

Tevredenheidsonderzoek 2018-2019

Oudertevredenheid : gemiddelde scores t.o.v. benchmark PO

Van de 151 ouders van De Dorpsakker die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 75 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 50%.

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.

	Gemiddelde	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	7.7	7.6	o	1 %	97 %	
Leerkracht	8.4	8.4	o	0 %	92 %	Handhaven
Onderwijs	8.2	7.8	+	1 %	96 %	Sterke punten
Algemene ontwikkeling	8.2	7.7	++	0 %	93 %	Sterke punten
Sfeer	8.2	8.1	o	0 %	96 %	Sterke punten
Directie	8.0	7.8	o	1 %	93 %	Sterke punten
Communicatie	7.9	7.5	+	1 %	89 %	Handhaven
Gepersonaliseerd leren	7.8	7.1	++	3 %	88 %	Handhaven
Veiligheid op school	7.8	7.8	o	1 %	88 %	Handhaven
Identiteit	7.7	7.5	o	1 %	86 %	Handhaven
Omgeving school	6.7	7.4	--	12 %	56 %	Aandachtspunten

Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van De Dorpsakker 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.

- 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. De NPS-score van De Dorpsakker is **+23**. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van **+13**.

Oudertevredenheid : conclusie

Over het algemeen zijn de ouders van De Dorpsakker redelijk tevreden met hun school. De ouders zijn zeer tevreden over de thema's: leerkracht, onderwijs, algemene ontwikkeling en sfeer.

Ten opzichte van de meting in 2017 scoort De Dorpsakker (sterk) hoger op de volgende thema's: onderwijs, algemene ontwikkeling, sfeer en directie. Op de overige thema's scoort de school gelijk aan de vorige meting of deze zijn bij de vorige meting niet bevraagd.

Oudertevredenheid : verbeteracties

Omgeving school

Over het thema omgeving school zijn de ouders matig tevreden. Dit thema scoort sterk lager dan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als aandachtspunt. Bijna twee derde van de ouders geeft aan dat de weg naar school verkeersonveilig is voor hun kind. Daarnaast geeft ruim de helft van de school in een verkeersonveilige buurt staat. Het schoolbestuur is al enige jaren in gesprek met de gemeente en buurtbewoners over de onveilige situaties die voor kinderen ontstaan, wanneer teveel kinderen met de auto naar school worden gebracht. Regelmatig wordt 'handhaving' ingezet en zijn ouders aangesproken op het nemen van verantwoordelijkheid als het gaat om fatsoenlijk gedrag. (parkeren in parkeervakken elders in de wijk)

Tevredenheid medewerkers : gemiddelde scores t.o.v. benchmark PO

	Gemiddelde	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden medewerkers	Percentage tevreden medewerkers	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid werk	8.6	8.4	o	7 %	93 %	
Sfeer	9.2	8.6	++	0 %	93 %	Sterke punten
Werkomstandigheden	8.7	7.8	++	0 %	100 %	Handhaven
Directie	8.6	8.1	++	0 %	92 %	Handhaven
Communicatie	8.6	7.3	++	0 %	93 %	Handhaven
Samenwerking	8.4	8.0	+	0 %	92 %	Handhaven
Inhoud van het werk	8.3	8.0	+	8 %	92 %	Sterke punten
Onderwijs	8.0	8.2	o	0 %	100 %	Niet te positioneren
Identiteit	7.9	7.7	o	0 %	86 %	Niet te positioneren
Gesprekkencyclus	7.8	7.5	+	8 %	92 %	Verbeterpunten
Persoonlijke ontwikkeling	7.6	7.6	o	0 %	79 %	Verbeterpunten
MR	7.3	7.1	o	0 %	64 %	
CVB	7.2	7.0	o	0 %	75 %	
Werkbelasting	6.6	5.4	++	14 %	50 %	Aandachtspunten

Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de medewerkers van De Dorpsakker met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS). Hiertoe is aan alle medewerkers de volgende vraag voorgelegd: 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u anderen zou aanraden om bij uw school te komen werken?'. 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 medewerkers ingedeeld in vier categorieën: promotors, passives, detractors en extreme detractors.

- Promotors zijn medewerkers die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de school en hun enthousiasme over de school (als interessante werkgever) naar anderen uiten;
- Passives zijn medewerkers die redelijk tevreden en betrokken zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn over de school dat zij de school (als werkgever) bij anderen promoten;
- Detractors zijn niet-loyale, ontevreden medewerkers die mogelijk een bijdrage leveren aan een negatieve beeldvorming over de school;

Extreme detractors zijn niet-loyale, (erg) ontevreden medewerkers die zich zonder twijfel negatief uiten over de school.

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors. De NPS-score van De Dorpsakker is +79. Landelijk behalen scholen in het primair onderwijs een NPS-score van +19.

Professionaliteit van de cultuur

Ten slotte geven we zicht op de professionaliteit van de cultuur bij De Dorpsakker, vanuit het perspectief van de medewerkers. De medewerkers beoordelen de professionaliteit van De Dorpsakker met gemiddeld een 8.1. Landelijk beoordelen medewerkers in het primair onderwijs de professionaliteit met een 7.7.

Tevredenheid medewerkers : conclusie

Over het algemeen zijn de medewerkers van De Dorpsakker zeer tevreden met hun school. Ze voelen zich sterk betrokken bij de school en bij hun team, zijn in hoge mate trots om voor De Dorpsakker te werken, voelen zich zeker van hun baan en zouden zeker opnieuw voor de school kiezen als werkgever.

Naast deze 'algemene tevredenheid en betrokkenheid' zijn de medewerkers zeer tevreden over de volgende thema's: sfeer, werkomstandigheden, directie, communicatie, samenwerking en inhoud van het werk.

Ten opzichte van de meting in 2017 scoort De Dorpsakker (sterk) hoger op de volgende thema's: werkomstandigheden, communicatie en onderwijs. De school scoort (sterk) lager op de thema's: algemene tevredenheid werk, gesprekkencyclus, CVB en werkbelasting. Op de overige thema's scoort de school gelijk aan de vorige meting of deze zijn bij de vorige meting niet bevraagd.

Tevredenheid medewerkers : verbeteracties

Werkbelasting

Over het thema werkbelasting zijn de medewerkers matig tevreden. Ondanks dat het thema werkbelasting sterk hoger scoort dan de benchmark primair onderwijs, komt dit thema in de prioriteitenmatrix naar voren als aandachtspunt. Meer dan de helft van de medewerkers geeft aan dat personeelwisselingen binnen hun team hen veel extra werk oplevert.

Daarnaast geven relatief veel medewerkers aan dat ze hun werkbelasting niet als acceptabel

ervaren, dat ze onvoldoende tijd hebben om leerlingen die extra zorg nodig hebben te begeleiden en dat ze onvoldoende invloed hebben op hun werkbelasting.

Acties:

Vanuit het Bestuur is de taskforce Werkdruk opericht. Deze taskforce heeft onderzoek gedaan naar de werkdruk op de scholen van Zaan Primair. Er zijn diverse tegenmaatregelen genomen. Hierdoor is de werkdruk positief t.o.v. de benchmark PO en de score in 2017. Werkdruk is en blijft een aandachtspunt voor de toekomst.

Tevredenheid leerlingen: gemiddelde scores t.o.v. de benchmark

Van alle leerlingen uit groep 6, 7 en 8 van De Dorpsakker hebben uiteindelijk 74 leerlingen de vragenlijst ingevuld.

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 leerlingen en de plaats in de prioriteitenmatrix.

	Gemiddelde	Benchmark PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden leerlingen	Percentage tevreden leerlingen	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	8.2	8.0	o	1 %	89 %	
Leerkracht	9.1	8.8	+	1 %	93 %	Sterke punten
Veiligheid	8.7	8.5	o	7 %	78 %	Handhaven
Gepersonaliseerd leren	8.7	8.5	o	3 %	88 %	Handhaven
Welbevinden	8.2	8.6	-	7 %	81 %	Verbeterpunten
Voorzieningen	8.1	7.5	++	5 %	86 %	Verbeterpunten
Praktische vaardigheden	7.7	7.7	o	10 %	81 %	Aandachtspunten
Onderwijs	7.6	8.1	--	1 %	75 %	Verbeterpunten
Extra activiteiten	7.5	8.0	--	11 %	58 %	Aandachtspunten

Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix:

- het thema 'algemene tevredenheid' is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen omdat dit de 'afhankelijke variabele' is in de regressieanalyse waarop de prioriteitenmatrix is gebaseerd.

Uitsplitsing naar groep

Omdat de onderlinge scores sterk uiteen lopen hieronder de uitsplitsing per groep:

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

In de onderstaande tabel worden de scores op het thema 'Leerkracht' niet uitgesplitst naar groep.

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van 'De Dorpsakker-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'De Dorpsakker-totaal' is deze score **donkergroen** respectievelijk **donkerrood** 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 leerlingen.

	Groep 6	Groep 7	Groep 8	De Dorpsakker-totaal
Aantal respondenten	26	22	26	74
Algemene tevredenheid	8.5	8.4	7.6	8.2
Onderwijs	7.9	7.7	7.2	7.6
Gepersonaliseerd leren	9.2	8.7	8.2	8.7
Praktische vaardigheden	8.4	9.0	6.0	7.7
Welbevinden	8.7	8.5	7.4	8.2
Veiligheid	9.2	8.9	8.2	8.7
Voorzieningen	9.0	8.3	6.9	8.1
Extra activiteiten	8.2	8.2	6.2	7.5

Tevredenheid leerlingen : conclusie

Over het algemeen zijn de leerlingen van De Dorpsakker tevreden met hun school.

Leerlingen zijn zeer tevreden over de thema's: leerkracht, veiligheid en gepersonaliseerd leren.

Ten opzichte van de meting in 2017 scoort De Dorpsakker sterk hoger op de volgende thema's: algemene tevredenheid, voorzieningen en extra activiteiten. De school scoort lager

op het thema: onderwijs. De overige thema's scoren gelijk aan de vorige meting of deze zijn bij de vorige meting niet bevraagd. Er zijn grote verschillen in de scores van de groepen 6 en 7 en 8. Groep 8 scoort beduidend lager, dit heeft een groot effect op de gemiddelde scores.

Tevredenheid leerlingen : verbeteracties

Onderwijs

Leerlingen zijn matig tevreden over het thema onderwijs. Het thema scoort sterk lager dan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als verbeterpunt. De leerlingen vinden in sterke mate dat ze op school goed les krijgen (9.4).

(Relatief veel) leerlingen geven aan dat zij vaak zenuwachtig zijn als zij een toets moeten maken (5.6; 30% negatief) en dat ze te veel getoetst worden op school (5.9; 23% negatief).

Acties:

- Leervragen meer uit de kinderen laten komen (eigenaarschap vergroten)
- Een thema per jaar aan de keuze van de groep laten
- Variatie in de werkvormen en opdrachten over het thema (meer creatief)

Extra activiteiten

De leerlingen zijn matig tevreden over het thema extra activiteiten. Het thema scoort sterk lager dan de benchmark primair onderwijs en komt in de prioriteitenmatrix naar voren als aandachtspunt. Relatief veel leerlingen geven aan dat ze het werken met thema's niet leuk vinden. Ook op dit onderdeel scoort groep 8 beduidend lager. Gemiddeld geven de leerlingen uit de groepen 6 en 7 dit onderdeel een 8.2. Deze score ligt 0,2 boven de benchmark.

Individuele aspecten waarover relatief veel leerlingen ontevreden zijn

- Relatief veel leerlingen zijn van mening dat de school geen leuk schoolplein heeft. Op dit moment zijn allerlei sponsor acties gaande in de school, om geld op te halen voor het schoolplein.
- Iets minder dan de helft van de leerlingen geeft aan dat ze op weg naar school veel verkeer tegenkomen (zie acties ouders)

