



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

Datum: januari 2022

Opdrachtgever: RKBS Willibrord



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

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	5
3. Onderzoeksresultaten	7
3.1 Overall beeld van RKBS Willibrord	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	13
3.1.5 Verbeterprioriteiten	14
3.1.6 Loyaliteit	16
3.2 Thema's nader bekeken	17
3.2.1 Onderwijs	17
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	18
3.2.3 Algemene ontwikkeling	19
3.2.4 Leerkracht	20
3.2.5 Communicatie	21
3.2.6 Communicatiemiddelen	22
3.2.7 Sfeer	23
3.2.8 Veiligheid op school	24
3.2.9 Schoolleiding/directie	25
3.2.10 Voorzieningen	26
3.2.11 Schooltijden	27
3.2.12 Imago	29

1. Inleiding

RKBS Willibrord wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft RKBS Willibrord in de maanden november en december 2021 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 RKBS Willibrord zijn.*
- *Achterhalen hoe RKBS Willibrord scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij RKBS Willibrord.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor RKBS Willibrord.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid van de ouders sinds de vorige meting is ontwikkeld.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs. RKBS Willibrord heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft RKBS Willibrord 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 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 RKBS Willibrord. Uiteindelijk hebben 82 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 38%.

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.

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.

Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage voor meer informatie over de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van RKBS Willibrord. Zie paragraaf 3.1.6 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

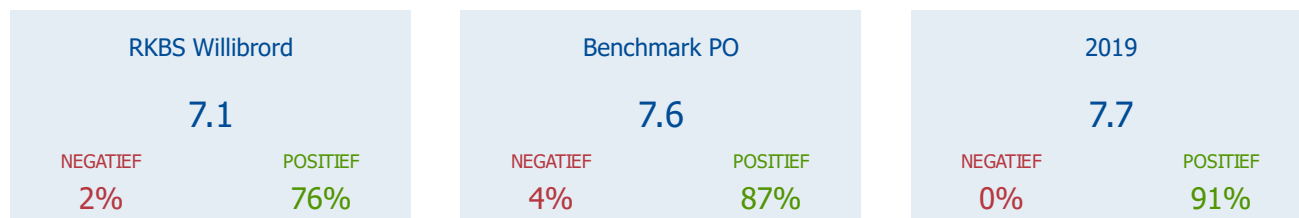
Respons

Van de 213 ouders van RKBS Willibrord die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 82 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 38%.

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 RKBS Willibrord. Hieronder zijn de resultaten van RKBS Willibrord weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. RKBS Willibrord scoort **lager** dan de benchmark PO.

Algemene tevredenheid



Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van RKBS Willibrord 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 RKBS Willibrord weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. RKBS Willibrord scoort **lager** dan de benchmark PO.

Net Promotor Score



De thema's

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

	Score	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Leerkracht	8.3	8.4	o	0 %	89 %	Sterke punten
Voorzieningen	8.2	7.8	+	0 %	96 %	Sterke punten
Sfeer	7.9	8.1	o	2 %	84 %	Handhaven
Veiligheid op school	7.6	7.8	o	3 %	85 %	Handhaven
Algemene ontwikkeling	7.6	7.9	-	7 %	86 %	Handhaven
Onderwijs	7.5	8.0	--	11 %	83 %	Niet te positioneren
Communicatie	6.9	7.5	--	20 %	71 %	Verbeterpunten
Schoolleiding/directie	6.8	7.6	--	17 %	68 %	Verbeterpunten
Gepersonaliseerd leren	6.5	7.1	--	23 %	63 %	Aandachtspunten

Toelichting op de plaats in 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? Zie voor een nadere toelichting van deze analyse paragraaf 3.1.5 Verbeterprioriteiten.
- een thema duiden we aan als **niet te positioneren** als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

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
Sfeer	Kind heeft het naar zijn/haar zin	8.6
Leerkracht	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.4
Leerkracht	Goed contact met kind	8.3
Leerkracht	Bereid te helpen	8.2
Leerkracht	Zorgt voor prettige sfeer	8.1

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Schoolleiding/directie	Duidelijk visie over de koers	5.6
Gepersonaliseerd leren	Voldoende aandacht leerlingen met problemen	5.9
Gepersonaliseerd leren	Op eigen manier kunnen leren	6.2
Schoolleiding/directie	Zorgt voor goede organisatie	6.4
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor gezond leefgedrag	6.5

2.2 Aanbevelingen

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van RKBS Willibrord 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 RKBS Willibrord matig tevreden met de school (7.1). RKBS Willibrord scoort daarmee sterk lager dan de benchmark primair onderwijs en sterk lager dan in 2019. De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: leerkracht, voorzieningen en sfeer. Het thema voorzieningen scoort bovendien hoger dan de benchmark primair onderwijs en hoger dan in 2019. Aan de andere kant scoren een aantal thema (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: gepersonaliseerd leren, schoolleiding/directie, communicatie, onderwijs en algemene ontwikkeling. Ook zien we dat een groot aantal thema's (sterk) lager scoort dan in 2019: schoolleiding/directie, communicatie, onderwijs, algemene ontwikkeling, sfeer en gepersonaliseerd leren.

Verder zien we dat 16% van de ouders de school actief zou aanbevelen aan andere ouders, terwijl 26% de 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 **-10**. RKBS Willibrord scoort daarmee lager dan de benchmark primair onderwijs (+22) en lager dan in 2019 (+20). Op RKBS Willibrord is er sprake van een negatief evenwicht tussen de promotors en detractors. Een school heeft baat bij een score die ver boven de 0 ligt op het moment dat zij nieuwe leerlingen wil werven via mond-tot-mond reclame onder ouders.

Knelpunten nader bekeken

Op basis van onze beoordelingscriteria (de hoogte van de score, de vergelijking met de benchmark, het aandeel ontevreden respondenten en de plaats in de prioriteitenmatrix) zien we dat één of meer thema's (in meer of mindere mate) een knelpunt vormen binnen de school. Voor RKBS Willibrord zijn dit de volgende thema's: Gepersonaliseerd leren, Schoolleiding/directie en Communicatie.

Hieronder bespreken we per thema eerst de algemene uitkomsten (de hoogte van de score, de vergelijking met de benchmark en de plaats in de prioriteitenmatrix). Ook bespreken we binnen het thema de individuele aspecten waarover relatief veel ouders ontevreden zijn. Door verbeteracties op deze aspecten in te zetten zal naar verwachting de tevredenheid van de ouders met het thema verhogen.

Gepersonaliseerd leren

Over het thema 'Gepersonaliseerd leren' zijn de ouders matig tevreden. In vergelijking met de benchmark primair onderwijs scoort dit thema sterk lager. In de prioriteitenmatrix komt dit thema naar voren als aandachtspunt. Wanneer we kijken naar de onderliggende aspecten, zien we dat de (relatieve) onvrede met name gericht is op de volgende aspecten:

- Op school wordt rekening gehouden met wat mijn zoon/dochter goed en minder goed kan (6.9; 16% ontevreden)
- Mijn zoon/dochter kan op zijn/haar eigen manier leren op school (6.2; 24% ontevreden)
- Mijn zoon/dochter kan op zijn/haar eigen tempo leren op school (6.7; 18% ontevreden)
- Ik heb de indruk dat leerlingen met problemen (denk aan leer-, gedrags- of motivatieproblemen) voldoende extra aandacht krijgen op school (5.9; 27% ontevreden)

Schoolleiding/directie

Over het thema 'Schoolleiding/directie' zijn de ouders matig tevreden. In vergelijking met de benchmark primair onderwijs scoort dit thema sterk lager. In de prioriteitenmatrix komt dit thema naar voren als verbeterpunt. Wanneer we kijken naar de onderliggende aspecten, zien we dat de (relatieve) onvrede met name gericht is op de volgende aspecten:

- De schoolleiding/directie zorgt ervoor dat de school goed is georganiseerd (6.4; 17% ontevreden)
- De schoolleiding/directie heeft een duidelijke visie over de koers van de school (5.6; 32% ontevreden)

Communicatie

Over het thema 'Communicatie' zijn de ouders matig tevreden. In vergelijking met de benchmark primair onderwijs scoort dit thema sterk lager. In de prioriteitenmatrix komt dit thema naar voren als verbeterpunt. Wanneer we kijken naar de onderliggende aspecten, zien we dat slechts een klein aandeel van de ouders ontevreden is over deze aspecten. Het is mogelijk dat er andere factoren (die niet in dit onderzoek zijn bevraagd) van invloed zijn op de totaalbeoordeling. We raden de school aan om een vinger aan de pols te houden met betrekking tot dit thema.

Schooltijden

Naast de tevredenheid met de hiervoor genoemde thema's is er in het onderzoek ook aandacht geweest voor de schooltijden. De ouders zijn over het algemeen redelijk tevreden over de huidige schooltijden (7.7; 78% positief).

Hiernaast hebben we de ouders gevraagd hoe zij tegenover het continurooster en het vijf-gelijke-dagenmodel staan:

- De helft van de ouders (50%) staat positief tegenover het continurooster, ruim een kwart staat hier negatief tegenover (27%) en bijna een kwart (23%) staat hier neutraal tegenover.
- Bijna een kwart van de ouders (22%) staat positief tegenover het vijf-gelijke-dagenmodel, ruim de helft staat hier negatief tegenover (53%) en bijna een kwart (24%) staat hier neutraal tegenover.

Tot slot hebben we de ouders gevraagd om hun voorkeur uit te spreken voor de huidige schooltijden, het continurooster of het vijf-gelijke-dagenmodel. Drie op de vijf ouders (59%) geven de voorkeur aan de huidige schooltijden, één op de vier ouders (28%) aan het continurooster en één op de acht ouders (13%) aan het vijf-gelijke-dagenmodel.

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van RKBS Willibrord

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 RKBS Willibrord. Hieronder zijn de resultaten van RKBS Willibrord weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Over het algemeen zijn de ouders van RKBS Willibrord **matig tevreden** met hun school. RKBS Willibrord scoort daarmee **lager** dan 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 RKBS Willibrord
7.8 tot en met 8.1	De ouders zijn tevreden over RKBS Willibrord
7.3 tot en met 7.7	De ouders zijn redelijk tevreden over RKBS Willibrord
6.5 tot en met 7.2	De ouders zijn matig tevreden over RKBS Willibrord
6.4 of lager	De ouders zijn ontevreden over RKBS Willibrord

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.

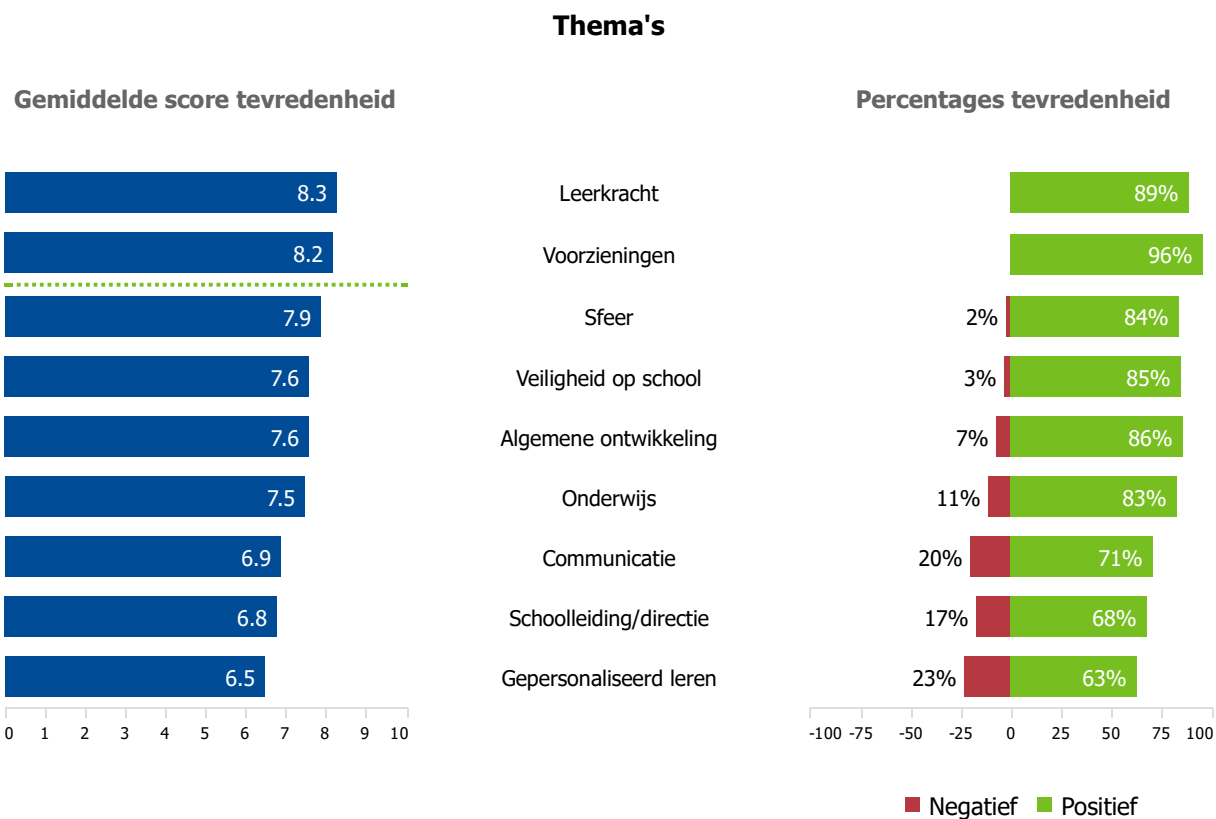
Wat bevalt u het meest aan de school van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Sfeer (gezellig/open)	27%
Goed/modern onderwijs	12%
Kleinschaligheid van de school (kleine klassen)	9%
Locatie van de school (bereikbaarheid/nabijheid)	9%
Goede communicatie/informatievoorziening	6%
Leerkrachten/het team	6%
Kind heeft het naar zijn/haar zin op school	6%

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

Meest gegeven antwoorden	%
Slechte communicatie/informatievoorziening	20%
(Wisselingen in) het leerkrachtenteam	20%
(Te) prestatiegericht/veel huiswerk	6%
Geen/n.v.t.	6%

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 de vorige meting

In 2019 heeft RKBS Willibrord 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	
-0.6	
2022	2019
7.1	7.7

Scoort hoger dan de meting in 2019

Voorzieningen	
+0.6	
2022	2019
8.2	7.6

Scoort (nagenoeg) gelijk aan de meting in 2019

Veiligheid op school		Leerkracht	
-0.1		-0.2	
2022	2019	2022	2019
7.6	7.7	8.3	8.5

Scoort lager dan de meting in 2019

Gepersonaliseerd leren	Sfeer	Algemene ontwikkeling	Onderwijs
-0.3	-0.4	-0.5	-0.5
2022	2022	2022	2022
6.5	7.9	7.6	7.5
2019	2019	2019	2019
6.8	8.3	8.1	8.0

Communicatie	Schoolleiding/directie
-0.6	-1.1
2022	2022
6.9	6.8
2019	2019
7.5	7.9

Uitsplitsing naar groep

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de thema's naar groep.

In de onderstaande tabel wordt het thema 'Leerkracht' niet uitgesplitst 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.*

	Groep 1-2A	Groep 1-2B	Groep 3	Groep 4	Groep 5A	Groep 5B	Groep 6A	Groep 6B	RKBS Willibrord
Aantal respondenten	0	10	7	6	6	11	9	5	82
Algemene tevredenheid	*	8.0	7.9	7.3	7.2	6.3	6.6	7.0	7.1
Onderwijs	*	8.7	8.1	7.8	7.4	6.7	6.5	6.9	7.5
Gepersonaliseerd leren	*	8.0	8.1	6.3	7.4	5.5	6.0	5.5	6.5
Algemene ontwikkeling	*	7.8	8.4	6.6	8.1	7.1	7.3	6.0	7.6
Communicatie	*	9.0	7.8	6.6	6.9	5.3	4.8	6.9	6.9
Sfeer	*	9.3	8.7	6.6	8.1	7.1	7.5	6.9	7.9
Veiligheid op school	*	8.3	8.5	7.0	8.5	6.9	7.3	7.3	7.6
Schoolleiding/directie	*	8.7	7.3	7.4	7.8	4.4	5.8	7.3	6.8
Voorzieningen	*	8.7	9.0	7.8	8.5	7.8	7.8	7.8	8.2

	Groep 7A	Groep 7B	Groep 8A	Groep 8B	RKBS Willibrord
Aantal respondenten	6	6	6	10	82
Algemene tevredenheid	7.3	6.3	6.8	7.3	7.1
Onderwijs	7.8	7.0	7.8	8.2	7.5
Gepersonaliseerd leren	6.3	5.1	6.6	7.1	6.5
Algemene ontwikkeling	7.8	7.8	7.0	8.9	7.6
Communicatie	7.0	5.9	7.8	8.0	6.9
Sfeer	9.3	7.0	7.4	8.4	7.9
Veiligheid op school	7.8	6.6	6.6	8.8	7.6
Schoolleiding/directie	7.8	5.9	6.9	7.1	6.8
Voorzieningen	8.2	7.8	7.8	8.7	8.2

De schaal heeft de volgende betekenis:

Donkerrood	sterk lager/slechter dan RKBS Willibrord-totaal (verschil van 0,5 of meer)
Lichtrood	lager/slechter dan RKBS Willibrord-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Wit	(ongeveer) gelijk aan RKBS Willibrord-totaal (verschil van 0,2 of minder)
Lichtgroen	hoger/beter dan RKBS Willibrord-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Donkergroen	sterk hoger/beter dan RKBS Willibrord-totaal (verschil van 0,5 of meer)

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.

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

RKBS Willibrord scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: Algemene ontwikkeling, Onderwijs, Communicatie, Schoolleiding/directie en Gepersonaliseerd leren.

	Gemiddelde score van RKBS Willibrord	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.1	7.6	--
Leerkracht	8.3	8.4	o
Voorzieningen	8.2	7.8	+
Sfeer	7.9	8.1	o
Veiligheid op school	7.6	7.8	o
Algemene ontwikkeling	7.6	7.9	-
Onderwijs	7.5	8.0	--
Communicatie	6.9	7.5	--
Schoolleiding/directie	6.8	7.6	--
Gepersonaliseerd leren	6.5	7.1	--

De schaal heeft de volgende betekenis:

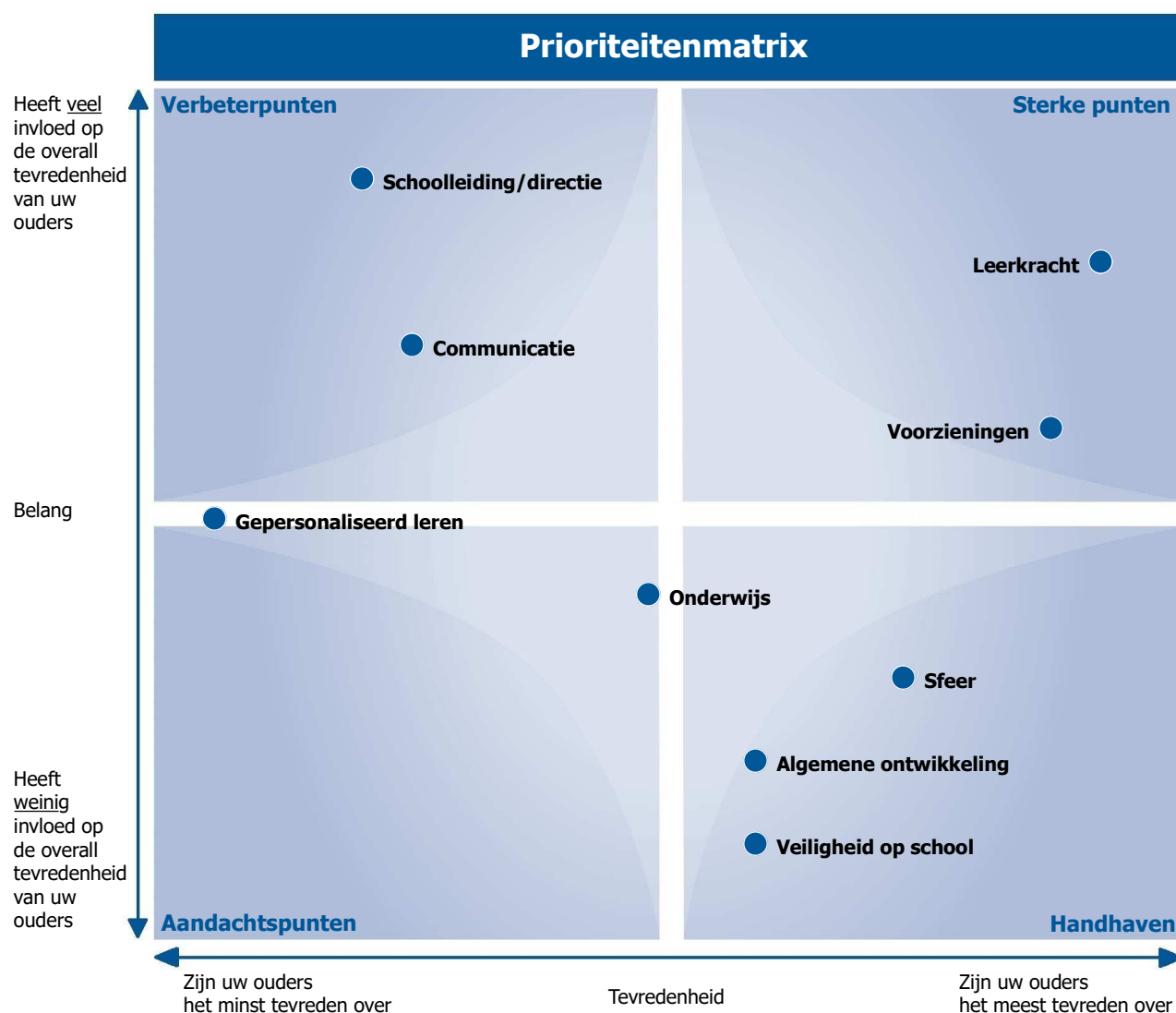
--	sterk lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)
-	lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)
0	(ongeveer) gelijk aan de benchmark (verschil van 0,2 of minder)
+	hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)
++	sterk hoger/beter dan de benchmark (verschil van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

3.1.5 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.

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



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: Communicatie, Schoolleiding/directie.

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van RKBS Willibrord: Leerkracht, Voorzieningen.

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: Gepersonaliseerd leren.

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.

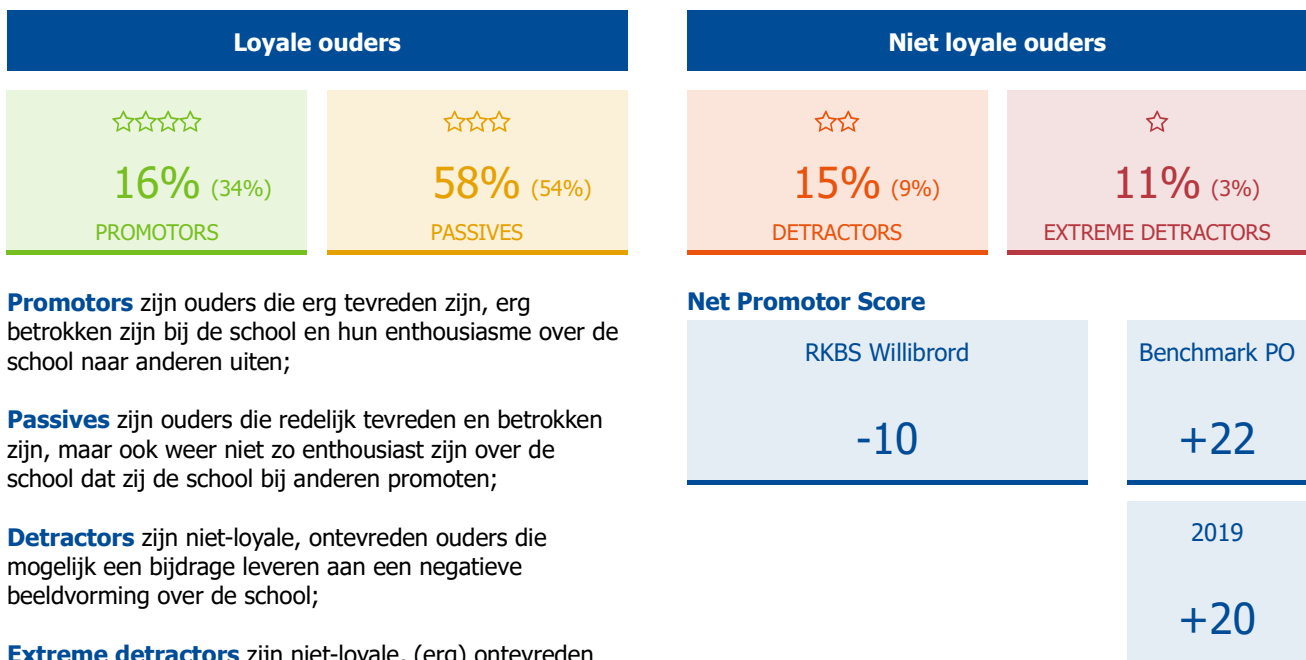
Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van RKBS Willibrord: Algemene ontwikkeling, Sfeer, Veiligheid op school.

3.1.6 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van RKBS Willibrord 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 RKBS Willibrord. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark PO.



Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (16-15-11 = **-10**). 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**. RKBS Willibrord scoort dus **lager** dan de benchmark PO.

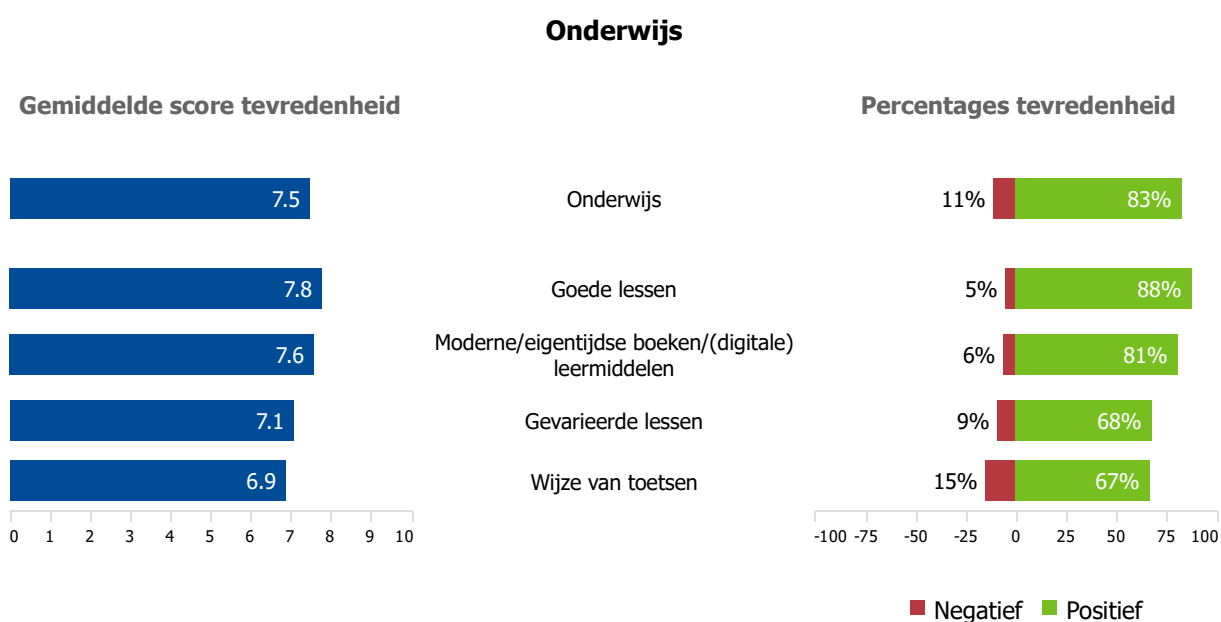
3.2 Thema's nader bekeken

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.

(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de wijze waarop de school leerlingen toetst (6.9; 15% negatief).



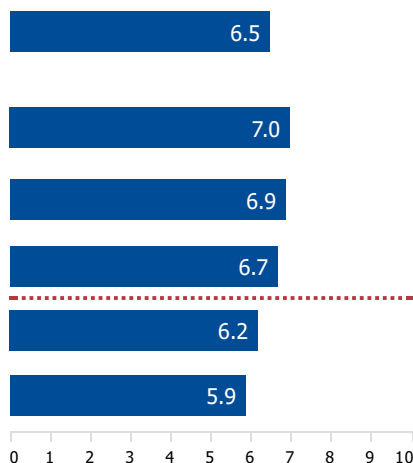
3.2.2 Gepersonaliseerd leren

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

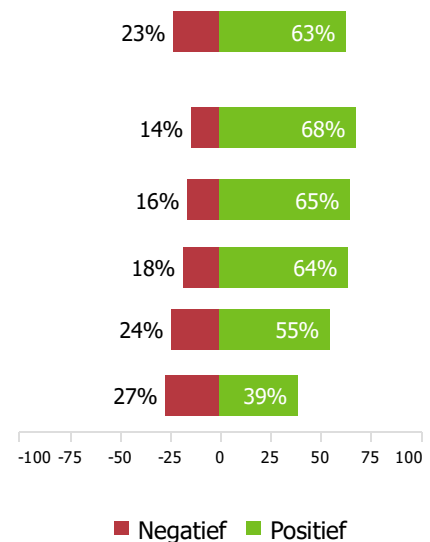
(Relatief veel) ouders geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen (5.9; 27% negatief), dat hun zoon/dochter niet op zijn/haar eigen manier kan leren op school (6.2; 24% negatief) en dat er op school geen rekening wordt gehouden met wat hun zoon/dochter goed en minder goed kan (6.9; 16% negatief). Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter niet op zijn/haar eigen tempo kan leren op school (6.7; 18% negatief).

Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



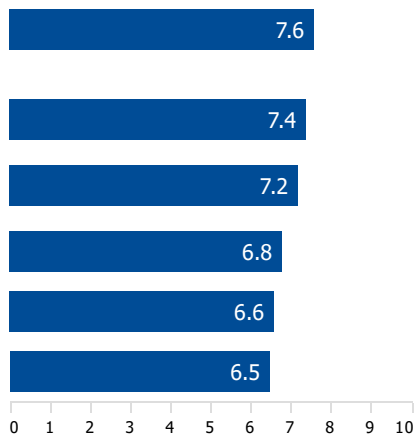
3.2.3 Algemene ontwikkeling

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

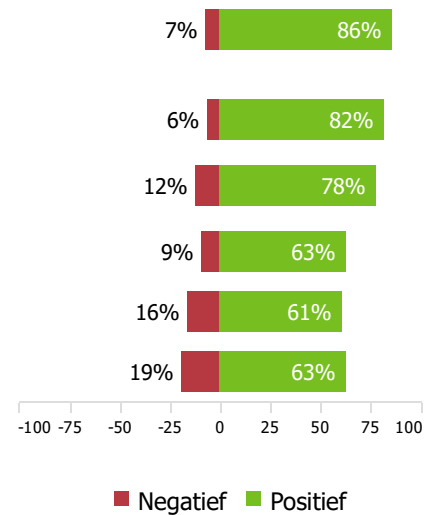
(Relatief veel) ouders geven aan dat er op school onvoldoende aandacht wordt besteed aan gezond leefgedrag (het stimuleren van een gezonde levenswijze, bijvoorbeeld voeding en beweging) (6.5; 19% negatief). Ze zijn van mening dat de school onvoldoende aandacht heeft voor de (diverse) talenten van leerlingen (6.6; 16% negatief).

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



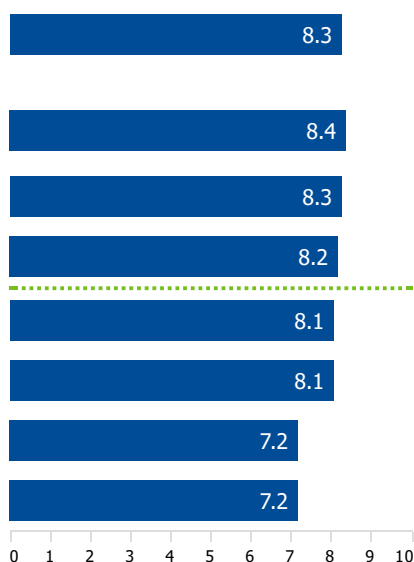
3.2.4 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.4) en dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (8.3). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.2).

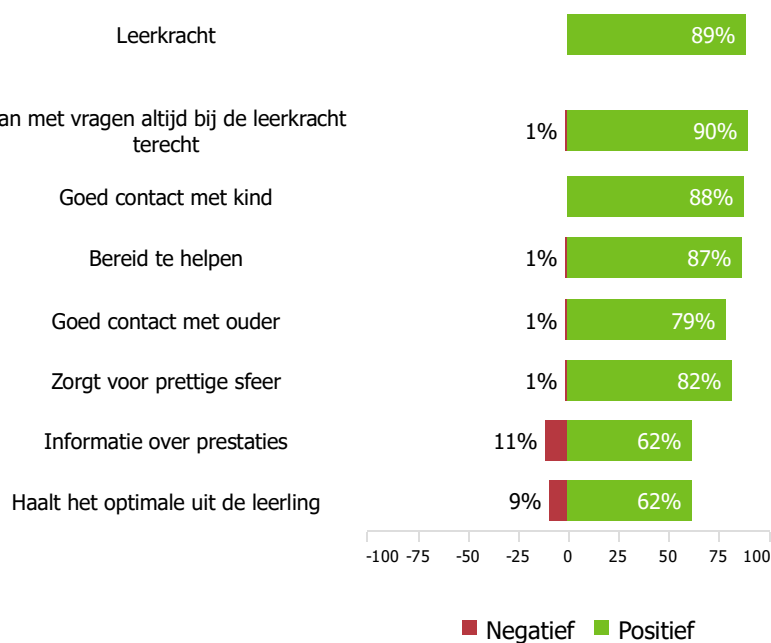
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Leerkracht

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



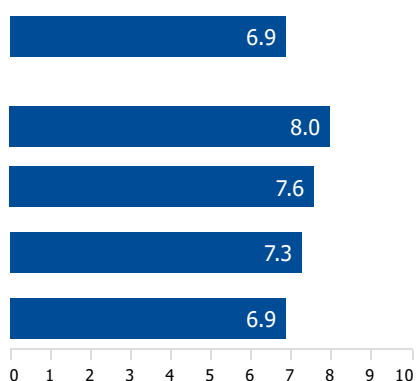
3.2.5 Communicatie

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

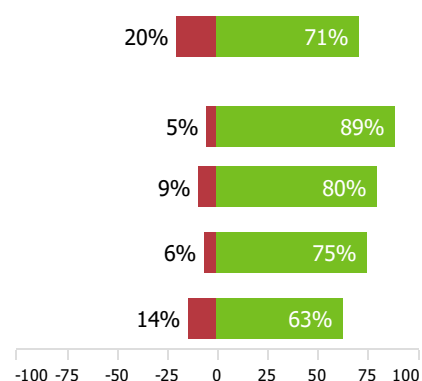
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

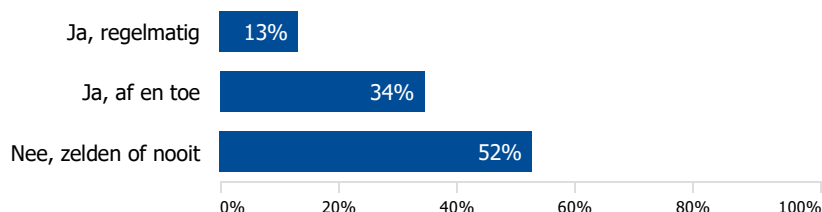


■ Negatief ■ Positief

3.2.6 Communicatiemiddelen

De ouders zijn de volgende vragen over de communicatiemiddelen van RKBS Willibrord voorgelegd.

Bezoekt u de Facebookpagina van de school weleens?



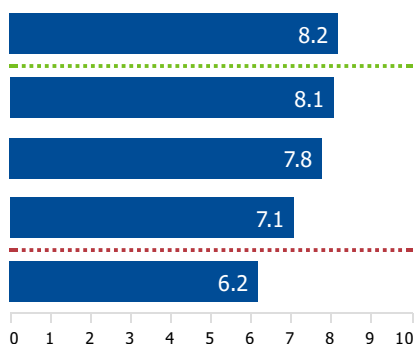
In het onderstaande figuur geven we een weergave van de tevredenheid onder de ouders met betrekking tot de communicatiemiddelen van RKBS Willibrord. De stellingen die over de Facebookpagina van de school gaan, zijn alleen voorgelegd aan de ouders die hebben aangegeven de Facebookpagina weleens te bezoeken.

De ouders vinden in sterke mate dat de nieuwsbrief meerwaarde heeft (8.2).

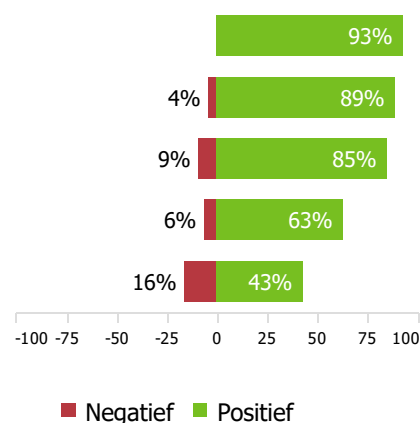
(Relatief veel) ouders geven aan dat de facebookpagina geen meerwaarde heeft (6.2; 16% negatief).

Communicatiemiddelen

Gemiddelde score tevredenheid



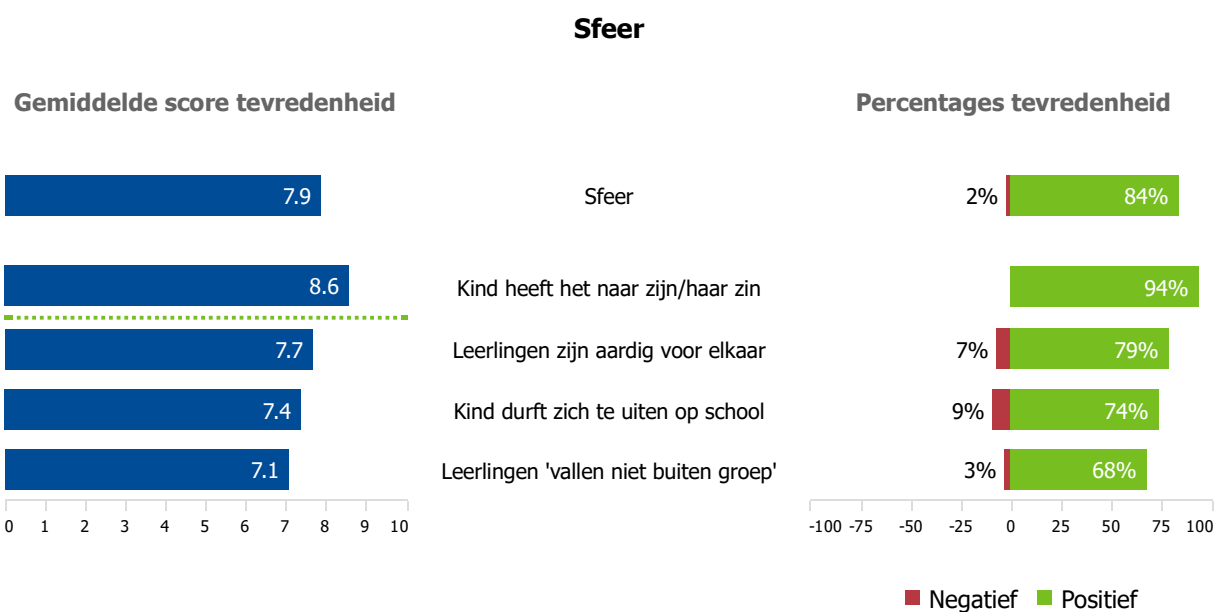
Percentages tevredenheid



3.2.7 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.6).

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



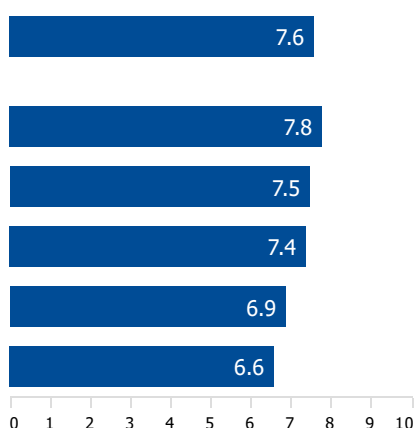
3.2.8 Veiligheid op school

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

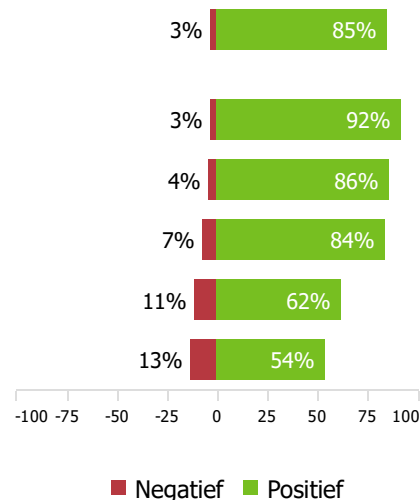
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Veiligheid op school

Gemiddelde score tevredenheid

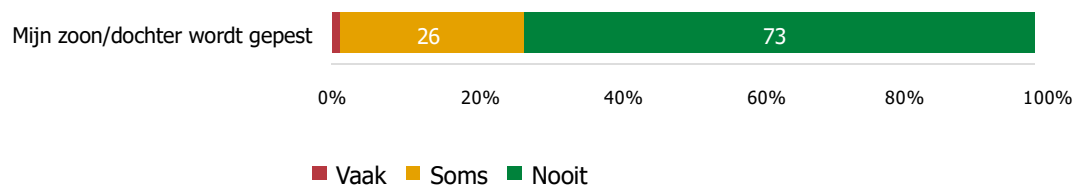


Percentages tevredenheid



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



De ouders die aangaven dat hun kind soms of vaak wordt gepest, is de open vraag voorgelegd waaruit dit blijkt. De antwoorden op deze vervolgvraag zijn te vinden in de separate bijlage.

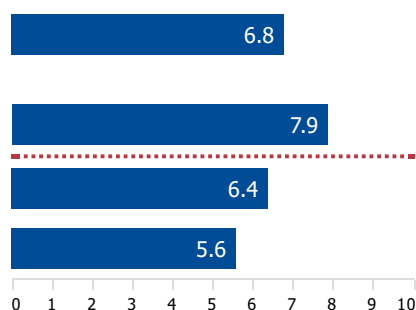
3.2.9 Schoolleiding/directie

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

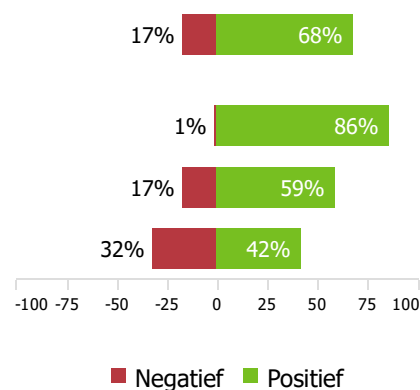
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de schoolleiding/directie geen duidelijke visie heeft over de koers van de school (5.6; 32% negatief) en dat de schoolleiding/directie er niet voor zorgt dat de school goed is georganiseerd (6.4; 17% negatief).

Schoolleiding/directie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



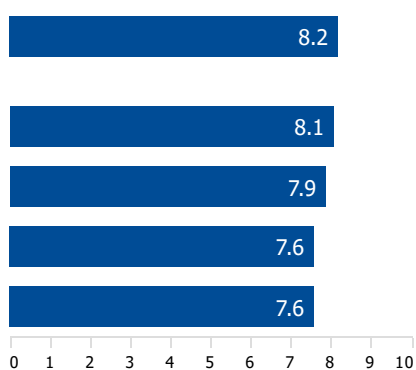
3.2.10 Voorzieningen

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

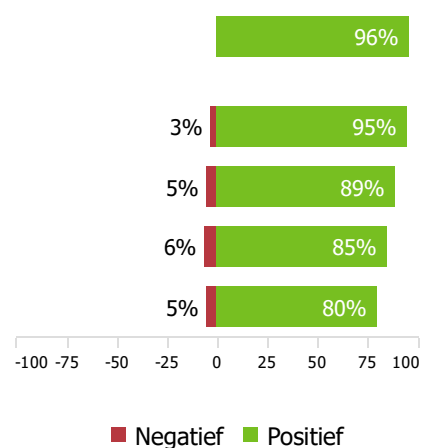
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Voorzieningen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



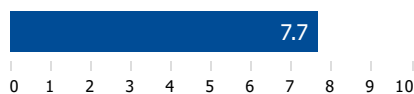
3.2.11 Schooltijden

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

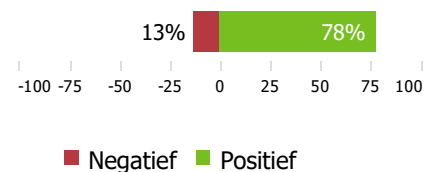
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Schooltijden

Gemiddelde score tevredenheid

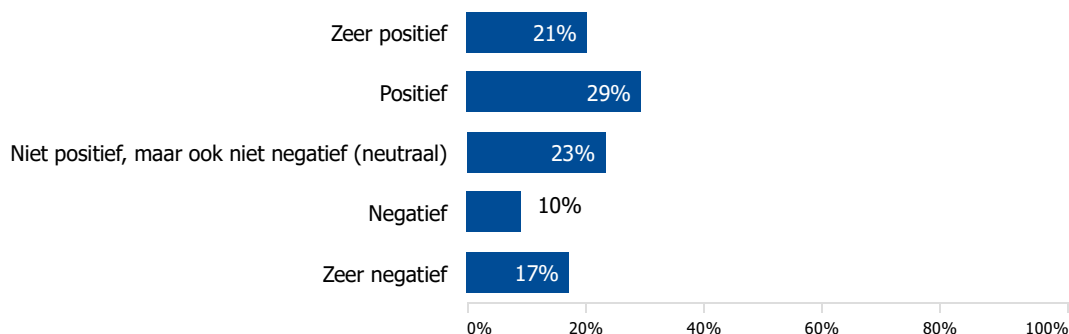


Percentages tevredenheid

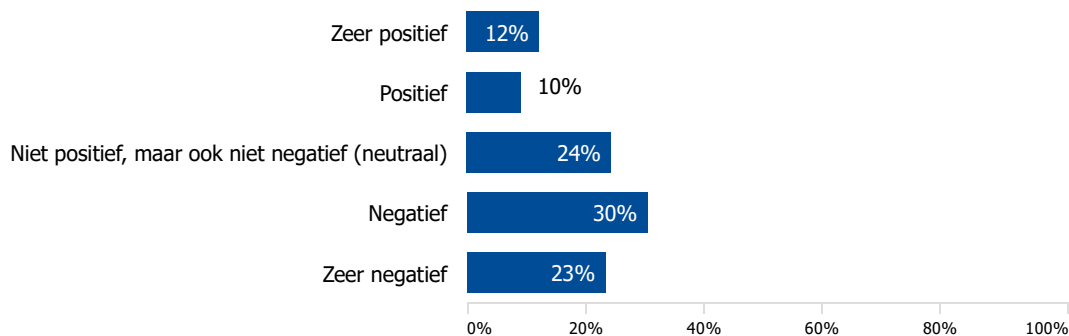


In aanvulling op de tevredenheid met de huidige schooltijden hebben we de ouders ook gevraagd hoe zij tegenover het continurooster en het vijf-gelijke-dagenmodel staan. Tot slot hebben we de ouders gevraagd hun voorkeur uit te spreken voor de huidige schooltijden, het continurooster of het vijf-gelijke-dagenmodel. In de volgende figuren geven we de resultaten hiervan weer.

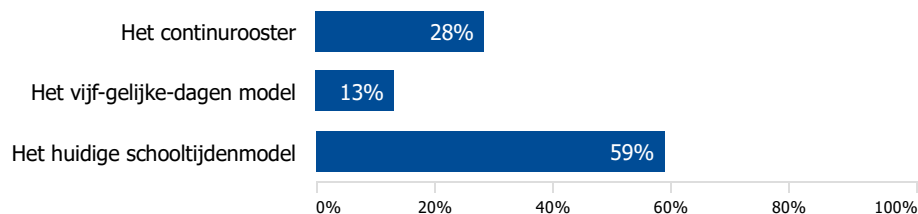
Het continurooster: Vier dagen les met een korte middagpauze op school, woensdagmiddag vrij (en vaak de onderbouw ook op vrijdagmiddag vrij), eindtijd om 14.30 uur. Hoe staat u tegenover het continurooster?



Het vijf-gelijke-dagenmodel: Vijf dagen identieke schooltijden, geen vrije middagen, korte middagpauze op school, eindtijd om 14.00 uur. Hoe staat u tegenover het vijf-gelijke-dagenmodel?

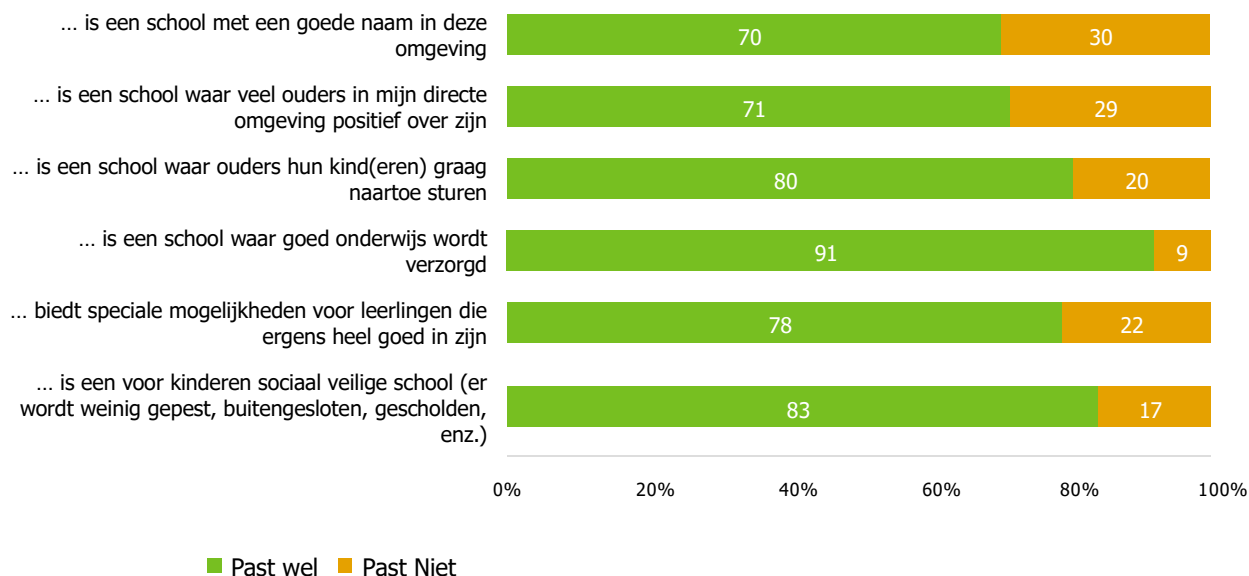


Welk schooltijdenmodel heeft uw voorkeur?



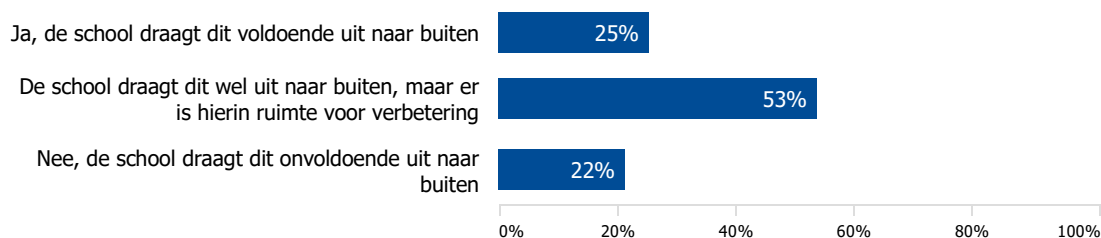
3.2.12 Imago

RKBS Willibrord ...



Hiernaast hebben we de ouders gevraagd waarin RKBS Willibrord zich onderscheidt als school. De antwoorden op deze open vraag zijn te vinden in de separate bijlage. Vervolgens is aan de ouders gevraagd of zij vinden dat RKBS Willibrord dit voldoende uitdraagt.

Bent u van mening dat de school dit voldoende uitdraagt naar buiten?



Tenslotte is de ouders gevraagd of zij nog suggesties hebben voor het beter uitdragen van het onderscheidend vermogen van RKBS Willibrord. De antwoorden op deze open vraag zijn te vinden in de separate bijlage.

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