



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

School: Sterrenpad 't Ven

Datum: maart 2019

Opdrachtgever: Stichting Fortior



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

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. Management summary | 3 |
| 2.1 Samenvatting | 3 |
| 2.2 Aanbevelingen | 5 |
| 3. Onderzoeksresultaten | 6 |
| 3.1 Overall beeld van Sterrenpad 't Ven | 6 |
| 3.1.1 Positieve en negatieve punten | 6 |
| 3.1.2 Tevredenheid over de thema's | 7 |
| 3.1.3 Benchmark primair onderwijs | 10 |
| 3.1.4 Verbeterprioriteiten | 11 |
| 3.1.5 Loyaliteit | 13 |
| 3.2 Thema's nader bekeken | 14 |
| 3.2.1 Onderwijs | 14 |
| 3.2.2 Gepersonaliseerd leren | 15 |
| 3.2.3 Algemene ontwikkeling | 16 |
| 3.2.4 Leerkracht | 17 |
| 3.2.5 Communicatie | 18 |
| 3.2.6 Sfeer | 19 |
| 3.2.7 Veiligheid op school | 20 |
| 3.2.8 Omgeving school | 22 |
| 3.2.9 Voorzieningen | 23 |
| 3.2.10 Schooltijden | 24 |
| 3.2.11 Geledingen | 25 |
| 3.2.12 Imago | 26 |

1. Inleiding

Stichting Fortior wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Stichting Fortior in januari en februari 2019 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor Sterrenpad 't Ven.

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 Sterrenpad 't Ven zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij Sterrenpad 't Ven.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Sterrenpad 't Ven.*
- *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 Fortior is opgesteld. Sterrenpad 't Ven heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt.

Onderzoeksmethode

De ouders zijn, door middel van een e-mail, uitgenodigd voor het onderzoek. Deze e-mail bevatte een link/persoonlijke inlogcode waarmee men – na erop te klikken - direct in de online vragenlijst terecht kwam. Vervolgens zijn er drie digitale reminders gestuurd naar de ouders die de vragenlijst nog niet (helemaal) hadden ingevuld.

Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders van Sterrenpad 't Ven. Uiteindelijk hebben 72 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 65%.

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: *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. 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 begeleiding die mijn zoon/dochter op school krijgt* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Stellingen waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, kunnen worden getypeerd als knelpunt. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een stelling 6,4 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders.

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 26.000 ouders. Zie paragraaf 3.1.3 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 3.1.4 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 Sterrenpad 't Ven. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

2. Management summary

2.1 Samenvatting

Van de 110 ouders van Sterrenpad 't Ven die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 72 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 65%.

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.

| | Gemiddelde | Benchmark PO | Afwijking t.o.v. de benchmark | Percentage ontevreden ouders | Percentage tevreden ouders | Plaats in de prioriteitenmatrix |
|------------------------|------------|--------------|-------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| Algemene tevredenheid | 7.5 | 7.6 | o | 3 % | 90 % | |
| Leerkracht | 8.1 | 8.4 | - | 6 % | 88 % | Handhaven |
| Sfeer | 8.0 | 8.1 | o | 1 % | 94 % | Sterke punten |
| Voorzieningen | 7.8 | 7.7 | o | 1 % | 92 % | Handhaven |
| Veiligheid op school | 7.7 | 7.8 | o | 4 % | 91 % | Handhaven |
| Onderwijs | 7.6 | 7.8 | o | 6 % | 89 % | Sterke punten |
| Algemene ontwikkeling | 7.5 | 7.7 | o | 6 % | 88 % | Niet te positioneren |
| Gepersonaliseerd leren | 7.1 | 7.1 | o | 9 % | 75 % | Verbeterpunten |
| Communicatie | 7.0 | 7.5 | -- | 14 % | 73 % | Verbeterpunten |
| Omgeving school | 6.8 | 7.4 | -- | 15 % | 62 % | Aandachtspunten |

Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix:

- het thema 'algemene tevredenheid' is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen omdat dit de 'afhankelijke variabele' is in de regressieanalyse waarop de prioriteitenmatrix is gebaseerd.
- 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

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vijf stellingen waarover de ouders het **meest** en het **minst** tevreden zijn. Deze gegevens vergelijken we, waar mogelijk, met de benchmark PO. In de tabel tonen we eveneens het thema waaronder de betreffende stelling valt.

Meest tevreden

| Hoofdaspect | Deelaspect | Score | Benchmark | Afwijking |
|--------------|---|-------|-----------|-----------|
| Leerkrachten | Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht | 8.5 | 8.5 | o |
| Sfeer | Kind heeft het naar zijn/haar zin | 8.3 | 8.3 | o |
| Leerkrachten | Bereid te helpen | 8.2 | 8.3 | o |
| Leerkrachten | Zorgt voor prettige sfeer | 8.1 | 8.3 | o |
| Onderwijs | Hoeveelheid huiswerk | 8.1 | 7.9 | o |

Minst tevreden

| Hoofdaspect | Deelaspect | Score | Benchmark | Afwijking |
|------------------------|--|-------|-----------|-----------|
| Voorzieningen | Goede sportfaciliteiten | 5.0 | 7.0 | -- |
| Omgeving school | Veilige situatie rondom brengen en halen | 5.8 | | |
| Onderwijs | Wijze van toetsen | 6.5 | 7.1 | -- |
| Gepersonaliseerd leren | Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren | 6.7 | 7.1 | - |
| Gepersonaliseerd leren | Voldoende aandacht leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben | 6.7 | 6.6 | o |

Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Sterrenpad 't Ven 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.

- 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 - percentage (extreme) detractors. De NPS-score van Sterrenpad 't Ven is **+13**. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van **+13**.

2.2 Aanbevelingen

Over het algemeen zijn de ouders van Sterrenpad 't Ven redelijk tevreden met hun school. De ouders zijn tevreden over de thema's: leerkracht, sfeer en voorzieningen.

Ten opzichte van de meting in 2015 scoort Sterrenpad 't Ven hoger op het volgende thema: voorzieningen. De school scoort sterk lager op de thema's: leerkracht, communicatie en omgeving school. Op de overige thema's scoort de school gelijk aan de vorige meting of deze zijn bij de vorige meting niet bevraagd.

Oudertevredenheidsonderzoek wordt met name verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen. De aanbevelingen in deze paragraaf richten zich op die thema's die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen. Dit zijn de thema's die op basis van onze criteria als eerste de aandacht van de school behoeven.

Per thema bespreken we eerst de algemene uitkomsten (hoogte van de scores, 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.

Omgeving school

Over het thema omgeving school zijn de ouders matig tevreden. Dit thema scoort sterk lager dan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als aandachtspunt. Bijna een derde van de ouders geeft aan dat de situatie rondom de school tijdens het brengen en halen niet veilig is.

Individuele aspecten waarover relatief veel ouders ontevreden zijn

- Bijna een vijfde van de ouders is niet tevreden over de wijze waarop de school leerlingen toetst.
- Bijna de helft van de ouders is van mening dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft.
- Bijna een derde van de ouders geeft aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet en dat ze niet op de hoogte zijn van wat de OR/OV doet. Ze zijn niet tevreden over de informatie die ze van MR krijgen en over de informatie die ze van OR/OV krijgen.

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van Sterrenpad 't Ven

3.1.1 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. Een overzicht van alle antwoorden treft u aan in de bijlage.

| Als belangrijkste positieve punten werden genoemd: | % |
|---|-----|
| Kleinschaligheid van de school (kleine klassen) | 36% |
| Sfeer (gezellig / open) | 13% |
| Goede communicatie / informatievoorziening / samenwerking | 13% |
| Leerkrachten / het team | 11% |

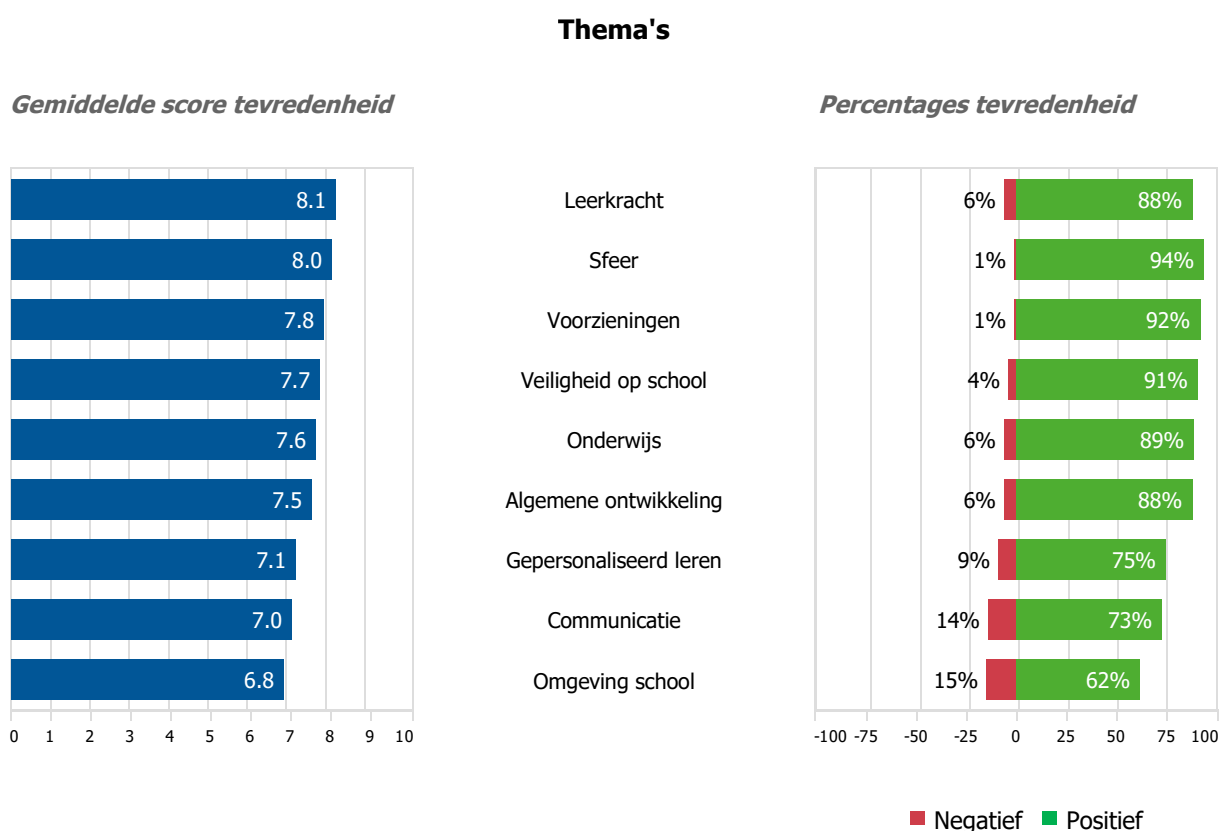
| Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd: | % |
|---|-----|
| Slechte communicatie / informatievoorziening | 17% |
| Geen / n.v.t. | 13% |
| Schooltijden / pauzes / overblijven / te weinig tijd om te eten | 11% |
| (Wisselingen in) het leerkrachtenteam / directie | 7% |

Oudertevredenheidsonderzoek PO

3.1.2 Tevredenheid over de thema's

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende thema's. Thema's waarop Sterrenpad 't Ven 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft Sterrenpad 't Ven geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de thema's waarop Sterrenpad 't Ven een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft Sterrenpad 't Ven 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 thema's 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.



Oudertevredenheidsonderzoek PO

Vergelijking met de vorige meting

In 2015 heeft Sterrenpad 't Ven (destijds onder de naam van de Gemmaschool) eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek PO laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2015.

Ten opzichte van de meting in 2015 scoort Sterrenpad 't Ven hoger op het thema: Voorzieningen.

Ten opzichte van de meting in 2015 scoort Sterrenpad 't Ven lager op de thema's: Leerkracht, Communicatie en Omgeving school.

Op de overige thema's scoort Sterrenpad 't Ven gelijk aan de meting in 2015.

| | 2019 | 2015 | Afwijking |
|------------------------|------|------|-----------|
| Algemene tevredenheid | 7.5 | 7.3 | o |
| Onderwijs | 7.6 | 7.8 | o |
| Gepersonaliseerd leren | 7.1 | | |
| Algemene ontwikkeling | 7.5 | 7.5 | o |
| Leerkracht | 8.1 | 8.6 | -- |
| Communicatie | 7.0 | 7.5 | -- |
| Sfeer | 8.0 | 7.8 | o |
| Veiligheid op school | 7.7 | | |
| Omgeving school | 6.8 | 7.9 | -- |
| Voorzieningen | 7.8 | 7.5 | + |

De schaal heeft de volgende betekenis:

-- = sterk lager/slechter dan de meting in 2015 (verschil van 0,5 of meer)

- = lager/slechter dan de meting in 2015 (verschil van 0,3 of 0,4)

0 = (ongeveer) gelijk aan de meting in 2015 (verschil van 0,2 of minder)

+ = hoger/beter dan de meting in 2015 (verschil van 0,3 of 0,4)

++ = sterk hoger/beter dan de meting in 2015 (verschil van 0,5 of meer)

Uitsplitsing naar groep

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

In de onderstaande tabel worden de scores op het thema 'Leerkracht' niet uitgesplitst naar groep.

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van 'Sterrenpad 't Ven-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'Sterrenpad 't Ven-totaal' is deze score **donkergroen** respectievelijk **donkerrood** gekleurd. Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '*' vanwege de privacy van de ouders.

| | Groep 1/2 | Groep 2/3 | Groep 4 | Groep 5 | Groep 6 | Groep 7 | Groep 8 | Sterrenpad 't Ven-totaal |
|----------------------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|--------------------------|
| Aantal respondenten | 16 | 12 | 6 | 8 | 7 | 14 | 9 | 72 |
| Algemene tevredenheid | 7.7 | 7.9 | 7.7 | 7.6 | 6.4 | 7.1 | 7.4 | 7.5 |
| Onderwijs | 7.9 | 7.8 | 7.8 | 7.5 | 6.8 | 7.6 | 7.5 | 7.6 |
| Gepersonaliseerd leren | 7.4 | 7.1 | 7.0 | 6.8 | 7.1 | 6.6 | 7.5 | 7.1 |
| Algemene ontwikkeling | 7.8 | 7.6 | 7.8 | 7.5 | 7.1 | 6.9 | 8.0 | 7.5 |
| Communicatie | 6.8 | 6.6 | 6.3 | 6.9 | 6.8 | 8.1 | 7.0 | 7.0 |
| Sfeer | 8.0 | 8.3 | 8.1 | 8.0 | 6.5 | 8.1 | 8.3 | 8.0 |
| Veiligheid op school | 7.9 | 8.1 | 7.8 | 7.1 | 6.5 | 7.9 | 7.8 | 7.7 |
| Omgeving school | 6.9 | 7.0 | 6.9 | 6.6 | 6.1 | 6.5 | 7.8 | 6.8 |
| Voorzieningen | 8.2 | 7.8 | 6.6 | 7.8 | 7.1 | 7.8 | 8.5 | 7.8 |

3.1.3 Benchmark primair onderwijs

In de volgende tabel benchmarken we de scores op de thema's met de scores voor het primair onderwijs.

Sterrenpad 't Ven scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: Leerkracht, Communicatie en Omgeving school.

| | Gemiddelde score van Sterrenpad 't Ven | Benchmark PO | Afwijking t.o.v. de benchmark |
|------------------------|--|--------------|-------------------------------|
| Algemene tevredenheid | 7.5 | 7.6 | o |
| Leerkracht | 8.1 | 8.4 | - |
| Sfeer | 8.0 | 8.1 | o |
| Voorzieningen | 7.8 | 7.7 | o |
| Veiligheid op school | 7.7 | 7.8 | o |
| Onderwijs | 7.6 | 7.8 | o |
| Algemene ontwikkeling | 7.5 | 7.7 | o |
| Gepersonaliseerd leren | 7.1 | 7.1 | o |
| Communicatie | 7.0 | 7.5 | -- |
| Omgeving school | 6.8 | 7.4 | -- |

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)

