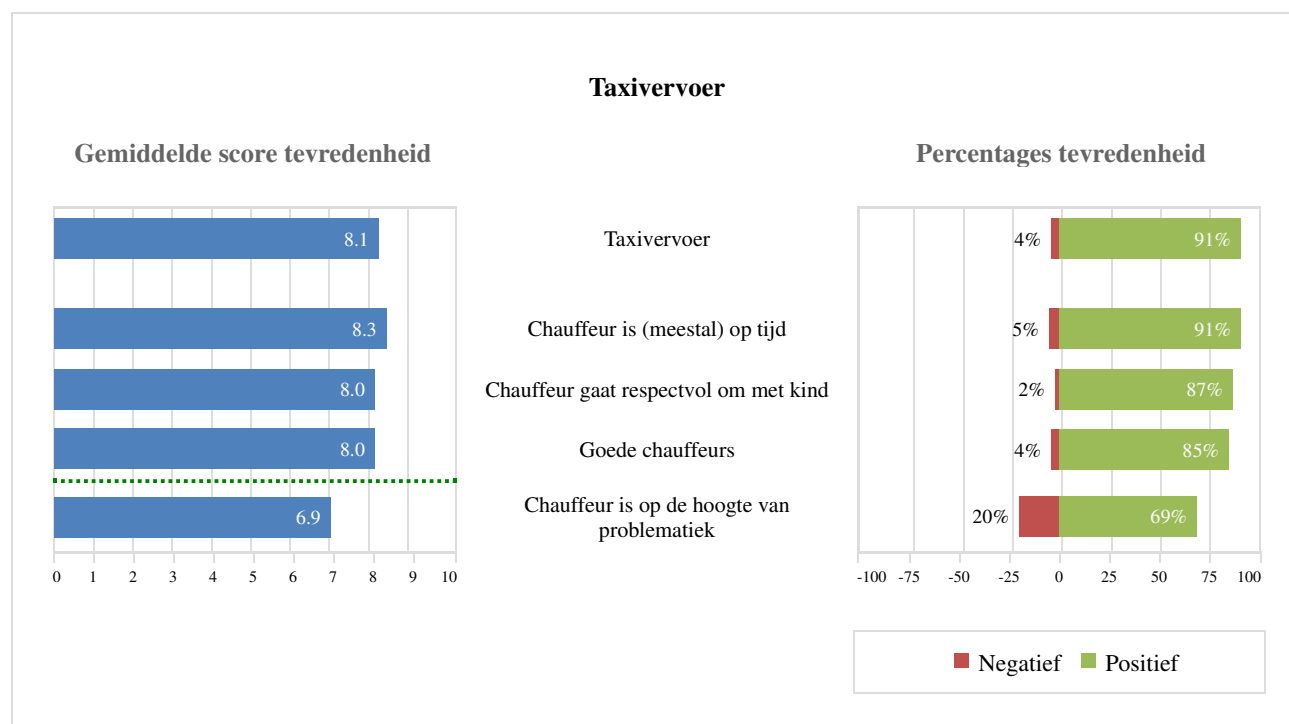
5.2.15 Taxivervoer

Aan deders is gevraagd of hun kind gebruikmaakt van het taxivervoer. Aan de ouders die deze vraag beantwoord hebben met 'ja' is vervolgens een aantal stellingen voorgelegd met betrekking tot het taxivervoer.



De ouders geven in sterke mate aan dat de chauffeurs meestal op tijd zijn (8.3). Ze vinden in sterke mate dat de chauffeur op respectvolle wijze met hun kind omgaat (8.0) en dat de vervoerder goede chauffeurs in dienst heeft (8.0).

De ouders geven aan dat de chauffeur niet op de hoogte is van de problematiek van hun kind (6.9; 20% negatief).

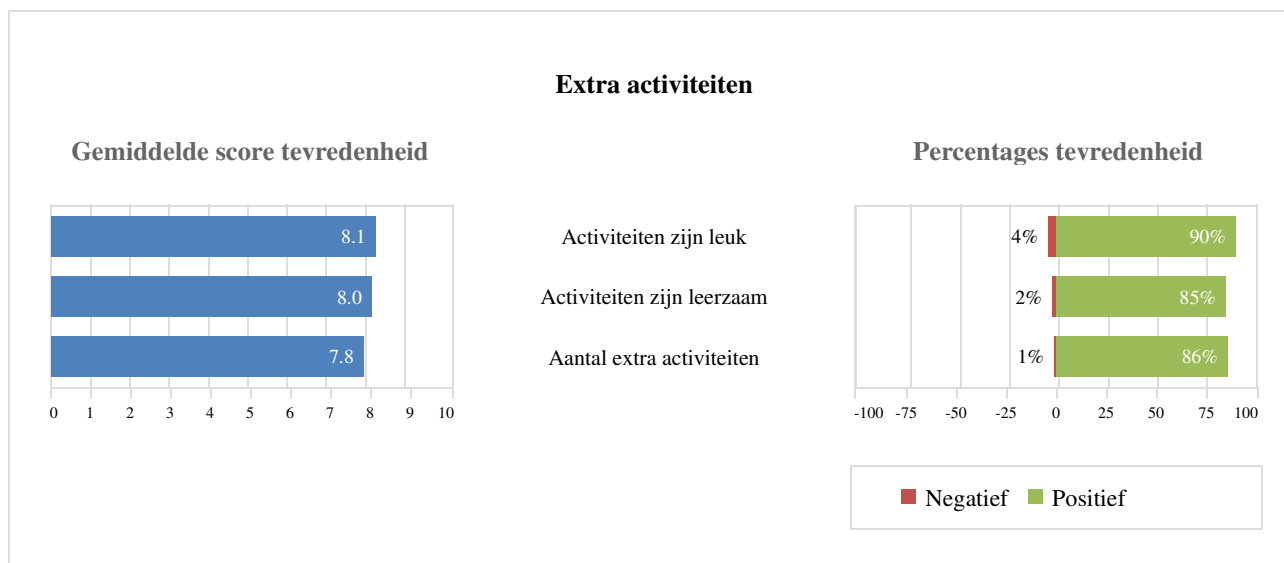


5.3 Overige aspecten

5.3.1 Extra activiteiten

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter de extra activiteiten over het algemeen leuk vindt (8.1). Ze vinden in sterke mate dat de extra activiteiten over het algemeen leerzaam zijn (8.0) en dat de school voldoende extra activiteiten organiseert (7.8).

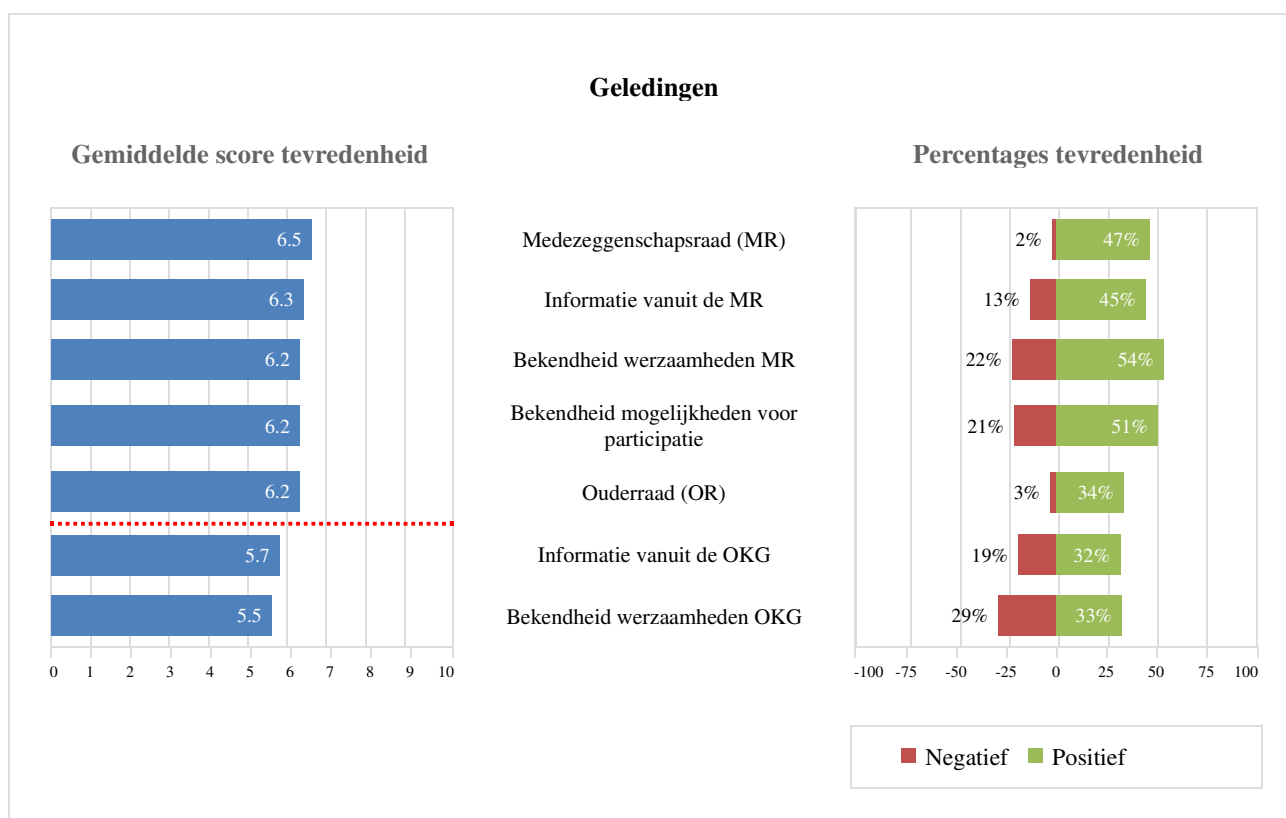
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.3.2 Geledingen

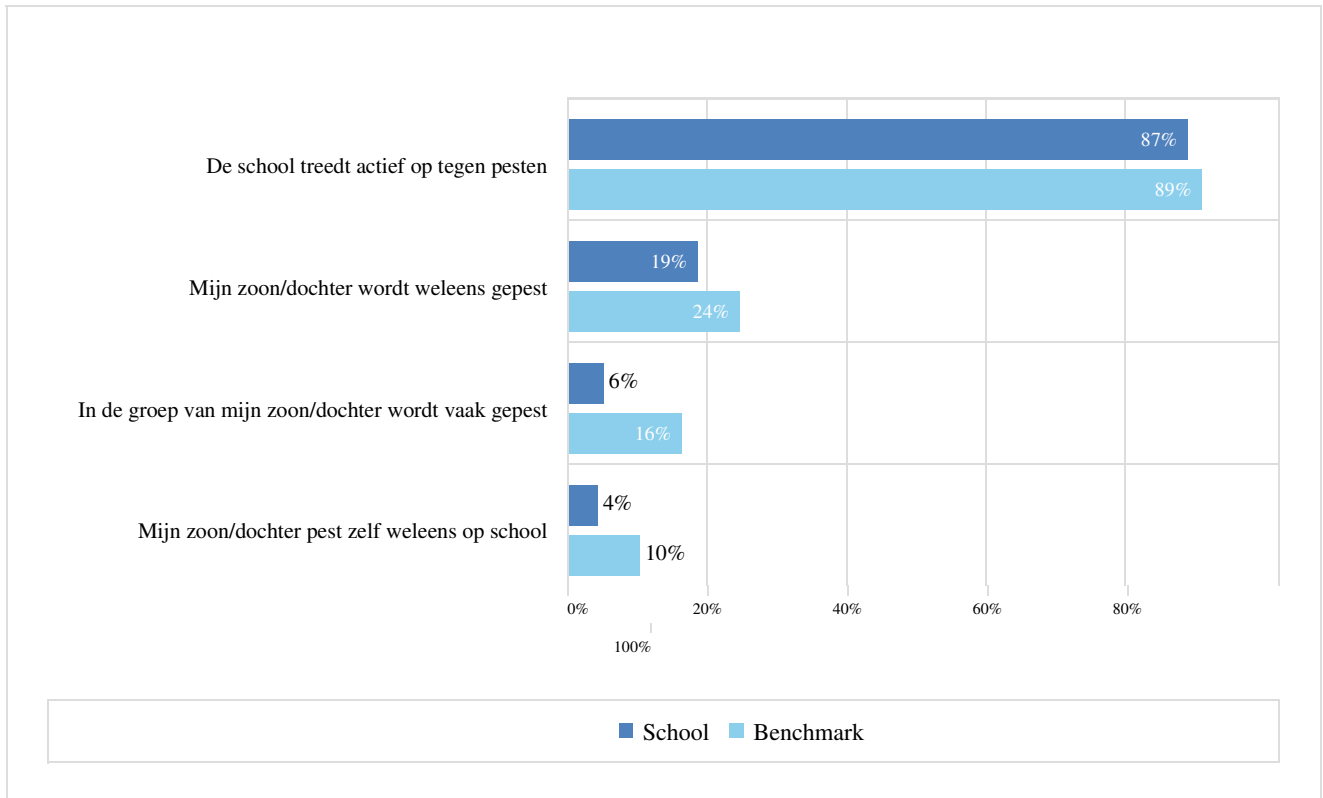
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

De ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de OKG doet (5.5; 29% negatief), dat ze niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden voor ouderparticipatie (6.2; 21% negatief) en dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (6.2; 22% negatief). Ze zijn niet tevreden over de informatie die ze van de OKG krijgen (5.7).



5.4 Pesten

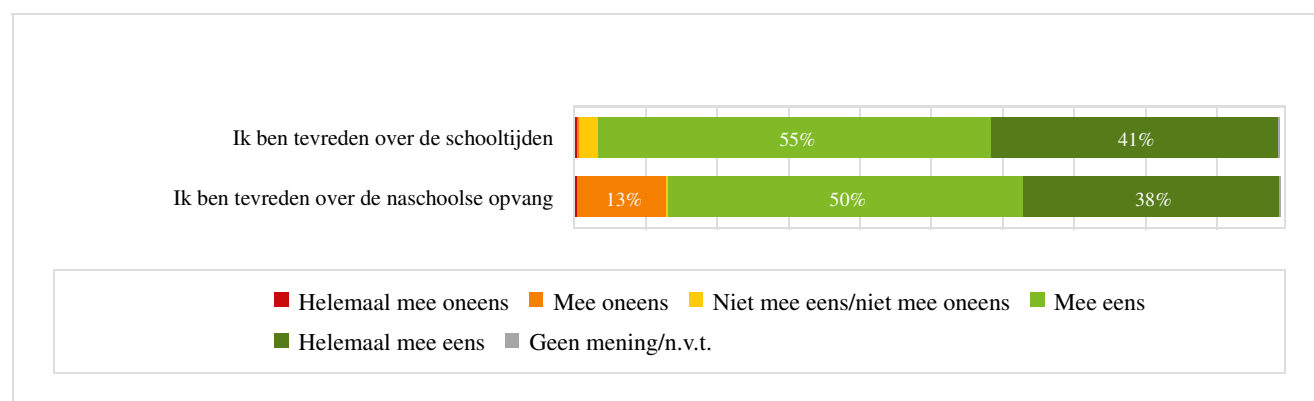
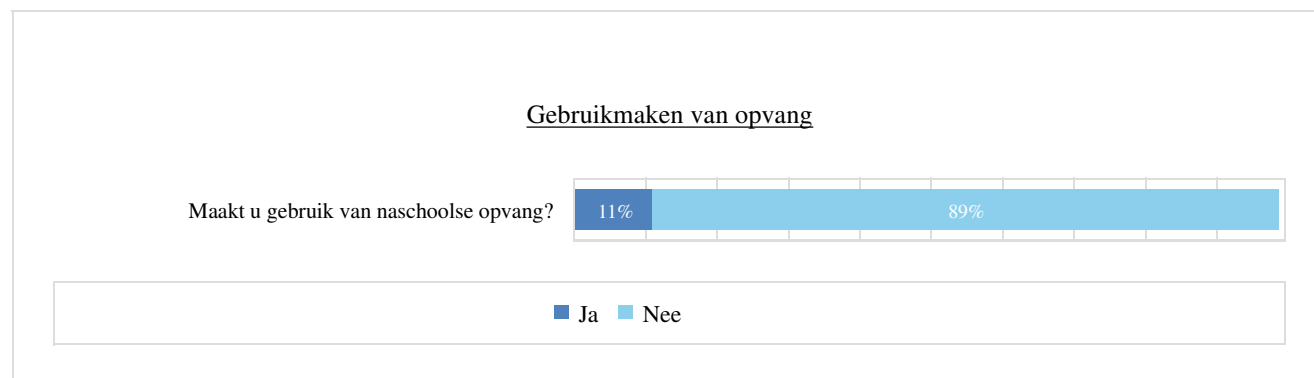
Aan de ouders is een aantal uitspraken voorgelegd over pesten op school. In de onderstaande figuur ziet u per uitspraak het percentage ouders dat op de betreffende uitspraak 'ja' heeft geantwoord.



5.5 Schooltijden en opvang

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot de schooltijden en opvang.

Aan alle ouders is gevraagd de schooltijden te beoordelen. Vervolgens is aan de ouders gevraagd of zij gebruik maken van naschoolse opvang. Ouders die aan hebben gegeven dat ze gebruikmaken van naschoolse opvang kregen de mogelijkheid om deze te beoordelen.

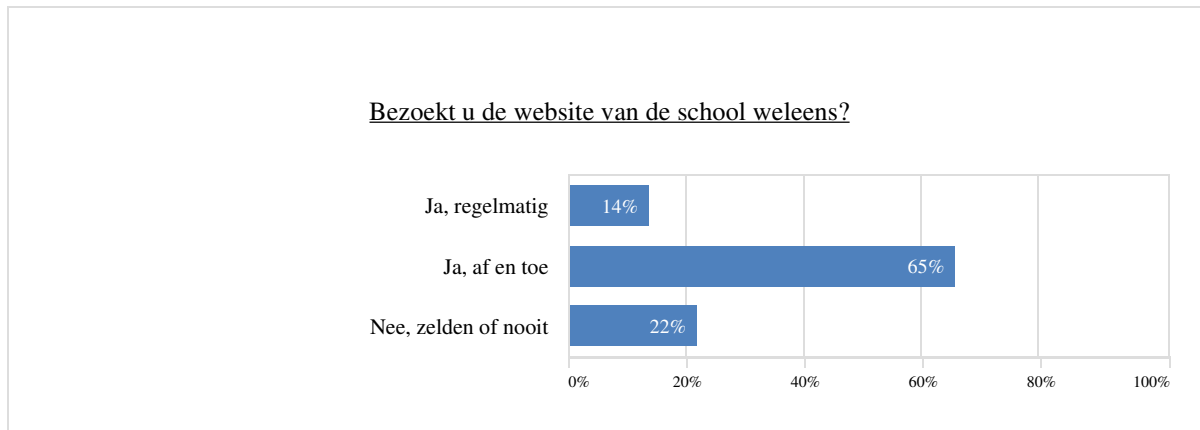


	Score	Benchmark	Afwijking
Ik ben tevreden over de schooltijden	8.6	8.2	+
Naschoolse opvang	8.0	8.7	--

5.6 Communicatiemiddelen

5.6.1 Website

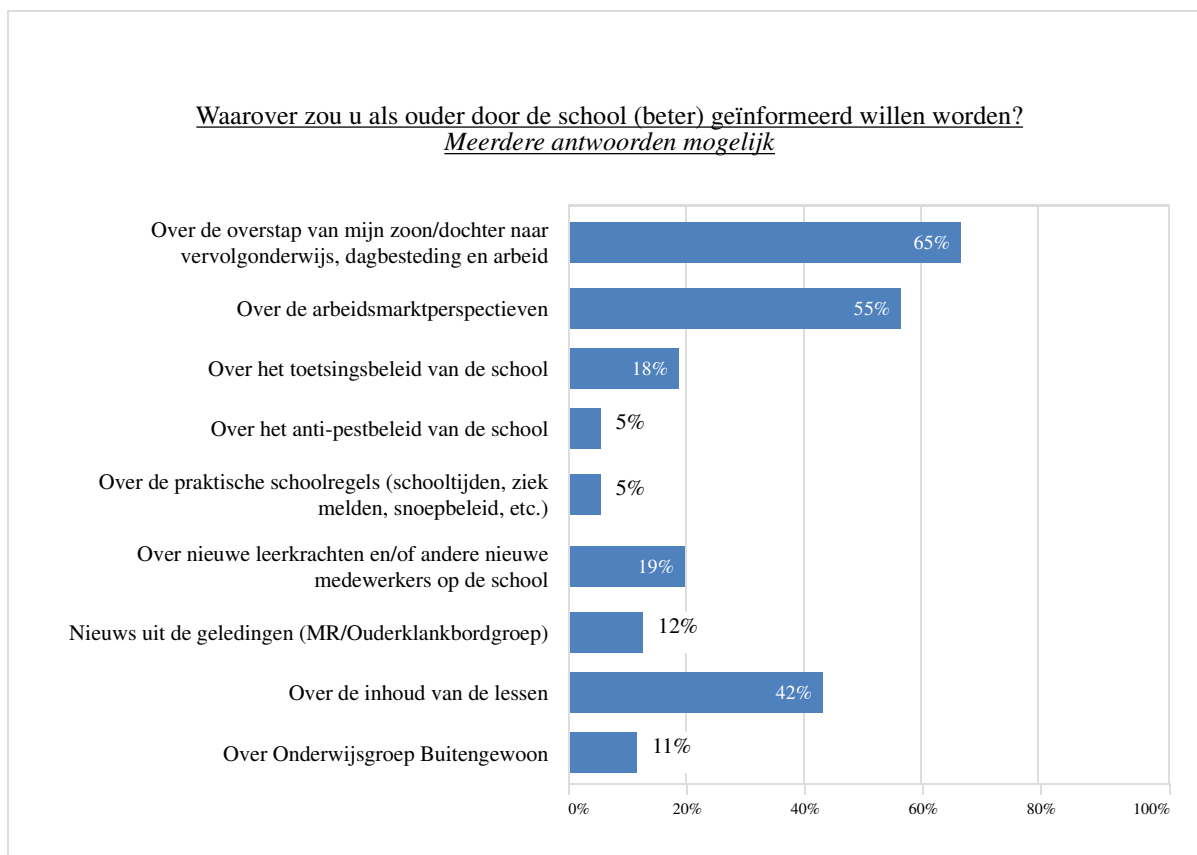
In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de website van Impuls.



	Score	Benchmark	Afwijking
Informatie die geboden wordt	7.6	7.5	o
Overzichtelijkheid	7.8	7.5	+
Website is 'up-to-date'	7.6	7.1	++

5.6.2 Informatiebehoefte

Aan de ouders is gevraagd over welke thema's ze graag door de school willen worden geïnformeerd. De resultaten hiervan presenteren wij in onderstaande figuur.



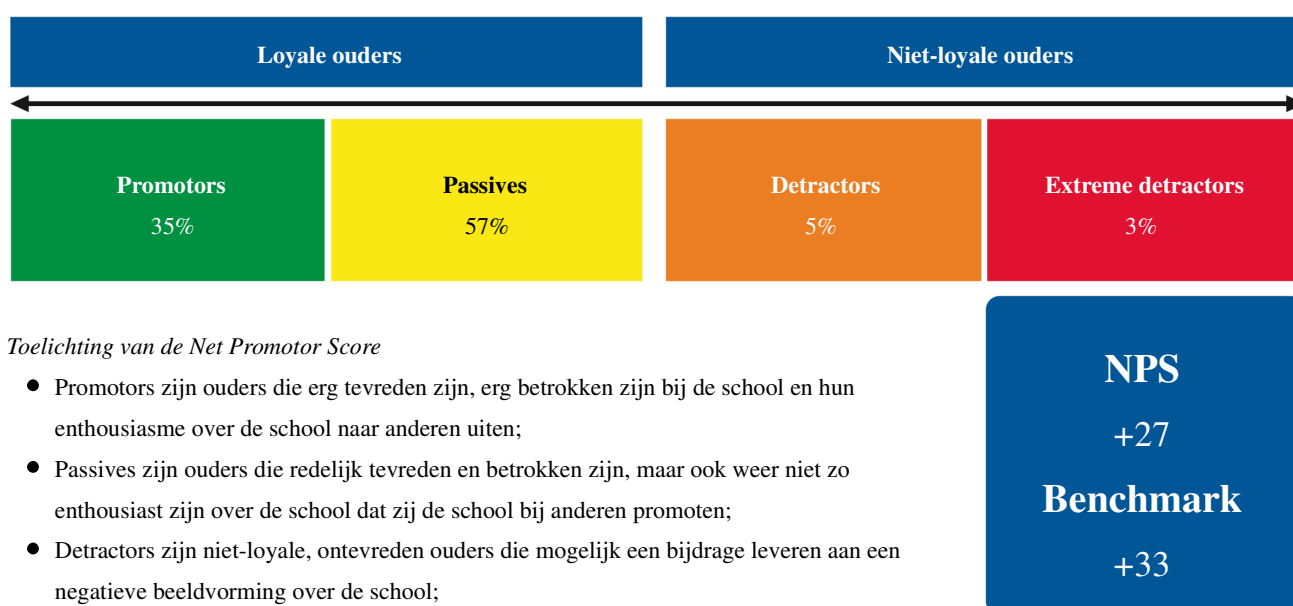
5.7 Loyaliteit

In deze paragraaf beoordelen we de loyaliteit van de ouders van leerlingen van Impuls. We meten de loyaliteit van ouders op 2 manieren. In de eerste plaats beoordelen we de loyaliteit van de ouders met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS). In de tweede plaats vragen we de ouders of zij, als ze nu voor de keuze zouden staan, opnieuw voor deze school zouden kiezen.

5.7.1 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 Impuls beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal Impuls 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 Impuls.



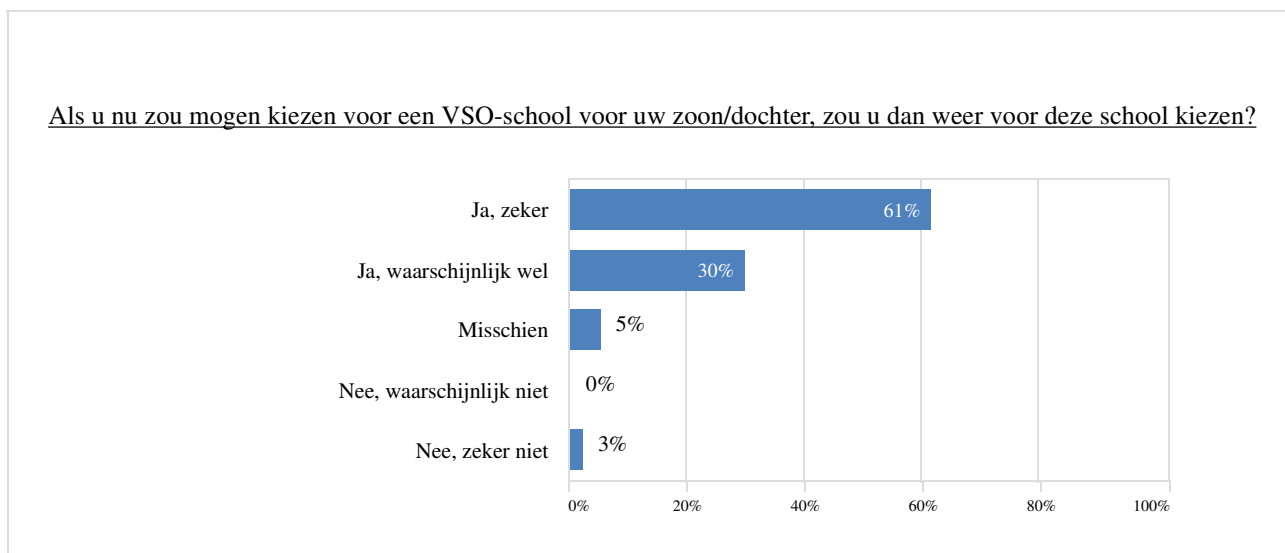
Toelichting van de Net Promotor Score

- 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.

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors -/- percentage (extreme) detractors ($35 - 5 - 3 = +27$). 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.

5.7.2 Opnieuw kiezen voor deze school

We hebben de ouders gevraagd of zij, als ze nu voor de keuze zouden staan, opnieuw voor deze school zouden kiezen. De resultaten hiervan presenteren wij in onderstaande figuur.

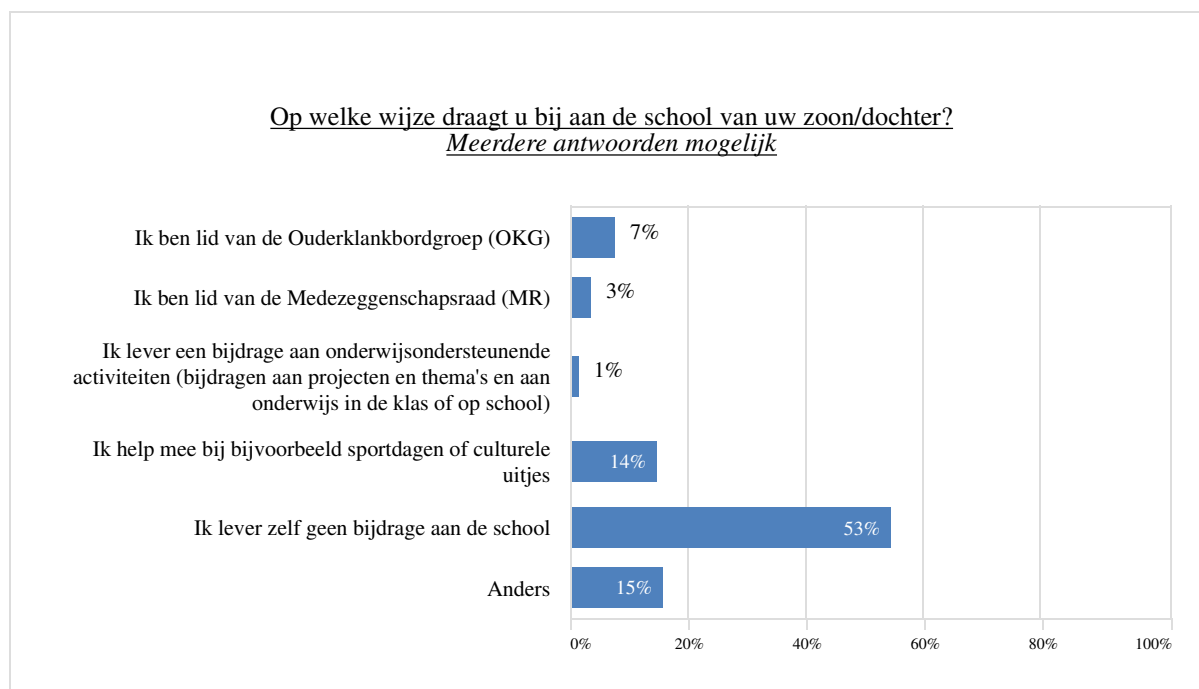


5.8 Ouderbetrokkenheid

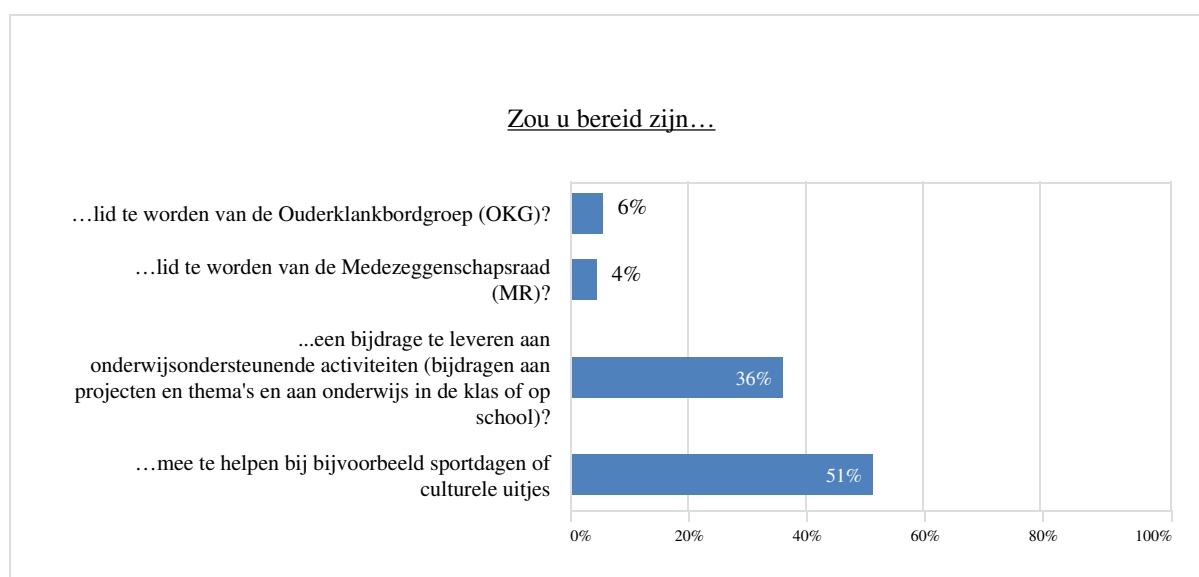
In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot de ouderbetrokkenheid.

