

Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek

CBS De Schalmei

In opdracht van Stichting de Tjongerwerven – Christelijk Primair Onderwijs
Contactpersonen de heer H. van Malsen en de heer A. Vos

Utrecht, februari 2015
DUO Onderwijsonderzoek
drs. Vincent van Grinsven
drs. Madelon van Duren

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 8
 - 4.1 Management summary 8
 - 4.2 Aanbevelingen 10
- 5 ONDERZOEKSRESULTATEN 11
 - 5.1 Overall beeld CBS De Schalmei 11
 - 5.2 Hoofdaspecten nader bekeken 18
 - 5.3 Website 31
 - 5.4 Schooltijden en opvang 32
 - 5.5 Loyaliteit 34
 - 5.6 Ouderbetrokkenheid 36
6. Achtergrondkenmerken van de ouders 38

1. Inleiding

Stichting De Tjongerwerven wil inzicht in de tevredenheid en de betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft Stichting De Tjongerwerven in januari 2015 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek voor CBS De Schalmei beschreven.

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 CBS De Schalmei zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij CBS De Schalmei.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor CBS De Schalmei.*

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 CBS De Schalmei, maar ook van de sterke punten van CBS De Schalmei (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 CBS De Schalmei. Uiteindelijk hebben 70 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 70%.

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs. CBS De Schalmei heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft CBS De Schalmei gebruik gemaakt 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 januari 2015 is een oudertevredenheidsonderzoek verricht naar de tevredenheid van ouders van de leerlingen van CBS De Schalmei. De meting onder de ouders heeft online plaatsgevonden. Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs, waarbij CBS De Schalmei de mogelijkheid heeft gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft CBS De Schalmei gebruik gemaakt van de mogelijkheid om schoolspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

Van de 100 ouders van de leerlingen van CBS De Schalmei die zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen, heeft uiteindelijk 70% 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 CBS De Schalmei 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 CBS De Schalmei 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	8.7	8.2	++	0 %	93 %	Handhaven
Onderwijs	8.4	7.8	++	0 %	99 %	Sterke punten
Communicatie	8.4	7.6	++	1 %	94 %	Sterke punten
Begeleiding	8.3	7.7	++	0 %	94 %	Handhaven
Sfeer	8.3	8.0	+	0 %	99 %	Sterke punten
Algemene ontwikkeling	8.2	7.7	++	0 %	96 %	Sterke punten
Schoolleiding/ directie	8.1	7.5	++	0 %	94 %	Sterke punten
Voorzieningen	8.1	7.4	++	0 %	94 %	Handhaven
Sociaal-emotioneel	7.9	7.6	+	3 %	91 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Identiteit	7.6	7.6	o	4 %	89 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Omgeving school	7.4	7.6	o	8 %	80 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Geledingen	7.2	6.7	++	0 %	72 %	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.
- het hoofdaspect geledingen is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen vanwege de geringe spreiding in de antwoorden en de daarmee te grote invloed op de regressieanalyse.

4.2 Aanbevelingen

De ouders zijn tevreden over CBS De Schalmei. Ze beoordelen de school met een gemiddeld rapportcijfer van 7.9. Met name over de leerkracht, het onderwijs, de communicatie, de begeleiding, de sfeer en de algemene ontwikkeling zijn de ouders zeer tevreden.

Oudertevredenheidsonderzoek wordt echter vooral verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen voor de tevredenheid van ouders. De aanbevelingen in deze paragraaf richten zich op die hoofd- en deelaspecten die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen. Dit is het hoofdaspect geledingen.

Geledingen

De ouders van de leerlingen van CBS De Schalmei zijn matig tevreden over de geledingen Ouderraad (OR) en Medezeggenschapsraad (MR). Ze zijn redelijk tevreden over de Activiteitencommissie. Het hoofdaspect scoort echter wel sterk hoger dan de benchmark primair onderwijs. De ouders zijn matig tevreden over de informatie die zij vanuit de OR en de MR krijgen en lijken niet goed te weten wat de OR en de MR doen. Bij de meting in het voorjaar van 2013 kwamen de geledingen eveneens als een verbeterpunt naar voren. Het hoofdaspect scoort bij deze meting wel hoger dan de vorige keer. Hoewel de tevredenheid met de geledingen ten opzichte van de vorige meting is verbeterd, blijft het een aandachtspunt van CBS De Schalmei om ouders goed te blijven informeren over het werk dat door de OR en de MR wordt verricht.

Algemeen

Als wij de deelaspecten nader bestuderen komen er nog een aantal punten naar voren waar CBS De Schalmei aandacht aan zou kunnen besteden. De ouders zijn matig tevreden over de (extra) aandacht die school besteed aan leerlingen met gedrags- en motivatieproblemen en de informatievoorziening wat betreft de vorderingen van hun kind. De school zou manieren kunnen zoeken om meer persoonlijke aandacht te kunnen bieden en hier beter over kunnen communiceren met de ouders. Sommige ouders geven aan dat hun kind gepest wordt en dat er in de groep van hun kind weleens wordt gepest. Wellicht zou de school kritisch naar het anti-pestbeleid kunnen kijken. De ouders zijn ontevreden over de verkeersveiligheid op de weg naar school en matig tevreden over de verkeersveiligheid in de buurt rondom school. De verkeersveiligheid rondom de school is een aandachtspunt dat eveneens bij de vorige meting naar voren kwam. Het is het enige hoofdaspect dat in vergelijking tot de meting van 2013 minder goed is gaan scoren. Het blijft aan te bevelen om te onderzoeken of en hoe de omgeving van de school veiliger ingericht kan worden.

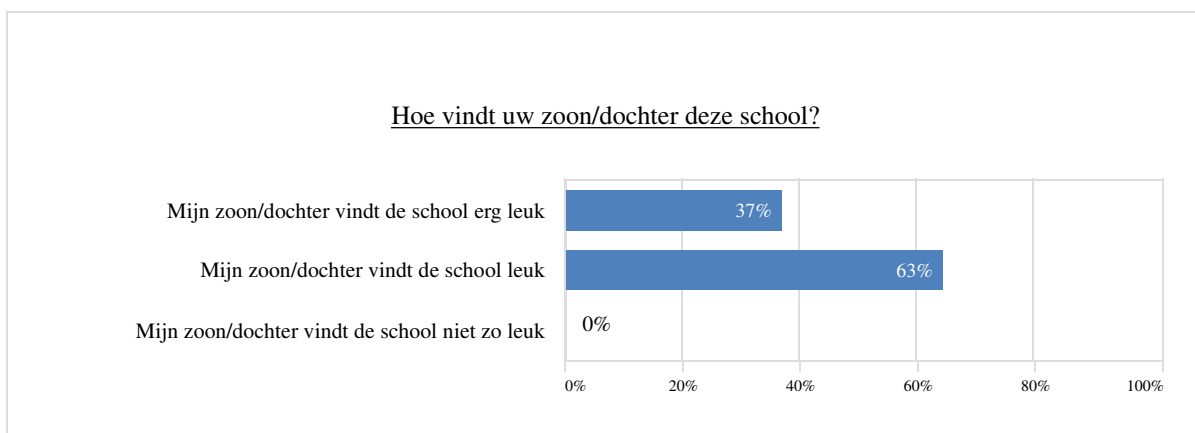
5 ONDERZOEKSRESULTATEN

5.1 Overall beeld CBS De Schalmei

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 7.9.

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



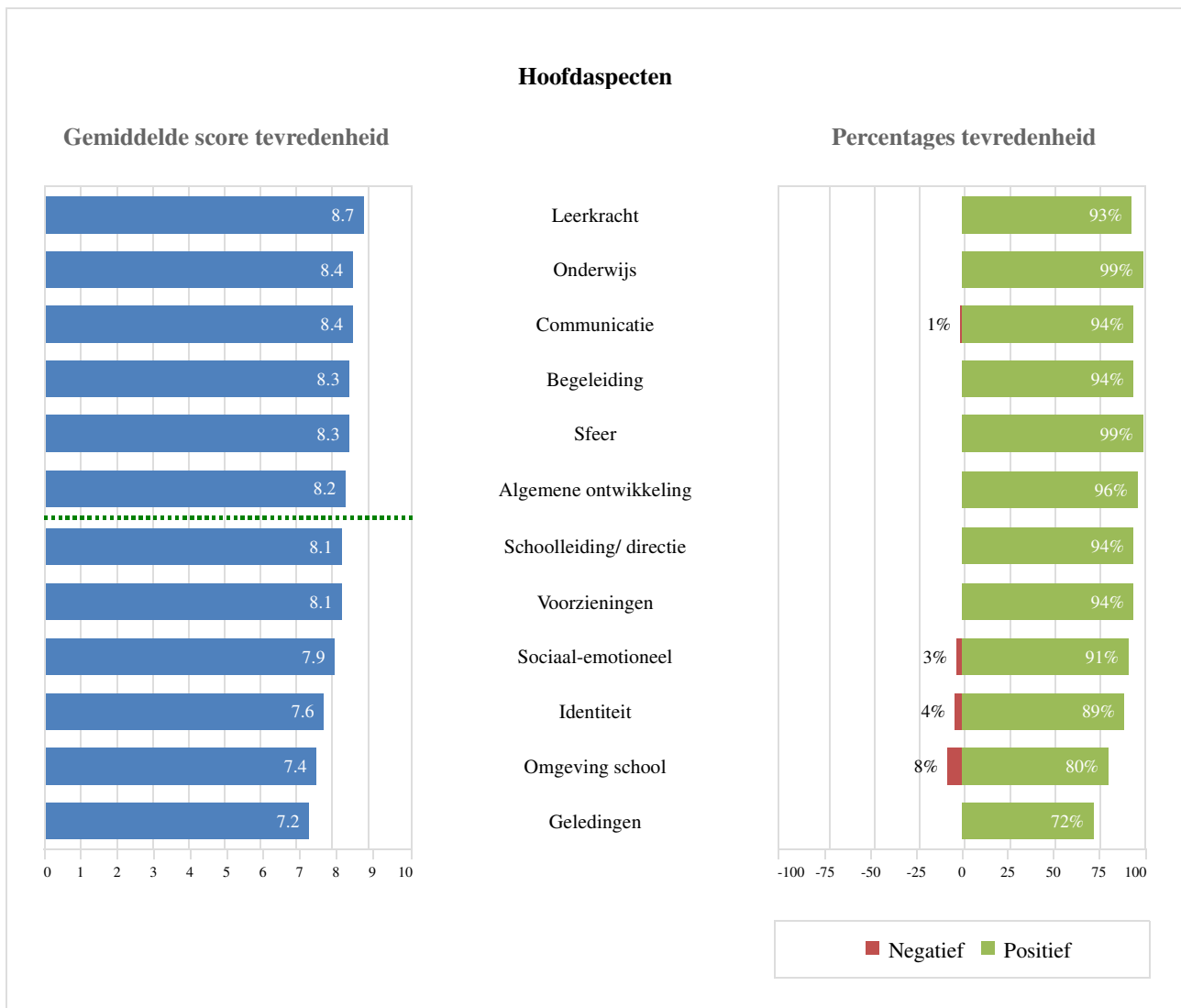
5.1.2 Tevredenheid over de hoofdaspecten

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende aspecten. Aspecten waarop CBS De Schalmei 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft CBS De Schalmei geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de aspecten waarop CBS De Schalmei een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft CBS De Schalmei 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 (8.7), over de wijze waarop de school het onderwijs verzorgt (8.4), over de wijze waarop de school met hen communiceert (8.4), over de begeleiding die hun kind op school krijgt (8.3), over de sfeer op school (8.3) en over de ontwikkeling van hun kind op school (8.2).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



Vergelijking met vorige meting

In het voorjaar van 2013 heeft CBS De Schalmei eveneens een oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door DUO Onderwijsonderzoek. In de onderstaande tabel worden de resultaten op de hoofdaspecten (waar mogelijk) vergeleken met de resultaten uit de meting van 2013.

