



**Rapportage Kinderopvang Tamboerijn
Klanttevredenheid 2020**

Kinderopvang Tamboerijn Klanttevredenheid 2020

Uitgevoerd: februari/maart 2020 door Theo van Haaster



Rapportage Kinderopvang Tamboerijn Klanttevredenheid 2020

Inleiding

Kinderopvang Tamboerijn onderkent het belang van de mening van de ouders. Het laatste klanttevredenheidsonderzoek dateerde van 2016 en dus is begin 2020 besloten tot het houden van een nieuw klanttevredenheidsonderzoek. Met de resultaten uit het onderzoek zal meer inzicht worden verkregen in het ervaren van de dienstverlening door de ouders. Naar aanleiding van de resultaten kunnen verbeteracties worden ondernomen.

Voorgaande onderzoeken zijn uitgevoerd door onafhankelijke organisaties (Jungto, XS2Quality). Sinds Kinderopvang Tamboerijn niet meer is aangesloten bij een ondersteunende organisatie (Satellite, Jungto) is het laten uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek een kostbare aangelegenheid, zeker omdat voor onze kleinschalige organisatie het aantal deelnemers zeer laag is. Daarom is besloten om het onderzoek in eigen beheer uit te voeren met de gratis toegankelijke online omgeving Survey Monkey.

De vragen in de enquête zijn opgesteld op basis van de voorgaande klanttevredenheidsonderzoeken.

Alle ouders hebben de mogelijkheid gekregen om aan het onderzoek deel te nemen door het invullen van een online onderzoek. (7 gezinnen, 14 ouders). Met een respons van 10 ingevulde vragenlijsten hebben we een zeer mooie repons en mede omdat de spreiding in de antwoorden zeer laag is, kunnen we tevens stellen dat het resultaat voldoende betrouwbaar is.

Opzet rapportage

- Algemene informatie;
- Uitwerking Organisatie, Communicatie en Inrichting
- Uitwerking Pedagogische dienstverlening;
- Rapportcijfers en aanbeveling;
- Verantwoording



Rapportage Kinderopvang Tamboerijn Klanttevredenheid 2020

Algemene Informatie.

Het klanttevredenheidsonderzoek is uitgezet onder 7 gezinnen en dus 14 personen/ouders.

Klanten	Gezinnen	Ouders	%
1 jaar of minder	2	4	28,6%
tussen 1 en 2 jaar	0	0	0,0%
tussen 2 en 3 jaar	3	6	42,9%
langer dan 3 jaar	2	4	28,6%

De belangrijkste redenen om voor Kinderopvang Tamboerijn te kiezen zijn zeer duidelijk de kleinschaligheid en het persoonlijke contact, direct gevolgd door de (huiselijke) sfeer en uitstraling van de opvang.

Keuze voor Tamboerijn omdat:	Aantal	%
Bereikbaarheid, afstand	3	30,0%
Positieve review, aanbeveling	4	40,0%
Pedagogisch beleid	2	20,0%
Biologische voeding, duurzaamheid	1	10,0%
Het persoonlijk contact, kleinschaligheid	10	100,0%
De sfeer (huiselijk, prettig) en uitstraling	8	80,0%
Het uurtarief	0	0,0%
De openingstijden	0	0,0%
Andere reden (licht toe) - Er wordt veel muziek gemaakt - Uiteindelijk beschikbaarheid, maar Judith was de eerste aan wie ik dacht toen ik zwanger was en aan opvang dacht	2	20,0%

In aansluiting hierop vinden onze klanten het meest belangrijk dat we aandacht geven aan en betrokken zijn bij het kind tijdens de opvang, gevolgd door het realiseren van een goede sfeer op de groep.

Belangrijk bij contact met de organisatie:	Aantal	%
Persoonlijke aandacht voor u en uw kind bij aankomst en vertrek	5	50,0%
De aandacht voor en betrokkenheid bij uw kind tijdens de opvang	9	90,0%
Goede communicatie	3	30,0%
De sfeer op de groep	7	70,0%
Er wordt rekening gehouden met individuele wensen van ouders	4	40,0%
De opvoedkundige deskundigheid	5	50,0%
Taalgebruik van de medewerkers	3	30,0%
Anders (Licht toe) - Echte aandacht voor ons kind; echt contact met stem en ogen	1	10,0%

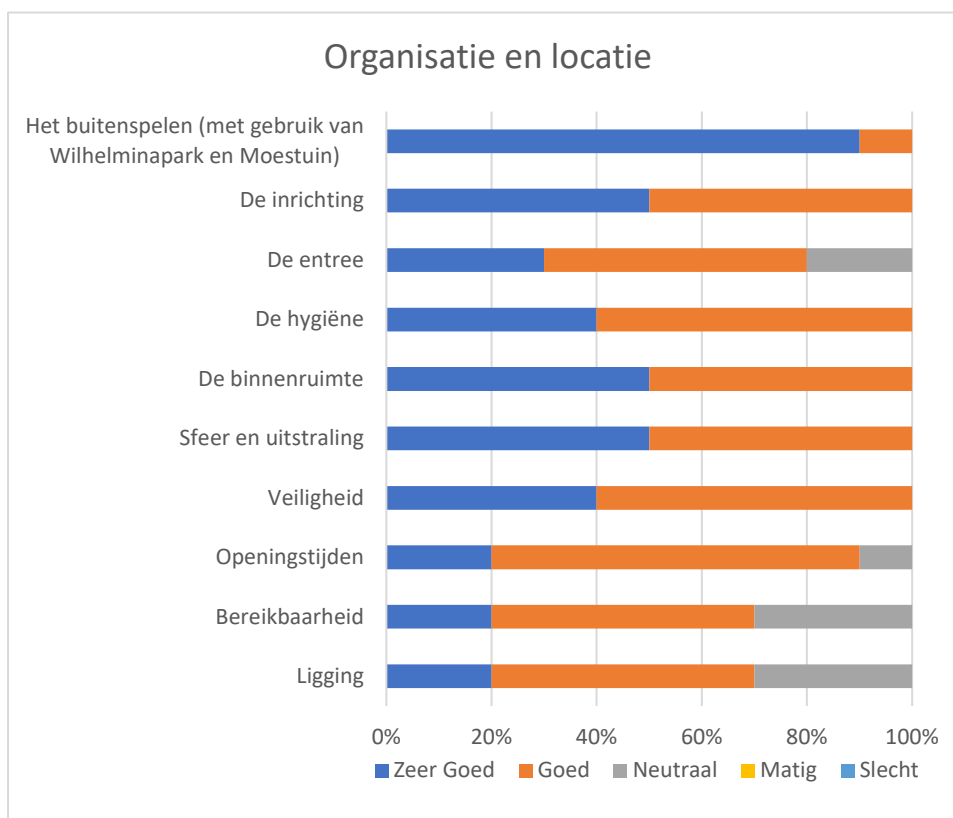


Rapportage Kinderopvang Tamboerijn Klanttevredenheid 2020

Uitwerking Organisatie, Communicatie en inrichting

De organisatie en inrichting is in drie vragen aan de orde gesteld.

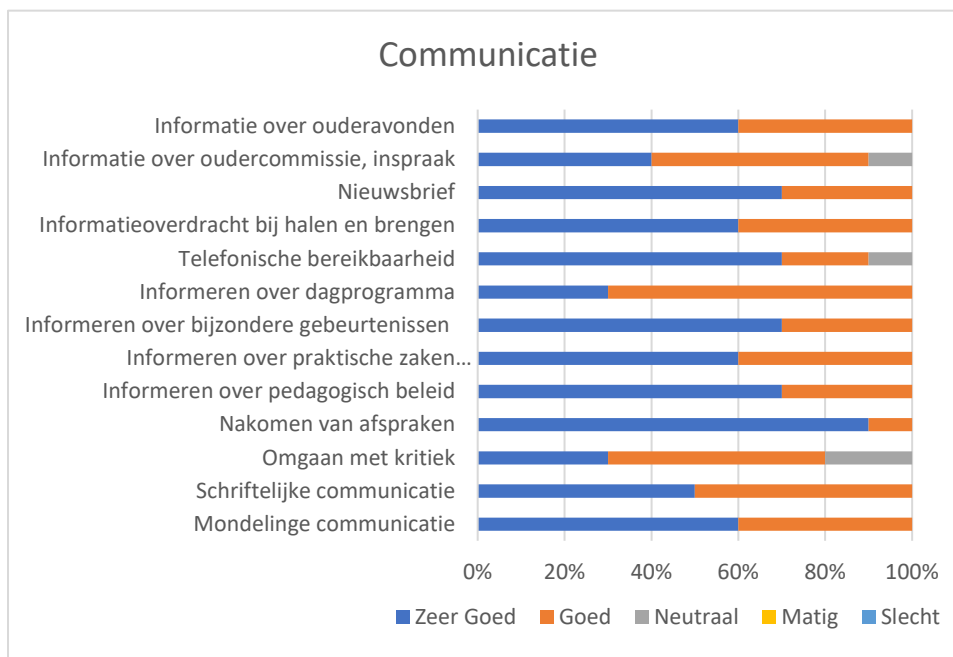
- **Organisatie en Locatie**
Het meest sterke punt is het gebruik van de nabij gelegen mogelijkheden, zoals het Wilhelminapark en de Moestuïn, als buitenspeellocaties (4,9).
De minst sterke punten zijn de ligging en daarmee bereikbaarheid (3,9), gevolgd door de (kleine) entree en de openingstijden (4,1)



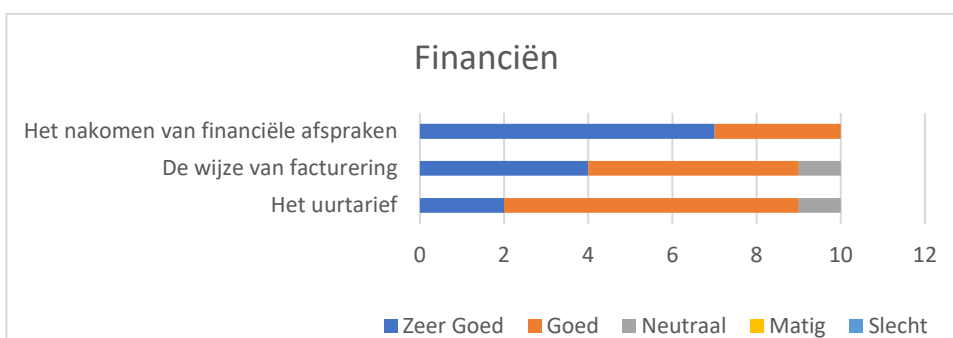


Rapportage Kinderopvang Tamboerijn Klanttevredenheid 2020

- Communicatie**
 Het meest sterke punt is hier het 'nakomen van afspraken' (4,9), gevolgd door de Nieuwsbrief en het informeren over het pedagogisch beleid en bijzondere gebeurtenissen (4,7)
 Het minst scoren de aspecten 'omgaan met kritiek' (4,1), gevolgd door informeren over dagprogramma en informeren over de oudercommissie (4,3)



- Financiën**
 Hier krijgt het 'nakomen van financiële afspraken' de meest positieve waardering (4,7) en het noodzakelijke uurtarief de minste waardering, maar toch nog altijd 4,1.



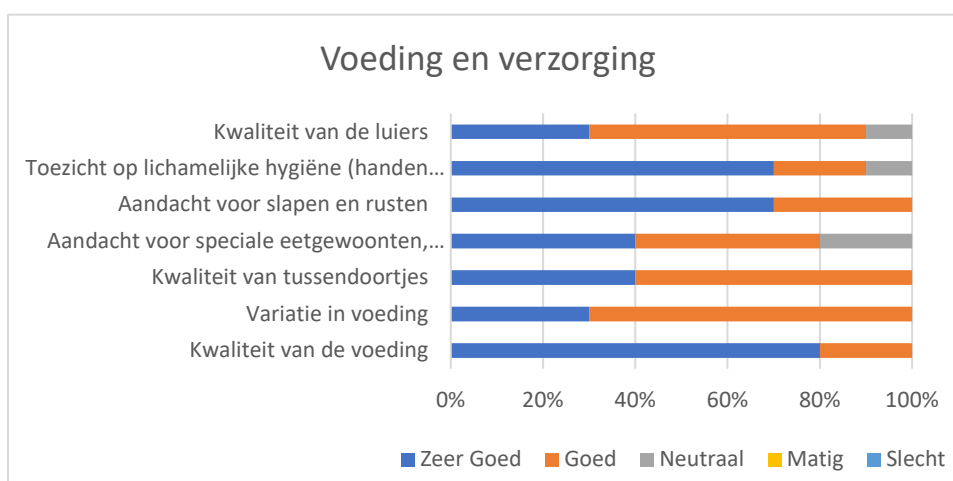
Uitwerking Pedagogische dienstverlening

Bij de pedagogische dienstverlening zijn verschillen

- **Opvoeding en Ontwikkeling**
Alle aspecten scoren hier zeer hoog (4,7-4,8), alleen 'Het vinden van uitdagingen voor uw kind' wijkt een klein beetje af en scoort een gemiddelde van 4,5



- **Voeding en Verzorging**
De aspecten 'kwaliteit van de voeding' (4,8) en 'Aandacht voor slapen en rusten' (4,7) krijgen hier de meeste waardering, terwijl de aspecten 'Aandacht voor speciale eetgewoontes' en 'kwaliteit van de luiers' de rij sluiten, beide met 4,2.





