

Algemeen

Het onderzoek dat Aan-Z in opdracht van Satellite deed onder ouders van kinderen die de opvang van de 't Klavertje bezoeken mag geslaagd genoemd worden. De deelname was behoorlijk (83% op basis van de formule: 80% bezetting maal 2,5 voor bepaling van het totaal aantal kinderen), en de uitkomsten zijn gunstig.

De betrouwbaarheid van het onderzoek voor locatie 't Klavertje

Na verwerking van de gegevens die ten aanzien van deze locatie zijn verstrekt, lijkt het er op dat de uitkomsten voor meer dan 95% betrouwbaar zijn. Er zijn daarvoor genoeg lijsten ingevuld. Er waren er, op basis van het berekende totaal aan kinderen dat de opvang bezoekt, 6 nodig en er zijn er uiteindelijk 10 ontvangen en verwerkt. Dit betekent dat de uitkomsten uiterst betrouwbaar zijn en dat de kans op het trekken van onjuiste conclusies minder is dan 5%.

Bij de berekening van de betrouwbaarheid is dus uitgegaan van 12 ouderparen die hadden mee kunnen doen (= het aantal kinderen dat volgens berekening de opvang bezoekt). Als het werkelijke aantal lager ligt, dan zijn de uitkomsten nog betrouwbaarder dan hiervoor gesteld.

De validiteit van het onderzoek

Om te kunnen bepalen of de vragenlijst die werd gebruikt van voldoende kwaliteit is, is een controle ingebouwd. Uit die controle blijkt dat voor ouders van kinderen die een Satellite-opvang bezoeken, de lijst met grote waarschijnlijkheid correct is samengesteld. Er is gemeten wat beoogd werd te meten. Dat blijkt uit het feit dat er weinig verschil is tussen het algemene waarderingscijfer voor "de Satelliteopvang" (8,5) en het uiteindelijk berekende gemiddelde oordeel over alle vragen (8,3).

Onderzoekresultaten

Bij de beoordeling van hoofdkenmerken met bijbehorende aspecten waarover de invuller de mening in cijfers van 1 tot en met 10 kon geven, kon hij of zij enerzijds het belang van het hoofdkenmerk aangeven anderzijds zijn of haar tevredenheid per aspect scoren. Allereerst is van hoofdkenmerken aangegeven hoe belangrijk het is dat er van die hoofdkenmerken sprake is.

Het minst van belang vinden deze invullers informatie over wat er gebeurt om zelf gericht invloed te kunnen uitoefenen. Van het grootste belang vinden zij een prettige en veilige omgeving. Het verschil tussen het hoogste en laagste gemiddelde belang is 1,9 punt (op de schaal van 1 tot en met 10). Dat is een wezenlijk verschil, wat er op duidt dat de invullers onderscheid maken tussen de hoofdonderwerpen, maar ook dat men vindt dat de uitvoering op al die hoofdonderwerpen in orde moet zijn (omdat de laagste score toch nog 7,7 punt bedraagt).

Na het scoren van het belang per hoofdkenmerk, scoorden invullers hun tevredenheid over tal van aspecten.

Het blijkt dat de hoogste scores berekend zijn voor:

- 1 de vriendelijkheid van de medewerkers 9,4
- 2 de flexibiliteit van de medewerkers 9,3
- 3 het respect dat medewerkers tegenover ouder en kind tonen 9,2

De laagste scores waren voor:

- 1 de nieuwsbrief 6,5
- 2 de lichtinval in de opvangruimtes 6,6
- 3 het klimaat in de opvangruimtes 6,8

oudertevredenheid 2009 't klavertje

Datum afdruk: 22-11-2009

C132-BE-KL-001-0509 © Aan-Z-2009

Er blijken geen eindcijfers te zijn berekend die uitkomen beneden de 6,0. Er zijn daarmee geen urgenties voor aanpak. Scores tussen 6 en 7 kunnen echter ook aangemerkt worden als

aandachtspunt. Daarvan zijn er drie gevonden. Als het resultaat van het onderzoek beknopt wordt weergegeven, dan kan gesteld dat 't Klavertje het gemiddeld genomen ruim voldoende tot uitstekend doet in de ogen van [deze ouders \(8,5\)](#), en ook dat er drie aandachts- en geen actiepunten zijn.