



Kinderopvang met beleid

***Locatieresultaten Klanttevredenheidsonderzoek bij
Stichting Thuishuis***

Bij Dee

Gastouderopvang

Inhoudsopgave	pagina
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: Bij Dee

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	De Thuishuisondernemer	De rol van Stichting Thuishuis
De rol van de Thuishuisondernemer	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 %)

	Bij Dee	Stichting Thuishuis
Respons	69,2%	63,6%

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>		Bij Dee	Stichting Thuishuis	Benchmark
Thuishuis	Rapportcijfer Openingstijden	8,6	8,4	8,6
	Rapportcijfer Accommodatie	8,1	8,4	8,1
	Rapportcijfer Verzorging	8,4	8,2	8,1
	Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	8,3	8,2	7,9
	Rapportcijfer Thuishuisondernemer	8,8	8,6	8,4
	Rapportcijfer de rol van de Thuishuisondernemer	8,3	8,1	6,9
Stichting Thuishuis	Rapportcijfer Ouderparticipatie	8,2	7,6	6,4
	Rapportcijfer Administratie	7,8	7,6	6,9
	Prijs-kwaliteit verhouding	7,6	7,7	7,2
Rapportcijfer opvang		8,6	8,7	8,5

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.

Wanneer minder dan vier respondenten de vraag beantwoord hebben zijn de resultaten niet meegenomen in de rapportage. Waar dit het geval is wordt dit aangegeven met een streepje (-).

Thuishuis specifieke uitkomsten

Tabel 3: Thuishuis specifieke uitkomsten

	Bij Dee	Stichting Thuishuis	Benchmark	
Openingstijden en flexibiliteit	De tijden voor het brengen van uw kind / de begintijd van de opvang	8,4	8,4	8,5
	De tijden voor het ophalen van uw kind / de eindtijd van de opvang	8,6	8,4	8,4
	De mogelijkheid om uren te ruilen	7,6	8,2	8,3
	De mogelijkheid voor extra opvang: een uur langer, een extra dag.	8,3	8,2	8,3
	De mogelijkheid voor flexibele opvang; geen vaste dagen, geen vast aantal dagen.	-	7,9	-
	De afspraken over vakanties en vrije dagen	7,7	8,1	-
	Rapportcijfer Openingstijden	8,6	8,4	8,6
Accommodatie en voorzieningen	De locatie van het Thuishuis: bereikbaarheid,	8,3	7,9	8,1
	De sfeer en uitstraling van het Thuishuis	8,6	8,3	8,0
	De hygiëne van het Thuishuis	8,4	8,1	7,9
	Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	8,4	8,1	7,8
	Veiligheid in het Thuishuis	8,1	8,2	7,8
	De verzorgingsruimte en de sanitaire voorzieningen in het Thuishuis	8,3	8,0	7,8
	Slaapruimten	8,3	7,9	7,8
	Speelruimte binnen (voldoende ruimte en licht)	8,1	8,0	7,8
	Variëteit materiaal binnen (spelletjes, speelgoed, knutselspullen etc.)	8,1	8,2	8,1
	Speelruimte buiten (voldoende ruimte, voldoende uitdaging)	8,4	8,3	7,9
	Variëteit materiaal buiten (speeltoestellen, zandbak, driewielers etc.)	8,3	8,2	7,8
	Veiligheid buiten het Thuishuis (speelruimte buiten)	8,1	8,1	7,7
	Rapportcijfer Accommodatie	8,1	8,4	8,1
	Verzorging	Kwaliteit en variatie van voeding	8,8	8,1
Beleid met betrekking tot snoepen, traktaties		-	8,1	7,7
Rekening houden met speciale eetgewoontes, dieet, allergie e.d.		8,0	8,3	8,1
Slapen en rusten		8,5	8,1	7,9
Verschonen		8,1	8,0	7,9
Toezicht op lichamelijke hygiëne (handjes wassen etc.)		8,5	8,1	7,8
Zindelijkheidstraining		-	8,0	7,9
Aandacht voor de uiterlijke verzorging van uw kind		8,3	7,9	7,7
De wijze waarop gehandeld wordt bij ziekte van uw kind		8,8	8,2	8,0
Rapportcijfer Verzorging		8,4	8,2	8,1

		Bij Dee	Stichting Thuishuis	Benchmark
Pedagogisch klimaat	Het aantal kinderen dat tegelijkertijd wordt opgevangen door het Thuishuis	8,1	8,0	7,6
	Samenstelling van de groep kinderen bij het Thuishuis	7,5	7,9	7,6
	Activiteiten met uitdaging voor uw kind	7,8	8,0	7,6
	Stimuleren van de creativiteit	8,1	8,1	7,6
	Aandacht voor taalontwikkeling	8,6	8,0	7,6
	Aandacht voor sociale vaardigheden	8,2	8,0	7,8
	Het omgaan met problematisch gedrag	-	8,0	7,7
	Aandacht voor het wenproces	8,1	8,1	7,8
	Aandacht voor waarden en normen als respect voor elkaar, gelijkwaardigheid en eerlijkheid	8,6	8,2	7,9
	Aandacht voor ontwikkeling van weerbaarheid, zelfvertrouwen en eigenwaarde	8,6	8,1	7,8
	Bewaken van een emotioneel veilige omgeving	8,3	8,1	7,8
	Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	8,3	8,2	7,9
De Thuishuisondernemer	De deskundigheid van de Thuishuisondernemer: verzorging en	8,0	8,2	7,9
	De persoonlijke aandacht voor uw kind bij vertrek/ aankomst	8,3	8,4	8,2
	De betrokkenheid van de Thuishuisondernemer bij u en uw kind	8,1	8,4	8,3
	De inzet en het enthousiasme van de Thuishuisondernemer	8,3	8,5	8,3
	De terugkoppeling aan u over uw kind als u uw kind haalt	8,3	8,3	7,8
	De sfeer bij de Thuishuisondernemer	8,3	8,4	8,1
	Rekening houden met individuele wensen ouders (activiteiten, voeding, medicijngebruik, slapen etc.)	8,3	8,3	8,1
	De flexibiliteit van de Thuishuisondernemer	8,4	8,2	8,2
	Taalgebruik en taalbeheersing van de Thuishuisondernemer	8,4	8,4	8,1
	Uw relatie met de Thuishuisondernemer	8,3	8,3	-
	Rapportcijfer Thuishuisondernemer	8,8	8,6	8,4
De rol van de Thuishuisondernemer	Het kennismakingsgesprek	8,4	8,1	7,3
	Informatie over het pedagogisch beleid	7,9	7,7	6,6
	Evaluatiegesprek/ voortgangsgesprek	7,9	7,9	6,8
	Ondersteuning bij probleemsituaties	-	8,0	6,7
	De wijze waarop men omgaat met de privacy en met uw gegevens	8,4	8,1	-
	De continuïteit van de opvang door het inzetten van de achterwacht (i.v.m. vervanging van de Thuisondernemer)	8,4	8,2	-
	Aspecten rondom aanmelding, wachtlijsten en plaatsing	8,5	8,0	7,0
	Rapportcijfer de rol van de Thuishuisondernemer	8,3	8,1	6,9

Tabel 4: Resultaten Stichting Thuishuis

		Bij Dee	Stichting Thuishuis	Benchmark
Rol van St. Thuishuis	De controle en het toezicht op de kwaliteit van opvang bij de Thuisondernemer	7,8	7,6	6,9
Ouderparticipatie	De invloed van ouders/verzorgers op het beleid van de Thuisondernemer	7,8	7,7	6,3
	De ouderavonden door de Thuisondernemer	8,0	7,4	6,0
	De klachtenregeling	-	7,6	6,5
	Rapportcijfer Ouderparticipatie	8,2	7,6	6,4
Administratie	Klantgerichte houding	7,5	7,7	7,0
	De wijze waarop men omgaat met de privacy en met uw gegevens	8,2	7,9	7,2
	De facturering (correctheid en duidelijkheid)	7,3	7,7	7,1
	De bereikbaarheid van de Stichting Thuishuis	8,0	7,7	7,0
	De ondersteuning die Stichting Thuishuis biedt	-	7,7	7,0
	Rapportcijfer Administratie	7,8	7,6	6,9
Prijs	Prijs-kwaliteit verhouding	7,6	7,7	7,2

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

in %		Bij Dee	Stichting Thuishuis
<i>Vindt uw kind het leuk om bij het Thuishuis te zijn?</i>	Altijd	50,0%	81,5%
	Meestal	50,0%	17,9%
	Soms wel, soms niet	0,0%	0,7%
	Meestal niet	0,0%	0,0%
	Nooit	0,0%	0,0%
<i>Voelt uw kind zich op zijn gemak bij het Thuishuis?</i>	Altijd	50,0%	81,5%
	Meestal	50,0%	17,9%
	Soms wel, soms niet	0,0%	0,7%
	Meestal niet	0,0%	0,0%
	Nooit	0,0%	0,0%
<i>Laat u uw kind met een gerust hart achter bij de Thuishuisondernemer?</i>	Altijd	100,0%	90,7%
	Meestal	0,0%	9,3%
	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?

in %		Bij Dee	Stichting Thuishuis	Benchmark
<i>Zou u een goede vriend(in) die kinderopvang nodig heeft Stichting Thuishuis aanraden?</i>	Zeker wel	100,0%	90,5%	56,3%
	Waarschijnlijk wel	0,0%	8,8%	36,1%
	Waarschijnlijk niet	0,0%	0,7%	5,8%
	Zeker niet	0,0%	0,0%	1,8%