Rapportage Kinderopvang Tamboerijn Klanttevredenheid 2020

Rapportcijfers en aanbevelingen

Overall geven de klanten Kinderopvang Tamboerijn het cijfer:

9,1★
Gemiddelde waardering



Voor de verschillende onderwerpen die een score hebben van 'zeer goed' tot 'zeer slecht' (5 punt schaal) zijn de gemiddelde scores hieronder weergegeven.

- Organisatie en locatie **4,3**
- Communicatie **4,6**
- Financiën **4,4**
- Opvoeding en ontwikkeling **4,7**
- Voeding en verzorging **4,5**

Het is dan ook logisch dat al onze respondenten (100%) aangeven dat zij Kinderopvang Tamboerijn van harte zullen aanbevelen bij familie, vrienden en kennissen.

Als klanten in de tevredenheidsenquête nog zaken misten of een toelichting wilden geven op de ingevulde antwoorden, was er ruimte in de aanvullende opmerkingen om dit te doen.

Naast opmerkingen als 'Geweldig, vooral zo doorgaan!', kwam hierbij aan het licht dat in de opzet van de enquête bij sommige vragen een kolom 'niet van toepassing' of 'geen mening' opgenomen had moeten worden. Twee respondenten gaven aan hoe zij hiermee waren omgegaan: de een vulde dan toch 'zeer goed' in, een ander 'neutraal'. De aanname is dat dit aspecten betreft die men vanwege de leeftijd van het kind op Tamboerijn nog niet ervaren heeft en dus dat het voor beide respondenten om min of meer dezelfde aspecten gaat. Daarmee mogen we concluderen het gemiddelde oordeel hierdoor niet in hoge mate is beïnvloed.

Een opmerking betreft het oudergesprek, dat ervaren is als het vragen naar bevestiging van de ouders van observatie(s) door de pedagogisch medewerker. Hierin mag van de zijde van Tamboerijn meer de pedagogische visie en – interventies worden meegenomen.



Rapportage Kinderopvang Tamboerijn Klanttevredenheid 2020

Verantwoording

Bij de uitvoering van het onderzoek Klanttevredenheid is gezocht naar een betrouwbare en tevens financieel voordelige werkwijze. De online omgeving van SurveyMonkey biedt gratis veel soorten enquêtes, die je volledig zelf kunt inrichten. Tijdens het opstellen kwamen we er echter wel achter dat er veel beperkingen zijn. Zodra je bv je eigen logo wil toevoegen moet je gaan betalen en ook als het aantal vragen boven de tien uitkomt. Daarom zijn de vragen beperkt en voor een groot deel in elkaar geschoven door per vraag verschillende aspecten te laten beoordelen.

Ook bij het analyseren van de resultaten kwamen gelijksoortige beperkingen om de hoek kijken. Zo konden de resultaten niet uit de online omgeving gehaald worden zonder te betalen. Gratis kun je alleen een online omgeving maken om te publiceren. Maar omdat het een kleine enquête is met een beperkt aantal respondenten is het handmatig overnemen van de resultaten uitvoerbaar.

Het grootste nadeel kwam ook aan het licht tijdens de analyse van de resultaten. Terwijl wij vooraf hadden aangenomen dat dergelijke enquêtes de anonimiteit van de respondenten waarborgen, bleek dit toch niet de waarheid te zijn. Achteraf bleken we elke ingevulde enquête te kunnen inzien. Wij bieden hiervoor onze oprechte excuses aan en hebben besloten om in de toekomst dus geen gebruik meer te maken van SurveyMonkey. De resultaten op de online omgeving zijn vernietigd en de account is gesloten. De gegevens, die wij nu op onze eigen computer hebben staan, zijn niet gerelateerd aan individuele respondenten, maar alleen aan overall cijfers en percentages per gestelde vraag.