



Resultaten Klanttevredenheidsonderzoeken 2015
Peuterspeelzaalwerk Heerlen
22 januari 2016

Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek Peuterspeelzalen PWH 2015

Inleiding

De focus op kwaliteit en pedagogisch beleid is essentieel voor PWH. Het meten van klanttevredenheid en inzicht krijgen ervaringen en meningen van ouders geeft PWH doorlopend informatie om direct te reageren en te sturen. Immers de aangekondigde veranderingen ten aanzien van peutersopvang door de overheid kunnen resulteren tot andere keuzes van opvang. Het is daarom van belang dat PWH op de hoogte is van verwachtingen van ouders/verzorgers. De respons van ouders geeft PWH inzicht in de verwachtingen en eisen die ouders stellen aan de kwaliteit van peuterspeelzalen en haar medewerkers.

Het publiceren van onderzoeksresultaten zorgt voor transparantie en resulteert in nieuwe ouders en versterkt de communicatie met bestaande ouders.

Het onderzoek

Kinderopvang.tevreden.nl heeft in opdracht van Stichting Peuterspeelzaalwerk Heerlen (PWH) een aantal klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd.

Er zijn 3 soorten klanttevredenheidsonderzoeken te onderscheiden:

- 1 Evaluatie na eerste kennismaking
- 2 Periodieke evaluatie
- 3 Eindevaluatie

De resultaten hiervan worden in dit rapport gepresenteerd en geïnterpreteerd.

Het onderzoek is afgenomen aan de hand van gestandaardiseerde, digitale vragenlijsten. Door gestandaardiseerde vragenlijsten te gebruiken wordt het mogelijk om de bevindingen te vergelijken met eerdere bevindingen bij PWH en andere organisaties (benchmark).

Gestelde vragen bij de “evaluatie na de eerste kennismaking” hebben betrekking op de volgende onderwerpen (zie bijlage 1):

- Kennismaking
- Faciliteiten

De volgende onderwerpen komen in het periodieke onderzoek aan bod (zie bijlage 2):

- Algemene communicatie en informatie vanuit het centraal kantoor.
- De begeleiding en aan dacht voor de ontwikkeling.
- De informatievoorziening over de peuter vanuit de peuterspeelzaal.
- De peuterspeelzaal.
- De pedagogische medewerkers (leidsters).
- Flexibiliteit en beschikbaarheid.
- Het aanbod van PWH.

De onderwerpen van de eindevaluatie zijn (zie bijlage 3):

- Administratieve zaken.
- Flexibiliteit.
- Uw ervaringen met PWH.

Gegevensverzameling

Algemeen:

De onderzoeken zijn digitaal uitgevoerd.

Meerdere malen per jaar worden ouders door peuterspeelzaalleidsters erop geattendeerd dat het van belang is dat de kindadministratie en de peuterspeelzaal beschikken over de juiste gegevens (n.a.w. gegevens) van de peuter en de ouder.

Bij het versturen van de periodieke vragenlijst bleek de kindadministratie niet te beschikken over de juiste mailaccounts waardoor er vertraging van het proces heeft plaatsgevonden.

Halverwege het jaar heeft kinderopvang.tevreden.nl haar onderzoeken vernieuwd. De vragen zijn grotendeels hetzelfde gebleven echter de benaming van de enquêtes zijn aangepast. Hierdoor hebben een aantal peuterspeelzalen een 5 tal scores voor de 3 verschillende enquêtes die naar ouders/verzorgers wordt gestuurd.

Inhoud:

- De periodieke (jaarlijkse) evaluatie is in november 2015 naar de ouders/verzorgers per mail verstuurd. Ouders/verzorgers ontvingen een mail met een link naar de online vragenlijst. De officiële responstijd is 1 week. Van alle verstuurd uitnodigingen per e-mail wordt bijgehouden welke ouders/verzorgers nog niet hebben gereageerd. Indien ouders/verzorgers na 1 week niet geantwoord hebben wordt er automatisch een herinnering gestuurd. Om zoveel mogelijk ouders/verzorgers de kans te geven mee te doen aan de periodieke enquête is de onderzoeksperiode verlengd tot met 31 december 2015.
- Eerste kennismaking enquête:
De eerste kennismaking enquête wordt naar ouders/verzorgers gestuurd, een week nadat de peuter gestart is in een peuterspeelzaal.
- Eindevaluatie enquête:
De eindevaluatie enquête wordt een week nadat de peuter is uitgeschreven naar de ouders/verzorgers gestuurd.

De resultaten

In de periode 01-01-2015 tot 31-12-2015 heeft PWH in totaal 345 ingevulde enquêtes retour ontvangen.

Vragenlijst	Uitgenodigd	Reacties	Respons	Score
03.1 Eerste kennismaking peuterspeelzaal	330	90	27,3%	7,6
03.3 Eindevaluatie peuterspeelzaal	186	44	23.7%	8,2
Eindevaluatie peuterspeelzaal	61	14	23.0%	7.7
Evaluatie na eerste kennismaking peuterspeelzaal	67	25	37.3%	8.2
Periodieke evaluatie peuterspeelzaal	591	172	29.1%	8.0
Totaal	1235	345	27.9 %	7.9

Het rapportcijfer voor de periodieke evaluatie voor PWH is een 8,0 (landelijk 8,0).

Daarnaast is er per vestiging een rapportcijfer. De rapportcijfers per peuterspeelzaal variëren tussen 6,9 en 9,1 (zie bijlage 4).

Samenvatting periodiek klanttevredenheidsonderzoek 2015:

	PWH	Landelijk
Algemene communicatie en informatie vanuit centraal kantoor	7.3	7.2
De begeleiding en aan dacht voor de ontwikkeling	7.9	7.7
De informatievoorziening over de peuter vanuit de peuterspeelzaal	7.4	7.2
De peuterspeelzaal	8.1	7.9
De pedagogische medewerkers (leidsters)	8.1	7.9
Flexibiliteit en beschikbaarheid	7.4	7.2
Het aanbod van PWH	7.8	7.4

03.1 Eerste kennismaking

	PWH	Landelijk
faciliteiten	8.0	8.0
Infoverstreking	7.9	7.9
Kennismaking en flexibiliteit	7.8	8.0
Pedagogisch beleid	8.2	8.3
Pedagogische medewerkers	8.2	8.5
Pedagogische vaardigheden	8.3	8.3

03.2 Evaluatie na 1^e kennismaking peuterspeelzaal

	PWH	Landelijk
kennismaking	7.7	7.2
faciliteiten	7.7	6.0

03.3 Eindevaluatie peuterspeelzaal

	PWH	Landelijk
faciliteiten	8.3	8.4
flexibiliteit	8.5	8.2
infoverstreking	8.2	8.2
Pedagogisch beleid	8.7	8.7
Pedagogische medewerkers	9.0	8.9

Eindevaluatie peuterspeelzaal

	PWH	Landelijk
Administratieve zaken	7.4	6,9
Flexibiliteit	8.0	7.3
Uw ervaringen met de opvangorganisatie	7.4	7.2

Tijdens de metingen is ook aandacht besteedt aan de NPS . De NPS staat voor Net Promotor Score en is een meetinstrument om de loyaliteit en het enthousiasme van klanten te meten. De vraag die aan klanten gesteld wordt is: hoe waarschijnlijk is het dat u deze organisatie aan uw vrienden of bekenden zou aanbevelen. De klant kan antwoorden op een schaal van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot 10 (zeer waarschijnlijk). De klanten die een 0-6 geven zijn de detractors, dit zijn de criticasters die zich negatief zullen uitlaten over de organisatie. De passives zijn klanten die een 7-8 geven. De promotors zijn de klanten die een 9-10 geven. Deze klanten zijn enthousiast en helpen PWH door zich positief uit te laten over de organisatie. De NPS score varieert tussen -100 en de +100. Een positieve NPS score betekent dat een organisatie meer promotors heeft dan detractors.

PWH heeft een positieve score van 30 onderverdeeld in:

41,1% promotors

47,7 % passives

11,2% detractors.

Dit betekent bij een respons van 26% van alle vragenlijsten dat slechts 2,9% van alle ouders een criticaster is.

Criteria

Gezien de respons van 27,9% op de vragenlijsten is de vraag of dit een representatieve meting is. PWH vindt het belangrijk om te sturen op inzichten, wensen en verwachtingen van ouders/verzorgers. De volgende criteria 's heeft PWH verbonden aan de meting:

- Aantal beantwoorde vragenlijsten per peuterspeelzaal moet minimaal 30% van het totaal aantal kindplaatsen van de peuterspeelzaal. (Met het aantal kindplaatsen wordt bedoeld het totaal aantal peuters dat een speelzaal kan bezoeken.)
- Als een peuterspeelzaal 0,5 lager of hoger scoort dan het landelijke cijfer wordt dit nader onder de loep genomen.

Analyse

PWH scoort gelijk aan het landelijke gemiddelde (8.0). Opmerkelijk hierbij is dat de kwaliteit van de leidsters door de ouders/verzorgers hoog wordt beoordeeld op de gebieden van:

- Betrokkenheid van het kind
- Aandacht voor het wenproces van de peuter
- Aandacht voor normen en waarden (respect voor elkaar)
- Inzet en enthousiasme

Het cijfer met betrekking tot de onderwerpen die zijn beoordeeld in het KTO m.b.t. de pedagogische medewerkers scoren hoger of gelijk dan een 8.5. Dit betekent dat ouders/verzorgers uiterst tevreden zijn over de bejegening van de pedagogische medewerkers naar de peuter en de ouders/verzorgers. Gezien het hoge ambitieniveau van PWH en de eisen die PWH stelt aan de medewerkers is hier sprake van een discrepantie. Dit gegeven is wel een belangrijk onderwerp om mee te nemen in de discussie over de toekomstvisie van PWH.

Een ander opmerkelijk onderwerp is de informatieverstrekking van het centraal kantoor en de peuterspeelzaal. PWH heeft een hogere score dan het landelijk gemiddelde. Opvallend hierbij is dat het cijfer bij de eerste kennismaking lager is dan het eindcijfer.

Het betreft hier de volgende items:

1. De informatie die de ouder heeft ontvangen bij de kennismaking: PWH 7,8 Landelijk 7,1.
2. De mate waarin u antwoord heeft gekregen op de vragen die u had: PWH 8,1 Landelijk 7,5.
3. Rondleiding peuterspeelzalen; PWH 7,3 Landelijk 6,7.

Aanbevelingen

- Per peuterspeelzaal het jaarlijkse KTO met de medewerkers bespreken.
- Verbeteracties per locatie, indien nodig, uitzetten.
- Aandacht besteden aan het up to date houden van de mailaccounts; werkproces opstellen.
- Indien een ouder niet beschikt over een mailaccount ouders een papieren vragenlijst toesturen.
- De enquêtes eerste kennismaking peuterspeelzaal en de eindevaluatie per kwartaal agenderen tijdens het DB overleg.
- Als het periodieke klanttevredenheidsonderzoek wordt verstuurd er vooraf door de COR ouders/verzorgers hiervan op de hoogte worden gesteld.
- Extra aandacht besteden aan het periodieke onderzoek via de externe digitale nieuwsbrief.

Tot slot

Het KTO is een meetinstrument om een duidelijk beeld van de wensen, verwachtingen en inzichten van ouders/verzorgers te verkrijgen.

Tijdens de analyse is gebleken dat er nog veel informatie op detailniveau aanwezig is. Het zou goed zijn om deze details uitvoeriger in het DB te bespreken om hier rekening mee te houden in het strategisch beleidsplan van PWH.

De informatie van ouders/verzorgers zal PWH gebruiken voor verdere kwaliteitsverbetering. Als vervolg van het onderzoek zullen wij een aantal ouders die hun gegevens hebben achtergelaten persoonlijk benaderen en hun ervaringen gebruiken om onze kwaliteit verder te verbeteren.

Wij bedanken alle ouders die enquêtes hebben ingevuld.

Bijlage 1

Gestelde vragen bij de “evaluatie na de eerste kennismaking”:

- Kennismaking:

	PWH 8.2	Landelijk 8.0
De info die u heeft ontvangen bij de kennismaking	7.8	7.1
De kennismaking in het algemeen	7.7	7.4
De mate waarin u antwoord heeft gekregen op de vragen die u had	8.1	7.5
De rondleiding in d peuterspeelzaal	7.3	6.7

- Faciliteiten

Bijlage 2

Gestelde vragen bij het periodieke onderzoek:

- Algemene communicatie en informatie vanuit het centraal kantoor.
- De begeleiding en aandacht voor de ontwikkeling.
- De informatievoorziening over de peuter vanuit de peuterspeelzaal.
- De peuterspeelzaal.
- De pedagogische medewerkers (leidsters).
- Flexibiliteit en beschikbaarheid.
- Het aanbod van PWH

De algemene communicatie

	PWH	Landelijk
De algemene bereikbaarheid van de psz	7.4	7.2
De correctheid van de administratieve afhandeling (fact., autom.inc., wijz.)	7.4	7.3
De informatievoorziening over de psz algemeen	7.2	7.1
De manier waarop u info krijgt	7.3	7.2

De begeleiding en aandacht voor de ontwikkeling

	PWH	Landelijk
Aandacht voor de cognitieve ontwikkeling van uw peuter	7.9	7.6
Aandacht voor creatieve ontwikkeling van uw peuter	8.0	7.8
Aandacht voor motorische ontwikkeling van uw peuter	7.8	7.6
Aandacht voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van uw peuter	7.9	7.7
Aandacht voor 't zelfvertrouwen en de zelfredzaamheid van uw peuter	7.8	7.6

De informatievoorziening over de peuter vanuit de peuterspeelzaal

	PWH	Landelijk
De info die u krijgt op andere manieren zoals via ouderportal	6.3	6.1
De info die u krijgt tijdens periodieke gesprekken (oudergespr./10 min gesp)	7.4	7.1
De mate waarin de psz bereikbaar is als u vragen heeft over uw kind	8.1	7.9
De mate waarin u voldoende op de hoogte bent over de zaken die u over uw kind wilt weten	7.5	7.3
De terugkoppeling die u krijgt als u uw kind van de psz haalt/brengt	7.3	7.1

De peuterspeelzaal

	PWH	Landelijk
De buitenruimte	7.5	7.4
De Hygiëne in de psz	8.1	7.9
De mate waarin de psz een uitdagende omgeving voor de kinderen is	8.2	7.9
De mate waarin de psz veilig is voor de kinderen	8.3	8.1
De sfeer in de psz	8.2	8.0

De pedagogische medewerkers (leidsters)

	PWH	Landelijk
De betrokkenheid van de leidsters bij uw kind	8.0	7.9
De professionaliteit van de leidster	8.1	7.9
Het enthousiasme van de leidster	8.1	7.9
Het nakomen van afspraken van de leidsters	8.1	7.7

Resultaten KTO 2015 PWH

I. van den Bunder

Flexibiliteit en beschikbaarheid

	PWH	Landelijk
Beschikbaarheid van de psz over het gehele jaar gezien	7.5	7.3
De breng- en ophaaltijden van uw peuter	7.6	7.5
De flexibiliteit van PWH als er speciale aandacht nodig is voor uw peuter	7.5	7.3
De mogelijkheden om dagen te ruilen	6.3	6.0

Het aanbod van PWH

	PWH	Landelijk
De aanvullende diensten die PWH biedt	7.4	7.2
De activiteiten die de kinderen doen	8.1	7.8
De kwaliteit van de voeding en de maaltijden	7.3	7.3

Bijlage 3

Gestelde vragen bij de eindevaluatie:

- Administratieve zaken.
- Flexibiliteit.
- Uw ervaringen met PWH

Administratieve zaken

	PWH	Landelijk
Afhandeling van het opzeggen van de opvang van uw kind	8.1	7.1
De correctheid van de adm. afhandeling (facturen, atom. Inc., wijziging)	6.9	6.9
De snelheid van verwerken wijzigingen	7.2	6.6

Flexibiliteit

	PWH	Landelijk
De mate waarin uw peuter is voorbereid op de overgang naar de basisschool	8.0	7.3

Uw ervaring met PWH

	PWH	Landelijk
De algemene informatie en communicatie vanuit PWH	7.4	6.9
De begeleiding en aandacht die uw peuter krijgt	7.4	7.5
De flexibiliteit en de beschikbaarheid van de psz	6.9	7.2
De informatie en terugkoppeling die u krijgt over uw peuter van de psz	7.1	6.7
De klantgerichtheid van PWH	7.8	7.3
De psz zelf (sfeer, hygiene)	7.3	7.2
De leidsters	7.9	7.7
Het aanbod van activiteiten en diensten van de psz	7.4	7.2

Bijlage 4

Rapportcijfer per vestiging

Tevreden brancheplatform: kinderopvang.tevreden.nl

pagina 1 van

Bijlage 4

Psz werk Heerlen Management Account
Afmelden

Dashboard **Tevredenheidsonderzoek** Instellingen

Rapportcijfers NPS **Rapportcijfer per vestiging**

Toon resultaten van: Vanaf datum: Tot:

Rapportcijfer per vestiging

	Psz werk Heerlen Management Account	
	N	Score
1 't Kempke	20	7.1
2 't Krauwelnest	14	7.9
3 Bijtjes	12	8.2
4 De Belhameltjes	13	8.0
5 De Paddestoel	36	7.8
6 Dribbel	22	8.5
7 Hompeltje	15	7.4
8 Ieniemienie	15	7.2
9 Kiddooh	21	8.5
10 Klein Duimpje	15	7.9
11 Kuikennest	19	7.4
12 Liegebeest	10	8.4
13 Martijntje	17	7.7
14 Pino	6	9.0
15 Pinokkio	12	7.8
16 Pip	12	8.5
17 Puk	15	8.3
18 Speelbal	13	8.7
19 t Baanbengelke	16	7.9
20 t Heitje	6	7.5
21 t Meuleke	11	9.1
22 Ukkepekkehut	24	6.9
23 Totaal	344	7.9