

# Oudertevredenheidsonderzoek

## Herman Broerenstichting

### *Rapportage*

---

In opdracht van de Herman Broerenstichting

juni 2016



SO VSO

Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek in opdracht van de Herman Broerenstichting.

DUO Onderwijsonderzoek  
drs. Vincent van Grinsven  
drs. Moniek de Weerd  
Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Postbus 681  
3500 AR Utrecht

telefoon: 030 263 1080  
e-mail: [info@duo-onderwijsonderzoek.nl](mailto:info@duo-onderwijsonderzoek.nl)  
website: [www.duo-onderwijsonderzoek.nl](http://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	11
5 Onderzoeksresultaten	12
5.1 Overall beeld van de Herman Broerenstichting	12
5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten	12
5.1.2 Positieve en negatieve punten	14
5.1.3 Verbeterprioriteiten	16
5.1.4 Benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs	18
5.2 Hoofdaspecten nader bekeken	19
5.2.1 Inleiding	19
5.2.2 Onderwijs	20
5.2.3 Algemene ontwikkeling	21
5.2.4 Leerkracht	22
5.2.5 Begeleiding	23
5.2.6 Samenwerking met ouders	24
5.2.7 Communicatie	25
5.2.8 Sfeer	26
5.2.9 Sociaal-emotioneel	27
5.2.10 Voorzieningen	28
5.2.11 Directie	29
5.3.12 Therapie op school	30
5.3.13 Taxivervoer	31
5.3 Overige aspecten	32
5.3.1 Extra activiteiten	32
5.3.2 Geledingen	33
5.4 Pesten	34
5.5 Communicatiemiddelen	35
5.5.1 Website	35
5.5.2 Nieuwsbrief	36
5.5.3 Informatiebehoefte	37

## 5.6 Loyaliteit 38

### 5.6.1 Net Promotor Score (NPS) 38

### 5.6.2 Opnieuw kiezen voor deze school 39

## 5.7 Ouderbetrokkenheid 40

## 6. Achtergrondkenmerken van de leerlingen 41

## 1. Inleiding

De Herman Broerenstichting wil inzicht in de tevredenheid en de betrokkenheid van de ouders van de leerlingen van de scholen. Tegen deze achtergrond heeft de Herman Broerenstichting in mei/juni 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 scholen van hun kinderen ervaren en hoe tevreden zij met de scholen van de Herman Broerenstichting zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij de scholen van de Herman Broerenstichting.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor de scholen van de Herman Broerenstichting.*

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 de scholen van de Herman Broerenstichting, maar ook van de sterke punten van de scholen van de Herman Broerenstichting (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 van wie een e-mailadres bekend is zijn per 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. Ouders van wie geen e-mailadres bekend is, hebben een brief met persoonlijke inlogcode en korte instructie ontvangen. Vervolgens is na enige tijd een herinnering gestuurd naar de ouders die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld.

### Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek (voortgezet) speciaal onderwijs. De Herman Broerenstichting heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft de Herman Broerenstichting gebruik gemaakt van de mogelijkheid om schoolspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

### Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders van de scholen van de Herman Broerenstichting. Uiteindelijk hebben 95 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 37%. De respons is als volgt verdeeld over de scholen:

	Uitgenodigd	Netto respons	Respons percentage	Respons e-mail	Respons schriftelijk
<b>Herman Broerenstichting</b>	<b>258</b>	<b>95</b>	<b>37%</b>	<b>64%</b>	<b>25%</b>
Herman Broerenschool Delft	50	16	32%	71%	22%
Herman Broerenschool Naaldwijk	34	13	38%	64%	30%
Herman Broerencollege Delft	88	35	39%	79%	28%
Herman Broerencollege Naaldwijk	86	31	37%	57%	28%

Doorgaans zien we onder ouders een respons van gemiddeld 39% voor het (V)SO, voor het PO is dit 50% en voor het VO 44%. Voor de Herman Broerenstichting is de respons 37%, dit is in lijn met de gemiddelde respons onder ouders voor het (V)SO. Op basis van de resultaten van deze groep ouders willen we uitspraken doen over het grotere geheel (alle 258 ouders). Dat kan in het geval van kleine populaties (zoals hier het geval is) ook prima bij kleinere responsgroepen. Het gaat er vooral om of de uitkomsten representatief zijn voor de gehele populatie. Dus of dat deel van de ouders dat niet gereageerd heeft, dezelfde mening is toegedaan als ouders die wel gereageerd hebben. Bij tevredenheidsonderzoek onder ouders is het zo dat zowel ouders die (heel) tevreden als ouders die (heel) ontevreden zijn vertegenwoordigd zijn in de responsgroep (en in de non-responsgroep). Er is daarom geen reden om aan te nemen dat de resultaten op basis van de gerealiseerde respons niet voor de gehele groep ouders gelden.

Onder ouders die per e-mail zijn benaderd zien we overigens een veel hogere gemiddelde respons (64%). Dit lijkt voor de Herman Broerenstichting een betere manier om ouders te benaderen voor onderzoek dan middels een brief.

## 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** bespreken we de resultaten met betrekking tot de extra activiteiten en de geledingen.

In **paragraaf 5.4** tot en met **paragraaf 5.7** worden respectievelijk de vragen met betrekking tot pesten, de communicatiemiddelen van de school, loyaliteit en ouderbetrokkenheid besproken.

**Hoofdstuk 6** biedt een weergave van de achtergrondkenmerken van de leerlingen 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 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.

## 4 De benchmark

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

## 5 Loyaliteit

We beoordelen de loyaliteit van de ouders met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS). Hiervoor vragen we de ouders of zij, als ze nu voor de keuze zouden staan, opnieuw voor deze school zouden kiezen. Aan de hand van deze vraag onderscheiden wij vier typen ouders: **promotors**, **passives**, **detractors** en **extreme detractors**. Zie paragraaf 5.6 van deze rapportage.

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 mei/juni 2016 is een oudertevredenheidsonderzoek verricht naar de tevredenheid van ouders van de leerlingen van de scholen van de Herman Broerenstichting. De meting onder de ouders heeft online plaatsgevonden. Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek (voortgezet) speciaal onderwijs, waarbij de Herman Broerenstichting de mogelijkheid heeft gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan terminologie die op school wordt gebruikt. Daarnaast heeft de Herman Broerenstichting gebruik gemaakt van de mogelijkheid om schoolspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

Van de 258 ouders van de leerlingen van de scholen van de Herman Broerenstichting die zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen, heeft uiteindelijk 37% 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) speciaal onderwijs: indien de Herman Broerenstichting 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) speciaal onderwijs: indien de Herman Broerenstichting 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 SO/VSO
- het percentage ontevreden ouders
- het percentage tevreden ouders
- de plaats in de prioriteitenmatrix

	Gemiddelde	Benchmark SO/VSO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	7.9	7.6	+	0 %	91 %	
Taxivervoer	8.1	7.8	+	5 %	89 %	Sterke punten
Voorzieningen	8.1	7.7	+	1 %	94 %	Sterke punten
Leerkracht	8.1	8.4	-	5 %	87 %	Handhaven
Sfeer	8.0	8.3	-	2 %	90 %	Handhaven
Begeleiding	8.0	8.0	o	5 %	85 %	Handhaven
Samenwerking met ouders	8.0	8.1	o	5 %	82 %	Handhaven
Onderwijsondersteunende therapie	7.9	8.1	o	2 %	88 %	Handhaven
Sociaal-emotioneel	7.8	8.0	o	2 %	84 %	Handhaven
Onderwijs	7.8	8.1	-	5 %	80 %	Sterke punten
Communicatie	7.5	7.8	-	14 %	77 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Directie	7.5	7.7	o	6 %	79 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Algemene ontwikkeling	7.4	7.8	-	11 %	73 %	Verbeterpunten hoge prioriteit

De algemene tevredenheid die we hierboven beschrijven is het resultaat van de volgende vraag: "Welk rapportcijfer, van 1 tot en met 10, geeft u deze school?".

### 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 vergeleken we ook met de benchmark SO/VSO.

In de tabel tonen we ook het hoofdaspect waaronder het betreffende deelaspect valt. We hebben niet van alle deelaspecten een benchmarkcijfer beschikbaar.

### Best scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Leerkracht	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.7		
Leerkracht	Goed contact met kind	8.5		
Leerkracht	Bereid te helpen	8.5	8.2	+
Leerkracht	Prettige sfeer	8.3		
Voorzieningen	Hygiëne/ordelijkheid	8.3	7.4	++

### Slechtst scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score	Benchmark	Afwijking
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor talenten	6.9	7.2	-
Het onderwijs	Aantal leerlingen in de groep	6.9	6.3	++
Taxivervoer	Chauffeur is op de hoogte van problematiek	7.1	6.9	o
Begeleiding	Invloed op zorg en begeleiding	7.1	7.7	--
Leerkracht	Informatie over prestaties	7.1		

## 4.2 Aanbevelingen

Voorop staat dat ouders zeer tevreden zijn over scholen van de Herman Broerenstichting, zij geven de scholen gemiddeld een 7,9. Over de hoofdaspecten taxivervoer, voorzieningen, leerkracht, sfeer, begeleiding, samenwerking met ouders, therapie, sociaal-emotionele ontwikkeling en onderwijs zijn de ouders zeer tevreden.

Oudertevredenheidsonderzoek wordt verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen voor de tevredenheid van ouders. De aanbevelingen in deze paragraaf richten zich op die deelaspecten die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen.

Wanneer we kijken naar de prioriteitenmatrix zien we dat – ondanks de hoge scores - een aantal hoofdaspecten naar voren komt als een verbeterpunt met (minder) hoge prioriteit. Door de hoge scores moeten deze hoofdaspecten als relatieve verbeterpunten gezien worden. Hoewel de ouders tevreden zijn over de algemene ontwikkeling, scoort dit aspect lager dan de benchmark SO/VSO en komt dit aspect in de prioriteitenmatrix naar voren als een verbeterpunt met hoge prioriteit. De relatieve onvrede van ouders wordt voornamelijk veroorzaakt doordat zij vinden dat de school meer aandacht zou kunnen hebben voor de talenten van hun kind. We raden de Herman Broerenstichting aan om duidelijk naar ouders te communiceren hoe hier aandacht aan besteed wordt.

Ouders zijn zeer tevreden over het onderwijs. Toch scoort dit aspect lager dan de benchmark en geven relatief veel ouders aan dat er meer maatwerk geboden zou kunnen worden die past bij de vraag van hun kind. Van de leerkracht en de school zouden ouders graag meer informatie ontvangen over de vorderingen van hun kind. En hoewel ouders zeer tevreden zijn over het taxivervoer, geeft een relatief groot deel van de ouders aan dat de chauffeur niet voldoende op de hoogte is van de problematiek van hun kind.

Het lijkt ons goed om te kijken waar de relatieve ontevredenheid van de ouders zich voornamelijk op richt en te proberen er gericht voor te zorgen dat er meer aandacht is voor deze punten en dat hierover duidelijk gecommuniceerd wordt naar ouders.

De Herman Broerenstichting heeft weinig invloed op de organisatie en het functioneren van de geledingen, maar we willen toch aandacht vragen voor de relatieve ontevredenheid van de ouders met verschillende aspecten van de VOR en MR. We raden aan om deze resultaten te delen met de VOR en de MR, zodat deze kunnen bekijken welke mogelijkheden voor verbetering zij zien.

### **Aandacht voor de scholen**

We zien (soms grote) verschillen tussen de scholen van de Herman Broerenstichting: scholen die relatief goed en scholen die relatief slecht scoren op bepaalde (hoofd)aspecten. De aparte schoolrapportages bevatten voor de scholen veel relevante informatie waarmee een plan van aanpak voor de school opgesteld kan worden, gericht op specifieke knelpunten van de school.

