

## Voorwoord

Voor u ligt de voorjaarsnieuwsbrief van Kinderij, boordevol interessante en nuttige informatie. Kinderij is volop in beweging; structuurwijziging, resultaat klanttevredenheidsonderzoek, afronding opleiding Startblokken en harmonisatie peuterspeelzalen en kinderdagopvang. Dit zijn een aantal belangrijke thema's waar wij ons dit moment op richten. In deze nieuwsbrief krijgt u een terugkoppeling van het klanttevredenheidsonderzoek dat eind 2009 gehouden is. Het gaat hier om de resultaten van Kinderij-breed. Via de gebiedsmanagers van de locaties zult u geïnformeerd worden over de resultaten van uw eigen locatie. Belangrijk bij de uitslag van het onderzoek is uiteraard ook het vaststellen van nieuwe speerpunten ter verbetering van onze dienstverlening. Met de oudercommissies gaan wij hierover in gesprek en maken wij concrete afspraken. Maar naast de thema's waar Kinderij zich mee bezig houdt, zijn er ook maatschappelijke ontwikkelingen die ons, maar waarschijnlijk ook u bezighouden. Hoe ontwikkelt de financiële markt zich? Welke bezuinigingen staan ons in de toekomst te wachten? Hoe ontwikkelt de werkloosheid zich? Ik realiseer me dat dit ook voor u een zorg kan zijn of zal worden.

Ik wens u veel plezier bij het lezen van deze nieuwsbrief. De zomer staat voor de deur. Ook al schijnt de zon nog niet volop, ik wens u alvast een zonnige, actieve en gezellige tijd toe.

*Elsbeth van der Hoeven*  
Sectormanager Kind & Ontwikkeling

### Wist u dat...

- BSO Tierlantijn nu een eigen lokaal heeft, geheel naar eigen smaak ingericht
- TSO Mauritius in Rheden onlangs helemaal opgeknapt is
- Voor meer nieuwtjes, ga naar [www.kinderij.nl](http://www.kinderij.nl)

## Klanttevredenheids- onderzoek

**Kinderij vindt de mening van haar klanten belangrijk. Eind 2009 heeft Kinderij een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Dit onderzoek is gehouden onder alle ouders van Kinderdagopvang en Buitenschoolse opvang. Met de resultaten uit het onderzoek krijgt Kinderij meer inzicht hoe de dienstverlening door de klanten wordt ervaren. Naar aanleiding van de resultaten zullen verbeteracties worden ondernomen.**

### Respons

In totaal hebben er 513 klanten aan het onderzoek deelgenomen. Dit betekent een responspercentage van 38,8%. Dit percentage is voldoende om een betrouwbaar beeld te geven. Wel zijn er een aantal, voornamelijk bso locaties, met een lagere respons.

### Opzet samenvatting

Hieronder zijn de belangrijkste zaken per onderwerp beschreven. Ook zullen een aantal aandachtspunten benoemd worden. Deze worden uiteindelijk omgezet in verbeteracties voor de organisatie. Kinderij zal, in samenspraak met de Centrale Oudercommissie, de verbeteracties vaststellen. Naast deze algemene samenvatting zullen per locatie van Kinderij verbeteracties geformuleerd worden. Deze zullen, in samenspraak met de oudercommissies, gecommuniceerd worden door de verantwoordelijke gebiedsmanager van de locatie.

### Administratie en planning

De respondenten van Kinderij waarderen het onderdeel 'administratie en planning' met een gemiddeld cijfer van 7,2. Er is weinig verschil tussen de opvangvormen en er zijn geen extreem lage tevredenheidsscores toegekend aan de stellingen. De hoogste tevredenheid is toegekend aan de juistheid van de facturen; 93,2% van de respondenten is het hier mee eens. Ook de klantgerichtheid van de medewerkers van de afdeling financiën wordt als één van de beter beoordeelde aspecten gekenmerkt.

### Aandachtspunten

- *Informatie over plaatsingsmogelijkheden (83,6% tevreden). Deze stelling wordt als meest belangrijk beoordeeld.*
- *Telefonische bereikbaarheid van de afdeling Klantbeheer (80,6% tevreden) en financiën (84,6% tevreden). Met name de BSO respondenten zijn minder tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de afdeling Klantbeheer.*
- *Algemene informatievoorziening van Kinderij naar de ouder. Van de BSO respondenten heeft 20,7% aangegeven hier minder tevreden over te zijn ten opzichte van 6,5% van de KDO respondenten.*

### Opvang van het kind

Het onderdeel "opvang van het kind" wordt door de ouders van Kinderij gemiddeld met een 7,6 gewaardeerd. Door de ouders van de KDO wordt dit onderdeel met een 7,8 gewaardeerd ten opzichte van een 7,2 door de ouders van de BSO.

Als we naar de scores van de locaties kijken, blijken de cijfers over het algemeen dicht bij elkaar te liggen. Enkele uitschieters zijn een 8,3 bij KDV Leeuwenkoning 2 en ook een 8,3 voor de BSO's Cool Kids en BSO Binnenstebuiten.

Wanneer het gaat om de opvang van het kind wordt de hoogste tevredenheidsscore behaald op de deskundigheid van de pedagogisch medewerkers. 93,8% van de respondenten heeft aangegeven hier tevreden over te zijn. Een behoorlijk deel van de ouders heeft deze stelling als extra belangrijk beoordeeld.

Over het algemeen zijn de ouders van KDO meer tevreden over dit onderdeel dan de ouders van de BSO.

### Aandachtspunten

- *Informatie die ouders krijgen over de ontwikkeling van het kind, met name de BSO respondenten geeft op dit aspect een lagere score.*
- *Aandacht voor spraak- en taalontwikkeling.*
- *De overgang van het kind van het kinderdagverblijf naar de buitenschoolse opvang.*
- *Het aanbod aan en de kwaliteit van passende activiteiten voor het kind, met name de BSO respondenten geeft op dit aspect een lagere score.*
- *Door ouders wordt in verhouding meer waarde gehecht aan aanwezigheid van vertrouwde gezichten, ervaring en beleving van het kind en betrokkenheid en passie van de medewerkers.*

### Locatie

Het gemiddelde totaalcijfer voor de locaties van Kinderij is een 7,3 (KDO 7,4 tegenover een 7,1 voor de BSO). Tussen locaties zijn er een aantal grotere verschillen. Bij de KDO is men het meest te spreken over Nijntje in Laag Keppel (8,3). Minder te spreken is men over Wikido in Laren (6,1).

Bij dit onderdeel zijn de organisatiebrede scores op de verschillende stellingen voor het merendeel positief. De hoogste score wordt behaald op de veiligheid van de locatie binnen (94,3%), dit onderdeel wordt tevens als zeer belangrijk ervaren.

### Aandachtspunten

- *Parkeergelegenheid bij de locatie (67,4% tevreden). Met name KDO respondenten geeft aan hier minder tevreden over te zijn. Echter deze stelling krijgt de laagste belangrijkheids score toegewezen.*
- *Een deel van de KDO en BSO respondenten is minder tevreden over de inrichting en uitstraling van de locatie buiten.*
- *Binnenklimaat van een aantal locaties wordt behoorlijk lager gescoord dan gemiddeld.*
- *Speelmogelijkheden buiten wordt, met name door BSO respondenten, beoordeeld als matig of slecht (23,9%).*
- *Belangrijkste stellingen zijn "veiligheid van de locatie binnen" (47,0%) en "hygiëne van de locatie" (42,1%).*

### Inspraak van ouders

Bij dit onderdeel kon geen rapportcijfer toegekend worden. Over het algemeen wordt dit onderdeel door de ouders van Kinderij als minder positief of onbekend met het genoemde gegeven beoordeeld. Dit onderdeel wordt ook het minste belang gehecht, dit valt terug te zien bij de toegekende belangrijkheidsscore. Iets meer dan 81% van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over het functioneren van de oudercommissie, waarmee dit de best beoordeelde stelling van dit hoofdstuk is. Dit geldt overigens in veel grotere mate voor de KDO dan voor de BSO.

Er dient wel opgemerkt te worden dat een groot deel van de klanten geen waardeoordeel aan deze stelling heeft gegeven. Conclusie kan zijn dat er veel onbekendheid heerst met betrekking tot dit onderdeel (30%).

### Aandachtspunten

- *Onbekendheid van klanten met betrekking tot het functioneren van de oudercommissie*
- *Tevredenheid over informatie vanuit de oudercommissie; 69,9% beoordeelt dit als voldoende.*

### Totaalbeeld Kinderij

Met een score van 7,3 (gewogen gemiddelde) kan geconcludeerd worden dat Kinderij een voldoende behaald. Wanneer we onderscheid maken tussen KDO (7,5) en BSO (6,9) dan ligt de beoordeling van de respondenten ver uiteen.

