# Scala Oosterwolde

Er is altijd een heldere en duidelijke communicatie van de leiding naar de ouders toe. Als je problemen ervaart  wat betreft je kind, wordt er tijd voor je vrij gemaakt. Ons kindje vindt het erg fijn om naar de peuterspeelgroep te gaan.

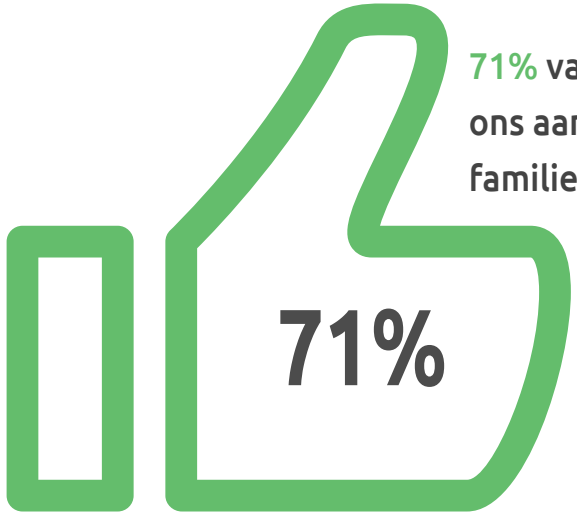
- Een tevreden ouder -

## Klantonderzoek
## Resultaten 2019

# Managementsamenvatting

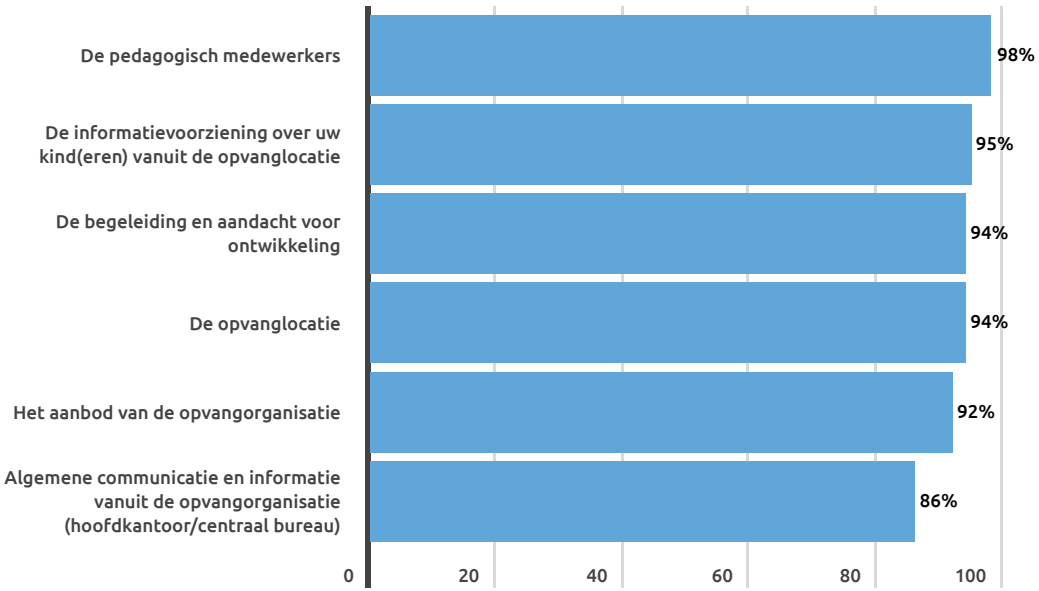
## Rapportcijfer

## NPS




71% van de ouders raadt ons aan bij vrienden en familie!

## %(zeer) tevreden per thema



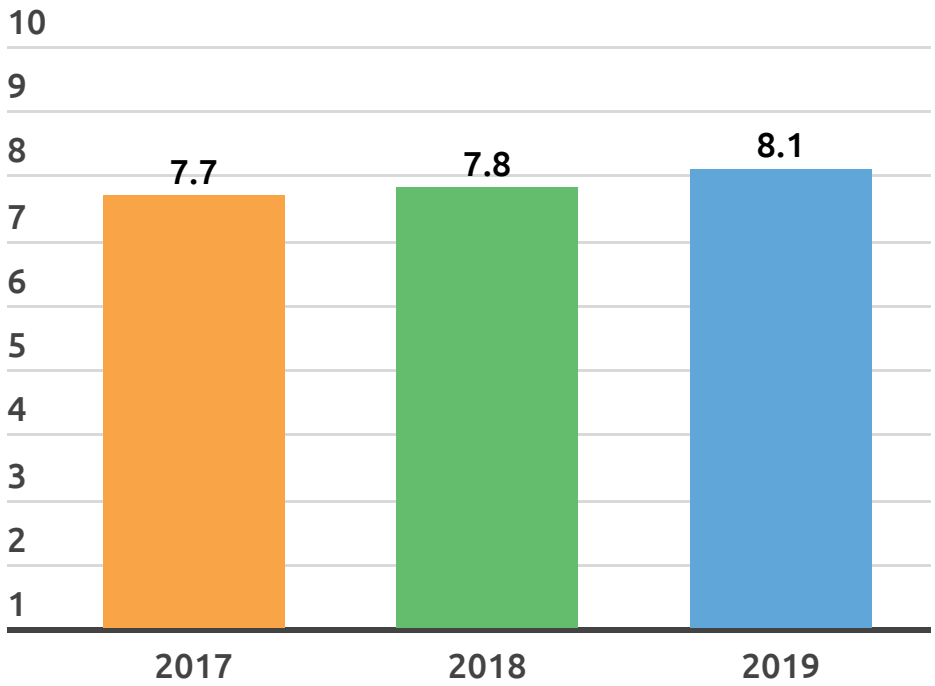

## Woordwolk

# Managementsamenvatting

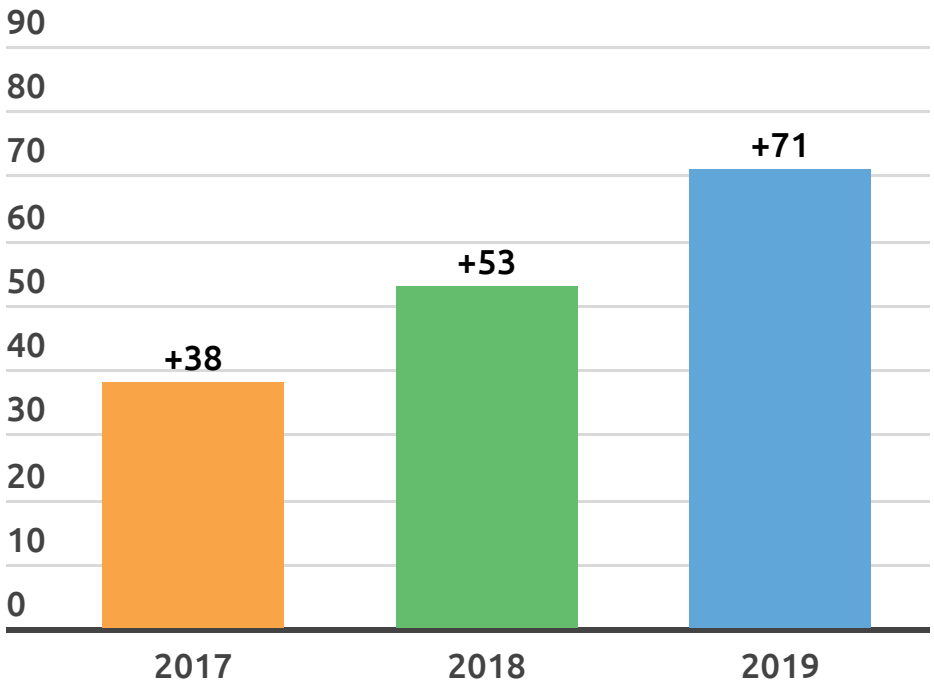
-Scala Peuterspeelgroepen scoort ook in 2019 beter dan het voorgaande jaar. Deze lijn is al vanaf 2017 zichtbaar, toen een rapportcijfer van 7,7 en NPS van +38 werd behaald. In 2018 steeg het rapportcijfer naar een 7,8 en de NPS naar +53 en in 2019 is het rapportcijfer voor het eerst boven de 8 gekomen met een 8,1 en de NPS op +71.

-Net als voorgaande jaren worden de pedagogisch medewerkers heel goed beoordeeld. Maar liefst 98% van de ouders is (zeer) tevreden over hen. Het thema waarop Scala peuterspeelgroepen zich nog meest op kan verbeteren is de algemene communicatie en informatie.

Rapportcijfer over de afgelopen drie jaar

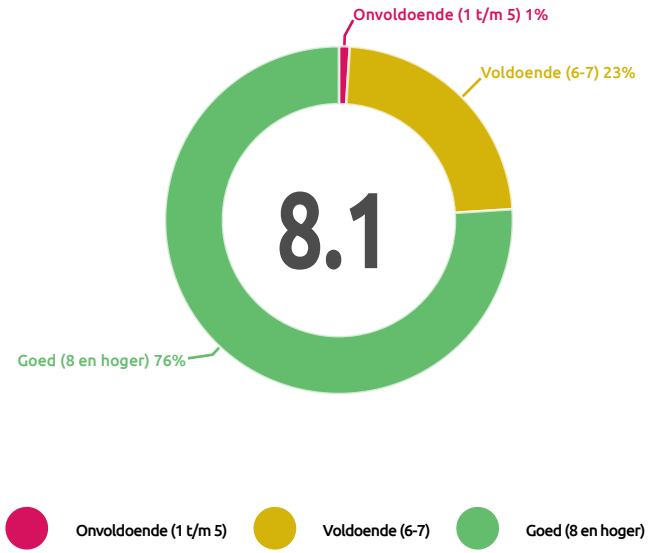



NPS over de afgelopen drie jaar

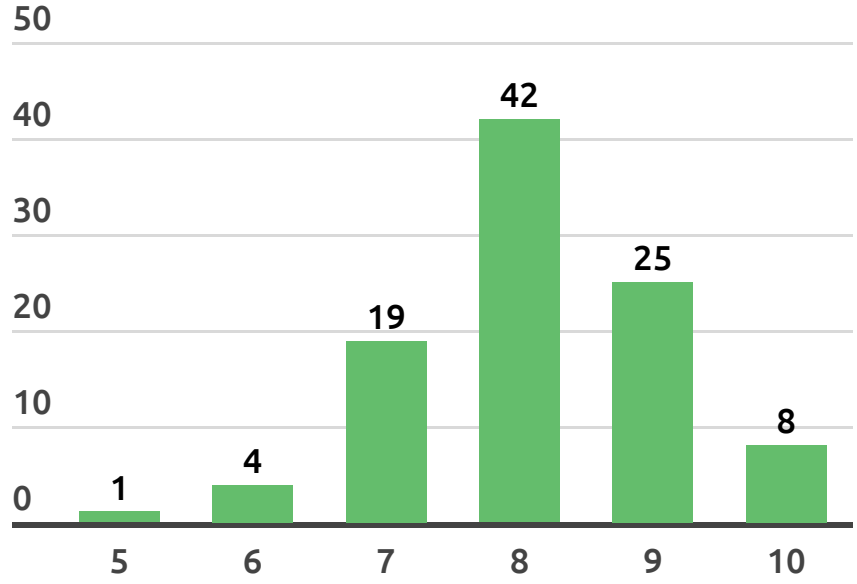


# KPI - Rapportcijfer

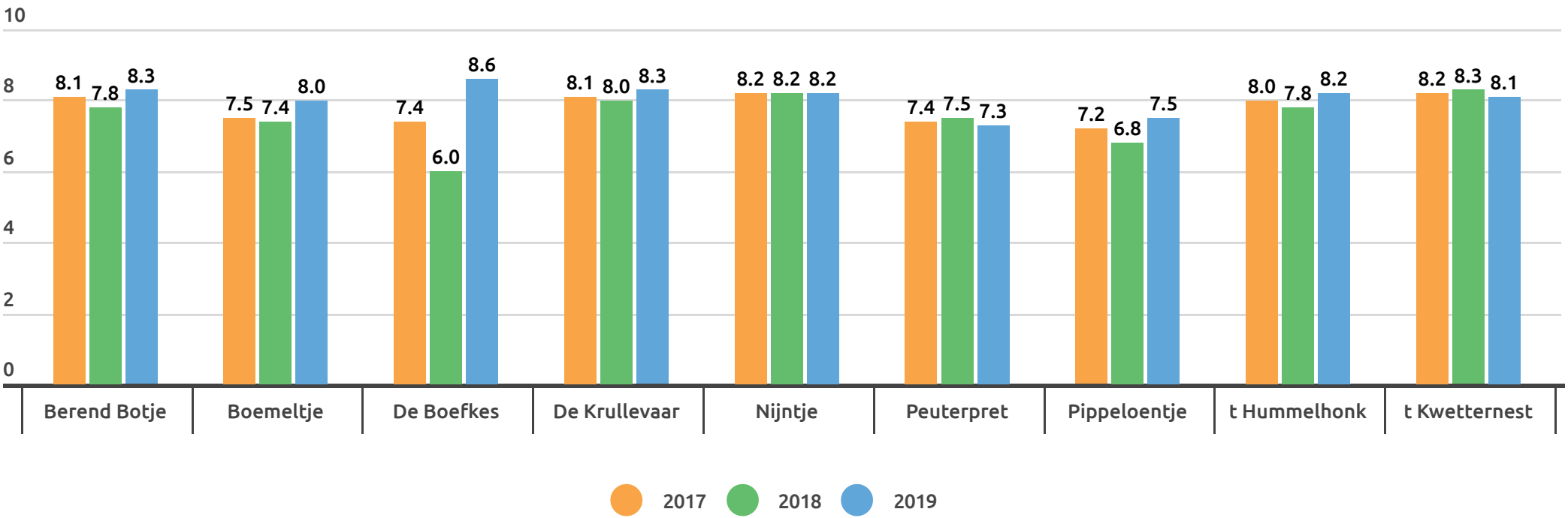
## Rapportcijfer totaal (exacte verdeling per categorie)




## Spreiding rapportcijfer

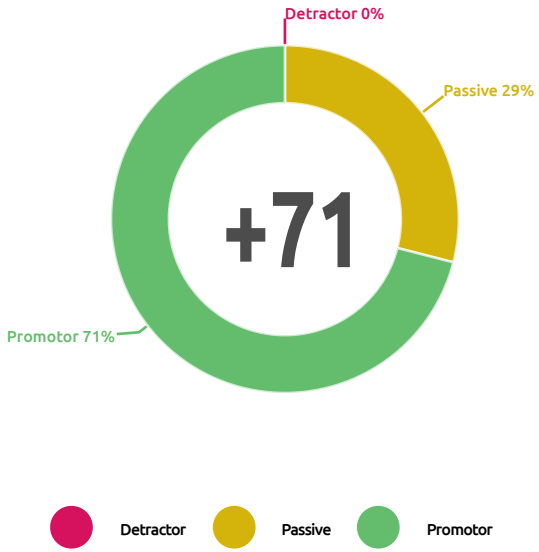



## Rapportcijfer per vestiging (benchmark met 2017 en 2018)

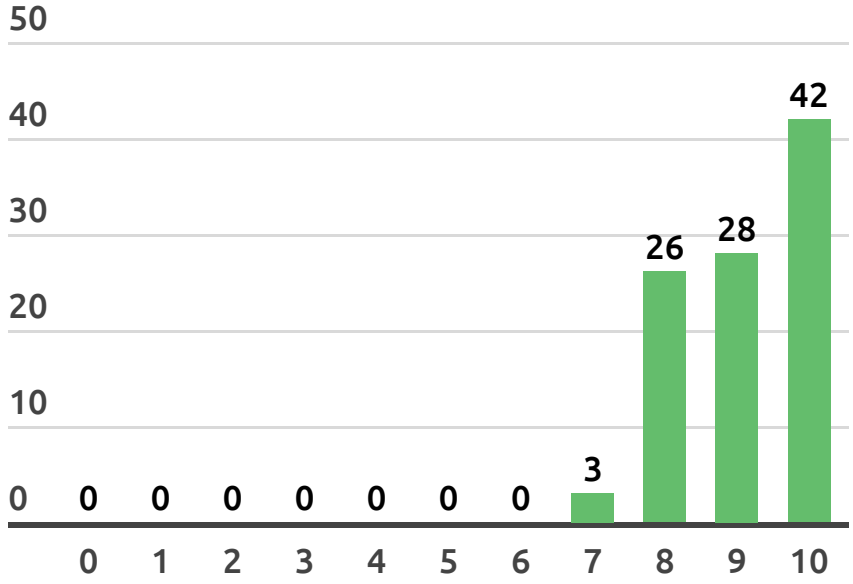


# KPI - NPS

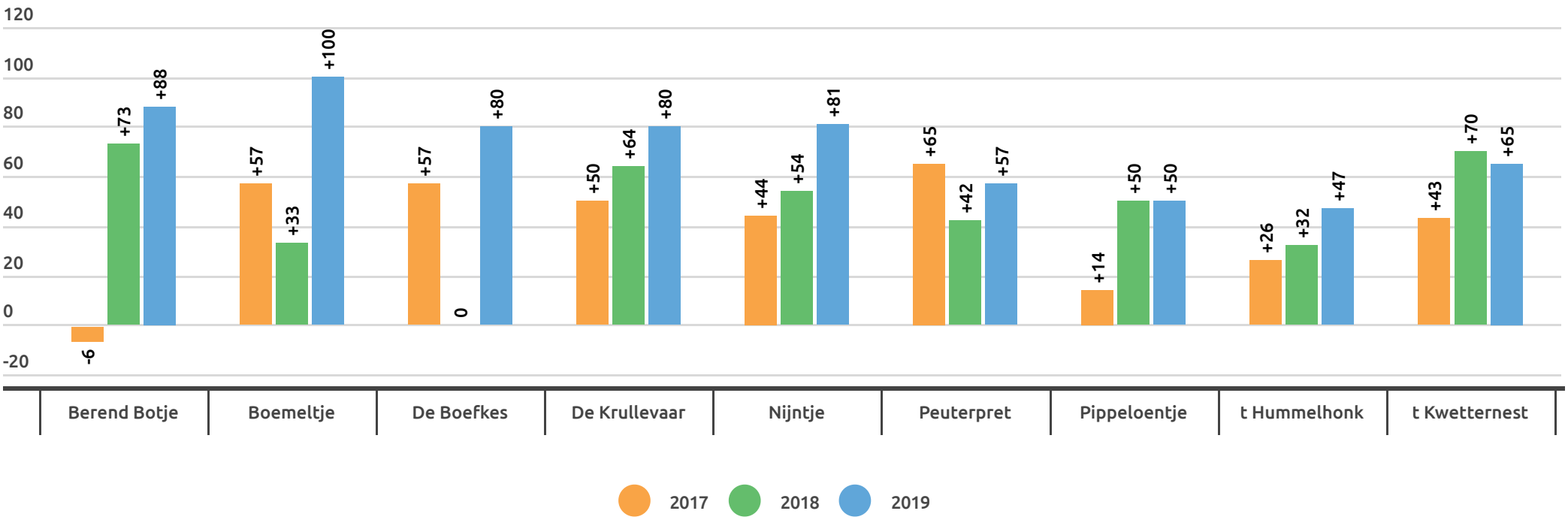
## NPS totaal (exacte verdeling per categorie)




## Spreiding NPS waardering




## Rapportcijfer per vestiging (benchmark met 2017 en 2018)



# KPI - Reviews

**10**

Fijn. leuke gemoedelijke sfeer. mijn zoontje heeft het erg naar zijn zin.

Gisteravond verdiepende informatie gekregen voor toekomst! wij zijn positief over de nieuwe ontwikkeling!

**9**

Mijn ervaring is goed, zoontje heeft het over niets anders dan: ikke spelen op school.

**5**

Wel goed op zich zelf maar op sommige dagen zijn de groepen best groot.

**7**

De peuterspeelzaal is een fijne plek voor de kinderen. De leidsters zijn er open en gaan plezierig met de kinderen om.

**6**

Redelijk goed, er wordt minder informatie gegeven dan voorheen dat vind ik jammer ook heb ik het idee dat er meer afstand is tussen de juffen en ouders.

**10**

Onze ervaring is goed. De leidsters hebben duidelijk oog voor elk afzonderlijk kind.

# Sterke punten

"Tijd nemen voor de kinderen met afscheid nemen."

"De kinderen vermaken zich prima. Voelen zich erg op hun gemak. Dikke prima bij de krullevaar"

"Het enthousiasme van de medewerkers en het laten thuis voelen van het kind. Ze geven mij het gevoel dat ik met een gerust hart mijn kind achterlaat en naar huis kan gaan."

"De wisseling in onderwerpen die worden behandeld en die activiteiten die worden gedaan. "

"Het betrekken van de ouders bij de dagen dat hun kind naar school gaat. Tijdens de lunch komen er foto's op de app-groep binnen, leuk om dit aan tafel te bespreken met je kind. Iets wat ze vooral moeten blijven voortzetten!"

"De leidsters kijken goed naar het kind. Hebben aandacht voor iedereen. Wordt echt gekeken naar het individu."

# Verbeterpunten

"Vaker buiten spelen ook als het niet zulk mooi weer is."

"De buitenspeelplaats is nu vol in de zon op het zuiden. Meer groen en schaduwplekken zou een hele verbetering zijn."

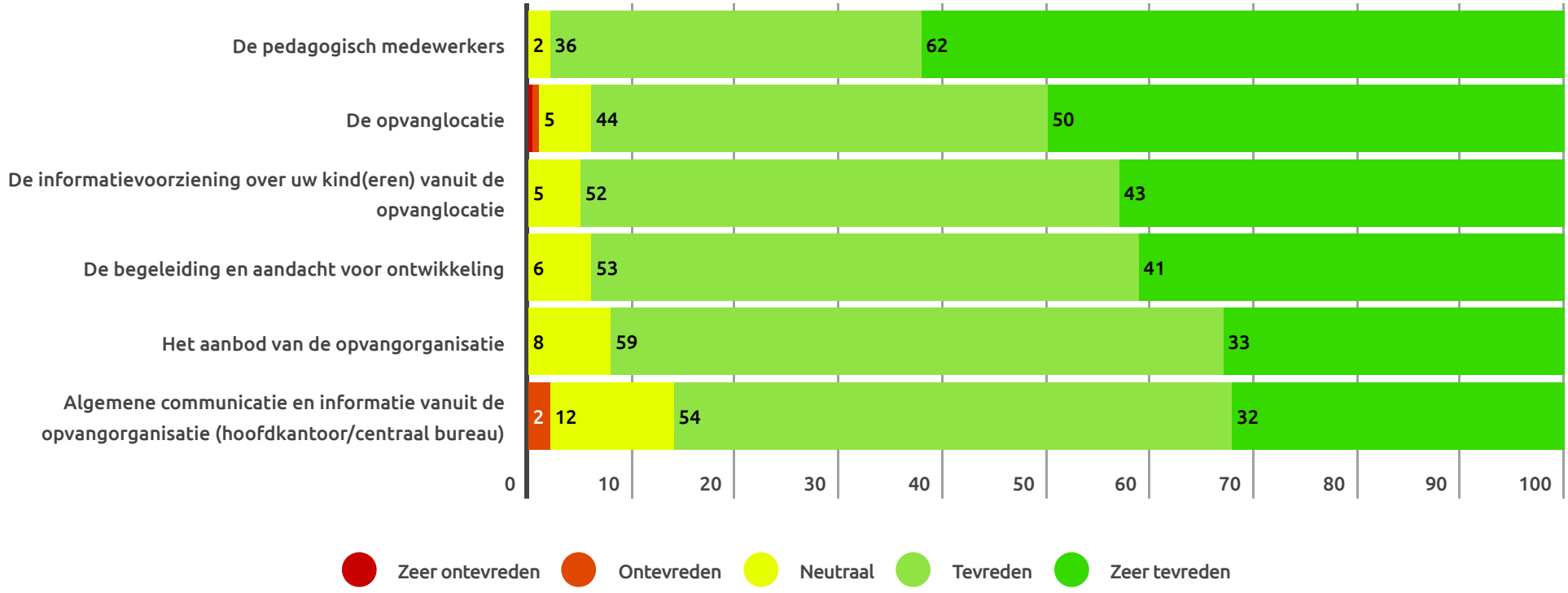
"Graag zou ik een inventarisatie zien voor het verplaatsen van 1 dagdeel naar de vrijdagochtend. Dan is er nog steeds 4 dagdelen, maar bijvoorbeeld de vrijdag in plaats van de woensdag of donderdag. Vanuit het dorp heb ik wel al een aantal ouders gehoord die wel graag hun peuter op de vrijdag zouden willen plaatsen. Voor een paar jaar terug was er ook peuter op ma, di, woe en vrij."

"Soms zou ik wel wat meer informatie willen over wat er die dag gedaan is. Mijn dochtertje zingt wel eens kort maar dan herkennen we bijv het liedje niet. Of hoe haar daginvulling is geweest."

"Vaker naar het bejaardenhuis. Dat doen jullie op maandagmiddag? Ik denk dat dat voor meer groepen heel erg leuk zou zijn."

# Totaalscores thema's

Thema's (exacte verdeling per thema in percentages)



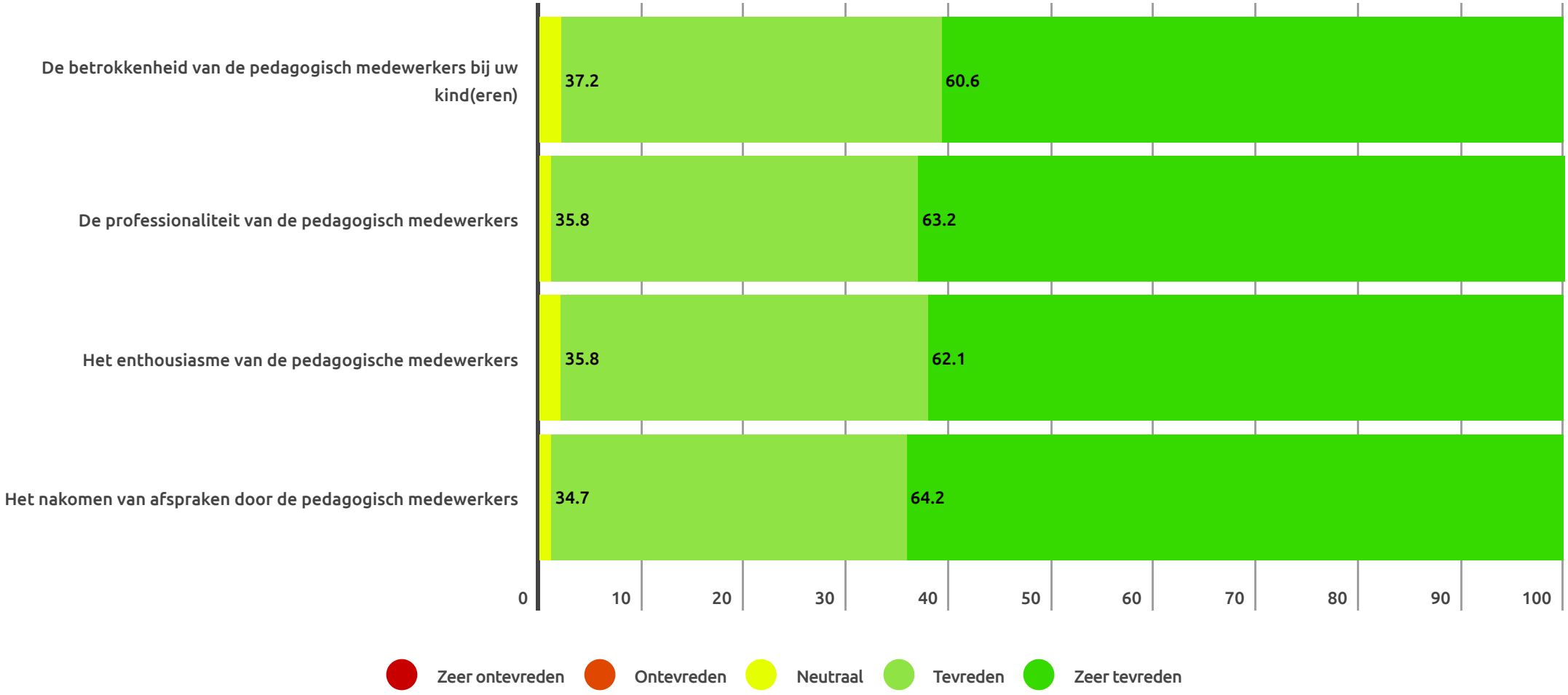

-De bovenstaande thema's zijn schematisch geordend op het hoogste percentage (van boven naar beneden) (zeer) tevreden ouders. In de volgende pagina's zal ingezoomd worden op de onderliggende vragen binnen de thema's en hierbij wordt begonnen met het thema dat het beste scoort.

-'De pedagogisch medewerkers' is net als in vorige onderzoeken het thema waarop Scala Peuterspeelgroepen de hoogste waardering scoort. 62% van de ouders is zeer tevreden over dit thema en 36% is tevreden.

-Het thema 'Algemene communicatie en informatie vanuit de opvangorganisatie' wordt het minst positief beoordeeld. Hoewel er toch ook 32% zeer tevreden en 54% tevreden is waar te nemen, scoort Scala Peutergroepen op dit thema ook 12% neutraal en 2% ontevreden. Dit is dus het thema waarop het meeste te verbeteren lijkt te zijn.

# De pedagogisch medewerkers

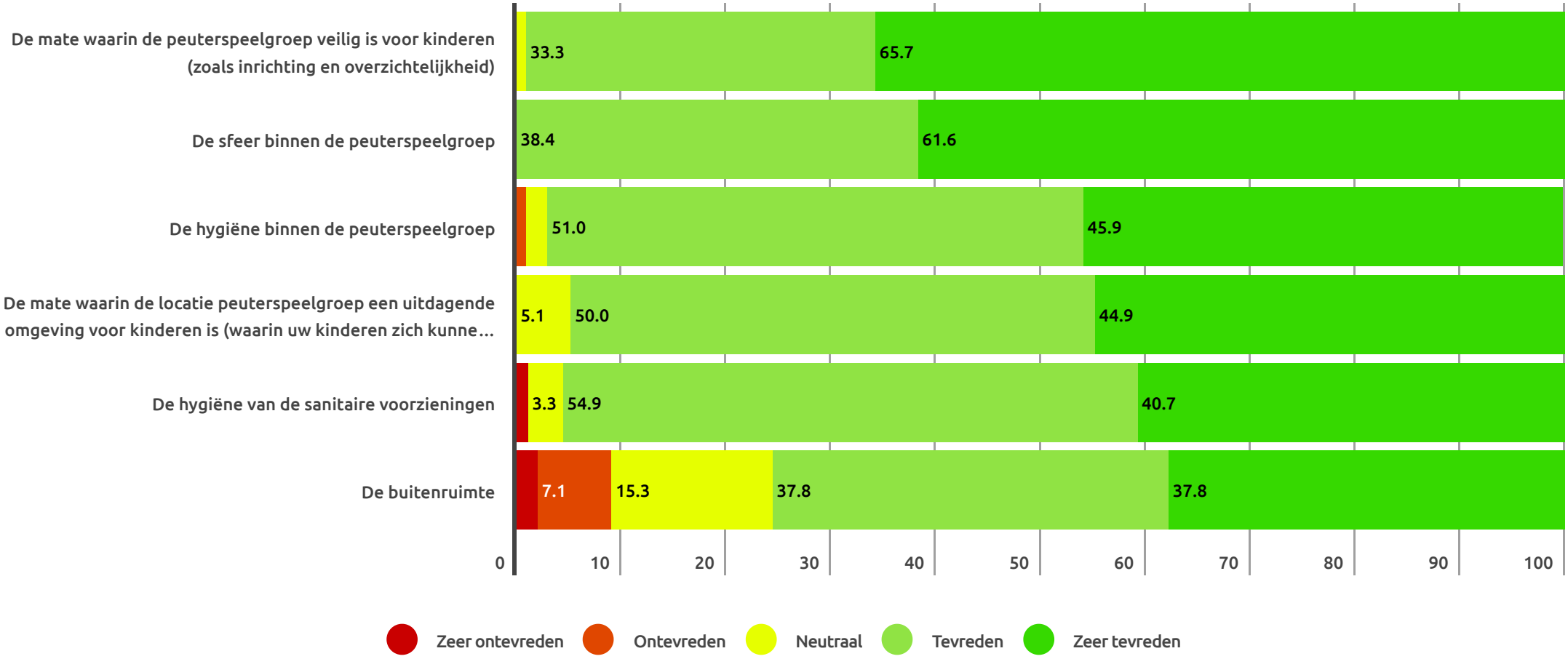
Thema's (exacte verdeling per thema in percentages)




-Het thema 'De pedagogische medewerkers' wordt wederom het allerbeste beoordeeld door de ouders van kinderen die opvang genieten bij Scala Peuterspeelgroepen.
- In de open antwoorden is veelal het woord 'enthousiast' terug te lezen. Veel ouders vinden de pedagogisch medewerkers enthousiast, al wordt er door een enkeling wel aan toegevoegd dat dit per medewerker verschilt.

# De opvanglocatie

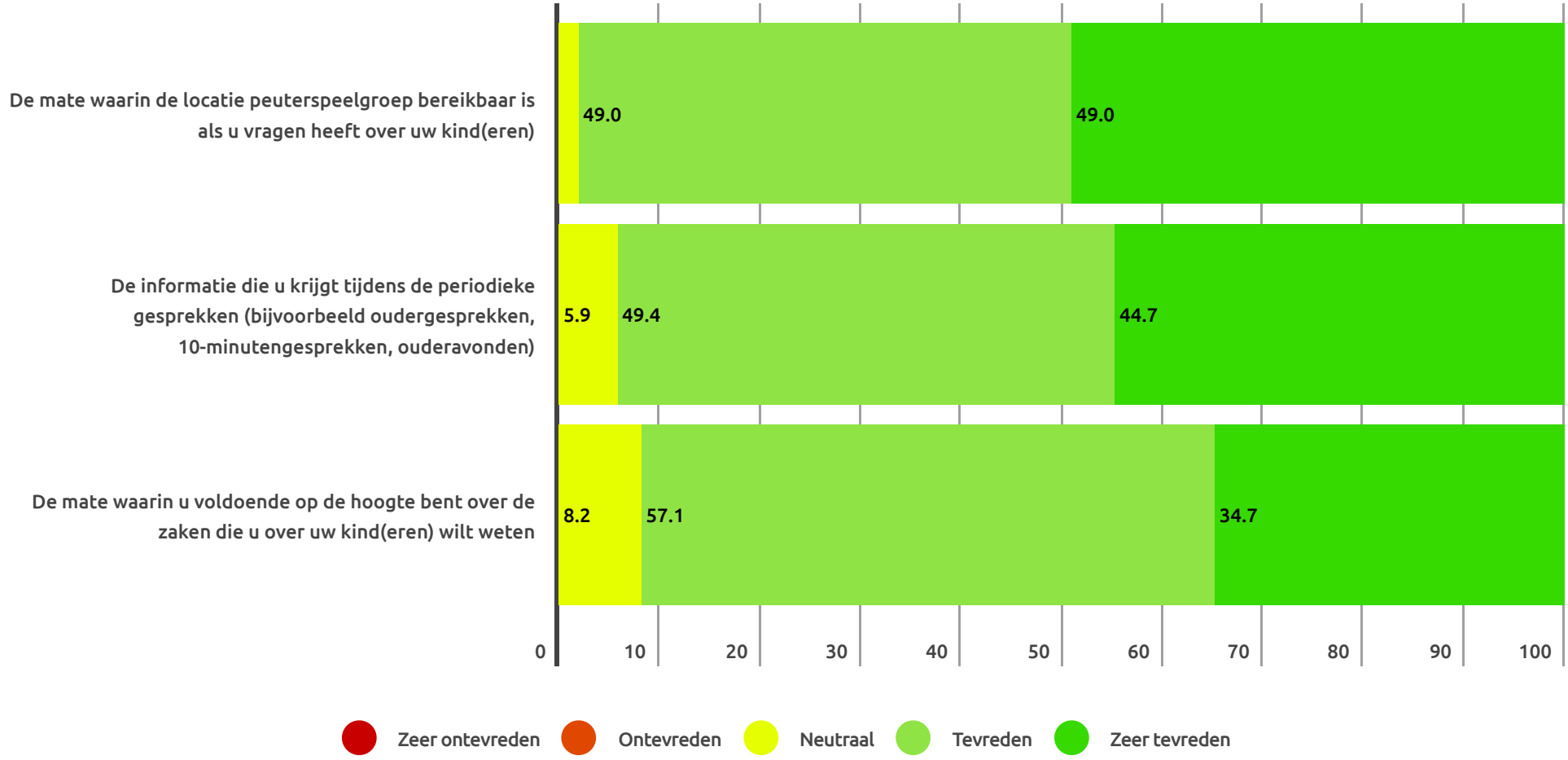
## Thema's (exacte verdeling per thema in percentages)




-Ten opzichte van het het onderzoek in 2018 is het thema opvanglocatie in 2019 naar voren opgeschoven als het gaat om de tevredenheid van ouders.
-Ten opzichte van het onderzoek uit 2018, valt op dat de mate waarin de peuterspeelgroep veilig is, een enorme ontwikkeling heeft doorgemaakt. Wel is men nagenoeg nog net zo kritisch over de buitenruimtes.

# De informatie over uw kind

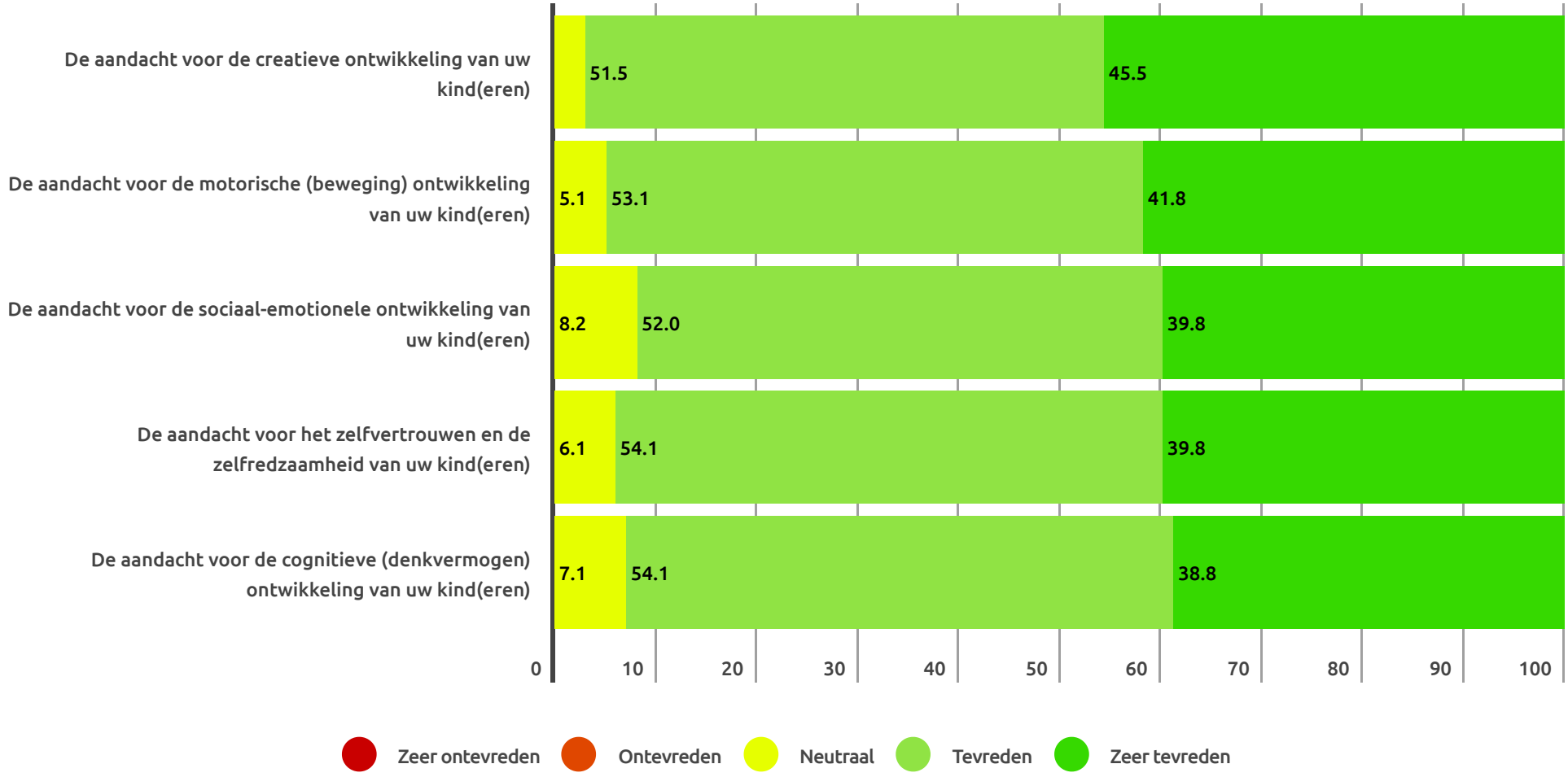
Thema's (exacte verdeling per thema in percentages)




-Het thema 'De informatie(-voorziening) over uw kind' laat ongeveer dezelfde resultaten zien als een jaar eerder. De bereikbaarheid kan hierbij net als in 2018 rekenen op het hoogste percentage (zeer) tevredenheid.
-Verder is opvallend dat er in 2018 nog sprake was van enige ontevredenheid binnen dit thema. In 2019 is er niet één ouder ontevreden gebleken over de informatievoorziening over het kind. Wel is het raadzaam om de open toelichtingen te analyseren!

# De aandacht voor ontwikkeling

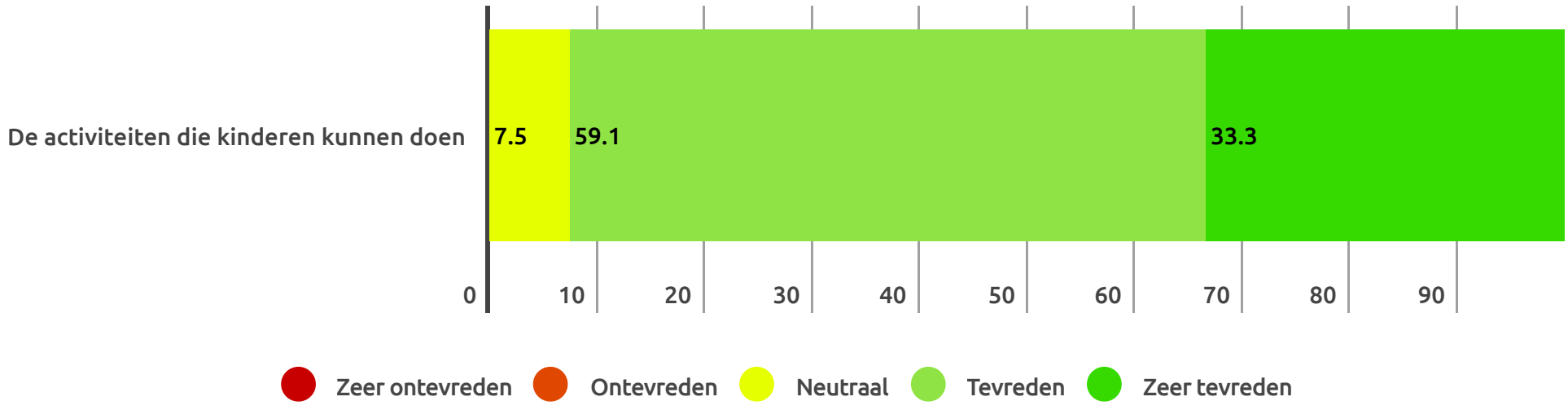
Thema's (exacte verdeling per thema in percentages)




-Het thema 'De aandacht voor ontwikkeling' laat ongeveer dezelfde resultaten zien als een jaar eerder. De aandacht voor de creatieve ontwikkelingkan  hierbij net als in 2018 rekenen op het hoogste percentage (zeer) tevredenheid.
-Verder is opvallend dat er in 2018 nog sprake was van enige ontevredenheid binnen dit thema. In 2019 is er niet één ouder ontevreden gebleken over de aandacht voor ontwikkeling. Wel is het raadzaam om de open toelichtingen te analyseren!

# Het aanbod van de organisatie

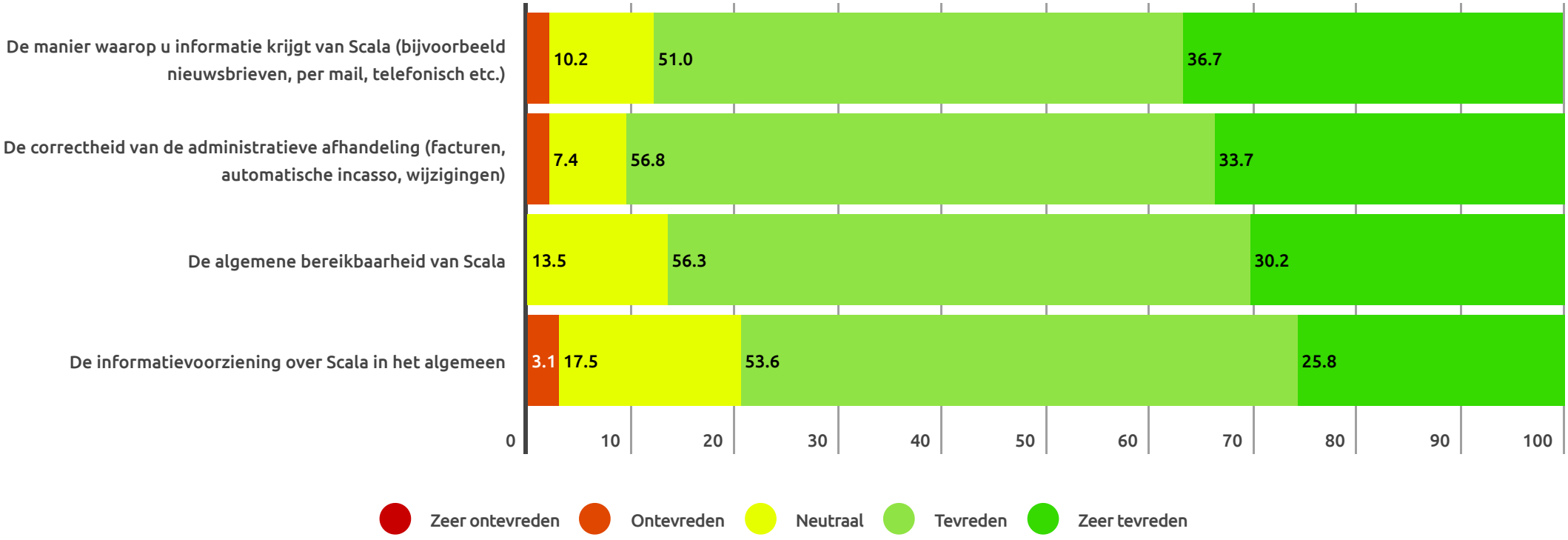
Thema's (exacte verdeling per thema in percentages)




-Het thema 'Het aanbod van de organisatie' laat ongeveer dezelfde resultaten zien als een jaar eerder.
-Verder is opvallend dat er in 2018 nog sprake was van enige ontevredenheid binnen dit thema. In 2019 is er niet één ouder ontevreden gebleken over het aanbod van de organisatie. Wel is het raadzaam om de open toelichtingen te analyseren!

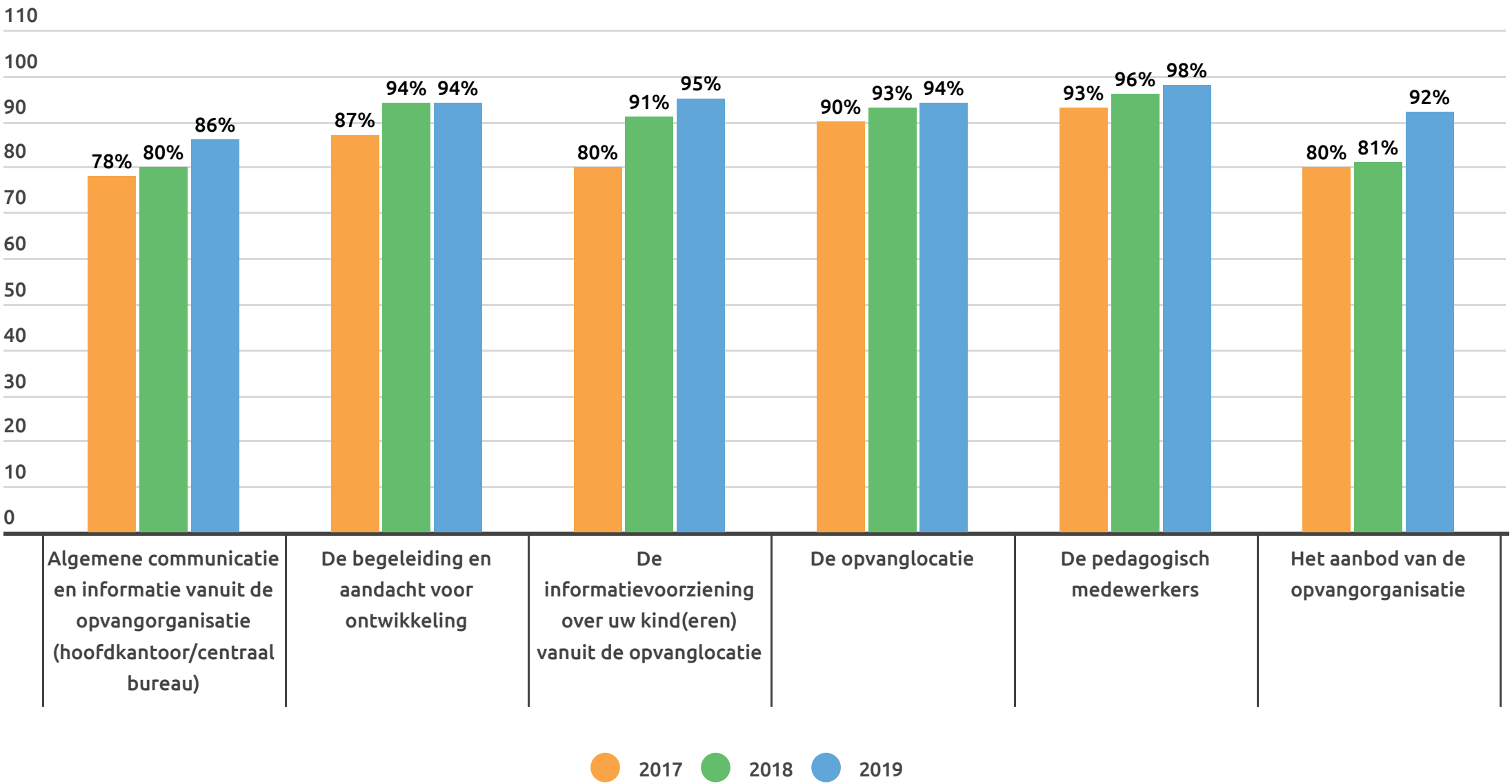
# Communicatie en informatie

Thema's (exacte verdeling per thema in percentages)

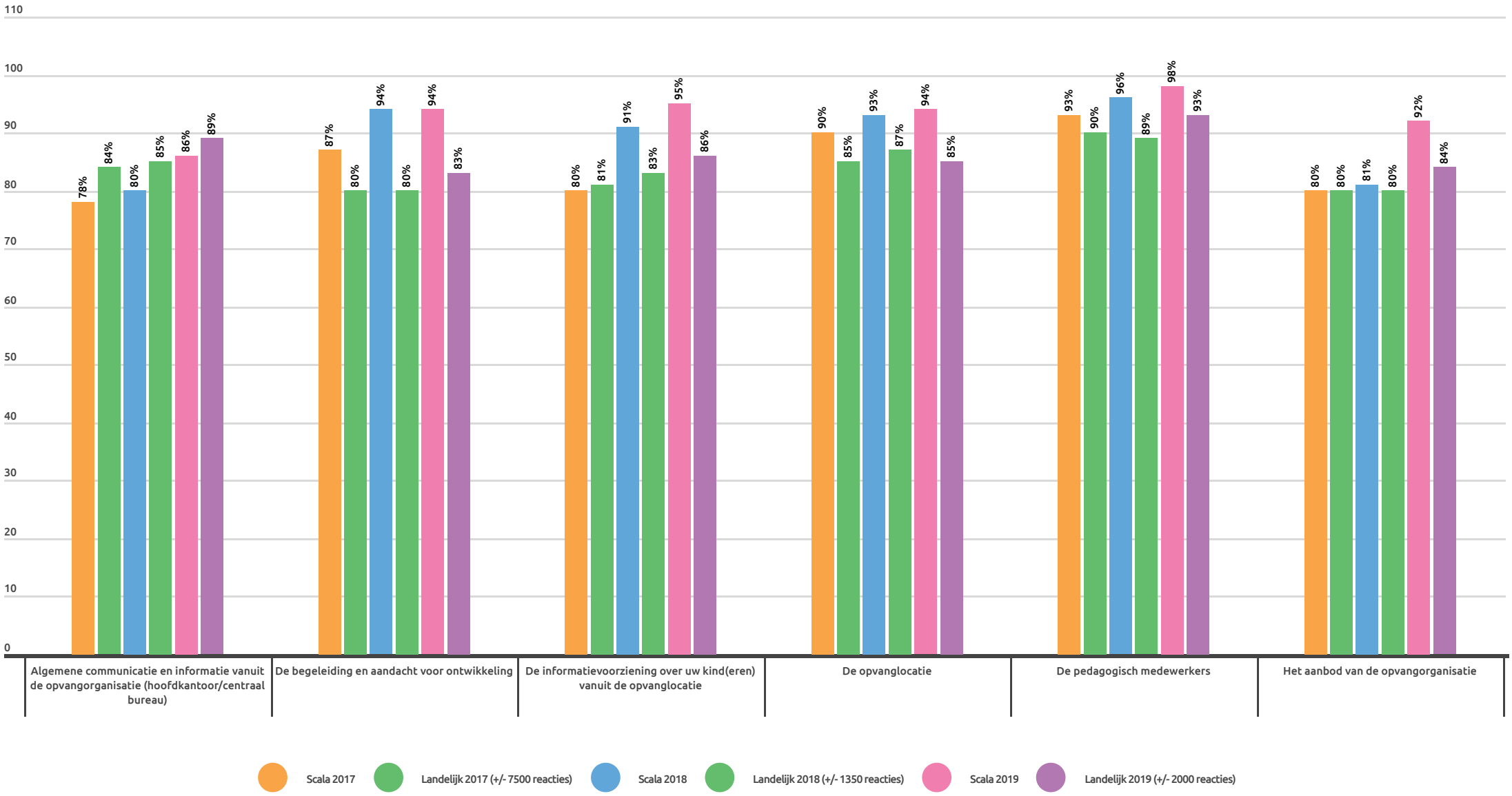



-Het thema waarop Scala Peuterspeelgroepen het meeste kan verbeteren is 'De algemene communicatie en informatie'. Hier is door de ouders het minst vaak (zeer) tevreden ingevuld.
-Hoewel dit thema ook in 2017 en 2018 het laagst scoorde van alle thema's scoort Scala Peuterspeelgroepen weer een stuk beter dan voorgaande jaren. De verbetering is dus al ingezet.

# Thema's - Interne benchmark



# Thema's - Externe benchmark



# Onderzoeksverantwoording

Meten van de tevredenheid onder de ouders/verzorgers van kinderen die worden opgevangen bij Scala Peuterspeelgroepen

Online onderzoek 'Periodieke evaluatie peuterspeelgroep 2019'

Het onderzoek is uitgevoerd en alle data is verzameld in de maand juni van 2019

In totaal zijn 265 ouders/verzorgers uitgenodigd voor het onderzoek. Hierbij is niemand uitgesloten. Het betreft dus een populatieonderzoek

99 ouders/verzorgers hebben op de oproep gereageerd en het onderzoek volledig ingevuld.

%

Dit betekent een netto responspercentage van 37,4%. Hiermee is het onderzoek voldoende betrouwbaar.

Namens Tevreden.nl heb ik met veel plezier aan dit rapport mogen werken.

Edwin van Mil
Operationeel klantadviseur