



# WHITEPAPER

## **WAAROM JOUW TEVREDENHEIDSONDERZOEK NIET HET HELE VERHAAL VERTELT**

(en hoe je wél grip krijgt op kwaliteit)



# Executive Summary

Veel kinderopvangorganisaties meten jaarlijks de tevredenheid van ouders en medewerkers. Dat levert waardevolle inzichten op, maar vaak te laat. Op het moment dat de resultaten binnenkomen, zijn ze al achterhaald. De situatie op de werkvloer is veranderd, teams zijn anders samengesteld en nieuwe uitdagingen hebben zich aangediend. Hierdoor sturen organisaties op verouderde informatie, terwijl problemen zich in de tussentijd al hebben ontwikkeld.

## In deze whitepaper laten we zien:

- waarom dit hét knelpunt is in kwaliteitssturing
- welke risico's dit met zich meebrengt
- hoe je overstapt naar een continue en datagedreven aanpak
- en wat dit concreet oplevert in de praktijk

## De schijn van grip: sturen op verouderde inzichten

Veel organisaties herkennen het moment waarop de resultaten van een tevredenheidsonderzoek binnenkomen. Er ontstaat inzicht, er worden conclusies getrokken en verbeterpunten geformuleerd. Op papier lijkt er grip te zijn.

Maar wie beter kijkt, ziet een ander beeld.

Op het moment dat de resultaten binnenkomen, zijn ze in feite al een terugblik. De situatie op de werkvloer kan inmiddels veranderd zijn, teams zijn anders samengesteld en nieuwe uitdagingen hebben zich aangediend.

Dat betekent dat organisaties beslissingen nemen op basis van een werkelijkheid die niet meer bestaat.

Dit is geen klein detail, maar een structureel probleem. Want juist in een sector waarin kwaliteit sterk afhankelijk is van mensen, samenwerking en dagelijkse praktijk, kunnen situaties binnen enkele weken veranderen. Werkdruk kan oplopen, communicatie kan verslechteren of teams kunnen uit balans raken, zonder dat dit direct zichtbaar wordt in de formele meetmomenten.

Het gevolg is dat organisaties vaak pas ingrijpen wanneer signalen zich al hebben opgestapeld. Ontevredenheid onder medewerkers wordt pas zichtbaar wanneer deze al langere tijd speelt. Frustraties bij ouders komen pas naar voren wanneer ze zich hebben ontwikkeld tot klachten. Wat bedoeld is als stuurinformatie, wordt daarmee vooral een analyse achteraf.

## Een sector die sneller verandert dan je meet

Dit probleem wordt versterkt door de ontwikkelingen in de sector.

Kinderopvangorganisaties opereren in een omgeving die continu in beweging is.

De krapte op de arbeidsmarkt zorgt ervoor dat teams regelmatig veranderen en dat de druk op medewerkers hoog blijft.

Tegelijkertijd zijn ouders mondiger geworden en verwachten zij snelle, duidelijke communicatie en een hoge mate van betrokkenheid. Daarbovenop komt de toenemende aandacht voor kwaliteit, wetgeving en inspecties, waarbij organisaties steeds beter moeten kunnen aantonen hoe zij sturen op verbetering.

In zo'n context is het niet langer voldoende om één keer per jaar te meten hoe het gaat. De werkelijkheid verandert simpelweg te snel.

Toch is dat nog vaak de praktijk.

Tevredenheid wordt gemeten via een uitgebreide vragenlijst, de resultaten worden geanalyseerd en vervolgens vertaald naar acties. Maar tegen de tijd dat deze acties worden ingezet, is de situatie vaak alweer veranderd.

Hierdoor ontstaat een fundamentele mismatch tussen hoe organisaties meten en hoe de werkelijkheid zich ontwikkelt.

## Waarom traditionele tevredenheidsmetingen tekortschieten

De beperkingen van deze aanpak zitten niet in het idee van meten zelf, maar in de manier waarop het wordt ingericht.



Een jaarlijkse meting geeft een momentopname, maar zegt weinig over hoe die situatie zich ontwikkelt. Het laat zien wat er op dat moment speelt, maar niet hoe snel dingen veranderen of waar trends ontstaan. Daardoor blijven onderliggende patronen vaak onzichtbaar.

Daarnaast ontbreekt in veel gevallen de directe koppeling tussen feedback en actie. Resultaten worden verzameld, gerapporteerd en besproken, maar het duurt vaak te lang voordat er daadwerkelijk iets verandert in de praktijk. Voor ouders en medewerkers voelt het daardoor alsof hun input weinig effect heeft, wat de bereidheid om opnieuw deel te nemen vermindert.

Ook de interpretatie van resultaten blijft vaak beperkt. Een score op zichzelf zegt weinig zonder context. Is een 7,2 goed of slecht? Hoe verhoudt deze score zich tot andere locaties of organisaties? En belangrijker nog: wat is de oorzaak achter deze score?

Zonder die duiding blijft feedback oppervlakkig en lastig te vertalen naar gerichte verbeteringen.

## **Van meten naar begrijpen: een andere benadering**

Om tevredenheidsonderzoek echt waardevol te maken, is een andere manier van kijken nodig. Niet als een losstaand meetmoment, maar als onderdeel van een continu proces van begrijpen en verbeteren.

Dat begint bij het combineren van verschillende soorten inzichten. Een jaarlijks, verdiepend onderzoek kan nog steeds waardevol zijn om een compleet beeld te krijgen van hoe ouders en medewerkers de organisatie ervaren. Maar dit moet worden aangevuld met kortere, frequentere meetmomenten die laten zien wat er tussentijds gebeurt.

Denk aan korte vragenlijsten die maandelijks of per kwartaal worden uitgezet, gericht op specifieke thema's zoals communicatie, werkdruk of pedagogische kwaliteit.

Deze zogeheten pulse-metingen maken het mogelijk om veranderingen sneller te signaleren en trends zichtbaar te maken.

**“Wie alleen één keer per jaar meet, mist de ontwikkeling. Wie continu meet en vergelijkt, krijgt grip.”**

Daarnaast is het belangrijk om deze inzichten in context te plaatsen. Door resultaten te vergelijken met eerdere metingen, met andere locaties of met benchmarks uit de sector, ontstaat er betekenis. Dan wordt zichtbaar waar afwijkingen zitten en waar actie nodig is.

Ook externe bronnen kunnen hierbij helpen. Sectorrapporten, GGD-inspecties en onderzoeken van brancheorganisaties bieden waardevolle referentiepunten die helpen om eigen resultaten beter te begrijpen.

## **De kracht van continue feedback**

Wanneer feedback niet langer incidenteel, maar doorlopend wordt verzameld, verandert de manier waarop organisaties sturen op kwaliteit.

In plaats van reactief handelen op basis van historische data, ontstaat er een actueel beeld van wat er speelt binnen teams en locaties. Kleine signalen worden eerder zichtbaar, waardoor organisaties sneller kunnen bijsturen. Problemen worden niet pas aangepakt wanneer ze zich hebben ontwikkeld, maar al in een vroeg stadium.

Dit heeft niet alleen effect op de kwaliteit van opvang, maar ook op de betrokkenheid van medewerkers en ouders. Wanneer zij merken dat hun feedback snel wordt opgepakt en leidt tot concrete verbeteringen, groeit het vertrouwen in de organisatie. Feedback wordt dan geen verplichting, maar een vanzelfsprekend onderdeel van samenwerken.

Belangrijk is wel dat deze continue stroom aan feedback goed georganiseerd wordt. De drempel om input te geven moet laag zijn: vragenlijsten moeten kort zijn, eenvoudig in te vullen en toegankelijk via bijvoorbeeld mobiel. Anonimiteit speelt hierin een belangrijke rol, zeker bij medewerkers, om eerlijke en bruikbare input te krijgen.

## **Van inzicht naar actie**

Het verzamelen van feedback is slechts de eerste stap. De echte waarde ontstaat pas wanneer inzichten worden vertaald naar concrete acties.

Daarvoor is structuur nodig. In de praktijk blijkt dat het handmatig verzamelen, analyseren en opvolgen van feedback veel tijd kost en lastig vol te houden is. Zeker wanneer dit continu gebeurt, ontstaat al snel een wirwar aan losse signalen en inzichten.

### **Zorg dat je kunt:**

- **benchmarken met andere organisaties**
- **locaties vergelijken**
- **trends analyseren**

### **Dan pas kun je sturen op:**

- **kwaliteit (pedagogiek & praktijk)**
- **teams (HR & ontwikkeling)**
- **communicatie (ouders)**

Digitale oplossingen kunnen hierin ondersteunen. Zij helpen om feedback overzichtelijk te verzamelen, inzichten direct inzichtelijk te maken en deze te koppelen aan acties. Daarmee wordt het proces van meten, begrijpen en verbeteren niet alleen efficiënter, maar ook structureel onderdeel van de organisatie.

Een voorbeeld hiervan is **Verbetermeter**, dat organisaties helpt om verschillende vormen van onderzoek en continue feedback samen te brengen in één aanpak. Door inzichten direct te koppelen aan acties en deze te volgen in de tijd, ontstaat er een continue verbetercyclus die daadwerkelijk impact heeft op de praktijk.

## Wat dit in de praktijk oplevert

Organisaties die deze stap maken, merken dat zij meer grip krijgen op hun kwaliteit. Niet omdat zij meer meten, maar omdat zij slimmer meten.

