

Oudertevredenheidsonderzoek

SBO Petrus Dondersschool

Rapportage

In opdracht van Zicht Primair Onderwijs

april 2016



PO

Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek in opdracht van Zicht Primair Onderwijs.

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 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 Vergelijking met 2014 10
 - 4.2 Aanbevelingen 11
- 5 Onderzoeksresultaten 12
 - 5.1 Overall beeld van de SBO Petrus Dondersschool 12
 - 5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten 12
 - 5.1.2 Positieve en negatieve punten 13
 - 5.1.3 Verbeterprioriteiten 16
 - 5.1.4 Benchmark speciaal onderwijs 18
 - 5.2 Hoofdaspecten nader bekeken 19
 - 5.2.1 Inleiding 19
 - 5.2.2 Onderwijs 20
 - 5.2.3 Toetsen 21
 - 5.2.4 Algemene ontwikkeling 22
 - 5.2.5 Leerkracht 23
 - 5.2.6 Begeleiding 24
 - 5.2.7 Communicatie 25
 - 5.2.8 Sfeer 26
 - 5.2.9 Sociaal-emotioneel 27
 - 5.2.10 Voorzieningen 28
 - 5.2.11 Schoolleiding/directie 29
 - 5.3 Overige aspecten 30
 - 5.3.1 Extra begeleiding 30
 - 5.3.2 Extra activiteiten 31
 - 5.3.3 Geledingen 32
 - 5.4 Pesten 33
 - 5.5 Communicatiemiddelen 34
 - 5.5.1 Website 34
 - 5.5.2 Informatiebehoefte 35
 - 5.6 Schooltijden en opvang 36
 - 5.7 Loyaliteit 37

5.7.1 Net Promotor Score (NPS) 37

5.7.2 Opnieuw kiezen voor deze school 38

5.8 Ouderbetrokkenheid 39

6. Achtergrondkenmerken van de leerlingen 40

7. Achtergrondkenmerken van de ouders 42

1. Inleiding

Zicht Primair Onderwijs wil inzicht in de tevredenheid en betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft Zicht Primair Onderwijs in februari/maart 2016 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor de SBO Petrus Dondersschool.

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 de SBO Petrus Dondersschool zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij de SBO Petrus Dondersschool.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid zich sinds de vorige meting (2014) heeft ontwikkeld.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor de SBO Petrus Dondersschool.*

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 SBO Petrus Dondersschool, maar ook van de sterke punten van de SBO Petrus Dondersschool (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 de SBO Petrus Dondersschool. Uiteindelijk hebben 49 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 38%.

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs. De SBO Petrus Dondersschool heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft de SBO Petrus Dondersschool 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** worden de resultaten van een aantal stellingen met betrekking tot de Extra activiteiten en Geledingen besproken.

In **paragraaf 5.4** tot en met **paragraaf 5.8** worden respectievelijk de vragen met betrekking tot pesten op school, de communicatiemiddelen, de schooltijden en opvang, loyaliteit en ouderbetrokkenheid besproken.

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 speciaal onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek heeft verricht onder ouders met een kind in het speciaal onderwijs. De benchmark speciaal 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 februari/maart 2016 is een oudertevredenheidsonderzoek verricht naar de tevredenheid van ouders van de leerlingen van de SBO Petrus Dondersschool. De meting onder de ouders heeft online plaatsgevonden. Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs, waarbij de SBO Petrus Dondersschool de mogelijkheid heeft gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft de SBO Petrus Dondersschool gebruik gemaakt van de mogelijkheid om schoolspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

Van de 130 ouders van de leerlingen van de SBO Petrus Dondersschool die zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen, heeft uiteindelijk 38% 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 speciaal onderwijs: indien de SBO Petrus Dondersschool 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 speciaal onderwijs: indien de SBO Petrus Dondersschool 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 SO
- het percentage ontevreden ouders
- het percentage tevreden ouders
- de plaats in de prioriteitenmatrix

	Gemiddelde	Benchmark SO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	8.4	7.6	++	0 %	96 %	
Leerkracht	8.9	8.3	++	0 %	96 %	Handhaven
Begeleiding	8.7	7.8	++	0 %	100 %	Sterke punten
Onderwijs	8.7	8.0	++	4 %	96 %	Sterke punten
Algemene ontwikkeling	8.5	7.7	++	2 %	96 %	Niet te positioneren
Toetsen	8.4			2 %	94 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Schoolleiding/directie	8.4	7.6	++	0 %	98 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Sfeer	8.4	8.1	+	2 %	96 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Sociaal-emotioneel	8.4	7.9	++	0 %	96 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Voorzieningen	8.1	7.4	++	0 %	94 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Communicatie	8.1	7.6	++	2 %	88 %	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).
- een hoofdaspect duiden we aan als 'niet te positioneren' als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

4.1.4 Vergelijking met 2014

In 2014 heeft de SBO Petrus Dondersschool eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2014.

Ten opzichte van de meting in 2014 scoort de SBO Petrus Dondersschool hoger op de hoofdaspecten Onderwijs, Algemene ontwikkeling, Leerkracht en Begeleiding.

Ten opzichte van de meting in 2014 scoort de SBO Petrus Dondersschool lager op het hoofdaspect Communicatie.

Op de overige hoofdaspecten scoort de SBO Petrus Dondersschool gelijk aan de meting in 2014.

	2016	2014	Afwijking
Onderwijs	8.7	8.4	+
Toetsen	8.4	<i>Geen gegevens</i>	
Algemene ontwikkeling	8.5	8.2	+
Leerkracht	8.9	8.4	++
Begeleiding	8.7	8.3	+
Communicatie	8.1	8.4	-
Sfeer	8.4	8.4	o
Sociaal-emotioneel	8.4	8.2	o
Voorzieningen	8.1	8.1	o
Schoolleiding/directie	8.4	8.4	o

De schaal heeft de volgende betekenis:

-- = sterk lager/slechter dan 2014

- = lager/slechter dan 2014

0 = (ongeveer) gelijk aan 2014

+ = (sterk) hoger/beter dan 2014

++ = sterk hoger/beter dan 2014

4.2 Aanbevelingen

Voorop staat dat ouders zeer tevreden zijn over de SBO Petrus Dondersschool. Ze beoordelen de school met een gemiddeld rapportcijfer van 8.4 Over alle hoofdaspecten zijn de ouders (zeer) tevreden. Alle hoofdaspecten scoren (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs.

Wanneer we kijken naar de prioriteitenmatrix dan zien we dat – ondanks de hoge scores - een aantal hoofdaspecten naar voren komen als een verbeterpunt met (minder) hoge prioriteit. Door de hoge scores moeten deze hoofdaspecten als relatieve verbeterpunten gezien worden. Ten opzichte van de meting in 2014 scoort de SBO Petrus Dondersschool (sterk) hoger op de volgende hoofdaspecten: onderwijs, algemene ontwikkeling, leerkracht en begeleiding. De SBO Petrus Dondersschool scoort ten opzichte van 2014 lager op het hoofdaspect communicatie. Op de overige hoofdaspecten scoort de school gelijk.

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 het hoofdaspect de bijbehorende deelaspecten die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen. Dit is het hoofdaspect toetsen.

Toetsen

Hoewel de ouders van de leerlingen zeer tevreden zijn over de toetsen van de school, komt dit hoofdaspect in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met minder hoge prioriteit.

De onvrede hiermee lijkt naar voren te komen doordat ouders vinden dat de school teveel waarde hecht aan het toetsen van kinderen. Ouders geven ook aan dat hun kind vaak last heeft van zenuwen voor een toets. Om leerlingen minder nerveus voor toetsen te laten zijn zou de school meer met oefentoetsen kunnen werken. Daarbij zou (eventueel in combinatie met een pestprogramma/weerbaarheidsprogramma) gedacht kunnen worden aan materiaal om leerlingen zekerder van zichzelf te laten zijn. 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. Ook kan er aan de ouders uitgelegd worden wat de meerwaarde van de toetsen is (zicht op doorlopende leerlijn, leerlingvolgsysteem), zodat zij zelf ook beter de waarde van regelmatig toetsen gaan inzien.

5 Onderzoeksresultaten

5.1 Overall beeld van de SBO Petrus Dondersschool

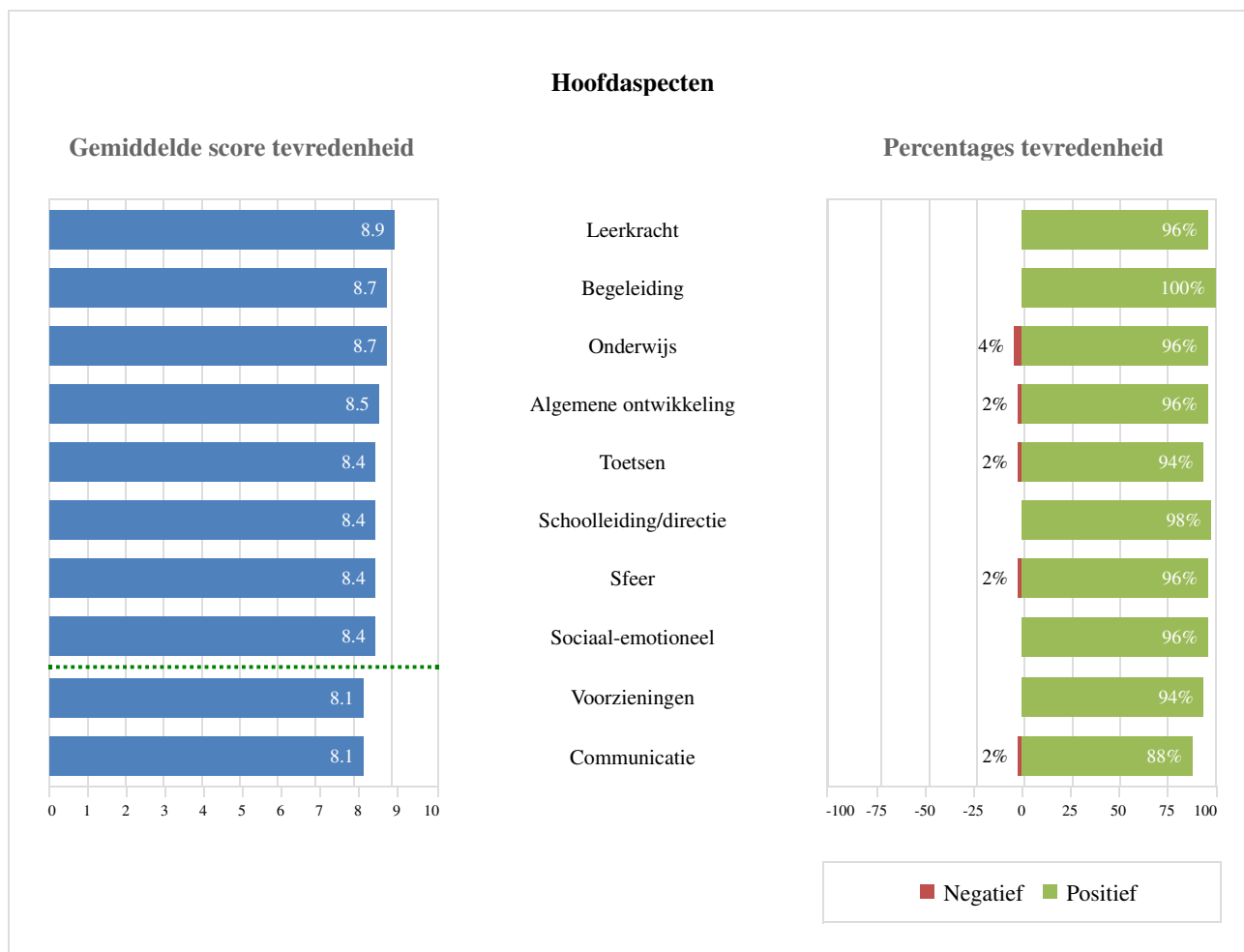
5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende aspecten. Aspecten waarop de SBO Petrus Dondersschool ‘zeer goed’ scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft de SBO Petrus Dondersschool geen, dan wel uitsluitend ‘zeer goede’ scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de aspecten waarop de SBO Petrus Dondersschool een ‘slechte’ score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft de SBO Petrus Dondersschool 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 begeleiding die hun kind op school krijgt (8.7), over de wijze waarop de school het onderwijs verzorgt (8.7), over de algemene ontwikkeling van hun kind op school (8.5), over de wijze waarop zij leerlingen toetsen (8.4), over de schoolleiding/directie (8.4), over de sfeer op school (8.4) en over de aandacht van de school voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van hun kind (8.4).

