

## **Algemeen**

371 Ouders hebben gereageerd op de enquête door de vragenlijst in te vullen.

Dit is respons van 19%.

De enquête is per brief aangekondigd en kon via internet of op papier worden ingevuld.

De respons vinden we te laag. Bij de volgende enquête zullen we een publiciteitscampagne opzetten om de respons te verhogen.

De vragenlijst is vooraf voorgelegd aan de gebruikersraad. Naar aanleiding van de door hen gemaakte opmerkingen is de vragenlijst aangepast.

Voor het eerst deze keer is er een kolom toegevoegd waar men aan kon geven of de vraag niet van toepassing was of dat men neutraal tegenover de vraag staat.

Dit maakt de vergelijking met voorgaande jaren lastig. Wel is een goede vergelijking te maken als de scores ontevreden en zeer ontevreden met elkaar vergelijken.

8% Van de ouders heeft aangegeven ontevreden te zijn over de dienstverlening van de organisatie, de huisvesting en of de begeleiding van de kinderen.

Ten opzicht van 2008 is dit een daling met 1%.

De toevoeging van de kolom neutraal / niet van toepassing heeft gezorgd voor opmerkingen en vragen of de vragenlijst beter kon worden afgestemd op de opvangsoort.

Er zouden dan vier vragenlijsten moeten worden ontwikkeld, een voor de buitenschoolse opvang, een voor kinderdagverblijven, een voor de peuterspeelzalen en een voor de tussenschoolse opvang.

Bij de voorbereiding van het KTO 2012 zal in overleg worden gevoerd met de gebruikersraad hoe en of dit idee zal worden uitgewerkt.

## **Verzorging en sfeer**

Over het algemeen is hier met tevredenheid op gereageerd.

Uit de vele opmerkingen die zijn gemaakt blijkt dat sfeer als positief wordt ervaren.

Kritische opmerkingen zijn er gemaakt over sommige accommodaties, inrichting en netheid hiervan. In 2010 wordt er voor alle locaties wederom een risico inventarisatie veiligheid (RIV) en een risico inventarisatie gezondheid (RIG) uitgevoerd. De uitslagen hiervan worden gecontroleerd door de GGD. Teamanagers zullen de RIV en de RIG in het overleg met de oudercommissies bespreken.

Tevens is in de regioplannen aandacht geschonken aan de gebreken die locaties op dit moment hebben en is er actie aangekondigd.

## **Contact met de groepsleiding**

De contacten met de groepsleiding worden positief beoordeeld.

Prima leidsters, zeer belangstellend, lief en altijd opgewekt zijn opmerkingen die in de enquête zijn gemaakt.

Twee kritische kanttekening worden hierbij gemaakt.

Allereerst de continuïteit van de begeleiding op groepen wordt door een groot aantal negatief beoordeeld. De discontinuïteit wordt voornamelijk veroorzaakt door het hoge ziekteverzuim, waardoor een beroep moet worden gedaan op invalkrachten.

Bij het inzetten van invalkrachten wordt allereerst gekeken naar de vast invalkrachten van groepen. Zo kunnen we het aantal verschillende gezichten beperken.

De oudergesprekken over het welbevinden van de kinderen wordt gemist of zijn te laag in frequentie. Voor alle kinderen wordt er jaarlijks een rapportage gemaakt waarin wordt beschreven hoe het met het kind gaat. Aan ouders wordt het verslag aangeboden en

gevraagd of zij een gesprek hierover willen hebben met de groepsleiding. Daarnaast is er altijd de mogelijkheid om tussendoor te praten over hoe het met het kind gaat. Bij het vaststellen van bovenstaande werkwijze hebben we afgewogen de optimale informatieoverdracht versus de werkdruk van de groepsleiding.

### **Pedagogisch beleid**

De voorgelegde stellingen, waarbij wordt gevraagd naar het pedagogisch klimaat op groepen, worden met een score van 90% positief beoordeeld.

Wat ons betreft een grote stimulans om door te gaan op de ingeslagen weg.

Het pedagogische kader is begin 2010 vernieuwd. Voor het einde van het jaar is er voor elke groep een pedagogisch groepsplan als vertaling van het pedagogisch kader.

### **Gebruikersraad / oudercommissie**

Net als in voorgaande onderzoeken komt hierin naar voren dat de bekendheid van de gebruikersraad en oudercommissie niet groot is.

Actie wordt ondernomen om de informatie voorziening hierover te verbeteren in de infobrochure, de website en het intakepakket. Dit is medio 2010 afgerond.

In overleg met raad en commissies zal worden bepaald welke actie we hieraan koppelen.

### **Communicatie met de organisatie**

Het verbeterformulier (VIP - formulier) wordt vaak genoemd. Het is bij een gedeelte van de ouders niet bekend en bij een ander gedeelte wordt er niet op een correcte wijze gereageerd op de verbeteruggestie.

Het VIP formulier zal nogmaals nadrukkelijk onder de aandacht worden gebracht. Allereerst in de intake - procedure en in de nieuwsbrief van de organisatie.

De opmerkingen over de niet correcte afhandeling van de VIP zijn terug te voeren tot twee hoofdzaken. Allereerst het feit dat er na een verbeteruggestie / klacht een verschil van inzicht blijft tussen organisatie en ouder. In zo'n geval constateren wij dat en wijzen op de mogelijkheden die er zijn om een verdere procedure te volgen.

Als er niet op tijd door de organisatie wordt gereageerd, dit moet binnen twee weken, dan wordt er door ons niet de juiste procedure gevolgd.

Elk kwartaal wordt er een overzicht gemaakt van de binnengekomen VIP formulieren. Op het overzicht wordt de doorlooptijd aangegeven. Wordt of is deze overschreden dan volgt actie door de verantwoordelijke. Naar aanleiding van de opmerkingen in het tevredenheidsonderzoek zal deze procedure scherp in de gaten worden gehouden.

### **Algemene opmerkingen en suggesties**

Over het algemeen wordt hier tevredenheid uitgesproken over de opvang.

Een aantal opmerkingen is gemaakt over de accommodatie. Deze zijn ook gemaakt bij het onderdeel verzorging en sfeer en aldaar van commentaar en actie voorzien.

### **Wensen verruiming dienstverlening**

#### **Warm eten**

Massaal is gereageerd dat dit geen wens is. Avondeten wordt thuis gedaan en hoort niet op de opvang plaats te vinden.

Voor ons is deze uitkomst reden om geen nieuwe initiatieven hierin te nemen.

#### **Openingstijden**

Volgens een overgrote meerderheid is verruiming van de openingstijden niet nodig. Het lijkt dan ook goed hier op de huidige locatie geen verdere initiatieven in te nemen.

Een enkele suggestie wordt gedaan om de openingstijden in de avonduren te verruimen. Door verschillende ouders wordt aangegeven dat dit onder de regeling verlengde opvang zou moeten vallen. Indien hiervan gebruik wordt gemaakt wordt dit dan ook door de desbetreffende ouder betaald.

Door de openingstijden van de kinderdagverblijven in Buren en Tiel te vervroegen van 7.30 uur naar 7.00 uur, zijn er opmerkingen gemaakt over de consequentie hiervan voor de facturen.

We wijzen hierbij op het besluit dat in 2008 is genomen deze openingstijden gefaseerd gelijk te trekken voor de gehele organisatie. De kinderdagverblijven in Geldermalsen en Neerijnen zijn al enkele jaren om 7.00 uur open.

Gezien de antwoorden op de vraag zullen wij op dit moment geen veranderingen hierin meer voorstellen.

### **Extra dienstverlening extra kosten**

Veel ouders geven aan voor een verruiming van de dienstverlening niet te willen betalen of aan verruiming geen behoefte te hebben.

Een kleinere groep staat hier wel positief tegenover en stellen dit afhankelijk van de kosten, de dienstverlening en het feit of ze hier gebruik van zouden willen maken.

Bij verruiming van dienstverlening in de toekomst zal steeds worden gekeken naar de behoefte hieraan en de financiële consequenties hiervan. Dit zal vooraf worden gepresenteerd en op basis van de respons hierop worden ingevoerd.

### **Acties**

Medio 2010

Onder de aandacht brengen van oudercommissies en gebruikersraad in intake procedure en website afgerond.

Overleg met gebruikersraad over verdere acties bekendheid raad en oudercommissie gevoerd.

December 2010

RIV en RIG besproken met oudercommissies

Eind 2010

Pedagogische werkplannen klaar.

Najaar 2011

Bespreken met gebruikersraad of er aparte vragenlijsten per opvangsoort worden ontwikkeld.

2012

KTO 2012 vergezelt laten gaan van een publiciteitcampagne.

Continu

VIP procedure volgen zoals afgesproken.