

ONDERNEMERSRAPPORTAGE  
ONDERZOEK KLANTTEVREDENHEID 2013

Tamboerijn

oktober 2013, uitgevoerd door:



**Wij maken het duidelijk.**

[www.xs2quality.nl](http://www.xs2quality.nl) | [info@xs2quality.nl](mailto:info@xs2quality.nl)

# INHOUDSOPGAVE

---

<b>Inleiding</b>	3
<b>Onderzoeksvariabelen</b>	
- Algemene gegevens	4
- Onderzoeksaspecten per hoofdstuk	6
- Rapportcijfers en aanbeveling	26
- Vergelijk tevredenheidsscores met totaal	27
<b>Overige</b>	
- Opmerkingen per hoofdstuk	29

# INLEIDING

---

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. Uw organisatie wordt afgekort als "Org".

## 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?

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
0 t/m 3 maanden	2	20.0%	18	9.2%
4 t/m 11 maanden	1	10.0%	34	17.3%
1 t/m 2 jaar	5	50.0%	94	48.0%
3 jaar of langer	2	20.0%	50	25.5%
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

## Wat is de leeftijd van uw kind/kinderen (meerdere antwoorden mogelijk)?

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Jonger dan 1 jaar	4	36.4%	39	15.4%
Tussen 1 en 2 jaar	1	9.1%	67	26.5%
Tussen 2 en 4 jaar	6	54.5%	120	47.4%
Tussen 4 en 6 jaar	0	0.0%	20	7.9%
Tussen 6 en 8 jaar	0	0.0%	5	2.0%
8 jaar of ouder	0	0.0%	2	0.8%
<b>Totaal</b>	<b>11</b>		<b>253</b>	

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

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Lagere school/basisschool	0	0.0%	0	0.0%
LBO	0	0.0%	1	0.5%
Voortgezet onderwijs (Mulo/Mavo/Havo/Atheneum, etc.)	0	0.0%	3	1.5%
MBO	0	0.0%	43	21.9%
HBO of Universitair	10	100.0%	147	75.0%
Geen antwoord	0	0.0%	2	1.0%
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Internet	4	40.0%	42	21.5%
Consultatiebureau/verloskundige	0	0.0%	2	1.0%
Via familie/vrienden/bekenden	5	50.0%	94	48.2%
Publicaties in dag- en/of weekblad	0	0.0%	3	1.5%
Gouden Gids/Telefoongids	0	0.0%	0	0.0%
Gemeentegids	0	0.0%	1	0.5%
Folders/affiches	0	0.0%	8	4.1%
Een locatie in de buurt/op de route gezien	1	10.0%	29	14.9%
Via school	0	0.0%	3	1.5%
Ik ben hier zelf werkzaam voor (geweest)	0	0.0%	3	1.5%
Anders, namelijk:	0	0.0%	10	5.1%
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>195</b>	

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

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Om te kunnen werken	6	20.0%	156	28.4%
Om een opleiding te kunnen volgen	0	0.0%	7	1.3%
Om tijd voor mezelf te kunnen hebben	0	0.0%	2	0.4%
Vanwege sociaal medische redenen	0	0.0%	1	0.2%
Kind komt met andere kinderen in contact	3	10.0%	99	18.0%
De indruk die u van de locatie had	5	16.7%	81	14.8%
De indruk die u van de groepsleidsters had	8	26.7%	61	11.1%
De indruk die u van het management had	1	3.3%	21	3.8%
Het is dichtbij ons woonadres	5	16.7%	45	8.2%
Het ligt op de route naar mijn werk/dichtbij mijn werk	0	0.0%	13	2.4%
Kinderen uit de buurt gaan er naar toe	0	0.0%	2	0.4%
Deze opvang staat goed bekend	0	0.0%	26	4.7%
Slechte ervaringen met andere organisatie	0	0.0%	16	2.9%
Anders, namelijk:	2	6.7%	19	3.5%
Totaal	<b>30</b>		<b>549</b>	

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

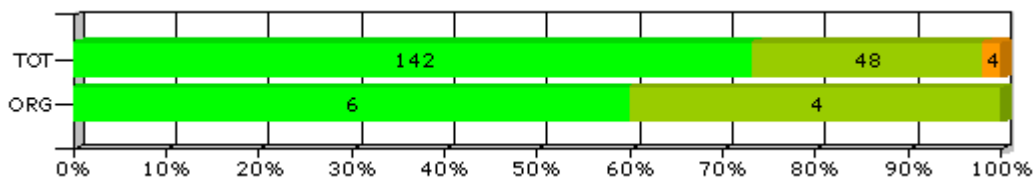
Kleinschalig

Kleinschaligheid

# INFORMATIE EN PLAATSING

## 1. De informatie over de plaatsingsmogelijkheden

TS: 97.9% BS: 8.2%



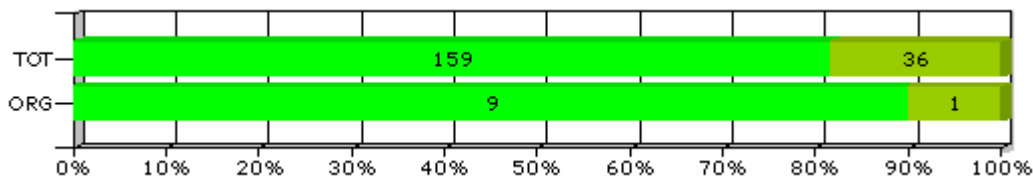
### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	6	60.0%	142	73.2%
Voldoende	4	40.0%	48	24.7%
Matig	0	0.0%	4	2.1%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		2	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

## 2. De telefonische bereikbaarheid

TS: 100.0% BS: 41.3%



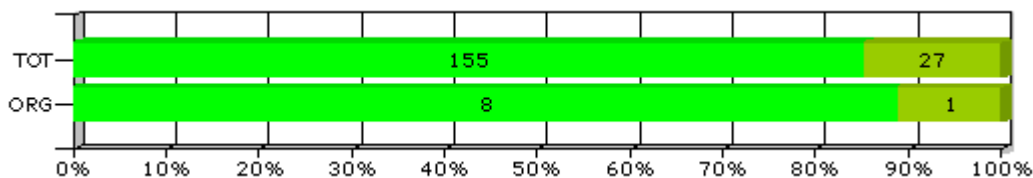
### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	9	90.0%	159	81.5%
Voldoende	1	10.0%	36	18.5%
Matig	0	0.0%	0	0.0%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		1	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 100.0% BS: 19.4%



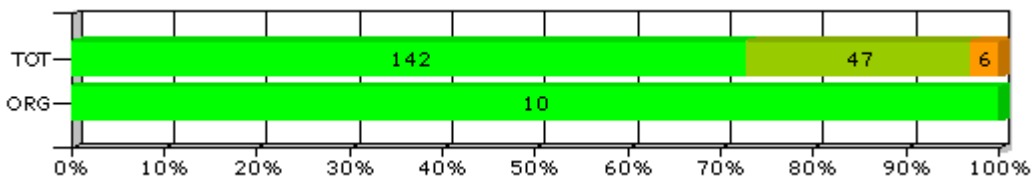
### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	8	88.9%	155	85.2%
Voldoende	1	11.1%	27	14.8%
Matig	0	0.0%	0	0.0%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	1		14	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

#### 4. De schriftelijke informatie over nieuws of veranderingen

TS: 96.9% BS: 34.7%



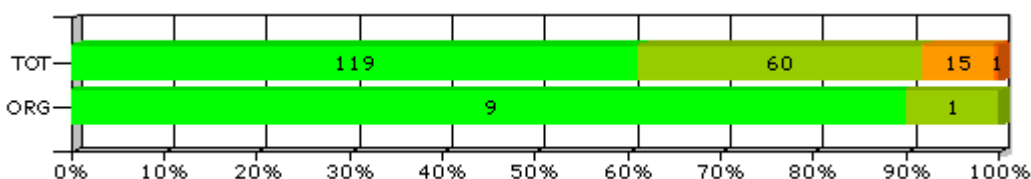
#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	10	100.0%	142	72.8%
Voldoende	0	0.0%	47	24.1%
Matig	0	0.0%	6	3.1%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		1	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

#### 5. De mondelinge informatie over nieuws of veranderingen

TS: 91.8% BS: 33.2%



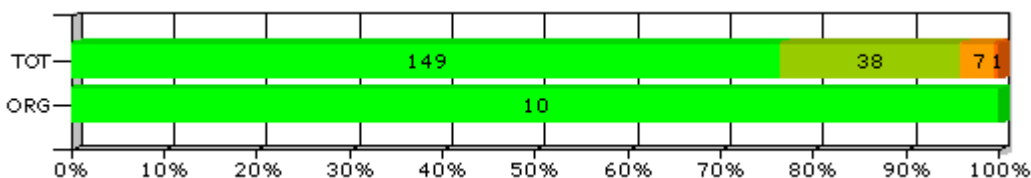
#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	9	90.0%	119	61.0%
Voldoende	1	10.0%	60	30.8%
Matig	0	0.0%	15	7.7%
Slecht	0	0.0%	1	0.5%
Weet ik niet/ Nvt	0		1	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

#### 6. De nieuwsbrief die u ontvangt

TS: 95.9% BS: 12.8%



#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

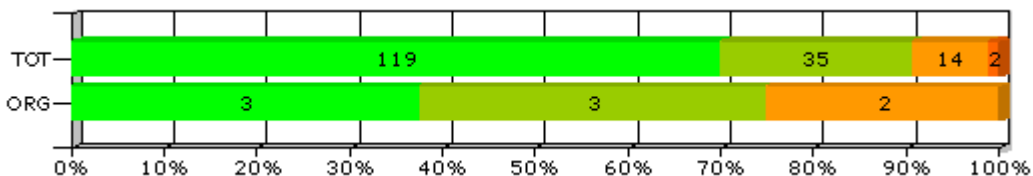
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	10	100.0%	149	76.4%
Voldoende	0	0.0%	38	19.5%
Matig	0	0.0%	7	3.6%
Slecht	0	0.0%	1	0.5%
Weet ik niet/ Nvt	0		1	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 90.6% BS: 48.5%

**Legenda**

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



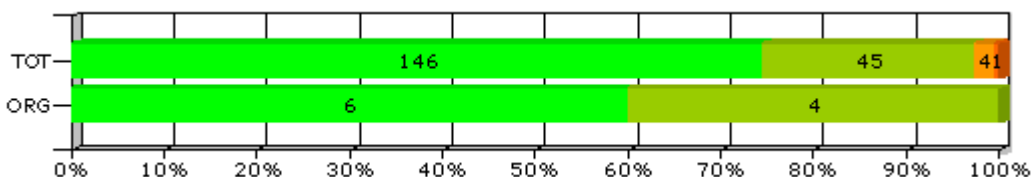
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	3	37.5%	119	70.0%
Voldoende	3	37.5%	35	20.6%
Matig	2	25.0%	14	8.2%
Slecht	0	0.0%	2	1.2%
Weet ik niet/ Nvt	2		26	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

**8. De wijze waarop gefactureerd wordt**

TS: 97.4% BS: 4.1%

**Legenda**

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	6	60.0%	146	74.5%
Voldoende	4	40.0%	45	23.0%
Matig	0	0.0%	4	2.0%
Slecht	0	0.0%	1	0.5%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	



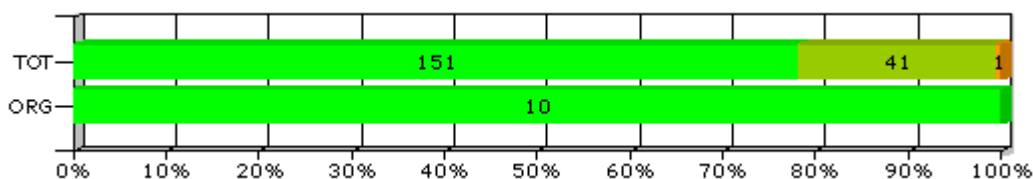
# OPVANG VAN HET KIND

## 9. Het plaatsingsgesprek dat vooraf ging aan de plaatsing zelf

TS: 99.5% BS: 2.6%

### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



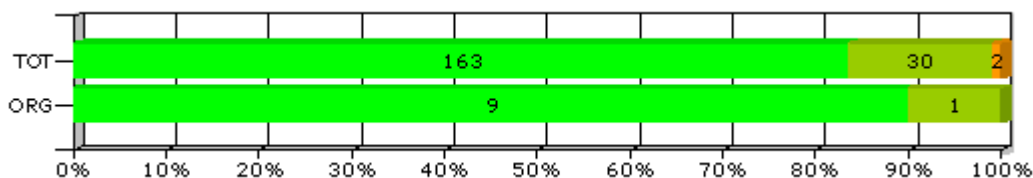
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	10	100.0%	151	78.2%
Voldoende	0	0.0%	41	21.2%
Matig	0	0.0%	1	0.5%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		3	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

## 10. Het wennen bij de start van de opvang

TS: 99.0% BS: 5.6%

### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



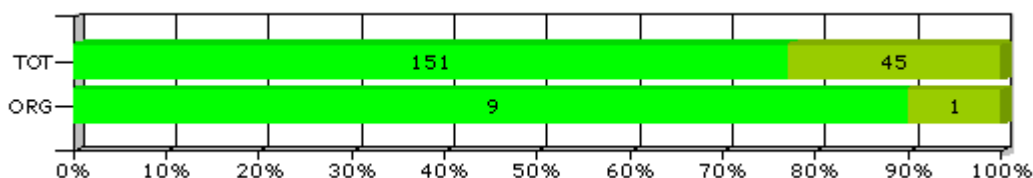
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	9	90.0%	163	83.6%
Voldoende	1	10.0%	30	15.4%
Matig	0	0.0%	2	1.0%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		1	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 100.0% BS: 17.9%

### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



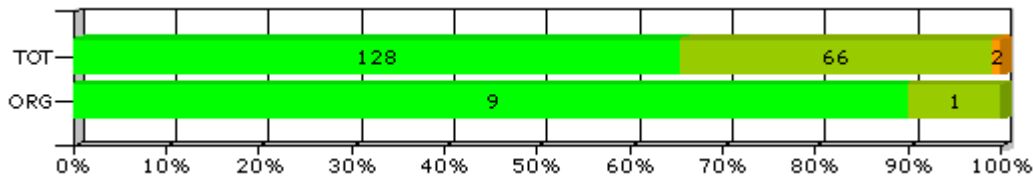
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	9	90.0%	151	77.0%
Voldoende	1	10.0%	45	23.0%
Matig	0	0.0%	0	0.0%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 99.0% BS: 4.1%

**Legenda**

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



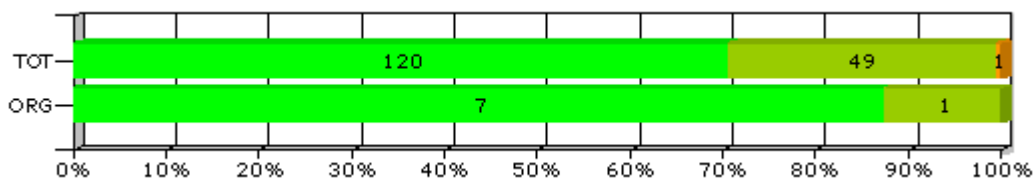
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	9	90.0%	128	65.3%
Voldoende	1	10.0%	66	33.7%
Matig	0	0.0%	2	1.0%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

**13. Het onderhouden van de kennisontwikkeling van de medewerkers**

TS: 99.4% BS: 3.1%

**Legenda**

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



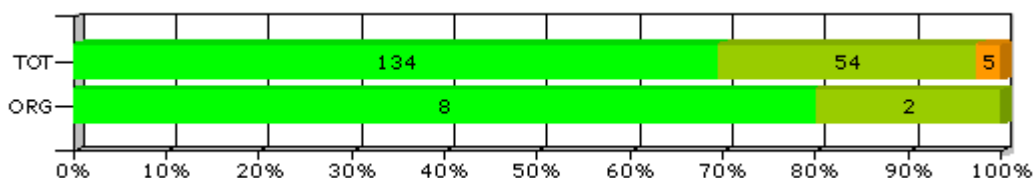
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	87.5%	120	70.6%
Voldoende	1	12.5%	49	28.8%
Matig	0	0.0%	1	0.6%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	2		26	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

**14. De klantgerichtheid van de pedagogisch medewerkers richting de ouder**

TS: 97.4% BS: 2.0%

**Legenda**

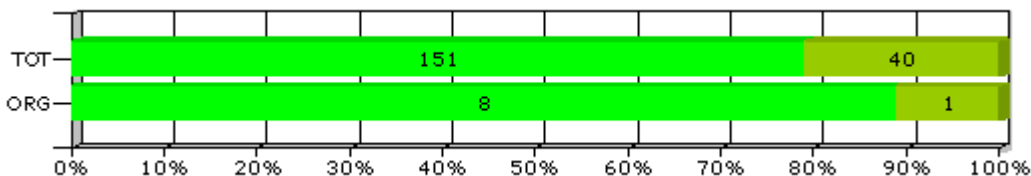
- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	8	80.0%	134	69.4%
Voldoende	2	20.0%	54	28.0%
Matig	0	0.0%	5	2.6%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		3	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

### 15. De sfeer tussen de medewerkers onderling

TS: 100.0% BS: 8.7%



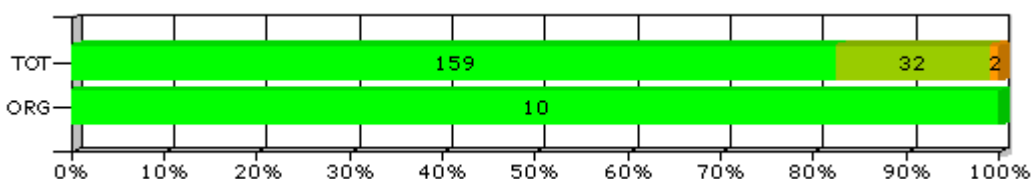
#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	8	88.9%	151	79.1%
Voldoende	1	11.1%	40	20.9%
Matig	0	0.0%	0	0.0%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	1		5	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 99.0% BS: 26.0%



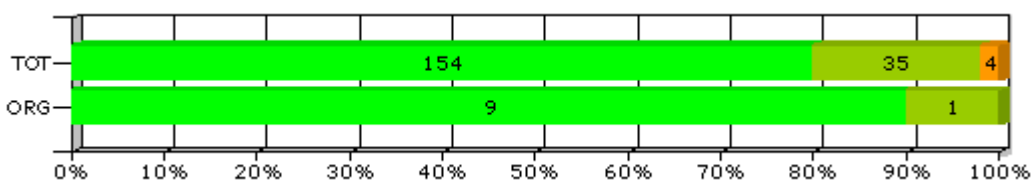
#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	10	100.0%	159	82.4%
Voldoende	0	0.0%	32	16.6%
Matig	0	0.0%	2	1.0%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		3	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 97.9% BS: 9.7%



#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

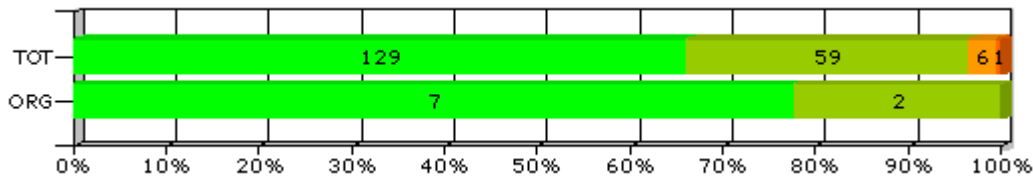
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	9	90.0%	154	79.8%
Voldoende	1	10.0%	35	18.1%
Matig	0	0.0%	4	2.1%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		3	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 96.4% BS: 16.3%

**Legenda**

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



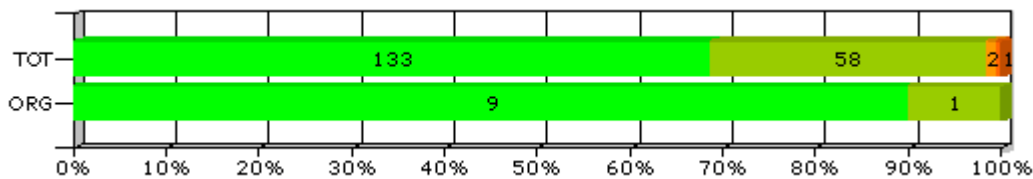
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	77.8%	129	66.2%
Voldoende	2	22.2%	59	30.3%
Matig	0	0.0%	6	3.1%
Slecht	0	0.0%	1	0.5%
Weet ik niet/ Nvt	1		1	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

**19. De wijze waarop de medewerkers de afspraken nakomen**

TS: 98.5% BS: 3.1%

**Legenda**

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



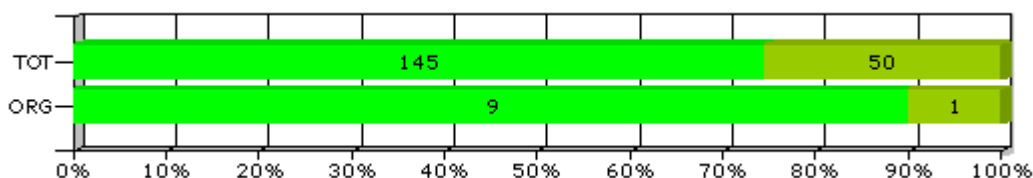
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	9	90.0%	133	68.6%
Voldoende	1	10.0%	58	29.9%
Matig	0	0.0%	2	1.0%
Slecht	0	0.0%	1	0.5%
Weet ik niet/ Nvt	0		2	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 100.0% BS: 19.4%

**Legenda**

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



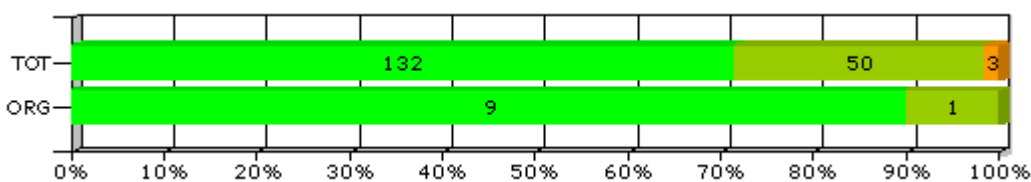
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	9	90.0%	145	74.4%
Voldoende	1	10.0%	50	25.6%
Matig	0	0.0%	0	0.0%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		1	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

### 21. De aandacht voor de lichamelijke ontwikkeling van uw kind

TS: 98.4% BS: 11.2%

#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



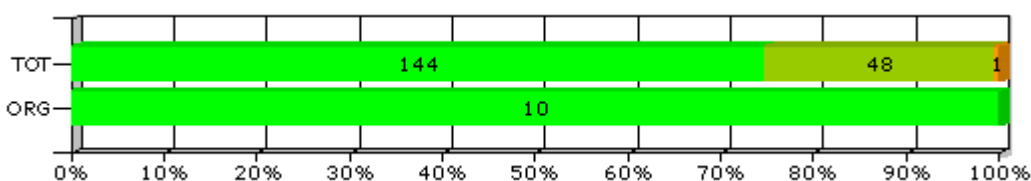
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	9	90.0%	132	71.4%
Voldoende	1	10.0%	50	27.0%
Matig	0	0.0%	3	1.6%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		11	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

### 22. De aandacht voor de sociale vaardigheden van uw kind

TS: 99.5% BS: 23.5%

#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



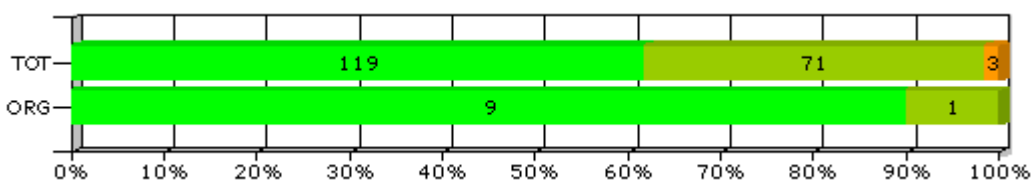
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	10	100.0%	144	74.6%
Voldoende	0	0.0%	48	24.9%
Matig	0	0.0%	1	0.5%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		3	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

### 23. De aandacht voor de lichamelijke verzorging van uw kind

TS: 98.4% BS: 14.3%

#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



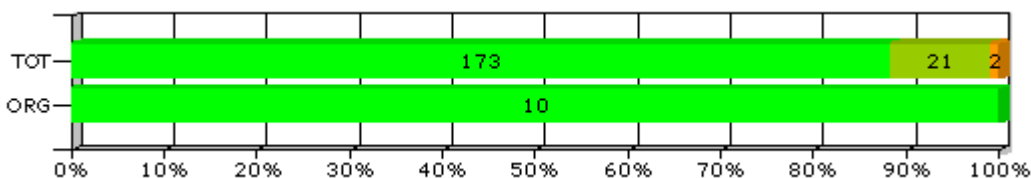
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	9	90.0%	119	61.7%
Voldoende	1	10.0%	71	36.8%
Matig	0	0.0%	3	1.6%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		3	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 99.0% BS: 52.6%

#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



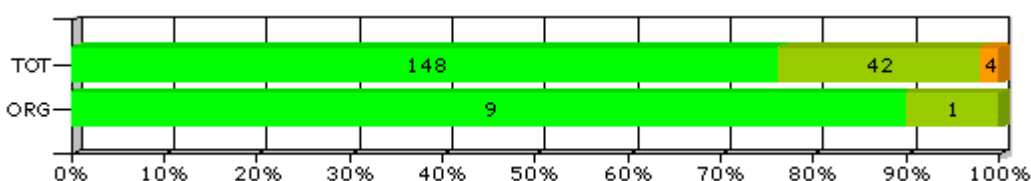
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	10	100.0%	173	88.3%
Voldoende	0	0.0%	21	10.7%
Matig	0	0.0%	2	1.0%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 97.9% BS: 22.4%

#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



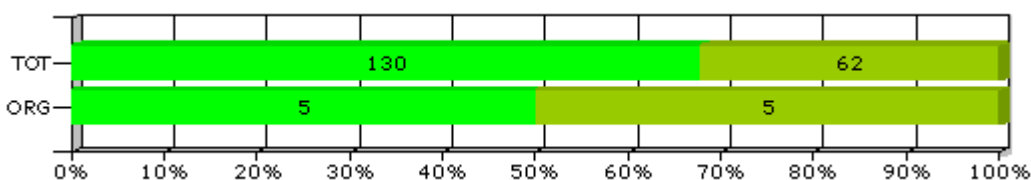
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	9	90.0%	148	76.3%
Voldoende	1	10.0%	42	21.6%
Matig	0	0.0%	4	2.1%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		2	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 100.0% BS: 12.8%

#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



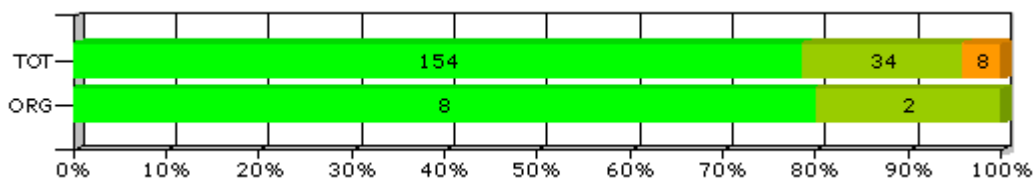
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	5	50.0%	130	67.7%
Voldoende	5	50.0%	62	32.3%
Matig	0	0.0%	0	0.0%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		4	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

### 27. De aanwezigheid van vertrouwde gezichten voor uw kind

TS: 95.9% BS: 38.8%

#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



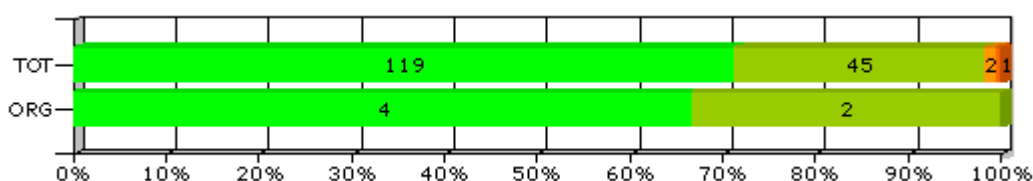
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	8	80.0%	154	78.6%
Voldoende	2	20.0%	34	17.3%
Matig	0	0.0%	8	4.1%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

### 28. De vervanging bij ziekte van de pedagogisch medewerkers

TS: 98.2% BS: 2.6%

#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



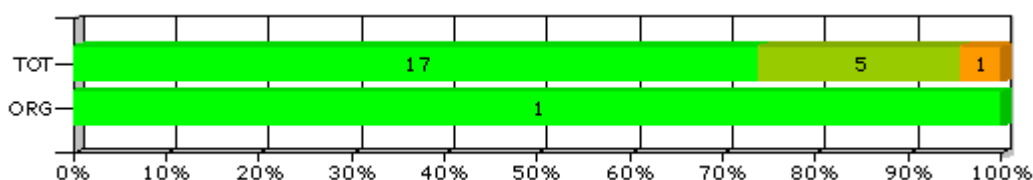
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	4	66.7%	119	71.3%
Voldoende	2	33.3%	45	26.9%
Matig	0	0.0%	2	1.2%
Slecht	0	0.0%	1	0.6%
Weet ik niet/ Nvt	4		29	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 95.7% BS: 0.5%

#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



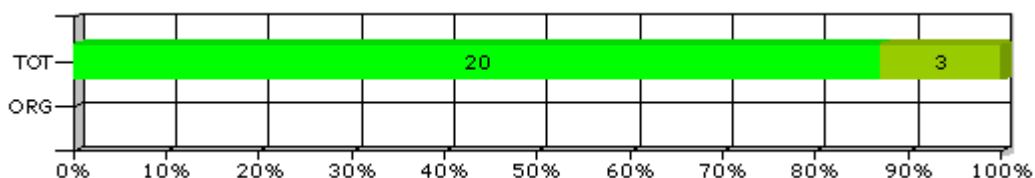
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	1	100.0%	17	73.9%
Voldoende	0	0.0%	5	21.7%
Matig	0	0.0%	1	4.3%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	9		173	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 100.0% BS: 1.0%

**Legenda**

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	0	0.0%	20	87.0%
Voldoende	0	0.0%	3	13.0%
Matig	0	0.0%	0	0.0%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	10		173	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

BS: 4.6%

	ORG	TOTAAL
	Aant.	Aant.
Ja	9	104
Nee	0	79
Weet ik niet/ Nvt	1	13
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>196</b>

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

BS: 3.1%

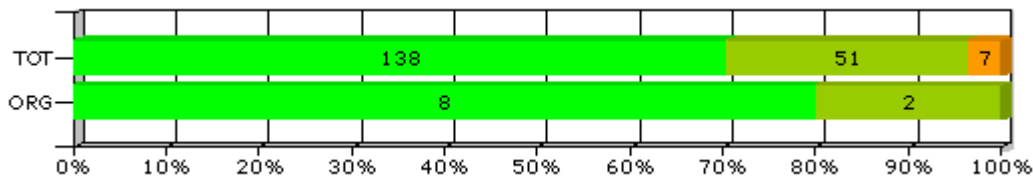
	ORG	TOTAAL
	Aant.	Aant.
Ja	5	101
Nee	0	56
Weet ik niet/ Nvt	5	36
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>193</b>



# LOCATIE

## 33. De inrichting/uitstraling van de locatie binnen

TS: 96.4% BS: 16.8%



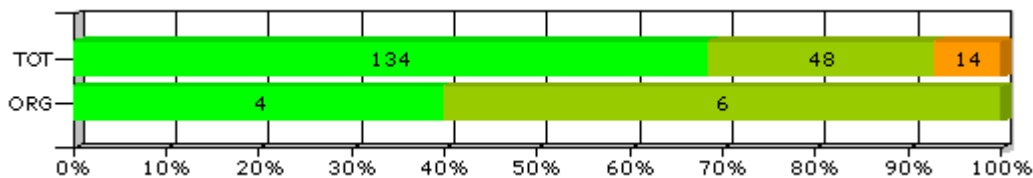
### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	8	80.0%	138	70.4%
Voldoende	2	20.0%	51	26.0%
Matig	0	0.0%	7	3.6%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

## 34. De inrichting/uitstraling van de locatie buiten

TS: 92.9% BS: 10.7%



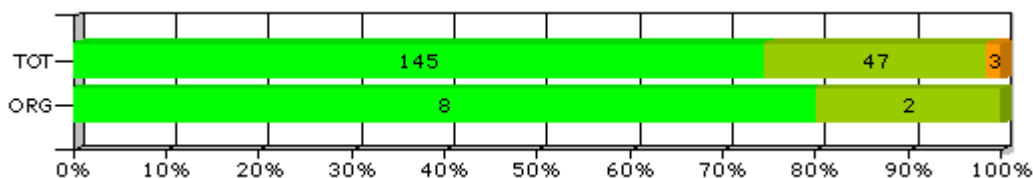
### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	4	40.0%	134	68.4%
Voldoende	6	60.0%	48	24.5%
Matig	0	0.0%	14	7.1%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

## 35. De veiligheid van de locatie binnen

TS: 98.5% BS: 44.4%



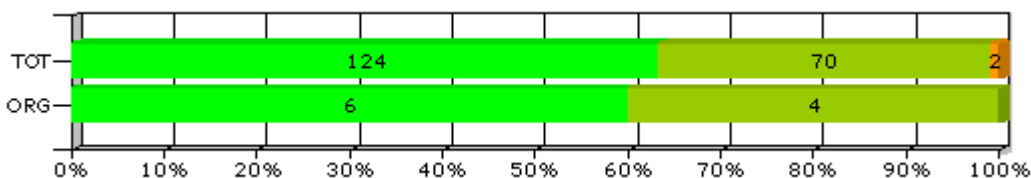
### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	8	80.0%	145	74.4%
Voldoende	2	20.0%	47	24.1%
Matig	0	0.0%	3	1.5%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		1	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

### 36. De veiligheid van de locatie buiten

TS: 99.0% BS: 33.2%



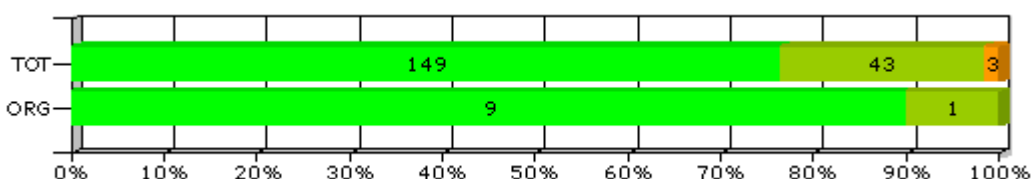
#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	6	60.0%	124	63.3%
Voldoende	4	40.0%	70	35.7%
Matig	0	0.0%	2	1.0%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

### 37. De speelgelegenheden voor uw kind binnen (spelmateriaal, speeltoestellen, etc.)

TS: 98.5% BS: 28.1%



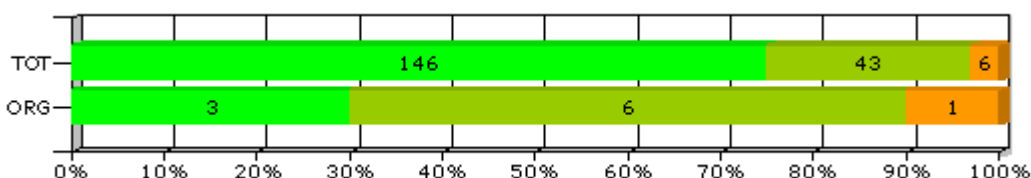
#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	9	90.0%	149	76.4%
Voldoende	1	10.0%	43	22.1%
Matig	0	0.0%	3	1.5%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		1	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

### 38. De speelgelegenheden voor uw kind buiten (spelmateriaal, speeltoestellen, etc.)

TS: 96.9% BS: 16.3%



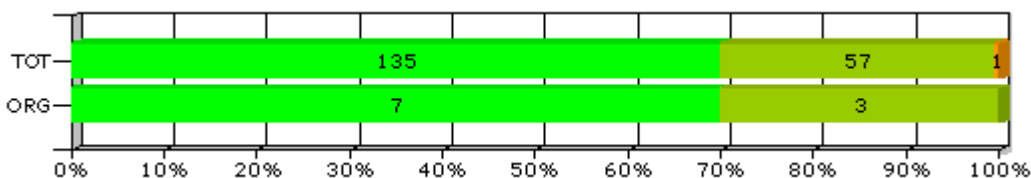
#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	3	30.0%	146	74.9%
Voldoende	6	60.0%	43	22.1%
Matig	1	10.0%	6	3.1%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		1	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

### 39. De hygiëne van de locatie

TS: 99.5% BS: 36.2%



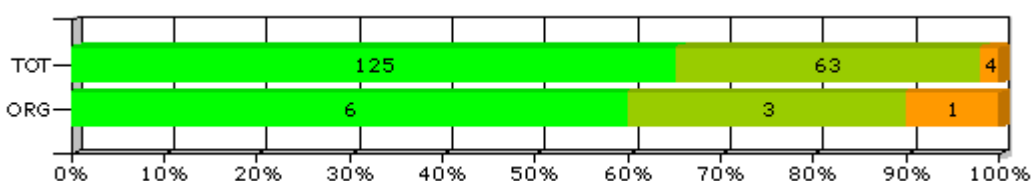
#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	70.0%	135	69.9%
Voldoende	3	30.0%	57	29.5%
Matig	0	0.0%	1	0.5%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		3	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

### 40. Het binnenklimaat van de locatie

TS: 97.9% BS: 3.1%



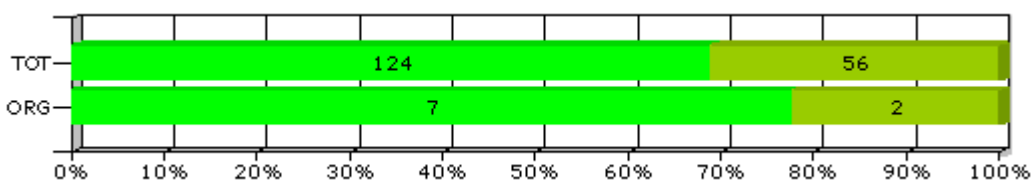
#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	6	60.0%	125	65.1%
Voldoende	3	30.0%	63	32.8%
Matig	1	10.0%	4	2.1%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		4	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

### 41. De slaapgelegenheid voor uw kind

TS: 100.0% BS: 14.8%



#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

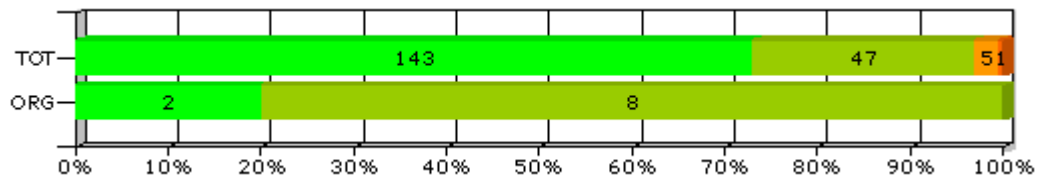
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	7	77.8%	124	68.9%
Voldoende	2	22.2%	56	31.1%
Matig	0	0.0%	0	0.0%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	1		16	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

#### 42. De openingstijden van de locatie

TS: 96.9% BS: 16.8%

#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	2	20.0%	143	73.0%
Voldoende	8	80.0%	47	24.0%
Matig	0	0.0%	5	2.6%
Slecht	0	0.0%	1	0.5%
Weet ik niet/ Nvt	0		0	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

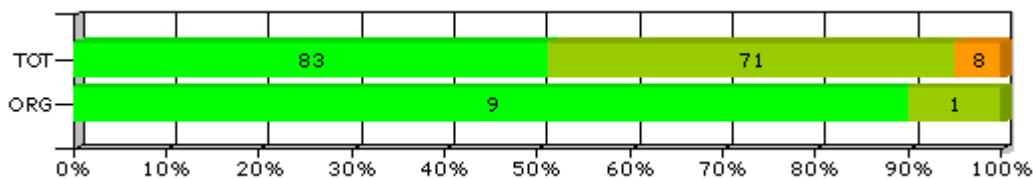
# INSPRAAK EN OUDERS

## 43. De organisatie van ouderavonden

TS: 95.1% BS: 14.3%

### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



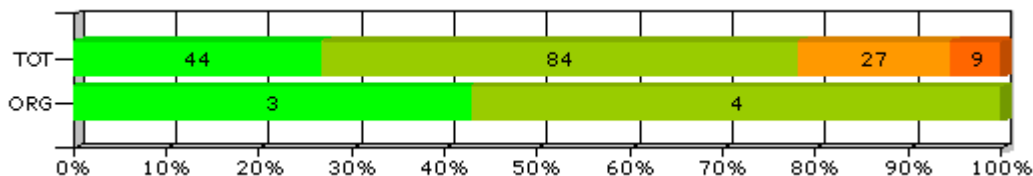
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	9	90.0%	83	51.2%
Voldoende	1	10.0%	71	43.8%
Matig	0	0.0%	8	4.9%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		34	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

## 44. De informatie vanuit de oudercommissie

TS: 78.0% BS: 11.2%

### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



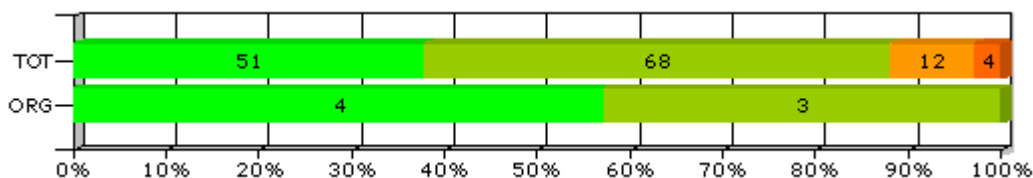
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	3	42.9%	44	26.8%
Voldoende	4	57.1%	84	51.2%
Matig	0	0.0%	27	16.5%
Slecht	0	0.0%	9	5.5%
Weet ik niet/ Nvt	3		32	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

## 45. Het functioneren van de oudercommissie

TS: 88.1% BS: 2.6%

### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



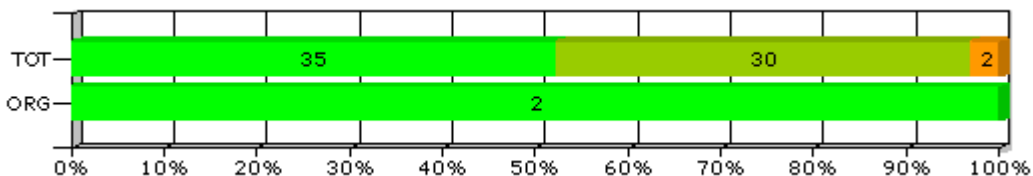
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	4	57.1%	51	37.8%
Voldoende	3	42.9%	68	50.4%
Matig	0	0.0%	12	8.9%
Slecht	0	0.0%	4	3.0%
Weet ik niet/ Nvt	3		61	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

#### 46. De afhandeling van klachten

TS: 97.0% BS: 15.8%

#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht



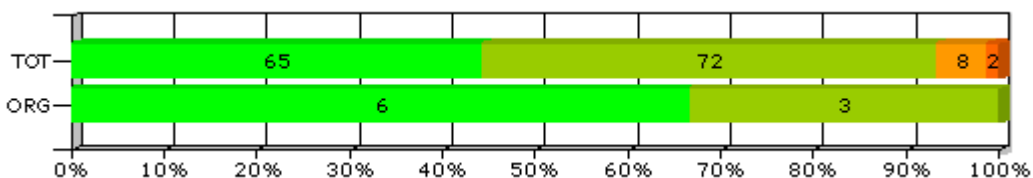
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	2	100.0%	35	52.2%
Voldoende	0	0.0%	30	44.8%
Matig	0	0.0%	2	3.0%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	8		129	
Totaal	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 93.2% BS: 27.6%

#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

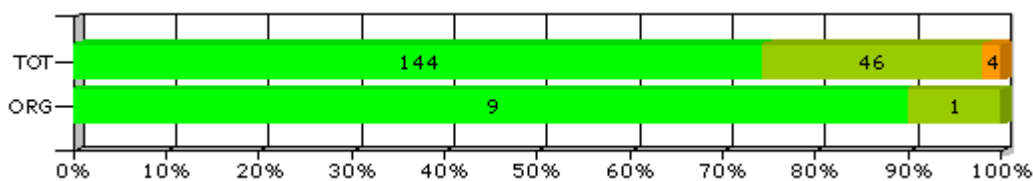


	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	6	66.7%	65	44.2%
Voldoende	3	33.3%	72	49.0%
Matig	0	0.0%	8	5.4%
Slecht	0	0.0%	2	1.4%
Weet ik niet/ Nvt	1		49	
Totaal	<b>10</b>		<b>196</b>	

# HOE TEVREDEN BENT U OVER WAT U WEET?

## 48. De pedagogische aanpak die de opvang hanteert

TS: 97.9% BS: 33.7%



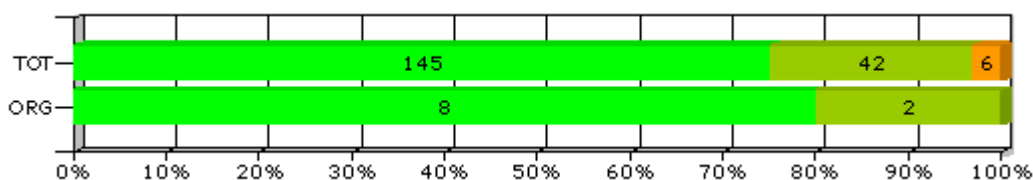
### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	9	90.0%	144	74.2%
Voldoende	1	10.0%	46	23.7%
Matig	0	0.0%	4	2.1%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		2	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

## 49. Het gedrag van uw kind tijdens de opvang

TS: 96.9% BS: 34.7%



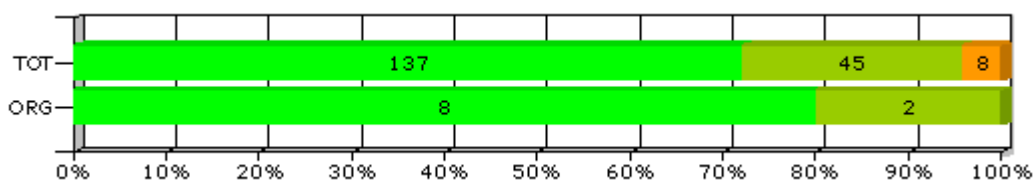
### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	8	80.0%	145	75.1%
Voldoende	2	20.0%	42	21.8%
Matig	0	0.0%	6	3.1%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		3	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 95.8% BS: 34.2%



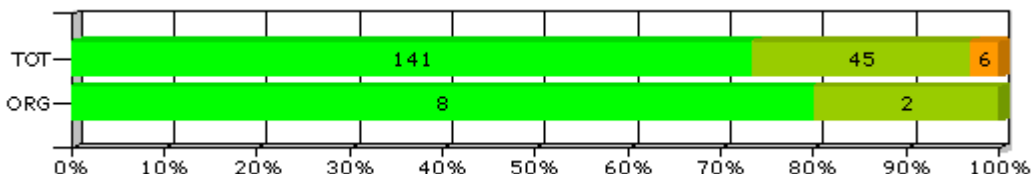
### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	8	80.0%	137	72.1%
Voldoende	2	20.0%	45	23.7%
Matig	0	0.0%	8	4.2%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		6	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

### 51. Het eetgedrag van uw kind tijdens de opvang

TS: 96.9% BS: 8.2%



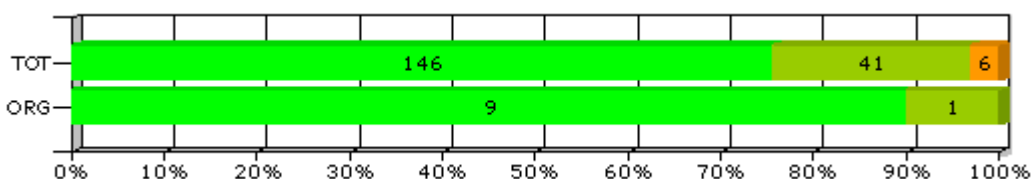
#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	8	80.0%	141	73.4%
Voldoende	2	20.0%	45	23.4%
Matig	0	0.0%	6	3.1%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		4	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

### 52. Wat er overdag met uw kind gebeurt

TS: 96.9% BS: 33.7%



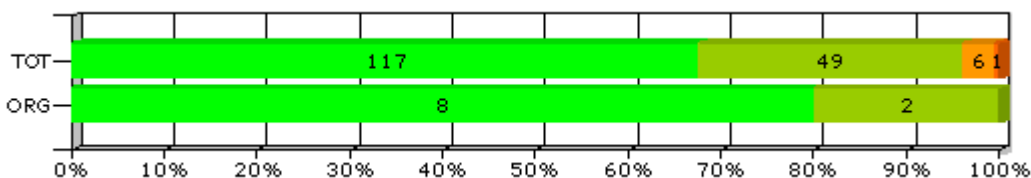
#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	9	90.0%	146	75.6%
Voldoende	1	10.0%	41	21.2%
Matig	0	0.0%	6	3.1%
Slecht	0	0.0%	0	0.0%
Weet ik niet/ Nvt	0		3	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	

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

TS: 96.0% BS: 6.1%



#### Legenda

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

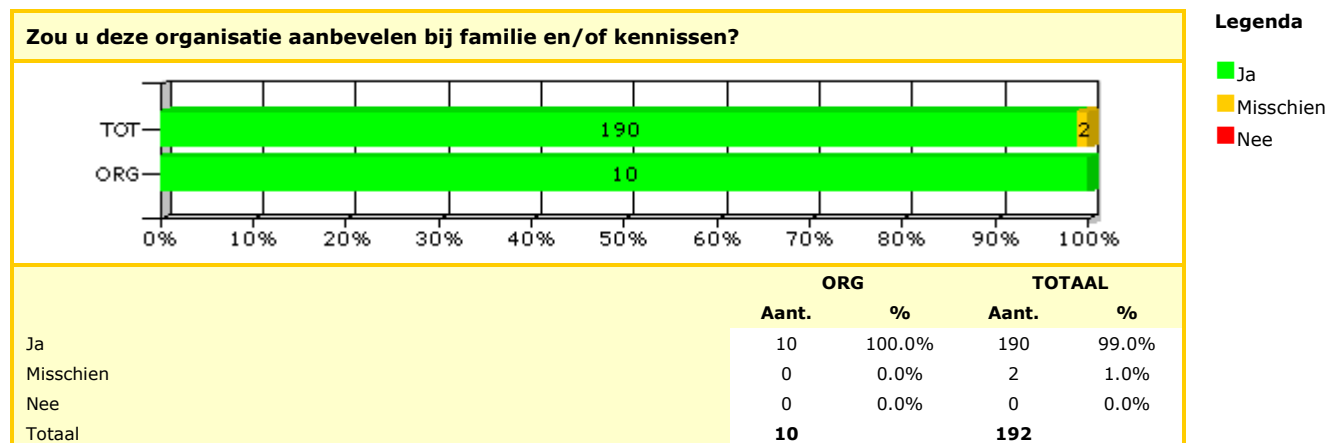
	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Goed	8	80.0%	117	67.6%
Voldoende	2	20.0%	49	28.3%
Matig	0	0.0%	6	3.5%
Slecht	0	0.0%	1	0.6%
Weet ik niet/ Nvt	0		23	
<b>Totaal</b>	<b>10</b>		<b>196</b>	



# BEHOEFTE

	ORG		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%
Opvang van 7.30 tot 14.30	2	20.0%	12	6.1%
Opvang gedurende 40 schoolweken	0	0.0%	25	12.8%
Anders, namelijk (omschrijft u dit beknopt):	0	0.0%	56	28.6%
Geen	8	80.0%	103	52.6%
Totaal	<b>10</b>		<b>196</b>	

# AANBEVELING EN RAPPORTCIJFERS



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

TOTAAL	ORG		TOTAAL	
	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
	10	8.8	196	8.4

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

TOTAAL	ORG		TOTAAL	
	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
	10	9.0	194	8.6

## Algemeen rapportcijfer Locatie (10 = hoog, 1 = laag)

TOTAAL	ORG		TOTAAL	
	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
	10	8.3	194	8.5

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

TOTAAL	ORG		TOTAAL	
	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
	10	8.9	195	8.7

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

TOTAAL	ORG		TOTAAL	
	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
	10	8.8	194	8.4

## 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.

TOTAAL	ORG		TOTAAL	
	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
	9	7.6	194	6.6

# TEVREDENHEIDSCORES

	Tamboerijn	ORG TOTAAL
	10	196
1. De informatie over de plaatsingsmogelijkheden	100.0%	97.9%
2. De telefonische bereikbaarheid	100.0%	100.0%
3. De wijze waarop telefonische vragen, verzoeken of opmerkingen worden behandeld	100.0%	100.0%
4. De schriftelijke informatie over nieuws of veranderingen	100.0%	96.9%
5. De mondelinge informatie over nieuws of veranderingen	100.0%	91.8%
6. De nieuwsbrief die u ontvangt	100.0%	95.9%
7. De mogelijkheid van het verschuiven of ruilen van uren of dagdelen	75.0%	90.6%
8. De wijze waarop gefactureerd wordt	100.0%	97.4%
9. Het plaatsingsgesprek dat vooraf ging aan de plaatsing zelf	100.0%	99.5%
10. Het wennen bij de start van de opvang	100.0%	99.0%
11. De professionaliteit die blijkt uit de omgang van de medewerker(s) met de kinderen	100.0%	100.0%
12. De professionaliteit van de antwoorden die u krijgt op vragen van uw kant	100.0%	99.0%
13. Het onderhouden van de kennisontwikkeling van de medewerkers	100.0%	99.4%
14. De klantgerichtheid van de pedagogisch medewerkers richting de ouder	100.0%	97.4%
15. De sfeer tussen de medewerkers onderling	100.0%	100.0%
16. De betrokkenheid van de pedagogisch medewerkers bij u en uw kind	100.0%	99.0%
17. Het contact met de medewerker(s) bij het brengen	100.0%	97.9%
18. Het contact met de medewerker(s) bij het halen (de informatie die u krijgt)	100.0%	96.4%
19. De wijze waarop de medewerkers de afspraken nakomen	100.0%	98.5%
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%	98.4%
22. De aandacht voor de sociale vaardigheden van uw kind	100.0%	99.5%
23. De aandacht voor de lichamelijke verzorging van uw kind	100.0%	98.4%
24. De mate waarin uw kind zich prettig voelt op de opvang	100.0%	99.0%
25. Het aanbod aan (passende) activiteiten voor uw kind	100.0%	97.9%
26. De aansluiting van de aanpak van de opvang bij uw wijze van opvoeden	100.0%	100.0%
27. De aanwezigheid van vertrouwde gezichten voor uw kind	100.0%	95.9%
28. De vervanging bij ziekte van de pedagogisch medewerkers	100.0%	98.2%
29. De overgang van uw kind van het kinderdagverblijf naar de bso (indien van toepassing)	100.0%	-
30. Het vervoer van uw kind naar school en/of de bso (indien van toepassing)	-	-
31. Heeft u een vast aanspreekpunt in één van de leidsters?	-	-
32. Vindt u het prettig dat u één vast aanspreekpunt hebt of zou krijgen?	-	-
33. De inrichting/uitstraling van de locatie binnen	100.0%	96.4%
34. De inrichting/uitstraling van de locatie buiten	100.0%	92.9%
35. De veiligheid van de locatie binnen	100.0%	98.5%
36. De veiligheid van de locatie buiten	100.0%	99.0%
37. De speelmogelijkheden voor uw kind binnen (spelmateriaal, speeltoestellen, etc.)	100.0%	98.5%

VERVOLG	Tamboerijn	ORG TOTAAL
	10	196
38. De speelmogelijkheden voor uw kind buiten (spelmateriaal, speeltoestellen, etc.)	90.0%	96.9%
39. De hygiëne van de locatie	100.0%	99.5%
40. Het binnenklimaat van de locatie	90.0%	97.9%
41. De slaapgelegenheid voor uw kind	100.0%	100.0%
42. De openingstijden van de locatie	100.0%	96.9%
43. De organisatie van ouderavonden	100.0%	95.1%
44. De informatie vanuit de oudercommissie	100.0%	78.0%
45. Het functioneren van de oudercommissie	100.0%	88.1%
46. De afhandeling van klachten	100.0%	97.0%
47. De mogelijkheden die u heeft voor inspraak of het geven van adviezen ter verbetering	100.0%	93.2%
48. De pedagogische aanpak die de opvang hanteert	100.0%	97.9%
49. Het gedrag van uw kind tijdens de opvang	100.0%	96.9%
50. De ontwikkeling van uw kind tijdens de opvang(periode)	100.0%	95.8%
51. Het eetgedrag van uw kind tijdens de opvang	100.0%	96.9%
52. Wat er overdag met uw kind gebeurt	100.0%	96.9%
53. De slaaptijden van uw kind tijdens de opvang (indien van toepassing)	100.0%	96.0%
<b>GEMIDDELDE SCORES</b>	<b>99.1%</b>	<b>97.0%</b>

## OPMERKINGEN PER HOOFDSTUK

OPMERKINGEN BIJ	INFORMATIE EN PLAATSING
-	Tamboerijn
OPMERKINGEN BIJ	OPVANG VAN HET KIND
-	Tamboerijn
OPMERKINGEN BIJ	LOCATIE
-	Tamboerijn
OPMERKINGEN BIJ	INSPRAAK EN OUDERS
-	Tamboerijn
OPMERKINGEN BIJ	HOE TEVREDEN BENT U OVER WAT U WEET?
-	Tamboerijn
OPMERKINGEN BIJ	TOTAALBEELD
Keuze stagiairs niet fantastisch. Kinderdagverblijf is 4 weken + 3 dagen per jaar dicht wat af en toe wel lastig is om te managen met werk.	Tamboerijn
antwoord op belangstellende vraag hier boven: 10 als het om oudere kinderen gaat, 1 als het om jonge kinderen tot 2 jaar gaat.	Tamboerijn



Dotted lines for form input.