Ten opzichte van 2013 scoort CBS De Schalmei hoger op de hoofdaspecten: Onderwijs, Schoolleiding/directie, Begeleiding, Sfeer, Communicatie, Algemene ontwikkeling. Sociaal-emotioneel en Geledingen. CBS De Schalmei scoort in vergelijking met 2013 lager op het hoofdaspect: Omgeving school. Op de overige hoofdaspecten scoort CBS De Schalmei gelijk aan 2013.

	2015	2013	Afwijking
Voorzieningen	8.1	8.1	0
Schoolleiding/directie	8.1	7.8	+
Onderwijs	8.4	8.1	+
Sociaal-emotioneel	7.9	7.4	+
Leerkracht	8.7	8.5	0
Communicatie	8.4	7.6	0
Algemene ontwikkeling	8.2	7.6	+
Begeleiding	8.3	7.8	+
Omgeving school	7.4	7.8	-
Identiteit	7.6	7.8	0
Geledingen	7.2	6.7	+

De schaal heeft de volgende betekenis:

- = lager/slechter dan 2013

0 = (ongeveer) gelijk aan 2013

+ = hoger/beter dan 2013

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 CBS De Schalmei is deze score groen gekleurd, als de score 0,3 of meer **negatief** afwijkt van CBS De Schalmei is deze score rood gekleurd.

	Man	Vrouw	CBS De Schalmei-totaal
Onderwijs	8.4	8.4	8.4
Algemene ontwikkeling	8.2	8.2	8.2
Leerkracht	8.6	8.7	8.7
Begeleiding	8.2	8.3	8.3
Communicatie	8.4	8.4	8.4
Sfeer	8.2	8.3	8.3
Sociaal-emotioneel	8.2	7.9	7.9
Voorzieningen	8.4	8.1	8.1
Omgeving school	7.3	7.4	7.4
Schoolleiding/ directie	7.5	8.2	8.1
Geledingen	8.1	7.1	7.2
Identiteit	7.1	7.7	7.6

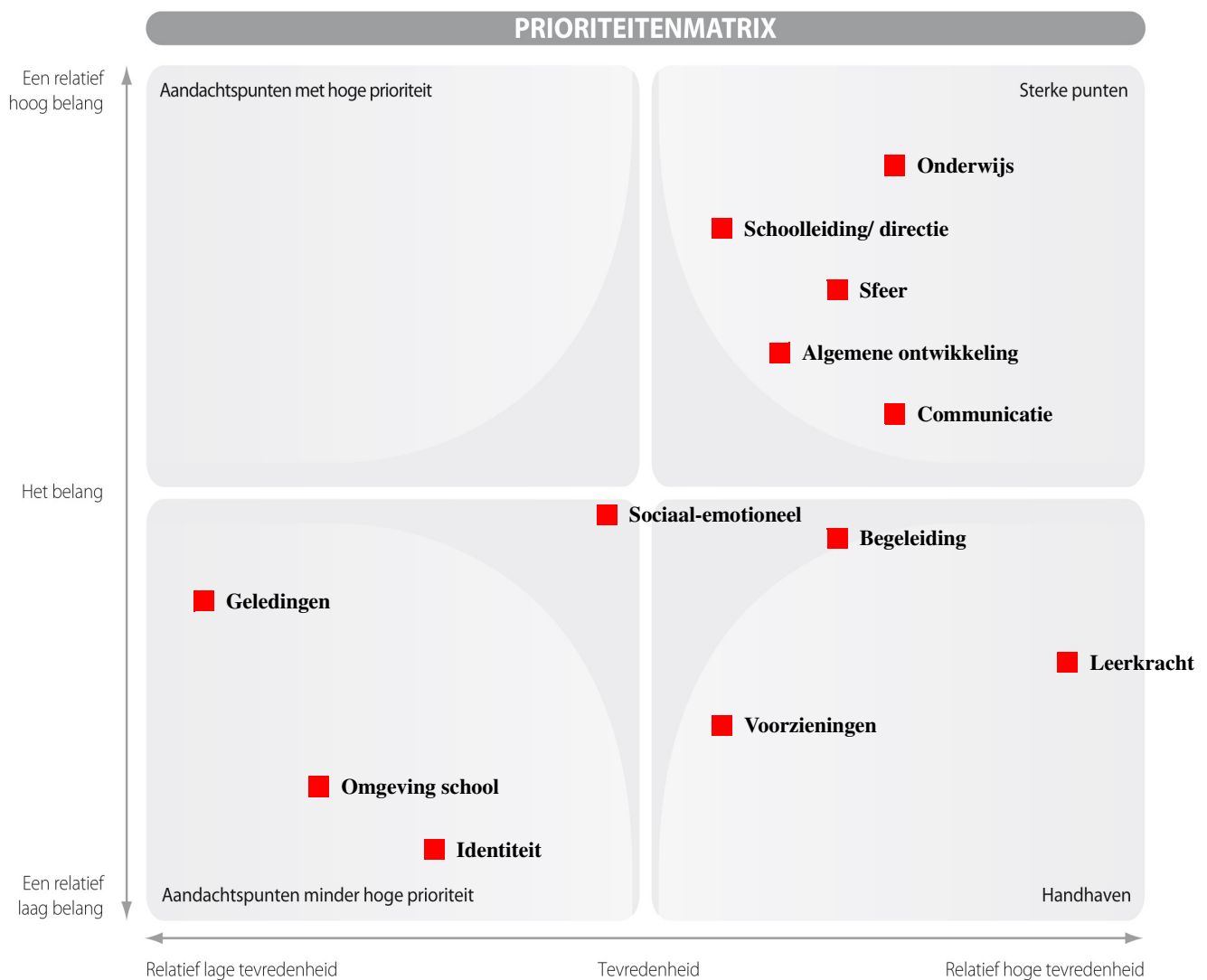
5.1.3 Verbeterprioriteiten

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 ‘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.</p> <p>Hoofdaspecten in dit kwadrant verdienen nadrukkelijk de aandacht van de school.</p> <p>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.</p> <p>Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Onderwijs, Algemene ontwikkeling, Communicatie, 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.</p> <p>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.</p> <p>Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Sociaal-emotioneel, Omgeving school, Geledingen, Identiteit.</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).</p> <p>De hoofdaspecten in dit kwadrant behoeven weinig aandacht van de school.</p> <p>Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Leerkracht, Begeleiding, 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.

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

	Gemiddelde score van CBS De Schalmei	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Leerkracht	8.7	8.2	++
Onderwijs	8.4	7.8	++
Communicatie	8.4	7.6	++
Begeleiding	8.3	7.7	++
Sfeer	8.3	8.0	+
Algemene ontwikkeling	8.2	7.7	++
Schoolleiding/ directie	8.1	7.5	++
Voorzieningen	8.1	7.4	++
Sociaal-emotioneel	7.9	7.6	+
Identiteit	7.6	7.6	o
Omgeving school	7.4	7.6	o
Geledingen	7.2	6.7	++

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

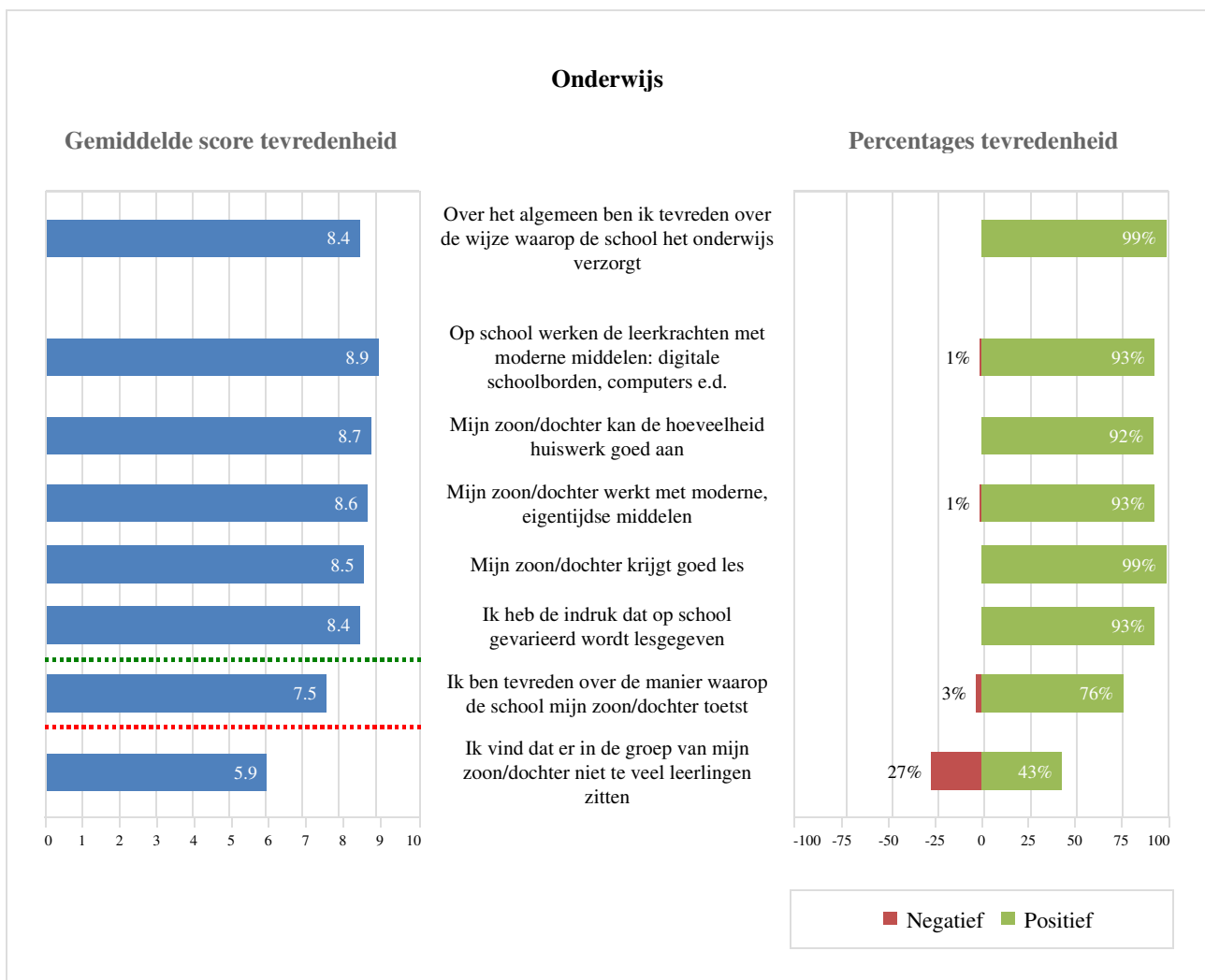
5.2.1 Inleiding

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 zijn zeer tevreden over de mate waarin er op school met moderne middelen wordt gewerkt (8.9), over de hoeveelheid huiswerk (8.7), over de mate waarin de middelen modern en eigentijds zijn (8.6), over de manier waarop hun kind les krijgt (8.5) en over de mate waarin er op school gevarieerd les wordt gegeven (8.4).

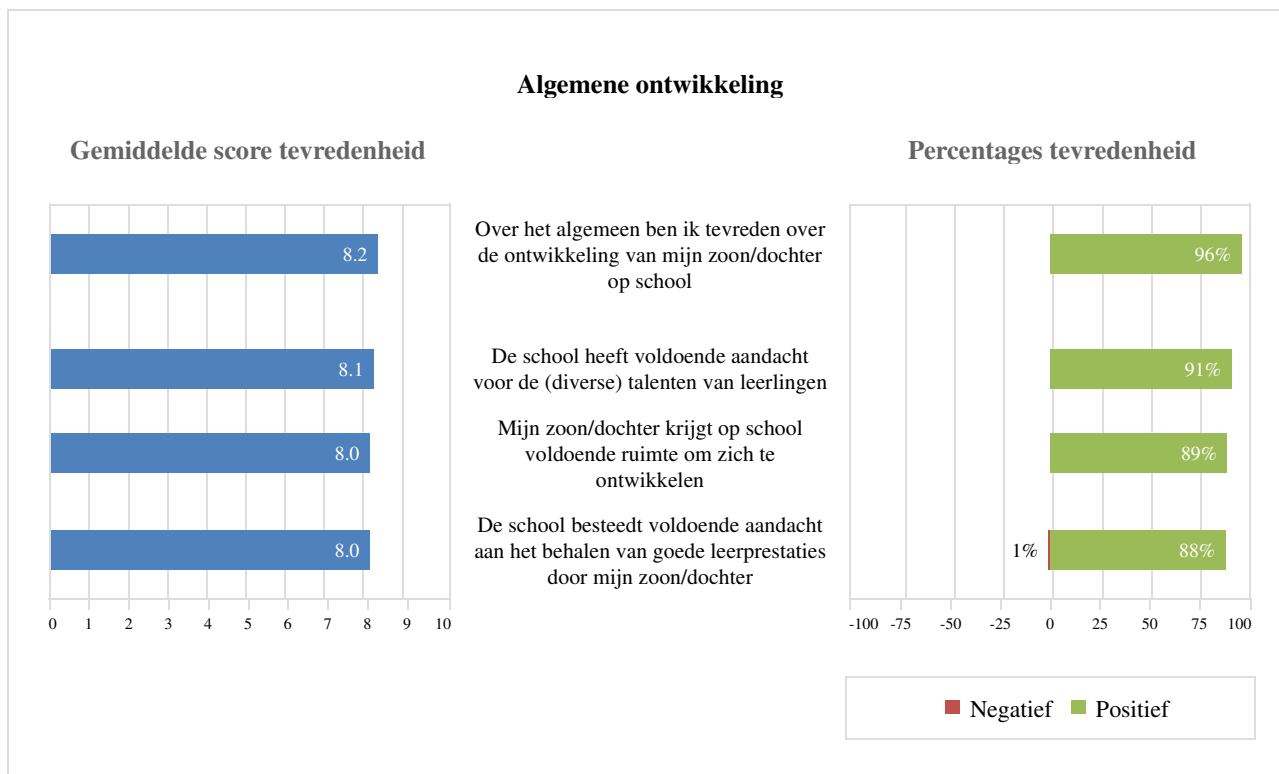
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over het aantal leerlingen in de groep van hun zoon/dochter (5.9; 27% negatief).



5.2.3 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

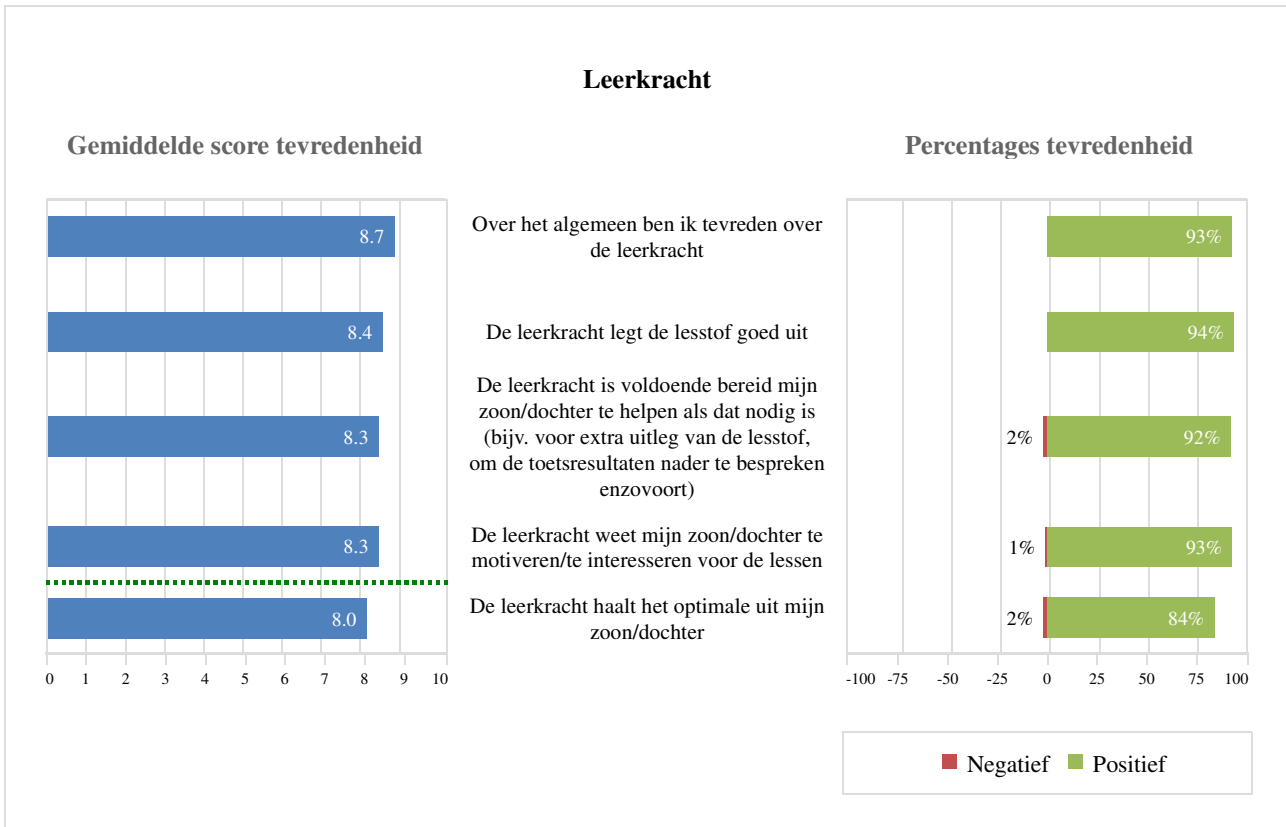
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.4 Leerkracht

De ouders zijn zeer tevreden over de manier waarop de leerkracht de lesstof uitlegt (8.4), over de mate waarin de leerkracht bereid is hun kind te helpen als dat nodig is (8.3) en over de mate waarin de leerkracht hun kind weten te motiveren/interesseren voor de lessen (8.3).

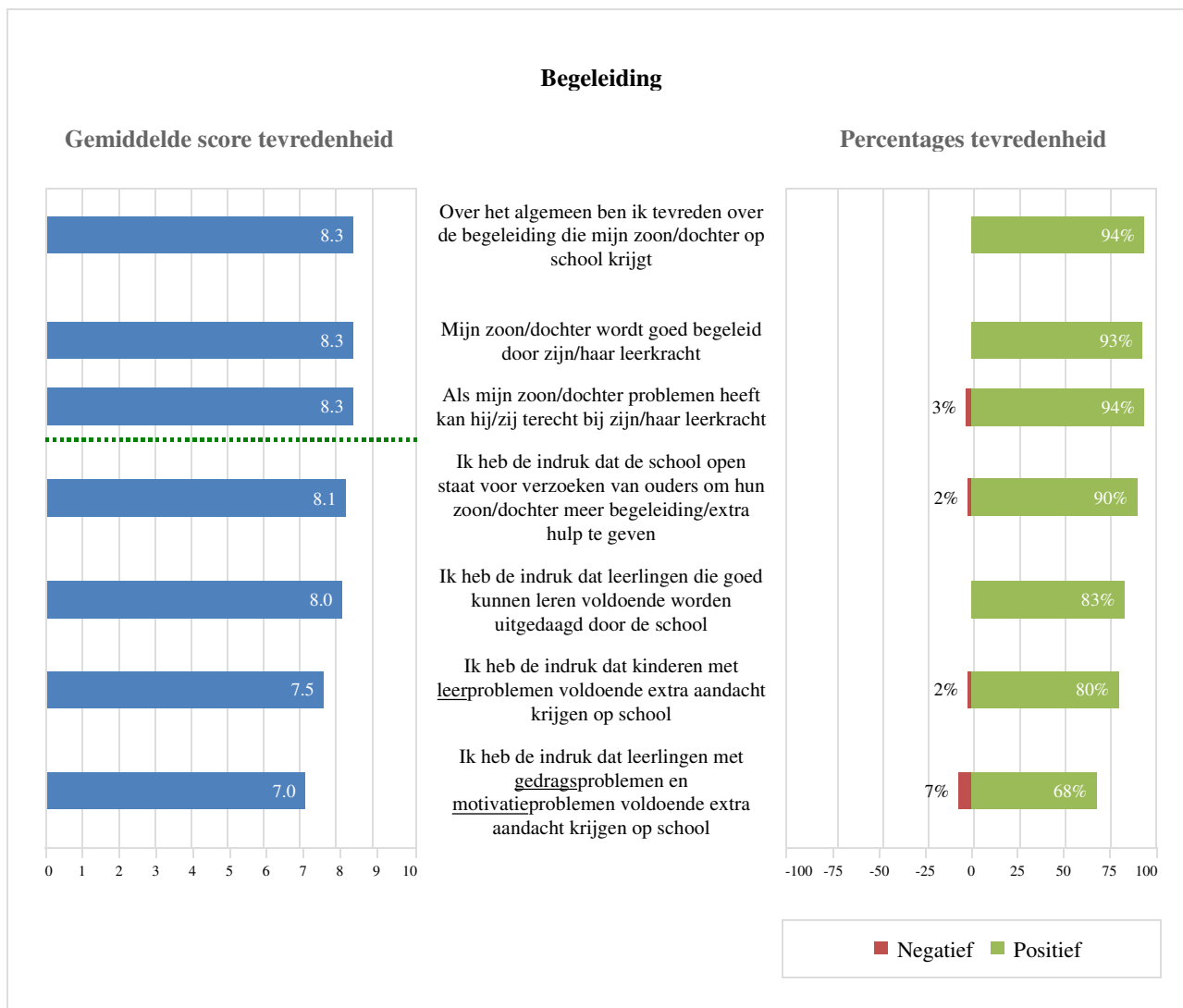
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.5 Begeleiding

De ouders zijn zeer tevreden over de begeleiding door de leerkracht (8.3) en over de mate waarin leerlingen met problemen terecht kunnen hun leerkracht (8.3).

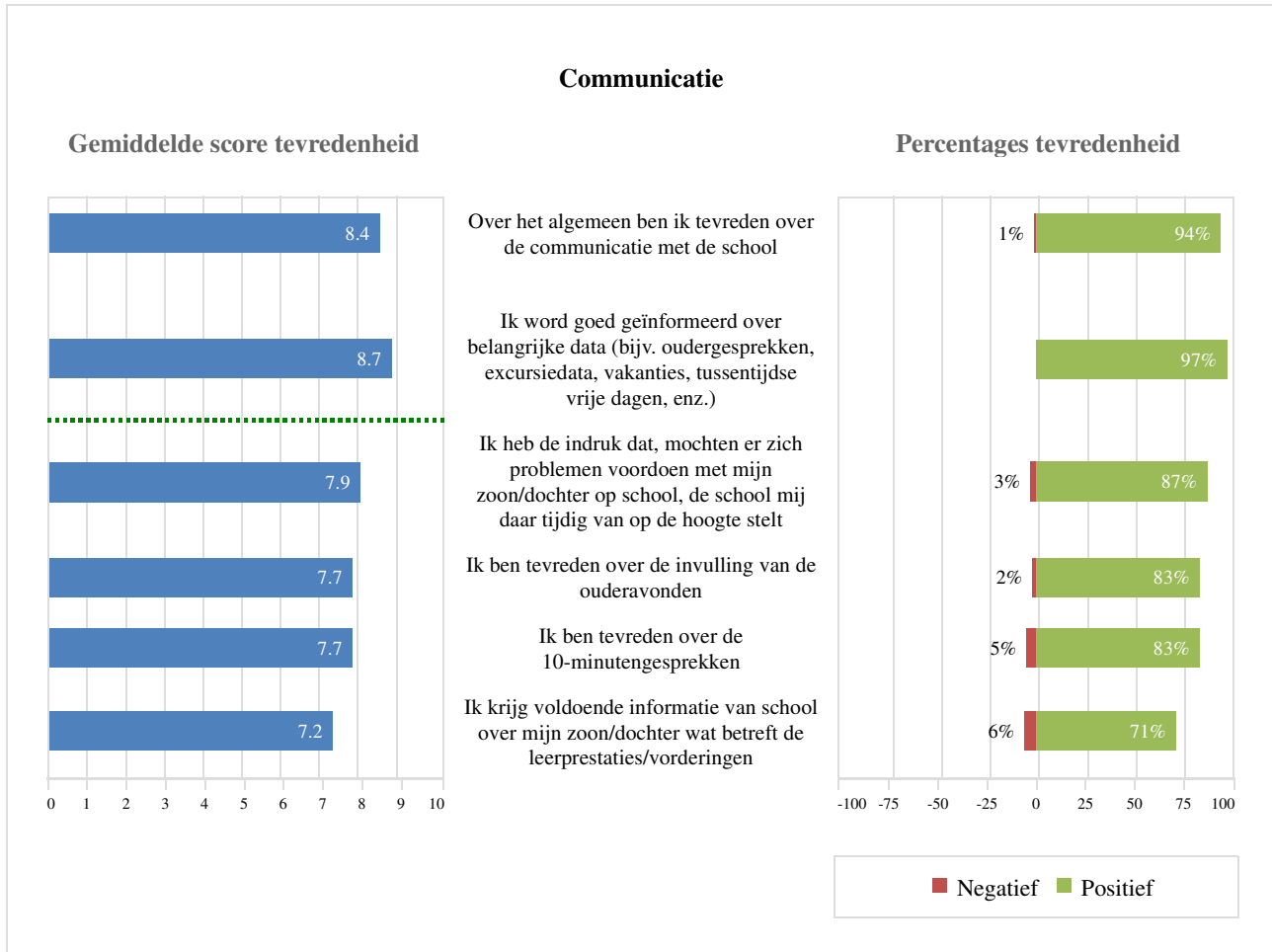
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.6 Communicatie

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin ze geïnformeerd worden over belangrijke data (8.7).

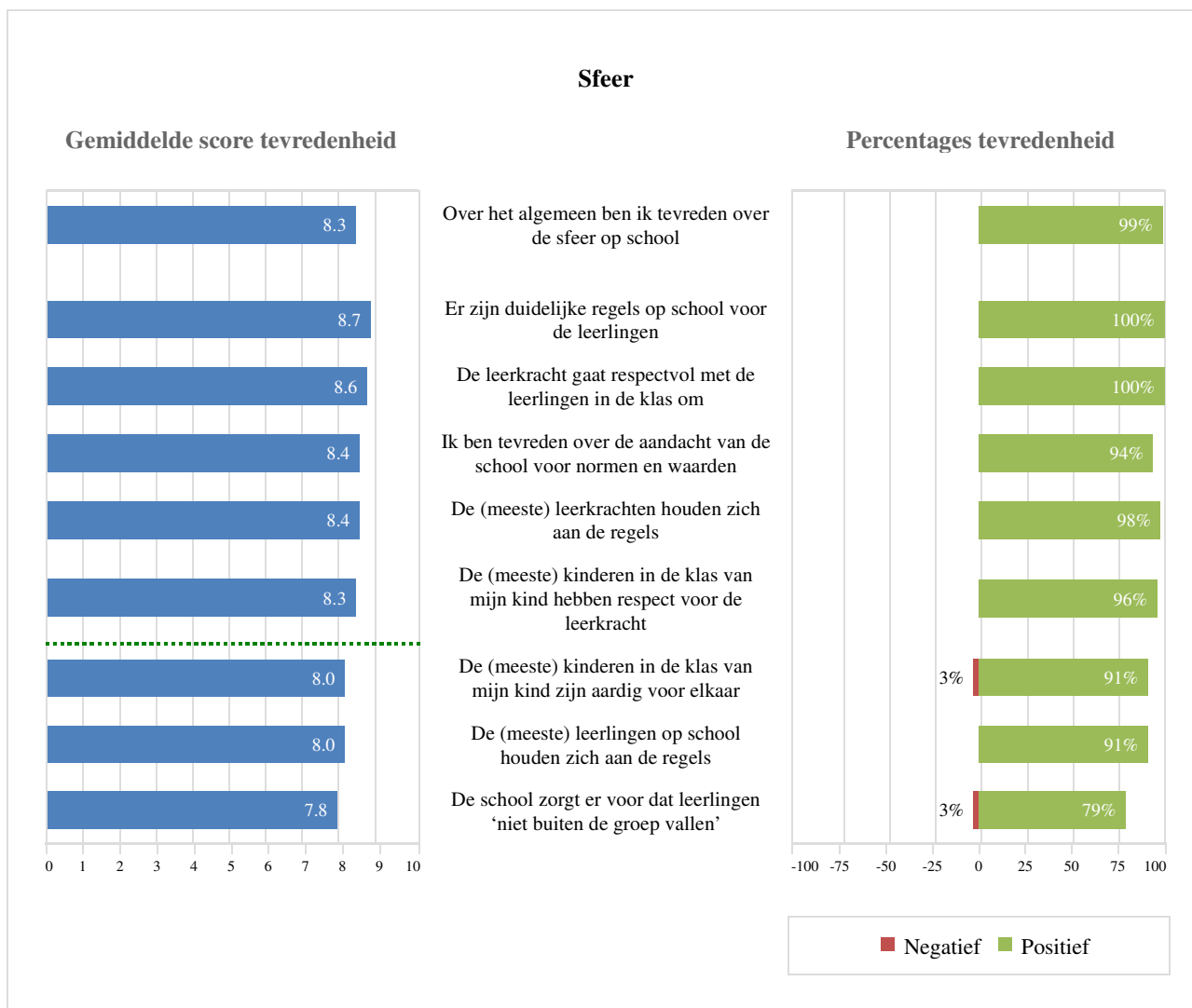
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.7 Sfeer

De ouders zijn zeer tevreden over de duidelijkheid van de schoolregels (8.7), over de mate waarin de leerkracht respectvol omgaat met de leerlingen (8.6), over de aandacht van de school voor normen en waarden (8.4), over de mate waarin de leerkrachten zich aan de regels houden (8.4) en over de mate waarin de kinderen respect hebben voor de leerkracht (8.3).

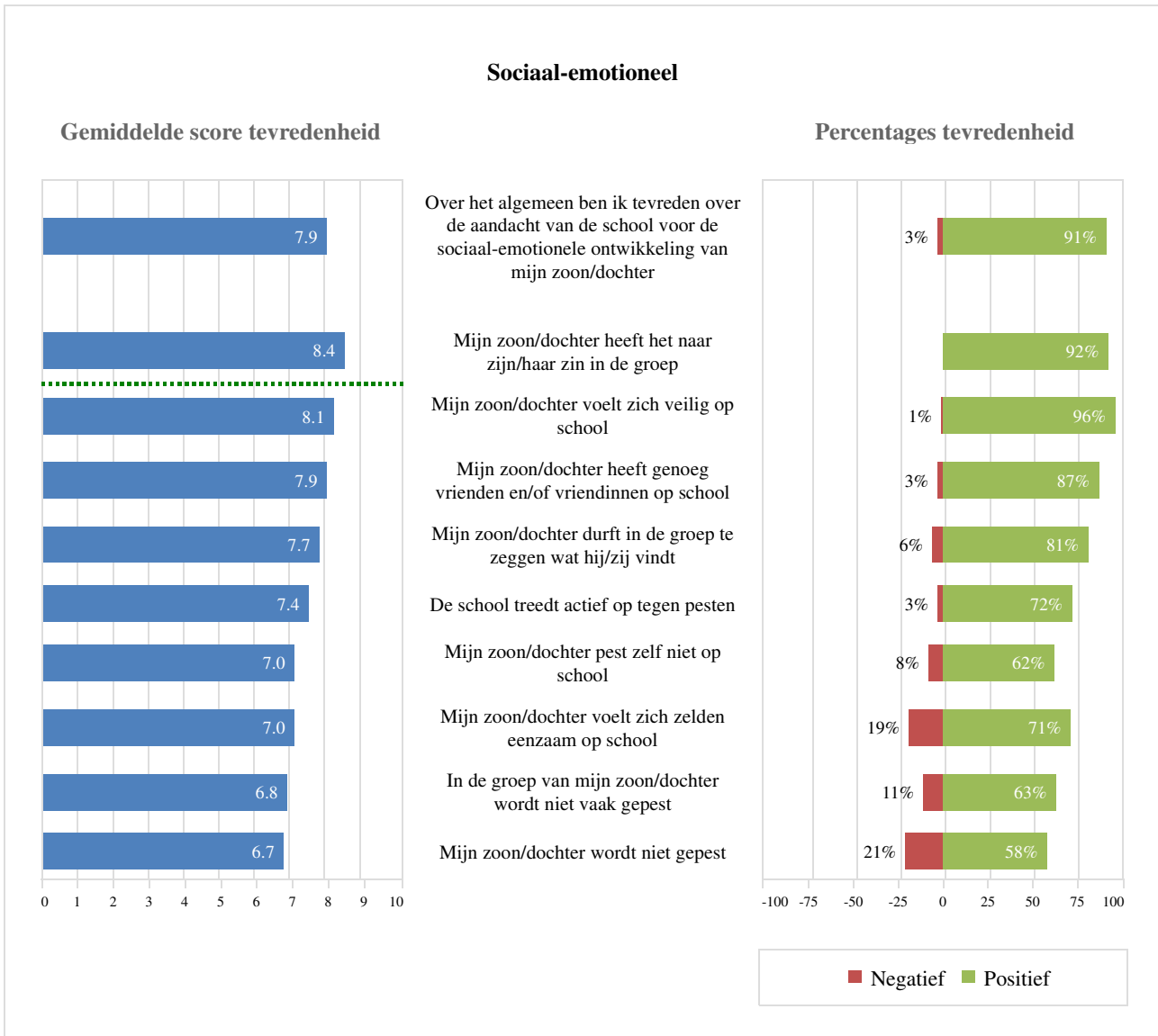
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.8 Sociaal-emotioneel

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin hun kind het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.4).

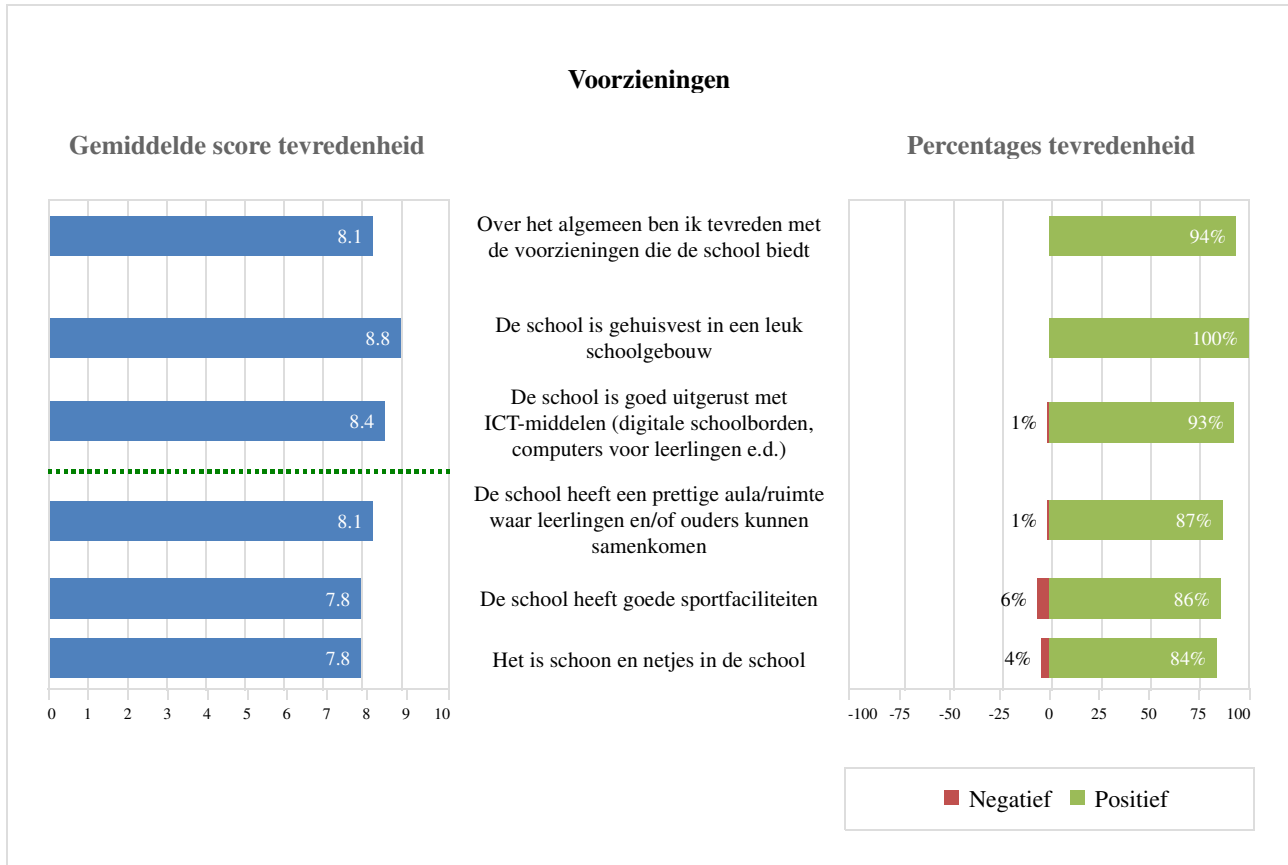
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de mate waarin hun kind wordt gepest (6.7; 21% negatief) en over de mate waarin hun zoon/dochter zich al dan niet eenzaam voelt op school (7.0; 19% negatief).



5.2.9 Voorzieningen

De ouders zijn zeer tevreden over de huisvesting van de school (8.8) en over de ICT-middelen die op school aanwezig zijn (8.4).

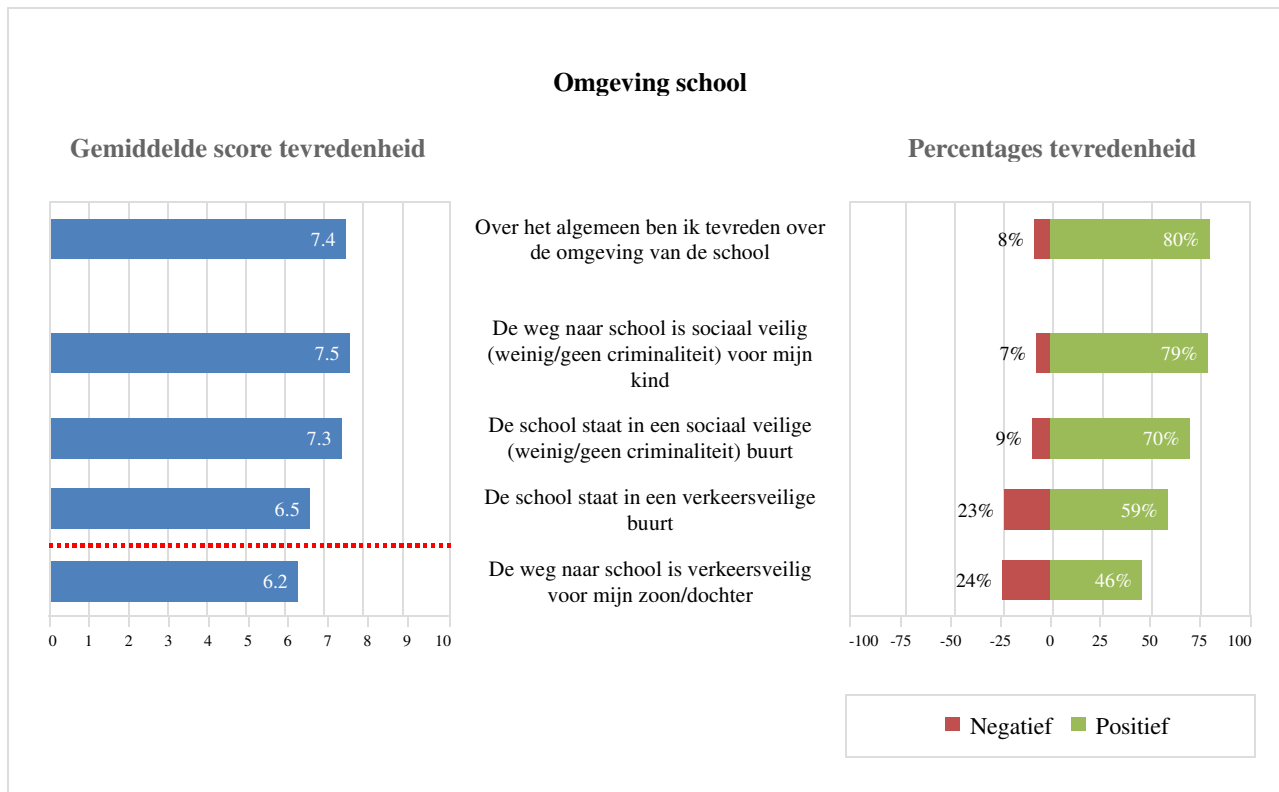
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.10 Omgeving school

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

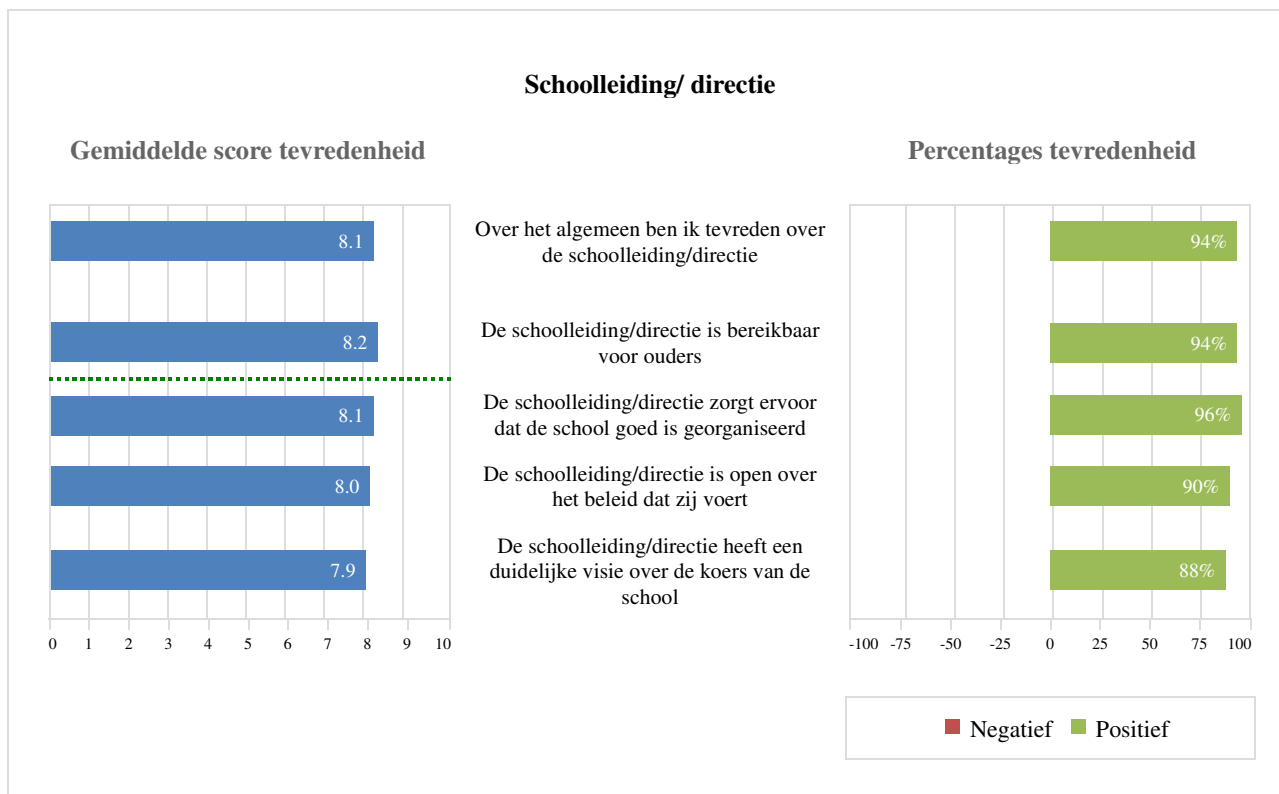
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de verkeersveiligheid van de weg naar school (6.2; 24% negatief) en over de verkeersveiligheid van de buurt waarin de school staat (6.5; 23% negatief).



5.2.11 Schoolleiding/ directie

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin de schoolleiding/directie bereikbaar is voor ouders (8.2).

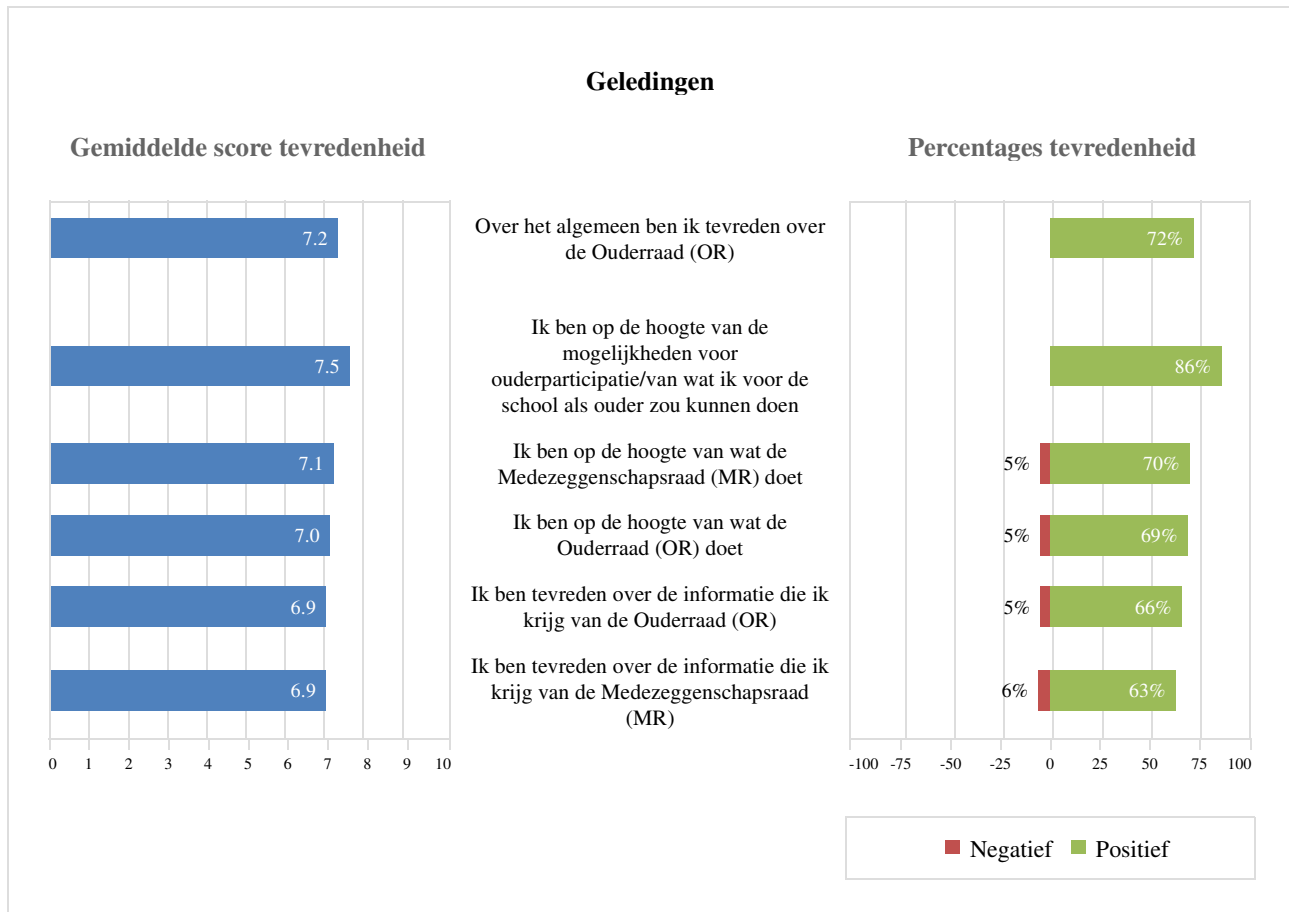
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.12 Geledingen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

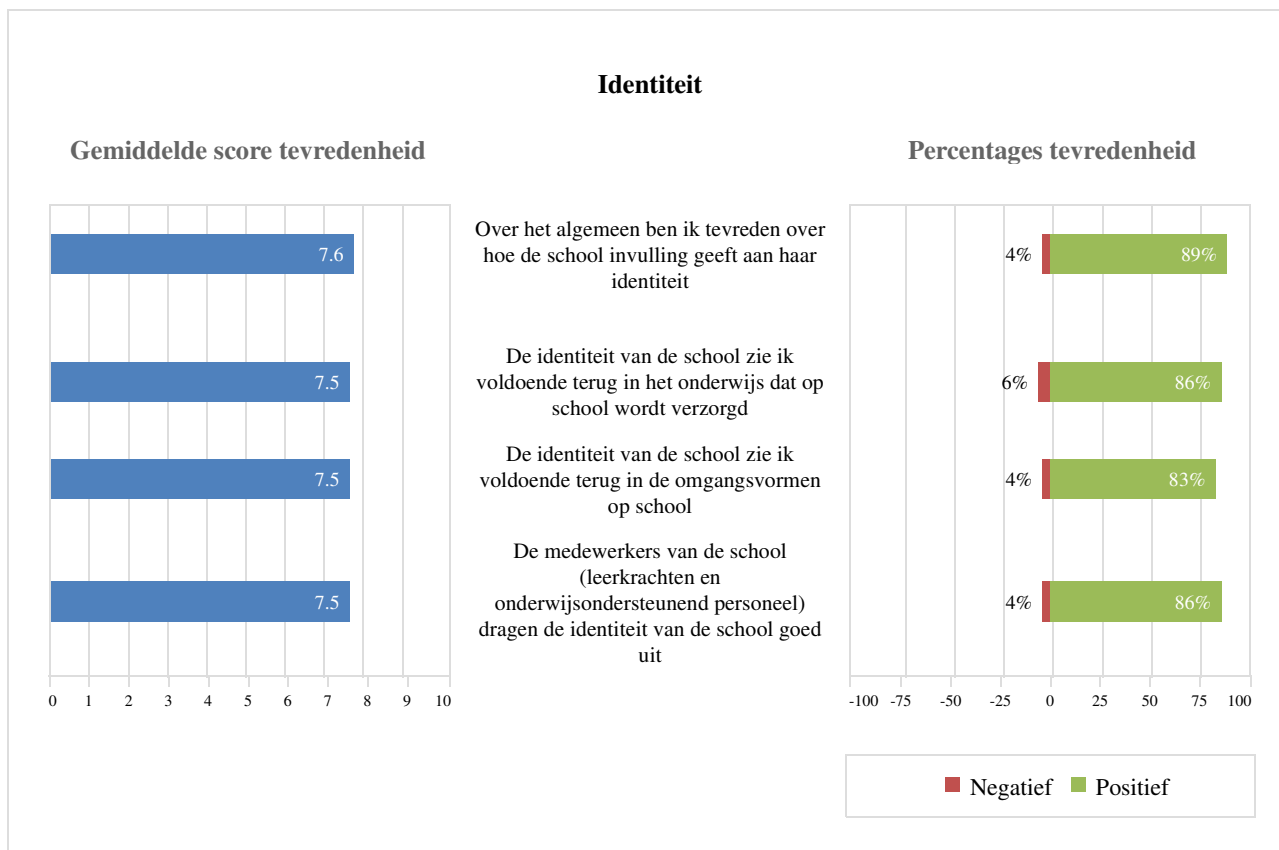
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.13 Identiteit

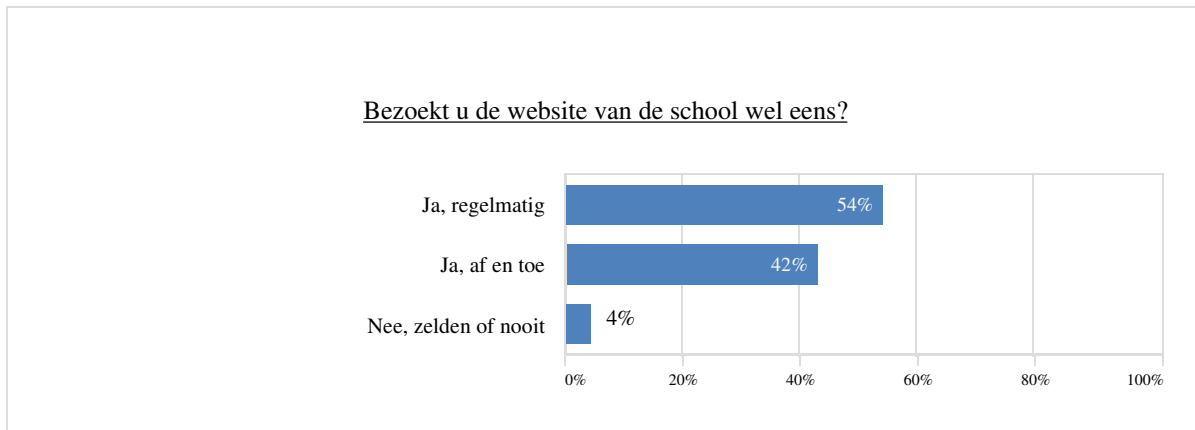
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

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 CBS De Schalmei.



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 8.2.

De mate waarin de website up-to-date is wordt door de ouders beoordeeld met gemiddeld een 8.2.

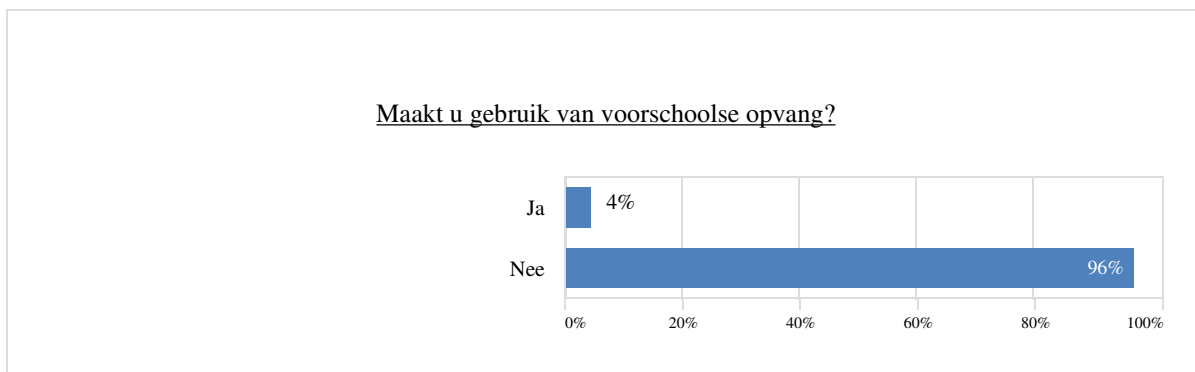
5.4 Schooltijden en opvang

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

5.4.1 Schooltijden

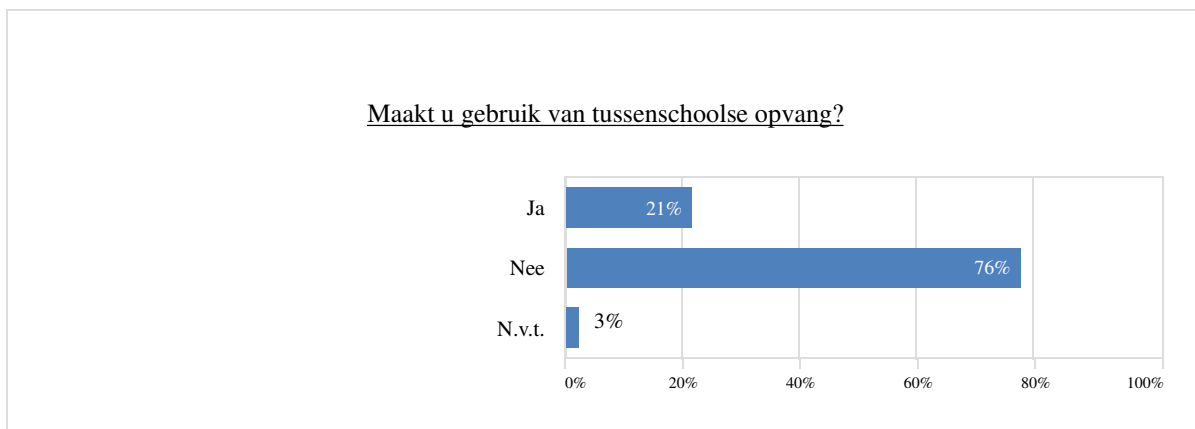
De ouders beoordelen de huidige schooltijden met gemiddeld een 7.5.

5.4.2 Voorschoolse opvang



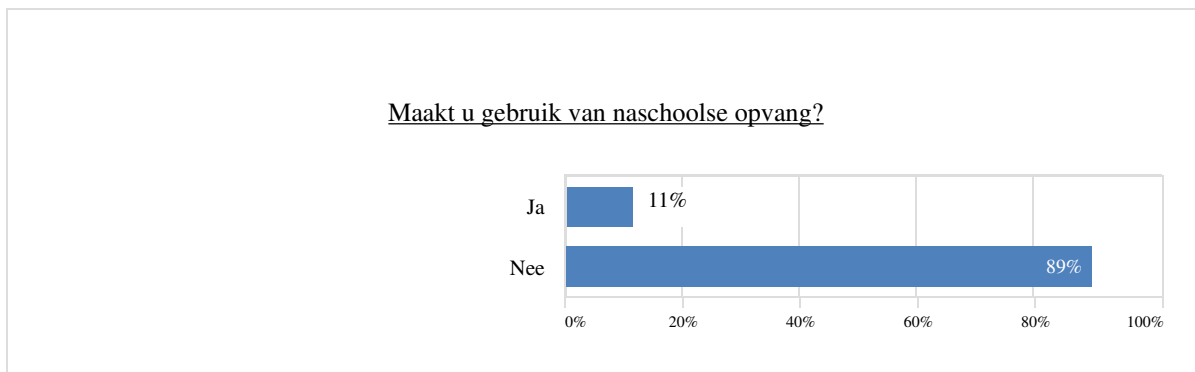
De ouders die gebruik maken van de voorschoolse opvang beoordelen de voorschoolse opvang met gemiddeld een 8.3.

5.4.3 Tussenschoolse opvang



De ouders die gebruik maken van de tussenschoolse opvang beoordelen de tussenschoolse opvang met gemiddeld een 6.6.

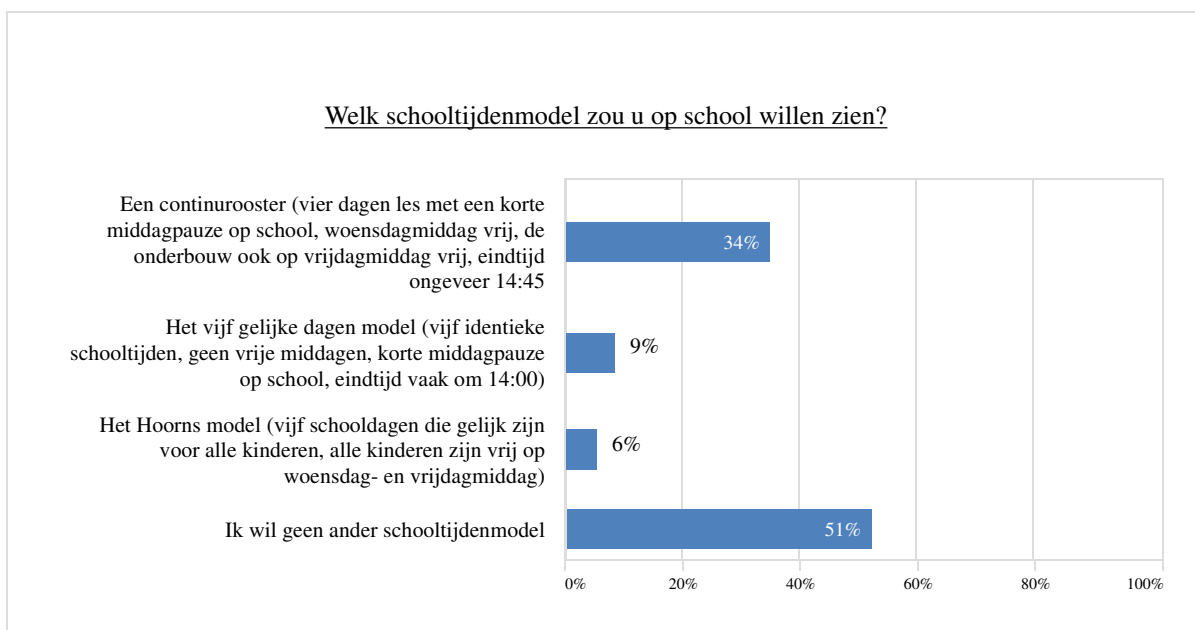
5.4.4 Naschoolse opvang



De ouders die gebruik maken van de naschoolse opvang beoordelen de naschoolse opvang met gemiddeld een 8.0.

5.4.5 Schooltijdenmodel

Hierna volgen de resultaten van de schoolspecifieke vraag over de schooltijden.

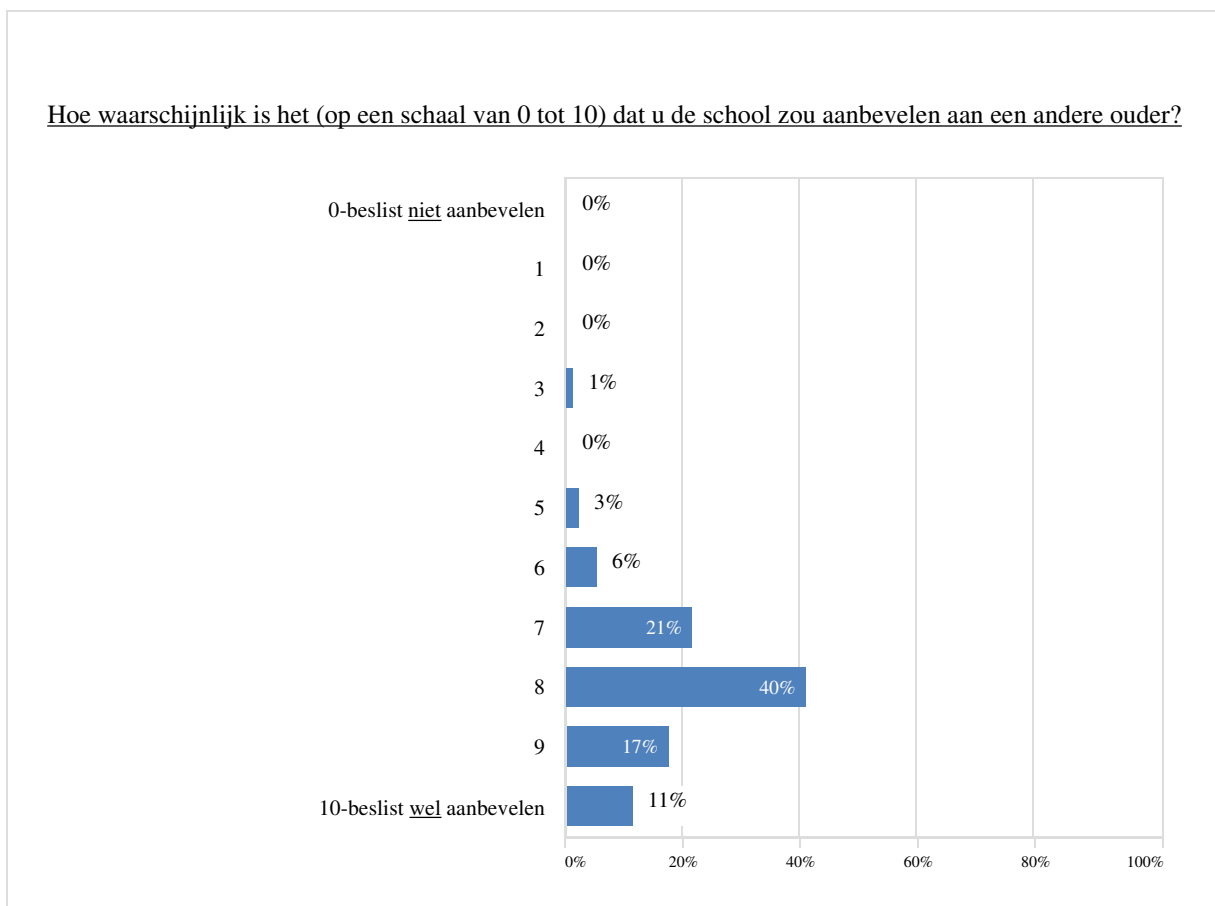


5.5 Loyaliteit

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

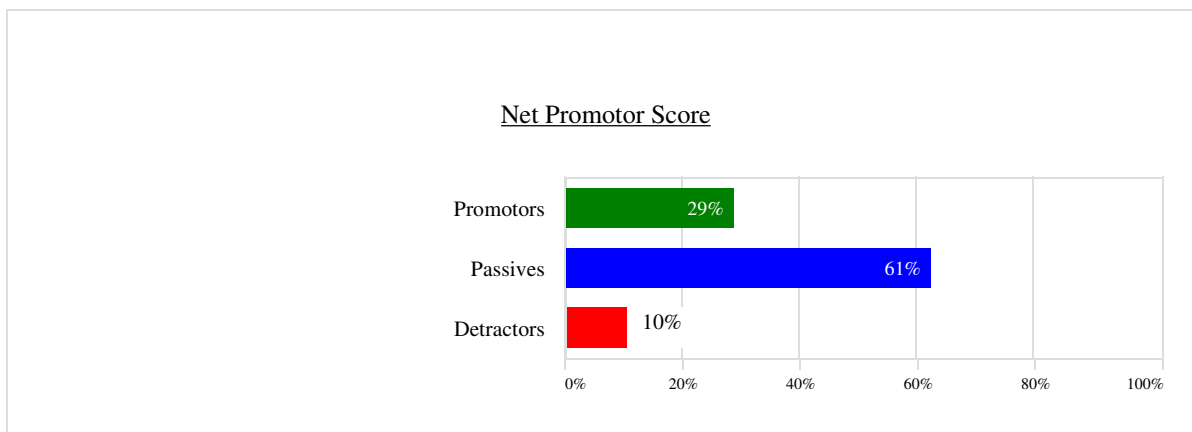
De onderstaande grafiek laat de resultaten op deze vraag zien.



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

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

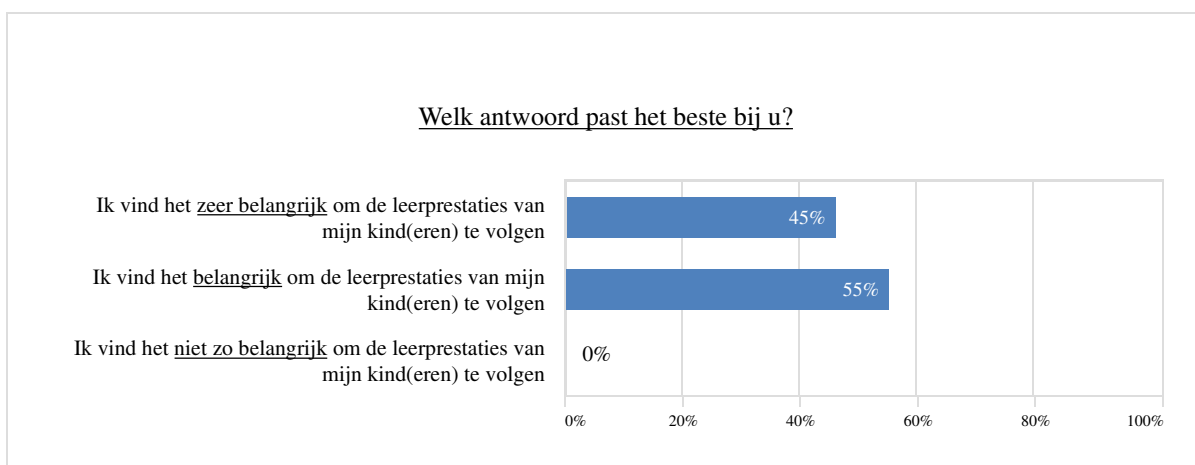
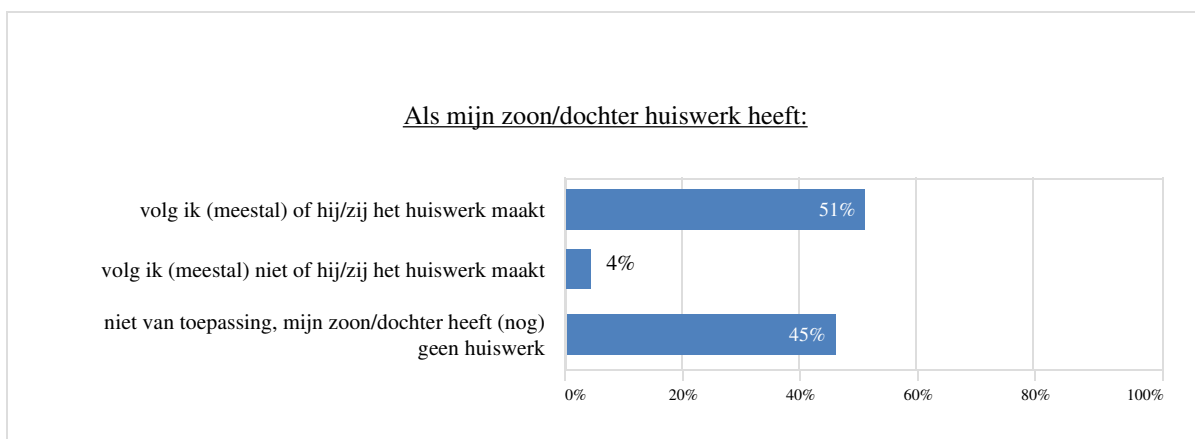
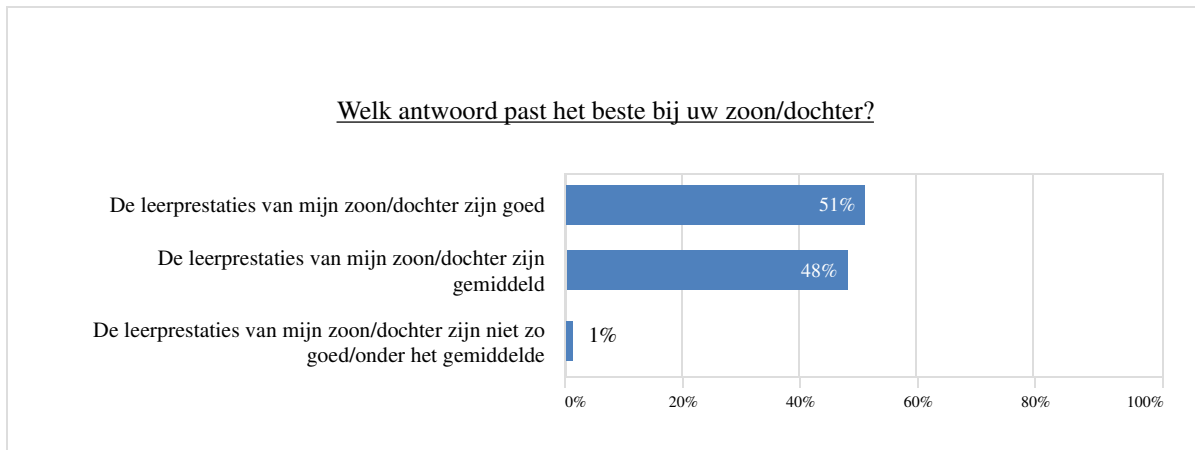
De verdeling voor CBS De Schalmei is als volgt:



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 CBS De Schalmei is 19 (29 - 10), zonder meer een goede score. De NPS in de benchmark PO is +11.

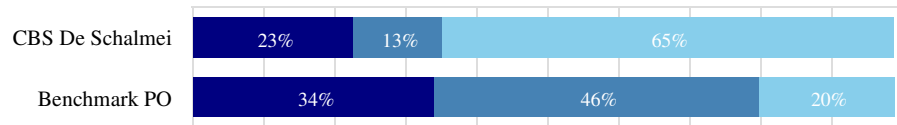
5.6 Ouderbetrokkenheid

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



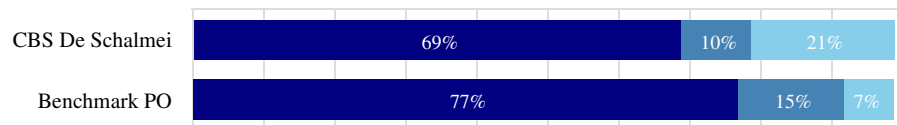
Ouders kunnen op verschillende manieren een bijdrage leveren aan de school. Kunt u hieronder aangeven welke bijdrage u momenteel levert aan de school?

Ik lever een bijdrage aan onderwijsondersteunende activiteiten (bijdragen aan projecten en thema's en 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.

