

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek

april 2017

Inhoud

| | |
|---|----|
| Inleiding | 3 |
| Algemeen..... | 4 |
| 1. Organisatie | 5 |
| 2. Kennismaking | 6 |
| 3. Pedagogisch klimaat..... | 7 |
| 4. Regels en afspraken..... | 8 |
| 5. Contact met de pedagogisch medewerksters..... | 9 |
| 6. De groep | 10 |
| 7. Accommodatie | 11 |
| 8. Materiaal | 12 |
| 9. Bereikbaarheid | 13 |
| 10. Oudercommissie..... | 14 |
| 11. Ouderavond..... | 15 |
| 12. Buitenschoolse opvang..... | 16 |
| 13. Ik zou andere ouders 't Klimrek aanbevelen..... | 17 |
| Persoonlijke toelichting van onze klanten | 18 |
| Samenvatting..... | 20 |

Bijlage Klanttevredenheidsonderzoek kinderdagverblijf 't Klimrek

Inleiding

In april 2017 waren de klanten van kinderdagverblijf 't Klimrek in de gelegenheid om deel te nemen aan een klanttevredenheidsonderzoek. Deze peiling is één van de onderdelen van ons kwaliteitsbeleid.

Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek zijn er verbeter-/actiepunten opgesteld. De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek zullen ook met de Oudercommissie besproken worden.

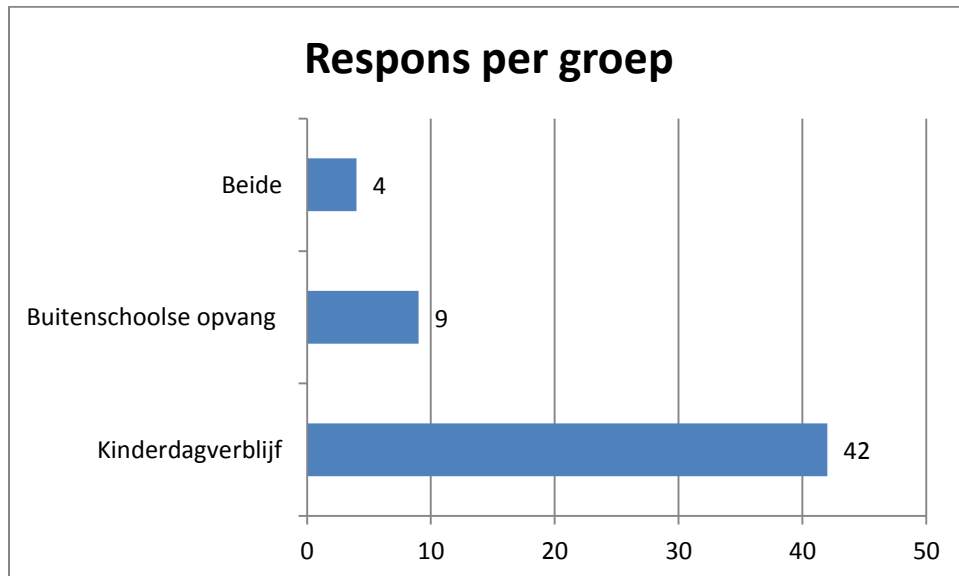
41 % van de ouders heeft het klanttevredenheidsonderzoek ingevuld. Dat stellen wij zeer op prijs. Het geeft ons namelijk een goed en representatief beeld.

Naast de meerkeuzevragen hadden de klanten de mogelijkheid om opmerkingen en aanvullingen te geven. Veel klanten hebben hier gebruik van gemaakt.

Algemeen

In april 2017 hebben de klanten van kinderdagverblijf 't Klimrek meegedaan aan een klanttevredenheidsonderzoek. Het klanttevredenheidsonderzoek werd naar 135 gezinnen van kinderdagverblijf 't Klimrek verzonden. 55 gezinnen hebben het klanttevredenheidsonderzoek ingevuld en ingeleverd. Daarmee komt het responspercentage op 41 %.

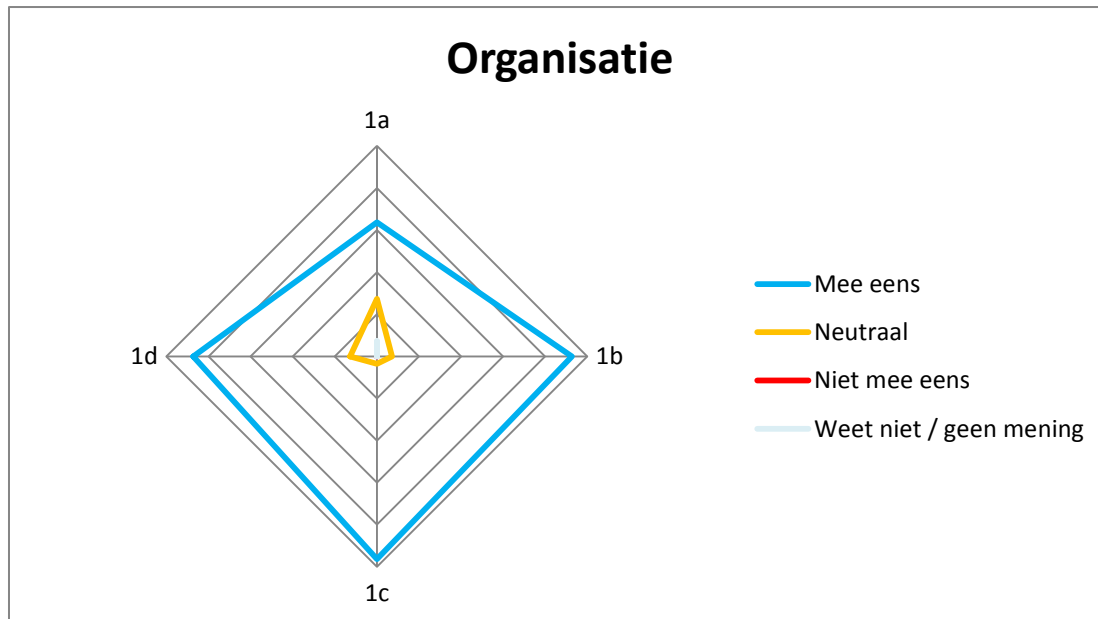
We bedanken alle ouders die de enquête hebben ingevuld hartelijk voor hun medewerking. Het levert ons weer veel waardevolle informatie op.



1. Organisatie

Door relatief veel ouders wordt aangegeven dat zij voor ons kinderdagverblijf hebben gekozen omdat de pedagogisch medewerkers vriendelijk overkomen en ze zijn tevreden over de informatie die ze kregen voor de start van hun kind.

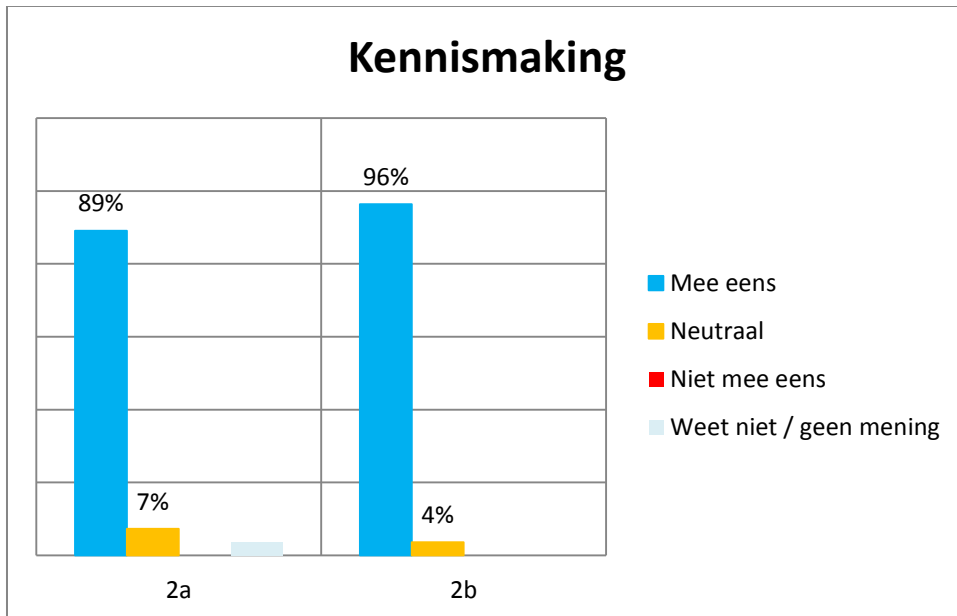
Over het algemeen zijn de ouders tevreden over de organisatie van ons kinderdagverblijf.



- 1a Ik heb deze kinderopvangorganisatie uitgekozen omdat het pedagogisch beleid mij aanspreekt
Ik heb deze kinderopvangorganisatie gekozen omdat de pedagogisch medewerkers vriendelijk overkomen
- 1b overkomen
- 1c Ik ben tevreden over de informatie die ik kreeg voor de start van mijn kind
- 1d Ik ben tevreden over het contact met de algemene leiding van de kinderopvang

2. Kennismaking

Vrijwel alle ouders vonden de informatie die zij vooraf ontvingen duidelijk en ze waren tevreden over de kennismaking met ons kinderdagverblijf.



- 2a Ik vond het kennismakingsgesprek met de kinderopvang prettig verlopen
- 2b De informatie die ik voor inschrijving ontving, was duidelijk

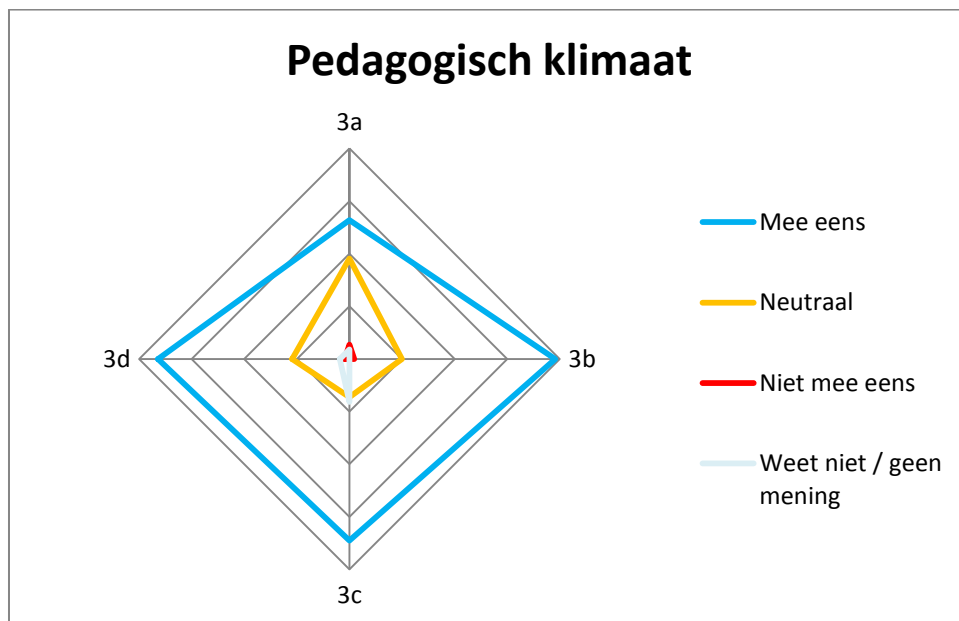
3. Pedagogisch klimaat

De ouders zijn over het algemeen tevreden over ons pedagogisch klimaat. Het is niet altijd duidelijk bij ouders welke opvattingen de pedagogisch medewerkster hebben over het opvoeden van kinderen.

Alle pedagogische medewerkers werken eenduidig en volgens het pedagogisch beleid van 't Klimrek.

*Dit beleid staat op de website van 't Klimrek; > Algemene informatie > Het kind staat centraal
Het pedagogisch beleidsplan heeft als uitgangspunt **de vier basisdoelen** van prof. J.M.A. Riksen-Walraven:*

1. De emotionele veiligheid
2. De persoonlijke competentie
3. De sociale competentie
4. Eigen maken van normen en waarden, cultuur.

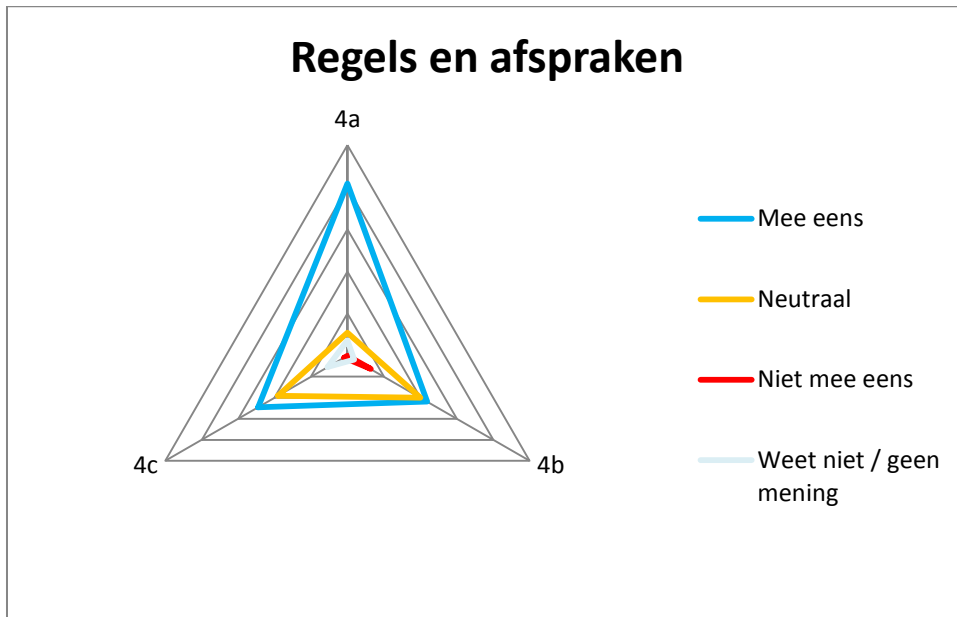


- 3a Ik weet welke opvattingen de pedagogisch medewerkers hebben over het opvoeden van kinderen
- 3b De wijze waarop mijn kind wordt opgevangen sluit aan bij mijn eigen manier van opvoeden
- 3c Er worden duidelijke regels gesteld aan het gedrag van de kinderen tijdens de opvang
- 3d Ik heb de indruk dat er voldoende tijd en individuele aandacht aan mijn kind besteed wordt

4. Regels en afspraken

Relatief veel ouders geven aan dat de afspraken met de pedagogisch medewerksters goed worden nageleefd. Er zijn relatief veel ouders die aangeven de regels voor de kinderen die in de groep worden gehanteerd niet te kennen.

De regels en afspraken voor de kinderen kunnen verschillen per groep. De kinderen krijgen bij aanvang een groepsboekje. Wij gaan dit boekje aanvullen met specifieke groepsafspraken.



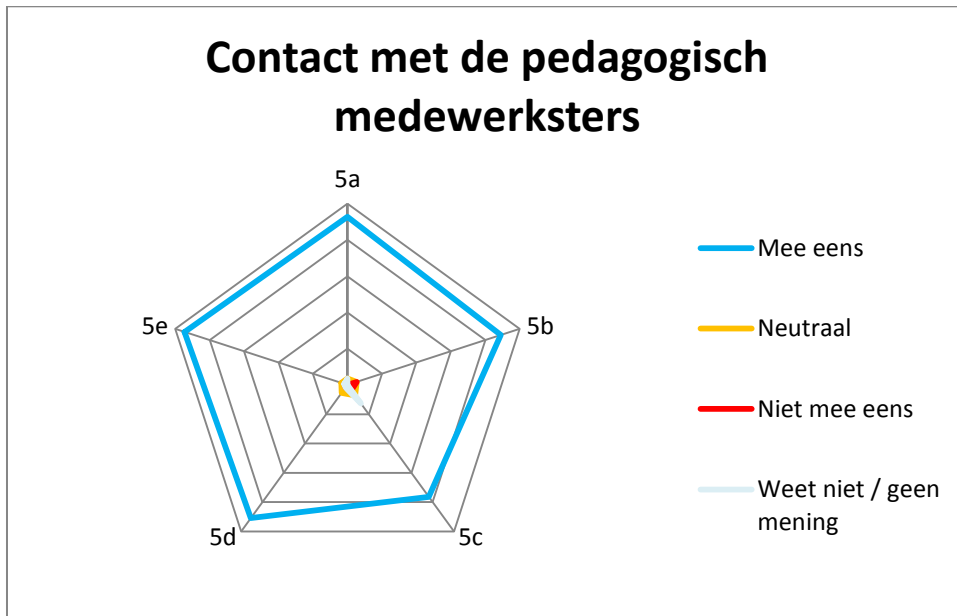
4a De afspraken tussen mij en de pedagogisch medewerk(st)ers worden goed nageleefd

4b Ik ken de regels voor de kinderen die in de groep worden gehanteerd

4c Ik ben tevreden over deze regels

5. Contact met de pedagogisch medewerkers

Ons kinderdagverblijf wordt door vrijwel alle ouders gewaardeerd ten aanzien van het contact met de pedagogisch medewerkers welke op een open en eerlijke manier verloopt.



Ik ben tevreden over het contact met de pedagogisch medewerk(st)ers tijdens het brengen van mijn
5a kind

5b Ik ben tevreden over het contact met de pedagogisch medewerk(st)ers tijdens het halen van mijn kind

5c Ik ben tevreden over hetgeen wat er in het schriftje wordt geschreven

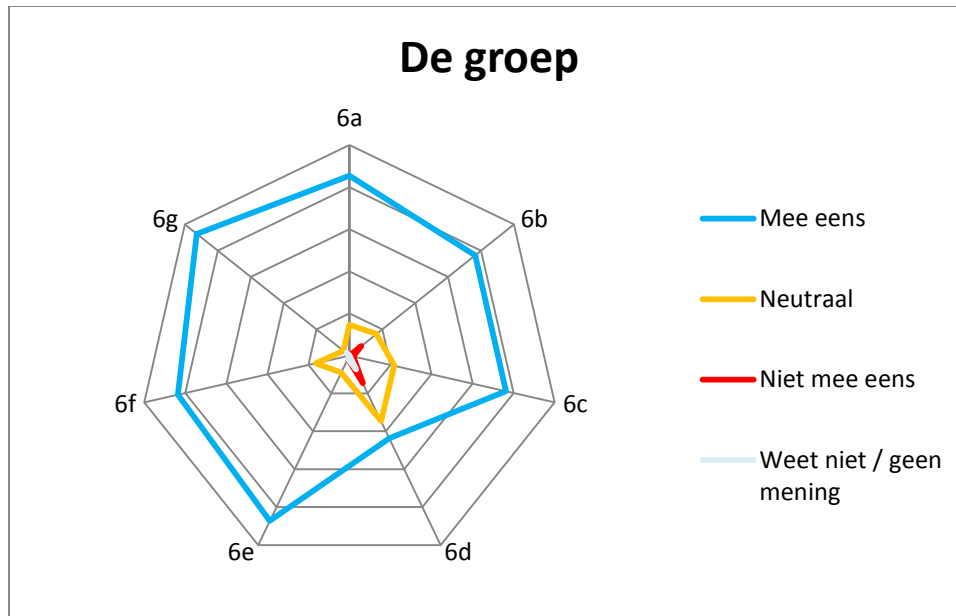
5d Ik word altijd correct te woord gestaan door de pedagogisch medewerk(st)ers

5e Het contact met de pedagogisch medewerk(st)ers verloopt open en eerlijk

6. De groep

Voor relatief veel ouders is het niet duidelijk wat hun kind dagelijks te eten krijgt.

We zijn bezig om een voedingsbeleid voor 't Klimrek samen te stellen.



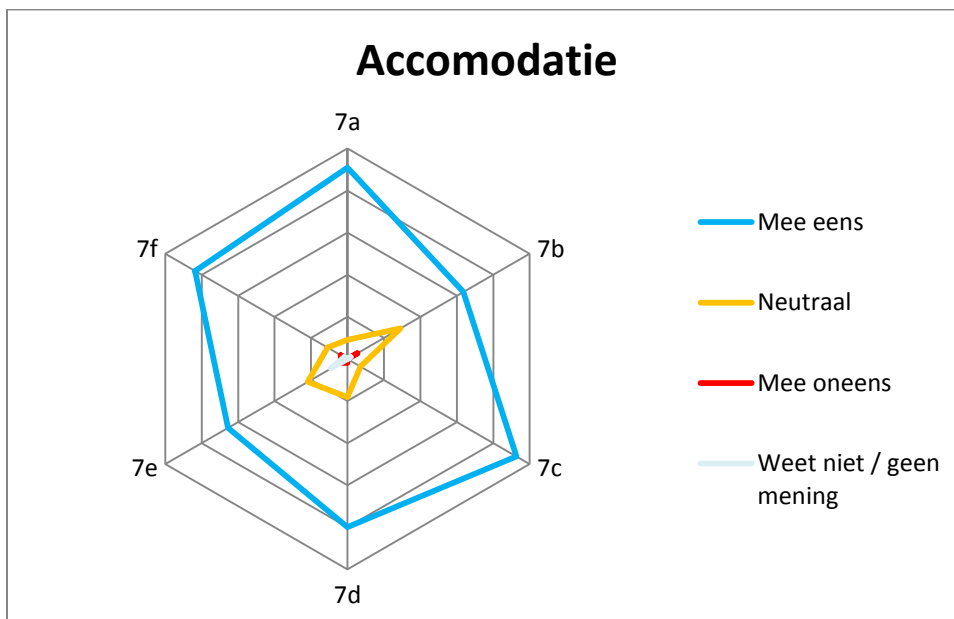
- 6a Ik ben voldoende op de hoogte van het gedrag van mijn kind tijdens de opvang
- 6b Er zijn altijd voldoende vaste gezichten (dezelfde pedagogisch medewerkers) aanwezig voor mijn kind
- 6c Ik heb een duidelijk beeld van de dagelijkse bezigheden van mijn kind
- 6d Ik weet wat mijn kind dagelijks te eten krijgt
- 6e Mijn kind voelt zich thuis in de groep
- 6f Ik, als ouder voel mij thuis op de groep
- 6g Ik word altijd op de hoogte gesteld van bijzondere gebeurtenissen

7. Accommodatie

Ons kinderdagverblijf wordt door relatief veel ouders gewaardeerd ten aanzien van de hygiëne, inrichting, functionaliteit van de ruimtes, comfort en veiligheid.

Relatief veel ouders zijn minder tevreden ten aanzien van de gezelligheid en de buitenspeelruimtes.

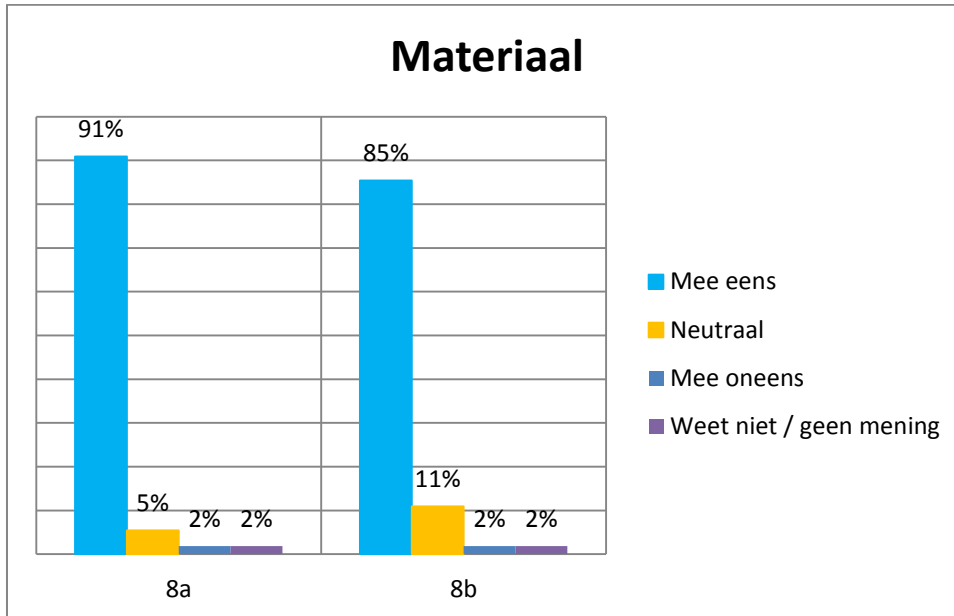
Deze twee laatste punten zijn altijd onze aandachtspunten. In de komende vergaderingen wordt het meegenomen. De pedagogisch medewerkers veranderen hun groep ook naar aanleiding van het thema en het seizoen. De buitenspeelruimte wordt na de zomervakantie aangepast.



- 7a De ruimtes maken een verzorgde en hygiënische indruk
- 7b Ik vind de ruimtes gezellig ingericht
- 7c De ruimtes zijn functioneel ingericht
- 7d Het gebouw is comfortabel (verwarming, ventilatie, licht)
- 7e Ik ben tevreden over de buitenspeelruimtes
- 7f Ik vind het gebouw veilig

8. Materiaal

De ouders zijn over het algemeen tevreden over het speelmateriaal op ons kinderdagverblijf.

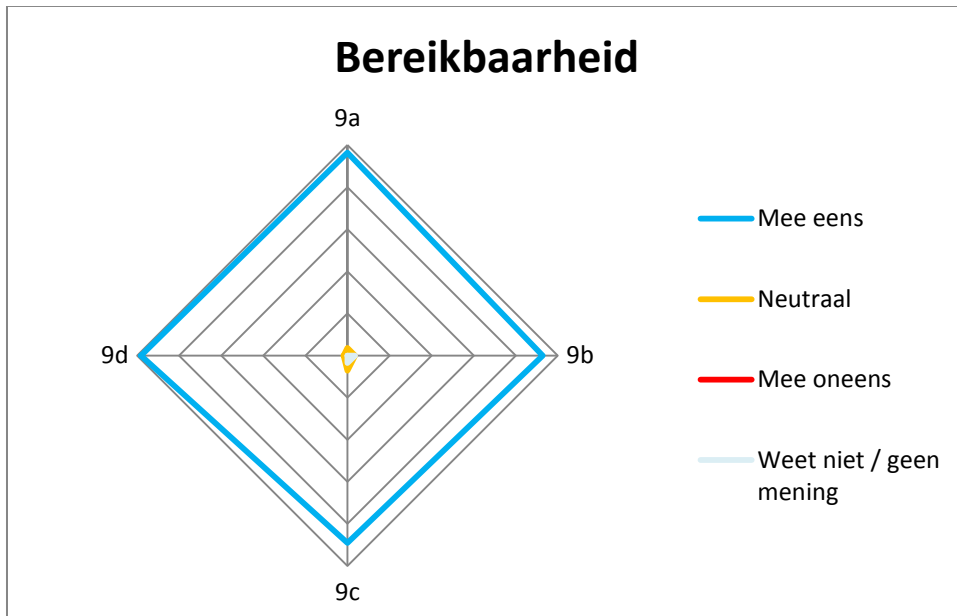


8a Ik vind dat er voldoende speelmateriaal aanwezig is dat past bij de leeftijd van mijn kind

8b Ik vind dat het speelmateriaal voldoende uitdaging biedt

9. Bereikbaarheid

Ons kinderdagverblijf wordt door relatief veel ouders gewaardeerd ten aanzien van de openingstijden en de bereikbaarheid.



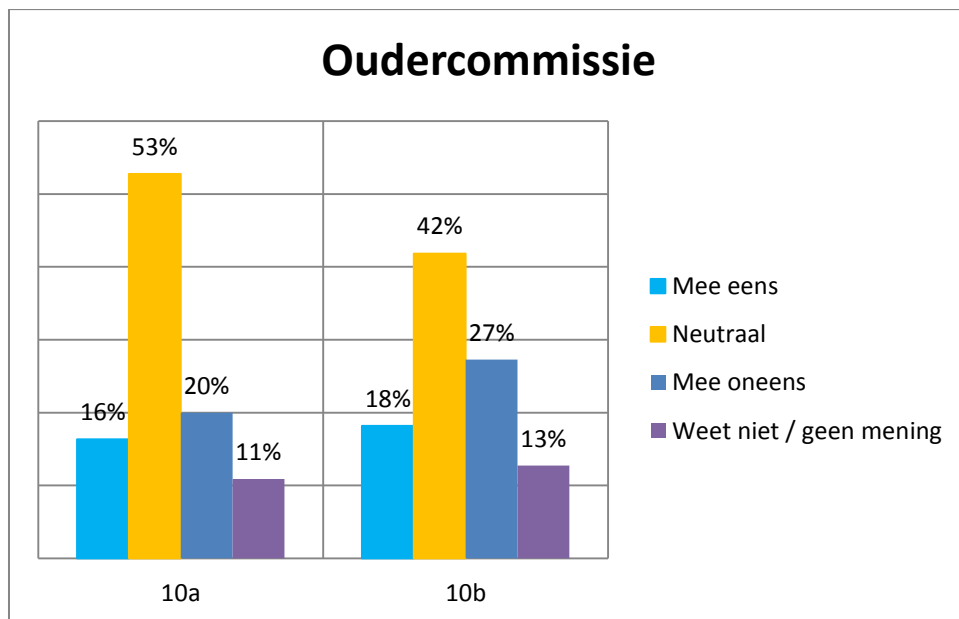
- 9a Ik ben tevreden over de huidige openingstijden
- 9b Ik vind de kinderopvang telefonisch goed bereikbaar
- 9c Ik vind de kinderopvang via de mail goed bereikbaar
- 9d De accommodatie is goed bereikbaar met de auto

10. Oudercommissie

Relatief veel ouders hebben aangegeven niet op de hoogte te zijn van de werkzaamheden van de oudercommissie en met welke vragen ze bij de oudercommissie terecht kunnen.

Het huishoudelijk reglement wordt door ons verstrekt bij de intake voorafgaand aan de start van de opvang.

In de Klimfo staan de data van de OC- vergaderingen. U kunt altijd een vraag stellen aan de OC of een vergadering bij wonen.



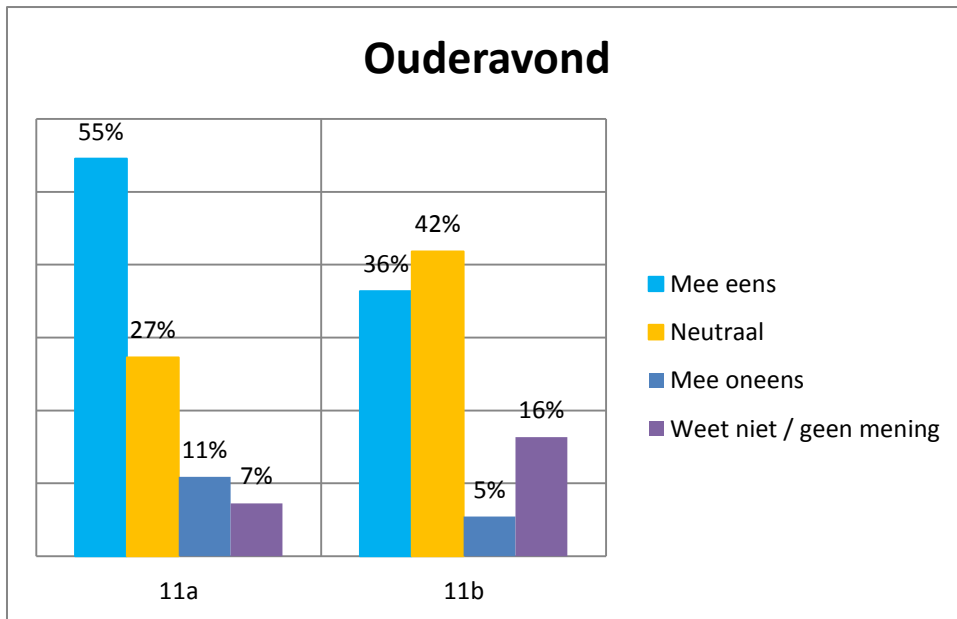
10a Ik ben op de hoogte van de werkzaamheden van de oudercommissie

10b Ik weet met welke vragen en opmerkingen ik bij de oudercommissie terecht kan

11. Ouderavond

Relatief veel ouders vinden één ouderavond per jaar niet voldoende.

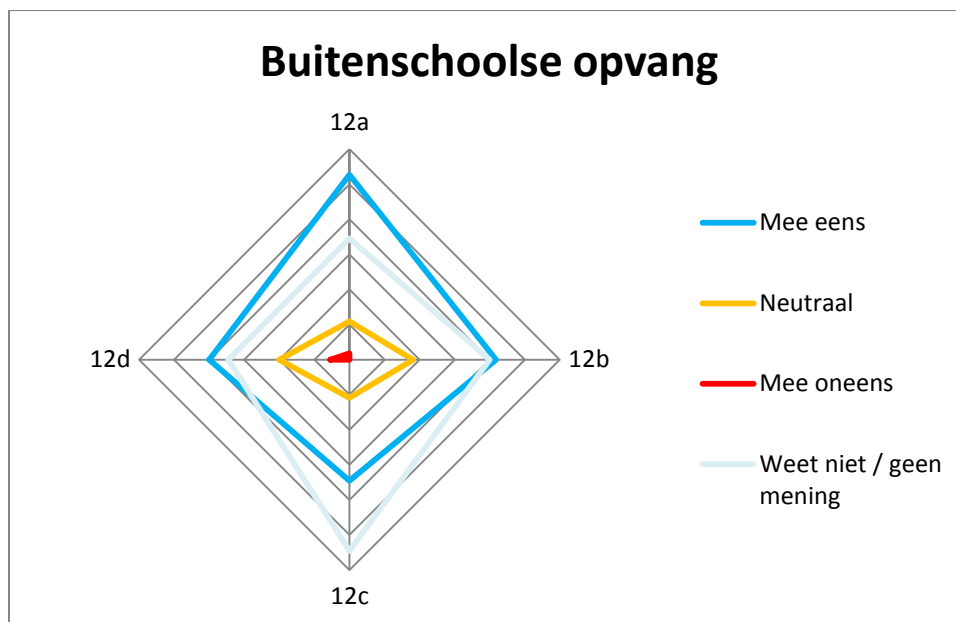
Mede naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek gaan we twee ouderavonden per kalenderjaar invoeren. Eén ouderavond in februari /maart en één ouderavond in september /oktober.



11a Ik vind één ouderavond per jaar voldoende

11b De onderwerpen op de ouderavonden zijn goed gekozen

12. Buitenschoolse opvang



12a Ik ben tevreden over het brengen en halen

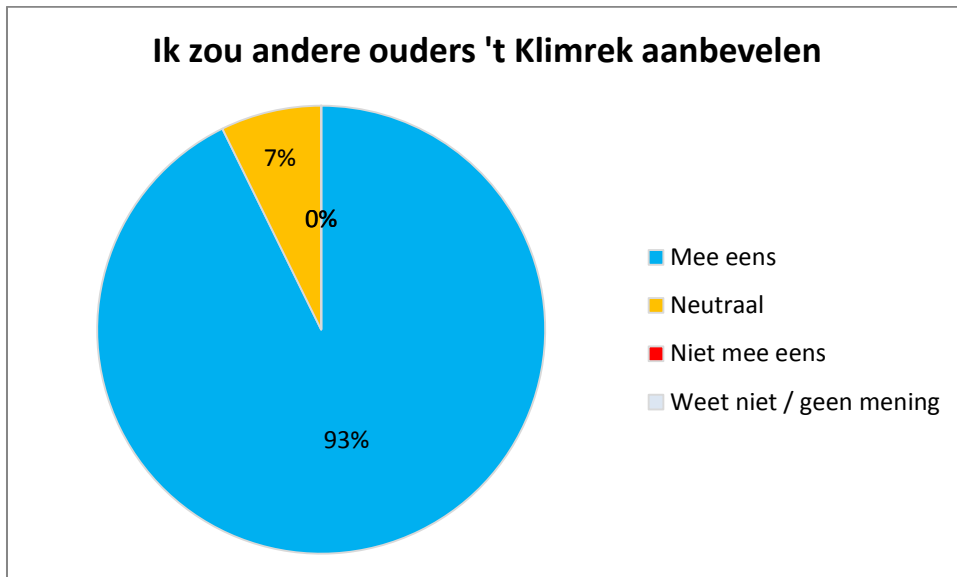
12b Ik ben tevreden over de informatie en organisatie van de vakantieactiviteiten

12c De activiteiten die na school georganiseerd worden sluiten aan bij de leeftijd van mijn kind

12d Ik ben tevreden over het eet- en drinkaanbod

13. Ik zou andere ouders 't Klimrek aanbevelen

Alle ouders zouden ons kinderdagverblijf aanbevelen bij andere ouders!



Persoonlijke toelichting van onze klanten

- Ik ben erg tevreden over het klimrek en heb veel vertrouwen in de pedagogisch medewerkers. Ik merk wel dat ik het vervelend vind wanneer ik m'n kind niet op de eigen groep kan brengen en halen, maar op de verzamelgroep. Dit draagt bij aan mijn minder positieve gevoel dat ik m'n kind steeds bij een andere medewerker achterlaat of ophaal die hem minder goed kent.
- Super fijn kdv! Mijn beide kinderen gaan met plezier!
- Ga vooral zo door, wij zijn erg tevreden.
- Bij de BSO minder contact met leidsters, zou meer mogen zijn. Smalle trap naar boven om baby weg te brengen is niet fijn.
- Als ik dan een punt van kritiek mag leveren, is het op de informatievoorziening van het kind mbt de ontwikkeling. Eén keer in het jaar is voldoende, maar als men naar de kleuterschool gaat, zou deze informatie in het laatste jaar wel wat vaker mogen overgebracht worden. Dan weet je als ouder wat meer waar het kind staat en wat de aandachtspunten nog zijn.
- Ik ben tevreden met de opvang. Mijn kind komt altijd vrolijk terug van de opvang. Als ik vragen heb worden deze goed beantwoord. De kleinschaligheid spreekt mij enorm aan
- M.b.t. de regels vond ik de vragen soms moeilijk. Ik denk dat ik redelijk inzicht heb in de regels maar hoe deze precies zijn en wat daarbij van een kind verwacht wordt, wist ik niet goed voor mezelf helder te krijgen. Ik ben zeer tevreden met opvang bij 't Klimrek. Kinderen gaan er over het algemeen zonder tegenzin een hele dag heen en gaan soms maar moeizaam weer mee naar huis (nog te druk met spelen) en we voelen ons allen er prettig. Dankjulliewel!
- Het is fijn dat leidsters meedenken en hun kijk op dingen delen, maar het is daarbij wel fijn als je als ouder gerespecteerd wordt. Ik vind het ook jammer dat de eetwensen (bij de peuters) niet altijd serieus worden genomen. We zijn wel erg tevreden over de manier waarop de leisters omgaan met de kinderen. Ook de activiteiten en de thema's waarmee gewerkt worden zijn leuk.
- VSO naar alle tevredenheid, vriendelijke betrokken medewerkers met oog voor mijn kinderen en contact met de ouders. BSO ervaar ik de laatste maanden (na jaren tevredenheid) als minder. Door wisselingen en minder bekendheid misschien maar ook individuele werknemer die zich naar ouders toe minder sociaal en open opstelt en de kinderen ook geen warm tot ziens wenst zoals ik gewend ben.
- Toen ons kindje op de babygroep zat was ik erg enthousiast en maakte ik me geen seconde zorgen. Nu, op de dreumesgroep, is het best wel wennen, en daarom zijn de antwoorden misschien wat gekleurd..

- Ik vind het prettig dat er een goed vast team werkt.
- Al zeven jaar heel tevreden!
- betrekking op BSO. Laatste maanden eindelijk weer vaste gezichten. Nieuwe locatie Ichtus is fijn. Een iets formeler overdracht moment bij ophalen zou fijn zijn (is er nog iets gebeurd, hoe was het ophalen bij school, wat hebben ze gedaan, nog bijzonderheden, etc). Voorts is het een fijne BSO.
- Onze zoon gaat niet naar de BSO, dus niet goed kunnen invullen. De flexibiliteit van ruilen van dagen (binnen dezelfde kalendermaand) vind ik niet passend in deze hedendaagse tijd. Ook het doorbetalen tijdens vakanties en inzetten op ander moment vind ik weinig flexibel. Merk veelal bij vriendinnen dat zij bij hun kdv een meer soepele afspraken hierover hebben.
- door de relatieve kleinschaligheid is het Klimrek een zeer prettige opvang
- Ik vind het pedagogisch erg sterk! Uiterlijk zou wat aan gedaan mogen worden!
- Het spellen/puzzels aanbod is echt aan vernieuwing toe.
- Ik ben over het algemeen heel tevreden over t Klimrek. Ik zou nog wel wat meer informatie willen over wat ze op een dag te eten krijgt. Zijn er keuzes voor bewust wel of geen koekjes of bepaalde soorten beleg?
- Wij zijn wederom zeer tevreden over de opvang bij het Klimrek!!
- Wij zijn nog maar kort aangesloten bij de BSO van 't Klimrek. Ik weet dus (nog) niet op alle vragen een antwoord.
- Mijn dochter zit helemaal op haar plek en heeft het erg naar haar zin!
- Antwoorden ingevuld vanuit de BSO. Onze dochter vermaakt zich prima en de dames zijn erg vriendelijk. Wel weinig contact als we onze dochter komen halen (begeleidsters gaan door met hun eigen werk, terwijl je bij de creche juist even een contactmoment hebt bij ophalen). Ook op het schoolplein spelen zonder toezicht (met open hekken) vind ik een te groot risico.

Samenvatting

In onderstaande figuur wordt een overzicht gegeven van de hoogste tevredenheid- en ontevredenheidspercentages van kinderdagverblijf 't Klimrek.

In de tabellen wordt alleen de 'top 5' weergegeven.

In de **groene top 5** wordt een overzicht gegeven van de onderwerpen waar veel klanten het mee eens zijn met de percentages tevreden respondenten.

| | | Vraag | Mee eens |
|----------|----|---|-----------------|
| 1 | 9d | De accommodatie is goed bereikbaar met de auto | 98% |
| 2 | 1c | Ik ben tevreden over de informatie die ik kreeg voor de start van mijn kind | 96% |
| 3 | 2b | De informatie die ik voor inschrijving ontving, was duidelijk | 96% |
| 4 | 9a | Ik ben tevreden over de huidige openingstijden | 96% |
| 5 | 5e | Het contact met de pedagogisch medewerksters verloopt open en eerlijk | 95% |

In de **rode top 5** staan de onderwerpen waar relatief veel klanten het niet mee eens zijn, met de bijbehorende percentages.

| | | Vraag | Niet mee eens |
|----------|-----|--|----------------------|
| 1 | 10b | Ik weet met welke vragen en opmerkingen ik bij de oudercommissie terecht kan | 27% |
| 2 | 10a | Ik ben op de hoogte van de werkzaamheden van de oudercommissie | 20% |
| 3 | 6d | Ik weet wat mijn kind dagelijks te eten krijgt | 15% |
| 4 | 4b | Ik ken de regels voor de kinderen die in de groep worden gehanteerd | 13% |
| 5 | 11a | Ik vind één ouderavond per jaar voldoende | 11% |

Ouders zijn erg tevreden over de bereikbaarheid en de openingstijden en de informatie die ze kregen voor de inschrijving en de start van hun kind. Evenals over het contact met onze pedagogisch medewerksters.

Relatief veel ouders geven aan niet goed te weten met welke vragen en opmerkingen ze bij de oudercommissie terecht kunnen maar ook wat hun werkzaamheden zijn.

We zijn er erg trots op dat 93% van de ouders ons kinderdagverblijf zou aanbevelen en niemand ons kinderdagverblijf niet zou aanbevelen bij andere ouders! De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek motiveren ons kwalitatief goede opvang te blijven aanbieden.

Het team van kinderdagverblijf 't Klimrek is blij met de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek.

Bijlage Klanttevredenheidsonderzoek kinderdagverblijf 't Klimrek

| | | Percentages | | | |
|------------------------------------|---|-------------|----------|---------------|-------------------------|
| | | Mee eens | Neutraal | Niet mee eens | Weet niet / geen mening |
| De vragenlijst heeft betrekking op | | | | | |
| 1a | Ik heb deze kinderopvangorganisatie uitgekozen omdat het pedagogisch beleid mij aanspreekt | 64% | 27% | 2% | 7% |
| 1b | Ik heb deze kinderopvangorganisatie gekozen omdat de pedagogisch medewerksters vriendelijk overkomen | 93% | 7% | 0% | 0% |
| 1c | Ik ben tevreden over de informatie die ik kreeg voor de start van mijn kind | 96% | 4% | 0% | 0% |
| 1d | Ik ben tevreden over het contact met de algemene leiding van de kinderopvang | 87% | 13% | 0% | 0% |
| 2a | Ik vond het kennismakingsgesprek met de kinderopvang prettig verlopen | 89% | 7% | 0% | 4% |
| 2b | De informatie die ik voor inschrijving ontving, was duidelijk | 96% | 4% | 0% | 0% |
| 3a | Ik weet welke opvattingen de pedagogisch medewerksters hebben over het opvoeden van kinderen | 53% | 38% | 5% | 4% |
| 3b | De wijze waarop mijn kind wordt opgevangen sluit aan bij mijn eigen manier van opvoeden | 78% | 20% | 2% | 0% |
| 3c | Er worden duidelijke regels gesteld aan het gedrag van de kinderen tijdens de opvang | 69% | 15% | 0% | 16% |
| 3d | Ik heb de indruk dat er voldoende tijd en individuele aandacht aan mijn kind besteed wordt | 73% | 22% | 2% | 4% |
| 4a | De afspraken tussen mij en de pedagogisch medewerk(st)ers worden goed nageleefd | 82% | 11% | 0% | 7% |
| 4b | Ik ken de regels voor de kinderen die in de groep worden gehanteerd | 44% | 40% | 13% | 4% |
| 4c | Ik ben tevreden over deze regels | 49% | 38% | 2% | 11% |
| 5a | Ik ben tevreden over het contact met de pedagogisch medewerk(st)ers tijdens het brengen van mijn kind | 93% | 4% | 0% | 4% |
| 5b | Ik ben tevreden over het contact met de pedagogisch medewerk(st)ers tijdens het halen van mijn kind | 89% | 5% | 5% | 0% |
| 5c | Ik ben tevreden over hetgeen wat er in het schriftje wordt geschreven | 76% | 7% | 4% | 13% |
| 5d | Ik word altijd correct te woord gestaan door de pedagogisch medewerk(st)ers | 91% | 5% | 2% | 2% |
| 5e | Het contact met de pedagogisch medewerk(st)ers verloopt open en eerlijk | 95% | 4% | 0% | 2% |
| 6a | Ik ben voldoende op de hoogte van het gedrag van mijn kind tijdens de opvang | 85% | 15% | 0% | 0% |
| 6b | Er zijn altijd voldoende vaste gezichten (dezelfde pedagogisch medewerksters) aanwezig voor mijn kind | 76% | 16% | 7% | 0% |
| 6c | Ik heb een duidelijk beeld van de dagelijkse bezigheden van mijn kind | 76% | 22% | 2% | 0% |
| 6d | Ik weet wat mijn kind dagelijks te eten krijgt | 44% | 35% | 15% | 7% |
| 6e | Mijn kind voelt zich thuis in de groep | 87% | 9% | 2% | 2% |
| 6f | Ik, als ouder voel mij thuis op de groep | 84% | 16% | 0% | 0% |

| | | | | | | |
|-----|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| 6g | Ik word altijd op de hoogte gesteld van bijzondere gebeurtenissen | 6g | 93% | 4% | 2% | 2% |
| 7a | De ruimtes maken een verzorgde en hygiënische indruk | 7a | 91% | 9% | 0% | 0% |
| 7b | Ik vind de ruimtes gezellig ingericht | 7b | 64% | 29% | 5% | 2% |
| 7c | De ruimtes zijn functioneel ingericht | 7c | 93% | 7% | 0% | 0% |
| 7d | Het gebouw is comfortabel (verwarming, ventilatie, licht) | 7d | 80% | 18% | 2% | 0% |
| 7e | Ik ben tevreden over de buitenspeelruimtes | 7e | 65% | 22% | 4% | 9% |
| 7f | Ik vind het gebouw veilig | 7f | 84% | 11% | 4% | 2% |
| 8a | Ik vind dat er voldoende speelmateriaal aanwezig is dat past bij de leeftijd van mijn kind | 8a | 91% | 5% | 2% | 2% |
| 8b | Ik vind dat het speelmateriaal voldoende uitdaging biedt | 8b | 85% | 11% | 2% | 2% |
| 9a | Ik ben tevreden over de huidige openingstijden | 9a | 96% | 4% | 0% | 0% |
| 9b | Ik vind de kinderopvang telefonisch goed bereikbaar | 9b | 93% | 4% | 0% | 4% |
| 9c | Ik vind de kinderopvang via de mail goed bereikbaar | 9c | 89% | 7% | 0% | 4% |
| 9d | De accommodatie is goed bereikbaar met de auto | 9d | 98% | 2% | 0% | 0% |
| 10a | Ik ben op de hoogte van de werkzaamheden van de oudercommissie | 10a | 16% | 53% | 20% | 11% |
| 10b | Ik weet met welke vragen en opmerkingen ik bij de oudercommissie terecht kan | 10b | 18% | 42% | 27% | 13% |
| 11a | Ik vind één ouderavond per jaar voldoende | 11a | 55% | 27% | 11% | 7% |
| 11b | De onderwerpen op de ouderavonden zijn goed gekozen | 11b | 36% | 42% | 5% | 16% |
| 12a | Ik ben tevreden over het brengen en halen | 12a | 53% | 11% | 2% | 35% |
| 12b | Ik ben tevreden over de informatie en organisatie van de vakantieactiviteiten | 12b | 42% | 18% | 0% | 40% |
| 12c | De activiteiten die na school georganiseerd worden sluiten aan bij de leeftijd van mijn kind | 12c | 35% | 11% | 0% | 55% |
| 12d | Ik ben tevreden over het eet- en drinkaanbod | 12d | 40% | 20% | 5% | 35% |
| 13 | Ik zou andere ouders 't Klimrek aanbevelen | 13 | 93% | 7% | 0% | 0% |

