



## Klanttevredenheidsonderzoek 2017

### Dikkertje Dap

*Drs. A. Luiten*

**NL-Eyes**

*Haarlem, 14 mei 2017*



## INHOUDSOPGAVE

<b>INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
<i>1.1 Opbouw rapport.....</i>	<i>3</i>
<i>1.2 Werkwijze onderzoek.....</i>	<i>4</i>
<i>1.3 Respons .....</i>	<i>4</i>
<b>Korte Samenvatting op hoofdlijnen.....</b>	<b>5</b>
<i>KDV / Peuteropvang.....</i>	<i>5</i>
<i>BSO .....</i>	<i>7</i>
<i>Dikkertje Dap: oordeel over organisatie .....</i>	<i>9</i>
<b>Benchmark Kinderopvang .....</b>	<b>10</b>



## INLEIDING

In opdracht van Dikkertje Dap is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarvan dit rapport de eindrapportage is. De resultaten van het KTO zijn ook verwerkt in de benchmark Kinderopvang zodat vergelijking met andere instellingen mogelijk is.

### 1.1 OPBOUW RAPPORT

Het rapport is als volgt opgebouwd. Na enkele inleidende opmerkingen over het onderzoek in dit hoofdstuk, volgt een korte samenvatting van de resultaten op hoofdlijnen van de meest in het oog springende resultaten.

Daarna worden onder het kopje Benchmark Kinderopvang de prestaties van Dikkertje Dap afgezet tegen de andere organisaties die het afgelopen jaar hun klanten bij ons hebben laten ondervragen. Hiermee is met één oogopslag duidelijk op welke onderdelen Dikkertje Dap het beter dan wel slechter doet dan de landelijke benchmark.

De verschillen zijn aangegeven met '+' en '-'. Deze werden toegekend op basis van een afwijking ten opzichte van het totaal gemiddelde, maar die verschillen hoeven niet per se statistisch significant te zijn. De overzichten zijn bedoeld als een indicatie van de verschillen.

Separaat is een tabellenrapport opgeleverd waarin alle resultaten uit het onderzoek zijn weergegeven.

In het tabellenrapport treft u alle tabellen voor de onderzochte opvangvormen.

Het stramien is daarbij steeds gelijk: per cluster (bv. 'openingstijden') treft u eerst een tabel met de verdeling van de oordelen voor de verschillende onderdelen in dat cluster, vervolgens treft u een grafische weergave van het totaaloordeel voor het cluster aan. Dan volgt een overzicht van gemiddelden en spreiding per vraagitem.

Tenslotte volgt een tabel waarin de locaties op de verschillende items worden vergeleken op basis van een gemiddelde score.

De verbale uitingen zijn hiertoe omgezet naar cijfers volgens de volgende formule:

Zeer slecht = 3 / Slecht = 4 / Niet voldoende = 5 / Voldoende = 6 / Ruim voldoende = 7 / Goed = 8 / Zeer goed = 9



## 1.2 WERKWIJZE ONDERZOEK

Het klanttevredenheidsonderzoek is online uitgevoerd middels directe verzending via e-mail.

De vragenlijsten zijn op 8 april uitgezet onder alle klanten van Dikkertje Dap waarvan een e-mailadres bekend was (totaal 179).

Deze zijn door NL-Eyes op rechtstreeks via een e-mail aangeschreven. Non- respondenten in deze groep ontvingen tot 2 maal toe een gerichte reminder. Op grond van wekelijkse overzichten van de respons per locatie is ook door de medewerkers van Dikkertje Dap bij de ouders het onderzoek steeds onder de aandacht gebracht. Het veldwerk werd 8 mei jl. afgesloten.

## 1.3 RESPONS

Van drie klanten kregen we de e-mail onbestelbaar retour (meestal vanwege foutief adres). In totaal repondeerden 79 ondervraagden. De bruto respons is met 44% redelijk voor het huidige tijdsgewricht .

Van 1 ondervraagde was de lijst zodanig beperkt ingevuld dat deze niet in de analyse konden worden meegenomen.

De netto respons bedraagt 78 respondenten (44% van het aantal juiste mailadressen) .

Dat is wat lager als in 2014 toen 52% netto respons werd gerapporteerd.

**Tabel 1: Respons naar locatie**

	Aantal
<b>Locatie</b>	
Babygroep Pippeloentje	11
Giraf	14
Otje	20
Rode Laarsjes	13
Peutergroep Duimelot	11
<b>BSO</b>	
BSO Op de Trap	20



## KORTE SAMENVATTING OP HOOFDLIJNEN

Dikkertje Dap scoort sinds de oprichting van deze kinderopvang bijzonder hoog. Zowel in 2011 als 2014 zagen we bij het KDV / Peuteropvang dat Dikkertje Dap niet alleen op veel onderdelen hoger scoorde dan de benchmark, maar op de belangrijke procesclusters in 2011 de benchmark zelfs aanvoerde. Ook in de periode van de landelijke stagnatie in de kinderopvang enkele jaren geleden wist Dikkertje Dap een voorsprong op de benchmark te handhaven. De nieuwkomer BSO scoorde in dat jaar zelfs op veel onderdelen als beste van de toenmalige benchmark.

We noteerden in 2014 feitelijk alleen twee verbeterpunten: bij het KDV de informatie en communicatie op de locaties en bij de BSO de frequentie van de 10 minuten gesprekken; op dit punt kreeg de BSO van Dikkertje Dap een beduidend lager cijfer dan de benchmark.

### KDV / PEUTEROPVANG

In de huidige meting zien we dat bij het KDV/ peuteropvang de tevredenheid nog groter is dan die al in 2011 en 2014 was. De cijfers voor de procesclusters als verzorging en pedagogisch klimaat alsmede voor de medewerkers zijn nog nooit zo hoog geweest als nu en op alle onderdelen voert Dikkertje Dap nu de benchmark aan. Ook op het enige zwakke punt van 2014, de informatie op de locatie zelf, zien we een stijging ten opzichte van 2014. Als we inzoomen op de aspecten in de benchmark zien we dat er nergens een minpunt ten opzichte van de benchmark genoteerd is met uitzondering van de facturering (correctheid en duidelijkheid) ; ook in 2014 een verbeterpunt bij Dikkertje Dap Met een 8,6 (was 8,5) als eindcijfer voor de opvang scoort het KDV als beste van de benchmark. Ook de NPS score is met 66 bijzonder hoog en net als in 2014 zelfs de hoogste in de benchmark tot nu toe.

**Tabel 2: Rapportcijfers KDV: locatie specifieke aspecten**

	KDV			
	Dikkertje Dap 2011	Dikkertje Dap 2014	Dikkertje Dap 2017	Benchmark
<b>Overzicht totaal cijfers</b>				
Rapportcijfer Openingstijden	8,9	8,4	<b>8,7</b>	7,6
Rapportcijfer Accommodatie	7,7	8,0	<b>8,1</b>	7,6
Rapportcijfer Verzorging	7,8	7,7	<b>8,3</b>	7,6
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	7,8	7,7	<b>8,0</b>	7,7
Rapportcijfer Medewerkers	8,3	8,2	<b>8,5</b>	8,0
Rapportcijfer Informatie	8,0	7,4	<b>7,8</b>	7,3
<b>Rapportcijfer Opvang</b>	8,5	8,5	<b>8,6</b>	8,0
<b>NPS</b>	-	60	<b>66</b>	43



Tabel 3 en 4 laten zien dat geen van de locaties/ groepen sterk afwijkt. Opvallend is wel dat de babygroep met een 9,4 een maximale score laat zien (bij oudere kinderen is de tevredenheid iets minder extreem uitbundig) en dat de 10 ondervraagden die 3 of meer dagen (5 dagdelen of meer) afnemen een NPS van 100% laten zien en een 9,1 als rapportcijfer geven.

**Tabel 3: RAPPORTCIJFER KDV LOCATIE**

		Rapportcijfer	Rapportcijfer
		2014	2017
<b>Dikkertje DAP Totaal</b>		8,5	8,6
<b>Locatie KDV/PSZ</b>	<b>Babygroep Pippeloentje</b>	8,8	9,4
	<b>Giraf</b>	8,6	8,4
	<b>Otje</b>	8,5	8,6
	<b>Rode Laarsjes</b>	8,8	8,7
	<b>Peutergroep Duimelot</b>	7,8	8,2
	<b>Peutergroep Montessori</b>	8,0	-

**Tabel 4: RAPPORTCIJFER en NPS naar gebruik**

		Rapportcijfer	
		NPS KDV	Opvang KDV
		Gem.	Gem.
<b>Dikkertje Dap Totaal</b>		66	8.6
<b>leeftijd KDV</b>	<b>0 jaar</b>	100	9.0
	<b>1 jaar</b>	61	8.8
	<b>2 jaar</b>	50	8.7
	<b>3 jaar of ouder</b>	61	8.3
<b>dagen KDV</b>	<b>1 dag</b>	52	8.6
	<b>2 dagen</b>	73	8.6
	<b>3 dagen of meer</b>	100	9.1



## BSO

Helaas is het beeld bij de BSO minder rooskleurig. In 2014 deden we het onderzoek bij twee locaties; Op de Trap en Montessori. De locatie Montessori is dit keer niet meegenomen omdat via de basisschool een eigen klanttevredenheidsonderzoek is verricht. In 2014 voerde de nieuwkomer BSO van Dikkertje Dap (in 2011 was er nog geen BSO) de ranglijst van de benchmark op alle fronten van de locatie specifieke aspecten aan. Vergeleken met die cijfers liggen de huidige cijfers beduidend lager; op veel onderdelen is het rapportcijfer bijna een vol punt lager. Dikkertje Dap scoort nu op veel onderdelen in de laagste 25% van de benchmark. Alleen op de openingstijden en de flexibiliteit scoort de BSO in de bovenste regionen van de benchmark. Het verschil is nog groter als we bedenken dat in 2014 juist Op de Trap hoog scoorde (hoger dan de Montessori locatie).

**Tabel 5: Rapportcijfers BSO: locatie specifieke aspecten**

	BSO		
	Dikkertje Dap 2014	Dikkertje Dap 2017	Benchmark
<b>Overzicht totaal cijfers</b>			
Rapportcijfer Openingstijden	8,6	<b>8,0</b>	7,8
Rapportcijfer Accommodatie	8,1	<b>7,3</b>	7,4
Rapportcijfer Verzorging	8,0	<b>7,3</b>	7,4
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	7,9	<b>7,2</b>	7,4
Rapportcijfer Medewerkers	8,2	<b>7,5</b>	7,8
Rapportcijfer Informatie	7,7	<b>6,8</b>	7,0
<b>Rapportcijfer Opvang</b>	8,3	<b>7,3</b>	7,7
<b>NPS</b>	58	<b>-21</b>	27

In tabel 6 zijn de cijfers van 2014 en 2017 van alleen Op de Trap vergeleken. Uit die tabel valt op te maken dat op deze locatie de tevredenheid over de opvang met 1,2 punt gedaald is naar een 7,3 en dat de bijna maximale aanbeveel score (NPS) uit 2014 nu zelfs negatief is, hetgeen aangeeft dat meer mensen de BSO zouden afraden dan aanraden.

**Tabel 6: Rapportcijfers Op de Trap 2014 versus 2017**

	BSO Op de Trap 2014	BSO Op de Trap 2017
Rapportcijfer Openingstijden	8,6	8,0
Rapportcijfer Accommodatie	8,1	7,3
Rapportcijfer Verzorging	8,2	7,3
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	8,0	7,2
Rapportcijfer Medewerkers	8,3	7,5
Rapportcijfer Informatie	7,8	6,8
Rapportcijfer Opvang BSO	8,5	7,3
<b>NPS</b>	73	-21



Uit de antwoorden op de open vragen komt een beeld naar voren van een team dat weinig betrokkenheid toont aldus meerdere ouders en weinig activiteiten met de kinderen lijkt te ondernemen. Vooral ouders die een kind van 6 jaar of jonger op de BSO hebben zijn niet tevreden over de BSO (zie tabel 7) .

Andere deelnemers wijzen op personeelwisselingen die hebben plaatsgevonden. Al met al signalen dat het team serieuze aandacht verdient. Tabel 8 laat zien dat veel kinderen het veel minder vaak naar hun zin hebben vergeleken met de kinderen die gebruikmaakten van de BSO in 2014. Gaf in 2014 59% van de ouders aan dat het kind het altijd leuk vond om naar de BSO te gaan en voelde ¾ zich volgens hen altijd op zijn gemak bij de pedagogisch medewerkers, nu geeft nog maar 11% resp. 32% dat aan.

**Tabel 7: Rapportcijfer en NPS naar leeftijd kind**

		Rapportcijfer	
		NPS BSO	Opvang BSO
		Gem.	Gem.
leeftijd BSO	tot en met 6 jaar	-64	6.8
	7 jaar of ouder	38	8.0

**Tabel 8: Welbevinden kinderen Op de Trap 2014 versus 2017**

		BSO Op de Trap	
		2014	2017
Vindt uw kind het leuk om naar de buitenschoolse opvang te gaan?	Altijd	59%	11%
	Meestal	27%	47%
	Soms wel, soms niet	14%	26%
	Meestal niet	0%	11%
	Nooit	0%	5%
Voelt uw kind zich op zijn gemak bij de pedagogisch medewerker(s)?	Altijd	73%	32%
	Meestal	27%	53%
	Soms wel, soms niet	0%	16%
	Meestal niet	0%	0%
	Nooit	0%	0%





## DIKKERTJE DAP: OORDEEL OVER ORGANISATIE

Voor Dikkertje Dap als totaal geldt dat de oordelen over de organisatie bij beïnvloed lijken door het oordeel over de locatie. Bij het KDV in positieve, bij de BSO in negatieve zin.

Wel geeft men bij het BSO Dikkertje Dap als organisatie met een 7,7 nog een mooi cijfer, maar niet vergeten moet worden dat een deel van de ouders ook gebruikmaakt van het KDV. Uit de tabellenbijlage blijkt dat deze groep over het algemeen hogere cijfers voor Dikkertje Dap geeft dan de groep die alleen gebruikmaakt van de BSO.

Bij klanten van het KDV-Peutergroep zien we toename van de tevredenheid over beleid, communicatie en ouderparticipatie. Daar geeft men Dikkertje Dap met een 8,2 het hoogste cijfer uit de benchmark.

Net als in 2014 blijven de *administratieve processen* en dan met name de *facturering* een duidelijk verbeterpunt zijn, Over de oudercommissie is men met name bij het KDV nu beduidend meer tevreden als in 2014. Bij het BSO scoort de oudercommissie met een gelijkblijvend cijfer ten opzichte van 2014 van 6,6 ook boven de benchmark.

Tabel 9: Organisatieaspecten Dikkertje Dap

	KDV				BSO		
	Dikkertje Dap 2011	Dikkertje Dap 2014	Dikkertje Dap 2017	Benchmark	Dikkertje Dap 2014	Dikkertje Dap 2017	Benchmark
<b>Overzicht totaal cijfers</b>							
Rapportcijfer Beleid	8,1	7,5	7,9	7,3	8,0	7,4	7,3
Rapportcijfer Communicatie	8,1	7,3	7,6	7,2	7,9	7,2	7,1
Rapportcijfer Ouderparticipatie	7,7	6,7	7,3	6,9	7,3	7,0	6,8
Rapportcijfer Oudercommissie	7,5	6,3	7,0	6,6	6,6	6,6	6,3
Rapportcijfer Administratie	8,0	7,2	7,4	7,5	7,5	6,9	7,5
<b>Rapportcijfer Organisatie</b>	8,4	8,0	8,2	7,5	8,3	7,7	7,6



## BENCHMARK KINDEROPVANG

In dit hoofdstuk zijn de gemiddelde resultaten van Dikkertje Dap afgezet tegen het gemiddelde van de andere instellingen die in de afgelopen 3 jaar (vanaf medio 2014) onderzoek hebben afgenomen.

De verschillen zijn in gewaardeerd met een '+' als het cijfer van Dikkertje Dap in het bovenste kwartiel van de benchmark scoort; dus tot de top 25% behoort. De kwalificatie 'Beste' wordt gegeven als de organisatie de hoogste score van alle in de benchmark opgenomen organisaties heeft.

Een '-' kreeg Dikkertje Dap als het cijfer van Dikkertje Dap in het laagste kwartiel van de benchmark scoort; dus tot de laagste 25% behoort. De kwalificatie 'Slechtste' wordt gegeven als de organisatie de laagste score van alle in de benchmark opgenomen organisaties heeft. Indien de organisatie een score heeft die ligt tussen de laagste 25% en hoogste 25% staat er niets vermeld.

In de laatste 5 kolommen treft u de resultaten voor de benchmark aan.



	Dikkertje Dap 2011	Dikkertje Dap 2014	Dikkertje Dap 2017	Worst case	onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case	
<b>Kinderdagverblijf</b>									
<b>Overzicht totaal cijfers</b>									
<b>Locatie specifiek</b>									
Rapportcijfer Openingstijden	8,9	8,4	BESTE	8,7	6,9	7,4	7,6	7,9	8,7
Rapportcijfer Accommodatie	7,7	8,0	BESTE	8,1	6,8	7,4	7,6	7,7	8,1
Rapportcijfer Verzorging	7,8	7,7	BESTE	8,3	7,3	7,4	7,6	7,7	8,3
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	7,8	7,7	BESTE	8,0	7,2	7,5	7,7	7,8	8,0
Rapportcijfer Medewerkers	8,3	8,2	BESTE	8,5	7,4	7,8	8,0	8,1	8,5
Rapportcijfer Informatie	8,0	7,4	BESTE	7,8	6,7	6,9	7,3	7,4	7,8
Rapportcijfer Opvang	8,5	8,5	BESTE	8,6	7,7	7,8	8,0	8,1	8,6
KDV NPS		60	BESTE	66	8	29	43	49	66
<b>Organisatie specifiek</b>									
Rapportcijfer Beleid	8,1	7,5	+	7,9	6,3	7,0	7,3	7,4	8,1
Rapportcijfer Communicatie	8,1	7,3	+	7,6	6,2	6,8	7,2	7,3	8,1
Rapportcijfer Ouderparticipatie	7,7	6,7	+	7,3	6,0	6,6	6,9	7,1	7,8
Rapportcijfer Oudercommissie	7,5	6,3	+	7,0	5,9	6,4	6,6	6,9	7,8
Rapportcijfer Administratie	8,0	7,2		7,4	6,9	7,3	7,5	7,6	8,0
Rapportcijfer Organisatie	8,4	8,0	BESTE	8,2	7,0	7,4	7,5	7,7	8,2
De hoogte van de bijdrage die u zelf betaalt in relatie tot de geleverde kwaliteit	7,9	7,7	BESTE	7,8	6,7	7,2	7,3	7,5	7,8



## Kinderdagverblijf

	Dikkertje Dap 2011	Dikkertje Dap 2014	Dikkertje Dap 2017	Worst case	onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case	
<b>Oordelen op aspecten</b>									
<b>Openingstijden en flexibiliteit</b>									
De tijden voor het brengen van uw kind	8,4	8,3	BESTE	8,5	7,3	7,9	8,0	8,1	8,5
De tijden voor het ophalen van uw kind	8,5	8,3	BESTE	8,5	6,5	7,7	7,9	8,1	8,5
De mogelijkheid om dagdelen te ruilen	8,4	8,2	+	8,1	5,4	6,2	6,8	7,2	8,2
De mogelijkheid van extra opvang (buiten uw vaste dagen)	8,6	8,2	BESTE	8,4	5,6	6,3	6,6	7,3	8,4
Het aantal sluitingsdagen per jaar	8,0	8,1	BESTE	8,2	6,4	7,0	7,4	7,7	8,2
<b>Accommodatie en voorzieningen</b>									
De locatie van het kindercentrum: bereikbaarheid, parkeergelegenheid	7,3	7,9	+	7,9	7,2	7,4	7,6	7,8	8,0
Aandacht voor onderhoud van het gebouw (reparaties e.d.)		8,0	BESTE	8,1	6,9	7,2	7,3	7,3	8,1
Aandacht voor onderhoud en tijdige vervanging speelmaterialen		7,9	BESTE	8,0	7,0	7,2	7,4	7,4	8,0
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	7,4	8,1	+	8,0	6,8	7,5	7,6	7,8	8,3
De hygiëne in het gebouw	7,6	7,8	+	7,9	7,0	7,3	7,4	7,5	8,0
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	7,5	7,5		7,4	6,7	7,1	7,3	7,4	7,6
Veiligheid in het gebouw	7,7	7,6	+	7,9	7,1	7,3	7,4	7,5	8,1
De verzorgingsruimte en de sanitaire voorzieningen in het kindercentrum	7,6	7,7	+	7,7	6,9	7,3	7,4	7,6	8,0
Slaapruimten	7,5	7,7	+	7,7	6,7	7,1	7,2	7,5	7,8
Groeps- en speelruimte binnen (voldoende ruimte en licht)	8,0	8,0	+	8,0	7,0	7,5	7,5	7,7	8,0
Variëteit materiaal binnen (spelletjes, speelgoed, knutselpullen etc.)	7,9	7,9	+	8,0	7,4	7,5	7,7	7,8	8,1
Speelruimte buiten (voldoende ruimte, voldoende uitdaging)	8,0	7,7		7,7	6,8	7,5	7,7	7,8	8,2
Variëteit materiaal buiten (speeltoestellen, zandbak, driewielers etc.)	8,0	7,7	+	7,8	7,0	7,5	7,6	7,7	8,0
Veiligheid buiten het gebouw	7,5	7,7	BESTE	7,9	6,7	7,2	7,3	7,4	7,9



Kinderdagverblijf	Dikkertje Dap 2011	Dikkertje Dap 2014		Dikkertje Dap 2017	Worst case	onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case
<b>Verzorging</b>									
Kwaliteit en variatie van voeding	7,6	7,7	+	7,8	6,9	7,2	7,4	7,6	7,9
Beleid met betrekking tot snoepen, traktaties en tussendoortjes	7,7	7,5	+	7,7	7,0	7,3	7,5	7,6	7,8
Rekening houden met speciale eetgewoontes, dieet, allergie e.d.	7,8	7,7	+	8,0	7,4	7,6	7,7	7,8	8,1
Slapen en rusten	7,5	7,7	+	7,8	6,7	7,5	7,5	7,6	7,8
Verschonen	7,6	7,5	BESTE	7,8	7,0	7,2	7,4	7,4	7,8
Toezicht op lichamelijke hygiëne (handjes wassen etc.)	7,7	7,6	+	7,7	7,0	7,2	7,3	7,5	7,7
Zindelijkheidstraining	7,1	7,5	+	7,5	6,9	7,1	7,3	7,4	7,6
Aandacht voor de uiterlijke verzorging van uw kind	7,3	7,4	BESTE	7,7	7,0	7,1	7,2	7,3	7,7
Wijze waarop gehandeld wordt bij ziekte van uw kind	7,8	7,9	+	7,9	7,3	7,5	7,7	7,8	8,2
<b>Pedagogisch klimaat</b>									
Het aantal kinderen in de groep	7,5	7,6	+	7,6	7,0	7,2	7,4	7,5	7,8
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	7,7	7,4	+	7,7	7,1	7,3	7,5	7,6	8,0
Stimuleren van de creativiteit	7,6	7,5	+	7,8	7,2	7,4	7,5	7,6	8,0
Aandacht voor taalontwikkeling	7,6	7,2	+	7,6	7,0	7,3	7,4	7,5	8,0
Aandacht voor sociale vaardigheden	7,6	7,6	+	7,8	7,3	7,5	7,6	7,7	8,0
Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde kinderen in één groep zit.		7,7	+	7,8	7,4	7,5	7,6	7,7	8,0
De ontwikkelingsgerichte activiteiten (bijv. aanleren fijne en grove motoriek)		7,5	+	7,8	7,2	7,3	7,5	7,6	8,0
De aandacht voor eventuele ontwikkelingsachterstanden		7,5	+	7,7	7,2	7,3	7,5	7,6	7,9
Het kinderdagverblijf als voorbereiding op de basisschool		7,5	+	7,6	6,8	7,2	7,4	7,6	7,9
Aandacht voor het wenproces bijvoorbeeld bij de start of bij overgang naar een andere groep	7,8	7,8	+	7,9	7,2	7,5	7,6	7,8	8,1
Aandacht voor waarden en normen als respect voor elkaar, gelijkwaardigheid en eerlijkheid	7,6	7,7	+	7,8	7,3	7,5	7,7	7,8	8,0
Aandacht voor ontwikkeling van weerbaarheid, zelfvertrouwen en eigenwaarde	7,5	7,6	+	7,6	7,2	7,4	7,6	7,6	7,9
Bewaken van een emotionele veilige omgeving	7,6	7,7	+	7,9	7,0	7,4	7,6	7,6	8,3



	Dikkertje Dap 2011	Dikkertje Dap 2014	Dikkertje Dap 2017		Worst case	onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case
<b>Kinderdagverblijf</b>									
<b>Pedagogisch medewerkers</b>									
De opvoedkundige deskundigheid van de pedagogische medewerkers	7,8	7,7	+	7,9	7,2	7,5	7,6	7,7	8,0
De mate van klantgerichtheid van de pedagogische medewerkers		7,8	BESTE	8,1	7,3	7,6	7,7	7,8	8,1
Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde medewerkers te maken heeft		7,9	+	8,1	7,0	7,4	7,5	7,8	8,3
De persoonlijke aandacht voor uw kind bij vertrek/aankomst	8,0	7,9	BESTE	8,2	7,5	7,7	7,9	8,0	8,2
De betrokkenheid van medewerkers bij u en uw kind	7,9	8,1	BESTE	8,3	7,6	7,8	7,9	8,1	8,3
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	8,0	8,2	+	8,3	7,6	7,9	8,0	8,1	8,3
De terugkoppeling aan u over uw kind als u uw kind haalt	7,9	7,8	+	8,0	7,3	7,5	7,6	7,8	8,1
Het aantal medewerkers in de groep	7,8	7,8	+	7,9	7,1	7,3	7,5	7,6	8,0
Rekening houden met individuele wensen van ouders (activiteiten, voeding, medicijngebruik, slapen etc.)	7,7	8,0	BESTE	8,2	7,3	7,6	7,7	7,8	8,2
Taalgebruik en taalbeheersing van de medewerkers	7,9	7,9	+	8,2	7,2	7,6	7,7	7,9	8,2
<b>Informatie en communicatie op locatie</b>									
Informatie over de praktische zaken op het kinderdagverblijf: rondom sluitingsdagen, medewerkers en samenstelling team	7,9	7,3		7,5	6,8	7,1	7,4	7,5	8,0
Informatie over het pedagogisch- en verzorgingsbeleid van het kinderdagverblijf	7,9	7,1	+	7,5	6,5	7,0	7,2	7,3	7,7
Informatie over de ontwikkeling van uw kind	7,5	7,2	+	7,6	6,6	6,8	7,1	7,3	7,6
De frequentie van de kindbesprekingen/10-minuten gesprekken over uw kind	7,1	6,8	+	7,3	5,5	6,4	6,6	6,9	7,9
De inhoud van de kindbesprekingen/ 10- minuten gesprekken	7,3	7,4	+	7,7	5,9	7,0	7,2	7,3	8,2
De bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van de locatiemanager	8,1	7,5	+	7,9	6,1	6,8	7,3	7,3	8,4
De klantgerichtheid van de locatiemanager	8,0	7,7	+	7,8	6,2	7,0	7,4	7,5	8,4



