



Rapportage
Oudertevredenheidsonderzoek

Soort rapportage: Schoolrapportage
Opdrachtgever: Jenaplanschool 't Hoge Land

Utrecht, december 2024

www.duo-onderwijsonderzoek.nl

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

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Demi van den Tillaart MSc

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1 Doelstellingen van het onderzoek	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Interpretatie van de resultaten	2
2. Samenvatting	3
2.1 Belangrijkste resultaten	3
2.2 Conclusies	5
3. Onderzoeksresultaten	6
3.1 Overall beeld van Jenaplanschool 't Hoge Land	6
3.1.1 Per saldo tevreden	6
3.1.2 Positieve en negatieve punten	7
3.1.3 Tevredenheid over de thema's	8
3.1.4 Benchmark primair onderwijs	11
3.1.5 Verbeterprioriteiten	12
3.1.6 Loyaliteit	14
3.2 Thema's nader bekeken	15
3.2.1 Onderwijs	15
3.2.2 Leerkracht	16
3.2.3 Communicatie	17
3.2.4 Welbevinden	18
3.2.5 Sociale veiligheid	19
3.2.6 Schoolleiding	21
3.2.7 Voorzieningen	22
3.2.8 Ouderbetrokkenheid	23
3.2.9 Geledingen	24
3.2.10 Imago	25
Bijlage - Vertaaltabelen	26

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 de maanden november en december 2024 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.

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 137 ouders van Jenaplanschool 't Hoge Land. Uiteindelijk hebben 82 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 60%.

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: *Ik vind dat de school goed met ouders 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. *Ik vind dat de school goed met ouders 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 35.000 ouders. Zie paragraaf 3.1.5 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 3.1.6 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 3.1.7 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

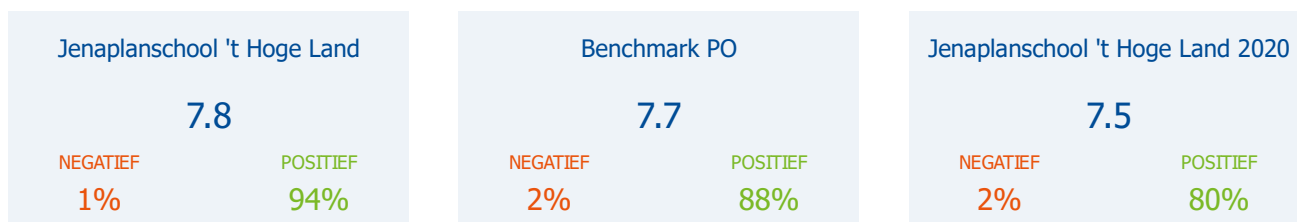
Respons

Van de 137 ouders van Jenaplanschool 't Hoge Land die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 82 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 60%.

Per saldo tevreden

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun kind. 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 benchmark en de resultaten van de vorige meting. Jenaplanschool 't Hoge Land scoort **nagenoeg gelijk** aan de benchmark PO. Ten opzichte van de meting in 2020 scoort Jenaplanschool 't Hoge Land **hoger**.

Per saldo tevreden



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 en de resultaten van de vorige meting. Jenaplanschool 't Hoge Land scoort **hoger** dan de benchmark PO. Ten opzichte van de meting in 2020 scoort Jenaplanschool 't Hoge Land **hoger**.

Net Promotor Score



Oudertevredenheidsonderzoek

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
Sociale veiligheid	8.4	7.8	++	0 %	95 %	Sterke punten
Leerkracht	8.4	8.4	o	2 %	86 %	Handhaven
Welbevinden	8.3	8.0	+	0 %	89 %	Handhaven
Onderwijs	7.9	7.9	o	3 %	82 %	Sterke punten
Voorzieningen	7.8	7.9	o	5 %	85 %	Handhaven
Schoolleiding	7.5	7.6	o	6 %	81 %	Verbeterpunten
Communicatie	7.0	7.5	--	12 %	64 %	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.

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	Schoolplein	8.8
Leerkrachten	Goed contact met ouder	8.4
Leerkrachten	Goed contact met kind	8.3
Sociale veiligheid	Aandacht voor normen en waarden	8.3
Onderwijs	Voldoende praktische vaardigheden leren	8.3

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Voorzieningen	Schoon en netjes	5.3
Onderwijs	Aandacht voor digitale vaardigheden	6.9
Schoolleiding	Toont interesse in de ouders	6.9
Sociale veiligheid	Leerlingen houden zich aan regels	7.2
Onderwijs	Rekening houden met wat kind minder goed kan	7.2

2.2 Conclusies

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 tevreden met de school (7.8). Jenaplanschool 't Hoge Land scoort hiermee (nagenoeg) gelijk aan de benchmark primair onderwijs (7.7). Ten opzichte van de meting in 2020 scoort Jenaplanschool 't Hoge Land hoger (7.5).

De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: sociale veiligheid, leerkracht, welbevinden, onderwijs en voorzieningen. De volgende thema's scoren (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: sociale veiligheid en welbevinden. De volgende thema's scoren (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: communicatie.

In vergelijking met de meting in 2020 scoort Jenaplanschool 't Hoge Land hoger op de volgende thema's: leerkracht, schoolleiding en communicatie.

Verder zien we dat 44% van de ouders de school actief zou aanbevelen aan andere ouders (promotors), terwijl 6% de 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 **+38**. Jenaplanschool 't Hoge Land scoort daarmee hoger dan de benchmark primair onderwijs (+20). Ten opzichte van de meting in 2020 scoort Jenaplanschool 't Hoge Land hoger (+9).

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 is dit het thema communicatie.

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 vergelijking met de meting in 2020 scoort dit thema sterk hoger. In de prioriteitenmatrix komt dit thema naar voren als aandachtspunt. Wanneer we kijken naar de onderliggende aspecten, zien we dat slechts een klein aandeel van de ouders ontevreden is over deze aspecten. Het is mogelijk dat er andere factoren (die niet in dit onderzoek zijn bevraagd) van invloed zijn op de totaalbeoordeling. We raden de school aan om een vinger aan de pols te houden met betrekking tot dit thema.

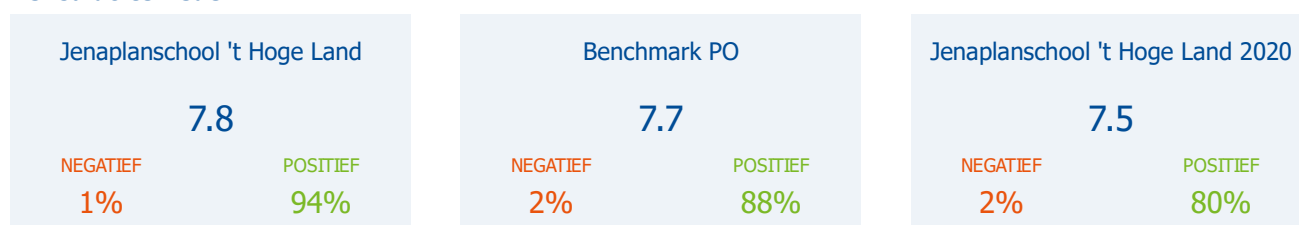
3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van Jenaplanschool 't Hoge Land

3.1.1 Per saldo tevreden

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun kind. 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 en de resultaten van de vorige meting.

