



## Rapportage

### Oudertevredenheidsonderzoek PO

Soort rapportage: Schoolrapportage  
Datum: maart 2020  
Opdrachtgever: De Nieuwe School Edam



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek & Advies in opdracht van De Nieuwe School Edam.

**DUO Onderwijsonderzoek & Advies**

drs. Vincent van Grinsven

Chris Roerdink LLM

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1 Doelstellingen van het onderzoek	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Interpretatie van de resultaten	2
2. Samenvatting	3
2.1 Belangrijkste resultaten	3
2.2 Aanbevelingen	5
3. Onderzoeksresultaten	6
3.1 Overall beeld van De Nieuwe School Edam	6
3.1.1 Algemene tevredenheid	6
3.1.2 Positieve en negatieve punten	7
3.1.3 Tevredenheid over de thema's	8
3.1.4 Benchmark primair onderwijs	10
3.1.5 Verbeterprioriteiten	11
3.1.6 Loyaliteit	13
3.2 Thema's nader bekeken	14
3.2.1 Onderwijs	14
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	15
3.2.3 Algemene ontwikkeling	16
3.2.4 Jenaplan	17
3.2.5 Leerkracht	18
3.2.6 Communicatie	19
3.2.7 Sfeer	20
3.2.8 Veiligheid op school	21
3.2.9 Schoolleiding	23
3.2.10 Voorzieningen	24
3.2.11 Schooltijden	25
3.2.12 Vereniging	26

## 1. Inleiding

De Nieuwe School Edam wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft De Nieuwe School Edam in januari/februari 2020 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

### 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 De Nieuwe School Edam zijn.*
- *Achterhalen hoe De Nieuwe School Edam scoort ten opzichte van de landelijke PO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij De Nieuwe School Edam.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor De Nieuwe School Edam.*

### 1.2 Onderzoeksopzet

#### Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek primair onderwijs. De Nieuwe School Edam heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft De Nieuwe School Edam gebruik gemaakt van de mogelijkheid om schoolspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

#### 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 De Nieuwe School Edam. Uiteindelijk hebben 76 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 63%.

## 1.3 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: *Over het algemeen ben ik tevreden over de wijze waarop de school met mij communiceert.*

Respondenten kunnen antwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, niet mee eens/niet mee oneens, mee eens en helemaal mee eens. We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

### De gemiddelde scores per stelling

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 stellingen 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.

### Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) stellingen – bijv. *Over het algemeen ben ik tevreden over de wijze waarop de school met mij communiceert* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Stellingen waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, typeren wij als knelpunt/aandachtspunt. De ervaring is dat er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders als de gemiddelde score op een stelling 6.4 of lager is.

### De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van de benchmark primair onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders van leerlingen in het primair onderwijs. De benchmark PO bevat de resultaten van circa 31.000 ouders. Zie paragraaf 3.1.4 van deze rapportage.

### De Prioriteitenmatrix

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen: welke thema's verdienen als eerste aandacht (verbeterpunten) om de algemene tevredenheid te vergroten? Een prioriteitenmatrix kent twee dimensies:

- Tevredenheid: de mate van tevredenheid van laag naar hoog;
- Belang: het belang dat ouders aan een thema hechten. Dit wordt berekend met behulp van een regressieanalyse. Aan een thema wordt een hoog belang toegekend indien uit de analyse blijkt dat dit thema voor een belangrijk deel de algemene tevredenheid bepaalt.

Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage voor meer informatie over de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

### Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van De Nieuwe School Edam. Zie paragraaf 3.1.6 van deze rapportage.

## 2. Samenvatting

### 2.1 Belangrijkste resultaten

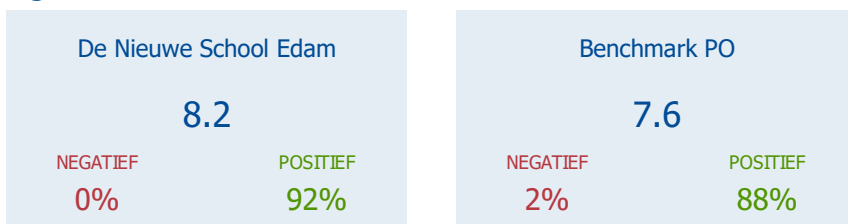
#### Respons

Van de 120 ouders van De Nieuwe School Edam die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 76 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 63%.

#### Algemene tevredenheid

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun zoon/dochter. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over De Nieuwe School Edam. Hieronder zijn de resultaten van De Nieuwe School Edam weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. De Nieuwe School Edam scoort **hoger** dan de benchmark PO.

#### Algemene tevredenheid

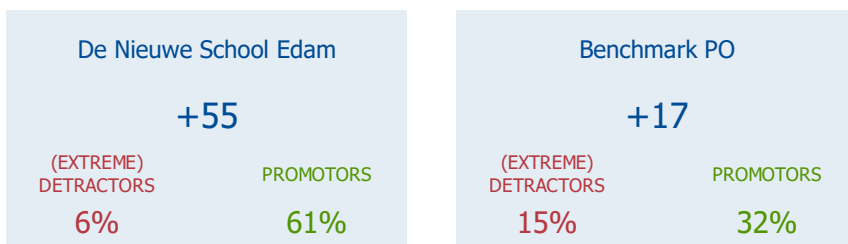


#### Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van De Nieuwe School Edam 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. De NPS wordt vervolgens als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors. Hieronder is de NPS-score van De Nieuwe School Edam weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. De Nieuwe School Edam scoort **hoger** dan de benchmark PO.

#### Net Promotor Score



## Oudertevredenheidsonderzoek PO

De thema's

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

	Score	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Sfeer	9.1	8.1	++	0 %	99 %	Sterke punten
Schoolleiding	8.8	7.7	++	0 %	96 %	Sterke punten
Veiligheid op school	8.8	7.7	++	0 %	99 %	Handhaven
Leerkracht	8.8	8.4	+	0 %	95 %	Handhaven
Communicatie	8.5	7.5	++	3 %	95 %	Handhaven
Onderwijs	8.3	7.9	+	3 %	91 %	Sterke punten
Algemene ontwikkeling	8.3	7.8	++	3 %	88 %	Handhaven
Voorzieningen	8.1	7.8	+	3 %	89 %	Niet te positioneren
Gepersonaliseerd leren	6.8	7.0	o	15 %	62 %	Verbeterpunten

**Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix**

- de prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de school om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de school moeten werken als de school actief aan de **overall tevredenheid** van de ouders wil werken? Zie voor een nadere toelichting van deze analyse paragraaf 3.1.5 Verbeterprioriteiten.
- een thema duiden we aan als **niet te positioneren** als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

Top vijf

Tot slot bieden we in deze paragraaf een weergave van de vijf aspecten waarover de ouders het meest en het minst tevreden zijn. In de tabel tonen we eveneens het thema waaronder de betreffende stelling valt.

**Meest tevreden**

Thema	Aspect	Score
Sfeer	Kind heeft het naar zijn/haar zin	9.1
Schoolleiding	Bereikbaar voor ouders	9.0
Communicatie	Informatie die in de nieuwsbrief geboden wordt	9.0
Leerkracht	Zorgt voor prettige sfeer	8.8
Sfeer	Kinderen zijn aardig voor elkaar	8.8

**Minst tevreden**

Thema	Aspect	Score
Gepersonaliseerd leren	Voldoende aandacht kinderen met problemen	6.1
Gepersonaliseerd leren	Voldoende uitdaging voor kinderen die goed kunnen leren	6.3
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor leerprestaties	6.8
Communicatie	Informatie over leerprestaties/ontwikkelingen	6.9
Gepersonaliseerd leren	Op eigen manier kunnen leren	7.0

## 2.2 Aanbevelingen

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van De Nieuwe School Edam op hoofdlijnen besproken. Hieronder bespreken we kort de betekenis van deze resultaten op hoofdlijnen (over welke thema's zijn de ouders tevreden en wat zijn de relatieve knelpunten binnen de school?). Hierna gaan we dieper in op de thema's die als relatief zwak uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

### Resultaten op hoofdlijnen

Over het algemeen zijn de ouders van De Nieuwe School Edam zeer tevreden met hun school (8.2). De Nieuwe School Edam scoort daarmee sterk hoger dan de benchmark primair onderwijs. De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: sfeer, schoolleiding, veiligheid op school, leerkracht, communicatie, onderwijs, algemene ontwikkeling en voorzieningen.

Verder zien we dat 61% van de ouders hun school actief zou aanbevelen aan andere ouders, terwijl 6% hun school zou afraden (detractors). Wanneer we vervolgens kijken naar de balans tussen deze twee groepen (de Net Promotor Score), levert dit een netto resultaat op van **+55**. De Nieuwe School Edam scoort daarmee hoger dan de benchmark primair onderwijs.

### Knelpunten nader bekeken

Op basis van onze beoordelingscriteria (de hoogte van de score, de vergelijking met de benchmark, het aandeel ontevreden respondenten en de plaats in de prioriteitenmatrix) zien we dat één thema een relatief knelpunt vormt binnen de school. Voor De Nieuwe School Edam is dit het thema Gepersonaliseerd leren.

#### Gepersonaliseerd leren

Over het thema 'Gepersonaliseerd leren' zijn de ouders matig tevreden. In vergelijking met de benchmark primair onderwijs scoort dit thema vergelijkbaar. In de prioriteitenmatrix komt dit thema naar voren als verbeterpunt. Wanneer we kijken naar de onderliggende aspecten, zien we dat de (relatieve) onvrede met name gericht is op de volgende aspecten:

- Ik heb de indruk dat kinderen met problemen (denk aan leer-, gedrags- of motivatieproblemen) voldoende extra aandacht krijgen op school (6.1; 33% ontevreden)
- Ik heb de indruk dat kinderen die goed kunnen leren voldoende worden uitgedaagd door de school (6.3; 25% ontevreden)

Door verbeteracties op deze aspecten in te zetten zal naar verwachting de tevredenheid van de ouders met het thema verhogen.



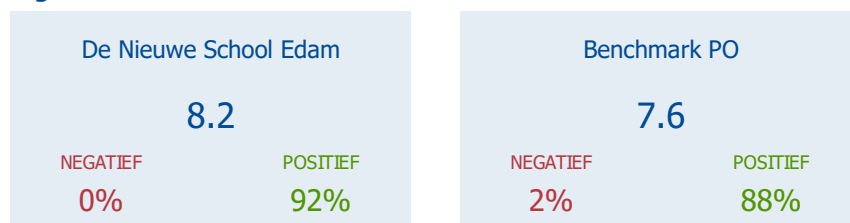
### 3. Onderzoeksresultaten

#### 3.1 Overall beeld van De Nieuwe School Edam

##### 3.1.1 Algemene tevredenheid

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun zoon/dochter. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over De Nieuwe School Edam. Hieronder zijn de resultaten van De Nieuwe School Edam weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Over het algemeen zijn de ouders van De Nieuwe School Edam **zeer tevreden** met hun school. De Nieuwe School Edam scoort daarmee **hoger** dan de benchmark PO.

##### Algemene tevredenheid



##### De scores worden ingedeeld aan de hand van de volgende schaal:

8.2 of hoger	De ouders zijn <b>zeer tevreden</b> over De Nieuwe School Edam
7.8 tot en met 8.1	De ouders zijn <b>tevreden</b> over De Nieuwe School Edam
7.3 tot en met 7.7	De ouders zijn <b>redelijk tevreden</b> over De Nieuwe School Edam
6.5 tot en met 7.2	De ouders zijn <b>matig tevreden</b> over De Nieuwe School Edam
6.4 of lager	De ouders zijn <b>ontevreden</b> over De Nieuwe School Edam

### 3.1.2 Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgedeede antwoordcategorieën) voorgelegd. Hieronder staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

