



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek (V)SO

Soort rapportage: Locatierapportage
Herman Broerenschool Delft

Datum: juni 2019

Opdrachtgever: Herman Broerenstichting



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

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Chris Roerdink LLM

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Samenvatting	2
3. Resultaten	3
3.1 Thema's	3
3.2 Thema's nader bekeken	5
3.2.1 Onderwijs	5
3.2.2 Algemene ontwikkeling	7
3.2.3 Leerkracht	9
3.2.4 Begeleiding	11
3.2.5 Samenwerking met ouders	13
3.2.6 Logopedie	15
3.2.7 Fysiotherapie	17
3.2.8 Communicatie	19
3.2.9 Sfeer	21
3.2.10 Sociaal-emotioneel	23
3.2.11 Voorzieningen	25
3.2.12 Managementteam	27
3.2.13 Website	29
3.2.14 Nieuwsbrief	31
3.2.15 Informatie	32
3.2.16 Extra activiteiten	34
3.2.17 Ouderbetrokkenheid	36
3.2.18 Geledingen	38
3.2.19 Pesten	40
3.2.20 Opnieuw kiezen	41
3.3 Loyaliteit	42
3.4 Verbeterprioriteiten	43

1. Inleiding

Deze locatierapportage bevat de resultaten van het oudertevredenheidsonderzoek dat onder de ouders van de Herman Broerenstichting is verricht. De resultaten van locatie Herman Broerenschool Delft worden vergeleken met de resultaten van de Herman Broerenstichting als geheel.

In de volgende tabel is weergegeven hoeveel ouders de vragenlijst hebben ingevuld: voor de betreffende locatie en voor de school.

	Aantal ouders dat de vragenlijst heeft ingevuld
Herman Broerenstichting	107
Herman Broerenschool Delft	20

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 goed les*. Respondenten kunnen antwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, niet mee eens/niet mee oneens, mee eens en helemaal mee eens.

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 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 de stelling helemaal mee eens hebben geantwoord). Hoe hoger de score op een stelling is, des te positiever de ouders over deze stelling zijn.

Als richtlijn bij de interpretatie van de gemiddelde scores op de stellingen bij oudertevredenheid gebruiken we de volgende indeling:

- Gemiddeld 8,2 of hoger: zeer goed / zeer tevreden;
- 7,8 tot en met 8,1: goed / tevreden;
- 7,3 tot en met 7,7: redelijk / redelijk tevreden;
- 6,5 tot en met 7,2: matig / matig tevreden;
- 6,4 en lager: zeer matig/slecht / niet tevreden.

De rapportage

De rapportage bestaat voornamelijk uit grafieken en tabellen. In de grafieken worden de resultaten van locatie Herman Broerenschool Delft afgezet tegen de gemiddelde scores van de stichting.

Na elke grafiek volgt een tabel. In deze tabel staan de resultaten van locatie Herman Broerenschool Delft (nogmaals) afgezet tegen de gemiddelde score van het stichtingstotaal. Als de score van de locatie 0,3 of 0,4 afwijkt van het stichtingstotaal staat er een '+' of een '-' achter de score. Als de score van de locatie 0,5 of meer afwijkt van het stichtingstotaal, staat er een '++' of een '--' achter de score.

2. Samenvatting

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin we vier criteria voor het bepalen van de succesfactoren en knelpunten tonen: de gemiddelde scores per thema, de vergelijking met de benchmark, het percentage (on)tevreden ouders en de plaats in de prioriteitenmatrix.

	Gemiddelde	Benchmark OTO (V)SO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	8.2	7.8	+	0 %	100 %	
Leerkracht	9.3	8.4	++	0 %	100 %	Handhaven
Fysiotherapie	9.2			0 %	100 %	Handhaven
Logopedie	8.6			0 %	86 %	Handhaven
Samenwerking met ouders	8.6	8.0	++	5 %	89 %	Handhaven
Sfeer	8.6	8.0	++	0 %	95 %	Handhaven
Sociaal-emotioneel	8.5	7.8	++	0 %	95 %	Niet te positioneren
Voorzieningen	8.3	7.9	+	0 %	95 %	Aandachtspunten
Communicatie	8.2	7.9	+	0 %	90 %	Verbeterpunten
Algemene ontwikkeling	8.2	7.7	++	5 %	95 %	Aandachtspunten
Onderwijs	8.1	8.0	o	16 %	84 %	Verbeterpunten
Begeleiding	8.0	7.9	o	0 %	89 %	Verbeterpunten
Managementteam	7.5	7.8	-	0 %	82 %	Verbeterpunten

Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix:

- het thema 'algemene tevredenheid' is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen omdat dit de 'afhankelijke variabele' is in de regressieanalyse waarop de prioriteitenmatrix is gebaseerd.
- een thema duiden we aan als 'niet te positioneren' als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

3. Resultaten

3.1 Thema's



■ Herman Broerenschool Delft

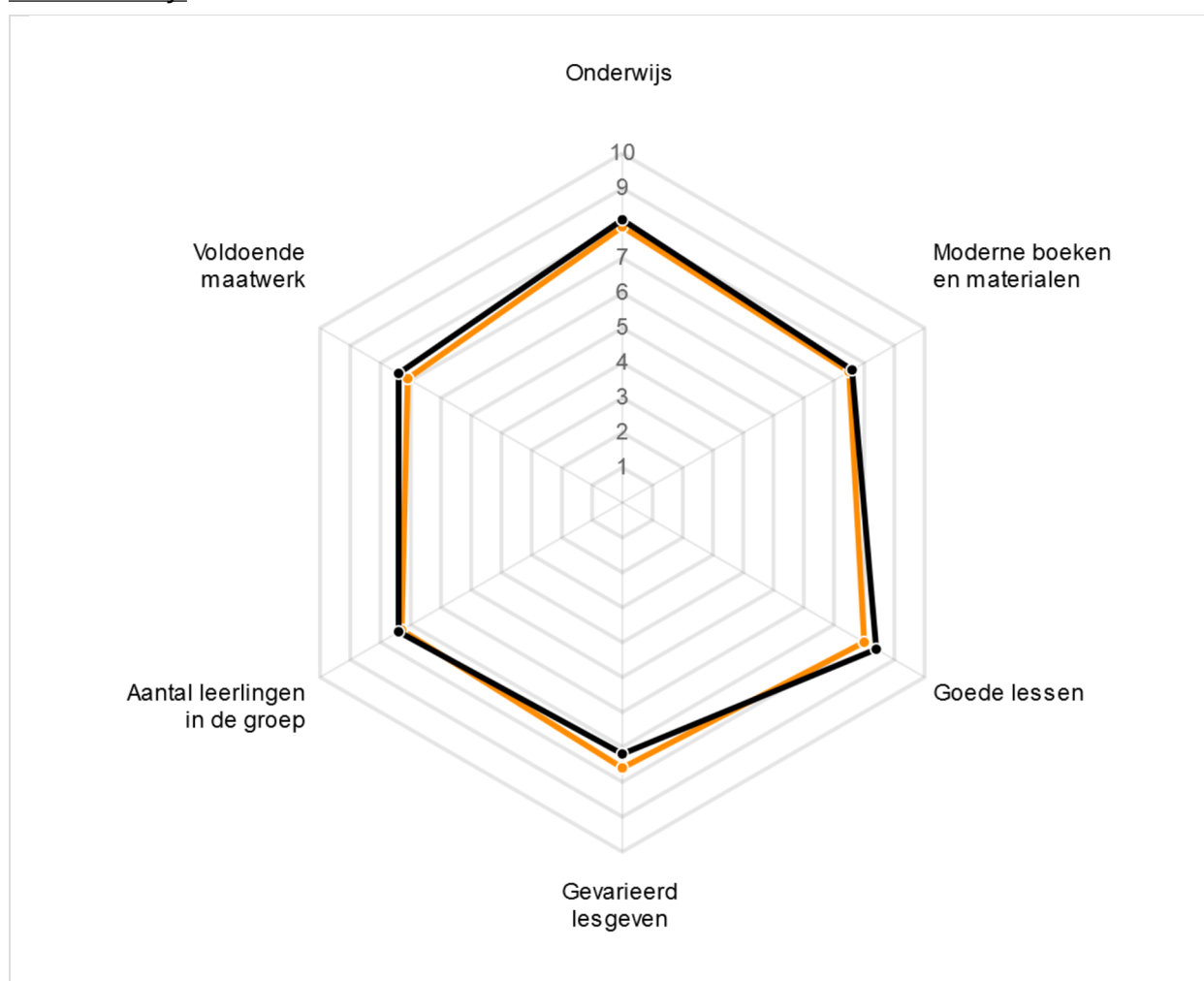
■ Herman Broerenstichting

Hoofdaspecten	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Algemene tevredenheid	8.2	8.0	o
Onderwijs	8.1	7.9	o
Algemene ontwikkeling	8.2	7.8	+
Leerkracht	9.3	8.8	++
Begeleiding	8.0	8.0	o
Samenwerking met ouders	8.6	7.9	++
Logopedie	8.6	8.6	o
Fysiotherapie	9.2	8.1	++
Communicatie	8.2	8.0	o
Sfeer	8.6	8.4	o
Sociaal-emotioneel	8.5	8.3	o
Voorzieningen	8.3	8.1	o
Managementteam	7.5	7.5	o

3.2 Thema's nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de thema's. Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het thema, maar ook naar de tevredenheid met tal van stellingen die onder het thema vallen.

