



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

Datum: juli 2022

Opdrachtgever: Den Doelhof



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

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 Den Doelhof	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 primair onderwijs	12
3.1.5 Loyaliteit	13
3.2 Thema's nader bekeken	14
3.2.1 Onderwijs	14
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	15
3.2.3 Algemene ontwikkeling	16
3.2.4 Leerkracht	17
3.2.5 Communicatie	18
3.2.6 Sfeer	19
3.2.7 Veiligheid op school	20
3.2.8 Schoolleiding (directeur en teamleiders)	22
3.2.9 Voorzieningen	23
3.2.10 Geledingen	24
3.2.11 Imago	25

1. Inleiding

Den Doelhof wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft Den Doelhof in juni 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 Den Doelhof zijn.*
- *Achterhalen hoe Den Doelhof scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij Den Doelhof.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Den Doelhof.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid van de ouders sinds de vorige metingen is ontwikkeld.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs. Den Doelhof heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft Den Doelhof 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 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 Den Doelhof. Uiteindelijk hebben 168 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 50%.

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 primair onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders van leerlingen in het primair onderwijs. De benchmark PO bevat de resultaten van circa 17.000 ouders. Zie paragraaf 3.1.4 van deze rapportage.

Loyaliteit

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

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

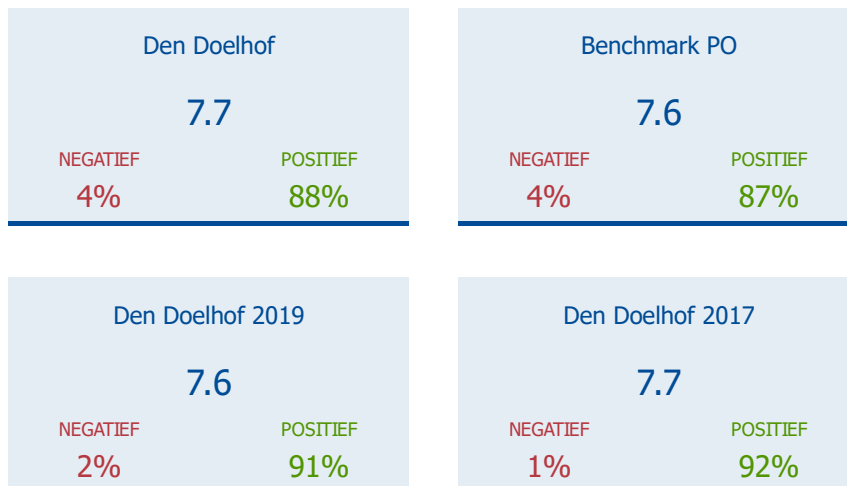
Respons

Van de 339 ouders van Den Doelhof die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 168 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 50%.

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 Den Doelhof. Hieronder zijn de resultaten van Den Doelhof weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Den Doelhof scoort **nagenoeg gelijk** aan de benchmark PO.

Algemene tevredenheid

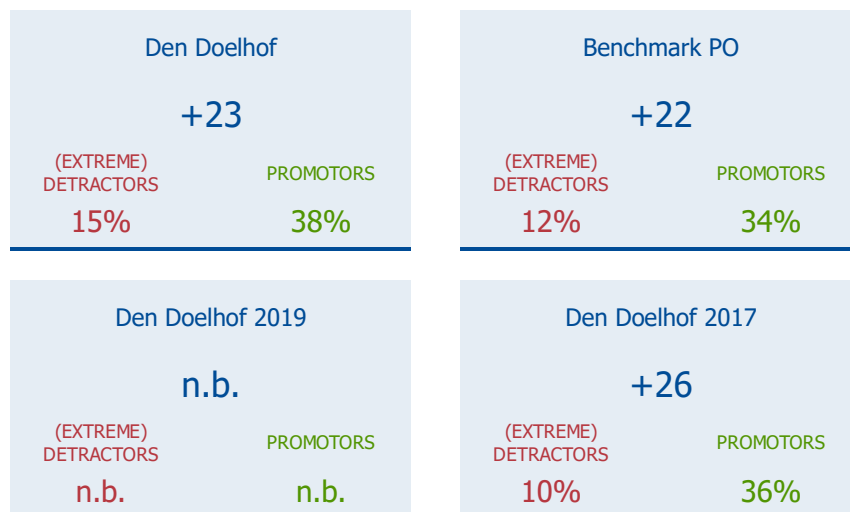


Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Den Doelhof 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 Den Doelhof weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Den Doelhof scoort **nagenoeg gelijk** aan de benchmark PO.

Net Promotor Score



De thema's

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

	Score	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders
Voorzieningen	8.7	7.8	++	1 %	96 %
Leerkracht	8.4	8.4	o	2 %	92 %
Veiligheid op school	7.9	7.8	o	3 %	90 %
Sfeer	7.9	8.1	o	4 %	90 %
Onderwijs	7.8	8.0	o	5 %	83 %
Algemene ontwikkeling	7.7	7.9	o	7 %	85 %
Schoolleiding	7.6	7.6	o	5 %	86 %
Communicatie	7.5	7.5	o	9 %	83 %
Gepersonaliseerd leren	7.1	7.1	o	12 %	70 %

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
Voorzieningen	Schoon en netjes	8.7
Voorzieningen	ICT-middelen	8.6
Voorzieningen	Goede sportfaciliteiten	8.5
Leerkrachten	Goed contact met kind	8.5
Voorzieningen	Geschikt schoolgebouw	8.5

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Gepersonaliseerd leren	Voldoende aandacht leerlingen met problemen	6.4
Communicatie	Informerende over ontwikkeling	6.5
Communicatie	Informerende over welbevinden kind	6.7
Veiligheid op school	Optreden tegen pesten	6.8
Communicatie	Omgang met klachten	7.0

2.2 Aanbevelingen

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van Den Doelhof 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 Den Doelhof redelijk tevreden met hun school (7.7). Deze score ligt in lijn met de benchmark (7.6) en met de metingen in 2019 en 2017 (7.6, respectievelijk 7.7). De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: voorzieningen, leerkracht, veiligheid op school, sfeer en onderwijs. Het thema voorzieningen scoort bovendien sterk hoger dan de benchmark. De overige thema's scoren gelijk aan de benchmark. Ten opzichte van de metingen in 2019 en 2017 scoort het thema voorzieningen ook sterk hoger. Het thema communicatie scoort lager dan in 2017, maar vergelijkbaar met de meting in 2019. De overige thema's scoren nagenoeg gelijk aan de metingen in 2019 en 2017.

Verder zien we dat 38% van de ouders hun school actief zou aanbevelen aan andere ouders, terwijl 15% 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 **+23**. Den Doelhof scoort daarmee nagenoeg gelijk aan de benchmark primair onderwijs (+22) en de meting in 2017 (+26). In 2019 is deze vraag niet aan de ouders gesteld.

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 Den Doelhof aan om op basis van deze rapportage na te gaan waar mogelijke verbeteringen gewenst zijn.

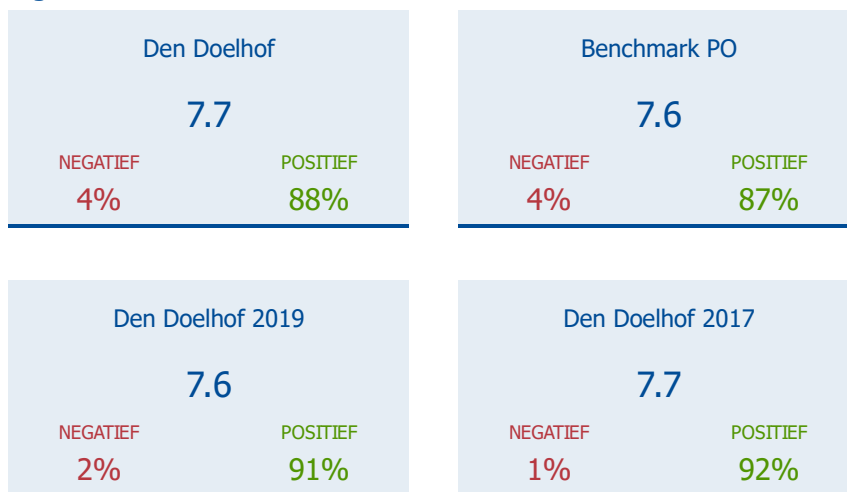
3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van Den Doelhof

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 Den Doelhof. Hieronder zijn de resultaten van Den Doelhof weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Over het algemeen zijn de ouders van Den Doelhof **redelijk tevreden** met hun school. Den Doelhof scoort daarmee **nagenoeg gelijk** aan de benchmark PO.

Algemene tevredenheid



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

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

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.

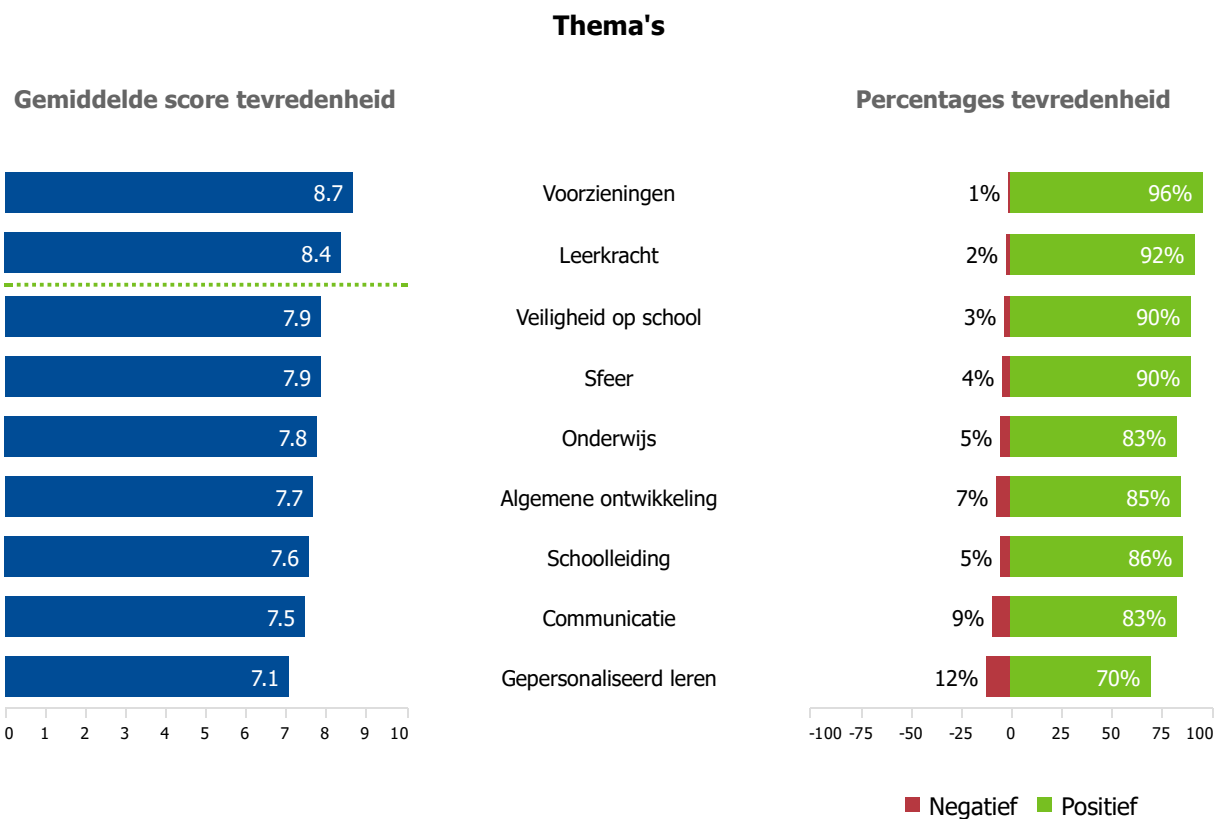
Wat bevalt u het meest aan de school van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Mooi/gezellig gebouw/schoolplein	19%
Leerkrachten/het team	17%
Sfeer (gezellig/open)	10%
Goed/modern onderwijs	10%
Locatie van de school (bereikbaarheid/nabijheid)	7%
Goede communicatie/informatievoorziening	7%
Betrokkenheid bij het kind	5%

