



Klanttevredenheidsonderzoek 2020

Dikkertje Dap

Drs. A. Luiten

NL-Eyes

Haarlem, 9 november 2020



INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
INLEIDING	3
<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>
Korte Samenvatting op hoofdlijnen	5
<i>KDV / Peuteropvang.....</i>	<i>5</i>
<i>BSO.....</i>	<i>7</i>
<i>Dikkertje Dap: oordeel over organisatie.....</i>	<i>9</i>
HISTORISCHE VERGELIJKING	11
Uitleg NPS score	26



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 'Historische vergelijking' de huidige prestaties van Dikkertje Dap afgezet tegen die uit 2011, 2014 en 2017 en tevens een aantal andere organisaties die het afgelopen jaren hun klanten bij ons hebben laten ondervragen. Tevens treft u in dat hoofdstuk de interne vergelijking van Dikkertje Dap aan; alle locaties vs. het totaal voor Dikkertje Dap.

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 1 oktober april uitgezet onder alle klanten van Dikkertje Dap waarvan een e-mailadres bekend was (totaal 389).

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. Ook is door de medewerkers van Dikkertje Dap op de locatie bij de ouders het onderzoek steeds onder de aandacht gebracht. Het veldwerk werd 1 november jl. afgesloten.

1.3 RESPONS

In totaal respondeerden 171 ondervraagden. De bruto respons is met 44% een goede respons in het huidige tijdsgewricht mede gezien het feit dat gebruik is gemaakt van de lange versie van het klanttevredenheidsonderzoek. Van 13 ondervraagden was de lijst zodanig beperkt ingevuld dat deze niet in de analyse konden worden meegenomen. De netto respons bedraagt 158 respondenten (41% van het aantal juiste mailadressen). Dat is wat lager als in 2017 toen 44% netto respons werd gerapporteerd. Het aantal aangeschreven was toen wel beduidend lager; 179. Deels omdat destijds de Montessori locatie niet meegenomen was, maar ook vanwege de sterke groei in klanten (en locaties) van Dikkertje Dap in de afgelopen 3 jaar.

Tabel 1: Respons naar locatie

	Aantal	
KDV/Peuterwerk	Babydreumesgroep Pippeloentje	9
	Babydreumesgroep Giraf	9
	Otje	16
	Rode Laarsjes	12
	Achtsprong peutergroep	7
	Duimelot peutergroep	22
	Kennedy peutergroep	6
	Montessori peutergroep	14
	Wegwijzer peutergroep	7
BSO	Achtsprong bso*	3
	De Kaardebol groene bso	18
	Kennedy bso*	5
	Montessori bso	17
	Op de Trap bso	18
	De Speeltuin bso *	5
	Wegwijzer bso*	2

*samen gevoegd tot 'overige bso locaties'



KORTE SAMENVATTING OP HOOFDLIJNEN

Dikkertje Dap scoort sinds de oprichting van deze kinderopvang bijzonder hoog. Zowel in 2011 als 2014 en 2017 zagen we bij het KDV / Peuteropvang dat Dikkertje Dap bijna altijd op veel onderdelen hoger scoorde dan de benchmark en vaak ook de hoogste scorende was.

In 2017 konden we bij het KDV geen zwakke plekken ontdekken. Bij de BSO was toen alleen gemeten bij Op de trap BSO en daar zagen we dat de cijfers vergeleken met 2014 sterk gedaald waren.

Op de aspecten die de tevredenheid met het algemene beleid en de 'back office' van Dikkertje Dap meten, constateerde we dat de facturering een duidelijk verbeterpunt was.

Laten we de cijfers voor 2020 eens nader beschouwen.

KDV / PEUTEROPVANG

Ook in 2020 is de tevredenheid met de opvang bij het KDV en peuterwerk groot te noemen. Op alle aspecten zien we (licht) hogere scores dan in de vergelijkingsgroep. Vergeleken met 2017 is er wel wat ingeleverd op de verzorging (met name de lichamelijke hygiëne aspecten scoren lager dan in 2017) en op de informatie. In het hoofdstuk Historische vergelijking staan alle aspecten vermeld. Daar zien we dat vooral op het punt van de 10 minutengesprekken en de feedback over de ontwikkeling van het kind de tevredenheid een heel stuk lager is dan in 2017 het geval was. Hoewel het totale rapportcijfer voor de ped. medewerkers op een hoog niveau is gebleven zien we dat bij veel aspecten daarvan de tevredenheid wel wat afgenomen is (betrokkenheid, wisselingen van het team). Goed - en zelfs licht beter dan in 2017- is de waardering voor de VVE achtige aspecten bij het cluster pedagogisch klimaat ; aandacht voor ontwikkelingsachterstanden en de voorbereiding op de basisschool.

Tabel 2: Rapportcijfers KDV: locatie specifieke aspecten

	2011	2014	2017	Dikkertje Dap 2020		BM Mediaan
Rapportcijfer Openingstijden	8,9	8,4	8,7	+	8,4	7,7
Rapportcijfer Accommodatie	7,7	8,0	8,1	+	8,0	7,6
Rapportcijfer Verzorging	7,8	7,7	8,3		7,8	7,7
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	7,8	7,7	8,0	+	8,1	7,8
Rapportcijfer Medewerkers	8,3	8,2	8,5		8,3	8,1
Rapportcijfer Informatie	8,0	7,4	7,8		7,5	7,3
Rapportcijfer Opvang	8,5	8,5	8,6	+	8,2	7,9
NPS KDV		60	66		45	39



Uit tabel 3 blijkt dat de verschillen – als we kijken naar het totale rapportcijfer voor de opvang of de NPS (zie voor verklaring de bijlage) tussen de locaties redelijk beperkt zijn. Babygroep Pippeloentje scoort net als in 2017 met een 9 het hoogst. Uitbijter naar beneden is de Wegwijzer peutergroep die over de hele linie (zie tabel 4) de laagste cijfers laat zien. Dit is de enige locatie met een negatieve NPS. Ook Montessori Peutergroep scoort aan de lage kant; hier lijken vooral de openingstijden (ruilen van dagdelen) en de speelruimte buiten punten van extra aandacht. Peutergroep Duimelot was in 2014 nog de laagst scorende locatie, na de stijging in 2017 zien we nu een verdere stijging naar 8,5 als rapportcijfer voor de opvang waarmee Duimelot een fraaie ‘tweede plaats’ verwerft.

Tabel 3: RAPPORTCIJFER en NPS KDV LOCATIE

	2014	2017	2020	
	Rapportcijfer	Rapportcijfer	Rapportcijfer	NPS
Dikkertje DAP Totaal	8,5	8,6	8,2	45
Locatie KDV/PSZ				
Babygroep Pippeloentje	8,8	9,4	9,0	71
Giraf	8,6	8,4	8,3	86
Otje	8,5	8,6	8,1	50
Rode Laarsjes	8,8	8,7	8,4	70
Peutergroep Duimelot	7,8	8,2	8,5	77
Peutergroep Montessori	8,0	-	7,9	0
Achtsprong peutergroep	-	-	8,0	14
Kennedy peutergroep	-	-	8,2	20
Wegwijzer peutergroep	-	-	7,5	-50

Tabel 4: RAPPORTCIJFERS NAAR LOCATIE

Locatie	Totaal	Babydreumes-groep Pippeloentje	Babydreumes-groep Giraf	Otje	Rode Laarsjes	Achtsprong peutergroep	Duimelot peutergroep	Kennedy peutergroep	Montessori peutergroep	Wegwijzer peutergroep
<i>Rapportcijfer Openingstijden</i>	8,4	8,9	8,6	8,8	8,8	8,6	8,4	8,5	7,6	7,4
<i>Rapportcijfer Accommodatie</i>	8,0	8,3	8,2	8,1	8,1	7,7	8,3	8,5	7,7	6,8
<i>Rapportcijfer Verzorging</i>	7,8	8,7	7,8	7,4	8,2	6,9	7,8	8,5	7,8	7,0
<i>Rapportcijfer Pedagogisch klimaat</i>	8,1	8,3	7,6	7,8	8,4	8,3	8,3	8,4	8,0	7,5
<i>Rapportcijfer Medewerkers</i>	8,3	8,9	8,1	7,8	8,6	8,6	8,2	8,8	8,2	7,3
<i>Rapportcijfer Informatie</i>	7,5	8,4	8,0	7,2	7,5	7,0	7,7	7,5	7,5	6,8
<i>Rapportcijfer Opvang KDV</i>	8,2	9,0	8,3	8,1	8,4	8,0	8,5	8,2	7,9	7,5
NPS	45	71	86	50	70	14	77	20	0	-50



BSO

Helaas was het beeld bij de BSO in 2017 minder rooskleurig. 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 lagen de cijfers in 2017 beduidend lager; op veel onderdelen was het rapportcijfer bijna een vol punt lager. De huidige cijfers laten zien dat er sprake is van een licht herstel, maar vergeleken met de vergelijkingsgroep zijn de scores nog steeds wel wat lager op met name de aspecten van het primaire proces. Qua informatie op de locatie zijn de cijfers ten opzichte niet verbeterd. Net als bij het KDV zijn de 10 minutengesprekken en het (ontbreken van) terugkoppeling van info over de ontwikkeling van het kind aandachtspunten. Op al die aspecten zien we ten opzichte van 2017 een forse teruggang.

