

## Oudertevredenheidsonderzoek PO

### 2. Management summary

#### 2.1 Samenvatting

Van de 97 ouders van BS St. Bonifatius die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 55 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 57%.

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin we vier criteria voor het bepalen van de succesfactoren en knelpunten bespreken: de gemiddelde scores per hoofdaspect, de vergelijking met de benchmark, het percentage (on)tevreden ouders en de plaats in de prioriteitenmatrix.

	Gemiddelde	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	7.8	7.7	o	2 %	95 %	
Leerkracht	8.4	8.4	o	2 %	81 %	Handhaven
Sfeer	8.2	8.1	o	2 %	94 %	Sterke punten
Algemene ontwikkeling	8.0	7.8	o	2 %	89 %	Handhaven
Begeleiding	7.8	7.7	o	2 %	84 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Onderwijs	7.8	8.0	o	6 %	85 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Communicatie	7.6	7.6	o	6 %	85 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Identiteit	7.6	7.7	o	0 %	86 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Voorzieningen	7.6	7.7	o	2 %	87 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Schoolleiding/directie	7.5	7.8	-	0 %	83 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Sociaal-emotioneel	7.3	7.6	-	11 %	76 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit

Toelichting op de 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 3.1.4 Verbeterprioriteiten)

## Top 5 deelaspecten

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vijf best en slechtst scorende deelaspecten. Deze gegevens vergelijken we, waar mogelijk, ook met de benchmark PO. In de tabel tonen we ook het hoofdaspect waaronder het betreffende deelaspect valt.

### Best scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Sfeer	Leerkrachten gaan respectvol om met leerlingen	8.8	8.4	+
Onderwijs	Hoeveelheid huiswerk	8.5	8.1	+
Leerkracht	Prettige sfeer	8.5	8.3	o
Sociaal-emotioneel	Kind heeft het naar zijn/haar zin	8.5	8.3	o
Leerkracht	Bereid te helpen	8.4	8.3	o

### Slechtst scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Identiteit	Deze school gekozen vanwege de identiteit	5.6	7.5	--
Voorzieningen	Goede sportfaciliteiten	5.9	7.1	--
Begeleiding	Aandacht voor gedrags- en motivatieproblemen	6.3	6.5	o
Begeleiding	Aandacht voor leerproblemen	6.6	6.9	-
Onderwijs	Aantal leerlingen in groep	6.7	5.7	++

## Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van BS St. Bonifatius met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS). Hiertoe is aan alle ouders de volgende vraag voorgelegd: 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?'. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de school beslist niet aanraden' en een 10 voor 'ik zal de school beslist wel aanraden'.

Op basis van deze vraag worden de ouders ingedeeld in vier categorieën: promotors, passives, detractors en extreme detractors.

- Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar
- 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. De NPS-score van BS St. Bonifatius is **+16**. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van **+13**.

## 2.2 Aanbevelingen

De ouders zijn over het algemeen tevreden over BS St. Bonifatius. Over de hoofdaspecten leerkracht en sfeer zijn de ouders zeer tevreden. Wanneer we kijken naar de prioriteitenmatrix dan zien we dat, ondanks de hoge scores, een aantal hoofdaspecten naar voren komt als verbeterpunt. Door de hoge scores moeten deze hoofdaspecten als relatieve verbeterpunten gezien worden.

Oudertevredenheidsonderzoek wordt met name 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.

We zien dat de ouders van mening zijn dat er in de groep van hun kind te veel leerlingen zitten. Ze geven aan dat ze de indruk hebben dat leerlingen met gedrags-, motivatie- of leerproblemen onvoldoende extra aandacht krijgen. Daarbij geeft 20% van de ouders aan dat hun kind weleens gepest wordt op school.

Het lijkt ons goed om te kijken waar de ontevredenheid van de ouders zich met name op richt en te proberen er gericht voor te zorgen dat leerlingen voldoende aandacht krijgen en dat er adequate zorg is voor leerlingen met gedrags-, motivatie- of leerproblemen. Daarbij zou (eventueel in combinatie met een pestprogramma/weerbaarheidsprogramma) gedacht kunnen worden aan materiaal om leerlingen zekerder van zichzelf te laten zijn.

Verder zien we dat de ouders van mening zijn dat de school geen goede sportfaciliteiten heeft.

Het is niet eenvoudig om de sportfaciliteiten snel aan te pakken. Daarvoor missen wellicht de financiële middelen en de ruimte op school. Misschien zou in samenspraak met de ouders gekeken kunnen worden of, met een klein budget, de sportfaciliteiten aantrekkelijker gemaakt kunnen worden.

De ouders geven aan dat ze niet bewust voor deze school hebben gekozen vanwege de identiteit van de school. Hier zijn misschien creatieve oplossingen voor te bedenken door de medewerkers, leerlingen en hun ouders. Aan de identiteit zou eventueel extra aandacht besteed kunnen worden door middel van een themaweek of themadag waarin medewerkers, ouders en leerlingen tezamen kijken naar hoe de identiteit van de school beter zichtbaar kan worden gemaakt.

Tot slot zien we dat de ouders niet tevreden zijn over de informatie die ze van de MR krijgen en aangeven dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet. We raden BS St. Bonifatius aan deze resultaten te delen met de MR, zodat deze kan bekijken welke mogelijkheden voor verbetering er zijn. Om ouders meer tevreden te laten zijn over de MR is het belangrijk voor de MR om (nog) meer naar buiten te treden en (nog) meer het gesprek met de ouders aan te gaan.