

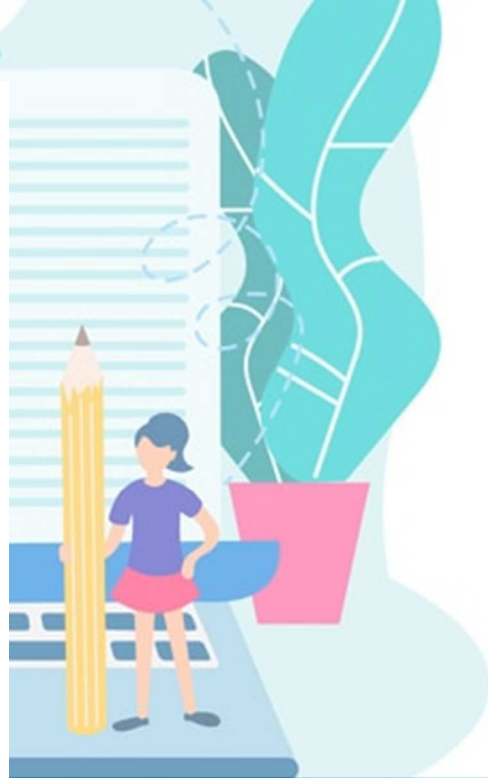
Rapportage

Onderzoek klanten 2021

2Samen

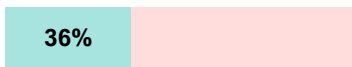
klant **OK**

www.klantOK.nl



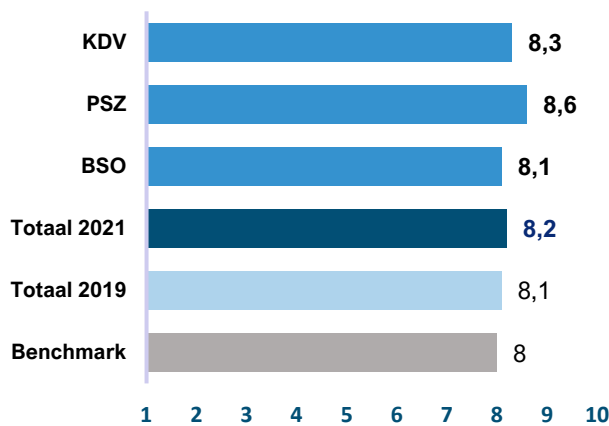
Samenvatting

Respons



Op basis van een populatie van 4.350 (uitgenodigde) ouders, waarbij er 1.584 respondenten zijn, is de respons **36%**. Dit is voldoende voor een betrouwbaar beeld.

Eindcijfer

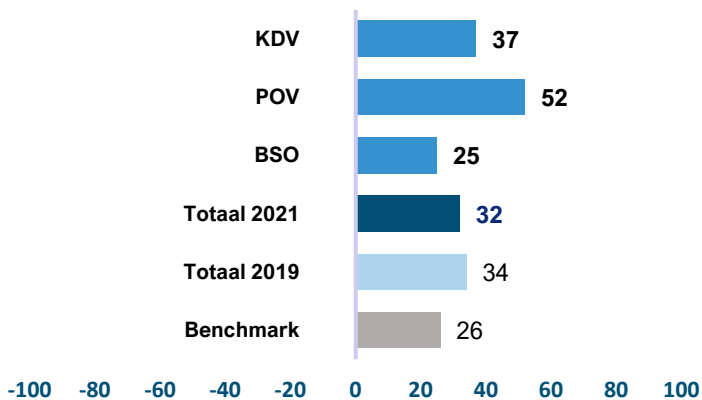


“ Welk eindcijfer geeft u tot slot aan de opvang van uw kind op uw locatie??

Psz ouders zijn met een 8,6 duidelijk het meest positief. Toch zien we ook goede scores bij het Kdv (8,3) en de Bso (8,).

De totaalscore (8,2) is iets hoger dan de benchmark en 2019, maar het verschil is klein.

Aanbevelen (NPS)






“ Hoe waarschijnlijk is het dat u opvang op uw locatie zou aanbevelen?




We zien hier een zeer hoge score bij de Psz, maar het positieve beeld geldt ook voor het Kdv (37) en de Bso (25).

De NPS op totaalniveau is met een score van 32 hoger dan de benchmark en vrijwel gelijk aan 2019. Ook hier zijn deze verschillen klein.

! De NPS kan variëren van -100 tot +100.

Best en minst goed beoordeeld

Best (hoog naar laag, sortering op Totaal 2Samen)	KDV	PSZ	BSO	TOT
 De mate waarin uw kind zich prettig voelt bij de opvang	8,6	8,7	8,3	8,5
 De openingstijden van de locatie	8,6	8,7	8,4	8,5
 De aanwezigheid van vertrouwde gezichten	8,3	8,9	8,4	8,4

Minst goed (laag naar hoog, sortering op Totaal 2Samen)	KDV	PSZ	BSO	TOT
 De bekendheid met en het vertrouwen in uw Oudercommissie dan wel de Klantenraad	7,2	7,7	6,7	7
 De informatie die u over de ontwikkeling van uw kind krijgt	7,5	8,1	7	7,4
 De informatie die u over het welbevinden van uw kind krijgt	7,8	8,3	7,5	7,7

! Ook de minst goed beoordeelde aspecten scoren nog een (ruime) voldoende. Op locatieniveau zijn de verschillen groter, zie de bijlage "Scores per locatie".

Cijfers tevredenheid

Hieronder tonen wij alle rapportcijfers (en de NPS). Elke score is afgezet tegen de gemiddelde tevredenheidsscore van **8,1** (kolom Totaal). Scores hoger dan de gemiddelde tevredenheidsscore zijn groen en lager dan gemiddeld roze. We hanteren een marge van +/- 0,1 punt (geen arcering).

	KDV	PSZ	BSO	TOT
<i>Respons (n):</i>	783	87	714	1584
<i>Gemiddelde tevredenheidsscore:</i>	8,2	8,5	8,0	8,1
PEDAGOGISCH KLIMAAT - DIENSTVERLENING				
De deskundigheid van de pedagogisch medewerkers	8,4	8,7	8,1	8,3
De mate waarin uw kind zich prettig voelt bij de opvang	8,6	8,7	8,3	8,5
De mate van persoonlijke aandacht voor uw kind	8,3	8,6	8,1	8,2
De verzorging van uw kind	8,2	8,7	8,2	8,2
De voeding van uw kind	8,1	8,5	8	8,1
De aandacht voor de ontwikkeling van uw kind (taal-, emotionele, sociale, motorische en denkontwikkeling)	8,1	8,5	7,6	8
Het activiteitenaanbod	8	8,6	8	8
Het activiteitenaanbod van KICKS	-	-	7,8	7,8
De aandacht voor de eigen inbreng van uw kind	-	-	7,9	7,9
De aandacht voor de zelfstandigheid van uw kind	-	-	8,1	8,1
De informatie die u over het welbevinden van uw kind krijgt	7,8	8,3	7,5	7,7
De informatie die u over de ontwikkeling van uw kind krijgt	7,5	8,1	7	7,4
De informatie-uitwisseling bij breng- en haalmomenten	8	8,3	7,7	7,9
De mate waarin u zich vrij voelt zaken aan te kaarten	8,3	8,7	8,3	8,3
De mate waarin er wordt geluisterd naar uw opmerkingen en wensen	8,3	8,8	8,1	8,2

z.o.z. voor vervolg

VERVOLG	KDV	PSZ	BSO	TOT
<i>Respons (n):</i>	783	87	714	1584
<i>Gemiddelde tevredenheidsscore:</i>	8,2	8,5	8,0	8,1
LOCATIE				
De sfeer en uitstraling van de locatie (incl. de buitenruimte)	8,2	8,4	8	8,1
De veiligheid van de locatie	8,4	8,6	8,1	8,2
De speelmogelijkheden binnen	8,3	8,6	8	8,2
De speelmogelijkheden buiten	8,2	8,2	8,1	8,1
De hygiëne van de locatie	8,2	8,5	8	8,1
De aanwezigheid van vertrouwde gezichten	8,3	8,9	8,4	8,4
De openingstijden van de locatie	8,6	8,7	8,4	8,5
INFORMATIE				
De klantgerichtheid van de afdeling Planning & Advies	7,9	8,1	8	7,9
De tevredenheid over de facturatie (tijdigheid / duidelijkheid / correctheid)	8,4	8,3	8,3	8,3
De informatievoorziening vanuit de locatie (ouderportaal / (nieuws)brieven / e-mails)	8,2	8,5	8,1	8,2
De informatievoorziening vanuit de organisatie (website / (nieuws)brieven / social media / drukwerk / enz.)	8	8,2	7,9	8
De bekendheid met en het vertrouwen in uw Oudercommissie dan wel de Klantenraad	7,2	7,7	6,7	7
TOT SLOT				
Hoe waarschijnlijk is het dat u opvang op uw locatie zou aanbevelen bij familie / vrienden? (NPS)	37	52	25	32
Welk eindcijfer geeft u tot slot aan de opvang van uw kind op uw locatie?	8,3	8,6	8,1	8,2