Nu gaat een vergelijking tussen de jaren enigszins mank omdat in 2014 er twee locaties (Op de Trap en Montessori) , in 2017 alleen Op de Trap en nu naast de Montessori BSO en Op de Trap ook meerdere andere BSO locaties betrokken zijn.

Tabel 5: Rapportcijfers BSO: locatie specifieke aspecten

	2014	2017	Dikkertje Dap 2020		BM Mediaan
Buitenschoolse opvang					
Rapportcijfer Openingstijden	8,6	8,0		8,0	7,9
Rapportcijfer Accommodatie	8,1	7,3		7,7	7,5
Rapportcijfer Verzorging	8,0	7,3		7,3	7,5
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	7,9	7,2		7,4	7,5
Rapportcijfer Medewerkers	8,2	7,5	-	7,5	7,8
Rapportcijfer Informatie en Communicatie	7,7	6,8	-	6,7	7,0
Totaal rapportcijfer Opvang	8,3	7,3		7,6	7,7
NPS BSO	58	-21		22	23

In tabel 6 zijn daarom alleen de cijfers van Op de Trap vergeleken. Uit die tabel valt op te maken dat over deze de tevredenheid een krachtig herstel laat zien. De cijfers liggen bijna weer op het recordhoge niveau van 2014, toen de locatie net gestart was in een nieuw gebouw en de wittebroodsweken tot hoge scores leidden. Wel is ook hier de informatie terugkoppeling (en de 10 minutengesprekken) een punt van aandacht; reden waarom het totaal rapportcijfer Informatie een veel beperkter herstel laat zien.

Dat Dikkertje Dap als totaal ondanks die stijging bij Op de Trap toch niet krachtiger hersteld is van de teruggang die we in 2017 zagen, lijkt nagenoeg geheel aan de Montessori BSO toe te schrijven. Met een 6,4 als gemiddeld rapportcijfer voor de opvang en een NPS van -38 scoort deze locatie bijzonder laag.



Heel veel lijkt terug te voeren op gebrek aan communicatie, zoals ook uit de antwoorden op de open vragen blijkt en vraagtekens bij de verzorging en het aanbieden van uitdaging en het stimuleren van de kinderen. Al met al voldoende signalen dat deze locatie serieuze aandacht verdient.

Tabel 6: Rapportcijfers Op de Trap door de jaren heen

	BSO Op de Trap 2014	BSO Op de Trap 2017	BSO Op de Trap 2020
Rapportcijfer Openingstijden	8,6	8,0	8,5
Rapportcijfer Accommodatie	8,1	7,3	8,0
Rapportcijfer Verzorging	8,2	7,3	7,9
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	8,0	7,2	8,1
Rapportcijfer Medewerkers	8,3	7,5	8,1
Rapportcijfer Informatie	7,8	6,8	7,1
Rapportcijfer Opvang BSO	8,5	7,3	8,1
NPS	73	-21	63

Tabel 7: Rapportcijfers naar locatie

BSO Locatie	Totaal	De Kaardebol groene bso	Montessori bso	Op de Trap bso	Overige BSO locaties
<i>Rapportcijfer Openingstijden</i>	8,0	7,9	7,3	8,5	8,3
<i>Rapportcijfer Accommodatie</i>	7,7	8,0	6,6	8,0	8,2
<i>Rapportcijfer Verzorging</i>	7,3	7,3	6,4	7,9	7,8
<i>Rapportcijfer Pedagogisch klimaat</i>	7,4	7,8	6,3	8,1	7,9
<i>Rapportcijfer Medewerkers</i>	7,5	7,8	6,2	8,1	8,3
<i>Rapportcijfer Informatie</i>	6,7	6,9	5,8	7,1	7,5
<i>Rapportcijfer Opvang BSO</i>	7,6	7,9	6,4	8,1	8,5
NPS	22	55	-38	63	13



DIKKERTJE DAP: OORDEEL OVER ORGANISATIE

De oordelen over het beleid en de communicatie van Dikkertje Dap als kinderopvangorganisatie liggen op hetzelfde niveau als 3 jaar geleden bij zowel KDV/Peuterwerk als het BSO.

In 2014 en 2017 benoemden we de *administratieve processen* en dan met name de *facturering* als een duidelijk verbeterpunt. Wel blijktens de resultaten van dit onderzoek is dit verbeterpunt doeltreffend aangepakt. De cijfers voor de facturering liggen ongeveer een heel punt hoger.

Daarentegen zijn de cijfers voor de ouderparticipatie (betrekken bij beleid, ouderavonden etc.) sterk gedaald. Ook de waardering voor de oudercommissie is duidelijk lager dan in 2017. Een belangrijk aandachtspunt, zeker in corona tijden waar ouders - naar eigen zeggen- weinig meekrijgen van wat er op de groepen gebeurt is communicatie naar ouders en met ouders nog relevanter als dat in 'normale tijden' al is.

Al met al resulteert dat in een wat lager totaalcijfer voor Dikkertje Dap; bij het KDV is dat met een 8 nog steeds een bijzonder hoge score, bij het BSO zien we over de jaren heen een daling; van 8,3 in 2014 via 7,7 in 2017 naar een 7,4 nu in 2020.

Tabel 8: Organisatieaspecten Dikkertje Dap

	KDV/Peuterwerk					BSO			
	2011	2014	2017	2020	BM Mediaan	2014	2017	2020	BM Mediaan
Rapportcijfer Beleid	8,1	7,5	7,9	7,8	7,4	8,0	7,4	7,4	7,4
Rapportcijfer Communicatie	8,1	7,3	7,6	7,6	7,3	7,9	7,2	7,2	7,2
Rapportcijfer Ouderparticipatie	7,7	6,7	7,3	6,7	6,9	7,3	7,0	6,1	6,8
Rapportcijfer Oudercommissie	7,5	6,3	7	6,3	6,7	6,6	6,6	5,8	6,3
Rapportcijfer Administratie	8	7,2	7,4	8	7,5	7,5	6,9	7,4	7,6
Rapportcijfer Organisatie	8,4	8	8,2	8	7,6	8,3	7,7	7,4	7,6





HISTORISCHE VERGELIJKING

In dit hoofdstuk zijn de gemiddelde resultaten van Dikkertje Dap afgezet tegen eerder bij Dikkertje Dap afgenomen onderzoeken en het gemiddelde van een beperkt aantal (16 bij KDV en 22 bij BSO) andere instellingen die in de afgelopen jaren bij ons onderzoek hebben afgenomen (de vergelijkingsgroep).

De verschillen zijn in gewaardeerd met een '+' als het cijfer van Dikkertje Dap 0,3 punt of meer in positieve zin afwijkt van de middelste waarneming (=mediaan) in de vergelijkingsgroep.

Een '-' kreeg Dikkertje Dap als het cijfer van Dikkertje Dap 0,3 punt of meer in negatieve zin afwijkt van de middelste waarneming (=mediaan) in de vergelijkingsgroep.

	2011	2014	2017		Dikkertje Dap 2020	BM Mediaan
Kinderdagverblijf						
Overzicht totaal cijfers						
Locatiespecifiek						
Rapportcijfer Openingsstijden	8,9	8,4	8,7	+	8,4	7,7
Rapportcijfer Accommodatie	7,7	8,0	8,1	+	8,0	7,6
Rapportcijfer Verzorging	7,8	7,7	8,3		7,8	7,7
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	7,8	7,7	8,0	+	8,1	7,8
Rapportcijfer Medewerkers	8,3	8,2	8,5		8,3	8,1
Rapportcijfer Informatie	8,0	7,4	7,8		7,5	7,3
Rapportcijfer Opvang	8,5	8,5	8,6	+	8,2	7,9
NPS KDV		60	66		45	39
Organisatiespecifiek						
Rapportcijfer Beleid	8,1	7,5	7,9	+	7,8	7,4
Rapportcijfer Communicatie	8,1	7,3	7,6	+	7,6	7,3
Rapportcijfer Ouderparticipatie	7,7	6,7	7,3		6,7	6,9
Rapportcijfer Oudercommissie	7,5	6,3	7,0	-	6,3	6,7
Rapportcijfer Administratie	8,0	7,2	7,4	+	8,0	7,5
Rapportcijfer Organisatie	8,4	8,0	8,2	+	8,0	7,6
De hoogte van de bijdrage die u zelf betaalt in relatie tot de geleverde kwaliteit	7,9	7,7	7,8	+	7,7	7,4



	2011	2014	2017		Dikkertje Dap 2020	BM Mediaan
Kinderdagverblijf						
Oordelen op aspecten						
Openingstijden en flexibiliteit						
De tijden voor het brengen van uw kind	8,4	8,3	8,5	+	8,3	8,0
De tijden voor het ophalen van uw kind	8,5	8,3	8,5		8,3	8,0
De mogelijkheid om dagdelen te ruilen	8,4	8,2	8,1	+	7,8	7,0
De mogelijkheid van extra opvang (buiten uw vaste dagen)	8,6	8,2	8,4	+	8,1	7,0
Het aantal sluitingsdagen per jaar	8,0	8,1	8,2	+	8,1	7,4
Accommodatie en voorzieningen						
De locatie van het kindercentrum: bereikbaarheid, parkeergelegenheid	7,3	7,9	7,9		7,6	7,6
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	7,4	8,1	8,0		7,8	7,6
De hygiëne in het gebouw	7,6	7,8	7,9		7,6	7,4
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	7,5	7,5	7,4		7,6	7,4
Veiligheid in het gebouw	7,7	7,6	7,9	+	7,8	7,5
De verzorgingsruimte en de sanitaire voorzieningen in het kindercentrum	7,6	7,7	7,7		7,7	7,4
Slaapruimten	7,5	7,7	7,7		7,5	7,5
Groeps- en speelruimte binnen (voldoende ruimte en licht)	8,0	8,0	8,0	+	7,9	7,6
Variëteit materiaal binnen (spelletjes, speelgoed, knutselpullen etc.)	7,9	7,9	8,0		7,9	7,8
Speelruimte buiten (voldoende ruimte, voldoende uitdaging)	8,0	7,7	7,7		7,7	7,7
Variëteit materiaal buiten (speeltoestellen, zandbak, driewielers etc.)	8,0	7,7	7,8		7,6	7,7
Aandacht voor onderhoud van het gebouw (reparaties e.d.)		8,0	8,1	+	7,7	7,4
Aandacht voor onderhoud en tijdige vervanging speelmaterialen		7,9	8,0	+	7,8	7,4
Veiligheid buiten het gebouw	7,5	7,7	7,9	+	7,7	7,4



	2011	2014	2017		Dikkertje Dap 2020	BM Mediaan
Kinderdagverblijf						
Verzorging						
Kwaliteit en variatie van voeding	7,6	7,7	7,8		7,5	7,5
Beleid met betrekking tot snoepen, traktaties en tussendoortjes	7,7	7,5	7,7		7,6	7,5
Rekening houden met speciale eetgewoontes, dieet, allergie e.d.	7,8	7,7	8,0		7,9	7,9
Slapen en rusten	7,5	7,7	7,8		7,7	7,6
Verschonen	7,6	7,5	7,8		7,4	7,4
Toezicht op lichamelijke hygiëne (handjes wassen etc.)	7,7	7,6	7,7		7,5	7,4
Zindelijkheidsstraining	7,1	7,5	7,5		7,2	7,4
Aandacht voor de uiterlijke verzorging van uw kind	7,3	7,4	7,7		7,4	7,4
Wijze waarop gehandeld wordt bij ziekte van uw kind	7,8	7,9	7,9		7,8	7,8
Pedagogisch klimaat						
Het aantal kinderen in de groep	7,5	7,6	7,6		7,5	7,4
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	7,7	7,4	7,7		7,8	7,6
Stimuleren van de creativiteit	7,6	7,5	7,8		7,7	7,6
Aandacht voor taalontwikkeling	7,6	7,2	7,6	+	7,8	7,5
Aandacht voor sociale vaardigheden	7,6	7,6	7,8		7,8	7,7
Aandacht voor het wenproces bijvoorbeeld bij de start of bij overgang naar een andere groep	7,8	7,8	7,9		7,8	7,8
Aandacht voor waarden en normen als respect voor elkaar, gelijkwaardigheid en eerlijkheid	7,6	7,7	7,8		7,9	7,7
Aandacht voor ontwikkeling van weerbaarheid, zelfvertrouwen en eigenwaarde	7,5	7,6	7,6		7,8	7,6
Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde kinderen in één groep zit.		7,7	7,8		7,7	7,7
De ontwikkelingsgerichte activiteiten (bijv. aanleren fijne en grove motoriek)		7,5	7,8		7,8	7,8
De aandacht voor eventuele ontwikkelingsachterstanden		7,5	7,7	+	7,8	7,5
Het kinderdagverblijf als voorbereiding op de basisschool		7,5	7,6	+	7,9	7,5
Bewaken van een emotionele veilige omgeving	7,6	7,7	7,9		7,9	7,8



	2011	2014	2017		Dikkertje Dap 2020	BM Mediaan
Kinderdagverblijf						
Pedagogisch medewerkers						
De opvoedkundige deskundigheid van de pedagogische medewerkers	7,8	7,7	7,9		7,8	7,7
De persoonlijke aandacht voor uw kind bij vertrek/aankomst	8,0	7,9	8,2		7,8	7,9
De betrokkenheid van medewerkers bij u en uw kind	7,9	8,1	8,3		8,0	8,0
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	8,0	8,2	8,3		8,1	8,1
De terugkoppeling aan u over uw kind als u uw kind haalt	7,9	7,8	8,0		7,7	7,7
De mate van klantgerichtheid van de pedagogische medewerkers		7,8	8,1		7,8	7,8
Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde medewerkers te maken heeft		7,9	8,1		7,6	7,8
Het aantal medewerkers in de groep	7,8	7,8	7,9		7,7	7,7
Rekening houden met individuele wensen van ouders (activiteiten, voeding, medicijngebruik, slapen etc.)	7,7	8,0	8,2		7,8	7,8
Taalgebruik en taalbeheersing van de medewerkers	7,9	7,9	8,2		8,2	8,0
Informatie en communicatie op locatie						
Informatie over de praktische zaken op het kinderdagverblijf: rondom sluitingsdagen, medewerkers en samenstelling team	7,9	7,3	7,5		7,3	7,4
Informatie over het pedagogisch- en verzorgingsbeleid van het kinderdagverblijf	7,9	7,1	7,5		7,3	7,3
Informatie over de ontwikkeling van uw kind	7,5	7,2	7,6		7,0	7,1
De frequentie van de kindbesprekingen/10-minuten gesprekken over uw kind	7,1	6,8	7,3		6,4	6,6
De inhoud van de kindbesprekingen/ 10- minuten gesprekken	7,3	7,4	7,7	-	6,8	7,3
De bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van de `directie	8,1	7,5	7,9	+	7,7	7,3
De klantgerichtheid van de directie	8,0	7,7	7,8		7,6	7,5



	2011	2014	2017		Dikkertje Dap 2020	BM Mediaan
Kinderdagverblijf						
Informatie en communicatie op locatie						
Informatie over de praktische zaken op het kinderdagverblijf: rondom sluitingsdagen, medewerkers en samenstelling team	7,9	7,3	7,5		7,3	7,4
Informatie over het pedagogisch- en verzorgingsbeleid van het kinderdagverblijf	7,9	7,1	7,5		7,3	7,3
Informatie over de ontwikkeling van uw kind	7,5	7,2	7,6		7,0	7,1
De frequentie van de kindbesprekingen/10-minuten gesprekken over uw kind	7,1	6,8	7,3		6,4	6,6
De inhoud van de kindbesprekingen/ 10- minuten gesprekken	7,3	7,4	7,7	-	6,8	7,3
De bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van de `directie	8,1	7,5	7,9	+	7,7	7,3
De klantgerichtheid van de directie	8,0	7,7	7,8		7,6	7,5
Organisatie: beleid en communicatie						
Het pedagogisch beleid dat de organisatie heeft geformuleerd	7,8	7,3	7,6		7,4	7,5
De wijze waarop de organisatie toeziet op de handhaving van dit pedagogisch beleid	7,7	7,4	7,5		7,4	7,4
Het beleid dat de organisatie heeft met betrekking tot personeel; werving en opleiding	7,9	7,6	7,6		7,2	7,2
Het plaatsingsbeleid en de wachtlijstprocedure	8,0	7,7	7,9		7,8	7,7
Schriftelijke /digitale communicatie door de organisatie	8,0	7,3	7,3		7,4	7,3
Communicatie middels e-mail en sociale media (Twitter, Facebook e.d.)		7,2	7,5		7,4	7,2
De informatievoorziening middels de website	7,8	7,1	7,3		7,2	7,2
De klachtenregeling	7,9	7,4	7,5		7,4	7,2
De frequentie van de ouderavonden		6,8	6,9		6,5	6,5
De inhoud van de ouderavonden		7,0	7,1		6,8	6,8
De wijze waarop de organisatie de ouders/ verzorgers betreft bij het beleid en de uitvoering daarvan	7,6	6,8	6,9		6,6	6,7
Organisatie: Oudercommissie						
Het functioneren van de oudercommissie	7,2	7,0	7,3	-	6,5	6,9
Informatievoorziening door de oudercommissie	7,1	6,5	6,7	-	5,9	6,3
De bereikbaarheid van de oudercommissie	7,2	6,8	7,1	-	6,3	6,6
Organisatie: Administratieve processen						
De afhandeling van aanmelding en plaatsing	7,9	7,5	7,8		7,8	7,7
Klantgerichte houding	8,1	7,7	7,8		7,8	7,7
De wijze waarop men omgaat met de privacy en met uw gegevens	8,0	7,8	7,9		7,8	7,8
De facturering (correctheid en duidelijkheid)	7,4	6,6	6,8		7,6	7,6
De bereikbaarheid van de administratie (kantooruren, telefonische bereikbaarheid)	7,8	7,4	7,7		8,0	7,7



Locatie	Totaal	Babydreumes-groep Pippeloentje	Babydreumes-groep Giraf	Otje	Rode Laarsjes	Achtsprong peutergroep	Duimelot peutergroep	Kennedy peutergroep	Montessori peutergroep	Wegwijzer peutergroep
Rapportcijfer Openingstijden	8,4	8,9	8,6	8,8	8,8	8,6	8,4	8,5	7,6	7,4
Rapportcijfer Accommodatie	8,0	8,3	8,2	8,1	8,1	7,7	8,3	8,5	7,7	6,8
Rapportcijfer Verzorging	7,8	8,7	7,8	7,4	8,2	6,9	7,8	8,5	7,8	7,0
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	8,1	8,3	7,6	7,8	8,4	8,3	8,3	8,4	8,0	7,5
Rapportcijfer Medewerkers	8,3	8,9	8,1	7,8	8,6	8,6	8,2	8,8	8,2	7,3
Rapportcijfer Informatie	7,5	8,4	8,0	7,2	7,5	7,0	7,7	7,5	7,5	6,8
Rapportcijfer Opvang KDV	8,2	9,0	8,3	8,1	8,4	8,0	8,5	8,2	7,9	7,5
Rapportcijfer Beleid	7,8	8,4	7,8	8,1	8,2	7,7	8,2	8,3	6,8	7,3
Rapportcijfer Communicatie	7,6	8,2	8,0	7,8	7,9	7,9	7,9	6,8	6,9	6,3
Rapportcijfer Ouderparticipatie	6,7	7,0	7,1	6,8	6,3	6,2	7,1	5,7	6,6	6,5
Rapportcijfer Oudercommissie	6,3	7,0	7,1	6,6	5,6	5,7	6,7	4,5	6,4	5,8
Rapportcijfer Administratie	8,0	8,0	7,6	8,2	8,4	8,4	7,8	8,2	7,7	7,0
Rapportcijfer Organisatie	8,0	8,0	8,3	8,0	8,3	7,7	8,2	8,2	7,7	7,0
Prijs-kwaliteitsverhouding	7,7	7,5	7,7	7,0	8,3	7,3	8,0	8,0	8,1	7,3
NPS	45	71	86	50	70	14	77	20	0	-50
De tijden voor het brengen van uw kind	8,3	8,7	8,4	8,7	8,7	8,6	8,4	8,2	7,7	7,4
De tijden voor het ophalen van uw kind	8,3	8,1	8,2	8,6	8,7	8,6	8,4	8,0	7,8	8,0
De mogelijkheid om dagdelen te ruilen	7,8	8,3	8,4	8,2	8,1	7,8	7,5	8,3	6,4	7,8
De mogelijkheid van extra opvang (buiten uw vaste dagen)	8,1	8,2	8,4	8,3	8,3	8,0	8,1	7,3	8,0	7,5
Het aantal sluitingsdagen per jaar	8,1	8,7	8,3	8,4	8,5	8,2	8,1	7,6	7,5	8,0
De locatie van het kindercentrum: bereikbaarheid, parkeergelegenheid	7,6	7,3	7,8	7,9	8,0	8,0	7,8	8,0	7,0	6,0
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	7,8	7,8	8,0	7,7	8,0	7,6	8,1	8,5	7,5	7,0
De aandacht voor de hygiëne in het gebouw	7,6	7,4	7,9	7,4	8,0	7,1	7,9	8,6	7,7	6,3
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	7,6	7,4	7,7	7,7	8,0	7,7	7,7	8,6	7,4	6,3
Veiligheid in het gebouw	7,8	8,3	7,9	7,7	8,2	7,7	7,7	8,6	7,8	7,0
De verzorgingsruimte en de sanitaire voorzieningen in het kindercentrum	7,7	7,8	7,9	7,5	7,9	7,5	8,0	7,8	7,4	6,6
Slaapruidten	7,5	8,1	7,6	7,1	7,8	6,3	7,9	5,5	7,0	7,3
Groeps- en speelruimte binnen (voldoende ruimte en licht)	7,9	8,1	7,9	8,0	8,2	7,3	8,3	8,5	7,3	7,5
Variëteit materiaal binnen (spelletjes, speelgoed, knutselspullen etc.)	7,9	7,8	7,7	8,0	8,1	7,3	8,2	8,5	7,8	7,7
Speelruimte buiten (voldoende ruimte, voldoende uitdaging)	7,7	7,6	8,0	8,0	8,0	7,3	8,3	8,0	6,5	7,5
Variëteit materiaal buiten (speeltoestellen, zandbak, driewielers etc.)	7,6	7,7	7,6	7,9	7,9	7,3	8,2	7,3	6,8	7,2
Veiligheid buiten het gebouw	7,7	7,9	7,7	7,6	7,8	7,2	8,2	7,8	7,4	7,5
Aandacht voor onderhoud van het gebouw (reparaties e.d.)	7,7	8,0	7,8	7,9	8,4	7,0	7,8	8,2	7,4	7,0
Aandacht voor onderhoud en tijdige vervanging speelmaterialen	7,8	7,5	7,7	7,9	8,3	6,8	7,9	8,5	7,8	7,3



Locatie	Totaal	Babydreumes-groep Pippeloentje	Babydreumes-groep Giraf	Otje	Rode Laarsjes	Achtsprong peutergroep	Duimelot peutergroep	Kennedy peutergroep	Montessori peutergroep	Wegwijzer peutergroep
<i>Kwaliteit en variatie van voeding</i>	7,5	7,5	7,6	7,6	7,6	7,1	7,8	8,7	7,0	7,0
<i>Beleid met betrekking tot snoepen, traktaties en tussendoortjes</i>	7,6	7,6	7,0	7,6	7,6	8,0	7,8	8,7	7,3	6,6
<i>Rekening houden met speciale eetgewoontes, dieet, allergie e.d.</i>	7,9	8,0	8,0	7,8	7,9	7,8	8,0	8,5	7,9	7,3
<i>Slapen en rusten</i>	7,7	8,2	7,9	7,5	7,9	7,8	7,9	7,3	6,6	6,7
<i>Verschoenen</i>	7,4	8,2	8,0	7,2	7,7	6,7	7,4	7,8	7,1	5,8
<i>Toezicht op lichamelijke hygiëne (handjes wassen etc.)</i>	7,5	8,4	8,0	7,2	7,6	6,7	7,6	8,5	7,5	7,0
<i>Zindelijkheidstraining</i>	7,2	7,0	7,4	6,9	7,7	7,5	7,2	7,7	7,1	6,6
<i>Aandacht voor de uiterlijke verzorging van uw kind</i>	7,4	8,2	7,8	6,6	7,8	6,1	7,4	8,2	7,3	7,2
<i>Wijze waarop gehandeld wordt bij ziekte van uw kind</i>	7,8	8,2	7,7	7,6	8,2	8,0	7,7	8,0	8,0	7,0
<i>Het aantal kinderen in de groep</i>	7,5	7,8	7,6	7,4	7,4	7,3	7,6	8,4	7,2	7,0
<i>Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde kinderen in één groep zit.</i>	7,7	7,9	7,6	7,5	7,8	8,2	7,9	8,3	7,3	7,3
<i>Activiteiten met uitdaging voor uw kind</i>	7,8	7,7	7,8	7,6	7,9	7,4	8,1	7,8	7,8	7,3
<i>Stimuleren van de creativiteit</i>	7,7	8,0	7,6	7,3	7,9	7,4	8,1	7,4	7,6	7,0
<i>Aandacht voor taalontwikkeling</i>	7,8	7,8	7,7	7,6	7,8	7,9	8,0	7,8	7,8	7,8
<i>Aandacht voor sociale vaardigheden</i>	7,8	8,1	7,7	7,6	7,9	7,7	8,0	8,3	7,9	7,5
<i>De ontwikkelingsgerichte activiteiten (bijv. aanleren fijne en grove motoriek)</i>	7,8	8,2	7,8	7,4	7,8	7,5	8,1	8,0	7,7	7,5
<i>Aandacht voor het wenproces bijvoorbeeld bij de start of bij overgang naar een andere groep</i>	7,8	8,5	7,8	7,5	8,0	8,1	8,0	7,8	7,5	7,3
<i>Aandacht voor waarden en normen als respect voor elkaar, gelijkwaardigheid en eerlijkheid</i>	7,9	8,0	7,8	7,9	8,1	7,9	8,0	8,5	7,9	7,3
<i>Aandacht voor ontwikkeling van weerbaarheid, zelfvertrouwen en eigenwaarde</i>	7,8	8,3	7,7	7,7	7,9	7,7	7,8	8,5	7,6	7,5
<i>De aandacht voor eventuele ontwikkelingsachterstanden</i>	7,8	8,3	7,7	7,7	7,8	7,7	7,9	8,3	7,6	7,3
<i>Het kinderdagverblijf als voorbereiding op de basisschool</i>	7,9	8,3	7,8	7,8	8,3	8,2	8,0	7,8	7,8	7,3
<i>Bewaken van een emotioneel veilige omgeving</i>	7,9	8,2	7,8	7,5	8,2	8,1	7,9	8,3	7,5	7,3
<i>De opvoedkundige deskundigheid van de pedagogische medewerkers</i>	7,8	8,1	7,6	7,4	7,9	8,0	7,7	8,3	7,9	7,3
<i>De persoonlijke aandacht voor uw kind bij vertrek/aankomst</i>	7,8	8,7	7,4	7,4	8,5	7,9	7,6	7,6	8,0	6,8
<i>De betrokkenheid van medewerkers bij uw kind</i>	8,0	8,7	7,7	7,5	8,5	8,1	8,1	8,0	7,9	7,5
<i>De inzet en het enthousiasme van de medewerkers</i>	8,1	8,6	8,1	7,5	8,5	8,1	8,2	8,0	8,2	7,5
<i>De terugkoppeling aan u over uw kind als u uw kind haalt</i>	7,7	8,6	7,6	7,2	8,3	7,8	7,8	7,6	7,6	6,5
<i>De mate van klantgerichtheid van de pedagogische medewerkers</i>	7,8	8,6	7,6	7,3	8,4	7,9	7,9	8,2	7,6	7,0
<i>Het aantal medewerkers in de groep</i>	7,7	8,3	7,6	7,2	8,0	8,0	7,6	7,6	7,6	7,3
<i>Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde medewerkers te maken heeft</i>	7,6	8,2	7,4	7,1	7,6	8,1	7,4	8,0	8,1	7,3
<i>Rekening houden met individuele wensen van ouders (activiteiten, voeding, medicijngebruik, slapen etc.)</i>	7,8	8,4	7,6	7,1	7,9	7,9	7,8	8,0	7,9	7,7
<i>Taalgebruik en taalbeheersing van de medewerkers</i>	8,2	8,6	8,3	7,5	8,5	8,4	8,0	8,6	8,3	7,8



Locatie	Totaal	Babydreumes-groep Pippeloentje	Babydreumes-groep Giraf	Otje	Rode Laarsjes	Achtsprong peutergroep	Duimelot peutergroep	Kennedy peutergroep	Montessori peutergroep	Wegwijzer peutergroep
<i>Informatie over de praktische zaken op het kinderdagverblijf: rondom sluitingsdagen, medewerkers en samenstelling team</i>	7,3	8,0	7,8	7,3	7,5	6,7	7,6	7,6	6,9	6,0
<i>Informatie over het pedagogisch- en verzorgingsbeleid van het kinderdagverblijf</i>	7,3	7,6	7,7	7,3	7,7	6,7	7,5	7,8	6,8	6,3
<i>Informatie over de ontwikkeling van uw kind</i>	7,0	7,7	7,6	6,8	7,1	6,7	7,1	6,6	7,0	6,8
<i>De frequentie van de kindbesprekingen/10-minuten gesprekken over uw kind</i>	6,4	7,2	7,8	6,3	5,9	5,4	6,5	7,5	6,3	6,0
<i>De inhoud van de kindbesprekingen/ 10- minuten gesprekken</i>	6,8	7,8	7,7	6,6	6,6	5,6	6,8	7,5	7,0	6,5
<i>De bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van de directie</i>	7,7	7,7	7,8	8,2	8,3	7,2	7,8	6,0	7,3	6,8
<i>De klantgerichtheid van de directie</i>	7,6	7,5	7,7	7,8	8,1	7,6	7,7	7,0	7,3	6,0
<i>Het pedagogisch beleid dat Dikkertje Dap heeft geformuleerd</i>	7,4	7,5	7,9	7,3	7,8	7,3	7,8	7,4	6,8	6,8
<i>De wijze waarop Dikkertje Dap toeziet op de handhaving van dit pedagogisch beleid</i>	7,4	7,5	7,8	7,2	7,7	7,3	7,8	7,3	7,0	6,3
<i>Het beleid dat Dikkertje Dap heeft met betrekking tot personeel; werving en opleiding</i>	7,2	7,2	7,8	7,0	7,4	7,3	7,6	7,2	6,8	5,3
<i>Het plaatsingsbeleid en de wachtlijstprocedure</i>	7,8	8,0	7,8	7,8	8,1	7,6	7,9	8,3	7,0	7,0
<i>Schriftelijke /digitale communicatie door Dikkertje Dap</i>	7,4	8,0	8,0	7,7	7,8	7,6	7,8	5,8	6,5	6,5
<i>Communicatie middels e-mail en sociale media (Twitter, Facebook e.d.)</i>	7,4	7,5	7,7	7,7	8,0	7,1	7,9	6,5	6,5	6,3
<i>De informatievoorziening middels de website</i>	7,2	7,2	7,4	7,1	7,4	7,6	7,5	7,3	6,2	6,8
<i>De klachtenregeling</i>	7,4	7,8	7,6	7,4	8,0	7,5	7,7	7,0	7,5	5,7
<i>Het functioneren van de oudercommissie</i>	6,5	7,0	8,0	6,7	6,0	5,8	7,0	6,0	6,0	6,0
<i>Informatievoorziening door de oudercommissie</i>	5,9	7,0	7,5	6,1	5,6	5,5	6,4	4,5	5,0	5,0
<i>De bereikbaarheid van de oudercommissie</i>	6,3	7,0	7,0	6,3	6,0	5,5	7,0	6,0	5,0	5,0
<i>De zichtbaarheid van de oudercommissie</i>	5,6	6,3	7,0	5,7	5,6	5,5	6,2	4,5	4,8	4,0
<i>De wijze waarop Dikkertje Dap ouders/ verzorgers betreft bij het beleid en de uitvoering daarvan</i>	6,6	6,8	7,8	6,6	7,3	5,4	6,8	6,0	6,0	6,0
<i>De frequentie van de thema-avonden</i>	6,5	6,7	7,4	6,9	6,7	5,4	7,0	6,0	6,2	5,3
<i>De inhoud van de thema-avonden</i>	6,8	6,7	7,4	7,0	6,7	5,4	7,3	7,0	7,0	6,0
<i>De afhandeling van aanmelding en plaatsing</i>	7,8	7,7	7,6	7,9	8,4	7,6	8,1	8,4	7,5	7,0
<i>Klantgerichte houding</i>	7,8	7,8	8,0	7,8	8,0	8,0	7,8	8,0	7,5	6,8
<i>De wijze waarop men omgaat met de privacy en met uw gegevens</i>	7,8	7,8	8,1	7,9	8,3	7,6	7,8	8,4	7,6	6,3
<i>De facturering (correctheid en duidelijkheid)</i>	7,6	8,0	7,6	7,4	7,9	8,0	7,8	7,6	7,6	6,5
<i>De bereikbaarheid van de administratie (kantooruren, telefonische bereikbaarheid)</i>	8,0	8,2	7,9	8,0	8,3	8,1	7,8	8,0	8,4	6,5



