



## Rapportage

### Oudertevredenheidsonderzoek

Soort rapportage: Schoolrapportage

School: Paus Joannes

Datum: mei 2022

Opdrachtgever: Stichting KOE



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

**DUO Onderwijsonderzoek & Advies**

drs. Vincent van Grinsven

Chris Roerdink LLM

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	1
1.1 Doelstellingen van het onderzoek .....	1
1.2 Onderzoeksopzet .....	1
1.3 Interpretatie van de resultaten .....	2
2. Conclusies en aanbevelingen .....	3
3. Resultaten oudertevredenheidsonderzoek .....	4
3.1 Algemene tevredenheid .....	4
3.2 Positieve en negatieve punten .....	5
3.3 Tevredenheidsaspecten .....	6
3.3.1 Benchmark .....	9
3.4 Imago .....	10
3.5 Loyaliteit .....	11
3.6 Verbeterprioriteiten .....	12
Bijlage - Vertaaltabellen .....	14

## 1. Inleiding

Stichting KOE wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Stichting KOE in maart 2022 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

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

### 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 Paus Joannes zijn.*
- *Achterhalen hoe Paus Joannes scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Paus Joannes.*

### 1.2 Onderzoeksopzet

#### Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de vragenlijst die in overleg met Stichting KOE is opgesteld. Paus Joannes heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt en om schoolspecifieke vragen toe te voegen aan de vragenlijst.

#### Onderzoeksmethode

De ouders zijn, door middel van een e-mail, uitgenodigd voor het onderzoek. Deze e-mail bevatte een link/persoonlijke inlogcode waarmee men - na erop te klikken - direct in de online vragenlijst terecht kwam. Vervolgens zijn er drie digitale reminders gestuurd naar de ouders die de vragenlijst nog niet (helemaal) hadden ingevuld.

#### Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders van Paus Joannes. Uiteindelijk hebben 61 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 40%.

## 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' kwalificeren 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 gebruikgemaakt van de benchmark primair onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders in het primair onderwijs. De benchmark PO bevat de resultaten van circa 17.000 ouders.

### Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van Paus Joannes.

### 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.

## 2. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten voor Paus Joannes op hoofdlijnen. Ook 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?).

### Algemene tevredenheid

Over het algemeen zijn de ouders van Paus Joannes tevreden met de school (7.9). Paus Joannes scoort hiermee hoger dan de benchmark primair onderwijs (7.6).

### Tevredenheidsaspecten

De ouders zijn zeer tevreden over de volgende aspecten:

- Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht (9.1; benchmark 8.6)
- Goede lessen (8.9; benchmark 8.0)
- Schoolleiding/directie (8.7; benchmark 7.6)
- Duidelijke regels op school (8.6; benchmark 8.1)
- Sfeer (8.6; benchmark 8.1)
- Aandacht voor leerprestaties (8.4; benchmark 7.4)
- Aandacht voor normen en waarden (8.3; benchmark 7.8)
- Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren (8.2; benchmark 6.9)

Er zijn geen aspecten waarover de ouders ontevreden zijn.

### Vergelijking met de benchmark PO

Waar mogelijk vergelijken we de resultaten met de benchmark primair onderwijs. Ten opzichte van de benchmark scoort Paus Joannes op **17** van de **19** (vergelijkbare) aspecten (sterk) hoger. Op **geen** van de **19** aspecten scoort Paus Joannes (sterk) lager.

### Net Promotor Score

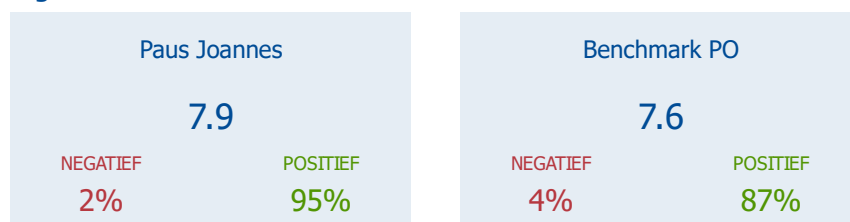
We zien dat 41% van de ouders hun school actief zou aanbevelen aan andere ouders (promotors), terwijl 8% hun school zou afraden (detractors). Wanneer we vervolgens kijken naar de balans tussen deze twee groepen (de Net Promotor Score), levert dit een netto resultaat op van **+33**. Paus Joannes scoort daarmee hoger dan de benchmark primair onderwijs (+22).

