

Evaluatie peuterspeelzaalgroep Scala.

Juli 2021



Managementsamenvatting 4

Wat gaat goed en wat kan beter? 5

Toelichting 2017 - 2021 6

Resultaten

- KPI | Rapportcijfer 8
- KPI | Rapportcijfer per locatie 9
- KPI | NPS 10
- KPI | NPS per locatie 11
- Review 12
- Sterke punten 13
- Verbeterpunten 14

Kerncijfers thema's

- Totaalscore 16
- De pedagogisch werknemer 17
- De opvanglocatie 18
- Begeleiding en aandacht 19
- Informatievoorziening 20
- Aanbod van de opvanglocatie 21
- Algemene communicatie 22

Additionele vragen 23

Onderzoeksverantwoording 27

A photograph of a business meeting. Two people are seated at a table, looking at several documents. One person is pointing at a document with a pen. The documents contain various charts, including bar graphs, pie charts, and infographics. The text 'Managementsumenvatting.' is overlaid in the center of the image. The background is slightly blurred, showing a person in a striped shirt.

Managementsumenvatting.

Management samenvatting



Rapportcijfer



79%
Geeft een 8 of hoger

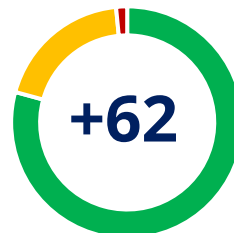


19%
Geeft een 6 of 7



2%
Geeft een 5 of lager

NPS



65%
Promotors van Scala

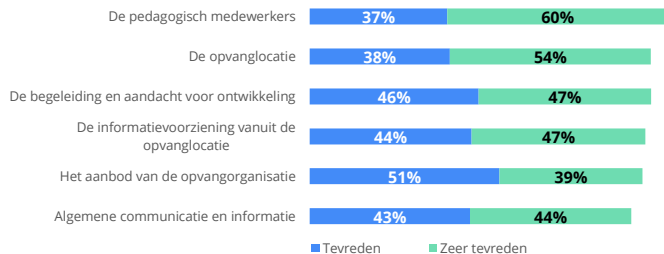


32%
Tevreden met Scala



3%
Kritisch over Scala

Thema scores



aandacht activiteiten begeleiding betrokken communicatie
contact dingen dochter echt ervaring fijn
fijne foto's gaan goed hoogte jammer juf juffen
kind leidsters leuk leuke lieve
medewerkers nemen ontwikkeling ouders peuter peuters
peuterspeelgroep peuterspeelzaal plek
plezier positief prettig prima school sfeer spelen super
tevreden thema's thuis vriendelijk warme we zeer zin zoon

Wat gaat goed en wat kan beter?



Wat gaat goed?

De medewerkers van Scala worden zeer goed beoordeeld door de ouders. De medewerkers zijn het best scorende thema en worden veelvuldig positief benoemd in de open vragen.

Ook de opvanglocatie wordt zeer goed beoordeeld, zo zijn de sfeer binnen de peuterspeelzaal en de veiligheid punten waarop de ouders Scala zeer positief beoordelen.



Wat kan beter?

Over het algemeen wordt Scala zeer positief beoordeeld. Als er al kritische geluiden zijn dan komen die vanuit de locaties Berend Botje, Boemeltje & Pippeloentje.

In de open vragen en in het thema de opvanglocatie zien we de buitenruimte als punt van aandacht naar voren komen. Daarnaast daalt de NPS ten opzichte van 2019, de score blijft wel positief maar is een punt van aandacht voor de toekomst.



Conclusie

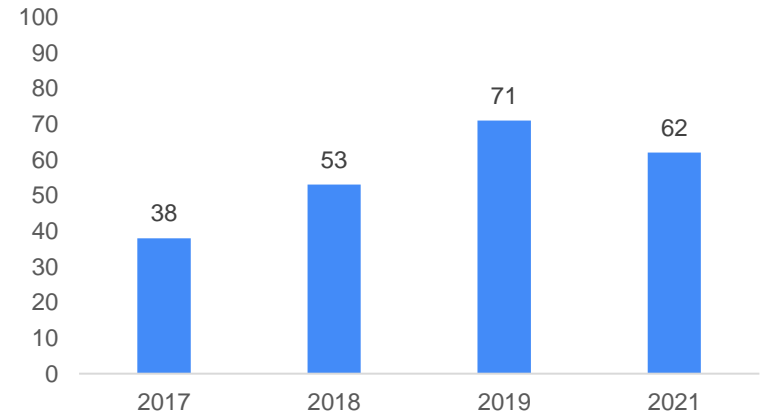
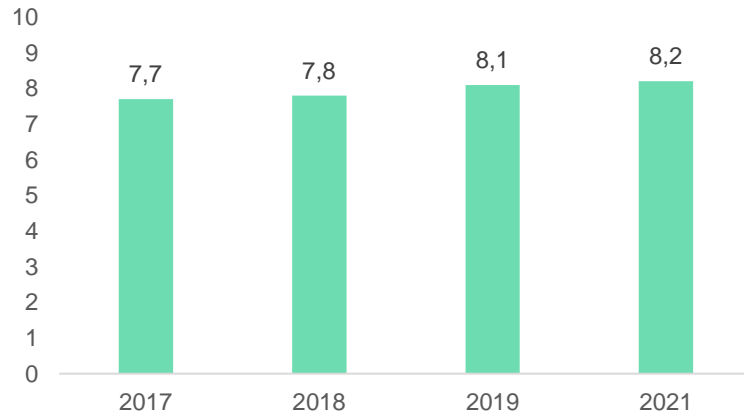
Scala wordt uitermate positief beoordeeld door de ouders. De medewerkers worden veelvuldig genoemd en halen de hoogste score binnen de thema's.

Het rapportcijfer zet de groei ten opzichte van eerdere jaren door. Lagere scores op het rapportcijfer, NPS of de verschillende thema's komen voornamelijk vanuit de combinatie Berend Botje, Boemeltje & Pippeloentje.

Toelichting 2017 - 2021



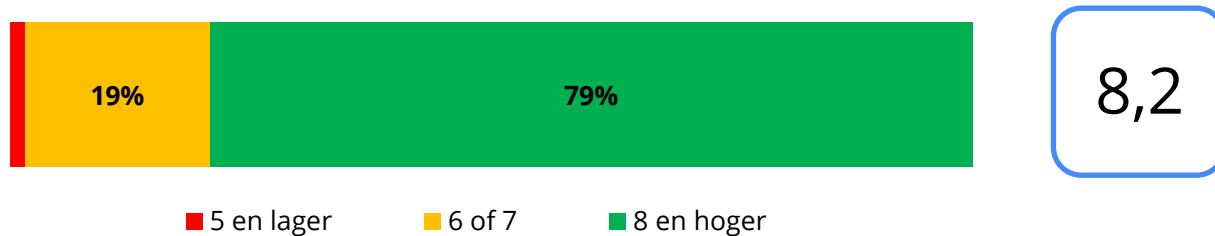
- Het rapportcijfer zet de stijging door, waarbij de NPS een daling laat zien ten opzichte van 2019
- Het rapportcijfers stijgt van een **7,7** in 2017, **7,8** in 2018 en **8,1** in 2019 naar een **8,2**
- De NPS score daalt ten opzichte van **+71** in 2019 naar **+62** in 2021



Resultaten.



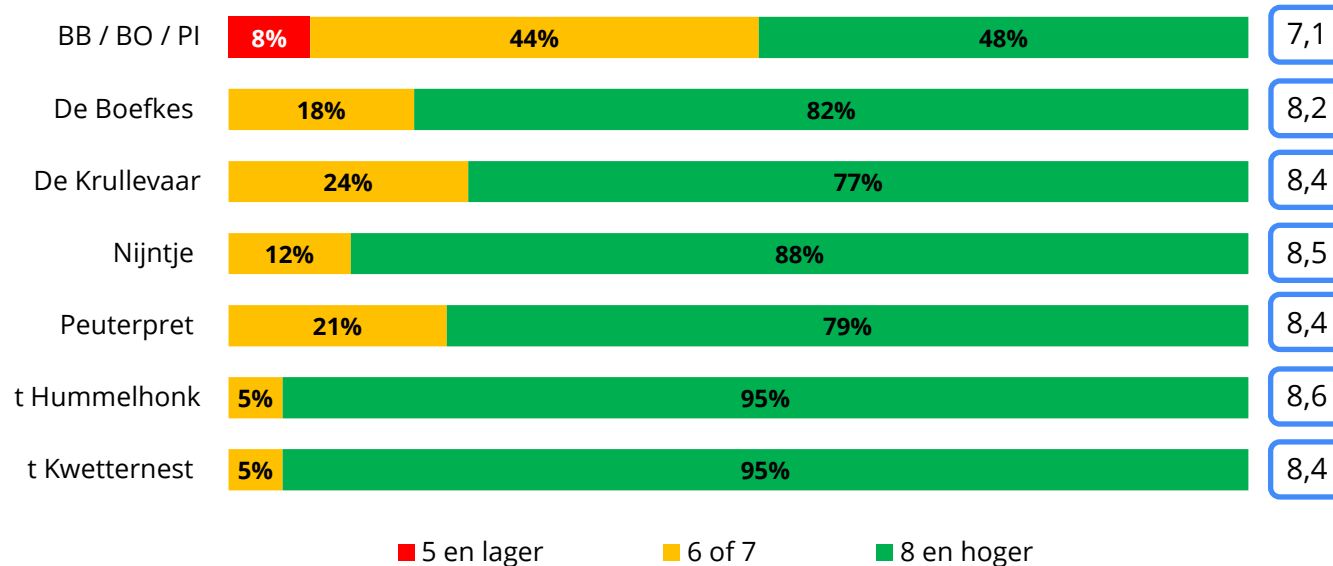
- Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van Scala Peuterspeelgroepen is een **8,2**
- 2% van de ouders geeft aan ontevreden te zijn en beoordeelt de dienstverlening met een 5 of lager
- 79% is zeer enthousiast en geeft Scala een 8 of hoger



KPI | Rapportcijfer per locatie

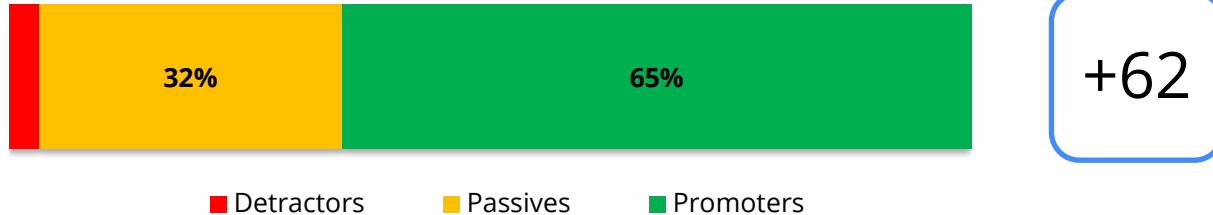


- Bijna alle vestigingen scoren gemiddeld een 8 of hoger
- Alleen de combinatie Berend Botje, Boefkes en Pippeloentje scoort gemiddeld een 7,1.





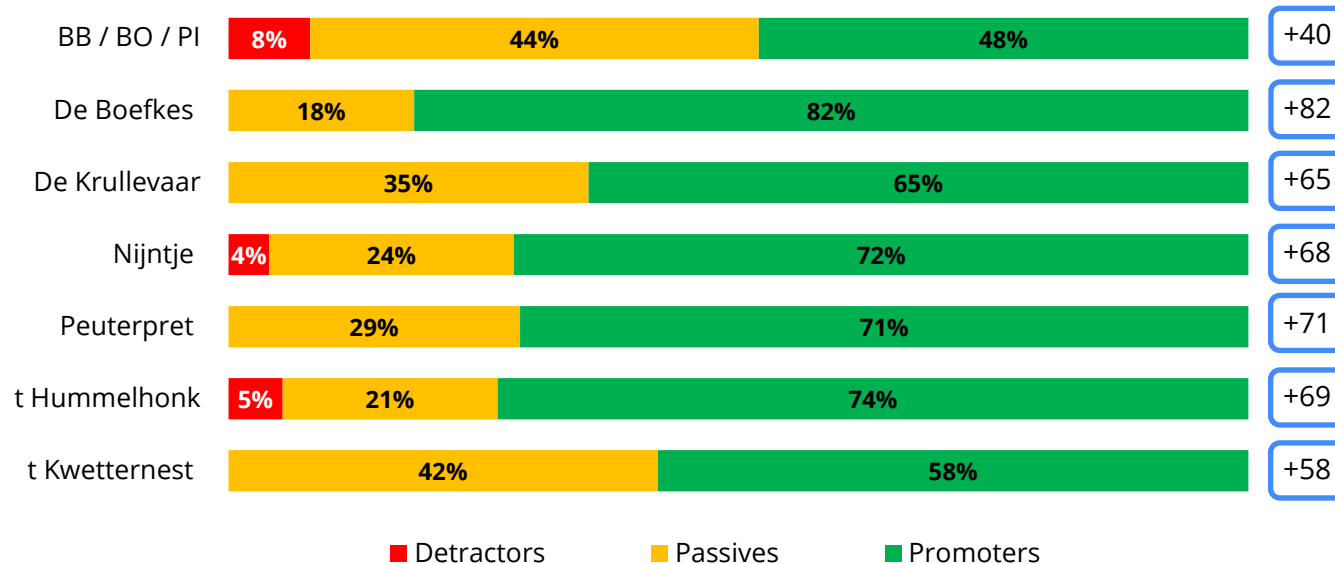
- De NPS score van Scala Peuterspeelgroepen is een **+62**
- 65% van de ouders zal Scala aanbevelen
- 3% geeft aan Scala niet aan te bevelen bij familie of vrienden



KPI | NPS per locatie



- Ouders zijn zeer positief over de verschillende vestigingen
- Alleen Nijntje, 't Hummelhonk en de combinatie Berend Botje, Boefkes en Pippeloentje ontvangen een enkele kritische score.





- Wat is je algemene ervaring met de dienstverlening van Scala Peuterspeelzaalgroepen?

"In het begin wisselend, na een ruim half jaar gebruik te maken heeft onze zoon het naar zijn zin. Gaat ook met meer plezier heen. In het begin was de begeleiding minimaal, niet heel doortastend."

6

"Goede informatie gekregen bij start. En bij ophalen korte samenvatting hoe het gegaan is. Het voelt vertrouwd om als ouder je kindje hierheen te brengen."

8

"Peuterspeelzaal waarbij er goed oog is voor de ontwikkeling van het kind. De medewerkers houden nauw contact met ouders. De organisatie is professioneel en persoonlijk. Een echte aanrader."

10

"Professionele begeleiders die de peuters passende activiteiten en begeleiding aanbieden. Communicatie is helder en transparant. Er is makkelijk contact te krijgen indien nodig of wenselijk."

9

"Zeer goed. Een warme omgeving waar de kinderen met veel plezier naar toe gaan en tevreden thuis komen."

10

"Vriendelijk, ervaren, lieve leraren. Duidelijk in de communicatie."

7

"Wij hebben goede ervaringen met de peuterspeelgroep. De leidsters begeleiden onze dochter zeer goed. Ze zijn kundig en zorgen voor een goede communicatie naar de ouders toe."

8

aandacht activiteiten begeleiding betrokken communicatie
contact dingen dochter echt ervaring fijn
fijne foto's gaan goed hoogte jammer juf juffen
kind leidsters leuk leuke lieve
medewerkers nemen ontwikkeling ouders peuter peuters
peuterspeelgroep peuterspeelzaal plek
plezier positief prettig prima school sfeer spelen super
tevreden thema's thuis vriendelijk warme We zeer zin zoon

Sterke punten



- Wat doet de peuterspeelgroep erg goed en moeten zij vooral zo blijven doen?

"Leuk aanbod van activiteiten, spontaan contact leggen met ouders doormiddel van foto's en of berichten. Ook is het fijn dat er wat extra persoonlijke aandacht is voor de kindjes die net beginnen."

"Ze leren de peuters echt veel en bieden veel afwisseling in activiteiten."

"Openheid, vrolijkheid, communicatie naar ouders toe. Mogelijkheid tot ontwikkelen. Uitstapjes en andere leuke activiteiten."

aanbieden aanbod aandacht
activiteiten betrokken betrokkenheid bezoeken
blijven communicatie contact dag dochter doorgaan
enthousiasme enthousiast enthousiaste erg fijn
foto's gaan goed juffen kind laten leidsters leren leuk
maken medewerkers ouders personeel
persoonlijke peuters plezier spelen thema's uitstapjes
verschillende vriendelijk welkom

"De leiding is erg enthousiast en zet elk kind gelijk. Ze proberen de ouders zo goed mogelijk informatie te geven."

"De activiteiten, de flexibele houding van de leidsters, de betrokkenheid bij de kinderen."

"De zelfstandigheid van de peuters bevorderen. Leuke en leerzame activiteiten organiseren die dicht bij de belevingswereld van de peuters liggen."

Verbeterpunten



- Wat zou u willen veranderen aan de peuterspeelgroep?

"Het enige wat ik merk aan mijn dochter is dat de dagen wel echt lang zijn. Misschien weer terug naar kortere schooltijden voor de kleintjes?"

"Openingstijden voor de kinderen van 2 tot 2,5 jaar naar 12 uur brengen zonder tot 14.00 uur te hoeven betalen."

"Vaker periodieke gesprekken. We hebben nog geen gesprek gehad terwijl onze kinderen er al zo'n 9 maanden komen."

"Meer openheid. Foto's en filmpjes. Beter beeld van je peuter krijgen en niet 1 x in het jaar een 10 min gesprek en verder weinig contact."

"Buitenspeelruimte is helaas beperkt."

"Het speelplein zou ik graag groener en dynamischer zien. Zo is er niet alleen meer schaduw in de zomer maar ook meer seizoen beleving voor de kinderen."

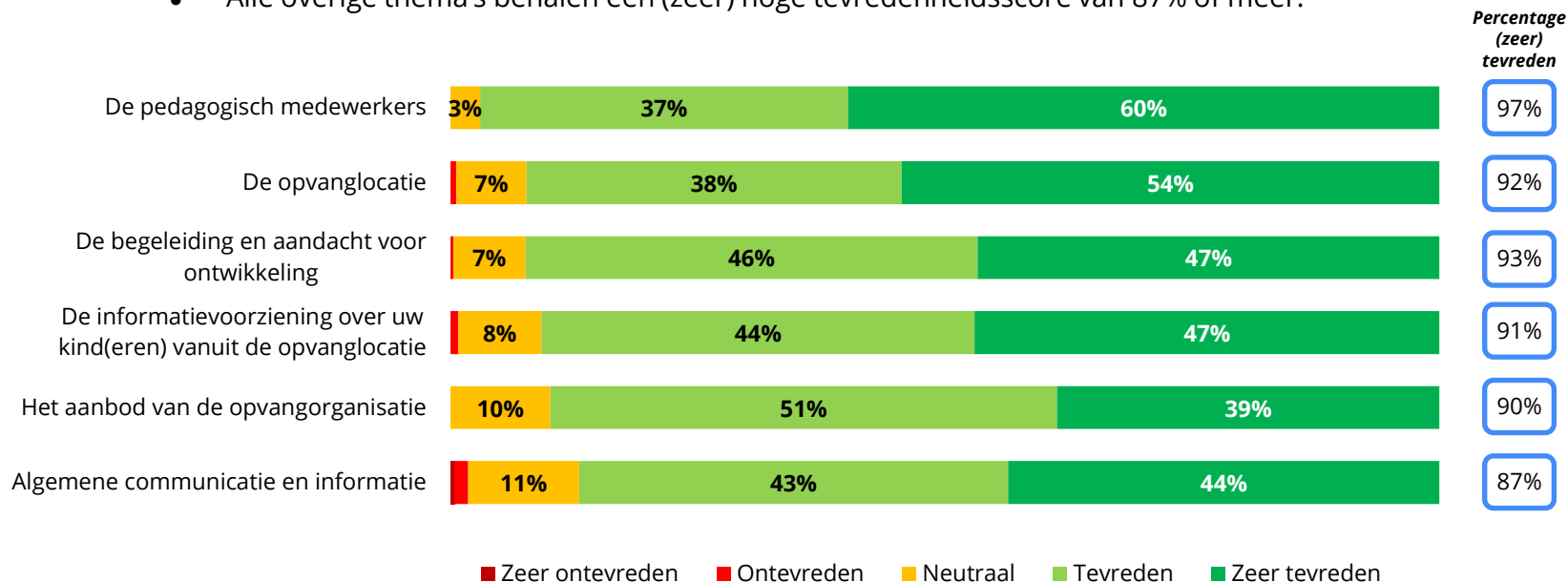
af basisschool betalen corona dag dochter donkerbroek echt
eigen enige eventueel foto's gaan gedaan gesprekken groener groep hele hoop
jaar komt lang laten maatregelen maken medewerkers
minder mogelijkheid moment nemen nodig open openingstijden ouders
overgeplaatst peuters peuterspeelgroep richting scala school snel speelgoed
spelen tevreden tijden toetsen uur vaker vind weet

Kerncijfers thema's.

Totaalscore op thema's



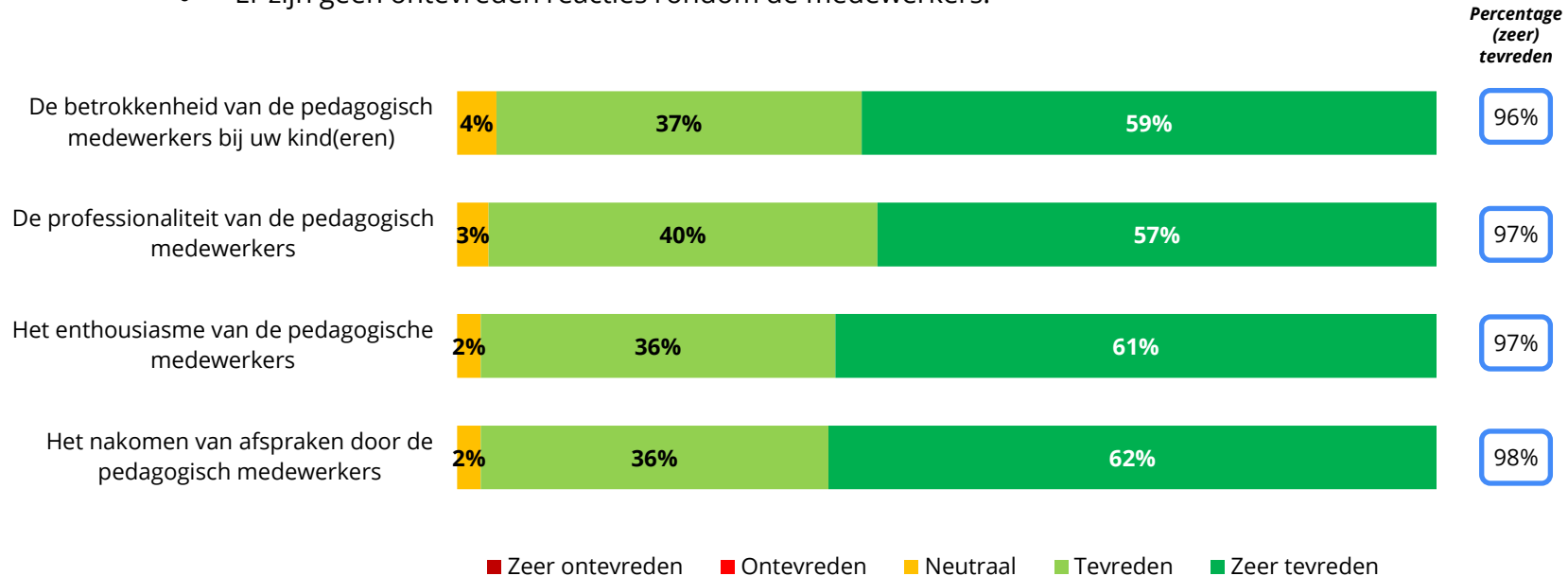
- Pedagogisch medewerkers is het thema met de hoogste score, 97% procent van de ouders geeft aan (zeer) tevreden met de medewerkers te zijn.
- Alle overige thema's behalen een (zeer) hoge tevredenheidsscore van 87% of meer.



De pedagogisch medewerker



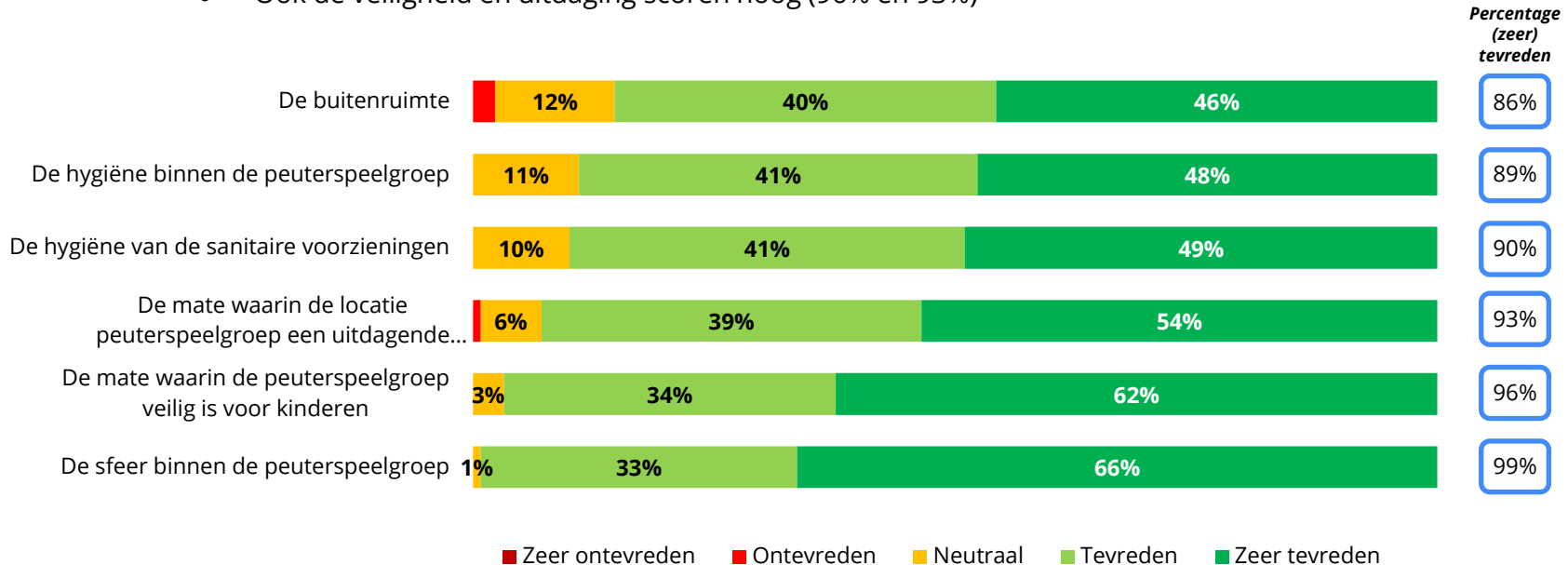
- Ouders zijn zeer tevreden over de pedagogisch medewerkers. Op alle elementen geeft bijna 60% van de ouders aan zeer tevreden te zijn.
- Er zijn geen ontevreden reacties rondom de medewerkers.



De opvanglocatie



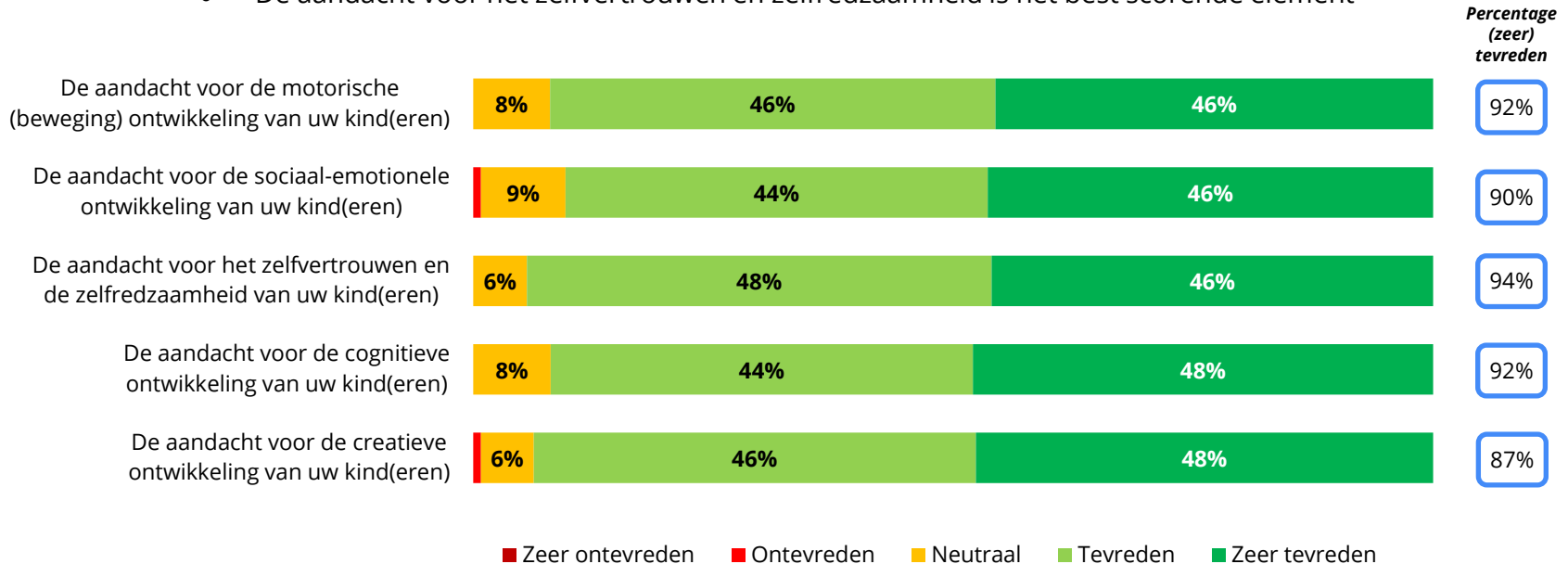
- De sfeer binnen de peuterspeelgroep wordt zeer goed beoordeeld, 99% van de ouders is (zeer) tevreden over dit element.
- Ook de veiligheid en uitdaging scoren hoog (96% en 93%)



Begeleiding en aandacht



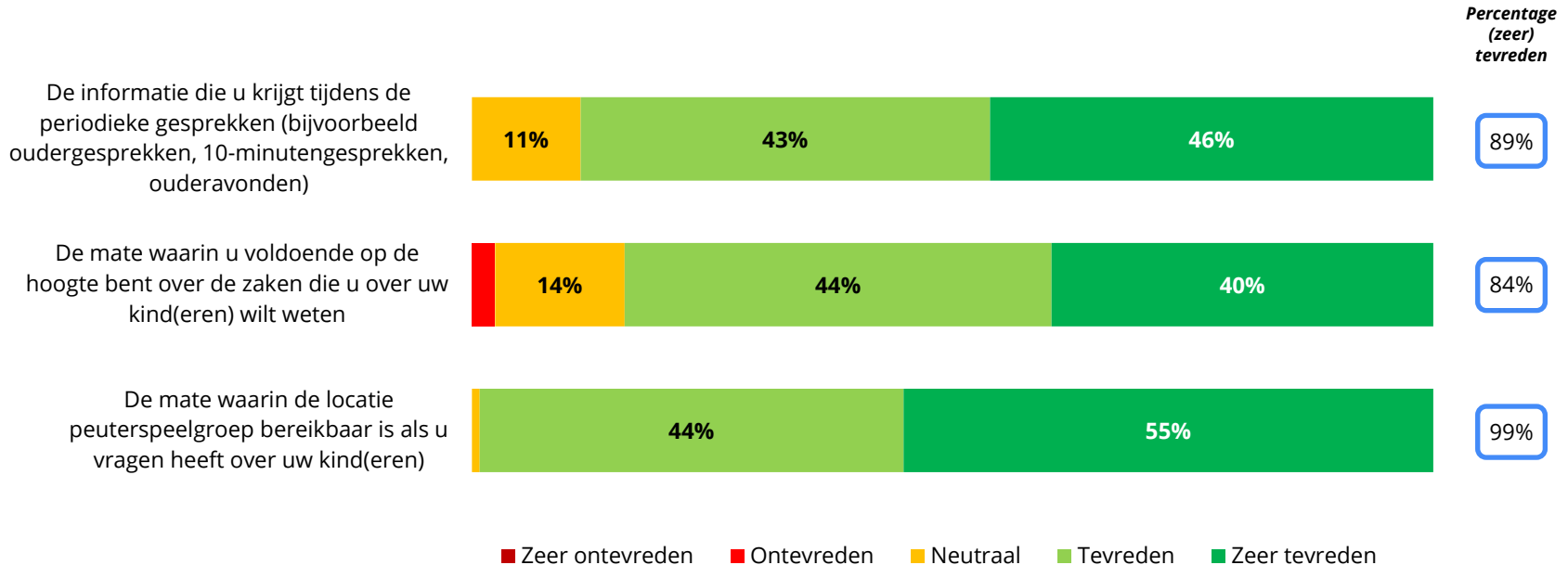
- De begeleiding van de Scala wordt zeer goed beoordeeld, 87% of meer geeft aan (zeer) tevreden te zijn met de begeleiding en aandacht
- De aandacht voor het zelfvertrouwen en zelfredzaamheid is het best scorende element



De informatievoorziening over uw kind



- 99% van de ouders is (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van de locatie.
- Ook over de periodieke gesprekken (89%) en op de hoogte stellen (84%) zijn ouders tevreden.

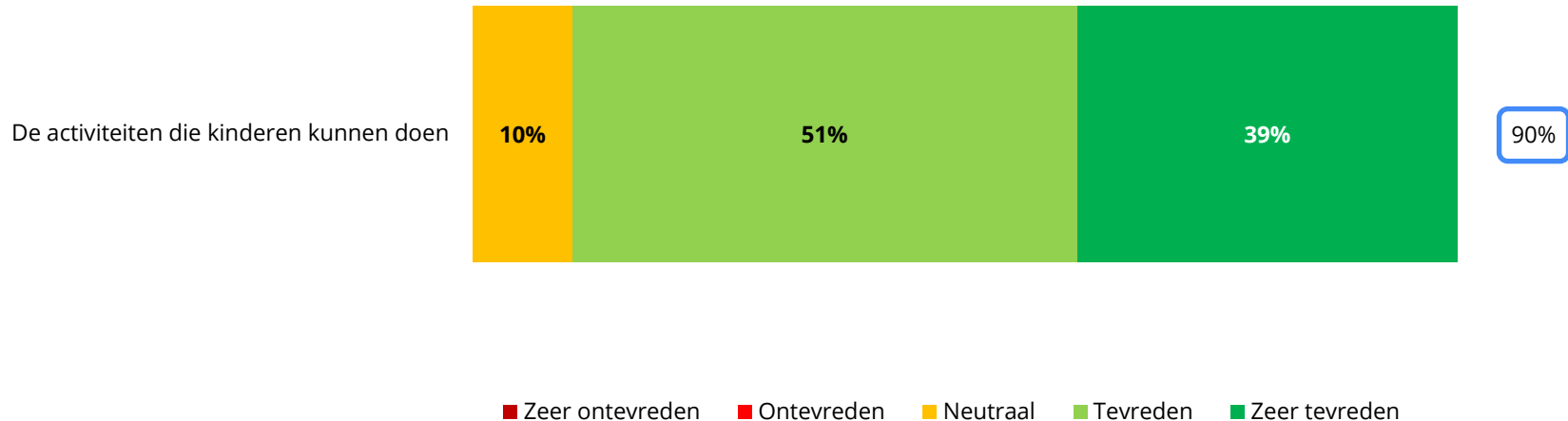


Het aanbod van de opvanglocatie



- 90% van de ouders geeft aan (zeer) tevreden te zijn omtrent de activiteiten die kinderen kunnen doen.
- Er zijn geen ouders met negatieve reacties rondom het thema aanbod van de opvanglocatie.

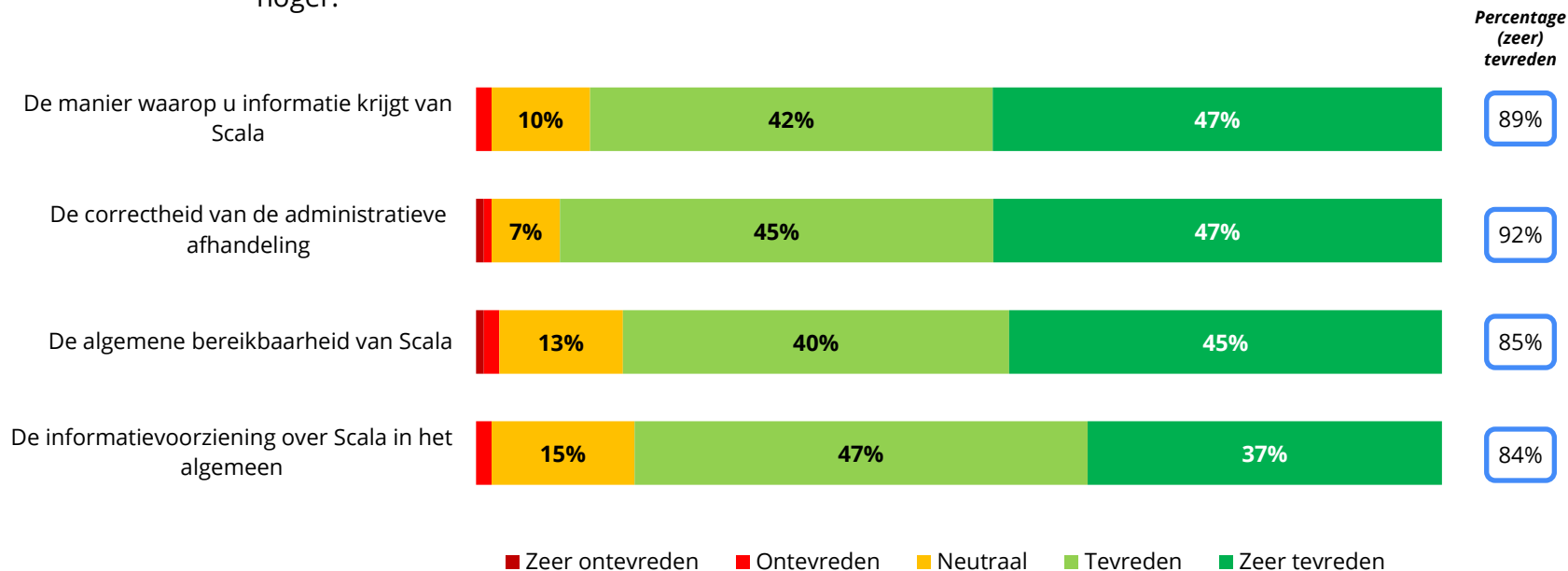
*Percentage
(zeer)
tevreden*



Algemene communicatie



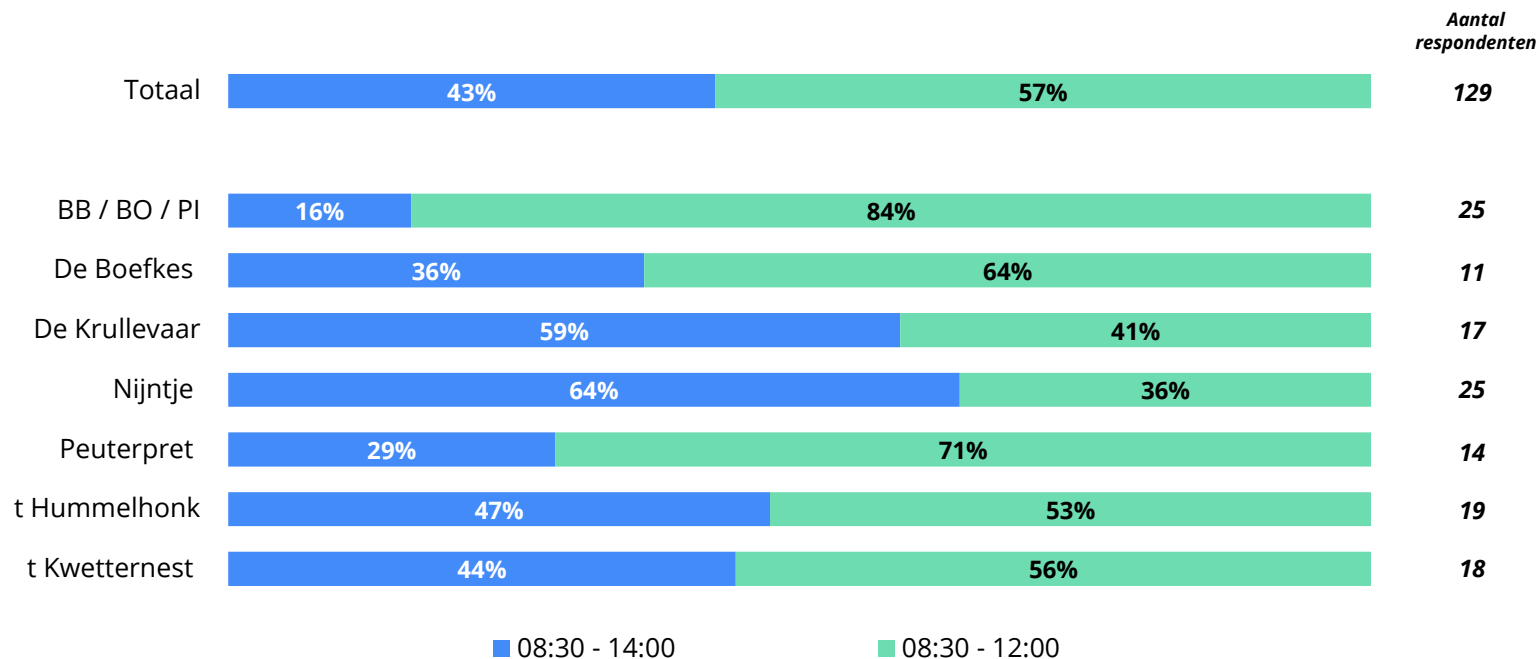
- Scala scoort goed op bereikbaarheid, in het bijzonder de correctheid van de administratie.
- Ook alle andere elementen van het thema algemene communicatie halen een score van 84% of hoger.



Additionele vragen.



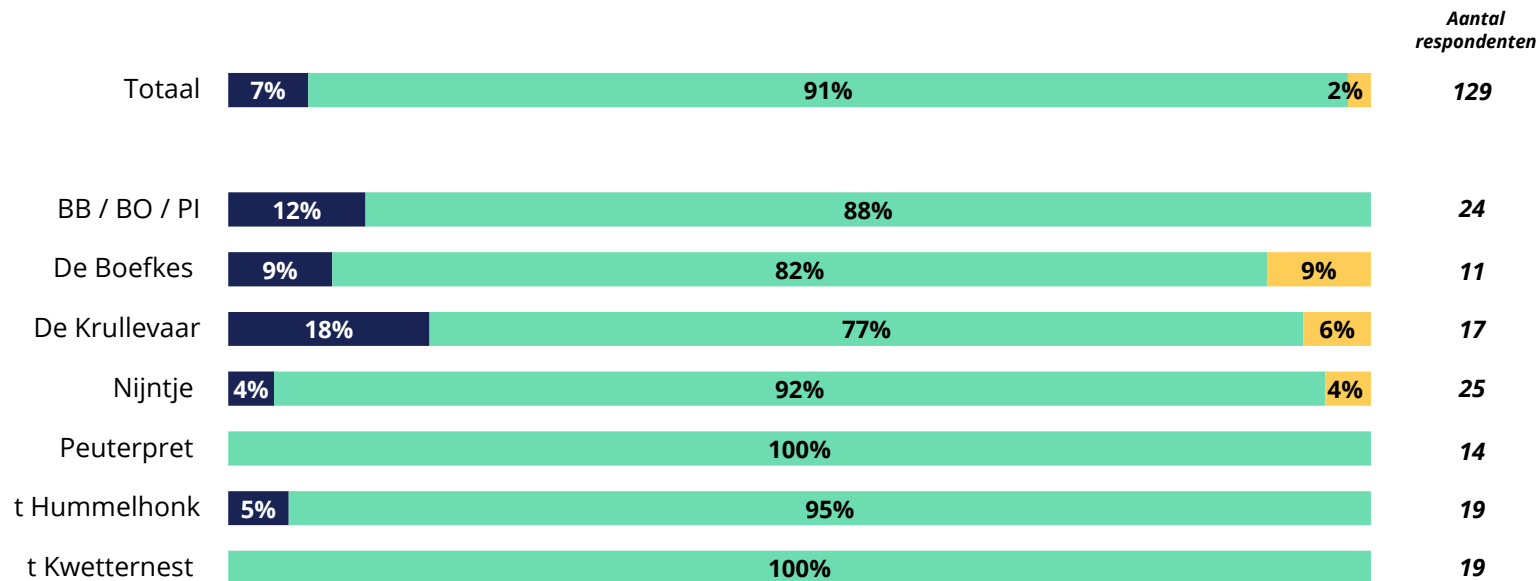
- Naar welke openingstijd gaat uw voorkeur uit voor de peuters van 2 jaar tot 2,6 jaar?



Tijd van ophalen



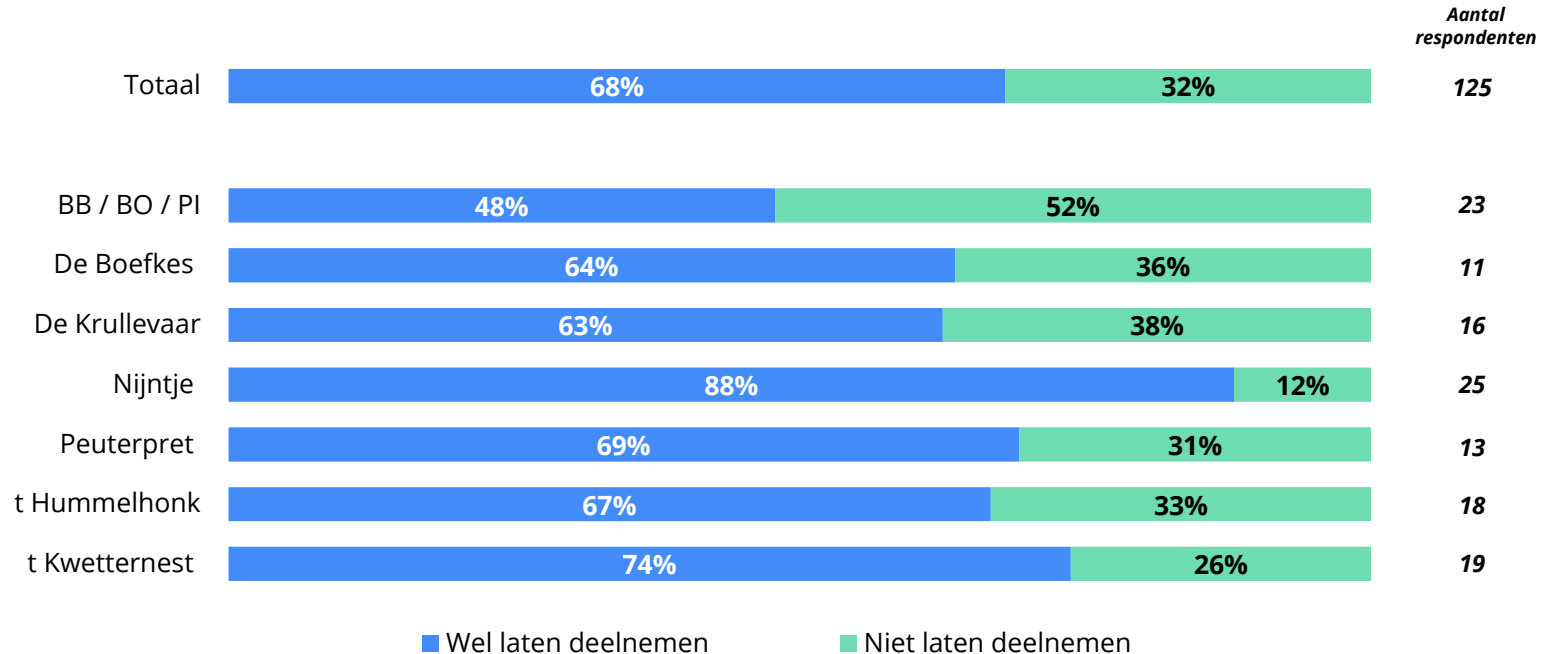
- Sinds augustus 2020 zijn onze openingstijden veranderd. Alle peuters hebben een contract tot 14.00 uur. Hoe laat heeft u uw peuter over het algemeen de afgelopen maanden opgehaald?



Voorschoolse educatie



- Met ingang van het schooljaar 2020/2021 wordt het VE (voorschoolse educatie) aanbod verlengd van 10 naar 16 uur per week. Als uw peuter in aanmerking komt voor 16 uur VE (deels gratis) wilt u uw peuter dan:



Onderzoeksverantwoording.



DOEL: Het meten van de ervaring van ouders die gebruik maken van de dienstverlening van Scala Peuterspeelgroepen

METHODE: Online onderzoek – verzending via e-mail

PERIODE: Start onderzoek: 27 mei | Sluiting onderzoek: 25 juni

NETTO RESPONS: 271 uitnodigingen - 130 reacties

RESPONSPERCENTAGE: 48%

EXTRA INFORMATIE: Scores worden op totaal en vestigingsniveau getoond. Omdat 3 vestigingen niet de benodigde 10 resultaten hebben behaald worden de vestigingen: Berend Botje, Boemeltje en Pippeloentje gezamenlijk getoond (BB / BO / PI).

Bedankt.

Vragen?

tom@feedbackcompany.com

