



Rapportage

Oudertevredenheidsonderzoek opvang

Soort rapportage: Locatierapportage

Locatie: KC Berglaren

Datum: mei 2018

Opdrachtgever: Stichting GOO



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 Berglaren.

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 Berglaren zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij KC Berglaren.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor KC Berglaren.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de vragenlijst die in overleg met Stichting GOO is opgesteld. KC Berglaren 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 Berglaren. Ouders die gebruikmaken van meerdere opvangvoorzieningen (bijvoorbeeld het kinderdagverblijf én de buitenschoolse opvang) hebben voor iedere opvangvoorziening een aparte vragenlijst ingevuld. Uiteindelijk zijn er 65 beoordelingen gegeven door 62 ouders.

Oudertevredenheidsonderzoek opvang

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

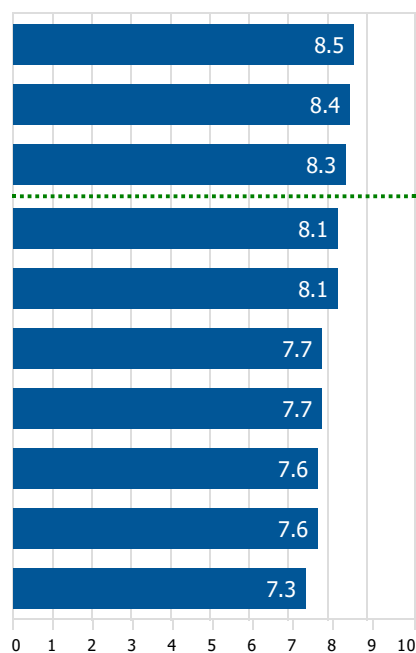
In de rechter grafiek gaan we in op de procentuele verdeling tussen de ouders die over de verschillende aspecten positief (helemaal mee eens of mee eens) of juist negatief (mee oneens of helemaal mee oneens) gestemd zijn. De neutrale positie (niet mee eens, niet mee oneens) is niet in de grafiek opgenomen.

De ouders zijn zeer tevreden over de kennismaking (8.5), over de pedagogisch medewerkers (8.4) en over de sfeer op de opvanglocatie (8.3).

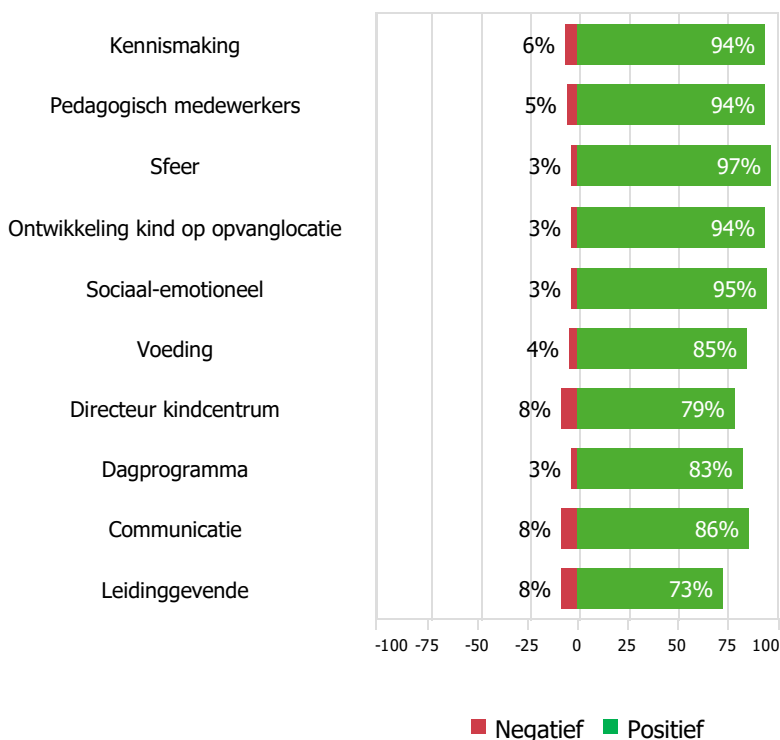
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Hoofdaspecten

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

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.

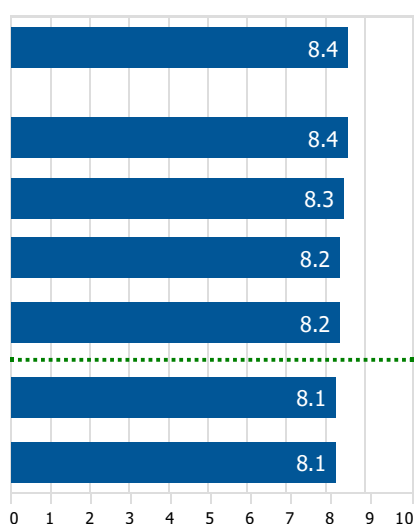
3.2.1 Pedagogisch medewerkers

De ouders zijn zeer tevreden over de inzet die de pedagogisch medewerkers tonen (8.4), over het naleven van afspraken tussen henzelf en de pedagogisch medewerkers (8.3), over het aantal vaste gezichten op de groep (8.2) en over de mate waarin de pedagogisch medewerkers open staan voor klachten/opmerkingen van ouders (8.2).

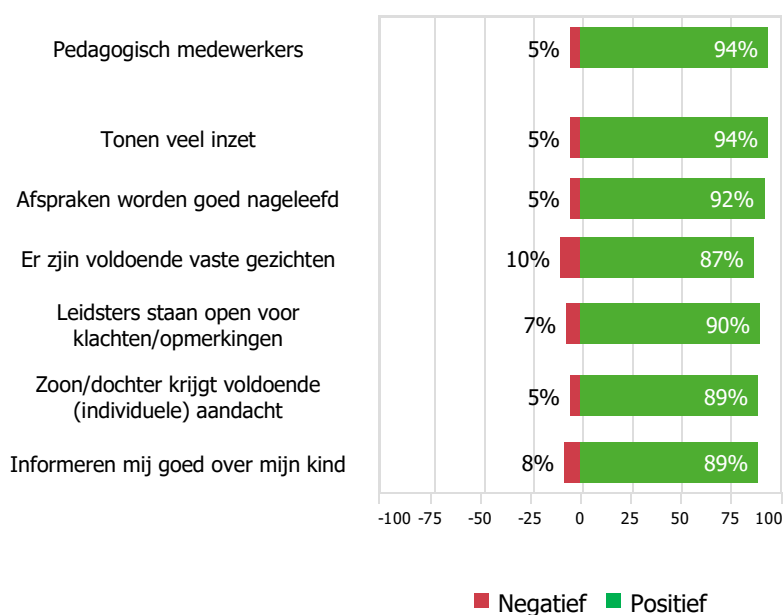
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Pedagogisch medewerkers

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



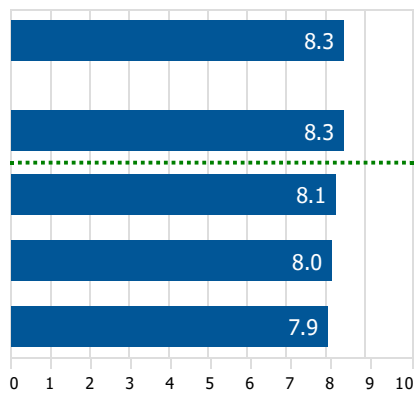
3.2.2 Sfeer

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

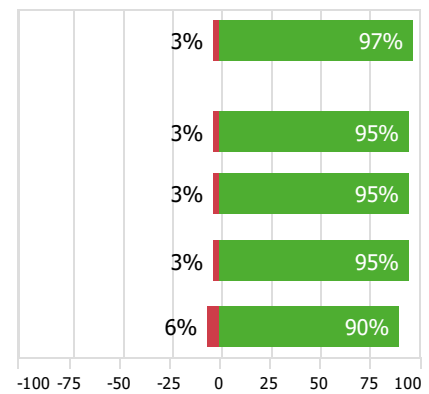
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Sfeer

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

Oudertevredenheidsonderzoek opvang

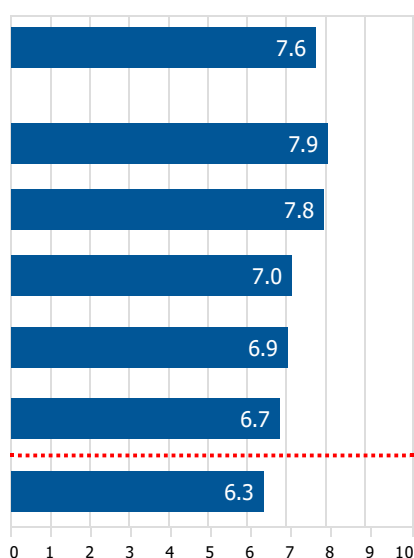
3.2.3 Dagprogramma

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

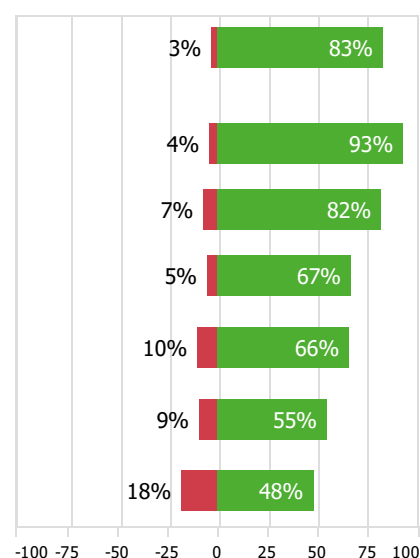
De ouders zijn niet tevreden over de mate waarin ze een duidelijk beeld hebben van het dagprogramma (6.3; 18% negatief).

Dagprogramma

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

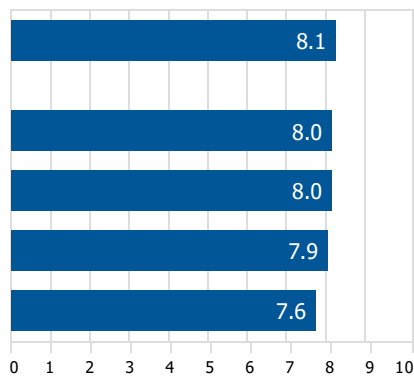
3.2.4 Sociaal-emotioneel

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

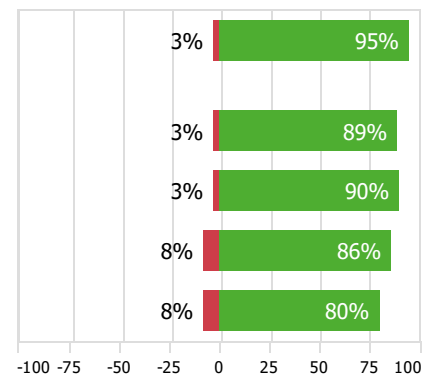
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Sociaal-emotioneel

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid

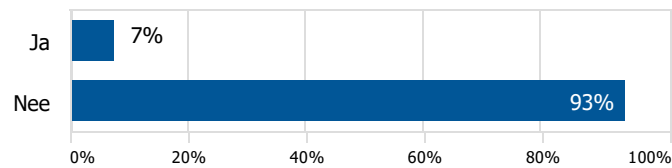


■ Negatief ■ Positief

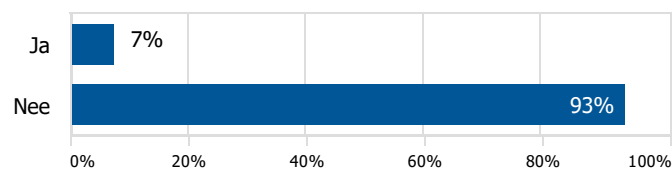
3.2.5 Pesten

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 14 ouders.

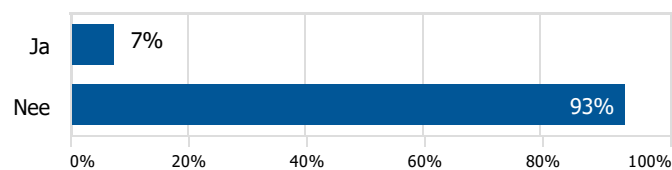
In de groep van mijn zoon/dochter wordt vaak gepest



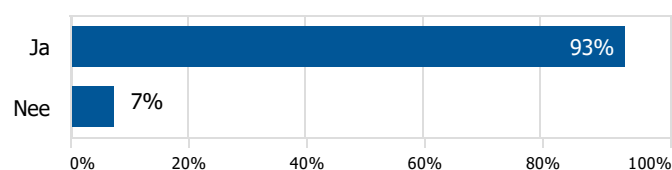
Mijn zoon/dochter wordt weleens gepest



Mijn zoon/dochter pest zelf weleens op de opvanglocatie



De pedagogisch medewerkers treden actief op tegen pesten



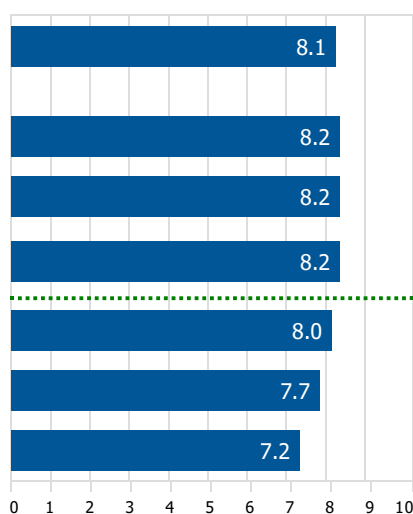
3.2.6 Algemene ontwikkeling

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

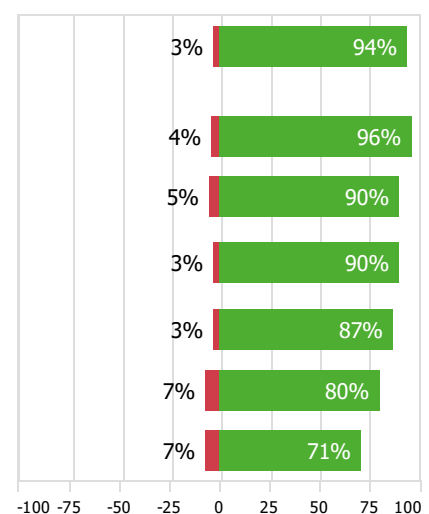
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Algemene ontwikkeling

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

Oudertevredenheidsonderzoek opvang

3.2.7 Voeding

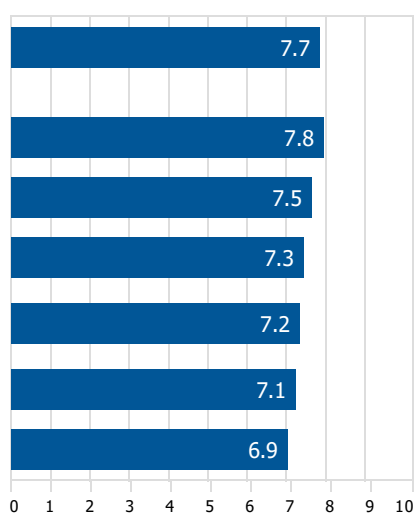
Aan de ouders van kinderen op een kinderdagverblijf of een peuterspeelzaal is een aantal uitspraken voorgelegd over voeding op de opvanglocatie. De onderstaande resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van 51 ouders.

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

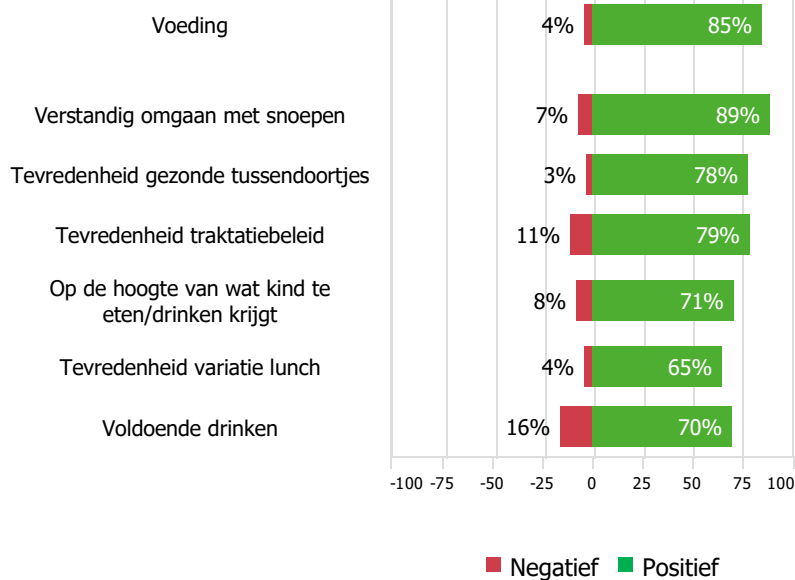
De ouders zijn van mening dat hun zoon/dochter onvoldoende drinken krijgt aangeboden gedurende de dag (6.9; 16% negatief).

Voeding

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



3.2.8 Kennismaking

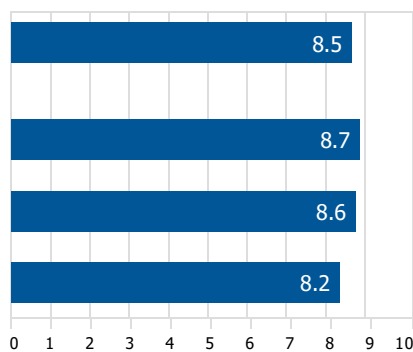
Aan de ouders van kinderen van 0 of 1 jaar is een aantal uitspraken voorgelegd over kennismaking met de opvanglocatie. De onderstaande resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van 16 ouders.

De ouders vinden in sterke mate dat het kennismakingsgesprek met de leidinggevende prettig verlopen is (8.7) en dat het kennismakingsgesprek op de groep met de leid(st)er prettig verlopen is (8.6). Ze zijn zeer tevreden over de eerste kennismaking van hun zoon/dochter op de opvanglocatie (8.2).

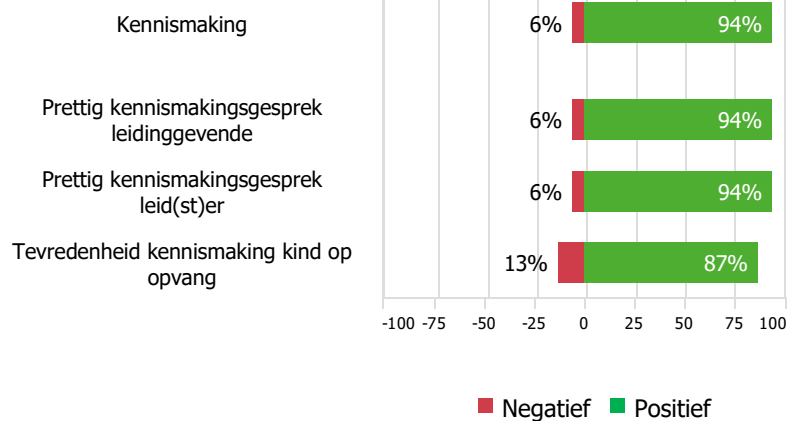
Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders negatief gestemd zijn.

Kennismaking

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



Oudertevredenheidsonderzoek opvang

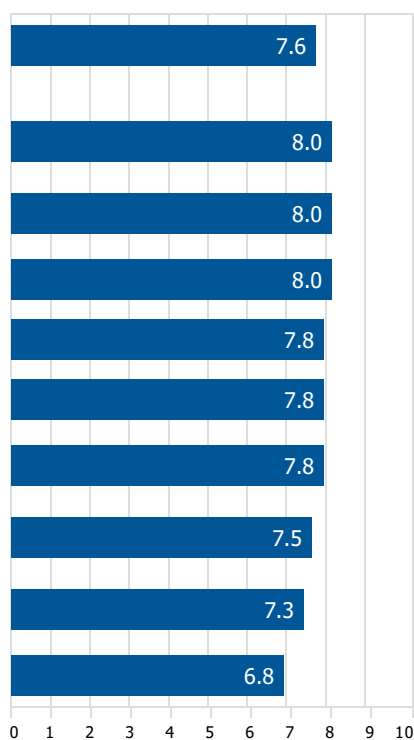
3.2.9 Communicatie

Er zijn geen deelaspecten waarover de ouders zeer tevreden zijn.

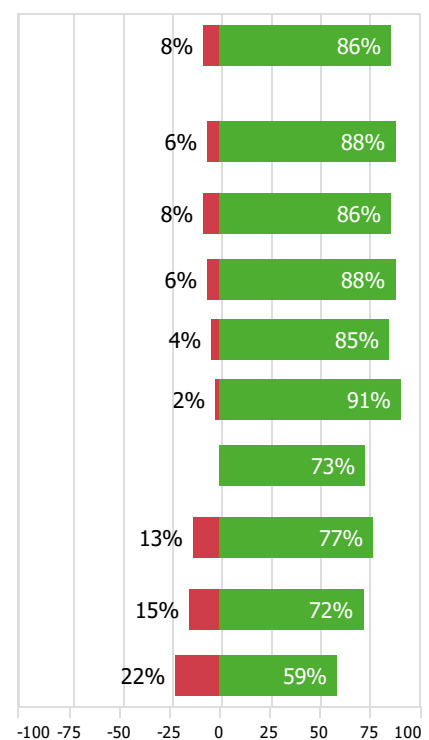
De ouders zijn niet tevreden over het aantal 10-minutengesprekken (6.8; 22% negatief). Ze zijn van mening dat de leidinggevende van de opvanglocatie niet goed bereikbaar is (7.3; 15% negatief).

Communicatie

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief