

A decorative graphic consisting of several overlapping purple circles of varying sizes and two thin purple lines that intersect to form a triangular shape. The circles are positioned in the upper right and lower right areas of the page.

# Klanttevredenheid

Kinderopvang 0 – 4 jaar Stichting Welzijn Winterswijk

Frank Weijkamp  
September 2010

## **Inhoudsopgave**

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1. De Springplank</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Verzorging, sfeer en accommodatie</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Contacten met groepsleiding</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Pedagogisch beleid</b>	<b>7</b>
<b>1.4 De oudercommissie</b>	<b>8</b>
<b>1.5 Communicatie en dienstverlening</b>	<b>8</b>
<b>1.6 Brood en luiers</b>	<b>9</b>
<b>2. Bubbels</b>	<b>10</b>
<b>3. Jodokus</b>	<b>14</b>
<b>4. Het Zandkasteel</b>	<b>17</b>
<b>5. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>21</b>
<b>6. Bijlage</b>	<b>23</b>

## Voorwoord

In mei 2010 is er een tevredenheidsonderzoek gehouden onder de ouders van kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar. Ouders konden hun mening geven over de volgende onderdelen: verzorging, sfeer en accommodatie, contacten met de groepsleiding, het pedagogisch beleid, de oudercommissie, communicatie en dienstverlening, luiers en brood.

De enquête richtte zich op de locaties de Springplank, Jodokus, Bubbels en het Zandkasteel. De resultaten en bevindingen van worden in dit verslag beschreven.

Er wordt een totaaloverzicht gegeven van de mate van tevredenheid van alle groepen van de Springplank. De ouders hadden de ruimte om opmerkingen te plaatsen, deze zijn zoveel mogelijk bij ieder onderdeel verwerkt. Het is goed om hier aan te geven dat in het algemeen de opmerkingen die zowel kritisch als positief zijn niet in grote getale door de ouders genoteerd werden. Vaak werpen ze wel net even iets meer licht op een bepaald item.

Voor een overzicht van de percentages per locatie kunt u de bijlage raadplegen. Daar ziet u ook direct de eventuele verschillen en overeenkomsten.

Twee leden van de oudercommissie, Mirèse Meerdink-Miltenburg en Chantal Poelhuis- Piek hebben samen met de leidinggevende kinderopvang de resultaten besproken. Aan het eind van het verslag worden er conclusies en verbeterpunten aangegeven.

Frank Weijkamp  
leidinggevende kinderopvang 0-4 jaar

september 2010

## Inleiding

Er zijn in totaal 293 gezinnen waarvan 1 of meerdere kinderen een van onze locaties voor kinderopvang bezoeken. Vanwege de anonimiteit is het niet na te gaan hoeveel ouders meerdere vragenlijsten ingeleverd hebben. We gaan uit van de vragenlijsten en gegevens die we mochten ontvangen. Bij de Springplank hebben we 118 vragenlijsten terugontvangen, bij Jodokus 14, Bubbels 18 en van het Zandkasteel 18. Als we uitgaan van het totaal aantal gezinnen en de ingeleverde vragenlijsten (168 ingeleverde vragenlijsten) is er een totale respons van 57%.

Per locatie:

Springplank	118
Jodokus	14
Bubbels	18
Zandkasteel	18

### 1. De Springplank

#### 1.1 Verzorging, sfeer en accommodatie

Bij dit onderdeel werden de vragen gesteld in het kader van de verzorging, de sfeer en de accommodatie. Het volgende werd aan de ouders voorgelegd:

- De sfeer op de groep
- De (lichamelijke) verzorging van mijn kind
- De veiligheid van de accommodatie
- De netheid van de ruimten
- Het onderhoud in en om de accommodatie

De ouders zijn op dit onderdeel tevreden. Op drie van de vijf items is men uitsluitend of zeer tevreden of tevreden. Over de sfeer op de groep is men het meest tevreden, 61% zeer tevreden en 38% tevreden. Een aantal ouders geeft aan dat men het te warm vindt op de Springplank, voor zowel de kinderen als de leidsters. "Een airco zou niet goed zijn voor kinderen, deze kan toch ook 's nachts aan?" Een (1) ouder vindt de vloeren vies en heeft de indruk dat er niet altijd gedweild wordt. Een andere ouder merkt op dat de groepsruimte klein is als er ook nog twee leidsters en een stagiaire zijn. De afmetingen voldoen overigens aan de gestelde norm. De ruimte buiten zou volgens twee ouders wat aantrekkelijker, natuurlijker kunnen zijn. Ook wordt gezegd dat men de Springplank een prima locatie vindt; veel te doen, afwisselend, gezellige speelhoekjes en over de leidsters is men te spreken; zeer betrokken, enthousiast, de sfeer is rustig. Of zoals 1 ouder het kernachtig aangaf: "Allemaal goed!".

## 1.2 Contacten met groepsleiding

De items die in het kader van het onderdeel contacten met groepsleiding werden voorgelegd waren:

- Informatie van de leidsters tijdens de intake
- Contact en informatie bij het halen en brengen
- Het contact van de leidsters met uw kind
- Mate waarin de leidsters openstaan voor opmerkingen
- Vakbekwaamheid leidsters
- Informatie over de personele bezetting
- Continuïteit in de personele bezetting

Rond de 50% van de ouders was zeer tevreden en even zoveel ouders zijn tevreden over de contacten met de groepsleiding. Over de informatie met betrekking tot de personele bezetting had 10% geen mening. Dit kan ermee te maken hebben dat zij hiermee geen ervaring hebben doordat er geen wisselingen in de teams plaatsgevonden hebben. Bij alle onderdelen gaven enkele ouders trouwens aan dat men er geen mening over had. Bij het onderdeel 'Contact van de leidsters met uw kind' gaf een ouder aan dat hij/zij dit niet precies kon beoordelen omdat hij/zij er niet de hele dag bij is.

De opmerkingen die ouders maken zijn overwegend positief. Zo noemt men de leidsters 'fijne lieve meiden', "top-leidsters", "leuke, professionele leidsters" en "de leidsters nemen alle tijd voor je." Het mooiste compliment voor de leidsters en de kinderopvang in het algemeen is als een ouder opmerkt dat zij met een gerust hart naar haar werk kan gaan omdat ze weet dat haar kind in een veilige en vertrouwde omgeving is.

Een enkele kritische noot is er ook; "Het contact met sommige leidsters is minimaal. Er wordt weinig verteld over het kind zelf en wat hij gedaan heeft." Of dat er teveel wisseling van verschillende leidsters is; lees invalkrachten, stagiaires. Een ouder wiens kind een van de babygroepen bezoekt vindt dat de informatie in het contactschriftje beter kan. De informatie tijdens het halen en brengen vindt een ander te vluchtig waarbij aangegeven wordt dat er ook niet altijd tijd voor is omdat er meerdere ouders tegelijkertijd hun kind brengen of halen.

### 1.3 Pedagogisch beleid

De vragen die betrekking hadden op het pedagogisch beleid waren:

- Mijn kind wordt in een veilig klimaat opgevangen.
- Er wordt op een respectvolle manier met elkaar omgegaan
- Mijn kind wordt gestimuleerd in de ontwikkeling.
- Er zijn voldoende activiteiten voor mijn kind
- Er is voldoende speel- en spelmateriaal aanwezig.
- Het werken met pedagogische speerpunten op de groep is zinvol.
- Ik vind de Piramide-methode nuttig
- Ik neem deel aan het koffie-uurtje

Bijna 85% van de ouders is bekend met het pedagogisch beleid. We vermoeden dat men weet dat er een pedagogisch beleid is en dat dit voornamelijk komt doordat we dit sinds vorig jaar nadrukkelijker laten zien via onder andere de speerpunten op de groep en de implementatie door de pedagogisch beleidsmedewerker. In deze zou het interessant geweest zijn om te vragen naar de bekendheid met de inhoud van het pedagogisch werkplan. Wellicht dat we deze vraag kunnen stellen in een volgend tevredenheidsonderzoek.

Van alle ouders die meegewerkt hebben aan het onderzoek is 89% bekend met de methode Piramide. Ouders worden hierover geïnformeerd door de nieuwsbrieven en kunnen op de groep aanschouwen en ervaren met welk onderwerp/thema de kinderen bezig zijn. In maart 2010 zijn er een tweetal ouderavonden geweest waarin voorlichting gegeven is over Piramide. Er is dus voldoende aandacht aan besteed en dat verklaart de score waarschijnlijk. Het zou kunnen dat ouders beter op de hoogte zijn van de Piramide-methode omdat het concreet waarneembaar is. Maar dat is een veronderstelling.

Alle ouders vinden dat hun kind(eren) in een veilig klimaat opgevangen worden. Veiligheid is een belangrijk aspect van de kinderopvang. Bijna 100% vindt dat er op een respectvolle manier met elkaar omgegaan wordt. Er zijn voldoende activiteiten en er is voldoende speel- en spelmateriaal aanwezig en de kinderen worden gestimuleerd in hun ontwikkeling vindt het merendeel van de respondenten. 50% is het er mee eens en de andere 50% is het hier zeer mee eens. Een ouder staat ervan te kijken wat haar/zijn kind allemaal leert op de crèche.

Rondom de ontwikkeling van kinderen schrijft een ouder dat het haar opvalt dat hun kind thuis verder is in de ontwikkeling dan er in het Ontwikkelingsvolgmodel genoteerd staat. Als mogelijke oorzaak noemt ze dat het kind maar 1 keer in de week komt. Het zou dus ook een momentopname kunnen zijn.

80% van de ouders vindt het werken met de pedagogische speerpunten zinvol. Een enkele ouder denkt hier genuanceerder over en licht toe dat pedagogiek nuttig is maar 'men moet niet doorslaan'. De methode Piramide vindt iemand nog niet nodig op de babygroepen. En andere ouder daarentegen vindt het jammer dat we er nog niet mee begonnen zijn. Zeer duidelijk is de volgende uitspraak: "Ik vind dat het kind ook vooral kind moet kunnen zijn. Piramide is al zo schools. Huiselijkheid vind ik belangrijker op de groep."

Op de vraag wie er naar het koffie-uurtje komt zien we dat 70% (nog) niet geweest is. Het betreft hier een groot aantal ouders. De reden die de meeste ouders noemen is dat ze er geen tijd voor vrij kunnen maken. Het is bij bijna alle groepen 's ochtends. Als je de vele opmerkingen leest valt op dat men er wel iets voor voelt en het een goed initiatief vindt. Het is een andere vorm van oudercontact.

## 1.4 De oudercommissie

Binnen de wet Kinderopvang is het wettelijk geregeld dat alle locaties over een oudercommissie dienen te beschikken en dat ook ouders hierover geïnformeerd dienen te zijn.

De vragen die in dit kader gesteld werden zijn:

- Weet hebben van de werkzaamheden van de oudercommissie
- De informatie die u ontvangt over de oudercommissie
- De bereikbaarheid van de oudercommissie
- Het functioneren van de oudercommissie

Opvallend is dat 30% niet weet wat de werkzaamheden van de oudercommissie zijn. Alle ouders ontvangen bij inschrijving een informatiefolder. Iets meer dan de helft van de ouders is tevreden over de informatie die men ontvangt waarbij 40% hierover geen mening heeft. Ook bij de items over de bereikbaarheid en het functioneren geeft de helft van de ouders aan geen mening te hebben. Ouders lichten toe dat ze de oudercommissie nog niet nodig gehad hebben, er nog niet zo mee bekend zijn, er geen info van ontvangen of dat de info iets meer zou mogen. Een ouder geeft de oudercommissie een compliment voor hun inzet ten behoeve van de invoering van luiers en de broodmaaltijd. Een andere ouder is ervan overtuigd dat contact met de oudercommissie mogelijk is en dat de oudercommissie zich nog beter zou kunnen laten zien door bijvoorbeeld zichtbaar activiteiten te organiseren zoals voorleesdagen of de Dag van de Leidsters. Bij deze laatste activiteit neemt de oudercommissie overigens al jaren het initiatief. Met de uitkomst van en de opmerkingen bij deze vragen kan de oudercommissie gaan nadenken hoe zij zich nog uitdrukkelijker zou kunnen gaan profileren. Aan de andere kant kun je ook stellen het veel ouders niet zo interesseert of er een oudercommissie is als deze er maar is en men weet dat ze er een beroep op kunnen doen.

## 1.5 Communicatie en dienstverlening

Bij het onderdeel communicatie en dienstverlening werden de volgende vragen aan de ouders gesteld.

Hoe tevreden bent u over:

- Het contact met de administratie
- De plaatsingsprocedure
- De bereikbaarheid van de administratie
- De telefonische bereikbaarheid van de groepen
- Het contact met de leidinggevende
- De schriftelijke informatie die u ontvangt
- De website [www.swwbv.nl](http://www.swwbv.nl)

Verder werd de mening van de ouders gepeild over het digitaal verspreiden van informatie. Rond de 50% van de ouders voelt er voor om informatie zoals infobrieven en het Startblok per email te ontvangen. Veel instanties sturen tegenwoordig info digitaal en het is een milieuvriendelijkere manier wordt aangegeven. Sommige zouden de facturen nog per post willen ontvangen. En een kleurplaat is toch leuker in een 'papieren' *Startblok*.

Over de website is 6% zeer tevreden en 56% tevreden. In de toelichting valt te lezen dat men vindt dat de website: vriendelijker, kleurrijker en speelser kan, het geen bijzaak moet zijn, deze up-to-date

en actueel behoort te zijn. “Veel mensen zoeken eerst info via het internet voor essentiële eerste informatie” .

Over het functioneren van de administratie is ongeveer 70% van de ouders tevreden en 20% zeer tevreden. Het gaat hier dan om de (telefonische) bereikbaarheid, het contact en specifiek de plaatsingsprocedure. Voor wat betreft de bereikbaarheid vindt een enkeling dat men wel contact krijgt maar dat er niet altijd direct antwoord gegeven kan worden omdat de juiste persoon er niet is of te beperkt aanwezig is. Andere administratieve medewerkers zouden dit dan moeten kunnen overnemen.

Enkele negatieve ervaringen worden expliciet aangegeven, bijvoorbeeld over de plaatsingsprocedure. Een ouder vond dat hij/zij niet zelf het initiatief zou moeten hoeven te nemen bij de plaatsing. Een andere ouder heeft geen idee hoe de wachtlijst precies werkt en vinden andere ouders dat de wachttijd voor een plek of voor een andere opvangdag erg lang is.

Verder noemden ouders bij de opmerkingen praktische tips voor de dienstverlening. Dit varieert van de tekst voor en gebruik van het antwoordapparaat tot het digitale inschrijfformulier. Naar beide aspecten wordt gekeken.

De kwaliteit van de schriftelijke informatie zoals nieuwsbrieven, administratieve zaken etc. heeft een goede waardering gekregen..

De vraag over het contact met de leidinggevende werd door veel ouders positief ingevuld. Deze vraag had achteraf anders gesteld moeten worden, want feitelijk hebben de leidsters het meeste contact met de ouders en de leidinggevende niet. Een aantal ouders merkte ook op dat men dit daardoor ook niet kon beoordelen

## **1.6 Brood en luiers**

Als laatste waren we benieuwd naar de tevredenheid over de invoering van de luiers en de broodmaaltijd. Het is prettig om te vernemen en bevestigd te krijgen dat ouders hierover zeer te spreken zijn. Zeer tevreden over het verstekken van de luiers is 74%, 20% is tevreden, 1% is ontevreden. Over de kwaliteit van de luiers is 36% zeer tevreden en 49% tevreden. Hierbij dient vermeld te worden dat de kwaliteit van de eerste soort luiers die we gebruikten te wensen over liet. Enkele ouders hebben waarschijnlijk de slechte ervaringen hiermee (vochtdoorlatendheid) als zodanig beschreven. Leidsters hadden hierover namelijk eveneens opmerkingen over. De luiers die we nu hebben, Huggies, bevallen goed. Neemt niet weg dat iedereen een eigen voorkeur hierin kan hebben.

80% is zeer tevreden over het aanbieden van de broodmaaltijd. Dat is een hoog percentage. De reacties die ouders over de broodmaaltijd noemen zijn lovend: “Onze dochter eet veel meer bij jullie dan thuis. Zien eten, doet eten. Super!”, “Goede service”, “Scheelt thuis veel werk en onze dochter vindt het samen brood eten op de groep erg leuk” Iemand noteerde dat het mee eten van leidsters sociaal gezien goed zou zijn.

Het beleg dat aangeboden wordt door bijna 60% als zeer tevreden ervaren. Het beleg zou gevarieerder en gezonder mogen. De informatie over welk beleg er op tafel staat zou beter kunnen, niet iedereen weet dat.

Een ouder geeft aan dat zijn kind geen luiers meer gebruikt (zindelijk) en er wel voor betaalt. Ook schreven ouders dat hun kind geen gebruik maakt de broodmaaltijd omdat het alleen 's middags komt. Daarnaast merken twee ouders op dat ze bij de vroegopvang nog wel brood mee moeten geven. Ze zouden het waarderen als dit niet meer hoefde.

NB. Ongeveer 70 ouders hebben bij dit onderdeel een opmerking gemaakt. Het merendeel positief. Sommigen sloten de vragenlijst af met algemene opmerkingen zoals: "Top, ga zo door!" en "Wij zijn blij met de opvang en alles wat daarbij hoort".

## 2. Bubbels

### 1. Verzorging, sfeer en accommodatie

Bij dit onderdeel werden de vragen gesteld in het kader van de verzorging, de sfeer en de accommodatie. Het volgende werd aan de ouders voorgelegd:

- De sfeer op de groep
- De (lichamelijke) verzorging van mijn kind
- De veiligheid van de accommodatie
- De netheid van de ruimten
- Het onderhoud in en om de accommodatie

Over deze onderwerpen is men of zeer tevreden of tevreden. Over de sfeer is 90% zeer tevreden. Drie kwart van de ouders is zeer tevreden over de verzorging van de kinderen. Ook de veiligheid is redelijk hoog, vinden de ouders, mooi verdeeld overigens; 50% zeer tevreden - 50% tevreden. Over het onderhoud in en om Bubbels is ruim 40% zeer tevreden, 60% is tevreden.

Een ouder merkt op de ruimte bij Bubbels klein is, vooral voor de peuters zijn er weinig speelhoeken. De dochter van een andere ouder gaat graag naar Bubbels en hij/zij vindt dat alles er netjes en schoon uitziet.

## 2. Contacten met groepsleiding

De items die in het kader van het onderdeel contacten met groepsleiding werden voorgelegd waren:

- Informatie van de leidsters tijdens de intake
- Contact en informatie bij het halen en brengen
- Het contact van de leidsters met uw kind
- Mate waarin de leidsters openstaan voor opmerkingen
- Vakbekwaamheid leidsters
- Informatie over de personele bezetting
- Continuïteit in de personele bezetting

Op drie onderdelen na is nagenoeg de helft van de ouders of zeer tevreden of tevreden. Het contact met de leidsters wordt door 65% als zeer tevreden gezien en 35% is tevreden. 10% van de ouders heeft geen mening over de continuïteit in de personele bezetting en 15% vindt dat ook van de informatie hierover. Een (1) ouder geeft aan ontevreden te zijn over de informatie. Er wordt niet toegelicht wat de reden hiervoor is. Hierbij de twee opmerkingen die ouders gemaakt hebben. "Zowel bij brengen als halen, hebben we de gelegenheid om het een en ander door te nemen, het geen we erg prettig vinden" en een ouder merkt op dat alle leidsters open en vriendelijk zijn, er is tijd voor een praatje.

## 3. Pedagogisch beleid

De vragen die betrekking hadden op het pedagogisch beleid waren:

- Mijn kind wordt in een veilig klimaat opgevangen.
- Er wordt op een respectvolle manier met elkaar omgegaan
- Mijn kind wordt gestimuleerd in de ontwikkeling.
- Er zijn voldoende activiteiten voor mijn kind
- Er is voldoende speel- en spelmateriaal aanwezig.
- Het werken met pedagogische speerpunten op de groep is zinvol.
- Ik vind de Piramide-methode nuttig
- Ik neem deel aan het koffie-uurtje

Van de ouders van Bubbels is 75% bekend met het pedagogisch beleid. Niet duidelijk is of men het ook inhoudelijk kent. De aandacht die er de laatste maanden voor geweest is maakt het wel inzichtelijker. De leidsters zijn sinds enige tijd bezig met een training voor de Piramide-methode, 85% is dan ook bekend met de Piramide-methode. Ouders vinden dat hun kind in een veilig klimaat opgevangen wordt en dat er op een respectvolle manier omgegaan wordt met elkaar. Ook over het speel- en spelmateriaal en de activiteiten is men tevreden. Voor de oudere kinderen zou er meer materiaal moeten zijn, schrijft een ouder.

Maar 15% is het er zeer mee eens dat het werken met de pedagogische speerpunten zinvol, 40% is het er mee eens en 45% heeft geen mening. Ongeveer dezelfde percentages worden genoemd over het nut van de ontwikkelingsmethode Piramide. Twee ouder zijn het hier niet mee eens. Een ouder licht dit toe door aan te geven dat "de Piramide-methode erg schools is, ze moeten nog zolang zoveel, laat ze nog even lekker vrij kind zijn." De andere ouder vindt plezier en gezelligheid het belangrijkste op deze leeftijd.

Aan het koffie-uurtje neem 30% deel, 70% niet. Als reden noemt een enkeling dat het niet uitkomt 's ochtends omdat men naar het werk moet en 1 ouder adviseert om het aan het eind van de dag te doen.

#### **4. De oudercommissie**

Binnen de wet Kinderopvang is het wettelijk geregeld dat alle locaties over een oudercommissie dienen te beschikken en dat ook ouders hierover geïnformeerd dienen te zijn.

De vragen die in dit kader gesteld werden zijn:

- Weet hebben van de werkzaamheden van de oudercommissie
- De informatie die u ontvangt over de oudercommissie
- De bereikbaarheid van de oudercommissie
- Het functioneren van de oudercommissie

Opvallend is dat 45% niet weet wat de werkzaamheden van de oudercommissie zijn. Alle ouders ontvangen bij inschrijving een informatiefolder ontvangen. De helft van de ouders is tevreden over de informatie die men ontvangt waarbij 25% hierover geen mening heeft. Bij de items over de bereikbaarheid en het functioneren geeft respectievelijk 65% en 55% aan geen mening te hebben. Ouders lichten toe dat ze niet zo bezig zijn met de oudercommissie, maar dat dat ook niet negatief bedoeld is.

#### **5. Communicatie en dienstverlening**

Bij het onderdeel communicatie en dienstverlening werden de volgende vragen aan de ouders gesteld.

Hoe tevreden bent u over:

- Het contact met de administratie
- De plaatsingsprocedure
- De bereikbaarheid van de administratie
- De telefonische bereikbaarheid van de groepen
- Het contact met de leidinggevende
- De schriftelijke informatie die u ontvangt
- De website [www.swwbv.nl](http://www.swwbv.nl)

Verder werd de mening van de ouders gepeild over het digitaal verspreiden van informatie. Rond de 50% van de ouders voelt er voor om informatie zoals infobrieven en het Startblok per email te ontvangen. Eenzelfde percentage zou graag zien dat het aanmelden voor vakanties e.d. digitaal gebeurt. Over de website is 5% zeer tevreden en 70% tevreden.

Over het functioneren van de administratie is ongeveer 75% van de ouders tevreden en 20% zeer tevreden. Het gaat hier dan om de (telefonische) bereikbaarheid, het contact, de informatie en specifiek de plaatsingsprocedure.

Een negatieve ervaring met de administratie heeft te maken met de specifieke deskundigheid die medewerkers hebben; er is dan niemand die het over kan nemen.

De vraag over het contact met de leidinggevende werd door ouders als positief ingevuld. Deze vraag had achteraf anders gesteld moeten worden, want feitelijk hebben de leidsters het meeste contact met de ouders en de leidinggevende niet. Beter was geweest eerst te vragen of er contact met de leidinggevende is. Deze vraag wordt dan verder dan ook niet meer in dit onderzoek uitgewerkt.

## **6. Brood en luiers**

Als laatste waren we benieuwd naar de tevredenheid over de invoering van de luiers en de broodmaaltijd. Het is prettig om te vernemen en bevestigd te krijgen dat ouders hierover zeer te spreken zijn.

Van de ouders die de vragenlijst ingevuld hebben is 90% zeer tevreden over de invoering van de luiers en de broodmaaltijd. Over de kwaliteit van de luiers is men verdeeld maar toch tevreden. De Huggies-luiers zijn beter dan de eerste luiers. Een ouder is ontevreden en geeft aan dat de luiers niet geschikt zijn; de rompers en broeken zijn soms erg nat.

Driekwart van de ouders is zeer tevreden over het beleg dat aangeboden wordt. Bij de opmerkingen valt ook te lezen dat 1 ouder het beleg karig vindt. Een ander weet niet wat er op de boterham gegeten wordt, maar hij/zij geeft wel aan ze allebei goed eten en dat is het belangrijkste. Een tip van een ouder luidt: "Aan het eind van de dag een potje eten voor de kleintjes, dat is pas service"

Het is aardig om tot slot een aantal algemene opmerkingen te noemen bij dit onderdeel.

"Wij zijn tevreden met de opvang van onze zoon."

"Prima opvang. Ook de leidsters super. Mijn kind gaat graag!"

"Bubbels, ga zo door! Wij zijn blij met jullie!"

"Erg fijne en lieve leidsters op de groep Bubbels en Jodokus."

# 3. JODOKUS

## 1. Verzorging, sfeer en accommodatie

Bij dit onderdeel werden de vragen gesteld in het kader van de verzorging, de sfeer en de accommodatie. Het volgende werd aan de ouders voorgelegd:

- De sfeer op de groep
- De (lichamelijke) verzorging van mijn kind
- De veiligheid van de accommodatie
- De netheid van de ruimten
- Het onderhoud in en om de accommodatie

Over deze onderwerpen is men of zeer tevreden of tevreden. Over de sfeer is 70% zeer tevreden. Ruim 60% van de ouders is zeer tevreden over de verzorging van de kinderen. De veiligheid is ook redelijk hoog, vinden de ouders, bijna gelijk verdeeld overigens; 60%-40%. Het onderhoud in en om Jodokus scoort minder. Ruim 25% is zeer tevreden, 75% is tevreden. Een ouder is ontevreden over de veiligheid; de poort wordt niet altijd op slot gedaan. Een ouder merkt op dat een extra ruimte bij Jodokus gewenst is, bijvoorbeeld een bijkeuken, met name als het slecht weer (sneeuw) is.

## 2. Contacten met groepsleiding

De items die in het kader van het onderdeel contacten met groepsleiding werden voorgelegd waren:

- Informatie van de leidsters tijdens de intake
- Contact en informatie bij het halen en brengen
- Het contact van de leidsters met uw kind
- Mate waarin de leidsters openstaan voor opmerkingen
- Vakbekwaamheid leidsters
- Informatie over de personele bezetting
- Continuïteit in de personele bezetting

Op drie onderdelen na is meer dan de helft van de ouders of zeer tevreden of tevreden. Geen enkele ouder is op dit onderdeel ontevreden of zeer ontevreden. Het contact van de leidsters met de kinderen wordt door 70% als zeer tevreden gezien en 30% is tevreden. Over de vakbekwaamheid is 65% zeer tevreden, 35 % is tevreden hierover.

Bij de opmerkingen komt naar voren dat een ouder zeer te spreken is over de leidsters en dat het een tweede huis is voor de kinderen. Een ouder geeft de suggestie om bij de intake vragen te stellen aan de ouders over het kind. Er wordt wel informatie gegeven maar geen persoonlijke informatie van het kind.

### **3. Pedagogisch beleid**

De vragen die betrekking hadden op het pedagogisch beleid waren:

- Mijn kind wordt in een veilig klimaat opgevangen.
- Er wordt op een respectvolle manier met elkaar omgegaan
- Mijn kind wordt gestimuleerd in de ontwikkeling.
- Er zijn voldoende activiteiten voor mijn kind
- Er is voldoende speel- en spelmateriaal aanwezig.
- Het werken met pedagogische speerpunten op de groep is zinvol.
- Ik vind de Piramide-methode nuttig
- Ik neem deel aan het koffie-uurtje

Van de ouders van Jodokus is 90% bekend met het pedagogisch beleid. Niet duidelijk is of men het ook inhoudelijk kent. De aandacht die er de laatste maanden voor geweest is maakt het wel inzichtelijker. De leidsters zijn sinds enige tijd bezig met een training voor de Piramide-methode, 70% is dan ook bekend met de Piramide-methode. Ouders vinden dat hun kind in een veilig klimaat opgevangen (50% zeer tevreden, 50% tevreden) wordt en dat er op een respectvolle manier omgegaan wordt met elkaar. Ook over het speel- en spelmateriaal en de activiteiten is men tevreden. Voor de oudere kinderen zou er meer materiaal moeten zijn, schrijft een ouder.

Maar 5% is het er zeer mee eens dat het werken met de pedagogische speerpunten zinvol is, 70% is het er mee eens en 20% heeft geen mening. Ongeveer dezelfde percentages worden genoemd over het nut van de ontwikkelingsmethode Piramide. Een ouder merkt op dat men voorheen al tevreden was en geen verschil bemerkt. Een ander is geen voorstander van de Piramide-methode maar zolang de leidsters er een eigen draai aangeven, vindt hij/zij het prima.

Aan het koffie-uurtje neem 40% deel, 60% niet. Jodokus heeft ervoor gekozen om het koffie-uurtje aan het eind van de dag te plannen. Een (1) ouder vindt het koffie-uurtje 'niet zo handig' omdat het voor de kinderen onduidelijk is wie er op dat moment 'verantwoordelijk' is voor de kinderen.

### **4. De oudercommissie**

Binnen de wet Kinderopvang is het wettelijk geregeld dat alle locaties over een oudercommissie dienen te beschikken en dat ook ouders hierover geïnformeerd dienen te zijn.

De vragen die in dit kader gesteld werden zijn:

- Weet hebben van de werkzaamheden van de oudercommissie
- De informatie die u ontvangt over de oudercommissie
- De bereikbaarheid van de oudercommissie
- Het functioneren van de oudercommissie

Opvallend is dat 40% niet weet wat de werkzaamheden van de oudercommissie zijn. Alle ouders ontvangen bij inschrijving een informatiefolder ontvangen. 40% van de ouders is tevreden over de informatie die men ontvangt waarbij 60% hierover geen mening heeft. Bij de items over de bereikbaarheid en het functioneren geeft 65% aan geen mening te hebben. Bij de opmerkingen staat dat ken er nog niet mee te maken heeft gehad of er nog geen contact mee opgenomen heeft hoeven

te nemen. Een ouder is blij met de luiers en de broodmaaltijd waarvoor de oudercommissie zich ingezet heeft, nu nog de uitbouw bij Jodokus en Bubbels. De oudercommissie heeft dit geadviseerd aan het management.

Over de bereikbaarheid, de ontvangen informatie en het functioneren is overigens geen van de ouders zeer tevreden.

## **5. Communicatie en dienstverlening**

Bij het onderdeel communicatie en dienstverlening werden de volgende vragen aan de ouders gesteld.

Hoe tevreden bent u over:

- Het contact met de administratie
- De plaatsingsprocedure
- De bereikbaarheid van de administratie
- De telefonische bereikbaarheid van de groepen
- Het contact met de leidinggevende
- De schriftelijke informatie die u ontvangt
- De website [www.swwbv.nl](http://www.swwbv.nl)

Verder werd de mening van de ouders gepeild over het digitaal verspreiden van informatie. Rond de 60% van de ouders voelt er voor om informatie zoals infobrieven en het Startblok per email te ontvangen. Eenzelfde percentage zou graag zien dat het aanmelden voor vakanties e.d. digitaal gebeurt. Over de website is 70% tevreden. Een iemand is ontevreden en de overige ouders hebben hier geen mening over.

Over het functioneren van de administratie is gemiddeld 70% van de ouders tevreden en 10 % zeer tevreden. Het gaat hier dan om de (telefonische) bereikbaarheid, het contact, de informatie en de plaatsingsprocedure. Jodokus is voor 90% goed te bereiken. Een ouder is daar ontevreden over, hoe en waarom wordt niet toegelicht.

Een ouder schrijft dat hij/zij de administratie slecht bereikbaar vindt en de receptie van de Springplank ook. Hij/zij is wel tevreden over de contacten via de mail. Verder gaf een ouder aan zelf achter de plaatsing moest aanbellen, terwijl dat van de organisatie verwacht werd.

De vraag over het contact met de leidinggevende werd door ouders als positief ingevuld. Geen mening hierover heeft 40%. Deze vraag had achteraf anders gesteld moeten worden, want feitelijk hebben de leidsters het meeste contact met de ouders en de leidinggevende niet. Beter was geweest eerst te vragen of er contact met de leidinggevende is. Deze vraag wordt dan verder dan ook niet meer in dit onderzoek uitgewerkt.

## 6. Brood en luiers

Als laatste waren we benieuwd naar de tevredenheid over de invoering van de luiers en de broodmaaltijd. Het is prettig om te vernemen en bevestigd te krijgen dat ouders hierover zeer te spreken zijn.

Van de ouders die de vragenlijst ingevuld hebben is 75% zeer tevreden over de invoering van de luiers en de broodmaaltijd. Over de kwaliteit van de luiers is men verdeeld maar toch redelijk tevreden. Maar 20% is zeer tevreden. De Huggies-luiers zijn beter dan de eerste luiers.

60% van de ouders is zeer tevreden over het beleg dat aangeboden wordt. Bij de opmerkingen valt ook te lezen dat 1 ouder graag ziet dat er meer verse vleeswaren en kaas gegeten kan worden. Een andere ouder heeft er geen zicht op, hoort geen klachten en zijn of haar zoon eet gelukkig alles!

# 4. HET ZANDKASTEEL

## 1. Verzorging, sfeer en accommodatie

Bij dit onderdeel werden de vragen gesteld in het kader van de verzorging, de sfeer en de accommodatie. Het volgende werd aan de ouders voorgelegd:

- De sfeer op de groep
- De (lichamelijke) verzorging van mijn kind
- De veiligheid van de accommodatie
- De netheid van de ruimten
- Het onderhoud in en om de accommodatie

Over deze onderwerpen is men of zeer tevreden of tevreden. De percentages wisselen elkaar per item af. Men is of 40% tevreden of 60% zeer tevreden. Een ouder geeft aan dat de buitenruimte zanderig is en dat het buiten minimaal 'aangekleed' is. Dat zanderig heeft ook te maken met het zand dat vanaf twee plekken (oppervlakte zandbak en bij speeltoestellen is in verhouding met de totale buitenruimte groot) door de kinderen op de tegels achtergelaten wordt. Een tweede ouder merkt op: "Misschien is een leuk klim- en klautermeubel buiten nog een welkome aanvulling op de tuin."

## 2. Contacten met groepsleiding

De items die in het kader van het onderdeel contacten met groepsleiding werden voorgelegd waren:

- Informatie van de leidsters tijdens de intake
- Contact en informatie bij het halen en brengen
- Het contact van de leidsters met uw kind
- Mate waarin de leidsters openstaan voor opmerkingen

- Vakbekwaamheid leidsters
- Informatie over de personele bezetting
- Continuïteit in de personele bezetting

Op twee onderdelen na is rond de helft van de ouders of zeer tevreden of tevreden. Geen enkele ouder is op dit onderdeel ontevreden of zeer ontevreden. Over de informatie van de leidsters tijdens de intake heeft 10% geen mening en 5% heeft geen mening over de informatie over de personele bezetting op de groep.

Een ouder schrijft dat het bij het halen en brengen soms wat druk is en dat er dan, logisch, want minder tijd en ruimte is.

### **3. Pedagogisch beleid**

De vragen die betrekking hadden op het pedagogisch beleid waren:

- Mijn kind wordt in een veilig klimaat opgevangen.
- Er wordt op een respectvolle manier met elkaar omgegaan
- Mijn kind wordt gestimuleerd in de ontwikkeling.
- Er zijn voldoende activiteiten voor mijn kind
- Er is voldoende speel- en spelmateriaal aanwezig.
- Het werken met pedagogische speerpunten op de groep is zinvol.
- Ik vind de Piramide-methode nuttig
- Ik neem deel aan het koffie-uurtje

Van de ouders van het Zandkasteel is 85% bekend met het pedagogisch beleid. Niet duidelijk is of men het ook inhoudelijk kent. De aandacht die er de laatste maanden voor geweest is (ouderavond) maakt het wel inzichtelijker. De leidsters zijn sinds enige tijd bezig met een training voor de Piramide-methode, 95 % is dan ook bekend met de Piramide-methode. Ouders vinden dat hun kind in een veilig klimaat opgevangen ( 50% zeer tevreden, 50% tevreden) wordt en dat er op een respectvolle manier omgegaan wordt met elkaar, ook 50-50, zeer tevreden of tevreden. Ook over het speel- en spelmateriaal en de activiteiten is men tevreden. Voor de oudere kinderen zou er meer materiaal moeten zijn, schrijft een ouder. En hij/zij geeft dit ook gedetailleerd aan; Kapla, kleinere poppetjes, 'dit uitsluitend voor af en toe als de kleinste kinderen slapen'. Het Zandkasteel heeft overigens een lijst met speel- en spelmateriaal ingediend, speciaal voor de Piramide-methode en inmiddels materialen ontvangen. Daarnaast vindt een ouder dat er voor de oudere 'kids' iets meer aandacht aan de voorbereiding van de basisschool besteed zou kunnen worden. Piramide houdt daar juist rekening mee. Een van de respondenten wenst dat er eens een ouderavond georganiseerd wordt over de ontwikkeling van kinderen.

Precies 25% is het er zeer mee eens dat het werken met de pedagogische speerpunten zinvol is, 60% is het er mee eens en 15% heeft geen mening. Van de ouders is 35% het er zeer mee eens ver het nut van de ontwikkelingsmethode Piramide, 50% is het er mee eens en 15% heeft geen mening.

Aan het koffie-uurtje neem 20% deel, 80% niet. Drie ouders kunnen het niet combineren met het werk. Een ouder is het nog niet gelukt, hij/zij zou het wel doen. Het koffie-uurtje zou het afscheid-nemen moeilijker vinden, vindt een andere ouder.

#### 4. De oudercommissie

Binnen de wet Kinderopvang is het wettelijk geregeld dat alle locaties over een oudercommissie dienen te beschikken en dat ook ouders hierover geïnformeerd dienen te zijn.

De vragen die in dit kader gesteld werden zijn:

- Weet hebben van de werkzaamheden van de oudercommissie
- De informatie die u ontvangt over de oudercommissie
- De bereikbaarheid van de oudercommissie
- Het functioneren van de oudercommissie

Bij het Zandkasteel is 75% van de ouders op de hoogte van de werkzaamheden van de oudercommissie. Alle ouders ontvangen bij inschrijving een informatiefolder over de oudercommissie. Bij de items over de bereikbaarheid en het functioneren geeft gemiddeld 50% aan geen mening te hebben. Een ouder is zeer tevreden over deze twee items. Opvallend is dat bij alle items het percentage *geen mening* rond de 50% is. Een aspect waar de oudercommissie nader onderzoek naar zou kunnen doen.

#### 5. Communicatie en dienstverlening

Bij het onderdeel communicatie en dienstverlening werden de volgende vragen aan de ouders gesteld.

Hoe tevreden bent u over:

- Het contact met de administratie
- De plaatsingsprocedure
- De bereikbaarheid van de administratie
- De telefonische bereikbaarheid van de groepen
- Het contact met de leidinggevende
- De schriftelijke informatie die u ontvangt
- De website [www.swwbv.nl](http://www.swwbv.nl)

De mening van de ouders over het digitaal verspreiden van informatie werd gepeild. Rond de 70% van de ouders voelt er voor om informatie zoals infobrieven en het Startblok per email te ontvangen. 60% zou graag zien dat het aanmelden voor vakanties e.d. digitaal gebeurt. Over de website is 5% zeer tevreden en 50% tevreden, 40% heeft geen mening en 1 ouder is ontevreden. Opgemerkt wordt dat de website niet altijd actueel is en er geen specifieke informatie over het Zandkasteel te vinden is. Dit dient dus aangepast te worden.

Over het functioneren van de administratie is gemiddeld 70% van de ouders tevreden en 20 % zeer tevreden. Het gaat hier dan om de (telefonische) bereikbaarheid, het contact, de informatie en de plaatsingsprocedure. Een ouder geeft aan dat een andere dag opvang momenteel niet mogelijk is, maar dat hij/zij verder tevreden is. Het Zandkasteel is telefonisch goed te bereiken; 35% is zeer tevreden, 65% is tevreden.

De vraag over het contact met de leidinggevende werd door ouders als positief ingevuld. Deze vraag had achteraf anders gesteld moeten worden, want feitelijk hebben de leidsters het meeste contact met de ouders en de leidinggevende kinderopvang (Frank Weijkamp) niet. Beter was geweest eerst

te vragen of er contact met de leidinggevende is. Deze vraag wordt dan verder dan ook niet meer in dit onderzoek uitgewerkt.

## **6. Brood en luiers**

Als laatste waren we benieuwd naar de tevredenheid over de invoering van de luiers en de broodmaaltijd. Het is prettig om te vernemen en bevestigd te krijgen dat ouders hierover zeer te spreken zijn.

Van de ouders die de vragenlijst ingevuld hebben is 60% zeer tevreden en 35% tevreden over de invoering van de luiers en 75% is zeer tevreden en 25% tevreden over de invoering van de broodmaaltijd. Over de kwaliteit van de luiers is men redelijk tevreden. 30% is zeer tevreden en 50% is tevreden. De eerste luiers die gebruikt werden voldeden niet aan de verwachtingen, de huidige (Huggies) wel. Bij de opmerkingen wordt geschreven dat het aanbieden van luiers en brood een ouder de avond/ochtend voor de crèche rust geeft. Een andere ouder merkt op dat hij/zij niet meer hoeft te denken wat ze allemaal mee moet geven. Ongeveer 60% van de ouders is zeer tevreden over het beleg dat aangeboden wordt, 25% is tevreden en 15% zegt geen mening hierover te hebben.

In deze is het tot slot zeer het vermelden waard dat een ouder vertelt dat zij ervaring heeft met een ander kinderdagverblijf en dat het Zandkasteel op bijna alle vlakken positiever scoort. Hij/zij heeft twee aandachtspunten; vaker gericht info over kind door oudergesprekken en meer activiteiten voor de 3+ kinderen. Een andere ouder houdt het kort: "Doorgaan en houden zo" en "ons kind gaat met veel plezier naar het Zandkasteel toe."

## 5. Conclusies en aanbevelingen

Wat vooral uit de enquête vooral blijkt is dat ouders die hun kind bij de kinderopvang geplaatst hebben over het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn. Uiteraard zijn er onderdelen die voor verbetering vatbaar zijn.

Het binnenklimaat van de Springplank behoeft verbetering. In de zomer is het warm. Er zal onderzoek gedaan worden naar het aanbrengen van een airco. Hiervoor is een werkgroep opgericht die mede bestaat uit een afvaardiging van de oudercommissie. Het streven is om in het voorjaar van 2011 een oplossing te hebben.

Aangaande de netheid van de vloeren zal in oktober 2010 worden gestart met het gebruik van plastic sloffen. De leidsters van de babygroepen Teigetje en Knorretje zullen uitsluitend schoeisel voor binnen dragen op de groep. Alle ouders en overige medewerkers die de groep bezoeken dienen sloffen over hun schoenen te dragen als ze op de groep komen. We willen nagaan wat deze maatregel voor effect heeft op het schoonhouden van de vloeren.

Over de contacten met de leidsters zijn de ouders of zeer tevreden of tevreden. Het is goed om dit te constateren. De leidsters zijn de basis voor kwalitatief goede opvang voor de kinderen! Ouders vinden het prettig om te zien of te horen wat hun kind op een dag meemaakt. Er kan nog meer aandacht komen voor het intern opleiden en begeleiden van jongere leidsters mbt het inhoudelijke contact met de ouder(s).

Het pedagogisch beleid is bij zeer veel ouders bekend. Dit resultaat geeft aan dat de implementatie op dit onderdeel hiervan geslaagd is. Leidsters worden begeleid door de pedagogisch beleidsmedewerkster en op de groep is dit zichtbaar door de zogenaamde pedagogische speerpunten. In een volgend onderzoek is het aanbevelenswaardig om te toetsen of ouders ook daadwerkelijk inhoudelijk op de hoogte zijn. Het koffie-uurtje vinden veel ouders een leuk initiatief. Velen zijn er echter nog niet aan toe gekomen. We blijven deze vorm van oudercontact aanbieden, meer verspreid over het jaar.

Het functioneren van de administratie werd positief beoordeeld. Af en toe contact vanuit de administratie over de wachttijd of de attenderen over de overgang van kinderopvang naar buitenschoolse opvang wordt op prijs gesteld.

Opvallend is dat veel ouders aangeven geen mening te hebben over het onderdeel oudercommissie. Wat je hieruit zou kunnen concluderen is dat er weinig bekendheid is over de oudercommissie en welke taken zij vervult. Wel valt er uit af te lezen dat het zinvol is dat de oudercommissie bestaat. De oudercommissie zal zich buigen over deze bevindingen.

Over de website is meer dan de helft tevreden. Een enkele ouder merkt op dat de actualiteit in gaten gehouden moet worden en dat de lay-out en vorm moderner zou kunnen. Ook het toevoegen van bewegende beelden zal de website nog aansprekender kunnen maken.

Ruim 50% van de ouders aan dat zij de informatie etc. het liefst via de mail willen ontvangen, zij prefereren dit boven de papieren nieuwsbrieven en info. Als proef wordt in een van de komende vakanties de aanmelding voor enkele groepen of locaties per email gedaan.

Voor de organisatie kan e.e.a. ook efficiënt zijn, hier moet echter nog wel voorwerk voor worden verricht. Het is zeker de moeite waard om dit uit te gaan proberen.

Het allerlaatste onderdeel, luiers en brood, scoorde hoog. Dit werd ook wel verwacht maar het is goed om dit in de resultaten terug te zien. De inzet van de oudercommissie voor de invoering hiervan wordt gewaardeerd.

Al met al een positief beeld over de kinderopvang bij de Stichting Welzijn Winterswijk. Uiteraard zijn er verbeterpunten, maar in het algemeen genomen zijn ouders van kinderen die de kinderopvang bij onze organisatie bezoeken tevreden. We zullen er echter als instelling naar moeten streven om het percentage ouders dat zeer tevreden is te laten toenemen.

De aandachtspunten die vanuit dit onderzoek hier boven naar voren zijn gekomen zijn voor de organisatie de punten die we gaan aanpakken en/of verbeteren.

Frank Weijkamp  
Leidinggevende kinderopvang 0-4 jaar  
September 2010

6. Bijlage

**Klanttevredenheidsonderzoek mei 2010. Kinderopvang 0- 4 jaar.**

**Overzicht van percentages.**

1. Verzorging, sfeer en accommodatie

1. A	<b>De sfeer op de groep</b>	Zeer tevreden	Tevreden	Geen Mening	Ontevreden	Zeer ontevreden
	Jodokus	70%	30%			
	Bubbels	90%	10%			
	Zandkasteel	60%	40%			
	Springplank	56%	43%			
1. B	<b>De verzorging van mijn kind</b>	Zeer tevreden	Tevreden	Geen Mening	Ontevreden	Zeer ontevreden
	Jodokus	60%	40%			
	Bubbels	75%	25%			
	Zandkasteel	40%	60%			
	Springplank	46%	54%			
1. C	<b>De netheid van de ruimte</b>	Zeer tevreden	Tevreden	Geen Mening	Ontevreden	Zeer ontevreden
	Jodokus	35%	65%	5%		
	Bubbels	60%	40%			
	Zandkasteel	40%	60%			
	Springplank	47%	52%		1%	
1. D	<b>De veiligheid van de accommodatie</b>	Zeer tevreden	Tevreden	Geen Mening	Ontevreden	Zeer ontevreden
	Jodokus	60%	35%		5%	
	Bubbels	50%	50%			

	Zandkasteel	40%	60%			
	Springplank	50%	50%			
1. E.	<b>Het onderhoud in en om de accommodatie</b>	Zeervrededen	Tevreden	Geen Mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus	25%	70%		5%	
	Bubbels	40%	55%		5%	
	Zandkasteel	40%	60%			
	Springplank	43%	56%	1%		

2. Contacten met groepsleiding

2. A.	<b>Informatie van de leiders tijdens de intake</b>	Zeervrededen	Tevreden	Geen mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus	25%	65%	10%		
	Bubbels	55%	45%			
	Zandkasteel	30%	60%	10%		
	Springplank	45%	50%	5%		
2. B.	<b>Contact en informatie bij het halen en brengen</b>	Zeervrededen	Tevreden	Geen Mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus	65%	35%			
	Bubbels	60%	40%			
	Zandkasteel	45%	55%			
	Springplank	53%	44%	1%	2%	
2. C.	<b>Het contact van de leiders met uw kind</b>	Zeervrededen	Tevreden	Geen Mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus	70%	30%			

	Bubbels	65%	35%			
	Zandkasteel	55%	45%			
	Springplank	59%	39%	1%	1%	
2. D.	<b>Mate waarin de leidsters openstaan voor opmerkingen</b>	Zeerv tevreden	Tevreden	Geen Mening	Ontevreden	Zeerv ontevreden
	Jodokus	60%	40%			
	Bubbels	45%	55%			
	Zandkasteel	45%	55%			
	Springplank	44%	49%	7%		
2. E.	<b>Vakbekwaamheid leidsters</b>	Zeerv tevreden	Tevreden	Geen Mening	Ontevreden	Zeerv ontevreden
	Jodokus	65%	35%	5%		
	Bubbels	55%	45%			
	Zandkasteel	50%	50%			
	Springplank	54%	42%	4%		
2. F.	<b>Continuïteit in de personele bezetting per groep</b>	Zeerv tevreden	Tevreden	Geen Mening	Ontevreden	Zeerv ontevreden
	Jodokus	65%	35%			
	Bubbels	45%	45%	10%		
	Zandkasteel	40%	60%			
	Springplank	40%	55%	5%		
2. G.	<b>Informatie over de personele bezetting op de groep</b>	Zeerv tevreden	Tevreden	Geen Mening	Ontevreden	Zeerv ontevreden
	Jodokus	35%	60%	5%		
	Bubbels	35%	45%	15%	5%	

	Zandkasteel	45%	50%	5%		
	Springplank	33%	55%	12%		

### 3. Pedagogisch beleid

3. A.	<b>Ik ben bekend met het pedagogisch beleid</b>	Ja	Nee			
	Jodokus	90%	10%			
	Bubbels	75%	25%			
	Zandkasteel	85%	15%			
	Springplank	86%	14%			
3. B.	<b>Ik ben bekend met de ontwikkelingsmethode Piramide</b>	Ja	Nee			
	Jodokus	70%	30%			
	Bubbels	85%	15%			
	Zandkasteel	95%	5%			
	Springplank	89%	11%			
3. C.	<b>Mijn kind wordt in een veilig klimaat opgevangen</b>	Zeer mee eens	Mee eens	Geen mening	Mee oneens	Zeer mee oneens
	Jodokus	50%	50%			
	Bubbels	45%	55%			
	Zandkasteel	50%	50%			
	Springplank	43%	57%			
3. D.	<b>Er wordt op respectvolle manier met elkaar omgegaan</b>	Zeer mee eens	Mee eens	Geen mening	Mee oneens	Zeer mee oneens

	Jodokus	50%	50%			
	Bubbels	50%	50%			
	Zandkasteel	50%	50%			
	Springplank	46%	53%	1%		
3. E.	<b>Mijn kind wordt gestimuleerd in de ontwikkeling</b>	Zeer mee eens	Mee eens	Geen mening	Mee oneens	Zeer mee oneens
	Jodokus	30%	70%			
	Bubbels	35%	60%	5%		
	Zandkasteel	50%	50%			
	Springplank	42%	55%	3%		
3. F.	<b>Er zijn (voldoende) activiteiten voor mijn kind</b>	Zeer mee eens	Mee eens	Geen mening	Mee oneens	Zeer mee oneens
	Jodokus	30%	60%	10%		
	Bubbels	30%	50%	10%	10%	
	Zandkasteel	45%	55%			
	Springplank	40%	57%	3%		
3. G.	<b>Er is voldoende speel- en spelmateriaal</b>	Zeer mee eens	Mee eens	Geen mening	Mee oneens	Zeer mee oneens
	Jodokus	25%	70%	5%		
	Bubbels	40%	45%	5%	10%	
	Zandkasteel	40%	60%			
	Springplank	43%	57%			
3. H.	<b>Het werken met de pedagogische speerpunten op de groep is zinvol.</b>	Zeer mee eens	Mee eens	Geen mening	Mee oneens	Zeer mee oneens
	Jodokus	5%	70%	20%	5%	

	Bubbels	15%	40%	45%		
	Zandkasteel	25%	60%	15%		
	Springplank	32%	50%	14%	4%	
3. 1.	<b>Ik vind de ontwikkelingsmethode Piramide nuttig.</b>	Zeer mee eens	Mee eens	Geen mening	Mee oneens	Zeer mee oneens
	Jodokus	15%	65%	15%	5%	
	Bubbels	15%	40%	35%	10%	
	Zandkasteel	35%	50%	15%		
	Springplank	30%	52%	16%	2%	
3. J.	<b>Ik neem deel aan het koffieuurtje op de groep.</b>	Ja	Nee			
	Jodokus	40%	60%			
	Bubbels	30%	70%			
	Zandkasteel	20%	80%			
	Springplank	34%	66%			

4. De oudercommissie

4. A.	<b>Ik ben op de hoogte van de werkzaamheden van de oudercommissie</b>	Ja	Nee
	Jodokus	60%	40%
	Bubbels	45%	55%
	Zandkasteel	75%	25%
	Springplank	75%	25%

4. B.	De informatie die u ontvangt over en van de oudercommissie	Zeervrededen	Tevreden	Geen mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus		40%	60%		
	Bubbels	15%	50%	25%	10%	
	Zandkasteel	5%	50%	45%		
	Springplank	6%	51%	41%	2%	
4. C.	De bereikbaarheid van de oudercommissie	Zeervrededen	Tevreden	Geen mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus		35%	65%		
	Bubbels	10%	25%	65%		
	Zandkasteel	5%	55%	40%		
	Springplank	4%	42%	54%		
4 D.	Het functioneren van de oudercommissie	Zeervrededen	Tevreden	Geen mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus		35%	65%		
	Bubbels	10%	35%	55%		
	Zandkasteel	5%	50%	45%		
	Springplank	7%	43%	50%		

5. Communicatie en dienstverlening

5. A	De bereikbaarheid van de administratie	Zeervrededen	Tevreden	Geen mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus	5%	70%	5%	20%	
	Bubbels	20%	75%	5%		
	Zandkasteel	20%	80%			

	Springplank	19%	71%	6%	3%	
5. B.	<b>Het contact met de administratie</b>	Zeervrededen	Tevreden	Geen mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus	5%	75%	20%		
	Bubbels	15%	80%	5%		
	Zandkasteel	25%	75%			
	Springplank	20%	69%	7%	4%	
5. C.	<b>De plaatsingsprocedure</b>	Zeervrededen	Tevreden	Geen mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus	20%	75%		5%	
	Bubbels	25%	70%		5%	
	Zandkasteel	20%	70%	10%		
	Springplank	25%	62%	5%	6%	2%
5. D.	<b>De schriftelijke informatie die u ontvangt</b>	Zeervrededen	Tevreden	Geen mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus	20%	75%		5%	
	Bubbels	25%	75%			
	Zandkasteel	15%	75%	10%		
	Springplank	30%	69%			1%
5. E.	<b>De telefonische bereikbaarheid van de groepen/locaties</b>	Zeervrededen	Tevreden	Geen mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus	30%	60%	5%	5%	

	Bubbels	65%	30%	5%		
	Zandkasteel					
	Springplank	46%	53%	1%		
5. F.	<b>Het contact met de leidinggevende kinderopvang</b>	Zeervrededen	Tevreden	Geen mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus	25%	35%	40%		
	Bubbels	40%	25%	35%		
	Zandkasteel	35%	65%			
	Springplank	22%	47%	31%		
5. G.	<b>De website <a href="http://www.swwbv.nl">www.swwbv.nl</a></b>	Zeervrededen	Tevreden	Geen mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus		70%	20%	5%	
	Bubbels	5%	70%	25%		
	Zandkasteel	5%	50%	40%	5%	
	Springplank	9%	54%	30%	7%	
	<b>Overig</b>					
5. H.	<b>Ik ontvang graag per e-mail informatie zoals Startblok, nieuwsbrieven, facturen e.d.</b>	Ja	Nee	Geen mening		
	Jodokus	65%	20%	15%		
	Bubbels	45%	50%	5%		
	Zandkasteel	70%	25%	5%		
	Springplank	51%	44%	4%		
5.I	<b>Aanmelden voor vakantieopvang doe ik graag ook digitaal.</b>	Ja	Nee	Geen mening		

	Jodokus	60%	20%	20%		
	Bubbels	55%	40%	5%		
	Zandkasteel	60%	20%	20%		
	Springplank	59%	32%	9%		

## 6. Luiers en brood

6. A	Verstrekken luiers	Zeervrededen	Tevreden	Geen mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus	75%	20%	5%		
	Bubbels	90%	5%	5%		
	Zandkasteel	60%	35%	5%		
	Springplank	75%	19%	5%	1%	
6. B	De kwaliteit v/d luiers	Zeervrededen	Tevreden	Geen mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus	20%	50%	15%	15%	
	Bubbels	55%	25%	15%	5%	
	Zandkasteel	30%	50%	20%		
	Springplank	36%	51%	9%	4%	
6. C	De invoering van de broodmaaltijd	Zeervrededen	Tevreden	Geen mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus	75%	5%	20%		
	Bubbels	90%	5%	5%		
	Zandkasteel	75%	25%			
	Springplank	80%	16%	2%	1%	1%

6. D	Het beleg dat aangeboden wordt.	Zeervrededen	Tevreden	Geen mening	Ontevreden	Zeervrededen
	Jodokus	60%	20%	20%		
	Bubbels	75%	10%	10%	5%	
	Zandkasteel	60%	25%	15%		
	Springplank	55%	27%	14%	3%	1%