



## Rapportage

### Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

Datum: juli 2022

Opdrachtgever: OBS De Uitvinding



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek & Advies in opdracht van OBS De Uitvinding.

**DUO Onderwijsonderzoek & Advies**

drs. Vincent van Grinsven

Lisan Ubbink 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	6
3. Onderzoeksresultaten	7
3.1 Overall beeld van OBS De Uitvinding	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	11
3.1.5 Verbeterprioriteiten	12
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 Coach/Leerkrachten	19
3.2.5 Communicatie	20
3.2.6 Sfeer	21
3.2.7 Veiligheid op school	22
3.2.8 Schoolleiding/directie	24
3.2.9 Voorzieningen	25
3.2.10 Scholttijden	26

## 1. Inleiding

OBS De Uitvinding wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft OBS De Uitvinding in juni/juli 2022 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 OBS De Uitvinding zijn.*
- *Achterhalen hoe OBS De Uitvinding scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij OBS De Uitvinding.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor OBS De Uitvinding.*

### 1.2 Onderzoeksopzet

#### Vragenlijst

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

#### Onderzoeksmethode

De ouders zijn, door middel van een bericht in de app ClassDojo, uitgenodigd voor het onderzoek. Dit bericht bevatte een algemene link waarmee men - na erop te klikken - direct in de online vragenlijst terecht kwam. Vervolgens zijn er door OBS De Piramide via dezelfde interne communicatie herinneringen gestuurd naar de ouders.

#### Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders van OBS De Uitvinding. Uiteindelijk hebben 66 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 45%.

## 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 OBS De Uitvinding. Zie paragraaf 3.1.6 van deze rapportage.

## 2. Samenvatting

### 2.1 Belangrijkste resultaten

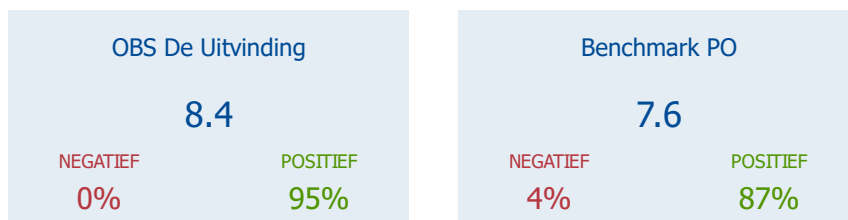
#### Respons

Van de 139 ouders van OBS De Uitvinding die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 66 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 45%.

#### 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 OBS De Uitvinding. Hieronder zijn de resultaten van OBS De Uitvinding weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. OBS De Uitvinding scoort **hoger** dan de benchmark PO.

#### Algemene tevredenheid

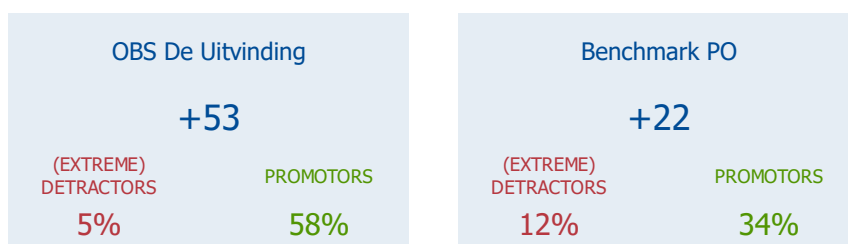


#### Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van OBS De Uitvinding 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 OBS De Uitvinding weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. OBS De Uitvinding scoort **hoger** dan de benchmark PO.

#### Net Promotor Score



# Oudertevredenheidsonderzoek PO

## 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
Onderwijs	8.9	8.0	++	2 %	94 %	Sterke punten
Coach/Leerkrachten	8.7	8.4	+	2 %	95 %	Handhaven
Gepersonaliseerd leren	8.6	7.1	++	3 %	86 %	Sterke punten
Schoolleiding/directie	8.6	7.6	++	3 %	91 %	Sterke punten
Voorzieningen	8.6	7.8	++	2 %	92 %	Handhaven
Sfeer	8.6	8.1	++	0 %	94 %	Handhaven
Algemene ontwikkeling	8.5	7.9	++	2 %	88 %	Niet te positioneren
Communicatie	8.5	7.5	++	2 %	91 %	Niet te positioneren
Veiligheid op school	8.1	7.8	+	5 %	84 %	Verbeterpunten

### 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.
- OBS De Uitvinding heeft over het algemeen **zeer goede resultaten** behaald. Desondanks worden één of meer thema's in de bovenstaande tabel als **verbeterpunt** of **aandachtspunt** genoemd. In de prioriteitenmatrix komen altijd verbeterpunten en/of aandachtspunten aan het licht. De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen en geeft antwoord op de vraag: 'als de school de algemene tevredenheid (verder) wil verhogen, aan welke thema's zou de school dan (vanuit het perspectief van de ouders) moeten gaan werken?'
- 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
Voorzieningen	ICT-middelen	9.2
Onderwijs	Moderne/eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen	9.1
Schoolleiding/directie	Bereikbaar voor ouders	9.0
Voorzieningen	Goede sportfaciliteiten	8.9
Coach/Leerkrachten	Kan met vragen altijd bij de coach/leerkrachten terecht	8.9

### Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Gepersonaliseerd leren	Voldoende aandacht leerlingen met problemen	7.1
Veiligheid op school	Optreden tegen pesten	7.5
Sfeer	Kind durft zich te uiten op school	7.7
Gepersonaliseerd leren	Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	7.7
Coach/Leerkrachten	Haalt het optimale uit de leerling	7.7



## 2.2 Aanbevelingen

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van OBS De Uitvinding 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 OBS De Uitvinding zeer tevreden met hun school (8.4). OBS De Uitvinding scoort daarmee sterk hoger dan de benchmark primair onderwijs. De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: onderwijs, coach/leerkrachten, gepersonaliseerd leren, schoolleiding/directie, voorzieningen, sfeer, algemene ontwikkeling, communicatie en veiligheid op school.

Verder zien we dat 58% van de ouders hun school actief zou aanbevelen aan andere ouders, terwijl 5% 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 **+53**. OBS De Uitvinding scoort daarmee hoger dan de benchmark primair onderwijs.

Kijken we naar het totaalbeeld (de hoogte van de scores, de vergelijking met de benchmark en het percentage ontevreden ouders) kunnen wij op thema-niveau geen concrete verbeterpunten signaleren. Op stelling-niveau zijn er wel een aantal knelpunten/verbeterpunten te vinden:

- Ik heb de indruk dat leerlingen die goed kunnen leren voldoende worden uitgedaagd door de school (7.7; 18% ontevreden)
- Ik heb de indruk dat leerlingen met problemen voldoende extra aandacht krijgen op school (7.1; 16% ontevreden)

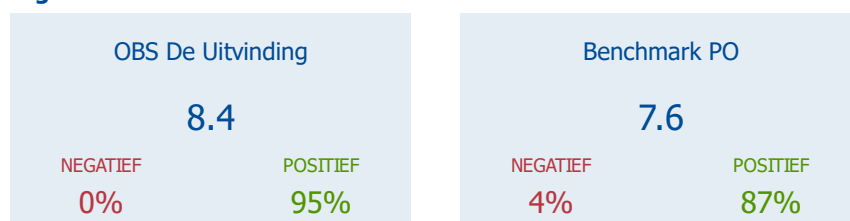
### 3. Onderzoeksresultaten

#### 3.1 Overall beeld van OBS De Uitvinding

##### 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 OBS De Uitvinding. Hieronder zijn de resultaten van OBS De Uitvinding weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Over het algemeen zijn de ouders van OBS De Uitvinding **zeer tevreden** met hun school. OBS De Uitvinding scoort daarmee **hoger** dan de benchmark PO.

##### Algemene tevredenheid



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

8.2 of hoger	De ouders zijn <b>zeer tevreden</b> over OBS De Uitvinding
7.8 tot en met 8.1	De ouders zijn <b>tevreden</b> over OBS De Uitvinding
7.3 tot en met 7.7	De ouders zijn <b>redelijk tevreden</b> over OBS De Uitvinding
6.5 tot en met 7.2	De ouders zijn <b>matig tevreden</b> over OBS De Uitvinding
6.4 of lager	De ouders zijn <b>ontevreden</b> over OBS De Uitvinding

## 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.

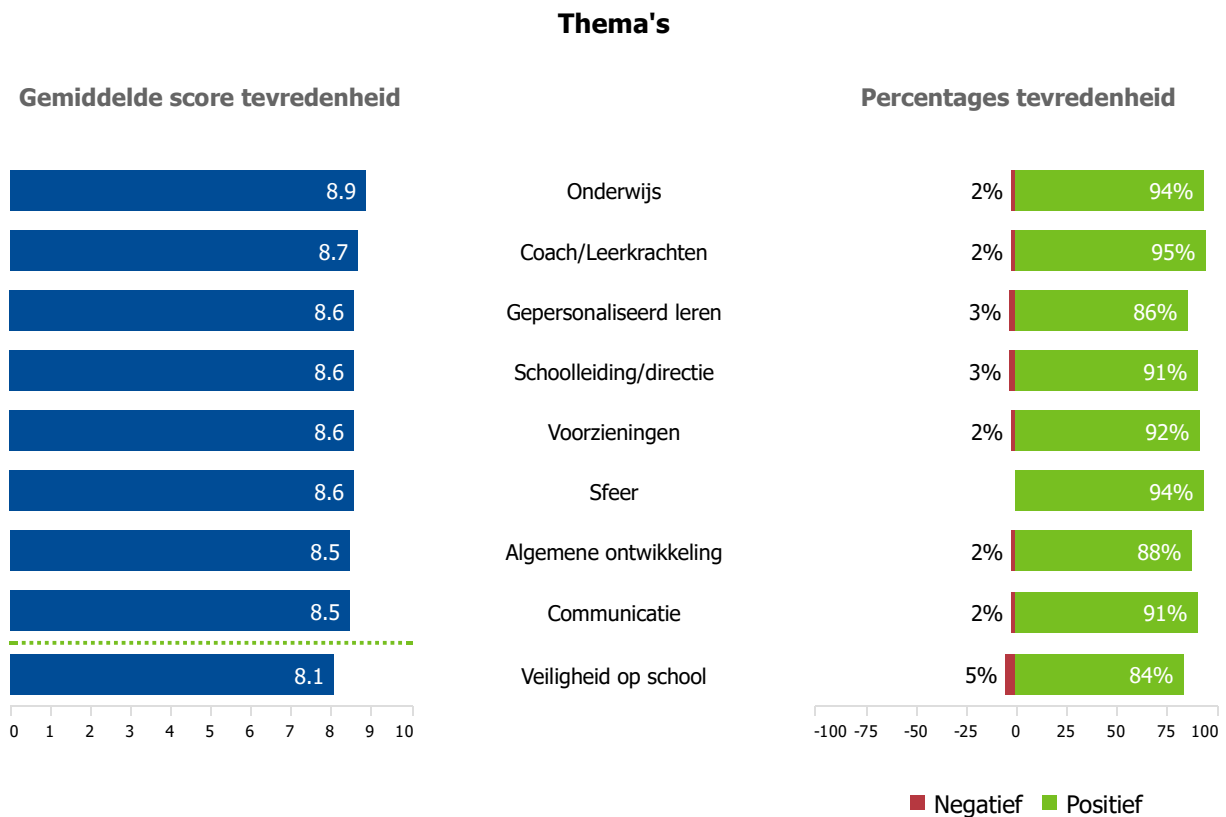
### Wat bevalt u het **meest** aan de school van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Gepersonaliseerd onderwijs/manier van lesgeven	52%
Leerkrachten/het team	9%
Betrokkenheid bij het kind	8%

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

Meest gegeven antwoorden	%
Geen/n.v.t.	24%
Slechte communicatie/informatievoorziening	8%

## 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.

## 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 'Coach/Leerkrachten' 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.*

	Faraday	Madame Curie	Franklin	Galvani	Edison	Volta	Marconi	OBS De Uitvinding
<b>Aantal respondenten</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>66</b>
Algemene tevredenheid	7.4	8.8	8.2	8.3	8.6	8.9	8.6	8.4
Onderwijs	7.5	8.6	9.6	8.7	9.4	9.4	9.1	8.9
Gepersonaliseerd leren	6.3	8.7	8.2	8.9	8.9	9.4	9.1	8.6
Algemene ontwikkeling	6.6	8.8	9.6	8.3	8.7	8.7	8.9	8.5
Communicatie	8.0	8.8	8.7	8.5	8.4	8.7	8.9	8.5
Sfeer	8.1	8.5	8.7	8.1	8.7	9.4	8.9	8.6
Veiligheid op school	7.2	8.3	8.2	7.8	8.4	7.8	8.7	8.1
Schoolleiding/directie	7.8	9.2	8.2	8.7	8.4	9.0	8.8	8.6
Voorzieningen	7.1	8.9	8.2	9.3	9.1	8.7	8.3	8.6

## **De schaal heeft de volgende betekenis:**

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

# Oudertevredenheidsonderzoek PO

## 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.

OBS De Uitvinding scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Onderwijs, Coach/Leerkrachten, Gepersonaliseerd leren, Schoolleiding/directie, Voorzieningen, Sfeer, Algemene ontwikkeling, Communicatie en Veiligheid op school.

	Gemiddelde score van OBS De Uitvinding	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.4	7.6	++
Onderwijs	8.9	8.0	++
Coach/Leerkrachten	8.7	8.4	+
Gepersonaliseerd leren	8.6	7.1	++
Schoolleiding/directie	8.6	7.6	++
Voorzieningen	8.6	7.8	++
Sfeer	8.6	8.1	++
Algemene ontwikkeling	8.5	7.9	++
Communicatie	8.5	7.5	++
Veiligheid op school	8.1	7.8	+

### 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.

### **Resultaten van OBS De Uitvinding**

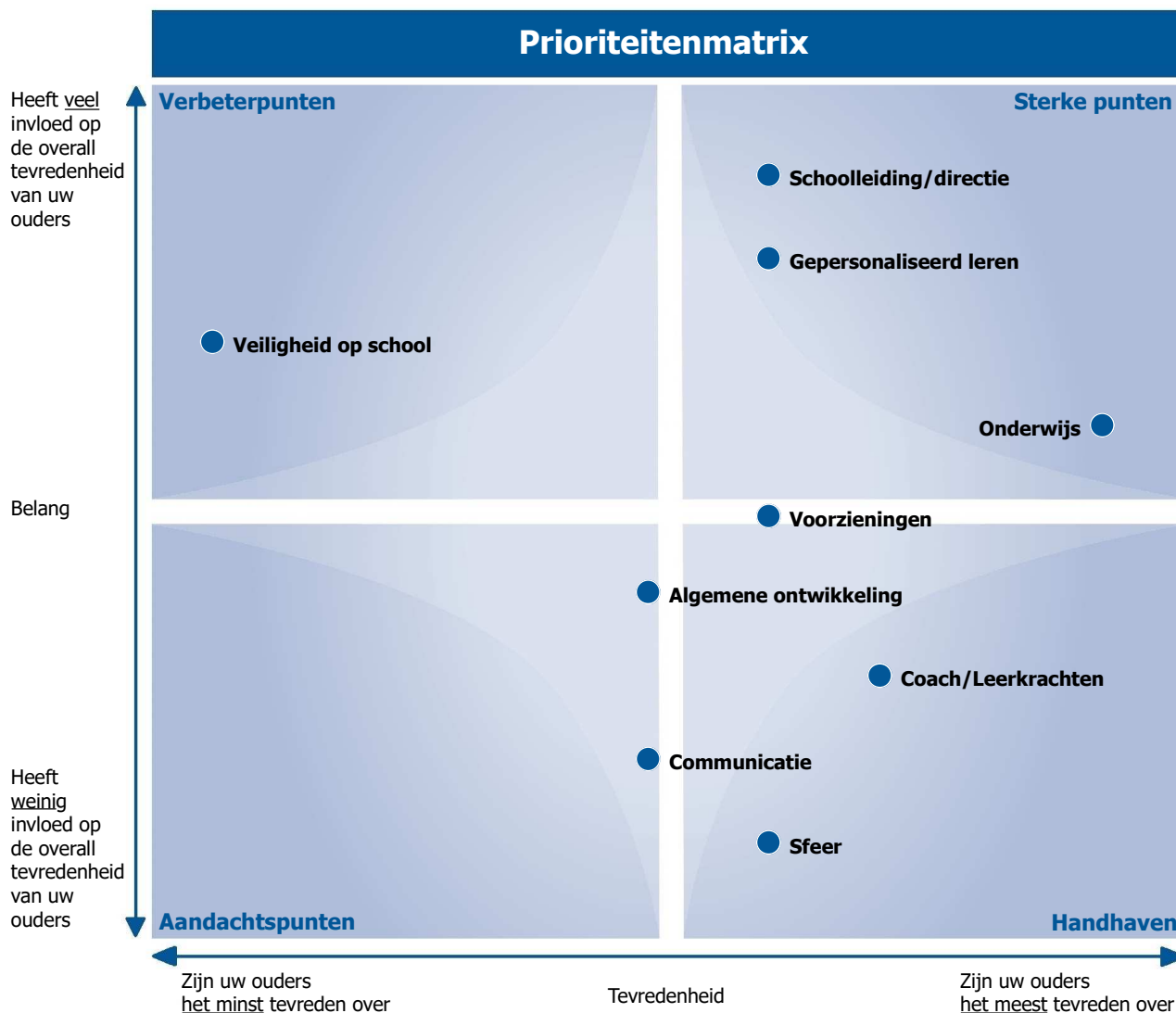
OBS De Uitvinding heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks komen één of meer thema's in de prioriteitenmatrix als verbeterpunt of aandachtspunt aan het licht. Dit dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

#### *Verbeterpunten*

De thema's die in het kwadrant 'verbeterpunten' voorkomen zijn de thema's die veel invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een sterk effect op de overall tevredenheid van de ouders. Wanneer het (nog verder) verhogen van de overall tevredenheid een belangrijk doel is, zijn dit de thema's die het hoogste rendement zullen opleveren. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een lagere prioriteit toe te kennen en later/niet aan te pakken.

#### *Aandachtspunten*

De thema's die in het kwadrant 'aandachtspunten' voorkomen zijn de thema's die weinig invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een gering effect op de overall tevredenheid van de ouders. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een hogere prioriteit toe te kennen en eerder aan te pakken.



### 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: Veiligheid op school.

## STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van OBS De Uitvinding: Onderwijs, Gepersonaliseerd leren, Schoolleiding/directie.

## 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: geen enkel aspect.

## 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 OBS De Uitvinding: Coach/Leerkrachten, Sfeer, Voorzieningen.

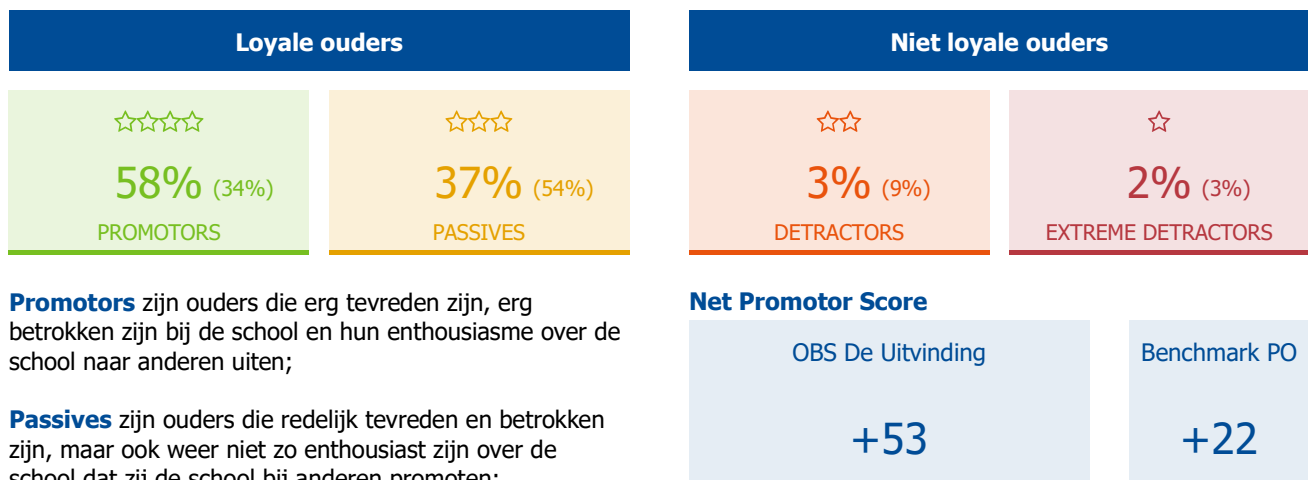
## Oudertevredenheidsonderzoek PO

### 3.1.6 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van OBS De Uitvinding 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 OBS De Uitvinding. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark PO.



