



## Rapportage

### Oudertevredenheid Peuterspeelzaal

Soort rapportage:      Organisatierapportage

Datum:                    november 2019

Opdrachtgever:        Stichting Peuterspeelzalen Gemeente Hellendoorn



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek & Advies in opdracht van Stichting Peuterspeelzalen Gemeente Hellendoorn.

**DUO Onderwijsonderzoek & Advies**

drs. Moniek de Weerd

Lotte Lurvink MSc

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1 Doelstellingen van het onderzoek	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Interpretatie van de resultaten	2
2. Samenvatting	4
2.1 Belangrijkste resultaten	4
2.2 Aanbevelingen	7
3. Onderzoeksresultaten	8
3.1 Overall beeld van SPGH	8
3.1.1 Algemene tevredenheid	8
3.1.2 Verbeterpunten	9
3.1.3 Tevredenheid over de thema's	10
3.1.4 Benchmark Kinderopvang	13
3.1.5 Verbeterprioriteiten	14
3.1.6 Loyaliteit	17
3.2 Thema's nader bekeken	19
3.2.1 Algemeen	19
3.2.2 Leid(st)ers/pedagogisch medewerkers	20
3.2.3 Algemene ontwikkeling	21
3.2.4 Communicatie	22
3.2.5 Sfeer	23
3.2.6 Sociaal-emotioneel	24
3.2.7 Dagprogramma	25
3.2.8 Voorzieningen	26
3.2.9 Organisatie	27
3.2.10 Ouderbetrokkenheid	28
4. Achtergrondkenmerken	30

## 1. Inleiding

Stichting Peuterspeelzalen Gemeente Hellendoorn (SPGH) wil inzicht in de tevredenheid en de betrokkenheid van de ouders van de kinderen van SPGH. Tegen deze achtergrond heeft SPGH in september en oktober 2019 een Oudertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

### 1.1 Doelstellingen van het onderzoek

De onderzoeksdoelstellingen van het Oudertevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- *Achterhalen hoe de ouders de peuterspeelzaal van hun kinderen ervaren en hoe tevreden zij met de peuterspeelzaal van SPGH zijn.*
- *Achterhalen hoe betrokken de ouders zijn bij de peuterspeelzaal van SPGH.*
- *Achterhalen welke verbeterpunten de ouders zien voor de peuterspeelzaal van SPGH.*

### 1.2 Onderzoeksopzet

#### Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de basisvragenlijst Oudertevredenheidsonderzoek Peuterspeelzaal. SPGH heeft de mogelijkheid gekregen om de terminologie van de vragenlijst aan te passen aan de terminologie die op de peuterspeelzaal wordt gebruikt. Daarnaast heeft SPGH gebruik gemaakt van de mogelijkheid om vragen toe te voegen (het Pluspakket).

#### Onderzoeksmethode

De ouders zijn, door middel van een e-mail, uitgenodigd voor het onderzoek. Deze e-mail bevatte een link/persoonlijke inlogcode waarmee men - na erop te klikken - direct in de online vragenlijst terecht kwam. Vervolgens zijn er twee digitale reminders gestuurd naar de ouders die de vragenlijst nog niet (helemaal) hadden ingevuld.

# Oudertevredenheid Peuterspeelzaal

## Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle ouders van de peuterspeelzaal van SPGH. Uiteindelijk hebben 140 ouders de vragenlijst ingevuld, wat een respons oplevert van 51%. De respons is als volgt verdeeld over de peuterspeelzalen:

	Netto respons
<b>SPGH</b>	<b>140</b>
Hompeltje	16
't Lammetje	17
Bruintje Beer	19
De Robbedoes	28
't Hummeltje	15
Bommes	7
Klein Duimpje	7
Kleine Jan	8
Ukke Pukkie	8
Dreumes	8
De Rakkertjes	7

## 1.3 Interpretatie van de resultaten

De vragenlijst bestaat voor het merendeel uit stellingen waar de ouders het mee eens of oneens kunnen zijn. Een stelling luidt bijvoorbeeld: *Ik ben tevreden over de leid(st)ers*. Respondenten kunnen antwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, niet mee eens/niet mee oneens, mee eens en helemaal mee eens. We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

### De gemiddelde scores per stelling

Aan de antwoordcategorieën kennen we een waarde toe. '1' voor helemaal mee oneens tot '10' voor 'helemaal mee eens'. Per voorgelegd aspect berekenen we vervolgens de gemiddelde score. Als richtlijn bij de interpretatie van de gemiddelde scores op de stellingen bij oudertevredenheid gebruiken we de volgende indeling:

- Gemiddeld 8,2 of hoger: zeer goed / zeer tevreden;
- 7,8 tot en met 8,1: goed / tevreden;
- 7,3 tot en met 7,7: redelijk / redelijk tevreden;
- 6,5 tot en met 7,2: matig / matig tevreden;
- 6,4 en lager: zeer matig / slecht / niet tevreden.

## Het percentage ontevreden ouders

De ouders die op de (positief geformuleerde) stellingen – bijv. *Ik ben tevreden over de ontwikkeling van mijn zoon/dochter op de peuterspeelzaal* - antwoorden met 'helemaal mee oneens' of 'mee oneens' scoren wij als ontevreden ouders. Stellingen waarover 15% of meer van de ouders ontevreden is, typeren wij als knelpunt/aandachtspunt. De ervaring is dat er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden ouders als de gemiddelde score op een stelling 6.4 of lager is.

## De benchmark

Om de resultaten te kunnen plaatsen, is op hoofdlijnen gebruik gemaakt van de benchmark Kinderopvang. De benchmark is opgesteld op basis van onderzoek dat DUO Onderwijsonderzoek & Advies heeft verricht onder ouders. De benchmark Kinderopvang bevat de resultaten van circa 1.600 ouders. Zie paragraaf 3.1.4 van deze rapportage.

## De Prioriteitenmatrix

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen: welke thema's verdienen als eerste aandacht (verbeterpunten) om de algemene tevredenheid te vergroten? Een prioriteitenmatrix kent twee dimensies:

- Tevredenheid: de mate van tevredenheid van laag naar hoog;
- Belang: het belang dat ouders aan een thema hechten. Dit wordt berekend met behulp van een regressieanalyse. Aan een thema wordt een hoog belang toegekend indien uit de analyse blijkt dat dit thema voor een belangrijk deel de algemene tevredenheid bepaalt.

Zie paragraaf 3.1.5 van deze rapportage voor meer informatie over de analysetechniek die aan het opstellen van de prioriteitenmatrix ten grondslag ligt en de tekst en uitleg bij de prioriteitenmatrix.

## Loyaliteit

Op basis van de zogeheten Net Promoter Score meten we de loyaliteit van de ouders van SPGH. Zie paragraaf 3.1.6 van deze rapportage.

## 2. Samenvatting

### 2.1 Belangrijkste resultaten

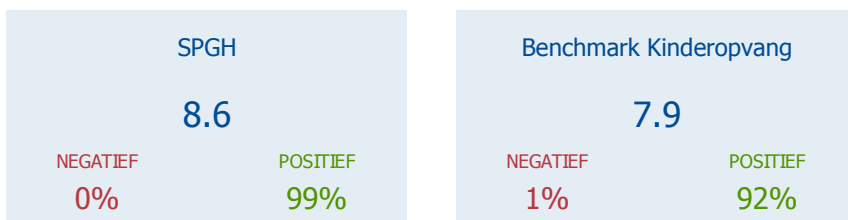
#### Respons

Van de 276 ouders van SPGH die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 140 ouders de vragenlijst ingevuld. Dit levert een respons op van 51%.

#### Algemene tevredenheid

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de peuterspeelzaal van hun zoon/dochter. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over SPGH. Hieronder zijn de resultaten van SPGH weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. SPGH scoort **hoger** dan de benchmark Kinderopvang.

#### Algemene tevredenheid

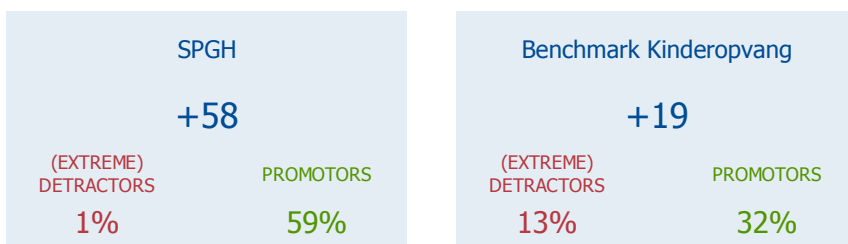


#### Loyaliteit - Net Promotor Score

We meten de loyaliteit van de ouders van SPGH met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS). Hiertoe is aan alle ouders de volgende vraag voorgelegd: 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de peuterspeelzaal zou aanbevelen aan een andere ouder?'. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de peuterspeelzaal beslist niet aanraden' en een 10 voor 'ik zal de peuterspeelzaal beslist wel aanraden'.

Op basis van deze vraag worden de ouders ingedeeld in vier categorieën: promotors, passives, detractors en extreme detractors. De NPS wordt vervolgens als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors. Hieronder is de NPS-score van SPGH weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. SPGH scoort **hoger** dan de benchmark Kinderopvang.

#### Net Promotor Score



# Oudertevredenheid Peuterspeelzaal

## De thema's

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin we vier criteria voor het bepalen van de succesfactoren en knelpunten tonen: de gemiddelde scores per thema, de vergelijking met de benchmark, het percentage (on)tevreden ouders en de plaats in de prioriteitenmatrix.

	Score	Benchmark Kinderopvang	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden ouders	Percentage tevreden ouders	Plaats in de prioriteitenmatrix
Leid(st)ers	9.3	8.1	++	1 %	99 %	Handhaven
Sfeer	8.8	8.3	++	1 %	99 %	Handhaven
Algemene ontwikkeling	8.6	8.1	++	4 %	95 %	Niet te positioneren
Dagprogramma	8.5	8.0	++	1 %	99 %	Verbeterpunten
Sociaal-emotioneel	8.4	7.9	++	1 %	94 %	Verbeterpunten
Voorzieningen	8.3	8.1	o	1 %	96 %	Aandachtspunten
Communicatie	8.1	7.8	+	3 %	95 %	Verbeterpunten
Organisatie	7.9	7.6	+	3 %	90 %	Verbeterpunten

### Toelichting op de plaats in de prioriteitenmatrix

- de prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de organisatie om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de organisatie moeten werken als de organisatie actief aan de **overall tevredenheid** van de ouders wil werken? Zie voor een nadere toelichting van deze analyse paragraaf 3.1.6 Verbeterprioriteiten.
- SPGH heeft over het algemeen **zeer goede resultaten** behaald. Desondanks worden één of meer thema's in de bovenstaande tabel als **verbeterpunt** of **aandachtspunt** genoemd. In de prioriteitenmatrix komen altijd verbeterpunten en/of aandachtspunten aan het licht. De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel om tot keuzes te komen en geeft antwoord op de vraag: 'als de organisatie de algemene tevredenheid (verder) wil verhogen, aan welke thema's zou de organisatie dan (vanuit het perspectief van de ouders) moeten gaan werken?'
- een thema duiden we aan als **niet te positioneren** als we het niet eenduidig aan één van de kwadranten in de prioriteitenmatrix kunnen toewijzen.



# Oudertevredenheid Peuterspeelzaal

## Top vijf

Tot slot bieden we in deze paragraaf een weergave van de vijf aspecten waarover de ouders het **meest** en het **minst** tevreden zijn. In de tabel tonen we eveneens het thema waaronder de betreffende stelling valt.

### Meest tevreden

Thema	Aspect	Score
Leid(st)ers/pedagogisch medewerkers	Tonen veel inzet	9.0
Sociaal-emotioneel	Zoon/dochter gaat met plezier naar de peuterspeelzaal	9.0
Algemene ontwikkeling	Voldoende aandacht voor creatieve zaken	9.0
Algemene ontwikkeling	Zoon/dochter leert omgaan met leeftijdsgenootjes	8.9
Leid(st)ers/pedagogisch medewerkers	Aanwezigheid vaste gezichten	8.8

### Minst tevreden

Thema	Aspect	Score
Organisatie	Is zicht voor ouders	7.4
Communicatie	Bereikbaarheid manager	7.5
Communicatie	Invulling ouder-/thema-avonden	7.7
Organisatie	Zorgt voor goede organisatie	7.8
Communicatie	Informatie website	7.8

## 2.2 Aanbevelingen

In de voorgaande paragraaf zijn de resultaten van SPGH op hoofdlijnen besproken. Hieronder bespreken we kort de betekenis van deze resultaten op hoofdlijnen (over welke thema's zijn de ouders tevreden en wat zijn de relatieve knelpunten binnen de organisatie?). Hierna gaan we dieper in op de thema's die als relatief zwak uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

### Resultaten op hoofdlijnen

Over het algemeen zijn de ouders van SPGH zeer tevreden met de peuterspeelzaal. SPGH scoort daarmee sterk hoger dan de benchmark Kinderopvang. De ouders zijn bovendien (zeer) tevreden over de thema's: leid(st)ers, sfeer, algemene ontwikkeling, dagprogramma, sociaal-emotioneel, voorzieningen, communicatie en organisatie.

Verder zien we dat 59% van de ouders de peuterspeelzaal actief zou aanbevelen aan andere ouders, terwijl 1% de peuterspeelzaal zou afraden (detractors). Wanneer we vervolgens kijken naar de balans tussen deze twee groepen (de Net Promotor Score), levert dit een netto resultaat op van **+58**. SPGH scoort daarmee hoger dan de benchmark Kinderopvang.

Kijken we naar het totaalbeeld (de hoogte van de scores, de vergelijking met de benchmark en het percentage ontevreden ouders) kunnen wij (op thema-niveau) geen concrete verbeterpunten signaleren.

Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden SPGH aan om op basis van deze rapportage na te gaan waar mogelijke verbeteringen gewenst zijn en de prioriteitenmatrix te gebruiken om te achterhalen welk aspect naar verwachting het sterkste resultaat op de algemene tevredenheid zou kunnen opleveren.

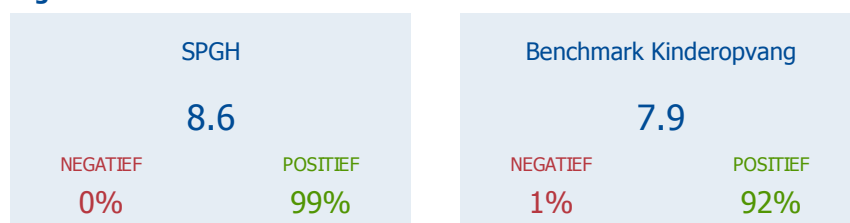
## 3. Onderzoekresultaten

### 3.1 Overall beeld van SPGH

#### 3.1.1 Algemene tevredenheid

We hebben de ouders gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de locatie van hun zoon/dochter. Deze vraag geeft inzicht in de algemene tevredenheid van de ouders over SPGH. Hieronder zijn de resultaten van SPGH weergegeven, afgezet tegen de landelijke benchmark. Over het algemeen zijn de ouders van SPGH **zeer tevreden** met de peuterspeelzaal. SPGH scoort daarmee **sterk hoger** dan de benchmark Kinderopvang.

#### Algemene tevredenheid



#### De schaal hierbij heeft de volgende betekenis:

8.2 of hoger	De ouders zijn <b>zeer tevreden</b> over SPGH
7.8 tot en met 8.1	De ouders zijn <b>tevreden</b> over SPGH
7.3 tot en met 7.7	De ouders zijn <b>redelijk tevreden</b> over SPGH
6.5 tot en met 7.2	De ouders zijn <b>matig tevreden</b> over SPGH
6.4 of lager	De ouders zijn <b>ontevreden</b> over SPGH

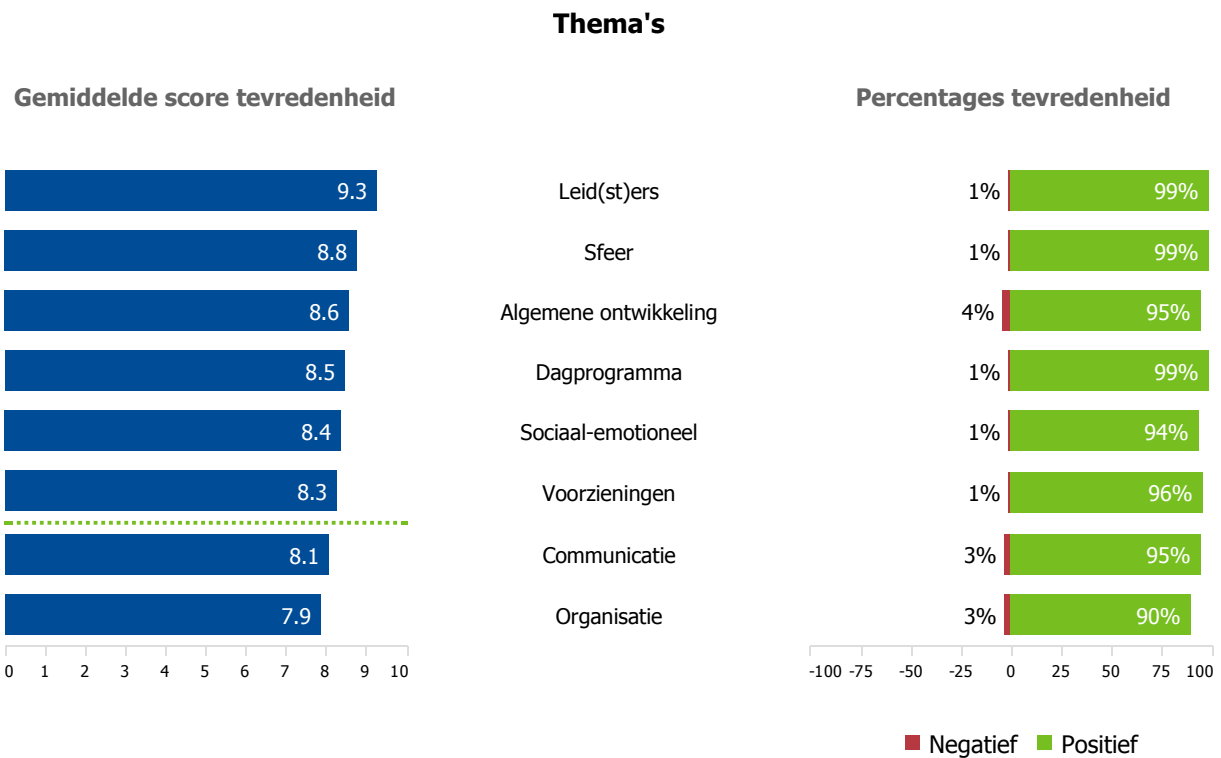
## 3.1.2 Verbeterpunten

We hebben de ouders de volgende open vraag (zonder voorgecodeerde antwoordcategorieën) voorgelegd. Hieronder staan de antwoorden die door relatief veel ouders zijn gegeven.

**Wat zou u graag anders zien op de peuterspeelzaal van uw zoon/dochter? Indien u graag wat anders zou zien op de peuterspeelzaal, hoe zou u het dan graag zien?**

Meest gegeven antwoorden	%
Niets	31%
Communicatie/Te weinig informatie en terugkoppeling naar de ouders over voortgang van hun zoon/dochter	13%
Openingstijden (niet flexibel/sluit niet aan op schooltijden)	9%

## 3.1.3 Tevredenheid over de thema's



### Toelichting op de grafiek

In grafieken zoals de bovenstaande treft u links de gemiddelde score op de verschillende stellingen aan. Een score van **8.2 of hoger** classificeren we als 'een zeer goede score'. Een score van **6.4 of lager** classificeren we als 'een slechte score'. Rechts treft u de procentuele verdeling aan tussen de ouders die over de verschillende stellingen positief (helemaal mee eens of mee eens) of juist negatief (mee oneens of helemaal mee oneens) gestemd zijn. De neutrale positie (niet mee eens, niet mee oneens) is niet in de rechter grafiek opgenomen.

## Uitsplitsing naar peuterspeelzaal

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de thema's naar peuterspeelzaal.

*Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '\*' vanwege de privacy van de ouders.*

	Hompeltje	't Lammetje	Bruintje Beer	De Robbedoes	't Hummeltje	Bommies	SPGH-totaal
<b>Aantal respondenten</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>140</b>
Algemene tevredenheid	8.1	8.7	8.6	8.7	8.3	8.6	8.6
Leid(st)ers	9.0	9.3	9.6	9.3	8.8	10.0	9.3
Algemene ontwikkeling	8.7	7.9	8.9	8.8	8.4	9.0	8.6
Communicatie	7.9	8.3	8.4	8.2	8.2	7.8	8.1
Sfeer	8.9	8.7	9.0	8.8	8.4	9.0	8.8
Sociaal-emotioneel	8.4	8.2	8.9	8.5	7.9	8.1	8.4
Dagprogramma	8.7	8.7	8.5	8.5	8.2	8.5	8.5
Voorzieningen	8.2	8.3	8.6	8.2	7.9	8.7	8.3
Organisatie	8.1	8.9	7.6	8.1	7.8	7.4	7.9

	Klein Duimpje	Kleine Jan	Ukke Pukkie	Dreumes	De Rakkertjes	SPGH-totaal
<b>Aantal respondenten</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>140</b>
Algemene tevredenheid	8.4	9.0	8.9	8.4	8.7	8.6
Leid(st)ers	9.7	10.0	9.4	8.3	9.7	9.3
Algemene ontwikkeling	9.4	8.3	9.4	7.8	9.0	8.6
Communicatie	8.1	8.3	8.6	7.2	8.4	8.1
Sfeer	9.0	8.6	8.9	8.3	9.4	8.8
Sociaal-emotioneel	8.9	8.3	8.9	7.2	9.4	8.4
Dagprogramma	8.7	8.6	8.6	8.0	8.4	8.5
Voorzieningen	8.4	8.6	8.3	8.0	8.7	8.3
Organisatie	7.8	8.0	7.8	6.8	7.8	7.9

## De schaal heeft de volgende betekenis:

Donkerrood	sterk lager/slechter dan SPGH-totaal (verschil van 0,5 of meer)
Lichtrood	lager/slechter dan SPGH-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Wit	(ongeveer) gelijk aan SPGH-totaal (verschil van 0,2 of minder)
Lichtgroen	hoger/beter dan SPGH-totaal (verschil van 0,3 of 0,4)
Donkergroen	sterk hoger/beter dan SPGH-totaal (verschil van 0,5 of meer)

## 3.1.4 Benchmark Kinderopvang

In de onderstaande tabel benchmarken we de scores op de thema's met de scores voor het Kinderopvang.

SPGH scoort op de volgende thema's (sterk) hoger dan gemiddeld, dat wil zeggen (sterk) hoger dan de benchmark Kinderopvang: Leid(st)ers, Sfeer, Algemene ontwikkeling, Dagprogramma, Sociaal-emotioneel, Communicatie en Organisatie.

	Gemiddelde score van SPGH	Benchmark Kinderopvang	Afwijking t.o.v. de benchmark
Algemene tevredenheid	8.6	7.9	++
Leid(st)ers	9.3	8.1	++
Sfeer	8.8	8.3	++
Algemene ontwikkeling	8.6	8.1	++
Dagprogramma	8.5	8.0	++
Sociaal-emotioneel	8.4	7.9	++
Voorzieningen	8.3	8.1	o
Communicatie	8.1	7.8	+
Organisatie	7.9	7.6	+

### De schaal heeft de volgende betekenis:

--	sterk lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)
-	lager/slechter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)
0	(ongeveer) gelijk aan de benchmark (verschil van 0,2 of minder)
+	hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,3 of 0,4)
++	sterk hoger/beter dan de benchmark (verschil van 0,5 of meer)



### 3.1.5 Verbeterprioriteiten

Om de beoordeling van verschillende thema's goed te kunnen interpreteren, is het nodig om - naast de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's - ook inzicht te krijgen in het belang van deze thema's voor de ouders. Immers: een lage tevredenheidsscore op een thema dat van weinig belang blijkt voor de ouders vraagt een andere/lagere prioriteit van de organisatie dan een lage tevredenheidsscore op een thema dat voor ouders juist van groot belang blijkt te zijn.

Het belang van een thema voor de ouders bepalen we door de correlatie/de samenhang te berekenen tussen de algemene tevredenheid van de ouders met de organisatie enerzijds en de tevredenheid van de ouders met de verschillende thema's anderzijds (met behulp van een zogeheten meervoudige regressieanalyse). De aanname daarbij is dat hoe sterker de correlatie/de samenhang tussen het thema en de algemene tevredenheid is, hoe belangrijker het thema kennelijk is voor de ouders.

Op basis van 'belangscores' (die we dus bepalen aan de hand van een meervoudige regressieanalyse) en 'tevredenheidsscores' stellen we een prioriteitenmatrix op met vier kwadranten.

#### **Resultaten van SPGH**

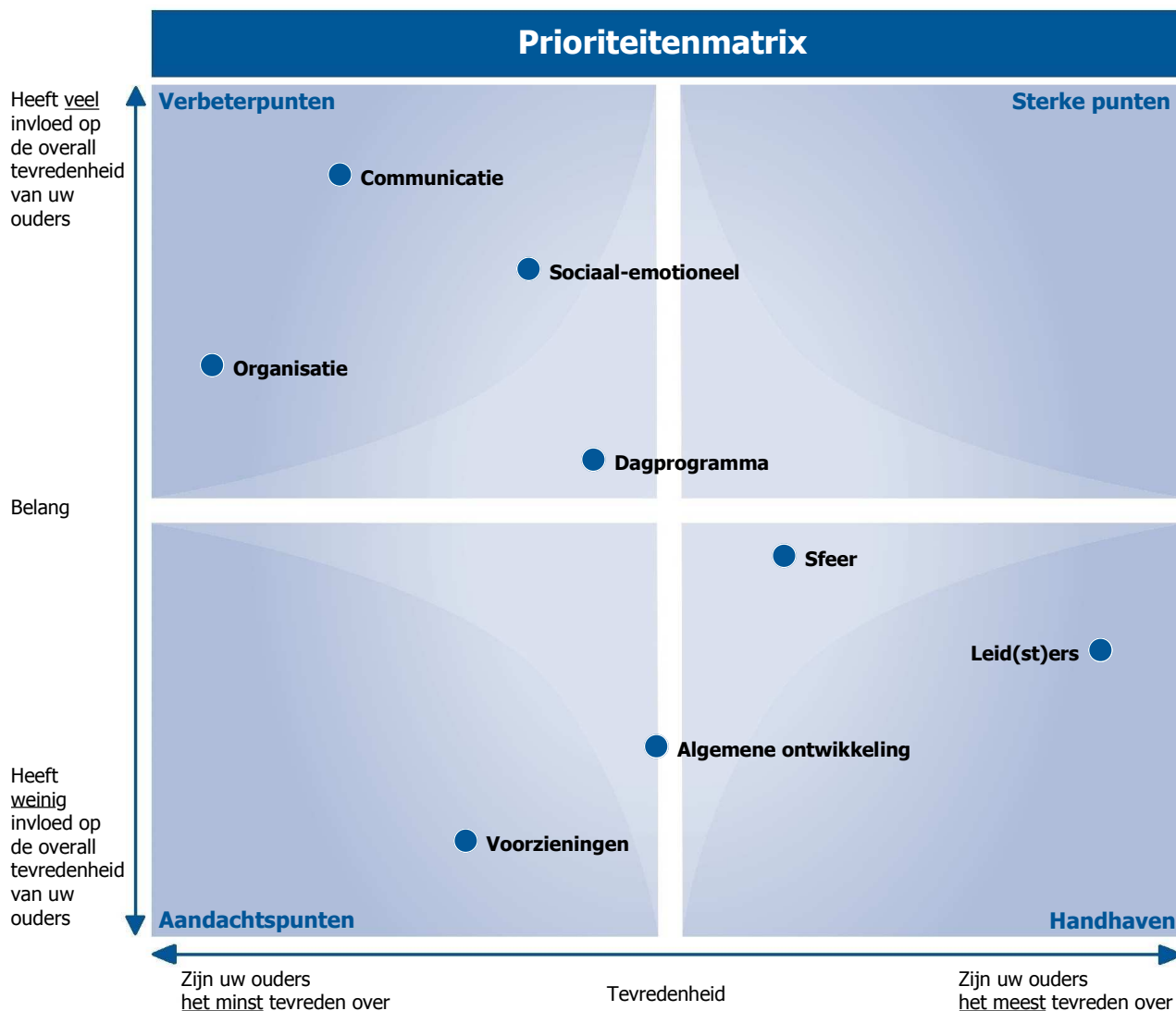
SPGH heeft over het algemeen zeer goede resultaten behaald. Desondanks komen één of meer thema's in de prioriteitenmatrix als verbeterpunt of aandachtspunt aan het licht. Dit dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

##### *Verbeterpunten*

De thema's die in het kwadrant 'verbeterpunten' voorkomen zijn de thema's die veel invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een sterk effect op de overall tevredenheid van de ouders. Wanneer het (nog verder) verhogen van de overall tevredenheid een belangrijk doel is, zijn dit de thema's die het hoogste rendement zullen opleveren. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een lagere prioriteit toe te kennen en later/niet aan te pakken.

##### *Aandachtspunten*

De thema's die in het kwadrant 'aandachtspunten' voorkomen zijn de thema's die weinig invloed op de overall tevredenheid hebben en waarover de ouders het minst tevreden zijn. Het aanpakken van deze thema's heeft naar verwachting een gering effect op de overall tevredenheid van de ouders. Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch een hogere prioriteit toe te kennen en eerder aan te pakken.



### Toelichting op de prioriteitenmatrix

De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel voor de organisatie om, op basis van de onderzoeksresultaten, keuzes te maken. Aan welke thema's zou de organisatie moeten werken als de organisatie actief aan de **overall tevredenheid** van de ouders wil werken?

# Oudertevredenheid Peuterspeelzaal

De 4 kwadranten hebben de volgende betekenis:

## VERBETERPUNTEN

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en heeft **veel** invloed op de overall tevredenheid.

Op deze thema's valt veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Communicatie, Sociaal-emotioneel, Dagprogramma, Organisatie.

## STERKE PUNTEN

Zijn ouders (relatief) **tevreden** over en heeft **veel** invloed op de overall tevredenheid.

Dit zijn de sterke punten, de succesfactoren van SPGH: geen enkel aspect.

## AANDACHTSPUNTEN

Zijn ouders (relatief) **ontevreden** over en heeft **weinig** invloed op de overall tevredenheid.

Op deze thema's valt niet veel winst te behalen voor de overall tevredenheid van de ouders: Voorzieningen.

Er kunnen overigens andere redenen zijn om deze thema's toch aan te pakken.

## HANDHAVEN

Zijn ouders (relatief) **tevreden** over en heeft **weinig** invloed op de overall tevredenheid.

Dit zijn de te handhaven punten, deze punten behoeven weinig aandacht van SPGH: Leid(st)ers, Sfeer.

# Oudertevredenheid Peuterspeelzaal

## 3.1.6 Loyaliteit

We meten de loyaliteit van de ouders van SPGH met behulp van de zogeheten Net Promotor Score (NPS).

Aan alle ouders is de vraag voorgelegd 'Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u de peuterspeelzaal zou aanbevelen aan een andere ouder?'. Hierbij staat een 0 voor 'ik zal de peuterspeelzaal beslist niet aanbevelen' en een 10 voor 'ik zal de peuterspeelzaal beslist wel aanraden'.

Op basis van deze vraag worden ouders ingedeeld in vier categorieën: **Promotors** (9-10), **Passives** (7-8), **Detractors** (5-6) en **Extreme detractors** (0-4). In onderstaande figuur bieden we een weergave van deze vier categorieën en berekenen we de NPS voor SPGH.



**Promotors** zijn ouders die erg tevreden zijn, erg betrokken zijn bij de peuterspeelzaal en hun enthousiasme over de peuterspeelzaal naar anderen uiten;

**Passives** zijn ouders die redelijk tevreden en betrokken zijn, maar ook weer niet zo enthousiast zijn over de peuterspeelzaal dat zij de peuterspeelzaal bij anderen promoten;

**Detractors** zijn niet-loyale, ontevreden ouders die mogelijk een bijdrage leveren aan een negatieve beeldvorming over de peuterspeelzaal;

**Extreme detractors** zijn niet-loyale, (erg) ontevreden ouders die zich zonder twijfel negatief uiten over de peuterspeelzaal.

### Toelichting op de Net Promotor Score

De NPS wordt als volgt berekend: percentage promotors - percentage (extreme) detractors (59-1-0 = **+58**). Daarmee geeft de NPS de verhouding tussen deze twee groepen weer. Een positieve NPS staat voor een gezond evenwicht tussen loyale en niet-loyale ouders. Landelijk behalen kinderopvangorganisatie een NPS-score van **+19**. SPGH scoort dus **hoger** dan de benchmark Kinderopvang.

## Uitsplitsing naar peuterspeelzaal

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de NPS-scores naar peuterspeelzaal.

Locatie	NPS
<b>Totaal</b>	<b>+58</b>
Hompeltje	+38
't Lammetje	+53
Bruintje Beer	+68
De Robbedoes	+64
't Hummeltje	+40
Bommes	+71
Klein Duimpje	+43
Kleine Jan	+75
Ukke Pukkie	+50
Dreumes	+63
De Rakkertjes	+86

### **De schaal heeft de volgende betekenis:**

**Rood** = De loyaliteit van ouders van deze locatie is (sterk) lager dan gemiddeld binnen SPGH (verschil van 20 NPS-punten of meer)

**Groen** = De loyaliteit van ouders van deze locatie is (sterk) hoger dan gemiddeld binnen SPGH (verschil van 20 NPS-punten of meer)

## 3.2 Thema's nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de thema's. Ouders is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het thema, maar ook naar hun beoordeling van stellingen die onder het thema vallen.

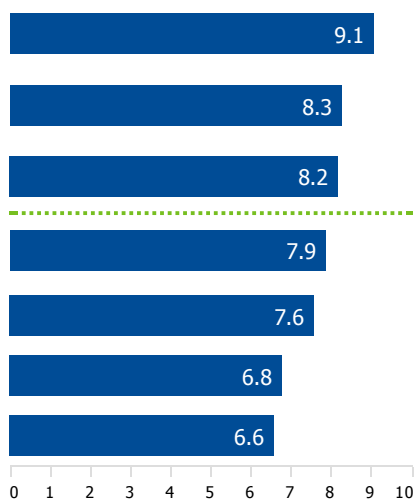
### 3.2.1 Algemeen

De ouders geven in sterke mate aan dat zij hun zoon/dochter met een prettig gevoel naar de peuterspeelzaal laten gaan (9.1), dat kinderen niet te vaak worden overgeplaatst tussen groepen (8.3) en dat de manier waarop hun zoon/dochter wordt opgevangen en begeleid, aansluit bij hun eigen manier van opvoeden (8.2).

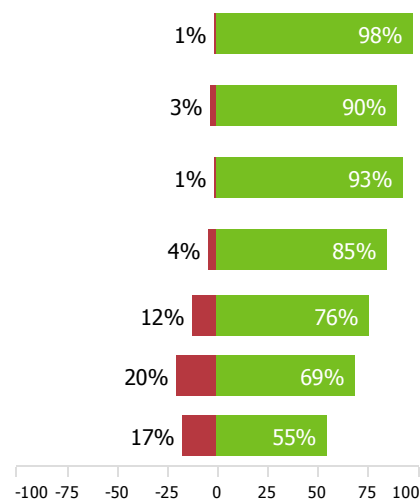
(Relatief veel) ouders zijn van mening dat er niet gezond getrakteerd wordt op de peuterspeelzaal (6.6; 17% negatief). Ze geven aan dat zij niet bekend zijn met het pedagogisch beleidsplan (6.8; 20% negatief).

### Algemeen

#### Gemiddelde score tevredenheid



#### Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

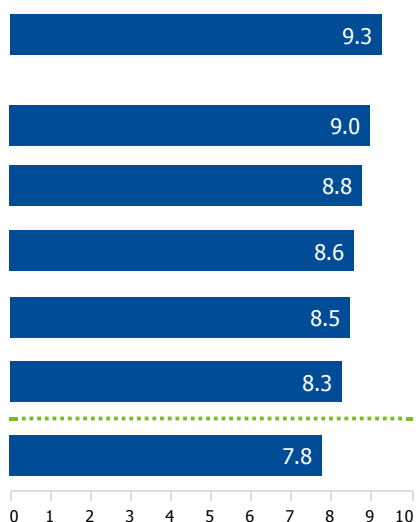
## 3.2.2 Leid(st)ers/pedagogisch medewerkers

De ouders geven in sterke mate aan dat de leid(st)ers veel inzet tonen (9.0), dat er voldoende vaste gezichten aanwezig zijn voor hun zoon/dochter (8.8), dat de leid(st)ers open staan voor klachten/opmerkingen van ouders (8.6), dat de afspraken tussen de ouders en de leid(st)ers goed worden nageleefd (8.5) en dat hun zoon/dochter voldoende (individuele) aandacht krijgt (8.3).

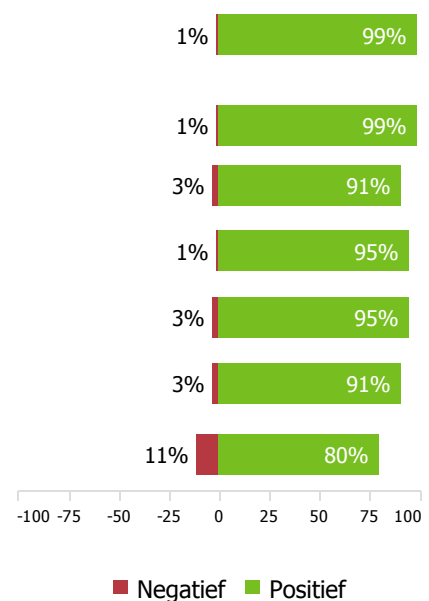
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Leid(st)ers/pedagogisch medewerkers

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



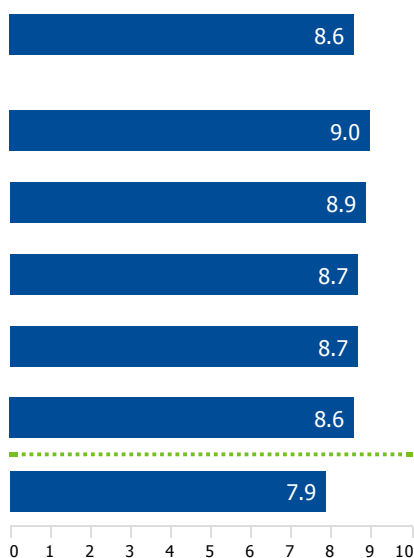
### 3.2.3 Algemene ontwikkeling

De ouders geven in sterke mate aan dat de peuterspeelzaal voldoende aandacht besteedt aan creatieve zaken (9.0), dat hun zoon/dochter leert omgaan met leeftijdsgenootjes (8.9), dat de peuterspeelzaal bijdraagt aan de taalontwikkeling van hun zoon/dochter (8.7), dat hun zoon/dochter de ruimte krijgt om zich te ontwikkelen (8.7) en dat hun zoon/dochter voldoende nieuwe dingen leert op de peuterspeelzaal (8.6).

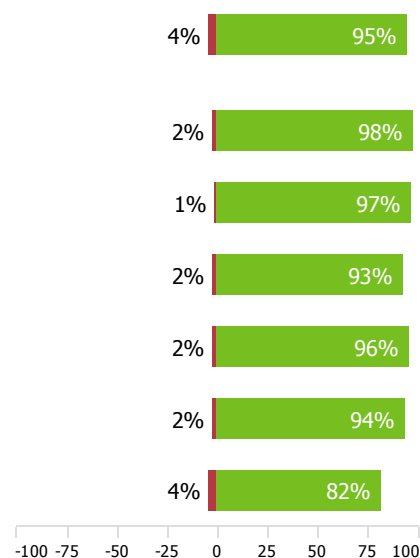
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Algemene ontwikkeling

#### Gemiddelde score tevredenheid



#### Percentages tevredenheid



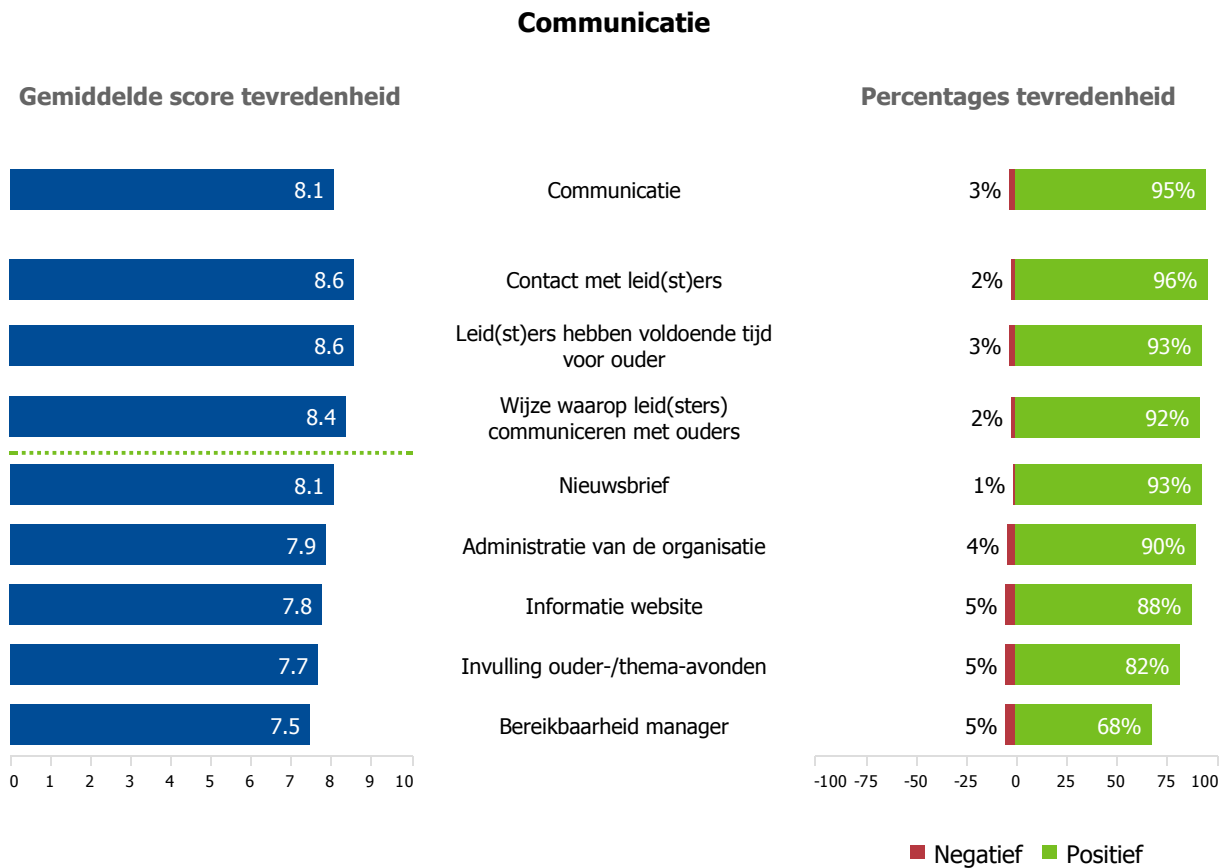
■ Negatief ■ Positief



## 3.2.4 Communicatie

De ouders zijn zeer tevreden over het contact met de leid(st)ers (8.6) en over de wijze waarop de leid(st)ers met de ouders communiceert (8.4). Ze vinden in sterke mate dat de leid(st)ers voldoende tijd voor hen hebben (8.6).

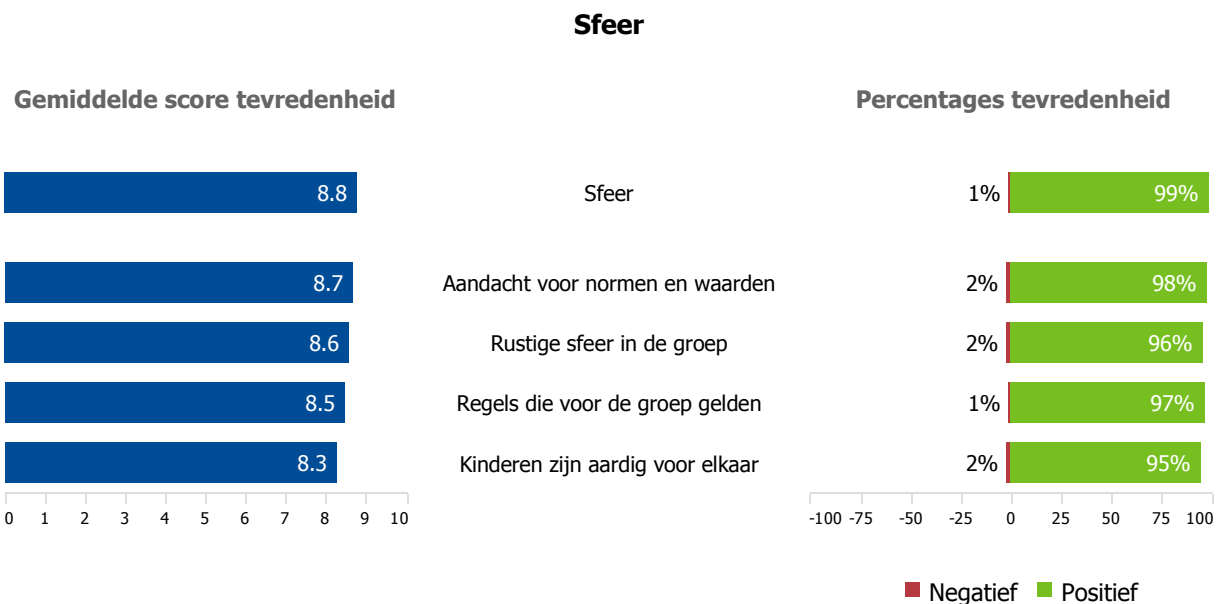
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



## 3.2.5 Sfeer

De ouders zijn zeer tevreden over de aandacht van de leid(st)ers voor normen en waarden (8.7) en over de regels die voor de groep van hun zoon/dochter gelden (8.5). Ze geven in sterke mate aan dat er een rustige sfeer heerst in de groep van hun zoon/dochter (8.6) en dat de meeste kinderen aardig zijn voor elkaar (8.3).

Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.



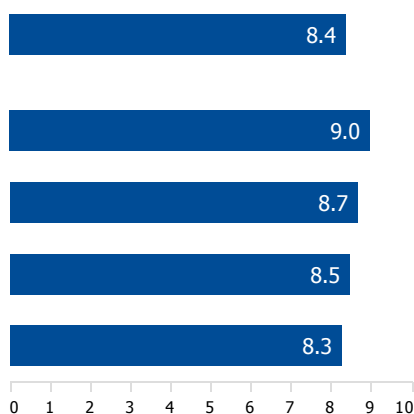
## 3.2.6 Sociaal-emotioneel

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter met plezier naar de peuterspeelzaal gaat (9.0), dat hun zoon/dochter zich thuis voelt in de groep (8.7), dat er voldoende aandacht is voor het sociale aspect in groep (8.5) en dat hun zoon/dochter voldoende vriendjes/vriendinnetjes heeft op de peuterspeelzaal (8.3).

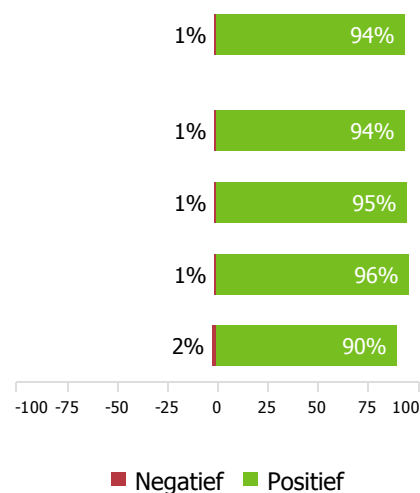
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Sociaal-emotioneel

#### Gemiddelde score tevredenheid



#### Percentages tevredenheid



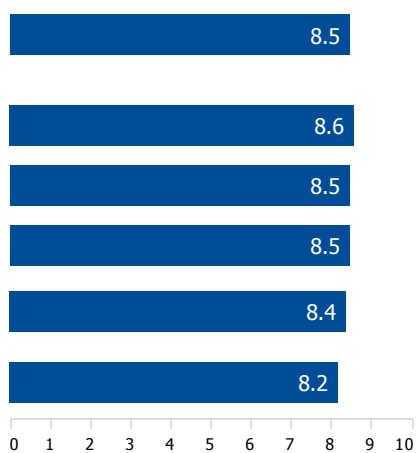
## 3.2.7 Dagprogramma

De ouders geven in sterke mate aan dat hun zoon/dochter voldoende buiten speelt (8.6), dat het dagprogramma voldoende afwisseling biedt voor hun zoon/dochter (8.4) en dat ze een duidelijk beeld hebben van het dagprogramma van hun zoon/dochter (8.2). Ze zijn zeer tevreden met het aantal uitjes dat georganiseerd wordt voor de peuters (8.5) en over het dagritme in de groep (8.5).

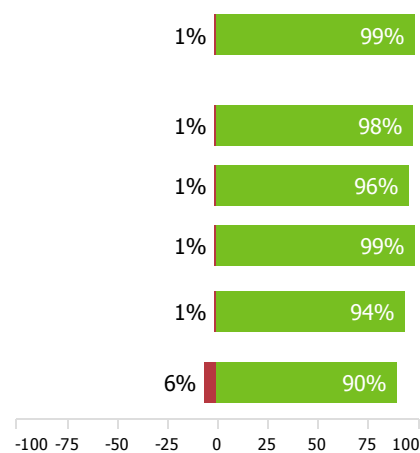
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Dagprogramma

#### Gemiddelde score tevredenheid



#### Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

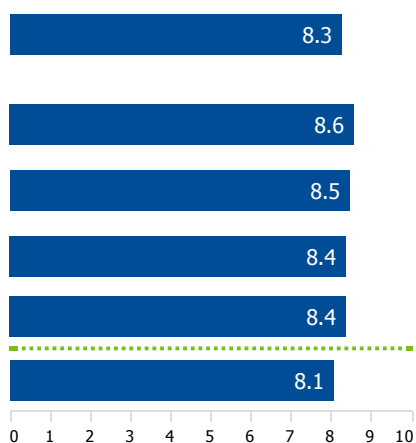
## 3.2.8 Voorzieningen

De ouders geven in sterke mate aan dat er voldoende variatie aan speelgoed is op de groep (8.6), dat de peuterspeelzaal schoon en netjes is (8.5) en dat de groepsruimtes veilig genoeg zijn (8.4). Ze zijn zeer tevreden over de groepsruimtes (8.4).

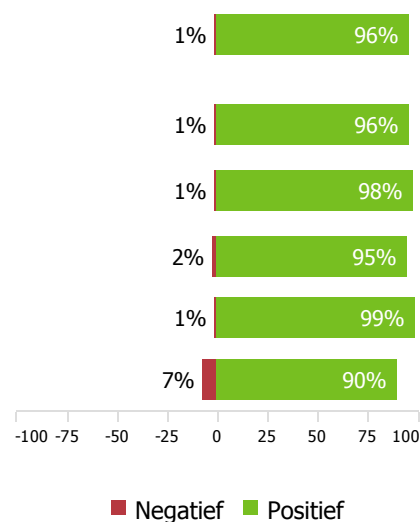
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Voorzieningen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



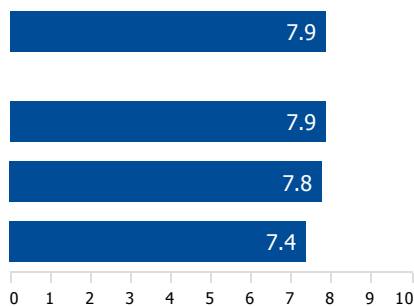
## 3.2.9 Organisatie

Er zijn geen stellingen waarover de ouders zeer positief gestemd zijn.

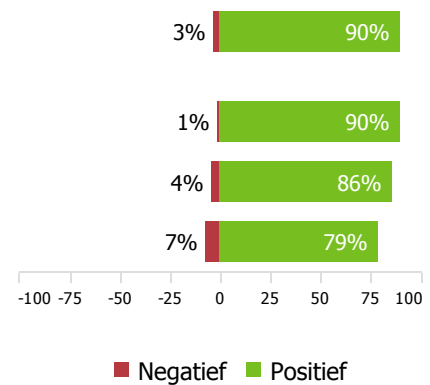
Er zijn geen stellingen waarover (relatief veel) ouders negatief gestemd zijn.

### Organisatie

Gemiddelde score tevredenheid

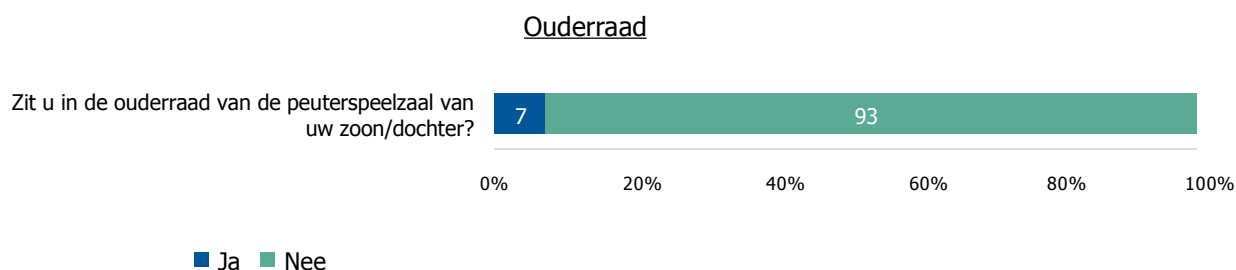


Percentages tevredenheid

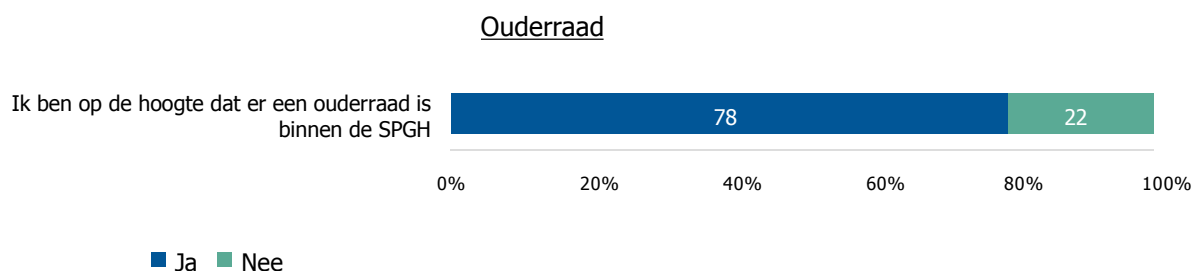


## 3.2.10 Ouderbetrokkenheid

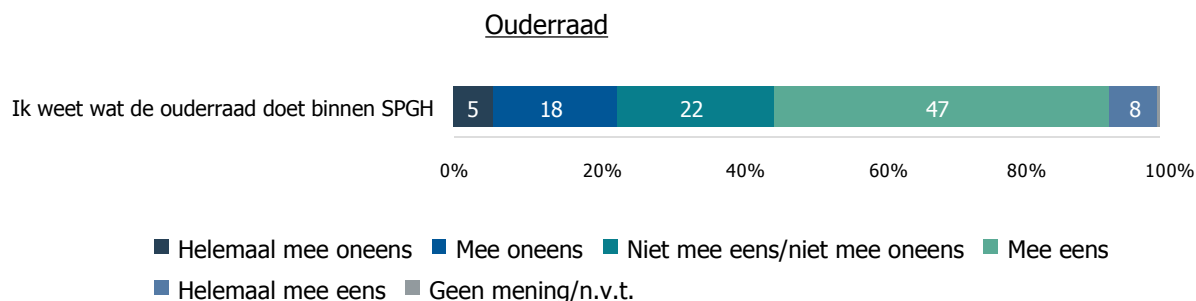
Aan de ouders is gevraagd of ze in de ouderraad van de peuterspeelzaal van hun zoon/dochter zitten. De resultaten worden weergegeven in het onderstaande figuur.



De ouders die niet in de ouderraad zitten is gevraagd of ze ervan op de hoogte zijn dat er een ouderraad is binnen de SPGH. De resultaten worden weergegeven in het onderstaande figuur.

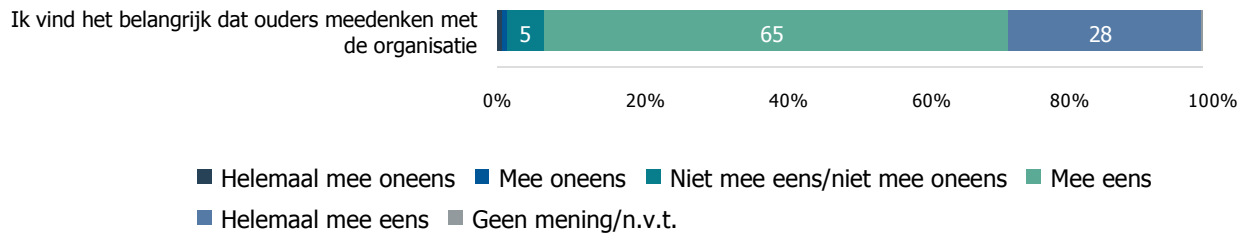


Vervolgens is aan de ouders die op de hoogte zijn dat er een ouderraad is binnen SPGH gevraagd of ze weten wat de ouderraad doet. De resultaten worden weergegeven in het onderstaande figuur.



Tot slot is aan alle ouders gevraagd of ze het belangrijk vinden dat ouders meedenken met de organisatie. De resultaten worden weergegeven in het onderstaande figuur.

## Ouderbetrokkenheid

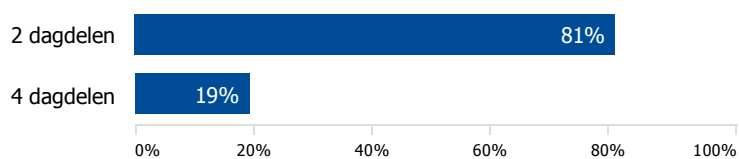




## 4. Achtergrondkenmerken

In deze paragraaf bieden we een weergave van een aantal kenmerken van de ouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

Hoeveel dagdelen in de week gaat uw zoon/dochter naar de peuterspeelzaal?





ONDERWIJSONDERZOEK & ADVIES

## ALGEMENE GEGEVENS

### **DUO Onderwijsonderzoek & Advies**

drs. Moniek de Weerd

Lotte Lurvink MSc

### **Contactgegevens**

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Euclideslaan 60, 3e etage

Postbus 681

3500 AR Utrecht

telefoon: 030-2631080

e-mail: [info@duo-onderwijsonderzoek.nl](mailto:info@duo-onderwijsonderzoek.nl)

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