



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK DECEMBER 2022

Resultaten rapport

Abstract

Algemene tevredenheid over de opvang wordt beoordeeld met een 8,7. De mate waarin de kinderen zich prettig voelen bij de opvang ontvangt een gemiddeld cijfer van een 8,3. 85% van de klanten zou onze opvang zeker aanraden aan anderen!
“Mijn kinderen hebben het onwijs naar hun zin. Het is een erg leuke locatie en de leidsters zijn erg lief en vriendelijke.”

SAMENGEVAT

Catootje & Obelix heeft de tevredenheid van haar klanten en de kinderen hoog in het vaandel staan. Momenteel bieden wij opvang aan 209 kinderen, dit zijn 112 gezinnen. Doormiddel van het klanttevredenheidsonderzoek hebben wij de ouders de mogelijkheid gegeven om hun meningen te uiten over zaken die wij als erg belangrijk achten. Het tevredenheidsonderzoek is opgebouwd uit algemene vragen, locatie gerelateerde vragen, vragen over de pedagogisch medewerkers, communicatie en prijzen en tot slot is er ruimte geboden om eventuele op- en aanmerkingen te plaatsen.

Gemiddeld geven onze klanten de opvang van hun kind een 8,7. Dit is een beoordeling waar wij enorm trots op te zijn. 75 respondenten hebben de enquête ingevuld, dit is een response rate van 67%. Daarmee geven de resultaten een goed en betrouwbaar beeld van onze dienstverlening. De mate waarin de kinderen zich prettig voelen bij de opvang, scoort een 8,3. Tot slot scoren ook de locaties en het contact met de pedagogisch medewerkers erg goed.

	Catootje & Obelix	KDV	BSO
Algemene tevredenheid	8,7		
Kind ervaring	8,9		
Contact ouders en de PM'ers		8,7	8,1
Locatie		9,0	8,5

Ouders voelen zich vrij om zaken aan te kaarten (100%) en eventuele problemen worden naar wens opgelost. Onze medewerkers houden goed contact met ouders over de dagelijkse gang van zaken op het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang, 62% is tevreden met de communicatie.

Verbeterpunten die uit de resultaten naar boven zijn gekomen liggen voornamelijk bij de Buitenschoolse Opvang. Door ouders wordt er aangegeven een gebrek aan terugkoppeling over de kinderen te missen. Catootje & Obelix neemt alle op- en aanmerkingen ter harte en zal hier serieus mee aan de slag gaan.

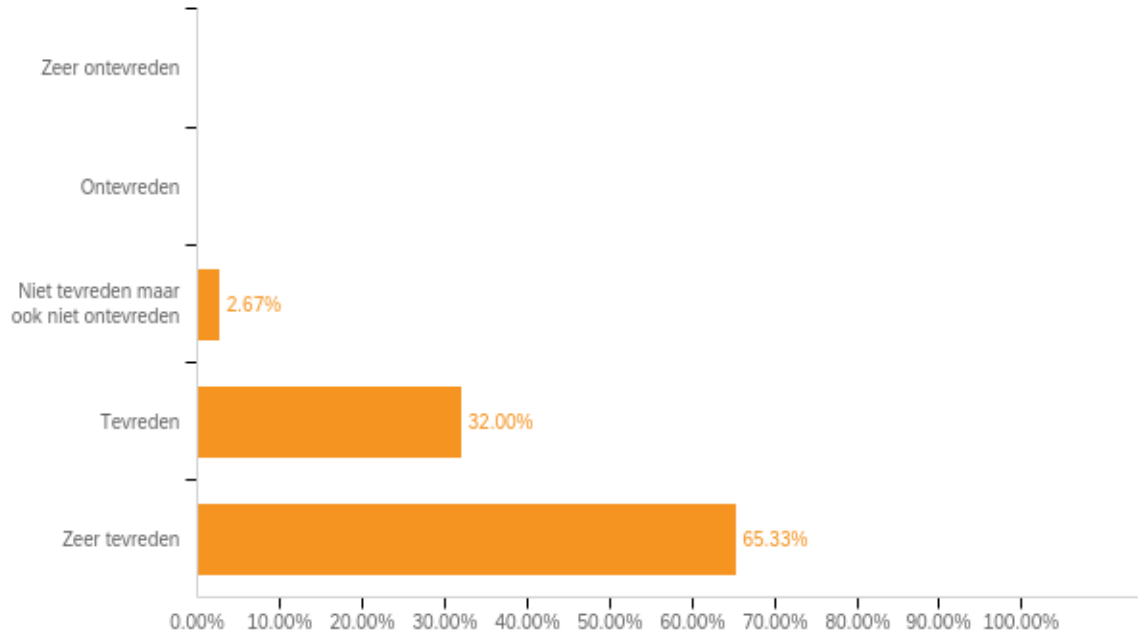
In onderstaand document zult u alle resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek tot in detail terug kunnen lezen. Tevens wordt er toelichting gegeven op frequent voorkomende vragen of opmerkingen.

Inhoudsopgave

1. Algemene tevredenheid	3
2. Kinderdagverblijf	5
2.1. Pedagogische medewerkers en pedagogisch klimaat KDV	5
2.2. Locatie KDV.....	6
2.3. Activiteiten KDV.....	7
3. Buitenschoolse Opvang	8
3.1. Pedagogische medewerkers en pedagogisch klimaat BSO.....	8
3.2. Locatie BSO.....	10
3.3. Activiteiten BSO.....	11
4. Prijzen en communicatie	12
5. Feedback	13
5.1. Positieve opmerkingen.....	13
5.2. Onderwerpen waar wij graag extra toelichting over geven	13
<i>Ruildagen</i>	13
<i>Vaste gezichten</i>	14
<i>BSO</i>	15
<i>Activiteiten</i>	15
<i>Telefoongebruik pedagogisch medewerkers</i>	16
<i>Ventilatie</i>	16

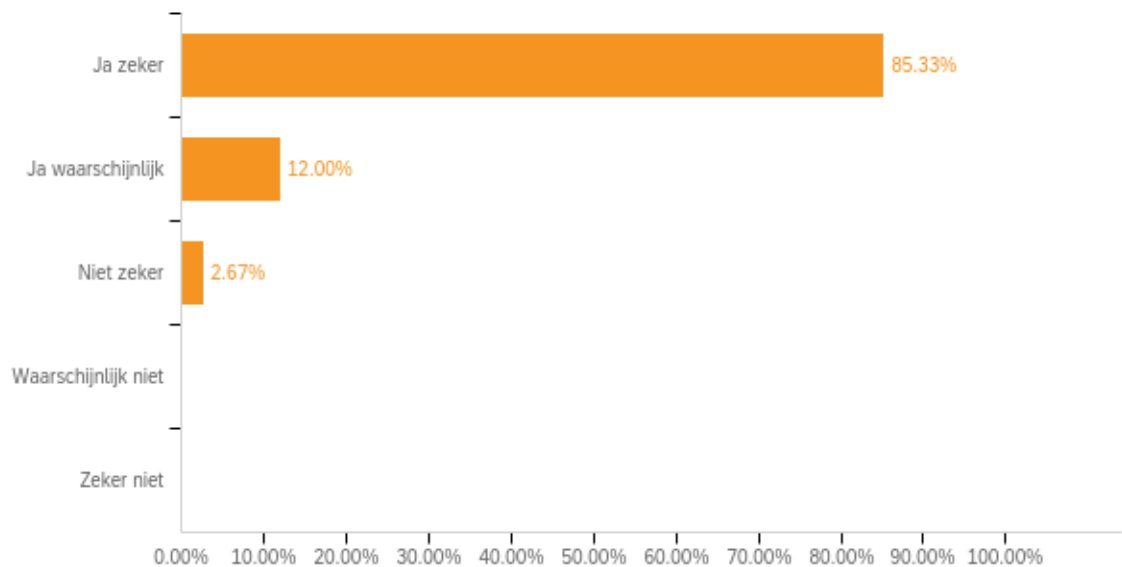
1. Algemene tevredenheid

In het eerste vragen blok zijn vragen gesteld die betrekking hebben tot de algemene tevredenheid over Catootje & Obelix. In het algemeen is 65% van de ouders zeer tevreden.



Figuur 1. In het algemeen, hoe tevreden bent u over Catootje & Obelix?

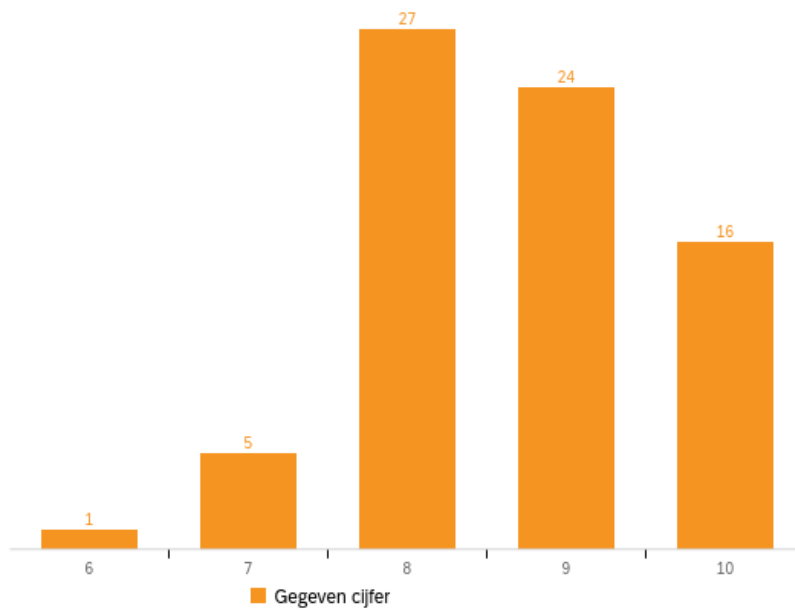
Op basis van de huidige ervaring van de ouders zou maar liefst 85% van de ouders onze opvang zeker aanraden aan een vriend of familie lid.



Figuur 2. Zou u, op basis van uw ervaring met Catootje & Obelix, onze opvang aanbevelen aan een vriend of familielid?

87% van de ouders heeft nooit problemen met ons ervaren. De 13% die helaas wel problemen met ons heeft ervaren geven bijna allemaal aan dat deze na tevredenheid zijn opgelost. De problemen die werden vermeld hadden betrekking tot ruildagen. Later zal er extra uitleg gegeven worden over de werking van deze dagen.

Tot slot wordt de algemene tevredenheid over Catootje & Obelix beoordeeld met een gemiddeld cijfer van een 8,7.

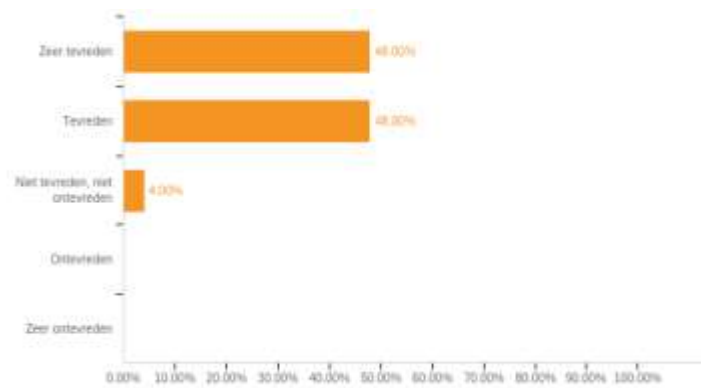


2. Kinderdagverblijf

Het volgende blok vragen heeft betrekking op de ervaring/ tevredenheid met de pedagogisch medewerkers en het pedagogisch klimaat bij het Kinderdagverblijf.

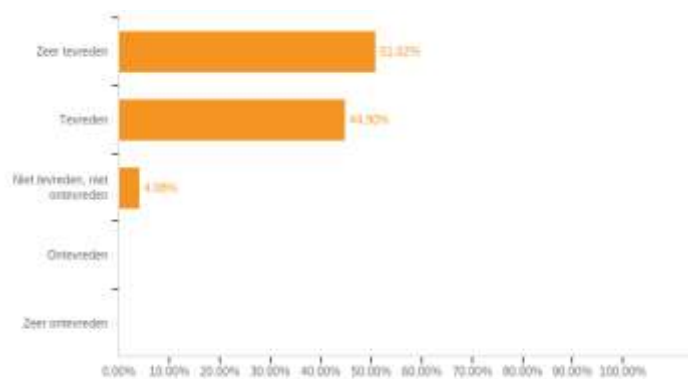
2.1. Pedagogische medewerkers en pedagogisch klimaat KDV

Men is (zeer) tevreden met de deskundigheid van de pedagogisch medewerkers bij het KDV.



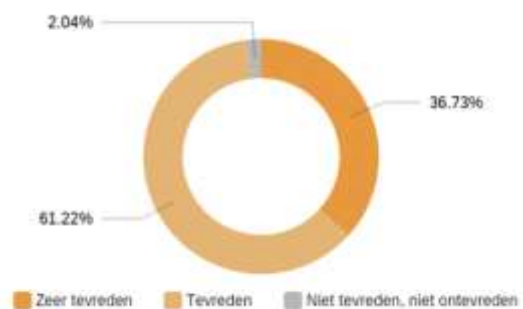
Figuur 3. Hoe tevreden bent u met de deskundigheid van de pedagogisch medewerkers bij het KDV?

Een enkele opmerking die gegeven werd had betrekking tot de wisseling van veel vaste gezichten. Ook op dit onderwerp zal later ingehaakt worden met extra uitleg. Echter is de ruime meerderheid van de ouders (zeer) tevreden over de aanwezigheid van de vaste gezichten.



Figuur 4. Hoe tevreden bent u met de aanwezigheid van vaste gezichten op de groep(en) bij het KDV?

De tevredenheid over de informatie-uitwisseling bij breng- en haalmomenten wordt in onderstaand figuur getoond.



Figuur 5. Hoe tevreden bent u met de informatie-uitwisseling bij breng- en haalmomenten?

De persoonlijke aandacht voor de kinderen en de verzorging wordt door 61% van de ouders beoordeeld als tevreden. 39% van de ouders is hier zeer tevreden over.

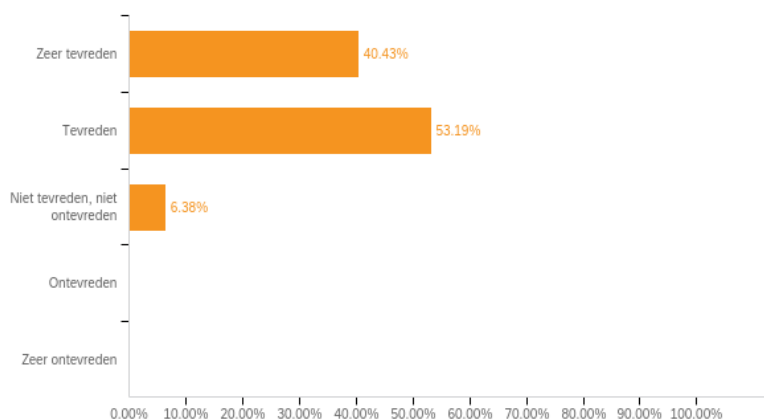
Het contact tussen de ouders en de pedagogisch medewerkers bij het KDV wordt beoordeeld met een gemiddeld cijfer van 8,7.

96% van de ouders is tevreden met de aandacht voor de ontwikkeling (taal-, emotionele-, sociale-, motorische- en denkontwikkeling) van hun kind(eren) bij het KDV.

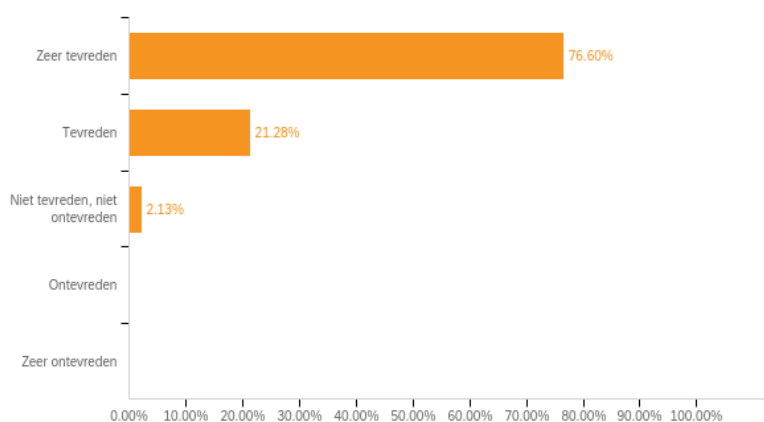
2.2. Locatie KDV

De locatie van het Kinderdagverblijf krijgt een gemiddelde beoordeling van een 9,0. Dit cijfer is gegeven op basis van de volgende vragen:

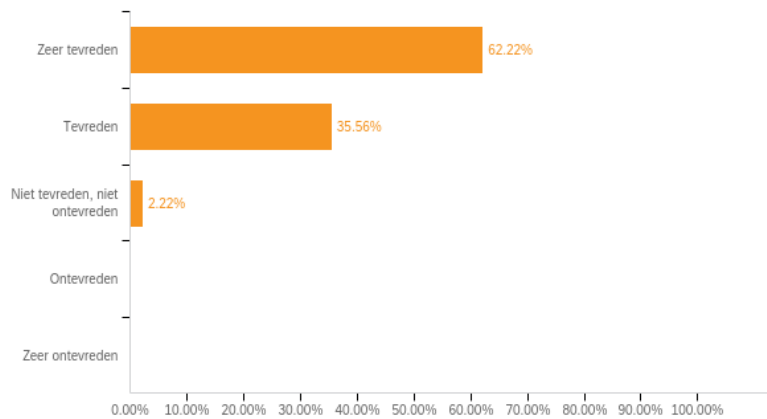
- Hoe tevreden bent u met de hygiëne op de locatie van het KDV?



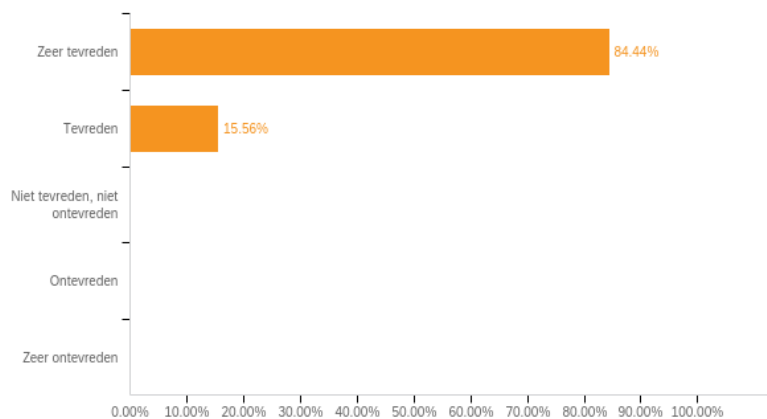
- Hoe tevreden bent u met de sfeer en uitstraling van de locatie (incl. de buitenruimte) van het KDV?



- Hoe tevreden bent u met het binnen speelaanbod voor uw kind(eren) bij het KDV?

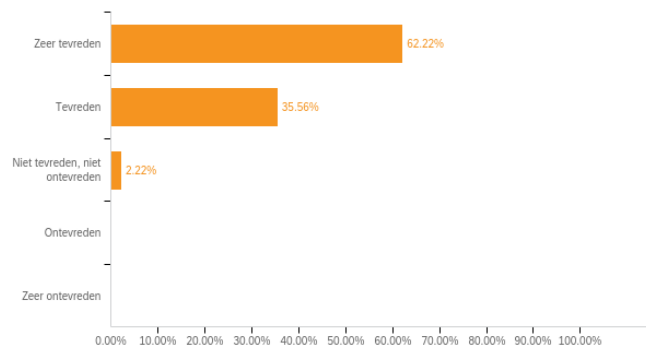


- Hoe tevreden bent u met het buiten speelaanbod voor uw kind(eren) bij het KDV?



2.3. Activiteiten KDV

De ouders zijn (zeer) tevreden met de activiteiten die ondernomen worden met de kinderen van het Kinderdagverblijf. Enkele suggesties voor extra activiteiten waren sport, kinderyoga en een moestuin.



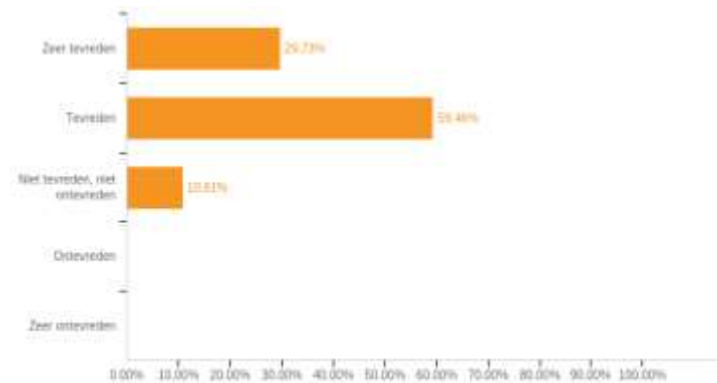
Figuur 6. Hoe tevreden bent u met de activiteiten die er ondernomen worden met de kinderen bij het KDV?

3. Buitenschoolse Opvang

Het volgende blok vragen heeft betrekking op de ervaring/ tevredenheid met de pedagogisch medewerkers en het pedagogisch klimaat bij de Buitenschoolse Opvang.

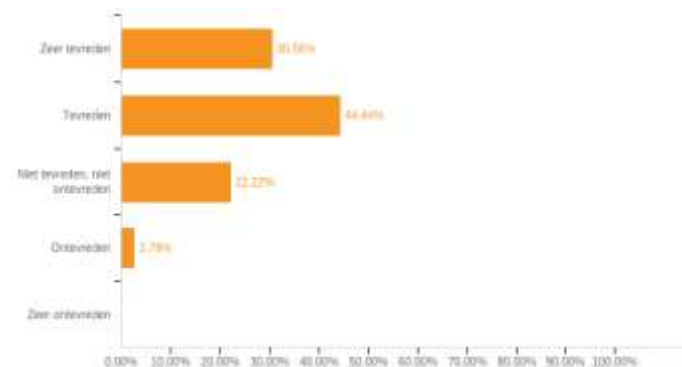
3.1. Pedagogische medewerkers en pedagogisch klimaat BSO

Men is tevreden met de deskundigheid van de pedagogisch medewerkers bij de BSO. Van alle ouders gaf 10% aan niet geheel tevreden te zijn. Dit komt voort uit het idee dat er niet voldoende aandacht is voor de kinderen. Deze opmerkingen nemen wij erg serieus en zullen besproken worden binnen het team.



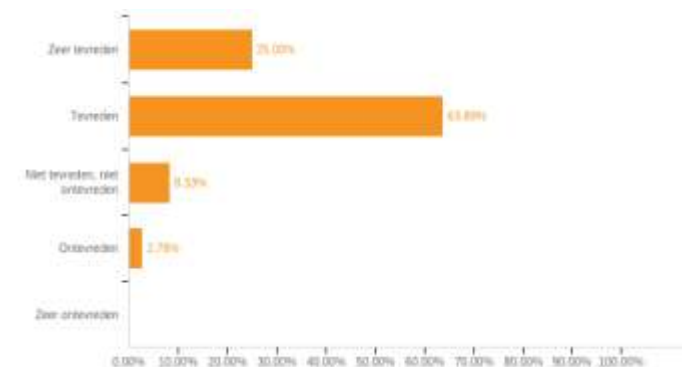
Figuur 7. Hoe tevreden bent u met de deskundigheid van de pedagogisch medewerkers bij de BSO?

De mening over de tevredenheid van de vaste gezichten is erg verdeeld. Vele opmerkingen hadden betrekking tot de wisseling van de vaste gezichten. Ook op dit onderwerp zal later ingehaakt worden met extra uitleg.



Figuur 8. Hoe tevreden bent u met de aanwezigheid van vaste gezichten op de groep(en) bij de BSO?

Het grootste gedeelte van de ouders (89%) is (zeer) tevreden met de informatie-uitwisseling bij de breng- en haalmomenten bij de BSO. Echter geeft 11% van de ouders aan iets meer informatie te willen ontvangen.

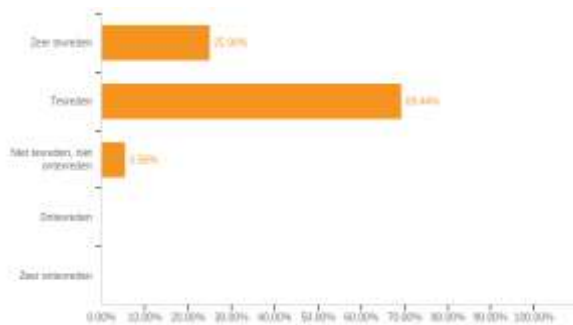


Figuur 9. Hoe tevreden bent u met de informatie-uitwisseling bij breng- en haalmomenten bij de BSO?

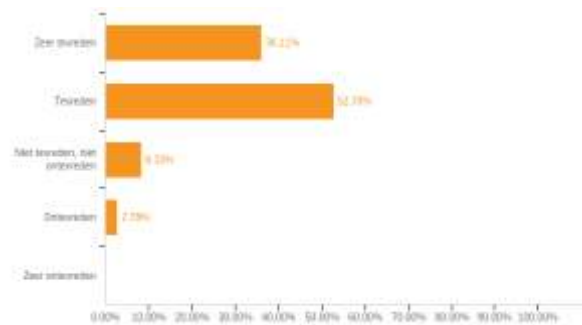
De persoonlijke aandacht voor de kinderen en de verzorging wordt door 64% van de ouders beoordeeld als tevreden. 22% van de ouders is hier zeer tevreden over. De ouders die helaas niet tevreden zijn over het contact geven aan geen zicht te hebben op hoe het contact tussen hun kinderen en de pedagogisch medewerkers is.

Het contact tussen de ouders en de pedagogisch medewerkers bij de BSO wordt beoordeeld met een gemiddeld cijfer van 8,1.

Meer dan de helft van de ouders is (zeer) tevreden over de verzorging en de voeding die de kinderen krijgen bij de BSO.



Figuur 10. Hoe tevreden bent u met de verzorging van uw kind(eren) bij de BSO?



Figuur 11. Hoe tevreden bent u met de voeding die uw kind(eren) bij ons krijgt/krijgen bij de BSO?

75% van de ouders is (zeer) tevreden met de aandacht voor de ontwikkeling (taal-, emotionele-, sociale-, motorische- en denkontwikkeling) van hun kind(eren) bij de BSO.

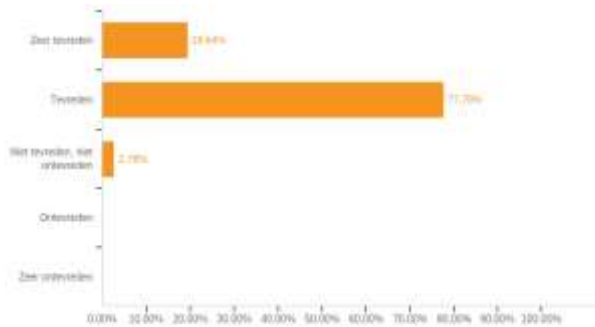
Enkele opmerkingen hebben betrekking op een gebrek aan terugkoppeling van het activiteitsniveau dat de kinderen ondernemen. Wij leggen bij de BSO ook minder de focus op het bijhouden van deze ontwikkelingen omdat de basisscholen zich hier mee bezig houden.

Indien er opvallend heden zijn in de ontwikkeling van een kind maken wij dit altijd bespreekbaar met de ouder(s).

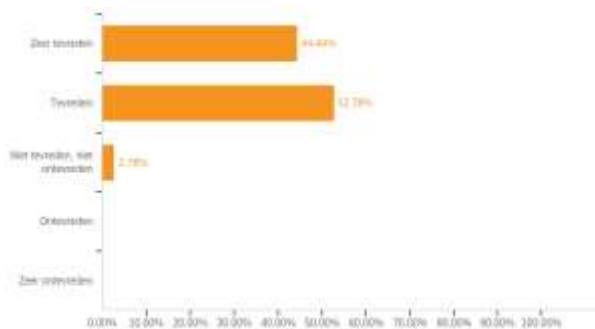
3.2. Locatie BSO

De locatie van de Buitenschoolse Opvang krijgt een gemiddelde beoordeling van een 8,5. Dit cijfer is gegeven op basis van de volgende vragen:

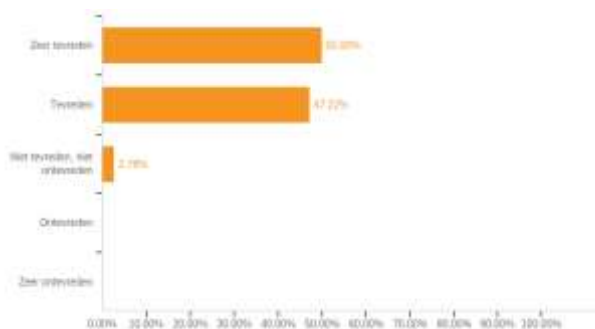
- Hoe tevreden bent u met de hygiëne op de locatie van de BSO?



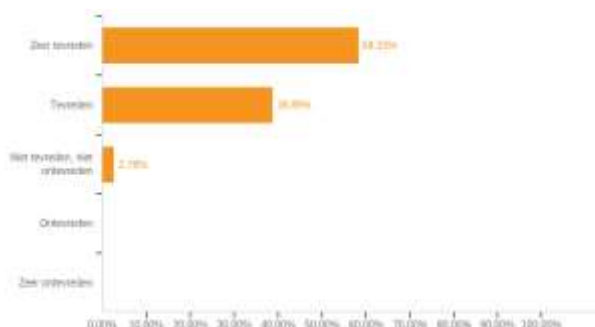
- Hoe tevreden bent u met de sfeer en uitstraling van de locatie (incl. de buitenruimte) van de BSO?



- Hoe tevreden bent u met het binnen speelaanbod voor uw kind(eren) bij de BSO?

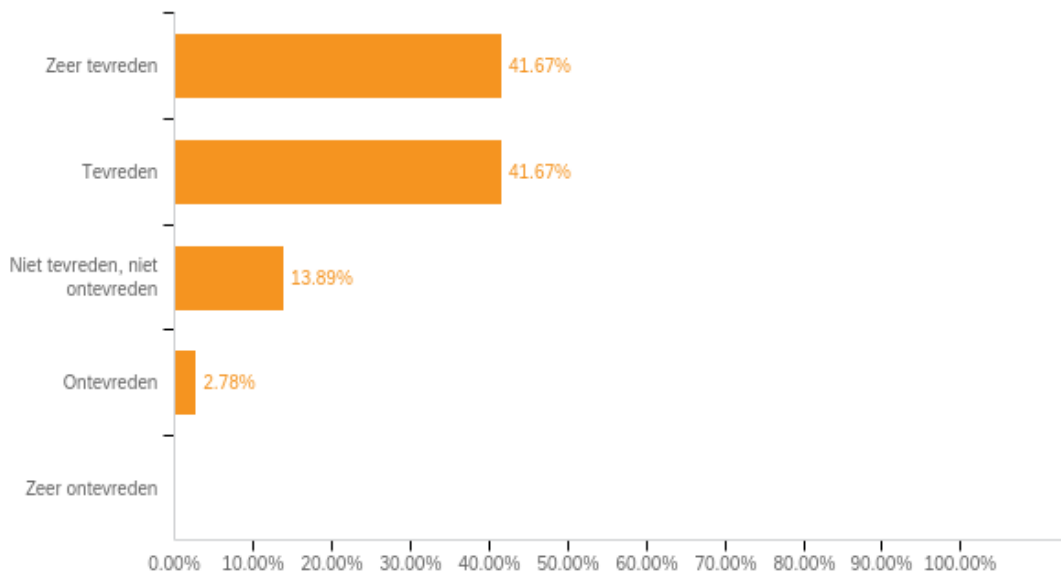


- Hoe tevreden bent u met het buiten speelaanbod voor uw kind(eren) bij de BSO?



3.3. Activiteiten BSO

De ouders zijn (zeer) tevreden met de activiteiten die ondernomen worden met de kinderen van de Buitenschoolse opvang. Veel ouders zijn erg enthousiast over het buiten speelaanbod en de mogelijkheid tot gym en zwemmen die wij bieden. Enkele suggesties voor activiteiten die men graag meer zou willen zien zijn activiteiten met dieren, sport en muziek. Tot slot wordt er een gemis aan activiteiten in de vakanties benoemd. Dit onderdeel zullen we later extra toelichten.



Figuur 12. Hoe tevreden bent u met de activiteiten die er ondernomen worden met de kinderen bij de BSO?

4. Prijzen en communicatie

In het één na laatste blok zijn er vragen gesteld die betrekking hebben met de tevredenheid over de prijzen en communicatie.

Uit de resultaten bleek dat 94% van de ouders tevreden is met de uurtarieven. Deze ouders zijn dan ook (zeer) tevreden met de communicatie over de wijzigingen in uurtarieven. Enkele ouders zijn niet blij met de stijgende prijzen.

De tevredenheid over de facturatie (tijdigheid/ duidelijkheid/ correctheid) wordt als volgt beoordeeld.

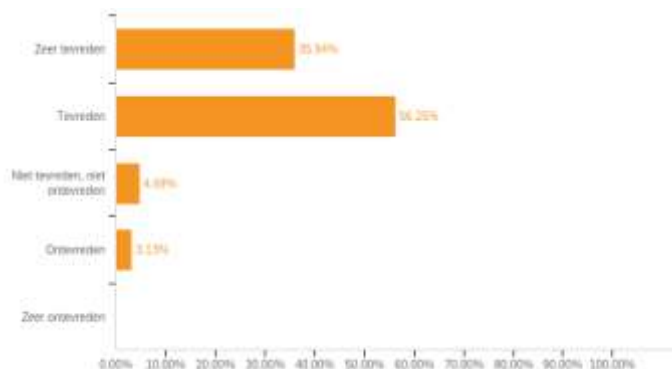


Figuur 13. Hoe tevreden bent u over de facturatie (tijdigheid/ duidelijkheid/ correctheid)?

Enkele onvrede heeft betrekking op de tijdigheid van de afschrijvingen.

De facturen worden naar zeggen soms eerder afgeschreven dan de teruggave van de belastingdienst. Ook is een opmerking over ruildagen m.b.t. sluitingsdagen. Later zal hier extra toelichting over verschaft worden.

In het algemeen is men (zeer) tevreden met de informatievoorzieningen via het ouderportaal, nieuwsbrieven en e-mails.



Figuur 14. Hoe tevreden bent u met de informatievoorzieningen via het ouderportaal, nieuwsbrieven en e-mails?

Gelukkig weten 97% van de ouders van het bestaan van de oudercommissie af. Echter is het voor 27% van de ouders niet helemaal duidelijk wat de taken van de oudercommissie zijn. Deze taken staan vermeld op de [website](#). Daarnaast staan er regelmatig berichten van de Oudercommissie in de nieuwsbrief van Catootje & Obelix.

5. Feedback

Tot slot is er een mogelijkheid geboden aan de ouders om aanvullende aanmerkingen of opmerkingen over Catootje & Obelix te delen.

Wij zijn onwijs blij met de grote hoeveelheid positieve reacties die we hebben gekregen. Graag delen wij een aantal van deze opmerkingen met jullie. Tevens zullen de onderwerpen/opmerkingen die extra toelichting nodig hebben hieronder ook besproken worden.

5.1. Positieve opmerkingen

- “Vooraf zo doorgaan!!”
- “Ik vind het prettig dat er snel gereageerd wordt op de mail en ervaar het contact met de mentor van mijn dochter als persoonlijk en fijn.”
- “Jullie zijn toppers”
- “Beste keuze ooit. Ons kind is zo ontzettend blij als hij heen gaat en bij jullie is. Ga gewoon zo door!”
- “Ga zo door! De meiden gaan altijd heel blij heen, dus dat zegt genoeg denk ik!”
- “Goede kinderopvang waar mijn kind met heel veel plezier naartoe gaat en waar hij met grote blijdschap over vertelt aan anderen.”
- “Ik ben ontzettend blij met de medewerkers, ik heb altijd 2 blije kids als ik ze kom ophalen. En ja ik ben tevreden over de uurtarieven, ik vind het duur maar ik snap wel dat het nodig is!”
- “Wij zijn heel erg tevreden! Wij geven met een gerust hart onze kinderen af. Ons oudste kind is ook heel blij om naar jullie te gaan. (De jongste heeft nog geen mening).”
- “Mijn kinderen hebben het onwijs naar hun zin. Het is een erg leuke locatie en de leidsters zijn erg lief en vriendelijke.”

5.2. Onderwerpen waar wij graag extra toelichting over geven

Ruildagen

Wij begrijpen heel goed dat het tegenvalt als je extra opvang aanvraagt en hiervoor je tegoed wilt inzetten en de aanvraag kan niet worden goedgekeurd. Dat is vervelend en komt wellicht niet klantvriendelijk over.

Het toekennen van de tegoeden is een extra service die wij aanbieden, hier kunnen echter géén rechten aan ontleend worden. Zowel in de overeenkomst als in de welkomst mail wordt hierna verwezen.

Als extra service bieden wij een ‘tegoed’ aan indien een dag minimaal één week van tevoren wordt afgemeld of indien een feestdag op een contractuele opvang dag valt. Dit staat hierover in de welkomstmail, maar ook in ons beleid:

“Het is altijd mogelijk om afwezige dagen te ruilen. Dit kan alleen indien de afwezigheid minimaal één week van tevoren is doorgegeven via de ouderapp/portaal. Dagen kunnen geruild worden, mits de bezetting dat toelaat en altijd alleen binnen het lopende kalenderjaar. Dagen kunnen dus niet worden meegenomen naar het nieuwe jaar.”

Wij zitten momenteel zo vol dat niet alle extra aanvragen kunnen worden goedgekeurd. Dat vinden wij ook heel jammer, maar wij kunnen daar helaas niets aan doen. Wij mogen niet meer kinderen opvangen dan wettelijk is toegestaan op onze locaties. Toen wij nog niet zo vol zaten was er vaker ruimte om extra aanvragen goed te kunnen keuren.

Het is overigens niet zo dat een ongebruikt tegoed geld kost, want contractueel neem je 52 weken per jaar opvang af, ook als je zoon/dochter niet komt. Op die manier ben je verzekerd van een plekje en kunnen wij die plek niet aan een ander kindje geven. Een flexibele manier van factureren is voor onze klanten niet voordelig(er), aangezien dat altijd resulteert in een hoger uurtarief. Een hoger uurtarief betekend een hogere eigen bijdrage.

Vaste gezichten

Pedagogisch medewerkers

Een team met vaste gezichten op de groepen vinden wij ontzettend belangrijk. Wij hebben het geluk gehad dat wij tot 2022 een zeer gering verloop hebben gehad. In 2022 hebben wij helaas afscheid moeten nemen van een aantal vaste gezichten die al jaren onderdeel waren van ons team. Wij vinden dit natuurlijk erg jammer, maar het is heel normaal dat iemand na jaren werkzaam te zijn geweest in een bepaalde branche, eens iets anders wil proberen. Wij streven erna om alle vaste gezichten zo goed mogelijk te vervangen met nieuwe vaste gezichten.

Stagiaires

Gedurende het schooljaar hebben wij gemiddeld vijf a zes stagiaires die bij ons stagelopen op de verschillende groepen. Deze meiden hebben ook oranje bedrijfskleding aan en zien er daardoor uit als pedagogisch medewerkers, maar wisselen dus vaker doordat hun stageperiode beperkt is. Stagiaires stellen zich altijd aan jullie voor d.m.v. een zelfgeschreven stukje met foto die wij op de deur/raam hangen bij de entree.

BSO

De BSO is op alle vlakken anders dan het KDV. Kinderen die eerst naar het KDV zijn gegaan en daarna doorstromen naar de BSO, moeten hieraan wennen. Kinderen zijn zelfstandiger en de leeftijdsverschillen op de BSO zijn groter dan op de groepen bij het KDV.

Vanaf december 2022 hebben wij een nieuwe werkwijze geïntroduceerd met als doel meer rust en structuur op de groepen creëren, waardoor er meer tijd- en aandacht is voor de kinderen en waardoor we meer activiteiten kunnen aanbieden. Uiteraard deden wij dat voor december 2022 ook al, maar wij merkte dat wij hierin een verbeteringslag konden gaan maken d.m.v. het invoeren van de nieuwe werkwijze, waar wij al enige tijd naar volle tevredenheid op het KDV mee werken. We werken nu een aantal weken volgens deze nieuwe methode en krijgen veel positieve reacties van de kinderen terug.

Activiteiten

Wij bieden elke dag, naast de mogelijkheid om te gaan zwemmen/gymmen, diverse activiteiten aan. Kinderen zijn altijd vrij in hun keus wat ze willen doen na schooltijd. Wij vinden het belangrijk dat zij zich vrij voelen op de BSO en willen ze zo min mogelijk ergens toe dwingen.

Wij merken dat vooral oudere kinderen, ondanks de ruime keus aan activiteiten, niet altijd zin hebben om ergens aan deel te nemen. Wij zijn van mening dat dit past bij het ouder worden, dus de leeftijd van deze groep. Ze gaan vaak al jaren naar de BSO, het nieuwe is er allang vanaf en ze voelen zich op een gegeven moment 'te oud' om nog naar een BSO te moeten gaan. Uiteraard is dit moment en ervaring bij ieder kind anders. Het ene kind bereikt

dit moment al rond de 9 jaar, terwijl een ander kind nog steeds met veel plezier op 11-jarige leeftijd naar de BSO gaat. Voor ons ligt echter wel vast dat, zodra een kind dit punt heeft bereikt, wij alles uit de kast kunnen trekken en elke dag andere activiteiten kunnen blijven aanbieden, echter zonder het gewenste resultaat. Het kind heeft namelijk zelf al besloten dat hij/zij 'te oud' is en behoefte heeft aan meer zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. Zodra wij aan het gedrag van het kind merken dat ze dit punt bereiken of al bereikt hebben, gaan wij altijd het gesprek aan met de ouder(s) om te kijken wat de mogelijkheden zijn.

Telefoongebruik pedagogisch medewerkers

Onze pm'ers gebruiken hun eigen telefoon regelmatig om onderling contact te houden over kinderen of om naar een collega op het KDV te bellen. Tevens vinden wij het belangrijk dat zij een mobiel bij zich hebben in verband met de veiligheid. Als er iets gebeurd zijn ze altijd bereikbaar of kunnen ze meteen hulp vragen. Tijdens werktijd wordt hun telefoon niet voor privédoeleinde gebruikt. Wij begrijpen dat het voor kinderen lastig is om dit onderscheid te maken, want die zien een leidster met een telefoon in de handen en weten niet waarvoor ze hem gebruiken.

Ventilatie

Er is een vraag gesteld over de ventilatie op het KDV. Het pand is in 2016 zeer grondig verbouwd, waarbij de mechanische ventilatie niet is vergeten. Alle ruimtes worden continue voorzien van voldoende verse lucht. Daarnaast hebben wij in 2020 grondig onderzoek gedaan naar maatregelen voor nog 'Schonere lucht' op onze groepen. In 2020 hebben wij voor alle groepen op het KDV en de BSO geïnvesteerd in 'schone lucht' d.m.v. de aanschaf van LightAir IonFlow luchtreinigers. In combinatie met het reeds aanwezige goede ventilatie afzuigingsysteem reduceren wij het risico op virusoverdracht met ruim 97%.

Onderzoek aan het Karolinska Instituut gepubliceerd in juni 2015 in het gerenommeerde wetenschappelijke blad Nature Scientific Reports toont aan dat de IonFlow high density ionisatietechnologie luchtmobiele virussen in de lucht deactiveert en daarmee het risico op overdracht van virussen met 97% verkleint.

De Zweedse universiteit heeft in een langlopend onderzoek vastgesteld dat de ionen die door de high density ionisator van de LightAir gegenereerd worden, virussen in de lucht deactiveren waarmee besmetting voorkomen wordt. Het is daarmee een snelle en makkelijke in te zetten oplossing om virussen uit de lucht te verwijderen en overdracht te voorkomen.

Het doel van deze investering is uiteraard om zorg te dragen voor een zo veilig mogelijke leef- en werkomgeving op de groepen van het KDV en BSO. Wij hopen hiermee ons steentje bij te kunnen dragen aan de gezondheid van jullie kinderen en natuurlijk ook ons team!