

HOOFDRAPPORTAGE

ONDERZOEK TEVREDENHEID KLANTEN 2017

Bink Kinderopvang

klant **OK**

www.klantok.nl

ALGEMEEN
EINDCIJFER
BSO

8²

ALGEMEEN
EINDCIJFER
KDV

8³

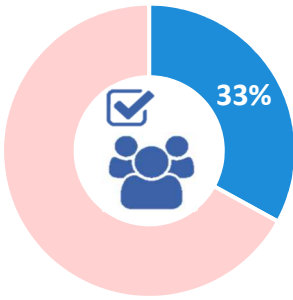
ALGEMEEN
EINDCIJFER
PSZ

8¹

ALGEMEEN
EINDCIJFER
Bink

8²

Een overall beeld van de resultaten



RESPONS

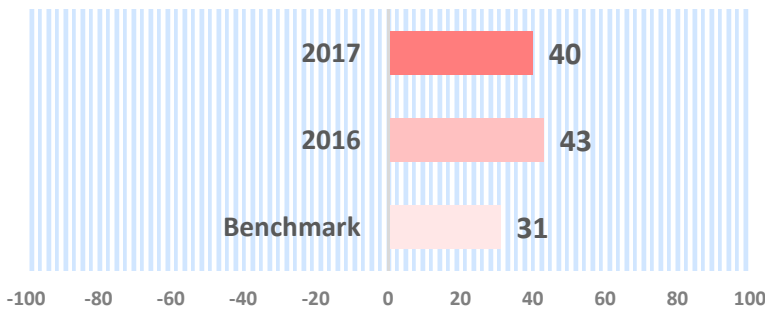
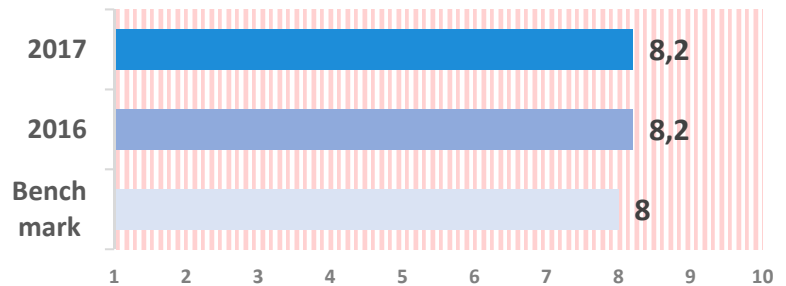
De respons van het onderzoek is **33%** (1.635 klanten van de 5.020 uitgenodigde klanten hebben deelgenomen).

Dit is voldoende voor een betrouwbaar beeld.

EINDCIJFER

“Welk eindcijfer geef je aan de opvang van je kind door Bink?”

Gemiddeld is dit een **8,2** (net als in 2016). Op locatieniveau varieert dit van een 7,0 tot een 9,0.



NPS (aanbevelen)

De Net Promotor Score is **40**. Er zijn dus meer Promotors (+40%) dan Criticasters (de schaal loopt van -100 tot +100). Het verschil met 2016 is verwaarloosbaar.

BEST EN MINST GOED BEOORDEELD

Hieronder ziet u de beste en minst goed beoordeelde onderwerpen. Op diverse onderwerpen is een zelfde score toegekend, deze worden allemaal getoond.

Best beoordeeld, van hoog naar laag

- ↑ De betrokkenheid van de pedagogisch medewerker bij je kind **8,5**
- ↑ De klantgerichtheid van de pedagogisch medewerker | De mate waarin je kind zich prettig voelt op de opvang | Het aanbod van activiteiten in de vakantieweken **8,4**
- ↑ De deskundigheid van de pedagogisch medewerkers (leid(st)ers) | De aanwezigheid van vertrouwde en bekende gezichten voor je kind | De sfeer op de vestiging | De openingstijden van de vestiging **8,3**

Minst goed beoordeeld, van laag naar hoog

- ↓ De mate waarin je kind graag naar de vakantieopvang gaat **7,7**
- ↓ De hygiëne van de vestiging | De informatievoorziening van de organisatie via de website **7,8**
- ↓ De informatie die je over je kind krijgt tijdens de haal- en brengmomenten | De informatie die je over het welbevinden van je kind krijgt | De informatie over de plaatsingsmogelijkheden door de afdeling Klantcontact **7,9**

BEOORDELING PER ONDERWERP

Hieronder tonen wij alle rapportcijfers naar opvangsoort, per onderwerp. Elke score is afgezet tegenover de **gemiddelde tevredenheidsscore 8,1 (kolom totaal)**. Dit is het gemiddelde cijfer (dus niet het eindcijfer), berekend over alle vragen tezamen op het totale niveau van geheel Bink Kinderopvang. Niet meegenomen in de berekening van de gemiddelde tevredenheidsscore zijn het eindcijfer en de vragen m.b.t. de vakantieopvang.

Er zijn arceringen aangebracht bij scores die hoger dan de gemiddelde tevredenheidsscore van **8,1** liggen (**groen**) en lager dan gemiddeld (**roze**). We hanteren hierbij standaard een **marge van 0,1 punt**.

Vanwege de afwijkende vragenlijst is niet alles te benchmarken en kunnen niet alle resultaten een-op-een vergeleken worden met de resultaten van 2016. Zie ook onze opmerkingen (*) hierover.

Onderwerp	Bso	Kdv	PsZ	Bink Totaal	Bench-mark	Bink Totaal 2016
Aantal respondenten (n)	892	548	195	1.635	-	1.623
Gemiddelde tevredenheidsscore	8,1	8,2	8,1	8,1	-	-
DE INFORMATIEVOORZIENING						
De informatie over de plaatsingsmogelijkheden door de afdeling Klantcontact	8	7,9	7,7	7,9	7,8	7,8
De informatievoorziening van de organisatie via de website	7,9	7,9	7,5	7,8	7,6	7,8
De informatievoorziening via Mijn Bink	8,2	8,3	-	8,2	-	-
De informatievoorziening via de nieuwsbrieven	8,1	8	7,7	8	-	-
DE OPVANG						
De deskundigheid van de pedagogisch medewerkers (leid(st)ers)	8,3	8,4	8,5	8,3	8,1	8,3
De klantgerichtheid van de pedagogisch medewerker	8,4	8,4	8,4	8,4	-	8,3
De betrokkenheid van de pedagogisch medewerker bij je kind	8,4	8,6	8,5	8,5	-	8,4
De aandacht voor de ontwikkeling van je kind	7,9	8,2	8,3	8	7,8	8
Het aanbod aan (passende) activiteiten voor je kind	8,2	8,2	8,4	8,2	8	8,1
De aanwezigheid van vertrouwde en bekende gezichten voor je kind	8,5	7,9	8,6	8,3	8,2	8,2
De mate waarin je kind zich prettig voelt op de opvang	8,4	8,5	8,5	8,4	8,3	8,4
De informatie die je over het welbevinden van je kind krijgt	7,8	8,1	8	7,9	7,7	7,9
De informatie die je over je kind krijgt tijdens de haal- en brengmomenten	7,7	8,1	8	7,9	-	-
Het omgaan van de vestigingsmanager met vragen, opmerkingen of klachten	8,3	7,9	8	8,1	-	8
De overgang van je kind van het kinderdagverblijf naar de Bso	8,2	-	-	8,2	-	7,9

(Vervolg) Onderwerp	Bso	Kdv	PsZ	Bink Totaal	Bench- mark	Bink Totaal 2016
Aantal respondenten (n)	892	548	195	1635	-	1623
Gemiddelde tevredenheidsscore	8,1	8,2	8,1	8,1	-	-
DE VESTIGING						
De inrichting/uitstraling van de vestiging	7,9	8,2	8,1	8	7,9	8
De sfeer op de vestiging	8,2	8,4	8,2	8,3	-	8,2
De veiligheid van de vestiging	8	8,3	8,1	8,1	8	8,1
De speelmogelijkheden op de vestiging binnen	8,1	8,3	8,2	8,2	8 *	8,2
De speelmogelijkheden op de vestiging buiten	8,1	8,5	7,9	8,2		8,3
De hygiëne van de vestiging	7,6	8	8	7,8	7,7	7,8
De flexibiliteit op de vestiging	8,3	7,6	7,9	8	-	7,8 **
De openingstijden van de vestiging	8,4	8,4	7,8	8,3	8,2	8,3
DE VAKANTIEOPVANG						
Maakt je kind gebruik van opvang tijdens vakantieweken?						
Ja (aantal)	733	-	-	734	-	-
Ja (percentage)	82%	-	-	82%	-	-
Nee (aantal)	158	-	-	158	-	-
Nee (percentage)	18%	-	-	18%	-	-
Het aanbod van activiteiten in de vakantieweken	8,4	-	-	8,4	-	-
De mate waarin je kind graag naar de vakantieopvang gaat	7,7	-	-	7,7	-	-
TOT SLOT						
Hoe waarschijnlijk is het dat je opvang op deze vestiging zou aanbevelen aan familie/bekenden?	36	50	31	40	31	43
Welk eindcijfer geef je aan de opvang van uw kind door Bink?	8,2	8,3	8,1	8,2	8,0	8,2

* Het originele benchmark item is: "De speelmogelijkheden voor uw kind"

** Het item in de vragenlijst van 2016 was: "De ruilmogelijkheden op de locatie"