	2014	2017		Dikkertje Dap 2020	BM Mediaan
Buitenschoolse opvang					
Overzicht totaal cijfers					
<i>Locatiespecifiek</i>					
Rapportcijfer Openingstijden	8,6	8,0		8,0	7,9
Rapportcijfer Accommodatie	8,1	7,3		7,7	7,5
Rapportcijfer Verzorging	8,0	7,3		7,3	7,5
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	7,9	7,2		7,4	7,5
Rapportcijfer Medewerkers	8,2	7,5	-	7,5	7,8
Rapportcijfer Informatie en Communicatie	7,7	6,8	-	6,7	7,0
Totaal rapportcijfer Opvang	8,3	7,3		7,6	7,7
NPS BSO	58	-21		22	23
<i>Organisatiespecifiek</i>					
Rapportcijfer Beleid	8,0	7,4		7,4	7,4
Rapportcijfer Communicatie	7,9	7,2		7,2	7,2
Rapportcijfer Ouderparticipatie	7,3	7,0	-	6,1	6,8
Rapportcijfer Oudercommissie	6,6	6,6	-	5,8	6,3
Rapportcijfer Administratieve Processen	7,5	6,9		7,4	7,6
Totaal rapportcijfer Instelling	8,3	7,7		7,4	7,6
De hoogte van uw ouderbijdrage in relatie tot de geleverde kwaliteit	7,9	7,5		7,4	7,4



	2014	2017		Dikkertje Dap 2020	BM Mediaan
Buitenschoolse opvang					
Oordelen op aspecten					
Openingstijden en flexibiliteit					
De tijden voor het ophalen van uw kinderen	8,3	8,4		8,0	8,0
De mogelijkheid om dagdelen te ruilen	8,2	7,9		7,4	7,3
De mogelijkheid voor extra opvang: een uur langer, een extra dag	8,3	8,2		7,5	7,5
Het aantal sluitingsdagen en vakanties	8,3	7,9	+	8,0	7,7
De mogelijkheid van vakantieopvang	8,3	8,2	-	7,6	7,9
De flexibiliteit bij opvang bij schoolvrije dagen	8,3	7,9	-	7,5	7,9
Accommodatie en voorzieningen					
De locatie van het kindercentrum: bereikbaarheid, parkeergelegenheid	8,1	7,9		7,9	7,7
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	8,0	7,8		7,6	7,4
De hygiëne in het gebouw	7,8	7,6	+	7,5	7,2
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	7,7	7,1	+	7,5	7,1
Veiligheid in het gebouw	7,6	7,5	+	7,5	7,2
De sanitaire voorzieningen in het kindercentrum	7,7	7,5		7,3	7,2
Groeps- en speelruimte binnen (voldoende ruimte en licht)	7,9	7,0		7,3	7,3
Variëteit materiaal (binnen) (spelletjes, speelgoed, knutselspullen etc.)	7,8	7,5		7,3	7,4
Speelruimte buiten (voldoende ruimte, voldoende uitdaging)	7,6	7,3	+	7,8	7,3
Variëteit materiaal (buiten) (speeltoestellen, zandbak, driewielers etc.)	7,3	7,4	+	7,4	7,1
Aandacht voor onderhoud van het gebouw (reparaties e.d.)	7,9	7,6		7,4	7,2
Aandacht voor onderhoud en tijdige vervanging speelmaterialen	7,7	7,4		7,3	7,3
Veiligheid tijdens het ophalen van de kinderen van school naar BSO	7,8	7,3		7,5	7,6
Veiligheid buiten het gebouw	7,4	7,4		7,5	7,2
Verzorging					
Kwaliteit en variatie van voeding	7,5	7,3		7,0	7,3
Beleid met betrekking tot snoepen, traktaties en tussendoortjes	7,5	6,9		7,2	7,3
Rekening houden met speciale eetgewoontes, dieet, allergie	7,9	7,8		7,3	7,5
Toezicht op lichamelijke hygiëne	7,3	6,8		7,3	7,1
Aandacht voor de uiterlijke verzorging van uw kind	7,5	7,1		7,2	7,0
Wijze waarop gehandeld wordt bij ziekte van uw kind	7,7	7,5		7,3	7,5



	2014	2017		Dikkertje Dap 2020	BM Mediaan
Buitenschoolse opvang					
<i>Pedagogisch klimaat</i>					
Het aantal kinderen in de groep	7,7	6,8		7,2	7,3
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	7,5	7,3		7,0	7,3
Stimuleren van eigen creativiteit	7,5	7,2		7,1	7,3
Aandacht voor taalontwikkeling	7,3	7,2		7,0	7,0
Aandacht voor sociale vaardigheden	7,7	7,4		7,3	7,3
Aandacht voor het wenproces	7,5	7,4	-	7,1	7,4
Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde kinderen in één groep zit	7,6	7,6		7,4	7,5
Aandacht voor waarden en normen als respect voor elkaar, gelijkwaardigheid en eerlijkheid	7,8	7,4		7,4	7,5
Aandacht voor ontwikkeling van weerbaarheid, zelfvertrouwen en eigenwaarde	7,7	7,5		7,3	7,3
Bewaken van een emotioneel veilige omgeving	7,7	7,3		7,3	7,3
Omgang problematisch gedrag kinderen (ruzies, agressief gedrag etc.)	7,6	7,1		7,3	7,3
De begeleiding van uw kind in de buitenschoolse opvang	7,8	7,3		7,4	7,4
De zelfstandigheid van de kinderen en de afspraken daarover	7,6	7,3		7,5	7,4
Het aanbod van activiteiten in de locatie voor de kinderen	7,6	7,2		7,2	7,2
Het aanbod van activiteiten tijdens vakanties	7,9	7,6		7,6	7,5
<i>Pedagogisch medewerkers</i>					
De opvoedkundige deskundigheid van de pedagogische medewerkers	7,7	7,4		7,3	7,4
Persoonlijke aandacht voor uw kind bij vertrek en aankomst	7,9	7,3		7,4	7,5
De betrokkenheid van medewerkers bij u en uw kind	8,0	7,4		7,4	7,6
De inzet en het enthousiasme van medewerkers	8,1	7,6		7,6	7,8
De terugkoppeling aan u over uw kind als u uw kind haalt	7,5	7,3	-	7,1	7,4
Het aantal medewerker(s) in de groep	7,8	7,4		7,3	7,4
Rekening houden met individuele wensen ouders	7,7	7,7		7,4	7,5
De mate van klantgerichtheid van de pedagogische medewerkers	7,6	7,3	-	7,1	7,5
Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde medewerkers te maken heeft	7,9	7,4		7,4	7,6
Taalgebruik en taalbeheersing van leidsters	7,8	7,7		7,8	7,7
<i>Informatie en communicatie op locatie</i>					
Informatie over de praktische zaken in het kindercentrum	7,3	7,4		7,1	7,3
Informatie over de pedagogische gang van zaken in het kindercentrum	7,1	7,3	-	6,8	7,1
Informatie over de ontwikkeling van uw kind	7,1	7,0	-	6,2	6,8
De frequentie van de kindbesprekingen/10-minuten gesprekken over uw kind	6,1	6,9	-	5,7	6,4
De inhoud van de kindbesprekingen/ 10- minuten gesprekken	6,9	7,2	-	6,1	6,9
De bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van de directie	7,8	7,3		7,2	7,2
De klantgerichtheid van de directie	7,9	7,2		7,1	7,2



	2014	2017		Dikkertje Dap 2020	BM Mediaan
Buitenschoolse opvang					
Organisatie: beleid en communicatie					
Het pedagogisch beleid dat de organisatie heeft geformuleerd	7,6	7,5		7,2	7,2
De wijze waarop de organisatie toeziet op de handhaving van dit pedagogisch beleid	7,5	7,4		7,2	7,2
Het beleid dat de organisatie heeft met betrekking tot personeel; werving en opleiding	7,4	6,9		7,2	7,0
Het plaatsingsbeleid en de wachtlijstprocedure	7,9	7,6		7,4	7,4
De communicatie tussen school en BSO	7,0	7,0		6,8	6,9
Communicatie middels e-mail en sociale media (Twitter, Facebook e.d.)	7,6	7,2		7,0	7,0
Schriftelijke /digitale communicatie door de organisatie	7,5	6,8		7,1	7,1
De informatievoorziening middels de website	7,3	7,2		6,8	7,0
De klachtenregeling	7,6	6,9		6,9	7,0
De frequentie van de ouderavonden	7,0	6,7	-	6,0	6,4
De inhoud van de ouderavonden	6,9	6,9	-	6,1	6,6
De wijze waarop de organisatie ouders/ verzorgers betreft bij het beleid en de uitvoering daarvan	6,9	6,8	-	6,0	6,5
Organisatie: Oudercommissie					
Het functioneren van de oudercommissie	7,2	7,1	-	5,4	6,7
De informatie door de oudercommissie	6,6	6,5	-	6,0	6,3
De bereikbaarheid van de oudercommissie	6,5	7,0	-	5,0	6,4
Organisatie: Administratieve processen					
De afhandeling van aanmelding en plaatsing	7,7	7,3		7,5	7,6
Klantgerichte houding	7,9	7,1		7,3	7,5
De wijze waarop men omgaat met de privacy en met uw gegevens	7,8	7,7		7,4	7,6
De facturering door de financiële administratie	6,8	6,2		7,2	7,4
De bereikbaarheid van de administratie (kantooruren, telefonische bereikbaarheid)	7,5	7,3		7,3	7,5



	Totaal	De Kaardebol groene bso	Montessori bso	Op de Trap bso	Overige BSO locaties
BSO Locatie					
<i>Rapportcijfer Openingstijden</i>	8,0	7,9	7,3	8,5	8,3
<i>Rapportcijfer Accommodatie</i>	7,7	8,0	6,6	8,0	8,2
<i>Rapportcijfer Verzorging</i>	7,3	7,3	6,4	7,9	7,8
<i>Rapportcijfer Pedagogisch klimaat</i>	7,4	7,8	6,3	8,1	7,9
<i>Rapportcijfer Medewerkers</i>	7,5	7,8	6,2	8,1	8,3
<i>Rapportcijfer Informatie</i>	6,7	6,9	5,8	7,1	7,5
<i>Rapportcijfer Opvang BSO</i>	7,6	7,9	6,4	8,1	8,5
<i>Rapportcijfer Beleid</i>	7,4	7,3	6,6	7,8	7,7
<i>Rapportcijfer Communicatie</i>	7,2	7,2	6,3	7,7	7,6
<i>Rapportcijfer Ouderparticipatie</i>	6,1	5,6	5,3	6,8	6,6
<i>Rapportcijfer Oudercommissie</i>	5,8	5,3	5,3	6,1	6,4
<i>Rapportcijfer Administratie</i>	7,4	7,3	6,6	8,3	7,3
<i>Rapportcijfer Organisatie</i>	7,4	7,4	6,4	8,2	7,9
<i>Prijs-kwaliteitsverhouding</i>	7,4	7,7	6,5	7,9	7,6
<i>NPS</i>	22	55	-38	63	13
<i>De tijden voor het ophalen van uw kind</i>	8,0	7,9	7,6	8,5	7,9
<i>De mogelijkheid om dagdelen te ruilen</i>	7,4	7,2	6,6	7,9	7,7
<i>De mogelijkheden die geboden worden voor vakantieopvang</i>	7,6	7,1	7,5	8,3	7,4
<i>De mogelijkheid van extra opvang (buiten uw vaste dagen)</i>	7,5	6,9	7,1	8,3	7,7
<i>Het aantal sluitingsdagen per jaar</i>	8,0	7,5	7,8	8,5	7,8
<i>De flexibiliteit bij opvang bij schoolvrije dagen</i>	7,5	7,1	6,8	8,4	7,3
<i>De locatie van het kindercentrum: bereikbaarheid, parkeergelegenheid</i>	7,9	8,1	7,8	8,1	7,2
<i>De sfeer en uitstraling van de accommodatie</i>	7,6	8,0	6,8	8,1	7,4
<i>De aandacht voor de hygiëne in het gebouw</i>	7,5	7,6	6,8	7,9	7,5
<i>Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.</i>	7,5	7,6	7,0	7,8	7,5
<i>Veiligheid in het gebouw</i>	7,5	7,5	7,0	7,9	7,6
<i>De sanitaire voorzieningen in het kindercentrum</i>	7,3	7,5	6,6	7,7	7,4
<i>Groeps- en speelruimte binnen (voldoende ruimte en licht)</i>	7,3	7,0	6,8	7,9	7,5
<i>Variëteit materiaal binnen (spelletjes, speelgoed, knutselspullen etc.)</i>	7,3	7,2	6,4	8,1	7,7
<i>Speelruimte buiten (voldoende ruimte, voldoende uitdaging)</i>	7,8	8,4	6,9	7,9	7,8
<i>Variëteit materiaal buiten (speeltoestellen, zandbak etc.)</i>	7,4	8,3	6,2	7,6	7,6
<i>Aandacht voor onderhoud van het gebouw (reparaties e.d.)</i>	7,4	7,0	6,7	8,1	7,4
<i>Aandacht voor onderhoud en tijdige vervanging speelmaterialen</i>	7,3	7,2	6,5	7,9	7,4
<i>Veiligheid van transport van de kinderen (van school naar BSO)</i>	7,5	7,3	6,4	8,1	7,5
<i>Veiligheid buiten het gebouw</i>	7,5	7,4	6,8	7,9	7,6



BSO Locatie	Totaal	De Kaardebol groene bso	Montessori bso	Op de Trap bso	Overige BSO locaties
<i>Kwaliteit en variatie van voeding</i>	7,0	7,5	5,9	7,6	7,4
<i>Beleid met betrekking tot snoepen, traktaties en tussendoortjes</i>	7,2	7,4	6,3	7,5	7,6
<i>Rekening houden met speciale eetgewoontes, dieet, allergie e.d.</i>	7,3	6,7	5,8	8,1	7,7
<i>Toezicht op lichamelijke hygiëne (handen wassen etc.)</i>	7,3	7,3	6,8	7,7	7,4
<i>Aandacht voor de uiterlijke verzorging van uw kind</i>	7,2	7,1	6,7	7,6	7,3
<i>Wijze waarop gehandeld wordt bij ziekte van uw kind</i>	7,3	7,2	6,6	7,8	7,4
<i>Het aantal kinderen in de groep</i>	7,2	7,0	6,5	7,5	7,7
<i>Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde kinderen in één groep zit</i>	7,4	7,3	7,0	7,8	7,6
<i>Activiteiten met uitdaging voor uw kind</i>	7,0	7,5	5,9	7,6	7,3
<i>Stimuleren van de creativiteit</i>	7,1	7,6	6,0	7,5	7,5
<i>Aandacht voor taalontwikkeling</i>	7,0	6,9	5,9	7,8	7,1
<i>Aandacht voor sociale vaardigheden</i>	7,3	7,7	6,3	7,6	7,5
<i>Aandacht voor het wenproces bijvoorbeeld bij de start of bij overgang naar een andere groep</i>	7,1	6,7	5,8	7,9	7,3
<i>Aandacht voor waarden en normen als respect voor elkaar, gelijkwaardigheid en eerlijkheid</i>	7,4	7,5	6,4	8,2	7,5
<i>Aandacht voor ontwikkeling van weerbaarheid, zelfvertrouwen en eigenwaarde</i>	7,3	7,6	6,0	7,9	7,5
<i>Bewaken van een emotioneel veilige omgeving</i>	7,3	7,6	6,0	8,0	7,5
<i>Omgang problematisch gedrag kinderen (ruzies, agressief gedrag etc.)</i>	7,3	7,9	6,1	7,8	7,0
<i>De begeleiding van uw kind tijdens de buitenschoolse opvang</i>	7,4	7,7	6,1	8,0	7,5
<i>De zelfstandigheid van de kinderen en de afspraken daarover</i>	7,5	7,9	6,8	7,9	7,5
<i>Het aanbod van activiteiten op de locatie</i>	7,2	7,8	6,0	7,9	7,4
<i>Het aanbod van activiteiten tijdens vakanties</i>	7,6	7,8	6,3	8,3	7,3
<i>De opvoedkundige deskundigheid van de pedagogische medewerkers</i>	7,3	7,5	6,3	7,9	7,3
<i>De persoonlijke aandacht voor uw kind bij vertrek/ aankomst</i>	7,4	7,5	6,2	8,1	7,7
<i>De betrokkenheid van medewerkers bij uw kind</i>	7,4	7,8	6,2	8,1	7,7
<i>De inzet en het enthousiasme van de medewerkers</i>	7,6	8,0	6,3	8,3	7,9
<i>De terugkoppeling aan u over uw kind als u uw kind haalt</i>	7,1	7,2	5,9	7,8	7,8
<i>De mate van klantgerichtheid van de pedagogische medewerkers</i>	7,1	7,2	6,0	7,9	7,7
<i>Het aantal medewerkers in de groep</i>	7,3	7,5	6,4	7,8	7,4
<i>Mate waarin uw kind op uw vaste dagen steeds met dezelfde medewerkers te maken heeft</i>	7,4	7,5	6,4	7,9	7,8
<i>Rekening houden met individuele wensen van ouders (activiteiten, voeding, medicijngebruik, slapen etc.)</i>	7,4	7,4	6,3	7,9	7,7
<i>Taalgebruik en taalbeheersing van de medewerkers</i>	7,8	7,8	7,2	8,3	7,9



	Totaal	De Kaardebol groene bso	Montessori bso	Op de Trap bso	Overige BSO locaties
BSO Locatie					
<i>Informatie over de praktische zaken op het buitenschoolse opvang: rondom sluitingsdagen, medewerkers en samenstelling team</i>	7,1	7,0	6,4	7,7	7,2
<i>Informatie over het pedagogisch- en verzorgingsbeleid op het buitenschoolse opvang</i>	6,8	6,8	6,1	7,3	7,0
<i>De communicatie tussen school en BSO</i>	6,8	6,5	6,4	7,2	6,9
<i>Informatie over de ontwikkeling van uw kind</i>	6,2	6,5	5,1	6,7	7,1
<i>De frequentie van de kindbesprekingen/10-minuten gesprekken over uw kind</i>	5,7	6,4	5,2	5,4	6,6
<i>De inhoud van de kindbesprekingen/ 10- minuten gesprekken</i>	6,1	6,3	5,6	5,9	6,8
<i>De bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van de directie</i>	7,2	6,8	6,8	7,8	7,1
<i>De klantgerichtheid van de directie</i>	7,1	6,8	6,5	7,8	7,1
<i>Het pedagogisch beleid dat Dikkertje Dap heeft geformuleerd</i>	7,2	7,1	6,8	7,5	7,4
<i>De wijze waarop Dikkertje Dap toeziet op de handhaving van dit pedagogisch beleid</i>	7,2	7,5	6,5	7,6	7,3
<i>Het beleid dat Dikkertje Dap heeft met betrekking tot personeel; werving en opleiding</i>	7,2	7,8	6,3	7,5	7,5
<i>Het plaatsingsbeleid en de wachtlijstprocedure</i>	7,4	6,8	6,5	7,9	7,4
<i>Schriftelijke /digitale communicatie door Dikkertje Dap</i>	7,1	7,0	6,5	7,6	7,0
<i>Communicatie middels e-mail en sociale media (Twitter, Facebook e.d.)</i>	7,0	6,7	6,6	7,5	7,1
<i>De informatievoorziening middels de website</i>	6,8	6,9	6,2	7,1	7,4
<i>De klachtenregeling</i>	6,9	6,8	6,2	7,4	6,8
<i>Het functioneren van de oudercommissie</i>	6,5	8,0	6,0	7,3	6,2
<i>Informatievoorziening door de oudercommissie</i>	5,4	4,5	5,1	5,9	5,7
<i>De bereikbaarheid van de oudercommissie</i>	6,0	5,5	5,6	7,0	5,8
<i>De zichtbaarheid van de oudercommissie</i>	5,0	4,2	4,9	5,2	5,5
<i>De wijze waarop Dikkertje Dap ouders/ verzorgers betreft bij het beleid en de uitvoering daarvan</i>	6,0	6,3	5,1	6,1	6,4
<i>De frequentie van de thema-avonden</i>	6,0	5,3	5,5	6,3	6,3
<i>De inhoud van de thema-avonden</i>	6,1	6,0	5,5	6,4	6,3
<i>De afhandeling van aanmelding en plaatsing</i>	7,5	7,3	7,0	8,1	7,3
<i>Klantgerichte houding</i>	7,3	7,1	6,5	8,1	7,4
<i>De wijze waarop men omgaat met de privacy en met uw gegevens</i>	7,4	7,1	7,1	7,9	6,8
<i>De facturering (correctheid en duidelijkheid)</i>	7,2	6,8	6,7	7,8	7,3
<i>De bereikbaarheid van de administratie (kantooruren, telefonische bereikbaarheid)</i>	7,3	7,1	6,9	7,9	7,4



UITLEG NPS SCORE

De Net Promoter Score (NPS) is een eenvoudig maar krachtig instrument om met één enkele vraag klantenloyaliteit te meten.

Hoe werkt het?

De Net Promoter Score is een meetinstrument dat in 2003 ontwikkeld werd en inmiddels door veel bedrijven wordt gehanteerd (waarmee dus een soort standaard ontwikkeld is). De NPS peilt bij de respondent in welke mate hij/zij een bepaald bedrijf, product of dienst aan anderen (vrienden, collega's, familie, ...) zou aanbevelen. De achterliggende gedachte is simpel: als u graag een bepaald product gebruikt of zaken doet met een bepaald bedrijf, wil u dit maar al te graag delen met anderen.

Concreet werd aan de respondenten de volgende vraag gesteld:

In welke mate zou u een goede vriend(in) die kinderopvang nodig heeft deze locatie aanraden?

Hierop kon een antwoord gegeven worden op een 11-puntschaal, gaande van 0 (zeker niet) tot 10 (zeker wel).

Berekening

Naargelang de score die gegeven wordt op de Net Promoter vraag onderscheidt men 3 categorieën van mensen:

Promoters = respondenten die een score van 9 of 10 gegeven hebben

Passief Tevredenen = respondenten die een score van 7 of 8 gegeven hebben

Criticasters = respondenten die een score van 0 tot 6 gegeven hebben



De Net Promoter Score wordt berekend als het verschil tussen het percentage promotors en Criticasters. De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als percentage maar als een absoluut getal, dat zich ergens tussen -100 en +100 situeert.

Als je bijvoorbeeld 25% promotors hebt, 55% Passief Tevredenen en 20% Criticasters, dan bedraagt de NPS +5. Een positieve NPS (>0) wordt meestal als goed beschouwd.