## 5 Onderzoeksresultaten

### 5.1 Overall beeld van de Herman Broerenstichting

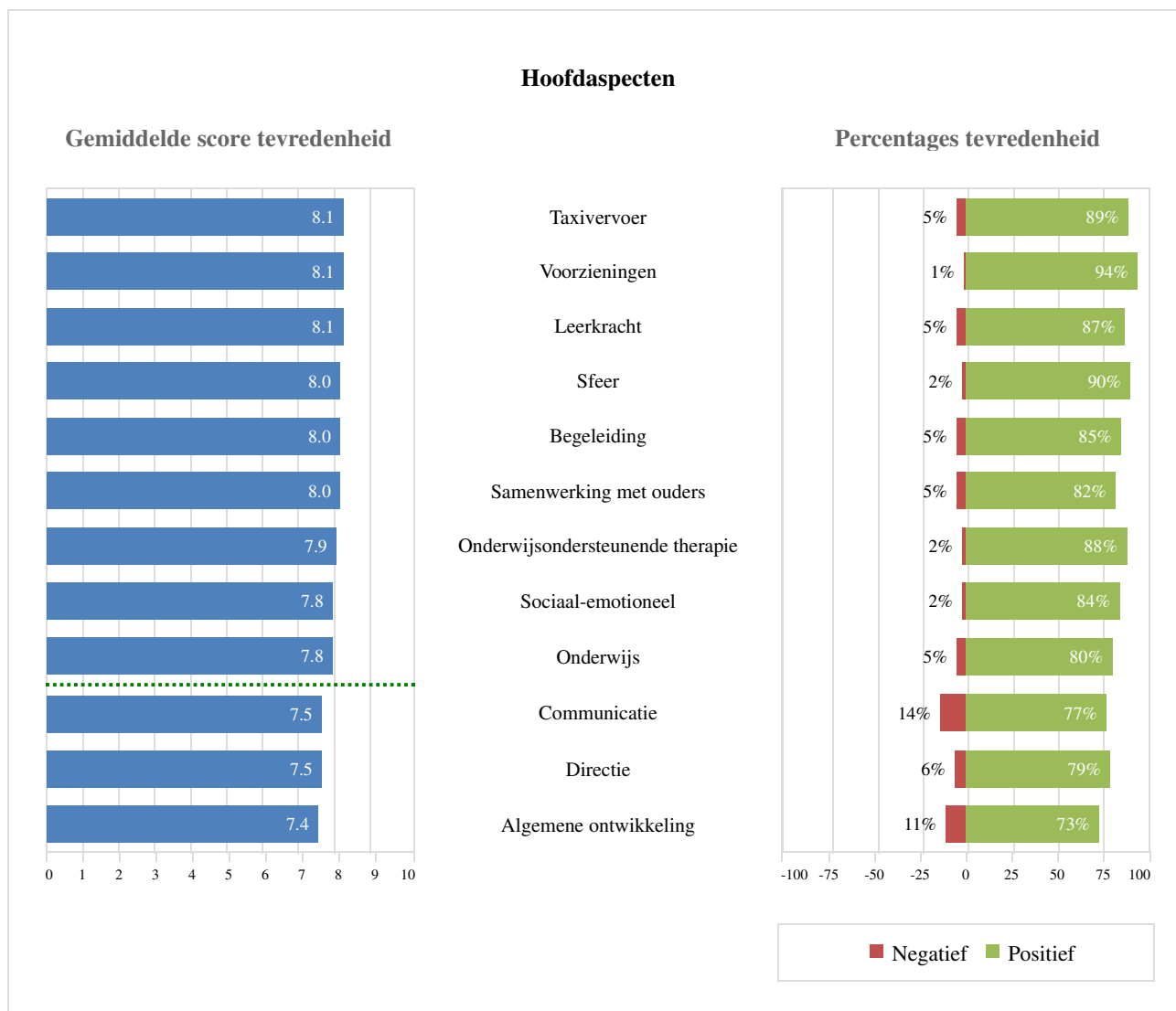
#### 5.1.1 Tevredenheid over de hoofdaspecten

In de linker grafiek op de volgende pagina gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende aspecten. Aspecten waarop de Herman Broerenstichting 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft de Herman Broerenstichting geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de aspecten waarop de Herman Broerenstichting een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft de Herman Broerenstichting geen, dan wel uitsluitend 'slechte' scores gekregen.

In de rechter grafiek op de volgende pagina 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 het taxivervoer (8.1), over de voorzieningen die de school biedt (8.1), over de leerkracht (8.1), over de sfeer op school (8.0), over de begeleiding die hun kind op school krijgt (8.0), over de samenwerking met ouders (8.0), over de onderwijsondersteunende therapie (7.9), over de aandacht van de school voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van hun kind (7.8) en over de wijze waarop de school het onderwijs verzorgt (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 voorgecodeerde 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.

Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
Goede docenten/personeel	20%
Goede communicatie/informatievoorziening	13%
Sfeer (open)	11%
Aandacht voor en betrokkenheid bij de leerling	9%
Goed/modern onderwijs	8%
Prettig gebouw/prettige locatie	7%
Kleinschaligheid van de school	6%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Geen/n.v.t.	22%
Slechte communicatie/informatievoorziening	11%
Contact school en ouders	8%
Kwaliteit van het onderwijs	6%



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

Als de score 0,3 of meer **positief** afwijkt van de Herman Broerenstichting is deze score groen gekleurd, als de score 0,3 of meer **negatief** afwijkt van de Herman Broerenstichting 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.

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenschool Naaldwijk	Herman Broerencollege Delft	Herman Broerencollege Naaldwijk	Herman Broerenstichting-totaal
Algemene tevredenheid	7.9	7.2	7.9	8.3	7.9
Onderwijs	8.1	7.0	7.6	8.4	7.8
Algemene ontwikkeling	7.6	6.6	7.0	8.1	7.4
Leerkracht	8.7	6.3	8.1	8.6	8.1
Begeleiding	8.6	7.2	7.8	8.3	8.0
Samenwerking met ouders	8.7	7.2	7.7	8.2	8.0
Onderwijsondersteunende therapie	8.3	6.6	8.2	8.2	7.9
Communicatie	8.0	7.2	7.1	7.8	7.5
Sfeer	7.9	7.2	8.1	8.4	8.0
Sociaal-emotioneel	7.9	7.2	7.6	8.2	7.8
Voorzieningen	8.3	7.6	8.3	8.0	8.1
Directie	7.4	7.2	7.2	8.1	7.5
Taxivervoer	8.3	7.0	8.5	7.8	8.1

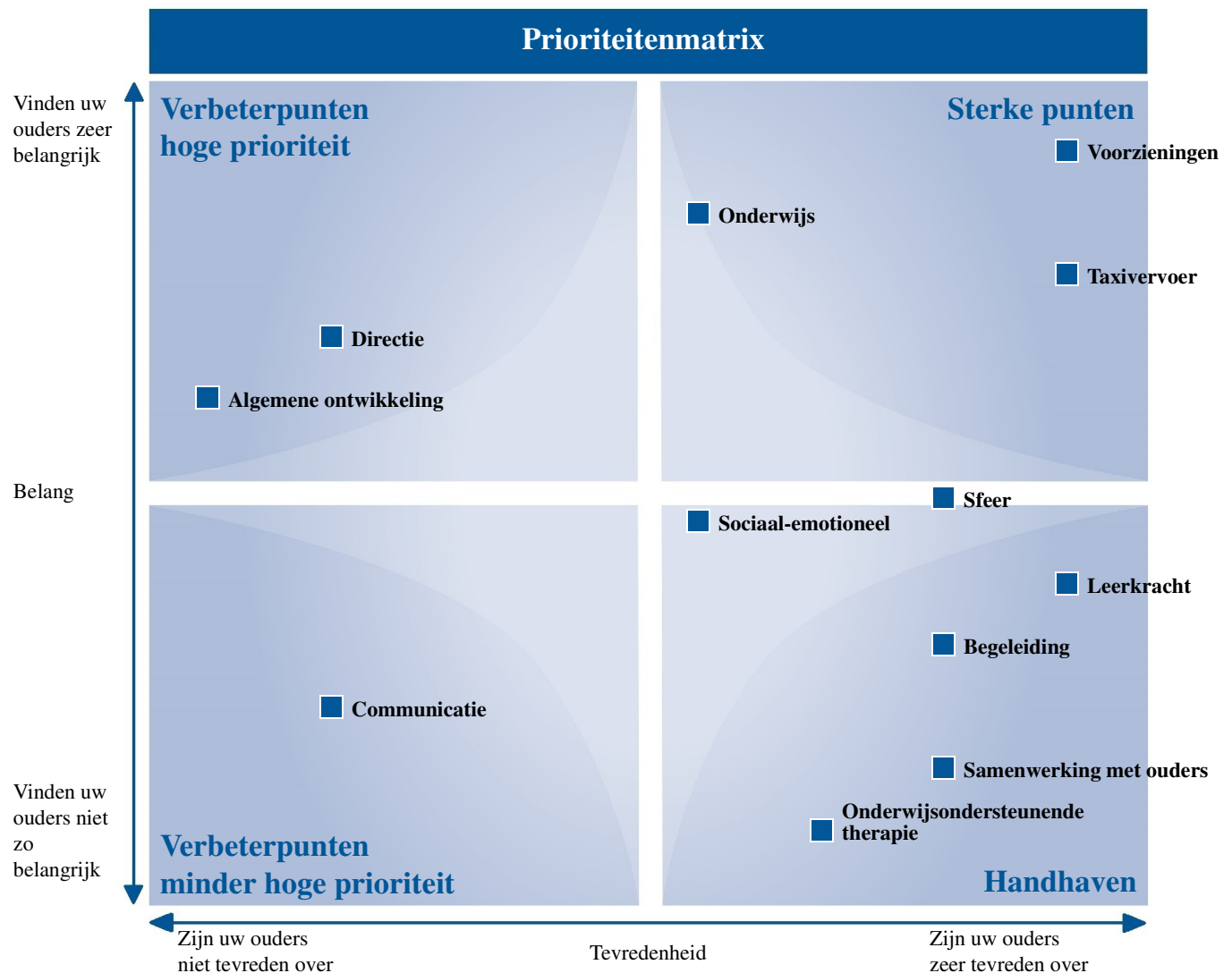
## 5.1.3 Verbeterprioriteiten

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. Hoofdaspecten in dit kwadrant verdienen nadrukkelijk de aandacht van de school. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Algemene ontwikkeling, Directie.</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. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Onderwijs, Voorzieningen, Taxivervoer .</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. 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. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Communicatie.</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). De hoofdaspecten in dit kwadrant behoeven weinig aandacht van de school. Het gaat om de volgende hoofdaspecten: Leerkracht, Begeleiding, Samenwerking met ouders, Onderwijsondersteunende therapie, Sfeer, Sociaal-emotioneel.</p>

## 5.1.4 Benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs

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

De Herman Broerenstichting scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs: Taxivervoer en Voorzieningen.

De Herman Broerenstichting scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) lager dan de benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs: Leerkracht, Sfeer, Onderwijs, Communicatie en Algemene ontwikkeling.

	Gemiddelde score van de Herman Broerenstichting	Benchmark SO/VSO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.9	7.6	+
Taxivervoer	8.1	7.8	+
Voorzieningen	8.1	7.7	+
Leerkracht	8.1	8.4	-
Sfeer	8.0	8.3	-
Begeleiding	8.0	8.0	o
Samenwerking met ouders	8.0	8.1	o
Onderwijsondersteunende therapie	7.9	8.1	o
Sociaal-emotioneel	7.8	8.0	o
Onderwijs	7.8	8.1	-
Communicatie	7.5	7.8	-
Directie	7.5	7.7	o
Algemene ontwikkeling	7.4	7.8	-

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**

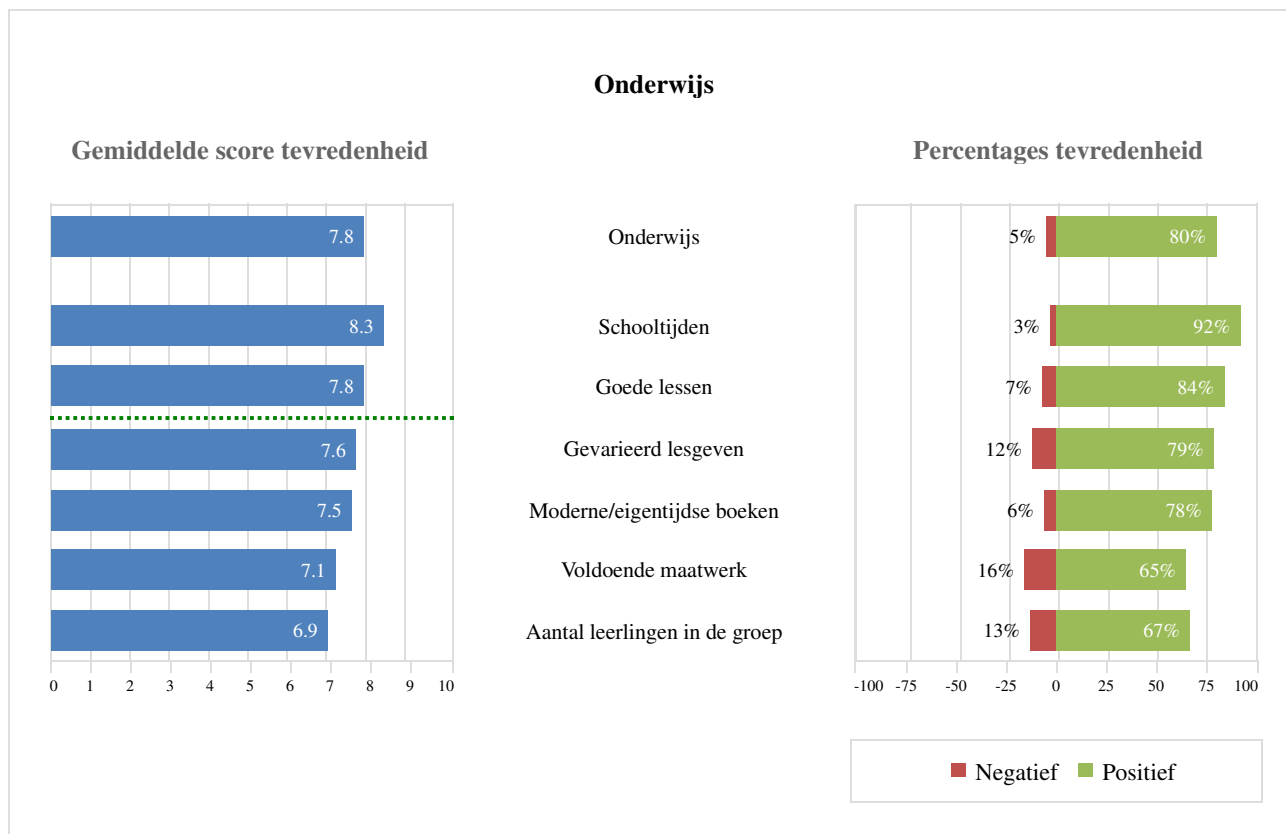
### 5.2.1 Inleiding

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 zijn zeer tevreden over de schooltijden (8.3). Ze vinden in sterke mate dat hun zoon/dochter goed les krijgt (7.8).

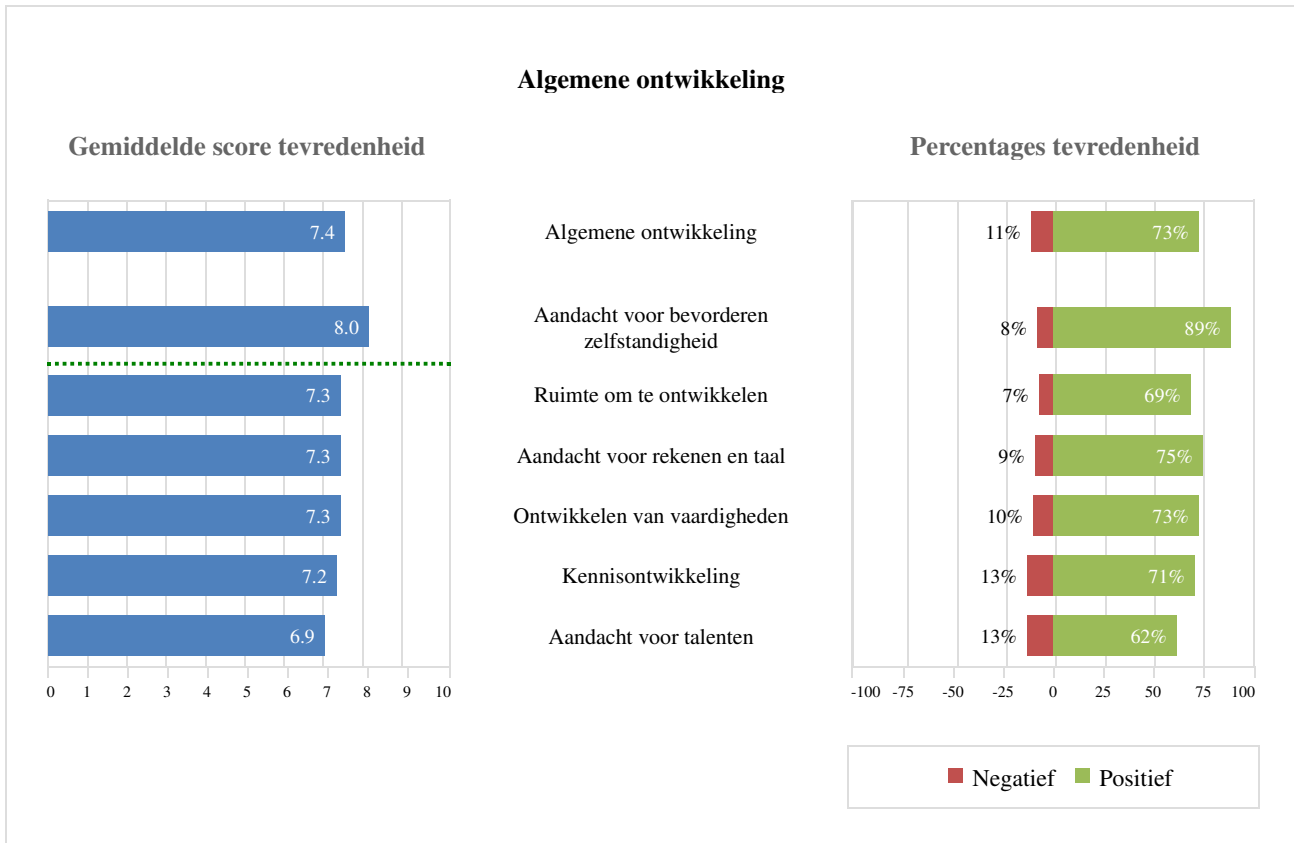
De ouders zijn van mening dat er onvoldoende maatwerk wordt geboden bij de vraag van hun kind (7.1; 16% negatief).



## 5.2.3 Algemene ontwikkeling

De ouders vinden in sterke mate dat de school voldoende aandacht besteedt aan het bevorderen van de zelfstandigheid van hun zoon/dochter (8.0).

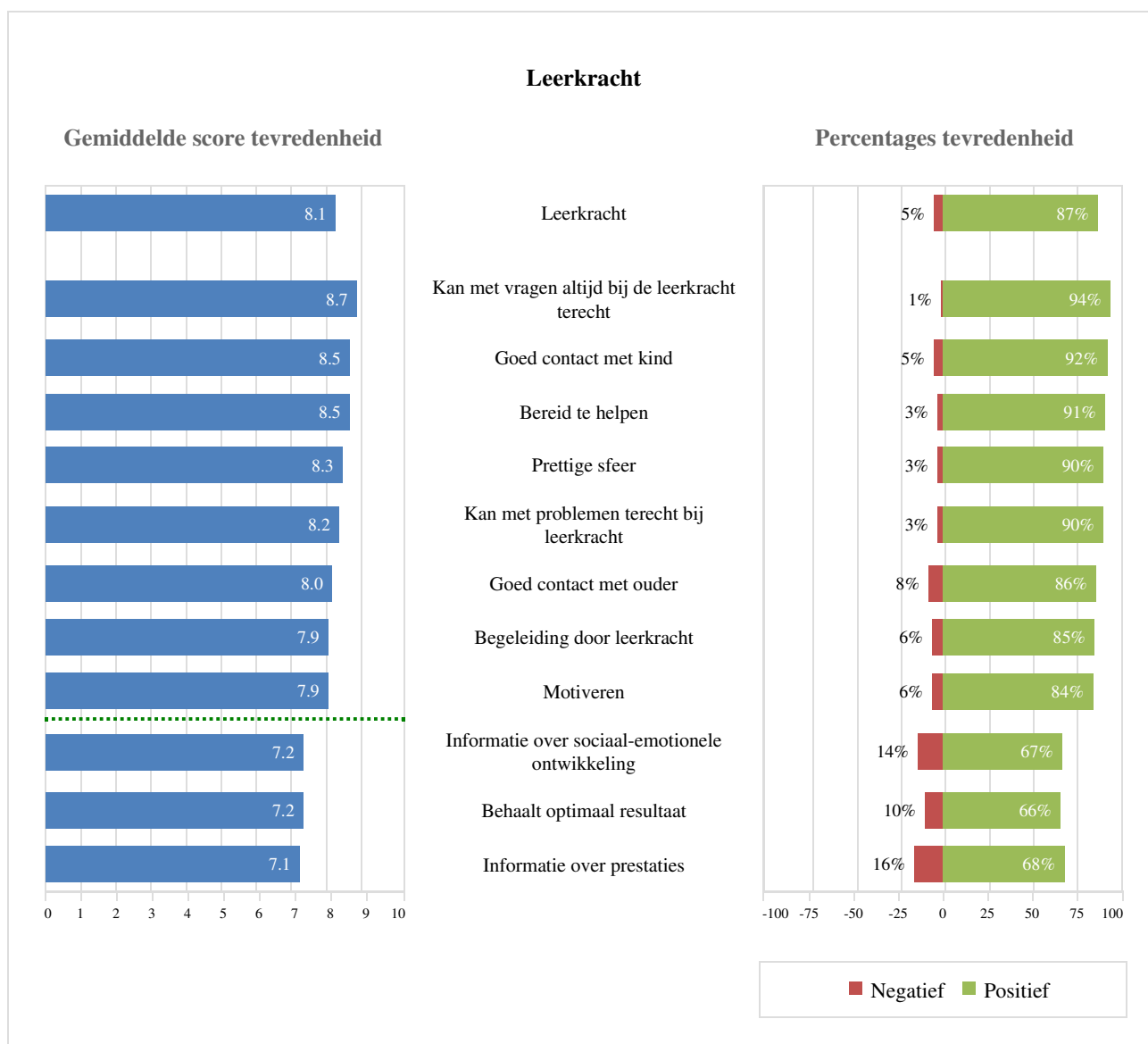
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.4 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.7), dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (8.5), dat hun zoon/dochter terecht kan bij de leerkracht als dat nodig is (8.2) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.0). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als dat nodig is (8.5), dat de leerkracht bijdraagt aan een prettige sfeer (8.3), dat hun zoon/dochter goed wordt begeleid door zijn/haar leerkracht (7.9) en dat de leerkracht hun zoon/dochter weet te motiveren (7.9).

De ouders zijn van mening dat ze onvoldoende informatie van de leerkracht krijgen over de vorderingen van hun zoon/dochter (7.1; 16% negatief).

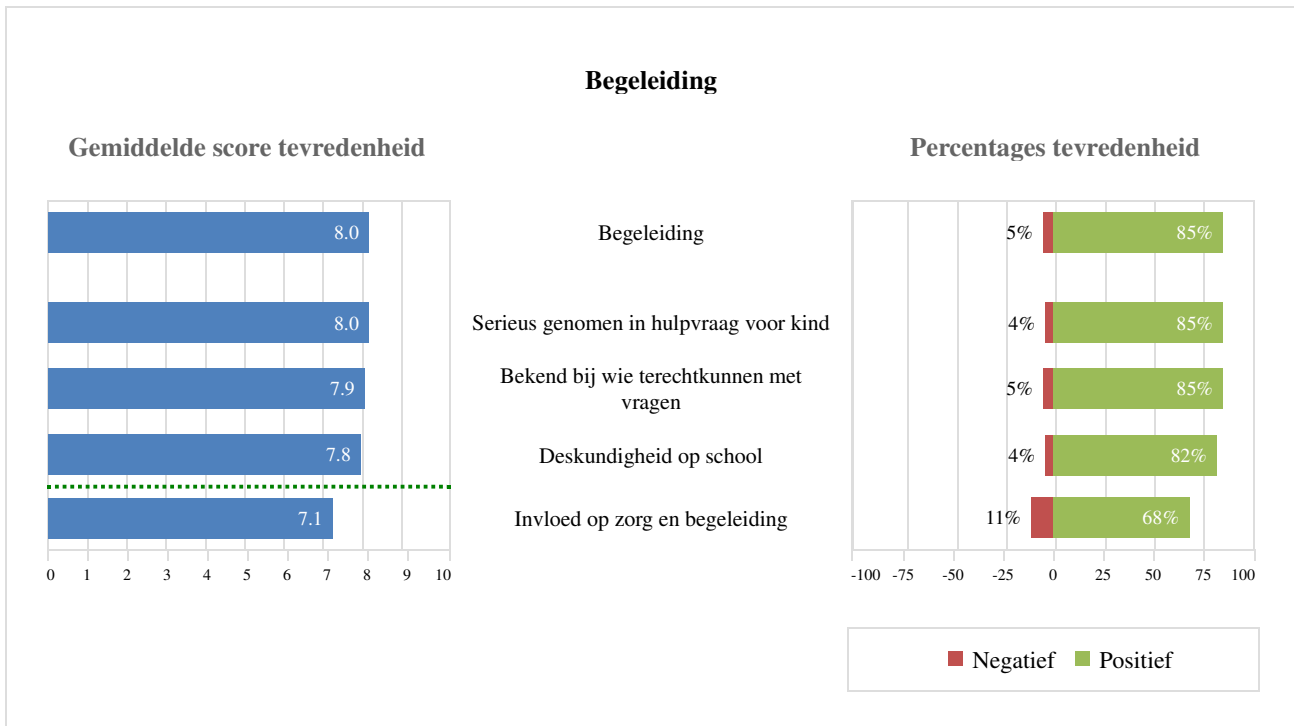




## 5.2.5 Begeleiding

De ouders geven in sterke mate aan dat ze zich serieus genomen voelen in de hulpvraag voor hun kind (8.0) en dat ze weten bij wie ze op school terecht kunnen met vragen (7.9). Ze vinden in sterke mate dat er voldoende deskundigheid is ten aanzien van beperkingen (7.8).

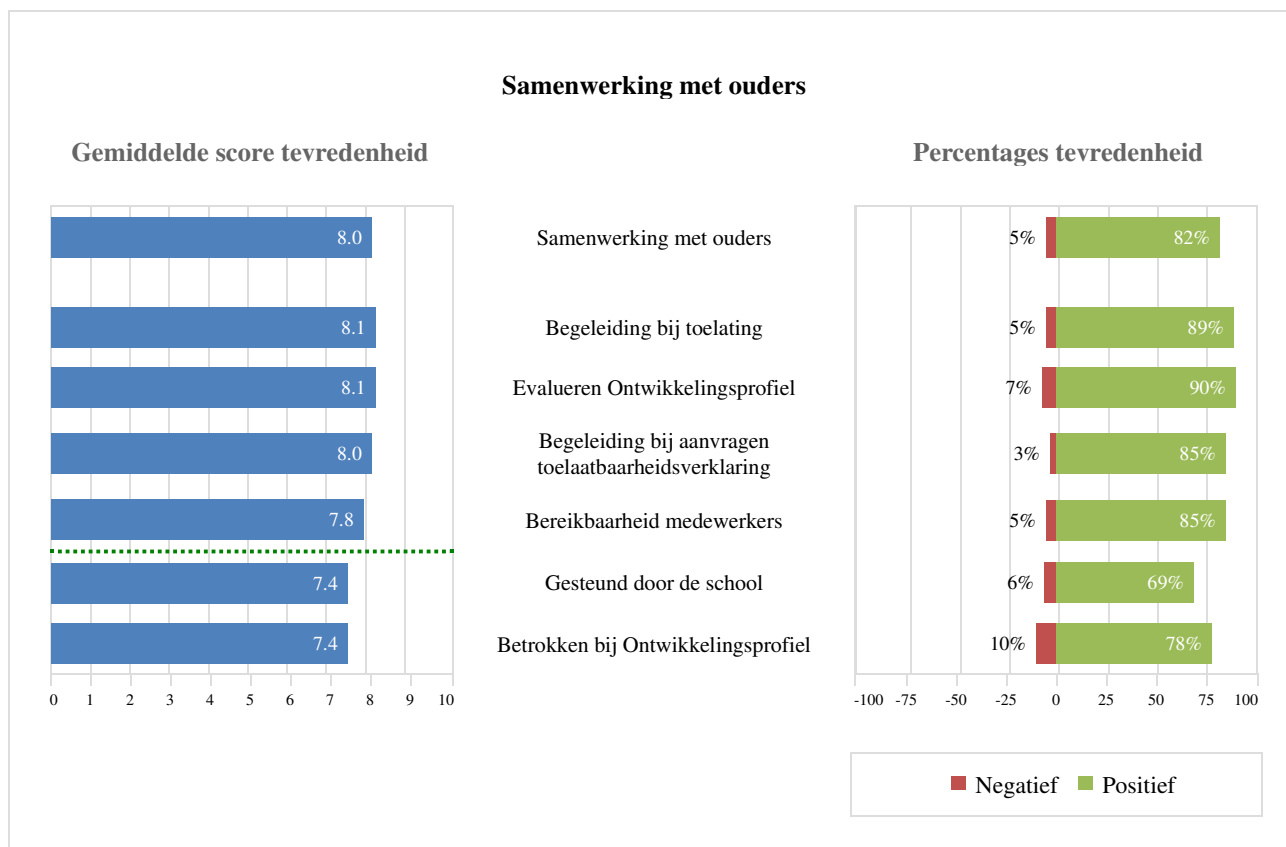
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.6 Samenwerking met ouders

De ouders geven in sterke mate aan dat ze goed begeleid zijn bij de toelating tot deze school (8.1), dat het Ontwikkelingsprofiel minimaal één keer per jaar met hen geëvalueerd wordt en zo nodig aangepast (8.1), dat ze goed zijn begeleid bij het aanvragen van een toelaatbaarheidsverklaring (8.0) en dat ze makkelijk een persoonlijke gesprek aan kunnen gaan met de medewerkers van de school (7.8).

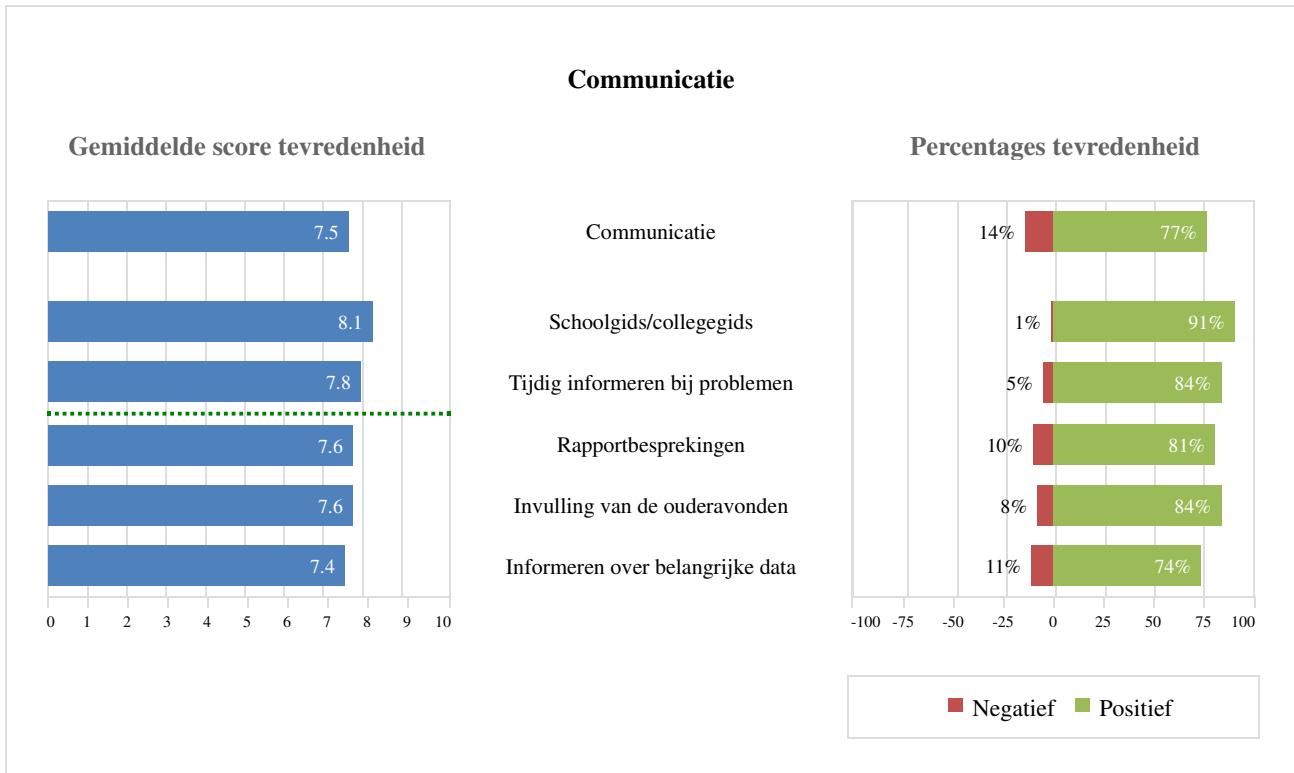
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.7 Communicatie

De ouders zijn zeer tevreden over de schoolgids/collegegids van de school (8.1). Ze geven in sterke mate aan dat de school ze tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun zoon/dochter (7.8).

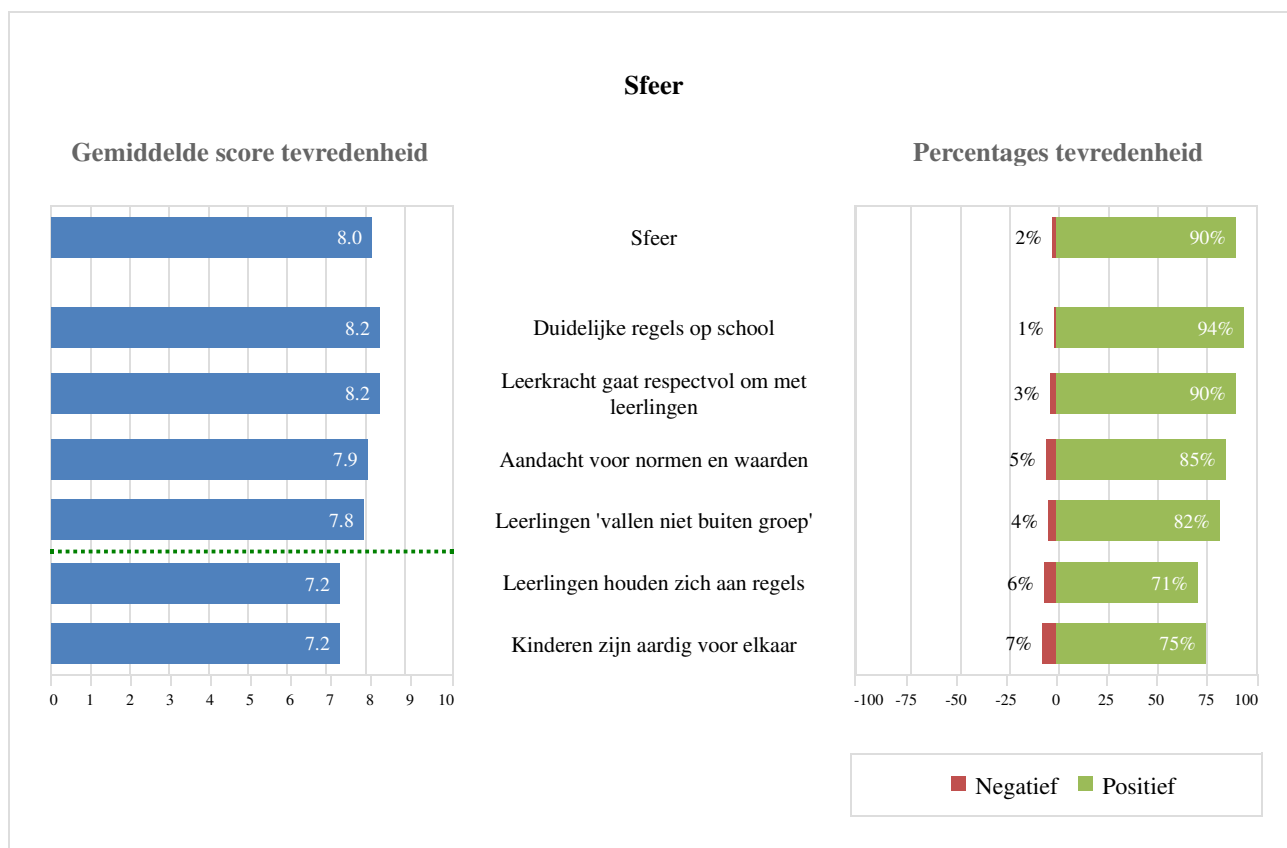
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.8 Sfeer

De ouders vinden in sterke mate dat er duidelijke regels zijn op school (8.2), dat de leerkrachten respectvol met de leerlingen op school omgaan (8.2) en dat de school ervoor zorgt dat leerlingen niet buiten de groep vallen (7.8). Ze zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (7.9).

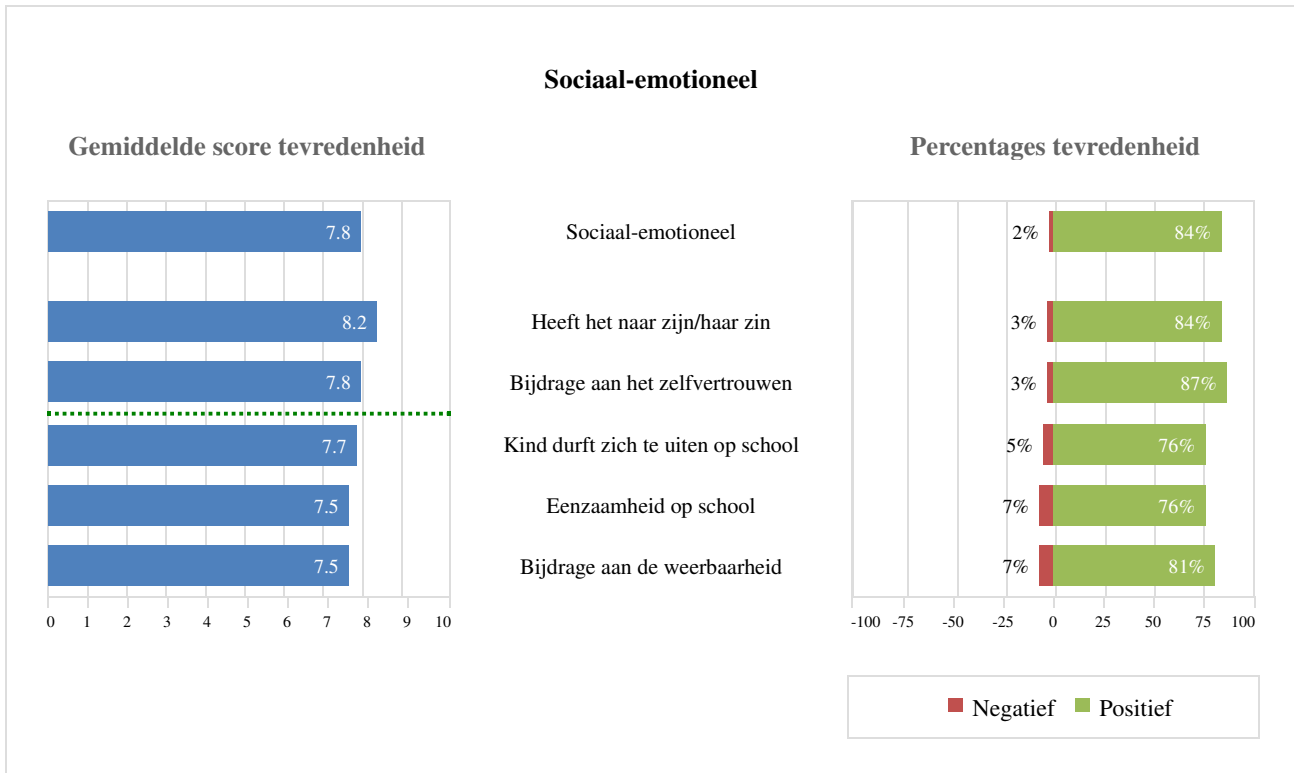
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.9 Sociaal-emotioneel

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.2). Ze vinden in sterke mate dat de school positief bijdraagt aan het zelfvertrouwen van hun zoon/dochter (7.8).

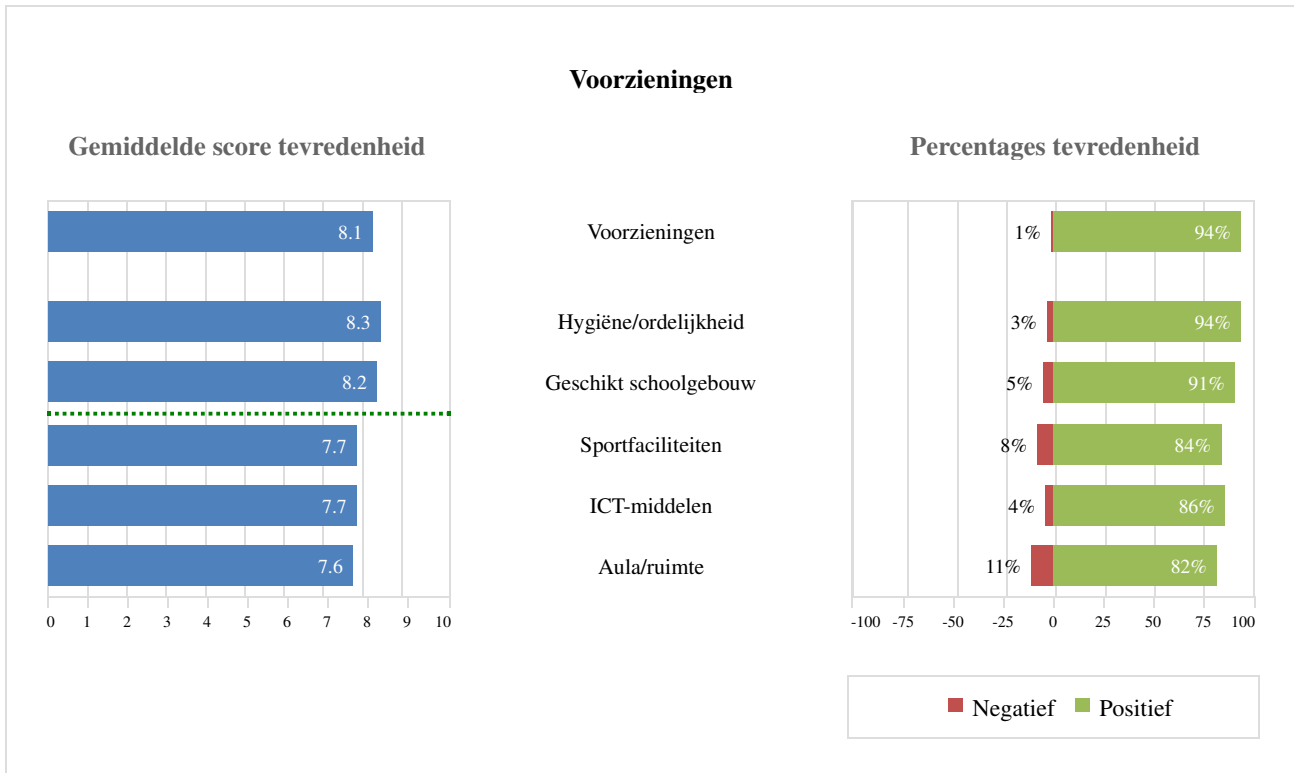
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.10 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat het in de school schoon en netjes is (8.3) en dat de school is gehuisvest in een geschikt schoolgebouw (8.2).

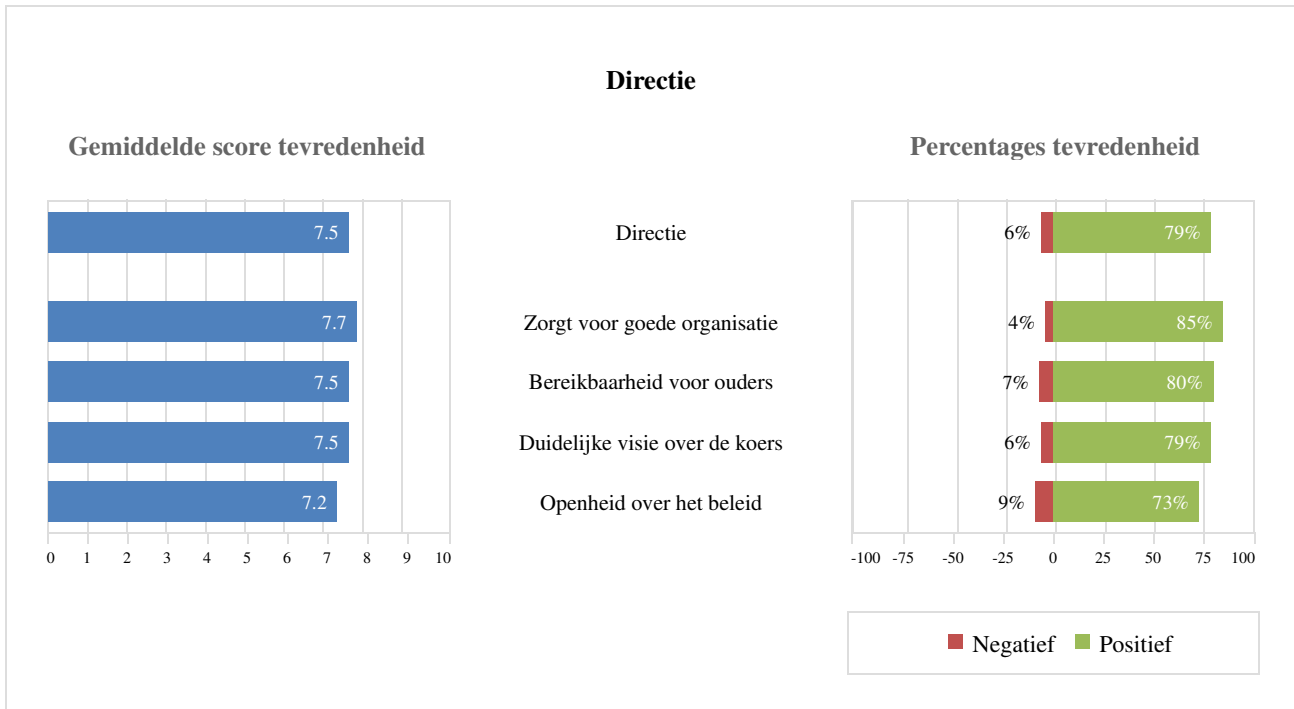
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.2.11 Directie

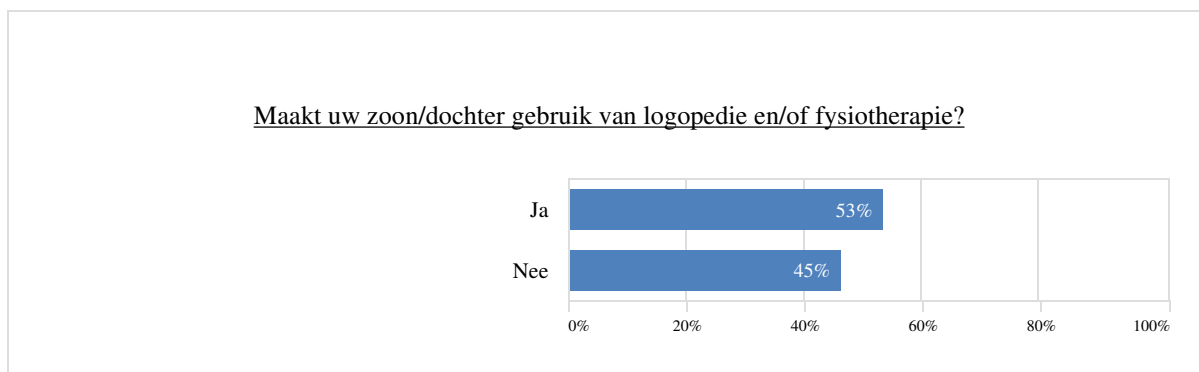
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



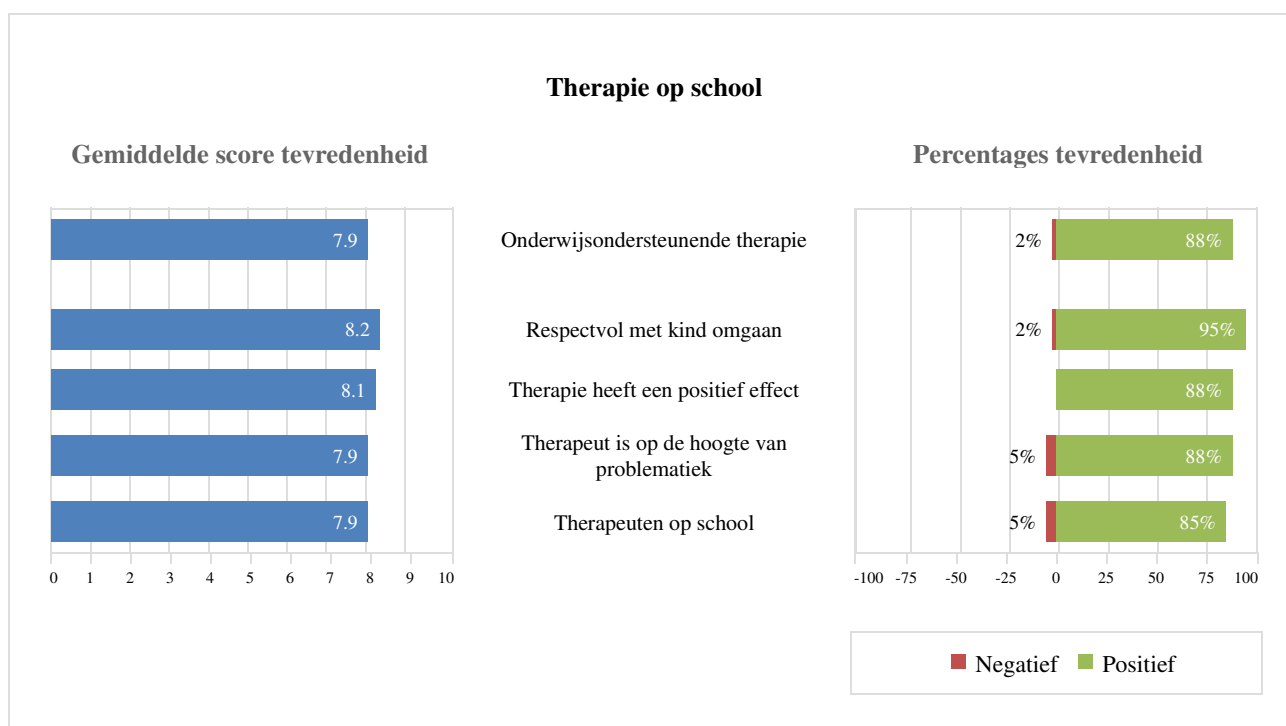
## 5.3.12 Therapie op school

Aan de ouders is gevraagd of hun zoon/dochter gebruikmaakt van logopedie en/of fysiotherapie. De ouders die deze vraag met 'ja' hebben beantwoord kregen vervolgens een aantal stellingen voorgelegd met betrekking tot de therapie op school.



De ouders vinden in sterke mate dat de therapeut op respectvolle wijze met hun zoon/dochter omgaat (8.2), dat de therapie een positief effect heeft op hun zoon/dochter (8.1) en dat de school goede therapeuten in dienst heeft (7.9). Ze geven in sterke mate aan dat de therapeut op de hoogte is van de problematiek van hun zoon/dochter (7.9).

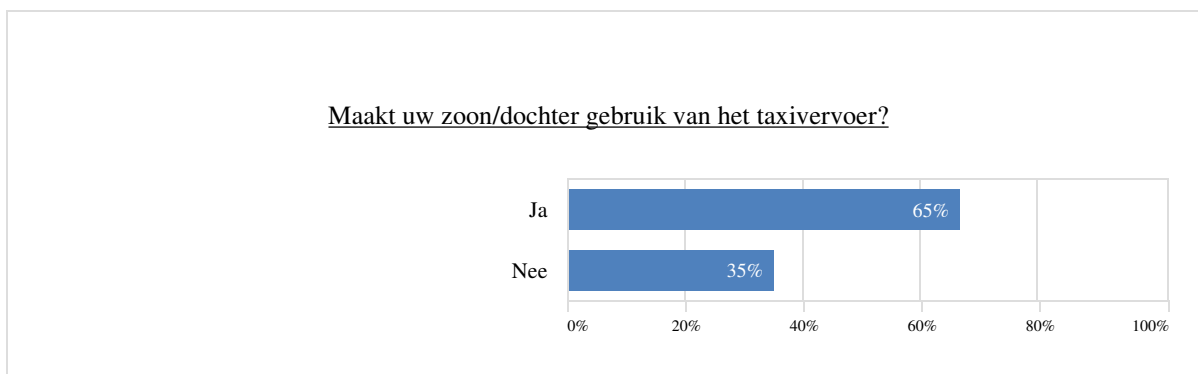
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.





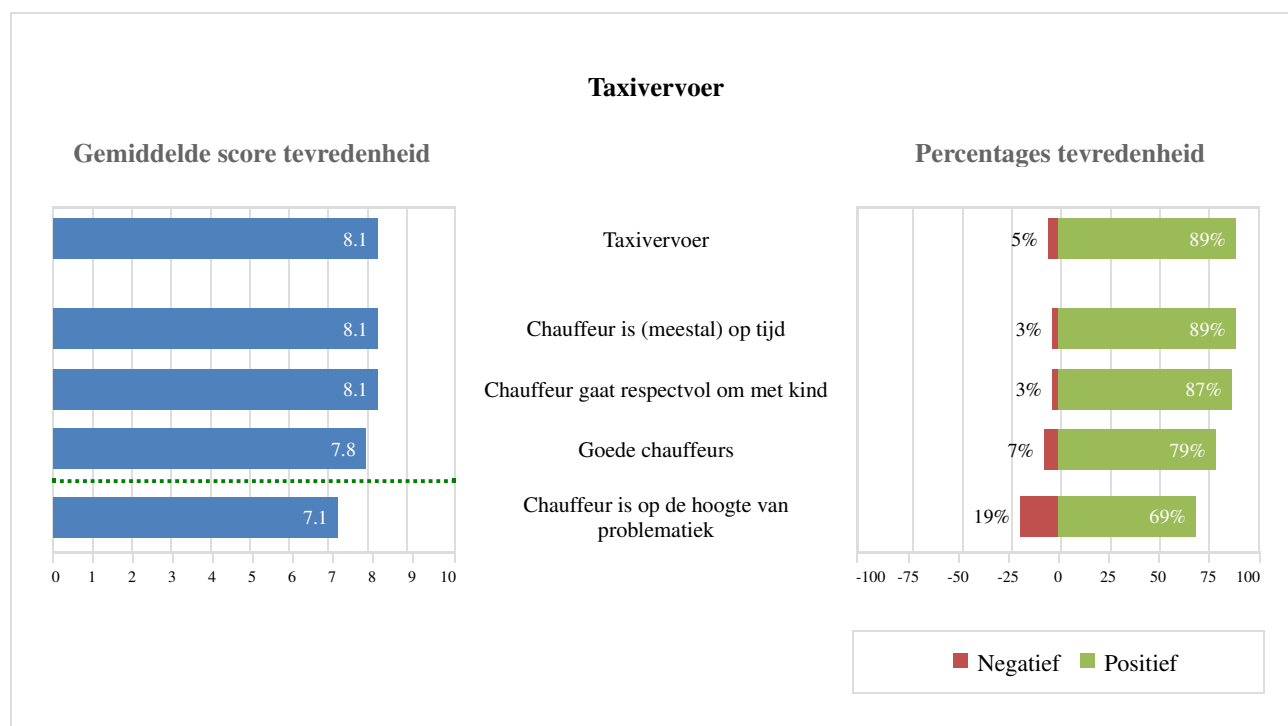
## 5.3.13 Taxivervoer

Aan de ouders is gevraagd of hun zoon/dochter gebruikmaakt van het taxivervoer. De ouders die deze vraag met 'ja' hebben beantwoord kregen vervolgens een aantal stellingen voorgelegd met betrekking tot het taxivervoer.



De ouders geven in sterke mate aan dat de chauffeurs meestal op tijd zijn (8.1). Ze vinden in sterke mate dat de chauffeur op respectvolle wijze met hun kind omgaat (8.1) en dat de vervoerder goede chauffeurs in dienst heeft (7.8).

De ouders geven aan dat de chauffeur niet op de hoogte is van de problematiek van hun kind (7.1; 19% negatief).

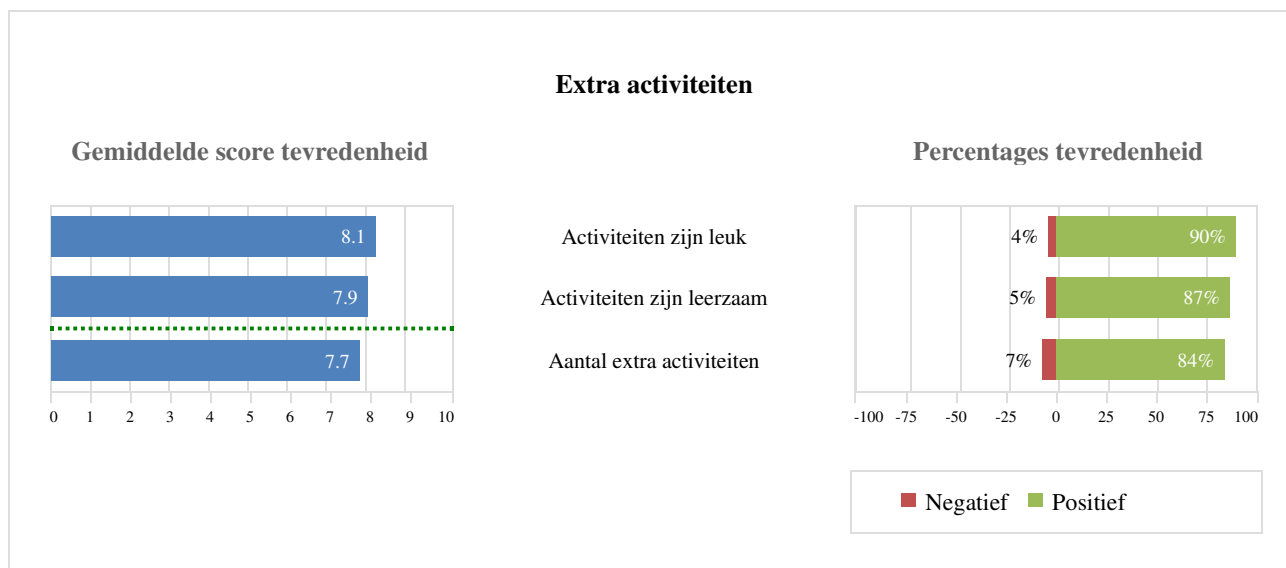


## 5.3 Overige aspecten

### 5.3.1 Extra activiteiten

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter de extra activiteiten over het algemeen leuk vindt (8.1). Ze vinden in sterke mate dat de extra activiteiten over het algemeen leerzaam zijn (7.9).

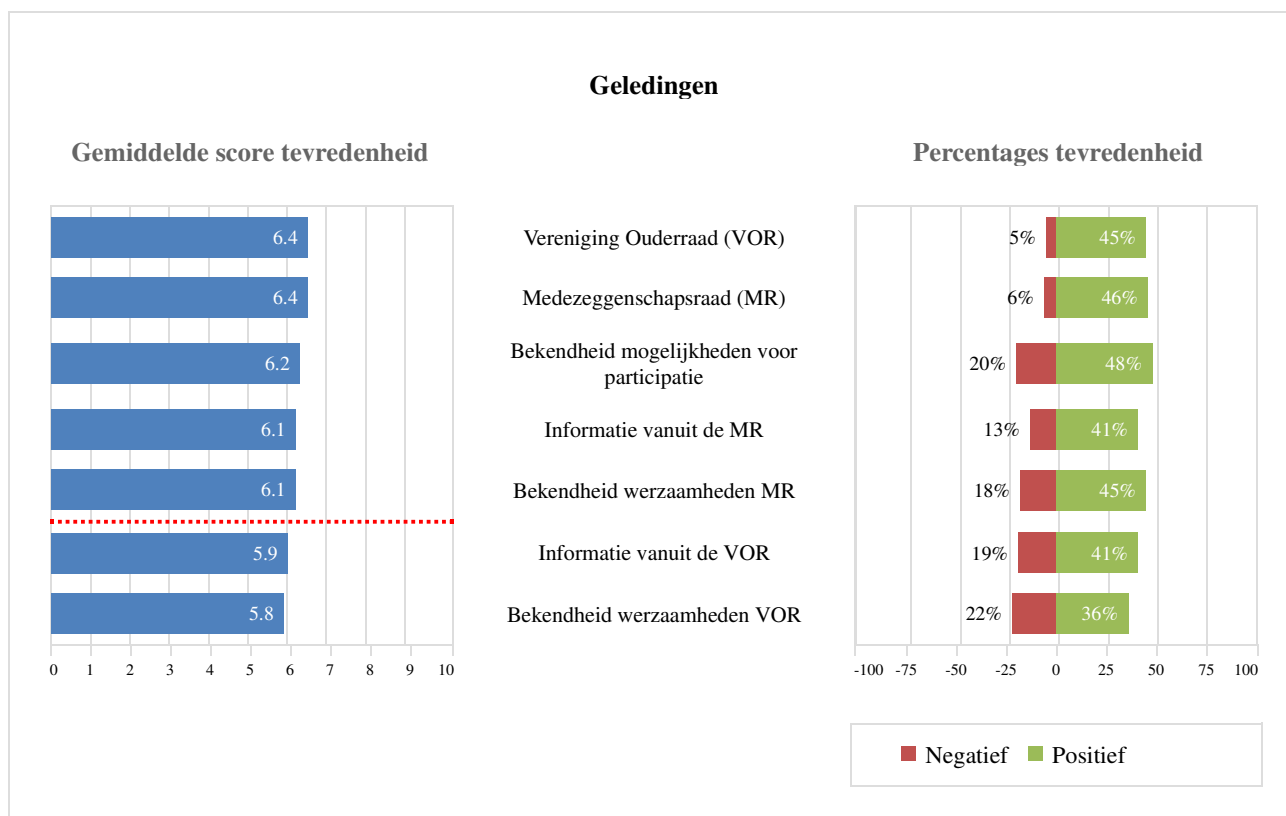
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.



## 5.3.2 Geledingen

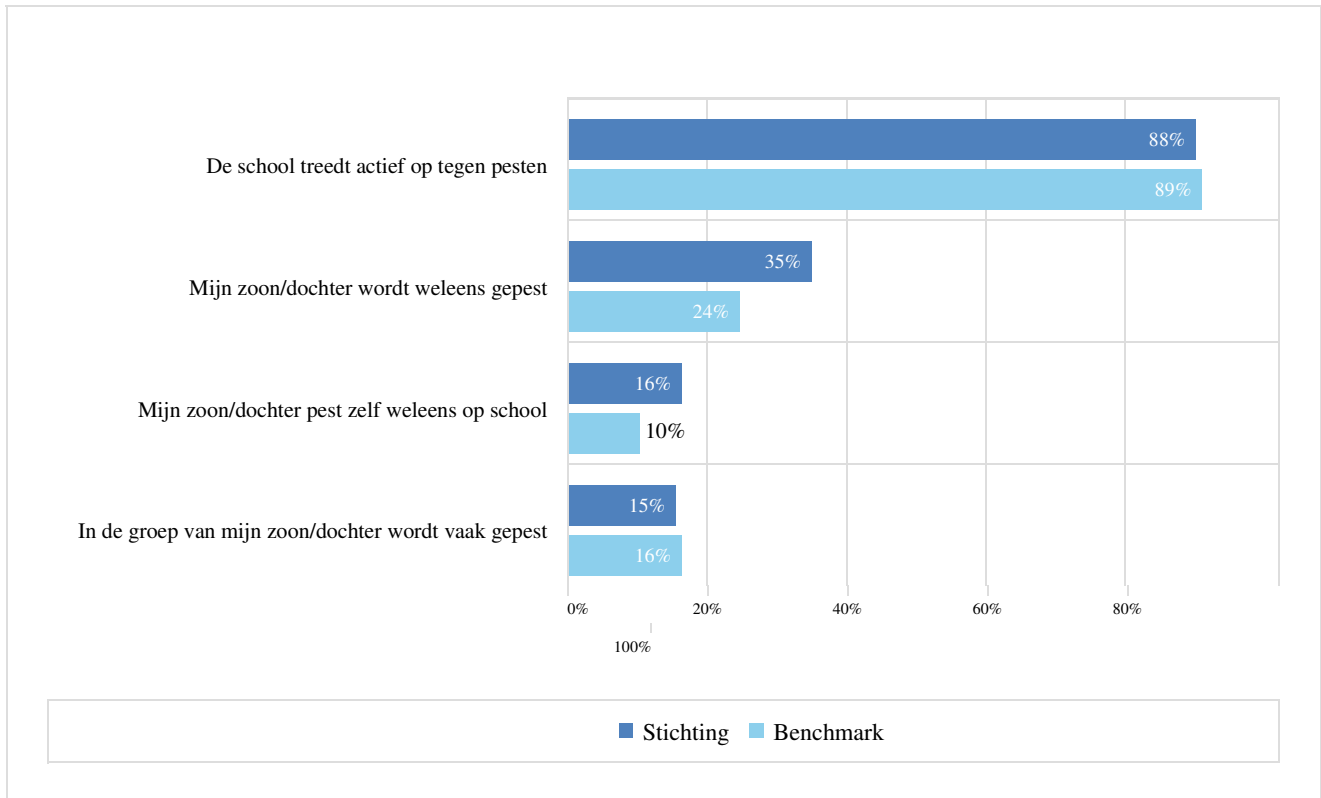
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

De ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de VOR doet (5.8; 22% negatief), dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (6.1; 18% negatief) en dat ze niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden voor ouderparticipatie (6.2; 20% negatief). Ze zijn niet tevreden over de informatie die ze van de VOR krijgen (5.9; 19% negatief).



## 5.4 Pesten

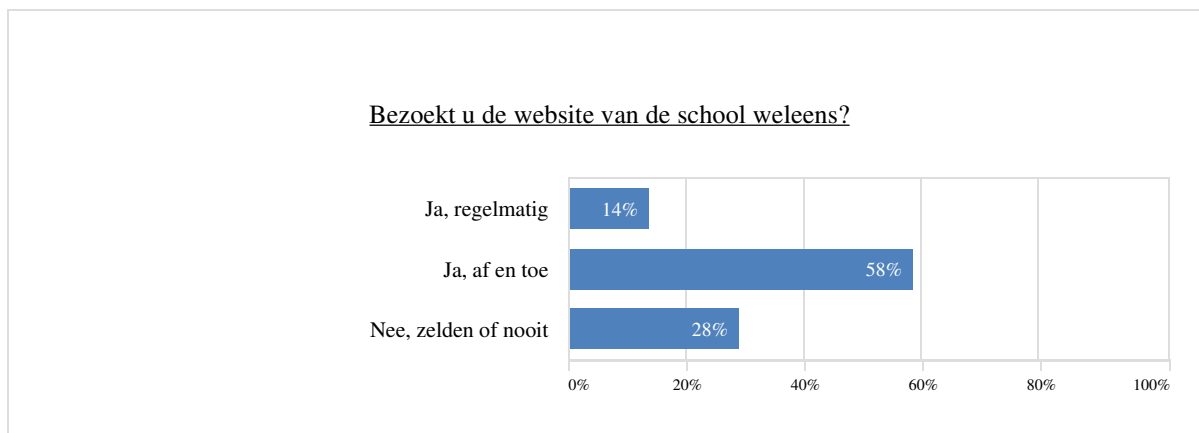
Aan de ouders is een aantal uitspraken voorgelegd over pesten op school. In de onderstaande figuur ziet u per uitspraak het percentage ouders dat op de betreffende uitspraak 'ja' heeft geantwoord.



## 5.5 Communicatiemiddelen

### 5.5.1 Website

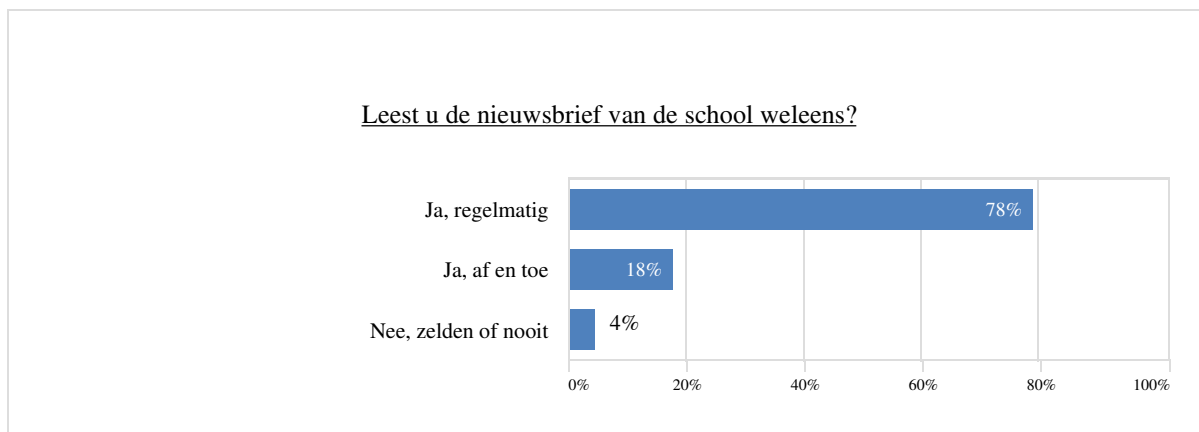
In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de websites van de scholen van de Herman Broerenstichting.



	Score	Benchmark	Afwijking
Informatie die geboden wordt	7.5	7.3	o
Overzichtelijkheid	7.4	7.4	o
Website is 'up-to-date'	7.1	6.9	o

## 5.5.2 Nieuwsbrief

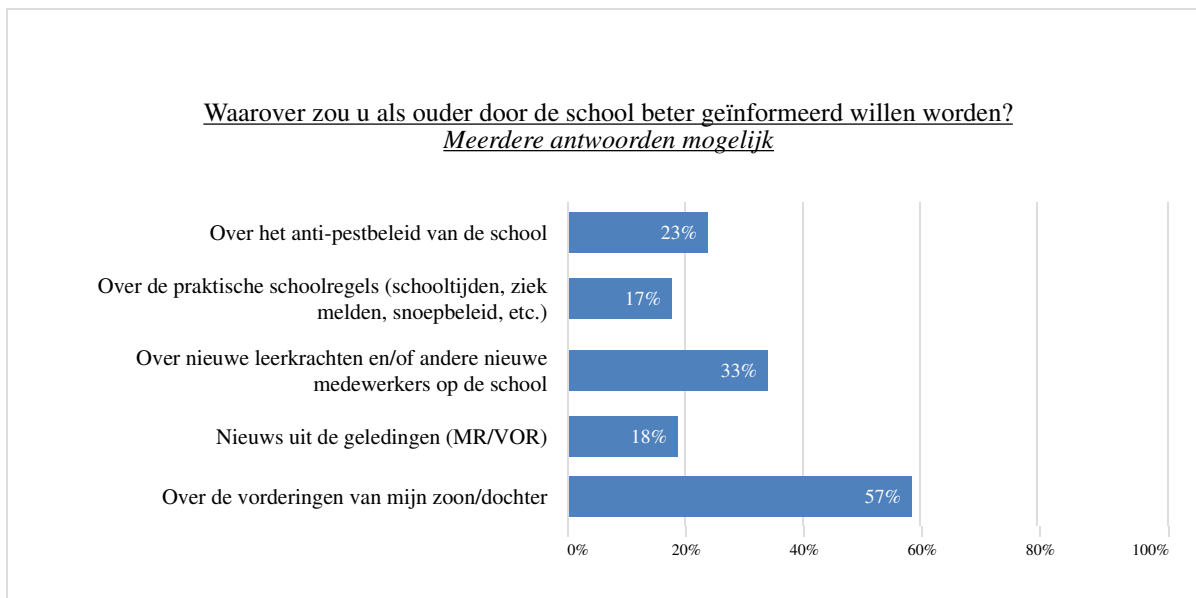
In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de websites van de scholen van de Herman Broerenstichting.



Nieuwsbrief	Gemiddelde score
Informatie die geboden wordt	7.6
Overzichtelijkheid	7.6
Voorkeur voor papieren nieuwsbrief	6.2

## 5.5.3 Informatiebehoefte

Aan de ouders is gevraagd over welke thema's ze graag beter door hun school willen worden geïnformeerd. De resultaten hiervan presenteren wij in onderstaande figuur. Als een optie erg weinig of niet genoemd is door ouders, is deze niet opgenomen in onderstaande figuur.



## 5.6 Loyaliteit

In deze paragraaf beoordelen we de loyaliteit van de ouders van de scholen van de Herman Broerenstichting. 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.

### 5.6.1 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 de school beslist niet aanbevelen’ en een 10 voor ‘ik zal de school 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 de scholen van de Herman Broerenstichting.



#### 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 (39-12-6 = +21). 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. Een NPS van +21 betekent dan ook dat er binnen de Herman Broerenstichting sprake is van een gezond evenwicht tussen loyale en niet-loyale ouders.

NPS  
+21

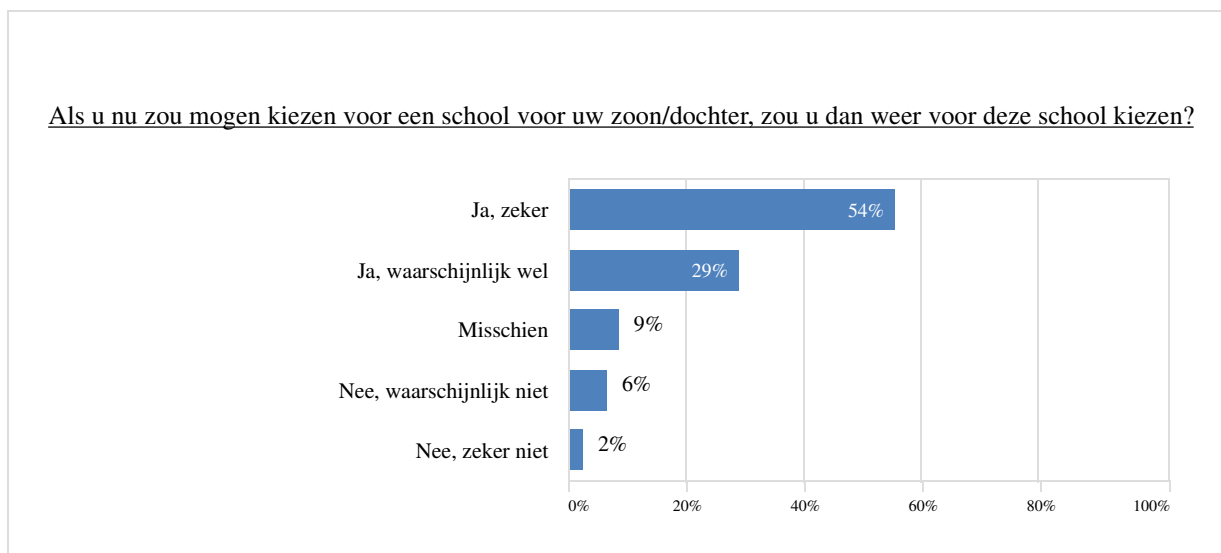
SO/VSO  
+30

PO / VO  
+9 / +3



## 5.6.2 Opnieuw kiezen voor deze school

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

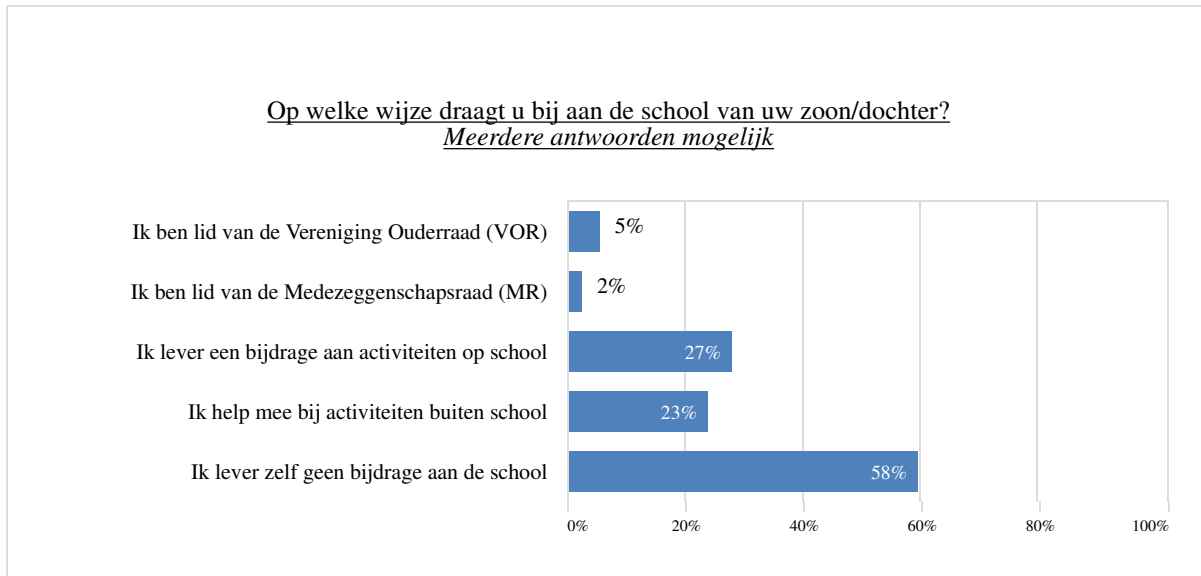


## 5.7 Ouderbetrokkenheid

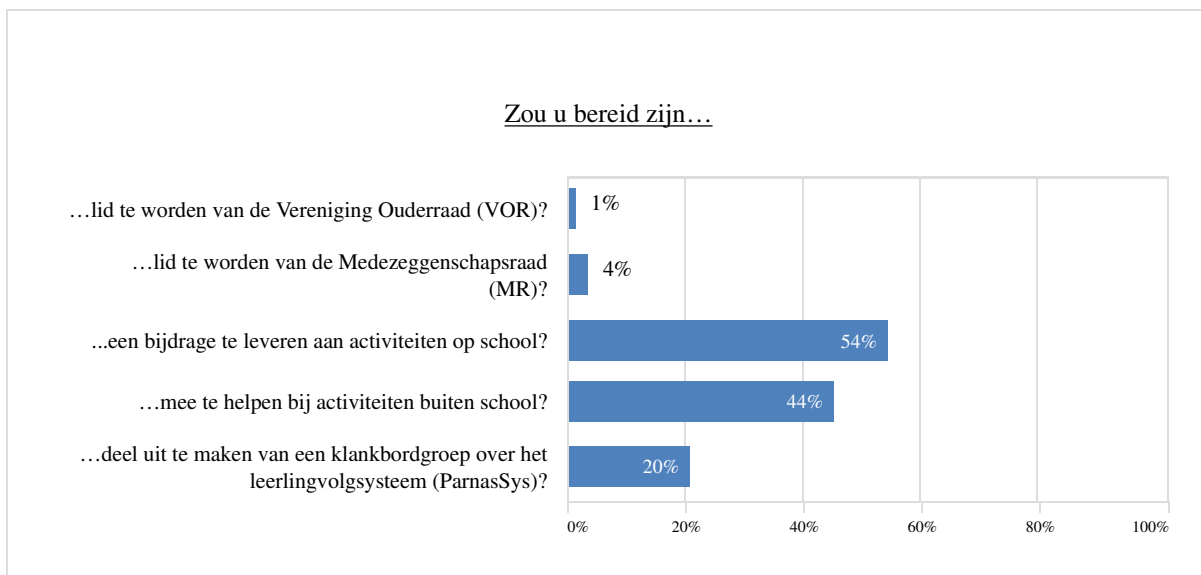
In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot de ouderbetrokkenheid.

### Ouderpotentie

We hebben ouders gevraagd op welke wijze zij een bijdrage leveren aan de school van hun zoon/dochter. De resultaten van deze vraag worden gepresenteerd in onderstaande figuur.



Vervolgens hebben we de ouders gevraagd of zij bereid zijn een bijdrage te leveren aan de school van hun zoon/dochter op één van deze manieren. Hierbij konden zij alleen kiezen uit bijdragen die ze op dat moment nog niet leverden. De resultaten hiervan worden gepresenteerd 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.

