



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek Vensters

Soort rapportage: Schoolrapportage

School: Eben Haëzer

Datum: januari 2023

Opdrachtgever: NoorderBasis



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

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1 Onderzoeksopzet	1
1.2 Interpretatie van de resultaten	2
2. Resultaten Vensters PO	3
3. Verbeterprioriteiten	7
4. Loyaliteit	9
5. Identiteit	10

1. Inleiding

NoorderBasis wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft NoorderBasis in november en december 2022 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

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

1.1 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de Vensters-vragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs. Aan deze vragenlijst zijn enkele aanvullende vragen over de identiteit van de school toegevoegd. Bij het beantwoorden van de vragen wordt de volgende antwoordschaal gebruikt:

- - -
- -
- +
- + +

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 Eben Haëzer. Uiteindelijk hebben 55 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 79%.

1.2 Interpretatie van de resultaten

De vragenlijst bestaat voor het merendeel uit vragen waar de ouders het mee eens of oneens kunnen zijn. Een vraag luidt bijvoorbeeld: *In hoeverre gaat uw kind met plezier naar school?*. Respondenten kunnen antwoorden met: '--', '-', '+', '+' of '++'. We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de vragen – bijv. *In hoeverre gaat uw kind met plezier naar school?* - antwoorden met '--' of '-' scoren wij als ontevreden ouders. Stellingen waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, typeren wij als knelpunt/aandachtspunt.

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.

Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van Eben Haëzer.

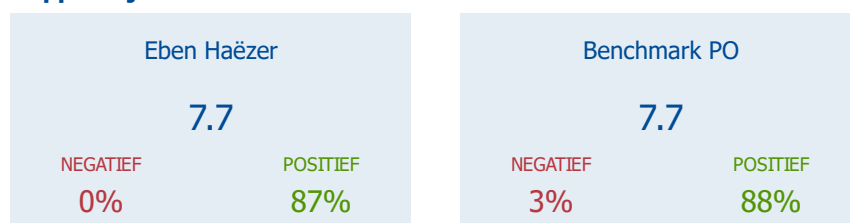
2. Resultaten Vensters PO

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van de vragen in het kader van Vensters PO. In de onderstaande figuur ziet u de resultaten voor de verschillende vragen die in het kader van Vensters PO zijn bevroegd.

Rapportcijfer

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 Eben Haëzer. Hieronder zijn de resultaten van Eben Haëzer weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Eben Haëzer scoort **gelijk** aan de benchmark PO.

