

A photograph of two young women with long hair, seen from behind, walking away on a path. They are both wearing backpacks. The woman on the left is wearing a grey sweater and a black backpack. The woman on the right is wearing a black leather jacket and a black backpack. They are walking on a path that is surrounded by a field of white daisies. The background is a soft-focus green field. The text is overlaid on the top half of the image.

# ONDERWIJSONDERZOEK BETER BENUT

## EEN GEDRAGSVERANDERINGSINTERVENTIE VOOR HET STIMULEREN VAN NCO-RAPPORTAGE DOWNLOADS.

---

Dijksterhuis & van Baaren  
St. Anthoniusplaats 9  
6511 TR Nijmegen  
T: 024 663 9627  
E: [info@dbgedrag.nl](mailto:info@dbgedrag.nl)  
W: [www.dbgedrag.nl](http://www.dbgedrag.nl)

Dit onderzoek is uitgevoerd door Dijksterhuis & van Baaren in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en het Nationaal Regieorgaan Onderwijsonderzoek.



# SAMENVATTING

Het Nationaal Regieorgaan Onderwijsonderzoek (NRO) stelt jaarlijks de Nationaal Cohortonderzoek Onderwijs-rapportages op. Deze worden aan alle schoolbesturen van Nederland beschikbaar gesteld. De rapportages bevatten belangrijke informatie zoals informatie over de doorstroom van de leerlingen naar het vervolgonderwijs. Het NRO wil ervoor zorgen dat zo veel mogelijk schoolbesturen de NCO-rapportages downloaden, zodat ze de informatie uit de rapportages in hun voordeel kunnen gaan gebruiken. Om het aantal downloads te verhogen is het NRO een samenwerking aangegaan met Dijksterhuis & van Baaren (D&B).

Bij D&B houden we ons bezig met gedragsverandering. De kennis die we hebben over menselijke psychologie zetten we in om maatschappelijke vraagstukken te beantwoorden. In dit onderzoek bekeken we hoe we *het aantal downloads van de NCO-rapportages konden verhogen*. We hebben hiervoor verschillende interventies opgesteld, waarin we verschillende psychologische strategieën gebruiken om het aantal downloads te verhogen.

## VOORONDERZOEK

---

Allereerst hebben we de motieven en weerstanden van de schoolbesturen geanalyseerd. Het bleek dat met name *inertia* een grote rol speelt. We hebben met de interventies op deze vorm van weerstand ingespeeld. Dit deden we door in de brieven die naar de schoolbesturen werden verzonden de nadruk te leggen op het *gemak* van het downloaden en op het *belang* van het downloaden. Door hierop in te spelen neemt inertia af en neemt de kans dat de NCO-rapportages worden gedownload toe.

## DE INTERVENTIE

---

Er zijn twee varianten van interventie-brieven en een interventie-envelop ontworpen. De *beknopte interventie-brief* bevatte slechts de noodzakelijke informatie. Daarnaast is er gebruik gemaakt van een stappenplan om de lezer te begeleiden in het downloadproces. Er zijn ook andere psychologische strategieën gebruikt om het aantal downloads te verhogen. Voorbeelden van deze strategieën zijn: sociale bewijskracht, belang voor de lezer benoemen, waardevolle informatie benadrukken & autoriteit uitstralen. In de *interventie-brief met extra visuele*

informatie zijn dezelfde strategieën toegepast. In deze brief is echter extra visuele informatie toegevoegd, zoals een testimonial (sociale bewijskracht) en enkele voorbeelden van grafieken uit de NCO-rapportages.

De interventie-envelop was een opvallende blauwe envelop met hierop de tekst: *“Nieuwe informatie over uw leerlingen nu beschikbaar”*. De blauwe kleur is gebruikt om de envelop meer op te laten vallen in de grote hoeveelheid post die schoolbesturen ontvangen. De tekst is toegevoegd om het belang van de brief te benadrukken en de interesse van de ontvanger te wekken. Om te meten of de interventie-envelop en -brieven zorgen voor meer downloads dan de brief en envelop van het voorgaande jaar zijn de volgende condities opgesteld:



## RESULTATEN

---

Wanneer er een standaard envelop en brief werd gebruikt, downloadde gemiddeld 34,9% van de schoolbesturen de rapportage van het NCO. Wanneer er echter een beknopte brief met gerichte psychologische technieken werd gebruikt, steeg het aantal downloads met 10% naar 45%. Als die brief dan ook nog eens in een opvallende envelop zat, steeg het aantal downloads met 14,5% naar 49,4%.

## CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

---

Voor volgende jaargangen van de NCO-rapportages is het wenselijk om een beknopte begeleidende brief te gebruiken. In dit onderzoek hebben we aangetoond dat een beknopte brief met hierin verschillende psychologische strategieën verwerkt zorgt voor een toename in het percentage downloads. Mogelijk helpt het ook om dit te combineren met het gebruik van een opvallend gekleurde envelop, waarop het belang van de brief wordt benadrukt. Verder zou het aantal downloads verhoogd kunnen worden door:

- Het sturen van een herinneringsbrief
- Het vergroten van de visuele consistentie tussen de NRO-website en de downloadpagina van het CBS
- Te onderzoeken of een e-mail in plaats van een brief effectiever is

- Te onderzoeken of scepticisme een rol speelt in het downloadgedrag en hierop inspelen

Tot slot is het nuttig om in de toekomst te onderzoeken hoe schoolbesturen gestimuleerd kunnen worden om de informatie uit de NCO-rapportages in hun voordeel te gaan gebruiken. Op deze manier zorgen we er samen voor dat het onderwijsonderzoek daadwerkelijk leidt tot een toename in de kwaliteit van het onderwijs. Het volgende stappenplan kan gebruikt worden om dit te bewerkstelligen.

1. Onderzoek (door middel van interviews) wat schoolbesturen doen als ze de NCO-rapportages hebben gedownload.
2. Onderzoek wat voor scholen de belangrijkste/meest relevante onderwerpen uit de NCO-rapportages zijn.
  - a. Wat vinden de schoolbesturen zelf het belangrijkste?
  - b. Wat is er politiek gezien het belangrijkste?
3. Onderzoek hoe schoolbesturen gestimuleerd kunnen worden om de informatie uit de NCO-rapportages in de praktijk te gaan gebruiken.

Op deze manier kan informatie uit de NCO-rapportages een zo groot mogelijke bijdrage leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van het onderwijs.



# INHOUDSOPGAVE

## OVER D&B 10

---

Gedagsverandering is maatwerk	11
Onze werkwijze	12

## INLEIDING 14

---

Doel van het onderzoek	14
Doelgedrag	15

## VOORONDERZOEK 16

---

Fases van het vooronderzoek	17
Bevindingen	19
• Motieven	19
• Weerstand	19
• Inertia	19
• Scepticisme	20
Procesmodel van gedrag	20

## INTERVENTIES 22

---

Beknopte interventiebrief	22
• Vergroten gemak	22
• Urgentie benadrukken	23
Interventie-brief met extra visuele informatie	26
• Interesse wekken	26
• Sociale bewijskracht	26
Interventie-envelop	29
• Urgentie benadrukken	29
• Visueel interessant	29

## ONDERZOEKSOPZET 32

---

Toewijzing conditie	32
Controleconditie	33
Effect interventie-envelop	33
Effect interventie-brieven	33
Vergelijking vorig jaar	33
Meetperiode	34

## RESULTATEN 36

---

Kerncijfers	36
Analyses beide onderwijsniveaus	38



Analyses basisonderwijs	39
Analyses voortgezet onderwijs	40
Overige variabelen	42

## CONCLUSIE & AANBEVELINGEN 44

---

Brieven en envelop	44
Herinneringsbrief	45
E-mail in plaats van brief	45
Visuele consistentie	45
Scepticisme	45
Algemene aanbevelingen voor brieven	46
Daadwerkelijk gebruik NCO-rapportages stimuleren	46

### VERKLARENDE WOORDENLIJST

*Doelgedrag*: het gewenste gedrag. In dit geval het downloaden van de NCO-rapportages.

*Interventie*: ingreep om het doelgedrag te stimuleren. In dit geval de aangepaste brieven en envelop.

*Inertia* (uit het Engels): weerstand die optreedt wanneer iemand het eens is met je boodschap, maar niet tot actie over gaat. Letterlijk: traagheid.

*Procesmodel*: brengt alle factoren die een rol spelen in het betreffende probleem -en doelgedrag in kaart en geeft weer in welke mate deze een rol spelen.

*Intrinsieke motivatie*: 'van binnenuit afkomstige' motivatie. Niet vanwege een externe factor zoals een beloning.

# OVER D&B

Prof. dr. Rick van Baaren en prof. dr. Ap Dijksterhuis werken aan de Radboud Universiteit Nijmegen als hoogleraren gedrag & maatschappij en de psychologie van het onbewuste. In 2007 richtten zij gezamenlijk onderzoeks- en adviesbureau D&B op als spin-off van de Radboud Universiteit. Het doel? Het inzetten van nuttige kennis uit de wetenschap in de praktijk.



Prof. dr. Ap Dijksterhuis



Prof. dr. Rick van Baaren



D&B adviseert in gedragsvraagstukken aan landelijke en regionale overheden en commerciële partijen. We baseren ons advies op onderzoek en meten het effect. Leidt deze aanpak tot gedragsverandering en zo ja, in welke mate? Pas als we daar antwoord op hebben, zijn we tevreden en bekijken we hoe we van een pilot kunnen overgaan tot een grootschalige implementatie.

## GEDRAGSVERANDERING IS MAATWERK

---

Bij D&B geloven we dat gedragsverandering een krachtig middel is voor vooruitgang. Wanneer je weet wat de doelgroep op bewust en onbewust niveau motiveert, kun je hier met gedragsbeïnvloeding op aanhaken. Veranderpogingen mislukken vaak omdat men niet goed begrijpt wat mensen beweegt. Ondanks decennia aan wetenschappelijke kennis over gedrag, worden nog altijd vooral *intuïtieve* keuzes gemaakt bij de ontwikkeling van interventies. Zo richt men zich bij beïnvloeding vaak op de ratio; op de mens als bewust denkend en handelend wezen. In de praktijk blijken mensen echter alleen bewuste afwegingen te maken wanneer er sprake is van persoonlijk belang en voldoende tijd, zin, energie en cognitieve capaciteit.