	Dikkertje Dap 2011	Dikkertje Dap 2014		Dikkertje Dap 2017	Worst case	onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case
<b>Kinderdagverblijf</b>									
<b>Organisatie: beleid en communicatie</b>									
Het pedagogisch beleid dat de organisatie heeft geformuleerd	7,8	7,3	+	7,6	6,3	7,1	7,4	7,4	7,9
De wijze waarop de organisatie toeziet op de handhaving van dit pedagogisch beleid	7,7	7,4	+	7,5	6,1	6,9	7,2	7,3	7,9
Het beleid dat de organisatie heeft met betrekking tot personeel; werving en opleiding	7,9	7,6	+	7,6	6,1	6,9	7,0	7,2	8,0
Het plaatsingsbeleid en de wachtlijstprocedure	8,0	7,7	+	7,9	6,1	6,7	7,3	7,4	8,0
Schriftelijke /digitale communicatie door de organisatie	8,0	7,3		7,3	6,9	7,1	7,3	7,3	7,7
Communicatie middels e-mail en sociale media (Twitter, Facebook e.d.)		7,2	BESTE	7,5	6,7	6,8	7,0	7,2	7,5
De informatievoorziening middels de website	7,8	7,1	+	7,3	6,1	6,8	7,1	7,1	7,8
De klachtenregeling	7,9	7,4	BESTE	7,5	6,4	6,9	7,0	7,2	7,5
De wijze waarop de organisatie de ouders/ verzorgers betreft bij het beleid en de uitvoering daarvan	7,6	6,8	+	6,9	5,8	6,5	6,7	6,9	7,9
De frequentie van de ouderavonden		6,8	+	6,9	5,5	6,1	6,4	6,7	7,0
De inhoud van de ouderavonden		7,0	+	7,1	6,1	6,5	6,9	7,0	7,3
<b>Organisatie: Oudercommissie</b>									
Het functioneren van de oudercommissie	7,2	7,0	+	7,3	6,5	6,7	6,9	7,1	7,6
Informatievoorziening door de oudercommissie	7,1	6,5	+	6,7	5,7	6,1	6,3	6,7	7,4
De bereikbaarheid van de oudercommissie	7,2	6,8	+	7,1	6,0	6,5	6,7	6,9	7,6
<b>Organisatie: Administratieve processen</b>									
De afhandeling van aanmelding en plaatsing	7,9	7,5	+	7,8	7,1	7,3	7,5	7,7	8,0
Klantgerichte houding	8,1	7,7	+	7,8	7,2	7,4	7,5	7,7	7,9
De wijze waarop men omgaat met de privacy en met uw gegevens	8,0	7,8	+	7,9	7,4	7,5	7,6	7,7	8,0
De facturering (correctheid en duidelijkheid)	7,4	6,6	-	6,8	6,6	7,4	7,5	7,7	7,9
De bereikbaarheid van de administratie (kantooruren, telefonische bereikbaarheid)	7,8	7,4	+	7,7	7,1	7,4	7,5	7,7	7,9



Locatie	Dikkertje DAP	Babygroep Pippeloentje	Giraf	Otje	Rode Laarsjes	Peutergroep Duimelot
Rapportcijfer Openingstijden	8,7	9,2	8,1	9,0	8,5	8,5
Rapportcijfer Accommodatie	8,1	8,9	7,5	8,2	8,5	7,6
Rapportcijfer Verzorging	8,3	9,0	7,8	8,3	8,4	7,8
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	8,0	8,9	7,7	8,0	8,2	7,5
Rapportcijfer Medewerkers	8,5	9,3	8,4	8,5	8,5	8,0
Rapportcijfer Informatie	7,8	8,9	7,4	7,6	8,2	7,3
Rapportcijfer Opvang KDV	8,6	9,4	8,4	8,6	8,7	8,2
NPS KDV	66	100	58	60	70	45
Rapportcijfer Beleid	7,9	9,0	7,4	8,2	7,9	7,0
Rapportcijfer Communicatie	7,6	8,5	6,9	7,5	8,0	7,5
Rapportcijfer Ouderparticipatie	7,3	7,3	7,1	7,4	7,9	6,6
Rapportcijfer Oudercommissie	7,0	7,0	7,1	7,0	7,5	6,4
Rapportcijfer Administratie	7,4	8,3	7,0	7,5	7,6	7,1
Rapportcijfer Organisatie	8,2	8,6	7,9	8,3	8,3	7,9





	Dikkertje Dap 2014		Dikkertje Dap 2017	Worst case	onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case
<b>Buitenschoolse opvang</b>								
<b>Overzicht totaal cijfers</b>								
<b>Locatie specifiek</b>								
Rapportcijfer Openingstijden	8,6	+	8,0	7,3	7,7	7,8	8,0	8,6
Rapportcijfer Accommodatie	8,1	-	7,3	7,0	7,3	7,4	7,6	8,1
Rapportcijfer Verzorging	8,0	-	7,3	7,1	7,3	7,4	7,6	8,0
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	7,9	-	7,2	6,8	7,4	7,4	7,6	7,9
Rapportcijfer Medewerkers	8,2	-	7,5	7,2	7,6	7,8	7,9	8,2
Rapportcijfer Informatie en Communicatie	7,7		6,8	6,3	6,8	7,0	7,3	7,7
Totaal rapportcijfer Opvang	8,3	-	7,3	7,2	7,6	7,7	7,9	8,3
NPS BSO	58	-	-21	-26	13	27	33	62
<b>Organisatie specifiek</b>								
Rapportcijfer Beleid	8,0		7,4	6,4	7,2	7,3	7,4	8,0
Rapportcijfer Communicatie	7,9		7,2	6,4	7,0	7,1	7,3	7,9
Rapportcijfer Ouderparticipatie	7,3		7,0	5,0	6,4	6,8	7,1	7,4
Rapportcijfer Oudercommissie	6,6	+	6,6	5,9	6,2	6,3	6,6	6,7
Rapportcijfer Administratieve Processen	7,5	-	6,9	6,8	7,4	7,5	7,6	7,9
Totaal rapportcijfer Instelling	8,3		7,7	6,9	7,5	7,6	7,8	8,3
De hoogte van uw ouderbijdrage in relatie tot de geleverde kwaliteit	7,9		7,5	6,9	7,2	7,4	7,6	7,9



Buitenschoolse opvang	Dikkertje Dap 2014	Dikkertje Dap 2017	Worst case	onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case	
<b>Oordelen op aspecten</b>								
<b>Openingstijden en flexibiliteit</b>								
De tijden voor het ophalen van uw kinderen	8,3	BESTE	8,4	7,4	7,9	8,0	8,1	8,4
De mogelijkheid om dagdelen te ruilen	8,2	+	7,9	6,3	6,9	7,3	7,5	8,4
De mogelijkheid voor extra opvang: een uur langer, een extra dag	8,3	BESTE	8,2	6,8	7,0	7,4	7,7	8,1
Het aantal sluitingsdagen en vakanties	8,3	+	7,9	6,7	7,3	7,6	7,8	8,2
De mogelijkheid van vakantieopvang	8,3	+	8,2	7,5	7,6	7,9	8,2	8,3
De flexibiliteit bij opvang bij schoolvrije dagen	8,3		7,9	7,2	7,7	7,9	8,1	8,3
<b>Accommodatie en voorzieningen</b>								
De locatie van het kindercentrum: bereikbaarheid, parkeergelegenheid	8,1	+	7,9	7,0	7,2	7,6	7,7	8,1
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	8,0	+	7,8	6,4	7,3	7,4	7,5	8,0
De hygiëne in het gebouw	7,8	+	7,6	6,5	6,9	7,1	7,3	7,8
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	7,7		7,1	6,6	6,8	7,1	7,2	7,7
Veiligheid in het gebouw	7,6	+	7,5	6,6	6,9	7,2	7,4	7,6
De sanitaire voorzieningen in het kindercentrum	7,7	+	7,5	6,4	6,7	7,0	7,3	7,7
Groeps- en speelruimte binnen (voldoende ruimte en licht)	7,9	-	7,0	5,8	7,2	7,3	7,5	7,9
Variëteit materiaal (binnen) (spelletjes, speelgoed, knutselspullen etc.)	7,8		7,5	7,0	7,4	7,5	7,5	7,8
Speelruimte buiten (voldoende ruimte, voldoende uitdaging)	7,6		7,3	6,7	7,2	7,3	7,4	7,6
Variëteit materiaal (buiten) (speeltoestellen, zandbak, driewielers etc.)	7,3	+	7,4	6,5	6,9	7,0	7,3	7,4
Aandacht voor onderhoud van het gebouw (reparaties e.d.)	7,9	+	7,6	6,7	7,0	7,2	7,4	7,9
Aandacht voor onderhoud en tijdige vervanging speelmaterialen	7,7		7,4	6,9	6,9	7,3	7,4	7,7
Veiligheid tijdens het ophalen van de kinderen van school naar BSO	7,8	-	7,3	6,8	7,5	7,7	7,8	7,9
Veiligheid buiten het gebouw	7,4	+	7,4	6,6	7,0	7,2	7,4	7,6



	Dikkertje Dap 2014		Dikkertje Dap 2017	Worst case	onderste 25%	Median	Bovenste 25%	Best Case
<b>Buitenschoolse opvang</b>								
<b>Verzorging</b>								
Kwaliteit en variatie van voeding	7,5		7,3	7,0	7,2	7,3	7,4	7,6
Beleid met betrekking tot snoepen, traktaties en tussendoortjes	7,5	-	6,9	6,9	7,2	7,3	7,4	7,7
Rekening houden met speciale eetgewoontes, dieet, allergie	7,9	+	7,8	7,3	7,4	7,5	7,6	8,0
Toezicht op lichamelijke hygiëne	7,3	-	6,8	6,6	6,9	7,0	7,2	7,5
Aandacht voor de uiterlijke verzorging van uw kind	7,5		7,1	6,7	6,9	7,0	7,1	7,5
Wijze waarop gehandeld wordt bij ziekte van uw kind	7,7		7,5	7,2	7,4	7,5	7,6	7,8
<b>Pedagogisch klimaat</b>								
Het aantal kinderen in de groep	7,7	-	6,8	6,5	7,1	7,2	7,3	7,7
Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde kinderen in één groep zit	7,6		7,6	7,3	7,4	7,5	7,6	7,8
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	7,5		7,3	6,8	7,1	7,2	7,4	7,6
Stimuleren van eigen creativiteit	7,5	-	7,2	6,9	7,2	7,3	7,5	7,8
Aandacht voor taalontwikkeling	7,3		7,2	6,6	6,9	6,9	7,2	7,3
Aandacht voor sociale vaardigheden	7,7		7,4	6,8	7,2	7,3	7,4	7,7
Aandacht voor het wenproces	7,5		7,4	7,0	7,2	7,3	7,5	7,7
Aandacht voor waarden en normen als respect voor elkaar, gelijkwaardigheid en eerlijkheid	7,8		7,4	7,1	7,4	7,4	7,6	7,8
Aandacht voor ontwikkeling van weerbaarheid, zelfvertrouwen en eigenwaarde	7,7	+	7,5	6,8	7,2	7,2	7,4	7,7
Bewaken van een emotioneel veilige omgeving	7,7		7,3	6,8	7,2	7,3	7,4	7,7
Omgang problematisch gedrag kinderen (ruzies, agressief gedrag etc.)	7,6		7,1	6,7	7,1	7,2	7,4	7,6
De begeleiding van uw kind in de buitenschoolse opvang	7,8	-	7,3	7,0	7,3	7,4	7,5	7,8
De zelfstandigheid van de kinderen en de afspraken daarover	7,6		7,3	7,0	7,3	7,4	7,5	7,8
Het aanbod van activiteiten in de locatie voor de kinderen	7,6		7,2	6,7	7,1	7,2	7,5	7,7
Het aanbod van activiteiten tijdens vakanties	7,9		7,6	7,0	7,3	7,5	7,7	8,0



	Dikkertje Dap 2014		Dikkertje Dap 2017	Worst case	onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case
<b>Buitenschoolse opvang</b>								
<b><i>Pedagogisch medewerkers</i></b>								
De opvoedkundige deskundigheid van de pedagogische medewerkers	7,7		7,4	6,8	7,3	7,4	7,6	7,8
De mate van klantgerichtheid van de pedagogische medewerkers	7,6	-	7,3	7,3	7,4	7,5	7,7	7,9
Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde medewerkers te maken heeft	7,9	-	7,4	7,3	7,5	7,7	7,8	8,0
Persoonlijke aandacht voor uw kind bij vertrek en aankomst	7,9	-	7,3	7,1	7,4	7,5	7,7	8,0
De betrokkenheid van medewerkers bij u en uw kind	8,0	-	7,4	7,1	7,5	7,6	7,8	8,0
De inzet en het enthousiasme van medewerkers	8,1	-	7,6	7,3	7,7	7,8	7,9	8,1
De terugkoppeling aan u over uw kind als u uw kind haalt	7,5		7,3	6,9	7,3	7,4	7,5	7,9
Het aantal medewerker(s) in de groep	7,8		7,4	7,0	7,3	7,4	7,5	7,8
Rekening houden met individuele wensen ouders	7,7		7,7	7,2	7,4	7,5	7,7	7,9
Taalgebruik en taalbeheersing van leidsters	7,8		7,7	7,2	7,5	7,6	7,8	8,0
<b><i>Informatie en communicatie op locatie</i></b>								
Informatie over de praktische zaken in het kindercentrum	7,3		7,4	6,8	7,0	7,3	7,4	7,9
Informatie over de pedagogische gang van zaken in het kindercentrum	7,1	+	7,3	6,3	6,7	6,9	7,1	7,4
Informatie over de ontwikkeling van uw kind	7,1	+	7,0	6,0	6,6	6,8	7,0	7,5
De frequentie van de kindbesprekingen/10-minuten gesprekken over uw kind	6,1		6,9	5,0	6,1	6,4	7,0	7,4
De inhoud van de kindbesprekingen/ 10- minuten gesprekken	6,9	+	7,2	5,3	6,8	6,9	7,1	7,4
De bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van de locatiemanager	7,8		7,3	6,1	6,8	7,2	7,4	7,8
De klantgerichtheid van de locatiemanager	7,9		7,2	6,3	7,0	7,3	7,5	8,1



	Dikkertje Dap 2014		Dikkertje Dap 2017	Worst case	onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case
<b>Buitenschoolse opvang</b>								
<b>Organisatie: beleid en communicatie</b>								
Het pedagogisch beleid dat de organisatie heeft geformuleerd	7,6	+	7,5	6,8	7,1	7,2	7,4	7,6
De wijze waarop de organisatie toeziet op de handhaving van dit pedagogisch beleid	7,5	+	7,4	6,6	7,0	7,1	7,3	7,5
Het beleid dat de organisatie heeft met betrekking tot personeel; werving en opleiding	7,4	-	6,9	6,5	6,9	6,9	7,2	7,5
Het plaatsingsbeleid en de wachtlijstprocedure	7,9	+	7,6	6,5	6,9	7,3	7,5	7,9
Schriftelijke /digitale communicatie door de organisatie	7,5	-	6,8	6,7	6,9	7,1	7,2	7,5
De communicatie tussen school en BSO	7,0		7,0	6,8	6,9	6,9	7,0	7,1
Communicatie middels e-mail en sociale media (Twitter, Facebook e.d.)	7,6	+	7,2	6,6	6,8	7,0	7,2	7,6
De informatievoorziening middels de website	7,3	+	7,2	6,6	6,7	7,0	7,1	7,4
De klachtenregeling	7,6		6,9	6,2	6,8	7,0	7,2	7,7
De wijze waarop de organisatie ouders/ verzorgers betreft bij het beleid en de uitvoering daarvan	6,9		6,8	6,2	6,4	6,7	6,8	6,9
De frequentie van de ouderavonden	7,0		6,7	5,9	6,1	6,6	6,8	7,0
De inhoud van de ouderavonden	6,9		6,9	6,3	6,4	6,7	6,9	7,1
<b>Organisatie: Oudercommissie</b>								
Het functioneren van de oudercommissie	7,2	+	7,1	6,3	6,5	6,7	7,1	7,3
De informatie door de oudercommissie	6,6	+	6,5	5,6	5,9	6,3	6,4	6,8
De bereikbaarheid van de oudercommissie	6,5	BESTE	7,0	6,1	6,3	6,4	6,6	7,0
<b>Organisatie: Administratieve processen</b>								
De afhandeling van aanmelding en plaatsing	7,7	-	7,3	7,0	7,3	7,5	7,7	7,9
Klantgerichte houding	7,9	-	7,1	7,0	7,2	7,4	7,6	7,9
De wijze waarop men omgaat met de privacy en met uw gegevens	7,8	+	7,7	7,2	7,4	7,5	7,7	7,9
De facturering door de financiële administratie	6,8	-	6,2	6,0	7,3	7,5	7,6	7,8
De bereikbaarheid van de administratie (kantooruren, telefonische bereikbaarheid)	7,5	-	7,3	6,8	7,3	7,5	7,6	7,7