

## 1. Inleiding

SKOzoK wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft SKOzoK in februari 2019 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor Bs Agnetendal.

### 1.1 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 Bs Agnetendal zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij Bs Agnetendal.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Bs Agnetendal.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid van de ouders sinds de vorige meting is ontwikkeld.*

### 1.2 Onderzoeksopzet

#### Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de vragenlijst die in overleg met SKOzoK is opgesteld. Bs Agnetendal heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt en om schoolspecifieke vragen toe te voegen aan de vragenlijst.

#### Onderzoeksmethode

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 Bs Agnetendal. Uiteindelijk hebben 78 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 43%.

# Oudertevredenheidsonderzoek PO

## Top vijf

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vijf stellingen waarover de ouders het meest en het minst tevreden zijn. Deze gegevens vergelijken we, waar mogelijk, met de benchmark PO. In de tabel tonen we eveneens het thema waaronder de betreffende stelling valt.

### Meest tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Leerkrachten	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.4	8.5	o
Communicatie	Informereren over belangrijke data	8.3	8.0	+
Sfeer	Kind heeft het naar zijn/haar zin	8.3	8.3	o
Sfeer	Leerlingen zijn aardig voor elkaar	8.0	7.6	+
Leerkrachten	Goed contact met kind	8.0	8.4	-

### Minst tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Communicatie	Op de hoogte van wat er in de groep van zoon/dochter gebeurt	5.5		
Leerkrachten	Informatie over prestaties	5.9	7.4	--
Communicatie	Op de hoogte van Koersplan van organisatie	6.1		
Algemene ontwikkeling	Kind leert hoe hij/zij het beste kan leren	6.2		
Gepersonaliseerd leren	Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	6.2	7.1	--

## Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Bs Agnetendal 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 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. De NPS-score van Bs Agnetendal is **+14**. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van **+13**.

## Oudertevredenheidsonderzoek PO

### 3.1.2 Tevredenheid over de thema's

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende thema's. Thema's waarop Bs Agnetendal 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft Bs Agnetendal geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de thema's waarop Bs Agnetendal een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft Bs Agnetendal 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 thema's 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.

