DUO
ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage:	Schoolrapportage
School:	BS St. Jozef
Datum:	juni 2021
Opdrachtgever:	Stichting Prodas

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

DUO Onderwijsonderzoek & Advies
drs. Vincent van Grinsven
Chris Roerdink LLM

Inhoudsopgave

1. Inleiding 1
1.1 Doelstellingen van het onderzoek 1
1.2 Onderzoeksopzet 1
1.3 Interpretatie van de resultaten 2
2. Samenvatting 3
2.1 Belangrijkste resultaten 3
2.2 Aanbevelingen 5
3. Onderzoeksresultaten 7
3.1 Overall beeld van BS St. Jozef 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 Verbeterprioriteiten 13
3.1.6 Loyaliteit 15
3.2 Thema's nader bekeken 16
3.2.1 Onderwijs 16
3.2.2 Gepersonaliseerd leren 17
3.2.3 Algemene ontwikkeling 18
3.2.4 Leerkracht 19
3.2.5 Communicatie 20
3.2.6 Website 21
3.2.7 Sfeer 22
3.2.8 Veiligheid op school 23
3.2.9 Schoolleiding/directie 25
3.2.10 Identiteit 26
3.2.11 Imago 27
3.2.12 Ouderbetrokkenheid 28
3.2.13 Geledingen 29
3.2.14 Coronacrisis 30

1. Inleiding

Stichting Prodas wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Stichting Prodas in april 2021 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor BS St. Jozef.

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 BS St. Jozef zijn.*
- *Achterhalen hoe BS St. Jozef scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij BS St. Jozef.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor BS St. Jozef.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid van de ouders sinds de vorige meting is ontwikkeld.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

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

Onderzoeksmethode

De ouders zijn, door middel van een e-mail, uitgenodigd voor het onderzoek. Deze e-mail bevatte een link/persoonlijke inlogcode waarmee men - na erop te klikken - direct in de online vragenlijst terecht kwam. Vervolgens zijn er 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 BS St. Jozef. Uiteindelijk hebben 26 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 37%.

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 27.000 ouders. Zie paragaaf 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 BS St. Jozef. Zie paragraaf 3.1.6 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

Respons

Van de 71 ouders van BS St. Jozef die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 26 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 37%.

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 BS St. Jozef. Hieronder zijn de resultaten van BS St. Jozef weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. BS St. Jozef scoort **nagenoeg gelijk** aan de benchmark PO.

Algemene tevredenheid

BS St. Jozef		Benchmark PO		2017	
7.4		7.6		7.4	
NEGATIEF	POSITIEF	NEGATIEF	POSITIEF	NEGATIEF	POSITIEF
4%	81%	2%	89%	3%	82%

Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van BS St. Jozef 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 BS St. Jozef weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. BS St. Jozef scoort **lager** dan de benchmark PO.

Net Promotor Score

BS St. Jozef		Benchmark PO		2017	
+4		+18		-21	
(EXTREME) DETRACTORS	PROMOTORS	(EXTREME) DETRACTORS	PROMOTORS	(EXTREME) DETRACTORS	PROMOTORS
19%	23%	14%	32%	27%	6%

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	8.7	8.4	+	0 %	100 %	Handhaven
Algemene ontwikkeling	8.1	7.9	o	4 %	88 %	Handhaven
Onderwijs	7.7	8.0	-	8 %	84 %	Niet te positioneren
Veiligheid op school	7.2	7.8	--	8 %	68 %	Aandachtspunten
Sfeer	7.1	8.0	--	12 %	73 %	Verbeterpunten
Gepersonaliseerd leren	7.0	7.0	o	18 %	68 %	Verbeterpunten
Schoolleiding/directie	6.9	7.7	--	12 %	64 %	Verbeterpunten
Identiteit	6.9	7.8	--	10 %	71 %	Aandachtspunten
Communicatie	6.6	7.5	--	23 %	65 %	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
Leerkracht	Goed contact met kind	8.8
Welbevinden	Kind heeft het naar zijn/haar zin	8.7
Leerkracht	Bereid te helpen	8.6
Leerkracht	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.6
Leerkracht	Zorgt voor prettige sfeer	8.3

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Identiteit	Deze school gekozen vanwege de identiteit	4.4
Ervaren veiligheid	Optreden tegen pesten	5.4
Gepersonaliseerd leren	Voldoende aandacht leerlingen ondersteuningsbehoefte	5.9
Welbevinden	Leerlingen 'vallen niet buiten groep'	6.7
De schoolleiding	Zorgt voor goede organisatie	6.7

2.2 Aanbevelingen

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van BS St. Jozef 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 BS St. Jozef redelijk tevreden met hun school (7.4). BS St. Jozef scoort daarmee nagenoeg gelijk aan de benchmark primair onderwijs. De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: leerkracht en algemene ontwikkeling.

Verder zien we dat 23% van de ouders hun school actief zou aanbevelen aan andere ouders, terwijl 19% 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 **+4**. BS St. Jozef scoort daarmee lager dan de benchmark primair onderwijs.

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 BS St. Jozef zijn dit de volgende thema's: Communicatie, Identiteit, Schoolleiding/directie, Gepersonaliseerd leren, Sfeer en Veiligheid op school.

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.

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 aandachtspunt. 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.

Identiteit

Over het thema 'Identiteit' 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:
- Ik heb bewust voor deze school gekozen vanwege de identiteit (4.4; 61% 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 heeft een duidelijke visie over de koers van de school (6.9; 15% ontevreden)

Gepersonaliseerd leren

Over het thema 'Gepersonaliseerd leren' zijn de ouders matig tevreden. In vergelijking met de benchmark primair onderwijs scoort dit thema vergelijkbaar. 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:
- Ik heb de indruk dat leerlingen met een ondersteuningsbehoefte voldoende extra aandacht krijgen op school (5.9; 32% ontevreden)

Sfeer

Over het thema 'Sfeer' 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.

Veiligheid op school

Over het thema 'Veiligheid op school' 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:
- Ik ben tevreden over de aandacht van de school voor normen en waarden (7.3; 17% ontevreden)
- De school treedt actief op tegen pesten (5.4; 38% ontevreden)

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van BS St. Jozef

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

Algemene tevredenheid

BS St. Jozef		Benchmark PO		2017	
7.4		7.6		7.4	
NEGATIEF	POSITIEF	NEGATIEF	POSITIEF	NEGATIEF	POSITIEF
4%	81%	2%	89%	3%	82%

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

8.2 of hoger	De ouders zijn **zeer tevreden** over BS St. Jozef
7.8 tot en met 8.1	De ouders zijn **tevreden** over BS St. Jozef
7.3 tot en met 7.7	De ouders zijn **redelijk tevreden** over BS St. Jozef
6.5 tot en met 7.2	De ouders zijn **matig tevreden** over BS St. Jozef
6.4 of lager	De ouders zijn **ontevreden** over BS St. Jozef

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.

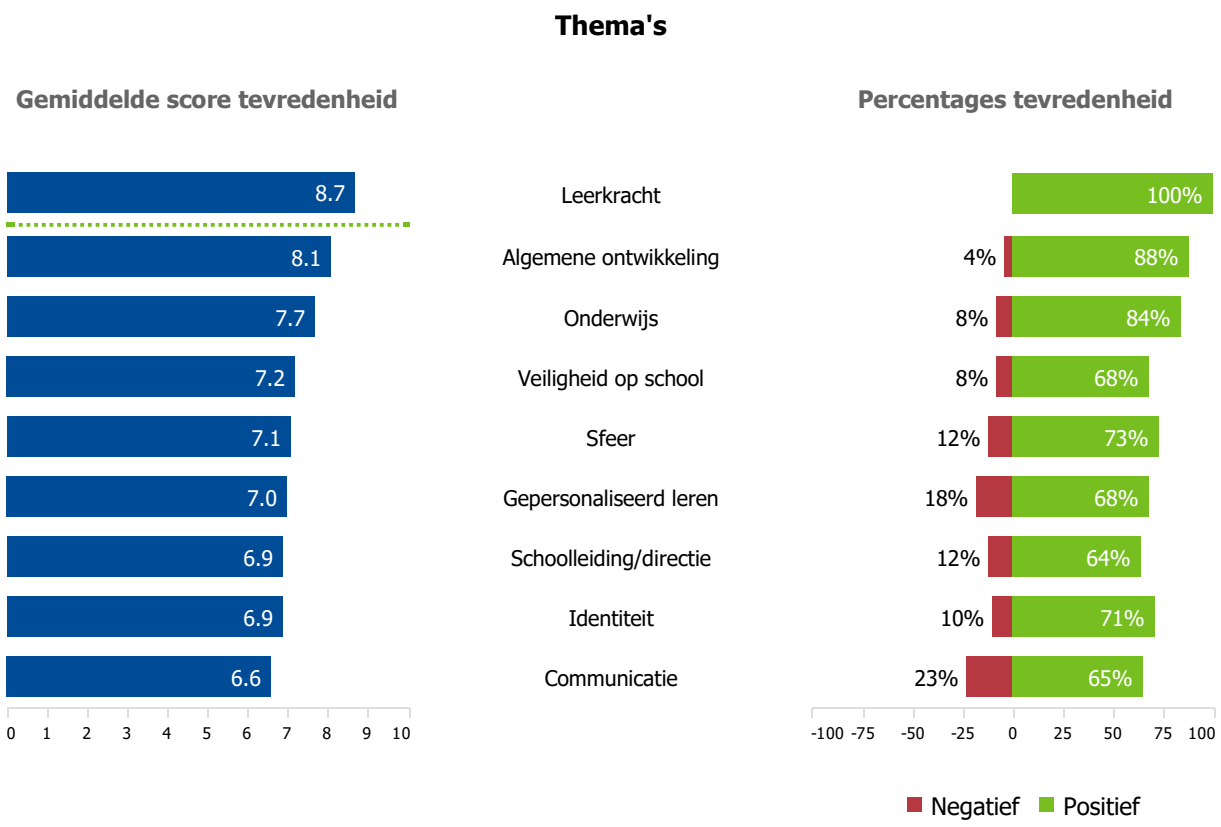
Wat bevalt u het meest aan de school van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Kleinschaligheid van de school (kleine klassen)/overzichtelijk	58%

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

De aspecten die ouders hebben genoemd zijn erg veelzijdig. Hierdoor is het niet mogelijk om de antwoorden te categoriseren. In de separate bijlage bij dit rapport zijn alle letterlijke antwoorden van de ouders terug te vinden.

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 2017 heeft BS St. Jozef 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	
0.0	
2021	2017
7.4	7.4

Scoort hoger dan de meting in 2017

Algemene ontwikkeling		Leerkracht		Onderwijs	
+0.8		+0.5		+0.4	
2021	2017	2021	2017	2021	2017
8.1	7.3	8.7	8.2	7.7	7.3

Scoort lager dan de meting in 2017

Schoolleiding/directie		Communicatie		Sfeer	
-0.5		-0.8		-0.9	
2021	2017	2021	2017	2021	2017
6.9	7.4	6.6	7.4	7.1	8.0

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.*

	Leerjaar 1	Leerjaar 2	Leerjaar 3	Leerjaar 4	Leerjaar 5	Leerjaar 6	Leerjaar 7	Leerjaar 8	BS St. Jozef
Aantal respondenten	**4**	**3**	**5**	**3**	**3**	**3**	**1**	**4**	**26**
Algemene tevredenheid	*	*	7.0	*	*	*	*	*	7.4
Onderwijs	*	*	7.3	*	*	*	*	*	7.7
Gepersonaliseerd leren	*	*	7.8	*	*	*	*	*	7.0
Algemene ontwikkeling	*	*	7.8	*	*	*	*	*	8.1
Communicatie	*	*	5.1	*	*	*	*	*	6.6
Sfeer	*	*	7.8	*	*	*	*	*	7.1
Veiligheid op school	*	*	7.3	*	*	*	*	*	7.2
Schoolleiding/directie	*	*	6.4	*	*	*	*	*	6.9
Identiteit	*	*	*	*	*	*	*	*	6.9

De schaal heeft de volgende betekenis:

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

BS St. Jozef scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Leerkracht.

BS St. Jozef scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: Onderwijs, Veiligheid op school, Sfeer, Schoolleiding/directie, Identiteit en Communicatie.

	Gemiddelde score van BS St. Jozef	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.4	7.6	o
Leerkracht	8.7	8.4	+
Algemene ontwikkeling	8.1	7.9	o
Onderwijs	7.7	8.0	-
Veiligheid op school	7.2	7.8	--
Sfeer	7.1	8.0	--
Gepersonaliseerd leren	7.0	7.0	o
Schoolleiding/directie	6.9	7.7	--
Identiteit	6.9	7.8	--
Communicatie	6.6	7.5	--

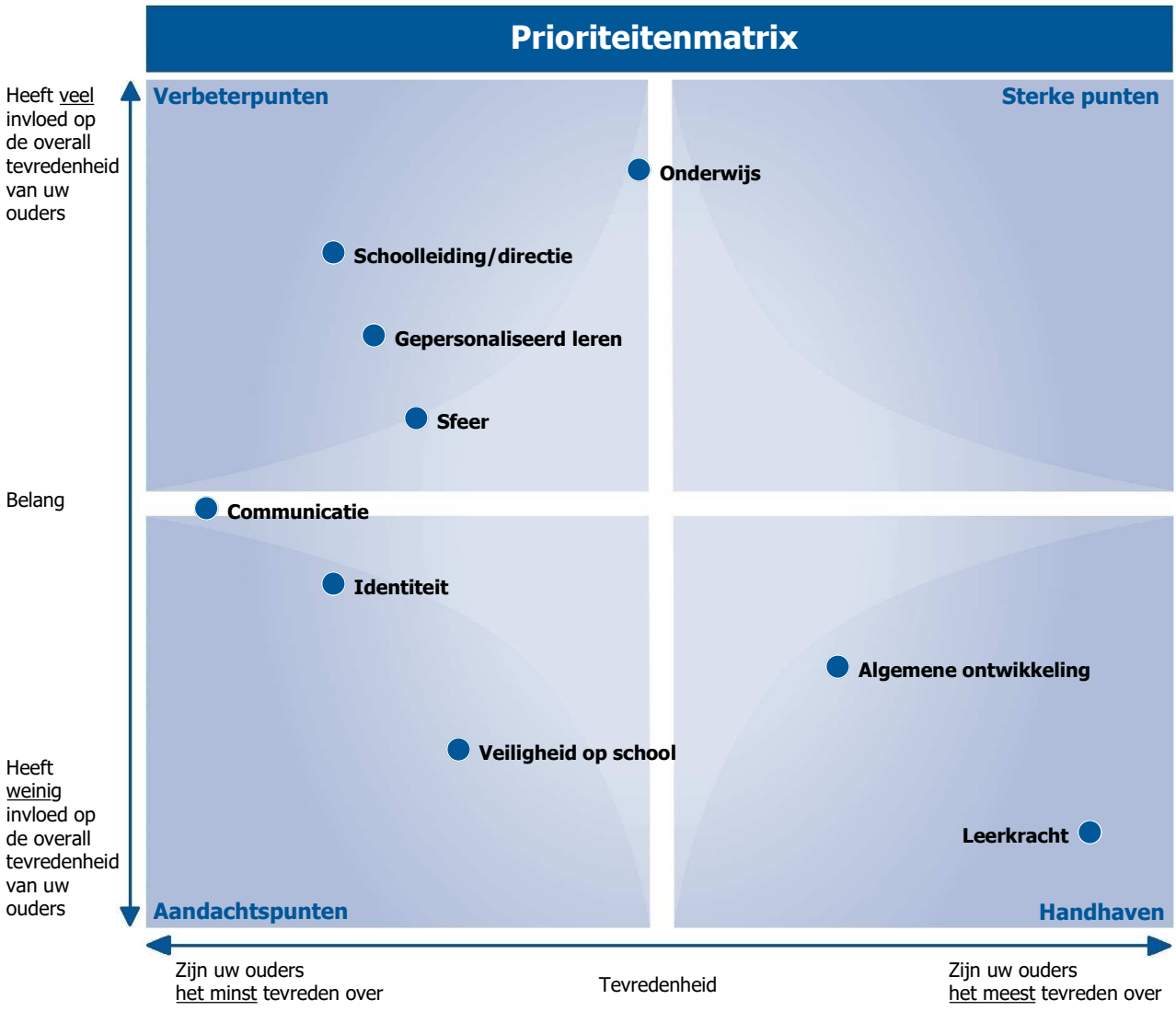
De schaal heeft de volgende betekenis:

--	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	STERKE PUNTEN
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: Gepersonaliseerd leren, Sfeer, Schoolleiding/directie.	Zijn ouders (relatief) **tevreden** over en heeft **veel** invloed op de overall tevredenheid. Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van BS St. Jozef: geen enkel aspect.
AANDACHTSPUNTEN	**HANDHAVEN**
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: Communicatie, Veiligheid op school, Identiteit. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch aan te pakken.	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 BS St. Jozef: Algemene ontwikkeling, Leerkracht.

3.1.6 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van BS St. Jozef 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 BS St. Jozef. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark PO.

Loyale ouders		Niet loyale ouders	
☆☆☆☆	☆☆☆	☆☆	☆
23% (32%)	58% (54%)	19% (10%)	0% (4%)
PROMOTORS	PASSIVES	DETRACTORS	EXTREME DETRACTORS

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

BS St. Jozef	Benchmark PO
+4	+18
	2017
	-21

Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (23-19-0 = **+4**). 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 **+18**. BS St. Jozef scoort dus **lager** dan de benchmark PO.

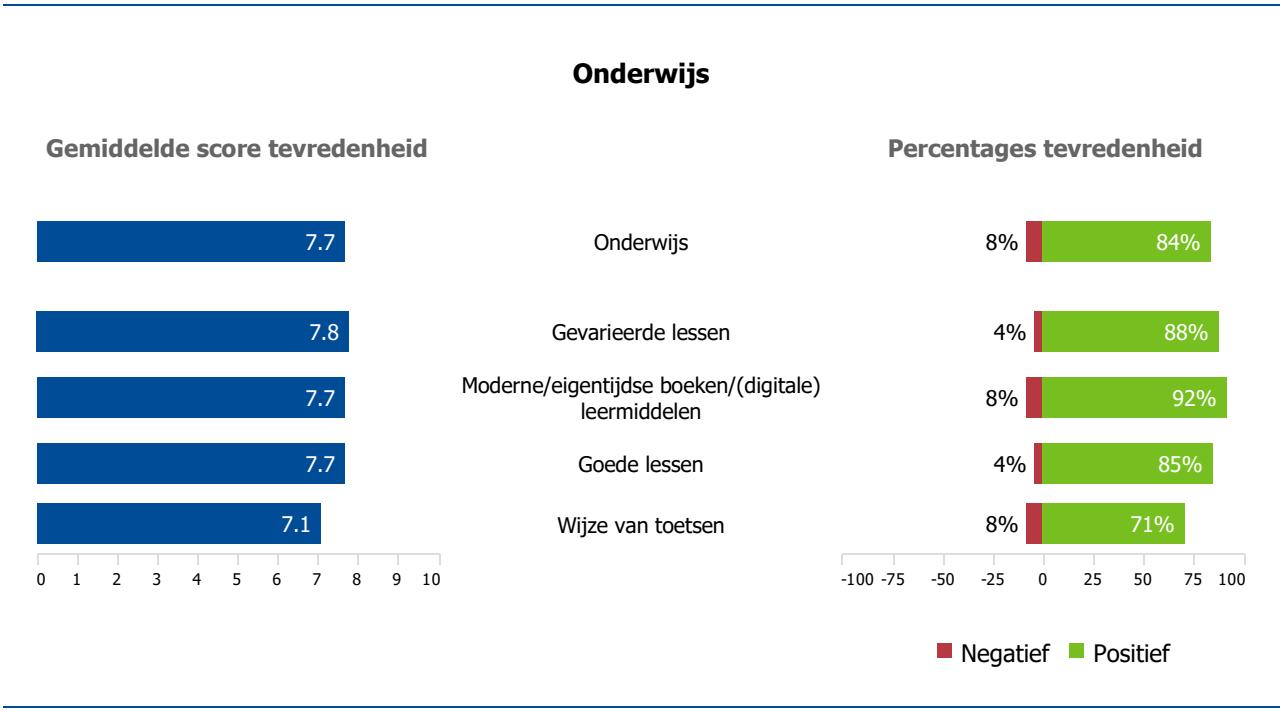
3.2 Thema's nader bekeken

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.

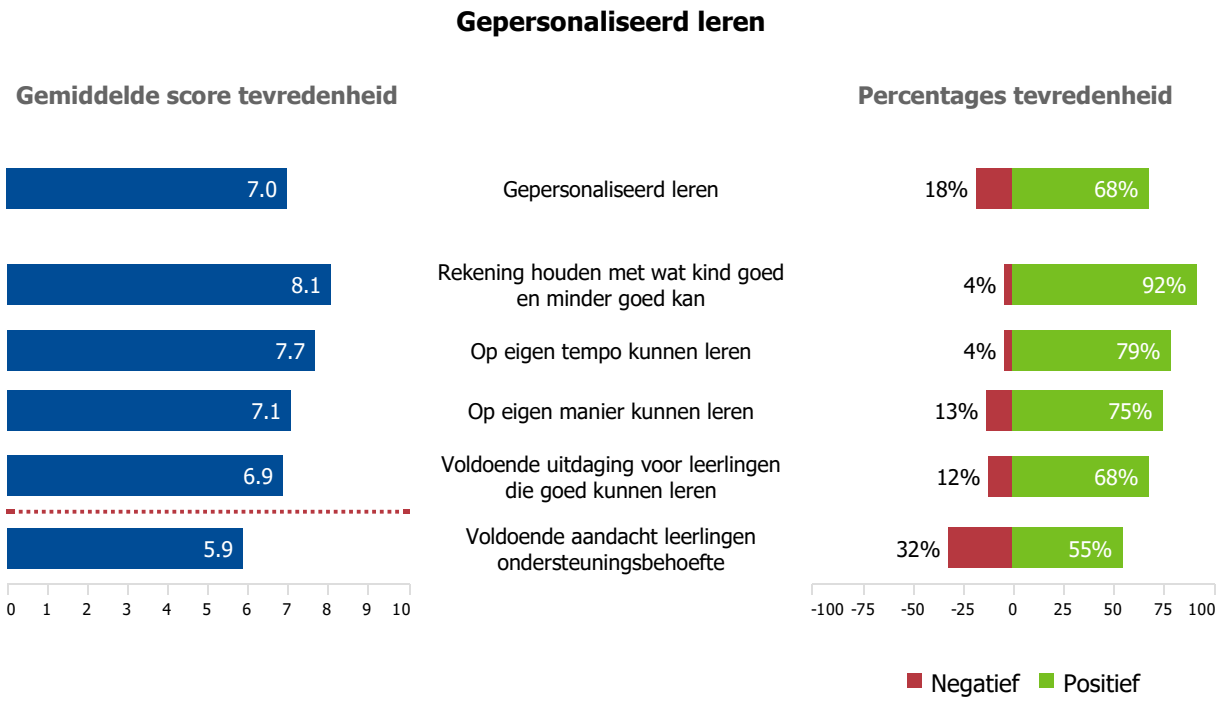
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.2.2 Gepersonaliseerd leren

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

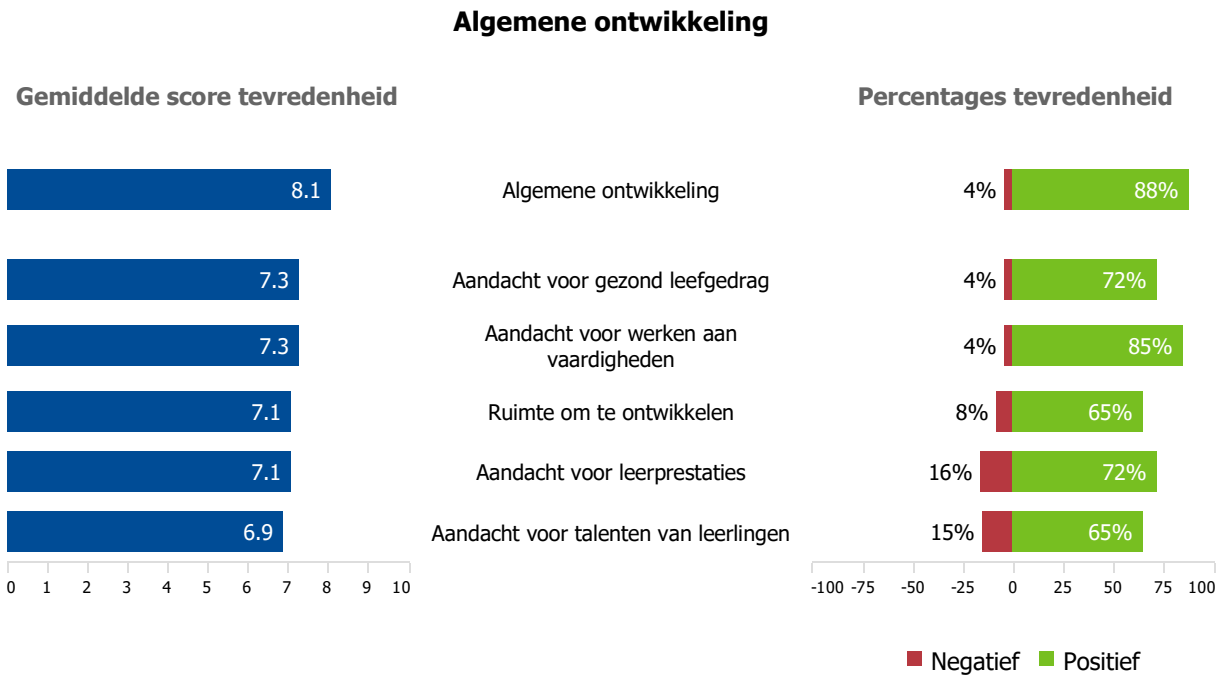
(Relatief veel) ouders geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met ondersteuningsbehoeften (5.9; 32% negatief).



3.2.3 Algemene ontwikkeling

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

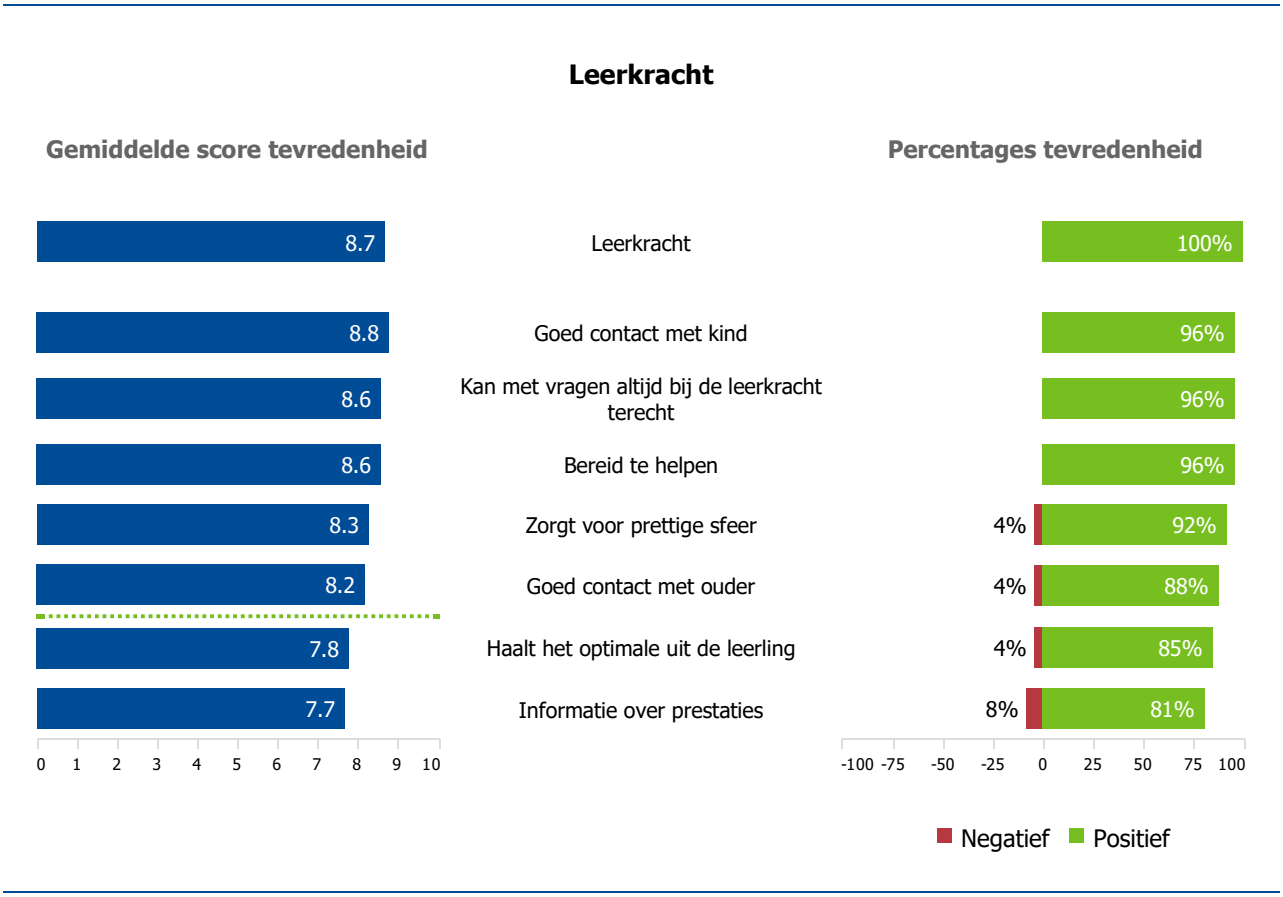
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de school onvoldoende aandacht heeft voor de (diverse) talenten van leerlingen (6.9; 15% negatief) en dat de school onvoldoende aandacht besteedt aan het behalen van goede leerprestaties (7.1; 16% negatief).



3.2.4 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (8.8), dat ze altijd bij de leerkracht terechtkunnen als ze vragen hebben (8.6) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.2). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.6) en dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.3).

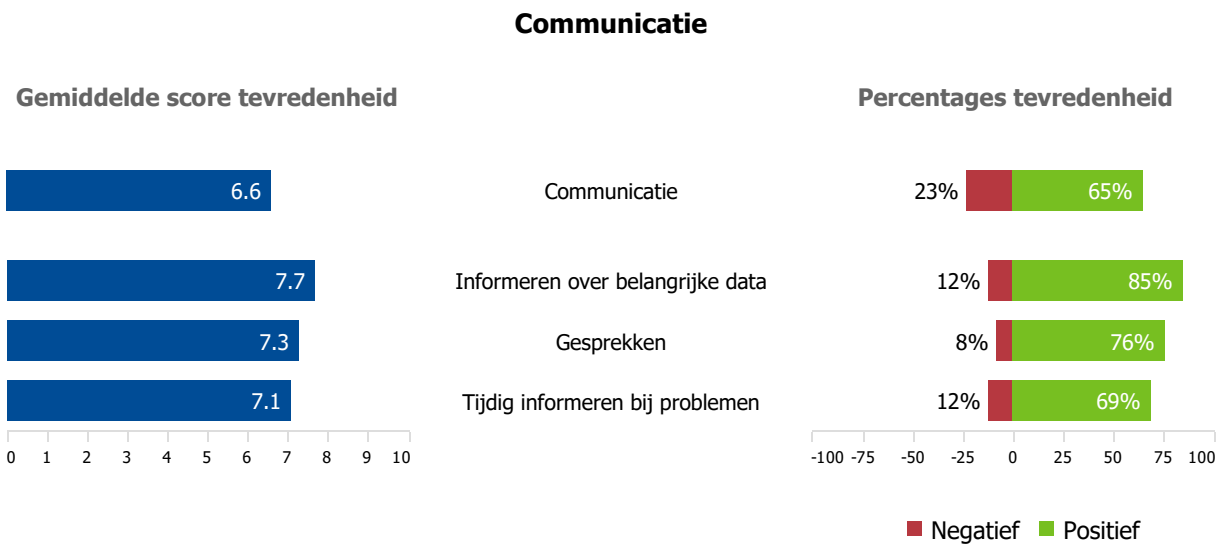
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.2.5 Communicatie

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

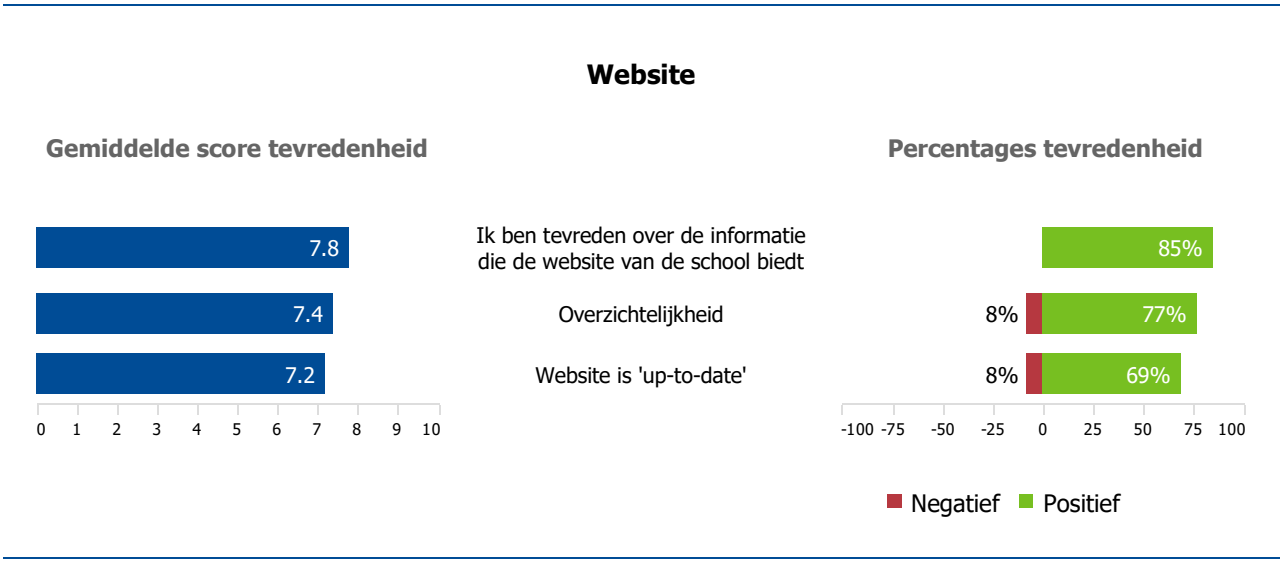
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.2.6 Website

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

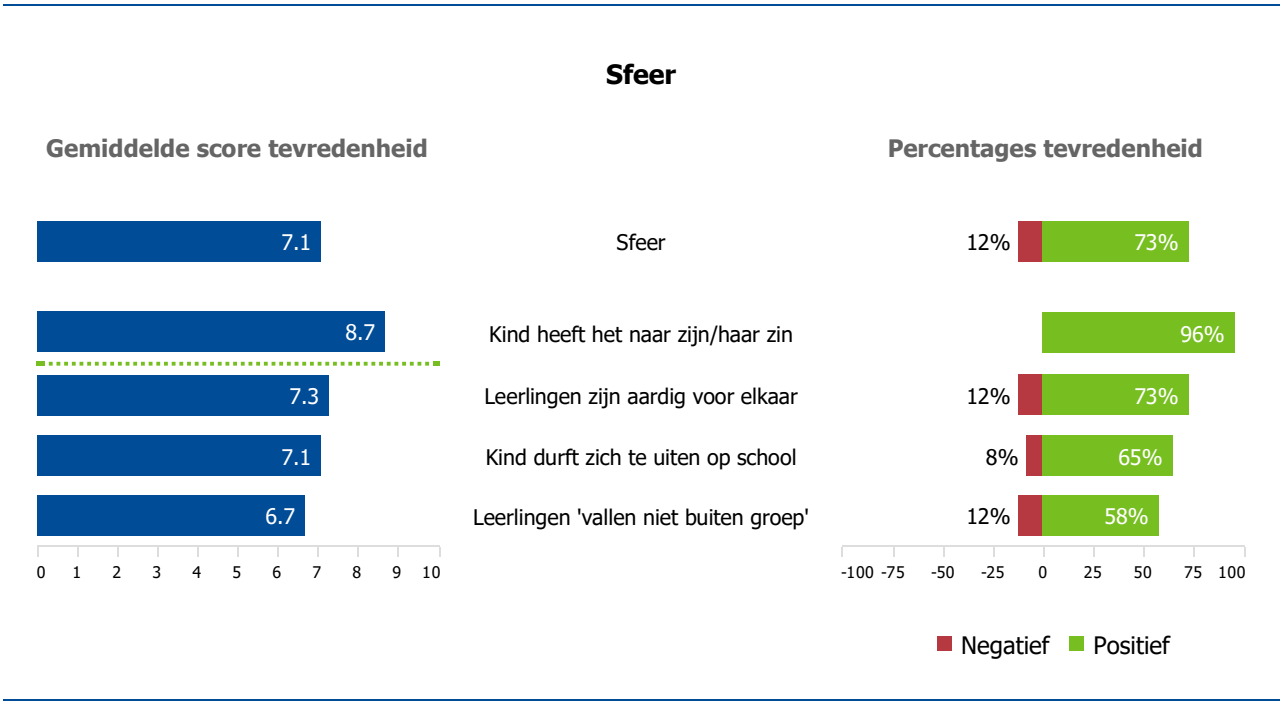
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.2.7 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.7).

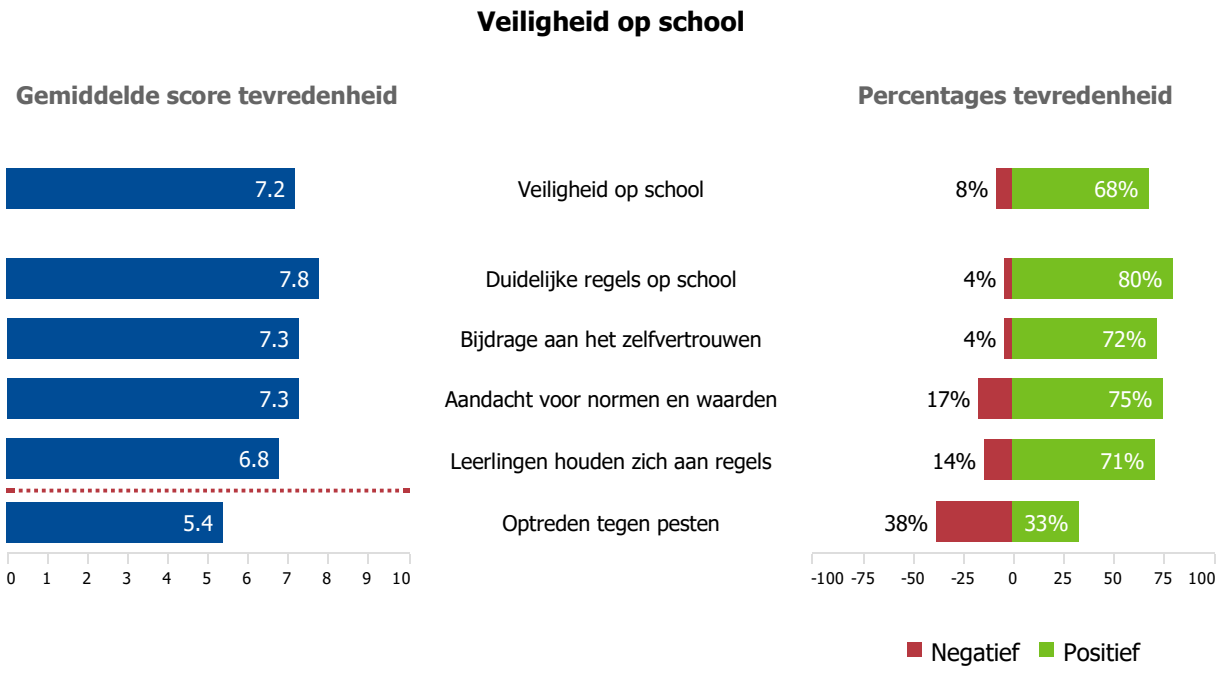
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



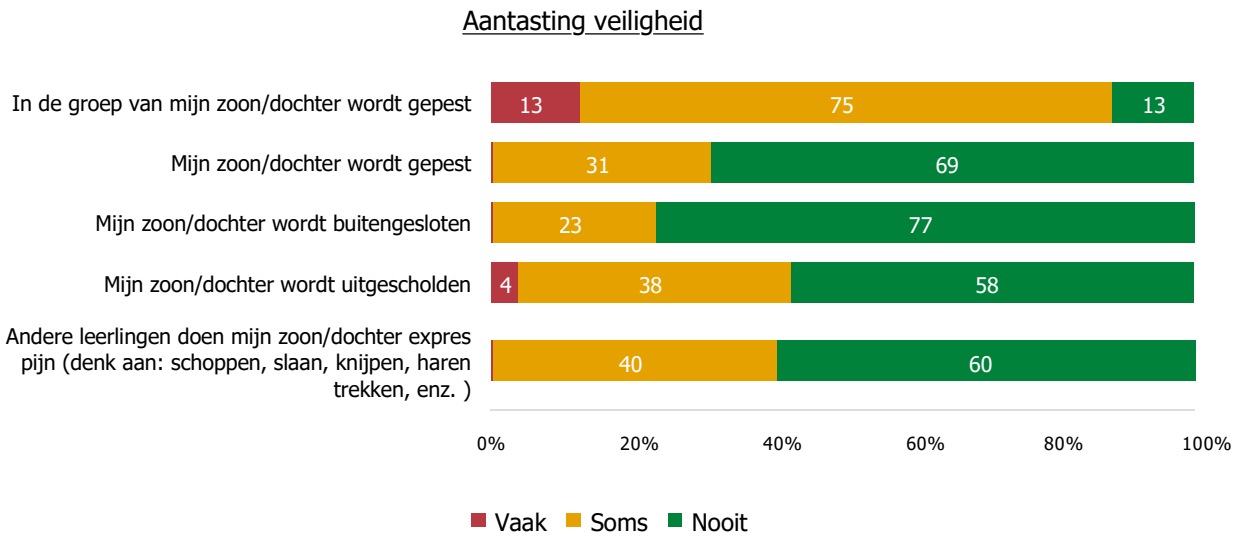
3.2.8 Veiligheid op school

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

(Relatief veel) ouders geven aan dat de school niet actief optreedt tegen pesten (5.4; 38% negatief). Ze zijn niet tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (7.3; 17% negatief).



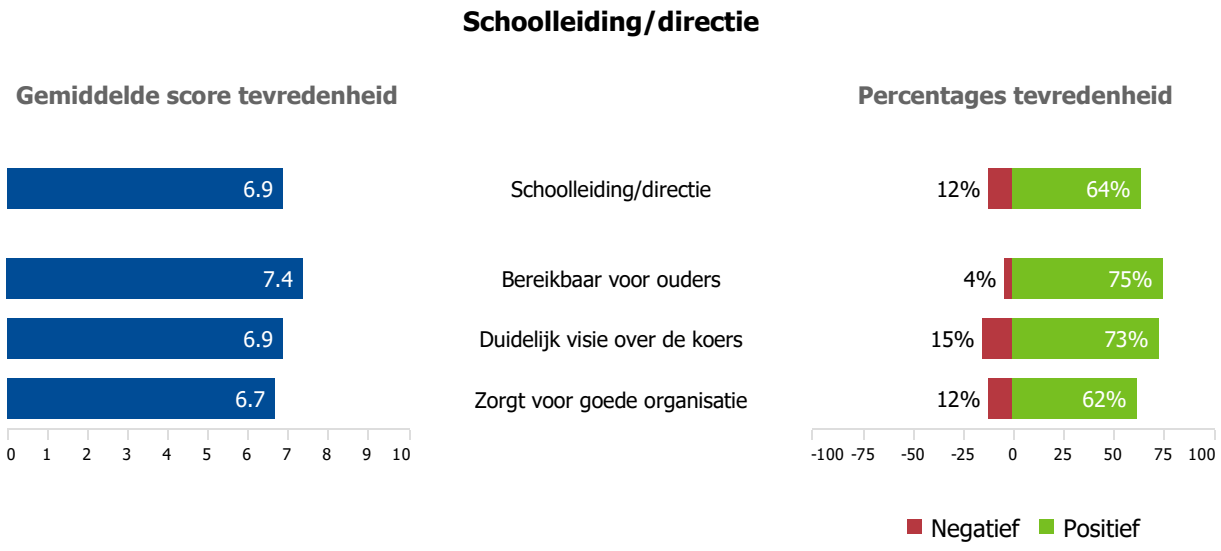
Vervolgens hebben we aan de ouders gevraagd hoe vaak hun zoon/dochter (of de leerlingen in de klas van hun zoon/dochter) in dit schooljaar in zijn/haar veiligheid is aangetast door andere leerlingen.



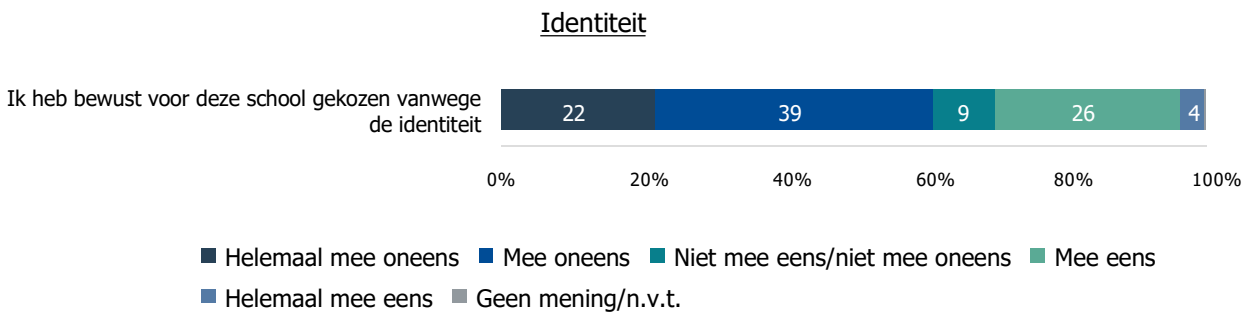
3.2.9 Schoolleiding/directie

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

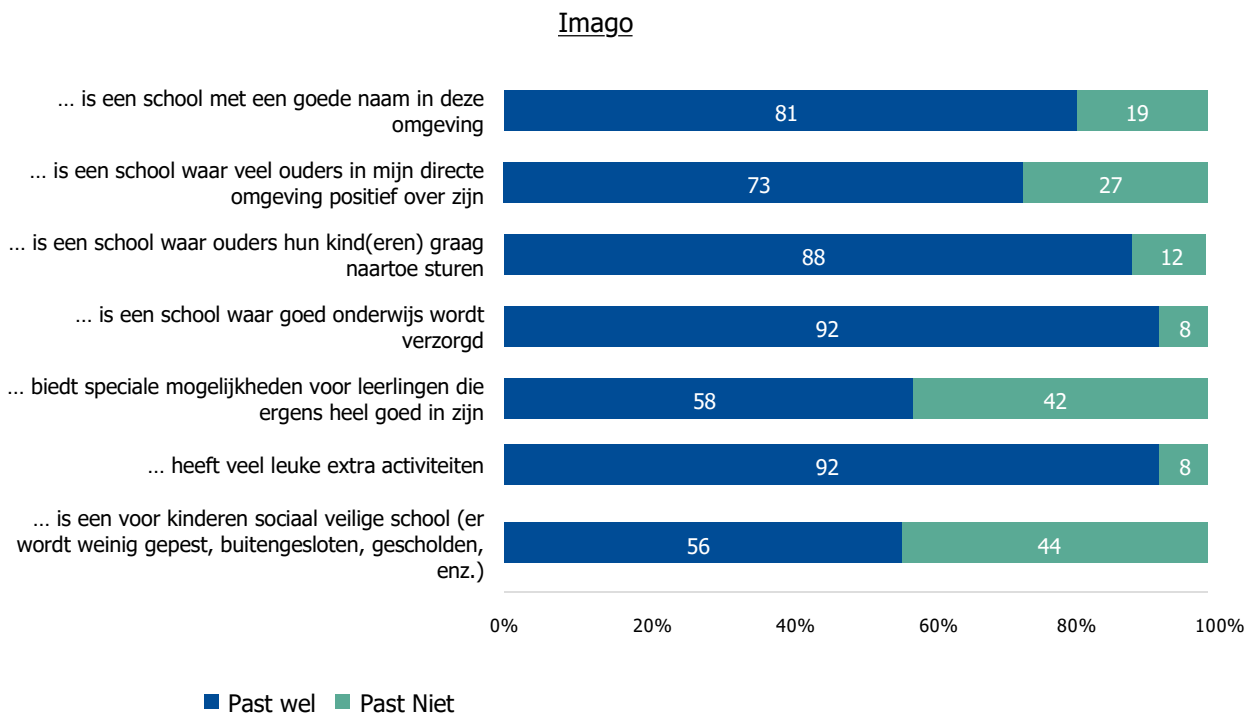
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de schoolleiding/directie geen duidelijke visie heeft over de koers van de school (6.9; 15% negatief).



3.2.10 Identiteit



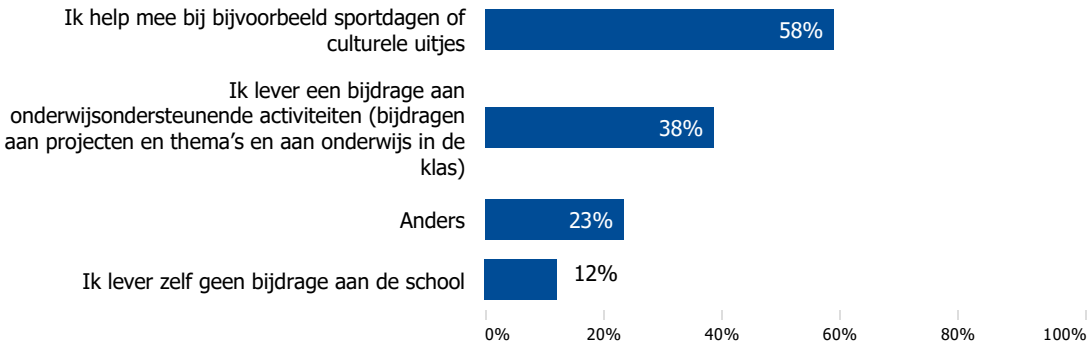
3.2.11 Imago


Imago
… is een school met een goede naam in deze omgeving
81
19
… is een school waar veel ouders in mijn directe omgeving positief over zijn
73
27
… is een school waar ouders hun kind(eren) graag naartoe sturen
88
12
… is een school waar goed onderwijs wordt verzorgd
92
8
… biedt speciale mogelijkheden voor leerlingen die ergens heel goed in zijn
58
42
… heeft veel leuke extra activiteiten
92
8
… is een voor kinderen sociaal veilige school (er wordt weinig gepest, buitengesloten, gescholden, enz.)
56
44
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Past wel
Past Niet

3.2.12 Ouderbetrokkenheid

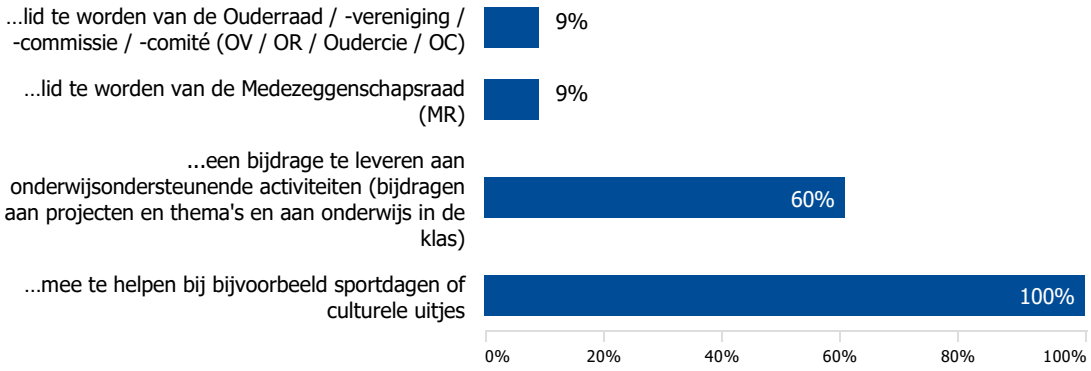
We hebben ouders gevraagd op welke wijze zij een bijdrage leveren aan de school van hun zoon/dochter.

Op welke wijze draagt u bij aan de school van uw zoon/dochter?
Meerdere antwoorden mogelijk



Vervolgens hebben we de ouders gevraagd of zij bereid zijn een bijdrage te leveren aan de school van hun zoon/dochter op één van deze manieren. Hierbij konden zij alleen kiezen uit bijdragen die ze op dat moment nog niet leverden.

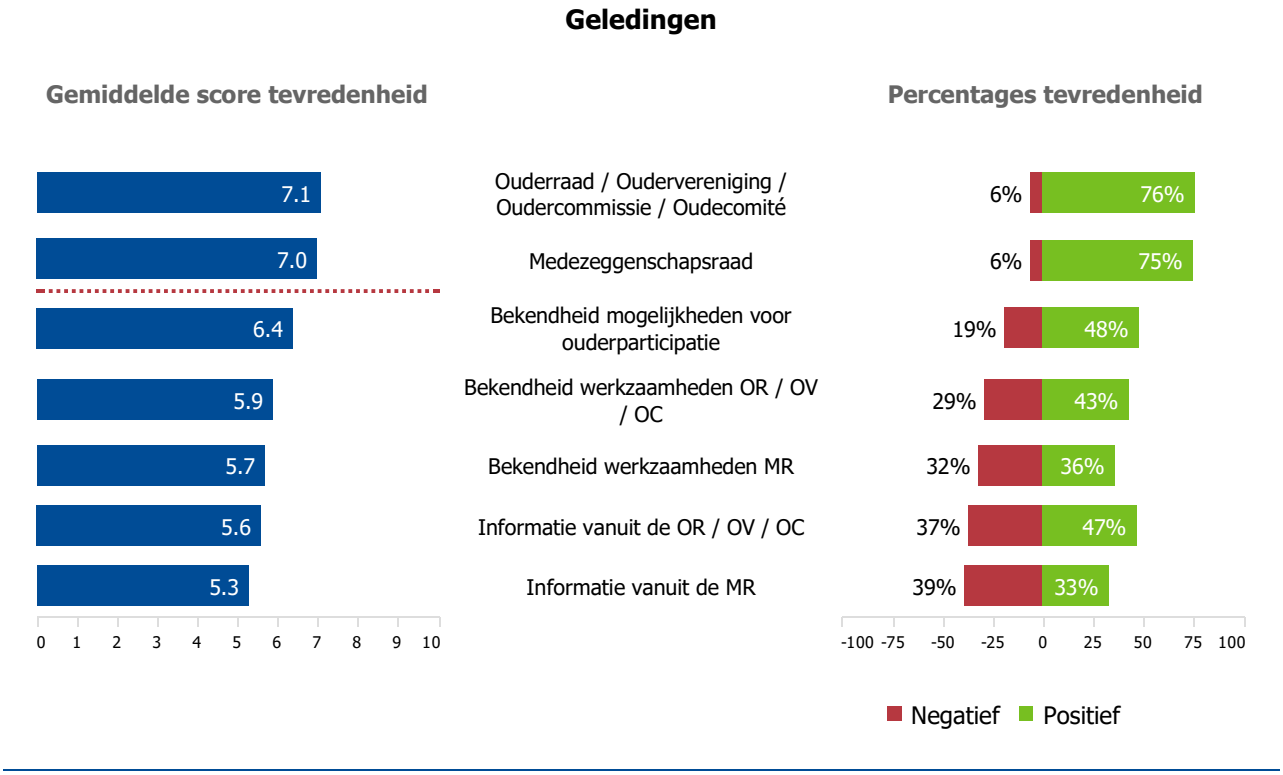
Zou u, zodra de situatie (corona) het weer toelaat, bereid zijn om…



3.2.13 Geledingen

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

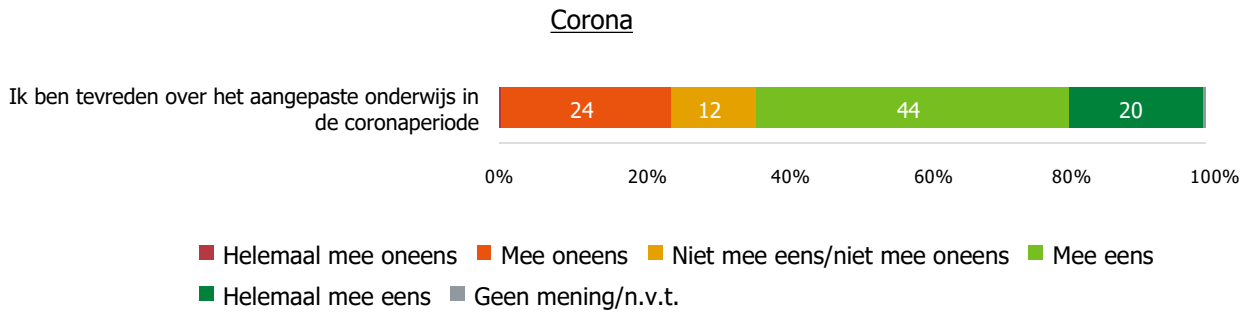
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de informatie die ze van MR krijgen (5.3; 39% negatief) en over de informatie die ze van OR / OV / OC krijgen (5.6; 37% negatief). Ze geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (5.7; 32% negatief), dat ze niet op de hoogte zijn van wat de OR/ OV / OC doet (5.9; 29% negatief) en dat ze niet op de hoogte van de mogelijkheden voor ouderparticipatie (6.4; 19% negatief).



3.2.14 Coronacrisis

Tot slot hebben we de ouders diverse vragen voorgelegd over de afgelopen coronaperiode.

Onderstaande stelling gaat over de invloed van corona gedurende dit schooljaar.



We hebben alle ouders gevraagd om twee dingen te noemen (over het verzorgen van online onderwijs gedurende de coronaperiode) waarvoor zij de school een compliment willen geven. In de onderstaande tabel staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

Kunt u twee dingen noemen (over het verzorgen van online onderwijs gedurende de coronaperiode) waarvoor u de school een compliment wilt geven?

Meest gegeven antwoorden	%
Betrokkenheid bij de kinderen / behouden contact kinderen en ouders / extra persoonlijke aandacht	19%
Goede lessen en opdrachten / goede uitleg / goed lesmateriaal en filmpjes / afwisselend / online les / skula/ leuke activiteiten	19%

We hebben alle ouders ook gevraagd om twee dingen te noemen (over het verzorgen van online onderwijs gedurende de coronaperiode) die de school beter had moeten doen. In de onderstaande tabel staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

Kunt u twee dingen noemen (over het verzorgen van online onderwijs gedurende de coronaperiode) die de school wat u betreft beter had moeten doen?

De aspecten die ouders hebben genoemd zijn erg veelzijdig. Hierdoor is het niet mogelijk om de antwoorden te categoriseren. In de separate bijlage bij dit rapport zijn alle letterlijke antwoorden van de ouders die daarvoor toestemming hebben gegeven terug te vinden.

We hebben alle ouders ook gevraagd om aan te geven wat zij zouden willen behouden uit de coronaperiode voor de nabije (en verdere) toekomst nu de leerlingen weer naar school kunnen. In de onderstaande tabel staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

Wat zou u vooral willen behouden voor de nabije (en verdere) toekomst nu de leerlingen weer naar school komen?

De aspecten die ouders hebben genoemd zijn erg veelzijdig. Hierdoor is het niet mogelijk om de antwoorden te categoriseren. In de separate bijlage bij dit rapport zijn alle letterlijke antwoorden van de ouders die daarvoor toestemming hebben gegeven terug te vinden.

ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies
drs. Vincent van Grinsven
Chris Roerdink LLM

Contactgegevens
DUO Onderwijsonderzoek & Advies
Euclideslaan 60, 3e etage
Postbus 681
3500 AR Utrecht

telefoon: 030-2631080
e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl
website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl