

Resultaten Oudertevredenheidsonderzoek 2011

Uitgestuurde vragenlijsten: 875

Terugontvangen vragenlijsten: 210

Percentage: een respons van 24%

Buitenschoolse opvang (BSO)

BSO locaties	Respondenten
Aduard; De Mallemolen, Grootegast; Bengelhuus, Noordhorn; Kameleon, Opende; De Hobbit, Zuidhorn.	64 (210) = 30,5%

Peuterspeelzaal en Peuterspeelopvang (PSZ/PSO)

PSZ locatie	Respondenten
't Speulhuus, Aduard; 't Peuterpleintje, Grijskerk; De Draaimolen, Bovenweg 58, Grootegast; De Draaimolen, De Gast 4, Grootegast; Lutje Stek, Kommerzijl; Duimelot, Niekerk; Harlekijn, Noordhorn; Bernewille, Opende; Harlekijn, Zuidhorn.	95 (210) = 45,2%

Kinderdagverblijf (KDV)

PSZ locatie	Respondenten
Jodocus, Grootegast; Bengelhuus, Noordhorn; Pinokkio, Zuidhorn.	51 (210) = 24,3%



Gemiddelden, gewogen gemiddelden en de meest genoemde opmerkingen per opvang

Algemeen

Items	BSO	PSZ/PSO	KDV	Gewogen gemiddelde
Openingstijden	7,0	7,9	8,6	
Telefonische bereikbaarheid van het Centraal Bureau	7,5	7,7	7,7	
Telefonische bereikbaarheid van de groep	7,5	8,2	8,1	
Telefonische en schriftelijke afhandeling van de plaatsing van uw (kind)eren	7,5	7,6	7,2	
Facturering 2011	7,5	7,6	7,6	
Gemiddelden	7,4	7,8	7,8	7,6

Veel voorkomende opmerkingen:

- Telefonische bereikbaarheid van de groepen.
- Plaatsing & Planning: als ouders blijven vragen en aandringen is de opvang die zij wensen soms toch wel mogelijk.
- Afstand tussen Centraal Bureau en de locaties is te groot.
- Continuïteit ontbreekt door deeltijdwerker met eigen taken.

Informatievoorziening

Items	BSO	PSZ/PSO	KDV	Gewogen gemiddelde
Telefonische informatie	7,0	7,5	7,8	
Website	7,0	7,6	7,6	
Informatieboekje van de opvangvorm	7,0	7,8	7,5	
Intake en rondleiding	7,5	7,9	7,8	
Informatie via het Kwartierbericht	7,0	7,5	6,6	
Informatie via de Oudercommissie of Activiteitencommissie	6,0	7,3	5,5	
Gemiddelden	6,9	7,6	7,1	7,2



Veel voorkomende opmerkingen:

- Het Kinderkwartier, het informatiekrantje is niet bekend, komt te weinig uit of is voor de hele organisatie. Ontvangen liever informatie van de 'eigen' locatie.
- De oudercommissie en/of de activiteitencommissie is onbekend.
- Geen intake/rondleiding hebben gehad, vooral bij de BSO en de PSZ.
- Website niet actueel, niet overzichtelijk.

Accommodatie

Items	BSO	PSZ/PSO	KDV	Gewogen gemiddelde
De ligging en de bereikbaarheid van de locatie	7,5	8,4	8,5	
Binnenspeelmogelijkheden	5,0	8,3	7,8	
Buitenspeelmogelijkheden	7,5	8,2	7,6	
Veiligheidsvoorzieningen	7,0	7,9	7,7	
Hygiëne	7,0	7,8	7,2	
Gemiddelden	6,8	8,1	7,8	7,5

Veel voorkomende opmerkingen:

- Sommige locaties worden genoemd: onveilig, omdat kinderen die buiten spelen zo meegenomen kunnen worden, onvoldoende toezicht; er zijn veel kinderen en pm'ers, waardoor het onoverzichtelijk is.
- Vieze vloeren, overlast van vliegen, muggen, muizen en mieren en oude, te kleine gebouwen.
- Weinig speelmogelijkheden voor de oudere kinderen, zowel binnen als buiten.
- Veel speelgoed is oud, incompleet of kapot.

Pedagogisch beleid

Items	BSO	PSZ/PSO	KDV	Gewogen gemiddelde
Het algemeen pedagogisch beleid van het Kinderkwartier	7,0	7,8	7,8	
Het werkplan van de opvangvorm	6,5	7,8	6,9	
Gemiddelden	6,8	7,8	7,4	7,3

Veel voorkomende opmerkingen:

- Vele ouders/verzorgers, van alle opvangvormen, kennen het pedagogisch beleid en de werkplannen niet van de betreffende opvangvorm niet.



Pedagogisch klimaat

Items	BSO	PSZ/PSO	KDV	Gewogen gemiddelde
Gevoel van sfeer en warmte op de groep	8,0	8,3	8,3	
Wenperiode	8,0	8,3	7,9	
Gevoel van veiligheid	8,0	8,3	8,2	
Uw contact met de groepsleiding	8,5	8,6	8,4	
Het contact van de groepsleiding met uw kind	8,5	8,6	8,6	
Informatie over de ontwikkeling van uw kind	7,5	8,2	8,2	
De overdracht van uw kind en zijn/haar belevenissen van de dag	7,5	8,0	8,1	
Gemiddelden	8,0	8,3	8,3	8,2

Veel voorkomende opmerkingen:

- De sfeer bij het brengen; communicatie met ouders; vertellen over de dag; de belevenissen en de ontwikkeling van kinderen: dit kunnen de oudere, vaste pm'ers die langer in dienst, zijn het best.
- Een aantal ouders zegt niet of maar heel kort te hebben kunnen 'wennen' met hun kind.
- Veel wisselingen in het team pm'ers; geen vast inval bij (langdurige) ziekte.
- Meer willen weten en vaker iets willen horen over de ontwikkeling van het kind.

Kwaliteit

Items	BSO	PSZ/PSO	KDV	Gewogen gemiddelde
Vakbekwaamheid van de groepsleiding	8,0	8,5	8,3	
Aanbod van activiteiten	8,0	8,4	8,3	
Het aanbod in gevarieerd speelgoed (gericht op ontwikkelingsstimulering)	8,0	8,4	8,2	
Dagprogramma	8,0	8,3	8,3	
Continuïteit van de groepsleiding op de groep	8,5	8,7	8,1	
Klachtenafhandeling	7,0	8,1	7,5	
Oudergesprekken	5,0	8,1	7,8	
Georganiseerde vakantieactiviteiten voor de kinderen van de BSO	7,0			
Speciale activiteiten voor de oudste kinderen op de BSO	7,0			
Gemiddelden	7,4	8,3	8,1	7,9



Veel voorkomende opmerkingen:

- Hoewel de vakbekwaamheid van de pm'ers gemiddeld wordt gewaardeerd met een 8,2 zijn ouders/verzorgers minder tevreden over het frequente wisselen van de pm'ers en/of het ontbreken van continuïteit bij ziekte en verlof.
- Weinig activiteiten gericht op grote kinderen (vooral jongens worden genoemd).
- Sommige ouders/verzorgers zijn niet bekend met de oudergesprekken en hebben deze nooit gehad. Sommige ouders zouden vaker een gesprekje willen.
- Het kinderdagverblijfboekje stop na 1 jaar. Zou willen dat langer doorgaat om meer te horen dan dat het kind heeft gegeten, geslapen, geplast en gepoept. Doorgaan tot het kind zelf kan vertellen over de belevenissen van de dag.

Tot slot: eindopmerkingen

Buitenschoolse Opvang

- Bij klachten wordt stug gehandeld. Vlottere afwikkeling van zaken gewenst
- Facturering onduidelijk, liever elke maand een factuur.
- Centraal Bureau is 'ver weg'.
- Overgang KDV naar BSO moet beter (ouders informeren, wennen, intake).

Peuterspeelzaal/Peuterspeelopvang

- PSZ is erg duur (en je moet ook nog helpen).
- Minder kinderen in een groep, 15 à 16 kinderen is echt teveel.
- Het Kinderkwartier doet te weinig aan vernieuwen en onderhouden van het speelgoed en het terrein.
- (Meer) Budget voor de pleinfesten.

Kinderdagverblijf

- Weinig flexibele afname mogelijk; ruilen van dagdelen moet ook mogelijk zijn buiten dezelfde week.
- Hoge uurprijzen.
- De informatieboekjes zijn bij ouders/verzorgers niet bekend: hebben zij deze niet ontvangen (na aanmelding)? Of weten zij niet wat het informatieboekje is?
- Verplichte opening van 18.00-18.30 uur afschaffen.

