

## Evaluatie tevredenheidsonderzoek Kinderopvang Mini Stek 2010: Mikado

In mei is aan alle ouders een tevredenheidsonderzoek verstrekt. Omdat de respons in eerste instantie erg laag was, hebben we besloten de termijn waarop het ingeleverd kon worden te verlengen. Er zijn op Mikado uiteindelijk 18 enquêtes geretourneerd. (van totaal ca. 46 gezinnen). De resultaten van de enquête geven dan ook niet meer dan een indruk van de waardering van ouders op de diverse terreinen.

Omdat de respons laag was is er bij de verwerking voor gekozen de aantallen niet om te zetten in percentages. Expliciete verwijzingen naar medewerkers hebben we niet in dit verslag opgenomen.

### Vragen

1. U ontvangt van ons informatie bij plaatsing, bij de intake, en later via (nieuws)-brieven en mailings, de website en krantjes.

#### Bent u daarover:

zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
		10	8

Ouders zijn tevreden over de informatievoorziening. In de toelichting gaf een ouder aan graag geïnformeerd te willen worden wanneer een stagiaire vertrekt. Een bevestiging van ontvangst van inschrijving was een andere suggestie van een ouder. In principe wordt via de mail een reactie verstuurd.

2. Mini Stek besteedt nadrukkelijk aandacht aan inrichting, aankleding en verzorging van groepsruimten.

#### Bent u daarover:

zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
	1	5	11

Op een enkeling na is men tevreden over de inrichting, aankleding en verzorging van de groepsruimten. De ouder die aangaf ontevreden te zijn gaf in de toelichting aan dat dit kwam door de aanwezigheid (en gevaar) van de trap op de babygroep. Deze trap is inmiddels vervangen.

Een andere ouder merkt op dat 'de geur beter kan.' Helaas kunnen we naast de luchtverversing die er is niet zo veel doen.

3. Voor buitenruimten geldt dat wij in een aantal gevallen geen of slechts ten dele zeggenschap hebben over de inrichting. Bij de inrichting moeten we rekening houden met vandalisme en zorgen dat de speelplaats geen hangplek wordt. Binnen deze grenzen proberen wij kinderen toch een aantrekkelijke buitenspeelruimte te bieden.

#### Bent u daarover:

zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
		13	5

Ouders zijn tevreden tot zeer tevreden over de buitenruimtes. Een ouder deed de suggestie om de baby's die al wat groter zijn ook afgeschermd buiten te laten spelen zonder dat zij hinder ondervinden van de grote kindjes op fietsen e.d. Twee ouders gaven aan graag meer schaduw gecreëerd te willen zien op het plein.

4. Mini Stek heeft in overleg met de ouderraden het voedingsbeleid vastgesteld. Dat betekent dat zoetheid beperkt wordt en fruit eten gestimuleerd. Ook wordt geprobeerd eten, drinken en tussendoortjes zo over de dag te verdelen dat kinderen tot sluitingstijd voldoende krijgen.

**Over het voedingsbeleid op de groep van uw kind(eren) bent u:**

zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
		10	8

Over het voedingsbeleid geven ouders aan tevreden te zijn. Eén ouder heeft het verzoek om het sap te vervangen door water, om overgewicht te voorkomen. Bij invoering van het nieuwe voedingsbeleid is geprobeerd water i.p.v. sap aan te bieden. Dat heeft tot veel protest geleid onder ouders. Een andere ouder vroeg zich af in hoeverre er rekening werd gehouden met de individuele eetgewoontes van een kind. Het verstrekken van eten en drinken op de dagverblijven gaat volgens een vast patroon. Hierin wordt uitdrukkelijk rekening gehouden met de wensen van ouders.

5. Het is vanzelfsprekend dat wij ervoor willen zorgen dat uw kind zich thuis voelt op de opvang en daar tot z'n recht komt.

**Over de manier waarop de groepsleiding zich hiervoor inzet bent u:**

zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
		5	13

Het wordt door ouders gewaardeerd dat er wordt gelet op de continuïteit.

**Vindt u dat deze observaties voldoende informatie opleveren om een beeld te geven van de tevredenheid van uw kind op de opvang?**

<b>ja</b>	<b>nee</b>
13	2

In de toelichting wordt door een paar ouders aangegeven dat de observaties voor hen te weinig informatie opleveren. Een andere ouder gaf aan dat de overdracht aan het einde van de dag hen meer zei dan de jaarlijkse observatie.

6. Wij willen dat medewerkers in het contact met ouders betrokkenheid tonen. We verwachten van hen een uitnodigende houding en de bereidheid om aan ouders die dat willen duidelijk verslag te doen van de dag/middag.

**Over de manier waarop de groepsleiding u tegemoet treedt bent u:**

zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
		5	13

Ouders zijn tevreden over de manier waarop de groepsleiding hen tegemoet treedt. Eén ouder geeft aan behoefte te hebben aan een jaarlijks kort gesprekje. Een andere ouder merkt op dat er tijdens de overdracht soms onveilige situaties ontstaan omdat medewerkers druk zijn met de overdracht en opruimen. Voorstel van deze ouder is om "bij aanwezigheid van twee leidsters op de groep, slechts één leidster het woord

met de ouders te laten voeren, waarbij de andere de kinderen in het oog houdt. De ouders moeten dan maar even wachten als de leidster al in gesprek is.”

7. Met het activiteiten aanbod op de opvang probeert Mini Stek zo goed mogelijk aan te sluiten bij de leeftijd en interesses van de kinderen. Op de dagverblijven is dat natuurlijk anders dan op de buitenschoolse opvang.

Voor beide geldt dat er een mix is van vrij spelen en gerichte activiteiten.

- Op de dagverblijven wordt twee keer per dag buiten gespeeld en twee keer per dag een gezamenlijke activiteit gedaan. Dit kan variëren van knutselen tot bewegingsspelletjes.

- Bij de BSO-kinderen worden activiteiten aangeboden en zijn de kinderen vrij om zelf te kiezen. De groepsleiding helpt iedereen op weg. Bij de MikMak Buiten wordt iedere dag eerst een gezamenlijke activiteit aangeboden. Voor sport- en spelvormen heb je vaak een ‘team’ nodig.

**Over de manier waarop de groepsleiding zich hiervoor inzet bent u:**

zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
		8	8

Zestien ouders zijn tevreden tot zeer tevreden over het activiteiten aanbod op de dagverblijven. In de toelichting wordt Memo genoemd. “ Memo is super!” zegt een ouder.

8. **Alleen voor bso-ouders:** Op de buitenschoolse opvang wordt in de vakantieweken een vakantieprogramma aangeboden. We willen vakantieopvang zo aantrekkelijk mogelijk maken voor kinderen en dus verzinnen we keer op keer weer leuke activiteiten. Met alle leeftijden gaan we op pad, al houden we natuurlijk rekening met de belastbaarheid van de kleintjes.

**Over de manier waarop vakantieweken worden ingevuld bent u:**

zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
xx	xx	xx	xx

9. Er zijn duidelijke instructies over de veiligheid tijdens het wandelen met kinderen, het ophalen van kinderen en tijdens uitstapjes op vakantie dagen.

In ons protocol uitstapjes staat precies hoeveel groepsleiding op hoeveel kinderen ingezet moet worden. Bij de dagverblijven is het ‘aan de hand’

1 medewerker op 2 kinderen, wandelend met de bolderkar 1 medewerker op 6 kinderen. Bij de BSO varieert het van 1 op 5 bij de kleintjes tot 1 op 7 bij de 9-plussers.

**Over de wijze waarop de veiligheid gewaarborgd wordt tijdens externe activiteiten bent u:**

zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
	2	12	3

Twee ouders geven aan ontevreden te zijn over dit item. In de toelichting wordt door één ouder aangegeven dat het hek bij Mikado altijd openstaat. Een andere ouder is ontevreden omdat hij / zij vindt dat de veiligheid in het geding is op het moment dat kinderen opgehaald worden en leidsters met ouders aan het praten zijn.

10. Om er voor te zorgen dat een dag voor iedereen leuk is, zijn er duidelijke regels en afspraken op een groep over de omgang met elkaar en het gebruik van het spelmateriaal.

**Heeft u de indruk dat er voldoende regels/afspraken zijn of juist teveel? Hierover bent u:**

zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
		12	4

Alle ouders vinden dat er voldoende regels en afspraken zijn. Een enkele ouder geeft aan dat sommige regels ook thuis worden toegepast.

11. Doordat dagverblijven en BSO-groepen op verschillende locaties gehuisvest zijn en leidinggevenden niet op iedere locatie hun vaste werkplek hebben, zijn ze niet voor iedereen zichtbaar aanwezig. Hoe duidelijk is het voor u wie de leidinggevende van de vestiging van uw kind(eren) is. En kunt u met vragen bij de leidinggevende terecht?

**Het is mij duidelijk wie de leidinggevende is.**

<b>wel</b>	<b>niet</b>
12	5

Het is niet voor iedereen duidelijk wie de leidinggevende van de vestiging is.

**Over de toegankelijkheid van leidinggevenden bent u:**

zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
	2	9	4

Ten aanzien van de toegankelijkheid zijn twee ouders ontevreden. 13 Ouders zijn tevreden tot zeer tevreden.

12. Veel vragen van ouders aan het Centraal Bureau gaan over de planning en wachtlijst. Het blijft teleurstellend voor ouders dat verzoeken om van dagen te wisselen, door m.n. de instroom van broertjes en zusjes, zelden gehonoreerd kunnen worden.

**Vraag is of we voldoende duidelijk kunnen maken wat de criteria zijn bij plaatsing en verandering van dagen. Deze zijn:**

zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
	4	10	3

De meeste ouders zijn tevreden tot zeer tevreden, vier ouders zijn ontevreden. Eén ouder gaf aan dat de criteria voor plaatsing of het veranderen van dagen voor hem / haar onduidelijk is, hoewel deze ouder tegelijkertijd zegt zich er niet in verdiept te hebben.

Mini Stek spant zich voortdurend in om meer opvangplaatsen te realiseren. De beperkende factor is enerzijds het gebrek aan geschikte accommodatie, anderzijds het onevenwichtige gebruik van groepsruimten. De schooltijden zorgen voor leegstand op de woensdag en vrijdag. Wij pleiten dan ook al jaren voor de invoering van een continuooster: vijf dagen van 8 tot 2! Daar zijn inmiddels geslaagde

voorbeelden van. Een aanvangstijd die beter past bij werkende ouders, geen tussenschoolse opvang meer en een betere benutting van de BSO-capaciteit.

**Als ouder zou ik een voorstander zijn van de invoering van een dergelijke schooltijdenregeling:**

ja	nee
12	1

Niet alle ouders hebben deze vraag ingevuld. Twaalf ouders hebben aangegeven voorstander te zijn van een continuooster. "Graag!" en "JAAAA zeer zeker" werd als toelichting gegeven. Slechts één ouder is tegen. Eén ouder begrijpt dat een continuooster voor een betere benutting van de BSO capaciteit kan zorgen. Maar "als leerkracht ben ik geen voorstander van een continuooster."

13. Ook voor contractafhandeling, facturering, verstrekken van jaaroverzichten en informatievoorziening (voor zover het de organisatie betreft) kunt u bij het Centraal Bureau terecht. Voor incidentele extra opvang, intekenen voor vrije dagen, afmeldingen e.d. moet u bij de vestigingen zelf zijn. U kunt ons bellen of een mail sturen, de nummers en mailadressen staan op de informatiekaart die alle ouders hebben ontvangen of op onze website.

**Over de bereikbaarheid en deze dienstverlening van het Centraal Bureau bent u:**

zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
	1	9	7

Zestien ouders zijn tevreden tot zeer tevreden, één ouder is ontevreden over de bereikbaarheid en dienstverlening van het Centraal Bureau. Eén ouder vindt dat er weinig flexibel wordt omgegaan met ruildagen. Naast de informatiekaart die jaarlijks wordt verstrekt, vraagt een ouder om een 'wie bellen voor wat' lijst.

14. Als u ontevreden bent over de opvang, klachten of opmerkingen heeft, dan kunt u die kwijt bij de leidinggevenden en bij de directie.

**Over de afhandeling hiervan bent u:**

zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
		8	5

Alle ouders geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn met de wijze van afhandelen van klachten of opmerkingen over de opvang.

15. De dagverblijven en BSO hebben ieder een ouderraad. Zij vertegenwoordigen de belangen van ouders (en kinderen) binnen Mini Stek. De ouderraad heeft bv adviesrecht inzake pedagogisch beleid, voedingsbeleid en de vaststelling van de tarieven.

**Over het functioneren van de ouderraad ben ik:**

zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
		12	3

Ten aanzien van het functioneren van de ouderraad zijn de ouders tevreden.

**Tot slot:**

**Als een buurman of buurvrouw zou informeren naar de opvang bij Mini Stek, wat zou u dan vertellen?**

Ouders zijn positief over de opvang bij Mini Stek. Het activiteitenprogramma en het enthousiasme en de betrokkenheid van de leidsters worden geroemd. “ Prettige betrokken club medewerkers waar je met een gerust hart je kind achter kan laten. “ Ook noemt een ouder de voorrangsregeling voor de BSO.

**Waar zou Mikado mee moeten stoppen?**

Er worden geen suggesties gedaan waarmee Mikado zou moeten stoppen. Eén ouder merkt hier wel op dat hij / zij graag zou zien dat bij het wegbrengen 's ochtends, andere ouders niet nog samen met hun kind een spelletje doen of boekje lezen, om te voorkomen dat er bij alle kinderen een verwachtingspatroon ontstaat, waar deze ouder gezien de tijdsdruk 's ochtends niet aan kan voldoen.

**Wat zouden ze moeten invoeren?**

In de toelichting wordt gesproken over het aanbieden van een warme maaltijd en het makkelijker wisselen van dagen of regelen van meer (nood) locaties op de drukke dagen.

**Waar moeten ze vooral mee doorgaan?**

Mikado moet volgens veel ouders vooral op dezelfde manier doorgaan. Met “ het tomeloze enthousiasme en de enorme inzet van de leidsters om het voor de kinderen en ouders zo fijn en aangenaam mogelijk te maken! Het leveren van goede en leuke zorg zoals ze nu doen.”

## **Conclusies en aandachtspunten naar aanleiding van het tevredenheidsonderzoek Mikado.**

Het blijft jammer dat de respons niet zo groot is. Toch geeft het onderzoek een beeld van de waardering die ouders hebben voor de wijze waarop Mini Stek kinderen opvangt. De belangrijkste uitkomst van het tevredenheidsonderzoek is keer op keer het grote compliment dat ouders uitdelen aan de groepsleiding. De organisatie schept de voorwaarden, maar hun inzet maakt het verschil. Ouders zijn zeer te spreken over de accommodatie en het spelmateriaal. De meeste kritische opmerkingen betreffen de communicatie. Ouders missen informatie over de praktische gang van zaken, over festiviteiten en geplande activiteiten. Die informatie is er wel en staat op de website. Wij moeten op zoek naar de juiste manier om ouders daar heen te leiden.

### **Aandachtspunten:**

- Opnemen van een jaarkalender op de website, met daarop alle belangrijke activiteiten en festiviteiten van de vestiging.
- Ophangen van een bord met foto's met naam en functie bij de ingang van iedere vestiging, met daarbij de dagen waarop de leidinggevende te bereiken is.
- De informatievoorziening blijft een kwetsbaar punt. Ouders missen soms toch relevante informatie over de opvang. Bijvoorbeeld over voorrangsregelingen bij plaatsing, wie de leidinggevende is etc. Bijna alle informatie is te vinden op de website. We zijn bezig met een nieuwe site en hopen dat de toegankelijkheid daarvan groter is.
- Regelmatig onder de aandacht brengen van het hanteren van een continuooster bij onze samenwerkingspartners.
- Alert zijn op de veiligheid van de kinderen tijdens breng- en haalmomenten. De overdracht aan ouders mag niet leiden tot onveilige situaties. Dit is besproken met de verschillende groepen.
- Om meer schaduw te creëren op het plein wordt er gedacht aan het plaatsen van een zeildoek. In het voorjaar wordt u hier verder over geïnformeerd.
- Onderzoeken of er mogelijkheden zijn om warme maaltijden aan te gaan bieden. Een lastige kwestie, want het heeft alleen zin als dat zou gelden voor alle kinderen van 0 – 12 jaar die bij Mini Stek worden opgevangen.

Medio 2011 zullen wij u informeren over de stand van zaken n.a.v. het tevredenheids-onderzoek.

Marjo Verduyn  
Directeur Mini Stek