**Resultaten algemene tevredenheidsmeting 2023**

* De tevredenheidsmeting is 1 keer afgenomen, in september. 137 enquêtes werden verzonden, de bevraging werd 69 keer ingevuld

**Positieve aspecten:**

* 100% begrijpt wat op de factuur staat
* 97% weet tijdig wanneer de opvang niet open is
* 88% % weet dat men een klacht kan indienen – 77% geeft aan dat klachten ernstig worden genomen+19% geeft hierop geen antwoord.
* 78% vindt wel een andere oplossing (of geeft geen antwoord) wanneer de opvang gesloten is
* Communicatie scoort op vrijwel alle punten goed tot zeer goed
* Gezondheid en veiligheid scoren 95 à 100%
* Infrastructuur: > 95% is tevreden, hygiëne scoort 100%!
* Pedagogisch beleid scoort doorgaans goed tot zeer goed.   
  \* aangepast spelaanbod 84% goed tot zeer goed  
  \* buitenspelen: 87% goed tot zeer goed  
  \* nieuwe dingen leren in de opvang: 97% goed tot zeer goed  
  \* voldoende rekening houden met interesses van het kind 88% goed tot zeer goed
* 81 % geeft aan dat er voldoende rekening worden gehouden met specifieke kenmerken van het kind en het gezin
* Algemene tevredenheid: 97 % geeft aan zich welkom te voelen in de opvang en het kind gaat zeer graag

**Werkpunten/aandachtspunten:**

* 8% geeft aan onvoldoende of niet te weten dat ze een klacht kunnen indienenen 4% vindt dat klachten onvoldoende of niet ernstig worden genomen 🡪 *Hierbij merken we op de deze informatie vermeld staat in het huishoudelijk reglement*
* 21% geeft aan geen in onvoldoende mate een andere oplossing te vinden wanneer de opvang gesloten is. Sommigen verwachten een oplossing van de dienst, de meeste ouders lossen dit op door opvang binnen de familie. Dit ligt in de lijn van vorig jaar – Vooral de extra vrije dagen blijken soms een probleem te vormen
* 6% ( = 4 ouders) geeft aan dat ze onvoldoende worden geïnformeerd over wat er tijdens de opvang gebeurt en 2 ouders vinden dat er onvoldoende rekening gehouden wordt met zijn/haar mening betreffende de aanpak van het kind
* 1 ouder geeft aan dat kind onvoldoende een verse luier krijgt en eveneens 1 ouder vindt dat kind onvoldoende kan rusten en slapen
* **Rond buitenspel geeft 12% geen antwoord - rond voldoende rekening houden met interesses van het kind is dit 10% - rond rekening houden met de kenmerken van het kind en het gezin is dit 17%**

**Resultaten van de tevredenheidsmeting worden op het niveau van de opvang opgenomen tijdens de huisbezoeken met respect voor de anonimiteit van de bevraging.**