

Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek

De Meentschool - Afdeling SO

In opdracht van De Meentschool - Afdeling SO
Contactpersoon de heer A. Bosscher

Utrecht, maart 2015
DUO Onderwijsonderzoek
drs. Vincent van Grinsven
Anja Schaapman MSc

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 11
 - 5.1 Overall beeld De Meentschool - Afdeling SO 11
 - 5.2 Hoofdaspecten nader bekeken 17
 - 5.3 Loyaliteit 34
 - 5.4 Ouderbetrokkenheid 36

1. Inleiding

De Meentschool - Afdeling SO wil inzicht in de tevredenheid en de betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft De Meentschool - Afdeling SO in de periode oktober t/m december 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 school van hun kinderen ervaren en hoe tevreden zij met De Meentschool - Afdeling SO zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij De Meentschool - Afdeling SO.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor De Meentschool - Afdeling SO.*

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 Meentschool - Afdeling SO, maar ook van de sterke punten van De Meentschool - Afdeling SO (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 werden tijdens een ouderavond in de gelegenheid gesteld om de vragenlijst invullen. De ouders kregen van de school een brief met daarop het webadres van de vragenlijst en een inlogcode.

Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders van De Meentschool - Afdeling SO. Uiteindelijk hebben 17 ouders de vragenlijst ingevuld.

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs. De Meentschool - Afdeling SO heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft De Meentschool - Afdeling SO 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** en **paragraaf 5.4** worden respectievelijk de vragen met betrekking tot de loyaliteit en de participatie van ouders besproken.

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 750 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 de periode oktober t/m december 2014 is een oudertevredenheidsonderzoek verricht naar de tevredenheid van ouders van de leerlingen van De Meentschool - Afdeling SO. De meting onder de ouders heeft online plaatsgevonden. Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs, waarbij De Meentschool - Afdeling SO de mogelijkheid heeft gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft De Meentschool - Afdeling SO gebruik gemaakt van de mogelijkheid om schoolspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

Van alle ouders van de leerlingen van De Meentschool - Afdeling SO die zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen, hebben uiteindelijk 17 ouders 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 Meentschool - Afdeling SO 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 Meentschool - Afdeling SO 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 positie in de prioriteitenmatrix

	Gemiddelde	Benchmark SO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Sfeer	8.8	8.1	++	0 %	100 %	Sterke punten
Sociaal-emotioneel	8.7	7.9	++	0 %	94 %	Handhaven
Extra activiteiten	8.6	7.7	++	0 %	100 %	Sterke punten
Onderwijs	8.5	8.2	+	0 %	94 %	Sterke punten
Voorzieningen	8.5	7.7	++	0 %	100 %	Handhaven
Leerkracht	8.4	8.5	o	0 %	100 %	Handhaven
Omgeving school	8.4	7.4	++	0 %	94 %	Handhaven
Het taxivervoer	8.4			0 %	90 %	Handhaven
Begeleiding	8.3	8.0	+	0 %	88 %	Niet te positioneren
Algemene ontwikkeling	8.3	7.9	+	0 %	100 %	Niet te positioneren
Samenwerking met ouders	8.0			6 %	88 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Identiteit	8.0	7.9	o	6 %	94 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Schoolleiding/ directie	7.8	7.7	o	7 %	80 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Communicatie	7.8	7.7	o	12 %	82 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Geledingen	7.1	6.4	++	15 %	69 %	

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 de SO afdeling van de Meentschool. Ze beoordelen de school met een gemiddeld rapportcijfer van 8.1. Over de sfeer, de sociaal-emotionele ontwikkeling, de extra activiteiten, het onderwijs, de voorzieningen, de leerkracht, de omgeving van de school, het taxivervoer, de begeleiding en de algemene ontwikkeling zijn de ouders zeer tevreden.

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- en deelaspecten die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen. Door de hoge scores moeten de verbeterpunten die wij hieronder beschrijven als relatieve verbeterpunten gezien worden. De verbeterpunten zijn:

- Geledingen;
- Communicatie;
- Schoolleiding/directie;
- Identiteit;
- Samenwerking met ouders.

Geledingen

De ouders van de leerlingen van De Meentschool - Afdeling SO zijn matig tevreden over de geledingen. Dit hoofdaspect scoort wel sterk hoger dan de benchmark speciaal onderwijs. De 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 Ouderraad doet en wat de mogelijkheden voor ouderparticipatie zijn. De ouders zijn matig tevreden over de mate waarin ze op de hoogte zijn van wat de MR doet en over de informatie die ze vanuit de OR en de MR krijgen.

Het lijkt goed om de ouders beter te informeren over het werk dat door de OR 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 en de mogelijkheden voor ouderparticipatie. Door dit duidelijker te maken aan ouders, wordt de betrokkenheid van ouders bij de school wellicht vergroot. Ook kan gekeken worden naar de wijze van informatieverstrekking vanuit de OR en de MR richting de ouders.

Communicatie

De ouders van de leerlingen van De Meentschool - Afdeling SO zijn tevreden over de communicatie op school. Het hoofdaspect scoort gelijk aan de benchmark speciaal onderwijs, maar komt in de prioriteitenmatrix naar voren als verbeterpunt met minder hoge prioriteit. Wanneer we kijken naar de deelaspecten, valt op dat de ouders in mindere mate tevreden zijn over de manier waarop de school hen informeert over belangrijke data en over het vertrouwen dat de school hen tijdig op de hoogte stelt bij problemen met hun zoon/dochter. Om de tevredenheid over de communicatie nog verder te verhogen zou er aan deze punten aandacht geschonken kunnen worden.

Schoolleiding/directie

Ouders van de leerlingen van De Meentschool - Afdeling SO geven aan tevreden te zijn over de schoolleiding/directie. Dit hoofdaspect scoort gelijk aan benchmark speciaal onderwijs, maar komt in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met hoge prioriteit. Wanneer we verder kijken zien we dat de ouders redelijk tevreden zijn over alle onderscheiden deelaspecten. Om de tevredenheid over de schoolleiding/directie te verhogen valt het aan te bevelen om aandacht te hebben voor de openheid en duidelijkheid van het gevoerde beleid evenals de bereikbaarheid van de schoolleiding/directie.

Identiteit

Over de identiteit van de school zijn de ouders eveneens tevreden. Het hoofdaspect scoort gelijk aan de benchmark speciaal onderwijs, maar komt in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met hoge prioriteit. Wanneer we kijken naar de deelaspecten, zien we dat de ouders tevreden zijn over alle deelaspecten. Om de tevredenheid over de identiteit van de school verder te verhogen zou er aandacht geschonken kunnen worden aan de mate waarin de medewerkers van de school de identiteit uitdragen. Ook zou er gekeken kunnen worden naar het terugkomen van de identiteit van de school in het onderwijs en in de omgangsvormen.

Samenwerking met ouders

De samenwerking van de school met ouders wordt door de ouders als goed beoordeeld. Desondanks komt dit hoofdaspect in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met minder hoge prioriteit. Ouders zijn binnen dit thema zeer tevreden over bijna alle deelaspecten. De aandachtspunten liggen bij het Ontwikkelingsperspectief. De ouders zijn slechts (redelijk) tevreden over de betrokkenheid bij de ontwikkeling van het Ontwikkelingsperspectief en over de mate waarin het Ontwikkelingsperspectief met hun zoon/dochter is besproken. Het valt hierdoor aan te bevelen om de ouders en de kinderen meer te betrekken bij het opstellen van het Ontwikkelingsperspectief.

Algemeen

Na het bestuderen van de deelaspecten komen een aantal punten naar voren waar De Meentschool - Afdeling SO aandacht aan kan besteden voor het verhogen van de tevredenheid van de ouders.

We zien bij het hoofdaspect onderwijs dat de ouders aangeven dat er te veel kinderen bij hun zoon/dochter in de klas zitten. Het valt aan te bevelen om de grootte van de klassen te evalueren en te kijken of er inderdaad klassen zijn waar te veel kinderen in zitten.

Bij het hoofdaspect sociaal-emotionele ontwikkeling valt op dat relatief veel ouders aangeven dat hun zoon/dochter zich eenzaam voelt op school en dat er gepest wordt op school. Om de sfeer op school te verbeteren zou gedacht kunnen worden aan projecten/materiaal waarin aandacht wordt besteed aan omgangsvormen tussen leerlingen en pestgedrag. Tevens kan de school proberen om actiever op te treden tegen pesten in de klas en op school.

Wat betreft de omgeving van de school zijn de ouders ontevreden over de verkeerveiligheid van de weg naar school. Ook zijn ouders matig tevreden over de verkeerveiligheid van de buurt waar de school in staat. De omgeving van de school is echter 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 ouders/verzorgers en wellicht de gemeente te kijken waar verbeterpunten te realiseren zijn rondom de school wat betreft verkeerveiligheid.

Ten slotte geven de ouders aan dat de chauffeur van de taxi niet goed op de hoogte is van de problematiek van hun kind. Het lijkt goed om te evalueren in hoeverre de chauffeur de problematiek van de verschillende leerlingen moet kennen en of hier wellicht stappen in nodig zijn.

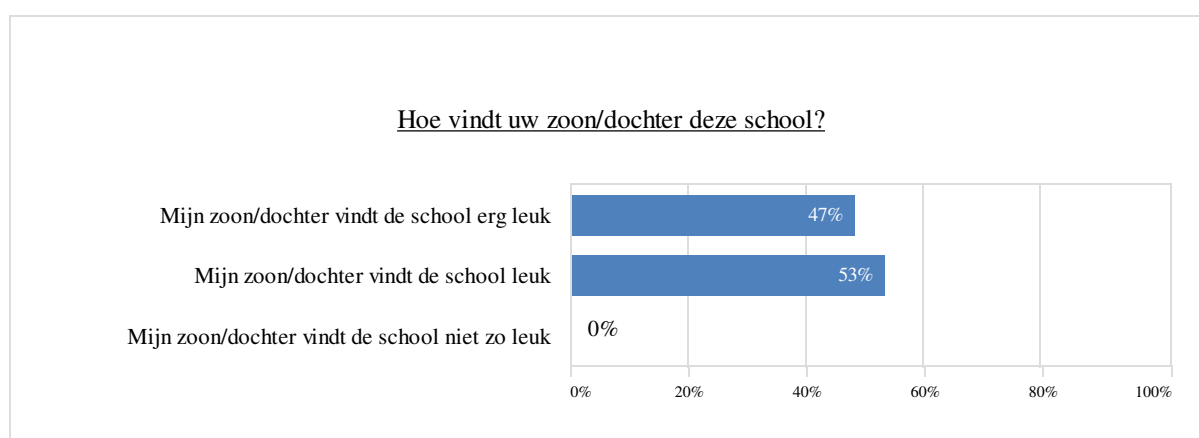
5 ONDERZOEKSRESULTATEN

5.1 Overall beeld De Meentschool - Afdeling SO

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 8.1.

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



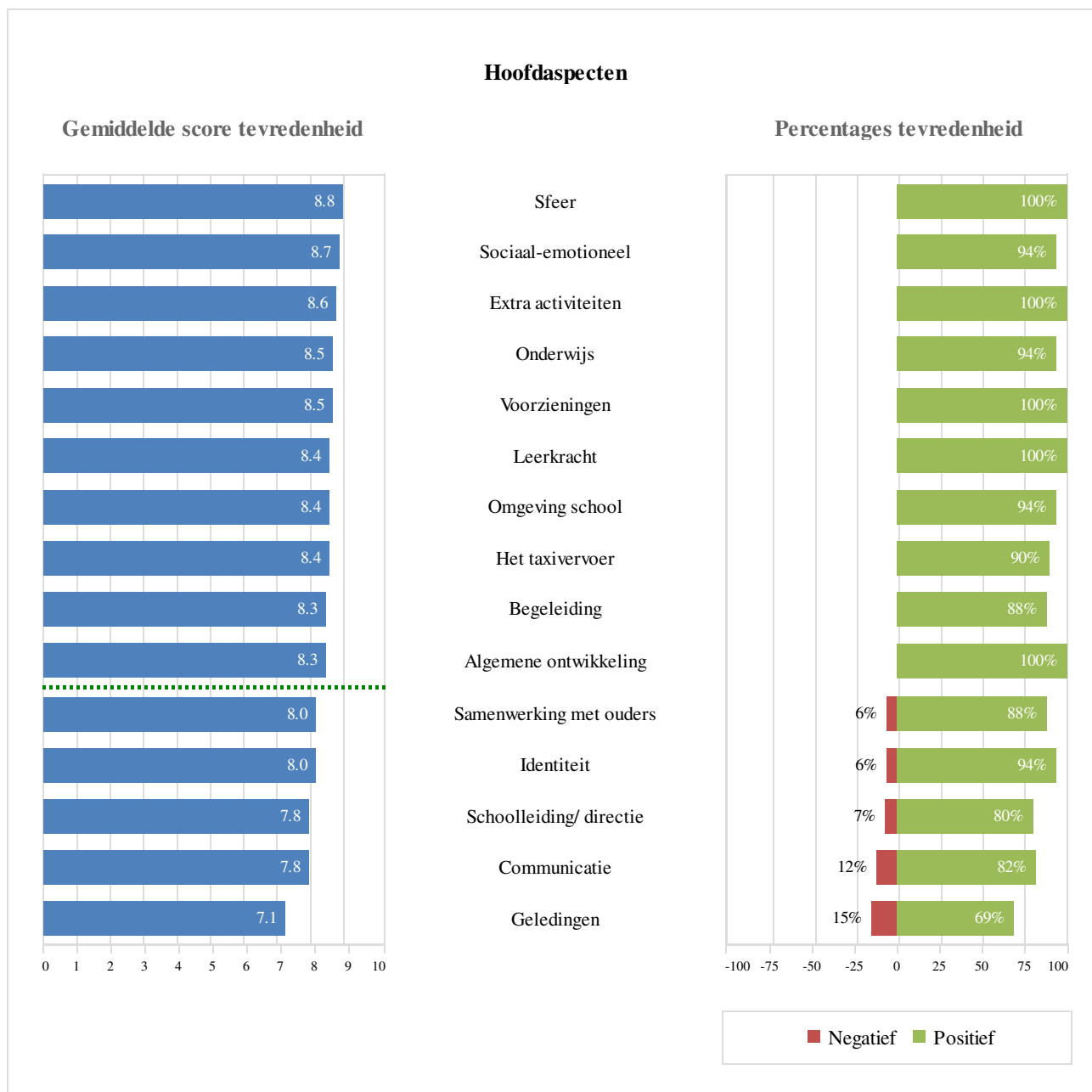
5.1.2 Tevredenheid over de hoofdaspecten

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende aspecten. Aspecten waarop De Meentschool - Afdeling SO 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft De Meentschool - Afdeling SO geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de aspecten waarop De Meentschool - Afdeling SO een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft De Meentschool - Afdeling SO 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 sfeer op school (8.8), over de aandacht van de school voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van hun kind (8.7), over de extra activiteiten van de school (8.6), over de wijze waarop de school het onderwijs verzorgt (8.5), over de voorzieningen die de school biedt (8.5), over de leerkracht (8.4), Over de omgeving van de school (8.4), over het taxivervoer (8.4), over de begeleiding die hun kind op school krijgt (8.3) en over de ontwikkeling van hun kind op school (8.3).

Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de geledingen (7.1; 15% negatief).



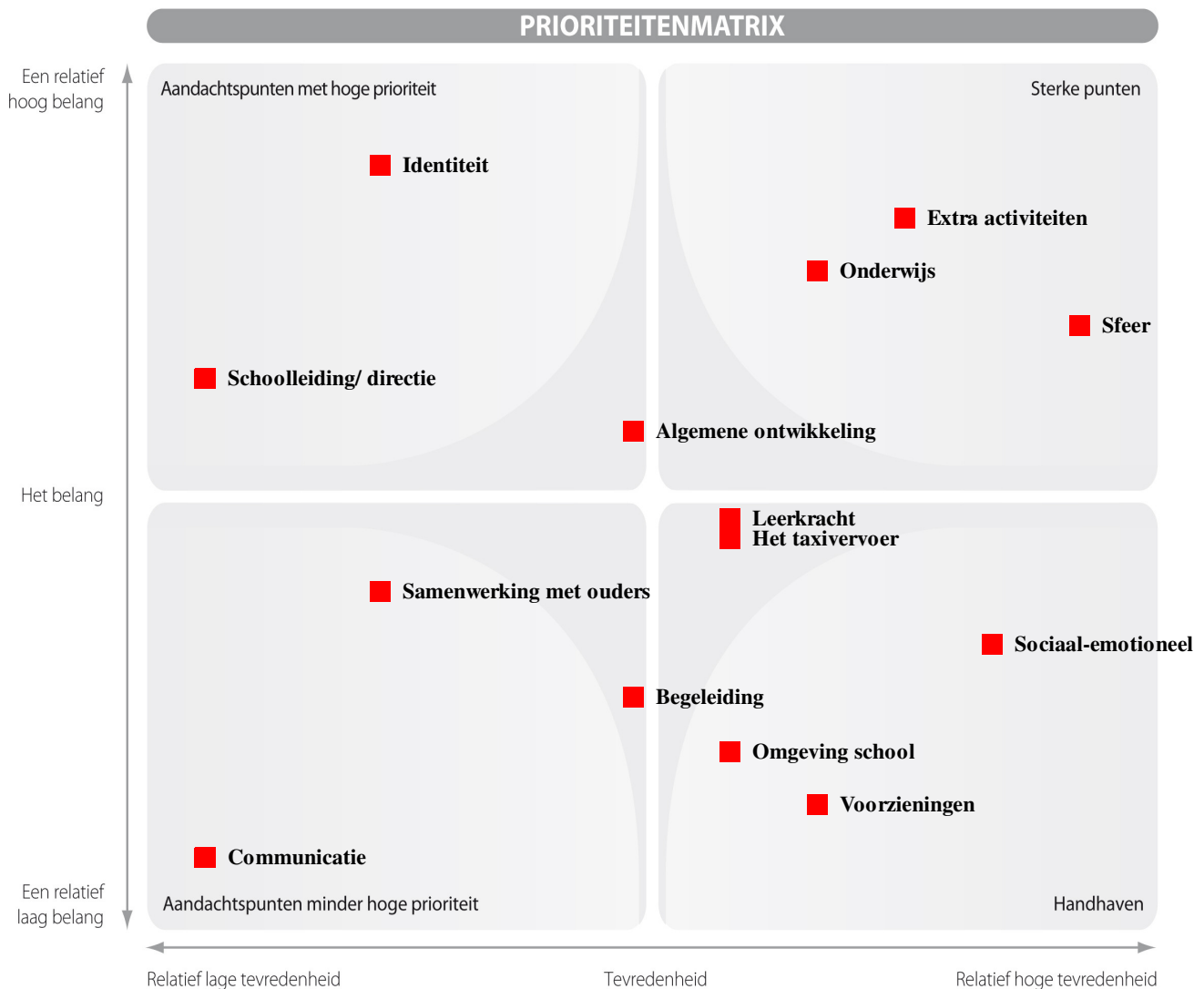
5.1.3 Verbeterprioriteiten

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 ‘belangcores’ (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, Identiteit.</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, Sfeer, Extra activiteiten.</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: Samenwerking met ouders, Communicatie.</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, Sociaal-emotioneel, Voorzieningen, Omgeving school, Het taxivervoer.</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 Meentschool - Afdeling SO scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark speciaal onderwijs: Sfeer, Sociaal-emotioneel, Extra activiteiten, Onderwijs, Voorzieningen, Omgeving school, Begeleiding, Algemene ontwikkeling en Geledingen.

Voor de volgende hoofdaspecten zijn geen benchmarkgegevens beschikbaar: Samenwerking met ouders en Taxivervoer.

	Gemiddelde score van De Meentschool - Afdeling SO	Benchmark SO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Sfeer	8.8	8.1	++
Sociaal-emotioneel	8.7	7.9	++
Extra activiteiten	8.6	7.7	++
Onderwijs	8.5	8.2	+
Voorzieningen	8.5	7.7	++
Leerkracht	8.4	8.5	o
Omgeving school	8.4	7.4	++
Het taxivervoer	8.4		
Begeleiding	8.3	8.0	+
Algemene ontwikkeling	8.3	7.9	+
Samenwerking met ouders	8.0		
Identiteit	8.0	7.9	o
Schoolleiding/ directie	7.8	7.7	o
Communicatie	7.8	7.7	o
Geledingen	7.1	6.4	++

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)
- 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

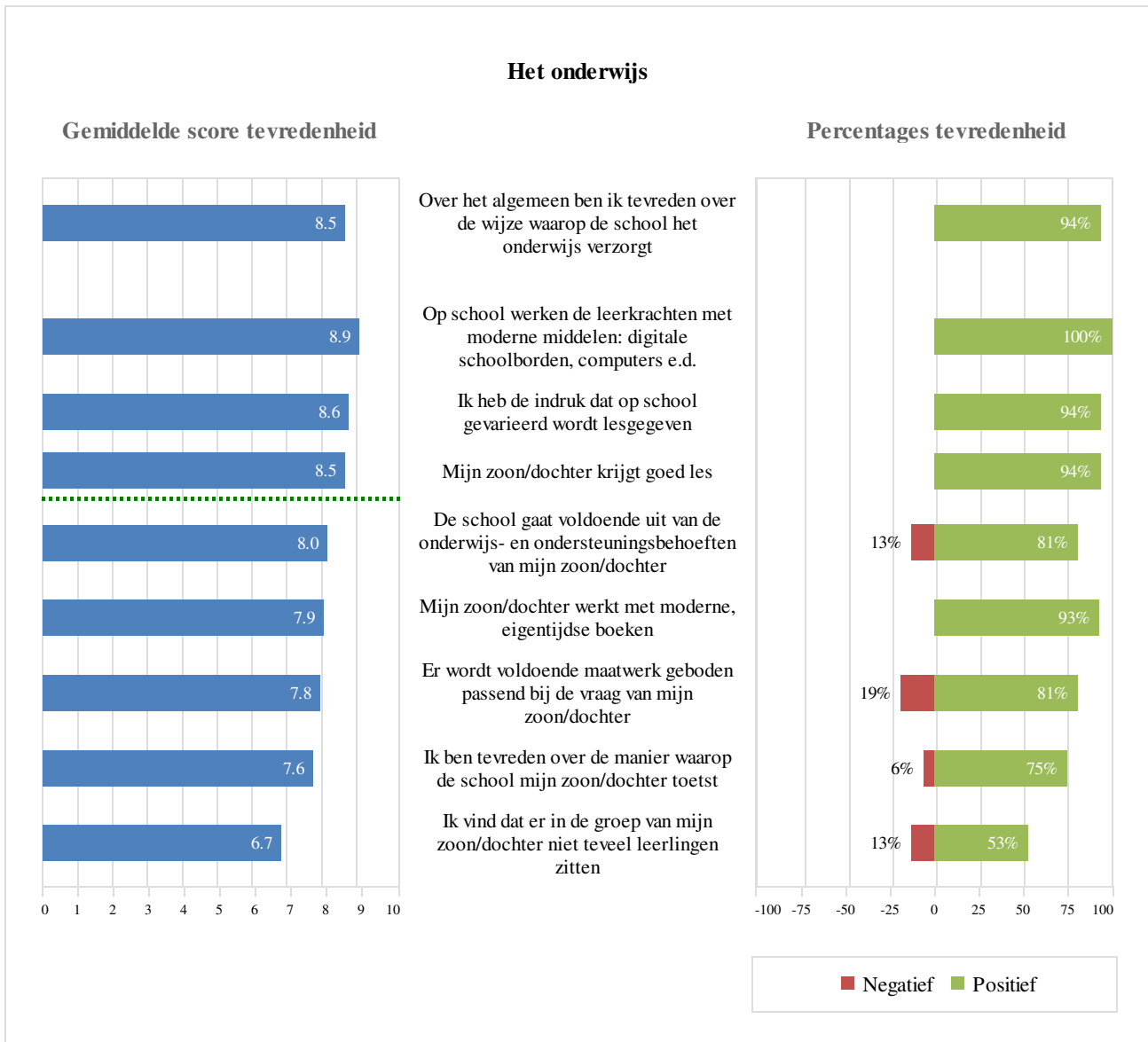
5.2.1 Inleiding

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 Het onderwijs

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin er op school met moderne middelen wordt gewerkt (8.9), over de mate waarin er op school gevarieerd les wordt gegeven (8.6) en over de manier waarop hun kind les krijgt (8.5).

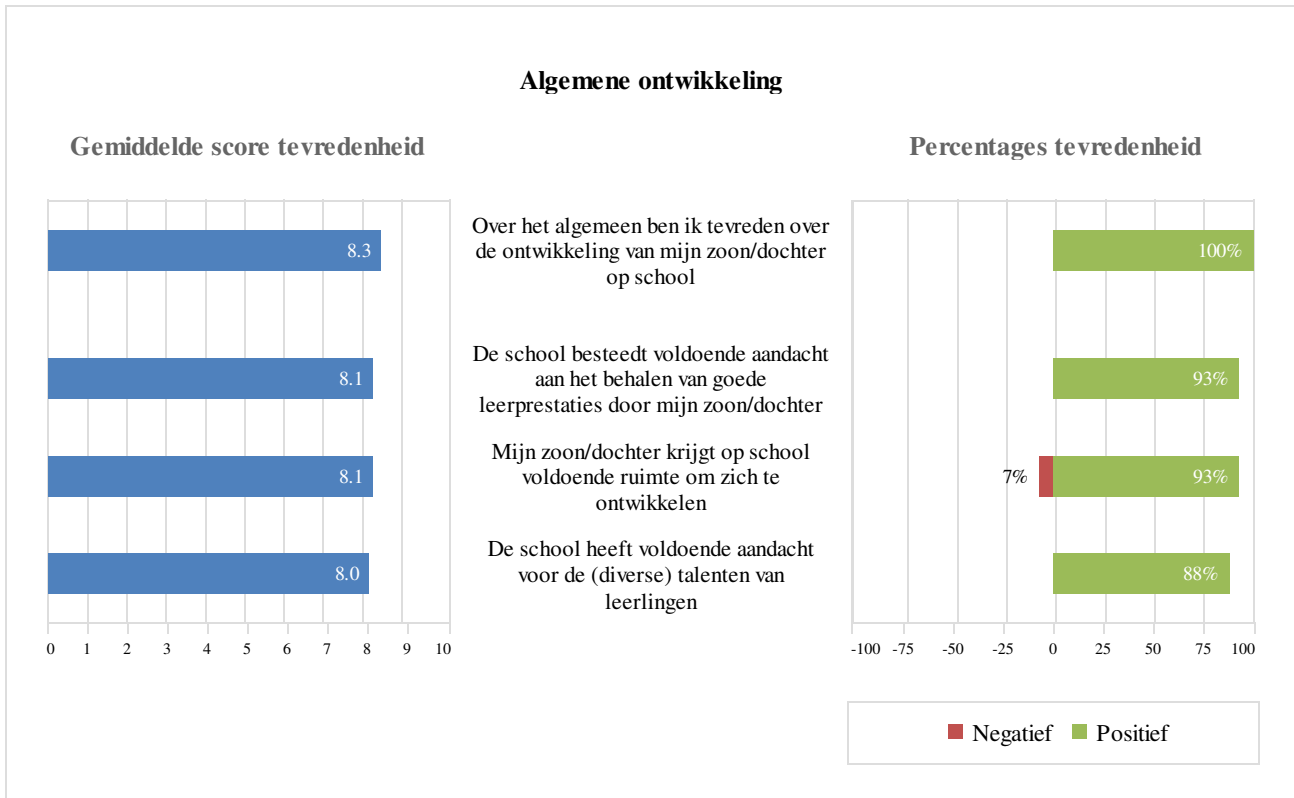
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de mate waarin er voldoende maatwerk wordt geboden passend bij de vraag van hun zoon/dochter (7.8; 19% negatief).



5.2.3 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

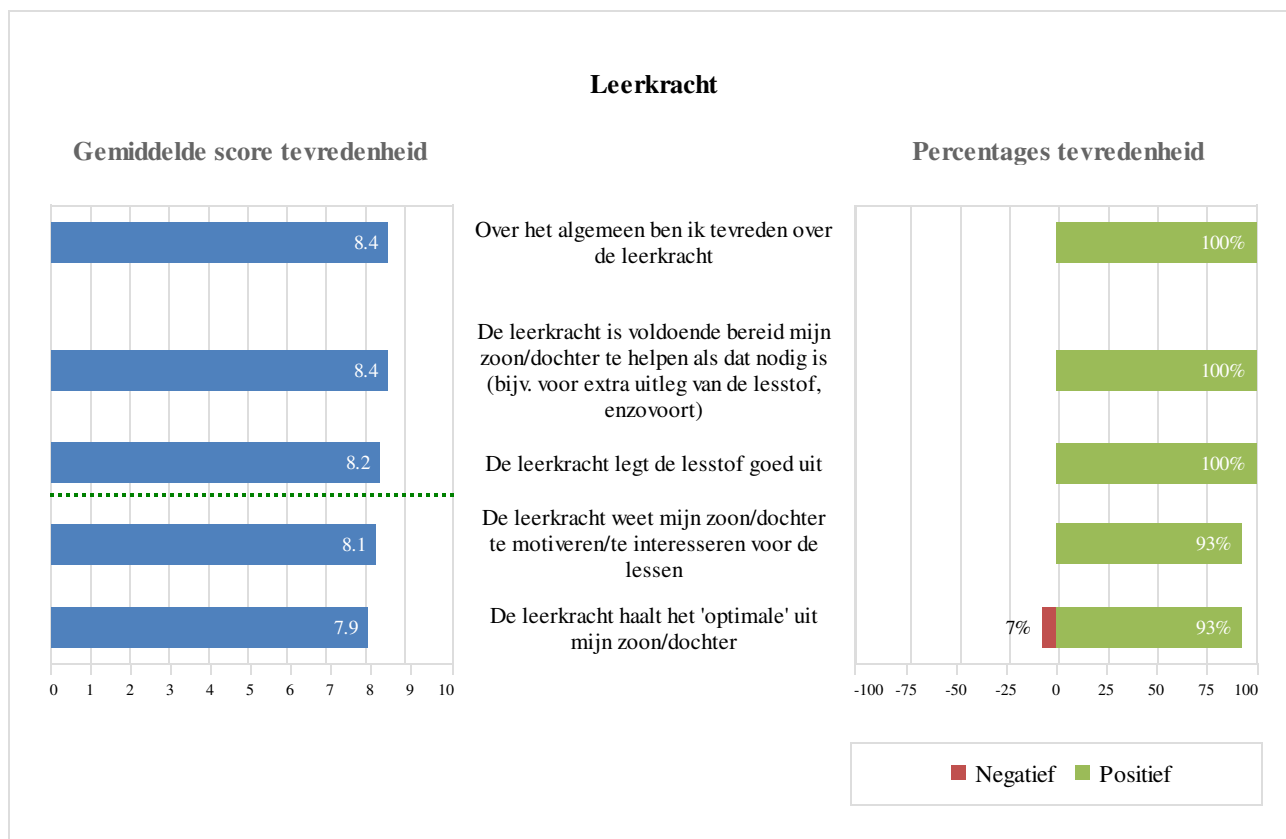
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.4 Leerkracht

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin de leerkracht bereid is hun kind te helpen als dat nodig is (8.4) en over de manier waarop de leerkracht de lesstof uitlegt (8.2).

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 leerproblemen voldoende extra aandacht krijgen op school (8.2).

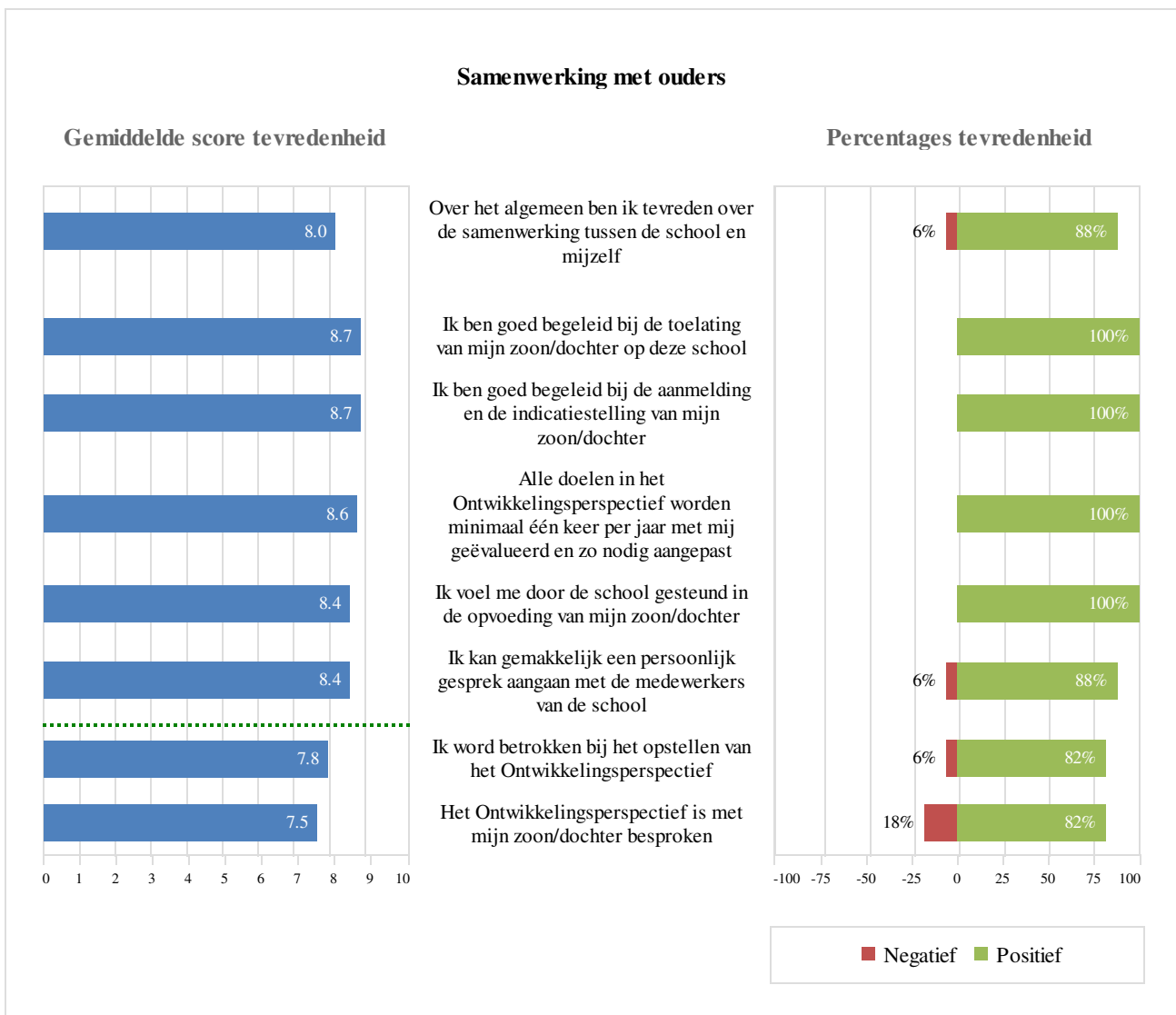
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.6 Samenwerking met ouders

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin hun zoon/dochter wordt begeleid bij de toelating op school (8.7), over de begeleiding van de school bij de aanmelding en indicatiestelling van hun zoon/dochter (8.7), over de mate waarin de doelen in het Ontwikkelingsperspectief minimaal één keer per jaar met hen wordt geëvalueerd en zo nodig aangepast (8.6), over de mate waarin de school hen steunt in de opvoeding van hun zoon/dochter (8.4) en over de mate waarin zij gemakkelijk een persoonlijk kunnen aangaan met de medewerkers van de school (8.4).

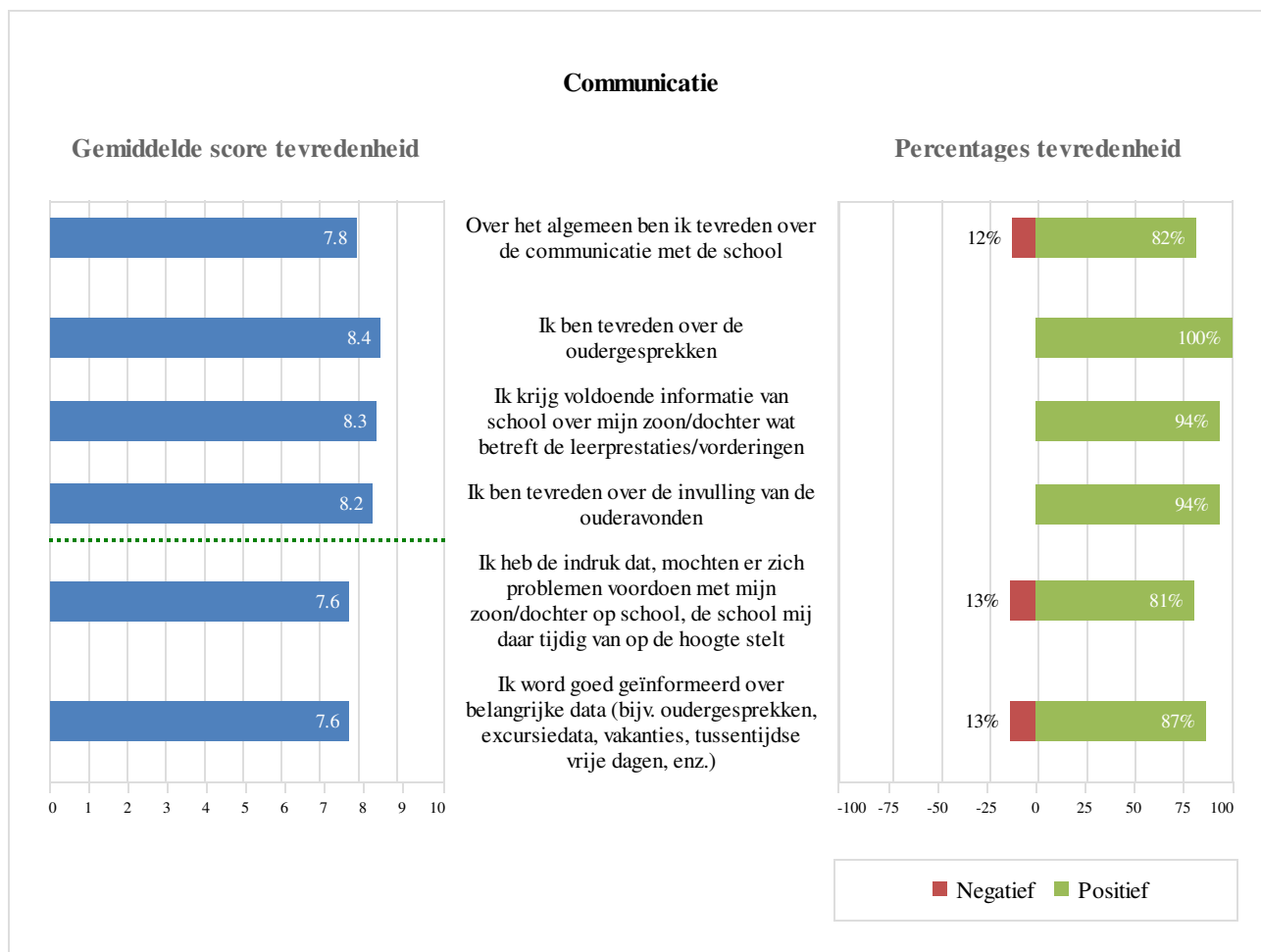
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over het bespreken van het Ontwikkelingsperspectief met hun zoon/dochter (7.5; 18% negatief).



5.2.7 Communicatie

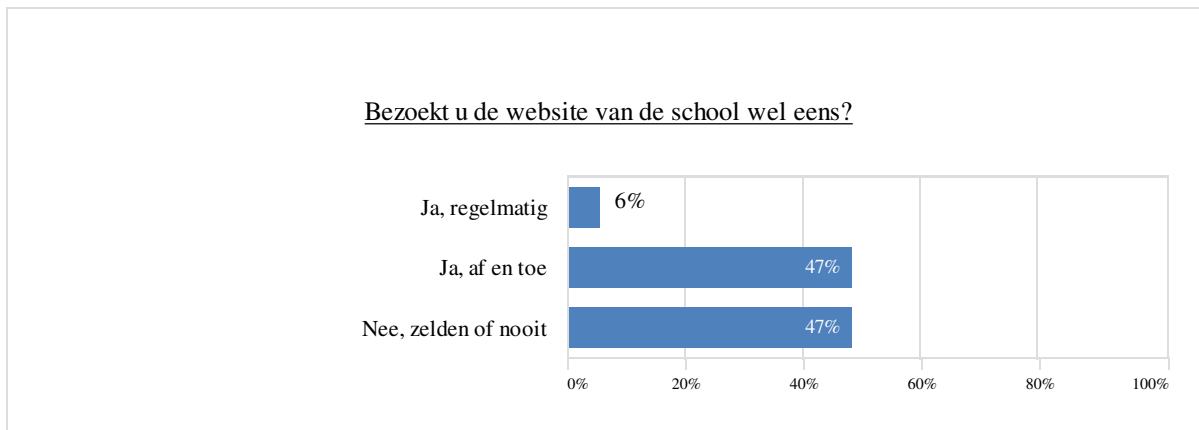
De ouders zijn zeer tevreden over de oudergesprekken (8.4), over de hoeveelheid informatie die ze van school krijgen over de leerprestaties/vorderingen van hun kind (8.3) en over de invulling van de ouderavonden (8.2).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.8 Website

In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de website van De Meentschool - Afdeling SO.



De ouders beoordelen de hoeveelheid informatie die de website van de school biedt met gemiddeld een 6.6.

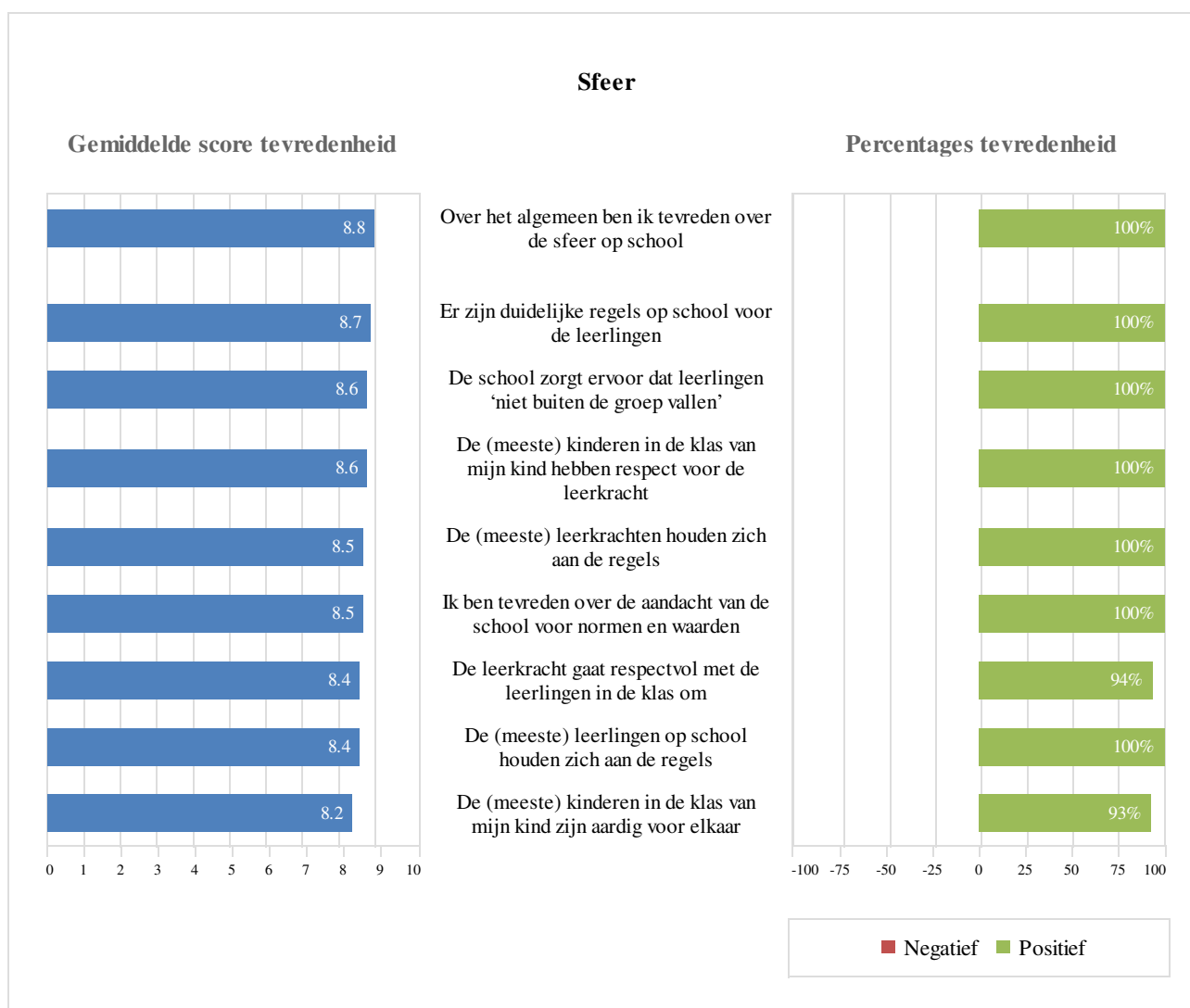
De overzichtelijkheid van de website wordt door de ouders beoordeeld met gemiddeld een 6.9.

De mate waarin de website up-to-date is wordt beoordeeld met gemiddeld een 6.3.

5.2.9 Sfeer

De ouders zijn zeer tevreden over de duidelijkheid van de schoolregels (8.7), over de mate waarin de school ervoor zorgt dat leerlingen 'niet buiten de boot vallen' (8.6), over de mate waarin de kinderen respect hebben voor de leerkracht (8.6), over de mate waarin de leerkrachten zich aan de regels houden (8.5), over de aandacht van de school voor normen en waarden (8.5), over de mate waarin de leerkracht respectvol omgaat met de leerlingen (8.4), over de mate waarin leerlingen zich aan de regels houden (8.4) en over de mate waarin de kinderen aardig zijn voor elkaar (8.2).

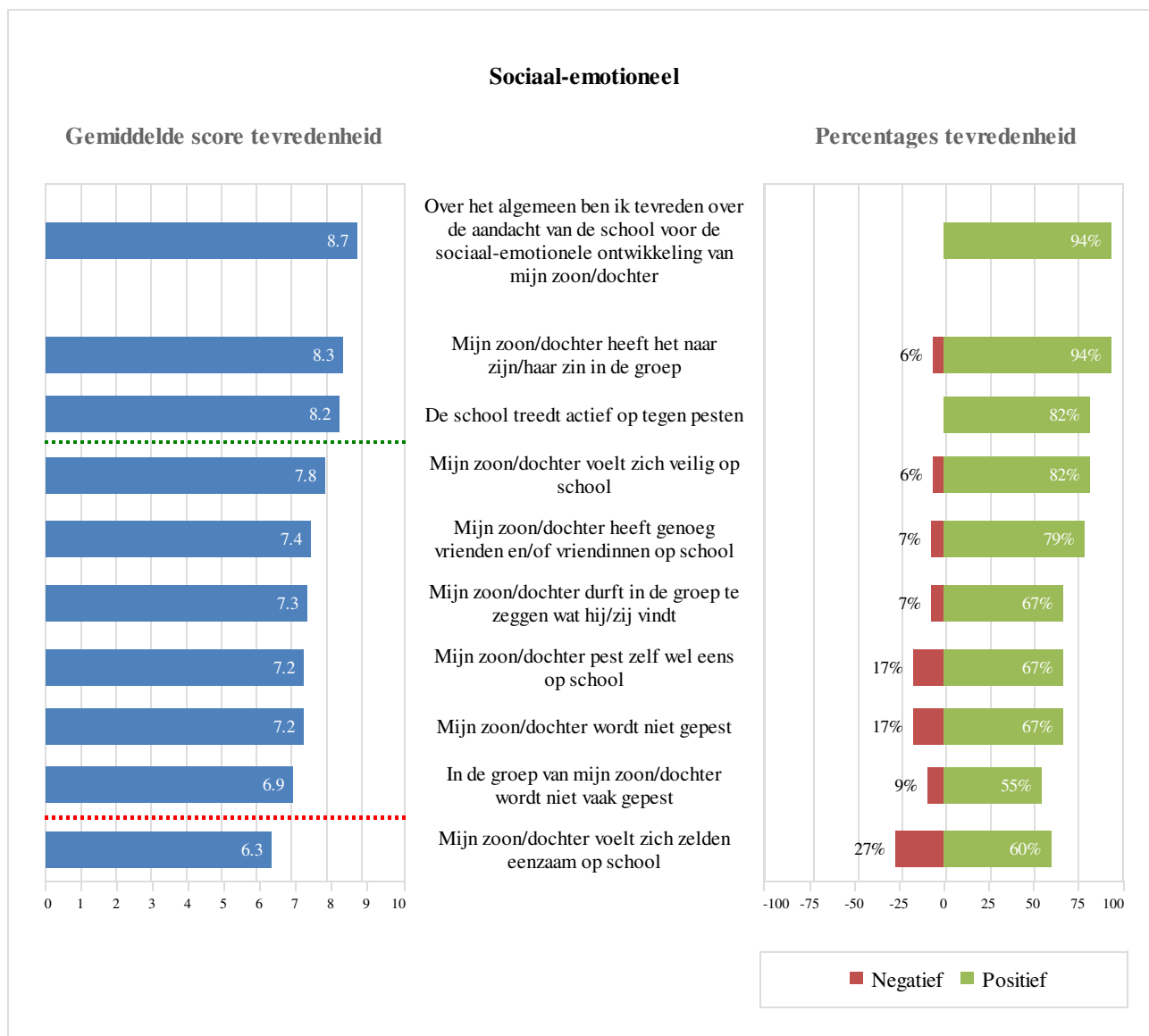
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.10 Sociaal-emotioneel

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin hun kind het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.3) en over de manier waarop de school actief optreedt tegen pesten (8.2).

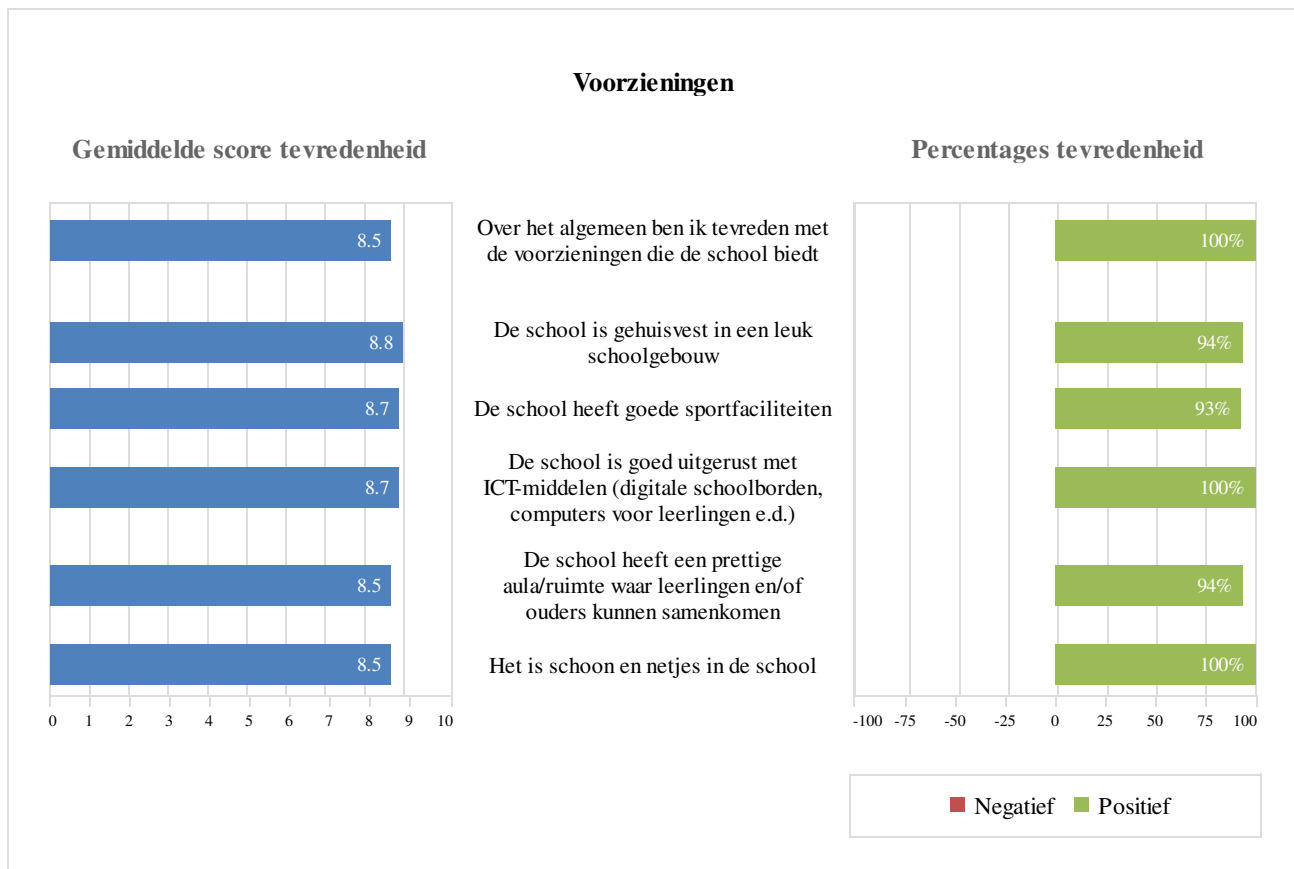
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de mate waarin hun zoon/dochter zich al dan niet eenzaam voelt op school (6.3; 27% negatief), over de mate waarin hun kind wordt gepest (7.2; 17% negatief) en over de mate waarin hun kind zelf pest (7.2; 17% negatief).



5.2.11 Voorzieningen

De ouders zijn zeer tevreden over de huisvesting van de school (8.8), over de sportfaciliteiten van de school (8.7), over de ICT-middelen die op school aanwezig zijn (8.7), over de aula/ruimte waar leerlingen en/of ouders kunnen samenkomen (8.5) en over de hygiëne op school (8.5).

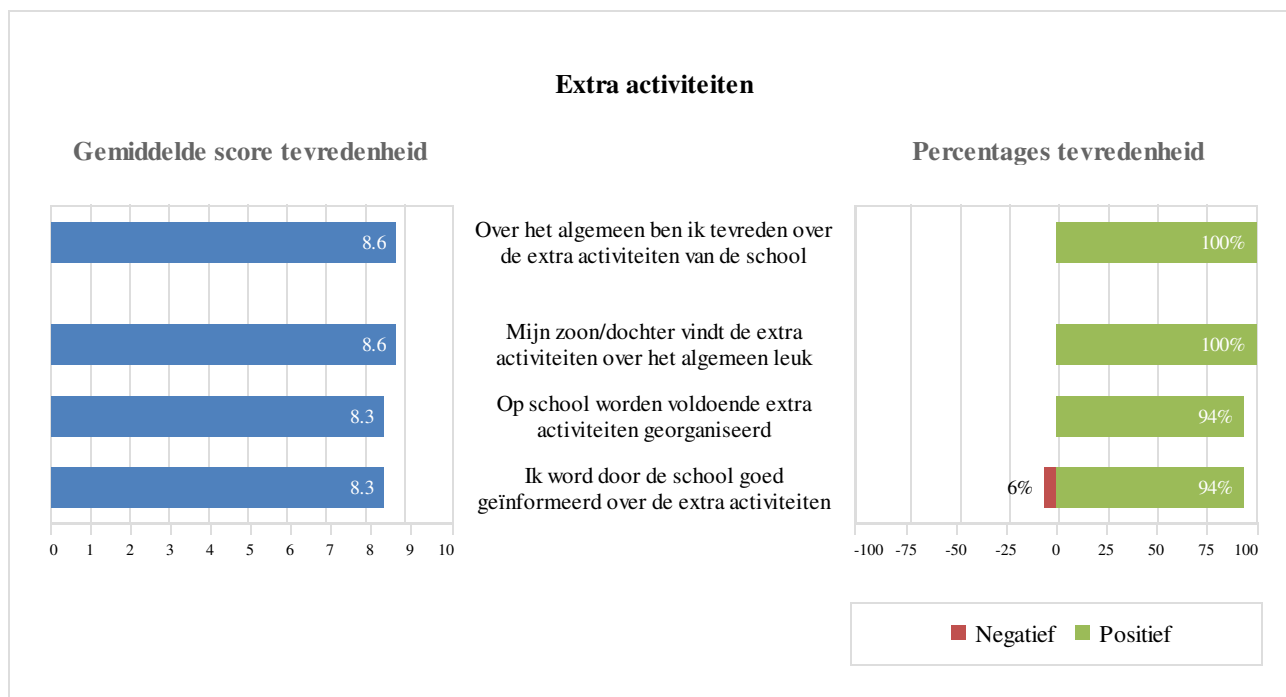
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.12 Extra activiteiten

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin hun kind de extra activiteiten leuk vindt (8.6), over de hoeveelheid extra activiteiten die worden georganiseerd (8.3) en over de mate waarin ze geïnformeerd worden over de extra activiteiten (8.3).

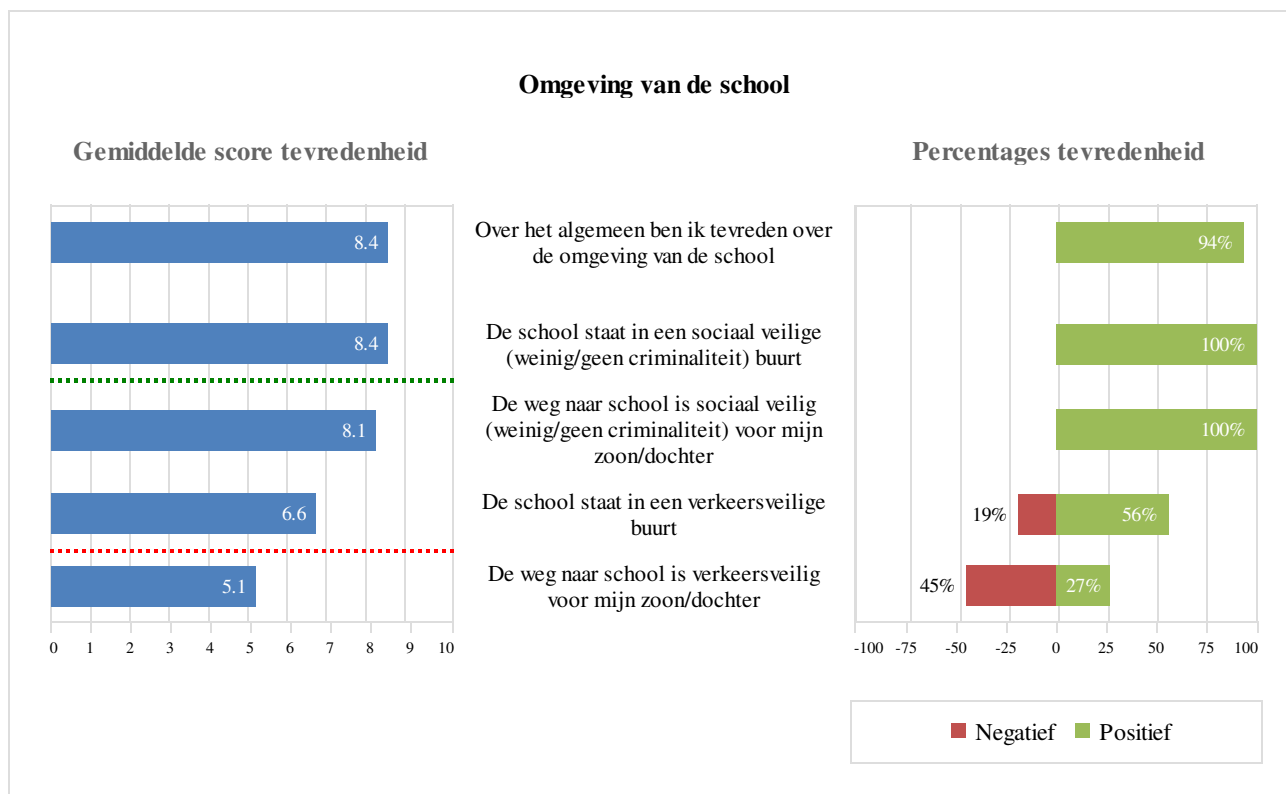
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.13 Omgeving van de school

De ouders zijn zeer tevreden over de sociale veiligheid van de buurt waarin de school staat (8.4).

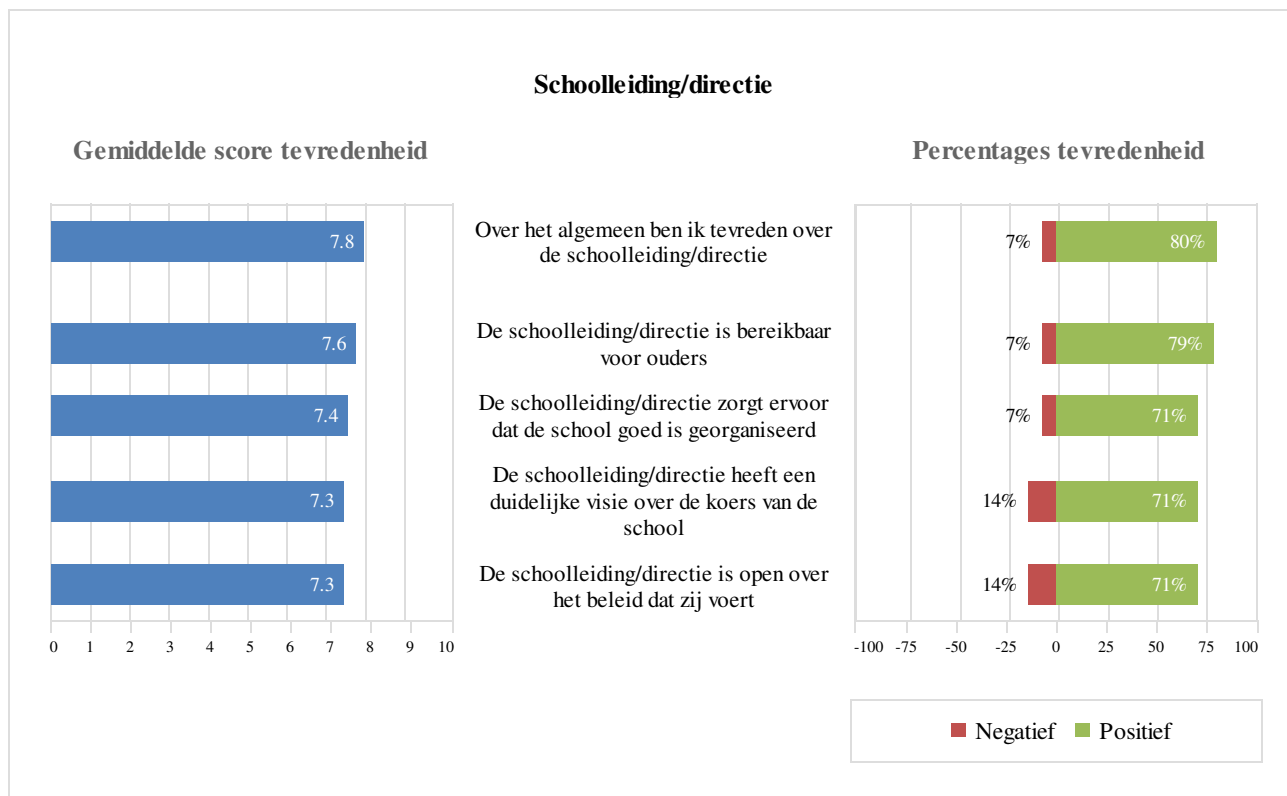
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de verkeersveiligheid van de weg naar school (5.1; 45% negatief) en over de verkeersveiligheid van de buurt waarin de school staat (6.6; 19% negatief).



5.2.14 Schoolleiding/directie

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

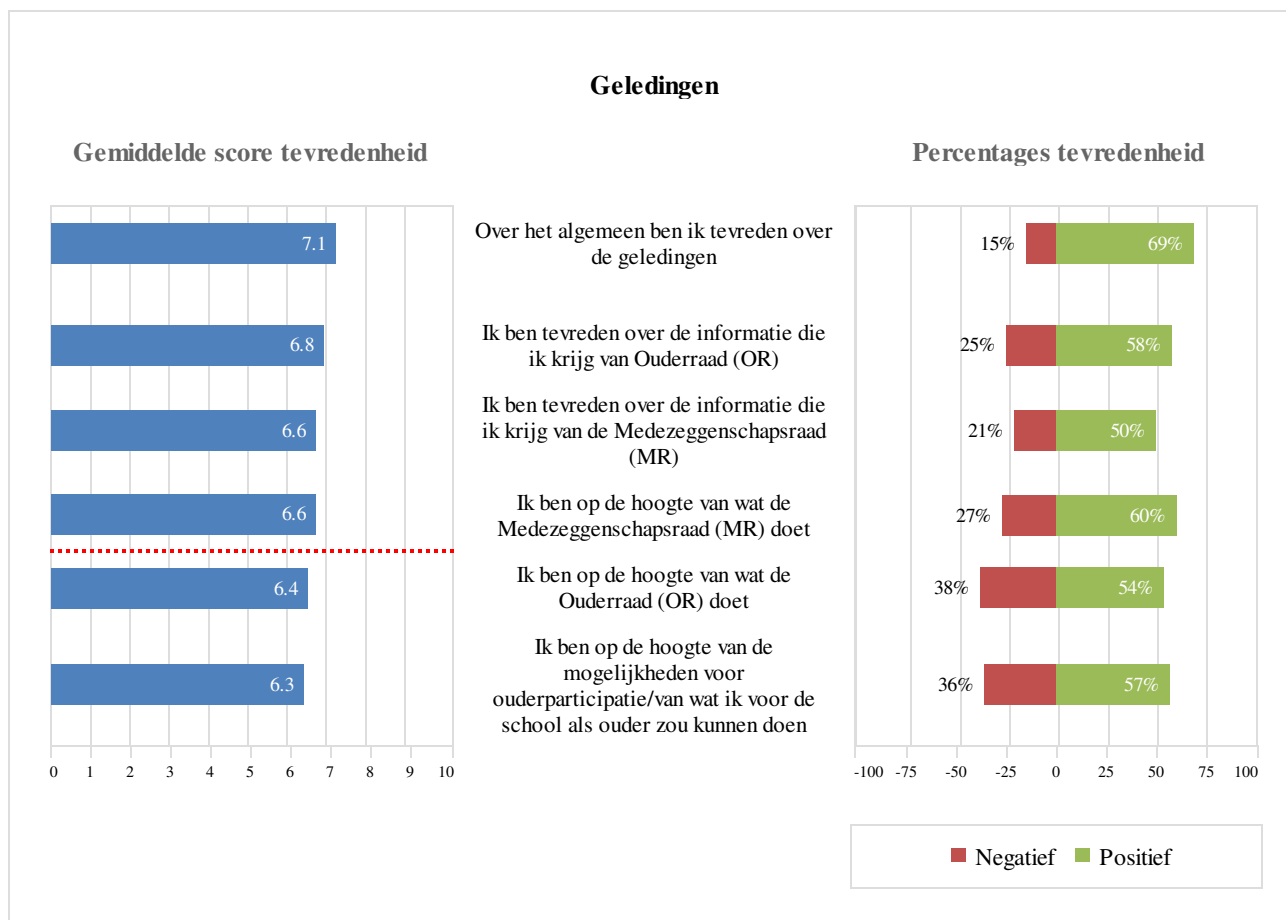
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.15 Geledingen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

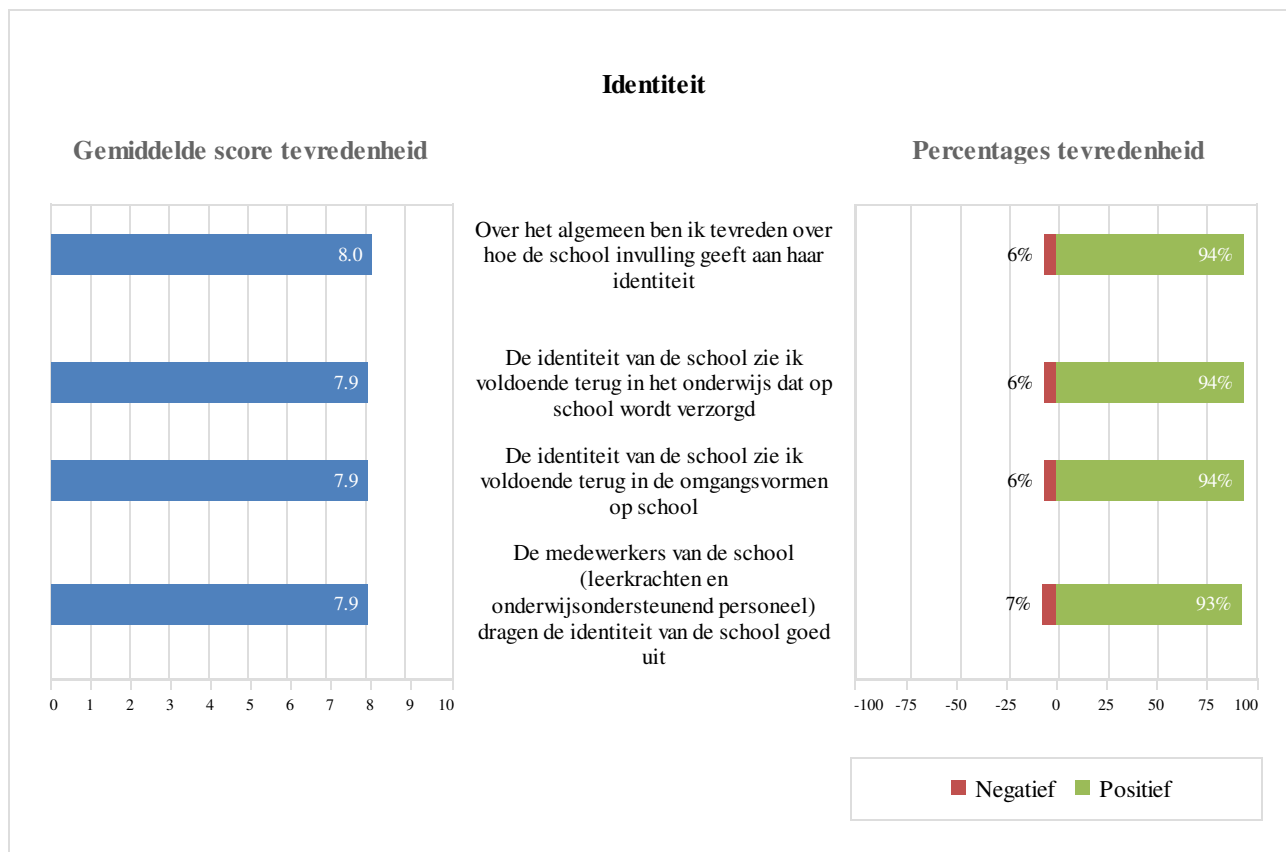
Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de mate waarin ze op de hoogte zijn van de mogelijkheden voor ouderparticipatie (6.3; 36% negatief), over de mate waarin ze op de hoogte zijn van wat de OR doet (6.4; 38% negatief), over de mate waarin ze op de hoogte zijn van wat de MR doet (6.6; 27% negatief), over de informatie die ze krijgen van de MR (6.6; 21% negatief) en over de informatie die ze krijgen van de OR (6.8; 25% negatief).



5.2.16 Identiteit

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

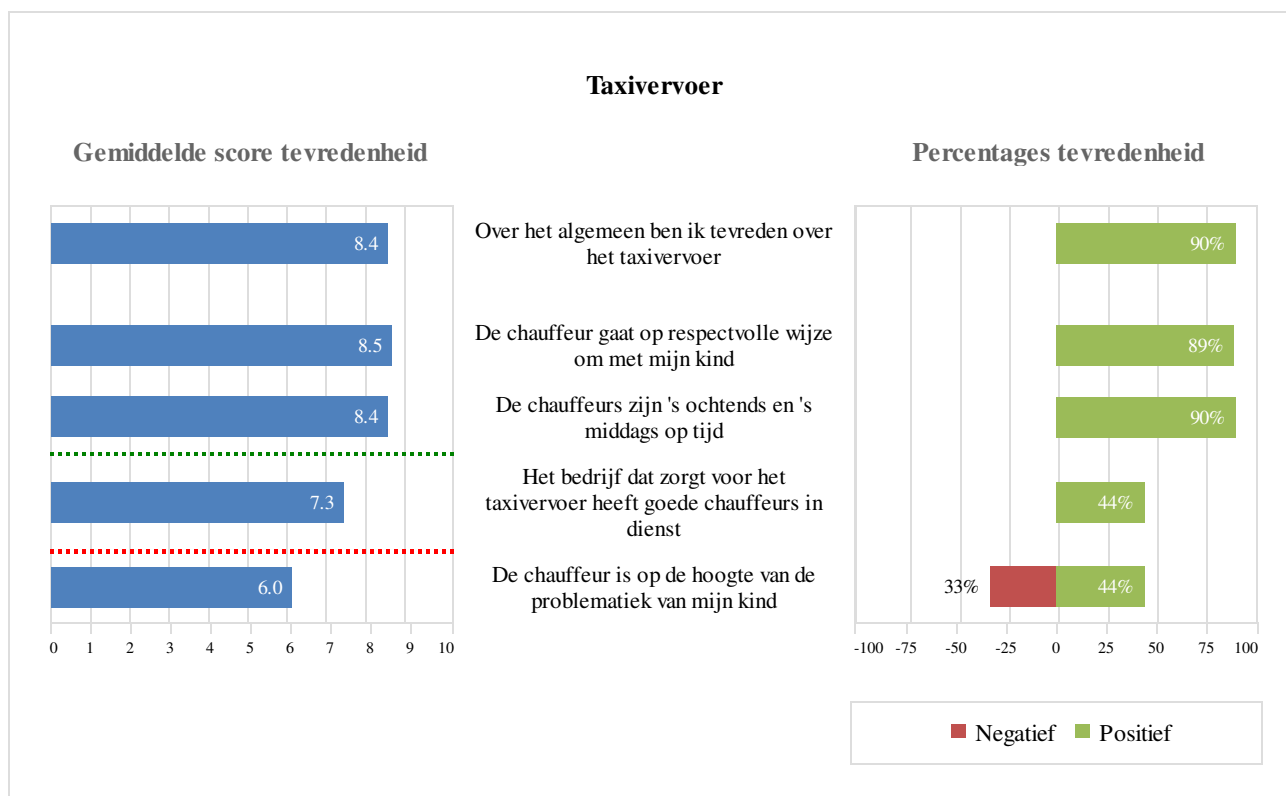
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.17 Taxivervoer

De ouders zijn zeer tevreden over de mate waarin de chauffeur op respectvolle wijze omgaat met hun zoon/dochter (8.5) en over de mate waarin de chauffeurs 's ochtends en 's middags op tijd zijn (8.4).

Relatief veel ouders zijn negatief gestemd over de mate waarin de chauffeur goed op de hoogte is van de problematiek van hun zoon/dochter (6.0; 33% negatief).

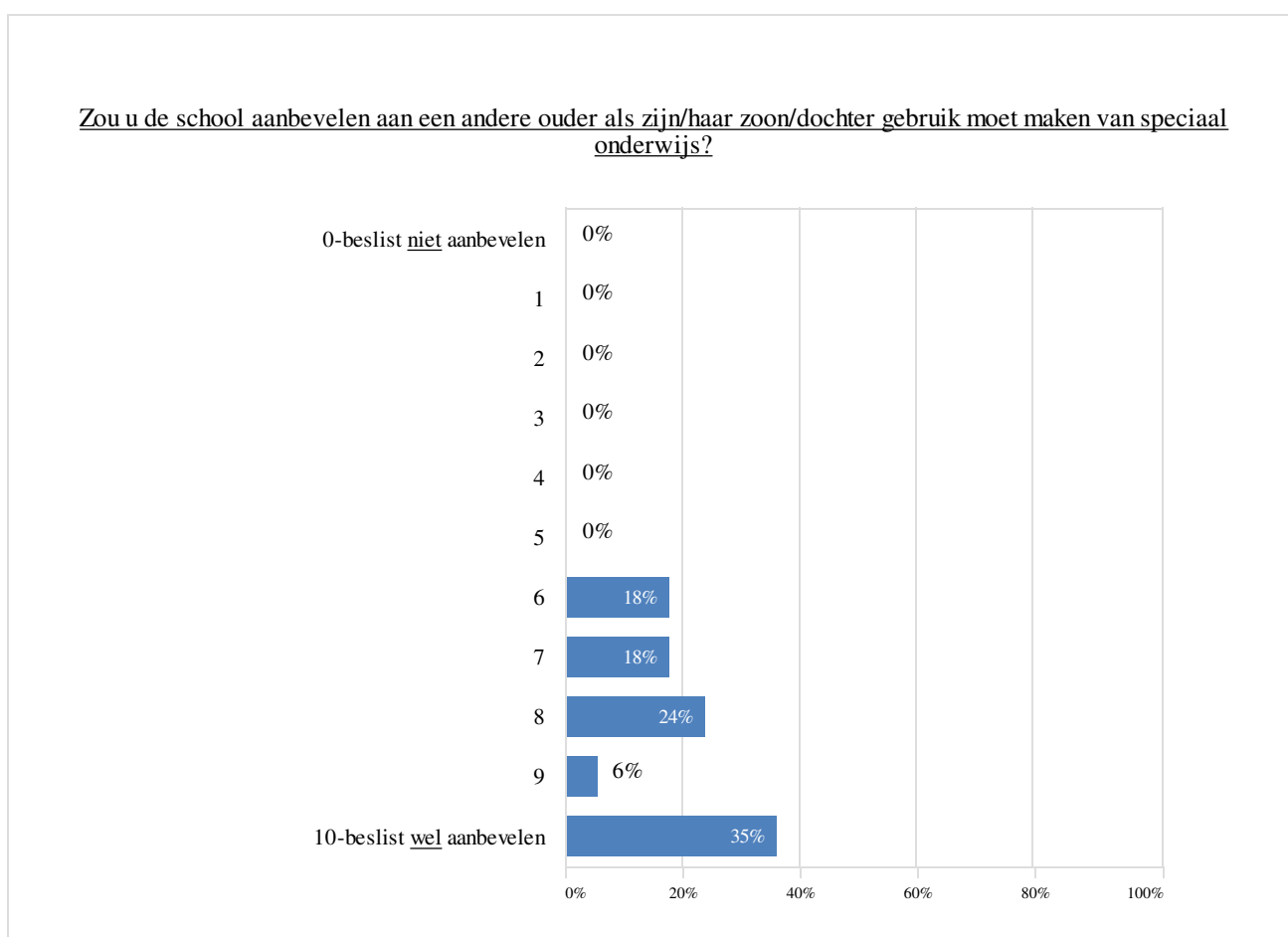


5.3 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van leerlingen van De Meentschool - Afdeling SO 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 Meentschool - Afdeling SO beslist niet aanbevelen’ en een 10 voor ‘ik zal De Meentschool - Afdeling SO beslist wel aanbevelen’.

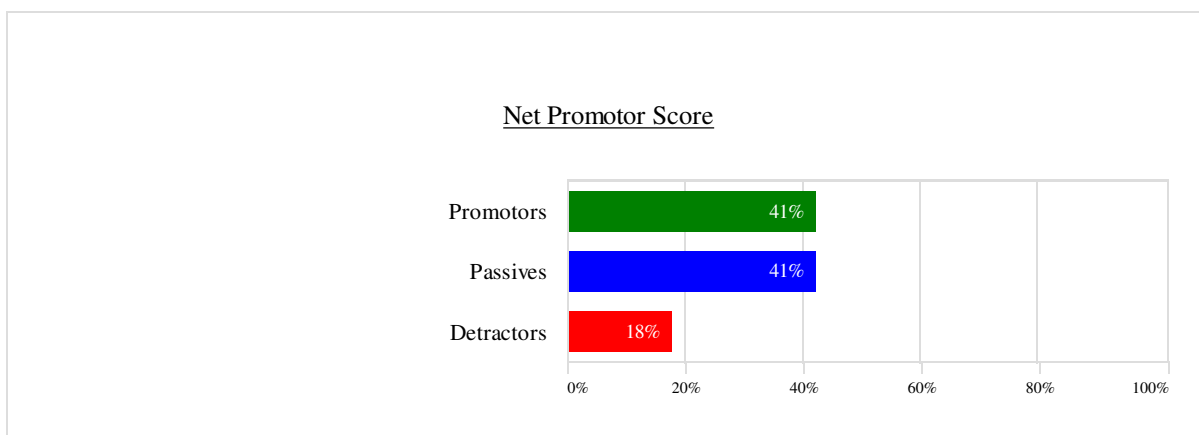
De onderstaande grafiek laat de resultaten op deze vraag zien.



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

De verdeling voor De Meentschool - Afdeling SO is als volgt:

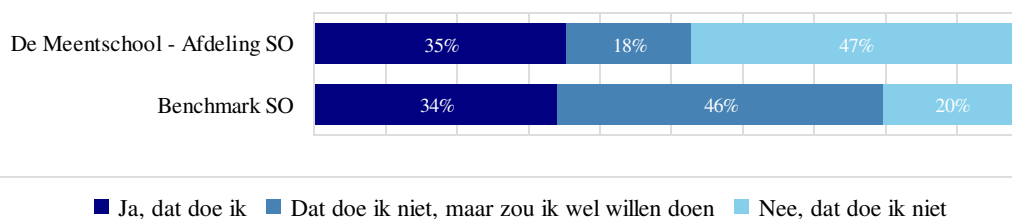


Aan de hand van deze indeling berekenen we de Net Promotor Score (NPS): percentage Promotors -/- percentage Detractors. Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Een positieve NPS staat voor een gezond evenwicht tussen loyale en niet-loyale ouders. De NPS voor De Meentschool - Afdeling SO is 23 (41 - 18), zonder meer een goede score. De NPS in de benchmark SO is +11.

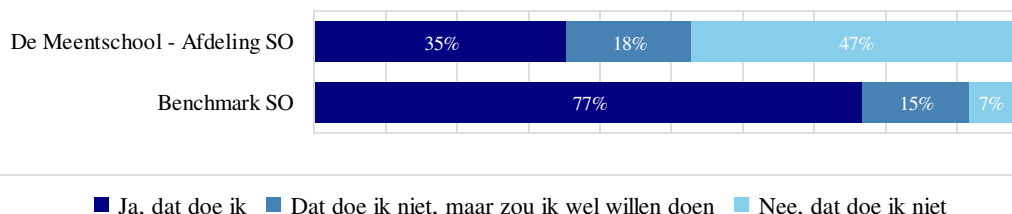
5.4 Ouderbetrokkenheid

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot de activiteiten waar ouders aan kunnen participeren op school en in welke mate ouders het belangrijk vinden om de leerprestaties van hun kind(eren) te volgen.

Ik lever een bijdrage aan onderwijsondersteunende activiteiten (bijdragen aan projecten en thema's en aan onderwijs in de klas)



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



Welk antwoord past het beste bij u?

