



Fijn dat je interesse hebt in onze tevredenheidsenquête voor ouders!

## Hoe werkt de tevredenheidsenquête

De tevredenheidsenquête van KOOGO is een uitgebreide lijst van 98 vragen voor ouders. Ze biedt houvast aan scholen en ouderwerkingen om een enquête voor ouders op te stellen. De vragen zijn laagdrempelig verwoord (opgesteld in samenwerking met het agentschap integratie & inburgering). Op die manier kan je meer ouders bereiken. Als ouderwerking of school kies je zelf vragen uit de lijst. Je doet dit best via een

STAPPENPLAN (zie verder in dit document).

KOOGO biedt deze vragenlijst standaard aan in 7 verschillende talen. **Ouders komen eerst op de Nederlandstalige bevraging waar ze kunnen doorklikken naar een andere taal.** Wil je een rechtstreekse link naar een taal (zodat ouders niet moeten doorklikken) of wens je bepaalde talen niet aan te bieden, laat dit dan weten. De standaard bevraging bestaat uit:

- Nederlands
- Frans
- Engels
- Arabisch
- Bulgaars
- Pools
- Turks



Figuur 1 Voorbeeld van een vraag in het Arabisch

De vragen zijn gebundeld in 11 clusters. De vragen per cluster kan te terugvinden in het digitale aanvraagformulier. Gebruik voor het selecteren van de clusters en de vragen het stappenplan hieronder.

**PRIJZEN** voor het opmaken van de bevraging en het verwerken van de gegevens.

	Maximaal 12 vragen per bevraging	Maximaal 20 vragen per bevraging
Niet geregistreerde ouderwerkingen en scholen (aanvraag via <a href="http://shop.koogo.be">shop.koogo.be</a> )	€25	€60
Geregistreerde ouderwerkingen en scholen (aanvraag mail <a href="mailto:mariekebavelaar@ovsg.be">mariekebavelaar@ovsg.be</a> )	gratis	€35
Betalende leden van KOOGO (aanvraag via mail <a href="mailto:mariekebavelaar@ovsg.be">mariekebavelaar@ovsg.be</a> )	gratis	gratis





Betalende leden van KOOGO kunnen hun gratis begeleidingsuren gebruiken voor ondersteuning bij deze bevraging (bijvoorbeeld hulp bij de analyse van de gegevens, hulp bij het bereiken van zoveel mogelijk ouders,...)

Clusters:

1. Introductievragen
2. De school en de buurt
3. Opvang door de school en de buitenschoolse opvang
4. Schoolkosten
5. Samenwerking tussen school en ouders
6. Communicatie en bereikbaarheid
7. Onderwijskwaliteit
8. Regels en afspraken
9. Het welbevinden van leerlingen en ouders
10. Evaluatie van de leerlingen
11. Open vragen

Nadat je vragen hebt geselecteerd (je ontvangt de link met vragen na de aanvraag), kies je een **welkomsttekst** voor je enquête (zie verder in dit document).

## Praktische informatie:

- Nadat je je aanvraag hebt gedaan, maakt KOOGO een link naar jullie bevraging. Je bezorgt de bevraging (de link of op papier) aan de ouders. Probeer een zo groot mogelijke groep ouders te bereiken. Hoe kan je je bereik vergroten? Lees het in STAP 3 van het stappenplan.
- Je ontvangt, nadat je de vragen hebt doorgegeven aan KOOGO eerst een proeflink die je kan uittesten. Kleine wijzigingen kunnen nog doorgegeven en aangepast worden in de definitieve enquête.
- Je kan tussentijds (als de enquête loopt) via mail vragen hoeveel ouders de bevraging al hebben ingevuld. Zo kan je ouders eventueel nog eens herinneren om de enquête in te vullen.
- Op het moment dat je de bevraging wilt afsluiten stuur je een mailtje naar je contactpersoon bij KOOGO. We gaan aan de slag en je ontvangt van ons de resultaten.
- Contacteer [marieke.bavelaar@ovsg.be](mailto:marieke.bavelaar@ovsg.be) met vragen over onze tevredenheidstool.





## STAPPENPLAN tevredenheidstool KOOGO

### Hoe ga je ermee aan de slag?

STAP 1: Bepaal je doel

STAP 2: Kies je cluster(s) en je vragen (die passen bij je vooropgestelde doel)

STAP 3: Denk na over hoe je alle ouders bereikt.

STAP 4: Stuur je aanvraag naar KOOGO via mail naar [mariekebavelaar@ovsg.be](mailto:mariekebavelaar@ovsg.be)

### STAP 1: Bepaal je doel.

Denk samen na over het doel van je bevraging. **Wat wil je bereiken door ouders te bevragen?** Haal je inspiratie uit het schoolwerkplan, actieplannen, ...

Enkele voorbeelden:

“We willen het imago van de school in kaart brengen.”

“We willen ouders de kans geven om mee te denken”

“We weten wat ouders denken, maar we willen checken of ons idee klopt”

“We willen weten wat ouders van de ouderwerking of van de school vinden”

“We willen weten waar we als school op kunnen inzetten om het imago van de school te versterken.”

“We willen kinderen beter kunnen begrijpen en meer op maat kunnen werken door info die we van ouders krijgen over het kind”

“We willen weten of ouders tevreden zijn over de school”

“We willen in orde zijn voor de inspectie.”

“We willen de evolutie meten in tevredenheid” (meermaals bevragen)





STAP 2: Kies je cluster(s) en je vragen (die passen bij je vooropgestelde doel) en denk na over hoe vaak en wanneer je gaat bevragen.

**Kies een of meerdere clusters die relevant zijn om te bevragen.** Houd je doel in je achterhoofd.

De clusters:

1. Introductievragen
2. De school en de buurt
3. Opvang door de school en de buitenschoolse opvang
4. Schoolkosten
5. Samenwerking tussen school en ouders
6. Communicatie en bereikbaarheid
7. Onderwijskwaliteit
8. Regels en afspraken
9. Het welbevinden van leerlingen en ouders
10. Evaluatie van de leerlingen
11. Open vragen

*Tip: Als je wilt dat ouders meedenken, kies dan een onderwerp waar jullie bereid zijn rekening te houden met wat ouders denken. Als jullie willen werken aan een evaluatiebeleid, dan kies je best vragen uit cluster 10.*

Als je een of meerdere clusters gekozen hebt, bekijk je de bijhorende vragen. Maak een preselectie. **Hou je doel in je achterhoofd.** Welke vragen zijn relevant en met welke antwoorden kan je aan de slag?

**Selecteer een beperkt aantal vragen.**

Advies: **Less is more!** Hoe minder vragen je stelt hoe meer ouders zullen antwoorden. Hoe minder vragen je stelt, hoe doelgerichter je aan de slag kan met de antwoorden.

Als je vragen selecteert kom je vaak andere vragen tegen die ook wel interessant zijn. Hou ze bij voor een volgende bevraging. Je bevrageet beter regelmatig minder vragen dan ineens veel vragen.

**Bepaal hoe vaak je wil bevragen en wanneer**

Koppel je de bevraging bijvoorbeeld aan de oudercontacten, begin-einde-midden schooljaar,...? Kies je voor jaarlijks of meerdere keren per jaar, enkel in bepaalde leerjaren, de hele school, ... ?

Afhankelijk van je doel kan je ervoor kiezen om enkele keren dezelfde vragen te stellen (evolutie meten), telkens andere of een combinatie.

STAP 3: Denk na over hoe je alle ouders kan bereiken en ondersteunen.

Hoe meer ouders je bereikt met je bevraging, hoe waardevoller de resultaten zijn. Zet daarom in op het bereiken van zoveel mogelijk ouders. Bekijk onderstaande tips en leg vast hoe jullie dit gaan aanpakken.

**Kies voor hulplijnen en alternatieven voor de online enquête**

Niet alle ouders hebben de mogelijkheden om een online enquête in te vullen. Bied daarom verschillende **alternatieven en/of hulplijnen** aan.





- Je kan een papieren versie voorzien. Deze moet je zelf maken, maar je kan de vertalingen van je vragen via KOOGO aanvragen. Ook de antwoorden moet je zelf digitaliseren alvorens door te geven aan KOOGO. Je kan deze papieren versie ook naast de online versie aanbieden.
- Je kan ouders mondeling bevragen door de leerkracht (bv gekoppeld aan een oudercontact), brugfiguren, zorgleerkrachten, leerlingenbegeleiders, opvoeders of door vrijwilligers (bv aan de schoolpoort). De antwoorden kunnen indien mogelijk rechtstreeks ingegeven worden op een computer via de online link of achteraf toegevoegd worden.
- Je kan voorzien dat **er voor en na een oudercontact, bij het halen en brengen of op een avond** een lokaal is met een computer waar ouders de bevraging in kunnen vullen. Je kan ook een computer voorzien tijdens het oudercontact en wachtende ouders de mogelijkheid bieden om dan al de bevraging in te vullen. Je kan dit aan iedereen aanbieden of je laat ouders de keuze: op school invullen of thuis.
- Voorzie een (tijdelijke) QR-code (je kan er gratis één aanmaken via <https://gratisqrcode.nl/aanmaken>) en hang deze duidelijk zichtbaar op. Ouders kunnen snel met hun smartphone naar de bevraging surfen terwijl ze wachten tot de schoolbel gaat. Deze QR-code kan je ook ophangen in de gang tijdens een oudercontact of op een infomoment op de tafeltjes leggen.
- Je kan tijdens een oudercontact **samen met de ouders die dit nog niet deden** (lijst op te vragen bij KOOGO, indien je personalia vraagt aan de ouders) de bevraging invullen. Je bevraagt de ouders dan **mondeling** en vult zelf in.

Ga op zoek naar wat ouders tegenhoudt om de enquête in te vullen.

**Ordeel niet** over ouders die de enquête niet invullen, maar **ga op zoek naar wat hen tegenhoudt**.

Bijvoorbeeld:

- te weinig tijd à minder vragen stellen;
- begrijp de vragen niet à vertaling ter beschikking of samen invullen;
- geen internet of PC à zorg dat enquête op smartphone in te vullen is; zorg dat er PC's klaarstaan voor en na school; zorg voor een papieren enquête, ...
- Ouders denken dat hun mening niet belangrijk is à laat horen dat je de mening van alle ouders belangrijk vindt; ...
- Ouders zijn bang om fouten te schrijven à geef ouders de mogelijkheid om samen in te vullen. Stel ouders gerust. TIP: Neem zelf het initiatief, hulp vragen is niet makkelijk. Bv 'We overlopen het samen en ik zal het invullen. Ok? Of vul je het liever zelf in?' Is makkelijker voor ouders die deze drempel ervaren dan "Als je liever hebt dat ik het invul, moet je het maar vragen."

**Zorg dat je weet welke ouders nog missen.** Spreek ze discreet aan (op een oudercontact, via telefoon, aan de schoolpoort) en pols naar de reden. Ga met hen in gesprek en luister wat ze nodig hebben. Help en ondersteun op maat. Leer hieruit en probeer bij een volgende bevraging algemene oplossingen aan te reiken. Niemand is graag de uitzondering.

TIP: Om te weten welke ouders je nog niet bereikte, kan het interessant zijn om in de enquête personalia (of persoonsgegevens) te vragen. **KOOGO kan deze los van de antwoorden bezorgen.**

Laat voelen dat je de inspanning van ouders waardeert

Spreek je **waardering** uit naar ouders als ze hun mening delen met jullie.





Laat ouders achteraf weten wat je met hun antwoorden doet. Ouders die zich gewaardeerd voelen, zullen een volgende enquête ook invullen.

Heb je nog vragen over de tevredenheidsenquête?

Neem contact op met [Marieke.bavelaar@ovsg.be](mailto:Marieke.bavelaar@ovsg.be) of [Hannelore.lambrighs@ovsg.be](mailto:Hannelore.lambrighs@ovsg.be)