Zij signaleren eerder waar het beter kan, kunnen gericht ingrijpen en zien sneller resultaat van hun acties. Dit zorgt voor meer rust en duidelijkheid binnen teams, een hogere betrokkenheid van medewerkers en een sterkere relatie met ouders.

In plaats van achteraf te analyseren wat er misging, ontstaat er een manier van werken waarin continu wordt geleerd en verbeterd.

### **KDV & BSO**

Totaal Resultaten 2025

**92%**

Van de kinderen voelt zich op zijn **gemak** bij de **pedagogisch professional**

**86%**

Van de kinderen krijgt voldoende **persoonlijke aandacht**

**80%**

Van de kinderen vindt het **leuk** op de opvang



**VerbeterMeter**  
by Ovivio

## Conclusie

Tevredenheidsonderzoek blijft een essentieel instrument binnen de kinderopvang, maar de manier waarop het wordt ingezet moet veranderen.

Zolang organisaties blijven vertrouwen op incidentele metingen, blijven zij in feite sturen op het verleden. In een sector die continu in beweging is, is dat niet langer voldoende.

Door over te stappen naar een aanpak waarin feedback doorlopend wordt verzameld, geduid en opgevolgd, ontstaat er een krachtiger model van kwaliteitssturing. Een model waarin organisaties niet alleen terugkijken, maar vooral vooruit kunnen sturen.

### **Van inzicht naar structurele verbetering**

Het verzamelen van feedback is één stap. Het begrijpen ervan is de volgende. Maar de echte impact ontstaat pas wanneer inzichten ook daadwerkelijk leiden tot actie.

In de praktijk blijkt dat precies daar de grootste uitdaging ligt. Feedback wordt wel opgehaald, maar verdwijnt vaak in rapportages of losse overzichten.

Teams missen het overzicht, acties blijven uit of het effect ervan wordt niet gemeten. Daardoor blijft de potentie van tevredenheidsonderzoek onbenut. Om echt grip te krijgen op kwaliteit, is het nodig om feedback, inzicht en actie met elkaar te verbinden in één doorlopend proces.

### **VerbeterMeter is ontwikkeld vanuit die gedachte.**

Het platform helpt kinderopvangorganisaties om feedback van ouders en medewerkers continu te verzamelen, direct inzichtelijk te maken en te vertalen naar concrete verbeteracties. Niet als los instrument, maar als onderdeel van de dagelijkse praktijk.

Door inzichten overzichtelijk te maken per locatie of team, wordt het eenvoudiger om te zien waar aandacht nodig is..

Tegelijkertijd zorgt de koppeling met acties ervoor dat verbeteren niet vrijblijvend blijft, maar zichtbaar en meetbaar wordt.

Zo ontstaat een werkwijze waarin kwaliteit geen momentopname is, maar een continu proces, gedragen door de hele organisatie.

## **Benieuwd wat anderen over VerbeterMeter zeggen?**

Hoe werkt datagedreven verbeteren in de praktijk? En wat levert het écht op voor kinderopvangorganisaties?

Steeds meer organisaties zetten de stap naar continue feedback en merken direct het verschil. Niet alleen in inzicht, maar vooral in hoe snel en gericht zij kunnen verbeteren.

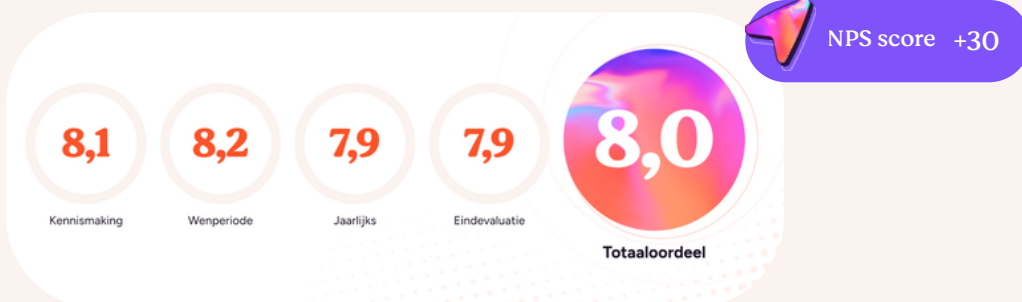
In het klantverhaal van Vriendjes lees je hoe zij VerbeterMeter inzetten om ouders en medewerkers beter te begrijpen, en hoe dit helpt om kwaliteit structureel te verhogen.

**Lees hier** hun ervaring en ontdek wat het voor jouw organisatie kan betekenen

**Plan hier een vrijblijvende demo om te ervaren hoe eenvoudig continu verbeteren kan zijn**

### **KDV & BSO**

Totaal Resultaten 2025



De gemiddelde scores uit het benchmarkrapport van VerbeterMeter, gebaseerd op gecombineerde resultaten van KDV en BSO. Gebaseerd op feedback van 106.493 ouders