



Rapportage Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

Datum: december 2020

Opdrachtgever: KBS Laurentius



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

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Lotte Lurvink MSc

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1 Doelstellingen van het onderzoek	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Interpretatie van de resultaten	2
2. Samenvatting	3
2.1 Belangrijkste resultaten	3
2.2 Aanbevelingen	5
3. Onderzoeksresultaten	6
3.1 Overall beeld van KBS Laurentius	6
3.1.1 Algemene tevredenheid	6
3.1.2 Positieve en negatieve punten	7
3.1.3 Tevredenheid over de thema's	8
3.1.4 Benchmark primair onderwijs	13
3.1.5 Verbeterprioriteiten	14
3.1.6 Loyaliteit	16
3.2 Thema's nader bekeken	17
3.2.1 Onderwijs	17
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	18
3.2.3 Algemene ontwikkeling	19
3.2.4 Leerkrachten	20
3.2.5 Communicatie	21
3.2.6 Sfeer	22
3.2.7 Veiligheid op school	23
3.2.8 Schoolleiding/directie	25
3.2.9 Identiteit/visie	26
3.2.10 Voorzieningen	27
3.2.11 Scholttijden	28

1. Inleiding

KBS Laurentius wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft KBS Laurentius in november en december 2020 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

1.1 Doelstellingen van het onderzoek

De onderzoeksdoelstellingen van het Oudertevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- *Achterhalen hoe de ouders de school van hun kinderen ervaren en hoe tevreden zij met KBS Laurentius zijn.*
- *Achterhalen hoe KBS Laurentius scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij KBS Laurentius.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor KBS Laurentius.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid van de ouders sinds de vorige meting is ontwikkeld.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

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

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 KBS Laurentius. Uiteindelijk hebben 244 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 47%.

1.3 Interpretatie van de resultaten

De vragenlijst bestaat voor het merendeel uit stellingen waar de ouders het mee eens of oneens kunnen zijn. Een stelling luidt bijvoorbeeld: *Over het algemeen ben ik tevreden over de wijze waarop de school met mij communiceert.*

Respondenten kunnen antwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, niet mee eens/niet mee oneens, mee eens en helemaal mee eens. We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

De gemiddelde scores per stelling

Aan de antwoordcategorieën kennen we een waarde toe. '1' voor helemaal mee oneens tot '10' voor 'helemaal mee eens'. Per voorgelegd aspect berekenen we vervolgens de gemiddelde score. Als richtlijn bij de interpretatie van de gemiddelde scores op de stellingen bij oudertevredenheid gebruiken we de volgende indeling:

- Gemiddeld 8,2 of hoger: zeer goed / zeer tevreden;
- 7,8 tot en met 8,1: goed / tevreden;
- 7,3 tot en met 7,7: redelijk / redelijk tevreden;
- 6,5 tot en met 7,2: matig / matig tevreden;
- 6,4 en lager: zeer matig / slecht / niet tevreden.

Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) stellingen - bijv. *Over het algemeen ben ik tevreden over de wijze waarop de school met mij communiceert* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Stellingen waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, typeren wij als knelpunt/aandachtspunt. De ervaring is dat er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders als de gemiddelde score op een stelling 6.4 of lager is.

De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van de benchmark primair onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders van leerlingen in het primair onderwijs. De benchmark PO bevat de resultaten van circa 27.000 ouders. Zie paragraaf 3.1.4 van deze rapportage.

De Prioriteitenmatrix

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen: welke thema's verdienen als eerste aandacht (verbeterpunten) om de algemene tevredenheid te vergroten? Een prioriteitenmatrix kent twee dimensies:

- Tevredenheid: de mate van tevredenheid van laag naar hoog;
- Belang: het belang dat ouders aan een thema hechten. Dit wordt berekend met behulp van een regressieanalyse. Aan een thema wordt een hoog belang toegekend indien uit de analyse blijkt dat dit thema voor een belangrijk deel de algemene tevredenheid bepaalt.

Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage voor meer informatie over de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van KBS Laurentius. Zie paragraaf 3.1.6 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

Respons

Van de 522 ouders van KBS Laurentius die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 244 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 47%.

Algemene tevredenheid

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun zoon/dochter. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over KBS Laurentius. Hieronder zijn de resultaten van KBS Laurentius weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark en de resultaten van de vorige meting. KBS Laurentius scoort **hoger** dan de benchmark PO en de vorige meting.

Algemene tevredenheid

KBS Laurentius		Benchmark PO		2018	
8.1		7.6		7.7	
NEGATIEF	POSITIEF	NEGATIEF	POSITIEF	NEGATIEF	POSITIEF
0%	95%	2%	89%	1%	93%

Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van KBS Laurentius met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS). Hiertoe is aan alle ouders de volgende vraag voorgelegd: *'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?'*. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de school beslist niet aanraden' en een 10 voor 'ik zal de school beslist wel aanraden'.

Op basis van deze vraag worden de ouders ingedeeld in vier categorieën: promotors, passives, detractors en extreme detractors. De NPS wordt vervolgens als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors. Hieronder is de NPS-score van KBS Laurentius weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark en de resultaten van de vorige meting. KBS Laurentius scoort **hoger** dan de benchmark PO en de vorige meting.

Net Promotor Score

KBS Laurentius		Benchmark PO		2018	
+35		+18		+22	
(EXTREME) DETRACTORS	PROMOTORS	(EXTREME) DETRACTORS	PROMOTORS	(EXTREME) DETRACTORS	PROMOTORS
7%	42%	14%	32%	11%	33%

Oudertevredenheidsonderzoek PO

De thema's

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin we vier criteria voor het bepalen van de succesfactoren en knelpunten tonen: de gemiddelde scores per thema, de vergelijking met de benchmark, het percentage (on)tevreden ouders en de plaats in de prioriteitenmatrix.

	Score	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Voorzieningen	8.7	7.8	++	0 %	99 %	Handhaven
Onderwijs	8.4	8.0	+	3 %	92 %	Sterke punten
Leerkracht	8.4	8.4	o	3 %	93 %	Sterke punten
Sfeer	8.4	8.0	+	2 %	95 %	Handhaven
Schoolleiding/directie	8.1	7.7	+	3 %	92 %	Handhaven
Algemene ontwikkeling	8.1	7.9	o	2 %	92 %	Handhaven
Veiligheid op school	8.0	7.8	o	1 %	92 %	Sterke punten
Communicatie	8.0	7.5	++	8 %	86 %	Handhaven
Identiteit/visie	7.3	7.8	--	3 %	75 %	Aandachtspunten
Gepersonaliseerd leren	6.8	7.0	o	14 %	62 %	Verbeterpunten

Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix

- de prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de school om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de school moeten werken als de school actief aan de **overall tevredenheid** van de ouders wil werken? Zie voor een nadere toelichting van deze analyse paragraaf 3.1.5 Verbeterprioriteiten.

Top vijf

Tot slot bieden we in deze paragraaf een weergave van de vijf aspecten waarover de ouders het meest en het minst tevreden zijn. In de tabel tonen we eveneens het thema waaronder de betreffende stelling valt.

Meest tevreden

Thema	Aspect	Score
Voorzieningen	Geschikt schoolgebouw	8.9
Voorzieningen	ICT-middelen	8.9
Voorzieningen	Goede sportfaciliteiten	8.7
Sfeer	Kind heeft het naar zijn/haar zin	8.7
Leerkrachten	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.6

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Identiteit/visie	Deze school gekozen vanwege de identiteit/visie	6.3
Identiteit/visie	Identiteit is uitgelegd	6.6
Gepersonaliseerd leren	Voldoende aandacht leerlingen met problemen	6.6
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor talenten van leerlingen	6.7
Gepersonaliseerd leren	Op eigen manier kunnen leren	6.8

2.2 Aanbevelingen

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van KBS Laurentius op hoofdlijnen besproken. Hieronder bespreken we kort de betekenis van deze resultaten op hoofdlijnen (over welke thema's zijn de ouders tevreden en wat zijn de relatieve knelpunten binnen de school?). Hierna gaan we dieper in op de thema's die als relatief zwak uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

Resultaten op hoofdlijnen

Over het algemeen zijn de ouders van KBS Laurentius tevreden met de school (8.1). KBS Laurentius scoort daarmee hoger dan de benchmark primair onderwijs en de vorige meting. De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: voorzieningen, onderwijs, leerkracht, sfeer, schoolleiding/directie, algemene ontwikkeling, veiligheid op school en communicatie.

Ten opzichte van de meting in 2018 scoort KBS Laurentius (sterk) hoger op de volgende thema's: communicatie, schoolleiding/directie, gepersonaliseerd leren, voorzieningen en onderwijs. Op de overige thema's scoort de school gelijk aan de vorige meting.

Verder zien we dat 42% van de ouders hun school actief zou aanbevelen aan andere ouders, terwijl 7% hun school zou afraden (detractors). Wanneer we vervolgens kijken naar de balans tussen deze twee groepen (de Net Promotor Score), levert dit een netto resultaat op van +35. KBS Laurentius scoort daarmee hoger dan de benchmark primair onderwijs en de vorige meting.

Knelpunten nader bekeken

Op basis van onze beoordelingscriteria (de hoogte van de score, de vergelijking met de benchmark, het aandeel ontevreden respondenten en de plaats in de prioriteitenmatrix) zien we dat één thema een knelpunt vormen binnen de school. Voor KBS Laurentius is dit het thema gepersonaliseerd leren.

Hieronder bespreken we eerst de algemene uitkomsten (de hoogte van de score, de 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.

Gepersonaliseerd leren

Over het thema 'Gepersonaliseerd leren' zijn de ouders matig tevreden. In vergelijking met de benchmark primair onderwijs scoort dit thema vergelijkbaar. In de prioriteitenmatrix komt dit thema naar voren als verbeterpunt. Wanneer we kijken naar de onderliggende aspecten, zien we dat de (relatieve) onvrede met name gericht is op de volgende aspecten:

- Mijn zoon/dochter kan op zijn/haar eigen manier leren op school (6.8; 16% ontevreden);
- Ik heb de indruk dat leerlingen met problemen (denk aan leer-, gedrags- of motivatieproblemen) voldoende extra aandacht krijgen op school (6.6; 17% ontevreden).

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van KBS Laurentius

3.1.1 Algemene tevredenheid

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun zoon/dochter. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over KBS Laurentius. Hieronder zijn de resultaten van KBS Laurentius weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark en de resultaten van de vorige meting. Over het algemeen zijn de ouders van KBS Laurentius **tevreden** met hun school. KBS Laurentius scoort daarmee **hoger** dan de benchmark PO en de vorige meting.

Algemene tevredenheid

KBS Laurentius		Benchmark PO		2018	
8.1		7.6		7.7	
NEGATIEF	POSITIEF	NEGATIEF	POSITIEF	NEGATIEF	POSITIEF
0%	95%	2%	89%	1%	93%

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

8.2 of hoger	De ouders zijn zeer tevreden over KBS Laurentius
7.8 tot en met 8.1	De ouders zijn tevreden over KBS Laurentius
7.3 tot en met 7.7	De ouders zijn redelijk tevreden over KBS Laurentius
6.5 tot en met 7.2	De ouders zijn matig tevreden over KBS Laurentius
6.4 of lager	De ouders zijn ontevreden over KBS Laurentius

Oudertevredenheidsonderzoek PO

3.1.2 Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgedeede antwoordcategorieën) voorgelegd.

Hieronder staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

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

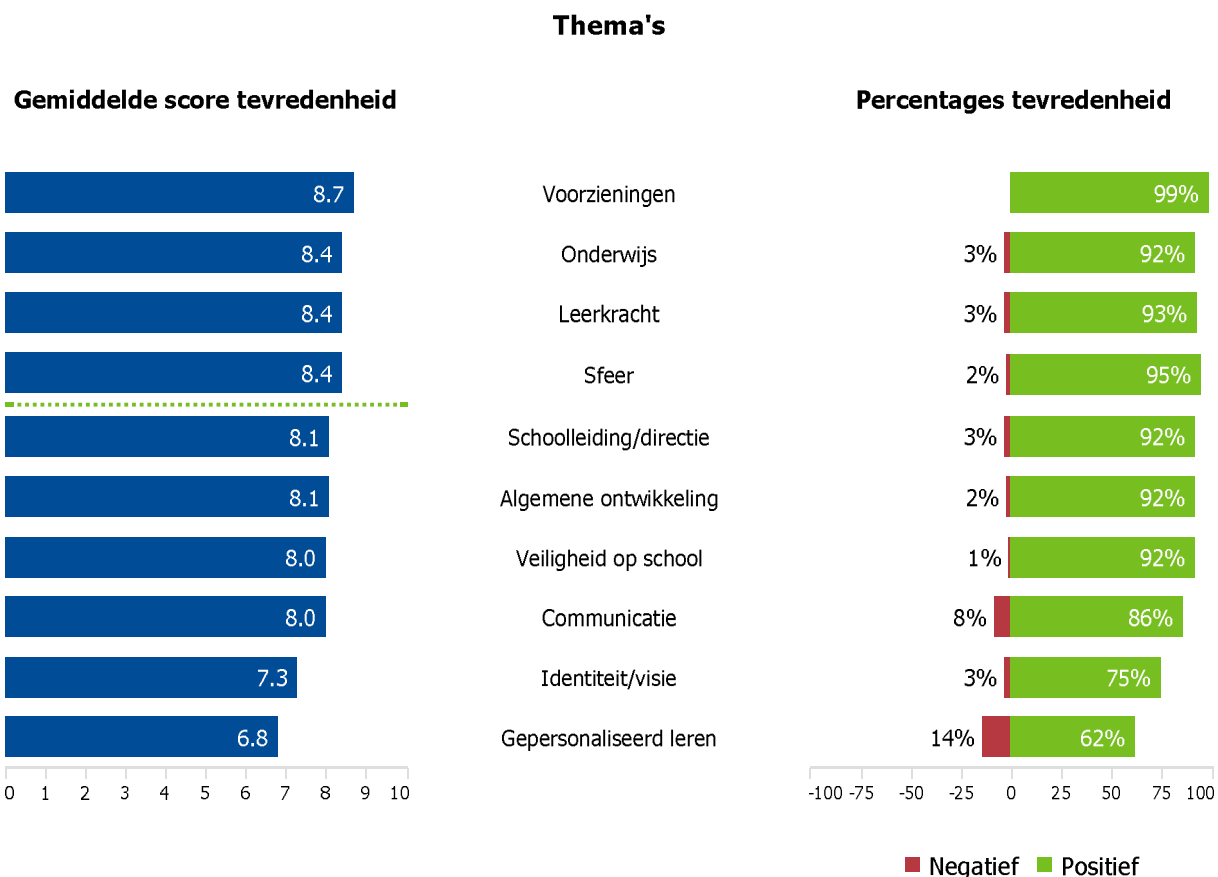
Meest gegeven antwoorden	%
Goede communicatie/informatievoorziening/contact met leerkracht	17%
Sfeer (gezellig/open)/prettige leeromgeving	13%
Leerkrachten/het team	13%
Goed/modern onderwijs	8%
Betrokkenheid bij het kind	6%
Duidelijke structuur/regels/organisatie	5%
Kind heeft het naar zijn/haar zin op school	4%
Goede individuele begeleiding	3%
Leuke extra activiteiten/thema's	3%
Flexibiliteit/aanpak corona	2%
(Bijna) alles	2%

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

Meest gegeven antwoorden	%
Schooltijden/pauzes/overblijven/te weinig tijd om te eten/geen continurooster	24%
Slechte communicatie/informatievoorziening/weinig contact met leerkracht	13%
Geen/n.v.t.	5%
Te grote klassen	5%
Verkeersveiligheid/ophalen en brengen	5%
Incompleet onderwijsaanbod (te weinig aandacht voor bepaalde vakken)	3%
Schoolplein	3%
Weinig individuele begeleiding/differentiatie	3%
Pesten/anti-pestbeleid/toezicht tijdens de pauze	2%
(Wisselingen in) het leerkrachtenteam	2%
Kwaliteit van het onderwijs/manier van lesgeven	2%
(Te) prestatiegericht/veel huiswerk	2%

Oudertevredenheidsonderzoek PO

3.1.3 Tevredenheid over de thema's



Toelichting op de grafiek

In grafieken zoals de bovenstaande treft u links de gemiddelde score op de verschillende stellingen aan. Een score van **8.2 of hoger** classificeren we als 'een zeer goede score'. Een score van **6.4 of lager** classificeren we als 'een slechte score'. Rechts treft u de procentuele verdeling aan tussen de ouders die over de verschillende stellingen positief (helemaal mee eens of mee eens) of juist negatief (mee oneens of helemaal mee oneens) gestemd zijn. De neutrale positie (niet mee eens, niet mee oneens) is niet in de rechter grafiek opgenomen.

Vergelijking met de vorige meting

In 2018 heeft KBS Laurentius eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek PO laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2018.

Algemene tevredenheid	
+0.4	
2020	2018
8.1	7.7

Scoort hoger dan de meting in 2018

Communicatie	
+0.6	
2020	2018
8.0	7.4

Schouleiding/directie	
+0.6	
2020	2018
8.1	7.5

Gepersonaliseerd leren	
+0.4	
2020	2018
6.8	6.4

Voorzieningen	
+0.4	
2020	2018
8.7	8.3

Onderwijs	
+0.3	
2020	2018
8.4	8.1

Scoort (nagenoeg) gelijk aan de meting in 2018

Identiteit/visie	
+0.2	
2020	2018
7.3	7.1

Algemene ontwikkeling	
+0.2	
2020	2018
8.1	7.9

Veiligheid op school	
+0.1	
2020	2018
8.0	7.9

Sfeer	
+0.1	
2020	2018
8.4	8.3

Leerkracht	
0.0	
2020	2018
8.4	8.4

Oudertevredenheidsonderzoek PO

3.1.4 Benchmark primair onderwijs

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

KBS Laurentius scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Voorzieningen, Onderwijs, Sfeer, Schoolleiding/directie en Communicatie.

KBS Laurentius scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: Identiteit/visie.

	Gemiddelde score van KBS Laurentius	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.1	7.6	++
Voorzieningen	8.7	7.8	++
Onderwijs	8.4	8.0	+
Leerkracht	8.4	8.4	o
Sfeer	8.4	8.0	+
Schoolleiding/directie	8.1	7.7	+
Algemene ontwikkeling	8.1	7.9	o
Veiligheid op school	8.0	7.8	o
Communicatie	8.0	7.5	++
Identiteit/visie	7.3	7.8	--
Gepersonaliseerd leren	6.8	7.0	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)

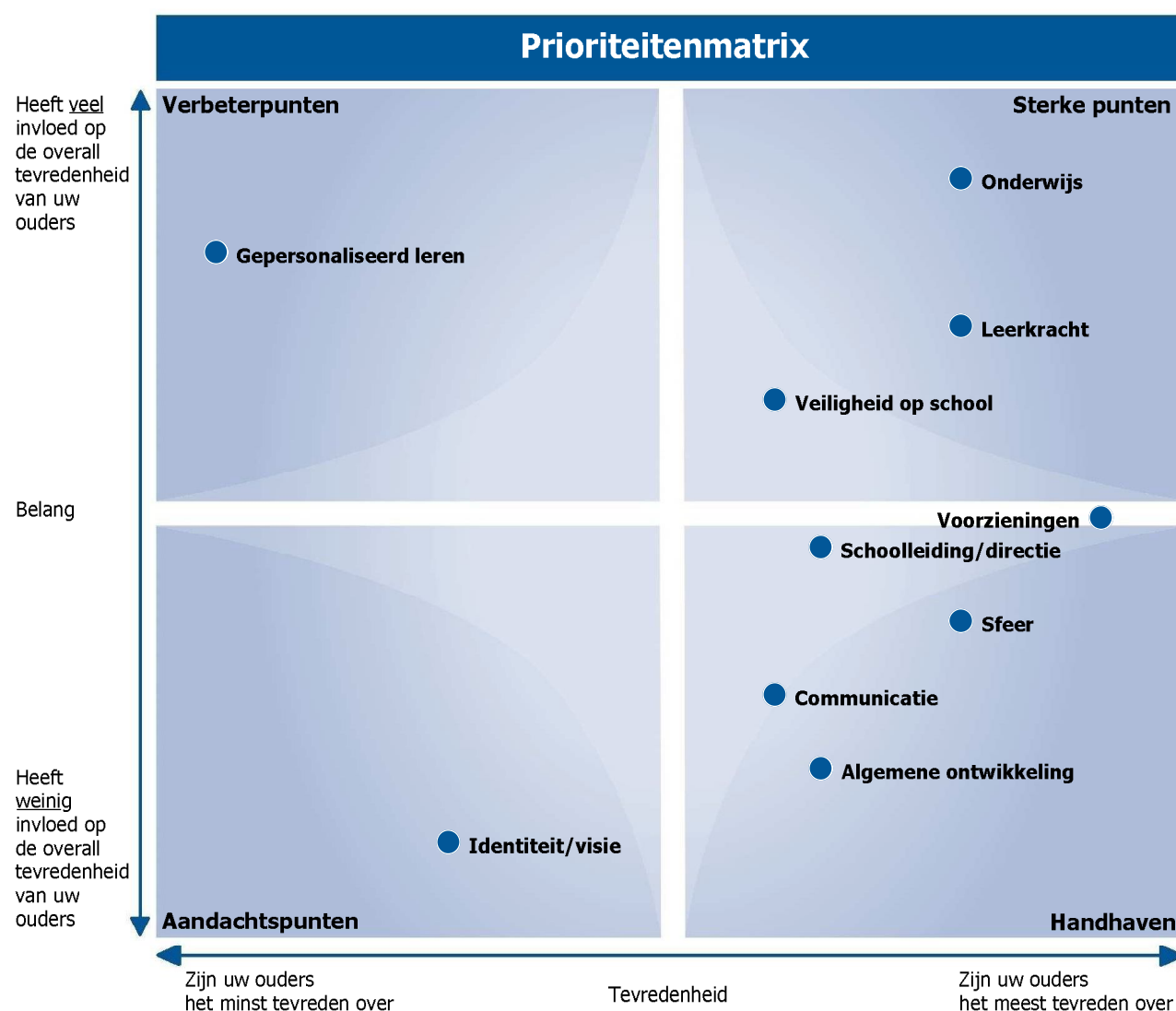
Oudertevredenheidsonderzoek PO

3.1.5 Verbeterprioriteiten

Om de beoordeling van verschillende thema's goed te kunnen interpreteren, is het nodig om - naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's - ook inzicht te krijgen in het belang van deze thema's voor de ouders. Immers: een lage tevredenheidsscore op een thema dat van weinig belang blijkt voor de ouders vraagt een andere/lagere prioriteit van de school dan een lage tevredenheidsscore op een thema dat voor ouders juist van groot belang blijkt te zijn.

Het belang van een thema voor de ouders bepalen we door de correlatie/de samenhang te berekenen tussen de algemene tevredenheid van de ouders met de school enerzijds en de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's anderzijds (met behulp van een zogeheten meervoudige regressieanalyse). De aanname daarbij is dat hoe sterker de correlatie/de samenhang tussen het thema en de algemene tevredenheid is, hoe belangrijker het thema kennelijk is voor de ouders.

Op basis van 'belangscores' (die we dus bepalen aan de hand van een meervoudige regressieanalyse) en 'tevredenheidsscores' stellen we een prioriteitenmatrix op met vier kwadranten.



Toelichting op de prioriteitenmatrix

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

Oudertevredenheidsonderzoek PO

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.

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van KBS Laurentius: Onderwijs, Leerkracht, Veiligheid op school.

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: Identiteit/visie.

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 KBS Laurentius: Algemene ontwikkeling, Communicatie, Sfeer, Schoolleiding/directie, Voorzieningen.

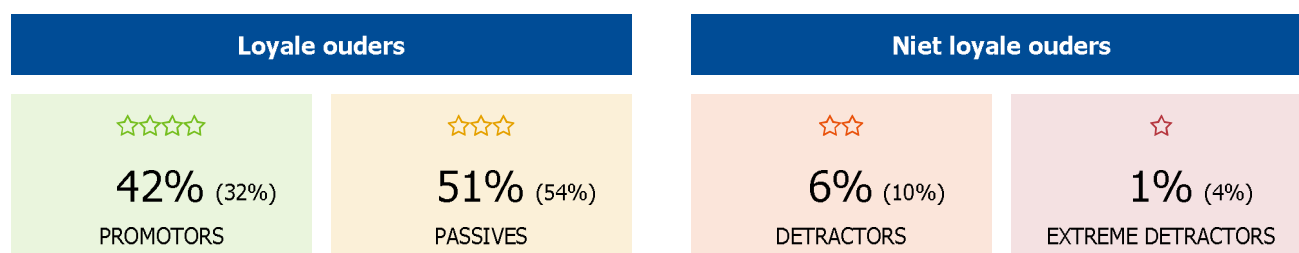
Oudertevredenheidsonderzoek PO

3.1.6 Loyaliteit

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

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

Op basis van deze vraag worden ouders ingedeeld in vier categorieën: **Promotors** (9-10), **Passives** (7-8), **Detractors** (5-6) en **Extreme detractors** (0-4). In onderstaande figuur bieden we een weergave van deze vier categorieën en berekenen we de NPS voor KBS Laurentius. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark PO.



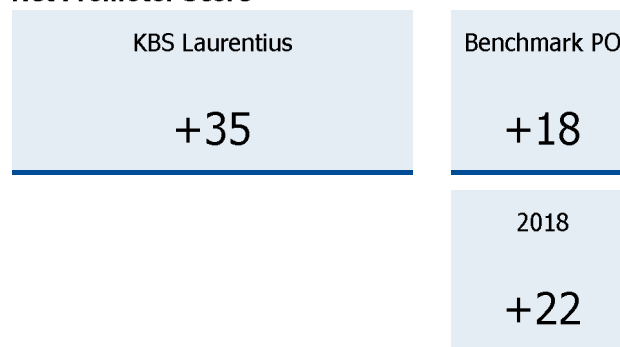
Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar anderen uiten;

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

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

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

Net Promotor Score



Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (42-6-1 = **+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. Landelijk behalen scholen in het PO een NPS-score van **+18**. KBS Laurentius scoort dus **hoger** dan de benchmark PO.

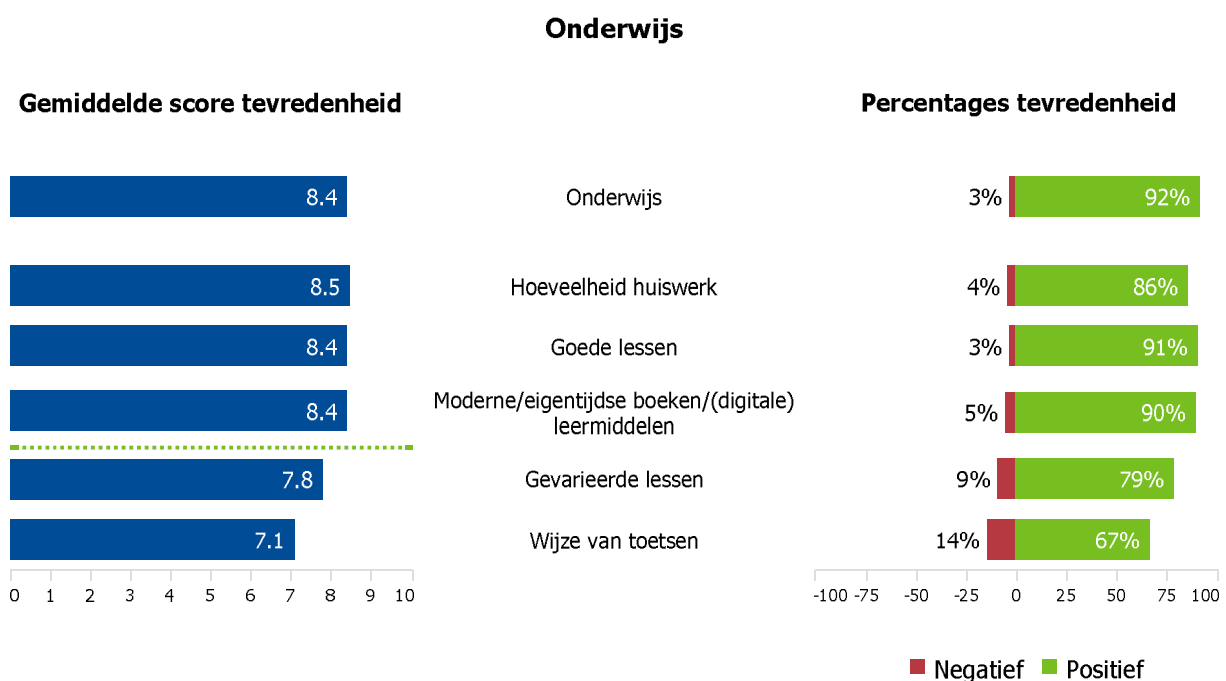
3.2 Thema's nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de thema's. Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het thema, maar ook naar hun beoordeling van stellingen die onder het thema vallen.

3.2.1 Onderwijs

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter de hoeveelheid huiswerk goed aankan (8.5). Ze vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.4) en dat hun zoon/dochter met moderne, eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen werkt (8.4).

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



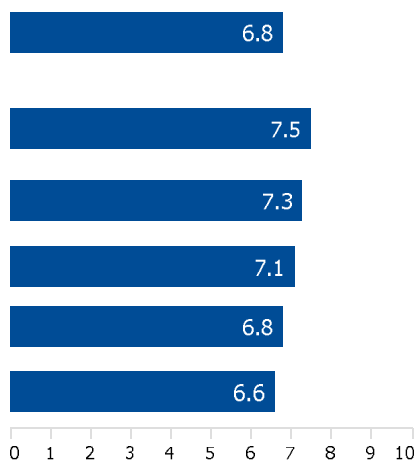
3.2.2 Gepersonaliseerd leren

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

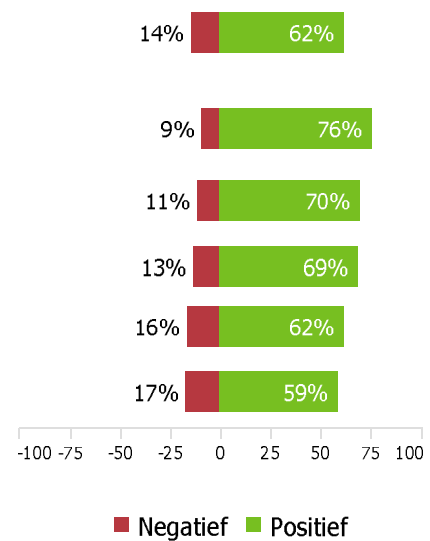
(Relatief veel) ouders geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen (6.6; 17% negatief) en dat hun zoon/dochter niet op zijn/haar eigen manier kan leren op school (6.8; 16% negatief).

Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



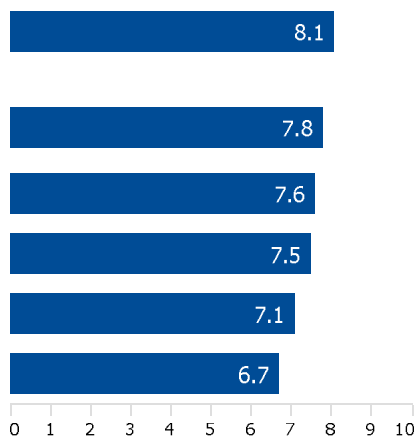
3.2.3 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

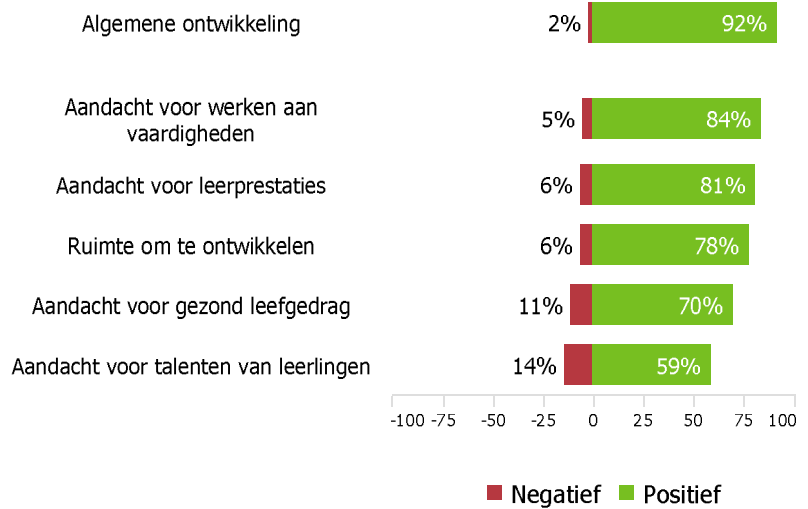
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

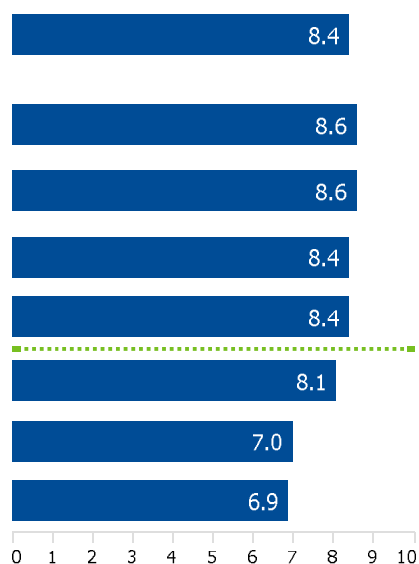
3.2.4 Leerkrachten

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (8.6) en dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.6). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.4) en dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.4).

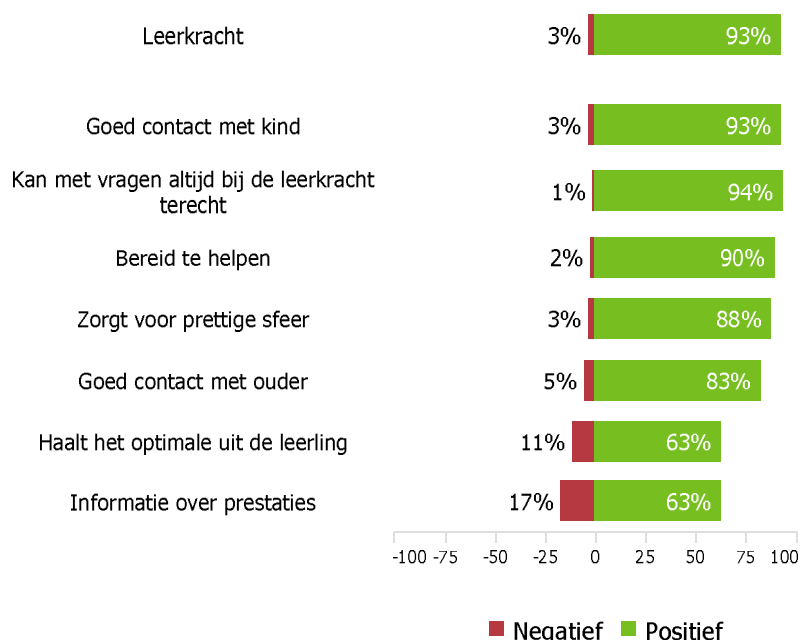
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat ze onvoldoende informatie van de leerkracht krijgen over de leerprestaties van hun zoon/dochter (6.9; 17% negatief).

Leerkrachten

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

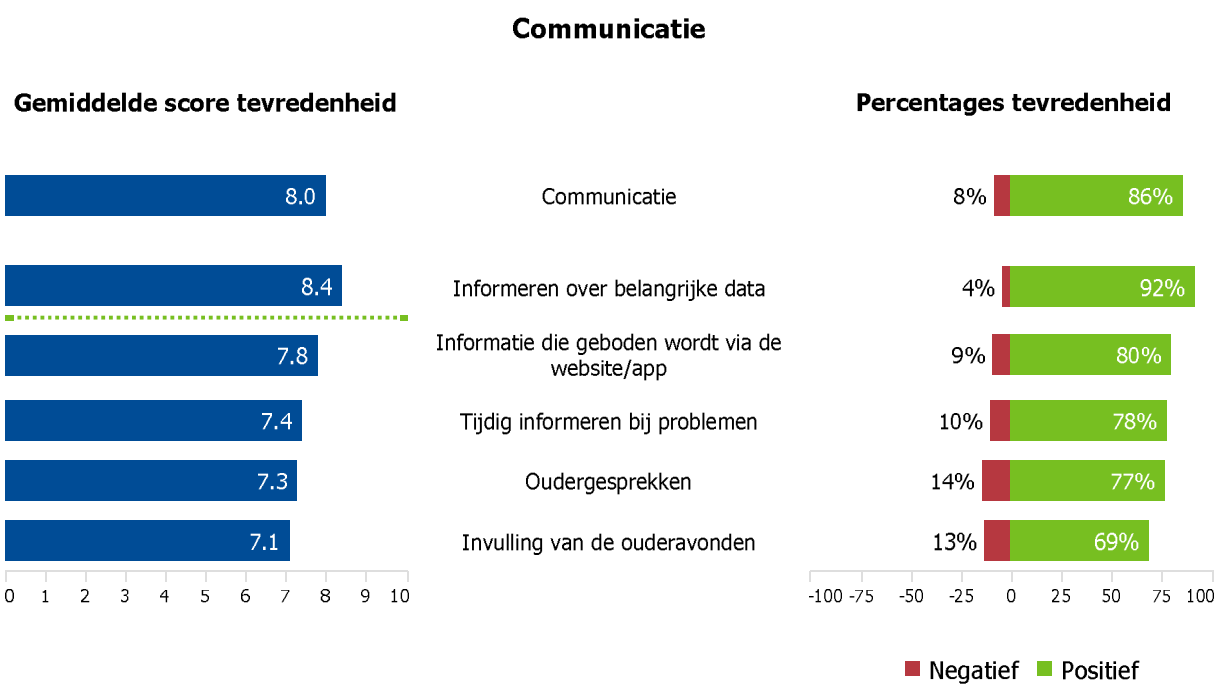


Oudertevredenheidsonderzoek PO

3.2.5 Communicatie

De ouders geven in sterke mate aan dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.4).

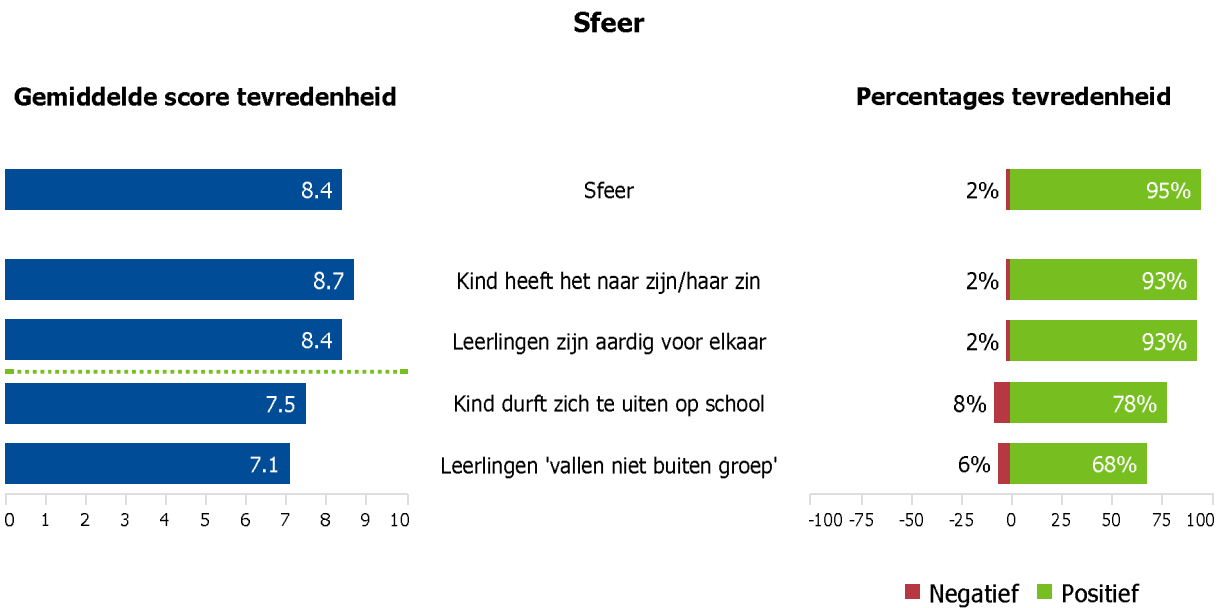
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.2.6 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.7) en dat de meeste kinderen in de klas aardig voor elkaar zijn (8.4).

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



Oudertevredenheidsonderzoek PO

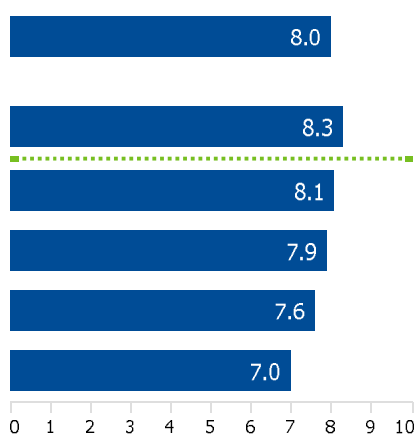
3.2.7 Veiligheid op school

De ouders vinden in sterke mate dat er duidelijke regels zijn op school voor de leerlingen (8.3).

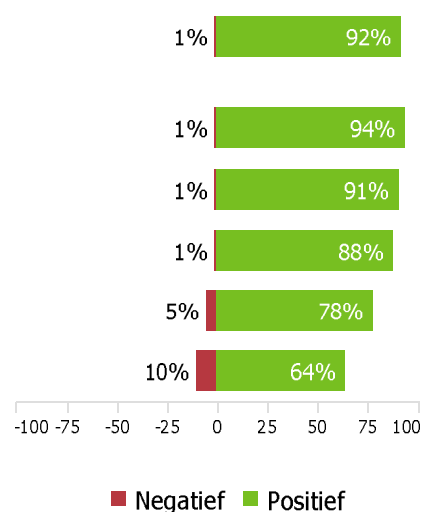
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Veiligheid op school

Gemiddelde score tevredenheid

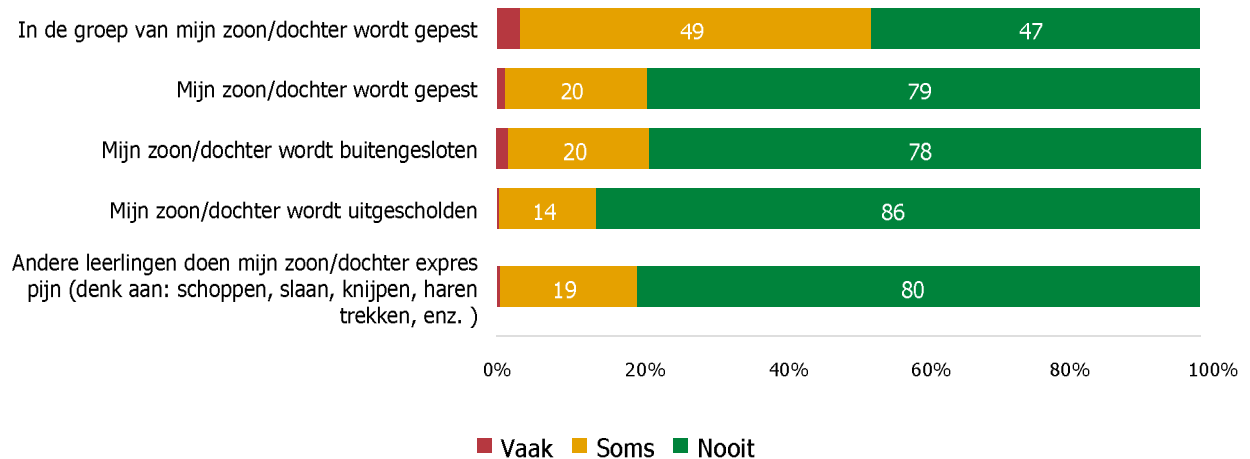


Percentages tevredenheid



Vervolgens hebben we aan de ouders gevraagd hoe vaak hun zoon/dochter (of de leerlingen in de klas van hun zoon/dochter) in dit schooljaar in zijn/haar veiligheid is aangetast door andere leerlingen.

Aantasting veiligheid



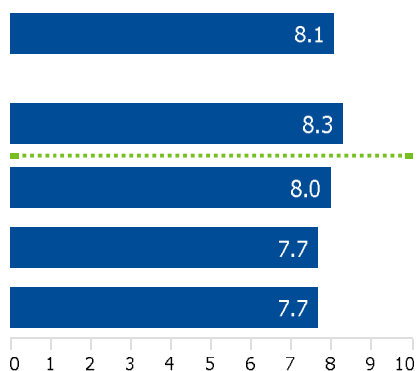
3.2.8 Schoolleiding/directie

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

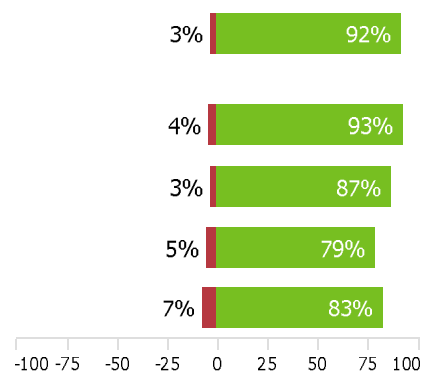
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Schoolleiding/directie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

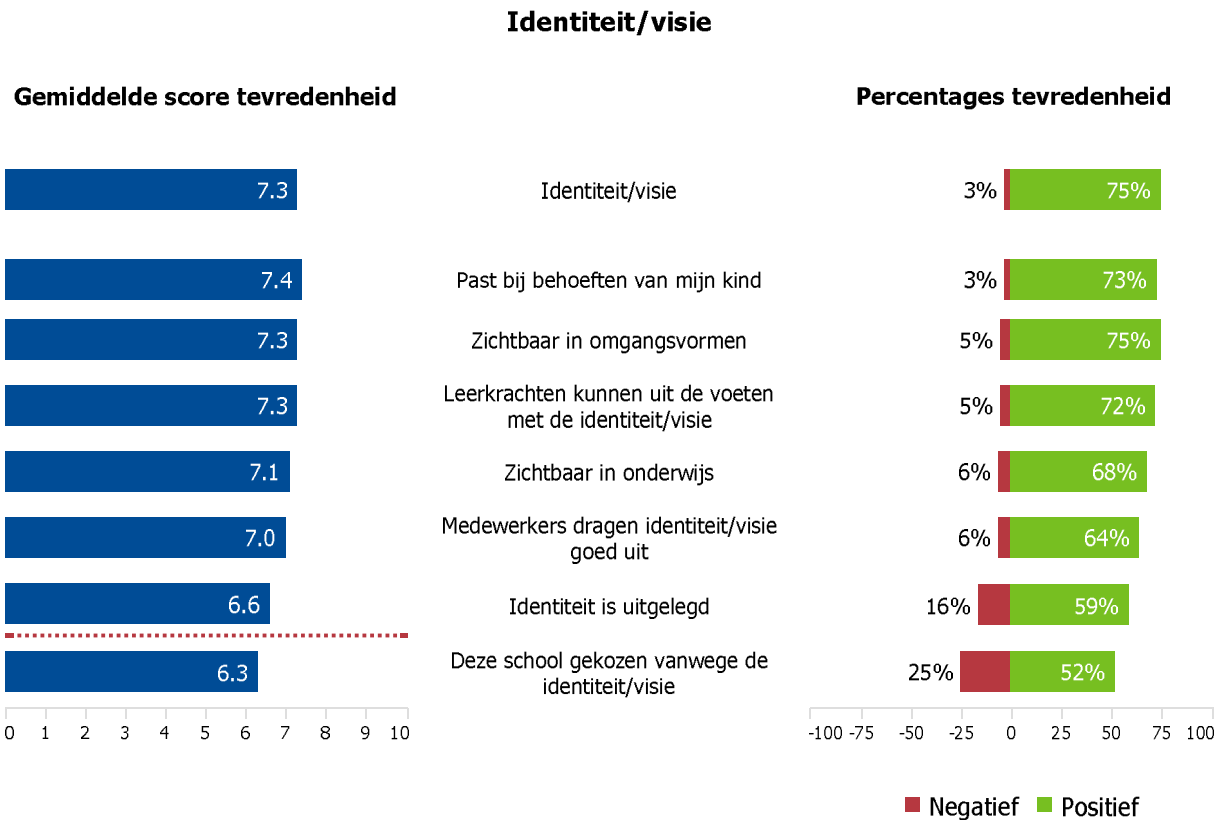


■ Negatief ■ Positief

3.2.9 Identiteit/visie

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet bewust voor deze school hebben gekozen vanwege de identiteit/visie (6.3; 25% negatief) en dat ze geen goede uitleg van de school hebben gekregen over de identiteit/visie voordat ze een schoolkeuze hebben gemaakt (6.6; 16% negatief).

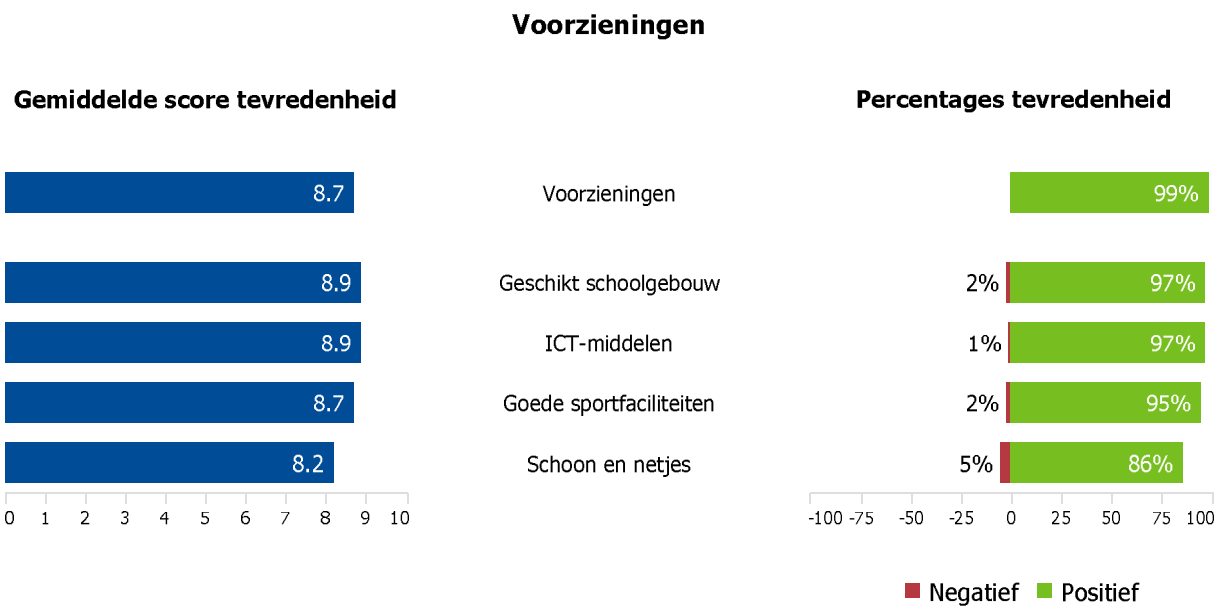


De ouders hebben de mogelijkheid gekregen om een opmerking/toelichting te geven over het onderwerp 'Identiteit/visie'. De antwoorden zijn opgenomen in de bijlage open antwoorden.

3.2.10 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat de school is gehuisvest in een geschikt schoolgebouw (8.9), dat de school goed is uitgerust met ICT-middelen (8.9), dat de school goede sportfaciliteiten heeft (8.7) en dat het in de school schoon en netjes is (8.2).

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



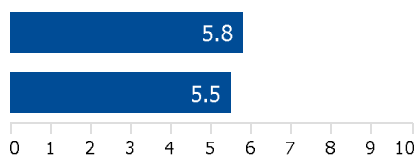
3.2.11 Schooltijden

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

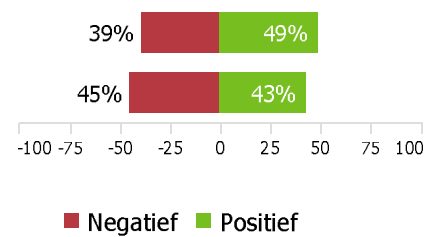
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de schooltijden (5.5; 45% negatief) en over de verdeling van pauzes over de dag (5.8; 39% negatief).

Schooltijden

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid





ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES

ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Lotte Lurvink MSc

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