



In april en mei hebben wij alle ouders verzocht ons via een digitale vragenlijst te vertellen wat u vindt van onze organisatie en de manier waarop wij de kinderen opvangen en begeleiden. Ook heeft u kunnen aangeven hoe u denkt over de vestiging waar uw kind(eren) word(t)(en) opgevangen of de relatie met de gastouder en de begeleiding door ons Gastouderbureau. Voor ons is het belangrijk om dit te weten zodat we met deze informatie onze opvang nog kunnen verbeteren waar dat nodig is. We wisselen hierover natuurlijk regelmatig informatie uit bij het halen en brengen van de kinderen bij de kinderdagverblijven en de buitenschoolse opvang of bij de contacten die we hebben met de vraag- en gastouders maar vinden het prettig uw tevredenheid en/of verbeterpunten goed te inventariseren.

Dit maal hebben 336 ouders de vragenlijst ingevuld (ruim 20%). Wij danken deze ouders dan ook van harte voor de moeite die ze hebben genomen om de vragenlijst in te vullen. We hebben er veel aan! In 2009 lag het percentage op 10%, dus dat betekent een mooie stijging, maar natuurlijk hopen we dat een volgende keer nog meer ouders reageren, zodat de uitslag een nog betere weerspiegeling is van de algehele tevredenheid.

Hieronder treft u, ingedeeld per rubriek, de meest opvallende resultaten van het onderzoek met daarbij de actie die we, waar gewenst en mogelijk, zullen ondernemen.

### **Algemene vragen**

#### *Klantenservice*

Tussen de 87% en 98 % van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over onze telefonische bereikbaarheid, de volledigheid van de ontvangen informatie en de manier waarop afspraken die we met u gemaakt hebben worden nagekomen. Dat betekent een lichte verbetering ten opzichte van 2009 toen tussen de 85% en 90% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden waren. Daar zijn we al natuurlijk blij mee en we hopen dat we deze stijging door kunnen blijven zetten.



#### *Ouderraad en oudercommissie*

Diverse suggesties zijn gedaan met betrekking tot de ouderraad en de oudercommissie. Deze nemen we graag ter harte en daar zullen we opvolging aan geven.



### *Parkeren*

Daarnaast blijft het parkeerprobleem bij een aantal vestigingen terugkomen. Er zal nogmaals per vestiging worden bekeken hoe we dit probleem kunnen verlichten. Echt helemaal oplossen is niet altijd haalbaar omdat onze vestigingen vaak in woonwijken (en soms woonhuizen) gesitueerd zijn.

### **KDV**

77% van de ouders beoordeelt de KDV met een 8 of hoger, waarvan er zelf een paar 10-en zijn gegeven. Dat is natuurlijk erg prettig.

Over de sfeer, het nastreven van huisregels en de openingstijden is de meerderheid van de ouders tevreden tot zeer tevreden.

Hetzelfde geldt voor de waardering van het personeel.

Een aandachtspunt wat besproken zal worden met de vestigingen is de kwaliteit van de luiers en de frequentie van verschoning.

Bij de vestigingen waar er sprake is van een peutergroep wordt dit als een goede vooruitgang ervaren. Wij zullen in de toekomst dan ook kijken of we deze positieve ervaringen mee kunnen nemen naar andere vestigingen.

Over de invulling van het dagprogramma van KDV is 60% tevreden tot zeer tevreden. Echter geven ook veel ouders aan dat ze niet op de hoogte zijn van het programma. Er zal worden gekeken hoe we meer bekendheid aan het dagprogramma kunnen geven.



### **BSO**



62% van de ouders beoordeelt de BSO met een 8 of hoger, waarvan er ook hier een paar 10-en zijn gegeven.

Ook bij de BSO zijn ouders over de sfeer, het nastreven van huisregels en de openingstijden over het algemeen tevreden tot zeer tevreden. Ook bij de BSO geldt hetzelfde voor de positieve waardering van het personeel.

De inrichting van de accommodatie en de speelmogelijkheden leiden tot tevredenheid, echter worden sommige buitenspeelplaatsen wel als gevaarlijk ervaren. Er zal bij de specifieke vestigingen worden gekeken wat hieraan kan worden gedaan.

### *Gastouderopvang*

Over de bemiddeling en selectie van de Gastouder is 80% tevreden tot zeer tevreden. Dat geldt ook voor de intake en de begeleiding.



Echter over de uitvoering van de kassiersfunctie is 60% tevreden tot zeer tevreden. Er zal worden gekeken hoe we dit percentage kunnen verhogen.



De flexibiliteit van de GOO wordt als zeer prettig ervaren. De scores van tevreden tot zeer tevreden op de vragen hieromtrent ligt rond tussen de 80% en zelfs 100%.

Het adviseren bij vragen op pedagogisch gebied zou toegevoegde waarde kunnen opleveren van het gastouderbureau. We zullen dit meenemen voor het komende jaar in de diverse ontwikkelingen. Net als de opmerkingen die zijn gemaakt over de bemiddelingskosten die in rekening worden gebracht.

**Vestigingen**

De meeste opmerkingen en suggesties die u deed zijn specifiek voor de betreffende vestiging. Deze informatie wordt dan ook met de vestigingen besproken en indien nodig een terugkoppeling plaatsvinden. Ook ouders die hebben aangegeven dat ze betrokken zouden willen worden bij activiteiten of belangstelling hebben om te participeren in de ouderraad zullen via de vestiging die hun kind(eren) bezoek(t)(en) benaderd worden.