



## Rapportage

### Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

School: De Torenuil

Datum: maart 2018

Opdrachtgever: Stichting Robijn



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

DUO Onderwijsonderzoek & Advies  
drs. Vincent van Grinsven  
Chris Roerdink LLM

Postbus 681  
3500 AR Utrecht

telefoon: 030 263 1080  
e-mail: [info@duo-onderwijsonderzoek.nl](mailto:info@duo-onderwijsonderzoek.nl)  
website: [www.duo-onderwijsonderzoek.nl](http://www.duo-onderwijsonderzoek.nl)

## 1. Inleiding

Stichting Robijn wil inzicht in de tevredenheid en betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Stichting Robijn in de periode februari-maart 2018 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

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

### 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 De Torenuil zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij De Torenuil.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor De Torenuil.*

### 1.2 Onderzoeksopzet

#### Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de vragenlijst die in overleg met Stichting Robijn is opgesteld. De Torenuil 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 De Torenuil. Uiteindelijk hebben 109 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 37%.

## 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:

### 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 20.000 ouders. Zie paragraaf 3.1.3 van deze rapportage.

### 4 De Prioriteitenmatrix

Zie paragraaf 3.1.4 van deze rapportage voor de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

### 5 Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van De Torenuil. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

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

## 2. Management summary

### 2.1 Samenvatting

Van de 293 ouders van De Torenuil die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 109 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 37%.

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin we vier criteria voor het bepalen van de succesfactoren en knelpunten bespreken: de gemiddelde scores per hoofdaspect, 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
Algemene tevredenheid	7.6	7.7	o	3 %	92 %
Leerkracht	8.6	8.4	o	3 %	95 %
Sfeer	8.4	8.1	+	3 %	94 %
Onderwijs	8.2	8.0	o	4 %	93 %
Schoolleiding/directie	8.2	7.8	+	2 %	93 %
Openbare karakter	8.0	7.7	+	3 %	89 %
Omgeving school	7.9	7.5	+	3 %	90 %
Algemene ontwikkeling	7.8	7.8	o	6 %	92 %
Sociaal-emotioneel	7.8	7.6	o	6 %	86 %
Begeleiding	7.7	7.7	o	7 %	85 %
Voorzieningen	7.6	7.7	o	6 %	85 %
Communicatie	7.4	7.6	o	8 %	77 %

Toelichting op de 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 3.1.4 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.

### 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
Leerkrachten	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.6	8.6	o
Leerkrachten	Prettige sfeer	8.5	8.3	o
Leerkrachten	Bereid te helpen	8.5	8.3	o
Sfeer	Leerkrachten gaan respectvol om met leerlingen	8.5	8.4	o
Leerkrachten	Goed contact met kind	8.5	8.5	o

#### Slechtst scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Omgeving school	Verkeersveilige weg naar school	5.9	5.9	o
Omgeving school	Verkeersveilige buurt	6.0	6.0	o
Begeleiding	Aandacht voor gedrags- en motivatieproblemen	6.2	6.5	-
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor talenten van leerlingen	6.9	6.8	o
Begeleiding	Aandacht voor leerproblemen	6.9	6.9	o

### Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van De Torenuil 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 De Torenuil is **+29**. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van **+13**.

## 2.2 Aanbevelingen

De ouders zijn over het algemeen redelijk tevreden over De Torenuil. Over de hoofdaspecten leerkracht, sfeer, onderwijs en schoolleiding/directie zijn de ouders zeer tevreden.

Ondanks dat de ouders redelijk tevreden zijn over het hoofdaspect begeleiding geven de ouders toch aan dat ze de indruk hebben dat leerlingen met gedrags-, motivatie- en leerproblemen onvoldoende extra aandacht krijgen.

Het lijkt ons goed om te kijken waar de ontevredenheid van de ouders zich met name op richt en te proberen er gericht voor te zorgen dat leerlingen voldoende uitgedaagd worden en dat er adequate zorg is voor leerlingen met gedrags- en leerproblemen.

Daarnaast zijn veel ouders van mening dat de school in een verkeersonveilige buurt staat en dat de weg naar school verkeersonveilig is.

De omgeving van de school is vaak een lastig aspect voor scholen om aan te pakken. Hierin moet een school samenwerken met onder meer de ouders, de gemeente en buurt waarin de school staat. Wellicht kan de school tot een gezamenlijk plan van aanpak komen om de verkeerssituatie rondom de school veiliger te maken. Wellicht kan er met eenvoudige ingrepen (klaar-overs, speciale afzetstroken voor kinderen die gebracht worden met de auto, extra zebra's, ouders ontmoedigen om hun kind met de auto naar school te brengen) al meer een gevoel van (verkeers)veiligheid gecreëerd worden.

### 3. Onderzoeksresultaten

#### 3.1 Overall beeld van De Torenuil

##### 3.1.1 Positieve en negatieve punten

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

1. Wat zijn de pluspunten van de school en waarom?
2. Wat zijn de verbeterpunten van de school en hoe zou de school deze punten volgens u kunnen verbeteren?

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 pluspunten werden genoemd:	%
Sfeer (gezellig/open)	22%
De onderwijskundige identiteit van de school/TOM Onderwijs/tweetalig onderwijs/Engels vanaf groep 1	16%
Goede individuele begeleiding/differentiatie	11%
Goede communicatie/informatievoorziening/goed contact met leraren	8%
Betrokkenheid bij het kind	6%
Leerkrachten/het team	6%

Als belangrijkste verbeterpunten werden genoemd:	%
Slechte communicatie/informatievoorziening	19%
Combiklassen/te grote klassen	12%
Weinig individuele begeleiding/differentiatie	9%
Geen	7%
Incompleet onderwijsaanbod (te weinig aandacht voor bijv. Engels/sport/cultuur...)	5%



## Oudertevredenheidsonderzoek PO

### 3.1.2 Tevredenheid over de hoofdaspecten

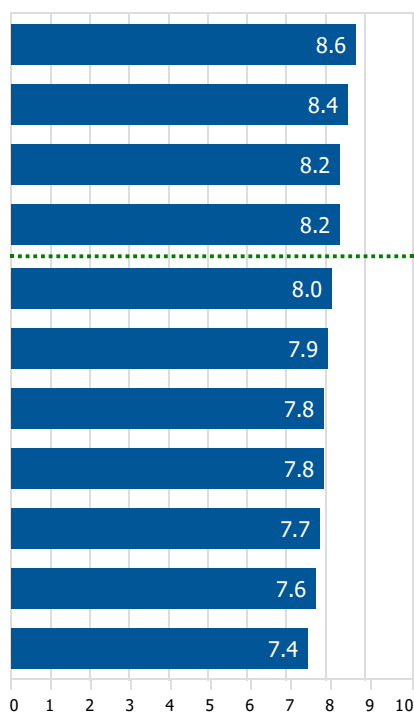
In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende aspecten. Aspecten waarop De Torenuil 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft De Torenuil geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de aspecten waarop De Torenuil een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft De Torenuil 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 leerkracht (8.6), over de sfeer op school (8.4), over de wijze waarop de school het onderwijs verzorgt (8.2) en over de schoolleiding/directie (8.2).

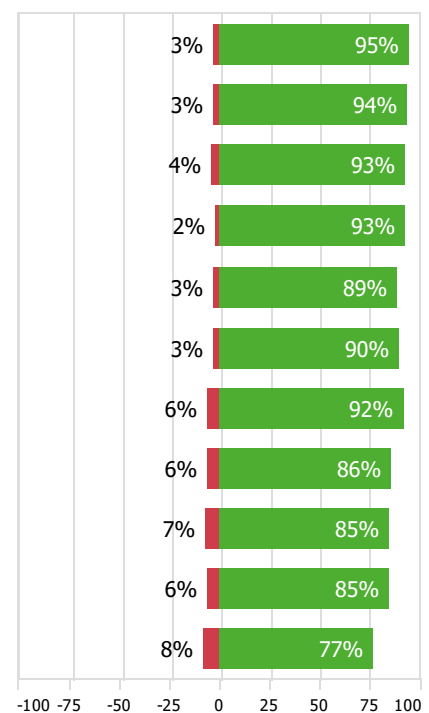
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

### Hoofdaspecten

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



■ Negatief ■ Positief