



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek

Soort rapportage: Schoolrapportage
Datum: april 2023
Opdrachtgever: Basisschool De Meent



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek & Advies in opdracht van Basisschool De Meent.

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Lisan Ubbink 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	6
3. Onderzoeksresultaten	7
3.1 Overall beeld van Basisschool De Meent	7
3.1.1 Per saldo tevreden	7
3.1.2 Positieve en negatieve punten	8
3.1.3 Tevredenheid over de thema's	9
3.1.4 Benchmark primair onderwijs	11
3.1.5 Verbeterprioriteiten	12
3.1.6 Loyaliteit	15
3.2 Thema's nader bekeken	16
3.2.1 Onderwijs	16
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	17
3.2.3 Algemene ontwikkeling	18
3.2.4 Leerkracht	19
3.2.5 Communicatie	20
3.2.6 Startgesprekken	21
3.2.7 Sfeer	22
3.2.8 Veiligheid op school	23
3.2.9 Schoolleiding/directie	25
3.2.10 Voorzieningen	26
3.2.11 Scholttijden	27
3.2.12 Geledingen	28
3.2.13 Strategisch beleidsplan	29
3.2.14 Imago	29

1. Inleiding

Basisschool De Meent wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft Basisschool De Meent in februari-maart 2023 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 Basisschool De Meent zijn.*
- *Achterhalen hoe Basisschool De Meent scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij Basisschool De Meent.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Basisschool De Meent.*
- *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. Basisschool De Meent heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft Basisschool De Meent 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 Basisschool De Meent. Uiteindelijk hebben 138 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 49%.

1.3 Interpretatie van de resultaten

De vragenlijst bestaat voor het merendeel uit stellingen waar de ouders het mee eens of oneens kunnen zijn. Een stelling luidt bijvoorbeeld: *Over het algemeen ben ik tevreden over de wijze waarop de school met mij communiceert.*

Respondenten kunnen antwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, niet mee eens/niet mee oneens, mee eens en helemaal mee eens. We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

De gemiddelde scores per stelling

Aan de antwoordcategorieën kennen we een waarde toe. '1' voor helemaal mee oneens tot '10' voor 'helemaal mee eens'. Per voorgelegd aspect berekenen we vervolgens de gemiddelde score. Als richtlijn bij de interpretatie van de gemiddelde scores op de stellingen bij oudertevredenheid gebruiken we de volgende indeling:

- Gemiddeld 8.2 of hoger: zeer goed / zeer tevreden;
- 7.8 tot en met 8.1: goed / tevreden;
- 7.3 tot en met 7.7: redelijk / redelijk tevreden;
- 6.5 tot en met 7.2: matig / matig tevreden;
- 6.4 en lager: zeer matig / slecht / niet tevreden.

Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) stellingen – bijv. *Over het algemeen ben ik tevreden over de wijze waarop de school met mij communiceert* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Stellingen waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, typeren wij als knelpunt/aandachtspunt. De ervaring is dat er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders als de gemiddelde score op een stelling 6.4 of lager is.

De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van de benchmark primair onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders van leerlingen in het primair onderwijs. De benchmark PO bevat de resultaten van circa 27.000 ouders. Zie paragraaf 3.1.5 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 Basisschool De Meent. Zie paragraaf 3.1.7 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

Respons

Van de 282 ouders van Basisschool De Meent die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 138 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 49%.

Per saldo tevreden

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 Basisschool De Meent. Hieronder zijn de resultaten van Basisschool De Meent weergegeven, afgezet tegen de benchmark. Basisschool De Meent scoort **hoger** dan de benchmark PO. Ten opzichte van de meting in 2020 scoort Basisschool De Meent **vergelijkbaar**.

Per saldo tevreden

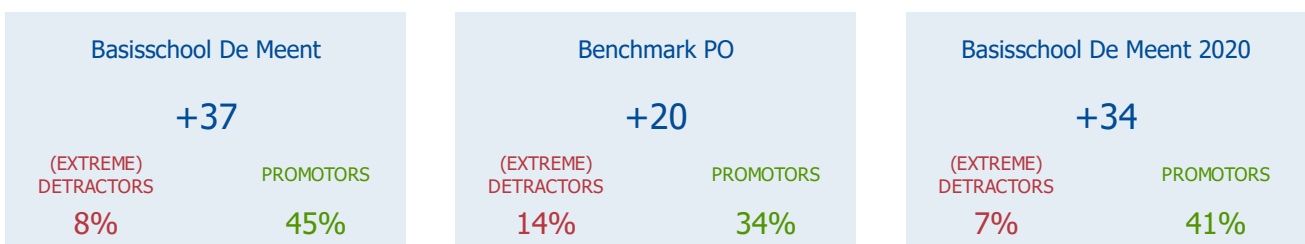


Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Basisschool De Meent 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 Basisschool De Meent weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Basisschool De Meent scoort **hoger** dan de benchmark PO. Ten opzichte van de meting in 2020 scoort Basisschool De Meent **vergelijkbaar**.

Net Promotor Score



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
Leerkracht	8.6	8.4	o	3 %	91 %	Handhaven
Sfeer	8.4	8.1	+	3 %	95 %	Handhaven
Algemene ontwikkeling	8.3	7.9	+	3 %	91 %	Sterke punten
Onderwijs	8.2	8.0	o	4 %	91 %	Sterke punten
Communicatie	8.2	7.5	++	4 %	91 %	Sterke punten
Veiligheid op school	8.1	7.8	+	3 %	89 %	Handhaven
Voorzieningen	8.0	7.9	o	2 %	92 %	Handhaven
Schoolleiding/directie	7.9	7.7	o	4 %	88 %	Sterke punten
Gepersonaliseerd leren	6.9	7.1	o	14 %	61 %	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.
- Basisschool De Meent heeft over het algemeen **zeer goede resultaten** behaald. Desondanks worden één of meer thema's in de bovenstaande tabel als **verbeterpunt** of **aandachtspunt** genoemd. In de prioriteitenmatrix komen altijd verbeterpunten en/of aandachtspunten aan het licht. De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen en geeft antwoord op de vraag: 'als de school de algemene tevredenheid (verder) wil verhogen, aan welke thema's zou de school dan (vanuit het perspectief van de ouders) moeten gaan werken?'.

