



## Klanttevredenheidsonderzoek 2014

### Dikkertje Dap

*Drs. A. Luiten*

**NL-Eyes**

*Haarlem, 14 april 2014*



## INHOUDSOPGAVE

<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
<i>1.1 Opbouw rapport</i>	<i>3</i>
<i>1.2 Werkwijze onderzoek</i>	<i>4</i>
<i>1.3 Respons</i>	<i>4</i>
<b>Korte Samenvatting op hoofdlijnen</b>	<b>4</b>
<b>Benchmark Kinderopvang</b>	<b>8</b>
<b>Bijlage: uitleg NPS score</b>	<b>19</b>



## INLEIDING

In opdracht van Dikkertje Dap is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarvan dit rapport de eindrapportage is. De resultaten van het KTO zijn ook verwerkt in de benchmark Kinderopvang zodat vergelijking met andere instellingen mogelijk is.

### 1.1 OPBOUW RAPPORT

Het rapport is als volgt opgebouwd. Na enkele inleidende opmerkingen over het onderzoek in dit hoofdstuk, volgt een korte samenvatting van de resultaten op hoofdlijnen van de meest in het oog springende resultaten.

Daarna worden onder het kopje Benchmark Kinderopvang de prestaties van Dikkertje Dap afgezet tegen de andere organisaties die het afgelopen jaar hun klanten bij ons hebben laten ondervragen. Hiermee is met één oogopslag duidelijk op welke onderdelen Dikkertje Dap het beter dan wel slechter doet dan de landelijke benchmark.

De verschillen zijn aangegeven met '+' en '-'. Deze werden toegekend op basis van een afwijking ten opzichte van het totaal gemiddelde, maar die verschillen hoeven niet per se statistisch significant te zijn. De overzichten zijn bedoeld als een indicatie van de verschillen.

Separaat is een tabellenrapport opgeleverd waarin alle resultaten uit het onderzoek zijn weergegeven.

In het tabellenrapport treft u alle tabellen voor de onderzochte opvangvormen.

Het stramien is daarbij steeds gelijk: per cluster (bv. 'openingstijden') treft u eerst een tabel met de verdeling van de oordelen voor de verschillende onderdelen in dat cluster, vervolgens treft u een grafische weergave van het totaaloordeel voor het cluster aan. Dan volgt een overzicht van gemiddelden en spreiding per vraagitem.

Tenslotte volgt een tabel waarin de locaties op de verschillende items worden vergeleken op basis van een gemiddelde score.

De verbale uitingen zijn hiertoe omgezet naar cijfers volgens de volgende formule:

Zeer slecht = 3 / Slecht = 4 / Niet voldoende = 5 / Voldoende = 6 / Ruim voldoende = 7 / Goed = 8 / Zeer goed = 9



## 1.2 WERKWIJZE ONDERZOEK

Het klanttevredenheidsonderzoek is online uitgevoerd middels directe verzending via e-mail.

De vragenlijsten zijn op 3 maart uitgezet onder alle klanten van Dikkertje Dap waarvan een e-mailadres bekend was (totaal 239).

Deze zijn door NL-Eyes op rechtstreeks via een e-mail aangeschreven. Non-respondenten in deze groep ontvingen tot 2 maal toe een gerichte reminder. Op grond van wekelijkse overzichten van de respons per locatie is ook door de medewerkers van Dikkertje Dap bij de ouders het onderzoek steeds onder de aandacht gebracht. Het veldwerk werd 24 maart 2014 afgesloten.

## 1.3 RESPONS

In totaal repondeerden 122 ondervraagden. Van dertien klanten kregen we de e-mail onbestelbaar retour (meestal vanwege foutief adres). De bruto respons is met 54% goed te noemen.

Van vier ondervraagden was de lijst zodanig beperkt ingevuld dat deze niet in de analyse konden worden meegenomen. De netto respons bedraagt 118 respondenten (52% van het aantal juiste mailadressen).

De resultaten geven een betrouwbaar en representatief beeld van de opvattingen van alle klanten van Dikkertje Dap.

## KORTE SAMENVATTING OP HOOFDLIJNEN

In 2011 beschikte Dikkertje Dap nog niet over een BSO. Het KDV was niet lang voor het onderzoek gestart en de omvang van de organisatie was klein. Men zat nog in een oud gebouw.

Inmiddels is Dikkertje Dap (tegen de marktontwikkelingen in) sterk gegroeid en beschikt het over twee mooie locaties. In 2011 gaven de enthousiaste klanten van Dikkertje Dap over de gehele linie zeer hoge cijfers voor de opvang (op erg veel onderdelen scoorde Dikkertje Dap toen als beste van de benchmark). Te verwachten was dat na een sterke groei en - eenmaal uit de pioniersfase- , de cijfers minder extreem hoog zouden zijn.

In dat licht zijn de prestaties van Dikkertje Dap bij het KDV bijzonder bevredigend. Nog steeds wordt op alle onderdelen van het primaire proces een dikke plus gescoord (in **blauw aangegeven**) ten opzichte van de benchmark. Hoewel de waardering voor de openingstijden met een 8,4 en half punt lager is dan in 2011 scoort Dikkertje Dap nog steeds als beste van de benchmark op dit punt.

Aandachtspunt is wel de informatie op de locatie en dan gaat het met name over de praktische informatie en de informatie over pedagogisch beleid en verzorging, de oordelen daarover zijn vergeleken met 2011 vrij sterk gedaald maar zitten nog wel iets boven de benchmark. Dat geldt ook voor de wijze waarop ouders bij het beleid en de uitvoering daarvan worden betrokken. Maar met een 8,5 als eindcijfer voor de opvang scoort het KDV net zo hoog als in 2011. De NPS score (zie pagina 19) is met 60 bijzonder hoog en zelfs de hoogste in de benchmark tot nu toe.



**Tabel 1: Rapportcijfers KDV en BSO: locatiespecifieke aspecten**

	KDV			BSO	
	Dikkertje Dap 2011	Dikkertje Dap 2014	Benchmark	Dikkertje Dap 2014	Benchmark
<b>Overzicht totaal cijfers</b>					
Rapportcijfer Openingstijden	8,9	8,4	7,6	8,6	7,7
Rapportcijfer Accommodatie	7,7	8,0	7,4	8,1	7,1
Rapportcijfer Verzorging	7,8	7,7	7,5	8,0	7,3
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	7,8	7,7	7,6	7,9	7,3
Rapportcijfer Medewerkers	8,3	8,2	7,9	8,2	7,5
Rapportcijfer Informatie	8,0	7,4	7,2	7,7	7,0
<b>Rapportcijfer Opvang</b>	8,5	8,5	8,0	8,3	7,6

Uit tabel 2 blijkt dat de peutergroepen wel lagere beoordelingen krijgen dan de andere groepen (zie verder het bijlagerapport) .

**Tabel 2: RAPPORTCIJFER KDV LOCATIE EN AANRADEN VAN KDV LOCATIE (NPS)**

		NPS_kdv	Rapportcijfer Opvang KDV
		Gem.	Gem.
<b>Totaal</b>	Dikkertje Dap 2011	.	8,5
	Benchmark	35	8,0
	Dikkertje Dap 2014	60	8,5
<b>Locatie KDV/PSZ</b>	Babygroep Pippeloentje	67	8,8
	Giraf	61	8,6
	Otje	82	8,5
	Rode Laarsjes	76	8,8
	Peutergroep Duimelot	17	7,8
	Peutergroep Montessori	33	8,0

De nieuwkomer BSO krijgt van de klanten een 8,3 wat niet alleen bijzonder hoog is voor een BSO, maar bovendien de hoogste score in de benchmark. Dat geldt ook voor nagenoeg alle andere cluster rapportcijfers; overal scoort Dikkertje Dap gelijk aan de maximale score en wordt ze als beste gewaardeerd. Belangrijk aandachtspunt bij de BSO is wel de frequentie van de 10 minuten gesprekken; op dit punt krijgt de BSO van Dikkertje Dap een beduidend lager cijfer dan de benchmark.



Opvallend is dat de BSO het ook bij ouders met oudere kinderen een hoge waardering krijgt (vaak zien we dan lagere cijfers) en dat naarmate men vaker per week van de BSO gebruikmaakt de tevredenheid groter lijkt.

De cijfers voor BSO Montessori liggen overigens wel een stuk lager dan die van BSO Op de Trap.

**Tabel 3: RAPPORTCIJFER BSO- LOCATIE EN AANRADEN VAN BSO LOCATIE (NPS)**

		NPS	Rapportcijfer Opvang BSO
		Gem.	Gem.
Totaal	Benchmark	19	7,6
	Dikkertje Dap 2014	58	8,3
Locatie BSO	BSO Op de Trap	73	8,5
	BSO Montessori	27	7,8
leeftijd BSO	4 of 5 jaar	53	8,2
	6 of 7 jaar	56	8,3
	8 jaar of ouder	71	8,3
dagen BSO	1 dag	50	7,8
	2 dagen	50	8,1
	3 dagen of meer	73	8,9

Voor Dikkertje Dap als totaal geldt dat de *administratieve processen* en dan met name de *facturering* een duidelijk verbeterpunt zijn, dit onderdeel scoort bij het KDV in de laagste 25% van de benchmark (in **rood aangegeven**) Bij het KDV scoort dit onderdeel bijna een punt lager dan in 2011. De 6,6 die voor *facturering* wordt gegeven is de laagst genoteerde van de benchmark.

Ook over de oudercommissie is men met name bij het KDV relatief weinig tevreden. Maar met een 8 bij de KDV ouders gooit Dikkertje Dap nog steeds hoge ogen, bij de BSO is de 8,3 die de ouders geven zelfs de hoogste notering in de benchmark.

**Tabel 4: Organisatieaspecten Dikkertje Dap**

	KDV			BSO	
	Dikkertje Dap 2011	Dikkertje Dap 2014	Benchmark	Dikkertje Dap 2014	Benchmark
<b>Overzicht totaal cijfers</b>					
Rapportcijfer Beleid	8,1	7,5	7,2	8,0	7,0
Rapportcijfer Communicatie	8,1	7,3	7,1	7,9	7,0
Rapportcijfer Ouderparticipatie	7,7	6,7	6,8	7,3	6,5
Rapportcijfer Oudercommissie	7,5	6,3	6,7	6,6	6,4
Rapportcijfer Administratie	8,0	7,2	7,5	7,5	7,4
<b>Rapportcijfer Organisatie</b>	<b>8,4</b>	<b>8,0</b>	<b>7,5</b>	<b>8,3</b>	<b>7,4</b>



## Verkeersveiligheid

Over de verkeerssituatie zijn een aantal extra vragen gesteld. De helft van de ouders brengt zijn kind (-eren) met de auto naar de opvang, de overige ouders brengen hun kind(-eren) lopend of met de fiets.

**Tabel 5: Hoe brengt u uw kind 's ochtends meestal?**

	Aantal	%
Lopend	13	13%
Fietsend	38	37%
Met de auto	51	50%
Anders	1	1%
Totaal	103	100%

De automobilisten zijn over het algemeen bijzonder te spreken voer de hoeveelheid parkeergelegenheid bij Dikkertje Dap (en de school), alleen in de ochtend is er volgens enkelen te weinig parkeergelegenheid. Op dat tijdstip is er volgens 18% van de ondervraagden sprake van een (erg) onveilige verkeerssituatie. Aan het eind van de ochtend en aan het eind van de dag lijken er minder (eind van de ochtend) of geen problemen (eind van de dag) te zijn met de verkeersveiligheid. De groep ouders die de kinderen lopend brengt is te klein om harde uitspraken te doen, maar het valt wel op dat met name zij klagen over onveiligheid in de vroege ochtend (38%). In het bijlage rapport treft u de antwoorden op de open vraag over mogelijke oplossingen.

**Tabel 6: Parkeergelegenheid**

Basis: komt met de auto	Zeergoed	Goed	Ruim voldoende	Voldoende	Niet voldoende	Slecht	Zeerslecht
	%	%	%	%	%	%	%
In de ochtend (tot 9 uur)	37%	25%	12%	20%	4%	2%	
Eind van ochtend (rond middaguur)	36%	36%	9%	14%		2%	2%
Eind van de dag (na 16 uur)	43%	39%	14%	4%			

**Tabel 7: Veiligheid**

	Erg onveilig	Onveilig	Niet veilig, niet onveilig	Veilig	Erg veilig
	%	%	%	%	%
In de ochtend (tot 9 uur)	4%	14%	31%	44%	7%
Eind van ochtend (rond middaguur)	2%	7%	22%	64%	6%
Eind van de dag (na 16 uur)		3%	13%	71%	12%



## BENCHMARK KINDEROPVANG

Benchmark Kinderopvang is een initiatief van NL-Eyes en Vyvoj waarbij beide organisaties afgesproken hebben in hun vragenlijsten een set aan gelijke basisvragen mee te nemen waardoor deze twee partijen een gezamenlijke landelijke benchmark onder de naam BMKO voeren.

In dit hoofdstuk zijn de gemiddelde resultaten van Dikkertje Dap afgezet tegen het gemiddelde van de andere instellingen die in de afgelopen 2,5 jaar (vanaf eind 2011) onderzoek hebben afgenomen.

De verschillen zijn in gewaardeerd met een '+' als het cijfer van Dikkertje Dap in het bovenste kwartiel van de benchmark scoort; dus tot de top 25% behoort. De kwalificatie 'Beste' wordt gegeven als de organisatie de hoogste score van alle in de benchmark opgenomen organisaties heeft.

Een '-' kreeg Dikkertje Dap als het cijfer van Dikkertje Dap in het laagste kwartiel van de benchmark scoort; dus tot de laagste 25% behoort. De kwalificatie 'Slechtste' wordt gegeven als de organisatie de laagste score van alle in de benchmark opgenomen organisaties heeft. Indien de organisatie een score heeft die ligt tussen de laagste 25% en hoogste 25% staat er niets vermeld.

In de laatste 5 kolommen treft u de resultaten voor de benchmark aan.





Kinderdagverblijf	Dikkertje Dap 2011	Dikkertje Dap 2014	Worst case	onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case
<b>Overzicht totaal cijfers</b>							
<b>Locatiespecifiek</b>							
Rapportcijfer Openingstijden	8,9	BESTE	8,4	6,7	7,4	7,6	8,4
Rapportcijfer Accommodatie	7,7	+	8,0	6,6	7,3	7,4	8,2
Rapportcijfer Verzorging	7,8	+	7,7	7,2	7,4	7,5	7,9
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	7,8	+	7,7	7,0	7,4	7,6	8,1
Rapportcijfer Medewerkers	8,3	+	8,2	7,4	7,7	7,9	8,3
Rapportcijfer Informatie	8,0	+	7,4	6,7	7,1	7,2	7,7
Rapportcijfer Opvang	8,5	+	8,5	7,4	7,8	8,0	8,6
<b>Organisatiespecifiek</b>							
Rapportcijfer Beleid	8,1	+	7,5	6,3	7,0	7,2	8,1
Rapportcijfer Communicatie	8,1	+	7,3	6,2	6,8	7,1	8,1
Rapportcijfer Ouderparticipatie	7,7		6,7	5,9	6,6	6,8	7,9
Rapportcijfer Oudercommissie	7,5	-	6,3	5,9	6,4	6,7	7,8
Rapportcijfer Administratie	8,0	-	7,2	6,9	7,3	7,5	8,0
Rapportcijfer Organisatie	8,4	+	8,0	6,9	7,4	7,5	8,2
De hoogte van de bijdrage die u zelf betaalt in relatie tot de geleverde kwaliteit	7,9	BESTE	7,7	6,0	6,5	6,7	7,7



Kinderdagverblijf	Dikkertje Dap 2011	Dikkertje Dap 2014	Worst case	onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case
<b>Oordelen op aspecten</b>							
<b>Openingstijden en flexibiliteit</b>							
De tijden voor het brengen van uw kind	8,4	+	8,3	7,3	7,9	8,0	8,4
De tijden voor het ophalen van uw kind	8,5	+	8,3	6,2	7,6	7,8	8,6
De mogelijkheid om dagdelen te ruilen	8,4	BESTE	8,2	5,5	6,2	6,6	8,2
De mogelijkheid van extra opvang (buiten uw vaste dagen)	8,6	BESTE	8,2	5,5	6,3	6,6	8,2
Het aantal sluitingsdagen per jaar	8,0	BESTE	8,1	6,5	6,9	7,4	8,1
<b>Accommodatie en voorzieningen</b>							
De locatie van het kindercentrum: bereikbaarheid, parkeergelegenheid	7,3	+	7,9	6,1	7,3	7,4	8,0
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	7,4	+	8,1	6,8	7,4	7,5	8,3
De hygiëne in het gebouw	7,6	+	7,8	6,6	7,1	7,3	8,0
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	7,5	+	7,5	6,2	6,9	7,0	7,6
Veiligheid in het gebouw	7,7	+	7,6	6,8	7,2	7,3	8,1
De verzorgingsruimte en de sanitaire voorzieningen in het kindercentrum	7,6	+	7,7	6,7	7,1	7,3	8,0
Slaapruimten	7,5	+	7,7	6,7	7,0	7,1	7,8
Groeps- en speelruimte binnen (voldoende ruimte en licht)	8,0	BESTE	8,0	6,9	7,4	7,5	8,0
Variëteit materiaal binnen (spelletjes, speelgoed, knutselspullen etc.)	7,9	+	7,9	7,3	7,5	7,6	8,1
Speelruimte buiten (voldoende ruimte, voldoende uitdaging)	8,0		7,7	6,4	7,3	7,6	8,2
Variëteit materiaal buiten (speeltoestellen, zandbak, driewielers etc.)	8,0	+	7,7	6,7	7,3	7,5	8,0
Veiligheid buiten het gebouw	7,5	BESTE	7,7	6,5	7,1	7,2	7,7
<b>Verzorging</b>							
Kwaliteit en variatie van voeding	7,6	+	7,7	6,9	7,3	7,4	7,9
Beleid met betrekking tot snoepen, traktaties en tussendoortjes	7,7		7,5	7,1	7,4	7,5	8,1
Rekening houden met speciale eetgewoontes, dieet, allergie e.d.	7,8		7,7	7,3	7,6	7,7	8,1
Slapen en rusten	7,5	+	7,7	7,2	7,4	7,5	7,8
Verschonen	7,6	+	7,5	7,1	7,2	7,3	7,8
Toezicht op lichamelijke hygiëne (handjes wassen etc.)	7,7	+	7,6	6,9	7,2	7,3	7,7
Zindelijkheidsstraining	7,1	+	7,5	6,9	7,1	7,2	7,8
Aandacht voor de uiterlijke verzorging van uw kind	7,3	+	7,4	6,9	7,0	7,2	7,8
Wijze waarop gehandeld wordt bij ziekte van uw kind	7,8	+	7,9	7,3	7,5	7,6	8,2



	Dikkertje Dap 2011		Dikkertje Dap 2014	Worst case	onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case
<b>Kinderdagverblijf</b>								
<b>Pedagogisch klimaat</b>								
Het aantal kinderen in de groep	7,5	+	7,6	7,0	7,2	7,3	7,5	7,8
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	7,7		7,4	6,8	7,3	7,4	7,6	8,0
Stimuleren van de creativiteit	7,6		7,5	6,9	7,3	7,4	7,6	8,3
Aandacht voor taalontwikkeling	7,6		7,2	6,9	7,2	7,3	7,5	8,0
Aandacht voor sociale vaardigheden	7,6		7,6	7,2	7,4	7,5	7,6	8,0
Aandacht voor het wenproces bijvoorbeeld bij de start of bij overgang naar een andere groep	7,8	+	7,8	7,2	7,5	7,6	7,7	8,1
Aandacht voor waarden en normen als respect voor elkaar, gelijkwaardigheid en eerlijkheid	7,6	+	7,7	7,2	7,5	7,6	7,7	8,0
Aandacht voor ontwikkeling van weerbaarheid, zelfvertrouwen en eigenwaarde	7,5	+	7,6	7,1	7,4	7,5	7,6	7,9
Bewaken van een emotionele veilige omgeving	7,6	+	7,7	7,0	7,4	7,5	7,6	8,3
<b>Pedagogisch medewerkers</b>								
De opvoedkundige deskundigheid van de pedagogische medewerkers	7,8	+	7,7	7,2	7,4	7,6	7,7	8,0
De persoonlijke aandacht voor uw kind bij vertrek/ aankomst	8,0	+	7,9	7,3	7,7	7,8	7,9	8,3
De betrokkenheid van medewerkers bij u en uw kind	7,9	+	8,1	7,3	7,8	7,9	8,0	8,3
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	8,0	+	8,2	7,4	7,8	8,0	8,1	8,3
De terugkoppeling aan u over uw kind als u uw kind haalt	7,9	+	7,8	7,2	7,5	7,6	7,7	8,1
Het aantal medewerkers in de groep	7,8	+	7,8	7,1	7,3	7,4	7,6	8,0
Rekening houden met individuele wensen van ouders (activiteiten, voeding, medicijngebruik, slapen etc.)	7,7	+	8,0	7,3	7,5	7,6	7,7	8,0
Taalgebruik en taalbeheersing van de medewerkers	7,9	+	7,9	7,2	7,6	7,7	7,8	8,2
<b>Informatie en communicatie op locatie</b>								
Informatie over de praktische zaken op het kinderdagverblijf: rondom sluitingsdagen, medewerkers en samenstelling team	7,9		7,3	7,0	7,2	7,4	7,5	8,0
Informatie over het pedagogisch- en verzorgingsbeleid van het kinderdagverblijf	7,9		7,1	6,5	7,0	7,1	7,3	7,7
Informatie over de ontwikkeling van uw kind	7,5	+	7,2	6,4	6,9	7,0	7,2	7,6
De frequentie van de kindbesprekingen/10-minuten gesprekken over uw kind	7,1		6,8	5,5	6,3	6,5	6,9	7,9
De inhoud van de kindbesprekingen/ 10-minuten gesprekken	7,3	+	7,4	5,9	7,0	7,1	7,3	8,2
De bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van de locatiemanager	8,1	+	7,5	6,1	6,8	7,2	7,3	8,4
De klantgerichtheid van de locatiemanager	8,0	+	7,7	6,2	6,9	7,3	7,4	8,4



	Dikkertje Dap 2011	Dikkertje Dap 2014	Worst case	onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case	
<b>Kinderdagverblijf</b>								
<b>Organisatie: beleid en communicatie</b>								
Het pedagogisch beleid dat de organisatie heeft geformuleerd	7,8		7,3	6,3	7,1	7,3	7,4	7,9
De wijze waarop de organisatie toeziet op de handhaving van dit pedagogisch beleid	7,7	+	7,4	6,1	6,9	7,1	7,3	7,9
Het beleid dat de organisatie heeft met betrekking tot personeel; werving en opleiding	7,9	+	7,6	6,1	6,8	7,0	7,2	8,0
Het plaatsingsbeleid en de wachtlijstprocedure	8,0	+	7,7	6,1	6,6	7,1	7,3	8,0
Schriftelijke /digitale communicatie door de organisatie	8,0		7,3	6,7	7,0	7,2	7,3	7,7
De informatievoorziening middels de website	7,8	+	7,1	6,1	6,8	7,0	7,1	7,8
De klachtenregeling	7,9	+	7,4	6,4	6,8	7,0	7,2	7,9
De wijze waarop de organisatie de ouders/ verzorgers betreft bij het beleid en de uitvoering daarvan	7,6		6,8	5,8	6,5	6,7	6,9	7,9
<b>Organisatie: Oudercommissie</b>								
Het functioneren van de oudercommissie	7,2		7,0	6,3	6,6	6,9	7,1	7,6
Informatievoorziening door de oudercommissie	7,1		6,5	5,7	6,0	6,3	6,6	7,4
De bereikbaarheid van de oudercommissie	7,2		6,8	6,0	6,5	6,7	6,9	7,6
<b>Organisatie: Administratieve processen</b>								
De afhandeling van aanmelding en plaatsing	7,9		7,5	6,8	7,3	7,5	7,6	8,0
Klantgerichte houding	8,1	+	7,7	7,0	7,3	7,4	7,6	7,9
De wijze waarop men omgaat met de privacy en met uw gegevens	8,0	+	7,8	7,4	7,4	7,6	7,6	8,0
De facturering (correctheid en duidelijkheid)	7,4	SLECHTSTE	6,6	6,6	7,4	7,5	7,7	8,0
De bereikbaarheid van de administratie (kantooruren, telefonische bereikbaarheid)	7,8		7,4	6,8	7,3	7,5	7,6	7,9



Kinderdagverblijf	Dikkertje Dap 2011	Dikkertje Dap 2014	Worst case	onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case
<b>NIEUWE ITEMS MET INGANG VAN 2013 **</b>							
KDV_NPS		BESTE	60,0	8,2	15,7	39,1	60,0
Aandacht voor onderhoud van het gebouw (reparaties e.d.)		BESTE	8,0	6,9	7,2	7,2	8,0
Aandacht voor onderhoud en tijdige vervanging speelmaterialen		BESTE	7,9	7,0	7,2	7,4	7,9
Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde kinderen in één groep zit.			7,7	7,4	7,5	7,6	8,0
De ontwikkelingsgerichte activiteiten (bijv. aanleren fijne en grove motoriek)			7,5	7,2	7,3	7,5	8,0
De aandacht voor eventuele ontwikkelingsachterstanden			7,5	7,2	7,3	7,4	7,9
Het kinderdagverblijf als voorbereiding op de basisschool			7,5	6,8	7,2	7,4	7,9
De mate van klantgerichtheid van de pedagogische medewerkers		+	7,8	7,3	7,6	7,7	7,9
Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde medewerkers te maken heeft		+	7,9	7,0	7,4	7,5	8,3
Communicatie middels e-mail en sociale media (Twitter, Facebook e.d.)		+	7,2	6,8	6,8	6,9	7,3
De frequentie van de ouderavonden		+	6,8	5,5	5,9	6,3	7,0
De inhoud van de ouderavonden		+	7,0	6,1	6,4	6,8	7,3

\*\* LET OP: INDICATIEF NOG KLEINE N

Aantal organisaties in benchmark voor dit onderzoek:

46





			Worst case	onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case
<b>Buitenschoolse opvang</b>		<b>Dikkertje Dap 2014</b>					
<b>Oordelen op aspecten</b>							
<b><i>Openingstijden en flexibiliteit</i></b>							
De tijden voor het ophalen van uw kinderen	BESTE	8,3	6,7	7,5	7,9	8,0	8,3
De mogelijkheid om dagdelen te ruilen	BESTE	8,2	6,3	6,7	7,0	7,3	8,2
De mogelijkheid voor extra opvang: een uur langer, een extra dag	BESTE	8,3	6,3	6,9	7,1	7,4	8,3
Het aantal sluitingsdagen en vakanties	BESTE	8,3	6,5	7,1	7,3	7,6	8,3
De flexibiliteit bij opvang bij schoolvrije dagen	BESTE	8,3	6,4	7,5	7,7	7,9	8,3
<b><i>Accommodatie en voorzieningen</i></b>							
De locatie van het kindercentrum: bereikbaarheid, parkeergelegenheid	+	8,1	7,0	7,3	7,5	7,6	8,2
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	+	8,0	6,4	7,0	7,3	7,4	8,1
De hygiëne in het gebouw	BESTE	7,8	6,3	6,8	6,9	7,2	7,8
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	BESTE	7,7	6,3	6,7	6,9	7,0	7,7
Veiligheid in het gebouw	BESTE	7,6	6,5	6,8	7,0	7,2	7,6
De sanitaire voorzieningen in het kindercentrum	BESTE	7,7	6,3	6,6	6,7	7,0	7,7
Groeps- en speelruimte binnen (voldoende ruimte en licht)	BESTE	7,9	5,8	7,0	7,2	7,3	7,9
Variëteit materiaal (binnen) (spelletjes, speelgoed, knutselspullen etc.)	+	7,8	6,9	7,3	7,4	7,5	7,8
Speelruimte buiten (voldoende ruimte, voldoende uitdaging)	+	7,6	6,3	6,9	7,2	7,4	8,2
Variëteit materiaal (buiten) (speeltoestellen, zandbak, driewielers etc.)	+	7,3	6,2	6,7	6,9	7,1	7,4
Veiligheid buiten het gebouw	+	7,4	6,4	6,7	7,0	7,1	7,6
<b><i>Verzorging</i></b>							
Kwaliteit en variatie van voeding	+	7,5	6,9	7,2	7,2	7,4	7,6
Beleid met betrekking tot snoepen, traktaties en tussendoortjes	+	7,5	6,7	7,2	7,3	7,4	7,7
Rekening houden met speciale eetgewoontes, dieet, allergie	+	7,9	6,6	7,4	7,4	7,6	8,0
Toezicht op lichamelijke hygiëne	+	7,3	6,4	6,9	7,0	7,1	7,5
Aandacht voor de uiterlijke verzorging van uw kind	BESTE	7,5	6,3	6,8	6,9	7,1	7,5
Wijze waarop gehandeld wordt bij ziekte van uw kind	+	7,7	7,0	7,4	7,5	7,5	7,8



			<i>Worst case</i>	<i>onderste 25%</i>	<i>Mediaan</i>	<i>Bovenste 25%</i>	<i>Best Case</i>
<b>Buitenschoolse opvang</b>		<b>Dikkertje Dap 2014</b>					
<b><i>Pedagogisch klimaat</i></b>							
Het aantal kinderen in de groep	BESTE	7,7	6,7	7,0	7,1	7,3	7,7
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	+	7,5	6,4	7,0	7,1	7,3	7,6
Stimuleren van eigen creativiteit	+	7,5	6,7	7,1	7,2	7,4	7,9
Aandacht voor taalontwikkeling	+	7,3	6,2	6,8	6,9	7,1	7,4
Aandacht voor sociale vaardigheden	BESTE	7,7	6,8	7,0	7,1	7,3	7,7
Aandacht voor het wenproces	+	7,5	6,9	7,1	7,2	7,4	7,7
Aandacht voor waarden en normen als respect voor elkaar, gelijkwaardigheid en eerlijkheid	BESTE	7,8	6,8	7,2	7,3	7,5	7,8
Aandacht voor ontwikkeling van weerbaarheid, zelfvertrouwen en eigenwaarde	BESTE	7,7	6,7	7,0	7,1	7,3	7,7
Bewaken van een emotioneel veilige omgeving	BESTE	7,7	6,8	7,0	7,1	7,3	7,7
Omgang problematisch gedrag kinderen (ruzies, agressief gedrag etc.)	BESTE	7,6	6,5	6,9	7,1	7,3	7,6
De begeleiding van uw kind in de buitenschoolse opvang	BESTE	7,8	7,0	7,1	7,3	7,4	7,8
De zelfstandigheid van de kinderen en de afspraken daarover	+	7,6	6,8	7,2	7,3	7,4	7,8
Het aanbod van activiteiten in de locatie voor de kinderen	+	7,6	6,3	6,9	7,1	7,3	7,9
Het aanbod van activiteiten tijdens vakanties	+	7,9	7,0	7,2	7,5	7,6	8,2
<b><i>Pedagogisch medewerkers</i></b>							
De opvoedkundige deskundigheid van de pedagogische medewerkers	+	7,7	6,8	7,1	7,3	7,4	7,8
Persoonlijke aandacht voor uw kind bij vertrek en aankomst	+	7,9	6,9	7,2	7,4	7,5	8,0
De betrokkenheid van medewerkers bij u en uw kind	BESTE	8,0	7,0	7,3	7,5	7,6	8,0
De inzet en het enthousiasme van medewerkers	+	8,1	7,0	7,4	7,6	7,8	8,2
De terugkoppeling aan u over uw kind als u uw kind haalt	+	7,5	6,7	7,1	7,2	7,5	7,9
Het aantal medewerker(s) in de groep	BESTE	7,8	6,9	7,1	7,2	7,5	7,8
Rekening houden met individuele wensen ouders	+	7,7	6,4	7,2	7,4	7,5	7,9
Taalgebruik en taalbeheersing van leidsters	+	7,8	7,1	7,3	7,5	7,6	8,0





			<i>Worst case</i>	<i>onderste 25%</i>	<i>Mediaan</i>	<i>Bovenste 25%</i>	<i>Best Case</i>
<b>Buitenschoolse opvang</b>		<b>Dikkertje Dap 2014</b>					
<b><i>Informatie en communicatie op locatie</i></b>							
Informatie over de praktische zaken in het kindercentrum		7,3	6,9	7,0	7,2	7,4	7,9
Informatie over de pedagogische gang van zaken in het kindercentrum	+	7,1	6,2	6,6	6,8	7,1	7,4
Informatie over de ontwikkeling van uw kind	+	7,1	6,0	6,4	6,7	6,9	7,5
De frequentie van de kindbesprekingen/10-minuten gesprekken over uw kind	-	6,1	5,0	6,1	6,4	6,8	7,3
De inhoud van de kindbesprekingen/ 10-minuten gesprekken		6,9	5,3	6,7	6,8	7,0	7,4
De bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van de locatiemanager	BESTE	7,8	6,1	6,6	7,1	7,2	7,8
De klantgerichtheid van de locatiemanager	+	7,9	6,3	6,7	7,2	7,5	8,1
<b><i>Organisatie: beleid en communicatie</i></b>							
Het pedagogisch beleid dat de organisatie heeft geformuleerd	+	7,6	6,8	7,0	7,1	7,4	7,6
De wijze waarop de organisatie toeziet op de handhaving van dit pedagogisch beleid	BESTE	7,5	6,5	6,8	6,9	7,1	7,5
Het beleid dat de organisatie heeft met betrekking tot personeel; werving en opleiding	+	7,4	6,3	6,7	6,9	7,1	7,5
Het plaatsingsbeleid en de wachtlijstprocedure	BESTE	7,9	6,0	6,5	6,9	7,3	7,9
Schriftelijke /digitale communicatie door de organisatie	+	7,5	6,6	6,8	7,0	7,1	7,6
De informatievoorziening middels de website	+	7,3	6,5	6,7	6,8	7,1	7,4
De klachtenregeling	+	7,6	6,2	6,6	6,9	7,2	7,7
De wijze waarop de organisatie ouders/ verzorgers betreft bij het beleid en de uitvoering daarvan	+	6,9	6,2	6,4	6,6	6,8	7,1
<b><i>Organisatie: Oudercommissie</i></b>							
Het functioneren van de oudercommissie	+	7,2	6,3	6,5	6,6	7,1	7,3
De informatie door de oudercommissie	+	6,6	5,2	5,8	6,1	6,4	7,1
De bereikbaarheid van de oudercommissie		6,5	5,8	6,1	6,4	6,5	7,1
<b><i>Organisatie: Administratieve processen</i></b>							
De afhandeling van aanmelding en plaatsing	+	7,7	6,7	7,1	7,3	7,5	7,9
Klantgerichte houding	BESTE	7,9	6,8	7,1	7,3	7,4	7,9
De wijze waarop men omgaat met de privacy en met uw gegevens	+	7,8	7,1	7,3	7,4	7,5	7,9
De facturering door de financiële administratie	-	6,8	6,6	7,2	7,4	7,5	7,8
De bereikbaarheid van de administratie (kantooruren, telefonische bereikbaarheid)		7,5	6,4	7,1	7,4	7,5	7,8



			<i>Worst case</i>	<i>onderste 25%</i>	<i>Mediaan</i>	<i>Bovenste 25%</i>	<i>Best Case</i>
<b>Buitenschoolse opvang</b>		<b>Dikkertje Dap 2014</b>					
<b>NIEUWE ITEMS MIV 2013 *</b>							
NPS BSO	BESTE	57,6	8,3	8,7	19,4	36,8	57,6
De mogelijkheid van vakantieopvang	BESTE	8,3	7,5	7,6	8,0	8,2	8,3
Aandacht voor onderhoud van het gebouw (reparaties e.d.)	BESTE	7,9	6,7	6,8	7,2	7,4	7,9
Aandacht voor onderhoud en tijdige vervanging speelmaterialen	BESTE	7,7	6,9	6,9	7,3	7,5	7,7
Veiligheid tijdens het ophalen van de kinderen van school naar BSO	+	7,8	6,8	7,4	7,6	7,7	7,9
Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde kinderen in één groep zit		7,6	7,3	7,4	7,4	7,6	7,8
De mate van klantgerichtheid van de pedagogische medewerkers		7,6	7,3	7,5	7,6	7,7	7,9
Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde medewerkers te maken heeft	+	7,9	7,3	7,6	7,7	7,9	8,0
De communicatie tussen school en BSO	+	7,0	6,8	6,9	6,9	7,0	7,1
Communicatie middels e-mail en sociale media (Twitter, Facebook e.d.)	+	7,6	6,6	6,8	7,0	7,3	7,6
De frequentie van de ouderavonden	+	7,0	5,9	6,2	6,8	6,9	7,0
De inhoud van de ouderavonden		6,9	6,3	6,5	6,9	7,0	7,1

\*\* LET OP: INDICATIEF NOG KLEINE N

**Aantal organisaties in benchmark voor dit onderzoek:**

**42**



## UITLEG NPS SCORE

Sinds kort maken we in plaats van de 'ambassadeursvraag' gebruik van de NPS score. De Net Promoter Score (NPS) is een eenvoudig maar krachtig instrument om met één enkele vraag klantenloyaliteit te meten.

### *Hoe werkt het?*

De Net Promoter Score is een meetinstrument dat in 2003 ontwikkeld werd en inmiddels door veel bedrijven wordt gehanteerd (waarmee dus een soort standaard ontwikkeld is). De NPS peilt bij de respondent in welke mate hij/zij een bepaald bedrijf, product of dienst aan anderen (vrienden, collega's, familie, ...) zou aanbevelen. De achterliggende gedachte is simpel: als u graag een bepaald product gebruikt of zaken doet met een bepaald bedrijf, wil u dit maar al te graag delen met anderen.

Concreet werd aan de respondenten de volgende vraag gesteld:

*In welke mate zou u een goede vriend(in) die kinderopvang nodig heeft deze locatie aanraden?*

Hierop kon een antwoord gegeven worden op een 11-puntschaal, gaande van 0 (zeker niet) tot 10 (zeker wel).

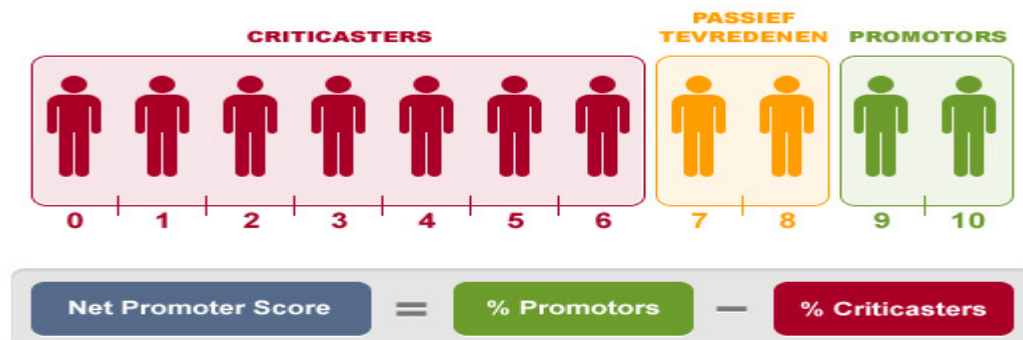
### **Berekening**

Naargelang de score die gegeven wordt op de Net Promoter vraag onderscheidt men 3 categorieën van mensen:

*Promotors = respondenten die een score van 9 of 10 gegeven hebben*

*Passief Tevredenen = respondenten die een score van 7 of 8 gegeven hebben*

*Criticasters = respondenten die een score van 0 tot 6 gegeven hebben*



De Net Promoter Score wordt berekend als het verschil tussen het percentage promotors en Criticasters. De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als percentage maar als een absoluut getal, dat zich ergens tussen -100 en +100 situeert.

Als je bijvoorbeeld 25% promotors hebt, 55% Passief Tevredenen en 20% Criticasters, dan bedraagt de NPS +5. Een positieve NPS (>0) wordt meestal als goed beschouwd.