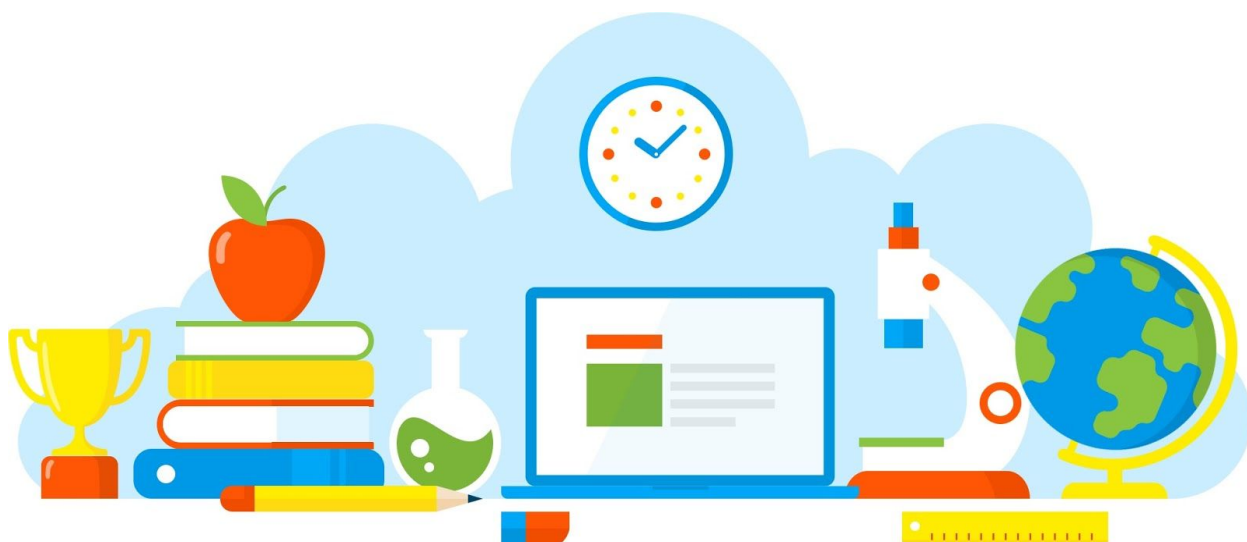




Ouderbetrokkenheid bij de Gentse basisscholen: Resultaten van de oudertevredenheidsmeting in scholen met een brugfiguur

Extern rapport

In samenwerking met Orhan Agirdag (KU Leuven)

2017-2018

Inleiding

Deze bevraging is een initiatief van het Team Ouderbetrokkenheid van Onderwijscentrum Gent. Deze tracht alle scholen in Gent te ondersteunen door kennisdeling, opleiding, consulting en coaching. In de scholen waar de nood het hoogst is, worden ook brugfiguren ingezet. Zij zijn de voelsprietten van Onderwijscentrum Gent, en nemen binnen en rond de school taken op die betrekking hebben op de samenwerking tussen ouders, het schoolteam, de leerlingen en de buurt. Een van de doelstellingen van Team Ouderbetrokkenheid is ouderbetrokkenheid bij alle schoolteams vergroten. Dat gebeurt onder meer door oudertevredenheidsmetingen te organiseren en die op te volgen met het schoolteam.

Net zoals in de verschillende sectoren van de samenleving, neemt kwaliteitszorg in het onderwijs een steeds belangrijkere plaats in. Een invloedrijk instrument hierbij zijn bevragingen van tevredenheid bij de ouders van de leerlingen. Op basis van de resultaten van de oudertevredenheidsmetingen kunnen schoolleiders en pedagogische begeleiders de kwaliteitszorg verbeteren op verschillende vlakken. Ze kunnen onder meer:

- De sterktes en zwaktes van een school op een objectieve manier identificeren.
- Nagaan in welke mate een school haar visie omzet in realiteit.
- Ontwikkelingen in de verschillende facetten van ouderbetrokkenheid monitoren.
- Concrete en eenduidige doelstellingen formuleren voor kwaliteitsverbetering.

Oudertevredenheidsmetingen bieden ook heel wat inzichten voor beleidsmakers, zoals:

- Nagaan of er grote verschillen zijn tussen scholen wat tevredenheid bij ouders betreft.
- Nagaan of er grote verschillen zijn tussen verschillende bevolkingsgroepen.
- Opstellen en opvolgen van beleidsdoelstellingen met betrekking tot ouderbetrokkenheid.

Opzet en methoden

Deelnemers: scholen en ouders

In totaal namen 29 Gentse basisscholen deel aan de bevraging. Deze scholen bestaan uit 40 schoolvestigingen. De bevraging verliep in twee perioden. Periode 1 heeft betrekking op 2011 tot 2013 en Periode 2 liep van 2015 tot 2018. Van de 40 vestigingen namen er 26 deel aan beide perioden. 9 schoolvestigingen deden alleen mee tijdens Periode 1; 5 vestigingen deden alleen mee in Periode 2. In periode 1 werden er 4566 ouders bevroegd en in Periode 2 werden er 4868 ouders bevroegd. In totaal hebben we gegevens van 9434 ouders.¹

Tevredenheid

Algemene tevredenheid van ouders

Alle ouders kregen een vragenlijst waarin er werd gepeild naar verschillende aspecten. Ten eerste werden er 33 vragen gesteld over hun relatie met de school om hun algemene tevredenheid over de school en hun samenwerking met de school na te gaan (zie Bijlage 1 voor alle vragen). Meer specifiek werd er aan de ouders gevraagd *"Hoe vindt u de samenwerking tussen ouders en de school? Kan u voor elke uitspraak aanduiden in welke mate u er mee akkoord bent of niet?"*. De respondenten konden bij elke stelling een antwoord selecteren tussen vijf opties, gaande van 'helemaal niet akkoord' tot 'volledig akkoord'. Het gemiddelde werd berekend per ouder. We hebben vastgesteld dat de 33 stellingen een intern consistente schaal vormen, met een zeer hoge betrouwbaarheid² van 0.97.

