



kinderopvang
haarlem



Nieuwsbrief

mei 2011

Onderzoek klanttevredenheid

Kinderopvang Haarlem vindt het belangrijk om de mening van haar klanten te kennen en voert daarom regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek uit. Het laatste onderzoek vond plaats in maart j.l. en is uitgevoerd door onderzoeksbureau XS2Quality. In deze nieuwsbrief informeren wij u over de resultaten van het onderzoek en het vervolgtraject.

De response

Aan het onderzoek werd door 728 ouders meegedaan (33,7%). Alle ouders die meegedaan hebben willen we hartelijk bedanken! Uw mening heeft ons inzicht gegeven in hoe u de kwaliteit van onze dienstverlening beoordeelt en op welke punten u minder tevreden bent. Onder de deelnemers aan het onderzoek zijn 5 waardebonnen ter waarde van € 100,- verloot.

Wij kunnen de volgende ouders blij maken met een waardebon:

Familie A.J.A. Pippel-van Meeteren

Familie D. Niccolai-I.Snijder

Familie M.A.Meijer

Familie W.W.A. Jansma

Familie D Helmig

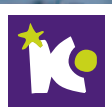
De kwaliteit van de dienstverlening

Ouders zijn tevreden over de kwaliteit die Kinderopvang Haarlem biedt. Met een gemiddelde tevredenheidsscore van **90,7%** en een **7,8** als rapportcijfer wordt de kwaliteit door ouders positief gewaardeerd. In de benchmark - waarin de kwaliteit van Kinderopvang Haarlem wordt vergeleken met andere kinderopvangorganisaties - komt Kinderopvang Haarlem met een gemiddeld cijfer van **7,84** goed naar voren en scoort daarmee hoger dan de benchmark die uitkomt op een gemiddelde van 7,55.

De uitslag van het klanttevredenheidsonderzoek wordt per deelgebied in een tabel weergegeven. Elke tabel wordt afgesloten met een rapportcijfer dat door de ouders aan het desbetreffende deelgebied is toegekend.



Administratie en plaatsing	Percentage tevreden KDV ouders	Percentage tevreden NSO ouders
De telefonische bereikbaarheid van het centraal bureau	97,7%	95,5%
De klantgerichtheid van de medewerkers op het centraal bureau	96,0%	93,8%
De informatie over de plaatsingsmogelijkheden	82,4%	80,7%
Het tijdig toesturen van de plaatsingsdocumenten	96,3%	96,9%
De juistheid van de plaatsingsdocumenten	97,4%	96,9%
Het tijdig toesturen van de facturen	100,0%	99,2%
De juistheid van de facturen	99,8%	99,6%
De algemene informatie van de organisatie richting de ouder (via website, informatieboekjes en nieuwsbrieven)	92,6%	83,4%
De behandeling van klachten	90,2%	85,7%
Gemiddeld rapportcijfer	7,7	7,7



De opvang op de opvanglocatie	Percentage tevreden KDV ouders	Percentage tevreden NSO ouders
De informatie bij de eerste kennismaking op de locatie over het (pedagogisch) beleid en de huisregels van de locatie	94,9%	92,6%
Het wennen bij de start van de opvang	96,8%	95,9%
De deskundigheid van de pedagogisch medewerkers	98,3%	92,7%
De klantgerichtheid van de pedagogisch medewerkers	95,3%	92,0%
De betrokkenheid van de pedagogisch medewerkers bij ouders en kind	97,7%	92,0%
De aandacht van de pedagogisch medewerker voor de ontwikkeling van uw kind	95,5%	84,5%
De aandacht van de pedagogisch medewerker voor de lichamelijke verzorging van uw kind	94,8%	86,9%
De informatie die de pedagogisch medewerker verstrekt over de ontwikkeling van uw kind	88,4%	73,0%
De informatie die u van de pedagogisch medewerker krijgt bij het ophalen van uw kind	90,5%	82,7%
De inhoud van de ouder/kind gesprekken	95,3%	86,8%
De frequentie van de ouder/kind gesprekken	73,4%	68,3%
Het aanbod aan (passende) activiteiten voor uw kind	91,9%	83,6%
De informatie die over de ondernomen activiteiten wordt verstrekt	80,0%	76,6%
Het aanbod aan eten en drinken	92,7%	92,2%
Gemiddeld rapportcijfer	8,1	7,7



De opvanglocatie	Percentage tevreden KDV ouders	Percentage tevreden NSO ouders
De sfeer op de locatie	98,7%	95,2%
De inrichting/uitstraling van de locatie binnen	94,7%	81,0%
De speelmogelijkheden voor uw kind binnen	95,8%	90,5%
De speelmogelijkheden voor uw kind buiten	95,2%	82,1%
De slaapgelegenheid voor uw kind	96,4%	n.v.t.
De veiligheid van de locatie binnen	98,3%	90,9%
De veiligheid van de locatie buiten	97,3%	87,3%
De hygiëne van de locatie	91,8%	77,6%
Gemiddeld rapportcijfer	8,1	7,5



De doorstroom	Percentage tevreden KDV ouders	Percentage tevreden NSO ouders
De overgang van KDV naar NSO	68,4%	86,0%
De overgang binnen het KDV naar een volgende leeftijdsgroep	90,1%	93,6%
De overgang binnen de NSO naar een volgende leeftijdsgroep	93,8%	86,0%
Gemiddeld rapportcijfer	7,4	7,4



De organisatie op de opvanglocatie	Percentage tevreden KDV ouders	Percentage tevreden NSO ouders
De bereikbaarheid van het management (bij vragen, problemen en klachten)	89,3%	88,3%
De telefonische bereikbaarheid van de groepen	95,5%	87,4%
De vervanging bij afwezigheid van de pedagogisch medewerker	88,1%	85,8%
De organisatie van de ouderavonden	90,1%	74,8%
De behandeling van klachten over de kwaliteit van de opvang	88,7%	70,5%
De informatie over ontwikkelingen en de dagelijkse gang van zaken binnen de locatie richting de ouder	86,9%	75,3%
Het vervoer van uw kind van school naar de naschoolse opvang	87,9%	93,0%
Gemiddeld rapportcijfer	7,6	7,3

Oudercommissies en centrale ouderraad	Percentage tevreden KDV ouders	Percentage tevreden NSO ouders
De informatie vanuit de oudercommissie	71,5%	48,9%
De mogelijkheid om via de oudercommissie invloed uit te oefenen op het beleid van de opvanglocatie	79,0%	60,7%
De manier waarop de oudercommissie uw belangen behartigt	84,5%	73,7%
De informatie vanuit de centrale ouderraad	40,7%	29,7%
De mogelijkheid om via de centrale ouderraad invloed uit te oefenen op het beleid van de organisatie	51,9%	44,3%
De manier waarop de centrale ouderraad uw belangen behartigt	62,0%	53,1%
Gemiddeld rapportcijfer oudercommissies	7	6,3
Gemiddeld rapportcijfer centrale ouderraad	6,3	5,8

De openingstijden van de kindercentra

In het klanttevredenheidsonderzoek zijn ook vragen gesteld over de opvangtijden van de kindercentra. Uit de response blijkt dat een grote meerderheid van de respondenten (83%) tevreden is over de huidige openingstijden. In onderstaande tabel wordt de response weergegeven van ouders die een andere openingstijd wensen:



	Huidige tijd	Eerder open	Later open	Eerder dicht	Later dicht
KDV open	07.30 uur	41	19		
KDV dicht	18.15 uur			14	75
NSO open *	08.00 uur	21	2		
NSO dicht	18.30 uur			8	14

* Op schoolvrije dagen

Verder is aan ouders gevraagd of zij voor afschaffing van de kerstsluiting zijn en voor afschaffing van de zomersluiting van de naschoolse opvang. Uit de reacties blijkt dat een grote meerderheid van de respondenten tegen afschaffing van de kerstsluiting is (71% van de kdv ouders en 76% van de nso ouders). Ook voor afschaffing van de zomersluiting van de naschoolse opvang is geen meerderheid: 25% is voor afschaffing, 38% is tegen en 37% weet het niet.

Het vervolgtraject



Peggy Massop, directeur van Kinderopvang Haarlem, over de uitslag van het onderzoek: "Ouders zijn op veel aspecten (zeer) tevreden over de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat is een pluim voor onze medewerkers die elke dag hard werken om goede kwaliteit te bieden. Dat neemt niet weg dat er ook een aantal verbeterpunten zijn waar we de komende maanden mee aan de slag gaan. Dit doen we in samenwerking met de oudercommissies (als het gaat om locatiegebonden verbeterpunten) en met de centrale ouderraad (als het gaat om locatieoverstijgende verbeterpunten). Op deze manier draagt het onderzoek bij aan verbetering van de kwaliteit".

Vakantieopvang

De zomervakantie van het basisonderwijs is dit jaar van maandag 25 juli tot en met vrijdag 2 september. Tijdens deze periode organiseert Kinderopvang Haarlem vakantieopvang voor kinderen van 4 tot en met 12 jaar. Er wordt dan een gevarieerd vakantieprogramma aangeboden. Uitstapjes in Haarlem en omgeving staan ook op het programma.

De vakantieopvang wordt geboden vanuit naschoolse opvang Kleef & Co en Sportiv-O. Deze accommodaties, naast elkaar gelegen in de 't Hoenstraat (vlakbij de Kleverlaan), zijn door hun centrale ligging goed bereikbaar voor ouders. Ook is er volop parkeergelegenheid. Voor kinderen zijn de locaties extra aantrekkelijk vanwege de aangrenzende sportvelden die volop spelmogelijkheden bieden.

Ouders van kinderen die bij Kinderopvang Haarlem naar de naschoolse opvang gaan kunnen van de vakantieopvang gebruik maken als de naschoolse opvang in de zomer dicht is (van maandag 1 augustus tot en met vrijdag 12 augustus). De andere 4 weken van de zomervakantie zijn de kinderen op hun eigen naschoolse opvang welkom waar natuurlijk ook van alles te beleven is.

Maar ook ouders die (nog) geen klant zijn van Kinderopvang Haarlem kunnen voor opvang tijdens de zomervakantie van hun kind bij Kinderopvang Haarlem terecht (6 weken lang!). Voor informatie over de vakantieopvang kunt u contact opnemen met Femke Westra (tel. 023-5458377 of per e-mail f.westra@kinderopvanghaarlem.nl). Voor plaatsingsmogelijkheden kunt u terecht bij afdeling plaatsing (tel. 023-5123923 of per e-mail plaatsing@kinderopvanghaarlem.nl).

Neptunus, een nieuwe locatie voor naschoolse opvang

Op 1 september 2011 start Kinderopvang Haarlem met Neptunus, een nieuwe locatie voor naschoolse opvang! Wij zijn daar erg blij mee, want met deze nieuwe locatie kunnen we een flink deel van de wachtlijst wegwerken. Op Neptunus is plaats voor kinderen van 4 tot en met 12 jaar van 2 basisscholen: de Zonnewijzer en de Bavinckschool.

Dankzij de goede samenwerking met "zwemvereniging Haerlem" is deze uitbreiding mogelijk geworden. Het clubgebouw van de zwemvereniging - gelegen aan de Planetenlaan en op loopafstand van de Zonnewijzer en Bavinckschool - biedt prima faciliteiten voor de naschoolse opvang.

Inclusief Neptunus telt Kinderopvang Haarlem inmiddels 6 naschoolse opvang locaties in sportaccommodaties! We kiezen bewust voor de combinatie met sport omdat het voor kinderen heerlijk is om na schooltijd en in schoolvakanties op sportvelden te kunnen spelen en ravotten.

Sport, water, spel & natuur

Dat zijn de kernwoorden en uitgangspunten van Neptunus. Neptunus wordt een fantastische locatie met zwemmogelijkheid voor de kinderen, met in de directe omgeving sportvelden waar de pedagogisch medewerkers allerlei sportactiviteiten en sport-clinics zullen organiseren, met kinderboerderij 'Schoterhoeve' en het Noordersportpark om de hoek. Dus volop ruimte, binnen en buiten!

In het Noordersportpark ligt ook naschoolse opvang Zeester. Deze locatie is gehuisvest in het sportgebouw van honkbalvereniging Sparks aan het Melkerijpad en ligt op steenworpafstand van Neptunus. Neptunus en Zeester zullen dan ook nauw samenwerken. Dat is ook extra leuk voor de kinderen, want beide locaties vangen kinderen op van dezelfde scholen en het is fijn als zij na schooltijd hun vriendjes in de naschoolse opvang tegenkomen.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met afdeling plaatsing (tel. 023-512 39 23 of per e-mail plaatsing@kinderopvanghaarlem.nl).

Plaatsingsmogelijkheden

Op de kinderdagverblijven zijn de volgende dagen beschikbaar:

- Jan Dobber Centrum (Schalkwijk) op woensdag en vrijdag voor kinderen van 2 tot 4 jaar
- Pippeloen (Schalkwijk) op woensdag en vrijdag voor kinderen van 2 tot 4 jaar
- 't Lieveheersbeestje (Parkwijk) op vrijdag voor kinderen van 0 tot 4, op dinsdag en woensdag voor kinderen van 2 tot 4 jaar
- Pimpernel (Centrum) op vrijdag voor kinderen van 1 tot 4 jaar
- De Velden (Zuid West) **nieuwe locatie start 1 september 2011:** op alle dagen voor kinderen van 2 tot 4 jaar

Op de naschoolse opvang zijn de volgende dagen beschikbaar:

- Locomotief (Parkwijk) alle dagen voor kinderen van 4 tot en met 12 jaar
- De Velden (Zuid West) **nieuwe locatie start 1 september 2011:** op alle dagen voor kinderen van 4 tot en met 12 jaar
- Octopus (Noord) vanaf 1 september 2011 op maandag en dinsdag voor kinderen van 4 tot en met 7 jaar



Kinderopvang Haarlem opent een nieuwe locatie!

Op 1 september 2011 opent Kinderopvang Haarlem "De Velden", een nieuwe locatie voor **dagopvang** en **naschoolse opvang** aan de Zeedistelweg in Haarlem Zuid West. Het wordt een schitterende locatie, ruim en licht, tuin en sportvelden rondom, met voor de kinderen een uitdagend activiteiten-aanbod en voor ouders uitstekend bereikbaar.

Het kinderdagverblijf (4 groepen) heeft binnen en buiten volop speelgelegenheid. Zo is er naast de groepsruimten een ruime centrale speelhal en een echte belevingstuin met ruimte om te tuinieren, rennen, fietsen en spelen. Maar de kinderen gaan ook op stap en de natuur in! Met de nabij gelegen natuurparken zijn er mogelijkheden genoeg.

De naschoolse opvang (2 groepen) vangt kinderen op van drie basisscholen: de Zuidwester, de Vondelschool en de Professor van Gilseschool. Zit uw kind op een andere school en heeft u interesse? Belt u ons dan even. We kunnen altijd kijken wat de mogelijkheden zijn. De naschoolse opvang krijgt een aparte atelierruimte, een multimedia plek voor

de wat oudere kinderen en relaxhoekjes om te chillen en spelletjes te spelen. Op de sportvelden kan er volop gesport worden, maar er is natuurlijk meer dan sport. Op de naschoolse opvang mogen de kinderen meedenken over het activiteiten-aanbod (er komt een eigen Jeugd-raad) en in de schoolvakanties wordt er op en vanuit de eigen naschoolse opvang een spetterend vakantieprogramma georganiseerd.

Het vakantieprogramma komt dan naar uw kind toe! U hoeft uw kind dus niet - zoals bij sommige andere organisaties - in de vakantie naar allerlei verschillende locaties te brengen. Uw kind kan samen met zijn vertrouwde vriendjes en vriendinnetjes plezier beleven aan het vakantieprogramma op zijn/haar eigen naschoolse opvang.

Meer informatie over "De Velden" vindt u op onze website.

Heeft u belangstelling voor een plaats op onze nieuwe locatie? Onze medewerkers van afdeling plaatsing staan u graag te woord. (tel.: 023 - 512 39 23, email: plaatsing@kinderopvanghaarlem.nl)