#### Wat bevalt u het **meest** aan de school van uw kind?

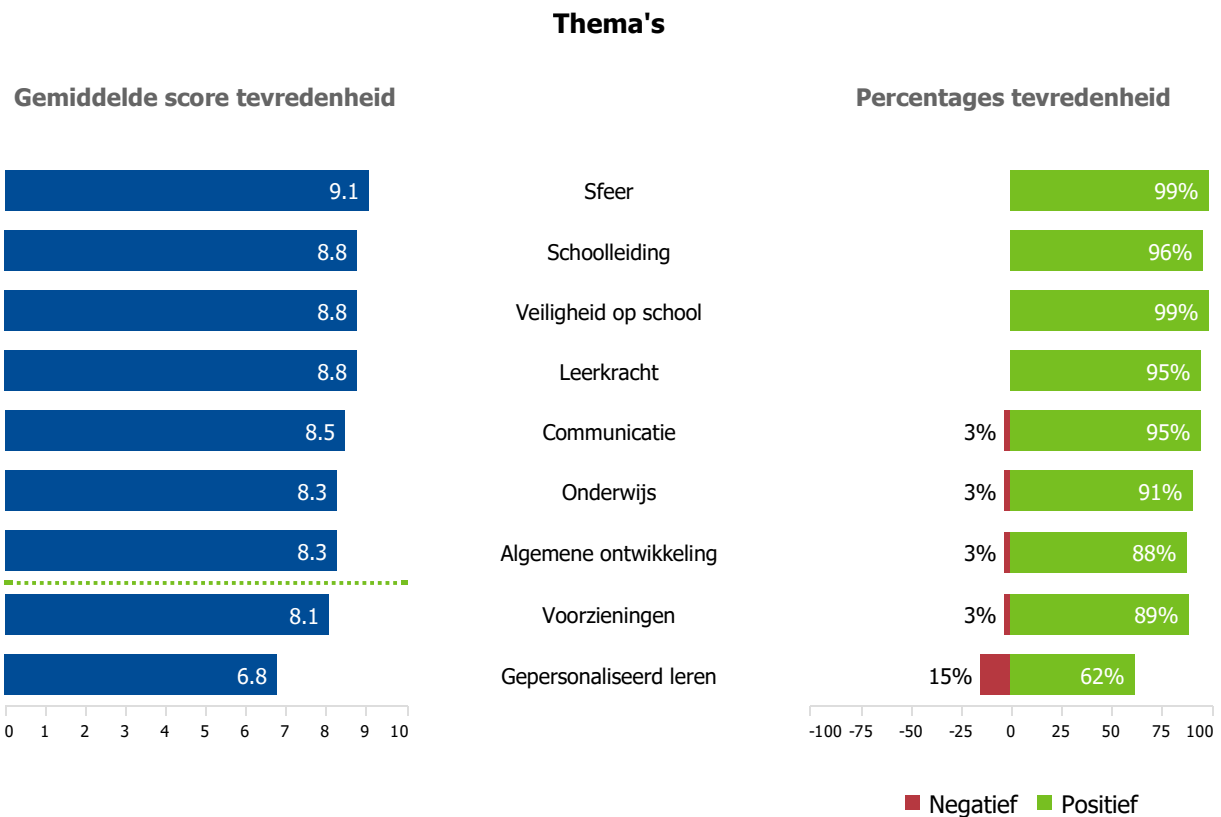
Meest gegeven antwoorden	%
Sfeer (gezellig / open)	26%
Kleinschaligheid van de school (kleine klassen)	13%
Leerkrachten / het team	7%

#### Wat bevalt u het **minst** aan de school van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Weinig individuele begeleiding / differentiatie	16%
Geen / n.v.t.	9%
Schoolplein	8%
Schooltijden / pauzes / overblijven / te weinig tijd om te eten	7%
Gebouw	7%
Incompleet onderwijsaanbod (te weinig aandacht voor bijv. Engels / sport / cultuur)	7%

## Oudertevredenheidsonderzoek PO

## 3.1.3 Tevredenheid over de thema's

**Toelichting op de grafiek**

In grafieken zoals de bovenstaande treft u links de gemiddelde score op de verschillende stellingen aan. Een score van **8.2 of hoger** classificeren we als 'een zeer goede score'. Een score van **6.4 of lager** classificeren we als 'een slechte score'. Rechts treft u de procentuele verdeling aan tussen de ouders die over de verschillende stellingen 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 rechter grafiek opgenomen.

## Oudertevredenheidsonderzoek PO

### Uitsplitsing naar groep

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de thema's naar groep.

*In de onderstaande tabel wordt het thema 'Leerkracht' niet uitgesplitst naar groep.*

*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.*

	Groep Onderbouw 1 - Saskia Boogaard en Didi van der Spek	Groep Onderbouw 2 - Danielle Hazebroek en Saskia Boogaard	Groep Middenbouw 1 - Anna Groothof en Francis Huibers	Groep Middenbouw 2 - Francis Huibers en Brigitte Lang	Groep Middenbouw 3 - Saskia van Dijk	Groep Bovenbouw 1 - Andre Oudejans en Hilde Ruiter	Groep Bovenbouw 2 - Florian van de Pol en Sanne Sinselmeijer	De Nieuwe School Edam
<b>Aantal respondenten</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>76</b>
Algemene tevredenheid	8.3	8.7	8.1	8.6	7.8	7.9	7.7	8.2
Onderwijs	8.7	8.6	9.3	8.6	7.8	7.4	8.2	8.3
Gepersonaliseerd leren	7.5	7.5	7.3	8.1	5.8	5.3	7.0	6.8
Algemene ontwikkeling	8.3	8.8	8.8	9.0	7.8	7.6	8.0	8.3
Communicatie	8.7	9.1	8.0	9.4	8.6	7.6	8.6	8.5
Sfeer	9.1	9.3	8.8	10.0	9.0	8.7	9.0	9.1
Veiligheid op school	8.9	9.0	8.8	8.9	9.2	8.4	9.0	8.8
Schoolleiding	9.1	9.0	8.6	9.4	8.8	7.9	9.0	8.8
Voorzieningen	8.5	8.6	7.8	8.0	7.8	7.9	8.2	8.1

### **De schaal heeft de volgende betekenis:**

Donkerrood	sterk lager/slechter dan De Nieuwe School Edam-totaal (verschil van 0,5 of meer)
Lichtrood	lager/slechter dan De Nieuwe School Edam-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Wit	(ongeveer) gelijk aan De Nieuwe School Edam-totaal (verschil van 0,2 of minder)
Lichtgroen	hoger/beter dan De Nieuwe School Edam-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Donkergroen	sterk hoger/beter dan De Nieuwe School Edam-totaal (verschil van 0,5 of meer)

# Oudertevredenheidsonderzoek PO

## 3.1.4 Benchmark primair onderwijs

In de onderstaande tabel benchmarken we de scores op de thema's met de scores voor het primair onderwijs.

De Nieuwe School Edam scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: Sfeer, Schoolleiding, Veiligheid op school, Leerkracht, Communicatie, Onderwijs, Algemene ontwikkeling en Voorzieningen.

	Gemiddelde score van De Nieuwe School Edam	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.2	7.6	++
Sfeer	9.1	8.1	++
Schoolleiding	8.8	7.7	++
Veiligheid op school	8.8	7.7	++
Leerkracht	8.8	8.4	+
Communicatie	8.5	7.5	++
Onderwijs	8.3	7.9	+
Algemene ontwikkeling	8.3	7.8	++
Voorzieningen	8.1	7.8	+
Gepersonaliseerd leren	6.8	7.0	o

### De schaal heeft de volgende betekenis:

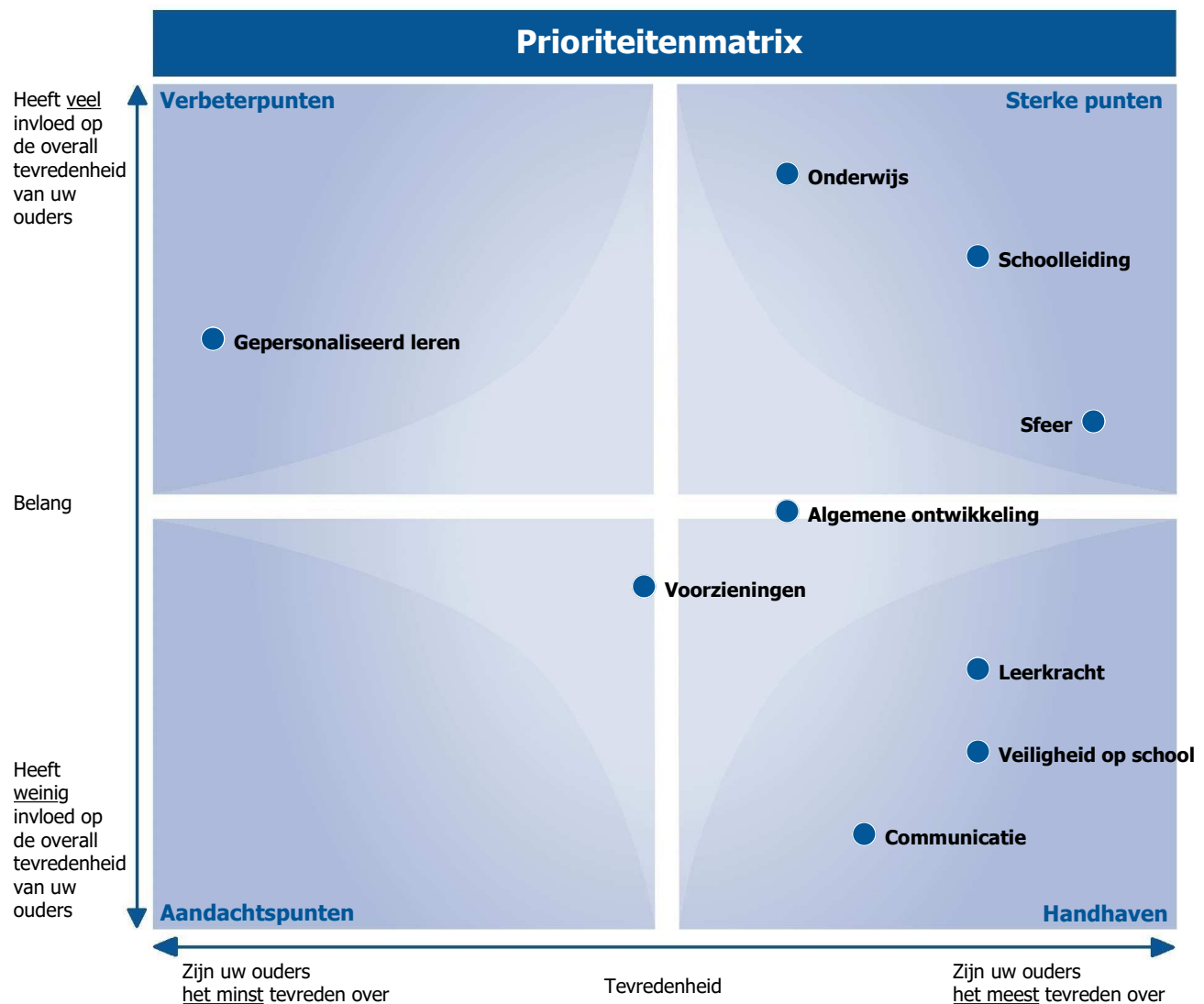
--	sterk lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)
-	lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)
0	(ongeveer) gelijk aan de benchmark (verschil van 0,2 of minder)
+	hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)
++	sterk hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)

### 3.1.5 Verbeterprioriteiten

Om de beoordeling van verschillende thema's goed te kunnen interpreteren, is het nodig om - naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's - ook inzicht te krijgen in het belang van deze thema's voor de ouders. Immers: een lage tevredenheidsscore op een thema dat van weinig belang blijkt voor de ouders vraagt een andere/lagere prioriteit van de school dan een lage tevredenheidsscore op een thema dat voor ouders juist van groot belang blijkt te zijn.

Het belang van een thema 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 thema's anderzijds (met behulp van een zogeheten meervoudige regressieanalyse). De aanname daarbij is dat hoe sterker de correlatie/de samenhang tussen het thema en de algemene tevredenheid is, hoe belangrijker het thema 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.



#### Toelichting op de prioriteitenmatrix

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de school om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de school moeten werken als de school actief aan de **overall tevredenheid** van de ouders wil werken?

# Oudertevredenheidsonderzoek PO

De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

## VERBETERPUNTEN

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en heeft **veel** invloed op de overall tevredenheid.

Op deze thema's valt veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Gepersonaliseerd leren.

## STERKE PUNTEN

Zijn ouders (relatief) **tevreden** over en heeft **veel** invloed op de overall tevredenheid.

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van De Nieuwe School Edam: Onderwijs, Sfeer, Schoolleiding.

## AANDACHTSPUNTEN

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en heeft **weinig** invloed op de overall tevredenheid.

Op deze thema's valt niet veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: geen enkel aspect.

## HANDHAVEN

Zijn ouders (relatief) **tevreden** over en heeft **weinig** invloed op de overall tevredenheid.

Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van De Nieuwe School Edam: Algemene ontwikkeling, Leerkracht, Communicatie, Veiligheid op school.

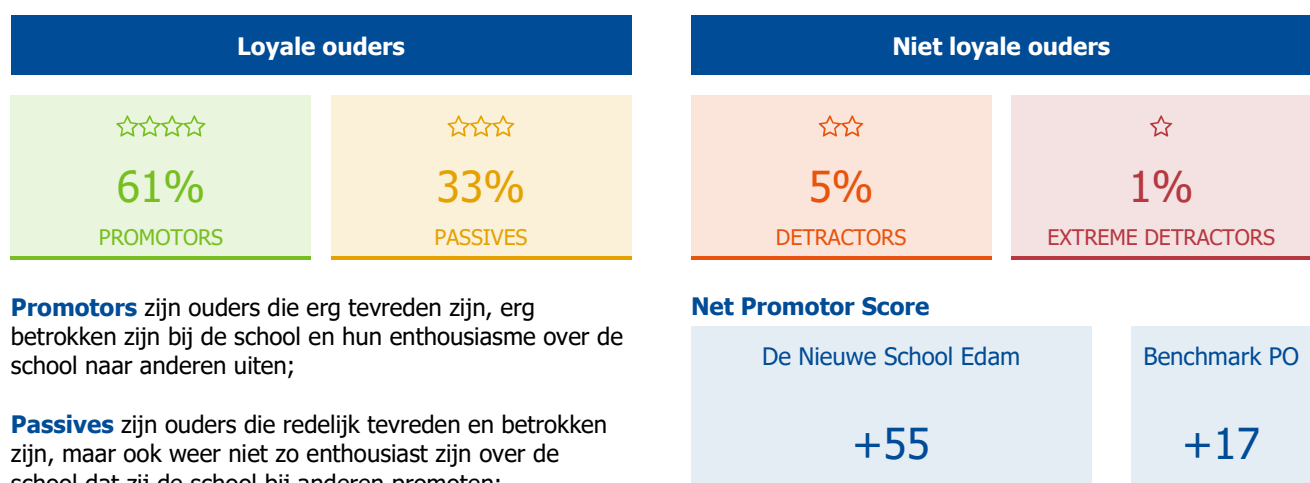
## Oudertevredenheidsonderzoek PO

### 3.1.6 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van De Nieuwe School Edam 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 school beslist niet aanraden' en een 10 voor 'ik zal de school 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 Nieuwe School Edam.



**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.

#### Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (61-5-1 = **+55**). 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. Landelijk behalen scholen in het PO een NPS-score van **+17**. De Nieuwe School Edam scoort dus **hoger** dan de benchmark PO.



## 3.2 Thema's nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de thema's. Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het thema, maar ook naar hun beoordeling van stellingen die onder het thema vallen.

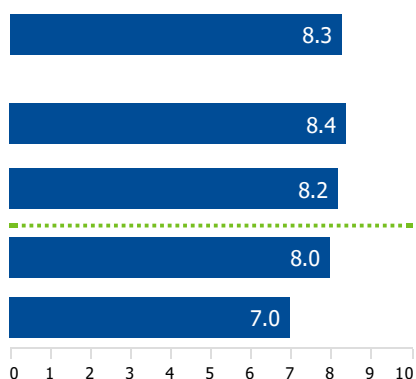
### 3.2.1 Onderwijs

De ouders vinden in sterke mate dat er op school gevarieerd wordt lesgegeven (8.4) en dat hun zoon/dochter met moderne, eigentijdse boeken/(digitale) leermiddelen werkt (8.2).

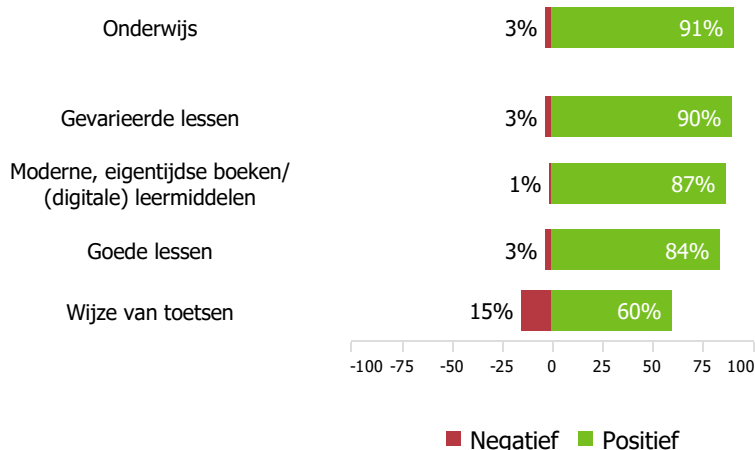
(Relatief veel) ouders zijn niet tevreden over de wijze waarop de school kinderen toetst (7.0; 15% negatief).

### Onderwijs

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



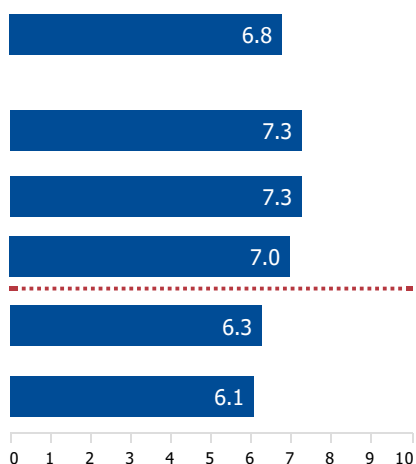
## 3.2.2 Gepersonaliseerd leren

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

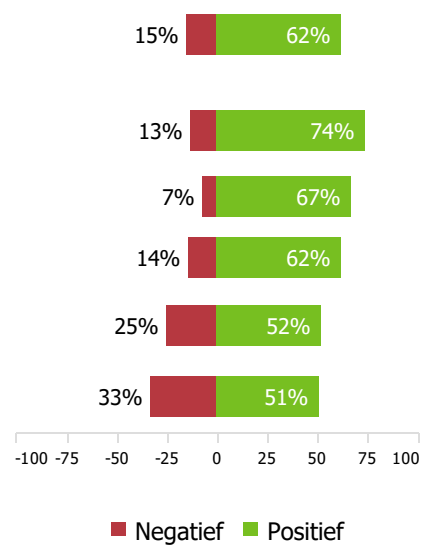
(Relatief veel) ouders geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor kinderen met problemen (6.1; 33% negatief). Ze zijn van mening dat kinderen die goed kunnen leren onvoldoende worden uitgedaagd door de school (6.3; 25% negatief).

### Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



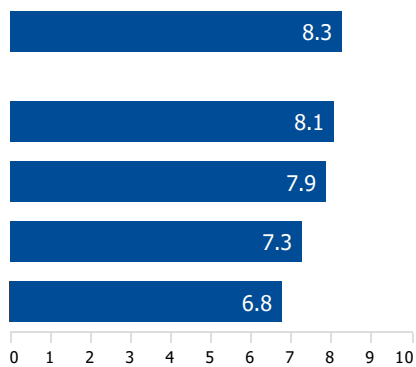
### 3.2.3 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

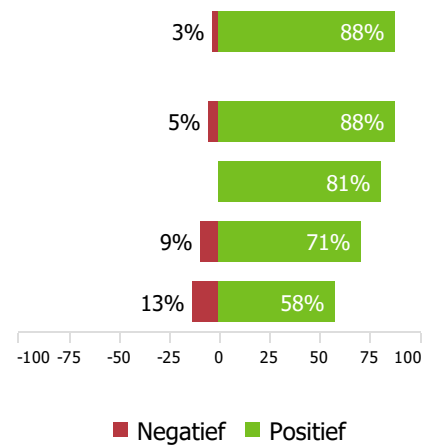
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

#### Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



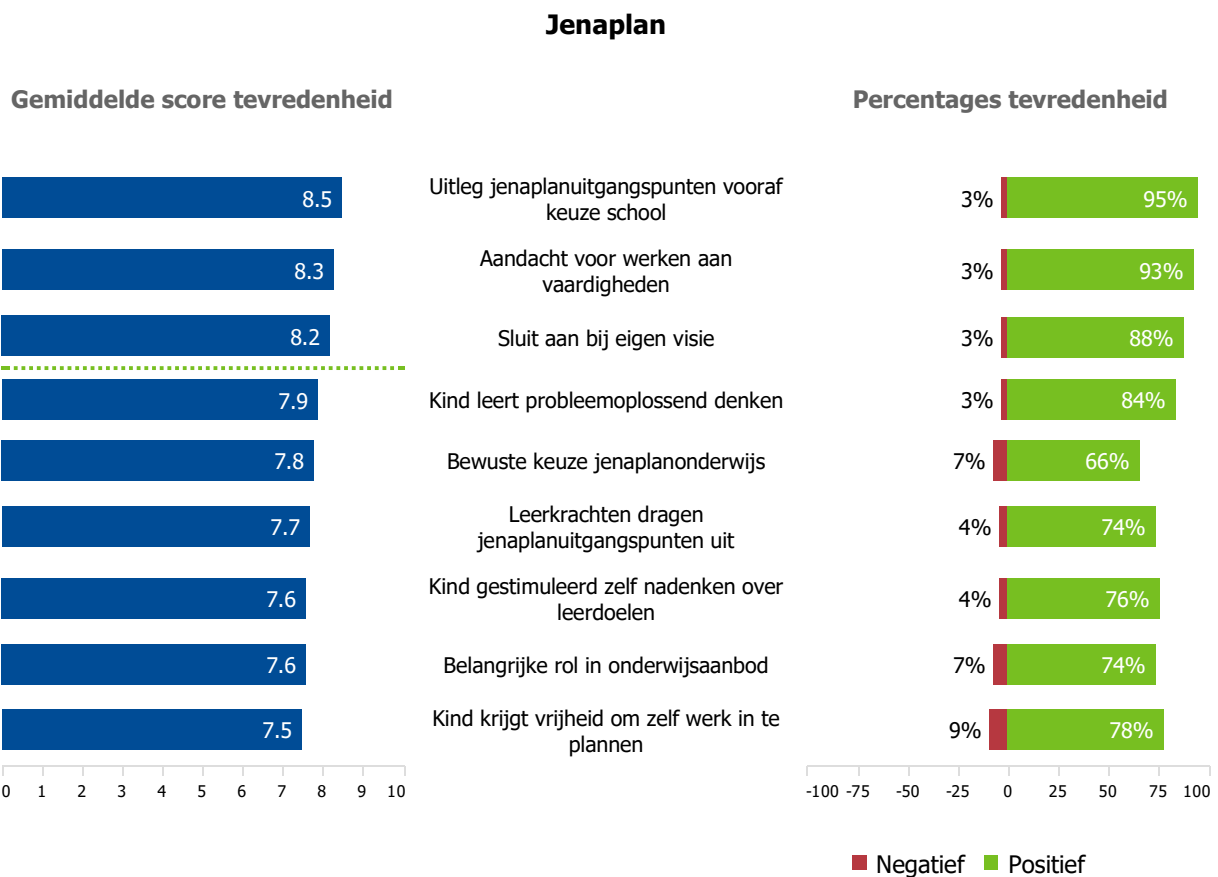
Percentages tevredenheid



## 3.2.4 Jenaplan

De ouders geven in sterke mate aan dat de jenaplanuitgangspunten goed zijn uitgelegd voordat ze voor hun zoon/dochter de keuze voor deze school hebben gemaakt (8.5), dat er op school, naast het opdoen van kennis, voldoende aandacht is voor het werken aan vaardigheden (8.3) en dat de jenaplanuitgangspunten goed aansluiten bij hun visie op wat kinderen moeten leren op school (8.2).

Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



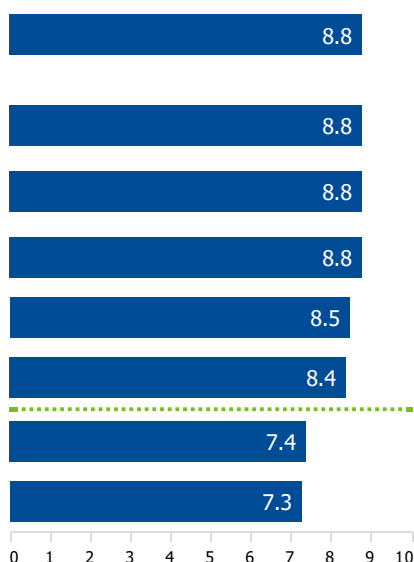
## 3.2.5 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (8.8), dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.8) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.4). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.8) en dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.5).

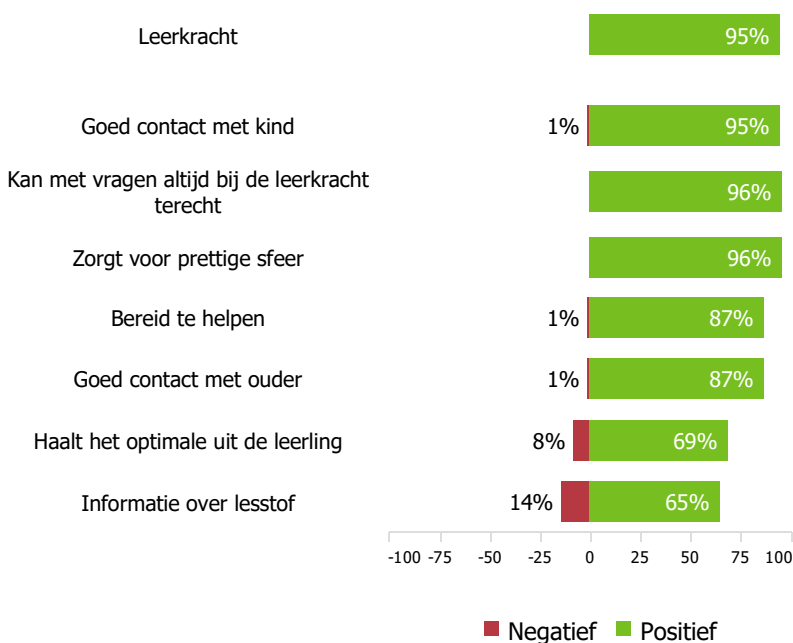
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Leerkracht

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



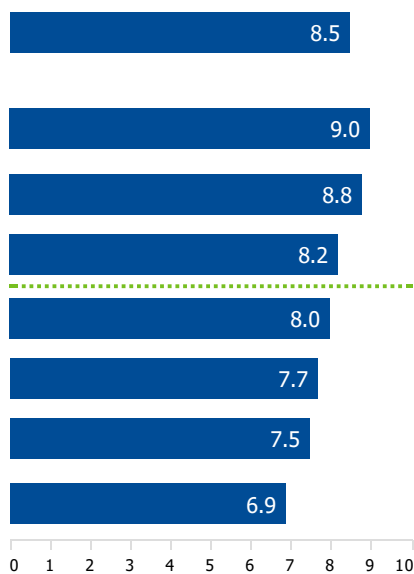
## 3.2.6 Communicatie

De ouders zijn zeer tevreden over de informatie die de nieuwsbrief van de school biedt (9.0) en over de 10-minutengesprekken (8.2). Ze geven in sterke mate aan dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.8).

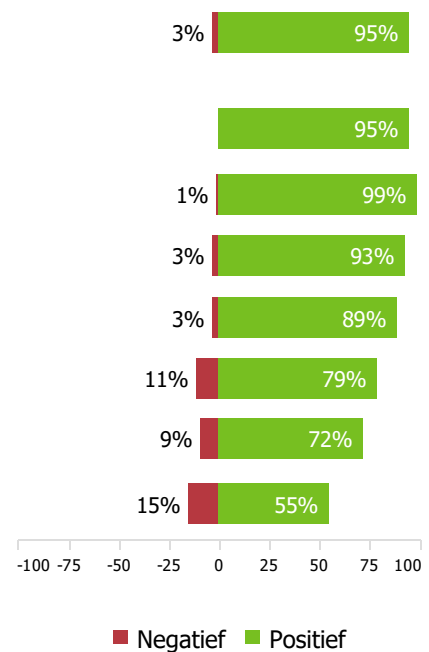
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze onvoldoende op de hoogte worden gehouden van de leerprestaties / -ontwikkelingen van hun zoon/dochter (6.9; 15% negatief).

### Communicatie

#### Gemiddelde score tevredenheid



#### Percentages tevredenheid



## Oudertevredenheidsonderzoek PO

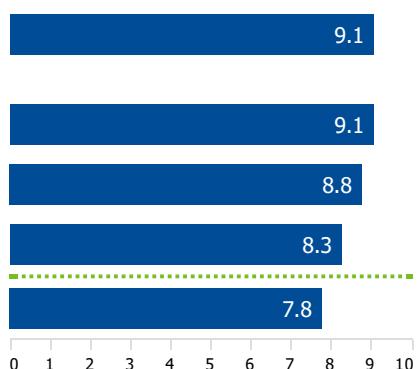
### 3.2.7 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (9.1). Ze vinden in sterke mate dat de meeste kinderen in de klas aardig voor elkaar zijn (8.8) en dat de school ervoor zorgt dat kinderen niet buiten de groep vallen (8.3).

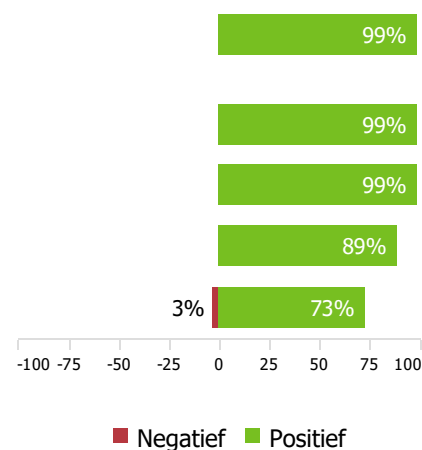
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Sfeer

#### Gemiddelde score tevredenheid



#### Percentages tevredenheid



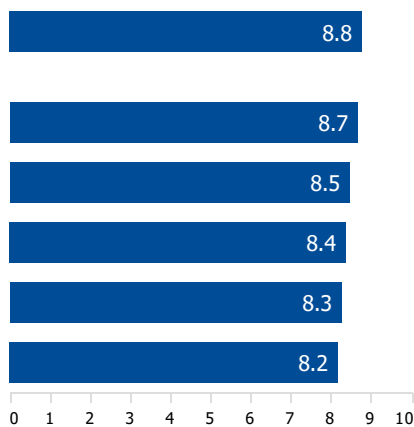
## 3.2.8 Veiligheid op school

De ouders zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (8.7). Ze vinden in sterke mate dat de school positief bijdraagt aan het zelfvertrouwen van hun zoon/dochter (8.5), dat er duidelijke regels zijn op school voor de kinderen (8.4) en dat de meeste kinderen zich aan de regels houden (8.2). Ze geven in sterke mate aan dat de school actief optreedt tegen pesten (8.3).

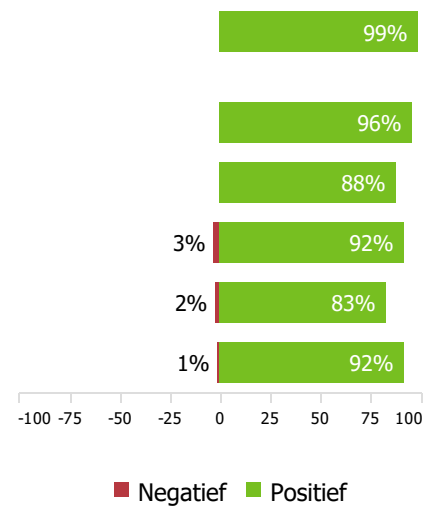
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Veiligheid op school

Gemiddelde score tevredenheid



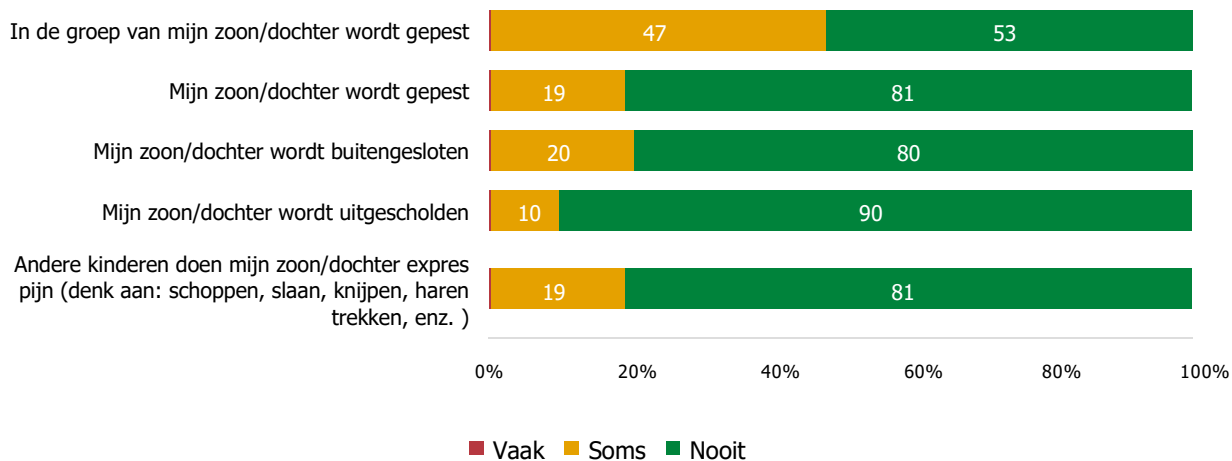
Percentages tevredenheid





Vervolgens hebben we aan de ouders gevraagd hoe vaak hun zoon/dochter (of de leerlingen in de klas van hun zoon/dochter) in dit schooljaar in zijn/haar veiligheid is aangetast door andere leerlingen.

## Aantasting veiligheid



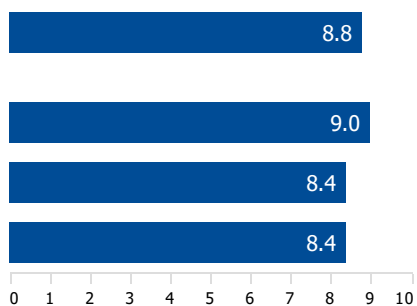
## 3.2.9 Schoolleiding

De ouders vinden in sterke mate dat de schoolleiding bereikbaar is voor ouders (9.0), dat de schoolleiding een duidelijke visie heeft over de koers van de school (8.4) en dat de schoolleiding ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (8.4).

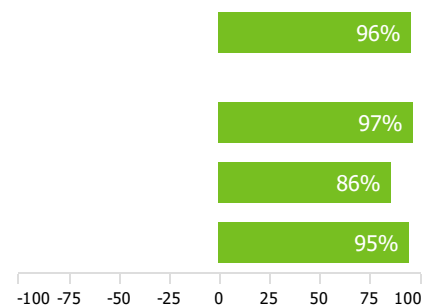
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Schoolleiding

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

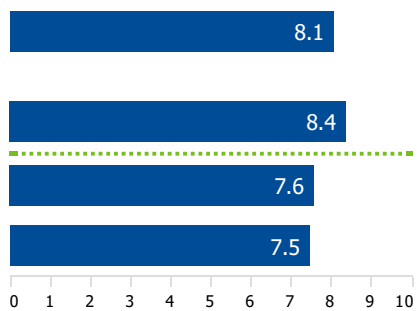
## 3.2.10 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat de school goed is uitgerust met ICT-middelen (8.4).

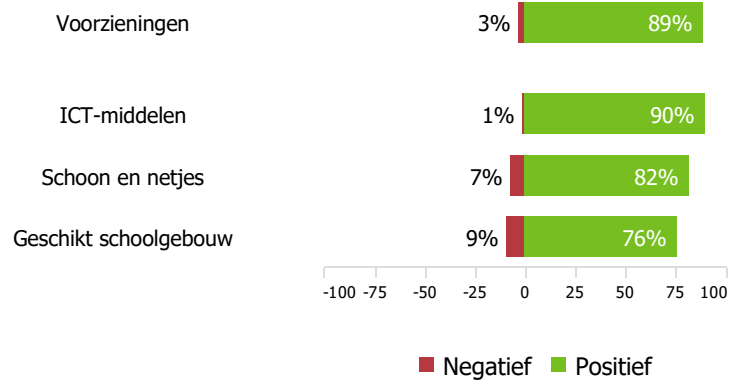
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Voorzieningen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



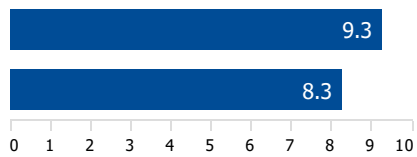
## 3.2.11 Schooltijden

De ouders zijn zeer tevreden over het continurooster (9.3) en over de schooltijden (8.3).

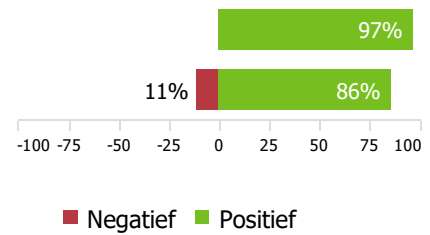
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Schooltijden

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



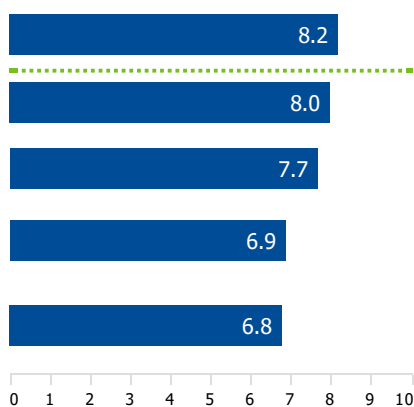
## 3.2.12 Vereniging

De ouders zijn zeer tevreden over het beleid van het Bestuur (8.2).

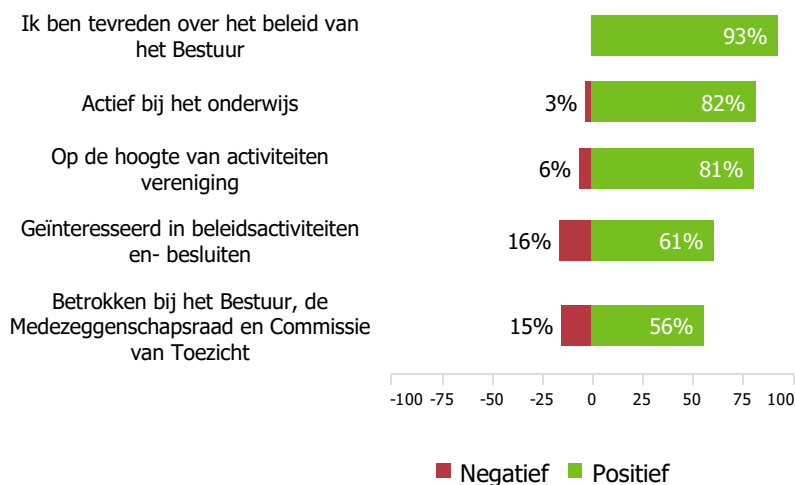
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze zich niet betrokken voelen bij het Bestuur, de Medezeggenschapsraad en de Commissie van Toezicht (6.8; 15% negatief) en dat ze niet geïnteresseerd zijn in beleidsactiviteiten en -besluiten van De Nieuwe School (6.9; 16% negatief).

### Vereniging

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid





ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES

## ALGEMENE GEGEVENS

### **DUO Onderwijsonderzoek & Advies**

drs. Vincent van Grinsven

Chris Roerdink LLM

### **Contactgegevens**

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

Postbus 681

3500 AR Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: [info@duo-onderwijsonderzoek.nl](mailto:info@duo-onderwijsonderzoek.nl)

website: [www.duo-onderwijsonderzoek.nl](http://www.duo-onderwijsonderzoek.nl)