

DUO

ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek

Soort rapportage: Stichtingsrapportage
Datum: maart 2022
Opdrachtgever: Herman Broerenstichting



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

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1 Doelstellingen van het onderzoek	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Interpretatie van de resultaten	2
2. Samenvatting	3
2.1 Belangrijkste resultaten	3
2.2 Aanbevelingen	6
3. Onderzoeksresultaten	7
3.1 Overall beeld van de Herman Broerenstichting	7
3.1.1 Algemene tevredenheid	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 Algemene ontwikkeling	17
3.2.2 Leerkracht	18
3.2.3 Samenwerking met ouders	19
3.2.4 Communicatie	20
3.2.5 Doorstroom	21
3.2.6 Sociaal-emotioneel	22
3.2.7 Managementteam	23

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 januari-februari 2022 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 de Herman Broerenstichting scoort ten opzichte van de landelijke (V)SO-cijfers.*
- *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 primair 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 140 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 43%. De respons is als volgt verdeeld over de scholen:

School	Uitgenodigd	Netto respons	Respons percentage
Herman Broerenstichting	329	140	43%
HBC Monster	37	21	57%
HBC Naaldwijk	72	33	46%
HBS Naaldwijk	52	22	42%
HBS Delft Borneo	73	20	27%
HBS-HBC Delft Regulier VSO CL1	59	26	44%
HBS-HBS OZG CL1	36	18	50%

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: *Over het algemeen ben ik tevreden over de wijze waarop de school met mij communiceert.*

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 voorgelegd aspect 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 wijze waarop de school met mij communiceert* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Stellingen waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, typeren wij als knelpunt/aandachtspunt. De ervaring is dat er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders als de gemiddelde score op een stelling 6.4 of lager is.

De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van de benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders van leerlingen in het (voortgezet) speciaal onderwijs. De benchmark (V)SO bevat de resultaten van circa 3.000 ouders. Zie paragraaf 3.1.4 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 3.1.5 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 3.1.6 van deze rapportage.

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

Respons

Van de 329 ouders van de scholen van de Herman Broerenstichting die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 140 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 43%.

Algemene tevredenheid

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun zoon/dochter. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over de scholen van de Herman Broerenstichting. Hieronder zijn de resultaten van de Herman Broerenstichting weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. De Herman Broerenstichting scoort **hoger** dan de benchmark (V)SO.

Algemene tevredenheid



Loyaliteit - 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. De NPS wordt vervolgens als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors. Hieronder is de NPS-score van de Herman Broerenstichting weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. De Herman Broerenstichting scoort **hoger** dan de benchmark (V)SO.

Net Promotor Score



Oudertevredenheidsonderzoek

De thema's

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.

	Score	Benchmark (V)SO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Leerkracht	8.4	8.3	o	5 %	88 %	Handhaven
Communicatie	8.1	7.7	+	6 %	89 %	Handhaven
Sociaal-emotioneel	8.0			6 %	87 %	Niet te positioneren
Algemene ontwikkeling	7.9	7.4	++	10 %	83 %	Verbeterpunten
Samenwerking met ouders	7.8	7.7	o	9 %	83 %	Verbeterpunten
Managementteam	7.5	7.5	o	5 %	81 %	Verbeterpunten

Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix

- de prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de stichting om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de stichting moeten werken als de stichting actief aan de **overall tevredenheid** van de ouders wil werken? Zie voor een nadere toelichting van deze analyse paragraaf 3.1.5 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?'
- een thema duiden we aan als **niet te positioneren** als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

Top vijf

Tot slot bieden we in deze paragraaf een weergave van de vijf aspecten 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

Thema	Aspect	Score
Leerkracht	Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	8.6
Communicatie	Communicatie via de Parro-app	8.6
Leerkracht	Goed contact met kind	8.5
Leerkracht	Zorgt voor prettige sfeer	8.4
Leerkracht	Bereid om kind te helpen	8.4

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Samenwerking met ouders	Betrokken worden bij het maken van het Ontwikkelingsprofiel voordat het wordt vastgesteld	7.0
Managementteam	Legt beleid duidelijk uit	7.3
Leerkracht	Haalt het optimale uit de leerling	7.3
Samenwerking met ouders	Begeleiding bij aanvragen van de nodige beschikkingen	7.4
Managementteam	Bereikbaarheid voor ouders	7.4

2.2 Aanbevelingen

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van de Herman Broerenstichting op hoofdlijnen besproken. Hieronder bespreken we kort de betekenis van deze resultaten op hoofdlijnen (over welke thema's zijn de ouders tevreden en wat zijn de relatieve knelpunten binnen de stichting?). Hierna gaan we dieper in op de thema's die als relatief zwak uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

Resultaten op hoofdlijnen

Over het algemeen zijn de ouders van de scholen van de Herman Broerenstichting tevreden met hun school (8.0). De Herman Broerenstichting scoort daarmee hoger dan de benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs (7.7) en gelijk aan de meting in 2019 (8.0). Wat betreft de algemene tevredenheid scoren alle scholen tussen een 7.5 (HBS Delft Borneo) en een 8.6 (HBS Naaldwijk).