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

Meest gegeven antwoorden	%
Te grote units	19%
Geen/n.v.t.	17%
Slechte communicatie/informatievoorziening	14%
Kwaliteit van het onderwijs/manier van lesgeven	11%
Drukke in de units/open ruimtes	7%
Schooltijden/pauzes/overblijven/te weinig tijd om te eten	4%

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 2019

In 2019 heeft Den Doelhof eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek PO laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2019.

Algemene tevredenheid	
+0.1	
2022	2019
7.7	7.6

Scoort hoger dan de meting in 2019

Voorzieningen	
+0.7	
2022	2019
8.7	8.0

Scoort (nagenoeg) gelijk aan de meting in 2019

Onderwijs	
+0.2	
2022	2019
7.8	7.6

Algemene ontwikkeling	
+0.1	
2022	2019
7.7	7.6

Sfeer	
-0.1	
2022	2019
7.9	8.0

Leerkracht	
-0.1	
2022	2019
8.4	8.5

Schoolleiding	
-0.2	
2022	2019
7.6	7.8

Communicatie	
-0.2	
2022	2019
7.5	7.7

Vergelijking met 2017

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

Algemene tevredenheid	
+0.1	
2022	2017
7.7	7.6

Scoort hoger dan de meting in 2017

Voorzieningen	
+0.6	
2022	2017
8.7	8.1

Scoort (nagenoeg) gelijk aan de meting in 2017

Algemene ontwikkeling	
0.0	
2022	2017
7.7	7.7

Leerkracht	
-0.1	
2022	2017
8.4	8.5

Schoolleiding	
-0.1	
2022	2017
7.6	7.7

Onderwijs	
-0.1	
2022	2017
7.8	7.9

Sfeer	
-0.2	
2022	2017
7.9	8.1

Scoort lager dan de meting in 2017

Communicatie	
-0.4	
2022	2017
7.5	7.9

3.1.4 Benchmark primair onderwijs

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

Den Doelhof scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Voorzieningen.

	Gemiddelde score van Den Doelhof	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.7	7.6	o
Voorzieningen	8.7	7.8	++
Leerkracht	8.4	8.4	o
Veiligheid op school	7.9	7.8	o
Sfeer	7.9	8.1	o
Onderwijs	7.8	8.0	o
Algemene ontwikkeling	7.7	7.9	o
Schoolleiding	7.6	7.6	o
Communicatie	7.5	7.5	o
Gepersonaliseerd leren	7.1	7.1	o

De schaal heeft de volgende betekenis:

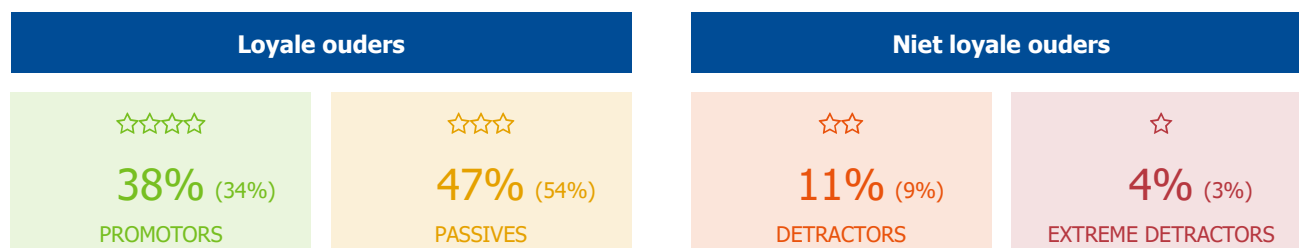
--	sterk lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)
-	lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)
0	(ongeveer) gelijk aan de benchmark (verschil van 0,2 of minder)
+	hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)
++	sterk hoger/beter dan de benchmark (verschil van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

3.1.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van Den Doelhof 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 Den Doelhof. 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.

Net Promotor Score

Den Doelhof +23	Den Doelhof 2019 n.b.
Benchmark PO +22	Den Doelhof 2017 +26

Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (38-11-4 = **+23**). 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 PO een NPS-score van **+22**. Den Doelhof scoort dus **nagenoeg gelijk** aan de benchmark PO.

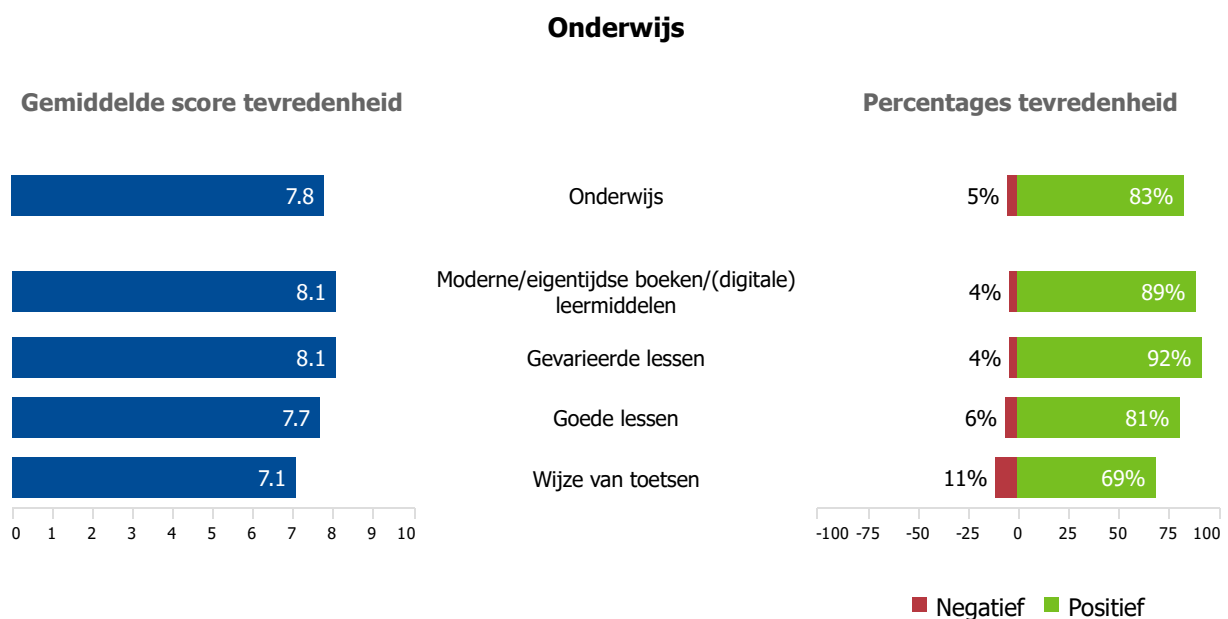
3.2 Thema's nader bekeken

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

3.2.1 Onderwijs

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

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



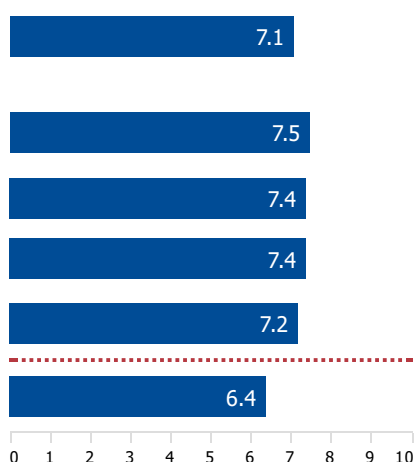
3.2.2 Gepersonaliseerd leren

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

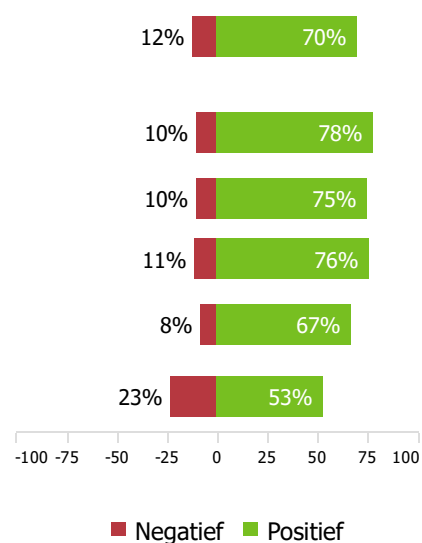
(Relatief veel) ouders geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen (6.4; 23% negatief).

Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



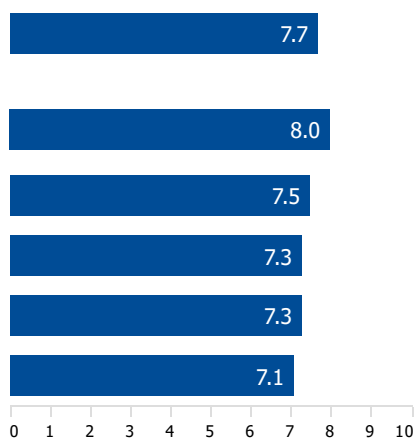
3.2.3 Algemene ontwikkeling

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

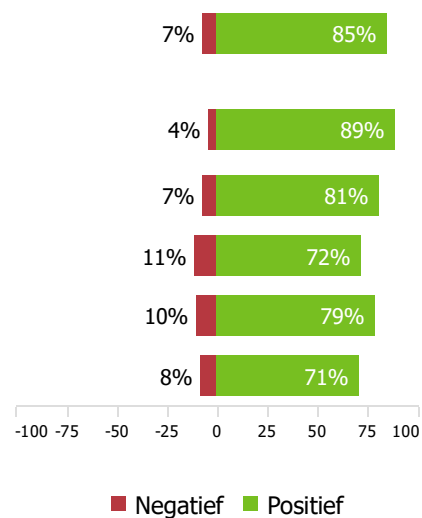
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



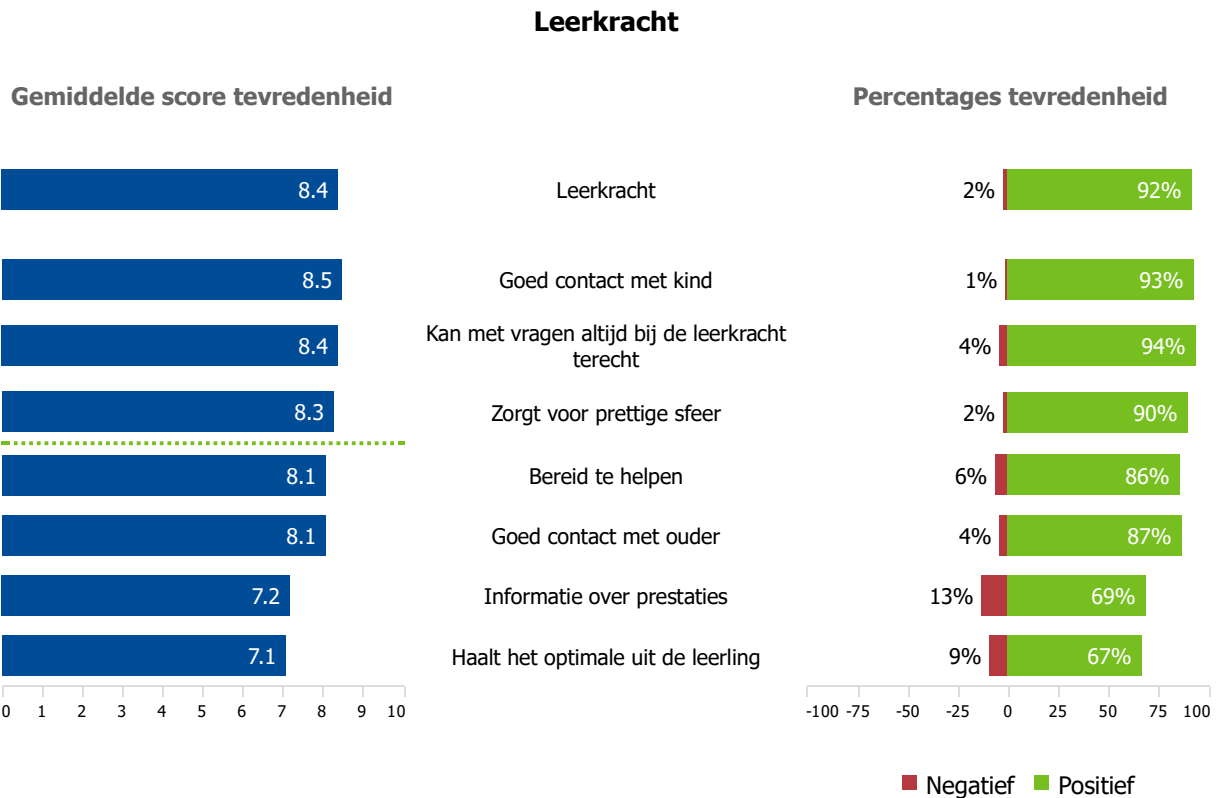
Percentages tevredenheid



3.2.4 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (8.5) en dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.4). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de unit (8.3).

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



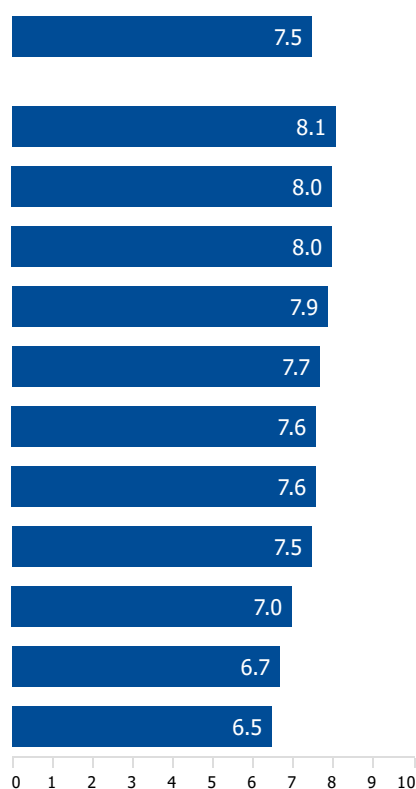
3.2.5 Communicatie

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

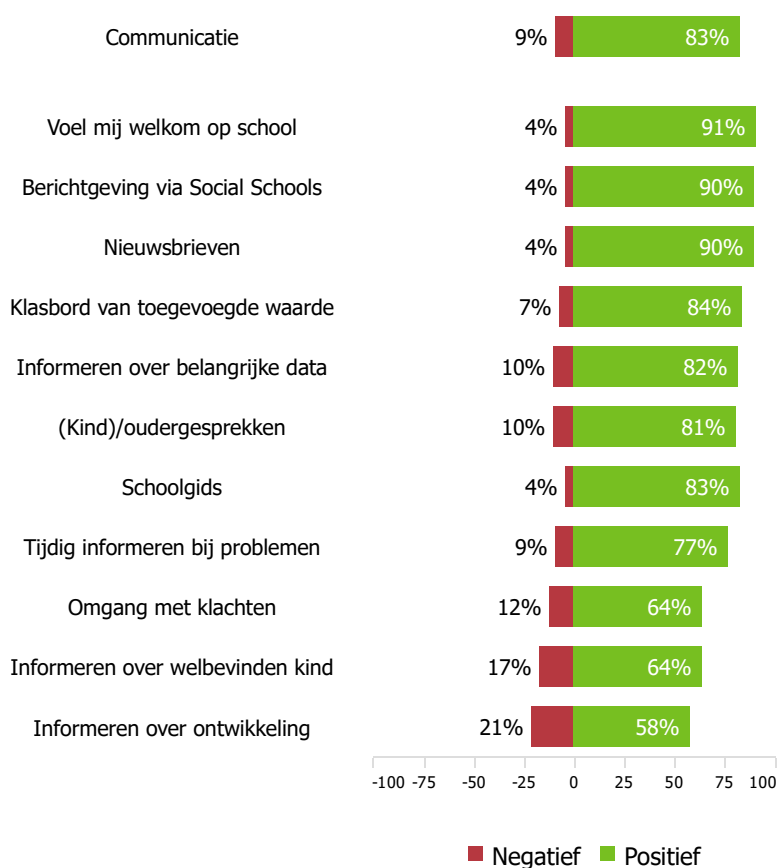
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze van school onvoldoende informatie krijgen over de ontwikkeling van hun zoon/dochter (6.5; 21% negatief) en dat ze van school onvoldoende informatie krijgen over het welbevinden van hun zoon/dochter (6.7; 17% negatief).

Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



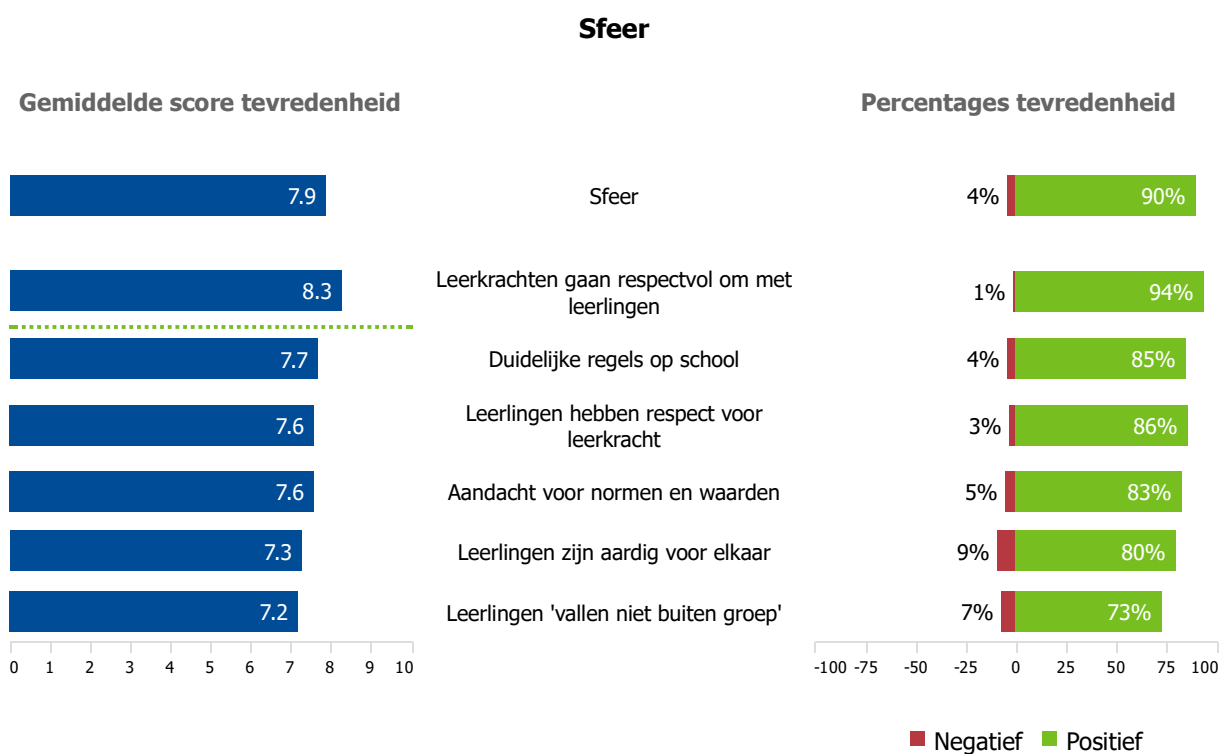
Percentages tevredenheid



3.2.6 Sfeer

De ouders vinden in sterke mate dat de leerkrachten respectvol met de leerlingen op school omgaan (8.3).

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



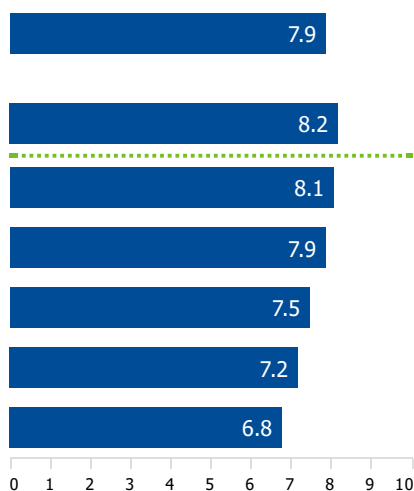
3.2.7 Veiligheid op school

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter genoeg vrienden/vriendinnen heeft op school (8.2).

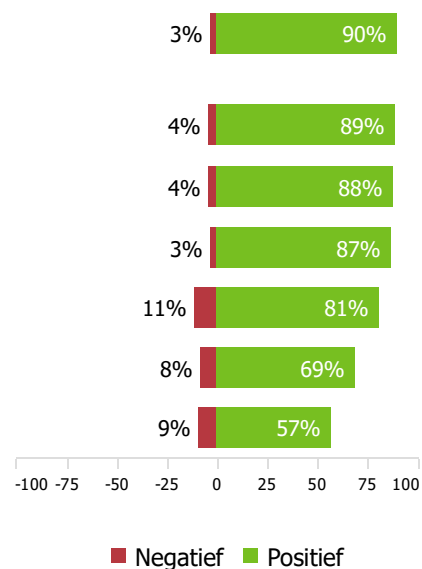
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Veiligheid op school

Gemiddelde score tevredenheid

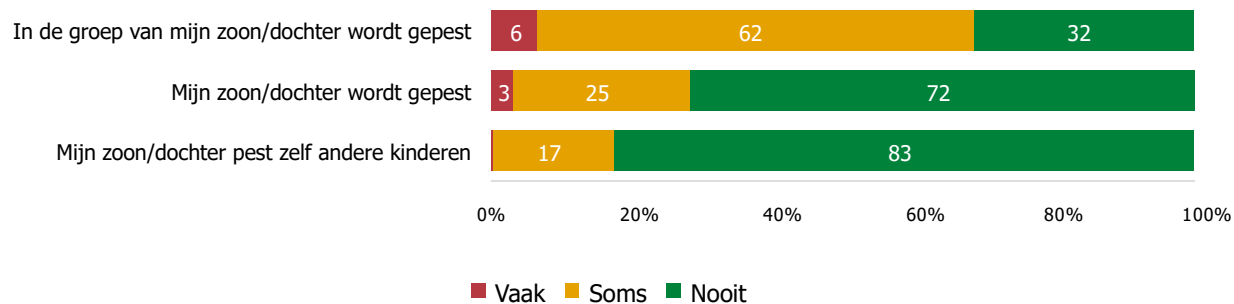


Percentages tevredenheid



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



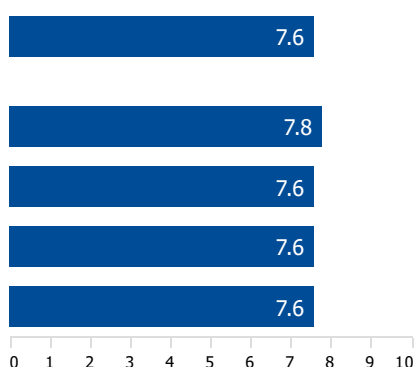
3.2.8 Schoolleiding (directeur en teamleiders)

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

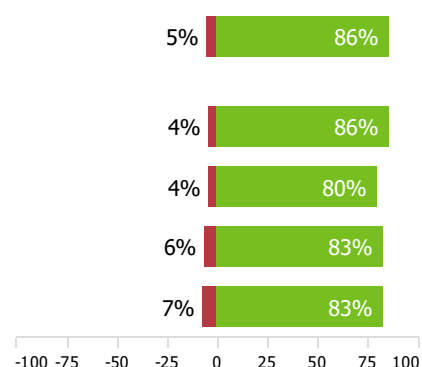
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Schoolleiding

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

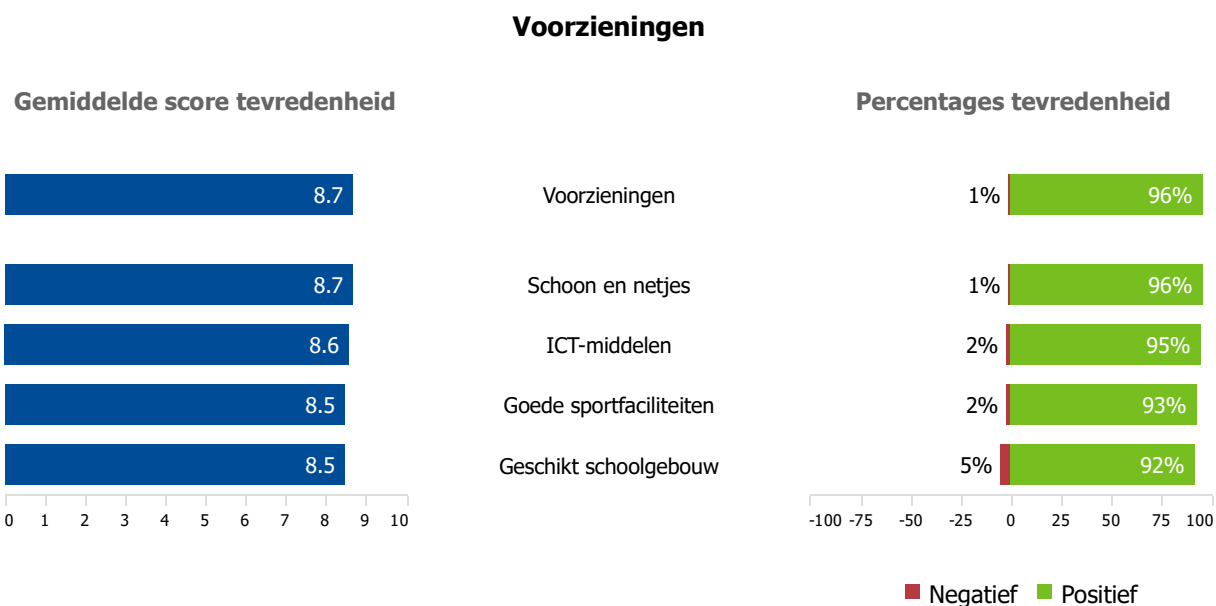


■ Negatief ■ Positief

3.2.9 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat het in de school schoon en netjes is (8.7), dat de school goed is uitgerust met ICT-middelen (8.6), dat de school goede sportfaciliteiten heeft (8.5) en dat de school is gehuisvest in een geschikt schoolgebouw (8.5).

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



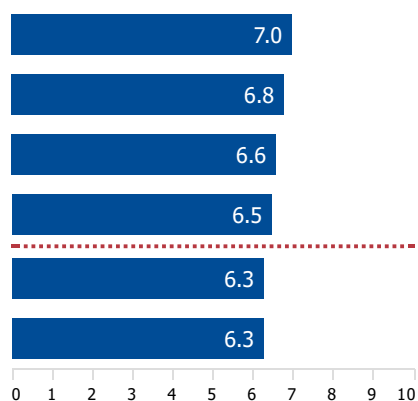
3.2.10 Geledingen

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

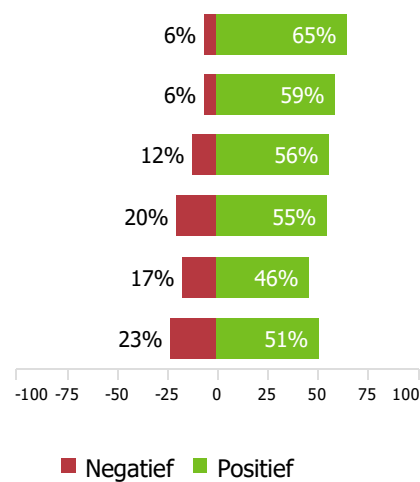
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (6.3; 23% negatief) en dat ze niet op de hoogte zijn van wat de OR doet (6.5; 20% negatief). Ze zijn niet tevreden over de informatie die ze van MR krijgen (6.3; 17% negatief).

Geledingen

Gemiddelde score tevredenheid

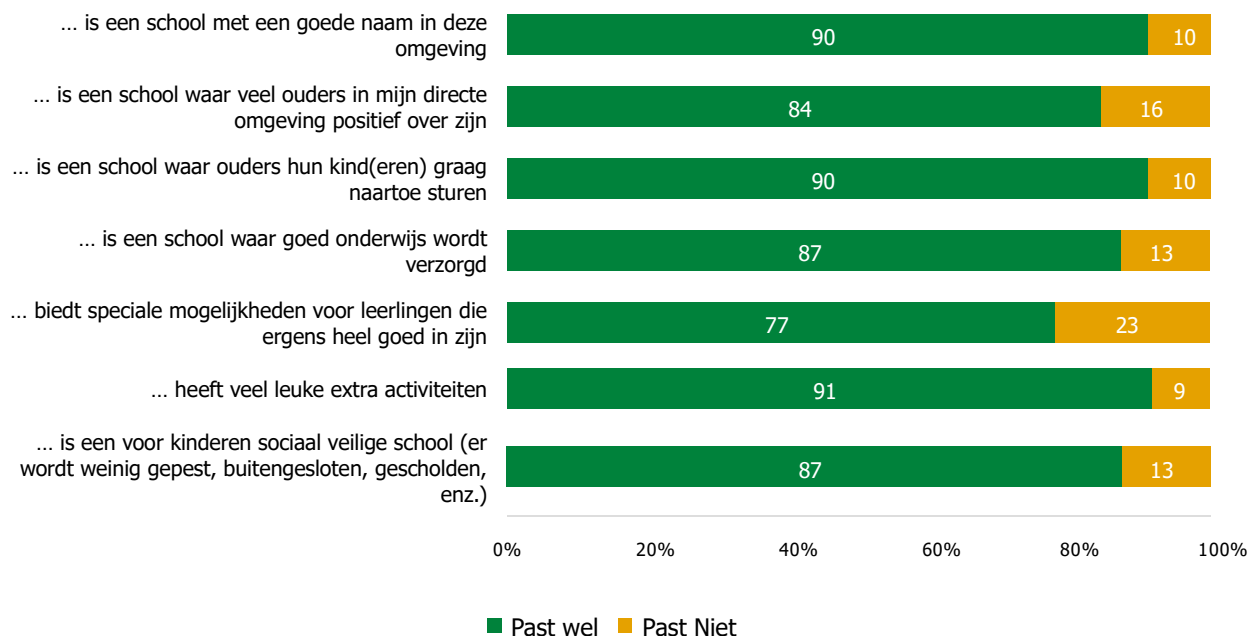


Percentages tevredenheid



3.2.11 Imago

Den Doelhof...



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