

Oudertevredenheidsonderzoek

OBS Meander

Rapportage

In opdracht van OBS Meander

april 2017



PO

Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek in opdracht van
OBS Meander.

DUO Onderwijsonderzoek
drs. Vincent van Grinsven
Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Postbus 681
3500 AR Utrecht

telefoon: 030 263 1080
e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl
website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding 1
2. Doelstellingen van het onderzoek 2
3. Onderzoeksopzet 3
4. Management summary 6
 - 4.1 Samenvatting 6
 - 4.1.1 Inleiding 6
 - 4.1.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten 6
 - 4.1.3 Algemeen beeld 7
 - 4.1.4 Top 5 deelaspecten 8
 - 4.1.5 Vergelijking met de vorige meting 9
 - 4.2 Aanbevelingen 10
5. Onderzoeksresultaten 11
 - 5.1 Overall beeld van OBS Meander 11
 - 5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten 11
 - 5.1.2 Positieve en negatieve punten 12
 - 5.1.3 Benchmark primair onderwijs 13
 - 5.1.4 Verbeterprioriteiten 14
 - 5.2 Hoofdaspecten nader bekeken 16
 - 5.2.1 Inleiding 16
 - 5.2.2 Onderwijs 17
 - 5.2.3 Toetsen 18
 - 5.2.4 Algemene ontwikkeling 19
 - 5.2.5 Leerkracht 20
 - 5.2.6 Begeleiding 21
 - 5.2.7 Communicatie 22
 - 5.2.8 Sfeer 23
 - 5.2.9 Sociaal-emotioneel 24
 - 5.2.10 Voorzieningen 25
 - 5.2.11 Schoolleiding/directie 26
 - 5.2.12 Pesten 27
 - 5.2.13 Extra activiteiten 28
 - 5.2.14 Geledingen 29
 - 5.3 Communicatiemiddelen 30
 - 5.3.1 Website 30
 - 5.3.2 Social Media 31
 - 5.3.3 Informatiebehoefte 32
 - 5.4 Schooltijden 33
 - 5.5 Opvang 34

5.6 Loyaliteit 35

5.6.1 Net Promotor Score (NPS) 35

5.6.2 Opnieuw kiezen voor deze school 36

5.7 Ouderbetrokkenheid 37

6. Achtergrondkenmerken van de leerlingen 38

7. Achtergrondkenmerken van de ouders 39

1. Inleiding

OBS Meander wil inzicht in de tevredenheid en de betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft OBS Meander in maart 2017 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

2. 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 OBS Meander zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij OBS Meander.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor OBS Meander.*

Het gaat om een breed/oriënterend onderzoek waarbij alle mogelijke aspecten die van invloed zijn op de tevredenheid met en betrokkenheid van ouders bij de school, aan de orde zullen komen.

Het onderzoek levert een overzicht op van de verbeterpunten voor OBS Meander, maar ook van de sterke punten van OBS Meander (dissatisfiers én satisfiers).

3. Onderzoeksopzet

Onderzoeksmethode

Oudertevredenheidsonderzoek dient te worden verricht op een manier die het de ouders mogelijk maakt om rustig over de beantwoording van de vragen na te denken.

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 OBS Meander. Uiteindelijk hebben 103 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 69%.

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs. OBS Meander heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt.

Leeswijzer

In **hoofdstuk 5** gaan we in op de bevindingen uit het onderzoek. We beginnen in paragraaf 5.1 met de beschrijving van het overkoepelende beeld, de hoofdlijnen.

In **paragraaf 5.2** worden de hoofdlijnen verder uitgewerkt. Dat gebeurt steeds op een uniforme manier. Allereerst worden de gemiddelde scores (op de in dit onderzoek gehanteerde 10-puntsschaal) weergegeven. Vervolgens gaan we in op de procentuele verdeling tussen de ouders die over de verschillende aspecten positief of juist negatief gestemd zijn.

In **paragraaf 5.3** tot en met **paragraaf 5.7** worden respectievelijk de vragen met betrekking tot de website van de school, de schooltijden en opvang, loyaliteit en ouderbetrokkenheid besproken.

Hoofdstuk 6 en 7 bieden een weergave van de achtergrondkenmerken van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld en van hun kinderen.

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.

Sommige stellingen zijn echter zo geformuleerd dat het omgekeerde het geval is; hier geldt hoe lager de score op een stelling is, des te positiever de ouders over een stelling zijn. Een voorbeeld van zo'n stelling kan zijn: *Mijn zoon/dochter voelt zich wel eens eenzaam op school*. Om de scores op de stellingen in de rapportage allemaal hetzelfde te kunnen interpreteren, zijn deze stellingen geherformuleerd en de scores omgerekend. Bijvoorbeeld *Mijn zoon/dochter voelt zich wel eens eenzaam op school* wordt geherformuleerd naar *Mijn zoon/dochter voelt zich nooit eenzaam op school* en procentuele waardes die daarbij horen worden omgerekend.

We kennen aan de antwoorden een waarde toe ('1' voor helemaal mee oneens tot '5' voor helemaal mee eens). Deze scores herberekenen we naar een schaal die loopt van 1 tot en met 10. Hiertoe wordt de volgende formule gebruikt: $2,25 \times (\text{score} - 1) + 1$. Hiermee krijgt het antwoord 'helemaal mee oneens' een waarde 1 en 'helemaal mee eens' een waarde 10. Per aspect/stelling berekenen we vervolgens de gemiddelde score. Het gemiddelde ligt tussen de '1' (als alle respondenten op het aspect/de stelling helemaal mee oneens hebben geantwoord) en '10' (als alle respondenten op het aspect/de stelling helemaal mee eens hebben geantwoord). Hoe hoger de score op een aspect/stelling is, des te positiever de ouders over dit aspect/deze stelling zijn.

We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

1 De gemiddelde scores per hoofd- en deelaspect

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 hoofd- en deelaspecten 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.

2 Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) aspecten/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. Aspecten waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, kunnen worden getypeerd als knelpunt. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een aspect 6,4 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders.

3 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 23.000 ouders. Zie paragraaf 5.1.3 van deze rapportage.

4 De Prioriteitenmatrix

Zie paragraaf 5.1.4 van deze rapportage voor de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

Door vanuit verschillende invalshoeken naar de resultaten te kijken, ontstaat een genuanceerde kijk op de onderzoeksresultaten.

4. Management summary

4.1 Samenvatting

4.1.1 Inleiding

In maart 2017 is een oudertevredenheidsonderzoek verricht naar de tevredenheid van ouders van de leerlingen van OBS Meander. De meting onder de ouders heeft online plaatsgevonden. Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs, waarbij OBS Meander de mogelijkheid heeft gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan terminologie die op school wordt gebruikt.

Van de 149 ouders van de leerlingen van OBS Meander die zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen, heeft uiteindelijk 69% de vragenlijst ingevuld.

4.1.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten

Wij hanteren voor de interpretatie van de onderzoeksresultaten een aantal criteria.

Voor het bepalen van de succesfactoren hanteren wij de volgende drie criteria:

1. de gemiddelde score op een (hoofd- of deel)aspect: bij een 8,2 of hoger signaleren wij een succesfactor;
2. de benchmark primair onderwijs: indien OBS Meander hoger scoort dan de benchmark (uitgedrukt in een '+' of in een '++') signaleren wij een succesfactor;
3. de prioriteitenmatrix: hoofdaspecten in kwadrant II (aspecten waar ouders tevreden over zijn en waaraan ouders veel belang hechten) zijn de 'sterke punten'.

Wij hanteren vier criteria voor het bepalen van de knelpunten:

1. de gemiddelde score op een (hoofd- of deel)aspect: bij een 6,4 of lager signaleren wij een knelpunt;
2. het percentage ouders dat ontevreden is over een bepaald (hoofd- of deel)aspect: bij 15% of meer ontevreden ouders signaleren wij een knelpunt;
3. de benchmark primair onderwijs: indien OBS Meander lager scoort dan de benchmark (uitgedrukt in een '-' of in een '--') signaleren wij een knelpunt;
4. de prioriteitenmatrix: de verbeterpunten met een hoge prioriteit (kwadrant I) en de verbeterpunten met een lage prioriteit (kwadrant IV) verdienen de aandacht van de school.

4.1.3 Algemeen beeld

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin de vier criteria voor het bepalen van de succesfactoren en knelpunten worden weergegeven.

In dit overzicht is per hoofdaspect aangegeven:

- de gemiddelde score
- de score uit de benchmark PO
- het percentage ontevreden ouders
- het percentage tevreden ouders
- 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	7.8	7.7	o	2 %	94 %	
Sfeer	8.6	8.2	+	0 %	100 %	Sterke punten
Leerkracht	8.6	8.4	o	2 %	95 %	Handhaven
Schoolleiding/directie	8.4	7.8	++	2 %	95 %	Handhaven
Sociaal-emotioneel	8.0	7.7	+	3 %	89 %	Handhaven
Onderwijs	8.0	8.1	o	4 %	88 %	Sterke punten
Communicatie	8.0	7.7	+	4 %	89 %	Handhaven
Begeleiding	7.9	7.8	o	3 %	88 %	Niet te positioneren
Algemene ontwikkeling	7.7	7.9	o	4 %	85 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Voorzieningen	7.5	7.7	o	6 %	83 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Toetsen	7.1	7.3	o	8 %	73 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit

Toelichting op 'Plaats in de prioriteitenmatrix':

- het hoofdaspect 'algemene tevredenheid' is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen omdat dit de 'afhankelijke variabele' is in de regressieanalyse waarop de prioriteitenmatrix is gebaseerd (zie paragraaf 5.1.4 Verbeterprioriteiten).
- een hoofdaspect duiden we aan als 'niet te positioneren' als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

4.1.4 Top 5 deelaspecten

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vijf best en slechtst scorende deelaspecten. Deze gegevens vergelijken we, waar mogelijk, ook met de benchmark PO. In de tabel tonen we ook het hoofdaspect waaronder het betreffende deelaspect valt.

Best scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Leerkracht	Goed contact met kind	8.8	8.4	+
Sfeer	Leerkrachten gaan respectvol om met leerlingen	8.7	8.4	+
Schoolleiding/directie	Toegankelijk voor ouders	8.7	8.0	++
Leerkracht	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.7	8.6	o
Leerkracht	Prettige sfeer	8.7	8.3	+

Slechtst scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Voorzieningen	Goede sportfaciliteiten	5.2	7.1	--
Het onderwijs	Aantal leerlingen in de groep	5.5	5.7	o
Toetsen	Gehechte waarde aan toetsen	6.1	6.0	o
Toetsen	Op de hoogte hoe leerlingen worden getoetst	6.3		
Toetsen	Zenuwen bij toets	6.3	6.2	o

4.1.5 Vergelijking met de vorige meting

In 2014 heeft OBS Meander eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2014.

Ten opzichte van de meting in 2014 scoort OBS Meander hoger op de hoofdaspecten: Algemene tevredenheid, Sfeer, Leerkracht, Begeleiding en Toetsen.

Ten opzichte van de meting in 2014 scoort OBS Meander op geen enkel hoofdaspect lager.

Op de overige hoofdaspecten scoort OBS Meander gelijk aan de meting in 2014.

	2017	2014	Afwijking
Algemene tevredenheid	7.8	7.6	o
Sfeer	8.6	8.1	++
Leerkracht	8.6	8.0	++
Schoolleiding/directie	8.4	8.2	o
Sociaal-emotioneel	8.0	7.8	o
Onderwijs	8.0	7.9	o
Communicatie	8.0	8.0	o
Begeleiding	7.9	7.5	+
Algemene ontwikkeling	7.7	7.5	o
Voorzieningen	7.5	7.6	o
Toetsen	7.1	<i>niet voorgelegd</i>	

De schaal heeft de volgende betekenis:

- = lager/slechter dan 2014

0 = (ongeveer) gelijk aan 2014

+ = hoger/beter dan 2014

4.2 Aanbevelingen

De ouders zijn over het algemeen tevreden over OBS Meander. Over de hoofdaspecten sfeer, leerkracht en schoolleiding/directie zijn de ouders zeer tevreden. Ten opzichte van de meting in 2014 scoort OBS Meander hoger op de volgende hoofdaspecten: sfeer, leerkracht en begeleiding. Op de overige hoofdaspecten scoort de school gelijk aan de meting in 2014.

Oudertevredenheidsonderzoek wordt met name verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen voor de tevredenheid van ouders.

De aanbevelingen in deze paragraaf richten zich op die hoofd- en deelaspecten die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen.

De ouders zijn matig tevreden over het hoofdaspect toetsen. Het hoofdaspect scoort gelijk aan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met minder hoge prioriteit. De ouders zijn van mening dat de school te veel waarde hecht aan het toetsen van leerlingen en dat hun kind te vaak wordt getoetst. Ze geven aan dat ze onvoldoende op de hoogte zijn van hoe de leerlingen getoetst worden op school en dat hun kind regelmatig last heeft van zenuwen als er een toets gemaakt moet worden. Daarnaast geeft 20% van de ouders aan dat hun kind weleens gepest wordt op school. Om leerlingen minder nerveus voor toetsen te laten zijn zou de school meer met oefentoetsen kunnen werken. Daarbij zou (eventueel in combinatie met een pestprogramma/weerbaarheidsprogramma) gedacht kunnen worden aan materiaal om leerlingen zekerder van zichzelf te laten zijn.

Ook zien we dat relatief veel ouders van mening zijn dat er in de groep van hun kind te veel leerlingen zitten, dat de school onvoldoende aandacht heeft voor de (diverse) talenten van leerlingen en dat er onvoldoende aandacht wordt besteed aan het leren van 21e-eeuwse vaardigheden. Het is belangrijk dat OBS Meander, gegeven de grootte van de klassen, de mogelijkheden onderzoekt om de leerlingen voldoende aandacht te kunnen bieden. Omdat ouders aangeven dat er onvoldoende aandacht wordt besteed aan het leren van 21e-eeuwse vaardigheden, kan wellicht een keer (bijvoorbeeld tijdens een ouderavond) hierover met ouders gesproken worden. Er kan dan uitgelegd worden waarom er voor een bepaalde lesmethode is gekozen en de school kan de ouders vragen welke ideeën zij hebben over goed lesmateriaal.

Daarnaast zijn relatief veel ouders van mening dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft en dat de school geen prettige aula heeft waar leerlingen en/of ouders kunnen samenkomen. Het is niet eenvoudig om de sportfaciliteiten of de aula snel aan te pakken. Daarvoor missen wellicht de financiële middelen en de ruimte op school. In samenspraak met de ouders zou gekeken kunnen worden of, met een klein budget, de sportfaciliteiten en de ruimtes om samen te komen aantrekkelijker gemaakt kunnen worden. Hier zijn misschien creatieve oplossingen voor te bedenken door de medewerkers, leerlingen en hun ouders.

Verder zien we dat de ouders niet tevreden zijn over de huidige opzet van de oudergesprekken en over de informatie die ze van de school krijgen over de leerprestaties van hun kind. Het blijft belangrijk voor de school om (nog) meer aandacht te besteden aan de informatie-uitwisseling met de ouders.

Tot slot zijn de ouders ontevreden over de informatie die ze van de MR krijgen en over de informatie die ze van de OR krijgen. Ze geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR en de OR doen, dat ze niet op de hoogte zijn van hoe ze de MR en de OR kunnen bereiken en dat ze niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden voor ouderparticipatie. We raden OBS Meander aan deze resultaten te delen met de betreffende geledingen, zodat deze kunnen bekijken welke mogelijkheden voor verbetering er zijn. De deelaspecten die betrekking hebben op de geledingen gaan veelal over openheid en informatievoorziening. Om ouders meer tevreden te laten zijn over de geledingen is het belangrijk voor de geledingen om (nog) meer naar buiten te treden en (nog) meer het gesprek met de ouders aan te gaan.

5. Onderzoeksresultaten

5.1 Overall beeld van OBS Meander

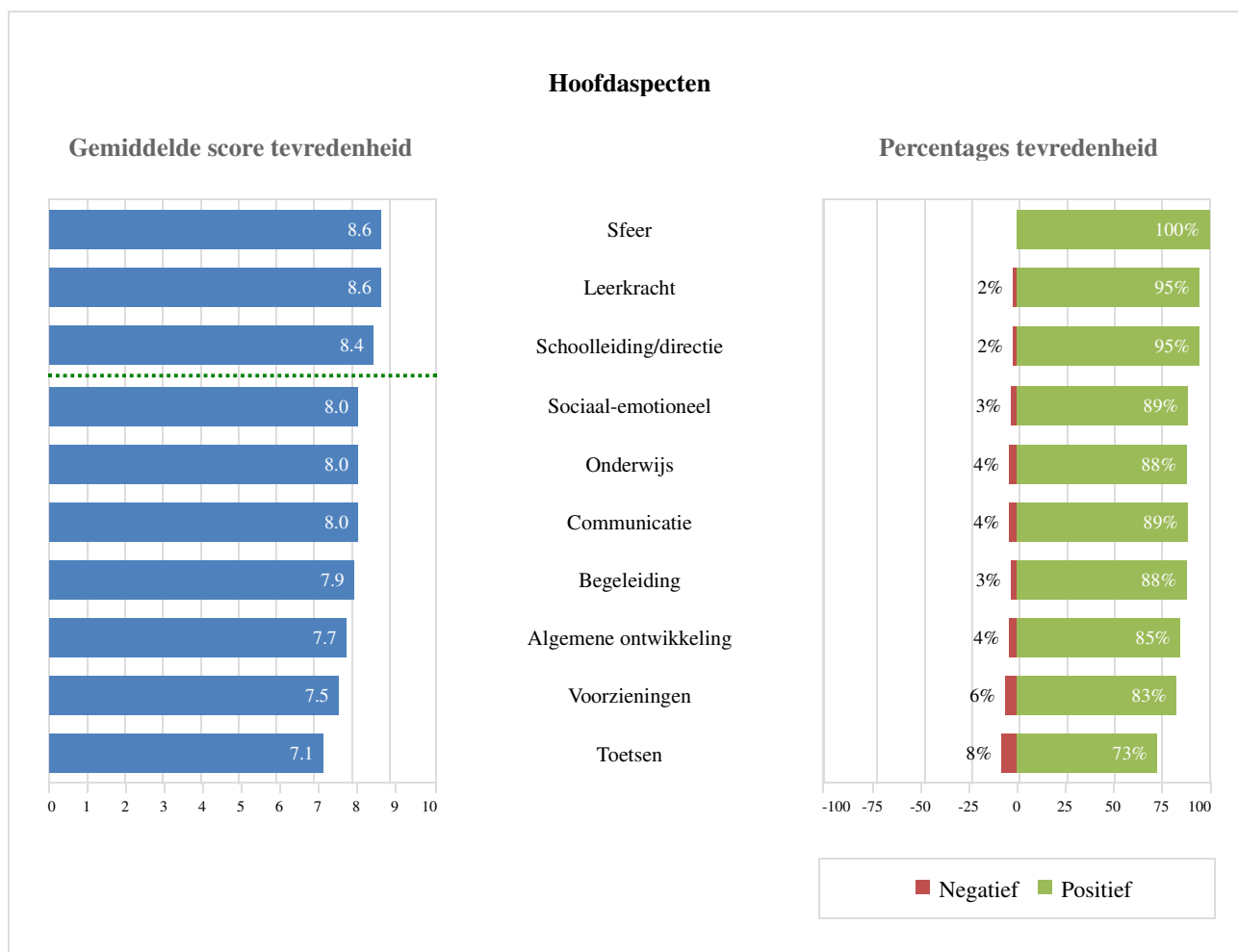
5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende aspecten. Aspecten waarop OBS Meander ‘zeer goed’ scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft OBS Meander geen, dan wel uitsluitend ‘zeer goede’ scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de aspecten waarop OBS Meander een ‘slechte’ score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft OBS Meander 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 aspecten 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.

De ouders zijn zeer tevreden over de sfeer op school (8.6), over de leerkrachten (8.6) en over de schoolleiding/directie (8.4).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.1.2 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.

Per hoofdaspect is een afsluitende open vraag gesteld, waarin ouders een toelichting konden geven op hun eerder gegeven antwoorden.

Een overzicht van alle antwoorden treft u aan in de bijlage.

Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
Sfeer (gezellig/open)	32%
Leerkrachten/het team	13%
Goede communicatie/informatievoorziening	11%
Betrokkenheid bij het kind	7%
Goed/modern onderwijs	6%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Slechte communicatie/informatievoorziening	21%
Geen	12%
Combiklassen/te grote klassen	11%
Kwaliteit van het onderwijs	9%
Weinig individuele begeleiding/differentiatie	7%
Schooltijden	7%

5.1.3 Benchmark primair onderwijs

In de volgende tabel benchmarken we de scores op de hoofdaspecten met de scores voor het primair onderwijs.

OBS Meander scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Sfeer, Schoolleiding/directie, Sociaal-emotioneel en Communicatie.

	Gemiddelde score van OBS Meander	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.8	7.7	o
Sfeer	8.6	8.2	+
Leerkracht	8.6	8.4	o
Schoolleiding/directie	8.4	7.8	++
Sociaal-emotioneel	8.0	7.7	+
Onderwijs	8.0	8.1	o
Communicatie	8.0	7.7	+
Begeleiding	7.9	7.8	o
Algemene ontwikkeling	7.7	7.9	o
Voorzieningen	7.5	7.7	o
Toetsen	7.1	7.3	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)

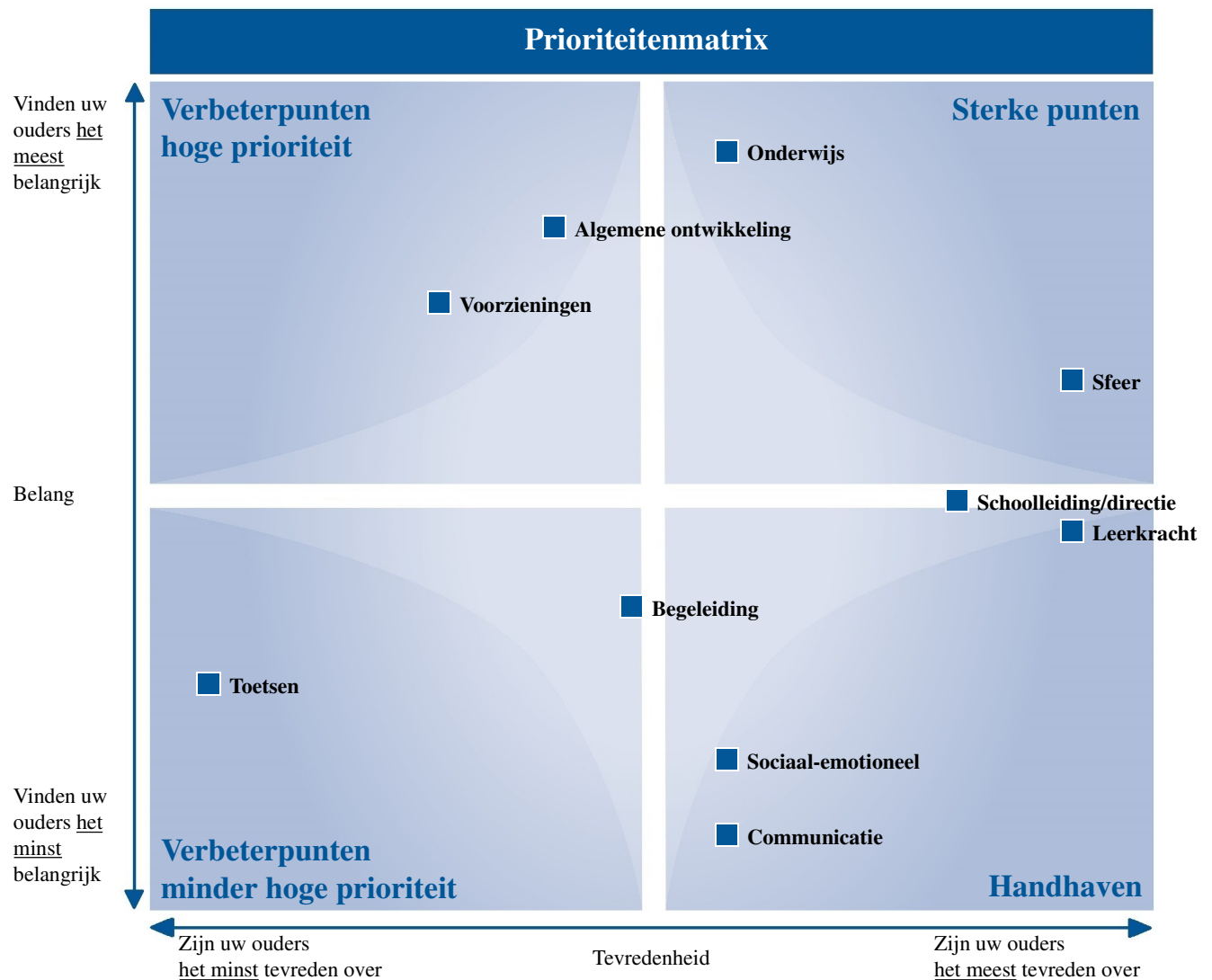
5.1.4 Verbeterprioriteiten

Om de beoordeling van verschillende hoofdaspecten goed te kunnen interpreteren, is het nodig om, naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende hoofdaspecten ook inzicht te krijgen in het belang van deze hoofdaspecten voor de ouders. Het betreft hier dan het vinden van een antwoord op een vraag als: hoe belangrijk is de tevredenheid van ouders met ‘de leerkracht’ in vergelijking met bijvoorbeeld de tevredenheid van ouders met ‘de voorzieningen’?

Immers: een lage tevredenheidsscore op een hoofdaspect dat van weinig belang blijkt voor de ouders vraagt een andere/lagere prioriteit van de school dan een lage tevredenheidsscore op een aspect dat voor ouders juist van groot belang blijkt te zijn.

Het belang van een hoofdaspect 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 hoofdaspecten anderzijds (met behulp van een zogeheten meervoudige regressieanalyse). De aanname daarbij is dat hoe sterker de correlatie/de samenhang tussen het hoofdaspect en de algemene tevredenheid is, hoe belangrijker het hoofdaspect 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 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

VERBETERPUNTEN HOGE PRIORITEIT	STERKE PUNTEN
<p>In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief ontevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief veel belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een belangrijke rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). Op deze hoofdaspecten valt veel winst te behalen in termen van oudertevredenheid. Hoofdaspecten in dit kwadrant verdienen nadrukkelijk de aandacht van de school. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Algemene ontwikkeling, Voorzieningen.</p>	<p>In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief tevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief veel belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een belangrijke rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van de school. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Onderwijs, Sfeer.</p>
VERBETERPUNTEN MINDER HOGE PRIORITEIT	HANDHAVEN
<p>In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief ontevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief weinig belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een ondergeschikte rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). Op deze hoofdaspecten valt minder winst te behalen in termen van oudertevredenheid. Hoofdaspecten in dit kwadrant behoeven minder aandacht van de school, maar dienen wel bewaakt te worden. Er kan zich immers een situatie voordoen waarin het belang van deze hoofdaspecten voor de ouders toeneemt. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Toetsen.</p>	<p>In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief tevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief weinig belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een ondergeschikte rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). De hoofdaspecten in dit kwadrant behoeven weinig aandacht van de school. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Leerkracht, Communicatie, Sociaal-emotioneel, Schoolleiding/directie.</p>

5.2 Hoofdaspecten nader bekeken

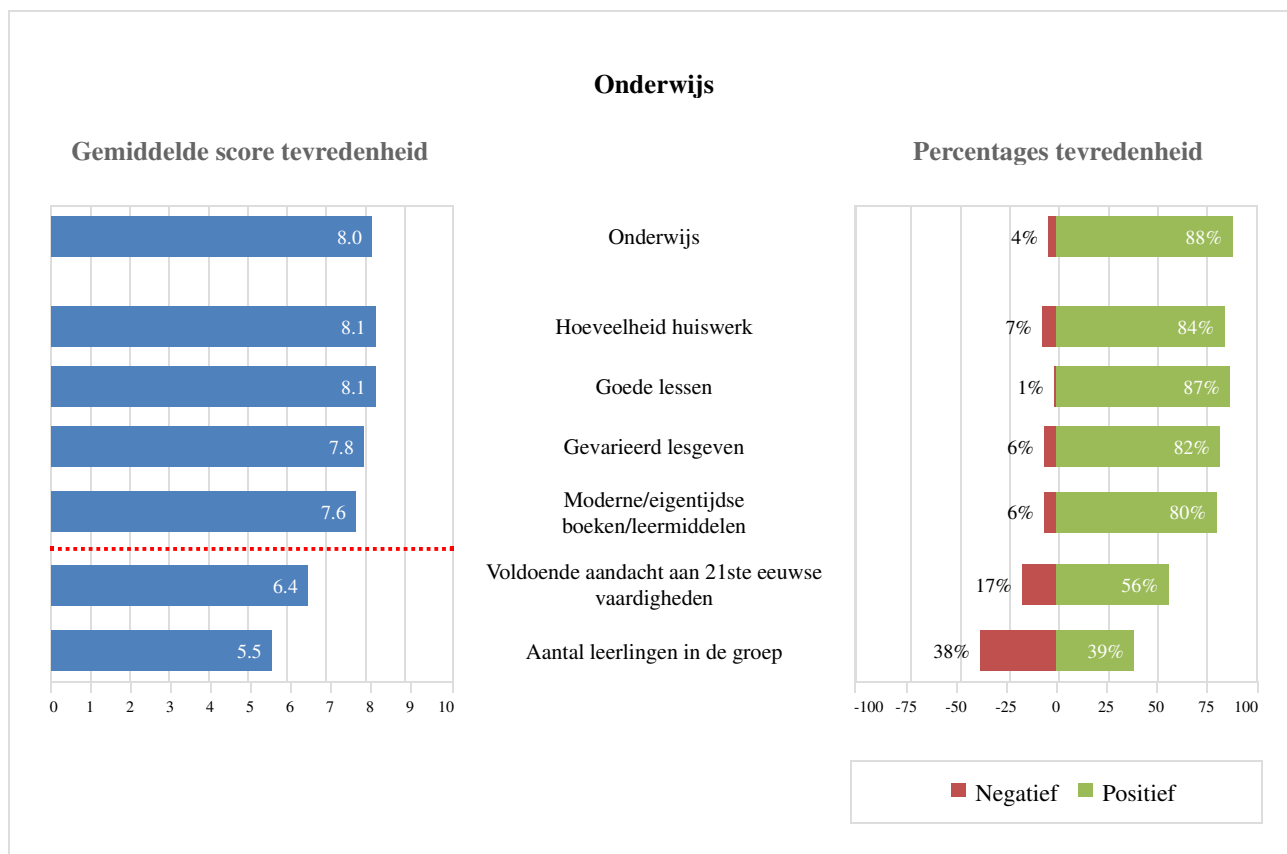
5.2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zoomen we in op de hoofdaspecten. Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het hoofdaspect maar ook naar de tevredenheid met tal van deelaspecten die onder het hoofdaspect vallen.

5.2.2 Onderwijs

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

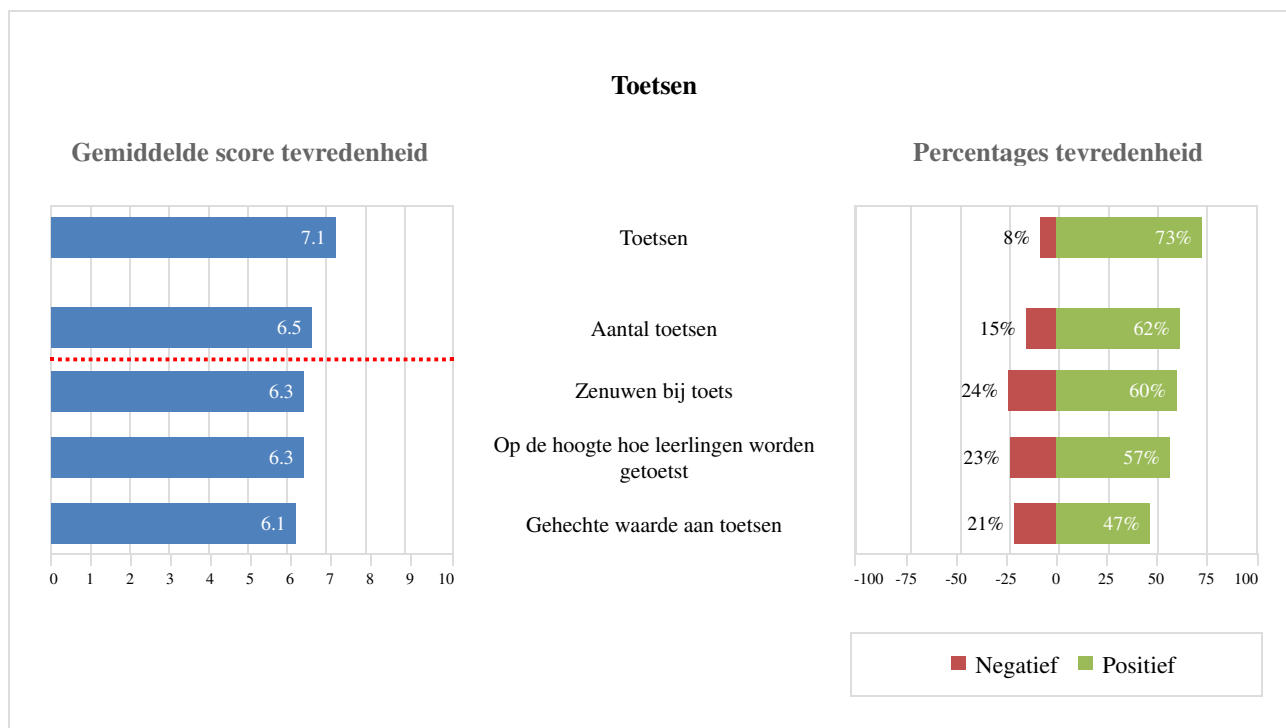
De ouders zijn van mening dat er in de groep van hun zoon/dochter te veel leerlingen zitten (5.5; 38% negatief) en dat er onvoldoende aandacht aan 21ste eeuwse vaardigheden wordt besteed (6.4; 17% negatief).



5.2.3 Toetsen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

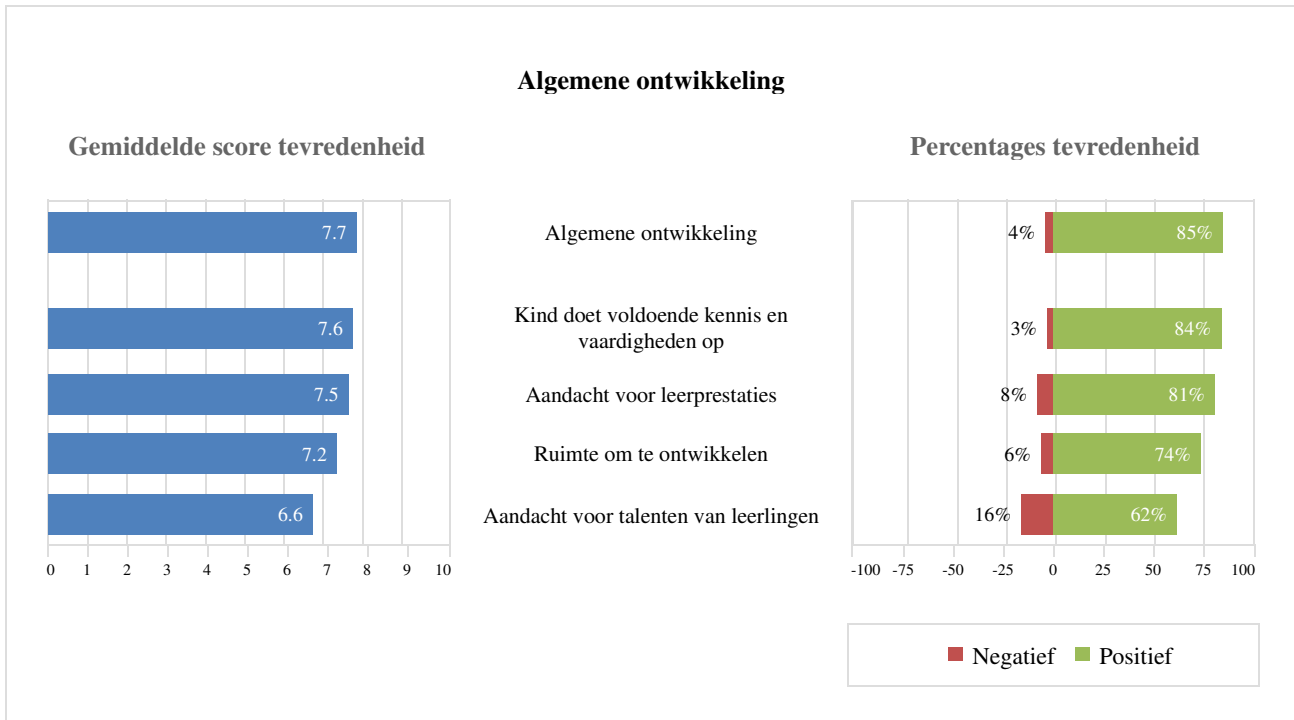
De ouders vinden in sterke mate dat de school te veel waarde hecht aan het toetsen van leerlingen (6.1; 21% negatief) en dat hun zoon/dochter te vaak wordt getoetst (6.5; 15% negatief). Ze geven aan dat ze onvoldoende op de hoogte zijn van hoe de leerlingen getoetst worden op school (6.3; 23% negatief) en dat hun zoon/dochter regelmatig last heeft van zenuwen als hij/zij een toets moet maken (6.3; 24% negatief).



5.2.4 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

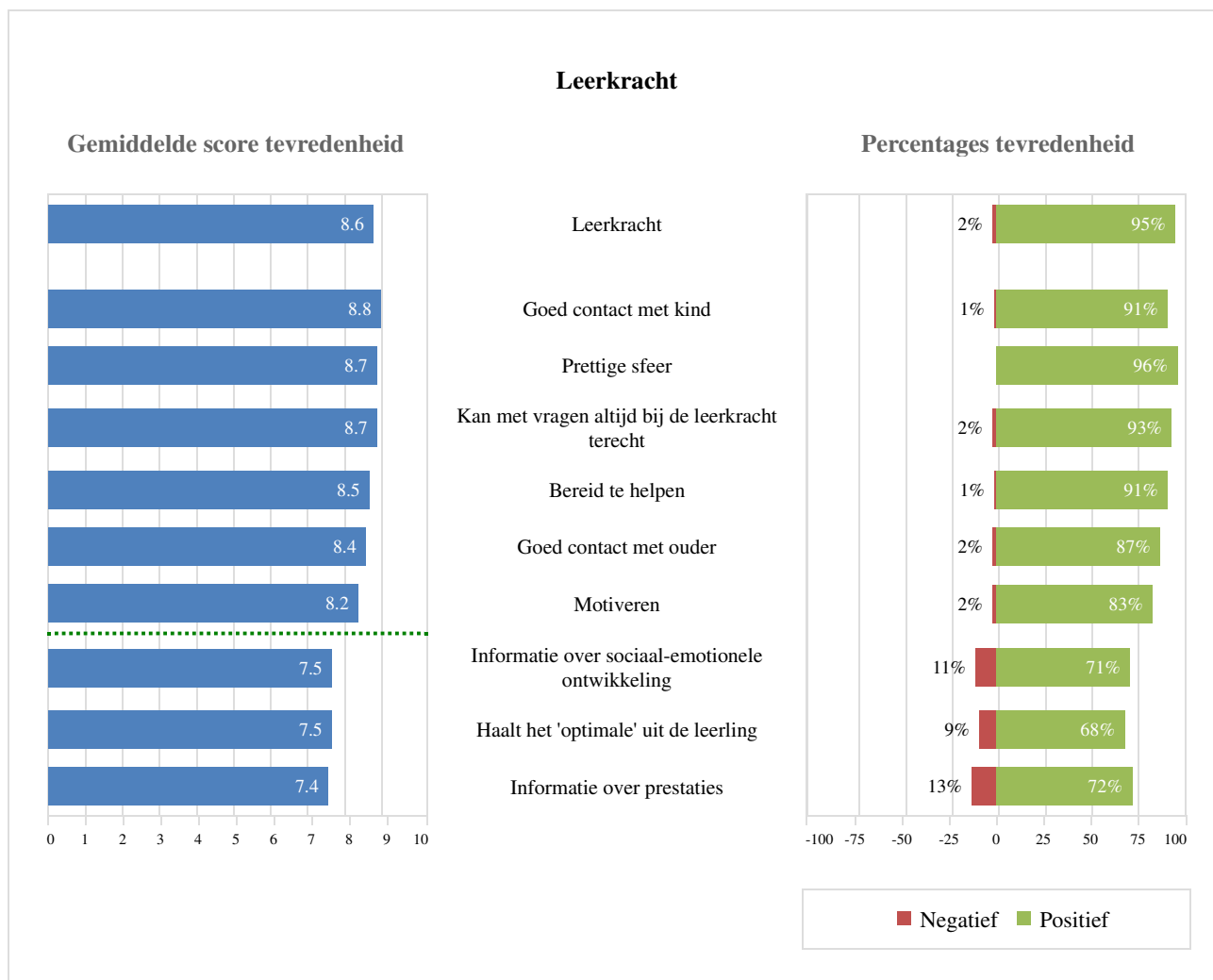
De ouders zijn van mening dat de school onvoldoende aandacht heeft voor de (diverse) talenten van leerlingen (6.6; 16% negatief).



5.2.5 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkrachten (8.8), dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.7) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkrachten (8.4). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de groep (8.7), dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.5) en dat de leerkrachten hun zoon/dochter weten te motiveren (8.2).

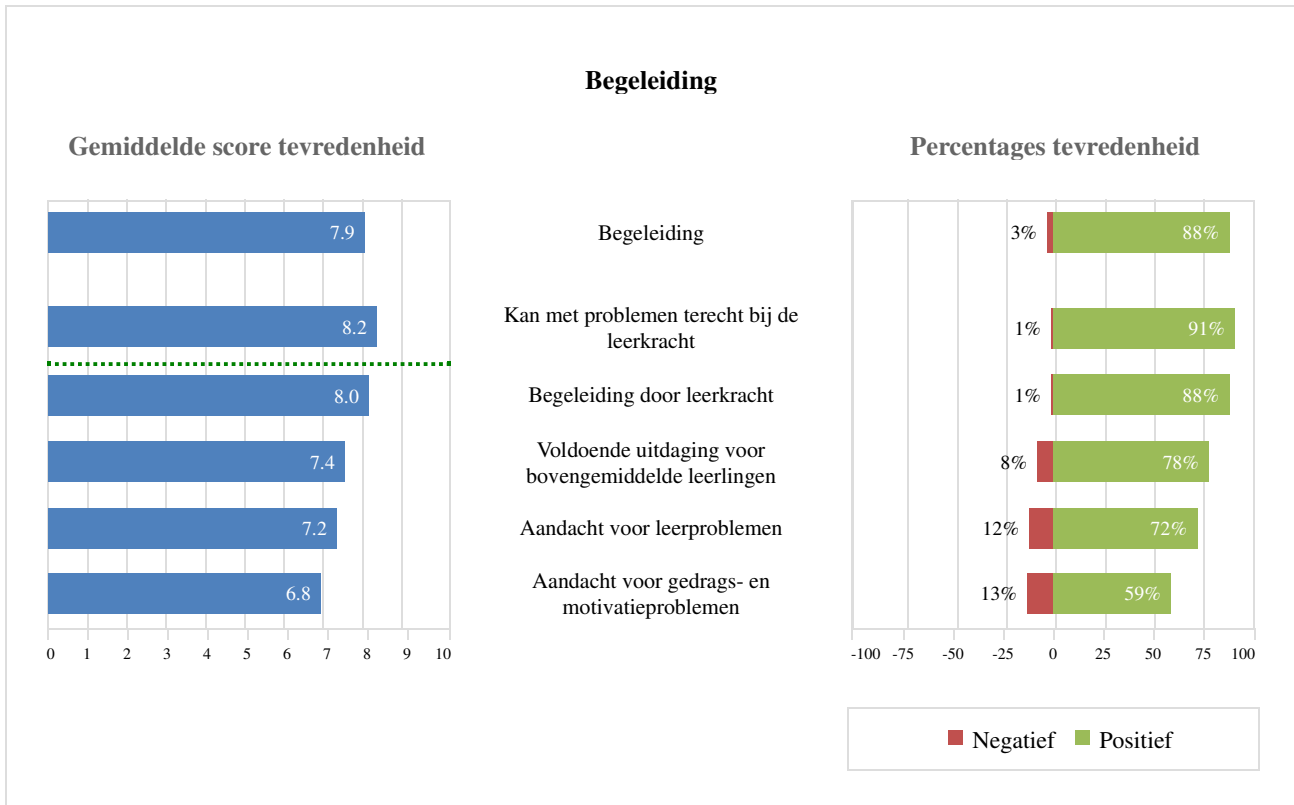
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.6 Begeleiding

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter terecht kan bij de leerkracht als dat nodig is (8.2).

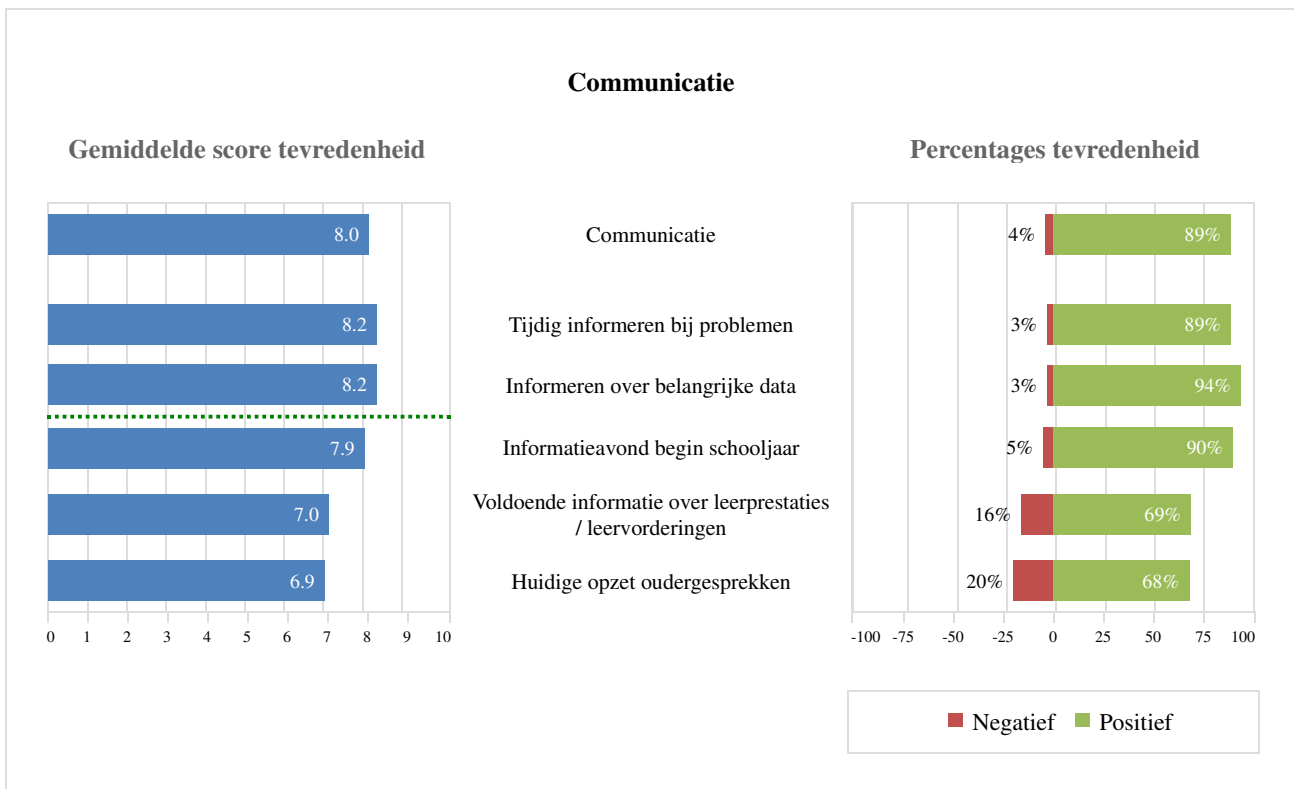
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.7 Communicatie

De ouders geven in sterke mate aan dat ze de indruk hebben dat de school hen tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun zoon/dochter (8.2) en dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.2).

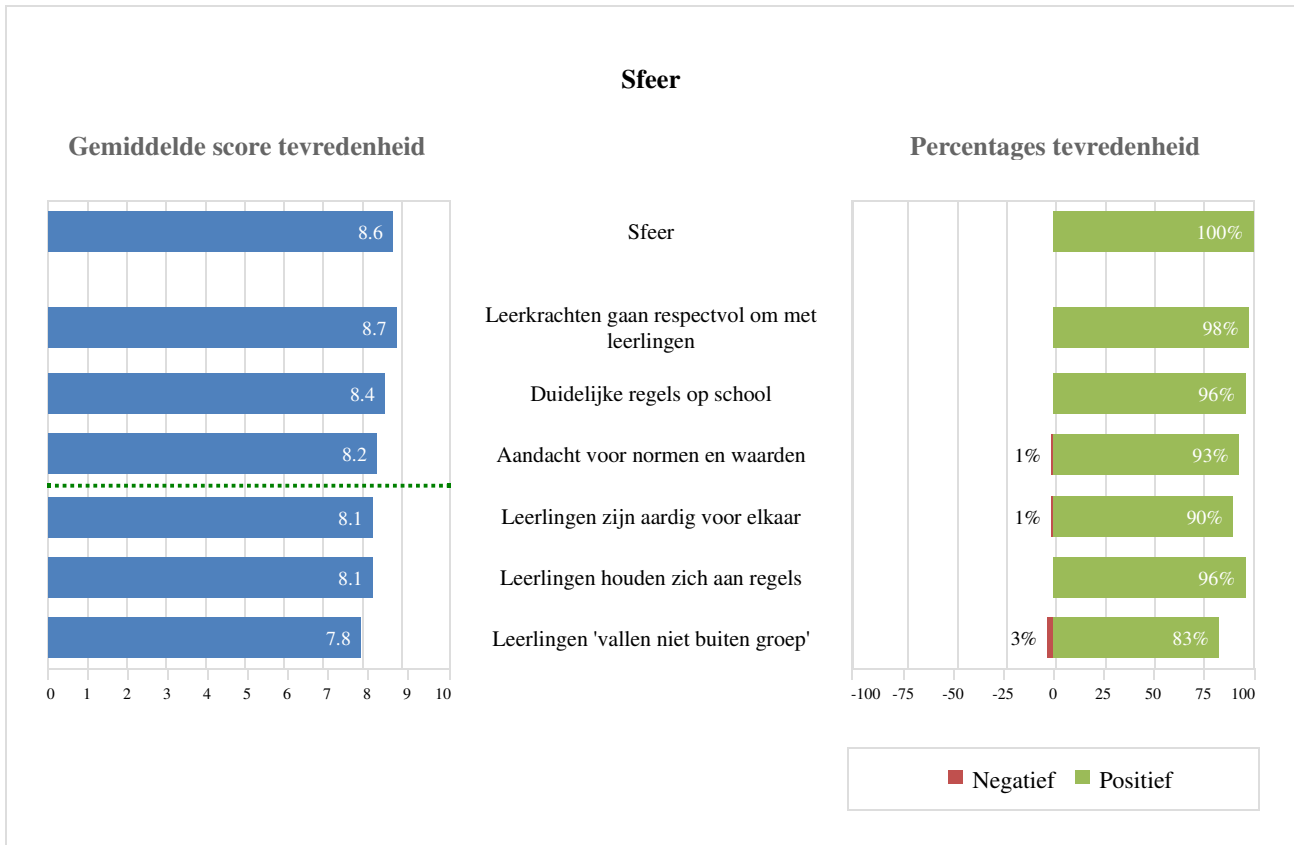
De ouders zijn niet tevreden over de huidige opzet van oudergesprekken (6.9; 20% negatief). Ze geven aan dat ze onvoldoende informatie van de school krijgen over de leerprestaties / leervorderingen (7.0; 16% negatief).



5.2.8 Sfeer

De ouders vinden in sterke mate dat de leerkrachten respectvol met de leerlingen op school omgaan (8.7) en dat er duidelijke regels zijn op school voor de leerlingen (8.4). Ze zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (8.2).

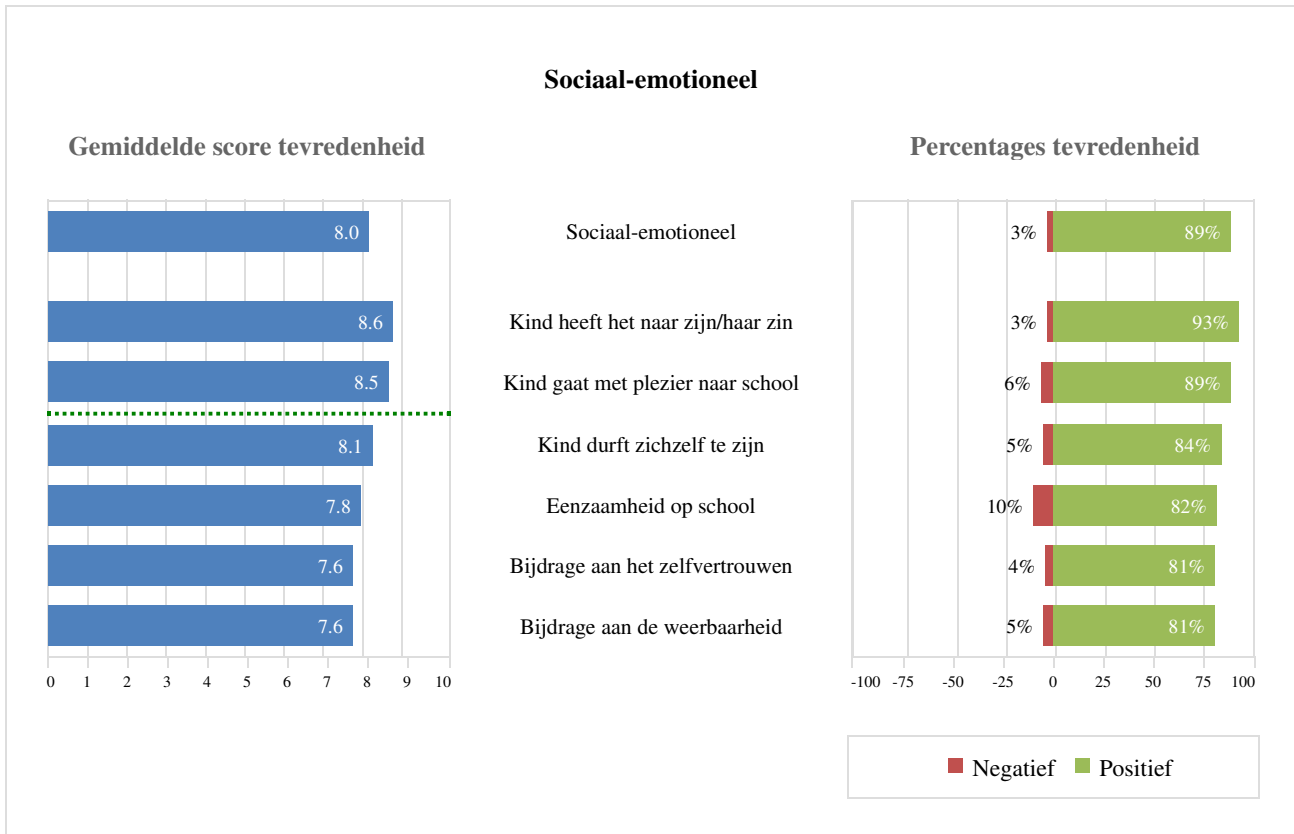
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.9 Sociaal-emotioneel

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.6) en dat hun kind met plezier naar school gaat (8.5).

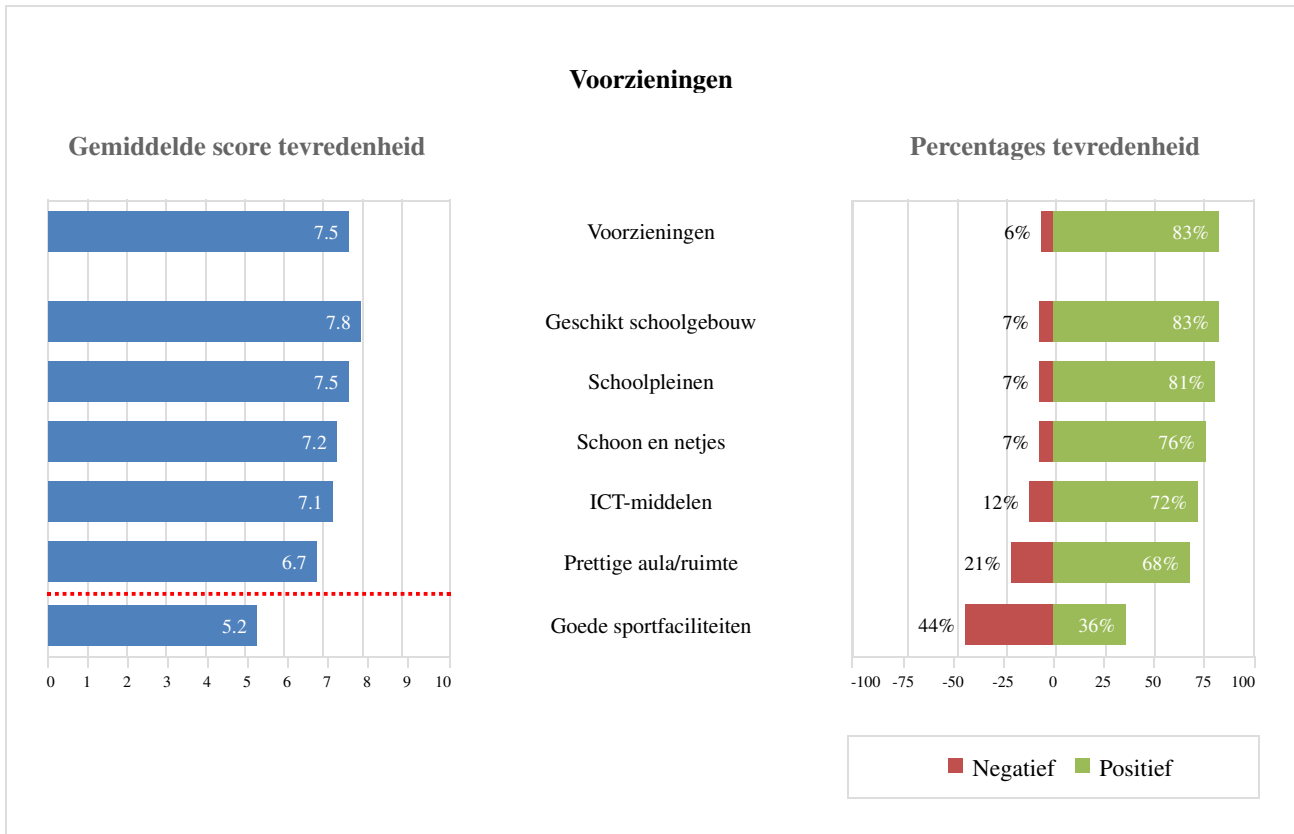
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.10 Voorzieningen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

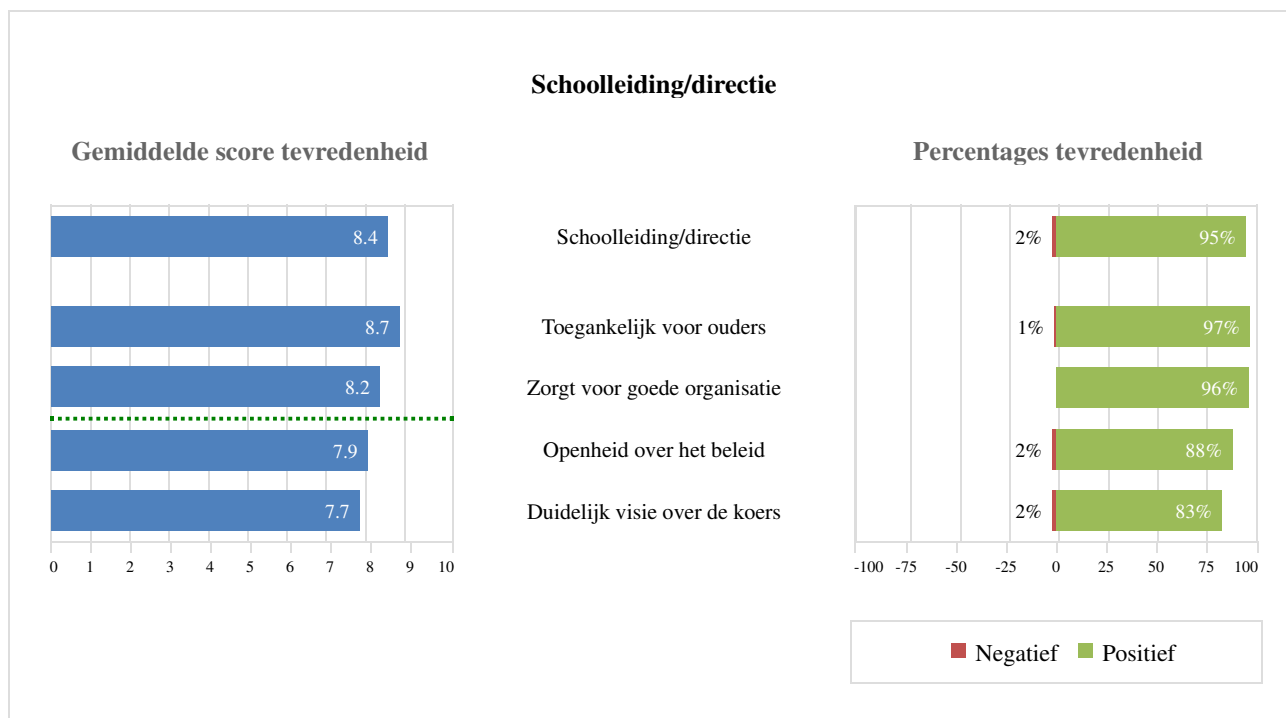
De ouders zijn van mening dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft (5.2; 44% negatief). Ze geven aan dat de school geen prettige aula/ruimte heeft waar leerlingen en/of ouders kunnen samenkomen (6.7; 21% negatief).



5.2.11 Schoolleiding/directie

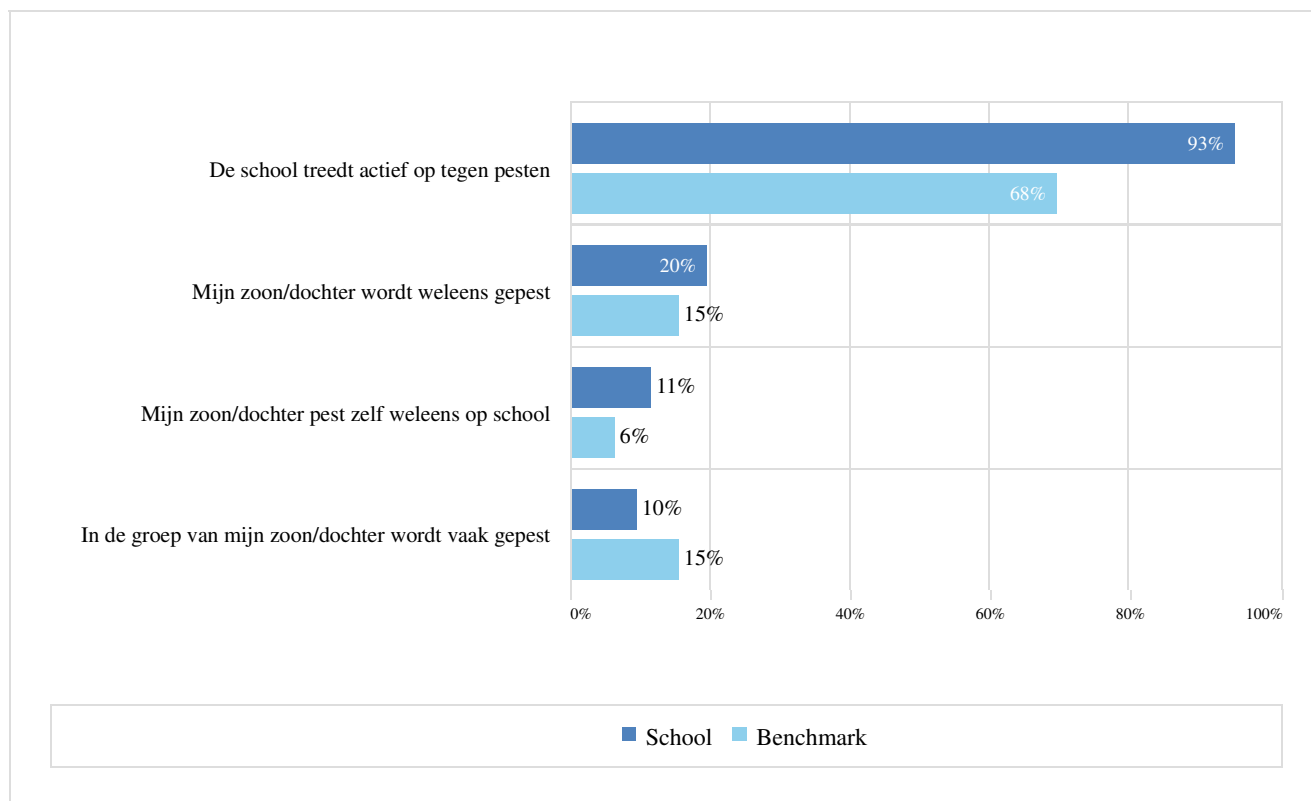
De ouders vinden in sterke mate dat de schoolleiding/directie toegankelijk is voor ouders (8.7) en dat de schoolleiding/directie ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (8.2).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.12 Pesten

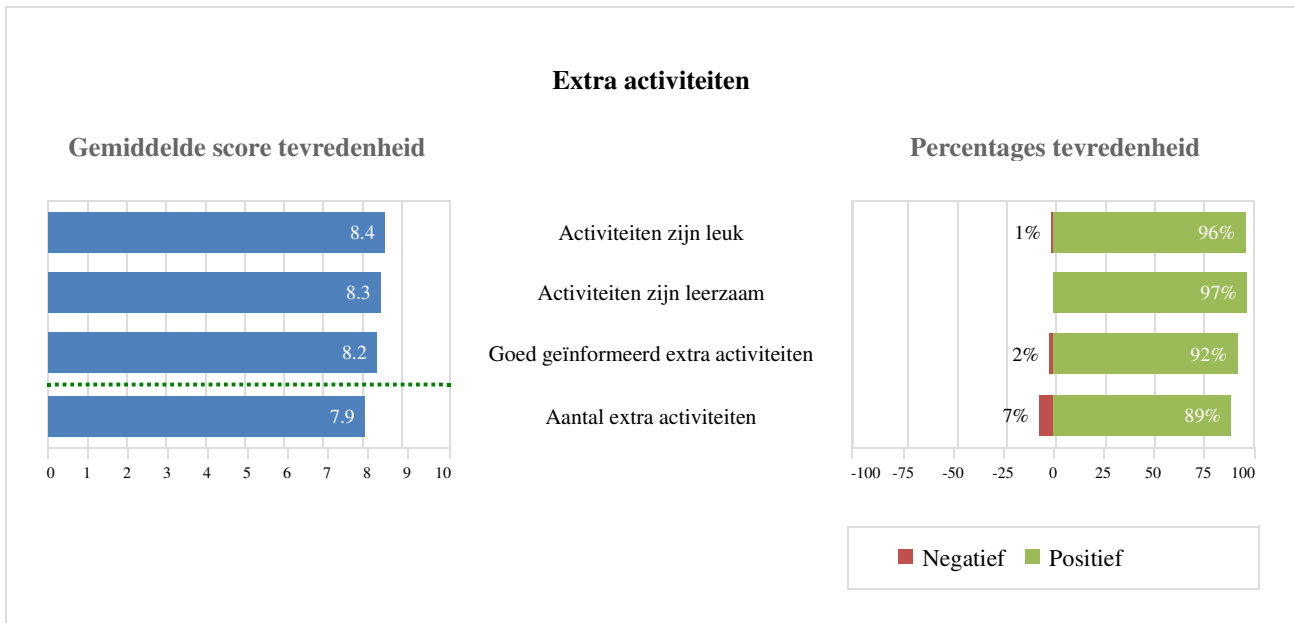
Aan de ouders is een aantal uitspraken voorgelegd over pesten op school. In de onderstaande figuur ziet u per uitspraak het percentage ouders dat op de betreffende uitspraak 'ja' heeft geantwoord.



5.2.13 Extra activiteiten

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter de extra activiteiten over het algemeen leuk vindt (8.4) en dat ze goed geïnformeerd worden over de extra activiteiten (8.2). Ze vinden in sterke mate dat de extra activiteiten over het algemeen leerzaam zijn (8.3).

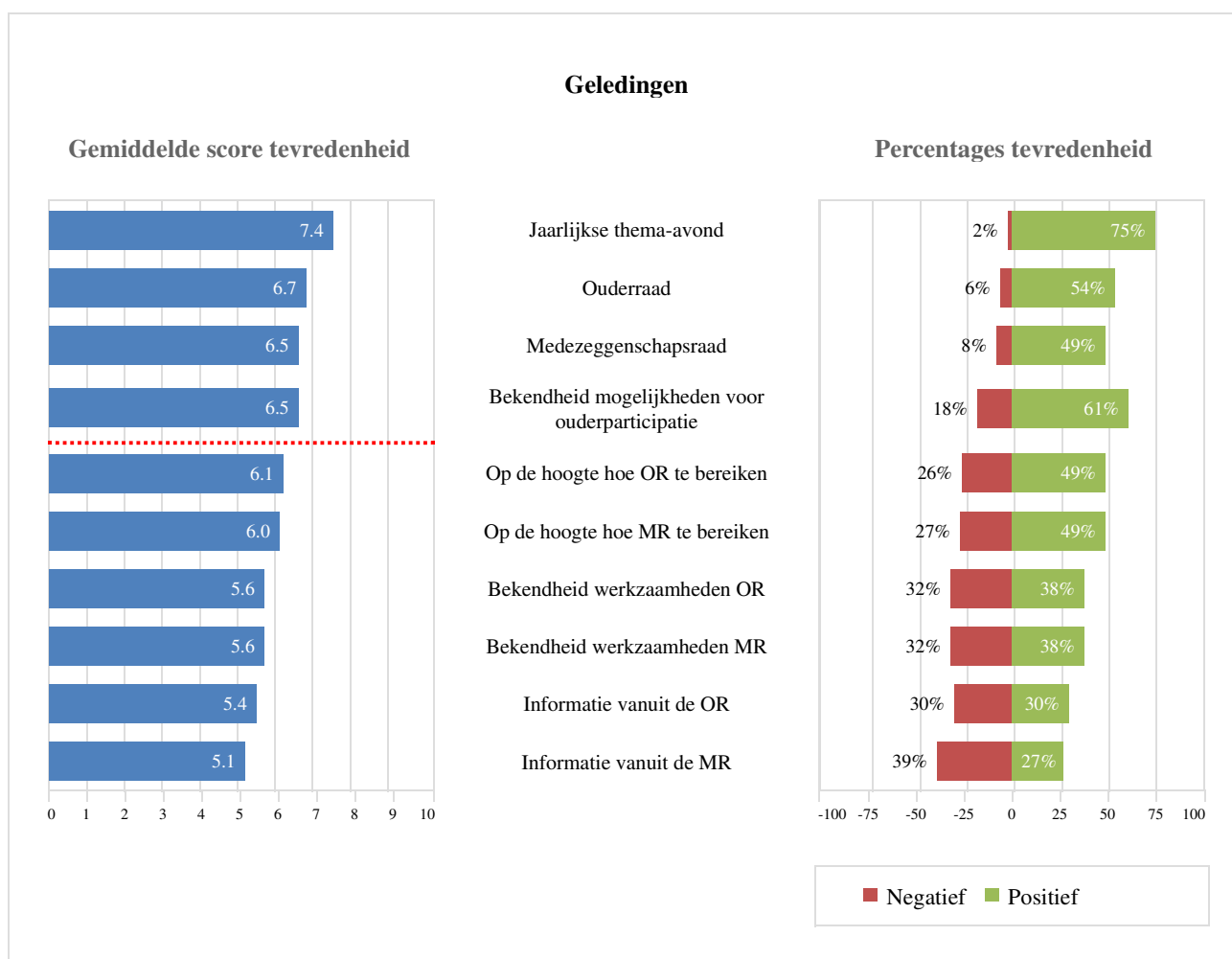
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.14 Geledingen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

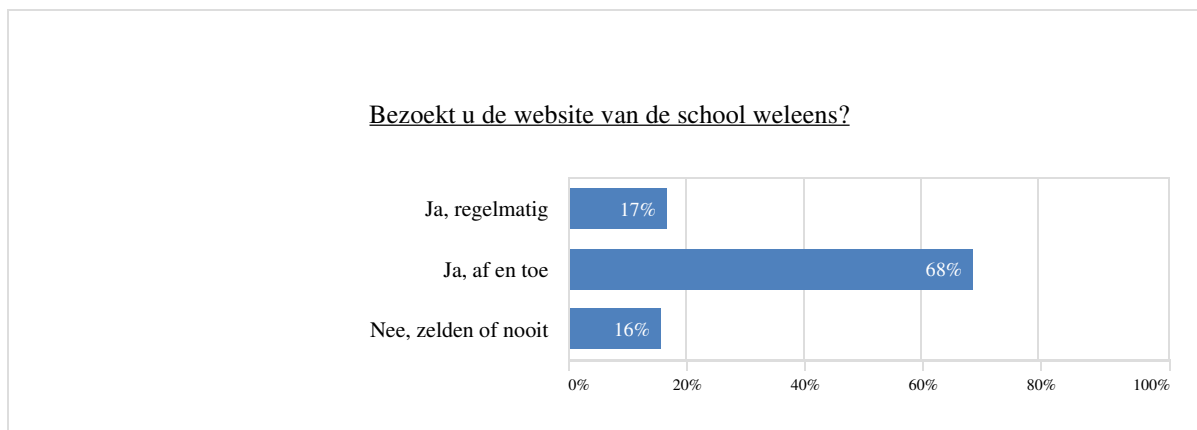
De ouders zijn niet tevreden over de informatie die ze van de MR krijgen (5.1; 39% negatief) en over de informatie die ze van de OR krijgen (5.4; 30% negatief). Ze geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (5.6; 32% negatief), dat ze niet op de hoogte zijn van wat de OR doet (5.6; 32% negatief), dat ze niet op de hoogte zijn van hoe zij de MR kunnen bereiken (6.0; 27% negatief), dat ze niet op de hoogte zijn van hoe zij de OR kunnen bereiken (6.1; 26% negatief) en dat ze niet op de hoogte van de mogelijkheden voor ouderparticipatie (6.5; 18% negatief).



5.3 Communicatiemiddelen

5.3.1 Website

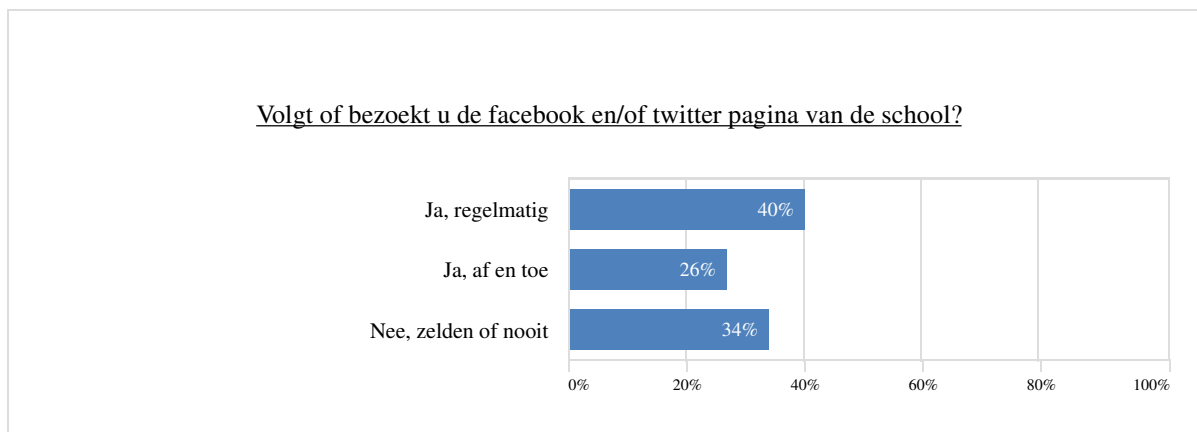
In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de website van OBS Meander.



	Score	Benchmark	Afwijking
Informatie die geboden wordt	8.1	7.5	++
Overzichtelijkheid	8.0	7.4	++
Website is 'up-to-date'	8.0	7.0	++

5.3.2 Social Media

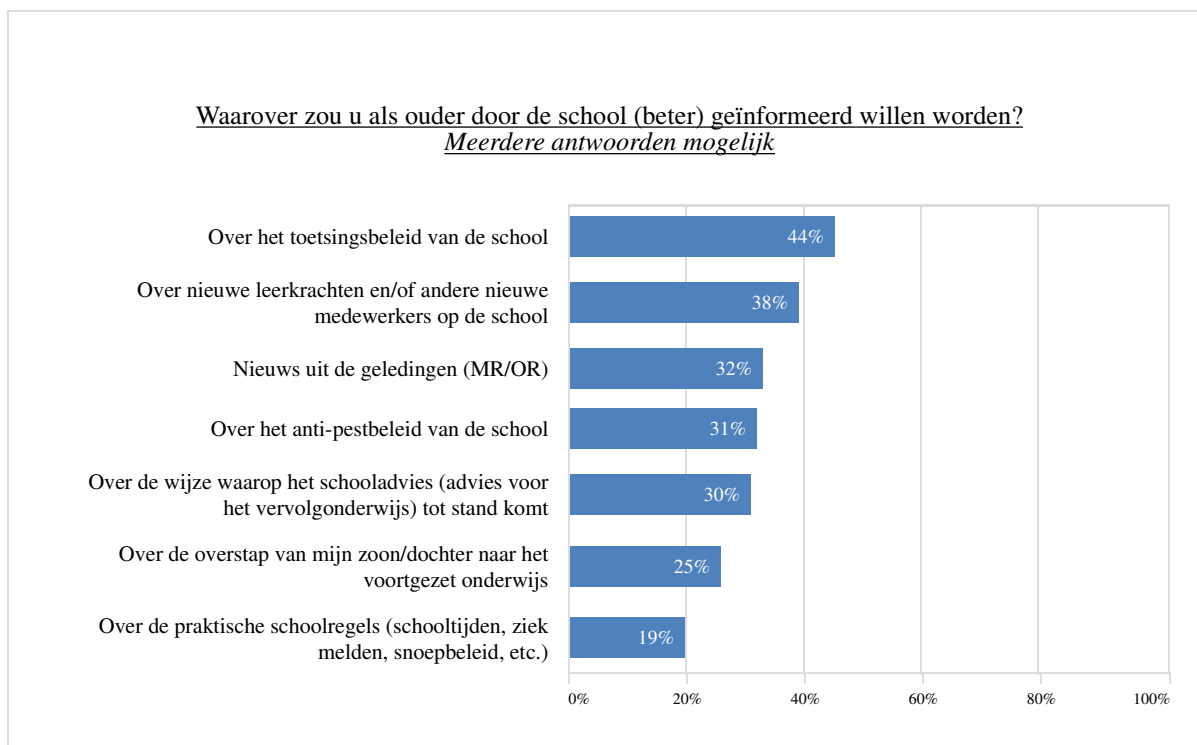
In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de facebook/twitter pagina van OBS Meander.



	Score
Informatie die geboden wordt	8.1
Overzichtelijkheid	8.0
Facebook/twitter is 'up-to-date'	8.0

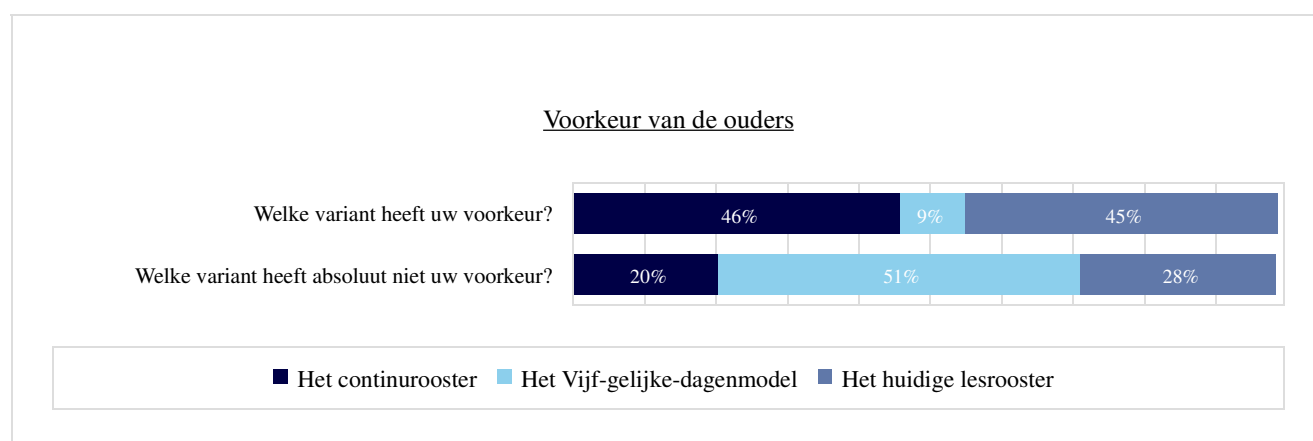
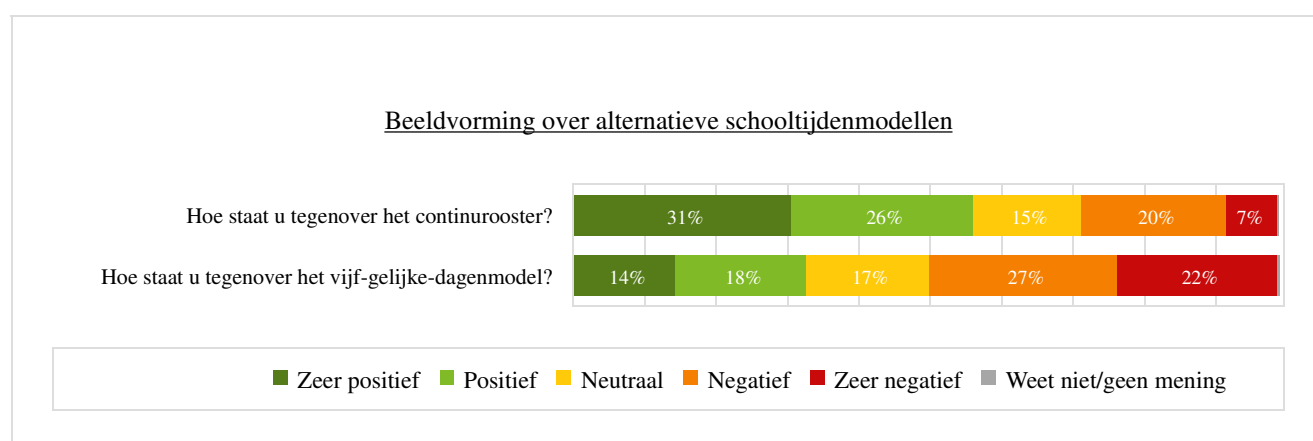
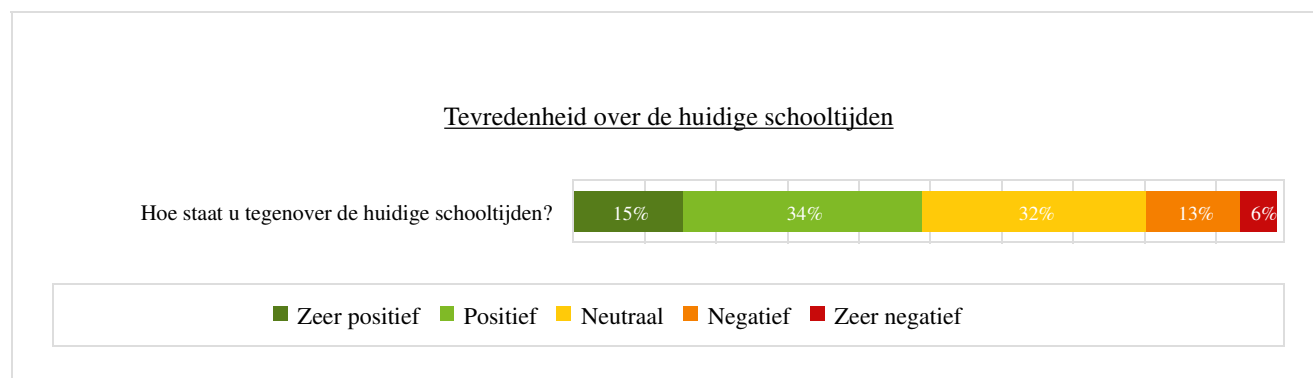
5.3.3 Informatiebehoefte

Aan de ouders is gevraagd over welke thema's ze graag door de school willen worden geïnformeerd. De resultaten hiervan presenteren wij in onderstaande figuur.



5.4 Schooltijden

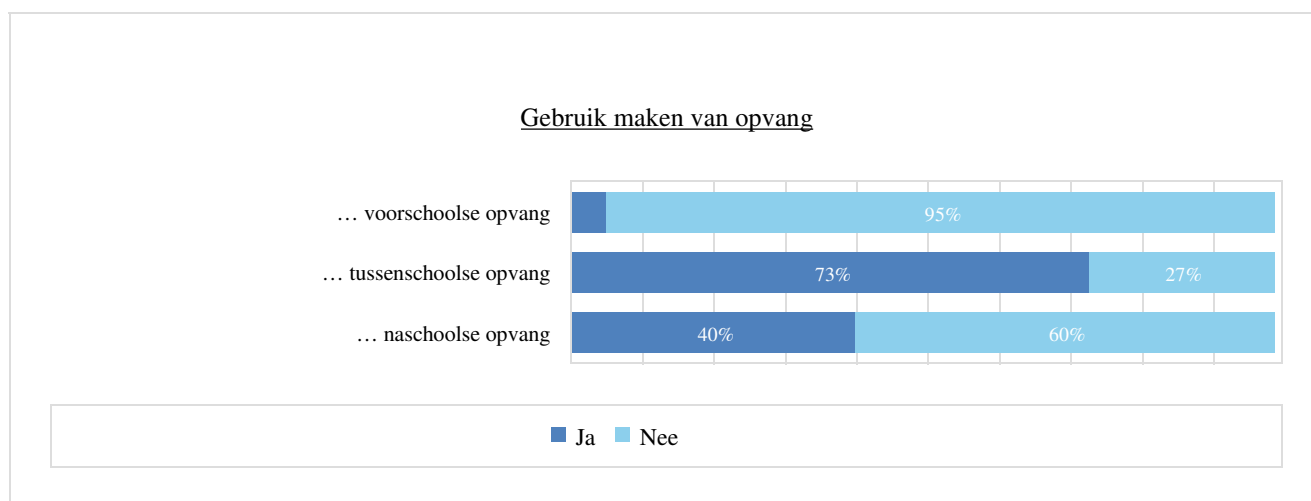
OBS Meander wil onder de ouders inventariseren hoe tevreden ze zijn over de huidige schooltijden en of er een wijziging van schooltijden wenselijk is. In de onderstaande drie figuren presenteren we de resultaten van deze vragen. De onderstaande vragen zijn niet voorgelegd aan ouders die alleen een kind in groep 8 van OBS Meander hebben. De resultaten in de onderstaande figuren zijn hierdoor gebaseerd op de antwoorden van 98 ouders. De antwoorden op de open vragen zijn opgenomen in de bijlage bij dit rapport.



5.5 Opvang

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

Aan de ouders is gevraagd of zij gebruik maken van voorschoolse, tussenschoolse of naschoolse opvang. Ouders die aan hebben gegeven dat ze gebruikmaken van één of meerdere soorten opvang kregen de mogelijkheid om deze vorm(en) van opvang te beoordelen.



	Score	Benchmark	Afwijking
Ik ben tevreden over de voorschoolse opvang	8.2	8.2	o
Ik ben tevreden over de tussenschoolse opvang	7.5	7.5	o
Ik ben tevreden over de naschoolse opvang	8.7	8.5	o

5.6 Loyaliteit

In deze paragraaf beoordelen we de loyaliteit van de ouders van leerlingen van OBS Meander. We meten de loyaliteit van ouders op 2 manieren. In de eerste plaats beoordelen we de loyaliteit van de ouders met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS). In de tweede plaats vragen we de ouders of zij, als ze nu voor de keuze zouden staan, opnieuw voor deze school zouden kiezen.

5.6.1 Net Promotor Score (NPS)

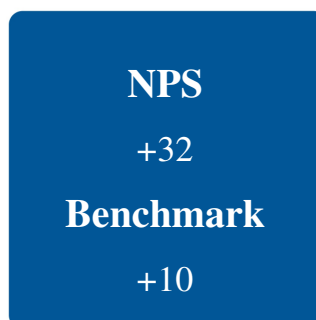
Aan alle ouders is de vraag voorgelegd 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?' Hierbij staat een 0 voor 'ik zal OBS Meander beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal OBS Meander beslist wel aanraden'.

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 OBS Meander.



Toelichting van de Net Promotor Score

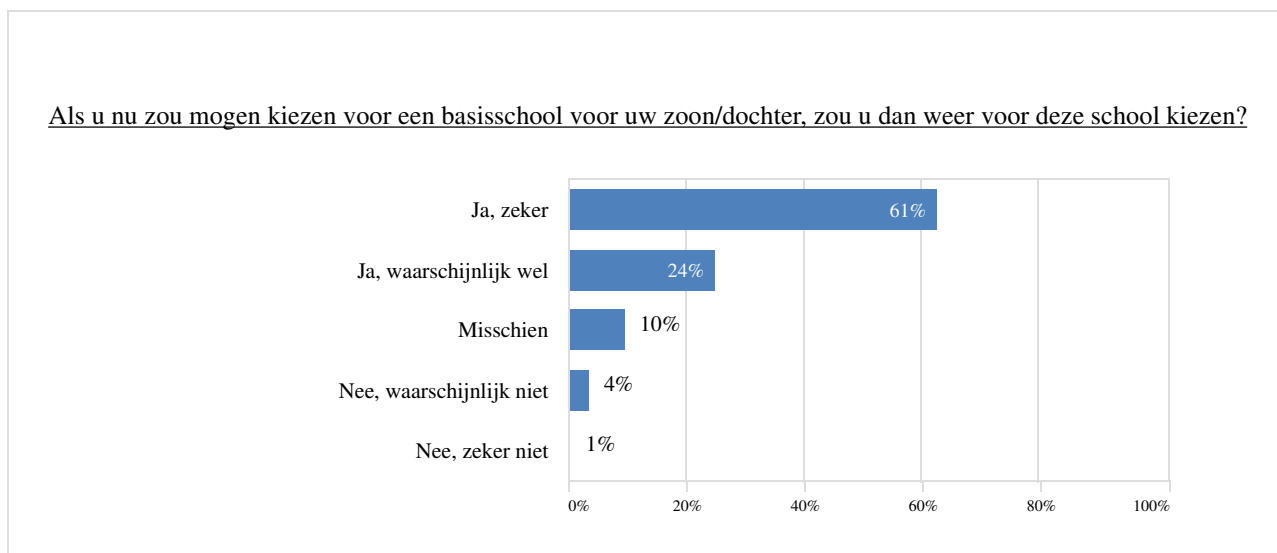
- Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar anderen uiten;
- Passives zijn ouders die redelijk tevreden en betrokken zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn over de school dat zij de school bij anderen promoten;
- Detractors 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 (41-5-4 = +32). 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.

5.6.2 Opnieuw kiezen voor deze school

We hebben de ouders gevraagd of zij, als ze nu voor de keuze zouden staan, opnieuw voor deze school zouden kiezen. De resultaten hiervan presenteren wij in onderstaande figuur.

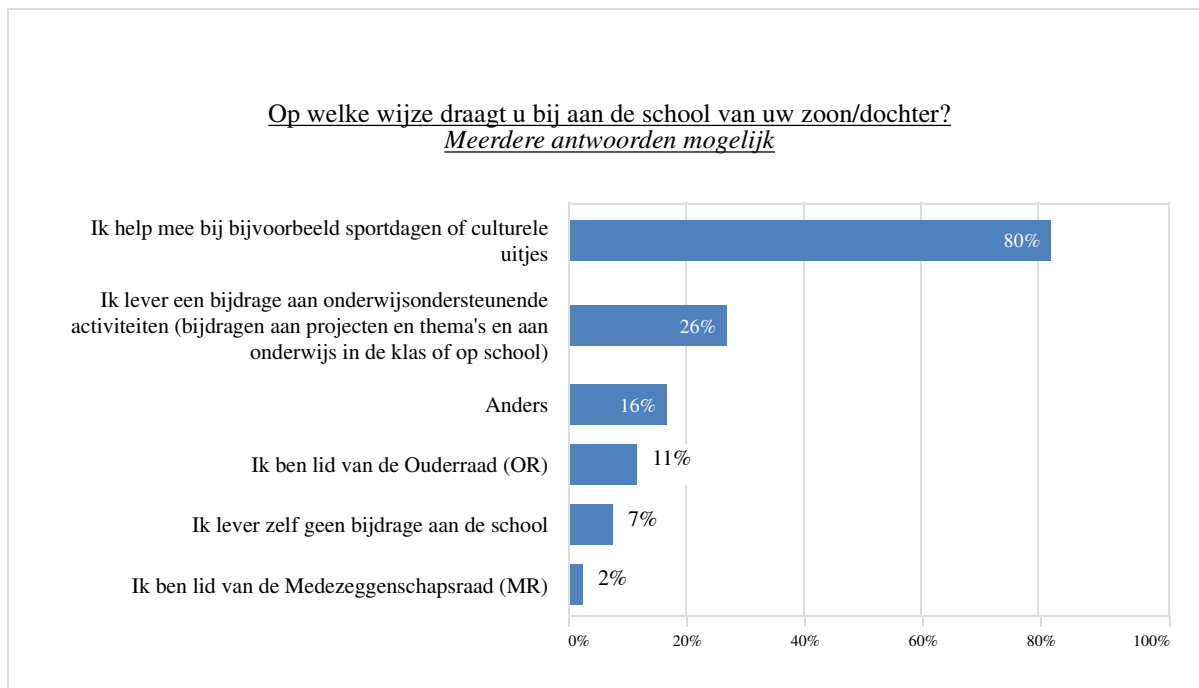


5.7 Ouderbetrokkenheid

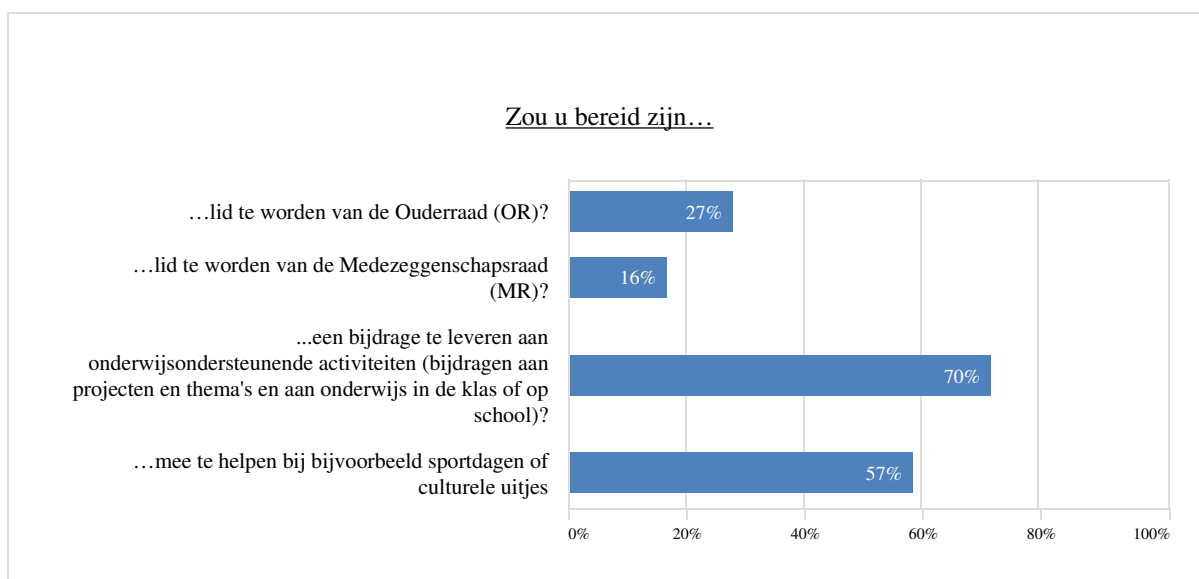
In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot de ouderbetrokkenheid.

Ouderpotentie

We hebben ouders gevraagd op welke wijze zij een bijdrage leveren aan de school. De resultaten van deze vraag worden gepresenteerd in onderstaande figuur.

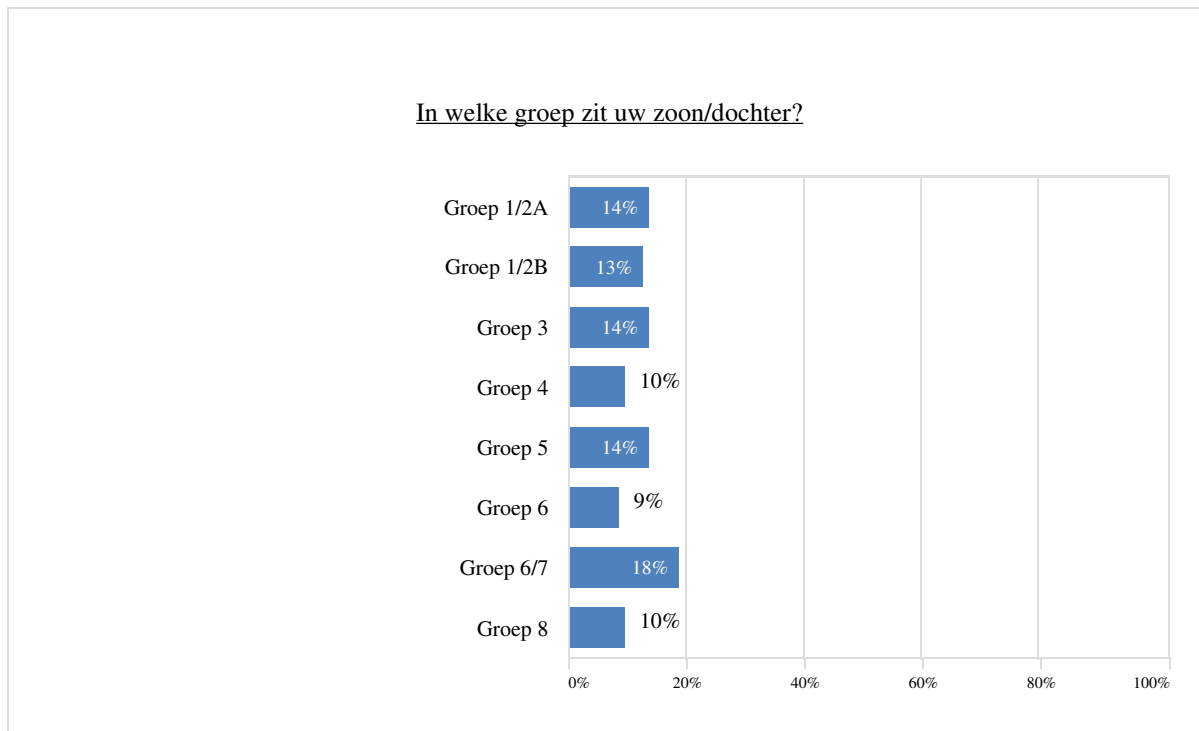


Vervolgens hebben we de ouders gevraagd of zij bereid zijn een bijdrage te leveren aan de school op één van deze manieren. Hierbij konden zij alleen kiezen uit bijdragen die ze op dat moment nog niet leverden. De resultaten hiervan worden gepresenteerd in onderstaande figuur.



6. Achtergrondkenmerken van de leerlingen

In dit hoofdstuk bieden we een weergave van de groepen waar de de kinderen van de ouders in zitten die aan het onderzoek hebben deelgenomen.



7. Achtergrondkenmerken van de ouders

In dit hoofdstuk bieden we een weergave van een aantal kenmerken van de ouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

