



## **Rapportage tevredenheidonderzoek onder ouders**

**Stichting Lentekind**

Versie 1.0.0

November 2016

## VOORWOORD

Met genoegen hebben we een tevredenheidmeting onder onze ouders uitgevoerd.

De resultaten van deze meting bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg- en dienstverlening.

De succesvolle uitvoering van deze meting is voor een belangrijk deel afhankelijk van de medewerking door de ouders van de kinderen die bij Lentekind geplaatst zijn.

We danken hen dan ook voor het invullen van de enquête.

Middelburg, november 2016

## **01 | INLEIDING**

### ***Aanleiding voor de meting***

Deze meting is uitgevoerd omdat volgens procedure 6.2.3 Waarderingsonderzoek ouders, medewerkers en ketenpartners een keer per 2 jaar een waarderingsonderzoek onder ouders moet worden uitgevoerd.

### ***Rapportage***

Deze rapportage dient als een opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie. Met behulp van verbeterscores wordt een prioritering aangebracht om zodoende te bepalen welke onderwerpen in het jaarplan opgenomen dienen te worden.

### ***Bijzonderheden meting***

Deze meting is uitgevoerd in de periode september 2016 en conform planning uitgevoerd. Er zijn geen bijzondere zaken opgetreden.

***Vragenlijst***

Voor de tevredenheidmeting is gebruik gemaakt van de vragenlijst van Lentekind die bedoeld is voor schriftelijke afname.

De vragen die in de vragenlijst zijn opgenomen hebben betrekking op:

1. de begeleiding die de cliënten krijgen;
2. de methodieken die gehanteerd worden;
3. de sfeer en de materialen van het dagcentrum;
4. de telefonische bereikbaarheid;
5. de contacten met de medewerkers;
6. het ontwikkelingsplan;
7. de website en de folder;
8. het vervoer.

Naast deze vragen werd aan ouders gevraagd hun algemene tevredenheid uit te drukken in een rapportcijfer van 1 t/m 10. Uiteraard had de vragenlijst ruimte voor overige opmerkingen. In totaal werd ouders gevraagd om 25 vragen in te vullen.

***Dataverzameling***

De vragenlijsten zijn in september per post verstuurd naar de ouders. Bij de vragenlijst zat een begeleidende brief waarin uitgelegd werd wat het doel van de meting was, hoe men deel kon nemen aan de meting, waar de vragenlijst over ging en waar men terecht kon met vragen. Tevens werd een antwoordenvolp meegestuurd waarmee ouders de vragenlijst kosteloos konden retourneren. Ouders kregen drie weken de tijd om de vragenlijst in te vullen en te retourneren. In oktober is via een informatiebrief aan ouders een herinnering gestuurd met het verzoek de vragenlijst alsnog in te vullen en te retourneren. Vervolgens zijn de door ouders aangekruiste antwoorden opgenomen in deze rapportage.

## 03 | RESPONS

### Representativiteit respons

De gebruikte vragenlijst is gestuurd aan 26 ouders, er zijn 18 vragenlijsten ingevuld teruggestuurd. Dit is een respons van 69%. Dit is voldoende om een representatief beeld te krijgen van de tevredenheid van de ouders.

## 04 | ALGEMENE TEVREDENHEID VAN OUDERS

Ouders kennen Lentekind gemiddeld het **cijfer 8.7** toe (zie vraag 24, paragraaf 07). Dit is ruim boven de 8 die Lentekind graag nastreeft. Voor een overzicht van de scores van ouders, zie paragraaf 7.

## 05 | TEVREDENHEID OP DE ONDERDELEN

Als we naar onderstaande tabel kijken, zien we dat de ouders over alle genoemde onderdelen tevreden tot zeer tevreden zijn. De scores “niet mee eens” of “helemaal niet mee eens” worden incidenteel door een ouder aangekruist.

Zoals we in onderstaande tabel zien zijn de ouders het meest tevreden over de contacten die zij hebben met de medewerkers van Lentekind. Ook het onderdeel “vervoer” scoort zeer hoog.

Het minst hoog scoort het onderdeel website en folder. Deze score wordt echter mede beïnvloed doordat er ouders zijn die de folder nog nooit hebben gezien en ouders die ook de website niet kennen.

onderdeel	<b>Ze er te v re de n</b>  (Helemaal mee eens)	<b>Te v re de n</b>  (Mee eens)	<b>N i e t t e v r e d e n</b>  (Niet mee eens)	<b>Ze er o n t e v r e d e n</b>  (Helemaal niet mee eens)	<b>Ge e n m e n i n g / g e e n s c o r e</b>
<b>Begeleiding</b>	52%	44%	3%	1%	
<b>Methodieken</b>	50%	43%	6%		2%
<b>Sfeer/materialen locatie</b>	59%	36%		6%	
<b>Tel. bereikbaarheid</b>	50%	39%	11%		
<b>Contacten met medewerkers</b>	72%	22%	6%		
<b>Ontwikkelingsplan</b>	50%	43%	4%		3%
<b>Website en folder</b>	17%	42%	7%		34%
<b>Vervoer</b>	69%	31%			n.v.t.

Scoretabel onderzoek 2016

### Vergelijking met het onderzoek in 2014

Als we de uitkomsten vergelijken met de uitkomsten van het onderzoek in 2014, zien we dat deze veel overeenkomsten vertonen. Ook toen scoorde de tevredenheid op het onderdeel “contacten met medewerkers” het hoogst. Het onderdeel “website en folder” scoorde in 2014, net als in het huidige onderzoek, het laagst.

Wat opvalt in vergelijking met de resultaten van 2 jaar geleden, is dat het onderdeel “sfeer en materialen” in het huidige onderzoek hoger scoort. Dit heeft ongetwijfeld te maken met de verbouwing die heeft plaatsgevonden waardoor de sfeer en de voorzieningen verbeterd zijn.

De mate van tevredenheid over de onderdelen begeleiding, methodieken en telefonische bereikbaarheid is nagenoeg hetzelfde gebleven. Verder valt op dat het onderdeel

“ontwikkelingsplan” in het huidige onderzoek iets lager scoort dan in 2014, dit is echter een minimaal verschil.

## 06 | TEVREDENHEID PER VRAAG

Hieronder wordt de score per vraag weergegeven.

	<b>Begeleiding</b>	helemaal mee eens	mee eens	niet eens	mee	helemaal niet mee eens	geen mening	Geen score
Vraag 1	Op het dagcentrum is voldoende tijd en individuele aandacht voor mijn kind.	56%	39%	6%				
Vraag 2	Er is voldoende begeleiding voor mijn kind op het dagcentrum.	50%	44%	6%				
Vraag 3	Er is voldoende vaste/dezelfde begeleiding voor mijn kind op het dagcentrum.	56%	44%					
Vraag 4	Ik ben van mening dat de begeleiders deskundig zijn.	33%	61%			6%		
Vraag 5	Ik ben tevreden over de manier waarop de begeleiders met mijn kind omgaan.	56%	39%	6%				
Vraag 6	Ik kan altijd terecht met vragen en/of opmerkingen.	61%	39%					
	<b>Methodieken</b>	helemaal mee eens	mee eens	niet eens	mee	helemaal niet mee eens	geen mening	Geen score
Vraag 7	Ik heb een duidelijk beeld van wat er dagelijks met mijn kind gebeurt.	33%	56%	11%				
Vraag 8	Op het dagcentrum wordt voldoende aandacht besteed aan de ontwikkeling van mijn kind.	56%	39%	6%				
Vraag 9	Het bewegingsprogramma dat iedere dag op het dagcentrum wordt gedaan vind ik een belangrijk onderdeel van het dagprogramma voor mijn kind.	61%	33%				6%	
	<b>Sfeer en materialen kinderdagcentrum</b>	helemaal mee eens	mee eens	niet eens	mee	Helemaal niet mee eens	geen mening	Geen score
Vraag 10	Het dagcentrum ziet er sfeervol en leuk uit.	61%	33%			6%		
Vraag 11	Op het dagcentrum zijn voldoende materialen (b.v. speelgoed) aanwezig die passen bij het ontwikkelingsniveau van mijn kind.	56%	39%			6%		
	<b>Telefonische bereikbaarheid</b>	helemaal mee eens	mee eens	niet eens	mee	helemaal niet mee eens	geen mening	Geen score
Vraag 12	Het dagcentrum is telefonisch goed bereikbaar.	50%	39%	11%				

	<b>Contacten met medewerkers</b>	helemaal mee eens	mee eens	niet mee eens	helemaal niet eens	geen mening	Geen score
Vraag 13	Ik ervaar het contact met de medewerkers van Lentekind als prettig.	67%	28%	6%			
Vraag 14	Ik ervaar het contact met de persoonlijk begeleider van mijn kind als prettig.	78%	17%	6%			
	<b>Het ontwikkelingsplan</b>	helemaal mee eens	mee eens	niet mee eens	helemaal niet eens	geen mening	Geen score
Vraag 15	Ik ben tevreden over de dagelijkse rapportage 'hoe verliep mijn dag op Lentekind'.	61%	28%	11%			
Vraag 16	Ik ben tevreden over het ontwikkelingsplan dat voor mijn kind wordt opgesteld.	50%	44%			6%	
Vraag 17	Ik ben tevreden over de gesprekken die over mijn kind plaats vinden met de persoonlijk begeleider van mijn kind en eventuele overige behandelaars.	50%	44%	6%			
Vraag 18	Ik ben van mening dat de behandelaars van mijn kind goed met elkaar samenwerken	39%	56%			6%	
	<b>Website en folder</b>	helemaal mee eens	mee eens	niet mee eens	helemaal niet eens	geen mening	Geen score
Vraag 19	Ik vind dat de website van Lentekind voldoende informatie bevat.	17%	50%	11%		17%	6%
Vraag 20	De sfeer die de website uitstraalt ervaar ik als prettig.	11%	56%	6%		22%	6%
Vraag 21	Ik vind dat de folder van Lentekind een prettige uitstraling heeft.	17%	33%	6%		39%	6%
Vraag 22	Ik vind dat de folder van Lentekind voldoende informatie bevat.	22%	28%	6%		39%	6%
	<b>Vervoer</b>	helemaal mee eens	mee eens	niet mee eens	Helemaal niet eens	geen mening	Geen score
Vraag 23	Ik ben tevreden over het vervoer dat vanuit Lentekind wordt geregeld om mijn kind op te halen en weer thuis te brengen. (optioneel)	69%	31%			(n.v.t.)	

Zoals bovenstaande tabel laat zien, zijn ouders tevreden over de afzonderlijke vragen. Door een enkele ouder worden negatieve scores ingevuld.

## 07| ALGEMEEN RAPPORTCIJFER

In vraag 24 werd gevraagd naar de algemene tevredenheid over (de werkzaamheden van) Lentekind, uitgedrukt in een rapportcijfer.

Ouders kennen Lentekind gemiddeld het **rapportcijfer 8.7 toe**:

rapportcijfer	Ouders
0	
1	
2	
3	
4	
5	6%
6	
7	
8	33%
9	33%
10	28%

1 = zeer ontevreden

10 = zeer tevreden

In bovenstaande tabel valt op dat bijna alle ouders een rapportcijfer geven tussen de 8 en de 10. Slechts 1 ouder ( = 6 % ) heeft een andere mening en kent Lentekind gemiddeld het rapportcijfer "5" toe.

## 08| OVERIGE OPMERKINGEN VAN OUDERS

In de vragenlijst konden ouders, indien gewenst, bij vraag 25 "overige opmerkingen" plaatsen.

Ouders gaven de volgende opmerkingen (letterlijke weergave):

*"Ik vind dat jullie het fantastisch doen dus voor mij geen verbeterpunten. Er wordt naar ouders geluisterd en ingespeeld op hun vragen en meegedacht voor eventuele oplossingen. Wat meer kan men wensen. Top, ga zo door!"*

*"Gemoedelijke sfeer en altijd vriendelijk. Wordt gastvrij ontvangen en er wordt liefdevol met de kinderen omgegaan".*

*"We zijn echt enorm tevreden over de manier waarop de zorg/begeleiding wordt geboden binnen Lentekind! Liefdevol en betrokken! Ga zo door!"*

*"Geweldig jullie! Mijn dochter heeft een prachtige plek bij jullie, dat is fijn voor haar maar net zo zeer heel fijn voor mij! Ik hoop ver in de toekomst, dat als ik het niet meer kan, jullie haar een thuis kunnen bieden".*

*"We zijn heel erg blij met Lentekind en hopen dat onze kinderen er nog lang mogen komen".*

*"Wij zijn van mening dat ons kind op de juiste plek zit voor de ontwikkeling. We bedanken iedereen dat ze (voor alle kinderen) toegewijd hun werk doen".*



*Algemene tevredenheid van ouders*

Ouders kennen Lentekind gemiddeld het rapportcijfer 8.7 toe. Dit betekent dat ouders zeer tevreden zijn. Deze tevredenheidsscore ligt ruim boven het rapportcijfer 8 dat Lentekind minimaal wil behalen bij tevredenheidsonderzoeken.

Ouders zijn op alle genoemde onderdelen uit de vragenlijst tevreden tot zeer tevreden. Incidenteel wordt door een ouder “niet mee eens” of “helemaal niet mee eens” aangekruist naar aanleiding van een positief geformuleerde stelling.

*Hoogste scores*

Het hoogst scoort de tevredenheid over de contacten die ouders hebben met de medewerkers. Hierbij scoort vraag 14 “Ik ervaar het contact met de persoonlijk begeleider van Lentekind als prettig” het hoogst van alle vragen uit de enquête: 78% kent deze stelling de score “helemaal mee eens” toe. Ook op het onderdeel “vervoer” wordt zeer hoog gescoord..

*Laagste scores*

Het minst hoog scoort het onderdeel “website en folder”. Een aantal ouders vindt dat de website op een paar punten verouderde informatie bevat. Ook geeft een aantal ouders aan niet in het bezit te zijn van de folder en ook de website niet te kennen. Dit heeft invloed op de lagere score.

*Algemene opmerkingen*

Bij de ruimte voor overige opmerkingen in de enquête noteren ouders veel positieve reacties. Hier wordt onder andere een liefdevolle en toegewijde benadering van de begeleiders genoemd.

*Aandachtpunten*

Opvallend is dat veel ouders de folder van Lentekind niet kennen. Afspraak binnen Lentekind is echter dat ouders bij aanmelding van hun kind een folder uitgereikt krijgen. Een aantal ouders geeft tevens aan dat de website op een paar punten geactualiseerd dient te worden.

Ouders noteren diverse opmerkingen bij de vragen uit de enquête. In de opmerkingen is geen trend waar te nemen. Desondanks worden ook de afzonderlijke opmerkingen van ouders zorgvuldig doorgenomen en meegenomen in verbetervoorstellen.

*Vergelijking met onderzoek in 2014*

Zoals eerder genoemd komen de resultaten uit dit onderzoek voor een groot deel overeen met de resultaten van het onderzoek in 2014. In 2014 kenden de ouders Lentekind een algemeen tevredenheidscijfer van 8.9 toe. In dit onderzoek kennen ouders Lentekind gemiddeld een 8.7 toe. Dit is een minimaal verschil.

Net zoals in het huidige onderzoek, waren ook in 2014 de ouders het meest tevreden over het onderdeel “contacten met medewerkers”. Het laagst scoorden toen de onderdelen “website en folder” en het onderdeel “sfeer dagverblijf”. Over het onderdeel “sfeer en materialen” zijn de ouders in het huidige onderzoek meer tevreden. Door de verbouwing 2 jaar geleden zijn de voorzieningen op het dagverblijf geoptimaliseerd.

Opvallend is dat het onderdeel “website en folder” weer het laagst scoort, dit ondanks dat zowel de folder als de website na het onderzoek in 2014 geactualiseerd zijn. Geconcludeerd wordt dat de informatie op de website snel verouderd en met regelmaat geactualiseerd moet worden. Uit de enquête blijkt tevens dat veel ouders niet op de hoogte zijn van de nieuwe folder.

Verder valt op dat het onderdeel “ontwikkelingsplan” iets lager scoort dan in 2014, maar hier is sprake van een minimaal verschil.

Naar aanleiding van het onderzoek in 2014 zijn de afgelopen 2 jaar diverse verbeteringen doorgevoerd (de folder is geactualiseerd, de website herschreven, het vervoersprotocol is geoptimaliseerd, er is gestart met een nieuwe methodiek: bewegen in muziek, naast de vaste behandelaars waar Lentekind afspraken mee heeft, zijn nu ook afspraken gemaakt met een ergotherapeut).

*Conclusie*

Lentekind is zeer blij met de resultaten van dit tevredenheidsonderzoek: ouders kennen Lentekind gemiddeld het rapportcijfer 8.7 toe. Hierbij zijn de ouders het meest tevreden over de contacten met de medewerkers. De genoemde aandachtpunten uit dit onderzoek worden zorgvuldig bekeken en zullen leiden tot verbeteractiviteiten.



