



Locatierapport

Ooievaarsnest

Onderzoek klanten 2026
SCIO

klant **OK**

www.klantOK.nl

Leeswijzer scores

Hieronder hebben wij een toelichting opgenomen voor de scores die wij weergeven. Het betreffen gemiddelde scores.

Rapportcijfers

De meeste vragen konden beoordeeld worden met een rapportcijfer, hetgeen geen extra uitleg behoeft. Wel dient u er rekening mee te houden dat men ook “Weet ik niet/N.v.t.” aan kon vinken. Dit percentage geven wij niet in de rapportage weer, over het algemeen is het verwaarloosbaar.



Eindcijfers

Aan het eind van de vragenlijst kon men tot slot een “overall” algemeen eindcijfer toekennen aan de (gehele) organisatie. Deze indicator geeft de algemene tevredenheid aan, niet per se beïnvloed door enige (zeer) hoog of (zeer) laag beoordeelde aspecten op detailniveau. Daarnaast kon men een overall eindcijfer toekennen aan de kinderopvang en het onderwijs afzonderlijk.

Net Promotor Score (NPS)

De NPS geeft aan in welke mate men de organisatie zou aanbevelen aan bekenden. Men kon hiertoe een cijfer toekennen tussen 0 en 10. 0 = zeer onwaarschijnlijk, 5 = neutraal en 10 = zeer waarschijnlijk.

- **Promotors:** geven een 9 of 10
- **Passief tevreden:** geven een 7 of 8
- **Criticasters:** geven een 0 t/m 6

De NPS wordt als volgt berekend: “**percentage Promotors**” -/ “**percentage Criticasters**”. De “passief tevreden” worden in deze berekening buiten beschouwing gelaten. De NPS is dus altijd een score tussen -100 en +100.

Bij een positieve NPS (een score groter dan 0) zijn er meer respondenten die de organisatie actief aanbevelen. Dit betekent dat er dus meer Promotors dan Criticasters zijn. Bij een negatieve NPS (een score lager dan 0) zijn er meer Criticasters dan Promotors.

Vergelijking met streefscore

Of een toegekend rapportcijfer op een tevredenheidsvraag **goed** of juist **minder goed** is, kan worden bepaald door dit af te zetten tegenover de overige aspecten en/of een gekozen minimale streefscore.

De streefscore (KPI) is een wenselijke minimale norm. Wij stellen deze op **8,0**. De score per vraag uit het KTO wordt afgezet tegenover deze norm.

In onze tabellenoverzichten ontstaat een duidelijk beeld van hoe dit aspect scoort tegenover deze norm, het organisatietotaal en tegenover de andere aspecten uit de vragenlijst.

Resultaten per locatie

Op de volgende pagina's tonen wij alle resultaten per locatie, per hoofdstuk. In de tabellen met de rapportcijfers per vraag zetten we elke score af tegen de streefscore van **8,0**.

Toelichting arcering:

- 7,4 en lager
- 7,5 t/m 7,9
- 8,0 t/m 8,4
- 8,5 en hoger

Naast de locatiescores worden ook de totalen per opvangvorm en het totaal van SCIO getoond. **Let op:** dit laatste totaal is incl. het onderwijs.

I.v.m. de betrouwbaarheid van de resultaten adviseren wij om altijd de respons (n) in acht te nemen.



	Ooievaars- nest	Totaal KDV	Totaal PO	Totaal BSO	Totaal SCIO incl. onderwijs
DE KINDEROPVANG					
<i>respons opvang:</i>	16	145	56	212	580
De vakbekwaamheid van de pedagogisch medewerkers	8,0	8,7	8,4	8,1	8,3
De aandacht voor de ontwikkeling van uw kind	7,7	8,6	8,2	7,7	8,1
Het aanbod aan (passende) activiteiten	8,3	8,6	8,6	7,8	8,2
De aanwezigheid van vertrouwde gezichten	8,5	8,8	8,7	8,2	8,5
De informatie die u over het welbevinden van uw kind krijgt	7,4	8,4	8,0	7,5	7,9
De mate waarin uw kind zich prettig voelt op de opvang	8,0	8,9	8,7	8,0	8,4
Welk algemeen rapportcijfer geeft u aan de opvang van uw kind?	8,0	8,7	8,3	7,9	8,2
HET ONDERWIJS					
<i>respons onderwijs:</i>	23				580
De vakbekwaamheid van de leerkracht van uw kind	8,4				8,3
Hoe tevreden bent u over wat uw kind leert op school? In hoeverre sluit wat uw kind leert aan bij zijn of haar niveau?	7,8				7,8
De mate waarin uw kind zich veilig voelt op school	8,4				8,1
Het effectief optreden tegen pesten door leerkrachten	8,2				7,5
De mate waarin uw kind het naar zijn/haar zin heeft op school	8,3				8,0
De mate waarin de leerkracht op een prettige manier omgaat met uw kind	8,5				8,4
De mate waarin hulp geboden wordt door de leerkracht als mijn kind iets niet (zo snel) begrijpt	8,1				7,8
De informatievoorziening door de school over de dagelijkse gang van zaken	7,7				7,6
De informatievoorziening door de school over de ontwikkeling van uw kind	7,7				7,4
Welk algemeen rapportcijfer geeft u aan de school?	8,1				7,7

