

Tevredenheidsonderzoek 2025

Uitgevoerd in april 2025 onder de ouder(s) / verzorger(s)



Voorwoord

Elke twee jaar vragen we ouders en verzorgers om hun mening over de opvang bij KSH. We willen graag weten: hoe ervaren jullie onze opvang écht? Wat gaat goed, en wat kan beter? Jullie feedback is voor ons heel waardevol, het helpt ons om onze opvang blijvend te verbeteren.

Het is goed om te weten dat zo'n onderzoek altijd een momentopname is. Een fijne of juist minder prettige ervaring vlak voor het invullen kan van invloed zijn op hoe je de vragen beantwoordt. Ook dingen buiten KSH kunnen meespelen. Zo zagen we in de coronatijd dat de waardering voor onze opvang juist steeg. Opmerkelijk, want ouders mochten toen amper binnenkomen. Toch werd de sfeer, veiligheid én zelfs de inrichting van de ruimtes hoger beoordeeld misschien juist omdat de opvang wél open bleef, terwijl zoveel andere plekken gesloten waren.

Het onderzoek is anoniem ingevuld. Daardoor kan het zijn dat soms beide ouders/verzorgers van één kind de vragenlijst hebben ingevuld. We kijken in dit rapport naar het totaalbeeld van alle vestigingen samen. Natuurlijk kunnen de uitkomsten per locatie verschillen. Die bespreken we dan ook apart met de betrokken teams.

Alleen de controller van KSH heeft toegang tot de volledige gegevens. We gaan zorgvuldig om met jullie input – en zijn dankbaar dat zovelen de moeite hebben genomen om hun ervaringen te delen.

Bedankt voor jullie betrokkenheid en vertrouwen!

Kinder Service Hotels

Paul M.J. Wilcke
Controller

De verantwoording

Wat was het doel?

In april 2025 vroegen we alle ouders en verzorgers van kinderen bij KSH om hun mening. Waarom? Omdat we willen weten hoe onze opvang echt wordt ervaren. We vergelijken de uitkomsten met eerdere jaren, zodat we kunnen blijven verbeteren waar nodig.

Waarom ieder onderzoek dezelfde timing?

We houden het onderzoek bewust iedere twee jaar rond maart/april. Zo blijven de resultaten eerlijk vergelijkbaar. Natuurlijk spelen er altijd zaken mee; van landelijke regelwijzigingen tot wat er lokaal gebeurt; die invloed hebben op hoe ouders de opvang beleven.

Zijn de vragen altijd hetzelfde?

Bijna wel. We houden de basisvragen gelijk, zodat we goed kunnen vergelijken. Alleen als er iets in onze werkwijze verandert, passen we de vragen aan. Dit jaar zijn er drie vragen verwijderd en twee toegevoegd over opvang op feestdagen. Die uitslagen van deze vragen worden gebruikt om enkele mogelijkheden te bekijken.

Hoe hebben ouders gereageerd?

De vragenlijst stond online via SurveyMonkey. Van de ruim 2.000 uitgenodigde ouders startten 445 met invullen, en 84 % hiervan maakten de enquête helemaal af. De gemiddelde invultijd lag onder de 10 minuten. De antwoorden zijn anoniem verwerkt.

Wie deden er mee?

Over de deelnemers

De reacties kwamen van ouders met kinderen op het kinderdagverblijf (baby-, peuter- of verticale groepen) en de buitenschoolse opvang. Ouders met KDV-kinderen reageren relatief vaker.

Nieuwe locaties

KSH Kidsclub Arnhorst en Prins Bernhard deden dit jaar voor het eerst mee. Ouders van deze vestigingen waren extra actief in het invullen.

De resultaten

Waarderingen

	2025	2023	2021	2019
Aangeboden dienstverlenende aspecten	7,8	7,0	8,1	8,0
Organisatorische en pedagogische aspecten	7,8	7,9	8,1	7,9
Verzorging van de kind(eren)	7,8	7,8	8,0	7,7
Hygiëne en veiligheid	7,6	7,7	7,9	7,6
Accommodatie	7,5	7,6	7,9	7,5
Pedagogisch medewerkers	8,2	8,3	8,5	8,3
Pedagogische aspecten	7,7	7,9	8,0	7,8
Informatievoorziening en communicatie	7,4	7,5	7,8	7,7
Prijs/ kwaliteitsverhouding	6,8	7,1	7,6	7,2
Administratieve processen	7,8	7,7	7,9	7,7
Totaal	7,7	7,7	8,0	7,8

Wat viel op?

- **Stabiel resultaat:** De totaalscore (7,7) is gelijk aan 2023, en ligt iets onder het piekjaar 2021 (8,0) toen ouders tijdens de corona erg blij waren dat de opvang open was.
- **Hoge waardering voor medewerkers:** De pedagogisch medewerkers scoren met een 8,2 opnieuw het hoogst.
- **Lager cijfer voor prijs/kwaliteit:** Hoewel ouders in 2025 netto minder betalen dan in 2023 of voorgaande jaren, voelt het voor sommigen anders. De complexiteit van toeslagen en het gevoel "te veel te betalen voor niet-gebruikte uren" speelt hierin een rol.

Wat zijn verschillen per opvangvorm?

Er zijn flinke verschillen tussen KDV en BSO. Zo deden evenveel ouders mee bij circa 600 KDV-kinderen als bij circa 1.400 BSO-kinderen. Kijk je naar de resultaten per opvangvorm, dan scoort het KDV op bijna elk punt hoger. Logisch ook: ouders zijn traditioneel vaak nauwer betrokken bij jongere kinderen. En bij het KDV halen ze hun kind altijd zelf op in de groep, terwijl dat bij de BSO veel minder gebeurt of helemaal niet meer.

Verskil tussen bestaande en nieuwe vestigingen

Er zit een duidelijk verschil in de waarderingen van onze langer bestaande vestigingen en de locaties die we in 2024 hebben overgenomen in Velp. De Velpse vestigingen scoren gemiddeld een punt lager dan de rest. Zonder deze locaties zou de totaalscore zijn gestegen naar een mooie 7,8. Hoewel KSH met z'n tarieven ruim onder het landelijk gemiddelde zit en binnen de branche heel scherp geprijsd is, waren ouders in Velp gewend aan bijna de laagste tarieven van Nederland. Dat verschil merken we terug in de waardering.

Wat zeggen ouders over...

Dienstverlening

De ruime openingstijden en hulp bij het aanvragen van kinderopvangtoeslag blijven toppers. Ouders waarderen ook dat er weer extra opvang mogelijk is, dankzij meer rust in de planning. In 2023 was dat door personeelstekort nagenoeg onmogelijk.

Organisatie & pedagogiek

De sfeer op de groep is goed, maar de waardering voor activiteiten en workshops is iets gedaald. We blijven kijken hoe we dit kunnen versterken.

Verzorging

Ouders blijven tevreden over de verzorging. Wel valt op dat de aandacht voor lichamelijke hygiëne iets lager scoort dan in de coronatijd – logisch misschien, nu de aandacht en maatregelen tijdens corona zijn vervaagd.

Hygiëne & veiligheid

De algemene indruk blijft positief, al zijn de scores voor hygiëne rondom gebouwen en het binnenklimaat iets gedaald. Hierin zijn we deels afhankelijk van huisvestingspartners zoals scholen.

Accommodatie

De buitenruimte en het beschikbare buitenspeelmateriaal scoren iets lager. Binnenruimtes, bereikbaarheid en presentatie blijven goed beoordeeld.

Pedagogisch medewerkers

Met een 8,2 opnieuw het hoogst gewaardeerde onderdeel. Ouders merken de inzet en betrokkenheid op, ondanks de werkdruk en het personeelstekort.

Pedagogische aanpak

Een lichte daling in de scores rondom naleving van pedagogisch beleid en de afhandeling van klachten. We blijven hierover het gesprek voeren.

Communicatie & informatie

De communicatie met pedagogisch medewerkers en via nieuwsbrieven scoort goed. Ouderavonden en communicatie via oudercommissies blijven een aandachtspunt.

Prijs / kwaliteit

Hoewel ouders gemiddeld minder betalen dan voorgaande jaren, voelt het voor sommigen anders. Dit komt mede door onbekendheid met de manier waarop kinderopvangtoeslag werkt. Bij KSH hanteren we tarieven die ruim onder het landelijk gemiddelde liggen. Toch leeft het gevoel dat kinderopvang duur is, iets dat we serieuzer moeten blijven uitleggen.

Administratie

De communicatie rondom inschrijving, wachtlijsten en plaatsing is verbeterd, net als de duidelijkheid van facturen.

Tips, opmerkingen en suggesties

Bij veel vragen zijn opmerkingen en wensen geplaatst. Die verzamelen we en kijken per onderwerp wat we ermee kunnen. Soms lopen de meningen flink uiteen: de ene ouder is heel tevreden met aangeboden activiteiten/workshops e.d. en de andere geeft aan niet op de hoogte te zijn van deze activiteiten. Of de één wil gezondere voeding, de ander juist wat minder strikt. Of: meer updates via het ouderportaal vs. liever wat minder meldingen. Dat speelt niet alleen KSH-breed, maar zelfs binnen één vestiging. We blijven zoeken naar de juiste balans en streven naar één helder beleid voor al onze locaties.

En nu?

De resultaten worden gedeeld met alle vestigingen. Waar nodig worden verbeterpunten besproken in de teams. Opmerkingen worden geanonimiseerd waar dat passend is. Samen blijven we werken aan een fijne opvangomgeving voor ieder kind en een fijne ervaring voor iedere ouder!