



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek opvang

Soort rapportage: Stichtingsrapportage

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	3
2. Management summary	4
2.1 Samenvatting	4
2.2 Aanbevelingen	6
3. Onderzoeksresultaten	7
3.1 Overall beeld van Stichting GOO	7
3.1.1 Positieve en negatieve punten	7
3.1.2 Tevredenheid over de hoofdaspecten	9
3.1.3 Benchmark kinderopvang	14
3.1.4 Verbeterprioriteiten	15
3.1.5 Loyaliteit	17
3.2 Hoofdaspecten nader bekeken	18
3.2.1 Pedagogisch medewerkers	18
3.2.2 Sfeer	19
3.2.3 Dagprogramma	20
3.2.4 Sociaal-emotioneel	21
3.2.5 Pesten	22
3.2.6 Algemene ontwikkeling	23
3.2.7 Voeding	24
3.2.8 Kennismaking	25
3.2.9 Communicatie	26
3.2.10 Leidinggevende	27
3.2.11 Algemene vragen	28
3.2.12 Opnieuw kiezen	29
3.3 Algemene onderwerpen	30
3.3.1 Directeur kindcentrum	30
3.3.2 Gedachtegoed kindcentrum	31
3.3.3 Servicebureau	32
3.3.4 Website	33
3.3.5 Ouderbetrokkenheid	34
4. Achtergrondkenmerken	35

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.

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 de kindcentra van Stichting GOO zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij de kindcentra van Stichting GOO.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor de kindcentra van Stichting GOO.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek opvang. Stichting GOO heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die binnen de kindcentra wordt gebruikt. Daarnaast heeft Stichting GOO gebruik gemaakt van de mogelijkheid om stichtingspecifieke vragen toe te voegen (het Pluspakket).

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 Stichting GOO. Ouders die gebruikmaken van meerdere opvangvoorzieningen (bijvoorbeeld het kinderdagverblijf én de buitenschoolse opvang) hebben voor iedere opvangvoorziening een aparte vragenlijst ingevuld. Uiteindelijk zijn er 682 beoordelingen gegeven door 608 ouders. Het aantal beoordelingen is als volgt verdeeld over de locaties:

	Aantal beoordelingen
Stichting GOO	682
Laarbeek - Beekrijk	62
Laarbeek - De Raagten/de Klimop	57
KC Berglaren	65
KC Cornelius	38
KC De Bakelaar	74
KC De Dompelaar	12
KC De Havelt	16
KC De Kastanjelaar	28
KC De Klimboom	23
KC De Regenboog	13
KC De Samenstroom	93
KC Het Venster	23
KC Kleinerf	23
KC Octopus	66
KC 't Einder	34
KDV 't Stappertje	31
Uilenspiegel	24

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.

5 Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van Stichting GOO. Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage.

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 Stichting GOO. Uiteindelijk zijn er 682 beoordelingen gegeven door 608 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	7.9	7.8	o	0 %	95 %	
Kennismaking	8.8	8.1	++	1 %	96 %	Handhaven
Pedagogisch medewerkers	8.7	8.2	++	2 %	96 %	Sterke punten
Sfeer	8.3	8.3	o	2 %	95 %	Sterke punten
Ontwikkeling kind op opvanglocatie	8.2	8.1	o	1 %	92 %	Handhaven
Sociaal-emotioneel	8.1	8.2	o	2 %	93 %	Niet te positioneren
Voeding	8.0	8.1	o	2 %	91 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Dagprogramma	7.9	8.1	o	2 %	89 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Communicatie	7.9	8.1	o	4 %	88 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Directeur kindcentrum	7.8	7.6	o	3 %	83 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Leidinggevende	7.4	7.6	o	6 %	75 %	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
Kennismaking	Prettig kennismakingsgesprek leid(st)er	8.9
Kennismaking	Prettig kennismakingsgesprek leidinggevende	8.7
Kennismaking	Tevredenheid kennismaking kind op opvang	8.7
Pedagogisch medewerkers	Tonen veel inzet	8.5
Pedagogisch medewerkers	Afspraken worden goed nageleefd	8.4

Slechtst scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score
Leidinggevende	Zichtbaarheid voor ouders	6.3
Dagprogramma	Voldoende extra activiteiten vakantieperiode	6.7
Dagprogramma	Duidelijk beeld van het dagprogramma	6.8
Communicatie	Aantal 10-minutengesprekken	7.1
Algemene ontwikkeling	Aandacht voor talenten	7.2

Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van Stichting GOO 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 de opvanglocatie van Stichting GOO is **+28**. Landelijk kinderopvanglocaties een NPS-score van **+9**.

2.2 Aanbevelingen

De ouders zijn over het algemeen tevreden over de opvangvoorzieningen van Stichting GOO. Over de hoofdaspecten kennismaking, pedagogisch medewerkers, sfeer en ontwikkeling kind op opvanglocatie 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 medewerkers) kunnen wij (op hoofdaspectniveau) geen concrete verbeterpunten signaleren. Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden de opvanglocaties van Stichting GOO 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.

Tenslotte zijn relatief veel ouders niet tevreden over het aantal 10-minutengesprekken en zijn zij van mening dat de leidinggevende onvoldoende zichtbaar is voor de ouders.

Het is belangrijk voor de locaties om (nog) meer aandacht te besteden aan de informatie-uitwisseling met de ouders en de zichtbaarheid van de leidinggevende.

Aandacht voor de locaties

We zien (soms grote) verschillen tussen de opvanglocaties van Stichting GOO: locaties die relatief goed en locaties die relatief slecht scoren. De aparte locatierapportages bevatten voor de locaties veel relevante informatie waarmee een plan van aanpak voor de opvanglocatie opgesteld kan worden, gericht op specifieke knelpunten van de opvanglocatie.

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van Stichting GOO

3.1.1 Positieve en negatieve punten

We hebben de ouders de volgende twee open vragen (zonder voorgedeede 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:	%
Goede / betrokken / lieve leiders	19%
Bij school / dagopvang in gebouw school / kindcentrum	11%
Sfeer (prettig / gezellig / open)	8%
Activiteiten	6%
Locaties	5%
(Spelen met) vriendjes / leeftijdsgenootjes	5%
Vaste gezichten / continuïteit	4%
Betrokkenheid bij het kind / goede zorg	4%
Goed contact met de opvanglocatie / communicatie	3%
Gebouw / ruimte	3%
Kleinschaligheid	3%
Dat mijn kind zich prettig voelt op de opvanglocatie	3%
Vrijheid voor kind	2%
De buitenspeelmogelijkheden	2%
Goede voorbereiding op basisschool / spelend leren	2%
Kinderen kunnen fijn spelen	2%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Geen / weet ik niet	15%
Personeel (aanwezigheid en wisseling daarvan)	7%
Gebouw / ruimte	7%
Communicatie / te weinig informatie naar ouders toe	6%
Weinig flexibiliteit (in ruilen)	6%
Indeling / grootte van de groep	5%
Buitenruimte	3%
Weinig / niet goed spelmateriaal / geen uitdaging	3%
Veiligheid / weinig toezicht	2%
Te weinig (verdeling en aantal) bijzondere activiteiten	2%
Combinatie school / KDV / BSO / Kindcentrum	2%
Chaotisch / slechte organisatie / drukte	2%

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 Stichting GOO 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft Stichting GOO geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de aspecten waarop Stichting GOO een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft Stichting GOO geen, dan wel uitsluitend 'slechte' scores gekregen.

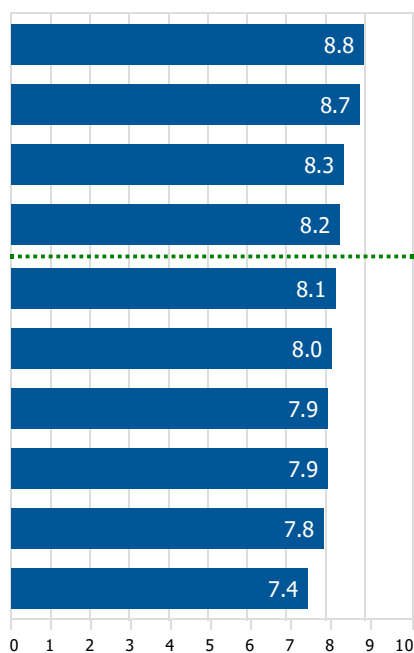
In de rechter grafiek gaan we in op de procentuele verdeling tussen de ouders die over de verschillende aspecten positief (helemaal mee eens of mee eens) of juist negatief (mee oneens of helemaal mee oneens) gestemd zijn. De neutrale positie (niet mee eens, niet mee oneens) is niet in de grafiek opgenomen.

De ouders zijn zeer tevreden over de kennismaking (8.8), over de pedagogisch medewerkers (8.7), over de sfeer op de opvanglocatie (8.3) en over ontwikkeling van hun zoon/dochter op de opvanglocatie (8.2).

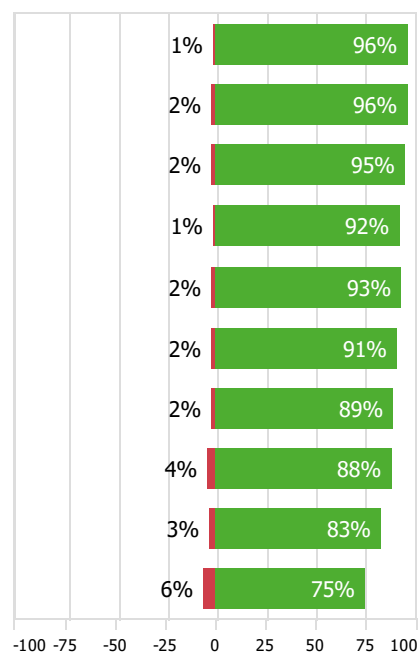
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Hoofdaspecten

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

Uitsplitsing naar soort opvang

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar soort opvang.

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van 'Stichting GOO-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'Stichting GOO-totaal' is deze score **donkergroen** respectievelijk **donkerrood** gekleurd. Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '*' vanwege de privacy van de ouders.

	Peuterspeelzaal	Kinderdagverblijf	Buitenschoolse opvang	Stichting GOO-totaal
Aantal beoordelingen	170	206	306	682
Algemene tevredenheid	8.2	8.1	7.7	7.9
Pedagogisch medewerkers	8.7	8.9	8.5	8.7
Sfeer	8.4	8.6	8.1	8.3
Dagprogramma	8.1	8.0	7.8	7.9
Sociaal-emotioneel	8.2	8.3	7.9	8.1
Ontwikkeling kind op opvanglocatie	8.3	8.5	7.9	8.2
Voeding	8.0	8.0	*	8.0
Kennismaking	*	8.8	*	8.8
Communicatie	7.8	8.0	7.8	7.9
Leidinggevende	7.9	7.6	7.0	7.4
Directeur kindcentrum	7.9	7.6	7.8	7.8

Uitsplitsing naar opvanglocatie

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar opvanglocatie.

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van 'Stichting GOO-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'Stichting GOO-totaal' is deze score **donkergroen** respectievelijk **donkerrood** gekleurd. Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '*' vanwege de privacy van de ouders.

	Laarbeek - Beekrijik	KC Cornelius	KC De Bakelaar	KC Berglaren	KC De Dompelaar	KC De Havelt	Stichting GOO-totaal
Aantal beoordelingen	62	38	74	65	12	16	682
Algemene tevredenheid	7.7	7.8	7.9	7.9	8.7	7.5	7.9
Pedagogisch medewerkers	8.4	8.3	8.9	8.4	9.0	8.4	8.7
Sfeer	8.1	8.4	8.6	8.3	8.9	7.9	8.3
Dagprogramma	7.7	8.0	8.4	7.6	8.4	7.4	7.9
Sociaal-emotioneel	8.0	8.1	8.4	8.1	8.5	7.6	8.1
Ontwikkeling kind op opvanglocatie	7.9	7.9	8.4	8.1	8.1	7.9	8.2
Voeding	8.2	7.8	8.3	7.7	8.1	7.5	8.0
Kennismaking	9.3	*	9.1	8.5	*	*	8.8
Communicatie	7.3	8.0	7.9	7.6	8.1	7.8	7.9
Leidinggevende	7.2	7.8	7.4	7.3	8.6	7.3	7.4
Directeur kindcentrum	6.9	8.3	8.1	7.7	8.5	6.9	7.8

Uitsplitsing naar opvanglocatie

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar opvanglocatie.

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van 'Stichting GOO-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'Stichting GOO-totaal' is deze score **donkergroen** respectievelijk **donkerrood** gekleurd. Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '*' vanwege de privacy van de ouders.

	KC De Kastanjelaar	KC De Klimboom	Laarbeek - De Raagten/de Klimop	KC De Regenboog	KC De Samenstroom	KC Het Venster	Stichting GOO-totaal
Aantal beoordelingen	28	23	57	13	93	23	682
Algemene tevredenheid	7.5	7.6	8.0	8.2	8.0	7.7	7.9
Pedagogisch medewerkers	8.4	9.2	8.8	8.5	8.7	8.1	8.7
Sfeer	8.0	8.2	8.6	8.4	8.4	8.3	8.3
Dagprogramma	7.4	7.9	7.6	8.3	8.0	7.9	7.9
Sociaal-emotioneel	7.5	8.1	8.0	8.6	8.2	8.2	8.1
Ontwikkeling kind op opvanglocatie	7.8	8.1	8.2	8.7	8.2	8.1	8.2
Voeding	8.0	7.9	8.1	*	7.7	7.8	8.0
Kennismaking	*	*	8.5	*	8.7	*	8.8
Communicatie	7.7	8.3	7.7	7.8	8.0	7.9	7.9
Leidinggevende	6.9	7.6	7.0	7.1	7.4	6.4	7.4
Directeur kindcentrum	7.6	7.6	7.8	7.8	7.7	7.9	7.8

Uitsplitsing naar opvanglocatie

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar opvanglocatie.

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van 'Stichting GOO-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'Stichting GOO-totaal' is deze score **donkergroen** respectievelijk **donkerrood** gekleurd. Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '*' vanwege de privacy van de ouders.

	KC Kleinerf	KC Octopus	KC 't Einder	KDV 't Stappertje	Uilenspiegel	Stichting GOO-totaal
Aantal beoordelingen	23	66	34	31	24	682
Algemene tevredenheid	8.4	8.1	7.8	8.6	7.3	7.9
Pedagogisch medewerkers	9.4	8.7	8.6	9.7	7.9	8.7
Sfeer	8.1	8.2	8.2	8.8	8.0	8.3
Dagprogramma	8.3	8.1	7.6	8.5	7.6	7.9
Sociaal-emotioneel	8.7	8.2	8.0	8.5	7.9	8.1
Ontwikkeling kind op opvanglocatie	8.1	8.4	8.4	8.9	7.7	8.2
Voeding	8.6	7.8	9.0	8.4	8.7	8.0
Kennismaking	*	*	*	9.0	*	8.8
Communicatie	8.3	8.2	8.2	8.3	7.5	7.9
Leidinggevende	6.7	7.7	8.1	8.4	7.6	7.4
Directeur kindcentrum	6.5	8.6	7.9	7.9	7.2	7.8

3.1.3 Benchmark kinderopvang

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

Stichting GOO scoort op de volgende hoofdaspecten (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark kinderopvang: Kennismaking en Pedagogisch medewerkers.

	Gemiddelde score van Stichting GOO	Benchmark kinderopvang	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	7.9	7.8	o
Kennismaking	8.8	8.1	++
Pedagogisch medewerkers	8.7	8.2	++
Sfeer	8.3	8.3	o
Ontwikkeling kind op opvanglocatie	8.2	8.1	o
Sociaal-emotioneel	8.1	8.2	o
Voeding	8.0	8.1	o
Dagprogramma	7.9	8.1	o
Communicatie	7.9	8.1	o
Directeur kindcentrum	7.8	7.6	o
Leidinggevende	7.4	7.6	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)

Oudertevredenheidsonderzoek opvang

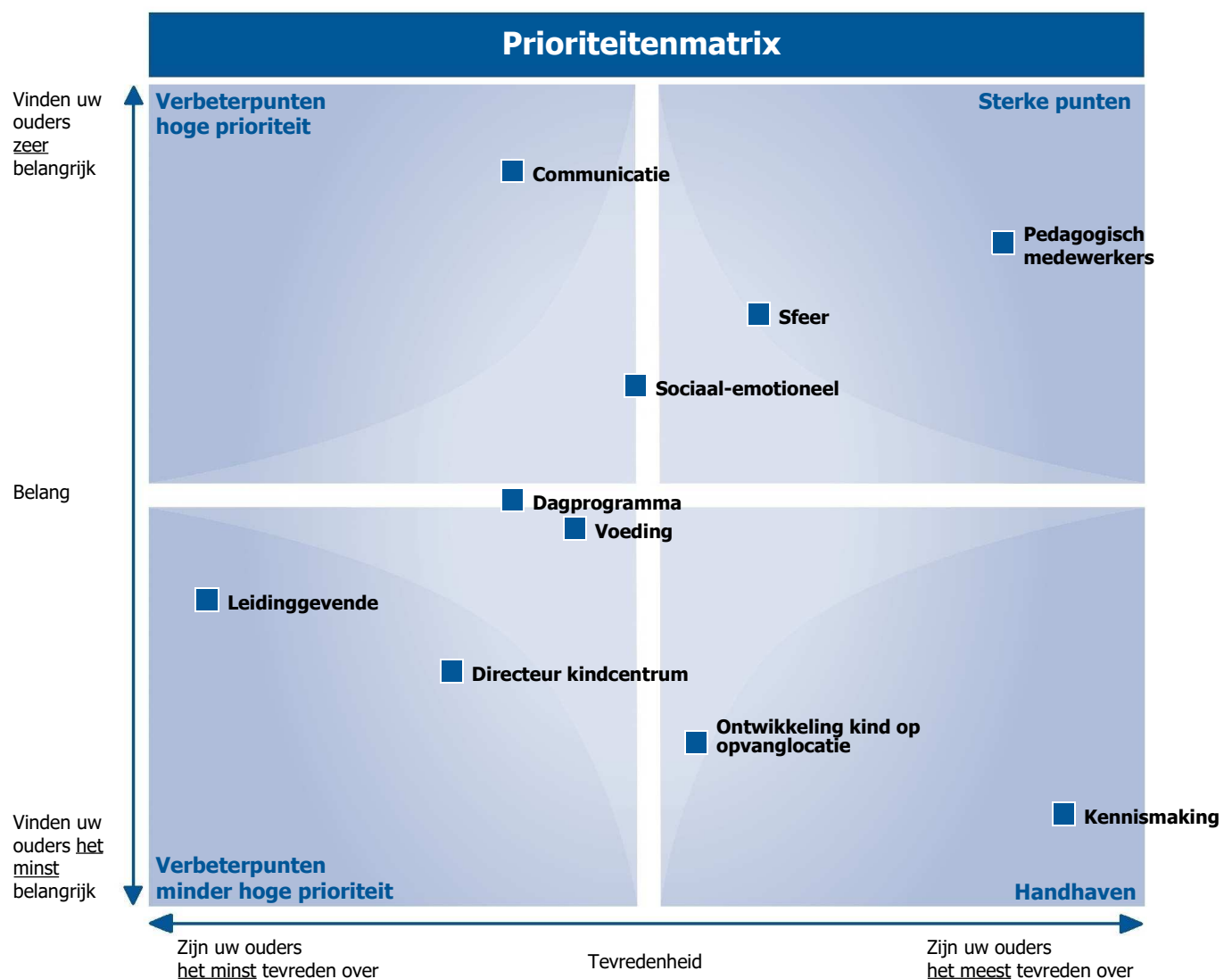
3.1.4 Verbeterprioriteiten

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 het kindcentrum 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 'belangscores' (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: Communicatie.

STERKE PUNTEN

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

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van Stichting GOO: 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, Voeding, Leidinggevende, 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 Stichting GOO: Ontwikkeling kind op opvanglocatie, Kennismaking.

3.1.5 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van de kindcentra van Stichting GOO met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS).

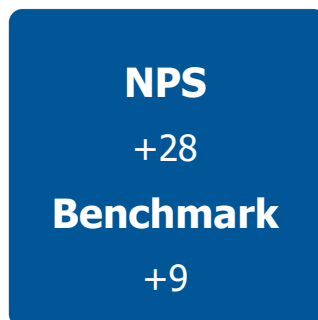
Aan alle ouders is de vraag voorgelegd 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de opvanglocatie zou aanbevelen aan een andere ouder?' Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de opvanglocatie beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal de opvanglocatie beslist wel aanraden'.

Op basis van deze vraag worden ouders ingedeeld in vier categorieën: **Promotors** (9-10), **Passives** (7-8), **Detractors** (5-6) en **Extreme detractors** (0-4). In onderstaande figuur bieden we een weergave van deze vier categorieën en berekenen we de NPS voor de opvanglocaties van Stichting GOO.



Toelichting van de Net Promotor Score

- Promotors zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de opvanglocatie en hun enthousiasme over de opvanglocatie naar anderen uiteten;
- 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 uiteten over de opvanglocatie.



De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (36-7-1 = **+28**). Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Een positieve NPS staat voor een gezond evenwicht tussen loyale en niet-loyale ouders.

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.

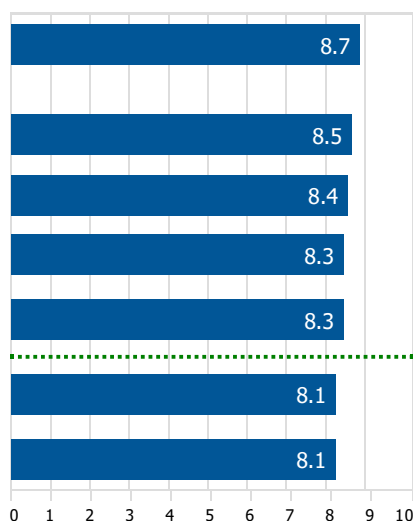
3.2.1 Pedagogisch medewerkers

De ouders zijn zeer tevreden over de inzet die de pedagogisch medewerkers tonen (8.5), over het naleven van afspraken tussen henzelf en de pedagogisch medewerkers (8.4), over het aantal vaste gezichten op de groep (8.3) en over de mate waarin de pedagogisch medewerkers open staan voor klachten/opmerkingen van ouders (8.3).

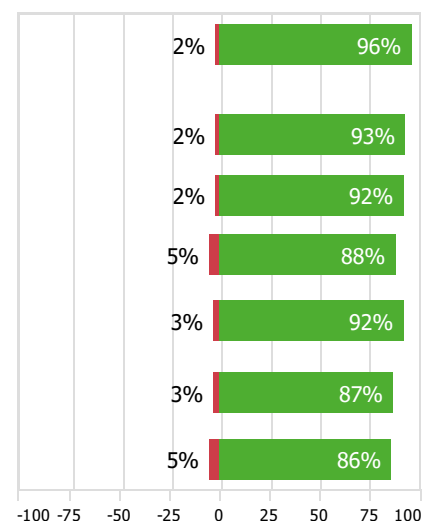
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Pedagogisch medewerkers

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

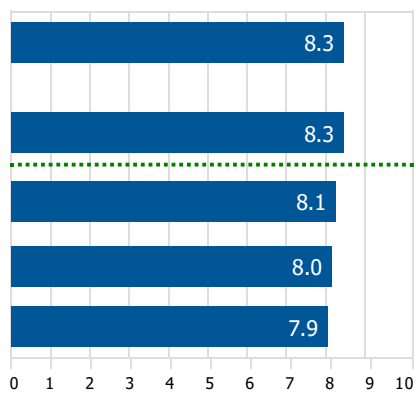
3.2.2 Sfeer

De ouders zijn zeer tevreden over de aandacht van de pedagogisch medewerkers voor normen en waarden (8.3).

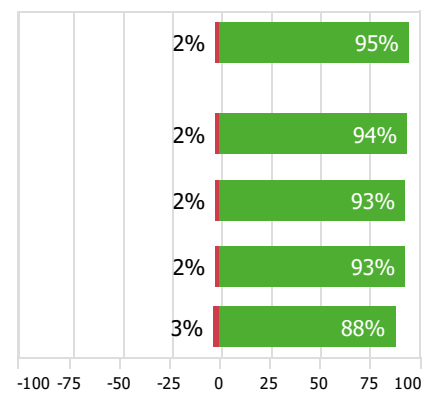
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Sfeer

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

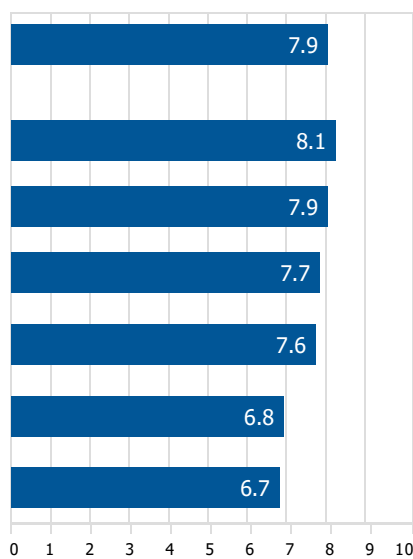
3.2.3 Dagprogramma

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

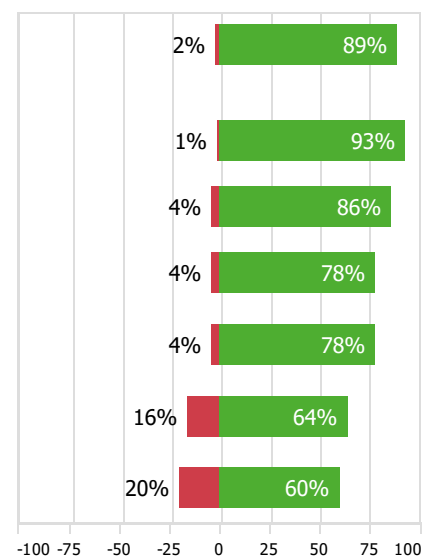
De ouders zijn van mening dat de opvanglocatie onvoldoende extra activiteiten in de vakantieperiode organiseert (6.7; 20% negatief). Ze zijn niet tevreden over de mate waarin ze een duidelijk beeld hebben van het dagprogramma (6.8; 16% negatief).

Dagprogramma

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

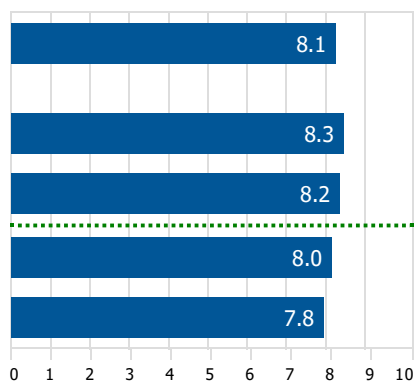
3.2.4 Sociaal-emotioneel

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter zich thuis voelt op de groep (8.3) en dat hun zoon/dochter met plezier naar de opvanglocatie gaat (8.2).

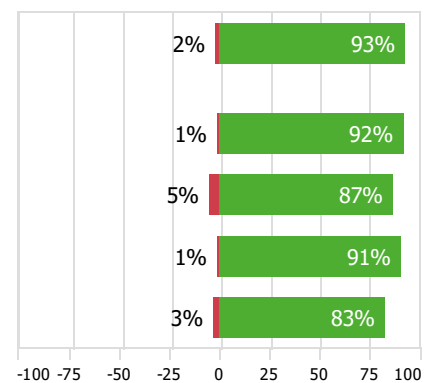
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Sociaal-emotioneel

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

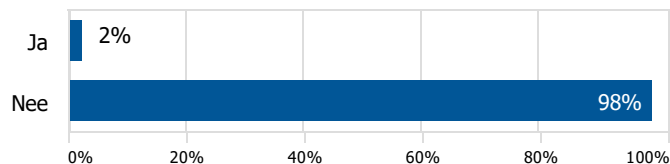


■ Negatief ■ Positief

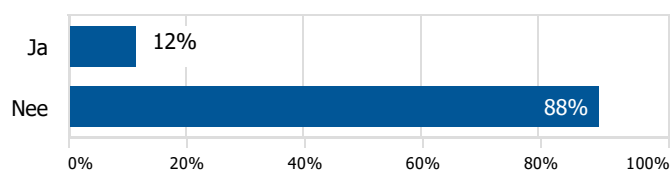
3.2.5 Pesten

Aan de ouders van kinderen die naar de buitenschoolse opvang gaan is een aantal uitspraken voorgelegd over pesten. In de onderstaande figuur ziet u per uitspraak het percentage ouders dat op de betreffende uitspraak 'ja' heeft geantwoord. Deze resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van 306 ouders.

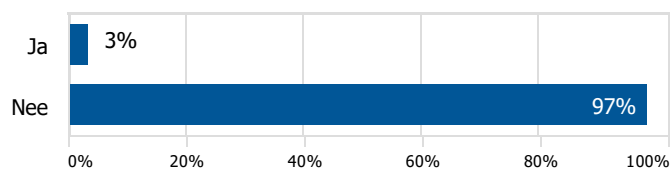
In de groep van mijn zoon/dochter wordt vaak gepest



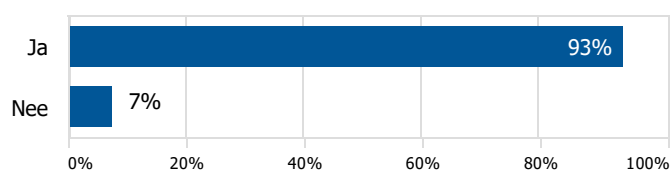
Mijn zoon/dochter wordt weleens gepest



Mijn zoon/dochter pest zelf weleens op de opvanglocatie



De pedagogisch medewerkers treden actief op tegen pesten



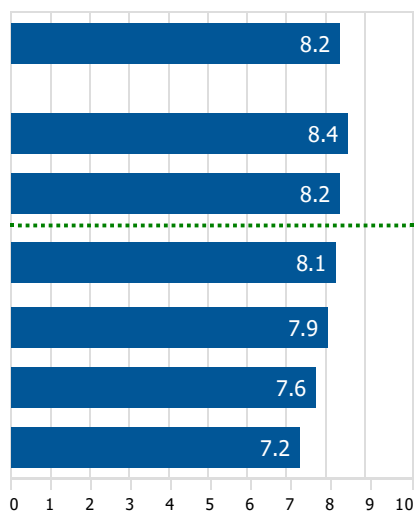
3.2.6 Algemene ontwikkeling

De ouders vinden in sterke mate dat de opvanglocatie bijdraagt aan de taalontwikkeling van hun kind (8.4) en dat de opvanglocatie voldoende aandacht besteedt aan creatieve zaken (8.2).

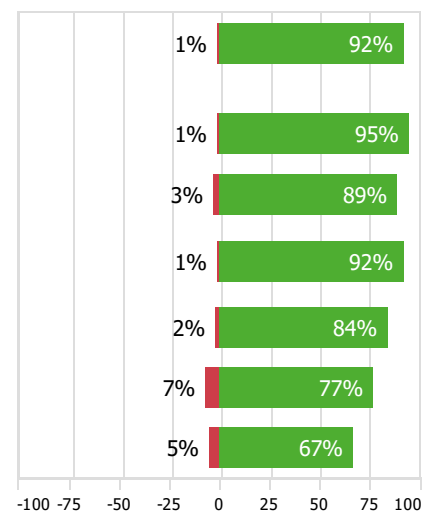
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

3.2.7 Voeding

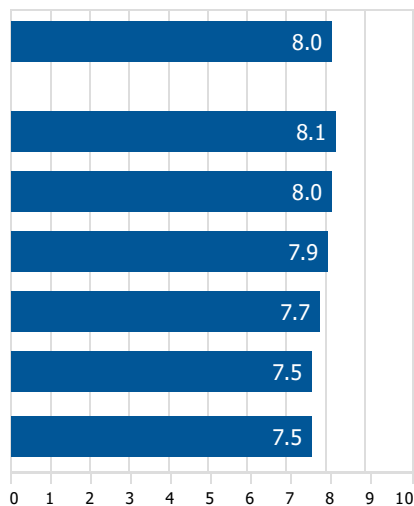
Aan de ouders van kinderen op het kinderdagverblijf of de peuterspeelzaal is een aantal uitspraken voorgelegd over voeding op de opvanglocatie. De onderstaande resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van 376 ouders.

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

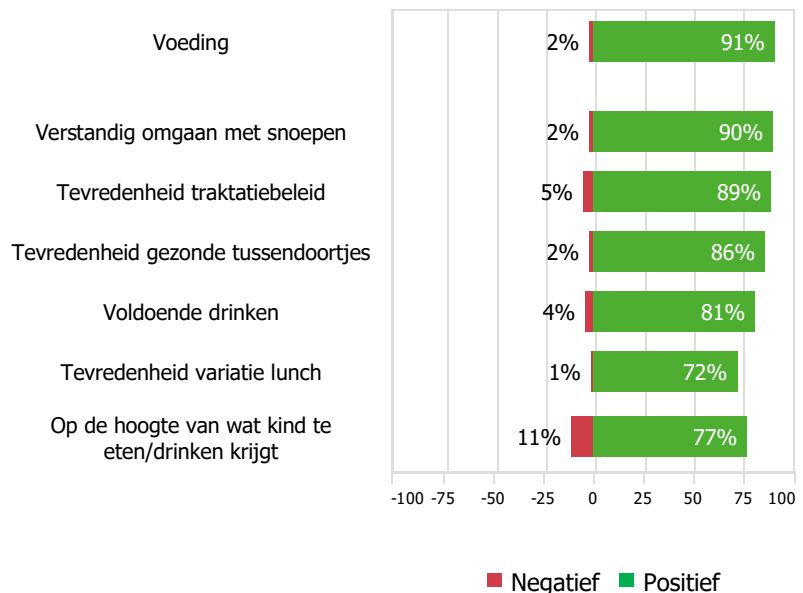
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Voeding

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek opvang

3.2.8 Kennismaking

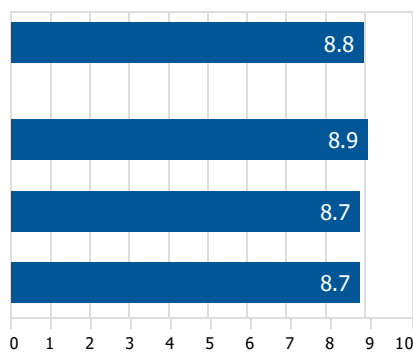
Aan de ouders van kinderen van 0 of 1 jaar is een aantal uitspraken voorgelegd over kennismaking met de opvanglocatie. De onderstaande resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van 74 ouders.

De ouders vinden in sterke mate dat het kennismakingsgesprek op de groep met de leid(st)er prettig verlopen is (8.9) en dat het kennismakingsgesprek met de leidinggevende prettig verlopen is (8.7). Ze zijn zeer tevreden over de eerste kennismaking van hun zoon/dochter op de opvanglocatie (8.7).

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Kennismaking

Gemiddelde score tevredenheid



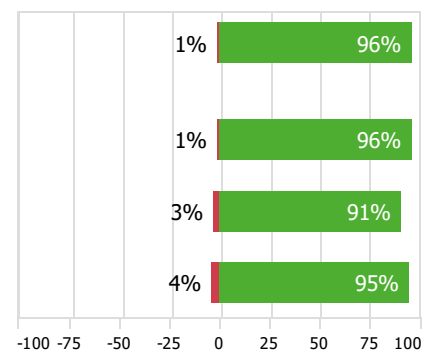
Percentages tevredenheid

Kennismaking

Prettig kennismakingsgesprek leid(st)er

Prettig kennismakingsgesprek leidinggevende

Tevredenheid kennismaking kind op opvang



■ Negatief ■ Positief

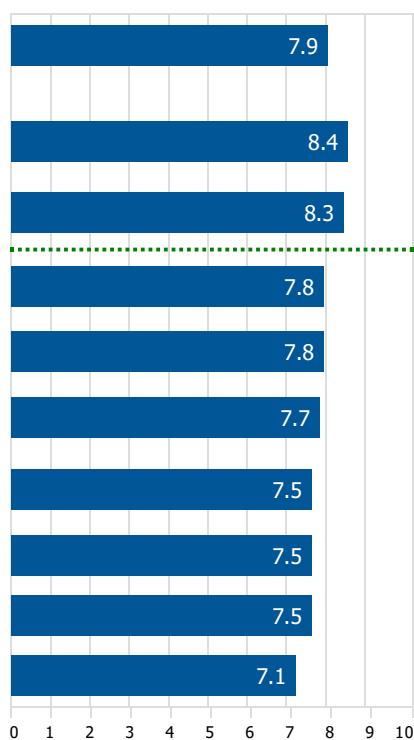
3.2.9 Communicatie

De ouders vinden in sterke mate dat de pedagogisch medewerkers voldoende tijd voor hen hebben (8.4). Ze zijn zeer tevreden over het contact met de pedagogisch medewerkers (8.3).

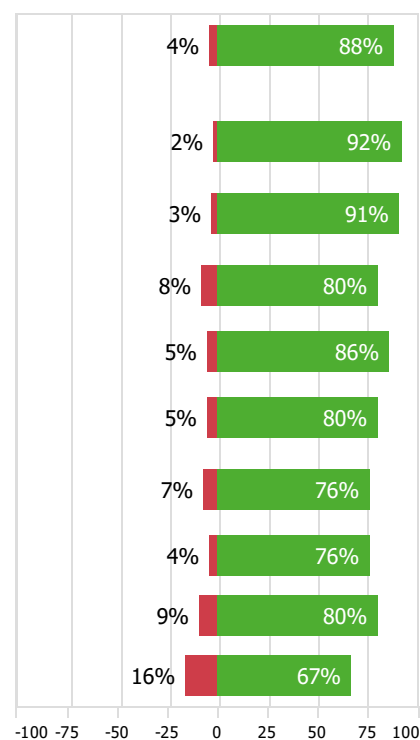
De ouders zijn niet tevreden over het aantal 10-minutengesprekken (7.1; 16% negatief).

Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

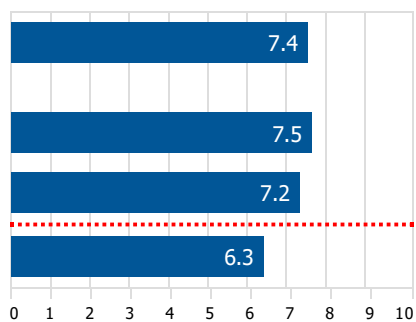
3.2.10 Leidinggevende

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

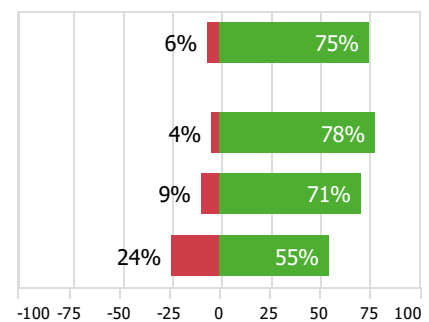
De ouders zijn van mening dat de leidinggevende onvoldoende zichtbaar is voor de ouders (6.3; 24% negatief).

Leidinggevende

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

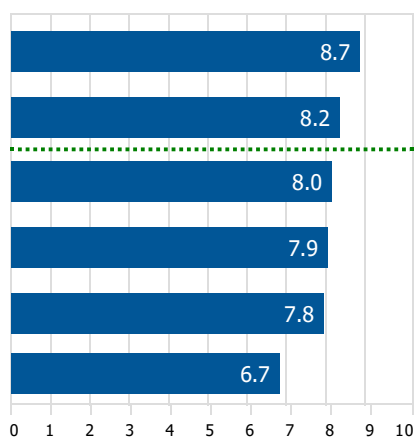
3.2.11 Algemene vragen

De ouders geven in sterke mate aan dat zij hun kind met een prettig gevoel naar de opvanglocatie laten gaan (8.7) en dat kinderen niet te vaak overgeplaatst worden tussen groepen (8.2).

De ouders geven aan dat zij niet bekend zijn met het pedagogisch beleidsplan (6.7; 21% negatief).

Algemene vragen

Gemiddelde score tevredenheid



Laat mijn kind met prettig gevoel naar opvanglocatie gaan

Overplaatsing kinderen

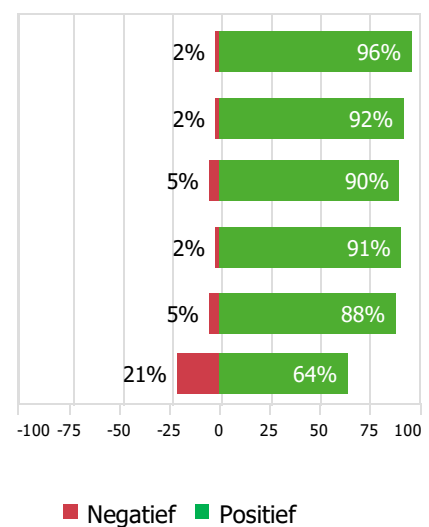
Tevredenheid openingstijden

Opvanglocatie sluit aan bij eigen manier van opvoeden

Tevredenheid indeling groepen

Bekend met pedagogisch beleidsplan

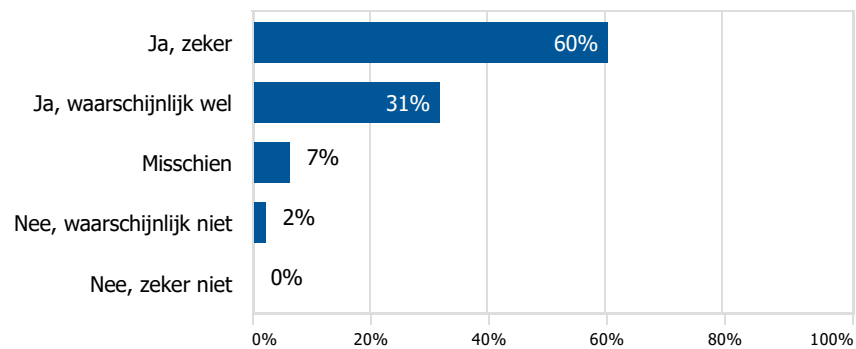
Percentages tevredenheid



3.2.12 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 608 beoordelingen.

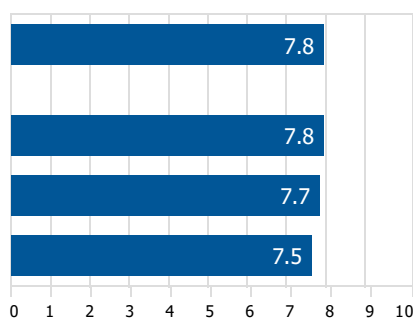
3.3.1 Directeur kindcentrum

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

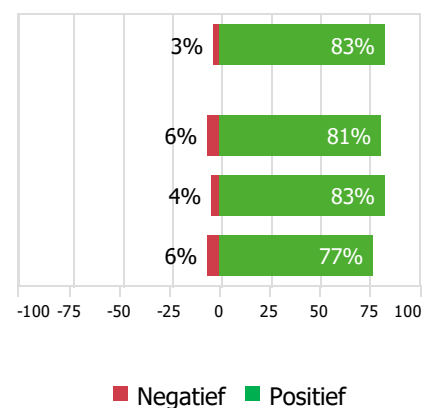
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Directeur kindcentrum

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



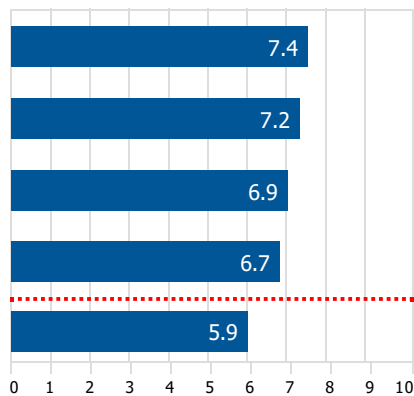
3.3.2 Gedachtegoed kindcentrum

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

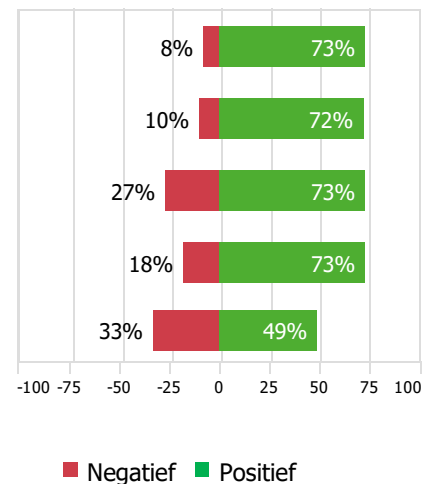
De ouders geven aan dat ze geen centraal aanspreekpunt hebben om afspraken te maken met betrekking tot hun zoon/dochter (5.9; 33% negatief), dat ze het niet goed zouden vinden als er binnen het kindcentrum hetzelfde traktatiebeleid gevoerd zou worden (6.7; 18% negatief) en dat ze het niet fijn zouden vinden als het kindcentrum de traktaties verzorgt (6.9; 27% negatief).

Gedachtegoed kindcentrum

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



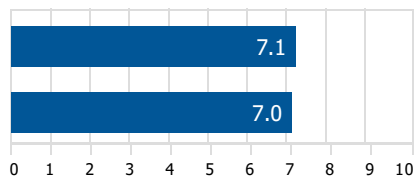
3.3.3 Servicebureau

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

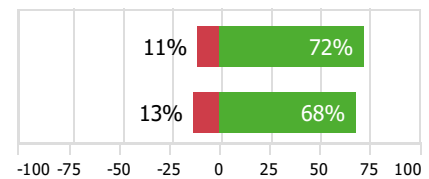
Servicebureau

Gemiddelde score tevredenheid



Telefonische bereikbaarheid servicebureau
Dienstverlening

Percentages tevredenheid

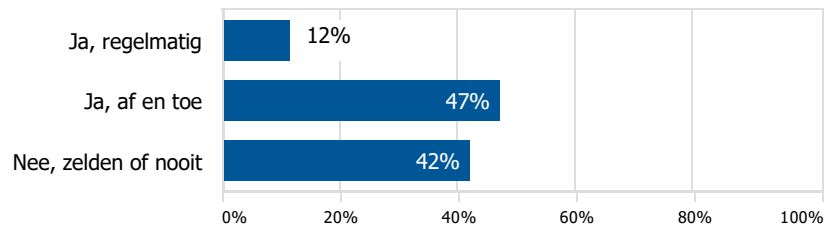


■ Negatief ■ Positief

3.3.4 Website

In deze paragraaf bieden we een weergave van de uitkomsten over de websites van de kindcentra van Stichting GOO.

Bezoekt u de website van het kindcentrum weleens?



Aan de ouders die aan hebben gegeven 'regelmatig' of 'af en toe' de website van het kindcentrum te bezoeken, is gevraagd de website te beoordelen aan de hand van drie stellingen. De resultaten hiervan presenteren we in de onderstaande tabel.

	Score	Benchmark	Afwijking
Informatie die geboden wordt	7.5	7.5	o
Overzichtelijkheid	7.3	7.3	o
Website is 'up-to-date'	7.2	7.0	o

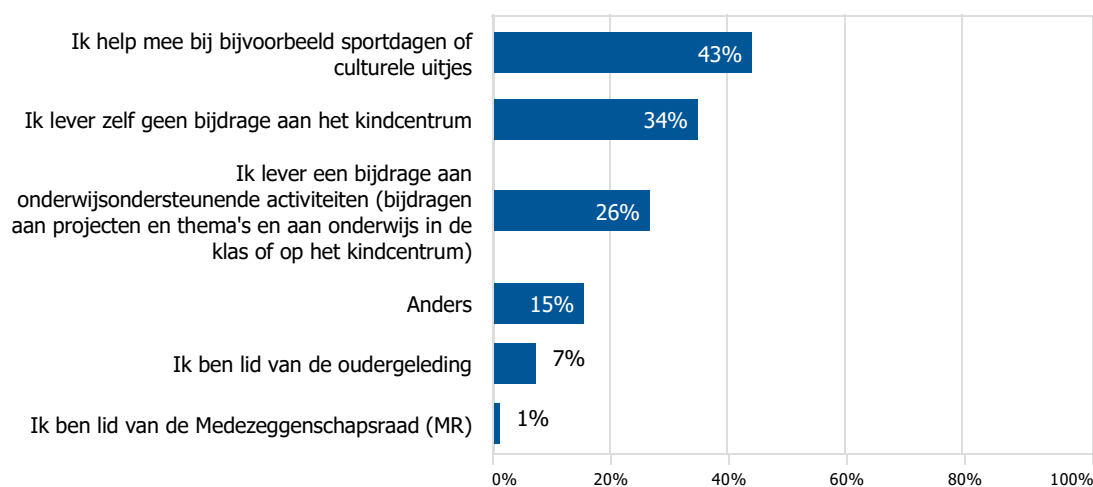
3.3.5 Ouderbetrokkenheid

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

Ouderpotentie

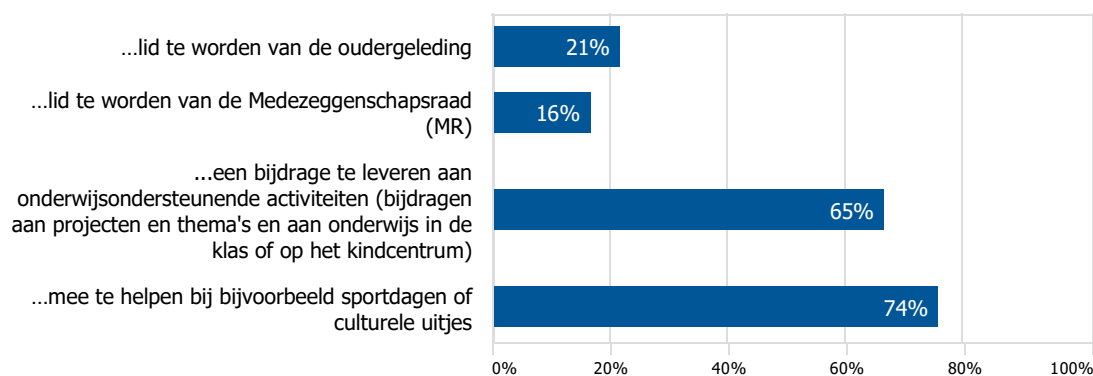
We hebben ouders gevraagd op welke wijze zij een bijdrage leveren aan het kindcentrum. De resultaten van deze vraag worden gepresenteerd in onderstaande figuur.

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.

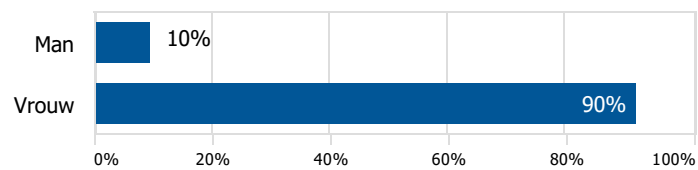
Zou u bereid zijn...



4. Achtergrondkenmerken

In dit hoofdstuk bieden we een weergave van een aantal kenmerken van de ouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

Bent u een man of vrouw?



Wat is uw hoogst genoten en afgeronde schoolopleiding?

