

Oudertevredenheidsonderzoek Montessori College Eindhoven

Rapportage

In opdracht van het Montessori College Eindhoven

november 2016



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek in opdracht van het Montessori College Eindhoven.

DUO Onderwijsonderzoek
drs. Vincent van Grinsven
Chris Roerdink LLM

Postbus 681
3500 AR Utrecht

telefoon: 030 263 1080
e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl
website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3
2. Doelstellingen van het onderzoek 4
3. Onderzoeksopzet 5
- 4 Management summary 8
 - 4.1 Samenvatting 8
 - 4.1.1 Inleiding 8
 - 4.1.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten 8
 - 4.1.3 Algemeen beeld 9
 - 4.1.4 Top 5 deelaspecten 10
 - 4.2 Aanbevelingen 12
- 5 Onderzoeksresultaten 13
 - 5.1 Overall beeld van het Montessori College Eindhoven 13
 - 5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten 13
 - 5.1.2 Positieve en negatieve punten 14
 - 5.1.3 Verbeterprioriteiten 17
 - 5.1.4 Benchmark voortgezet onderwijs 19
 - 5.2 Hoofdaspecten nader bekeken 20
 - 5.2.1 Inleiding 20
 - 5.2.2 Onderwijs 21
 - 5.2.3 Algemene ontwikkeling 22
 - 5.2.4 Docenten 23
 - 5.2.5 Begeleiding 24
 - 5.2.6 Communicatie 25
 - 5.2.7 Sfeer 26
 - 5.2.8 Sociaal-emotioneel 27
 - 5.2.9 Voorzieningen 28
 - 5.2.10 Extra activiteiten 29
 - 5.2.11 Schoolleiding/directie 30
 - 5.2.12 Omgeving school 31
 - 5.2.13 Identiteit 32
 - 5.2.14 Extra activiteiten 33
 - 5.2.15 Geledingen 34
 - 5.3 Communicatiemiddelen 35
 - 5.3.1 Website 35
 - 5.3.2 SOM 35
 - 5.4 Loyaliteit 36
 - 5.4.1 Net Promotor Score (NPS) 36
 - 5.4.2 Opnieuw kiezen voor deze school 37

5.5 Ouderbetrokkenheid 38

5.6 Redenen om voor de school te kiezen 40

6. Achtergrondkenmerken van de leerlingen 41

7. Achtergrondkenmerken van de ouders 42

1. Inleiding

Het Montessori College Eindhoven wil inzicht in de tevredenheid en de betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van de school. Tegen deze achtergrond heeft het Montessori College Eindhoven in oktober 2016 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

2. 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 het Montessori College Eindhoven zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij het Montessori College Eindhoven.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid zich sinds de vorige meting (2014) heeft ontwikkeld.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor het Montessori College Eindhoven.*

Het gaat om een breed/oriënterend onderzoek waarbij alle mogelijke aspecten die van invloed zijn op de tevredenheid met en betrokkenheid van ouders bij de school, aan de orde zullen komen.

Het onderzoek levert een overzicht op van de verbeterpunten voor het Montessori College Eindhoven, maar ook van de sterke punten van het Montessori College Eindhoven (dissatisfiers én satisfiers).

3. Onderzoeksopzet

Onderzoeksmethode

Oudertevredenheidsonderzoek dient te worden verricht op een manier die het de ouders mogelijk maakt om rustig over de beantwoording van de vragen na te denken.

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 drie 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 het Montessori College Eindhoven. Uiteindelijk hebben 276 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 40%.

Vragenlijst

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

Leeswijzer

In **hoofdstuk 5** gaan we in op de bevindingen uit het onderzoek. We beginnen in paragraaf 5.1 met de beschrijving van het overkoepelende beeld, de hoofdlijnen.

In **paragraaf 5.2** worden de hoofdlijnen verder uitgewerkt. Dat gebeurt steeds op een uniforme manier. Allereerst worden de gemiddelde scores (op de in dit onderzoek gehanteerde 10-puntsschaal) weergegeven. Vervolgens gaan we in op de procentuele verdeling tussen de ouders die over de verschillende aspecten positief of juist negatief gestemd zijn.

In **paragraaf 5.3** tot en met **paragraaf 5.6** worden respectievelijk de vragen met betrekking tot de website van de school, loyaliteit, ouderbetrokkenheid en de redenen om voor de school te kiezen besproken.

Hoofdstuk 6 en **hoofdstuk 7** bieden een weergave van de achtergrondkenmerken van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld.

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: *Mijn zoon/dochter krijgt over het algemeen goed les*. Respondenten kunnen antwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, niet mee eens/niet mee oneens, mee eens en helemaal mee eens.

Sommige stellingen zijn echter zo geformuleerd dat het omgekeerde het geval is; hier geldt hoe lager de score op een stelling is, des te positiever de ouders over een stelling zijn. Een voorbeeld van zo'n stelling kan zijn: *Mijn zoon/dochter voelt zich wel eens eenzaam op school*. Om de scores op de stellingen in de rapportage allemaal hetzelfde te kunnen interpreteren, zijn deze stellingen geherformuleerd en de scores omgerekend. Bijvoorbeeld *Mijn zoon/dochter voelt zich wel eens eenzaam op school* wordt geherformuleerd naar *Mijn zoon/dochter voelt zich nooit eenzaam op school* en procentuele waardes die daarbij horen worden omgerekend.

We kennen aan de antwoorden een waarde toe ('1' voor helemaal mee oneens tot '5' voor helemaal mee eens). Deze scores herberekenen we naar een schaal die loopt van 1 tot en met 10. Hiertoe wordt de volgende formule gebruikt: $2,25 \times (\text{score} - 1) + 1$. Hiermee krijgt het antwoord 'helemaal mee oneens' een waarde 1 en 'helemaal mee eens' een waarde 10. Per aspect/stelling berekenen we vervolgens de gemiddelde score. Het gemiddelde ligt tussen de '1' (als alle respondenten op het aspect/de stelling helemaal mee oneens hebben geantwoord) en '10' (als alle respondenten op het aspect/de stelling helemaal mee eens hebben geantwoord). Hoe hoger de score op een aspect/stelling is, des te positiever de ouders over dit aspect/deze stelling zijn.

We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

1 De gemiddelde scores per hoofd- en deelaspect

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 hoofd- en deelaspecten 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.

2 Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) aspecten/stellingen – bijv. *Over het algemeen ben ik tevreden over de begeleiding die mijn zoon/dochter op school krijgt* - 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. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een aspect 6,0 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders.

3 De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van een benchmark voortgezet onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek heeft verricht onder ouders met een kind in het voortgezet onderwijs. De benchmark voortgezet onderwijs bevat de resultaten van ruim 23.000 ouders. Zie paragraaf 5.1.4 van deze rapportage.

4 De Prioriteitenmatrix

Zie paragraaf 5.1.3 van deze rapportage voor de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

Door vanuit verschillende invalshoeken naar de resultaten te kijken, ontstaat een genuanceerde kijk op de onderzoeksresultaten.

4 Management summary

4.1 Samenvatting

4.1.1 Inleiding

In oktober 2016 is een oudertevredenheidsonderzoek verricht naar de tevredenheid van ouders van de leerlingen van het Montessori College Eindhoven. De meting onder de ouders heeft online plaatsgevonden. Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek voortgezet onderwijs, waarbij het Montessori College Eindhoven de mogelijkheid heeft gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan terminologie die op school wordt gebruikt.

Van de 685 ouders van de leerlingen van het Montessori College Eindhoven die zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen, heeft uiteindelijk 40% de vragenlijst ingevuld.

4.1.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten

Wij hanteren voor de interpretatie van de onderzoeksresultaten een aantal criteria.

Voor het bepalen van de succesfactoren hanteren wij de volgende drie criteria:

1. de gemiddelde score op een (hoofd- of deel)aspect: bij een 7,8 of hoger signaleren wij een succesfactor;
2. de benchmark voortgezet onderwijs: indien het Montessori College Eindhoven hoger scoort dan de benchmark (uitgedrukt in een '+' of in een '++') signaleren wij een succesfactor;
3. de prioriteitenmatrix: hoofdaspecten in kwadrant II (aspecten waar ouders tevreden over zijn en waaraan ouders veel belang hechten) zijn de 'sterke punten'.

Wij hanteren vier criteria voor het bepalen van de knelpunten:

1. de gemiddelde score op een (hoofd- of deel)aspect: bij een 6,0 of lager signaleren wij een knelpunt;
2. het percentage ouders dat ontevreden is over een bepaald (hoofd- of deel)aspect: bij 15% of meer ontevreden ouders signaleren wij een knelpunt;
3. de benchmark voortgezet onderwijs: indien het Montessori College Eindhoven lager scoort dan de benchmark (uitgedrukt in een '-' of in een '--') signaleren wij een knelpunt;
4. de prioriteitenmatrix: de verbeterpunten met een hoge prioriteit (kwadrant I) en de verbeterpunten met een lage prioriteit (kwadrant IV) verdienen de aandacht van de school.

4.1.3 Algemeen beeld

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin de vier criteria voor het bepalen van de succesfactoren en knelpunten worden weergegeven.

In dit overzicht is per hoofdaspect aangegeven:

- de gemiddelde score
- de score uit de benchmark VO
- het percentage ontevreden ouders
- het percentage tevreden ouders
- de plaats in de prioriteitenmatrix

	Gemiddelde	Benchmark VO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	7.6	7.6	o	1 %	93 %	
Sfeer	8.0	8.0	o	2 %	91 %	Sterke punten
Onderwijs	7.9	7.9	o	4 %	89 %	Sterke punten
Algemene ontwikkeling	7.8	7.7	o	4 %	86 %	Handhaven
Communicatie	7.8	7.7	o	7 %	84 %	Handhaven
Omgeving school	7.7	7.6	o	2 %	89 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Docenten	7.7	7.6	o	2 %	85 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Extra activiteiten	7.7	7.6	o	3 %	83 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Sociaal-emotioneel	7.7	7.4	+	2 %	83 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Identiteit	7.6	7.6	o	4 %	82 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Begeleiding	7.6	7.7	o	5 %	84 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Schoolleiding/directie	7.5	7.8	-	1 %	83 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Voorzieningen	7.5	7.6	o	4 %	84 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit

Toelichting op 'Plaats in de prioriteitenmatrix':

- het hoofdaspect 'algemene tevredenheid' is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen omdat dit de 'afhankelijke variabele' is in de regressieanalyse waarop de prioriteitenmatrix is gebaseerd (zie paragraaf 5.1.3 Verbeterprioriteiten).

4.1.4 Top 5 deelaspecten

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vijf best en slechtst scorende deelaspecten. Deze gegevens vergelijken we (waar mogelijk) ook met de benchmark VO. In de tabel tonen we ook het hoofdaspect waaronder het betreffende deelaspect valt.

Best scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Sfeer	Duidelijke regels op school	8.1	8.1	o
Sociaal-emotioneel	Kind heeft het naar zijn/haar zin	8.1	7.9	o
Sociaal-emotioneel	Thuis voelen op school	8.0		
Sfeer	Docenten gaan respectvol om met leerlingen	8.0	7.9	o
Sociaal-emotioneel	Veilig gevoel op school	8.0		

Slechtst scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Sociaal-emotioneel	Niet gespannen bij toets	5.4		
Sociaal-emotioneel	Aandacht gezond leefgedrag	6.3		
Voorzieningen	Sportfaciliteiten	6.3	7.1	--
Sociaal-emotioneel	Aandacht toetsing leerprestaties	6.5		
Het onderwijs	Aantal leerlingen in de klas	6.5	6.9	-

In 2014 heeft het Montessori College Eindhoven eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2014.

Op alle hoofdaspecten scoort het Montessori College Eindhoven gelijk aan de meting in 2014.

	2016	2014	Afwijking
Algemene tevredenheid	7.6	7.6	o
Onderwijs	7.9	7.9	o
Algemene ontwikkeling	7.8	7.7	o
Docenten	7.7	7.6	o
Begeleiding	7.6	7.6	o
Communicatie	7.8	7.7	o
Sfeer	8.0	8.1	o
Sociaal-emotioneel	7.7	7.9	o
Voorzieningen	7.5	7.4	o
Extra activiteiten	7.7	7.6	o
Schoolleiding/directie	7.5	7.6	o
Omgeving school	7.7	7.8	o
Identiteit	7.6	7.6	o

4.2 Aanbevelingen

De ouders van de leerlingen van Montessori College Eindhoven zijn tevreden over de school van hun zoon/dochter. De ouders zijn zeer tevreden over de hoofdaspecten sfeer, onderwijs, algemene ontwikkeling en communicatie. Over de overige hoofdaspecten zijn de ouders (redelijk) tevreden. Vergeleken met de vorige meting in 2014 scoort Montessori College Eindhoven op alle onderscheiden hoofdaspecten gelijk.

Oudertevredenheidsonderzoek wordt echter met name verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen voor de tevredenheid van de ouders. Op basis van de cijfermatige resultaten en de daarbij gehanteerde criteria en grenswaarden kunnen wij geen concrete verbeterpunten signaleren. Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. We raden de school daarom aan om goed te kijken welke deelaspecten (eenvoudig) kunnen worden verbeterd.

5 Onderzoeksresultaten

5.1 Overall beeld van het Montessori College Eindhoven

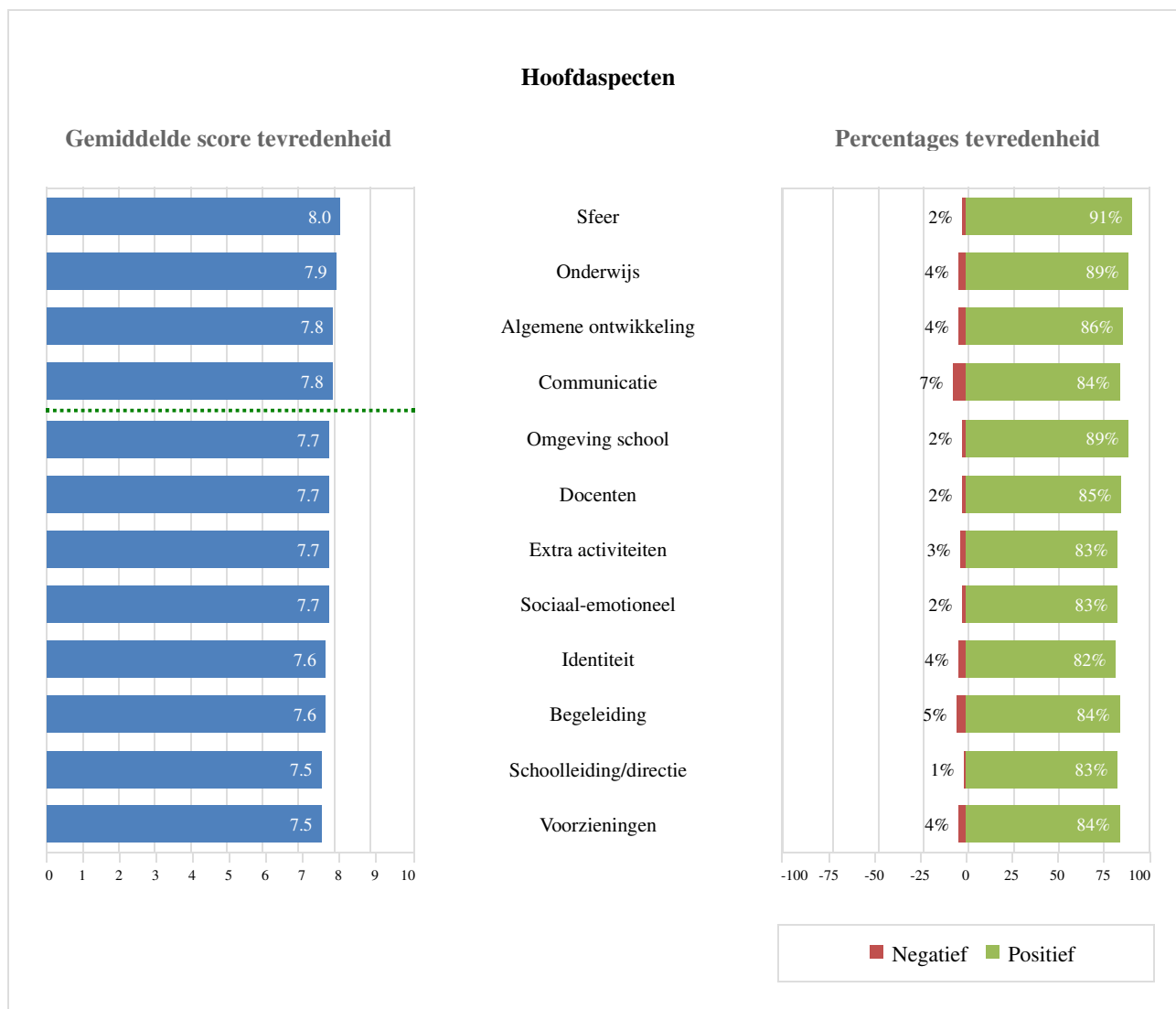
5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende aspecten. Aspecten waarop het Montessori College Eindhoven ‘zeer goed’ scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft het Montessori College Eindhoven geen, dan wel uitsluitend ‘zeer goede’ scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de aspecten waarop het Montessori College Eindhoven een ‘slechte’ score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft het Montessori College Eindhoven 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 aspecten 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.

De ouders zijn zeer tevreden over de sfeer op school (8.0), over de wijze waarop de school het onderwijs verzorgt (7.9), over de algemene ontwikkeling van hun kind op school (7.8) en over de wijze waarop de school met hen communiceert (7.8).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.1.2 Positieve en negatieve punten

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.

Per hoofdaspect is een afsluitende open vraag gesteld, waarin ouders een toelichting konden geven op hun eerder gegeven antwoorden.

Een overzicht van de gecodeerde antwoorden per hoofdaspect treft u aan in de bijlage.

Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
Sfeer (open/gezellig)	18%
Aandacht voor en betrokkenheid bij de leerling	11%
Kleinschaligheid van de school	8%
Goed/modern onderwijs	5%
Montessori-identiteit van de school	5%
Goede communicatie/informatievoorziening	5%
Kind heeft het naar zijn/haar zin op school	5%
Geen/n.v.t.	3%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Geen/n.v.t.	8%
Geen goede lesroosters/veel tussenuren/veel lesuitval	6%
Slechte communicatie/informatievoorziening/rommelig	6%
Grootschaligheid van de school	5%
Geen prettig gebouw/geen leuk schoolplein	5%
De hoeveelheid en de planning van het huiswerk	4%
Slechte organisatie/niet nakomen van afspraken	4%
Geen goede begeleiding van leerlingen	4%
Kwaliteit van het onderwijs	2%

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar schooljaar.

Als de score 0,3 of meer **positief** afwijkt van het Montessori College Eindhoven is deze score groen gekleurd, als de score 0,3 of meer **negatief** afwijkt van het Montessori College Eindhoven is deze score rood gekleurd. 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	Vijfde jaar	Montessori College Eindhoven-totaal
Algemene tevredenheid	7.9	7.6	7.6	7.4	7.7	7.6
Onderwijs	8.1	8.0	7.8	7.6	8.0	7.9
Algemene ontwikkeling	7.7	7.9	7.6	7.9	7.9	7.8
Docenten	7.6	7.8	7.7	7.5	7.9	7.7
Begeleiding	7.8	7.6	7.8	7.3	7.9	7.6
Communicatie	8.1	7.9	7.8	7.4	7.6	7.8
Sfeer	7.9	8.1	8.2	7.8	8.2	8.0
Sociaal-emotioneel	7.7	7.7	7.9	7.3	8.2	7.7
Voorzieningen	7.8	7.6	7.1	7.4	7.5	7.5
Extra activiteiten	8.0	7.5	8.0	7.4	7.3	7.7
Schoolleiding/directie	7.7	7.5	7.5	7.1	7.9	7.5
Omgeving school	7.5	7.6	7.7	7.9	8.2	7.7
Identiteit	8.0	7.6	7.7	7.1	7.2	7.6

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar onderwijsrichting.

Als de score 0,3 of meer **positief** afwijkt van het Montessori College Eindhoven is deze score groen gekleurd, als de score 0,3 of meer **negatief** afwijkt van het Montessori College Eindhoven is deze score rood gekleurd. 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.

	Mavo	Brugklas mavo/havo	Havo	Montessori College Eindhoven-totaal
Algemene tevredenheid	7.4	7.9	7.7	7.6
Onderwijs	7.9	7.9	8.0	7.9
Algemene ontwikkeling	7.5	7.9	8.0	7.8
Docenten	7.7	7.5	7.8	7.7
Begeleiding	7.6	7.6	7.7	7.6
Communicatie	7.7	7.9	7.8	7.8
Sfeer	7.9	8.0	8.1	8.0
Sociaal-emotioneel	7.5	7.8	7.8	7.7
Voorzieningen	7.3	7.7	7.6	7.5
Extra activiteiten	7.6	7.7	7.7	7.7
Schoolleiding/directie	7.3	7.7	7.6	7.5
Omgeving school	7.6	7.7	7.8	7.7
Identiteit	7.5	7.6	7.6	7.6

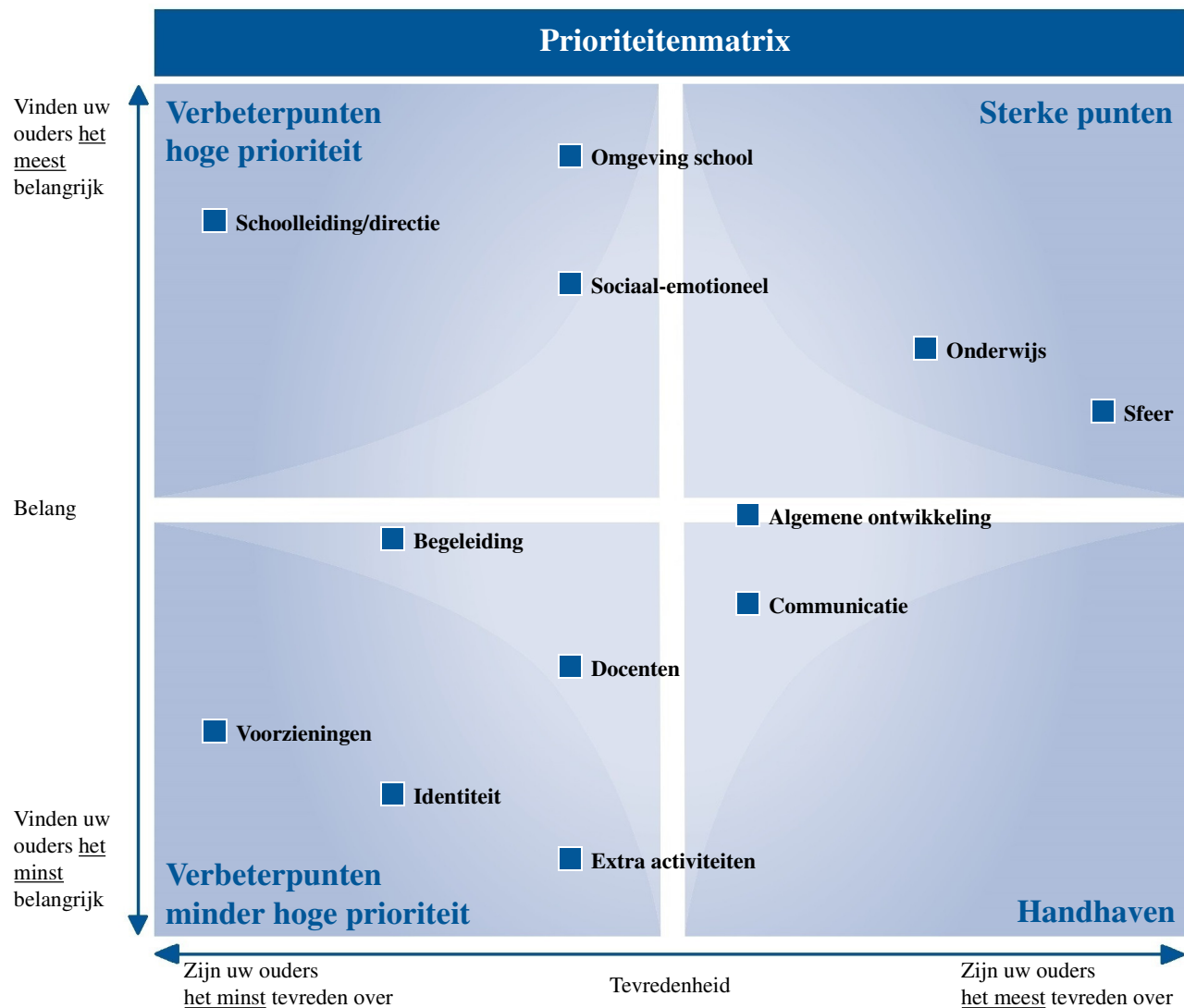
5.1.3 Verbeterprioriteiten

Om de beoordeling van verschillende hoofdaspecten goed te kunnen interpreteren, is het nodig om, naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende hoofdaspecten ook inzicht te krijgen in het belang van deze hoofdaspecten voor de ouders. Het betreft hier dan het vinden van een antwoord op een vraag als: hoe belangrijk is de tevredenheid van ouders met ‘de leerkracht’ in vergelijking met bijvoorbeeld de tevredenheid van ouders met ‘de voorzieningen’?

Immers: een lage tevredenheidsscore op een hoofdaspect dat van weinig belang blijkt voor de ouders vraagt een andere/lagere prioriteit van de school dan een lage tevredenheidsscore op een aspect dat voor ouders juist van groot belang blijkt te zijn.

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



De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

VERBETERPUNTEN HOGE PRIORITEIT	STERKE PUNTEN
<p>In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief ontevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief veel belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een belangrijke rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). Op deze hoofdaspecten valt veel winst te behalen in termen van oudertevredenheid.</p> <p>Hoofdaspecten in dit kwadrant verdienen nadrukkelijk de aandacht van de school.</p> <p>Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Sociaal-emotioneel, Schoolleiding/directie, Omgeving school.</p>	<p>In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief tevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief veel belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een belangrijke rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van de school.</p> <p>Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Onderwijs, Sfeer.</p>
VERBETERPUNTEN MINDER HOGE PRIORITEIT	HANDHAVEN
<p>In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief ontevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief weinig belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een ondergeschikte rol bij de algemene tevredenheid van de ouders). Op deze hoofdaspecten valt minder winst te behalen in termen van oudertevredenheid.</p> <p>Hoofdaspecten in dit kwadrant behoeven minder aandacht van de school, maar dienen wel bewaakt te worden. Er kan zich immers een situatie voordoen waarin het belang van deze hoofdaspecten voor de ouders toeneemt.</p> <p>Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Docenten, Begeleiding, Voorzieningen, Extra activiteiten, Identiteit.</p>	<p>In dit kwadrant staan de hoofdaspecten waar de ouders <u>relatief tevreden</u> over zijn en waar zij <u>relatief weinig belang</u> aan hechten (deze hoofdaspecten spelen een ondergeschikte rol bij de algemene tevredenheid van de ouders).</p> <p>De hoofdaspecten in dit kwadrant behoeven weinig aandacht van de school.</p> <p>Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Algemene ontwikkeling, Communicatie.</p>

5.1.4 Benchmark voortgezet onderwijs

In de volgende tabel benchmarken we de scores op de hoofdaspecten met de scores voor het voortgezet onderwijs.

Het Montessori College Eindhoven scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark voortgezet onderwijs: Sociaal-emotioneel.

Het Montessori College Eindhoven scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) lager dan de benchmark voortgezet onderwijs: Schoolleiding/directie.

	Gemiddelde score van het Montessori College Eindhoven	Benchmark VO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.6	7.6	o
Sfeer	8.0	8.0	o
Onderwijs	7.9	7.9	o
Algemene ontwikkeling	7.8	7.7	o
Communicatie	7.8	7.7	o
Omgeving school	7.7	7.6	o
Docenten	7.7	7.6	o
Extra activiteiten	7.7	7.6	o
Sociaal-emotioneel	7.7	7.4	+
Identiteit	7.6	7.6	o
Begeleiding	7.6	7.7	o
Schoolleiding/directie	7.5	7.8	-
Voorzieningen	7.5	7.6	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)

5.2 Hoofdaspecten nader bekeken

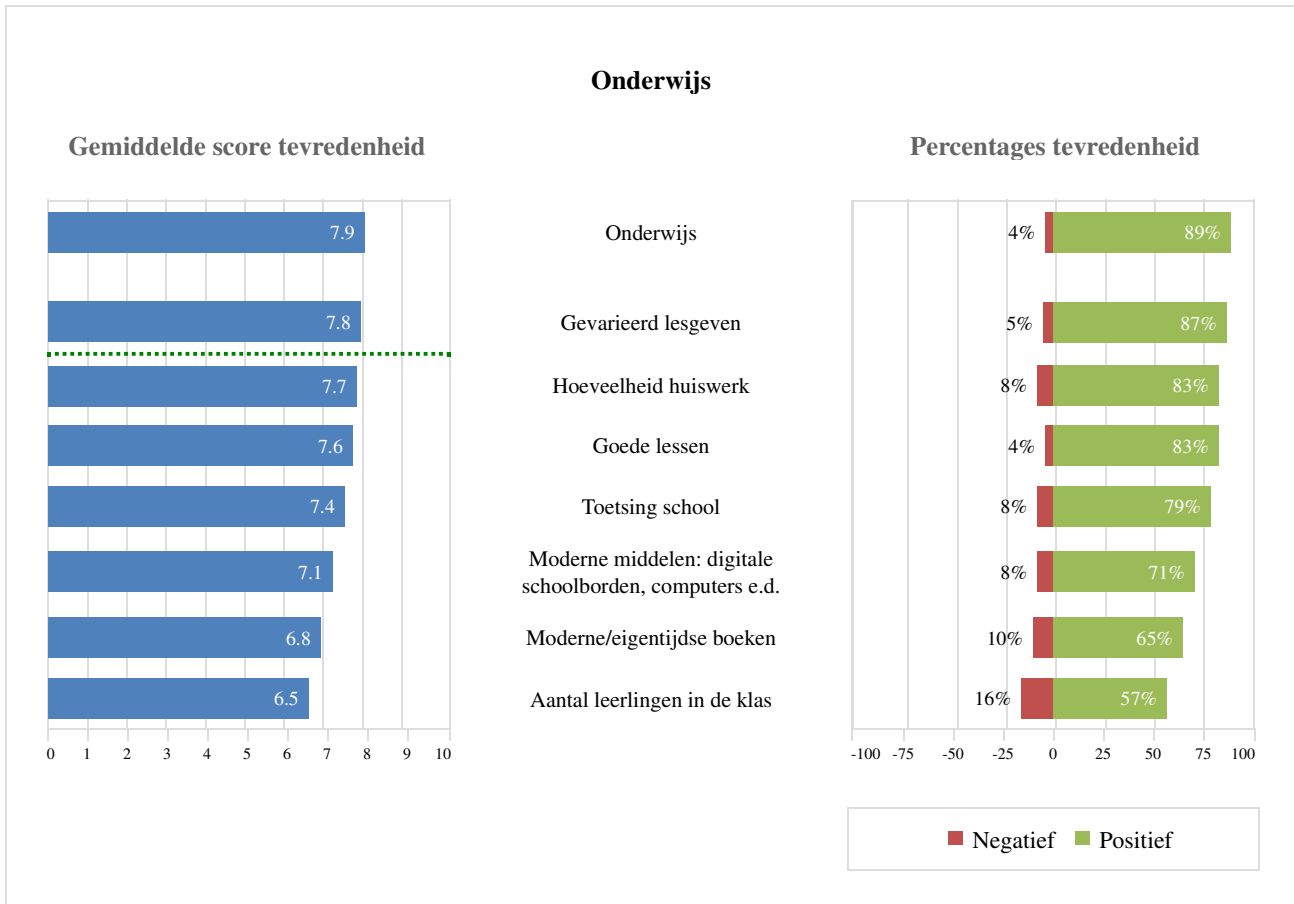
5.2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zoomen we in op de hoofdaspecten. Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het hoofdaspect maar ook naar de tevredenheid met tal van deelaspecten die onder het hoofdaspect vallen.

5.2.2 Onderwijs

De ouders vinden in sterke mate dat er op school gevarieerd wordt lesgegeven (7.8).

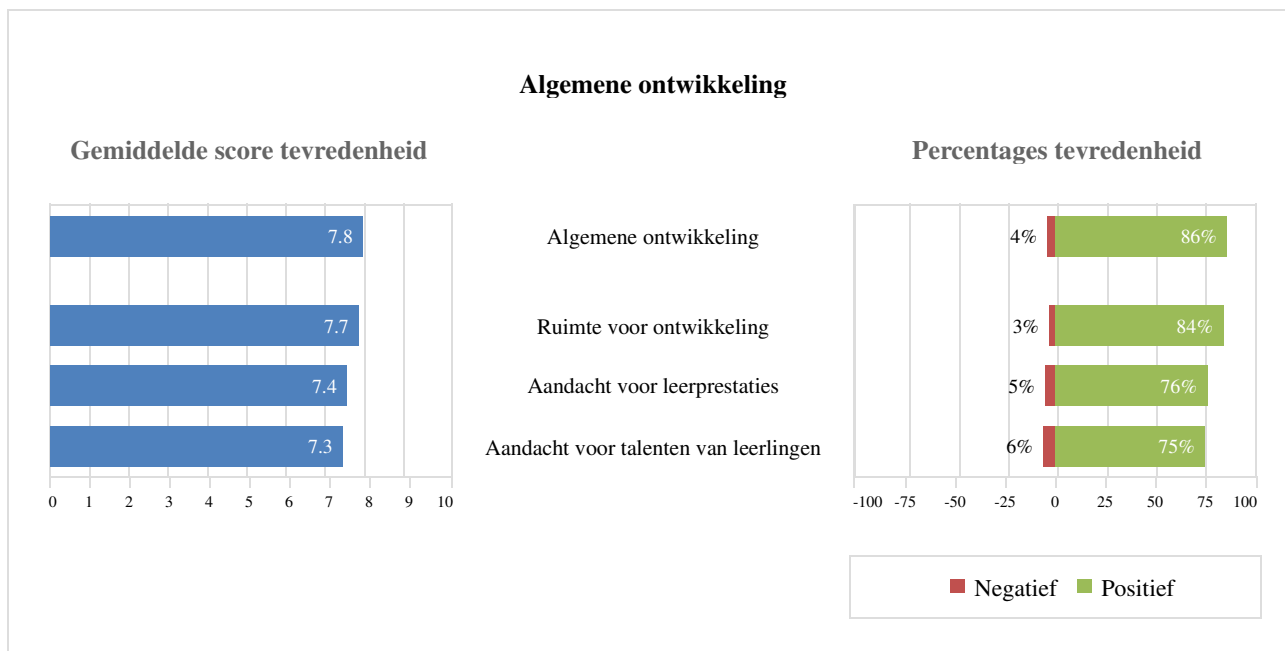
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.3 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

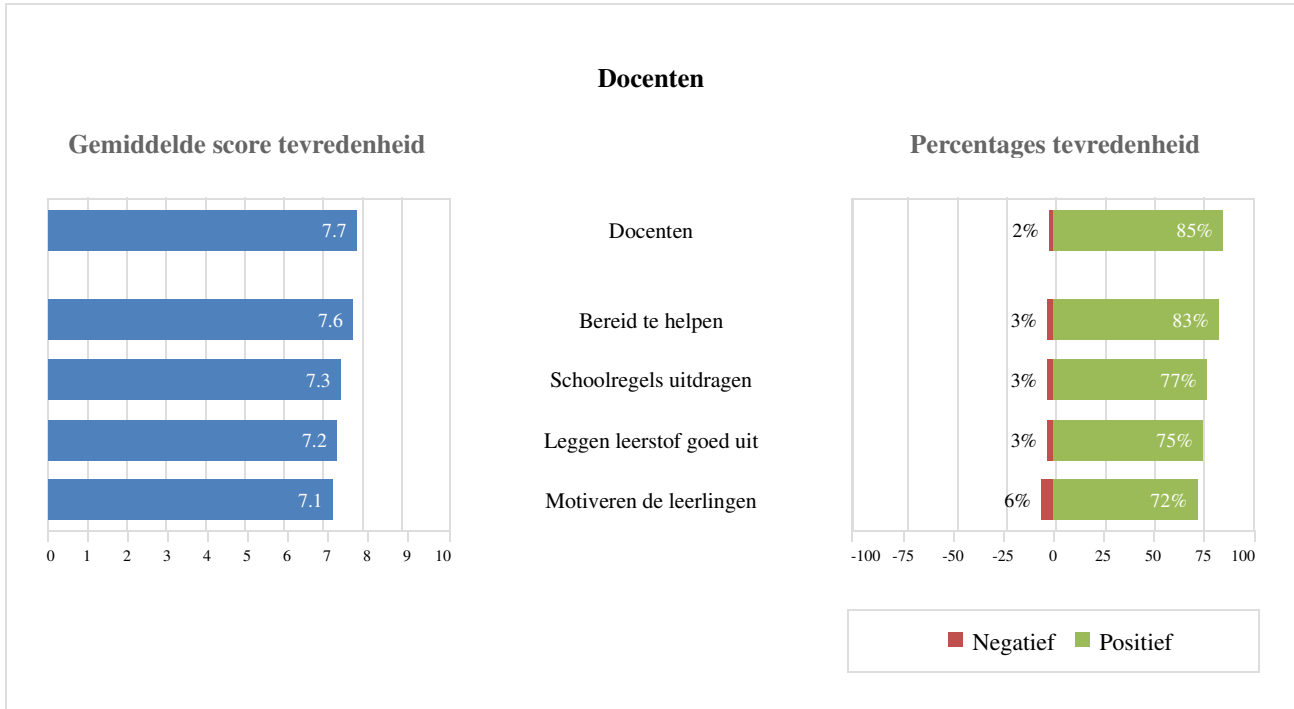
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.4 Docenten

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

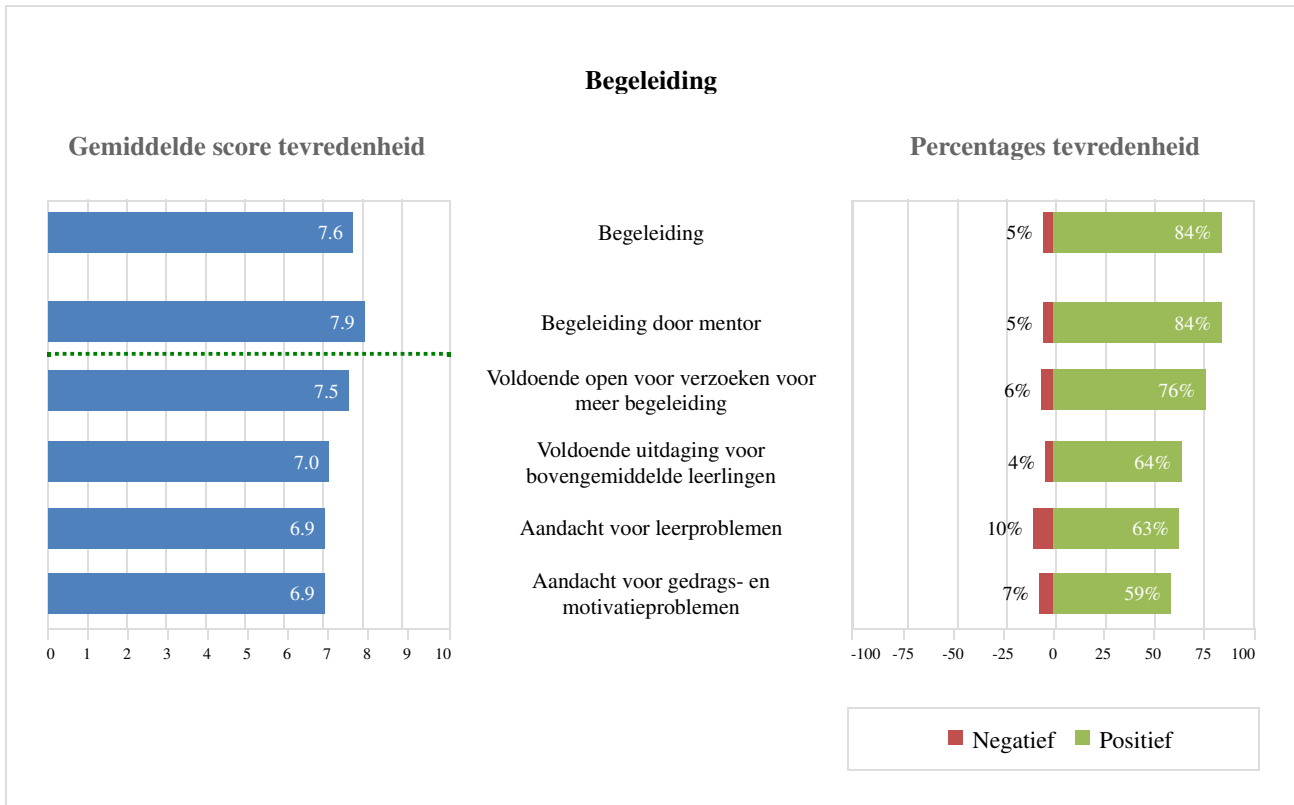
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.5 Begeleiding

De ouders vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed wordt begeleid door zijn/haar mentor (7.9).

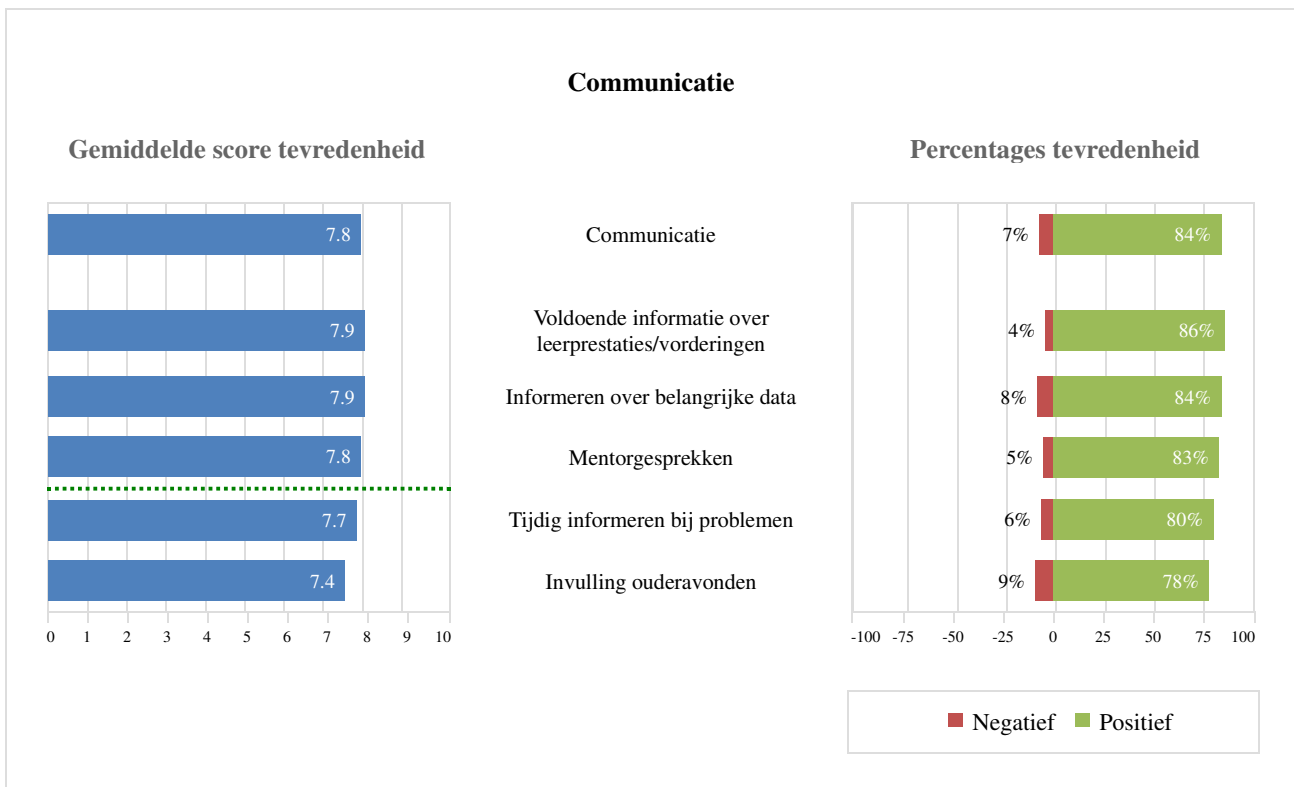
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.6 Communicatie

De ouders vinden in sterke mate dat ze voldoende informatie van de school krijgen wat betreft de leerprestaties/vorderingen van hun zoon/dochter (7.9) en dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (7.9). Ze zijn zeer tevreden over de mentorgesprekken (7.8).

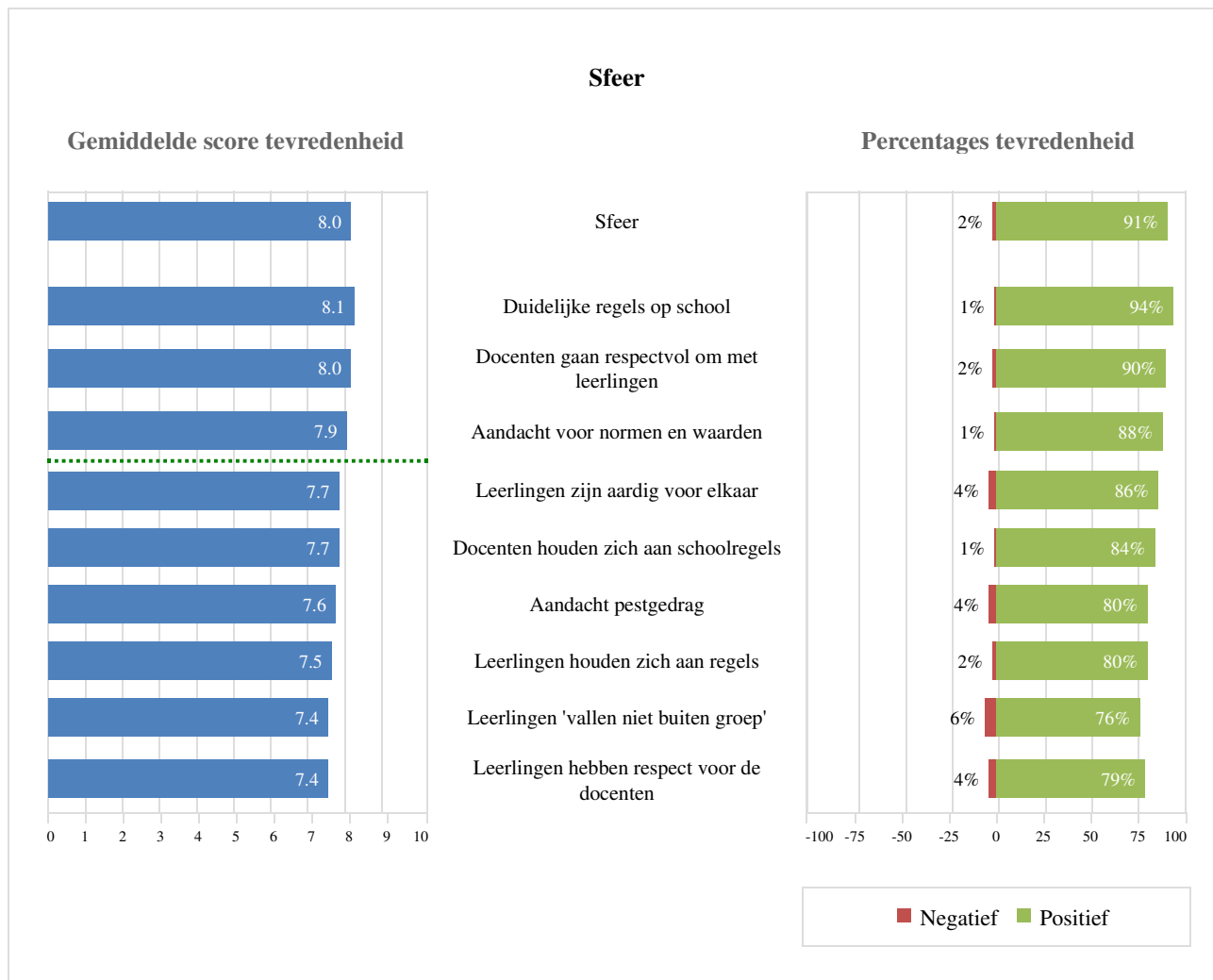
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.7 Sfeer

De ouders vinden in sterke mate dat er duidelijke regels zijn op school voor de leerlingen (8.1) en dat de docenten respectvol met de leerlingen op school omgaan (8.0). Ze zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (7.9).

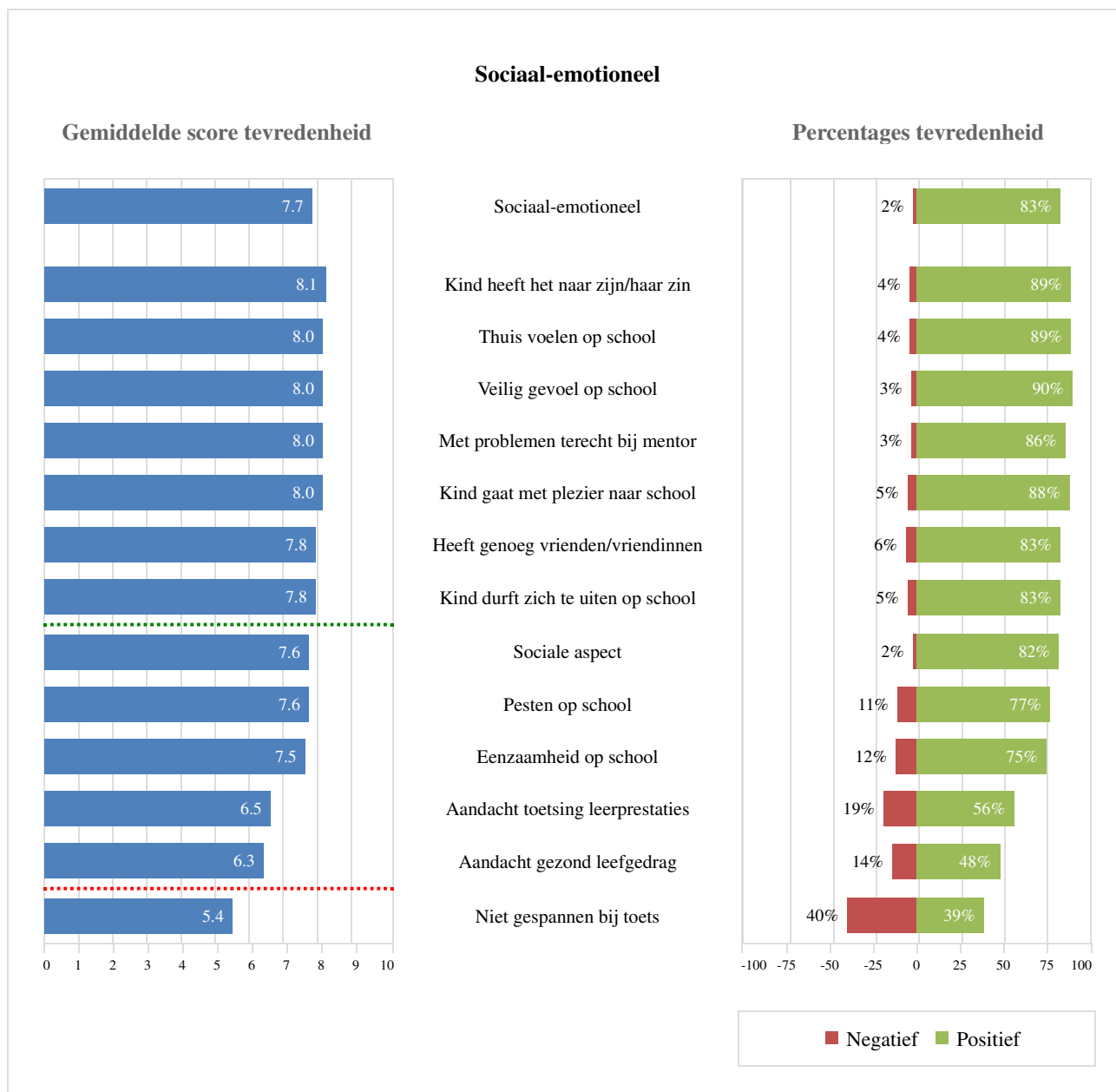
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.8 Sociaal-emotioneel

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft op school (8.1), dat hun zoon/dochter zich thuis voelt op school (8.0), dat hun zoon/dochter zich veilig voelt op school (8.0), dat hun zoon/dochter met plezier naar school gaat (8.0), dat hun zoon/dochter genoeg vrienden/vriendinnen heeft (7.8) en dat hun zoon/dochter zich vrij voelt om te zeggen wat hij/zij vindt (7.8). Ze vinden in sterke mate dat als hun zoon/dochter problemen heeft hij/zij altijd terecht kan bij zijn/haar mentor (8.0).

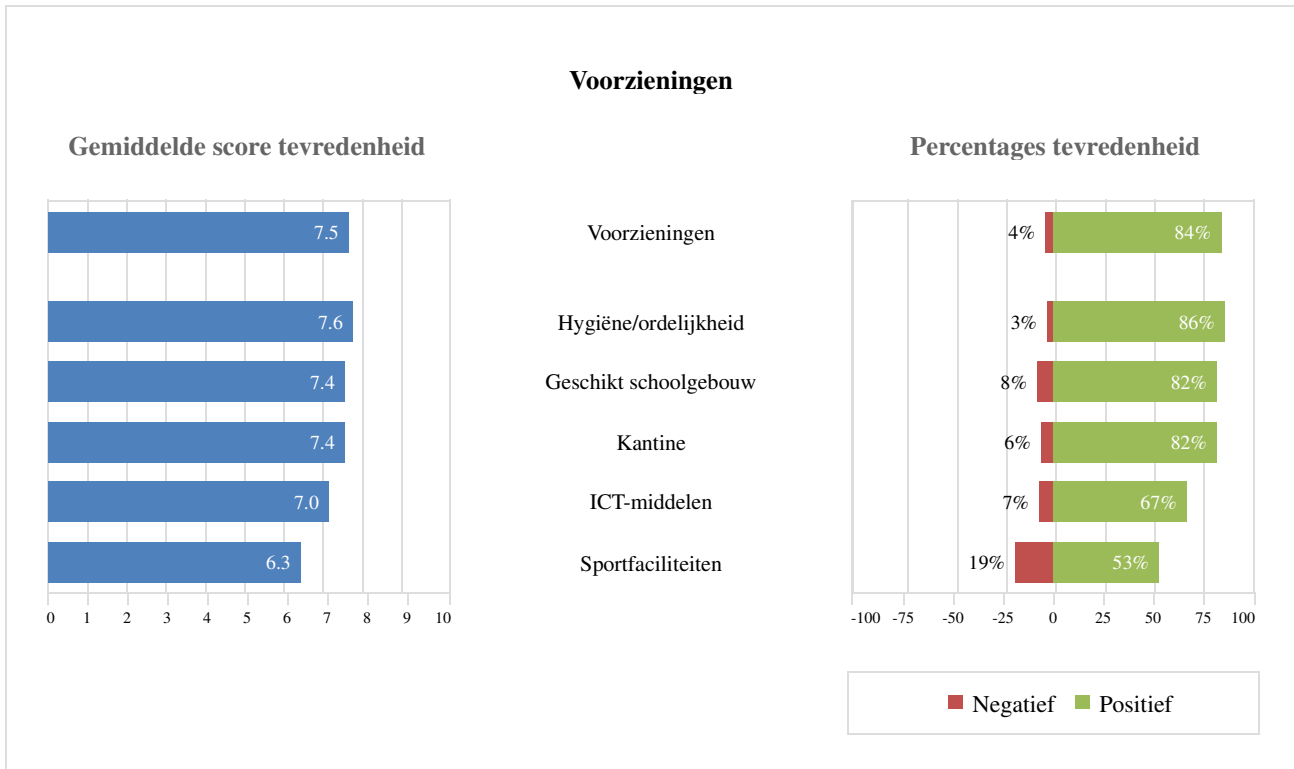
De ouders zijn van mening dat hun zoon/dochter gespannen is als hij/zij een toets moet maken/ een repetitie heeft (5.4; 40% negatief).



5.2.9 Voorzieningen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

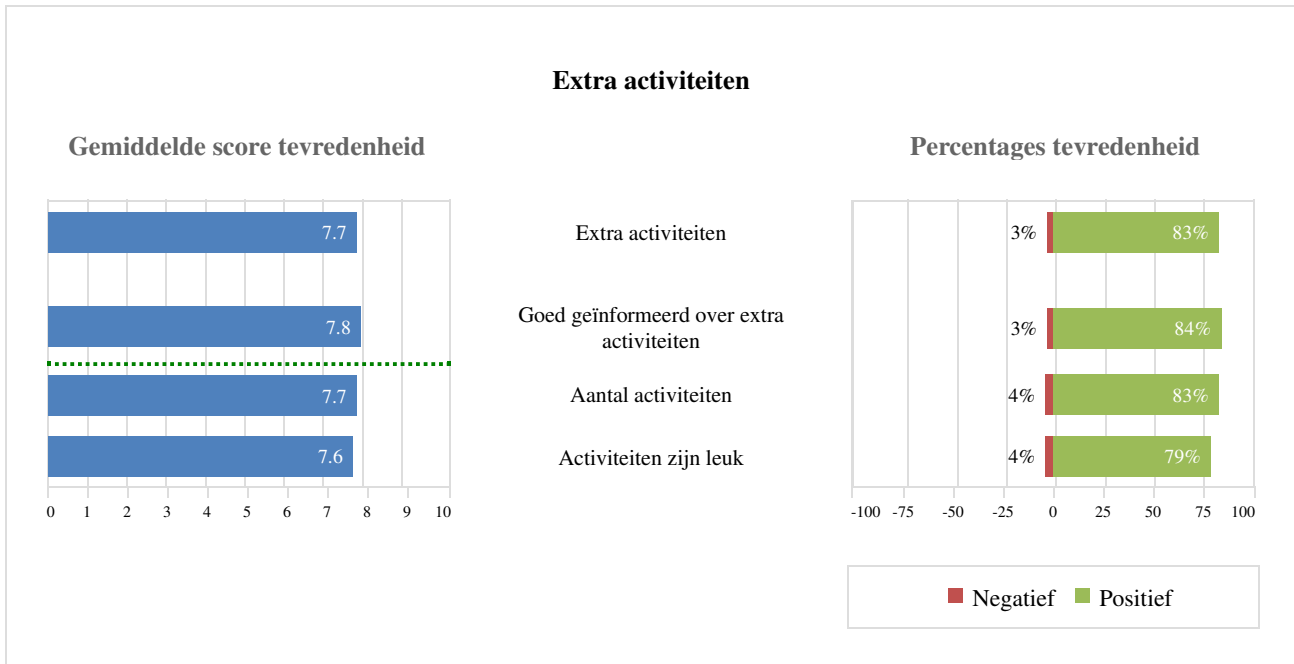
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.10 Extra activiteiten

De ouders vinden in sterke mate dat ze goed geïnformeerd zijn over de extra activiteiten (7.8).

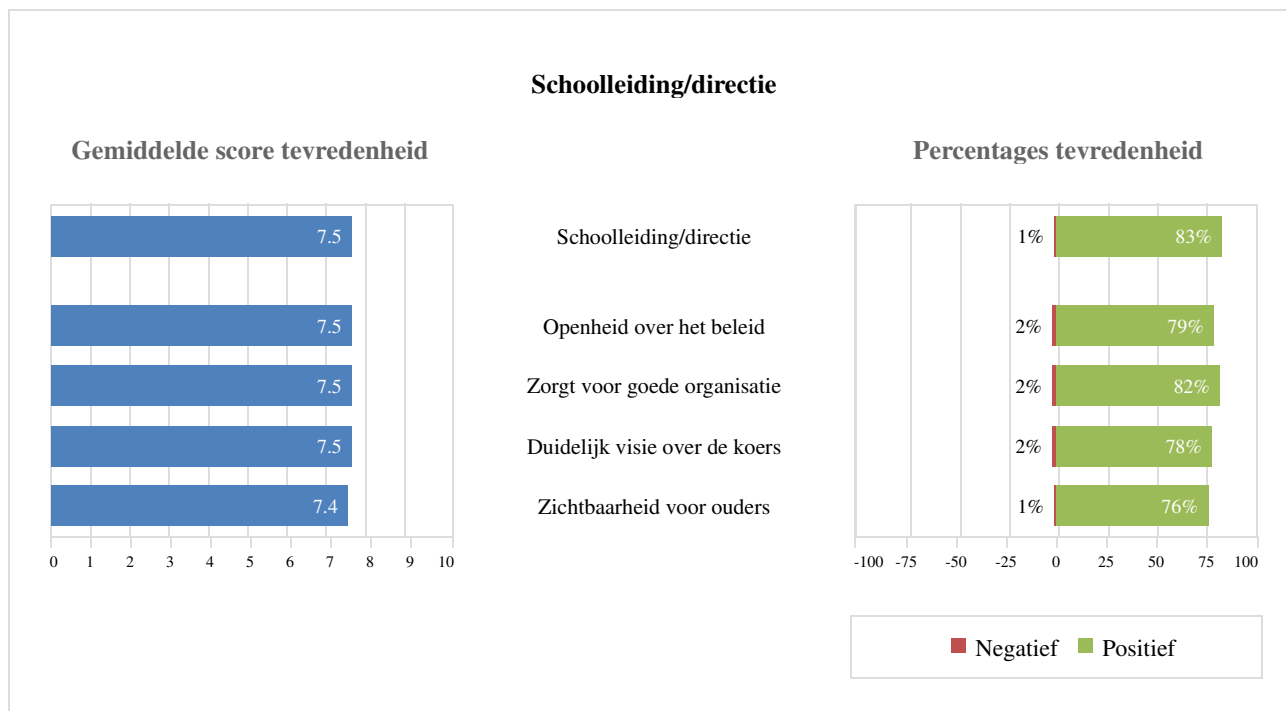
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.11 Schoolleiding/directie

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

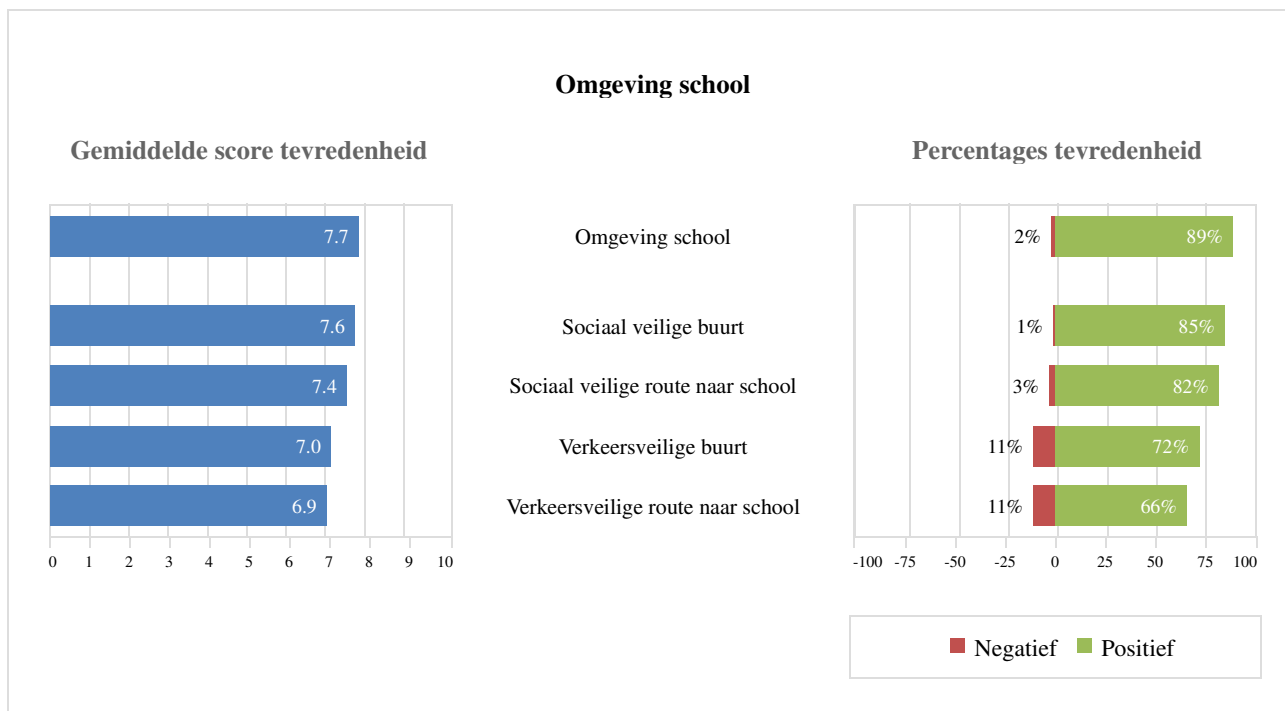
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.12 Omgeving school

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

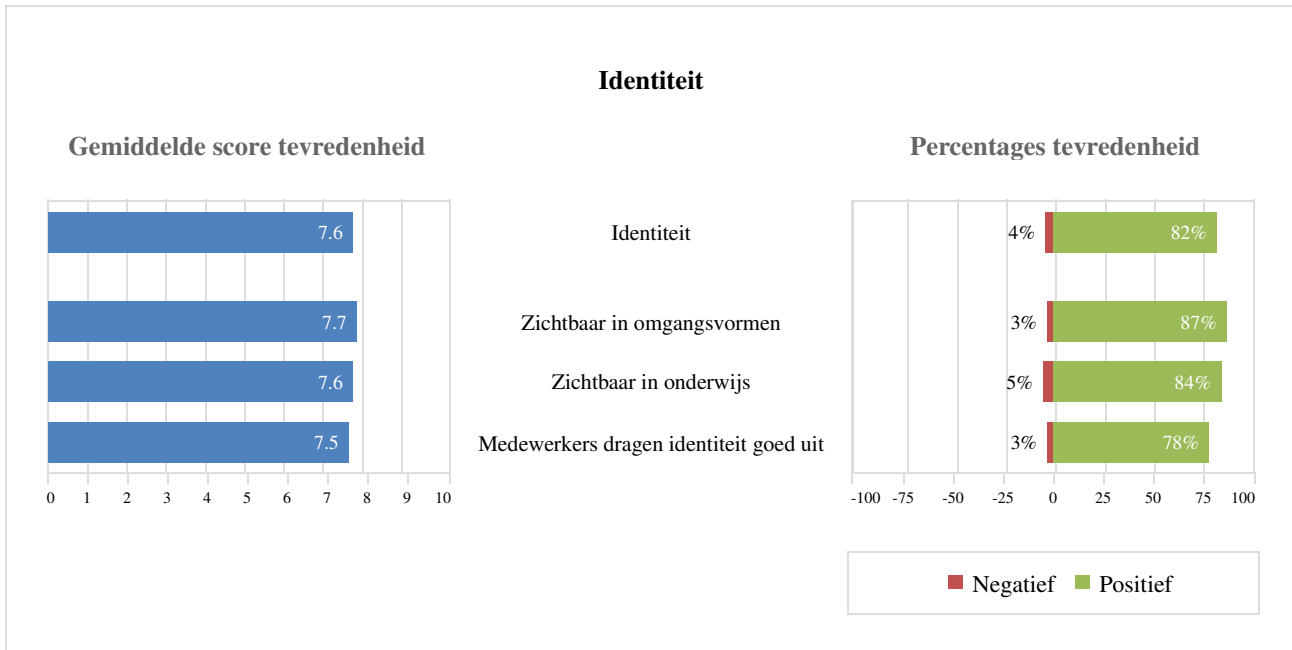
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.13 Identiteit

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

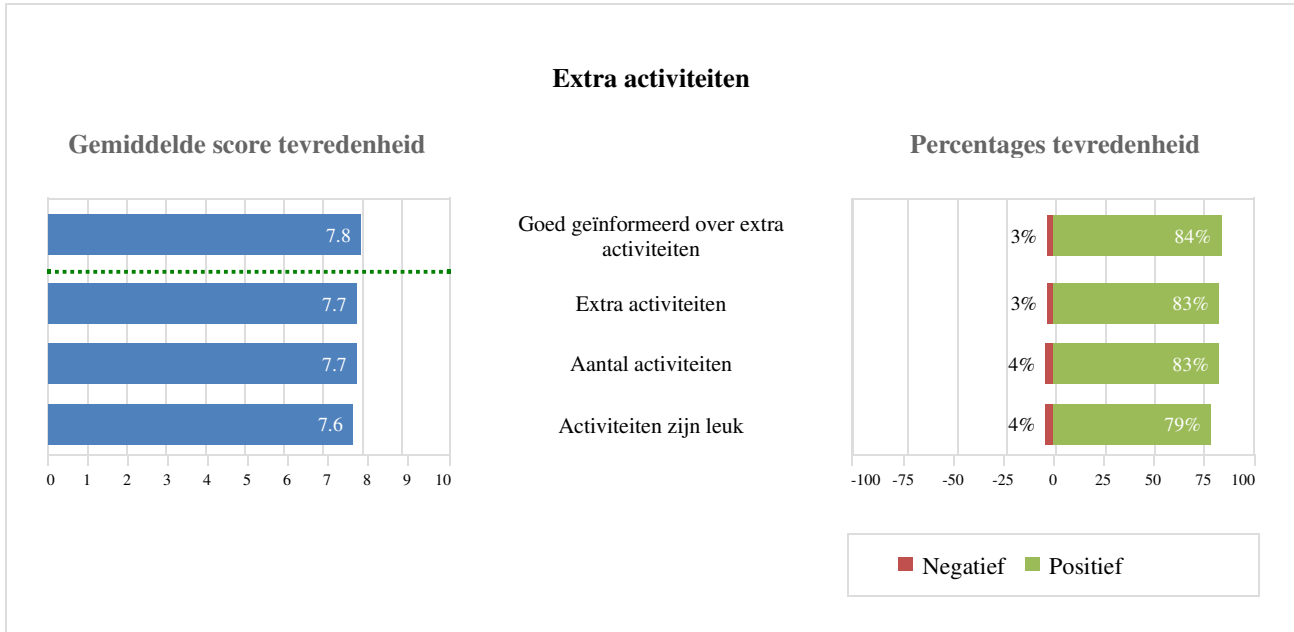
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.14 Extra activiteiten

De ouders vinden in sterke mate dat ze goed geïnformeerd zijn over de extra activiteiten (7.8).

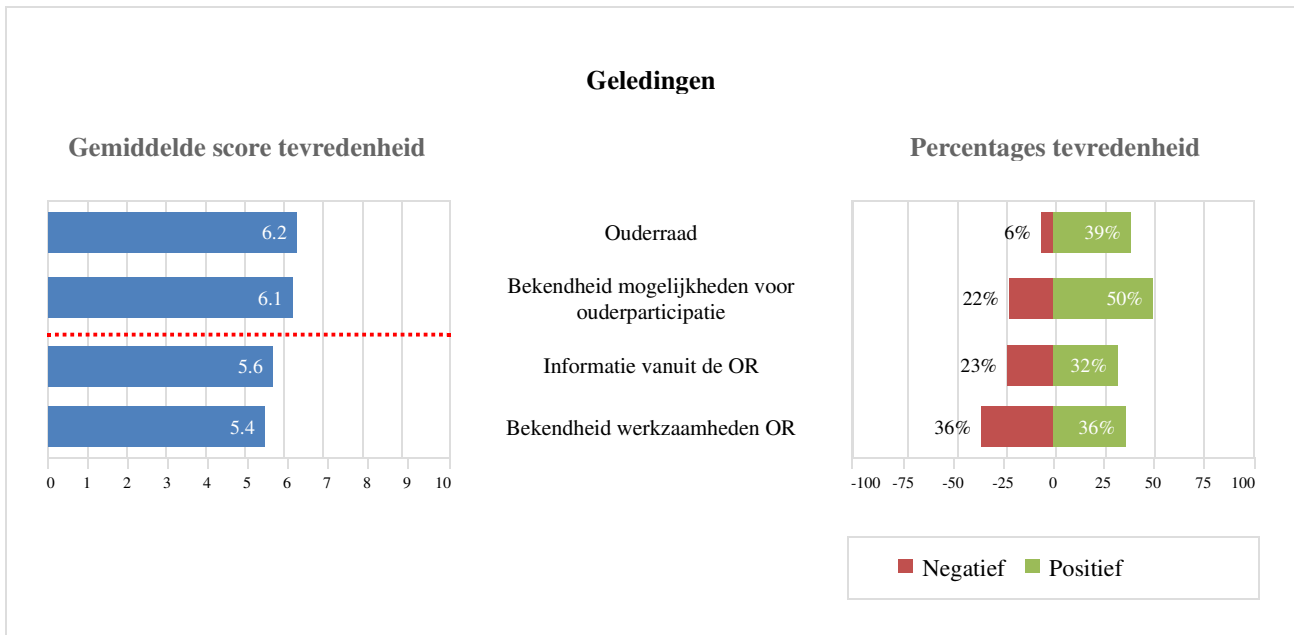
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



5.2.15 Geledingen

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

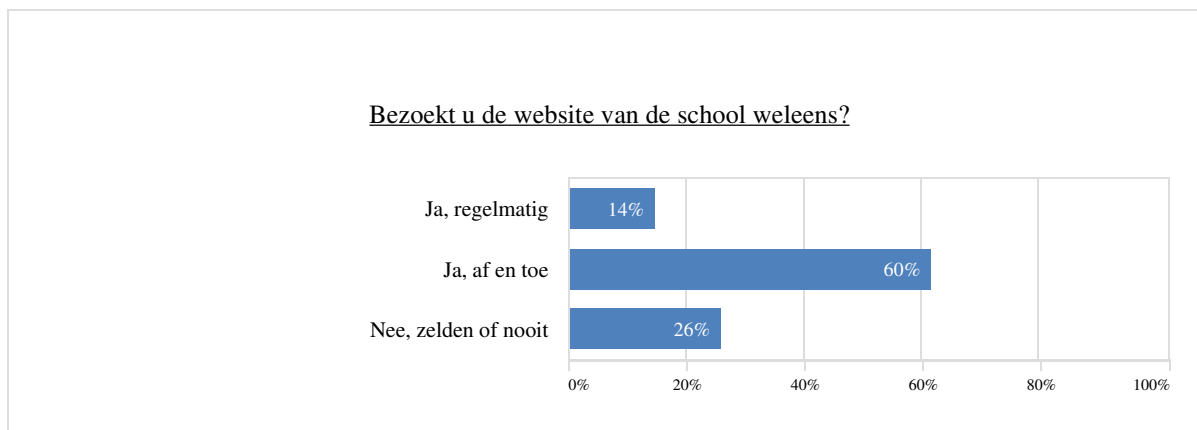
De ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de OR doet (5.4; 36% negatief) en dat ze niet op de hoogte van de mogelijkheden voor ouderparticipatie (6.1; 22% negatief). Ze zijn niet tevreden over de informatie die ze van OR krijgen (5.6; 23% negatief).



5.3 Communicatiemiddelen

5.3.1 Website

In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de website van het Montessori College Eindhoven.

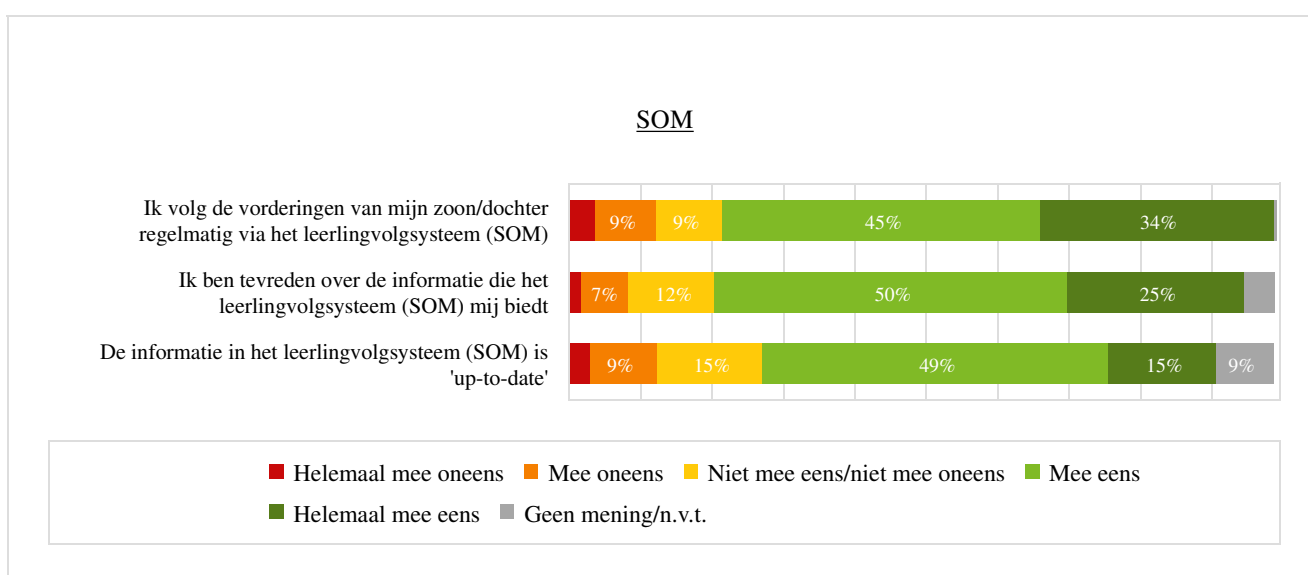


De ouders die de website (af en toe of regelmatig) bezoeken hebben we vervolgens gevraagd naar hun oordeel over de website. De resultaten worden weergegeven in onderstaande tabel.

	Score	Benchmark	Afwijking
Informatie die geboden wordt	7.6	7.6	o
Overzichtelijkheid	7.4	7.4	o

5.3.2 SOM

In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over het leerlingvolgsysteem SOM.



5.4 Loyaliteit

In deze paragraaf beoordelen we de loyaliteit van de ouders van leerlingen van het Montessori College Eindhoven. We meten de loyaliteit van ouders op 2 manieren. In de eerste plaats beoordelen we de loyaliteit van de ouders met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS). In de tweede plaats vragen we de ouders of zij, als ze nu voor de keuze zouden staan, opnieuw voor deze school zouden kiezen.

5.4.1 Net Promotor Score (NPS)

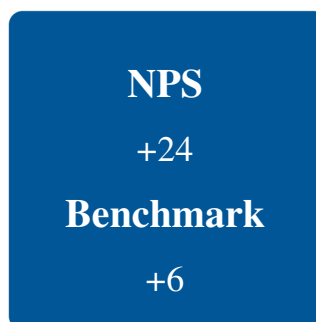
Aan alle ouders is de vraag voorgelegd ‘Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?’ Hierbij staat een 0 voor ‘ik zal het Montessori College Eindhoven beslist niet aanbevelen’ en een 10 voor ‘ik zal het Montessori College Eindhoven beslist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



Toelichting van de Net Promotor Score

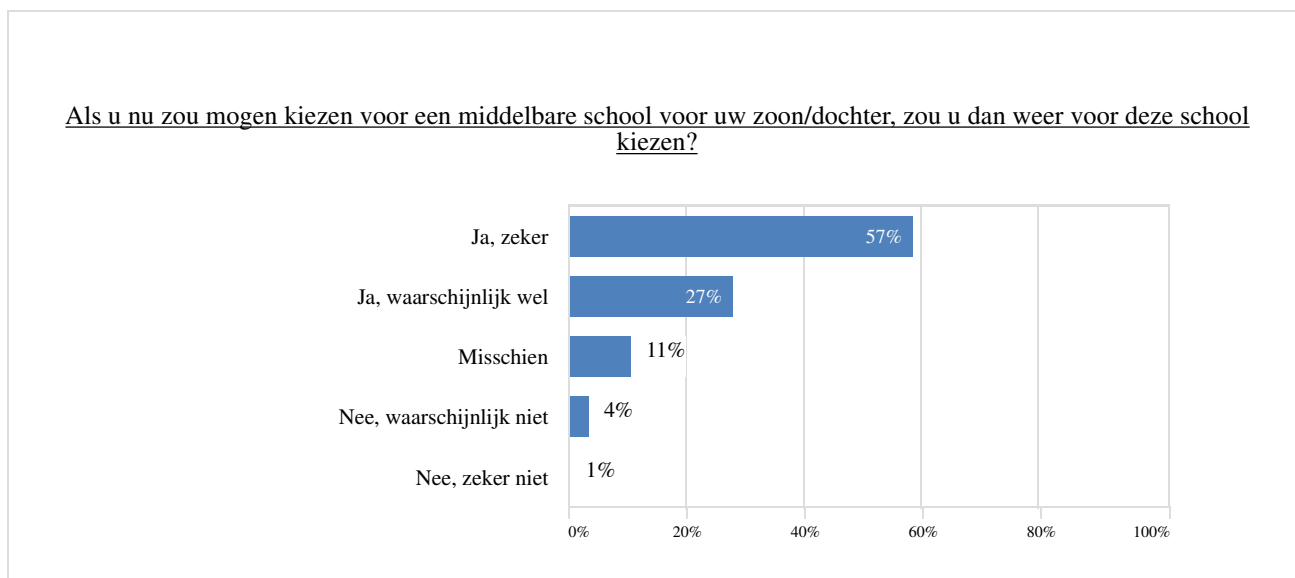
- Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school naar anderen uiten;
- Passives zijn ouders die redelijk tevreden en betrokken zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn over de school dat zij de school bij anderen promoten;
- Detractors 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 (34-7-3 = +24). 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.

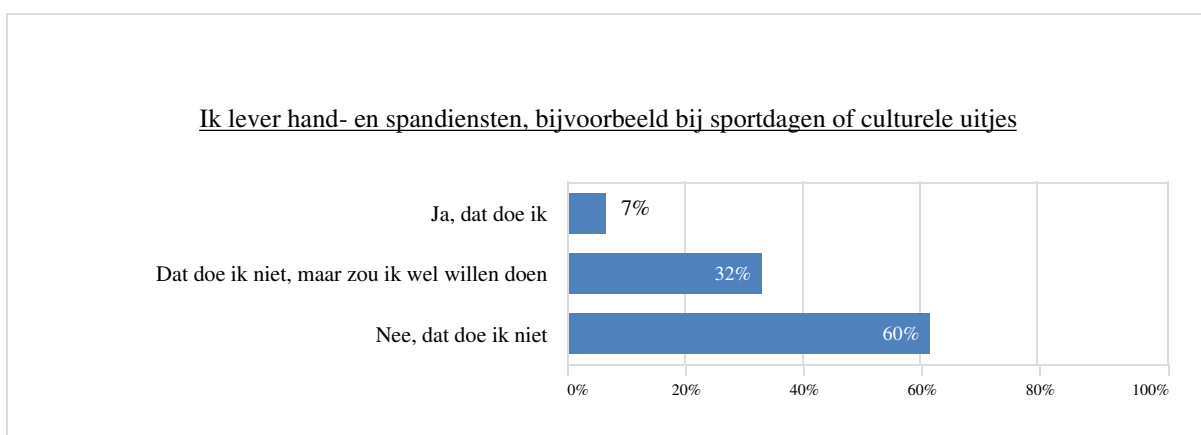
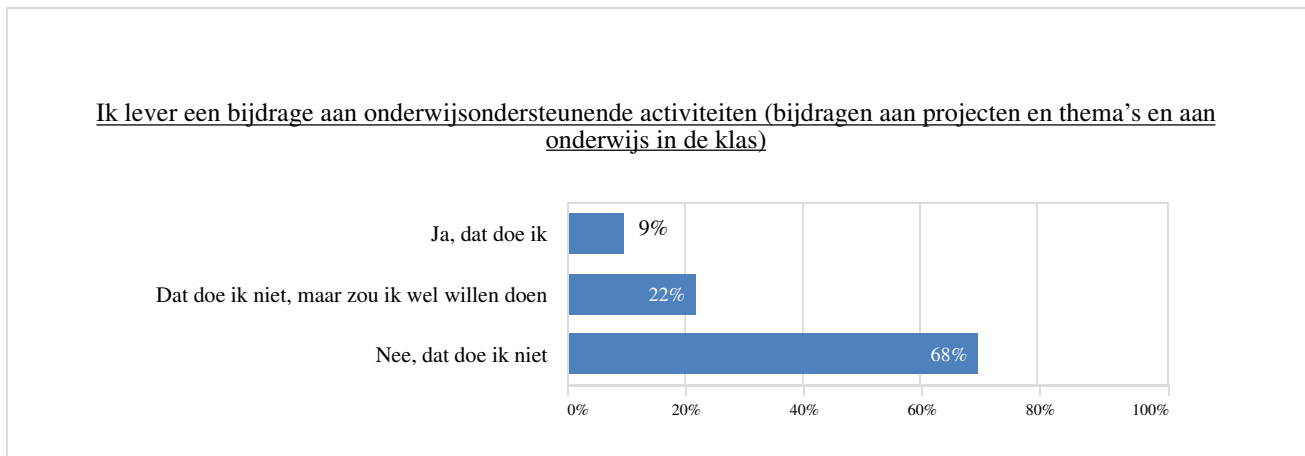
5.4.2 Opnieuw kiezen voor deze school

We hebben de ouders gevraagd of zij, als ze nu voor de keuze zouden staan, opnieuw voor deze school zouden kiezen. De resultaten hiervan presenteren wij in onderstaande figuur.

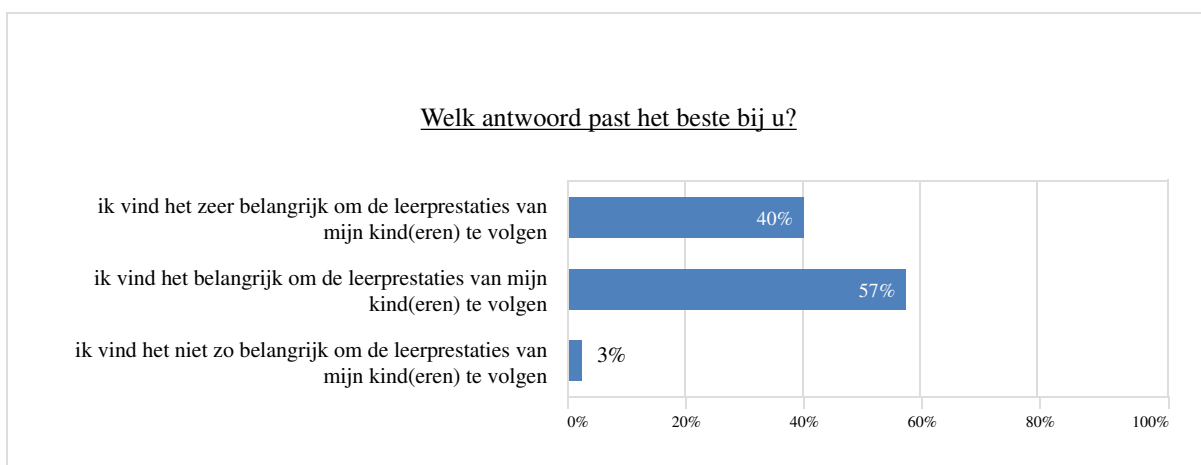
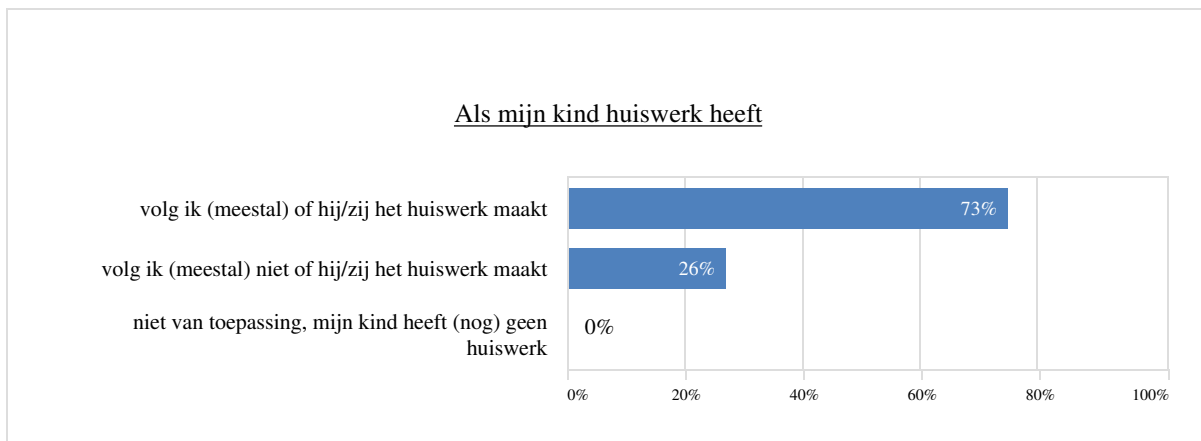
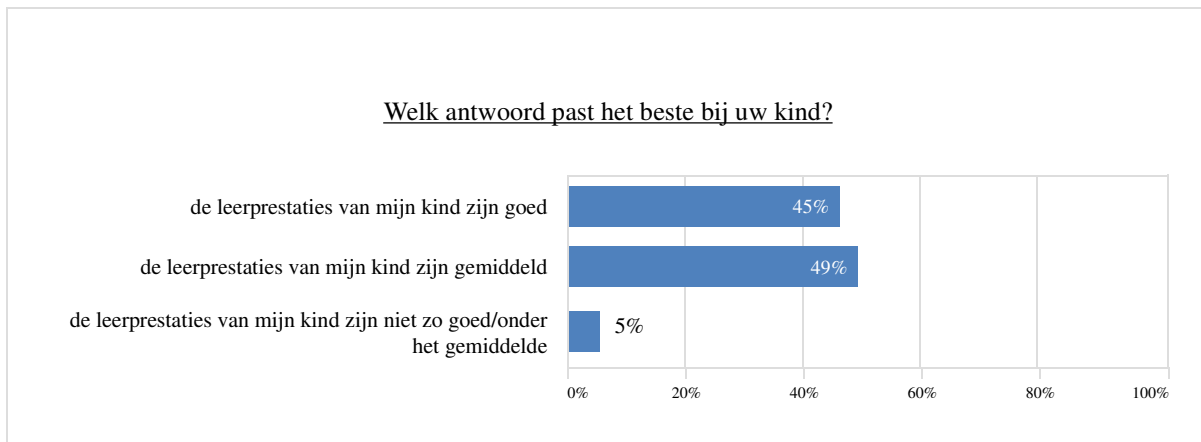


5.5 Ouderbetrokkenheid

We hebben de ouders gevraagd of zij een bijdrage aan onderwijsondersteunende activiteiten of hand- en spandiensten leveren. De resultaten hiervan presenteren wij in onderstaande figuren.

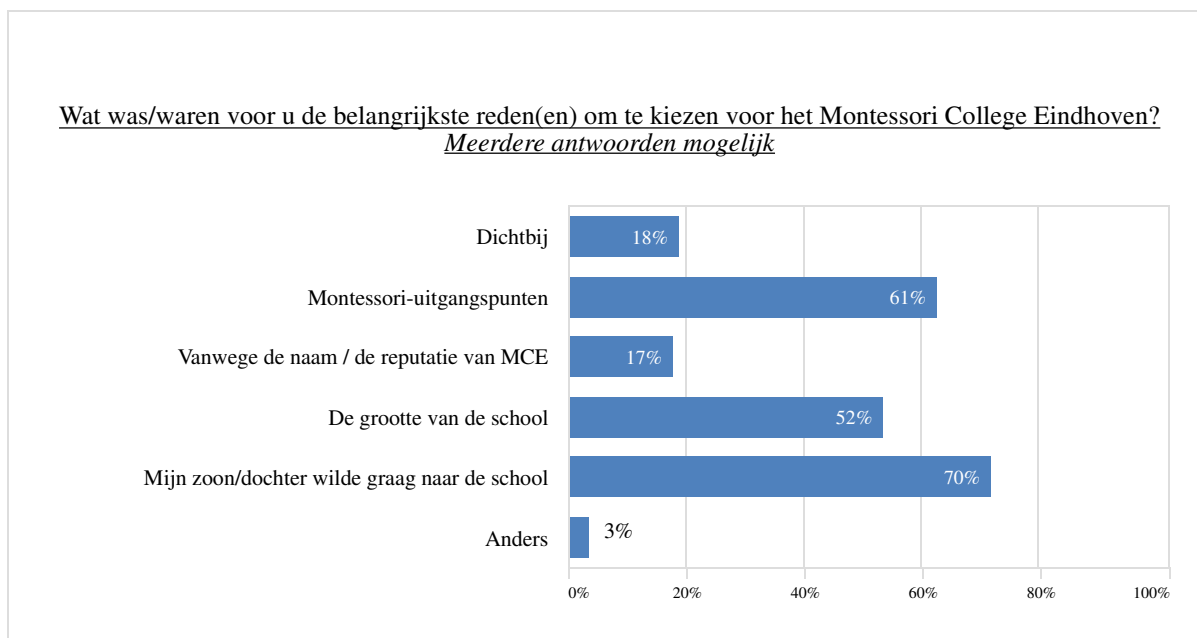


Daarnaast hebben we de ouders de onderstaande drie vragen voorgelegd.



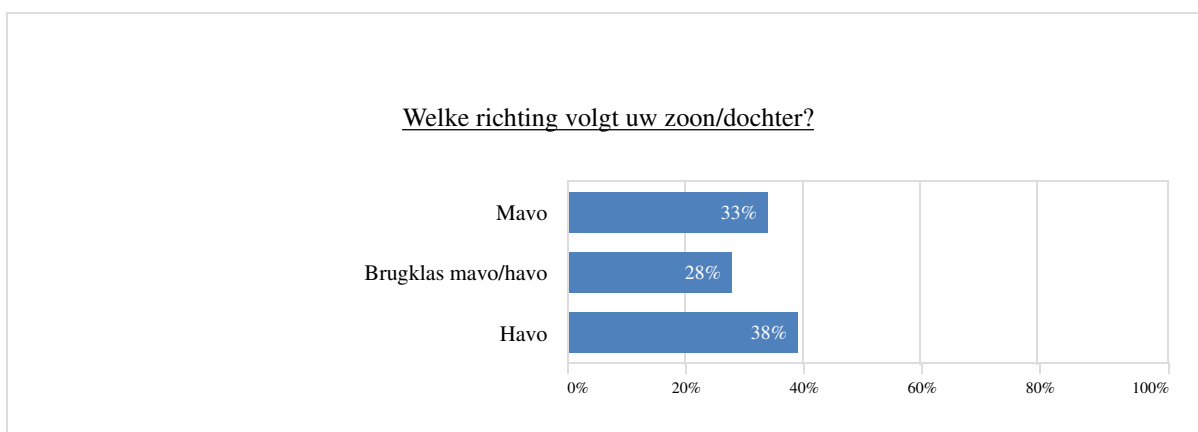
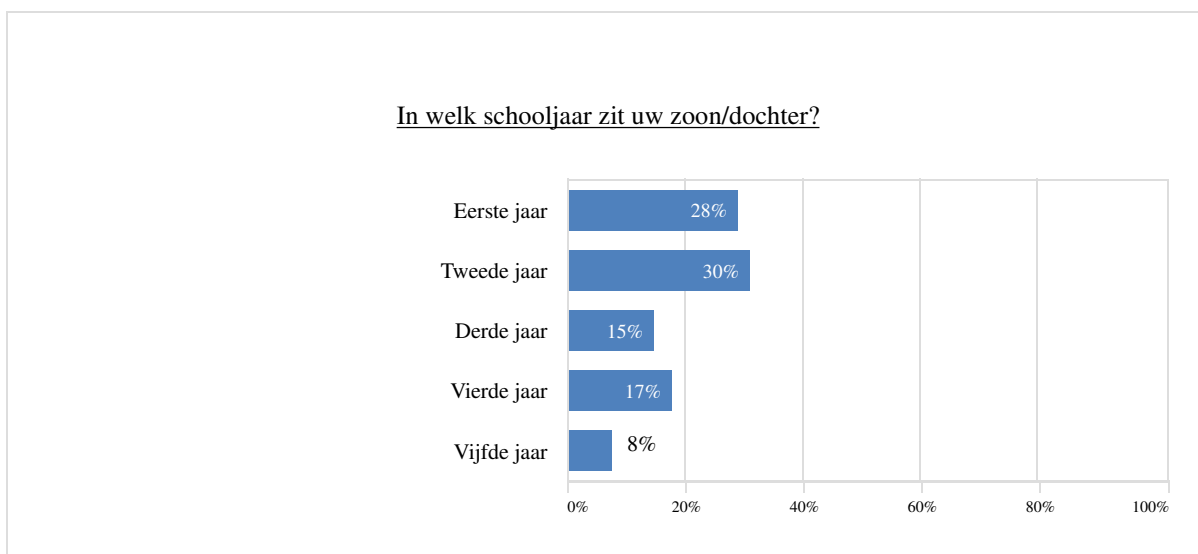
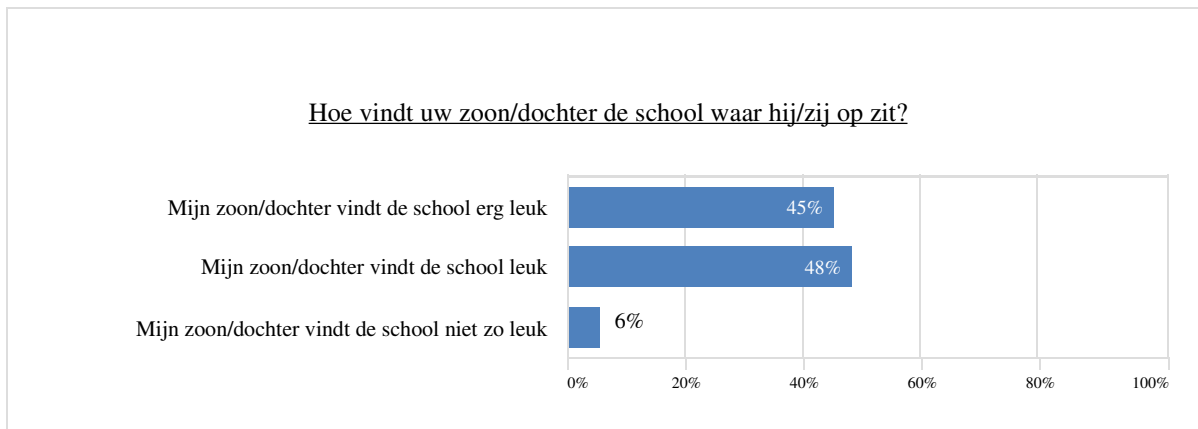
5.6 Redenen om voor de school te kiezen

We hebben de ouders gevraagd wat de belangrijkste reden is om te kiezen voor het Montessori College Eindhoven. De resultaten hiervan presenteren wij in onderstaande figuur.



6. Achtergrondkenmerken van de leerlingen

In dit hoofdstuk bieden we een weergave van een aantal kenmerken van de kinderen van de ouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen.



7. Achtergrondkenmerken van de ouders

In dit hoofdstuk bieden we een weergave van een aantal kenmerken van de ouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

