

DUO

ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

School: Bs De Zonnestein

Datum: maart 2019

Opdrachtgever: SKOzoK



1. Inleiding

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

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

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 Bs De Zonnesteen zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij Bs De Zonnesteen.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Bs De Zonnesteen.*
- *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 SKOzoK is opgesteld. Bs De Zonnesteen 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 twee digitale reminders gestuurd naar de ouders die de vragenlijst nog niet (helemaal) hadden ingevuld.

Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders van Bs De Zonnesteen. Uiteindelijk hebben 42 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 Bs De Zonnestein. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

2. Management summary

2.1 Samenvatting

Van de 107 ouders van Bs De Zonnesteen die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 42 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	7.9	7.6	+	0 %	95 %	
Leerkracht	9.1	8.4	++	0 %	100 %	Handhaven
Onderwijs	8.2	7.8	+	0 %	98 %	Verbeterpunten
Algemene ontwikkeling	8.1	7.7	+	2 %	93 %	Verbeterpunten
Schoolleiding/directie	7.8	7.8	o	0 %	93 %	Verbeterpunten
Sfeer	7.6	8.1	--	5 %	90 %	Verbeterpunten
Veiligheid op school	7.6	7.8	o	5 %	92 %	Aandachtspunten
Voorzieningen	7.6	7.7	o	2 %	88 %	Aandachtspunten
Communicatie	7.4	7.5	o	5 %	85 %	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.
- Bs De Zonnesteen heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks worden één of meer thema's in de bovenstaande tabel als verbeterpunt of aandachtspunt genoemd. In de prioriteitenmatrix komen altijd verbeterpunten en/of aandachtspunten aan het licht. De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen en geeft antwoord op de vraag: 'als de school de algemene tevredenheid (verder) wil verhogen, aan welke thema's zou de school dan (vanuit het perspectief van de ouders) moeten gaan werken?'.

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
Leerkrachten	Goed contact met kind	9.1	8.4	++
Leerkrachten	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	9.1	8.5	++
Leerkrachten	Bereid te helpen	9.0	8.3	++
Leerkrachten	Goed contact met ouder	9.0	8.1	++
Communicatie	Informereren over belangrijke data	8.6	8.0	++

Minst tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Algemene ontwikkeling	Kind leert hoe hij/zij het beste kan leren	6.6		
Veiligheid	Optreden tegen pesten	6.7	7.2	--
Communicatie	Op de hoogte van wat er in de groep van zoon/dochter gebeurt	6.7		
Communicatie	Op de hoogte van Koersplan van organisatie	6.9		
Veiligheid	Leerlingen houden zich aan regels	7.0	7.5	--

Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Bs De Zonnestein 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 Bs De Zonnestein is **+32**. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van **+13**.

2.2 Aanbevelingen

Over het algemeen zijn de ouders van Bs De Zonnesteek tevreden met hun school. De ouders zijn zeer tevreden over de thema's: leerkracht en onderwijs.

Ten opzichte van de meting in 2017 scoort Bs De Zonnesteek sterk hoger op de volgende thema's: algemene tevredenheid, onderwijs, algemene ontwikkeling, leerkracht en sfeer. De school scoort lager op het thema: communicatie. Op de overige thema's scoort de school gelijk aan de vorige meting of deze zijn bij de vorige meting niet bevestigd.

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 Bs De Zonnesteek 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 ze niet op de hoogte zijn van wat de GMR doet.