



## Rapportage

### Oudertevredenheid Kinderopvang

Soort rapportage: Locatierapportage

Opvanglocatie: Klein Heyendaal

Datum: juni 2019

Opdrachtgever: Stichting SOOS



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek & Advies in opdracht van Stichting SOOS.

**DUO Onderwijsonderzoek & Advies**

drs. Moniek de Weerd

Chris Roerdink LLM

## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| 1. Inleiding .....                              | 1  |
| 2. Samenvatting .....                           | 2  |
| 3. Resultaten .....                             | 3  |
| 3.1 Thema's .....                               | 3  |
| 3.2 Thema's nader bekeken .....                 | 5  |
| 3.2.1 Leid(st)ers/pedagogisch medewerkers ..... | 5  |
| 3.2.2 Algemene ontwikkeling .....               | 7  |
| 3.2.3 Communicatie .....                        | 9  |
| 3.2.4 Sfeer .....                               | 11 |
| 3.2.5 Sociaal-emotioneel .....                  | 13 |
| 3.2.6 Voorzieningen .....                       | 15 |
| 3.2.7 Coördinator .....                         | 17 |
| 3.3 Verbeterprioriteiten .....                  | 19 |

## 1. Inleiding

Deze locatierapportage bevat de resultaten van het oudertevredenheidsonderzoek dat onder de ouders van de kinderen van Stichting SOOS is verricht. De resultaten van opvanglocatie Klein Heyendaal worden vergeleken met de resultaten van Stichting SOOS als geheel.

In de volgende tabel is weergegeven hoeveel ouders de vragenlijst hebben ingevuld: voor de betreffende opvanglocatie en voor Stichting SOOS.

|                 | Aantal ouders dat de vragenlijst heeft ingevuld |
|-----------------|---|
| Stichting SOOS  | 64  |
| Klein Heyendaal | 29  |

### Interpretatie van de resultaten

De vragenlijst bestaat voor het merendeel uit stellingen waar de ouders het mee eens of oneens kunnen zijn. Een stelling luidt bijvoorbeeld: *Over het algemeen ben ik tevreden over de leid(st)ers*. Respondenten kunnen antwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, niet mee eens/niet mee oneens, mee eens en helemaal mee eens.

We kennen aan de antwoorden een waarde toe ('1' voor helemaal mee oneens tot '5' voor helemaal mee eens). Deze scores herberekenen we naar een schaal die loopt van 1 tot en met 10. Hiertoe wordt de volgende formule gebruikt:  $2,25 \times (\text{score} - 1) + 1$ . Hiermee krijgt het antwoord helemaal mee oneens een waarde 1 en helemaal mee eens een waarde 10. Per stelling berekenen we vervolgens de gemiddelde score. Het gemiddelde ligt tussen de '1' (als alle respondenten op de stelling helemaal mee oneens hebben geantwoord) en '10' (als alle respondenten op de stelling helemaal mee eens hebben geantwoord). Hoe hoger de score op een stelling is, des te positiever de ouders over deze stelling zijn.

Als richtlijn bij de interpretatie van de gemiddelde scores op de stellingen bij oudertevredenheid gebruiken we de volgende indeling:

- Gemiddeld 8,2 of hoger: zeer goed / zeer tevreden;
- 7,8 tot en met 8,1: goed / tevreden;
- 7,3 tot en met 7,7: redelijk / redelijk tevreden;
- 6,5 tot en met 7,2: matig / matig tevreden;
- 6,4 en lager: zeer matig / slecht / niet tevreden.

### De rapportage

De rapportage bestaat voornamelijk uit grafieken en tabellen. In de grafieken worden de resultaten van opvanglocatie Klein Heyendaal afgezet tegen de gemiddelde scores van de stichting.

Na elke grafiek volgt een tabel. In deze tabel staan de resultaten van opvanglocatie Klein Heyendaal (nogmaals) afgezet tegen de gemiddelde score van het stichtingstotaal. Als de score van de opvanglocatie 0,3 of 0,4 afwijkt van het stichtingstotaal staat er een '+' of een '-' achter de score. Als de score van de opvanglocatie 0,5 of meer afwijkt van het stichtingstotaal, staat er een '++' of een '--' achter de score.

## 2. Samenvatting

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin we vier criteria voor het bepalen van de succesfactoren en knelpunten tonen: de gemiddelde scores per thema, de vergelijking met de benchmark, het percentage (on)tevreden ouders en de plaats in de prioriteitenmatrix.

|                                     | Gemiddelde | Benchmark kinderopvang totaal | Afwijking t.o.v. de benchmark | Percentage ontevreden ouders | Percentage tevreden ouders | Plaats in de prioriteitenmatrix |
|-------------------------------------|------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| Algemene tevredenheid               | 6.7        | 7.9                           | --                            | 21 %                         | 66 %                       |                                 |
| Coördinator                         | 7.4        | 7.6                           | o                             | 7 %                          | 68 %                       | Handhaven                       |
| Leid(st)ers/pedagogisch medewerkers | 7.1        | 8.1                           | --                            | 17 %                         | 69 %                       | Sterke punten                   |
| Sfeer                               | 7.1        | 8.2                           | --                            | 14 %                         | 71 %                       | Sterke punten                   |
| Algemene ontwikkeling               | 6.9        | 8.0                           | --                            | 13 %                         | 58 %                       | Handhaven                       |
| Voorzieningen                       | 6.6        | 8.0                           | --                            | 17 %                         | 62 %                       | Verbeterpunten                  |
| Communicatie                        | 6.6        | 7.7                           | --                            | 21 %                         | 71 %                       | Aandachtspunten                 |
| Sociaal-emotioneel                  | 6.2        | 7.9                           | --                            | 32 %                         | 56 %                       | Aandachtspunten                 |

Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix:

- het thema 'algemene tevredenheid' is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen omdat dit de 'afhankelijke variabele' is in de regressieanalyse waarop de prioriteitenmatrix is gebaseerd.

## 3. Resultaten

### 3.1 Thema's



■ Klein Heyendaal

■ Stichting SOOS

| Hoofdaspecten                       | Klein Heyendaal | Stichting SOOS | Afwijking |
|-------------------------------------|-----------------|----------------|-----------|
| Algemene tevredenheid               | 6.7             | 7.2            | --        |
| Leid(st)ers/pedagogisch medewerkers | 7.1             | 7.9            | --        |
| Algemene ontwikkeling               | 6.9             | 7.2            | -         |
| Communicatie                        | 6.6             | 7.1            | --        |
| Sfeer                               | 7.1             | 7.6            | --        |
| Sociaal-emotioneel                  | 6.2             | 6.8            | --        |
| Voorzieningen                       | 6.6             | 7.0            | -         |
| Coördinator                         | 7.4             | 7.2            | o         |

## Oudertevredenheid Kinderopvang

### 3.2 Thema's nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de thema's. Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het thema, maar ook naar de tevredenheid met tal van stellingen die onder het thema vallen.

#### 3.2.1 Leid(st)ers/pedagogisch medewerkers



■ Klein Heyendaal

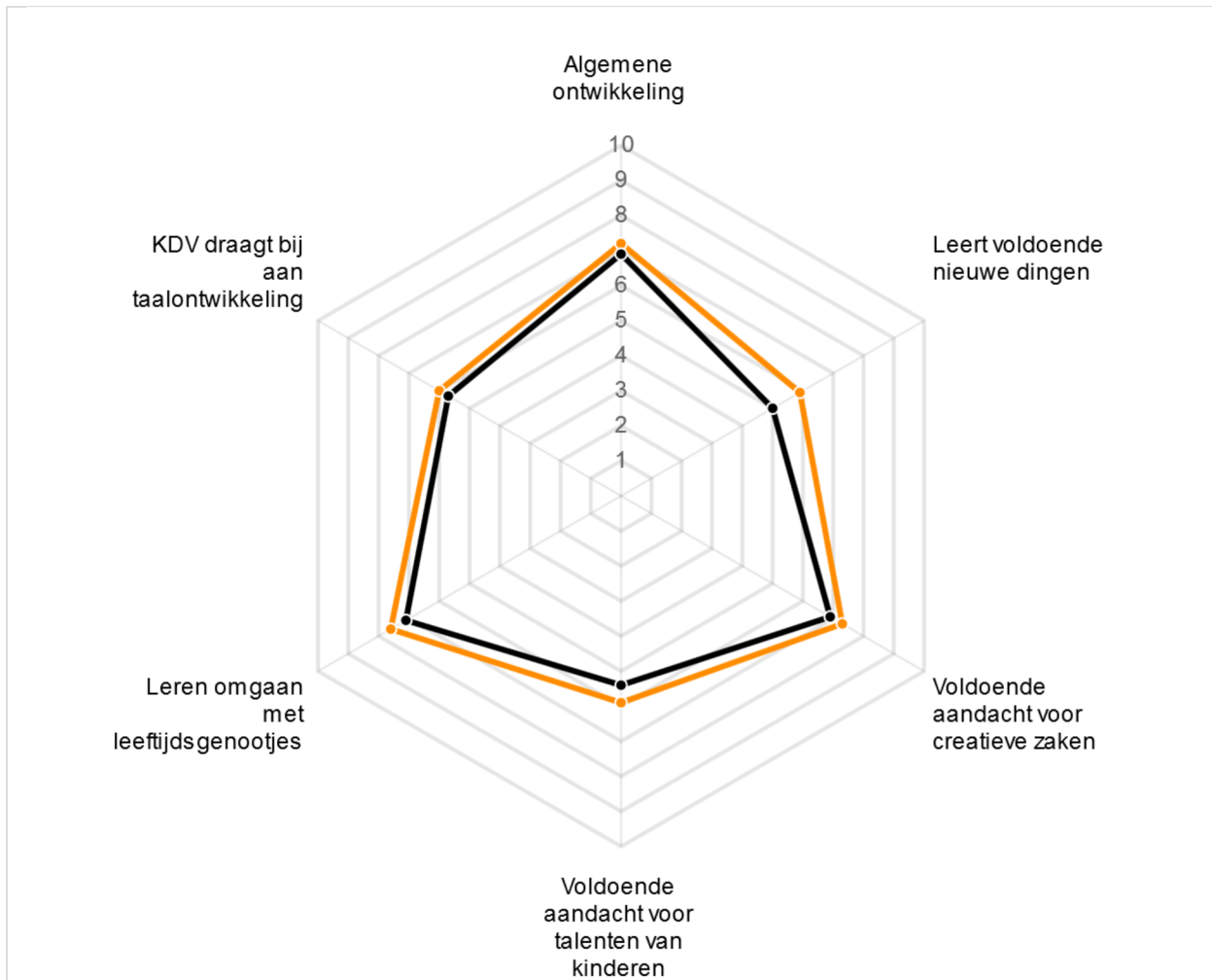
■ Stichting SOOS



|  | Klein Heyendaal | Stichting SOOS | Afwijking |
|--|-----------------|----------------|-----------|
| Leid(st)ers/pedagogisch medewerkers                  | 7.1             | 7.9            | --        |
| Informerer mij goed over mijn kind                   | 5.9             | 7.3            | --        |
| Zoon/dochter krijgt voldoende (individuele) aandacht | 5.8             | 7.0            | --        |
| Tonen veel inzet                                     | 6.4             | 7.5            | --        |
| Leidsters staan open voor klachten/opmerkingen       | 7.2             | 7.4            | o         |
| Afspraken worden goed nageleefd                      | 8.1             | 8.0            | o         |
| Er zijn voldoende vaste gezichten                    | 7.8             | 7.5            | +         |

## Oudertevredenheid Kinderopvang

### 3.2.2 Algemene ontwikkeling



■ Klein Heyendaal

■ Stichting SOOS

|   | Klein Heyendaal | Stichting SOOS | Afwijking |
|---|-----------------|----------------|-----------|
| Algemene ontwikkeling                         | 6.9             | 7.2            | -         |
| Leert voldoende nieuwe dingen                 | 5.0             | 5.9            | --        |
| Voldoende aandacht voor creatieve zaken       | 6.9             | 7.3            | -         |
| Voldoende aandacht voor talenten van kinderen | 5.4             | 5.9            | --        |
| Leren omgaan met leeftijdsgenootjes           | 7.1             | 7.6            | --        |
| KDV draagt bij aan taalontwikkeling           | 5.7             | 6.0            | -         |

## Oudertevredenheid Kinderopvang

### 3.2.3 Communicatie



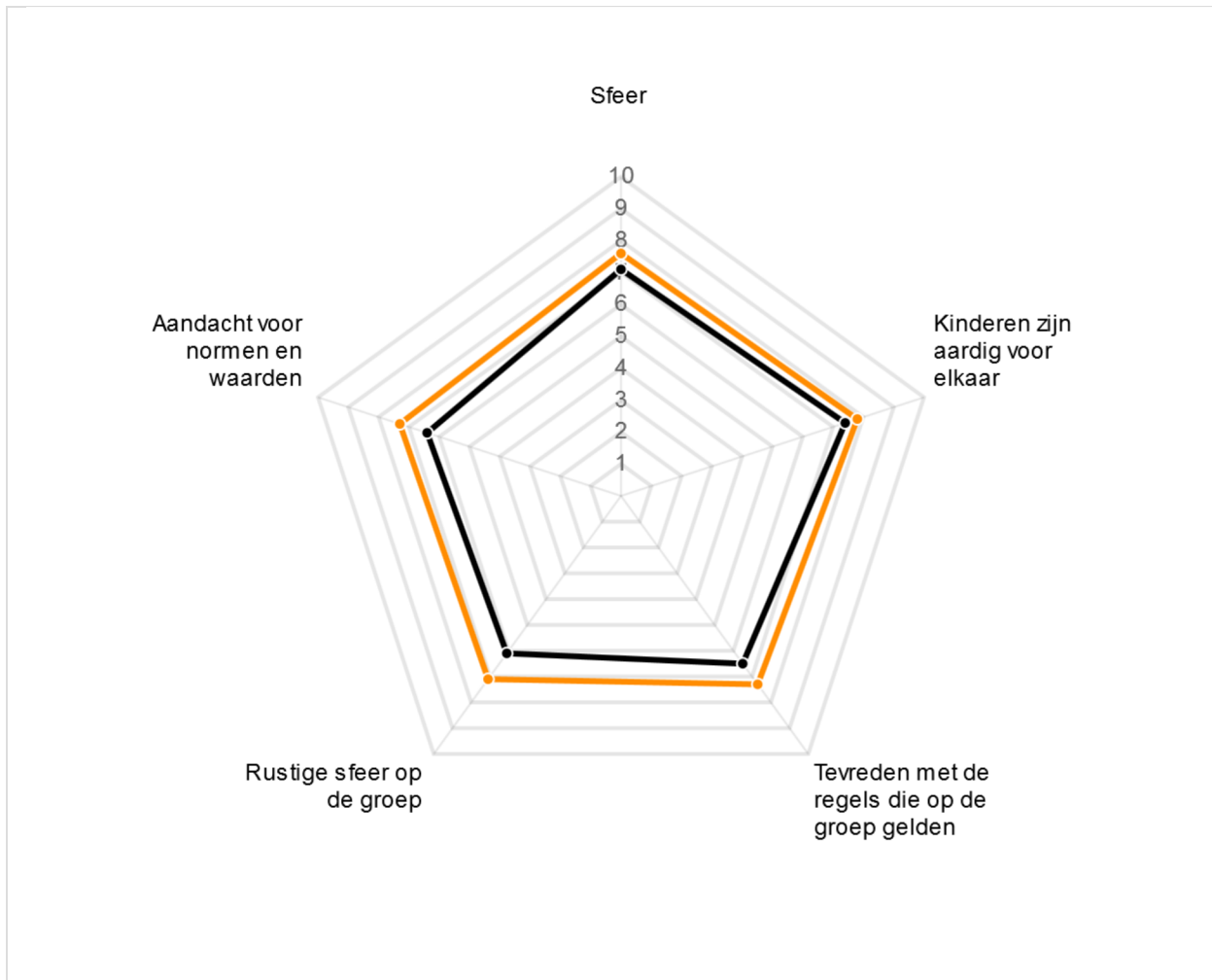
■ Klein Heyendaal

■ Stichting SOOS

|  | Klein Heyendaal | Stichting SOOS | Afwijking |
|--|-----------------|----------------|-----------|
| Communicatie                                 | 6.6             | 7.1            | --        |
| Contact met leid(st)ers                      | 6.7             | 7.5            | --        |
| Leid(st)ers hebben voldoende tijd voor ouder | 7.5             | 8.0            | --        |
| Communicatie leid(st)ers met ouder           | 7.3             | 7.5            | o         |
| Bereikbaarheid coördinator opvanglocatie     | 8.4             | 7.9            | ++        |
| 10-minutengesprekken                         | 5.8             | 6.9            | --        |
| Nieuwsbrief                                  | 5.5             | 6.2            | --        |
| Website                                      | 6.4             | 6.6            | o         |

## Oudertevredenheid Kinderopvang

### 3.2.4 Sfeer



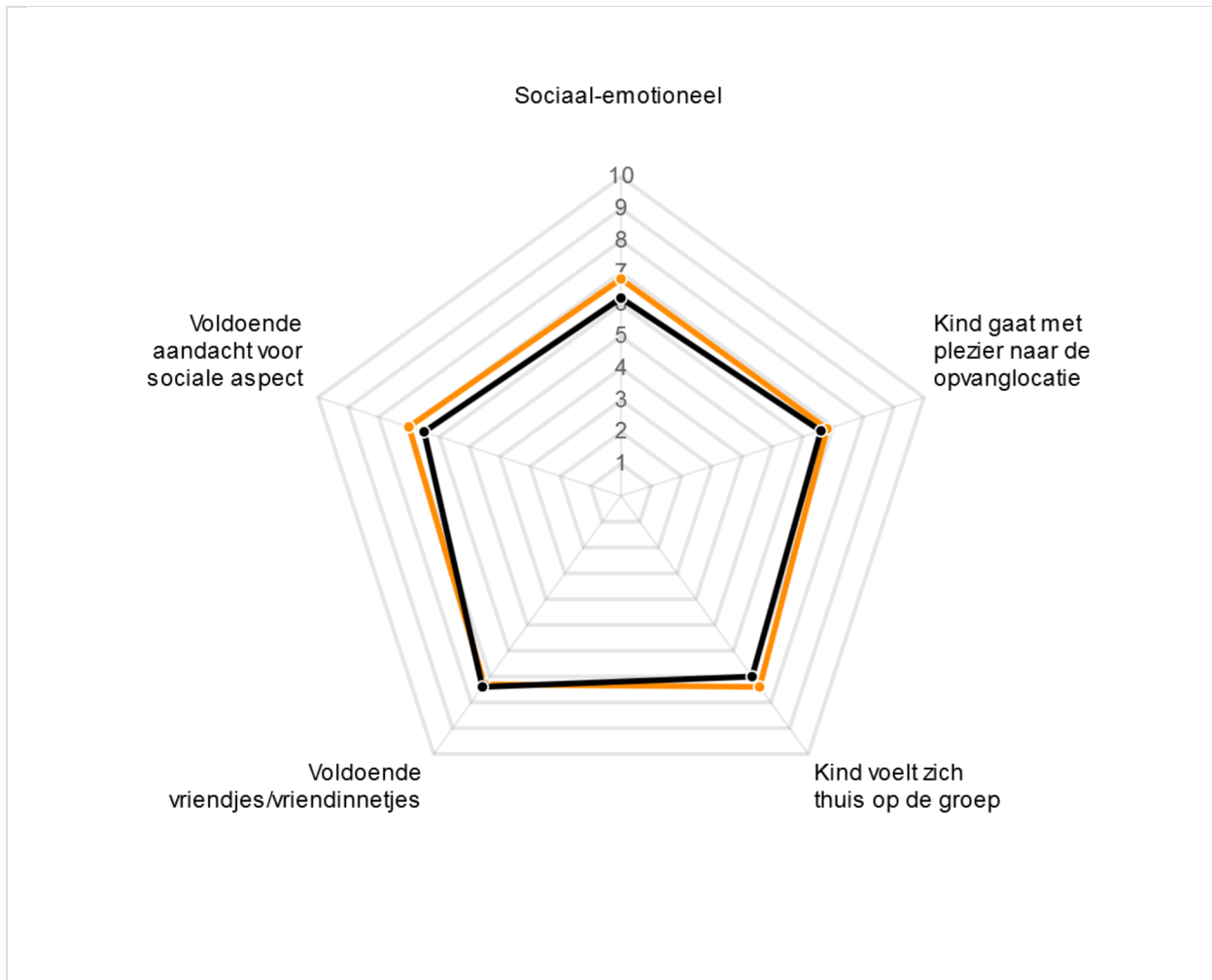
■ Klein Heyendaal

■ Stichting SOOS

|   | Klein Heyendaal | Stichting SOOS | Afwijking |
|---|-----------------|----------------|-----------|
| Sfeer   | 7.1             | 7.6            | --        |
| Kinderen zijn aardig voor elkaar              | 7.4             | 7.8            | -         |
| Tevreden met de regels die op de groep gelden | 6.5             | 7.3            | --        |
| Rustige sfeer op de groep                     | 6.1             | 7.1            | --        |
| Aandacht voor normen en waarden               | 6.4             | 7.3            | --        |

## Oudertevredenheid Kinderopvang

### 3.2.5 Sociaal-emotioneel



■ Klein Heyendaal

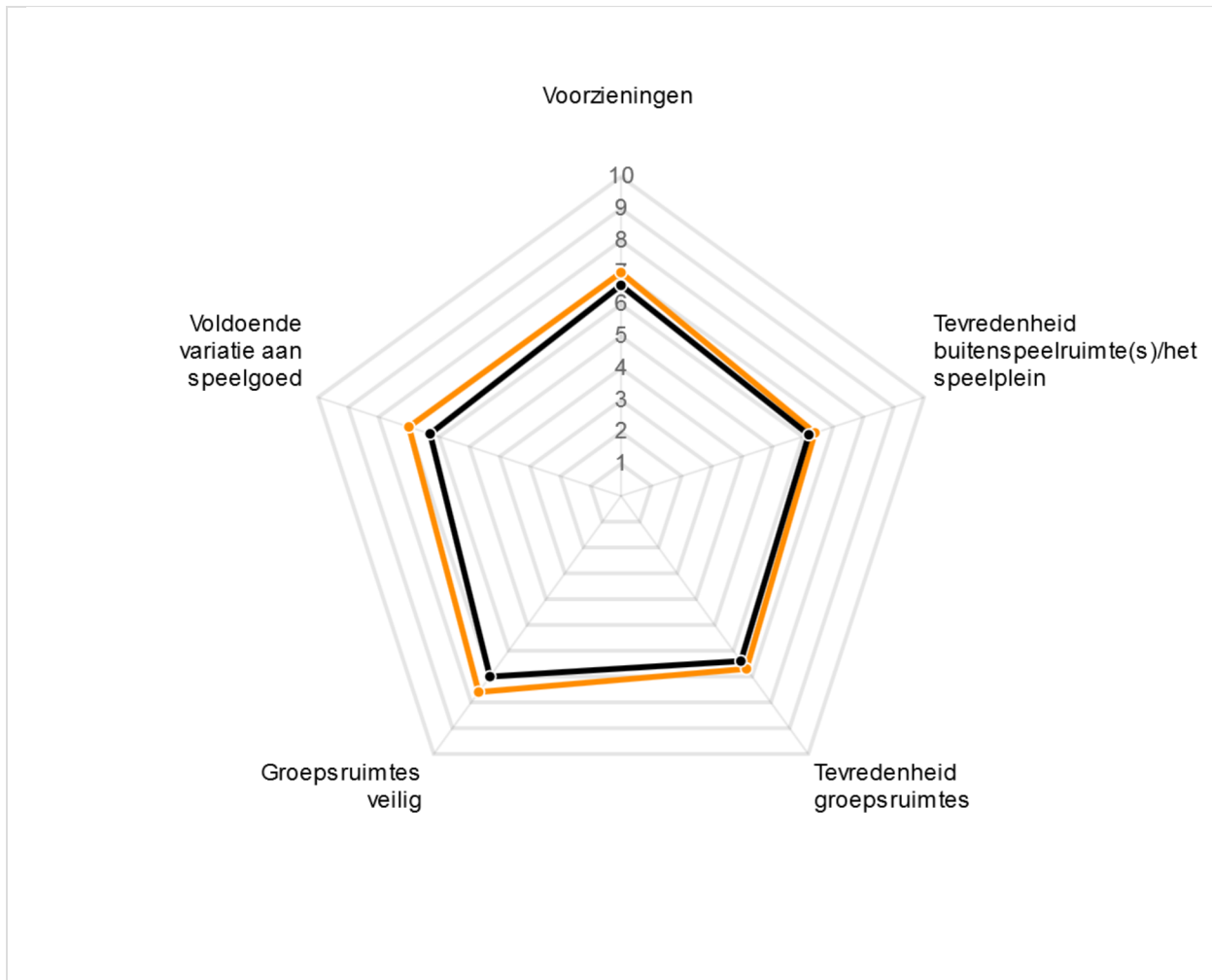
■ Stichting SOOS



|   | Klein Heyendaal | Stichting SOOS | Afwijking |
|---|-----------------|----------------|-----------|
| Sociaal-emotioneel                          | 6.2             | 6.8            | --        |
| Kind gaat met plezier naar de opvanglocatie | 6.6             | 6.8            | o         |
| Kind voelt zich thuis op de groep           | 7.0             | 7.4            | -         |
| Voldoende vriendjes/vriendinnetjes          | 7.4             | 7.3            | o         |
| Voldoende aandacht voor sociale aspect      | 6.5             | 7.0            | --        |

# Oudertevredenheid Kinderopvang

## 3.2.6 Voorzienen

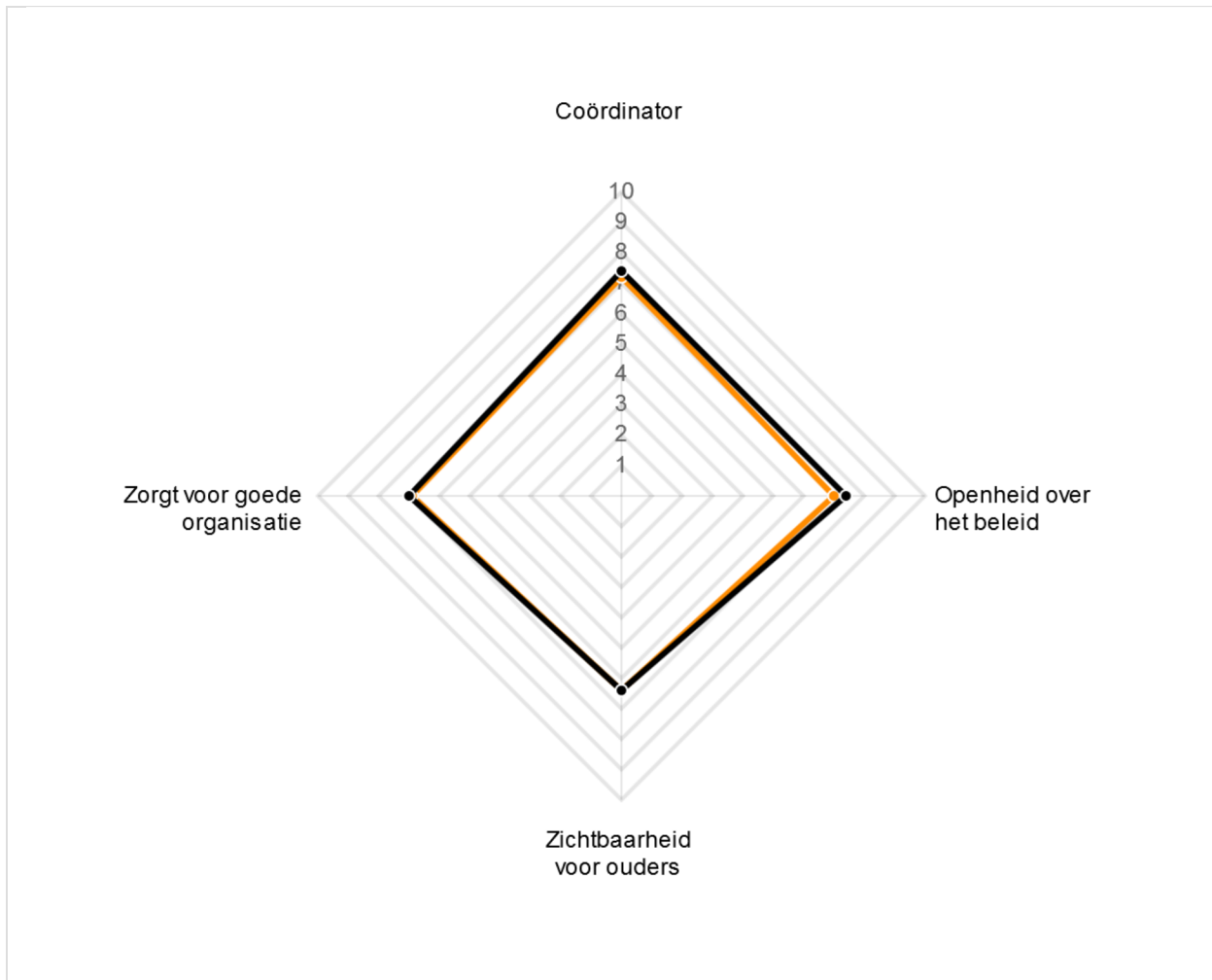


■ Klein Heyendaal

■ Stichting SOOS

|  | Klein Heyendaal | Stichting SOOS | Afwijking |
|--|-----------------|----------------|-----------|
| Voorzieningen                                    | 6.6             | 7.0            | -         |
| Tevredenheid buitenspeelruimte(s)/het speelplein | 6.2             | 6.4            | 0         |
| Tevredenheid groepsruimtes                       | 6.4             | 6.7            | -         |
| Groepsruimtes veilig                             | 7.0             | 7.6            | --        |
| Voldoende variatie aan speelgoed                 | 6.3             | 7.0            | --        |

## 3.2.7 Coördinator



■ Klein Heyendaal

■ Stichting SOOS

|                              | Klein Heyendaal | Stichting SOOS | Afwijking |
|------------------------------|-----------------|----------------|-----------|
| Coördinator                  | 7.4             | 7.2            | o         |
| Openheid over het beleid     | 7.4             | 7.0            | +         |
| Zichtbaarheid voor ouders    | 6.4             | 6.4            | o         |
| Zorgt voor goede organisatie | 7.0             | 6.9            | o         |

## Oudertevredenheid Kinderopvang

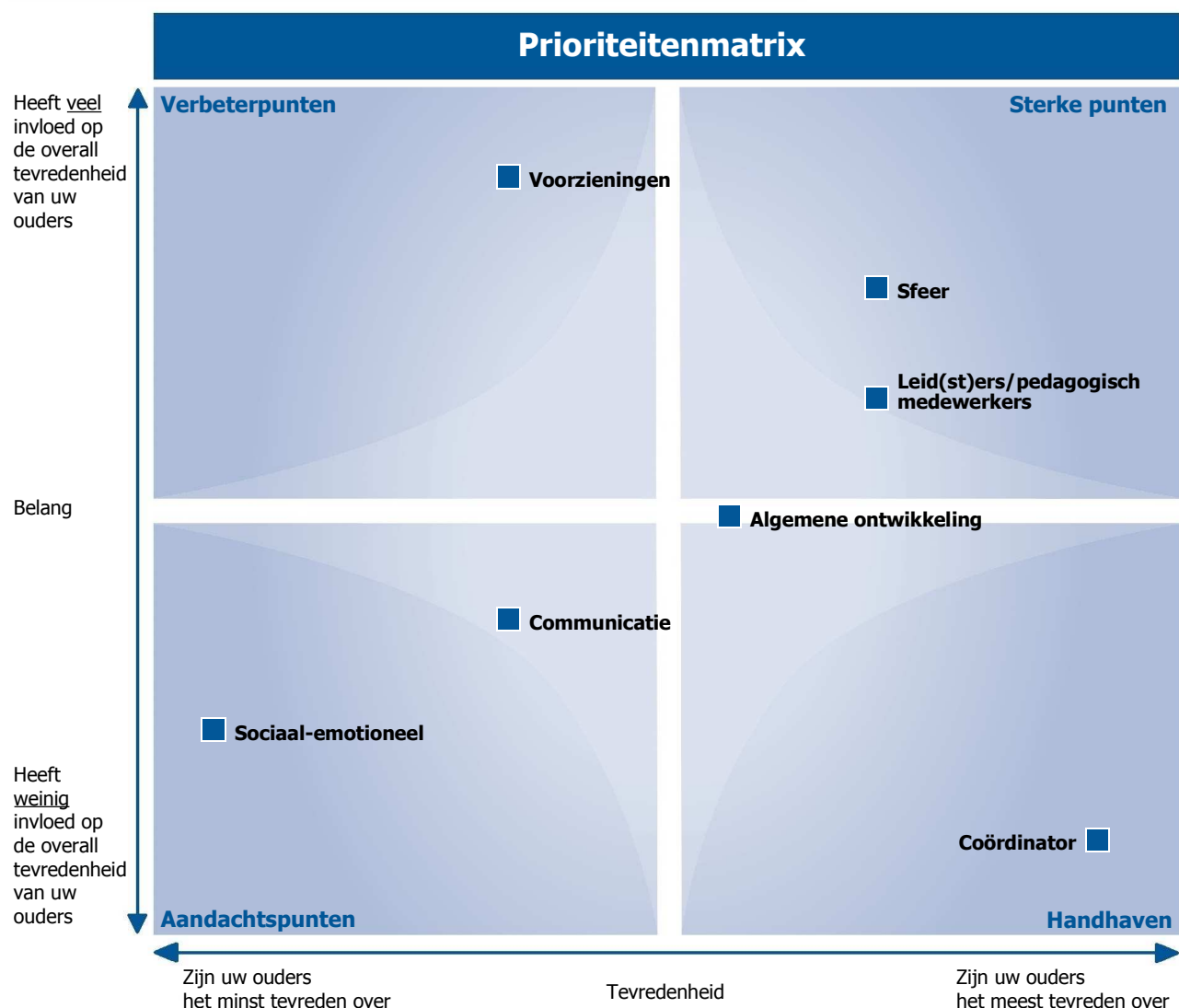
### 3.3 Verbeterprioriteiten

Om de beoordeling van verschillende thema's goed te kunnen interpreteren, is het nodig om - naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's - ook inzicht te krijgen in het belang van deze thema's voor de ouders. Immers: een lage tevredenheidsscore op een thema dat van weinig belang blijkt voor de ouders vraagt een andere/lagere prioriteit van de opvanglocatie dan een lage tevredenheidsscore op een thema dat voor ouders juist van groot belang blijkt te zijn.

Het belang van een thema voor de ouders bepalen we door de correlatie/de samenhang te berekenen tussen de algemene tevredenheid van de ouders met de opvanglocatie enerzijds en de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's anderzijds (met behulp van een zogeheten meervoudige regressieanalyse). De aanname daarbij is dat hoe sterker de correlatie/de samenhang tussen het thema en de algemene tevredenheid is, hoe belangrijker het thema kennelijk is voor de ouders.

Op basis van 'belangscores' (die we dus bepalen aan de hand van een meervoudige regressieanalyse) en 'tevredenheidsscores' stellen we een prioriteitenmatrix op met vier kwadranten.

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de kinderopvang om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de opvanglocatie actief moeten werken als de opvanglocatie de overall tevredenheid van de ouders (verder) wil verhogen?



# Oudertevredenheid Kinderopvang

De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

## VERBETERPUNTEN

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en heeft **veel** invloed op de overall tevredenheid.

Op deze thema's valt veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Voorzieningen.

## STERKE PUNTEN

Zijn ouders (relatief) **tevreden** over en heeft **veel** invloed op de overall tevredenheid.

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van Klein Heyendaal: Leid(st)ers/pedagogisch medewerkers, Sfeer.

## AANDACHTSPUNTEN

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en heeft **weinig** invloed op de overall tevredenheid.

Op deze thema's valt niet veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Communicatie, Sociaal-emotioneel.

Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch aan te pakken.

## HANDHAVEN

Zijn ouders (relatief) **tevreden** over en heeft **weinig** invloed op de overall tevredenheid.

Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van Klein Heyendaal: Algemene ontwikkeling, Coördinator.