**Promotors** zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar anderen uiten;

**Passives** zijn ouders die redelijk tevreden en betrokken zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn over de school dat zij de school bij anderen promoten;

**Detractors** zijn niet-loyale, ontevreden ouders die mogelijk een bijdrage leveren aan een negatieve beeldvorming over de school;

**Extreme detractors** zijn niet-loyale, (erg) ontevreden ouders die zich zonder twijfel negatief uiten over de school.

#### Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (58-3-2 = **+53**). Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Een positieve NPS staat voor een gezond evenwicht tussen loyale en niet-loyale ouders. Landelijk behalen scholen in het PO een NPS-score van **+22**. OBS De Uitvinding scoort dus **hoger** 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.

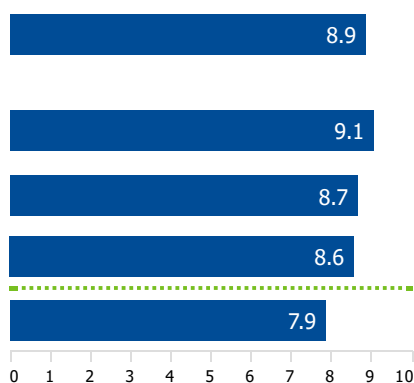
### 3.2.1 Onderwijs

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter met moderne, eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen werkt (9.1), dat er op school gevarieerd wordt lesgegeven (8.7) en dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.6).

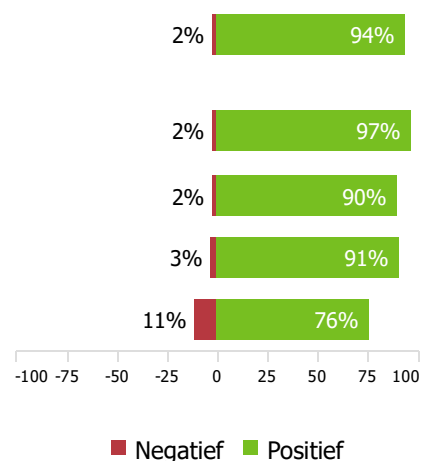
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Onderwijs

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



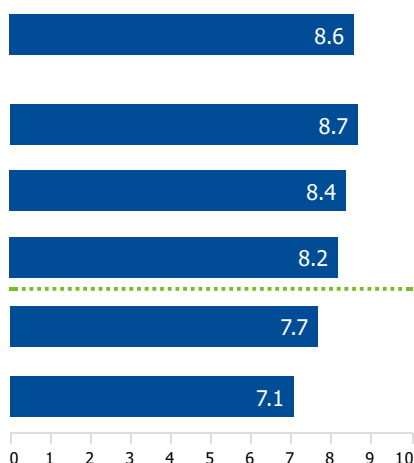
## 3.2.2 Gepersonaliseerd leren

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter op zijn/haar eigen tempo kan leren op school (8.7), dat er op school rekening wordt gehouden met wat hun zoon/dochter goed en minder goed kan (8.4) en dat hun zoon/dochter op zijn/haar eigen manier kan leren op school (8.2).

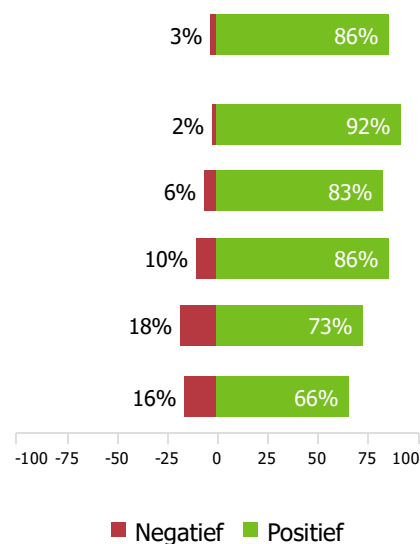
(Relatief veel) ouders geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen (7.1; 16% negatief). Ze zijn van mening dat leerlingen die goed kunnen leren onvoldoende worden uitgedaagd door de school (7.7; 18% negatief).

### Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



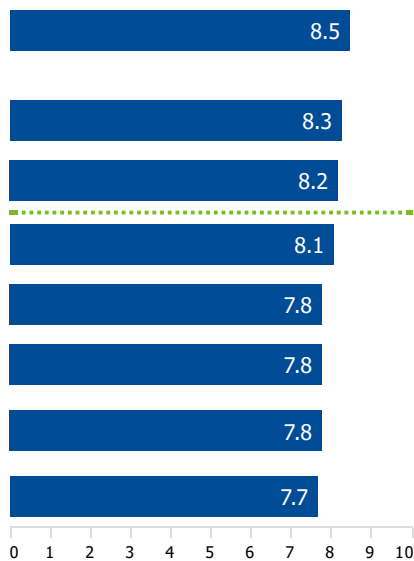
### 3.2.3 Algemene ontwikkeling

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter voldoende ruimte krijgt om zich te ontwikkelen (8.3) en dat de school voldoende aandacht heeft voor het leren keuzes maken in workshops/talentenplein (8.2).

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

### Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

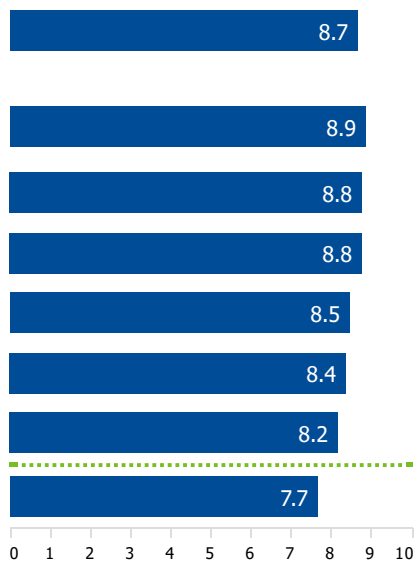
## 3.2.4 Coach/Leerkrachten

De ouders geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de coach/leerkrachten terecht kunnen als ze vragen hebben (8.9), dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de coach/leerkrachten (8.8) en dat ze zelf een goed contact hebben met de coach/leerkrachten (8.5). Ze vinden in sterke mate dat de coach/leerkrachten zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.8), dat de coach/leerkrachten voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.4) en dat ze voldoende informatie van de coach/leerkrachten krijgen over de leerprestaties van hun zoon/dochter (8.2).

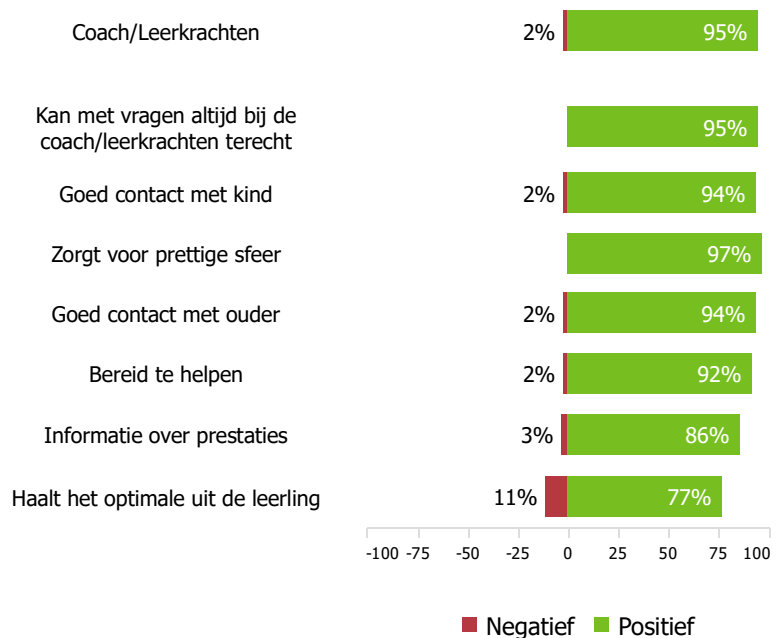
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Coach/Leerkrachten

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



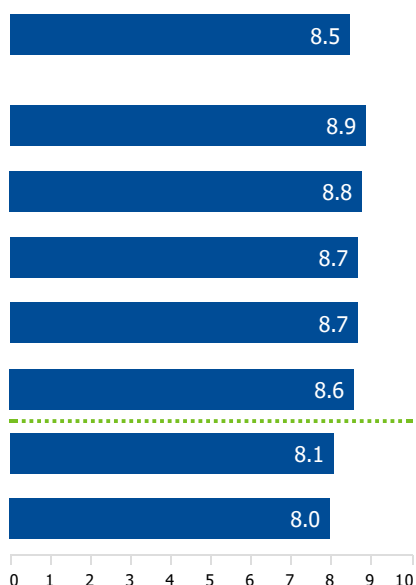
## 3.2.5 Communicatie

De ouders zijn zeer tevreden over de coach gesprekken (8.9), over de duur en frequentie van de coach gesprekken (8.7) en over de communicatie via ClassDojo en nieuwsbrief (8.7). Ze geven in sterke mate aan dat ze het fijn vinden dat er met hun kind gepraat wordt in plaats van met de ouder (8.8) en dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.6).

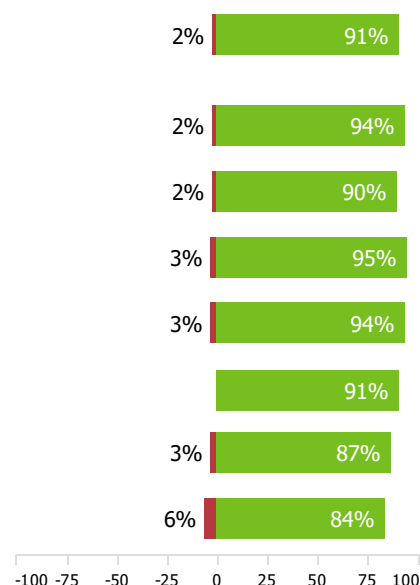
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

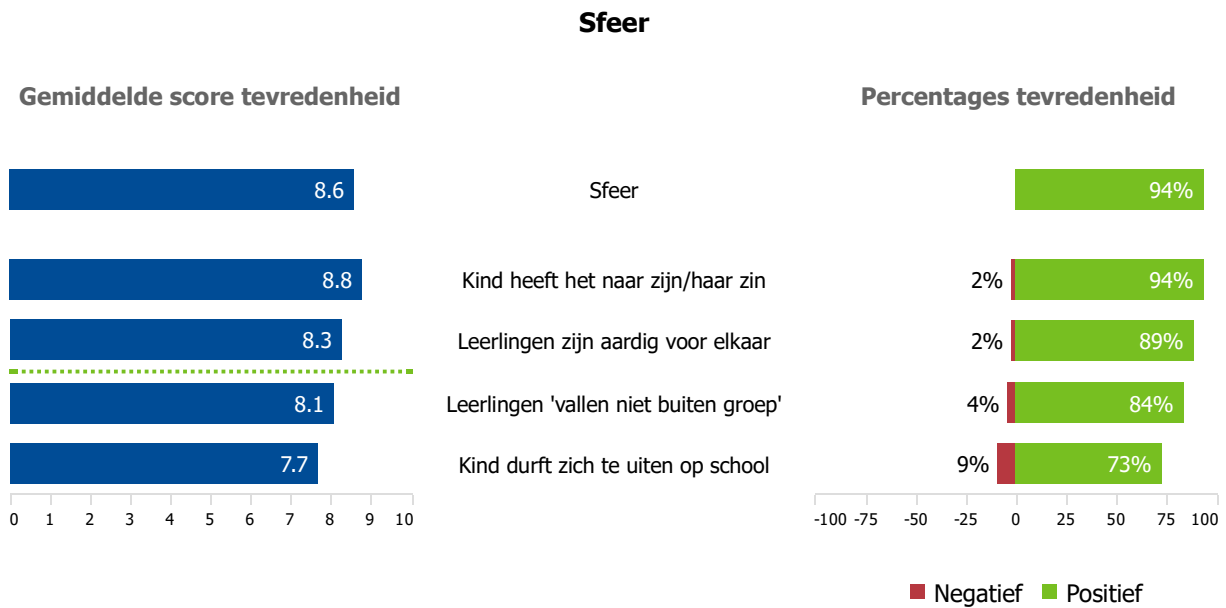


■ Negatief ■ Positief

## 3.2.6 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de stam(groep) (8.8). Ze vinden in sterke mate dat de meeste kinderen in de klas aardig voor elkaar zijn (8.3).

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





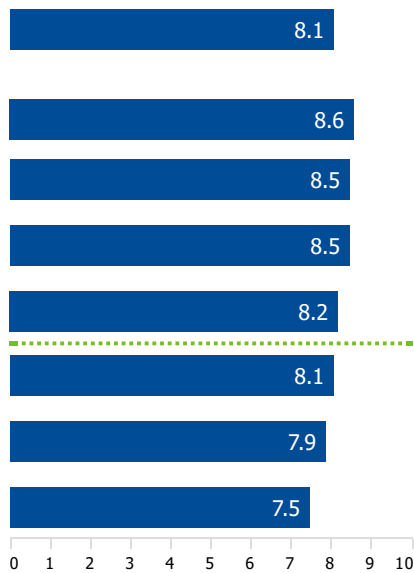
## 3.2.7 Veiligheid op school

De ouders geven in sterke mate aan dat hun kind gelukkig is op school (8.6). Ze vinden in sterke mate dat de school positief gedrag belooft (8.5) en dat er duidelijke regels/PBS verwachtingen zijn op school voor de leerlingen (8.5). Ze zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (8.2).

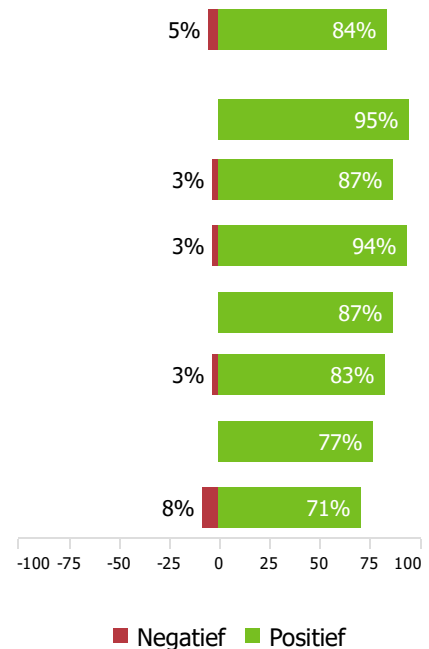
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Veiligheid op school

Gemiddelde score tevredenheid

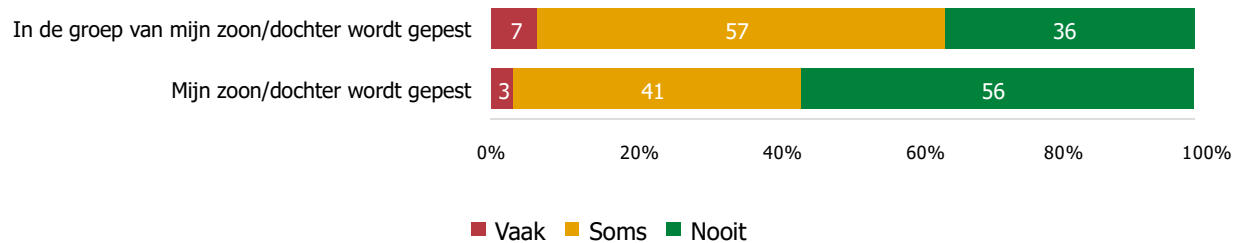


Percentages tevredenheid



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



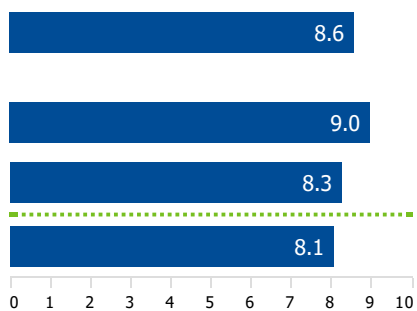
## 3.2.8 Schoolleiding/directie

De ouders vinden in sterke mate dat de schoolleiding/directie bereikbaar is voor ouders (9.0) en dat de schoolleiding/directie ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (8.3).

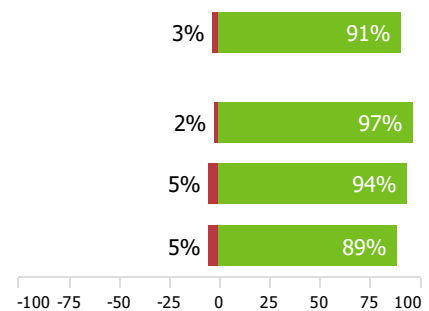
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Schoolleiding/directie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

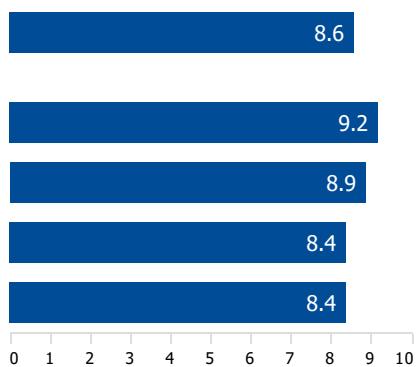
## 3.2.9 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat de school goed is uitgerust met ICT-middelen (9.2), dat de school goede sportfaciliteiten heeft (8.9), dat de school is gehuisvest in een geschikt schoolgebouw (8.4) en dat het in de school schoon en netjes is (8.4).

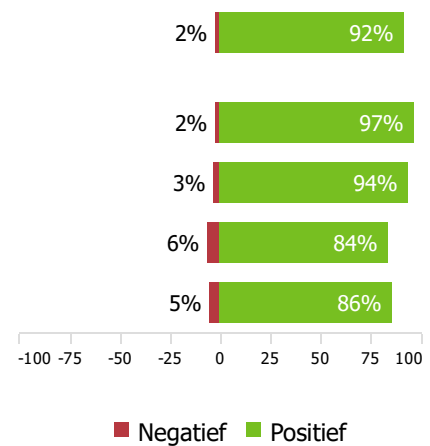
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Voorzieningen

Gemiddelde score tevredenheid



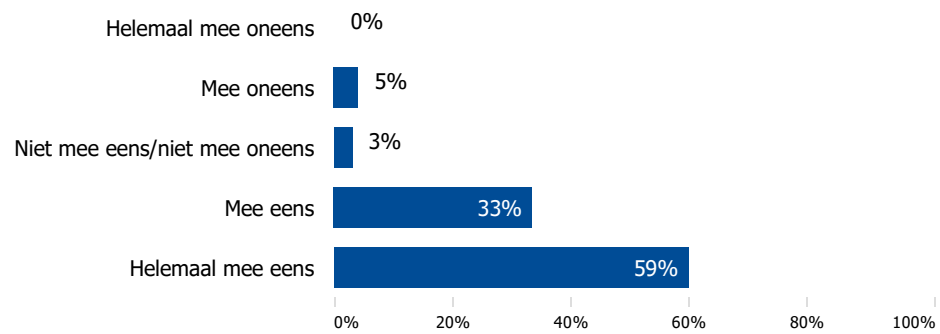
Percentages tevredenheid



## 3.2.10 Schooltijden

We hebben de ouders gevraagd hoe tevreden zij zijn met de huidige schooltijden.

### Ik ben tevreden over de schooltijden



## ALGEMENE GEGEVENS

### **DUO Onderwijsonderzoek & Advies**

drs. Vincent van Grinsven

Lisan Ubbink MSc

### **Contactgegevens**

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

Postbus 681

3500 AR Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: [info@duo-onderwijsonderzoek.nl](mailto:info@duo-onderwijsonderzoek.nl)

website: [www.duo-onderwijsonderzoek.nl](http://www.duo-onderwijsonderzoek.nl)