



## Rapportage

### Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

School: De Jagersplas

Datum: mei 2019

Opdrachtgever: Zaan Primair



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

**DUO Onderwijsonderzoek & Advies**

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

## 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 Jagersplas	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 Leerkracht	18
3.2.5 Communicatie	19
3.2.6 Sfeer	20
3.2.7 Veiligheid op school	21
3.2.8 Directie	23
3.2.9 Omgeving school	24
3.2.10 Gezonde school	25
3.2.11 Identiteit	26
3.2.12 Geledingen	27
3.2.13 Ouderbetrokkenheid	28
3.2.14 Onderwijs en kinderopvang (IKC)	30

## 1. Inleiding

Zaan Primair wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Zaan Primair in maart en april 2019 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

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

### 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 Jagersplas zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij De Jagersplas.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor De Jagersplas.*
- *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 Zaan Primair is opgesteld. De Jagersplas 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 Jagersplas. Uiteindelijk hebben 81 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 39%.

## 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 Jagersplas. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

## 2. Management summary

### 2.1 Samenvatting

Van de 210 ouders van De Jagersplas die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 81 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 39%.

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	7.6	7.6	o	1 %	89 %	
Leerkracht	8.6	8.4	o	1 %	90 %	Handhaven
Sfeer	8.1	8.1	o	3 %	91 %	Sterke punten
Directie	8.0	7.8	o	4 %	87 %	Sterke punten
Omgeving school	7.9	7.4	++	4 %	93 %	Niet te positioneren
Onderwijs	7.8	7.8	o	6 %	85 %	Niet te positioneren
Algemene ontwikkeling	7.6	7.7	o	6 %	85 %	Verbeterpunten
Identiteit	7.6	7.5	o	1 %	80 %	Aandachtspunten
Veiligheid op school	7.5	7.8	-	6 %	83 %	Aandachtspunten
Communicatie	7.5	7.5	o	9 %	82 %	Aandachtspunten
Gepersonaliseerd leren	7.0	7.1	o	10 %	67 %	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
Leerkracht	Goed contact met kind	8.8	8.4	+
Leerkracht	Bereid te helpen	8.5	8.3	o
Leerkracht	Zorgt voor prettige sfeer	8.5	8.3	o
Sfeer	Kind heeft het naar zijn/haar zin	8.4	8.3	o
Leerkracht	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.3	8.5	o

### Minst tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Onderwijs	Niet te veel waarde hechten aan toetsen	5.6		
Onderwijs	Niet te vaak getoetst	5.9		
Onderwijs	Zenuwachtig voor maken toets	6.0		
Gepersonaliseerd leren	Voldoende aandacht leerlingen met problemen	6.3	6.6	-
Veiligheid	Optreden tegen pesten	6.6	7.2	--

## Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van De Jagersplas 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 Jagersplas is **+14**. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van **+13**.

## 2.2 Aanbevelingen

Over het algemeen zijn de ouders van De Jagersplas redelijk tevreden met hun school. De ouders zijn zeer tevreden over het thema leerkracht.

Ten opzichte van de meting in 2017 scoort De Jagersplas (sterk) hoger op de volgende thema's: algemene tevredenheid, communicatie, sfeer, directie en identiteit. De school scoort lager op het thema 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 Jagersplas 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 derde van de ouders geeft aan dat de school te veel waarde hecht aan het toetsen van leerlingen en dat hun kind regelmatig zenuwachtig is als hij/zij een toets moet maken. Daarnaast is bijna een kwart van de ouders van mening dat hun kind te vaak wordt getoetst op school.
- Bijna een kwart van de ouders geeft aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen. Ze geven in sterke mate aan dat hun kind niet op zijn/haar eigen tempo kan leren op school.
- Relatief veel ouders zijn niet tevreden over de invulling van de ouder informatieavonden/-middagen en over de communicatie via de SchoolPraat-app. Ze geven ook aan dat ze de indruk hebben dat de school hen niet tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun kind.
- Relatief veel ouders geven aan dat de school in een verkeersonveilige buurt staat en dat de weg naar school verkeersonveilig is voor hun kind.
- Relatief veel ouders zijn niet tevreden over de MR. Meer dan de helft van de ouders is niet tevreden over de informatie die ze van MR krijgen en bijna de helft van de ouders geeft aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet. Daarnaast geeft bijna een derde van de ouders aan dat ze niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden voor ouderparticipatie.



### 3. Onderzoeksresultaten

#### 3.1 Overall beeld van De Jagersplas

##### 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:	%
Sfeer (gezellig / open / veilig)	26%
Betrokkenheid bij het kind	11%
Dat mijn kind met plezier naar school gaat	9%
Leerkrachten / het team	7%
Locatie van de school (bereikbaarheid / nabijheid)	7%
Goed / modern onderwijs	6%

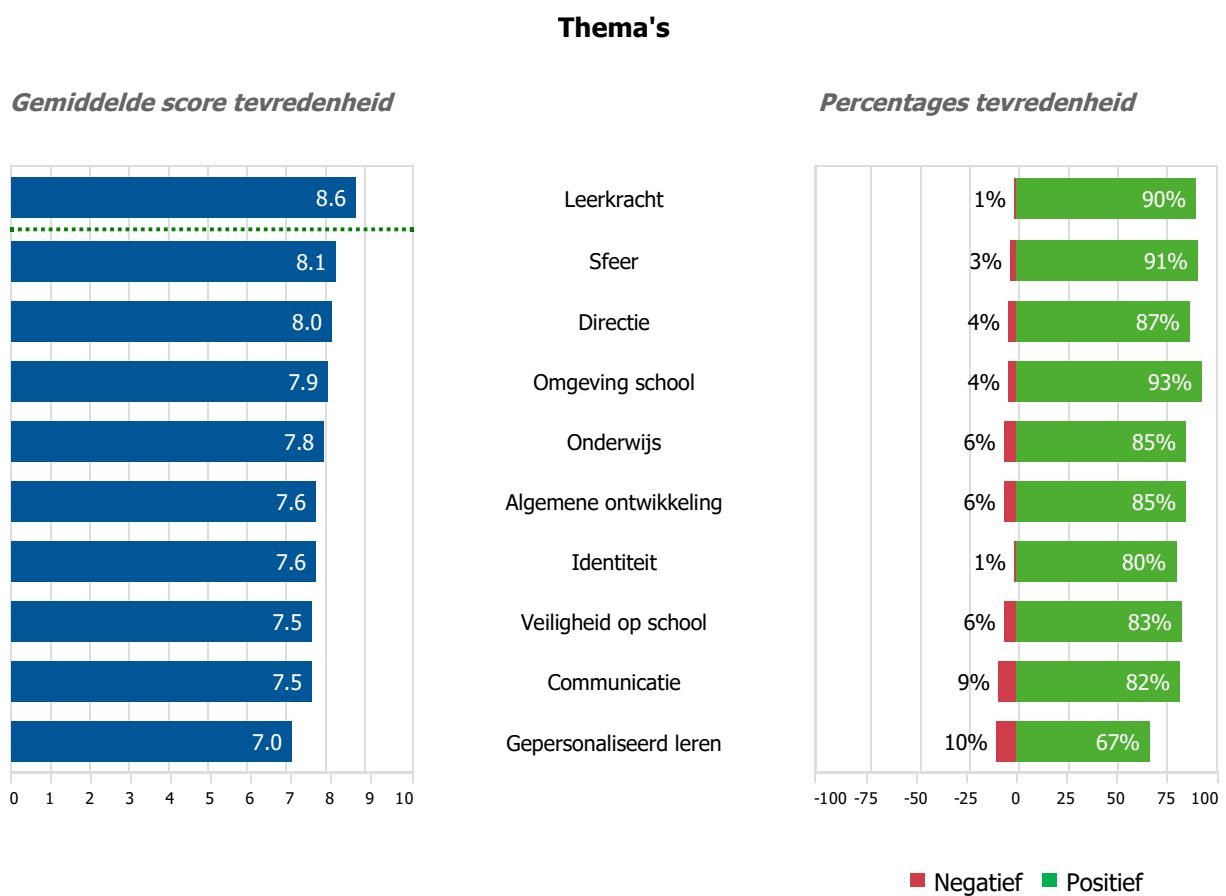
Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
(Wisselingen in) het leerkrachtenteam	19%
Combiklassen / te grote klassen	15%
Slechte communicatie / informatievoorziening	14%
Geen / n.v.t.	11%
Schoolplein	6%

## 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 Jagersplas 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft De Jagersplas geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de thema's waarop De Jagersplas een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft De Jagersplas 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.



## Vergelijking met de vorige meting

In 2017 heeft De Jagersplas eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek PO laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2017.

Ten opzichte van de meting in 2017 scoort De Jagersplas hoger op de thema's: Algemene tevredenheid, Communicatie, Sfeer, Directie en Identiteit.

Ten opzichte van de meting in 2017 scoort De Jagersplas lager op de thema's: Omgeving school.

Op de (vergelijkbare) overige thema's scoort De Jagersplas gelijk aan de meting in 2017.

	2019	2017	Afwijking
Algemene tevredenheid	7.6	7.2	+
Onderwijs	7.8	7.6	o
Gepersonaliseerd leren	7.0	<i>niet bevroegd</i>	
Algemene ontwikkeling	7.6	7.5	o
Leerkracht	8.6	8.6	o
Communicatie	7.5	7.2	+
Sfeer	8.1	7.6	++
Veiligheid op school	7.5	<i>niet bevroegd</i>	
Directie	8.0	7.1	++
Omgeving school	7.9	8.2	-
Identiteit	7.6	7.1	++

De schaal heeft de volgende betekenis:

- = sterk lager/slechter dan de meting in 2017 (verschil van 0,5 of meer)
- = lager/slechter dan de meting in 2017 (verschil van 0,3 of 0,4)
- 0 = (ongeveer) gelijk aan de meting in 2017 (verschil van 0,2 of minder)
- + = hoger/beter dan de meting in 2017 (verschil van 0,3 of 0,4)
- ++ = sterk hoger/beter dan de meting in 2017 (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 Jagersplas-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'De Jagersplas-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 1-2A	Groep 1-2B	Groep 1-2C	Groep 3	Groep 4A	De Jagersplas-totaal
<b>Aantal respondenten</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>81</b>
Algemene tevredenheid	7.6	7.8	7.9	*	7.5	7.6
Onderwijs	8.3	8.2	7.5	*	7.5	7.8
Gepersonaliseerd leren	8.0	7.3	6.9	*	7.3	7.0
Algemene ontwikkeling	7.9	7.8	8.0	*	7.3	7.6
Communicatie	8.1	7.8	7.8	*	7.1	7.5
Sfeer	8.3	7.8	8.6	*	8.2	8.1
Veiligheid op school	7.2	7.8	7.3	*	8.0	7.5
Directie	8.1	*	8.4	*	8.2	8.0
Omgeving school	7.4	7.8	8.4	*	8.4	7.9
Identiteit	8.4	*	8.0	*	7.3	7.6

## 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 Jagersplas-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'De Jagersplas-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 4B	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 8	De Jagersplas-totaal
<b>Aantal respondenten</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>81</b>
Algemene tevredenheid	7.6	7.6	7.6	6.8	7.3	7.6
Onderwijs	8.2	7.8	7.8	7.4	7.0	7.8
Gepersonaliseerd leren	6.7	6.4	7.3	6.6	6.3	7.0
Algemene ontwikkeling	8.2	7.5	7.3	7.4	6.8	7.6
Communicatie	7.3	7.3	6.9	5.5	8.1	7.5
Sfeer	8.6	8.0	7.8	6.3	8.9	8.1
Veiligheid op school	7.8	7.3	7.8	6.4	8.5	7.5
Directie	8.0	8.2	7.8	6.6	7.3	8.0
Omgeving school	7.3	8.3	8.2	7.4	8.1	7.9
Identiteit	6.9	7.8	6.9	7.8	7.8	7.6

### 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 Jagersplas scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Omgeving school.

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

	Gemiddelde score van De Jagersplas	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.6	7.6	o
Leerkracht	8.6	8.4	o
Sfeer	8.1	8.1	o
Directie	8.0	7.8	o
Omgeving school	7.9	7.4	++
Onderwijs	7.8	7.8	o
Algemene ontwikkeling	7.6	7.7	o
Identiteit	7.6	7.5	o
Veiligheid op school	7.5	7.8	-
Communicatie	7.5	7.5	o
Gepersonaliseerd leren	7.0	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)

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)

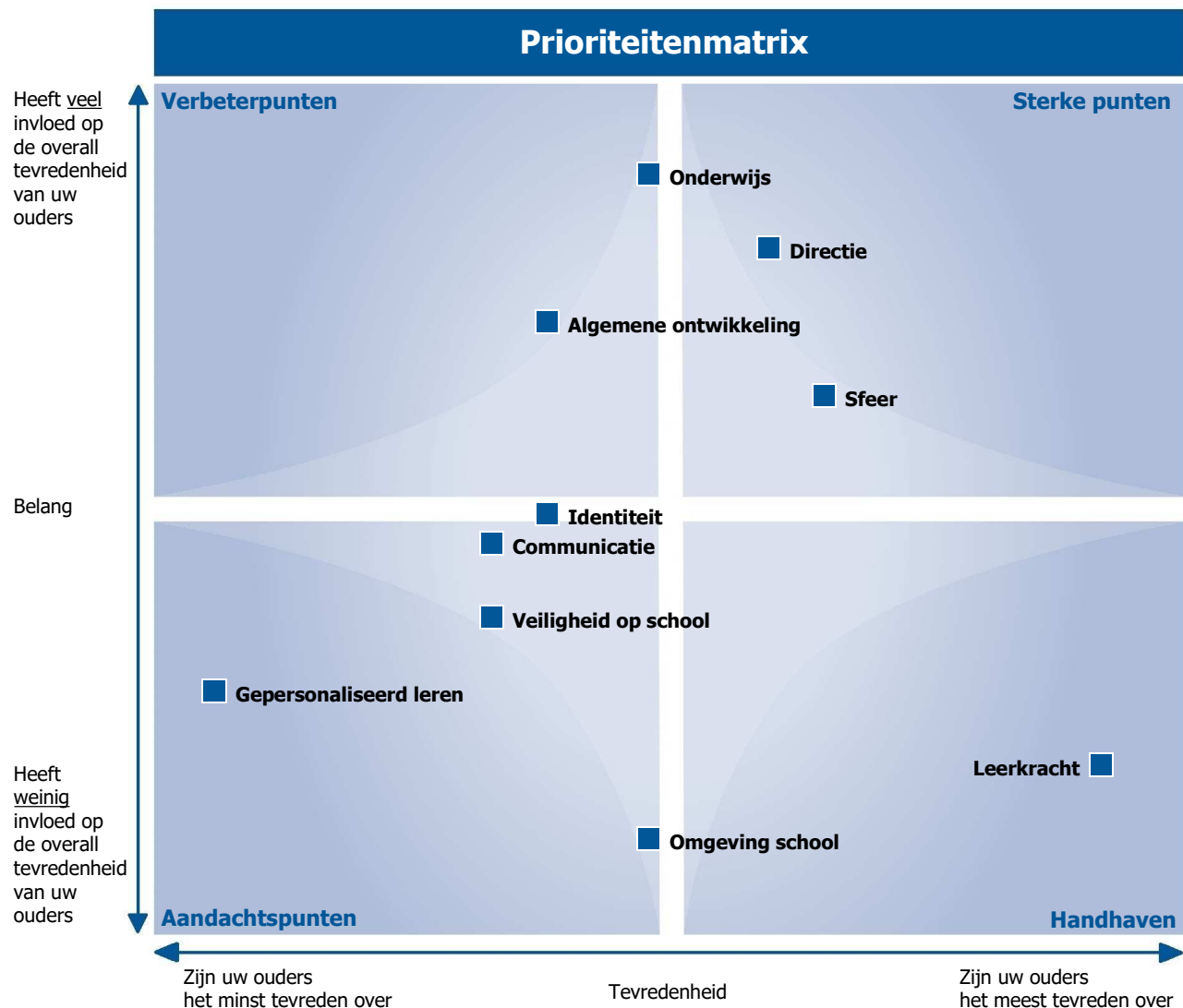
### 3.1.4 Verbeterprioriteiten

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: Algemene ontwikkeling.

## STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van De Jagersplas: Sfeer, 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: Gepersonaliseerd leren, Communicatie, Veiligheid op school, Identiteit.

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 Jagersplas: Leerkracht.



# Oudertevredenheidsonderzoek PO

## 3.1.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van De Jagersplas met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS).

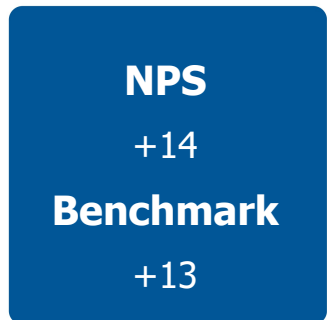
Aan alle ouders is de vraag voorgelegd 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?'. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal De Jagersplas beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal De Jagersplas beslist wel aanraden'.

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 Jagersplas.



### 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.



De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (23-7-2 = **+14**). 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.

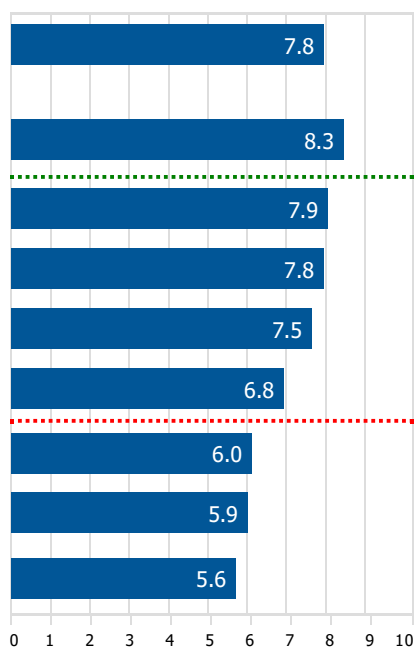
### 3.2.1 Onderwijs

De ouders vinden in sterke mate dat hun kind met moderne, eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen werkt (8.3).

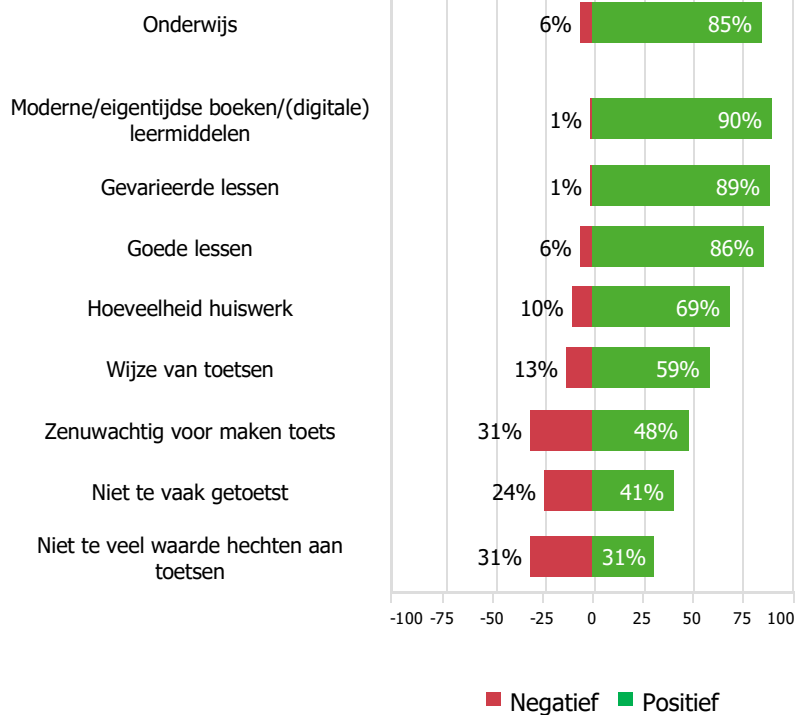
(Relatief veel) ouders geven aan dat de school te veel waarde hecht aan het toetsen van leerlingen (5.6; 31% negatief) en dat hun kind regelmatig zenuwachtig is als hij/zij een toets moet maken (6.0; 31% negatief). Ze zijn van mening dat hun kind te vaak wordt getoetst op school (5.9; 24% negatief).

### Onderwijs

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



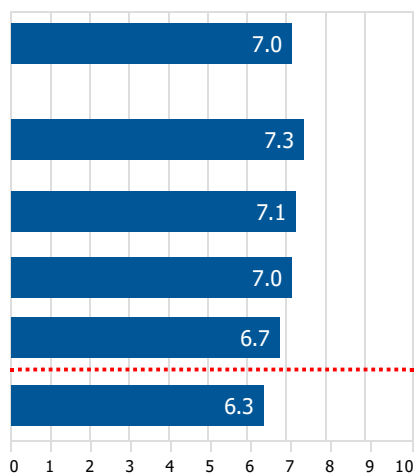
## 3.2.2 Gepersonaliseerd leren

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

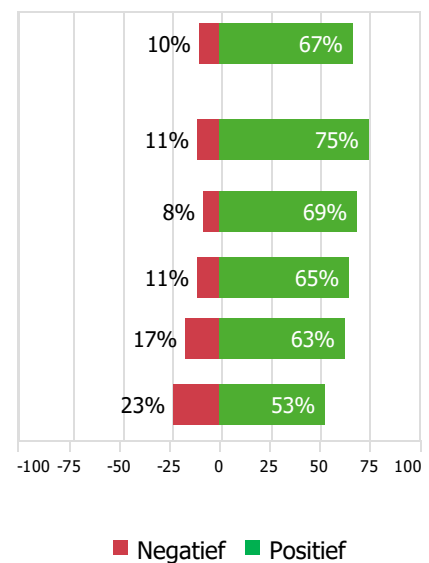
(Relatief veel) ouders geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen (6.3; 23% negatief). Ze geven in sterke mate aan dat hun kind niet op zijn/haar eigen tempo kan leren op school (6.7; 17% negatief).

### Gepersonaliseerd leren

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



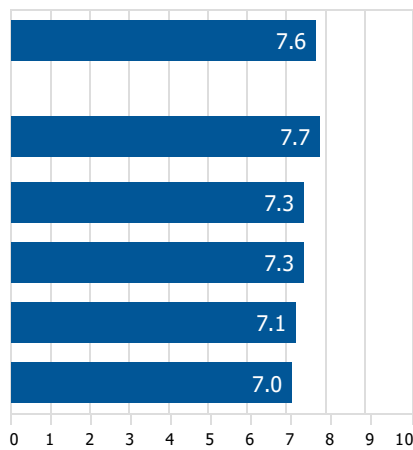
### 3.2.3 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

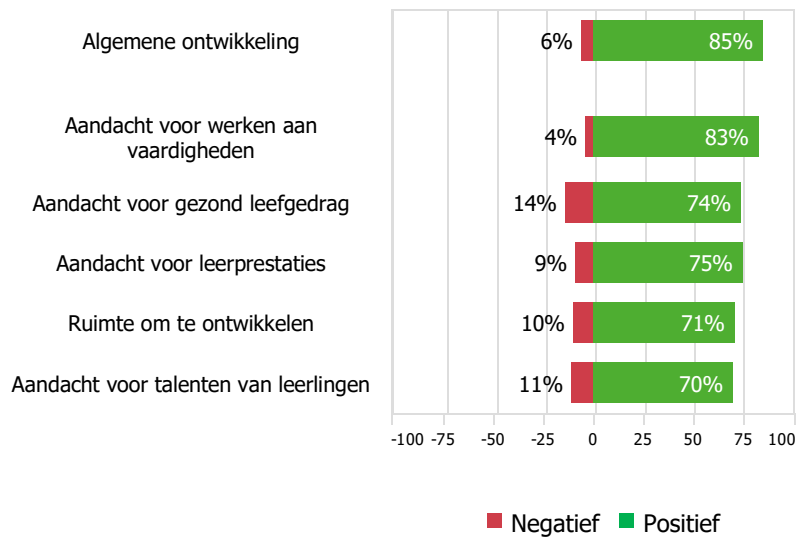
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Algemene ontwikkeling

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



## Oudertevredenheidsonderzoek PO

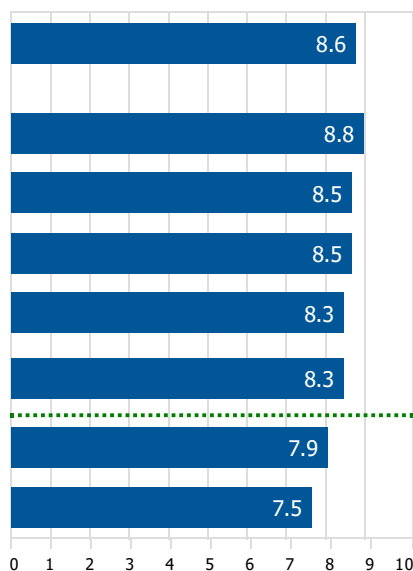
### 3.2.4 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat hun kind een goed contact heeft met de leerkracht (8.8), dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.3) en dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.3). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun kind te helpen als er zich een probleem voordoet (8.5) en dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.5).

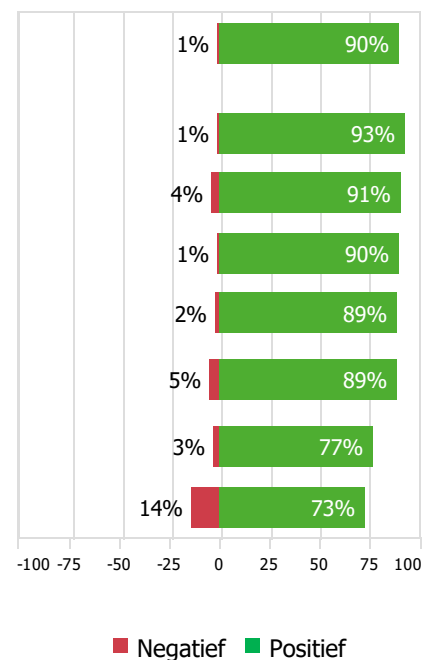
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Leerkracht

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



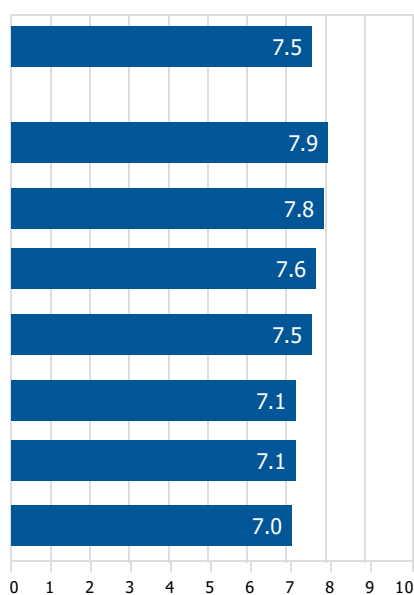
## 3.2.5 Communicatie

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

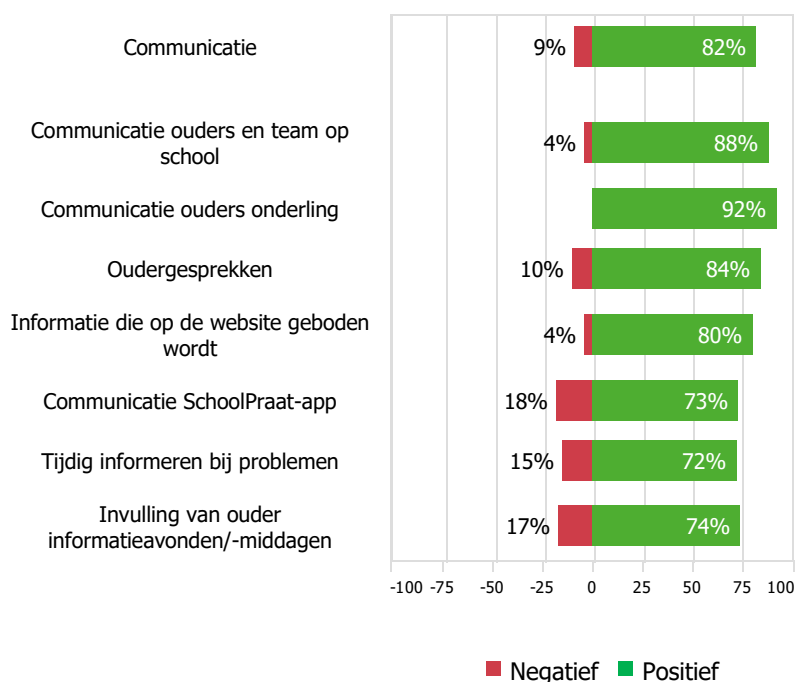
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de invulling van de ouder informatieavonden/-middagen (7.0; 17% negatief) en over de communicatie via de SchoolPraat-app (7.1; 18% negatief). Ze geven aan dat ze de indruk hebben dat de school hen niet tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun kind (7.1; 15% negatief).

### Communicatie

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



# Oudertevredenheidsonderzoek PO

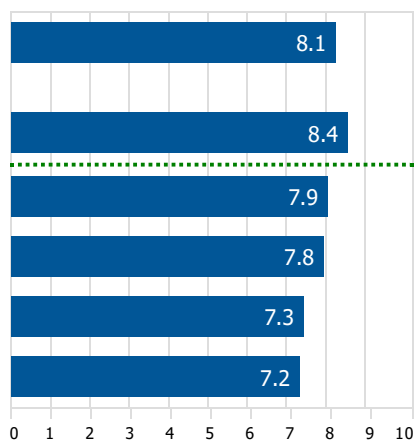
## 3.2.6 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun kind het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.4).

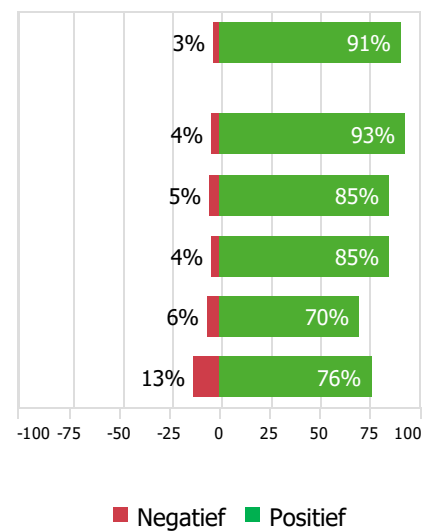
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Sfeer

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



# Oudertevredenheidsonderzoek PO

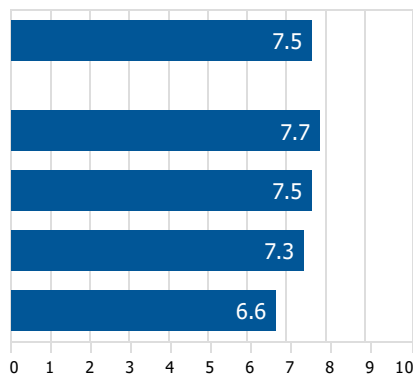
## 3.2.7 Veiligheid op school

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

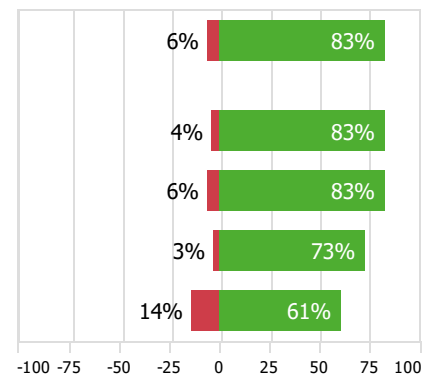
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Veiligheid

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*

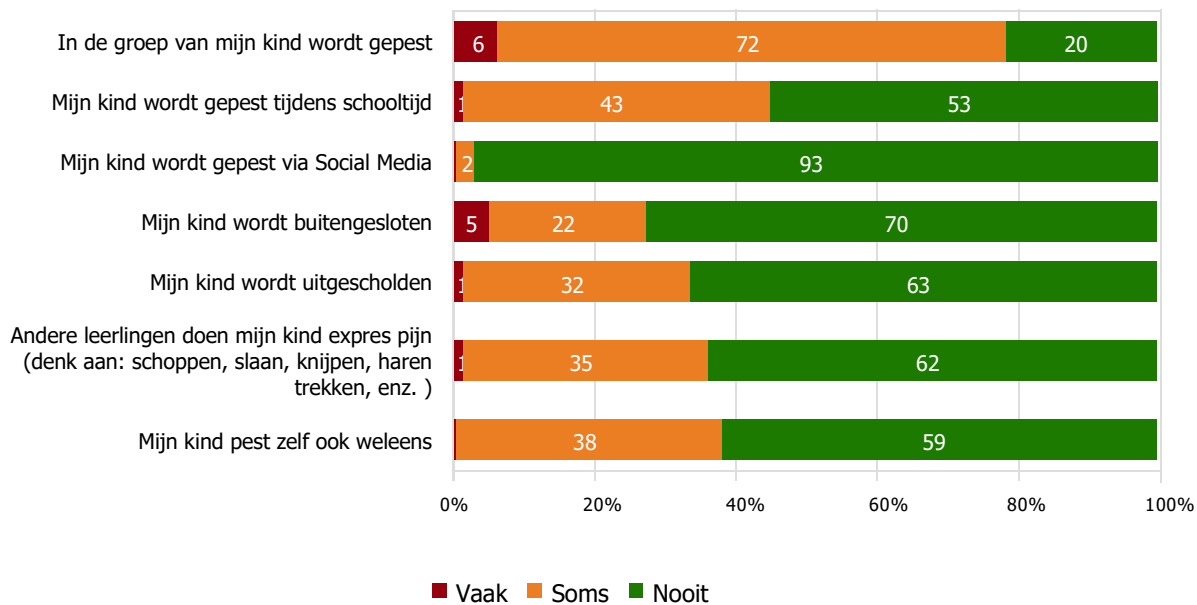


■ Negatief ■ Positief



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



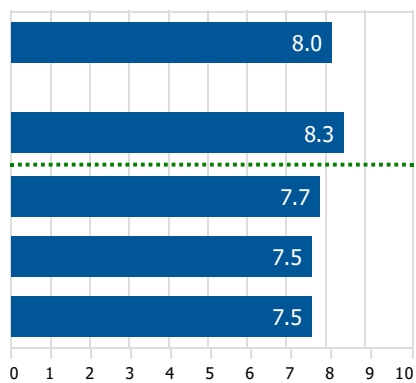
## 3.2.8 Directie

De ouders vinden in sterke mate dat de directie bereikbaar is voor ouders (8.3).

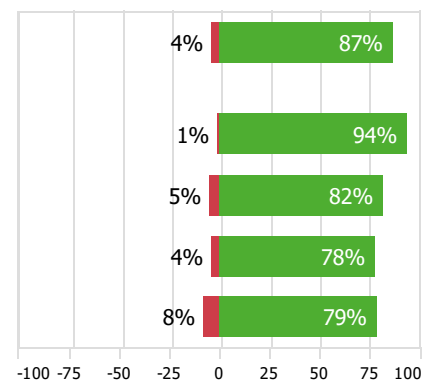
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Directie

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



■ Negatief ■ Positief

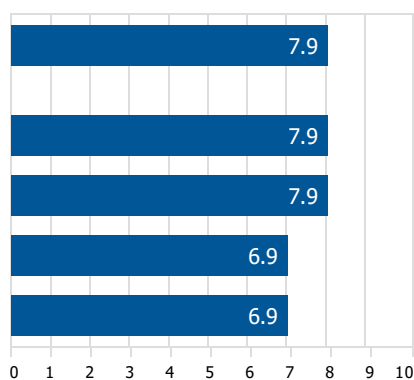
## 3.2.9 Omgeving school

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

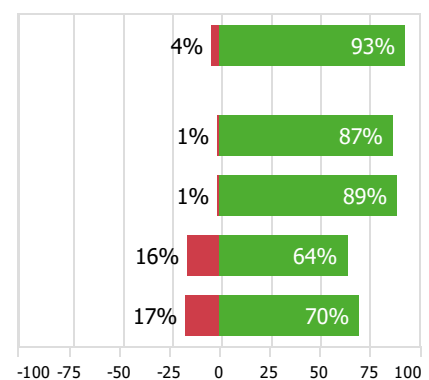
(Relatief veel) ouders geven aan dat de school in een verkeersonveilige buurt staat (6.9; 17% negatief) en dat de weg naar school verkeersonveilig is voor hun kind (6.9; 16% negatief).

### Omgeving school

*Gemiddelde score tevredenheid*



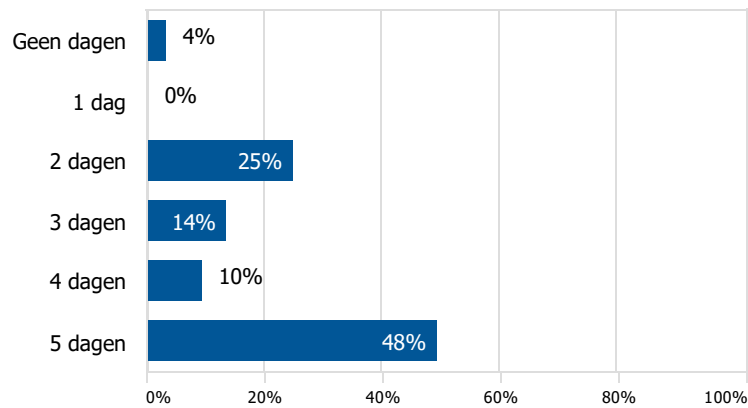
*Percentages tevredenheid*



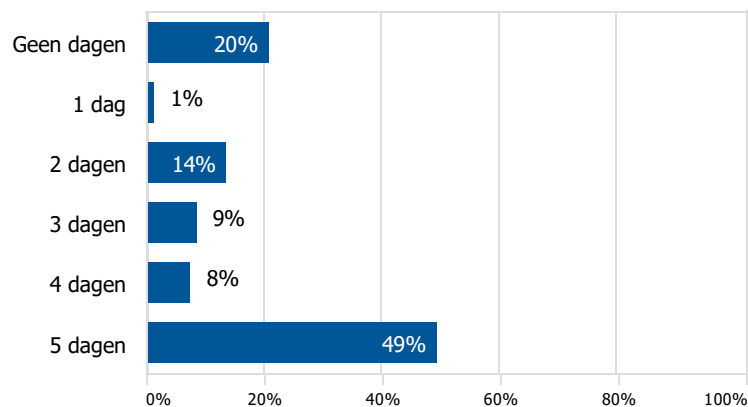
■ Negatief ■ Positief

## 3.2.10 Gezonde school

Om gezond eetgedrag bij kinderen te stimuleren zijn er op twee dagen in de week 'Gruitdagen'. Dat zijn dagen waarop groente- en of fruit als kleine pauzehap verplicht is. Hoeveel dagen vind u wenselijk?



Hoeveel dagen vind u het wenselijk om uw kind water te laten drinken tijdens de pauzehap in plaats van sap of limonade?



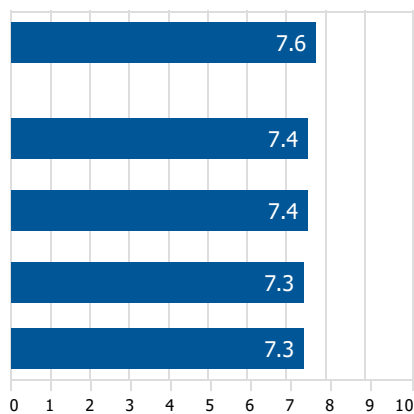
## 3.2.11 Identiteit

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

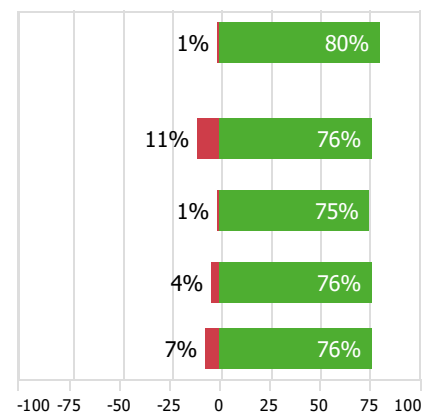
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Identiteit

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



■ Negatief ■ Positief

## Oudertevredenheidsonderzoek PO

### 3.2.12 Geledingen

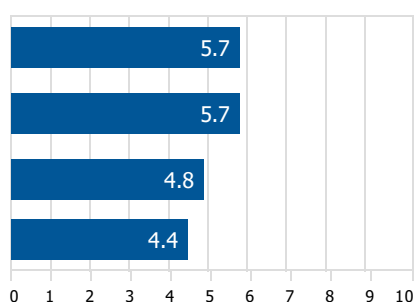
De volgende vragen zijn niet voorgelegd aan de MR-leden zelf.

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

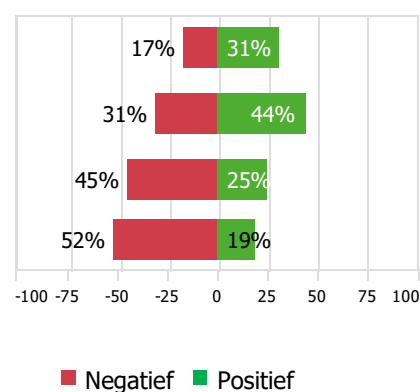
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de informatie die ze van MR krijgen (4.4; 52% negatief) en over de MR (5.7; 17% negatief). Ze geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (4.8; 45% negatief) en dat ze niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden voor ouderparticipatie (5.7; 31% negatief).

### Geledingen

*Gemiddelde score tevredenheid*

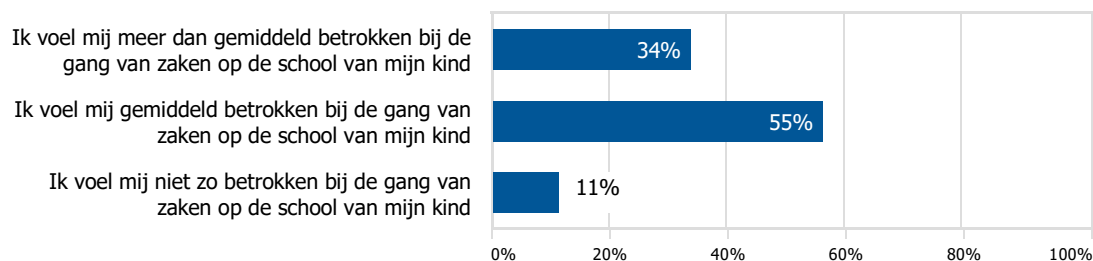


*Percentages tevredenheid*

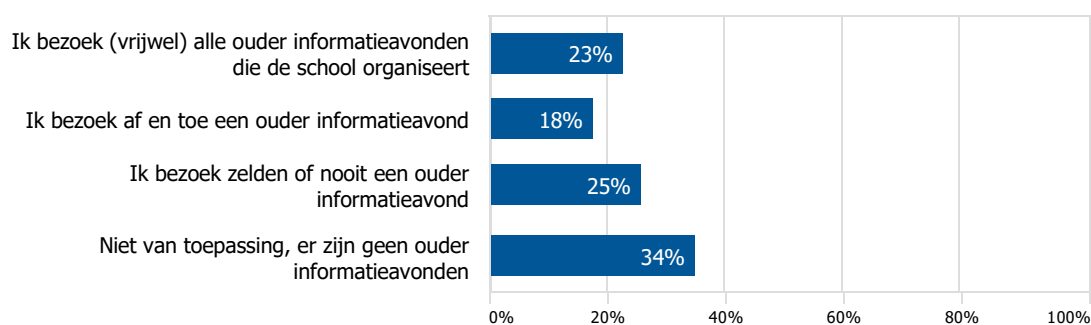


## 3.2.13 Ouderbetrokkenheid

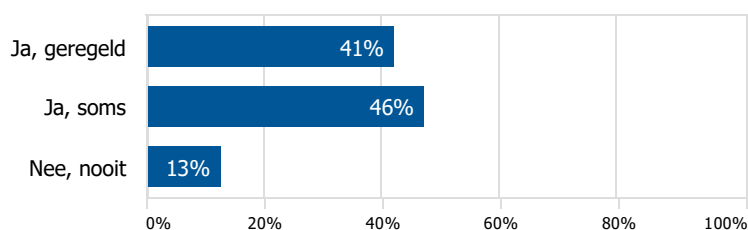
### Welk antwoord past het beste bij u?



### Bezoekt u wel eens de ouder informatieavonden? (we doelen hierbij niet op de oudergesprekken)



### Verricht u wel eens activiteiten voor de school?

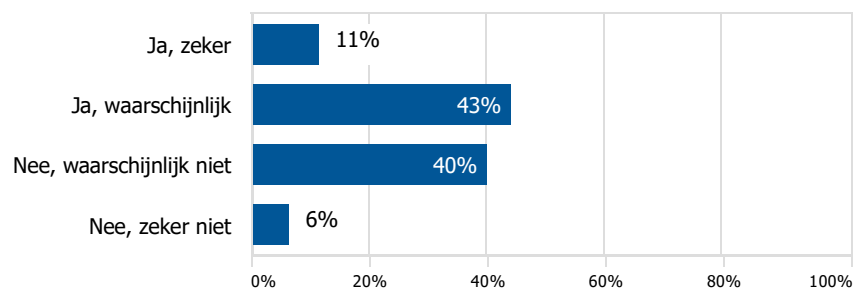


Ouders die aangeven nooit activiteiten voor de school te verrichten, hebben we gevraagd wat de reden hiervan is.

## Wat is de reden dat u geen activiteiten voor de school verricht?



## Zou u actiever willen worden voor de school?

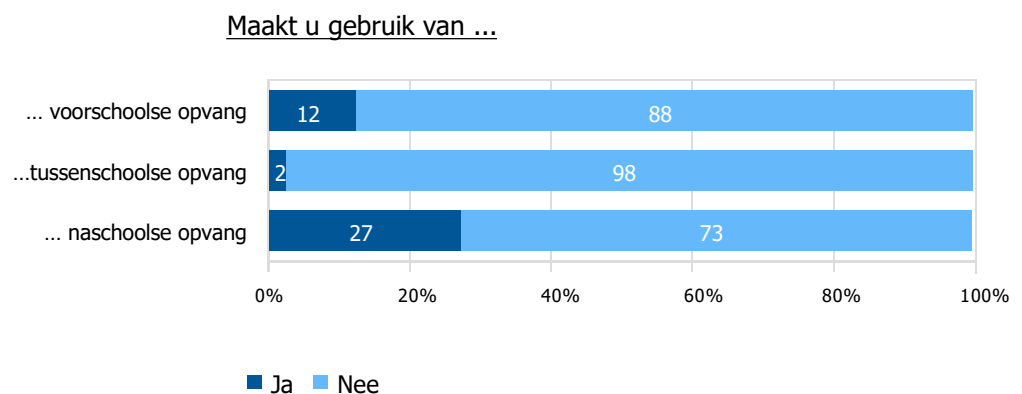




## 3.2.14 Onderwijs en kinderopvang (IKC)

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

Aan de ouders is gevraagd van welke vormen opvang zij gebruikmaken. Ouders die aan hebben gegeven dat ze gebruikmaken van één of meerdere soorten opvang kregen de mogelijkheid om deze vorm(en) van opvang te beoordelen. We rapporteren alleen over soorten opvang wanneer voldoende ouders hierover een oordeel hebben gegeven (minimaal vijf ouders moeten een oordeel hebben gegeven).



	De Jagersplas	Benchmark PO	Afwijking
Ik ben tevreden over de voorschoolse opvang	9.1	8.3	++
Ik ben tevreden over de naschoolse opvang	7.6	8.3	--
Ik ben tevreden over de afstemming tussen onderwijs en kinderopvang	7.3		



ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES

## ALGEMENE GEGEVENS

### **DUO Onderwijsonderzoek & Advies**

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek 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)