

## **Tevredenheidsenquêtes**

### **Evaluatie na afloop van de eerste 3 maanden**

Na afloop van de eerste 3 maanden ontvangen ouders een evaluatieformulier waarop aangegeven kan worden hoe zij de eerste periode op het kindercentrum hebben ervaren. Deze informatie geeft ons inzicht of er aanleiding is om de werkwijze aan te passen. Desgewenst vindt er naar aanleiding van het evaluatieformulier een persoonlijk gesprek plaats.

### **Klanttevredenheidsonderzoek**

Minimaal één keer per 3 jaar ontvangen alle ouders een enquête over de kwaliteit van Kinderopvang Haarlem. De uitslag van de enquête wordt teruggekoppeld naar alle ouders en medewerkers, oudercommissies en centrale ouderraad. Als de uitslag punten in de dienstverlening laat zien die bij ouders minder goed scoren, worden die punten opgepakt om de kwaliteit op een hoger niveau te brengen.

Het laatste onderzoek vond plaats in maart 2011. Met een gemiddelde tevredenheidsscore van 90,7% en een 7,8 als rapportcijfer wordt de kwaliteit door ouders positief gewaardeerd.

### **Het exit-formulier**

Als kinderen het kindercentrum verlaten wordt ouders gevraagd een exit-formulier in te vullen. Als ouders dat wensen is een aanvullend gesprek altijd mogelijk.