Inzetten op rationele bewustwording bij het stimuleren van het downloaden van de NCO-rapportages is dus waarschijnlijk niet voldoende. Effectieve beïnvloeding speelt juist in op de onbewuste psychologische mechanismen die ons gedrag aansturen. Zo zijn er *motieven* die mensen activeren, zoals voorbereid zijn op het gesprek met de inspectie. Daarnaast kan er sprake zijn van *weerstand*: mensen die gewoonweg niet in actie komen terwijl ze het wel met je boodschap eens zijn. Zonder iets aan weerstand te doen, kom je niet vooruit. Het is als gas geven met de handrem erop. Tot slot hebben ook omgevingsfactoren invloed op ons doen en laten, zoals wanneer een brief niet snel te *scannen* is of als een online omgeving niet intuïtief is ingericht.

**EEN EFFECTIEVE INTERVENTIE  
HOUDT REKENING MET  
MOTIEVEN EN WEERSTANDEN  
EN SPEELT IN OP  
OMGEVINGSFACTOREN.**

## ONZE WERKWIJZE

---

Met meer dan honderd effectieve strategieën om gedrag te beïnvloeden, kan een strategie die geschikt is voor een specifieke doelgroep en situatie, in andere gevallen niet, of zelfs averechts werken. De essentie van effectieve gedragsbeïnvloeding is dan ook weten *wanneer* je *welke* beïnvloedingsstrategieën moet gebruiken. Daarom werken we met een werkwijze die vanuit inzicht naar een wetenschappelijk onderbouwde oplossing werkt. Hiernaast zie je een schematische weergave van deze werkwijze.



*Figuur 1. Werkwijze.*



# INLEIDING

## DOEL VAN HET ONDERZOEK

---

In 2017 heeft het Nationaal Regieorgaan Onderwijsonderzoek (NRO) voor het eerst de Nationaal Cohortonderzoek Onderwijs-rapportages (NCO-rapportages) opgesteld. Deze rapportages bevatten nuttige informatie voor schoolbesturen over onder andere de doorstroom van hun leerlingen naar het vervolgonderwijs en de mate van kansengelijkheid op hun scho-

len. Ook worden de scores van de school vergeleken met het landelijk gemiddelde en een referentiewaarde. Deze en de andere informatie uit de NCO-rapportages is niet of moeilijk elders te verkrijgen.

De NCO-rapportages zijn beschikbaar gesteld aan alle schoolbesturen voor basis- en voortgezet onderwijs (dus exclusief het speciaal (voortgezet) onderwijs). Zij kunnen de informatie gebruiken ter voorbereiding op het gesprek met de Inspectie van het Onderwijs of als handvat voor de interne kwaliteitszorg. Het is dus wenselijk dat zo veel mogelijk schoolbesturen de NCO-rapportages downloaden. Om dit te stimuleren heeft



het NRO in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan D&B gevraagd om dit vraagstuk te onderzoeken en een advies uit te brengen over de meest geschikte interventies. In dit rapport bespreken we het onderzoek en de daaruit volgende aanbevelingen.

## **DOEL VAN HET ONDERZOEK: HET VERHOGEN VAN HET AANTAL DOWNLOADS DOOR HET INZETTEN VAN VERSCHILLENDE BEÏNVLOEDINGSSTRATEGIEËN.**

### **DOELGEDRAG**

---

Het doelgedrag dat we binnen dit onderzoek willen stimuleren is het downloaden van de NCO-rapportages. Dit trachtten we te doen door de brieven die het NRO naar de schoolbesturen verstuurt te verbeteren. Verder bekeken we wat er verder in het downloadproces verbeterd kan worden. Het ministerie van OCW en het NRO hebben besloten dat er in dit onderzoek enkel gefocust wordt op het verhogen van het aantal downloads.

# VOOR- ONDERZOEK

Tijdens het vooronderzoek hebben we op verschillende manieren informatie verzameld over de motieven en weerstanden van schoolbesturen met betrekking tot het downloaden van de NCO-rapportages. In dit hoofdstuk beschrijven we eerst kort op welke manieren we deze informatie verzameld hebben. Vervolgens worden de motieven en weerstanden verder toegelicht.

## Kernbevindingen vooronderzoek

Na op verschillende manieren informatie te hebben verzameld over de motieven en weerstanden van de schoolbesturen, bleek dat vooral *inertia* een belangrijke rol speelt bij het niet downloaden van de NCO-rapportages. Deze vorm van weerstand houdt in dit geval in dat sommige schoolbesturen de ervaring hebben dat het te veel *moeite* kost om de rapportages (direct) te downloaden. Daarnaast wordt door sommige schoolbesturen het downloaden niet als *urgent* ervaren. Door de passende beïnvloedingsstrategieën te koppelen aan deze factoren, trachtten we het aantal downloads van de NCO-rapportages te verhogen.







Figuur 2. Fases van het vooronderzoek.

## FASES VAN HET VOORONDERZOEK

---

Vooronderzoek doen is belangrijk om een duidelijk beeld te krijgen van de motieven en weerstanden van de doelgroep. In dit geval willen we weten welke motieven en weerstanden schoolbesturen hebben betreffende het downloaden van de NCO-rapportages. Hierover hebben we op de volgende manieren informatie verzameld:

### **Telefonische interviews met schoolbesturen**

We hebben een lijst met vragen opgesteld om na te gaan welke weerstanden en motieven schoolbesturen hebben omtrent het downloaden van de NCO-rapportages. De interviews zijn telefonisch afgenomen bij personen die de brief vorig jaar ontvingen.

### **Interviews NRO**

We hebben Mark Levels, Liesbet de Haas en Lynn van Vugt van het NRO een aantal vragen gesteld over de weerstanden en motieven van de schoolbesturen. Zij zijn intensief bij de besturen betrokken geweest en hebben daarom veel informatie kunnen verschaffen.

### **Doorlopen customer journey**

We hebben de stappen die een schoolbestuur moet doorlopen om de NCO-rapportages te downloaden (*customer journey*) uitgevoerd en geanalyseerd. Inzicht krijgen in dit proces is belangrijk om te bepalen waar de te doorlopen stappen efficiënter kunnen.



Figuur 3. Customer Journey.

### Literatuuronderzoek en brainstorm

Door te kijken naar vergelijkbare onderzoeken kunnen we bepalen welke strategieën bewezen effectief zijn om het aantal downloads te verhogen. Zo namen we een voorbeeld aan het onderzoek van Rosenkranz en collega's (2017), waarin downloads werden verhoogd door het gebruik van een *korte mail* met een *directe link naar het inlogscherf* en een *informele aanhef*.

Over de verkregen informatie hebben we op kantoor gebrainstormd. Met collega's bespraken we mogelijke interventies. Door de kennis en ervaring van ons team te bundelen, komen we tot de best mogelijke interventies.

### Expert view

Uitgebreid vooronderzoek doen is belangrijk. Immers: hoe beter je je doelgroep en hun motieven en weerstanden kent, hoe beter je hierop kan inspelen om het gewenste gedrag te stimuleren. In dit onderzoek waren de mogelijkheden voor een gedegen vooronderzoek beperkt. Daarom is er in dit onderzoek gekozen voor een *expert view* op de brief. Bij D&B hebben we veel ervaring met het herschrijven van teksten om het doelgedrag te stimuleren. De (schrijf)methoden die we toepassen zijn bewezen effectief en worden door veel bedrijven en organisaties toegepast.

## BEVINDINGEN

---

### MOTIEVEN

Uit het vooronderzoek bleek dat schoolbesturen meerdere motieven kunnen hebben om de NCO-rapportages te downloaden. Deze motieven zijn:

- *Gratis* inzicht in eigen school/scholen
- *Inzicht in doorstroom*: prestaties leerlingen in het vervolgonderwijs
- Vergelijken van eigen school/scholen met *voorspelde referentiewaarden en landelijk gemiddelde*
- Inzicht krijgen in *kansen(on)gelijkheid*
- *Overzichtelijke* rapportage met duidelijke figuren en uitleg
- Handvatten voor gesprek met *inspectie*
- Handvatten om strategische *beleidskeuzes* te maken
- *Nieuwe informatie over presteren van eigen school*
- *Gemakkelijk* dat alle gegevens door een derde partij zijn opgesteld

### WEERSTANDEN

#### **Inertia**

Uit het vooronderzoek bleek dat met name *inertia* een belangrijke rol speelt bij het niet downloaden van de NCO-rapportages. Dat wil zeggen dat schoolbesturen wel de intentie hebben om de rapportages te downloaden, maar er is te weinig motivatie om dat daadwerkelijk (direct) te doen. De voornaamste redenen hiervoor bleken *moeite* (lange brief, veel stappen te doorlopen tot daadwerkelijk download, moeilijk wachtwoord e.d.) en *gebrek aan urgentie* (veel post, weinig tijd).

Uit het vooronderzoek bleek dat de schoolbesturen allemaal enthousiast waren over de NCO-rapportages, maar dat vanwege drukte er andere prioriteiten werden gesteld of de brief in de vergetelheid raakte. Sommige schoolbesturen haakten ook tijdens het downloadproces af, omdat het downloaden niet in één keer lukte. Hoe meer stappen een schoolbestuur moet doorlopen om de NCO-rapportages te downloaden, hoe groter de kans dat de downloadpoging wordt gestaakt. Ook een verandering van medium, zoals in dit geval van een brief naar een online-omgeving, heeft tot gevolg dat de kans groter is dat een schoolbestuur de downloadpoging staakt. Het is daarom zaak om het downloaden van de rapportages zo gemakkelijk mogelijk te maken.