Op de vraag of de respondenten Kinderij zou aanbevelen bij familie en/of kennissen, dan zou 80,3% dat doen.

Conclusie kan dan ook zijn dat ontevredenheid op een aantal vlakken niet onoverkomelijk is. Opvallend is wel dat 17,3% van de respondenten twijfelt om Kinderij aan te bevelen en 2,3% Kinderij niet zou aanbevelen.

Aspecten die volgens ouders het meest prioriteit behoeven omdat deze als meer dan gemiddeld belangrijk worden gevonden, en relatief minder beoordeeld zijn:

- *Telefonische bereikbaarheid van de afdeling Klantbeheer*
- *Informatie over de plaatsingsmogelijkheden*
- *Informatie vanuit de oudercommissie*
- *Aanbod aan en de kwaliteit van de passende activiteiten voor het kind*
- *Hygiëne van de locatie*
- *Informatie die ouders krijgen over de ontwikkeling van het kind.*

Als laatste willen wij de ouders bedanken die aan dit onderzoek hebben meegewerkt.

## Startblokken

Op dinsdag 27 april jl. hebben 20 pedagogisch medewerkers alweer de laatste bijeenkomst van Startblokken gevolgd. Deze VVE opleiding van bijna 2 jaar is gestart in het voorjaar van 2008. Startblokken is gericht op de verschillende ontwikkelgebieden van kinderen. De pedagogisch medewerker leert om vanuit haar rol het kind zoveel mogelijk te stimuleren en te begeleiden bij de ontwikkeling.

Tijdens de laatste trainingsavond hebben alle medewerkers een thema uitgewerkt en aan elkaar gepresenteerd. Voorbeelden van thema's waren: de boerderij, de camping, de bakkerij, kleding en kikker. Deze thema's zijn op de verschillende locaties uitgewerkt.

Tijdens die avond werd zichtbaar dat de deelnemers veel hebben geleerd. Zij waren ook zeer te spreken over de mogelijkheden die Startblokken voor Kinderij kan hebben.



*Een taart voor de geslaagden*

## Sectormanager Kind & Ontwikkeling

**Per 1 mei 2010 is de nieuwe sector Kind & Ontwikkeling van Kinderij een feit. Deze nieuwe sector is het gevolg van het samengaan van de sectoren Kinderdagopvang, Buitenschoolse opvang en Peuterspeelzalen. Wij hebben een interview met Elsbeth van der Hoeven, sectormanager Kind & Ontwikkeling.**

### **Wat gaat er veranderen met de komst van de nieuwe sector Kind & Ontwikkeling?**

Drie sectoren, kinderdagopvang, buitenschoolse opvang en peuterspeelzalen, zijn ondergebracht in één sector. Van drie sectormanagers zijn we naar één sectormanager gegaan, met daaronder voor elk gebied een gebiedsmanager. De gebiedsmanagers sturen elk regionaal een aantal locaties dagopvang, buitenschoolse opvang en peuterspeelzalen aan. Ik denk echter dat ouders en kinderen hier direct weinig van zullen merken. Maar op de achtergrond gebeurt er veel en gaan we veel efficiënter werken. Dit zal ten goede zijn van de kwaliteit van ons werk. En dat merken de ouders en kinderen op termijn wel.

### **Efficiënter zeg je. Hoe dan?**

We hadden eerst drie sectormanagers voor KDO, BSO en PSZ. Omdat die werkgebieden elkaar overlappen, en dat ook steeds meer gaan doen, hadden we vaak intern overleg nodig om de sectoren goed op elkaar af te stemmen. Dat hoeft nu niet meer.

Ook voor onze partners wordt het efficiënter. Bij partijen als gemeenten en onderwijs werd vanuit de verschillende verantwoordelijkheden, door verschillende personen overleg gevoerd. Als er een peuterspeelsaal van Carion en een buitenschoolse opvang in één school zit heeft de directeur vanaf nu contact met één gesprekspartner vanuit onze organisatie.

Daarnaast is het een groot voordeel dat elk gebied nu een eigen gebiedsmanager heeft. Voorheen kwam het voor dat er op één kindercentrum er naast drie sectormanagers voor KDO, BSO en PSZ, ook nog eens twee gebiedsmanagers voor KDO en BSO waren. En dat maakt het niet overzichtelijker.

### **Wat betekent dit voor ouders en kinderen?**

Dat zullen geen grote directe veranderingen zijn. Aan de locaties veranderd niets en de kinderen en ouders blijven dezelfde gezichten zien. Men zal wel merken dat zaken sneller en beter geregeld gaan worden. Er is nu een heldere structuur waarmee we ouders en kinderen van 0 tot 13 jaar optimaal kunnen begeleiden - van de eerste kinderopvang en het peuterspeelzaalwerk naar de buitenschoolse opvang.

Ook zullen de contacten met scholen veel directer en transparanter zijn.

Waar de structuurwijziging het beste merkbaar is, is in een kindercentrum. Door de meer directe en heldere aansturing zal het voor ons eenvoudiger zijn om kennis met elkaar te delen en zo een betere kwaliteit te bieden.

Gezien het feit dat vanuit de overheid men de kinderopvang en de peuterspeelzalen wil gaan harmoniseren komt de structuurwijziging precies op het juiste moment.

### **Wat heeft de structuurwijziging dan met de harmonisatie van kinderdagopvang en peuterspeelzalen te maken?**

De kinderdagopvang was er voorheen alleen maar om kinderen op te vangen en de peuterspeelzaal om kinderen op de basisschool voor te bereiden. Ook de kinderdagopvang heeft nu ook steeds meer de taak om kinderen op de basisschool voor te bereiden. Vooral als het gaat om kinderen met (taal)achterstanden.

### **Wordt de kinderdagopvang een soort peuterspeelzaal?**

Nee, dat niet. Wel is het zo dat beide steeds meer op de ontwikkeling van het kind in gaan spelen en zo beter op het schoolgaan voorbereiden. Je ziet het bijvoorbeeld al met het VVE-programma (voor en vroegschoolse educatie). Kinderen met (taal)achterstanden krijgen hierbij extra ondersteuning om de schoolgang goed te laten verlopen.

De kennis die bij de peuterspeelzaal opgedaan is, kan uitgewisseld worden met de kinderdagopvang. Kinderen uit de dagopvang kunnen samen met kinderen van de peuterspeelzaal een programma aangeboden krijgen. Op verschillende kindercentra van Kinderij wordt al op deze wijze gewerkt.

### **Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat ouders over het algemeen tevreden zijn over Kinderij. De BSO blijft hier echter iets in achter. Hoe verklaar je dat?**

De BSO heeft een enorme groei doorgemaakt. We hebben de afgelopen jaren vooral gefocust op stabilisatie en kwaliteit. Door de grote groei is dat niet bij alle locaties even vloeiend gegaan. En dat zie je in het onderzoek terug.

De KDO heeft dit jaren geleden al meegemaakt. Daar is de structuur op orde. Iedereen weet wat zijn verantwoordelijkheden zijn. Hier staat een stabiele structuur. We hebben al een aantal verbeteracties ingezet waardoor we hopen dat de tevredenheid van ouders vergroot wordt.

### **Wat vind je verder van de resultaten van het onderzoek?**

Mede dankzij het onderzoek weten we ook concreet waar we de komende tijd aan moeten werken. Het volgende onderzoek streven we voor zowel de KDO als de BSO naar een 8.



*Elsbeth van der Hoeven, sectormanager Kind & Ontwikkeling*

### **Wat is de visie van Kinderij op de nieuwe sector?**

Wij willen dat Kinderij een kwalitatief hoogwaardige organisatie is, die in staat is mee te bewegen op de ontwikkeling in de markt en maatschappij. Een organisatie waar door professionals met passie en energie gewerkt wordt, waardoor kinderen zich thuis voelen zodat zij zich optimaal kunnen ontwikkelen. Ook moet er een zo vloeiend mogelijke overgang en samenwerking zijn tussen de voorschoolse voorzieningen, scholen en buitenschoolse opvang.

## **Bewegen op muziek**

**Wij zijn Cindy Hendriks en Gemke Besselink en geven sinds 1 april 2010 Bewegen op Muziek aan alle kinderen van de kinderdagverblijven van Kinderij.**

Wij zijn allebei al enige tijd als pedagogisch medewerker werkzaam binnen Kinderij en vinden het een ontzettend leuke uitdaging om met deze nieuwe functie onze blik te verbreden. Naast onze dagelijkse werkzaamheden gaan we voor de duur van 1 jaar, 8 uur per week bij de verschillende groepen langs om Bewegen op Muziek te geven. Bij het opzetten van dit nieuwe aanbod worden we begeleid door Martine Spruijt. Zij is docent Muziek op Schoot en heeft haar eigen praktijk 'Tierelier-Muziekplezier'. Het hele project wordt gecoördineert door Hirma Jaaltink, gebiedsmanager.

Naast de terugkerende bezoeken zullen onze andere collega's ook geïnspireerd raken door bewegen op muziek. Zij krijgen dan ook handvatten om muziek en het bewegen hierop meer aandacht te geven.

### **Wat is Bewegen op Muziek?**

Muziek, muziekspelletjes, maat, geluid en ritme: ze boeien het jonge kind enorm en dat begint al in de wieg. En muziek zonder bewegen? Dat bestaat niet. Muziek leidt meteen tot bewegen, helemaal vanzelf. Op allerlei manieren kun je met muziek, muziekspelletjes en muziekinstrumenten baby's, dreumesen en peuters direct tot spelen inspireren: om plezier te hebben, te genieten van zichzelf en te genieten van het contact met jou en met elkaar. Zo zul je hen ook helpen om de wereld om hen heen steeds verder te verkennen. Muziek en bewegen zijn een enorme bron voor activiteiten vol plezier, waarvan zowel de kinderen, de medewerkers, als het pedagogische klimaat profiteren. Met muziek en bewegen kan je ook heel bewust de kinderen in hun motorische, sociaal-emotionele en cognitieve vaardigheden stimuleren. En altijd met plezier, altijd spelenderwijs!



*Cindy Hendriks en Gemke Besselink*

### **Hoe zien de lessen eruit?**

Binnen de verschillende kinderdagverblijven zullen groepjes worden samengesteld op basis van leeftijd. We werken in blokken van 6 weken. Hierbij sluiten we zoveel mogelijk aan op de doelen en thema's vanuit Piramide (VVE).

## **Tevredenheidsonderzoek kinderen BSO**

Kinderij wil graag de mening van de kinderen horen en heeft gekozen voor werkvormen waar de kinderen en de pedagogisch medewerkers samen over de BSO praten. Op de BSO-locaties is na de meivakantie het kindtevredeheidsonderzoek gestart. Er wordt gestart met een Smileymuur, een wand met stellingen die door

de kinderen worden beantwoord met Smiley's. Daarna doen de kinderen uit groep 1 en 2 mee aan een poppenspel en spelen de kinderen van groep 3 t/m 8 het spel Trivitaart. Al deze activiteiten worden door de pedagogisch medewerkers begeleid. De antwoorden die de kinderen geven worden anoniem verwerkt in een verslag voor de locatie en in een algemene samenvatting voor de ouders. In deze samenvatting wordt tevens vermeld wat eventuele verbeter- en actiepunten zijn en hoe Kinderij hier mee aan de slag gaat. In september ontvangen de ouders van de BSO een samenvatting. De kinderen worden door de pedagogisch medewerkers mondeling over het onderzoek ingelicht. Waar mogelijk betrekken wij de kinderen bij de verbeter- en actiepunten.



*Kinderen spelen Trivitaart. Op een leuke en speelse manier aangeven wat je van de BSO vindt. De vraag nu: wat zou je aan de buitenruimte willen veranderen?*

## **Kosten jaaropgave**

In februari heeft u de jaaropgave 2009 ontvangen. Dit heeft u nodig voor onder meer de kinderopvangtoeslag. Het overzicht wordt u eenmalig verstrekt door Kinderij. U kunt een tweede exemplaar aanvragen, de kosten hiervan bedragen € 7,50.

### **Colofon**

Deze nieuwsbrief is voor klanten van de kinderopvang (KDO) en buitenschoolse opvang (BSO) van Kinderij.

Aan deze editie werkten mee: Elsbeth van der Hoeven, Cindy Hendriks, Gemke Besselink en Teuny van Rossem.

Eindredactie: Patrick van de Geijn

Uw reactie op deze nieuwsbrief kunt u mailen naar [pr@carion.nl](mailto:pr@carion.nl)