



2017

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

RESULTATEN

Marlijn Antonides

Msc

marlijnantonides@gmail.com

Resultaten

In deze rapportage bekijken we de resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek 2017 van Kindercentra de Roef (verder in deze tekst de Roef genoemd). Eerst zal kort de opzet van het onderzoek gegeven worden, waarna we direct doorgaan naar een omschrijving van de respons. Vervolgens bekijken we de algemene tevredenheid aan de hand van rapportcijfers. Allereerst worden de algehele resultaten per onderwerp behandeld. Daarna zal op de resultaten per locatie worden ingegaan. In aanvulling op de omschrijvingen in dit rapport kan de geanalyseerde data in zijn geheel gevonden worden in de bijlage. Daarnaast zijn alle opmerkingen van ouders per locatie toegevoegd als bijlage. Hier vindt u ook de namen/contactgegevens van ouders die graag verder willen praten over de onderwerpen van dit onderzoek. Daarnaast is het mogelijk om op de pagina van de enquête een grafische uitwerking van de resultaten in grafieken te bekijken. Dit geeft een goede aanvulling op de beschrijvingen hieronder.

Opzet

Voor dit klanttevredenheidsonderzoek is gebruik gemaakt van een online enquête. In de online enquête kwamen verschillende onderwerpen aan het bod aan de hand van stellingen. Deze stellingen konden gewaardeerd worden op een vijfpuntsschaal van: 'Volledig mee oneens', 'Mee oneens', 'Neutraal', 'Mee eens' en 'Volledig mee eens'. De stellingen waren steeds positief geformuleerd, bijvoorbeeld: Ik ben tevreden met de activiteiten die mijn kind doet in de kinderopvang.

Voor de resultaten zijn de waarderingen 'Mee eens' en 'Volledig mee eens' geïnterpreteerd als tevreden en 'Oneens' tot 'Volledig oneens' als ontevreden. Daarnaast is steeds rekening gehouden met het aantal neutrale antwoorden om de interpretatie van deze tevredenheid te balanceren.

Voor de interpretatie van deze waardes is gebruik gemaakt van de modus (meest voorkomende waarde) aangevuld met de gemiddeldes en de meridiaan. Dit omdat gemiddelde waardes vertekenen wanneer gebruik wordt gemaakt van een vaste schaal.

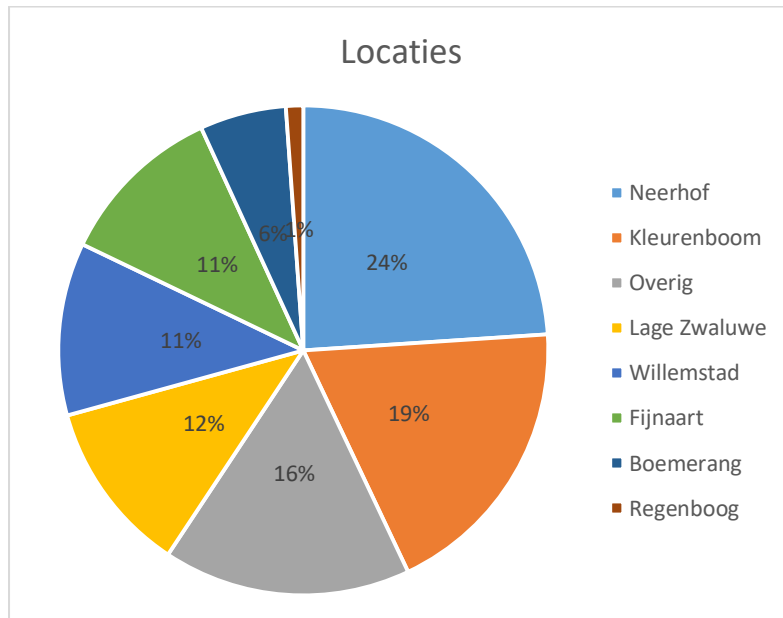
In aanvulling op de gesloten vragen (stellingen met vijfpuntsschaal) hadden ouders de mogelijkheid om opmerkingen achter te laten aan het einde van de enquête. Hier is door veel ouders gebruik van gemaakt. Deze opmerkingen zijn gebruikt als aanvulling bij de interpretatie van de resultaten.

Omschrijving

Uiteindelijk zijn er 263 ingevulde enquêtes ontvangen. De verdeling van deze reacties over de verschillende locaties en opvangvormen wordt hieronder weergegeven in een tabel.

Neerhof	63	Kinderdagverblijf	80
Regenboog	3	Peuteropvang	71
Lage Zwaluwe	30	Buitenschoolse opvang	66
Willemstad	30	KDV+ BOV, PO/TSO	9
Boemerang	15	BOV+TOV	5
Kleurenboom	50	KDV+ BOV	20
Fijnaart	29	Onbekend	7
Overig	43	Anders	5
	263		263

De enquêtes zijn per locatie verspreid waardoor de locatie voor alle respondenten bekend was. Het invullen van de opvangvorm was niet verplicht, toch hebben bijna alle ouders hier gebruik van gemaakt.



Alle enquêtes zijn volledig ingevuld. Het aanvullen van de antwoorden op de gesloten vragen was mogelijk op het eind van de enquête. De meerderheid van de respondenten heeft hiervan gebruikgemaakt. Deze aanvullingen kunnen helpen bij het interpreteren van de data uit de analyse.

De data is geanalyseerd op correlatie met locatie en met opvangvorm. Het doel hiervan was te bepalen of de locatie dan wel de opvangvorm van invloed was op de tevredenheid. Uit de analyse blijkt deze invloed niet.

Algemene tevredenheid

Als we kijken naar de cijfers die gegeven worden door ouders zijn zij over het algemeen tevreden over de diensten van de Roef. In de tabel hieronder staan de gemiddelde cijfers weergegeven.

Algemene tevredenheid	7,6
Aanbod	7,4
Flexibiliteit	7,1
Pedagogisch beleid	7,6
Pedagogisch medewerkers	8,1
Communicatie	7,0

Ouders zijn het meest te spreken over de pedagogische medewerkers. Dit wordt bevestigd in de open vragen, waar veel ouders aangeven dat ze met name tevreden zijn over de groepsleidsters van hun kind. Medewerkers worden bij naam gecompimenteerd. Ook zien we deze tevredenheid terug in de vragen over de medewerkers.

Het minst te spreken zijn ouders over communicatie. Ook dit wordt bevestigd in de open vragen. Er is gekozen in deze vragenlijst niet diep in te gaan op communicatie, maar dit verdient zeker zijn eigen onderzoek en extra aandacht.

Daarnaast zijn ouders iets minder tevreden over de flexibiliteit. Dit komt ook terug in de reacties op de stelling over flexibiliteit.

Over het algemeen zijn ouders tevreden met de Roef en wordt de Roef op alle vlakken met een ruime voldoende beoordeeld. Met de stelling: 'Ik ben tevreden met de kinderopvang van Kindercentra de Roef' zijn 205 ouders het eens (78%).

Onderwerpen

Aanbod

De ouders zijn goed op de hoogte van het aanbod van de Roef. Zesentwintig respondenten geven aan niet goed op de hoogte te zijn van het aanbod. Deze respondenten zitten verdeeld over alle locaties en opvangvormen, dus het is niet zo dat een bepaalde locatie of opvangvorm onvoldoende informatie over het aanbod biedt. Op de Neerhof zijn ouders opvallend goed op de hoogte van het aanbod. Gemiddeld genomen is men tevreden over het aanbod en vinden ouders niet dat er iets in het aanbod ontbreekt. Sommige ouders (15%) zijn niet helemaal tevreden met het aanbod van de Roef en 69 ouders vinden dat er iets ontbreekt in het aanbod. Hoewel over het algemeen goed gescoord wordt op het aanbod, blijft er volgens ouders dus wel mogelijkheid om te verbeteren.

Flexibiliteit

Op flexibiliteit werd vergeleken met de andere onderwerpen wat laag gescoord. Ouders zijn minder goed op de hoogte van de flexibele mogelijkheden en zijn minder

uitgesproken tevreden over de flexibiliteit. Mogelijk valt dit te verklaren door het feit dat niet alle ouders gebruik maken van de flexibele mogelijkheden en daardoor geen mening over hebben. Gemiddeld waren ouders neutraal over de flexibiliteit. 107 ouders zijn tevreden over de flexibele mogelijkheden. Twintig procent van de ouders zijn ontevreden over het flexibele aanbod. Uit de opmerkingen van ouders komt duidelijk naar voren dat ouders ontevreden zijn over de flexibele contracten en het inzetten van ruildagen. De ontevredenheid ligt dus met name bij ouders die daadwerkelijk gebruik maken van flexibele opvang.

Pedagogisch beleid

Ouders zijn niet heel goed op de hoogte van het pedagogisch beleid. Hoewel de meeste ouders aangeven op de hoogte te zijn van het beleid, is het gemiddelde toch neutraal, omdat de overige ouders aangeven niet goed op de hoogte te zijn van het beleid. Opvallend is dat ouders van de Kleurenboom, heel goed op de hoogte lijken te zijn van het pedagogische beleid. Mogelijk kan deze locatie hierin een voorbeeld zijn voor anderen.

Een ruime meerderheid van de ouders (172) geeft aan dat ze tevreden zijn met het pedagogisch beleid van de Roef. Ook geeft de meerderheid van de ouders (61%) aan dat ze het eens zijn met het pedagogisch beleid van de Roef. Hieruit blijkt overigens dat ouders het dus niet per se met het beleid eens hoeven te zijn om er tevreden over te zijn. Als we kijken naar de tevredenheid over de omgang met de kinderen geven maar liefst 219 ouders aan dat ze tevreden zijn. De omgang met kinderen lijkt een van de grootste positieve factoren in de dienstverlening van de Roef.

Activiteiten

Ouders geven aan goed op de hoogte te zijn van de activiteiten die de Roef biedt. Ouders zijn voor de meerderheid (207) tevreden over de activiteiten die geboden worden. Het volgsysteem wordt door ouders redelijk goed ervaren, er zijn 33 ouders die aangeven niet tevreden te zijn met het volgsysteem. Er zijn ook behoorlijk wat ouders die neutraal zijn over het volgsysteem (64). Als we hierbij aanvullingen uit de opmerkingen van ouders bekijken gaat het er met name over dat er van de mogelijkheden die hiervoor zijn niet altijd goed gebruik wordt gemaakt. Ouders zouden soms meer over de ontwikkeling van hun kind willen horen. Hier valt mogelijk dus nog wat verbetering te behalen.

Pedagogisch medewerkers

Over de pedagogisch medewerkers zijn ouders het meest tevreden. Op alle vragen werd hoog gescoord, ouders waren het steeds 'Eens' tot 'Volledig eens' met de positieve stellingen over de pedagogisch medewerkers. Met de stelling: 'De pedagogisch medewerkers van de Roef zijn enthousiaste en positieve mensen' zijn 228 respondenten het 'Eens' en 'Volledige mee eens'. Dit is daarmee een van de sterkste positieve factoren in deze meting van tevredenheid. Daarnaast vinden ouders de medewerkers gastvrij (85%) en geven 221 ouders aan tevreden te zijn met de pedagogische medewerkers. Daarnaast zijn de meeste ouders van mening dat de pedagogisch medewerkers betrokken zijn bij hun kind. Pedagogisch medewerkers hebben volgens ouders antwoord op hun vragen en kunnen hen verder helpen. Het merendeel van de ouders beoordeelt de medewerkers als professionals en vindt ze voldoende flexibel. Het onderdeel waarop de medewerkers

het minst scoren is communicatie, sommige ouders (11%) vinden dat medewerkers niet genoeg vertellen over de dag van hun kind.

Overige onderwerpen

De meeste ouders zouden de Roef aanraden aan anderen (190). Er zijn ook een aantal (47) ouders dat neutraal heeft gereageerd op deze stelling. Ouders zijn gemiddeld tevreden over zowel de binnen- als buitenruimtes van de kinderopvang. Ook over het speelmateriaal is men tevreden. De meerderheid van de ouders is tevreden met de openingstijden (189).

Samenvatting

Als we kijken naar een algehele analyse van de resultaten, kunnen we stellen dat klanten over het algemeen tevreden lijken te zijn. Het meest positief zijn ouders over de pedagogisch medewerkers en hun omgang met kinderen. Het minst positief waren ouders over de flexibiliteit, dit kan verklaard worden doordat niet alle ouders hiervan gebruik maken. Maar wanneer we kijken naar de opmerkingen die ouders hebben achtergelaten dan zien we dat met name de ouders die wel gebruik maken van de flexibele mogelijkheden hier vaak niet tevreden over zijn. Een veel genoemd onderwerp is de inzet van ruildagen en Roefjes. Dit wordt ook ondersteunt vanuit de opmerkingen dat de communicatie verbeterd dient te worden. Hierbij wordt herhaaldelijk gesproken over de gebrekkige communicatie met de administratie en planning. Het zou goed zijn te kijken wat hierin veranderd kan worden.