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 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:	%
Goede individuele begeleiding/differentiatie	22%
Alles	12%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Geen/geen idee	31%
Slechte communicatie/informatievoorziening/weinig inspraak	16%

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 de SBO Petrus Dondersschool is deze score groen gekleurd, als de score 0,3 of meer **negatief** afwijkt van de SBO Petrus Dondersschool 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.

	OB1	OB2	MB1	MB2	MB3	SBO Petrus Dondersschool-totaal
Algemene tevredenheid	*	8.4	*	8.2	*	8.4
Onderwijs	*	9.1	*	8.2	*	8.7
Toetsen	*	7.8	*	8.7	*	8.4
Algemene ontwikkeling	*	8.7	*	8.2	*	8.5
Leerkracht	*	8.4	*	8.9	*	8.9
Begeleiding	*	8.2	*	9.1	*	8.7
Communicatie	*	7.8	*	9.4	*	8.1
Sfeer	*	8.7	*	9.1	*	8.4
Sociaal-emotioneel	*	7.8	*	8.7	*	8.4
Voorzieningen	*	7.8	*	8.2	*	8.1
Schoolleiding/directie	*	7.8	*	9.1	*	8.4

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 de SBO Petrus Dondersschool is deze score groen gekleurd, als de score 0,3 of meer **negatief** afwijkt van de SBO Petrus Dondersschool 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.

	MB4	BB1	BB2	BB3	BB4	SBO Petrus Dondersschool-totaal
Algemene tevredenheid	8.6	8.0	7.7	8.5	8.3	8.4
Onderwijs	9.4	8.7	7.8	8.5	9.3	8.7
Toetsen	8.7	6.9	7.8	8.2	9.3	8.4
Algemene ontwikkeling	8.9	8.3	8.5	8.5	7.8	8.5
Leerkracht	8.9	8.7	9.1	8.3	9.8	8.9
Begeleiding	9.0	7.8	8.1	8.9	8.9	8.7
Communicatie	8.4	8.2	7.8	7.4	8.1	8.1
Sfeer	8.7	7.2	7.4	8.5	9.3	8.4
Sociaal-emotioneel	8.9	7.8	8.1	7.8	9.3	8.4
Voorzieningen	8.7	7.8	7.0	8.1	7.8	8.1
Schoolleiding/directie	8.4	7.8	8.1	9.1	8.9	8.4

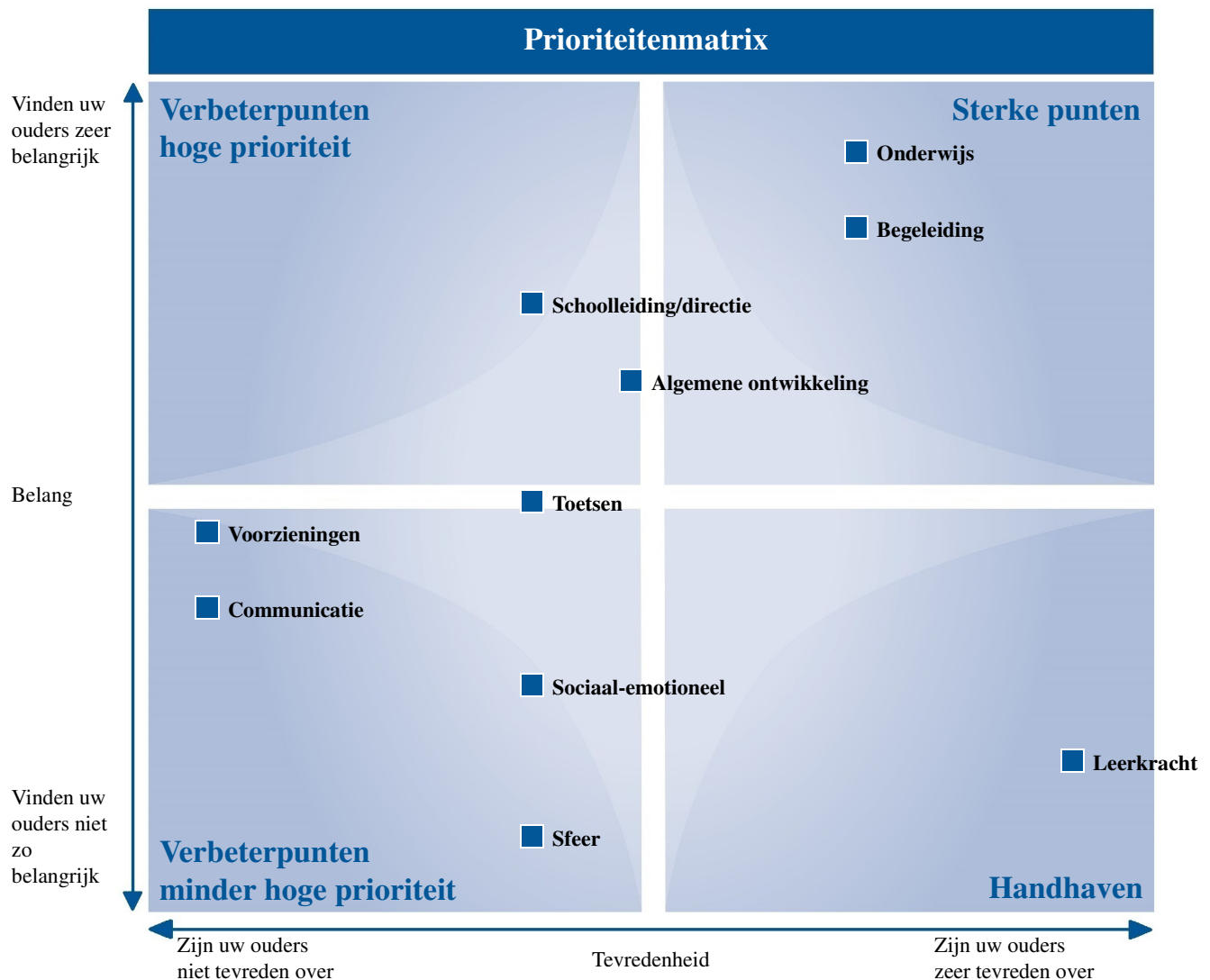
5.1.3 Verbeterprioriteiten

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: Schoolleiding/directie.</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, Begeleiding.</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: Toetsen, Communicatie, Sfeer, Sociaal-emotioneel, Voorzieningen.</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.</p>

5.1.4 Benchmark speciaal onderwijs

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

De SBO Petrus Dondersschool scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark speciaal onderwijs: Algemene tevredenheid, Leerkracht, Begeleiding, Onderwijs, Algemene ontwikkeling, Schoolleiding/directie, Sfeer, Sociaal-emotioneel, Voorzieningen en Communicatie.

	Gemiddelde score van de SBO Petrus Dondersschool	Benchmark SO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.4	7.6	++
Leerkracht	8.9	8.3	++
Begeleiding	8.7	7.8	++
Onderwijs	8.7	8.0	++
Algemene ontwikkeling	8.5	7.7	++
Toetsen	8.4		
Schoolleiding/directie	8.4	7.6	++
Sfeer	8.4	8.1	+
Sociaal-emotioneel	8.4	7.9	++
Voorzieningen	8.1	7.4	++
Communicatie	8.1	7.6	++

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

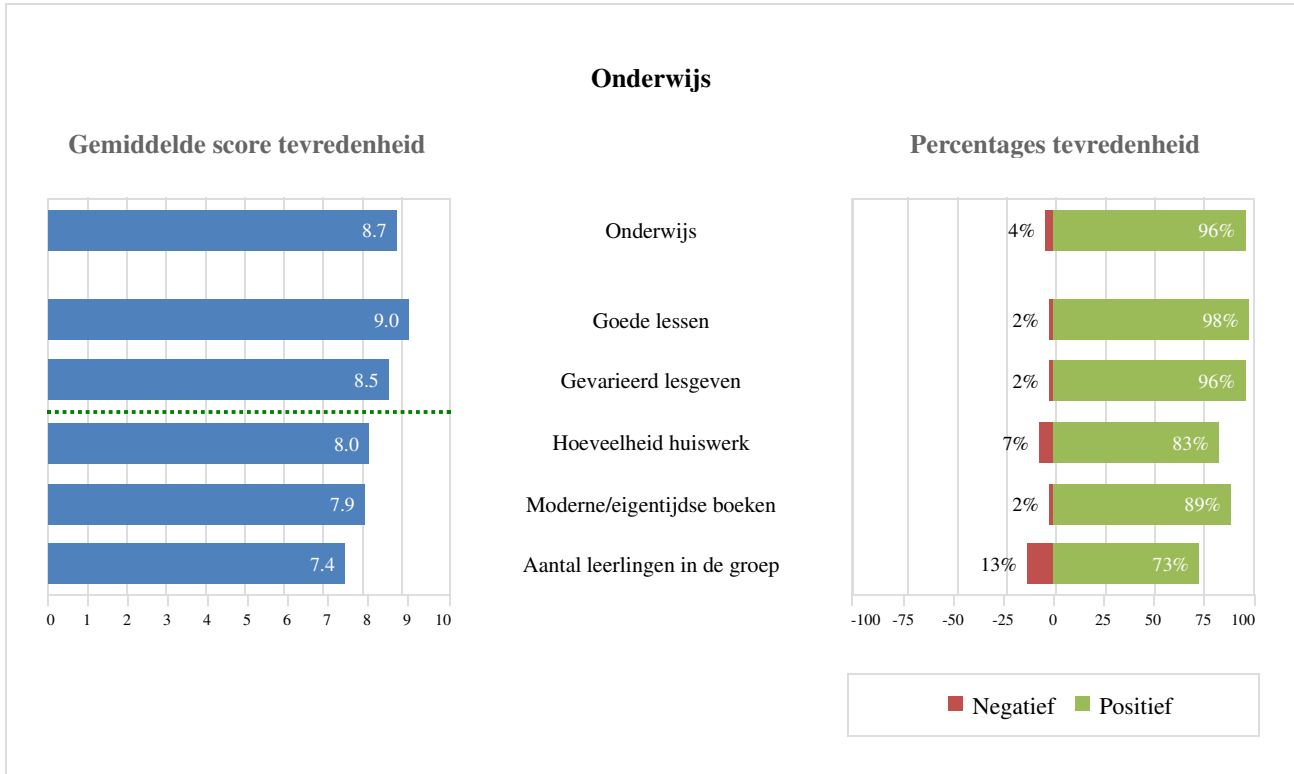
5.2.1 Inleiding

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 goed les krijgt (9.0) en dat er op school gevarieerd wordt lesgegeven (8.5).

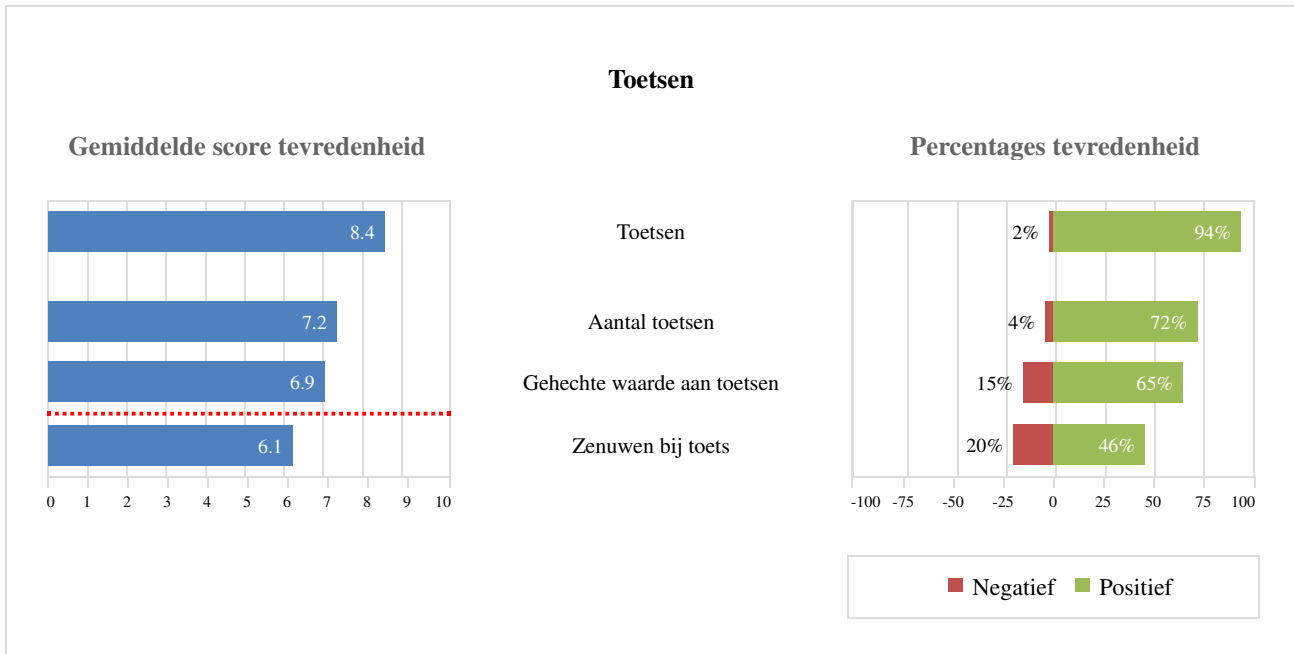
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.3 Toetsen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

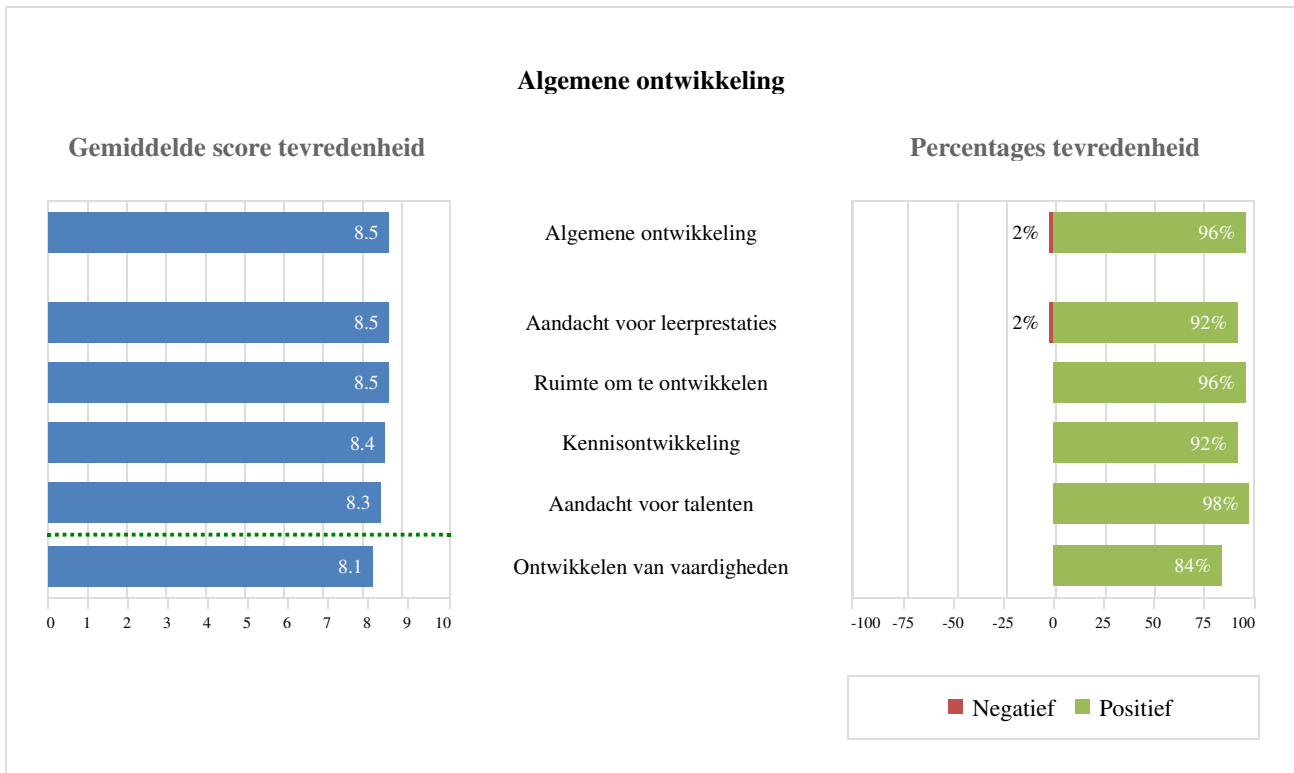
De ouders geven aan dat hun zoon/dochter regelmatig last heeft van zenuwen als hij/zij een toets moet maken (6.1; 20% negatief). Ze vinden in sterke mate dat de school te veel waarde hecht aan het toetsen van leerlingen (6.9; 15% negatief).



5.2.4 Algemene ontwikkeling

De ouders vinden in sterke mate dat de school voldoende aandacht besteedt aan het behalen van goede leerprestaties (8.5), dat hun zoon/dochter voldoende ruimte krijgt om zich te ontwikkelen (8.5) en dat de school voldoende aandacht heeft voor de (diverse) talenten van leerlingen (8.3). Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter veel leert op school (8.4).

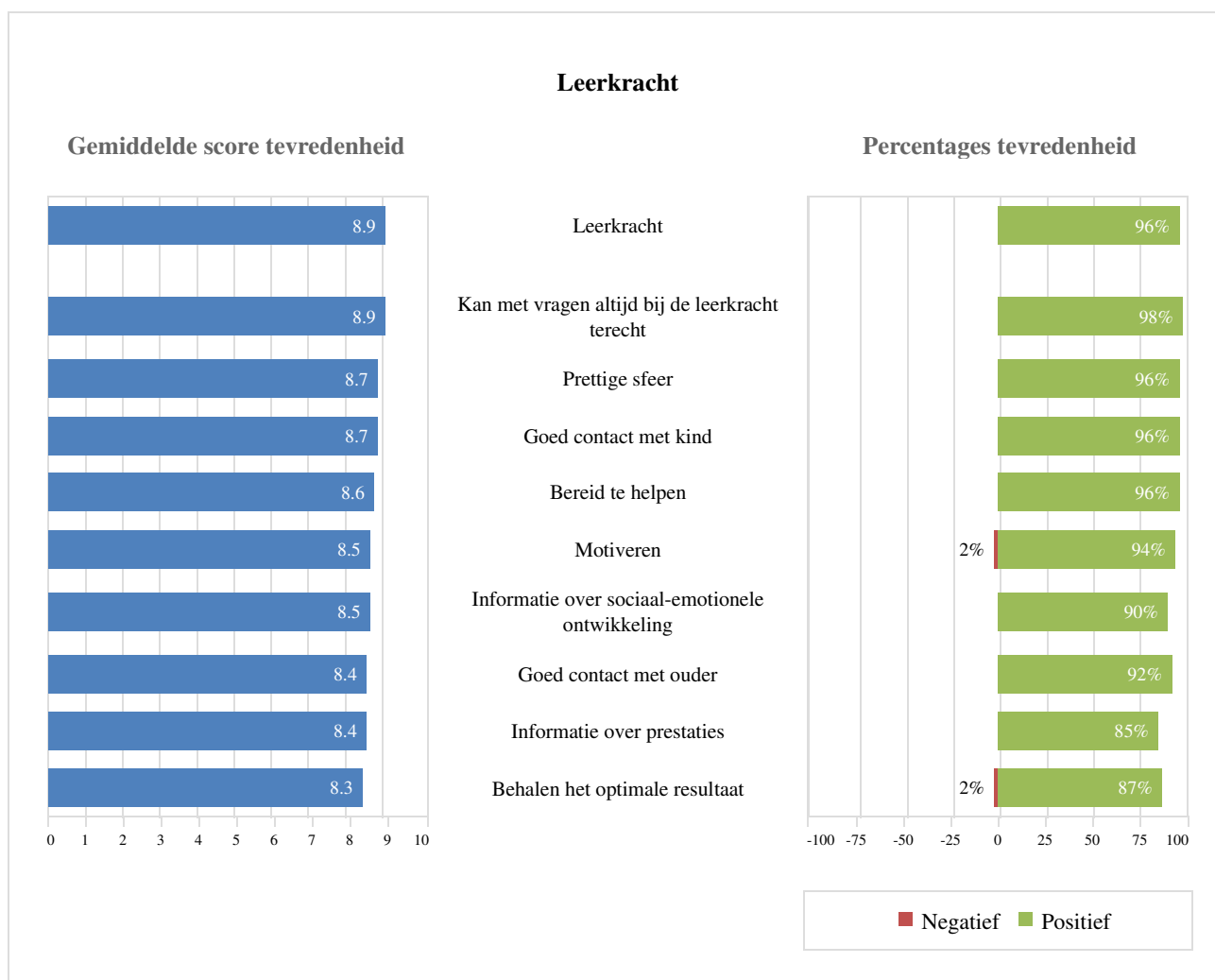
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



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 bijdraagt aan een prettige sfeer (8.7), dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als dat nodig is (8.6), dat de leerkracht hun zoon/dochter weet te motiveren (8.5), dat ze goede informatie krijgen over de sociaal-emotionele ontwikkeling van hun zoon/dochter (8.5), dat ze voldoende informatie van de leerkracht krijgen over de leerprestaties van hun zoon/dochter (8.4) en dat de leerkracht het 'optimale' uit hun zoon/dochter haalt (8.3).

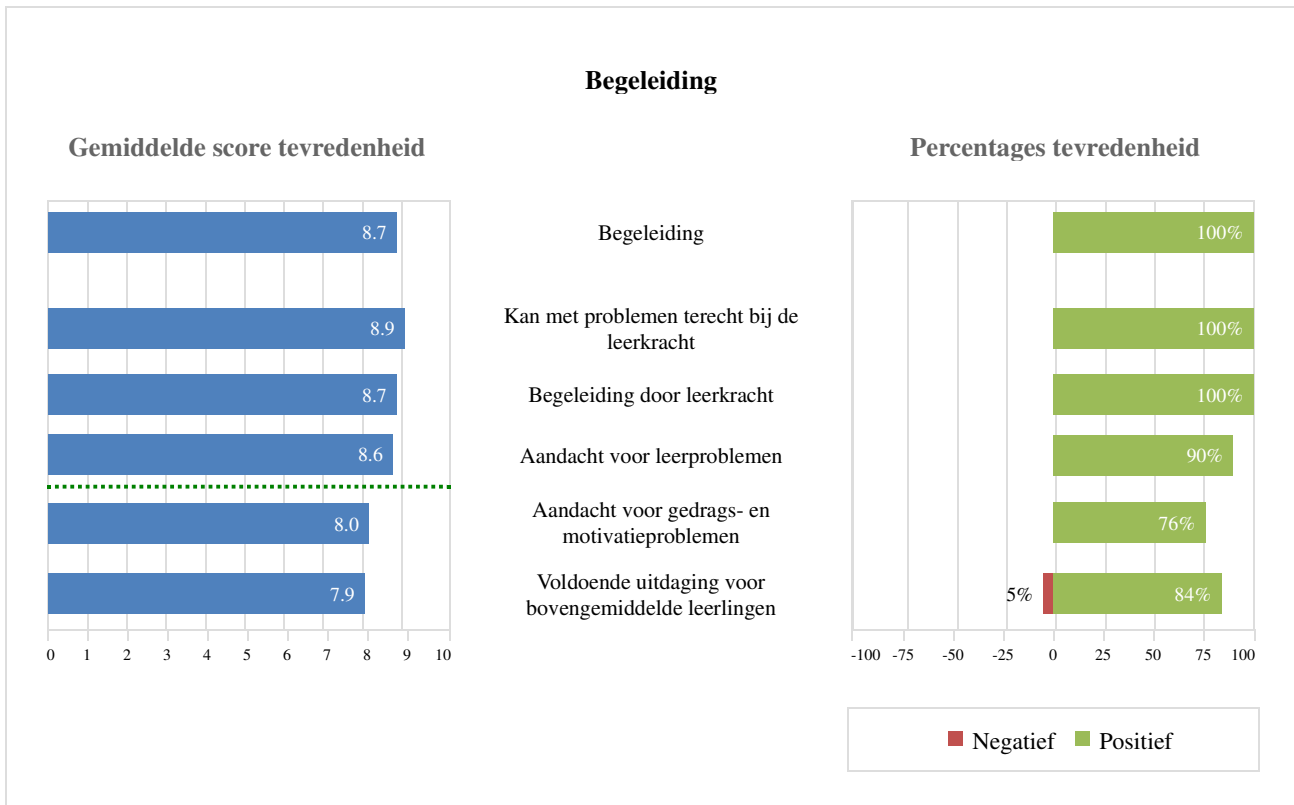
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.6 Begeleiding

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter terecht kan bij de leerkracht als dat nodig is (8.9). Ze vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed wordt begeleid door zijn/haar leerkracht (8.7) en dat leerlingen met leerproblemen voldoende extra aandacht krijgen (8.6).

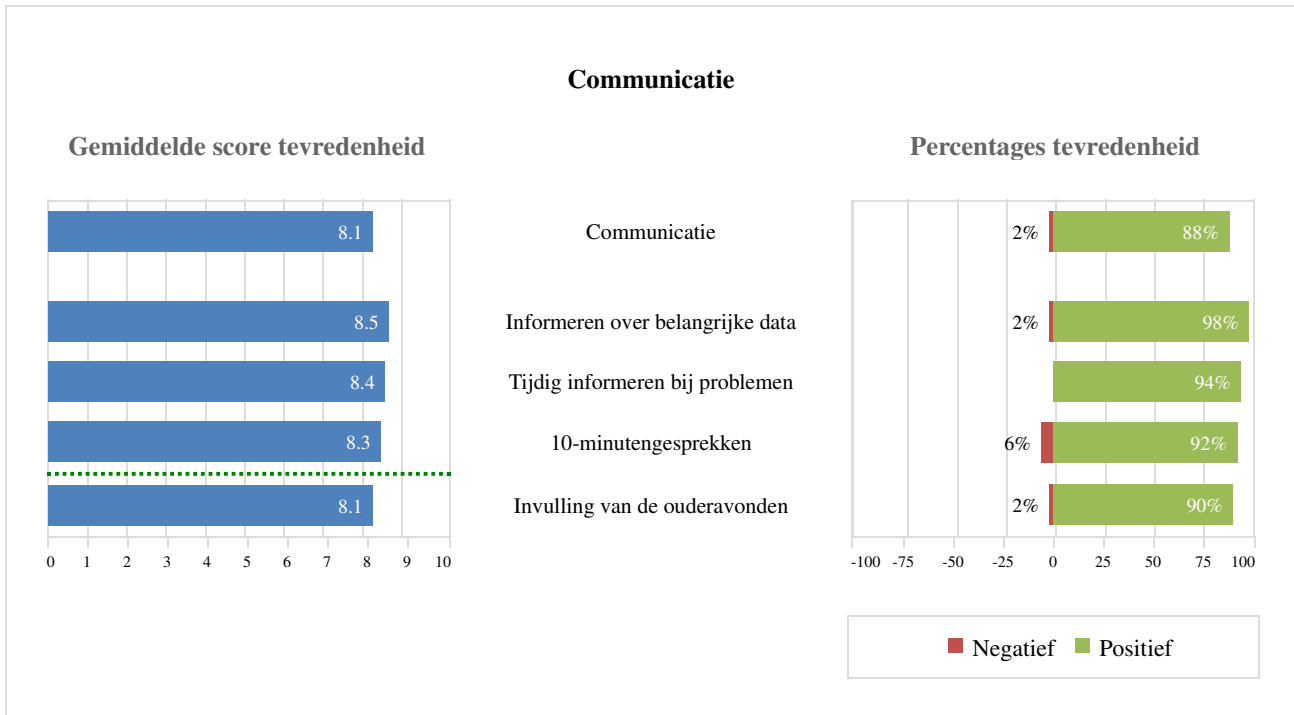
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.7 Communicatie

De ouders geven in sterke mate aan dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.5) en dat de school ze tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun zoon/dochter (8.4). Ze zijn zeer tevreden over de 10-minutengesprekken (8.3).

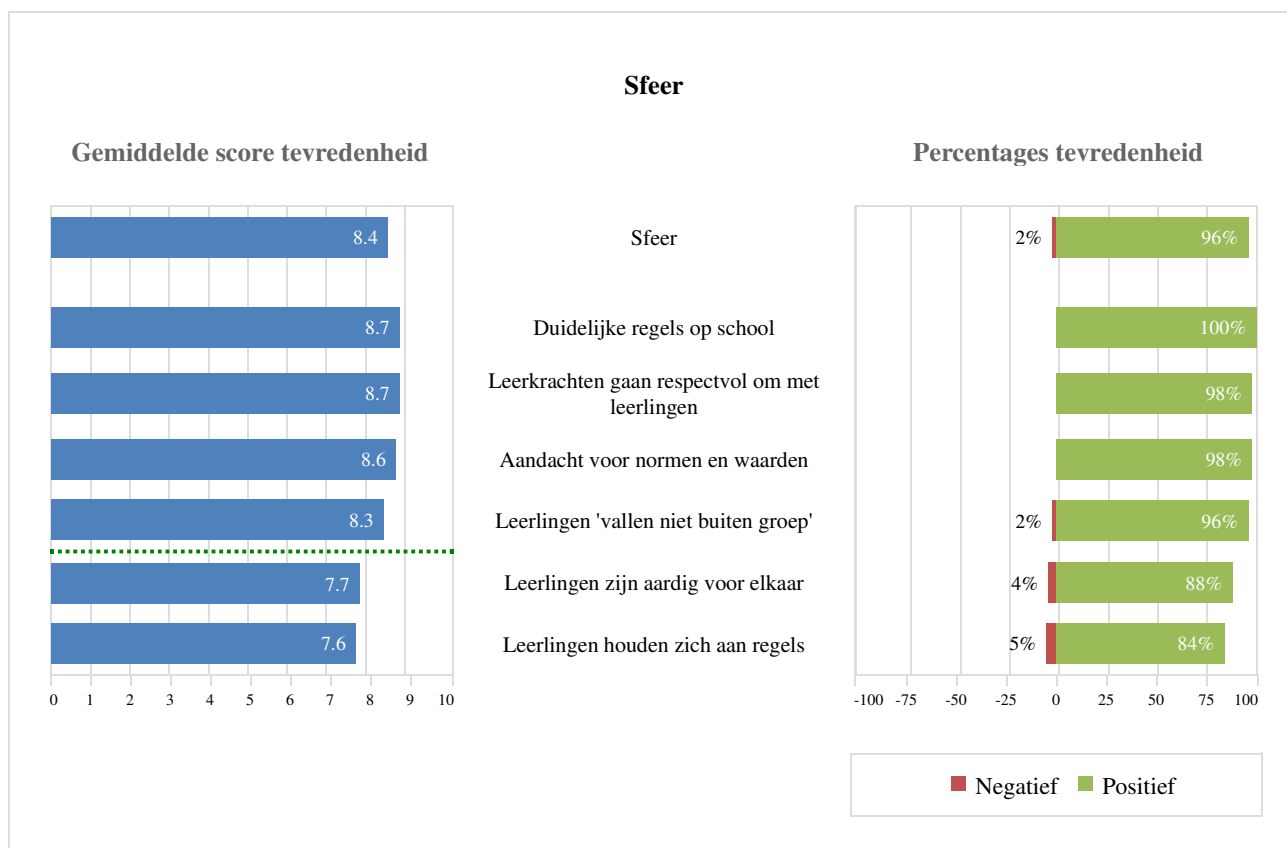
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.8 Sfeer

De ouders vinden in sterke mate dat er duidelijke regels zijn op school (8.7), dat de leerkrachten respectvol met de leerlingen op school omgaan (8.7) en dat de school ervoor zorgt dat leerlingen niet buiten de groep vallen (8.3). Ze zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (8.6).

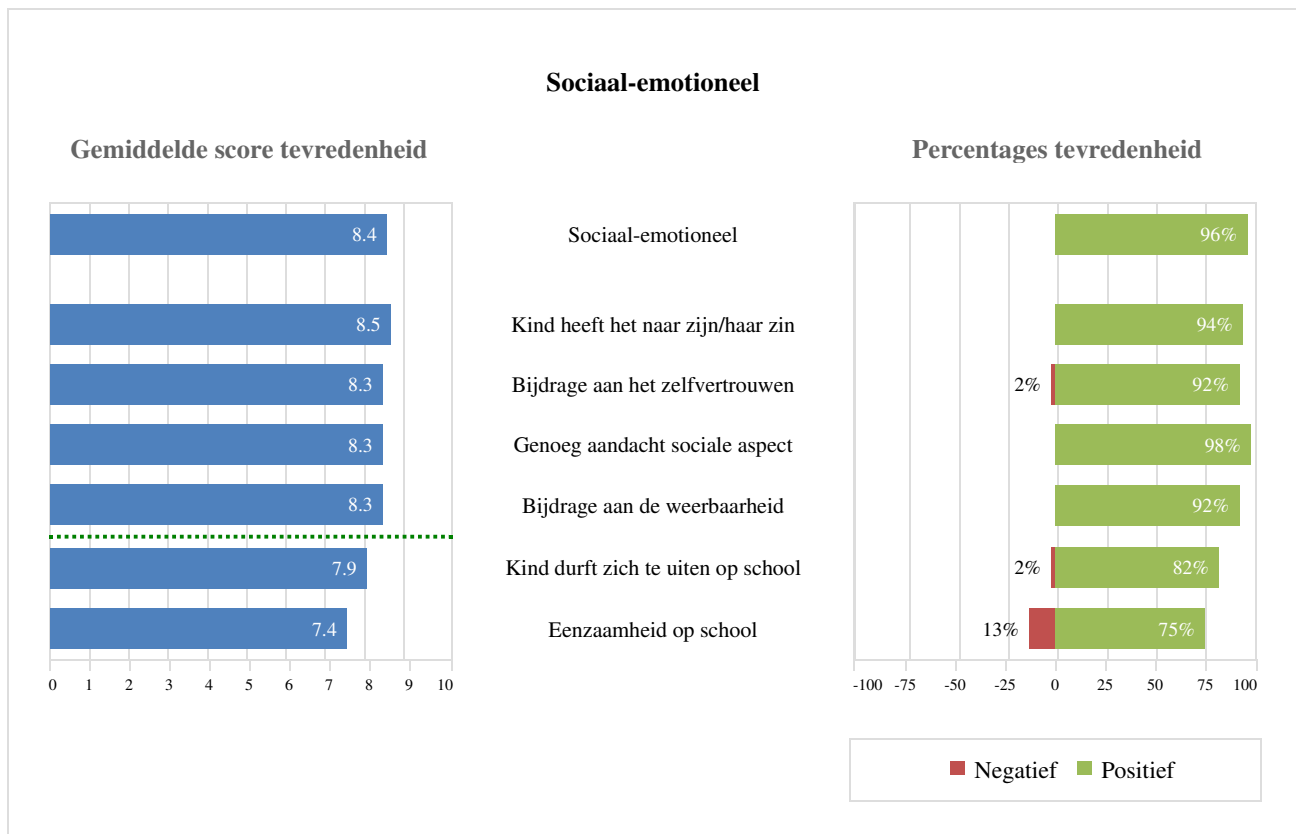
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



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 (8.5). Ze vinden in sterke mate dat de school positief bijdraagt aan het zelfvertrouwen van hun zoon/dochter (8.3), dat er voldoende aandacht is voor het sociale aspect op school/in de groep (8.3) en dat de school positief bijdraagt aan de weerbaarheid van hun zoon/dochter (8.3).

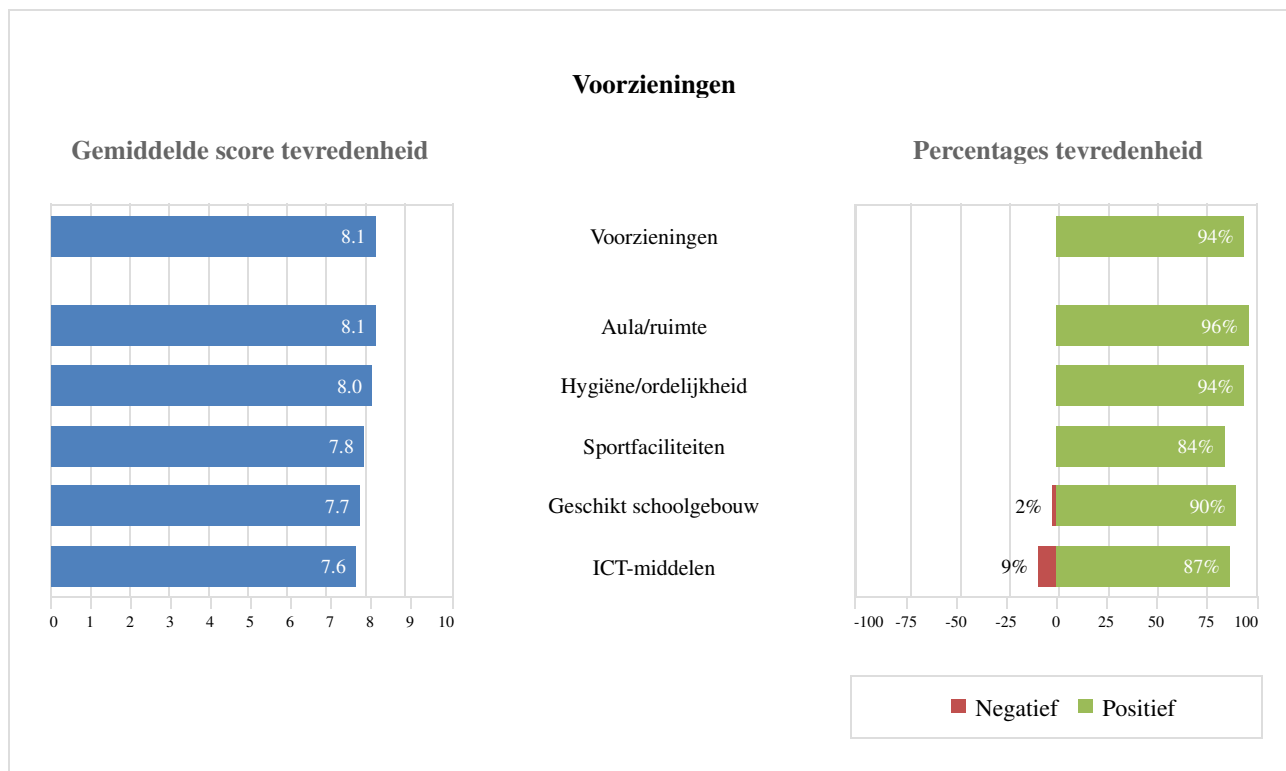
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.10 Voorzieningen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

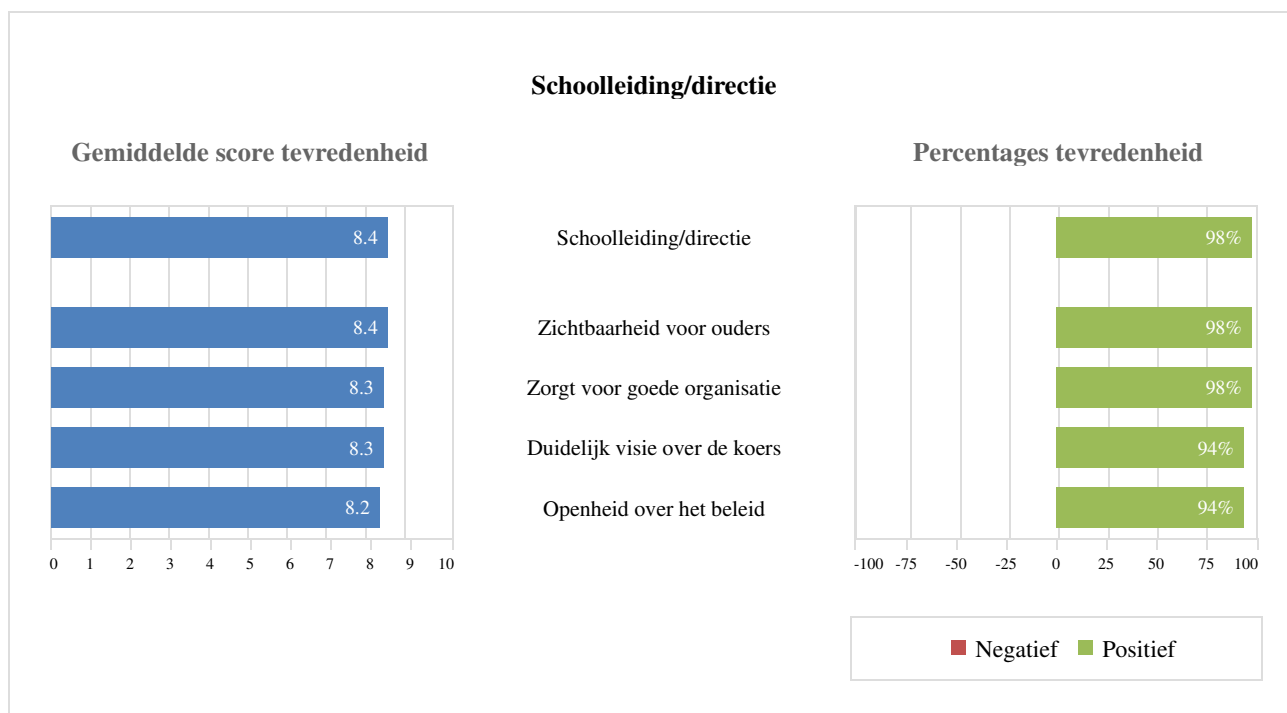
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.11 Schoolleiding/directie

De ouders vinden in sterke mate dat de schoolleiding/directie zichtbaar is voor ouders (8.4), dat de schoolleiding/directie ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (8.3), dat de schoolleiding/directie een duidelijke visie heeft over de koers van de school (8.3) en dat de schoolleiding/directie open is over het beleid dat zij voert (8.2).

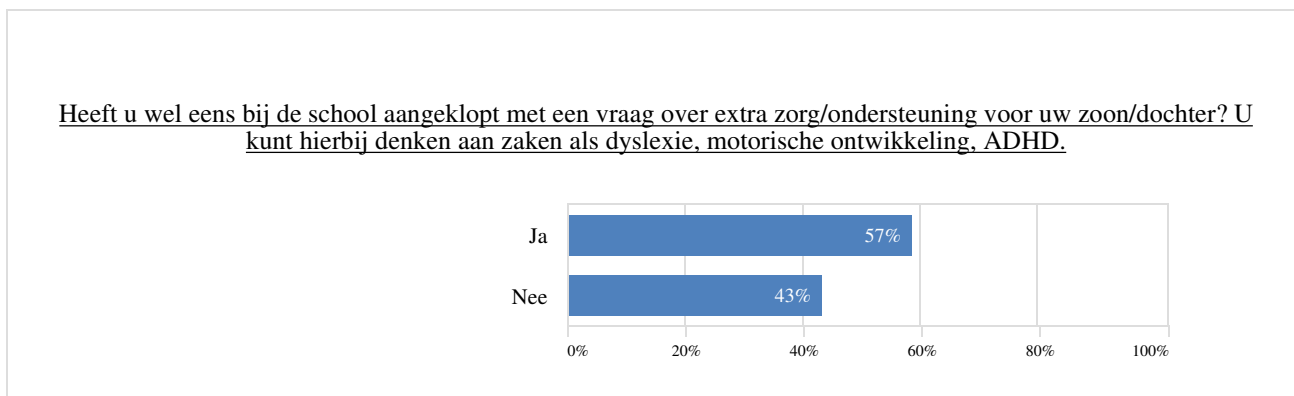
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.3 Overige aspecten

5.3.1 Extra begeleiding

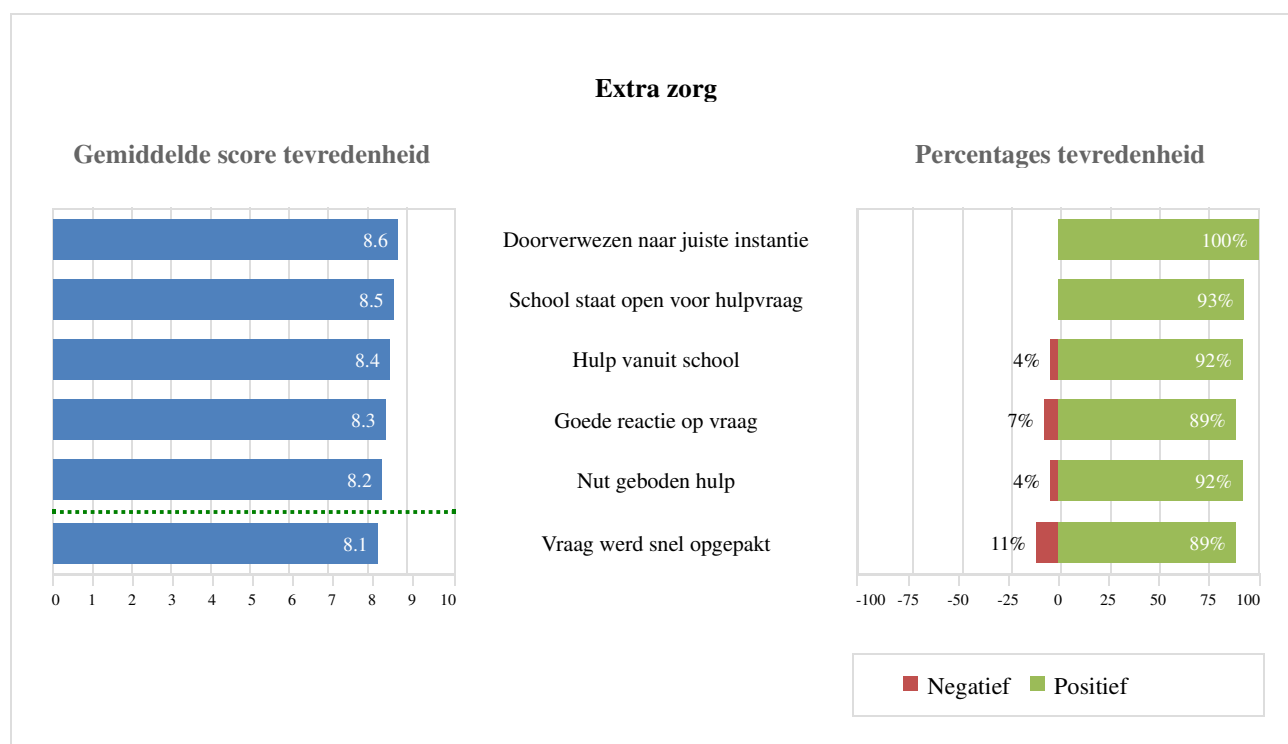
Aan de ouders is gevraagd of zij weleens bij de school hebben aangeklopt voor extra zorg/ondersteuning voor hun kind. Het percentage ouders dat deze extra zorg heeft aangevraagd wordt in de onderstaande figuur weergegeven.



De ouders die aangaven dat ze bij de school aangeklopt hebben voor extra zorg kregen vervolgens een aantal stellingen voorgelegd over hoe de school hun vraag heeft behandeld.

De ouders geven in sterke mate aan dat de school hen heeft doorverwezen naar de juiste instantie (8.6), dat de school openstaat voor hun hulpvraag (8.5), dat de school goed gereageerd heeft op hun vraag (8.3) en dat hun zoon/dochter iets heeft gehad aan de geboden hulp (8.2). Ze zijn zeer tevreden over de hulp die ze van de school hebben gekregen (8.4).

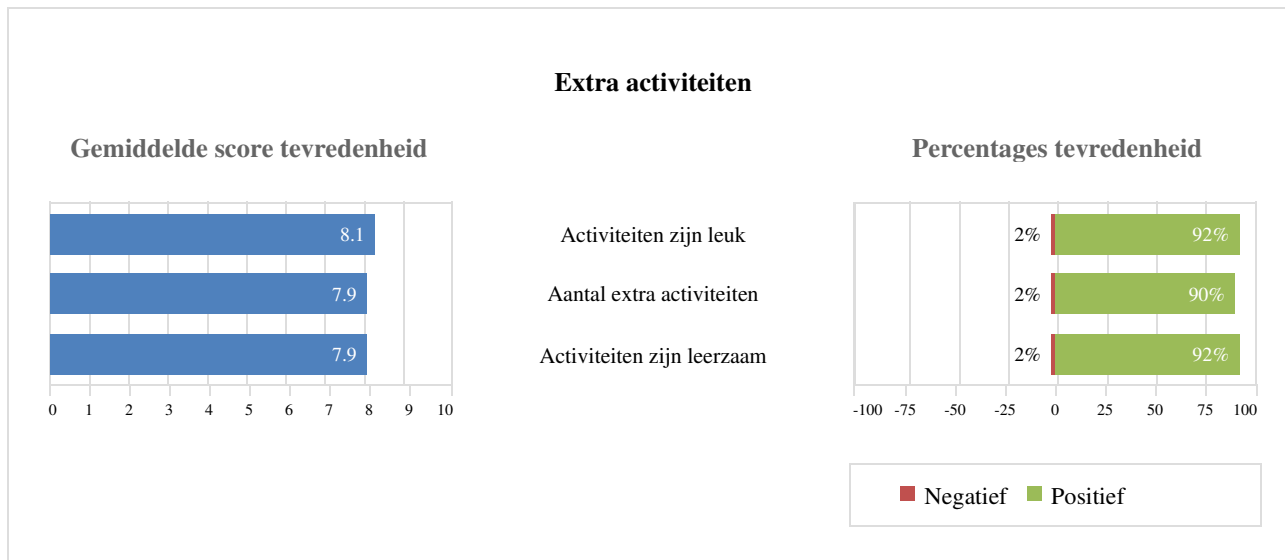
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.3.2 Extra activiteiten

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

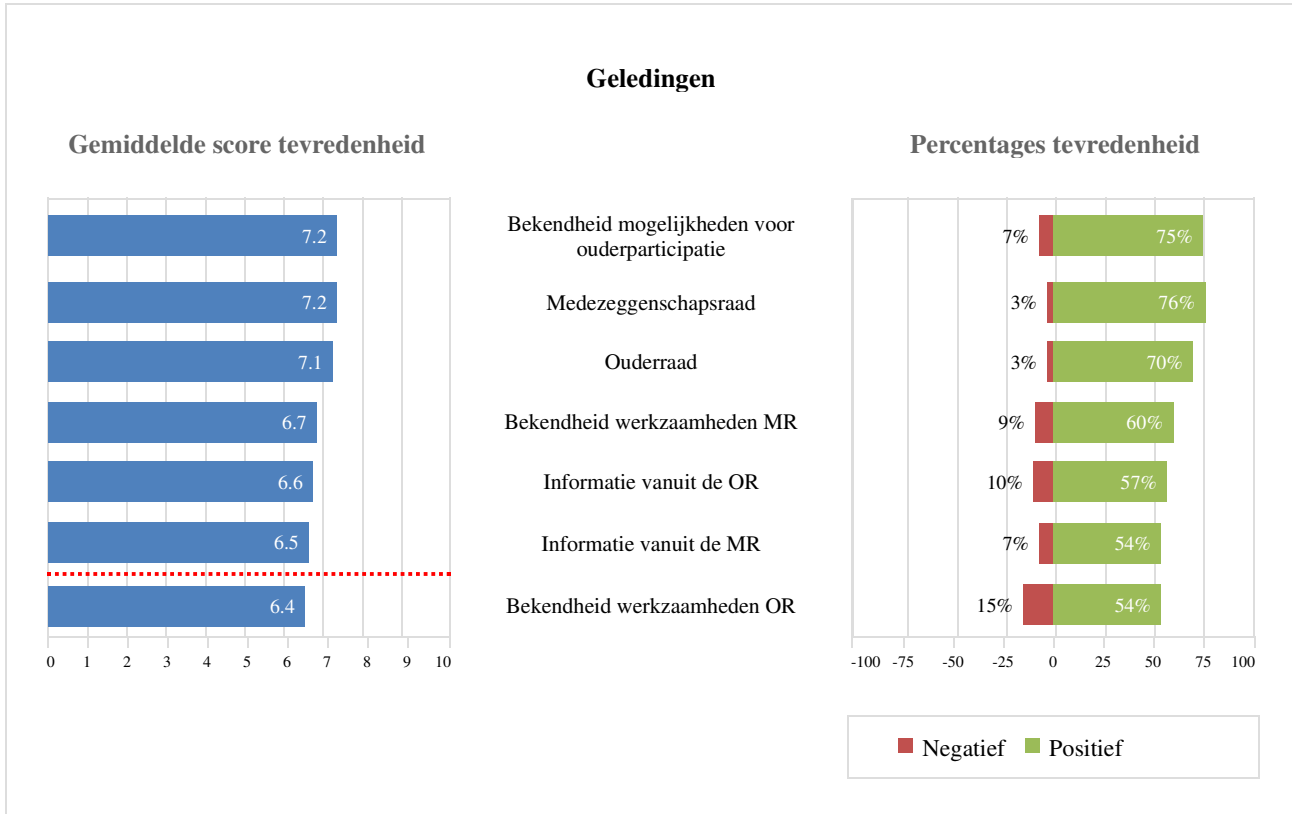
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.3.3 Geledingen

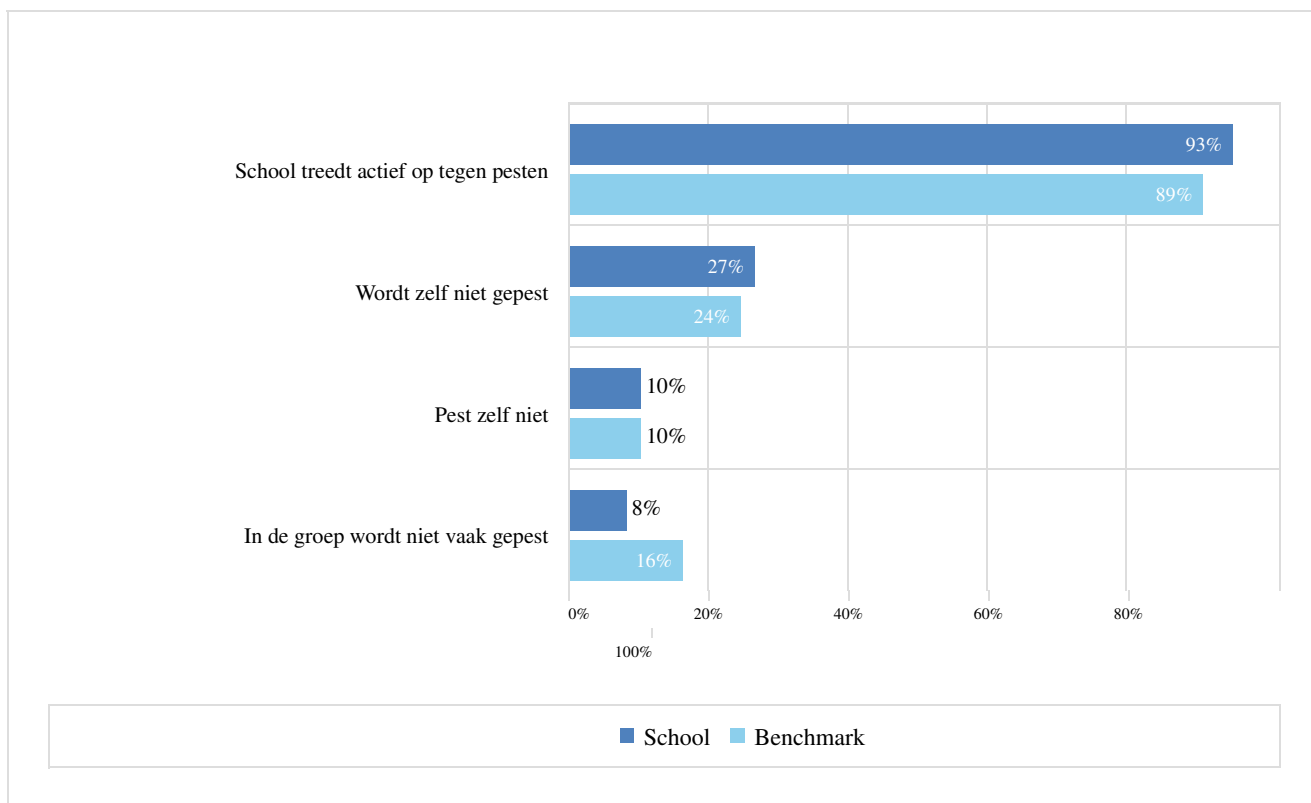
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

De ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de OR doet (6.4; 15% negatief).



5.4 Pesten

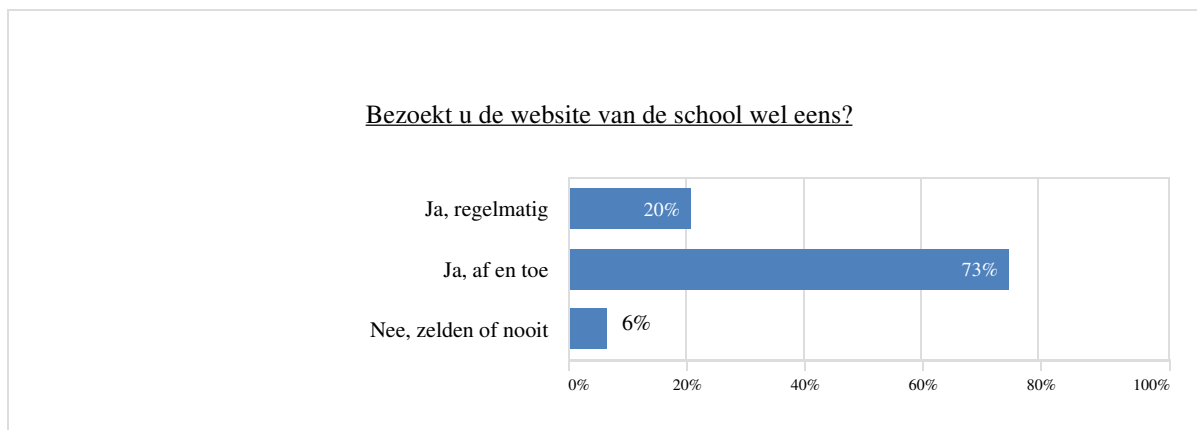
Aan de ouders is een aantal uitspraken voorgelegd over pesten op school. In de onderstaande figuur ziet u per uitspraak het percentage ouders dat op de betreffende uitspraak 'ja' heeft geantwoord.



5.5 Communicatiemiddelen

5.5.1 Website

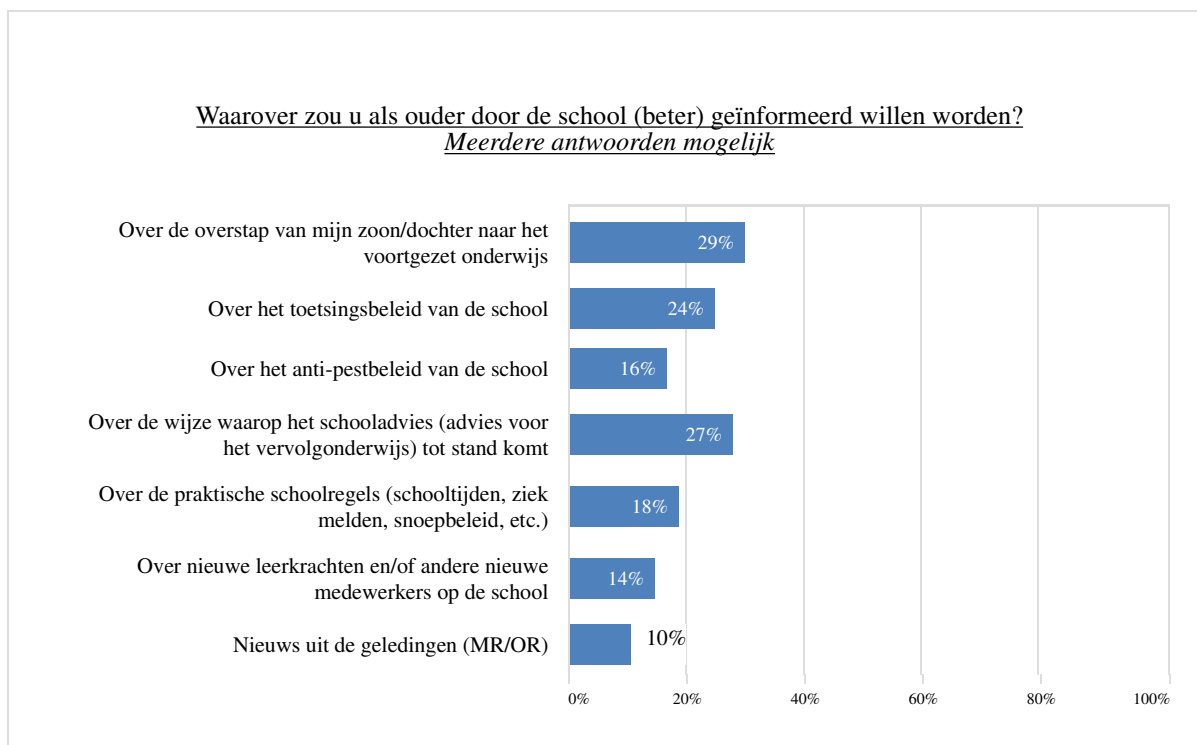
In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de website van de SBO Petrus Dondersschool.



	Score	Benchmark	Afwijking
Informatie die geboden wordt	7.8	7.1	++
Overzichtelijkheid	8.0	7.2	++
Website is 'up-to-date'	7.8	6.6	++

5.5.2 Informatiebehoefte

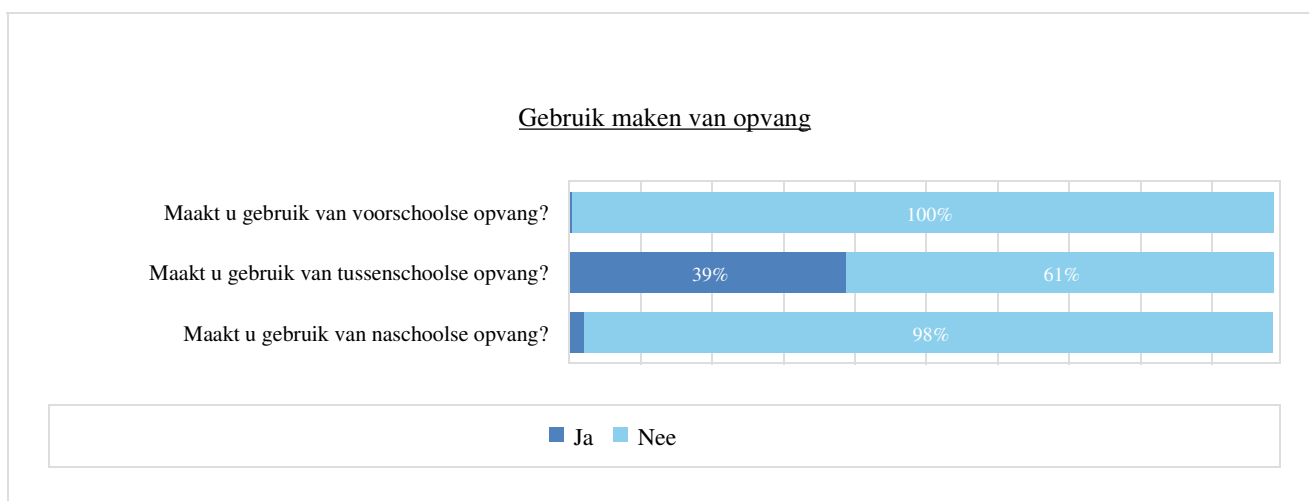
Aan de ouders is gevraagd over welke thema's ze graag door de school willen worden geïnformeerd. De resultaten hiervan presenteren wij in onderstaande figuur.



5.6 Schooltijden en opvang

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

Aan alle ouders is gevraagd de schooltijden te beoordelen. Vervolgens is aan de ouders gevraagd of zij gebruik maken van voorschoolse, tussenschoolse of naschoolse opvang. Ouders die aan hebben gegeven dat ze gebruik maken van één of meerdere van de soorten opvang kregen de mogelijkheid om deze vorm(en) van opvang te beoordelen.



Geen van de ouders heeft aangegeven dat ze gebruik maken van de voorschoolse opvang, dus de beoordeling hiervan is weggelaten uit de onderstaande tabel.

	Score	Benchmark	Afwijking
Ik ben tevreden over de schooltijden	9.0	7.6	++
Ik ben tevreden over de voorschoolse opvang	0	8.1	--
Ik ben tevreden over de tussenschoolse opvang	8.5	7.3	++
Ik ben tevreden over de naschoolse opvang	7.8	8.3	--

5.7 Loyaliteit

In deze paragraaf beoordelen we de loyaliteit van de ouders van leerlingen van de SBO Petrus Dondersschool. 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.

5.7.1 Net Promotor Score (NPS)

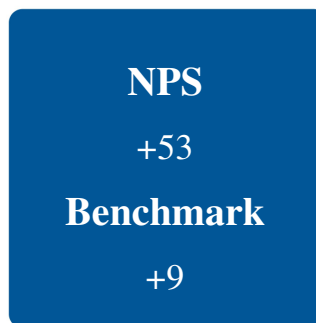
Aan alle ouders is de vraag voorgelegd ‘Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?’ Hierbij staat een 0 voor ‘ik zal de SBO Petrus Dondersschool beslist niet aanbevelen’ en een 10 voor ‘ik zal de SBO Petrus Dondersschool beslist wel aanraden’.

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 de SBO Petrus Dondersschool.



Toelichting van de Net Promotor Score

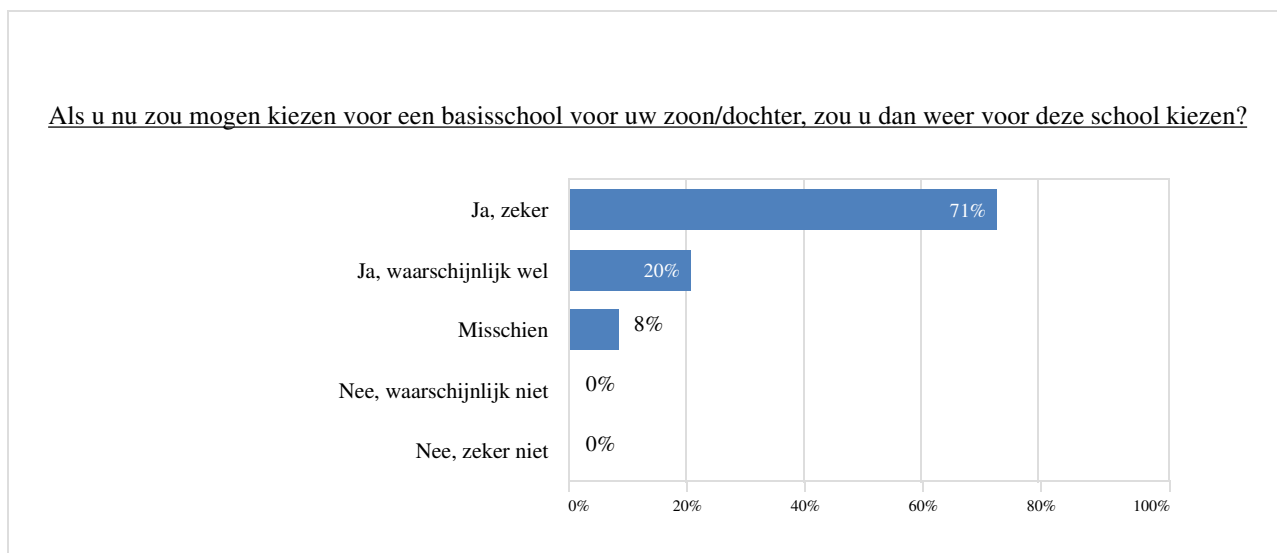
- Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar anderen uiten;
- Passives zijn ouders die redelijk tevreden en betrokken zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn over de school dat zij de school bij anderen promoten;
- Detractors 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 (55-2-0 = +53). 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.

5.7.2 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.

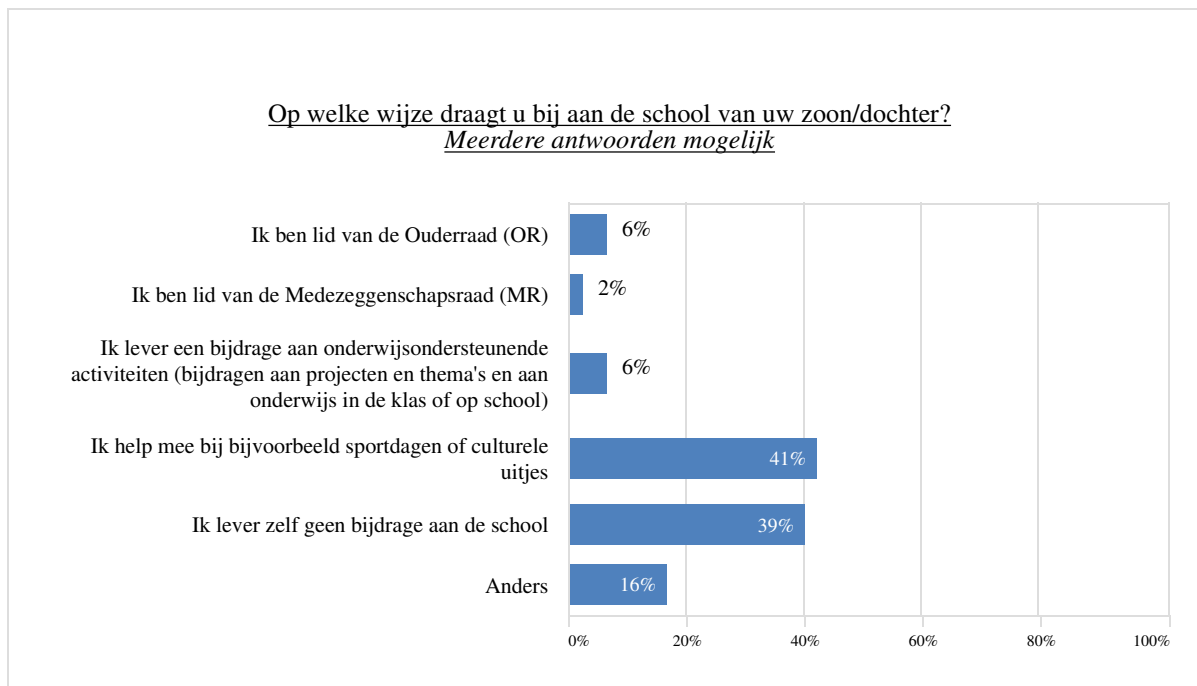


5.8 Ouderbetrokkenheid

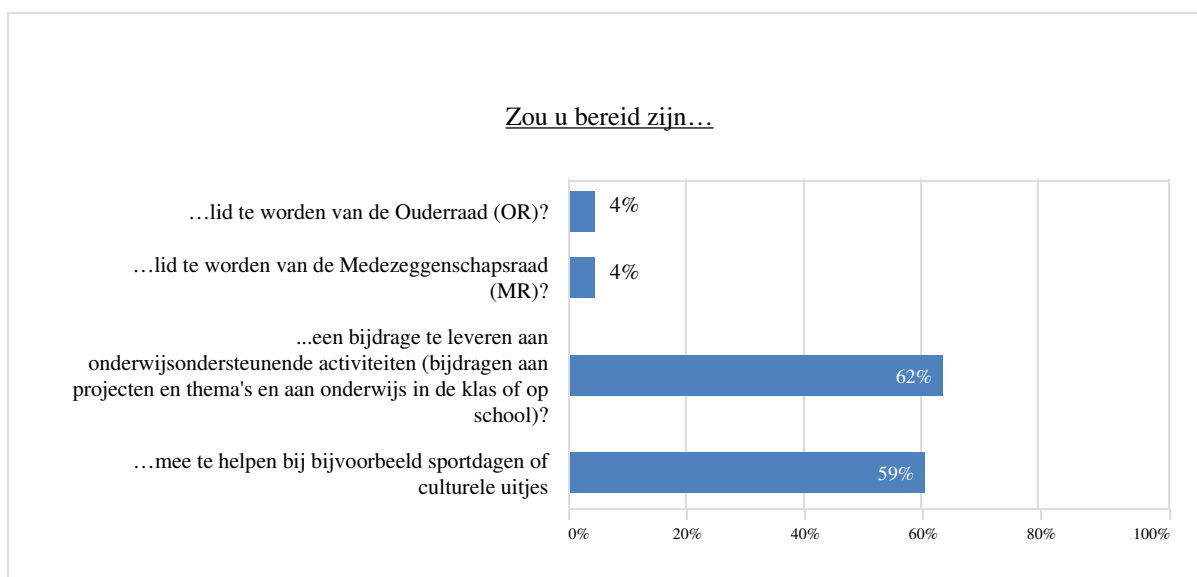
In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot de ouderbetrokkenheid.

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.

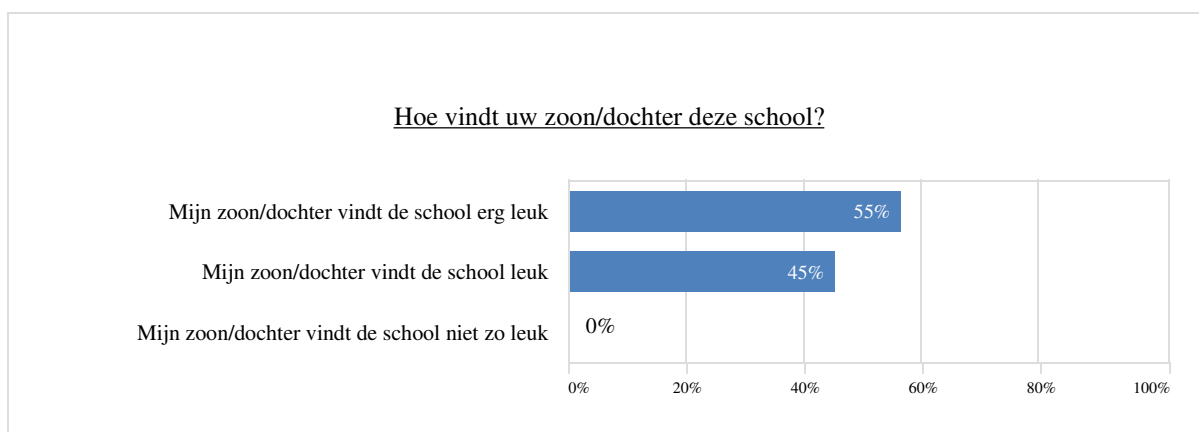
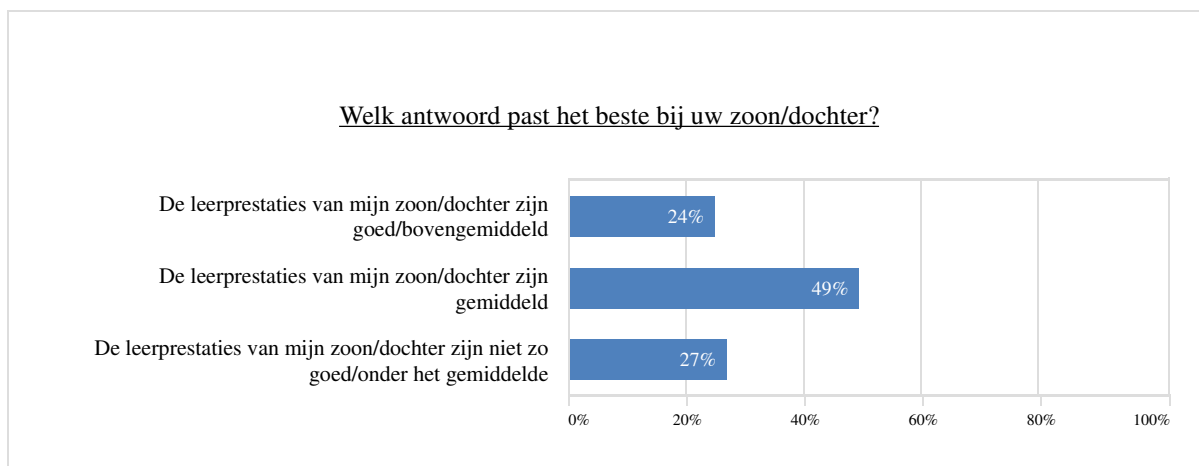


Vervolgens hebben we de ouders gevraagd of zij bereid zijn een bijdrage te leveren aan de school op één van deze manieren. Hierbij konden zij alleen kiezen uit bijdragen die ze op dat moment nog niet leverden. De resultaten hiervan worden gepresenteerd in onderstaande figuur.

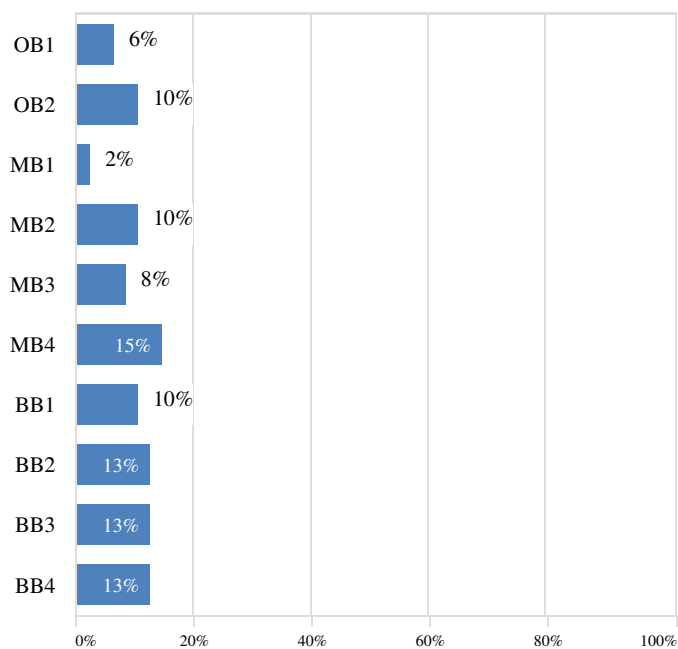


6. Achtergrondkenmerken van de leerlingen

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 SBO Petrus Dondersschool 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.

