



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage

Datum: februari 2020

Opdrachtgever: Jenaplanschool 't Hoge Land



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek & Advies in opdracht van Jenaplanschool 't Hoge Land.

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. Samenvatting	3
2.1 Belangrijkste resultaten	3
2.2 Aanbevelingen	6
3. Onderzoeksresultaten	8
3.1 Overall beeld van Jenaplanschool 't Hoge Land	8
3.1.1 Algemene tevredenheid	8
3.1.2 Positieve en negatieve punten	9
3.1.3 Tevredenheid over de thema's	10
3.1.4 Benchmark primair onderwijs	14
3.1.5 Verbeterprioriteiten	15
3.1.6 Loyaliteit	17
3.2 Thema's nader bekeken	18
3.2.1 Onderwijs	18
3.2.2 Algemene ontwikkeling	19
3.2.3 Stamgroepleider(s)	20
3.2.4 Begeleiding	21
3.2.5 Stamgroepouders	22
3.2.6 Communicatie	23
3.2.7 Sfeer	24
3.2.8 Sociaal-emotioneel	25
3.2.9 Voorzieningen	26
3.2.10 Projectwerk en keuzewerk	27
3.2.11 Ouderraad	28
3.2.12 MR	29
3.2.13 Schoolkamp	30
3.2.14 Omgeving school	31
3.2.15 Schoolleiding/directie	32
3.2.16 Jenaplanconcept	33
3.2.17 Schooltijden, BSO en Peuteropvang	34
3.2.18 Opnieuw kiezen	36

1. Inleiding

Jenaplanschool 't Hoge Land wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft Jenaplanschool 't Hoge Land in januari/februari 2020 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

1.1 Doelstellingen van het onderzoek

De onderzoeksdoelstellingen van het Oudertevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- *Achterhalen hoe de ouders de school van hun kinderen ervaren en hoe tevreden zij met Jenaplanschool 't Hoge Land zijn.*
- *Achterhalen hoe Jenaplanschool 't Hoge Land scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij Jenaplanschool 't Hoge Land.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Jenaplanschool 't Hoge Land.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid van de ouders sinds de vorige meting is ontwikkeld.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs. Jenaplanschool 't Hoge Land heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft Jenaplanschool 't Hoge Land gebruik gemaakt van de mogelijkheid om schoolspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

Onderzoeksmethode

De ouders zijn, door middel van een e-mail, uitgenodigd voor het onderzoek. Deze e-mail bevatte een link/persoonlijke inlogcode waarmee men - na erop te klikken - direct in de online vragenlijst terecht kwam. Vervolgens zijn er twee digitale reminders gestuurd naar de ouders die de vragenlijst nog niet (helemaal) hadden ingevuld.

Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders van Jenaplanschool 't Hoge Land. Uiteindelijk hebben 66 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 59%.

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 31.000 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 Jenaplanschool 't Hoge Land. Zie paragraaf 3.1.6 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

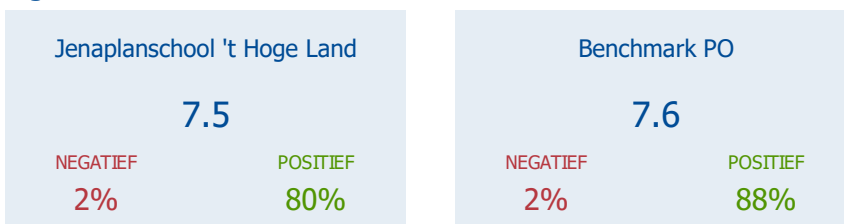
Respons

Van de 112 ouders van Jenaplanschool 't Hoge Land die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 66 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 59%.

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 Jenaplanschool 't Hoge Land. Hieronder zijn de resultaten van Jenaplanschool 't Hoge Land weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Jenaplanschool 't Hoge Land scoort **nagenoeg gelijk** aan de benchmark PO.

Algemene tevredenheid



Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Jenaplanschool 't Hoge Land met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS). Hiertoe is aan alle ouders de volgende vraag voorgelegd: 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?'. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de school beslist niet aanraden' en een 10 voor 'ik zal de school beslist wel aanraden'.

Op basis van deze vraag worden de ouders ingedeeld in vier categorieën: promotors, passives, detractors en extreme detractors. De NPS wordt vervolgens als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors. Hieronder is de NPS-score van Jenaplanschool 't Hoge Land weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Jenaplanschool 't Hoge Land scoort **lager** 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
Voorzieningen	8.3	7.8	++	0 %	95 %	Handhaven
Sfeer	8.2	8.1	o	3 %	88 %	Handhaven
Stamgroepleider(s)	8.0	8.4	-	5 %	82 %	Handhaven
Omgeving school	7.8	7.3	++	5 %	89 %	Handhaven
Aanbod activiteiten	7.7	8.1	-	8 %	83 %	Sterke punten
Sociaal-emotionele ontwikkeling	7.7			6 %	79 %	Handhaven
Onderwijs	7.5	7.9	-	13 %	72 %	Niet te positioneren
Algemene ontwikkeling	7.3	7.8	--	11 %	72 %	Verbeterpunten
Jenaplanconcept	7.2			13 %	77 %	Verbeterpunten
Begeleiding	6.9			19 %	68 %	Verbeterpunten
Schoolleiding/directie	6.7	7.7	--	14 %	62 %	Aandachtspunten
Communicatie	6.7	7.5	--	22 %	62 %	Aandachtspunten

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.
- 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

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

Meest tevreden

Thema	Aspect	Score
Voorzieningen	Aantrekkelijk buitenterrein	8.7
Voorzieningen	Mooie bibliotheek	8.6
Sfeer	Stamgroepleider gaat met respect op met kinderen	8.6
Voorzieningen	Prettige hal/ruimte waar kinderen en ouders kunnen samenkomen	8.5
Omgeving school	Buitenterrein biedt voldoende speelmogelijkheden	8.5

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Omgeving school	Verkeersveilige weg	4.7
Omgeving school	Verkeersveilige buurt	4.9
Communicatie	Voldoende informatie leerprestaties/ontwikkeling	5.4
Schoolleiding/directie	Open over het beleid	5.8
Schoolleiding/directie	Duidelijk visie over de koers	5.9

2.2 Aanbevelingen

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van Jenaplanschool 't Hoge Land 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 Jenaplanschool 't Hoge Land redelijk tevreden met hun school (7.5).

Jenaplanschool 't Hoge Land scoort daarmee nagenoeg gelijk aan de benchmark primair onderwijs. De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: voorzieningen, sfeer, stamgroepleider(s) en omgeving school.

Verder zien we dat 30% van de ouders hun school actief zou aanbevelen aan andere ouders, terwijl 21% 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 **+9**. Jenaplanschool 't Hoge Land scoort daarmee lager dan de benchmark primair onderwijs.

Knelpunten nader bekeken

Op basis van onze beoordelingscriteria (de hoogte van de score, de vergelijking met de benchmark, het aandeel ontevreden respondenten en de plaats in de prioriteitenmatrix) zien we dat één of meer thema's (in meer of mindere mate) een knelpunt vormen binnen de school. Voor Jenaplanschool 't Hoge Land zijn dit de volgende thema's: Communicatie, Schoolleiding/directie en Begeleiding.

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

Communicatie

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

- Ik krijg voldoende informatie van school over mijn zoon/dochter wat betreft de leerprestaties/ontwikkeling (5.4; 40% ontevreden)
- Ik heb de indruk dat, mochten er zich problemen voordoen met mijn zoon/dochter op school, de school mij daar tijdig van op de hoogte stelt (6.3; 22% ontevreden)
- Ik ben tevreden over de rapportfoliagesprekken en de informatie-avonden (6.1; 34% ontevreden)
- Het is goed, nu Klasbord gebruikt wordt, dat 't Hoge Woord nog maar één keer per maand verschijnt (6.6; 24% ontevreden)

Schoolleiding/directie

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

- De schoolleiding/directie is open over het beleid dat zij voert (5.8; 24% ontevreden)
- De schoolleiding/directie heeft een duidelijke visie over de koers van de school (5.9; 21% ontevreden)

Begeleiding

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

- Ik heb de indruk dat de school open staat voor verzoeken van ouders om hun zoon/dochter meer begeleiding/extra hulp te geven (6.8; 22% ontevreden)
- Ik heb de indruk dat kinderen met leerproblemen voldoende extra aandacht krijgen op school (6.1; 28% ontevreden)
- Ik heb de indruk dat kinderen met gedragsproblemen en motivatieproblemen voldoende extra aandacht krijgen op school (6.2; 27% ontevreden)
- Ik heb de indruk dat kinderen die goed kunnen leren voldoende worden uitgedaagd door de school (6.6; 21% ontevreden)
- Ik weet waarvoor ik terecht kan bij de intern begeleider (5.9; 31% ontevreden)

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van Jenaplanschool 't Hoge Land

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 Jenaplanschool 't Hoge Land. Hieronder zijn de resultaten van Jenaplanschool 't Hoge Land weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Over het algemeen zijn de ouders van Jenaplanschool 't Hoge Land **redelijk tevreden** met hun school. Jenaplanschool 't Hoge Land scoort daarmee **nagenoeg gelijk** aan 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 Jenaplanschool 't Hoge Land
7.8 tot en met 8.1	De ouders zijn tevreden over Jenaplanschool 't Hoge Land
7.3 tot en met 7.7	De ouders zijn redelijk tevreden over Jenaplanschool 't Hoge Land
6.5 tot en met 7.2	De ouders zijn matig tevreden over Jenaplanschool 't Hoge Land
6.4 of lager	De ouders zijn ontevreden over Jenaplanschool 't Hoge Land

3.1.2 Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgedeede antwoordcategorieën) voorgelegd. Hieronder staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

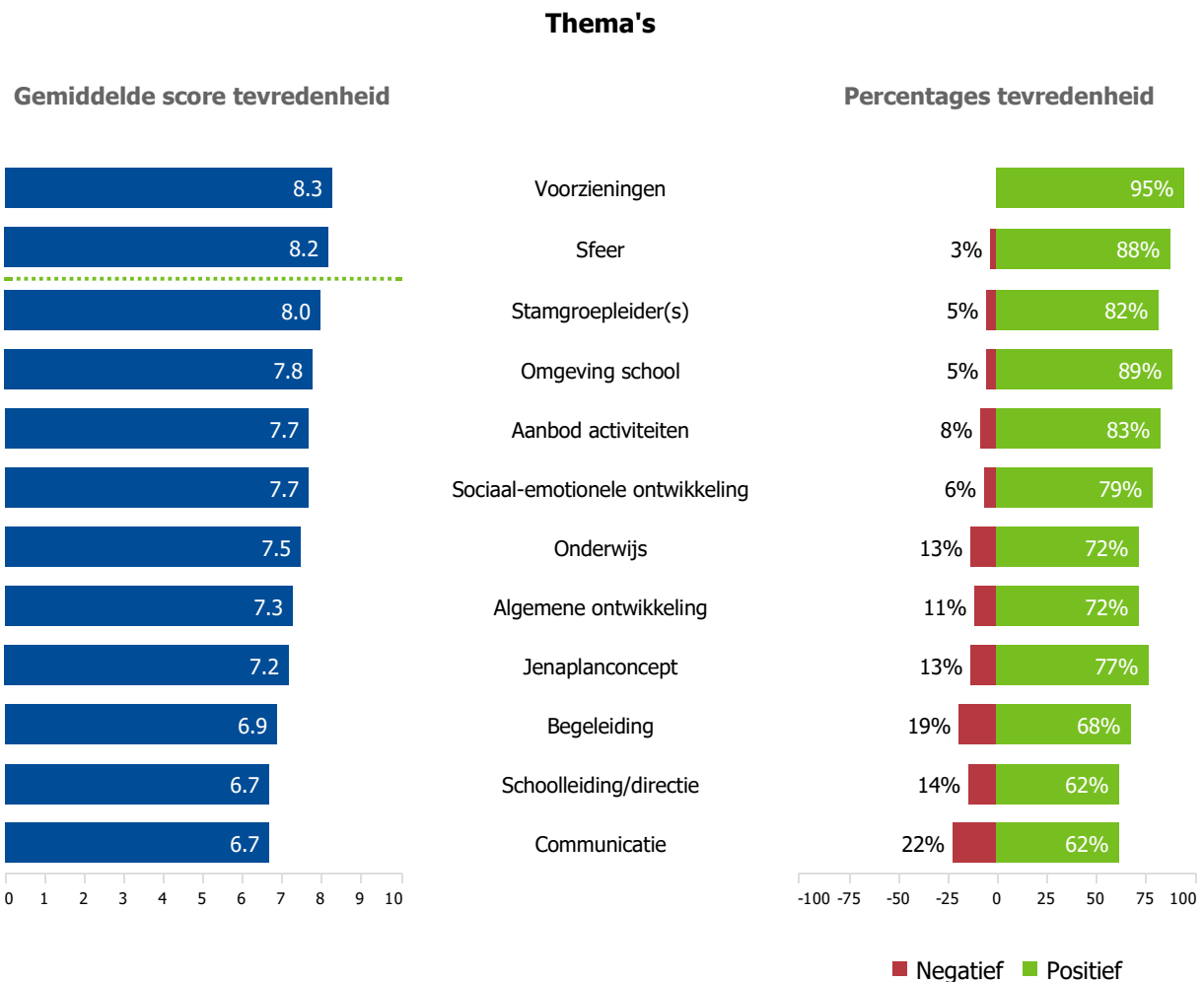
Wat bevalt u het **meest** aan de school van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Sfeer (gezellig / open) / toegankelijkheid	27%
Betrokkenheid bij het kind (kind staat centraal)	8%
Vrijheid voor de kinderen	8%
De onderwijskundige identiteit van de school	8%

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

Meest gegeven antwoorden	%
Slechte communicatie / informatievoorziening	14%
Manier van lesgeven	12%
Drukte in de gang/klas/op school (chaotisch / rommelig)	12%
(Wisselingen in) het leerkrachtteam	11%

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 2015 heeft Jenaplanschool 't Hoge Land eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek PO laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2015.