## Scepticisme

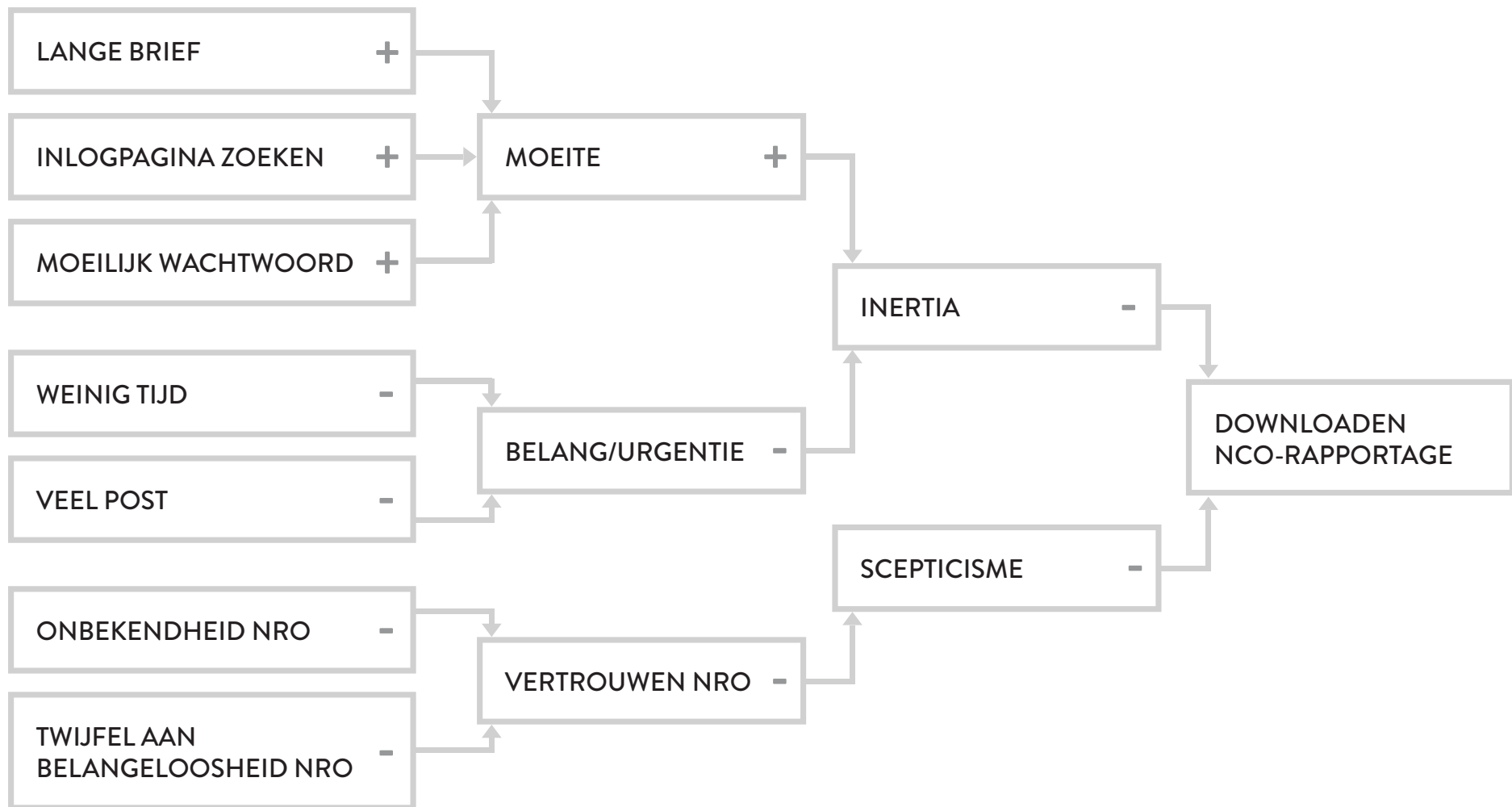
Van enkele schoolbesturen kregen we de terugkoppeling dat er enig scepticisme optrad na het ontvangen van de brief. Sommigen twijfelde aan de belangeloosheid van het NRO. Anderen waren in verwarring en dachten dat ze zich hadden geabonneerd op de rapportages of dat ze voor de rapportages diende te betalen.

Er was niet voldoende tijd voor een gedegen vooronderzoek om te bepalen hoeveel invloed scepticisme heeft op het aantal downloads. We denken echter dat deze invloed minimaal is, aangezien slechts enkele personen tijdens de telefonische interviews aangaven enigszins sceptisch te zijn geweest. Er is daarom gekozen om in dit onderzoek vooral te focussen op het verlagen van inertia. Voor volgende jaargangen zouden wij echter aanbevelen om de invloed van scepticisme op het downloadgedrag verder te onderzoeken.

## PROCESMODEL VAN GEDRAG

---

Met de informatie die we tijdens het vooronderzoek hebben verzameld, hebben we een procesmodel van gedrag opgesteld. Hierin staan de factoren benoemd die invloed kunnen hebben op het *doelgedrag*: het downloaden van de NCO-rapportages. In het volgende hoofdstuk leggen we verder uit op welke manier deze factoren invloed hebben op het doelgedrag.



*Figuur 4. Procesmodel van gedrag. Een + duidt op een versterkend effect. Een – duidt op een verzwakkend effect. Bijvoorbeeld: een lange brief heeft meer moeite tot gevolg. Dit leidt tot meer inertia, wat leidt tot minder downloads.*

# INTERVENTIES

Op basis van de gedragsinzichten uit het vooronderzoek stelden we twee versies van een interventie-brief op: de beknopte interventie-brief, en de interventie-brief met extra visuele informatie eraan toegevoegd. Daarnaast bedachten we een interventie-envelop die opvallend gekleurd was. Deze interventies worden in dit hoofdstuk toegelicht.

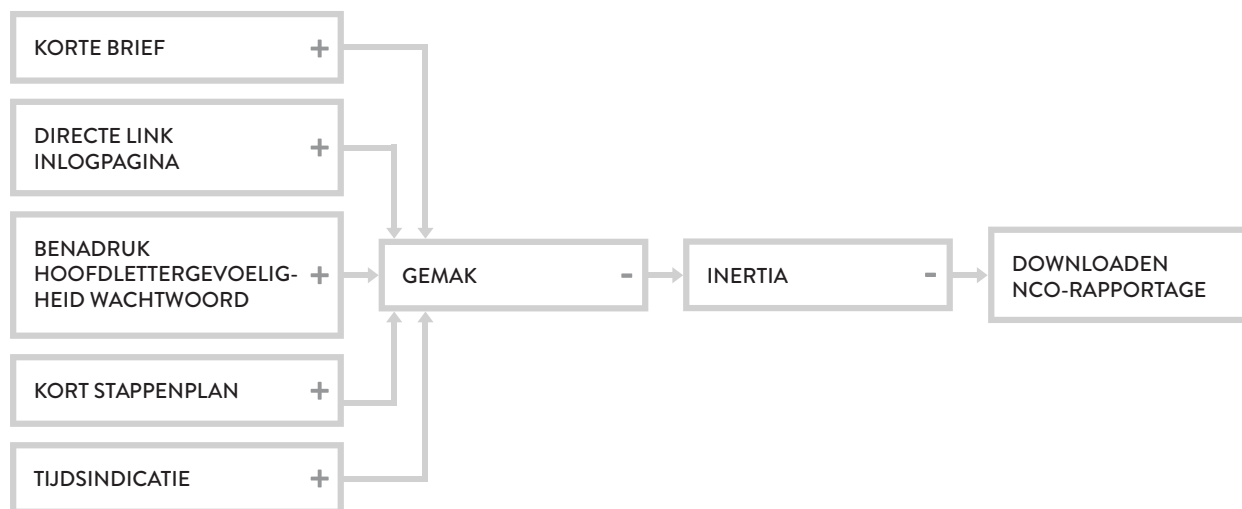
## BEKNOPTE INTERVENTIE-BRIEF

---

### VERGROTEN GEMAK

Door het downloadproces voor schoolbesturen makkelijker te maken treedt er minder *inertia* op. We kozen er daarom voor om een zo kort mogelijke brief op te stellen. Er is gebruik gemaakt van tussenkopjes, zodat de brief gemakkelijk voor de lezer te 'scannen' is. Wanneer de ontvanger van een brief een lange tekst voor zich krijgt met weinig indicaties over de inhoud van de brief, is de kans groter dat de brief niet gelezen wordt. Buiten dat we gekozen hebben voor een korte brief die gemak-





Figuur 5. De invloed van ervaren gemak op het downloaden van de NCO-rapportages.

kelijk te scannen is, is ook gekozen voor het toevoegen van een stappenplan met een tijdsindicatie. Het stappenplan bevat geen nieuwe informatie, maar vergroot het ervaren gemak in het downloadproces. De tijdsindicatie geeft daarnaast aan dat het downloaden weinig tijd kost. Er is in het stappenplan ook aangegeven dat het wachtwoord hoofdlettergevoelig is om te voorkomen dat hier fouten in worden gemaakt.

Er is verder gekozen voor een directe link naar de inlogpagina. Vorig jaar werd in de brief verwezen naar de hoofdpagina van het Nationaal Cohortonderzoek Onderwijs. Hierdoor moesten

er meer stappen worden doorlopen om daadwerkelijk op de inlogpagina terecht te komen. Elke extra stap die in het proces moet worden genomen verhoogt *inertia* en verlaagt daarmee het aantal downloads. Het is dus wenselijk om ervoor te zorgen dat de lezer zo min mogelijk stappen hoeft te doorlopen om bij het inlogscherf te komen.

## URGENTIE BENADRIJKEN

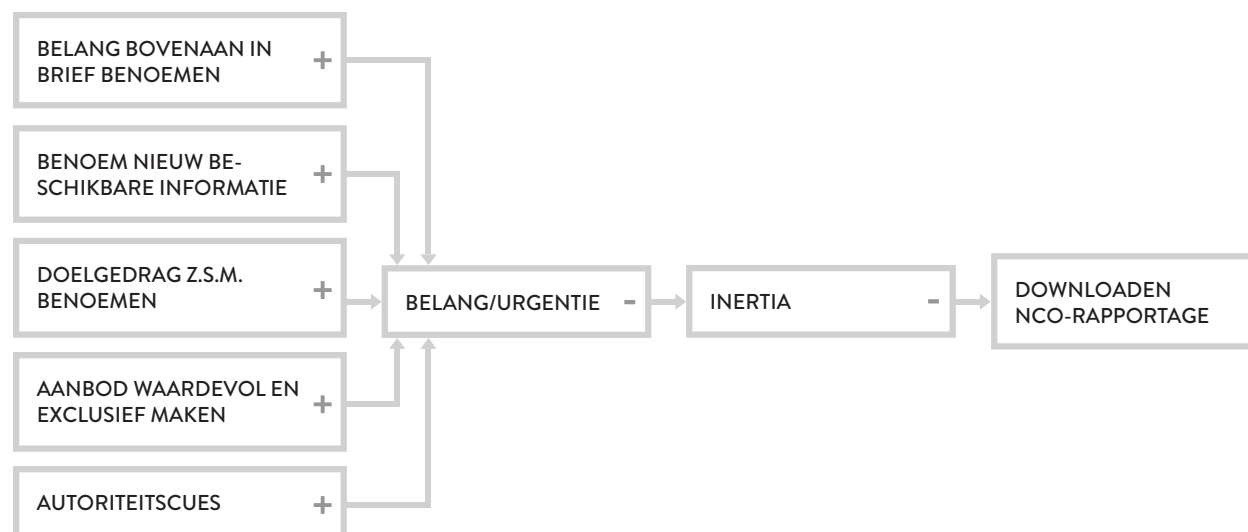
Buiten dat het ervaren gemak een belangrijke rol speelt in het verlagen van *inertia*, is het ook belangrijk dat de lezer het *belang* inziet van het (direct) downloaden van de NCO-rapportages. Wanneer er geen gevoel van *belang* is kan de procedure nog zo gemakkelijk zijn, er zal niet tot downloaden worden overgegaan. We hebben verschillende strategieën toegepast om het gevoel van *belang* en *urgentie* bij de lezer te verhogen.

Ten eerste hebben we ervoor gekozen om de uit het vooronderzoek gekomen motieven bovenaan in de brief te zetten. Op deze manier ziet het schoolbestuur direct waarom de NCO-rapportages relevant zijn. Dit zou ervoor moeten zorgen dat de interesse voor de rapportages gewekt wordt. De zo-

genaamde intrinsieke motivatie om de NCO-rapportages te downloaden gaat dan omhoog, waardoor de kans dat de lezer overgaat tot downloaden toeneemt. Er is ook de nadruk gelegd op de nieuwe informatie die dit jaar in de rapportages is opgenomen. Schoolbesturen die onlangs nog de rapportages van vorig jaar hebben opgevraagd, worden zo geprikkeld om ook de nieuwe rapportages te gaan downloaden.

Daarnaast is het doelgedrag (het downloaden van de NCO-rapportages) zo ver mogelijk bovenaan in de brief gezet. Zo weet

de lezer direct hoe hij/zij de belangrijke informatie uit de rapportages kan verkrijgen. In de brief wordt nadrukkelijk benoemd dat de NCO-rapportages waardevolle en exclusieve informatie bevatten. Ook zijn de titels van de coördinatoren (Prof. Dr. en Dr.) in de afzender toegevoegd om autoriteit uit te stralen. Een autoriteitscue vergroot het vertrouwen en het gevoel van *urgentie*. Ook de samenwerking met andere organisaties die als autoriteit worden gezien (zoals het Centraal Bureau voor de Statistiek), kan het gevoel van vertrouwen en *urgentie* vergroten.



Figuur 6. De invloed van ervaren belang/urgentie op het downloaden van de NCO-rapportages.



Korte brief		
Belang direct benoemd	<p><b>Betreft: Uw NCO-rapportage 2018 staat voor u klaar!</b> oktober 2018</p> <p>Beste lezer,</p> <p>Uw NCO-rapportage van 2018 staat klaar. De rapportage bevat essentiële informatie over uw school/scholen. U kunt nu uw rapportage gratis downloaden om inzicht te krijgen in onder andere de doorstroom van uw oud-leerlingen naar het vervolgonderwijs, mogelijke risicogroepen, kansen(on)gelijkheid en nog veel meer. Uw cijfers worden vergeleken met vergelijkbare scholen en met het landelijk gemiddelde. <b>Nieuw dit jaar zijn de cijfers over de prestaties van uw leerlingen tijdens hun periode bij u op school.</b></p>	Doelgedrag benoemd
Sociale bewijskracht	<p>Meer dan 3.000 scholen hebben vorig jaar hun rapportage gedownload. De betrouwbare en onafhankelijke informatie uit de rapportage kan u helpen in de dialoog met de Inspectie van het Onderwijs en bij het verhogen van de onderwijskwaliteit.</p>	Nieuwe informatie
Directe link	<div style="border: 1px solid #0070C0; padding: 5px;"> <p><b>Uw rapportage(s) downloaden</b> ⌚ 1-2 min</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ga naar <a href="http://nationaalcohortonderzoek.cbs.nl">nationaalcohortonderzoek.cbs.nl</a></li> <li>2. Log in met uw gegevens</li> <li>3. Klik onder de periode 2017-2018 op 'rapportages'. (Rapportages van al uw scholen worden in één keer gedownload)</li> </ol> <div style="float: right; border: 1px solid #0070C0; padding: 5px; width: 150px;"> <p><b>Uw gegevens</b></p> <p><b>Bestuursnummer:</b></p> <p><b>Wachtwoord:</b> (Hoofdlettergevoelig)</p> </div> </div>	Hoofdlettergevoeligheid benadrukt
Stappenplan + tijdsindicatie		
Autoriteitscue	<p><b>Over de NCO-rapportage</b></p> <p>Elk jaar worden in samenwerking met het <u>Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)</u> de NCO-rapportages voor alle scholen in het primair en voortgezet onderwijs opgesteld. Deze worden kosteloos beschikbaar gesteld. We maken bestaande gegevens op betere wijze beschikbaar voor onderwijs en wetenschap om zo de onderzoekslast te verlagen. Alle informatie is enkel voor uw bestuur toegankelijk en geniet de beste bescherming. Voor meer informatie, vragen of opmerkingen over de NCO-rapportages gaat u naar <a href="http://www.nationaalcohortonderzoek.nl">www.nationaalcohortonderzoek.nl</a>.</p> <p>Met vriendelijke groet,</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p>Prof. Dr. Rolf van der Velden    Dr. Mark Levels Coördinatoren Nationaal Cohortonderzoek Onderwijs</p>	Autoriteitscue

## INTERVENTIE-BRIEF MET EXTRA VISUELE INFORMATIE

---



Naast het effect van een gemakkelijke brief met de nadruk op het *belang* van het downloaden waren we benieuwd naar het effect van een meer visueel stimulerende brief. De interventie-brief met extra visuele informatie is inhoudelijk vrijwel gelijk aan de normale interventie-brief. Ook hierin hebben we dus het *gemak* en het *belang* benadrukt. In deze versie zijn echter ook figuren, illustraties en een testimonial toegevoegd.

## INTERESSE WEKKEN

Door voorbeeldgrafieken uit de NCO-rapportage toe te voegen aan de brief willen we de interesse van de lezer wekken. De informatie die in de grafieken staat is informatie die de schoolbesturen nog niet via een andere bron kunnen verkrijgen. Zo vergroot je de kans dat de lezer tot downloaden overgaat.

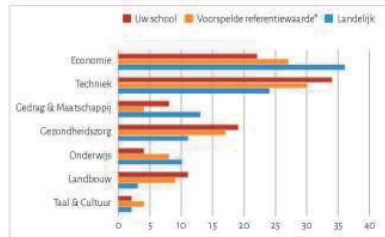
## SOCIALE BEWIJSKRACHT

Door het toevoegen van een testimonial maken we in de visuele interventie-brief gebruik van *sociale bewijskracht*. Dit is een effectieve strategie om de kans op downloaden te verhogen. Mensen vertrouwen op het gedrag en de mening van anderen. Als er in de brief staat dat de NCO-rapportages door andere schoolbesturen nuttig worden gevonden, dan is de kans groot dat de lezer zelf ook *belang* denkt te hebben bij het downloaden van de rapportages. Hierdoor neemt de kans dat de rapportages worden gedownload toe.

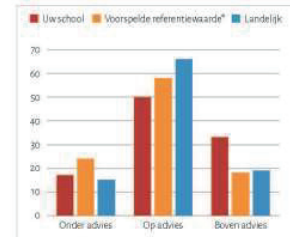
Lange brief		
Belang direct benoemd	<p><b>Betref: Uw NCO-rapportage 2018 staat voor u klaar!</b> oktober 2018</p> <p>Beste lezer,</p> <p>Uw NCO-rapportage van 2018 staat klaar. U kunt nu uw rapportage gratis downloaden om op een overzichtelijke manier essentiële informatie over uw school/scholen te verkrijgen.</p> <p>Wat heeft de NCO-rapportage u te bieden?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzicht in de prestaties van uw leerlingen tijdens de periode bij u op school (<i>Nieuw!</i>)</li> <li>• Vergelijking van de schoolprestaties van uw leerlingen met vergelijkbare scholen en met het landelijk gemiddelde</li> <li>• Inzicht in de doorstroom van uw oud-leerlingen naar het vervolgonderwijs</li> <li>• Mogelijke risicogroepen, kansen(on)gelijkheid en andere informatie over uw leerlingen</li> </ul>	Doelgedrag benoemd
Stappenplan + tijdsindicatie	<div style="border: 1px solid #00a0e3; padding: 5px; background-color: #e6f2ff;"> <p><b>Uw rapportage(s) downloaden</b> ⌚ 1-2 min</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ga naar <a href="http://nationaalcohortonderzoek.cbs.nl">nationaalcohortonderzoek.cbs.nl</a></li> <li>2. Log in met uw gegevens</li> <li>3. Klik onder de periode 2017-2018 op 'rapportages'. (<i>Rapportages van al uw scholen worden in één keer gedownload</i>)</li> </ol> </div> <div style="border: 1px solid #00a0e3; padding: 5px; background-color: #e6f2ff; margin-top: 5px;"> <p><b>Uw gegevens</b></p> <p><b>Bestuursnummer:</b></p> <p><b>Wachtwoord:</b> <i>(Hoofdlettergevoelig)</i></p> </div>	Nieuwe informatie
Sociale bewijskracht	<p><b>Veel scholen gebruiken de NCO-rapportage</b></p> <p>Meer dan 3.000 scholen hebben vorig jaar hun rapportage opgevraagd. De betrouwbare en onafhankelijke informatie uit de rapportage kan u helpen in de dialoog met de Inspectie van het Onderwijs en bij het verhogen van de onderwijskwaliteit.</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 20px;">  <div> <p><i>"Met de NCO-rapportages leren wij hoe onze leerlingen hun onderwijscarrière vervolgen. Zeer waardevol."</i></p> <p>Eugène Bernard, Voorzitter Raad van Bestuur Ons Middelbaar Onderwijs (OMO)</p> </div> </div>	Hoofdlettergevoeligheid benadrukt

### Eén rapport, alle gegevens

In de NCO-rapportage(s) is de informatie over uw leerlingen op een duidelijke manier weergegeven. Zo heeft u direct inzicht in de stand van zaken en heeft u alle nuttige informatie in één overzicht. Hieronder ziet u enkele voorbeelden van een figuur uit de NCO-rapportage.



Procentuele verdeling studerende oud-leerlingen van uw school naar hbo-sector twee jaar na het verlaten van de havo.



Percentage oud-leerlingen dat in leerjaar 3 van het voortgezet onderwijs boven, op of onder het gegeven basisschooladvies zit.

\*De referentiewaarde voorspelt hoe uw school zou scoren als rekening wordt gehouden met leerlingenpopulatie, grondslag, stedelijkheid etc.

### Over de NCO-rapportage

Sinds vorig jaar worden in samenwerking met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) de NCO-rapportages voor alle scholen in het primair en voortgezet onderwijs opgesteld. Deze worden kosteloos beschikbaar gesteld. We maken bestaande gegevens op betere wijze beschikbaar voor onderwijs en wetenschap om zo de onderzoekslast te verlagen. Alle informatie is enkel voor uw bestuur toegankelijk en geniet de beste bescherming. Voor meer informatie, vragen of opmerkingen over de NCO-rapportages gaat u naar [www.nationaalcohortonderzoek.nl](http://www.nationaalcohortonderzoek.nl).

Met vriendelijke groet,

Prof. Dr. Rolf van der Velden Dr. Mark Levels  
Coördinatoren Nationaal Cohortonderzoek Onderwijs

Interesse wekken

Autoriteitscue

Autoriteitscue

## INTERVENTIE-ENVELOP

---

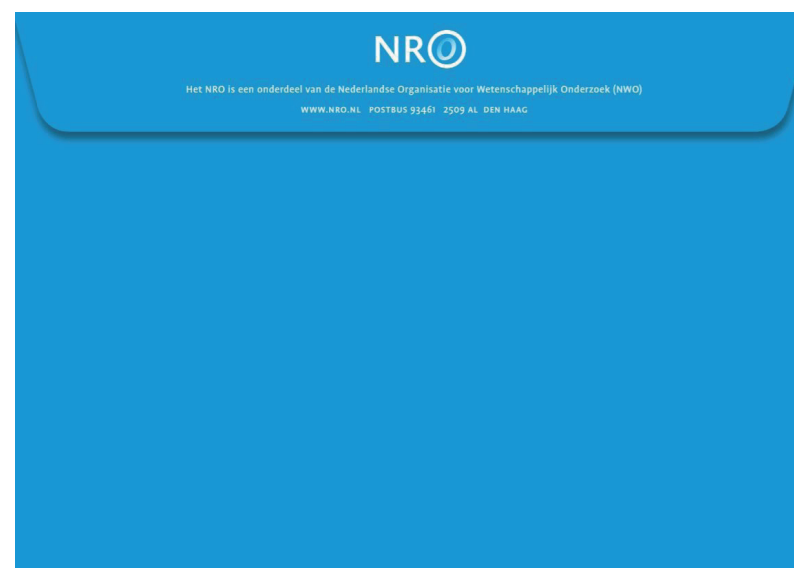
Het schrijven van een effectieve brief is enkel zinvol als de envelop waarin hij verstuurd is wordt geopend. Uit het vooronderzoek bleek dat de schoolbesturen veel post krijgen en weinig tijd hebben om al deze post te verwerken. We ontwikkelden een interventie-envelop met als doel de kans dat de envelop wordt geopend te vergroten.

## URGENTIE BENADRUKKEN

Zoals al eerder bleek is het belangrijk om een gevoel van *belang* en *urgentie* te creëren. Door op de envelop "*Nieuwe informatie over uw leerlingen nu beschikbaar!*" te zetten leggen we de nadruk op het *belang* van de brief. Op deze manier is de kans op *inertia* kleiner en neemt de kans dat de NCO-rapportages worden gedownload toe.

## VISUEEL INTERESSANT

Daarnaast hebben we gekozen voor een opvallende kleur. Op deze manier valt de envelop op tussen alle (voornamelijk witte) andere enveloppen. Door de envelop meer op te laten vallen hopen we de kans op het openen van de envelop en hiermee de kans dat de brief wordt gelezen en de NCO-rapportages worden gedownload te vergroten.



## STANDAARD BRIEF

Dit is de brief die in het voorgaande jaar verstuurd is en fungeert als controlebrief om de interventiebrieven mee te vergelijken.

### **VERTROUWELIJK/PERSOONLIJK**

[ Naam school ]

t.a.v. de voorzitter van het College van Bestuur

[ Postbus ...]

[ Adres ]

Datum: \_\_\_\_\_

**Betreft: tweede rapportage Nationaal Cohortonderzoek Onderwijs (NCO)**

Geachte heer, mevrouw,

Vorig jaar is het Nationaal Cohortonderzoek (NCO) van start gegaan. Met het NCO willen we de praktische opbrengsten van Nederlands onderwijsonderzoek voor scholen vergroten en tegelijkertijd de onderzoeksbelasting voor schoolleiders, docenten en leerlingen verlagen. Dat doen we onder andere door bestaande gegevens op een betere wijze beschikbaar te maken voor het onderwijs en de wetenschap.

Het NCO combineert bestaande gegevens over de plaatsing van leerlingen in opeenvolgende onderwijsjaren met achtergrondgegevens en gegevens over prestaties, en maakt het dus mogelijk de leerlingen en hun prestaties gedurende hun schoolloopbaan te volgen. Door deze gegevens te combineren kunnen we ook nagaan waar uw oud-leerlingen gebleven zijn nadat ze uw school verlaten hebben. We geven deze informatie graag op een inzichtelijke wijze aan de scholen terug.

Om de opbrengst van het NCO voor scholen zo groot mogelijk te maken, maken we jaarlijks onderzoeksrapporten voor alle scholen in het primair en voortgezet onderwijs in Nederland. Dat doen we in nauwe samenwerking met het Centraal Bureau voor de Statistiek en een groot aantal schoolbesturen. De rapporten worden ieder jaar kosteloos aan alle Nederlandse schoolbesturen beschikbaar gesteld. Ze kunnen dienen om inzicht te krijgen in de aansluiting bij de overgang naar vervolgonderwijs of het onderwijsproces tijdens de schoolloopbaan. Deze inzichten kunnen gebruikt worden voor het eigen interne kwaliteitszorgbeleid, en schoolleiders en –bestuurders ook helpen in de dialoog met de Inspectie van het Onderwijs.

### **Uw schoolrapportage staat klaar**

De tweede rapportage met gegevens uit het NCO staat nu voor u klaar. Het rapport biedt inzicht in de doorstroom van uw oud-leerlingen naar het vervolgonderwijs, over hun prestaties in het vervolgonderwijs, en over belangrijke kansen en risicogroepen. We vergelijken de prestaties van uw leerlingen niet alleen met het landelijk gemiddelde, maar ook met een referentiewaarde, die de score corrigeert voor verschillen in schoolkenmerken en de compositie van leerlingpopulatie op een groot aantal belangrijke kenmerken.

U kunt uw rapporten (één per opleiding) rechtstreeks bij het CBS aanvragen, en wel via onze website: [www.nationaalcohortonderzoek.nl](http://www.nationaalcohortonderzoek.nl). De rapporten zijn alleen voor uw bestuur toegankelijk. Gegevens over leerlingen en scholen zijn gevoelig en verdienen de beste bescherming. Om de rapporten te kunnen ontvangen, verzoeken we u vriendelijk onderstaande code in te voeren in de website [www.nationaalcohortonderzoek.nl](http://www.nationaalcohortonderzoek.nl). U kunt daar ook een e-mailadres opgeven. De rapporten van uw bestuur worden dan automatisch door het CBS versleuteld en naar het opgegeven e-mailadres gezonden. U kunt de versleuteling vervolgens met dezelfde code ongedaan maken. We hebben deze extra beveiligingsmaatregelen genomen om de gegevens over uw onderwijs goed te beschermen.

Bestuursnummer: \_\_\_\_\_

Wachtwoord: \_\_\_\_\_



NATIONAAL REGIERGAAN  
ONDERWIJSONDERZOEK (NRO)  
POSTADRES:  
POSTBUS 93461 2509 AL DEN HAAG  
BEZOEKADRES:  
LAAN VAN NIEUW OOST INDIË 300  
2593 CE DEN HAAG  
T 070 344 09 11 W WWW.NRO.NL

**Informatie en feedback**

We hopen u met deze rapporten van dienst te zijn! Meer informatie kunt u vinden in bijgevoegde folder en op de website [www.nationaalcohortonderzoek.nl](http://www.nationaalcohortonderzoek.nl). Indien u vragen of opmerkingen heeft, dan kunt u ook rechtstreeks contact met ons opnemen via [info@nationaalcohortonderzoek.nl](mailto:info@nationaalcohortonderzoek.nl).

Met vriendelijke groet,



Mark Levels  
Coördinatoren Nationaal Cohortonderzoek Onderwijs



Rolf van der Velden

# ONDERZOEKS- OPZET

## TOEWIJZING AAN CONDITIE

---

Om vast te kunnen stellen welke envelop en welke brief tot de meeste downloads leidt, verdeelden we de schoolbesturen onder in de controlegroep of één van de vier interventiecondities. Gezien de groeps grootte van de onderzoekspopulatie is dit het

maximale aantal condities. Bij meer condities zou het aantal schoolbesturen per conditie te klein zijn om nog betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

Alle schoolbesturen van Nederland waar minstens één school in het basis- of voortgezet onderwijs onder valt ontvingen een brief. Om conclusies te kunnen trekken over de effectiviteit van de verschillende condities is het belangrijk dat de verschillende condities qua type schoolbesturen vergelijkbaar zijn. Daarom is de verdeling schoolbesturen over de vijf condities eerlijk verdeeld (middels een gestratificeerde steekproef), rekening houdend met onder andere de grootte van de besturen en het type schoolbestuur.





## CONTROLEGROEP

---

Om te meten of de interventie-envelop en de interventie-brief leiden tot meer downloads dan de standaard brief en envelop van het NRO, is ervoor gekozen om gebruik te maken van een controlegroep. Schoolbesturen die in de *controlegroep* zitten, ontvangen de standaard NCO-envelop met daarin een brief die vrijwel identiek is aan die van vorig jaar. Deze brief is enkel inhoudelijk gewijzigd waar de informatie niet meer correct was. Door de kans dat schoolbesturen de rapportage downloaden binnen de controlegroep te vergelijken met de kans dat schoolbesturen de rapportage downloaden in de interventiecondities, kunnen we met zekerheid zeggen of de interventie-envelop en/of de interventie-brief effectiever zijn dan de standaard envelop en brief die vorig jaar zijn gebruikt.

## EFFECT INTERVENTIE-ENVELOP

---

Om het effect van de interventie-envelop te onderzoeken hebben we ervoor gekozen om vier interventiecondities op te stellen, waarbij in twee interventiecondities de interventie-envelop en in de andere twee interventiecondities de standaard envelop wordt gebruikt. Op deze manier kunnen we meten of er meer downloads zijn in de condities waarin schoolbesturen de interventie-envelop ontvingen.

## EFFECT INTERVENTIEBRIEVEN

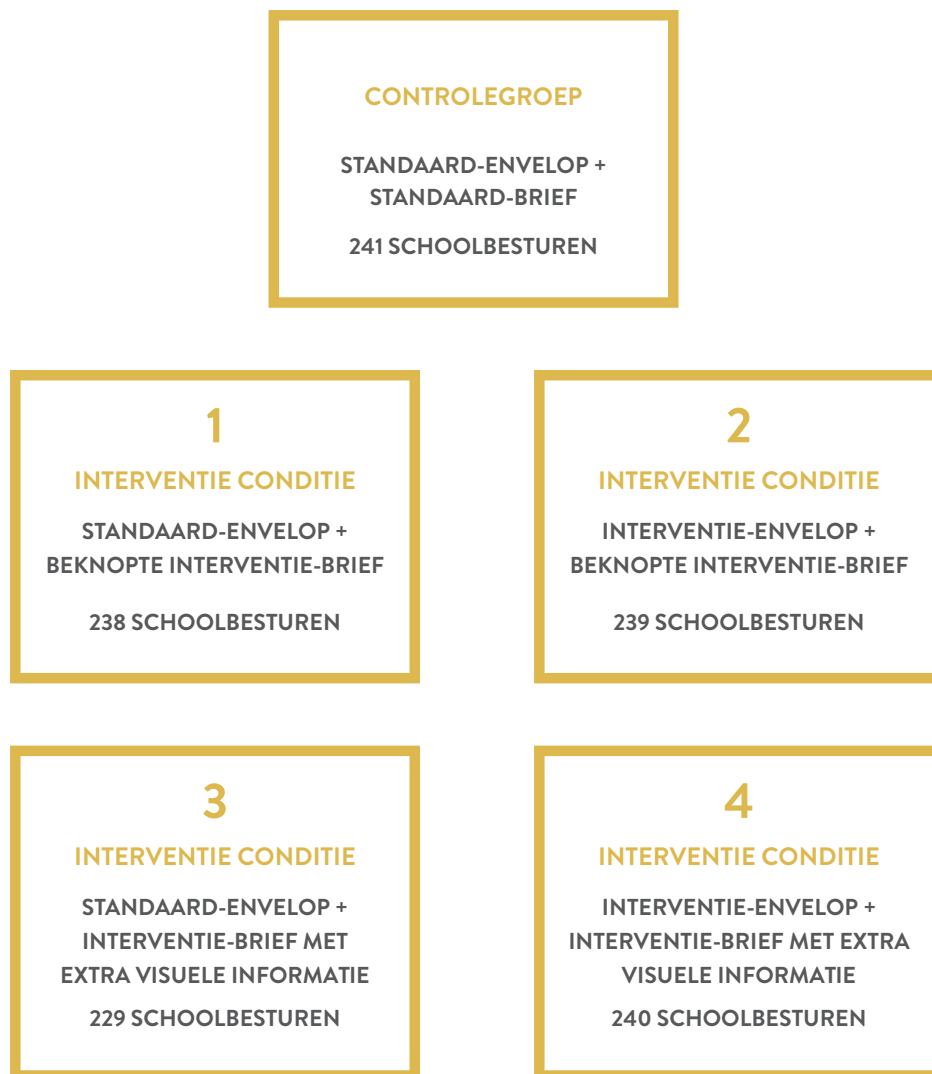
---

Hetzelfde geldt voor de interventie-brieven. Er zijn twee interventiecondities waarbij de beknopte interventie-brief wordt verstuurd, en twee interventiecondities waarbij de interventie-brief met extra visuele informatie wordt verstuurd. In figuur 7 zijn de combinaties van de verschillende interventiecondities schematisch weergegeven.

## VERGELIJING VORIG JAAR

---

Er is besloten om het aantal downloads niet te vergelijken met het aantal downloads van vorig jaar. Vorig jaar was de situatie anders, waardoor een vergelijking een vertekend beeld zou kunnen geven over de effectiviteit van de interventie-envelop en de interventiebrieven. De exacte downloadcijfers van vorig jaar zijn niet bekend, er was een langere meetperiode, de downloadpagina was niet altijd toegankelijk en het aantal downloads werd gemeten op school-niveau, terwijl dit jaar op bestuursniveau wordt gemeten. Daarom hebben we ervoor gekozen om de interventiecondities enkel met de controlegroep te vergelijken, en niet met voorgaande jaren.



## MEETPERIODE

---

Op vrijdag 5 oktober zijn de drie varianten van de brieven en de twee varianten van de envelop naar de schoolbesturen verzonden. De periode waarin het aantal downloads per conditie werd gemeten was van maandag 8 oktober tot en met vrijdag 2 november. In deze periode (van vier weken) viel helaas de herfstvakantie, waardoor er effectief maar 3 weken gemeten is.

*Figuur 7. Opzet en grootte van de condities.*



# RESULTATEN

Het effect van de interventies is gemeten door de kans op het downloaden van de rapportage te vergelijken met de controlegroep. De cijfers zijn gebaseerd op de 1.187 schoolbesturen die de NCO-rapportage hebben gedownload in de eerste vier weken na het ontvangen van de brief.

Het versturen van de beknopte interventie-brief zorgde voor **10%** meer downloads ten opzichte van de standaard brief in

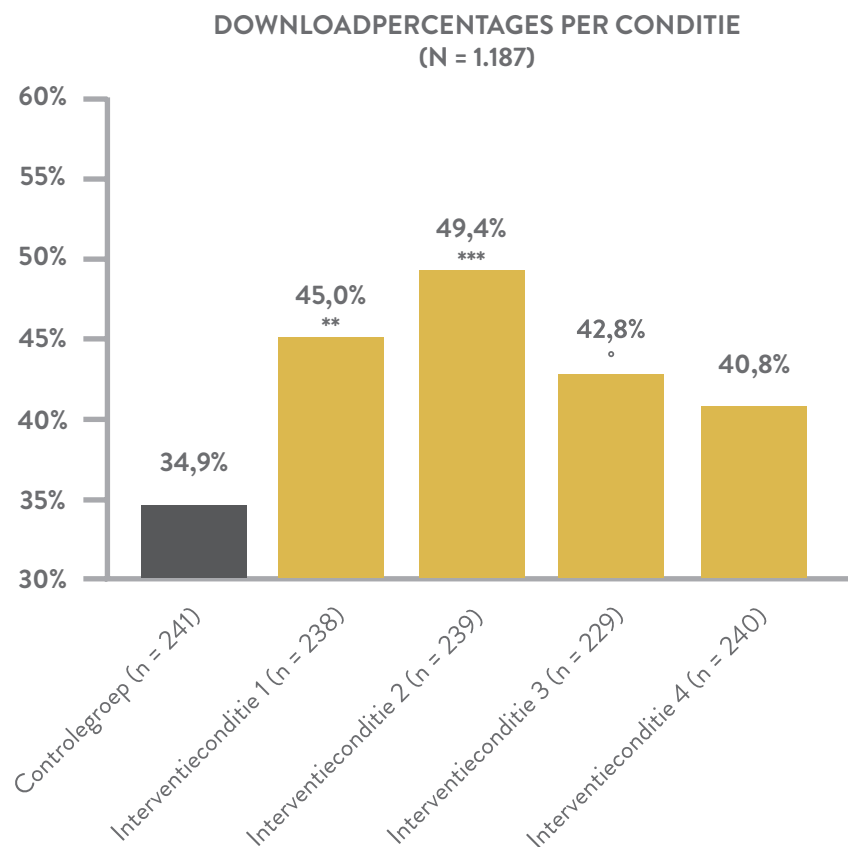
de controlegroep. Het versturen van die beknopte interventie-brief in een opvallende envelop zorgde zelfs voor **14,5%** meer downloads ten opzichte van de controlegroep.

## KERNCIJFERS

---

In figuur 8 is per conditie te zien hoeveel schoolbesturen de NCO-rapportage downloadde binnen vier weken na het ontvangen van de brief.





*Figuur 8. Het percentage schoolbesturen dat de rapportage downloadt per conditie. De interventies in interventieconditie 1 en interventieconditie 2 leveren een significant hogere kans op downloaden op in vergelijking tot de controlegroep.*

\*\*\*  $p < .01$

\*\*  $p < .05$

°  $p < .10$

In de **controlegroep** werd de standaard envelop en brief van het NCO verzonden. In deze groep downloadde gemiddeld 34,9% van de schoolbesturen de rapportage.

In **interventieconditie 1** werd de standaard envelop verzonden, met daarin de beknopte interventie-brief. In deze groep downloadde gemiddeld 45,0% van de schoolbesturen de rapportage.

In **interventieconditie 2** werd de interventie-envelop verzonden, met daarin de beknopte interventie-brief. In deze groep downloadde gemiddeld 49,4% van de schoolbesturen de rapportage.

In **interventieconditie 3** werd de standaard envelop verzonden, met daarin de interventie-brief waaraan extra visuele informatie was toegevoegd. In deze groep downloadde gemiddeld 42,8% van de schoolbesturen de rapportage.

In **interventieconditie 4** werd de interventie-envelop verzonden, met daarin de interventie-brief waaraan extra visuele informatie was toegevoegd. In deze groep downloadde gemiddeld 40,8% van de schoolbesturen de rapportage.

## ANALYSES BEIDE ONDERWIJSNIVEAUS

---

Om te onderzoeken of de interventies een significante invloed hebben op de kans dat een schoolbestuur de rapportage downloadt, is er een logistische regressie uitgevoerd. De resultaten hiervan worden hier besproken. De meer uitgebreide statistieken van de logistische regressie zijn te vinden in Tabel 1 in de Appendix.

Wanneer je de downloadpercentages van de schoolbesturen van het basisonderwijs en het voortgezet onderwijs samen bekijkt, zorgt zowel interventieconditie 1 ( $p = .024$ ) als interventieconditie 2 ( $p = .001$ ) voor een significant hogere kans op downloaden ten opzichte van de controlegroep.

Hoewel de downloadpercentages van interventieconditie 2 (49,4%; zie Figuur 8) iets hoger lijken dan de downloadpercentages in interventieconditie 1 (45,0%), is het verschil tussen deze twee interventiecondities niet significant. De meest bepalende invloed op downloadgedrag lijkt dus voornamelijk voort te komen uit de beknopte interventie-brief, en minder vanuit de gekleurde envelop.

De downloadpercentages van interventieconditie 3 (42,8%) en interventieconditie 4 (40,8%) lijken op het eerste oog hoger dan die van de controlegroep (34,9%). Het verschil in de kans op downloaden is echter niet significant. Dit kan betekenen dat het

toevoegen van extra visuele informatie het positieve effect van de interventie-brief op downloadgedrag verkleint, hoewel het in ieder geval geen negatief effect heeft.

### SAMENVATTING

Wanneer je de standaard brief van het NCO vervangt door een beknopte brief met gerichte psychologische technieken, verhoog je de kans dat mensen het NCO-rapportage downloaden met **10%**.

Wanneer je daarnaast ook nog eens de standaard envelop vervangt door een opvallend gekleurde envelop, verhoog je de kans dat mensen het NCO-rapportage downloaden zelfs met **14,5%**.

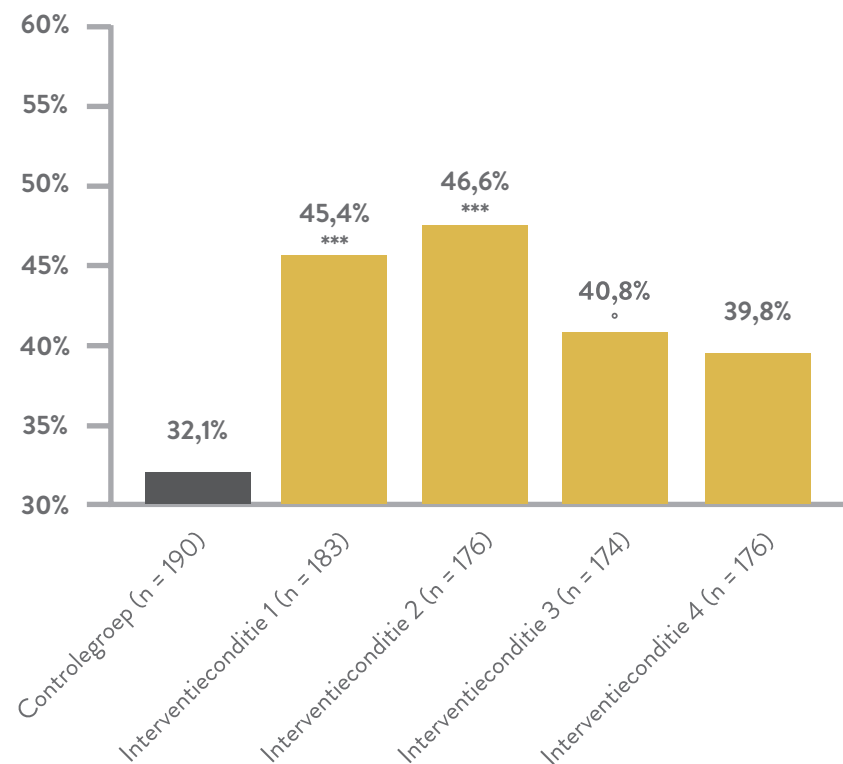
## ANALYSES BASISONDERWIJS

Om te zien of er een verschil is in de effectiviteit van de interventies tussen schoolbesturen uit het basis- versus het voortgezet onderwijs, analyseren we de resultaten voor deze twee onderwijsniveaus ook nog eens apart middels een logistische regressie. Hier bespreken we de resultaten voor schoolbesturen uit het basisonderwijs.

In overeenstemming met de resultaten wanneer beide onderwijsniveaus samen worden genomen, is er ook binnen het basisonderwijs in interventieconditie 1 ( $p = .009$ ) en interventieconditie 2 ( $p = .005$ ) een significant hogere kans op downloaden ten opzichte van de controlegroep. Ook hier leveren interventieconditie 3 (40,8%) en interventieconditie 4 (39,8%) echter geen significant hogere kans op downloaden op ten opzichte van de controlegroep. Ook in dit geval kan dat betekenen dat het toevoegen van extra visuele informatie het positieve effect van de interventie-brief op downloadgedrag verkleint, hoewel het in ieder geval geen negatief effect heeft.

Hoewel de downloadpercentages van interventieconditie 2 (46,6%) wederom iets hoger lijken dan de downloadpercentages in interventieconditie 1 (45,4%), is dit verschil ook hier niet significant. De meest bepalende invloed op downloadgedrag lijkt dus voort te komen uit de beknopte interventie-brief, en minder vanuit de gekleurde envelop.

DOWNLOADPERCENTAGES PER CONDITIE  
IN HET PRIMAIR ONDERWIJS  
(N = 899)



Figuur 9. Het percentage schoolbesturen uit het basisonderwijs dat de rapportage downloadt per conditie. De interventies in interventieconditie 1 en interventieconditie 2 leveren ook hier een significant hogere kans op downloaden op in vergelijking tot de controlegroep.

\*\*\*  $p < .01$

\*\*  $p < .05$

°  $p < .10$

## SAMENVATTING

De resultaten van de interventies bij het basisonderwijs zijn vergelijkbaar met de resultaten wanneer men het basis- en voortgezet onderwijs samen neemt.

Om precies te zijn, wanneer je de standaard brief van het NCO vervangt door een beknopte brief met gerichte psychologische technieken, verhoog je de kans dat schoolbesturen in het basisonderwijs het rapport downloaden met **13,2%**.

Wanneer je daarnaast ook nog eens de standaard envelop vervangt door een opvallend gekleurde envelop, verhoog je de kans dat schoolbesturen in het basisonderwijs het rapport downloaden zelfs met **14,5%**.

## ANALYSES VOORTGEZET ONDERWIJS

---

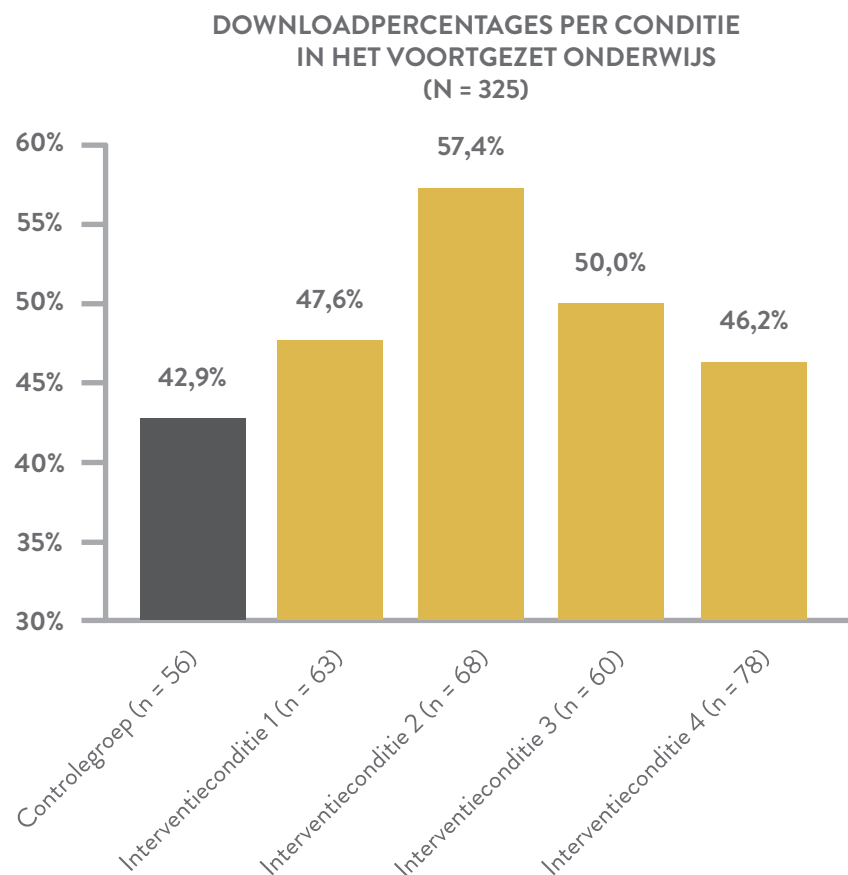
Om te zien of dat er een verschil is in de effectiviteit van de interventies tussen schoolbesturen uit het basis- versus het voortgezet onderwijs, analyseren we de resultaten voor deze twee onderwijsniveaus ook nog eens apart middels een logistische regressie. Hier bespreken we de resultaten voor schoolbesturen uit het voortgezet onderwijs.

Wat allereerst opvalt als je kijkt naar het aantal downloads bij schoolbesturen uit het voortgezet onderwijs, is dat er los van de interventies gemiddeld al een hogere kans is dat het rapport wordt gedownload in vergelijking tot schoolbesturen uit het basisonderwijs. In de controlegroep van het voortgezet onderwijs downloadt namelijk 42,9% van de schoolbesturen het rapport, waar in het basisonderwijs 32,1% het rapport downloadt.

Wanneer je kijkt naar het effect van de interventies bij schoolbesturen uit het voortgezet onderwijs, is er echter een klein verschil te zien ten opzichte van wanneer je schoolbesturen uit het basis- en voortgezet onderwijs samen neemt.

De downloadpercentages in de interventiecondities 1, 2, 3, en 4 lijken weliswaar nog steeds hoger dan in de controlegroep, maar dit verschil is niet langer significant (alle  $ps > .1$ ). Desondanks geeft interventieconditie 2 ook in het voortgezet onderwijs nog steeds het hoogste downloadpercentage (57,4%).





*Figuur 10. Het percentage schoolbesturen uit het voortgezet onderwijs dat de rapportage downloadt per conditie. De interventies leveren bij het voortgezet onderwijs geen significant hogere kans op downloaden op in vergelijking tot de controlegroep.*

## SAMENVATTING

De resultaten van de interventies bij het voortgezet onderwijs komen niet exact overeen met wanneer je het basis- en voortgezet onderwijs samen neemt.

Er is bij het voortgezet onderwijs geen significant hoger downloadpercentage bereikt met de verschillende interventies. Dit komt mogelijk door het beperkte aantal schoolbesturen van voortgezet onderwijs dat in dit onderzoek is onderzocht.

Desondanks geeft het gebruiken van een beknopte brief met gerichte psychologische technieken in combinatie met een opvallend gekleurde envelop ook bij het voortgezet onderwijs nog steeds het hoogste downloadpercentage (57,4%) in vergelijking tot de controlegroep (42,9%) en de andere interventies.

## OVERIGE VARIABELEN

---

Naast het effect van de verschillende interventies, is er ook nog gekeken naar mogelijke andere invloeden op het wel of niet downloaden van het rapport.

De denominatie van een school, zoals 'openbaar' of 'algemeen bijzonder', heeft geen invloed op het wel of niet downloaden van het rapport (alle  $p$ s > .1).

Het blijkt daarentegen wel uit te maken hoeveel scholen er onder één schoolbestuur vallen. Er is een significant verschil tussen grotere en kleinere schoolbesturen in de kans dat ze het rapport downloaden. Hoe meer scholen er onder een schoolbestuur vallen, des te groter de kans dat het schoolbestuur het rapport downloadt ( $p = .006$ ). Met andere woorden, grotere schoolbesturen downloaden relatief vaker het rapport.

Daarnaast blijkt het ook uit te maken hoeveel van de scholen die onder een schoolbestuur vallen in een stad gevestigd zijn. Hoe meer scholen van een schoolbestuur in een dichtbevolkte omgeving gevestigd zijn, des te kleiner de kans dat een schoolbestuur het rapport downloadt ( $p = .006$ ). Met andere woorden, schoolbesturen die verantwoordelijk zijn voor meer stedelijke scholen downloaden dus relatief minder vaak het rapport.

## SAMENVATTING

Hoe meer scholen er onder één schoolbestuur vallen, des te groter de kans dat het NCO-rapportage wordt gedownload.

Hoe stedelijker de scholen van een schoolbestuur, des te kleiner de kans dat het NCO-rapportage wordt gedownload.



# CONCLUSIE & AANBEVELINGEN

## BRIEVEN EN ENVELOP

---

Voor volgende jaargangen van de NCO-rapportages raden wij aan de in dit onderzoek ontwikkelde beknopte interventiebrief in de opvallende envelop te gebruiken. In dit onderzoek heb-

ben we aangetoond dat deze brief zorgt voor een toename in het percentage downloads. Mogelijk helpt het ook om dit te combineren met het gebruik van een opvallend gekleurde envelop, waarop het belang van de brief wordt benadrukt.

Het toevoegen van extra visuele informatie, zoals figuren en testimonials, werkt niet beter dan het weglaten van dergelijke informatie in de brief. Voorbeeldtabellen uit de rapportages staan bovendien in de folder, waardoor dit in de brief overbodig is.



## HERINNERINGSBRIEF

---

Uit het vooronderzoek bleek dat brieven vaak kwijtraakten of werden vergeten. Het versturen van een herinneringsbrief kan daarom zinvol zijn om het aantal downloads te verhogen. Deze eenvoudige methode is vaak effectief en we bevelen daarom aan het effect hiervan in de toekomst te onderzoeken. In dit onderzoek waren de mogelijkheden voor het versturen van een herinneringsbrief helaas beperkt. Een herinnering per e-mail zou tevens effectief kunnen zijn.

## MAIL IN PLAATS VAN BRIEF

---

Wij raden aan om, indien mogelijk, te onderzoeken of een e-mail effectiever is dan een fysieke brief. Op deze manier kunnen schoolbesturen direct op de link klikken die naar de downloadpagina leidt. Als er geen mediumovergang meer is van brief naar digitaal is de kans groter dat schoolbesturen de NCO-rapportage downloaden.

Het sturen van een e-mail is kostenbesparend en heeft daarnaast als voordeel dat het gemakkelijk is bij te houden welke besturen (wanneer) hebben gedownload. Ook kan er gericht een herinneringsmail worden verstuurd. Als in de toekomst de wetgeving het toelaat om een e-mail te sturen met de inloggegevens, dan is dat te verkiezen boven het sturen van een fysieke brief.

## VISUELE CONSISTENTIE

---

De inlogsite van het CBS waarop de NCO-rapportages worden gedownload heeft een andere vormgeving dan de webpagina van het Nationaal Cohortonderzoek Onderwijs. Deze visuele inconsistentie kan verwarring oproepen en ervoor zorgen dat meer schoolbesturen het downloadproces staken. Het gebruiken van een consistente huisstijl is daarom wenselijk. Dit jaar waren er geen mogelijkheden om de inlogpagina van het CBS vorm te geven in de huisstijl van het NCO. Het advies voor komende jaren is om alle media visueel consistent te maken. Zo wordt de aandacht van de schoolbesturen minder afgeleid van het downloadproces en neemt de kans op downloaden toe.

## SCEPTICISME

---

Tijdens dit onderzoek waren er te weinig mogelijkheden om zorgvuldig te onderzoeken welke rol scepticisme speelt bij het lezen van de brief. We zijn ervan uitgegaan dat scepticisme een beperkte rol speelt in het downloadgedrag. Er waren echter wel enkele schoolbesturen die aangaven te twijfelen aan de geloofwaardigheid van het NRO.

Het is interessant om te onderzoeken of scepticisme een rol speelt in het downloadproces. Mogelijk speelt het een grotere rol dan verwacht, en zou hier in komende jaren op ingespeeld kunnen worden. Zo zou bijvoorbeeld de samenwerking met

betrouwbare partijen zoals het CBS of de Universiteit van Maastricht meer benadrukt kunnen worden. Op deze manier neemt het vertrouwen in NRO en de NCO-rapportages waarschijnlijk toe en het scepticisme af.

## ALGEMENE AANBEVELINGEN VOOR BRIEVEN

---

Op basis van de gedragsinzichten die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen, kunnen we de volgende aanbevelingen doen voor toekomstige brieven die een actie willen ontlokken bij de lezer:

- Vergroot het *gemak* voor de lezer door de informatie in een brief zo kort en overzichtelijk mogelijk te houden.
- Vermeld de gewenste actie (in dit geval "het downloaden van de NCO-rapportages") *direct* aan het begin van een brief.
- *Accentueer* welke specifieke actie moet worden ondernomen door de lezer, bijvoorbeeld door middel van een gekleurd tekstkader.
- Maak de gewenste actie makkelijk door *het aantal stappen te verminderen* dat de lezer moet nemen om uit te komen bij de gewenste actie. Gebruik bijvoorbeeld een directe link in een brief.
- Beschrijf duidelijk het *belang* dat de lezer heeft bij de gewenste actie, waarbij je inspeelt op de motieven die mensen intrinsiek hebben om de actie te willen ondernemen.

- Indien mogelijk, maak gebruik van *autoriteitscues* om het gevoel van urgentie te verhogen. In dit geval werden academische titels vermeld bij de afzenders (Dr. en Prof.), en werd genoemd dat onderzoek is uitgevoerd door het Centraal Bureau voor Statistiek, dat wordt gezien als autoriteit op het gebied van onderzoek.

## DAADWERKELIJK GEBRUIK NCO-RAPPORTAGES STIMULEREN

---

In dit onderzoek hebben we ons gericht op het vergroten van het aantal downloads van de NCO-rapportages. Echter is het uiteindelijke doel dat schoolbesturen de rapportages daadwerkelijk gaan gebruiken om de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren. Het downloaden is belangrijk, maar is slechts de eerste stap. Schoolbesturen kunnen de NCO-rapportages bijvoorbeeld gebruiken voor de interne kwaliteitszorg of ter voorbereiding op het gesprek met de Inspectie van het Onderwijs.

Wij raden daarom sterk aan om in toekomstig onderzoek te bekijken hoe schoolbesturen verder gestimuleerd kunnen worden om de informatie uit de NCO-rapportages in hun voordeel te gaan gebruiken. Op deze manier zorgen we er samen voor dat het onderwijsonderzoek daadwerkelijk leidt tot een toename in de kwaliteit van het onderwijs.

Wij adviseren een (combinatie van) de volgende 3 manieren te hanteren:

1. Breng het *gedragstraject* van download naar daadwerkelijk gebruik van de NCO-rapportages in kaart. Welke stappen zijn er nodig, en waar zitten de grootste gedragsobstakels?
2. Onderzoek wat voor scholen de belangrijkste/meest relevante onderwerpen uit de NCO-rapportages zijn.
  - a. Wat vinden de schoolbesturen zelf het belangrijkste?
  - b. Wat is er politiek gezien het belangrijkste?
3. Breng daadwerkelijk gebruik van de NCO-rapportages in kaart en test interventies om gebruik te stimuleren.

Manier 1 brengt in kaart wat de grootste belemmerende factoren zijn in het traject van download naar daadwerkelijk gebruik. Met dit inzicht kan er gericht worden geïntervenieerd. Met gedragsverandering bekijken we hoe we met een zo klein mogelijke inspanning een zo groot mogelijke impact kunnen hebben.

Downloads stimuleren is (vermoedelijk) een belangrijke stap, maar wat als blijkt dat tot op heden nagenoeg geen schoolbesturen de informatie hebben gebruikt om daadwerkelijke verbeteringen door te voeren? Dan is het van belang om te

ontdekken op welke manieren besturen wel bewogen kunnen worden tot daadwerkelijk gebruik.

Interviews en enquêtes kunnen dit gedragstraject voor een groot deel in kaart brengen.

Manier 3 zorgt voor zekerheid over de gekozen interventies. Door het effect van interventies op het daadwerkelijke gebruik van de NCO-rapportages te testen kan met meer zekerheid worden bepaald of en in hoeverre de rapportages daadwerkelijk leiden tot verbetering van de onderwijskwaliteit.

## APPENDIX

	<i>n</i>	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>p</i>	<i>OR</i>	95% CI	
						ondergrens	bovengrens
<b>Interventieconditie 1</b>							
Standaard envelop + beknopte interventie-brief	238	0.42	0.19	.024	1.53	1.06	2.21
<b>Interventieconditie 2</b>							
Interventie-envelop + beknopte interventie-brief	239	0.60	0.19	.001	1.82	1.26	2.63
<b>Interventieconditie 3</b>							
Standaard envelop + interventie-brief met extra visuele informatie	229	0.33	0.19	.078	1.40	0.96	2.03
<b>Interventieconditie 4</b>							
Interventie-envelop + interventie-brief met extra visuele informatie	240	0.25	0.19	.177	1.29	0.89	1.87

Tabel 1. De exacte statistieken van de logistische regressie op de kans dat schoolbesturen uit het basis- en het voortgezet onderwijs het NCO-rapportage downloaden na het ontvangen van de brief. De referentiegroep is de controlegroep ( $n = 241$ ), die een standaard envelop en een standaard brief ontving.





