

Uitslag tevredenheidsonderzoek ouders BSO juni 2016.

Opzet van het onderzoek

De ouders van de buitenschoolse opvang In Rolde hebben dit jaar de digitale vragenlijst ontvangen met als doel de ervaringen met Stichting Kinderopvang Rolde te delen zodat wij de dienstverlening in de toekomst nog beter af kunnen stemmen op de specifieke wensen en verwachtingen van ouders. We voeren het onderzoek digitaal uit middels www.kinderopvang.tevreden.nl, een onafhankelijk onderzoekplatform voor o.a. kinderopvangorganisaties. Een positieve bijkomstigheid is dat de scores uit dit onderzoek vergeleken kunnen worden met landelijke scores. De vragenlijst is vernieuwd, aangepast aan de huidige tijd. Een aantal deelaspecten zijn vervangen.

Doelgroep

De ouders van kind(eren) die structureel 1 of meerdere dagen per week verblijven op de buitenschoolse opvang in Rolde.

Doel

Verbeteren van de kwaliteit.

Respons in percentages

Er zijn totaal 71 tevredenheidsonderzoeken verstuurd

	2010	2011	2012	2013	2014	2016
BSO	26,4%	29,9%	36,1%	nvt	30,8 %	18%

Resultaat op deelaspect

De vragenlijst bestaat uit 52 vragen verdeeld over 6 verschillende deelaspecten.

Buitenschoolse opvang	2011	2012	2014	2016	Landelijk gemiddelde
Faciliteiten	7,7	7,9	8,0	nvt	
Flexibiliteit en beschikbaarheid	8	8	8,3	8,6	8,5
Informatieverstrekking over kind	7,8	8,4	7,6	7,8	7,8
Pedagogisch beleid	7	7,3	7,9	nvt	
Pedagogisch medewerkers	7,8	7,9	8,2	8,4	8,3
(Pedagogische vaardigheden) Begeleiding en aandacht ontwikkeling	7,3	7,6	7,6	7,9	7,5
Algemene communicatie en informatie				8,1	8,2
Opvanglocatie				8,5	7,8
Het aanbod van de opvanglocatie				8,1	7,9
Gemiddeld	7,6	7,8	7,9	8,2	8

Rapportcijfer algemeen

	2010	2011	2012	2014	2016
BSO	8	7,8	8,1	8,4	8,2

Rapportcijfer de mate waarin het kind met plezier naar de bso gaat.

	2016
BSO	8,2

Wat wordt met de uitslag gedaan?

Wanneer minimaal 15 % van de ouders heeft aangegeven ontevreden te zijn en dus de vraag heeft beoordeeld met een 1 of een 2, zal door het locatiehoofd in samenwerking met de pedagogisch medewerkers, een plan van aanpak worden opgesteld. De antwoorden op de open vragen en algemene opmerkingen worden kritisch bekeken door de locatiehoofden en worden met de directeur besproken. Zo nodig worden ook deze meegenomen in het plan van aanpak.

Dit plan vormt de basis om de kwaliteit structureel te verbeteren.

Het plan van aanpak wordt voorgelegd aan de oudercommissie en na vaststelling wordt dit document en eventueel het plan van aanpak ter inzage op de site geplaatst

T.a.v. **het tevredenheidsonderzoek 2016** kan ik melden dat er geen aanleiding is voor het maken van een plan van aanpak. Wel zullen wij de opmerkingen en antwoorden op de open vragen inventariseren en mee laten wegen in het voortdurende proces tot verbetering van de dienstverlening en kwaliteit van de opvang.

Voor vragen/opmerkingen of inzage in het volledig tevredenheidsonderzoek (namen en prive gegevens zult u hier niet in vinden) kunt u terecht bij Regiena Pruntel regiena@kinderopvangrolde.nl.

Met vriendelijke groet,
Irene Kuiper
Directeur SKR