



Terugkijken en vooruitblikken

In deze laatste nieuwsbrief van 2016 veel aandacht voor het klant tevredenheid onderzoek. Ik wil in de eerste plaats de 371 ouders bedanken die de vragenlijst voor ons klant tevredenheid onderzoek hebben ingevuld. We krijgen daarin een gemiddeld waarderingcijfer van 8.1, waar we vanzelfsprekend trots op zijn. Het feit dat we veel vertrouwen krijgen van de ouders maakt me blij.

Terugkijkend zie ik de meerwaarde van Combiwel voor kinderen als maatschappelijke organisatie en de korte lijnen binnen onze dienstverlening. Naast de dagelijkse aandacht van onze medewerkers, kunnen we ouders en kinderen snel en dichtbij extra aandacht geven. Dat doen we vanuit de Ouder- en Kindteams met onze Ouder- en Kind-adviseurs, met de vrijwilligers van Home-Start die gezinnen ondersteunen en met onze zorgcoördinatoren die (in overleg met ouders) kinderen kunnen observeren. Door extra medewerkers van OKIDO in te zetten, kunnen bovendien kwetsbare kinderen gebruik maken van onze reguliere kinderopvang. Met onze spelinlopen voor ouder en kind kunnen dreumesen al kennis maken met leerzaam speelgoed en met andere kinderen, terwijl ouders tips en ervaringen uitwisselen.

Als ik vooruit kijk zie ik een jaar waarin we keihard werken aan het voorbereiden van de harmonisatie in 2018. De regering heeft besloten dat voorscholen en kinderopvang in 2018 op elkaar afgestemd zijn. Wij spannen ons in om de kwaliteit van onze voorscholen daar een goede plek in te geven. In de volgende nieuwsbrief kunnen we daar meer informatie over geven.



Rest mij u veel leesplezier, prettige feestdagen en een mooie en veilige jaarwisseling toe te wensen.

*Helen Schiltmeijer,
Directeur
Combiwel voor kinderen*

Klant Tevredenheid Onderzoek (KTO) 2016 Gemiddeld waarderingcijfer 8.1

Tussen 24 oktober en 15 november 2016 is er bij alle onderdelen van Combiwel voor Kinderen een KTO uitgezet. Het onderzoek is digitaal verricht; ouders konden op locatie of thuis de vragenlijst invullen. In totaal hebben 371 klanten aan het onderzoek meegedaan. Dat zijn er voldoende om van een representatief onderzoek te kunnen spreken. Trots zijn we op het feit dat we een gemiddeld waarderingcijfer van 8.1 hebben gekregen!

Klanten zijn (zeer) tevreden over:

- ontwikkelingsmogelijkheden voor kinderen (85%)
- de aandacht voor de kinderen (92%)
- de deskundigheid van onze medewerkers (90%)
- ons activiteitenaanbod (85%)



Complimenten voor onze medewerkers!

Een enkel antwoord daargelaten, zijn onze medewerkers (zeer) positief beoordeeld. Meer dan 90% is in het onderzoek (zeer) tevreden over de aandacht voor hun kind, velen zijn (zeer) tevreden over de deskundigheid van onze medewerkers en ook over het contact met onze medewerkers hebben veel klanten (zeer) tevreden ingevuld.

Belangrijke aandachtspunten zijn:

- men is niet voldoende bekend met onze website
- men ervaart een snelle wisseling van medewerkers
- ontevreden over buitenruimte bij een paar locaties
- de bekendheid met de administratieve afdelingen

Vanzelfsprekend gaan wij aan de slag met de aandachtspunten en de resultaten van het onderzoek worden besproken met teams en oudercommissies.



Wat klanten over ons zeggen

In het KTO zat ook een open vraag waar ouders hun opmerkingen, aandachtpunten of waardering konden opschrijven. Daar hebben heel veel ouders gebruik van gemaakt. Zonder volledig te kunnen zijn, hebben we hieronder een aantal citaten uit de open vraag op een rij gezet.

"Ik ben zeer tevreden met deze voorschool, en nog belangrijker: het zijn de hoogtepuntjes van de week voor mijn dochter."

"Ik geniet van de persoonlijke betrokkenheid van sommige leidsters, dat je kind gezien is, dat leidsters hun werk met plezier doen en dat ze zich amuseren met de kinderen. Ik vind het leuk dat sommige leidsters tips geven over je kind en met je meedenken."

"Ik vind de sfeer vaak prettig bij het kdv. De kinderen spelen over het algemeen fijn samen."

"Ik zou veel meer willen weten en te horen krijgen over waar ze die dag over praten in de kring. Het zou fijn zijn als er iets komt waarin er wordt beschreven wat er wordt gedaan en hoe je kind het deed. Denk aan een afvink systeem."

"Ik vind de leidsters aardig en lief, er is altijd tijd om te praten over mijn kind."

"Ik wil graag meer motorische ontwikkelingsactiviteiten met kinderen en theaterspel."

"Aanbod van activiteiten mag van ons bescheiden zijn (afgezien van naschoolse activiteiten, fijn dat die er ook zijn) dus svp echt ruimte laten voor aanrotzooien, on-ingevulde tijd, die ook kan leiden tot creativiteit."

"Ons derde kind doorloopt nu de voorschool. We zijn erg tevreden over de medewerkers: persoonlijke, warme mensen die de kinderen een welkom en veilig gevoel geven."

