

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK KINDERHUISKAMERS (2008) SAMENVATTING RESULTATEN

Inleiding

Tandem doet regelmatig klanttevredenheidsonderzoek. Eind 2008 hebben wij Spectrum opdracht gegeven de klanttevredenheid te onderzoeken bij kinderen die deelnemen aan naschoolse activiteiten van Tandem (kinderhuiskamers) en hun ouders.

Het onderzoek

Het onderzoek was gericht op een aantal aspecten van het aanbod, namelijk:

- Algemene aspecten van de kinderkamers
- De waardering voor de kwaliteiten van de medewerkers op de kinderkamers
- De bijdrage van het aanbod aan de maatschappelijke opdracht van Tandem (zoals door de deelnemers ervaren)¹ oftewel de ervaren baat
- Een totaalwaardering voor de kinderkamers (rapportcijfer)

Concreet is het onderzoek uitgevoerd door in elke huiskamer aan alle deelnemende kinderen en bezoekende ouders in de periode 10 november tot 1 december 2008 te vragen een vragenlijst in te vullen. De kinderen werden daarbij ondersteund door een volwassene. In totaal leverde dat 470 bruikbare vragenlijsten op van kinderen en 152 van ouders

De resultaten in het kort: kinderen

Kinderen zeer tevreden over de Kinderhuiskamers

Het gemiddelde rapportcijfer van 9,0 vat alle resultaten uit het onderzoek het beste samen. Bijna alle kinderen vinden dat je bij de Kinderhuiskamer leuk met andere kinderen kan spelen, dat het er gezellig is en dat er leuke dingen gedaan worden. De kinderen zijn ook erg te spreken over de begeleiding. Bijna alle kinderen vinden de begeleiders betrokken, voor een leuke sfeer zorgen en hulpvaardig.

Kinderhuiskamers voor alle kinderen

Uit de responsgegevens blijkt dat er evenveel jongens als meisjes naar de Kinderhuiskamers gaan en dat er kinderen van alle leeftijden samen spelen. Het aanbod voorziet dus in een behoefte van alle kinderen.

Kinderhuiskamers spelen grote rol in vrijetijdsbesteding kinderen

Bijna de helft van de kinderen geeft aan er een paar keer per week te gaan spelen. In totaal geeft ruim driekwart aan er minimaal 1 keer per week naar toe te gaan. Desgevraagd geven de meeste ouders ook nog eens aan dat hun kind al langer dan een jaar naar de Kinderhuiskamer gaat.

Kinderen gaan om leuke dingen te kunnen doen

Dat is de bezoekreden die kinderen het vaakst noemen. Ook met anderen spelen doet het goed. Veel kinderen gaan ook omdat vriendjes er ook heen gaan. Een aantal kinderen gaat vanwege ouders of omdat het nergens anders heen kan

Ongeveer 20% van de kinderen geeft als bezoekreden aan dat ze van hun ouders moeten, dat ze nergens anders heen kunnen of dat ze gaan omdat de ouders moeten werken. Dat hoeft overigens niet te betekenen dat de kinderen er geen leuke tijd hebben. Alleen kinderen die aangeven te gaan omdat de ouders moeten werken geven een lager rapportcijfer (8,7 tegen 9,0 gemiddeld).

Je speelt leuk samen en krijgt er soms nieuwe vriendjes

Bijna alle kinderen vinden het gezellig bij de Kinderhuiskamers en spelen er graag samen met andere kinderen. Dat hoeft niet automatisch te leiden tot nieuwe vriendschappen: ze gaan immers soms ook omdat hun vriendjes gaan. Maar 60% geeft aan er ook nieuwe vriendjes te leren kennen.

¹ Op deze manier wordt een combinatie gemaakt van het meten van de tevredenheid van de klanten én het verkrijgen van een indicatie voor de effecten van het aanbod.

Begeleiding zorgt voor leuke sfeer

Bijna alle kinderen vinden dat de begeleiding voor een leuke sfeer zorgt en lief is. De helft van de kinderen vindt dat er wel eens iemand wordt voorgetrokken.

Naast de Kinderhuiskamers bezoeken, spelen de kinderen vooral thuis

Naast het bezoek aan de Kinderhuiskamers hebben de kinderen veel verschillende andere bezigheden. Thuis spelen en TV kijken springen er wat uit. Ruim een kwart van de kinderen geeft aan niets te doen te weten.

De resultaten in het kort: ouders

Ouders zeer tevreden over de Kinderhuiskamer

Meer nog dan het hoge gemiddelde rapportcijfer van 8,4, valt op dat ouders een hoge waardering geven aan: de kwaliteiten van de begeleiding; de ervaren bijdrage aan de eigen ontwikkeling als ouder en opvoeder én de bijdrage aan de ontwikkeling van hun kind.

Ouders kennen Kinderhuiskamers vooral via school

Dit geldt voor bijna 80% van de ouders. Ook vrienden en bekenden scoren nog 10%.

Merendeel ouders bezoekt ouderbijeenkomsten niet

Op de locaties die ouderbijeenkomsten organiseren, geeft bijna 60% procent van de ouders aan er nog nooit een bezocht te hebben. Ongeveer een derde heeft dit vaker dan 2 keer gedaan. Dit heeft overigens geen invloed op de tevredenheid over de Kinderhuiskamer.

Ouders (zeer) tevreden over informatievoorziening en kosten

Bijna alle ouders zijn voldoende of zeer tevreden over de informatie die ze vanuit de Kinderhuiskamers krijgen over het aanbod. Daarnaast zijn er maar twee ouders die de kosten hoog vinden, tegen 20 ouders die de kosten juist laag vinden. De overige ouders vindt het prijspeil goed zoals het is.

Ouders zeer tevreden over begeleiding

Ouders vinden de medewerkers van de Kinderhuiskamer betrouwbaar, motiverend behulpzaam en open. Sociaal vaardig springt er als kwaliteit van de medewerkers echt uit. Doorverwijzen naar anderen (als de begeleiding zelf geen antwoord op een vraag heeft) scoort het minst hoog.

Kinderhuiskamer draagt bij aan ontwikkeling kinderen

Een ruime meerderheid van de ouders vindt dat de Kinderhuiskamer over de gehele linie bijdraagt aan de sociale, emotionele en motorische ontwikkeling van hun kind. Voor de creatieve ontwikkeling vinden zelfs bijna alle ouders dit.

Aanbod draagt ook bij aan ouderbetrokkenheid en opvoedingsvaardigheden

Een ruime meerderheid van de ouders geeft aan thuis meer met hun kinderen te doen, zich zekerder over de opvoeding te voelen, meer ideeën te krijgen over hoe goed met hun kind om te gaan en meer contact met andere ouders te hebben. Een kleine meerderheid praat meer met andere ouders over de opvoeding door de Kinderhuiskamer en gaat wel eens met vragen over opvoeding naar de begeleiding.

Kortom

Zowel kinderen als ouders zijn over de gehele linie tevreden over de Kinderhuiskamers. Ook leveren de Kinderhuiskamers een bijdrage aan de ontwikkeling van kinderen en de opvoedingsvaardigheden van ouders.

Tot slot

Tandem is erg blij met deze uitkomsten. Wij zien ze ook als resultaat van onze inspanningen van de afgelopen jaren om de kinderhuiskamers verder te ontwikkelen. De Kinderhuiskamer staat en wordt gewaardeerd!

Dat neemt niet weg dat altijd verbeteringen mogelijk zijn: ook het klanttevredenheids-onderzoek geeft daar aanknopingspunten voor, waarmee Tandem de komende periode aan de slag gaat.