De ouders zijn tevreden over de thema's: leerkracht, communicatie, sociaal-emotioneel, algemene ontwikkeling en samenwerking met ouders. Over het managementteam zijn de ouders redelijk tevreden. De thema's communicatie en algemene ontwikkeling scoren bovendien hoger dan de benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs. Ten opzichte van de meting in 2019 scoren vier van de zes thema's vergelijkbaar. De thema's sociaal-emotioneel en leerkracht scoren lager dan in 2019.

Verder zien we dat 40% van de ouders hun school actief zou aanbevelen aan andere ouders, terwijl 8% hun school zou afraden (detractors). Wanneer we vervolgens kijken naar de balans tussen deze twee groepen (de Net Promotor Score), levert dit een netto resultaat op van **+32**. De Herman Broerenstichting scoort daarmee hoger dan de benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs (+24) en vergelijkbaar met de meting in 2019 (+34). Alle scholen hebben een positieve NPS behaald. HBS Naaldwijk valt hier in positieve zin op (+64). Ten opzichte van het gemiddelde binnen de Herman Broerenstichting valt HBS-HBC Delft Regulier VSO CL1 in negatieve zin op (+8).

Kijken we naar het totaalbeeld (de hoogte van de scores, de vergelijking met de benchmark en het percentage ontevreden ouders) kunnen wij (op thema-niveau) 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.

Aandachtspunten

Hoewel er op thema-niveau geen concrete verbeterpunten geconstateerd zijn, zien we wel enkele individuele aspecten die de aandacht van de stichting behoeven:

- Eén op de zes ouders (16%) geeft aan dat de school hen niet betreft bij het maken van het Ontwikkelingsprofiel voordat het wordt vastgesteld;
- Eén op de zes ouders van VSO-leerlingen geeft aan dat ze onvoldoende informatie krijgen over de voorbereiding van hun zoon/dochter op de toekomst (17%) en dat ze onvoldoende informatie krijgen over de uitstroommogelijkheden gericht op dagbesteding of arbeid (18%).

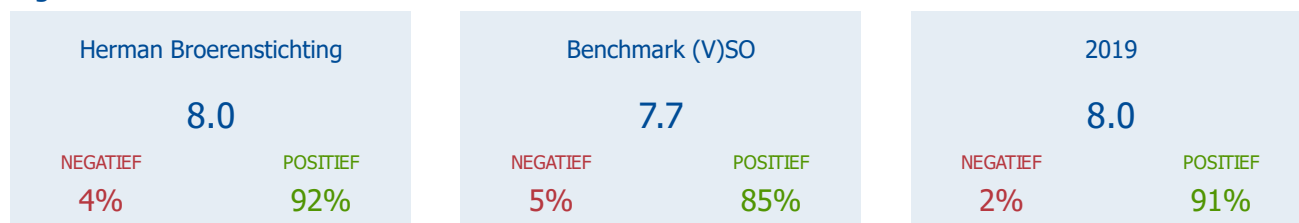
3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van de Herman Broerenstichting

3.1.1 Algemene tevredenheid

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun zoon/ dochter. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over de scholen van de Herman Broerenstichting. Hieronder zijn de resultaten van de Herman Broerenstichting weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Over het algemeen zijn de ouders van de scholen van de Herman Broerenstichting **tevreden** met hun school. De Herman Broerenstichting scoort daarmee **hoger** dan de benchmark (V)SO.

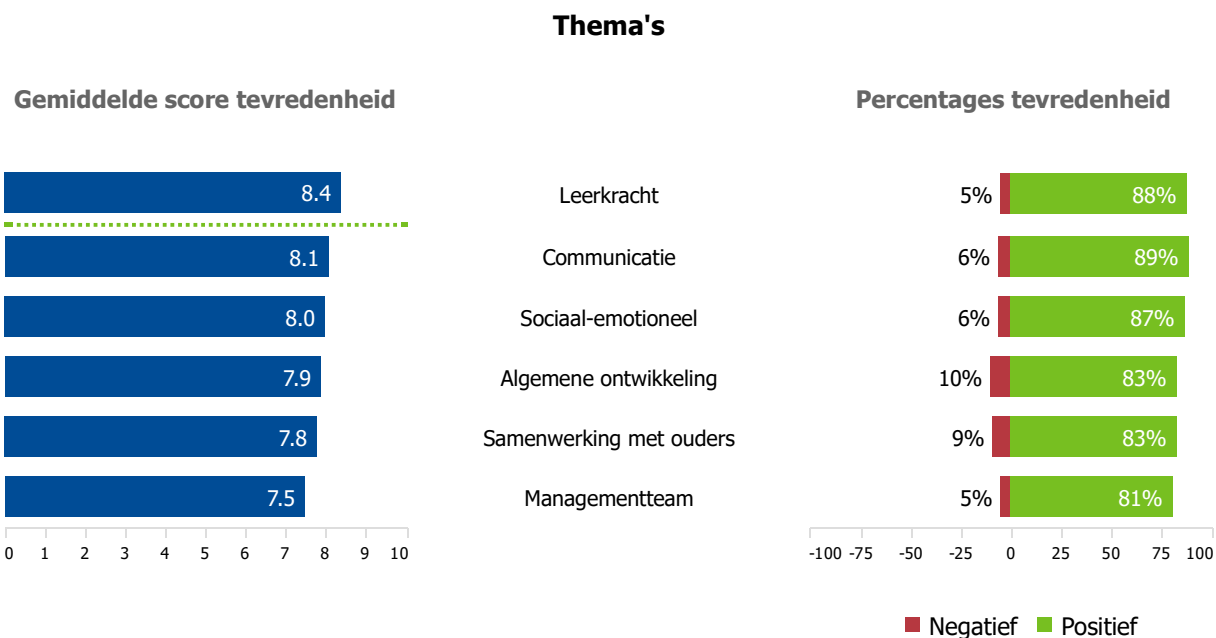
Algemene tevredenheid



De scores worden ingedeeld aan de hand van de volgende schaal:

8.2 of hoger	De ouders zijn zeer tevreden over de scholen van de Herman Broerenstichting
7.8 tot en met 8.1	De ouders zijn tevreden over de scholen van de Herman Broerenstichting
7.3 tot en met 7.7	De ouders zijn redelijk tevreden over de scholen van de Herman Broerenstichting
6.5 tot en met 7.2	De ouders zijn matig tevreden over de scholen van de Herman Broerenstichting
6.4 of lager	De ouders zijn ontevreden over de scholen van de Herman Broerenstichting

3.1.2 Tevredenheid over de thema's



Toelichting op de grafiek

In grafieken zoals de bovenstaande treft u links de gemiddelde score op de verschillende stellingen aan. Een score van **8.2 of hoger** classificeren we als 'een zeer goede score'. Een score van **6.4 of lager** classificeren we als 'een slechte score'. Rechts treft u de procentuele verdeling aan tussen de ouders die over de verschillende stellingen 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 rechter grafiek opgenomen.

Vergelijking met de vorige meting

In 2019 heeft de Herman Broerenstichting eveneens een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Hieronder vergelijken we de scores van de huidige meting met de scores uit de meting van 2019.

Algemene tevredenheid	
0.0	
2022	2019
8.0	8.0

Scoort (nagenoeg) gelijk aan de meting in 2019

Algemene ontwikkeling	
+0.1	
2022	2019
7.9	7.8

Communicatie	
+0.1	
2022	2019
8.1	8.0

Managementteam	
0.0	
2022	2019
7.5	7.5

Samenwerking met ouders	
-0.1	
2022	2019
7.8	7.9

Scoort lager dan de meting in 2019

Sociaal-emotioneel	
-0.3	
2022	2019
8.0	8.3

Leerkracht	
-0.4	
2022	2019
8.4	8.8

Uitsplitsing naar school en onderwijssoort

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

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.

	HBS Delft Borneo	HBS-HBC Delft Regulier VSO CL1	HBS-HBC OZG CL1	HBS Naaldwijk	HBC Naaldwijk	HBC Monster	Herman Broerenstichting
Aantal respondenten	20	26	18	22	33	21	140
Algemene tevredenheid	7.5	7.7	8.0	8.6	8.2	7.9	8.0
Algemene ontwikkeling	8.1	7.5	7.9	8.2	8.3	7.0	7.9
Leerkracht	8.1	7.9	8.4	8.9	8.8	8.1	8.4
Samenwerking met ouders	7.9	7.2	8.1	8.5	8.1	7.3	7.8
Communicatie	8.6	7.8	7.6	9.2	8.1	7.3	8.1
Sociaal-emotioneel	8.3	7.8	7.4	8.8	8.3	7.3	8.0
Managementteam	7.8	7.4	7.8	8.1	7.4	6.6	7.5

	SO	VSO	Herman Broerenstichting
Aantal respondenten	62	78	140
Algemene tevredenheid	8.1	7.9	8.0
Algemene ontwikkeling	8.1	7.6	7.9
Leerkracht	8.6	8.2	8.4
Samenwerking met ouders	8.3	7.5	7.8
Communicatie	8.7	7.7	8.1
Sociaal-emotioneel	8.3	7.8	8.0
Managementteam	7.9	7.2	7.5

De schaal heeft de volgende betekenis:

Donkerrood	sterk lager/slechter dan de Herman Broerenstichting-totaal (verschil van 0,5 of meer)
Lichtrood	lager/slechter dan de Herman Broerenstichting-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Wit	(ongeveer) gelijk aan de Herman Broerenstichting-totaal (verschil van 0,2 of minder)
Lichtgroen	hoger/beter dan de Herman Broerenstichting-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Donkergroen	sterk hoger/beter dan de Herman Broerenstichting-totaal (verschil van 0,5 of meer)

3.1.3 Benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs

In de onderstaande 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: Communicatie en Algemene ontwikkeling.

	Gemiddelde score van de Herman Broerenstichting	Benchmark (V)SO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.0	7.7	+
Leerkracht	8.4	8.3	o
Communicatie	8.1	7.7	+
Sociaal-emotioneel	8.0		
Algemene ontwikkeling	7.9	7.4	++
Samenwerking met ouders	7.8	7.7	o
Managementteam	7.5	7.5	o

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

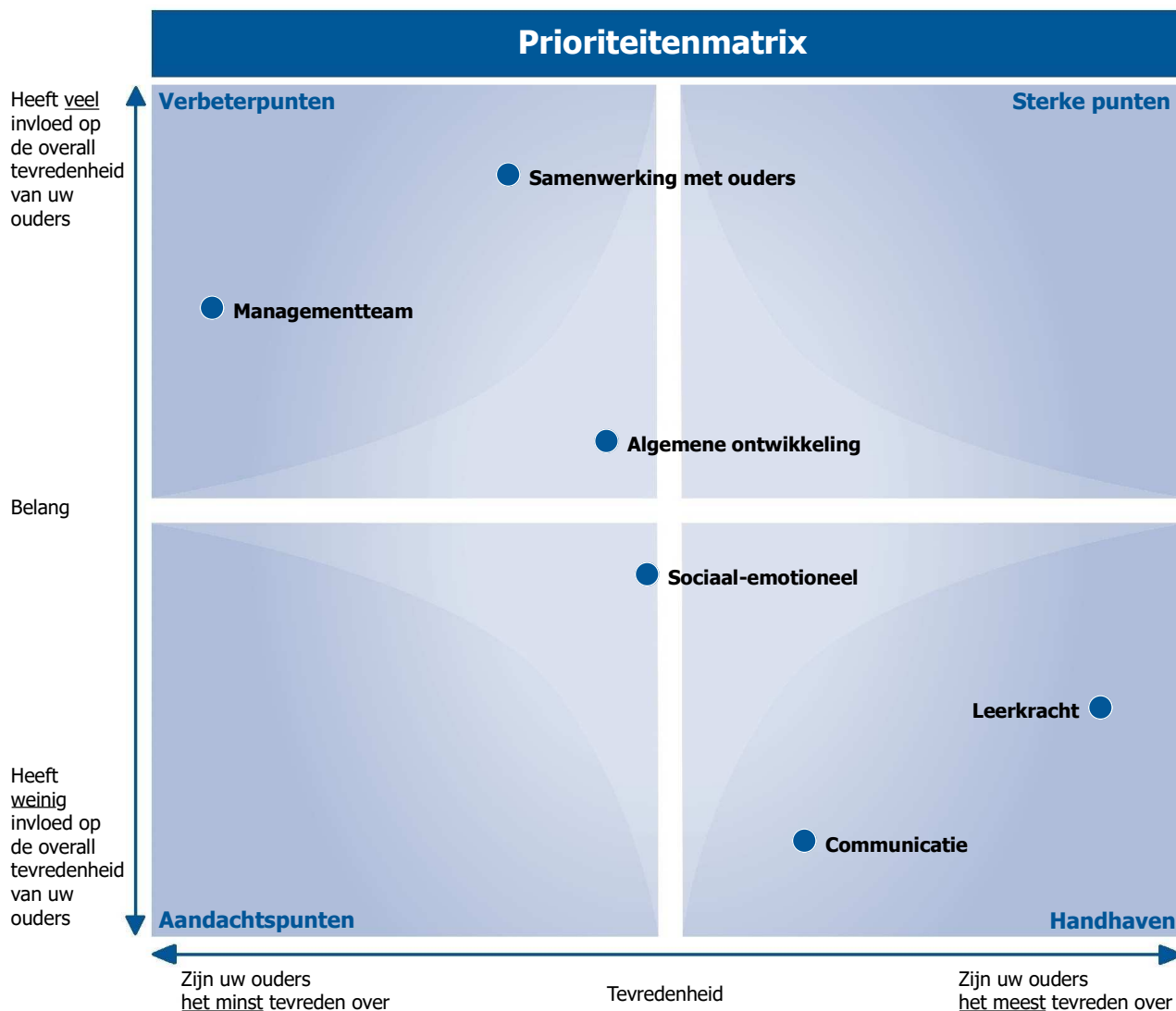
De Herman Broerenstichting heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks komen één of meer thema's in de prioriteitenmatrix als verbeterpunt of aandachtspunt aan het licht. Dit dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

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.



Toelichting op de prioriteitenmatrix

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de stichting om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de stichting moeten werken als de stichting actief aan de **overall tevredenheid** van de ouders wil werken?

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: Algemene ontwikkeling, Samenwerking met ouders, 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: 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: geen enkel aspect.

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.

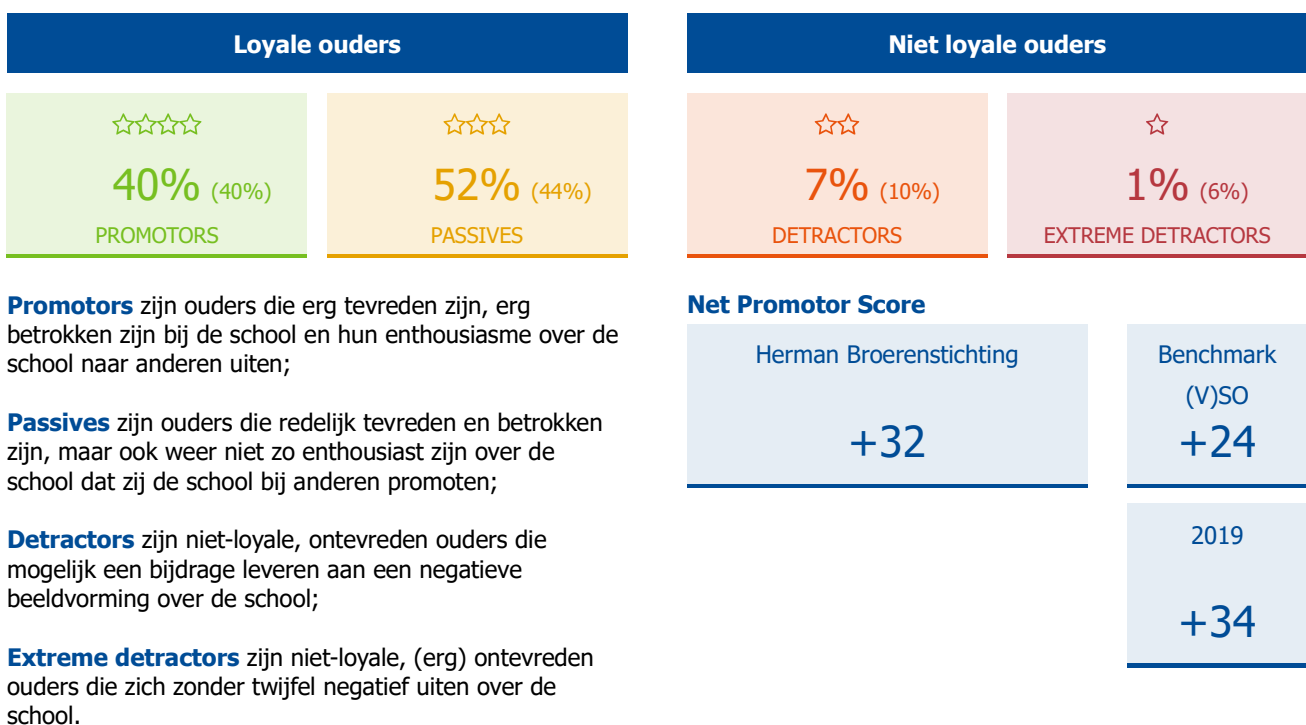
Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van de Herman Broerenstichting: Leerkracht, Communicatie.

3.1.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van de scholen 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 aanraden' 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. Tussen haakjes tonen we de cijfers uit de benchmark (V)SO.



Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (40-7-1 = **+32**). 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. Landelijk behalen scholen in het (V)SO een NPS-score van **+24**. De Herman Broerenstichting scoort dus **hoger** dan de benchmark (V)SO.

Uitsplitsing naar school en onderwijssoort

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

School	NPS
Totaal	+32
HBS Delft Borneo	+30
HBS-HBC Delft Regulier VSO CL1	+8
HBS-HBC OZG CL1	+16
HBS Naaldwijk	+64
HBC Naaldwijk	+42
HBC Monster	+23

Onderwijssoort	NPS
Totaal	+32
SO	+41
VSO	+23

De schaal heeft de volgende betekenis:

Rood = De loyaliteit van ouders van deze school/onderwijssoort is (sterk) lager dan gemiddeld binnen de Herman Broerenstichting (verschil van 20 NPS-punten of meer)

Groen = De loyaliteit van ouders van deze school/onderwijssoort is (sterk) hoger dan gemiddeld binnen de Herman Broerenstichting (verschil van 20 NPS-punten of meer)

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.

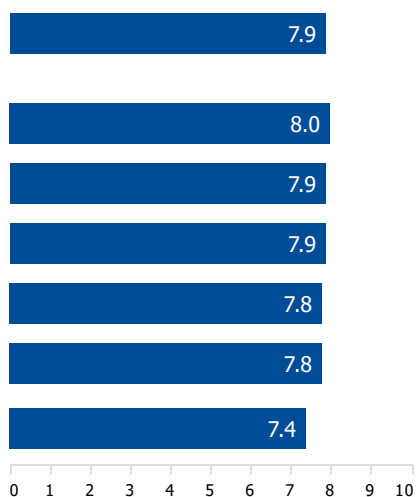
3.2.1 Algemene ontwikkeling

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

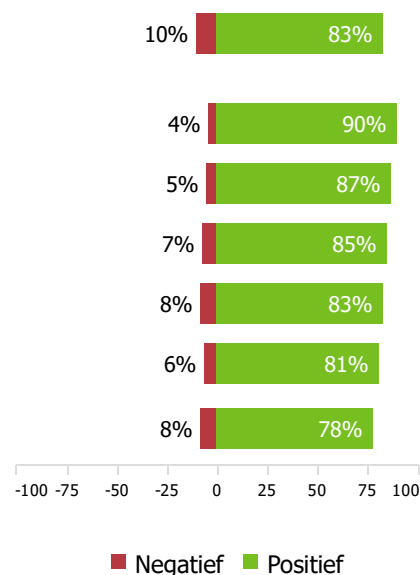
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



3.2.2 Leerkracht

De ouders geven in sterke mate aan dat ze altijd bij de leerkracht terecht kunnen als ze vragen hebben (8.6), dat hun zoon/dochter een goed contact heeft met de leerkracht (8.5) en dat ze zelf een goed contact hebben met de leerkracht (8.2). Ze vinden in sterke mate dat de leerkracht voldoende bereid is hun zoon/dochter te helpen als er zich een probleem voordoet (8.4) en dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de groep (8.4).

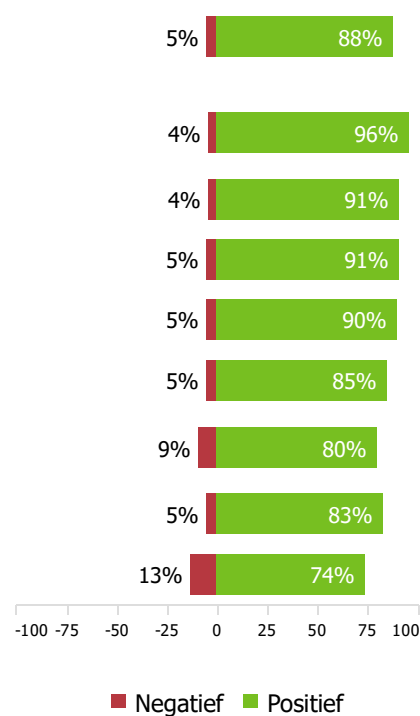
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Leerkracht

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



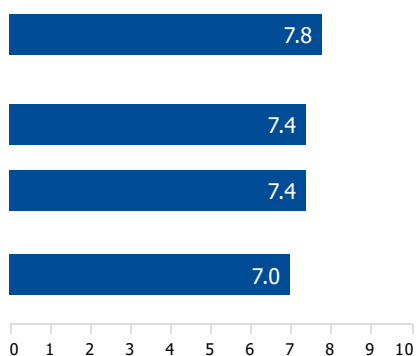
3.2.3 Samenwerking met ouders

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

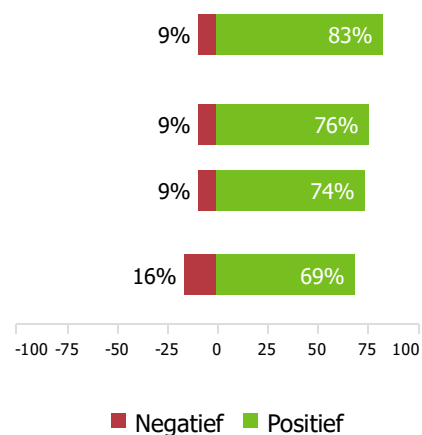
(Relatief veel) ouders geven aan dat de school hen niet betreft bij het maken van het Ontwikkelingsprofiel voordat het wordt vastgesteld (7.0; 16% negatief).

Samenwerking met ouders

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



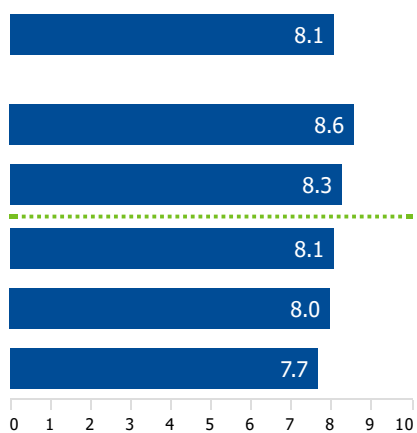
3.2.4 Communicatie

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 (8.3).

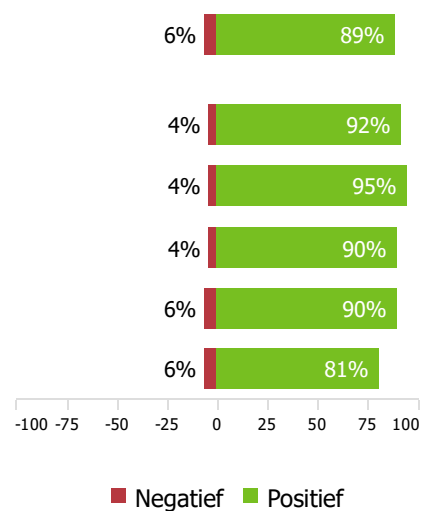
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



3.2.5 Doorstroom

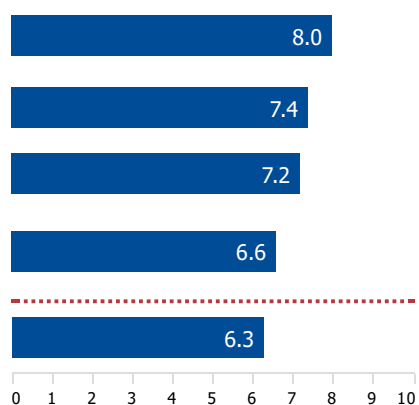
Hieronder tonen we alle resultaten met betrekking tot de doorstroom/uitstroom van leerlingen. De stelling 'informatie over wat mij school op school doet' is aan alle ouders voorgelegd. De overige stellingen zijn alleen voorgelegd aan ouders van de VSO-scholen/afdelingen.

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

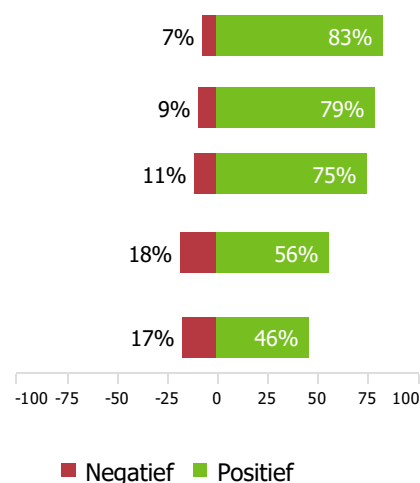
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat ze onvoldoende informatie krijgen over de voorbereiding van hun zoon/dochter op de toekomst (6.3; 17% negatief) en dat ze onvoldoende informatie krijgen over de uitstroommogelijkheden gericht op dagbesteding of arbeid (6.6; 18% negatief).

Doorstroom

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



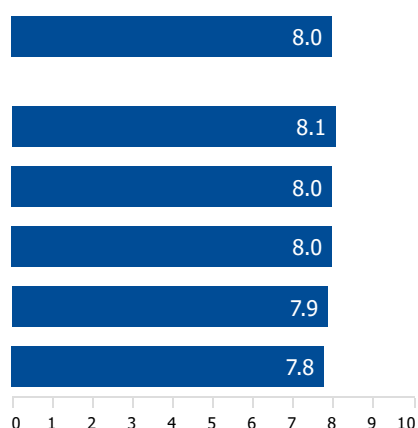
3.2.6 Sociaal-emotioneel

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

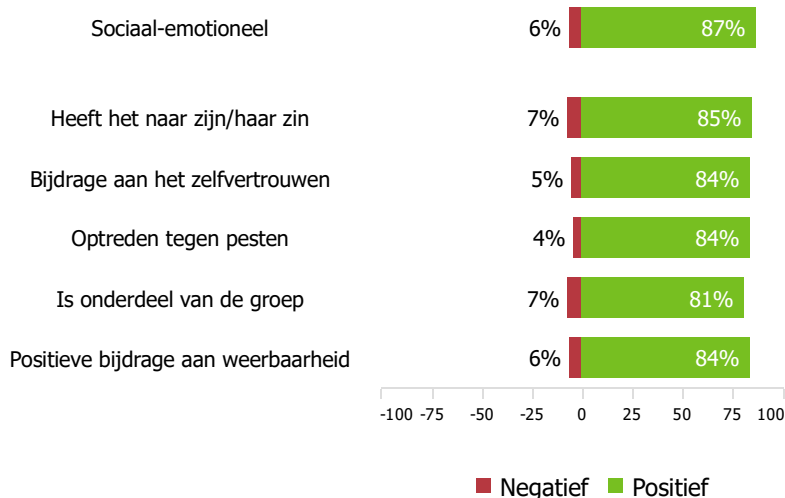
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Sociaal-emotioneel

Gemiddelde score tevredenheid

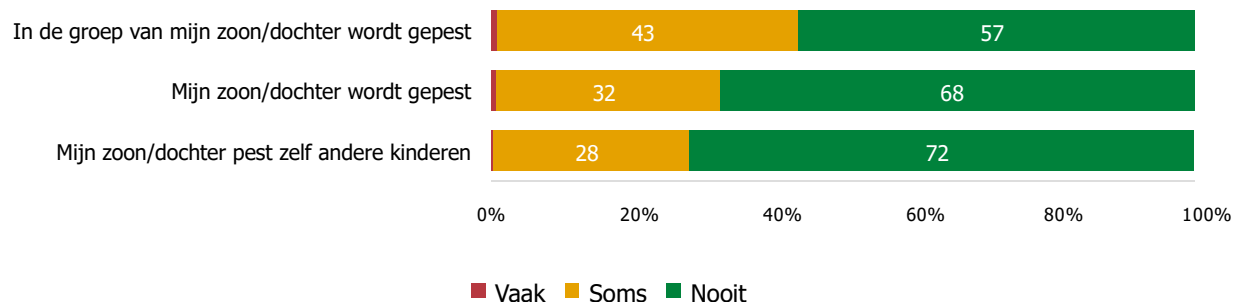


Percentages tevredenheid



Vervolgens hebben we aan de ouders enkele vragen gesteld over de mate waarin leerlingen worden gepest op school.

Pesten



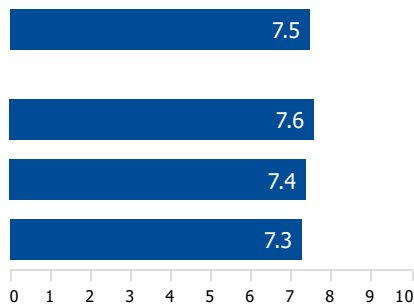
3.2.7 Managementteam

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

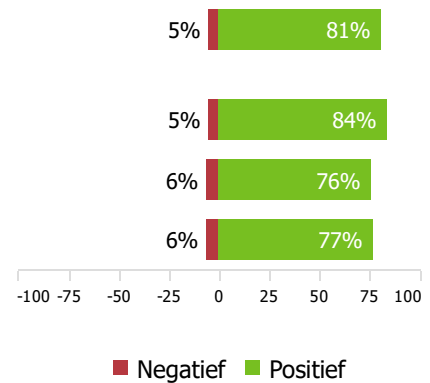
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

Managementteam

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

drs. Vincent van Grinsven

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Contactgegevens

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

Postbus 681

3500 AR Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl

website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl