



Dienst Kinderopvang

Tevredenheidsmetingen

Twee evaluaties, waarbij ouders direct betrokken zijn:

- 1. Focusgroepen ouders**
- 2. Tevredenheidsbevraging VVSG**
 - Kinderdagverblijven
 - Buitenschoolse opvang



1

Focusgroepen ouders ism PJK Artevelde Hogeschool

Deelnemers tevredenheidsbevraging :

	Focus op KDV	Focus op STIBO
Focusgroep	22 ouders	6 ouders
Interview	6 ouders	31 ouders
Groepsinterview	2 ouders	3 ouders

Belangrijkste bevindingen uit de focusgroepen:

Volgende zes deeldomeinen werden bevraagd:

- A. De relatie tussen kinderbegeleiders en kinderen
- B. De relatie tussen kinderbegeleiders en ouders
- C. De rol van de verantwoordelijke
- D. De fysieke ruimte
- E. Administratie
- F. Beleid

A. De relatie tussen kinderbegeleiders en kinderen

- De ouders zijn over het algemeen heel tevreden over de **liefde en zorg** die hun kinderen van de begeleiders krijgen
- Pluim voor de warme en stimulerende houding van de kinderbegeleiders op maat van elk kind.
Vb. **Autonomie** van kinderen wordt **gestimuleerd**

⇒ Graag een **diverser samengesteld team** van begeleiders

⇒ Meer initiatief nemen naar de kinderen, zeker in Stibo

B. De relatie tussen kinderbegeleiders en ouders

- Vriendelijk en **respectvol** naar ouders
- Goede afstemming tijdens het **wengesprek**
- KDV: steeds **bereikbaar** en aanspreekbaar voor vragen
- Stibo: helpt mee ouders herinneren en opvolgen van afspraken ... ook schoolafspraken

⇒ **Meer initiatief** nemen in het zelf aanspreken van ouders en overdragen van informatie

⇒ Ouders zijn sterk vragende partij dat vervangende kinderbegeleiders zich zelf **spontaan voorstellen**

c. De rol van de verantwoordelijke

- Ouders **waarderen** een aanwezige en aanspreekbare **verantwoordelijke**

⇒ Verantwoordelijke is te weinig aanwezig / aanspreekbaar

⇒ Mandaat mag zichtbaarder ifv

Brug tussen ouders en begeleiders: infodoorstroming

Coaching van kinderbegeleiders bij individuele verschillen

Uitdragen van profiel door kinderbegeleiders

D. Ruimte en omgeving

- Grote **tevredenheid** over **inrichting ruimten en materialen**
 - ⇒ Kdv + PT: graag meer bewustere **natuurbeleving** en meer wisselend materiaal voor de **peuterleeftijd**
 - ⇒ Stibo: graag meer gestructureerd **activiteitsaanbod**
 - ⇒ **Aangename en verkeersveilige omgeving** rondom de opvanglocaties

E. Administratie

- **Grote bereidheid van medewerkers om ouders te helpen** bij de administratie, maandplannen enz

⇒ Stibo: graag **Tinkelbel flexibeler** maken en een vast aanspreekpunt voor ondersteuning bij het invullen van Tinkelbel.

F. Beleid

- Succes en behouden van de **gezonde vieruurtjes**
 - Een must: blijven aandachtig zijn voor **waterbeleid** (voldoende drinken) en **gezonde kwaliteitsvolle voeding**
- ⇒ Innovatie ... ja ! Graag stapsgewijze, haalbaar, gedragen en ondersteund door verantwoordelijke die het proces stap voor stap volgt.
- ⇒ Ouders geven het aan dat ze een waarderend beleid belangrijk vinden: kinderopvang wordt ondergewaardeerd.

Conclusies :

- Ouders zijn globaal heel tevreden
- Ze kunnen veel positieve verhalen vertellen over hun eigen ervaring in de kinderopvang (Kdv en Stibo)

=> Zie ook integrale rapport

2

Individuele Tevredenheidsbevraging VVSG



Belangrijkste bevindingen uit de individuele bevestigingen:

Volgende vijf deeldomeinen werden zowel bij de kinderdagverblijven en de buitenschoolse opvang bevestigd:

- A. Informatie en administratie
- B. Communicatie
- C. Veiligheid en gezondheid
- D. Infrastructuur
- E. Pedagogisch beleid

A Kinderdagverblijven en Peuterspeelruimten



A Kinderdagverblijven en Peuterspeelruimten

Algemene tevredenheid

96%

Informatie en administratie (feedback)

Algemene tevredenheid van 90 %

Meest tevreden over:

hulp en ondersteuning bij inschrijving, ondersteuning zoeken kindcodes

Minst tevreden over:

onduidelijkheid van de GAF dagen en terminologie
gewettigde en ongewettigde afwezigheid op de
betalingsuitnodiging

Informatie en administratie (acties)

Algemene tevredenheid van 90 %

Quick-wins:

- na de eerste facturatie: factuur overlopen met **visuals**: verantwoordelijken nemen initiatief om ouder uit te nodigen
- eerste zes facturen worden vergezeld door flyer met hierbij ook uitgebreide uitleg van de codes
- Als het kind zes weken in de opvang is, gesprek tussen VA en de ouder om o.a klachtenprocedure uitleggen

Lange termijn:

op dienstniveau nadenken over de termen gewettigd en ongewettigd aanwezig, ouders vinden dit verwarrend.

Communicatie (feedback)

Algemene tevredenheid van 92%

Meest tevreden over:

Bereikbaar, weten bij wie ze terecht kunnen, er wordt tijd vrij gemaakt voor de ouder tijdens breng- en haal momenten

Minst tevreden over:

Onduidelijke communicatie mbt staking

Ontbreken van spontane communicatie bij vervangende medewerkers

Communicatie (acties)

Algemene tevredenheid van 92%

Quick-wins:

- Op dienstniveau: inwerkingsbundel aanpassen die gebruikt wordt bij intake van nieuwe medewerkers door verantwoordelijken
- Voorstelling van nieuwe medewerker zelf aan de ouder: elke dag opnieuw, + telkens de vervanging in de opvanglocatie / leefgroep visualiseren
- Efficiënt middel zoeken om communicatie door te geven bij wissel van personeel doorheen de dag

Lange termijn:

- Collegagroep Ankerplaatsen organiseren om samen goodpractice delen

Veiligheid en gezondheid (feedback)

Algemene tevredenheid van 92%

Meest tevreden over

De veiligheid , nieuwe maaltijden

Minst tevreden over

- Kunnen de kinderen voldoende slapen ?
- Opmerkingen ivm slapen en eten worden te weinig au serieux genomen
- Aanbod voldoende wateraanbod doorheen de dag
- Spelaanbod met plastic flessen en opwarming maaltijden in plasticverpakking

Veiligheid en gezondheid (acties)

Algemene tevredenheid van 92%

Quick-wins:

- Water bereikbaar en zichtbaar voor kinderen plaatsen

Lange termijn:

- Het aspect: “Hoe ingaan op signalen van ouders”, uitgebreider opnemen in de basiscursus verantwoordelijken en kinderbegeleider

Infrastructuur (feedback)

Algemene tevredenheid van 97%

Meest tevreden over

rechtstreeks bereikbare buitenruimte

Minst tevreden over

Geen buitenruimte of beperkte buitenruimte

Beperkte parkeermogelijkheden voor fietsen,
fietskarren, maxi- cosi, buggy's , ...

Ontbreken van kiss and ride zones

Infrastructuur (acties)

Algemene tevredenheid van 97%

Quick-wins:

- Doorgeven signalen andere stadsdiensten
- Samenwerking in de buurt om te kijken welke mogelijkheden er zijn voor gemeenschappelijke bergruimten

Lange termijn:

- Bij nieuwbouw en vernieuwing inplannen van directe bereikbaarheid buitenruimte

Pedagogisch Beleid (feedback)

Algemene tevredenheid van 89%

Meest tevreden over

Spelaanbod is aangepast aan de kinderen

Minst tevreden over

- Te weinig buitenspel
- Te weinig bekend welke activiteiten er door de dag gebeuren
- Triggeren van oudere kinderen bij verticale werking

Pedagogisch Beleid (acties)

Algemene tevredenheid van 89%

Quick-wins:

- Dagelijkse buitenactiviteiten programmeren met de kinderen, onafhankelijk van het weer

Lange termijn:

- Inzetten op ruimte en open einde materialen

B Buitenschoolse Opvang



B Buitenschoolse opvang

Algemene tevredenheid

94%

Informatie en administratie (feedback)

Algemene tevredenheid van 76 %

Meest tevreden over:

hulp en ondersteuning van de verantwoordelijken

Minst tevreden over:

Tinkelbel en online inschrijven, online maandplan
- informatie bij inschrijving

Informatie en administratie (acties)

Algemene tevredenheid van 76 %

Quick-wins:

- toeleiding naar opvang en inzetten op gemeenschappelijke infoavonden en rondleiding
- visie op buitenschoolse (uit in je buurt, actief begeleid vrij spel...) doordrongen bij bgls en in communicatie naar ouders

Lange termijn:

- vanaf sept 2 keer per maand inschrijven
- Werkgroep communicatie met ouders: andere talen gaf en inschrijven...
- Gebruiksvriendelijkheid digitale tool

Communicatie (feedback)

Algemene tevredenheid van 81%

Meest tevreden over:

Ouders weten bij wie ze terecht kunnen,
kinderbegeleiders zijn vriendelijk en makkelijk
aanspreekbaar

Minst tevreden over:

Vervangende begeleiders
het niet doorgeven van informatie tussen shiften
Begeleiders zijn te veel met administratie bezig.

Communicatie (acties)

Algemene tevredenheid van 81%

Quick-wins:

- Op dienstniveau: inwerkingsbundel aanpassen die gebruikt wordt bij intake van nieuwe medewerkers door verantwoordelijken
- Voorstelling van nieuwe medewerker zelf aan de ouder: elke dag opnieuw, + telkens de vervanging in de opvanglocatie / leefgroep visualiseren
- Efficiënt middel zoeken om communicatie door te geven bij wissel van personeel doorheen de dag

Lange termijn:

- Collegagroep Ankerplaatsen organiseren om samen goodpractice delen

Veiligheid en gezondheid (feedback)

Algemene tevredenheid van 81 %

Meest tevreden over

Gezonde vieruurtjes en algemene veiligheid

Minst tevreden over

- Te weinig slaapruijnte voor kinderen
- Verkeersonveiligheid rond scholen (geen oversteekverlichting)
- Toegangsbeveiliging, geen actief onthaal, openstaande deuren, ...
- Handhygiëne voor tafelmomenten en na toiletbezoek

Veiligheid en gezondheid (acties)

Algemene tevredenheid van 81 %

Quick-wins:

- Kinderprogramma ism Idewe mbt handhygiëne voor tafelmomenten en na toiletbezoek

Lange termijn:

- Afspraken maken met school en FM mbt toegang naar school, mee opnemen in SLA, hoe verloopt overgang school-stibo

Infrastructuur (feedback)

Algemene tevredenheid van 94 %

Meest tevreden over

Aangepaste opvang voor elke leeftijd

Minst tevreden over

- Onfris ruiken van gangen en toiletzones
- Onveilige speelruimte bij verbouwing

Infrastructuur (feedback)

Algemene tevredenheid van 94 %

Meest tevreden over

Aangepaste opvang voor elke leeftijd

Minst tevreden over

- Onfris ruiken van gangen en toiletzones
- Onveilige speelruimte bij verbouwing

Infrastructuur (acties)

Algemene tevredenheid van 94 %

Quick-wins

- Doorgeven signalen aan FM

Lange termijn

- Bij nieuwbouw en vernieuwing inplannen van directe bereikbaarheid buitenruimte

Pedagogisch beleid (feedback)

Algemene tevredenheid van 83 %

Meest tevreden over

Spelaanbod is aangepast aan de kinderen

Minst tevreden over

- Te weinig actief toezicht (4 op een rij)
- Te veel Teevee kijken
- Te weinig begeleid vrij spel
- Te weinig buitenspel
- Te weinig aandacht voor nieuwe kinderen de eerste dagen, integratie van kind in de groep

Pedagogisch beleid (acties)

Algemene tevredenheid van 83 %

Quick-wins

- Coaching op de werkvloer, inhoudelijk inzetten op “open speelaanbod”
- En inzetten op spel en impulsbegeleiding
- Collega groep buitenschoolse
- Verantwoordelijken minder stibo's geven
- Intake nieuwe kinderen extra onder aandacht brengen, wennen en naadloze overgang en aandacht voor scharniermomenten tsn klas en stibo

Lange termijn

- Inzetten op ruimte en open einde materialen
- ZIKO als actief instrument op teams, regio,...

Terugkoppeling naar medewerkers

- **mei 2017**
=> resultaten zijn bekend gemaakt aan de medewerkers
- **September 2017**
=> teams maken eigen actieplan op adhv locatiegebonden feedback

Terugkoppeling naar ouders

- **Juni 2017**
=> verbeterpunten zijn gecommuniceerd dienstbreed
- **Oktober 2017**
=> opvanglocaties zullen hun opvangeigen actieplan communiceren naar hun ouders