

## Klanttevredenheidsonderzoek Swazoom 2015

In opdracht van Swazoom is in het voorjaar van 2015 door NL-Eyes een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. NL-Eyes is een onafhankelijk bureau voor kwantitatief en kwalitatief marktonderzoek. Het onderzoek is gericht op drie onderdelen van Swazoom: voorscholen, ouderondersteuning en sociaal cultureel werk (SCW). Voor het onderdeel voorscholen is Swazoom afgezet tegen een landelijke benchmark van 42 peuterspeelzalen en kinderdagverblijven. Tevens is een vergelijking gemaakt met het klanttevredenheidsonderzoek dat in 2013 is uitgevoerd. Dit is een samenvatting van het rapport, nuances, verschillen tussen wijken, voorscholen en buurthuizen komen in deze samenvatting niet naar voren.

### RESPONS

Bij het onderdeel voorscholen werd een respons van bijna 27 % gerealiseerd. Gezien de populatiesamenstelling van Swazoom en de gehanteerde veldwerkmethode is dit een bevredigende respons die naar het oordeel van NL-Eyes een redelijk betrouwbaar beeld van de klanttevredenheid van de klanten van Swazoom over de voorscholen geeft. Voor het onderdeel ouderondersteuning zijn in tegenstelling tot 2 jaar geleden alleen ouders benaderd die gebruik maken van de voorscholen. Dit heeft te maken met het feit dat het aanbod aan opvoedondersteuning niet meer door Swazoom wordt aangeboden, maar door de OKTs.

Bij het SCW hebben in totaal 98 mensen aan het onderzoek deelgenomen. Dit is een aanzienlijke verbetering ten opzichte van 2013, toen slechts 29 ingevulde vragenlijsten werden ontvangen. Door de geringe respons in 2013 is het niet mogelijk de resultaten van SCW hiermee te vergelijken.

### ORDEEL OVER DE VOORSCHOLEN

De ouders zijn zeer tevreden over de voorschool. Maar liefst 48 % van de ouders geeft als totaaloordeel over de voorschool een 9 of 10. Nog eens 32 % geeft een 8. Gemiddeld ligt het cijfer voor de voorschool op een 8,5. Dat cijfer is het een na hoogste in de benchmark, die op een gemiddelde van 8,1 staat, en ook hoger dan in 2013, toen de voorscholen een 8,2 scoorden (zie tabel 1).

Op alle onderdelen betreffende de voorschool scoort Swazoom hoger dan de benchmark. Wij zijn met name trots op de tevredenheid over de pedagogisch medewerkers (8,4) en het pedagogisch klimaat op de voorschool (8,1). Op deze onderdelen hebben we onze reeds hoge score van 2013 nog kunnen verbeteren, en Swazoom scoort het hoogste, resp. een na hoogste in de benchmark. Ook op het onderdeel Informatie en Communicatie voert Swazoom met een 8,1 de ranglijst in de benchmark aan.

## OORDEEL OVER DE ORGANISATIE SWAZOOM

Ruim de helft van de ouders geeft een 8 of hoger voor Swazoom als organisatie en nog eens 33 % een 7. Gemiddeld geeft men een 7,6 en daarmee scoort Swazoom hetzelfde als in 2013 en iets hoger dan de benchmark die op 7,4 staat.

Ouders ervaren de ouderparticipatie c.q. ouderbetrokkenheid bij Swazoom als zeer sterk punt. Op dit punt is het verschil met de benchmark zeer groot: 0,9 punt. Swazoom doet het met een 7,7 veel beter dan de benchmark (6,8). Alleen het oordeel over de administratieve processen van Swazoom (7,1) blijft net als in 2013 iets achter bij de benchmark.

## TOTAAL OVERZICHT

In TABEL 1 treft u de totale gemiddelde cijfers voor Swazoom aan, vergeleken met de resultaten uit 2013 en de benchmark.

**Tabel 1 Rapportcijfers**

	<i>Swazoom 2013</i>	<i>Swazoom 2015</i>	<i>Benchmark PSZ</i>
Rapportcijfer Openingstijden	7,9	7,9	7,5
Rapportcijfer Accommodatie	7,6	7,7	7,5
Rapportcijfer Verzorging	7,8	7,8	7,5
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	7,9	8,1	7,6
Rapportcijfer Medewerkers	8,2	8,4	7,9
Rapportcijfer Informatie	8,1	8,1	7,2
<b>Rapportcijfer Voorschool</b>	<b>8,2</b>	<b>8,5</b>	<b>8,1</b>
Rapportcijfer Beleid	7,3	7,3	7,3
Rapportcijfer Communicatie	7,2	7,2	7,1
Rapportcijfer Ouderparticipatie (- betrokkenheid)	7,4	7,7	6,8
Rapportcijfer Administratie	7,1	7,1	7,3
Rapportcijfer Bereikbaarheid		7,2	
Rapportcijfer Klantvriendelijkheid		7,3	
Rapportcijfer info bij aanmelding		7,3	
<b>Rapportcijfer Organisatie</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>

## ORDEEL OUDERONDERSTEUNING

### *Deelname en waardering activiteiten*

De deelname aan activiteiten door de ouders/verzorgers is groot, vooral de themabijeenkomsten en de uitstapjes zijn door velen in het afgelopen half jaar bezocht. Gemiddeld heeft men aan 2,2 activiteiten in het afgelopen half jaar deelgenomen. Dat is minder dan in 2013, toen men gemiddeld 3 activiteiten bezocht. De beoordeling van de deelnemers aan deze activiteiten is zeer positief te noemen; geen enkele activiteit haalt een score van minder dan 7,9.

In tabel 2 is een overzicht opgenomen van de deelname aan en de waardering van de activiteiten door ouders/verzorgers.

**Tabel 2** Deelname en waardering activiteiten in het afgelopen half jaar

	Aan meegedaan		Gem. waardering	
	% 2013	% 2015	Rapportcijfer 2013	Rapportcijfer 2015
Koffieochtenden (op school)	50%	32 %	7.7	7,9
Themabijeenkomsten	74%	58 %	7.7	7,9
Taalprojecten (als Verteltasproject)	43%	25 %	7.8	8,1
Cursussen	36%	18 %	7.8	8,3
Uitstapjes	71%	61 %	7.7	8,0
Speel-o-theek	38%	28 %	7.7	8,1

### *Individuele ondersteuning*

Iets minder dan de helft (46 %) van de ondervraagden heeft in het afgelopen half jaar individuele ondersteuning gehad door middel van het ouderspreekuur of één of meerdere oudergesprekken. In 2013 was dat 57 %. In de meeste gevallen vonden deze gesprekken plaats op de voorschool. In 12 % van de gevallen ging het om een huisbezoek (2013 5 %) en 5% zegt gebruik te hebben gemaakt van het spreekuur op het OKC (2013 ook 5 %).

Men is bijzonder positief over deze gesprekken. Ruim 80 % geeft het predicaat zeer goed of goed. In 2013 was dat 90 %.

### *Vaste contactpersoon*

Een derde van de ondervraagden heeft (buiten de leidster van de voorschool) een vaste contactpersoon bij Swazoom. Men is bijzonder te spreken over de vaste contactpersoon bij Swazoom. Dit is te zien in de onderstaande tabel.

**Tabel 3** Beoordeling vaste contactpersoon bij Swazoom

Basis: heeft vaste contactpersoon	Gem. waardering 2013	Gem. waardering 2015
Betrouwbaarheid	8.2	7,8
Deskundigheid	8.0	7,8
Betrokkenheid bij u en uw kind	8.1	7,7
Beschikbaarheid	7.9	7,8
Bereikbaarheid	7.8	7,7

### **ORDEEL SCW**

#### *Buurthuis*

Het oordeel van de jongeren over de buurthuizen is bijzonder positief, vooral over de begeleiding bij de activiteiten is men zeer goed te spreken. Ook over de veiligheid, de vriendelijkheid en de openingstijden is men meer dan tevreden. Al deze aspecten krijgen een rapportcijfer van ca. een 8.

#### *Activiteiten*

Driekwart van de jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld komt meerdere keren per week in het buurthuis. Bij de meisjes zijn dans (65 % heeft hieraan deelgenomen), girls in control (47 %), jongereninloop (27 %) en jongerenraad (22 %) de populairste activiteiten. Bij de jongens zijn dat jongereninloop (31 %), healthy lifestyle (29 %), dans, gaming en jongerenraad (allemaal 23 %).

Gemiddeld hebben de jongeren in het afgelopen half jaar aan 2,1 activiteit deelgenomen. De activiteiten worden hoog gewaardeerd, ze krijgen allemaal ongeveer een 8 als rapportcijfer. Zie de onderstaande tabel.

**Tabel 4 Deelname en beoordeling activiteiten laatste half jaar**

<b>Activiteit</b>	<b>Vrouw</b>	<b>Man</b>	<b>Totaal</b>	<b>Rapportcijfer (mits N &gt; 5)</b>
<b>Dans</b>	65 %	23 %	49 %	8,3
<b>Studio</b>	7 %	20 %	12 %	8,3
<b>Gaming</b>	5 %	23 %	12 %	7,9
<b>Fotografie</b>	3 %	0 %	2 %	
<b>Customizing</b>	5 %	0 %	3 %	
<b>Jongereninloop</b>	27 %	31 %	28 %	8,2
<b>Healthy lifestyle</b>	7 %	29 %	15 %	8,2
<b>Girls in Control</b>	47 %	14 %	35 %	8,3
<b>Jongerenraad</b>	22 %	23 %	22 %	8,0
<b>Wisekids</b>	5 %	14 %	8 %	8,0
<b>Anders</b>	18 %	14 %	17 %	
<b>Geen</b>	7 %	3 %	5 %	
<b>Gemiddeld aantal</b>	2,1	1,9	2,1	

Driekwart van de jongeren geeft aan iets geleerd te hebben van deelname aan de activiteiten. Vooral skills en waarden als samenwerken, organiseren en omgangsvormen worden door de ondervraagden genoemd.

De deelnemers voelen zich gesteund door Swazoom. De ondervraagden geven aan bij Swazoom iets te kunnen doen met hun ideeën (88 %), met vragen of problemen terecht te kunnen (89 %), iets te kunnen leren (91 %) en mensen te kunnen ontmoeten (95 %).

Het rapportcijfer dat de jongeren Swazoom geven is een 8,6.