Oudertevredenheidsonderzoek PO

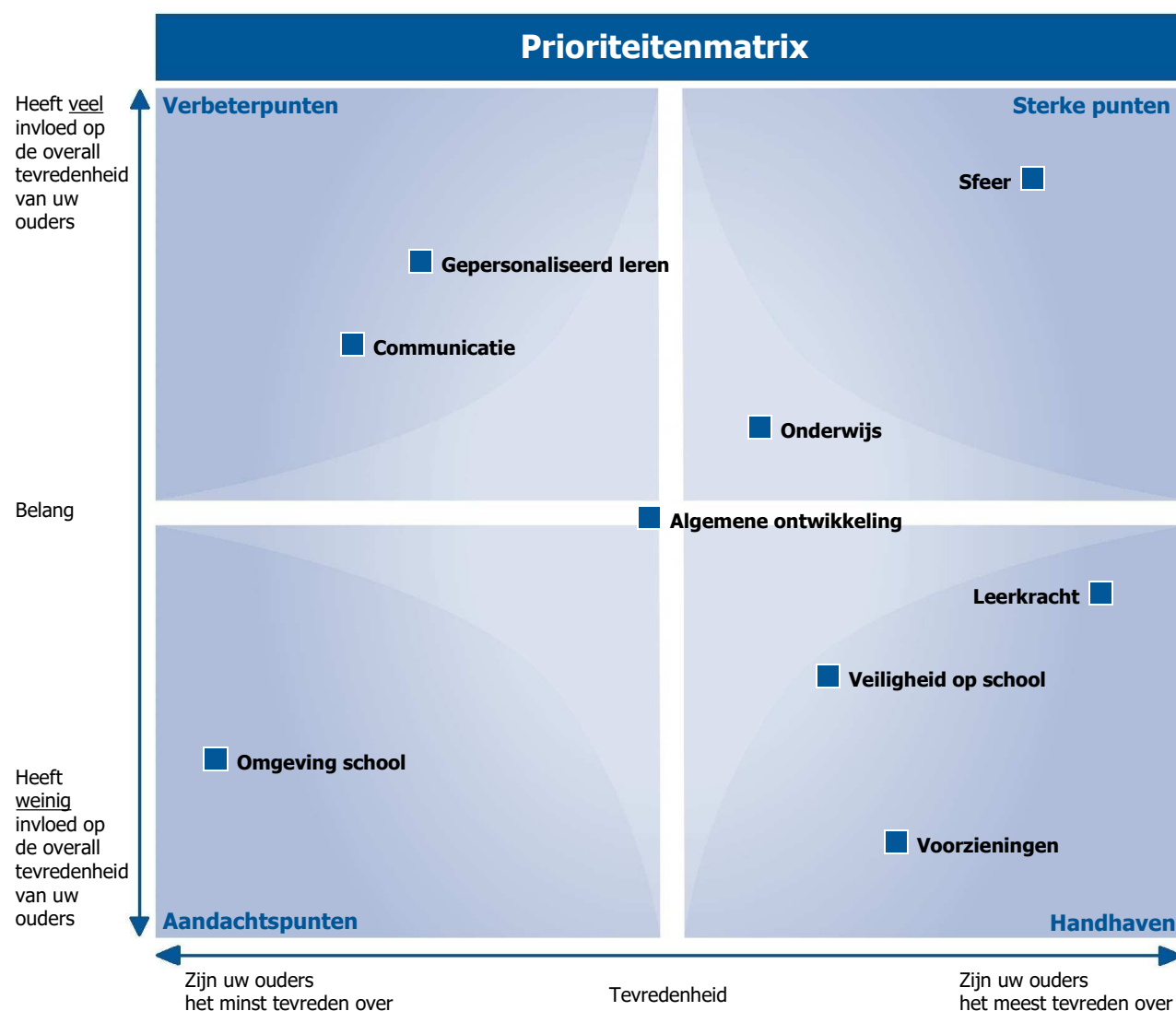
3.1.4 Verbeterprioriteiten

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.

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



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: Gepersonaliseerd leren, Communicatie.

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van Sterrenpad 't Ven: Onderwijs, Sfeer.

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: Omgeving school.

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

HANDHAVEN

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

Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van Sterrenpad 't Ven: Leerkracht, Veiligheid op school, Voorzieningen.

Oudertevredenheidsonderzoek PO

3.1.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van Sterrenpad 't Ven 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 Sterrenpad 't Ven beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal Sterrenpad 't Ven 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 Sterrenpad 't Ven.



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.

NPS
+13
Benchmark
+13

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (25-4-8 = **+13**). 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.

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.

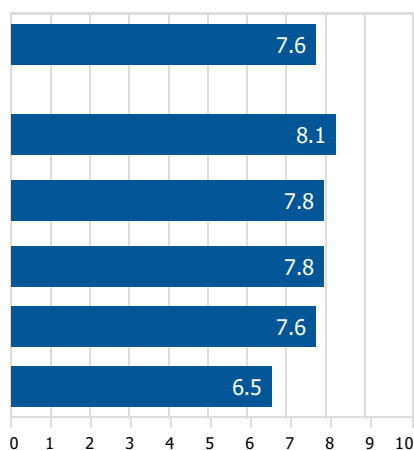
3.2.1 Onderwijs

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

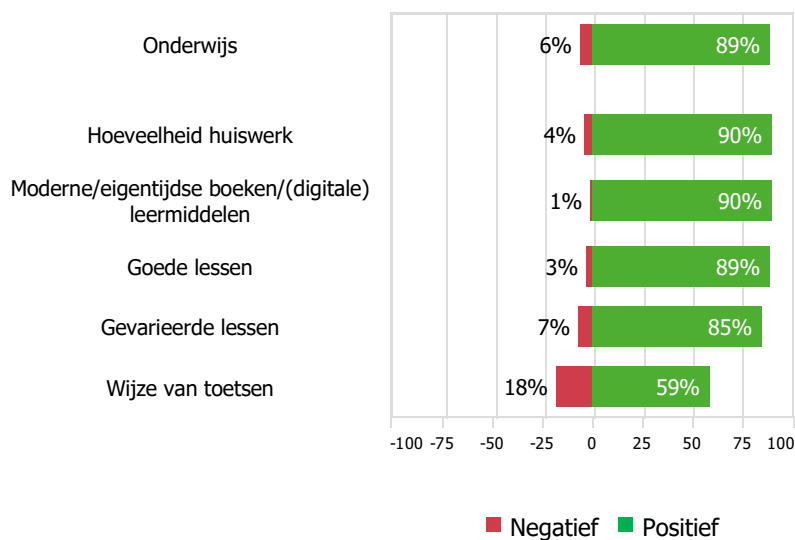
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de wijze waarop de school leerlingen toetst (6.5; 18% negatief).

Onderwijs

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



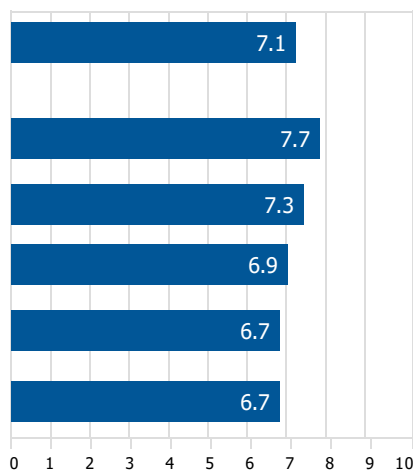
3.2.2 Gepersonaliseerd leren

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

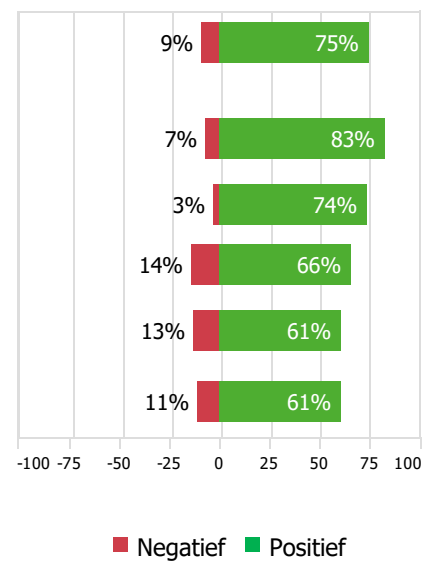
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



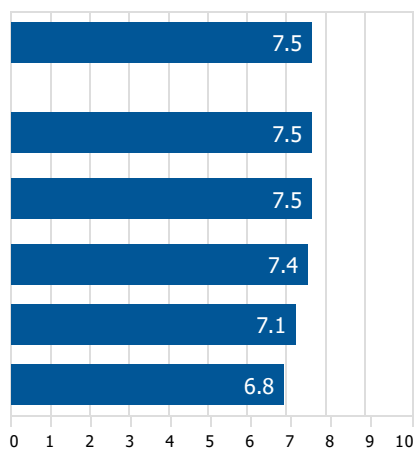
3.2.3 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

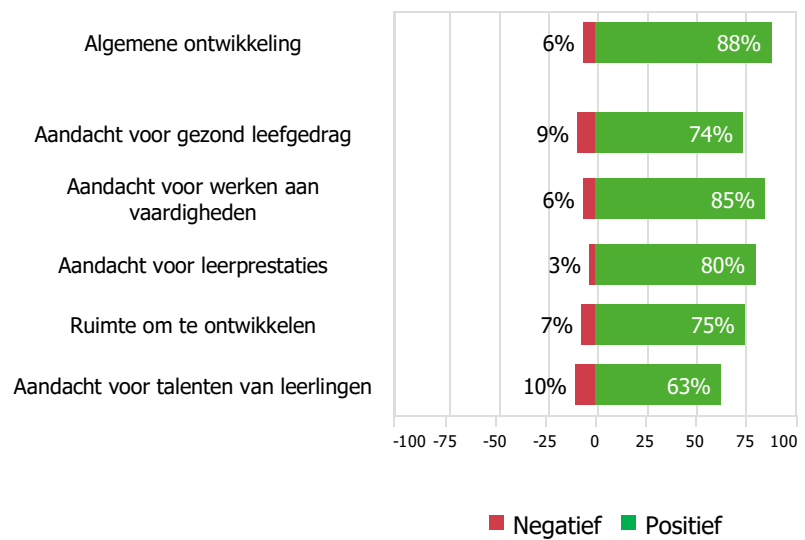
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

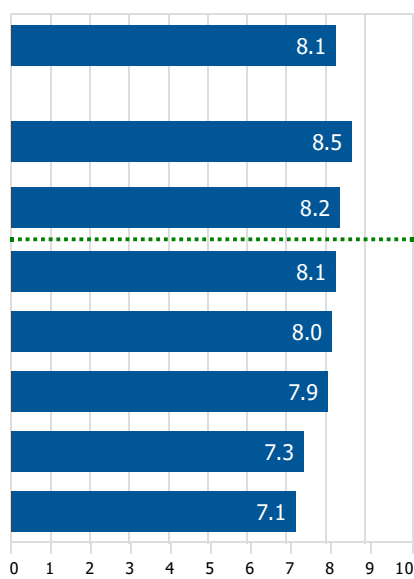
3.2.4 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.5). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.2).

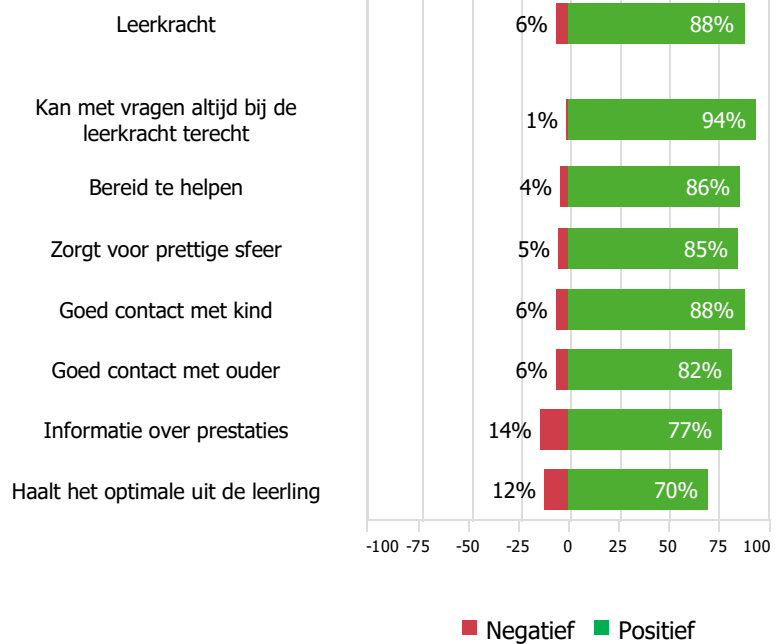
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Leerkracht

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

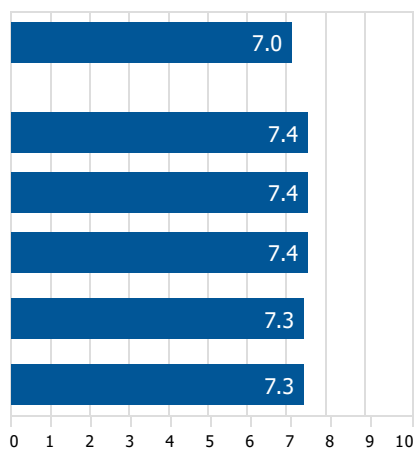
3.2.5 Communicatie

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

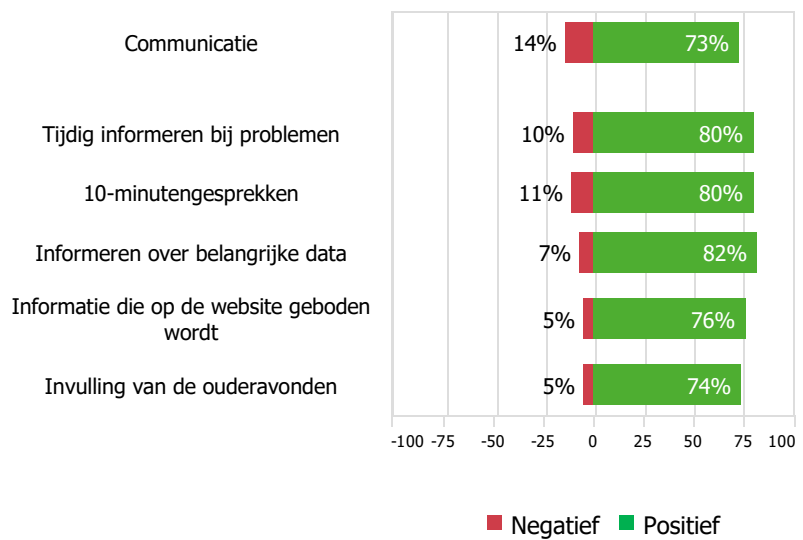
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

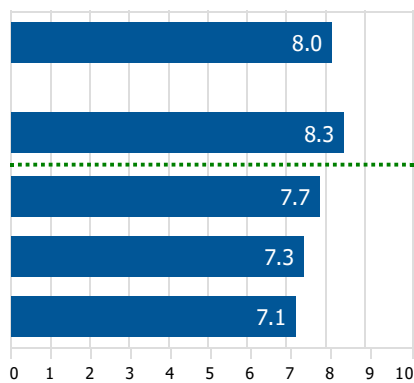
3.2.6 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.3).

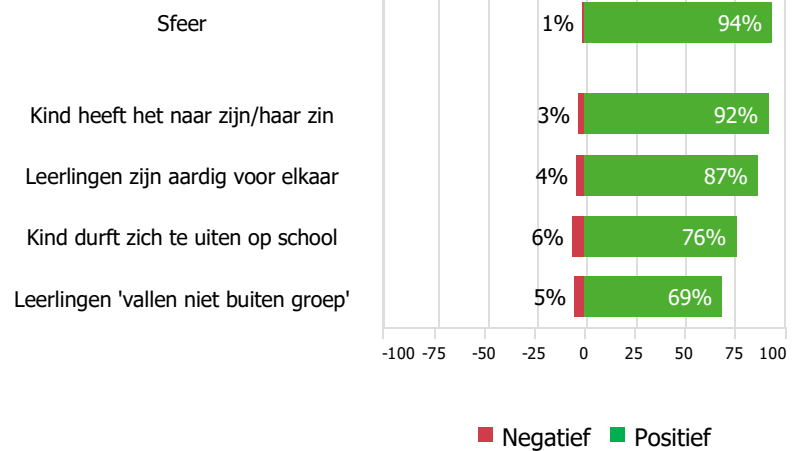
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Sfeer

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

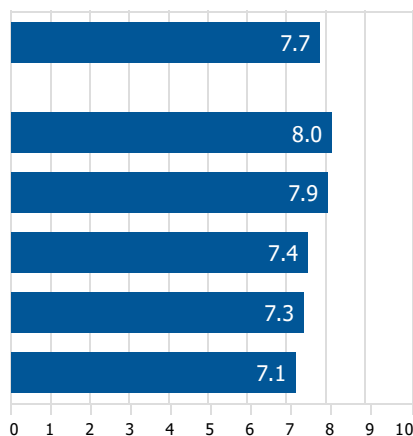
3.2.7 Veiligheid op school

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

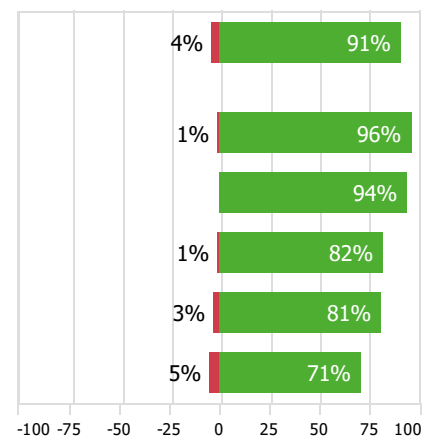
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Veiligheid

Gemiddelde score tevredenheid



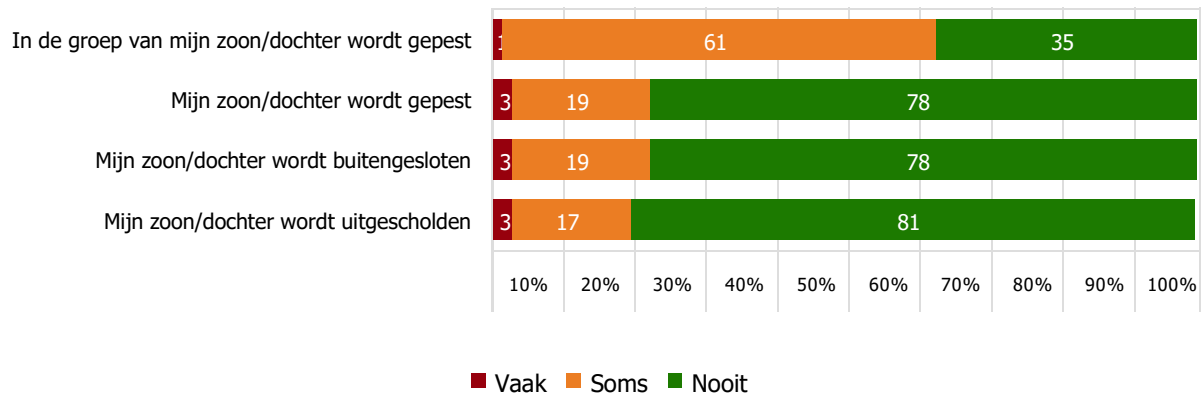
Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

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 hun veiligheid zijn aangetast door andere leerlingen.

Aantasting veiligheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

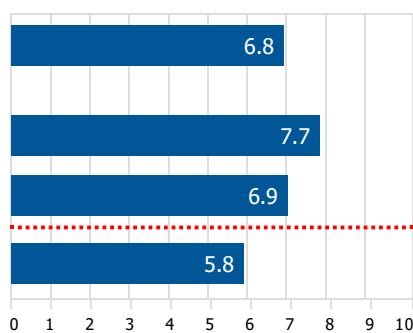
3.2.8 Omgeving school

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

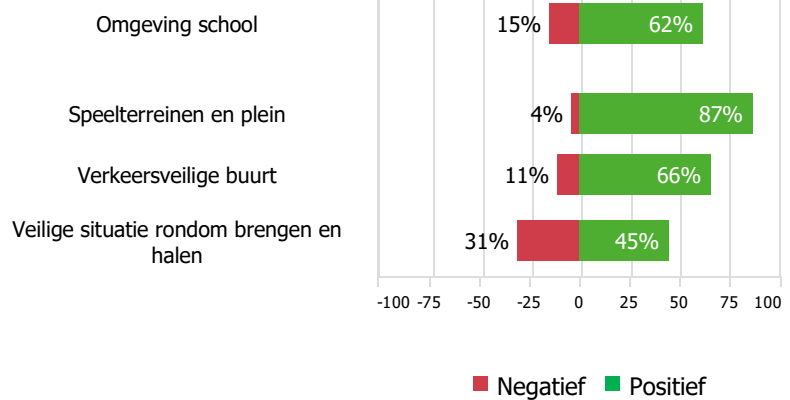
(Relatief veel) ouders geven aan dat de situatie rondom de school tijdens het brengen en halen niet veilig is (5.8; 31% negatief).

Omgeving school

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



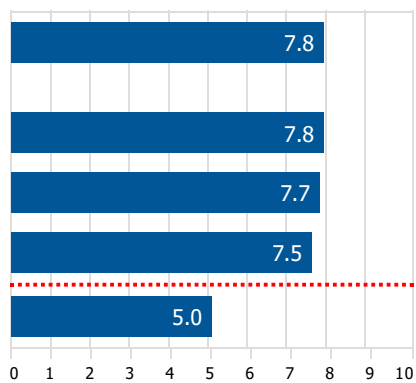
3.2.9 Voorzienen

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

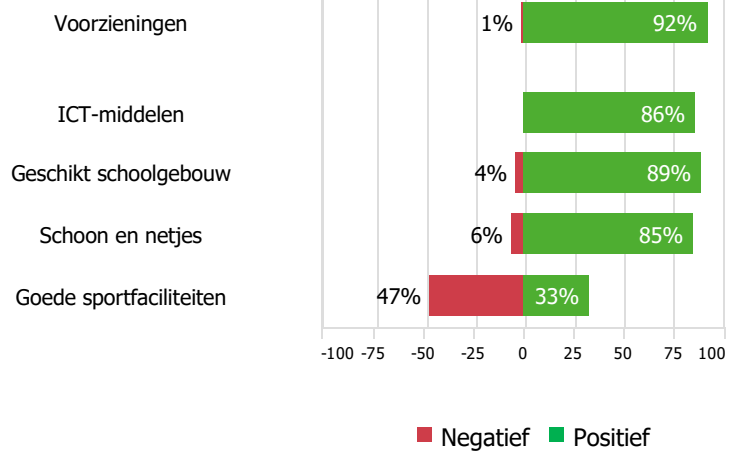
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft (5.0; 47% negatief).

Voorzienen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



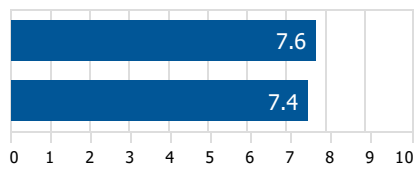
3.2.10 Schooltijden

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

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

Schooltijden

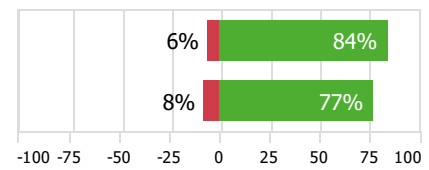
Gemiddelde score tevredenheid



Verdeling van pauzes over de dag

Schooltijden

Percentages tevredenheid

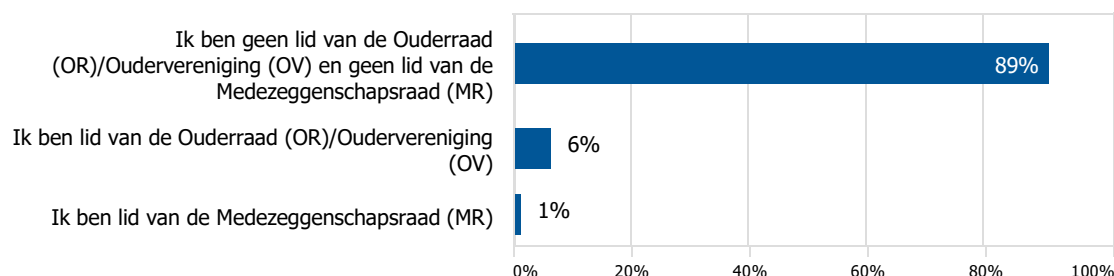


■ Negatief ■ Positief

Oudertevredenheidsonderzoek PO

3.2.11 Geledingen

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



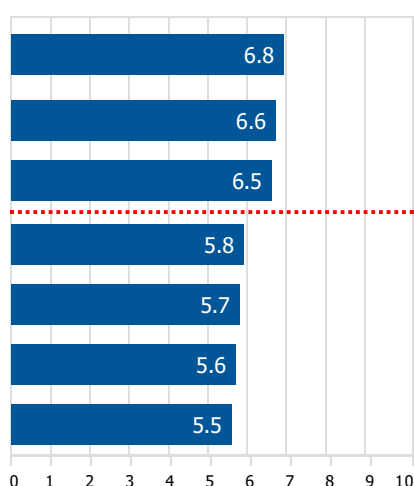
De vervolgstellingen binnen dit thema zijn niet voorgelegd aan de leden van de Ouderraad (OR)/Oudervereniging (OV) en Medezeggingsraad.

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

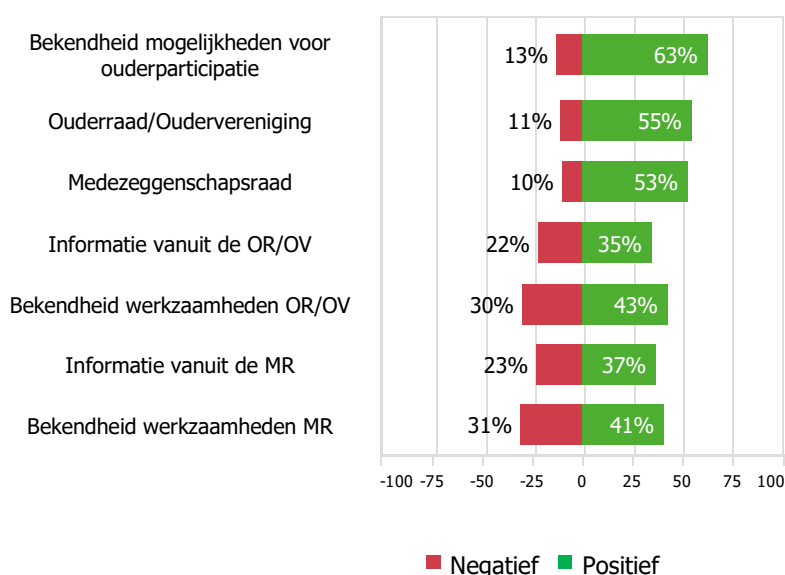
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (5.5; 31% negatief) en dat ze niet op de hoogte zijn van wat de OR/OV doet (5.7; 30% negatief). Ze zijn niet tevreden over de informatie die ze van MR krijgen (5.6; 23% negatief) en over de informatie die ze van OR/OV krijgen (5.8; 22% negatief).

Geledingen

Gemiddelde score tevredenheid



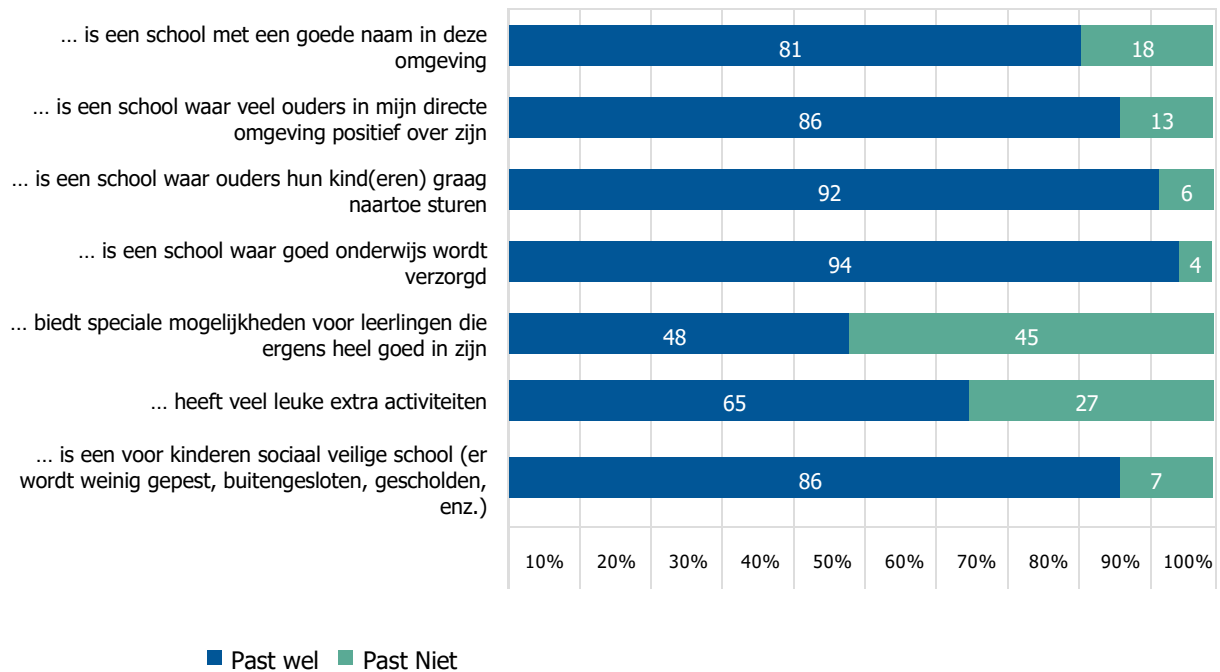
Percentages tevredenheid



3.2.12 Imago

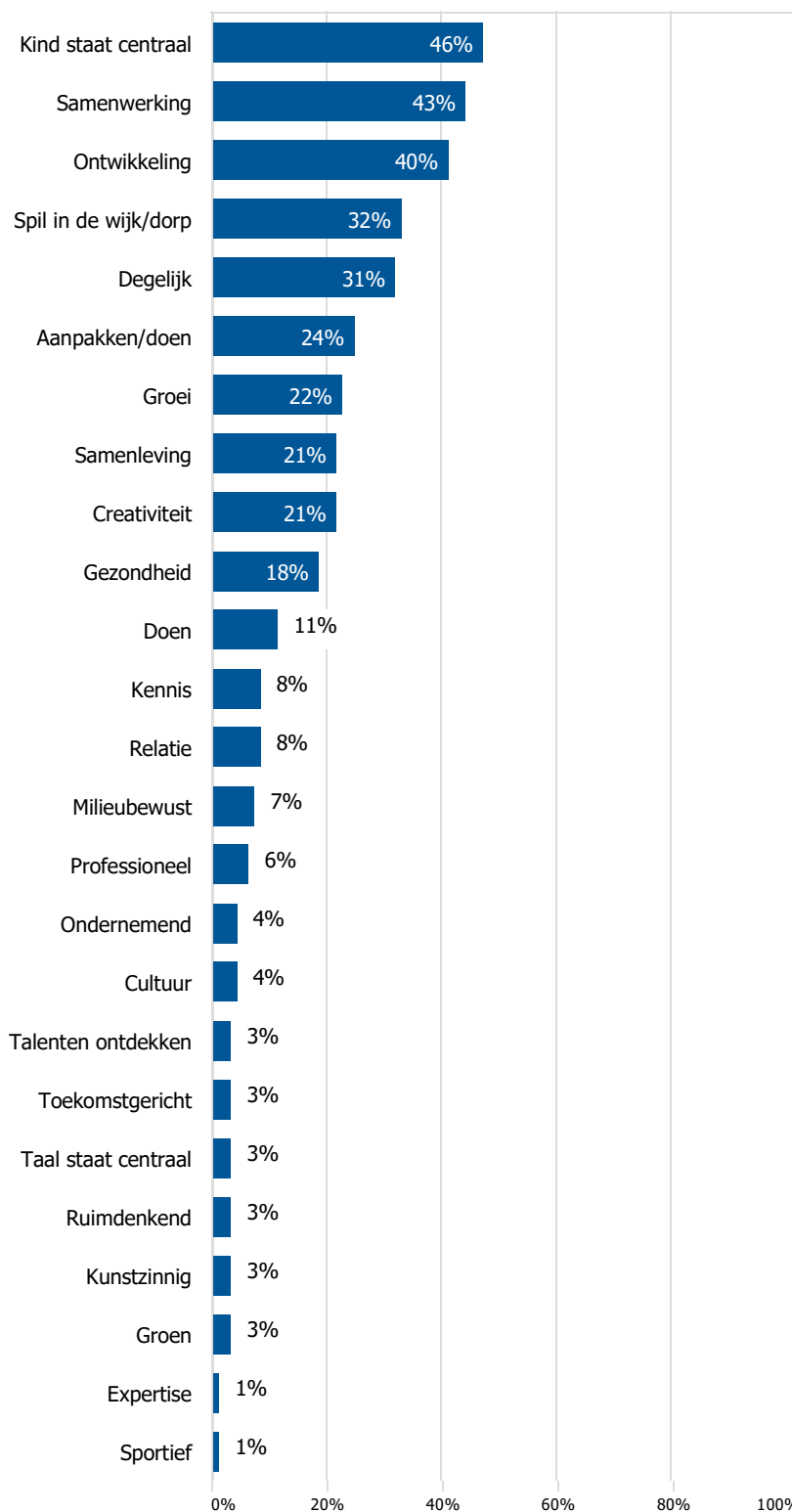
We hebben aan de ouders een aantal stellingen voorgelegd waarbij de ouders konden aangeven of deze wel of niet passen bij Sterrenpad 't Ven. In onderstaande figuur worden de resultaten weergegeven.

Sterrenpad 't Ven...



Tot slot hebben we de ouders gevraagd welk(e) woord(en) ze het best vinden passen bij Sterrenpad 't Ven. In onderstaande figuur wordt per woord weergegeven hoeveel procent van de ouders dit woord het beste bij de school vinden passen.

Welke woorden vindt u het beste passen bij de basisschool van uw zoon/dochter?
Kies minimaal 1 en maximaal 5 woorden.





ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES

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