

# Evaluatie peuterspeelzaalgroep Scala.

Mei 2023



**Managementsamenvatting** 4

**Wat gaat goed en wat kan beter?** 5

**Toelichting 2017 - 2021** 6

**Resultaten**

- KPI | Rapportcijfer 9
- KPI | Rapportcijfer per locatie 10
- KPI | NPS 11
- KPI | NPS per locatie 12
- Review 13
- Sterke punten 14
- Verbeterpunten 15

**Kerncijfers thema's**

- Totaalscore 17
- De pedagogisch werknemer 18
- De opvanglocatie 19
- Begeleiding en aandacht 20
- Informatievoorziening 21
- Aanbod van de opvanglocatie 22
- Algemene communicatie 23

**Additionele vragen** 24

**Onderzoeksverantwoording** 28

A photograph of a business meeting. Two people are seated at a table, looking at several documents. One person is pointing at a document with a pen. The documents contain various charts, including bar graphs, pie charts, and infographics. The text 'Management samenvatting.' is overlaid on the image in a large, bold, black font. The background is slightly blurred, showing the people's hands and arms. The overall tone is professional and collaborative.

# Management samenvatting.

# Management samenvatting



## Rapportcijfer



**81%**  
Geeft een 8 of hoger

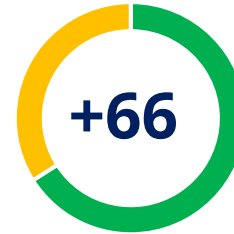


**19%**  
Geeft een 8 of hoger



**0%**  
Geeft een 8 of hoger

## NPS



**66%**  
Ambassadeurs van Scala

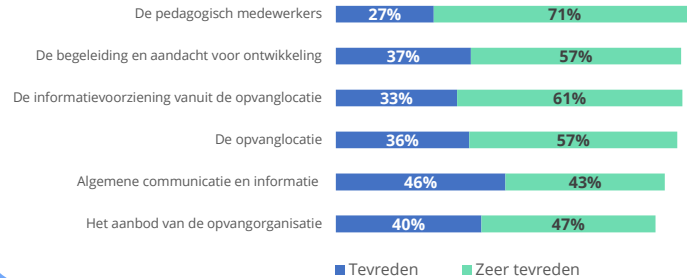


**34%**  
Passives zijn redelijk tevreden



**0%**  
Kritisch over Scala

## Thema scores



aandacht activiteiten altijd basisschool berend  
betrokken botje dochter dorp enige erg ervaren fijn  
fijne gaat gezellige goed goede graag groep  
heeft heel heen juffen kinderen klein kunnen  
leidsters leuke medewerkers opvang  
ouders peuter peuters peuterspeelgroep  
peuterspeelzaal plezier positief prettig  
prettige psz ruimte sfeer spelen tevreden veel veilige  
vriendelijke zeer zoontje

# Wat gaat goed en wat kan beter?



## Wat gaat goed?

De pedagogisch medewerkers zijn het best scorende thema en worden in de open antwoorden veelvuldig positief aangehaald. Daarmee zijn ze belangrijk voor de positieve beoordeling van Scala. Daarnaast wordt de aandacht en begeleiding voor de ontwikkeling en informatievoorziening als zeer positief ervaren.



## Wat kan beter?

Het overgrote merendeel van de ouders spreekt zeer positief over Scala.

Kritische geluiden die er zijn gaan met name over de buitenruimte van de opvanglocatie. De buitenruimte is de minst scorende stelling binnen het thema rondom de opvanglocatie en ook in de open antwoorden komt naar voren dat hier ruimte voor verbetering is.



## Conclusie

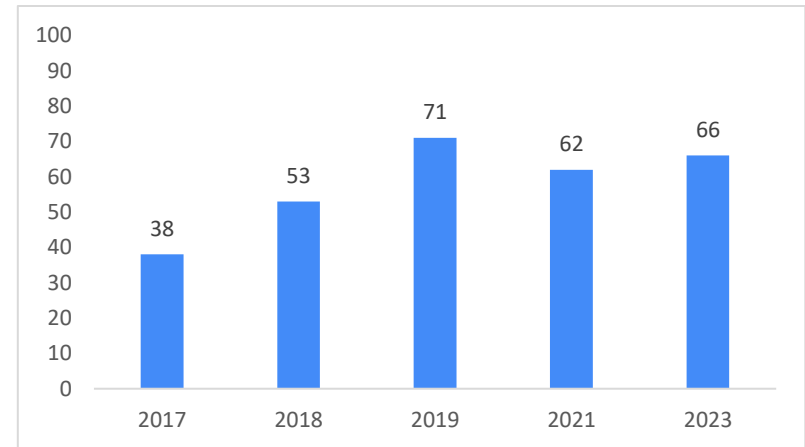
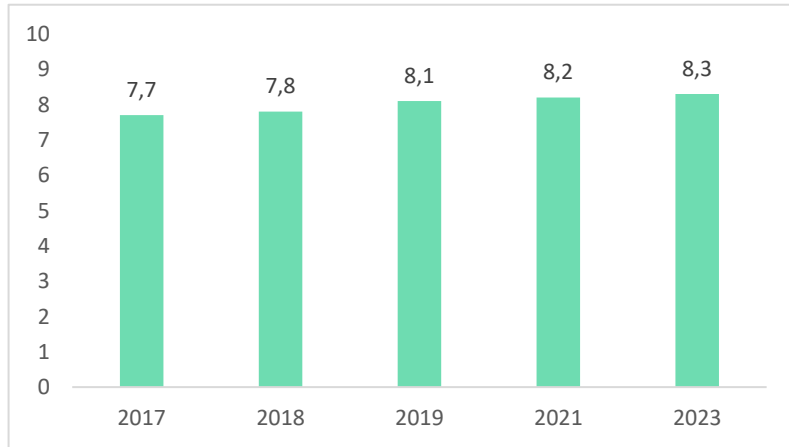
Scala wordt zeer positief beoordeeld door de ouders. De medewerkers staan centraal binnen deze positieve beoordeling, zowel door het beste scorende thema en in de open antwoorden worden medewerkers zeer positief beschreven.

Het rapportcijfer en NPS zetten hun groei opzichte van 2021 door. Alle thema's zijn stabiel of stijgen licht in de beoordeling, alleen het aanbod van de opvanglocatie daalt licht (-3%) ten opzichte van 2021.