Om de interpretatie te vergemakkelijken, werd deze score herschaald op een schaal die loopt van 0 tot 100. Op basis hiervan hebben we ook een onderscheid gemaakt tussen drie groepen van ouders:

- Ontevreden ouders: score lager dan 50
- Tevreden ouders: score van 51 tot 90.
- Zeer tevreden ouders: score van 91 tot 100.

¹ De gegevens van één secundaire school zijn buiten beschouwing gelaten bij onze analyse. De analyses hebben dus enkel betrekking op basisscholen.

² Dit is Cronbachs α (alfa), een maat is voor de betrouwbaarheid van vragenlijsten. Cronbachs α kan waarden aannemen van 0 tot 1. Hoe dichterbij 1, hoe betrouwbaarder de vragenlijst.

Vier facetten van oudertevredenheid

De algemene schaal van tevredenheid van ouders, bestaat uit vier factoren die de verschillende facetten van tevredenheid weergeven. Deze subschalen hebben wij statistisch kunnen achterhalen met een factoranalyse³. De vier factoren gaan over:

1. **Interpersoonlijke** relaties tussen ouders en school
2. **Communicatie** tussen ouders en school
3. **Vertrouwen** van de ouders in bekwaamheid van de school
4. Het leveren van **maatwerk** door de school

Opnieuw hebben we alle factoren herschaald op een schaal die gaat van 0 tot 100 om de interpretatie te vergemakkelijken. Hieronder bespreken we de vier factoren.

1. Interpersoonlijke relaties

Het eerste facet van oudertevredenheid heeft betrekking op de interpersoonlijke relaties tussen de ouders en de school en bestaat uit de volgende vijf stellingen. Samen vormen de stellingen een schaal met een zeer hoge betrouwbaarheid van 0.92.

- Op school is men vriendelijk tegen mij
- Op school is men behulpzaam voor mij
- Op school is men beleefd tegen mij
- De school behandelt mij met respect
- Ik voel mij welkom op school

2. Communicatie en informatie

De tweede dimensie van oudertevredenheid heeft betrekking op de communicatie en informatie tussen de ouders en de school en bestaat uit de volgende zeven stellingen. Samen vormen deze stellingen een schaal met een hoge betrouwbaarheid van 0.88.

- Op school krijg ik als ouder de juiste informatie
- De school doet wat ze zegt

³ Factoranalyse is een statistische techniek die voor een groot aantal geobserveerde vragen een kleiner aantal achterliggende factoren identificeert. Factoranalyse wordt gebruikt om inzicht te krijgen in de structuur van de dataset.

- Ik kan gemakkelijk op school terecht als ik een vraag of een probleem heb
- De school tracht steeds zo snel mogelijk een antwoord te geven op mijn vraag
- De school stuurt mij, indien nodig, naar de juiste persoon of dienst door
- De school laat mij weten hoe mijn kind vooruitgaat
- De school overlegt met mij over hoe we mijn kind vooruit kunnen helpen

3. Vertrouwen in scholen

De derde dimensie van oudertevredenheid gaat over het vertrouwen van de ouders in de bekwaamheid van de school bestaat uit de volgende zeven stellingen. Deze peilen naar de mate waarin ouders het gevoel hebben dat de school en de leerkrachten datgene doen wat van hen verwacht wordt. Samen vormen ze een schaal met een hoge betrouwbaarheid van 0.89.

- Ik vertrouw erop dat de leerkrachten in deze school mijn kind op een goede manier lesgeven
- Ik weet wat ik van de school mag verwachten
- Ik vind dat de school mij aanmoedigt om de schoolloopbaan van mijn kind te ondersteunen
- Ik weet wat de school van mij verwacht
- Op school wil men het beste voor mijn kind
- Ik kan op school terecht met vragen over de opvoeding van mijn kind
- Op school zijn er veel mogelijkheden om de leerkrachten te ontmoeten

4. Maatwerk door de school

Het vierde facet van oudertevredenheid gaat over het leveren van **maatwerk** door de school volgens de ouders en bestaat uit de volgende zeven stellingen. Deze stellingen peilen naar hoe individuele ouders het gevoel hebben dat er specifiek rekening wordt gehouden met hun persoonlijke situatie. Samen vormen ze een schaal met een zeer hoge betrouwbaarheid van 0.91.

- Op school maakt men voldoende tijd vrij voor mij
- Op school luistert men naar wat ik te vertellen heb
- Op school houdt men rekening met mijn persoonlijke situatie
- Op school houdt men rekening met mijn mening
- Op school luistert men naar mijn klachten

- Op school staat men open voor mijn voorstellen
- Als het eens misloopt, geeft de school mij een tweede kans

Score samenwerking

Naast de verschillende stellingen over tevredenheid van de ouders, werd er aan de ouders ook een vraag gesteld om een score te geven aan de samenwerking. Meer specifiek werd aan de ouders gevraagd *“Hoeveel punten geeft u de school voor de samenwerking met ouders?”* De antwoordcategorieën gingen van 1 tot 10. Voor gelijkvormigheid hebben we ook deze score omgeschaald tot een score van 0 tot 100.

Prioriteiten van de ouders

Naast de vragen over tevredenheid van de ouders over de school, werd er in de vragenlijst ook gepeild naar de prioriteiten van de ouders op basis van wat de ouders **belangrijk** vinden in de relatie met hun school. Er werden 12 stellingen voorgelegd aan de ouders. Bij elke stelling hadden de ouders keuze tussen vijf nuances, gaande van 'totaal onbelangrijk' tot 'heel belangrijk'. We hebben alle stellingen herschaald op een schaal van 0 tot 100 om de interpretatie te vergemakkelijken.

- Betrouwbaarheid en zich aan afspraken houden
- Gemakkelijk contact met de school
- Bekwaamheid en goed doorverwijzen
- Vriendelijkheid, behulpzaamheid, respect en beleefdheid
- Goede communicatie tussen ouders en school
- Gelijkwaardige behandeling van ouders
- Begrip voor mij en mijn situatie
- Inspraak van ouders
- Actieve medewerking van ouders
- Vertrouwen en veiligheid
- Ondersteuning in de opvoeding van mijn kind
- Samenwerking tussen de school en organisaties uit de buurt

Achtergrondkenmerken

Taalachtergrond

In de enquête werden er ook een aantal items opgenomen om de achtergrondkenmerken van de families te achterhalen. Er werd ten eerste gepleit naar **taalachtergrond** van de families. Er werd gevraagd: “Welke taal wordt thuis meestal gesproken ?” Er waren drie antwoordcategorieën:

- (1) Nederlands: 27% van de ouders.
- (2) Andere taal: 35% van de ouders.
- (3) Twee of meer talen even vaak: 37% van de ouders.

Opleidingsniveau

Daarnaast werd er gepeild naar het opleidingsniveau van de moeder. Er werd gevraagd “Wat is het hoogst behaalde diploma van de moeder?": Er waren zeven antwoordcategorieën: (1) Geen diploma; (2) Basisonderwijs; (3) Buitengewoon onderwijs; (4) Lager secundair onderwijs; (5) Hoger secundair onderwijs (6) Hoger onderwijs of universitair onderwijs (7) Andere. In de analyses hebben we een onderscheid gemaakt tussen drie categorieën:

- hoog (optie 6, ongeveer 25% van de respondenten)
- medium (optie 5; ongeveer 29% van de respondenten)
- laag (optie 1, 2, 3 en 4 ongeveer 46% van de respondenten).

Etniciteit

De etnische achtergrond van de ouders werd bevraagd op basis van zelfrapportage. Meer specifiek werd er aan de ouders gevraagd “Tot welke bevolkingsgroep behoort de moeder?”. Er waren 11 antwoordmogelijkheden (zie Tabel 1)

Tabel 1: Verdeling van de respondenten volgens etniciteit van de moeder.

	Aantal	Percentage
Belgische	3174	33,6
Turkse	2604	27,6
Marokkaanse	552	5,9
Bulgaarse	742	7,9

Slovaakse	249	2,6
Ander Europees land	413	4,4
Ander Afrikaans land	603	6,4
Ander Aziatisch land	279	3,0
Noord-Amerikaans land	16	0,2
Zuid-Amerikaans Land	57	0,6
Ander land	536	5,7

Schooltoelage

Tenslotte is er nagegaan of de ouders recht hebben op een schooltoelage. Ongeveer 61% van de ouders gaf aan dat ze een toelage hadden ontvangen.

Schoolkenmerken

We hebben onderzocht of er verschillen zijn naar schoolkenmerken. Er werd rekening gehouden met de volgende schoolkenmerken:

1. percentage Nederlandstalige leerlingen op school
2. percentage leerlingen die een schooltoelage ontvangen
3. percentage leerlingen met een migratieachtergrond
4. schoolgrootte
5. brede school

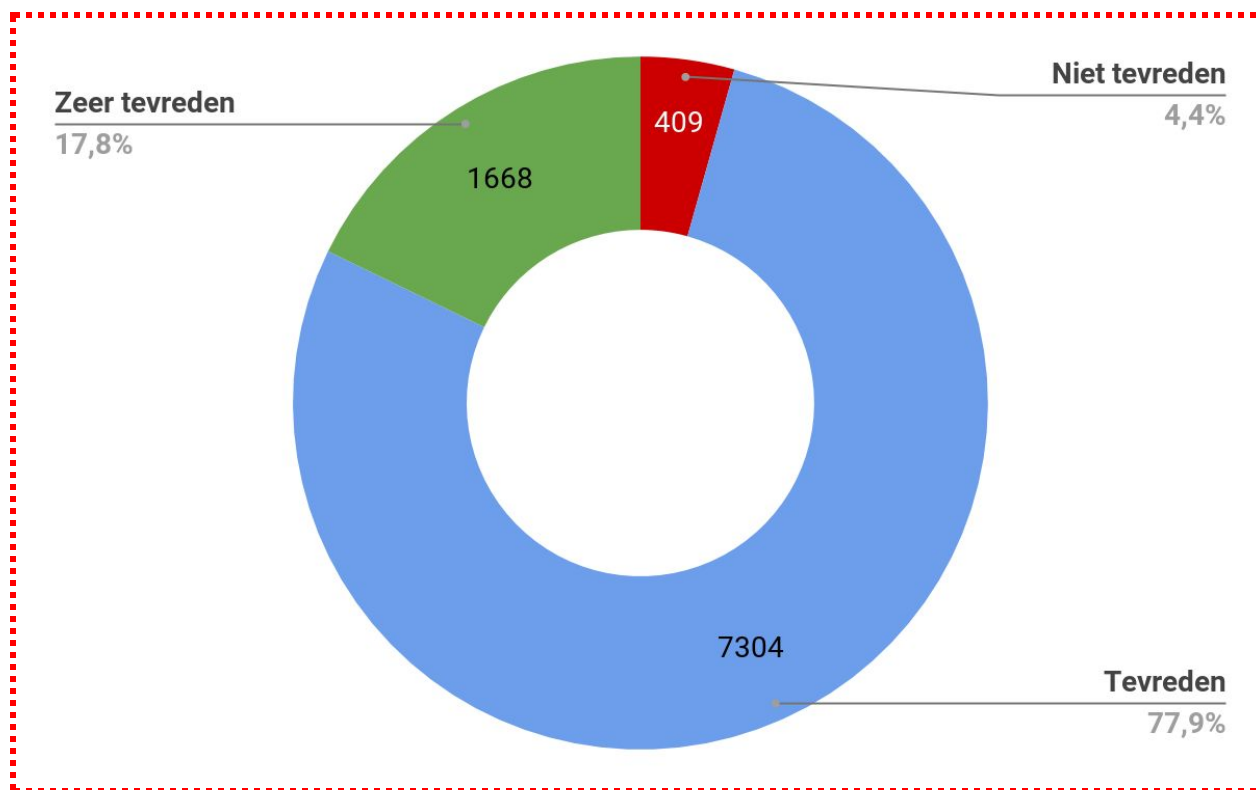
Resultaten

Algemene tevredenheid

Wanneer we een algemene score van oudertevredenheid berekenen op basis van de 32 vragen (zie Bijlage 1), dan zien we algemeen een **positief beeld**. Over alle scholen en beide perioden, is er een hoge algemene tevredenheid van **76 op 100**.

Overgrote meerderheid van de ouders (ongeveer 78%) is tevreden met hun school, ongeveer 18% zelfs zeer tevreden; en iets minder dan 5% van de ouders zijn niet tevreden (zie Figuur 1).

Figuur 1: Algemene tevredenheid van de ouders



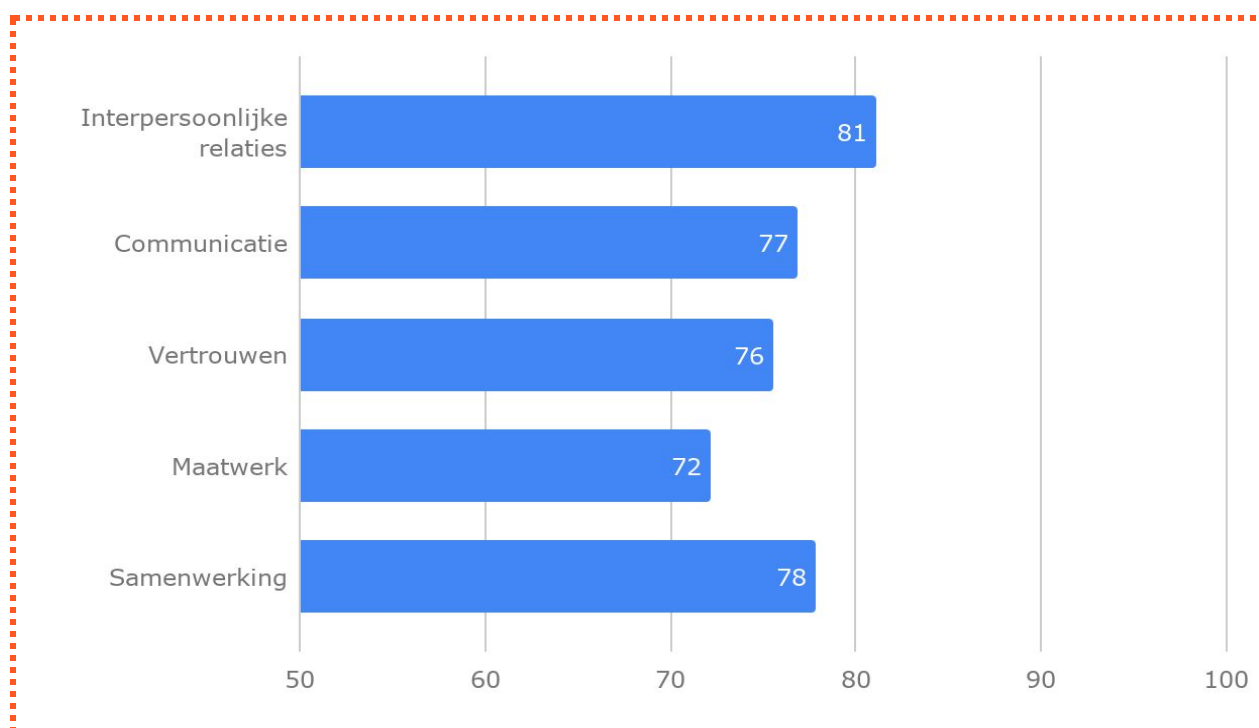
Facetten van tevredenheid en score samenwerking

Het optimistische beeld van de tevredenheid van ouders blijft ook wanneer we kijken naar de verschillende facetten van de relatie tussen scholen en ouders. Er zijn echter wel aanzienlijke verschillen tussen verschillende factoren. We zien hieronder dat de ouders gemiddeld gezien

het meest tevreden zijn over de **interpersoonlijke relaties** met school (met een gemiddelde score van 81 op 100). Daarna drukken ze zich ook positief uit over de **communicatie** met de school en de informatie die de school levert aan hen (met een gemiddelde score van 77 op 100). Ook hebben ouders een groot **vertrouwen** in de school en de bekwaamheid van de leraren (met een gemiddelde score van 76 op 100).

Ouders blijken over het algemeen wel wat minder optimistisch over het leveren van **maatwerk** door de school. Dat wil zeggen dat ouders niet altijd het gevoel hebben dat er rekening wordt gehouden met hun individuele situatie. Toch stellen we ook hier een gemiddelde score van 72, wat zeker niet slecht is. Tenslotte geven de meeste ouders een positieve score aan de **samenwerking** die ze ervaren met de school, met een gemiddelde score van 78 op 100.

Figuur xxx: Gemiddelde score (0-100) voor verschillende facetten van tevredenheid



Prioriteiten van de ouders

Er werd er in de vragenlijst ook gepeild naar de prioriteiten van de ouders. Meer specifiek werd er gevraagd welke aspecten de ouders nu belangrijk vinden in de relatie tot hun school, dit op basis van 12 stellingen. In tabel 2 hieronder geven we per domein aan hoe belangrijk ouders

deze vinden. We hebben de stellingen gesorteerd van belangrijk naar minder belangrijk volgens ouders.

Het valt op dat ouders de meeste aspecten wel heel belangrijk vinden. Het meest vinden ouders vertrouwen (score 91), interpersoonlijke relaties (score 90) en goede communicatie (score 90).

Het minst zijn ouders wakker van de samenwerking met de organisaties in de buurt (wel nog steeds een score van 76) en hun eigen actieve medewerking. Dit is misschien een punt van zorg voor toekomstige werking naar de ouder toe. **Opgemerkt dient te worden dat de score wel significant hoger lag voor ouders van scholen die in een brede school samenwerkingsverband zaten.**

Tabel 2: Mate waarin ouders belang hechten aan de verschillende aspecten

Stelling	Score
Vertrouwen en veiligheid	91
Vriendelijkheid, behulpzaamheid, respect en beleefdheid	90
Goede communicatie tussen ouders en school	90
Gelijkwaardige behandeling van ouders	87
Betrouwbaarheid en zich aan afspraken houden	86
Gemakkelijk contact met de school	86
Ondersteuning in de opvoeding van mijn kind	86
Bekwaamheid en goed doorverwijzen	85
Begrip voor mij en mijn situatie	83
Inpraak van ouders	82
Actieve medewerking van ouders	78
Samenwerking tussen de school en organisaties uit de buurt	76

Verschillen in tevredenheid naar scholen

Wanneer we de algemene tevredenheid van de ouders bekijken per school, dan zien we dat er aanzienlijke verschillen zijn tussen de scholen (of beter: vestigingen van scholen). De hoogste score is een school met een gemiddelde van 87 op 100, terwijl de laagste score 'slechts' een 70 op 100 is (zie Tabel 3 onderaan).

We moeten echter heel **voorzichtig** zijn bij het interpreteren van deze bevindingen. Een hoge score is inderdaad een indicatie dat het goed gaat met de relaties tussen de school en de ouders en een lage score *kan* een indicatie zijn dat het minder goed gaat. Maar het zou ook

kunnen dat een lage score ook betekent dat de ouders heel kritisch zijn en hoge verwachtingen hebben ten aanzien van hun school.

Tabel 3: Algemene oudertevredenheid per schoolvestiging

School x	87	School x	76
School x	84	School x	76
School x	83	School x	76
School x	81	School x	76
School x	80	School x	75
School x	80	School x	75
School x	80	School x	75
School x	79	School x	75
School x	79	School x	75
School x	79	School x	74
School x	78	School x	74
School x	78	School x	73
School x	77	School x	73
School x	77	School x	73
School x	77	School x	72
School x	77	School x	72
School x	77	School x	72
School x	76	School x	71
School x	76	School x	71
School x	76	School x	70

We hebben onderzocht welke schoolkenmerken de verschillen tussen scholen kunnen verklaren (dit los van de achtergrondkenmerken van individuele leerlingen; daarover zodadelijk meer). Hiervoor hebben we indicaties genomen van percentage Nederlandstalige leerlingen op school, percentage leerlingen die een schooltoelage ontvangen, percentage leerlingen met een migratieachtergrond, schoolgrootte, kleuters vs. lagere school en brede school.

Vooraf **schoolgrootte bleek** van belang. Het effect bleek negatief op bijna alle onderzochte dimensies van tevredenheid. Dat wil zeggen: hoe groter de school, hoe minder de ouders tevreden zijn over hun relatie. Dit lijkt een logisch gevolg te zijn van schaalvergroting waar ouders en leraren minder kans hebben om elkaar persoonlijk te kennen.

Daarnaast was er ook een kleine **positieve verschil tussen brede scholen en niet-brede scholen**. Dit wil zeggen dat scholen die in samenwerkingsverbanden zitten met hun buurtorganisaties meer tevreden ouders hebben dan ouders in scholen die dat niet hebben (zie Tabel 4 hieronder). Een significant hogere score dan het gemiddelde is met groen aangeduid en een lagere score dan het gemiddelde met rood aangeduid.

Tabel 4: Oudertevredenheid in brede scholen en niet-brede scholen vergeleken

	Algemene tevredenheid	Persoonlijke relaties	Communicatie	Vertrouwen	Maatwerk	Samenwerking
Brede school	77	82	78	77	73	79
Geen brede school	74	80	75	74	70	76
Gemiddelde	76	81	77	76	72	78

We hebben ook ouders vergeleken wiens kinderen in een **lagere school** waren ingeschreven met ouders wiens kinderen waren ingeschreven in **kleuterschool**. De verschillen tussen beide groepen waren minimaal, maar ouders met kinderen in kleuterschool blijken op verschillende vlakken iets meer tevreden dan ouders met kinderen in het lager onderwijs (zie Tabel 5). Een significant hogere score dan het gemiddelde is met groen aangeduid en een significant lagere score dan het gemiddelde met rood aangeduid.

Tabel 5: Oudertevredenheid in kleuter en lagere scholen vergeleken

	Algemene tevredenheid	Persoonlijke relaties	Communicatie	Vertrouwen	Maatwerk	Samenwerking
Kleuter	77	83	78	77	73	78
Lager	75	80	76	75	71	77
Gemiddelde	76	81	77	75	72	78

Andere schoolkenmerken (percentage Nederlandstalige leerlingen op school, percentage leerlingen die een schooltoelage ontvangen, percentage leerlingen met een migratieachtergrond) waren niet gerelateerd aan de tevredenheid van de ouders.

Verschillen naar perioden in tevredenheid

Tussen de twee periodes was er gemiddeld genomen geen significant verschil te merken in de algemene tevredenheid. Bij beide metingen is het gemiddelde tevredenheid 76 op 100.

Ook voor de verschillende facetten zien we amper een verschil tussen Periode 1 en Periode 2. Enige uitzondering hierop is dat interpersoonlijke relaties lichtjes vooruit zijn gegaan (van 81 naar 82), een statistisch significante vooruitgang, maar niet noodzakelijk betekenisvol.

Op schoolniveau zien we echter wel kleine verschuivingen. Een significant hogere score is met groen aangeduid en een significant lagere score dan het gemiddelde met rood aangeduid.

Tabel 6: Algemene oudertevredenheid per schoolvestiging per periode

Vestiging	Periode 1	Periode 2	Vershil
School x	72	79	7
School x	72	76	5
School x	78	83	4
School x	75	78	4
School x	79	83	3
School x	74	77	3
School x	74	76	3
School x	82	85	3
School x	83	85	2
School x	74	75	2
School x	75	77	1
School x	77	78	1
School x	77	78	1
School x	76	76	0
School x	71	71	0
School x	80	80	0
School x	77	76	0
School x	76	75	-1
School x	78	78	-1
School x	87	86	-1
School x	74	72	-1
School x	76	75	-2
School x	73	71	-2
School x	74	73	-2
School x	72	69	-3

Verschillen naar achtergrondkenmerken

Etniciteit

Zijn er verschillen tussen groepen van ouders naargelang hun achtergrondkenmerken? Uit de bevindingen in onderstaande Tabel 7 blijkt dat er slechts kleine verschillen zijn tussen verschillende etnische groepen op alle vlakken van tevredenheid: de scores per etnische groep verschillen doorgaans nauwelijks onderling.

De kleine verschillen ten aanzien van het gemiddelde zijn met kleuren weergegeven in Tabel 5. Een significant hogere score dan het gemiddelde is met groen aangeduid en een significant lagere score dan het gemiddelde met rood aangeduid. Een zekere patroon vormt zich. Het minst tevreden over het onderwijs zijn autochtonen, en de groep met een lange geschiedenis in de migratie (dus Turken en Marokkanen).

Tabel 7: Etniciteit in relatie tot tevredenheid van ouders

	Algemene tevredenheid	Persoonlijke relaties	Communicatie	Vertrouwen	Maatwerk	Samenwerking
Belgische	74	82	74	74	71	75
Turkse	75	79	77	75	72	77
Marokkaanse	76	81	77	75	72	78
Bulgaarse	78	82	80	78	75	83
Slovaakse	83	85	84	84	80	85
Ander Europees land	78	83	79	77	74	81
Ander Afrikaans land	76	81	79	77	72	78
Ander Aziatisch land	78	82	80	78	75	84
Noord-Amerikaans land	76	85	80	78	66	81
Zuid-Amerikaans Land	77	82	78	77	72	81
Ander land	79	84	80	78	76	81
Gemiddelde	76	81	77	76	72	78

In contrast hiermee zijn de groepen met een relatief recente migratiegeschiedenis (zoals intra-Europese migranten en Aziatische migranten) meer tevreden over de school van hun kinderen. Dit is een bekend fenomeen in de sociologische literatuur waaruit in verschillende landen blijkt dat eerste generatie migranten over het algemeen veel meer optimistische zijn dan zowel de autochtone bevolking als oudere groepen met migratieachtergrond. Dat komt wellicht

doordat nieuwkomers hun situatie nog vergelijken met de situatie in hun landen van herkomst, waar de situatie vaak niet goed is.

Om het overzicht te bewaren, zullen we daarom in de volgende secties werken met drie groepen: (1) autochtonen, (2) Turken en Marokkanen, en (3) nieuwe migranten.

Hieronder geven we ook de resultaten van de **prioriteiten** van de ouders met betrekking tot hun verwachtingen ten aanzien van hun school; opgedeeld volgens de drie etnische groepen (zie Tabel 8). Wat opvalt is dat de prioriteiten van de verschillende etnische groepen in feite heel gelijk lopen. Alle ouders vinden vertrouwen, veiligheid en vriendelijkheid zeer belangrijk en alle groepen hechten relatief minder belang aan samenwerking met de organisaties in de buurt.

Toch zien we ook een aantal duidelijke verschillen. Zo hechten de groepen met een migratieachtergrond meer belang aan de **opvoedingstaak** van de school dan autochtonen (een verschil van 7 punten). Ook vinden ouders met een migratieachtergrond meer dan autochtone ouders dat de school begrip moet tonen voor hun situatie. Ten slotte vinden ouders met een migratieachtergrond inspraak van ouders en actieve medewerking van ouders belangrijker dan autochtone ouders (zie Tabel 8).

Tabel 8: Etniciteit in relatie tot prioriteiten van de ouders

	Autochtonen	Turken & Marokkanen	Nieuwe migranten
Betrouwbaarheid en zich aan afspraken houden	88	86	85
Gemakkelijk contact met de school	87	86	85
Bekwaamheid en goed doorverwijzen	86	85	84
Vriendelijkheid, behulpzaamheid, respect en beleefdheid	90	90	90
Goede communicatie tussen ouders en school	91	90	89
Gelijkwaardige behandeling van ouders	87	89	87
Begrip voor mij en mijn situatie	80	86	84
Inspraak van ouders	78	85	82
Actieve medewerking van ouders	75	80	80
Vertrouwen en veiligheid	91	92	91
Ondersteuning in de opvoeding van mijn kind	81	89	88
Samenwerking tussen de school en organisaties uit de buurt	70	79	78

Taalachtergrond

Etniciteit hangt sterk samen met taalachtergrond aangezien bijna alle autochtone ouders thuis enkel Nederlands spreken. Daarom hebben we bij de analyses over de relaties tussen taalachtergrond en tevredenheid enkel ouders met een migratieachtergrond geïnccludeerd. Deze bestaan uit drie taalgroepen: gezinnen waar vooral een andere taal wordt gesproken, gezinnen waar vooral Nederlands wordt gesproken en meertalige gezinnen.

Een significant lagere score dan het gemiddelde is met rood aangeduid (zie Tabel 9). Naar tevredenheid en samenwerking met school, maken de resultaten in Tabel 9 duidelijk dat er amper significante verschillen zijn. Over het algemeen blijkt eentaligheid (in het Nederlands of een andere taal) te resulteren in minder optimale scores, dan meertaligheid, maar zoals gezegd zijn de verschillen zelden significant.

Tabel 9 Etniciteit in relatie tot tevredenheid van ouders met een migratieachtergrond

	Algemene tevredenheid	Persoonlijke relaties	Communicatie	Vertrouwen	Maatwerk	Samenwerking
Andere taal	76	81	78	76	73	79
Nederlands	75	80	76	76	72	77
Meertalig	77	81	79	77	73	80
Gemiddelde	77	81	78	77	73	79

Opleidingsniveau van de moeder

Wanneer we kijken naar de samenhang tussen het opleidingsniveau van de moeders en tevredenheid (zie Tabel 10), zien we opnieuw slechts kleine (maar statistische significante) verschillen tussen verschillende groepen. Een hogere score dan het gemiddelde is met groen aangeduid en een lagere score dan het gemiddelde is met rood aangeduid.

Algemeen vinden we terug dat ouders met lager opgeleide moeders iets meer tevreden zijn van hun scholen dan hoger opgeleide ouders, die zich kritischer uitlaten over de school. Een uitzondering hierop is wel de dimensie interpersoonlijke relaties. Blijkbaar vinden hoogopgeleide ouders veel meer dan laagopgeleide ouders dat men op school vriendelijk en beleefd is tegen hen en met respect worden behandeld.

Tabel 10: Opleidingsniveau van de moeder in relatie tot tevredenheid van ouders

	Algemene tevredenheid	Persoonlijke relaties	Communicatie	Vertrouwen	Maatwerk	Samenwerking
Laag	77	80	78	77	73	79
Medium	75	80	77	75	71	77
Hoog	76	84	75	75	72	77
Gemiddelde	76	81	77	76	72	78

Wanneer we de bevindingen opsplitsen volgens etniciteit, vinden we een gelijkaardige patroon terug voor verschillende etnische groepen: met uitzondering van interpersoonlijke relaties, zijn hoog opgeleide ouders meer kritisch ten aanzien van hun school dan lager opgeleide ouders

Schooltoelage

Ten slotte hebben we gekeken naar de relatie tussen het recht hebben op een schooltoelage en tevredenheid bij de ouders (zie Tabel 11). De resultaten lopen heel analoog aan het voorgaande over opleidingsniveau. Dit verbaast ons niet aangezien er een belangrijke samenhang is tussen opleidingsniveau en inkomen van een gezin.

Wat we dus vinden zijn heel kleine verschillen tussen de groepen. Over het algemeen blijken gezinnen met een hoger inkomen (geen recht op schooltoelage) iets minder tevreden van hun school dan gezinnen met een lager inkomen (recht op schooltoelage). Verschil is echter zelden significant. Een uitzondering op deze patroon zijn de persoonlijke relaties, waar het omgekeerde geldt.

Tabel 11: Recht op schooltoelage in relatie tot tevredenheid van ouders

	Algemene tevredenheid	Persoonlijke relaties	Communicatie	Vertrouwen	Maatwerk	Samenwerking
Nee	75	83	75	74	71	76
Ja	76	80	77	76	73	78
Gemiddelde	76	81	77	75	72	77

Conclusies

- Er werden 9434 ouders bevraagd in 40 Gentse basisscholen.
 - De meeste ouders zijn **tevreden tot zeer tevreden** van hun school (96%)
 - Slechts een kleine minderheid van de ouders is ontevreden (4%).
 - Ouders zijn vooral positief over de **interpersoonlijke relaties** met hun scholen.
 - Ouders verwachten wel **meer maatwerk**.
- Ouders hebben **verschillende prioriteiten** wanneer het gaat over wat ze belangrijk vinden in de relatie met hun school:
 - Hun prioriteiten zijn **vertrouwen, veiligheid en een goede communicatie**.
 - Mogelijke werkpunt is het belang van samenwerking met de organisaties in de buurt: dit wordt relatief onderschat door de ouders.
 - Maar ouders van **brede scholen** vinden de samenwerking met de organisaties in de buurt wel belangrijker.
- Wat tevredenheid van ouders betreft **zijn er aanzienlijke verschillen tussen de scholen**
 - Deze verschillen zijn niet gerelateerd aan de etnische of sociaaleconomische samenstelling van de leerlingen.
 - **Schoolgrootte** hangt negatief samen met tevredenheid: kleine scholen hebben een voordeel.
 - Ouders van **kleuterscholen** zijn iets meer tevreden dan die van lagere scholen.
 - Hoewel er weinig verschillen zijn tussen periode 1 en periode 2 van de afname, zijn de meeste scholen er op vooruit gegaan, en een paar scholen lichtjes achteruit.
- Er zijn slechts **zeer kleine verschillen tussen verschillende bevolkingsgroepen**.
 - Zo blijken autochtonen én gevestigde migrantengroepen (Turken en Marokkanen) samen iets minder tevreden te zijn dan de nieuwe groepen van migranten zoals Bulgaren, Slowaken en Roemenen.
 - Hoger opgeleide ouders zijn **kritischer** ten aanzien van hun school.
 - Autochtonen en hoger opgeleide ouders ervaren betere interpersoonlijke relaties op school.
 - Ouders met een migratieachtergrond hechten ook meer belang aan de opvoedingstaak van de school dan autochtone ouders.

Bijlage 1: Algemene tevredenheid

- V1 Op school krijg ik als ouder de juiste informatie
- V2 De school doet wat ze zegt
- V3 Ik kan gemakkelijk op school terecht als ik een vraag of een probleem heb
- V4 De school tracht steeds zo snel mogelijk een antwoord te geven op mijn vraag
- V5 De school stuurt mij, indien nodig, naar de juiste persoon of dienst door
- V6 Ik vind dat de leerkrachten goed met de ouders samenwerken
- V7 Op school is men vriendelijk tegen mij
- V8 Op school is men behulpzaam voor mij
- V9 Op school is men beleefd tegen mij
- V10 De school behandelt mij met respect
- V11 Ik krijg de nodige informatie over de werking van de school
- V12 De school laat mij weten hoe mijn kind vooruitgaat
- V13 Op school geeft men een verstaanbare uitleg als ik iets vraag
- V14 De school overlegt met mij over hoe we mijn kind vooruit kunnen helpen
- V15 Ik heb het gevoel dat de school alle ouders op een gelijkwaardige manier behandelt
- V16 Op school maakt men voldoende tijd vrij voor mij
- V17 Op school luistert men naar wat ik te vertellen heb
- V18 Op school houdt men rekening met mijn persoonlijke situatie
- V19 Op school houdt men rekening met mijn mening
- V20 Op school luistert men naar mijn klachten
- V21 Op school staat men open voor mijn voorstellen
- V22 Ik krijg de kans om op school of in de klas mee te werken
- V23 Ik vind dat de school mij aanmoedigt om de schoolloopbaan van mijn kind te ondersteunen
- V24 Als het eens misloopt, geeft de school mij een tweede kans
- V25 Ik weet wat ik van de school mag verwachten
- V26 Ik weet wat de school van mij verwacht
- V27 Ik voel mij welkom op school
- V28 De school gaat voorzichtig om met informatie over mij of mijn kind
- V29 Ik vertrouw erop dat de leerkrachten in deze school mijn kind op een goede manier lesgeven
- V30 Op school wil men het beste voor mijn kind
- V31 Ik kan op school terecht met vragen over de opvoeding van mijn kind
- V32 Op school zijn er veel mogelijkheden om de leerkrachten te ontmoeten
- V33 Ik vind dat de school goed samenwerkt met organisaties uit de buurt