Per saldo tevreden



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.

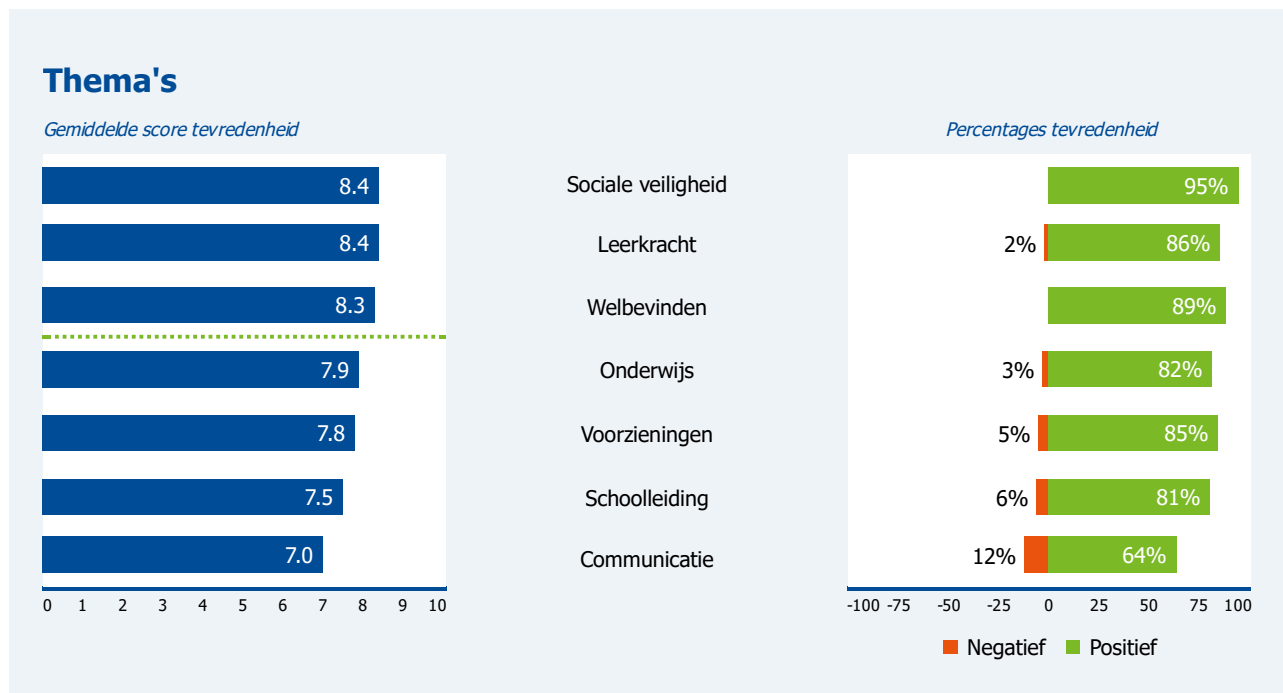
Wat bevalt u het meest aan de school van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Sfeer	23%
Aandacht voor persoonlijke ontwikkeling/samenwerken	13%
Goede individuele begeleiding/betrokkenheid	11%
Goed/modern onderwijs	11%
De (onderwijskundige/religieuze) identiteit van de school	10%
Leerkrachten/het team	6%

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

Meest gegeven antwoorden	%
Gebouw (mooi/schoon)	13%
Slechte communicatie/informatievoorziening	12%
Weinig individuele begeleiding/differentiatie	6%

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.

Oudertevredenheidsonderzoek

Uitsplitsing naar groep

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

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

Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '' vanwege de privacy van de ouders.*

	De Eekhoortjes	De Egeltjes	De Vossen	De Schotse Hooglanders	De Wolven	De IJsvogels	De Bosuilen	Jenaplanschool 't Hoge Land
<i>Aantal respondenten</i>	10	13	11	10	8	16	14	82
Per saldo tevreden	8.3	8.4	8.4	7.6	7.4	7.4	7.3	7.8
Onderwijs	8.7	8.3	9.3	8.8	6.9	7.0	6.8	7.9
Communicatie	7.1	8.3	8.0	6.0	6.3	6.3	6.9	7.0
Welbevinden	8.4	8.8	9.0	8.4	8.4	8.0	7.3	8.3
Sociale veiligheid	8.4	9.0	9.4	8.7	8.0	7.9	7.9	8.4
Schoolleiding	8.0	8.2	8.6	7.5	6.6	7.0	6.9	7.5
Voorzieningen	8.0	7.8	8.2	7.8	7.1	7.5	8.1	7.8

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)

Oudertevredenheidsonderzoek

Vergelijking met de vorige meting

In 2020 heeft Jenaplanschool 't Hoge Land eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2020.

Jenaplanschool 't Hoge Land scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan de meting in 2020: leerkracht, schoolleiding en communicatie.

Thema	2024	2020	Afwijking t.o.v. 2020
Per saldo tevreden	7.8	7.5	+
Onderwijs	7.9	<i>n.b.</i>	
Leerkracht	8.4	8.0	+
Communicatie	7.0	6.0	++
Welbevinden	8.3	<i>n.b.</i>	
Sociale veiligheid	8.4	<i>n.b.</i>	
Schoolleiding	7.5	6.0	++
Voorzieningen	7.8	8.0	o

De schaal heeft de volgende betekenis:

--	sterk lager/slechter dan de meting in 2020 (verschil van 0,5 of meer)
-	lager/slechter dan de meting in 2020 (verschil van 0,3 of 0,4)
o	(ongeveer) gelijk aan de meting in 2020 (verschil van 0,2 of minder)
+	hoger/beter dan de meting in 2020 (verschil van 0,3 of 0,4)
++	sterk hoger/beter dan de meting in 2020 (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 de benchmark PO: sociale veiligheid en welbevinden.

Jenaplanschool 't Hoge Land scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de benchmark PO: communicatie.

Thema	Jenaplanschool 't Hoge Land	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Per saldo tevreden	7.8	7.7	o
Onderwijs	7.9	7.9	o
Leerkracht	8.4	8.4	o
Communicatie	7.0	7.5	--
Welbevinden	8.3	8.0	+
Sociale veiligheid	8.4	7.8	++
Schoolleiding	7.5	7.6	o
Voorzieningen	7.8	7.9	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)
o	(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.

Hieronder tonen we een overzicht van de vier kwadranten. We geven hierin aan welke thema's in ieder kwadrant vallen en wat de betekenis van deze kwadranten is. Als een thema te veel op de middenlijn zit, is deze niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix toe te wijzen. Op de volgende pagina is de prioriteitenmatrix zelf weergegeven.

VERBETERPUNTEN

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

Op deze thema's valt veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Schoolleiding.

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van Jenaplanschool 't Hoge Land: Onderwijs, Sociale veiligheid.

AANDACHTSPUNTEN

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en heeft (relatief) **weinig** invloed op de overall tevredenheid.