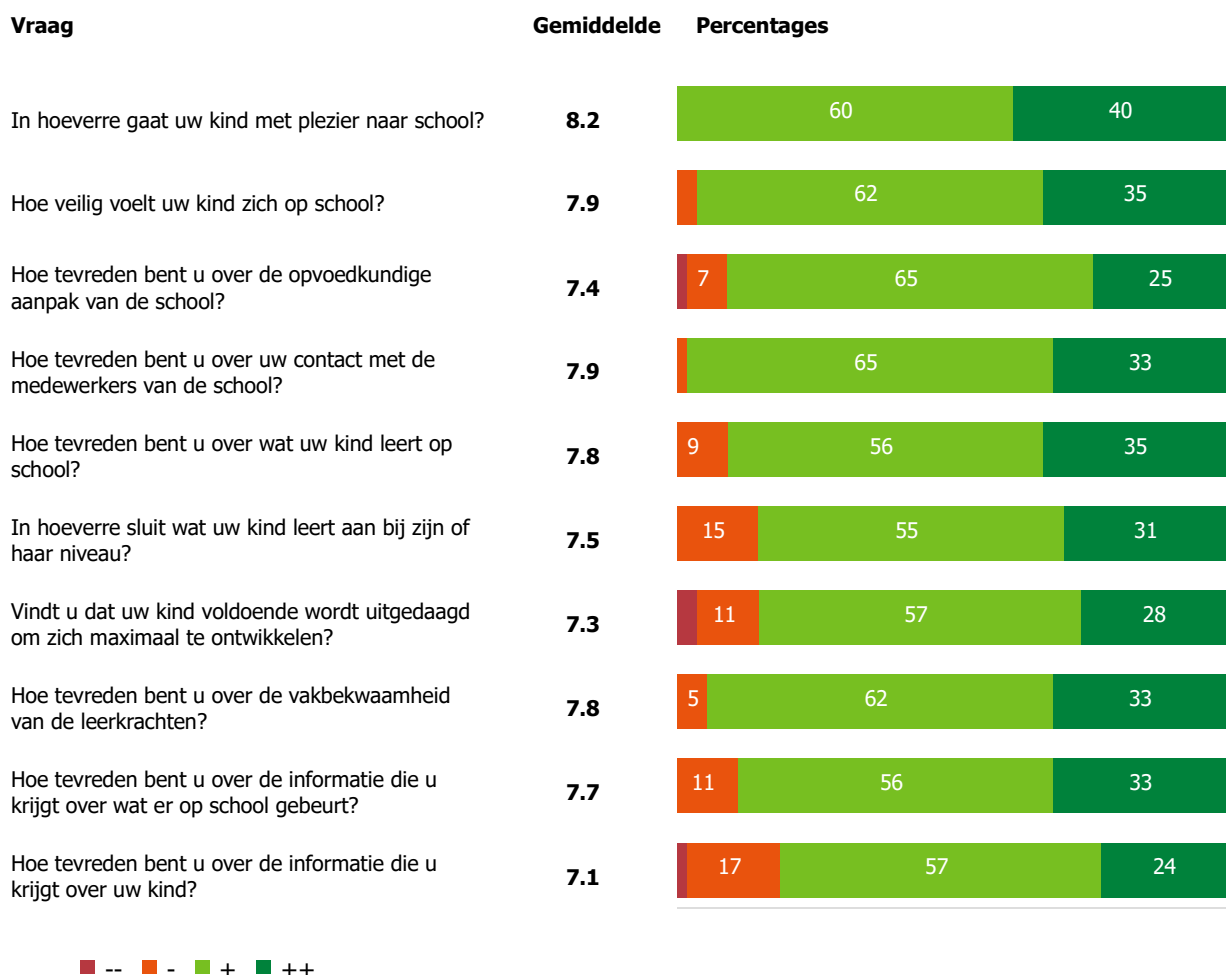
Rapportcijfer



Vensters PO

In het onderstaande figuur geven we de resultaten weer van de 10 vragen die in het kader van Vensters PO zijn voorgelegd.

Vensters PO



Uitsplitsing naar groep

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

Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '' vanwege de privacy van de ouders.*

Vensters PO	Groep 1	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Eben Haëzer-totaal
Aantal respondenten	6	3	2	13	7	6	55
Rapportcijfer	8.3	*	*	7.5	7.1	8.0	7.7
Met plezier naar school gaan	9.5	*	*	8.4	7.4	8.0	8.2
Veilig voelen op school	8.0	*	*	7.9	7.0	8.0	7.9
Opvoedkundige aanpak	8.0	*	*	7.7	6.6	8.0	7.4
Contact met de medewerkers	8.0	*	*	7.9	7.4	8.5	7.9
Wat kind leert op school	8.5	*	*	7.5	6.6	7.5	7.8
Aansluiting op eigen niveau kind	8.5	*	*	7.2	7.0	7.0	7.5
Voldoende uitdaging voor ontwikkeling	8.8	*	*	6.8	6.1	7.5	7.3
Vakbekwaamheid leerkrachten	8.5	*	*	7.5	7.4	8.0	7.8
Informatie over wat er op school gebeurt	7.0	*	*	7.9	7.4	8.0	7.7
Informatie over eigen kind	7.0	*	*	7.0	6.6	7.5	7.1

De kleurenschaal in de bovenstaande tabel heeft de volgende betekenis:

Donkerrood	sterk lager/slechter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,5 of meer)
Rood	lager/slechter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,3 of 0,4)
Wit	(ongeveer) gelijk aan het gemiddelde van de school (verschil van 0,2 of minder)
Groen	hoger/beter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,3 of 0,4)
Donkergroen	sterk hoger/beter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,5 of meer)

Uitsplitsing naar groep (vervolg)

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

Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '' vanwege de privacy van de ouders.*

Vensters PO	Groep 7	Groep 8	Eben Haëzer-totaal
Aantal respondenten	8	10	55
Rapportcijfer	7.6	7.3	7.7
Met plezier naar school gaan	7.8	7.6	8.2
Veilig voelen op school	7.8	8.2	7.9
Opvoedkundige aanpak	7.4	6.4	7.4
Contact met de medewerkers	7.8	7.3	7.9
Wat kind leert op school	7.4	8.2	7.8
Aansluiting op eigen niveau kind	7.4	7.3	7.5
Voldoende uitdaging voor ontwikkeling	7.8	7.0	7.3
Vakbekwaamheid leerkrachten	8.1	7.3	7.8
Informatie over wat er op school gebeurt	7.4	7.6	7.7
Informatie over eigen kind	7.4	6.1	7.1

De kleurenschaal in de bovenstaande tabel heeft de volgende betekenis:

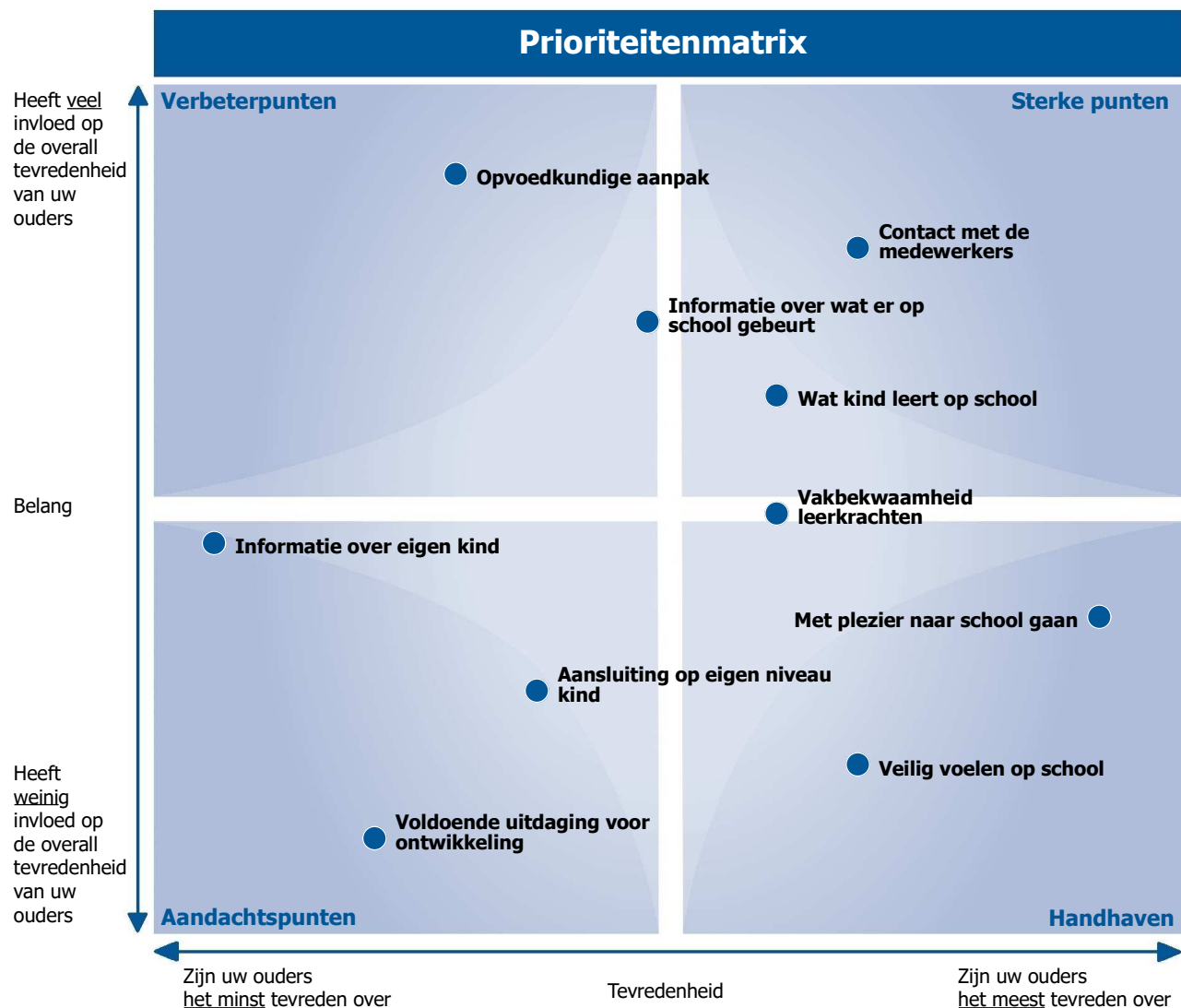
Donkerrood	sterk lager/slechter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,5 of meer)
Rood	lager/slechter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,3 of 0,4)
Wit	(ongeveer) gelijk aan het gemiddelde van de school (verschil van 0,2 of minder)
Groen	hoger/beter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,3 of 0,4)
Donkergroen	sterk hoger/beter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,5 of meer)

3. Verbeterprioriteiten

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

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

Op basis van 'belangscores' en de 'tevredenheidsscores' stellen we een prioriteitenmatrix op.



Toelichting op de prioriteitenmatrix

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

De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

VERBETERPUNTEN

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

Op deze thema's valt veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Opvoedkundige aanpak.

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van Eben Haëzer: Contact met de medewerkers, Wat kind leert op school.

AANDACHTSPUNTEN

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en heeft **weinig** invloed op de overall tevredenheid.

Op deze thema's valt niet veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Aansluiting op eigen niveau kind, Voldoende uitdaging voor ontwikkeling, Informatie over eigen kind.

Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch aan te pakken.

HANDHAVEN

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

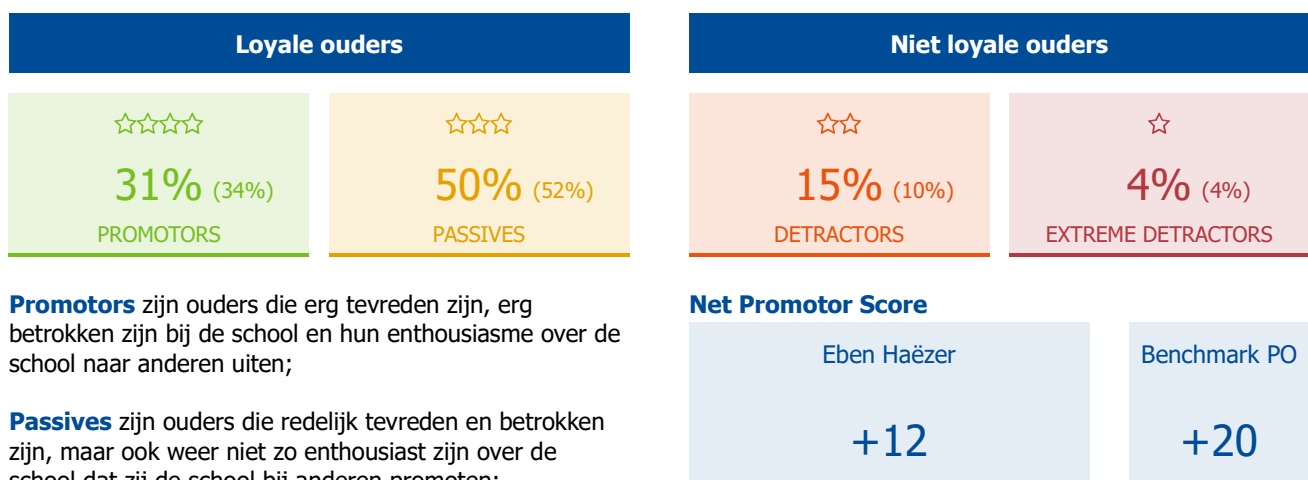
Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van Eben Haëzer: Met plezier naar school gaan, Veilig voelen op school, Vakbekwaamheid leerkrachten.

4. Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van Eben Haëzer 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 Eben Haëzer. 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

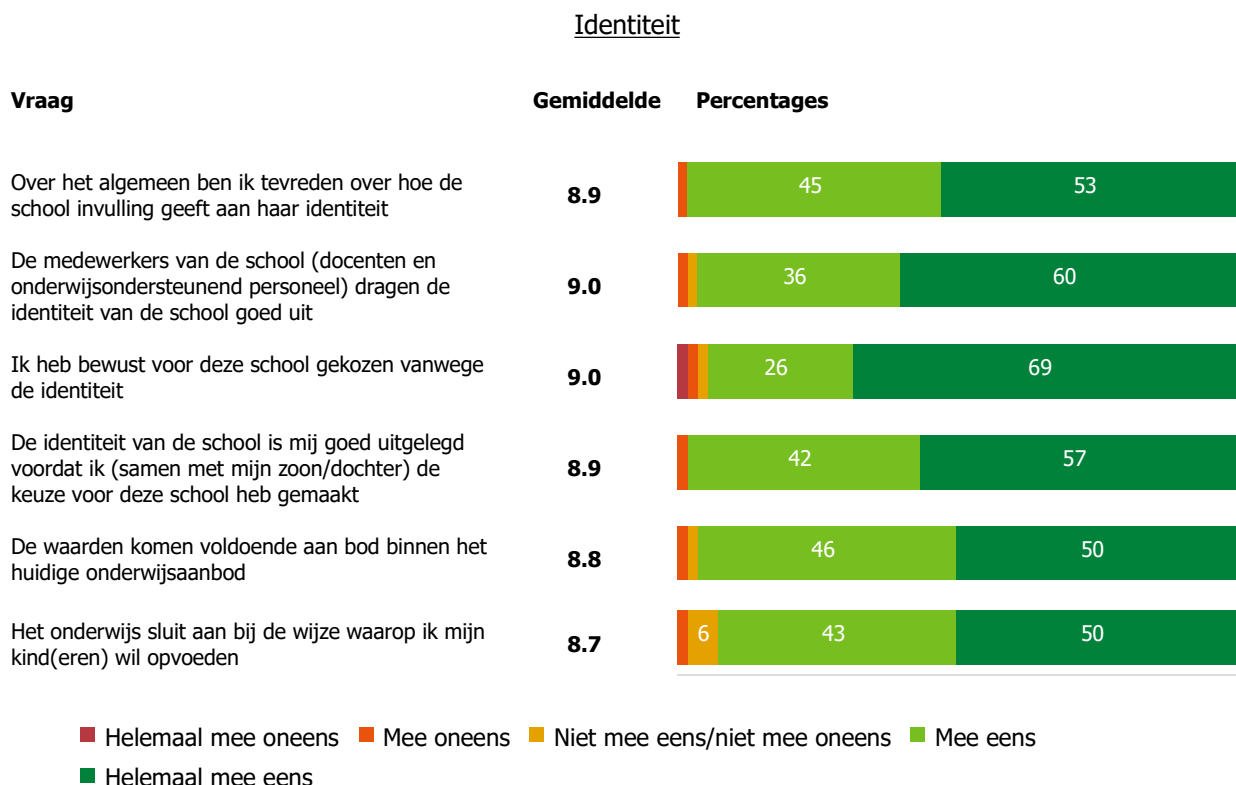
De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (31-15-4 = **+12**). Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Een positieve NPS staat voor een gezond evenwicht tussen loyale en niet-loyale ouders.

5. Identiteit

Naast de vragen in het kader van Vensters PO hebben wij de ouders ook een aantal stellingen voorgelegd over de identiteit van de school. De ouders konden bij deze stellingen antwoorden met:

- Helemaal mee oneens
- Mee oneens
- Niet mee eens/niet mee oneens
- Mee eens
- Helemaal mee eens

Aan deze 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. De ouders die op de stellingen antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Stellingen waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, kunnen worden getypeerd als knelpunt. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een stelling 6,4 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders.



Uitsplitsing naar groep

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

Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een

'' vanwege de privacy van de ouders.*

Identiteit	Groep 1	Groep 2	Groep 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Eben Haëzer-totaal
Aantal respondenten	6	3	2	13	7	6	55
Identiteit	8.1	*	*	9.1	8.7	8.9	8.9
Identiteit is goed uitgelegd	8.9	*	*	9.0	8.4	9.1	8.9
Deze school gekozen vanwege de identiteit	8.5	*	*	9.7	7.8	9.1	9.0
Waarden binnen onderwijsaanbod	7.8	*	*	9.1	8.4	9.3	8.8
Aansluiting onderwijs op opvoeding	8.5	*	*	9.1	8.4	8.5	8.7
Medewerkers dragen identiteit goed uit	8.1	*	*	9.3	8.7	9.3	9.0

De kleurenschaal in de bovenstaande tabel heeft de volgende betekenis:

Donkerrood	sterk lager/slechter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,5 of meer)
Rood	lager/slechter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,3 of 0,4)
Wit	(ongeveer) gelijk aan het gemiddelde van de school (verschil van 0,2 of minder)
Groen	hoger/beter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,3 of 0,4)
Donkergroen	sterk hoger/beter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,5 of meer)

Uitsplitsing naar groep (vervolg)

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

Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '' vanwege de privacy van de ouders.*

Identiteit	Groep 7	Groep 8	Eben Haëzer-totaal
Aantal respondenten	8	10	55
Identiteit	9.2	8.9	8.9
Identiteit is goed uitgelegd	9.0	8.7	8.9
Deze school gekozen vanwege de identiteit	8.9	9.1	9.0
Waarden binnen onderwijsaanbod	9.0	8.4	8.8
Aansluiting onderwijs op opvoeding	8.4	8.4	8.7
Medewerkers dragen identiteit goed uit	9.4	8.4	9.0

De kleurenschaal in de bovenstaande tabel heeft de volgende betekenis:

Donkerrood	sterk lager/slechter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,5 of meer)
Rood	lager/slechter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,3 of 0,4)
Wit	(ongeveer) gelijk aan het gemiddelde van de school (verschil van 0,2 of minder)
Groen	hoger/beter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,3 of 0,4)
Donkergroen	sterk hoger/beter dan het gemiddelde van de school (verschil van 0,5 of meer)

ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Contactgegevens

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

3584 BN Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl

website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl