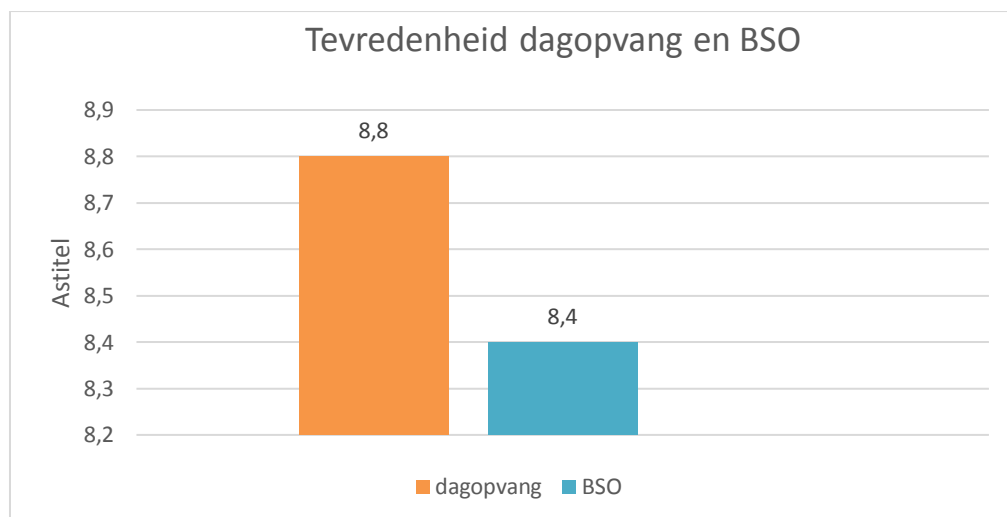


rapportage klanttevredenheidsonderzoek

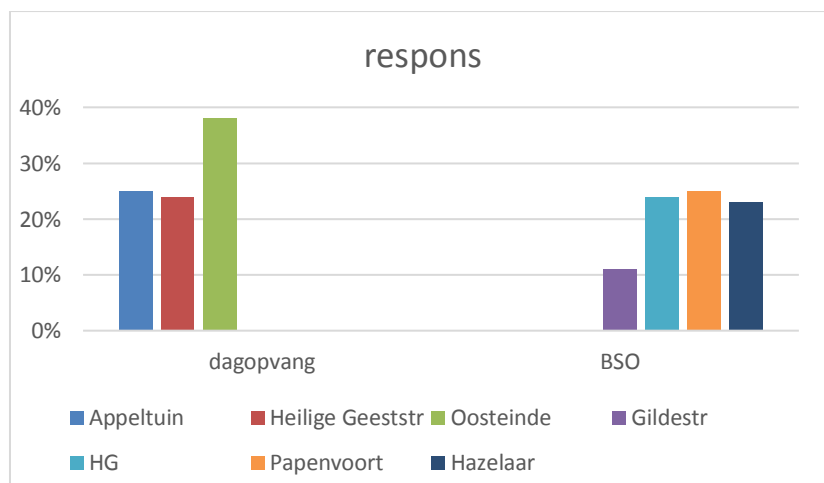
Enige tijd geleden heeft u deelgenomen aan ons tevredenheidsonderzoek waarvoor onze hartelijke dank! Met dit tevredenheidsonderzoek, dat eenmaal per twee jaar plaatsvindt, krijgen wij zicht op de waardering voor onze kinderopvang. Het analyseert onze sterke kanten en geeft inzicht in de aandachtsgebieden. De uitslag van dit onderzoek is mede richtinggevend voor het jaarplan 2020. Wij zijn blij met de totale scores en het positieve beeld dat ouders van onze opvang hebben. De waardering van ouders voor onze kinderopvang is goed en met een gemiddelde score van 8,6 scoren we boven het niveau van de benchmark (7,7). De algemene waardering voor onze kinderopvang is hiermee 'zeer goed' te noemen en daar zijn we erg trots op!

In onderstaande tabel kunt u de scores per opvangsoort zien.



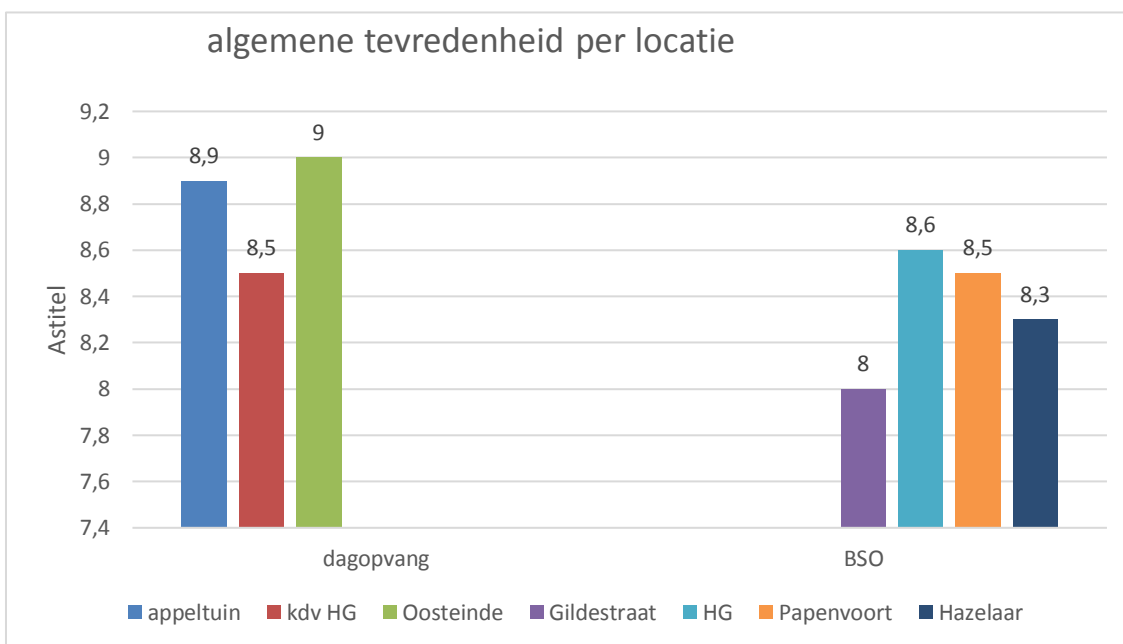
Respons

Binnen de dagopvang heeft 29% van de ouders de enquête ingevuld en voor de BSO is dit 21%. In onderstaande tabel kunt u het percentage per locatie aflezen.

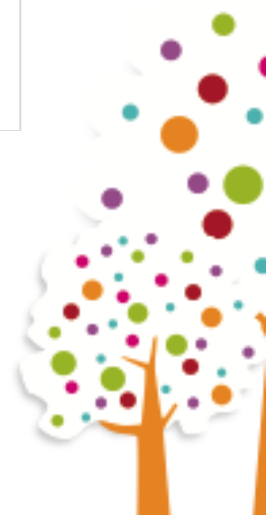
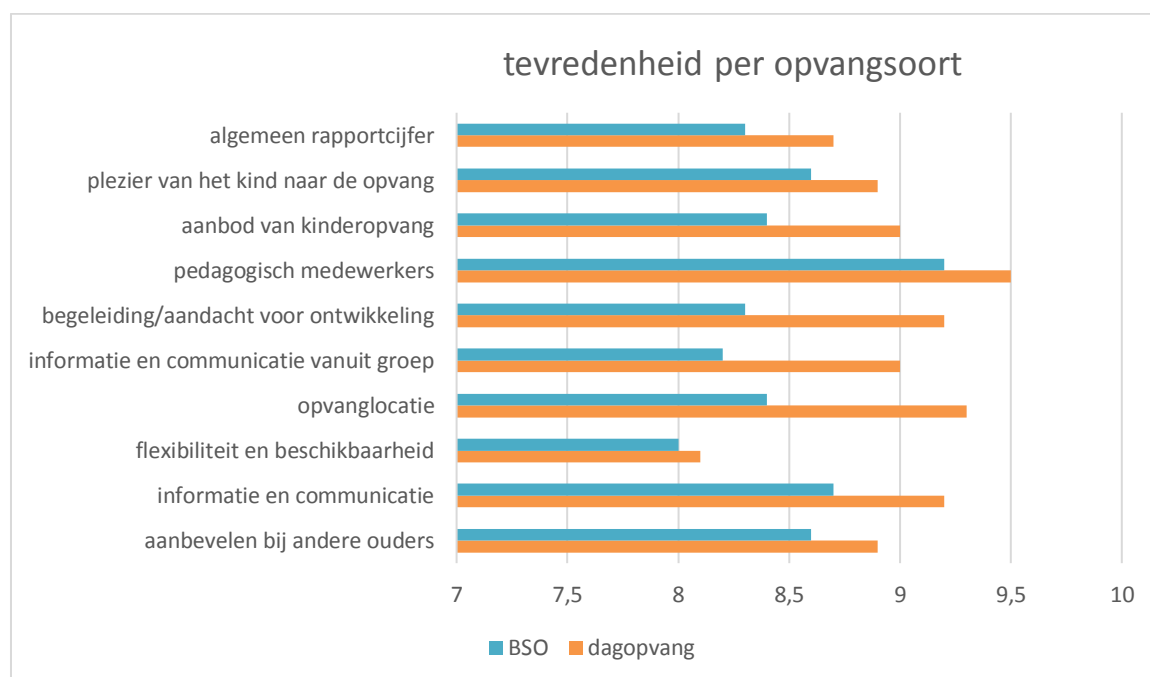


Algemene tevredenheid per locatie

Ouders hebben de algemene tevredenheid per locatie minimaal een 8 gegeven. Bovenstaande tabel geeft de cijfers per locatie weer.



Tevredenheid per thema en opvangsoort



Uit bovenstaande resultaten kunnen we het volgende afleiden:

- Ouders zijn, zowel bij de dagopvang als bij de BSO, zeer tevreden over de betrokkenheid, het enthousiasme en de professionaliteit van onze pedagogisch medewerkers. Op dit onderdeel behalen we met een gemiddelde van een 9,4: de hoogste score!
- Zowel binnen de dagopvang als de BSO geven ouders aan dat hun kind met plezier naar de opvang toe gaat.
- Alhoewel de BSO met een 8,2 voor het onderdeel 'informatie en communicatie vanuit de locatie' goed scoort, zien we dat de dagopvang met een 9 aanzienlijk hoger scoort. Ditzelfde geldt voor het onderdeel 'begeleiding en aandacht voor de ontwikkeling'.
- Opvallend is het onderdeel flexibiliteit en beschikbaarheid. De score is hier bij beide opvangsoorten met een gemiddelde van een 8,1 aanzienlijk lager dan de andere items.

Waar zijn we trots op?

Ouders schrijven in hun opmerkingen dat de Grabbelton fantastische pedagogisch medewerkers heeft waar zij en de kinderen dol op zijn. Medewerkers worden omschreven als kundig, betrokken, warm, professioneel, persoonlijk, geïnteresseerd en liefdevol. Zij komen hun afspraken na en er is sprake van een goede communicatie bij het brengen en halen.

De Grabbelton wordt omschreven als een professionele organisatie met een duidelijke visie waarbij veel persoonlijke aandacht voor ouders en kinderen is en waar kinderen de ruimte krijgen om zich te ontplooien en ontwikkelen. Ouders ervaren een duidelijke communicatie is en vinden dat afspraken nagekomen worden. Er wordt gesproken over een ongedwongen, huiselijke sfeer waar iedereen zich welkom voelt.

Aanbevelingen

Zoals eerder is vermeld zijn ouders het minst tevreden over de '**flexibiliteit en de beschikbaarheid**' van de opvang. De gebruiksvriendelijkheid van de app en het ouderportaal scoren laag binnen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,0.

Ouders geven aan dat de aanvragen vaak niet werken, dat er geen berichten verstuurd kunnen worden in de app en er onvoldoende inzicht in het ruiltegoed is. Daarnaast zouden ouders meer flexibiliteit in het ruilen willen zien.

Voor de onderdelen '**informatie en communicatie vanuit de BSO locatie**' en '**begeleiding en aandacht voor de ontwikkeling**' wordt de aanbeveling gegeven om oudergesprekken en ouderavonden te organiseren voor de BSO. Daarnaast adviseren ouders ons om de werkdagen – tijden van de pedagogisch medewerkers te vermelden. Invalkrachten zijn vaak niet bekend bij de ouders.

Conclusies

Om de kwaliteit van de opvang te behouden en verbeteren, zal de Grabbelton zowel de positieve feedback als de volgende acties uitzetten:

- Ouderapp

In september is de nieuwe ouderapp gelanceerd. Het is niet bekend of de ervaringen zijn gebaseerd om de oude- of de nieuwe app. Wij zullen de werking van de app in ieder geval goed blijven monitoren en in overleg gaan met onze leverancier over eventueel gewenste en noodzakelijke aanpassingen.

- Ruilingen

Op enkele locaties is er sprake van een wachtlijst waardoor er minder flexibiliteit is in de ruilingen. Voor nuljarigen worden ruilingen bemoeilijkt doordat het maximum aantal baby's van 0 jaar per pedagogisch medewerker is verlaagd van één pedagogisch medewerker op 4 nul jarigen naar 3 nul jarigen. Voor deze leeftijdsgroep geldt daarnaast ook het twee vaste gezichten criterium.



Door het maximum aantal ruilingen per 1 januari 2020 los te laten, hopen we dat we meer ruilaanvragen kunnen honoreren.

- **Informatie en communicatie vanuit de BSO locatie**

Ouders merken op dat ze graag tijdig geïnformeerd willen worden over eventuele wachtlijsten op BSO locaties zodat zij hier op kunnen anticiperen. Vanaf 28 oktober ontvangen ouders van driejarigen een brochure over de BSO waardoor onder andere is opgenomen dat ouders kun kind(eren) vanaf 3 jaar kunnen aanmelden voor de BSO. Ouders kunnen dan tijdig geïnformeerd worden over de plaatsingsmogelijkheden.

In 2020 zullen wij, samen met de St. Jozefschool, een thema-avond organiseren die voor alle ouders toegankelijk is.

- **Begeleiding en aandacht voor de ontwikkeling binnen de BSO**

Vooraf de periodieke gesprekken en het delen van informatie via het ouderportaal worden gemist.

Het is ons uitgangspunt dat alle kinderen jaarlijks worden geobserveerd middels het observatiesysteem Kijk!. De locatiemanagers zullen dit met de groepen bespreken, evalueren en zo nodig bijstellen.

Bovenstaande onderwerpen zullen opgenomen worden in onze jaardoelen en worden besproken met de oudercommissie zodat we de voortgang kunnen blijven monitoren.

