

KTO 2011 – de uitslag

Graag wil ik beginnen iedereen te bedanken die de moeite heeft genomen ons Klant Tevredenheids Onderzoek (KTO) in te vullen en aan ons op te sturen. Ten opzichte van 3 jaar geleden is de respons iets gestegen, maar nog niet op het niveau wat we ons als doel gesteld hadden (muv het GOB). Dus daar gaan we ons het volgend KTO weer over buigen, hoe we de respons nog net iets hoger kunnen krijgen.

	Aantal verzonden KTO's	Respons 2008	Respons 2011	Doel
Kindercentrum 0-4 jaar (KDV)	281	44,2%	47,3%	50%
Buitenschoolse opvang 4-12 jaar (BSO)	466	36,9%	38,6%	40%
Opvang via het Gastouderbureau (GOB)	49	31,7%	46,9%	30%

De totaalscore 'welk rapportcijfer (1-10) geeft u onze organisatie als geheel' ziet er als volgt uit:

	KTO 2008	KTO 2011	Verschil	Doel
KDV	7,9	7,8	-0,1	7,8
BSO	7,5	7,5	0	7,4
GOB	7,3	7,8	+0,5	7,6

KDV en BSO blijken op hetzelfde niveau als 3 jaar geleden te zitten; het GOB daarentegen is een halve procentpunt hoger, hetgeen een positief signaal is. Alle drie de opvangvormen halen het gestelde doel.

Aandachtspunten KTO 2008

Uit het KTO van 2008 kwam als aandachtspunt naar voren dat ouders vaak wel weten dat er een pedagogisch beleid en een locatiespecifiek pedagogisch profiel zijn, maar dat men inhoudelijk daar onvoldoende van op de hoogte is. Hoewel we voortgang boeken op dit punt, geven 14% van de KDV-ouders, 22% van de BSO-ouders en 10% van de gastouders nog steeds aan onvoldoende te weten van de inhoud van onze pedagogische visie. Hier moeten we dus nog steeds aan werken. En dat doen we ook. Zo zijn we op dit moment de huidige pedagogische profielen van de locaties aan het herschrijven naar een pedagogische werkwijze, die veel praktischer en leesbaarder is voor ouders.

Een tweede punt uit het KTO 3 jaar geleden was de communicatie bij de BSO: 21% van de ouders vond dat we dit konden verbeteren. Dit jaar hebben we het onderwerp

communicatie gesplitst in het dagelijks informeren (bijv. bij het ophalen) en het jaarlijks informeren (bijv. dmv meten welbevinden en 10-minutengesprekken). Uit het KTO dit jaar bleek dat 5% van de ouders ontevreden was over de dagelijkse communicatie. Ook 5% van de ouders was niet tevreden over de jaarlijkse communicatie. Dit lijkt dus een stuk verbeterd tov 2008.

Aandachtspunten KTO 2011

De belangrijkste uitkomsten voor KDV:

- Ca. 8% van de ouders was ontevreden over de hygiëne op het dagverblijf
- Ca. 74% van de ouders vonden de huidige openingstijden (dus inclusief de verruiming per afgelopen 1 januari) precies goed; voor kortere openingstijden koos ca. 6% van de ouders en ca. 13% van de ouders zouden graag zien dat we eerder open zouden gaan
- Ca. 9% van de ouders geeft aan niet tevreden te zijn over ons doorplaatsingsbeleid

De belangrijkste uitkomsten voor BSO:

- Ca. 10% van de ouders vonden dat er tijdens schoolweken onvoldoende verschillende activiteiten op de BSO worden aangeboden
- Ca. 13% van de ouders geeft aan ontevreden te zijn over de hygiëne op de BSO
- Ca. 74% van de ouders vonden de huidige openingstijden (dus inclusief de verruiming per afgelopen 1 januari) precies goed; voor kortere openingstijden koos ca. 13% van de ouders en ca. 5% van de ouders zouden graag zien dat we zelfs nog wat langer open zouden zijn
- Ca. 18% van de ouders geeft aan niet tevreden te zijn over ons doorplaatsingsbeleid

Bij het GOB gaf ca. 84% van de ouders aan tevreden te zijn over de huidige tariefstructuur (een vast uurtarief); 4% van de ouders ziet liever een constructie waarbij er ook sprake is van een vast koppelingsbedrag.

Conclusies

Bovenstaande uitkomsten leiden tot de volgende conclusies

- Onze pedagogische werkwijze (per locatie beschreven) moet duidelijker en leesbaarder worden voor ouders.
- Er is geen aanleiding de openingstijden van onze kindercentra en BSO's te wijzigen.
- Ons doorplaatsingsbeleid verdient aandacht (iets waar we overigens al druk mee bezig zijn).
- Hygiëne moet aandacht krijgen; dit zal locatiespecifiek zijn en door het betreffende locatiehoofd worden opgepakt; afstemming zal vervolgens plaats vinden met de lokale oudercommissie.
- Meer duidelijkheid voor BSO-ouders welke activiteiten de kinderen zoal doen tijdens schoolweken; hiervoor geldt ook dat dit locatiespecifiek zal worden opgepakt.

- Voor het GOB is het duidelijk dat er geen aanleiding is onze huidige tariefstructuur te gaan wijzigen.

Samengevat

Hoewel er ongetwijfeld nog diverse onderwerpen zijn, die voor verbetering vatbaar zijn, vind ik het toch een plezierige gedachte dat een ruime meerderheid van onze klanten onze dienstverlening een dikke voldoende geeft. Dat is ook een goed signaal naar onze pedagogisch medewerkers, aan wie u regelmatig de dagelijkse zorg van uw kind(eren) overdraagt. Iets, waar iedereen binnen onze organisatie zich te allen tijde terdege bewust van is.

Onno Bakker, directeur