



## Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek Kinderopvang De Cirkel 2009

In juni 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(en) 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.

We danken alle 200 (= ca. 10%) ouders dan ook van harte die de moeite hebben genomen om de vragenlijst(en) in te vullen, we hebben er veel aan! 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 85% en 90 % 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. Daar zijn we al heel blij mee maar we blijven natuurlijk streven naar 100%.



#### *Gastouderopvang*

Ouders die gebruik maken van de diensten van ons gastouderbureau geven aan daarover zeer tevreden te zijn. We zullen ons uiterste best doen onze dienstverlening in de komende jaren nog uit te breiden. Dit ook naar aanleiding van de nieuwe eisen die vanaf 2010 aan de Gastouderopvang gesteld zullen worden.



### *Financiële afwikkeling*

Ietsje minder tevreden (tussen de 80 en 85% tevreden tot zeer tevreden) bent u over de financiële afwikkeling. Een aantal ouders gaf daarbij aan dat in ons onderzoek vragen ontbreken over (de tevredenheid over) de kosten van de kinderopvang. We hebben deze vraag niet opgenomen omdat de kosten behoorlijk kunnen verschillen doordat de tegemoetkoming samenhangt met uw inkomen. Toch hebben we van deze opmerkingen goede nota genomen en we zullen in het eerstkomende klanttevredenheidsonderzoek vragen hierover opnemen.



### *Elektronische snelweg*

Uw suggesties met betrekking tot uitbreiding van de digitalisering hebben wij ter harte genomen. Inmiddels kunt u uw facturen via de computer inzien (zie elders op onze homepage) en binnenkort zullen we een aantal formulieren die u kunt downloaden op de site zetten.

### *Bijzondere vragen*

 **EHBO:**

Wij vroegen u van welke speciale diensten/mogelijkheden u gebruik zou willen maken tegen een redelijke vergoeding: Er blijkt een redelijk grote belangstelling te bestaan voor een cursus EHBO bij kinderen (60%). Wij gaan de mogelijkheden om dit te realiseren op korte termijn onderzoeken.



**BSO:**

Bij het BSO-blokje gaf een overgrote meerderheid van de respondenten aan dat er belangstelling bestaat voor BSO-activiteiten op muzikaal of sportief gebied onder leiding van een vakkracht. Hiermee zijn we inmiddels gestart en nieuwe projecten zijn in ontwikkeling.

Ook blijkt er behoefte te zijn aan incidentele extra opvang op roostervrije schooldagen. Inmiddels hebben we de scholen gevraagd ons hun jaarrooster te verstrekken zodat wij kunnen inventariseren op welke dagen hieraan behoefte kan zijn.

### **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 zal er 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.

### *Kernpunten*

**Leidsters:**

Veel ouders zijn zeer tevreden over onze pedagogisch medewerksters en over de uitstraling en sfeer op de vestigingen.





### Parkeren:

Daartegenover staat dat bij een aantal vestigingen problemen zijn met parkeren. Hier wordt per vestiging 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.



### Buitenspelen:

Bij een aantal vestigingen geven ouders aan dat de buitenspeelplaatsen gezelliger zouden kunnen zijn of uitdagender ingericht. Hieraan wordt hard gewerkt!

We hebben een projectmedewerker in dienst die onze buitenspeelplaatsen aan het omtoveren is tot avontuurlijke speelplekken in het kader van het 'Natuurlijk Buitenspelen'. Hierbij gaat het niet alleen om een zichtbare vormverandering, maar ook een inhoudelijke verandering. De pedagogisch medewerkers volgen daarom een training, waarin zij nog bewuster leren kijken naar het spel van kinderen. Hierbij komt vooral het belang van het buitenspelen voor de ontwikkeling en de gezondheid van kinderen uitgebreid aan de orde.