	Ooievaars- nest	Totaal KDV	Totaal PO	Totaal BSO	Totaal SCIO incl. onderwijs
DE LOCATIE					
<i>respons:</i>	28	145	56	212	580
De inrichting/ uitstraling van de locatie	7,9	8,1	8,0	7,7	7,7
De veiligheid van de locatie	8,0	8,5	8,3	7,8	8,0
De speelmogelijkheden voor uw kind	7,8	8,7	8,3	8,0	8,0
De hygiëne van de locatie	7,7	8,4	8,3	7,7	7,7
De openingstijden van de locatie	8,4	9,0	8,6	8,5	8,6
TOT SLOT					
De mate waarin u en uw kind zich welkom voelen op de locatie	8,5	9,0	8,8	8,4	8,5
Het kunnen meedenken en praten over de zaken die voor u en uw kind belangrijk zijn	8,1	8,6	8,3	8,0	8,1
De duidelijkheid van de informatie die u krijgt vanuit de organisatie	8,0	8,4	8,3	7,9	8,0
De klantgerichtheid van de medewerkers van de organisatie	8,2	8,7	8,7	8,0	8,2
Hoe waarschijnlijk is het dat u de locatie zou aanbevelen bij familie/ vrienden? (NPS)	37	61	45	29	34
Welk algemeen eindcijfer geeft u tot slot aan de organisatie?	8,1	8,5	8,4	7,9	8,0

Open vragen

De volgende open vragen werden gesteld:

- *Zijn er nog sterke punten die u wilt toelichten en/of complimenten die u wilt geven:*
- *Zijn er nog verbeterpunten die u wilt toelichten en/of tips die u wilt geven:*

De gemaakte opmerkingen staan hieronder, i.c.m. met de betreffende werksoort. Let op: niet altijd zijn verbeterpunten (en/of goede punten) genoemd, met name bij een hele lage respons.

Kdv	Goed punt	Betreft de Zwaaghalsjes, ontzettend mooie locatie waar onze dochter met veel plezier naar toe gaat.
Kdv	Goed punt	Het is fijn dat er een paar vaste medewerkers op de groep staan. Ze denken mee over onze zoon en hebben het beste met hem voor. De tuin is erg fijn!
Kdv	Goed punt	Leuke activiteiten en de medewerkers bouwen echt een band met onze kinderen op
Onderwijs	Goed punt	Erg tevreden. Pakken pesten direct aan. Fijne school
Onderwijs	Goed punt	Goede docenten in groep 1 tm 4. Over de andere docenten kan ik nog niks zeggen omdat onze kinderen daar nog niet bij in de klas zitten.
Onderwijs	Goed punt	Hele betrokken leerkrachten die graag meedenken en het beste met de kinderen voor hebben. De kinderen mogen zijn wie ze zijn en voelen zich gezien.
Onderwijs	Goed punt	Leuke leraren. Blij kind
Onderwijs	Goed punt	Lieve en fijne medewerkers, betrokken bij de leerlingen. Er wordt goed gekeken naar de behoefte van de leerlingen en daar wordt op ingespeeld.
Onderwijs	Goed punt	Mijn dochter heeft aardige juffen
Onderwijs	Goed punt	Ooievaarsnest: fijne, hardwerkende, lieve mensen met kwaliteiten. Het is leuk om te merken dat jullie uit jezelf reflecteren en plannen maken om zo goed te blijven. Complimenten!
Onderwijs	Goed punt	Keuze van de school onwijs blij mee! De Skh die in de school zit allemaal top meiden! Mijn zoon kwam van een opvang waar hij zich niet vertrouwd voelde overstap gemaakt naar juf Sharon en Esther.. hun hebben zo een grote vertrouwensband opgebouwd in een jaar tijd dat hij er was! Hij was altijd bij met de juffen had het privé ook veel over ze! Geen seconde spijt van gehad en super blij met het team!
Onderwijs, Bso	Goed punt	Fijn team, gemoedelijke sfeer en als er iets is wordt er goed naar je geluisterd en er ook daadwerkelijk iets mee gedaan! Fijne korte lijntjes!
Onderwijs, Bso	Goed punt	Fijne en gemoedelijke school waar men elkaar kent
Onderwijs, Bso	Goed punt	Fijne school en kinderopvang!
Onderwijs, Pg	Goed punt	Vriendelijkheid personeel en oog voor de kinderen.
Kdv	Verbeterpunt	Bij een vraag over een situatie kwam er daarna weinig opvolging meer. De manager had gebeld maar heeft nooit meer de informatie nagestuurd die ze beloofd had te delen. Ze heeft ook geen contact meer gezocht. Het zou echt super zijn als de opvang nog net iets eerder open zou gaan, geen must maar wel prettig. De zwaaghalsjes staat niet tussen de locaties, dus ik heb Ooievaarsnest ingevuld.
Kdv	Verbeterpunt	Van haar mentor hoor ik niets over onze dochter haar voortgang. Wij hebben als ouders alleen met haar gezeten toen ze net op de Zwaaghalsjes kwam. Via haar andere juf horen wij gelukkig meer over hoe het gaat en wat ze doet.



Onderwijs	Verbeterpunt	Berichtjes tegelijkertijd versturen of via een prioriteitsklasse andere meldingen te laten geven zou eventueel bij de software-leverancier kunnen worden neergelegt als idee voor verbetering. Misschien kunnen zij hierover meedenken. Meer informatie: - Ik waardeer dat er tijd en moeite wordt gestoken in berichtjes die via het Ouderportaal verzonden worden, maar het zijn er bij elkaar toch wel vrij veel per week (van verschillende medewerkers) en sommige berichten zijn misschien iets langer dan nodig. Natuurlijk weet ik niet of kortere/bondigere berichtjes op alle ouders ook goed overkomen; de huidige manier is ook goed genoeg hoor! Ieder mag z'n eigen schrijfstijl kiezen. - De berichtjes worden op meerdere momenten per dag gestuurd. Dat zou ook misschien gepland kunnen worden. Als berichtjes geen haast hebben, zou de verzending schoolbreed op dezelfde tijd kunnen plaatsvinden. Dan hoeft de app maar 1 keer open per dag. Ook dit is niet extreem belangrijk. De app staat bij mij op stil en geeft een icoontje bovenin het scherm als er een berichtje is; ik kan het openen wanneer ik wil. Meestal wacht ik daar even mee, soms meerdere dagen, zodat ik alles in 1 keer kan lezen. Daarmee neem ik natuurlijk het risico dat ik een urgent berichtje niet op tijd lees. De app heeft waarschijnlijk geen optie om prioriteit aan sommige berichtjes te koppelen; dan zou een opvallendere melding gegeven kunnen worden bij sommige berichtjes.
Onderwijs	Verbeterpunt	De sfeer in de klas is niet altijd even fijn omdat er sommige kinderen zijn die zich vervelend opstellen. Hier wordt wel aan gewerkt maar het blijft terug komen, er is (nog) niet echt een structurele oplossing. Ook worden er geregeld filmpjes in de klas gekeken, waarvan niet duidelijk is wat het doel is en waar geen context aan gegeven wordt. Of het doel/context komt niet goed over. De filmpjes gaan over onderwerpen waarvan wij het als ouders prettig zouden vinden als dit met ons gedeeld wordt, zodat wij hier ook thuis over in gesprek kunnen.
Onderwijs	Verbeterpunt	Er wordt op een leeftijd van 5 in ouder gesprekken er veel gehamerd wordt op dat een kind nog niet bekwaam is in het doen van berekening of taalkundigheid. Ik vind dat je zo bij een kind op deze leeftijd niet een goed zelfvertrouwen creëert. Dit is iets waarbij gelet kan worden op 7 jarige leeftijd, maar is 5 jaar is nog veel te jong.
Onderwijs	Verbeterpunt	Hygiëne kan beter in wc, maar dat is misschien wel lastig met hele kleine kinderen. Verder zou ik het ook leuk vinden om mee te mogen denken over bepaalde onderwerpen en zaken die de leerlijnen aangaan
Onderwijs, Bso	Verbeterpunt	Passende informatie. Info over andere groepen hoef ik niet te ontvangen. Dat zou al een hoop berichten schelen. Verder ligt er heel veel hondenpoep op de stoepen rondom school. Dat is natuurlijk niet aan de school te wijten, maar misschien kunnen ze er iets mee (tegen). En de verkeerssituatie is chaotisch en erg onveilig in spijtoonding.
Onderwijs, Bso	Verbeterpunt	Soms iets meer info over hoe de dag verliep bij de BSO.
Onderwijs, Pg	Verbeterpunt	Hou de locatie kleinschalig. Zitten nu erg veel leerlingen op deze locatie waardoor het erg krap is binnen en buiten met spelen. Het wordt zo ook minder persoonlijk, reden waarom wij voor deze plek hebben gekozen. Maak het speelplein natuurlijker en groener.

Mijn opmerkingen:

A large, light blue, cloud-like shape with a scalloped edge, serving as a template for notes. It is filled with horizontal dotted lines. To the right of the main shape, there are three smaller, light blue circles of decreasing size, also containing horizontal dotted lines, arranged in a descending staircase pattern.