

# Hoofdrapportage

## Onderzoek klanten 2019

## Bink kinderopvang

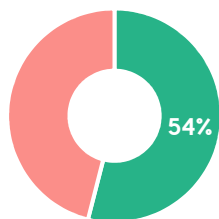
**klant**  **OK**

Makkelijk meer weten  
van klanten en medewerkers

[www.klantOK.nl](http://www.klantOK.nl)

# EEN OVERALL BEELD VAN DE RESULTATEN

## RESPONS



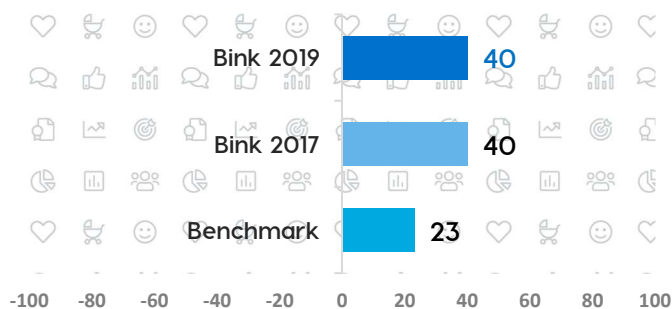
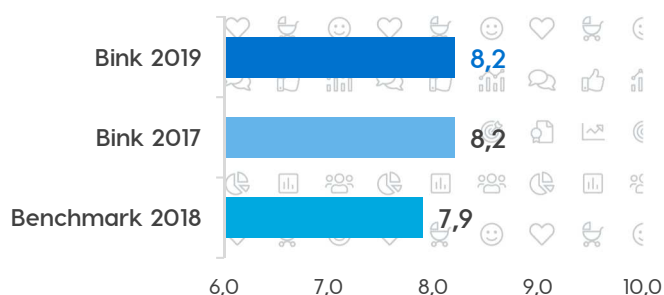
In totaal zijn er 4.204 unieke ouders/ouderparen/verzorgers per mail benaderd. Hiervan hebben **2.283** klanten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van **54%**.

De respons op totaalniveau van Bink en op het niveau van de meeste locaties is hoog genoeg voor een betrouwbaar beeld.

## EINDCIJFER

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

Gemiddeld is dit een **8,2**. Op opvangvormniveau varieert dit tussen een **8,4** (Psz) en een **8,1** (Bso)



## NPS (AANBEVELEN)

De gemiddelde Net Promotor Score (NPS) op totaalniveau is **40**. Er zijn dus meer (40%) Promotors dan Criticasters.

Op opvangvormniveau varieert de NPS van 33 (Bso) tot 50 (Kdv). De NPS kan variëren van -100 tot 100.

## BEST EN MINST GOED BEOORDEELD

Best beoordeeld, van hoog naar laag

- De openingstijden van de vestiging **8,5**
- De betrokkenheid van de pedagogisch medewerker bij je kind **8,4**
- De mate waarin je kind zich prettig voelt op de opvang **8,4**

Minst goed beoordeeld, van laag naar hoog

- De flexibiliteit op de vestiging **7,8**
- De hygiëne van de vestiging **7,8**
- De communicatie over de plaatsingsmogelijkheden door de afdeling Klantcontact/Plaatsing **7,8**
- De informatie die je over het welbevinden van je kind krijgt **7,8**
- De informatie die je over je kind krijgt tijdens de haal- en brengmomenten **7,9**

## VERGELIJKING RESULTATEN MET 2017 & BENCHMARK

### TOTAAL

Onderwerp	Totaal Bink 2017	Totaal Bink 2019	Benchmark Totaal
<i>Aantal (n)</i>	<i>1623</i>	<i>2283</i>	-
<b>DE OPVANG</b>			
De deskundigheid van de pedagogisch medewerkers	8,3	<b>8,2</b>	8,2
De klantgerichtheid van de pedagogisch medewerker	8,4	<b>8,3</b>	-
De betrokkenheid van de pedagogisch medewerker bij je kind	8,5	<b>8,4</b>	-
De aandacht voor de ontwikkeling van je kind	8,0	<b>8,0</b>	7,8
Het aanbod aan (passende) activiteiten voor je kind	8,2	<b>8,2</b>	7,9
De aanwezigheid van vertrouwde en bekende gezichten voor je kind	8,3	<b>8,3</b>	8,1
De mate waarin je kind zich prettig voelt op de opvang	8,4	<b>8,4</b>	8,3
De informatie die je over het welbevinden van je kind krijgt	7,9	<b>7,8</b>	7,7
De informatie die je over je kind krijgt tijdens de haal- en brengmomenten	7,9	<b>7,9</b>	-
Het omgaan van de vestigingsmanager met vragen, opmerkingen of klachten	8,1	<b>8,0</b>	-
De overgang van je kind van het Kdv naar de Bso	8,2	<b>8,1</b>	-
<b>DE VESTIGING</b>			
De inrichting/uitstraling van de vestiging	8,0	<b>8,0</b>	7,7
De sfeer op de vestiging	8,3	<b>8,3</b>	-
De veiligheid van de vestiging	8,1	<b>8,1</b>	8,0
De speelmogelijkheden op de vestiging binnen*	8,2	<b>8,2</b>	8,1
De speelmogelijkheden op de vestiging buiten*	8,2	<b>8,3</b>	8,1
De hygiëne van de vestiging	7,8	<b>7,8</b>	7,7
De flexibiliteit op de vestiging	8,0	<b>7,8</b>	-

\* In de benchmark wordt "binnen" en "buiten" in 1 stelling gecombineerd.

z.o.z.

Onderwerp (vervolg)	Totaal Bink 2017	Totaal Bink 2019	Benchmark Totaal
<i>Aantal (n)</i>	1623	<b>2283</b>	-
<b>DE VESTIGING (vervolg)</b>			
De openingstijden van de vestiging	8,3	<b>8,5</b>	8,1
<b>COMMUNICATIE</b>			
De communicatie over de plaatsingsmogelijkheden door de afdeling Klantcontact/ Plaatsing	7,9	<b>7,8</b>	7,9
De communicatie via Mijn Bink (nieuwsbrieven, nieuwsberichten en groepslogboek)	8,2	<b>8,1</b>	-
De werking van Mijn Bink als ouderportaal	-	<b>8,1</b>	-
<b>VAKANTIEOPVANG</b>			
Het aanbod van activiteiten in de vakantieweken	-	-	-
De mate waarin je kind graag naar de vakantieopvang gaat	-	-	-
<b>TOT SLOT</b>			
Hoe waarschijnlijk is het dat je opvang op deze vestiging zou aanbevelen aan familie/bekenden?	40	<b>40</b>	23
<b>Welk eindcijfer geef je aan de opvang van je kind door Bink?</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>

*Noot:*

- Zie voor een uitleg van de scores de "Leeswijzer scores".
- Een vergelijking vindt alleen plaats met items uit de Kinderopvang Benchmark.