RAPPORT

Tevredenheidsmeting Kinderzorg

Klanten Kinderopvang 2022

JANUARI 2023

Inhoudsopgave

1. Inleiding 2
2. Respondenten en algemene vragen 2
   2.1. Respons van deelnemers 2
   2.2. Hoeveel dagen per week opvang? 3
   2.3. Hoe lang al in opvang? 3
   2.4. Leeftijd en diploma van de respondenten? 5
3. Analyse van de vragen 6
   3.1. Algemene vragen 6
   Algemene tevredenheid 6
   Tevredenheid over kinderbegeleider(s)/onthaalouder(s) 7
   Vlot verloop van de inschrijving 8
   Het aanraden van kinderopvang i-mens aan vrienden en familie 8
   3.2. Vragen over de opvang 9
   3.3 Vragen over het kind in de opvang 10
   3.4 Vragen over de kinderbegeleider(s)/onthaalouder(s) 12
   3.5 Vragen over de administratie en afspraken 13
   3.6 Vragen over het contact met de dienst 14
   a. Net promotor score 15
2. Open vragen 15
3. Besluit 16

1. Inleiding

In het najaar van 2022 werd er vanuit de dienst kinderzorg opnieuw een tevredenheidsmeting uitgevoerd. Elke ouder van een kind die tussen 1 januari 2022 en 31 oktober 2022 opgevangen werd bij een onthaalouder of kinderdagverblijf van i-mens, kreeg de gelegenheid om zijn of haar tevredenheid te laten kennen. De vragenlijst werd verstuurd op 1/12/22 om 19u00. Het tijdstip werd, net zoals vorig jaar, bewust gekozen zodat mensen reeds thuis zouden zijn als ze de mail ontvangen en er meer kans is dat ze dan meteen in de gelegenheid zijn om de vragenlijst ook effectief in te vullen. Op 15/12/22 werd er een herinneringsmail verstuurd, deze keer rond de middag om ook de ouders die een dergelijke vragenlijst graag tijdens hun middagpauze invullen mee te nemen. De vragenlijst werd na een vijftal weken afgesloten. De enquête bestond uit een digitale vragenlijst met 40 vragen in verschillende thema's (algemene vragen over de opvang, het kind in de opvang, de kinderbegeleiders/onthaalouders, administratie en afspraken, het contact met de dienst en de algemene tevredenheid). Om verschillen tussen groepen te kunnen onderzoeken vroegen we ook hoeveel dagen per week er opvang gebeurde, hoe lang het kind al in opvang was, de leeftijd van de persoon die de vragenlijst invult en zijn of haar hoogst behaalde diploma. Tot slot boden we nog de mogelijkheid om opmerkingen of suggesties te maken. Hierbij werd ook de aanvulling gedaan dat, indien ouders gerichte feedback wouden meegeven, ze hier ook de naam van hun onthaalouder of kinderdagverblijf konden invullen. De vertrouwelijkheid van de antwoorden werd gegarandeerd: De individuele gegevens zijn enkel ter inzage van het team Kwaliteit, die een onafhankelijke positie inneemt binnen i-mens. Zorgwekkende feedback die op de open vraag gegeven werd, werd wel individueel benaderd en uit de vragenlijst gefilterd om te kijken of verdere acties noodzakelijk waren.

Alle data werden verwerkt door de cel kwaliteit en begin februari 2023 teruggekoppeld naar de dienst kinderzorg.

2. Respondenten en algemene vragen

2.1. Respons van deelnemers

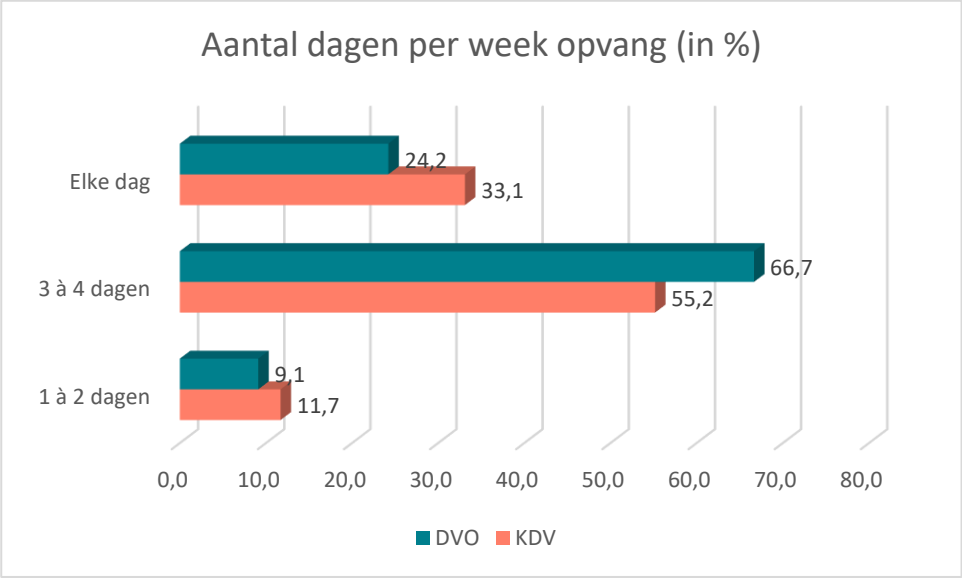
In de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 oktober 2022 werden er 3601 kinderen opgevangen door een onthaalouder van i-mens (DVO) en 1753 kinderen door een kinderdagverblijf van i-mens (KDV). De vragenlijst werd bijgevolg naar 6165 ouders verstuurd. 99 uitnodigingen voor het invullen van de vragenlijst kwamen niet toe bij de gewenste ontvanger, vermoedelijk doordat het e-maildres niet (meer) bestaat. Ouders met eenzelfde kind in de opvang die beiden een e-mailadres opgaven tijdens de inschrijving, ontvingen ook beiden een vragenlijst. De verzending gebeurde, in tegenstelling tot vorig jaar, dit jaar vanuit het programma Question Pro. Er werd voor deze optie gekozen zodat we, indien dit nodig zou blijken, alsnog zouden kunnen achterhalen door welke ouder bepaalde antwoorden gegeven werden om deze te kunnen linken aan de desbetreffende onthaalouder of het desbetreffend kinderdagverblijf. Dit werd belangrijk geacht in het kader van zorgwekkende feedback. We denken dat ouders het soms gemakkelijker vinden om anoniem hun ongenoegen te uiten dan op een formele manier zoals via de ombudsdienst. Als een ouder echter volledig anoniem blijft, kunnen we niet achterhalen naar welke onthaalouder of naar welk kinderdagverblijf hun feedback gericht is en kan hier ook niet mee aan de slag gegaan worden. Een tweede voordeel van de verzending rechtstreeks vanuit Question Pro is dat niet elke ouder de herinneringsmail ontvangt, maar enkel de ouders die de vragenlijst nog niet ingevuld hadden. Zo voorkomen we dat ouders een herinneringsmail krijgen terwijl ze de vragenlijst wel al reeds ingevuld hadden. De herinnering werd uiteindelijk naar 5643 ouders verstuurd. Het nadeel van de verzending vanuit Question Pro was dat ouders geen mail ontvingen van een door hen bekend e-mailadres. De vragenlijst werd namelijk verstuurd vanuit het e-mailadres kwaliteit@i-mens.be.

In totaal ontvingen we 789 responsen, waarvan 685 vragenlijsten volledig ingevuld werden. Men deed gemiddeld 8 minuten over het invullen van de vragenlijst.

De respons was dus bijna **13%** over het totaal aantal kinderen. In 2021 was er voor dezelfde tevredenheidsmeting binnen kinderzorg i-mens een responsgraad van 33% en in 2020 24,5%. We zien dus dat de respons een heel stuk lager ligt dan vorige jaren. Naar de reden hiervoor kunnen we enkel gissen. Mogelijks had de verzending vanuit Question Pro in plaats van de gekende e-mailadressen, toch een grotere impact dan we verwacht hadden.

De foutenmarge ligt op 3%. Dit is aanvaardbaar, en garandeert statistisch een goede basis voor de verdere verwerking.

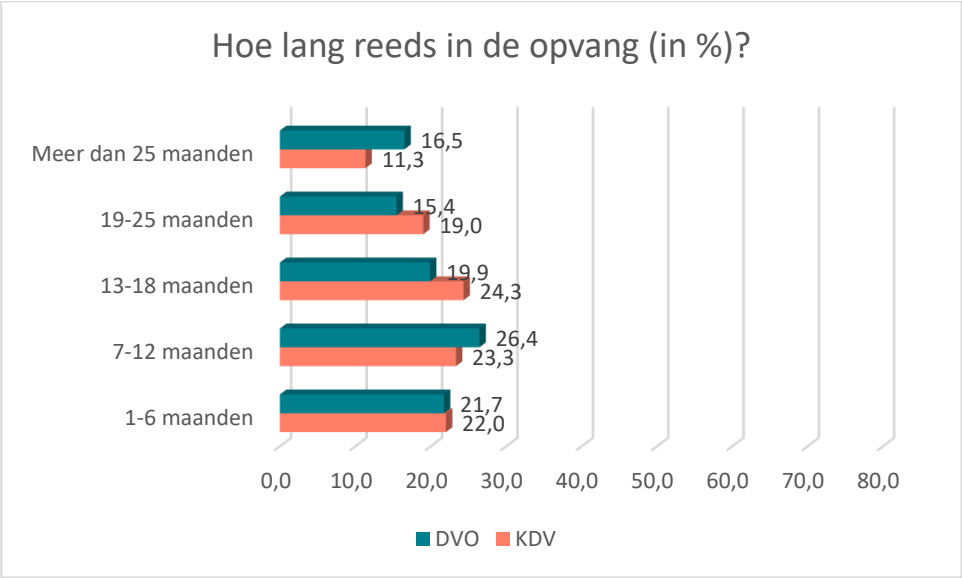
2.2. Hoeveel dagen per week opvang?



Voor DVO zien we dat 91% van de respondenten aangeeft 3 of meer dagen per week opvang te krijgen. Slechts 9% krijgt maar 1 à 2 dagen per week opvang.

Voor KDV zien we dat 88% van de respondenten aangeeft 3 of meer dagen per week opvang te krijgen. Slechts 12% krijgt maar 1 à 2 dagen per week opvang.

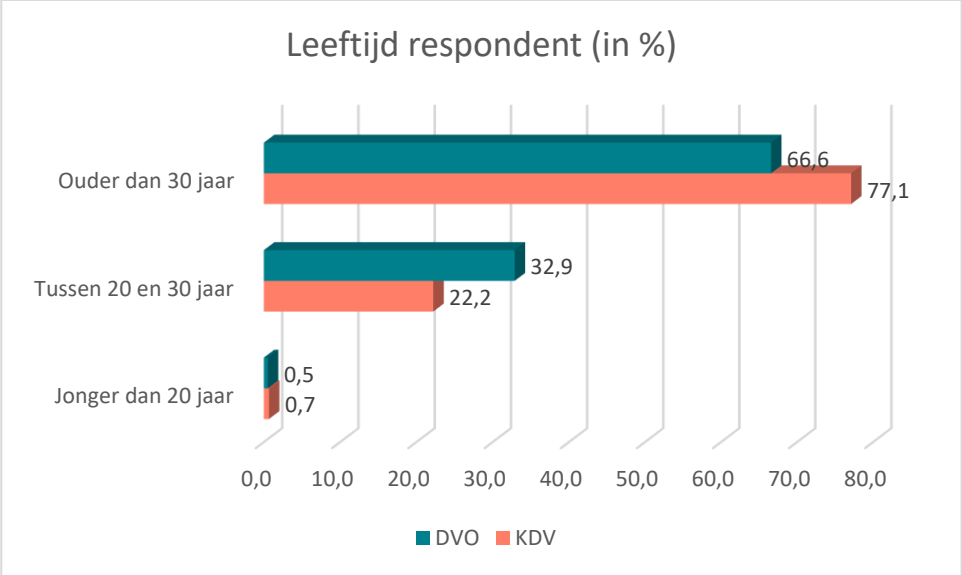
2.3. Hoe lang al in opvang?



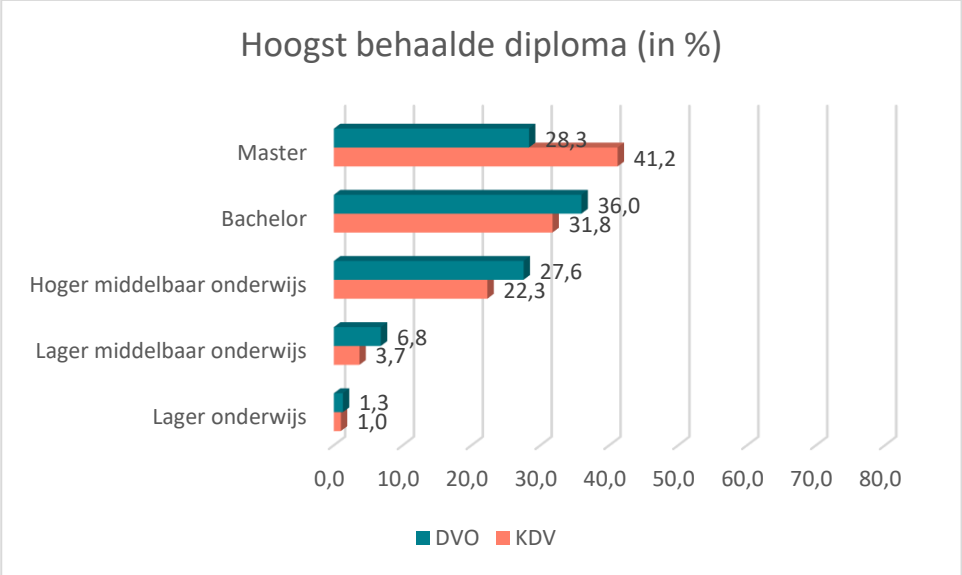
We zien hier een vrij goede spreiding van ouders die nog maar recent hun kindje in opvang brachten tot ouders waarvan het kind bijna de opvang zal verlaten. Vooral in de kinderdagverblijven zijn er minder kinderen die reeds meer dan 25 maanden in de opvang verblijven.

Bij opvang van “meer dan 25 maanden” kan het ook gaan over meerdere kinderen, waarbij ouders de opvangtijd bij elkaar optellen. Dit is meettechnisch geen probleem, het gaat dan over ouders die de opvang heel goed kennen en die dus een waardevolle mening hebben

2.4. Leeftijd en diploma van de respondenten?



Bij DVO is ongeveer 2/3 van de ouders ouder dan 30 jaar. Bij KDV gaat het zelfs om 77%. Er is slechts 0,5% bij DVO en 0,7% bij KDV van de respondenten jonger dan 20 jaar, wat neerkomt op telkens twee personen. 22,2% van de ouders die beroep doen op een kinderdagverblijf zijn tussen 20 en 30 jaar. Voor ouders die beroep doen op een onthaalouder in deze leeftijdscategorie, gaat het om 32,9%.



Voor zowel KDV als DVO heeft 60% à 70% van de ouders een hoger bachelor- of masterdiploma. 34% van de ouders die beroep doen op een onthaalouder en 26% van de ouders die beroep doen op een kinderdagverblijf, geven aan middelbaar onderwijs te hebben genoten. Korter geschoolde klanten zijn, net zoals bij de tevredenheidsmetingen van vorige jaren, nog steeds minder goed vertegenwoordigd in deze tevredenheidsmeting, ondanks de inspanningen die we ook nu terug leverden om de vragenlijst vlotter toegankelijk te maken. Mogelijks zijn deze ouders echter ook minder vertegenwoordigd in de groep van mensen die beroep doen op Kinderopvang i-mens.

3. Analyse van de vragen

In totaal stelden we 36 vragen. Deze vragen werden opgesplitst in een beperkt aantal algemene vragen waarop geantwoord kon worden door middel van een smiley en een groter aantal meer diepgaande vragen, waarop een score van 0 tot 10 gegeven kon worden. Dit deden we om de respons te verhogen van anderstalige ouders, die mogelijks moeite hebben met de drie talen waarin de vragenlijst aangeboden werd. Wanneer zij na de eerste algemene vragen met smiley afhaken omdat ze de volgende vragen niet meer begrijpen, kunnen we hun respons op de eerste vragen toch meenemen in de analyse.

De analyse van de vragen met smileys gebeurt in categorieën waarbij gedifferentieerd wordt van 'erg ontevreden' tot 'erg tevreden'. We nemen de frequentietabellen van deze vragen op in dit rapport. Op die manier kan bekeken worden hoeveel ouders een bepaalde categorie aanduiden en hoe groot het percentage van ouders is die deze categorie kiezen.

De overige, meer diepgaande vragen, worden gescoord van 1 tot 10. Er is bij deze vragen ook de mogelijkheid om 'niet van toepassing' aan te duiden. Voor elk van deze vragen berekenden we de gemiddelde waarde, uitgedrukt in een score op 10, voor alle ouders die het item invulden. Door middel van een ANOVA-analyse berekenden we nadien ook of er statistische verschillen zijn tussen de groepen in de bevraging (Hoeveel dagen in opvang, hoe lang in opvang, leeftijd, diploma). Verschillen die statistisch niet significant zijn, worden niet vermeld. Groepen die te klein zijn ($n < 8$) worden ook niet meegenomen in de vergelijking, om te vermijden dat de anonimiteit in het gedrang komt.

We bekeken ook de standaardafwijking van deze vragen, als parameter van spreiding van de antwoorden. Dit cijfer is hoog (> 2.00) als er heel verschillend wordt geantwoord. Vragen die homogener worden beantwoord hebben een standaardafwijking die kleiner is dan 1.80. Als tweede maat voor de spreiding van de antwoorden vermelden we ook de minimum en maximum score per item.

Verder berekenden we een "Antwoord-Index" (hierna verder benoemd als 'AI'). We maakten een rekenkundig gemiddelde van alle antwoorden op alle vragen om een soort ijkpunt te hebben om alle items tegen af te zetten. Deze Antwoord-Index is een puur rekenkundige techniek. Het resultaat heeft an sich geen enkele waarde of betekenis, maar het vormt een soort baseline om de andere items beter te begrijpen. We keken daarna of de items significant verschilden van deze Antwoord-Index, en of dat dan positief dan wel negatief was.

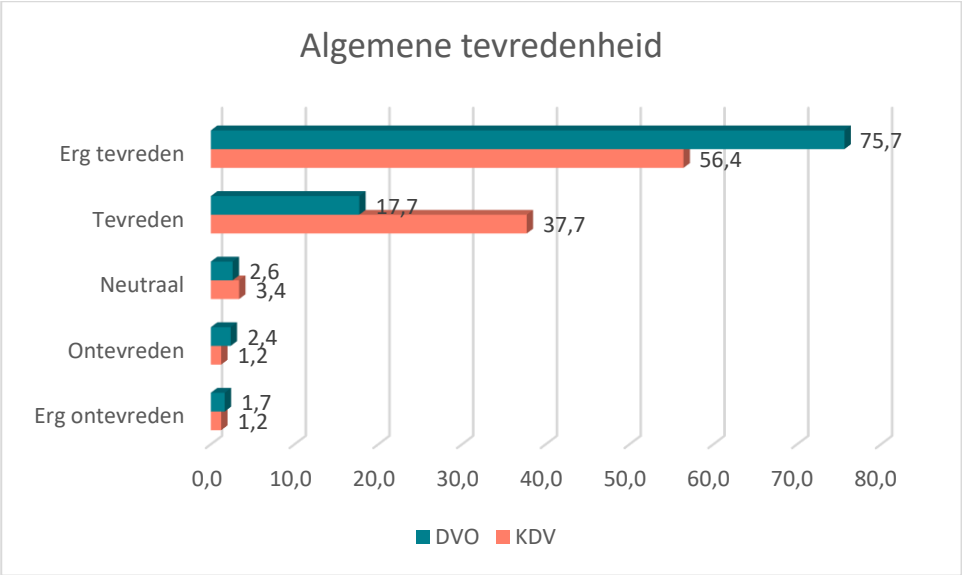
We berekenden ook het verschil met de resultaten van de tevredenheidsmeting die in 2021 afgenomen werd. Dit verschil wordt uitgedrukt in een positief of negatief getal. Een positief getal duidt op een hogere score in vergelijking met de score voor die vraag uit de vragenlijst van 2021. Een negatief getal duidt op een score die nu lager ligt voor deze vraag in vergelijking met de vragenlijst van 2021. Enkel de verschillen die statistisch significant zijn, worden in de tabel vermeld.

Ten slotte berekenden we door middel van een ANOVA-analyse of er statistische verschillen waren tussen de groepen in de bevraging. We onderscheidden de groepen op basis van het aantal dagen per week dat het kind in de opvang verbleef, het aantal maanden dat de ouders reeds beroep deden op de opvang, de leeftijd van de ouder en het opleidingsniveau van de ouder. Voor de rapportering van de significante verschillen hanteerden we het criterium dat een groep statistisch significant moest verschillen minstens op niveau 0.05 ten opzichte van andere groepen. De scores van de ANOVA-analyses worden niet opgenomen in de tabel om het overzicht niet te verliezen, maar significante verschillen worden onder de tabel wel beschreven. Groepen die te klein zijn ($n < 8$) werden ook niet meegenomen in de vergelijking om te vermijden dat de anonimiteit in het gedrang kwam.

3.1. Algemene vragen

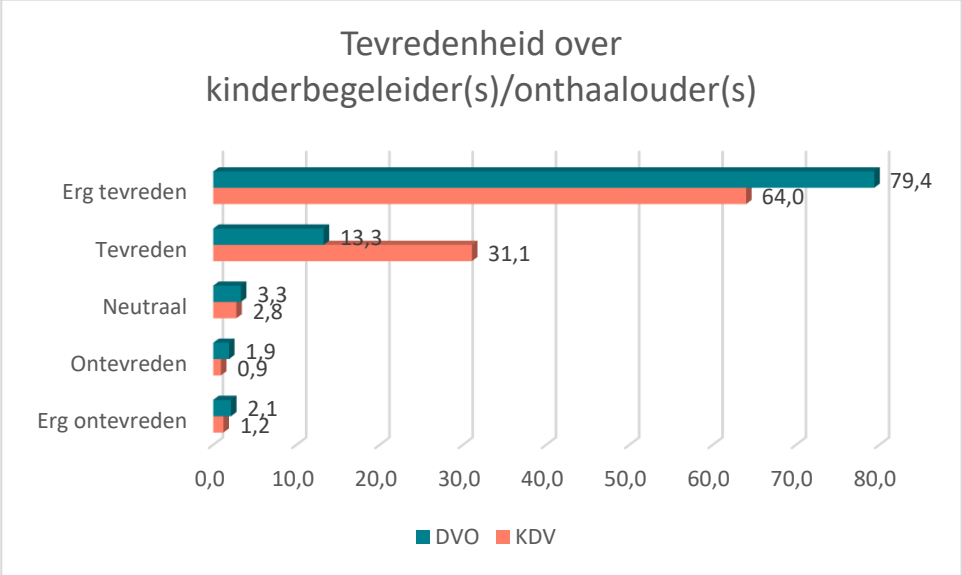
We namen een aantal algemene vragen op aan het begin van de vragenlijst, om de algemene tevredenheid op verschillende vlakken in brede en gemakkelijke termen te bevragen.

Algemene tevredenheid



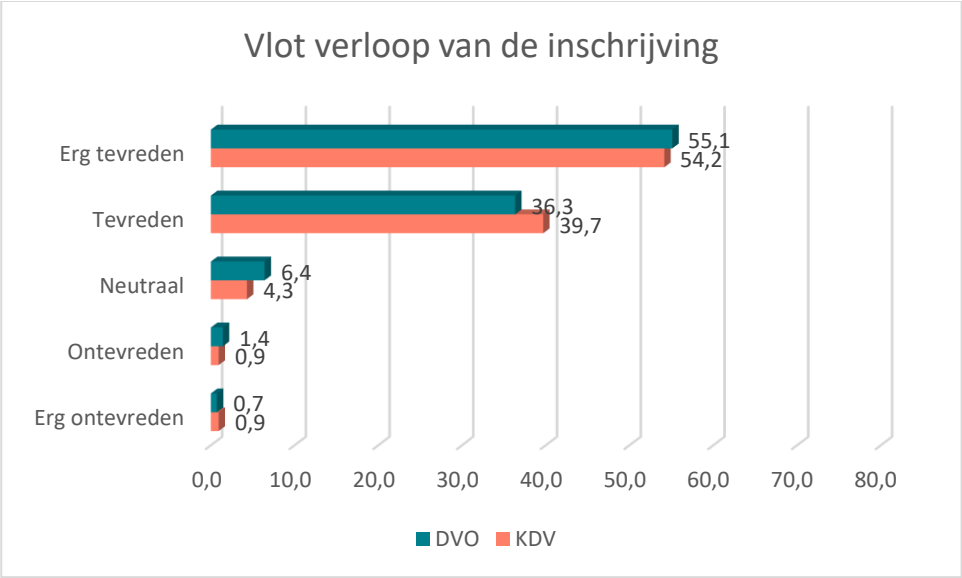
Voor KDV geeft 94% van de ouders aan in het algemeen tevreden of erg tevreden te zijn over de opvang. Voor DVO is dit 93%. Slechts 2,4% van de ouders die beroep doen op een kinderdagverblijf en 4,1% van de ouders die beroep doen op een onthaalouder zijn ontevreden of erg ontevreden.

Tevredenheid over kinderbegeleider(s)/onthaalouder(s)



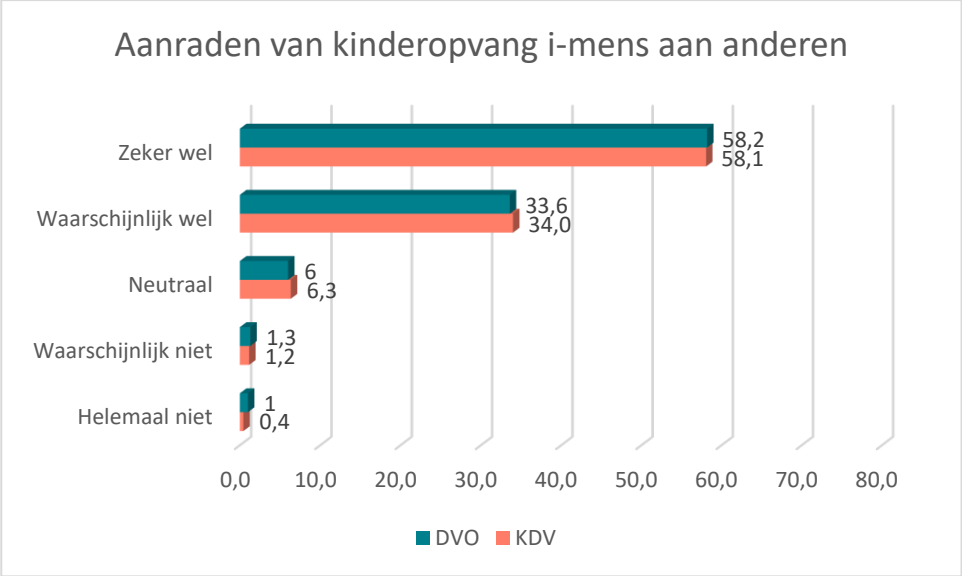
Ook hier liggen de percentages van tevreden ouders erg hoog. Voor DVO geeft bijna 93% van de ouders aan tevreden of erg tevreden te zijn over zijn/haar onthaalouder. Voor KDV gaat het om 95% van de ouders die tevreden of erg tevreden is over zijn/haar kinderbegeleider(s). Slechts 4% van de ouders bij DVO en 2,1% van de ouders bij KDV is ontevreden of erg ontevreden over zijn/haar kinderbegeleider(s)/onthaalouder(s).

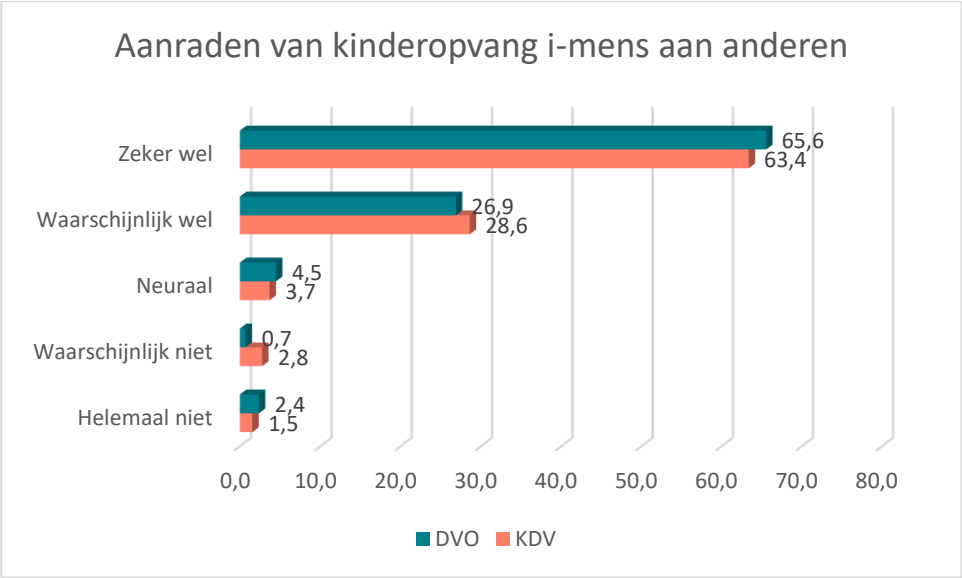
Vlot verloop van de inschrijving



Voor DVO vond 91% van de ouders dat de inschrijving vlot of erg gemakkelijk verliep. Bij KDV ging het om bijna 94% van de ouders die vond dat de inschrijving vlot of erg gemakkelijk verliep. 1,8% van de ouders bij KDV en 2,% van de ouders bij DVO, waren ontevreden of erg ontevreden over hoe de inschrijving verliep.

Het aanraden van kinderopvang i-mens aan vrienden en familie



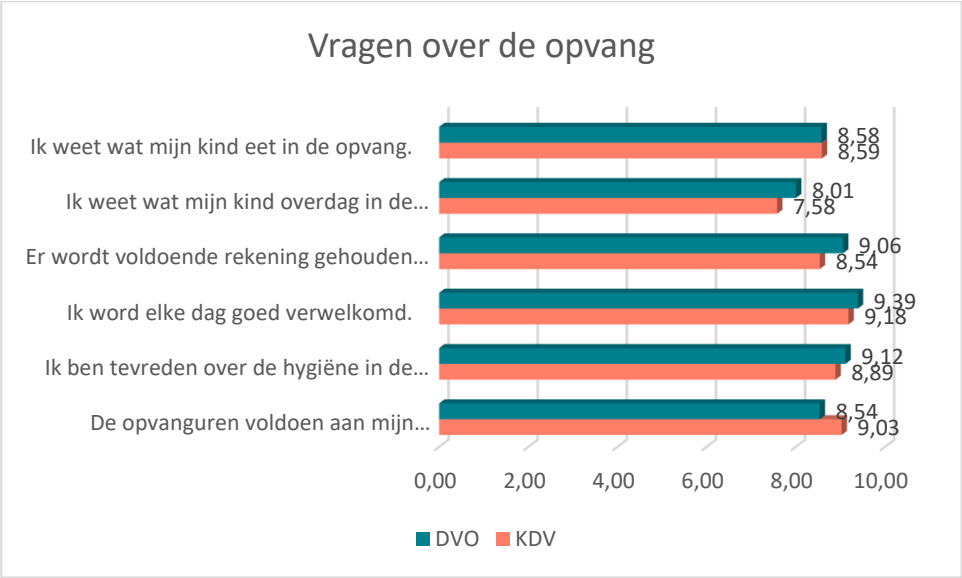


Als laatste algemene vraag wordt de vraag gesteld: "In welke mate zou u kinderopvang i-mens aanbevelen bij vrienden en familie?". Voor zowel DVO als KDV geeft ongeveer 92% van de ouders aan de kinderopvang van i-mens zeker wel of waarschijnlijk wel aan te willen bevelen bij anderen. 4,3% bij KDV en 3,1% bij DVO zou de kinderopvang van i-mens waarschijnlijk niet of zeker niet aan anderen aanbevelen.

3.2. Vragen over de opvang

items (DVO)	Mean	Std. Dev.	N	min	max	# met AI=8,92	# met 2021
5. De opvanguren voldoen aan mijn verwachtingen.	8,54	2,00	403	1	10	-0,38	-0,39
6. Ik ben tevreden over de hygiëne in de opvangruimte.	9,12	1,60	405	1	10		
7.Ik word elke dag goed verwelkomd.	9,39	1,53	404	1	10	0,47	
8. Er wordt voldoende rekening gehouden met wat ik vraag.	9,06	1,80	408	1	10		
9. Ik weet wat mijn kind overdag in de opvang doet.	8,01	2,44	412	1	10	-0,91	-0,79
10. Ik weet wat mijn kind eet in de opvang.	8,58	2,34	405	1	10	-0,34	-0,21

items (KDV)	Mean	Std. Dev.	N	min	max	# met AI=8,92	# met 2021
5. De opvanguren voldoen aan mijn verwachtingen.	9,03	1,606	302	1	10	0,19	
6. Ik ben tevreden over de hygiëne in de opvangruimte.	8,89	1,498	314	1	10		
7.Ik word elke dag goed verwelkomd.	9,18	1,409	314	1	10	0,34	
8. Er wordt voldoende rekening gehouden met wat ik vraag.	8,54	1,634	314	1	10	-0,30	
9. Ik weet wat mijn kind overdag in de opvang doet.	7,58	2,346	318	1	10	-1,26	-1,02
10. Ik weet wat mijn kind eet in de opvang.	8,59	1,976	315	1	10	-0,25	0,31



Binnen DVO zijn ouders duidelijk heel tevreden over de manier waarop ze verwelkomd worden. Dit gemiddelde ligt significant boven de AI (8,92). De tevredenheid over de opvanguren en de info die men krijgt over wat het kind doet en eet in de opvang, ligt dan weer statistisch significant onder de AI. Deze gemiddelden liggen ook significant lager dan bij de bevraging van 2021.

Binnen KDV is men, net zoals bij DVO, heel tevreden over de manier waarop men dagelijks verwelkomd wordt. Men is er echter, in tegenstelling tot DVO, ook opvallend tevreden met de opvanguren. Hier zijn ouders minder tevreden over hoeveel rekening gehouden wordt met wat ze vragen, dit in tegenstelling tot DVO. Net zoals bij DVO is men binnen KDV ook minder tevreden over de info die men krijgt over wat het kind doet in de opvang en wat hij/zij er eet. Binnen KDV is men nu minder tevreden over de info die men krijgt over wat het kind doet in de opvang dan tijdens de bevraging van 2021, maar men is wel meer tevreden over de info die men krijgt over wat het kind er eet.

Vanuit de ANOVA-analyse zien we dat, binnen KDV, ouders die 3 à 4 dagen per week beroep doen op de opvang minder tevreden te zijn met de opvanguren dan ouders die 1 à 2 dagen per week beroep doen op de opvang.

Binnen DVO zien we een tendens waarbij ouders met een lager diploma minder tevreden zijn met de openingsuren dan ouders met een hoger diploma. Ze zijn ook minder tevreden over de mate waarin hun kind geboeid en geïnteresseerd is in de opvang.

3.3 Vragen over het kind in de opvang

items (DVO)	Mean	Std. Dev.	N	min	max	# met AI=8,92	# met 2021
11. Mijn kind voelt zich goed in de opvang.	9,17	1,72	402	1	10	0,25	
12. Mijn kind is geboeid en geïnteresseerd in de opvang.	8,92	1,92	401	1	10		
13. De opvang merkt de signalen die mijn kind geeft op en reageert er gepast op.	8,91	1,76	401	1	10		
14. De opvang stimuleert het leren en het ontwikkelen bij mijn kind.	8,59	2,15	395	1	10	-0,33	-0,31
15. Mijn kind kan zichzelf zijn in de opvang.	9,11	1,76	390	1	10		
16. De opvang zorgt voor een aangename, uitdagende omgeving (zoals activiteiten, materiaal,inrichting van de ruimte...)	8,72	1,99	396	1	10	-0,20	
17. In de opvang zien we een sociale mix die gelijkaardig is aan wat we in de buurt zien.	8,75	1,94	365	1	10		

items (KDV)	Mean	Std. Dev.	N	min	max	# met AI=8,92	# met 2021
11. Mijn kind voelt zich goed in de opvang.	8,76	1,471	315	1	10		
12. Mijn kind is geboeid en geïnteresseerd in de opvang.	8,58	1,612	311	1	10	-0,26	
13. De opvang merkt de signalen die mijn kind geeft op en reageert er gepast op.	8,36	1,707	312	1	10	-0,48	
14. De opvang stimuleert het leren en het ontwikkelen bij mijn kind.	8,37	1,719	303	1	10	-0,47	-0,32
15. Mijn kind kan zichzelf zijn in de opvang.	8,75	1,533	308	1	10		
16. De opvang zorgt voor een aangename, uitdagende omgeving (zoals activiteiten, materiaal,inrichting van de ruimte...)	8,59	1,695	309	1	10	-0,25	
17. In de opvang zien we een sociale mix die gelijkaardig is aan wat we in de buurt zien.	8,85	1,319	299	1	10		0,24

Binnen DVO zijn ouders opvallend tevreden over hoe goed hun kind zich voelt in de opvang. Ze zijn minder tevreden over de mate waarin het kind gestimuleerd wordt om te leren en ontwikkelen binnen de opvang en over de mate waarin de opvang voor een aangename en uitdagende omgeving zorgt. Deze gemiddelden zijn gelijkaardig aan de resultaten van de bevraging van 2021. Enkel over de mate waarin de opvang het leren en ontwikkelen van het kind stimuleert, is men nu minder tevreden.

Binnen KDV zijn ouders minder tevreden over hoe geboeid en geïnteresseerd hun kind in de opvang is en over de mate waarin de opvang de signalen die het kind geeft oppikt. Men is ook, net zoals bij DVO, minder tevreden over de mate waarin de opvang het leren en ontwikkelen van het kind stimuleert en de mate waarin de opvang voor een aangename en uitdagende omgeving zorgt. Vooral over dit eerste is men nu nog minder tevreden dan vorig jaar. Tegenover de bevraging van 2021 is men nu wel meer tevreden over de mate waarin de sociale mix binnen de opvang representatief is voor wat men in de buurt zit.

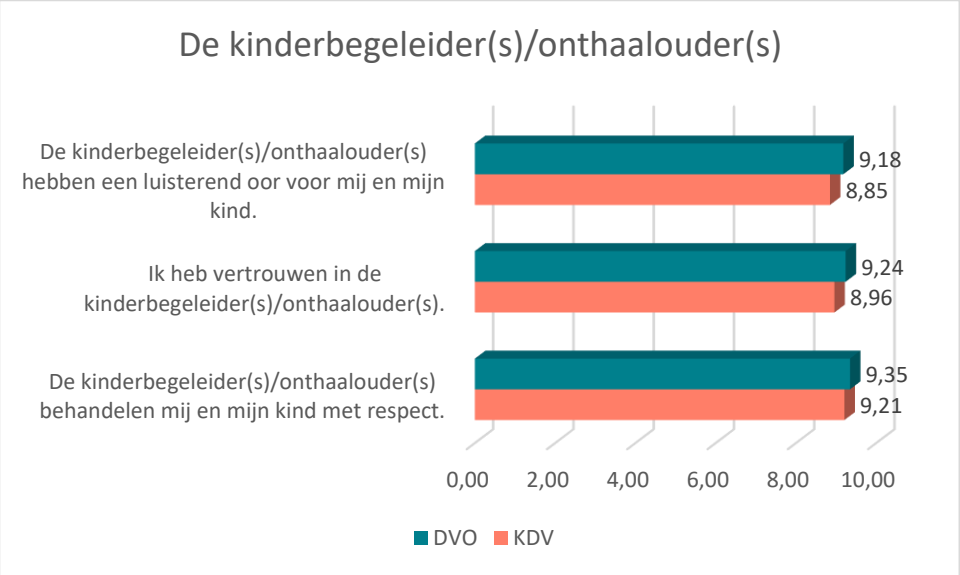
Vanuit de ANOVA-analyses zien we binnen DVO dat ouders wiens kind reeds langer dan 13 maanden in de opvang verblijft, maar tevreden zijn over de mate waarin hun kind zich goed voelt in de opvang dan ouders wiens kind minder dan dertien maanden in de opvang verblijft.

Binnen KDV zijn ouders die dagelijks beroep doen op de opvang meer tevreden over de mate waarin hun kind zich goed voelt in de opvang dan ouders die slechts 1 à 2 dagen of 3 à 4 dagen per week beroep doen op de opvang. Ouders wiens kind 3 à 4 dagen per week of elke dag van de week naar de opvang gaat, vinden dat hun kind ook meer geboeid en geïnteresseerd is in de opvang dan ouders wiens kind slechts 1 à 2 dagen per week naar de opvang gaat.

3.4 Vragen over de kinderbegeleider(s)/onthaalouder(s)

items (DVO)	Mean	Std. Dev.	N	min	max	# met AI=8,92	# met 2021
18. De kinderbegeleider(s)/onthaalouder(s) behandelen mij en mijn kind met respect.	9,35	1,59	395	1	10	0,43	
19. Ik heb vertrouwen in de kinderbegeleider(s)/onthaalouder(s).	9,24	1,69	391	1	10	0,32	-0,21
20. De kinderbegeleider(s)/onthaalouder(s) hebben een luisterend oor voor mij en mijn kind.	9,18	1,74	383	1	10	0,26	

items (KDV)	Mean	Std. Dev.	N	min	max	# met AI=8,92	# met 2021
18. De kinderbegeleider(s)/onthaalouder(s) behandelen mij en mijn kind met respect.	9,21	1,355	307	1	10	0,37	
19. Ik heb vertrouwen in de kinderbegeleider(s)/onthaalouder(s).	8,96	1,440	307	1	10		-0,21
20. De kinderbegeleider(s)/onthaalouder(s) hebben een luisterend oor voor mij en mijn kind.	8,85	1,472	305	1	10		



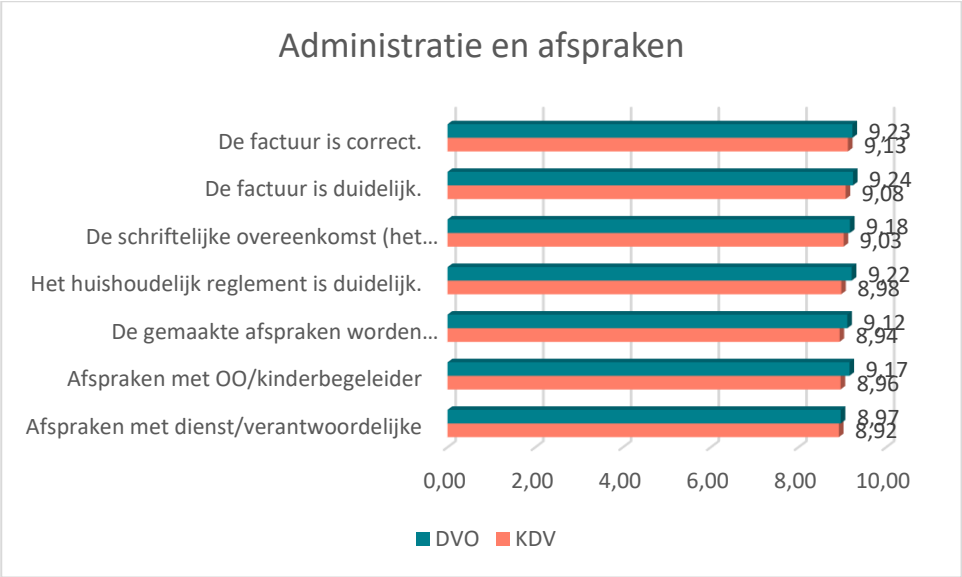
Vooral binnen DVO zien we dat ouders opvallend tevreden zijn over de onthaalouder. Alle vragen scoren significant boven de AI. Binnen KDV zien we dat ouders opvallend tevreden zijn over de mate waarin zij en hun kind met respect behandeld worden. Zowel binnen DVO als binnen KDV heeft men nu minder vertrouwen in de onthaalouder(s) en kinderbegeleider(s) dan vorig jaar.

Vanuit de ANOVA-analyse zien we binnen KDV dat ouders met een hoger diploma meer tevreden zijn over de mate waarin ze zich met respect behandeld voelen door hun onthaalouder/kinderbegeleider dan ouders met een diploma lager onderwijs.

3.5 Vragen over de administratie en afspraken

items (DVO)	Mean	Std. Dev.	N	min	max	# met AI=8,92	# met 2021
21. Ik ben tevreden over de afspraken die tijdens de inschrijving gemaakt werden met de dienst/verantwoordelijke.	8,97	1,69	378	1	10		
22. Ik ben tevreden over de afspraken die gemaakt werden met de onthaalouder/kinderbegeleider.	9,17	1,66	381	1	10	0,25	
23. De gemaakte afspraken worden nagekomen.	9,12	1,74	381	1	10	0,20	
24. Het huishoudelijk reglement is duidelijk.	9,22	1,48	381	1	10	0,30	
25. De schriftelijke overeenkomst (het contract) is duidelijk.	9,18	1,40	377	1	10	0,26	
26. De factuur is duidelijk.	9,24	1,35	376	1	10	0,32	0,36
27. De factuur is correct.	9,23	1,51	377	1	10	0,31	0,25

items (KDV)	Mean	Std. Dev.	N	min	max	# met AI=8,92	# met 2021
21. Ik ben tevreden over de afspraken die tijdens de inschrijving gemaakt werden met de dienst/verantwoordelijke.	8,86	1,595	299	1	10		
22. Ik ben tevreden over de afspraken die gemaakt werden met de onthaalouder/kinderbegeleider.	9,01	1,300	291	1	10		0,26
23. De gemaakte afspraken worden nagekomen.	8,93	1,356	296	1	10		
24. Het huishoudelijk reglement is duidelijk.	9,05	1,309	296	1	10	0,21	
25. De schriftelijke overeenkomst (het contract) is duidelijk.	9,09	1,275	296	1	10	0,25	
26. De factuur is duidelijk.	9,09	1,156	299	4	10	0,25	
27. De factuur is correct.	9,15	1,159	295	2	10	0,31	0,22

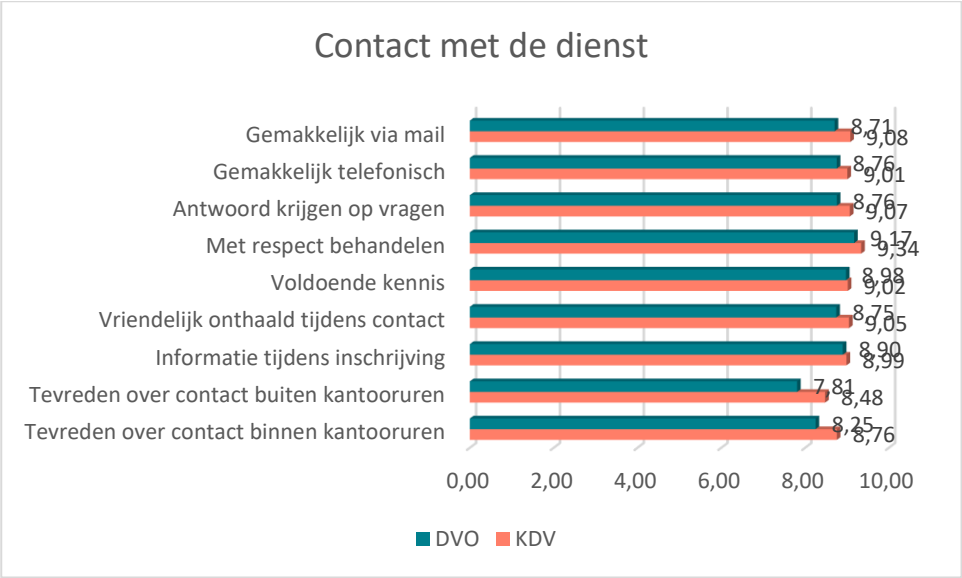


Zowel binnen KDV als binnen DVO is men opvallend tevreden over de duidelijkheid van het huishoudelijk reglement, de schriftelijke overeenkomst en de factuur. Men is ook opvallend tevreden over de mate waarin de factuur correct is. Binnen DVO is men ook opvallend tevreden over de afspraken die gemaakt worden met de onthaalouder en het feit dat deze afspraken nagekomen worden. Tegenover vorig jaar zien we op vlak van de tevredenheid over administratie en afspraken alleen maar verbetering.

3.6 Vragen over het contact met de dienst

items (DVO)	Mean	Std. Dev.	N	min	max	# met AI=8,92	# met 2021
28. Ik ben tevreden over het contact met de dienst/verantwoordelijke binnen de kantooruren.	8,25	2,25	286	1	10	-0,67	
29. Ik ben tevreden over het contact met de dienst/verantwoordelijke buiten de kantooruren.	7,81	2,55	200	1	10	-1,11	
30. Ik ben tevreden over de informatie die ik ontvang tijdens de inschrijving.	8,90	1,71	353	1	10		
31. Ik word vriendelijk onthaald als ik contact heb met de dienst/verantwoordelijke.	8,75	1,80	304	1	10		
32. De medewerkers van de dienst/van het kinderdagverblijf hebben voldoende kennis om mij te helpen.	8,98	1,61	340	1	10		
33. De medewerkers van de dienst/van het kinderdagverblijf behandelen mij met respect	9,17	1,53	341	1	10	0,25	0,31
34. Als ik een vraag stel, krijg ik snel antwoord.	8,76	1,91	337	1	10		0,31
35. Ik kan de dienst/de verantwoordelijke/het kinderdagverblijf gemakkelijk telefonisch contacteren.	8,76	1,96	318	1	10		
36. Ik kan de dienst/de verantwoordelijke/het kinderdagverblijf gemakkelijk bereiken via mail.	8,71	1,94	306	1	10	-0,21	

items (KDV)	Mean	Std. Dev.	N	min	max	# met AI=8,92	# met 2021
28. Ik ben tevreden over het contact met de dienst/verantwoordelijke binnen de kantooruren.	8,76	1,908	282	1	10		
29. Ik ben tevreden over het contact met de dienst/verantwoordelijke buiten de kantooruren.	8,48	2,101	197	1	10	-0,36	
30. Ik ben tevreden over de informatie die ik ontvang tijdens de inschrijving.	8,99	1,351	289	1	10		
31. Ik word vriendelijk onthaald als ik contact heb met de dienst/verantwoordelijke.	9,05	1,572	286	1	10	0,21	
32. De medewerkers van de dienst/van het kinderdagverblijf hebben voldoende kennis om mij te helpen.	9,02	1,316	292	1	10		
33. De medewerkers van de dienst/van het kinderdagverblijf behandelen mij met respect	9,34	0,914	289	3	10	0,50	0,34
34. Als ik een vraag stel, krijg ik snel antwoord.	9,07	1,416	287	1	10	0,23	
35. Ik kan de dienst/de verantwoordelijke/het kinderdagverblijf gemakkelijk telefonisch contacteren.	9,01	1,552	282	1	10		
36. Ik kan de dienst/de verantwoordelijke/het kinderdagverblijf gemakkelijk bereiken via mail.	9,08	1,496	287	1	10	0,24	



Wanneer het gaat over de tevredenheid rond het contact met de dienst, zien we dat ouders binnen DVO minder tevreden zijn over het contact dat ze met de dienst of verantwoordelijke binnen en buiten de kantooruren hebben. Ze vinden ook dat de dienst/verantwoordelijke niet gemakkelijk te bereiken is via mail. Ze zijn dan wel weer wel opvallend tevreden over de mate waarin ze zich met respect behandeld voelen. Binnen KDV zijn ouders eveneens minder tevreden over het contact met de dienst of verantwoordelijke buiten de kantooruren. Ouders binnen KDV zijn echter opvallend tevreden met de manier waarop ze vriendelijk onthaald worden tijdens hun contact met de dienst of verantwoordelijke, de mate waarin ze met respect behandeld worden en de mate waarin ze snel een antwoord krijgen op hun vragen. In tegenstelling tot bij DVO, vinden ouders binnen KDV dat de dienst of verantwoordelijke wel gemakkelijk te bereiken is via mail. Tegenover vorig jaar zien we eene verbetering in de mate waarin ouders het gevoel hebben dat ze met respect behandeld worden door de dienst en de verantwoordelijke, zowel binnen KDV als binnen DVO. Binnen DVO is men nu ook meer tevreden over te mate waarin men snel een antwoord krijgt als men een vraag stelt.

a. Net promotor score

Tijdens de werkgroep die aan de tevredenheidsmeting van 2021 voorafging, kwam de vraag om de antwoorden van de eerste algemene vragen in smileys uit te drukken, zodat deze ook gemakkelijk te begrijpen zouden zijn voor anderstalige ouders. Dit werd gedaan om de respons te verhogen, vooral van ouders met een lager opleidingsniveau. Hierdoor werd onder andere de score op de vraag “zou u kinderopvang i-mens aanbevelen aan vrienden en familie” niet meer uitgedrukt in een getal van 1 tot 10. Hierdoor kan, in tegenstelling tot vorig jaar, de Net promotor score niet meer berekend worden. Naar de bevraging van volgend jaren toe zal bekeken moeten worden hoe we hier verder mee omgaan.

Uitleg NPS

2. Open vragen

In de bevraging werden twee open vragen gesteld. De eerste vraag geldt: “Ik ken de kinderopvang van i-mens via:”. Op deze vraag kwamen maar liefst 632 antwoorden. Veel mensen kennen de opvang via kennissen, vrienden of familie. Anderen kwamen bij de opvang terecht via Reddy Teddy, Kind & Gezin, hun vroedvrouw of mutualiteit. Heel wat mensen vonden hun opvanglocatie via Google of facebook. Eén iemand kwam bij de opvang terecht via de podcast ‘Radio mama’.

De tweede open vraag uit de bevraging was een vraag naar suggesties die de werking kunnen verbeteren. We gaven hierbij aan dat de bevraging anoniem georganiseerd werd en dat klachten steeds aan de dienst

zelf of aan de ombudsdienst gemeld konden worden. We maakten ook de opmerking dat we met alle feedback aan de slag gaan, maar dat vrijblijvend de naam van de locatie vermeld kon worden bij deze open vraag zodat er ook met de feedback op lokaal niveau aan de slag gegaan kan worden.

In totaal kwamen er 229 opmerkingen, suggesties en complimenten binnen via de open vraag. Dit is gelijkaardig aan vorig jaar aangezien er toen 228 antwoorden op deze open vraag binnenkwamen. Vorig jaar werd de bevraging echter wel bijna dubbel zoveel keer ingevuld, dus we zien dat heel wat ouders nu de moeite hebben genomen om deze open vraag in te vullen.

Zorgwekkende feedback van ouders die een enorme ontevredenheid uitten, werd individueel behandeld. Er werd nagegaan of er reeds een officiële klacht door deze ouders ingediend werd en of er al aan de slag gegaan werd met de inhoud van hun feedback, wat doorgaans het geval was.

Ruim 100 opmerkingen die gegeven worden zijn voor ouders een manier om hun tevredenheid nog eens extra te uiten of om een compliment aan hun onthaalouder/kinderdagverblijf te geven.

Net zoals vorig jaar, valt opnieuw op dat ouders nood hebben aan feedback over hun kind in de opvang. Ouders vragen om meer informatie over de activiteiten en het spelaanbod en foto's van hun kind. Ze vragen ook om meer info over het weekmenu van de kinderen en over de dagschema's. Verder vragen ze ook om het heen-en-weer schriftje nauwkeuriger in te vullen.

We zien in de antwoorden op de open vraag ook dat veel ouders zich zorgen maken om de ratio tussen kind en onthaalouder/kinderbegeleider. Ze maken zich zorgen om de werkdruk waar onthaalouders en kinderbegeleiders mee kampen en voelen de nood naar extra ondersteuning voor hen.

13 opmerkingen geven over een gebrek aan communicatie. Dit kan zowel met de verantwoordelijke/dienst, als met de onthaalouder/kinderbegeleider zelf zijn.

Over de continuïteit werden 10 opmerkingen gegeven. Ze vinden het moeilijk om vervanging te vinden wanneer een onthaalouder ziek is en vinden dat er noodopvang georganiseerd zou moeten worden. Ook over de vele personeelswissels, maken ouders zich soms zorgen.

Ook zijn 8 ouders niet tevreden over het beleid rond koorts. Ze vinden dat ze hun kindje te snel thuis moeten houden bij een verhoging van de lichaamstemperatuur en vinden dat dit herbekeken moet worden. Een ouder uit ook zijn/haar bezorgdheid rond het rectaal opnemen van de lichaamstemperatuur.

Over de infrastructuur worden er 8 opmerkingen gegeven. Het kan dan gaan over de temperatuur in het gebouw tijdens warme zomerdagen, het traject naar de opvanglocatie, de veiligheid van het gebouw of de bewegingsmogelijkheid die kinderen hebben.

7 ouders geven opmerkingen over de opvanguren. Ouders vragen dat de opvang vroeger opengaat of langer open blijft.

De laatste categorie waar we een aantal opmerkingen kunnen in onderbrengen, is hygiëne. 5 ouders vragen om meer aandacht te hebben voor de hygiëne van hun kind.

Verder waren er nog een aantal diverse opmerkingen die niet in één van bovenstaande categorieën konden verdeeld worden. Het gaat dan bijvoorbeeld over de behandeling van hun klacht, het beleid rond kinderen die op de buik slapen of de vraag naar meer spijbeldagen. Eén ouder geeft de tip om het invulformulier van de opvang al op voorhand in te vullen en twee andere ouders geven de tip om meer informatie rond borstvoeding te delen met kinderbegeleiders/onthaalouders. Een andere ouder geeft aan de bevraging moeilijk te kunnen invullen omdat ze niet weten wat er in de opvang gebeurt.

3. Besluit

De respons op deze tevredenheidsmeting ligt met 13% een heel stuk lager dan vorige jaren. Naar volgend jaar toe zullen we dan ook best opnieuw de manier van verzenden bekijken. Mogelijks kunnen we bijkomende e-mailadressen registreren in Question Pro die meer herkenbaar zijn voor ouders dan kwaliteit@i-mens.be. Met een foutenmarge van 3% is de betrouwbaarheid en validiteit van de meting wel nog gegarandeerd.

In het algemeen ligt de tevredenheid over de Kinderopvang van i-mens op een hoog niveau. Ouders zijn, net zoals vorig jaar, vooral zeer tevreden of tevreden met hun opvang en kinderbegeleider of onthaalouder.

Als we kijken naar de vragen over de opvang zelf, zien we dat alle gemiddelden boven de 8,5 liggen. Mogelijke werkpunten liggen nog bij de openingsuren van onthaalouders en de informatie die aan ouders geboden wordt over de activiteiten die gedurende de dag ondernomen worden en over wat het kind in de opvang eet. Ouders zijn hier tegenover vorig jaar iets minder tevreden over.

Bij de vragen over het kind in de opvang, liggen alle gemiddelden boven de 8. Als we bij deze scores naar de vergelijking met de AI kijken, merken we dat er mogelijks nog meer ingezet kan worden op de mate waarin de opvang het leren en het ontwikkelen van het kind stimuleert en de mate waarin de opvang zorgt voor uitdagende en aangename omgeving. Met de informatie uit de antwoorden op de open vraag naar suggesties, vermoeden we dat dit tekort vaak te maken heeft met de ratio en het feit dat er heel wat kindjes moeten opgevangen worden door één onthaalouder of kinderbegeleider.

Over de onthaalouder(s) en kinderbegeleider(s) is men opvallend tevreden. Er ligt geen enkele score onder de AI. Tegenover vorig jaar geeft men wel aan iets minder vertrouwen te hebben in de onthaalouder(s)/kinderbegeleider(s). De vele negatieve nieuwsberichten uit de media zorgen mogelijks voor een negatieve impact op dit vertrouwen. Bij de open vraag worden er desondanks vooral veel complimenten en dankbaarheden geuit vanuit ouders naar hun onthaalouder of kinderbegeleider(s) toe.

Ook over de administratie en afspraken is men erg tevreden. Net zoals vorig jaar, liggen alle scores rond of boven de AI. De factuur is nu zelfs nog correcter en duidelijker geworden dan vorig jaar.

Wat betreft het contact met de dienst zijn er ook dit jaar nog een aantal werkpunten. Vooral binnen DVO is men wat minder tevreden over het contact met de dienst/verantwoordelijke binnen en buiten de kantooruren en vindt men dat men de dienst/verantwoordelijke niet vlot kan bereiken via mail. Ook binnen KDV is men minder tevreden over de bereikbaarheid buiten de kantooruren. Men is binnen DVO en KDV dan wel weer opvallend tevreden over de mate waarin men zich met respect behandeld voelt. Deze score ligt boven de AI en we zien ook een stijging ten opzichte van vorig jaar.

Over het algemeen zien we opnieuw hoge tot heel hoge scores van tevredenheid. Met uitzondering van de vragen ‘ik ben tevreden over het contact met de dienst/verantwoordelijke buiten de kantooruren’ en ‘ik weet wat mijn kind overdag in de opvang doet’, scoort geen enkel gemiddelde lager dan 8. Mogelijks kan hier dus nog meer op ingezet worden om de tevredenheid van ouders verder te verhogen.