Algemene tevredenheid	
-0.5	
2020	2015
7.5	8.0

Scoort lager dan de meting in 2015

<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Voorzieningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">-0.4</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8.3</td> <td style="text-align: center;">8.7</td> </tr> </tbody> </table>	Voorzieningen		-0.4		2020	2015	8.3	8.7	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Sfeer</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">-0.4</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8.2</td> <td style="text-align: center;">8.6</td> </tr> </tbody> </table>	Sfeer		-0.4		2020	2015	8.2	8.6	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Sociaal-emotionele ontwikkeling</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">-0.5</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7.7</td> <td style="text-align: center;">8.2</td> </tr> </tbody> </table>	Sociaal-emotionele ontwikkeling		-0.5		2020	2015	7.7	8.2	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Stamgroep(e)leider(s)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">-0.6</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8.0</td> <td style="text-align: center;">8.6</td> </tr> </tbody> </table>	Stamgroep(e)leider(s)		-0.6		2020	2015	8.0	8.6
Voorzieningen																																			
-0.4																																			
2020	2015																																		
8.3	8.7																																		
Sfeer																																			
-0.4																																			
2020	2015																																		
8.2	8.6																																		
Sociaal-emotionele ontwikkeling																																			
-0.5																																			
2020	2015																																		
7.7	8.2																																		
Stamgroep(e)leider(s)																																			
-0.6																																			
2020	2015																																		
8.0	8.6																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Omgeving school</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">-0.6</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7.8</td> <td style="text-align: center;">8.4</td> </tr> </tbody> </table>	Omgeving school		-0.6		2020	2015	7.8	8.4	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Onderwijs</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">-0.7</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7.5</td> <td style="text-align: center;">8.2</td> </tr> </tbody> </table>	Onderwijs		-0.7		2020	2015	7.5	8.2	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Algemene ontwikkeling</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">-1.1</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7.3</td> <td style="text-align: center;">8.4</td> </tr> </tbody> </table>	Algemene ontwikkeling		-1.1		2020	2015	7.3	8.4	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Begeleiding</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">-1.2</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6.9</td> <td style="text-align: center;">8.1</td> </tr> </tbody> </table>	Begeleiding		-1.2		2020	2015	6.9	8.1
Omgeving school																																			
-0.6																																			
2020	2015																																		
7.8	8.4																																		
Onderwijs																																			
-0.7																																			
2020	2015																																		
7.5	8.2																																		
Algemene ontwikkeling																																			
-1.1																																			
2020	2015																																		
7.3	8.4																																		
Begeleiding																																			
-1.2																																			
2020	2015																																		
6.9	8.1																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Jenaplanconcept</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">-1.2</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7.2</td> <td style="text-align: center;">8.4</td> </tr> </tbody> </table>	Jenaplanconcept		-1.2		2020	2015	7.2	8.4	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Communicatie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">-1.6</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6.7</td> <td style="text-align: center;">8.3</td> </tr> </tbody> </table>	Communicatie		-1.6		2020	2015	6.7	8.3	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Schol(e)iding/directie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">-1.8</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6.7</td> <td style="text-align: center;">8.5</td> </tr> </tbody> </table>	Schol(e)iding/directie		-1.8		2020	2015	6.7	8.5									
Jenaplanconcept																																			
-1.2																																			
2020	2015																																		
7.2	8.4																																		
Communicatie																																			
-1.6																																			
2020	2015																																		
6.7	8.3																																		
Schol(e)iding/directie																																			
-1.8																																			
2020	2015																																		
6.7	8.5																																		

Oudertevredenheidsonderzoek PO

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 'Stamgroepleider(s)' 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.*

	Toverhoed geel groep 1-2	Toverhoed rood groep 1-2	Sterrenhemel groep 3-4-5	Wolkenwoud groep 3-4-5	Jenaplanschool 't Hoge Land
Aantal respondenten	6	11	7	3	66
Algemene tevredenheid	8.8	7.9	7.6	*	7.5
Onderwijs	10.0	9.0	8.4	*	7.5
Algemene ontwikkeling	9.6	8.4	8.1	*	7.3
Begeleiding	9.3	8.7	7.8	*	6.9
Communicatie	8.5	7.3	6.8	*	6.7
Sfeer	9.6	8.8	8.7	*	8.2
Sociaal-emotionele ontwikkeling	8.7	7.3	8.7	*	7.7
Voorzieningen	8.5	8.2	8.4	*	8.3
Aanbod activiteiten	8.9	8.2	8.1	*	7.7
Omgeving school	8.1	8.4	8.1	*	7.8
Schoolleiding/directie	7.8	7.1	6.6	*	6.7
Jenaplanconcept	8.9	7.1	8.4	*	7.2

	De Boomhut groep 3-4-5	Coolstars groep 6-7-8	Poema's groep 6-7-8	Bee Happy groep 6-7-8	Jenaplanschool 't Hoge Land
Aantal respondenten	5	11	12	11	66
Algemene tevredenheid	7.8	7.2	6.8	7.2	7.5
Onderwijs	*	6.9	5.9	7.1	7.5
Algemene ontwikkeling	*	6.7	6.1	6.1	7.3
Begeleiding	*	6.4	4.9	5.7	6.9
Communicatie	*	6.1	5.3	6.9	6.7
Sfeer	*	8.0	7.2	8.0	8.2
Sociaal-emotionele ontwikkeling	*	7.5	7.0	7.5	7.7
Voorzieningen	*	8.2	7.9	8.8	8.3
Aanbod activiteiten	*	7.3	6.1	8.2	7.7
Omgeving school	*	8.0	7.6	6.9	7.8
Schoolleiding/directie	*	6.9	5.3	6.5	6.7
Jenaplanconcept	*	6.9	6.1	6.5	7.2

De schaal heeft de volgende betekenis:

Donkerrood	sterk lager/slechter dan Jenaplanschool 't Hoge Land-totaal (verschil van 0,5 of meer)
Lichtrood	lager/slechter dan Jenaplanschool 't Hoge Land-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Wit	(ongeveer) gelijk aan Jenaplanschool 't Hoge Land-totaal (verschil van 0,2 of minder)
Lichtgroen	hoger/beter dan Jenaplanschool 't Hoge Land-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Donkergroen	sterk hoger/beter dan Jenaplanschool 't Hoge Land-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.

Jenaplanschool 't Hoge Land scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Voorzieningen en Omgeving school.

Jenaplanschool 't Hoge Land scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: Stamgroepleider(s), Aanbod activiteiten, Onderwijs, Algemene ontwikkeling, Schoolleiding/directie en Communicatie.

	Gemiddelde score van Jenaplanschool 't Hoge Land	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.5	7.6	o
Voorzieningen	8.3	7.8	++
Sfeer	8.2	8.1	o
Stamgroepleider(s)	8.0	8.4	-
Omgeving school	7.8	7.3	++
Aanbod activiteiten	7.7	8.1	-
Sociaal-emotionele ontwikkeling	7.7		
Onderwijs	7.5	7.9	-
Algemene ontwikkeling	7.3	7.8	--
Jenaplanconcept	7.2		
Begeleiding	6.9		
Schoolleiding/directie	6.7	7.7	--
Communicatie	6.7	7.5	--

De schaal heeft de volgende betekenis:

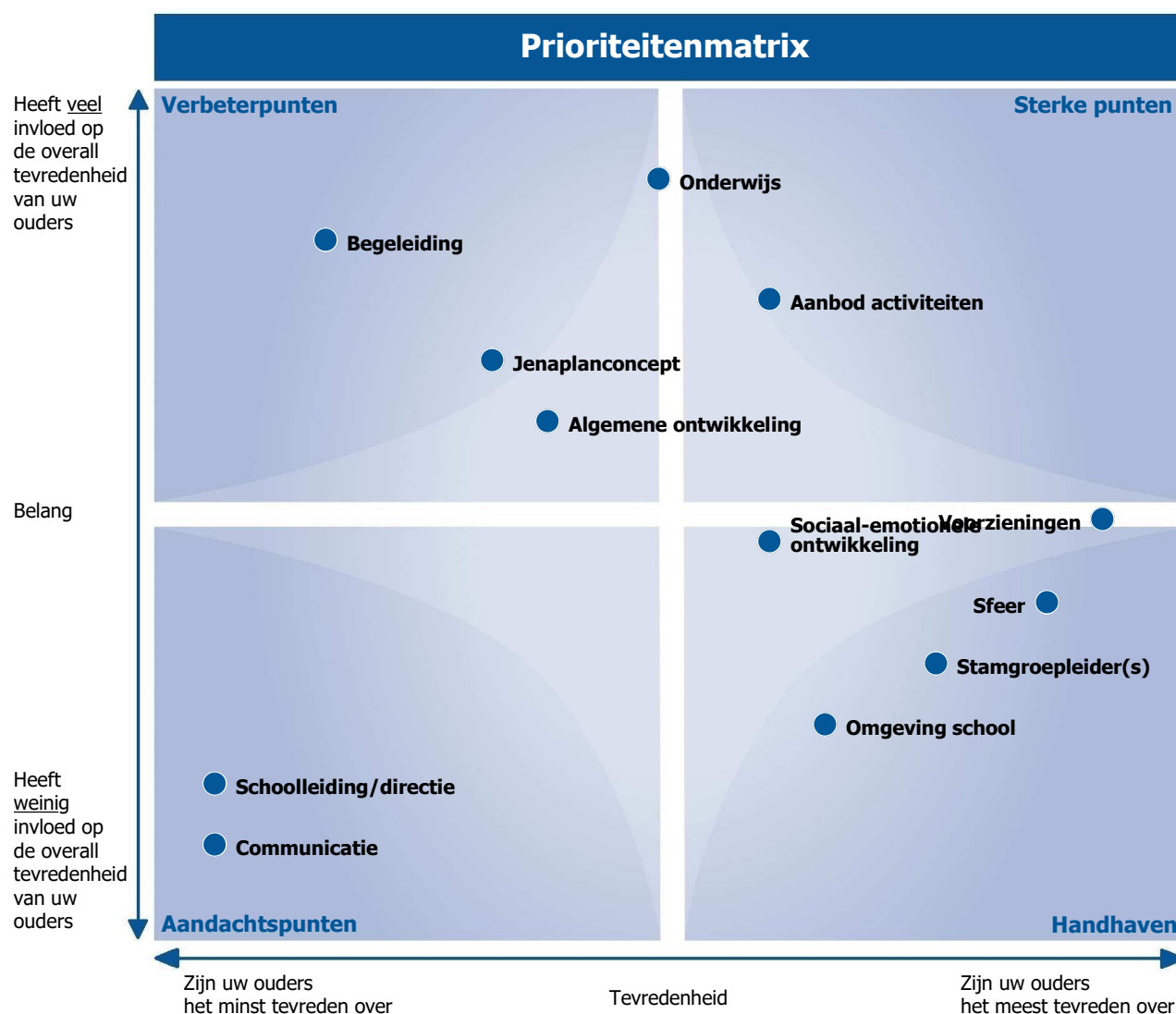
--	sterk lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)
-	lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)
0	(ongeveer) gelijk aan de benchmark (verschil van 0,2 of minder)
+	hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)
++	sterk hoger/beter dan de benchmark (verschil van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



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: Algemene ontwikkeling, Begeleiding, Jenaplanconcept.

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van Jenaplanschool 't Hoge Land: Aanbod activiteiten.

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: Communicatie, Schoolleiding/directie.

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 Jenaplanschool 't Hoge Land: Stamgroepleider(s), Sfeer, Sociaal-emotionele ontwikkeling, Voorzieningen, Omgeving school.

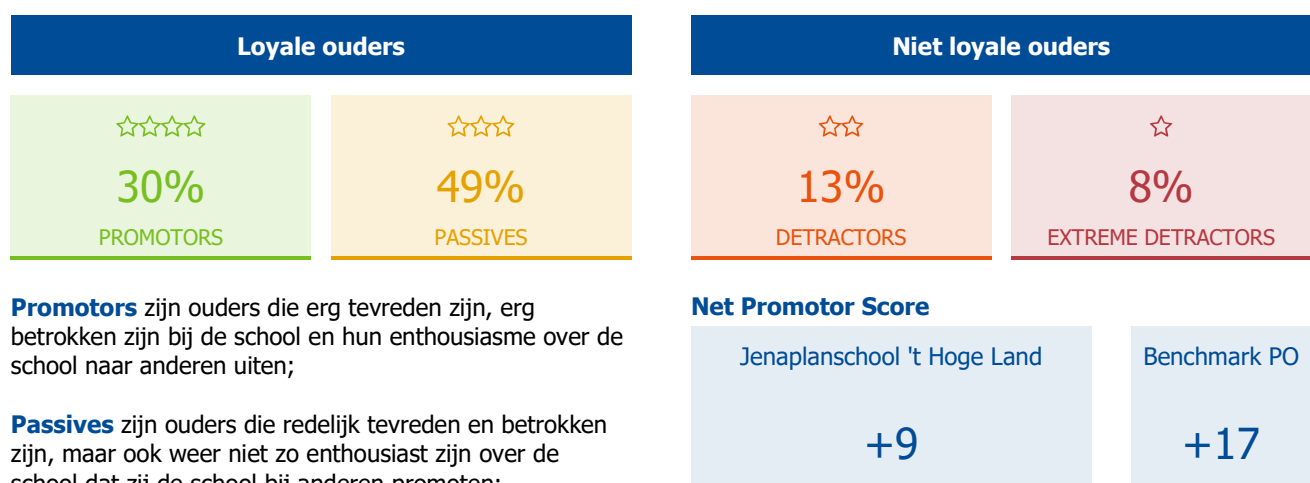
Oudertevredenheidsonderzoek PO

3.1.6 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van Jenaplanschool 't Hoge Land 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 Jenaplanschool 't Hoge Land.



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.

Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (30-13-8 = **+9**). 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 **+17**. Jenaplanschool 't Hoge Land scoort dus **lager** 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.

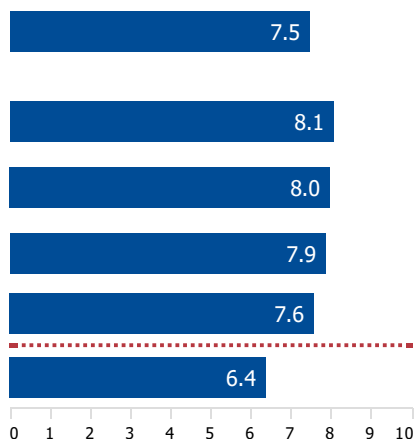
3.2.1 Onderwijs

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

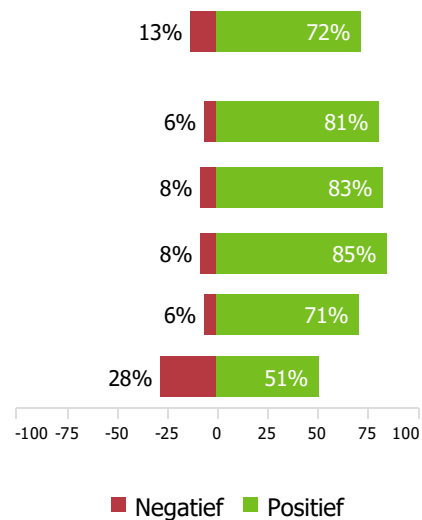
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de manier waarop de school hun zoon/dochter volgt (6.4; 28% negatief).

Onderwijs

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



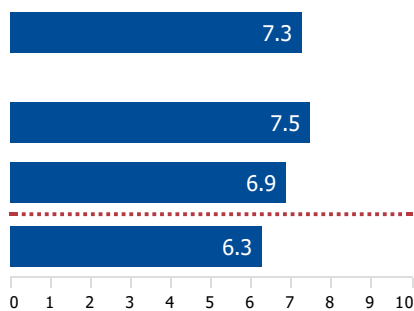
3.2.2 Algemene ontwikkeling

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

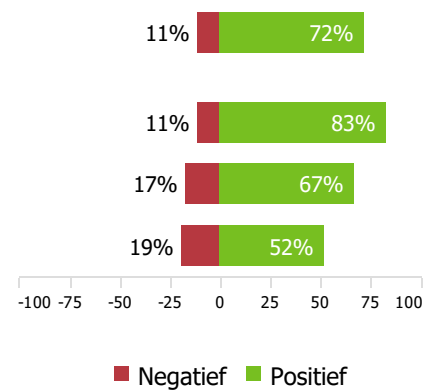
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de school onvoldoende aandacht besteedt aan het behalen van goede leerprestaties (6.3; 19% negatief) en dat de school onvoldoende aandacht heeft voor de (diverse) talenten van leerlingen (6.9; 17% negatief).

