



Oudertevredenheidsonderzoek opvang

Soort rapportage: Locatierapportage

Locatie: KC De Dompelaar

Datum: mei 2018

Opdrachtgever: Stichting GOO



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek & Advies in opdracht van Stichting GOO.

DUO Onderwijsonderzoek & Advies
drs. Vincent van Grinsven
Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Postbus 681
3500 AR Utrecht

telefoon: 030 263 1080
e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl
website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1 Doelstellingen van het onderzoek	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Interpretatie van de resultaten	2
2. Management summary	3
2.1 Samenvatting	3
2.2 Aanbevelingen	5
3. Onderzoeksresultaten	6
3.1 Overall beeld van KC De Dompelaar	6
3.1.1 Positieve en negatieve punten	6
3.1.2 Tevredenheid over de hoofdaspecten	7
3.1.3 Benchmark kinderopvang	8
3.1.4 Verbeterprioriteiten	9
3.2 Hoofdaspecten nader bekeken	11
3.2.1 Pedagogisch medewerkers	11
3.2.2 Sfeer	12
3.2.3 Dagprogramma	13
3.2.4 Sociaal-emotioneel	14
3.2.5 Algemene ontwikkeling	15
3.2.6 Voeding	16
3.2.7 Communicatie	17
3.2.8 Leidinggevende	18
3.2.9 Algemene vragen	19
3.2.10 Opnieuw kiezen	20
3.3 Algemene onderwerpen	21
3.3.1 Directeur kindcentrum	21
3.3.2 Gedachtegoed kindcentrum	22
3.3.3 Servicebureau	23
3.3.4 Website	24
3.3.5 Facebook	25
3.3.6 Ouderbetrokkenheid	26

1. Inleiding

Stichting GOO wil inzicht in de tevredenheid en de betrokkenheid van de ouders die gebruikmaken van de opvangvoorziening van de kindcentra. Tegen deze achtergrond heeft Stichting GOO in maart/april 2018 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor KC De Dompelaar.

1.1 Doelstellingen van het onderzoek

De onderzoeksdoelstellingen van het Oudertevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- *Achterhalen hoe de ouders de opvangvoorzieningen ervaren en hoe tevreden zij met KC De Dompelaar zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij KC De Dompelaar.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor KC De Dompelaar.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de vragenlijst die in overleg met Stichting GOO is opgesteld. KC De Dompelaar heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op de opvanglocatie wordt gebruikt en om locatiespecifieke vragen toe te voegen aan de vragenlijst.

Onderzoeksmethode

De ouders zijn, door middel van een e-mail, uitgenodigd voor het onderzoek. Deze e-mail bevatte een link/persoonlijke inlogcode waarmee men – na erop te klikken - direct in de online vragenlijst terecht kwam. Vervolgens zijn er drie digitale reminders gestuurd naar de ouders die de vragenlijst nog niet (helemaal) hadden ingevuld.

Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders die gebruikmaken van de opvangvoorzieningen van KC De Dompelaar. Ouders die gebruikmaken van meerdere opvangvoorzieningen (bijvoorbeeld het kinderdagverblijf én de buitenschoolse opvang) hebben voor iedere opvangvoorziening een aparte vragenlijst ingevuld. Uiteindelijk zijn er 12 beoordelingen gegeven door 12 ouders.

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: *Er heerst in het algemeen een rustige sfeer op de groep van mijn zoon/dochter*. 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:

1 De gemiddelde scores per hoofd- en deelaspect

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 hoofd- en deelaspecten 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.

2 Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) aspecten/stellingen – bijv. *Er heerst in het algemeen een rustige sfeer op de groep van mijn zoon/dochter* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Aspecten waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, kunnen worden getypeerd als knelpunt. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een aspect 6,4 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders.

3 De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van een benchmark kinderopvang. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders met een kind die naar een vorm van kinderopvang gaat. De benchmark kinderopvang bevat de resultaten van ruim 2.500 ouders. Zie paragraaf 3.1.3 van deze rapportage.

4 De Prioriteitenmatrix

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

Door vanuit verschillende invalshoeken naar de resultaten te kijken, ontstaat een genuanceerde kijk op de onderzoeksresultaten.

2. Management summary

2.1 Samenvatting

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders die gebruikmaken van de opvangvoorzieningen van KC De Dompelaar. Uiteindelijk zijn er 12 beoordelingen gegeven door 12 ouders.

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin we vier criteria voor het bepalen van de succesfactoren en knelpunten bespreken: de gemiddelde scores per hoofdaspect, de vergelijking met de benchmark, het percentage (on)tevreden ouders en de plaats in de prioriteitenmatrix.

	Gemiddelde	Benchmark kinderopvang	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid	8.7	7.8	++	0 %	92 %	
Pedagogisch medewerkers	9.0	8.2	++	0 %	100 %	Sterke punten
Sfeer	8.9	8.3	++	0 %	100 %	Sterke punten
Leidinggevende	8.6	7.6	++	0 %	100 %	Niet te positioneren
Sociaal-emotioneel	8.5	8.2	+	0 %	100 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Directeur kindcentrum	8.5	7.6	++	0 %	100 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Dagprogramma	8.4	8.1	+	0 %	100 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Voeding	8.1	8.1	o	0 %	100 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Communicatie	8.1	8.1	o	0 %	92 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Ontwikkeling kind op opvanglocatie	8.1	8.1	o	8 %	92 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit

Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix:

- het hoofdaspect 'algemene tevredenheid' is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen omdat dit de 'afhankelijke variabele' is in de regressieanalyse waarop de prioriteitenmatrix is gebaseerd (zie paragraaf 3.1.4 Verbeterprioriteiten)
- een hoofdaspect duiden we aan als 'niet te positioneren' als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.

Top 5 deelaspecten

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vijf best en slechtst scorende deelaspecten. In de tabel tonen we eveneens het hoofdaspect waaronder het betreffende deelaspect valt.

Best scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score
Pedagogisch medewerkers	Er zijn voldoende vaste gezichten	9.2
Communicatie	pedagogisch medewerkers hebben voldoende tijd voor ouder	8.9
Pedagogisch medewerkers	Afspraken worden goed nageleefd	8.8
Sociaal-emotioneel	Voldoende aandacht sociale aspect	8.7
Communicatie	Bereikbaarheid leidinggevende opvanglocatie	8.7

Slechtst scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score
Dagprogramma	Voldoende extra activiteiten vakantieperiode	6.4
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor talenten	7.3
Communicatie	Aantal 10-minutengesprekken	7.3
Dagprogramma	Duidelijk beeld van het dagprogramma	7.4
Voeding	Tevredenheid gezonde tussendoortjes	7.8

Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van KC De Dompelaar 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 opvanglocatie zou aanbevelen aan een andere ouder?'*. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de opvanglocatie beslist niet aanraden' en een 10 voor 'ik zal de opvanglocatie beslist wel aanraden'.

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

- Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de opvanglocatie en hun enthousiasme over de opvanglocatie naar anderen uiten;
- Passives zijn ouders die redelijk tevreden en betrokken zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn over de opvanglocatie dat zij de opvanglocatie bij anderen promoten;
- Detractors zijn niet-loyale, ontevreden ouders die mogelijk een bijdrage leveren aan een negatieve beeldvorming over de opvanglocatie;
- Extreme detractors zijn niet-loyale, (erg) ontevreden ouders die zich zonder twijfel negatief uiten over de opvanglocatie.

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors. De NPS-score van KC De Dompelaar is **+42**. Landelijk kinderopvanglocaties een NPS-score van **+9**.

2.2 Aanbevelingen

De ouders zijn over het algemeen zeer tevreden over de opvangvoorzieningen van KC De Dompelaar. Over de hoofdaspecten pedagogisch medewerkers, sfeer, leidinggevende, sociaal-emotioneel, directeur kindcentrum en dagprogramma zijn de ouders zeer tevreden.

Wanneer we kijken naar de prioriteitenmatrix dan zien we dat, ondanks de hoge scores, een aantal hoofdaspecten naar voren komt als verbeterpunt. Door de hoge scores moeten deze hoofdaspecten als relatieve verbeterpunten gezien worden. Kijken we naar het totaalbeeld (de hoogte van de scores, de vergelijking met de benchmark en het percentage ontevreden ouders) kunnen wij (op hoofdaspectniveau) geen concrete verbeterpunten signaleren.

Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden KC De Dompelaar 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.

Wanneer we kijken naar de deelaspecten zien we dat relatief veel ouders van mening zijn dat de opvanglocatie onvoldoende extra activiteiten in de vakantieperiode organiseert en dat relatief veel ouders niet tevreden zijn over de mate waarin ze een duidelijk beeld hebben van het dagprogramma.

Wij adviseren om te kijken of er inderdaad te weinig extra activiteiten in de vakantieperiode worden georganiseerd en of het vervolgens budgettair mogelijk is om extra activiteiten in de vakantieperiode te organiseren. Verder is het belangrijk duidelijk met de ouders te communiceren over het dagprogramma. Hierbij kan gedacht worden aan een ouderavond/ouderbijeenkomst om de ouders te informeren over het dagprogramma.

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van KC De Dompelaar

3.1.1 Positieve en negatieve punten

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

1. Wat bevalt u het meest aan de opvanglocatie van uw kind?
2. Wat bevalt u het minst aan de opvanglocatie van uw kind?

In de onderstaande twee tabellen staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

Per hoofdaspect is een afsluitende open vraag gesteld, waarin ouders een toelichting konden geven op hun eerder gegeven antwoorden. Een overzicht van alle antwoorden treft u aan in de bijlage.

Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
--	---

Er zijn geen antwoorden die door minimaal vijf ouders zijn gegeven.

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Geen / weet ik niet	42%

3.1.2 Tevredenheid over de hoofdaspecten

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de ouders op de verschillende aspecten. Aspecten waarop KC De Dompelaar 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft KC De Dompelaar geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de aspecten waarop KC De Dompelaar een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft KC De Dompelaar geen, dan wel uitsluitend 'slechte' scores gekregen.

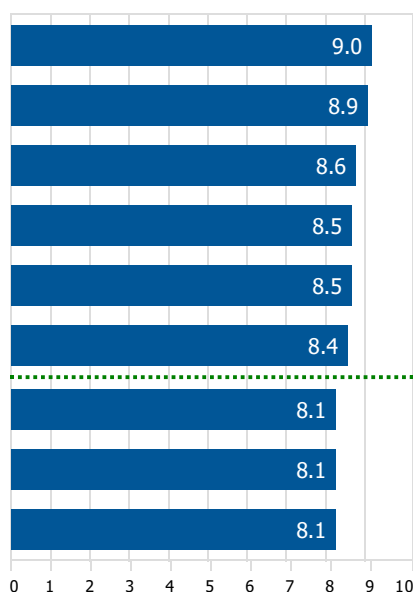
In de rechter grafiek gaan we in op de procentuele verdeling tussen de ouders die over de verschillende aspecten positief (helemaal mee eens of mee eens) of juist negatief (mee oneens of helemaal mee oneens) gestemd zijn. De neutrale positie (niet mee eens, niet mee oneens) is niet in de grafiek opgenomen.

De ouders zijn zeer tevreden over de pedagogisch medewerkers (9.0), over de sfeer op de opvanglocatie (8.9), over de leidinggevende (8.6), over de aandacht van de opvanglocatie voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van hun kind (8.5), over de directeur (8.5) en over het dagprogramma (8.4).

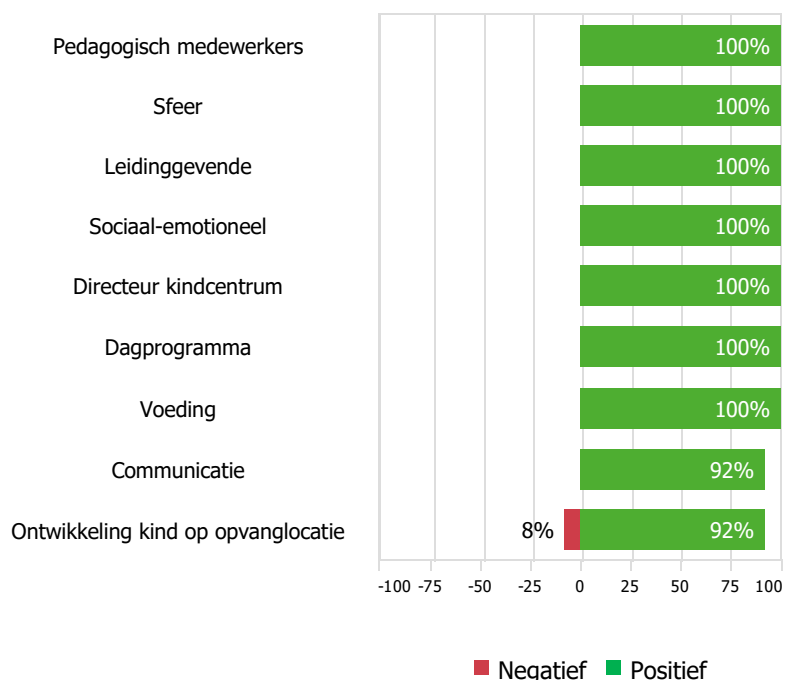
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Hoofdaspecten

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



3.1.3 Benchmark kinderopvang

In de volgende tabel benchmarken we de scores op de hoofdaspecten met de scores voor het kinderopvang.

KC De Dompelaar scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark kinderopvang: Pedagogisch medewerkers, Sfeer, Leidinggevende, Sociaal-emotioneel, Directeur kindcentrum en Dagprogramma.

	Gemiddelde score van KC De Dompelaar	Benchmark kinderopvang	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.7	7.8	++
Pedagogisch medewerkers	9.0	8.2	++
Sfeer	8.9	8.3	++
Leidinggevende	8.6	7.6	++
Sociaal-emotioneel	8.5	8.2	+
Directeur kindcentrum	8.5	7.6	++
Dagprogramma	8.4	8.1	+
Voeding	8.1	8.1	o
Communicatie	8.1	8.1	o
Ontwikkeling kind op opvanglocatie	8.1	8.1	o

De schaal heeft de volgende betekenis:

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

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

0 = (ongeveer) gelijk aan de benchmark (verschil van 0,2 of minder)

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

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

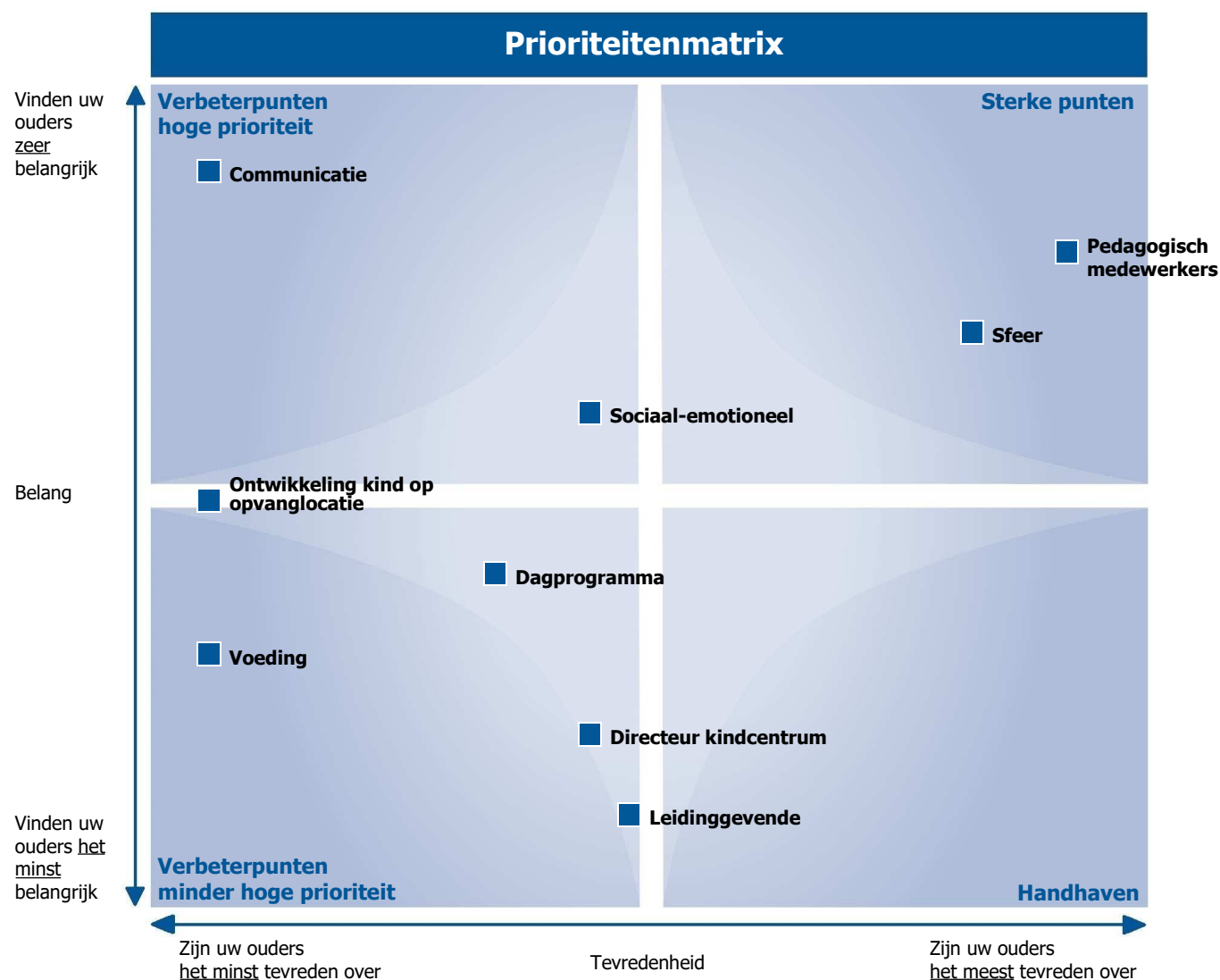
3.1.4 Verbeterprioriteiten

Om de beoordeling van verschillende hoofdaspecten goed te kunnen interpreteren, is het nodig om, naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende hoofdaspecten ook inzicht te krijgen in het belang van deze hoofdaspecten voor de ouders. Het betreft hier dan het vinden van een antwoord op een vraag als: hoe belangrijk is de tevredenheid van ouders met 'de leerkracht' in vergelijking met bijvoorbeeld de tevredenheid van ouders met 'de voorzieningen'?

Immers: een lage tevredenheidsscore op een hoofdaspect dat van weinig belang blijkt voor de ouders vraagt een andere/lagere prioriteit van de opvanglocatie dan een lage tevredenheidsscore op een aspect dat voor ouders juist van groot belang blijkt te zijn.

Het belang van een hoofdaspect voor de ouders bepalen we door de correlatie/de samenhang te berekenen tussen de algemene tevredenheid van de ouders met het kindcentrum enerzijds en de tevredenheid van de ouders met de verschillende hoofdaspecten anderzijds (met behulp van een zogeheten meervoudige regressieanalyse). De aanname daarbij is dat hoe sterker de correlatie/de samenhang tussen het hoofdaspect en de algemene tevredenheid is, hoe belangrijker het hoofdaspect kennelijk is voor de ouders.

Op basis van 'belangsscores' (die we dus bepalen aan de hand van een meervoudige regressieanalyse) en 'tevredenheidsscores' stellen we een prioriteitenmatrix op met vier kwadranten.



De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

VERBETERPUNTEN HOGE PRIORITEIT

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en vinden zij **belangrijk**.

Op deze thema's valt veel winst te behalen in termen van tevredenheid en betrokkenheid: Sociaal-emotioneel, Communicatie.

STERKE PUNTEN

Zijn ouders (relatief) **tevreden** over en vinden zij **belangrijk**.

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van KC De Dompelaar: Pedagogisch medewerkers, Sfeer.

VERBETERPUNTEN MINDER HOGE PRIORITEIT

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en vinden zij **niet zo belangrijk**.

Op deze thema's valt niet veel winst te behalen in termen van tevredenheid en betrokkenheid: Dagprogramma, Ontwikkeling kind op opvanglocatie, Voeding, Directeur kindcentrum.

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

HANDHAVEN

Zijn ouders (relatief) **tevreden** over en vinden zij **niet zo belangrijk**.

Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van KC De Dompelaar: geen enkel aspect.

3.2 Hoofdaspecten nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de hoofdaspecten. Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het hoofdaspect, maar ook naar de tevredenheid met tal van deelaspecten die onder het hoofdaspect vallen.

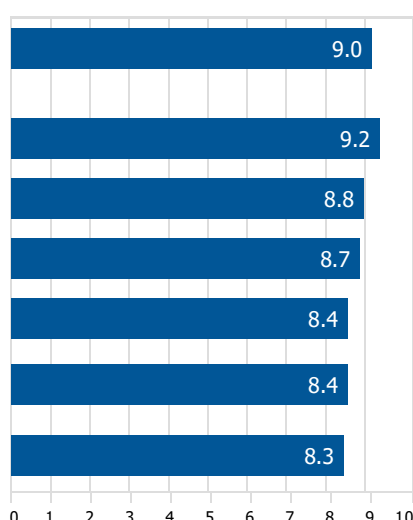
3.2.1 Pedagogisch medewerkers

De ouders zijn zeer tevreden over het aantal vaste gezichten op de groep (9.2), over het naleven van afspraken tussen henzelf en de pedagogisch medewerkers (8.8), over hoe ze door de pedagogisch medewerkers geïnformeerd worden over hun zoon/dochter (8.7), over de inzet die de pedagogisch medewerkers tonen (8.4), over de mate waarin de pedagogisch medewerkers open staan voor klachten/opmerkingen van ouders (8.4) en over de mate waarin hun zoon/dochter (individuele) aandacht krijgt (8.3).

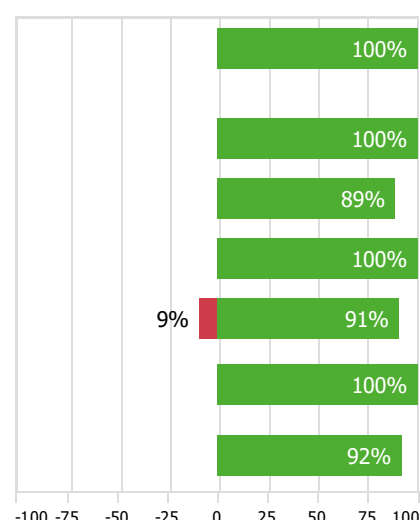
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Pedagogisch medewerkers

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

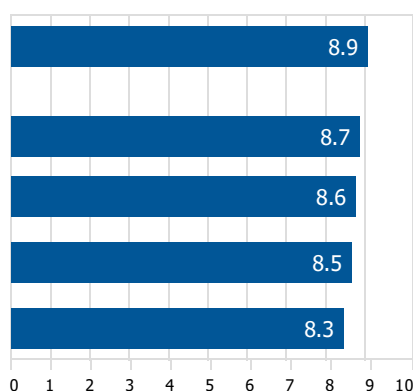
3.2.2 Sfeer

De ouders zijn zeer tevreden over de rustige sfeer op de groep (8.7), over de aandacht van de pedagogisch medewerkers voor normen en waarden (8.6), over de regels die op de groep gelden (8.5) en over de mate waarin de kinderen aardig zijn voor elkaar (8.3).

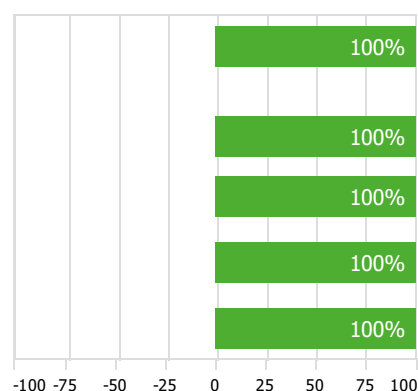
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Sfeer

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

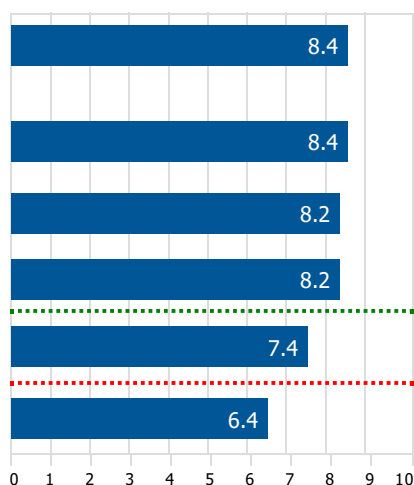
3.2.3 Dagprogramma

De ouders zijn zeer tevreden over het dagritme op de groep (8.4), over de mate waarin het dagprogramma afwisseling biedt (8.2) en over de mate waarin hun zoon/dochter buiten speelt (8.2).

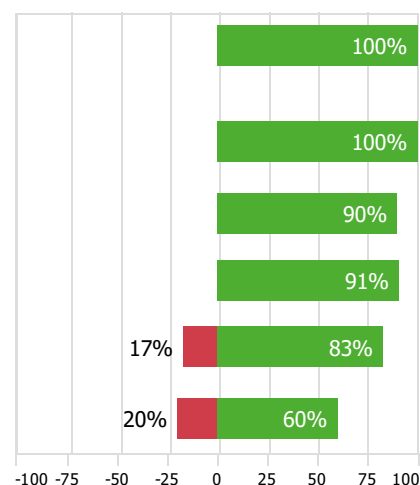
De ouders zijn van mening dat de opvanglocatie onvoldoende extra activiteiten in de vakantieperiode organiseert (6.4; 20% negatief). Ze zijn niet tevreden over de mate waarin ze een duidelijk beeld hebben van het dagprogramma (7.4; 17% negatief).

Dagprogramma

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

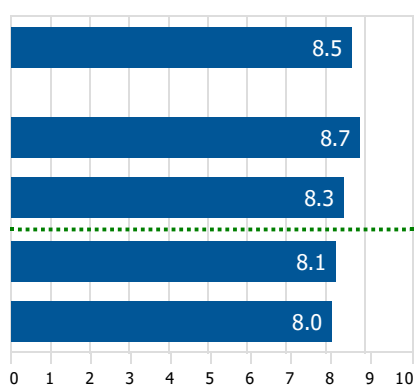
3.2.4 Sociaal-emotioneel

De ouders vinden in sterke mate dat er voldoende aandacht is voor het sociale aspect in de groep (8.7). Ze geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter met plezier naar de opvanglocatie gaat (8.3).

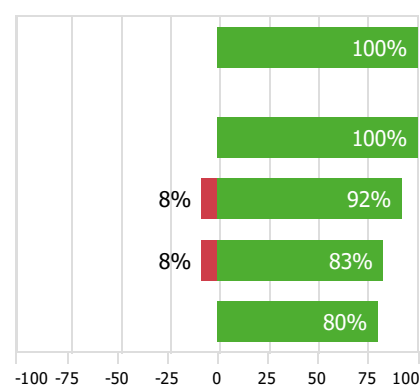
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Sociaal-emotioneel

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

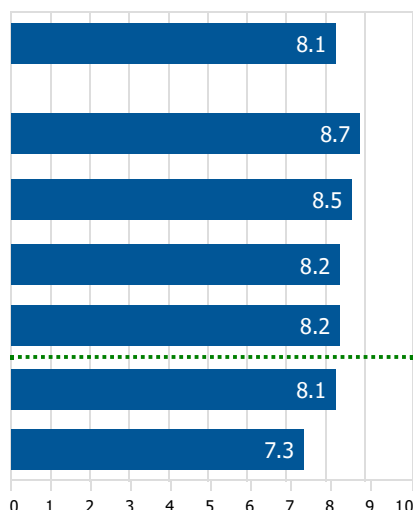
3.2.5 Algemene ontwikkeling

De ouders vinden in sterke mate dat de opvanglocatie voldoende aandacht besteedt aan creatieve zaken (8.7), dat hun zoon/dochter goed leert om te gaan met leeftijdsgenootjes op de opvanglocatie (8.5), dat hun zoon/dochter op de opvanglocatie voldoende nieuwe dingen leert (8.2) en dat de opvanglocatie bijdraagt aan de taalontwikkeling van hun kind (8.2).

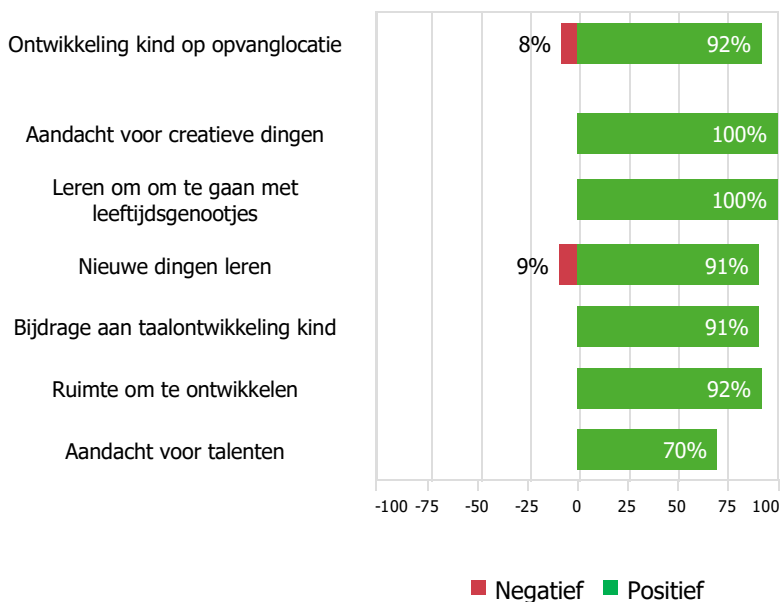
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



3.2.6 Voeding

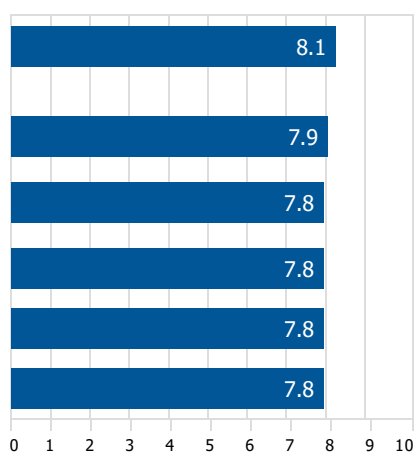
Aan de ouders van kinderen op een kinderdagverblijf of een peuterspeelzaal is een aantal uitspraken voorgelegd over voeding op de opvanglocatie. De onderstaande resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van 12 ouders.

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

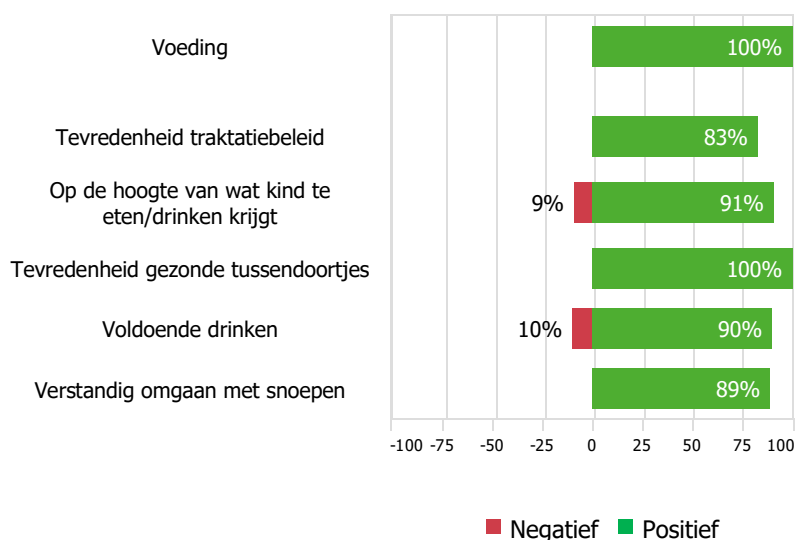
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Voeding

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



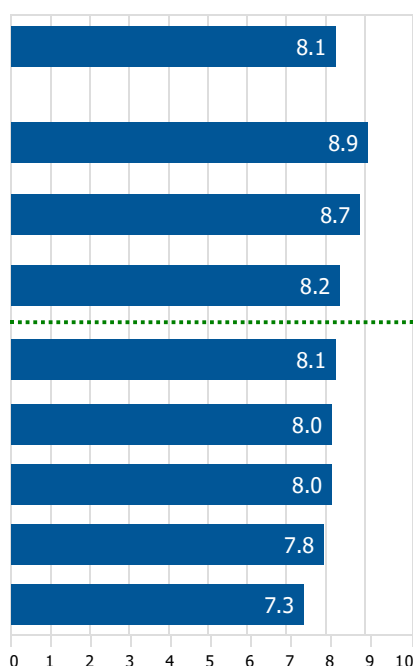
3.2.7 Communicatie

De ouders vinden in sterke mate dat de pedagogisch medewerkers voldoende tijd voor hen hebben (8.9) en dat de leidinggevende van de opvanglocatie goed bereikbaar is (8.7). Ze zijn zeer tevreden over de wijze waarop de pedagogisch medewerkers met hen communiceren (8.2).

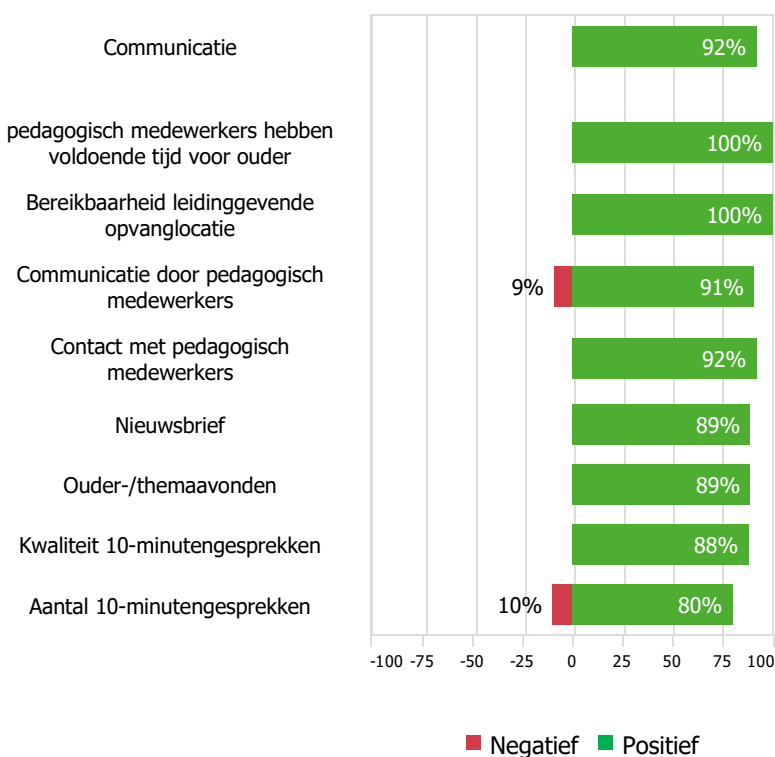
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



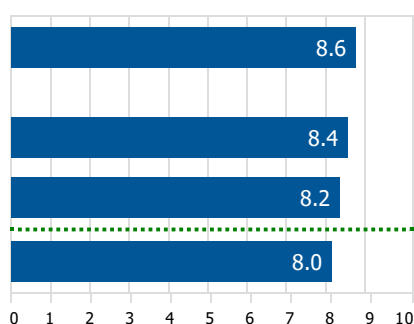
3.2.8 Leidinggevende

De ouders vinden in sterke mate dat de leidinggevende ervoor zorgt dat de opvanglocatie goed is georganiseerd (8.4) en dat de leidinggevende voldoende zichtbaar is voor de ouders (8.2).

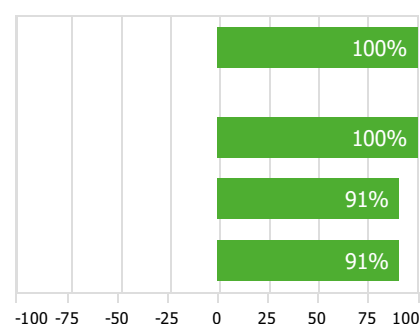
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Leidinggevende

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

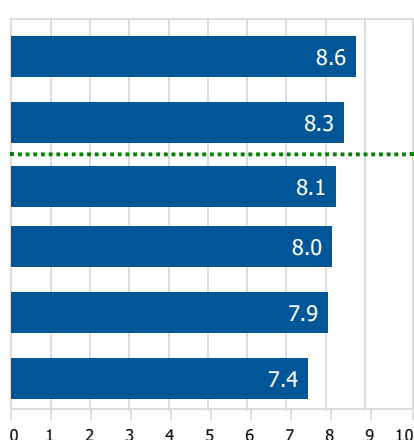
3.2.9 Algemene vragen

De ouders geven in sterke mate aan dat zij hun kind met een prettig gevoel naar de opvanglocatie laten gaan (8.6) en dat kinderen niet te vaak overgeplaatst worden tussen groepen (8.3).

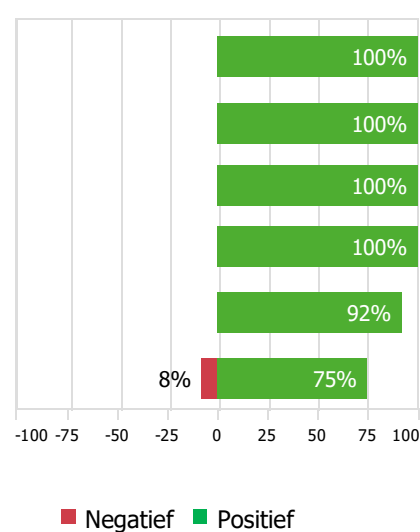
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Algemene vragen

Gemiddelde score tevredenheid



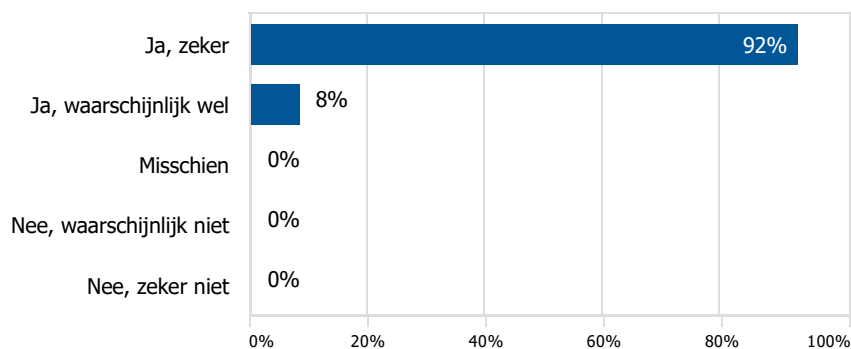
Percentages tevredenheid



3.2.10 Opnieuw kiezen

We hebben de ouders gevraagd of zij, als ze nu voor de keuze zouden staan, opnieuw voor de opvanglocatie van hun kind zouden kiezen. De resultaten hiervan presenteren wij in onderstaande figuur.

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



3.3 Algemene onderwerpen

Na afloop van de vragenlijst over de opvangvoorzieningen hebben de ouders een aantal algemene vragen over het kindcentrum voorgelegd gekregen. Iedere ouder heeft deze vragen slechts één keer kunnen beantwoorden. Hierdoor zijn de resultaten in deze paragraaf gebaseerd op 12 beoordelingen.

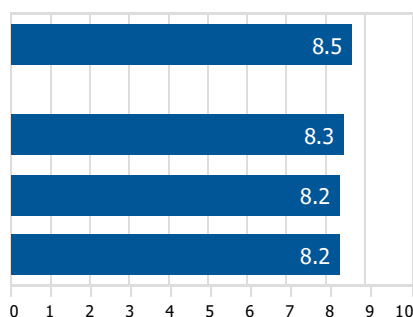
3.3.1 Directeur kindcentrum

De ouders vinden in sterke mate dat de directeur ervoor zorgt dat het kindcentrum goed is georganiseerd (8.3), dat de directeur open is over het beleid dat zij voert (8.2) en dat de directeur bereikbaar is voor ouders (8.2).

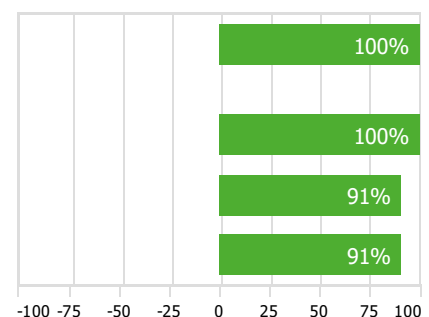
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Directeur kindcentrum

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

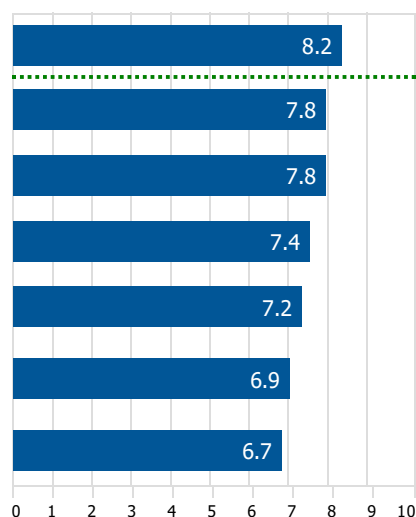
3.3.2 Gedachtegoed kindcentrum

De ouders geven in sterke mate aan dat er op het kindcentrum sprake is van een eenduidige visie op de ontwikkeling van kinderen (8.2).

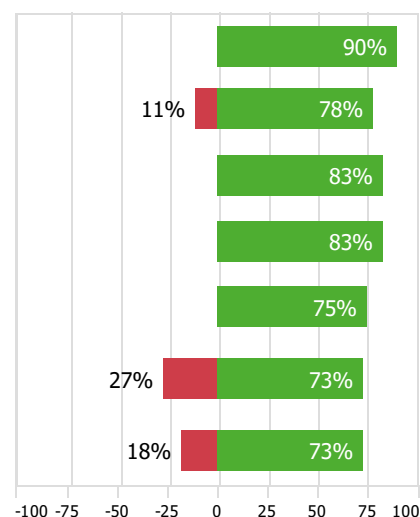
De ouders geven aan dat ze het niet goed zouden vinden als er binnen het kindcentrum hetzelfde traktatiebeleid gevoerd zou worden (6.7; 18% negatief) en dat ze het niet fijn zouden vinden als het kindcentrum de traktaties verzorgt (6.9; 27% negatief).

Gedachtegoed kindcentrum

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

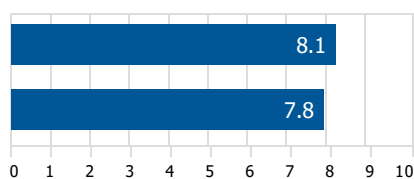
3.3.3 Servicebureau

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

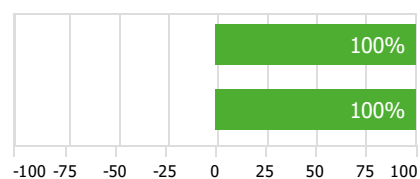
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Servicebureau

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

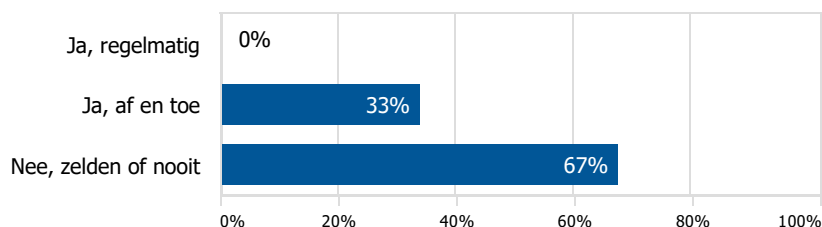


■ Negatief ■ Positief

3.3.4 Website

In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de website van KC De Dompelaar.

Bezoekt u de website van het kindcentrum weleens?

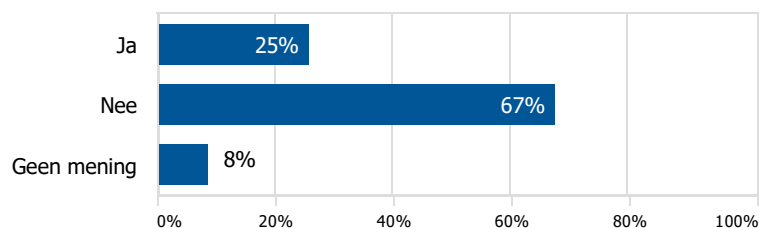


Minder dan vijf ouders hebben aangegeven de website 'af en toe' of 'regelmatig' te bezoeken. Hierdoor kunnen wij de resultaten van de drie stellingen niet weergeven.

3.3.5 Facebook

Aan de ouders is gevraagd of zij Facebook een geschikt medium vinden om informatie over activiteiten die ze met de kinderen doen te delen met de ouders.

Vindt u Facebook een geschikt medium om activiteiten die wij op het kindcentrum doen met de kinderen te delen?



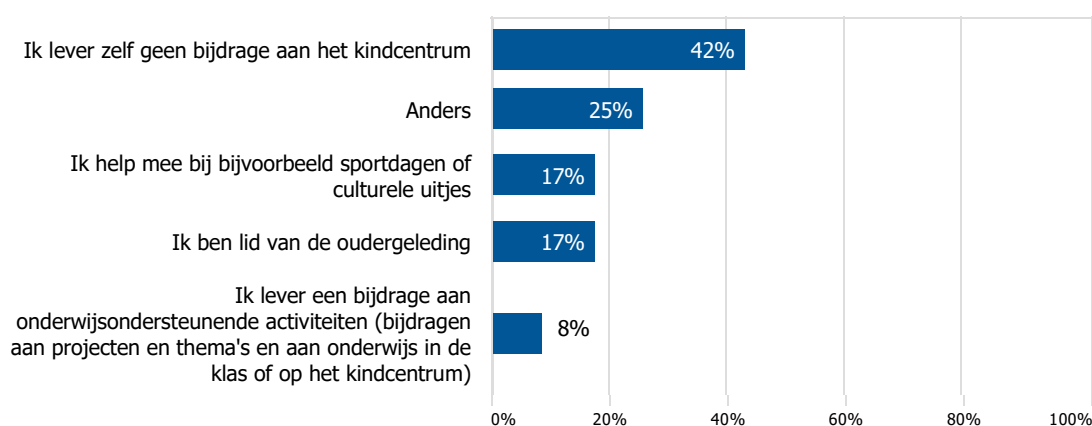
3.3.6 Ouderbetrokkenheid

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vragen met betrekking tot de ouderbetrokkenheid.

Ouderpotentie

We hebben ouders gevraagd op welke wijze zij een bijdrage leveren aan het kindcentrum. De resultaten van deze vraag worden gepresenteerd in onderstaande figuur.

Op welke wijze draagt u bij aan het kindcentrum van uw zoon/dochter?
Meerdere antwoorden mogelijk



Vervolgens hebben we de ouders gevraagd of zij bereid zijn een bijdrage te leveren aan het kindcentrum op één van deze manieren. Hierbij konden zij alleen kiezen uit bijdragen die ze op dat moment nog niet leverden. De resultaten hiervan worden gepresenteerd in de onderstaande figuur. We tonen per vraag het percentage ouders dat de vraag met 'ja' heeft beantwoord.

Zou u bereid zijn...

