



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

School: BS Petrusschool

Datum: mei 2021

Opdrachtgever: Stichting Keender



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

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	6
3. Onderzoeksresultaten	7
3.1 Overall beeld van BS Petrusschool	7
3.1.1 Algemene tevredenheid	7
3.1.2 Positieve en negatieve punten	8
3.1.3 Tevredenheid over de thema's	9
3.1.4 Benchmark primair onderwijs	12
3.1.5 Verbeterprioriteiten	13
3.1.6 Loyaliteit	16
3.2 Thema's nader bekeken	17
3.2.1 Onderwijs	17
3.2.2 Toetsen	18
3.2.3 Afstemming	19
3.2.4 Algemene ontwikkeling	20
3.2.5 Leerkracht	21
3.2.6 Communicatie	22
3.2.7 Website	23
3.2.8 Sfeer	24
3.2.9 Veiligheid op school	25
3.2.10 Voorzieningen	27
3.2.11 Directeur	28
3.2.12 Ouderbetrokkenheid	29
3.2.13 Schooltijden	30
3.2.14 Coronacrisis	31

1. Inleiding

Stichting Keender wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Stichting Keender in maart 2021 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor BS Petrusschool.

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 Petrusschool zijn.*
- *Achterhalen hoe BS Petrusschool scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij BS Petrusschool.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor BS Petrusschool.*
- *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 Stichting Keender is opgesteld. BS Petrusschool 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 BS Petrusschool. Uiteindelijk hebben 91 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 66%.

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 BS Petruschool. Zie paragraaf 3.1.6 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

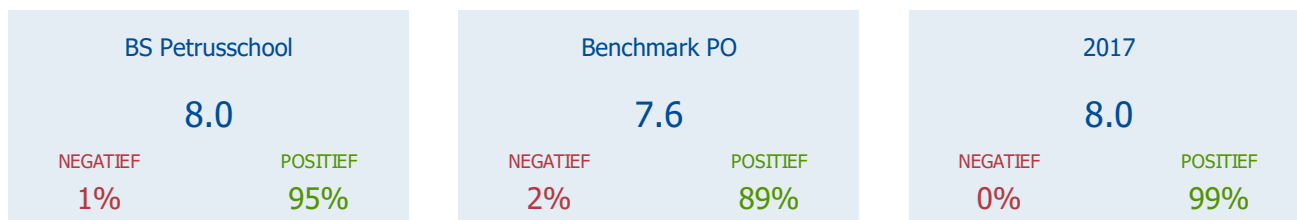
Respons

Van de 138 ouders van BS Petrusschool die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 91 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 66%.

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 BS Petrusschool. Hieronder zijn de resultaten van BS Petrusschool weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. BS Petrusschool scoort **hoger** dan de benchmark PO.

Algemene tevredenheid



Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van BS Petrusschool 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: promoters, passives, detractors en extreme detractors. De NPS wordt vervolgens als volgt berekend: percentage promoters - percentage (extreme) detractors. Hieronder is de NPS-score van BS Petrusschool weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. BS Petrusschool scoort **hoger** dan de benchmark PO.

Net Promotor Score



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
Directeur	9.1	7.7	++	0 %	95 %	Sterke punten
Leerkracht	9.1	8.4	++	0 %	99 %	Handhaven
Communicatie	8.9	7.5	++	0 %	97 %	Handhaven
Sfeer	8.5	8.0	++	0 %	99 %	Sterke punten
Veiligheid op school	8.5	7.8	++	0 %	99 %	Handhaven
Onderwijs	8.5	8.0	++	4 %	93 %	Sterke punten
Algemene ontwikkeling	8.1	7.9	o	2 %	92 %	Aandachtspunten
Voorzieningen	8.1	7.8	+	2 %	93 %	Aandachtspunten
Afstemming	7.4	7.0	+	5 %	78 %	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.
- BS Petrusschool 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?'.

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
Communicatie	Informereren over belangrijke data	9.2
Directeur	Bereikbaar voor ouders	9.1
Leerkracht	Zorgt voor prettige sfeer	9.0
Leerkracht	Goed contact met kind	9.0
Leerkracht	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	9.0

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Onderwijs	Aantal leerlingen in de groep	6.5
Afstemming	Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	6.7
Afstemming	Op eigen manier kunnen leren	6.9
Afstemming	Voldoende aandacht leerlingen met problemen	7.1
Afstemming	Op eigen tempo kunnen leren	7.2

2.2 Aanbevelingen

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van BS Petrusschool 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 BS Petrusschool tevreden met hun school (8.0). BS Petrusschool scoort daarmee hoger dan de benchmark primair onderwijs. De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: directeur, leerkracht, communicatie, sfeer, veiligheid op school, onderwijs, algemene ontwikkeling en voorzieningen.

Verder zien we dat 54% van de ouders hun school actief zou aanbevelen aan andere ouders, terwijl 3% 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 **+51**. BS Petrusschool scoort daarmee hoger dan de benchmark primair onderwijs.

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

Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden BS Petrusschool 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.

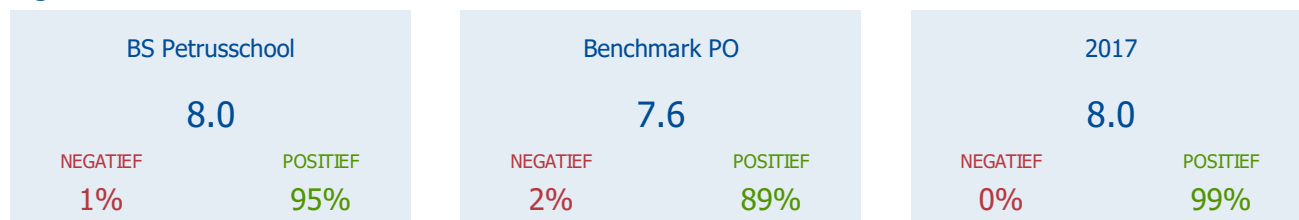
3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van BS Petrusschool

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 BS Petrusschool. Hieronder zijn de resultaten van BS Petrusschool weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Over het algemeen zijn de ouders van BS Petrusschool **tevreden** met hun school. BS Petrusschool scoort daarmee **hoger** dan de benchmark PO.

Algemene tevredenheid



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

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

3.1.2 Positieve en negatieve punten

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

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

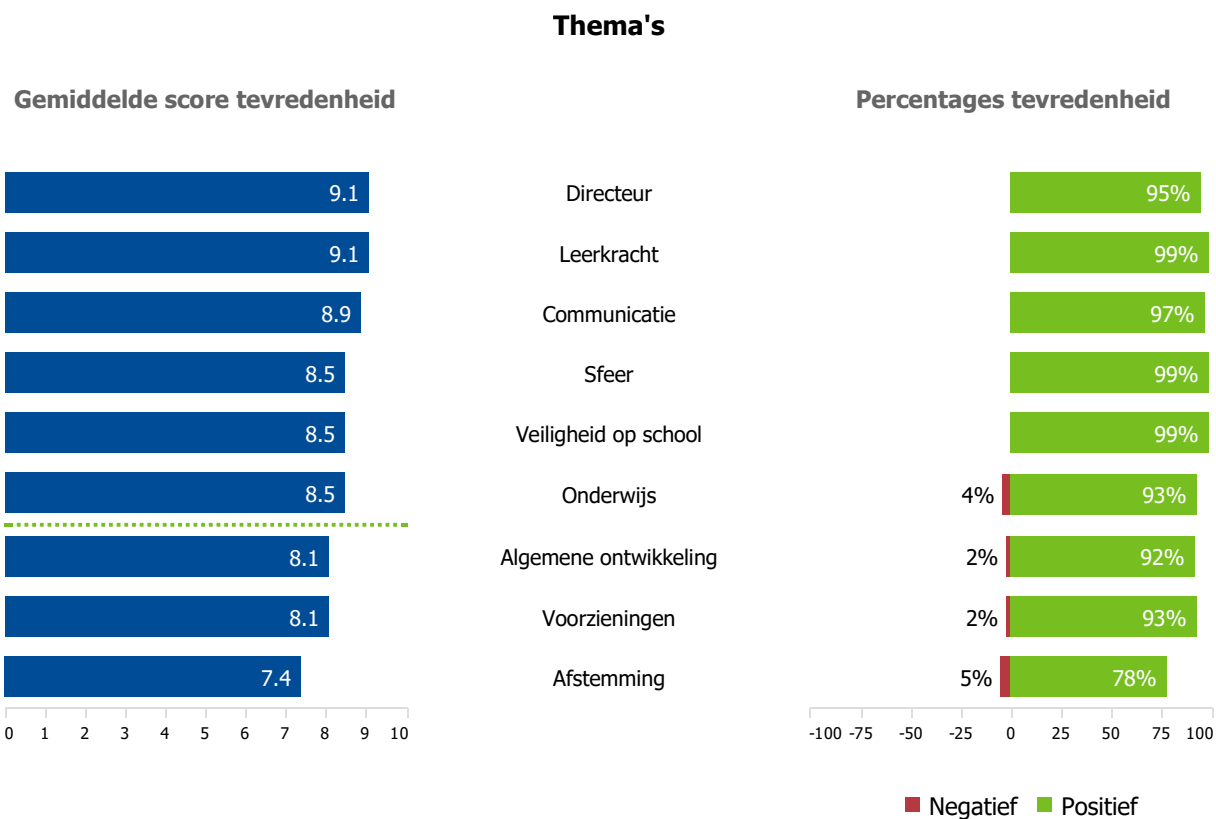
Wat bevalt u het meest aan de school van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Goede communicatie (met leerkrachten)/informatievoorziening	29%
Sfeer/saamhorigheid	13%
Kleinschaligheid van de school (kleine klassen)	11%
Betrokkenheid bij het kind/omgang met het kind	10%
Leerkrachten/het team	8%

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

Meest gegeven antwoorden	%
Geen/n.v.t.	16%
Slechte communicatie/informatievoorziening /weinig terugkoppeling	9%
Gebouw	5%

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 2017 heeft BS Petruschool eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek PO laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2017.

Algemene tevredenheid		
0.0		
2021		2017
8.0		8.0

Scoort hoger dan de meting in 2017

Leerkracht		
+0.3		
2021		2017
9.1		8.8

Scoort (nagenoeg) gelijk aan de meting in 2017

Communicatie		
+0.2		
2021		2017
8.9		8.7

Onderwijs		
+0.2		
2021		2017
8.5		8.3

Sfeer		
+0.1		
2021		2017
8.5		8.4

Algemene ontwikkeling		
+0.1		
2021		2017
8.1		8.0

Directeur		
+0.1		
2021		2017
9.1		9.0

Voorzieningen		
-0.1		
2021		2017
8.1		8.2

Uitsplitsing naar groep

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

In de onderstaande tabel wordt het thema 'Leerkracht' niet uitgesplitst naar groep.

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 3	Groep 4	Groep 5	Groep 6	Groep 7	Groep 7-8	Groep 8	BS Petruschool
Aantal respondenten	10	11	11	11	10	7	8	11	12	91
Algemene tevredenheid	7.7	8.6	7.8	7.8	7.9	8.0	8.0	8.3	8.1	8.0
Onderwijs	8.8	9.2	8.8	7.5	7.8	9.4	8.0	8.4	8.9	8.5
Afstemming	8.0	8.0	7.3	6.9	6.5	7.1	8.1	7.3	7.8	7.4
Algemene ontwikkeling	8.0	8.8	8.0	7.8	7.8	8.1	8.0	8.0	8.1	8.1
Communicatie	8.9	9.6	9.2	8.2	8.9	9.0	8.6	8.6	8.9	8.9
Sfeer	8.7	8.8	7.8	8.6	8.2	8.4	8.3	8.7	8.9	8.5
Veiligheid op school	8.4	9.0	8.0	8.7	8.3	8.5	8.4	8.6	8.7	8.5
Voorzieningen	8.4	8.6	8.0	8.2	7.3	8.1	8.0	8.0	8.4	8.1
Directeur	9.1	9.4	9.0	9.2	9.1	10.0	8.9	9.2	8.3	9.1

De schaal heeft de volgende betekenis:

Donkerrood	sterk lager/slechter dan BS Petruschool-totaal (verschil van 0,5 of meer)
Lichtrood	lager/slechter dan BS Petruschool-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Wit	(ongeveer) gelijk aan BS Petruschool-totaal (verschil van 0,2 of minder)
Lichtgroen	hoger/beter dan BS Petruschool-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Donkergroen	sterk hoger/beter dan BS Petruschool-totaal (verschil van 0,5 of meer)

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.

BS Petrusschool scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Directeur, Leerkracht, Communicatie, Sfeer, Veiligheid op school, Onderwijs, Voorzieningen en Afstemming.

	Gemiddelde score van BS Petrusschool	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.0	7.6	+
Directeur	9.1	7.7	++
Leerkracht	9.1	8.4	++
Communicatie	8.9	7.5	++
Sfeer	8.5	8.0	++
Veiligheid op school	8.5	7.8	++
Onderwijs	8.5	8.0	++
Algemene ontwikkeling	8.1	7.9	o
Voorzieningen	8.1	7.8	+
Afstemming	7.4	7.0	+

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)

3.1.5 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.

Resultaten van BS Petrusschool

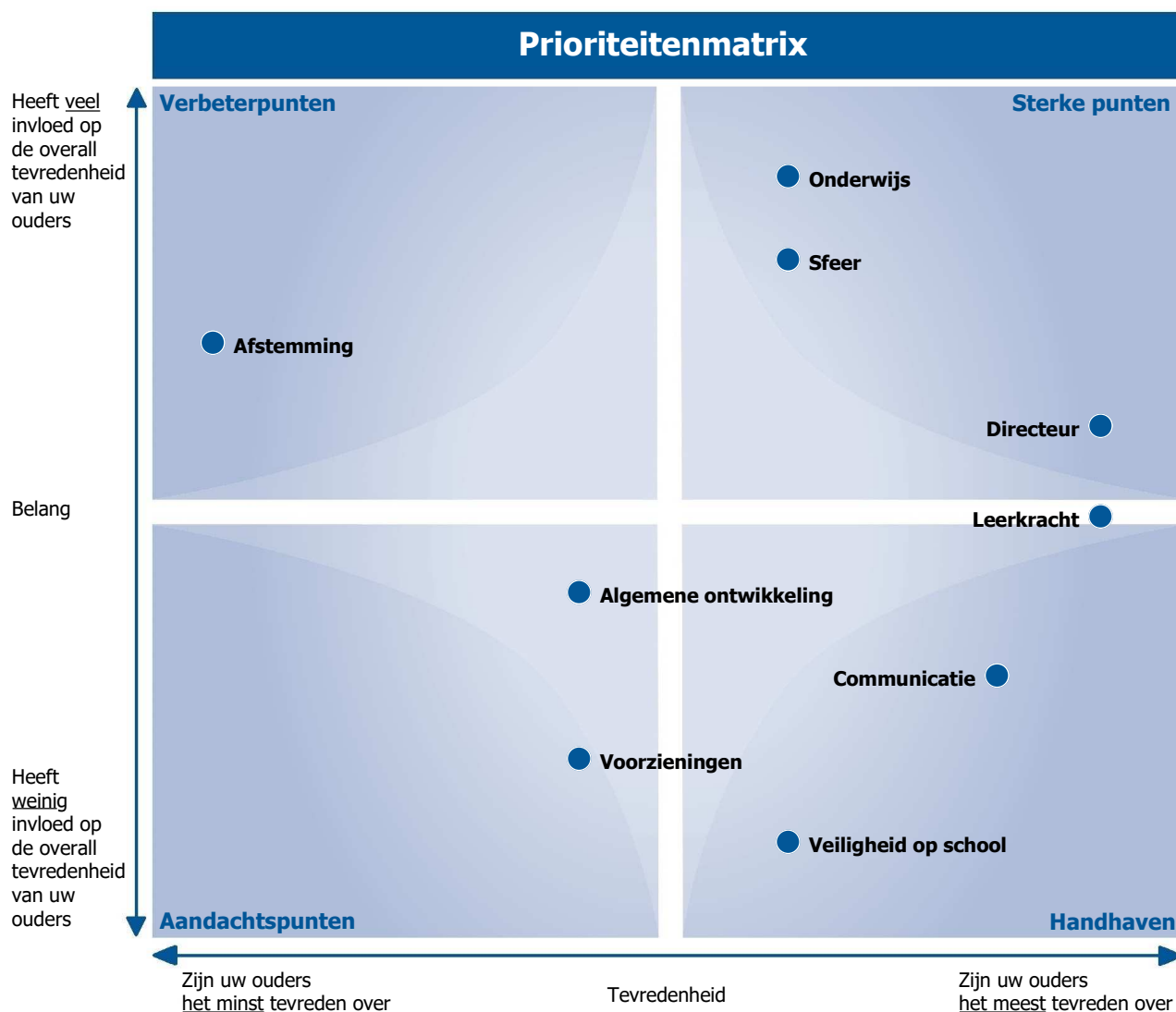
BS Petrusschool heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks komen één of meer thema's in de prioriteitenmatrix als verbeterpunt of aandachtspunt aan het licht. Dit dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

Verbeterpunten

De thema's die in het kwadrant 'verbeterpunten' voorkomen zijn de thema's die veel invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een sterk effect op de overall tevredenheid van de ouders. Wanneer het (nog verder) verhogen van de overall tevredenheid een belangrijk doel is, zijn dit de thema's die het hoogste rendement zullen opleveren. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een lagere prioriteit toe te kennen en later/niet aan te pakken.

Aandachtspunten

De thema's die in het kwadrant 'aandachtspunten' voorkomen zijn de thema's die weinig invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een gering effect op de overall tevredenheid van de ouders. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een hogere prioriteit toe te kennen en eerder aan te pakken.



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?

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: Afstemming.

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van BS Petrusschool: Onderwijs, Sfeer, Directeur.

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: Algemene ontwikkeling, Voorzieningen.

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.

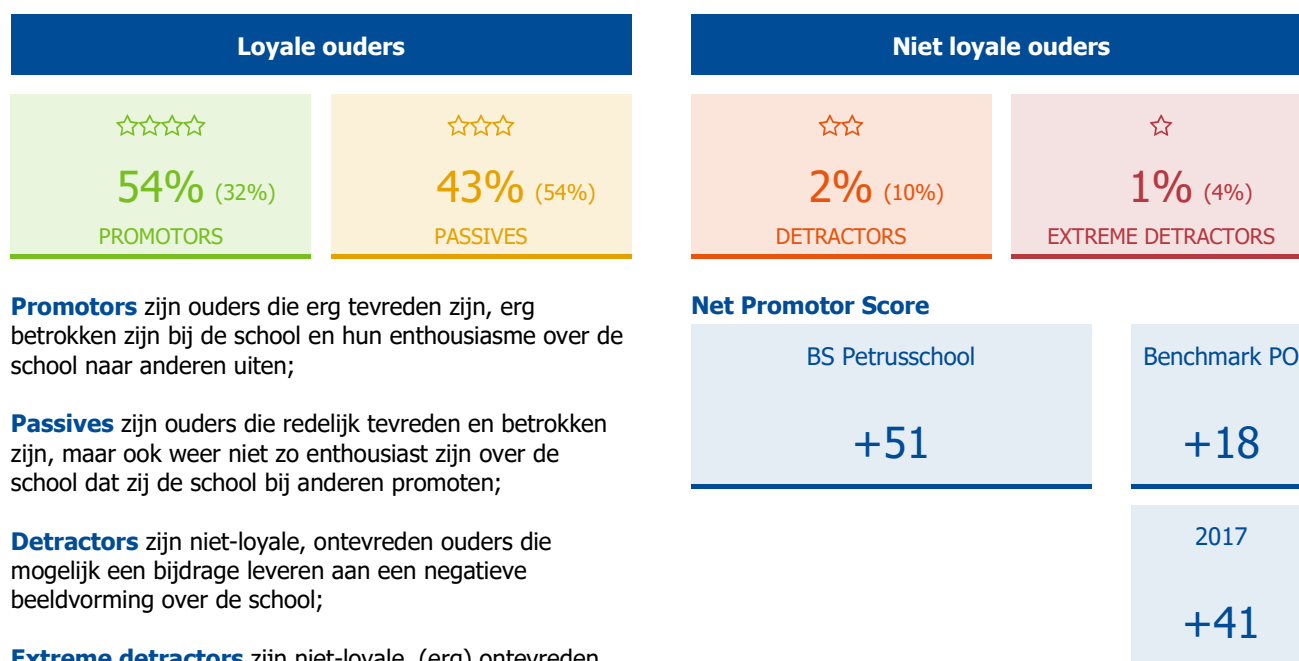
Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van BS Petrusschool: Leerkracht, Communicatie, Veiligheid op school.

3.1.6 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van BS Petrusschool 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 BS Petrusschool. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark PO.



Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors ($54 - 2 - 1 = +51$). 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**. BS Petrusschool scoort dus **hoger** dan de benchmark PO.

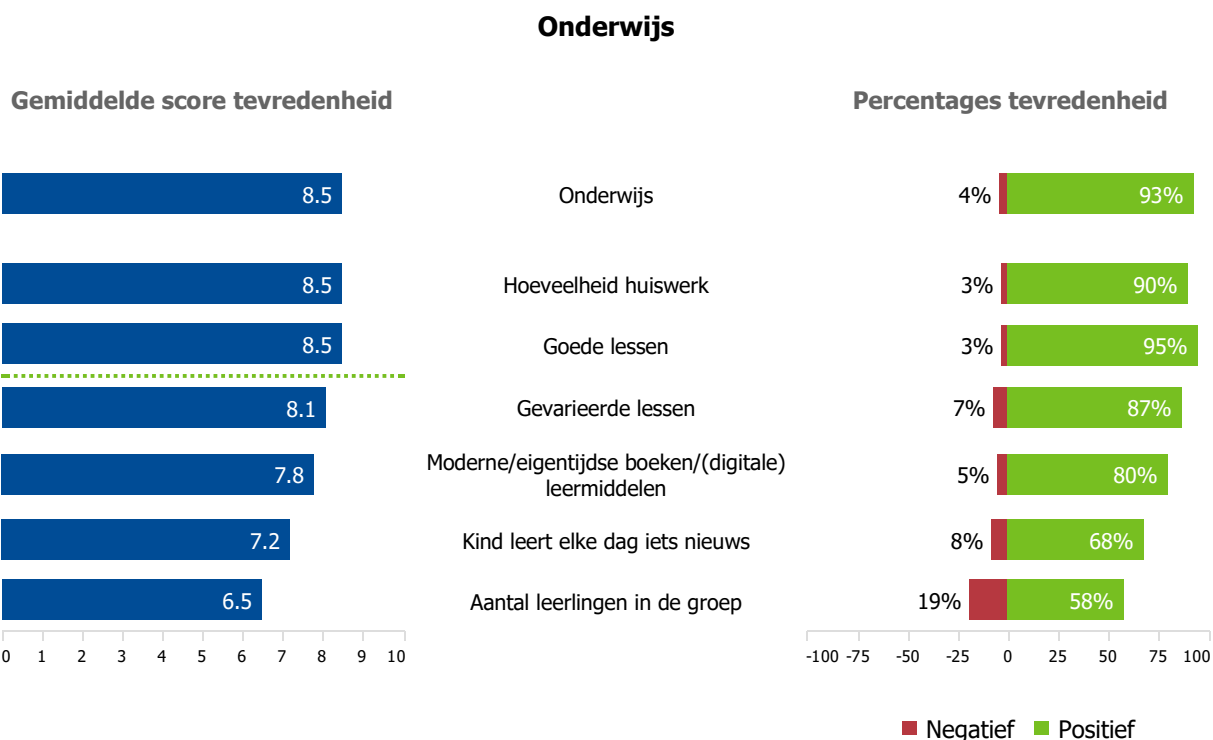
3.2 Thema's nader bekeken

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 zijn van mening dat hun zoon/dochter de hoeveelheid huiswerk goed aan kan (8.5). Ze vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.5).

(Relatief veel) ouders zijn van mening dat er in de groep van hun zoon/dochter te veel leerlingen zitten (6.5; 19% negatief).



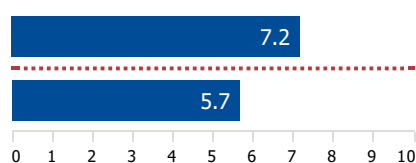
3.2.2 Toetsen

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

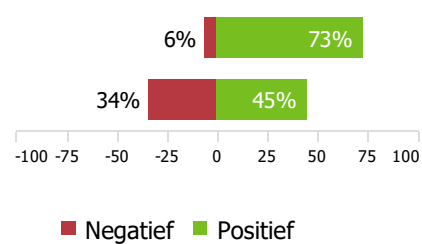
(Relatief veel) ouders geven aan dat hun zoon/dochter regelmatig last heeft van zenuwen als hij/zij een toets moet maken (5.7; 34% negatief).

Toetsen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



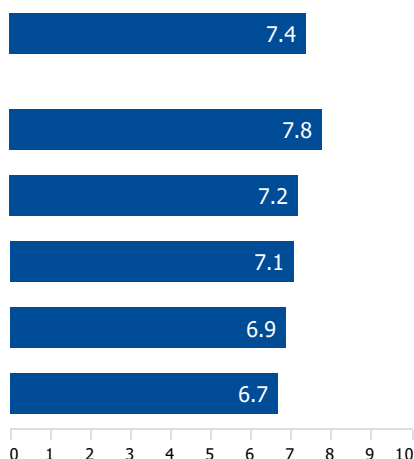
3.2.3 Afstemming

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

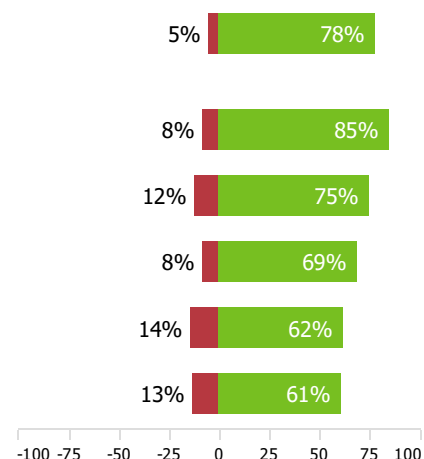
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Afstemming

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

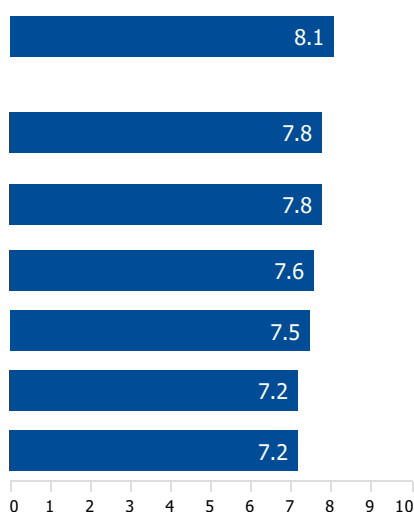
3.2.4 Algemene ontwikkeling

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

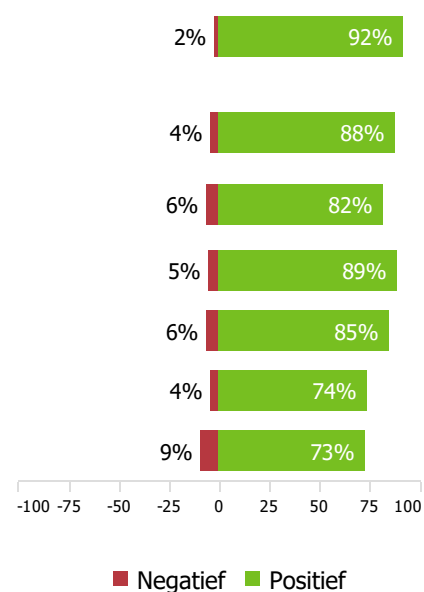
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



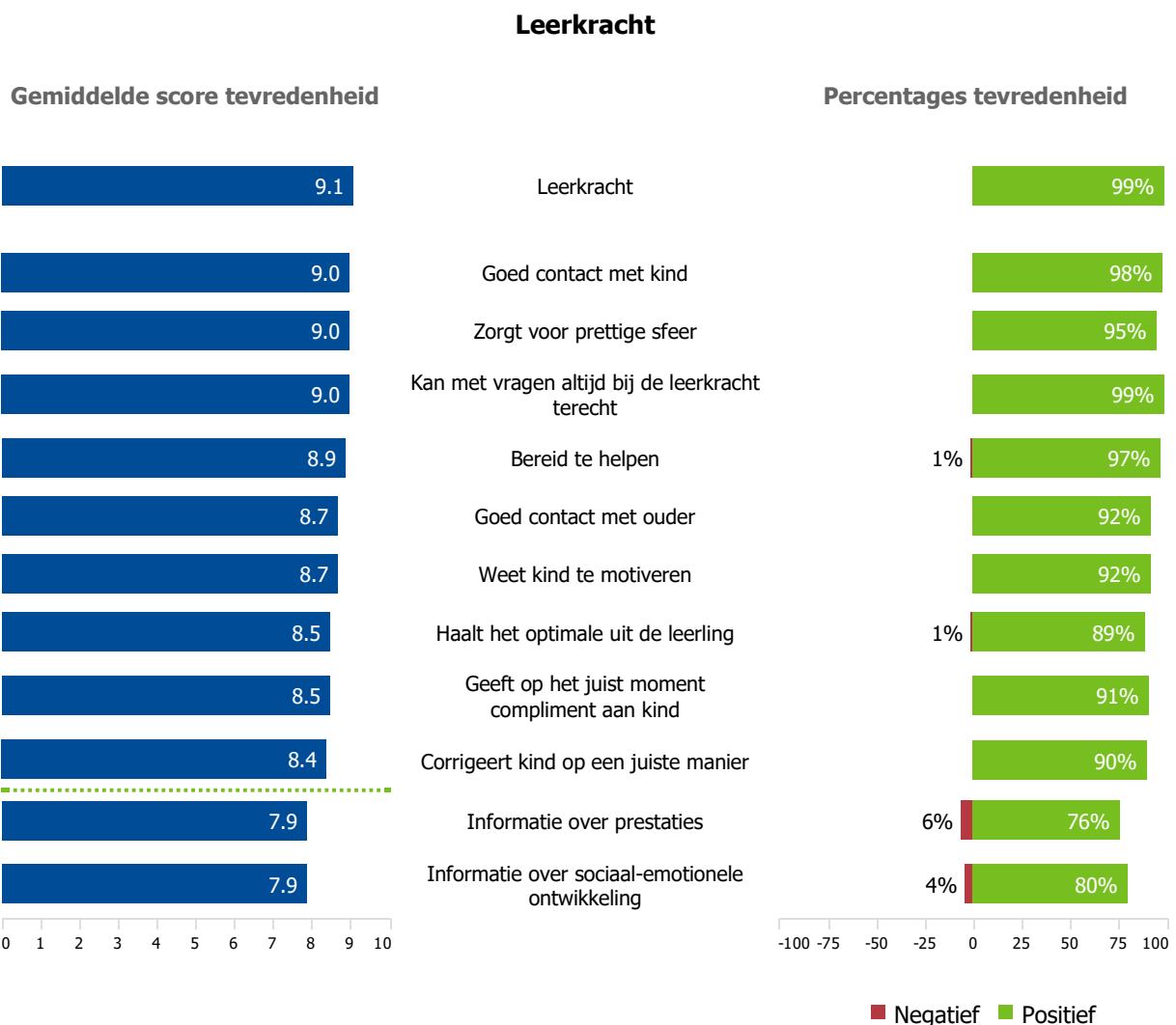
Percentages tevredenheid



3.2.5 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met deze leerkracht (9.0), dat ze altijd bij deze leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (9.0), dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.7) en dat deze leerkracht hun zoon/dochter weet te motiveren (8.7). Ze vinden in sterke mate dat deze leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (9.0), dat deze leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.9), dat deze leerkracht het optimale uit hun zoon/dochter haalt (8.5), dat deze leerkracht hun zoon/dochter op het juiste moment een compliment geeft (8.5) en dat deze leerkracht hun zoon/dochter op een correcte manier corrigeert (8.4).

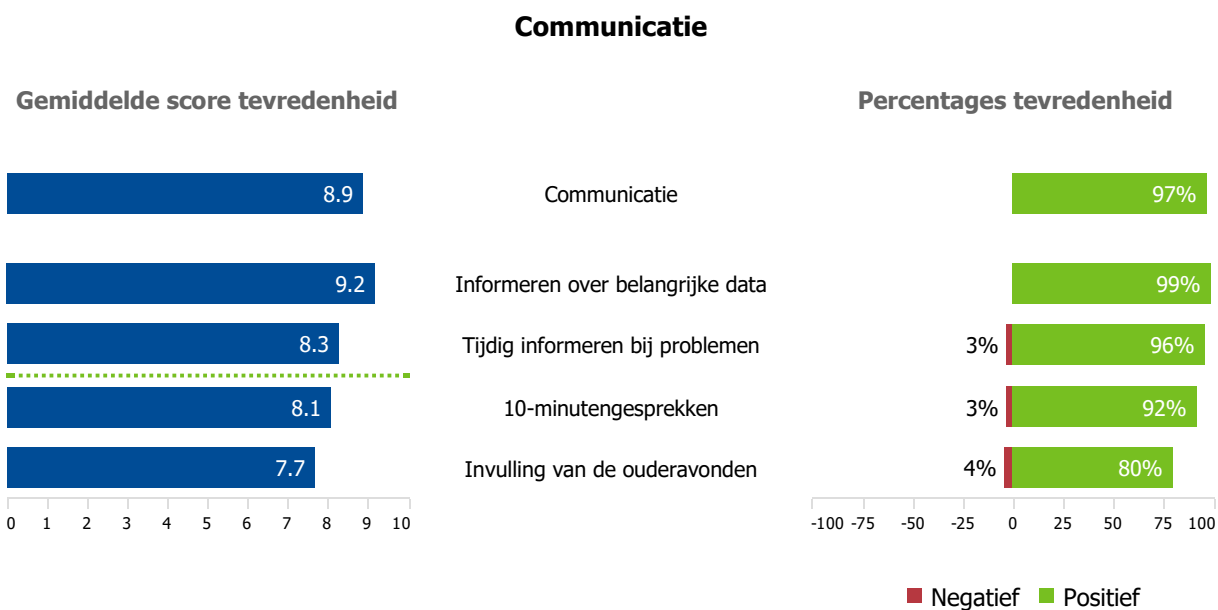
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.2.6 Communicatie

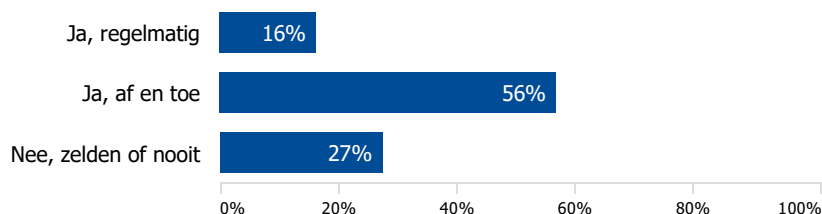
De ouders geven in sterke mate aan dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (9.2) en dat ze de indruk hebben dat de school hen tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun zoon/dochter (8.3).

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



3.2.7 Website

Bezoekt u de website van de school weleens?



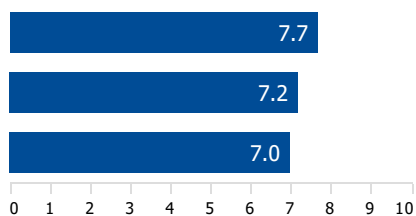
Vervolgens hebben we de ouders die af en toe of regelmatig de website van de school bezoeken stellingen over de website voorgelegd.

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

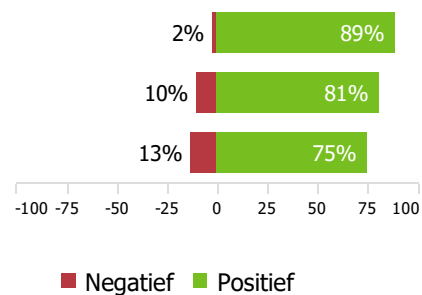
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Website

Gemiddelde score tevredenheid



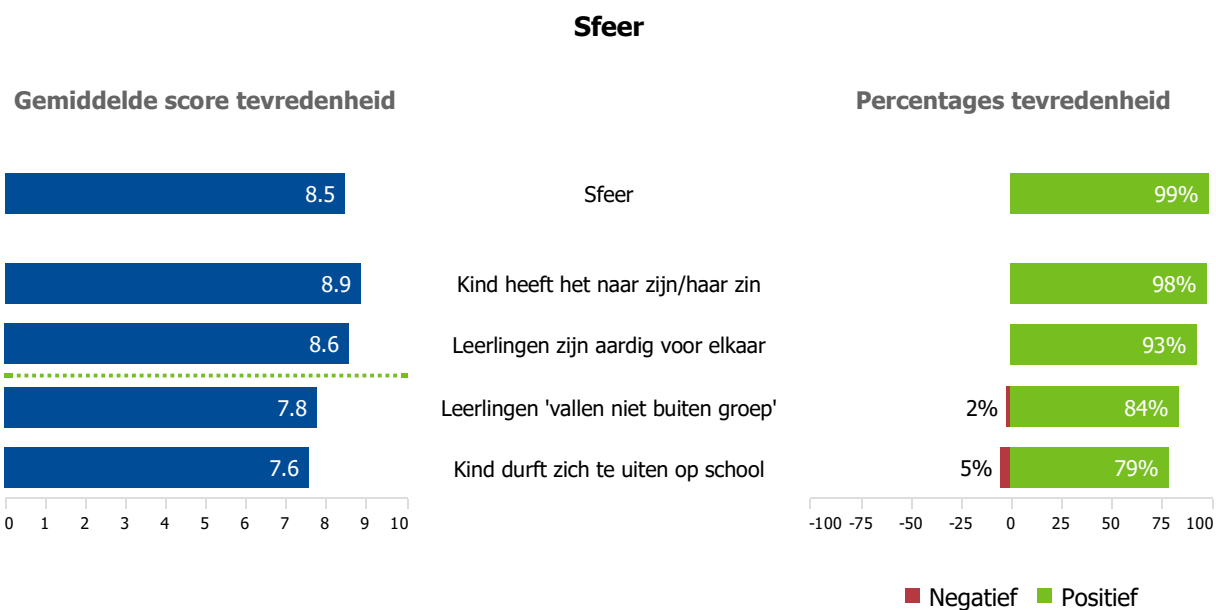
Percentages tevredenheid



3.2.8 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.9). Ze vinden in sterke mate dat de meeste kinderen in de klas aardig voor elkaar zijn (8.6).

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



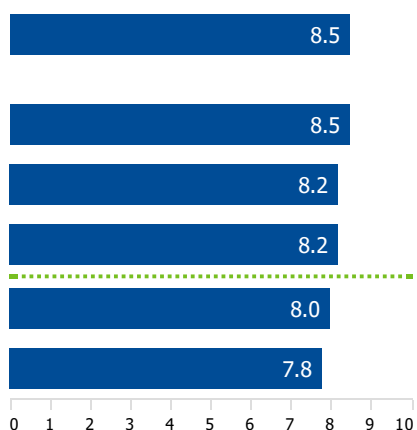
3.2.9 Veiligheid op school

De ouders vinden in sterke mate dat er duidelijke regels zijn op school voor de leerlingen (8.5) en dat de meeste leerlingen zich aan de regels houden (8.2). Ze zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (8.2).

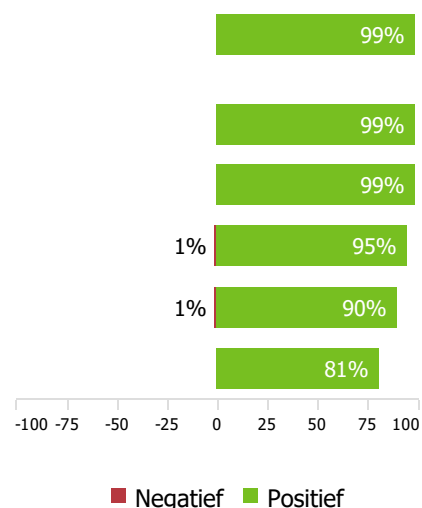
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Veiligheid op school

Gemiddelde score tevredenheid

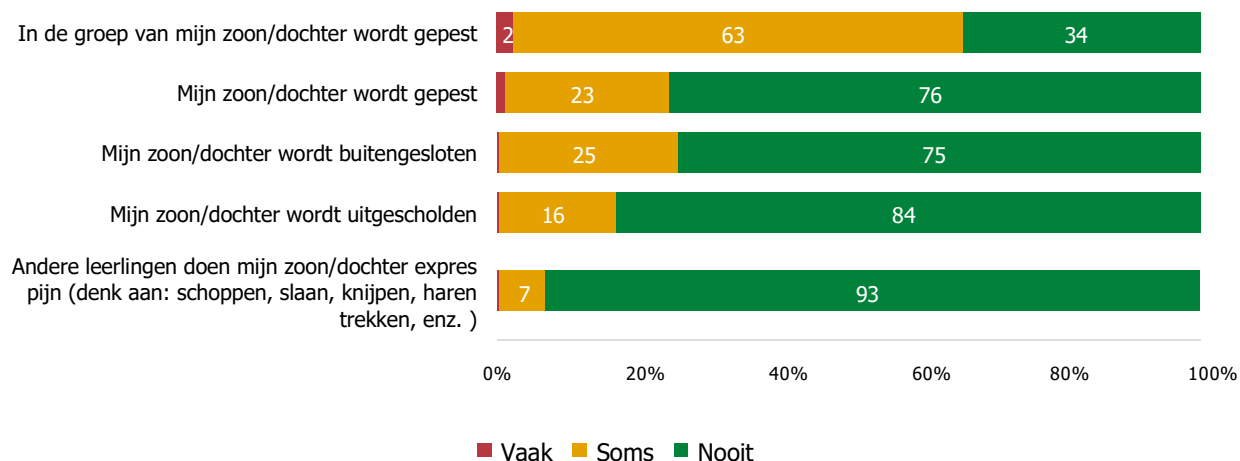


Percentages tevredenheid



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



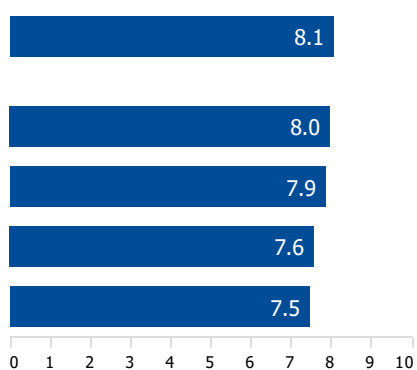
3.2.10 Voorzieningen

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

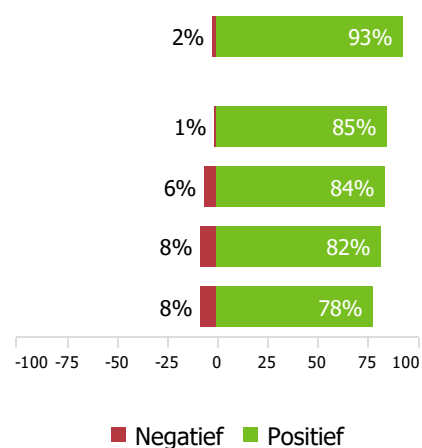
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Voorzieningen

Gemiddelde score tevredenheid



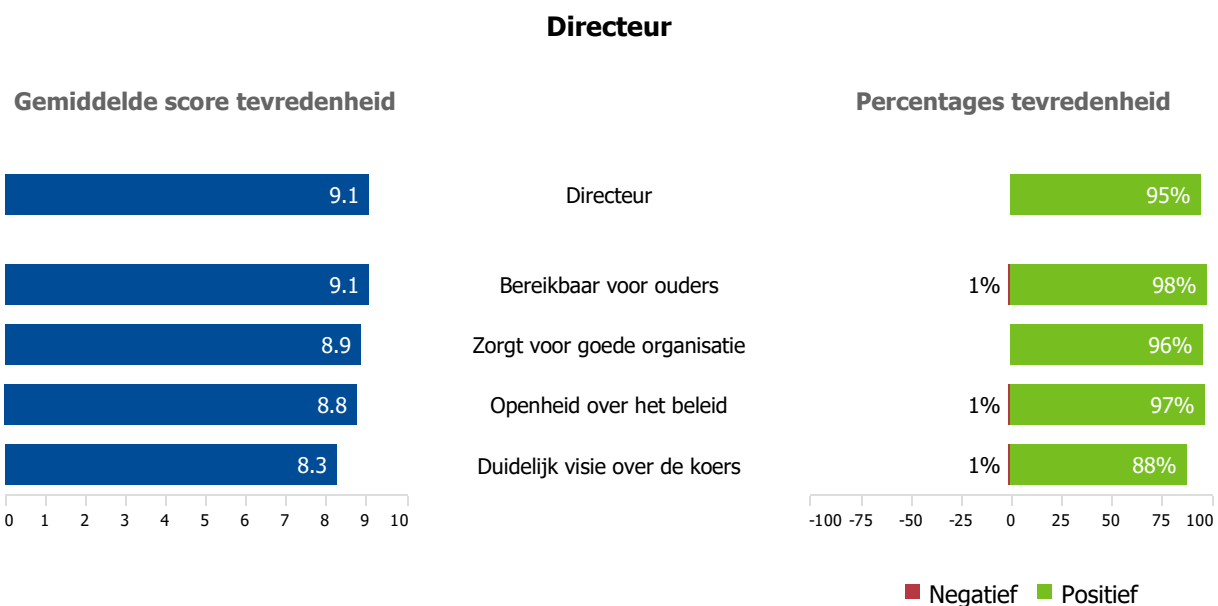
Percentages tevredenheid



3.2.11 Directeur

De ouders vinden in sterke mate dat de directeur bereikbaar is voor ouders (9.1), dat de directeur ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (8.9), dat de directeur open is over het beleid dat hij/zij voert (8.8) en dat de directeur een duidelijke visie heeft over de koers van de school (8.3).

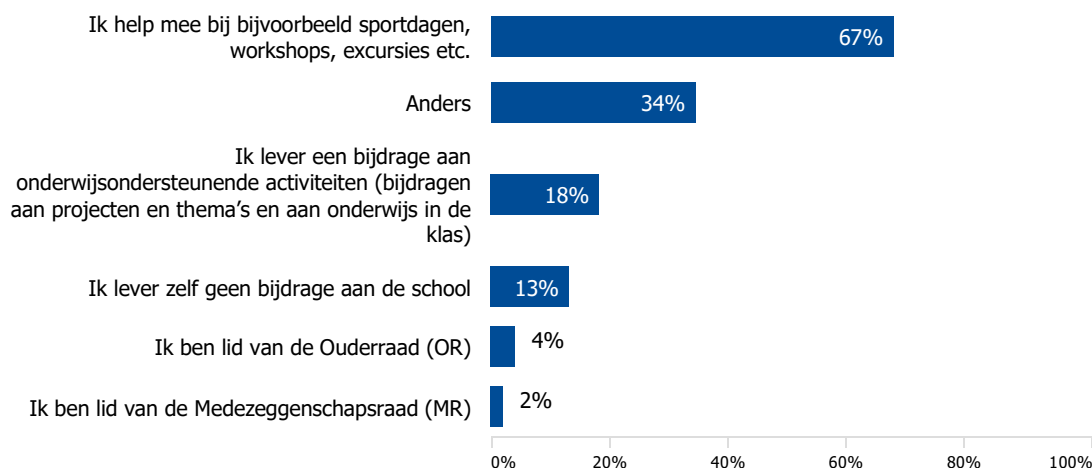
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



3.2.12 Ouderbetrokkenheid

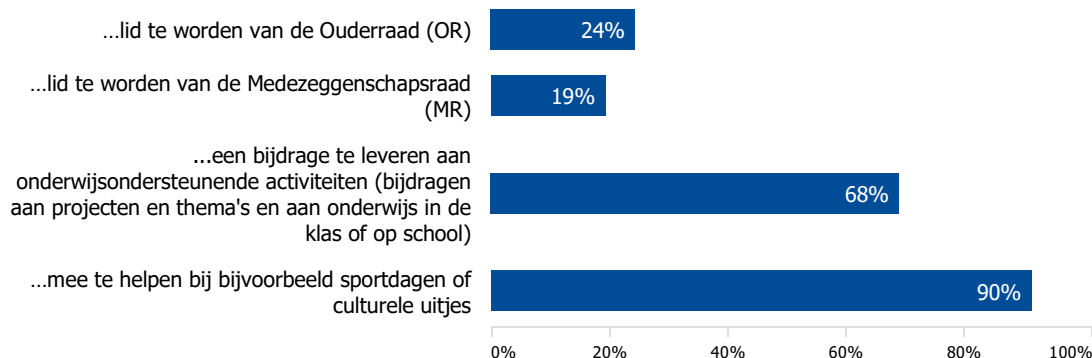
We hebben ouders gevraagd op welke wijze zij een bijdrage leveren aan de school van hun zoon/ dochter.

Op welke wijze draagt u bij aan de school van uw zoon/ dochter?
Meerdere antwoorden mogelijk



Vervolgens hebben we de ouders gevraagd of zij bereid zijn een bijdrage te leveren aan de school van hun zoon/ dochter op één van deze manieren. Hierbij konden zij alleen kiezen uit bijdragen die ze op dat moment nog niet leverden.

Zou u bereid zijn...



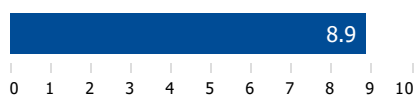
3.2.13 Schooltijden

De ouders zijn zeer tevreden over de schooltijden (8.9).

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

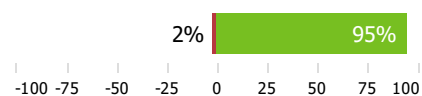
Schooltijden

Gemiddelde score tevredenheid



Schooltijden

Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

3.2.14 Coronacrisis

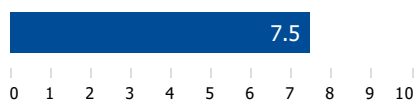
Tot slot hebben we de ouders diverse vragen voorgelegd over de afgelopen coronaperiode.

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

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

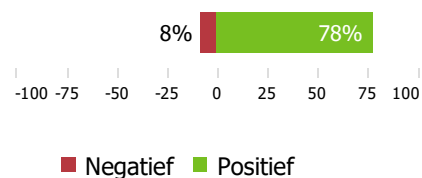
Coronacrisis

Gemiddelde score tevredenheid



Online onderwijs tijdens de coronacrisis is goed verlopen

Percentages tevredenheid



We hebben alle ouders gevraagd om twee dingen te noemen (over het verzorgen van online onderwijs gedurende de coronaperiode) waarvoor zij de school een compliment willen geven. In de onderstaande tabel staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

Kunt u twee dingen noemen (over het verzorgen van online onderwijs gedurende de coronaperiode) waarvoor u de school een compliment wilt geven?

Meest gegeven antwoorden	%
Duidelijke organisatie/structuur voor de kinderen	22%
Goede en afwisselende lessen/opdrachten/instructie /lesmateriaal	20%
Snel schakelen naar online/thuislessen	12%
Enthousiasme/inzet/behulpzaamheid/flexibiliteit van leerkracht	9%
Bereikbaarheid van leraren	8%
Betrokkenheid bij de kinderen/behouden persoonlijke contact met kinderen en ouders	7%

We hebben alle ouders ook gevraagd om twee dingen te noemen (over het verzorgen van online onderwijs gedurende de coronaperiode) die de school beter had moeten doen. In de onderstaande tabel staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

Kunt u twee dingen noemen (over het verzorgen van online onderwijs gedurende de coronaperiode) die de school wat u betreft beter had moeten doen?

Meest gegeven antwoorden	%
Meer persoonlijke aandacht voor kinderen/meer contactmomenten	9%
Meer en langere online lessen/online instructie	9%



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