



Rapportage

Kindtevredeonderzoek BSO

Soort rapportage: Stichtingsrapportage

Datum: mei 2018

Opdrachtgever: Stichting GOO



Dit rapport is opgesteld door DUO Onderwijsonderzoek & Advies in opdracht van Stichting GOO.

DUO Onderwijsonderzoek & Advies
drs. Vincent van Grinsven
Raoul Hakkenberg van Gaasbeek MSc

Postbus 681
3500 AR Utrecht

telefoon: 030 263 1080
e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl
website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
1.1. Doelstellingen van het onderzoek	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Interpretatie van de resultaten	2
2. Management summary	3
2.1 Samenvatting	3
2.2 Aanbevelingen	5
3. Onderzoeksresultaten	6
3.1 Overall beeld van Stichting GOO	6
3.1.1 Positieve en negatieve punten	6
3.1.2 Tevredenheid over de hoofdaspecten	7
3.2 Hoofdaspecten nader bekeken	8
3.2.1 Sfeer	8
3.2.2 Sociaal-emotioneel	9
3.2.3 Voorzieningen	10
3.2.4 Extra activiteiten	11
3.2.5 Pedagogisch medewerkers	12
3.2.6 Pesten	13
4. Achtergrondkenmerken van de kinderen	14
5. Uitsplitsingen naar achtergrondkenmerken	15

1. Inleiding

Stichting GOO wil inzicht in de tevredenheid van kinderen die naar de buitenschoolse opvang gaan. Tegen deze achtergrond heeft Stichting GOO in maart/april 2018 een Kindertevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

1.1. Doelstellingen van het onderzoek

De onderzoeksdoelstellingen van het kindertevredenheidsonderzoek luiden als volgt:

- *Achterhalen hoe tevreden de kinderen van de opvanglocaties van Stichting GOO met hun opvanglocatie zijn.*
- *Achterhalen wat de verbeterpunten voor de opvanglocaties van Stichting GOO zijn vanuit het perspectief van de kinderen.*

1.2 Onderzoeksopzet

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de vragenlijst die in overleg met Stichting GOO is opgesteld.

Onderzoeksmethode

De kinderen zijn uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen en de online vragenlijst op de opvanglocatie/op school in te vullen.

De kinderen die ook een school hebben beoordeeld kwamen automatisch in deze vragenlijst terecht. De locaties die geen onderwijs aanbieden hebben brieven ontvangen met hierin een instructie, een link naar de vragenlijst en een persoonlijke inlogcode voor de kinderen. Deze brieven werden onder de leerkrachten van de deelnemende groepen verspreid. Met behulp van een persoonlijke inlogcode konden de kinderen de vragenlijst op de opvanglocatie invullen.

Onderzoeksgroepen en respons

Het onderzoek is gehouden onder alle kinderen die 9 jaar of ouder zijn die naar een BSO van Stichting GOO gaan. Uiteindelijk hebben 92 kinderen de vragenlijst ingevuld.

1.3 Interpretatie van de resultaten

De vragenlijst bestaat voor het merendeel uit stellingen waar de kinderen het mee eens of oneens kunnen zijn. Een stelling luidt bijvoorbeeld: *Er zijn duidelijke regels in de klas*. kinderen kunnen antwoorden met: mee oneens, tussenin, mee eens. We kijken vervolgens op verschillende manieren naar de resultaten:

1 De gemiddelde scores per hoofd- en deelaspect

Aan de antwoordcategorieën kennen we een waarde toe. '1' voor mee oneens tot '10' voor mee eens. Per voorgelegd aspect berekenen we vervolgens de gemiddelde score. Als richtlijn bij de interpretatie van de gemiddelde scores op de hoofd- en deelaspecten bij kindertevredenheid gebruiken we de volgende indeling:

- Gemiddeld 8,6 of hoger: zeer goed / zeer tevreden;
- 8,2 tot en met 8,5: goed / tevreden;
- 7,7 tot en met 8,1: redelijk / redelijk tevreden;
- 6,9 tot en met 7,6: matig / matig tevreden;
- 6,8 en lager: zeer matig/slecht / niet tevreden.

2 Het percentage ontevreden kinderen

De kinderen die op de (positief geformuleerde) aspecten/stellingen – bijv. *Er zijn duidelijke regels in de klas* - antwoorden met 'mee oneens' scoren wij als ontevreden kinderen. Aspecten waarover 15% of meer van de kinderen ontevreden is, kunnen worden getypeerd als knelpunt. De ervaring is dat als de gemiddelde score op een aspect 6,8 of lager is, er vaak sprake is van 15% of meer ontevreden kinderen.

Door vanuit verschillende invalshoeken naar de resultaten te kijken, ontstaat een genuanceerde kijk op de onderzoeksresultaten.

2. Management summary

2.1 Samenvatting

Van alle deelnemende kinderen van de BSO's van Stichting GOO hebben uiteindelijk 92 kinderen de vragenlijst ingevuld.

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin we drie criteria voor het bepalen van de succesfactoren en knelpunten tonen: de gemiddelde scores per hoofdaspect en het percentage (on)tevreden kinderen.

	Gemiddelde	Percentage ontevreden kinderen	Percentage tevreden kinderen
Algemene tevredenheid	7.3	13 %	75 %
Pedagogisch medewerkers	8.8	3 %	88 %
Sociaal-emotioneel	8.1	10 %	73 %
Voorzieningen	8.0	10 %	74 %
Sfeer	7.8	9 %	74 %
Extra activiteiten	7.7	11 %	75 %

Top vijf deelaspecten

In deze paragraaf bieden we een weergave van de vijf best en slechtst scorende deelaspecten. In de tabel tonen we eveneens het hoofdaspect waaronder het betreffende deelaspect valt.

Best scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score
Pedagogisch medewerkers	Pedagogisch medewerkers houden zich aan de regels	9.3
Voorzieningen	BSO is schoon en netjes	9.0
Pedagogisch medewerkers	Dezelfde pedagogisch medewerkers	8.9
Sfeer	Aardig voor de pedagogisch medewerkers	8.9
Pedagogisch medewerkers	Terecht kunnen bij pedagogisch medewerkers indien nodig	8.8

Slechtst scorende deelaspecten

Hoofdaspect	Deelaspect	Score
Sfeer	Aardig voor elkaar	6.5
Voorzieningen	Schone wc's	6.8
Sfeer	Houden aan de regels	6.9
Activiteiten	Dagprogramma BSO is leuk	7.5
Activiteiten	Voldoende extra activiteiten	7.8

2.2 Aanbevelingen

Over het algemeen zijn de kinderen die naar een BSO van Stichting GOO gaan matig tevreden met de BSO. De kinderen zijn zeer tevreden over het hoofdaspect pedagogisch medewerkers.

Kindertevredenheidsonderzoek wordt met name verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen voor de tevredenheid van kinderen. De aanbevelingen in deze paragraaf richten zich daarom op die hoofd- en deelaspecten die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen. Kijken we naar het totaalbeeld (de hoogte van de scores en het percentage ontevreden kinderen) kunnen wij (op hoofdaspectniveau) geen concrete verbeterpunten signaleren.

Dit betekent echter niet dat er geen verbeteringen te realiseren zijn. Wij raden Stichting GOO aan om op basis van deze rapportage na te gaan waar mogelijke verbeteringen gewenst zijn.

Wanneer we kijken naar de deelaspecten zien we dat relatief veel kinderen niet positief gestemd zijn over de mate waarin de kinderen op de BSO aardig zijn voor elkaar. Het is belangrijk dat kinderen zich prettig voelen op de BSO. Daarom is het ook erg belangrijk om goed na te gaan hoe het komt dat sommige kinderen vinden dat ze niet aardig zijn voor elkaar. Om de sfeer op de BSO's te verbeteren zou gedacht kunnen worden aan projecten/materiaal waarin aandacht wordt besteed aan omgangsvormen tussen kinderen.

Verder zijn relatief veel kinderen niet tevreden over de hygiëne van de wc's. De hygiëne op de BSO is een aspect dat wellicht eenvoudig aan te pakken is. Daar zou door de BSO's kritisch naar gekeken kunnen worden.

3. Onderzoeksresultaten

3.1 Overall beeld van Stichting GOO

3.1.1 Positieve en negatieve punten

We hebben de kinderen de volgende twee open vragen (zonder voorgedeede antwoordcategorieën) voorgelegd:

1. Wat vind je het leukst aan de BSO?
2. Wat vind je het minst leuk aan de BSO?

In de onderstaande twee tabellen staan de antwoorden die door relatief veel kinderen zijn gegeven.

Als belangrijkste positieve punten werden genoemd:	%
De activiteiten	22%
Gym	12%
Andere kinderen op de BSO	12%
Pauze/buitenspelen	10%
Werken met ICT/tablets/computers	9%
(Bijna) alles	5%

Als belangrijkste negatieve punten werden genoemd:	%
Niets	22%
Sommige andere kinderen/te weinig aansluiting	12%
Regels	10%
Niets te doen/saai	8%
Weet ik niet	7%
Sommige activiteiten	7%

3.1.2 Tevredenheid over de hoofdaspecten

In de linker grafiek gaan we in op de gemiddelde score van de kinderen op de verschillende aspecten. Aspecten waarop Stichting GOO 'zeer goed' scoort, treft u boven de groene lijn aan. Treft u geen groene lijn aan, dan heeft Stichting GOO geen, dan wel uitsluitend 'zeer goede' scores gekregen. Beneden de rode lijn staan de aspecten waarop Stichting GOO een 'slechte' score krijgt. Treft u geen rode lijn aan, dan heeft Stichting GOO geen, dan wel uitsluitend 'slechte' scores gekregen.

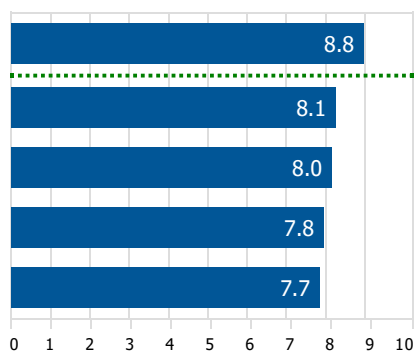
In de rechter grafiek gaan we in op de procentuele verdeling tussen de kinderen die over de verschillende aspecten positief (mee eens) of juist negatief (mee oneens) gestemd zijn. De neutrale positie (tussenin) is niet in de grafiek opgenomen.

De kinderen zijn zeer tevreden over de pedagogisch medewerkers (8.8).

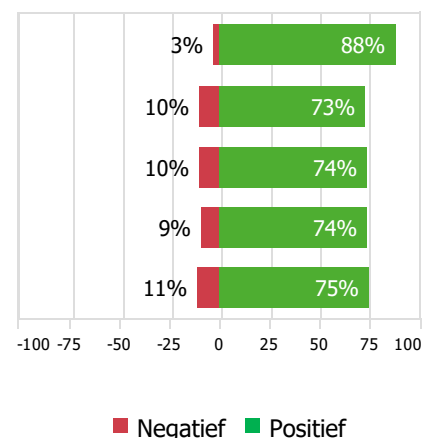
Er zijn geen deelaspecten waarover de kinderen negatief gestemd zijn.

Hoofdaspecten

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



3.2 Hoofdaspecten nader bekeken

In dit hoofdstuk zoomen we in op de hoofdaspecten. Kinderen is niet alleen gevraagd naar hun tevredenheid met het hoofdaspect, maar ook naar de tevredenheid met tal van deelaspecten die onder het hoofdaspect vallen.

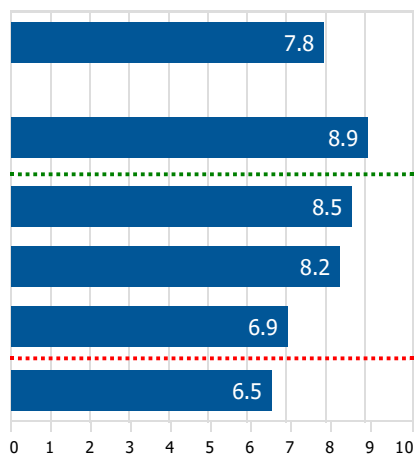
3.2.1 Sfeer

De kinderen geven in sterke mate aan dat ze aardig zijn voor de pedagogisch medewerkers (8.9).

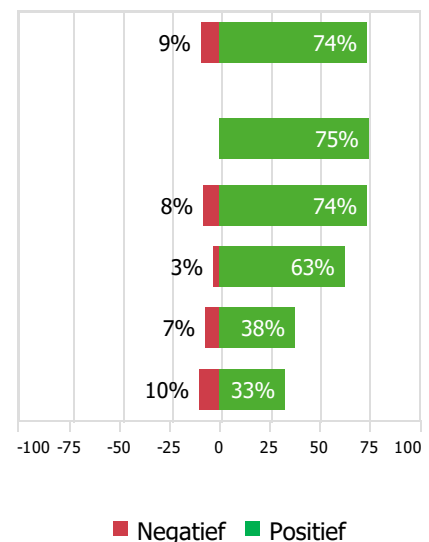
De kinderen geven aan dat niet iedereen in de groep aardig voor elkaar is (6.5).

Sfeer

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



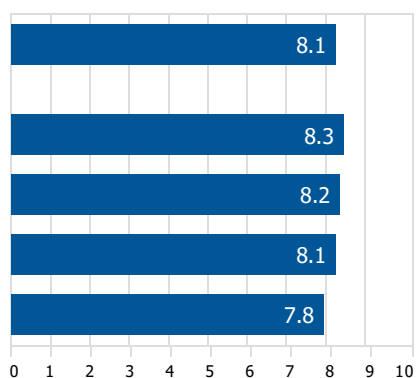
3.2.2 Sociaal-emotioneel

Er zijn geen deelaspecten waarover de kinderen zeer tevreden zijn.

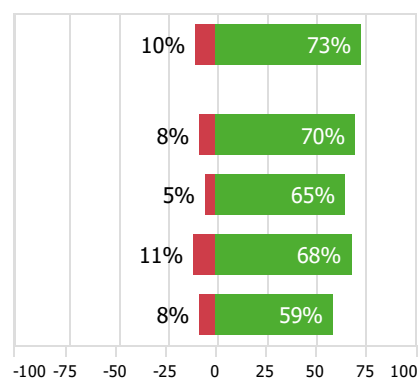
Er zijn geen deelaspecten waarover de kinderen negatief gestemd zijn.

Sociaal-emotioneel

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

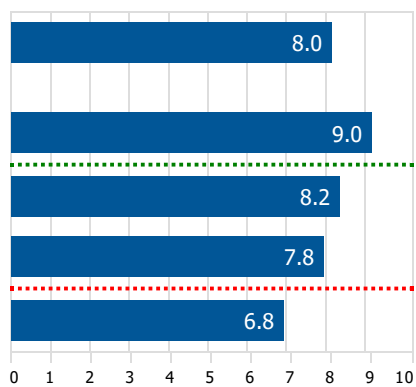
3.2.3 Voorzieningen

De kinderen vinden in sterke mate dat de BSO schoon en netjes is (9.0).

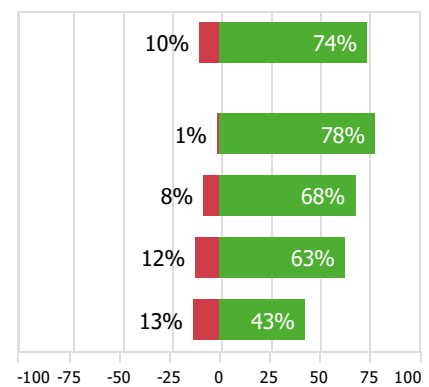
De kinderen zijn van mening dat de wc's meestal niet schoon zijn (6.8).

Voorzieningen

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



■ Negatief ■ Positief

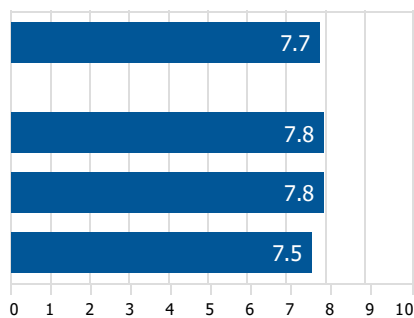
3.2.4 Extra activiteiten

Er zijn geen deelaspecten waarover de kinderen zeer tevreden zijn.

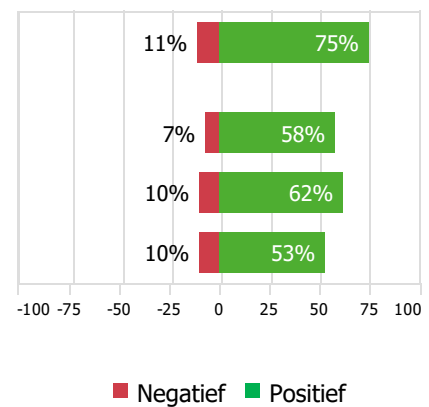
Er zijn geen deelaspecten waarover de kinderen negatief gestemd zijn.

Extra activiteiten

Gemiddelde score tevredenheid



Percentages tevredenheid



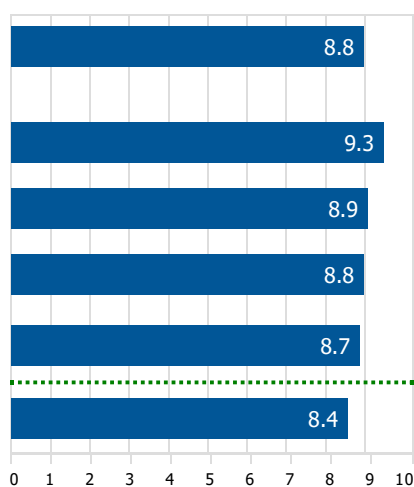
3.2.5 Pedagogisch medewerkers

De kinderen geven in sterke mate aan dat de pedagogisch medewerkers zich aan de regels houden (9.3), dat ze vaak dezelfde pedagogisch medewerkers hebben als ze op de BSO zijn (8.9), dat ze terecht kunnen bij hun pedagogisch medewerkers (8.8) en dat de pedagogisch medewerkers goed orde kunnen houden (8.7).

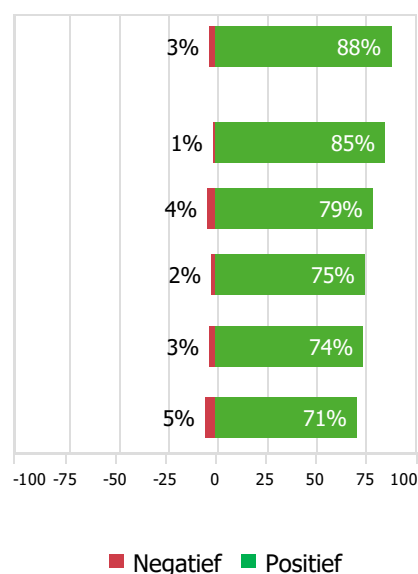
Er zijn geen deelaspecten waarover de kinderen negatief gestemd zijn.

Pedagogisch medewerkers

Gemiddelde score tevredenheid



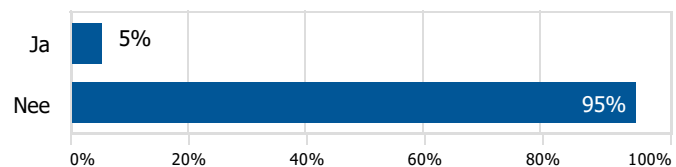
Percentages tevredenheid



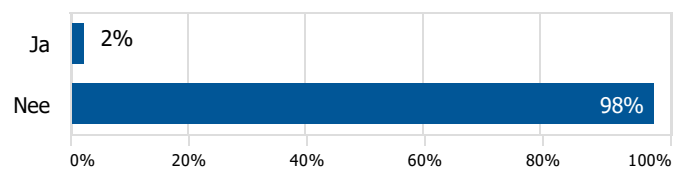
3.2.6 Pesten

Aan de kinderen is een aantal uitspraken voorgelegd over pesten op de BSO. In de onderstaande figuur ziet u de resultaten van deze vragen.

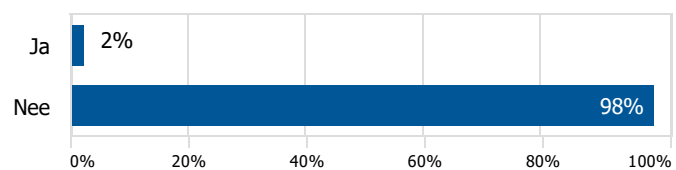
In mijn groep worden kinderen gepest



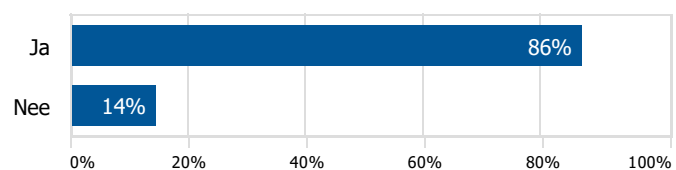
Ik word zelf gepest



Ik pest zelf weleens (stiekem)



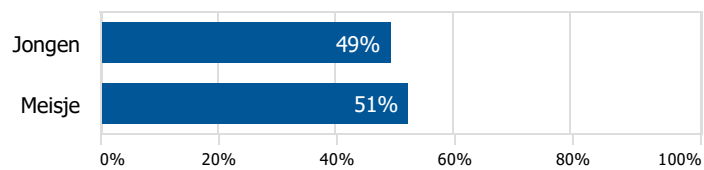
Mijn pedagogisch medewerkers doen echt iets tegen pesten



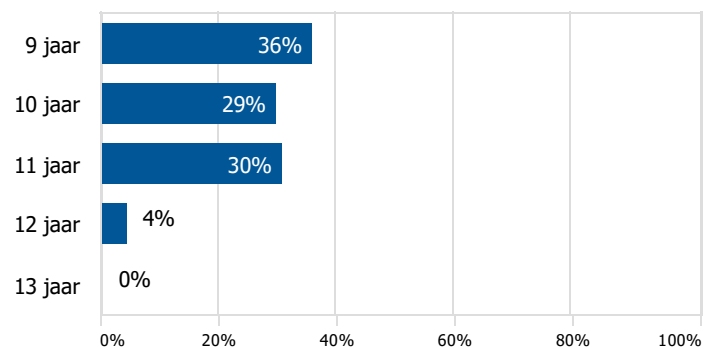
4. Achtergrondkenmerken van de kinderen

In deze paragraaf bieden we een weergave van een aantal kenmerken van de kinderen die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

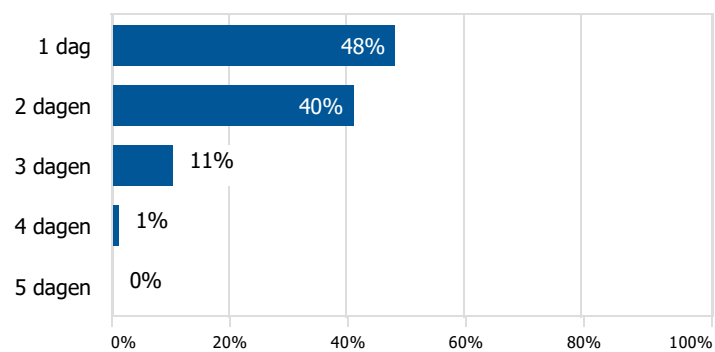
Ben je een jongen of een meisje?



Hoe oud ben je?



Hoeveel dagen in de week ga je naar de BSO?



5. Uitsplitsingen naar achtergrondkenmerken

In dit hoofdstuk zijn tabellen opgenomen waarin we de hoofdaspecten uitsplitsen naar de diverse achtergrondkenmerken.

Uitsplitsing naar geslacht

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar geslacht.

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van 'Stichting GOO-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'Stichting GOO-totaal' is deze score **donkergroen** respectievelijk **donkerrood** gekleurd. Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '*' vanwege de privacy van de kinderen.

	Jongen	Meisje	Stichting GOO-totaal
Aantal respondenten	45	47	92
Algemene tevredenheid	7.1	7.5	7.3
Sfeer	7.5	8.1	7.8
Sociaal-emotioneel	8.2	8.0	8.1
Voorzieningen	7.9	8.0	8.0
Extra activiteiten	7.4	8.0	7.7
Pedagogisch medewerkers	8.6	9.0	8.8

Uitsplitsing naar leeftijd

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar leeftijd.

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van 'Stichting GOO-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'Stichting GOO-totaal' is deze score **donkergroen** respectievelijk **donkerrood** gekleurd. Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '*' vanwege de privacy van de kinderen.

	9 jaar	10 jaar	11 jaar	12 jaar	13 jaar	Stichting GOO-totaal
Aantal respondenten	33	27	28	4	0	92
Algemene tevredenheid	7.5	7.1	7.1	*	*	7.3
Sfeer	7.8	7.6	7.8	*	*	7.8
Sociaal-emotioneel	8.1	8.3	7.7	*	*	8.1
Voorzieningen	8.1	7.9	7.8	*	*	8.0
Extra activiteiten	8.3	7.7	7.0	*	*	7.7
Pedagogisch medewerkers	9.1	8.6	8.5	*	*	8.8

Uitsplitsing naar aantal dagen

In de onderstaande tabel zien we een uitsplitsing van de resultaten op de hoofdaspecten naar de hoeveelheid dagen die de kinderen naar de BSO gaan.

Als de score 0,3 of 0,4 positief dan wel negatief afwijkt van 'Stichting GOO-totaal' is deze score **lichtgroen** respectievelijk **lichtrood** gekleurd. Als de score 0,5 of meer positief dan wel negatief afwijkt van 'Stichting GOO-totaal' is deze score **donkergroen** respectievelijk **donkerrood** gekleurd. Wanneer een gemiddelde score tot stand is gekomen uit minder dan vijf beoordelingen vervangen we de score door een '*' vanwege de privacy van de kinderen.

	1 dag	2 dagen	3 dagen	4 dagen	5 dagen	Stichting GOO-totaal
Aantal respondenten	44	37	10	1	0	92
Algemene tevredenheid	7.0	7.5	8.0	*	*	7.3
Sfeer	7.7	7.9	8.1	*	*	7.8
Sociaal-emotioneel	8.3	7.7	9.1	*	*	8.1
Voorzieningen	8.0	7.7	9.2	*	*	8.0
Extra activiteiten	7.4	7.6	9.6	*	*	7.7
Pedagogisch medewerkers	8.8	8.8	9.2	*	*	8.8