

De Eerste openluchtschool heeft in de periode maart-april 2018 het Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. In deze samenvatting worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek beschreven.

Van de **165** ouders van de Eerste openluchtschool die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk **96** ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van **58%**.

In de onderstaande tabel zijn de resultaten op de hoofdthema's weergegeven.

Interpretatie van de resultaten

1. Gemiddelde cijfers

Als richtlijn bij de interpretatie van de gemiddelde scores 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. Percentage ontevreden ouders

Naast de gemiddelde scores kijken we naar het percentage ontevreden ouders. De ouders die op de stellingen 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.

3. Benchmark

Om de resultaten verder te kunnen plaatsen, is gebruik gemaakt van de landelijke vergelijkingsgroep primair onderwijs (=benchmark). Wanneer een aspect 0,3 of 0,4 afwijkt van de benchmark duiden we dit aan met '+' of '-', wanneer dit verschil 0,5 of meer is duiden we dit aan met '++' of '--'. Wanneer het aspect vergelijkbaar scoort (met een marge van maximaal 0,2 ten opzichte van de benchmark) duiden we dit aan met een 'o'.

	Gemiddeld cijfer	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders
Algemene tevredenheid	7.9	7.7	o	1 %	95 %
Leerkracht*	9.1	8.4	++	0 %	95 %
Sfeer	8.3	8.1	o	4 %	93 %
Voorzieningen	8.3	7.7	++	0 %	91 %
Communicatie	8.2	7.6	++	2 %	91 %
Onderwijs	8.1	8.0	o	2 %	91 %
Algemene ontwikkeling	8.0	7.8	o	1 %	88 %
Begeleiding	8.0	7.7	+	4 %	87 %
Schoolleiding/directie	7.9	7.8	o	3 %	88 %
Sociaal-emotioneel	7.8	7.6	o	4 %	84 %
Toetsen	7.5	7.2	+	9 %	77 %

*Deze resultaten zijn gebaseerd op de scores van alle leerkrachten die minimaal twee dagen voor de groep staan.

Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van de Eerste openluchtschool met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS).

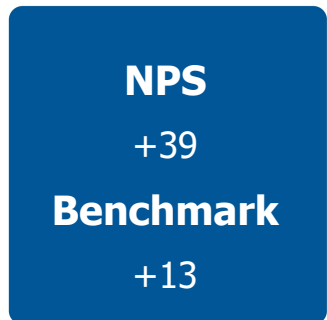
Aan alle ouders is de vraag voorgelegd 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?'. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de Eerste openluchtschool beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal de Eerste openluchtschool beslist wel aanbevelen'.

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 Eerste openluchtschool.



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 ($47-7-1 = +39$). 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.

Positieve en negatieve punten aan de school

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgedeede 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.

Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
Kleinschaligheid van de school	23%
Leerkrachten/het team	15%
Goed/modern onderwijs	11%
Leuke extra activiteiten	10%
Sfeer (gezellig/open)	8%
Dat mijn kind met plezier naar school gaat	6%
Mooi/gezellig gebouw/plein	5%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Combiklassen/te grote klassen	14%
Slechte communicatie/informatievoorziening	9%
Geen	9%
Té prestatiegericht/prestatiedruk	8%
Weinig individuele begeleiding/differentiatie	7%
Gebrek aan diversiteit	6%
Incompleet onderwijsaanbod (te weinig aandacht voor bijv. Engels/sport/cultuur...)	5%