

2. Samenvatting

2.1 Belangrijkste resultaten

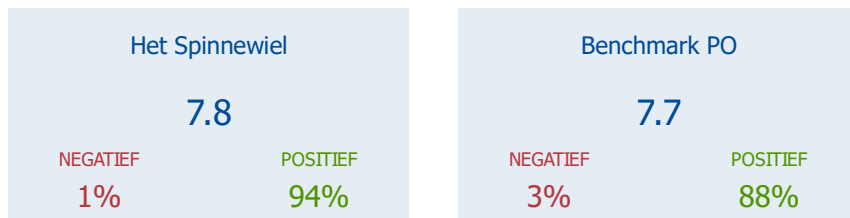
Respons

Van de 223 ouders van Het Spinnewiel die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 79 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 35%.

Per saldo tevreden

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de school van hun zoon/dochter. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over Het Spinnewiel. Hieronder zijn de resultaten van Het Spinnewiel weergegeven, afgezet tegen de benchmark. Het Spinnewiel scoort **nagenoeg gelijk** aan de benchmark PO.

Per saldo tevreden

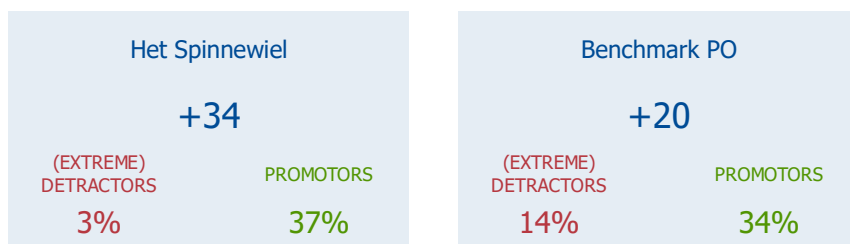


Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Het Spinnewiel 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 Het Spinnewiel weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Het Spinnewiel scoort **hoger** dan de benchmark PO.

Net Promotor Score



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 PO	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Leerkracht	8.8	8.4	+	0 %	97 %	Handhaven
Onderwijs	8.2	8.0	o	1 %	96 %	Sterke punten
Directeur	8.1	7.7	+	3 %	89 %	Niet te positioneren
Sfeer	8.1	8.1	o	3 %	94 %	Niet te positioneren
Algemene ontwikkeling	8.0	7.9	o	1 %	95 %	Aandachtspunten
Voorzieningen	7.9	7.9	o	4 %	92 %	Aandachtspunten
Communicatie	7.9	7.5	+	6 %	82 %	Aandachtspunten
Veiligheid op school	7.8	7.8	o	5 %	89 %	Verbeterpunten
Gepersonaliseerd leren	7.3	7.1	o	8 %	79 %	Verbeterpunten

Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix

- de prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de school om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de school moeten werken als de school actief aan de **overall tevredenheid** van de ouders wil werken? Zie voor een nadere toelichting van deze analyse paragraaf 3.1.5 Verbeterprioriteiten.
- Het Spinnewiel 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 school de algemene tevredenheid (verder) wil verhogen, aan welke thema's zou de school dan (vanuit het perspectief van de ouders) moeten gaan werken?'.
- een thema duiden we aan als **niet te positioneren** als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

Top vijf

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

Meest tevreden

Thema	Aspect	Score
Leerkrachten	Goed contact met kind	8.7
Leerkrachten	Kan met vragen bij de leerkracht terecht	8.7
Leerkrachten	Bereid te helpen	8.7
Leerkrachten	Zorgt voor prettige sfeer	8.5
Leerkrachten	Goed contact met ouder	8.5

Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Gepersonaliseerd leren	Voldoende uitdaging voor leerlingen die goed kunnen leren	7.2
Veiligheid	Optreden tegen pesten	7.2
Gepersonaliseerd leren	Op eigen tempo kunnen leren	7.3
Communicatie	Inspaan	7.3
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor talenten van leerlingen	7.3

2.2 Conclusies

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van Het Spinnewiel 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 school?). 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 Het Spinnewiel tevreden met de school (7.8). Het Spinnewiel scoort hiermee (nagenoeg) gelijk aan de benchmark primair onderwijs (7.7).

De ouders zijn (zeer) tevreden over de thema's: leerkracht, onderwijs, directeur, sfeer, algemene ontwikkeling, voorzieningen, communicatie en veiligheid op school. De volgende thema's scoren (sterk) hoger dan de benchmark primair onderwijs: leerkracht, directeur en communicatie.

Verder zien we dat 37% van de ouders de school actief zou aanbevelen aan andere ouders (promotors), terwijl 3% de 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 **+34**. Het Spinnewiel scoort daarmee hoger dan de benchmark primair onderwijs (+20).

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 Het Spinnewiel 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.