

DUO

ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES

Oudertevredenheidsonderzoek

Kinderopvang



Hoe denken de ouders over (onder meer):

- de sfeer
- de sociaal-emotionele ontwikkeling van hun kind(eren)
- de voorzieningen (buitenspeelruimte, speelgoed, enzovoort)
- de communicatie
- de pedagogisch medewerkers
- de leiding

Inzicht in de mogelijkheden om (verder) te professionaliseren.

INLEIDING - DOELSTELLINGEN – ONLINE AANPAK - PRIVACY

Inleiding

Investeren in de tevredenheid van ouders loont! Tevreden ouders zorgen voor de mond-tot-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 wij normaliter een Oudertevredenheidsonderzoek uitvoeren.

De doelstellingen van het onderzoek

De doelstellingen van het Oudertevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- Achterhalen hoe tevreden de ouders zijn.
- Achterhalen wat de verbeterpunten zijn voor uw locatie(s) en de afzonderlijke groepen (vanuit het perspectief van de ouders).
- Achterhalen hoe uw locatie(s) scoort/scoren ten opzichte van de landelijke cijfers (benchmark).

Methode - online

De ouders ontvangen van ons een e-mail (en verschillende reminders) waarin we hen 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 hoe wij hun privacy waarborgen.

Met onze aanpak realiseren we normaliter een respons van tussen de 50% en 70%, dat wil zeggen dat 50% tot 70% 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 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.

Keuze uit Basispakket en Pluspakket

U kunt kiezen uit een Basispakket en een Pluspakket.

Als u kiest voor het **Basispakket** stemmen we de terminologie in de vragenlijst af op uw wensen en heeft u de mogelijkheid vragen 'te schrappen' die niet of minder relevant zijn voor uw locatie(s).

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 locatie(s).

THEMA'S

Thema's

In de basisvragenlijst komen de volgende thema's aan bod:

Pedagogisch medewerkers

Zijn de pedagogisch medewerkers gemotiveerd? Staan pedagogisch medewerkers open voor klachten/opmerkingen van ouders? Informeren de pedagogisch medewerkers 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 kinderopvang? Heeft het kind vriendjes/vriendinnetjes op het kinderopvang? Voelt het kind zich thuis in de groep? Enzovoort.

Algemene ontwikkeling

Leert het kind voldoende nieuwe dingen? Wordt er voldoende aandacht besteed aan de diverse talenten van de kinderen? Draagt het kinderopvang 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.

We leggen ouders ook vragen over de **voeding**, **kennismaking**, **communicatie** en het **management** voor.

Lengte van de vragenlijst

De invulduur van de vragenlijst bedraagt voor ouders circa 10 tot 15 minuten. Onze ervaring is dat de 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 - optioneel

Ouders willen over het algemeen hun mening kwijt/oordeel geven over individuele pedagogisch medewerkers. In ons Oudertevredenheidsonderzoek krijgen ouders de mogelijkheid een oordeel te geven (met een aantal vragen) over elke pedagogisch medewerker die voor de groep van hun kind(eren) staat. Zo voorkomen we dat ouders een 'gemiddelde gaan geven voor de verschillende pedagogisch medewerkers tezamen' en zorgen we ervoor dat elke pedagogisch medewerker **individuele feedback** van ouders krijgt. U hoeft uiteraard niet van deze mogelijkheid gebruik te maken.

DE RAPPORTAGE – BENCHMARK EN VERBETERPUNTEN

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

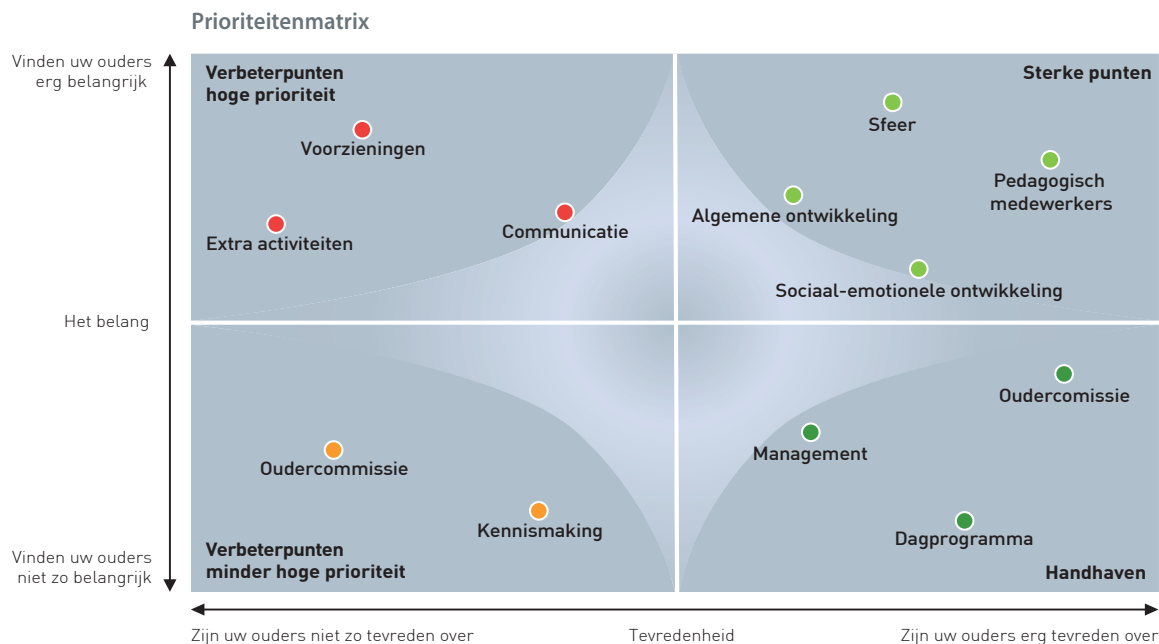
Aan alle thema's die in het onderzoek aan de orde komen (de sfeer, de communicatie, de voorzieningen, het dagprogramma, de sociaal-emotionele ontwikkeling, enzovoort), kennen we een rapportcijfer toe van 1 tot en met 10.

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. Loyaliteit van uw ouders - de concurrentiekracht

We delen de ouders in vier categorieën in:

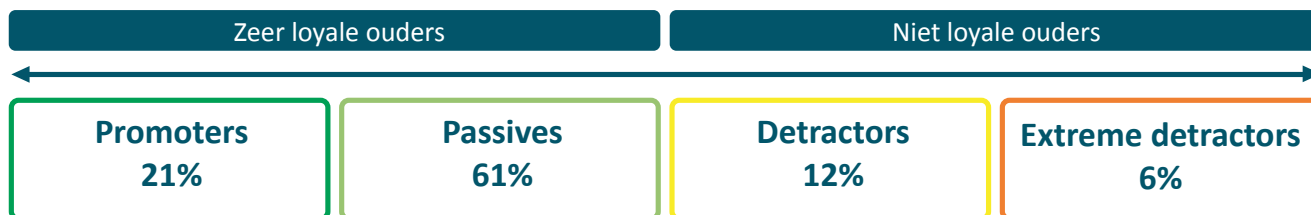
Promoters: ouders die erg tevreden zijn en hun enthousiasme over uw kinderopvang/locatie naar anderen (andere ouders die hun kind naar de kinderopvang zouden kunnen sturen) uiten.

Passives: ouders die redelijk tevreden zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn dat zij de kinderopvang bij andere ouders promoten.

Detractors: ouders die niet tevreden zijn en zich mogelijk naar anderen negatief uiten over de kinderopvang.

Extreme detractors: ouders die erg ontevreden zijn en zich zonder twijfel negatief uiten over de kinderopvang.

Deze verdeling geeft direct zicht op de concurrentiekracht van uw locatie(s). Hoe hoger het percentage promoters en hoe lager het percentage (extreme) detractors, hoe waarschijnlijker het is dat de instroom van nieuwe kinderen op het door u gewenste niveau blijft.



5. Benchmark met landelijke cijfers

Wij vergelijken de onderzoeksresultaten van uw locatie(s) met landelijke cijfers over de tevredenheid van ouders. U kunt per thema zien hoe uw locatie(s) scoort/scoren t.o.v. de landelijke cijfers.

Conclusies en aanbevelingen

De rapportage die wij opstellen bevat concrete conclusies en aanbevelingen waar u direct mee aan de slag kunt.



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

We splitsen de resultaten ook uit naar de verschillende groepen op uw locatie(s). 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 locaties en het aantal kinderen op de locaties. U kunt kiezen uit een Basispakket (de terminologie in de **basisvragenlijst** passen we zo nodig aan, niet of minder relevante vragen laten we vervallen) en een **Pluspakket** (we nemen ook locatiespecifieke vragen op in de vragenlijst).

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.



Aantal kinderen op uw locatie	Basispakket [excl. 21% BTW]*	Pluspakket [excl. 21% BTW]
Tot en met 50 kinderen	€ 235	€ 275
51 tot en met 75 kinderen	€ 255	€ 295
76 tot en met 100 kinderen	€ 275	€ 315
Voor stichtingen/organisaties/centra met meerdere locaties	Prijzen in overleg	

* kosten per locatie

**VRAAG DIRECT
EEN OFFERTE AAN!**

Vraag (vrijblijvend) een offerte aan:
030 - 2631080

info@duo-onderwijsonderzoek.nl

[www.duo-onderwijsonderzoek.nl/
kinderopvang](http://www.duo-onderwijsonderzoek.nl/kinderopvang)

DUO

ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES

DUO-ONDERWIJSONDERZOEK.NL