

Oudertevredenheidsonderzoek

Alphense Montessorischool

Rapportage

In opdracht van de Alphense Montessorischool

juni 2017



PO

Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek in opdracht van de Alphense Montessorischool.

DUO Onderwijsonderzoek
drs. Vincent van Grinsven
Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Postbus 681
3500 AR Utrecht

telefoon: 030 263 1080
e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl
website: 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 Alphense Montessorischool	10
5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten	10
5.1.2 Positieve en negatieve punten	11
5.1.3 Benchmark primair onderwijs	12
5.1.4 Verbeterprioriteiten	13
5.2 Hoofdaspecten nader bekeken	15
5.2.1 Inleiding	15
5.2.2 Onderwijs	16
5.2.3 Toetsen	17
5.2.4 Algemene ontwikkeling	18
5.2.5 Leerkrachten	19
5.2.6 Begeleiding	20
5.2.7 Communicatie	21
5.2.8 Sfeer	22
5.2.9 Sociaal-emotioneel	23
5.2.10 Voorzieningen	24
5.2.11 Schoolleiding/directie	25
5.2.12 Identiteit	26
5.2.13 Pesten	27
5.2.14 Extra activiteiten	28
5.2.15 Geledingen	29
5.3 Communicatiemiddelen	30
5.3.1 Website	30
5.3.2 Informatiebehoefte	31
5.4 Schooltijden en opvang	32
5.5 Loyaliteit	33
5.5.1 Net Promotor Score (NPS)	33
5.5.2 Opnieuw kiezen voor deze school	34
5.6 Ouderbetrokkenheid	35
6. Achtergrondkenmerken	36

1. Inleiding

De Alphense Montessorischool wil inzicht in de tevredenheid en de betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft de Alphense Montessorischool in mei 2017 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

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 Alphense Montessorischool zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij de Alphense Montessorischool.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor de Alphense Montessorischool.*

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 Alphense Montessorischool, maar ook van de sterke punten van de Alphense Montessorischool (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 Alphense Montessorischool. Uiteindelijk hebben 59 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 47%.

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs. De Alphense Montessorischool heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt.

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 5.6** worden respectievelijk de vragen met betrekking tot de website van de school, de schooltijden en opvang, loyaliteit en ouderbetrokkenheid besproken.

Hoofdstuk 6 biedt 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 mei 2017 is een oudertevredenheidsonderzoek verricht naar de tevredenheid van ouders van de leerlingen van de Alphense Montessorischool. De meting onder de ouders heeft online plaatsgevonden. Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs, waarbij de Alphense Montessorischool de mogelijkheid heeft gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan terminologie die op school wordt gebruikt.

Van de 126 ouders van de leerlingen van de Alphense Montessorischool die zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen, heeft uiteindelijk 47% 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 Alphense Montessorischool 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 Alphense Montessorischool 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	7.6	7.7	o	5 %	91 %	
Leerkrachten	8.6	8.4	o	2 %	89 %	Handhaven
Sfeer	7.9	8.2	-	7 %	91 %	Handhaven
Identiteit	7.8	7.7	o	5 %	88 %	Niet te positioneren
Schoolleiding/directie	7.8	7.8	o	5 %	84 %	Niet te positioneren
Onderwijs	7.8	8.1	-	9 %	86 %	Niet te positioneren
Begeleiding	7.6	7.8	o	9 %	83 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Voorzieningen	7.5	7.7	o	3 %	88 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Algemene ontwikkeling	7.4	7.9	--	12 %	81 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Communicatie	7.2	7.7	--	12 %	78 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Sociaal-emotioneel	7.0	7.7	--	12 %	77 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Toetsen	6.8	7.3	--	13 %	69 %	Verbeterpunten 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.

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
Leerkrachten	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.8	8.6	o
Leerkrachten	Prettige sfeer	8.6	8.3	+
Leerkrachten	Goed contact met kind	8.4	8.4	o
Leerkrachten	Bereid te helpen	8.3	8.1	o
Sfeer	Leerkrachten gaan respectvol om met leerlingen	8.3	8.4	o

Slechtst scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Het onderwijs	Aantal leerlingen in de groep	4.5	5.7	--
Toetsen	Zenuwen bij toets	5.8	6.2	-
Voorzieningen	Goede sportfaciliteiten	6.1	7.1	--
Begeleiding	Aandacht voor gedrags- en motivatieproblemen	6.1	6.7	--
Sfeer	Leerlingen 'vallen niet buiten groep'	6.5	7.3	--

4.2 Aanbevelingen

De ouders zijn over het algemeen redelijk tevreden over de Alphense Montessorischool. Over het hoofdaspect leerkrachten zijn de ouders zeer tevreden.

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. Dit zijn:

- Toetsen;
- Sociaal-emotioneel;
- Communicatie.

Toetsen

De ouders zijn matig tevreden over het hoofdaspect toetsen. Het hoofdaspect scoort sterk lager dan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met hoge prioriteit. Ouders geven met name aan dat hun kind regelmatig last heeft van zenuwen als er een toets moet worden gemaakt. Daarnaast geeft ruim een derde van de ouders aan dat hun kind gepest wordt op school.

Om leerlingen minder nerveus voor toetsen te laten zijn zou de school meer met oefentoetsen kunnen werken. Daarbij zou (eventueel in combinatie met een pestprogramma/weerbaarheidsprogramma) gedacht kunnen worden aan materiaal om leerlingen zekerder van zichzelf te laten zijn.

Sociaal-emotioneel

Over het hoofdaspect sociaal-emotioneel zijn de ouders matig tevreden. Het hoofdaspect scoort sterk lager dan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met minder hoge prioriteit. Relatief veel ouders geven aan dat hun kind zich regelmatig eenzaam voelt op school. We raden de Alphense Montessorischool aan om met ouders in gesprek te gaan om te bekijken hoe hier verbetering in aangebracht zou kunnen worden.

Communicatie

De ouders zijn matig tevreden over de communicatie. Het hoofdaspect scoort sterk lager dan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met hoge prioriteit. De relatieve onvrede is met name gericht op de mate waarin de school ouders tijdig informeert over problemen met hun kind.

Het is aan te bevelen om (nog) meer aandacht te besteden aan de informatie-uitwisseling met de ouders.

5. Onderzoeksresultaten

5.1 Overall beeld van de Alphense Montessorischool

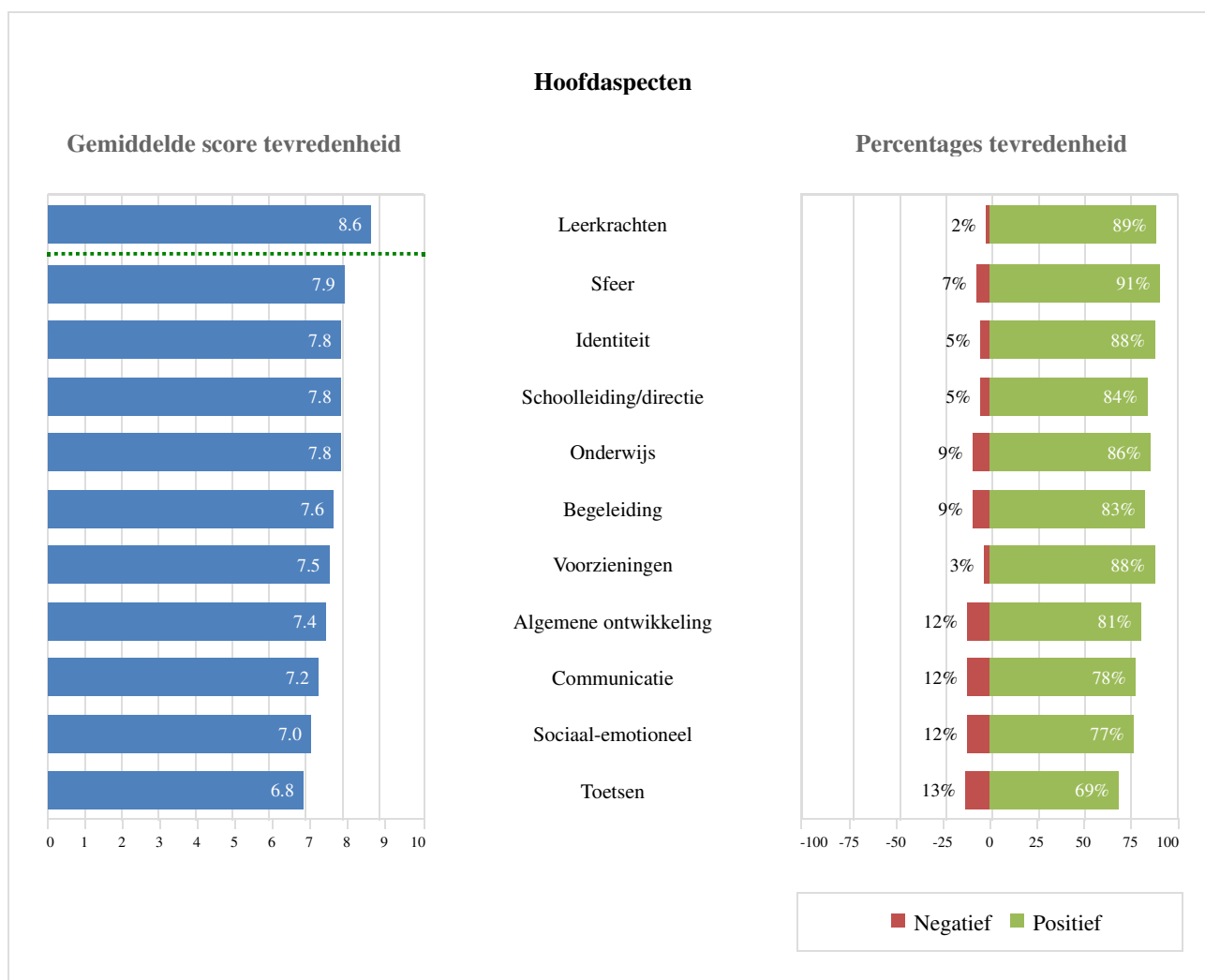
5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende aspecten. Aspecten waarop de Alphense Montessorischool ‘zeer goed’ scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft de Alphense Montessorischool geen, dan wel uitsluitend ‘zeer goede’ scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de aspecten waarop de Alphense Montessorischool een ‘slechte’ score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft de Alphense Montessorischool 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 leerkrachten (8.6).

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:	%
Goede individuele begeleiding/differentiatie	25%
Leerkrachten/het team	15%
Sfeer (gezellig/open)	15%
Vrijheid/zelfstandigheid	10%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Weinig individuele begeleiding/differentiatie	15%
Slechte communicatie/informatievoorziening	12%
Combiklassen/te grote klassen	10%

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 Alphense Montessorischool scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: Sfeer, Onderwijs, Algemene ontwikkeling, Communicatie, Sociaal-emotioneel en Toetsen.

	Gemiddelde score van de Alphense Montessorischool	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.6	7.7	o
Leerkrachten	8.6	8.4	o
Sfeer	7.9	8.2	-
Identiteit	7.8	7.7	o
Schoolleiding/directie	7.8	7.8	o
Onderwijs	7.8	8.1	-
Begeleiding	7.6	7.8	o
Voorzieningen	7.5	7.7	o
Algemene ontwikkeling	7.4	7.9	--
Communicatie	7.2	7.7	--
Sociaal-emotioneel	7.0	7.7	--
Toetsen	6.8	7.3	--

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)

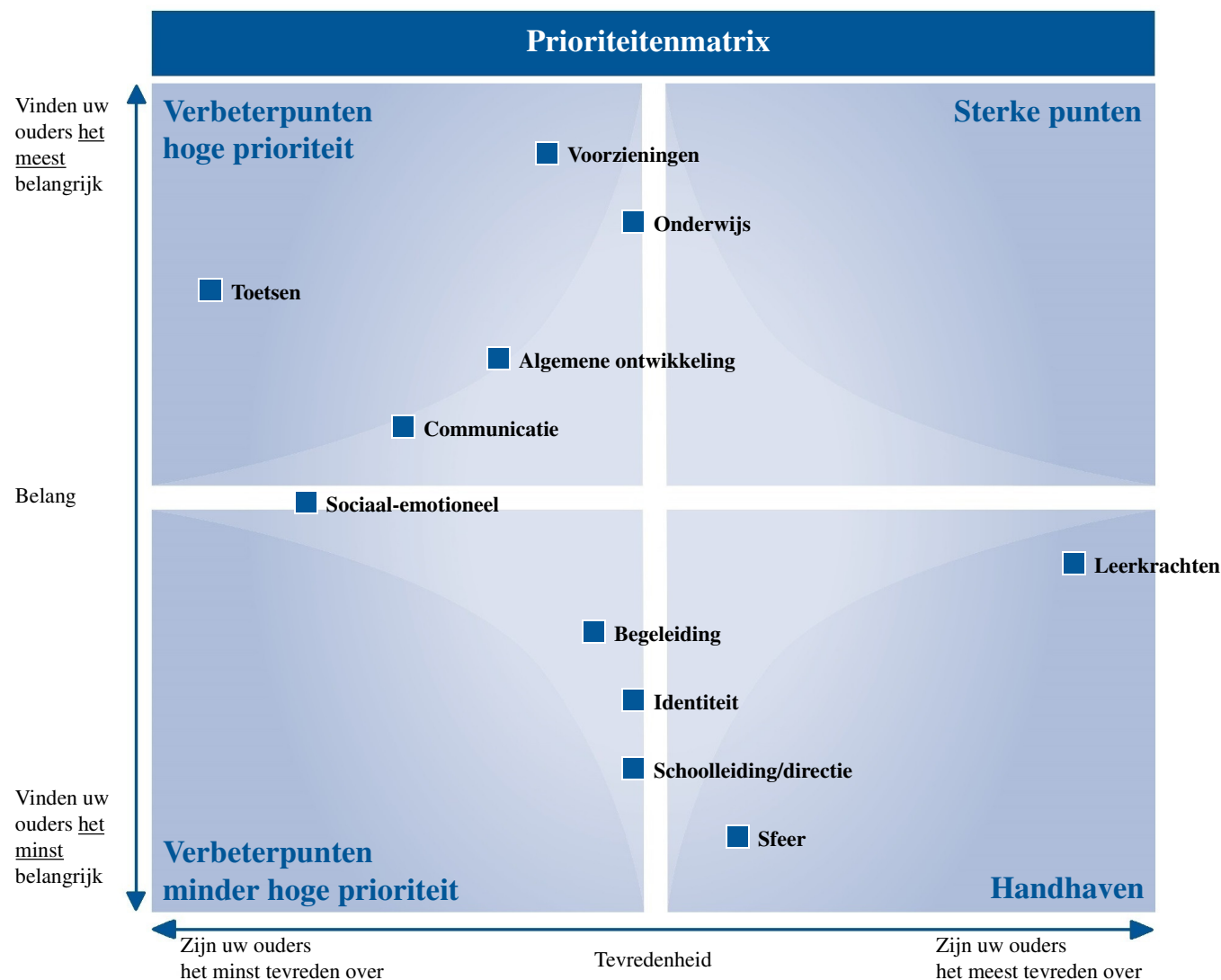
5.1.4 Verbeterprioriteiten

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: Toetsen, Algemene ontwikkeling, Communicatie, Voorzieningen.</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: geen enkel aspect.</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, Sociaal-emotioneel.</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: Leerkrachten, Sfeer.</p>

5.2 Hoofdaspecten nader bekeken

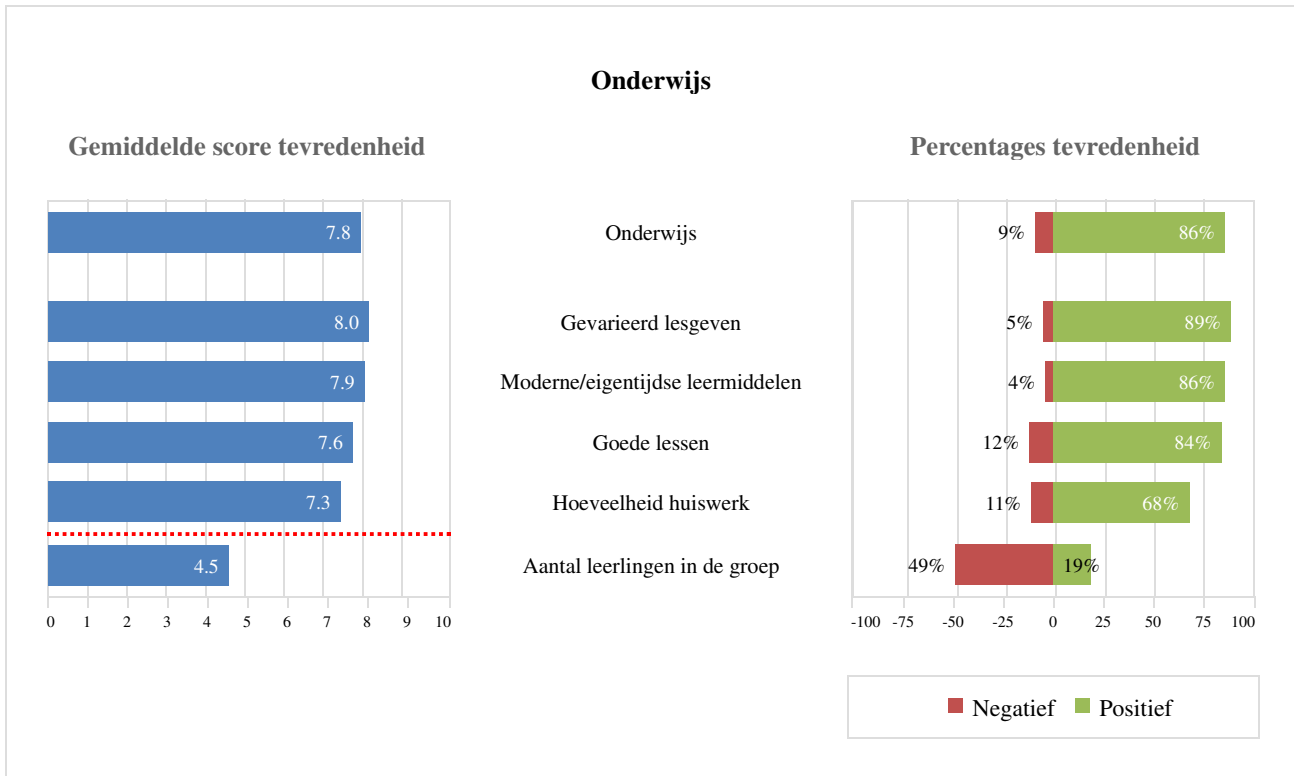
5.2.1 Inleiding

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

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

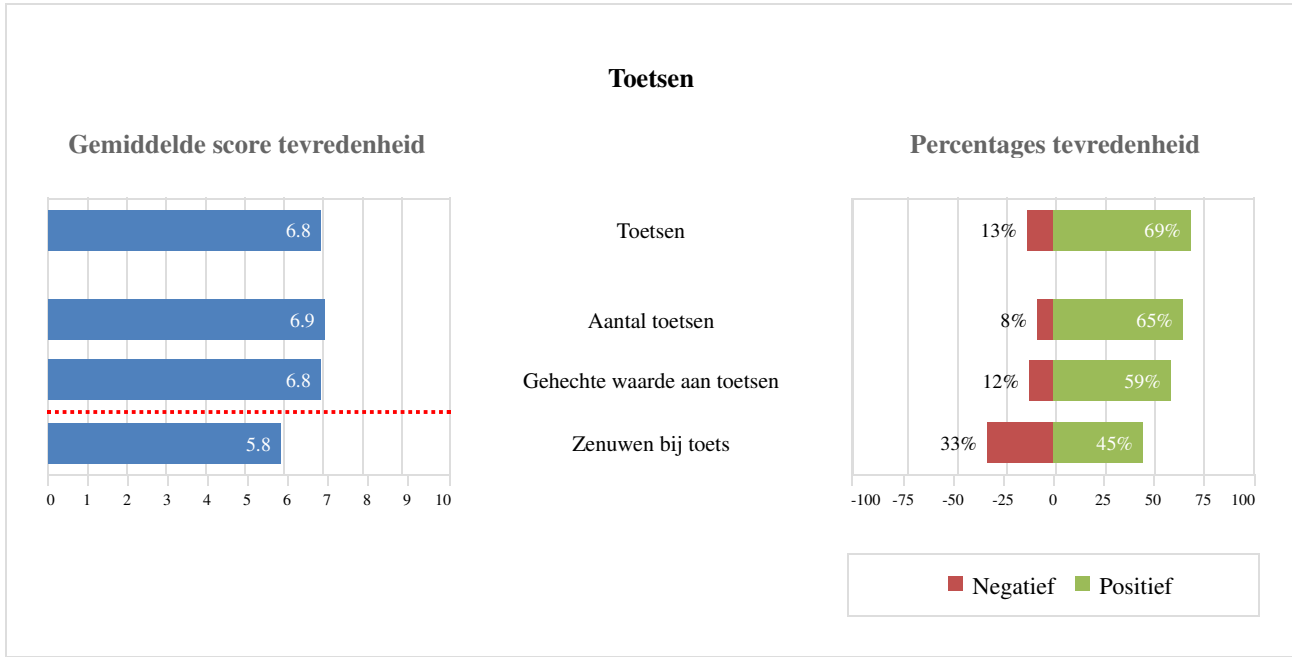
De ouders zijn van mening dat er in de groep van hun zoon/dochter te veel leerlingen zitten (4.5; 49% negatief).



