

# Oudertevredenheidsonderzoek

**Dr. Ariëns Daltonschool**

*Rapportage*

---

In opdracht van Stichting Keender

maart 2017



PO

Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek in opdracht van Stichting Keender.

DUO Onderwijsonderzoek  
drs. Moniek de Weerd  
Chris Roerdink LLM

Postbus 681  
3500 AR Utrecht

telefoon: 030 263 1080  
e-mail: [info@duo-onderwijsonderzoek.nl](mailto:info@duo-onderwijsonderzoek.nl)  
website: [www.duo-onderwijsonderzoek.nl](http://www.duo-onderwijsonderzoek.nl)

## Inhoudsopgave

1. Inleiding 1
2. Doelstellingen van het onderzoek 2
3. Onderzoeksopzet 3
4. Management summary 6
  - 4.1 Samenvatting 6
    - 4.1.1 Inleiding 6
    - 4.1.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten 6
    - 4.1.3 Algemeen beeld 7
    - 4.1.4 Top 5 deelaspecten 8
  - 4.2 Aanbevelingen 9
5. Onderzoeksresultaten 10
  - 5.1 Overall beeld van de Dr. Ariëns Daltonschool 10
    - 5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten 10
    - 5.1.2 Positieve en negatieve punten 11
    - 5.1.3 Benchmark primair onderwijs 14
    - 5.1.4 Verbeterprioriteiten 15
  - 5.2 Hoofdaspecten nader bekeken 17
    - 5.2.1 Inleiding 17
    - 5.2.2 Onderwijs 18
    - 5.2.3 Algemene ontwikkeling 19
    - 5.2.4 Leerkracht 20
    - 5.2.5 Begeleiding 21
    - 5.2.6 Communicatie 22
    - 5.2.7 Sfeer 23
    - 5.2.8 Sociaal-emotioneel 24
    - 5.2.9 Voorzieningen 25
    - 5.2.10 Directeur 26
    - 5.2.11 Pesten 27
    - 5.2.12 Dalton Onderwijs 28
    - 5.2.13 Schooltijden 29
  - 5.3 Website 30
  - 5.4 Loyaliteit 31
    - 5.4.1 Net Promotor Score (NPS) 31
    - 5.4.2 Opnieuw kiezen voor deze school 32
  - 5.5 Ouderbetrokkenheid 33
6. Achtergrondkenmerken 34

## **1. Inleiding**

Stichting Keender wil inzicht in de tevredenheid en betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Stichting Keender in februari 2017 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor de Dr. Ariëns Daltonschool.

## 2. Doelstellingen van het onderzoek

De onderzoeksdoelstellingen van het Oudertevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- *Achterhalen hoe de ouders de school van hun kinderen ervaren en hoe tevreden zij met de Dr. Ariëns Daltonschool zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij de Dr. Ariëns Daltonschool.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor de Dr. Ariëns Daltonschool.*

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

Het onderzoek levert een overzicht op van de verbeterpunten voor de Dr. Ariëns Daltonschool, maar ook van de sterke punten van de Dr. Ariëns Daltonschool (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 de Dr. Ariëns Daltonschool. Uiteindelijk hebben 38 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 55%.

### Vragenlijst

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

### Leeswijzer

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

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

In **paragraaf 5.3** tot en met **paragraaf 5.5** worden respectievelijk de vragen met betrekking tot de website van de school, loyaliteit en ouderbetrokkenheid besproken.

**Hoofdstuk 6 en 7** bieden een weergave van de achtergrondkenmerken van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld en van hun kinderen.

## 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 8,2 of hoger: zeer goed / zeer tevreden;
- 7,8 tot en met 8,1: goed / tevreden;
- 7,3 tot en met 7,7: redelijk / redelijk tevreden;
- 6,5 tot en met 7,2: matig / matig tevreden;
- 6,4 en lager: zeer matig/slecht / niet tevreden.

## 2 Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) aspecten/stellingen – bijv. *Over het algemeen ben ik tevreden over de begeleiding die mijn zoon/dochter op school krijgt* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Aspecten waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, kunnen worden getypeerd als knelpunt. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een aspect 6,4 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders.

## 3 De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van een benchmark primair onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek heeft verricht onder ouders met een kind in het primair onderwijs. De benchmark primair onderwijs bevat de resultaten van ruim 23.000 ouders. Zie paragraaf 5.1.3 van deze rapportage.

## 4 De Prioriteitenmatrix

Zie paragraaf 5.1.4 van deze rapportage voor de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

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



## 4. Management summary

### 4.1 Samenvatting

#### 4.1.1 Inleiding

In februari 2017 is een oudertevredenheidsonderzoek verricht naar de tevredenheid van ouders van de leerlingen van de Dr. Ariëns Daltonschool. De meting onder de ouders heeft online plaatsgevonden. Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs, waarbij de Dr. Ariëns Daltonschool de mogelijkheid heeft gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft de Dr. Ariëns Daltonschool de mogelijkheid gekregen om schoolspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

Van de 69 ouders van de leerlingen van de Dr. Ariëns Daltonschool die zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen, heeft uiteindelijk 55% de vragenlijst ingevuld.

#### 4.1.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten

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

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

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

Wij hanteren vier criteria voor het bepalen van de knelpunten:

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

## 4.1.3 Algemeen beeld

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

In dit overzicht is per hoofdaspect aangegeven:

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

	Gemiddelde	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	8.4	7.7	++	0 %	100 %	
Onderwijs	8.9	8.1	++	0 %	100 %	Sterke punten
Leerkracht	8.6	8.4	o	3 %	78 %	Handhaven
Sociaal-emotioneel	8.5	7.7	++	0 %	95 %	Niet te positioneren
Communicatie	8.5	7.7	++	3 %	92 %	Niet te positioneren
Sfeer	8.5	8.2	+	3 %	97 %	Niet te positioneren
Begeleiding	8.4	7.8	++	0 %	92 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Algemene ontwikkeling	8.3	7.9	+	0 %	97 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Directeur	8.2	7.8	+	0 %	92 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Voorzieningen	8.1	7.7	+	0 %	92 %	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 5.1.4 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.
- relatief veel hoofdaspecten komen als verbeterpunt naar voren. Door de geringe spreiding in de resultaten (een relatief klein verschil tussen het laagst en hoogst scorende hoofdaspect) moeten deze hoofdaspecten als relatieve verbeterpunten worden gezien.

## 4.1.4 Top 5 deelaspecten

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vijf best en slechtst scorende deelaspecten. Deze gegevens vergelijken we, waar mogelijk, ook met de benchmark PO. In de tabel tonen we ook het hoofdaspect waaronder het betreffende deelaspect valt.

### Best scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Sfeer	Leerkrachten gaan respectvol om met leerlingen	8.9	8.4	++
Leerkrachten	Bereid te helpen	8.9	8.1	++
Begeleiding	Kan met problemen terecht bij de leerkracht	8.9	8.0	++
Sfeer	Duidelijke regels op school	8.8	8.2	++
Leerkrachten	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.8	8.6	o

### Slechtst scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Het onderwijs	Aantal leerlingen in de groep	6.7	5.7	++
Voorzieningen	Geschikt schoolgebouw	7.0	7.2	o
Voorzieningen	Goede sportfaciliteiten	7.0	7.1	o
Voorzieningen	Schoon en netjes	7.3	7.2	o
Sociaal-emotioneel	Kind durft zich te uiten op school	7.6	7.7	o

## 4.2 Aanbevelingen

De ouders zijn over het algemeen zeer tevreden over de Dr. Ariëns Daltonschool. Over de hoofdaspecten onderwijs, leerkracht, sociaal-emotioneel, communicatie, sfeer, begeleiding, algemene ontwikkeling en directeur zijn de ouders zeer tevreden. Wanneer we kijken naar de prioriteitenmatrix dan zien we dat, ondanks de hoge scores, een aantal hoofdaspecten naar voren komt als verbeterpunt. Door de hoge scores moeten deze hoofdaspecten als relatieve verbeterpunten gezien worden.

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

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

De ouders zijn van mening dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft en dat de school is gehuisvest in een ongeschikt schoolgebouw. Verder zien we dat de ouders van mening zijn dat er in de groep van hun kind te veel leerlingen zitten. 21% van de ouders geeft aan dat hun kind gepest wordt.

Het is niet eenvoudig om de sportfaciliteiten snel aan te pakken. Daarvoor missen wellicht de financiële middelen en de ruimte op school. Misschien zou in samenspraak met de ouders gekeken kunnen worden of, met een klein budget, de sportfaciliteiten aantrekkelijker gemaakt kunnen worden. Hier zijn misschien creatieve oplossingen voor te bedenken door de medewerkers, leerlingen en hun ouders. Ook is het belangrijk dat de Dr. Ariëns Daltonschool, gegeven de grootte van de klassen, de mogelijkheden onderzoekt om alle leerlingen voldoende uitdaging en aandacht te kunnen bieden.

## 5. Onderzoeksresultaten

### 5.1 Overall beeld van de Dr. Ariëns Daltonschool

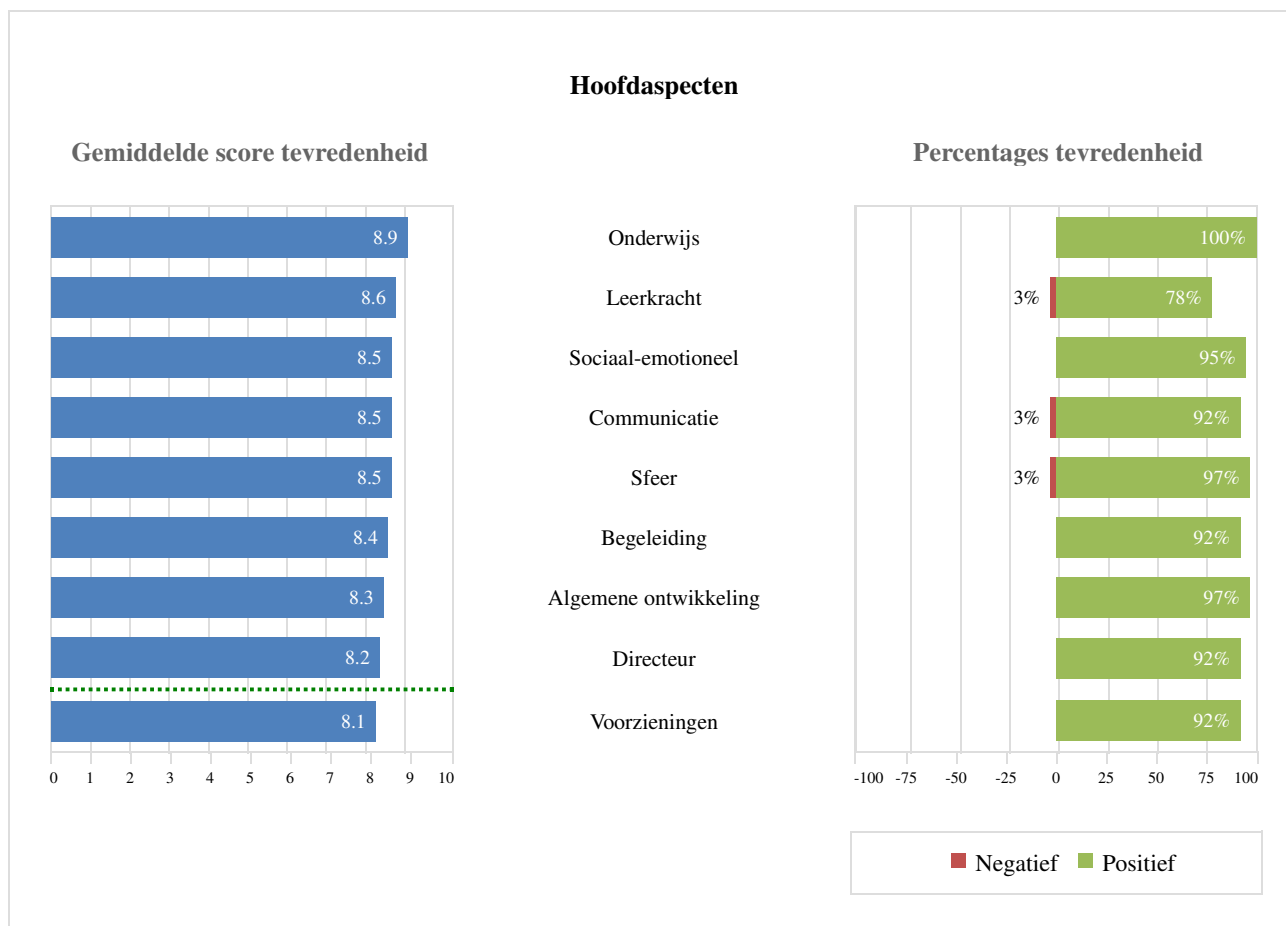
#### 5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten

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

In de rechter grafiek gaan we in op de procentuele verdeling tussen de ouders die over de verschillende aspecten positief (helemaal mee eens of mee eens) of juist negatief (mee oneens of helemaal mee oneens) gestemd zijn. De neutrale positie (niet mee eens, niet mee oneens) is niet in de grafiek opgenomen.

De ouders zijn zeer tevreden over de wijze waarop de school het onderwijs verzorgt (8.9), over de leerkrachten (8.6), over de aandacht van de school voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van hun kind (8.5), over de wijze waarop de school met hen communiceert (8.5), over de sfeer op school (8.5), over de begeleiding die hun kind op school krijgt (8.4), over de algemene ontwikkeling van hun kind op school (8.3) en over de directeur (8.2).

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 voorgedeede 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 alle antwoorden treft u aan in de bijlage.

Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
Sfeer (gezellig / open)	21%
Betrokkenheid bij het kind / naar ouders toe	16%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Geen	21%

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar de groep waar hun zoon/dochter in zit. In de onderstaande tabel worden de scores op het hoofdaspect 'Leerkrachten' niet uitgesplitst naar groep.

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van de 'Dr. Ariëns Daltonschool-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van de 'Dr. Ariëns Daltonschool-totaal' is deze score **donkergroen** respectievelijk **donkerrood** 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 1/2	Groep 3/4	Groep 5/6	Groep 7/8	Dr. Ariëns Daltonschool-totaal
<b>Aantal respondenten</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>38</b>
Algemene tevredenheid	7.9	8.9	8.4	8.6	8.4
Onderwijs	8.6	9.5	8.4	9.2	8.9
Algemene ontwikkeling	7.9	9.2	8.1	8.1	8.3
Begeleiding	8.2	9.3	7.8	8.4	8.4
Communicatie	8.4	8.3	8.4	8.9	8.5
Sfeer	8.1	9.3	8.1	8.6	8.5
Sociaal-emotioneel	8.4	9.3	7.8	8.3	8.5
Voorzieningen	7.4	8.8	8.1	8.3	8.1
Directeur	7.9	9.0	7.8	8.3	8.2

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

*In de onderstaande tabel worden de scores op het hoofdaspect 'Leerkrachten' niet uitgesplitst naar groep.*

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van de 'Dr. Ariëns Daltonschool-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van de 'Dr. Ariëns Daltonschool-totaal' is deze score **donkergroen** respectievelijk **donkerrood** 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.

	Man	Vrouw	Dr. Ariëns Daltonschool-totaal
<b>Aantal respondenten</b>	<b>6</b>	<b>32</b>	<b>38</b>
Algemene tevredenheid	8.3	8.4	8.4
Onderwijs	8.5	8.9	8.9
Algemene ontwikkeling	7.8	8.4	8.3
Begeleiding	7.8	8.5	8.4
Communicatie	7.8	8.6	8.5
Sfeer	8.7	8.5	8.5
Sociaal-emotioneel	8.1	8.5	8.5
Voorzieningen	7.8	8.1	8.1
Directeur	7.4	8.4	8.2



## 5.1.3 Benchmark primair onderwijs

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

De Dr. Ariëns Daltonschool scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Onderwijs, Sociaal-emotioneel, Communicatie, Sfeer, Begeleiding, Algemene ontwikkeling, Directeur en Voorzieningen.

	Gemiddelde score van de Dr. Ariëns Daltonschool	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.4	7.7	++
Onderwijs	8.9	8.1	++
Leerkracht	8.6	8.4	o
Sociaal-emotioneel	8.5	7.7	++
Communicatie	8.5	7.7	++
Sfeer	8.5	8.2	+
Begeleiding	8.4	7.8	++
Algemene ontwikkeling	8.3	7.9	+
Directeur	8.2	7.8	+
Voorzieningen	8.1	7.7	+

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)

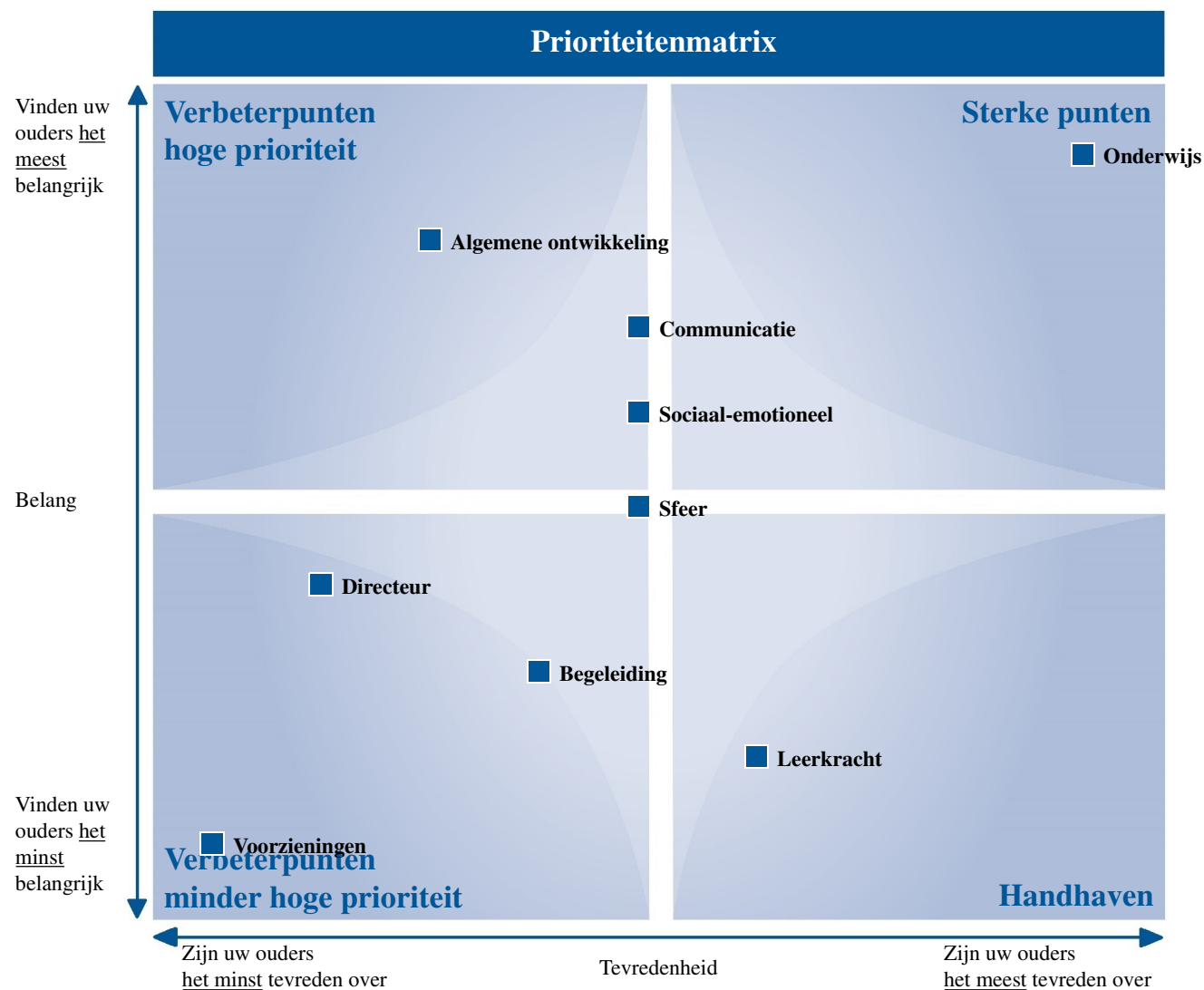
## 5.1.4 Verbeterprioriteiten

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

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

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

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



De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

VERBETERPUNTEN HOGE PRIORITEIT	STERKE PUNTEN
<p>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.</p> <p>Hoofdaspecten in dit kwadrant verdienen nadrukkelijk de aandacht van de school.</p> <p>Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Algemene ontwikkeling.</p>	<p>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.</p> <p>Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Onderwijs.</p>
VERBETERPUNTEN MINDER HOGE PRIORITEIT	HANDHAVEN
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Begeleiding, Voorzieningen, Directeur.</p>	<p>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).</p> <p>De hoofdaspecten in dit kwadrant behoeven weinig aandacht van de school.</p> <p>Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Leerkracht.</p>

---

## **5.2 Hoofdaspecten nader bekeken**

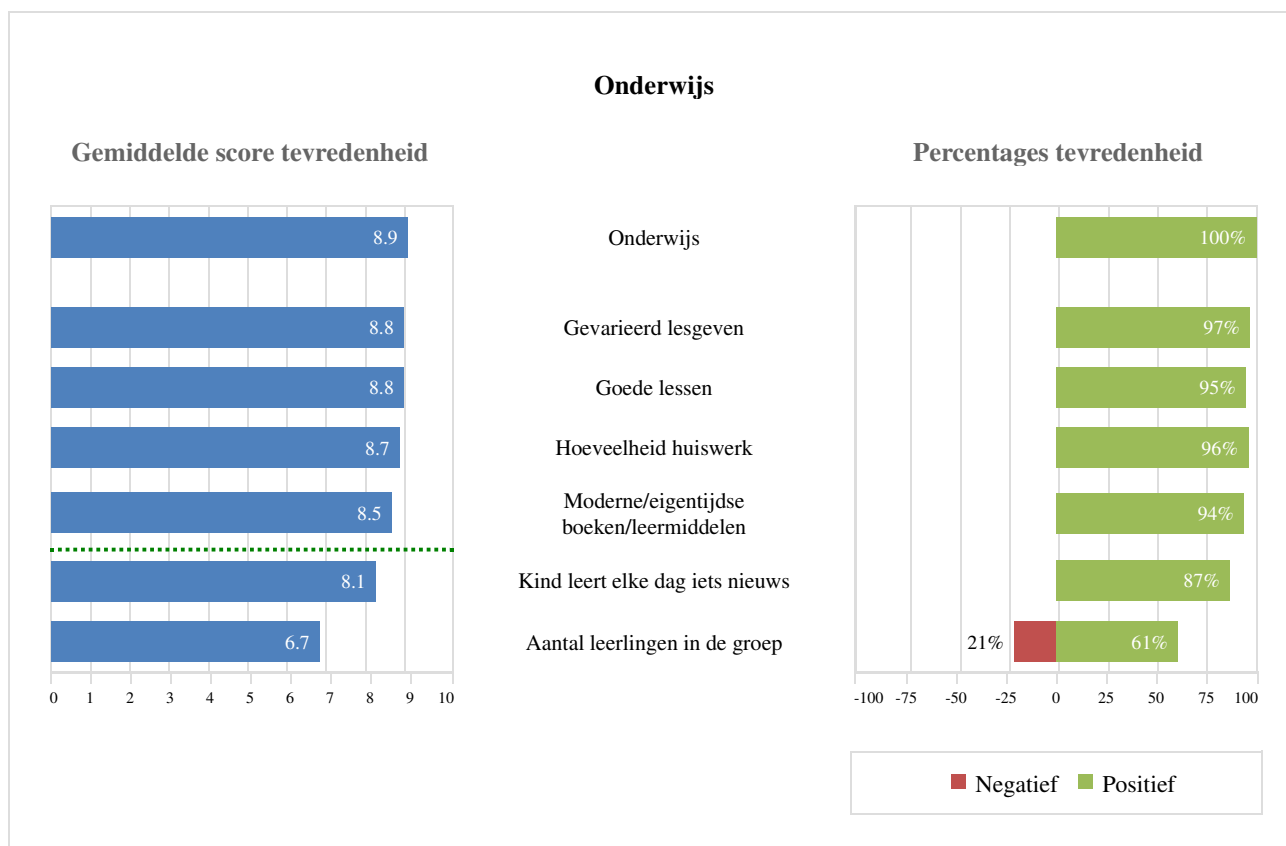
### 5.2.1 Inleiding

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 er op school gevarieerd wordt lesgegeven (8.8), dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.8) en dat hun zoon/dochter met moderne, eigentijdse boeken/leermiddelen werkt (8.5). Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter de hoeveelheid huiswerk goed aankan (8.7).

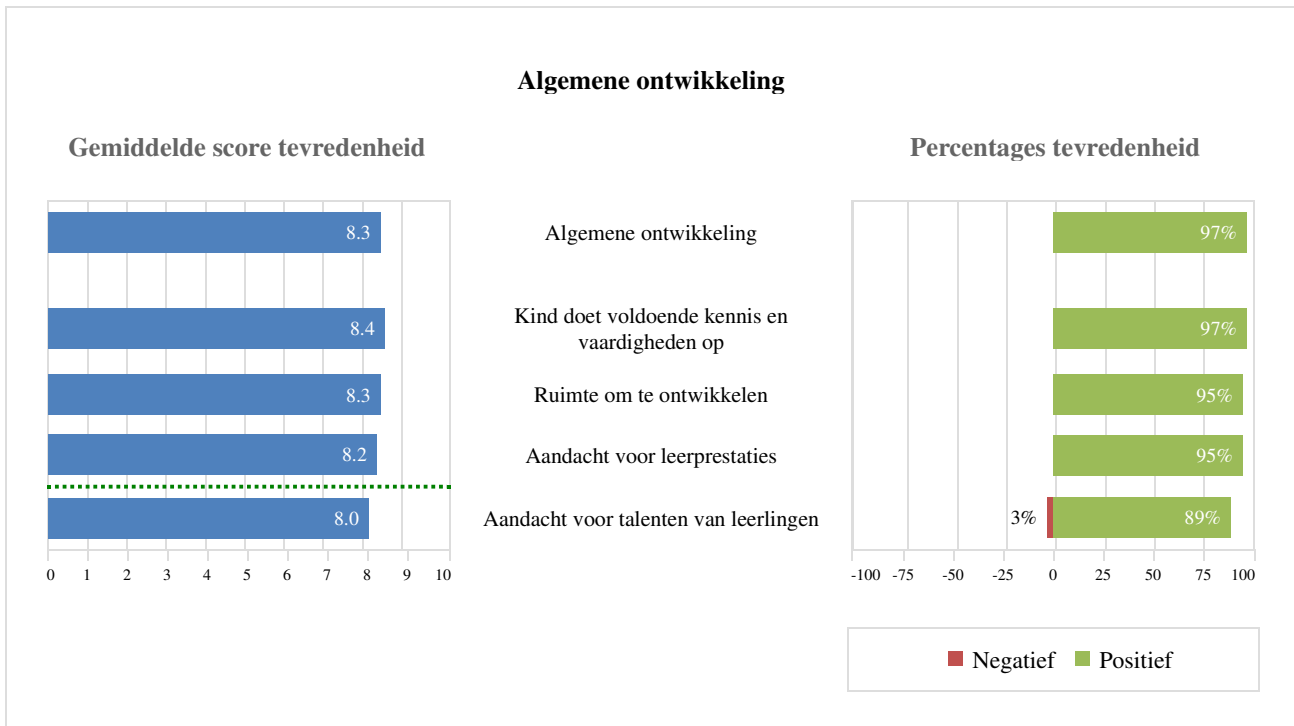
De ouders zijn van mening dat er in de groep van hun zoon/dochter te veel leerlingen zitten (6.7; 21% negatief).



## 5.2.3 Algemene ontwikkeling

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter op school voldoende kennis en vaardigheden opdoet (8.4), dat hun zoon/dochter voldoende ruimte krijgt om zich te ontwikkelen (8.3) en dat de school voldoende aandacht besteedt aan het behalen van goede leerprestaties (8.2).

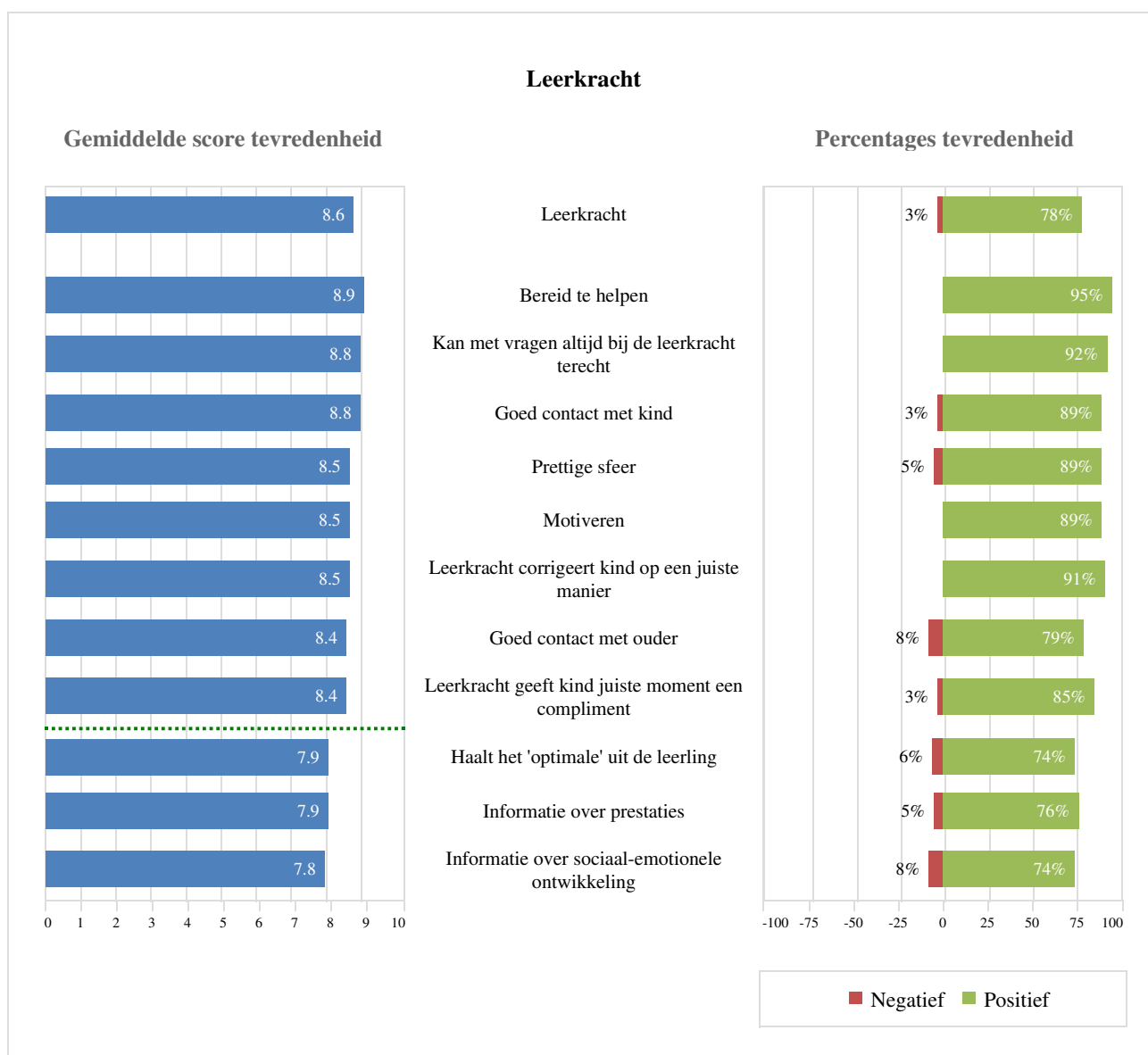
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.4 Leerkracht

De ouders vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.9), dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de groep (8.5) en dat de leerkrachten hun zoon/dochter weten te motiveren (8.5). Ze geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.8), dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkrachten (8.8), dat de leerkracht hun zoon/dochter op de juiste manier corrigeert (8.5), dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkrachten (8.4) en dat de leerkracht hun zoon/dochter op het juiste moment een compliment geeft (8.4).

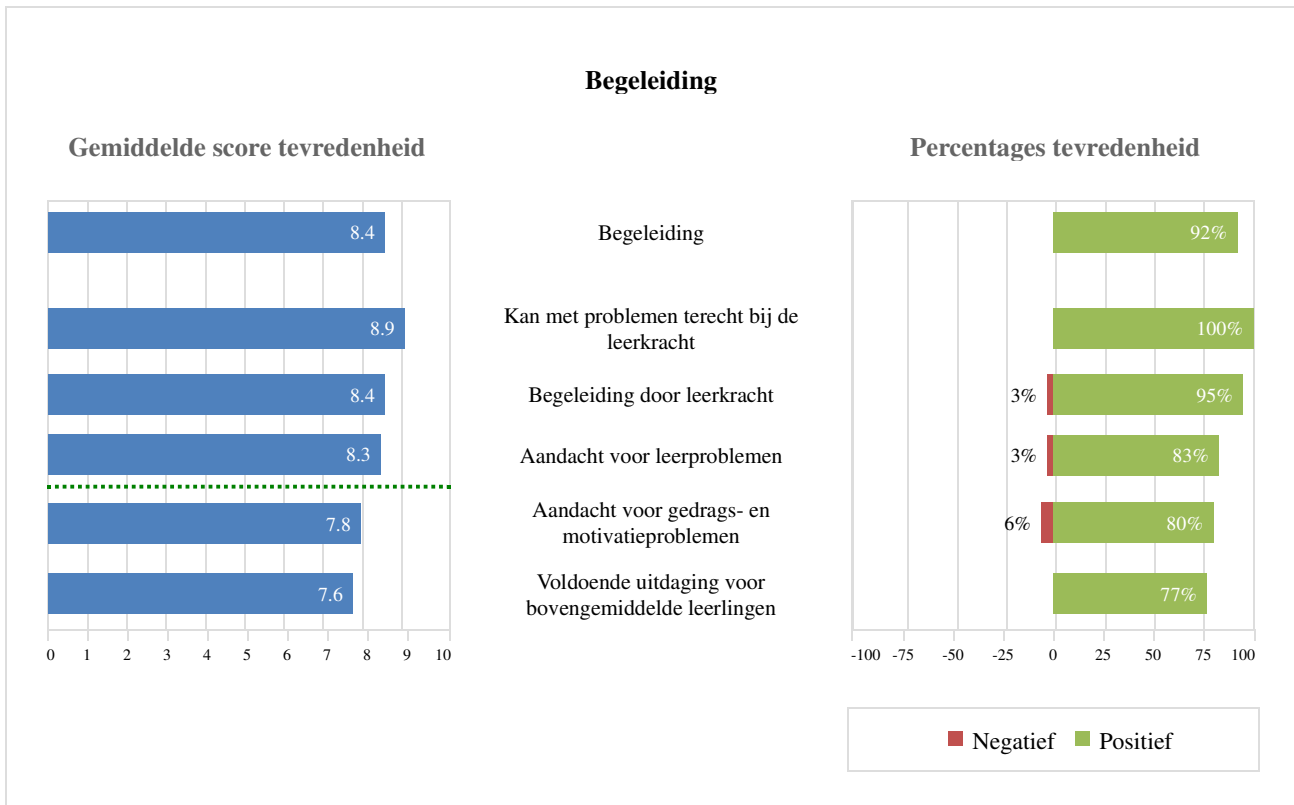
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.5 Begeleiding

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter terecht kan bij de leerkracht als dat nodig is (8.9) en dat ze de indruk hebben dat leerlingen met leerproblemen voldoende extra aandacht krijgen (8.3). Ze vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed wordt begeleid door zijn/haar leerkracht (8.4).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

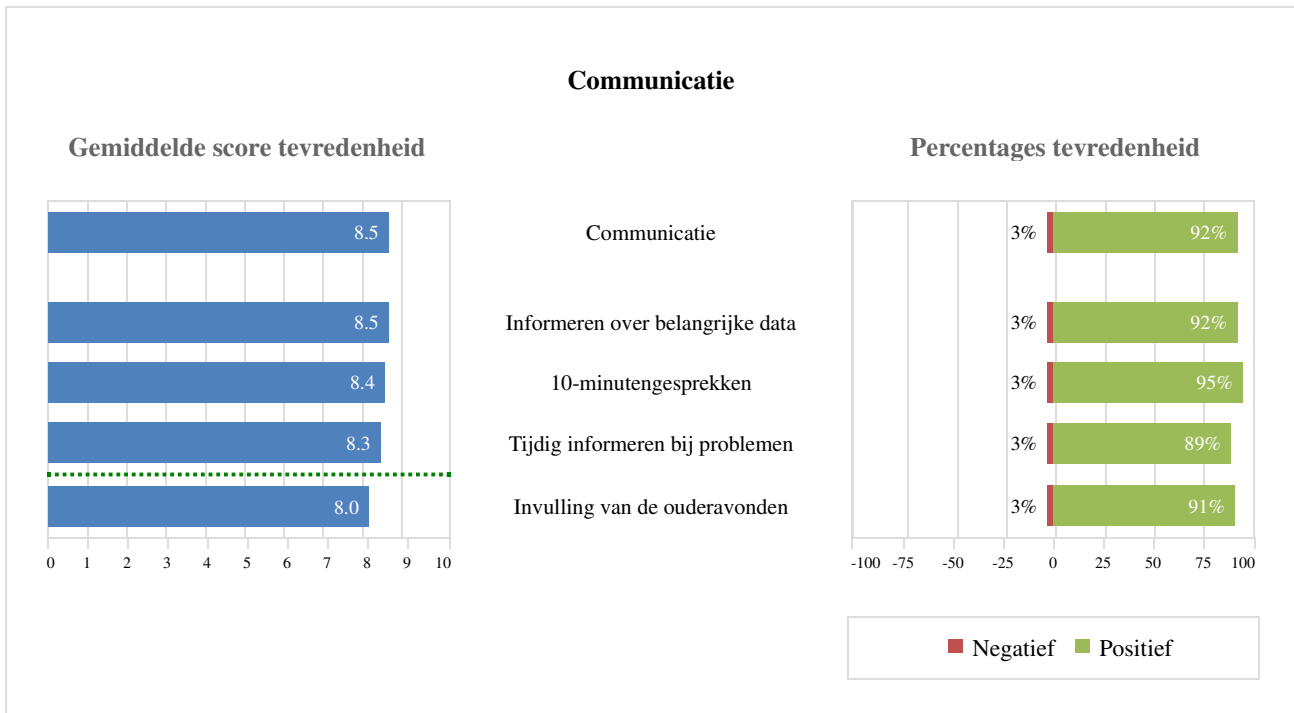




## 5.2.6 Communicatie

De ouders geven in sterke mate aan dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.5) en dat ze de indruk hebben dat de school hen tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun zoon/dochter (8.3). Ze zijn zeer tevreden over de 10-minutengesprekken (8.4).

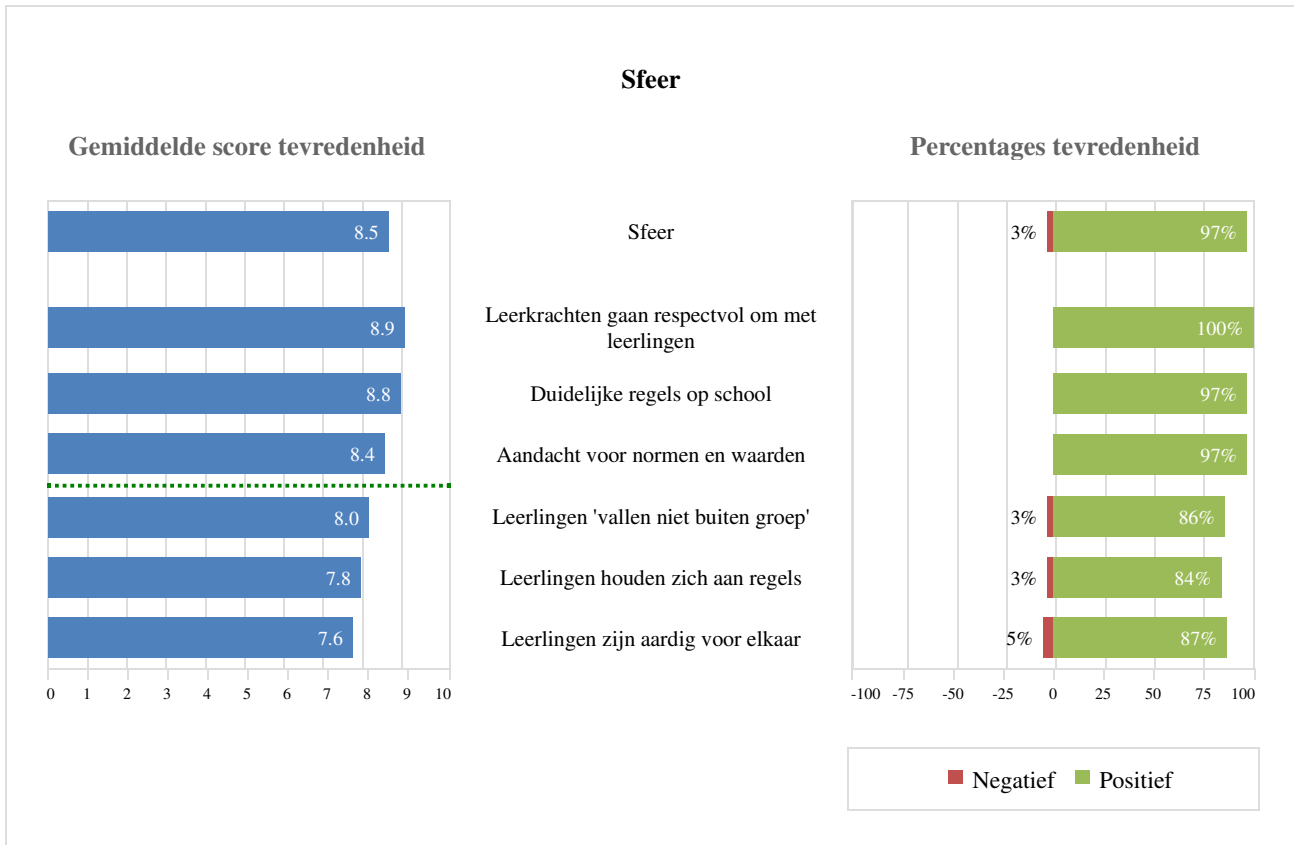
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.7 Sfeer

De ouders vinden in sterke mate dat de leerkrachten respectvol met de leerlingen op school omgaan (8.9) en dat er duidelijke regels zijn op school voor de leerlingen (8.8). Ze zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (8.4).

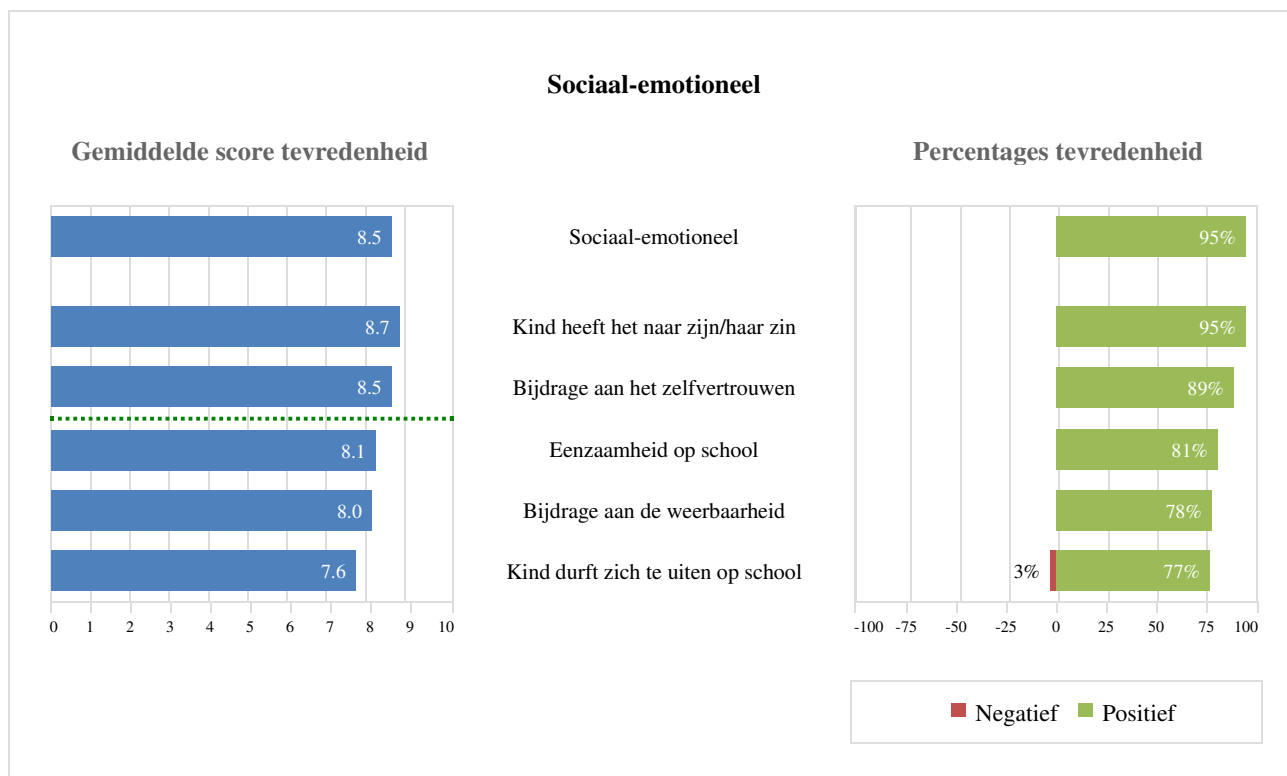
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.8 Sociaal-emotioneel

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.7). Ze vinden in sterke mate dat de school positief bijdraagt aan het zelfvertrouwen van hun zoon/dochter (8.5).

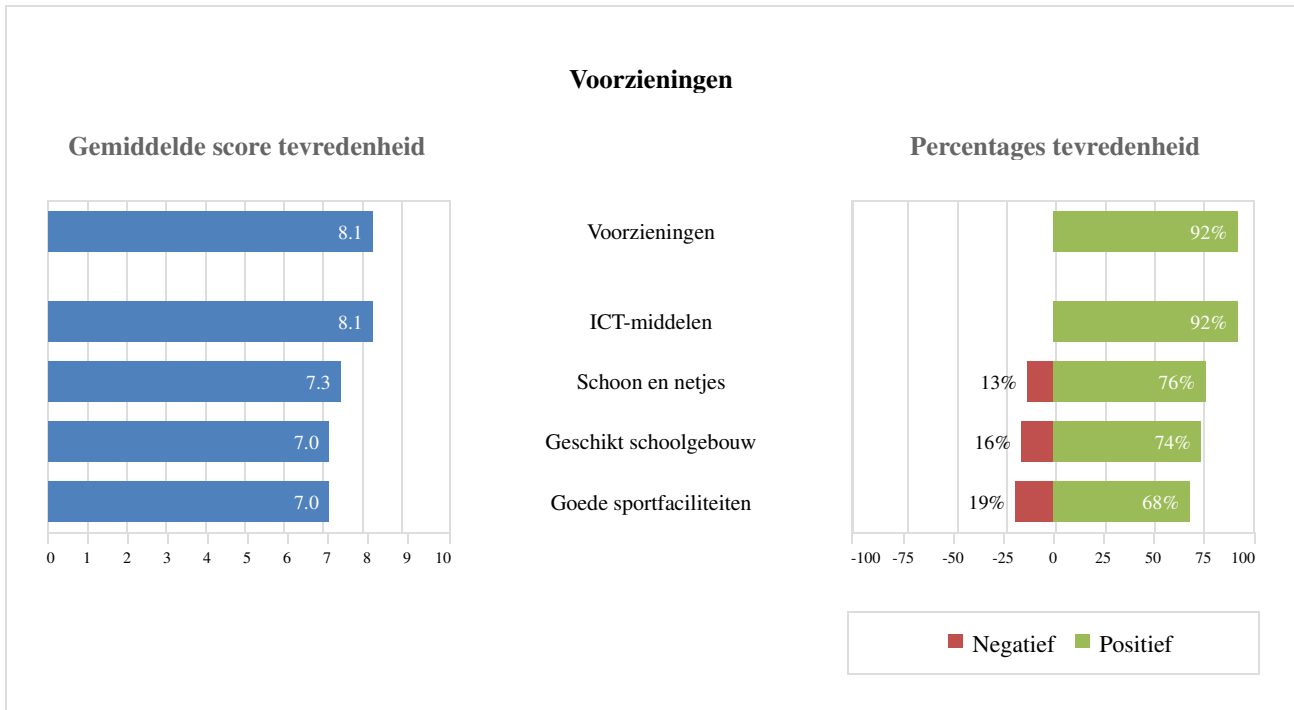
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.9 Voorzieningen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

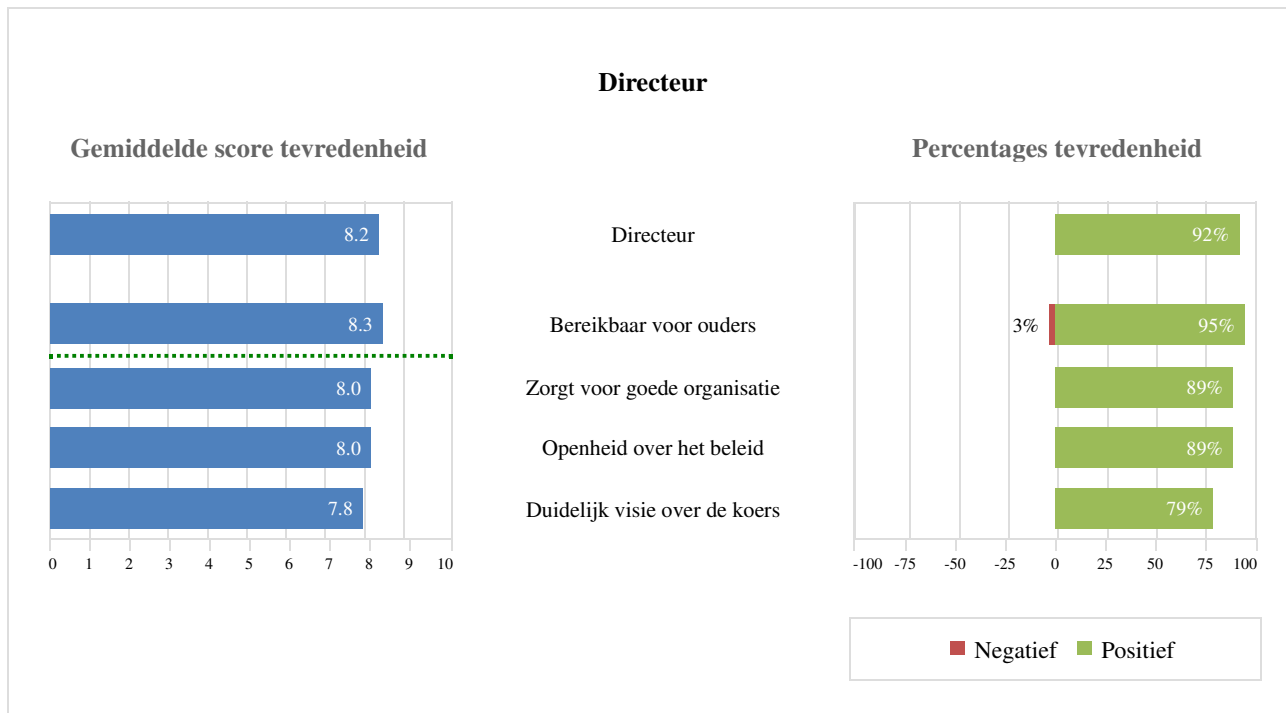
De ouders zijn van mening dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft (7.0; 19% negatief) en dat de school is gehuisvest in een ongeschikt schoolgebouw (7.0; 16% negatief).



## 5.2.10 Directeur

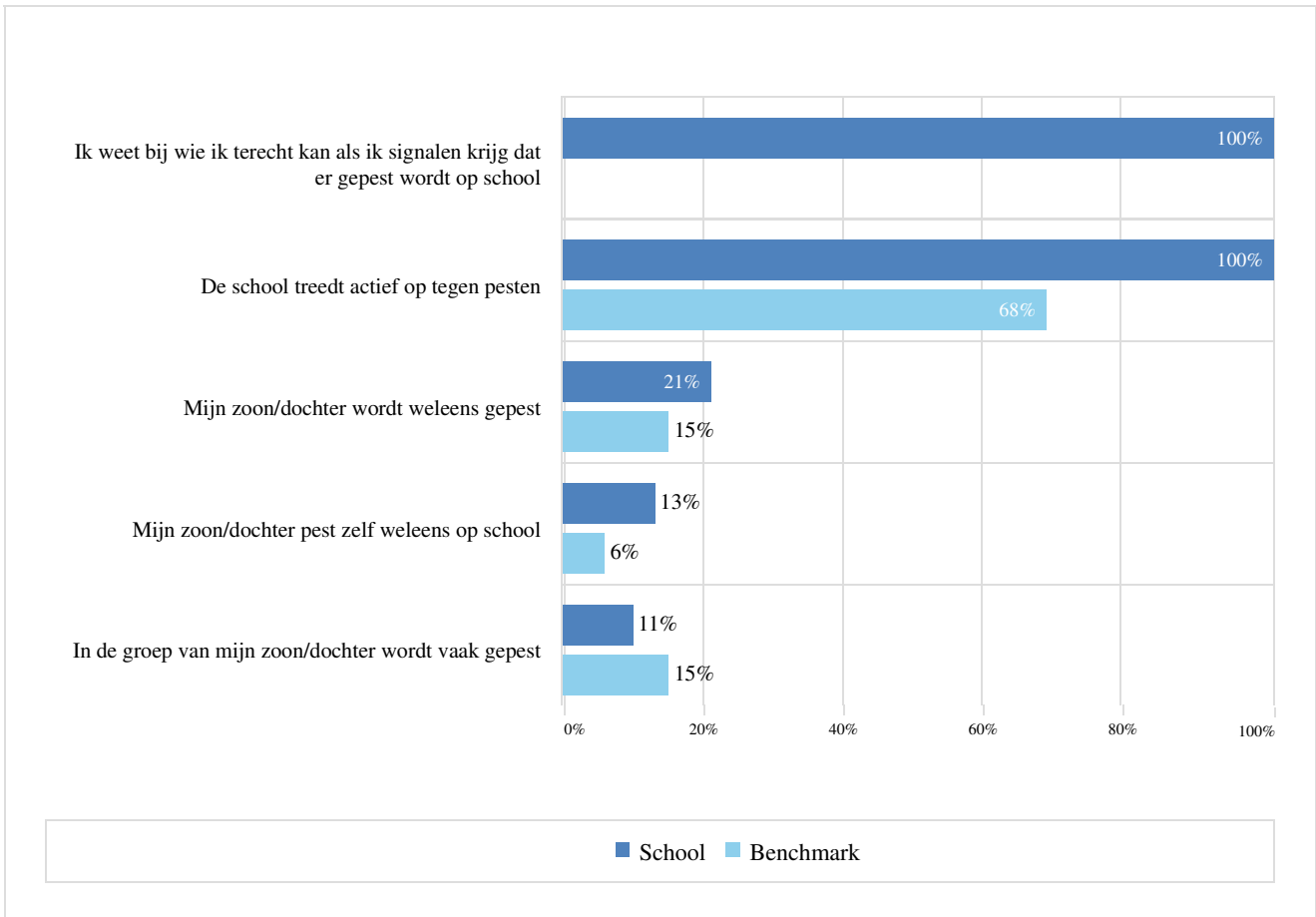
De ouders vinden in sterke mate dat de directeur bereikbaar is voor ouders (8.3).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.11 Pesten

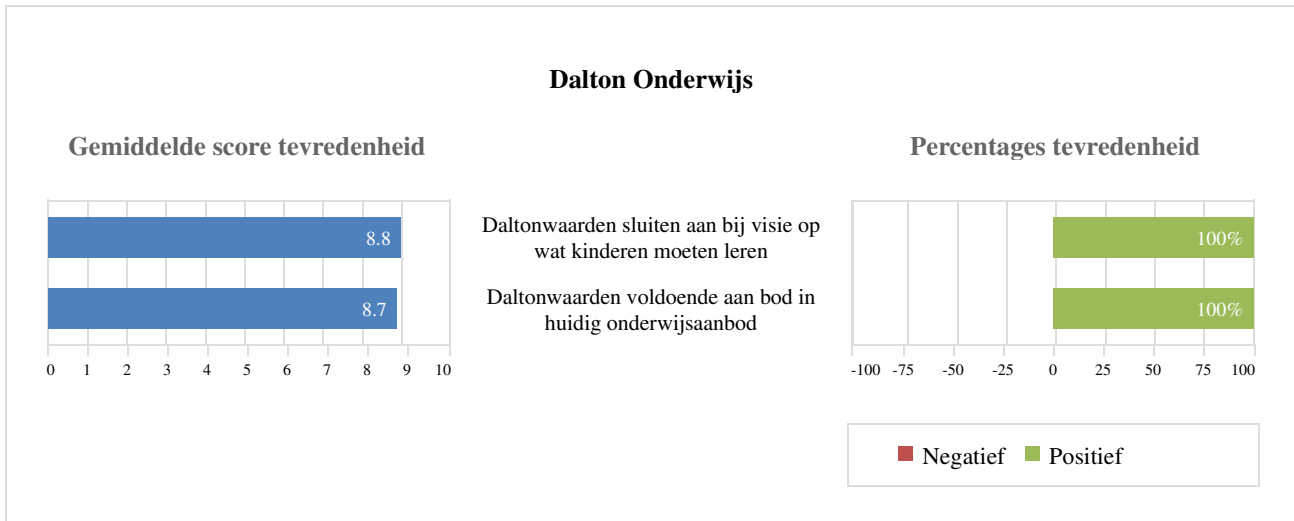
Aan de ouders is een aantal uitspraken voorgelegd over pesten op school. In de onderstaande figuur ziet u per uitspraak het percentage ouders dat op de betreffende uitspraak 'ja' heeft geantwoord.



## 5.2.12 Dalton Onderwijs

De ouders geven in sterke mate aan dat de Daltonwaarden sluiten goed aan bij de visie van de school op wat kinderen moeten leren op school (8.8) en dat de Daltonwaarden voldoende aan bod komen in het huidige onderwijsaanbod (8.7).

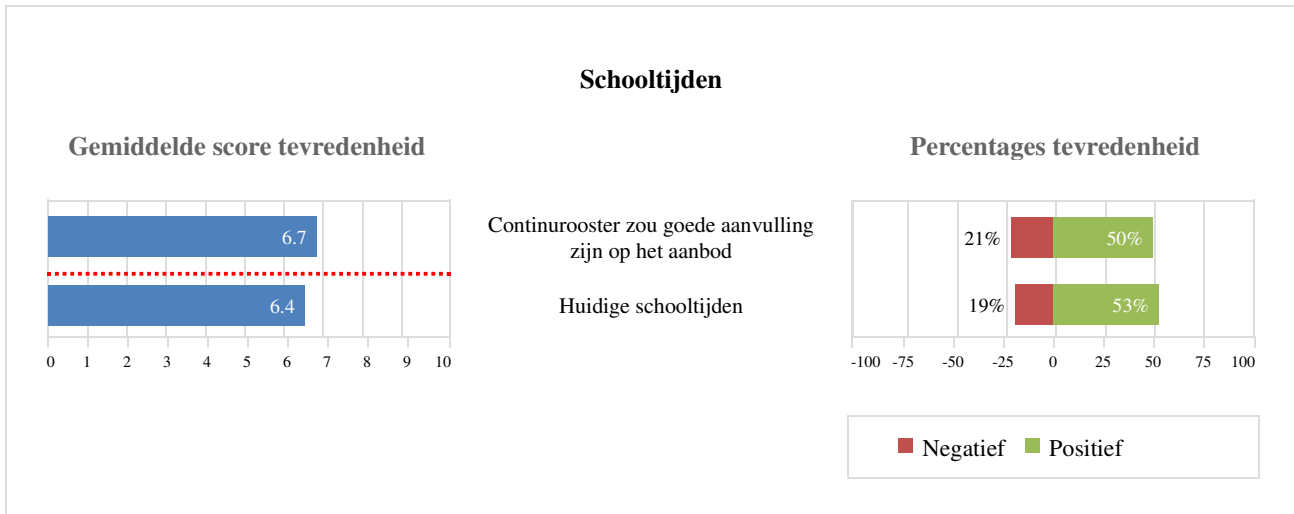
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.13 Schooltijden

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

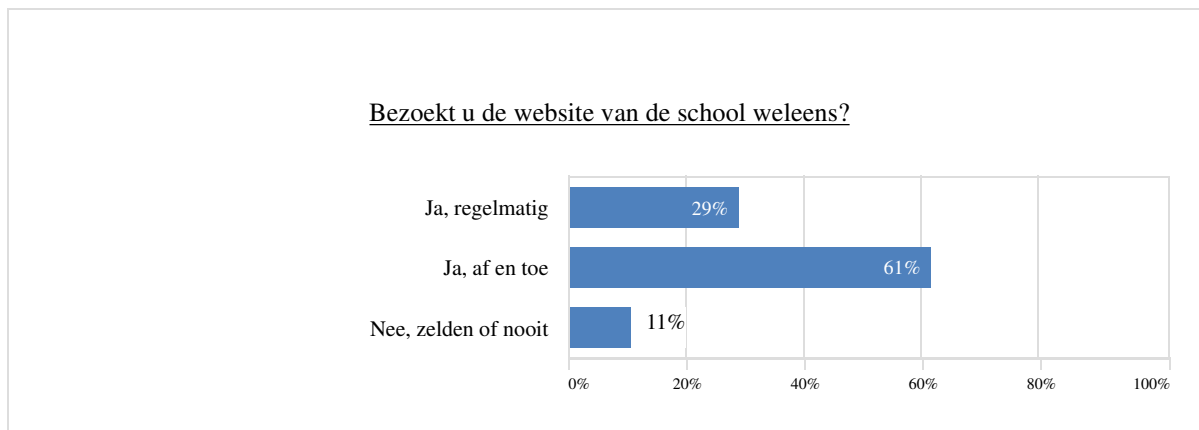
De ouders zijn niet tevreden over de huidige schooltijden (6.4; 19% negatief). Ze zijn van mening dat een continuooster geen goede aanvulling zou zijn op het aanbod van de school (6.7; 21% negatief).





## 5.3 Website

In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de website van de Dr. Ariëns Daltonschool.



	Score	Benchmark	Afwijking
Informatie die geboden wordt	8.0	7.5	++
Overzichtelijkheid	7.6	7.4	o
Website is 'up-to-date'	7.1	7.0	o

## 5.4 Loyaliteit

In deze paragraaf beoordelen we de loyaliteit van de ouders van leerlingen van de Dr. Ariëns Daltonschool. 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.

### 5.4.1 Net Promotor Score (NPS)

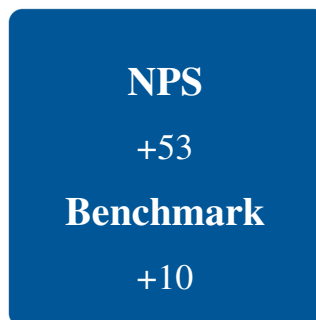
Aan alle ouders is de vraag voorgelegd 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?' Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de Dr. Ariëns Daltonschool beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal de Dr. Ariëns Daltonschool beslist wel aanraden'.

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 de Dr. Ariëns Daltonschool.



#### Toelichting van de Net Promotor Score

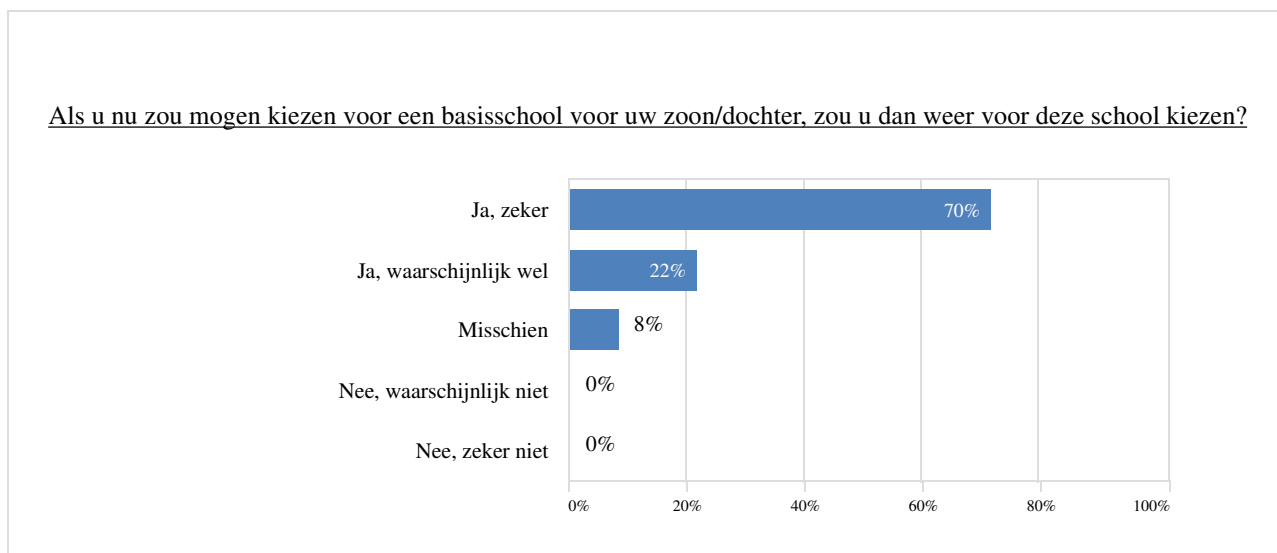
- Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar anderen uiten;
- Passives zijn ouders die redelijk tevreden en betrokken zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn over de school dat zij de school bij anderen promoten;
- Detractors 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 (58-5-0 = +53). 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.

## 5.4.2 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.

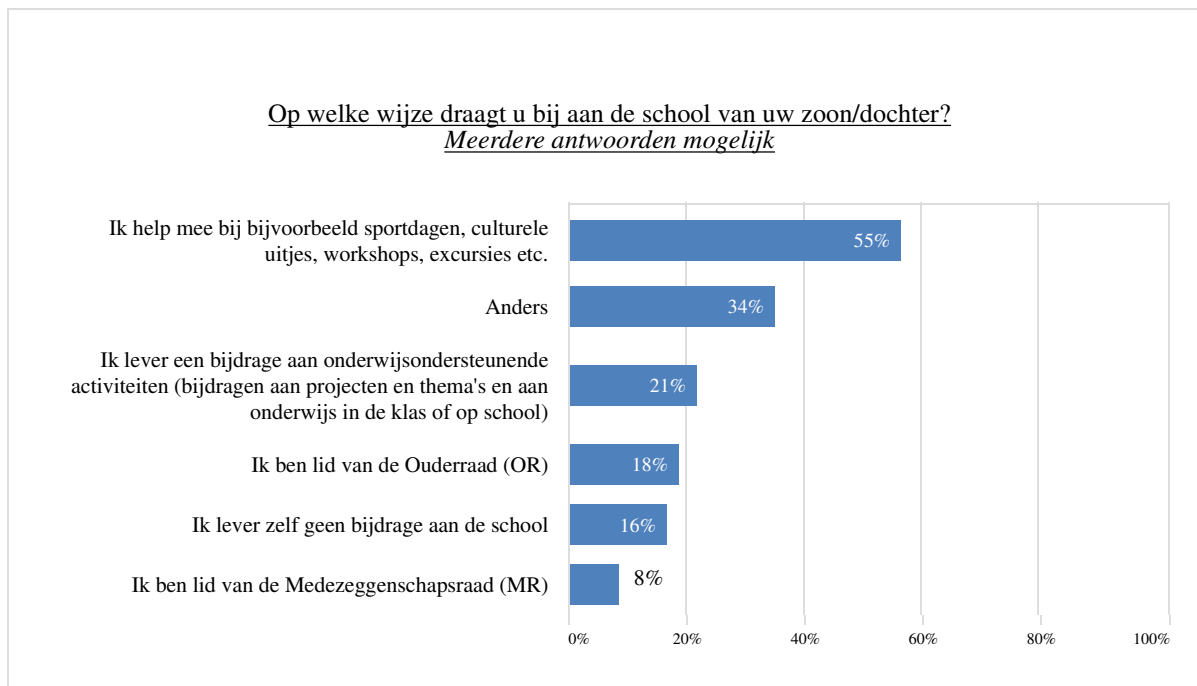


## 5.5 Ouderbetrokkenheid

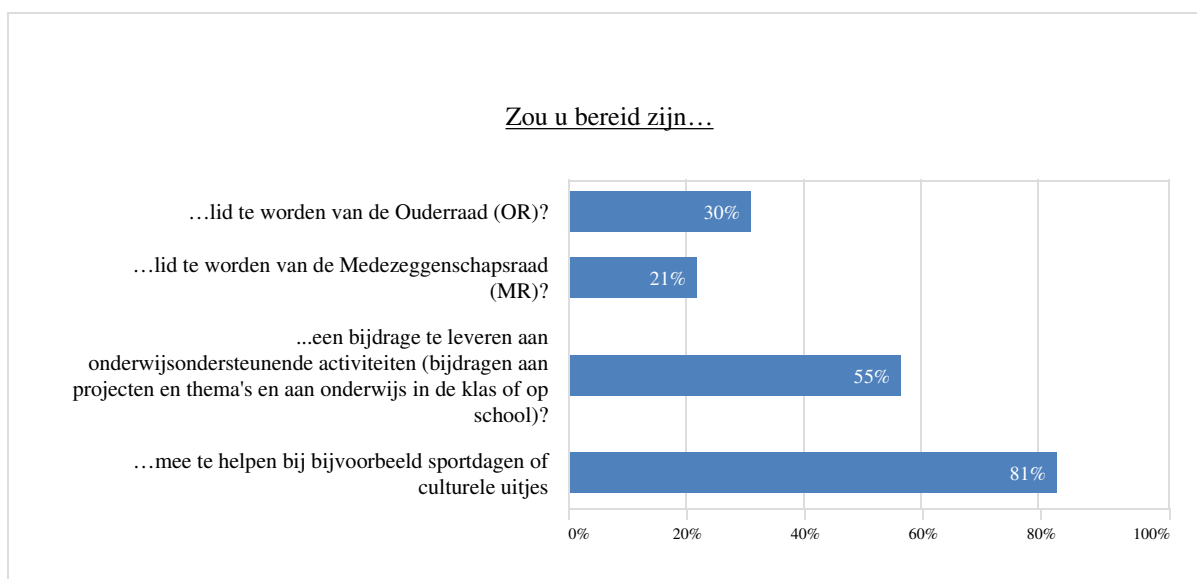
In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot de ouderbetrokkenheid.

### 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.

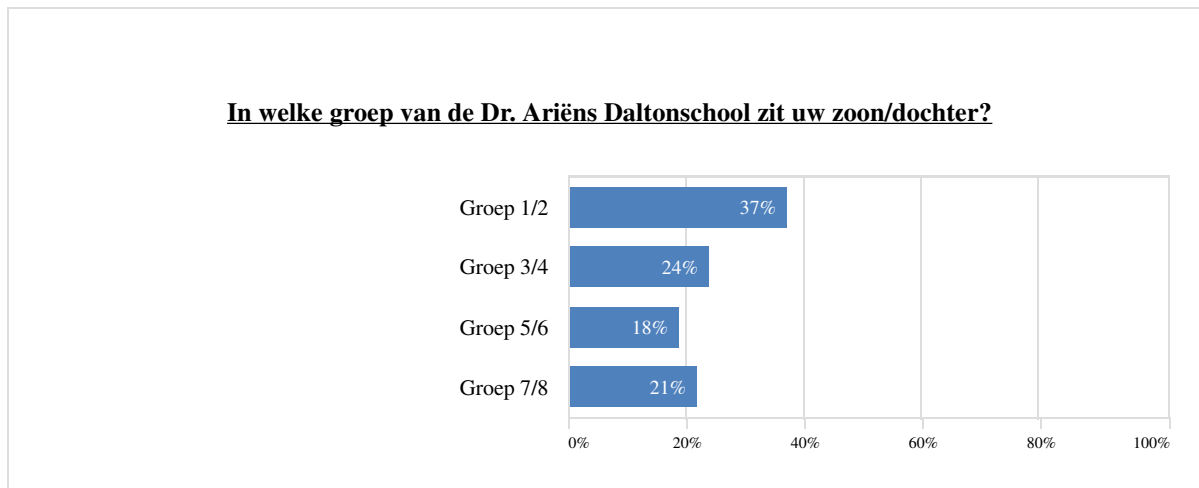


Vervolgens hebben we de ouders gevraagd of zij bereid zijn een bijdrage te leveren aan de school op één van deze manieren. Hierbij konden zij alleen kiezen uit bijdragen die ze op dat moment nog niet leverden. De resultaten hiervan worden gepresenteerd in onderstaande figuur.

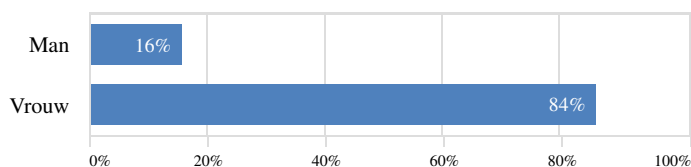


## 6. Achtergrondkenmerken

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



## Bent u een man of vrouw?



## Wat is uw hoogst genoten en afgeronde schoolopleiding?