Top vijf

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

Meest tevreden

Thema	Aspect	Score
Leerkrachten	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.7
Sfeer	Kind heeft het naar zijn/haar zin	8.7
Leerkrachten	Goed contact met kind	8.5
Sfeer	Leerlingen zijn aardig voor elkaar	8.4
Onderwijs	Goede lessen	8.4

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Gepersonaliseerd leren	Voldoende aandacht leerlingen met problemen	6.5
Gepersonaliseerd leren	Op eigen manier kunnen leren	6.8
Onderwijs	Wijze van toetsen	7.1
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor talenten van leerlingen	7.1
Gepersonaliseerd leren	Op eigen tempo kunnen leren	7.2

2.2 Conclusies

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van Basisschool De Meent 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 Basisschool De Meent tevreden met de school (8.1). Basisschool De Meent scoort hiermee hoger dan de benchmark primair onderwijs (7.7). Ten opzichte van de meting in 2020 scoort Basisschool De Meent (nagenoeg) gelijk (8.0).

De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: leerkracht, sfeer, algemene ontwikkeling, onderwijs, communicatie, veiligheid op school, voorzieningen en schoolleiding/directie. De volgende thema's scoren (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: sfeer, algemene ontwikkeling, communicatie en veiligheid op school.

In vergelijking met de meting in 2020 scoort Basisschool De Meent hoger op het thema algemene ontwikkeling. De overige thema's scoren nagenoeg gelijk aan 2020.

Verder zien we dat 45% van de ouders de school actief zou aanbevelen aan andere ouders (promotors), terwijl 8% 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 **+37**. Basisschool De Meent scoort daarmee hoger dan de benchmark primair onderwijs (+20). Ten opzichte van de meting in 2020 scoort Basisschool De Meent vergelijkbaar (+34).

Kijken we naar het totaalbeeld (de hoogte van de scores, de vergelijking met de benchmark en het percentage ontevreden ouders) kunnen wij op thema-niveau geen concrete verbeterpunten signaleren. Op stelling-niveau komen de volgende knel/verbeterpunten naar voren:

- Mijn zoon/dochter kan op zijn/haar eigen manier leren op school (6.8; 15% ontevreden)
- Ik heb de indruk dat leerlingen met problemen voldoende extra aandacht krijgen op school (6.5; 20% ontevreden)
- De duur van de startgesprekken (10 minuten) was voldoende (7.1; 19% ontevreden)
- De startgesprekken hebben mijn kind geholpen om de accenten voor het komende schooljaar in beeld te brengen (6.9; 15% ontevreden)
- Ik ben tevreden over de informatie die ik krijg van het bestuur (6.0; 20% ontevreden)
- Ik ben op de hoogte van wat het bestuur doet (5.7; 34% ontevreden)
- Ik ben tevreden over de informatie die ik krijg van de MR (5.6; 24% ontevreden)
- Ik ben op de hoogte van wat de MR doet (5.5; 35% ontevreden)

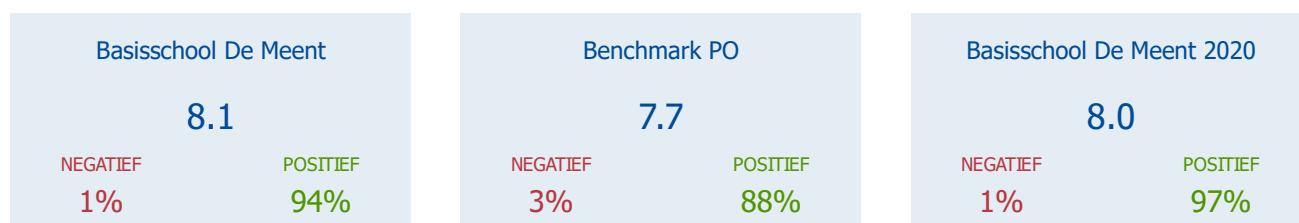
3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van Basisschool De Meent

3.1.1 Per saldo tevreden

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 Basisschool De Meent. Hieronder zijn de resultaten van Basisschool De Meent weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark.

Per saldo tevreden



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

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

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.

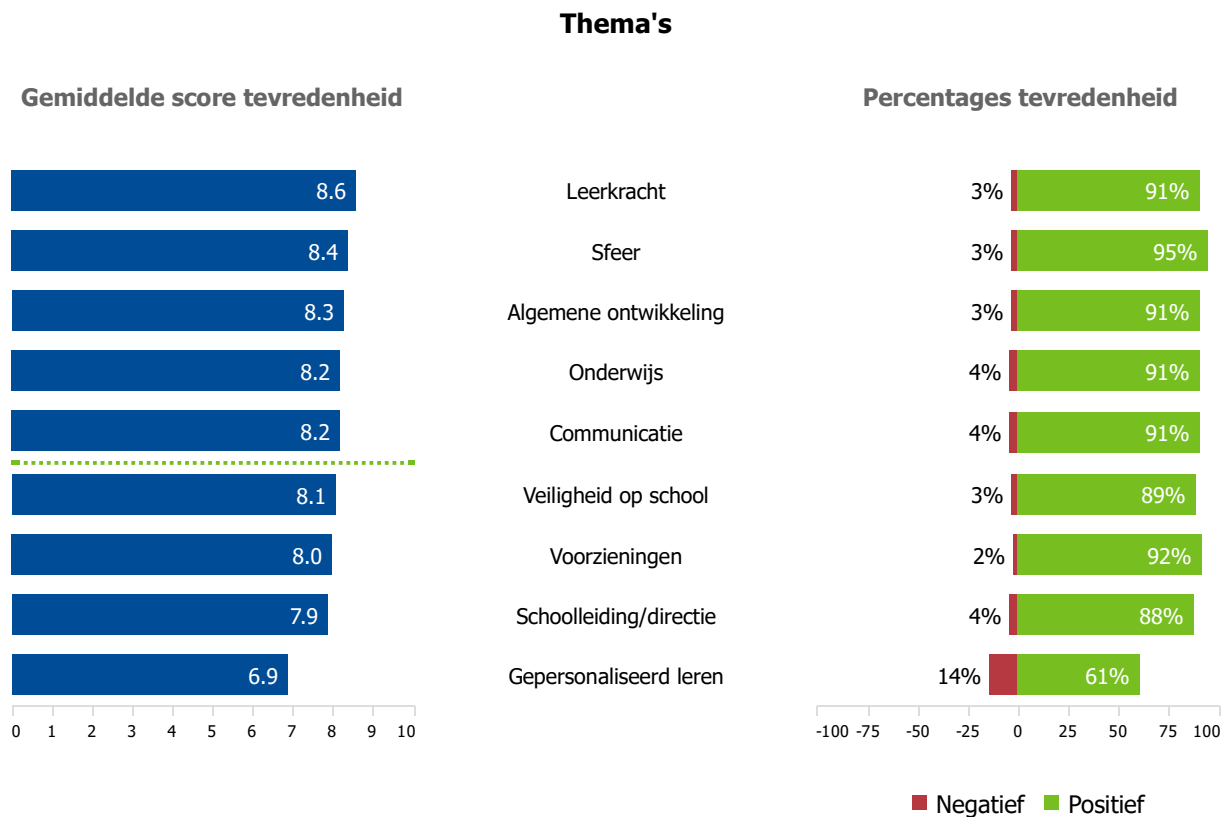
Wat bevalt u het **meest** aan de school van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Leerkrachten/het team	19%
Goede communicatie/informatievoorziening	11%
Sfeer (gezellig/open)	9%
Kleinschaligheid van de school (kleine klassen)	9%
Betrokkenheid bij het kind	8%
Aandacht voor normen en waarden/pedagogisch klimaat	8%
Locatie van de school (bereikbaarheid/nabijheid)	4%
Goede individuele begeleiding	4%
Leuke extra activiteiten	4%
Duidelijke structuur/regels/goed georganiseerd	4%

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

Meest gegeven antwoorden	%
(Te) prestatiegericht/veel huiswerk	12%
Geen/n.v.t.	11%
Locatie van de school (bereikbaarheid/veiligheid)/parkeerbeleid en verkeer	9%
Slechte communicatie/informatievoorziening	7%
Weinig gebruik maken van moderne leerboeken/lesmiddelen (waaronder ICT)/bewegen leren	5%
Er wordt te veel gevraagd van ouders	4%
Incompleet onderwijsaanbod (te weinig aandacht voor bepaalde vakken)	4%
Weinig individuele begeleiding/differentiatie	4%

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 2020 heeft Basisschool De Meent eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2020.

Basisschool De Meent scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan de meting in 2020: algemene ontwikkeling.

Thema	2023	2020	Afwijking t.o.v. 2020
Per saldo tevreden	8.1	8.0	o
Onderwijs	8.2	8.2	o
Gepersonaliseerd leren	6.9	6.8	o
Algemene ontwikkeling	8.3	8.0	+
Leerkracht	8.6	8.6	o
Communicatie	8.2	8.1	o
Sfeer	8.4	8.3	o
Veiligheid op school	8.1	8.0	o
Schoolleiding/directie	7.9	8.1	o
Voorzieningen	8.0	7.9	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)
0	(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.

Basisschool De Meent scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan de benchmark PO: sfeer, algemene ontwikkeling, communicatie en veiligheid op school.

Thema	Basisschool De Meent	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Per saldo tevreden	8.1	7.7	+
Onderwijs	8.2	8.0	o
Gepersonaliseerd leren	6.9	7.1	o
Algemene ontwikkeling	8.3	7.9	+
Leerkracht	8.6	8.4	o
Communicatie	8.2	7.5	++
Sfeer	8.4	8.1	+
Veiligheid op school	8.1	7.8	+
Schoolleiding/directie	7.9	7.7	o
Voorzieningen	8.0	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)
0	(ongeveer) gelijk aan de benchmark (verschil van 0,2 of minder)
+	hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)
++	sterk hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)

3.1.5 Verbeterprioriteiten

Om de beoordeling van verschillende thema's goed te kunnen interpreteren, is het nodig om - naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's - ook inzicht te krijgen in het belang van deze thema's voor de ouders. Immers: een lage tevredenheidsscore op een thema dat van weinig belang blijkt voor de ouders vraagt een andere/lagere prioriteit van de school dan een lage tevredenheidsscore op een thema dat voor ouders juist van groot belang blijkt te zijn.

Het belang van een thema voor de ouders bepalen we door de correlatie/de samenhang te berekenen tussen de algemene tevredenheid van de ouders met de school enerzijds en de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's anderzijds (met behulp van een zogeheten meervoudige regressieanalyse). De aanname daarbij is dat hoe sterker de correlatie/de samenhang tussen het thema en de algemene tevredenheid is, hoe belangrijker het thema kennelijk is voor de ouders.

Op basis van 'belangscores' (die we dus bepalen aan de hand van een meervoudige regressieanalyse) en 'tevredenheidsscores' stellen we een prioriteitenmatrix op met vier kwadranten.

Resultaten van Basisschool De Meent

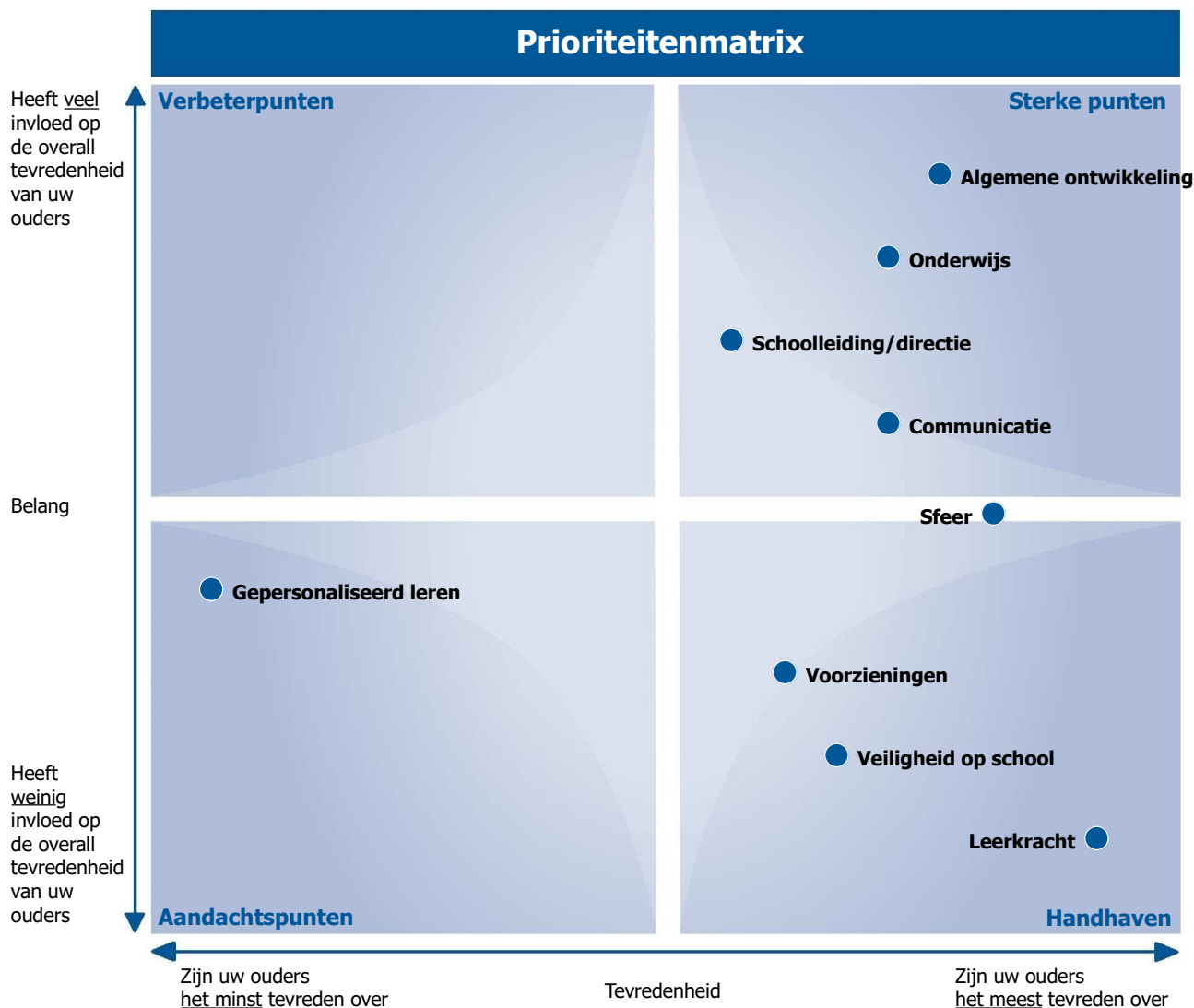
Basisschool De Meent heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks komen één of meer thema's in de prioriteitenmatrix als verbeterpunt of aandachtspunt aan het licht. Dit dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

Verbeterpunten

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

Aandachtspunten

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



Toelichting op de prioriteitenmatrix

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de school om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de school moeten werken als de school actief aan de **overall tevredenheid** van de ouders wil werken?

De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

VERBETERPUNTEN

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

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

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van Basisschool De Meent: Onderwijs, Algemene ontwikkeling, Communicatie, Schoolleiding/directie.

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: Gepersonaliseerd leren.

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.

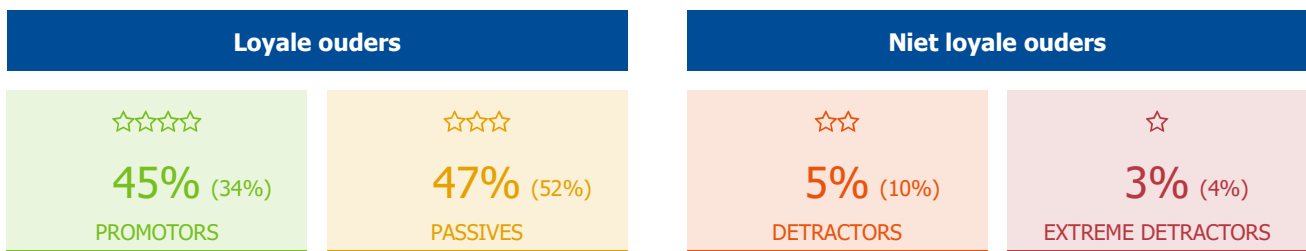
Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van Basisschool De Meent: Leerkracht, Sfeer, Veiligheid op school, Voorzieningen.

3.1.6 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van Basisschool De Meent 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 Basisschool De Meent. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark PO.



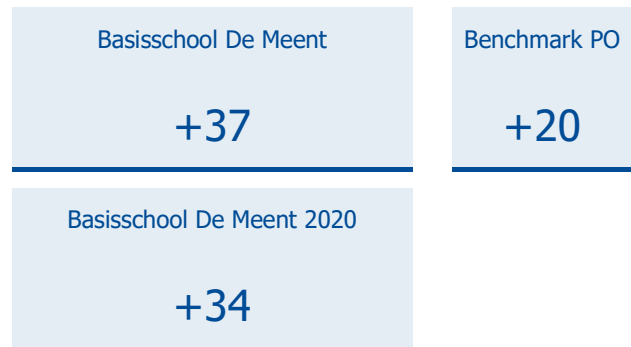
Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar anderen uiten;

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 (45-5-3 = **+37**). 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.

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.

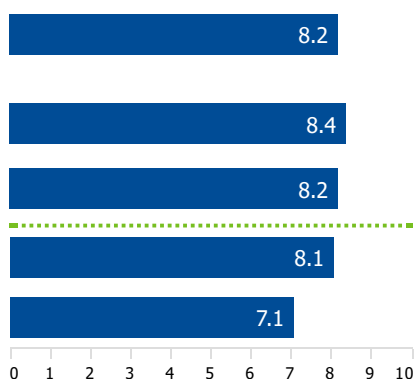
3.2.1 Onderwijs

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.4) en dat hun zoon/dochter met moderne, eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen werkt (8.2).

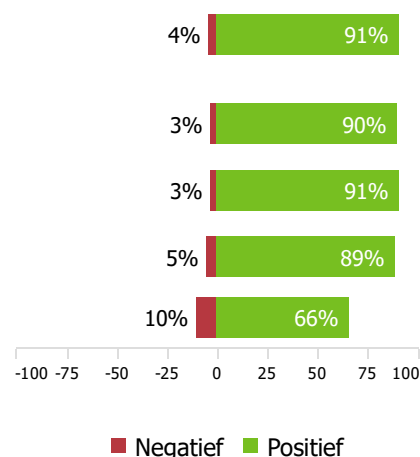
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Onderwijs

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



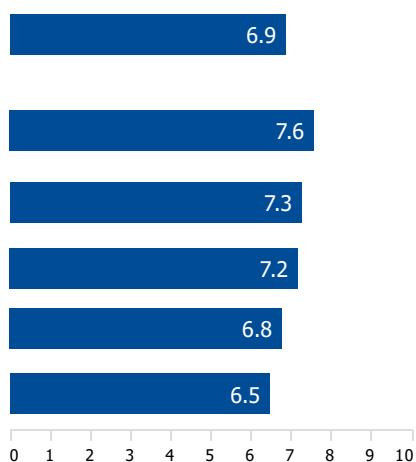
3.2.2 Gepersonaliseerd leren

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

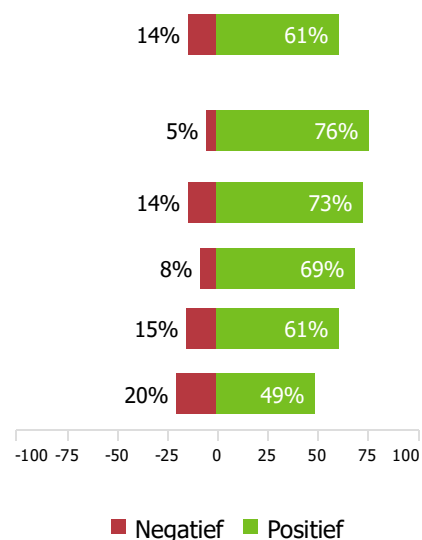
(Relatief veel) ouders geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor leerlingen met problemen (6.5; 20% negatief) en dat hun zoon/dochter niet op zijn/haar eigen manier kan leren op school (6.8; 15% negatief).

Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



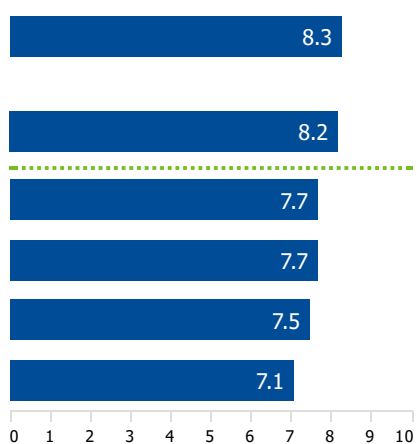
3.2.3 Algemene ontwikkeling

De ouders geven in sterke mate aan dat er op school voldoende aandacht is voor het werken aan vaardigheden (8.2).

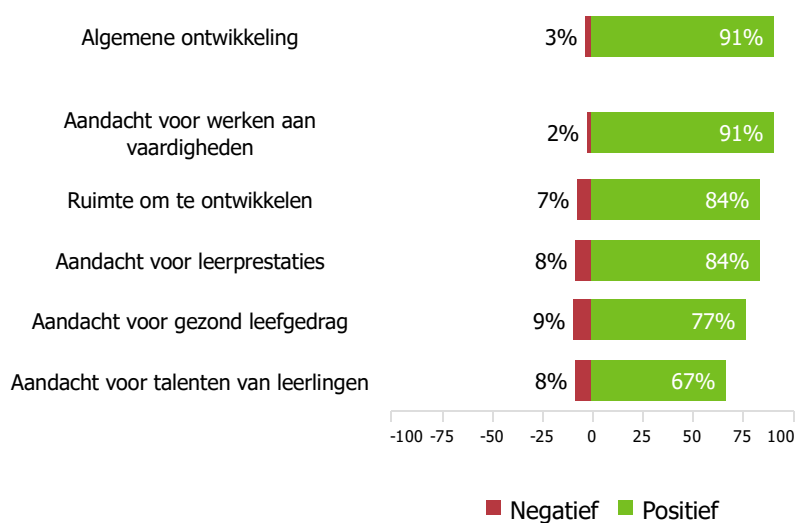
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



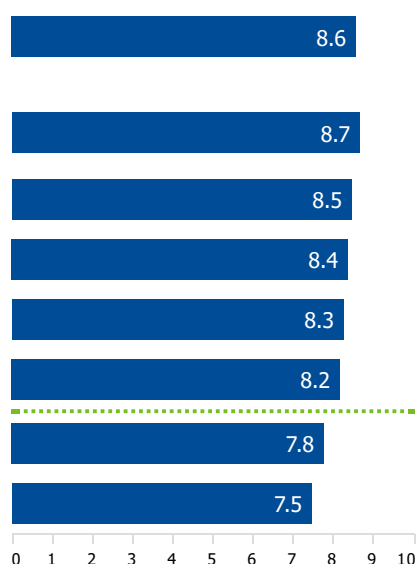
3.2.4 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.7), dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (8.5) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.2). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.4) en dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.3).

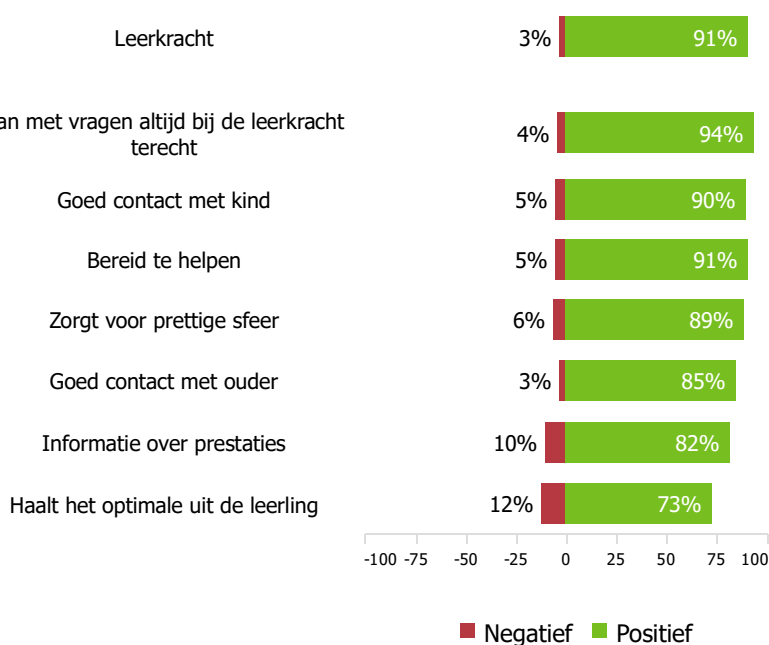
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Leerkracht

Gemiddelde score tevredenheid



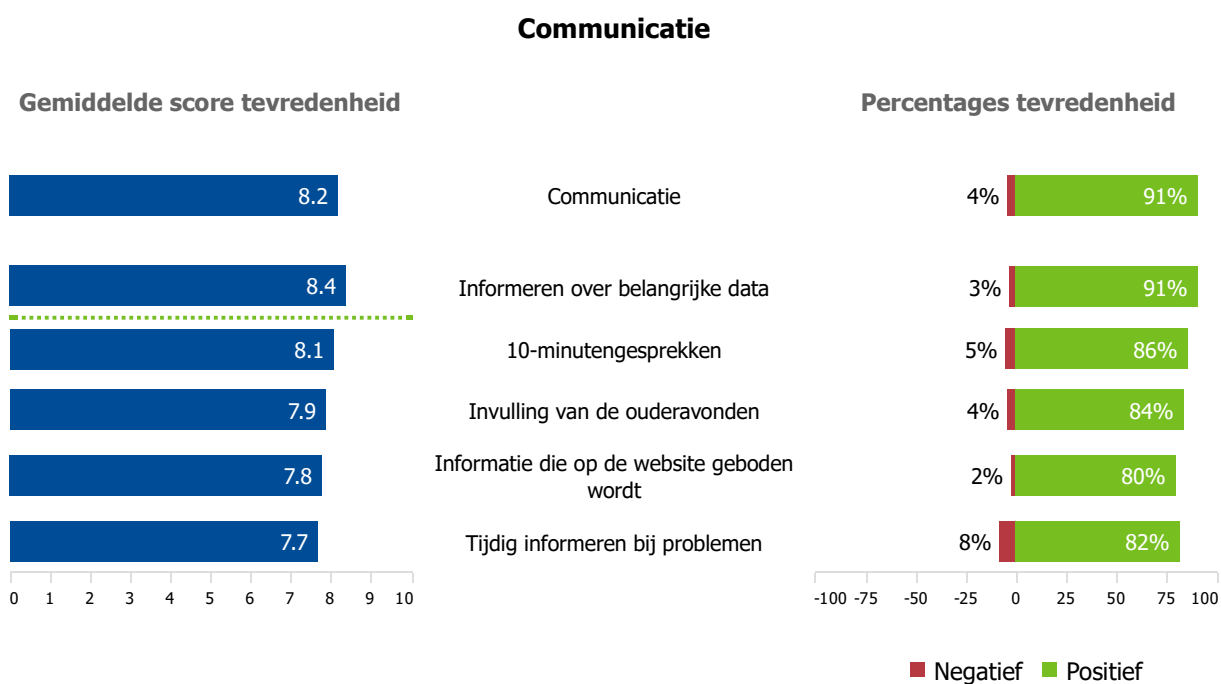
Percentages tevredenheid



3.2.5 Communicatie

De ouders geven in sterke mate aan dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.4).

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



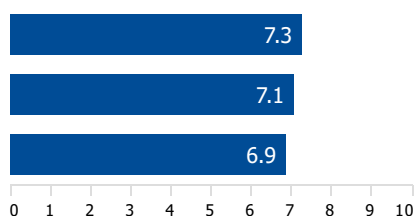
3.2.6 Startgesprekken

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

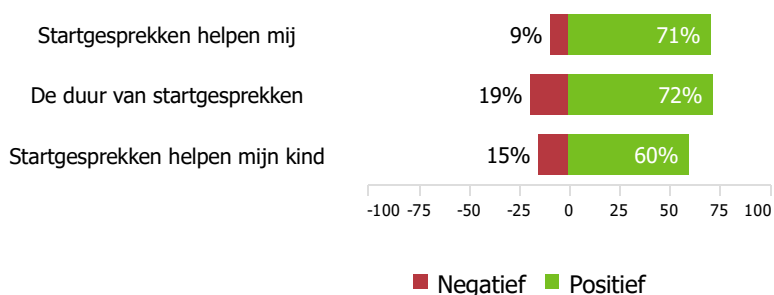
(Relatief veel) ouders geven aan dat de startgesprekken hun kind niet hebben geholpen om de accenten voor het komende schooljaar in beeld te brengen (6.9; 15% negatief). Ze zijn niet tevreden over de duur van de startgesprekken (7.1; 19% negatief).

Startgesprekken

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

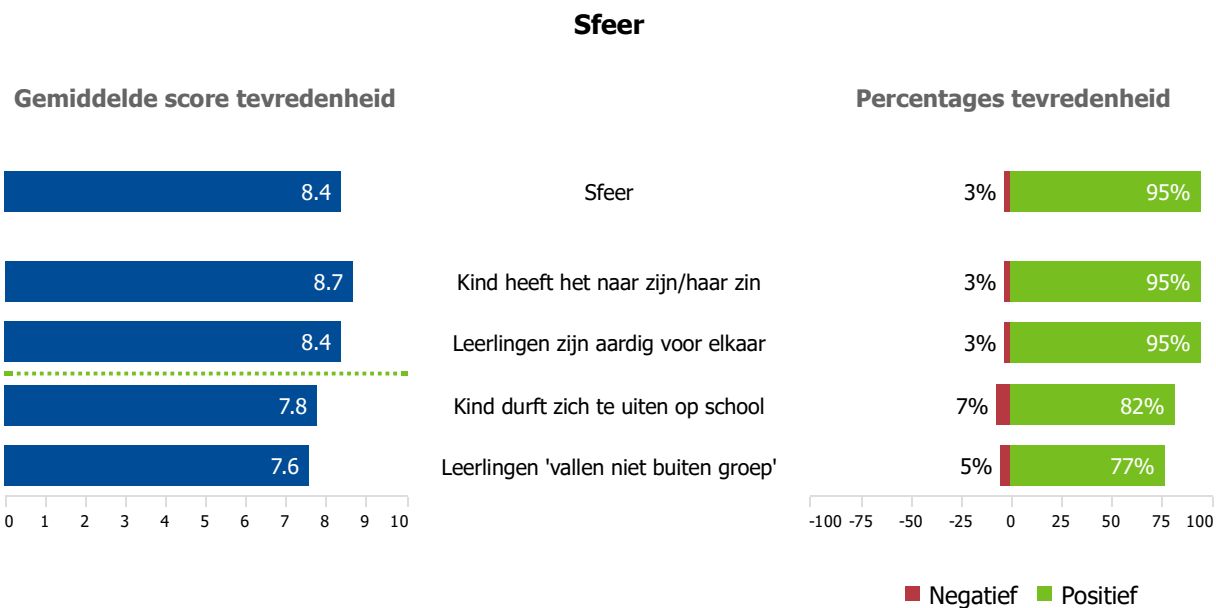


Daarnaast is de ouders gevraagd welke onderwerpen zij missen tijdens de startgesprekken. De antwoorden zijn te vinden in de separate bijlage.

3.2.7 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.7). Ze vinden in sterke mate dat de meeste kinderen in de klas aardig voor elkaar zijn (8.4).

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



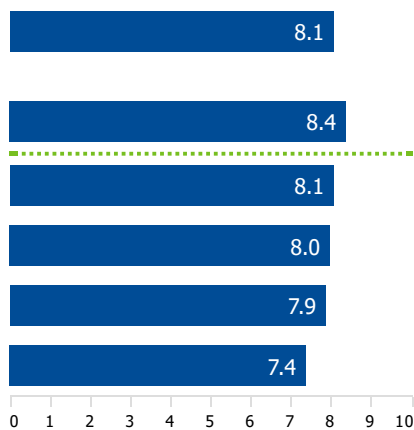
3.2.8 Veiligheid op school

De ouders vinden in sterke mate dat er duidelijke regels zijn op school voor de leerlingen (8.4).

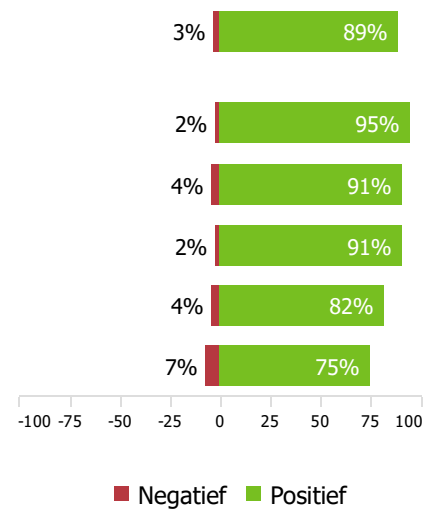
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Veiligheid op school

Gemiddelde score tevredenheid

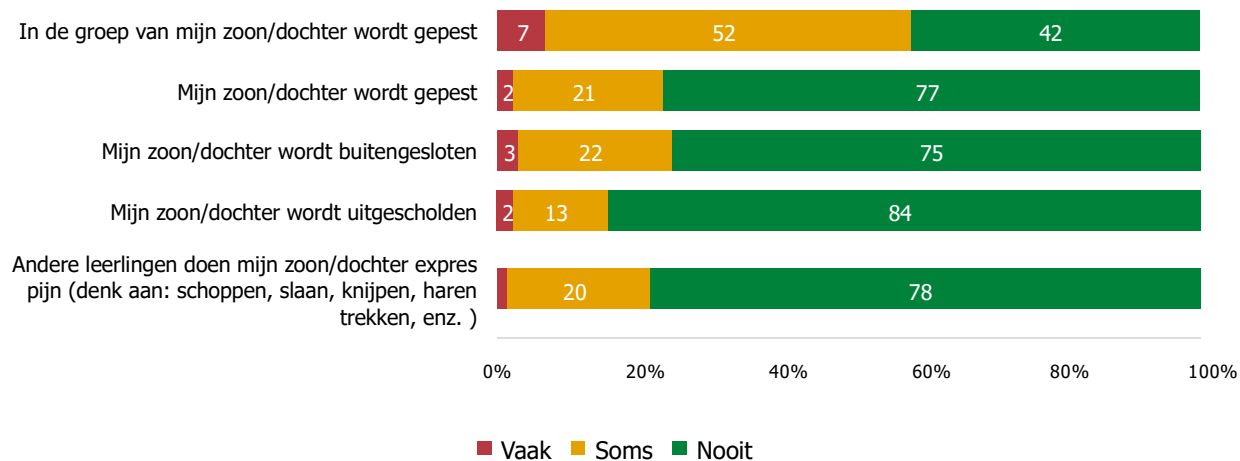


Percentages tevredenheid



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

Aantasting veiligheid



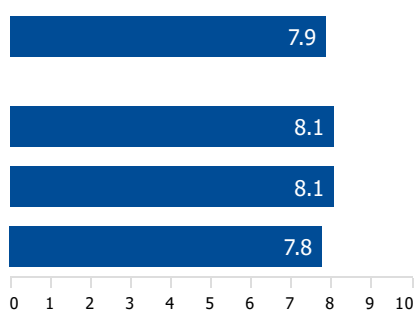
3.2.9 Schoolleiding/directie

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

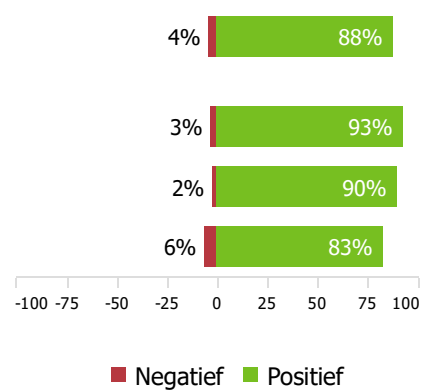
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Schoolleiding/directie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



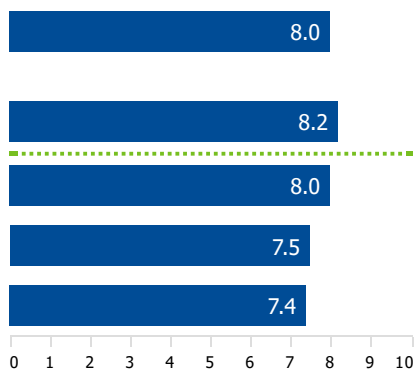
3.2.10 Voorzienen

De ouders vinden in sterke mate dat de school goed is uitgerust met ICT-middelen (8.2).

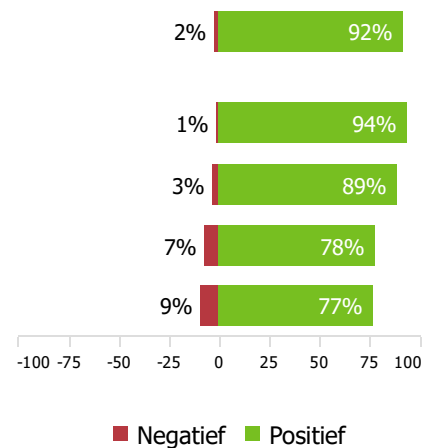
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Voorzienen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



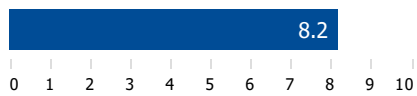
3.2.11 Schooltijden

De ouders zijn zeer tevreden over de schooltijden (8.2).

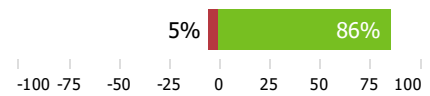
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Schooltijden

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

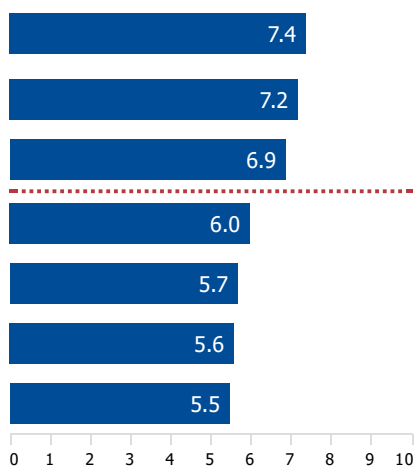
3.2.12 Geledingen

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

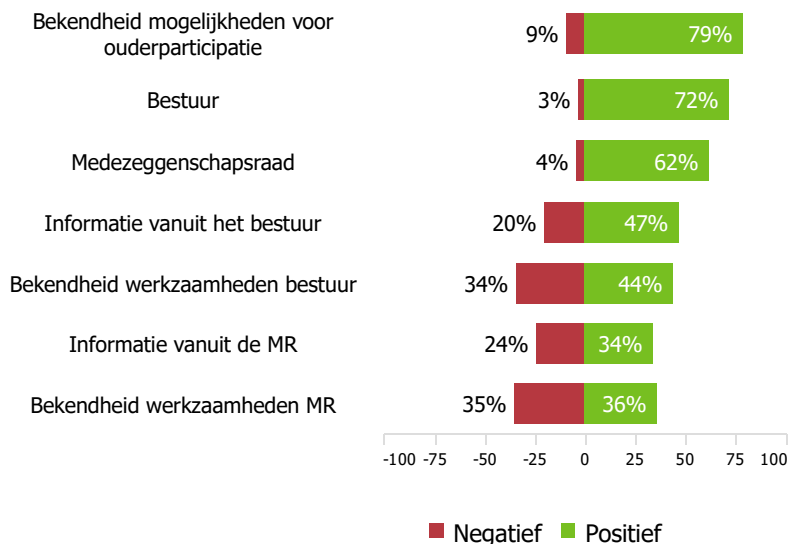
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (5.5; 35% negatief) en dat ze niet op de hoogte zijn van wat het bestuur doet (5.7; 34% negatief). Ze zijn niet tevreden over de informatie die ze van MR krijgen (5.6; 24% negatief) en over de informatie die ze van het bestuur krijgen (6.0; 20% negatief).

Geledingen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



3.2.13 Strategisch beleidsplan

De ouders zijn de volgende introductietekst voorgelegd:

Het huidige strategisch beleidsplan kenmerkt zich door 3 thema's, namelijk:

- *We werken optimaal samen;*
- *We bieden ruimte voor eigen keuzes en ontwikkeling;*
- *We lopen voorop in toekomstgericht en innovatief onderwijs.*

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 bevat u het meest van het huidige strategisch beleidsplan?

Meest gegeven antwoorden	%
Ruimte voor eigen keuzes en ontwikkeling	22%
Toekomst gericht/innovatief onderwijs	10%
Samenwerking	6%
Alle punten	4%

En wat mist u hier nog in?

Meest gegeven antwoorden	%
Plan mag meer in de praktijk gebracht worden/geconcretiseerd worden	6%
Individuele hulp/begeleiding	5%
Meer aandacht voor creatieve/sociale vaardigheden	4%

De complete lijst met gegeven antwoorden is te vinden in de separate bijlage.

3.2.14 Imago

Als laatste hebben we de ouders gevraagd aan welke vijf woorden zij denken, als ze aan De Meent denken. De antwoorden hierop zijn te vinden in de separate bijlage.