



Tevredenheidsmeting  
2016

Koningin Emmaschool

juni 2016

# Managementsamenvatting (I)

Scholengemeenschap Veluwezoom wil periodiek meten hoe de tevredenheid is onder haar belangrijkste doelgroepen: leerlingen, ouders, leerkrachten en OOP-ers<sup>1</sup>. Dit rapport geeft inzicht in de belangrijkste resultaten van deze meting voor de Koningin Emmaschool.

De **respons** van de ouders en leerkrachten van de Koningin Emmaschool is hoger dan het gemiddelde van de Scholengroep en redelijk vergelijkbaar in vergelijking met het onderzoek in 2014 (0-meting). De respons van de leerkrachten is de hoogste alle scholen. De respons van de Koningin Emmaschool is dit jaar als volgt:

- Ouders: 52% respons versus 44% gemiddelde respons Scholengroep (2014: 53%)
- Leerlingen: 86% respons versus 92% gemiddelde respons Scholengroep (2014: 89%)
- Leerkrachten: 92% respons versus 70% gemiddelde respons Scholengroep (2014: 100%)

Van de ouders heeft 50% aangegeven eventueel benaderd te willen worden om een toelichting te geven op zijn/haar respons. Dit jaar is het gemiddelde van de Scholengroep 44%. Ten opzichte van 2014 is het percentage respondenten dat anoniem wil blijven voor de hele Scholengroep gestegen.

Bij de ouders en leerkrachten is de **NPS** gestegen. De Koningin Emmaschool is de enige school met alleen promoters bij de leerkrachten.

De leerlingen hebben het naar hun **zin op school**. De score is vrijwel gelijk aan het gemiddelde van de Scholengroep.

In vergelijking met de 0-meting is de score op “**het beste uit het kind halen**” gedaald bij de leerkrachten en leerlingen. Bij de ouders is de score juist gestegen. Bij alle doelgroepen liggen de scores rond het gemiddelde van de Scholengroep.

1. De resultaten van de OOP-ers is terug te vinden in de rapportage van de Scholengroep Veluwezoom



# Managementsamenvatting (II)

Net als bij de 0-meting ervaren de doelgroepen dat **alles bespreekbaar** is. Bij alle doelgroepen is de score dit jaar gestegen, en ligt bij de leerkrachten boven het gemiddelde van de Scholengroep.

De leerkrachten en ouders scoren rond het gemiddelde van de Scholengroep dat zij kunnen werken aan de **ontwikkeling en verbetering** van de school.

De ouders geven als **sterkste punt** van de school aan dat het personeel goed en betrokken is. Dit punt wordt ook door de leerkrachten genoemd, zij ervaren een gemotiveerd en goed samenwerkend team. De leerlingen noemen het onderwijs en de leerkrachten als sterkste punten van de school.

Zowel de ouders als de leerkrachten noemen de communicatie als **verbeterpunt**. Daarnaast wordt door de ouders de kwaliteit en inhoud van het onderwijs genoemd. De leerkrachten geven daarnaast nog de werkdruk en samenwerking als aandachtspunt. De leerlingen vinden met name het onderwijs een verbeterpunt.



# Inhoudsopgave

1. **Inleiding**
2. Responsoverzicht
3. Onderzoeksresultaten
  - NPS
  - Naar je zin op school
  - Het beste uit het kind halen
  - Is alles bespreekbaar
  - Werken aan ontwikkeling en verbetering
  - Sterkste punten en verbeterpunten



# Aanleiding en doelstelling

In 2014 heeft MLC een tevredenheidsmeting gefaciliteerd onder leerlingen (bovenbouw), ouders, leerkrachten en OOP-ers binnen Scholengroep Veluwezoom. Na afronding van de tevredenheidsmeting heeft een evaluatie plaatsgevonden met zowel de RvT, GMR als het directieteam. Tijdens de evaluatie is ook naar elkaar uitgesproken om het onderzoek iedere twee jaar te herhalen.

Het doel van de tevredenheidsmeting is om inzicht te krijgen in:

- ▶ Hoe de school presteert ten aanzien van het gegeven onderwijs
- ▶ Wat de beleving van ouders, leerkrachten en leerlingen is ten aanzien van het onderwijs
- ▶ De ruimte tot verbetering in het gegeven onderwijs door de school



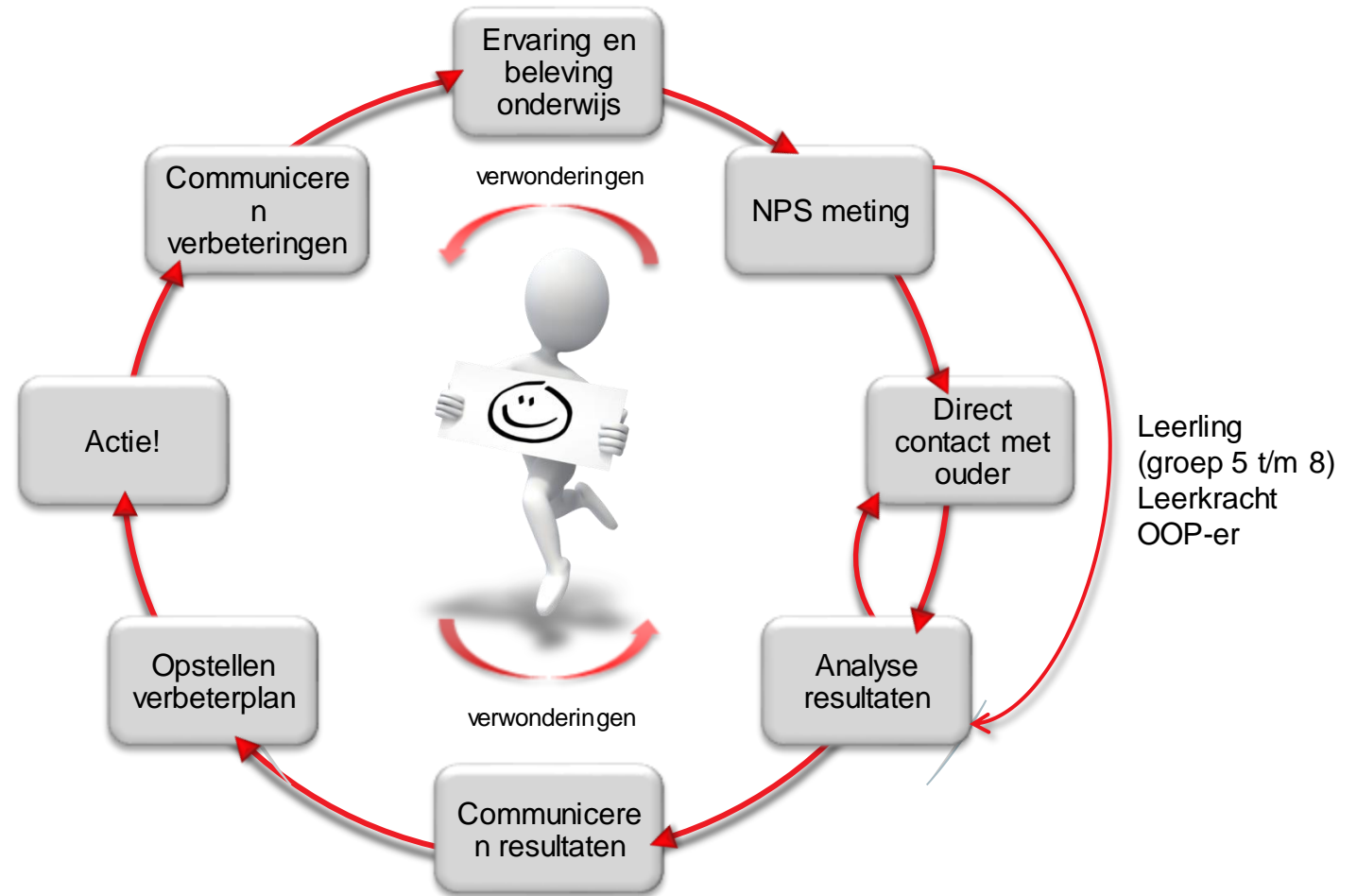
...Om resultaten te delen, te verbeteren en te leren van elkaar...

Scholengroep Veluwezoom streeft naar minimaal dezelfde resultaten en respons als bij het onderzoek in 2014. Op het onderdeel “is alles bespreekbaar” wil de Scholengroep graag een verbetering zien. Daarnaast wil de Scholengroep nieuwe ideeën genereren vanuit de IK JIJ WIJ gedachte om bovenstaande doelstellingen samen te bereiken.



# Het onderzoek

Dit figuur geeft schematisch weer wat de stappen zijn voor een succesvolle toepassing van de tevredenheidsmetingen en opvolging.



# Vragen tevredenheidsmeting

In het tevredenheidsonderzoek zijn de volgende vragen gesteld (met al dan niet een aangepaste formulering van de vraag per doelgroep):

1. Hoe waarschijnlijk is het dat u de school aanbeveelt bij vrienden, familie of collega's?<sup>1</sup>
  2. In welke mate ervaart u als ouder dat de school het beste uit uw kind haalt?<sup>2</sup>
  3. In welke mate ervaart u als ouder dat binnen de school alles bespreekbaar is?
  4. In welke mate voelt u zich als ouder uitgenodigd om bij te dragen aan de ontwikkeling en verbetering van de school?
  5. Wat zijn voor u de sterkste punten van deze school?
  6. Welke verbeterpunten (tips) heeft u voor deze school?
- 
1. In 2014 was de NPS vraag voor de leerlingen 'vind je het leuk op deze school?'. In 2016 is in de projectgroep besloten deze vraag te vervangen door 'heb je het naar je zin op school?'. Hierbij is ook besproken dat dit mogelijk effect heeft op de resultaten, omdat de nieuwe vraag meer neutraal is c.q. een andere lading heeft.
  2. Vraag voor OOP-ers: In welke mate kan jij naar behoren je taken goed uitvoeren?

# Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. **Responsoverzicht**
3. Onderzoeksresultaten
  - NPS
  - Naar je zin op school
  - Het beste uit het kind halen
  - Is alles bespreekbaar
  - Werken aan ontwikkeling en verbetering
  - Sterkste punten en verbeterpunten





# Respons per doelgroep

	Ouders		Leerlingen		Leerkrachten	
	2014	2016	2014	2016	2014	2016
Koningin Emmaschool	53%	52%	89%	86%	100%	92%
Anoniem	44%	50%				
Niet-anoniem	56%	50%				

## Toelichting

- In 2016 is alleen bij de ouders gevraagd naar de anonimiteit.
- In totaal heeft 52% van alle huishoudens deelgenomen aan het onderzoek. Van de ouders die hebben deelgenomen aan het onderzoek, heeft 50% aangegeven eventueel benaderd te willen worden om een toelichting te geven op zijn / haar respons. In 2014 was de verhouding anoniem/niet-anoniem net andersom.
- In totaal heeft 92% van alle leerkrachten deelgenomen aan het onderzoek.
- De leerlingen uit groep 5 t/m 8 hebben onder begeleiding van een leerkracht de vragenlijst via de computer in de klas ingevuld.



# Toelichting interpretatie gegevens

- ▶ De vragenlijst is leidend voor de opbouw van deze rapportage, dat wil zeggen dat de onderzoeksresultaten (hoofdstuk 3) per vraag zijn weergegeven met daarin een samenvatting van de respons van de verschillende doelgroepen.
- ▶ Bij een aantal vragen was het mogelijk een toelichting te geven. Door de diversiteit van de antwoorden en het beperkte aantal waarnemingen per school kan er slechts een beperkte kwantitatieve analyse uitgevoerd worden. Het neemt echter niet weg dat de gegeven antwoorden de interpretatie van de resultaten wel verrijken.
- ▶ Daar waar bij de toelichting “N” is vermeldt, wordt de absolute responsaantallen bedoeld. Sommige reacties van respondenten zijn toegewezen aan meerdere categorieën, omdat ze over meerdere onderwerpen gingen.
- ▶ Toelichtingen die door meer dan 10% van de respondenten zijn genoemd, zijn opgenomen in de overzichten (behalve bij  $n \leq 5$ ). Voor overige toelichtingen, zie bestand “Open antwoorden”.
- ▶ Deze rapportage is een feitelijke weergave van de onderzoeksresultaten. Het is aan de directie zelf om te bepalen welke feedback van ouders, leerlingen en leerkrachten wordt overgenomen en op welke manier deze wordt ingezet om te verbeteren en van elkaar te leren.



# Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Responsoverzicht
3. **Onderzoeksresultaten**
  - NPS
  - Naar je zin op school
  - Het beste uit het kind halen
  - Is alles bespreekbaar
  - Werken aan ontwikkeling en verbetering
  - Sterkste punten en verbeterpunten



# Samenvatting

	Ouders		Leerkrachten		Leerlingen*	
	2014	2016	2014	2016	2014	2016
1. NPS	+19%	+38%	+81%	+100%	+19%	
2. Naar je zin op school						7,7
3. Het beste uit het kind halen	7,2	7,6	8,1	7,6	7,8	6,0
4. Alles bespreekbaar	7,5	7,9	8,5	9,0	7,3	8,0
5. Werken aan ontwikkeling en verbetering**	-	7,4	-	8,5	-	-

## Opmerking

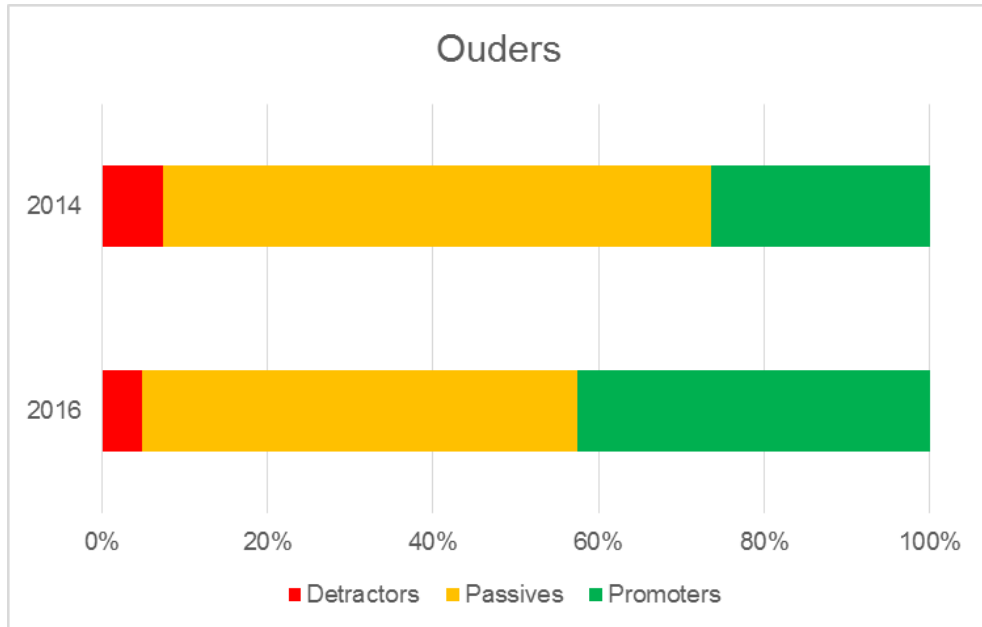
\* Bij leerlingen is de vraag anders geformuleerd. De strekking van de vragen is hetzelfde. De schaal van de antwoordmogelijkheden is anders. Daarom is voorzichtigheid geboden als de resultaten van de leerlingen worden vergeleken met de resultaten van de ouders en leerkrachten.

\*\* Dit is een nieuwe vraag. Bij het onderzoek in 2014 werd alleen aan leerkrachten en OOP-ers de vraag gesteld “in welke mate ervaart u dat u aan uw eigen ontwikkeling kunt werken?”.



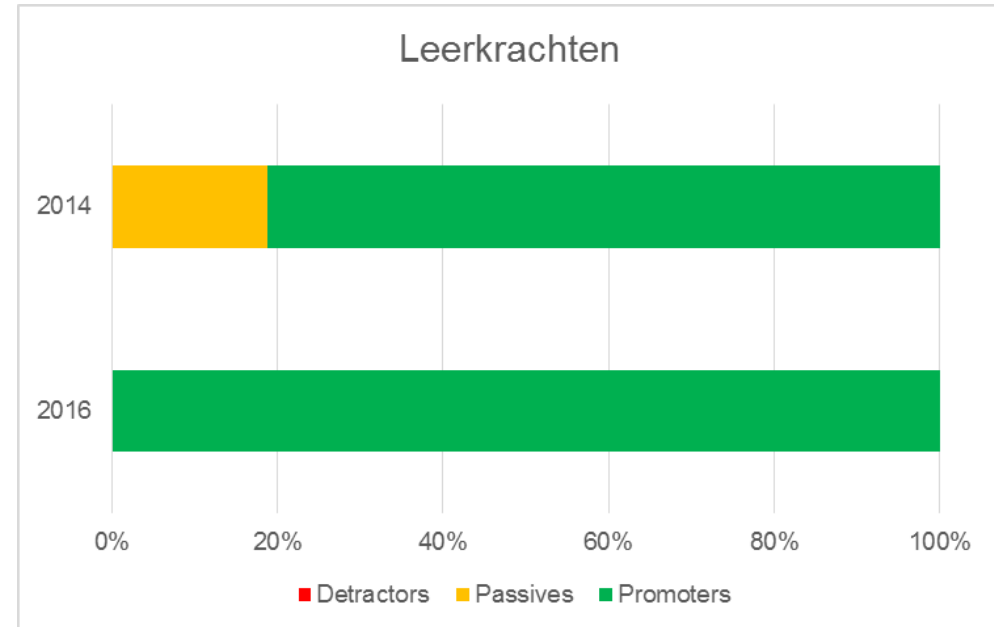
# NPS per doelgroep - vergelijking 0-meting

*Hoe waarschijnlijk is het dat u de school aanbeveelt bij vrienden, familie of collega's?*



## Toelichting

- Sinds de 0-meting zijn er meer ouders die de school aanbevelen. De NPS is gestegen van +19% naar +38%
- Er is een stijging in het percentage promoters
- Er is een stijging in het percentage detractors en passives



## Toelichting

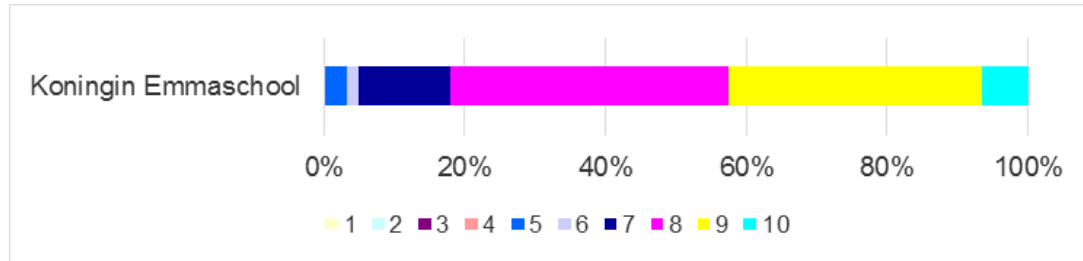
- Hierdoor is de NPS gestegen van +81% naar +100%
- Dit jaar hebben alle leerkrachten aangegeven de school aan te bevelen



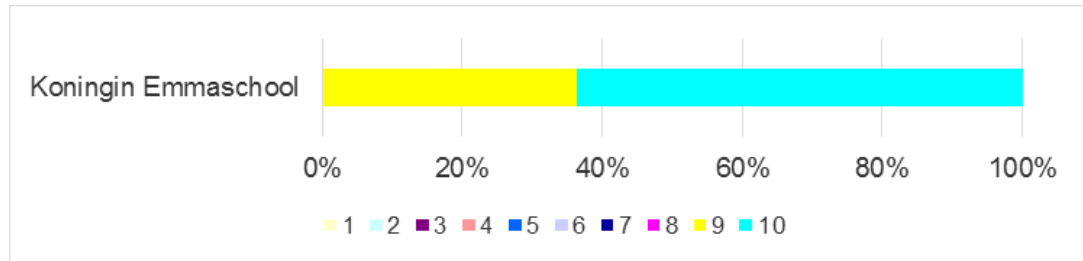
# NPS - splitsing in scores

*Hoe waarschijnlijk is het dat u de school aanbeveelt bij vrienden, familie of collega's?*

## Ouders



## Leerkrachten



## Toelichting

- Bij de ouders komen de scores 8 en 9 het meeste voor. Twee ouders hebben als laagste score een 5 gegeven
- De leerkrachten scoren vooral een 10



# NPS - toelichting

*Hoe waarschijnlijk is het dat u de school aanbeveelt bij vrienden, familie of collega's?*

Doelgroep	Aantal	Categorie
Ouders	N=14 (23%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Warme, prettige sfeer (n=3)</li><li>• Leuke leerkrachten (n=3)</li><li>• Grote klassen (n=2)</li></ul>
Leerkrachten	N=2 (18%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Boven gemiddeld onderwijs en modern gebouw (n=1)</li><li>• Prettig team en fijne ouders (n=1)</li></ul>

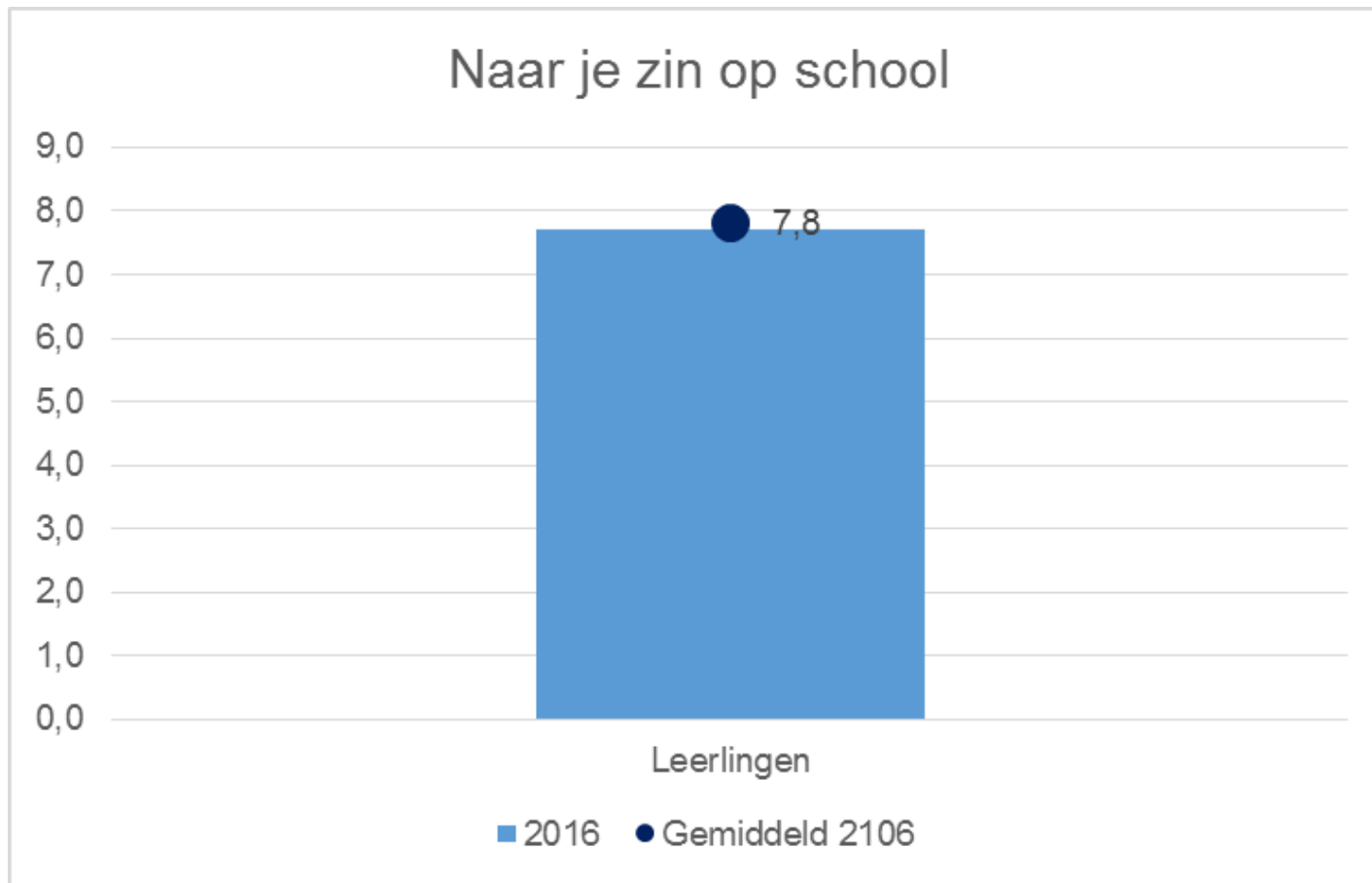
## Toelichting

- Leerlingen geen toelichting gevraagd
- Toelichtingen die door meer dan 10% van de respondenten zijn genoemd, zijn opgenomen in dit overzicht (behalve bij n=1). Voor overige toelichtingen, zie bestand "Open antwoorden".



# Naar je zin op school

## *Heb je het naar je zin op school?*



### Toelichting

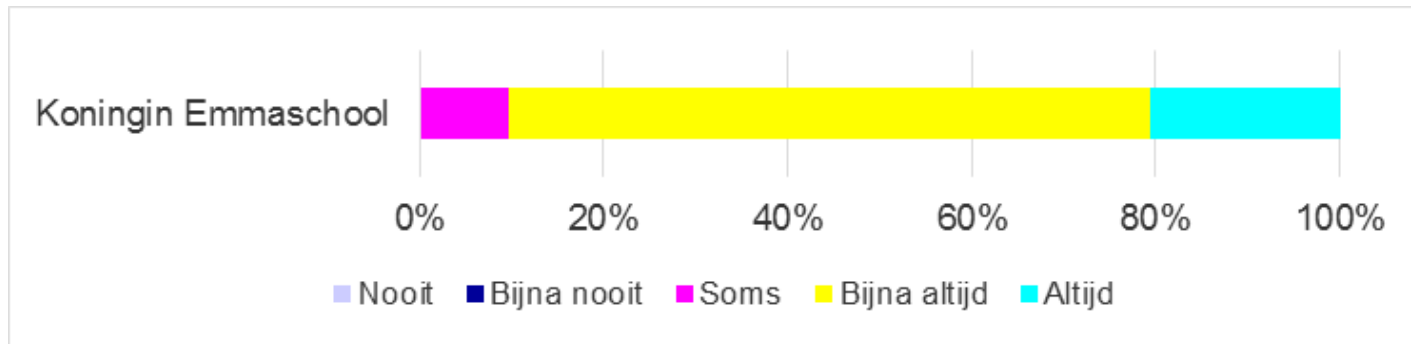
- De leerlingen hebben het naar hun zin op school, maar scoren iets onder het gemiddelde van de Scholengroep





# Naar je zin op school - splitsing in scores

## *Heb je het naar je zin op school?*



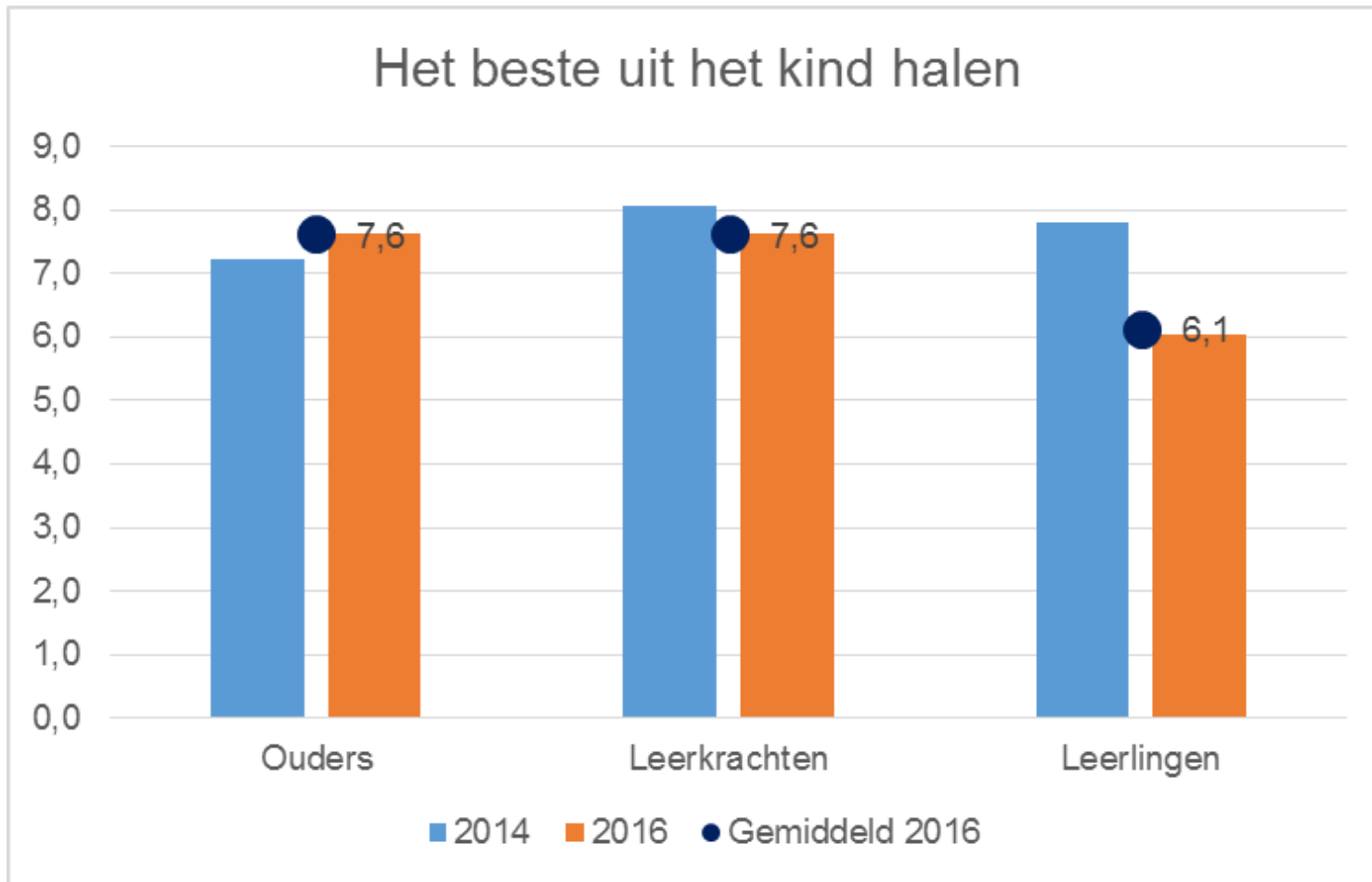
### Toelichting

- De leerlingen geven aan het bijna altijd naar hun zin te hebben op school
- Er zijn geen leerlingen die aangeven het nooit of bijna nooit naar hun zin te hebben



# Het beste uit het kind halen - toelichting

*In welke mate ervaart u als ouder dat de school het beste uit uw kind haalt?*



## Toelichting

- De leerkrachten en leerlingen ervaren minder goed dan in 2014 dat de school het beste uit het kind haalt
- Bij de ouders is de score juist iets hoger dan bij de 0-meting
- Alle doelgroepen zitten rond het gemiddelde van de Scholengroep



# Het beste uit het kind halen - toelichting

*In welke mate ervaart u als ouder dat de school het beste uit uw kind haalt?*

Doelgroep	Aantal	Categorie
Ouders	N=9 (15%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Goed aandacht voor het individuele kind (n=7)</li><li>• Afhankelijk van de leerkracht (n=2)</li></ul>
Leerkrachten	N=5 (45%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grote combinatie klassen (N=4)</li><li>• Mogelijkheid om te definiëren met lesstof (n=1)</li><li>• Te hoge administratieve last (n=1)</li></ul>

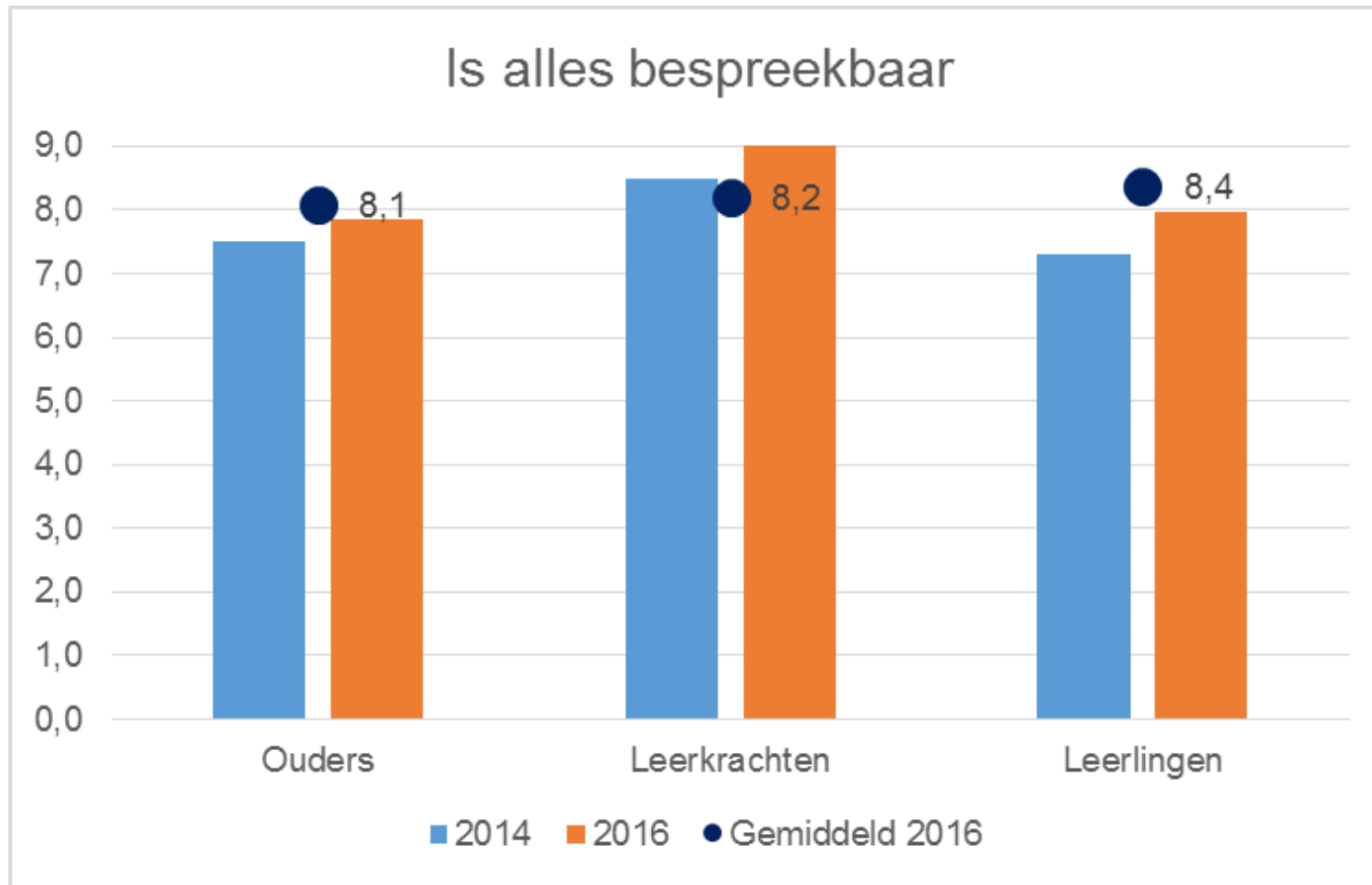
## Toelichting

- Leerlingen geen toelichting gevraagd
- Toelichtingen die door meer dan 10% van de respondenten zijn genoemd, zijn opgenomen in dit overzicht (behalve bij totale  $n \leq 5$ ). Voor overige toelichtingen, zie bestand "Open antwoorden".



# Is alles bespreekbaar

*In welke mate ervaart u als ouder dat binnen de school alles bespreekbaar is?*



## Toelichting

- Alle doelgroepen ervaren in 2016 iets meer als in 2014 dat alles bespreekbaar is
- De leerkrachten geven in 2016 een score die boven het gemiddelde van de Scholengroep ligt



# Is alles bespreekbaar - toelichting

*In welke mate ervaart u als ouder dat binnen de school alles bespreekbaar is?*

Doelgroep	Aantal	Categorie
Ouders	N=7 (11%)	<ul style="list-style-type: none"><li>Ik voel me gehoord (n=4)</li><li>Niet bespreekbaar (n=2)</li></ul>
Leerkrachten	N=4 (36%)	<ul style="list-style-type: none"><li>Open sfeer en goede samenwerking in het team (N=3)</li><li>Ik voel me gehoord (N=1)</li></ul>

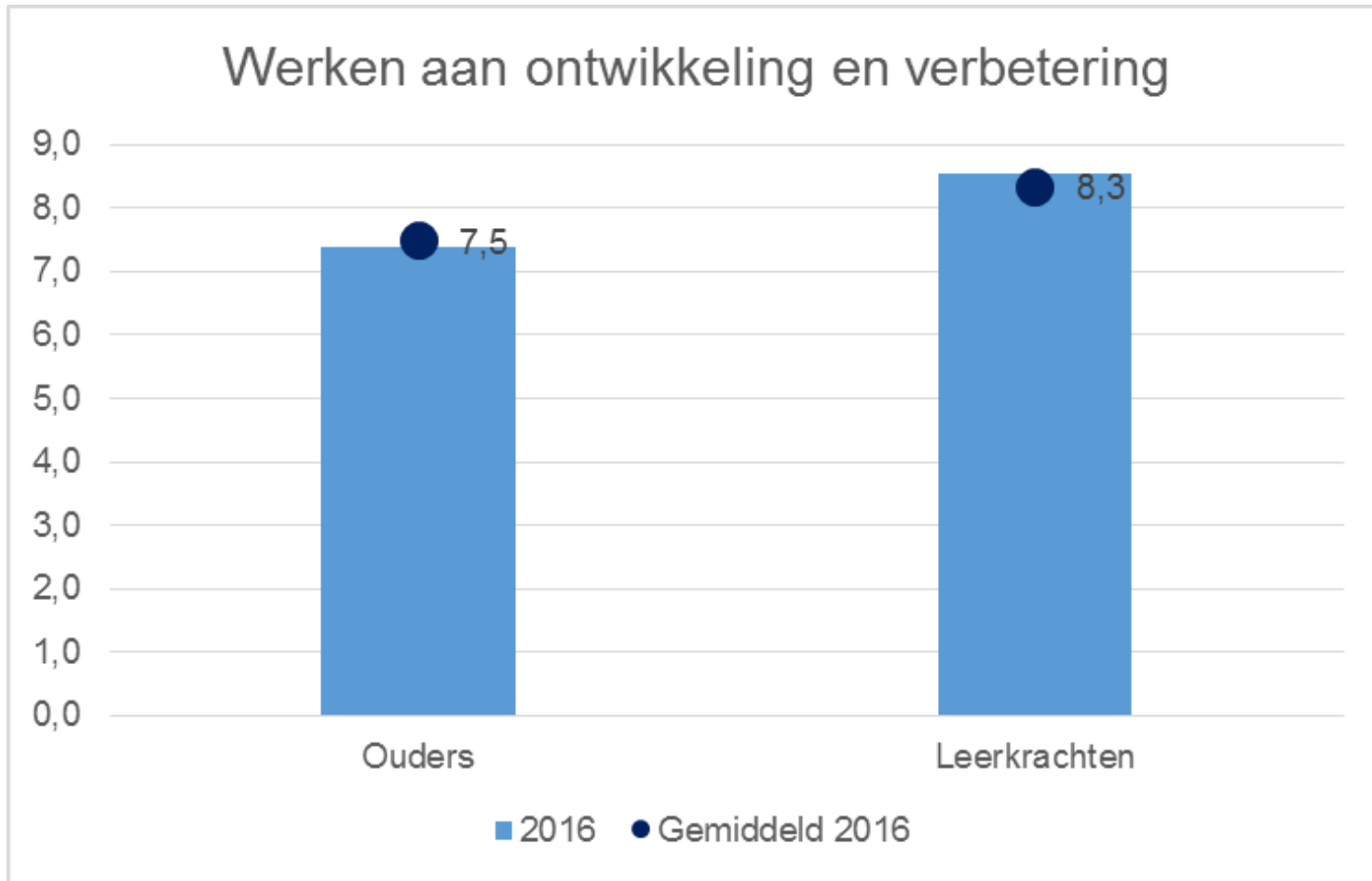
## Toelichting

- Leerlingen geen toelichting gevraagd
- Toelichtingen die door meer dan 10% van de respondenten zijn genoemd, zijn opgenomen in dit overzicht (behalve bij totale  $n \leq 5$ ). Voor overige toelichtingen, zie bestand "Open antwoorden".



# Werken aan ontwikkeling en verbetering

*In welke mate voelt u zich als ouder uitgenodigd om bij te dragen aan de ontwikkeling en verbetering van de school?*



## Toelichting

- Deze vraag is in 2016 voor het eerst gesteld, waardoor geen vergelijking met de 0-meting mogelijk is
- De leerkrachten voelen zich in sterke mate uitgenodigd om bij te dragen aan de ontwikkeling en verbetering van de school. Vergeleken met de andere scholen is dit één van de hoogste scores
- De ouders geven een iets lagere score en ligt iets onder het gemiddelde van de Scholengroep



# Werken aan eigen ontwikkeling en verbetering - toelichting

*In welke mate voelt u zich als ouder uitgenodigd om bij te dragen aan de ontwikkeling en verbetering van de school?*

Doelgroep	Aantal	Categorie
Ouders	N=6 (10%)	• Goede betrokkenheid ouders (n=3)
Leerkrachten	N=3 (27%)	• Ik kan mijn mening uiten (N=3)

## Toelichting

- Leerlingen geen toelichting gevraagd
- Toelichtingen die door meer dan 10% van de respondenten zijn genoemd, zijn opgenomen in dit overzicht (behalve bij totale  $n \leq 5$ ). Voor overige toelichtingen, zie bestand "Open antwoorden".



# Sterkste punten

*Wat zijn voor u de sterkste punten van de school?*

Doelgroep	Aantal	Categorie
Ouders	N=46 (74%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Goed betrokken personeel (n=18)</li><li>• Communicatie en actie (n=9)</li><li>• Gebouw, locatie, plein (n=8)</li><li>• Aandacht individuele kind (n=7)</li><li>• Kwaliteit onderwijs (n=6)</li></ul>
Leerkrachten	N=10 (91%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gemotiveerd en samenwerking in het team (n=7)</li><li>• Aandacht en leeromgeving leerling (n=3)</li><li>• Onderwijs (n=2)</li></ul>
Leerlingen	N=72 (94%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Leerkrachten (n=21)</li><li>• Onderwijs (n=19)</li><li>• Leuke acties en projecten (n=16)</li><li>• Alles gaat goed (n=12)</li></ul>

## Toelichting

- Toelichtingen die door meer dan 10% van de respondenten zijn genoemd, zijn opgenomen in dit overzicht (behalve bij totale n≤5). Voor overige toelichtingen, zie bestand “Open antwoorden”.





# Verbeterpunten

*Welke verbeterpunten (tips) heeft u voor de school?*

Doelgroep	Aantal	Categorie	Opmerking
Ouders	N=37 (60%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteit en inhoud onderwijs (n=8)</li><li>• Communicatie (n=5)</li><li>• Personeel (n=3)</li></ul>	9 ouders hebben aangegeven tevreden te zijn
Leerkrachten	N=8 (73%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werkdruk, regelgeving en samenwerking (n=5)</li><li>• Betrokkenheid ouders (n=2)</li><li>• Communicatie (n=1)</li><li>• Onderwijs (n=1)</li></ul>	
Leerlingen	N=72 (94%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onderwijs (n=14)</li><li>• Hulpmiddelen onderwijs (n=8)</li></ul>	31 leerlingen hebben aangegeven dat alles goed gaat

## Toelichting

- Toelichtingen die door meer dan 10% van de respondenten zijn genoemd, zijn opgenomen in dit overzicht (behalve bij totale  $n \leq 5$ ). Voor overige toelichtingen, zie bestand "Open antwoorden".



Customer Excellence

[www.m-lc.nl](http://www.m-lc.nl)