



## Rapportage

### Oudertevredenheidsonderzoek (V)SO

Soort rapportage: Stichtingsrapportage  
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
1.1 Doelstellingen van het onderzoek	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Interpretatie van de resultaten	2
2. Management summary	4
2.1 Samenvatting	4
2.2 Aanbevelingen	6
3. Onderzoeksresultaten	7
3.1 Overall beeld van de Herman Broerenstichting	7
3.1.1 Positieve en negatieve punten	7
3.1.2 Tevredenheid over de thema's	8
3.1.3 Benchmark (Voortgezet) speciaal onderwijs	11
3.1.4 Verbeterprioriteiten	12
3.1.5 Loyaliteit	15
3.2 Thema's nader bekeken	17
3.2.1 Onderwijs	17
3.2.2 Algemene ontwikkeling	18
3.2.3 Leerkracht	19
3.2.4 Begeleiding	20
3.2.5 Samenwerking met ouders	21
3.2.6 Logopedie op school	22
3.2.7 Fysiotherapie op school	23
3.2.8 Communicatie	24
3.2.9 Website	25
3.2.10 Nieuwsbrief	26
3.2.11 Informatie	27
3.2.12 Sfeer	28
3.2.13 Sociaal-emotioneel	29
3.2.14 Pesten	30
3.2.15 Voorzieningen	31
3.2.16 Extra activiteiten	32
3.2.17 Managementteam	33
3.2.18 Ouderbetrokkenheid	34
3.2.19 Geledingen	35
3.2.20 Opnieuw kiezen	36
4. Achtergrondkenmerken van de leerlingen	37

## 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 en juni 2019 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

### 1.1 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.*
- *Achterhalen hoe de tevredenheid van de ouders sinds de vorige meting is ontwikkeld.*

### 1.2 Onderzoeksopzet

#### Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek (voortgezet) speciaal onderwijs. De Herman Broerenstichting heeft de mogelijkheid gekregen 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).

#### Onderzoeksmethode

De ouders zijn, door middel van een 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. Vervolgens zijn er drie digitale reminders gestuurd naar de ouders die de vragenlijst nog niet (helemaal) hadden ingevuld.

### Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders van de scholen van de Herman Broerenstichting. Uiteindelijk hebben 107 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 41%. De respons is als volgt verdeeld over de scholen:

	Uitgenodigd	Netto respons	Respons percentage
<b>Herman Broerenstichting</b>	<b>261</b>	<b>107</b>	<b>41%</b>
Herman Broerencollege Delft	73	26	36%
Herman Broerencollege Monster	25	14	56%
Herman Broerencollege Naaldwijk	68	29	43%
Herman Broerenschool Delft	56	20	36%
Herman Broerenschool Naaldwijk	39	18	46%

## 1.3 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. We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

### De gemiddelde scores per stelling

Aan de antwoordcategorieën kennen we een waarde toe. '1' voor 'helemaal mee oneens' tot '10' voor 'helemaal mee eens'. Per voorgelegde stelling berekenen we vervolgens de gemiddelde score. 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.

## Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) 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. Stellingen waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, kunnen worden getypeerd als knelpunt. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een stelling 6,4 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders.

## 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 & Advies heeft verricht onder ouders met een kind in het (Voortgezet) speciaal onderwijs. De benchmark (Voortgezet) speciaal onderwijs bevat de resultaten van ruim 2.800 ouders. Zie paragraaf 3.1.3 van deze rapportage.

## De Prioriteitenmatrix

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen: welke thema's verdienen als eerste aandacht (verbeterpunten) om de algemene tevredenheid te vergroten? Een prioriteitenmatrix kent twee dimensies:

- Tevredenheid: de mate van tevredenheid van laag naar hoog;
- Belang: het belang dat ouders aan een thema hechten. Dit wordt berekend met behulp van een regressieanalyse. Aan een thema wordt een hoog belang toegekend indien uit de analyse blijkt dat dit thema voor een belangrijk deel de algemene tevredenheid bepaalt.

Zie paragraaf 3.1.4 van deze rapportage voor meer informatie over de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

## Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van de Herman Broerenstichting. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

## 2. Management summary

### 2.1 Samenvatting

Van de 261 ouders van de Herman Broerenstichting die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 107 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 41%.

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	8.0	7.8	o	2 %	91 %	
Leerkracht	8.8	8.4	+	2 %	96 %	Handhaven
Logopedie	8.6			0 %	94 %	Handhaven
Sfeer	8.4	8.0	+	3 %	94 %	Handhaven
Sociaal-emotioneel	8.3	7.8	++	2 %	91 %	Sterke punten
Voorzieningen	8.1	7.9	o	1 %	93 %	Aandachtspunten
Fysiotherapie	8.1			7 %	81 %	Aandachtspunten
Begeleiding	8.0	7.9	o	3 %	86 %	Verbeterpunten
Communicatie	8.0	7.9	o	6 %	85 %	Verbeterpunten
Samenwerking met ouders	7.9	8.0	o	7 %	85 %	Aandachtspunten
Onderwijs	7.9	8.0	o	10 %	81 %	Verbeterpunten
Algemene ontwikkeling	7.8	7.7	o	8 %	82 %	Aandachtspunten
Managementteam	7.5	7.8	-	1 %	80 %	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 (zie paragraaf 3.1.4 Verbeterprioriteiten)
- de Herman Broerenstichting heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks worden één of meer thema's in de bovenstaande tabel als verbeterpunt of aandachtspunt genoemd. In de prioriteitenmatrix komen altijd verbeterpunten en/of aandachtspunten aan het licht. De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen en geeft antwoord op de vraag: 'als de stichting de algemene tevredenheid (verder) wil verhogen, aan welke thema's zou de stichting dan (vanuit het perspectief van de ouders) moeten gaan werken?'

## Top vijf

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vijf stellingen waarover de ouders het meest en het minst tevreden zijn. In de tabel tonen we eveneens het thema waaronder de betreffende stelling valt.

### Meest tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score
Logopedie op school	Respectvol met kind omgaan	9.0
Leerkracht	Goed contact met kind	8.8
Leerkracht	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.8
Sfeer	Leerkracht gaat respectvol om met leerlingen	8.8
Fysiotherapie op school	Respectvol met kind omgaan	8.8

### Minst tevreden

Hoofdaspect	Deelaspect	Score
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor rekenen en (mondelijke) taal	6.7
Het onderwijs	Voldoende maatwerk	7.1
Begeleiding	Invloed op zorg en begeleiding	7.1
Managementteam	Openheid over het beleid	7.2
Samenwerking met ouders	Betrokken bij maken Ontwikkelingsprofiel	7.2

## Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van de Herman Broerenstichting met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS). Hiertoe is aan alle ouders de volgende 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 aanraden' en een 10 voor 'ik zal de school beslist wel aanraden'.

Op basis van deze vraag worden de ouders ingedeeld in vier categorieën: promotors, passives, detractors en extreme detractors.

- 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. De NPS-score van de Herman Broerenstichting is **+34**. Landelijk behalen scholen in het (Voortgezet) speciaal onderwijs een NPS-score van **+21**.



## 2.2 Aanbevelingen

Over het algemeen zijn de ouders van de Herman Broerenstichting tevreden met de school van hun kind. De ouders zijn zeer tevreden over de thema's: leerkracht, logopedie, sfeer en sociaal-emotioneel.

Wanneer we kijken naar de prioriteitenmatrix, zien we dat een aantal thema's (ondanks de hoge scores) naar voren komen als verbeterpunten/aandachtspunten. Door de hoge scores moeten deze thema's als relatieve verbeterpunten/aandachtspunten gezien worden.

Ten opzichte van de meting in 2016 scoort de Herman Broerenstichting sterk hoger op de volgende thema's: leerkracht, sfeer, sociaal-emotioneel, communicatie en algemene ontwikkeling. Op de overige thema's scoort de Herman Broerenstichting gelijk aan de vorige meting of deze zijn bij de vorige meting niet bevestigd.

Oudertevredenheidsonderzoek wordt met name verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen. De aanbevelingen in deze paragraaf richten zich op die thema's die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen. Dit zijn de thema's die op basis van onze criteria als eerste de aandacht van de stichting behoeven.

Kijken we naar het totaalbeeld (de hoogte van de scores, de vergelijking met de benchmark en het percentage ontevreden ouders) kunnen wij (op themaniveau) geen concrete verbeterpunten signaleren.

Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden de Herman Broerenstichting aan om op basis van deze rapportage na te gaan waar mogelijke verbeteringen gewenst zijn en de prioriteitenmatrix te gebruiken om te achterhalen welk aspect naar verwachting het sterkste resultaat op de algemene tevredenheid zou kunnen opleveren.

### **Individuele aspecten waarover relatief veel ouders ontevreden zijn**

- Bij een vijfde van de ouders geeft aan dat er onvoldoende maatwerk wordt geboden passend bij de vraag van hun kind.
- Een op de zes ouders is van mening dat de school onvoldoende aandacht besteedt aan rekenen en (mondelijke) taal.
- Relatief veel ouders geven aan dat ze onvoldoende informatie krijgen over externe stages, over het aanbod van praktijkvakken, over de voorbereiding van hun zoon/dochter op de toekomst en over de uitstroommogelijkheden gericht op dagbesteding of arbeid.
- Een op de vijf ouders geeft aan dat ze niet weten voor welke activiteiten ouders nodig zijn.
- Relatief veel ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de VOR en de MR doen. Een op de vijf ouders geeft aan dat ze niet tevreden zijn over de informatie die ze van de VOR en de MR krijgen.

### **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. 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.

### 3. Onderzoeksresultaten

#### 3.1 Overall beeld van de Herman Broerenstichting

##### 3.1.1 Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgedeede antwoordcategorieën) voorgelegd:

1. Wat bevat u het meest aan de school van uw kind?
2. Wat bevat u het minst aan de school van uw kind?

In de onderstaande twee tabellen staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven. Een overzicht van alle antwoorden treft u aan in de bijlage.

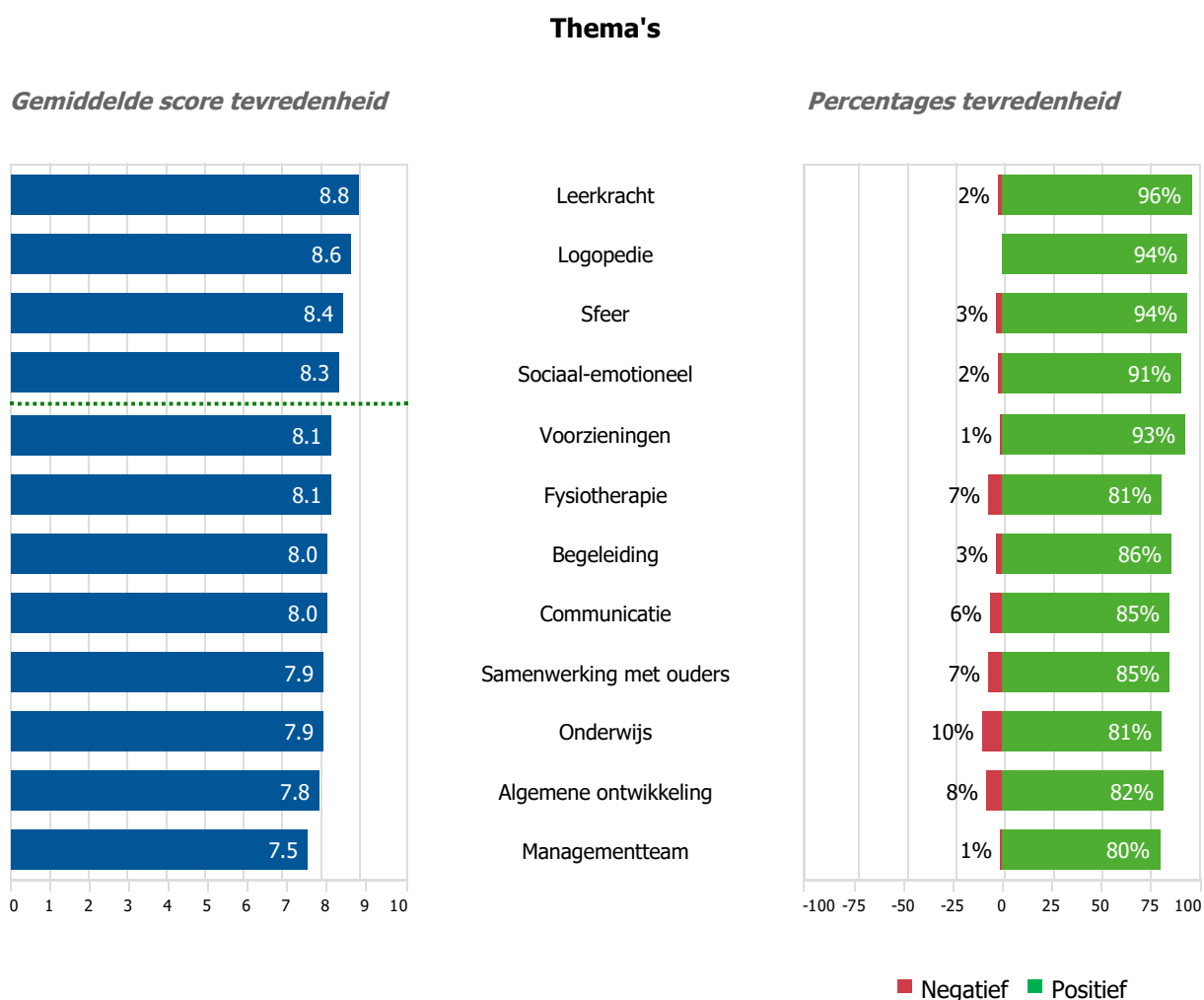
Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
Leerkrachten / het team	19%
Betrokkenheid bij het kind	16%
Goede individuele begeleiding	9%
Goede communicatie / informatievoorziening	7%
Kleinschaligheid van de school (kleine klassen)	5%
Dat mijn kind met plezier naar school gaat	5%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Geen / n.v.t.	27%
Slechte communicatie / informatievoorziening	12%
Locatie van de school (bereikbaarheid / veiligheid)	11%
De leerlingenpopulatie	5%

## 3.1.2 Tevredenheid over de thema's

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende thema's. Thema's 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 thema's 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 gaan we in op de procentuele verdeling tussen de ouders die over de verschillende thema's 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.



## Vergelijking met de vorige meting

In 2016 heeft de Herman Broerenstichting eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek (V)SO laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2016.

Ten opzichte van de meting in 2016 scoort de Herman Broerenstichting hoger op de thema's: Leerkracht, Sfeer, Sociaal-emotioneel, Communicatie en Algemene ontwikkeling.

Op de overige thema's scoort de Herman Broerenstichting gelijk aan de meting in 2016.

	2019	2016	Afwijking
Algemene tevredenheid	8.0	7.9	o
Leerkracht	8.8	8.1	++
Logopedie	8.6		
Sfeer	8.4	8.0	+
Sociaal-emotioneel	8.3	7.8	++
Voorzieningen	8.1	8.1	o
Fysiotherapie	8.1		
Begeleiding	8.0	8.0	o
Communicatie	8.0	7.5	++
Samenwerking met ouders	7.9	8.0	o
Onderwijs	7.9	7.8	o
Algemene ontwikkeling	7.8	7.4	+
Managementteam	7.5		

De schaal heeft de volgende betekenis:

-- = sterk lager/slechter dan de meting in 2016 (verschil van 0,5 of meer)

- = lager/slechter dan de meting in 2016 (verschil van 0,3 of 0,4)

0 = (ongeveer) gelijk aan de meting in 2016 (verschil van 0,2 of minder)

+ = hoger/beter dan de meting in 2016 (verschil van 0,3 of 0,4)

++ = sterk hoger/beter dan de meting in 2016 (verschil van 0,5 of meer)

## Uitsplitsing naar school

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de thema's naar school.

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van 'de Herman Broerenstichting-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'de Herman Broerenstichting-totaal' is deze score **donkergroen** respectievelijk **donkerrood** 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 Broerencollege Delft	Herman Broerencollege Monster	Herman Broerencollege Naaldwijk	Herman Broerenschool Delft	Herman Broerenschool Naaldwijk	Herman Broerenstichting-totaal
<b>Aantal respondenten</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>107</b>
Algemene tevredenheid	7.3	8.5	8.4	8.2	8.0	8.0
Onderwijs	6.9	8.2	8.3	8.1	8.1	7.9
Algemene ontwikkeling	7.1	8.5	7.8	8.2	7.8	7.8
Leerkracht	8.3	9.2	8.6	9.3	9.0	8.8
Begeleiding	7.4	8.9	8.1	8.0	8.0	8.0
Samenwerking met ouders	7.3	8.4	7.5	8.6	8.5	7.9
Logopedie	8.0	8.6	8.3	8.6	9.1	8.6
Fysiotherapie	7.4	*	*	9.2	7.8	8.1
Communicatie	7.2	8.8	7.8	8.2	8.4	8.0
Sfeer	7.8	9.1	8.4	8.6	8.5	8.4
Sociaal-emotioneel	7.8	9.3	8.1	8.5	8.3	8.3
Voorzieningen	8.1	8.4	7.7	8.3	8.4	8.1
Managementteam	7.4	8.3	7.3	7.5	7.6	7.5

### 3.1.3 Benchmark (Voortgezet) speciaal onderwijs

In de volgende tabel benchmarken we de scores op de thema's met de scores voor het (Voortgezet) speciaal onderwijs.

De Herman Broerenstichting scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark (Voortgezet) speciaal onderwijs: Leerkracht, Sfeer en Sociaal-emotioneel.

De Herman Broerenstichting scoort op de volgende thema's (sterk) lager dan de benchmark (Voortgezet) speciaal onderwijs: Managementteam.

	Gemiddelde score van de Herman Broerenstichting	Benchmark OTO (V)SO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.0	7.8	o
Leerkracht	8.8	8.4	+
Logopedie	8.6		
Sfeer	8.4	8.0	+
Sociaal-emotioneel	8.3	7.8	++
Voorzieningen	8.1	7.9	o
Fysiotherapie	8.1		
Begeleiding	8.0	7.9	o
Communicatie	8.0	7.9	o
Samenwerking met ouders	7.9	8.0	o
Onderwijs	7.9	8.0	o
Algemene ontwikkeling	7.8	7.7	o
Managementteam	7.5	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)

### 3.1.4 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 stichting 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 stichting 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 'belangscores' (die we dus bepalen aan de hand van een meervoudige regressieanalyse) en 'tevredenheidsscores' stellen we een prioriteitenmatrix op met vier kwadranten.

#### **Resultaten van de Herman Broerenstichting**

De Herman Broerenstichting heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks komen één of meer thema's in de prioriteitenmatrix als verbeterpunt of aandachtspunt aan het licht. Dit dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

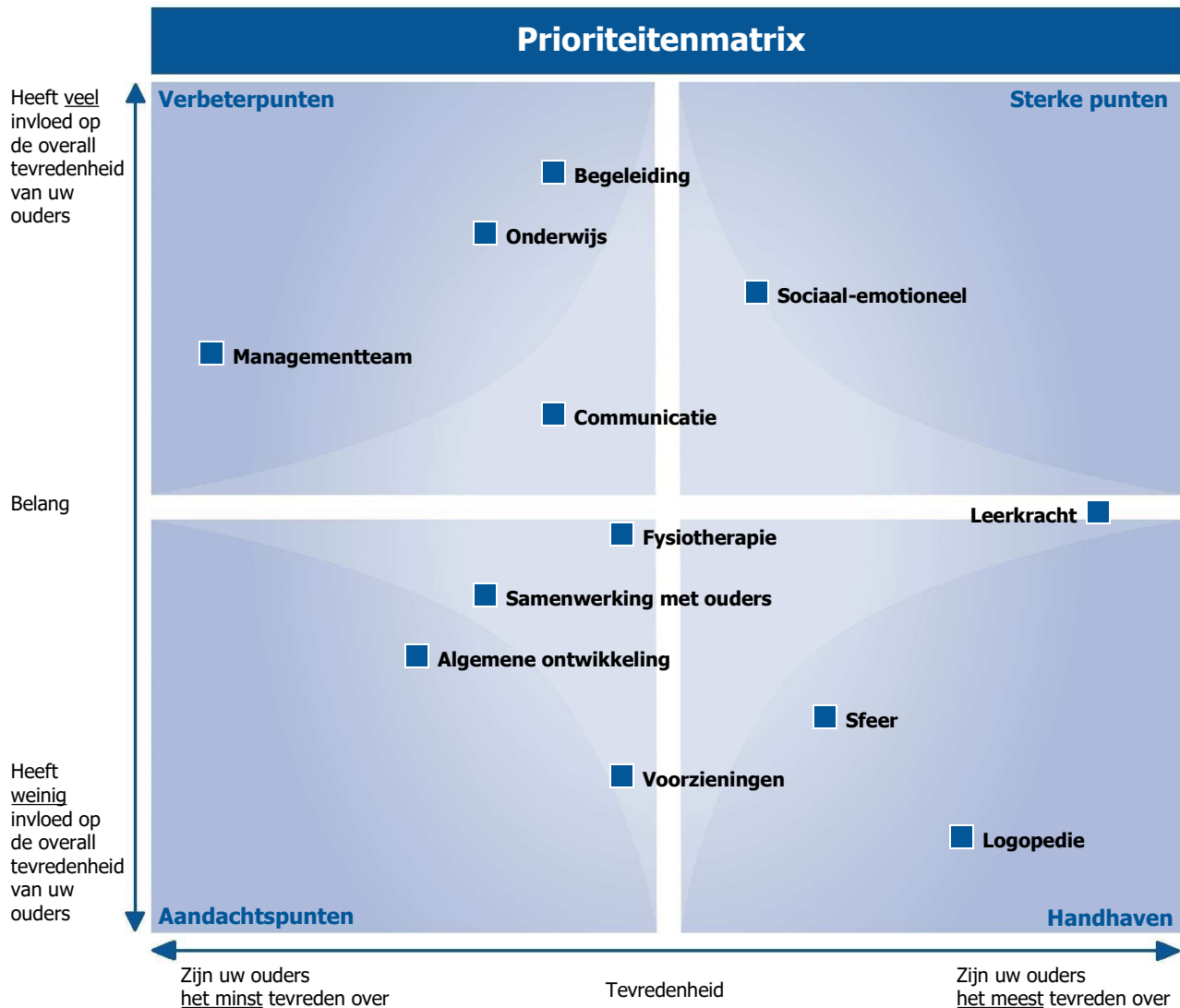
##### *Verbeterpunten*

De thema's die in het kwadrant 'verbeterpunten' voorkomen zijn de thema's die veel invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een sterk effect op de overall tevredenheid van de ouders. Wanneer het (nog verder) verhogen van de overall tevredenheid een belangrijk doel is, zijn dit de thema's die het hoogste rendement zullen opleveren. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een lagere prioriteit toe te kennen en later/niet aan te pakken.

##### *Aandachtspunten*

De thema's die in het kwadrant 'aandachtspunten' voorkomen zijn de thema's die weinig invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een gering effect op de overall tevredenheid van de ouders. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een hogere prioriteit toe te kennen en eerder aan te pakken.

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de stichting om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de stichting actief moeten werken als de stichting 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 de Herman Broerenstichting: Sociaal-emotioneel.

## 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, Samenwerking met ouders, Fysiotherapie, 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 de Herman Broerenstichting: Leerkracht, Logopedie, Sfeer.

## 3.1.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van de Herman Broerenstichting met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS).

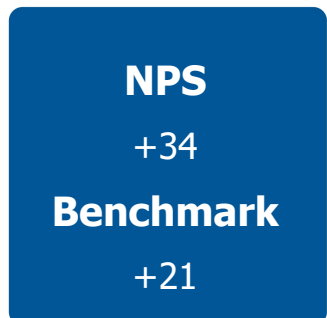
Aan alle ouders is de vraag voorgelegd 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de school zou aanbevelen aan een andere ouder?'. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de school beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal de school beslist wel aanraden'.

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 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 uiteten;
- 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 uiteten over de school.



De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (47-10-3 = **+34**). 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.

## Uitsplitsing naar school

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de NPS-scores naar school.

School	NPS
<b>Totaal</b>	<b>+34</b>
Herman Broerencollege Delft	-4
Herman Broerencollege Monster	+50
Herman Broerencollege Naaldwijk	+52
Herman Broerenschool Delft	+45
Herman Broerenschool Naaldwijk	+33

## 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 hun beoordeling van stellingen die onder het thema vallen.

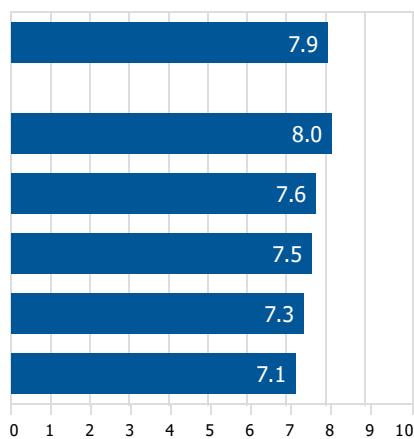
### 3.2.1 Onderwijs

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

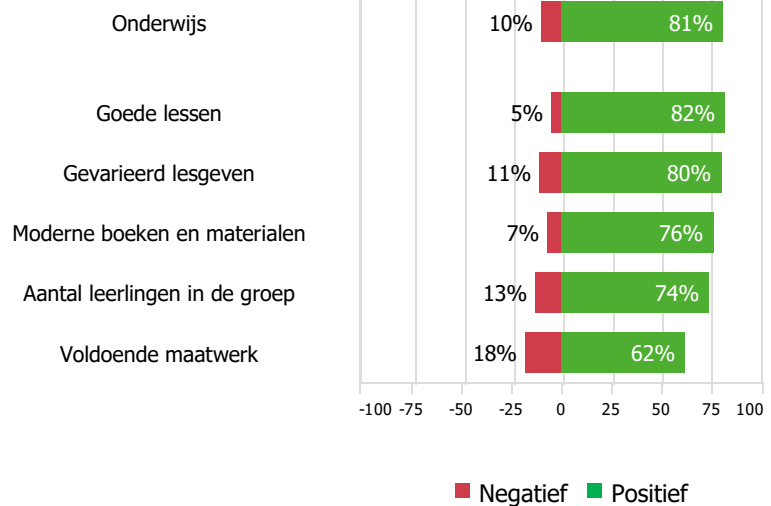
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat er onvoldoende maatwerk wordt geboden passend bij de vraag van hun kind (7.1; 18% negatief).

### Onderwijs

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



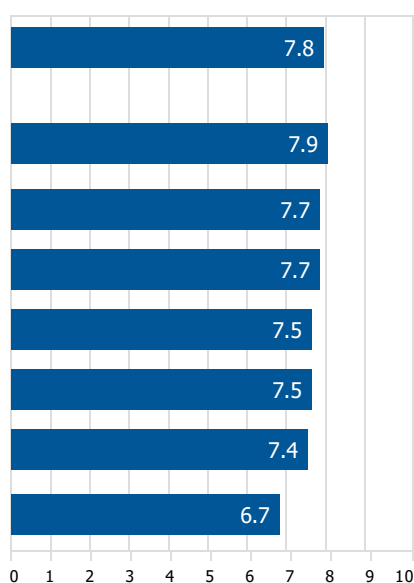
## 3.2.2 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

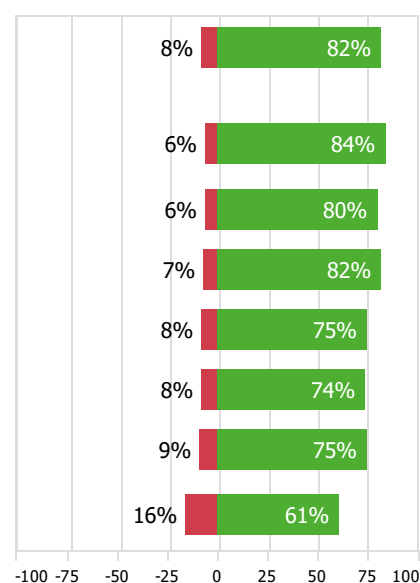
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat de school onvoldoende aandacht besteedt aan rekenen en (mondelijke) taal (6.7; 16% negatief).

### Algemene ontwikkeling

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



■ Negatief ■ Positief

## Oudertevredenheidsonderzoek (V)SO

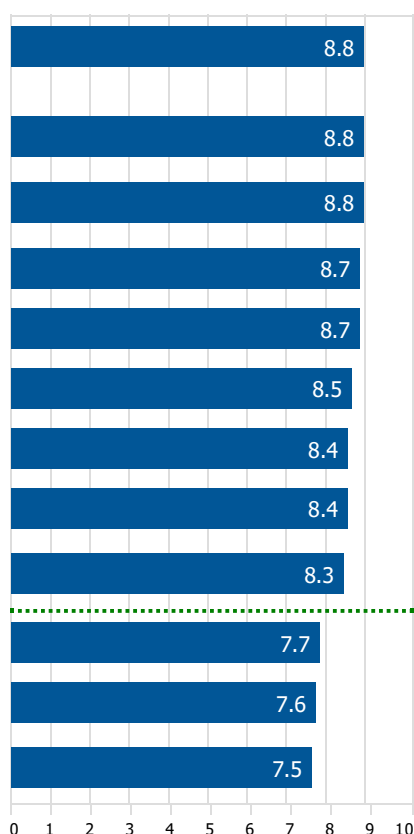
### 3.2.3 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (8.8), dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.8), dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.5) en dat hun zoon/dochter terecht kan bij de leerkracht als dat nodig is (8.3). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als dat nodig is (8.7), dat de leerkracht bijdraagt aan een prettige sfeer (8.7), dat de leerkracht hun zoon/dochter weet te motiveren (8.4) en dat hun zoon/dochter goed wordt begeleid door zijn/haar leerkracht (8.4).

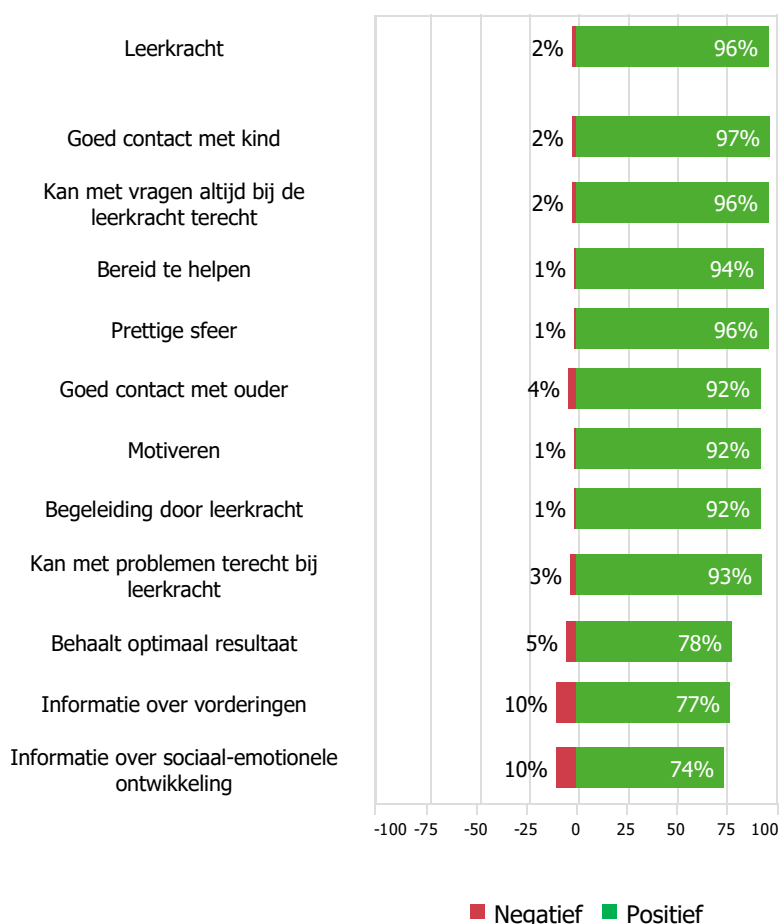
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Leerkracht

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



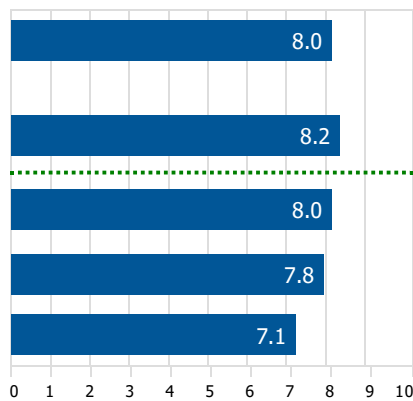
## 3.2.4 Begeleiding

De ouders geven in sterke mate aan dat ze weten bij wie ze op school terecht kunnen met vragen (8.2).

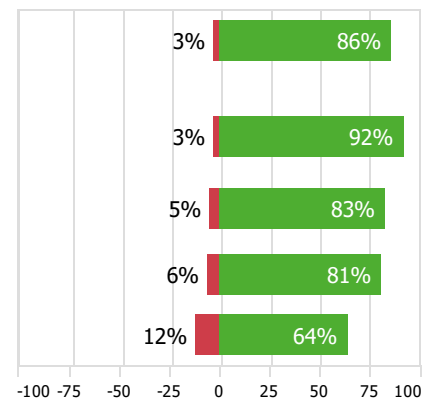
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Begeleiding

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



■ Negatief ■ Positief

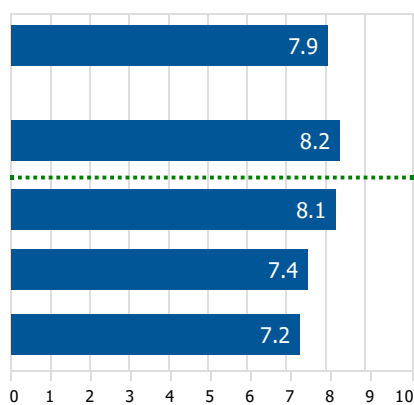
## 3.2.5 Samenwerking met ouders

De ouders geven in sterke mate aan dat ze goed begeleid zijn bij het aanvragen van een toelaatbaarheidsverklaring voor hun zoon/dochter (8.2).

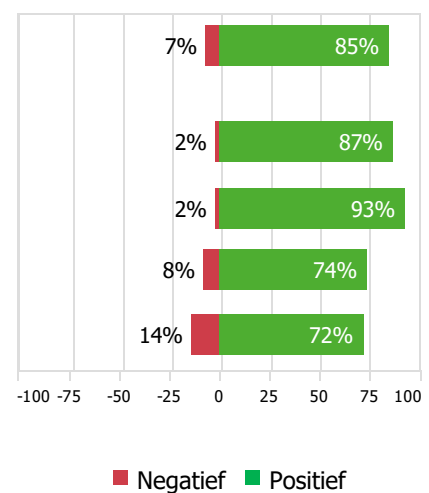
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Samenwerking met ouders

*Gemiddelde score tevredenheid*



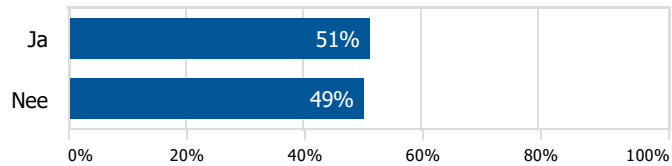
*Percentages tevredenheid*





## 3.2.6 Logopedie op school

### Maakt uw zoon/dochter gebruik van logopedie?



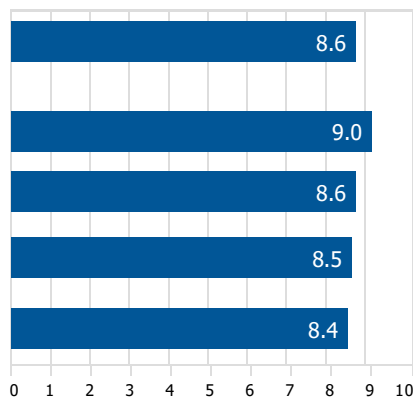
De volgende stellingen zijn alleen voorgelegd aan de ouders die hebben aangegeven dat hun zoon/dochter gebruik maakt van logopedie (n=54).

De ouders vinden in sterke mate dat de logopedist op respectvolle wijze met hun zoon/dochter omgaat (9.0) en dat de logopedie een positief effect heeft op hun zoon/dochter (8.6). Ze geven in sterke mate aan dat de logopedist op de hoogte is van de problematiek van hun zoon/dochter (8.5) en dat de logopedist goed samenwerkt met de school (8.4).

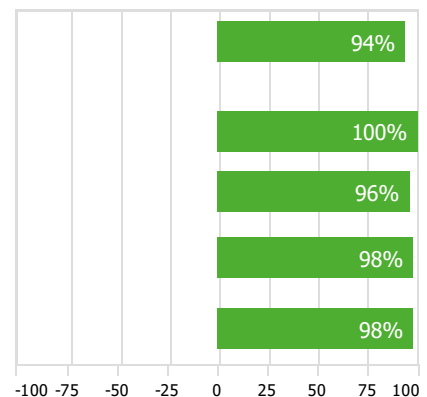
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Logopedie op school

#### Gemiddelde score tevredenheid



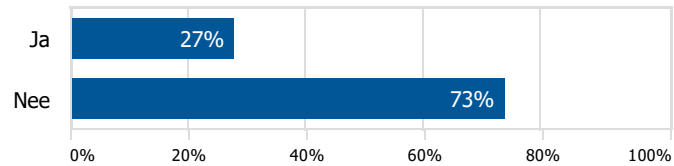
#### Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

## 3.2.7 Fysiotherapie op school

### Maakt uw zoon/dochter gebruik van fysiotherapie?



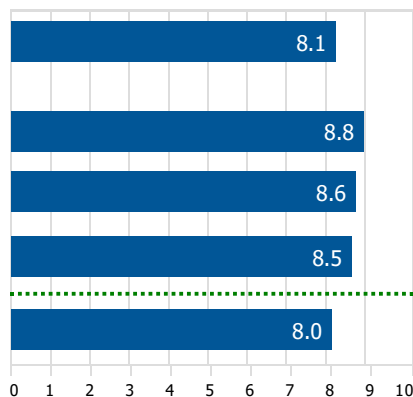
De volgende stellingen zijn alleen voorgelegd aan de ouders die hebben aangegeven dat hun zoon/dochter gebruik maakt van fysiotherapie (n=29).

De ouders vinden in sterke mate dat de fysiotherapeut op respectvolle wijze met hun zoon/dochter omgaat (8.8) en dat de fysiotherapie een positief effect heeft op hun zoon/dochter (8.6). Ze geven in sterke mate aan dat de fysiotherapeut op de hoogte is van de problematiek van hun zoon/dochter (8.5).

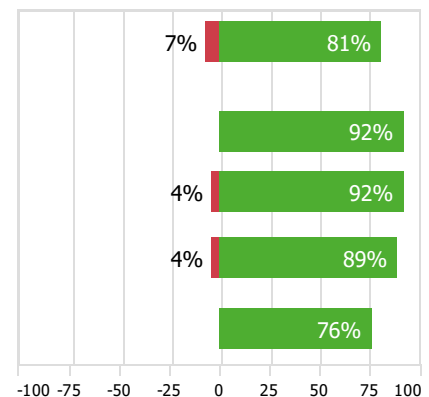
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Fysiotherapie op school

#### Gemiddelde score tevredenheid



#### Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

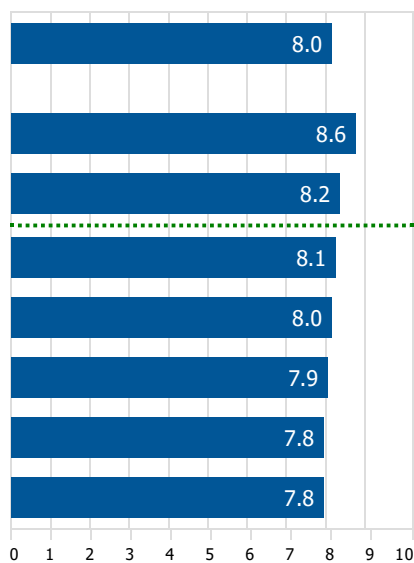
## 3.2.8 Communicatie

De ouders zijn zeer tevreden over de communicatie via de Parro-app (8.6). Ze geven in sterke mate aan dat ze goed geïnformeerd worden over belangrijke data (8.2).

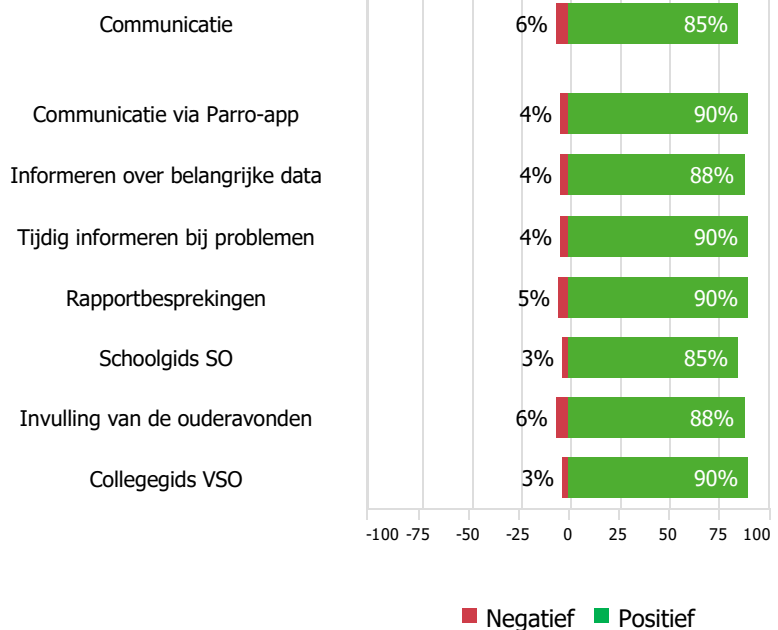
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Communicatie

*Gemiddelde score tevredenheid*

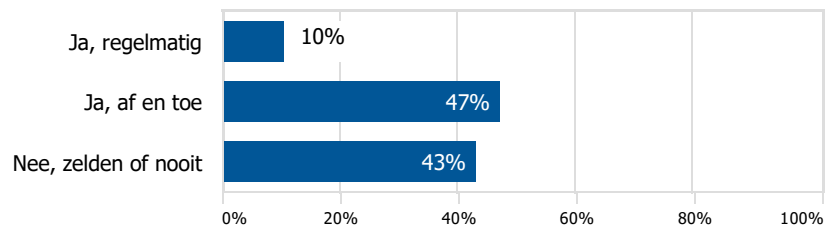


*Percentages tevredenheid*



## 3.2.9 Website

### Bezoekt u de website van de school wel eens?



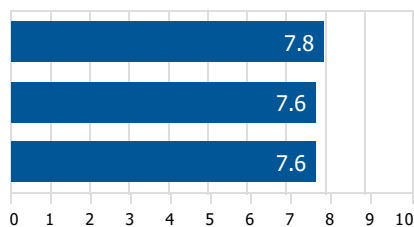
De volgende stellingen zijn alleen voorgelegd aan de ouders die aangegeven hebben dat ze de website wel eens bezoeken (n= 61).

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Website

#### Gemiddelde score tevredenheid

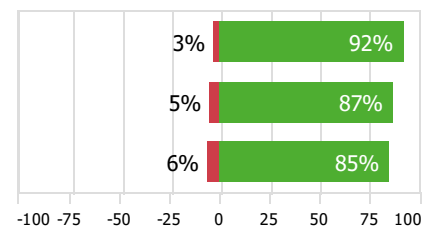


Informatie die geboden wordt

Overzichtelijkheid

Website is 'up-to-date'

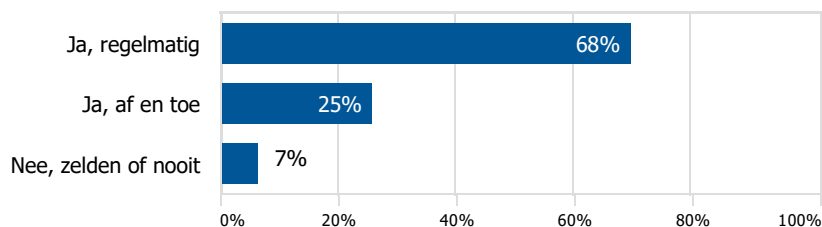
#### Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

## 3.2.10 Nieuwsbrief

### Leest u de nieuwsbrief van de school wel eens?



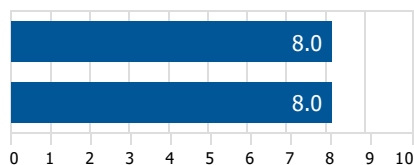
De volgende stellingen zijn alleen voorgelegd aan de ouders die aangegeven hebben dat ze de nieuwsbrief van de school wel eens lezen (n= 100).

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

## Nieuwsbrief

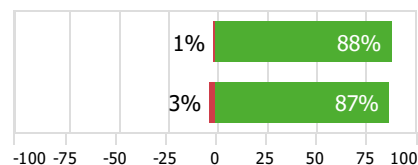
### Gemiddelde score tevredenheid



Informatie die geboden wordt

Overzichtelijkheid

### Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

## Oudertevredenheidsonderzoek (V)SO

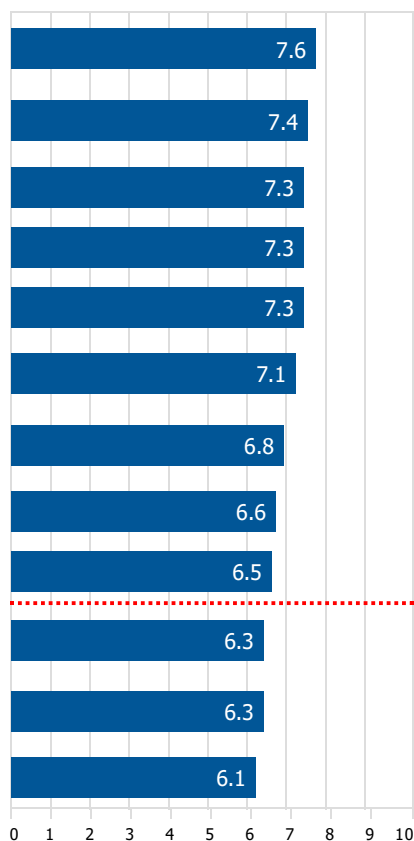
### 3.2.11 Informatie

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

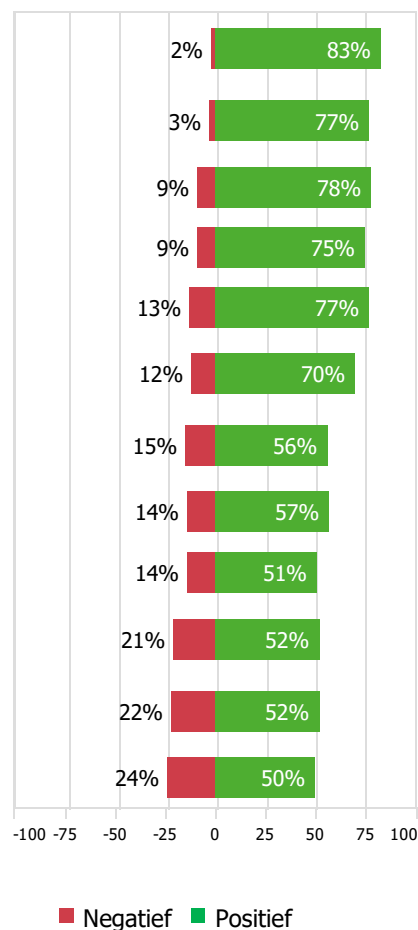
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze onvoldoende informatie krijgen over externe stages (6.1; 24% negatief), dat ze onvoldoende informatie krijgen over het aanbod van praktijkvakken (6.3; 22% negatief), dat ze onvoldoende informatie krijgen over de voorbereiding van hun zoon/dochter op de toekomst (6.3; 21% negatief) en dat ze onvoldoende informatie krijgen over de uitstroommogelijkheden gericht op dagbesteding of arbeid (6.8; 15% negatief).

### Informatie

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



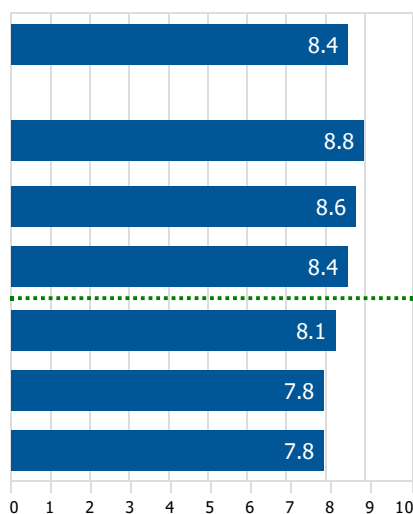
## 3.2.12 Sfeer

De ouders vinden in sterke mate dat de leerkrachten respectvol met de leerlingen op school omgaan (8.8) en dat er duidelijke regels zijn op school (8.6). Ze zijn zeer tevreden over de aandacht die de school aan normen en waarden besteedt (8.4).

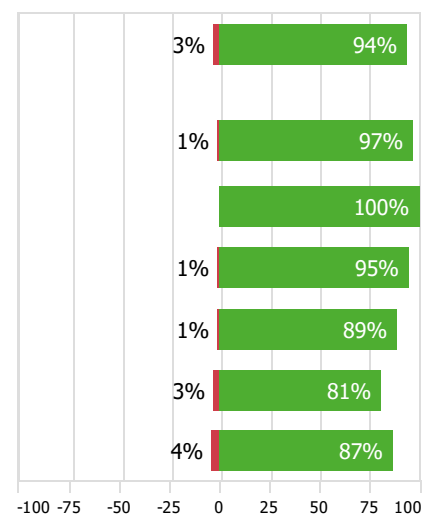
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Sfeer

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



■ Negatief ■ Positief

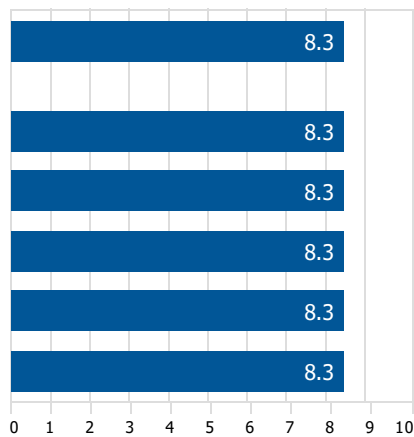
### 3.2.13 Sociaal-emotioneel

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter het naar zijn/haar zin heeft in de groep (8.3), dat hun zoon/dochter de ruimte krijgt om te zeggen wat hij/zij vindt (8.3) en dat hun zoon/dochter onderdeel van de groep is (8.3). Ze vinden in sterke mate dat de school positief bijdraagt aan het zelfvertrouwen van hun zoon/dochter (8.3) en dat de school positief bijdraagt aan de weerbaarheid van hun zoon/dochter (8.3).

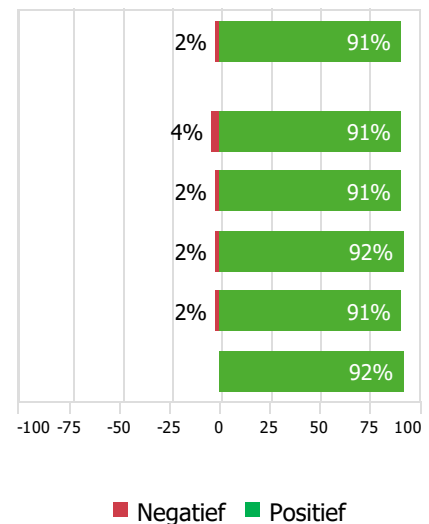
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Sociaal-emotioneel

*Gemiddelde score tevredenheid*

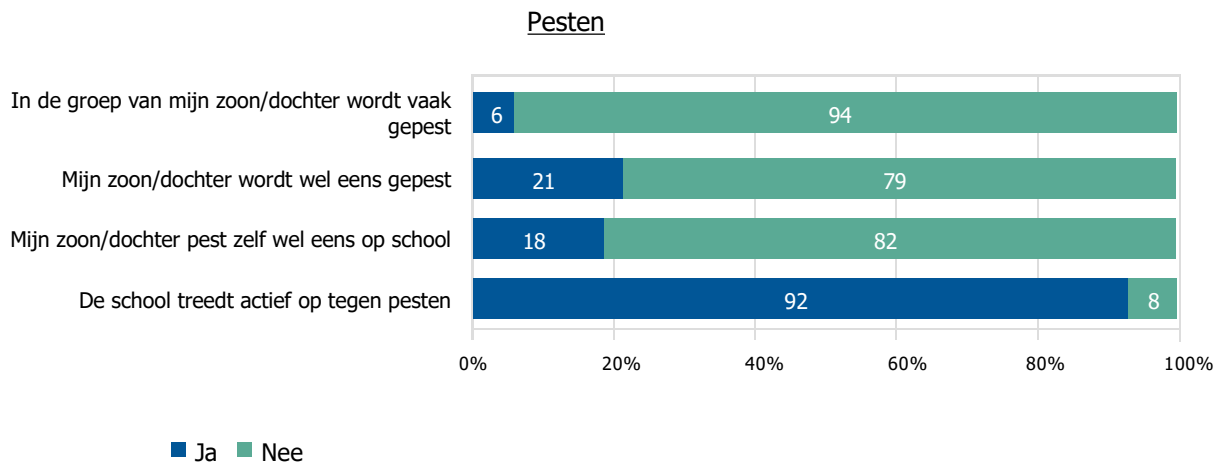


*Percentages tevredenheid*





## 3.2.14 Pesten



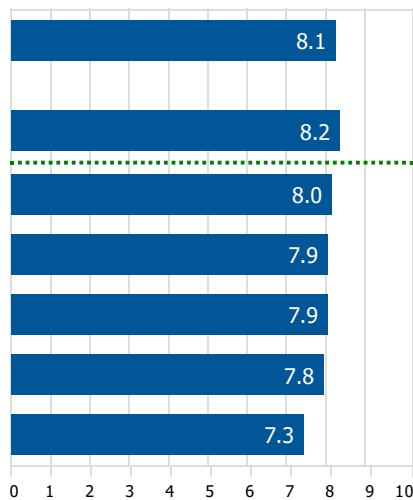
## 3.2.15 Voorzieningen

De ouders vinden in sterke mate dat het in de school schoon en netjes is (8.2).

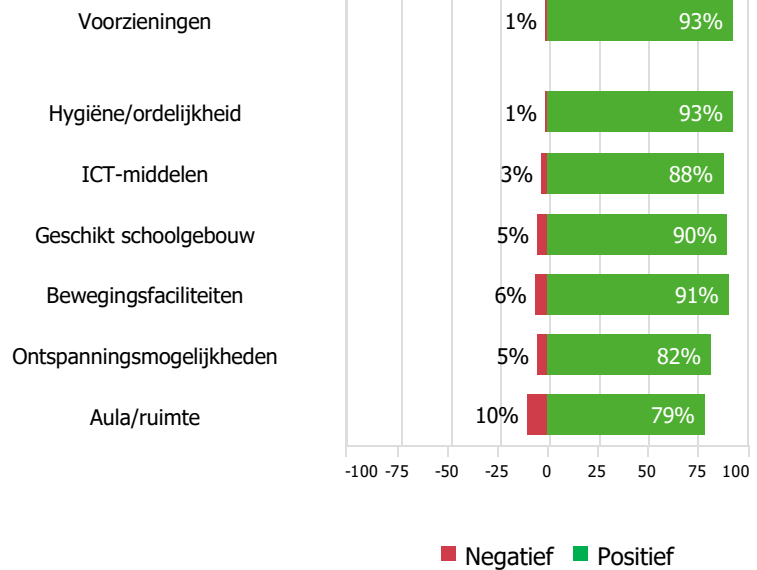
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Voorzieningen

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



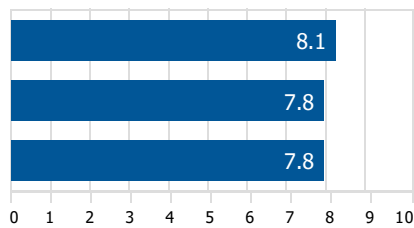
## 3.2.16 Extra activiteiten

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

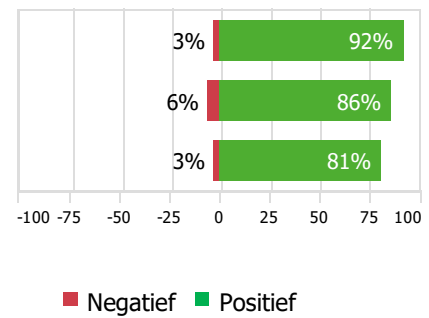
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Extra activiteiten

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



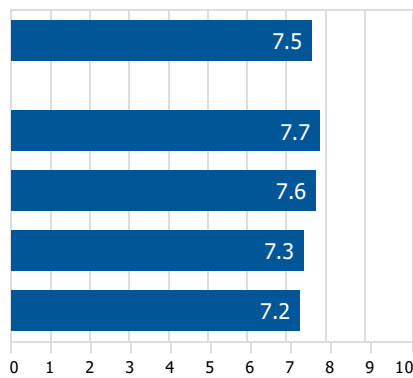
## 3.2.17 Managementteam

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

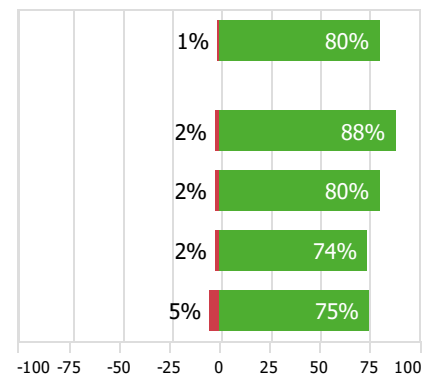
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Managementteam

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



■ Negatief ■ Positief

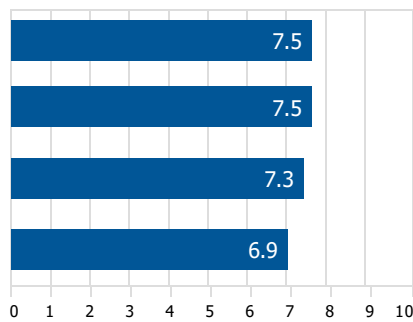
## 3.2.18 Ouderbetrokkenheid

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

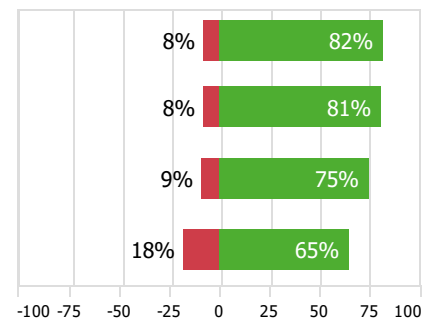
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet weten voor welke activiteiten ouders nodig zijn (6.9; 18% negatief).

### Ouderbetrokkenheid

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*



■ Negatief ■ Positief

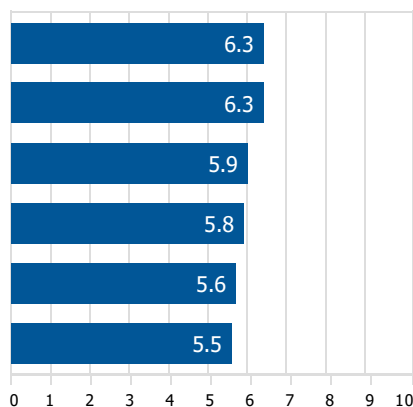
## 3.2.19 Geledingen

Er zijn geen stellingen waarover de ouders positief gestemd zijn.

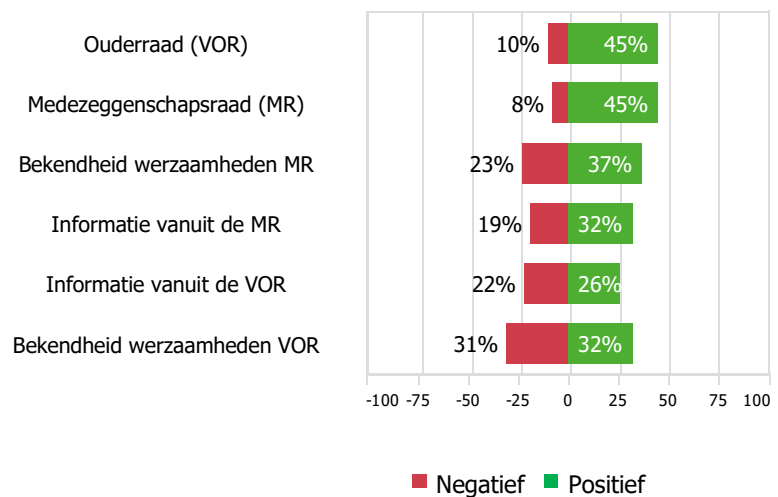
(Relatief veel) ouders geven aan dat ze niet op de hoogte zijn van wat de VOR doet (5.5; 31% negatief) en dat ze niet op de hoogte zijn van wat de MR doet (5.9; 23% negatief). Ze zijn niet tevreden over de informatie die ze van de VOR krijgen (5.6; 22% negatief), over de informatie die ze van de MR krijgen (5.8; 19% negatief), over de MR (6.3) en over de VOR (6.3).

### Geledingen

*Gemiddelde score tevredenheid*



*Percentages tevredenheid*

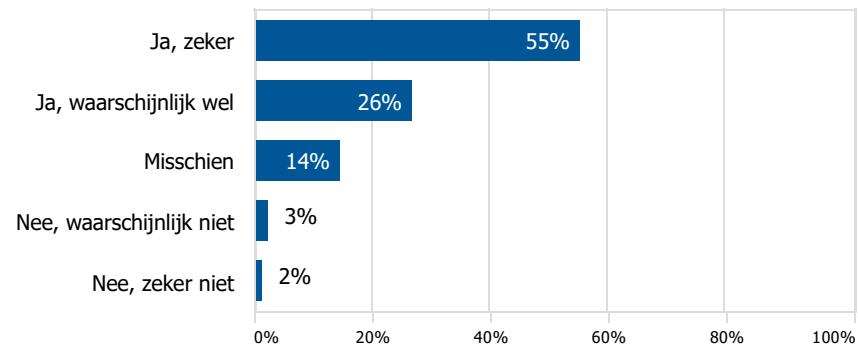


In de onderstaande tabel vergelijken we de bovenstaande resultaten met de benchmark OTO (V)SO.

	Herman Broerenstichting	Benchmark (V)SO	Afwijking
Bekendheid werkzaamheden MR	5.9	5.7	o
Informatie vanuit de MR	5.8	5.7	o
Bekendheid werkzaamheden VOR	5.5	5.7	o
Informatie vanuit de VOR	5.6	5.8	o
Medezeggenschapsraad (MR)	6.3	6.2	o
Ouderraad (VOR)	6.3	6.3	o

## 3.2.20 Opnieuw kiezen

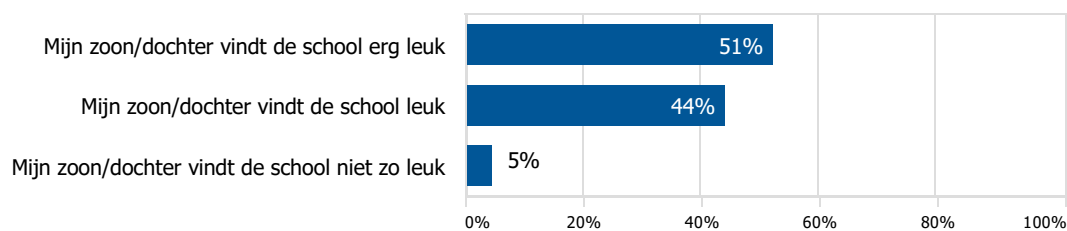
Als u nu zou mogen kiezen voor een ZML-school voor uw zoon/dochter, zou u dan weer voor deze ZML-school kiezen?



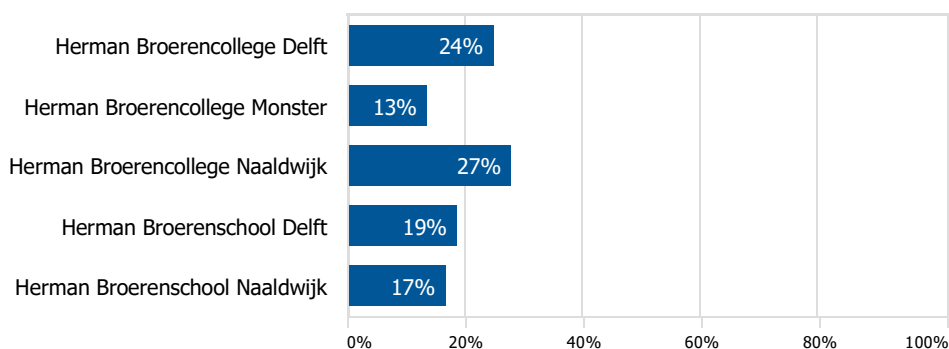
## 4. Achtergrondkenmerken van de leerlingen

In dit hoofdstuk bieden we een weergave van een aantal kenmerken van de kinderen van de ouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

### Hoe vindt uw zoon/dochter deze school?



### Op welke school zit uw zoon/dochter?







ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES

## ALGEMENE GEGEVENS

### **DUO Onderwijsonderzoek & Advies**

drs. Vincent van Grinsven

Chris Roerdink LLM

### **Contactgegevens**

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

Postbus 681

3500 AR Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: [info@duo-onderwijsonderzoek.nl](mailto:info@duo-onderwijsonderzoek.nl)

website: [www.duo-onderwijsonderzoek.nl](http://www.duo-onderwijsonderzoek.nl)