3.2.1 Onderwijs



■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Onderwijs	8.1	7.9	o
Moderne boeken en materialen	7.6	7.5	o
Goede lessen	8.4	8.0	+
Gevarieerd lesgeven	7.2	7.6	-
Aantal leerlingen in de groep	7.4	7.3	o
Voldoende maatwerk	7.4	7.1	+

3.2.2 Algemene ontwikkeling

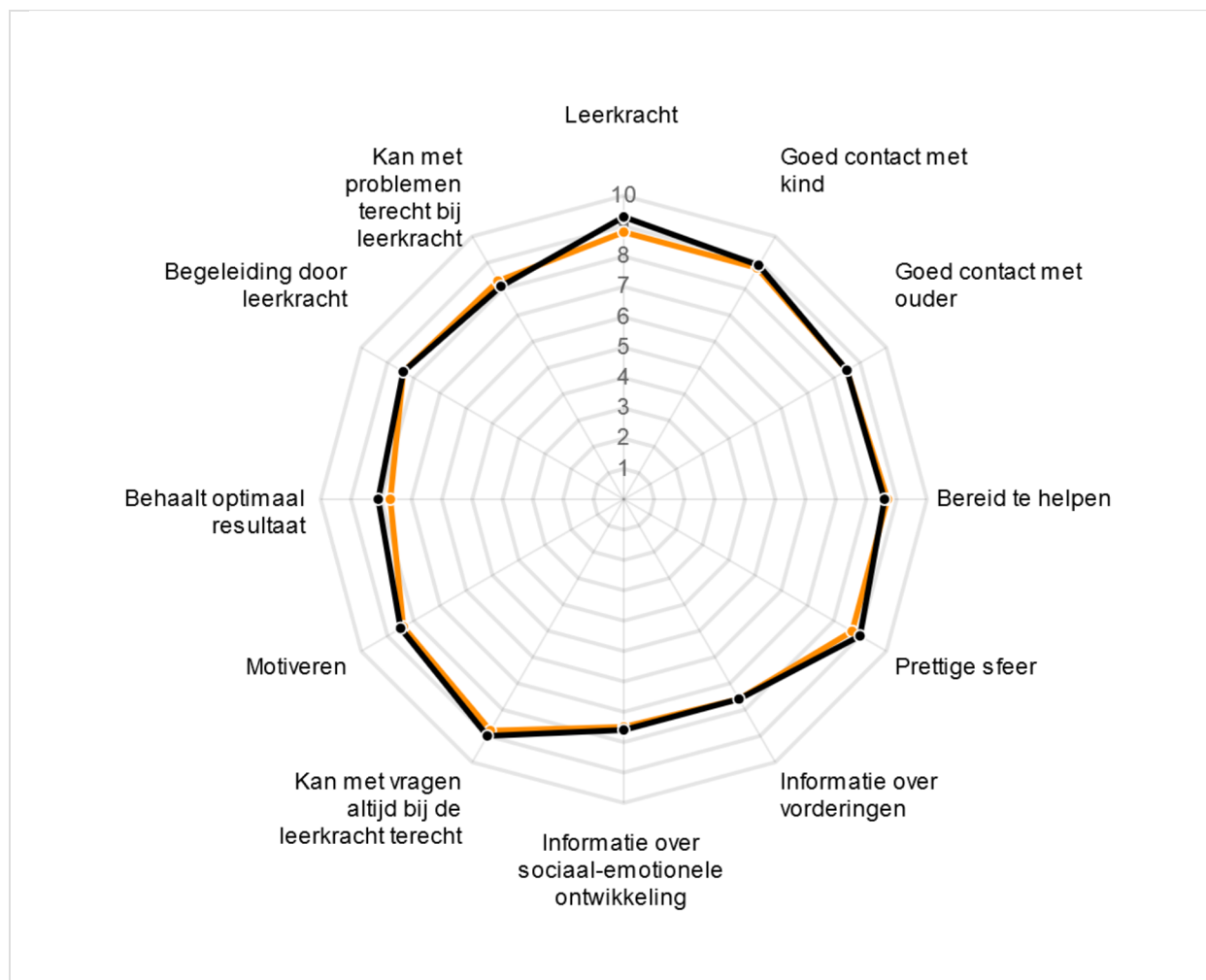


■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Algemene ontwikkeling	8.2	7.8	+
Aandacht voor talenten	7.9	7.5	+
Ruimte om te ontwikkelen	7.6	7.5	o
Aandacht voor rekenen en (mondelinge) taal	7.0	6.7	+
Aandacht voor bevorderen zelfstandigheid	8.0	7.9	o
Ontwikkelen praktische vaardigheden	7.3	7.7	-
Ontwikkelen sociale vaardigheden	7.4	7.7	-
Leren omgaan met emoties	7.1	7.4	-

3.2.3 Leerkracht

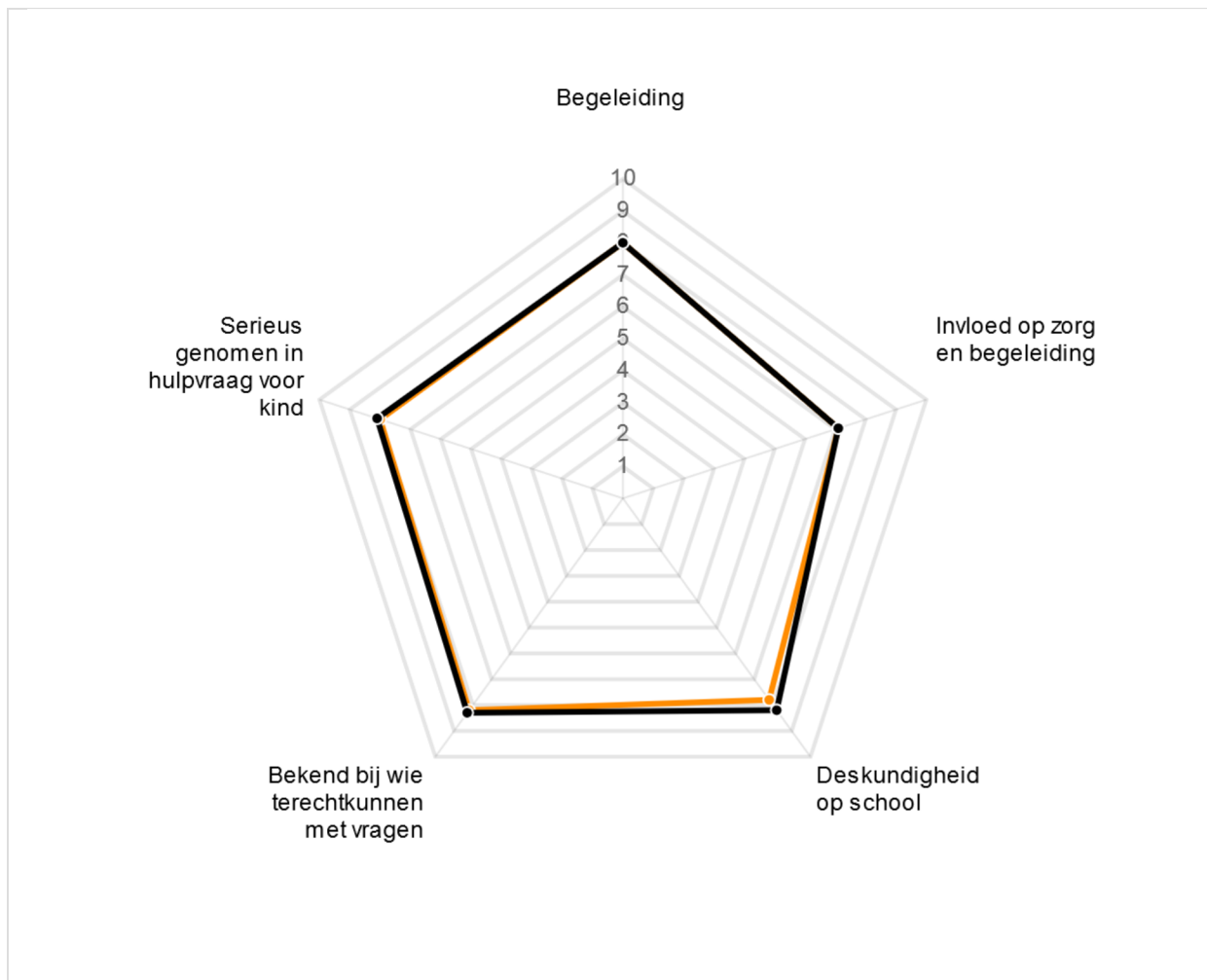


■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Leerkracht	9.3	8.8	++
Goed contact met kind	8.9	8.8	o
Goed contact met ouder	8.5	8.5	o
Bereid te helpen	8.6	8.7	o
Prettige sfeer	9.0	8.7	+
Informatie over vorderingen	7.6	7.6	o
Informatie over sociaal-emotionele ontwikkeling	7.6	7.5	o
Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	9.0	8.8	o
Motiveren	8.5	8.4	o
Behaalt optimaal resultaat	8.1	7.7	+
Begeleiding door leerkracht	8.4	8.4	o
Kan met problemen terecht bij leerkracht	8.1	8.3	o

3.2.4 Begeleiding

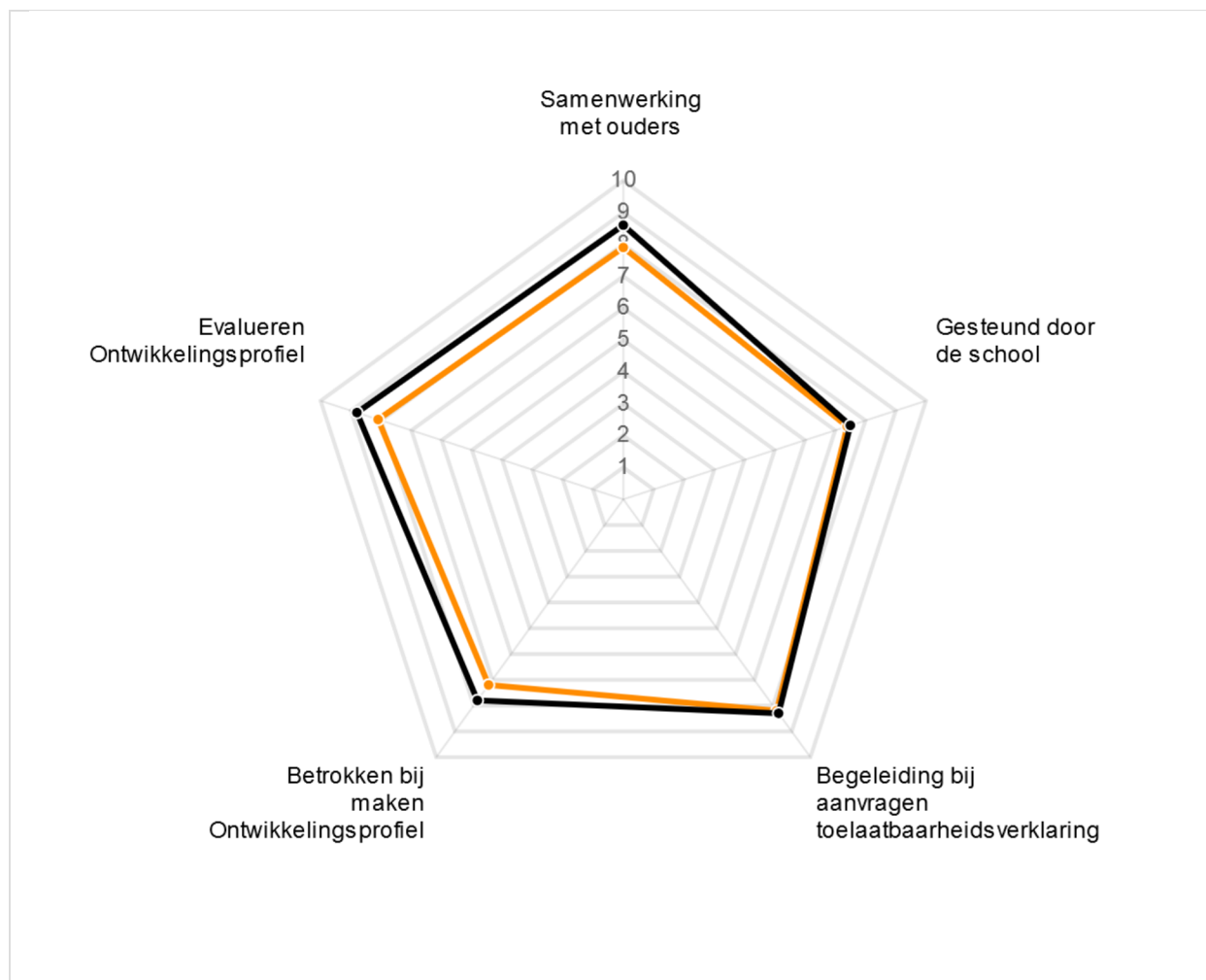


■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Begeleiding	8.0	8.0	o
Invloed op zorg en begeleiding	7.1	7.1	o
Deskundigheid op school	8.2	7.8	+
Bekend bij wie terecht kunnen met vragen	8.3	8.2	o
Serieus genomen in hulpvraag voor kind	8.1	8.0	o

3.2.5 Samenwerking met ouders

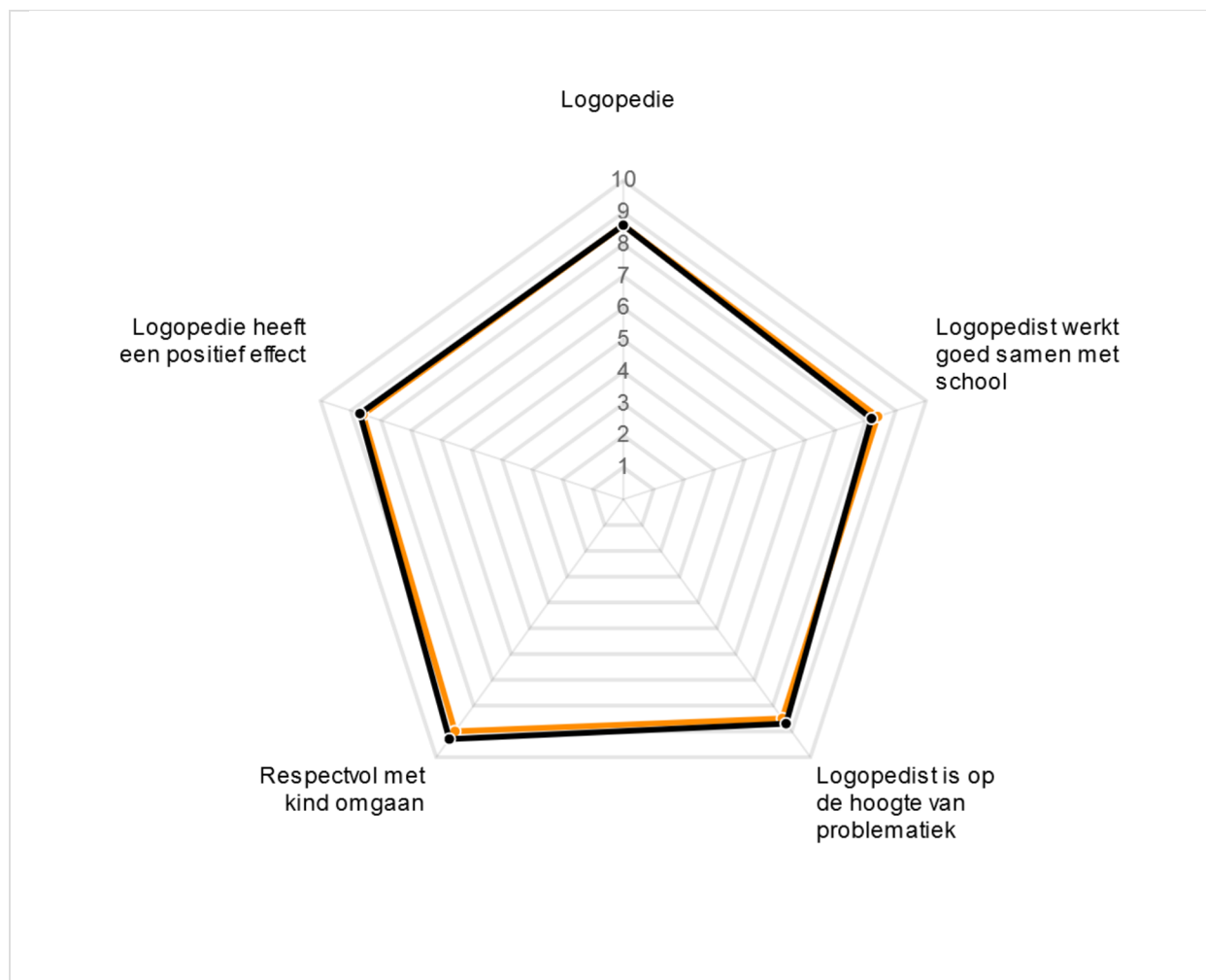


■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Samenwerking met ouders	8.6	7.9	++
Gesteund door de school	7.5	7.4	o
Begeleiding bij aanvragen toelaatbaarheidsverklaring	8.3	8.2	o
Betrokken bij maken Ontwikkelingsprofiel	7.8	7.2	++
Evalueren Ontwikkelingsprofiel	8.8	8.1	++

3.2.6 Logopedie

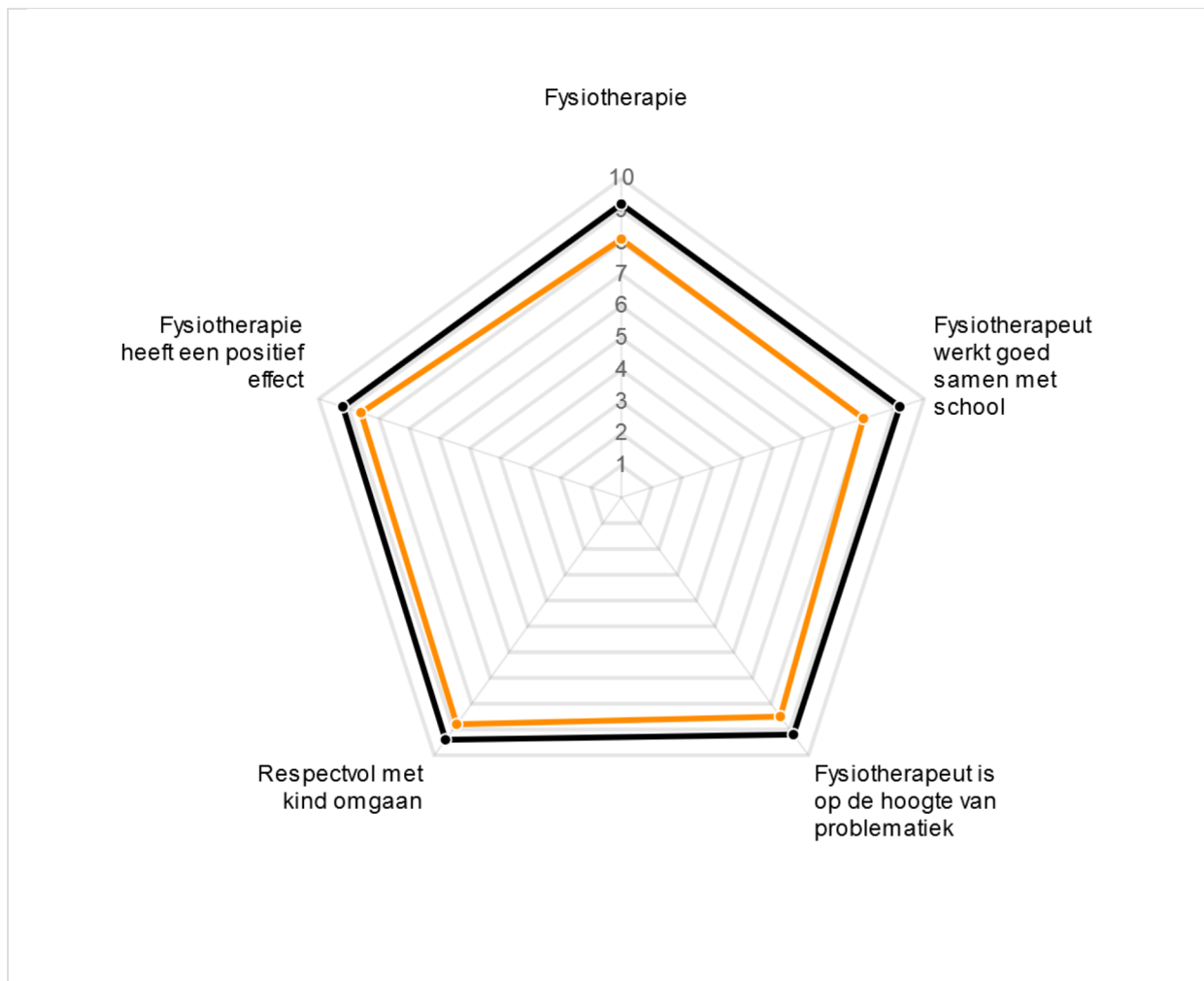


■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Logopedie	8.6	8.6	o
Logopedist werkt goed samen met school	8.2	8.4	o
Logopedist is op de hoogte van problematiek	8.7	8.5	o
Respectvol met kind omgaan	9.3	9.0	+
Logopedie heeft een positief effect	8.7	8.6	o

3.2.7 Fysiotherapie



■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Fysiotherapie	9.2	8.1	++
Fysiotherapeut werkt goed samen met school	9.2	8.0	++
Fysiotherapeut is op de hoogte van problematiek	9.2	8.5	++
Respectvol met kind omgaan	9.4	8.8	++
Fysiotherapie heeft een positief effect	9.2	8.6	++

3.2.8 Communicatie



■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Communicatie	8.2	8.0	o
Tijdig informeren bij problemen	7.6	8.1	--
Rapportbesprekingen	8.5	8.0	++
Invulling van de ouderavonden	7.6	7.8	o
Informeren over belangrijke data	8.1	8.2	o
Communicatie via Parro-app	8.9	8.6	+
Schoolgids SO	7.5	7.9	-

3.2.9 Sfeer

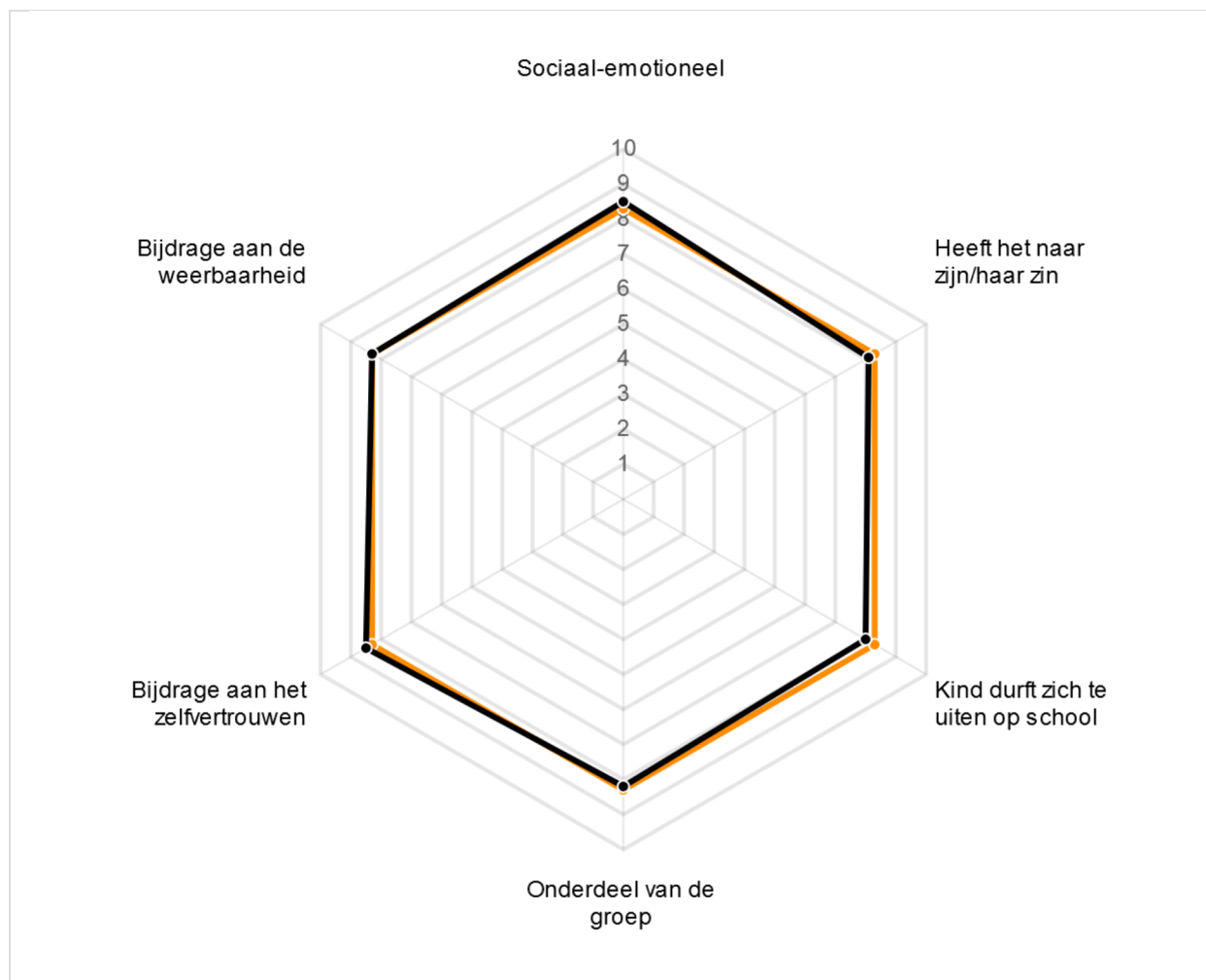


■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Sfeer	8.6	8.4	o
Kinderen gaan positief met elkaar om	8.1	7.8	+
Leerkracht gaat respectvol om met leerlingen	9.1	8.8	+
Duidelijke regels op school	8.7	8.6	o
Leerlingen houden zich aan regels	8.1	7.8	+
Aandacht voor normen en waarden	8.0	8.4	-
Leerlingen 'vallen niet buiten groep'	7.9	8.1	o

3.2.10 Sociaal-emotioneel



■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Sociaal-emotioneel	8.5	8.3	o
Heeft het naar zijn/haar zin	8.1	8.3	o
Kind durft zich te uiten op school	8.0	8.3	-
Onderdeel van de groep	8.2	8.3	o
Bijdrage aan het zelfvertrouwen	8.5	8.3	o
Bijdrage aan de weerbaarheid	8.3	8.3	o

3.2.11 Voorzieningen

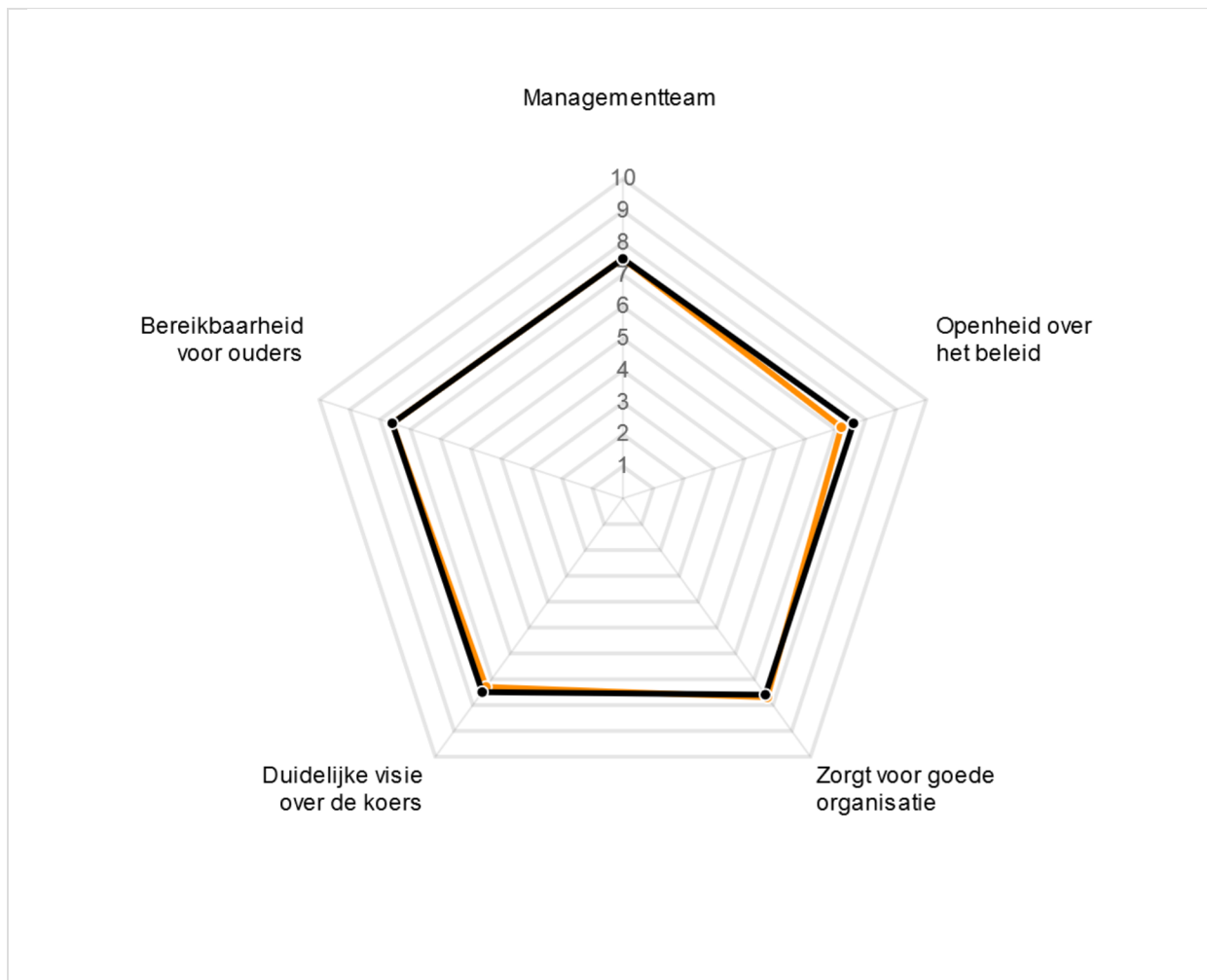


■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Voorzieningen	8.3	8.1	o
Geschikt schoolgebouw	7.8	7.9	o
Bewegingsfaciliteiten	7.9	7.9	o
Ontspanningsmogelijkheden	7.8	7.8	o
ICT-middelen	8.0	8.0	o
Aula/ruimte	7.8	7.3	++
Hygiëne/ordelijkheid	8.1	8.2	o

3.2.12 Managementteam

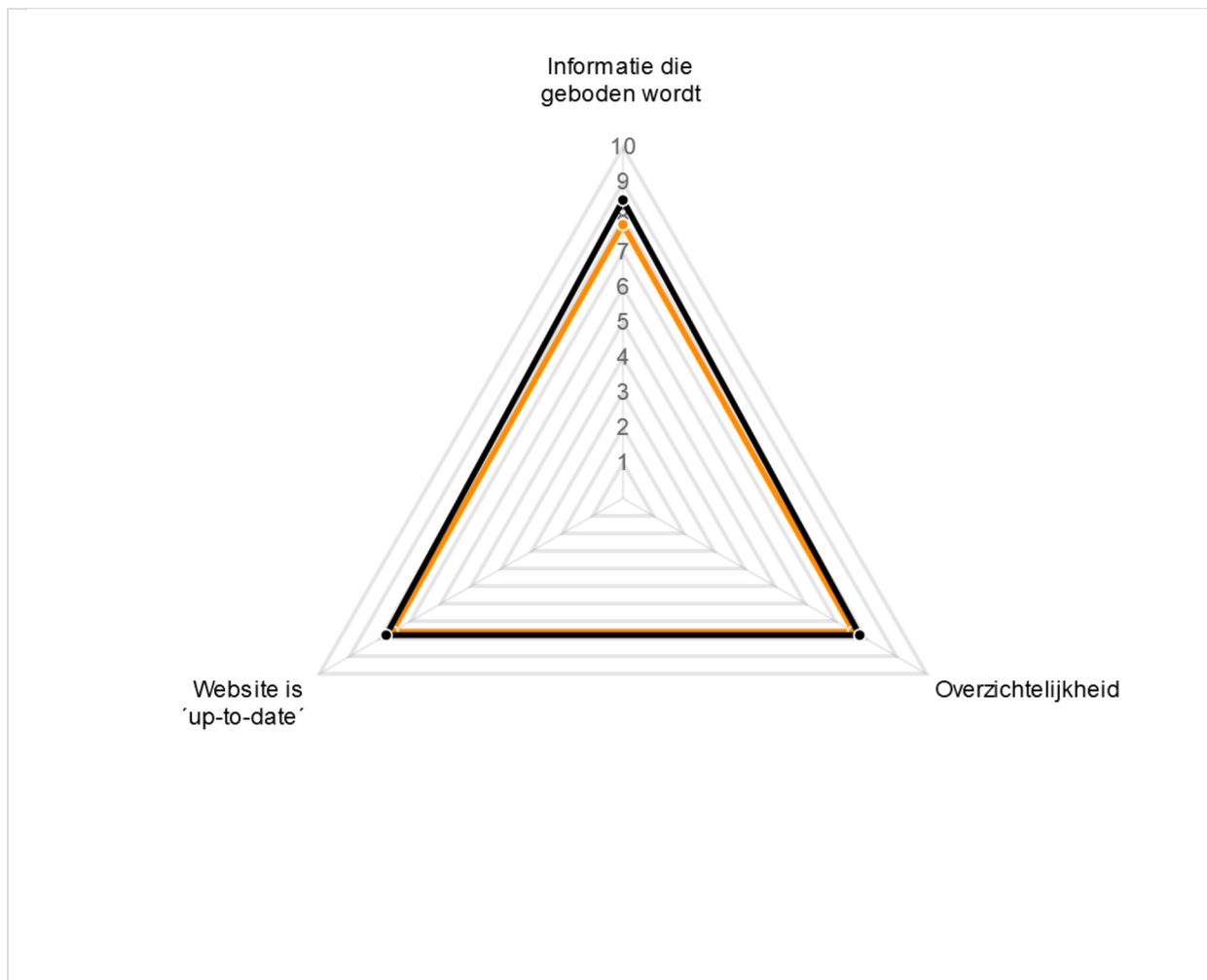


■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Managementteam	7.5	7.5	o
Openheid over het beleid	7.6	7.2	+
Zorgt voor goede organisatie	7.6	7.7	o
Duidelijke visie over de koers	7.5	7.3	o
Bereikbaarheid voor ouders	7.6	7.6	o

3.2.13 Website



■ Herman Broerenschool Delft

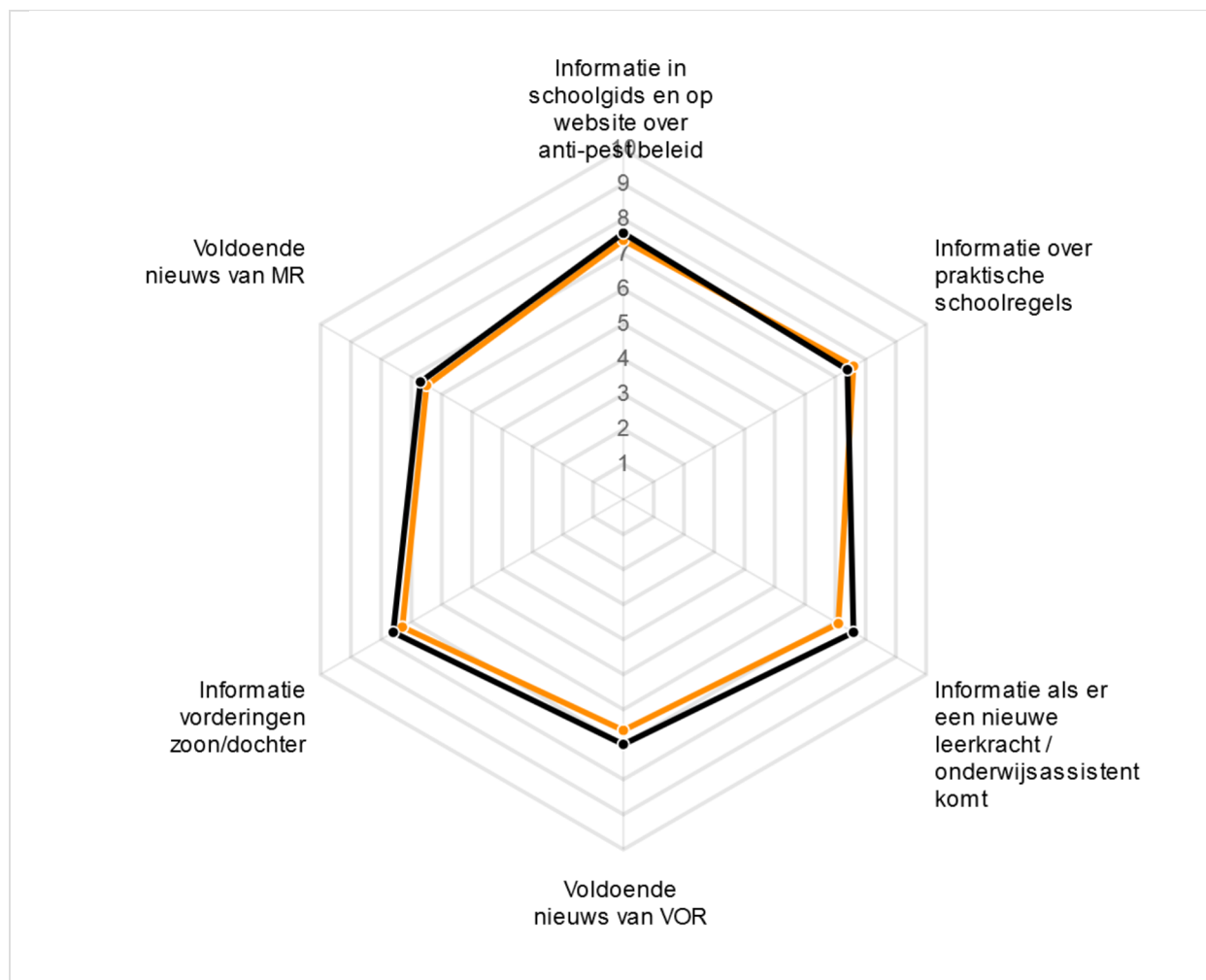
■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Informatie die geboden wordt	8.5	7.8	++
Overzichtelijkheid	7.8	7.6	o
Website is 'up-to-date'	7.8	7.6	o

3.2.14 Nieuwsbrief

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Informatie die geboden wordt	7.6	8.0	-
Overzichtelijkheid	7.6	8.0	-

3.2.15 Informatie

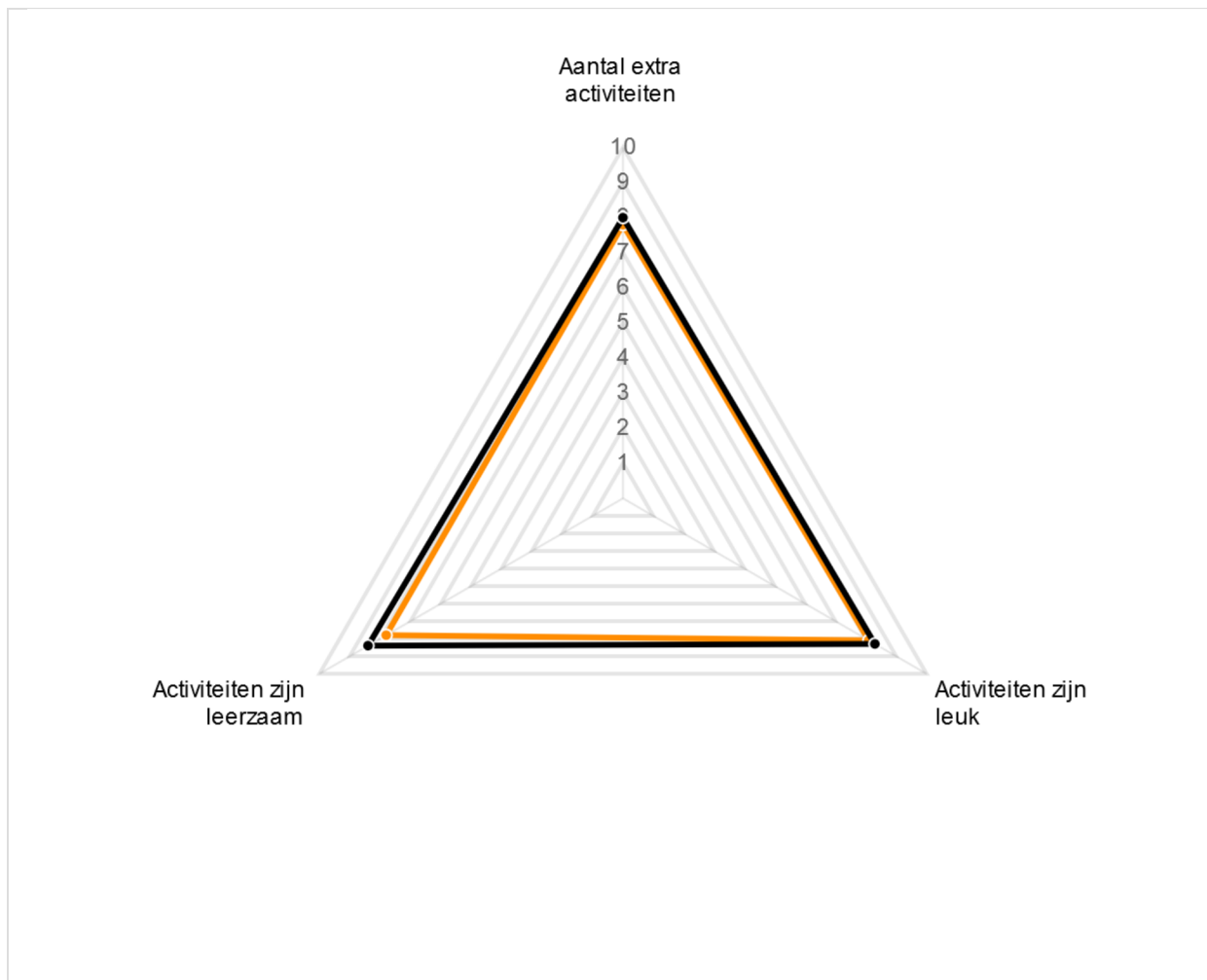


■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Informatie in schoolgids en op website over anti-pest beleid	7.6	7.4	o
Informatie over praktische schoolregels	7.4	7.6	o
Informatie als er een nieuwe leerkracht / onderwijsassistent komt	7.6	7.1	++
Voldoende nieuws van VOR	7.0	6.6	+
Informatie vorderingen zoon/dochter	7.6	7.3	+
Voldoende nieuws van MR	6.7	6.5	o

3.2.16 Extra activiteiten

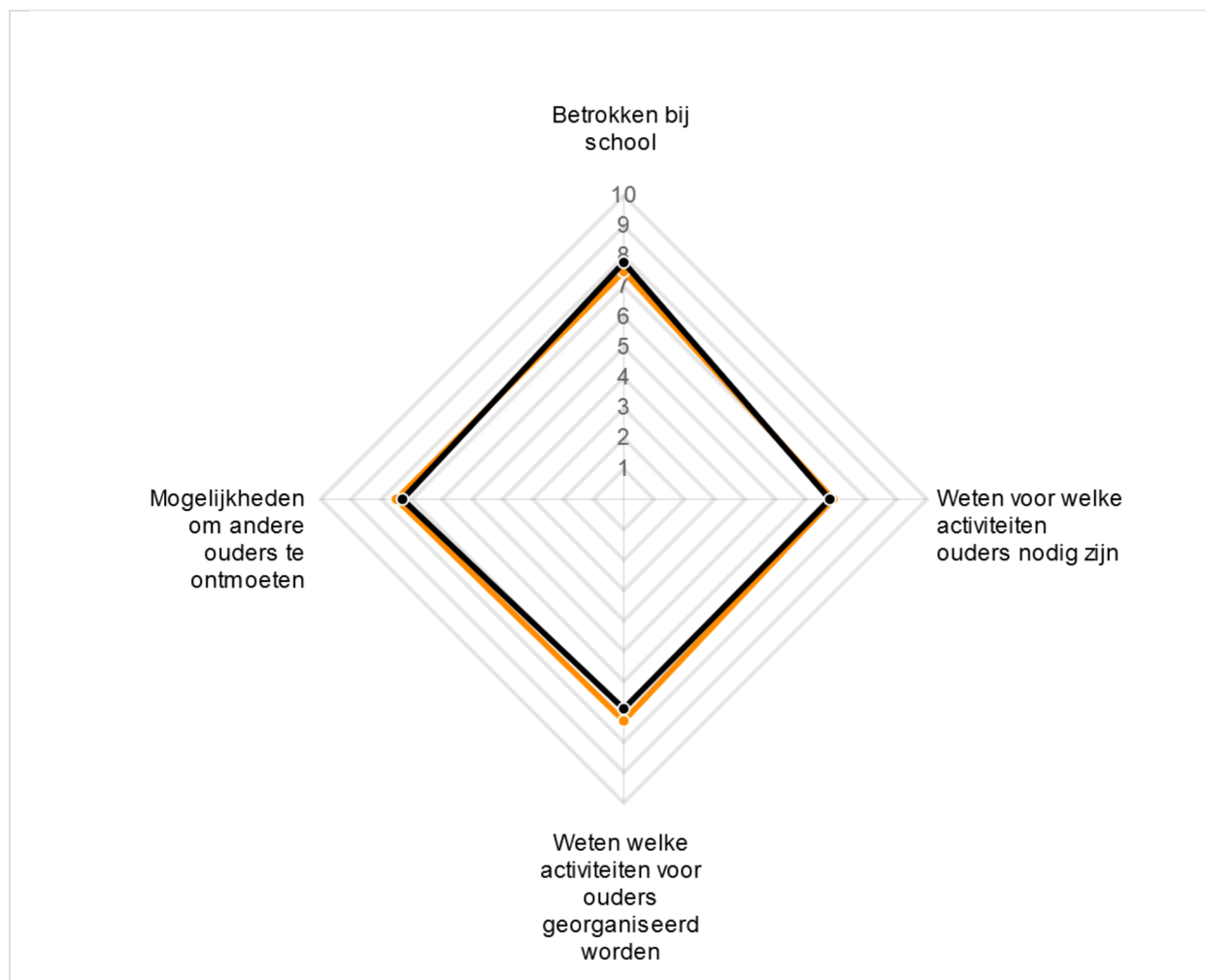


■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Aantal extra activiteiten	8.0	7.8	o
Activiteiten zijn leuk	8.3	8.1	o
Activiteiten zijn leerzaam	8.4	7.8	++

3.2.17 Ouderbetrokkenheid

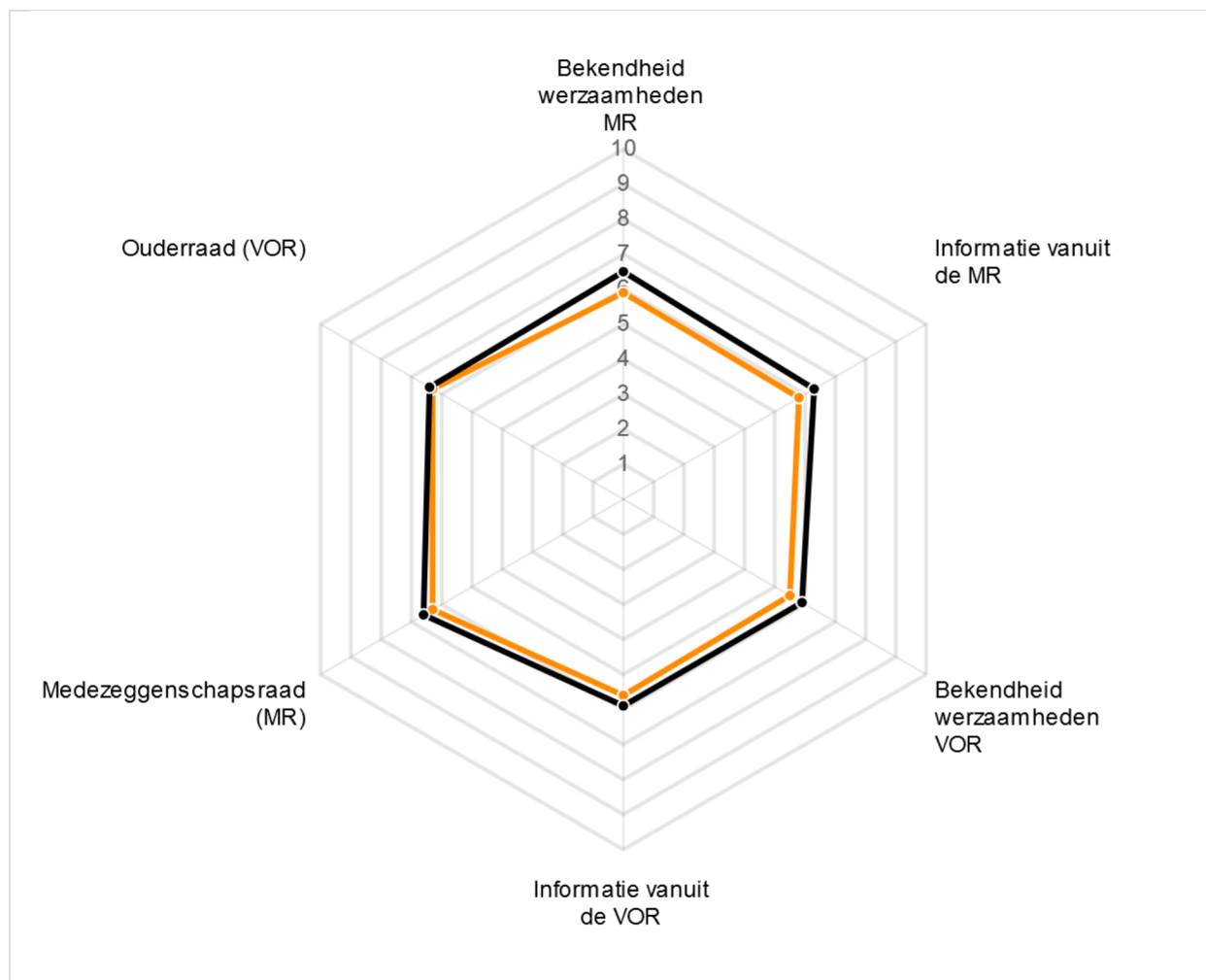


■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Betrokken bij school	7.8	7.5	+
Weten voor welke activiteiten ouders nodig zijn	6.8	6.9	o
Weten welke activiteiten voor ouders georganiseerd worden	6.9	7.3	-
Mogelijkheden om andere ouders te ontmoeten	7.3	7.5	o

3.2.18 Geledingen

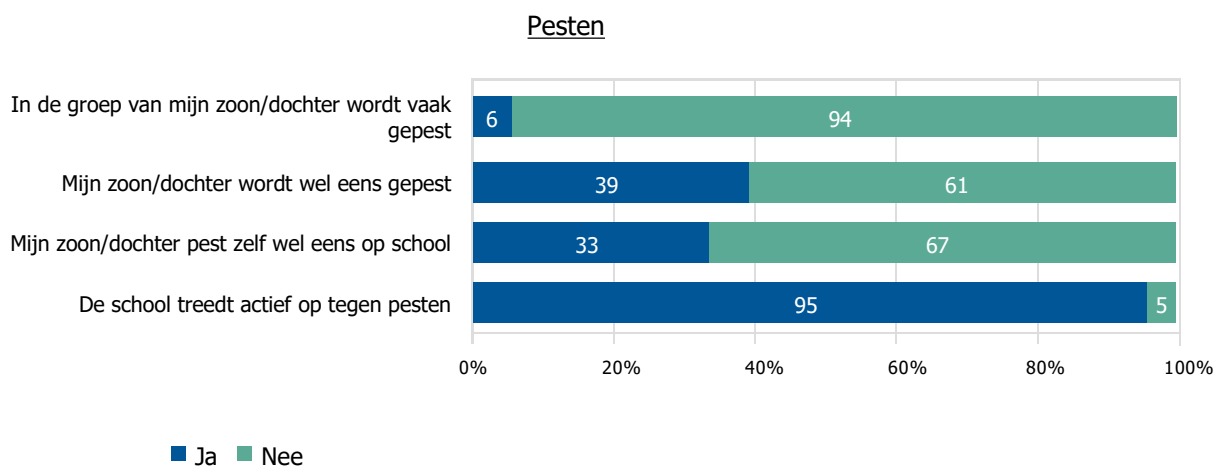


■ Herman Broerenschool Delft

■ Herman Broerenstichting

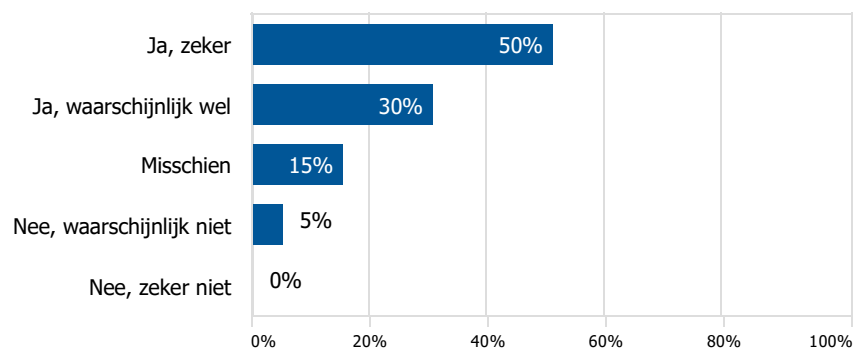
	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenstichting	Afwijking
Bekendheid werkzaamheden MR	6.5	5.9	++
Informatie vanuit de MR	6.3	5.8	++
Bekendheid werkzaamheden VOR	5.9	5.5	+
Informatie vanuit de VOR	5.9	5.6	+
Medezeggenschapsraad (MR)	6.6	6.3	+
Ouderraad (VOR)	6.4	6.3	o

3.2.19 Pesten



3.2.20 Opnieuw kiezen

Als u nu zou mogen kiezen voor een ZML-school voor uw zoon/dochter, zou u dan weer voor deze ZML-school kiezen?



3.3 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van locatie Herman Broerenschool Delft met behulp van de zogeheten 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 van uw zoon/dochter 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 locatie Herman Broerenschool Delft.



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 ($50 - 5 - 0 = +45$). 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.

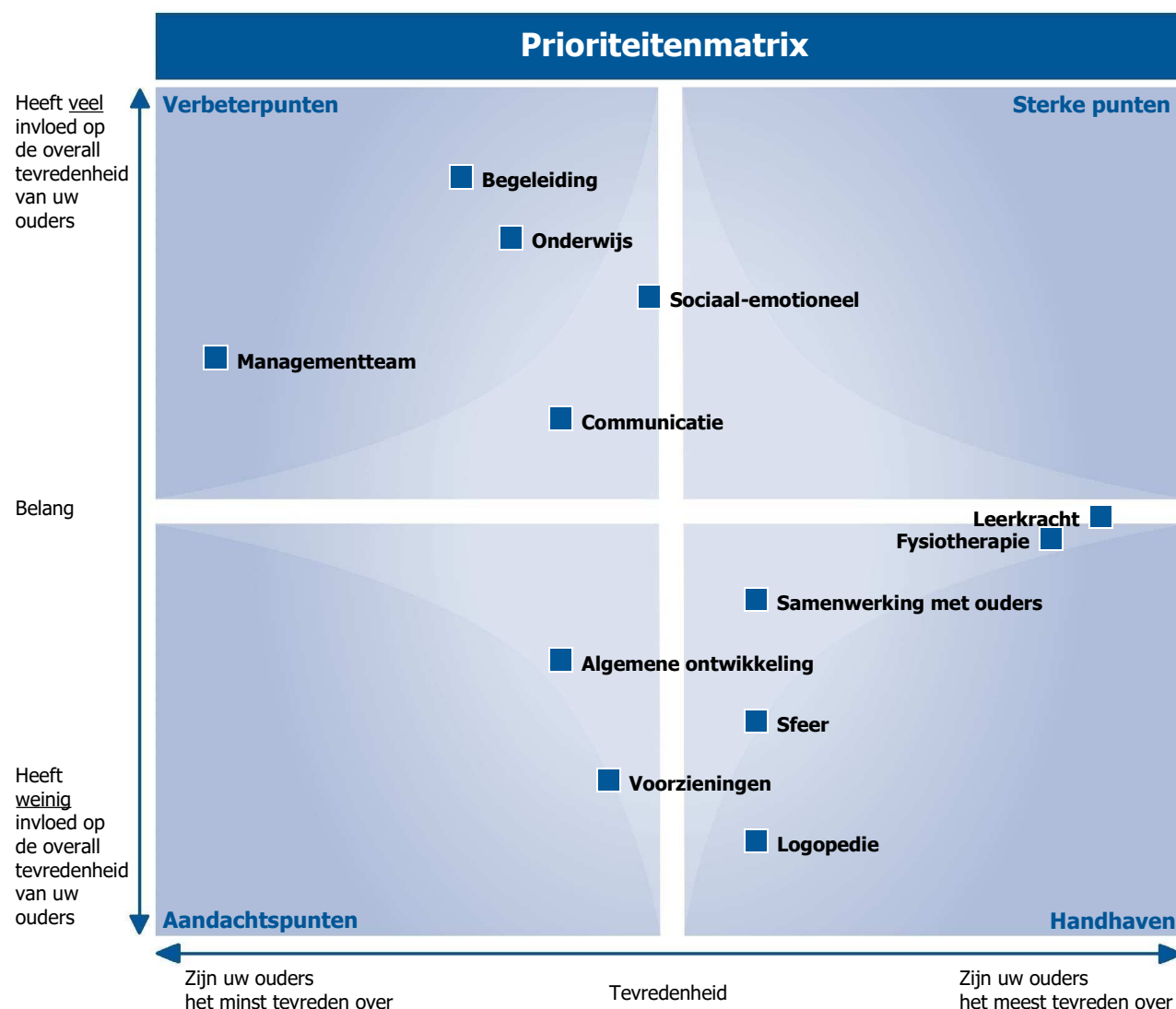
3.4 Verbeterprioriteiten

Om de beoordeling van verschillende thema's goed te kunnen interpreteren, is het nodig om - naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's - ook inzicht te krijgen in het belang van deze thema's voor de ouders. Immers: een lage tevredenheidsscore op een thema dat van weinig belang blijkt voor de ouders vraagt een andere/lagere prioriteit van de locatie dan een lage tevredenheidsscore op een thema dat voor ouders juist van groot belang blijkt te zijn.

Het belang van een thema voor de ouders bepalen we door de correlatie/de samenhang te berekenen tussen de algemene tevredenheid van de ouders met de locatie enerzijds en de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's anderzijds (met behulp van een zogeheten meervoudige regressieanalyse). De aanname daarbij is dat hoe sterker de correlatie/de samenhang tussen het thema en de algemene tevredenheid is, hoe belangrijker het thema kennelijk is voor de ouders.

Op basis van 'belangsscores' (die we dus bepalen aan de hand van een meervoudige regressieanalyse) en 'tevredenheidsscores' stellen we een prioriteitenmatrix op met vier kwadranten.

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de school om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de locatie actief moeten werken als de locatie de overall tevredenheid van de ouders (verder) wil verhogen?



De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

VERBETERPUNTEN

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en heeft **veel** invloed op de overall tevredenheid.

Op deze thema's valt veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Onderwijs, Begeleiding, Communicatie, Managementteam.

STERKE PUNTEN

Zijn ouders (relatief) **tevreden** over en heeft **veel** invloed op de overall tevredenheid.

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van Herman Broerenschool Delft: geen enkel aspect.

AANDACHTSPUNTEN

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en heeft **weinig** invloed op de overall tevredenheid.

Op deze thema's valt niet veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Algemene ontwikkeling, Voorzieningen.

Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch aan te pakken.

HANDHAVEN

Zijn ouders (relatief) **tevreden** over en heeft **weinig** invloed op de overall tevredenheid.

Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van Herman Broerenschool Delft: Leerkracht, Samenwerking met ouders, Logopedie , Fysiotherapie , Sfeer.