



## Rapportage

### Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

School: De Springbeek

Datum: maart 2019

Opdrachtgever: Kerobei



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

**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 De Springbeek	6
3.1.1 Positieve en negatieve punten	6
3.1.2 Tevredenheid over de thema's	7
3.1.3 Benchmark primair onderwijs	11
3.1.4 Verbeterprioriteiten	12
3.1.5 Loyaliteit	14
3.2 Thema's nader bekeken	15
3.2.1 Onderwijs	15
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	16
3.2.3 Algemene ontwikkeling	17
3.2.4 Begeleiding	18
3.2.5 Leerkracht	19
3.2.6 Communicatie	20
3.2.7 Sfeer	21
3.2.8 Veiligheid op school	22
3.2.9 Schoolleiding	24
3.2.10 Voorzieningen	25
3.2.11 Omgeving school	26
3.2.12 Scholttijden	27
3.2.13 Geledingen	28
3.2.14 Opvang	29

## 1. Inleiding

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

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor De Springbeek.

### 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 De Springbeek zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij De Springbeek.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor De Springbeek.*
- *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 Kerobei is opgesteld. De Springbeek heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt en om schoolspecifieke vragen toe te voegen aan de vragenlijst.

#### Onderzoeksmethode

De ouders zijn, door middel van een e-mail, uitgenodigd voor het onderzoek. Deze e-mail bevatte een link/persoonlijke inlogcode waarmee men – na erop te klikken - direct in de online vragenlijst terecht kwam. Vervolgens zijn er 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 De Springbeek. Uiteindelijk hebben 110 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 60%.

### 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 De Springbeek. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

## 2. Management summary

### 2.1 Samenvatting

Van de 183 ouders van De Springbeek die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 110 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 60%.

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	7.9	7.6	+	0 %	97 %	
Leerkracht	8.8	8.4	+	0 %	94 %	Handhaven
Onderwijs	8.5	7.8	++	3 %	96 %	Sterke punten
Schoolleiding	8.3	7.8	++	3 %	95 %	Sterke punten
Sfeer	8.2	8.1	o	3 %	95 %	Sterke punten
Algemene ontwikkeling	8.2	7.7	++	2 %	92 %	Handhaven
Veiligheid op school	8.1	7.8	+	1 %	92 %	Handhaven
Communicatie	8.0	7.5	++	7 %	89 %	Sterke punten
Begeleiding	7.8	7.7	o	2 %	85 %	Verbeterpunten
Voorzieningen	7.7	7.7	o	5 %	89 %	Aandachtspunten
Omgeving school	7.0	7.4	-	13 %	68 %	Aandachtspunten
Gepersonaliseerd leren	6.9	7.1	o	13 %	65 %	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.

# Oudertevredenheidsonderzoek PO

## 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
Leerkracht	Goed contact met kind	9.0	8.4	++
Omgeving school	Sociaal veilige buurt	8.9	7.8	++
Leerkracht	Bereid te helpen	8.8	8.3	++
Leerkracht	Zorgt voor prettige sfeer	8.8	8.3	++
Leerkracht	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.7	8.5	o

### Minst tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Omgeving school	Verkeersveilige buurt	3.7	6.0	--
Omgeving school	Verkeersveilige weg naar school	4.0	5.8	--
Voorzieningen	Schone toiletten	5.3		
Begeleiding	Aandacht voor gedragsproblemen	6.4		
Begeleiding	Aandacht voor motivatieproblemen	6.5		

## Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van De Springbeek 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 De Springbeek is **+35**. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van **+13**.

## 2.2 Aanbevelingen

Over het algemeen zijn de ouders van De Springbeek tevreden met hun school. De ouders zijn zeer tevreden over de thema's: leerkracht, onderwijs, schoolleiding, sfeer en algemene ontwikkeling.

Ten opzichte van de meting in 2015 scoort De Springbeek hoger op de volgende thema's: onderwijs, communicatie, voorzieningen 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.

Kijken we naar het totaalbeeld (de hoogte van de scores, de vergelijking met de benchmark en het percentage ontevreden ouders) kunnen wij (op themaniveau) geen concrete verbeterpunten signaleren.

Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden De Springbeek aan om op basis van deze rapportage na te gaan waar mogelijke verbeteringen gewenst zijn en de prioriteitenmatrix te gebruiken om te achterhalen welk aspect naar verwachting het sterkste resultaat op de algemene tevredenheid zou kunnen opleveren.

### **Individuele aspecten waarover relatief veel ouders ontevreden zijn**

- Bijna een vijfde van de ouders geeft aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen.
- Ruim een vijfde van de ouders geeft aan dat ze de indruk hebben dat leerlingen met gedragsproblemen onvoldoende extra aandacht krijgen.
- Ruim een derde van de ouders is van mening dat de toiletten niet schoon zijn en relatief veel ouders zijn van mening dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft.
- Bijna driekwart van de ouders geeft aan dat de school in een verkeersonveilige buurt staat en ruim twee derde geeft aan dat de weg naar school verkeersonveilig is.
- Een derde van de ouders is niet tevreden over de lengte van de middagpauzes en ruim een derde is niet tevreden over de schooltijden.



### 3. Onderzoeksresultaten

#### 3.1 Overall beeld van De Springbeek

##### 3.1.1 Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgedecodeerde 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)	25%
Sfeer (gezellig / open)	15%
Goede communicatie / informatievoorziening	14%
Leerkrachten / het team	7%
Betrokkenheid bij het kind	7%
Goede individuele begeleiding	5%
Locatie van de school (bereikbaarheid / nabijheid)	5%

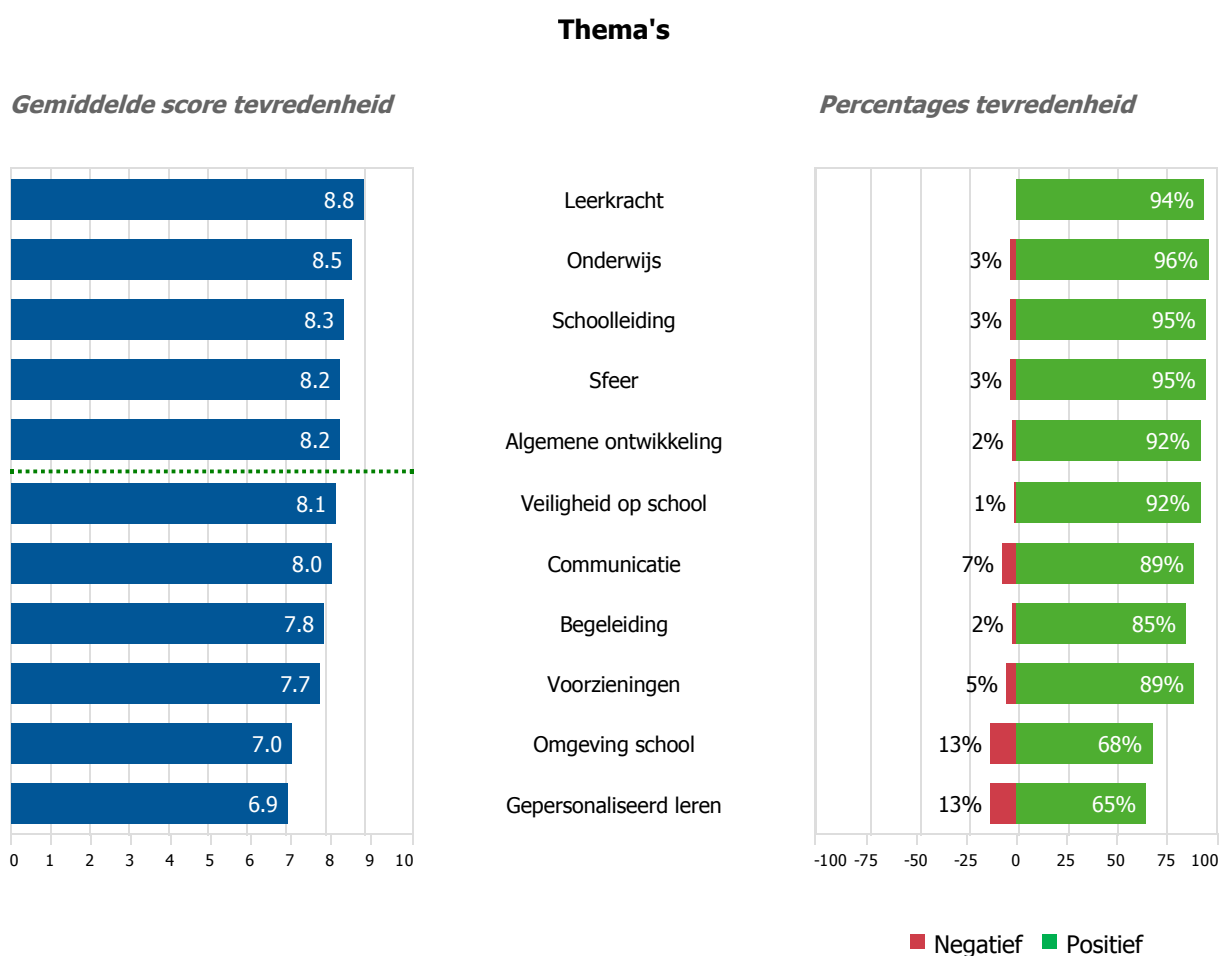
Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Locatie van de school (bereikbaarheid / veiligheid)	28%
Schooltijden / pauzes / overblijven / te weinig tijd om te eten	8%
Slechte communicatie / informatievoorziening	7%
Combiklassen / te grote klassen	5%
Geen / n.v.t.	5%

## 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 De Springbeek 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft De Springbeek geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de thema's waarop De Springbeek een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft De Springbeek 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 De Springbeek 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 De Springbeek hoger op de thema's: Onderwijs, Communicatie, Voorzieningen en Omgeving school.

Op de overige thema's scoort De Springbeek gelijk aan de meting in 2015.

	2019	2015	Afwijking
Algemene tevredenheid	7.9	7.9	o
Onderwijs	8.5	8.1	+
Gepersonaliseerd leren	6.9	-	
Algemene ontwikkeling	8.2	8.0	o
Begeleiding	7.8	7.8	o
Leerkracht	8.8	8.9	o
Communicatie	8.0	7.6	+
Sfeer	8.2	8.4	o
Veiligheid op school	8.1	-	
Schoolleiding	8.3	-	
Voorzieningen	7.7	7.4	+
Omgeving school	7.0	6,7	+

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 'De Springbeek-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'De Springbeek-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 1-2la	Groep 1-2mh	Groep 3pk	Groep 3sh	Groep 4mj	De Springbeek-totaal
<b>Aantal respondenten</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>110</b>
Algemene tevredenheid	8.2	7.7	7.4	8.5	7.8	7.9
Onderwijs	8.6	8.9	7.8	8.1	7.4	8.5
Gepersonaliseerd leren	7.3	7.1	5.8	*	6.6	6.9
Algemene ontwikkeling	8.4	9.3	7.2	*	7.8	8.2
Begeleiding	8.4	8.9	6.5	7.3	7.0	7.8
Communicatie	8.1	8.3	6.9	8.1	7.6	8.0
Sfeer	8.6	9.1	7.8	8.1	7.9	8.2
Veiligheid op school	8.1	9.1	7.2	8.1	7.9	8.1
Schoolleiding	7.9	8.5	8.3	8.1	7.8	8.3
Voorzieningen	7.6	7.4	7.5	7.8	7.8	7.7
Omgeving school	6.9	8.3	6.1	5.5	7.0	7.0

## Uitsplitsing naar groep

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

*In de onderstaande tabel 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 'De Springbeek-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'De Springbeek-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 5ah	Groep 6-7wc	Groep 6ml	Groep 7tp	Groep 8jj	De Springbeek-totaal
<b>Aantal respondenten</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>110</b>
Algemene tevredenheid	7.7	8.1	7.7	8.3	8.0	7.9
Onderwijs	8.8	8.9	8.7	9.1	8.1	8.5
Gepersonaliseerd leren	6.7	7.8	6.4	7.3	6.4	6.9
Algemene ontwikkeling	8.0	7.9	8.0	8.9	7.9	8.2
Begeleiding	8.0	7.9	7.8	7.9	7.6	7.8
Communicatie	7.8	7.8	7.8	8.5	8.4	8.0
Sfeer	8.8	8.5	8.0	7.9	7.2	8.2
Veiligheid op school	8.4	7.6	8.4	8.3	7.8	8.1
Schoolleiding	8.4	8.3	8.7	8.8	8.5	8.3
Voorzieningen	7.5	7.2	7.5	8.3	8.3	7.7
Omgeving school	6.9	5.7	7.3	7.2	8.1	7.0

## Oudertevredenheidsonderzoek PO

### 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.

De Springbeek scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Leerkracht, Onderwijs, Schoolleiding, Algemene ontwikkeling, Veiligheid op school en Communicatie.

De Springbeek scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: Omgeving school.

	Gemiddelde score van De Springbeek	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.9	7.6	+
Leerkracht	8.8	8.4	+
Onderwijs	8.5	7.8	++
Schoolleiding	8.3	7.8	++
Sfeer	8.2	8.1	o
Algemene ontwikkeling	8.2	7.7	++
Veiligheid op school	8.1	7.8	+
Communicatie	8.0	7.5	++
Begeleiding	7.8	7.7	o
Voorzieningen	7.7	7.7	o
Omgeving school	7.0	7.4	-
Gepersonaliseerd leren	6.9	7.1	o

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)
- o = (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)

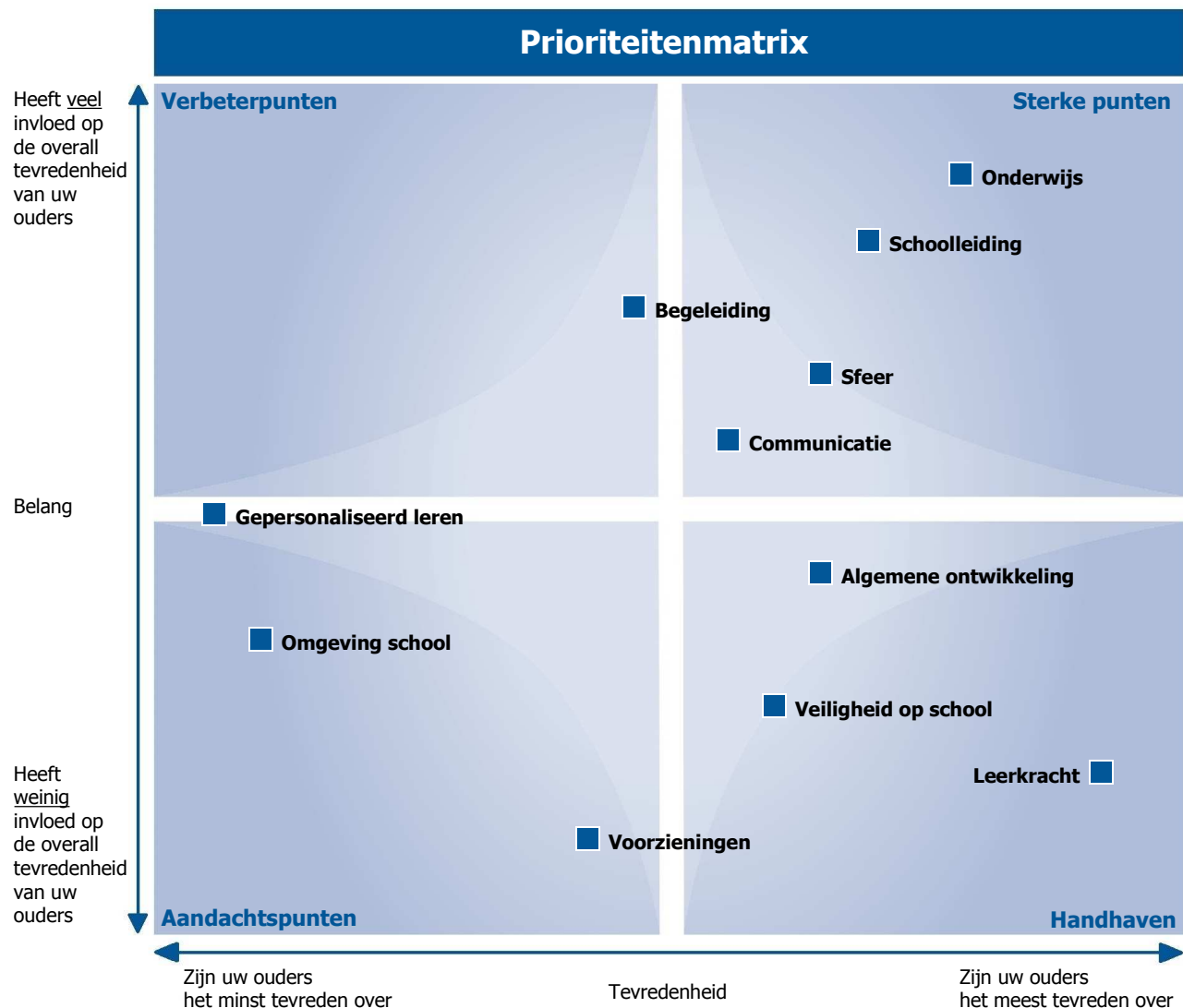
### 3.1.4 Verbeterprioriteiten

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: Begeleiding.

## STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van De Springbeek: Onderwijs, Communicatie, Sfeer, Schoolleiding.

## AANDACHTSPUNTEN

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

Op deze thema's valt niet veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Gepersonaliseerd leren, Voorzieningen, 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 De Springbeek: Algemene ontwikkeling, Leerkracht, Veiligheid op school.



## Oudertevredenheidsonderzoek PO

### 3.1.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van De Springbeek 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 Springbeek beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal De Springbeek 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 Springbeek.



#### 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 uiteten;
- 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 uiteten over de school.

**NPS**  
+35  
**Benchmark**  
+13

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors ( $39-4-0 = +35$ ). 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.

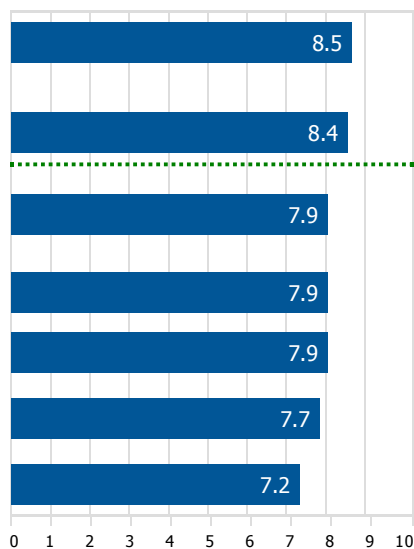
### 3.2.1 Onderwijs

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed onderwijs krijgt (8.4).

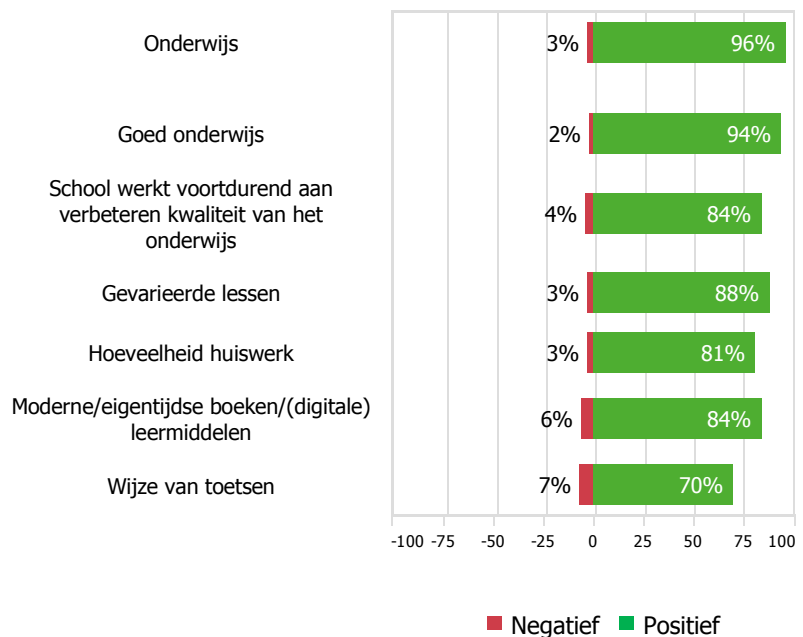
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Onderwijs

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



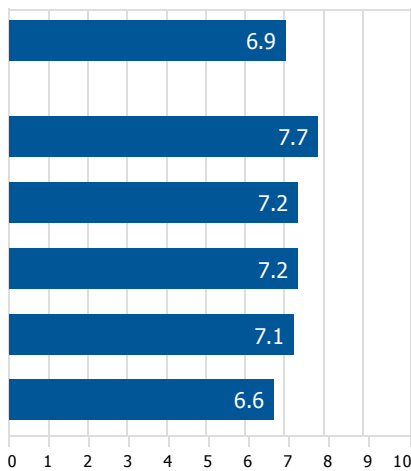
## 3.2.2 Gepersonaliseerd leren

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

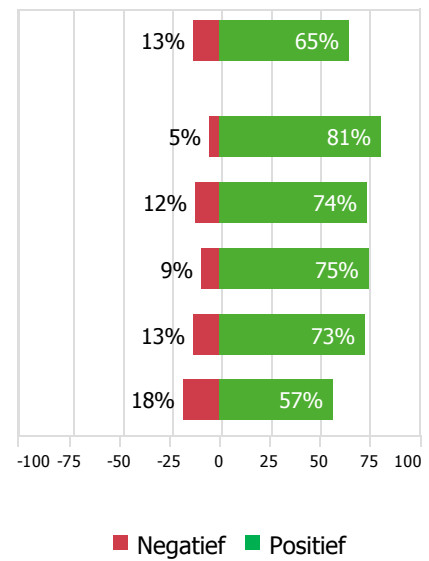
(Relatief veel) ouders geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen (6.6; 18% negatief).

### Gepersonaliseerd leren

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



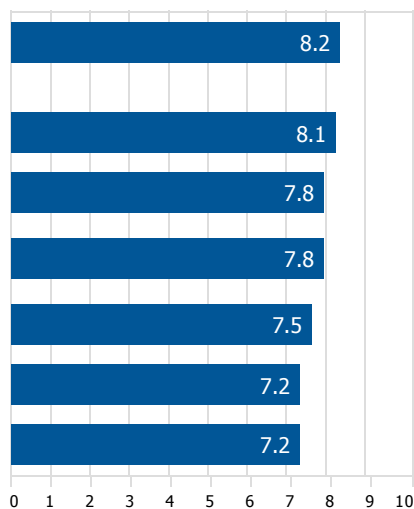
### 3.2.3 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

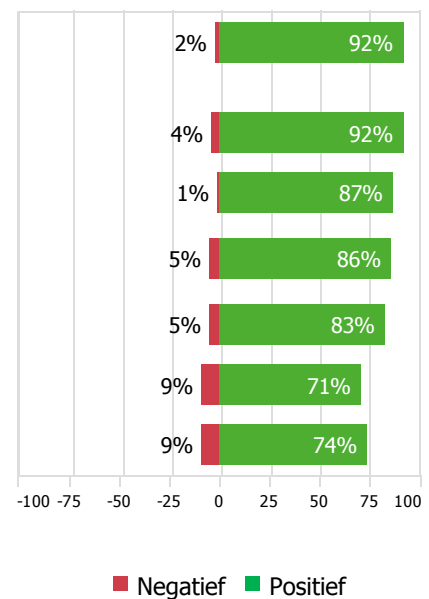
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Algemene ontwikkeling

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



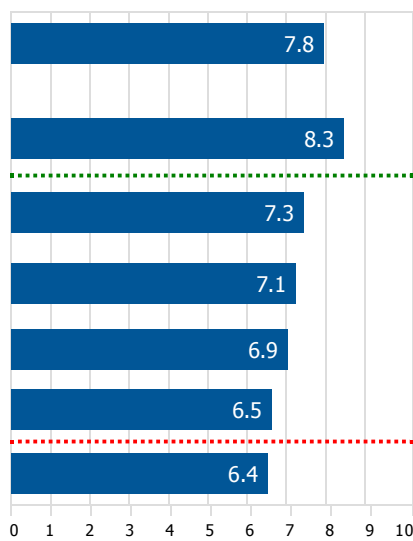
## 3.2.4 Begeleiding

De ouders geven in sterke mate aan dat ze met vragen of zorgen altijd terecht kunnen bij de teamleider (8.3).

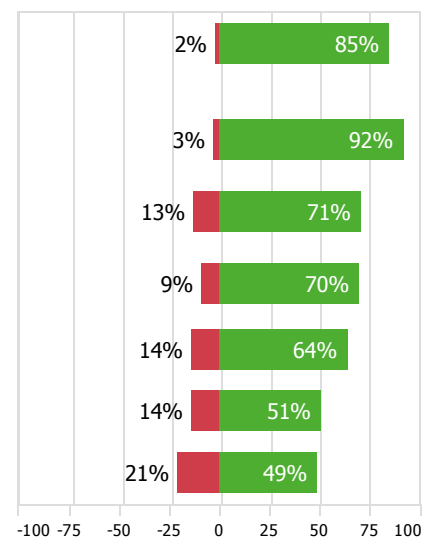
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze de indruk hebben dat leerlingen met gedragsproblemen onvoldoende extra aandacht krijgen (6.4; 21% negatief).

### Begeleiding

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



■ Negatief ■ Positief

## Oudertevredenheidsonderzoek PO

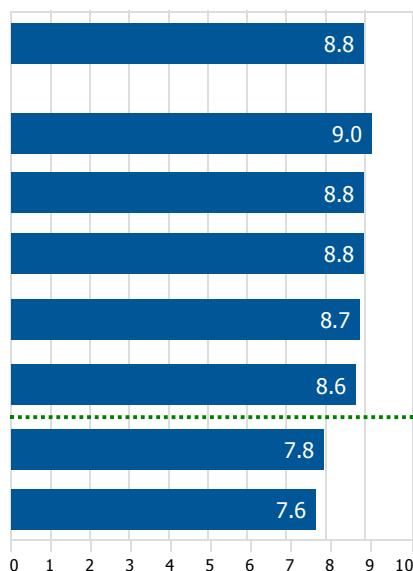
### 3.2.5 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (9.0), dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.7) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.6). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.8) en dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.8).

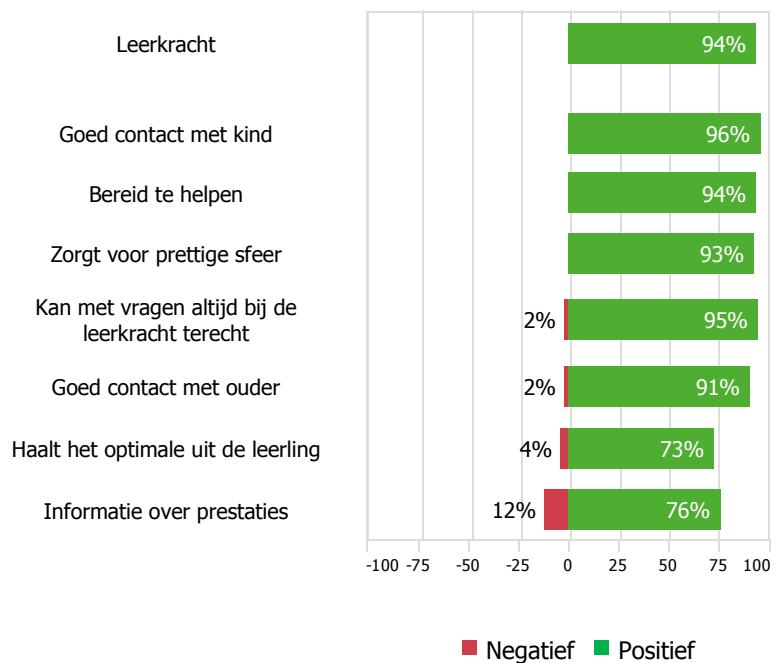
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Leerkracht

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



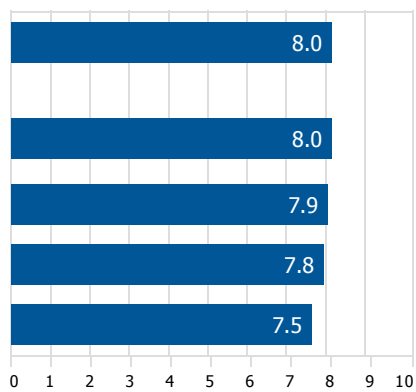
## 3.2.6 Communicatie

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

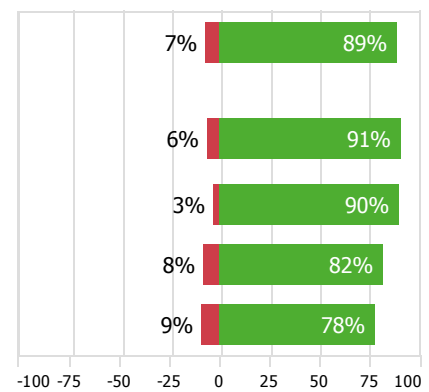
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Communicatie

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



■ Negatief ■ Positief

## Oudertevredenheidsonderzoek PO

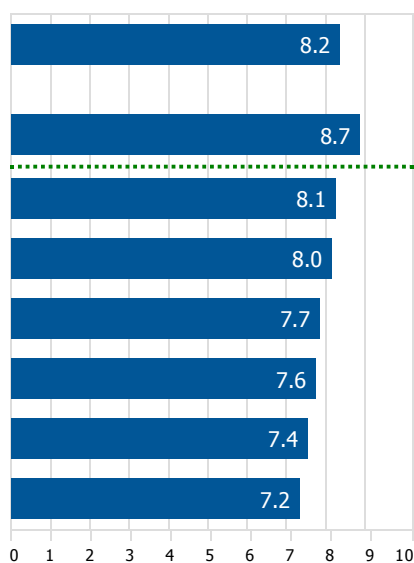
### 3.2.7 Sfeer

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

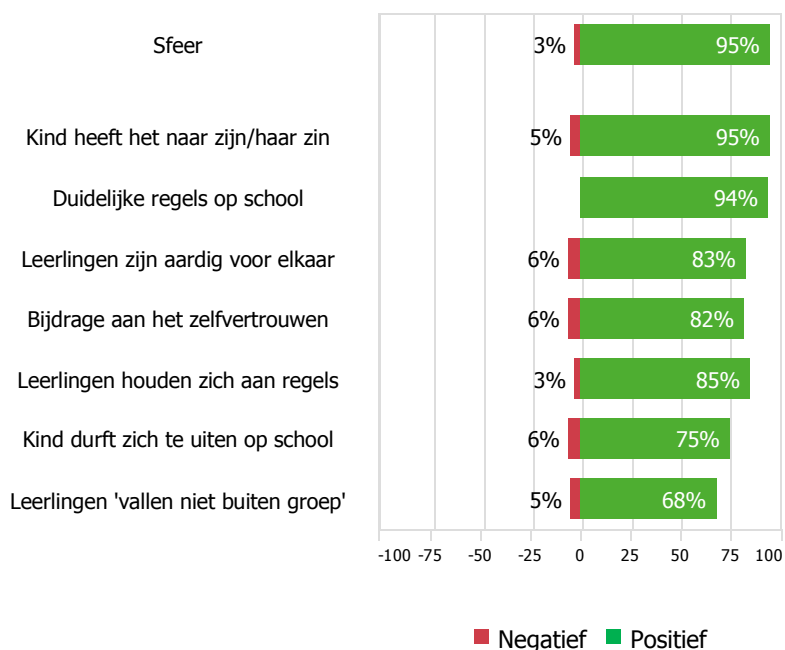
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Sfeer

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



■ Negatief ■ Positief



## Oudertevredenheidsonderzoek PO

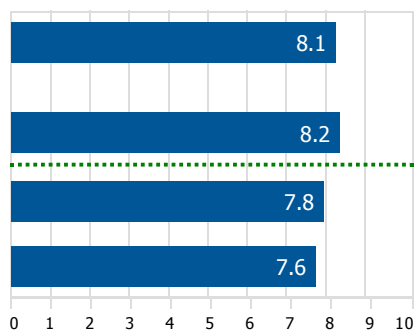
### 3.2.8 Veiligheid op school

De ouders zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (8.2).

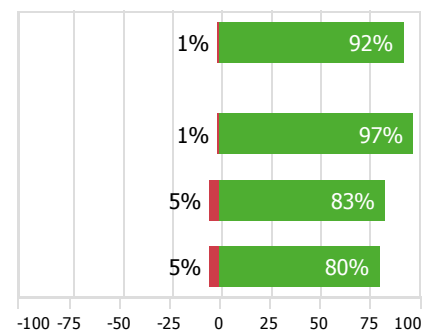
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Veiligheid

*Gemiddelde score tevredenheid*



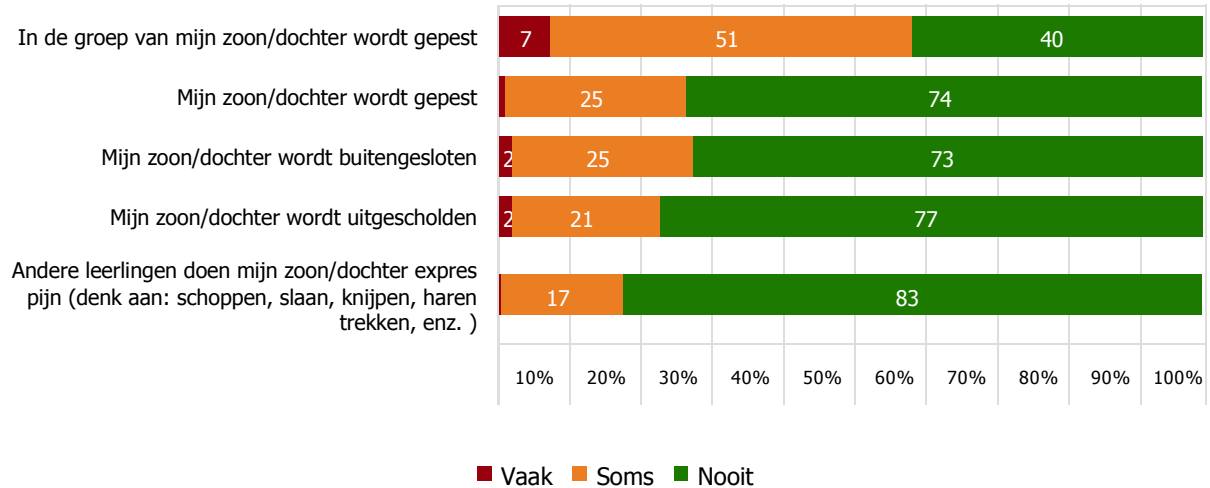
*Percentages tevredenheid*



■ 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

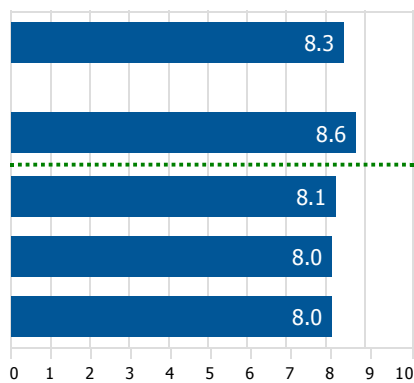
## 3.2.9 Schoolleiding

De ouders vinden in sterke mate dat de schoolleiding bereikbaar is voor ouders (8.6).

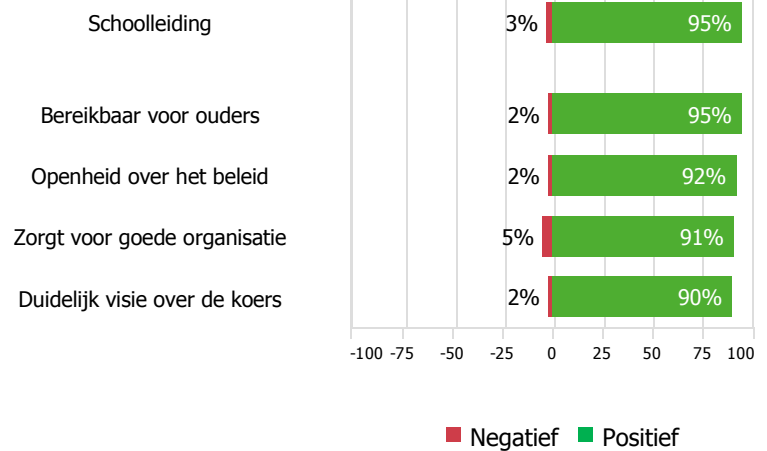
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Schoolleiding

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



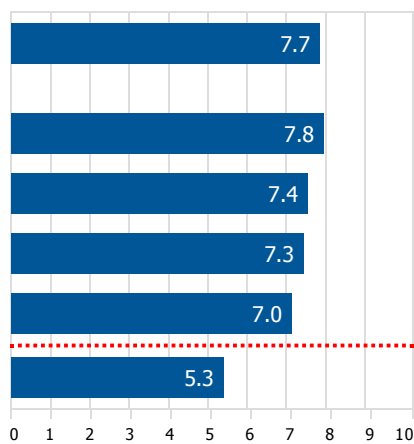
## 3.2.10 Voorzienen

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

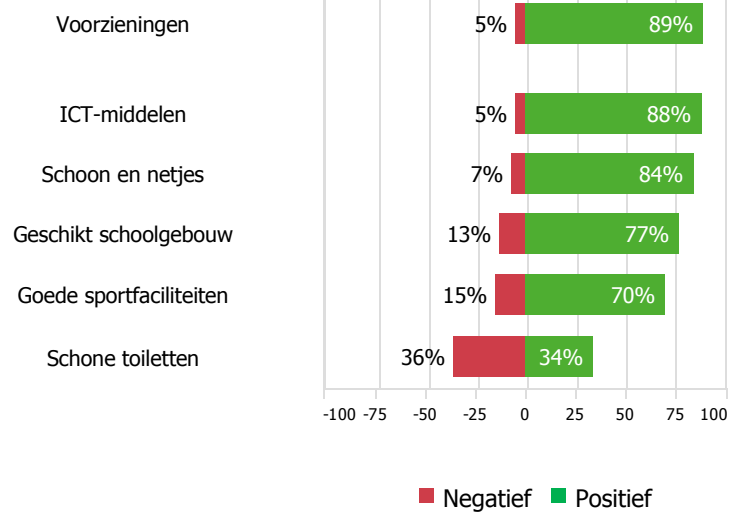
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de toiletten niet schoon zijn (5.3; 36% negatief) en dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft (7.0; 15% negatief).

### Voorzienen

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



# Oudertevredenheidsonderzoek PO

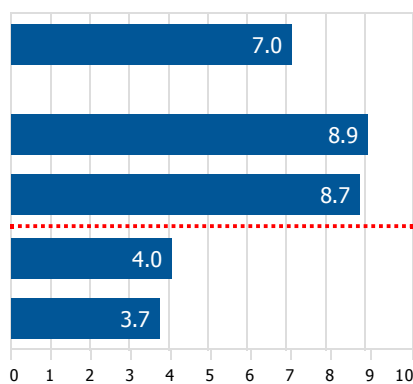
## 3.2.11 Omgeving school

De ouders geven in sterke mate aan dat de school in een sociaal veilige buurt staat (8.9) en dat de weg naar school sociaal veilig is (8.7).

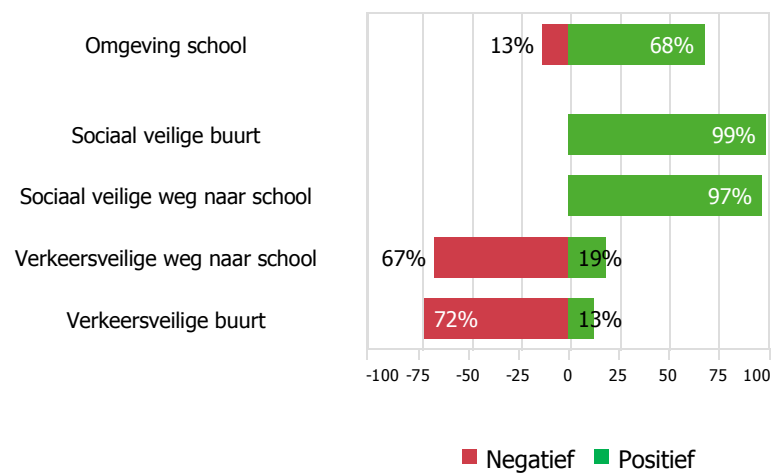
(Relatief veel) ouders geven aan dat de school in een verkeersonveilige buurt staat (3.7; 72% negatief) en dat de weg naar school verkeersonveilig is (4.0; 67% negatief).

### Omgeving school

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



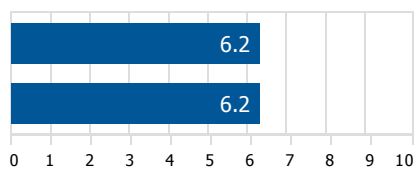
## 3.2.12 Schooltijden

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de lengte van de middagpauzes (6.2; 33% negatief) en over de schooltijden (6.2; 35% negatief).

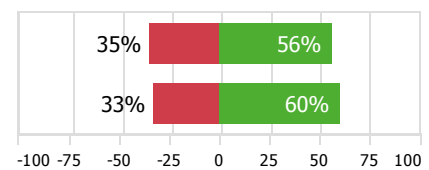
### Schooltijden

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*

Schooltijden  
Lengte van de middagpauze



■ Negatief ■ Positief

# Oudertevredenheidsonderzoek PO

## 3.2.13 Geledingen

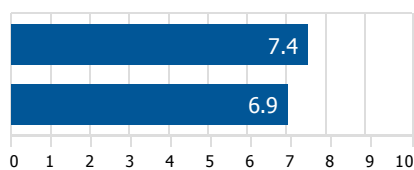
De vragen binnen dit thema zijn niet voorgelegd aan de MR- en OR/OV-leden zelf.

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

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

### Geledingen

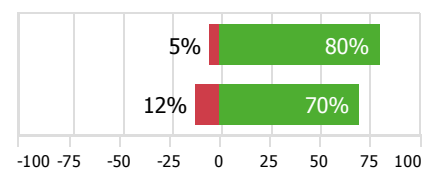
*Gemiddelde score tevredenheid*



Ouderraad/Oudervereniging

Medezeggenschapsraad

*Percentages tevredenheid*

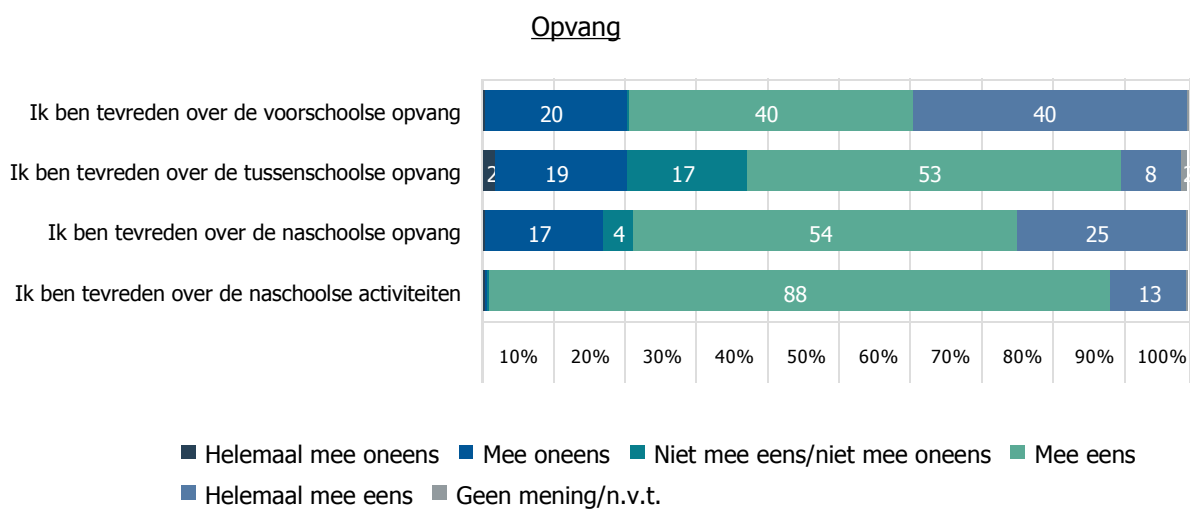
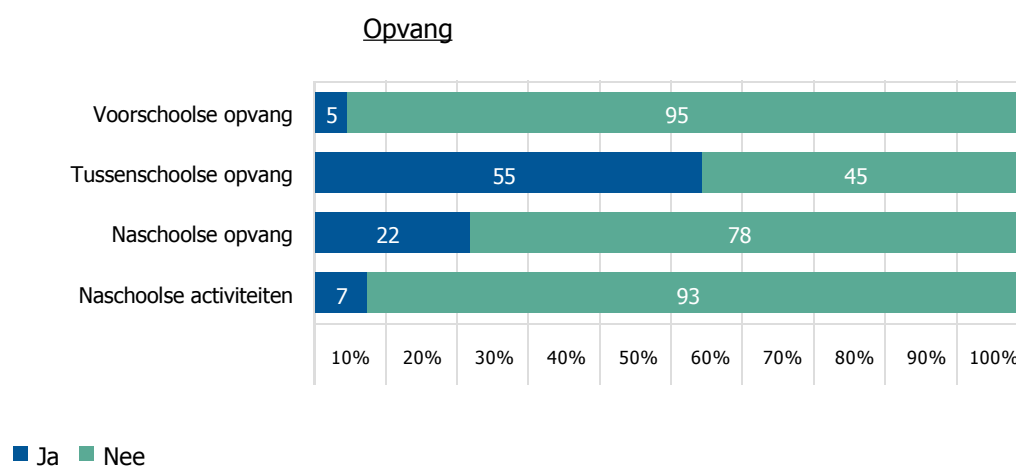


■ Negatief ■ Positief

## Oudertevredenheidsonderzoek PO

### 3.2.14 Opvang

Aan de ouders is gevraagd of zij gebruik maken van verschillende soorten opvang en activiteiten. Ouders die aan hebben gegeven dat ze gebruik maken van één of meerdere van de soorten opvang/activiteiten kregen de mogelijkheid om deze vorm(en) van opvang/activiteiten te beoordelen.







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

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