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



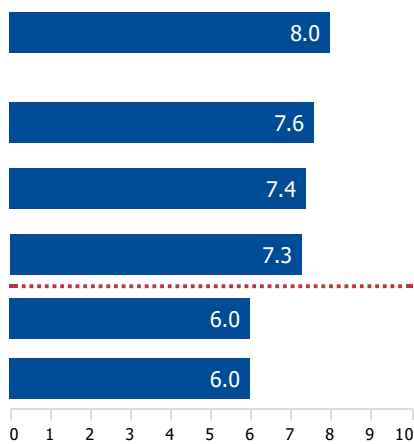
3.2.3 Stamgroepleider(s)

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

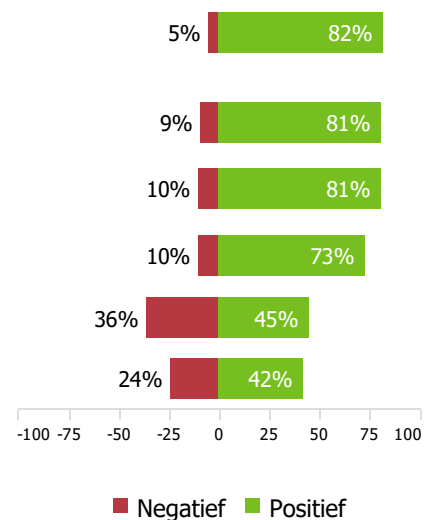
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de stamgroepleider niet het optimale uit hun zoon/dochter haalt (6.0; 24% negatief) en dat ze onvoldoende informatie van de stamgroepleider krijgen over de leerprestaties van hun zoon/dochter (6.0; 36% negatief).

Stamgroepleider(s)

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

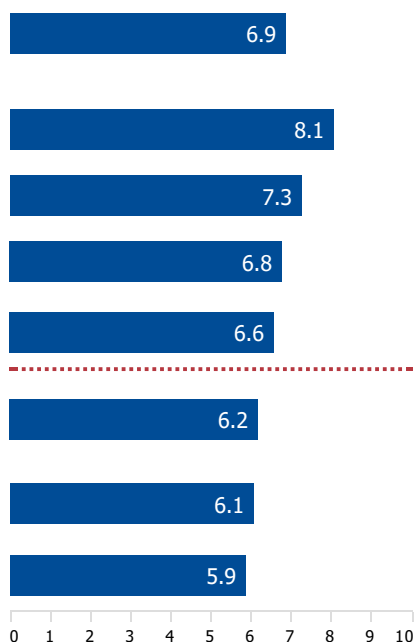
3.2.4 Begeleiding

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

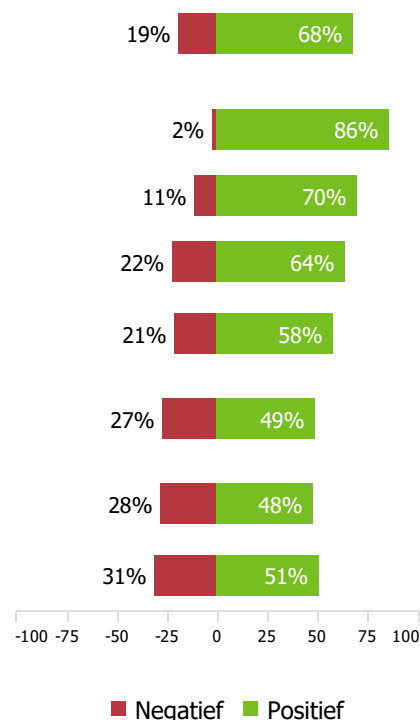
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet weten waarvoor ze terecht kunnen bij de intern begeleider (5.9; 31% negatief), dat ze de indruk hebben dat kinderen met leerproblemen onvoldoende extra aandacht krijgen op school (6.1; 28% negatief), dat ze de indruk hebben dat kinderen met gedragsproblemen en motivatieproblemen onvoldoende extra aandacht krijgen op school (6.2; 27% negatief), dat ze de indruk hebben dat kinderen die goed kunnen leren onvoldoende worden uitgedaagd door de school (6.6; 21% negatief) en dat ze de indruk hebben dat de school niet open staat voor verzoeken van ouders om hun zoon/dochter meer begeleiding/extra hulp te geven (6.8; 22% negatief).

Begeleiding

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



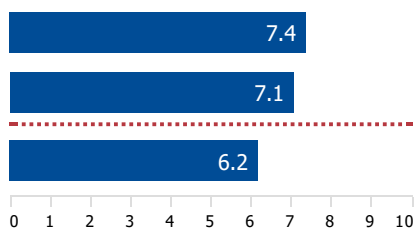
3.2.5 Stamgroepouders

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

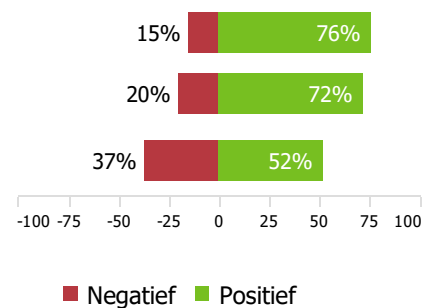
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze (bijna) nooit contact hebben met een van de stamgroepouders (6.2; 37% negatief), dat ze niet weten wat de stamgroepouders doen (7.1; 20% negatief) en dat ze niet weten wie de stamgroepouders van de stamgroep zijn (7.4; 15% negatief).

Stamgroepouders

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



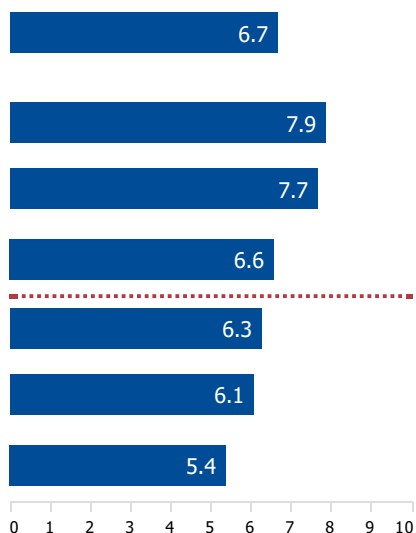
3.2.6 Communicatie

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

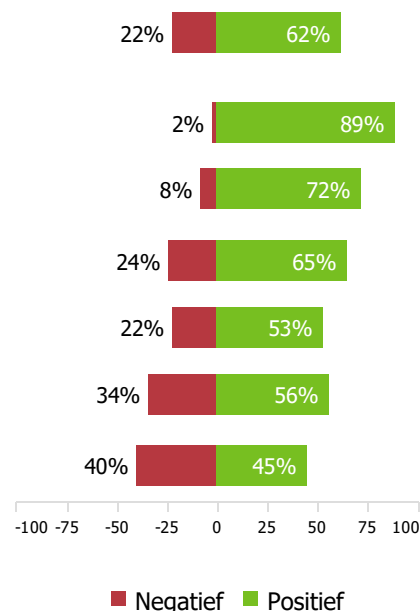
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze onvoldoende informatie krijgen van school over hun zoon/dochter wat betreft de leerprestaties/ontwikkeling (5.4; 40% negatief), dat ze de indruk hebben dat de school hen niet tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun zoon/dochter (6.3; 22% negatief) en dat het niet goed is dat 't Hoge Woord nog maar 1 keer per maand verschijnt (6.6; 24% negatief). Ze zijn niet tevreden over de rapportfoliogesprekken en de informatie-avonden (6.1; 34% negatief).

Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

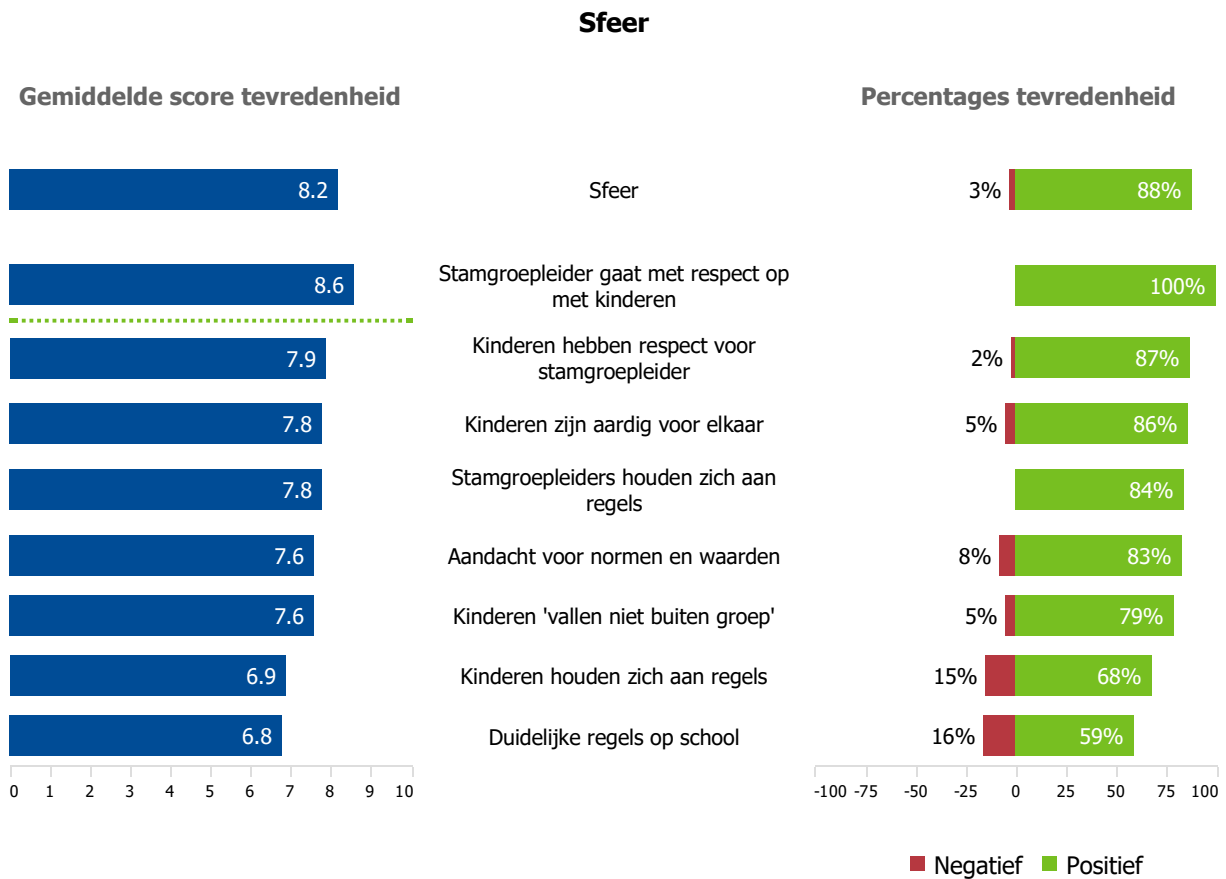


Oudertevredenheidsonderzoek PO

3.2.7 Sfeer

De ouders vinden in sterke mate dat de stamgroepleider respectvol omgaat met de kinderen in de stamgroep (8.6).

(Relatief veel) ouders zijn van mening dat er geen duidelijke regels zijn op school voor de kinderen (6.8; 16% negatief) en dat de meeste kinderen zich niet aan de regels houden (6.9; 15% negatief).



3.2.8 Sociaal-emotioneel

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de stamgroep (8.2).

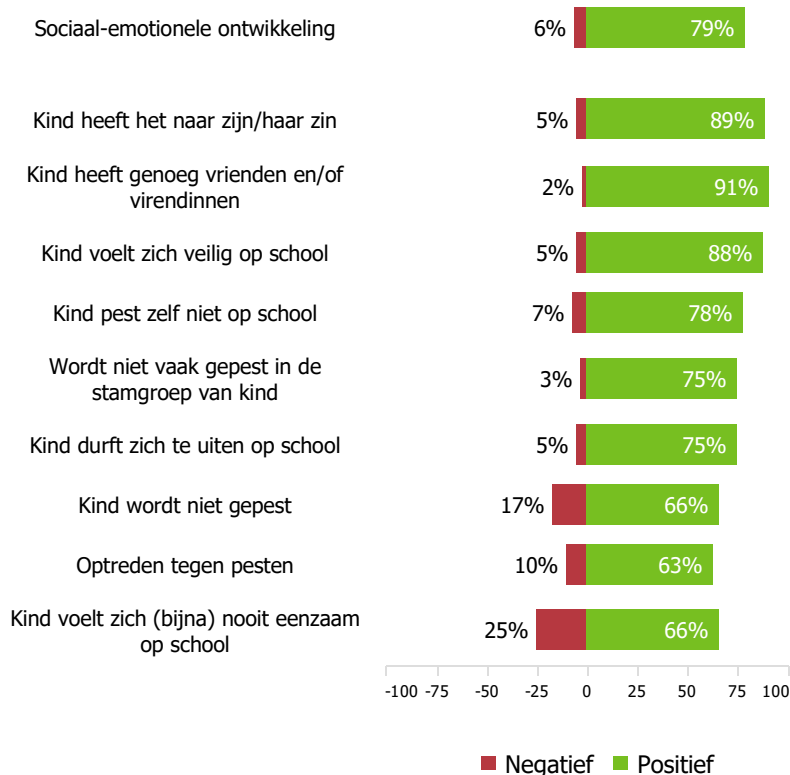
(Relatief veel) ouders geven aan dat hun zoon/dochter zich wel eens eenzaam voelt op school (6.8; 25% negatief) en dat hun zoon/dochter wel eens wordt gepest (7.0; 17% negatief).

Sociaal-emotioneel

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



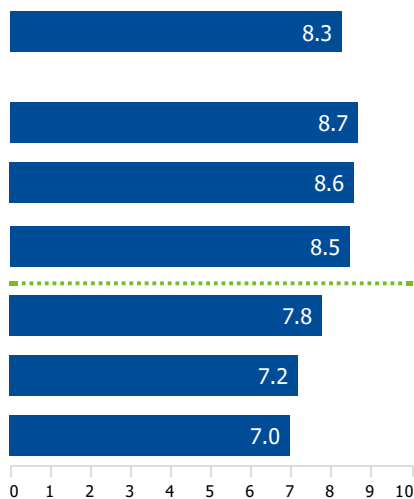
3.2.9 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat de school een aantrekkelijk buitenterrein heeft (8.7), dat de school een mooie bibliotheek heeft (8.6) en dat de school een prettige hal/ruimte heeft waar kinderen en ouders kunnen samenkomen (8.5).

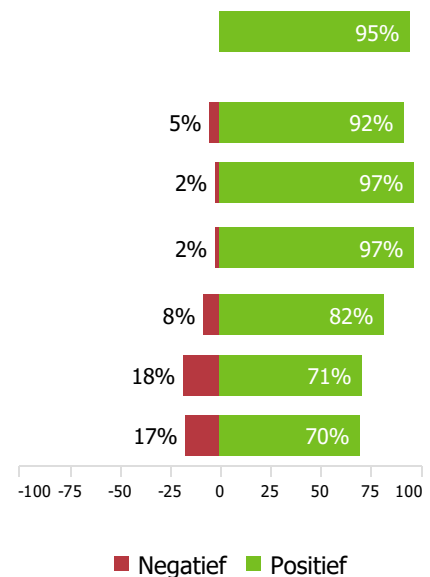
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de school niet goed is uitgerust met ICT-middelen (7.0; 17% negatief) en dat het in de school niet schoon en netjes is (7.2; 18% negatief).

Voorzieningen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



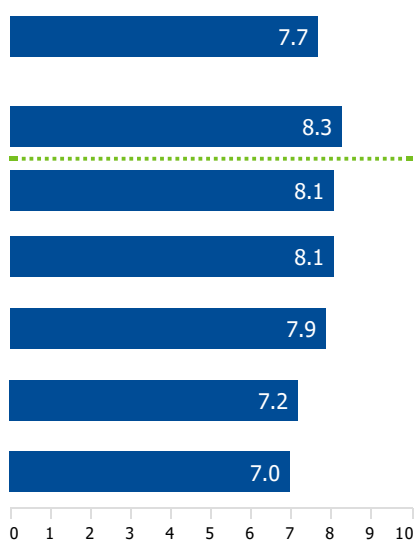
3.2.10 Projectwerk en keuzewerk

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter project- en keuzewerk over het algemeen leuk vindt (8.3).

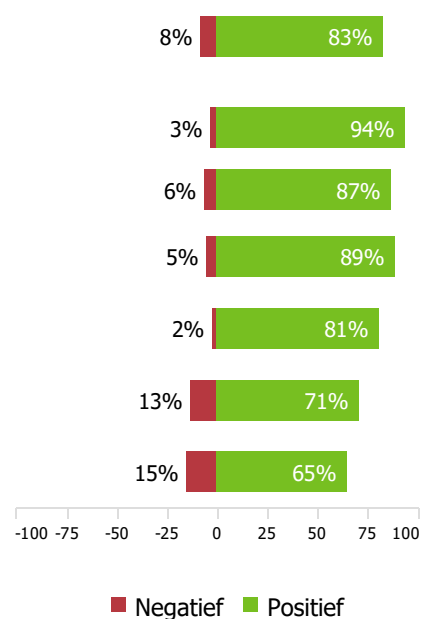
(Relatief veel) ouders geven aan dat als ze weten wat er te doen is, ze niet komen helpen (7.0; 15% negatief).

Projectwerk en keuzewerk

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



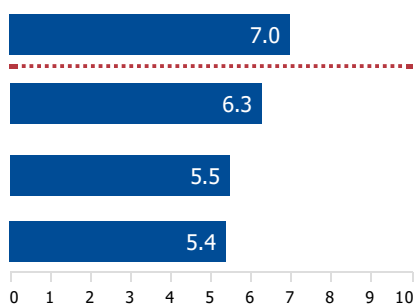
3.2.11 Ouderraad

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

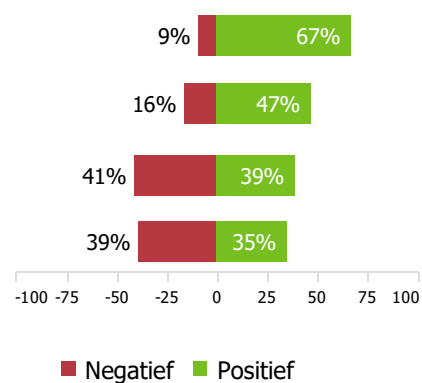
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de ouderraad onvoldoende zichtbaar en bereikbaar is (5.4; 39% negatief). Ze geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de ouderraad doet (5.5; 41% negatief). Ze zijn niet tevreden over wat de ouderraad doet (6.3; 16% negatief).

Ouderraad

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek PO

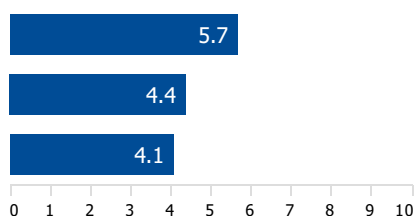
3.2.12 MR

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

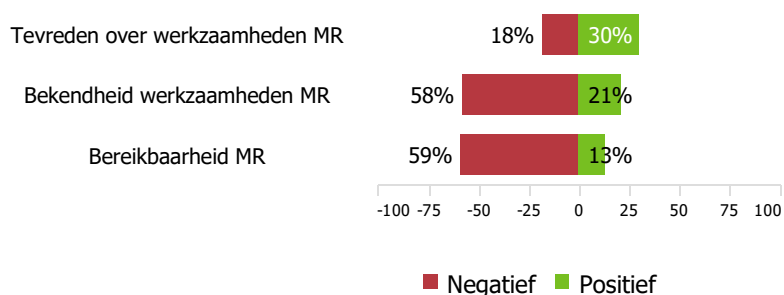
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de MR onvoldoende zichtbaar en bereikbaar is (4.1; 59% negatief). Ze geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (4.4; 58% negatief). Ze zijn niet tevreden over wat de MR doet (5.7; 18% negatief).

MR

Gemiddelde score tevredenheid



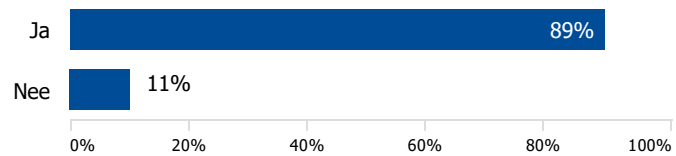
Percentages tevredenheid



3.2.13 Schoolkamp

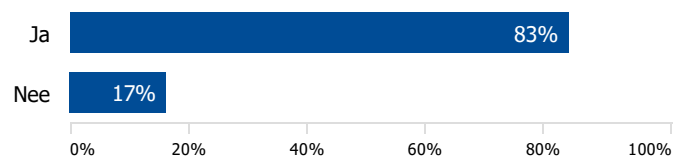
Aan de ouders die aan hebben gegeven dat hun kind met kamp gaat, is onderstaande vraag voorgelegd.

Bent u tevreden over het kamp?



Daarnaast is onderstaande vraag aan alle ouders voorgelegd.

Vindt u het een goed idee om het kamp aan het begin van het schooljaar te houden?



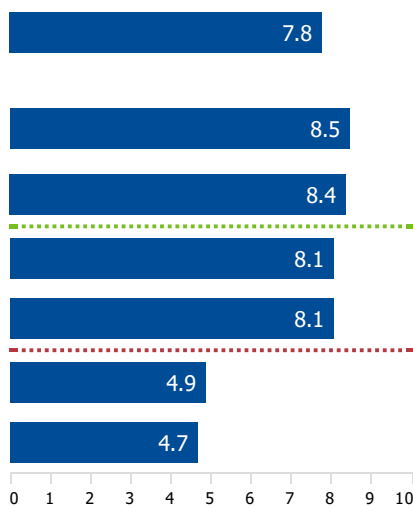
3.2.14 Omgeving school

De ouders vinden in sterke mate dat het buitenterrein voldoende speelmogelijkheden biedt voor de kinderen (8.5) en dat de school in een sociaal veilige buurt staat (8.4).

