

Klanttevredenheidsonderzoek 2015 Toezicht Kinderopvang Samenvatting

Kwaliteit is van groot belang, ook voor de afdeling Toezicht Kinderopvang (TOKIN) van GGD Haaglanden. In dat kader is er in 2015 een grootschalig klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd met als doel inzicht te krijgen in de kwaliteit van de door ons geleverde diensten (werkzaamheden). Daar waar nodig kunnen wij vervolgens de kwaliteit van deze werkzaamheden verbeteren.

Het onderzoek is uitgevoerd onder houders van kinderdagverblijven, BSO's en peuterspeelzalen in de regio Haaglanden en is gestart op 15 februari en geëindigd op 31 december 2015. Ieder kinderdagverblijf, BSO en peuterspeelzaal heeft na het afronden van het jaarlijkse inspectiebezoek een uitnodiging ontvangen om het onderzoek digitaal in te vullen. Halverwege het jaar is er telefonisch contact gezocht met 5 grote houders om te horen hoe de enquête tot dan toe is ontvangen. Ook is er gevraagd om tips om de respons zo mogelijk te vergroten.

Algemeen

Er zijn in totaal 990 uitnodigingen verzonden, waarvan er 118 ingevuld retour zijn gekomen. Dit is dus een respons van bijna 12%. Deze respons is lager dan we zelf hadden gehoopt, maar aan de andere kant blijkt de gemiddelde respons volgens Survey Monkey tussen de 10 en 15% te liggen. Ook blijkt de meerderheid van alle reacties in dezelfde lijn te liggen en gaan we er dan ook vanuit dat de uitkomst voldoende representatief is.

Vragen

Het onderzoek bestond uit de volgende vragen:

1. Heeft de toezichthouder de aanleiding en de voortgang van de inspectie duidelijk uitgelegd?
2. Zijn er tijdens het jaarlijkse inspectie-onderzoek door de toezichthouder overtredingen geconstateerd?
3. Heeft de toezichthouder de geconstateerde overtreding(en) mondeling aan u toegelicht dan wel duidelijk beschreven in het inspectierapport?
4. Hoe heeft u over het algemeen het inspectie-onderzoek ervaren?
5. Heeft u nog aanvullende opmerkingen en/of een toelichting op uw oordeel?
6. Indien u het op prijs stelt dat wij naar aanleiding van deze enquête contact met u opnemen kunt u hieronder uw contactgegevens achter laten.

Uitkomsten

Op de vraag of de toezichthouder de aanleiding en voortgang van de inspectie duidelijk heeft uitgelegd zegt 85% dat dit duidelijk tot zeer duidelijk is gebeurd. 7 respondenten geven aan hier niet tevreden over te zijn.

Bij 20 van de 118 respondenten zijn overtredingen geconstateerd tijdens het inspectiebezoek. Allen waren tevreden met de toelichting op de overtredingen.

De inspectiebezoeken zijn over het algemeen positief ervaren:

- 111 respondenten waren positief (cijfer variërend tussen de 7 en de 10).
- 4 respondenten waren ontevreden. 3 hebben geen cijfer gegeven.

Het gemiddelde ligt op het cijfer 8. Hier zijn wij erg tevreden mee!

Opmerkingen

In het open opmerkingen tekst vak staan opmerkingen als:

- Wij zijn tevreden over het inlevingsvermogen en zorgvuldigheid van de inspecteur.
- Het bezoek verliep ontspannen, omgang met inspecteur was prettig.
- Het inspectiebezoek is als rommelig ervaren, jammer dat regels verschillend worden geïnterpreteerd.
- Wij zijn blij met de aandacht voor het pedagogische klimaat.
- Voor leidsters is het soms moeilijk om te kiezen tussen het zorgen voor de kinderen en het beantwoorden van vragen van een inspecteur.

1 maal heeft een respondent gevraagd om telefonisch contact naar aanleiding van een onprettig verlopen inspectiebezoek. Er is vervolgens door de inspecteur contact opgenomen met deze houder.

Het vervolg

De resultaten zijn in het eerste kwartaal van 2016 besproken met het team. Daarna zal nagedacht worden of, en zo ja welke, vervolgacties we kunnen nemen. In ieder geval bevestigt de uitkomst dat de inspectiebezoeken over het algemeen prima verlopen. De insteek 'hard op de inhoud, maar zacht op de relatie' lijkt haar vruchten af te werpen.

Uniform werken en oordelen is een vast speerpunt voor onze afdeling. Door middel van regelmatige, inhoudelijke, teamvergaderingen waarbij situaties en casussen worden besproken proberen we op eenduidige wijze te oordelen. Een praktisch handvat hierbij is het intern werkdocument 'Werkafspraken'. Dit document dient als naslagwerk en houvast voor de inspecteurs. Dat er desondanks toch af en toe wisselend wordt geoordeeld komt waarschijnlijk met name door de omstandigheden tijdens het inspectiebezoek. Mocht er een signaal van een houder komen waaruit het lijkt dat er toch een verschil in oordeel is dan zullen we dat direct intern bespreken.

Ook zullen we alert blijven op de noodzaak om het verloop van het inspectieproces duidelijk te benoemen. Dit blijkt door houders zeer te worden gewaardeerd.

BEZOEKADRESSEN

Westeinde 128
2512 HE Den Haag

Reinier de Graafweg 5
2625 AD Delft

Croesinckplein 24-26
2722 EA Zoetermeer

POSTADRES

Postbus 16130
2500 BC Den Haag

info@ggahaaglanden.nl
T (088) 355 01 00

www.ggahaaglanden.nl

MEER INFORMATIE

www.ggahaaglanden.nl/publicaties