



# Kinderdagverblijven

## Oudertevredenheidsonderzoek voor kinderdagverblijven

Hoe denken uw ouders (onder meer) over:

- de leidsters
- de sfeer
- de sociaal-emotionele ontwikkeling van hun kind
- de voorzieningen (buitenspeelruimte, speelgoed, verschoonplekken, enzovoort)
- de voeding
- de communicatie



Inzicht in de mogelijkheden om uw kinderdagverblijf (verder) te professionaliseren

Deelname al vanaf € 225,-



# Inleiding

Investeren in de tevredenheid van ouders loont! Tevreden ouders zijn bereid zich in te zetten voor uw kinderdagverblijf en zorgen voor de mond-op-mondreclame die in uw branche zo belangrijk is.

Een eerste stap op weg naar tevredener ouders is het verrichten van een onderzoek onder de ouders: wat bevalt ze en wat bevalt ze niet aan uw kinderdagverblijf?

In deze brochure lichten we toe hoe we het Oudertevredenheidsonderzoek voor uw kinderdagverblijf kunnen aanpakken.



## Waarom wij de juiste partner voor uw kinderdagverblijf zijn

1. Wij werken vanuit een onderzoeksmodel ('verschillende manieren van kijken naar de onderzoeksresultaten', zie pagina 6 van deze brochure) met behulp waarvan een genuanceerd beeld ontstaat over de tevredenheid van de ouders.
2. Onze aanpak is er op gericht om **verbeterpunten** te achterhalen op **alle niveaus**: voor het 'kinderdagverblijf-totaal' en voor de verschillende (horizontale of verticale) groepen.
3. We bieden een **kwalitatief zeer goede benchmark** waardoor we de onderzoeksresultaten van uw kinderdagverblijf in een juist perspectief plaatsen.
4. Het gaat bij ons per definitie om **maatwerkonderzoek**: de vragenlijst stemmen we optimaal af op uw kinderdagverblijf.
5. Wij zijn een erg **flexibel bureau**: extra tussentijds overleg, het opzetten van extra acties als blijkt dat de respons onder ouders onverhoopt tegenvalt, het geruime tijd na het afronden van de rapportage toch nog een extra analyse uitvoeren op de onderzoeksdata, ouders die vragen hebben over het onderzoek ruim te woord staan, enzovoort. 'Alles' kan en dan zonder extra kosten te berekenen.

# Doel en methode

De doelstellingen van het Oudertevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- Achterhalen hoe de ouders uw kinderdagverblijf ervaren en hoe tevreden zij met uw kinderdagverblijf zijn.
- Achterhalen wat de verbeterpunten van uw kinderdagverblijf zijn en van de afzonderlijke groepen (vanuit het perspectief van de ouders).
- Achterhalen hoe uw kinderdagverblijf scoort ten opzichte van de landelijke cijfers (benchmark).

## Methode - online

De ouders ontvangen van ons een e-mail waarin we hen – uiteraard namens uw kinderdagverblijf – uitnodigen om de online vragenlijst in te vullen. Deze e-mail bevat een persoonlijke inlogcode waarmee ouders (als zij op de code klikken) direct in de online vragenlijst terecht komen.

## Privacy en respons

Uiteraard garanderen we de privacy van de ouders. In de communicatie naar de ouders besteden we uitgebreid aandacht aan hun privacy.

Door onze aanpak realiseren we normaliter een respons van tussen de 60% en 80%, dat wil zeggen dat 60% tot 80% van de ouders de online vragenlijst invult.



## Communicatieplan

We stellen samen met u een (eenvoudig en praktisch) communicatieplan op. We beschikken onder meer over teksten die ingezet kunnen worden voor de communicatie van uw kinderverblijf met de ouders: Wat willen we met het onderzoek? Wanneer zijn de onderzoeksresultaten bekend? Waar kunnen de ouders terecht met vragen over het onderzoek? Hoe is de privacy van ouders gewaarborgd? Wat voor soort vragen krijgen de ouders voorgelegd? Enzovoort.

# De vragenlijst - maatwerk voor uw kinderdagverblijf

## Keuze uit Basispakket en Pluspakket

We werken met een 'basisvragenlijst' die vragen bevat over alle thema's die we hieronder vermelden. U kunt kiezen uit een Basispakket en een Pluspakket. Bij het **Basispakket** stemmen we de terminologie in de vragenlijst af op uw kinderdagverblijf en heeft u de mogelijkheid om voor uw kinderdagverblijf de niet relevante vragen te schrappen.

Als u kiest voor het **Pluspakket** kunt u bovendien vijf extra vragen aan de vragenlijst toevoegen over thema's/onderwerpen die van belang zijn voor uw kinderdagverblijf.

## Thema's

In het onderzoek komen de volgende thema's aan bod:

### Leid(st)ers/pedagogisch medewerkers

Zijn de leid(st)ers gemotiveerd? Staan leid(st)ers open voor klachten/opmerkingen van ouders? Informeren de leid(st)ers de ouders goed over hoe het met hun kind gaat? Enzovoort.

### Invalkrachten

Zijn de invalkrachten gemotiveerd? Zijn de invalkrachten goed geïnformeerd over het kind? Enzovoort.

### Sfeer

Zijn de kinderen in de groep aardig voor elkaar? Heerst er een rustige sfeer in de groep? Zijn er duidelijke regels voor de kinderen? Enzovoort.

### Dagprogramma

Het gaat bij dit thema onder meer om de afwisseling in het dagprogramma, het dagritme en de mogelijkheden om buiten te spelen.

### Extra activiteiten

Het gaat bij dit thema over de extra activiteiten die uw kinderdagverblijf organiseert, zoals muzieklessen, excursies en uitjes.

### Sociaal-emotionele ontwikkeling

Gaat het kind met plezier naar het kinderdagverblijf? Heeft het kind vriendjes/vriendinnetjes op het kinderdagverblijf? Voelt het kind zich thuis in de groep? Enzovoort.

### Algemene ontwikkeling

Leert het kind op het kinderdagverblijf voldoende nieuwe dingen? Besteedt het kinderdagverblijf voldoende aandacht aan de diverse talenten van de kinderen? Draagt het kinderdagverblijf voldoende bij aan de taalontwikkeling van het kind? Enzovoort.

### Voorzieningen

Is het schoon en netjes in de groep? Zijn de verschoonplekken schoon en netjes? Is de buitenspeelruimte veilig? Zijn de groepsruimtes groot genoeg en gezellig ingericht? Enzovoort.

### Voeding

Is er voldoende variatie van etenswaren tijdens de lunch? Is er voldoende aanbod van gezonde tussendoortjes? Gaat het kinderdagverblijf verstandig om met snoepen? Enzovoort.

### Kennismaking

Bij dit thema gaat het onder meer om of ouders de kennismaking met uw kinderdagverblijf als prettig hebben ervaren, of het kennismakingsgesprek met de leid(st)ers goed is verlopen, enzovoort.

### Communicatie

Verloopt het contact met de leid(st)ers goed? Hebben de leid(st)ers voldoende tijd voor de ouders? Zijn ouders tevreden over de 10-minutengesprekken? Enzovoort.

### Management

Bij dit thema gaat het er onder meer om of ouders vinden dat de manager ervoor zorgt dat het kinderdagverblijf goed is georganiseerd, dat de manager een goede band heeft met de kinderen en de ouders, dat de manager een duidelijk visie heeft op de koers van het kinderdagverblijf, dat de manager goed bereikbaar is voor ouders, enzovoort.

### Oudercommissie

Zijn ouders op de hoogte van wat de Oudercommissie doet? Zijn ouders tevreden over de informatie die zij van de Oudercommissie krijgen? Weten ouders hoe ze de Oudercommissie kunnen bereiken? Enzovoort.

### Lengte van de vragenlijst

In totaal telt de vragenlijst circa 80 gesloten vragen en 4 open vragen. De invulduur bedraagt circa 15 minuten. Onze ervaring is dat deze lengte van de vragenlijst voor ouders **geen enkele belemmering** is voor ouders om aan het onderzoek deel te nemen.

#### Oordeel ouders over individuele pedagogisch medewerkers/leidsters

Ouders willen over het algemeen hun mening kwijt/oordeel geven over **individuele** leidsters/pedagogisch medewerkers. We zorgen er met onze aanpak voor dat ouders eenzelfde vragenset krijgen voorgelegd voor elke leidster/pedagogisch medewerker die voor de groep van hun kind(eren) staat. Zo voorkomen we dat ouders een 'gemiddelde gaan geven voor de verschillende leidsters tezamen' en zorgen we ervoor dat elke leidster **individuele feedback van ouders** krijgt.

# De rapportage – benchmark en verbeterpunten voor uw kinderdagverblijf

## De analyses

Door op **verschillende manieren** naar de onderzoeksresultaten te kijken oftewel verschillende beoordelingscriteria te hanteren, ontstaat een compleet en genuanceerd beeld van de tevredenheid van de ouders.

### 1. Rapportcijfers

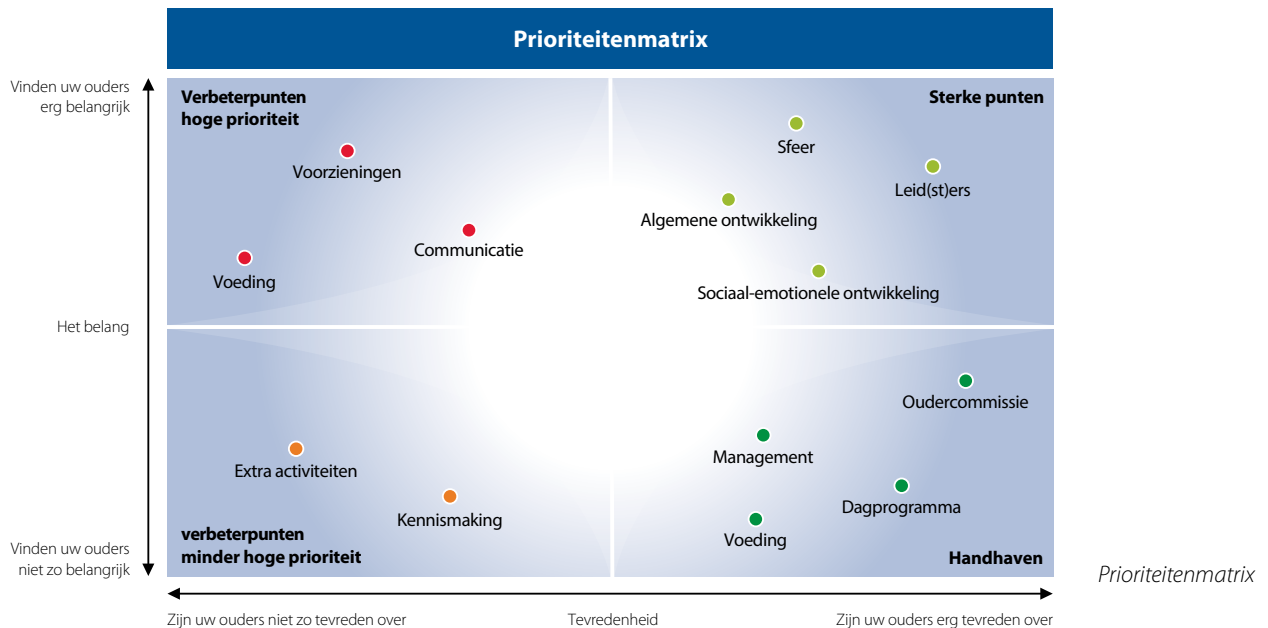
Aan alle thema's die in het onderzoek aan de orde komen (de sfeer, de communicatie, de voorzieningen, het dagprogramma, de sociaal-emotionele ontwikkeling, enzovoort), kennen we een rapportcijfer toe van 1 tot en met 10.

### 2. Percentages tevreden en ontevreden ouders

Voor alle thema's (de sfeer, de communicatie, de voorzieningen, het dagprogramma, de sociaal-emotionele ontwikkeling, enzovoort) berekenen we het percentage tevreden en ontevreden ouders.

### 3. Prioriteitenmatrix

Wij stellen een prioriteitenmatrix op waarmee we u helpen bij het stellen van de juiste prioriteiten: thema's (bijvoorbeeld de communicatie, de voorzieningen, de extra activiteiten) waar de ouders ontevreden over zijn **en** die zij juist erg belangrijk vinden.



#### 4. Benchmark met landelijke cijfers

Wij vergelijken de onderzoeksresultaten van uw kinderdagverblijf met landelijke cijfers over de tevredenheid van ouders over het kinderdagverblijf van hun kind(eren). Zo kunt u zien of en op welke thema's uw kinderdagverblijf het beter of minder goed doet dan het 'gemiddelde kinderdagverblijf in Nederland'.

#### 5. Loyaliteit van uw ouders

We delen de ouders in vier categorieën in:

**Promoters:** ouders die erg tevreden zijn over uw kinderdagverblijf en hun enthousiasme over uw kinderdagverblijf naar anderen (andere ouders met kinderen in de leeftijd van 0 – 3 jaar) uiten.

**Passives:** ouders die weliswaar redelijk tevreden zijn over uw kinderdagverblijf, maar ook weer niet zo enthousiast zijn dat zij uw kinderdagverblijf bij anderen promoten.

**Detractors:** ouders die niet tevreden zijn over uw kinderdagverblijf en die zich mogelijk naar anderen negatief uiten over uw kinderdagverblijf.

**Extreme detractors:** ouders die erg ontevreden zijn over uw kinderdagverblijf en die zich zonder twijfel negatief uiten over uw kinderdagverblijf.

De verdeling van de ouders van uw kinderdagverblijf benchmarken we met landelijke cijfers: is het percentage promoters voor uw kinderdagverblijf vergelijkbaar met de landelijke cijfers voor kinderdagverblijven? Is het percentage extreme detractors voor uw kinderdagverblijf vergelijkbaar met de landelijke cijfers voor kinderdagverblijven? Enzovoort.

#### Conclusies en aanbevelingen

De rapportage die wij opstellen bevat concrete conclusies en aanbevelingen waar uw kinderdagverblijf direct mee aan de slag kan.

#### Groepsrapportage – in welke groepen verloopt het goed en minder goed

We rapporteren niet alleen de resultaten voor 'het kinderdagverblijf-totaal', maar rapporteren de resultaten ook per groep. Met behulp van de groepsrapportage krijgt u direct zicht op 'probleemgroepen' en groepen die juist bovengemiddeld scoren.



# De kosten

De kosten zijn afhankelijk van het aantal kinderen op uw kinderdagverblijf. En aan u de keuze voor een **Basispakket** (terminologie in onze basisvragenlijst aanpassen, niet-relevante vragen schrappen) of een **Pluspakket** (bovendien vijf extra vragen toevoegen aan de basisvragenlijst).

Aantal kinderen op uw kinderdagverblijf	Basispakket (excl. 21% BTW)	Pluspakket (excl. 21% BTW)
Tot en met 25 kinderen	€ 215,-	€ 265,-
26 tot en met 50 kinderen	€ 255,-	€ 305,-
51 tot en met 75 kinderen	€ 295,-	€ 345,-
76 tot en met 100 kinderen	€ 335,-	€ 385,-
Meer dan 100 kinderen of voor stichtingen	Prijs in overleg	

De kosten zijn **all in** bij een online aanpak: (telefonisch) overleg, opstellen van de vragenlijst op maat, opstellen communicatieplan voor de ouders, veldwerk en het opstellen van de uitgebreide rapportage.

## VRAAG DIRECT EEN OFFERTE AAN!

Voor de aanvraag van een (uitgebreide en vrijblijvende) offerte kunt u de bijgevoegde antwoordkaart gebruiken of surfen naar **[www.duo-onderwijsonderzoek.nl/kinderdagverblijven](http://www.duo-onderwijsonderzoek.nl/kinderdagverblijven)**

U kunt ook telefonisch (030 - 263 10 80) of per e-mail ([info@duo-onderwijsonderzoek.nl](mailto:info@duo-onderwijsonderzoek.nl)) uw vragen aan ons voorleggen. We plannen ook graag een (vrijblijvend) **telefonisch overleg** met u in.

**VRAAG DIRECT  
EEN OFFERTE AAN!**  
Vraag een offerte aan met  
de antwoordkaart of via  
onze website. U ontvangt  
dan een uitgebreide  
offerte!