

# Oudertevredenheidsonderzoek

## OBS de Venen

### *Rapportage*

---

In opdracht van Stichting Klasse

april 2016



PO

Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek in opdracht van Stichting Klasse.

DUO Onderwijsonderzoek  
drs. Vincent van Grinsven  
Chris Roerdink LLM

Postbus 681  
3500 AR Utrecht

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

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Doelstellingen van het onderzoek	4
3. Onderzoeksopzet	5
4 Management summary	8
4.1 Samenvatting	8
4.1.1 Inleiding	8
4.1.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten	8
4.1.3 Algemeen beeld	9
4.1.4 Top 5 deelaspecten	10
4.1.5 Vergelijking met 2013	11
4.2 Aanbevelingen	12
5 Onderzoeksresultaten	13
5.1 Overall beeld van OBS de Venen	13
5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten	13
5.1.2 Positieve en negatieve punten	14
5.1.3 Verbeterprioriteiten	18
5.1.4 Benchmark primair onderwijs	20
5.2 Hoofdaspecten nader bekeken	21
5.2.1 Inleiding	21
5.2.2 Onderwijs	22
5.2.3 Toetsen	23
5.2.4 Algemene ontwikkeling	24
5.2.5 Leerkracht	25
5.2.6 Begeleiding	26
5.2.7 Communicatie	27
5.2.8 Sfeer	28
5.2.9 Sociaal-emotioneel	29
5.2.10 Voorzieningen	30
5.2.11 Schoolleiding/directie	31
5.2.12 Openbare karakter	32
5.3 Pesten	33
5.4 Overige aspecten	34
5.4.1 Extra activiteiten	34
5.4.2 Geledingen	35
5.5 Keuze voor deze school	36
5.6 Communicatiemiddelen	37
5.6.1 Website	37
5.6.2 Informatiebehoefte	38

5.7 Schooltijden en opvang 39

5.8 Loyaliteit 40

5.8.1 Net Promotor Score (NPS) 40

5.8.2 Opnieuw kiezen voor deze school 41

5.9 Ouderbetrokkenheid 42

6. Achtergrondkenmerken van de leerlingen 43

7. Achtergrondkenmerken van de ouders 45

## 1. Inleiding

Stichting Klasse wil inzicht in de tevredenheid en betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Stichting Klasse in maart 2016 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor OBS de Venen.

## 2. Doelstellingen van het onderzoek

De onderzoeksdoelstellingen van het Oudertevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- *Achterhalen hoe de ouders de school van hun kinderen ervaren en hoe tevreden zij met OBS de Venen zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij OBS de Venen.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid zich sinds de vorige meting (2013) heeft ontwikkeld.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor OBS de Venen.*

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

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

## 3. Onderzoeksopzet

### Onderzoeksmethode

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

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

### Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders van OBS de Venen. Uiteindelijk hebben 101 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 39%.

### Vragenlijst

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

### Leeswijzer

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

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

In **paragraaf 5.3** en met **paragraaf 5.9** worden de overige resultaten gepresenteerd. We bespreken hier respectievelijk de vragen met betrekking tot pesten op school, overige aspecten, de keuze voor de school, communicatiemiddelen, schooltijden en opvang, loyaliteit en de ouderbetrokkenheid.

**Hoofdstuk 6** biedt een weergave van de achtergrondkenmerken van de leerlingen over wie de vragenlijst is ingevuld.

**Hoofdstuk 7** biedt een weergave van de achtergrondkenmerken van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld.

## Interpretatie van de resultaten

De vragenlijst bestaat voor het merendeel uit stellingen waar de ouders het mee eens of oneens kunnen zijn. Een stelling luidt bijvoorbeeld: *Mijn zoon/dochter krijgt over het algemeen goed les*. Respondenten kunnen antwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, niet mee eens/niet mee oneens, mee eens en helemaal mee eens.

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

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



We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

## 1 De gemiddelde scores per hoofd- en deelaspect

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

- Gemiddeld 8,2 of hoger: zeer goed / zeer tevreden;
- 7,8 tot en met 8,1: goed / tevreden;
- 7,3 tot en met 7,7: redelijk / redelijk tevreden;
- 6,5 tot en met 7,2: matig / matig tevreden;
- 6,4 en lager: zeer matig/slecht / niet tevreden.

## 2 Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) aspecten/stellingen – bijv. *Over het algemeen ben ik tevreden over de begeleiding die mijn zoon/dochter op school krijgt* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Aspecten waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, kunnen worden getypeerd als knelpunt. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een aspect 6,4 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders.

## 3 De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van een benchmark primair onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek heeft verricht onder ouders met een kind in het primair onderwijs. De benchmark primair onderwijs bevat de resultaten van ruim 23.000 ouders. Zie paragraaf 5.1.4 van deze rapportage.

## 4 De Prioriteitenmatrix

Zie paragraaf 5.1.3 van deze rapportage voor de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

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

## 4 Management summary

### 4.1 Samenvatting

#### 4.1.1 Inleiding

In maart 2016 is een oudertevredenheidsonderzoek verricht naar de tevredenheid van ouders van de leerlingen van OBS de Venen. De meting onder de ouders heeft online plaatsgevonden. Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs, waarbij OBS de Venen de mogelijkheid heeft gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan terminologie die op school wordt gebruikt.

Van de 260 ouders van de leerlingen van OBS de Venen die zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen, heeft uiteindelijk 39% de vragenlijst ingevuld.

#### 4.1.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten

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

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

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

Wij hanteren vier criteria voor het bepalen van de knelpunten:

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

## 4.1.3 Algemeen beeld

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

In dit overzicht is per hoofdaspect aangegeven:

- de gemiddelde score
- de score uit de benchmark PO
- het percentage ontevreden ouders
- het percentage tevreden ouders
- de plaats in de prioriteitenmatrix

	Gemiddelde	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	8.3	7.6	++	0 %	99 %	
Leerkracht	8.9	8.3	++	1 %	95 %	Handhaven
Onderwijs	8.8	8.0	++	2 %	96 %	Sterke punten
Voorzieningen	8.6	7.5	++	0 %	97 %	Handhaven
Schoolleiding/directie	8.6	7.6	++	1 %	98 %	Sterke punten
Begeleiding	8.4	7.8	++	1 %	94 %	Sterke punten
Algemene ontwikkeling	8.3	7.8	++	2 %	94 %	Sterke punten
Sfeer	8.3	8.1	o	1 %	97 %	Sterke punten
Communicatie	8.2	7.5	++	4 %	90 %	Handhaven
Openbare karakter	8.0	7.4	++	1 %	88 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Sociaal-emotioneel	7.8	7.8	o	3 %	85 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Toetsen	7.2			4 %	69 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit

### Toelichting op 'Plaats in de prioriteitenmatrix':

- het hoofdaspect 'algemene tevredenheid' is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen omdat dit de 'afhankelijke variabele' is in de regressieanalyse waarop de prioriteitenmatrix is gebaseerd (zie paragraaf 5.1.3 Verbeterprioriteiten).

## 4.1.4 Top 5 deelaspecten

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vijf best en slechtst scorende deelaspecten. Deze gegevens vergeleken we ook met de benchmark PO.

In de tabel tonen we ook het hoofdaspect waaronder het betreffende deelaspect valt. We hebben niet van alle deelaspecten een benchmarkcijfer beschikbaar.

### Best scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Leerkracht	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.9		
Leerkracht	Bereid te helpen	8.9	8.0	++
Het onderwijs	Moderne/eigentijdse boeken	8.9	7.8	++
Het onderwijs	Goede lessen	8.8	8.1	++
Voorzieningen	Geschikt schoolgebouw	8.8	6.6	++

### Slechtst scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Het onderwijs	Teveel leerlingen in de groep	5.4	5.7	-
Toetsen	Gehechte waarde aan toetsen	5.7		
Toetsen	Aantal toetsen	6.1		
Toetsen	Zenuwen bij toets	6.4		
Begeleiding	Aandacht voor gedrags- en motivatieproblemen	6.8	6.7	o

## 4.1.5 Vergelijking met 2013

In 2013 heeft OBS de Venen eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2013.

Ten opzichte van de meting in 2013 scoort OBS de Venen hoger op het hoofdaspect Leerkraft.

Ten opzichte van de meting in 2013 scoort OBS de Venen lager het hoofdaspect Communicatie.

Op de overige hoofdaspecten scoort OBS de Venen gelijk aan de meting in 2013.

	2016	2013	Afwijking
Onderwijs	8.8	8.6	o
Toetsen	7.2	<i>Geen gegevens</i>	
Algemene ontwikkeling	8.3	8.3	o
Leerkraft	8.9	8.5	+
Begeleiding	8.4	8.4	o
Communicatie	8.2	8.8	--
Sfeer	8.3	8.4	o
Sociaal-emotioneel	7.8	8.0	o
Voorzieningen	8.6	8.6	o
Schoolleiding/directie	8.6	8.5	o
Openbare karakter	8.0	<i>Geen gegevens</i>	

De schaal heeft de volgende betekenis:

-- = sterk lager/slechter dan 2013

- = lager/slechter dan 2013

0 = (ongeveer) gelijk aan 2013

+ = (sterk) hoger/beter dan 2013

++ = sterk hoger/beter dan 2013

## 4.2 Aanbevelingen

Voorop staat dat de ouders van OBS de Venen de school van hun zoon/dochter als zeer goed beoordelen (gemiddeld rapportcijfer van een 8.3). De ouders zijn zeer tevreden over de hoofdaspecten: Leerkracht, Onderwijs, Voorzieningen, Schoolleiding/directie, Begeleiding, Algemene ontwikkeling, Sfeer en Communicatie. Vergeleken met de vorige meting in 2013 scoort OBS de Venen hoger op het aspect: Leerkracht. De school scoort lager op het aspect: Communicatie en gelijk op de overige aspecten.

Oudertevredenheidsonderzoek wordt echter met name verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen voor de tevredenheid van de ouders. De aanbevelingen richten zich op die hoofd- en deelaspecten die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen. Dit zijn:

- Toetsen.

### **Toetsen**

Als we kijken naar het hoofdaspect toetsen, dan zien we dat de ouders hier matig tevreden over zijn. Dit hoofdaspect komt in de prioriteitenmatrix naar voren komt als een verbeterpunt met minder hoge prioriteit.

De onvrede hiermee lijkt naar voren te komen doordat ouders vinden dat de school te veel waarde hecht aan het toetsen van kinderen en dat er te veel wordt getoetst. Waarschijnlijk is het lastig om het aantal verplichte toetsen dat leerlingen moeten maken te verminderen. Wel kan er nog eens kritisch gekeken worden naar het aantal toetsmomenten. Een relatief groot deel van de ouders (19%) geeft aan dat hun zoon/dochter zenuwachtig is als ze een toets moeten maken. Om leerlingen minder nerveus voor toetsen te laten zijn zou de school meer met oefentoetsen kunnen werken. Daarbij zou gedacht kunnen worden aan materiaal om leerlingen zekerder van zichzelf te laten zijn. Daarnaast zou de school bij de ouders de meerwaarde van de toetsen meer onder de aandacht kunnen brengen (zicht op doorlopende leerlijn, leerlingvolgsysteem), zodat zij zelf ook beter de waarde van regelmatig toetsen gaan inzien.

## 5 Onderzoeksresultaten

### 5.1 Overall beeld van OBS de Venen

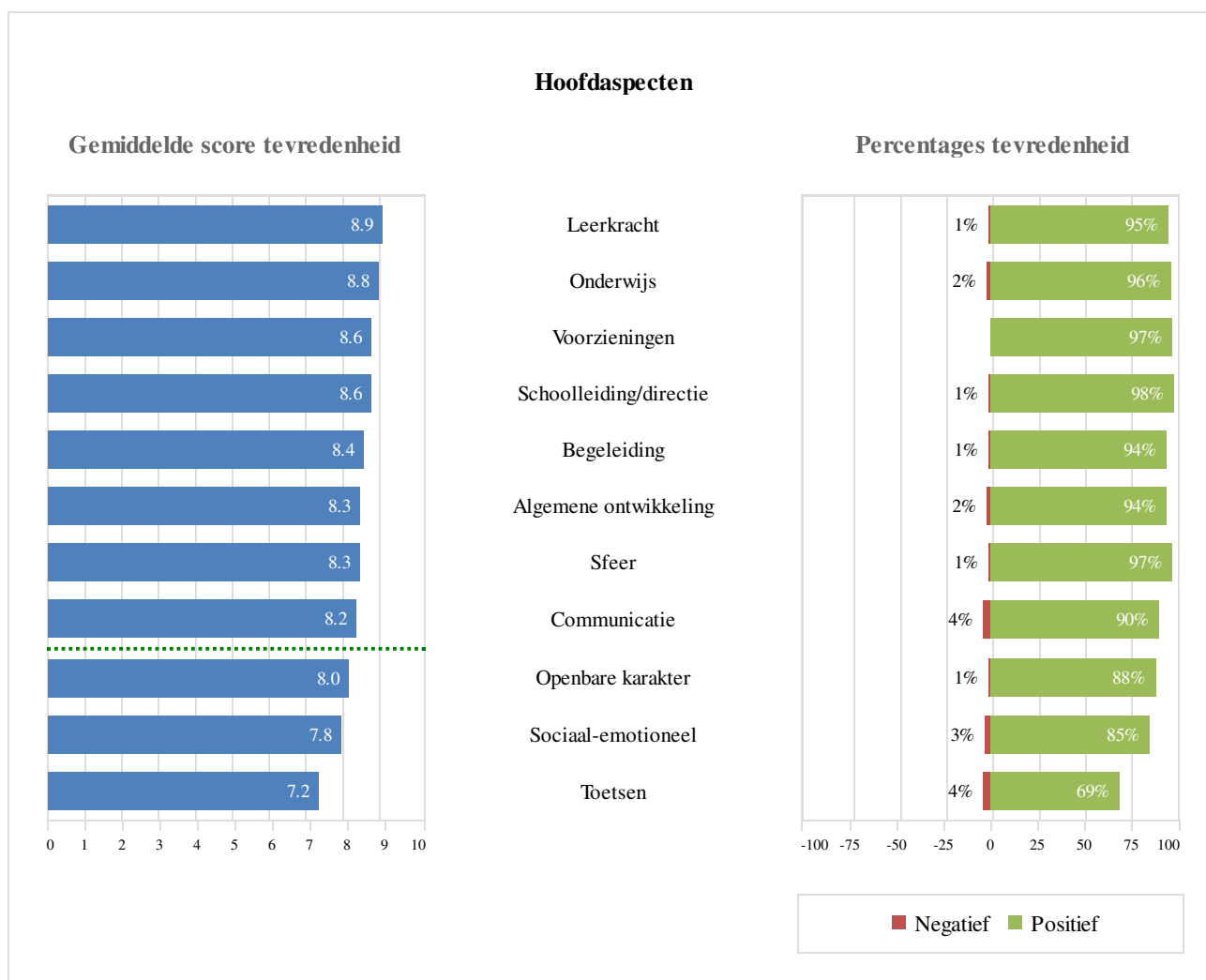
#### 5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten

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

In de rechter grafiek gaan we in op de procentuele verdeling tussen de ouders die over de verschillende aspecten positief (helemaal mee eens of mee eens) of juist negatief (mee oneens of helemaal mee oneens) gestemd zijn. De neutrale positie (niet mee eens, niet mee oneens) is niet in de grafiek opgenomen.

De ouders zijn zeer tevreden over de leerkracht (8.9), over de wijze waarop de school het onderwijs verzorgt (8.8), over de voorzieningen die de school biedt (8.6), over de schoolleiding/directie (8.6), over de begeleiding die hun kind op school krijgt (8.4), over de algemene ontwikkeling van hun kind op school (8.3), over de sfeer op school (8.3) en over de wijze waarop de school met hen communiceert (8.2).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.1.2 Positieve en negatieve punten

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

1. Wat bevalt u het meest aan de school van uw kind?
2. Wat bevalt u het minst aan de school van uw kind?

In de onderstaande twee tabellen staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

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

Een overzicht van de gecodeerde antwoorden per hoofdaspect treft u aan in de bijlage.

Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
Sfeer (gezellig / open)/leuke klas(genootjes)	19%
Goede individuele begeleiding / differentiatie	16%
Beleid/professionaliteit	10%
Leerkrachten / het team	9%
Leuke extra activiteiten/leuke lessen (dans/theater)	9%
Goed / modern onderwijs	8%
Betrokkenheid bij het kind	6%
Goede communicatie / informatievoorziening	6%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Schooltijden/rooster	13%
Weinig individuele begeleiding/differentiatie/weinig aandacht voor regulier	9%
Combiklassen/te grote klassen/combi HB en regulier	9%
Slechte communicatie/informatievoorziening	6%
Te veel prestatiegericht	6%
Gebouw	6%
Geen	6%



In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar de groep waar hun zoon/dochter in zit.

Als de score 0,3 of meer **positief** afwijkt van OBS de Venen is deze score groen gekleurd, als de score 0,3 of meer **negatief** afwijkt van OBS de Venen is deze score rood gekleurd. 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.

	1-2A	1-2B	1-2C	1-2D	1E	3A	3B	4A	OBS de Venen-totaal
Algemene tevredenheid	8.7	*	8.1	8.5	*	*	8.3	8.6	8.3
Onderwijs	9.8	*	8.6	8.6	*	*	8.8	8.7	8.8
Toetsen	7.5	*	6.8	6.3	*	*	7.2	7.3	7.2
Algemene ontwikkeling	8.7	*	7.9	8.6	*	*	8.5	8.7	8.3
Begeleiding	9.1	*	8.1	7.8	*	*	8.5	7.8	8.4
Communicatie	8.4	*	8.6	7.5	*	*	8.0	8.2	8.2
Sfeer	8.9	*	8.8	8.0	*	*	8.6	8.7	8.3
Sociaal-emotioneel	8.7	*	7.4	7.8	*	*	8.3	7.8	7.8
Voorzieningen	8.0	*	8.8	8.7	*	*	9.0	8.2	8.6
Schoolleiding/directie	8.9	*	8.8	8.0	*	*	9.0	9.1	8.6
Openbare karakter	7.5	*	8.3	8.0	*	*	7.8	9.1	8.0

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar de groep waar hun zoon/dochter in zit.

Als de score 0,3 of meer **positief** afwijkt van OBS de Venen is deze score groen gekleurd, als de score 0,3 of meer **negatief** afwijkt van OBS de Venen is deze score rood gekleurd. 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.

	4-5	5	6	7A	7B	8A	8B	OBS de Venen-totaal
Algemene tevredenheid	7.9	*	8.3	*	8.3	8.6	8.3	8.3
Onderwijs	7.5	*	8.9	*	9.3	9.6	8.5	8.8
Toetsen	7.3	*	7.8	*	7.3	8.3	7.1	7.2
Algemene ontwikkeling	7.5	*	8.2	*	8.1	8.7	7.8	8.3
Begeleiding	7.5	*	9.1	*	8.5	8.7	8.1	8.4
Communicatie	7.8	*	7.8	*	8.5	9.1	8.7	8.2
Sfeer	7.0	*	8.4	*	8.5	8.7	8.4	8.3
Sociaal-emotioneel	6.0	*	8.7	*	8.2	8.3	7.1	7.8
Voorzieningen	8.0	*	8.7	*	8.7	9.6	7.8	8.6
Schoolleiding/directie	8.0	*	8.0	*	8.2	9.1	8.7	8.6
Openbare karakter	7.5	*	8.0	*	8.5	9.1	7.8	8.0

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar het geslacht van de respondenten.

Als de score 0,3 of meer **positief** afwijkt van OBS de Venen is deze score groen gekleurd, als de score 0,3 of meer **negatief** afwijkt van OBS de Venen is deze score rood gekleurd. 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.

	Man	Vrouw	OBS de Venen-totaal
Algemene tevredenheid	8.5	8.3	8.3
Onderwijs	8.7	8.8	8.8
Toetsen	7.8	7.2	7.2
Algemene ontwikkeling	8.4	8.2	8.3
Leerkracht	8.6	8.9	8.9
Begeleiding	8.4	8.4	8.4
Communicatie	7.3	8.4	8.2
Sfeer	7.3	8.4	8.3
Sociaal-emotioneel	6.4	7.9	7.8
Voorzieningen	7.8	8.7	8.6
Schoolleiding/directie	8.4	8.6	8.6
Openbare karakter	7.3	8.1	8.0

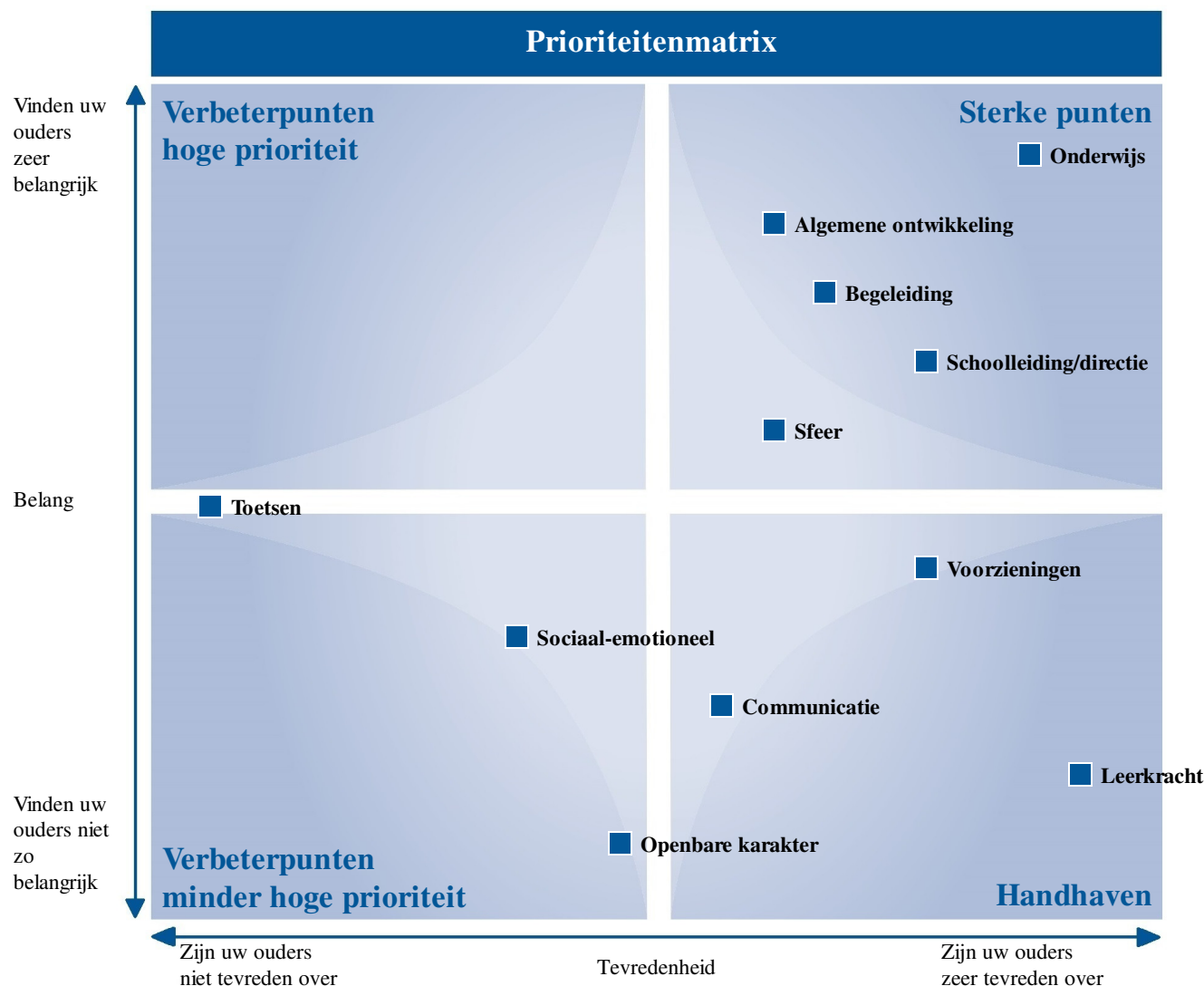
## 5.1.3 Verbeterprioriteiten

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

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

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

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



De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

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

## 5.1.4 Benchmark primair onderwijs

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

OBS de Venen scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Algemene tevredenheid, Leerkracht, Onderwijs, Voorzieningen, Schoolleiding/directie, Begeleiding, Algemene ontwikkeling, Communicatie en Openbare karakter.

	Gemiddelde score van OBS de Venen	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.3	7.6	++
Leerkracht	8.9	8.3	++
Onderwijs	8.8	8.0	++
Voorzieningen	8.6	7.5	++
Schoolleiding/directie	8.6	7.6	++
Begeleiding	8.4	7.8	++
Algemene ontwikkeling	8.3	7.8	++
Sfeer	8.3	8.1	o
Communicatie	8.2	7.5	++
Openbare karakter	8.0	7.4	++
Sociaal-emotioneel	7.8	7.8	o
Toetsen	7.2		

De schaal heeft de volgende betekenis:

-- = sterk lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)

- = lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)

0 = (ongeveer) gelijk aan de benchmark (verschil van 0,2 of minder)

+ = hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)

++ = sterk hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)

---

## **5.2 Hoofdaspecten nader bekeken**

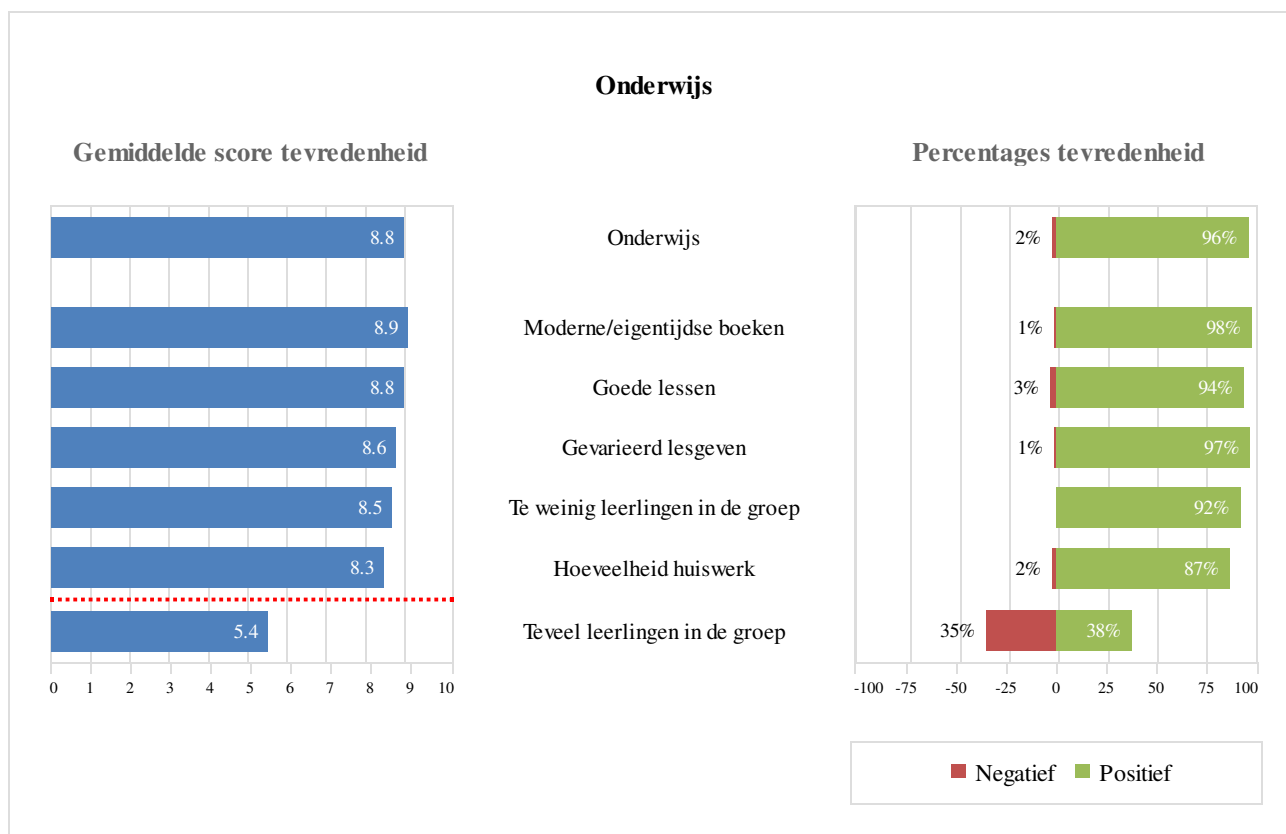
### 5.2.1 Inleiding

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

## 5.2.2 Onderwijs

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter met moderne, eigentijdse boeken werkt (8.9), dat hun zoon/dochter goed les krijgt (8.8), dat er op school gevarieerd wordt lesgegeven (8.6) en dat er in de groep van hun zoon/dochter niet te weinig leerlingen zitten (8.5). Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter de hoeveelheid huiswerk goed aan kan (8.3).

De ouders zijn van mening dat er in de groep van hun zoon/dochter te veel leerlingen zitten (5.4; 35% negatief).

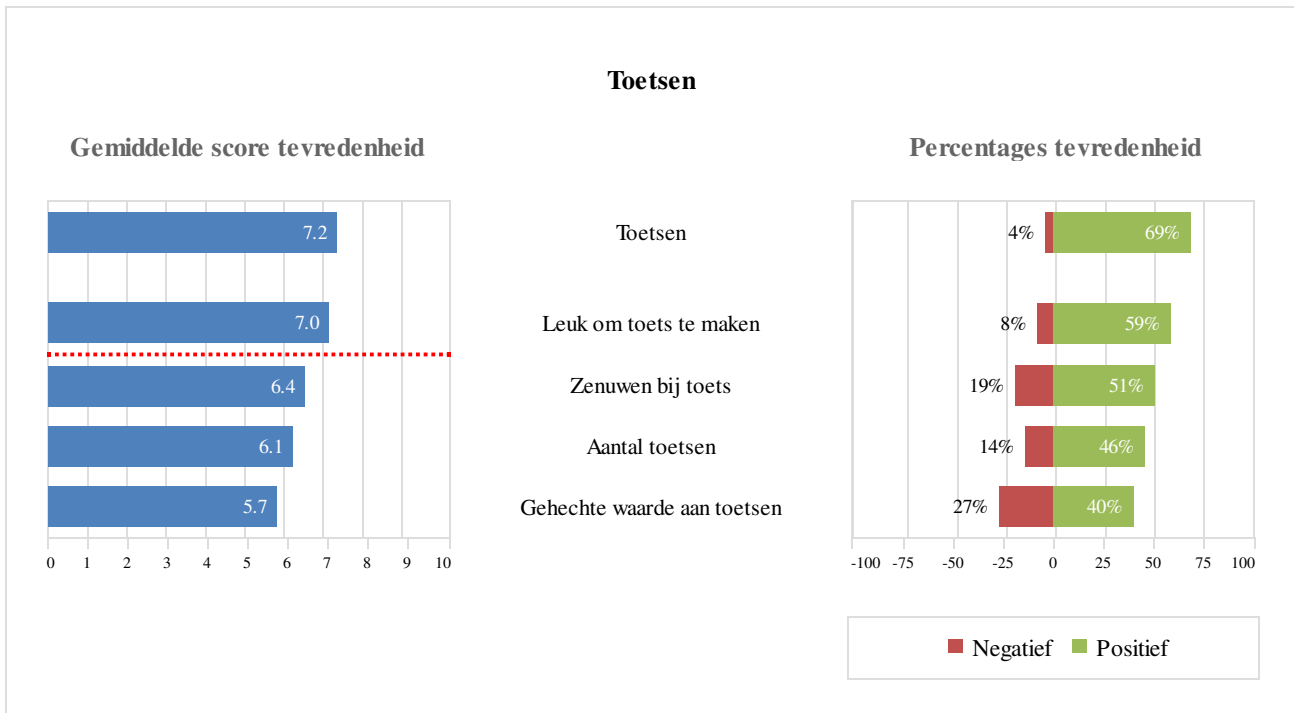




## 5.2.3 Toetsen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

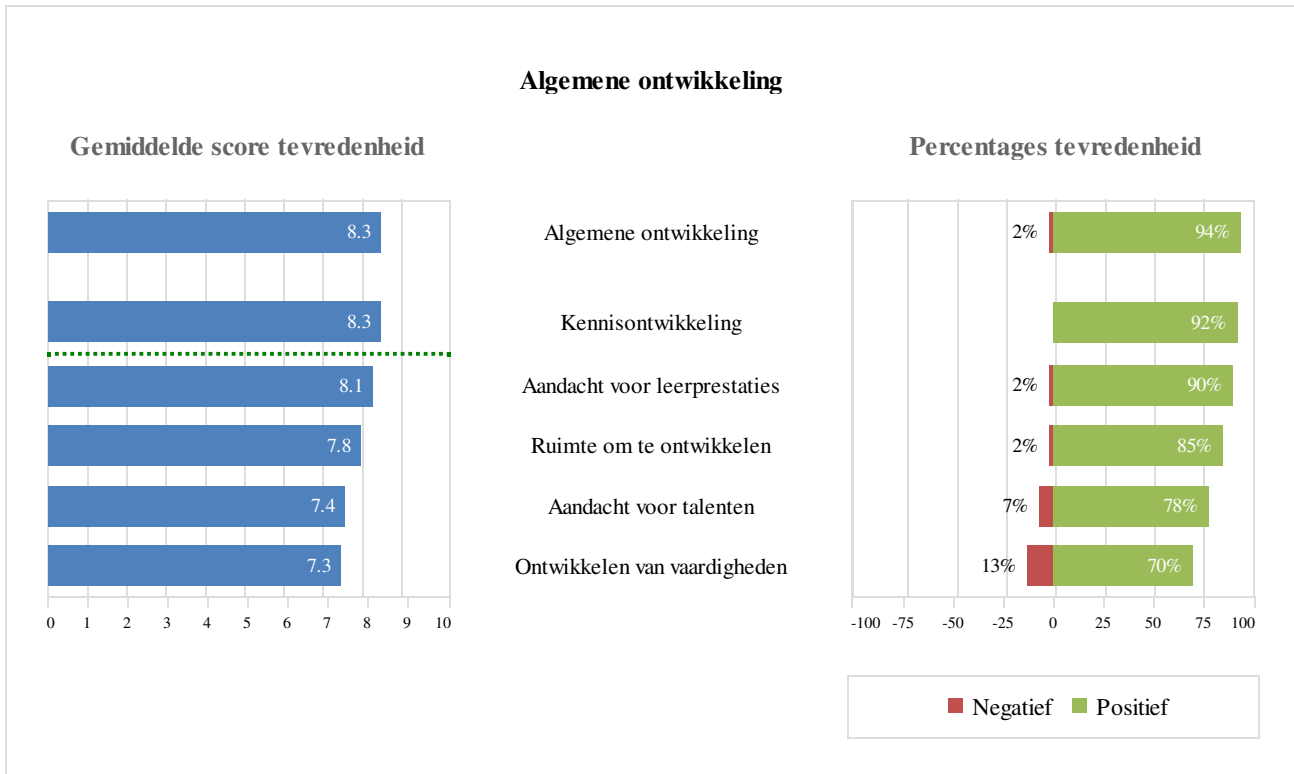
De ouders vinden in sterke mate dat de school te veel waarde hecht aan het toetsen van leerlingen (5.7; 27% negatief) en dat hun zoon/dochter te vaak wordt getoetst (6.1). Ze geven aan dat hun zoon/dochter regelmatig last heeft van zenuwen als hij/zij een toets moet maken (6.4; 19% negatief).



## 5.2.4 Algemene ontwikkeling

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter veel leert op school (8.3).

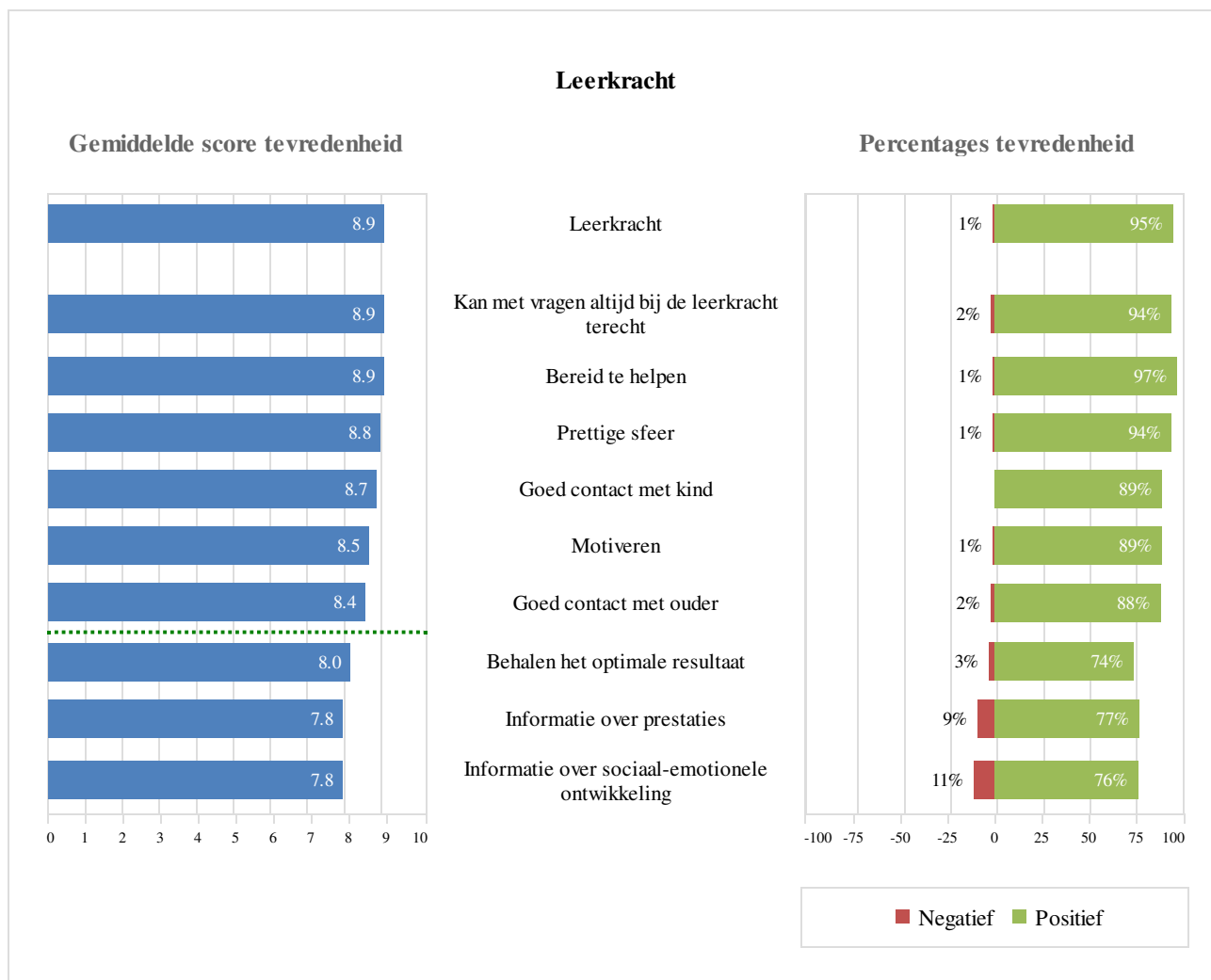
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.5 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.9), dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (8.7) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.4). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als dat nodig is (8.9), dat de leerkracht bijdraagt aan een prettige sfeer (8.8) en dat de leerkracht hun zoon/dochter weet te motiveren (8.5).

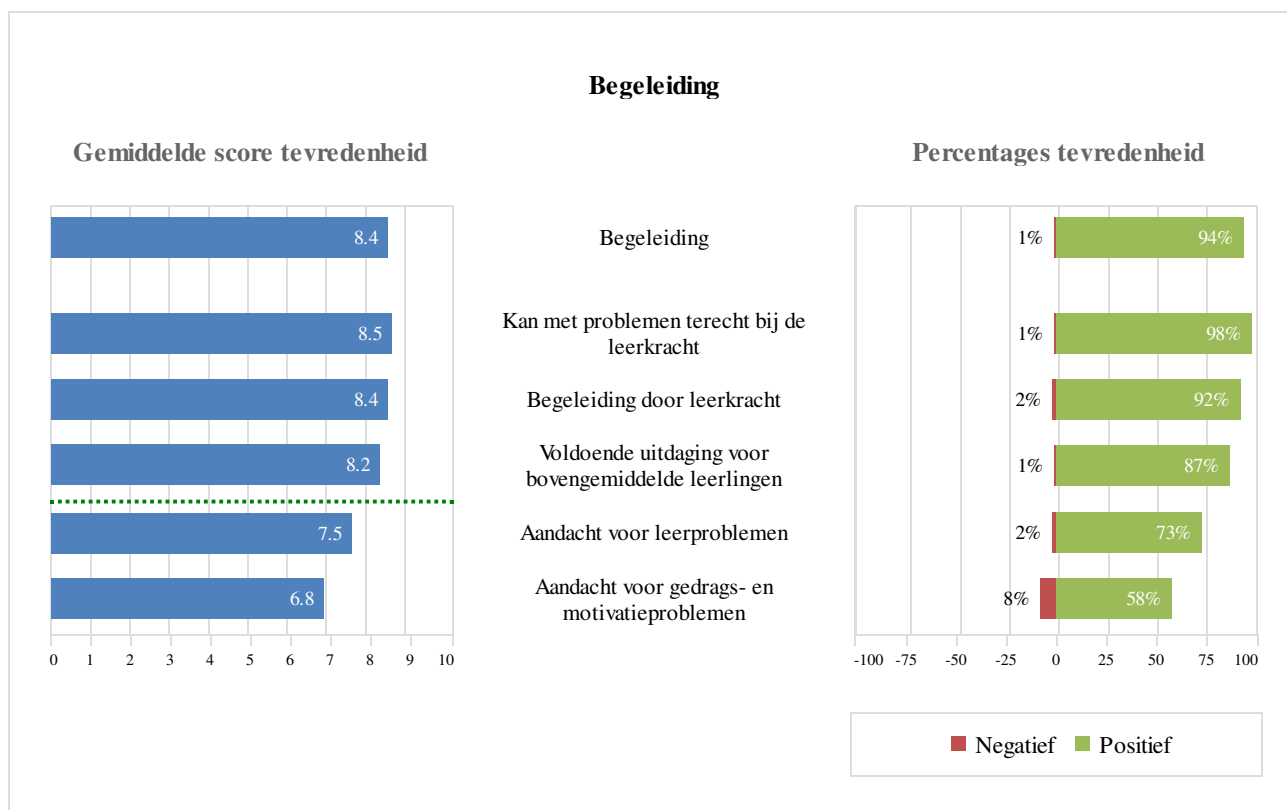
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.6 Begeleiding

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter terecht kan bij de leerkracht als dat nodig is (8.5). Ze vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed wordt begeleid door zijn/haar leerkracht (8.4) en dat leerlingen die goed kunnen leren voldoende worden uitgedaagd (8.2).

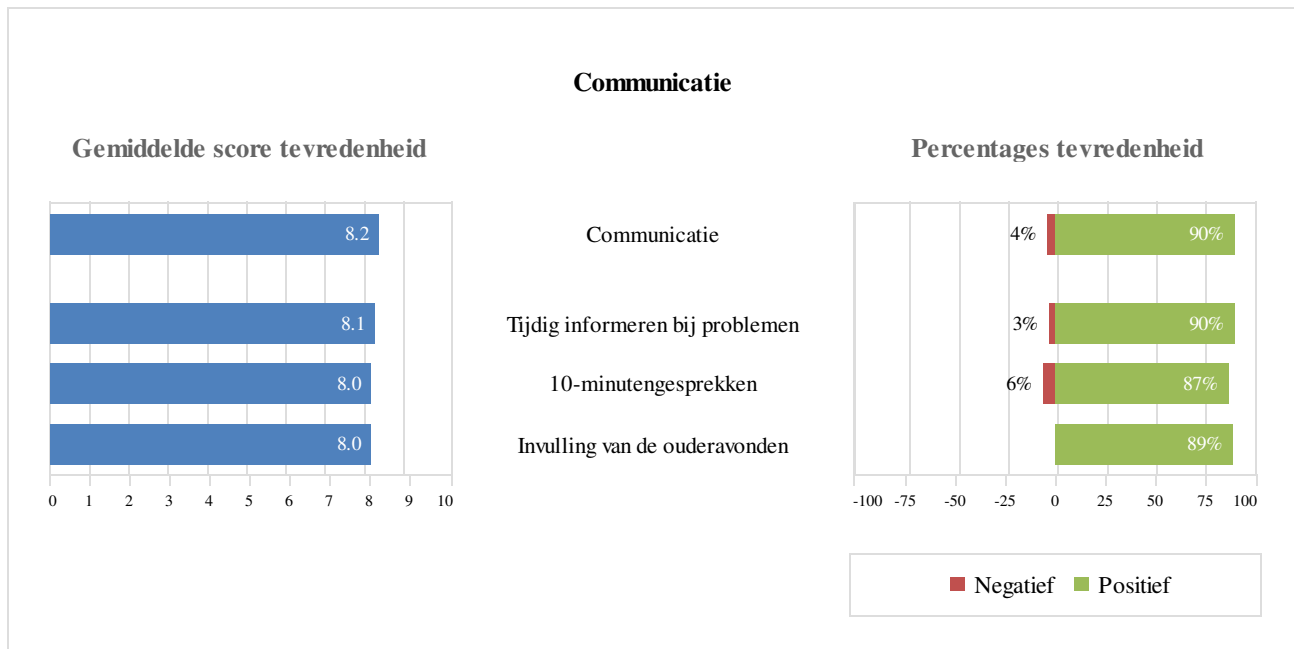
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.7 Communicatie

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

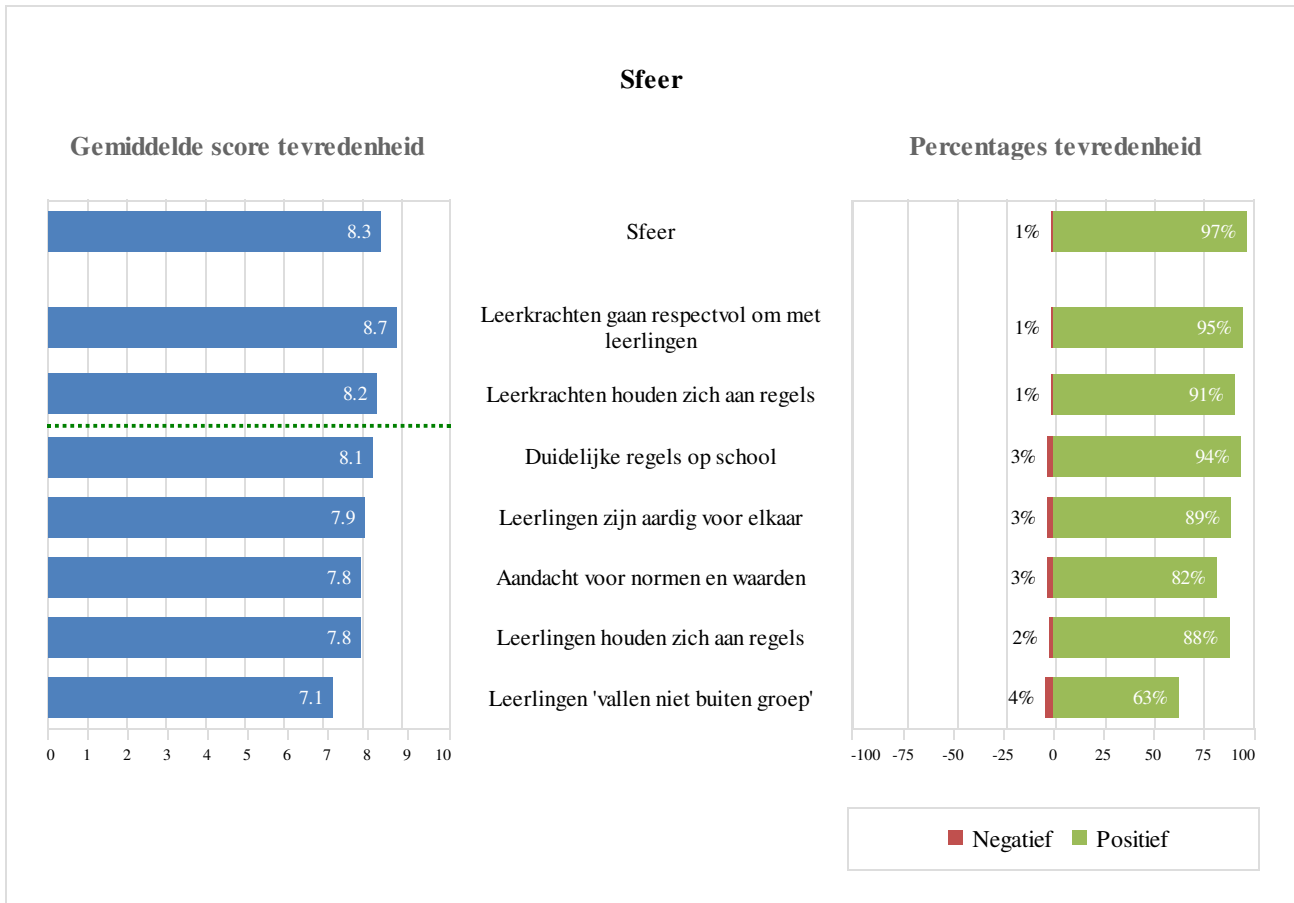
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.8 Sfeer

De ouders vinden in sterke mate dat de leerkrachten respectvol met de leerlingen op school omgaan (8.7) en dat de meeste leerkrachten zich aan de regels houden (8.2).

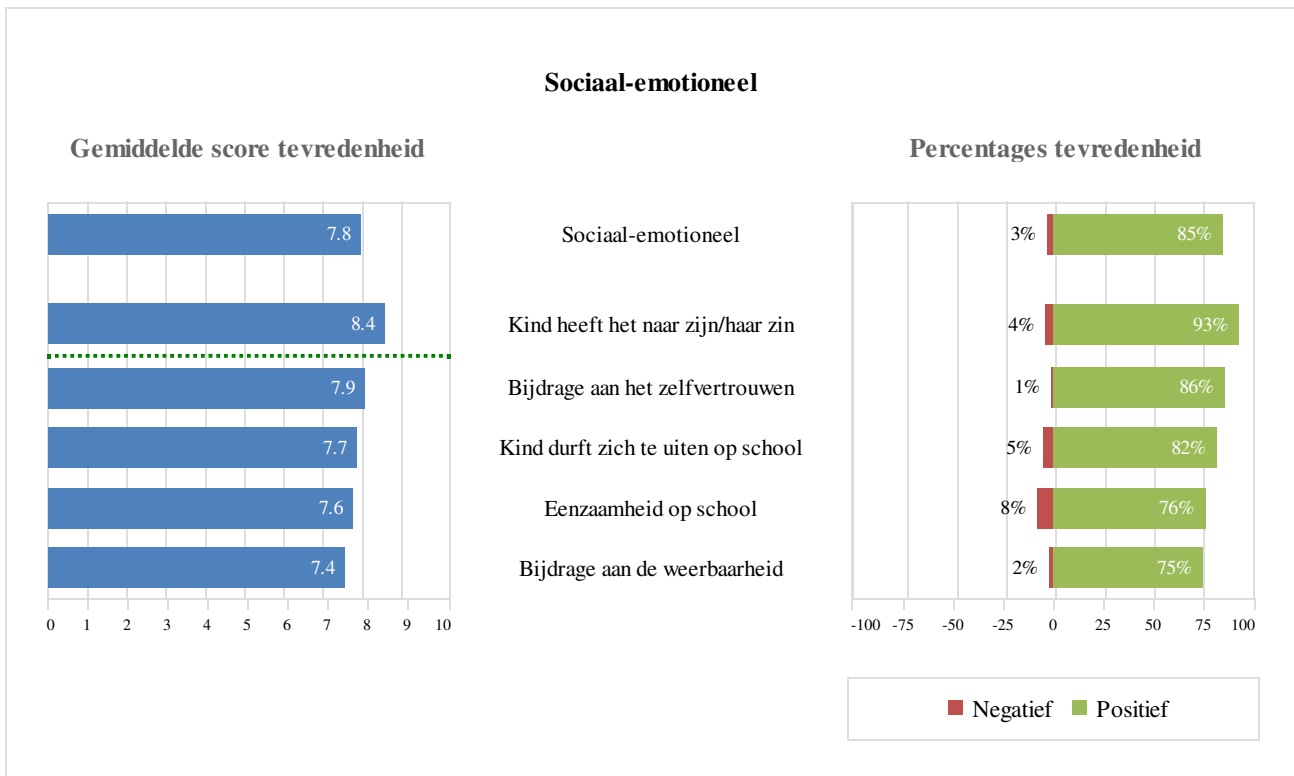
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.9 Sociaal-emotioneel

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.4).

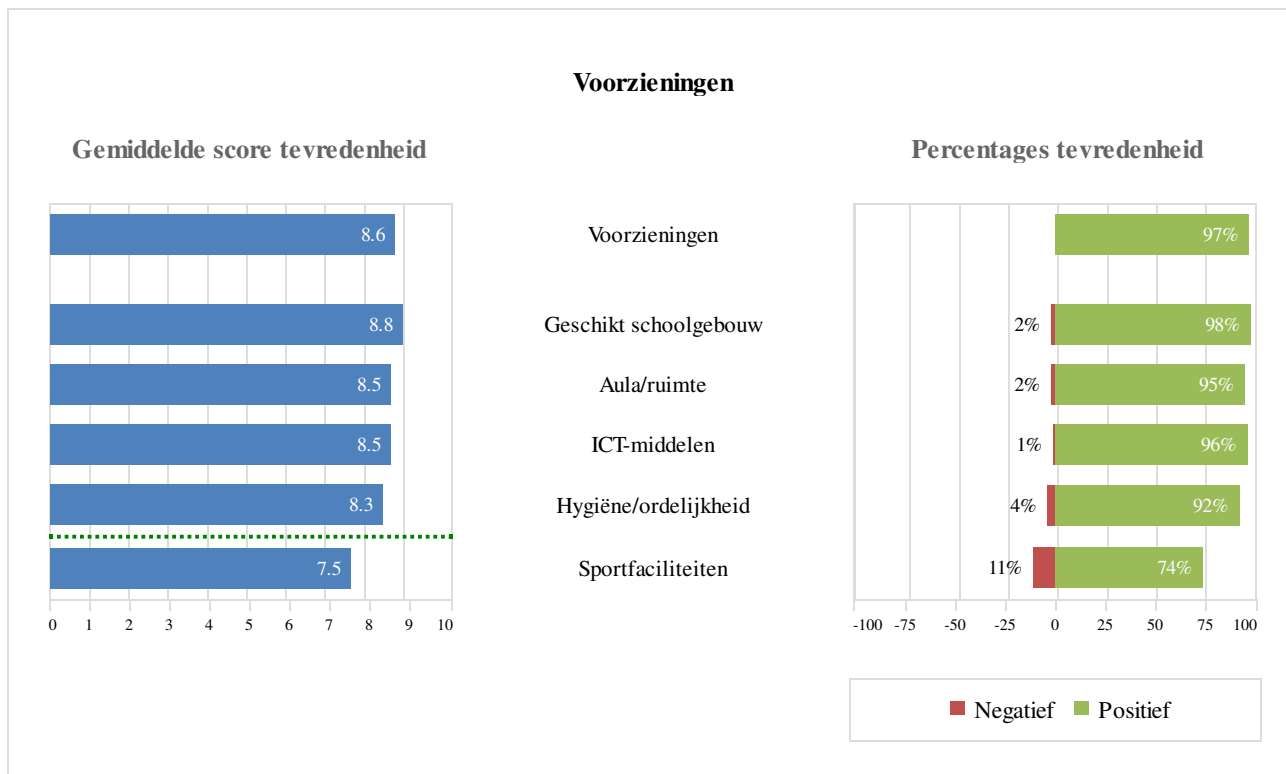
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.10 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat de school is gehuisvest in een geschikt schoolgebouw (8.8), dat de school een prettige aula/ruimte heeft (8.5), dat de school goed is uitgerust met ICT-middelen (8.5) en dat het in de school schoon en netjes is (8.3).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

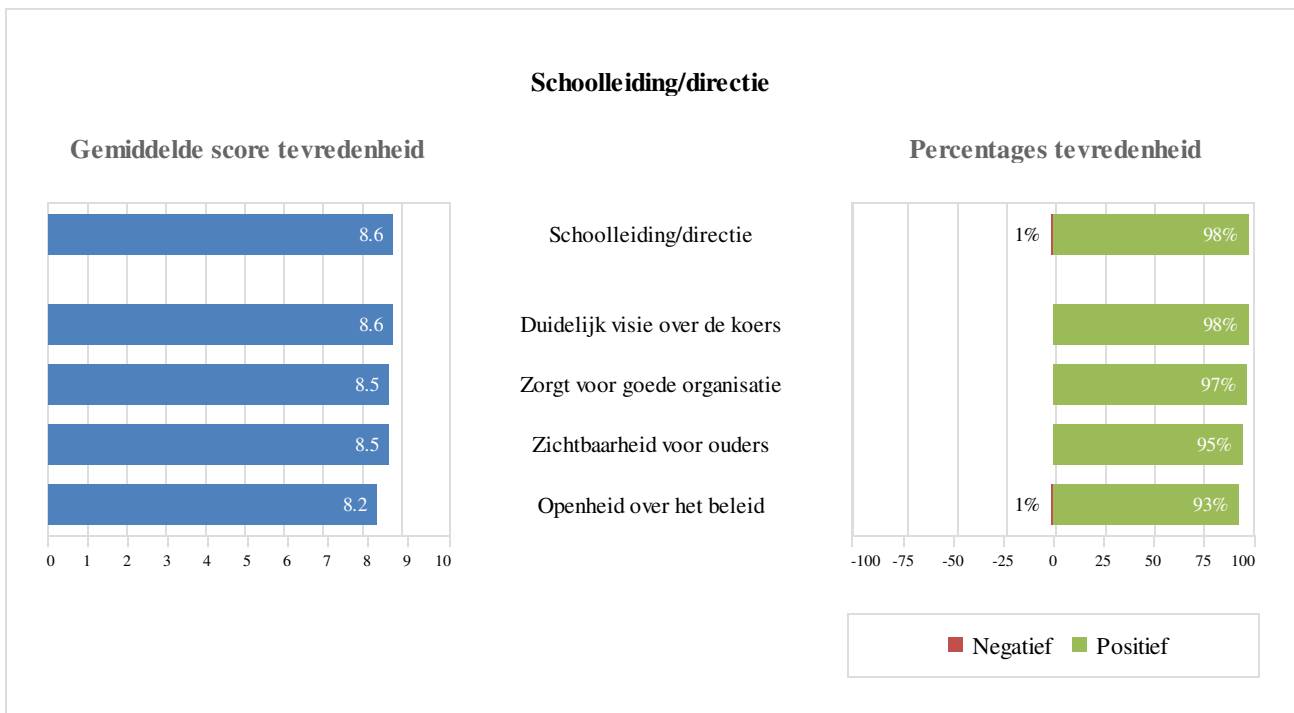




## 5.2.11 Schoolleiding/directie

De ouders vinden in sterke mate dat de schoolleiding/directie een duidelijke visie heeft over de koers van de school (8.6), dat de schoolleiding/directie ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (8.5), dat de schoolleiding/directie zichtbaar is voor ouders (8.5) en dat de schoolleiding/directie open is over het beleid dat zij voert (8.2).

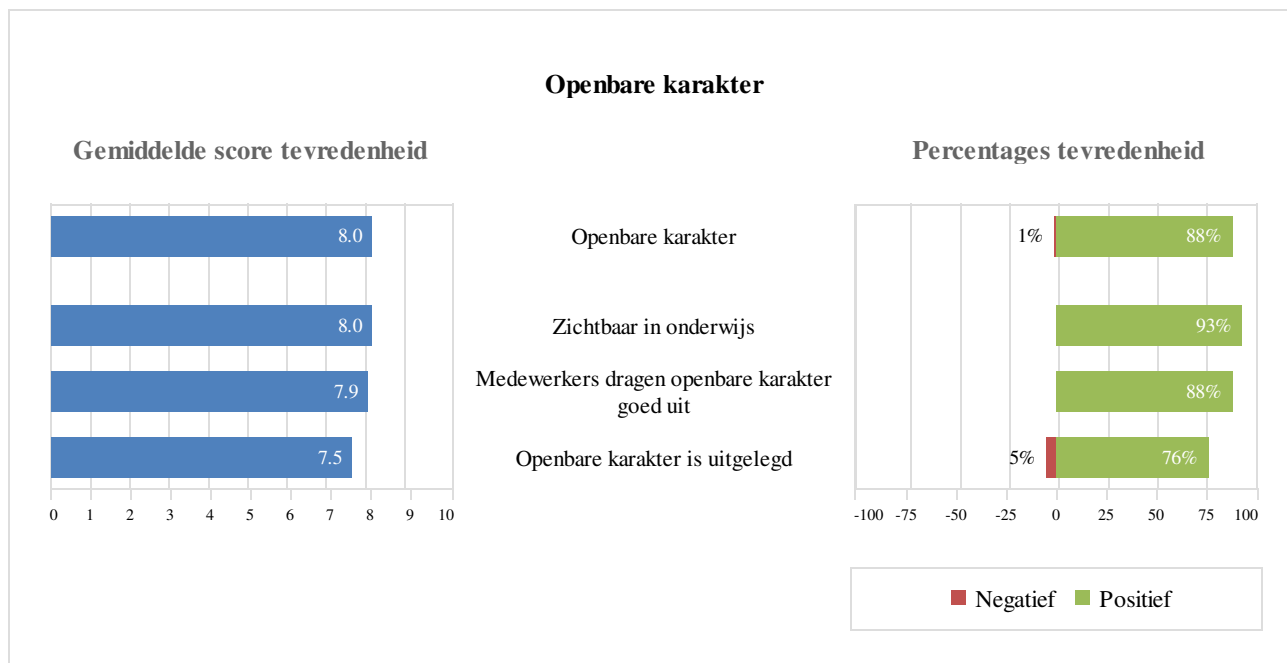
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.12 Openbare karakter

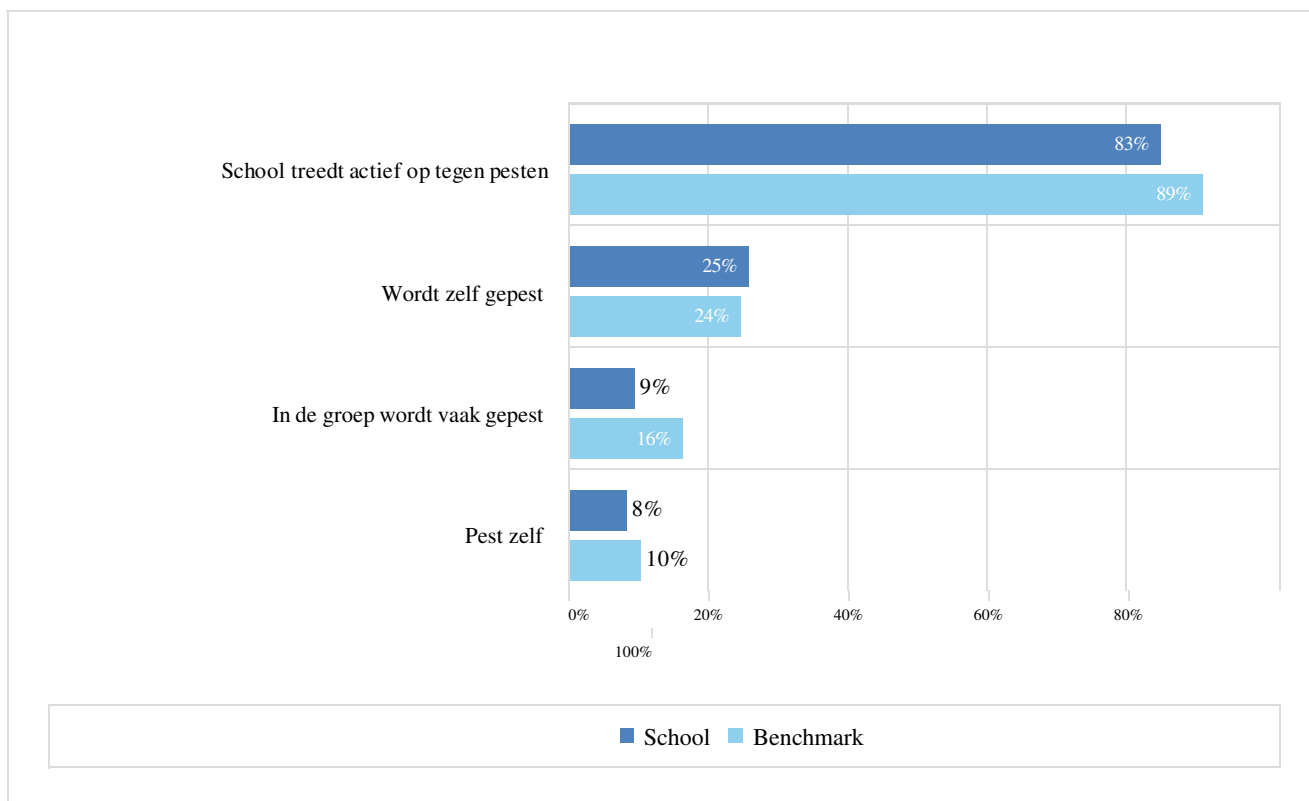
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.3 Pesten

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

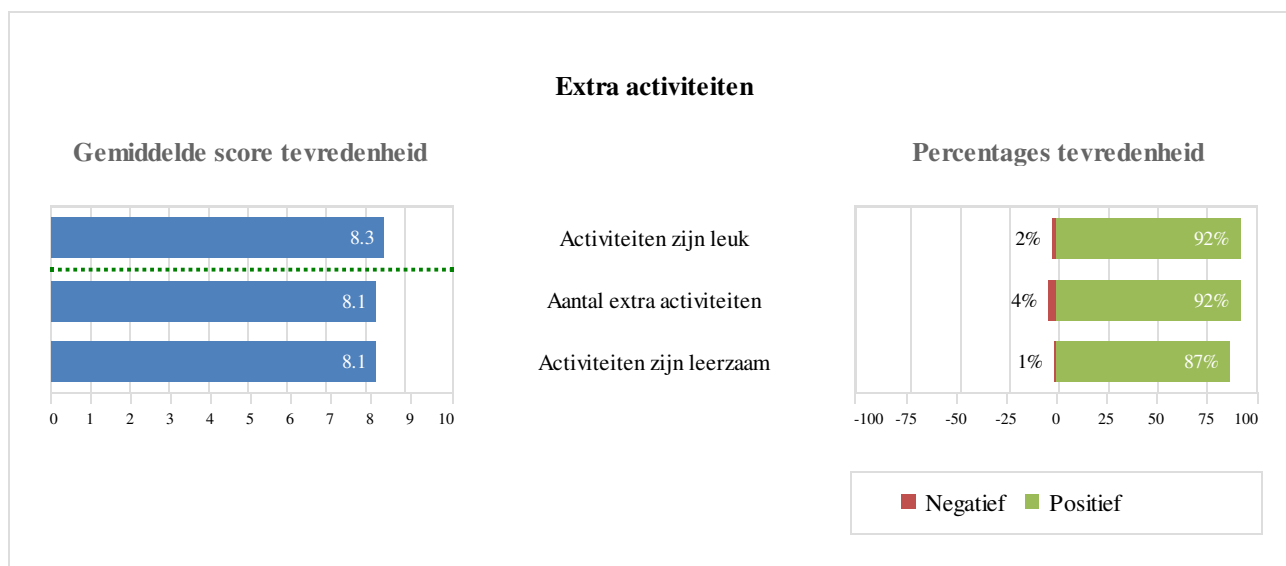


## 5.4 Overige aspecten

### 5.4.1 Extra activiteiten

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter de extra activiteiten over het algemeen leuk vindt (8.3).

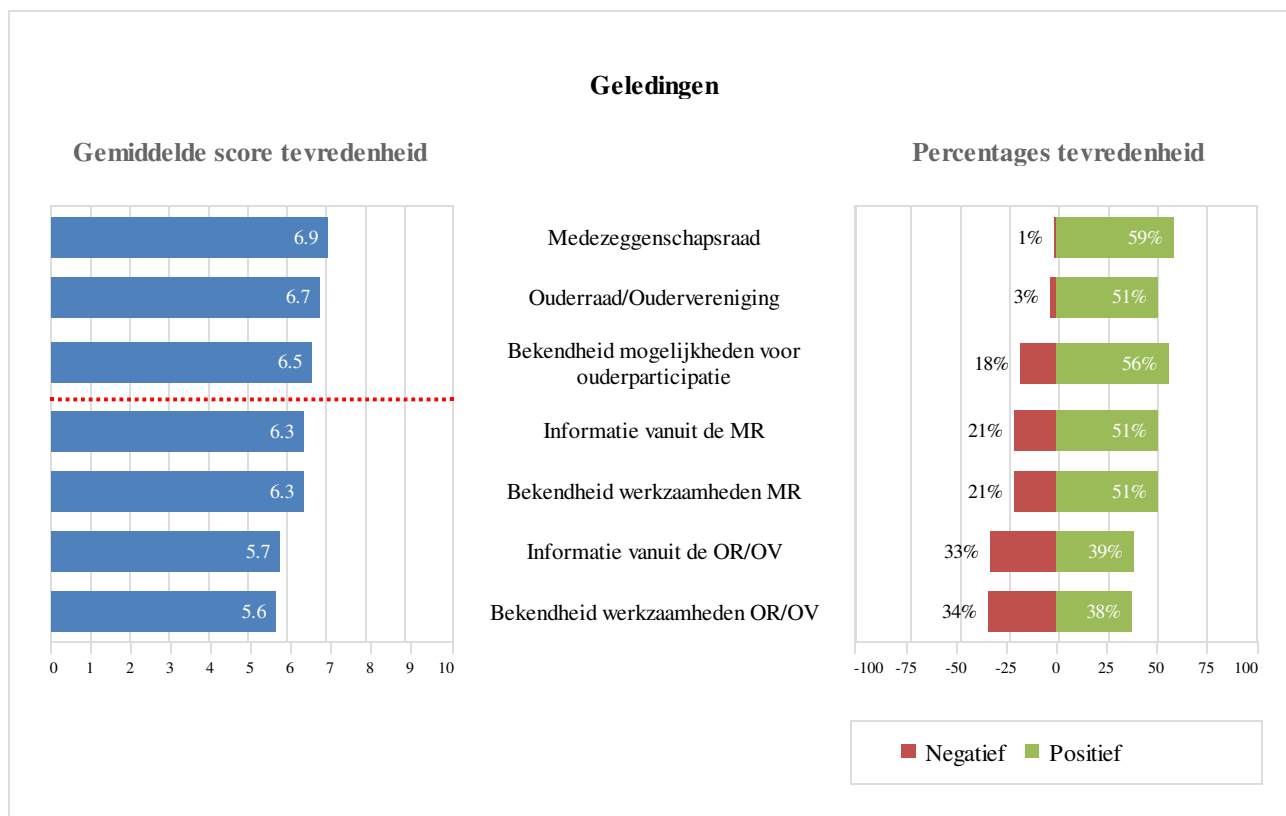
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.4.2 Geledingen

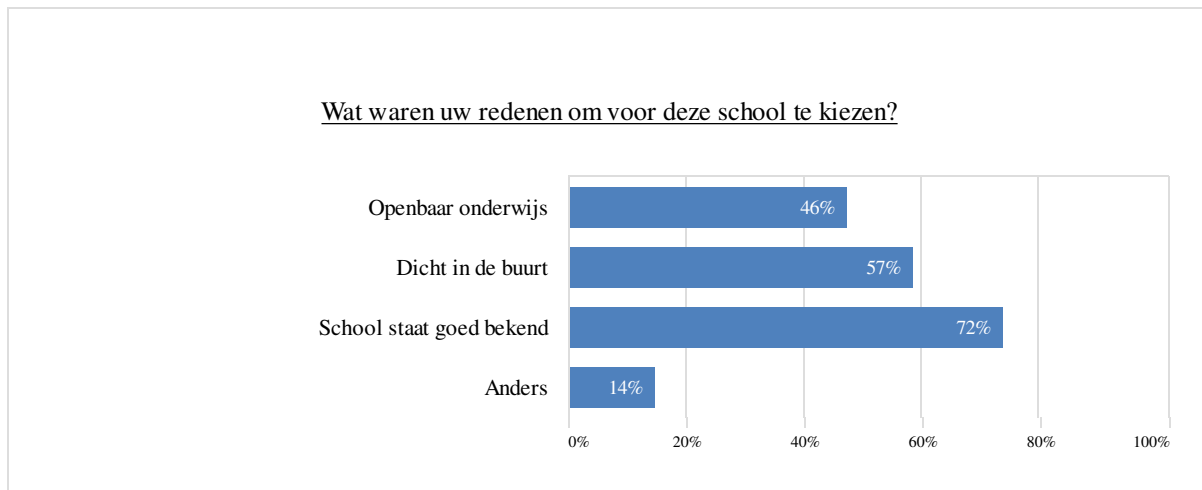
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

De ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de OR/OV doet (5.6; 34% negatief), dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (6.3; 21% negatief) en dat ze niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden voor ouderparticipatie (6.5; 18% negatief). Ze zijn niet tevreden over de informatie die ze van de OR/OV krijgen (5.7; 33% negatief) en over de informatie die ze van de MR krijgen (6.3; 21% negatief).



## 5.5 Keuze voor deze school

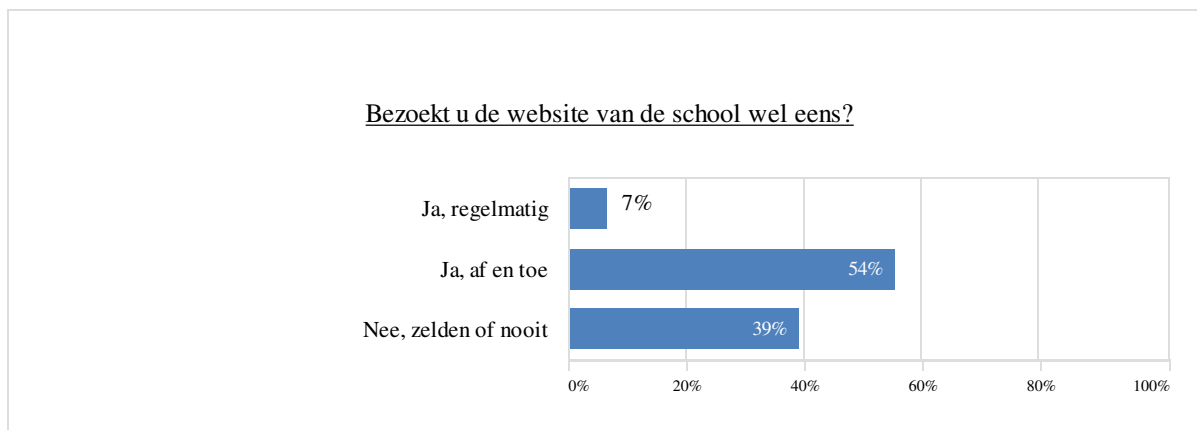
Aan de ouders is gevraagd wat hun redenen waren om voor de school te kiezen. De resultaten van deze vraag worden in de onderstaande figuur weergegeven.



## 5.6 Communicatiemiddelen

### 5.6.1 Website

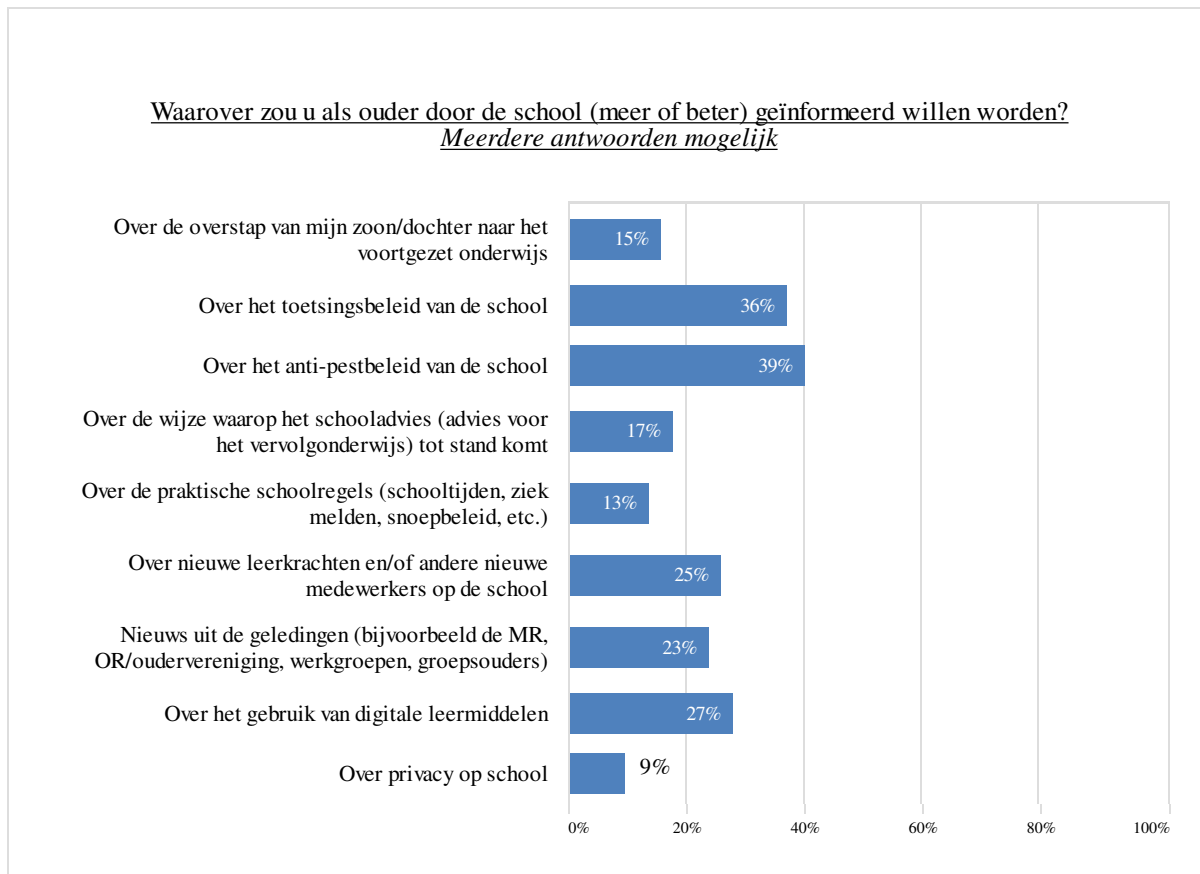
In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de website van OBS de Venen.



	Score	Benchmark	Afwijking
Informatie die geboden wordt	7.9	7.4	++
Overzichtelijkheid	7.5	7.4	o
Website is 'up-to-date'	7.8	6.9	++

## 5.6.2 Informatiebehoefte

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

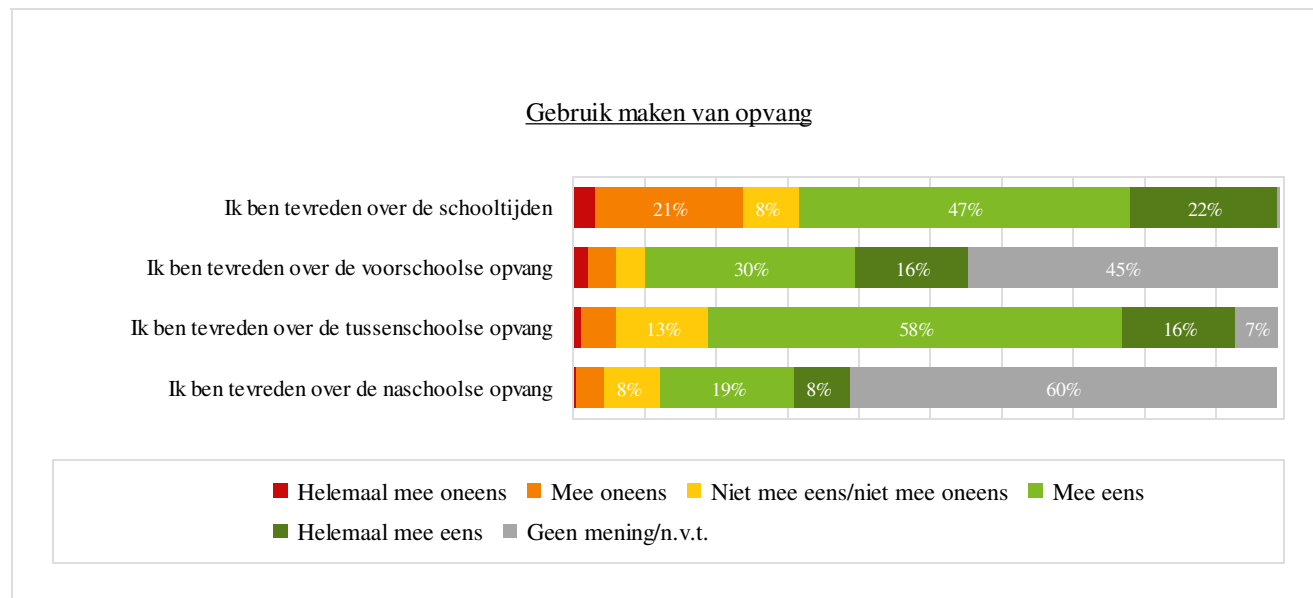




## 5.7 Schooltijden en opvang

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

Aan de ouders is gevraagd om de schooltijden en de verschillende opvangsoorten van de school te beoordelen. De resultaten worden in de onderstaande figuur en tabel weergegeven.



	Score	Benchmark	Afwijking
Ik ben tevreden over de schooltijden	6.9	7.5	--
Ik ben tevreden over de voorschoolse opvang	7.7	8.3	--
Ik ben tevreden over de tussenschoolse opvang	7.5	7.4	o
Ik ben tevreden over de naschoolse opvang	7.3	8.4	--

## 5.8 Loyaliteit

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

### 5.8.1 Net Promotor Score (NPS)

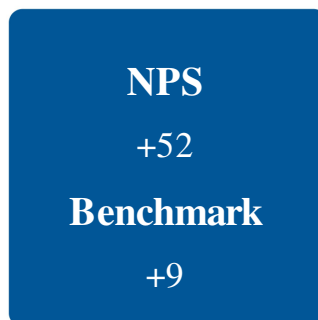
Aan alle ouders is de vraag voorgelegd ‘Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?’ Hierbij staat een 0 voor ‘ik zal OBS de Venen beslist niet aanbevelen’ en een 10 voor ‘ik zal OBS de Venen beslist wel aanraden’.

Op basis van deze vraag worden ouders ingedeeld in vier categorieën: **Promotors** (9-10), **Passives** (7-8), **Detractors** (5-6) en **Extreme detractors** (0-4). In onderstaande figuur bieden we een weergave van deze vier categorieën en berekenen we de NPS voor OBS de Venen.



#### Toelichting van de Net Promotor Score

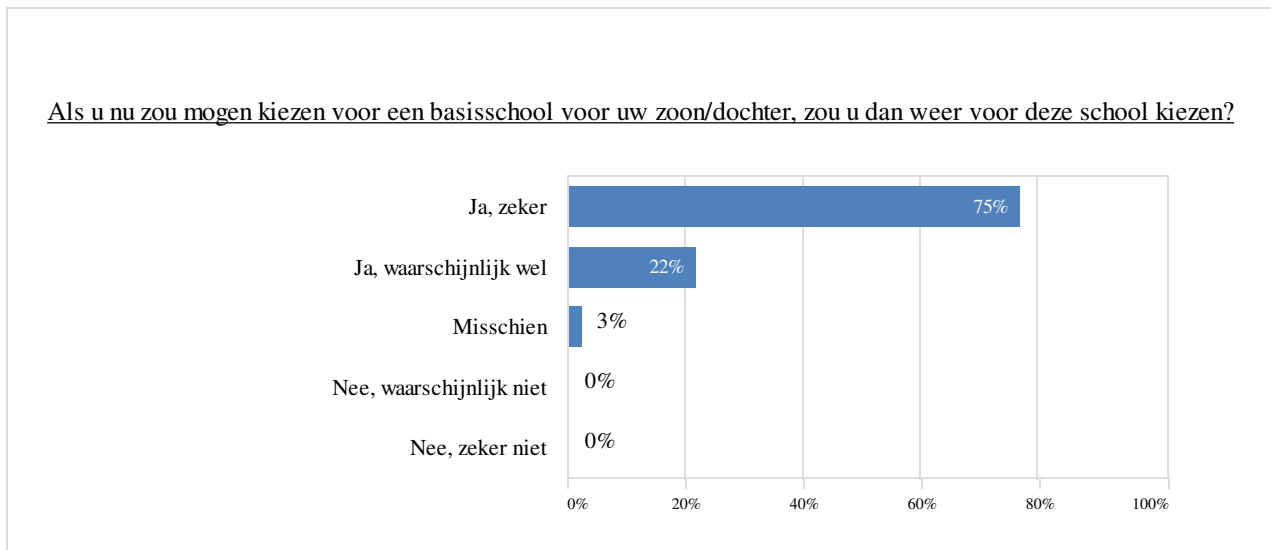
- Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar anderen uiten;
- Passives zijn ouders die redelijk tevreden en betrokken zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn over de school dat zij de school bij anderen promoten;
- Detractors zijn niet-loyale, ontevreden ouders die mogelijk een bijdrage leveren aan een negatieve beeldvorming over de school;
- Extreme detractors zijn niet-loyale, (erg) ontevreden ouders die zich zonder twijfel negatief uiten over de school.



De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors -/- percentage (extreme) detractors (55-2-1 = **+52**). Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Een positieve NPS staat voor een gezond evenwicht tussen loyale en niet-loyale ouders.

## 5.8.2 Opnieuw kiezen voor deze school

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

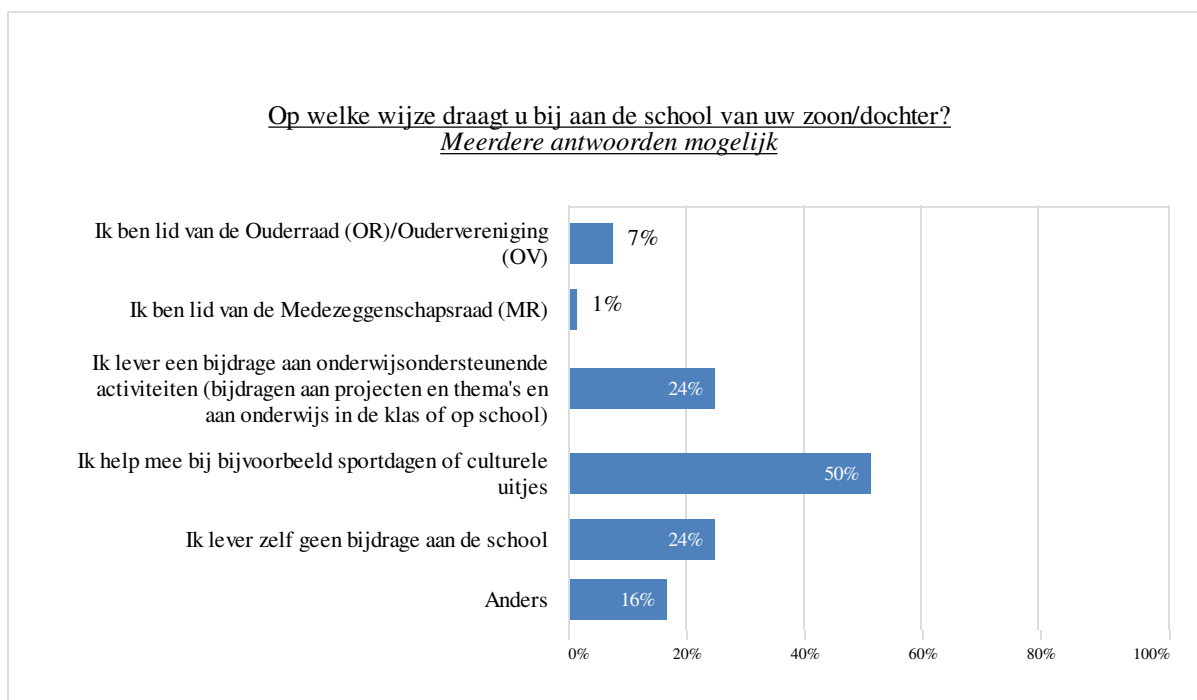


## 5.9 Ouderbetrokkenheid

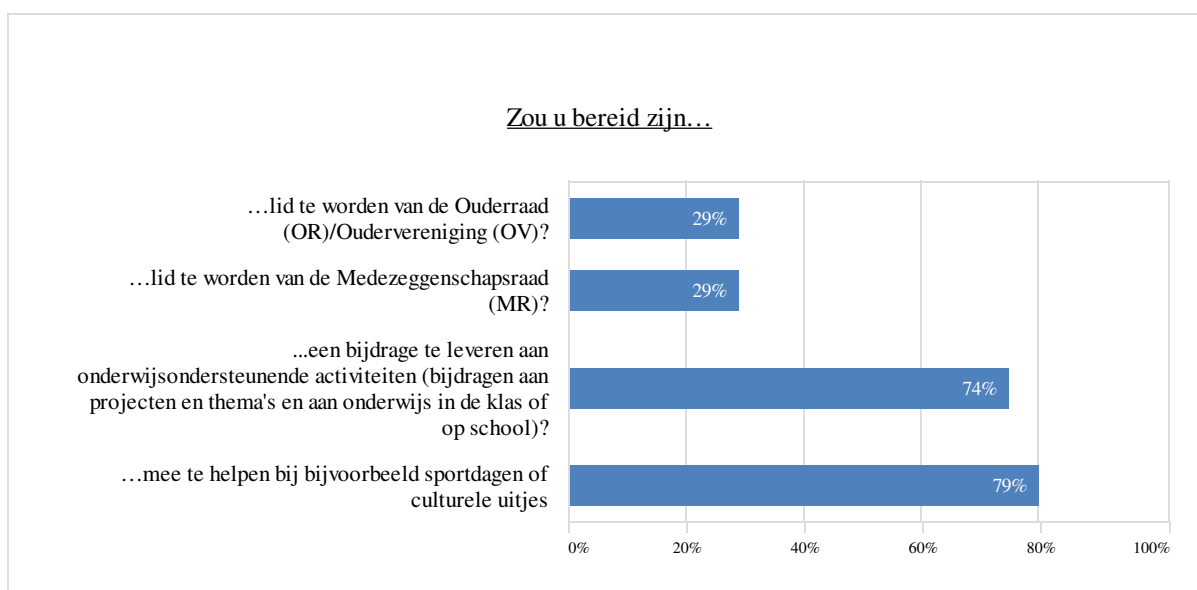
In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot de ouderbetrokkenheid.

### Ouderpotentie

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

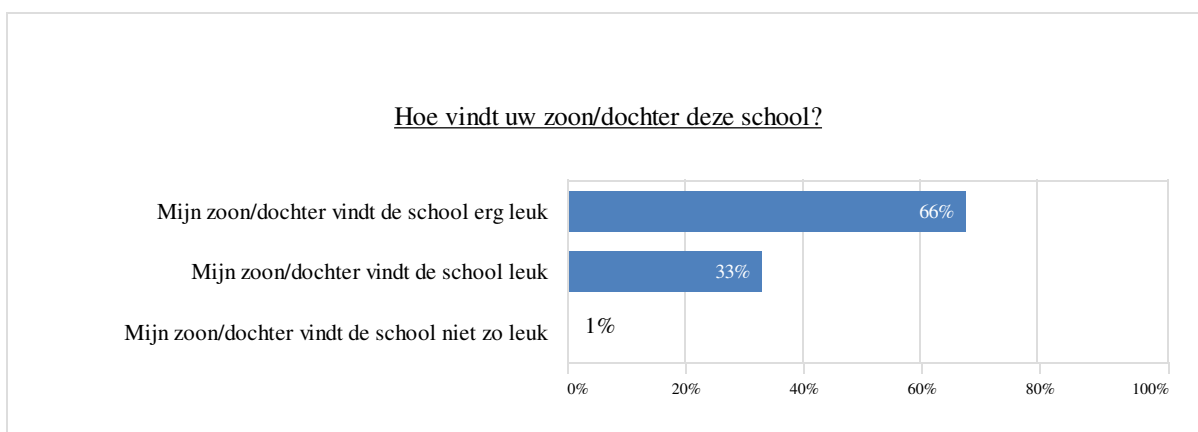
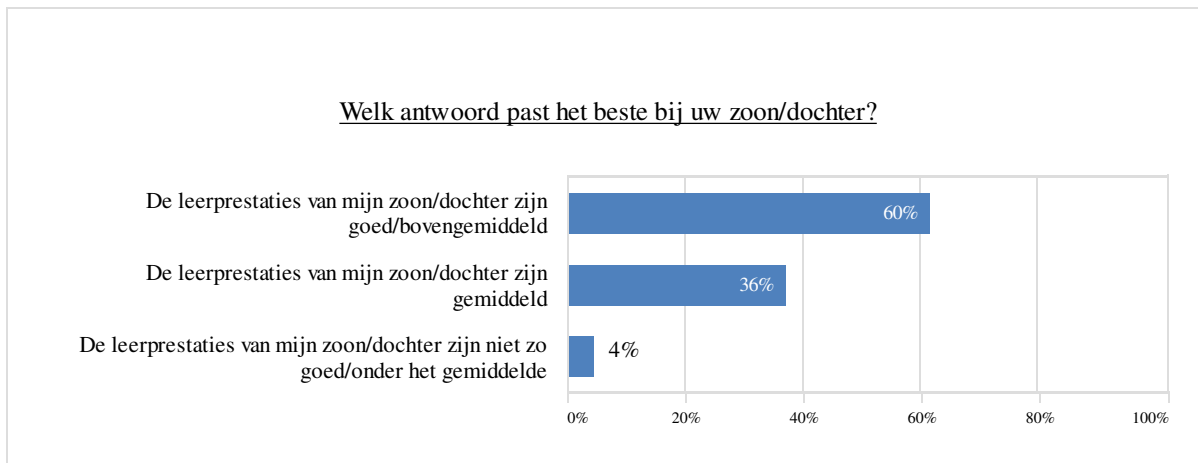


Vervolgens hebben we de ouders gevraagd of zij bereid zijn een bijdrage te leveren aan de school op één van deze manieren. Hierbij konden zij alleen kiezen uit bijdragen die ze op dat moment nog niet leverden. De resultaten hiervan worden gepresenteerd in onderstaande figuur.

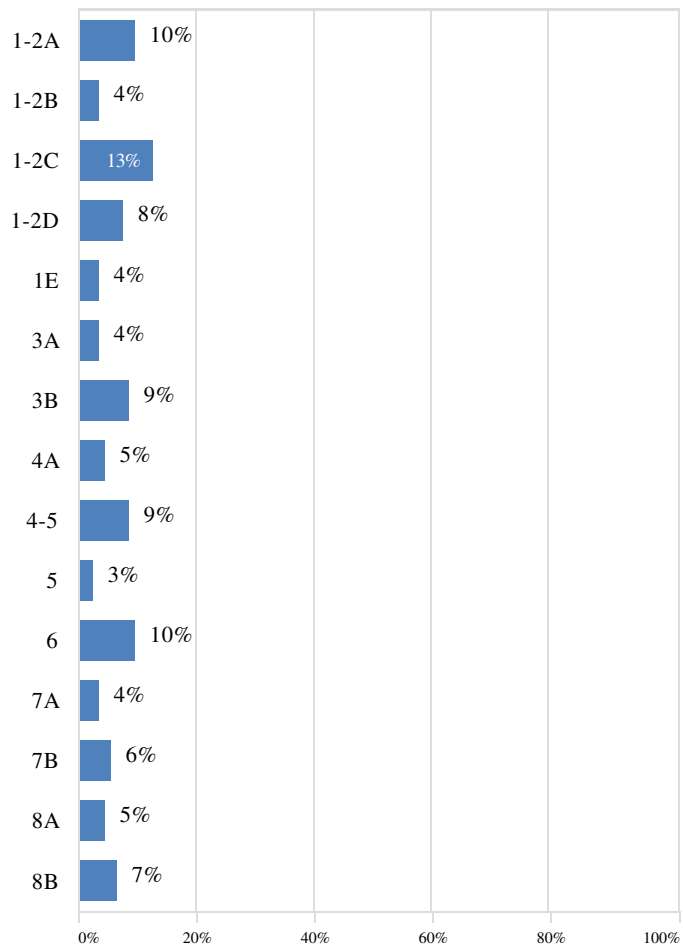


## 6. Achtergrondkenmerken van de leerlingen

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



## In welke groep van de OBS de Venen zit uw zoon/dochter?



## 7. Achtergrondkenmerken van de ouders

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

