

ONDERNEMERSRAPPORTAGE
ONDERZOEK KLANTTEVREDENHEID 2011

TAMBOERIJN

september 2011, uitgevoerd door:



Wij maken het duidelijk.

www.xs2quality.nl | info@xs2quality.nl

Inleiding	3
Onderzoeksvariabelen	
- Algemene gegevens	4
- Onderzoeksaspecten per hoofdstuk	6
- Rapportcijfers en aanbeveling	22
- Vergelijk tevredenheidsscores met totaal	23
Overige	
- Opmerkingen per hoofdstuk	25

Satellite en haar ondernemers onderkennen het belang van de mening van de ouders. Daarom heeft men besloten tot het houden van een klanttevredenheidsonderzoek. Met de resultaten uit het onderzoek wordt meer inzicht verkregen in hoe de dienstverlening door de ouders wordt ervaren. Naar aanleiding van de resultaten kunnen verbeteracties worden ondernomen.

Onderzoek

In onderlinge samenwerking met Satellite is een vragenlijst ontwikkeld voor het meten van de tevredenheid van de klanten. In deze vragenlijst zijn verschillende onderzoeksvariabelen met betrekking tot de dienstverlening van aan de orde gekomen, namelijk:

- Algemeen;
- Informatie en plaatsing;
- Opvang van het Kind;
- Locatie;
- Inspraak en ouders;
- Hoe tevreden bent u over wat u weet;
- Totaalbeeld.

Alle ouders hebben de mogelijkheid gekregen om aan het onderzoek deel te nemen door het invullen van een online onderzoek. Ook zijn er, indien dit was gewenst, schriftelijke vragenlijsten ter beschikking gesteld.

Respons

Een voldoende hoge respons is noodzakelijk voor het verkrijgen van een *betrouwbaar* beeld. De respons van locaties met vijf of minder respondenten is in principe niet voldoende betrouwbaar en de scores van locaties met een respons van tussen de zes en tien respondenten is indicatief (iets meer betrouwbaar). Een zeer specifieke grens is lastig te stellen; de betrouwbaarheid is mede afhankelijk van:

- Het aantal ouders dat opvang afneemt op deze locatie (representatief?)
- De spreiding in de toegekende scores/rapportcijfers. Grote verschillen in de toegekende resultaten (een zeer hoge of zeer lage score van een respondent op een bepaald aspect) hebben veel invloed op het gemiddelde cijfer, wanneer het aantal respondenten laag is. Dus van een organisatie waar in totaal zes ouders opvang afnemen, en een respons van vier ouders (67%), hoeven de resultaten nog niet betrouwbaar te zijn

Wanneer de respons te laag is om een voldoende betrouwbaar beeld te geven kunt u uiteraard wel alle scores/uitkomsten meenemen in een verdere analyse. Dit dient dan echter met enig voorbehoud te gebeuren.

Opzet rapportage

- Algemene gegevens respondenten;
- Uitwerking vragen;
- Rapportcijfers en aanbeveling;
- Vergelijk tevredenheidsscores met totaal;
- Opmerkingen per hoofdstuk.

Alle resultaten worden steeds afgezet tegen het gemiddelde van *alle* ondernemers die onder Satellite vallen tezamen.

Uitleg: tevredenheidsscores

De *tevredenheidsscore* is het percentage ouders dat heeft aangegeven tevreden te zijn (goed + voldoende) met betrekking tot de desbetreffende stelling. Voorbeeld: bij een percentage van 92,1% zijn de meeste respondenten tevreden over het ondervraagde aspect. De respondenten die bij een stelling "n.v.t./ weet ik niet" hebben ingevuld worden bij de berekening van deze score buiten beschouwing gelaten.

Tot slot

Wij willen u er op wijzen dat deze rapportage een beknopte samenvatting van de resultaten is, en als bijlage aan de hoofd rapportage moet worden gezien. De hoofd rapportage voorziet in een totaalbeeld op "Satellite niveau" met een uitgebreide uitwerking inclusief conclusies.

Hoe lang gaat het kind/de kinderen waarvoor u de vragenlijst invult al naar de kinderopvang?

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
0 t/m 3 maanden	2	28,6%	19	10,5%
4 t/m 11 maanden	0	0,0%	51	28,2%
1 t/m 2 jaar	5	71,4%	82	45,3%
3 jaar of langer	0	0,0%	29	16,0%
Totaal	7		181	

Wat is de leeftijd van uw kind/kinderen?

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Jonger dan 1 jaar	2	28,6%	34	18,8%
Tussen 1 en 2 jaar	1	14,3%	45	24,9%
Tussen 2 en 4 jaar	3	42,9%	80	44,2%
Tussen 4 en 6 jaar	0	0,0%	12	6,6%
Tussen 6 en 8 jaar	1	14,3%	5	2,8%
8 jaar of ouder	0	0,0%	5	2,8%
Totaal	7		181	

Wat is de hoogst genoten opleiding van u of uw partner?

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Lager school/ basisschool	0	0,0%	0	0,0%
LBO	0	0,0%	1	0,6%
Voortgezet Onderwijs	0	0,0%	4	2,2%
MBO	0	0,0%	32	17,7%
HBO of Universitair	7	100,0%	143	79,0%
Geen antwoord	0	0,0%	1	0,6%
Totaal	7		181	

Wat is de hoofdreden waardoor u met deze kinderopvangorganisatie in contact kwam (één optie aangeven)?

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Internet	4	57,1%	48	26,8%
Consultatiebureau/ verloskundige	0	0,0%	1	0,6%
Via familie/vrienden/bekenden	1	14,3%	68	38,0%
Publicaties in dag- en of weekblad	1	14,3%	13	7,3%
Gouden Gids/ Telefoongids	0	0,0%	0	0,0%
Gemeentegids	0	0,0%	2	1,1%
Folders/ affiches	1	14,3%	11	6,1%
Een locatie in de buurt/ op de route gezien	0	0,0%	25	14,0%
Via school	0	0,0%	3	1,7%
Ik ben hier zelf werkzaam voor (geweest)	0	0,0%	2	1,1%
Anders, namelijk*	0	0,0%	6	3,4%
Totaal	7		179	

Wat waren voor u de (maximaal) DRIE belangrijkste redenen om uw kind naar onze kinderopvang te laten gaan?

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Om te kunnen werken	7	233,3%	151	83,4%
Om een opleiding te kunnen volgen	0	0,0%	2	1,1%
Om tijd voor mezelf te kunnen hebben	0	0,0%	2	1,1%
Vanwege sociaal medische redenen	0	0,0%	2	1,1%
Kind komt met andere kinderen in contact	2	66,7%	85	47,0%
De indruk die u van de locatie had	1	33,3%	80	44,2%
De indruk die u van de groepsleidsters had	2	66,7%	39	21,5%
De indruk die u van het management had	0	0,0%	26	14,4%
Het is dichtbij ons woonadres	4	133,3%	48	26,5%
Het ligt op de route naar mijn werk/ dichtbij mijn werk	0	0,0%	9	5,0%
Kinderen uit de buurt gaan er naar toe	0	0,0%	4	2,2%
Deze opvang staat goed bekend	0	0,0%	21	11,6%
Slechte ervaringen met andere organisatie	0	0,0%	8	4,4%
Anders, namelijk*	1	33,3%	23	12,7%
Totaal	17		500	

* Zie hiervoor de opmerkingen. Hier zijn de genoemde redenen in opgenomen.

INFORMATIE EN PLAATSING

1. De informatie over de plaatsingsmogelijkheden

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	143	79,0%
Voldoende	0	0,0%	37	20,4%
Matig	0	0,0%	1	0,6%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
Totaal	7		181	

2. De telefonische bereikbaarheid

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	130	74,3%
Voldoende	0	0,0%	32	18,3%
Matig	0	0,0%	9	5,1%
Slecht	0	0,0%	4	2,3%
Weet ik niet/ Nvt	0		6	
Totaal	7		181	

3. De wijze waarop telefonische vragen verzoeken of opmerkingen worden behandeld

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	141	81,5%
Voldoende	0	0,0%	27	15,6%
Matig	0	0,0%	3	1,7%
Slecht	0	0,0%	2	1,2%
Weet ik niet/ Nvt	0		8	
Totaal	7		181	

4. De schriftelijke informatie over nieuws of veranderingen

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	122	67,8%
Voldoende	0	0,0%	43	23,9%
Matig	0	0,0%	12	6,7%
Slecht	0	0,0%	3	1,7%
Weet ik niet/ Nvt	0		1	
Totaal	7		181	

5. De mondelinge informatie over nieuws of veranderingen

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	113	63,5%
Voldoende	0	0,0%	44	24,7%
Matig	0	0,0%	17	9,6%
Slecht	0	0,0%	4	2,2%
Weet ik niet/ Nvt	0		3	
Totaal	7		181	

6. De nieuwsbrief die u ontvangt

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	122	71,8%
Voldoende	0	0,0%	35	20,6%
Matig	0	0,0%	11	6,5%
Slecht	0	0,0%	2	1,2%
Weet ik niet/ Nvt	0		11	
Totaal	7		181	

7. De mogelijkheid van het verschuiven of ruilen van uren of dagdelen

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	4	57,1%	88	58,3%
Voldoende	1	14,3%	41	27,2%
Matig	2	28,6%	17	11,3%
Slecht	0	0,0%	5	3,3%
Weet ik niet/ Nvt	0		30	
Totaal	7		181	

8. De wijze waarop gefactureerd wordt

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	6	85,7%	125	69,4%
Voldoende	1	14,3%	45	25,0%
Matig	0	0,0%	10	5,6%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		1	
Totaal	7		181	

OPVANG VAN HET KIND**9. Het plaatsingsgesprek dat vooraf ging aan de plaatsing zelf**

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	5	71,4%	139	78,5%
Voldoende	2	28,6%	36	20,3%
Matig	0	0,0%	2	1,1%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		4	
Totaal	7		181	

10. Het wennen bij de start van de opvang

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	145	82,4%
Voldoende	0	0,0%	28	15,9%
Matig	0	0,0%	3	1,7%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		5	
Totaal	7		181	

11. De professionaliteit die blijkt uit de omgang van de medewerker(s) met de kinderen

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	131	72,4%
Voldoende	0	0,0%	45	24,9%
Matig	0	0,0%	5	2,8%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
Totaal	7		181	

12. De professionaliteit van de antwoorden die u krijgt op vragen van uw kant

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	6	85,7%	118	65,2%
Voldoende	1	14,3%	53	29,3%
Matig	0	0,0%	7	3,9%
Slecht	0	0,0%	3	1,7%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
Totaal	7		181	

13. Het onderhouden van de kennisontwikkeling van de medewerkers

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	5	83,3%	93	66,0%
Voldoende	1	16,7%	45	31,9%
Matig	0	0,0%	3	2,1%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	1		40	
Totaal	7		181	

14. De klantgerichtheid van de pedagogisch medewerkers richting de ouder

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	5	71,4%	118	67,4%
Voldoende	2	28,6%	49	28,0%
Matig	0	0,0%	7	4,0%
Slecht	0	0,0%	1	0,6%
Weet ik niet/ Nvt	0		6	
Totaal	7		181	

15. De sfeer tussen de medewerkers onderling

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	2	40,0%	122	74,4%
Voldoende	3	60,0%	36	22,0%
Matig	0	0,0%	5	3,0%
Slecht	0	0,0%	1	0,6%
Weet ik niet/ Nvt	2		17	
Totaal	7		181	

16. De betrokkenheid van de pedagogisch medewerkers bij u en uw kind

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	135	77,1%
Voldoende	0	0,0%	37	21,1%
Matig	0	0,0%	3	1,7%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		6	
Totaal	7		181	

17. Het contact met de medewerker(s) bij het brengen

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	6	85,7%	139	79,4%
Voldoende	1	14,3%	32	18,3%
Matig	0	0,0%	4	2,3%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		6	
Totaal	7		181	

18. Het contact met de medewerker(s) bij het halen (de informatie die u krijgt)

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	6	85,7%	130	72,6%
Voldoende	1	14,3%	38	21,2%
Matig	0	0,0%	8	4,5%
Slecht	0	0,0%	3	1,7%
Weet ik niet/ Nvt	0		2	
Totaal	7		181	

19. De wijze waarop de medewerkers de afspraken nakomen

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	117	66,5%
Voldoende	0	0,0%	52	29,5%
Matig	0	0,0%	6	3,4%
Slecht	0	0,0%	1	0,6%
Weet ik niet/ Nvt	0		5	
Totaal	7		181	

20. De tijd en aandacht die in het algemeen aan uw kind wordt geschonken

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	132	75,0%
Voldoende	0	0,0%	44	25,0%
Matig	0	0,0%	0	0,0%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		5	
Totaal	7		181	

21. De aandacht voor de lichamelijke ontwikkeling van uw kind

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	6	85,7%	112	70,4%
Voldoende	1	14,3%	46	28,9%
Matig	0	0,0%	1	0,6%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		22	
Totaal	7		181	

22. De aandacht voor de sociale vaardigheden van uw kind

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	120	72,7%
Voldoende	0	0,0%	44	26,7%
Matig	0	0,0%	1	0,6%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		16	
Totaal	7		181	

23. De aandacht voor de lichamelijke verzorging van uw kind

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	5	71,4%	101	59,4%
Voldoende	2	28,6%	60	35,3%
Matig	0	0,0%	7	4,1%
Slecht	0	0,0%	2	1,2%
Weet ik niet/ Nvt	0		11	
Totaal	7		181	

24. De mate waarin uw kind zich prettig voelt op de opvang

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	152	85,4%
Voldoende	0	0,0%	23	12,9%
Matig	0	0,0%	3	1,7%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		3	
Totaal	7		181	

25. Het aanbod aan (passende) activiteiten voor uw kind

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	128	73,6%
Voldoende	0	0,0%	36	20,7%
Matig	0	0,0%	9	5,2%
Slecht	0	0,0%	1	0,6%
Weet ik niet/ Nvt	0		7	
Totaal	7		181	

26. De aansluiting van de aanpak van de opvang bij uw wijze van opvoeden

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	4	57,1%	121	68,4%
Voldoende	3	42,9%	52	29,4%
Matig	0	0,0%	3	1,7%
Slecht	0	0,0%	1	0,6%
Weet ik niet/ Nvt	0		4	
Totaal	7		181	

27. De aanwezigheid van vertrouwde gezichten voor uw kind

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	132	72,9%
Voldoende	0	0,0%	36	19,9%
Matig	0	0,0%	10	5,5%
Slecht	0	0,0%	3	1,7%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
Totaal	7		181	

28. De vervanging bij ziekte van de pedagogisch medewerkers

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	3	100,0%	89	66,4%
Voldoende	0	0,0%	37	27,6%
Matig	0	0,0%	7	5,2%
Slecht	0	0,0%	1	0,7%
Weet ik niet/ Nvt	4		47	
Totaal	7		181	

29. De overgang van uw kind van het kinderdagverblijf naar de bso (indien van toepassing)

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	0	-	11	68,8%
Voldoende	0	-	4	25,0%
Matig	0	-	1	6,3%
Slecht	0	-	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	7		165	
Totaal	7		181	

30. Het vervoer van uw kind naar school en/of de bso (indien van toepassing)

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	0	-	21	70,0%
Voldoende	0	-	7	23,3%
Matig	0	-	2	6,7%
Slecht	0	-	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	7		151	
Totaal	7		181	

31. Heeft u een vast aanspreekpunt in één van de leidsters?

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Ja	6	85,7%	121	66,9%
Nee	0	0,0%	53	29,3%
Weet ik niet/ Nvt	1	14,3%	7	3,9%
Totaal	7		181	

32. Vindt u het prettig dat u één vast aanspreekpunt hebt of zou krijgen?

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Ja	6	85,7%	121	66,9%
Nee	0	0,0%	26	14,4%
Weet ik niet/ Nvt	1	14,3%	34	18,8%
Totaal	7		181	

LOCATIE**33. De inrichting/uitstraling van de locatie binnen**

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	5	71,4%	134	74,0%
Voldoende	2	28,6%	42	23,2%
Matig	0	0,0%	5	2,8%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
Totaal	7		181	

34. De inrichting/uitstraling van de locatie buiten

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	4	57,1%	119	65,7%
Voldoende	3	42,9%	45	24,9%
Matig	0	0,0%	15	8,3%
Slecht	0	0,0%	2	1,1%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
Totaal	7		181	

35. De veiligheid van de locatie binnen

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	145	80,1%
Voldoende	0	0,0%	34	18,8%
Matig	0	0,0%	2	1,1%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
Totaal	7		181	

36. De veiligheid van de locatie buiten

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	4	66,7%	113	63,1%
Voldoende	2	33,3%	58	32,4%
Matig	0	0,0%	7	3,9%
Slecht	0	0,0%	1	0,6%
Weet ik niet/ Nvt	1		2	
Totaal	7		181	

37. De speelmogelijkheden voor uw kind binnen (spelmateriaal speeltoestellen etc.)

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	6	85,7%	141	77,9%
Voldoende	1	14,3%	35	19,3%
Matig	0	0,0%	5	2,8%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
Totaal	7		181	

38. De speelmogelijkheden voor uw kind buiten (spelmateriaal speeltoestellen etc.)

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	4	57,1%	137	75,7%
Voldoende	3	42,9%	32	17,7%
Matig	0	0,0%	11	6,1%
Slecht	0	0,0%	1	0,6%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
Totaal	7		181	

39. De hygiëne van de locatie

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	6	85,7%	134	75,3%
Voldoende	1	14,3%	41	23,0%
Matig	0	0,0%	3	1,7%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		3	
Totaal	7		181	

40. Het binnenklimaat van de locatie

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	2	28,6%	124	68,9%
Voldoende	5	71,4%	49	27,2%
Matig	0	0,0%	7	3,9%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		1	
Totaal	7		181	

41. De slaapgelegenheid voor uw kind

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	2	33,3%	111	70,7%
Voldoende	4	66,7%	43	27,4%
Matig	0	0,0%	3	1,9%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	1		24	
Totaal	7		181	

42. De openingstijden van de locatie

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	3	42,9%	124	68,5%
Voldoende	4	57,1%	42	23,2%
Matig	0	0,0%	11	6,1%
Slecht	0	0,0%	4	2,2%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
Totaal	7		181	

INSPRAAK EN OUDERS

43. De organisatie van ouderavonden

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	5	83,3%	43	36,8%
Voldoende	1	16,7%	55	47,0%
Matig	0	0,0%	12	10,3%
Slecht	0	0,0%	7	6,0%
Weet ik niet/ Nvt	1		64	
Totaal	7		181	

44. De informatie vanuit de oudercommissie

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	4	80,0%	44	32,1%
Voldoende	1	20,0%	55	40,1%
Matig	0	0,0%	30	21,9%
Slecht	0	0,0%	8	5,8%
Weet ik niet/ Nvt	2		44	
Totaal	7		181	

45. Het functioneren van de oudercommissie

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	3	60,0%	40	36,7%
Voldoende	2	40,0%	50	45,9%
Matig	0	0,0%	17	15,6%
Slecht	0	0,0%	2	1,8%
Weet ik niet/ Nvt	2		72	
Totaal	7		181	

46. De afhandeling van klachten

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	1	100,0%	26	49,1%
Voldoende	0	0,0%	22	41,5%
Matig	0	0,0%	2	3,8%
Slecht	0	0,0%	3	5,7%
Weet ik niet/ Nvt	6		128	
Totaal	7		181	

47. De mogelijkheden die u heeft voor inspraak of het geven van adviezen ter verbetering

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	3	50,0%	64	48,5%
Voldoende	3	50,0%	56	42,4%
Matig	0	0,0%	7	5,3%
Slecht	0	0,0%	5	3,8%
Weet ik niet/ Nvt	1		49	
Totaal	7		181	

**HOE TEVREDEN BENT U OVER WAT U
WEET?**

48. De pedagogische aanpak die de opvang hanteert

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	129	72,9%
Voldoende	0	0,0%	46	26,0%
Matig	0	0,0%	2	1,1%
Slecht	0	0,0%	0	0,0%
Weet ik niet/ Nvt	0		4	
Totaal	7		181	

49. Het gedrag van uw kind tijdens de opvang

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	6	85,7%	129	73,3%
Voldoende	1	14,3%	42	23,9%
Matig	0	0,0%	4	2,3%
Slecht	0	0,0%	1	0,6%
Weet ik niet/ Nvt	0		5	
Totaal	7		181	

50. De ontwikkeling van uw kind tijdens de opvang(periode)

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	6	85,7%	126	72,4%
Voldoende	1	14,3%	37	21,3%
Matig	0	0,0%	9	5,2%
Slecht	0	0,0%	2	1,1%
Weet ik niet/ Nvt	0		7	
Totaal	7		181	

51. Het eetgedrag van uw kind tijdens de opvang

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	5	71,4%	130	74,3%
Voldoende	2	28,6%	38	21,7%
Matig	0	0,0%	6	3,4%
Slecht	0	0,0%	1	0,6%
Weet ik niet/ Nvt	0		6	
Totaal	7		181	

52. Wat er overdag met uw kind gebeurt

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	100,0%	128	74,0%
Voldoende	0	0,0%	39	22,5%
Matig	0	0,0%	5	2,9%
Slecht	0	0,0%	1	0,6%
Weet ik niet/ Nvt	0		8	
Totaal	7		181	

53. De slaaptijden van uw kind tijdens de opvang (indien van toepassing)

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	4	57,1%	109	68,6%
Voldoende	3	42,9%	43	27,0%
Matig	0	0,0%	6	3,8%
Slecht	0	0,0%	1	0,6%
Weet ik niet/ Nvt	0		22	
Totaal	7		181	

Rapportcijfers en aanbeveling

Algemeen rapportcijfer Informatie en plaatsing (10 = hoog 1 = laag)

Organisatie		TOTAAL	
Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
7	8,6	177	8,3

Algemeen rapportcijfer Opvang van het kind (10 = hoog 1 = laag)

Organisatie		TOTAAL	
Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
7	8,9	176	8,5

Algemeen rapportcijfer Locatie (10 = hoog 1 = laag)

Organisatie		TOTAAL	
Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
5	8,4	169	8,4

Wilt u uw cijfer m.b.t. de algemene tevredenheid geven over de kinderopvangorganisatie (10 = hoog 1 = laag):

Organisatie		TOTAAL	
Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
7	8,9	181	8,6

Wilt u uw cijfer m.b.t. de prijs-kwaliteitverhouding van de opvang geven (10 = hoog 1 = laag):

Organisatie		TOTAAL	
Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
7	8,3	177	8,2

Als laatste stellen wij u graag een belangstellende vraag: Hoe kijkt u in het algemeen aan tegen mannelijke groepsleiders in de kinderopvang? Hierbij is een 10 zeer positief en een 1 zeer negatief.

Organisatie		TOTAAL	
Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
7	6,9	179	6,5

Zou u deze organisatie aanbevelen bij familie en/of kennissen?

	Organisatie		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Ja	5	100,0%	155	92,8%
Misschien	0	0,0%	10	6,0%
Nee	0	0,0%	2	1,2%
Totaal	5		167	

Vergelijk tevredenheidsscores met totaal

Op de volgende pagina's zijn alle tevredenheidsscores (percentage "goed" + "voldoende") uitgewerkt. Wanneer er geen score in een cel staat is op dit aspect geen score (waardering goed/voldoende/matig/slecht) toegekend (dus weet ik niet/nvt of geen respondenten).

	Tamboerijn	ORG TOTAAL
	7	181
1. De informatie over de plaatsingsmogelijkheden	100,0%	99,4%
2. De telefonische bereikbaarheid	100,0%	92,6%
3. De wijze waarop telefonische vragen verzoeken of opmerkingen worden behandeld	100,0%	97,1%
4. De schriftelijke informatie over nieuws of veranderingen	100,0%	91,7%
5. De mondelinge informatie over nieuws of veranderingen	100,0%	88,2%
6. De nieuwsbrief die u ontvangt	100,0%	92,4%
7. De mogelijkheid van het verschuiven of ruilen van uren of dagdelen	71,4%	85,4%
8. De wijze waarop gefactureerd wordt	100,0%	94,4%
9. Het plaatsingsgesprek dat vooraf ging aan de plaatsing zelf	100,0%	98,9%
10. Het wennen bij de start van de opvang	100,0%	98,3%
11. De professionaliteit die blijkt uit de omgang van de medewerker(s) met de kinderen	100,0%	97,2%
12. De professionaliteit van de antwoorden die u krijgt op vragen van uw kant	100,0%	94,5%
13. Het onderhouden van de kennisontwikkeling van de medewerkers	100,0%	97,9%
14. De klantgerichtheid van de pedagogisch medewerkers richting de ouder	100,0%	95,4%
15. De sfeer tussen de medewerkers onderling	100,0%	96,3%
16. De betrokkenheid van de pedagogisch medewerkers bij u en uw kind	100,0%	98,3%
17. Het contact met de medewerker(s) bij het brengen	100,0%	97,7%
18. Het contact met de medewerker(s) bij het halen (de informatie die u krijgt)	100,0%	93,9%
19. De wijze waarop de medewerkers de afspraken nakomen	100,0%	96,0%
20. De tijd en aandacht die in het algemeen aan uw kind wordt geschonken	100,0%	100,0%
21. De aandacht voor de lichamelijke ontwikkeling van uw kind	100,0%	99,4%
22. De aandacht voor de sociale vaardigheden van uw kind	100,0%	99,4%
23. De aandacht voor de lichamelijke verzorging van uw kind	100,0%	94,7%
24. De mate waarin uw kind zich prettig voelt op de opvang	100,0%	98,3%
25. Het aanbod aan (passende) activiteiten voor uw kind	100,0%	94,3%
26. De aansluiting van de aanpak van de opvang bij uw wijze van opvoeden	100,0%	97,7%
27. De aanwezigheid van vertrouwde gezichten voor uw kind	100,0%	92,8%
28. De vervanging bij ziekte van de pedagogisch medewerkers	100,0%	94,0%
29. De overgang van uw kind van het kinderdagverblijf naar de bso (indien van toepassing)		93,8%
30. Het vervoer van uw kind naar school en/of de bso (indien van toepassing)		93,3%
33. De inrichting/uitstraling van de locatie binnen	100,0%	97,2%
34. De inrichting/uitstraling van de locatie buiten	100,0%	90,6%
35. De veiligheid van de locatie binnen	100,0%	98,9%
36. De veiligheid van de locatie buiten	100,0%	95,5%
37. De speelmogelijkheden voor uw kind binnen (spelmateriaal speeltoestellen etc.)	100,0%	97,2%
38. De speelmogelijkheden voor uw kind buiten (spelmateriaal speeltoestellen etc.)	100,0%	93,4%

VERVOLG	Tamboerijn	ORG TOTAAL
	7	181
39. De hygiëne van de locatie	100,0%	98,3%
40. Het binnenklimaat van de locatie	100,0%	96,1%
41. De slaapgelegenheid voor uw kind	100,0%	98,1%
42. De openingstijden van de locatie	100,0%	91,7%
43. De organisatie van ouderavonden	100,0%	83,8%
44. De informatie vanuit de oudercommissie	100,0%	72,3%
45. Het functioneren van de oudercommissie	100,0%	82,6%
46. De afhandeling van klachten	100,0%	90,6%
47. De mogelijkheden die u heeft voor inspraak of het geven van adviezen ter verbetering	100,0%	90,9%
48. De pedagogische aanpak die de opvang hanteert	100,0%	98,9%
49. Het gedrag van uw kind tijdens de opvang	100,0%	97,2%
50. De ontwikkeling van uw kind tijdens de opvang(periode)	100,0%	93,7%
51. Het eetgedrag van uw kind tijdens de opvang	100,0%	96,0%
52. Wat er overdag met uw kind gebeurt	100,0%	96,5%
53. De slaaptijden van uw kind tijdens de opvang (indien van toepassing)	100,0%	95,6%
GEMIDDELDE SCORES	99,4%	94,5%

Opmerkingen per hoofdstuk

Wat is de hoofdrede(n) waardoor u met deze kinderopvangorganisatie in contact kwam (één optie aangeven)?	Anders, nl
-	
Wat waren voor u de (maximaal) DRIE belangrijkste redenen om uw kind naar onze kinderopvang te laten gaan?	Anders, nl
kleinschalig en biologische voeding + ecoluiers	Tamboerijn
OPMERKINGEN BIJ:	INFORMATIE EN PLAATSING
altijd fijn als een kdv enigszins flexibel is waardoor ruilen (of extra dag) mogelijk is als dat noodzakelijk mocht zijn.	Tamboerijn
OPMERKINGEN BIJ:	OPVANG VAN HET KIND
-	
OPMERKINGEN BIJ:	LOCATIE
Persoonlijk vond ik het altijd behoorlijk warm binnen ook al weet ik dat het binnenklimaat nog niet zo lang geleden getest en goed bevonden was. Voor baby's is het beter als de binnentemperatuur bij het slapen rond de 18 graden is. Beter wat warmer kleden / toedekken met wollen dekentje dan te warm stoken. Ik schat dat de kamertemperatuur vaak rond de 22 graden of hoger was, ongeacht het weer.	Tamboerijn
OPMERKINGEN BIJ:	INSPRAAK EN OUDERS
-	
OPMERKINGEN BIJ:	HOE TEVREDEN BENT U OVER WAT U WEEET?
-	
OPMERKINGEN BIJ:	OVERIGE OPMERKINGEN
-	