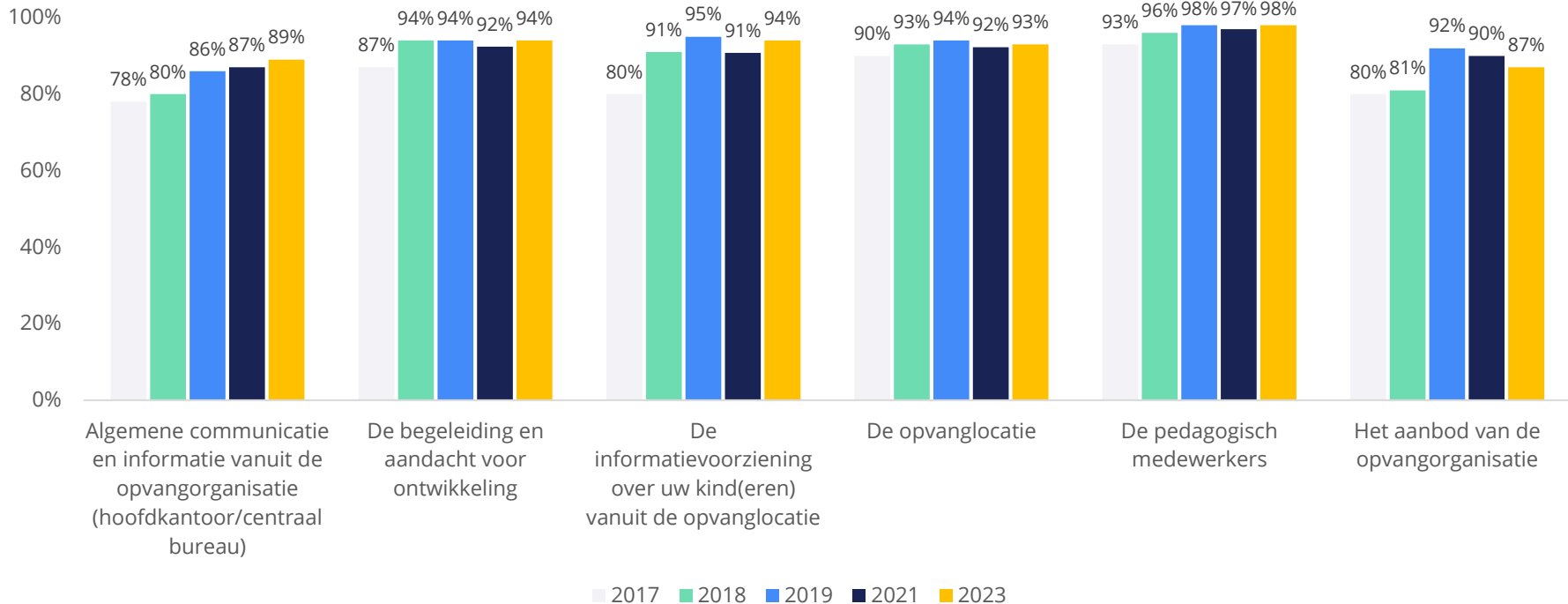
# Toelichting 2017 - 2023



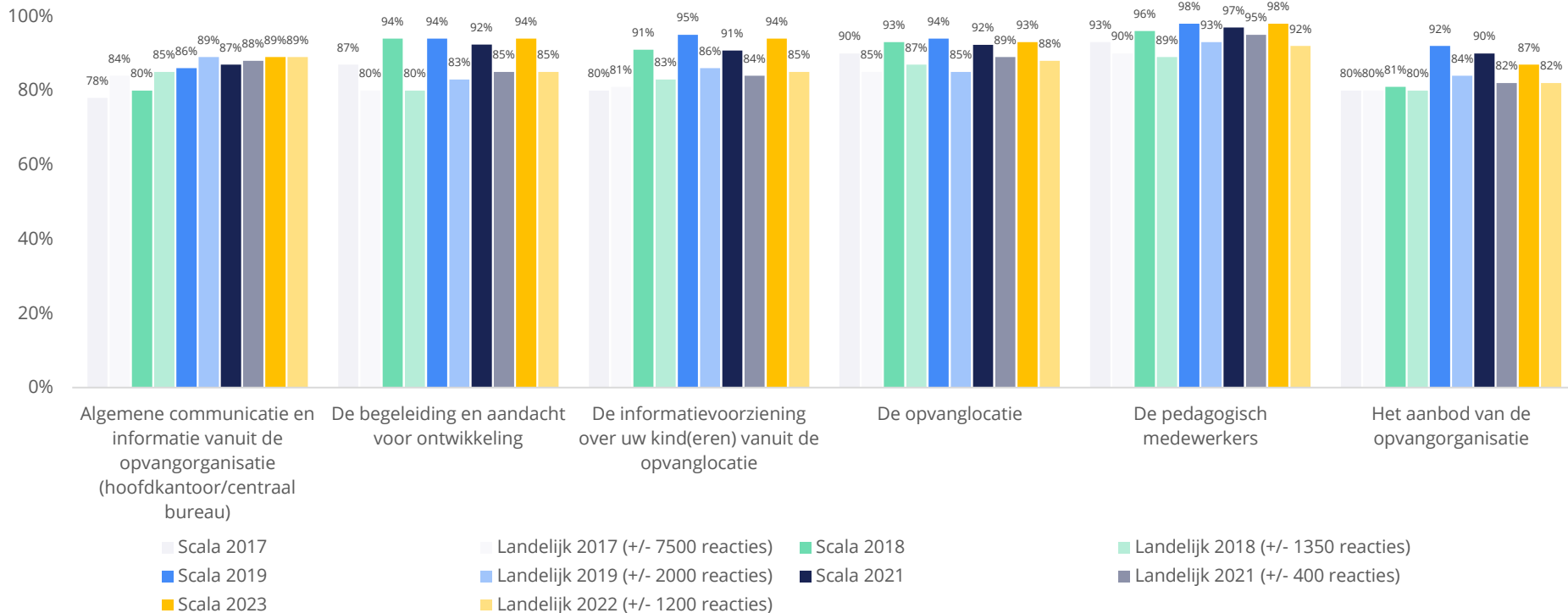
- Voor zowel het rapportcijfers als de NPS is er een stijging ten opzichte van 2021
- Het rapportcijfers stijgt van een **8,2** in 2021 naar een **8,3**
- De NPS score maakt een groei door van **+62** in 2021 naar **+66**



# Thema's – Interne benchmark



# Thema's – Externe benchmark

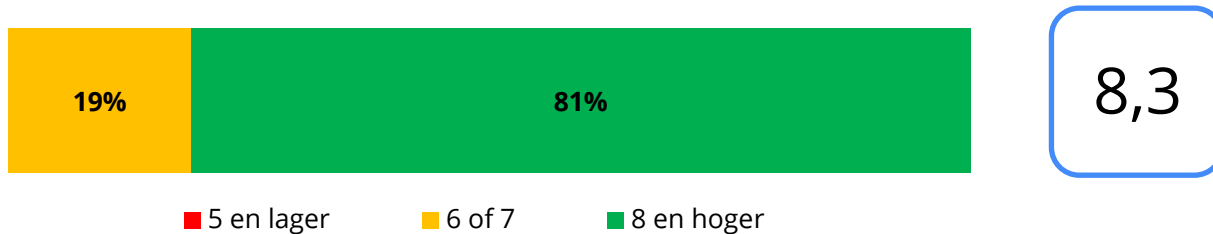




# Resultaten.



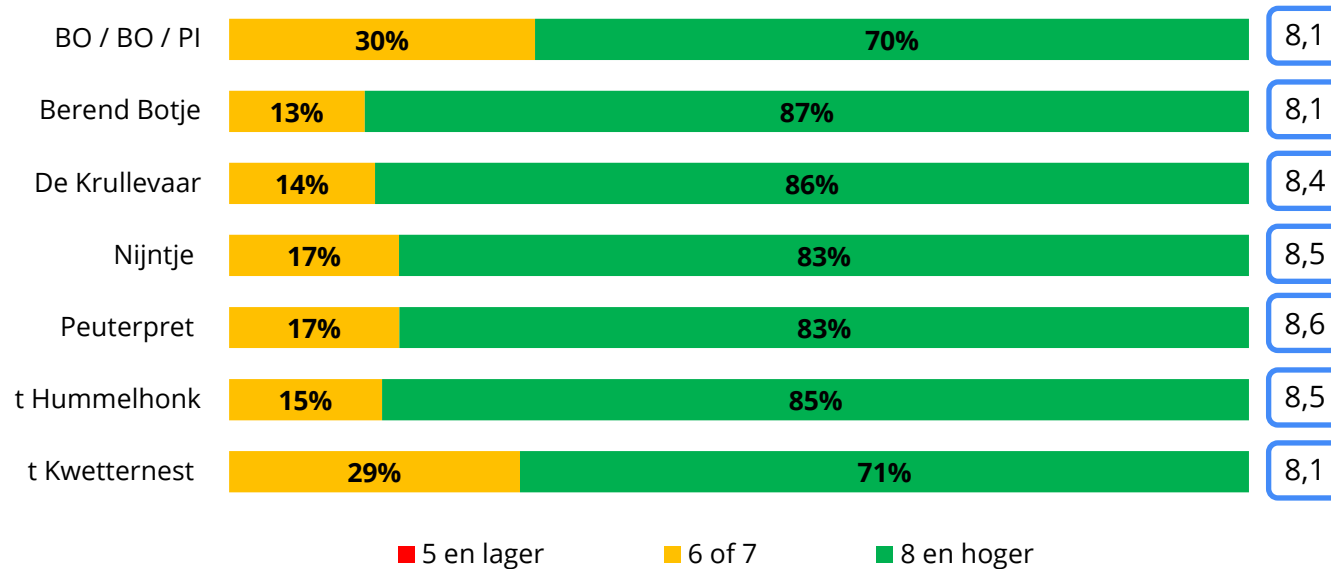
- Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van Scala Peuterspeelgroepen is een **8,3**
- Geen van de ouders beoordeelt Scala met een onvoldoende
- 81% is zeer enthousiast en geeft Scala een 8 of hoger



# KPI | Rapportcijfer per locatie

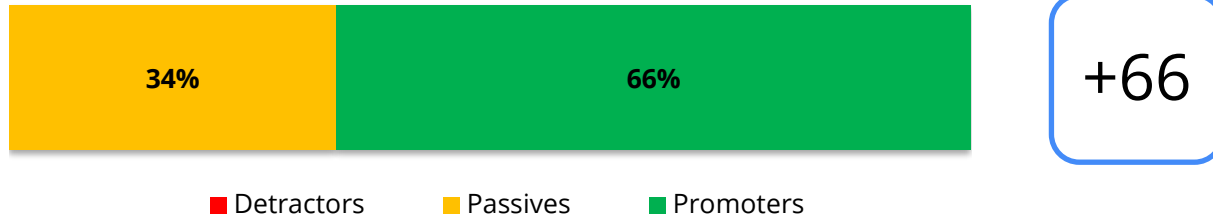


- Alle locaties scoren gemiddeld een 8 of hoger
- Peuterpret is de best beoordeelde locatie met een 8,6





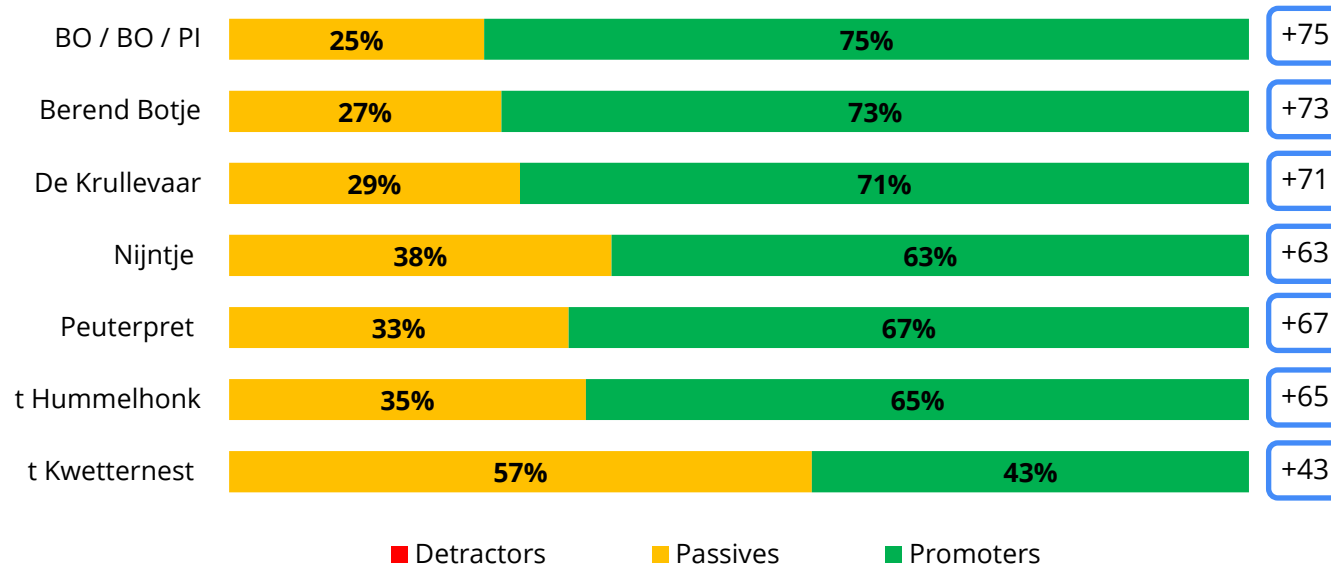
- De NPS score van Scala Peuterspeelgroepen is een **+66**
- 66% van de ouders is een ambassadeur en zou Scala aanbevelen



# KPI | NPS per locatie



- Ouders zijn zeer positief over alle locaties
- t Kwetternest heeft een lagere NPS ten opzichte van de andere locaties





- Wat is je algemene ervaring met de dienstverlening van Scala Peuterspeelzaalgroepen?

"Onze dochter gaat er graag heen. We worden fijn ontvangen en de medewerkers zijn betrokken. Er worden leuke activiteiten gedaan, ook in het dorp en de ouders worden er goed bij betrokken."

8

"Een fijne rustige sfeer."

6

"Goede ervaring. Onze dochter moest in het begin echt even wennen. De leidsters waren erg liefdevol en namen de tijd voor haar."

10

"Wij zijn zeer tevreden over de peuterspeelzaal in Appelscha. Leuke en goede leidsters die oog hebben voor alle kinderen. Ze doen ook leuke activiteiten met de kinderen. Zowel op de peuterspeelzaal als buiten de peuterspeelzaal."

9

"Ben zeer tevreden over de peuterpret. Mijn dochtertje vind het ook geweldig en gaat er graag heen. Vriendelijk, goed overleg."

10

activiteiten  
betrokken  
fijne gaat  
leidsters leuke  
peuterspeelzaal  
plezier  
veel

andacht  
altijd  
basischool  
berend  
botje dochter dorp enige erg ervaren fijn  
gezellige  
goed goede graag groep  
heeft heel heen juffen kinderen klein kunnen  
medewerkers opvang  
ouders peuter peuters peuterspeelgroep  
prettige posz ruimte sfeer spelen tevreden veilig  
vriendelijke zeer zoontje

"Berend Botje is een super fijne en veilige omgeving voor peuters. De leidsters, de thema's, de nieuwsbrief. Alles zit goed in elkaar. Het enige wat ik de peuters zou gunnen is meer ruimte om buiten te spelen."

8

"Ze doen hun best maar ik mis de sfeer."

7

# Sterke punten



- Wat doet de peuterspeelgroep erg goed en moeten zij vooral zo blijven doen?

*"Verhaaltje/ verslagje van wat ze die dat gedaan hebben met foto's erbij. Ipv dat ik vraag aan me dochter wat ze heeft gedaan ( wat soms totaal gaan duidelijkheid geeft) kan ik dan zeggen; oh jullie hebben lekker gegymd vandaag.. en dan verteld ze daar van alles over. Ik voel me zo veel meer betrokken."*

*"Blijven kinderen uitdagen met het steeds opnieuw verzinnen van werkjes en het wisselen van speelgoed."*

*"Het enthousiasme richting de kinderen en de communicatie richting de ouders"*

aandacht activiteiten alles altijd app  
betrokken betrokkenheid bij blijven buiten  
communicatie contact daar dochter doen  
enthousiasme enthousiast erg fijne gedaan goed  
goede groep hebben heel hun ik juffen kan  
kinderen leidsters lekker leuke manier mee  
niet nu open ouder ouders plezier school tevreden thema's  
tijd veel vind vooral wel werken

*"Het team van leidsters die er nu zijn, is een heel goede combinatie. Dat maakt het succesvol."*

*"Enthousiasme en aandacht voor het kind. Een simpel voorbeeld door te knielen wanneer je met een kind praat doet voor een kind al veel."*

*"Ze zijn heel positief ingesteld. En heel open wat heel fijn is voor de communicatie tussen pedagogisch medewerker en ouder."*

# Verbeterpunten



- Wat zou u willen veranderen aan de peuterspeelgroep?

*"De "gezondheidsbeleid" oftewel verplicht water drinken terwijl het kind niet lust. Die hobbel loop ik nu. Ik kom nog tegemoet met "suikervrije ranja" maar dat mag ook niet. Mooie weer komt eraan en ik wil mijn kind wel goed drinkt en voeding is toch aan ouders"*

*"De binnenkomst, vooral met slecht weer is het halletje erg klein"*

*"Het zou leuk zijn als het plein nog wat groener wordt, maar daar zijn al plannen voor begreep ik."*

*"Het buitenterrein is in verhouding met binnen vrij klein en ik vind persoonlijk dat er standaard fruit aangeboden zou moeten worden"*

andere bij binnen brengen buiten dag eens erg extra  
filmpjes foto's geen goed groen halen hebben iets ik  
kinderen komen komt lang laten leren maar  
meer mij misschien mogen moment nu  
natuurlijk niet niets niks nog nvt om  
ouders plein priers school soms staat tot vinden wel zelf zie zou

*"Iets meer ruimte in de tuin. Misschien meer groen, gezellige hoekjes."*

*"Het stil zitten duurt soms te lang. En kinderen leren met teleurstelling en dat iemand anders wat anders doet. Niet iedereen is het zelfde"*

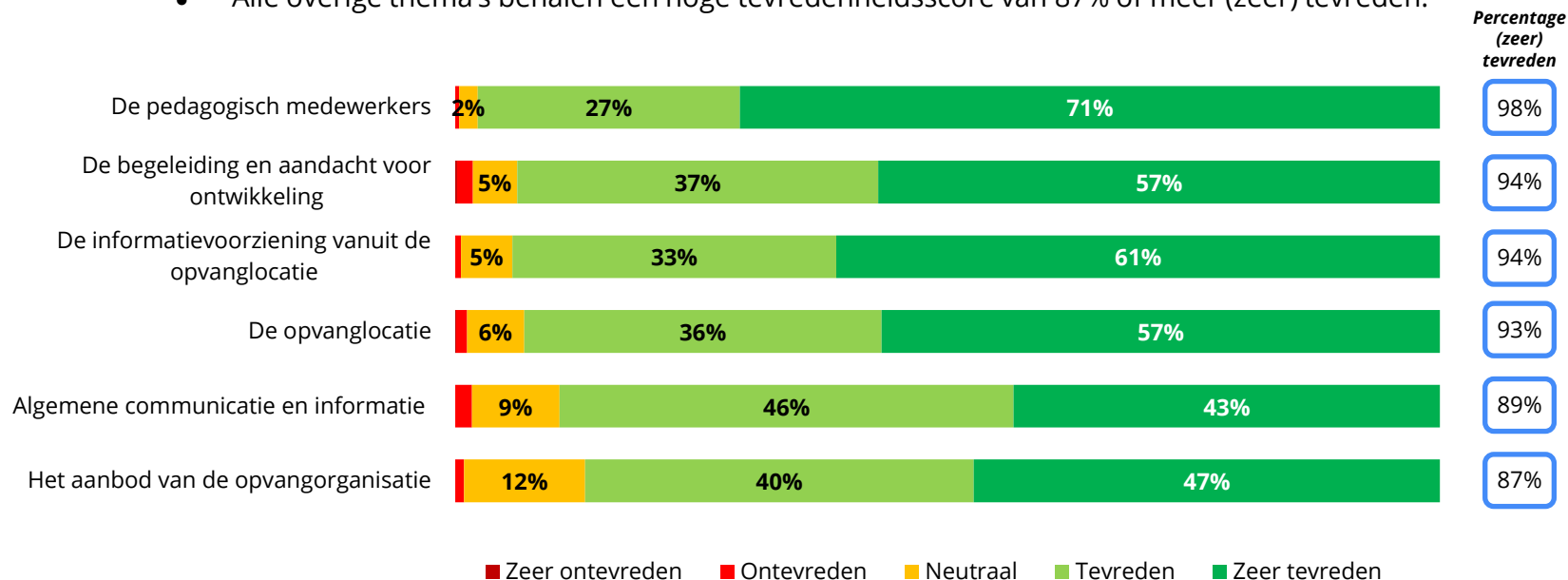


# Kerncijfers thema's.

# Totaalscore op thema's



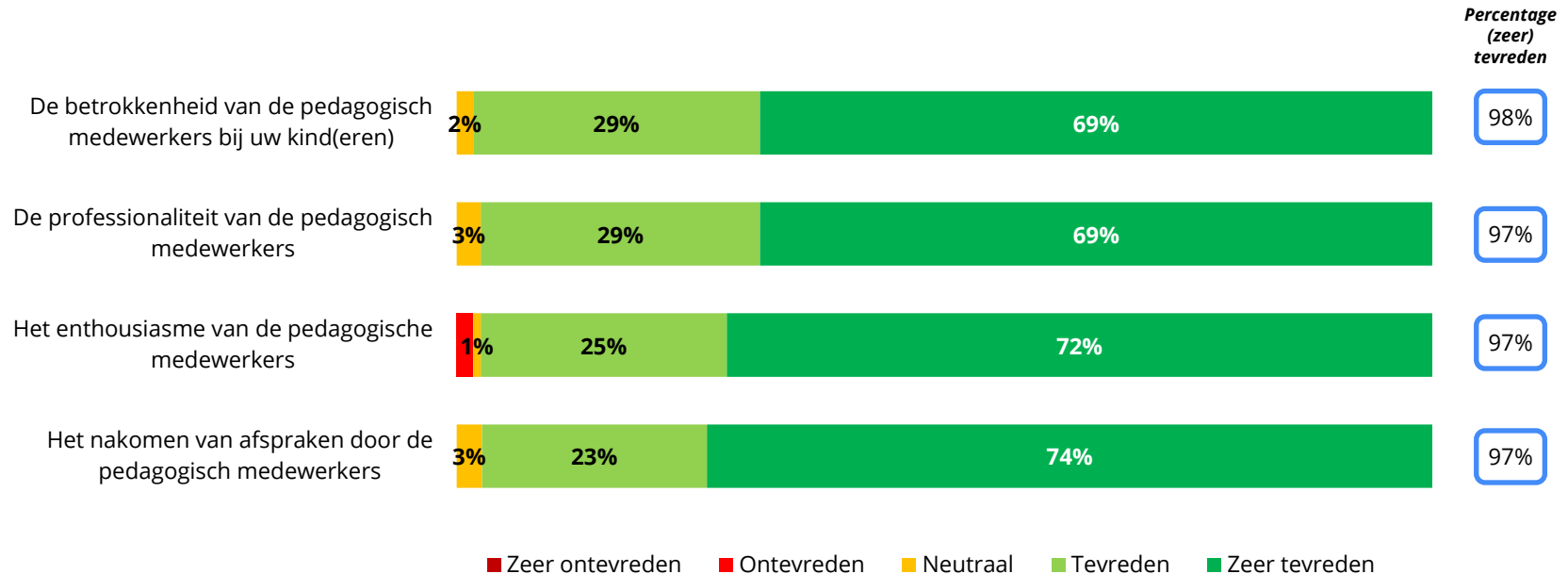
- Pedagogisch medewerkers is het thema met de hoogste score, 98% procent van de ouders geeft aan (zeer) tevreden met de medewerkers te zijn.
- Alle overige thema's behalen een hoge tevredenheidsscore van 87% of meer (zeer) tevreden.



# De pedagogisch medewerker



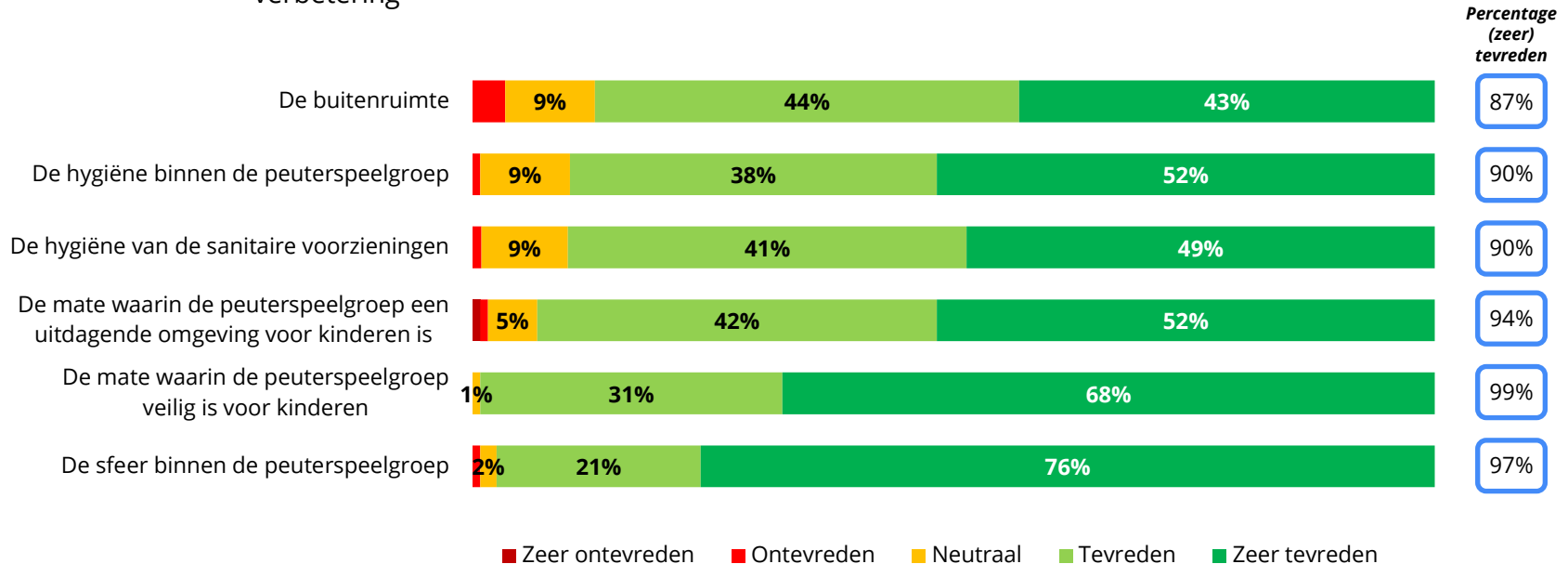
- Ouders zijn zeer tevreden over de pedagogisch medewerkers. Op alle elementen scoort Scaka minimaal 97% (zeer) tevreden



# De opvanglocatie



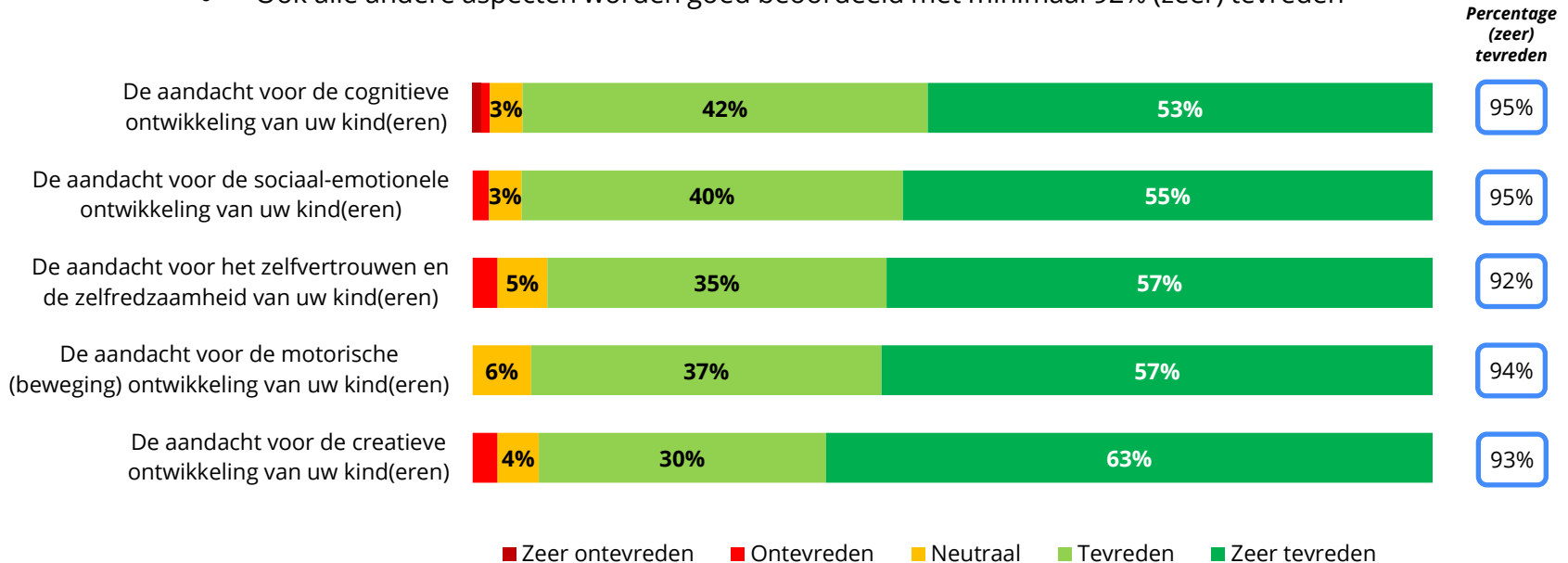
- De veiligheid en de sfeer zijn de best beoordeelde stellingen (99% en 98% (zeer) tevreden)
- De buitenruimte is het minst scorende element (87% (zeer) tevreden), hier ligt ruimte voor verbetering



# Begeleiding en aandacht



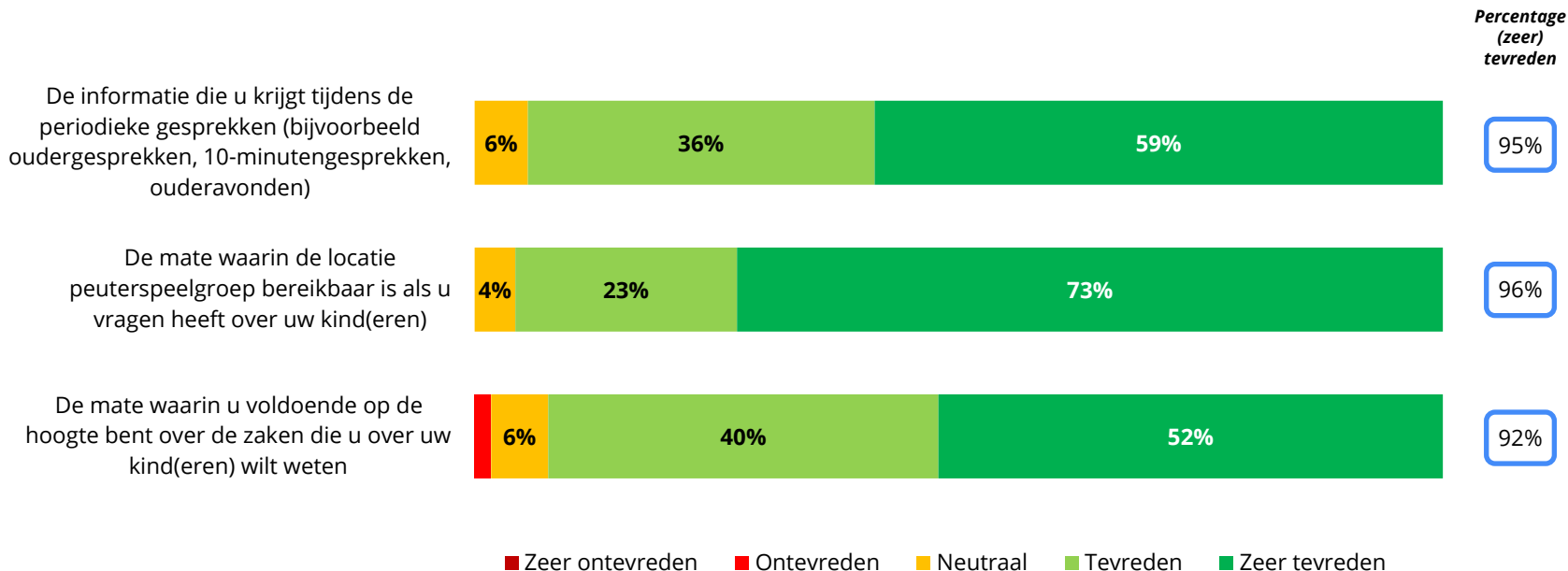
- De aandacht voor de cognitieve & sociaal-emotionele ontwikkeling zijn de beste scorende elementen (95% (zeer) tevreden)
- Ook alle andere aspecten worden goed beoordeeld met minimaal 92% (zeer) tevreden



# De informatievoorziening over uw kind



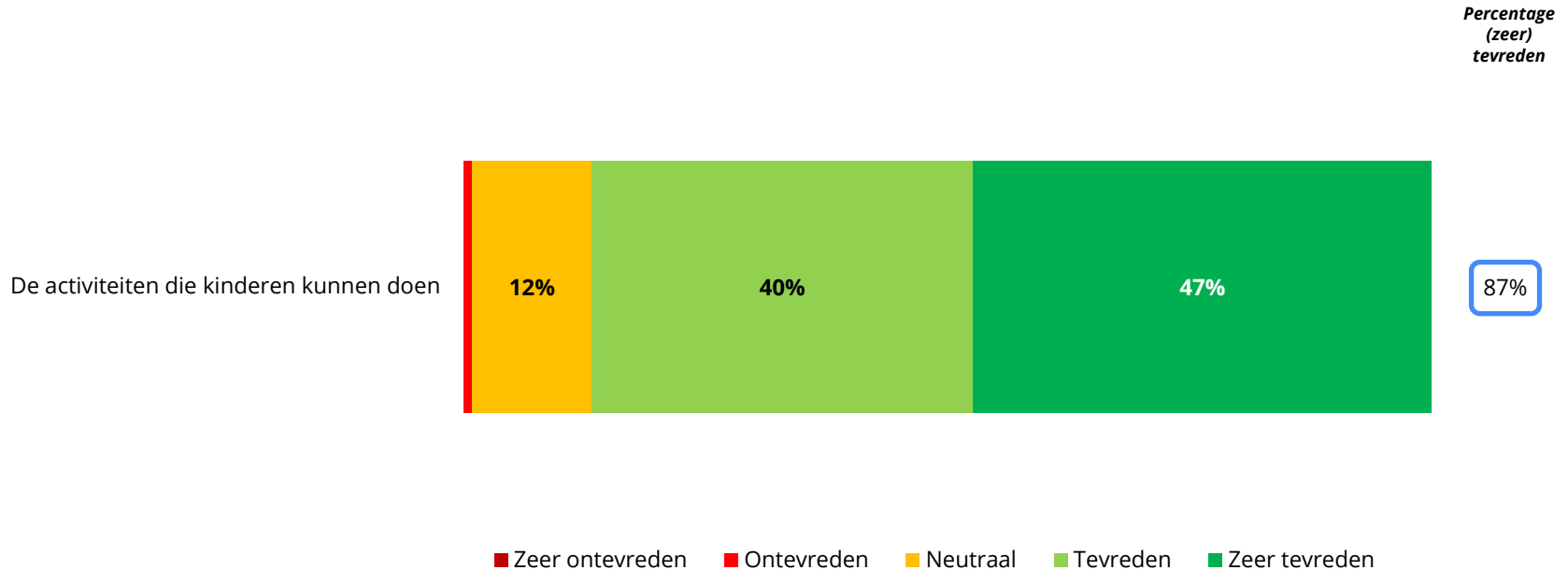
- 96% van de ouders is (zeer) tevreden over de bereikbaarheid wanneer er vragen zijn
- Ook over de periodieke gesprekken (95%) en op de hoogte stellen (92%) zijn ouders (zeer) tevreden.



# Het aanbod van de opvanglocatie



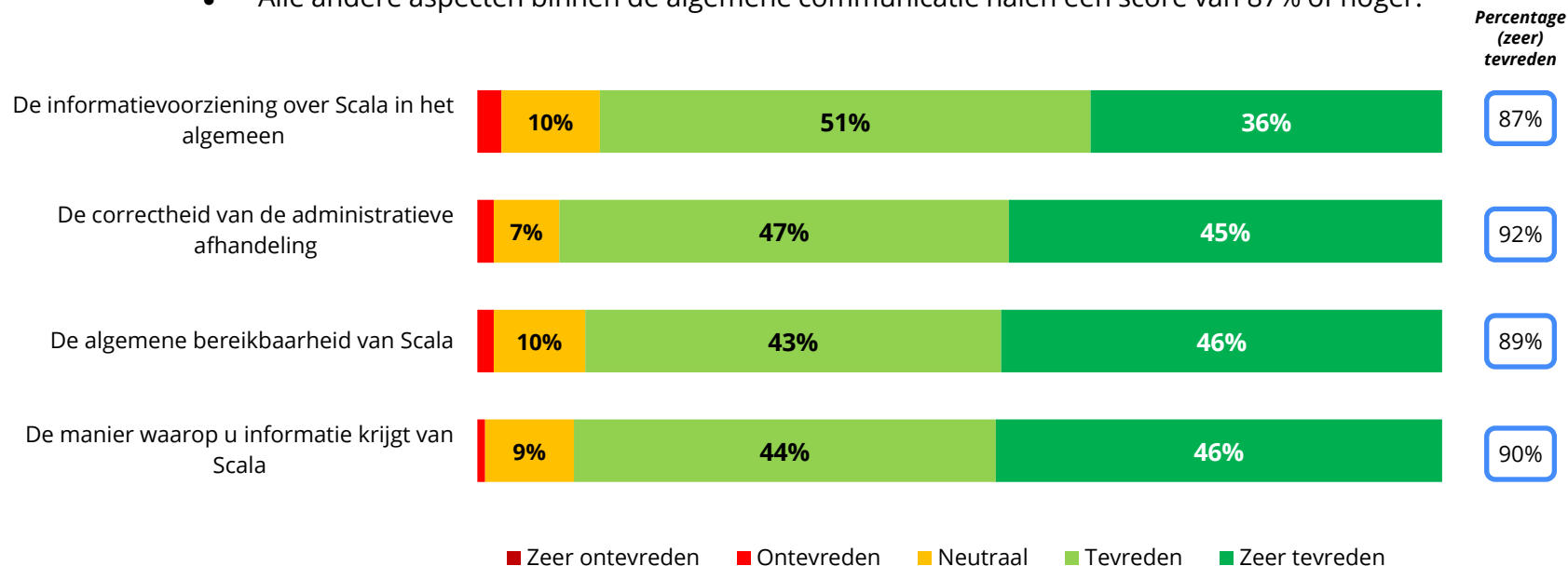
- 87% van de ouders geeft aan (zeer) tevreden over de activiteiten die kinderen kunnen doen.



# Algemene communicatie



- De correctheid van de administratieve afhandeling is het best scorende element (92% (zeer) tevreden)
- Alle andere aspecten binnen de algemene communicatie halen een score van 87% of hoger.

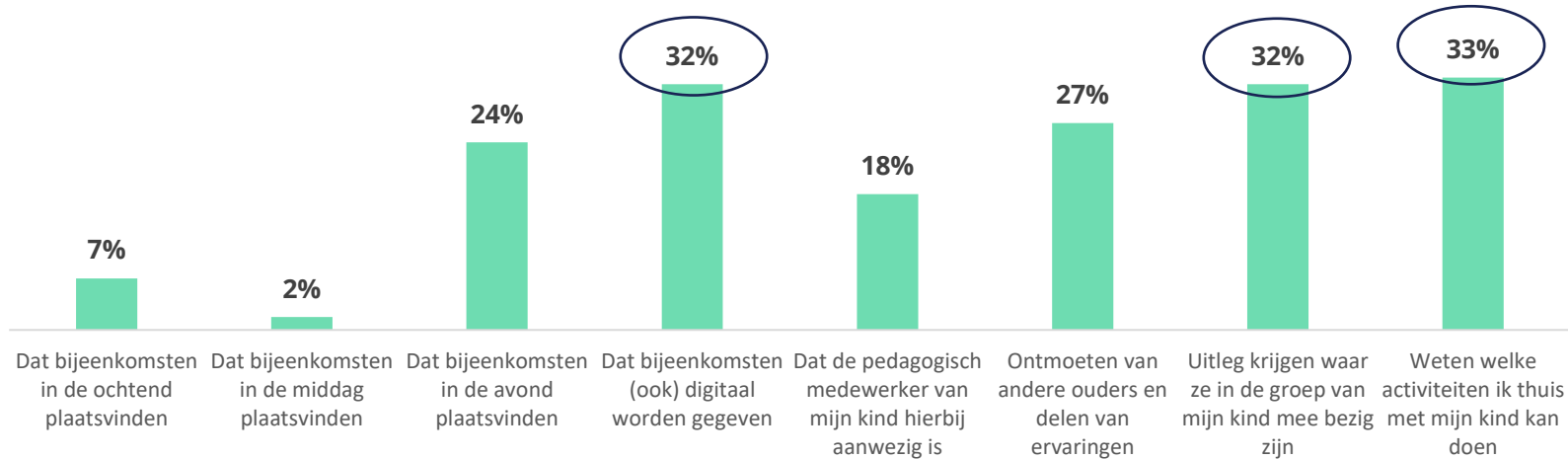




# Additionele vragen.



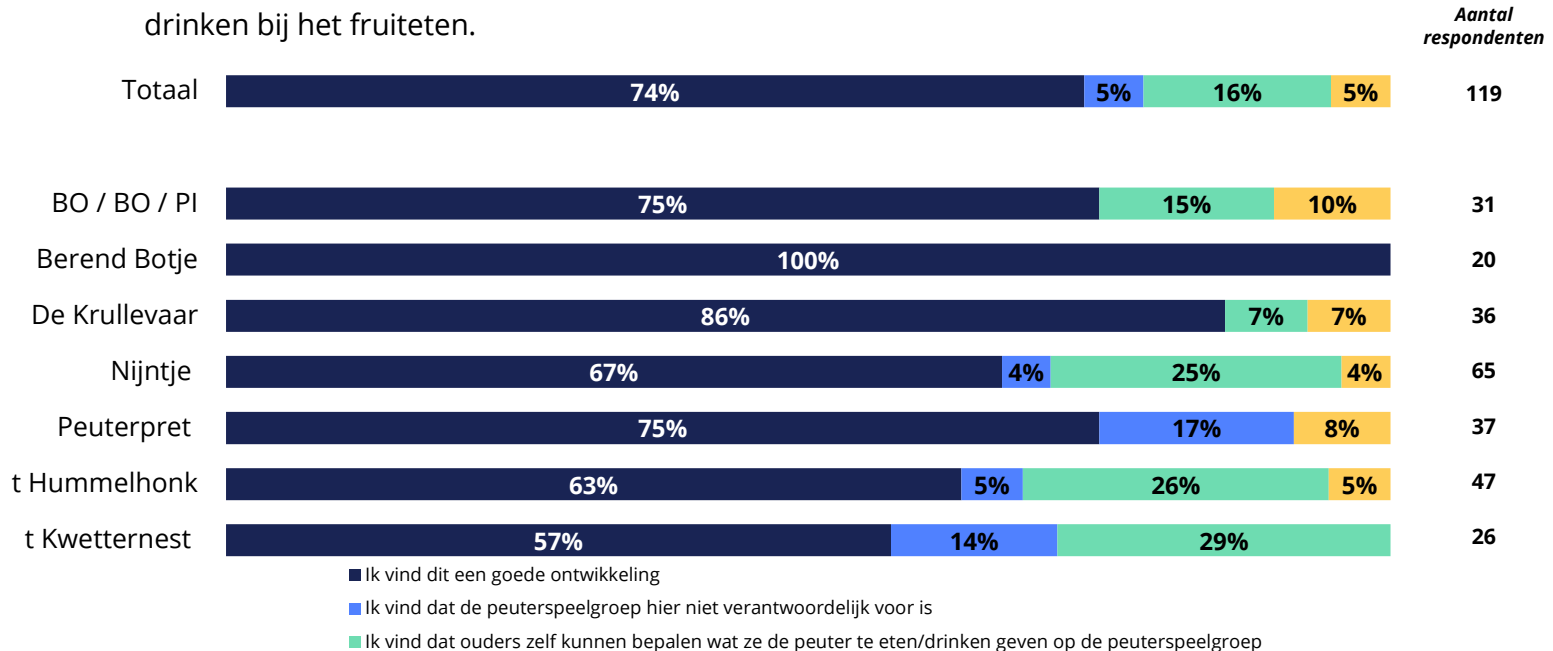
- Wat zijn voor u belangrijke voorwaarden om deel te nemen aan VVE Thuis?



# Gezonde kinderopvang



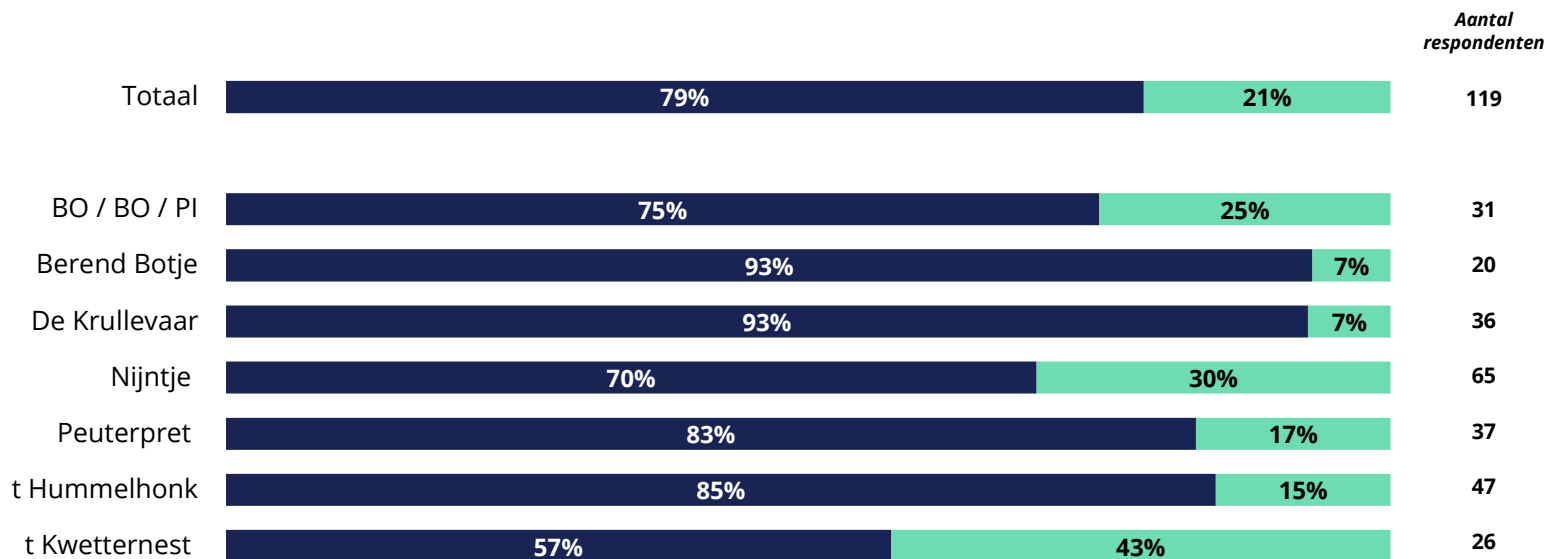
- Onze peuterspeelgroepen werken aan gezonde kinderopvang. Dit houdt onder ander in dat we bewust bezig zijn met gezond eten en drinken. Denk bijvoorbeeld aan ons traktatiebeleid en water drinken bij het fruiteten.



# Ouderbetrokkenheid



- Op de peuterspeelgroep vinden wij het heel belangrijk dat alle ouders betrokken zijn. Hoe ervaart u momenteel de mate waarin u betrokken wordt?



- Ik krijg voldoende informatie om dit thuis te doen
- Ik vind dit geen taak van ouders
- Ik krijg voldoende informatie maar doe hier niets/te weinig mee

# Onderzoeksverantwoording.



**DOEL:** Het meten van de ervaring van ouders die gebruik maken van de dienstverlening van Scala Peuterspeelgroepen

**METHODE:** Online onderzoek – verzending via e-mail

**PERIODE:** Start onderzoek: 22 maart | Sluiting onderzoek: 12 april

**NETTO RESPONS:** 262 uitnodigingen - 119 reacties

**RESPONSPERCENTAGE:** 45%

**EXTRA INFORMATIE:** Scores worden op totaal en vestigingsniveau getoond. Omdat 3 vestigingen niet de benodigde 10 resultaten hebben behaald worden de vestigingen: Boemeltje, De Boefkes en Pippeloentje gezamenlijk getoond (BO / BO / PI).

# Bedankt.

Vragen?

[tom@feedbackcompany.com](mailto:tom@feedbackcompany.com)

