



**Rapportage
Oudertevredenheidsonderzoek**

Soort rapportage: Stichtingsrapportage
Opdrachtgever: Herman Broerenstichting

Utrecht, maart 2025

www.duo-onderwijsonderzoek.nl

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

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

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 Conclusies	6
3. Onderzoeksresultaten	7
3.1 Overall beeld van de Herman Broerenstichting	7
3.1.1 Per saldo tevreden	7
3.1.2 Tevredenheid over de thema's	7
3.1.3 Benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs	10
3.1.4 Verbeterprioriteiten	11
3.1.5 Loyaliteit	14
3.2 Thema's nader bekeken	16
3.2.1 Algemene ontwikkeling	16
3.2.2 Leerkracht	17
3.2.3 Samenwerking met ouders	18
3.2.4 Communicatie	19
3.2.5 Doorstroom	20
3.2.6 Sociaal-emotioneel	21
3.2.7 Managementteam	22
Bijlage - Vertaaltabelen	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 24 januari t/m 22 februari 2025 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 vragenlijst die in 2022 ook binnen de Herman Broerenstichting is gehanteerd.

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 368 ouders van de scholen van de Herman Broerenstichting. Uiteindelijk hebben 110 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 30%. De respons is als volgt verdeeld over de scholen:

School	Uitgenodigd	Netto respons	Respons percentage
<i>Herman Broerenstichting</i>	<i>368</i>	<i>110</i>	<i>30%</i>
SO Delft	73	13	18%
VSO Naaldwijk	84	29	35%
OZG Monster	48	15	31%
VSO Delft	74	22	30%
OZG Delft	43	13	30%
SO Naaldwijk	46	18	39%

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 20% of meer van de ouders ontevreden is, typeren wij als knelpunt/aandachtspunt. De ervaring is dat er vaak sprake is van 20% 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 4.700 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. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

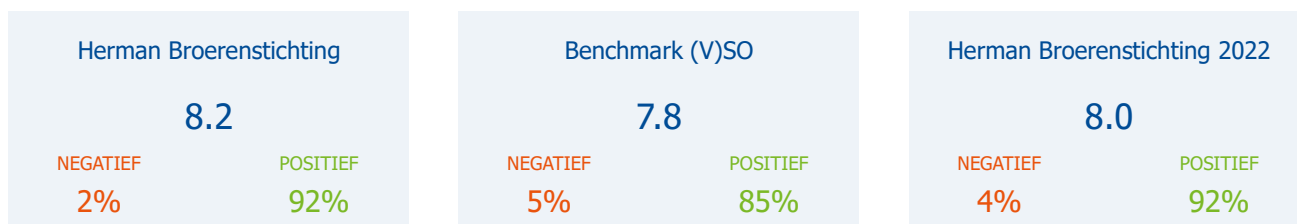
Respons

Van de 368 ouders van de scholen van de Herman Broerenstichting die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 110 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 30%.

Per saldo tevreden

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun kind. 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. Ten opzichte van de meting in 2022 scoort de Herman Broerenstichting **vergelijkbaar**.

Per saldo tevreden



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 scholen van) de Herman Broerenstichting weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. De Herman Broerenstichting scoort **hoger** dan de benchmark (V)SO. Ten opzichte van de meting in 2022 scoort de Herman Broerenstichting **vergelijkbaar**.

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	8.6	8.2	+	2 %	93 %	Handhaven
Communicatie	8.2	7.6	++	6 %	88 %	Niet te positioneren
Algemene ontwikkeling	8.1	7.6	++	7 %	85 %	Verbeterpunten
Sociaal-emotionele ontwikkeling	8.0			8 %	86 %	Aandachtspunten
Samenwerking met ouders	8.0	7.8	o	6 %	84 %	Aandachtspunten
Managementteam	7.7	7.5	o	5 %	78 %	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 3.1.4 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?'.
- een thema duiden we aan als **niet te positioneren** als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

Oudertevredenheidsonderzoek

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
Leerkrachten	Zorgt voor een prettige sfeer	8.6
Communicatie	Communicatie over belangrijke data	8.6
Communicatie	Communicatie via de Parro-app	8.6
Leerkrachten	Goed contact met kind	8.5
Leerkrachten	Goed contact met ouder	8.5

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Samenwerking met ouders	Betrokken worden bij het Ontwikkelingsplan	6.7
Managementteam	Bereikbaar voor ouders	7.4
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor rekenen en (mondelijke) taal	7.4
Samenwerking met ouders	Gesteund door de school in de opvoeding	7.5
Managementteam	Legt beleid duidelijk uit	7.5

2.2 Conclusies

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 zeer tevreden met hun school (8.2). De Herman Broerenstichting scoort hiermee hoger dan de benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs (7.8). Ten opzichte van de meting in 2022 scoort de Herman Broerenstichting (nagenoeg) gelijk (8.0).

De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: leerkracht, communicatie, algemene ontwikkeling, sociaal-emotionele ontwikkeling en samenwerking met ouders. De volgende thema's scoren (sterk) hoger dan de benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs: leerkracht, communicatie en algemene ontwikkeling.

Verder zien we dat 42% van de ouders hun school actief zou aanbevelen aan andere ouders, terwijl 14% 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 **+28**. De Herman Broerenstichting scoort daarmee hoger dan de benchmark (voortgezet) speciaal onderwijs (+22). Ten opzichte van de meting in 2022 scoort de Herman Broerenstichting vergelijkbaar (+32).

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.

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van de Herman Broerenstichting

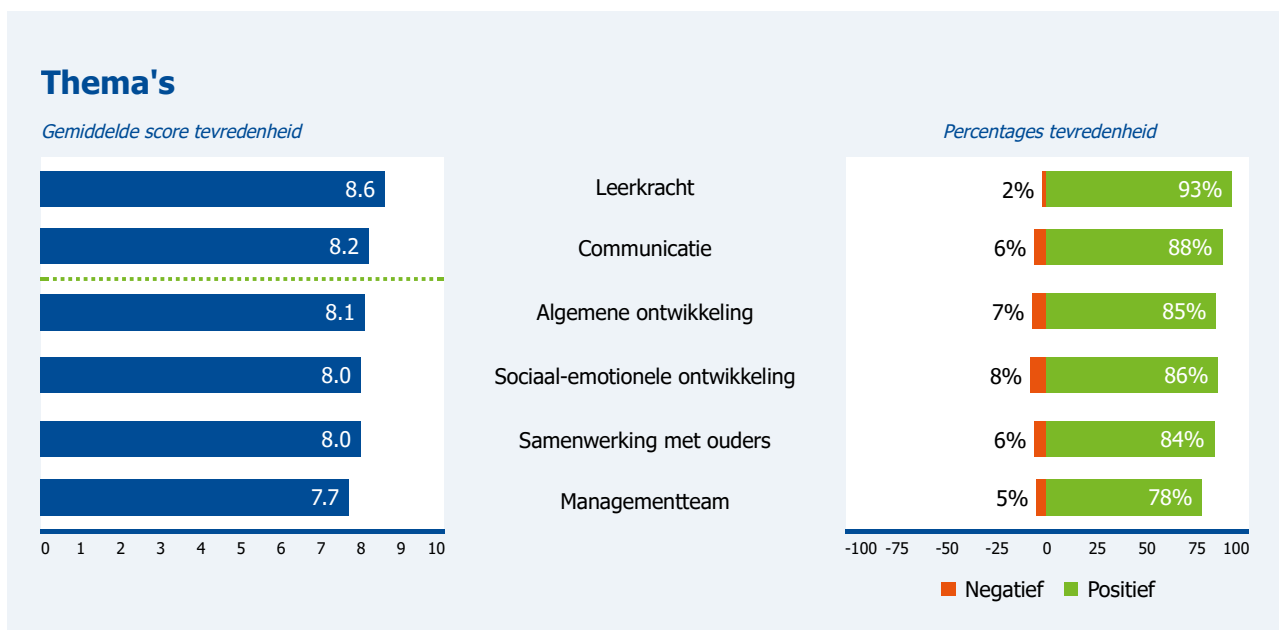
3.1.1 Per saldo tevreden

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun kind. 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.

Per saldo tevreden



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.

Oudertevredenheidsonderzoek

Uitsplitsing naar school

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

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.*

	SO Delft	OZG Delft	VSO Delft	SO Naaldwijk	OZG Monster	VSO Naaldwijk	Herman Broerenstichting
<i>Aantal respondenten</i>	13	13	22	18	15	29	110
Algemene tevredenheid	8.7	8.2	8.1	8.3	8.3	8.0	8.2
Algemene ontwikkeling	8.8	7.9	8.4	7.4	8.2	8.0	8.1
Leerkracht	8.8	8.6	8.5	8.6	8.6	8.5	8.6
Samenwerking met ouders	8.6	7.6	8.4	7.6	7.5	8.1	8.0
Communicatie	8.6	7.8	8.3	8.3	7.9	8.4	8.2
Sociaal-emotionele ontwikkeling	8.3	8.1	8.0	8.0	8.1	7.8	8.0
Managementteam	8.7	7.6	8.0	7.2	7.2	7.6	7.7

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)

Oudertevredenheidsonderzoek

Vergelijking met de vorige meting

In 2022 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 2022.

Thema	2025	2022	Afwijking t.o.v. 2022
Algemene tevredenheid	8.2	8.0	o
Algemene ontwikkeling	8.1	7.9	o
Leerkracht	8.6	8.4	o
Samenwerking met ouders	8.0	7.8	o
Communicatie	8.2	8.1	o
Sociaal-emotionele ontwikkeling	8.0	8.0	o
Managementteam	7.7	7.5	o

De schaal heeft de volgende betekenis:

--	sterk lager/slechter dan de meting in 2022 (verschil van 0,5 of meer)
-	lager/slechter dan de meting in 2022 (verschil van 0,3 of 0,4)
o	(ongeveer) gelijk aan de meting in 2022 (verschil van 0,2 of minder)
+	hoger/beter dan de meting in 2022 (verschil van 0,3 of 0,4)
++	sterk hoger/beter dan de meting in 2022 (verschil van 0,5 of meer)

Oudertevredenheidsonderzoek

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 de benchmark (V)SO: leerkracht, communicatie en algemene ontwikkeling.

Thema	Herman Broerenstichting	Benchmark (V)SO	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.2	7.8	+
Algemene ontwikkeling	8.1	7.6	++
Leerkracht	8.6	8.2	+
Samenwerking met ouders	8.0	7.8	o
Communicatie	8.2	7.6	++
Sociaal-emotionele ontwikkeling	8.0	<i>n.b.</i>	
Managementteam	7.7	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)
o	(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.

Hieronder tonen we een overzicht van de vier kwadranten. We geven hierin aan welke thema's in ieder kwadrant vallen en wat de betekenis van deze kwadranten is. Als een thema te veel op de middenlijn zit, is deze niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix toe te wijzen. Op de volgende pagina is de prioriteitenmatrix zelf weergegeven.

VERBETERPUNTEN

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

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

STERKE PUNTEN

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

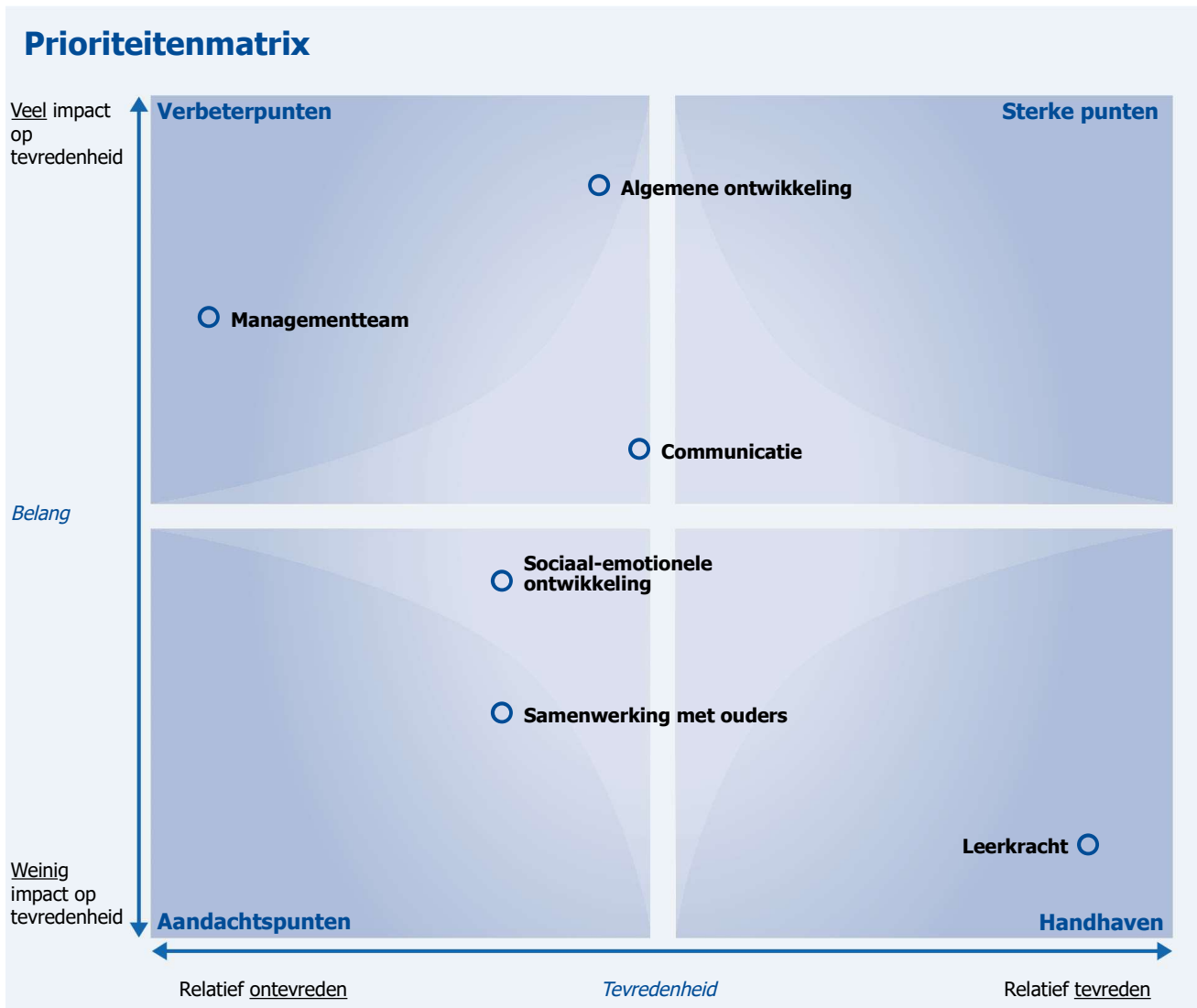
Op deze thema's valt niet veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Samenwerking met ouders, Sociaal-emotionele ontwikkeling.

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

HANDHAVEN

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

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



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?

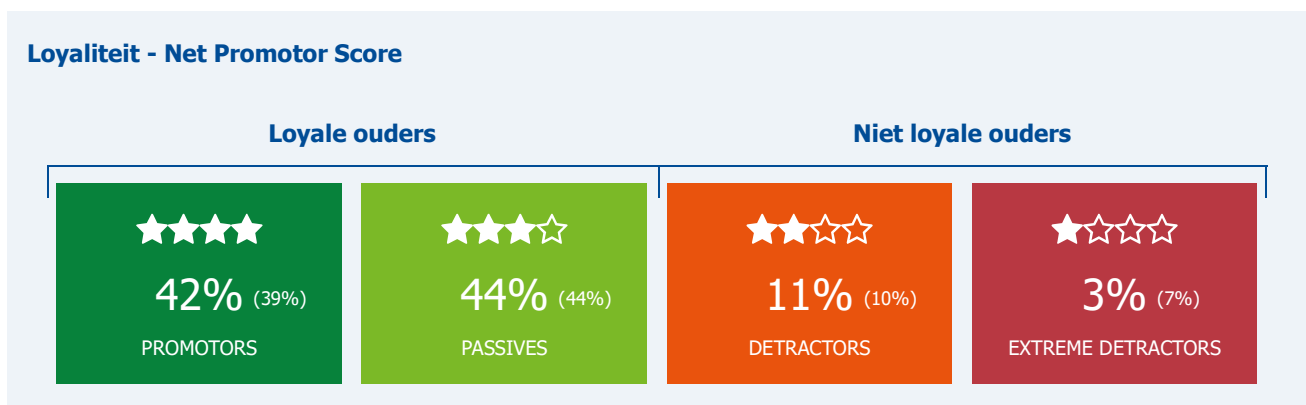
Oudertevredenheidsonderzoek

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.



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.

Net Promotor Score

Herman Broerenstichting

+28

Benchmark

(V)SO
+22

Herman Broerenstichting 2022

+32

Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (42-11-3 = **+28**). Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Landelijk behalen scholen in het (V)SO een NPS-score van **+22**. De Herman Broerenstichting scoort dus **hoger** dan de benchmark (V)SO. Ten opzichte van de meting in 2022 scoort de Herman Broerenstichting vergelijkbaar.

Oudertevredenheidsonderzoek

Uitsplitsing naar school

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

School	NPS
Totaal	+28
SO Delft	+53
OZG Delft	+7
VSO Delft	+17
SO Naaldwijk	+33
OZG Monster	+34
VSO Naaldwijk	+28

De schaal heeft de volgende betekenis:

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

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

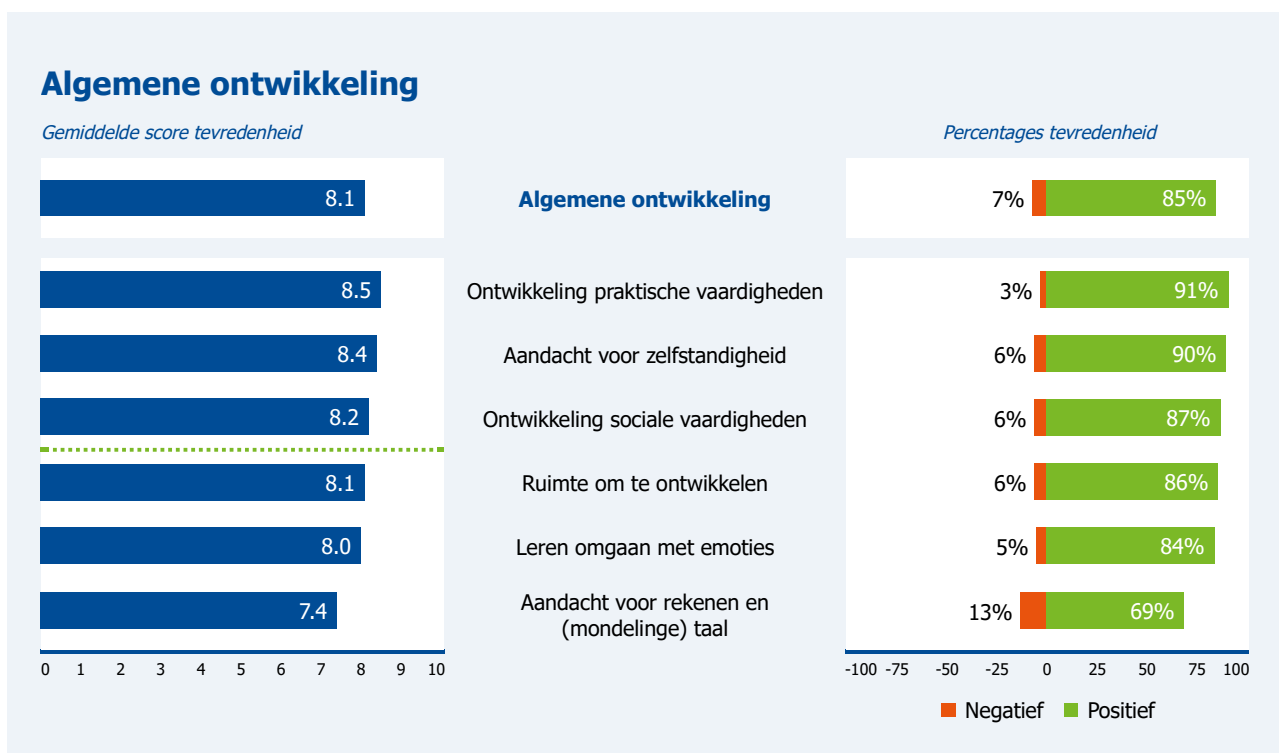
3.2 Thema's nader bekeken

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

De ouders geven in sterke mate aan dat hun kind praktische vaardigheden ontwikkelt op school (8.5) en dat hun kind sociale vaardigheden ontwikkelt op school (8.2). Ze vinden in sterke mate dat de school voldoende aandacht besteedt aan het bevorderen van de zelfstandigheid van hun kind (8.4).

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



Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.2 Leerkracht

De ouders vinden in sterke mate dat de leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de klas (8.6). Ze geven in sterke mate aan dat hun kind goed contact heeft met de leerkracht (8.5) en dat ze zelf goed contact hebben met de leerkracht (8.5).

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



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 opstellen van het Ontwikkelingsplan (6.7; 21% negatief).

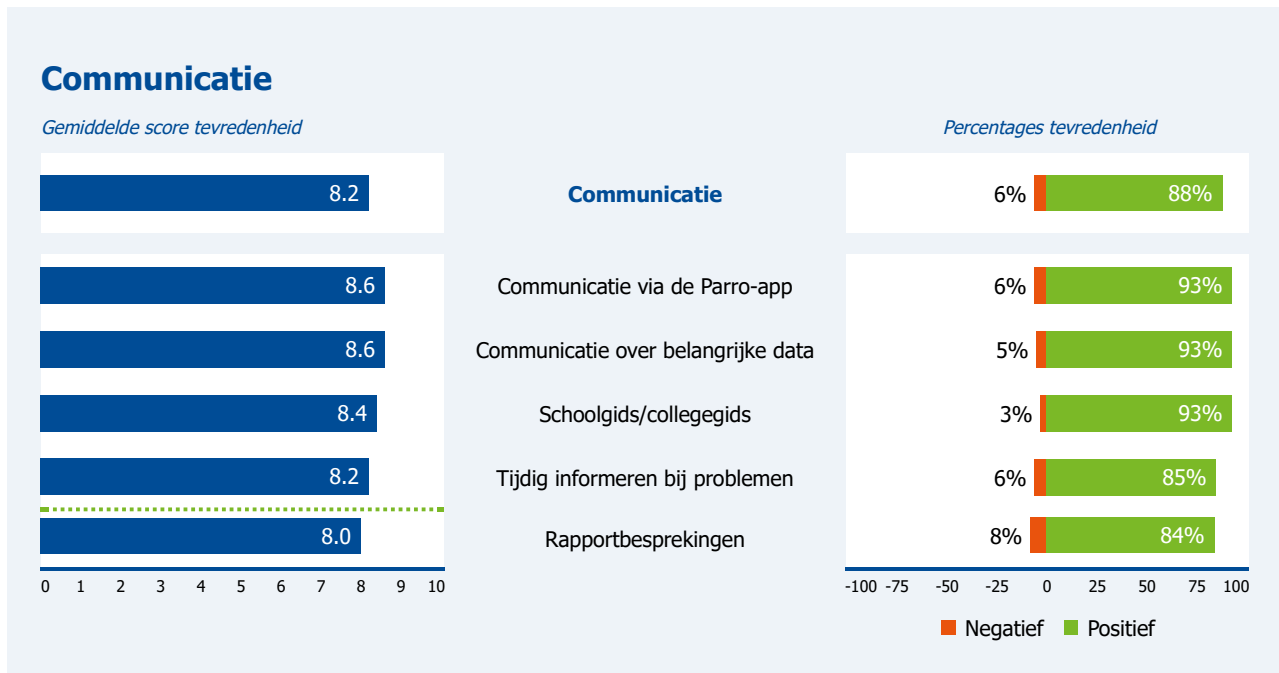


Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.4 Communicatie

De ouders zijn zeer tevreden over de communicatie via de Parro-app (8.6) en over de schoolgids/collegegids van de school (8.4). Ze geven in sterke mate aan dat de school goed communiceert over belangrijke data (8.6) en dat ze de indruk hebben dat de school hen tijdig op de hoogte stelt van problemen met hun kind (8.2).

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



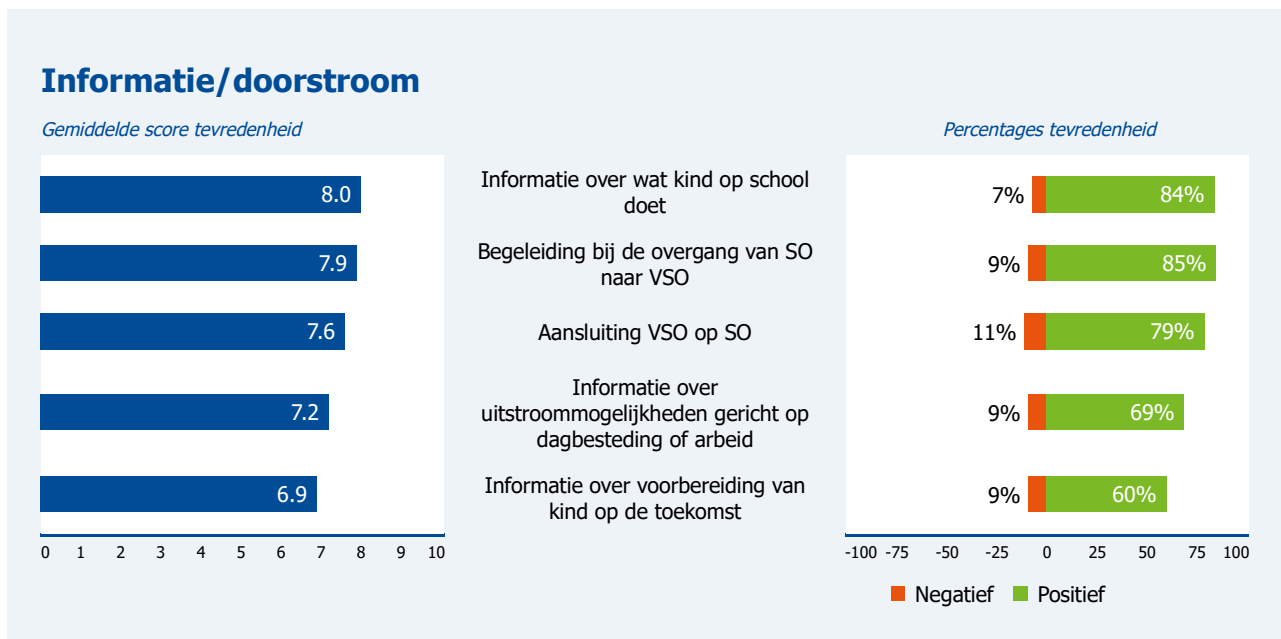
Oudertevredenheidsonderzoek

3.2.5 Doorstroom

Hieronder tonen we alle resultaten met betrekking tot de informatie die ouders krijgen en de doorstroom van leerlingen. De stelling 'informatie over wat kind 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.

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

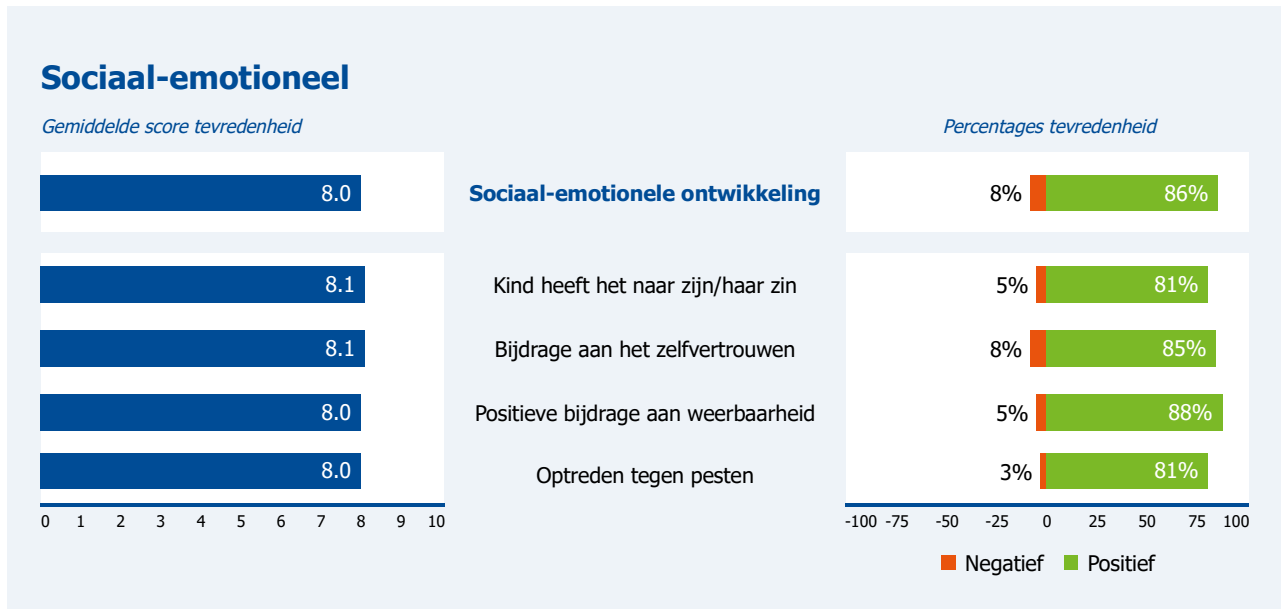


Oudertevredenheidsonderzoek

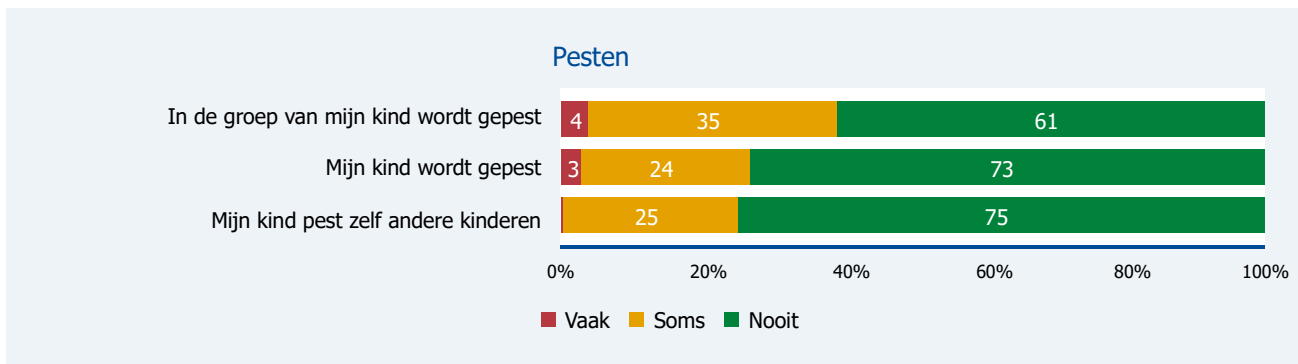
3.2.6 Sociaal-emotioneel

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

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



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



Oudertevredenheidsonderzoek

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.



Bijlage - Vertaaltabellen

In deze bijlage zijn vertaaltabellen van verkorte stellingteksten naar de oorspronkelijke stellingteksten opgenomen. Deze tabellen worden per onderwerp weergegeven.

Algemene ontwikkeling

Label	Omschrijving
Ruimte om te ontwikkelen	Mijn kind krijgt op school voldoende ruimte om zich te ontwikkelen
Aandacht voor rekenen en (mondelijke) taal	De school besteedt voldoende aandacht aan rekenen en (mondelijke) taal
Aandacht voor zelfstandigheid	De school besteedt voldoende aandacht aan het bevorderen van de zelfstandigheid van mijn kind
Ontwikkeling praktische vaardigheden	Mijn kind ontwikkelt op school praktische vaardigheden
Ontwikkeling sociale vaardigheden	Mijn kind ontwikkelt op school sociale vaardigheden
Leren omgaan met emoties	Mijn kind leert omgaan met emoties
Algemene ontwikkeling	Over het algemeen ben ik tevreden over de algemene ontwikkeling van mijn kind op school

Leerkrachten

Label	Omschrijving
Goed contact met kind	Mijn kind heeft goed contact met de leerkracht
Goed contact met ouder	Ik heb zelf goed contact met de leerkracht
Bereid om kind te helpen	De leerkracht is altijd bereid mijn kind te helpen als er zich een probleem voordoet
Zorgt voor een prettige sfeer	De leerkracht zorgt voor een prettige sfeer in de groep
Informatie over ontwikkelingen van kind	Ik krijg voldoende informatie van de leerkracht over de ontwikkelingen van mijn kind
Kan met vragen altijd bij de leerkracht terecht	Als ik vragen heb, kan ik altijd bij de leerkracht terecht
Haalt het optimale uit de leerling	De leerkracht haalt het optimale uit mijn kind
Goede begeleiding door leerkracht	Mijn kind wordt goed begeleid door zijn/haar leerkracht
Leerkracht	Over het algemeen ben ik tevreden over de leerkracht

Samenwerking met ouders

Label	Omschrijving
Gesteund door de school in de opvoeding	Ik voel me door de school gesteund in de opvoeding van mijn kind
Begeleiding bij aanvragen van de nodige beschikkingen	Ik word goed begeleid bij het aanvragen van de nodige beschikkingen voor mijn kind (bijvoorbeeld door de maatschappelijk werker)
Betrokken worden bij het Ontwikkelingsplan	Ik word betrokken bij het maken van het Ontwikkelingsprofiel (OPP) voordat het wordt vastgesteld
Samenwerking met ouders	Over het algemeen ben ik tevreden over de samenwerking tussen de school en mijzelf

Communicatie

Label	Omschrijving
Tijdig informeren bij problemen	Ik heb de indruk dat, mochten er zich problemen voordoen met mijn kind op school, de school mij daar tijdig van op de hoogte stelt
Rapportbesprekingen	Ik ben tevreden over de rapportbesprekingen
Communicatie over belangrijke data	Ik word goed geïnformeerd over belangrijke data (bijv. rapportbesprekingen, excursiedata, vakanties, tussentijdse vrije dagen, enz.)
Schoolgids/collegedids	Ik ben tevreden over de schoolgids/collegedids van de school
Communicatie via de Parro-app	Ik ben tevreden over de communicatie via de Parro-app
Communicatie	Over het algemeen ben ik tevreden over de wijze waarop de school met de ouders communiceert

Informatie

Label	Omschrijving
Begeleiding bij de overgang van SO naar VSO	Mijn kind is voldoende begeleid bij de overgang van het SO naar het VSO
Informatie over uitstroommogelijkheden gericht op dagbesteding of arbeid	Ik krijg voldoende informatie over de uitstroommogelijkheden gericht op dagbesteding of arbeid
Informatie over voorbereiding van kind op de toekomst	Ik krijg voldoende informatie over de voorbereiding van mijn kind op de toekomst
Aansluiting VSO op SO	Het onderwijs in het VSO sluit voldoende aan op het SO
Informatie over wat kind op school doet	Ik krijg voldoende informatie over wat mijn kind op school doet

Sociaal-emotioneel

Label	Omschrijving
Kind heeft het naar zijn/haar zin	Mijn kind heeft het naar zijn/haar zin in de groep
Bijdrage aan het zelfvertrouwen	De school draagt positief bij aan het zelfvertrouwen van mijn kind
Positieve bijdrage aan weerbaarheid	De school draagt positief bij aan de weerbaarheid van mijn kind
Optreden tegen pesten	De school treedt actief op tegen pesten
Sociaal-emotionele ontwikkeling	Over het algemeen ben ik tevreden over de aandacht van de school voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van mijn kind

Managementteam

Label	Omschrijving
Legt beleid duidelijk uit	Het MT legt het beleid van de school duidelijk uit
Zorgt voor goede organisatie	Het MT zorgt ervoor dat de school goed is georganiseerd
Bereikbaar voor ouders	Het MT is goed bereikbaar voor de ouders
Managementteam	Over het algemeen ben ik tevreden over het MT

ALGEMENE GEGEVENS

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Contactgegevens

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

3584 BN Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl

website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl