

Alle ouders ontvangen jaarlijks een vragenlijst met als doel hun 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.

Doelgroep

De ouders van kind(eren) die structureel 1 of meerdere dagen per week verblijven op het kinderdagverblijf, de peuterspeelgroep Dribbel en de BSO.

Doel

Verbeteren van de kwaliteit.

Kinderdagverblijf:

Respons in percentages

Er zijn totaal 53 tevredenheidonderzoeken verstuurd.

	2011	2012	2013	2015	2017
KDV	32,4%	37,2%	43,7%	37%	30,2%

Resultaat op deelaspect

De vragenlijst bestaat uit vragen verdeeld over 7 verschillende deelaspecten.

Kinderdagverblijf "de Roldebol",	2011	2012	2013	2015	2017	Landelijk gemiddelde
Informatieverstrekking	7,7	7,6	7,6	7,9	8,3	8,3
Begeleiding en aandacht voor ontwikkeling	8,0	7,7	7,8	8,0	8,4	8,3
Informatievoorziening over kinderen			8,1	8,3	8,5	8,3
Opvanglocatie	8,0	8,3	8,2	8,1	8,7	8,5
Pedagogisch medewerkers	8,5	8,4	8,9	8,8	8,9	8,9
Flexibiliteit/beschikbaarheid	8,2	7,9	7,9	8,4	8,7	8,2
Aanbod opvangorganisatie	-	-	-	-	8,4	8,4

Rapportcijfer

Op de vraag hoe tevreden de ouders zijn over het kdv in het algemeen geven zij gemiddeld een

	2011	2012	2013	2015	2017
KDV	8,2	8,1	8,2	8,2	8,6

Buitenschoolse opvang Rolde

Respons in percentages

Er zijn totaal 86 tevredenheidsonderzoeken verstuurd

	2010	2011	2012	2013	2014	2016	2017
BSO	26,4%	29,9%	36,1%	nvt	30,8 %	18%	27,9%

Resultaat op deelaspect

De vragenlijst bestaat uit vragen verdeeld over 7 verschillende deelaspecten.

Buitenschoolse opvang	2011	2012	2014	2016	2017	Landelijk gemiddelde
Informatieverstrekking				8,1	8,4	7,9
Begeleiding en aandacht voor ontwikkeling	7,3	7,6	7,6	7,9	7,8	7,6
Informatievoorziening over kinderen	7,8	8,4	7,6	7,8	8	7,8
Opvanglocatie				8,5	8,1	8
Pedagogisch medewerkers	7,8	7,9	8,2	8,4	8,3	8,5
Flexibiliteit/beschikbaarheid	8	8	8,3	8,6	8,7	8,3
Aanbod opvangorganisatie	-	-	-	8,1	8,1	8

Rapportcijfer algemeen

	2010	2011	2012	2014	2016	2017
BSO	8	7,8	8,1	8,4	8,2	8,3

Peuterspeelgroep Dribbel.

1 ouder heeft het tevredenheidsonderzoek ingevuld: een percentage van 12,5 %.

Hier is geen uitwerking van, daar dit niet representatief is.

De uitslag

Het KDV laat op alle deelaspecten vergeleken met vorig jaar een hogere beoordeling zien. De beoordeling is gelijk of hoger aan het landelijk gemiddelde.

Op de BSO scoren sommige deelaspecten hoger maar ook een aantal lager dan vorig jaar. Op 1 deelaspect na, de pedagogisch medewerkers, scoort de BSO hoger dan het landelijk gemiddelde.

Wanneer wordt een plan van aanpak geschreven?

Als 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 het locatiehoofd 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. Hier wordt onder "ouders" een melding van gemaakt.

T.a.v. het tevredenheidonderzoek 2017 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 tevredenheidonderzoek (namen en privé gegevens zult u hier niet in vinden) kunt u terecht bij Irene Kuiper, i.kuiper@kinderopvangrolde.nl