## 3. Resultaten oudertevredenheidsonderzoek

### 3.1 Algemene tevredenheid

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school. Hieronder zijn de resultaten van Paus Joannes weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark.

#### Algemene tevredenheid



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

8.2 of hoger	De ouders zijn <b>zeer tevreden</b> over de school
7.8 tot en met 8.1	De ouders zijn <b>tevreden</b> over de school
7.3 tot en met 7.7	De ouders zijn <b>redelijk tevreden</b> over de school
6.5 tot en met 7.2	De ouders zijn <b>matig tevreden</b> over de school
6.4 of lager	De ouders zijn <b>ontevreden</b> over de school

## 3.2 Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgedeede 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	%
Goede communicatie/informatievoorziening/contact	26%
Leerkrachten/het team/meedenken	13%
Sfeer (gezellig/open)/saamhorig/laagdrempelig/rust	11%
Betrokkenheid bij het kind/aandacht	8%

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

Meest gegeven antwoorden	%
Geen/n.v.t.	25%
Slechte communicatie/informatievoorziening/contact /driehoeksgesprek/rapport duurt lang	21%
Locatie van de school (bereikbaarheid/veiligheid)/parkeren	10%



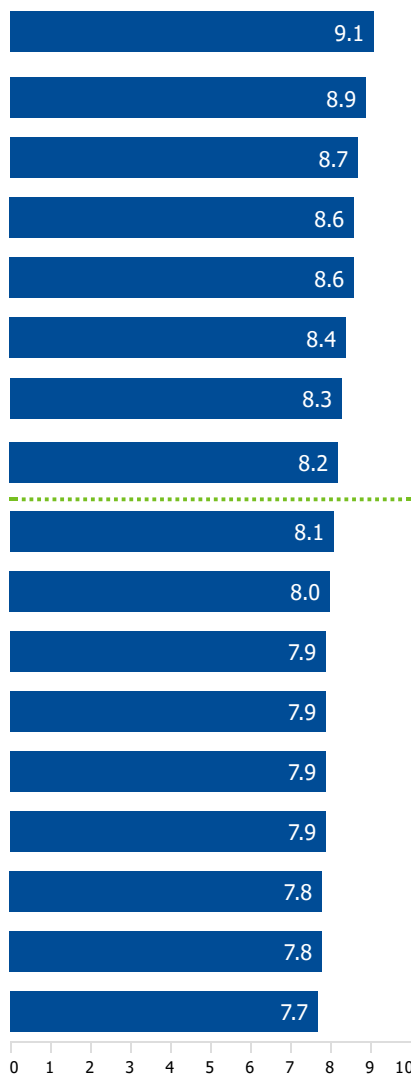
## 3.3 Tevredenheidsaspecten

In een korte vragenlijst zijn aan de ouders diverse stellingen voorgelegd over verschillende tevredenheidsaspecten. De resultaten worden in onderstaande grafiek weergegeven.

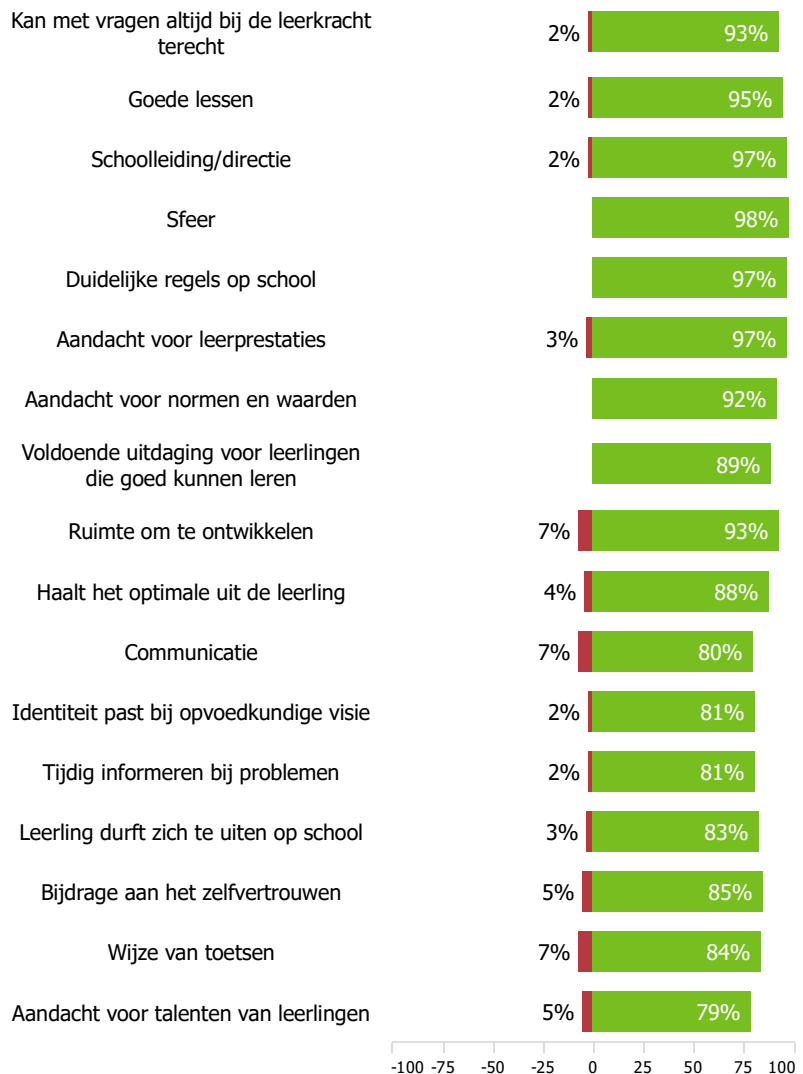
In de grafieken en tabellen in deze rapportage worden de verkorte stellingteksten weergegeven. Voor een vertaling van deze verkorte stellingteksten naar de oorspronkelijke stelling verwijzen wij u naar de bijlage achterin deze rapportage.

### Tevredenheidsaspecten (1/2)

#### Gemiddelde score tevredenheid



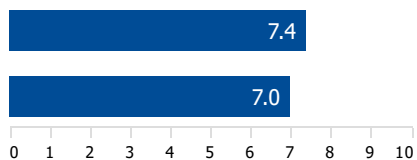
#### Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

## Tevredenheidsaspecten (2/2)

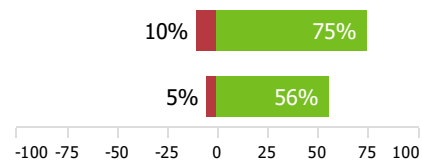
### Gemiddelde score tevredenheid



Voldoende aandacht leerlingen met problemen

Optreden tegen pesten

### Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

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.

### Mijn zoon/dochter wordt gepest



### Mijn zoon/dochter wordt buitengesloten



### Mijn zoon/dochter wordt uitgescholden



Andere leerlingen doen mijn zoon/dochter expres pijn (denk aan: schoppen, slaan, knijpen, haren trekken, enz.).



## 3.3.1 Benchmark

In de onderstaande tabel benchmarken we de scores op de tevredenheidsaspecten met de scores voor het primair onderwijs.

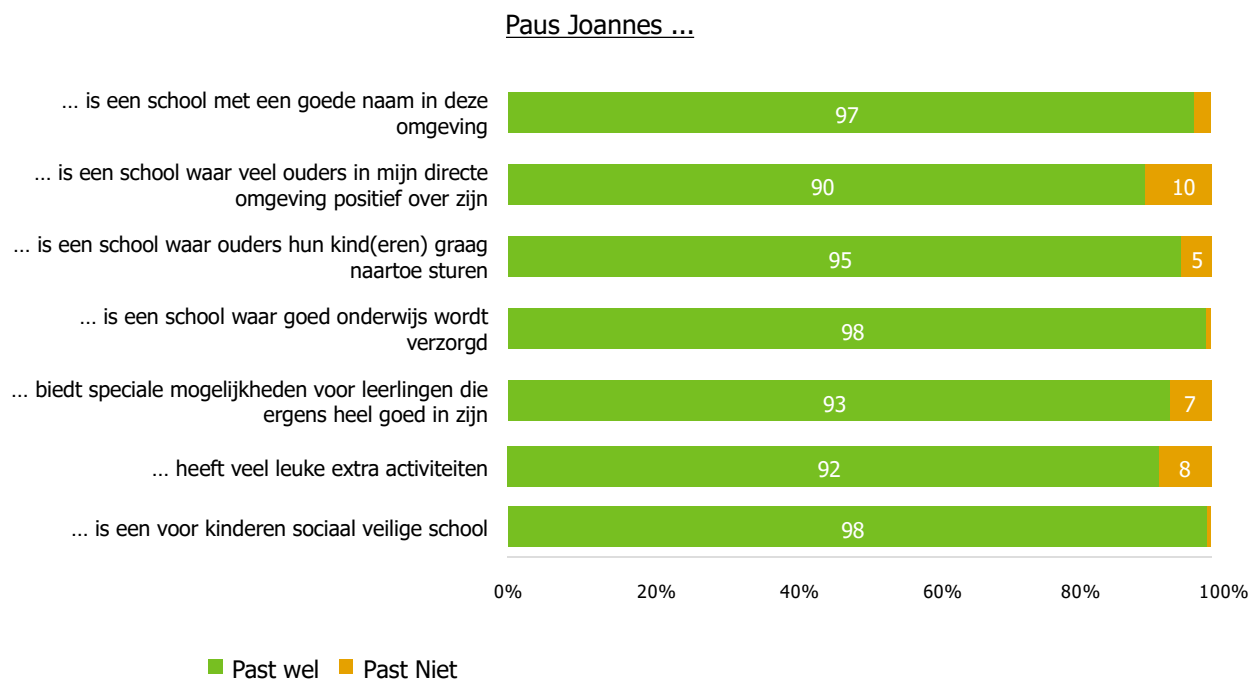
Op de volgende aspecten scoort Paus Joannes (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Algemene tevredenheid, Goede lessen, Voldoende aandacht leerlingen met problemen, Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren, Aandacht voor talenten van leerlingen, Ruimte om te ontwikkelen, Aandacht voor leerprestaties, Wijze van toetsen, Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht, Haalt het optimale uit de leerling, Tijdig informeren bij problemen, Communicatie, Leerling durft zich te uiten op school, Sfeer, Duidelijke regels op school, Aandacht voor normen en waarden en Schoolleiding/directie.

Er zijn geen aspecten waarop Paus Joannes (sterk) lager scoort dan de benchmark primair onderwijs.

	Paus Joannes	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.9	7.6	+
Goede lessen	8.9	8.0	++
Voldoende aandacht leerlingen met problemen	7.4	6.5	++
Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	8.2	6.9	++
Aandacht voor talenten van leerlingen	7.7	7.1	++
Ruimte om te ontwikkelen	8.1	7.5	++
Aandacht voor leerprestaties	8.4	7.4	++
Wijze van toetsen	7.8	7.1	++
Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	9.1	8.6	++
Haalt het optimale uit de leerling	8.0	7.2	++
Tijdig informeren bij problemen	7.9	7.4	++
Communicatie	7.9	7.5	+
Leerling durft zich te uiten op school	7.9	7.5	+
Sfeer	8.6	8.1	++
Duidelijke regels op school	8.6	8.1	++
Aandacht voor normen en waarden	8.3	7.8	++
Identiteit past bij opvoedkundige visie	7.9	<i>n.b.</i>	
Bijdrage aan het zelfvertrouwen	7.8	7.6	o
Optreden tegen pesten	7.0	7.1	o
Schoolleiding/directie	8.7	7.6	++

## 3.4 Imago

We hebben de ouders een aantal aspecten voorgelegd met de vraag of zij per aspect willen aangeven of deze wel of juist niet past bij de school.

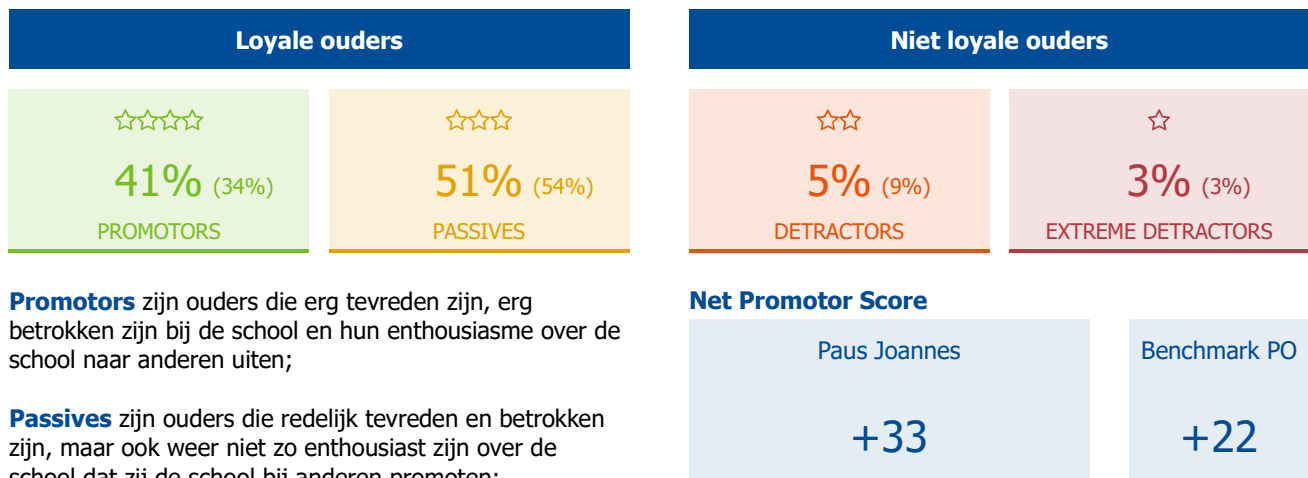


## 3.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van Paus Joannes 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 van uw zoon/dochter 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 aanbevelen'.

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 Paus Joannes. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark PO.



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

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

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

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

### Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (41-5-3 = **+33**). Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Landelijk behalen scholen in het PO een NPS-score van **+22**. Paus Joannes scoort dus **hoger** dan de benchmark PO.

## 3.6 Verbeterprioriteiten

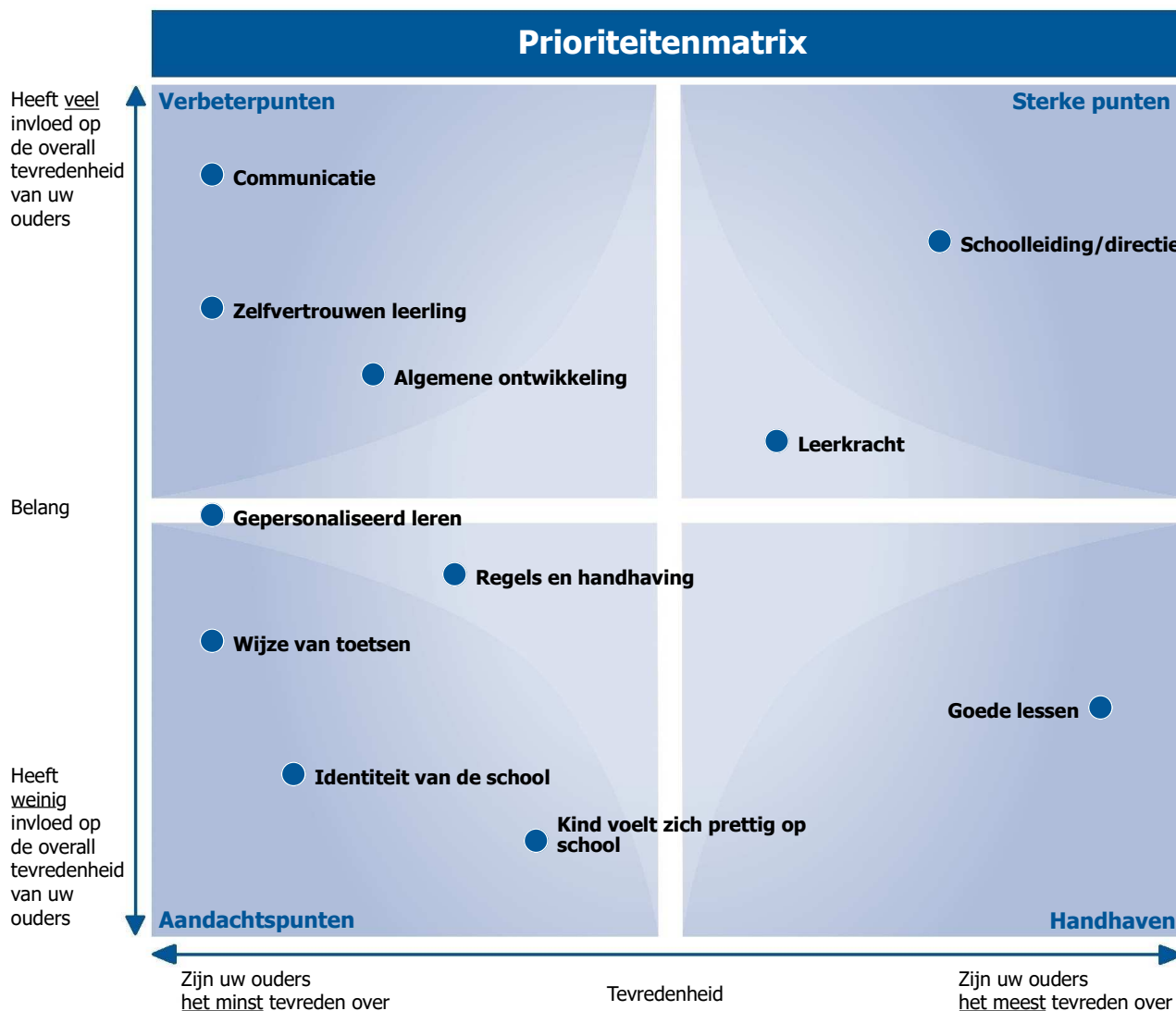
Om de beoordeling van verschillende thema's goed te kunnen interpreteren, is het nodig om - naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's - ook inzicht te krijgen in het belang van deze thema's voor de ouders. Immers: een lage tevredenheidsscore op een thema dat van weinig belang blijkt 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. Tevredenheidsaspecten die betrekking hebben op eenzelfde thema (bijvoorbeeld verschillende tevredenheidsaspecten die raken aan het thema 'leerkracht') zijn in deze analyse samengevoegd. Op deze manier krijgt de school een goed beeld van de verbeterprioriteiten.

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

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

Hieronder tonen een overzicht van de vier kwadranten. We geven hierin aan welke thema's in ieder kwadrant vallen en wat de betekenis van deze kwadranten is. Op de volgende pagina is de prioriteitenmatrix zelf weergegeven.

VERBETERPUNTEN	STERKE PUNTEN
<p>Zijn ouders (relatief) <b>ontevreden</b> over en heeft <b>veel</b> invloed op de overall tevredenheid.</p> <p>Op deze thema's valt veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Algemene ontwikkeling, Communicatie, Zelfvertrouwen leerling.</p>	<p>Zijn ouders (relatief) <b>tevreden</b> over en heeft <b>veel</b> invloed op de overall tevredenheid.</p> <p>Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van Paus Joannes: Leerkracht, Schoolleiding/directie.</p>
AANDACHTSPUNTEN	HANDHAVEN
<p>Zijn ouders (relatief) <b>ontevreden</b> over en heeft <b>weinig</b> invloed op de overall tevredenheid.</p> <p>Op deze thema's valt niet veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Gepersonaliseerd leren, Wijze van toetsen, Kind voelt zich prettig op school, Regels en handhaving, Identiteit van de school.</p> <p>Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch aan te pakken.</p>	<p>Zijn ouders (relatief) <b>tevreden</b> over en heeft <b>weinig</b> invloed op de overall tevredenheid.</p> <p>Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van Paus Joannes: Goede lessen.</p>



### Toelichting op de prioriteitenmatrix

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



## Bijlage - Vertaaltabellen

In deze bijlage zijn vertaaltabellen van de tevredenheidsaspecten naar de oorspronkelijke stellingteksten opgenomen.

Omschrijving	Stelling
Algemene tevredenheid	Welk rapportcijfer, van 1 tot en met 10, geef je voor je school?
Goede lessen	Mijn zoon/dochter krijgt goed les
Voldoende aandacht leerlingen met problemen	Ik heb de indruk dat leerlingen met problemen (denk aan leer-, gedrags- of motivatieproblemen) voldoende extra aandacht krijgen op school
Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	Ik heb de indruk dat leerlingen die goed kunnen leren voldoende worden uitgedaagd door de school
Aandacht voor talenten van leerlingen	De school heeft voldoende aandacht voor de talenten van mijn zoon/dochter
Ruimte om te ontwikkelen	Mijn zoon/dochter krijgt op school voldoende ruimte om zich te ontwikkelen
Aandacht voor leerprestaties	De school besteedt voldoende aandacht aan het behalen van goede leerprestaties door mijn zoon/dochter (bijvoorbeeld voor vakken als taal, lezen, rekenen, enz.)
Wijze van toetsen	Ik ben tevreden over de wijze waarop de school de leerlingen toetst/volgt
Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	Als ik vragen heb, kan ik altijd bij de leerkracht terecht
Haalt het optimale uit de leerling	De leerkracht haalt het optimale uit mijn zoon/dochter
Tijdig informeren bij problemen	Ik heb de indruk dat, mochten er zich problemen voordoen met mijn zoon/dochter op school, de school mij daar tijdig van op de hoogte stelt
Communicatie	Ik ben tevreden over de wijze waarop de school met mij communiceert
Leerling durft zich te uiten op school	Mijn zoon/dochter durft in de groep te zeggen wat hij/zij vindt
Sfeer	Er heerst over het algemeen een plezierige sfeer op school
Duidelijke regels op school	Er zijn duidelijke regels op school voor de leerlingen
Aandacht voor normen en waarden	Ik ben tevreden over de aandacht van de school voor normen en waarden
Identiteit past bij opvoedkundige visie	De identiteit van de school past goed bij de manier waarop ik mijn kind(eren) wil opvoeden
Bijdrage aan het zelfvertrouwen	De school draagt positief bij aan het zelfvertrouwen van mijn zoon/dochter
Optreden tegen pesten	De school treedt actief op tegen pesten
Schoolleiding/directie	Over het algemeen ben ik tevreden over de schoolleiding/directie

## ALGEMENE GEGEVENS

### **DUO Onderwijsonderzoek & Advies**

drs. Vincent van Grinsven

Chris Roerdink LLM

### **Contactgegevens**

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

Postbus 681

3500 AR Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: [info@duo-onderwijsonderzoek.nl](mailto:info@duo-onderwijsonderzoek.nl)

website: [www.duo-onderwijsonderzoek.nl](http://www.duo-onderwijsonderzoek.nl)