

Voorwoord

Kinderij is volop in beweging; opleiden van gastouders, inspecties Gastouderbureau, structuurwijziging en resultaten Klanttevredenheidsonderzoek. Dit zijn een aantal belangrijke thema's waar wij ons op dit moment op richten.

In deze nieuwsbrief krijgt u een terugkoppeling van het klanttevredenheidsonderzoek dat eind 2009 is gehouden. Het gaat hierbij om de resultaten van de Gastouderopvang van Kinderij. Belangrijk bij de uitslag van het onderzoek is uiteraard ook het vaststellen van nieuwe speerpunten ter verbetering van onze dienstverlening. Met de oudercommissie van de gastouderopvang gaan wij hierover in gesprek en zullen wij concrete afspraken maken.

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?

Veel plezier bij het lezen van deze nieuwsbrief. Ik wens u een hele goede en zonnige zomer toe!

Elsbeth van der Hoeven
Sectormanager Kind & Ontwikkeling

Klanttevredenheidsonderzoek Gastouderopvang Kinderij 2009

Inleiding

Eind 2009 heeft Kinderij een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door XS2Quality. Dit onderzoek is ook gehouden onder alle vraagouders van het Gastouderbureau van Kinderij. Met de resultaten uit het onderzoek krijgt het gastouderbureau meer inzicht in de dienstverlening en de opvang door de gastouder door de klanten van Kinderij wordt ervaren. Naar aanleiding van de resultaten worden verbeteracties ondernomen.

Respons

In totaal hebben er 61 klanten aan het onderzoek deelgenomen. Dit betekent een responspercentage van 31,3%, op basis van een totale populatie van 195 benaderde vraagouders. Dit percentage is voldoende om een valide beeld te geven. In de vragenlijst kon aangegeven worden in welke gemeente zij gastouderopvang afnamen. Men had de keus uit zes gemeenten. Helaas zijn er voor de gemeenten Arnhem, Bronckhorst en Rozendaal geen respondenten. Deze gemeenten zijn dan ook niet meegenomen in de terugkoppeling.

Dienstverlening gastouderbureau

De dienstverlening van het gastouderbureau van Kinderij wordt met een gemiddelde van 6,7 beoordeeld. Vast te stellen is dat er een behoorlijk verschil in beoordeling zit tussen de vraagouders uit de verschillende gemeenten. De respondenten uit de gemeente Lochem (7,4) geven een hoger cijfer dan de overige gemeenten. Het onderdeel "dienstverlening Gastouderbureau" behaalt in vergelijking met de overige onderdelen de laagste gemiddelde tevredenheidsscore. Bij dit onderdeel wordt "het intake- en koppelingsgesprek" als beste beoordeeld, 91,4% van de respondenten is hier tevreden over.

Aandachtspunten dienstverlening:

- Advies en ondersteuning bij lastige situaties wordt door 38,9% als goed beoordeeld. Hierbij gaat het om het deel wat te maken heeft gehad met lastige situaties. Advies hierbij kan verbeterd worden.
- Iets meer dan de helft is tevreden over het aanbod van geschikte gastouders. Dit is aan de lage kant. Met name in de gemeente Doesburg is dit een duidelijk aandachtspunt. Respondenten geven dit onderdeel als belangrijkste onderdeel aan ter beoordeling.
- Een deel van de respondenten geeft aan niet jaarlijks een evaluatie te krijgen.
- Een behoorlijk deel van de respondenten (36,2%) geeft aan dat niet duidelijk is wat de bemiddelingskosten precies inhouden.
- Zowel telefonische bereikbaarheid van de bemiddelingsmedewerkers als de juistheid van de facturen is een aandachtspunt voor Kinderij.

Wist u dat...

- 45 gastouders de vereiste opleiding gevolgd hebben en geslaagd zijn! Wij zijn daar heel trots op
- Dat we nu 73 gediplomeerde gastouders hebben die met hart en ziel kinderen opvangen
- Voor meer nieuws, ga naar www.kinderij.nl

Opvang van het kind

Het onderdeel "opvang van het kind" wordt door de vraagouders van Kinderij gemiddeld met een 8,6 gewaardeerd. Alle drie de gemeenten behalen cijfers boven de 8,0. De respondenten uit de gemeente Lochem geven het hoogste cijfer, namelijk een 9,1.

Over het algemeen beoordelen de klanten dit onderdeel zeer positief. Het gaat hierbij om het nakomen van afspraken over het halen en brengen van het kind, de telefonische bereikbaarheid van de gastouder en de communicatie met de gastouder. Voor dit onderdeel zijn dan ook geen directe aandachtspunten te noemen.

De stellingen die betrekking hadden op de deskundigheid en ervaring van de gastouder en de betrokkenheid en passie van de gastouder behaalden de hoogste belangrijkheidsscores. Een 98,3% tevredenheidsscore werd op deze onderdelen behaald.

Woning van de gastouder

Het gemiddelde totaalcijfer voor de woning van de gastouder is een 8,1. Ook bij dit onderdeel kan worden geconcludeerd dat de vraagouders tevreden zijn. Alle stellingen, op één na, behalen een tevredenheidsscore van boven de 90%.

Het meest tevreden is men over de veiligheid van de woning binnen en de hygiëne van de woning. Beide stellingen behalen een tevredenheid score van 100%. Speelmogelijkheden voor het kind buiten werd als enige aspect lager dan 90% gescoord. Voornamelijk een deel van de respondenten uit de gemeente Doesburg is minder tevreden bij dit onderdeel.

Inspraak en ouders

Over dit onderdeel zijn de vraagouders over het algemeen minder positief of onbekend met genoemd gegeven. Iets meer dan 73% van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de ouderavonden.

Een zeer groot deel van de klanten heeft geen waardeoordeel aan de genoemde stellingen uit dit onderdeel gegeven. Wij concluderen dan ook dat er veel onbekendheid heerst met betrekking tot dit onderdeel.

Als aandachtspunt is te noemen de tevredenheid of bekendheid met de klachtenregeling van Kinderij. Een percentage van 46,9% beoordeelt dit onderdeel als voldoende of goed.

Totaalbeeld

Als algemeen cijfer voor de opvang door Kinderij is een score van 6,9 behaald en komt Kinderij uit op een voldoende. De beoordeling tussen de verschillende gemeenten loopt uiteen van een 6,6 (gemeente Doesburg) tot een 7,4 (gemeente Lochem). Iets meer dan de helft van de respondenten beveelt Kinderij aan bij vrienden of bekenden.

Een aantal aspecten die door ouders meer dan gemiddeld belangrijk worden gevonden en minder beoordeeld worden behoeven meeste prioriteit. Het gaat dan om de volgende aspecten:

- aanbod van geschikte gastouders
- advies en ondersteuning bij lastige situaties
- juistheid van facturen en de telefonische bereikbaarheid
- bekendheid met de klachtenregeling.

Eerste hulp aan kinderen

Met gepaste trots kunnen wij u melden dat afgelopen voorjaar al onze gastouders hun EHBO certificaat met succes hebben weten om te zetten naar een diploma EHBO van het oranje kruis.

Nu waren zo goed als al onze gastouders al in het bezit van een certificaat "volgens de richtlijnen" van het oranje kruis, echter een volwaardig diploma van het oranje kruis was het nog niet.

Het werden leerzame, nuttige en ook gezellige avonden voor de gastouders. Aan de hand van 20 casussen werd aan de gastouders gevraagd hoe zij zouden ingrijpen. Nieuw hierbij was het hanteren van een AED apparaat (Automatische Externe Defibrillator). Dat is een apparaat, beschikbaar in vele openbare gelegenheden, waarmee het hart middels elektrische schokken weer op gang gebracht kan worden.

Verder is er uitgebreid aandacht besteed aan het verbinden van wonden en het aanleggen van mitella's. Alle kinderen zijn weer in veilige handen!

Ouders gezocht!

Wil je wel eens met Kinderij meekijken en praten over de huidige ontwikkelingen in de gastouderopvang en wat dit betekent voor de organisatie, gastouders en ouders? Of ben je nieuwsgierig naar de ontwikkeling van bijvoorbeeld het pedagogisch beleidsplan van de gastouders? Dan kan de ouderraad van Kinderij wel een geschikte plek voor je zijn. Veel tijd kost het niet,

ongeveer 4 avonden per jaar. Dan wordt er, met of zonder een leidinggevende van de Kinderij, over deze en andere onderwerpen overlegd en eventueel een advies gegeven aan de Kinderij. Dit gebeurt meestal in Dieren op het hoofdkantoor, maar de locatie kan in overleg ergens anders zijn.

Op dit moment telt de ouderraad één lid, ondergetekende.



Mijn naam is Suzanne Granberg. Ik heb twee kinderen bij een gastouder in Velp en vind het erg prettig om mee te kunnen denken en praten over de opvang van mijn kinderen.

Het zou fijn zijn als er meer mensen zich aan zouden sluiten, om zo een stevige stem te hebben voor de ouders naar de gastouders en Kinderij toe. Dit om te melden waar we als ouders tevreden over zijn, en welke wensen we nog hebben. En om bijvoorbeeld aan te geven hoe blij we met onze gastouders zijn.

Ik nodig je van harte uit. Wil je eerst nog meer informatie, dan kan je me ook een mailtje sturen; suzie70@kpnplanet.nl. Graag tot ziens, Suzanne Granberg.

Diploma-uitreiking gastouders

16 juni en 21 juni 2010 zijn de eerste diploma-uitreikingen geweest van onze gastouders, 37 gastouders hebben hun diploma MBO-2 Helpende Zorg en Welzijn gehaald. De laatste 8 gastouders krijgen hun diploma naar alle waarschijnlijkheid eind juli uitgereikt. Daarmee komt het totaal aantal gekoppelde gastouders van Kinderij op 73. Allen hebben afgelopen tijd naast hun werkzaamheden de opleiding in versneld tempo gevolgd. Wij waarderen het bijzonder dat zij dit hebben willen en kunnen doen. Het is toch niet niks als je jaren een goede gastouder bent en ineens aan een opleiding moet beginnen.



De 37 gediplomeerden MBO-2 Helpende Zorg en Welzijn

De diploma uitreiking vond plaats in de Linie in Doesburg. Gastouders waren gekomen met familie, maar ook ouders en kinderen hebben de feestelijke avond bijgewoond. Na de inleiding, onder het genot van een kopje koffie en een gebakje, heeft docent en coördinator van het opleidingstraject aan het ROC Rijn IJssel Brigit Damgrave de diploma's uitgereikt. De ondertekening van de diploma's werd door familie op de foto gezet. Het is toch wel bijzonder als je de diploma-uitreiking van je moeder mag bijwonen! Of de vlag met de tas aan de gevel hangt, is de grote vraag!

Aanmelding gemeente

De aanmelding bij de gemeente is in volle gang. Wij kunnen onze gastouders aanmelden met:

- Het diploma MBO-2 HZW(of een diploma volgens de lijst met gekwalificeerde opleidingen)
- Het gecertificeerde EHBO oranje kruis diploma
- Verklaring omtrent gedrag van de gastouder en volwassenen huisgenoten
- Kopie identiteitsbewijs

Vervolgens kunnen de gastouders een aangekondigd maar ook een onaangekondigd bezoek van de GGD verwachten. Zij inspecteren of alle officiële papieren in orde zijn. Naast de papieren beoordelen zij ook of de gastouder op de hoogte is van het pedagogische beleidsplan en protocol kindermishandeling. Ook maakt de Risico-inventarisatie gezondheid en veiligheid met actieplan deel uit van de beoordeling.

De Inspecteur bekijkt tot slot naar overige regels als locatie (rookvrij, rookmelders) kindaantallen, bereikbaarheid, betalingen via GOB etc.

Wij gaan ervan uit dat onze gastouders door de GGD goed beoordeeld worden. Na een lange periode van de aankondiging dat er veranderingen komen in de wet kinderopvang (vanaf begin 2009 tot nu) hebben we met z'n allen bijgedragen aan het uiteindelijke doel: registratie in het landelijk register kinderopvang. Het kan zijn dat de inspecties na de uiterlijke aanmelddatum van 1-9-2010 doorgaan. Tot nu toe heeft de GGD daar tot in december 2010 de tijd voor. Met de registratie in het landelijk register hebben de ouder(s), verzorger(s) recht op de kinderopvangtoeslag met terugwerkende kracht naar 1-1-2010.

Inspectie GGD Gastouderbureau

Niet alleen de gastouders worden gecontroleerd, ook het gastouderbureau is inmiddels aan een inspectie onderworpen. Dit is geen nieuwe situatie voor Kinderij. Dit gebeurt al sinds het bestaan van het gastouderbureau. Met de aanpassing in de wet zijn de regels voor de bureaus aangescherpt. Wij zijn verheugd te kunnen meedelen dat wij opgenomen worden in het landelijk register kinderopvang. Een link voor inzage in het inspectierapport kunt u vinden op onze website www.kinderij.nl.

Dag Hermien

Afgelopen maand februari was het zover: De laatste werkdag van Hermien de Wilde voor de gastouderopvang van Kinderij. Hermien is ongeveer 10 jaar in onze gastouderopvang werkzaam geweest. Vele ontwikkelingen, wijzigende wetten en nieuwe plannen heeft zij meegemaakt en geïmplementeerd in onze opvang. Uiteraard heeft zij ook vele succesvolle koppelingen teweeg gebracht tussen ouders en gastouders. Met het vertrek van Hermien gaat er een heleboel ervaring, maar ook ons "mobiele archief", zoals we dat gekschend noemen, verloren. Wát een geheugen en wat een betrokkenheid!

Wij als collega's zullen haar hierin enorm missen en aan de reacties te merken: vele gastouders ook. Uiteraard hebben wij bij het afscheid Hermien goed in het zonnetje gezet en ook vele gastouders hebben van zich laten horen middels brieven, kaarten, telefoontjes en presentjes.

Om ook de gastouders de gelegenheid te geven persoonlijk afscheid van Hermien te nemen is er op de verwenavond ruimte geweest hier invulling aan te geven. Een gezellig en informeel moment, precies zoals het past bij Hermien.

Afscheid van Claudia Torcque

Na een periode van 2½ jaar heeft Claudia besloten te stoppen als bemiddelingsmedewerker bij het gastouderbureau, locatie Lochem. Op woensdag 21 april hebben we een koffie-avond georganiseerd ter gelegenheid van haar afscheid. Gastouders en collega's ontvingen een uitnodiging voor deze avond en gaven volop gehoor aan de uitnodiging. Claudia werd verrast door vele cadeautjes van gastouders en van haar collega's kreeg ze onder andere een fruitboom. Tijdens de koffie met lekkers waren er toespraken en aan het eind deelde Claudia aan een ieder een plantje uit voor in de tuin.

Verwenavonden voor gastouders

Na de meivakantie zijn weer de jaarlijkse verwenavonden voor de gastouders geweest. Op deze gezellige en ontspannende avonden kunnen we samen met de gastouders terugkijken op het afgelopen jaar. Een druk jaar met onder meer de EHBO-lessen, opleiding Helpende Zorg en Welzijn en veranderende wetgeving. Onder leiding van kok Mieke van der Wal zijn er twee verwenavonden geweest, één voor de gastouders van het gastouderbureau in Dieren en één voor de gastouders van het gastouderbureau in Lochem.

Voor de gastouders van het gastouderbureau in Dieren had Mieke had een 9-tal tapas-hapjes bedacht. De gastouders konden bij binnenkomst zelf kiezen bij welk recept en welk groep ze wilden aansluiten. Elke groep ging vol passie aan de slag met de ingrediënten, snijplanken, messen, blenders en koekenpannen. De verschillende groepen maakten onder meer gehaktballetjes, tapenadestengels en heerlijke zalm met salie in parmaham. Daarna werd de tafel gedekt en onder genot van een drankje konden de gastouders elkaar gerechten proeven.

De gastouders in Lochem gingen (ook hier onder leiding van Mieke) Marokkaans koken. Tijdens het koken werd er naar Mediterraanse muziek geluisterd. Na enige tijd stond er een uitgebreide Marokkaanse maaltijd op tafel. Het uitgestalde eten op de bar was een feest om naar te kijken. Maar wat nog belangrijker was... het smaakte voortreffelijk! Aan het eind van zo'n maaltijd hoort natuurlijk traditionele Marokkaanse thee. Aan het eind van de avond had Mieke had voor iedereen een mapje met de recepten om ze thuis nog eens uit te proberen. Na een gezellige avond en een buik vol verrassend lekker Marokkaans eten gingen de gastouders weer huiswaarts.

Colofon

Deze nieuwsbrief is voor klanten van de gastouderopvang van Kinderij.

Aan deze editie werkten mee: Elsbeth van der Hoeven, Cindy van Oostrom, Ellen de Vries en Petra Schmeink.

Eindredactie: Patrick van de Geijn

Uw reactie op deze nieuwsbrief kunt u mailen naar pr@carion.nl