Ouderpotentie

We hebben ouders gevraagd op welke wijze zij een bijdrage leveren aan de school. De resultaten van deze vraag worden gepresenteerd in onderstaande figuur.



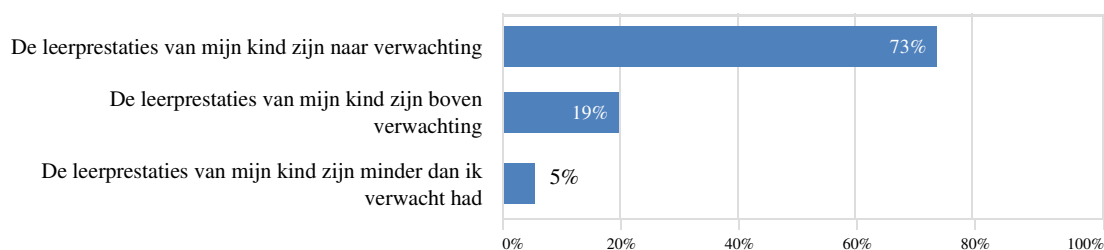
Vervolgens hebben we de ouders gevraagd of zij bereid zijn een bijdrage te leveren aan de school op één van deze manieren. Hierbij konden zij alleen kiezen uit bijdragen die ze op dat moment nog niet leverden. De resultaten hiervan worden gepresenteerd in onderstaande figuur.



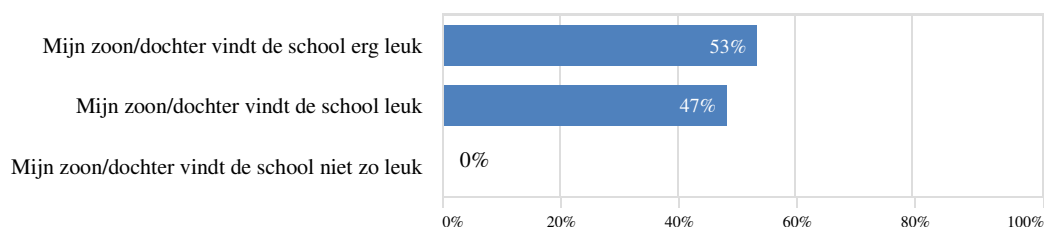
6. Achtergrondkenmerken van de leerlingen

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

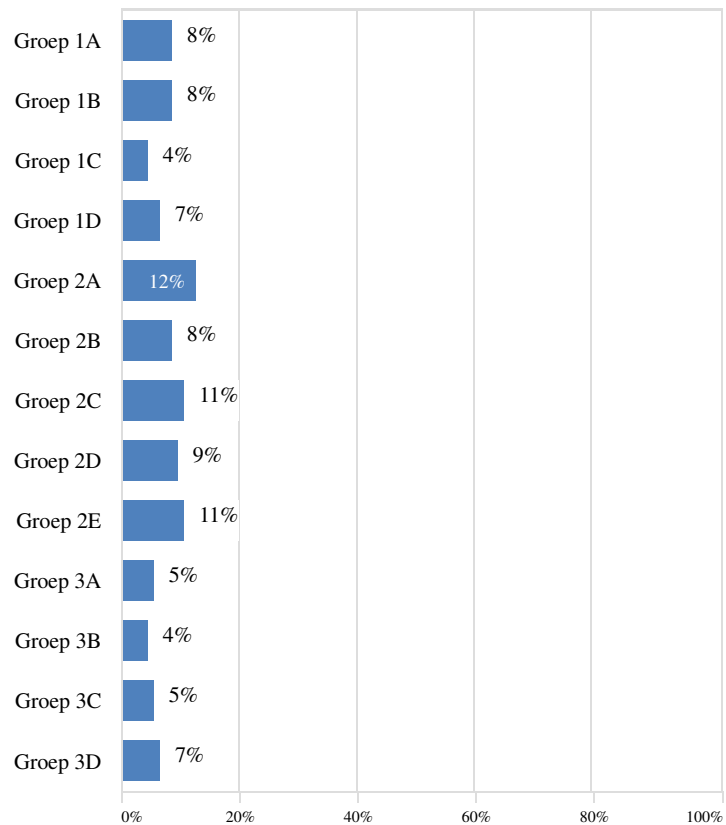
Welk antwoord past het beste bij uw kind?



Hoe vindt uw zoon/dochter deze school?



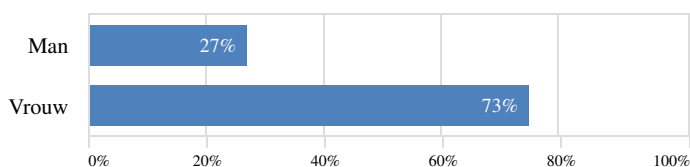
In welke groep zit uw zoon/dochter?



7. Achtergrondkenmerken van de ouders

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

Bent u een man of vrouw?



Wat is uw hoogst genoten en afgeronde schoolopleiding?