5.2.3 Toetsen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

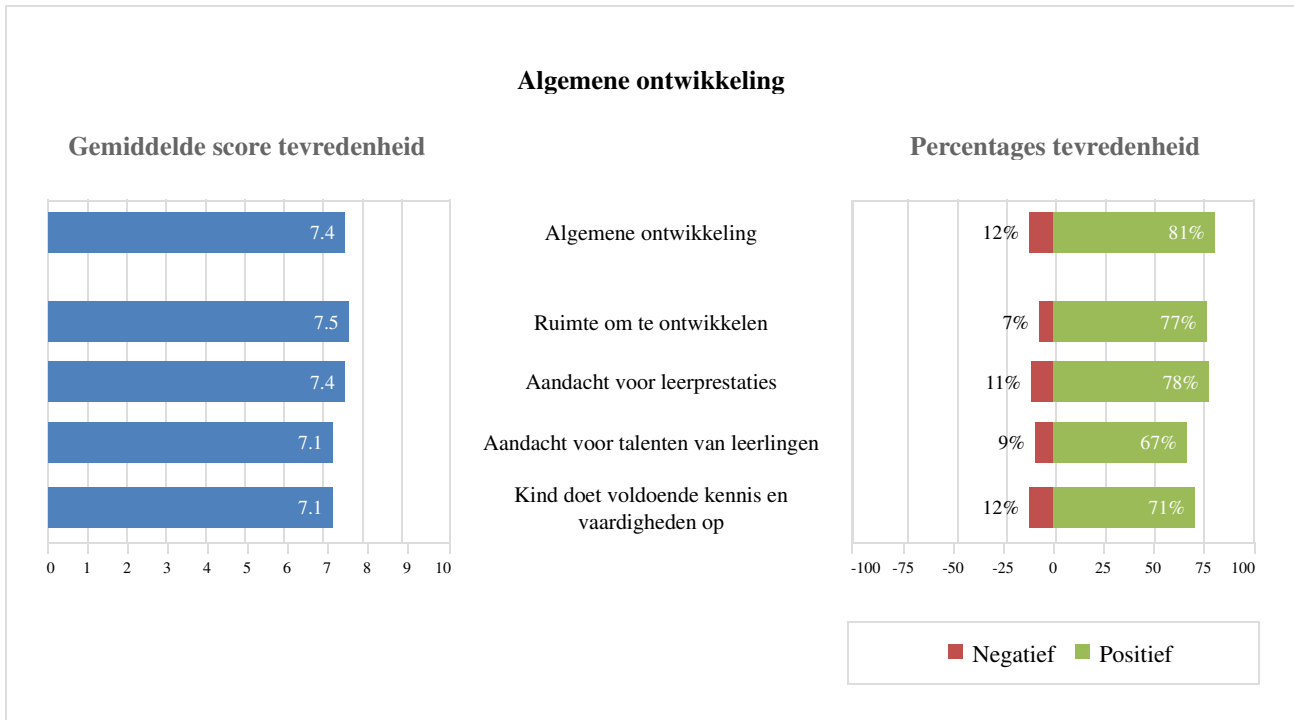
De ouders geven aan dat hun zoon/dochter regelmatig last heeft van zenuwen als hij/zij een toets moet maken (5.8; 33% negatief).



5.2.4 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

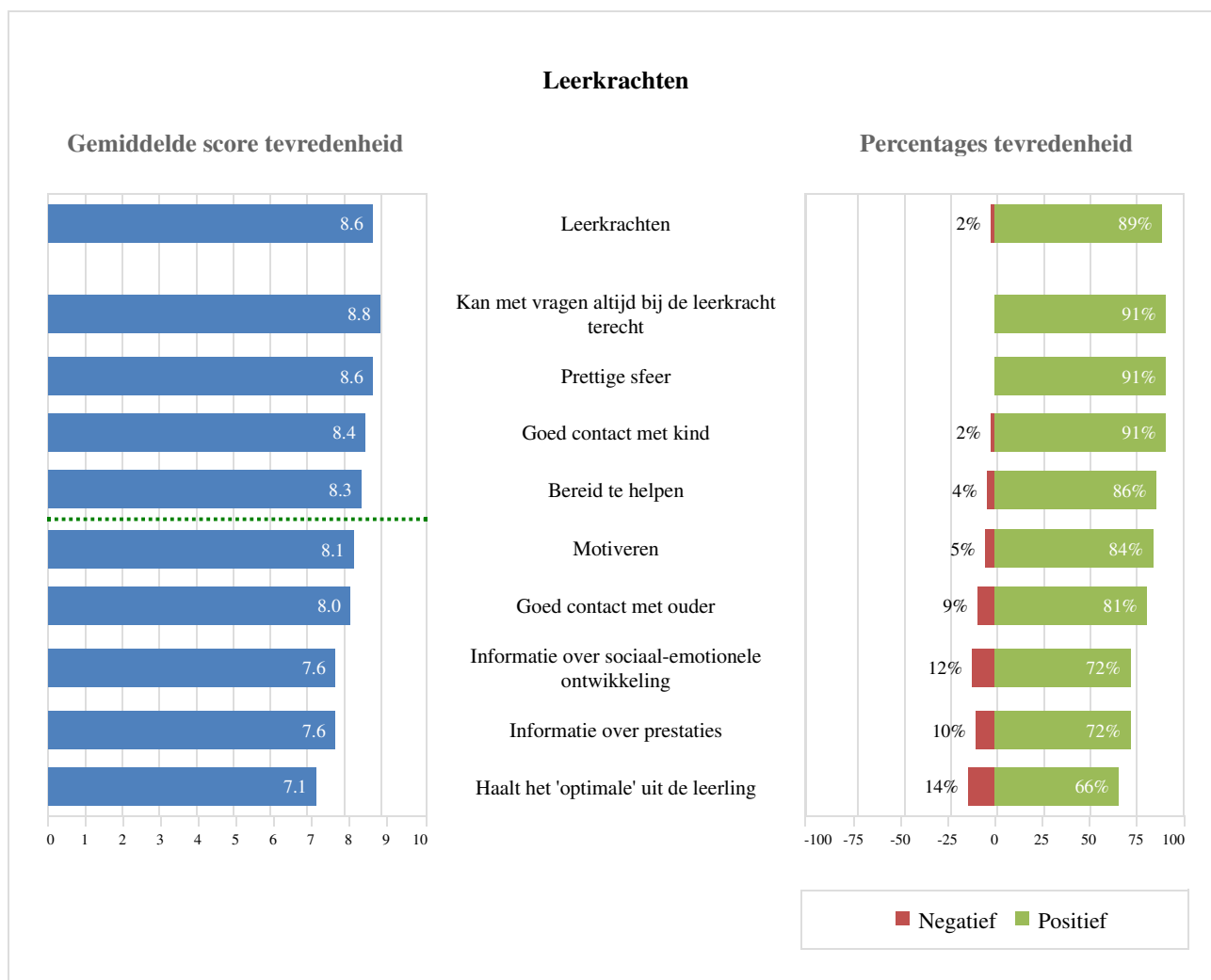
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.5 Leerkrachten

De ouders geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.8) en dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkrachten (8.4). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de groep (8.6) en dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.3).

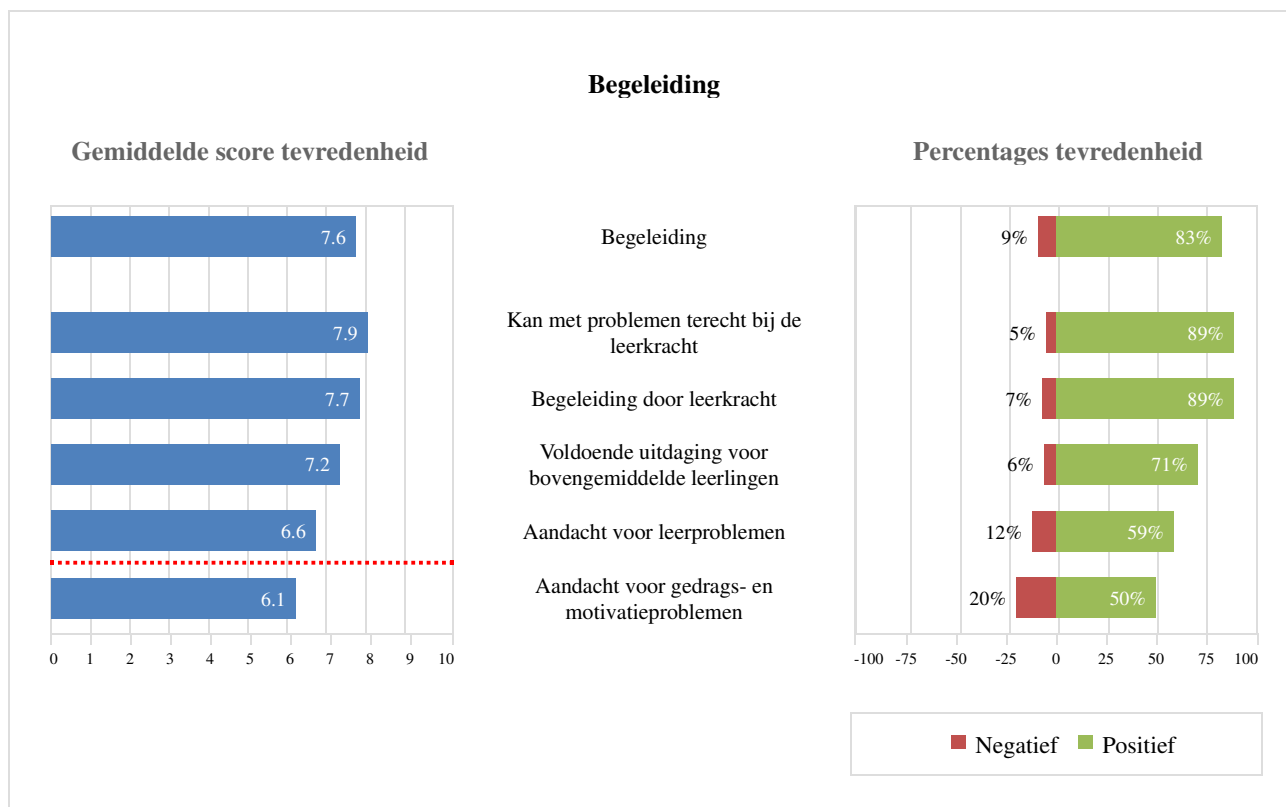
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.6 Begeleiding

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

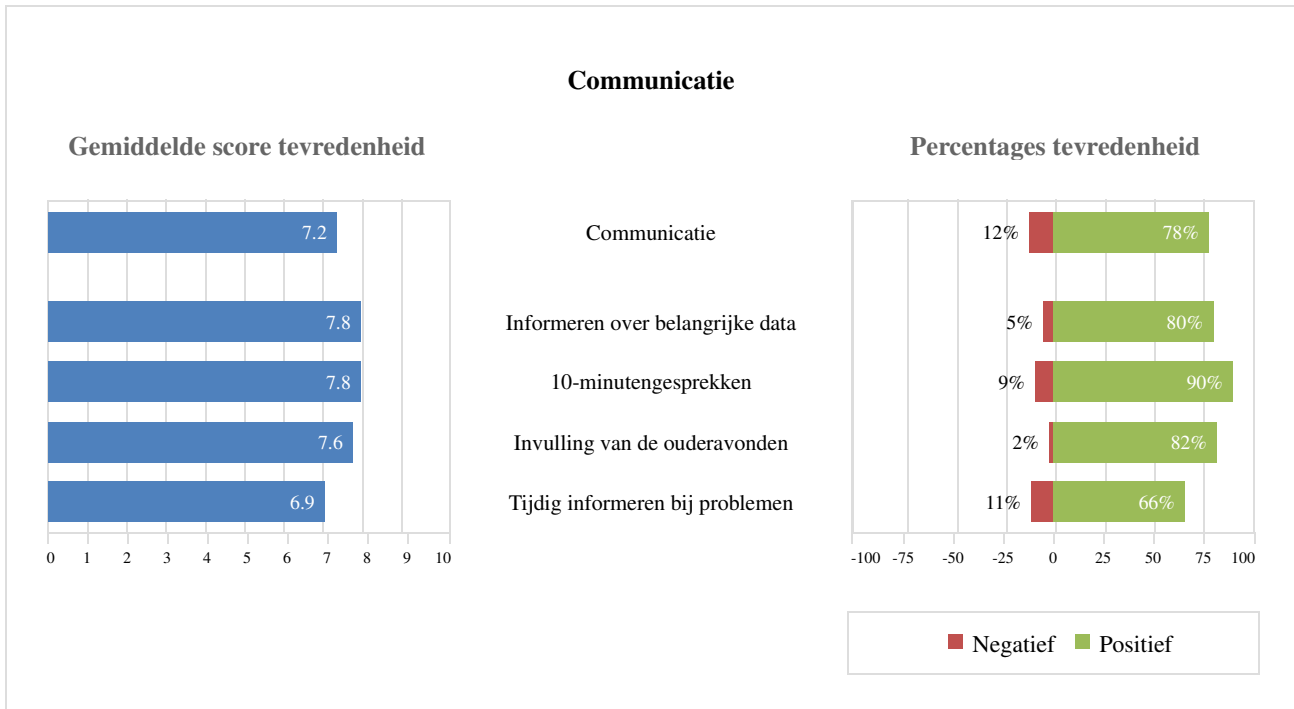
De ouders geven aan dat ze de indruk hebben dat leerlingen met gedrags- en motivatieproblemen onvoldoende extra aandacht krijgen (6.1; 20% negatief).



5.2.7 Communicatie

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

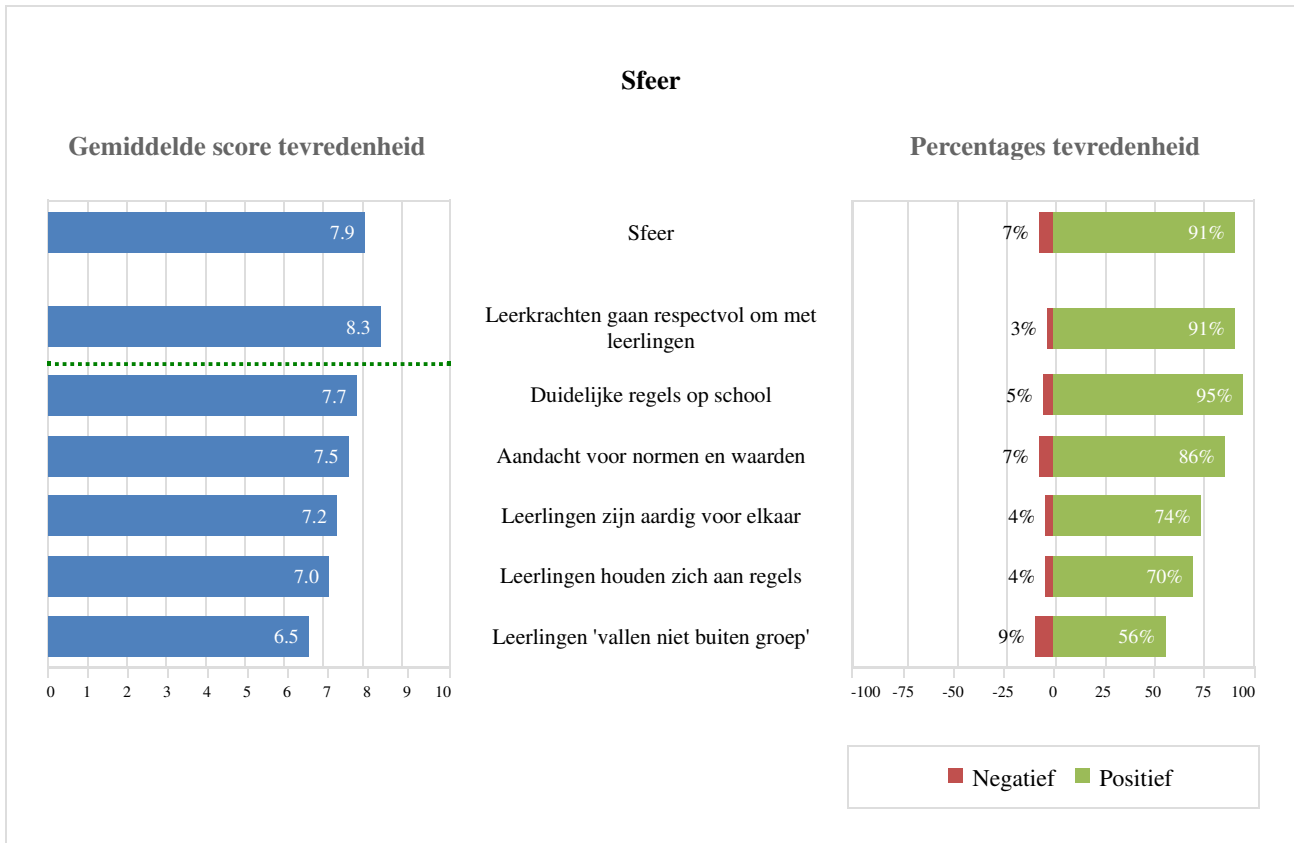
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.8 Sfeer

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

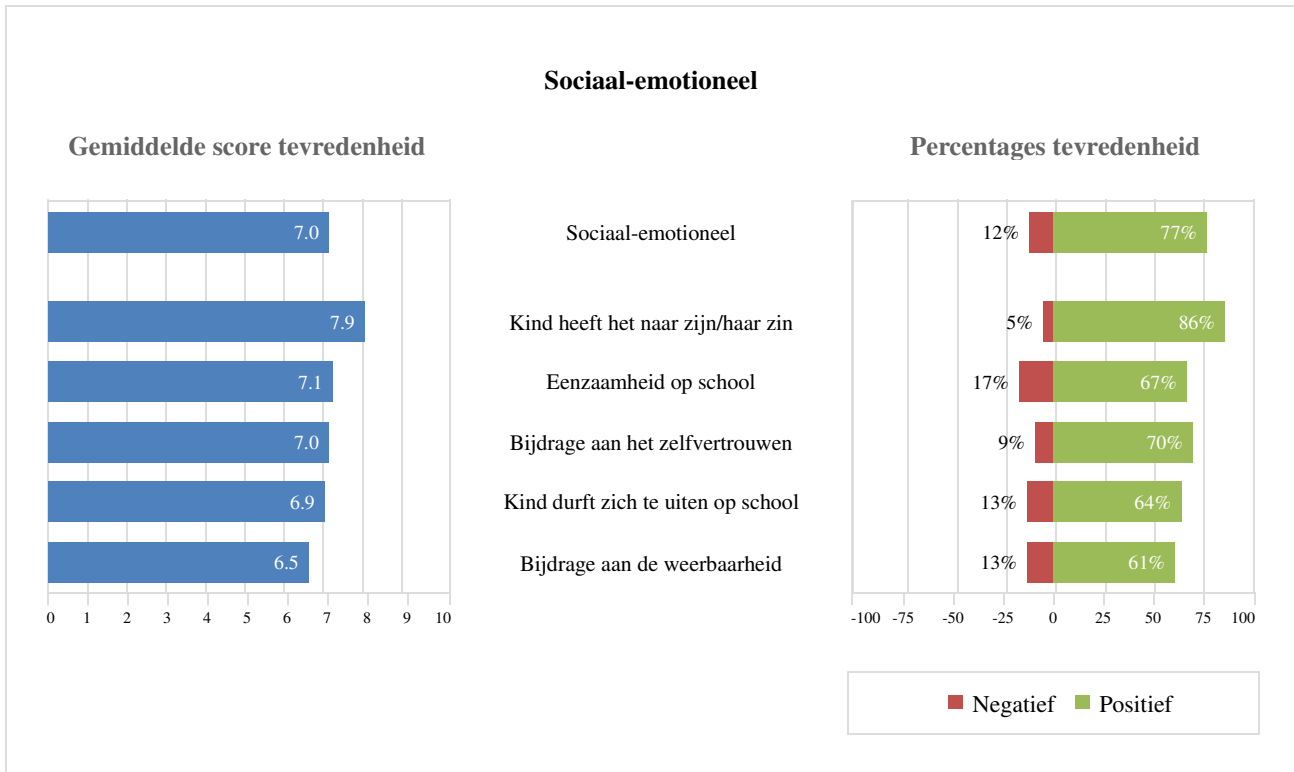
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.9 Sociaal-emotioneel

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

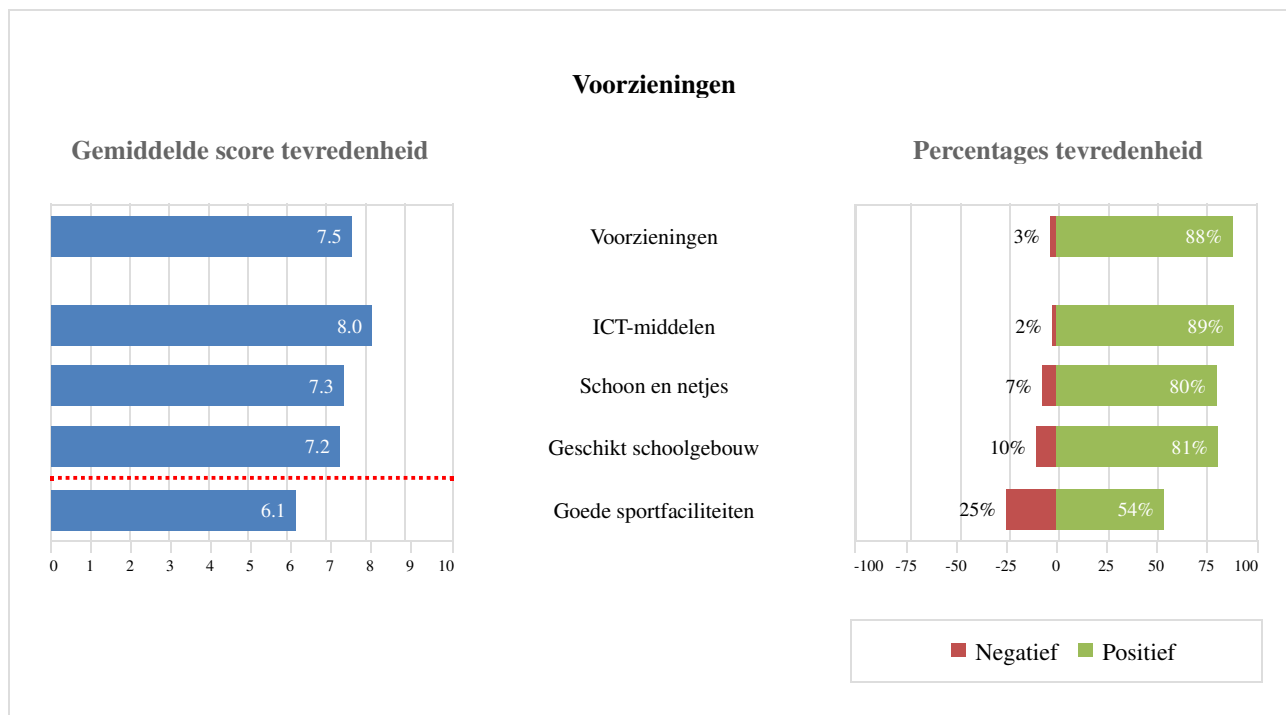
De ouders geven aan dat hun zoon/dochter zich regelmatig eenzaam voelt op school (7.1; 17% negatief).



5.2.10 Voorzieningen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

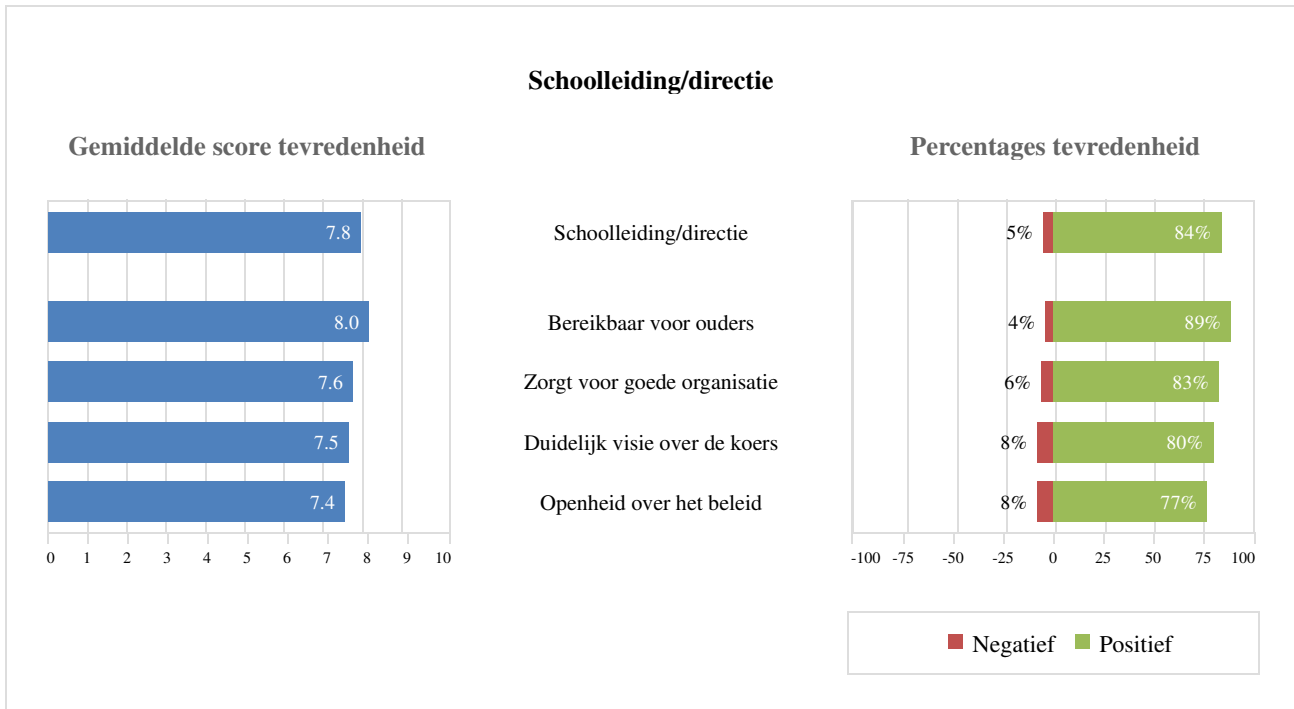
De ouders zijn van mening dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft (6.1; 25% negatief).



5.2.11 Schoolleiding/directie

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

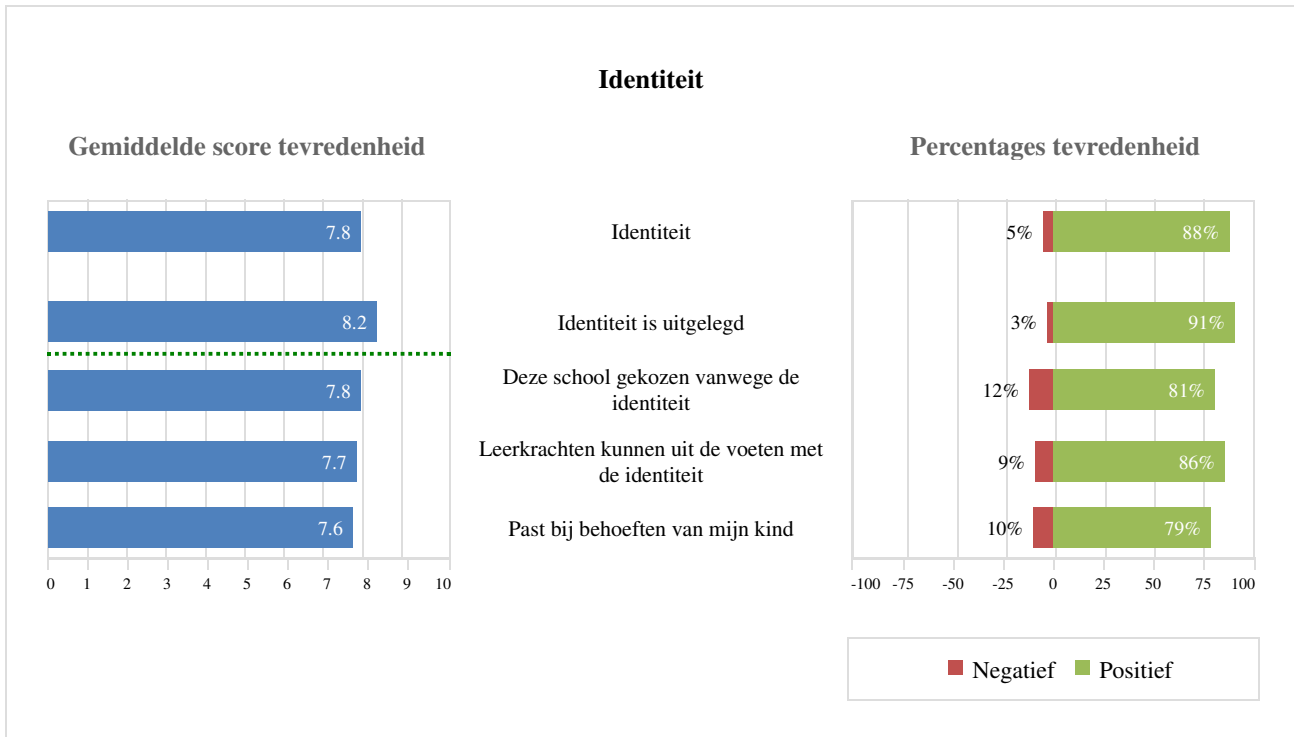
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.12 Identiteit

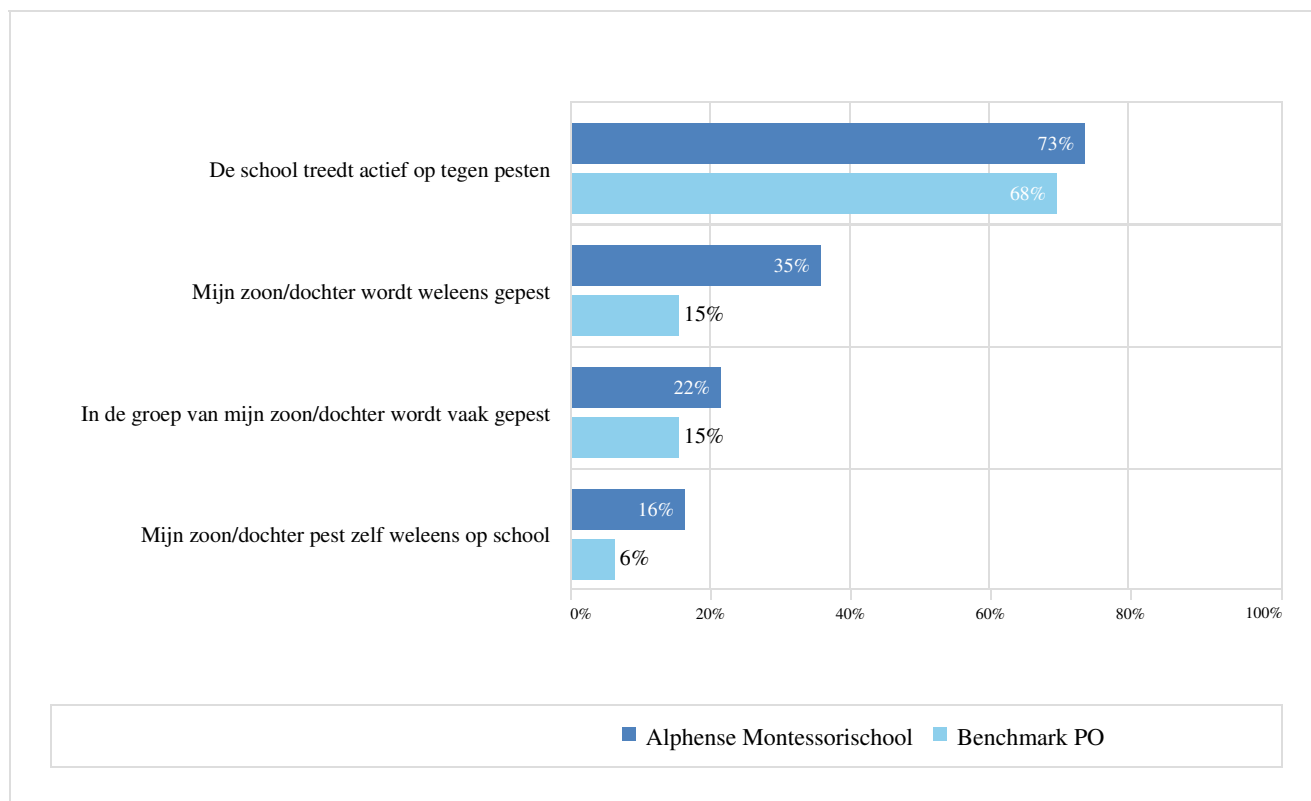
De ouders geven in sterke mate aan dat ze goede uitleg van de school hebben gekregen over de identiteit voordat ze een schoolkeuze hebben gemaakt (8.2).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.13 Pesten

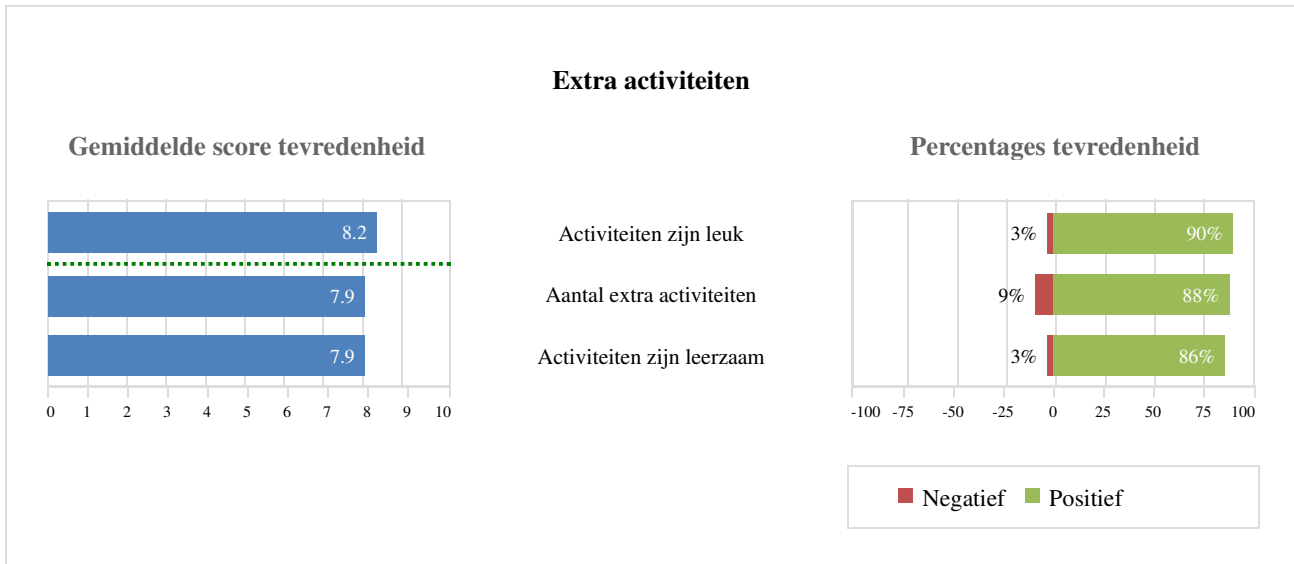
Aan de ouders is een aantal uitspraken voorgelegd over pesten op school. In de onderstaande figuur ziet u per uitspraak het percentage ouders dat op de betreffende uitspraak 'ja' heeft geantwoord.



5.2.14 Extra activiteiten

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter de extra activiteiten over het algemeen leuk vindt (8.2).

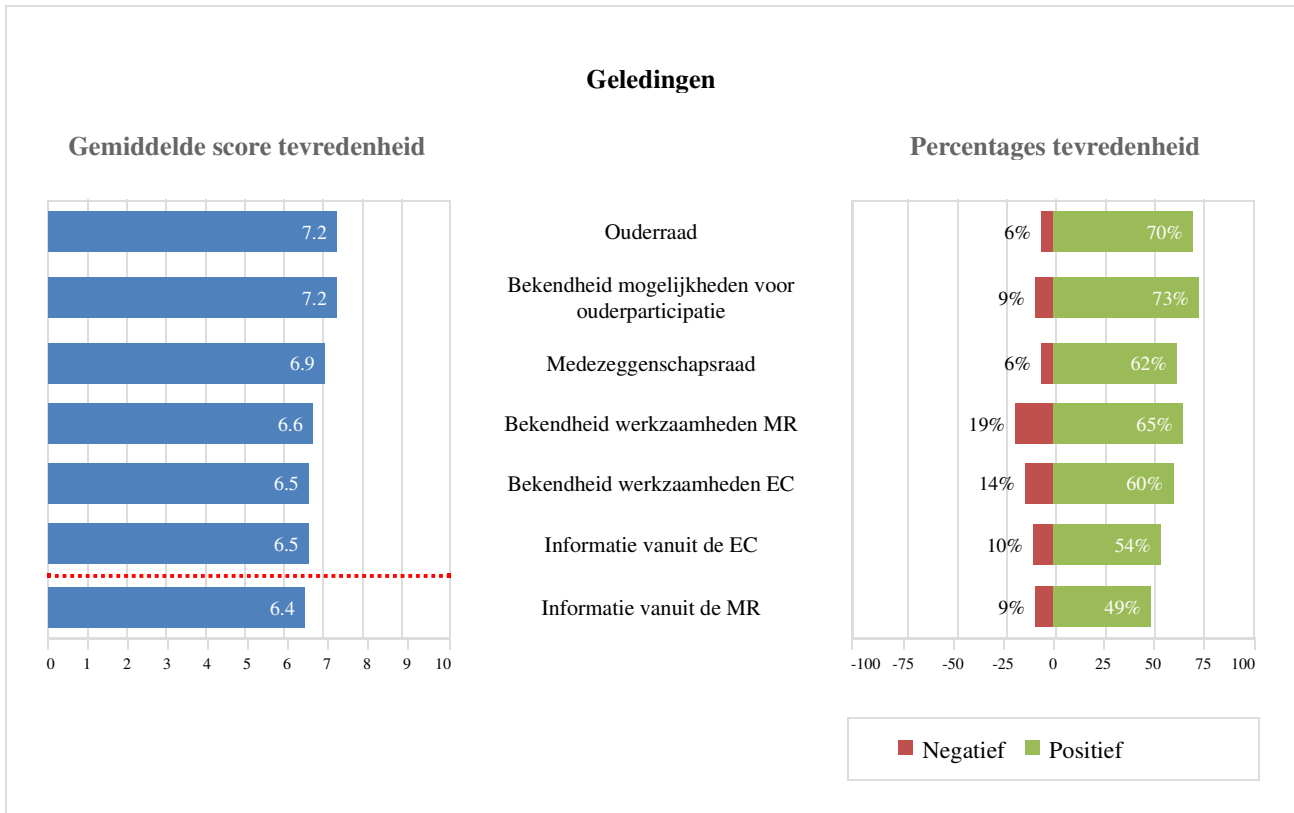
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.15 Geledingen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

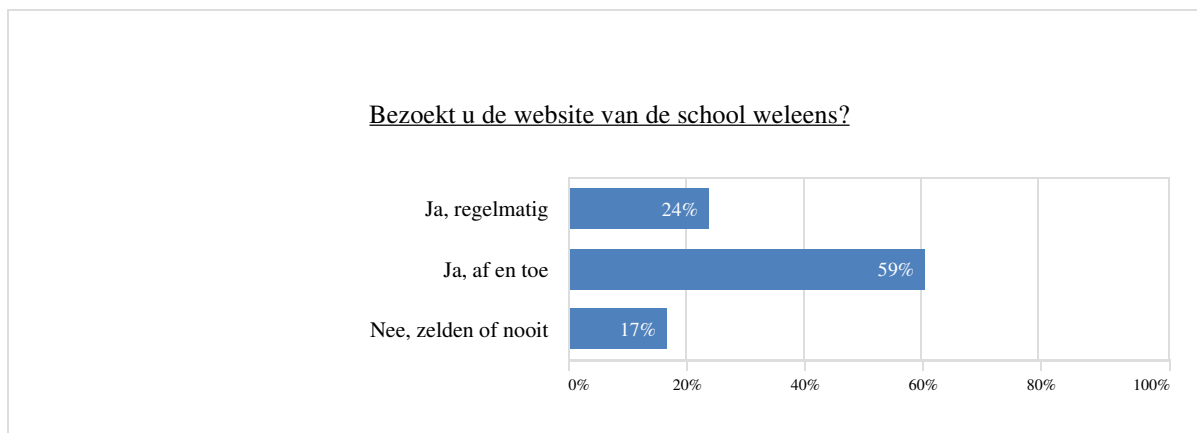
De ouders zijn niet tevreden over de informatie die ze van de MR krijgen (6.4). Ze geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (6.6; 19% negatief).



5.3 Communicatiemiddelen

5.3.1 Website

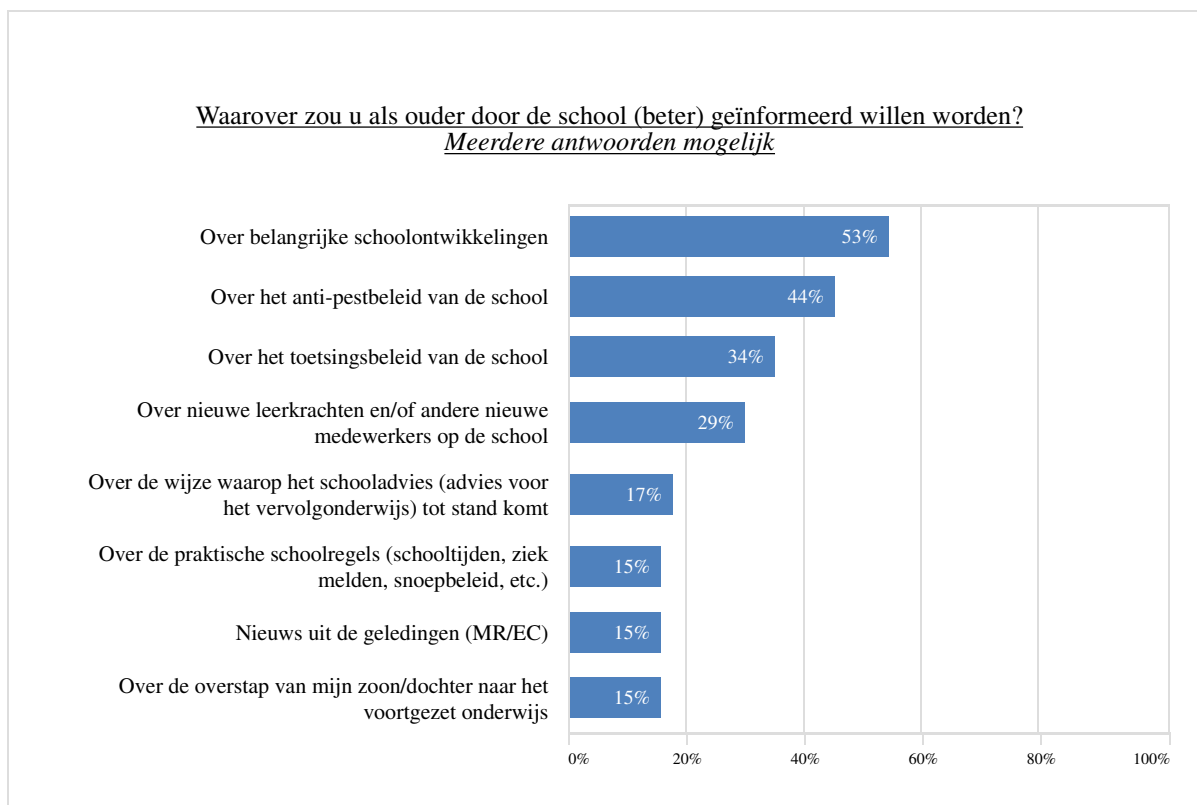
In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de website van de Alphense Montessorischool.



	Score	Benchmark	Afwijking
Informatie die geboden wordt	7.8	7.5	+
Overzichtelijkheid	7.9	7.4	++
Website is 'up-to-date'	7.4	7.0	+

5.3.2 Informatiebehoefte

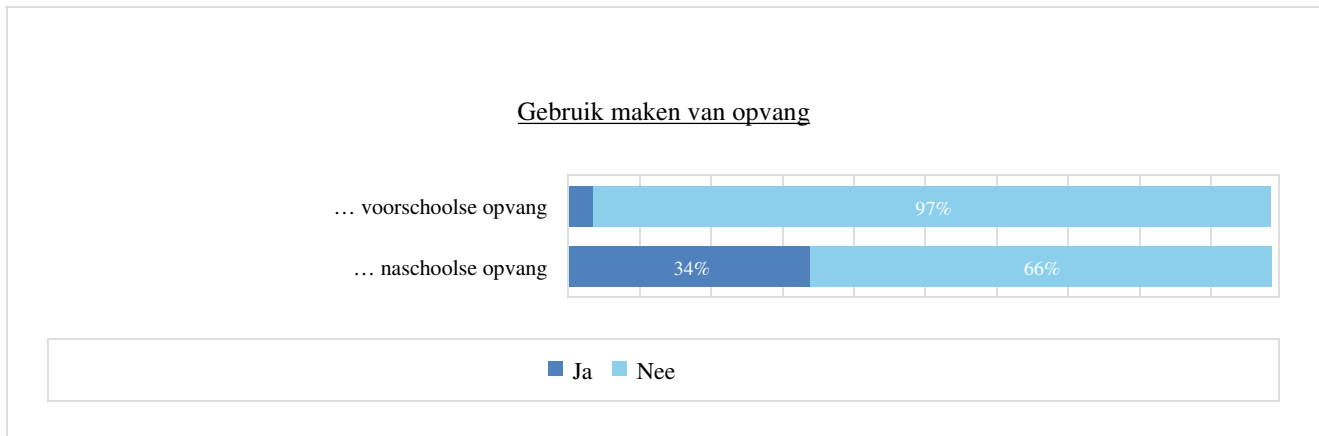
Aan de ouders is gevraagd over welke thema's ze graag door de school willen worden geïnformeerd. De resultaten hiervan presenteren wij in onderstaande figuur.



5.4 Schooltijden en opvang

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot de schooltijden en opvang.

Aan alle ouders is gevraagd de schooltijden te beoordelen. Vervolgens is aan de ouders gevraagd of zij gebruik maken van voorschoolse, tussenschoolse of naschoolse opvang. Ouders die aan hebben gegeven dat ze gebruik maken van één of meerdere van de soorten opvang kregen de mogelijkheid om deze vorm(en) van opvang te beoordelen. We rapporteren alleen over de varianten van opvang die door minimaal vijf ouders beoordeeld zijn.



	Score	Benchmark	Afwijking
Ik ben tevreden over de schooltijden	8.4	7.7	++
Ik ben tevreden over de naschoolse opvang	8.0	8.5	--

5.5 Loyaliteit

In deze paragraaf beoordelen we de loyaliteit van de ouders van leerlingen van de Alphense Montessorischool. 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.

5.5.1 Net Promotor Score (NPS)

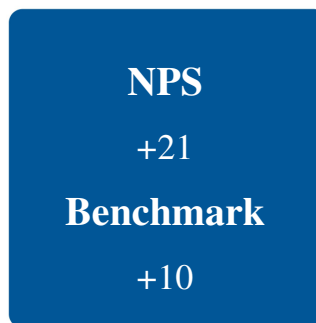
Aan alle ouders is de vraag voorgelegd ‘Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?’ Hierbij staat een 0 voor ‘ik zal de Alphense Montessorischool beslist niet aanbevelen’ en een 10 voor ‘ik zal de Alphense Montessorischool beslist wel aanraden’.

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 Alphense Montessorischool.



Toelichting van de Net Promotor Score

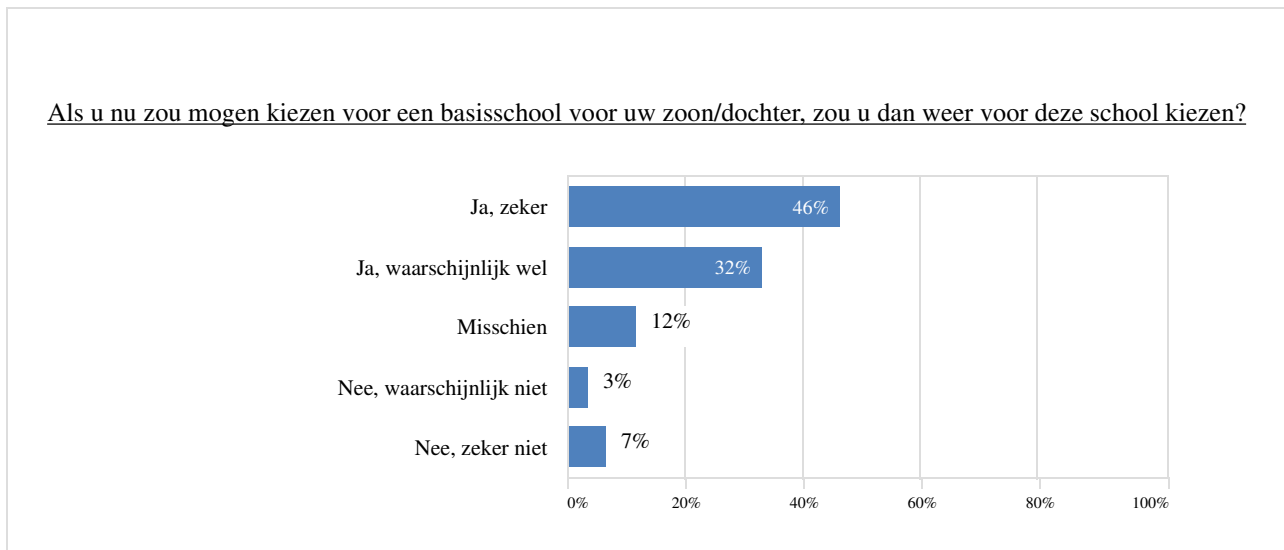
- Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar anderen uiten;
- Passives zijn ouders die redelijk tevreden en betrokken zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn over de school dat zij de school bij anderen promoten;
- Detractors 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 -/-% (extreme) detractors (36-7-8 = +21). 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.

5.5.2 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.

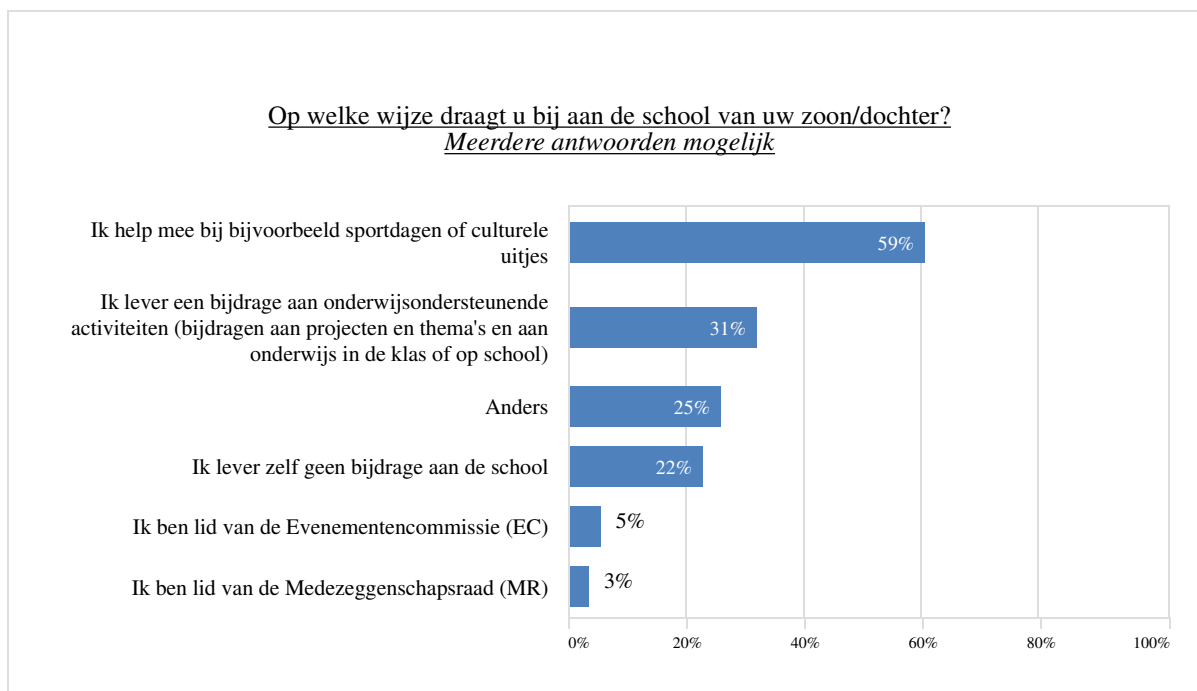


5.6 Ouderbetrokkenheid

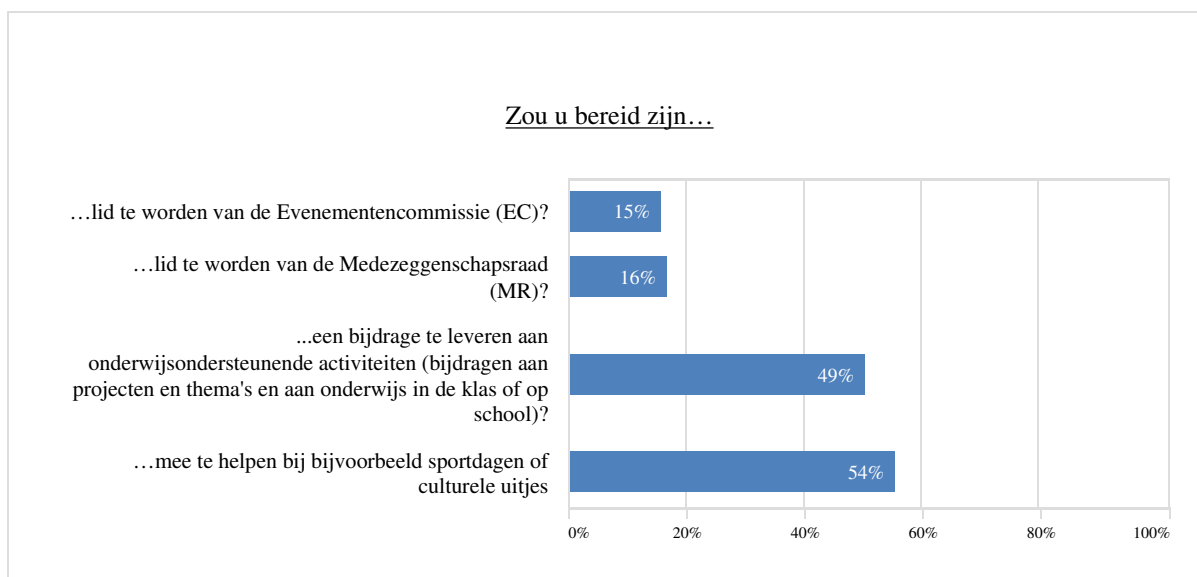
In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot de ouderbetrokkenheid.

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.

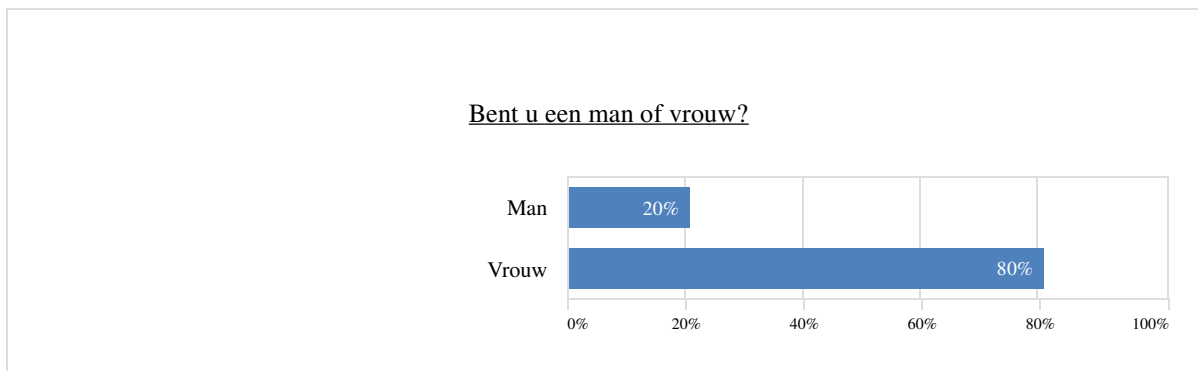
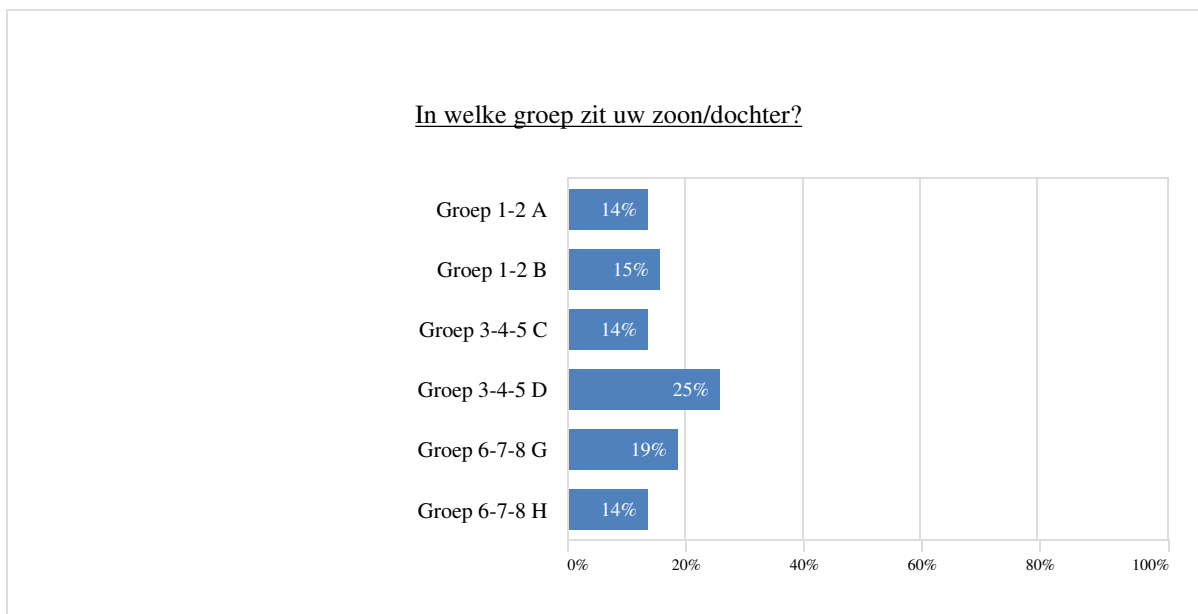


Vervolgens hebben we de ouders gevraagd of zij bereid zijn een bijdrage te leveren aan de school op één van deze manieren. Hierbij konden zij alleen kiezen uit bijdragen die ze op dat moment nog niet leverden. De resultaten hiervan worden gepresenteerd in onderstaande figuur.



6. Achtergrondkenmerken

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



Wat is uw hoogst genoten en afgeronde schoolopleiding?

