

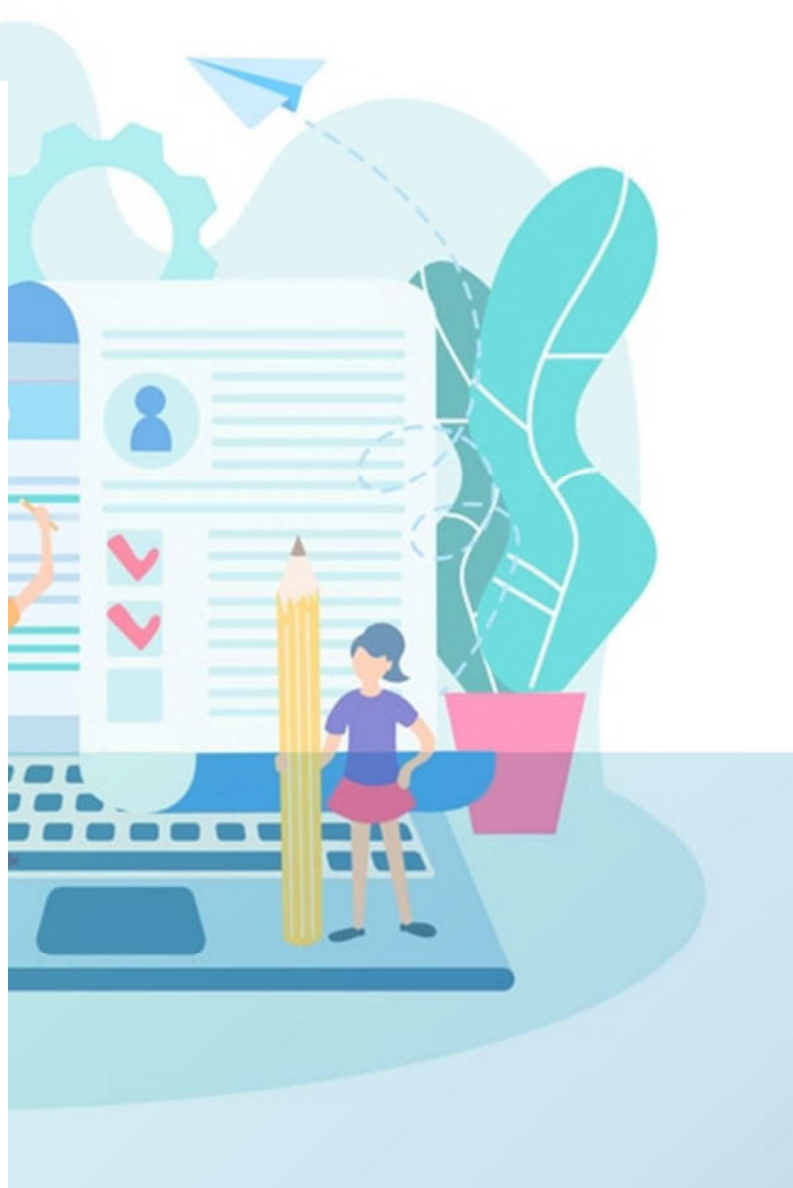
Hoofdrapportage

Onderzoek klanten 2023

2Samen

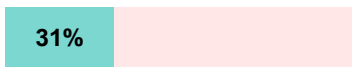
klant **OK**

www.klantOK.nl



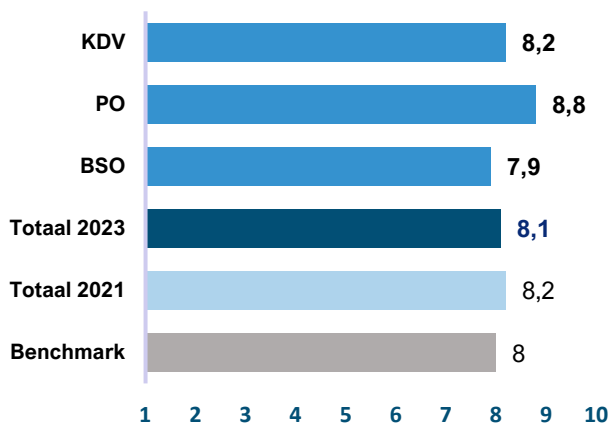
Samenvatting

Respons



Op basis van een populatie van 4.590 (uitgenodigde) ouders, waarbij er 1.427 respondenten zijn, is de respons **31%**. Dit is ruim voldoende voor een betrouwbaar beeld per opvangvorm en op totaalniveau.

Eindcijfer

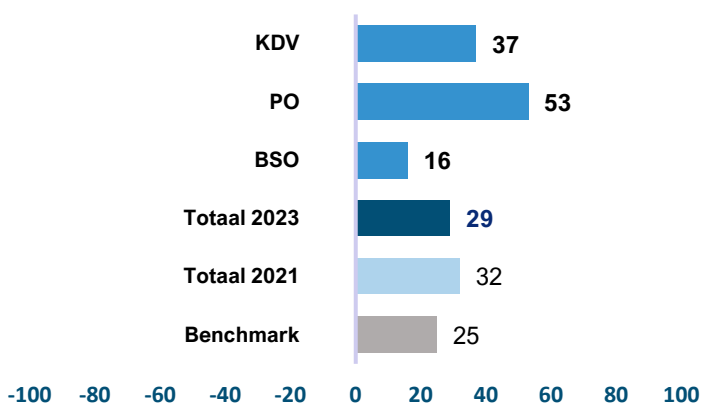


“ Welk eindcijfer geeft u tot slot aan de opvang van uw kind op uw locatie?

PO ouders zijn met een 8,8 duidelijk het meest positief, maar ook het KDV scoort hoog (8,2). De BSO blijft met een 7,9 iets achter.

De totaalscore (8,1) is iets hoger dan de benchmark en iets lager dan in 2021, 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 PO (53), maar het positieve beeld geldt ook voor het KDV (37) en, in iets mindere mate, de BSO (16).

De NPS op totaalniveau is met een score van 29 hoger dan de benchmark en vrijwel gelijk aan 2021. Ook hier zijn deze verschillen (verwaarloosbaar) klein.

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

Best en minst goed beoordeeld

Best (hoog naar laag, sortering op Totaal 2Samen)		KDV	PO	BSO	TOT
	De openingstijden van de locatie	8,6	8,6	8,3	8,5
	De mate waarin uw kind zich prettig voelt bij de opvang	8,6	9,0	8,2	8,4
	De tevredenheid over de facturatie (tijdigheid / duidelijkheid / correctheid)	8,3	8,6	8,2	8,3
	De veiligheid van de locatie	8,4	8,7	8,1	8,3
	De mate waarin u zich vrij voelt zaken aan te kaarten	8,2	8,9	8,2	8,3
Minst goed (laag naar hoog, sortering op Totaal 2Samen)		KDV	PO	BSO	TOT
	De bekendheid met en het vertrouwen in uw Oudercommissie dan wel de Klantenraad	6,9	7,6	6,7	6,8
	De informatie die u over de ontwikkeling van uw kind krijgt	7,3	7,9	6,6	7,0
	Het gebruiksgemak van de ouderapp (Jaamo)	7,0	7,8	7,1	7,1

! 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 **7,9** (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	PO	BSO	TOT
<i>Respons (n):</i>	672	97	658	1427
<i>Gemiddelde tevredenheidsscore:</i>	8,0	8,5	7,8	7,9
PEDAGOGISCH KLIMAAT - DIENSTVERLENING				
De deskundigheid van de pedagogisch medewerkers	8,2	8,7	8,0	8,1
De mate waarin uw kind zich prettig voelt bij de opvang	8,6	9,0	8,2	8,4
De mate van persoonlijke aandacht voor uw kind	8,1	8,7	7,9	8,1
De verzorging van uw kind	8,1	8,7	8,0	8,1
De voeding van uw kind	8,0	8,4	7,9	8,0
De aandacht voor de ontwikkeling van uw kind (taal-, emotionele, sociale, motorische en denkontwikkeling)	7,9	8,5	7,4	7,7
Het activiteitenaanbod	7,9	8,5	7,7	7,8
De aandacht voor de eigen inbreng van uw kind	-	-	7,7	7,7
De aandacht voor de zelfstandigheid van uw kind	-	-	8,0	8,0
De informatie die u over het welbevinden van uw kind krijgt	7,6	8,2	7,2	7,5
De informatie die u over de ontwikkeling van uw kind krijgt	7,3	7,9	6,6	7,0
De informatie-uitwisseling bij breng- en haalmomenten	7,9	8,4	7,4	7,7
De aanwezigheid van vertrouwde gezichten	8,1	8,9	8,3	8,2
De mate waarin u zich vrij voelt zaken aan te kaarten	8,2	8,9	8,2	8,3
De mate waarin er wordt geluisterd naar uw opmerkingen en wensen	8,2	8,8	8,0	8,1
Zoals bekend kampt de kinderopvangsector met personeelstekorten. Merkt u hier iets van op uw locatie? (1 = Ja, hierover ben ik erg ontevreden / 10 = Nee, dit gaat uitstekend)	7,0	8,3	7,3	7,2

z.o.z. voor vervolg

VERVOLG	KDV	PO	BSO	TOT
<i>Respons (n):</i>	672	97	658	1427
<i>Gemiddelde tevredenheidsscore:</i>	8,0	8,5	7,8	7,9
LOCATIE				
De sfeer en uitstraling van de locatie (incl. de buitenruimte)	8,2	8,7	7,9	8,1
De veiligheid van de locatie	8,4	8,7	8,1	8,3
De speelmogelijkheden binnen	8,2	8,9	7,9	8,1
De speelmogelijkheden buiten	8,3	8,5	8,1	8,2
De hygiëne van de locatie	8,3	8,6	7,8	8,1
De openingstijden van de locatie	8,6	8,6	8,3	8,5
INFORMATIE				
De klantgerichtheid van de afdeling Planning & Advies	7,7	8,4	7,6	7,7
De tevredenheid over de facturatie (tijdigheid / duidelijkheid / correctheid)	8,3	8,6	8,2	8,3
De informatievoorziening vanuit de locatie (ouderportaal / (nieuws)brieven / e-mails)	8,0	8,5	7,8	7,9
De informatievoorziening vanuit de organisatie (website / (nieuws)brieven / social media / drukwerk / enz.)	7,9	8,5	7,8	7,9
Het gebruiksgemak van de ouderapp (Jaamo)	7,0	7,8	7,1	7,1
De bekendheid met en het vertrouwen in uw Oudercommissie dan wel de Klantenraad	6,9	7,6	6,7	6,8
TOT SLOT				
Hoe waarschijnlijk is het dat u opvang op uw locatie zou aanbevelen bij familie / vrienden? (NPS)	37	53	16	29
Welk eindcijfer geeft u tot slot aan de opvang van uw kind op uw locatie?	8,2	8,8	7,9	8,1