

Rapportage De Michaëlschool

Oudertevredenheidsonderzoek

In opdracht van Zicht Primair Onderwijs
Contactpersoon Dhr. P. van der Sande

Utrecht, april 2014
DUO Onderwijsonderzoek
drs. Vincent van Grinsven
drs. Marjan den Ouden

Postbus 681
3500 AR Utrecht
telefoon: 030 263 1080
e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl
website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Doelstellingen van het onderzoek	3
3. Onderzoeksopzet	4
4 MANAGEMENT SUMMARY	7
4.1 Management summary	7
4.2 Aanbevelingen	9
5 ONDERZOEKSRESULTATEN	10
5.1 Overall beeld De Michaëlschool	10
5.2 Hoofdaspecten nader bekeken	17
5.3 Website	32
5.4 Schooltijden en opvang	33
5.5 Loyaliteit	35
5.6 Ouderbetrokkenheid	37
6. Achtergrondkenmerken van de ouders	39

1. Inleiding

De Michaëlschool wil inzicht in de tevredenheid en de betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van De Michaëlschool. Tegen deze achtergrond heeft De Michaëlschool in maart/april 2014 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

2. Doelstellingen van het onderzoek

De onderzoeksdoelstellingen van het Oudertevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- *Achterhalen hoe de ouders De Michaëlschool ervaren en hoe tevreden zij met de school zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij De Michaëlschool.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor De Michaëlschool.*

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 De Michaëlschool, maar ook van de sterke punten van De Michaëlschool (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 drie digitale reminders gestuurd naar de ouders die de vragenlijst nog niet (helemaal) hadden ingevuld.

Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders van leerlingen van De Michaëlschool. Uiteindelijk hebben 154 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 52%.

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs. De Michaëlschool heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft De Michaëlschool gebruik kunnen maken van de mogelijkheid om schoolspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

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** tot en met **paragraaf 5.6** worden respectievelijk de vragen met betrekking tot de website van de school, de schooltijden en opvang, loyaliteit en ouderbetrokkenheid besproken.

Hoofdstuk 6 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 Management summary

4.1.1 Inleiding

In maart/april 2014 is een oudertevredenheidsonderzoek verricht naar de tevredenheid van de ouders van leerlingen van De Michaëlschool. De meting onder de ouders heeft online plaatsgevonden. Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs, waarbij De Michaëlschool de mogelijkheid heeft gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft De Michaëlschool gebruik kunnen maken van de mogelijkheid om schoolspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

Van de 297 ouders van de leerlingen van De Michaëlschool die zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen, heeft uiteindelijk 52% 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 De Michaëlschool 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 De Michaëlschool 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 positie in de prioriteitenmatrix

	Gemiddelde	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Leerkracht	8.9	8.2	++	1 %	97 %	Handhaven
Sfeer	8.4	8.0	+	1 %	99 %	Sterke punten
Onderwijs	8.3	7.8	++	1 %	97 %	Sterke punten
Schoolleiding/ directie	8.3	7.5	++	1 %	93 %	Sterke punten
Extra activiteiten	8.2	7.9	+	1 %	94 %	Handhaven
Communicatie	8.1	7.6	++	2 %	91 %	Handhaven
Algemene ontwikkeling	8.1	7.7	+	3 %	91 %	Sterke punten
Begeleiding	8.0	7.7	+	4 %	92 %	Sterke punten
Sociaal-emotioneel	8.0	7.6	+	3 %	91 %	Handhaven
Identiteit	7.6	7.6	o	3 %	85 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Omgeving school	7.5	7.6	o	5 %	83 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Geledingen	7.3	6.7	++	3 %	76 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Voorzieningen	6.4	7.4	--	18 %	58 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit

Toelichting op 'Plaats in de prioriteitenmatrix':

- een hoofdaspect duiden we aan als 'niet te positioneren' als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

4.2 Aanbevelingen

De ouders van De Michaëlschool zijn over het algemeen tevreden over de school van hun zoon/dochter. Ze beoordelen de school met een gemiddeld rapportcijfer van 7.8. De ouders zijn zeer tevreden over de leerkracht, de sfeer, het onderwijs, de schoolleiding/directie en de extra activiteiten.

Oudertevredenheidsonderzoek wordt echter verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen voor de tevredenheid van ouders. De aanbevelingen in deze paragraaf richten zich op die (hoofd-/deel)aspecten die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen. Dit zijn:

- Voorzieningen;
- Geledingen;
- Omgeving van de school.

Voorzieningen

Over het algemeen zijn de ouders zeer matig tevreden over de voorzieningen op De Michaëlschool. Het hoofdaspect scoort sterk lager dan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met minder hoge prioriteit. De ouders zijn met name ontevreden over de hygiëne in de school. Daarnaast zijn ze matig tevreden over de mate waarin de school is uitgerust met ICT-middelen.

De hygiëne op school is een belangrijk kritiekpunt waar redelijk eenvoudig verbeteringen in aangebracht kan worden. Daarnaast adviseren wij om te kijken of er inderdaad te weinig (goede) ICT-middelen zijn en of het vervolgens budgettair mogelijk is om extra computers/ICT-middelen aan te schaffen.

Geledingen

De ouders van de leerlingen van De Michaëlschool zijn over het algemeen redelijk tevreden over de geledingen Oudervereniging (OV) en Medezeggenschapsraad (MR). Dit hoofdaspect scoort sterk hoger dan de benchmark primair onderwijs, maar komt in de prioriteitenmatrix naar voren als verbeterpunt met minder hoge prioriteit. De relatieve ontevredenheid lijkt, als we de deelaspecten nader bestuderen, met name gekoppeld te zijn aan onwetendheid van de ouders. De ouders lijken niet goed te weten wat de OV of de MR doet en geven daarom aan dat zij hierover matig tevreden zijn. Zij zijn ook matig tevreden over de informatie die zij vanuit de OV en de MR krijgen.

Het lijkt goed om de ouders beter te informeren over het werk dat door de OV en de MR wordt verricht. Hierbij kan men bijvoorbeeld denken aan een ouderavond/ouderbijeenkomst om de ouders te informeren over de diverse aspecten van de geledingen. Door dit duidelijker te maken aan ouders, wordt de betrokkenheid van ouders bij de scholen wellicht vergroot. Ook kan gekeken worden naar de wijze van informatieverstrekking vanuit de OV en de MR richting de ouders.

Omgeving van de school

Binnen het hoofdaspect omgeving van de school (waar ouders over het algemeen redelijk tevreden over zijn en wat in de prioriteitenmatrix naar voren komt als verbeterpunt met minder hoge prioriteit) zien we dat veel ouders de weg naar school als niet verkeersveilig ervaren en dat de school volgens ouders niet in een verkeersveilige buurt staat. De omgeving van de school is een hoofdaspect dat moeilijk aan te pakken is. Aangezien kinderen een zeer kwetsbare groep zijn in het verkeer, lijkt het ons goed om samen met de school, de ouders/verzorgers en wellicht de gemeente te kijken waar verbeterpunten te realiseren zijn rondom de school wat betreft verkeersveiligheid.

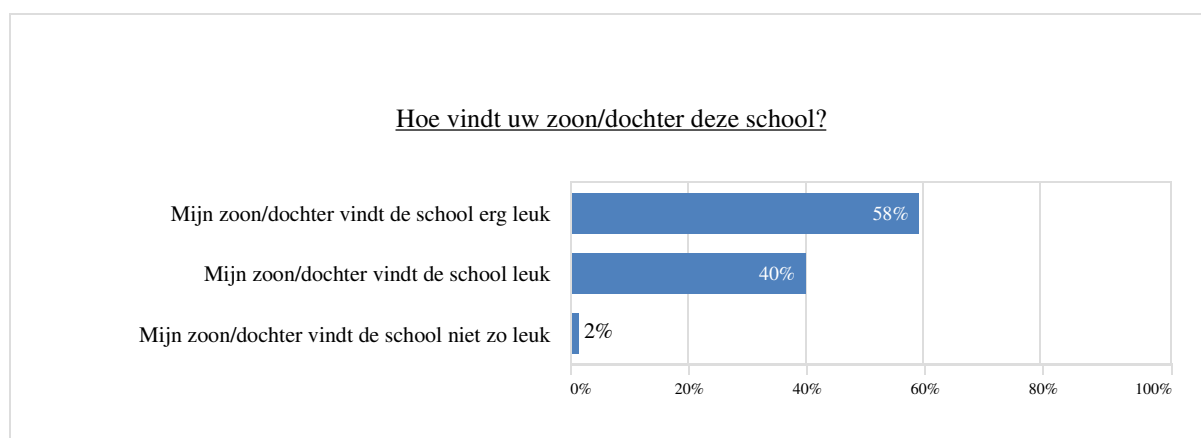
5 ONDERZOEKSRESULTATEN

5.1 Overall beeld De Michaëlschool

5.1.1 Algeheel oordeel

De ouders is gevraagd de school van hun kind te beoordelen aan de hand van een rapportcijfer. Gemiddeld genomen beoordelen zij de school met een 7,8.

De ouders is gevraagd of zij denken dat hun kind de school leuk vindt.



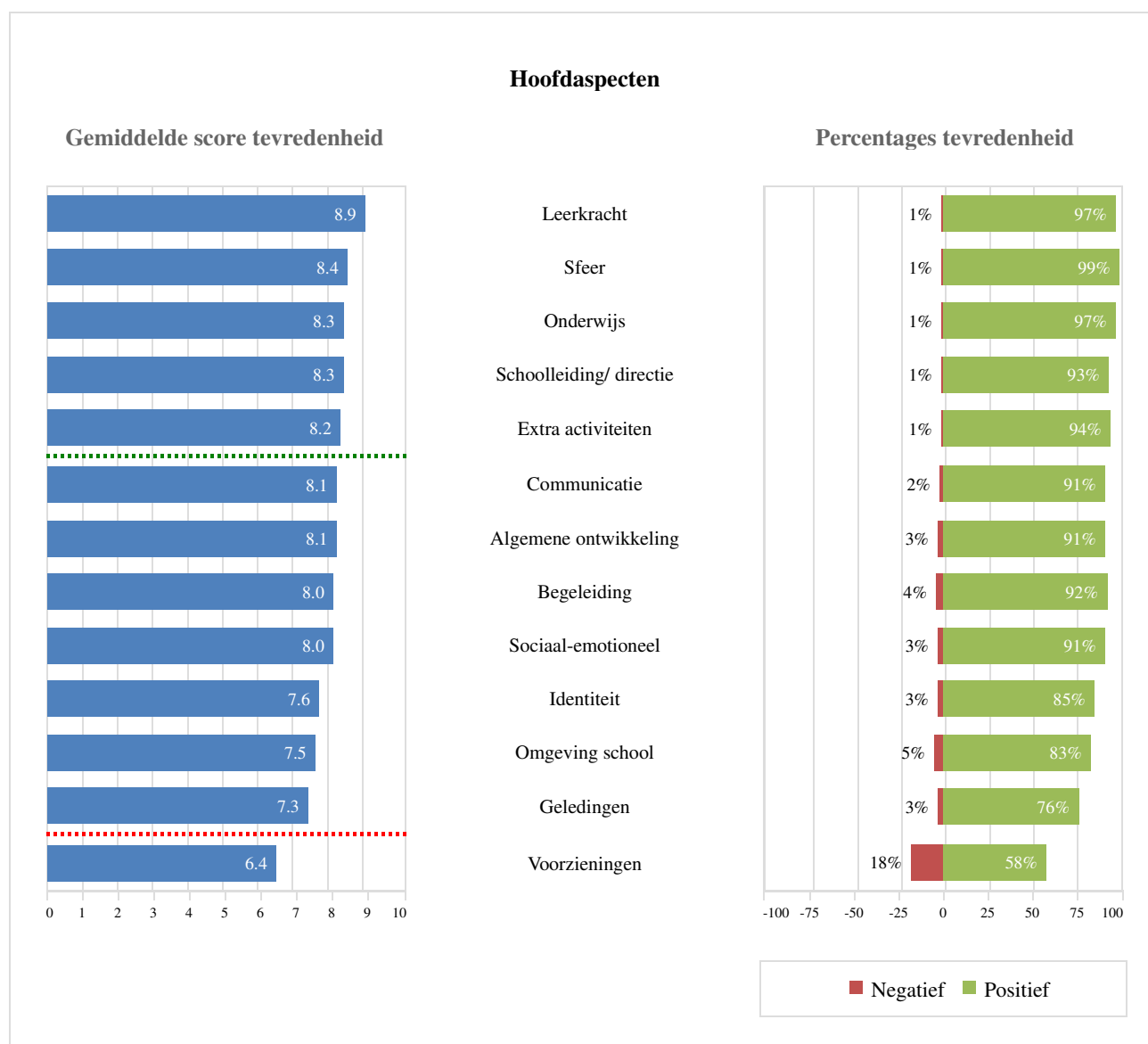
5.1.2 Tevredenheid over de hoofdaspecten

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende aspecten. Aspecten waarop De Michaëlschool 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft De Michaëlschool geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de aspecten waarop De Michaëlschool een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft De Michaëlschool 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 sfeer op school (8.4), over de wijze waarop de school het onderwijs verzorgt (8.3), over de schoolleiding/directie (8.3) en over de extra activiteiten van de school (8.2).

Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de voorzieningen die de school biedt (6.4; 18% negatief).



Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgecodeerde 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)	17.5%
Leerkrachten/Team	16.9%
Goede individuele begeleiding/differentiatie	11.7%
Goed onderwijs/manier van lesgeven	10.4%
Locatie van de school (bereikbaarheid/nabijheid)	7.8%
Goede communicatie/contact	7.8%
Betrokkenheid bij het kind	5.8%
Kleinschaligheid van de school/klas	3.2%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Gebouw	46.8%
Geen	7.8%
Combiklassen/te grote klassen	6.5%
Communicatie naar ouders toe	5.2%
Hygiëne	3.2%
Weinig individuele begeleiding/differentiatie/betrokkenheid	3.2%
Leerkracht/Team (en de wisseling daarvan)/veel oude leerkrachten	3.2%

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

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

	Man	Vrouw	De Michaëlschool-totaal
Onderwijs	8.1	8.3	8.3
Algemene ontwikkeling	8.3	8.1	8.1
Leerkracht	8.1	9.0	8.9
Begeleiding	7.9	8.1	8.0
Communicatie	7.8	8.2	8.1
Sfeer	7.9	8.4	8.4
Sociaal-emotioneel	7.5	8.1	8.0
Voorzieningen	6.0	6.5	6.4
Extra activiteiten	7.9	8.3	8.2
Omgeving school	7.4	7.5	7.5
Schoolleiding/ directie	7.5	8.4	8.3
Geledingen	6.7	7.3	7.3
Identiteit	7.3	7.6	7.6

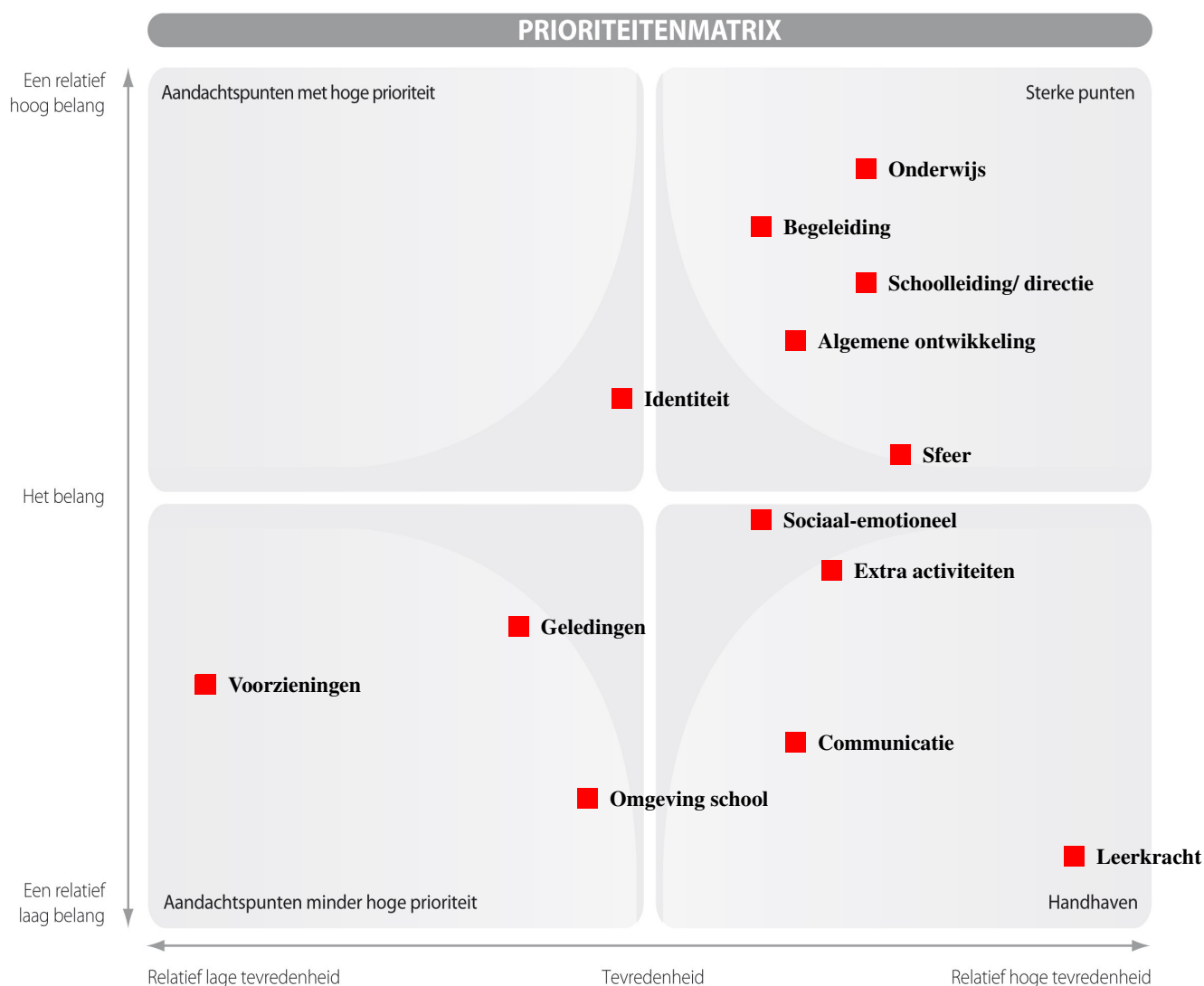
5.1.3 Verbeterprioriteiten

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 ‘belangsscores’ (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
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: Identiteit.	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.
VERBETERPUNTEN MINDER HOGE PRIORITEIT	HANDHAVEN
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: Voorzieningen, Omgeving school, Geledingen.	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, Sociaal-emotioneel, Extra activiteiten.

5.1.4 Benchmark primair onderwijs

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

De Michaëlschool scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Leerkracht, Sfeer, Onderwijs, Schoolleiding/ directie, Extra activiteiten, Communicatie, Algemene ontwikkeling, Begeleiding, Sociaal-emotioneel en Geledingen.

De Michaëlschool scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) lager dan de benchmark primair onderwijs: Voorzieningen.

	Gemiddelde score van De Michaëlschool	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Leerkracht	8.9	8.2	++
Sfeer	8.4	8.0	+
Onderwijs	8.3	7.8	++
Schoolleiding/ directie	8.3	7.5	++
Extra activiteiten	8.2	7.9	+
Communicatie	8.1	7.6	++
Algemene ontwikkeling	8.1	7.7	+
Begeleiding	8.0	7.7	+
Sociaal-emotioneel	8.0	7.6	+
Identiteit	7.6	7.6	o
Omgeving school	7.5	7.6	o
Geledingen	7.3	6.7	++
Voorzieningen	6.4	7.4	--

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)

5.2 Hoofdaspecten nader bekeken

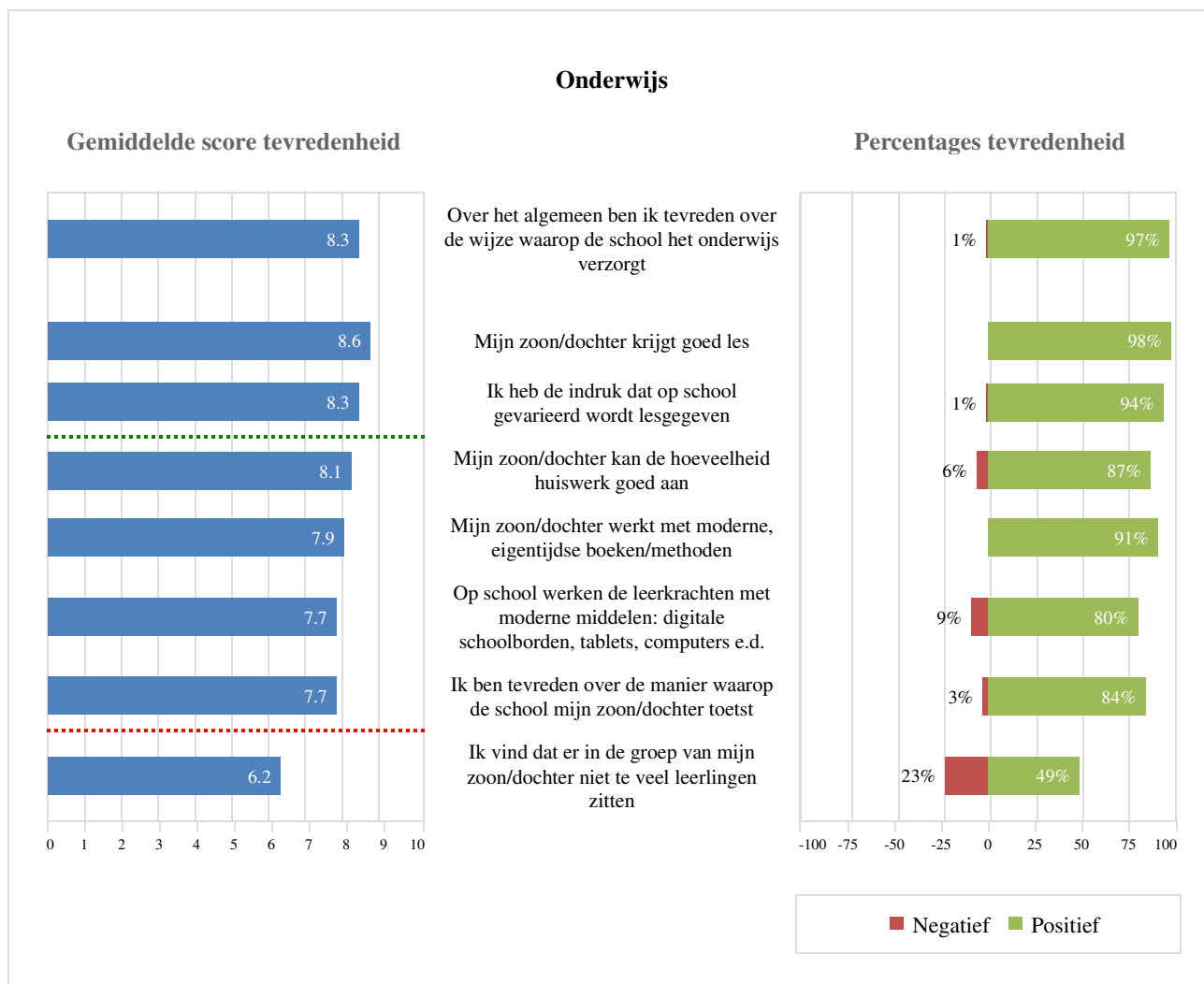
5.2.1 Inleiding

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 zijn zeer tevreden over de manier waarop hun kind leskrijgt (8.6) en over de mate waarin er op school gevarieerd les wordt gegeven (8.3).

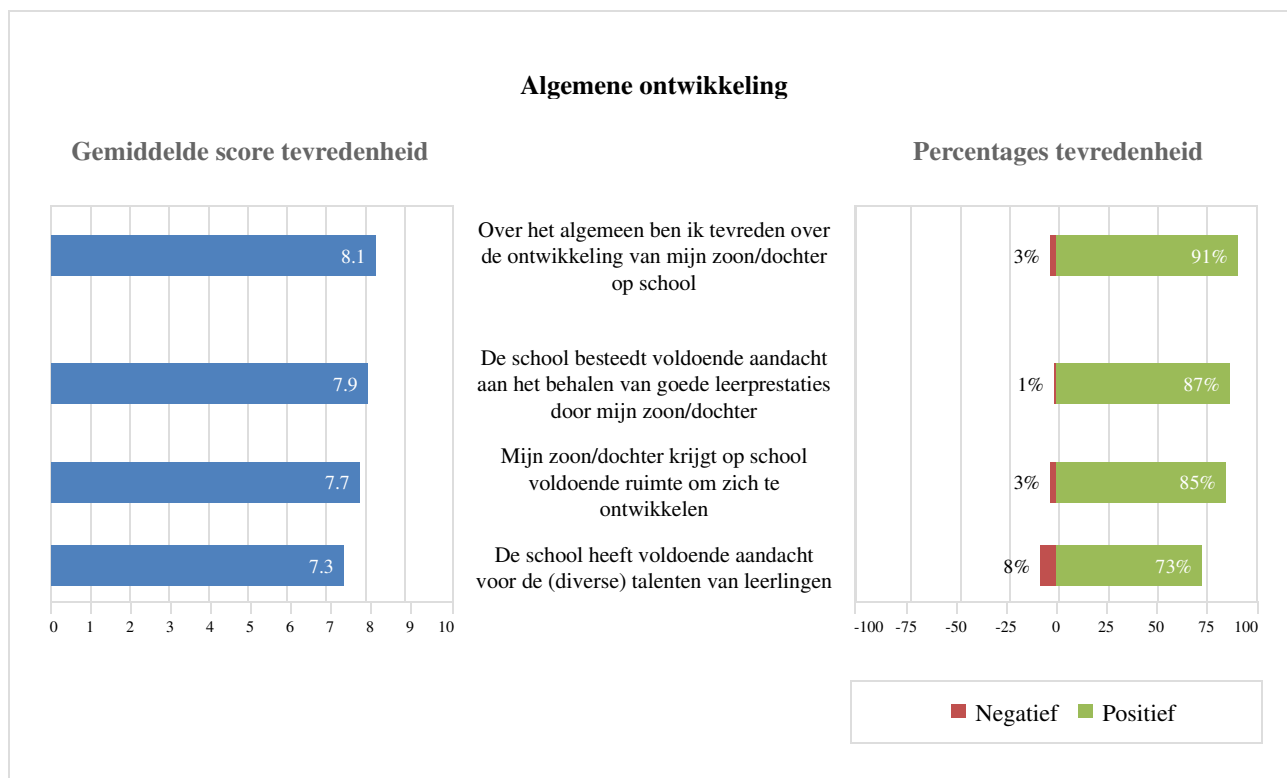
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over het aantal leerlingen in de groep van hun zoon/ dochter (6.2; 23% negatief).



5.2.3 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

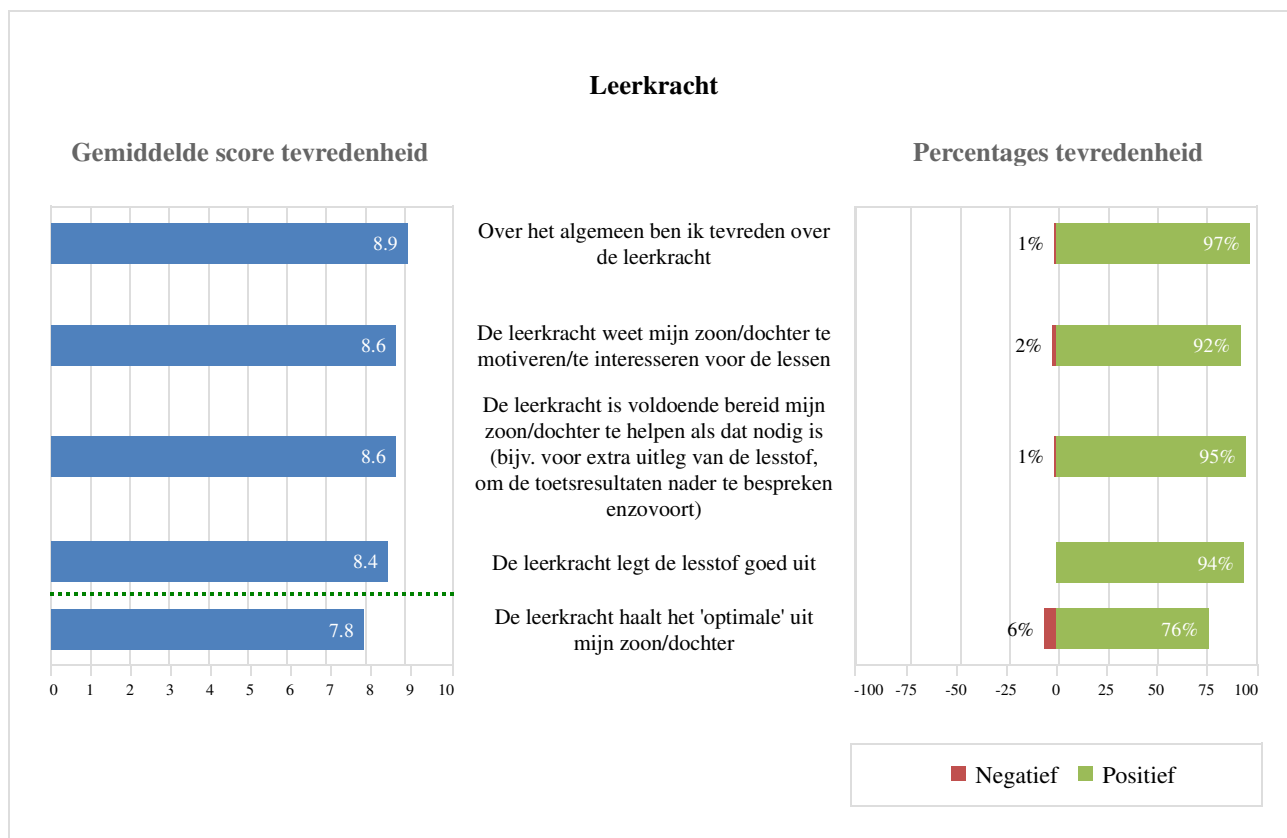
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.4 Leerkracht

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin de leerkracht hun kind weten te motiveren/interesseren voor de lessen (8.6), over de mate waarin de leerkracht bereid is hun kind te helpen als dat nodig is (8.6) en over de manier waarop de leerkracht de lesstof uitlegt (8.4).

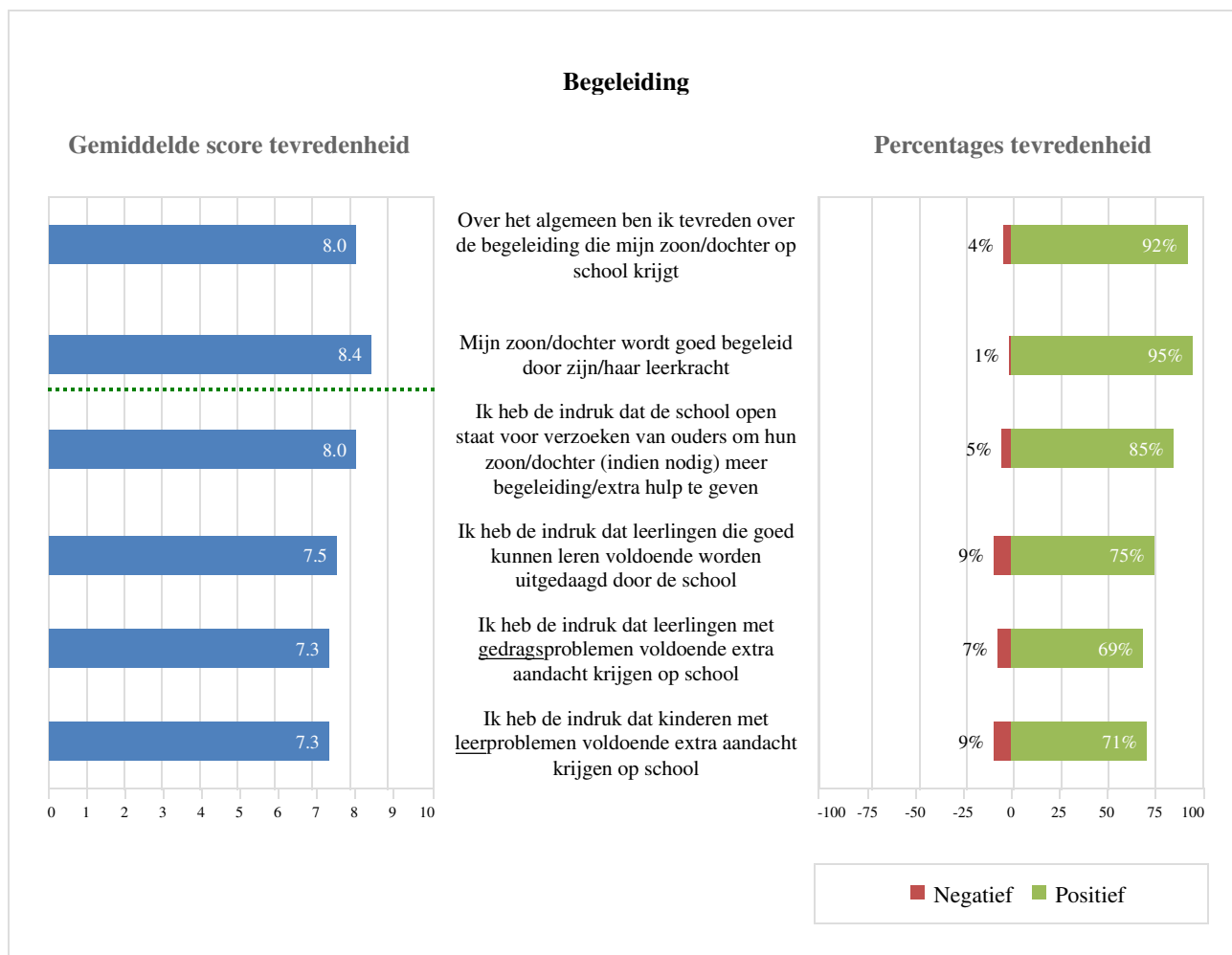
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.5 Begeleiding

De ouders zijn zeer tevreden over de begeleiding door de leerkracht (8.4).

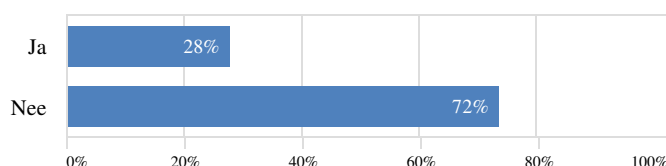
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.6 Hulp/informatie van school bij zorgvraag

Aan alle ouders is gevraagd of ze wel eens bij de school hebben aangeklopt met een vraag over extra zorg/ondersteuning voor hun zoon/dochter. Onderstaande grafiek laat zien hoeveel ouders dit wel eens gedaan hebben.

Heeft u wel eens bij de school aangeklopt met een vraag over extra zorg/ondersteuning voor uw zoon/dochter? U kunt hierbij denken aan zaken als dyslexie, motorische ontwikkeling, ADHD.



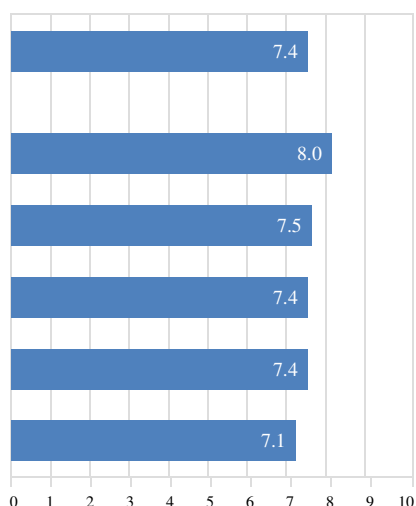
Aan de ouders die wel eens bij de school hebben aangeklopt met een zorgvraag, zijn onderstaande stellingen voorgelegd.

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

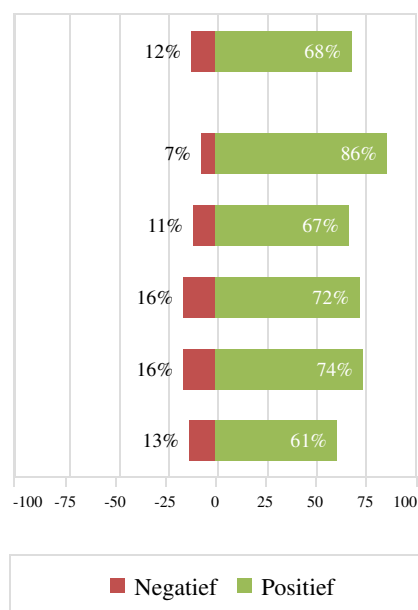
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de manier waarop de school heeft gereageerd op de zorgvraag (7.4; 16% negatief) en over de wijze waarop hun zorgvraag is opgepakt (7.4; 16% negatief).

Hulp/informatie van school bij zorgvraag

Gemiddelde score tevredenheid



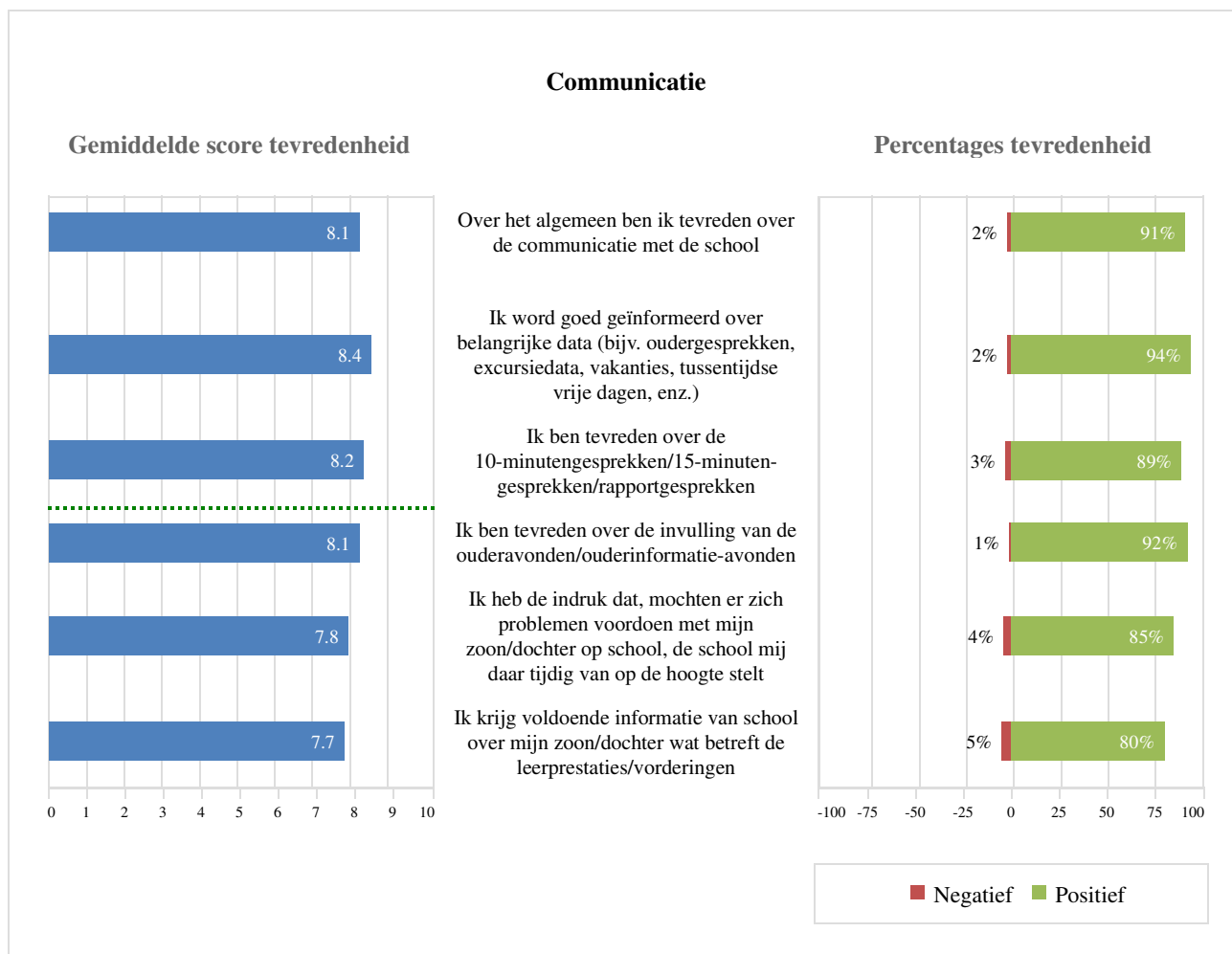
Percentages tevredenheid



5.2.7 Communicatie

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin ze geïnformeerd worden over belangrijke data (8.4) en over de 10/15-minutengesprekken en rapportgesprekken (8.2).

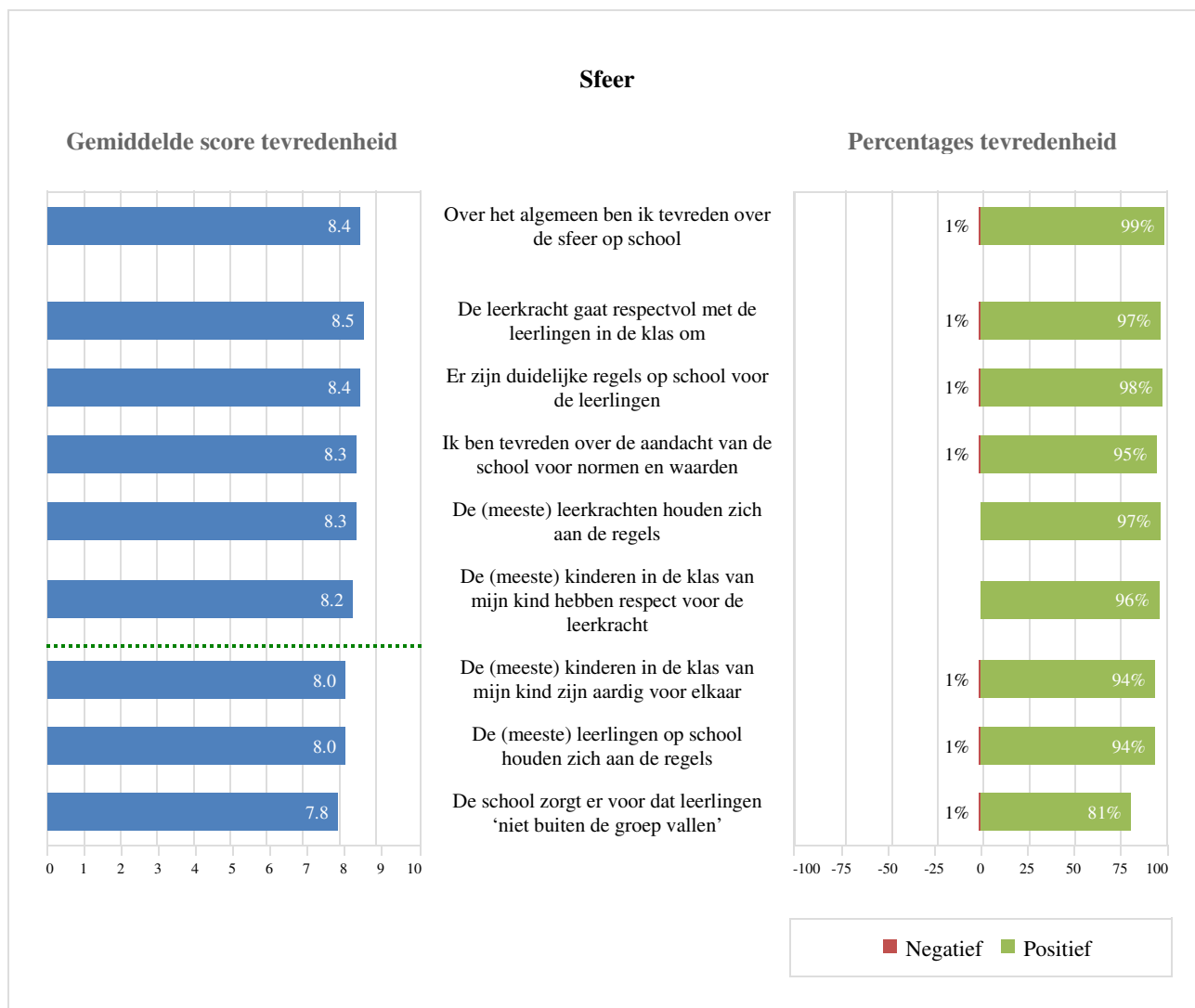
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.8 Sfeer

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin de leerkracht respectvol omgaat met de leerlingen (8.5), over de duidelijkheid van de schoolregels (8.4), over de aandacht van de school voor normen en waarden (8.3), over de mate waarin de leerkrachten zich aan de regels houden (8.3) en over de mate waarin de kinderen respect hebben voor de leerkracht (8.2).

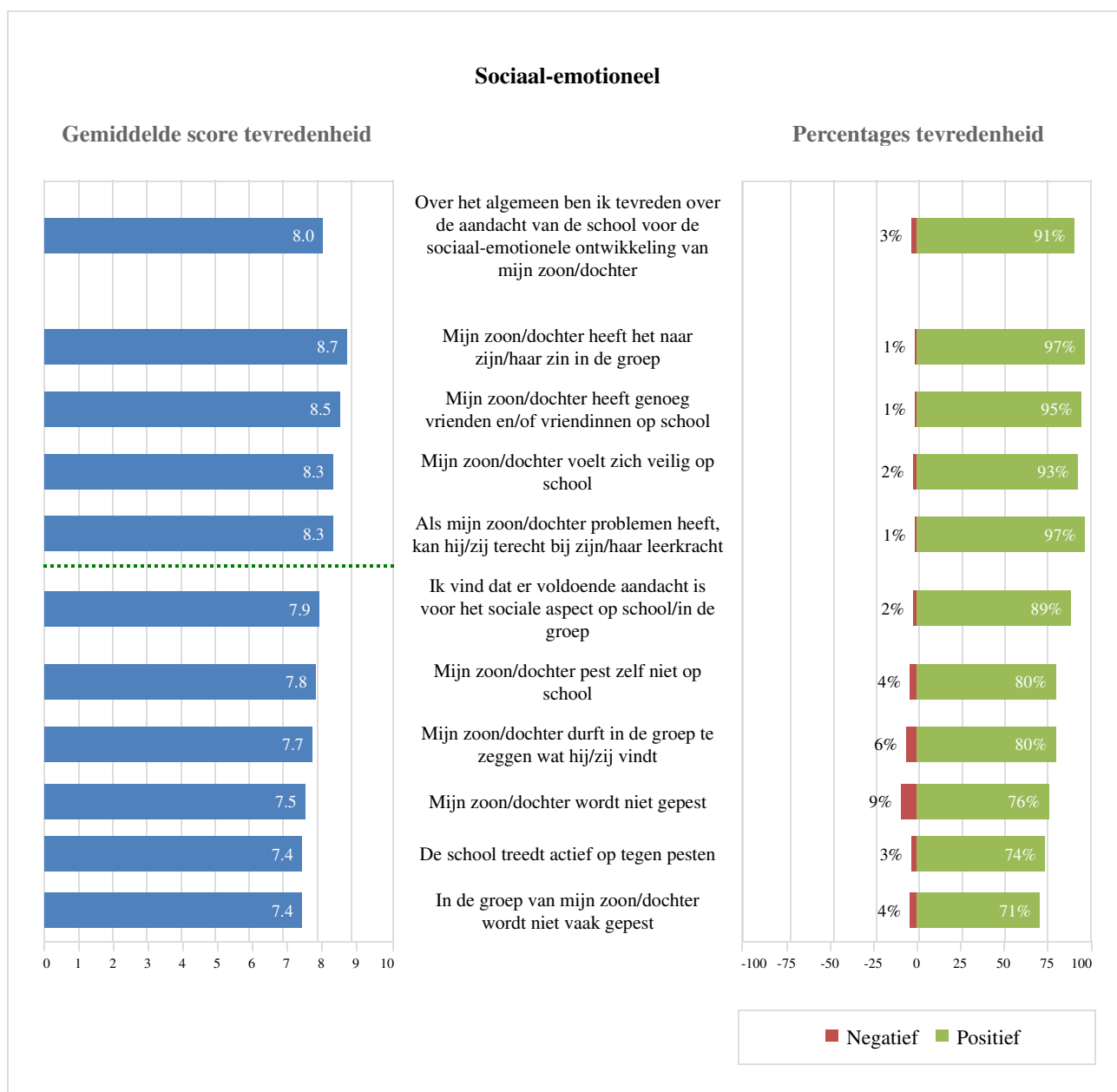
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.9 Sociaal-emotioneel

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin hun kind het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.7), over de hoeveelheid vrienden en/of vriendinnen die hun kind op school heeft (8.5), over de mate waarin hun kind zich veilig voelt op school (8.3) en over de mate waarin hun kind met problemen bij zijn/haar leerkracht terecht kan (8.3).

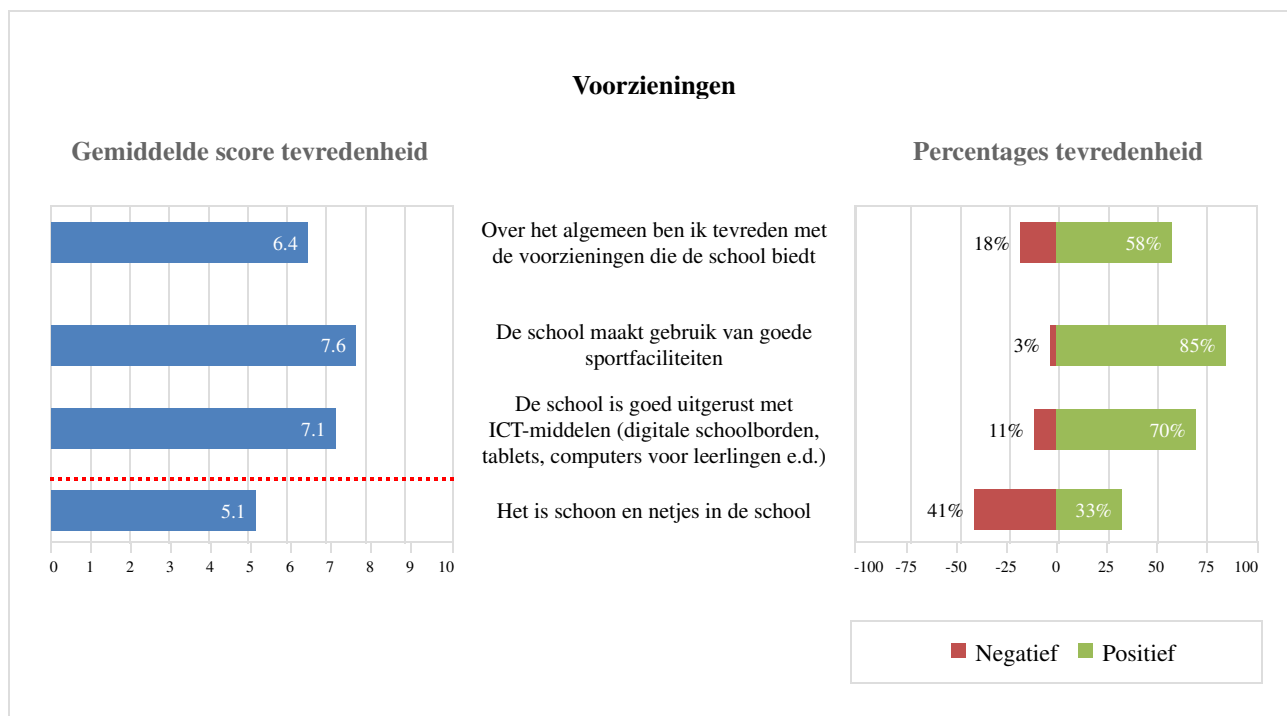
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.10 Voorzieningen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

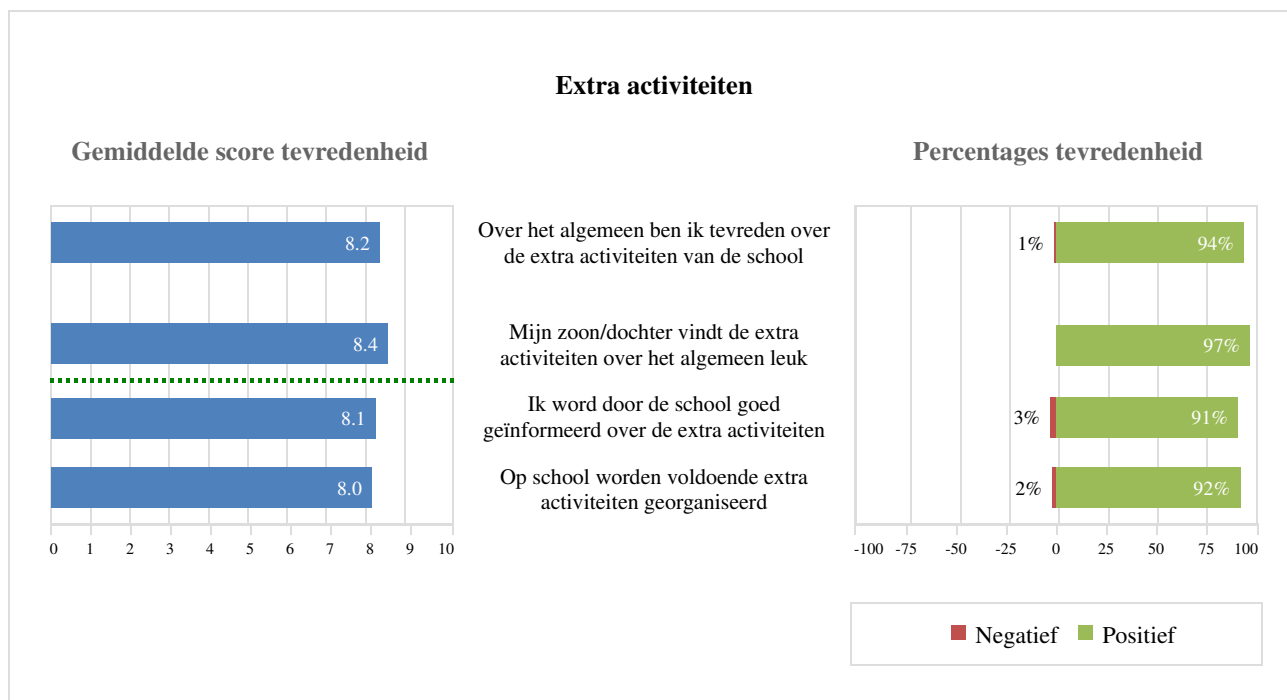
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de hygiëne op school (5.1; 41% negatief).



5.2.11 Extra activiteiten

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin hun kind de extra activiteiten leuk vindt (8.4).

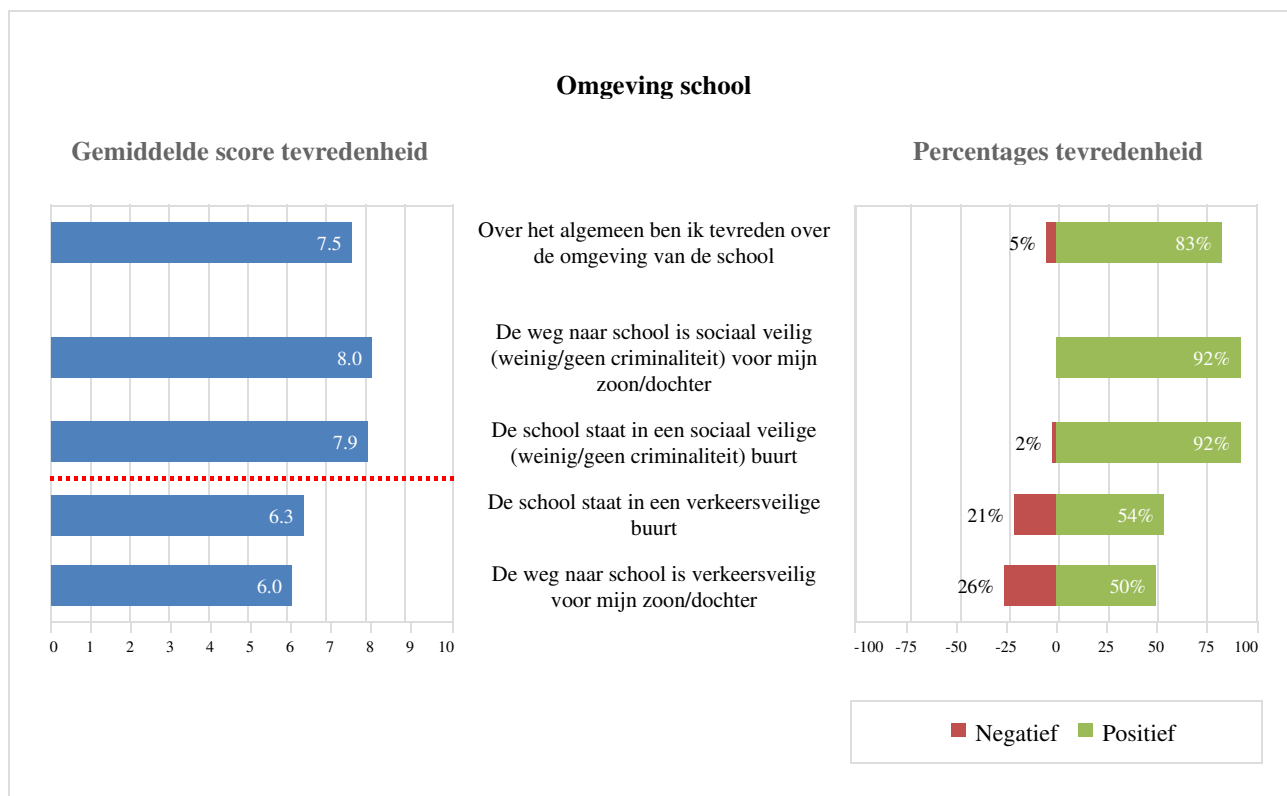
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.12 Omgeving school

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

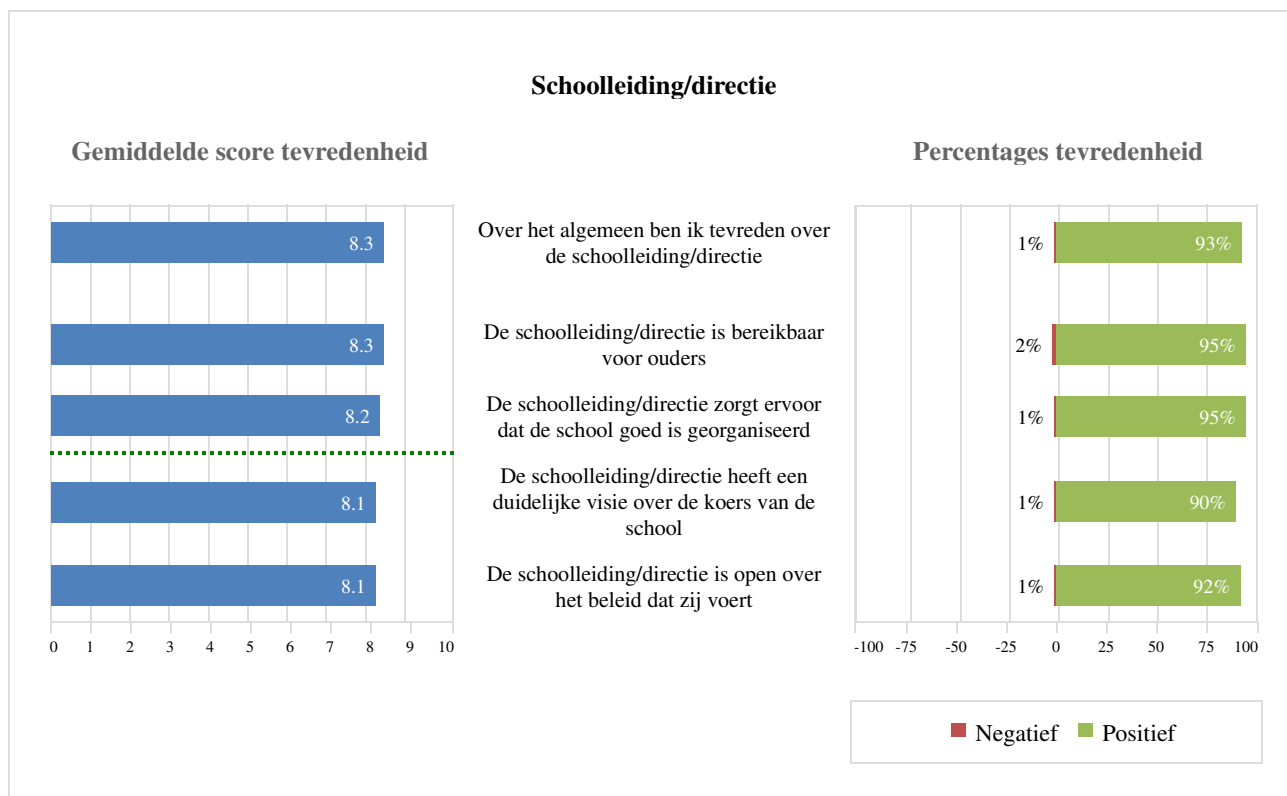
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de verkeersveiligheid van de weg naar school (6.0; 26% negatief) en over de verkeersveiligheid van de buurt waarin de school staat (6.3; 21% negatief).



5.2.13 Schoolleiding/directie

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin de schoolleiding/directie bereikbaar is voor ouders (8.3) en over de mate waarin de schoolleiding/directie ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (8.2).

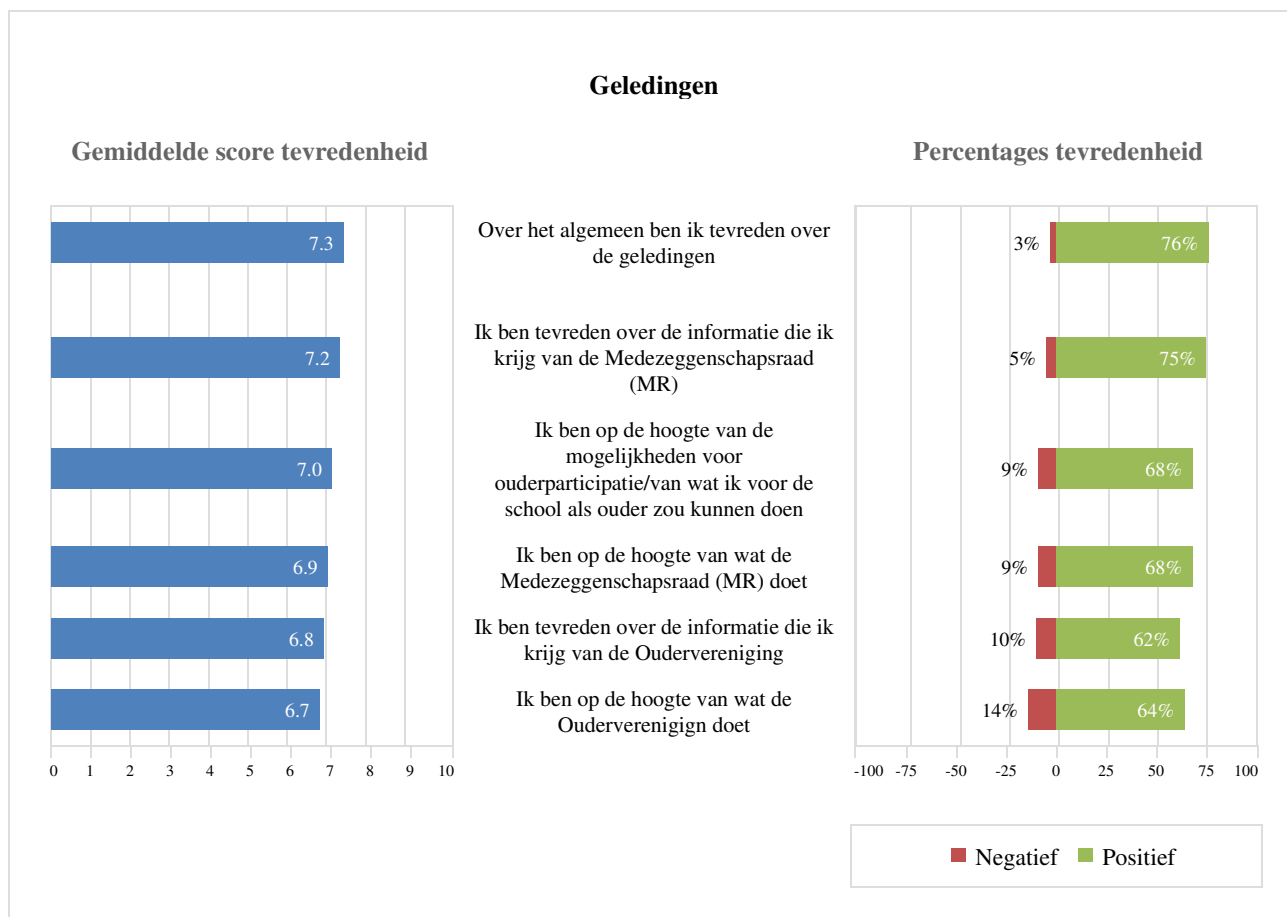
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.14 Geledingen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

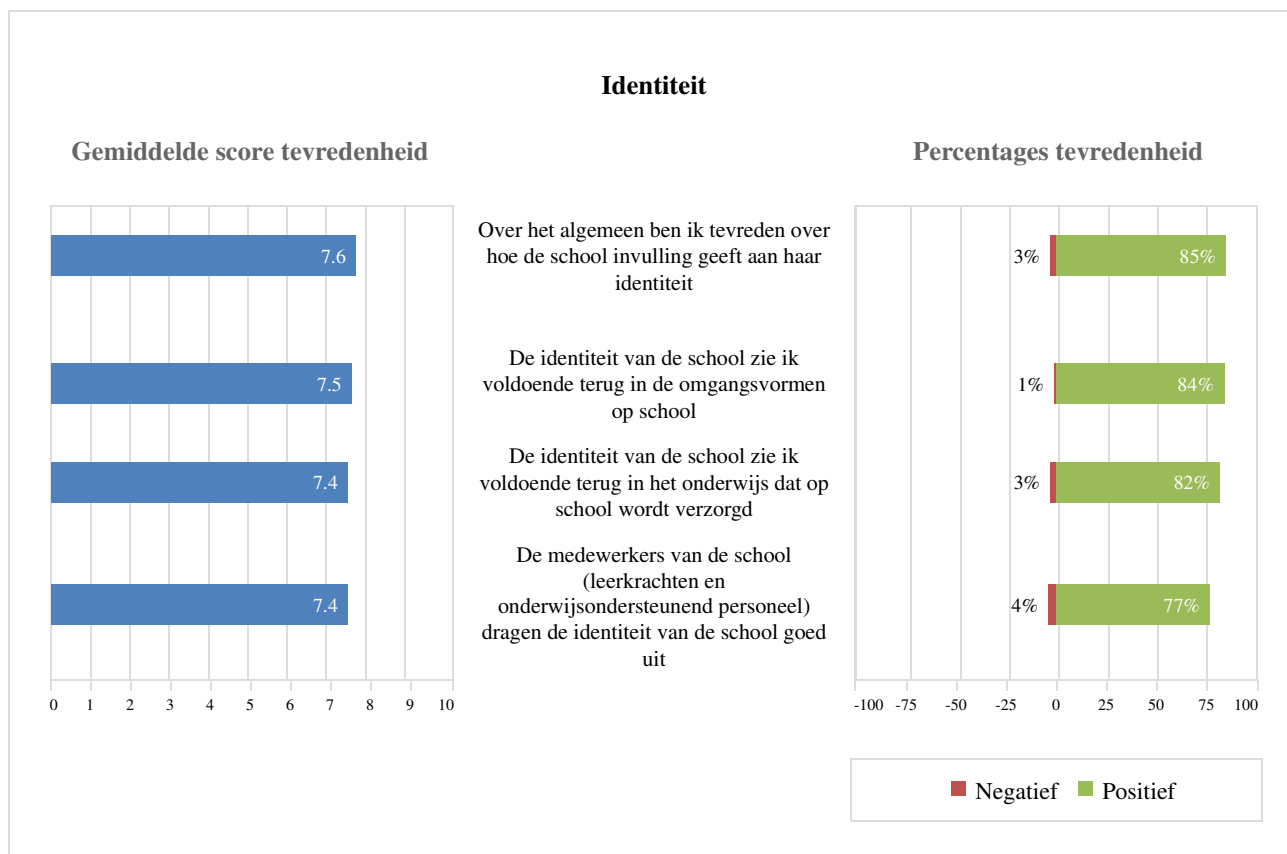
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.15 Identiteit

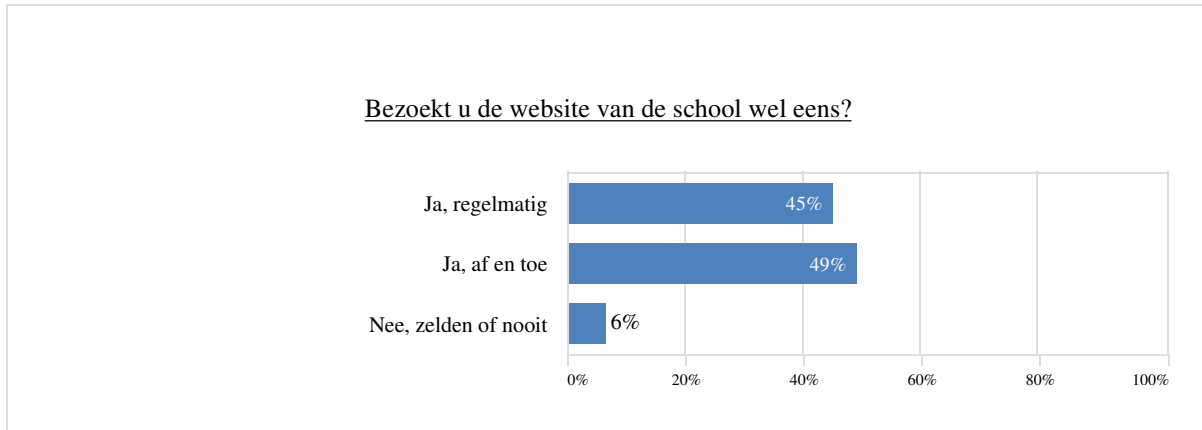
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.3 Website

In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de website van De Michaëlschool.



De ouders beoordelen de hoeveelheid informatie die de website van de school biedt met gemiddeld een 8.2.

De overzichtelijkheid van de website wordt door de ouders beoordeeld met gemiddeld een 8.1.

5.4 Schooltijden en opvang

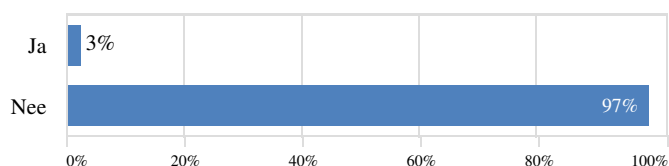
In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot de schooltijden en opvang.

5.4.1 Schooltijden

De ouders beoordelen de huidige schooltijden met gemiddeld een 7.2.

5.4.2 Voorschoolse opvang

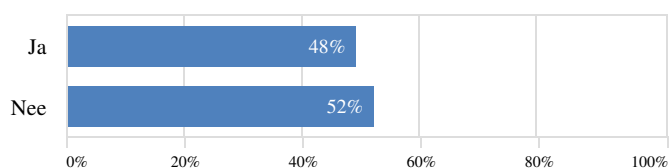
Maakt u gebruik van voorschoolse opvang?



De ouders die gebruik maken van de voorschoolse opvang beoordelen de voorschoolse opvang met gemiddeld een 9.4.

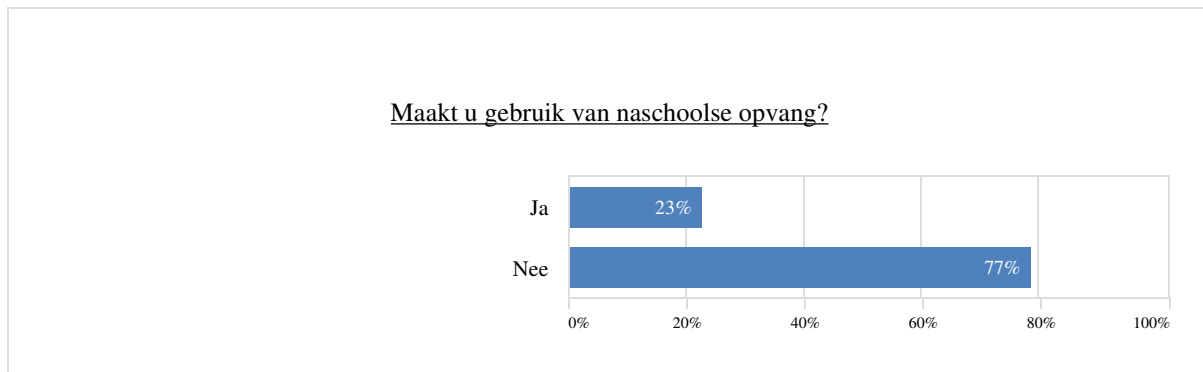
5.4.3 Tussenschoolse opvang

Maakt u gebruik van tussenschoolse opvang (overblijven)?



De ouders die gebruik maken van de tussenschoolse opvang beoordelen de tussenschoolse opvang met gemiddeld een 6.9.

5.4.4 Naschoolse opvang



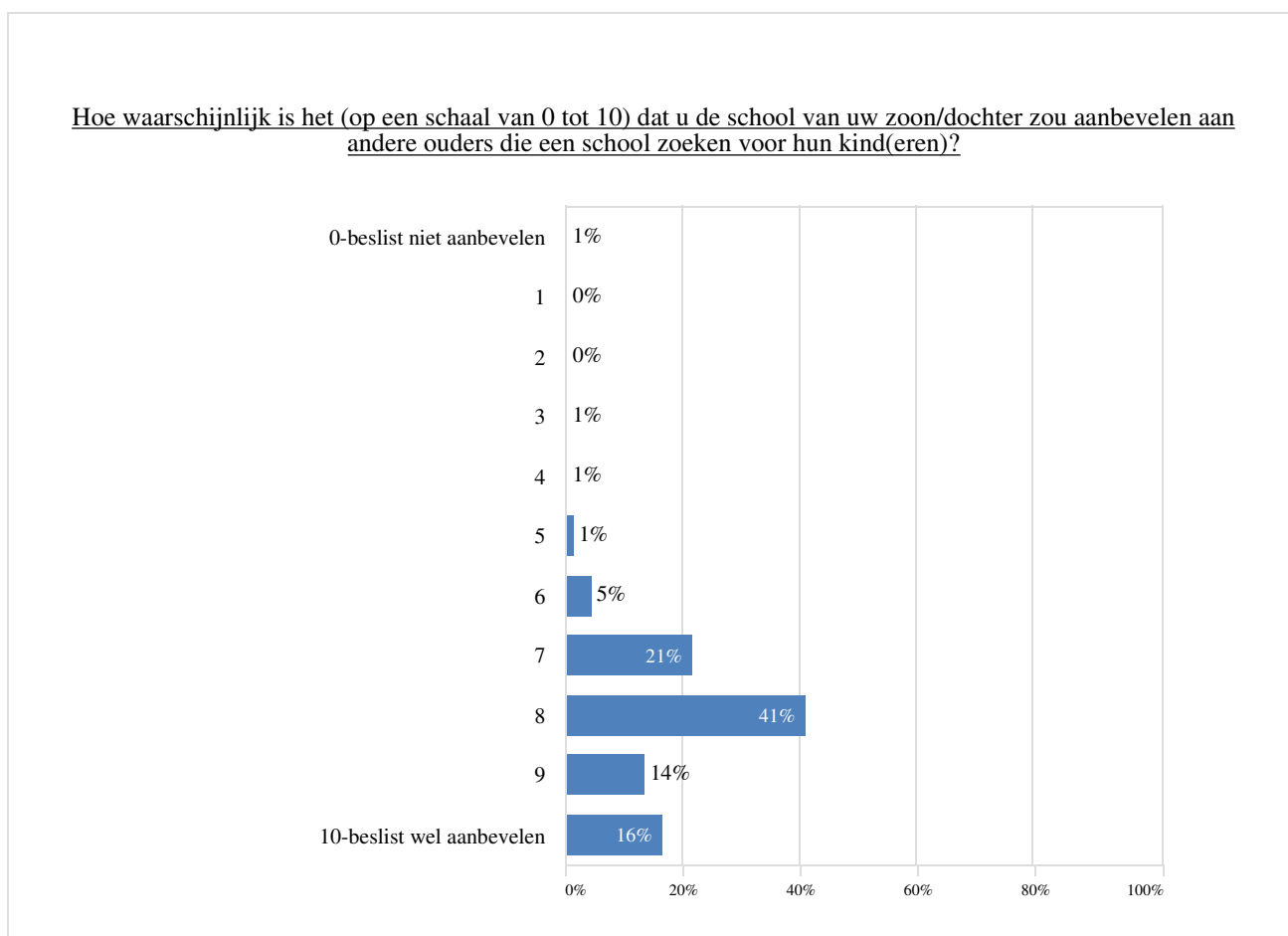
De ouders die gebruik maken van de naschoolse opvang beoordelen de naschoolse opvang met gemiddeld een 8.6.

5.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van leerlingen van De Michaëlschool 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 Michaëlschool beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal De Michaëlschool beslist wel aanbevelen'.

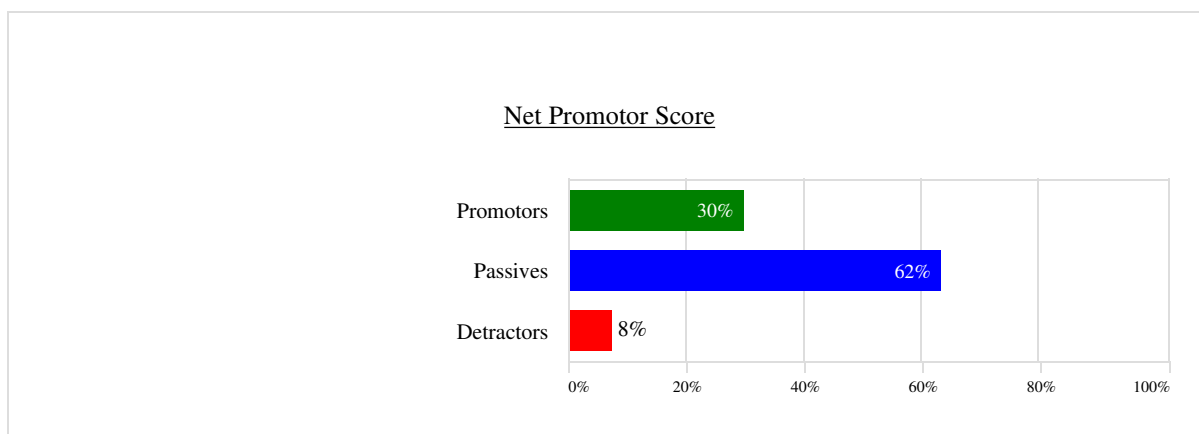
De onderstaande grafiek laat de resultaten op deze vraag zien.



Op basis van de loyaliteitsvraag zijn de ouders in te delen in drie groepen;

1. **Promotors** (score 9-10): dit zijn loyale ouders die De Michaëlschool beslist aanbevelen bij anderen als potentiële school;
2. **Passives** (score 7-8): dit zijn tevreden ouders die De Michaëlschool desondanks niet actief aanbevelen bij anderen als potentiële school;
3. **Detractors** (score 0-6): dit zijn niet-loyale, ontevreden ouders die De Michaëlschool zeker niet aanbevelen bij anderen als potentiële school en die mogelijk een bijdrage leveren aan een negatieve beeldvorming over De Michaëlschool.

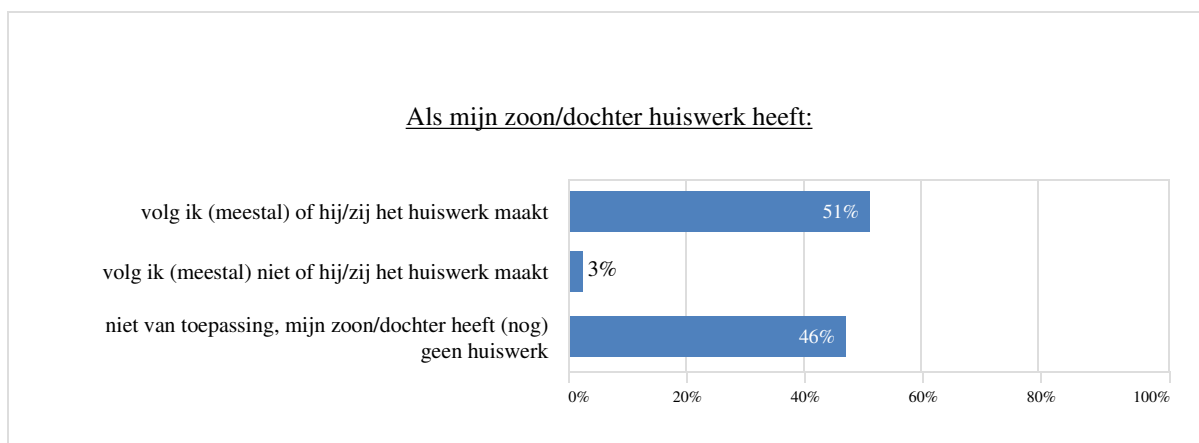
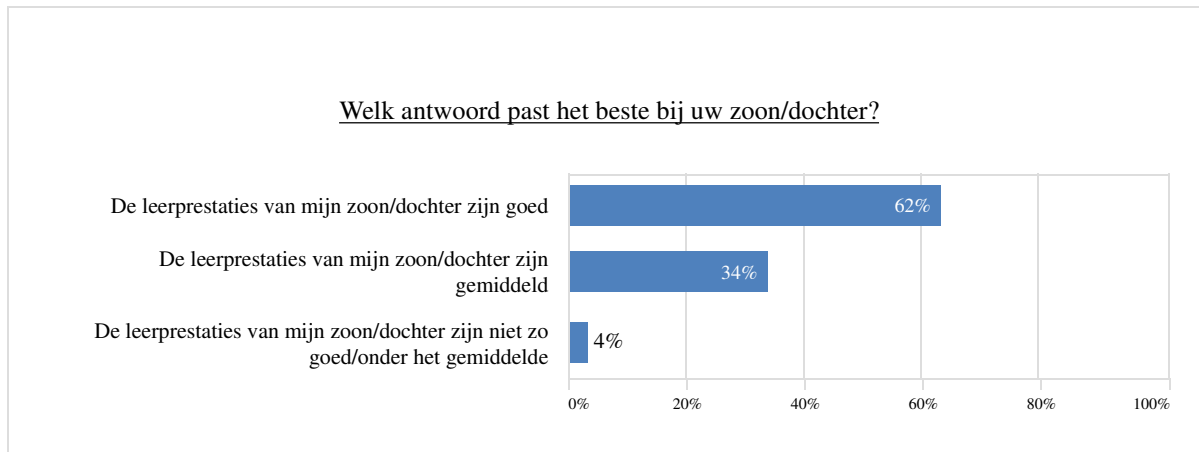
De verdeling voor De Michaëlschool is als volgt:



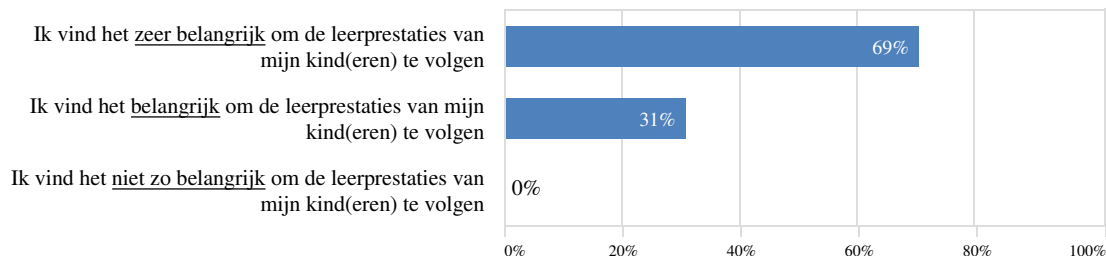
Aan de hand van deze indeling berekenen we de Net Promotor Score (NPS): percentage Promotors -/- percentage Detractors. Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Een positieve NPS staat voor een gezond evenwicht tussen loyale en niet-loyale ouders. De NPS voor De Michaëlschool is 22 (30 - 8), zonder meer een goede score. De NPS in de benchmark PO is +11.

5.6 Ouderbetrokkenheid

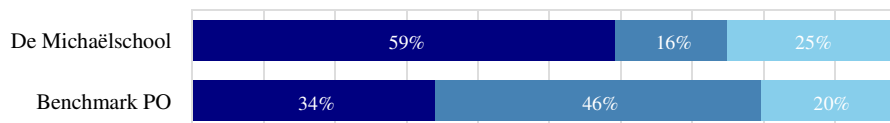
In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot de ouderbetrokkenheid.



Welk antwoord past het beste bij u?

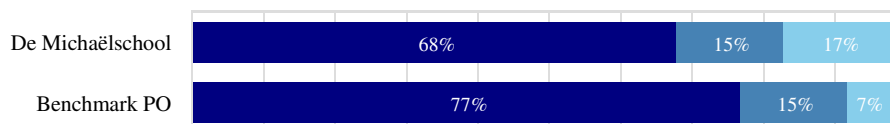


Ik lever een bijdrage aan onderwijsondersteunende activiteiten (bijdragen aan projecten en thema's, aan lees- of spelletjesbegeleiding, aan ondersteuning bij creatieve activiteiten en/of aan onderwijs in de klas)



■ Ja, dat doe ik ■ Dat doe ik niet, maar zou ik wel willen doen ■ Nee, dat doe ik niet

Ik lever hand- en spandiensten, bijvoorbeeld bij sportdagen of culturele uitjes

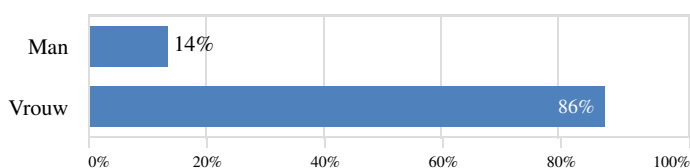


■ Ja, dat doe ik ■ Dat doe ik niet, maar zou ik wel willen doen ■ Nee, dat doe ik niet

6. Achtergrondkenmerken van de ouders

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

Bent u een man of vrouw?



Wat is uw hoogst genoten en afgeronde schoolopleiding?