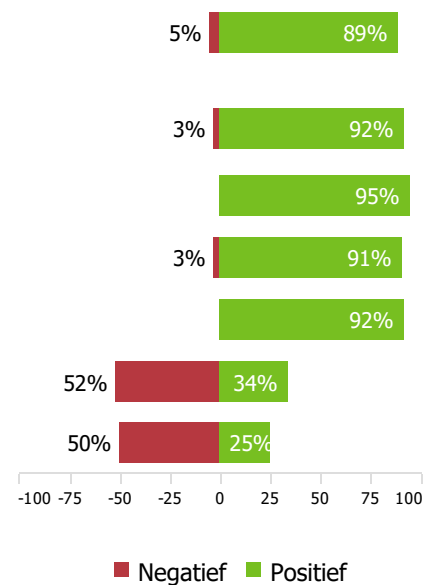
(Relatief veel) ouders geven aan dat de weg naar school niet verkeersveilig is voor hun kind (4.7; 50% negatief) en dat de school in een verkeersonveilige buurt staat (4.9; 52% negatief).

Omgeving school

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



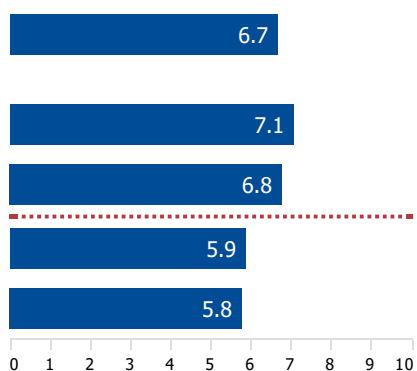
3.2.15 Schoolleiding/directie

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

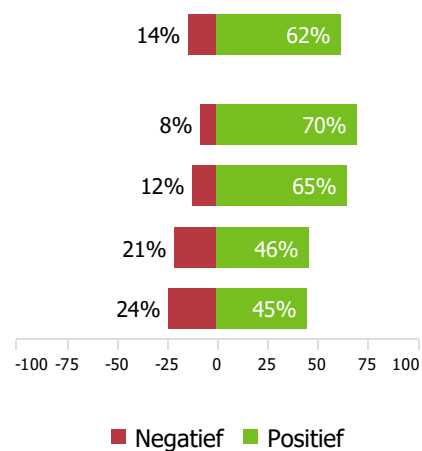
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de schoolleiding/directie niet open is over het beleid dat zij voert (5.8; 24% negatief) en dat de schoolleiding/directie geen duidelijke visie heeft over de koers van de school (5.9; 21% negatief).

Schoolleiding/directie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



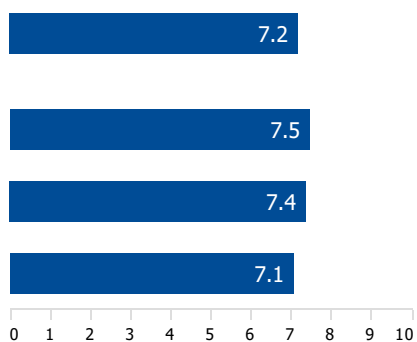
3.2.16 Jenaplanconcept

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

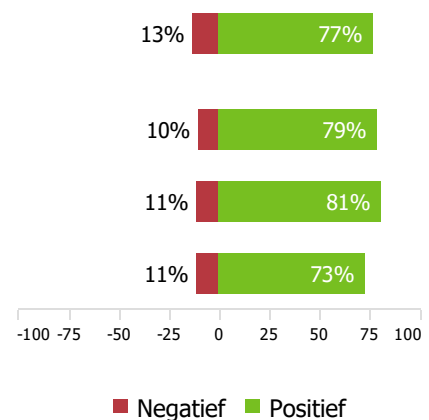
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Jenaplanconcept

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



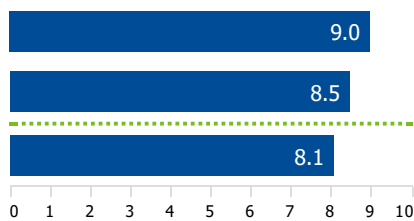
3.2.17 Schooltijden, BSO en Peuteropvang

De ouders zijn zeer tevreden over de BSO op hun school (9.0) en over de Peuteropvang op hun school (8.5).

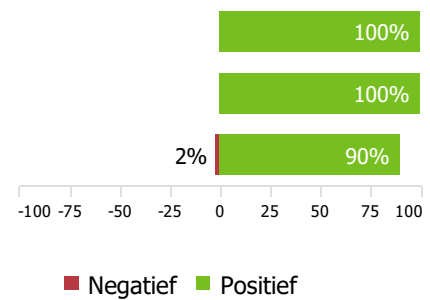
Er zijn geen deelaspecten waarover de negatief gestemd zijn.

Schooltijden, BSO en Peuteropvang

Gemiddelde score tevredenheid

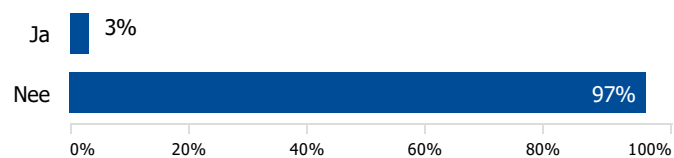


Percentages tevredenheid



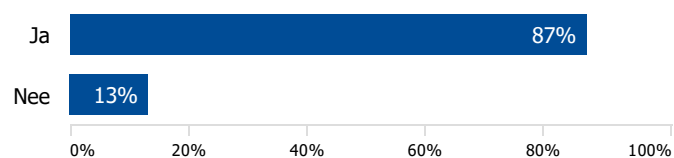
Tevens is aan alle ouders gevraagd of ze behoefte hebben aan voorschoolse opvang.

Heeft u behoefte aan voorschoolse opvang?



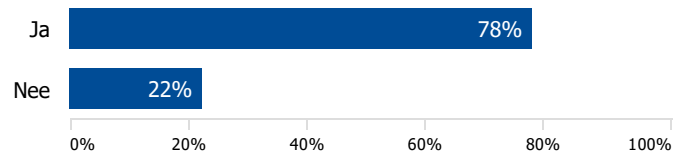
Aan de ouders die gebruikmaken van de BSO op school is gevraagd of zij tevreden zijn met het huidige BSO-aanbod.

Bent u tevreden over het huidige BSO-aanbod qua dagen/uren?



Aan de ouders die hebben aangegeven gebruik te maken van de Peuteropvang op school, is gevraagd of zij tevreden zijn met het huidige Peuteropvang-aanbod.

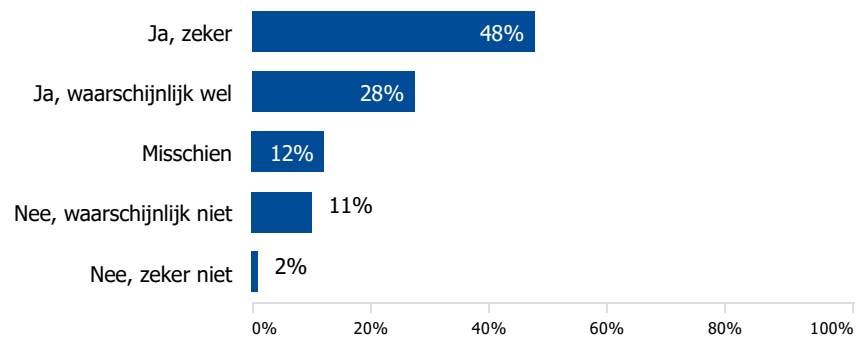
Bent u tevreden over het huidige Peuteropvang-aanbod qua dagen/uren?



3.2.18 Opnieuw kiezen

Aan alle ouders is gevraagd of zij opnieuw voor de school zouden kiezen. De resultaten zijn weergegeven in onderstaande grafiek.

Als u nu zou mogen kiezen voor een basisschool voor uw kind, zou u dan weer voor onze school kiezen?





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