



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

Datum: januari 2019

Opdrachtgever: KBS Laurentius



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

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 KBS Laurentius | 6 |
| 3.1.1 Positieve en negatieve punten | 6 |
| 3.1.2 Tevredenheid over de thema's | 7 |
| 3.1.3 Benchmark primair onderwijs | 13 |
| 3.1.4 Verbeterprioriteiten | 14 |
| 3.1.5 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 Leerkracht | 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 | 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 2018 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 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 Onderzoekopzet

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 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 KBS Laurentius. Uiteindelijk hebben 267 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 50%.

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 KBS Laurentius. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

2. Management summary

2.1 Samenvatting

Van de 529 ouders van KBS Laurentius die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 267 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 50%.

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 | 7.7 | 7.6 | o | 1 % | 93 % | |
| Leerkracht | 8.4 | 8.4 | o | 4 % | 91 % | Handhaven |
| Voorzieningen | 8.3 | 7.7 | ++ | 0 % | 94 % | Handhaven |
| Sfeer | 8.3 | 8.1 | o | 2 % | 96 % | Sterke punten |
| Onderwijs | 8.1 | 7.8 | + | 3 % | 87 % | Handhaven |
| Veiligheid op school | 7.9 | | | 1 % | 89 % | Sterke punten |
| Algemene ontwikkeling | 7.9 | 7.7 | o | 2 % | 89 % | Sterke punten |
| Schoolleiding/directie | 7.5 | 7.8 | - | 4 % | 83 % | Niet te positioneren |
| Communicatie | 7.4 | 7.5 | o | 11 % | 75 % | Niet te positioneren |
| Identiteit | 7.1 | 7.5 | - | 5 % | 65 % | Verbeterpunten |
| Gepersonaliseerd leren | 6.4 | | | 22 % | 56 % | 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 |
|---------------|---|-------|-----------|-----------|
| Voorzieningen | Geschikt schoolgebouw | 8.7 | 7.3 | ++ |
| Leerkrachten | Goed contact met kind | 8.6 | 8.4 | o |
| Sfeer | Kind heeft het naar zijn/haar zin | 8.6 | 8.3 | + |
| Leerkrachten | Zorgt voor prettige sfeer | 8.5 | 8.3 | o |
| Leerkrachten | Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht | 8.5 | 8.5 | o |

Minst tevreden

| Hoofdaspect | Deelaspect | Score | Benchmark | Afwijking |
|------------------------|---|-------|-----------|-----------|
| Leerkrachten | Informatie over prestaties | 6.3 | 7.4 | -- |
| Identiteit | Deze school gekozen vanwege de identiteit | 6.4 | 6.8 | - |
| Gepersonaliseerd leren | Voldoende aandacht leerlingen met problemen | 6.5 | | |
| Gepersonaliseerd leren | Op eigen manier kunnen leren | 6.6 | | |
| Algemene ontwikkeling | Aandacht voor talenten van leerlingen | 6.6 | 6.7 | o |

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.

- 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 KBS Laurentius is **+22**. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van **+13**.

2.2 Aanbevelingen

Over het algemeen zijn de ouders van KBS Laurentius redelijk tevreden met hun school. Ouders zijn zeer tevreden over de thema's: leerkracht, voorzieningen en sfeer.

Ten opzichte van de meting in 2016 scoort KBS Laurentius op alle thema's gelijk aan de vorige meting.

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

Per thema bespreken we eerst de algemene uitkomsten (hoogte van de scores, vergelijking met de benchmark en de plaats in de prioriteitenmatrix). Ook bespreken we binnen het thema de individuele aspecten waarover relatief veel ouders ontevreden zijn. Door verbeteracties op deze aspecten in te zetten zal naar verwachting de tevredenheid van de ouders met het thema verhogen.

Gepersonaliseerd leren

De ouders zijn ontevreden over het thema gepersonaliseerd leren. Dit thema komt in de prioriteitenmatrix naar voren als aandachtspunt. Relatief veel ouders zijn van mening dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen en leerlingen onvoldoende op hun eigen manier kunnen leren. Ook vinden ze dat er onvoldoende uitdaging is voor leerlingen die goed kunnen leren en leerlingen niet genoeg op hun eigen tempo kunnen leren.

Identiteit

De ouders zijn matig tevreden over het thema gepersonaliseerd leren. Dit thema scoort lager dan de benchmark primair onderwijs en komt het in de prioriteitenmatrix naar voren als verbeterpunt. Relatief veel ouders geven aan dat ze deze school niet bewust hebben gekozen vanwege de identiteit en dat ze geen goede uitleg van de school hebben gekregen over de identiteit voordat ze een schoolkeuze gemaakt hebben.

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van KBS Laurentius

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) | 24% |
| Leerkrachten / het team | 13% |
| Betrokkenheid bij het kind | 10% |
| Goed / modern onderwijs | 9% |
| Goede communicatie / informatievoorziening | 6% |
| Locatie van de school (bereikbaarheid / nabijheid) | 5% |
| Goede individuele begeleiding | 5% |
| Dat mijn kind met plezier naar school gaat | 3% |
| Leuke extra activiteiten | 3% |
| Duidelijke structuur / regels / goed georganiseerd | 2% |

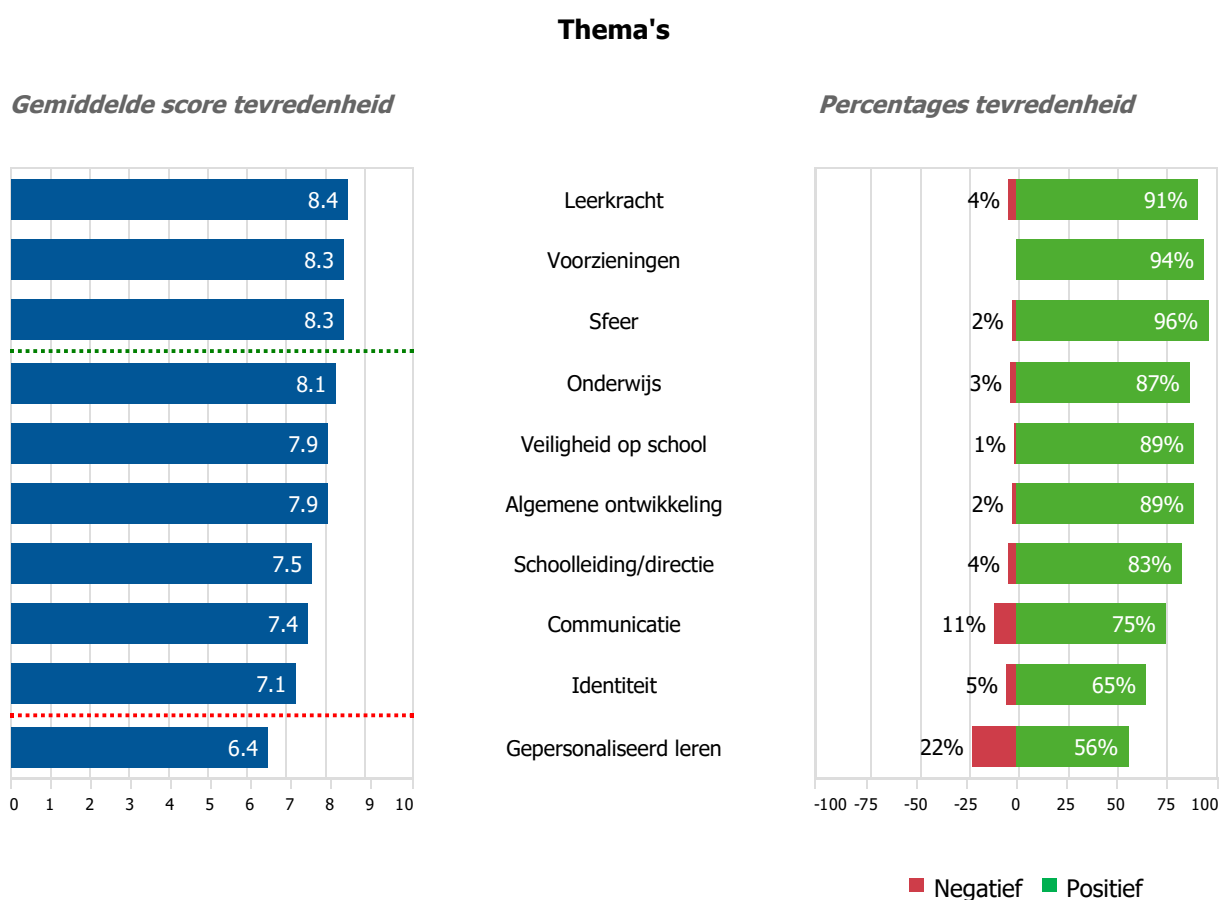
| Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd: | % |
|---|-----|
| Schooltijden / pauzes / overblijven / te weinig tijd om te eten | 19% |
| Slechte communicatie / informatievoorziening | 18% |
| Geen / n.v.t. | 7% |
| Locatie van de school (bereikbaarheid / veiligheid) / parkeergelegenheid | 5% |
| Weinig individuele begeleiding / differentiatie | 5% |
| Combiklassen / te grote klassen | 4% |
| Grootte van de school | 4% |
| (Wisselingen in) het leerkrachtenteam | 4% |
| Incompleet onderwijsaanbod (te weinig aandacht voor bijv. Engels / sport / cultuur) | 3% |
| Kwaliteit van het onderwijs / manier van lesgeven | 2% |
| Weinig gebruik maken van moderne leerboeken / lesmiddelen (waaronder ICT) | 2% |

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 KBS Laurentius 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft KBS Laurentius geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de thema's waarop KBS Laurentius een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft KBS Laurentius 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 2016 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 2016.

Ten opzichte van de meting in 2016 scoort KBS Laurentius gelijk aan de meting in 2016.

| | 2018 | 2016 | Afwijking |
|------------------------|------|------|-----------|
| Algemene tevredenheid | 7.7 | 7.8 | o |
| Leerkracht | 8.4 | 8.2 | o |
| Voorzieningen | 8.3 | 8.4 | o |
| Sfeer | 8.3 | 8.3 | o |
| Onderwijs | 8.1 | 8.0 | o |
| Veiligheid op school | 7.9 | | |
| Algemene ontwikkeling | 7.9 | 7.9 | o |
| Schoolleiding/directie | 7.5 | 7.4 | o |
| Communicatie | 7.4 | 7.4 | o |
| Identiteit | 7.1 | | |
| Gepersonaliseerd leren | 6.4 | | |

De schaal heeft de volgende betekenis:

- = sterk lager/slechter dan de meting in 2016 (verschil van 0,5 of meer)
- = lager/slechter dan de meting in 2016 (verschil van 0,3 of 0,4)
- 0 = (ongeveer) gelijk aan de meting in 2016 (verschil van 0,2 of minder)
- + = hoger/beter dan de meting in 2016 (verschil van 0,3 of 0,4)
- ++ = sterk hoger/beter dan de meting in 2016 (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 'KBS Laurentius-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'KBS Laurentius-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.

| | 1-2.1 | 1-2.2 | 1-2.3 | 1-2.4 | 1-2.5 | 1-2.6 | 1-2.7 | 1-2.8 | 1-2.9 | KBS Laurentius- totaal |
|----------------------------|-----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|----------|----------|------------------------------|
| Aantal respondenten | 12 | 5 | 7 | 11 | 6 | 7 | 10 | 8 | 5 | 267 |
| Algemene tevredenheid | 8.2 | 7.8 | 8.3 | 7.8 | 7.8 | 8.3 | 7.9 | 7.8 | 7.6 | 7.7 |
| Onderwijs | 8.3 | 8.7 | 8.7 | 8.8 | 8.7 | 9.4 | 8.5 | 8.0 | * | 8.1 |
| Gepersonaliseerd leren | 7.3 | * | 7.8 | 7.0 | * | 8.2 | 6.1 | * | * | 6.4 |
| Algemene ontwikkeling | 8.7 | 8.2 | 8.5 | 8.2 | 8.1 | 8.7 | 7.8 | 8.1 | 8.7 | 7.9 |
| Communicatie | 7.9 | 7.3 | 8.4 | 8.4 | 7.0 | 8.7 | 7.1 | 6.6 | 7.3 | 7.4 |
| Sfeer | 8.7 | 9.1 | 9.7 | 9.0 | 7.4 | 9.7 | 8.2 | 7.4 | 8.7 | 8.3 |
| Veiligheid op school | 8.5 | 7.8 | 8.4 | 8.0 | 7.4 | 8.4 | 7.5 | 8.0 | 8.7 | 7.9 |
| Schoolleiding/directie | 7.9 | * | 7.8 | 7.5 | 7.4 | 8.1 | 7.5 | 7.8 | 8.2 | 7.5 |
| Identiteit | 8.1 | * | 7.8 | 7.8 | 6.6 | 7.4 | 7.2 | 6.9 | * | 7.1 |
| Voorzieningen | 9.1 | 8.2 | 8.7 | 8.0 | 7.4 | 9.0 | 8.2 | 8.3 | 8.7 | 8.3 |

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 'KBS Laurentius-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'KBS Laurentius-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.

| | 1-2.10 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 3.4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.4 | KBS Laurentius-totaal |
|----------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------------------|
| Aantal respondenten | 6 | 2 | 4 | 6 | 8 | 7 | 11 | 14 | 7 | 267 |
| Algemene tevredenheid | 7.7 | * | * | 8.5 | 7.6 | 7.3 | 8.2 | 7.9 | 6.7 | 7.7 |
| Onderwijs | 8.1 | * | * | 8.9 | 8.3 | 7.8 | 7.8 | 7.4 | 5.8 | 8.1 |
| Gepersonaliseerd leren | * | * | * | 8.9 | 5.8 | 6.0 | 6.2 | 7.8 | 3.7 | 6.4 |
| Algemene ontwikkeling | 7.4 | * | * | 8.9 | 7.8 | 8.1 | 7.3 | 7.4 | 7.4 | 7.9 |
| Communicatie | 7.0 | * | * | 8.1 | 6.6 | 5.5 | 7.8 | 8.4 | 6.3 | 7.4 |
| Sfeer | 7.4 | * | * | 8.5 | 7.8 | 8.4 | 8.8 | 8.2 | 7.8 | 8.3 |
| Veiligheid op school | 6.9 | * | * | 8.5 | 6.9 | 8.4 | 7.5 | 7.2 | 7.8 | 7.9 |
| Schoolleiding/directie | 7.4 | * | * | 8.5 | 6.3 | 7.8 | 7.5 | 7.6 | 8.1 | 7.5 |
| Identiteit | 6.3 | * | * | 7.8 | 6.1 | 6.6 | 8.0 | 7.0 | 6.1 | 7.1 |
| Voorzieningen | 8.5 | * | * | 9.3 | 8.0 | 8.4 | 8.6 | 7.6 | 8.1 | 8.3 |

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 'KBS Laurentius-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'KBS Laurentius-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.

| | 5.1 | 5.2 | 5.3 | 5.4 | 6.1 | 6.2 | 6.3 | 7.1 | 7.2 | KBS Laurentius- totaal |
|----------------------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|------------------------------|
| Aantal respondenten | 5 | 9 | 9 | 11 | 11 | 11 | 8 | 9 | 10 | 267 |
| Algemene tevredenheid | 7.6 | 7.0 | 7.8 | 7.8 | 8.0 | 7.7 | 8.0 | 7.7 | 8.2 | 7.7 |
| Onderwijs | 8.2 | 6.9 | 8.5 | 8.2 | 8.4 | 8.6 | 9.2 | 8.3 | 9.1 | 8.1 |
| Gepersonaliseerd leren | * | 5.5 | 7.5 | 7.1 | 6.0 | 7.5 | 8.5 | 7.8 | 6.2 | 6.4 |
| Algemene ontwikkeling | 7.3 | 7.2 | 8.4 | 8.2 | 8.2 | 7.5 | 8.4 | 9.0 | 7.8 | 7.9 |
| Communicatie | * | 7.3 | 6.5 | 8.0 | 7.3 | 5.7 | 8.4 | 8.8 | 7.3 | 7.4 |
| Sfeer | 7.8 | 7.8 | 8.0 | 8.0 | 8.4 | 8.2 | 9.0 | 8.8 | 8.2 | 8.3 |
| Veiligheid op school | 7.8 | 7.5 | 7.3 | 8.6 | 7.5 | 8.2 | 9.0 | 8.5 | 7.2 | 7.9 |
| Schoolleiding/directie | * | 7.0 | 7.8 | 8.0 | 7.3 | 6.5 | 7.8 | 8.0 | 7.1 | 7.5 |
| Identiteit | * | 5.5 | 7.1 | 6.9 | 7.1 | 6.6 | 7.4 | 8.0 | 6.6 | 7.1 |
| Voorzieningen | 7.8 | 8.0 | 8.3 | 8.8 | 7.8 | 8.2 | 8.4 | 9.0 | 7.3 | 8.3 |

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 'KBS Laurentius-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'KBS Laurentius-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.

| | 7.3 | 7.4 | 8.1 | 8.2 | 8.3 | 8.4 | KBS Laurentius-totaal |
|----------------------------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------------------|
| Aantal respondenten | 9 | 7 | 16 | 6 | 6 | 4 | 267 |
| Algemene tevredenheid | 6.8 | 8.0 | 7.5 | 6.5 | 7.2 | * | 7.7 |
| Onderwijs | 6.9 | 7.4 | 7.8 | 6.3 | 6.6 | * | 8.1 |
| Gepersonaliseerd leren | 3.5 | 6.6 | 5.2 | 3.3 | 3.6 | * | 6.4 |
| Algemene ontwikkeling | 6.8 | 8.7 | 8.0 | 6.3 | 8.1 | * | 7.9 |
| Communicatie | 7.5 | 8.7 | 7.6 | 6.6 | 6.6 | * | 7.4 |
| Sfeer | 8.3 | 8.4 | 8.1 | 7.8 | 8.5 | * | 8.3 |
| Veiligheid op school | 8.5 | 8.4 | 8.2 | 7.4 | 7.4 | * | 7.9 |
| Schoolleiding/directie | 7.8 | 8.4 | 7.2 | 5.5 | 7.8 | * | 7.5 |
| Identiteit | 6.5 | 8.1 | 6.6 | 7.4 | 7.3 | * | 7.1 |
| Voorzieningen | 8.3 | 8.7 | 8.3 | 8.1 | 8.5 | * | 8.3 |

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.

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

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

| | Gemiddelde score van KBS Laurentius | Benchmark PO | Afwijking t.o.v. de benchmark |
|------------------------|--|--------------|----------------------------------|
| Algemene tevredenheid | 7.7 | 7.6 | o |
| Leerkracht | 8.4 | 8.4 | o |
| Voorzieningen | 8.3 | 7.7 | ++ |
| Sfeer | 8.3 | 8.1 | o |
| Onderwijs | 8.1 | 7.8 | + |
| Veiligheid op school | 7.9 | | |
| Algemene ontwikkeling | 7.9 | 7.7 | o |
| Schoolleiding/directie | 7.5 | 7.8 | - |
| Communicatie | 7.4 | 7.5 | o |
| Identiteit | 7.1 | 7.5 | - |
| Gepersonaliseerd leren | 6.4 | | |

De schaal heeft de volgende betekenis:

- = sterk lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)
- = lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)
- 0 = (ongeveer) gelijk aan de benchmark (verschil van 0,2 of minder)
- + = hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)
- ++ = sterk hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)

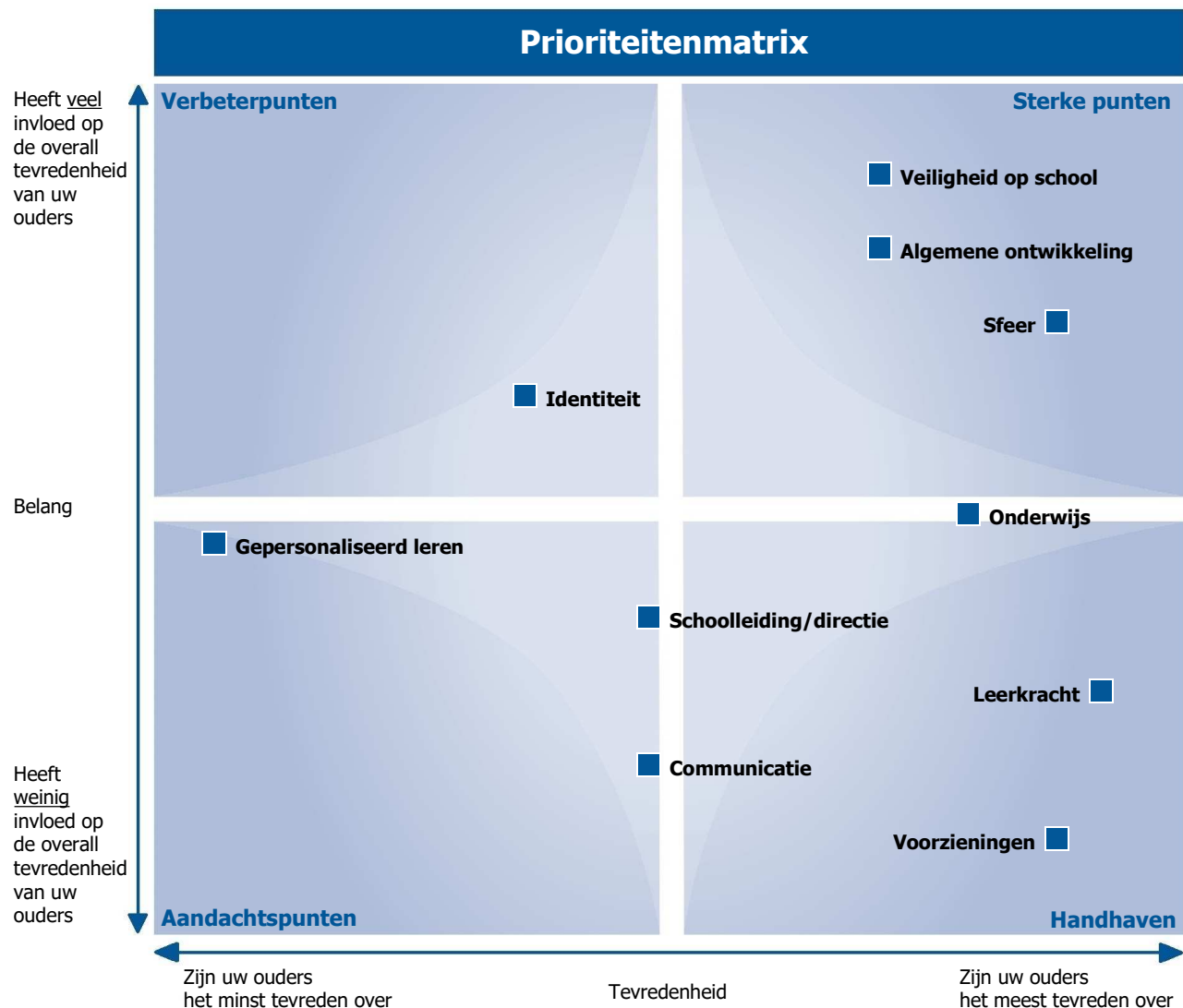
3.1.4 Verbeterprioriteiten

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: Identiteit.

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: Algemene ontwikkeling, Sfeer, 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: Gepersonaliseerd leren.

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: Onderwijs, Leerkracht, Voorzieningen.

3.1.5 Loyaliteit

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

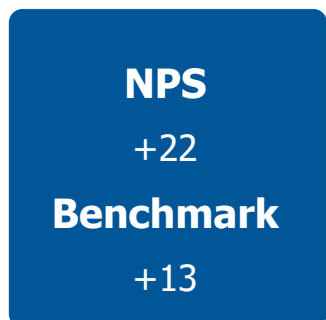
Aan alle ouders is de vraag voorgelegd 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?'. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal KBS Laurentius beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal KBS Laurentius beslist wel aanraden'.

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.



Toelichting van de Net Promotor Score

- Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar anderen uiten;
- Passives zijn ouders die redelijk tevreden en betrokken zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn over de school dat zij de school bij anderen promoten;
- Detractors zijn niet-loyale, ontevreden ouders die mogelijk een bijdrage leveren aan een negatieve beeldvorming over de school;
- Extreme detractors zijn niet-loyale, (erg) ontevreden ouders die zich zonder twijfel negatief uiten over de school.



De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (33-10-1 = **+22**). 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.

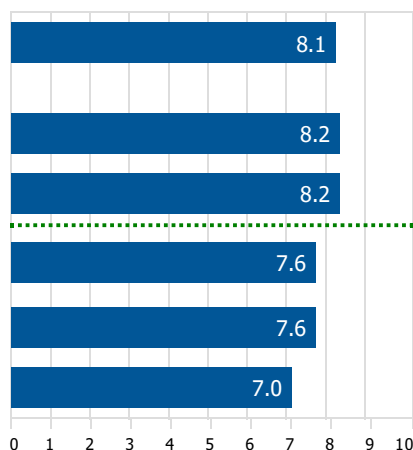
3.2.1 Onderwijs

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter de hoeveelheid huiswerk goed aankan (8.2). Ze vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.2).

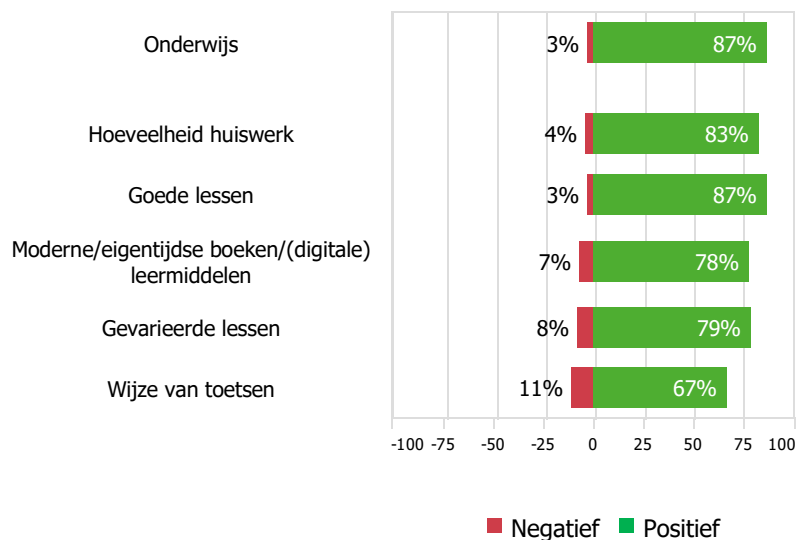
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Onderwijs

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



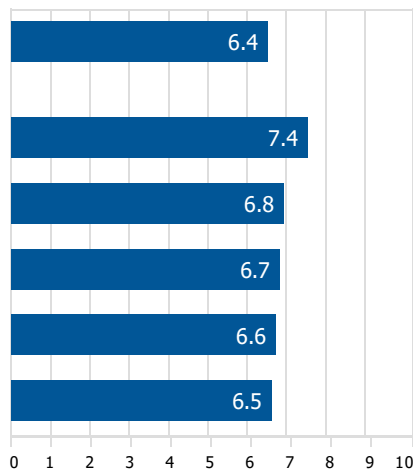
3.2.2 Gepersonaliseerd leren

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

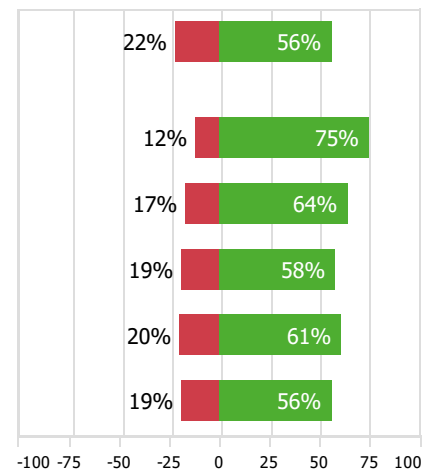
(Relatief veel) ouders geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen (6.5; 19% negatief) en dat hun zoon/dochter niet op zijn/haar eigen manier kan leren op school (6.6; 20% negatief). Ze vinden in sterke mate dat leerlingen die goed kunnen leren voldoende worden uitgedaagd door de school (6.7; 19% negatief). Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter niet op zijn/haar eigen tempo kan leren op school (6.8; 17% negatief).

Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

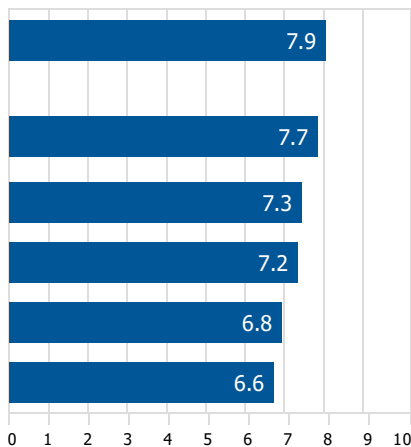
3.2.3 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

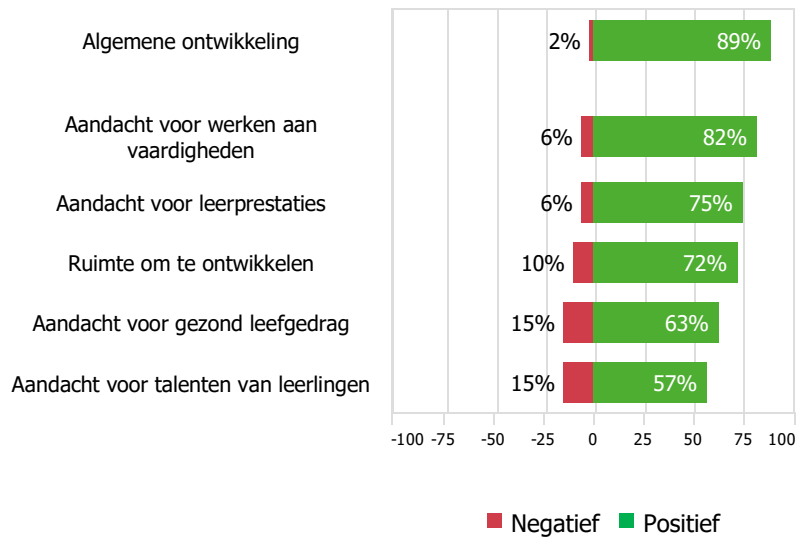
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de school onvoldoende aandacht heeft voor de (diverse) talenten van leerlingen (6.6; 15% negatief). Ze geven aan dat er op school onvoldoende aandacht wordt besteed aan gezond leefgedrag (het stimuleren van een gezonde levenswijze, bijvoorbeeld voeding en beweging) (6.8; 15% negatief).

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

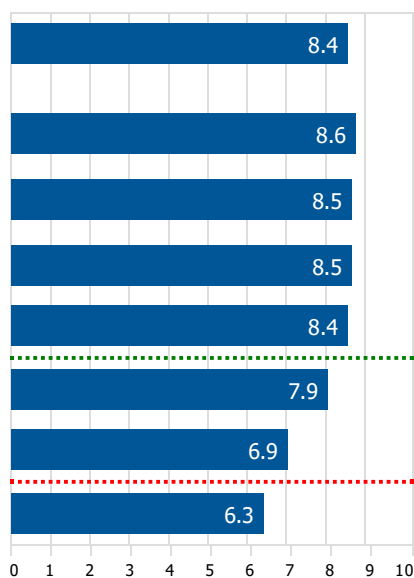
3.2.4 Leerkracht

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 (8.5). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.5) en dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.4).

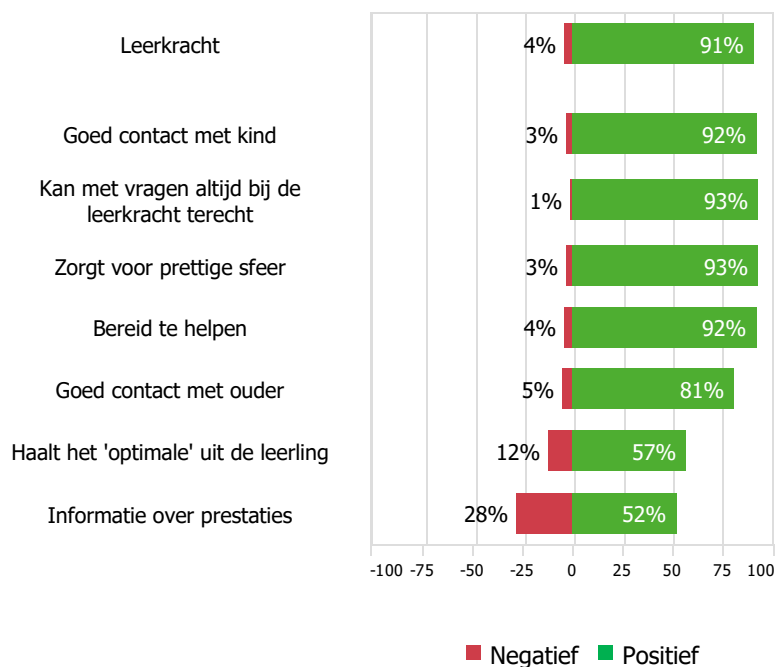
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat ze onvoldoende informatie van de leerkracht krijgen over de leerprestaties van hun zoon/dochter (6.3; 28% negatief).

Leerkracht

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

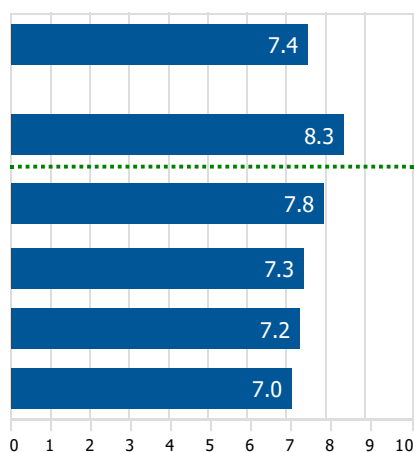
3.2.5 Communicatie

De ouders geven in sterke mate aan dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.3).

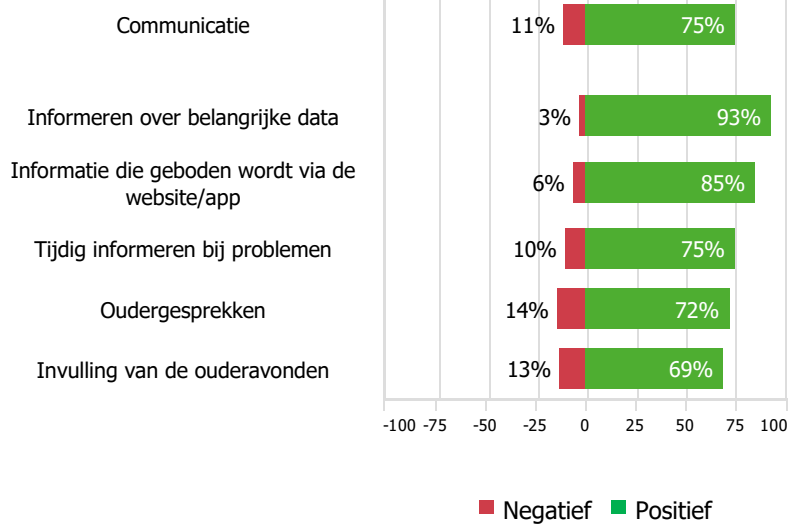
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



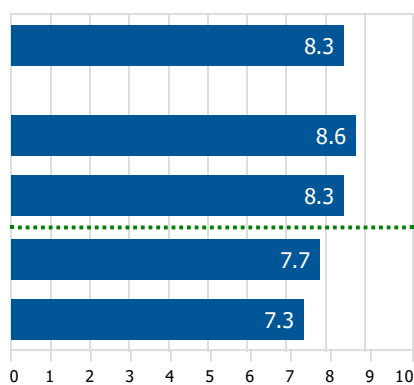
3.2.6 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.6). Ze vinden in sterke mate dat de meeste kinderen in de klas aardig voor elkaar zijn (8.3).

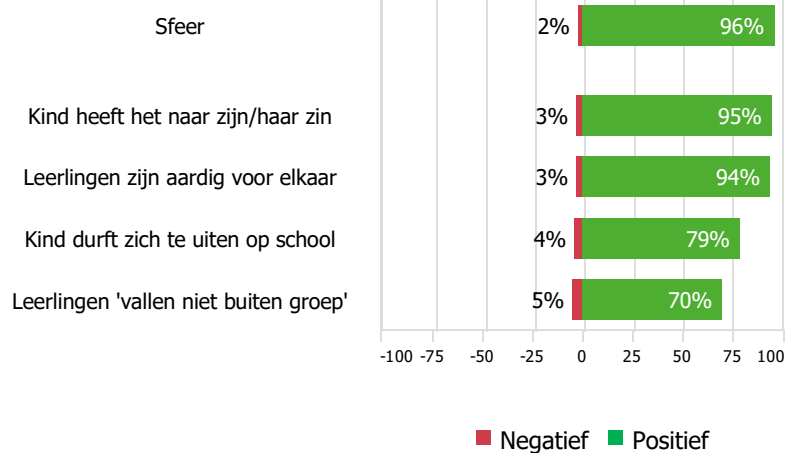
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Sfeer

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



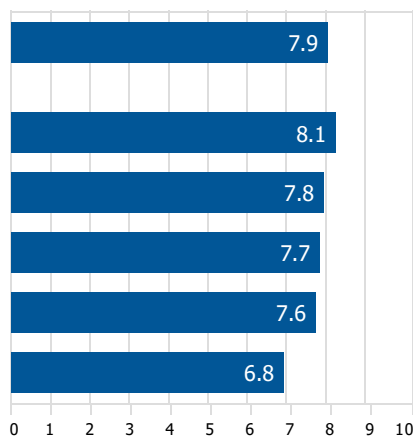
3.2.7 Veiligheid op school

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

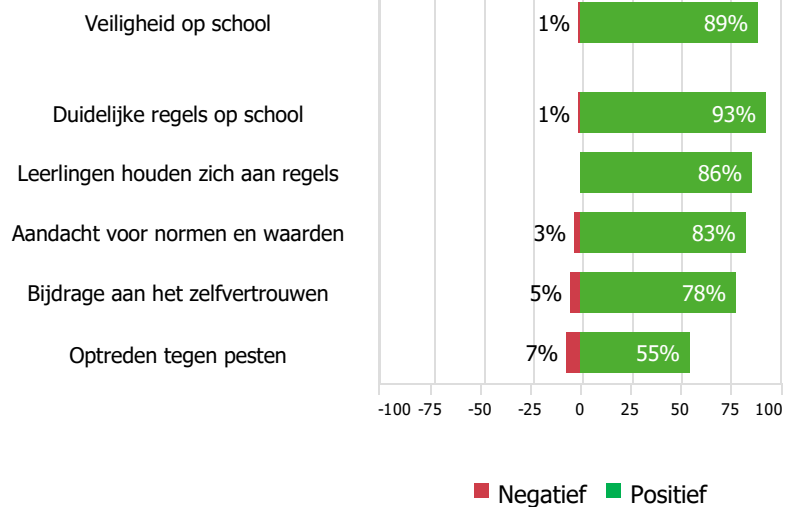
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Veiligheid

Gemiddelde score tevredenheid

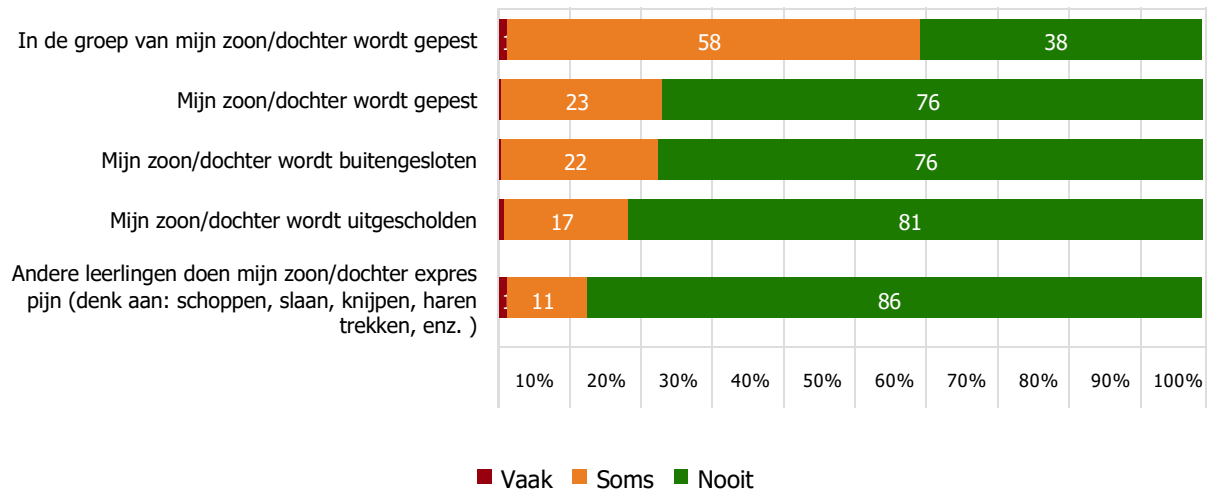


Percentages tevredenheid



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



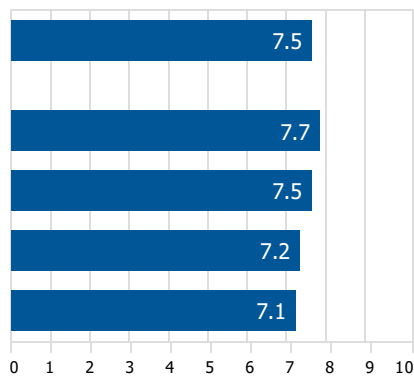
3.2.8 Scholleiding/directie

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

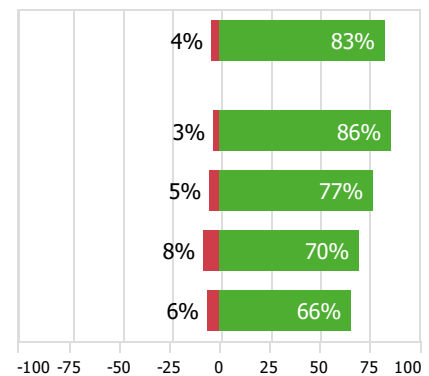
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Scholleiding/directie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

Oudertevredenheidsonderzoek PO

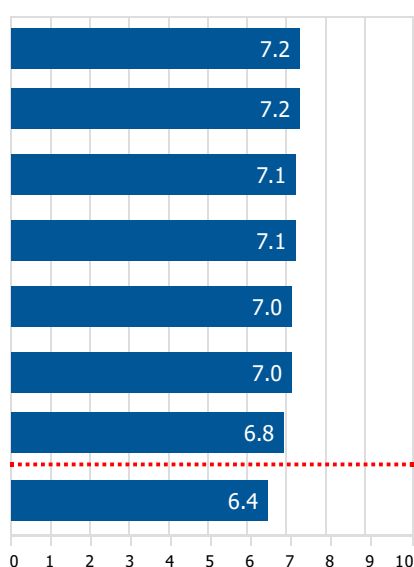
3.2.9 Identiteit

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

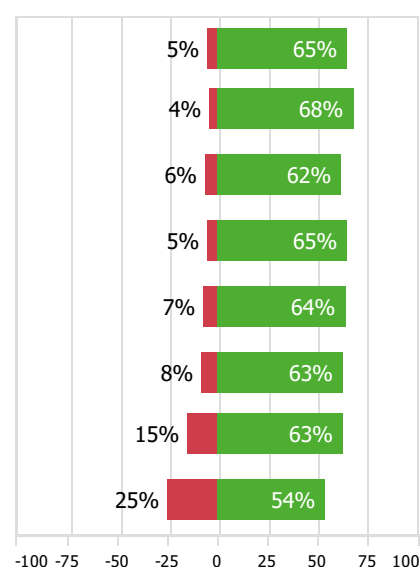
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet bewust voor deze school hebben gekozen vanwege de identiteit (6.4; 25% negatief) en dat ze geen goede uitleg van de school hebben gekregen over de identiteit voordat ze een schoolkeuze hebben gemaakt (6.8; 15% negatief).

Identiteit

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

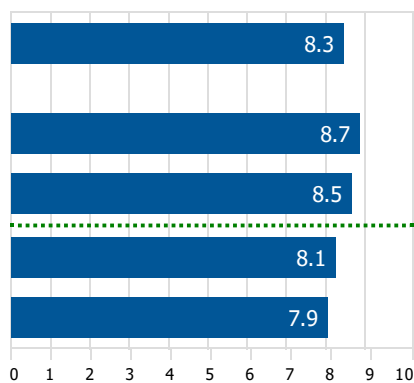
3.2.10 Voorzienen

De ouders vinden in sterke mate dat de school is gehuisvest in een geschikt schoolgebouw (8.7) en dat de school goede sportfaciliteiten heeft (8.5).

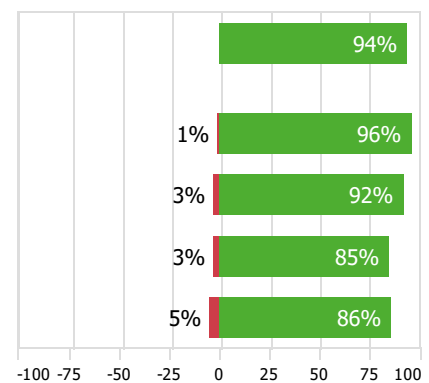
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Voorzienen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

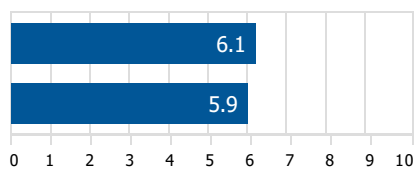
3.2.11 Schooltijden

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de schooltijden (5.9; 38% negatief) en over de verdeling van pauzes over de dag (6.1; 32% negatief).

Schooltijden

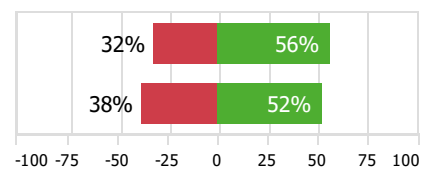
Gemiddelde score tevredenheid



Verdeling van pauzes over de dag

Schooltijden

Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief



ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES

ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Chris Roerdink LLM

Contactgegevens

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

Postbus 681

3500 AR Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl

website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl