



## **Klanttevredenheidsonderzoek Dikkertje Dap**

*Drs. A. Luiten*

**NL-Eyes**

*Haarlem, 30 november 2011*

# INHOUDSOPGAVE

<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
1.1 Opbouw rapport.....	3
1.2 Werkwijze onderzoek.....	4
1.3 Respons .....	4
<b>Samenvatting op hoofdlijnen</b> .....	<b>5</b>
<b>Benchmark Kinderopvang</b> .....	<b>7</b>
Kinderdagverblijf .....	<b>8</b>

# INLEIDING

In opdracht van Dikkertje Dap is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarvan dit basic rapport de eindrapportage is. De resultaten van het KTO zijn ook verwerkt in de BMKO benchmark<sup>1</sup> 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.

In hoofdstuk 2 hebben we de prestaties van Dikkertje Dap afgezet tegen de andere organisaties die van de afgelopen 2,5 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.

In de bijlagen treft u achtereenvolgens:

- ✓ Responsoverzicht naar locatie ( in percentages)
- ✓ Tabellenrapport

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

---

<sup>1</sup> BMKO is een initiatief van NL-Eyes en Vyvoj

## 1.2 WERKWIJZE ONDERZOEK

Het klanttevredenheidsonderzoek is online uitgevoerd middels directe verzending via e-mail. De vragenlijsten zijn 24 oktober 2011 uitgezet onder alle klanten van Dikkertje Dap.

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 op 15 november 2011 afgesloten.

## 1.3 RESPONS

De bruto respons op de vragenlijsten is als volgt:

**Tabel 1: Responsoverzicht**

<b>Opvangvorm</b>	<b>N uitnodigingen</b>	<b>N respons</b>	<b>%</b>
KDV	50	32	64,0%

Twee vragenlijsten zijn niet in de analyse meegenomen aangezien bijna niets was ingevuld (ging om nieuwe klanten). De netto respons bedraagt daardoor 60% en dat is voor deze opvangvorm een gemiddelde score. Omdat we nog enkele meldingen kregen van klanten die niet wilden deelnemen omdat men zich door het korte gebruik nog geen oordeel konden vormen over Dikkertje Dap, ligt de feitelijke respons hoger.

## SAMENVATTING OP HOOFDLIJNEN

Dikkertje Dap is een nieuwe kinderopvanginstelling in Zutphen die in een tijdelijke locatie (voormalige peuterspeelzaal) haar domicilie houdt. Medio 2012 gaat Dikkertje Dap naar een nieuwbouw locatie verhuizen en zal dan ook BSO aanbieden.

Dit onderzoek gaat over het KDV en de resultaten zijn enorm positief.

Dikkertje Dap krijgt voor de opvang een 8,5 en daarmee is het de best scorende kinderopvang van de benchmark.

Dat verdient Dikkertje Dap door heel hoge cijfers op alle clusters; zowel de procesinhoudelijke (verzorging, pedagogisch klimaat) als de andere zaken (openingstijden, informatie en communicatie, accommodatie).

Op al deze onderdelen scoort Dikkertje Dap bij de beste 25% van de benchmark. Qua openingstijden is de opvang van Dikkertje Dap zelfs de hoogst scorende, vooral door de bijzonder grote flexibiliteit die geboden wordt. De medewerkers op de locatie krijgen met een 8,3 een bijzonder hoog cijfer (bm: 7,8).

Ook als organisatie doet Dikkertje Dap het bijzonder goed; op bijna alle clusters (beleid, communicatie, en administratie) is ze nu de beste uit de benchmark. Ook voor de ouderparticipatie en de oudercommissie worden met een 7,7 en 7,5 heel hoge waarderingen afgegeven. Niet eerder kwamen we een zo hoog cijfer voor de organisatie tegen als bij Dikkertje Dap; een 8,4. Het cijfer voor de prijs- kwaliteitsverhouding is met een 7,9 uitzonderlijk hoog (beste van de benchmark).

Nergens scoort onder het gemiddelde van de benchmark, met uitzondering van het cijfer voor de facturering; we komen dit bij de open vraag naar verbeterpunten ook regelmatig tegen.

Op een paar onderdelen ligt de score op het gemiddelde, maar we noemen deze nu als minuscule aandachtspuntjes omdat -vergeleken met de bijzonder hoge cijfers- deze relatief laag (maar zeker niet ondergemiddeld ten opzichte van de benchmark) scoren:

- Zindelijkheidstraining
- Aandacht normen /waarden en ontwikkeling weerbaarheid

Dat de uitstraling van de accommodatie wat aan de lage kant scoort, is een tijdelijke zaak die opgelost zal worden zodra de nieuwe locatie in gebruik zal zijn genomen. Het is te hopen dat de ouders ook bij die nieuwe locatie dezelfde hoge waarderingen zullen hebben voor de binnen en buitenruimtes die men nu heeft gegeven.

Ruim driekwart van de ondervraagden klanten van Dikkertje Dap zou deze zeker aanraden bij familie of vrienden. Dat is een beduidend hoger percentage dan landelijk. Eén klant is zo ontevreden dat ze Dikkertje Dap zeker niet zou aanraden.

**Tabel 2: Aanbevelen aan uw vrienden of familie? (KDV)**

	Dikkertje Dap	Benchmark *
Zeker wel	77%	61%
Waarschijnlijk wel	20%	34%
Waarschijnlijk niet	0%	4%
Zeker niet	3%	1%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* alleen KDV

Een HKZ certificaat heeft Dikkertje Dap nog niet, maar wordt door de helft van de ouders wel als belangrijk gezien, een kwart vindt het zelfs onmisbaar.

Mogelijk relevant gegeven voor Dikkertje Dap op termijn is dat 30% van de huidige KDV gebruikers de voorkeur geeft aan het oude model van schooltijden en 60% aan een continurooster.

**Tabel 3: Belang HKZ certificaat**

	%
Onmisbaar	<b>23%</b>
Belangrijk	<b>50%</b>
Tamelijk belangrijk	<b>20%</b>
Tamelijk onbelangrijk	<b>7%</b>
Onbelangrijk	<b>0%</b>
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4: Beoordeling Schooltijden**

	%
oude model; geen continu rooster en vrije woensdagmiddag	<b>30%</b>
nieuw model: continu rooster	<b>60%</b>
geen voorkeur	<b>10%</b>
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

**Tot slot:**

Dikkertje Dap is nieuw en zit in de pioniersfase. Team, leiding, maar ook klanten zijn in zo'n fase bijzonder enthousiast. Het zal bijzonder moeilijk zijn de hoge cijfers op termijn te handhaven, zeker als Dikkertje Dap stevig blijft doorgroeien. Maar de basis die is gelegd biedt vertrouwen voor de toekomst.

## BENCHMARK KINDEROPVANG

Benchmark Kinderopvang is een initiatief van NL-Eyes en Vyvoj waarbij beide organisaties afgesproken hebben in hun vragenlijsten een set aan gelijke basisvragen mee te nemen waardoor deze twee partijen een gezamenlijke landelijke benchmark onder de naam BMKO voeren.

In dit hoofdstuk zijn de gemiddelde resultaten van Dikkertje Dap afgezet tegen het gemiddelde van de andere instellingen die in de afgelopen 2,5 onderzoek hebben afgenomen.

*Bij de uitsplitsingen naar locatie is steeds een minimum van 5 respondenten aangehouden. Bij 'lege cellen' zijn er derhalve onvoldoende waarnemingen voor de locatie.*

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. In de laatste kolom staan de percentages ondervraagde die een bepaald item als belangrijkste hebben aangemerkt.

## KINDERDAGVERBLIJF

			<i>Worst case</i>	<i>onderste 25%</i>	<i>Median</i>	<i>Bovenste 25%</i>	<i>Best Case</i>	
		<b>Dikkertje Dap 2011</b>						
<b>Overzicht totaal cijfers</b>								
<b><i>Locatiespecifiek</i></b>								
Rapportcijfer Openingstijden	BESTE	8,9	6,7	7,3	7,4	7,6	8,9	
Rapportcijfer Accommodatie	+	7,7	6,6	7,2	7,4	7,5	8,3	
Rapportcijfer Verzorging	+	7,8	7,0	7,4	7,5	7,6	8,4	
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	+	7,8	6,9	7,4	7,4	7,6	8,4	
Rapportcijfer Medewerkers	+	8,3	6,9	7,6	7,8	7,9	8,7	
Rapportcijfer Informatie	+	8,0	6,0	6,9	7,1	7,3	8,2	
Rapportcijfer Opvang	BESTE	8,5	7,4	7,8	7,9	8,1	8,5	
<b><i>Organisatiespecifiek</i></b>								
Rapportcijfer Beleid	BESTE	8,1	6,3	7,0	7,1	7,3	8,1	
Rapportcijfer Communicatie	BESTE	8,1	6,2	6,8	7,1	7,2	8,1	
Rapportcijfer Ouderparticipatie	+	7,7	5,5	6,5	6,7	6,9	7,9	
Rapportcijfer Oudercommissie	+	7,5	6,0	6,5	6,7	6,9	7,8	
Rapportcijfer Administratie	BESTE	8,0	6,1	7,0	7,3	7,5	8,0	
Rapportcijfer Organisatie	BESTE	8,4	6,3	7,2	7,5	7,6	8,4	
De hoogte van de bijdrage die u zelf betaalt in relatie tot de geleverde kwaliteit	BESTE	7,9	6,4	6,9	7,1	7,2	7,9	



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

		<b>Dikkertje Dap 2011</b>					
		<i>Worst case</i>	<i>onderste 25%</i>	<i>Mediaan</i>	<i>Bovenste 25%</i>	<i>Best Case</i>	
<b>Kinderdagverblijf</b>							
<b>Verzorging</b>							
Kwaliteit en variatie van voeding	+	7,6	7,0	7,2	7,4	7,5	7,9
Beleid met betrekking tot snoepen, traktaties en tussendoortjes	+	7,7	6,8	7,3	7,4	7,5	8,1
Rekening houden met speciale eetgewoontes, dieet, allergie e.d.	+	7,8	6,8	7,5	7,6	7,7	8,2
Slapen en rusten		7,5	6,8	7,4	7,4	7,5	8,1
Verschonen	+	7,6	6,7	7,1	7,2	7,3	8,0
Toezicht op lichamelijke hygiëne (handjes wassen etc.)	+	7,7	6,8	7,1	7,2	7,4	8,2
Zindelijkheidstraining		7,1	6,6	7,1	7,1	7,4	8,0
Aandacht voor de uiterlijke verzorging van uw kind	+	7,3	6,6	6,9	7,1	7,2	7,9
Wijze waarop gehandeld wordt bij ziekte van uw kind		7,8	7,3	7,5	7,6	7,8	8,2
<b>Pedagogisch klimaat</b>							
Het aantal kinderen in de groep	+	7,5	6,8	7,1	7,2	7,3	8,2
Samenstelling van de groep: kinderen met verschillende leeftijden of juist ongeveer even oude kinderen	+	7,6	6,8	7,2	7,3	7,4	8,2
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	+	7,7	6,7	7,2	7,3	7,5	8,1
Stimuleren van de creativiteit	+	7,6	6,8	7,3	7,4	7,6	8,3
Aandacht voor taalontwikkeling	+	7,6	6,6	7,2	7,2	7,5	8,1
Aandacht voor sociale vaardigheden	+	7,6	6,8	7,3	7,4	7,6	8,3
Aandacht voor het wenproces bijvoorbeeld bij de start of bij overgang naar een andere groep	+	7,8	6,8	7,3	7,5	7,6	8,2
Aandacht voor waarden en normen als respect voor elkaar, gelijkwaardigheid en eerlijkheid		7,6	6,9	7,4	7,5	7,6	8,3
Aandacht voor ontwikkeling van weerbaarheid, zelfvertrouwen en eigenwaarde		7,5	6,8	7,3	7,4	7,5	8,2
Bewaken van een emotionele veilige omgeving		7,6	7,1	7,4	7,4	7,6	8,3

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

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