



klantonderzoek

Resultaten 2018



Tevreden.nl

Inhoud rapport

Managementsamenvatting	4
Kerncijfers	5
– Rapportcijfer	6
– Rapportcijfer per locatie	7
– NPS	8
– NPS per locatie	9
– Review	10
– Sterke punten	11
– Verbeterpunten	12
Kerncijfers deelthema's:	13
– Totaalscore op thema's	14
– De pedagogisch medewerkers	15
– De begeleiding en aandacht voor ontwikkeling	16
– De opvanglocatie	17
– De informatievoorziening over uw kind	18
– Het aanbod	19
– De algemene communicatie en informatie	20
Onderzoeksverantwoording	21



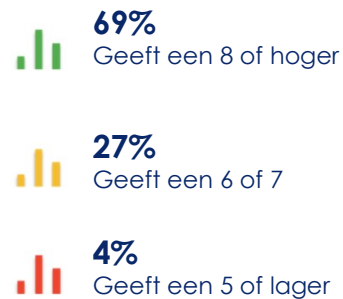
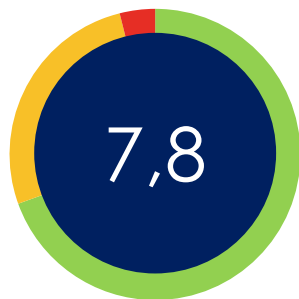
Managementsamenvatting

Tevreden.nl

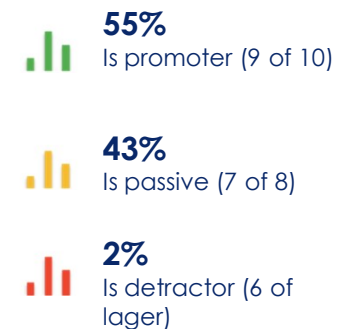
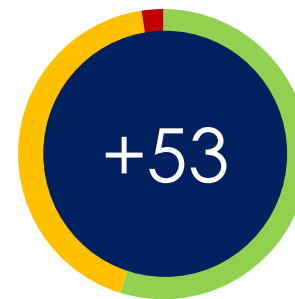
Managementsamenvatting



Rapportcijfer



NPS



Score op deelthema's

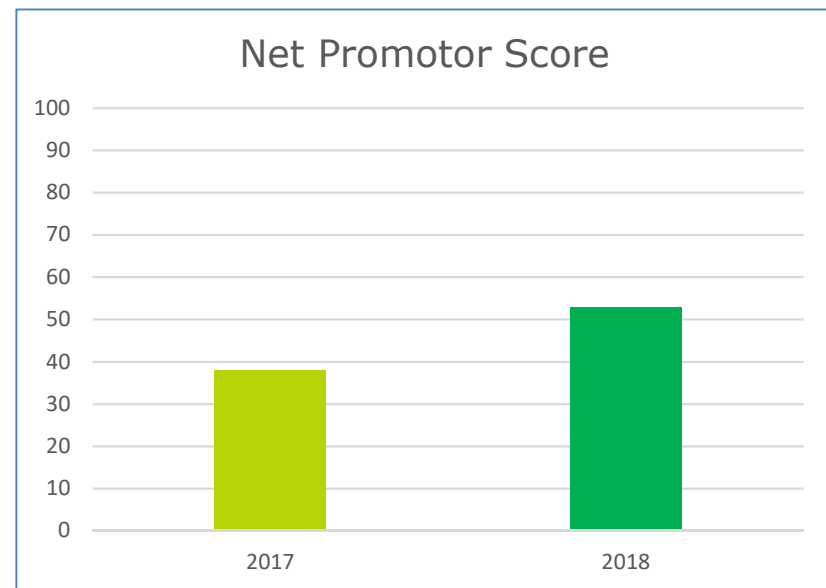
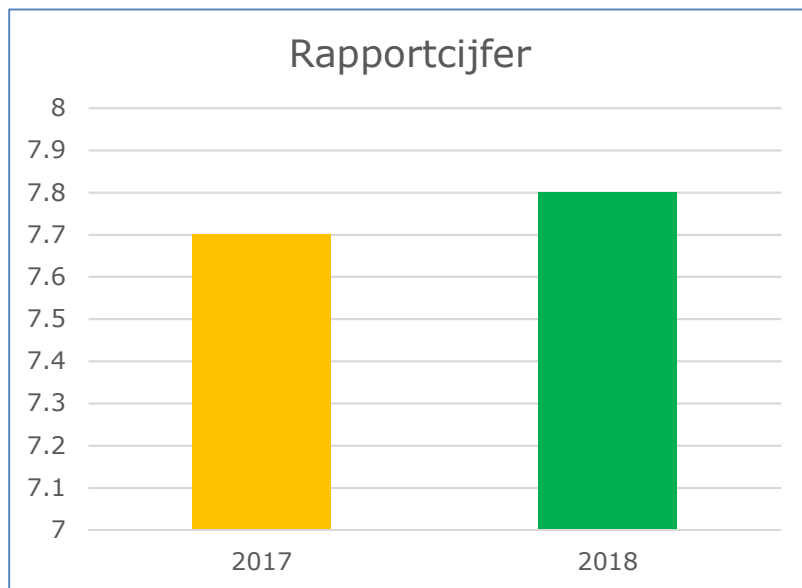
De pedagogisch medewerkers	97%
De begeleiding en aandacht voor ontwikkeling	93%
De opvanglocatie	95%
De informatievoorziening over uw kind	91%
Het aanbod van de opvangorganisatie	81%
Algemene communicatie en informatie	81%

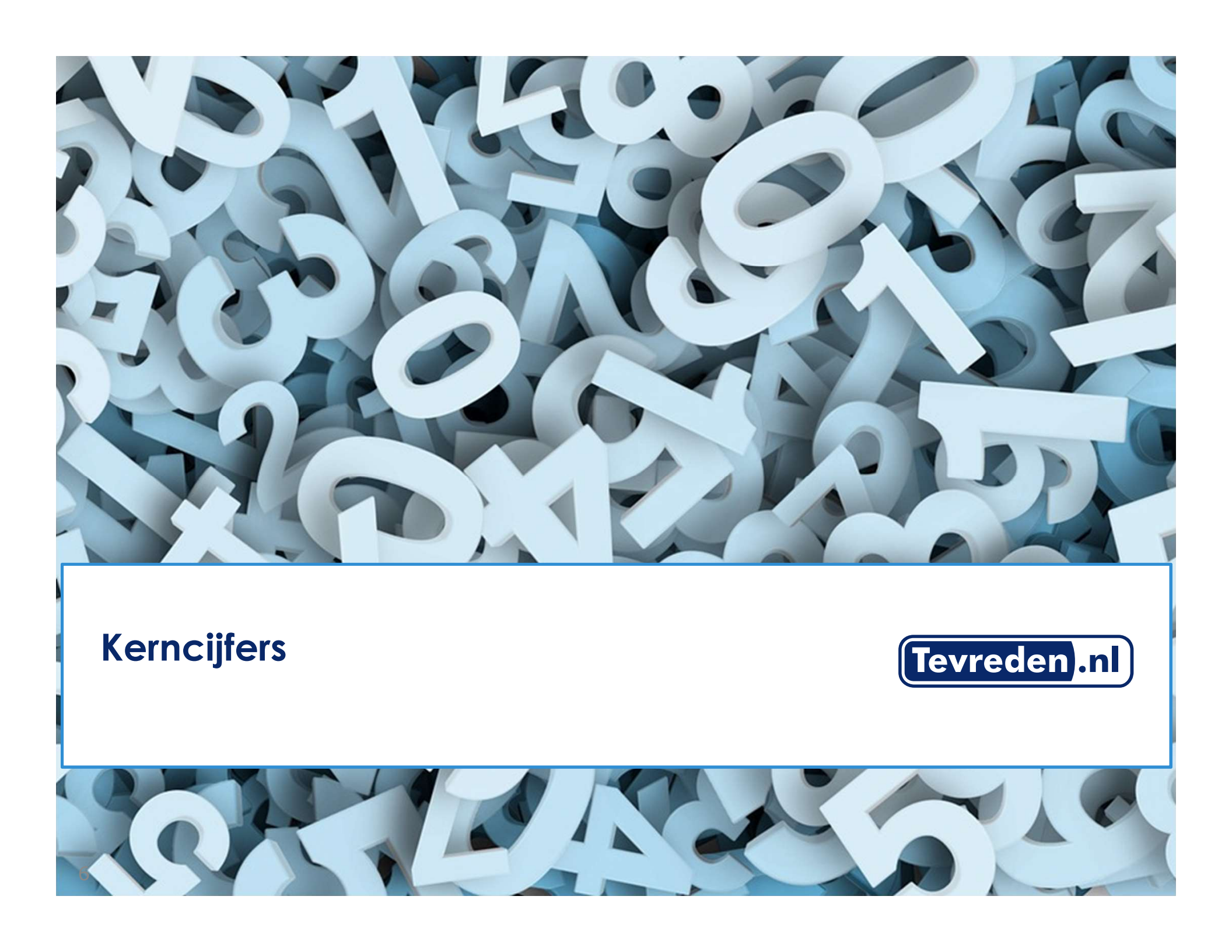
 % (zeer) tevreden



Management toelichting, 2017 vs. 2018

- Over het algemeen scoort Scala Peuterspeelgroepen bovengemiddeld hoog, ouders zijn enthousiast over de dienstverlening en dat blijkt uit de behaalde resultaten.
- Ondanks de positieve resultaten in 2017 is gebleken dat het altijd beter kan en die verbetering wordt zichtbaar in de resultaten van 2018. Zo is het rapportcijfer gestegen van een 7.7 in 2017 naar een 7.8 in 2018. De NPS is maar liefst toegenomen met 15 punten, van +38 in 2017 naar +53 in 2018.



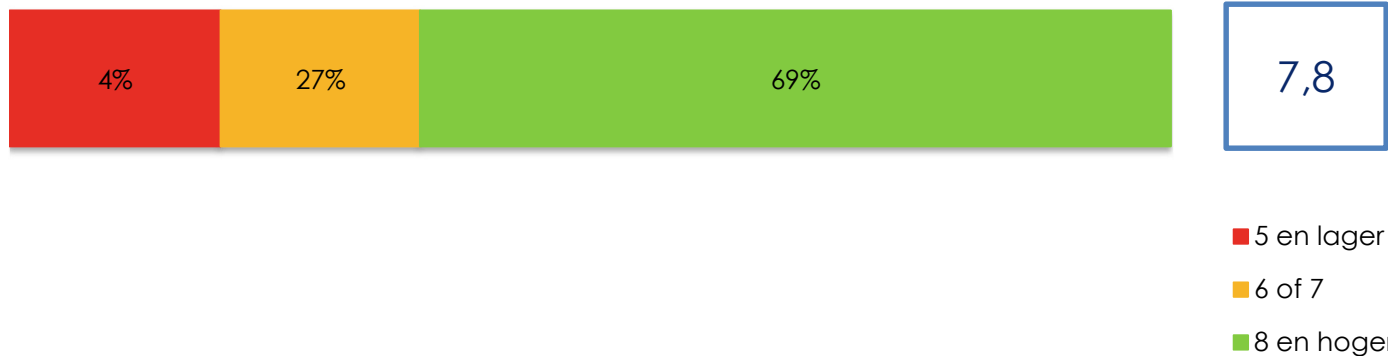


Kerncijfers

Tevreden.nl

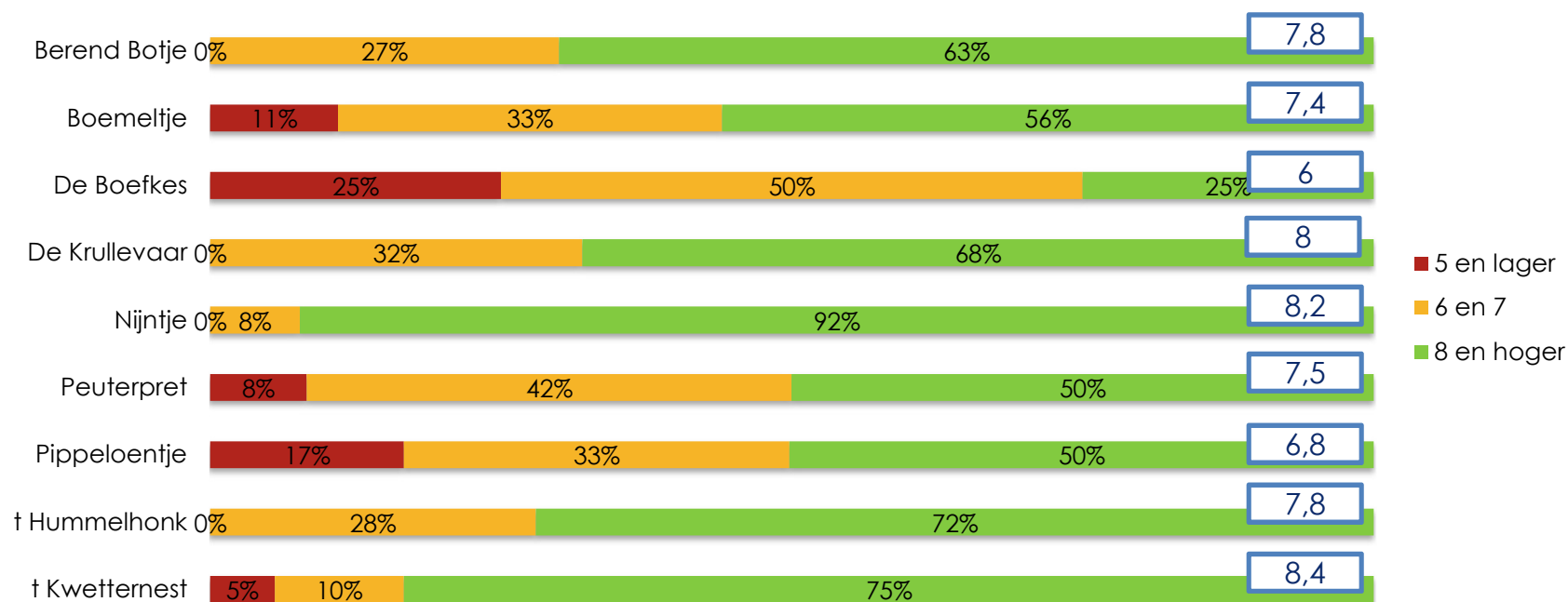
KPI | Rapportcijfer

- Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van Scala Peuterspeelgroepen is een 7,8
- 4% van de ouders is ontevreden over de dienstverlening en geeft een 5 of lager
- 69% is juist enthousiast



KPI | Rapportcijfer per locatie

- Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van Scala Peuterspeelgroepen is een 7,8



KPI | Net Promoter Score

- De NPS score van Scala Peuterspeelgroepen is +53
- 55% van de ouders zal Scala Peuterspeelgroepen aanbevelen
- 2% van de ouders beveelt Scala Peuterspeelgroepen niet aan



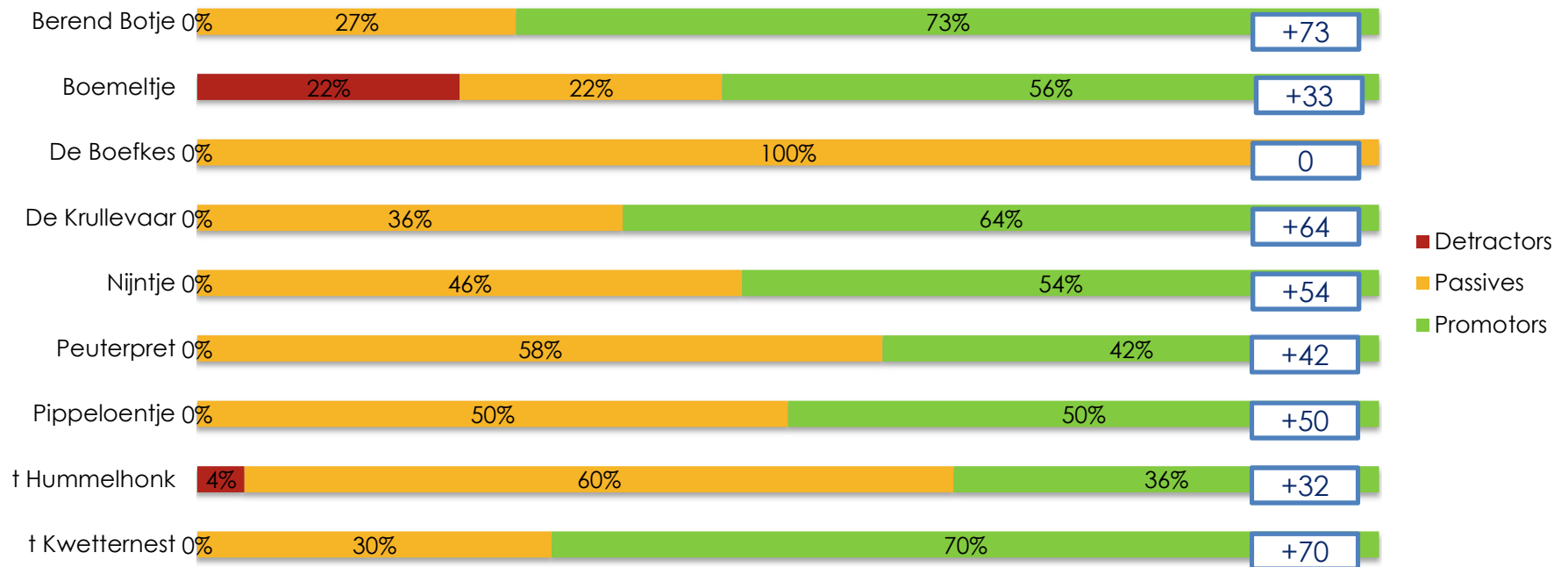
■ 2 % Detractors (6 of 10)

■ 43 % Passives (7 of 10)

■ 55 % Promoters (9 of 10)

KPI | Net Promotor Score per locatie

- De gemiddelde NPS score van Scala Peuterspeelgroepen is +53



Review

Wat is je algemene ervaring met de dienstverlening van Scala Peuterspeelgroepen?

“Positief. Fijne plek, leuke leidsters met een open houding”

9

“Fijne sfeer op de groep, toegewijde juffen en vrijwilligster. Open en warm en nodigt uit tot groeien. Jammer genoeg niet eens 2 jaar continu mbt juffen, dat is een groot minpunt dat niet direct aan de peuterspeelgroep te wijten valt.”

6

“Prima, soms wel heel veel peuters.”

7

“Een fijne peuterspeelzaal waarin goed naar de individuele wensen van het kind wordt gekeken met regelmatige terugkoppeling naar de ouders”

10

Tevreden.nl

Sterke punten

Wat vinden ouders goed gaan bij Scala Peuterspeelgroepen en zou vooral zo moeten blijven?

“Ze doen leuke, leerzame dingen met de kinderen en daar moeten ze zeer zeker mee doorgaan. De groepen zijn overzichtelijk en niet te groot, ook dat moet zo blijven”

“Leuke activiteiten zoals erop uitgaan (thema verkeer), naar de brandweer, Arriva bus, met warm weer creatief zijn met water etc.”

“Lieve juffen, zij proberen ouders goed te informeren. De juffen zijn erg lief voor de kinderen, ook komen zij gemotiveerd op mij over. Soms zijn de groepen best wel groot, lijkt mij lastig om alle kinderen goed aandacht te geven.”

“Het enthousiasme en betrokkenheid van de pedagogisch medewerkers zijn erg leuk en motiverend voor de kinderen. Het aanbieden van de verschillende thema's zijn erg leuk, met de bijbehorende activiteiten.”

Tevreden.nl

Verbeterpunten

Wat vinden ouders minder goed gaan, en zou verbeterd moeten worden?

Ik vind het jammer dat ze niet meer dagdelen naar de peuter kunnen gezien de wachtlijst en ook financieel is dit niet aantrekkelijk. Terwijl mijn peuter graag vaker naar school zou gaan

Meerdere jaren de zelfde medewerkers op 1 groep en niet elk jaar 1 van de 2 wisselen.

Helemaal niets niet teveel veranderen in het personeel word net zo als in het onderwijs veel te veel veranderd

De buitenruimte zit niet op een heel handige plek als het zomer is (krullevaar), het plein ligt midden in de zon. Ik zou op 1 of andere manier zorgen voor schaduw door bijvoorbeeld een paar platte leibomen te planten zodat je natuurlijke schaduw creëert.

Buiten speel plaats, is weinig tot geen schaduw en de ingang is niet ideaal

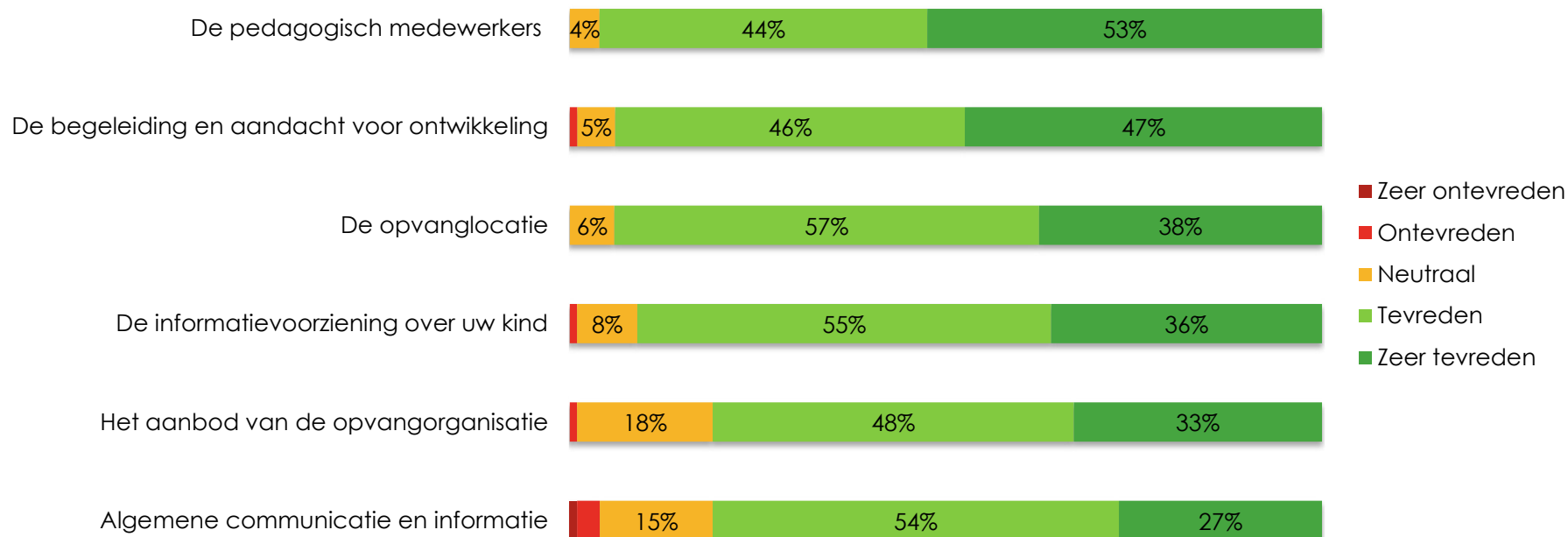


Kerncijfers deelthema's

Tevreden.nl

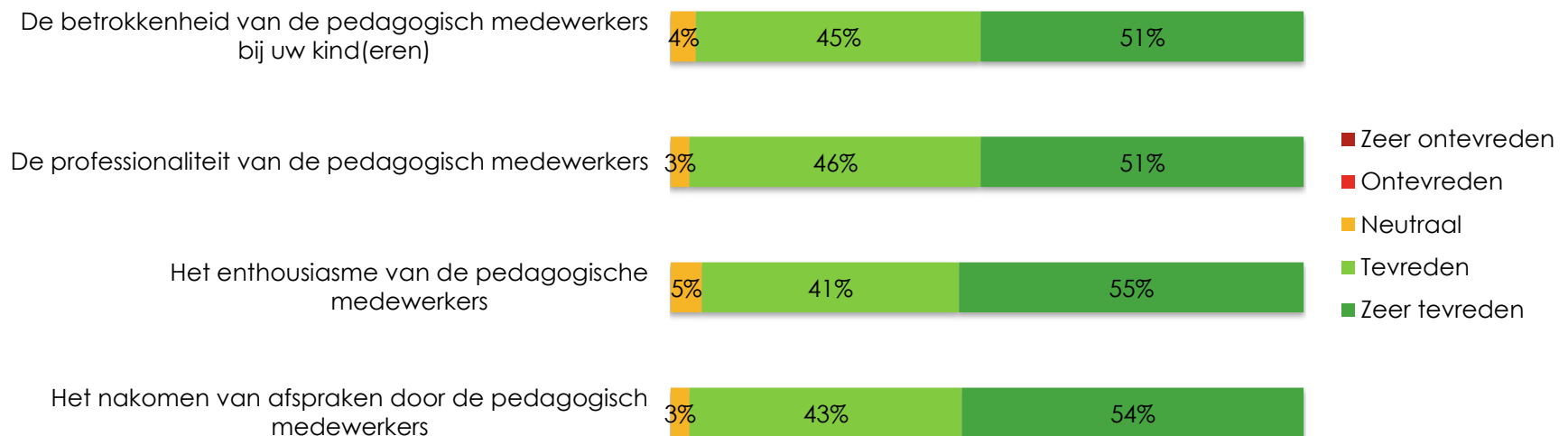
Totaalscore op thema's

- De onderliggende vragen van de verschillende thema's worden verderop in deze rapportage weergegeven. We beginnen met de thema's waar Scala Peuterspeelgroepen het meest trots op mag zijn en eindigen met de thema's waar de meeste verbetering mogelijk is.
- Ouders zijn het meest tevreden met De pedagogisch medewerkers. 97% geeft aan hier (zeer) tevreden over te zijn.
- Een verbeterpunt is Algemene communicatie en informatie, want hier is 4% (zeer) ontevreden.



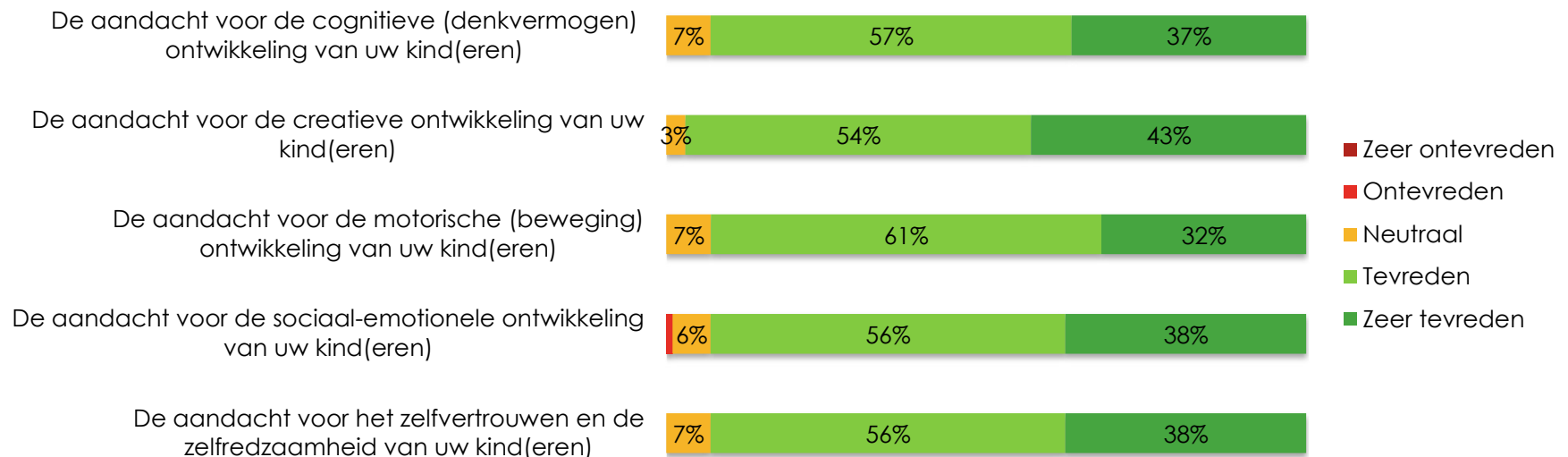
De pedagogisch medewerkers

- Het thema 'De pedagogisch medewerkers' laat de sterke punten van de dienstverlening van Scala Peuterspeelgroepen zien.
- Scala Peuterspeelgroepen wordt overwegend positief beoordeeld op alle aspecten binnen dit thema.



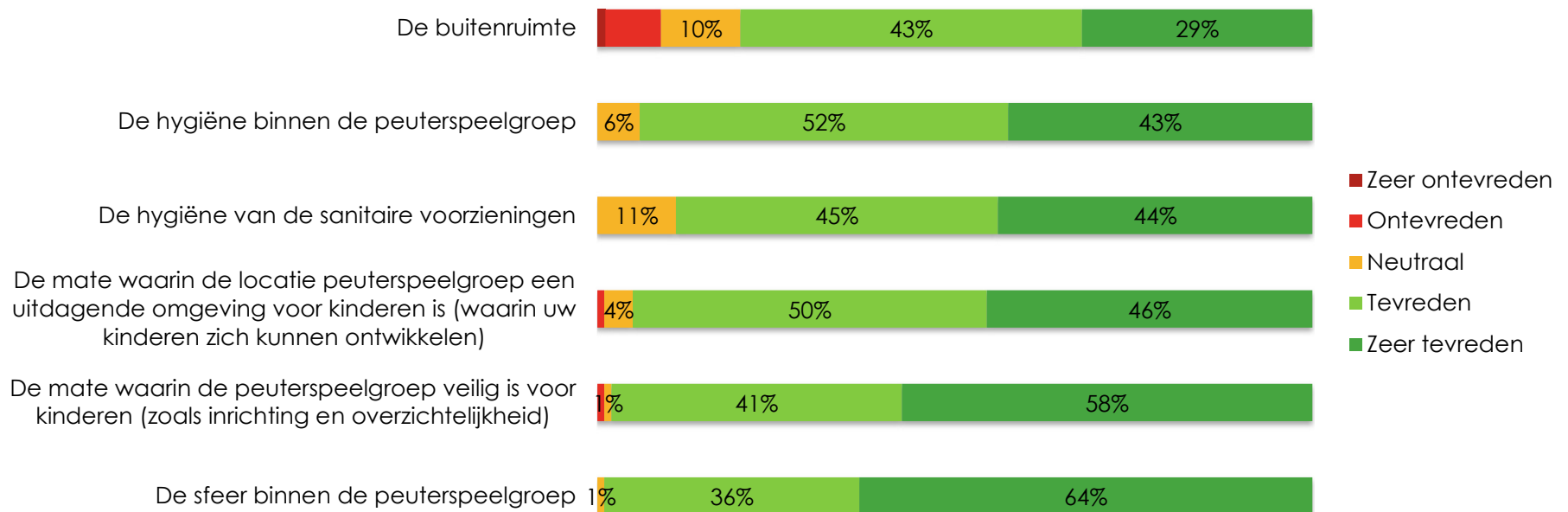
De begeleiding en aandacht voor ontwikkeling

- Ouders zijn overwegend positief over dit thema.
- Tevreden ouders noemen met name 'De aandacht voor de creatieve ontwikkeling van uw kind'.
- Minder dan 1% van de ouders is ontevreden over het aspect 'De aandacht voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van uw kinderen'.



De opvanglocatie

- Ouders zijn zowel positief als minder tevreden over 'De opvanglocatie'.
- Tevreden ouders noemen met name 'De sfeer binnen de peuterspeelgroep'.
- Niet tevreden zijn zij over 'De buitenruimte'.



De informatievoorziening over uw kind

- Ouders zijn het meest positief over 'De mate waarin de locatie bereikbaar is bij vragen'.
- Niet tevreden zijn zij over 'De mate waarin u voldoende op de hoogte bent over de zaken die u over uw kind(eren) wilt weten'.

De informatie die u krijgt tijdens de periodieke gesprekken (bijvoorbeeld oudergesprekken, 10-minutengesprekken, ouderavonden)

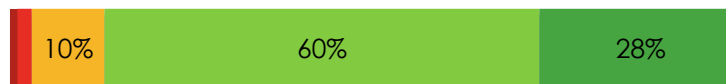


De mate waarin de locatie peuterspeelgroep bereikbaar is als u vragen heeft over uw kind(eren)



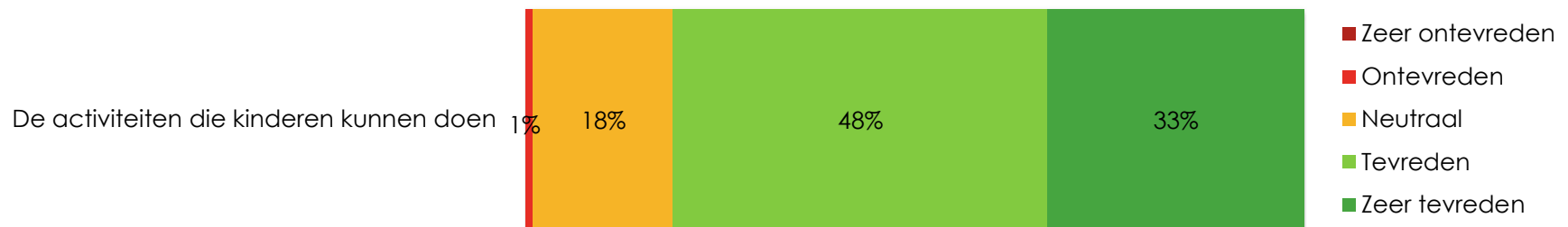
■ Zeer ontevreden
■ Ontevreden
■ Neutraal
■ Tevreden
■ Zeer tevreden

De mate waarin u voldoende op de hoogte bent over de zaken die u over uw kind(eren) wilt weten



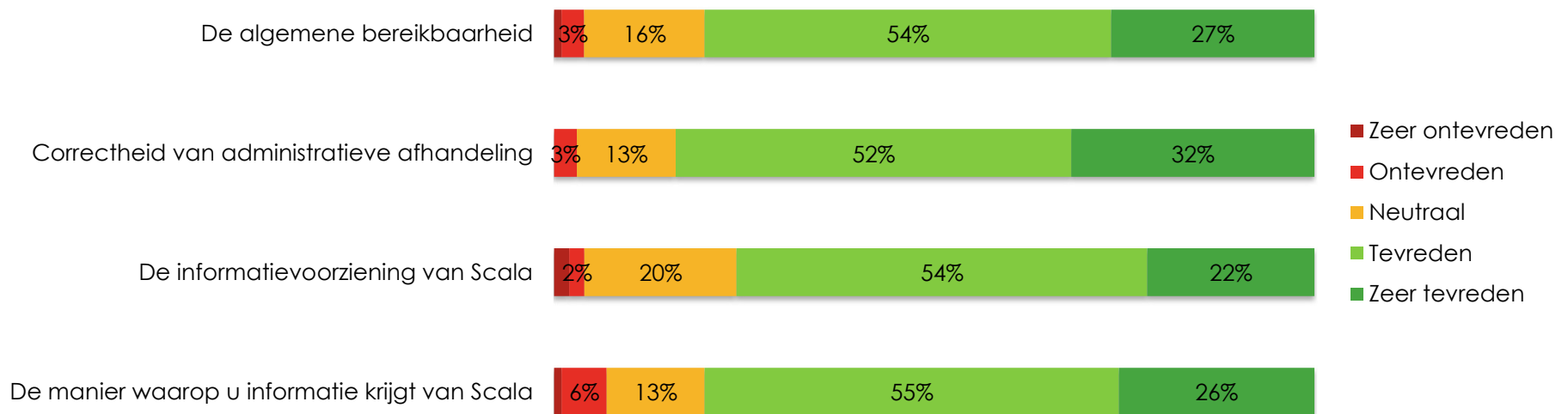
Het aanbod van de organisatie

- Ouders zijn positief over 'De activiteiten die kinderen kunnen doen'.



De algemene communicatie en informatie

- Het thema 'De algemene communicatie en informatie' wordt het minst goed beoordeeld.
- Ouders noemen met name 'De manier waarop u informatie krijgt' en 'De informatievoorziening' als punten die Scala Peuterspeelgroepen kan verbeteren.





Onderzoeksverantwoording

Tevreden.nl

Onderzoeksverantwoording

Doel	Meten van de ervaring die ouders hebben met de dienstverlening van Scala Peuterspeelgroepen
Methode	Online onderzoek, middels het meetinstrument 'Periodieke Evaluatie peuterspeelgroep Scala '18'
Periode	De reacties op de vragenlijst zijn geregistreerd in de periode 13 juni 2018 t/m 29 juni 2018
Doelgroep	De doelgroep bestaat uit ouders met kinderen die gebruik maken van de dienstverlening van Scala Peuterspeelgroepen.
Netto respons	Het aantal respondenten, N=129
Responspercentage	45,1%