**TTTxml:bestuur.nameTTT**

**Bestuursrapportage**

**Basisonderwijs TTTxml:peiling.jaarTTT**

**Haarlem, TTTproc:datumTTT**

**<Versie 180512>**



**Scholen met Succes**

Postbus 3386

2001 DJ Haarlem

www.scholenmetsucces.nl

info@scholenmetsucces.nl

tel: 023 534 11 58

**TTTxml:bestuur.nameTTT**

**Bestuursrapportage**

**Basisonderwijs TTTxml:peiling.jaarTTT**

**INHOUD:**

[Inleiding 6](#_Toc93893184)

[Verklaring termen en begrippen 7](#_Toc93893185)

[Samenvatting 8](#_Toc93893186)

[Conclusie 14](#_Toc93893187)

[Resultaten 19](#_Toc93893188)

[Overzicht(en) 51](#_Toc93893189)

Bijlage: Vragenlijst

# Voorwoord

Hierbij bieden wij u de bestuursrapportage aan van de oudertevredenheidspeiling die onlangs op de scholen van uw organisatie is afgenomen. Dit rapport werd automatisch gegenereerd met behulp van het informatiesysteem “Succesdata” dat door Dulmers Management BV voor ‘Scholen met Succes’ is ontwikkeld.

‘Scholen met Succes’ is een integraal programma dat gericht is op het creëren van kwaliteitsbewustzijn en klantgerichtheid in het onderwijs. Het programma bestaat uit drie modules:

* Module Markt en Maatschappij voor onderzoek en analyse van de positie van uw school.
* Module Mens en Missie voor inspiratie en motivatie in uw organisatie.
* Module Middelen en Methoden voor markt- en klantgerichte communicatie en presentatie.

De oudertevredenheidspeiling, waarvan dit rapport de resultaten geeft, is onderdeel van de module “Markt en Maatschappij”. Meer informatie over de modules van het programma vindt u op onze website: [www.scholenmetsucces.nl](http://www.scholenmetsucces.nl/) .

De tevredenheidspeilingen voor ouders, leerlingen en personeel zijn ontwikkeld om een gerichte bijdrage te leveren aan:

* Het kwaliteitsbeleid van de schoolorganisatie.
* De ouder- leerling- en personeelsbetrokkenheid.
* De marktpositie van de school.

De peilingen bestaan uit standaardvragenlijsten die door de computer verwerkt worden tot een schoolrapport met een geschreven samenvatting/conclusie en een tabellenoverzicht van de resultaten. Hierbij wordt de school vergeleken met het landelijk gemiddelde.

Voor een uitgebreide beschrijving van de achtergronden van het onderzoek wordt verwezen naar de publicatie ‘Scholen met Succes: Achtergronden, tips en hulpmiddelen bij de tevredenheids-peilingen’, die als bijlage is bijgevoegd.

Wij hopen dat dit rapport bij mag dragen aan het verder verbeteren van de kwaliteit van uw organisatie.

Veel succes! Haarlem, 16 mei 2012

Ronald Dulmers, algemeen directeur

# Inleiding

In dit rapport worden de resultaten beschreven van de oudertevredenheidspeiling die onlangs door de scholen van uw organisatie is afgenomen. De tevredenheidspeiling wordt gehouden bij een groot aantal scholen in Nederland. Uit deze scholen is een referentiegroep samengesteld waarmee de resultaten van de scholen van uw organisatie worden vergeleken.

Het rapport is opgebouwd uit 3 delen:

1. **De samenvatting.** In de samenvatting worden de belangrijkste totaalresultaten beschreven.

2. **Het resultatenoverzicht.** Hierbij wordt per vraag weergegeven:

I. De tevredenheids*scores* per vraag.

II. De tevredenheids*percentages* per vraag.

De resultaten van de scholen van uw organisatie worden steeds afgezet tegen die van de referentiegroep, zodat afwijkingen zichtbaar worden.

3. **De schooloverzichten**. Hierin worden de belangrijkste resultaten voor iedere school nog eens op een rijtje gezet.

In het rapport is sprake van tevredenheidspercentages, tevredenheidsscores en tevredenheidscijfers die ieder apart worden gepresenteerd.

* De **tevredenheidspercentages** zijn de daadwerkelijke weergave van wat ouders hebben ingevuld op de vragenlijst.
* De **tevredenheidsscores** zijn afgeleid van de percentages. Deze worden in het rapport weergegeven op een schaal van 1 tot 4, waarbij 1 staat voor erg ontevreden en 4 voor erg tevreden.
* De **tevredenheidscijfers**, die in de samenvatting worden gebruikt, zijn een weergave van de tevredenheidsscores in een meer gebruikelijke 1 tot 10 schaal.

Aan de resultaten wordt met behulp van kleuren een waardering gegeven. De normering die hiervoor wordt gebruikt is zo uitgekozen dat er een goed evenwicht is tussen de positieve en negatieve resultaten in de benchmark waardoor de bruikbaarheid van het rapport wordt verhoogd.

Bij de presentatie van de resultaten in tabellen en grafieken worden de scholen en het bestuur vergeleken met de referentiegroep, ook wel de benchmark genaamd. Voor een juiste beoordeling van de resultaten is het belangrijk om in het oog te houden dat er sprake is van absolute getallen die alleen op hun waarde kunnen worden geschat in vergelijking met de resultaten van de benchmark.

**Samenvatting**

### Achtergrondgegevens

Eerder dit jaar hebben 8 scholen van TTTxml:bestuur.nameTTT deelgenomen aan de oudertevredenheidspeiling. Er werden gegevens verzameld van TTTclass:questionProperties:reportmark:number\_of\_respondents:bestuurTTT ouders.

**Response**

TTTclass:responsBestuurTTT

### Algemene tevredenheid

In figuur 1 staat voor elk van de scholen het rapportcijfer vermeld. Achter de grafiek staat in kolom ‘n’ steeds het aantal respondenten vermeld dat de vraag heeft beantwoord. De rode verticale lijn representeert het rapportcijfer dat de personeelsleden in de referentiegroep aan hun school gaven.

De resultaten geven duidelijk weer hoe de ouders de scholen van TTTxml:bestuur.nameTTT waarderen.

Het landelijk gemiddelde rapportcijfer dat ouders aan de school geven is TTTclass:questionProperties:reportmark:average:alle\_scholenTTT.

De scholen van bestuur TTTxml:bestuur.nameTTT krijgen een gemiddeld rapportcijfer van TTTclass:questionProperties:reportmark:average:bestuurTTT.

In figuur 1 staat voor elk van de scholen het rapportcijfer vermeld. Achter de grafiek staat in kolom ‘n’ steeds het aantal respondenten vermeld dat de vraag heeft beantwoord.

De rode verticale lijn representeert het rapportcijfer dat de ouders in de referentiegroep aan hun school gaven.

Figuur 1: rapportcijfers

**TTTclass:reportmarkBestuurTTT**

TTTclass:summaryBestuurTTT

### Tevredenheidscijfers per rubriek

In tabel 2 wordt een overzicht gegeven van de tevredenheidscijfers van de scholen TTTxml:bestuur.nameTTT voor de tien rubrieken waarover aan de ouders vragen zijn gesteld. De waardes in de tabel zijn van een 1 tot 3 schaal omgezet naar een 1 tot 10 schaal.

Er is relatief een hoge mate van ontevredenheid wanneer het tevredenheidscijfer lager is dan 7.0; zo’n score krijgt een rood accent.

Is het tevredenheidscijfer 7.0 of hoger, dan is er een relatief hoge mate van tevredenheid over dat aspect van het onderwijs of de school. Zo’n score krijgt een groen accent

Legenda bij tabel 2:

|  |
| --- |
| Lager dan 6.5 = erg ontevreden |
| 6.5 t/m 6.9 = ontevreden |
| 7.0 t/m 7.9= tevreden |
| 8.0 en hoger = zeer tevreden |

## *Tabel 2: tevredenheidscijfers per rubriek*

TTTclass:satisfactionPerCategoryBestuurTTT

### Tevredenheidsscores per rubriek

Hieronder, in tabel 3, staat een overzicht van de tevredenheidsscores die de ouders aan de scholen van TTTxml:bestuur.nameTTT geven. *(De waardes in de tabel zijn omgewerkt van een 1 tot 3 schaal naar de meer gebruikelijke 1 tot 10 schaal.)*

*Tabel 3: Tevredenheidsscores*

**[TEVREDENHEIDSSCORES PER RUBRIEK]**

**1. Tevredenheidsscores**

#### 2. Tevredenheidspercentages

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Voorbeeldtabel: | **Extra mogelijkheden goede leerlingen** | **Aandacht voor pestgedrag** | **Omgang leerkracht met de leerlingen** |
| Voorbeeld-  school | **35 / 09** | **62 / 08** | **97 / 00** |

De tevredenheidspercentages maken de verhouding tussen het percentage tevreden en ontevreden ouders zichtbaar door middel van een kleurcode.

In de voorbeeldtabel hiernaast ziet U per vraag twee getallen en een kleur.

Het getal voor de schuine streep is het percentage tevreden respondenten. Dit zijn ouders die op de vragenlijst ‘tevreden’ of ‘erg tevreden’ hebben ingevuld.

Het getal achter de schuine streep is het percentage ontevreden respondenten. Dit zijn ouders die hebben aangegeven ‘ontevreden’ of ‘erg ontevreden’ te zijn.

De kleur geeft de verhouding tussen beide getallen weer en wordt toegekend aan de hand van een verhoudingsgetal. Dit getal wordt als volgt berekend:

**% tevreden respondenten\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_**

x 100 = verhoudingsgetal

**(% tevreden respondenten + % ontevreden respondenten)**

De verhoudingsgetallen zijn verdeeld in vier categorieën met de volgende waardes:

|  |  |
| --- | --- |
| Lager dan 75: | Erg ontevreden |
| Van 75 t/m 84: | Ontevreden |
| Van 85 t/m 94 | Tevreden |
| Van 95 t/m 100: | Zeer tevreden |

Is het verhoudingsgetal 80 of hoger, dan zijn de ouders relatief tevreden. Dit krijgt een groen accent. Als het getal lager is dan 80 zijn de ouders relatief ontevreden. Dit krijgt een rood accent.

In de voorbeeldtabel is op de Voorbeeldschool over het onderwerp ‘extra mogelijkheden goede leerlingen’ 35% van de respondenten tevreden en 9% ontevreden. De overige respondenten hebben deze vraag beantwoord met ‘weet niet/niet van toepassing’ of hebben niets ingevuld. Deze groep wordt voor het bepalen van het verhoudingsgetal buiten beschouwing gelaten. Dus voor dit onderwerp geldt:

|  |  |
| --- | --- |
| **35** | **X 100 = 79** |
| **(35 + 9)** |

Het verhoudingsgetal 79 valt binnen de categorie ‘ontevreden’ en kleurt oranje. De ouders van de Voorbeeldschool zijn dus ontevreden over ‘extra mogelijkheden voor goede leerlingen’.

TTTclass:scoresPercentagesBestuurTTT

# Resultatenoverzicht

**Resultaten**

TTTclass:satisfactionTopBestuur:goodTTT

TTTclass:satisfactionTopBestuur:badTTT

### Matrix: Belang vs. tevredenheid

In de matrix hieronder worden de *belang- en tevredenheidsscores per rubriek* uit tabel 3 nog eens grafisch weergegeven.

De verticale as in het diagram representeert de *gemiddelde belangscore* van alle scholen van TTTxml:bestuur.nameTTT en geeft aan welke rubrieken het personeel het belangrijkst vindt.

De horizontale as staat voor de *gemiddelde tevredenheidsscore* en geeft aan hoe tevreden de ouders zijn over deze aspecten van hun school en het onderwijs.

* Als de respondenten over een aspect relatief tevreden zijn *en* er tevens een relatief hoog belang aan hechten staat deze in het diagram in het kwadrant rechtsboven
* Als zij een relatief hoog belang hechten aan een aspect van de scholen van uw organisatie en relatief niet zo tevreden zijn staat zo’n aspect in het diagram in het kwadrant rechtsonder. Dit is een aandachtspunt voor het kwaliteitsbeleid van TTTxml:bestuur.nameTTT.

TTTclass:satisfactionImportanceBestuurTTT

# Vragenlijst

TTTclass:questionListsTTT

# Einde Rapportage

TTTxml:peiling.idTTT

Template 180512