



# Oudertevredenheidsonderzoek

Kinderdagverblijven – Peuterspeelszalen –  
Buitenschoolse Opvang

Hoe denken de ouders over (onder meer):

- de leid(st)ers/pedagogisch medewerk(st)ers
- de sfeer
- de sociaal-emotionele ontwikkeling van hun kind(eren)
- de voorzieningen (buitenspeelruimte, speelgoed, enzovoort)
- de communicatie
- de leiding



Inzicht in de  
mogelijkheden  
om (verder) te  
professionaliseren.

Een compleet  
onderzoek al  
vanaf € 195,-



# Inleiding

Investeren in de tevredenheid van ouders loont! Tevreden ouders zorgen voor de mond-op-mondreclame die in uw branche zo belangrijk is. Een eerste stap op weg naar tevreden ouders is het verrichten van een onderzoek onder de ouders: wat bevalt ze en wat bevalt ze niet?

In deze brochure lichten we toe hoe we het Ouder-tevredenheidsonderzoek voor uw kinderdagverblijf/peuterspeelzaal/BSO kunnen aanpakken.

## Waarom wij de juiste partner voor u zijn!

1. Wij werken vanuit een onderzoeksmodel ('verschillende manieren van kijken naar de onderzoeksresultaten', zie pagina 6 van deze brochure) met behulp waarvan een compleet en genuanceerd beeld ontstaat over de tevredenheid van de ouders.
2. Onze aanpak is er op gericht om **verbeterpunten** te achterhalen.
3. We bieden een **kwalitatief zeer goede benchmark** waardoor we de onderzoeksresultaten van uw kinderdagverblijf/peuterspeelzaal/BSO in een juist perspectief plaatsen.
4. Het gaat bij ons per definitie om **maatwerkonderzoek**: de vragenlijst, het veldwerk en de rapportage stemmen we optimaal af op uw wensen.
5. Wij zijn een zeer **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 tevreden de ouders met uw kinderdagverblijf/peuterspeelzaal/BSO zijn.
- Achterhalen wat de verbeterpunten zijn voor uw kinderdagverblijf/peuterspeelzaal/BSO en de afzonderlijke groepen (vanuit het perspectief van de ouders).
- Achterhalen hoe uw kinderdagverblijf/peuterspeelzaal/BSO 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/peuterspeelzaal/BSO – uitnodigen om de online vragenlijst in te vullen.

## Privacy en respons

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

Met onze aanpak realiseren we normaliter een respons van tussen de 40% en 80%, dat wil zeggen dat 40% tot 80% van de ouders de online vragenlijst invult.



## Communicatieplan

We stellen samen met u een (eenvoudig en praktisch) communicatieplan voor het onderzoek op. We beschikken onder meer over teksten die ingezet kunnen worden voor de communicatie van uw kinderdagverblijf/peuterspeelzaal/BSO 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

## Keuze uit Basispakket en Pluspakket

We werken met verschillende basisvragenlijsten: voor ouders met een kind op een kinderdagverblijf, op een peuterspeelzaal en op een BSO.

U kunt kiezen uit een **Basispakket** en een Pluspakket. Bij het Basispakket stemmen we de terminologie in de vragenlijst af op uw kinderdagverblijf/peuterspeelzaal/BSO en heeft u de mogelijkheid voor u niet-relevante vragen te schrappen.

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

## Thema's

In de basisvragenlijst voor ouders met een kind op een kinderdagverblijf 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 het 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.

In de basisvragenlijsten voor ouders met een kind op een peuterspeelzaal of op een BSO komen deels dezelfde, deels andere thema's aan de orde. Wij geven u graag inzage in de verschillende basisvragenlijsten.

### Lengte van de vragenlijst

De invulduur van de vragenlijst bedraagt voor ouders met een kind op een kinderdagverblijf of peuterspeelzaal circa 10 minuten. De vragenlijst voor ouders met een kind op de BSO is korter en neemt circa 8 minuten invultijd in beslag van de ouders. Onze ervaring is dat de lengte van de vragenlijsten voor ouders **geen enkele belemmering** is voor ouders om aan het onderzoek deel te nemen.

### Oordeel ouders over individuele pedagogisch medewerk(st)ers/leid(st)ers

Ouders willen over het algemeen hun mening kwijt/oordeel geven over **individuele** leidsters. In ons Oudertevredenheidsonderzoek krijgen ouders de mogelijkheid een oordeel te geven (met een aantal vragen) over elke leidster 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/peuterspeelzaal/BSO

## 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

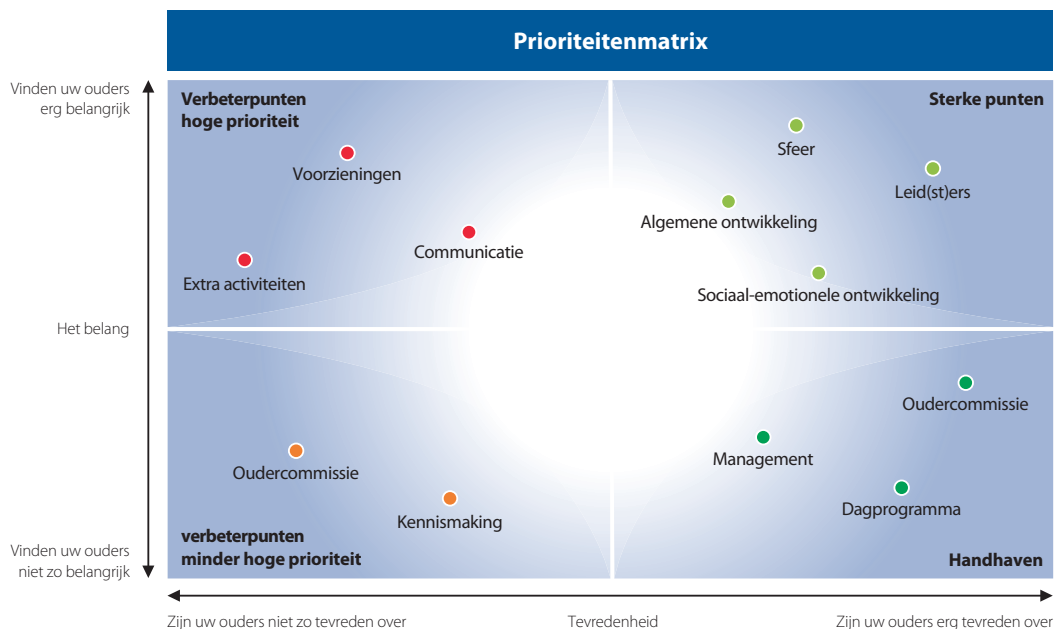
Aan alle thema's die in het onderzoek aan de orde komen (de sfeer, de communicatie, de voorzieningen, het dagprogramma, de sociaal-emotionele ontwikkeling, enzovoort), kennen we een rapportcijfer toe van 1 tot en met 10.

### 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/peuterspeelzaal/BSO van hun kind(eren). Zo kunt u zien of en op welke thema's uw kinderdagverblijf/peuterspeelzaal/BSO het beter of minder goed doet dan het 'gemiddelde kinderdagverblijf/peuterspeelzaal/BSO in Nederland'.

#### 5. Loyaliteit van uw ouders

We delen de ouders in vier categorieën in:

**Promotors:** ouders die erg tevreden zijn en hun enthousiasme over uw kinderdagverblijf/peuterspeelzaal/BSO naar anderen (andere ouders die hun kind naar uw kinderdagverblijf/peuterspeelzaal/BSO zouden kunnen sturen) uiten.

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

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

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

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

#### Conclusies en aanbevelingen

De rapportage die wij opstellen bevat concrete conclusies en aanbevelingen waar uw kinderdagverblijf/peuterspeelzaal/BSO 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/peuterspeelzalen/BSO.

U kunt kiezen uit een **Basispakket** (terminologie in onze basisvragenlijst aanpassen, niet-relevante vragen schrappen) en een **Pluspakket** (bovendien tien extra vragen toevoegen aan de basisvragenlijst).

Aantal kinderen op uw kinderdagverblijf/peuterspeelzaal/BSO	Basispakket (excl. 21% BTW)	Pluspakket (excl. 21% BTW)
Tot en met 25 kinderen	€ 195,-	€ 235,-
26 tot en met 50 kinderen	€ 215,-	€ 255,-
51 tot en met 75 kinderen	€ 235,-	€ 275,-
76 tot en met 100 kinderen	€ 255,-	€ 295,-
Meer dan 100 kinderen of voor stichtingen/organisaties met meerdere kinderen	Prijs in overleg	

De kosten zijn **all-in** bij een online aanpak: 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/kinderopvang](http://www.duo-onderwijsonderzoek.nl/kinderopvang)**

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.

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