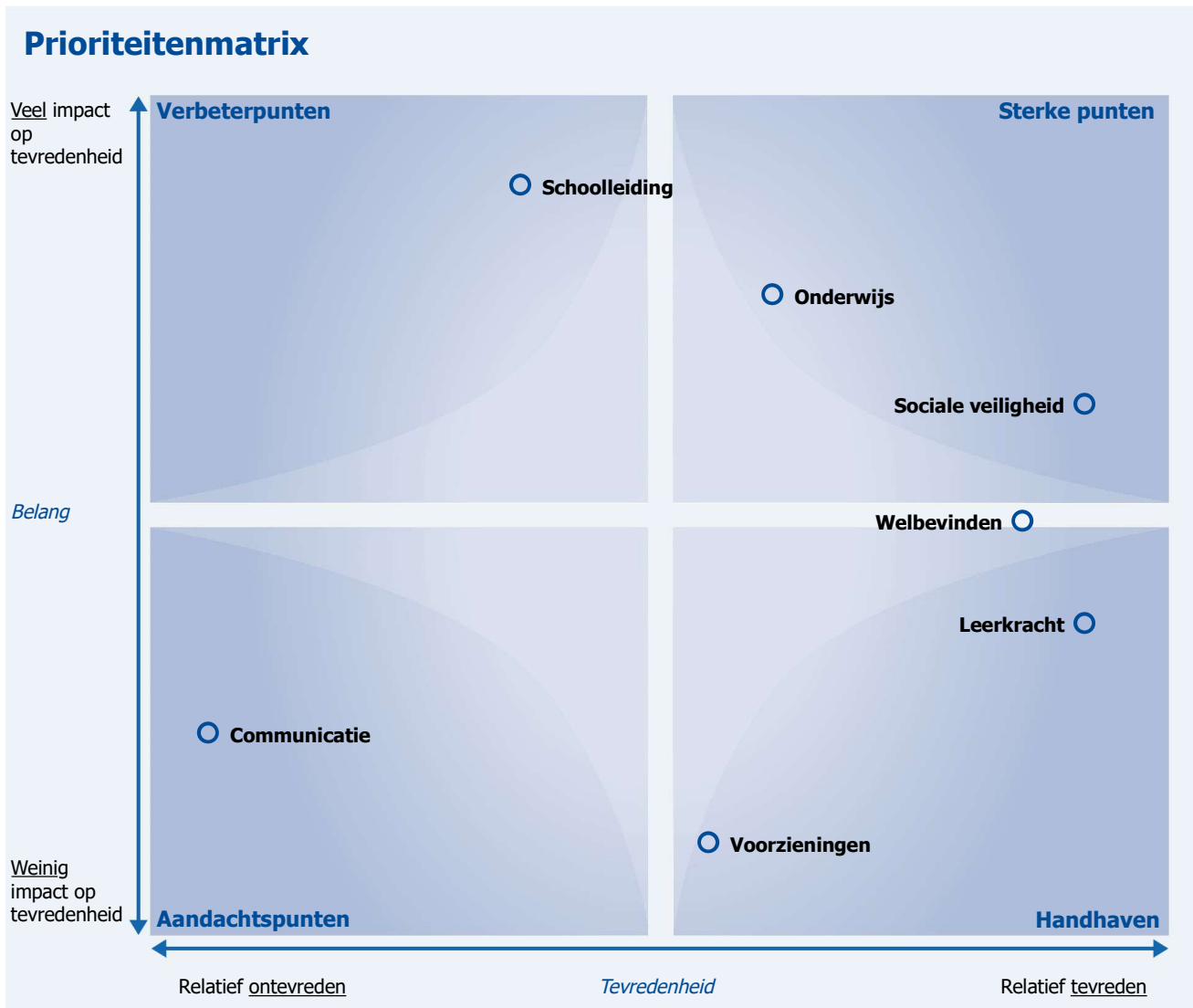
Op deze thema's valt niet veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Communicatie.

Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch aan te pakken.

HANDHAVEN

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

Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van Jenaplanschool 't Hoge Land: Leerkracht, Welbevinden, Voorzieningen.



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?

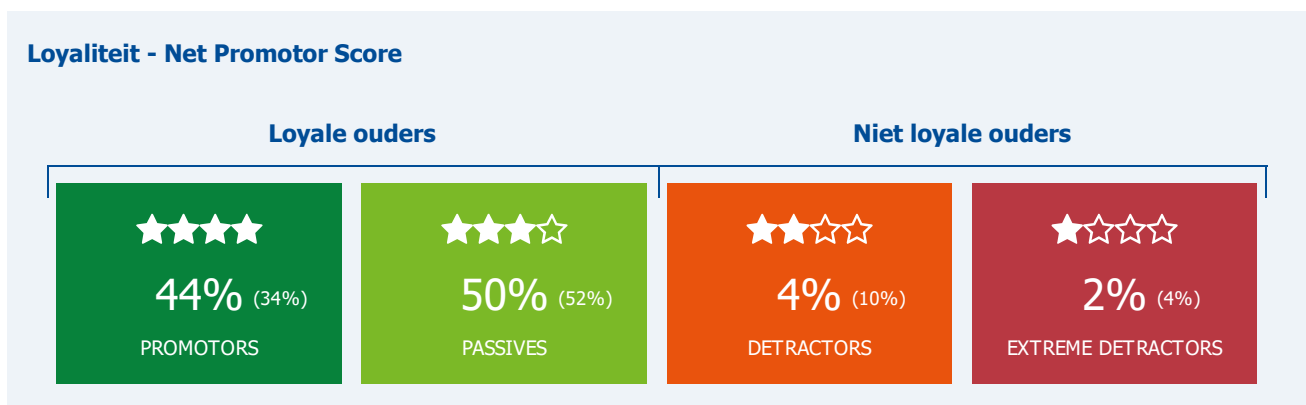
Oudertevredenheidsonderzoek

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. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark PO.



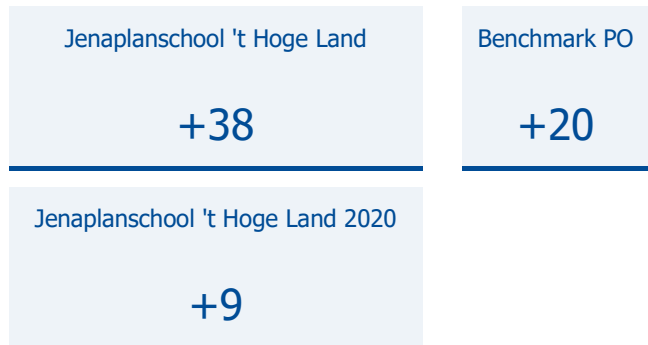
Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar anderen uiten;

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.

Net Promotor Score



Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (44-4-2 = **+38**). Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Landelijk behalen scholen in het PO een NPS-score van **+20**. Jenaplanschool 't Hoge Land scoort dus **hoger** dan de benchmark PO. Ten opzichte van de meting in 2020 scoort Jenaplanschool 't Hoge Land **hoger**.

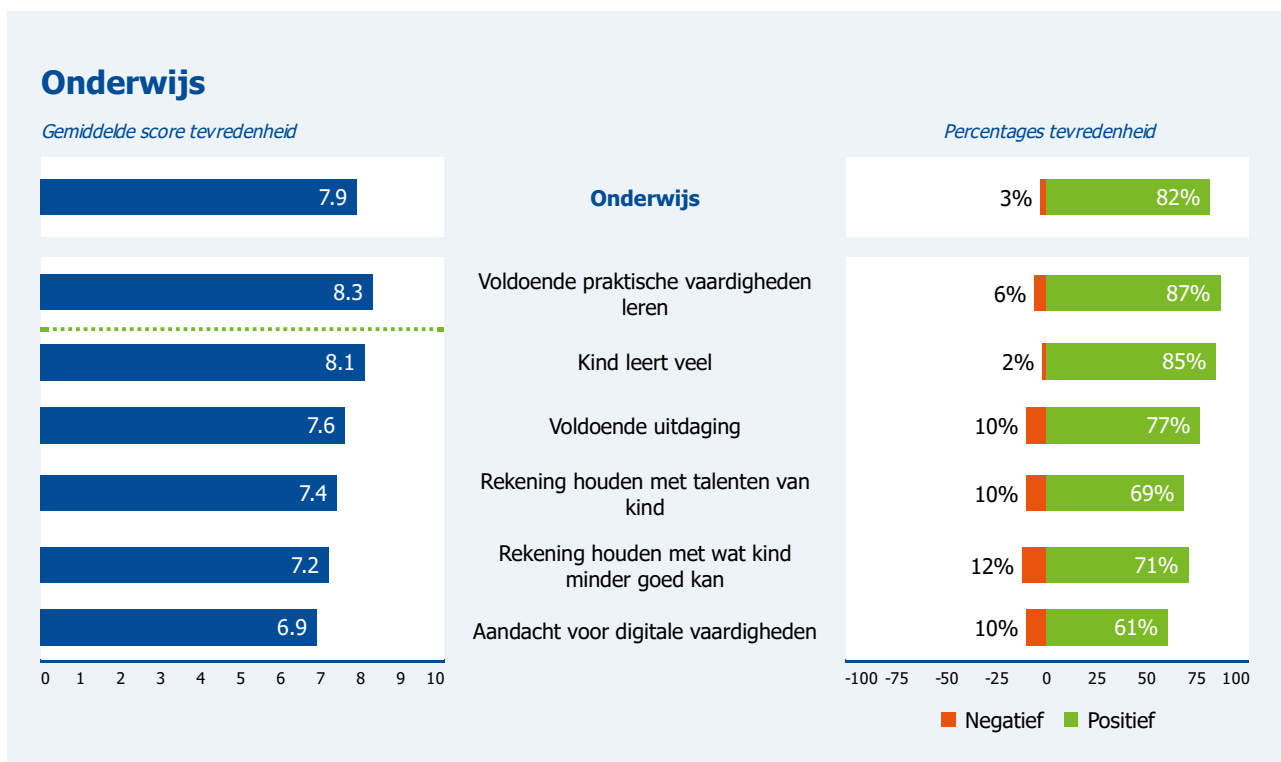
3.2 Thema's nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de thema's. Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het thema, maar ook naar hun beoordeling van stellingen die onder het thema vallen.

3.2.1 Onderwijs

De ouders vinden in sterke mate dat hun kind voldoende praktische vaardigheden leert (8.3).

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



Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.2 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat ze zelf goed contact hebben met de leerkracht (8.4) en dat hun kind goed contact heeft met de leerkracht (8.3). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht zorgt voor een fijne sfeer in de klas (8.3) en dat ze duidelijke antwoorden op hun vragen krijgen van de leerkracht (8.3).

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

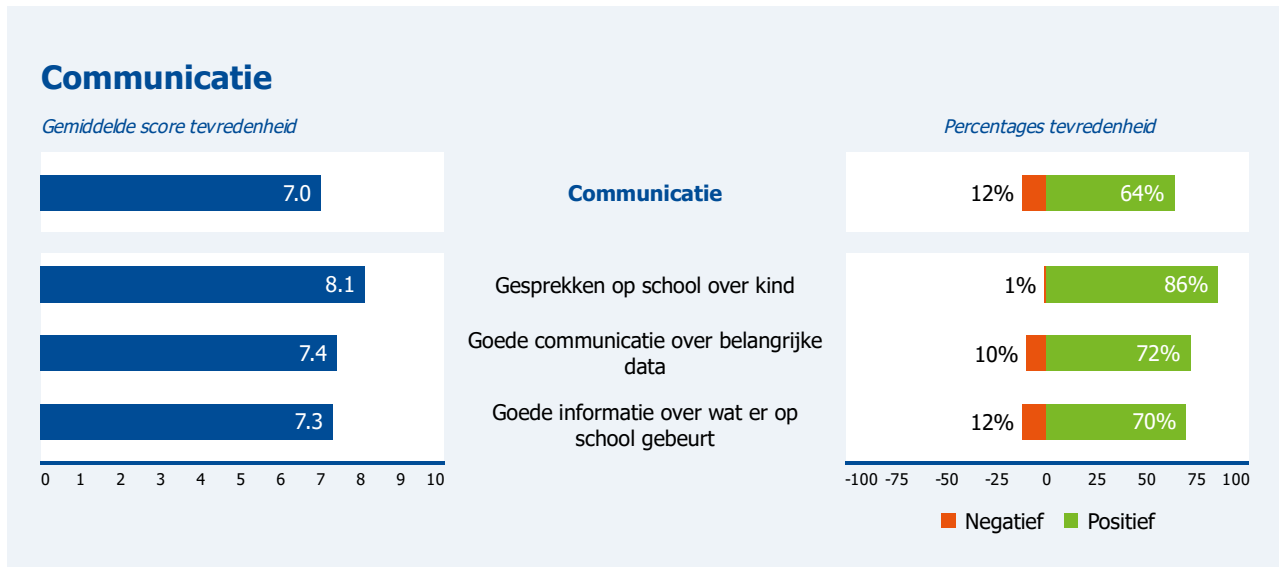


Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.3 Communicatie

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

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

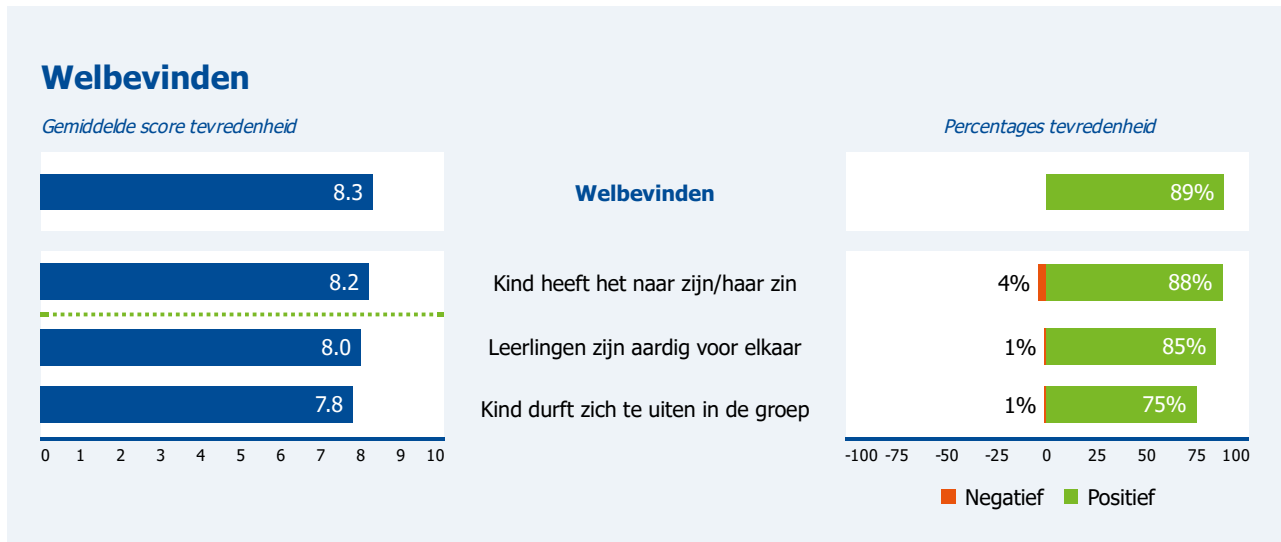


Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.4 Welbevinden

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

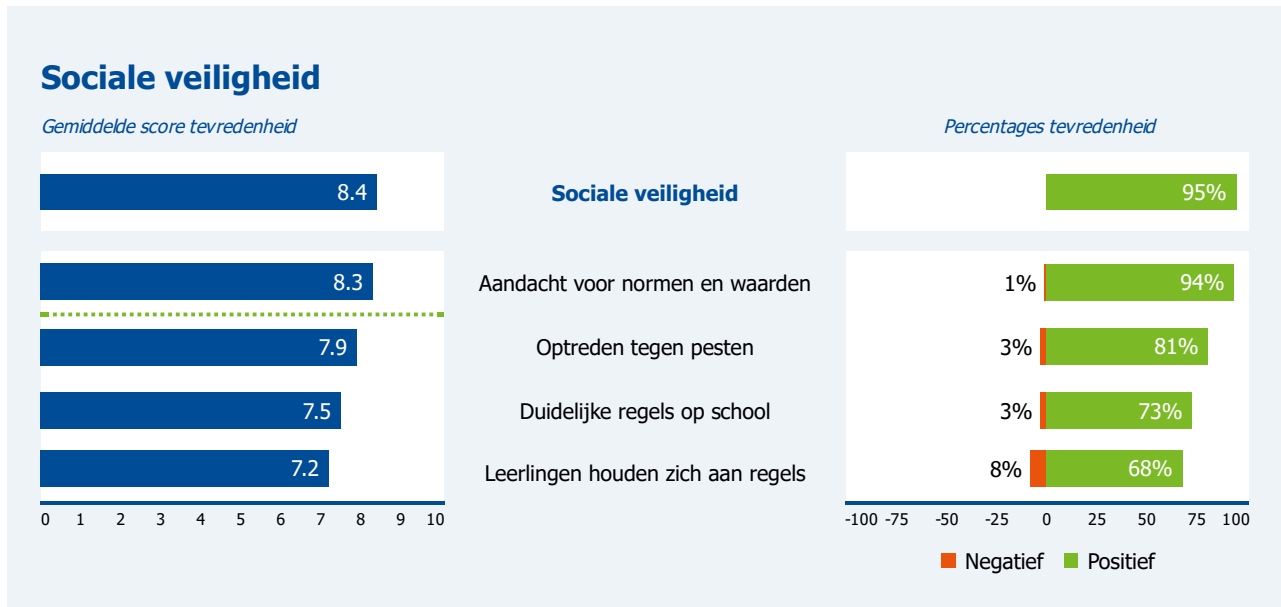
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



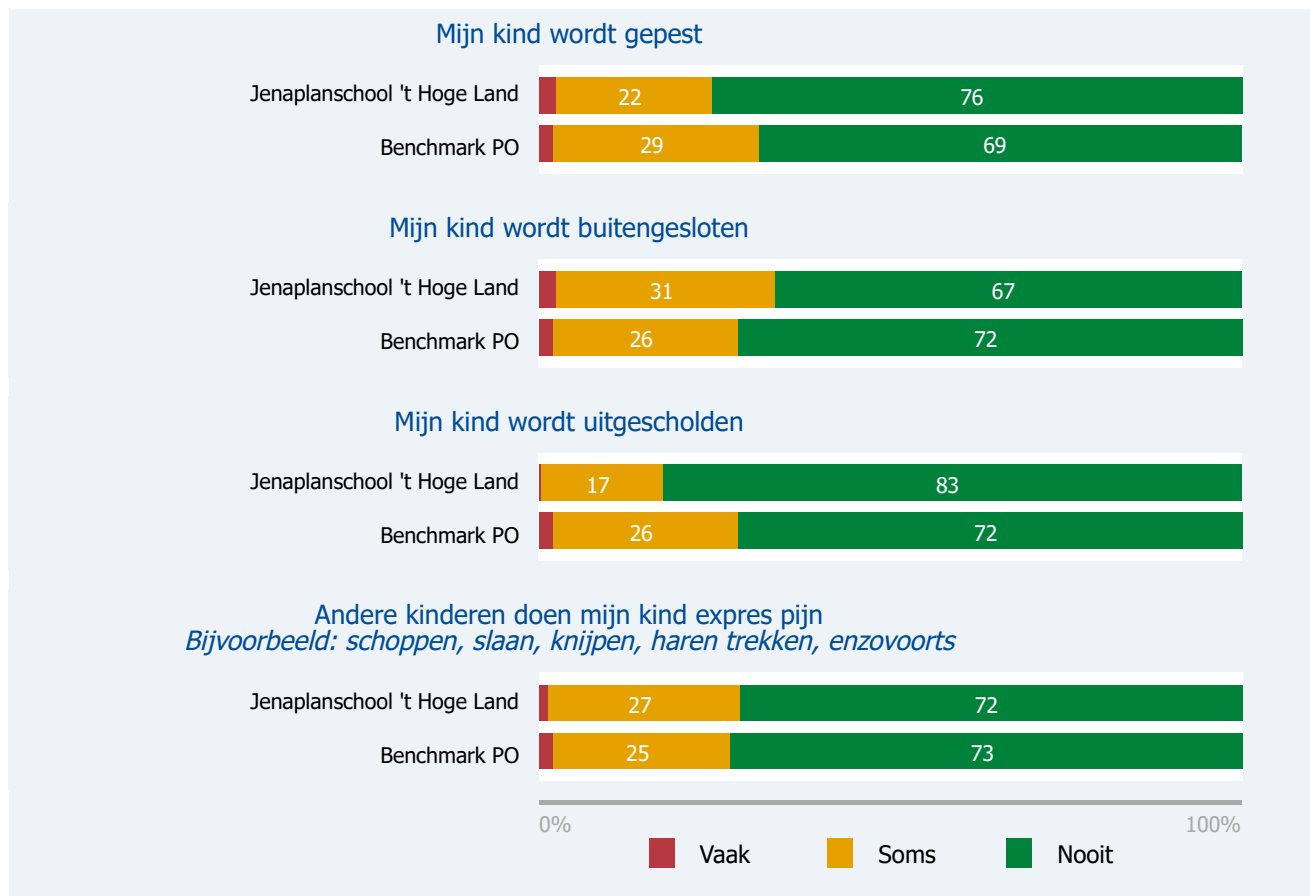
3.2.5 Sociale veiligheid

De ouders vinden in sterke mate dat de school voldoende aandacht heeft voor normen en waarden (8.3).

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



Vervolgens hebben we aan de ouders gevraagd hoe vaak hun kind (of de leerlingen in de klas van hun kind) in dit schooljaar in zijn/haar veiligheid is aangetast door andere leerlingen.

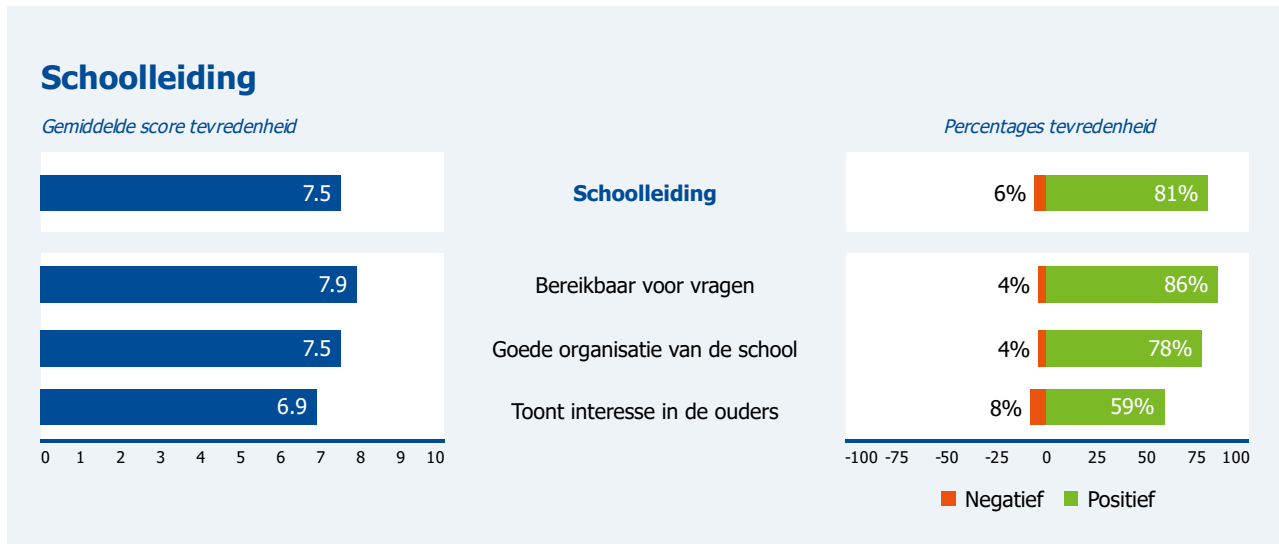


Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.6 Schoolleiding

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

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

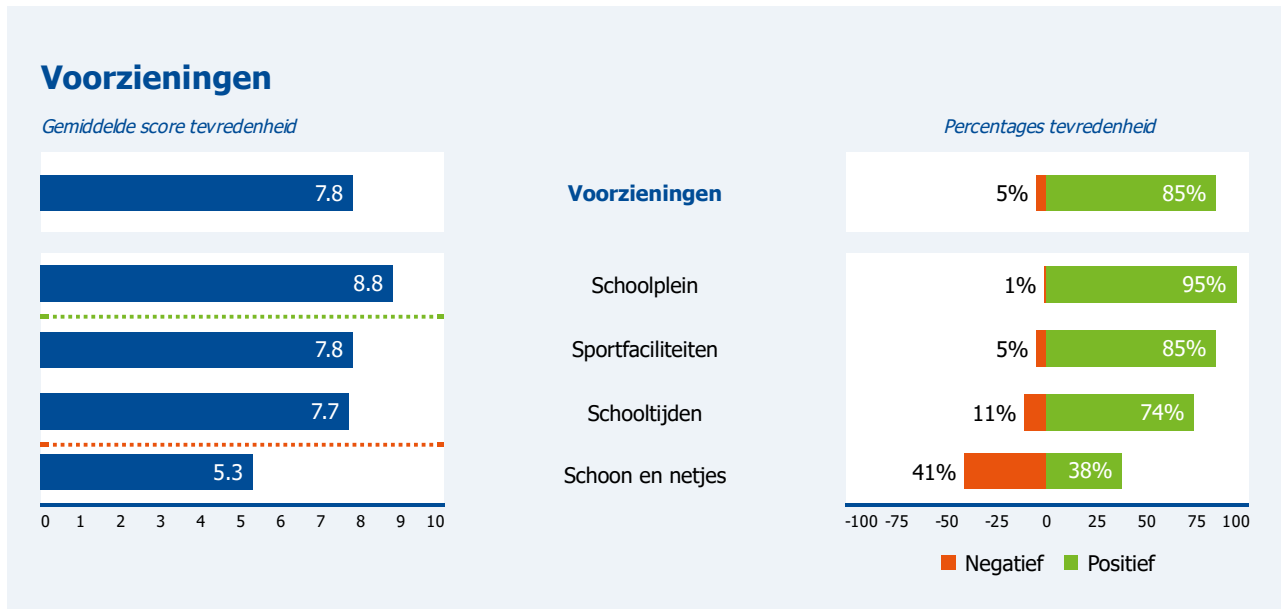


Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.7 Voorzieningen

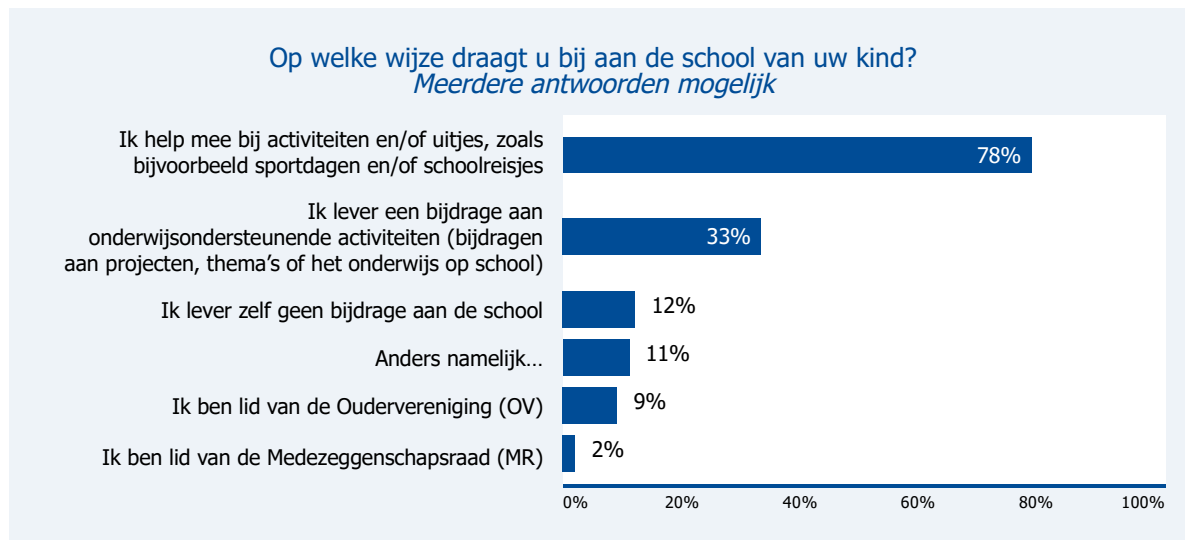
De ouders vinden in sterke mate dat het schoolplein fijn is voor de kinderen (8.8).

(Relatief veel) ouders zijn van mening dat het in de school niet schoon en netjes is (5.3; 41% negatief).

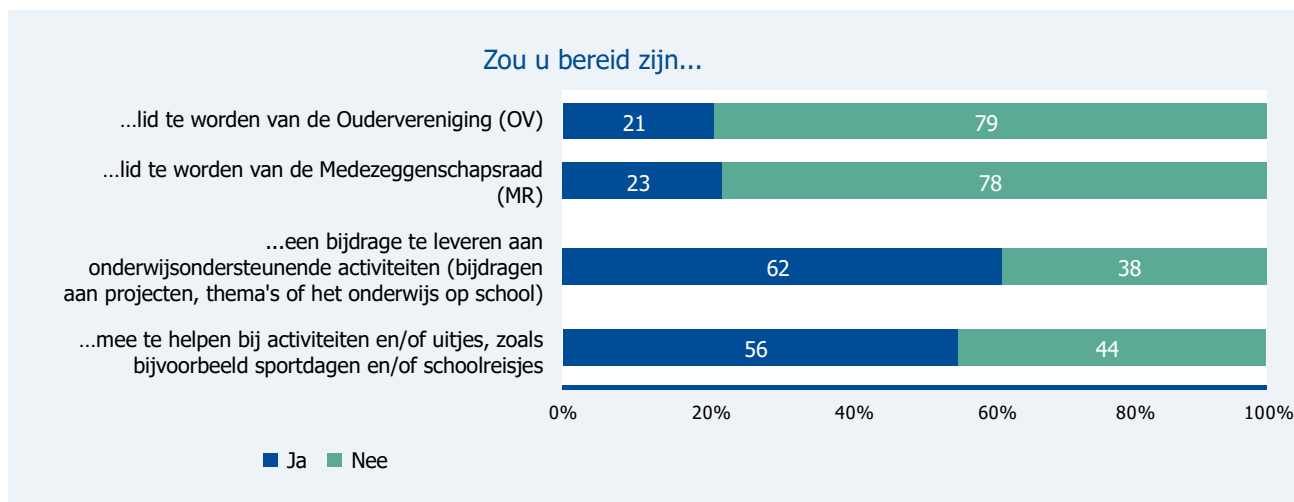


3.2.8 Ouderbetrokkenheid

Ten eerste is aan alle ouders gevraagd op welke manieren zij bijdragen aan de school van hun kind.



Vervolgens is bij de ouders de bereidheid gepolst om een bijdrage te leveren aan de school van hun kind. Hierbij zijn alleen de vormen voorgelegd waarbij de ouders hebben aangegeven nog geen bijdrage te leveren.

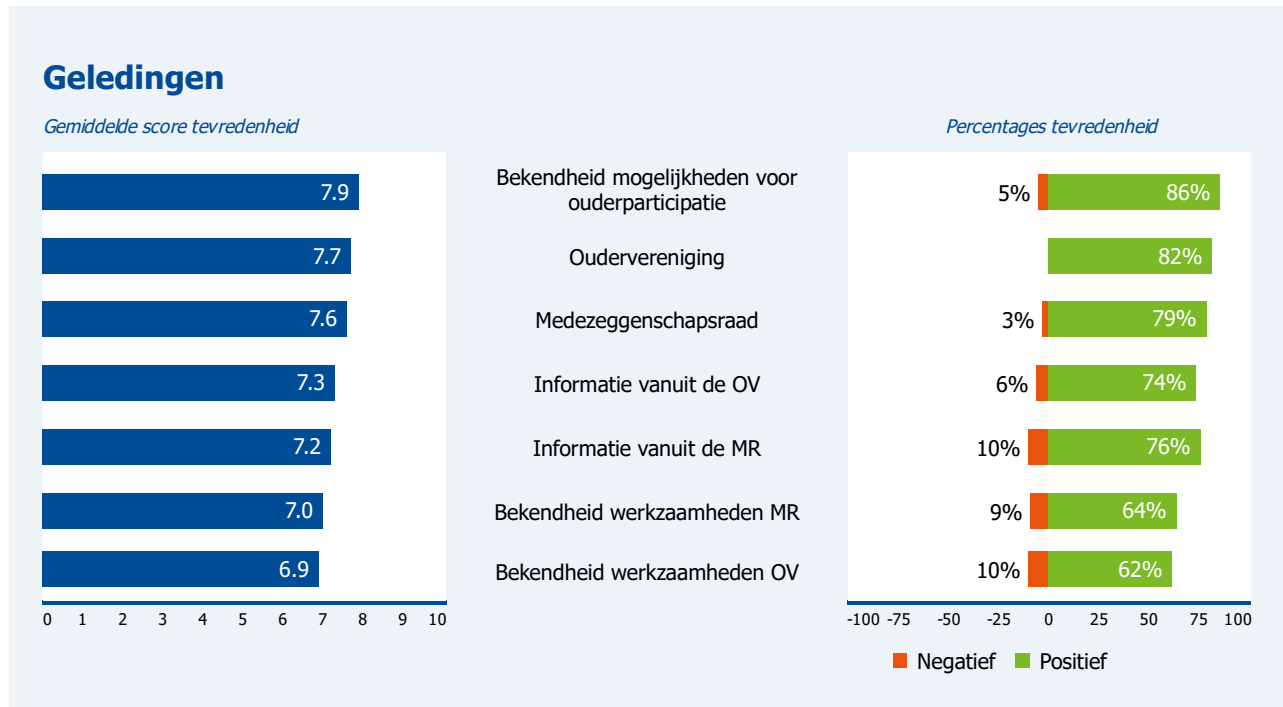


Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.9 Geledingen

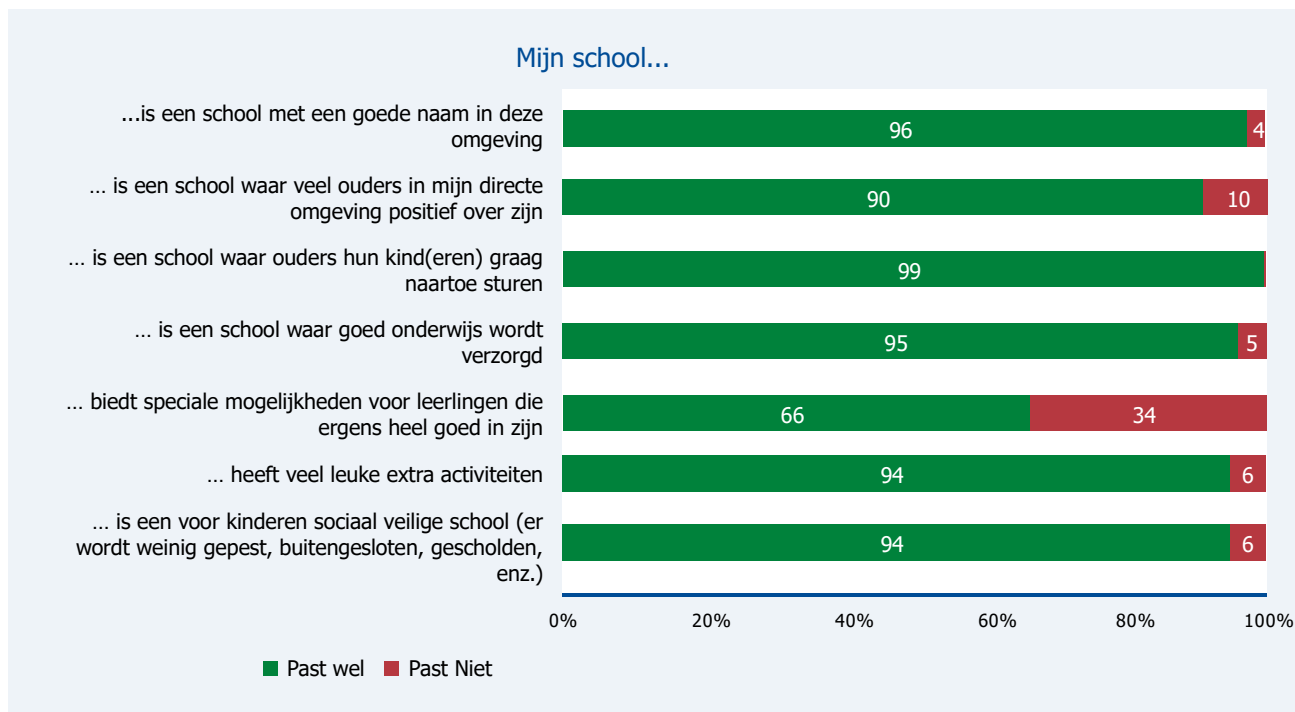
Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

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



3.2.10 Imago

Aan de ouders is gevraagd of ze onderstaande stellingen vinden passen bij de school van hun kind.



Bijlage - Vertaaltabellen

In deze bijlage zijn vertaaltabellen van verkorte stellingteksten naar de oorspronkelijke stellingteksten opgenomen. Deze tabellen worden per onderwerp weergegeven.

Onderwijs

Label	Omschrijving
Kind leert veel	Mijn kind leert veel op school
Voldoende uitdaging	Mijn kind wordt voldoende uitgedaagd op school
Rekening houden met talenten van kind	Er wordt rekening gehouden met de talenten van mijn kind
Rekening houden met wat kind minder goed kan	Er wordt rekening gehouden met wat mijn kind minder goed kan
Voldoende praktische vaardigheden leren	Mijn kind leert op school voldoende <u>praktische vaardigheden</u> . <i>Bijvoorbeeld: presenteren, een werkstuk maken, informatie verzamelen, enzovoort</i>
Aandacht voor digitale vaardigheden	Op school is er voldoende aandacht voor <u>digitale vaardigheden</u> . <i>Bijvoorbeeld: omgaan met social media, internet als informatiebron, enzovoort</i>
Onderwijs	Ik vind dat er goed onderwijs wordt gegeven op school

Leerkrachten

Label	Omschrijving
Goed contact met kind	Mijn kind heeft goed contact met de leerkracht
Goed contact met ouder	Ik heb zelf goed contact met de leerkracht
Zorgt voor een fijne sfeer	De leerkracht zorgt voor een fijne sfeer in de groep
Informeert over hoe het met kind gaat	De leerkracht informeert mij over hoe het met mijn kind gaat
Duidelijk antwoord van leerkracht bij een vraag	Ik krijg van de leerkracht duidelijke antwoorden op mijn vragen
Leerkracht	Ik vind dat mijn kind een goede leerkracht heeft

Communicatie

Label	Omschrijving
Gesprekken op school over kind	Ik ben tevreden over de gesprekken die ik op school voer over mijn kind
Goede communicatie over belangrijke data	De school communiceert goed over belangrijke data. <i>Bijvoorbeeld over excursies, vakanties, studiedagen, oudergesprekken, enzovoorts</i>
Goede informatie over wat er op school gebeurt	De school informeert ouders goed over wat er op school allemaal gebeurt. <i>Bijvoorbeeld: over buitenschoolse activiteiten, nieuwe leerkrachten, extra activiteiten die op school plaatsvinden, enzovoorts</i>
Communicatie	Ik vind dat de school goed met ouders communiceert

Welbevinden

Label	Omschrijving
Kind heeft het naar zijn/haar zin	Mijn kind heeft het naar zijn/haar zin in de groep
Leerlingen zijn aardig voor elkaar	Kinderen zijn aardig voor elkaar op school
Kind durft zich te uiten in de groep	Mijn kind durft in de groep te zeggen wat hij/zij vindt
Welbevinden	Ik vind dat er op school een fijne sfeer is

Oudertevredenheidsonderzoek

Sociale veiligheid

Label	Omschrijving
Duidelijke regels op school	De regels op school zijn duidelijk
Leerlingen houden zich aan regels	Kinderen op school houden zich aan de regels
Aandacht voor normen en waarden	De school heeft voldoende aandacht voor normen en waarden
Optreden tegen pesten	De school treedt op tegen pesten
Sociale veiligheid	Ik vind dat de school een veilige omgeving is voor mijn kind

Schoolleiding

Label	Omschrijving
Goede organisatie van de school	De schoolleiding organiseert de school goed
Bereikbaar voor vragen	Ik kan bij de schoolleiding terecht als ik vragen heb
Toont interesse in de ouders	De schoolleiding is echt geïnteresseerd in de ouders
Schoolleiding	Ik ben tevreden over de schoolleiding

Voorzieningen

Label	Omschrijving
Sportfaciliteiten	De school heeft (of gebruikt) goede sportfaciliteiten
Schoon en netjes	Het is schoon en netjes in de school
Schoolplein	Het schoolplein is fijn voor de kinderen
Schooltijden	Ik ben tevreden over de schooltijden
Voorzieningen	Ik vind dat de school over goede voorzieningen beschikt

Geledingen

Label	Omschrijving
Bekendheid werkzaamheden MR	Ik ben op de hoogte van wat de MR doet
Informatie vanuit de MR	Ik ben tevreden over de informatie die ik krijg van de MR
Bekendheid werkzaamheden OV	Ik ben op de hoogte van wat de OV doet
Informatie vanuit de OV	Ik ben tevreden over de informatie die ik krijg van de OV
Bekendheid mogelijkheden voor ouderparticipatie	Ik ben op de hoogte van de mogelijkheden voor ouderparticipatie/van wat ik als ouder voor de school zou kunnen doen
Medezeggenschapsraad	Over het algemeen ben ik tevreden over de MR
Oudervereniging	Over het algemeen ben ik tevreden over de OV

ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Demi van den Tillaart MSc

Contactgegevens

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

3584 BN Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl

website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl