

DUO

ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek VO

Soort rapportage: Schoolrapportage

Datum: april 2022

Opdrachtgever: Campus013



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek & Advies in opdracht van Campus013.

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	6
3. Onderzoeksresultaten	7
3.1 Overall beeld van Campus013	7
3.1.1 Algemene tevredenheid	7
3.1.2 Positieve en negatieve punten	8
3.1.3 Tevredenheid over de thema's	9
3.1.4 Benchmark voortgezet onderwijs	12
3.1.5 Verbeterprioriteiten	13
3.1.6 Loyaliteit	16
3.2 Thema's nader bekeken	17
3.2.1 Onderwijs	17
3.2.2 Gepersonaliseerd leren	18
3.2.3 Algemene ontwikkeling	19
3.2.4 Docenten	20
3.2.5 Mentor	21
3.2.6 Communicatie	22
3.2.7 Sfeer	23
3.2.8 Veiligheid op school	24
3.2.9 Schoolleiding/directie	26
3.2.10 Voorzieningen	27

1. Inleiding

Campus013 wil inzicht in de tevredenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft Campus013 in maart en april 2022 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 Campus013 zijn.*
- *Achterhalen hoe Campus013 scoort ten opzichte van de landelijke VO-cijfers.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij Campus013.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor Campus013.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek voortgezet onderwijs. Campus013 heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt.

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 Campus013. Uiteindelijk hebben 202 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 33%.

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 7,8 of hoger: zeer goed / zeer tevreden;
- 7,4 tot en met 7,7: goed / tevreden;
- 6,9 tot en met 7,3: redelijk / redelijk tevreden;
- 6,1 tot en met 6,8: matig / matig tevreden;
- 6,0 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 20% of meer van de ouders ontevreden is, typeren wij als knelpunt/aandachtspunt. De ervaring is dat er vaak sprake is van 20% of meer ontevreden ouders als de gemiddelde score op een stelling 6.0 of lager is.

De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van de benchmark voortgezet onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders van leerlingen in het voortgezet onderwijs. De benchmark VO bevat de resultaten van circa 9.000 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 Campus013. Zie paragraaf 3.1.6 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

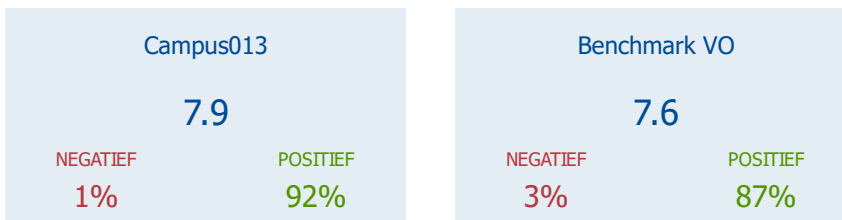
Respons

Van de 604 ouders van Campus013 die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 202 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 33%.

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 Campus013. Hieronder zijn de resultaten van Campus013 weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Campus013 scoort **hoger** dan de benchmark VO.

Algemene tevredenheid

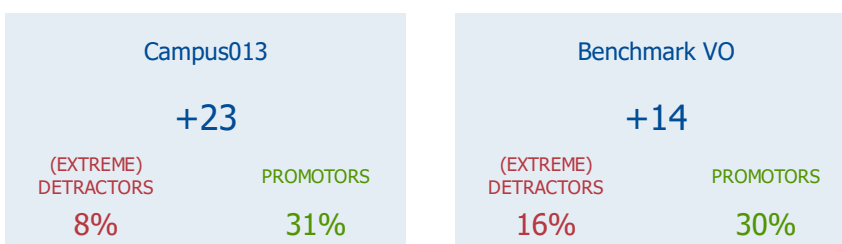


Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Campus013 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 Campus013 weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Campus013 scoort **hoger** dan de benchmark VO.

Net Promotor Score



Oudertevredenheidsonderzoek VO

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 VO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Mentor	8.7	8.1	++	1 %	91 %	Sterke punten
Voorzieningen	8.4	7.9	++	1 %	97 %	Handhaven
Communicatie	8.1	7.7	+	3 %	89 %	Handhaven
Onderwijs	8.0	7.7	+	5 %	92 %	Niet te positioneren
Algemene ontwikkeling	7.9	7.9	o	6 %	88 %	Aandachtspunten
Schoolleiding/directie	7.8	7.6	o	2 %	89 %	Verbeterpunten
Sfeer	7.7	8.0	-	5 %	86 %	Aandachtspunten
Veiligheid op school	7.7	7.9	o	3 %	84 %	Verbeterpunten
Docenten	7.6	7.6	o	2 %	82 %	Aandachtspunten
Gepersonaliseerd leren	7.2	6.9	+	10 %	71 %	Aandachtspunten

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.
- Campus013 heeft over het algemeen **zeer goede resultaten** behaald. Desondanks worden één of meer thema's in de bovenstaande tabel als **verbeterpunt** of **aandachtspunt** genoemd. In de prioriteitenmatrix komen altijd verbeterpunten en/of aandachtspunten aan het licht. De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen en geeft antwoord op de vraag: 'als de school de algemene tevredenheid (verder) wil verhogen, aan welke thema's zou de school dan (vanuit het perspectief van de ouders) moeten gaan werken?'
- 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
Voorzieningen	Geschikt schoolgebouw	8.6
Mentor	Begeleiding door mentor	8.5
Mentor	Mentorgesprekken	8.5
Mentor	Terecht kunnen bij mentor	8.5
Voorzieningen	ICT-middelen	8.4

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Gepersonaliseerd leren	Voldoende aandacht voor problemen	6.8
Docenten	Halen het optimale uit de leerling	6.9
Gepersonaliseerd leren	Voldoende uitdaging leerlingen die goed kunnen leren	7.0
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor gezond leefgedrag	7.0
Sfeer	Leerlingen 'vallen niet buiten groep'	7.0

2.2 Aanbevelingen

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van Campus013 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 Campus013 zeer tevreden met hun school (7.9). Campus013 scoort daarmee hoger dan de benchmark voortgezet onderwijs. De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: mentor, voorzieningen, communicatie, onderwijs, algemene ontwikkeling, schoolleiding/directie, sfeer, veiligheid op school en docenten.

Verder zien we dat 31% van de ouders hun school actief zou aanbevelen aan andere ouders, terwijl 8% 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 **+23**. Campus013 scoort daarmee hoger dan de benchmark voortgezet onderwijs.

Kijken we naar het totaalbeeld (de hoogte van de scores, de vergelijking met de benchmark en het percentage ontevreden ouders) kunnen wij (op thema-niveau) geen concrete verbeterpunten signaleren.

Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden Campus013 aan om op basis van deze rapportage na te gaan waar mogelijke verbeteringen gewenst zijn en de prioriteitenmatrix te gebruiken om te achterhalen welk aspect naar verwachting het sterkste resultaat op de algemene tevredenheid zou kunnen opleveren.

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van Campus013

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 Campus013. Hieronder zijn de resultaten van Campus013 weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Over het algemeen zijn de ouders van Campus013 **zeer tevreden** met hun school. Campus013 scoort daarmee **hoger** dan de benchmark VO.

Algemene tevredenheid



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

7.8 of hoger	De ouders zijn zeer tevreden over Campus013
7.4 tot en met 7.7	De ouders zijn tevreden over Campus013
6.9 tot en met 7.3	De ouders zijn redelijk tevreden over Campus013
6.1 tot en met 6.8	De ouders zijn matig tevreden over Campus013
6.0 of lager	De ouders zijn ontevreden over Campus013

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.

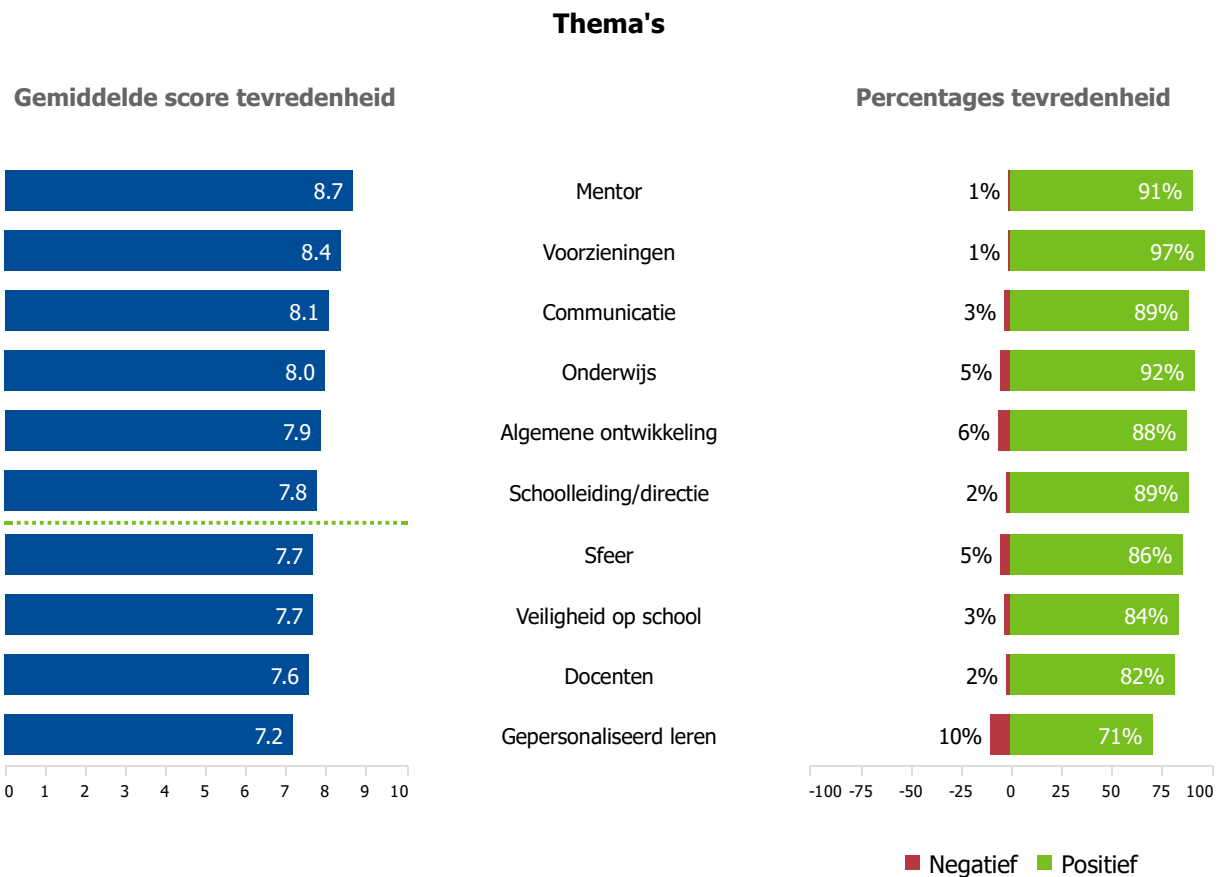
Wat bevalt u het **meest** aan de school van uw kind?

Meest gegeven antwoorden	%
Goed/modern onderwijs/afwisseling praktijk en theorie	14%
Goede communicatie/informatievoorziening	13%
Aandacht voor en betrokkenheid bij de leerling	11%
Toegankelijkheid/korte lijnen/goed contact	8%
Kind heeft het naar zijn/haar zin op school	7%
Veel praktijklessen	6%
Sfeer (gezellig/open)	5%
Goede individuele begeleiding	5%
Duidelijke structuur/regels	4%
Mooi/gezellig gebouw/schoolplein	4%
Kleinschaligheid van de school (kleine klassen)	3%
Locatie van de school (bereikbaarheid/nabijheid)	2%

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

Meest gegeven antwoorden	%
Geen/n.v.t.	27%
Geen goede lesroosters/veel tussenuren/veel lesuitval	13%
Slechte communicatie/informatievoorziening/contact met mentor	11%
Negatieve sfeer/gedrag leerlingen/rokers	5%
Weinig individuele begeleiding/differentiatie	3%
Kwaliteit van het onderwijs/manier van lesgeven	3%

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 **7.8 of hoger** classificeren we als 'een zeer goede score'. Een score van **6.0 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.

Uitsplitsing naar richting

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

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.*

	VMBO Basis/Kader	VMBO Basis	VMBO Kader	VMBO (G)T	Campus013
Aantal respondenten	27	75	71	26	202
Algemene tevredenheid	7.8	7.9	7.9	7.8	7.9
Onderwijs	8.1	8.2	7.8	7.8	8.0
Gepersonaliseerd leren	7.8	7.4	7.2	6.5	7.2
Algemene ontwikkeling	7.8	7.9	8.0	7.8	7.9
Docenten	7.9	7.8	7.5	7.1	7.6
Mentor	8.5	9.0	8.5	9.0	8.7
Communicatie	8.0	8.3	8.0	8.1	8.1
Sfeer	7.5	7.7	7.8	7.6	7.7
Veiligheid op school	7.6	7.7	7.8	7.8	7.7
Schoolleiding/directie	8.0	7.8	7.8	7.9	7.8
Voorzieningen	8.3	8.4	8.5	8.5	8.4

De schaal heeft de volgende betekenis:

Donkerrood	sterk lager/slechter dan Campus013-totaal (verschil van 0,5 of meer)
Lichtrood	lager/slechter dan Campus013-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Wit	(ongeveer) gelijk aan Campus013-totaal (verschil van 0,2 of minder)
Lichtgroen	hoger/beter dan Campus013-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Donkergroen	sterk hoger/beter dan Campus013-totaal (verschil van 0,5 of meer)

Uitsplitsing naar leerjaar

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

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.*

	Eerste jaar	Tweede jaar	Derde jaar	Vierde jaar	Campus013
Aantal respondenten	67	65	47	23	202
Algemene tevredenheid	7.9	7.9	7.8	8.0	7.9
Onderwijs	8.2	8.2	7.7	7.6	8.0
Gepersonaliseerd leren	7.3	7.2	7.1	7.8	7.2
Algemene ontwikkeling	8.3	7.8	7.5	7.9	7.9
Docenten	7.6	7.5	7.6	8.1	7.6
Mentor	8.7	8.8	8.8	8.8	8.7
Communicatie	8.1	8.3	7.9	8.1	8.1
Sfeer	7.5	7.6	7.8	8.1	7.7
Veiligheid op school	7.8	7.6	7.7	7.8	7.7
Schoolleiding/directie	7.8	7.8	7.9	8.0	7.8
Voorzieningen	8.6	8.4	8.3	8.2	8.4

De schaal heeft de volgende betekenis:

Donkerrood	sterk lager/slechter dan Campus013-totaal (verschil van 0,5 of meer)
Lichtrood	lager/slechter dan Campus013-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Wit	(ongeveer) gelijk aan Campus013-totaal (verschil van 0,2 of minder)
Lichtgroen	hoger/beter dan Campus013-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Donkergroen	sterk hoger/beter dan Campus013-totaal (verschil van 0,5 of meer)

3.1.4 Benchmark voortgezet onderwijs

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

Campus013 scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark voortgezet onderwijs: Mentor, Voorzieningen, Communicatie, Onderwijs en Gepersonaliseerd leren.

Campus013 scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de benchmark voortgezet onderwijs: Sfeer.

	Gemiddelde score van Campus013	Benchmark VO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.9	7.6	+
Mentor	8.7	8.1	++
Voorzieningen	8.4	7.9	++
Communicatie	8.1	7.7	+
Onderwijs	8.0	7.7	+
Algemene ontwikkeling	7.9	7.9	o
Schoolleiding/directie	7.8	7.6	o
Sfeer	7.7	8.0	-
Veiligheid op school	7.7	7.9	o
Docenten	7.6	7.6	o
Gepersonaliseerd leren	7.2	6.9	+

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.

Resultaten van Campus013

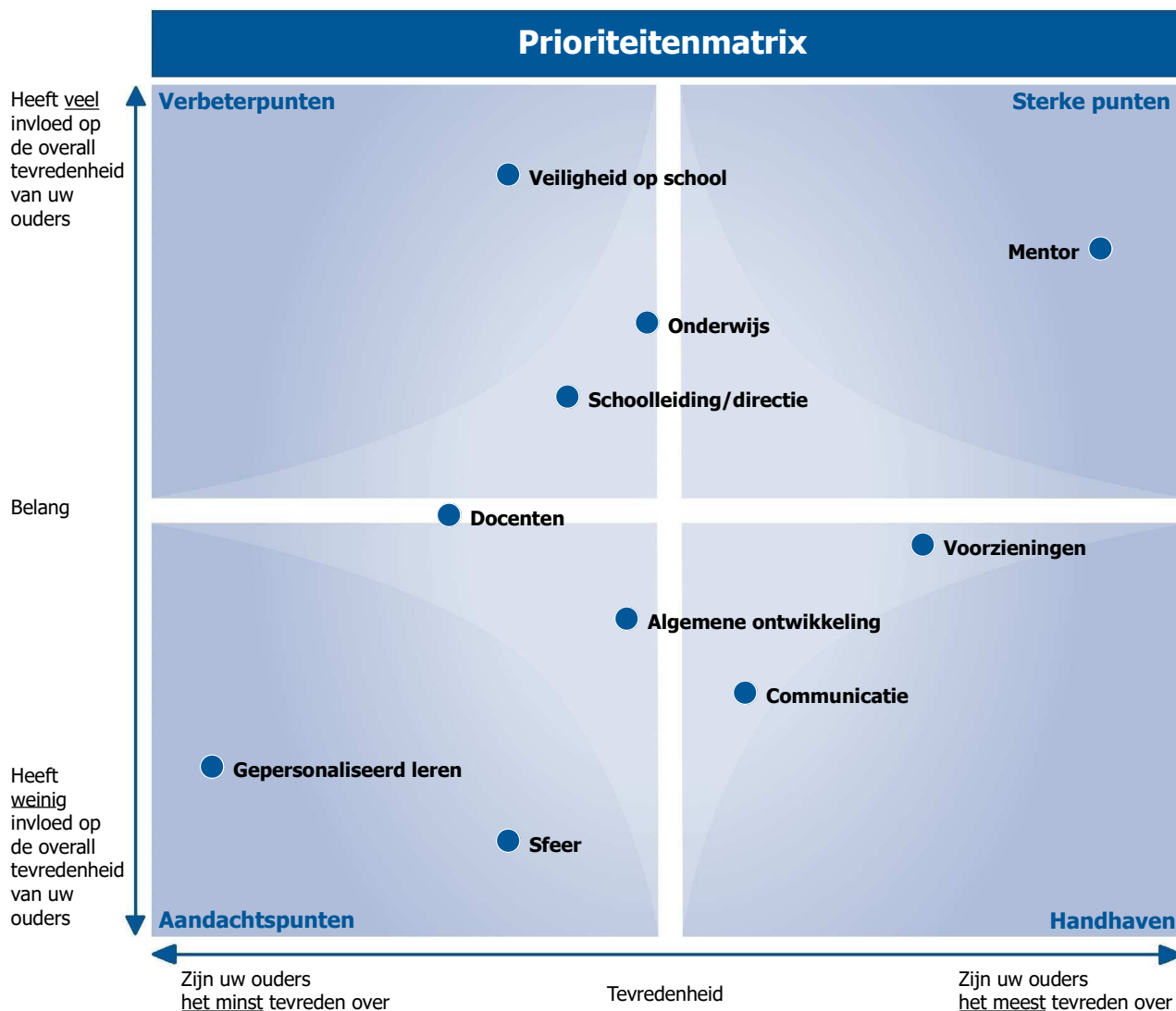
Campus013 heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks komen één of meer thema's in de prioriteitenmatrix als verbeterpunt of aandachtspunt aan het licht. Dit dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

Verbeterpunten

De thema's die in het kwadrant 'verbeterpunten' voorkomen zijn de thema's die veel invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een sterk effect op de overall tevredenheid van de ouders. Wanneer het (nog verder) verhogen van de overall tevredenheid een belangrijk doel is, zijn dit de thema's die het hoogste rendement zullen opleveren. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een lagere prioriteit toe te kennen en later/niet aan te pakken.

Aandachtspunten

De thema's die in het kwadrant 'aandachtspunten' voorkomen zijn de thema's die weinig invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een gering effect op de overall tevredenheid van de ouders. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een hogere prioriteit toe te kennen en eerder aan te pakken.



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?

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: Veiligheid op school, Schoolleiding/directie.

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van Campus013: Mentor.

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: Gepersonaliseerd leren, Algemene ontwikkeling, Docenten, Sfeer.

Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch aan te pakken.

HANDHAVEN

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

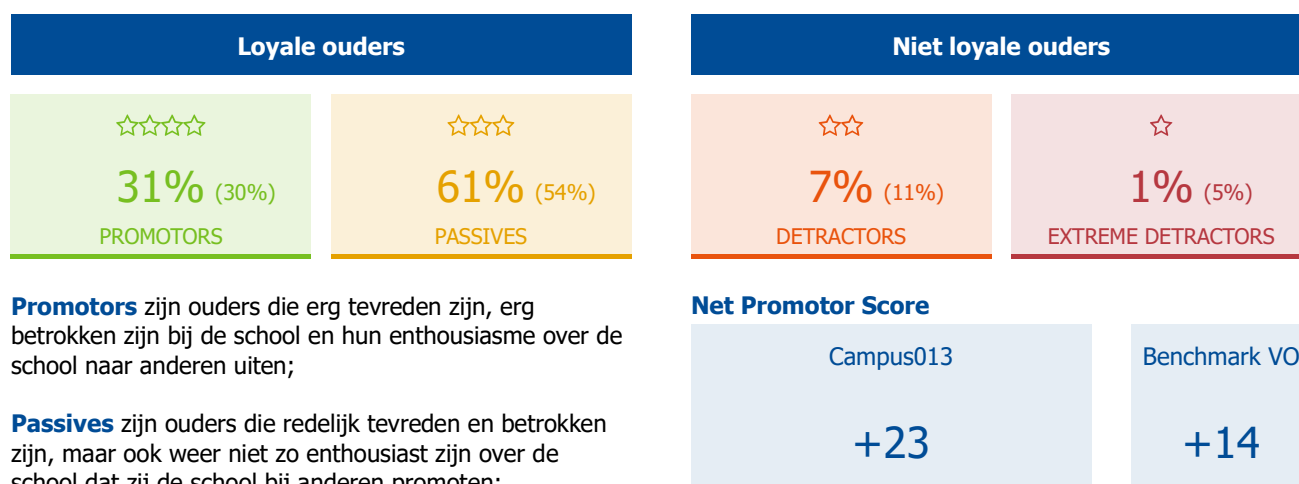
Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van Campus013: Communicatie, Voorzieningen.

3.1.6 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van Campus013 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 Campus013. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark VO.



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 (31-7-1 = **+23**). 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 VO een NPS-score van **+14**. Campus013 scoort dus **hoger** dan de benchmark VO.

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.

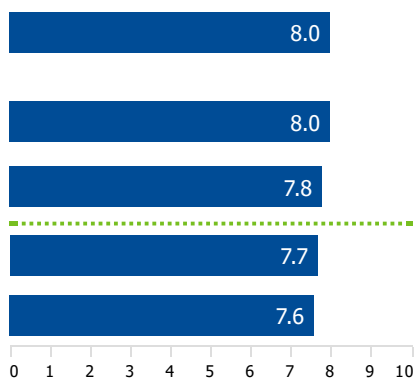
3.2.1 Onderwijs

De ouders vinden in sterke mate dat er op school gevarieerd wordt lesgegeven (8.0) en dat hun zoon/dochter met moderne, eigentijdse boeken/leermiddelen werkt (7.8).

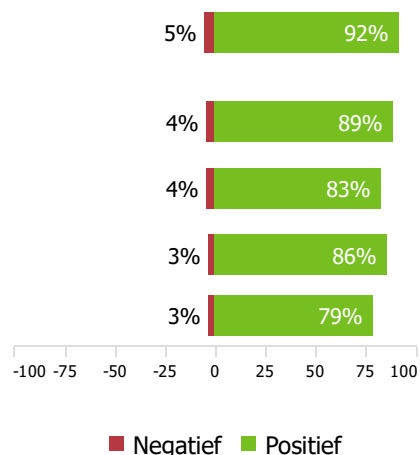
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Onderwijs

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



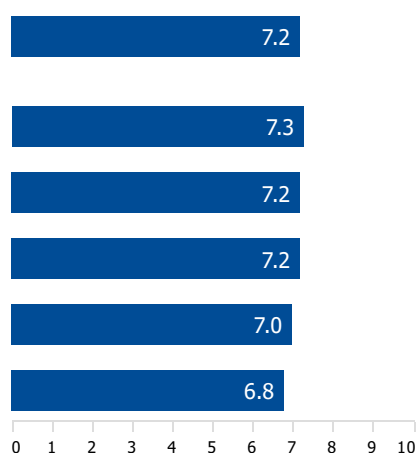
3.2.2 Gepersonaliseerd leren

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

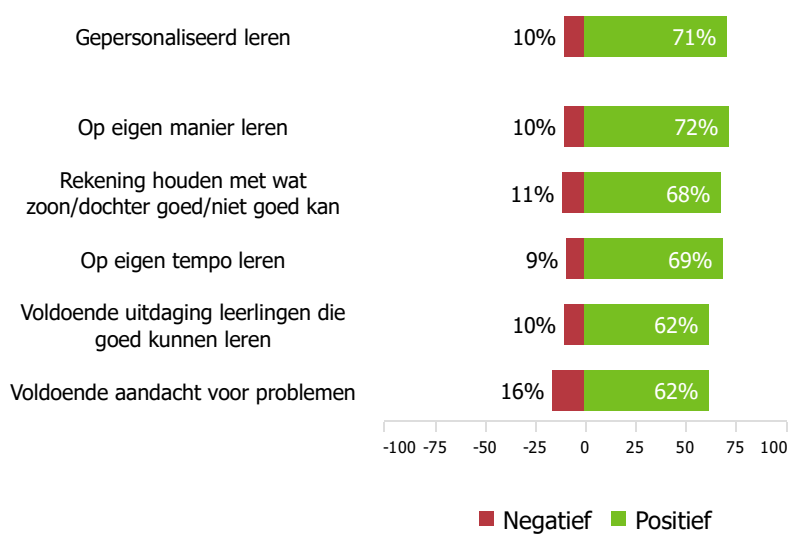
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Gepersonaliseerd leren

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



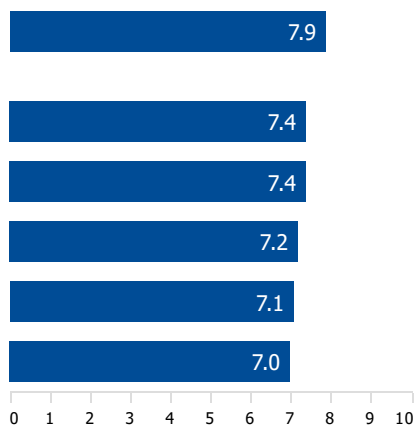
3.2.3 Algemene ontwikkeling

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

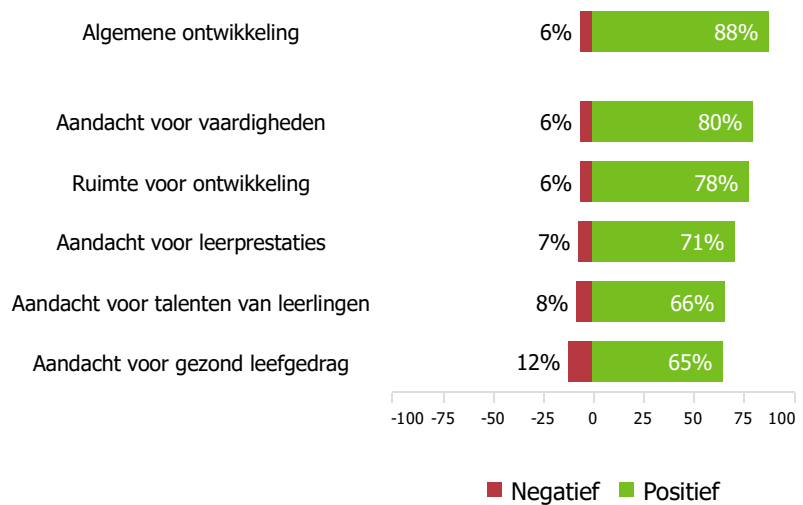
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



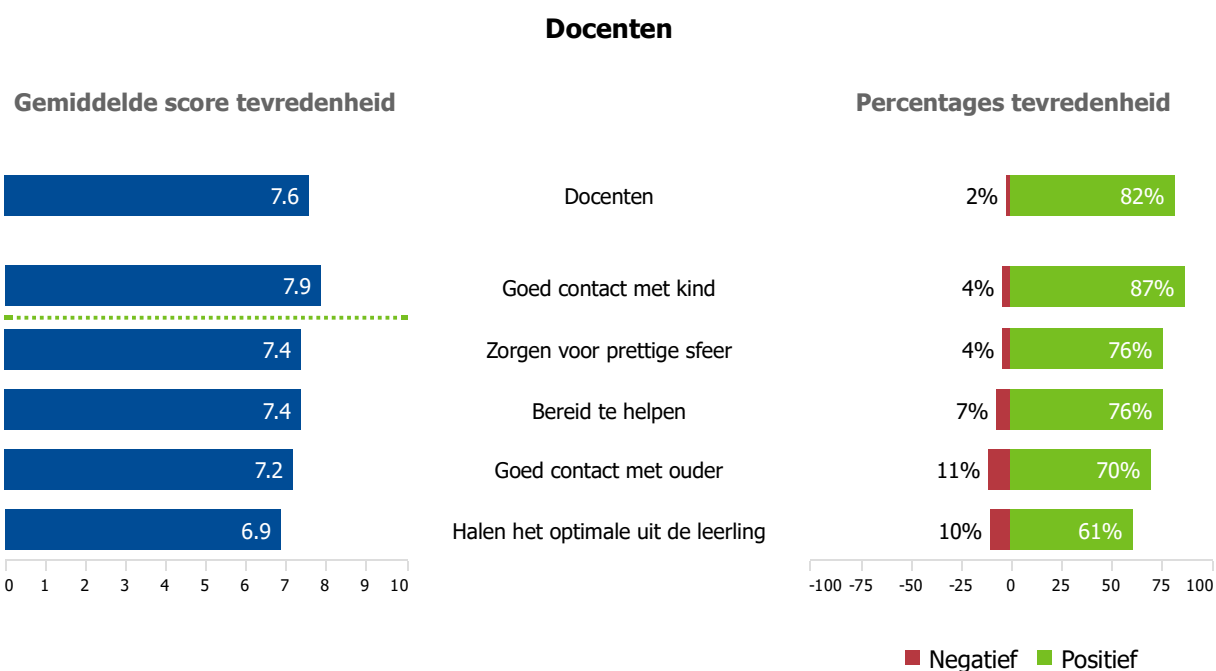
Percentages tevredenheid



3.2.4 Docenten

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter goed contact heeft met de docenten (7.9).

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



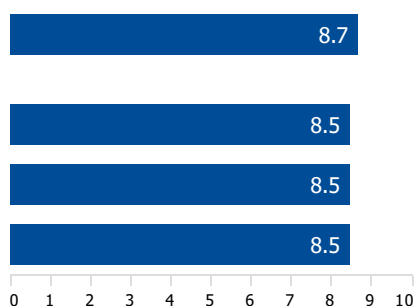
3.2.5 Mentor

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed begeleid wordt door hun mentor (8.5). Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter bij problemen altijd terecht kan bij zijn/haar mentor (8.5). Ze zijn zeer tevreden over de mentorgesprekken (8.5).

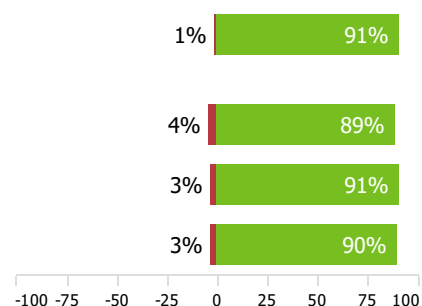
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Mentor

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

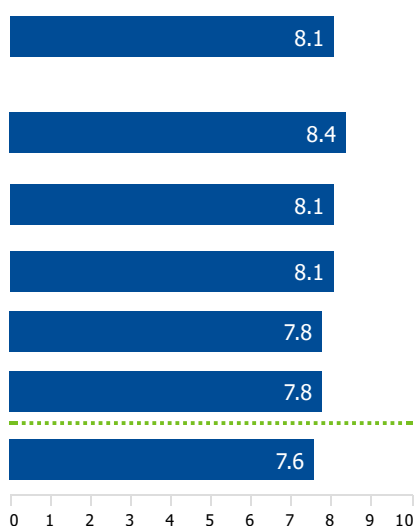
3.2.6 Communicatie

De ouders zijn zeer tevreden over de informatie die het leerlingvolgsysteem hen biedt (8.4), over de informatie die de website van de school biedt (8.1) en over de invulling van de ouderavonden (7.8). Ze vinden in sterke mate dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.1). Ze geven in sterke mate aan dat ze de indruk hebben dat de school hen tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun zoon/dochter (7.8).

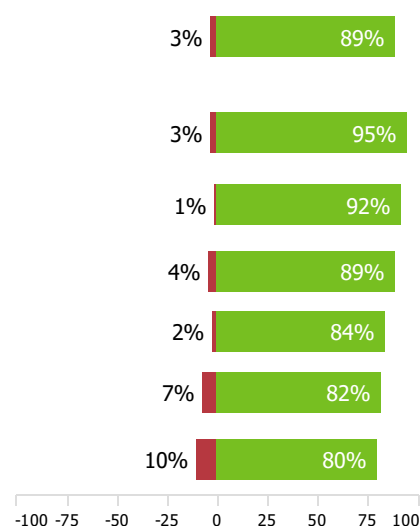
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

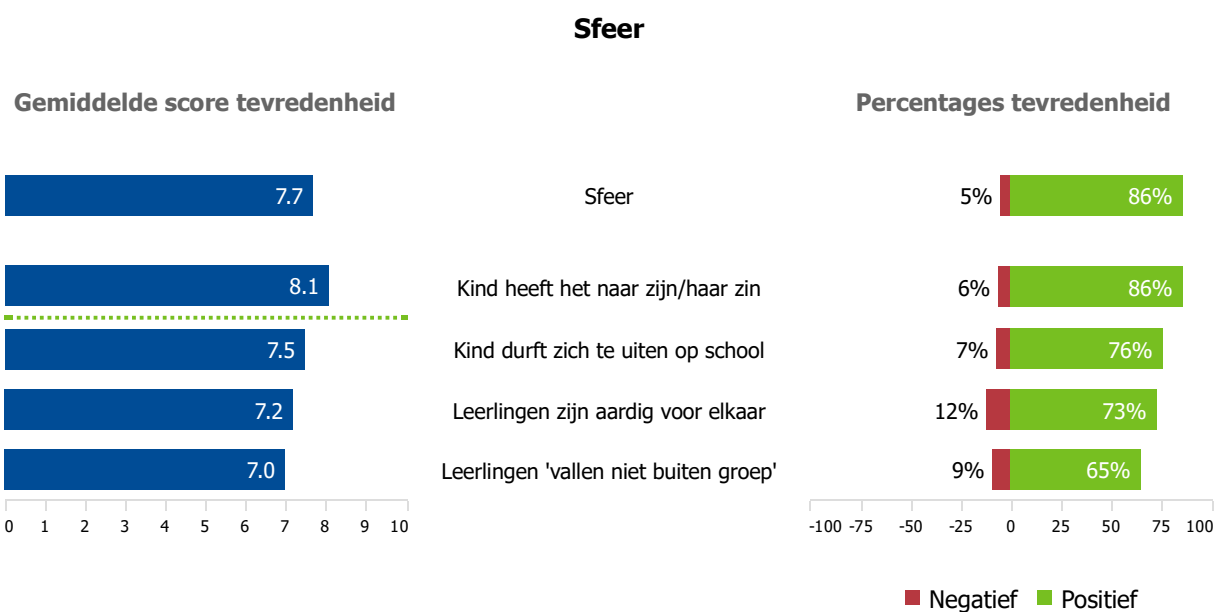


■ Negatief ■ Positief

3.2.7 Sfeer

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft op school (8.1).

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



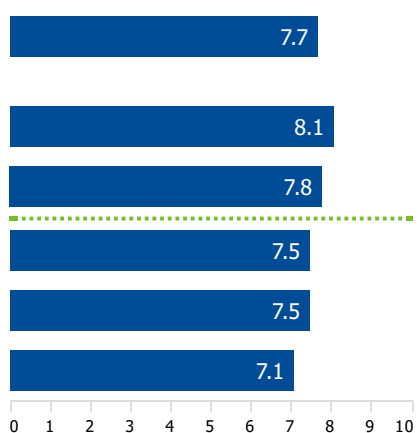
3.2.8 Veiligheid op school

De ouders vinden in sterke mate dat er duidelijke regels zijn op school voor de leerlingen (8.1). Ze zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (7.8).

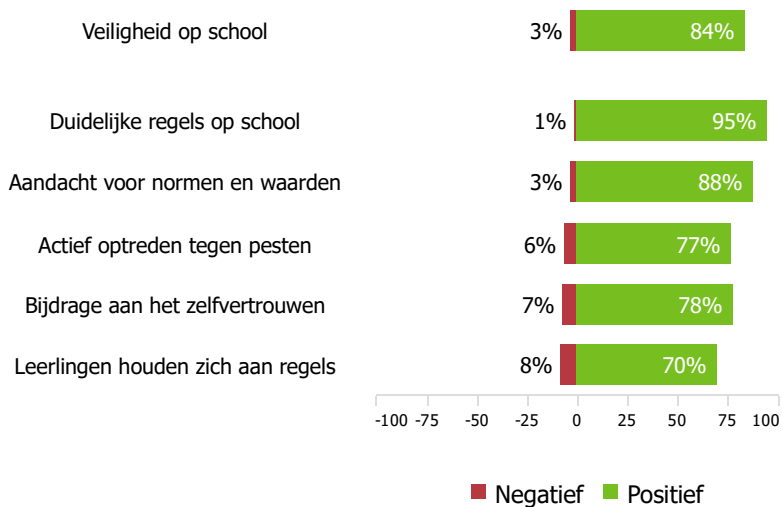
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Veiligheid op school

Gemiddelde score tevredenheid

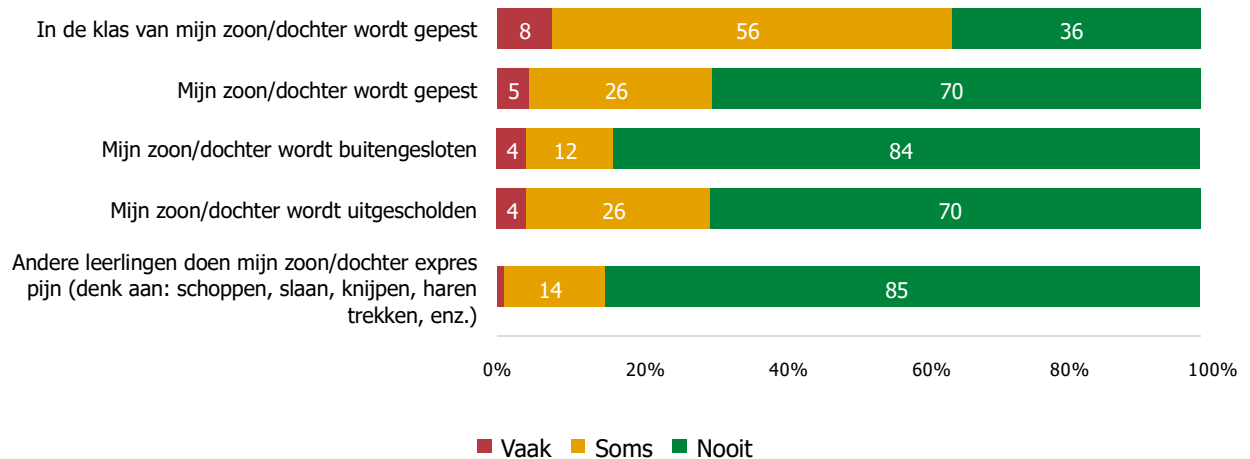


Percentages tevredenheid



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



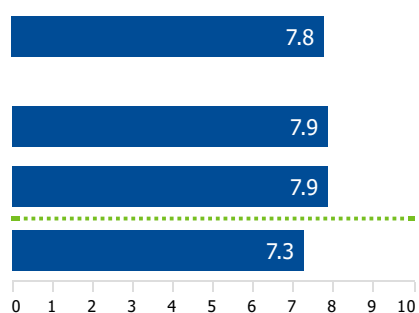
3.2.9 Schoolleiding/directie

De ouders vinden in sterke mate dat de schoolleiding/directie ervoor zorgt dat de school goed is georganiseerd (7.9) en dat de schoolleiding/directie een duidelijk visie heeft over de koers van de school (7.9).

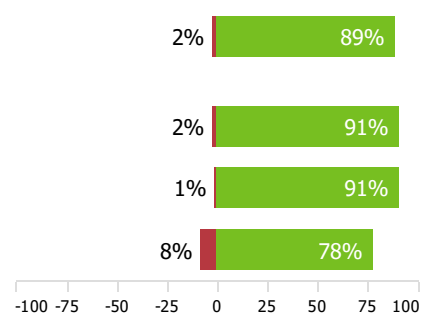
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Schoolleiding/directie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

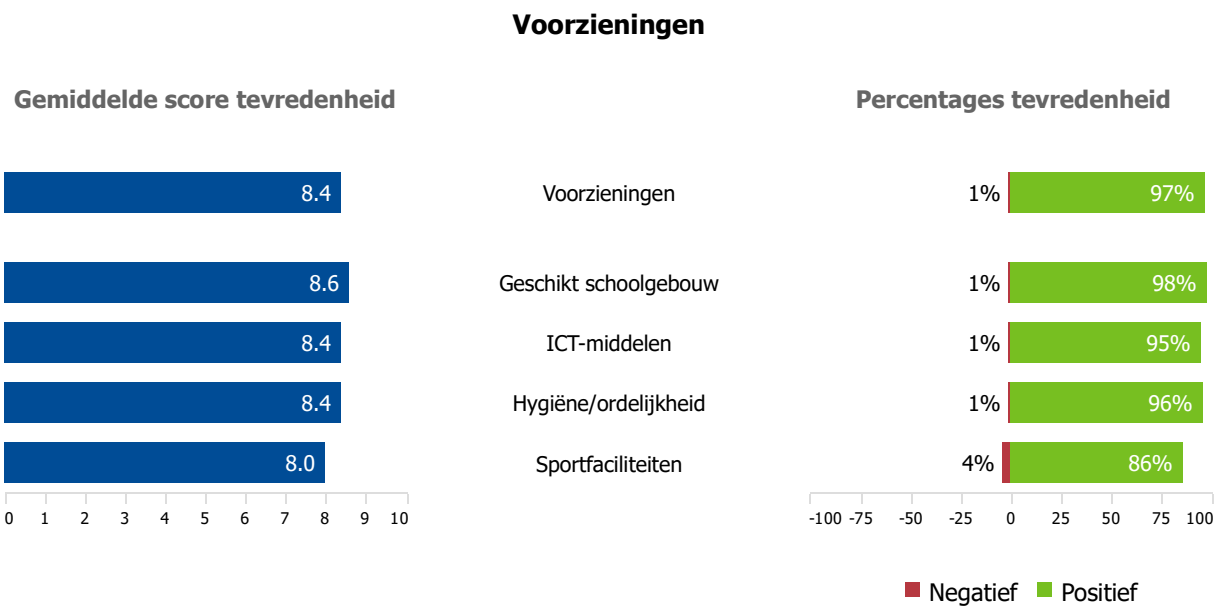


■ Negatief ■ Positief

3.2.10 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat de school is gehuisvest in een geschikt schoolgebouw (8.6), dat de school goed is uitgerust met ICT-middelen (8.4), dat het in de school schoon en netjes is (8.4) en dat de school goede sportfaciliteiten heeft (8.0).

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



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

website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl