

Vyvoj

Onderzoeken, opleiden & vernieuwen

Samenvatting klanttevredenheidsonderzoek bij

Kinderopvang Achtkarspelen

Ouders zeer tevreden over de dienstverlening

F.A. van der Weg-Brugge, MSc

Paterswolde, november 2012

onderzoek@vyvoj.nl

www.vyvoj.nl

The logo for Vyvoj, featuring the word 'vyvoj' in a blue, lowercase, sans-serif font. The letter 'o' is replaced by a stylized red and pink circular graphic element.

Ouders zeer tevreden over de dienstverlening van Kinderopvang

Achtkarspelen

In opdracht van Kinderopvang Achtkarspelen is door onderzoeks- en adviesbureau Vyvoj een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De belangrijkste resultaten hiervan worden in deze samenvatting gepresenteerd. Daarnaast worden de resultaten vergeleken met de benchmark (hierna genoemd landelijk gemiddelde) die Vyvoj samen met een partnerorganisatie ontwikkeld heeft. Vyvoj heeft in de afgelopen jaren meer dan 360 klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Het landelijk gemiddelde waarmee is gewerkt in dit onderzoek is echter uitsluitend samengesteld met de resultaten van onderzoeken uitgevoerd vanaf 2010. Op deze manier blijven de cijfers actueel. Momenteel is het landelijk gemiddelde samengesteld uit de resultaten van 49 kinderdagverblijf- en 47 buitenschoolse opvangorganisaties.

In oktober 2012 hebben de klanten van Kinderopvang Achtkarspelen via een vragenlijst aangegeven hoe tevreden zij zijn over de opvang van hun kind(eren) en de overige dienstverlening door Kinderopvang Achtkarspelen. Het percentage ouders dat de vragenlijst heeft ingevuld is voor de kinderdagverblijven (KDV) 64,7% en voor de buitenschoolse opvang (BSO) 45,9%. De relatief hoge respons duidt op een hoge betrokkenheid van de klanten. Gemiddeld is de respons 50,4% bij het KDV en 38,9% bij de BSO.

Van klant tot ambassadeur

De ouders zijn zeer tevreden over Kinderopvang Achtkarspelen. Het merendeel van de ouders geeft aan dat hun kinderen zich thuis voelen bij de pedagogisch medewerkers en dat ze het leuk vinden op de opvang. Vrijwel elke klant zal Kinderopvang Achtkarspelen zeker of waarschijnlijk aanraden aan een goed vriend(in) wanneer deze kinderopvang nodig heeft. Ten opzichte van het landelijk gemiddelde is het verschil groot. Landelijk gezien zijn er veel minder ouders die hun kinderopvangorganisatie *zeker* aan zullen raden en de percentages die de organisatie waarschijnlijk of zeker *niet* zouden aanraden liggen landelijk ook hoger.

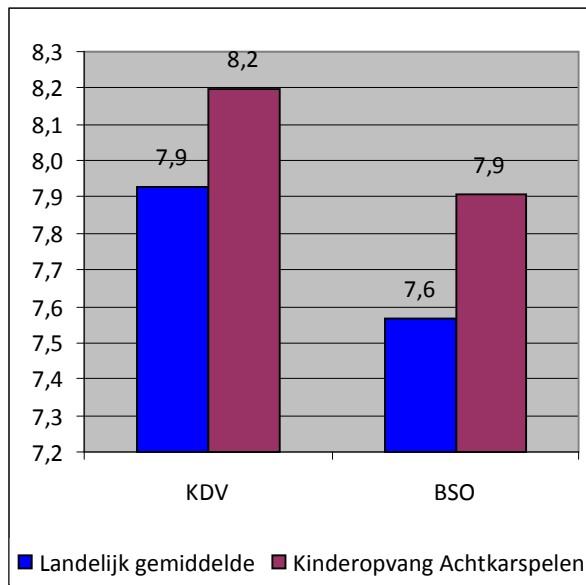
Zou u Kinderopvang Achtkarspelen aanraden aan een goede vriend(in) die kinderopvang nodig heeft?

	Kinderopvang Achtkarspelen		Landelijk gemiddelde	
	KDV	BSO	KDV	BSO
Zeker wel	79,8%	63,4%	70,5%	53,2%
Waarschijnlijk wel	19,2%	32,8%	29,5%	40,3%
Waarschijnlijk niet	1,0%	3,2%	0,0%	5,3%
Zeker niet	0,0%	0,7%	0,0%	1,2%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

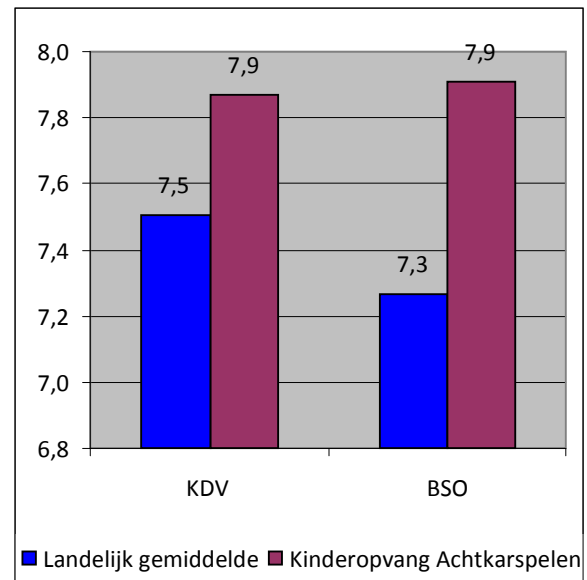
De belangrijkste resultaten in één oogopslag

De ouders geven voor de opvang van hun kind(eren) de volgende rapportcijfers: KDV: 8,2; BSO: 7,9. In vergelijking met andere organisaties die een klanttevredenheidsonderzoek hebben laten uitvoeren ligt het totaaloordeel voor de opvang ruim hoger. Ook geven de ouders aan zeer tevreden te zijn ten aanzien van de organisatie. Hiervoor geven zij een 7,9.

‘Voor de opvang geef ik het rapportcijfer’:



‘Voor de organisatie geef ik het rapportcijfer’:



Verzorging en medewerkers zijn het meest belangrijk

Niet alle in de vragenlijst behandelde onderwerpen zijn voor iedereen even belangrijk. Hieronder worden de belangsscores afgezet tegen de resultaten op de onderwerpen. In de tabellen is uitgegaan van de door de ouders aangegeven meest belangrijke onderwerpen.

Belangsscores afgezet tegen de resultaten KDV

KDV	Meest belangrijk	Kinderopvang Achtkarspelen	Landelijk gemiddelde
Verzorging	60,4%	7,6	7,5
Medewerkers	43,8%	7,9	7,8
Pedagogisch klimaat	32,3%	7,8	7,5
Accommodatie en voorzieningen	26,0%	7,5	7,4
Openingstijden en flexibiliteit	21,9%	7,9	7,5
Prijs-kwaliteitverhouding	10,4%	6,8	6,9
Informatie en communicatie - locatie	3,1%	7,4	7,1
Beleid*	2,1%	7,5	7,1
Communicatie*	2,1%	7,4	7,0
Administratieve processen	0%	7,9	7,4

Belangscores afgezet tegen de resultaten BSO

BSO	Meest belangrijk	Kinderopvang Achtkarspelen	Landelijk gemiddelde
Medewerkers	53,3%	7,8	7,4
Pedagogisch klimaat	42,2%	7,8	7,2
Accommodatie en voorzieningen	33,3%	7,4	7,1
Openingstijden en flexibiliteit	31,1%	8,1	7,6
Verzorging	24,4%	7,6	7,3
Informatie en communicatie - locatie	6,7%	7,7	6,8
Prijs-kwaliteitverhouding	6,7%	7,0	6,8
Administratieve processen	2,2%	8,0	7,2
Beleid*	0%	7,6	6,9
Communicatie*	0%	7,7	6,8

* Het beleid en communicatie is in de vraag over de belangrijkheid samengevoegd tot het belang over de organisatie: beleid en communicatie.

Resultaten Kinderopvang Achtkarspelen ruim hoger dan het landelijk gemiddelde

De resultaten van Kinderopvang Achtkarspelen liggen voor bijna alle onderwerpen boven het landelijke gemiddelde. Zowel de kinderdagverblijven als de buitenschoolse opvang horen bij de 25% beste scores vergeleken met de landelijke cijfers. Van de twaalf onderwerpen scoren er bij de kinderdagverblijven negen in de bovenste 25%. Met name het rapportcijfer voor de openingstijden, het beleid, de communicatie en de administratie onderscheiden zich positief.

Bij de buitenschoolse opvang zijn er tien onderwerpen, van de twaalf in totaal, die een cijfer behalen in de bovenste 25% van het landelijke scores. De administratie behaalt met een 8,0 zelfs de hoogste notering. De openingstijden, het pedagogisch klimaat, de informatie en communicatie op de locatie, het beleid en de communicatie zijn andere positieve uitschieters.

Medewerkers, administratie en flexibiliteit: de drie pijlers

Kinderopvang Achtkarspelen mag trots zijn op de behaalde resultaten. De klanten van Kinderopvang Achtkarspelen zijn zowel tevreden over de opvang als over Kinderopvang Achtkarspelen als organisatie. De klanten van de kinderdagverblijven zijn met name te spreken over de flexibiliteit die Kinderopvang Achtkarspelen biedt. Zo beoordelen zij de mogelijkheid om dagdelen te ruilen met een 7,3, bijna een hele punt boven het landelijk gemiddelde van 6,4. Ook de mogelijkheid van extra opvang ligt met een 7,2 beduidend hoger dan het landelijk gemiddelde (6,4).

Bij de buitenschoolse opvang onderscheiden twee aspecten zich zeer positief, zij ontvangen de hoogste notering binnen het landelijk gemiddelde. Het gaat om de klantgerichte houding (8,0; landelijk gemiddelde: 7,0) en de bereikbaarheid van de administratie (7,9; landelijk gemiddelde: 7,2). Verder zijn de ouders ook zeer te spreken over de frequentie van de kindbesprekingen. Dit aspect wordt beoordeeld met een 7,4, ruim een hele punt boven het landelijk gemiddelde van 6,2.

Naast gesloten vragen kregen de klanten van Kinderopvang Achtkarspelen ter verdieping ook open vragen voorgelegd. Samenvattend zijn de meest genoemde sterke punten: de medewerkers (betrokken, enthousiast en vriendelijk), de openingstijden en de huiselijke sfeer.

Enkele quotes:

“Op het kantoor willen ze altijd kijken naar de mogelijkheden die er zijn als we dagen willen ruilen”,
 “Vriendelijke en betrokken medewerkers en kundig”, “Goede prijs in vergelijking tot concurrentie”, “Goede overdracht tussen ouder en leidster over hoe de dag van zijn of haar kind is geweest”, “Sterke persoonlijke betrokkenheid van de leidsters bij de kinderen”.

Ontwikkeling van speerpunten (1): klanten tevreden over huidige prijsstelling

Kinderopvang Achtkarspelen heeft het afgelopen jaar aandacht geschonken aan verschillende zaken. Met het tevredenheidsonderzoek wordt gekeken hoe klanten deze punten op dit moment beoordelen.

Kinderopvang Achtkarspelen biedt vaste en ruime openingstijden, met als doel daardoor de uurprijs zo laag mogelijk te houden. 86,7% van de klanten van de kinderdagverblijven zegt hier tevreden over te zijn, bij de buitenschoolse opvang ligt dit percentage zelfs op 90,9.

Ontwikkeling van speerpunten (2): VVE belangrijk en positief beoordeeld

Het voorschoolse programma Piramide bij de kinderdagverblijven dat sinds 2011 aangeboden wordt, wordt door 81,6% van de klanten als (heel) belangrijk gezien. Het rapportcijfer voor de voorschoolse educatie binnen Kinderopvang Achtkarspelen bedraagt een 7,5.

Op welke punten kan Kinderopvang Achtkarspelen volgens de klanten verbeteren?

Winst valt te behalen voor Kinderopvang Achtkarspelen door zich te concentreren op de verbetering van de locatie van het kinderdagverblijf (7,1; landelijk gemiddelde: 7,3) en de informatievoorziening door de oudercommissie op het kinderdagverblijf (6,2; landelijk gemiddelde: 6,5).

De meer concrete aandachtspunten verschillen per locatie. Kindercentrum Harklein in Harkema springt aan de negatieve kant behoorlijk in het oog. Voor de accommodatie wordt een 6,2 (KDV) en 6,4 (BSO) gegeven. Hier is sprake van een tijdelijke voorziening die veel langer dan gepland was in gebruik blijft. In overleg met de ouders kunnen verbeteringsvoorstellen gemaakt worden voor deze locatie en de inrichting ervan .

Kindercentrum de Kindertuin en Bommelstein de hoogst beoordeelde locaties

Op locatieniveau springt vooral Kindercentrum de Kindertuin in Surhuisterveen er positief uit, met resultaten ruim boven de zeven oplopend tot een 8,3 voor de opvang (KDV). De openingstijden en het pedagogisch klimaat worden op deze locatie met een 8,3 het meest hoog beoordeeld bij de BSO. Ook de klanten van Kindercentrum Bommelstein in Buitenpost (BSO Wammes Waggel) zijn bovengemiddeld tevreden. Zo beoordelen de klanten de openingstijden met een 8,4 en geven ze een 8,1 voor de opvang.

Ten slotte

Concluderend laat het klanttevredenheidsonderzoek bij Kinderopvang Achtkarspelen zeer tevreden klanten zien. Het is nu van belang om de goede resultaten vast te houden en uit te bouwen zodat de tevredenheid van de klanten zich nog verder kan verstevigen. Met de aandachtspunten gaat Kinderopvang Achtkarspelen aan de slag om de opvang nog beter bij de wensen van de ouders aan te laten sluiten.

Kinderopvang Achtkarspelen bedankt alle ouders die meegedaan hebben aan het onderzoek voor hun medewerking.

Vyvoj, november 2012