



Kinderopvang met beleid

***Locatieresultaten Klanttevredenheidsonderzoek bij  
Stichting Thuishuis***

***Bernewezen***

Kinderdagverblijven

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>pagina</b>
Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Respons	4
Totaalbeoordeling	4
Resultaten onderwerpen en deelaspecten	5
Thuishuis specifieke uitkomsten	5
Stichting Thuishuis specifieke uitkomsten	7
Stellingen	8

## Inleiding

In juni 2010 hebben de klanten van Stichting Thuishuis hun mening gegeven over de dienstverlening tijdens een klanttevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek is in opdracht van Stichting Thuishuis uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau Vyvoj.

De resultaten van het onderzoek zijn verwerkt in een totaalrapportage, een tabellenrapportage en in locatierapporten.

Voor u ligt het locatierapport met de resultaten van: Bernewezen

De vragenlijst bevat tien **onderwerpen** die weer onderverdeeld zijn in *deelaspecten*. De tien **onderwerpen** die in het onderzoek aan bod zijn gekomen zijn:

Openingstijden en flexibiliteit	Accommodatie en voorzieningen	Verzorging
Pedagogisch klimaat	Medewerkers	Informatie en communicatie locatie
Beleid en communicatie	Ouderparticipatie	Administratieve processen
Prijs		

In dit Thuishuisrapport worden de volgende onderzoeksuitkomsten gepresenteerd:

- ♦ Respons: welk aandeel van de klanten nam deel aan het onderzoek? (tabel 1);
- ♦ Totaaloordeelen over de verschillende onderwerpen en de opvang\* (tabel 2);
- ♦ Scores op de deelaspecten binnen de onderwerpen\*\* (tabel 3 en 4);
- ♦ Scores op vier stellingen over hoe de kinderen de opvang ervaren volgens de ouders (tabel 5).

\*Aan het einde van ieder onderwerp is de ouders (omwille van de leesbaarheid noemen we de groep ouders/verzorgers: 'ouders') gevraagd om daar een totaaloordeel (variërend van 1 t/m 10) over te geven. Ook is de ouders gevraagd een overkoepelend totaaloordeel te geven over de opvang die Stichting Thuishuis verzorgt.

\*\*Bij ieder deelaspect is de ouders gevraagd naar hun tevredenheid over dat aspect. Daarbij konden zij telkens kiezen uit zeven antwoordcategorieën, op basis waarvan 'rapportcijfers' zijn berekend. Het gaat om de categorieën zeer slecht (3), slecht (4), niet voldoende (5), voldoende (6), ruim voldoende (7), goed (8) en zeer goed (9).

In deze rapportage worden naast de resultaten van Stichting Thuishuis ook benchmarkresultaten gegeven. Hierin zijn de resultaten van de organisaties waar eerder een klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd verwerkt. Door de resultaten van Stichting Thuishuis te vergelijken met de benchmarkresultaten is te zien hoe Stichting Thuishuis beoordeeld wordt ten opzichte van collegakindercentra.

## Respons

Hieronder treft u in tabel 1 het responspercentage van het Thuishuis aan in vergelijking met de respons voor Stichting Thuishuis. Dit percentage geeft weer hoeveel van de beoogde deelnemers aan het onderzoek uiteindelijk de vragenlijst hebben ingevuld. Hoge responscijfers betekenen dat de meningen van een groter aandeel van de ouders in het onderzoek vertegenwoordigd zijn. Hierdoor is de kans dat de resultaten representatief zijn voor de alle ouders groter.

Tabel 1: Respons (in %)

	Bernewezen	Stichting Thuishuis
Respons	85,7%	61,4%

## Totaalbeoordeling

Tabel 2 laat de totaaloordelen zien voor de tien tevredenheidsonderwerpen. De totaaloordelen staan op zichzelf, het gaat dus niet om het gemiddelde van de rapportcijfers op de deelaspecten. In de eerste twee kolommen zijn de resultaten voor het Thuishuis en Stichting Thuishuis als geheel te zien. In de laatste kolom worden de benchmarkresultaten voor de betreffende onderwerpen weergegeven.

In de laatste rij van tabel 2 staat ten slotte nog een overkoepelende algemene totaalbeoordeling: de opvang van het kind.

Tabel 2: Totaaloordelen

<i>Totaaloordelen locatie</i>		Bernewezen	Stichting Thuishuis	Benchmark
Thuishuis	Rapportcijfer Openingstijden	8,3	8,5	7,4
	Rapportcijfer Accommodatie	8,3	8,3	7,4
	Rapportcijfer Verzorging	8,8	8,4	7,5
	Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	8,8	8,4	7,4
	Rapportcijfer Medewerkers	9,0	8,7	7,7
	Rapportcijfer Informatie	8,5	8,2	7,1
Stichting Thuishuis	Rapportcijfer Beleid	8,5	7,9	7,1
	Rapportcijfer Communicatie	8,4	7,3	7,0
	Rapportcijfer Oudercommissie	8,2	7,8	6,7
	Rapportcijfer Ouderparticipatie	8,3	7,1	6,7
	Rapportcijfer Administratie	8,0	7,8	7,1
	Prijs-kwaliteit verhouding	8,1	7,9	7,1
Rapportcijfer Opvang		9,0	8,8	7,9

## Resultaten onderwerpen en deelaspecten

De tabellen 3 en 4 laten per onderwerp de uitkomsten zien voor de onderwerpen en deelaspecten. Hier wordt een vergelijking gemaakt tussen het totaalcijfer van het Thuishuis met het totaalcijfer van Stichting Thuishuis en de benchmark. In tabel 3 vindt u de resultaten van de vragen over de opvang en in tabel 4 de resultaten van de Stichting Thuishuis specifieke vragen.

In 2010 zijn een aantal nieuwe vragen aan de benchmark vragenlijst toegevoegd. Voor deze vragen zijn nog geen benchmark cijfers beschikbaar. Waar dit het geval is wordt dit aangegeven met een streepje (-). Wanneer minder dan vier respondenten de vraag beantwoord hebben zijn de resultaten niet meegenomen in de rapportage. Waar dit het geval is wordt dit ook aangegeven met een streepje (-).

### Thuishuis specifieke uitkomsten

Tabel 3: Thuishuis specifieke uitkomsten

		Bernewezen	Stichting Thuishuis	Benchmark
Openingsstijden en flexibiliteit	De tijden voor het brengen van uw kind	8,6	8,6	7,9
	De tijden voor het ophalen van uw kind	8,6	8,6	7,8
	De mogelijkheid om uren te ruilen	6,6	7,6	6,2
	De mogelijkheid van extra opvang (buiten uw vaste uren)	6,3	7,4	6,3
	Het aantal sluitingsdagen per jaar	7,5	7,5	7,3
	Rapportcijfer Openingsstijden	8,3	8,5	7,4
Accommodatie en voorzieningen	De locatie van het Thuishuis: bereikbaarheid, parkeergelegenheid	7,4	7,6	7,2
	De sfeer en uitstraling van de accommodatie	8,1	8,3	7,5
	De hygiëne in het gebouw	8,3	8,3	7,2
	Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	8,2	8,1	6,8
	Veiligheid in het gebouw	8,3	8,3	7,2
	De verzorgingsruimte en de sanitaire voorzieningen in het Thuishuis	7,9	8,1	7,2
	Slaapruimten	7,8	8,0	7,0
	Groeps- en speelruimte binnen (voldoende ruimte en licht)	8,0	7,8	7,4
	Variëteit materiaal binnen (spelletjes, speelgoed, knutselpullen etc.)	8,7	8,4	7,5
	Speelruimte buiten (voldoende ruimte, voldoende uitdaging)	7,3	7,8	7,4
	Variëteit materiaal buiten (speeltoestellen, zandbak, driewielers etc.)	8,5	8,1	7,4
	Veiligheid buiten het gebouw	8,3	8,1	7,1
	Rapportcijfer Accommodatie	8,3	8,3	7,4
	Verzorging	Kwaliteit en variatie van voeding	8,4	7,9
Beleid met betrekking tot snoepen, traktaties en tussendoortjes		8,3	8,0	7,4
Rekening houden met speciale eetgewoontes, dieet, allergie e.d.		8,4	8,2	7,6
Slapen en rusten		8,4	8,1	7,4
Verschonen		8,2	8,0	7,2
Toezicht op lichamelijke hygiëne (handjes wassen etc.)		8,5	8,2	7,2
Zindelijkheidstraining		8,1	8,0	7,2
Aandacht voor de uiterlijke verzorging van uw kind		8,1	7,9	7,0
Wijze waarop gehandeld wordt bij ziekte van uw kind		8,5	8,2	7,5
Het aantal kinderen in de groep		8,2	8,2	7,1
Rapportcijfer Verzorging		8,8	8,4	7,5

		Bernewezen	Stichting Thuishuis	Benchmark
Pedagogisch klimaat	Samenstelling van de groep: kinderen met verschillende leeftijden of juist ongeveer even oude kinderen	8,3	8,2	7,3
	Activiteiten met uitdaging voor uw kind	8,3	8,1	7,3
	Stimuleren van de creativiteit	8,3	8,1	7,3
	Aandacht voor taalontwikkeling	8,3	8,1	7,2
	Aandacht voor sociale vaardigheden	8,3	8,3	7,4
	Aandacht voor het wenproces	8,5	8,2	7,5
	Aandacht voor waarden en normen	8,5	8,3	7,5
	Aandacht voor ontwikkeling van weerbaarheid, zelfvertrouwen en eigenwaarde	8,5	8,2	7,4
	Bewaken van een emotionele veilige omgeving	8,5	8,3	7,4
	Het omgaan met problematisch gedrag kinderen (ruzies, agressief gedrag etc.)	8,3	8,2	-
	Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	8,8	8,4	7,4

		Bernewezen	Stichting Thuishuis	Benchmark
Medewerkers	De deskundigheid van de medewerkers: verzorging en opvoedkundig	8,4	8,3	7,4
	De persoonlijke aandacht voor uw kind bij vertrek/ aankomst	8,6	8,4	7,7
	De betrokkenheid van medewerkers bij u en uw kind	8,5	8,4	7,8
	De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	8,5	8,5	7,9
	De terugkoppeling aan u over uw kind als u uw kind haalt	8,6	8,3	7,4
	De sfeer in het team van medewerkers	8,5	8,5	7,7
	Het aantal medewerkers in de groep	8,6	8,4	7,2
	Het aantal wisselingen in het team	8,7	8,4	7,0
	Rekening houden met individuele wensen van ouders	8,3	8,4	7,5
	Taalgebruik en taalbeheersing van de medewerkers	8,5	8,4	7,5
	Rapportcijfer Medewerkers	9,0	8,7	7,7
Informatie	Informatie over de praktische zaken op het kinderdagverblijf: rondom sluitingsdagen, medewerkers en samenstelling team	8,2	8,2	7,2
	Informatie over het pedagogisch- en verzorgingsbeleid van het kinderdagverblijf	8,2	7,8	6,8
	Informatie over de ontwikkeling van uw kind	8,2	7,7	7,0
	De frequentie van de kindbesprekingen/10-minuten gesprekken over uw kind	7,9	7,9	6,5
	De inhoud van de kindbesprekingen/ 10-minuten gesprekken	8,3	8,2	7,0
	De bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van de Thuishuisondernemer	8,4	8,4	7,0
	De klantgerichtheid van de Thuishuisondernemer	8,4	8,4	7,0
	Rapportcijfer Informatie	8,5	8,2	7,1

Tabel 4: Resultaten Stichting Thuishuis

		Bernewezen	Stichting Thuishuis	Benchmark
Beleid en communicatie	Het pedagogisch beleid dat het Thuishuis heeft geformuleerd	8,3	7,9	7,1
	De wijze waarop het Thuishuis toeziet op de handhaving van dit pedagogisch beleid	8,2	7,9	6,9
	Het beleid dat het Thuishuis heeft met betrekking tot personeel; werving en opleiding	8,0	8,0	6,9
	Het plaatsingsbeleid en de wachtlijstprocedure	7,6	7,8	6,5
	Schriftelijke communicatie door het Thuishuis	8,3	7,9	7,0
	De informatievoorziening middels de website	7,6	7,8	6,8
	De klachtenregeling	8,0	7,8	6,6
	De wijze waarop het Thuishuis de ouders/ verzorgers betreft bij het beleid en de	8,1	7,9	6,7
	De ouderavonden	7,8	7,8	6,7
	Rapportcijfer Beleid	8,5	7,9	7,1
	Rapportcijfer Communicatie	8,4	7,3	7,0
Ouderparticipatie	Het functioneren van de oudercommissie	7,7	7,7	6,7
	Informatievoorziening door de oudercommissie	7,9	7,9	6,4
	De bereikbaarheid van de oudercommissie	7,6	7,6	6,7
	Rapportcijfer Oudercommissie	8,2	7,8	6,7
	Rapportcijfer Ouderparticipatie	8,3	7,1	6,7
Administratieve processen	De afhandeling van aanmelding en plaatsing	8,1	7,8	6,8
	Klantgerichte houding	8,3	7,9	7,1
	De wijze waarop men omgaat met de privacy en met uw gegevens	8,2	7,9	7,4
	De facturering (correctheid en duidelijkheid)	8,3	8,0	7,4
	De bereikbaarheid van de administratie	7,7	7,5	7,1
	Rapportcijfer Administratie	8,0	7,8	7,1
Prijs	Prijs-kwaliteit verhouding	8,1	7,9	7,1

## Stellingen

Onderstaande tabel 5 laat voor het Thuishuis zien hoe de ouders denken dat hun kind de opvang vindt en of zij hun kind met een gerust hart achterlaten op de opvang. In tabel 6 wordt een overzicht gegeven van het percentage mensen dat de opvang van Stichting Thuishuis zou aanraden aan een goede vriend of vriendin.

Tabel 5: Hoe vindt het kind de opvang

<i>in %</i>		Bernewezen	Stichting Thuishuis
<i>Vindt uw kind het leuk om naar de kinderopvang te gaan?</i>	Altijd	83,3%	74,0%
	Meestal	16,7%	23,0%
	Soms wel, soms niet	0,0%	3,0%
	Meestal niet	0,0%	0,0%
	Nooit	0,0%	0,0%
<i>Voelt uw kind zich op zijn gemak bij de medewerkers?</i>	Altijd	83,3%	82,0%
	Meestal	16,7%	18,0%
	Soms wel, soms niet	0,0%	0,0%
	Meestal niet	0,0%	0,0%
	Nooit	0,0%	0,0%
<i>Laat u uw kind met een gerust hart achter op de opvang?</i>	Altijd	100,0%	95,0%
	Meestal	0,0%	5,0%
	Soms wel, soms niet	0,0%	0,0%
	Meestal niet	0,0%	0,0%
	Nooit	0,0%	0,0%

Tabel 6: Zou u de opvang aanbevelen?

<i>in %</i>		Bernewezen	Stichting Thuishuis	Benchmark
<i>Zou u een goede vriend(in) die kinderopvang nodig heeft Stichting Thuishuis aanraden?</i>	Zeker wel	100,0%	100,0%	62,8%
	Waarschijnlijk	0,0%	0,0%	33,2%
	Waarschijnlijk niet	0,0%	0,0%	3,3%
	Zeker niet	0,0%	0,0%	0,7%