



Vyvoj

Onderzoeken, opleiden & vernieuwen

Wat vinden onze klanten er van?
Klant- en kindtevredenheid





Noordelijke Dag van de Kinderopvang

- Aanmelding: afweging
- Tevredenheid tot nu toe: afwegingen
 - Verwachtingen
 - Investerings (entree, reistijd, tijd)
 - Inhoudelijke aspecten
 - Organisatorische aspecten
- Vervolgactie: afweging

- Potentiële klant
- Nieuwe klant
- Huidige klant
- Loyale klant?



Workshop

- Wat vinden onze klanten ervan?
- Ontwikkelingen in (Noord-)Nederland
- Uitgedaagd door...
- Positie bestendigen/verbeteren
- De uitdaging te lijf: een casus

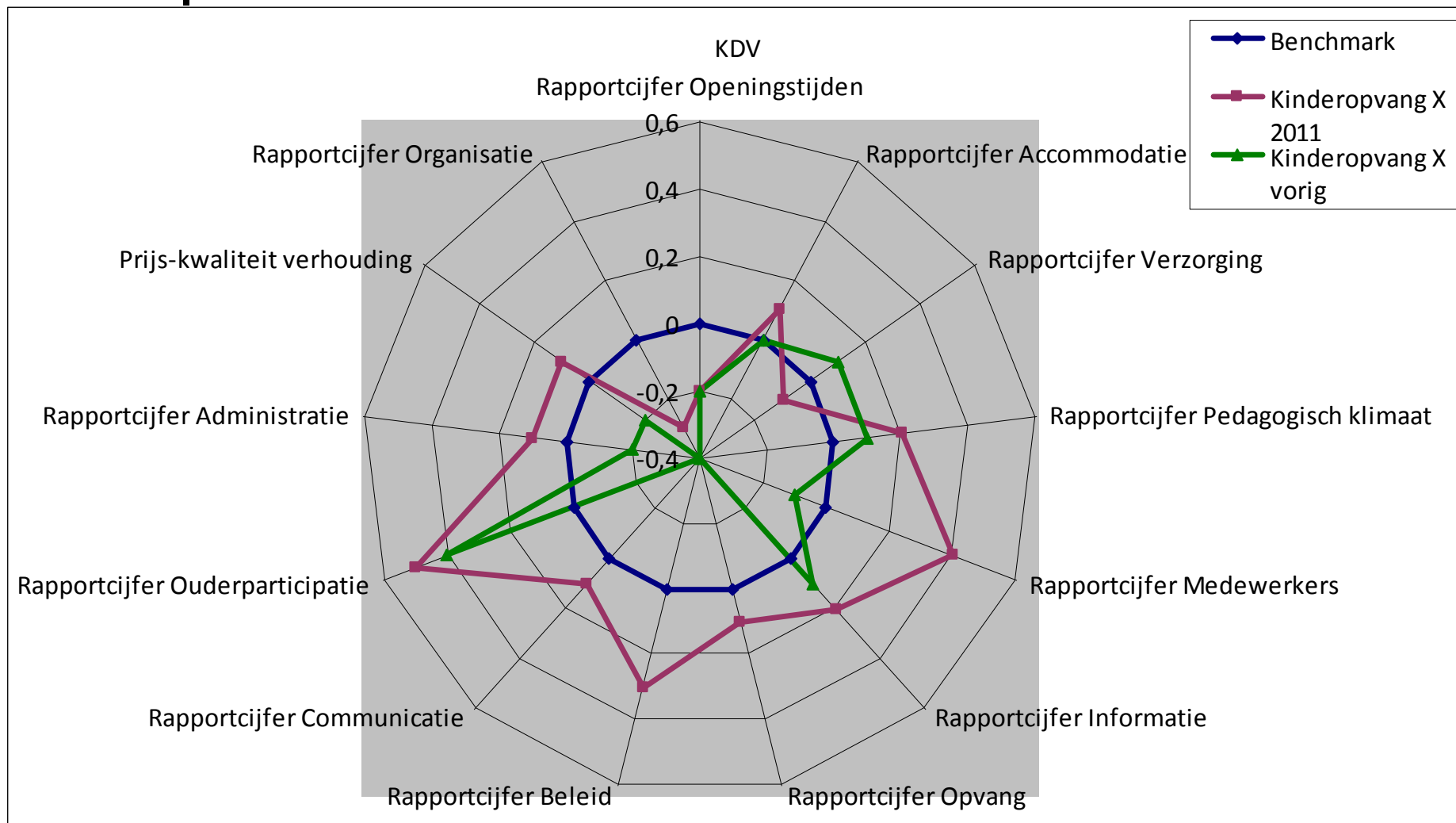


Tevredenheidsonderzoek

- o Online: snel, gebruiksvriendelijk en betrouwbaar
- o Vanaf 2004: KTO en MTO
- o Wat vinden ouders met kinderen op KDV het meest/het minst belangrijk?
- o Vergelijking eigen resultaten met:
 - Eerder onderzoek
 - Benchmark
 - Locaties/regio's
- o Tevredenheid op speerpunten
- o Aandachtspunten



Vergelijking met benchmark



Vergelijking tussen locaties, totaal en benchmark

	Openings- tijden	Accommo- datie	Verzor- ging	Pedago- gisch klimaat	Mede- werkers	Infor- matie	Opvang
Benchmark	7,6	7,1	7,3	7,1	7,2	6,9	7,7
Kinderopvang X	7,4	7,2	7,2	7,3	7,6	7,1	7,8
<i>Locaties</i>							
Locatie A	6,7	7,1	7,5	7,0	7,7	7,4	8,1
Locatie B	7,7	7,4	7,1	7,3	6,9	6,9	7,6
Locatie C	7,3	7,1	7,1	7,3	6,9	7,5	8,0
Locatie D	7,5	7,3	7,2	7,5	7,4	7,0	7,7
Locatie E	7,4	6,3	7,2	6,9	7,8	7,1	7,7
Locatie F	7,0	7,6	7,1	6,8	7,9	6,8	7,9
Hoogste score	7,7	7,6	7,5	7,5	7,9	7,5	8,1
Laagste score	6,7	6,3	7,1	6,8	6,9	6,8	7,6
Range	1,0	0,7	0,4	0,7	1,0	0,7	0,5

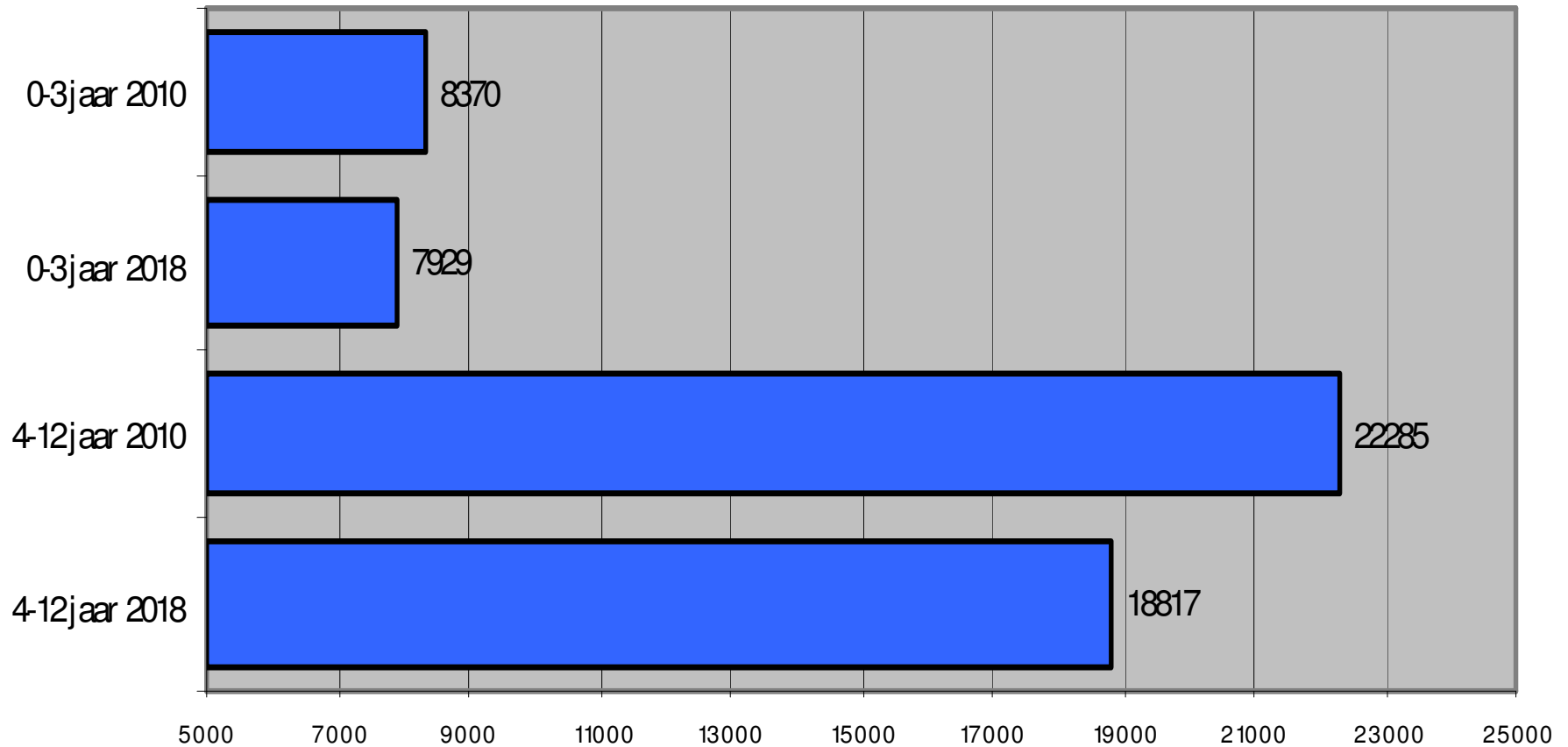
- ● ● | Ontwikkelingen in o.m.
Noord-Nederland

- Demografische veranderingen
 - Afname kindertal per vrouw
 - Regionaal: (Verwachte)
Bevolkingskrimp
 - Regionaal: Afname werkzame
bevolking



Prognose absolute ontwikkeling N-O Groningen

(Bron: Netwerkbureau Kinderopvang 2010)

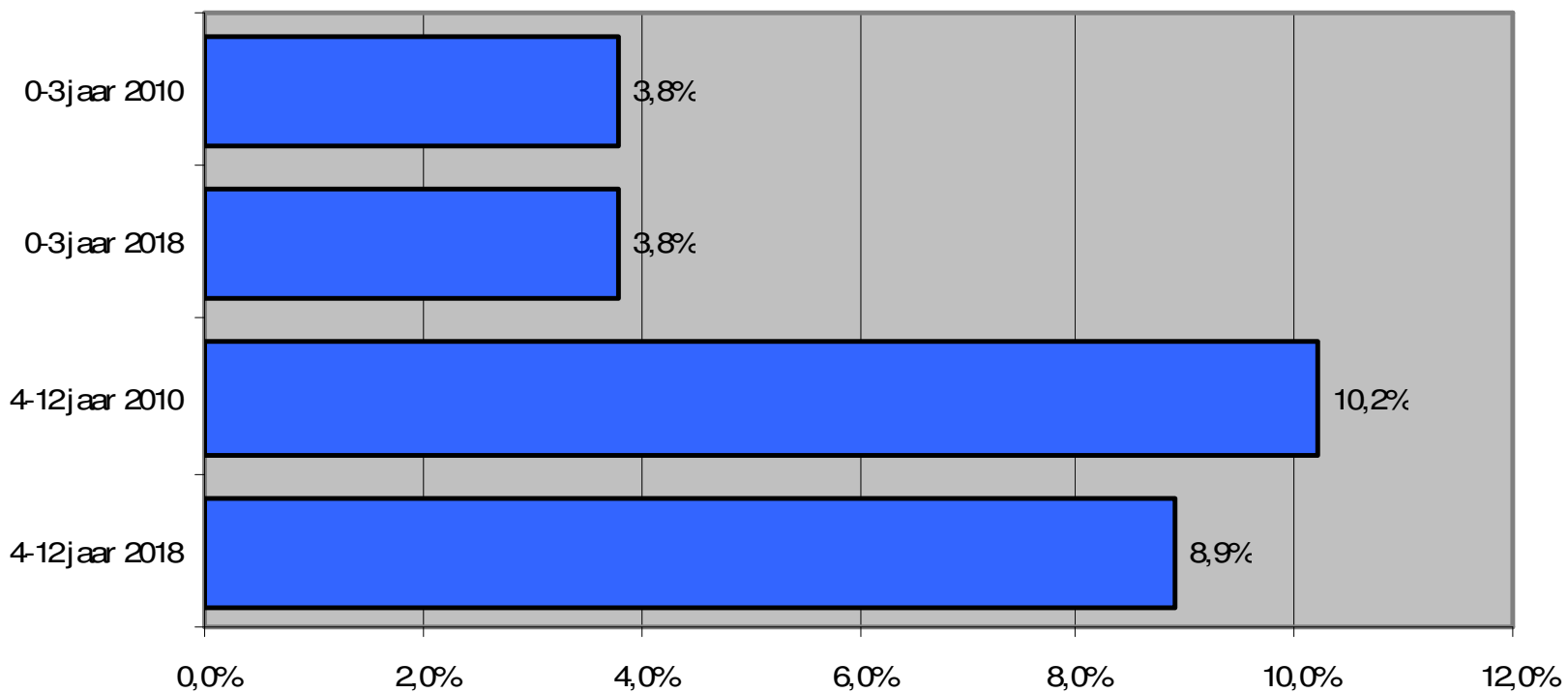


Aantal kinderen



Prognose aandeel kinderen in N-O Groningen

(bron: Netwerk Bureau Kinderopvang 2010)



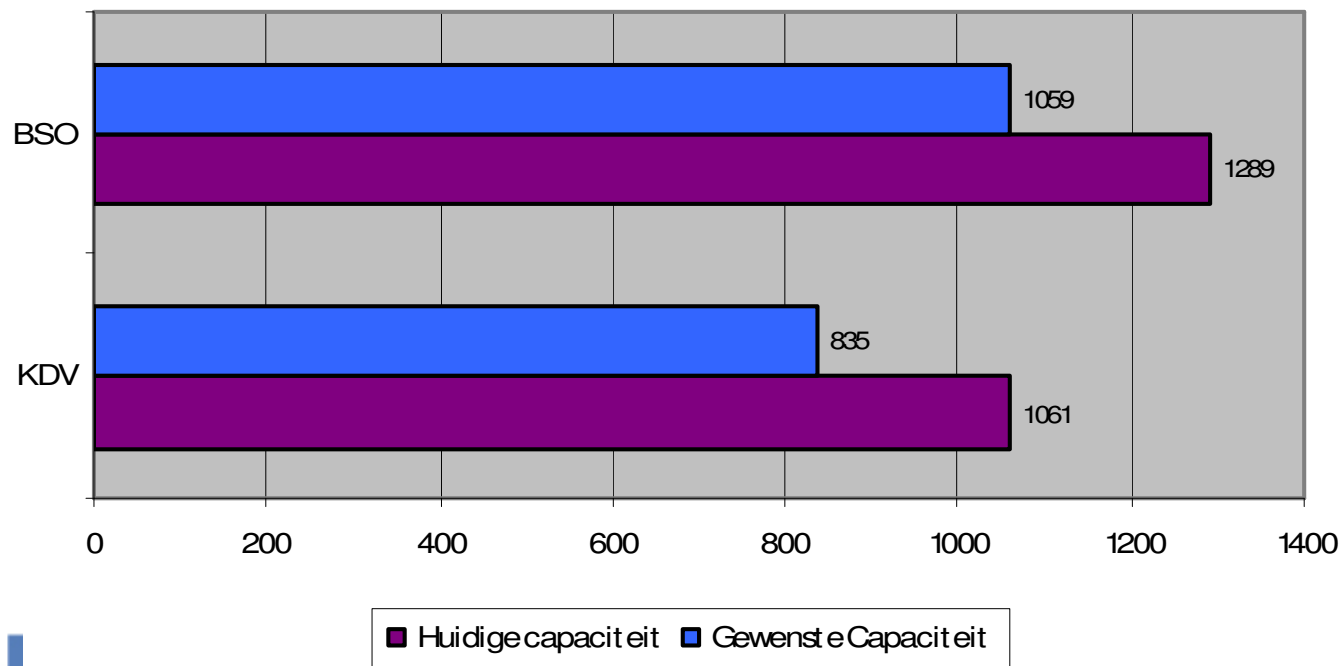


Noord-Oost Groningen

- KDV 16 organisaties, 28 locaties, gem kindplaatsen 38
- BSO 16 organisaties, 28 locaties, gem kindplaatsen 46

Capaciteit in kindplaatsen N-O Groningen

(Bron: Netwerk Bureau Kinderopvang 2010)



**KABINET GAAT FORS BEZUINIGEN
OP DE KINDEROPVANG**

**HEEFT U DIT MODEL OOK
IN GROTERE MATEN?**





Ontwikkelingen in o.m. Noord-Nederland

- Overheidsbeleid
 - Hogere ouderbijdrage
 - Beperking opvangtoeslag
- Anticiperen op ontwikkelingen, versterken concurrentiepositie

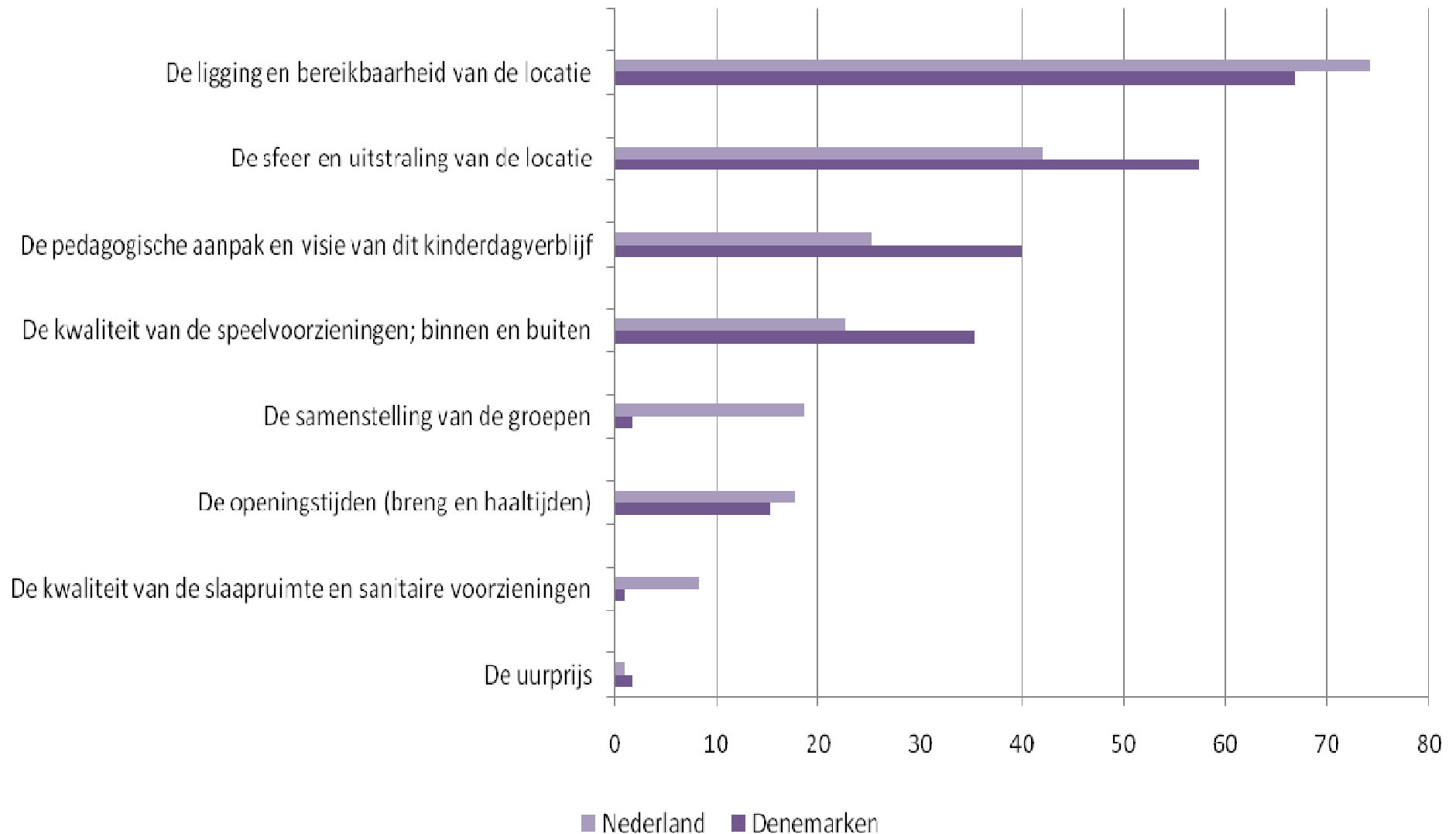


Uitgedaagd door krimp...

- Gewijzigd gedrag van klanten
 - Exit, Voice, Loyalty
- Behoefteprognose
 - Potentiële klant
- Werving
 - Nieuwe klant
- Behoud
 - Huidige klant
 - Loyale klant

● ● ● | Nieuwe klant: Werving

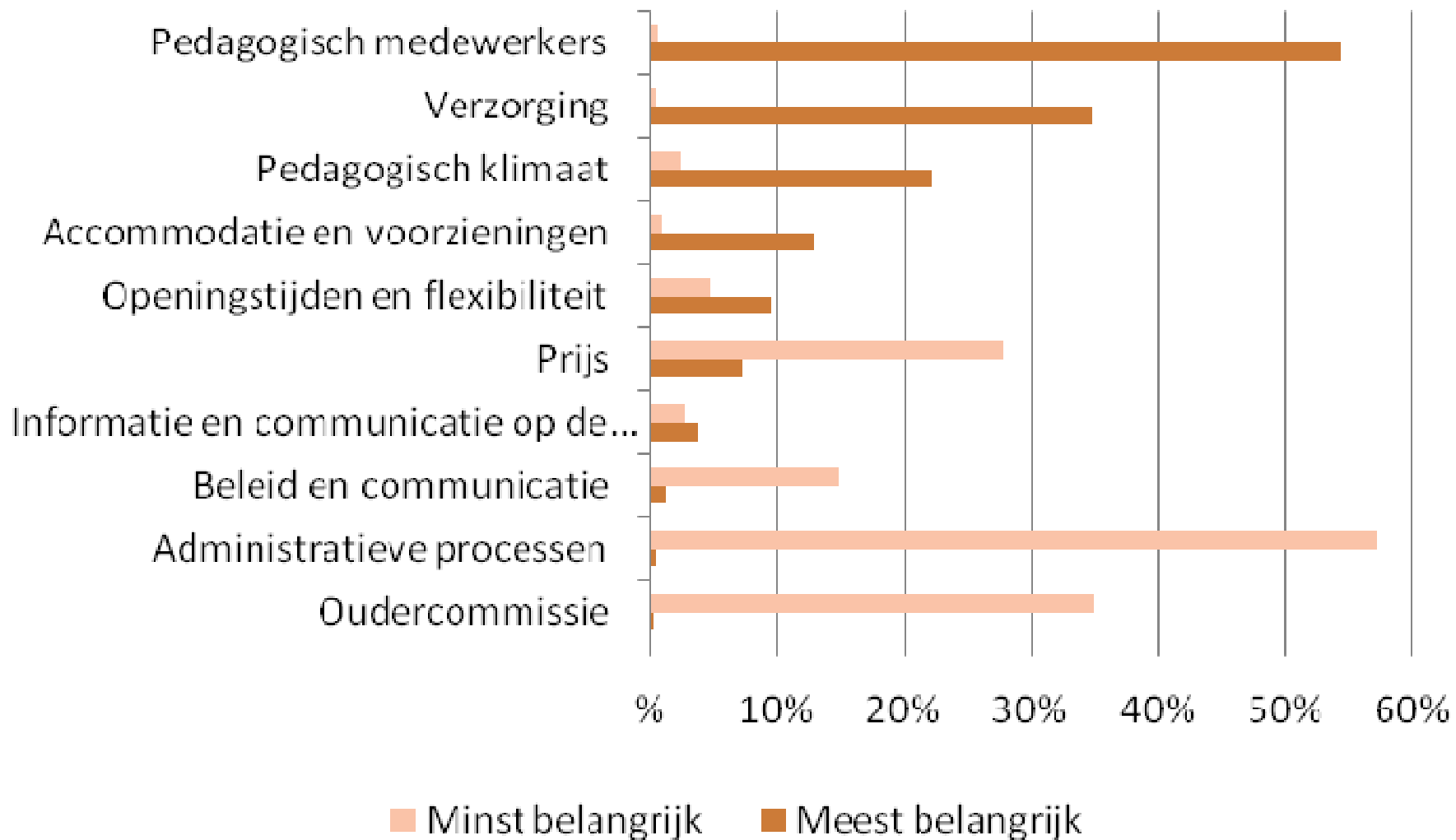
● ● ● | Waar baseren ouders hun keuze op?



● ● ● | Huidige klant



Wat vonden ouders belangrijk in 2010?





Verschillen tussen hoger- en lageropgeleiden

Locatiespecifieke kenmerken

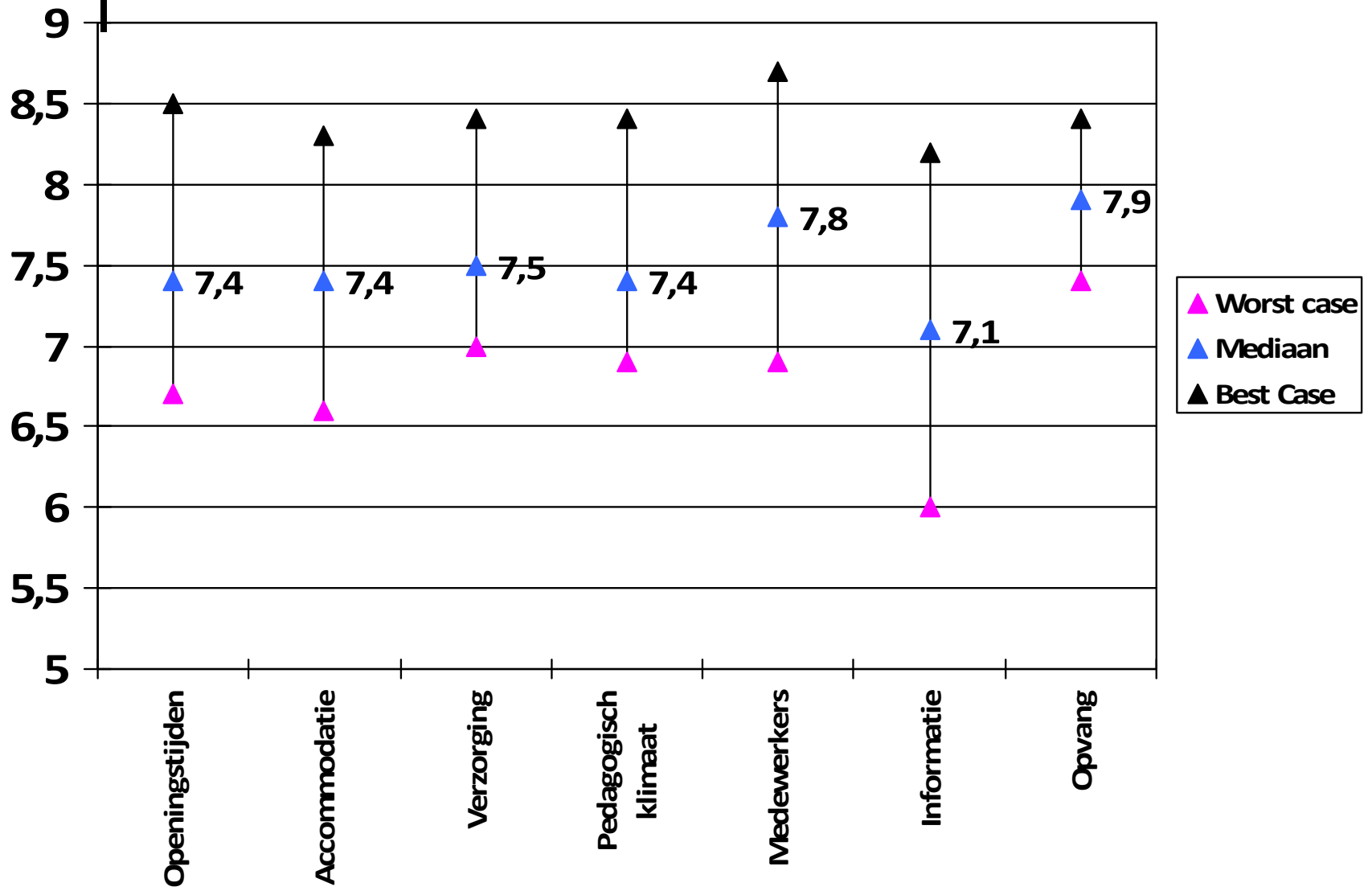
- Hoogopgeleiden vinden pm-ers belangrijker
- Lageropgeleiden vinden verzorging belangrijker

Organisatiespecifieke kenmerken

- Hoogopgeleiden vinden dit minder belangrijk dan laagopgeleiden
- Laagopgeleiden vinden Informatie en communicatie belangrijker dan hoogopgeleiden

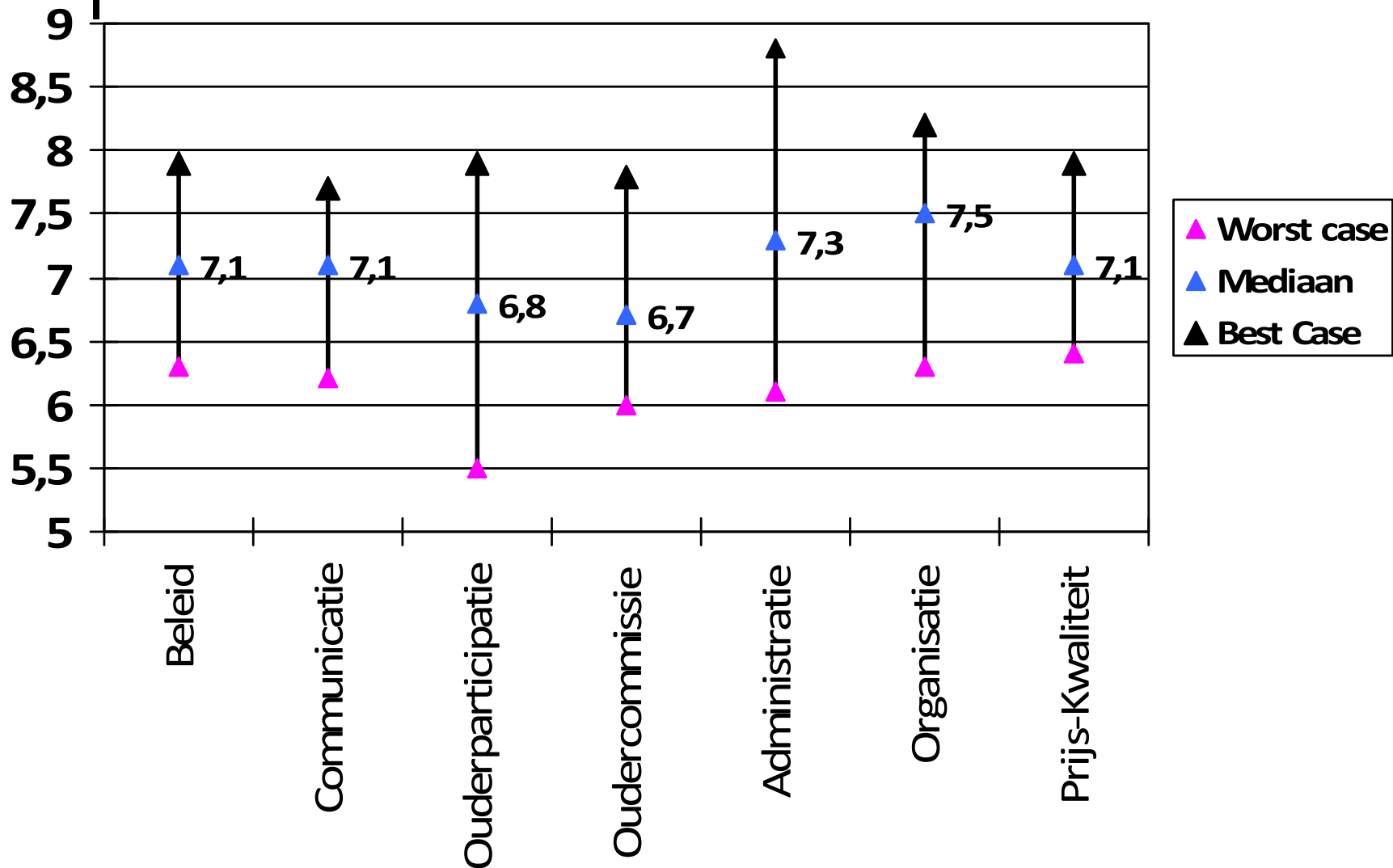


Benchmark KDV: Locatie-specifiek





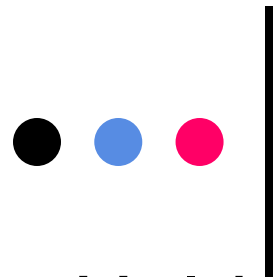
Benchmark KDV: Organisationspecifiek





Voice





Voice

- Heldere klachtenregeling
- Uitgebreide meetmomenten met terugkoppeling
 - Klanttevredenheidsonderzoek, medewerkertevredenheidsonderzoek
- Ook informele, laagdrempelige voice-optie
 - Digitaal doorlopend onderzoek (exit-interviews etc.)
 - Toegankelijke locatiemanagers
 - Gebruik sociale media
 - Digitaal platform



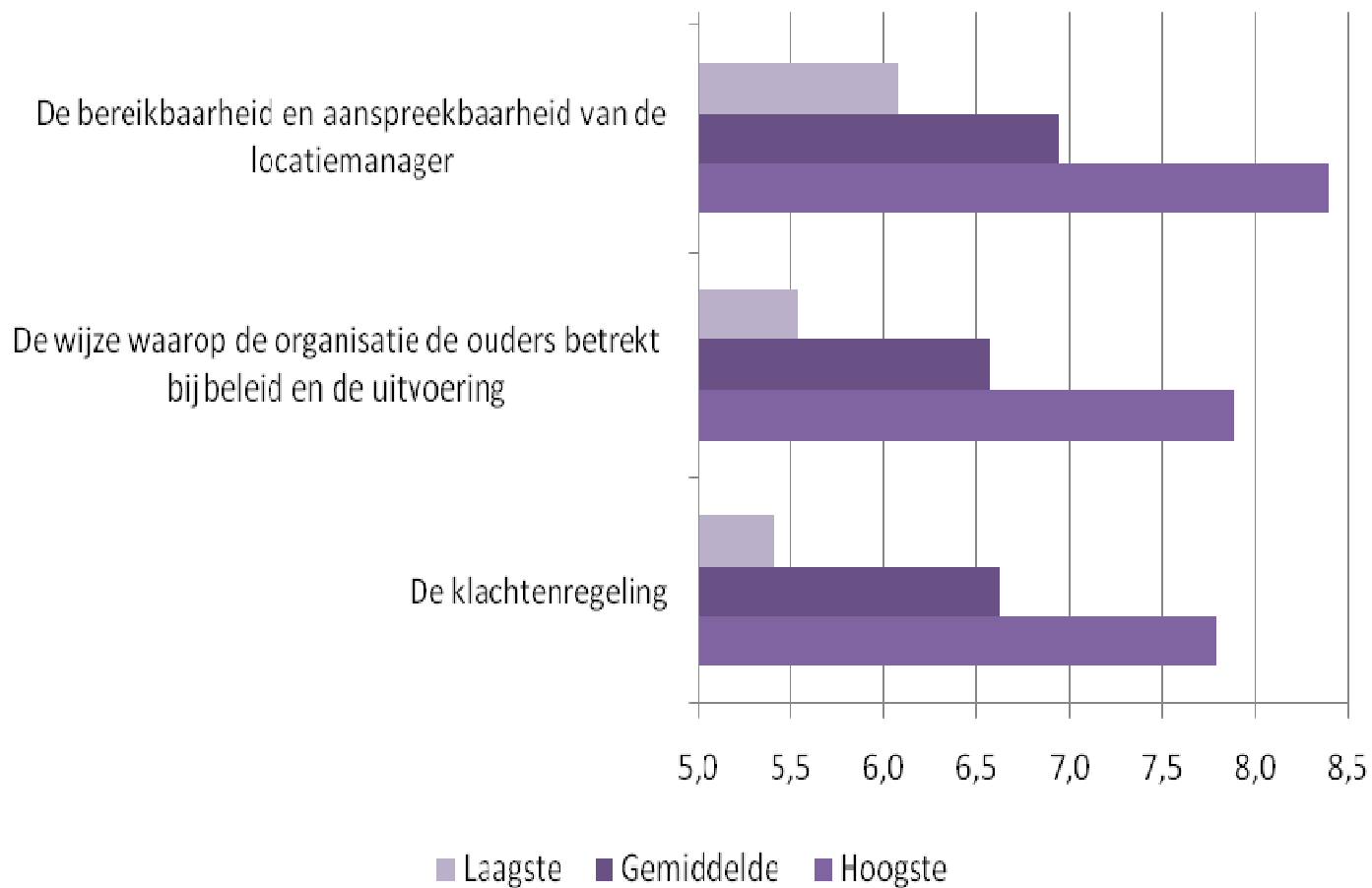
Ouderbetrokkenheid en -participatie

In een situatie van overcapaciteit en meerdere lokale aanbieders is ruimte voor inspraak (voice) belangrijk. Investeren in versterken voice-mogelijkheid, of prioriteiten elders leggen? Wat vindt u?

- Ouders vinden de oudercommissie niet zo van belang. Ons geld kan beter in de verbetering van de opvang zelf worden gestoken.
- Ouders hechten misschien niet het grootste belang aan hun betrokkenheid. Wij denken dat het voor klantenbinding belangrijk is. Wij geven er prioriteit aan.

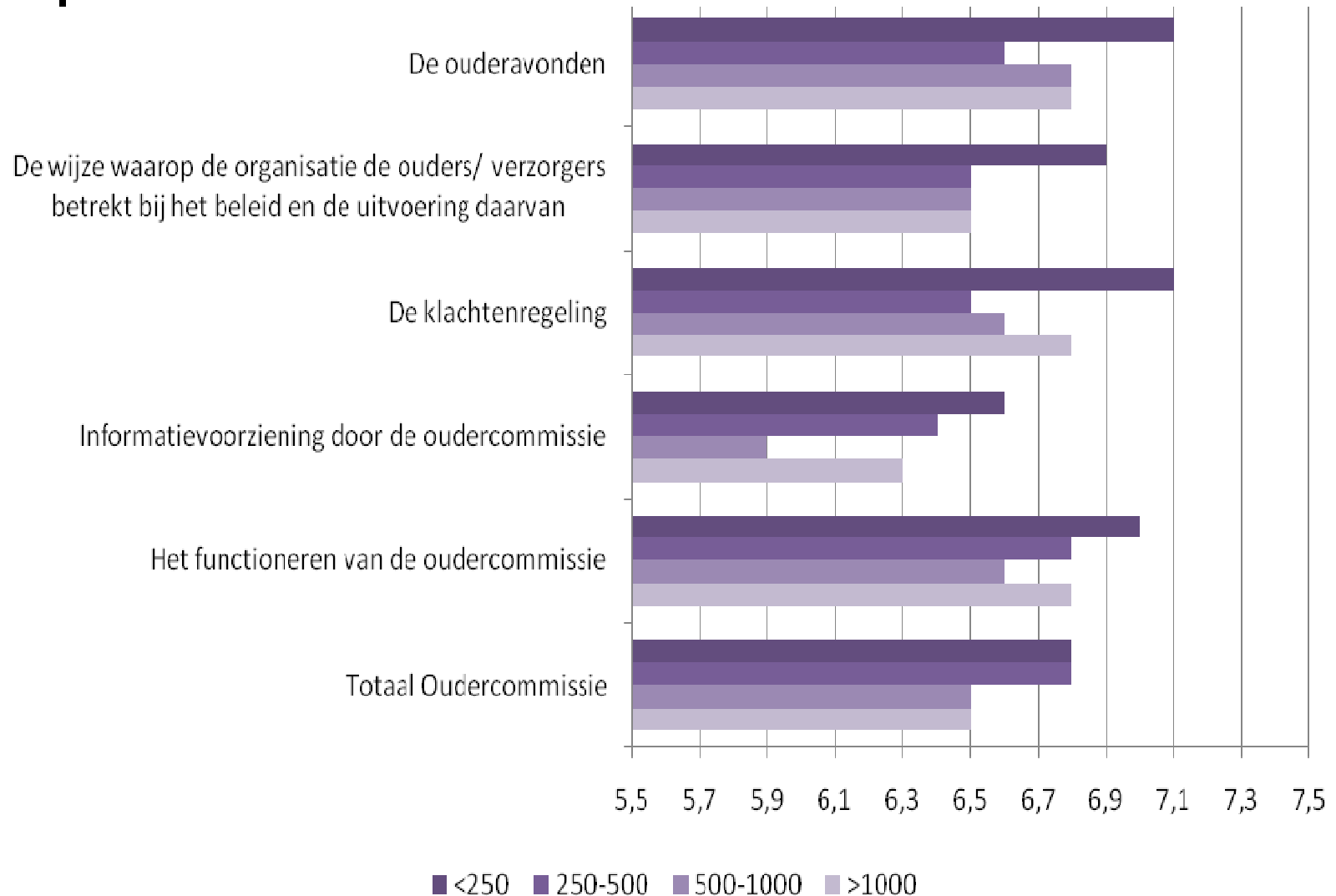


Voice-opties van ouders





Ouderbetrokkenheid naar grootte

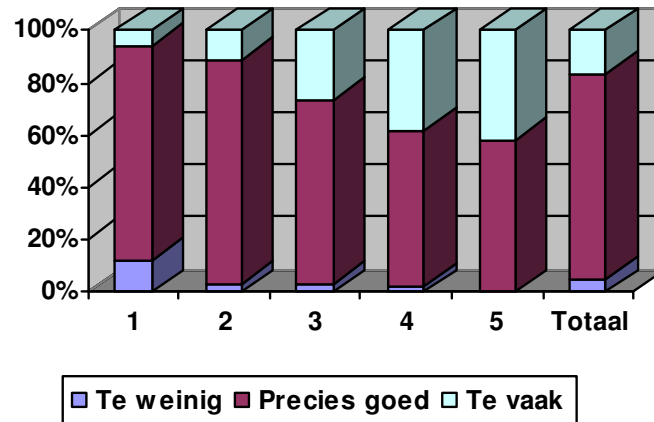




En...het kind zelf

Pilot kindtevredenheid:

- o 8 organisaties, 787 kinderen
- o Rapportcijfer: 8,2
- o Gebruik BSO





Kindtevreedenheid

Verschillen naar leeftijd

- o Drukke op de BSO
- o Speeltoestellen en buiten spelen
- o Rapportcijfer



Kindtevredenheid

- o Thema-BSO
 - Geen significante verschillen in rapportcijfer BSO of activiteiten
- o Pesten

Wordt er wel eens gepest?

		Wordt er wel eens gepest? ^a			Totaal
		Ja, ik zelf	Ja, anderen	Nee	
Onderbouw	Aantal	17	19	9	39
	% binnen leeftijdscategorie	43,6%	48,7%	23,1%	
Middenbouw	Aantal	151	274	147	494
	% binnen leeftijdscategorie	30,6%	55,5%	29,8%	
Bovenbouw	Aantal	34	136	107	256
	% binnen leeftijdscategorie	13,3%	53,1%	41,8%	
Totaal	Aantal	202	429	263	789

a.



Exit

Copyright 2003 by Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com



**“Billy, you’ve been a fine son, but it’s time for a change.
I found a child overseas who can do it cheaper.”**

● ● ● | Loyalty

- Boven verwachting presteren
- Klantenbinding
- Meer dan tevreden klanten → potentiële klantambassadeurs → Nieuwe leads
- Andere ambassadeurs:
 - Werknemers
 - Oud klanten
- Mond-tot-mond reclame = zeer effectief



Loyalty

- Onderzoek je klantwaarde en onderscheidend vermogen
 - Oud klanten
 - Prospects
 - Klanten
 - Medewerkers



Loyalty

Implementeer:

- Investeer in onderscheidend vermogen waarin je (potentieel) meer dan tevreden klanten kunt hebben
- Benader klantambassadeurs om de klantwaarde van de organisatie te communiceren
 - Quotes van klanten
 - 'testimonial videos'
 - Twitter



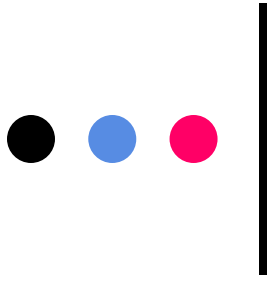
De Dappere Haan

(gaat de uitdaging aan)

1. Wat zijn aandachtspunten
2. Welke speerpunten in beleid
 - Belangrijk
 - Nieuwe klanten
 - Bestaande klanten
 - Oud-klanten
 - Exit, voice, loyalty
 - Loyale klanten

	Dappere Haan 2009	Dappere Haan 2011	Benchmark					
			Worst case	Onderste 25%	Mediaan	Bovenste 25%	Best Case	
Kinderdagverblijf								
Overzicht totaalcijfers								
<i>Locatiespecifiek</i>								
Rapportcijfer Openingstijden	6,9	-	7,3	6,7	7,3	7,4	7,6	8,5
Rapportcijfer Accommodatie	6,6	-	6,6	6,6	7,2	7,4	7,5	8,3
Rapportcijfer Verzorging	7,1	-	7,2	7,0	7,4	7,5	7,6	8,4
Rapportcijfer Pedagogisch klimaat	7,2		7,4	6,9	7,3	7,4	7,6	8,4
Rapportcijfer Medewerkers	7,9	+	7,9	6,9	7,6	7,8	7,9	8,7
Rapportcijfer Informatie	6,8		7,2	6,0	6,9	7,1	7,3	8,2
Rapportcijfer Opvang	7,4		7,9	7,4	7,8	7,9	8,1	8,4
<i>Organisatiespecifiek</i>								
Rapportcijfer Beleid		-	6,7	6,3	7,0	7,1	7,3	7,9
Rapportcijfer Communicatie			7,2	6,2	6,8	7,1	7,2	7,7
Rapportcijfer Ouderparticipatie	5,9		6,6	5,5	6,5	6,8	6,9	7,9
Rapportcijfer Administratie	6,8		7,1	6,1	7,0	7,3	7,5	8,8
Rapportcijfer Organisatie	6,3	-	6,9	6,3	7,2	7,5	7,6	8,2
Prijs-Kwaliteitverhouding	7,0	SLECHTSTE	6,4	6,4	6,9	7,1	7,3	7,9

● ● ● | Concluderend



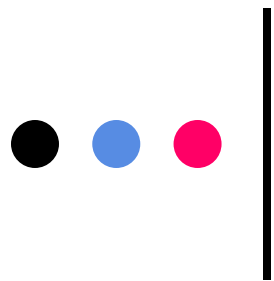
Vyvoj

Onderzoeken, opleiden & vernieuwen



Kindtevredenheid op de BSO





Opbouw

- Aanleiding
- Presentatie resultaten
 - Algemene resultaten
 - Tevredenheid naar leeftijd / geslacht
 - Sfeer op de BSO naar leeftijd / geslacht
- Discussie over sterke punten en verbeterpunten
- Hoe nu verder?



Aanleiding

- Kwaliteit centraal
- Uitstroom oudere kinderen
- Kinderparticipatie in de BSO

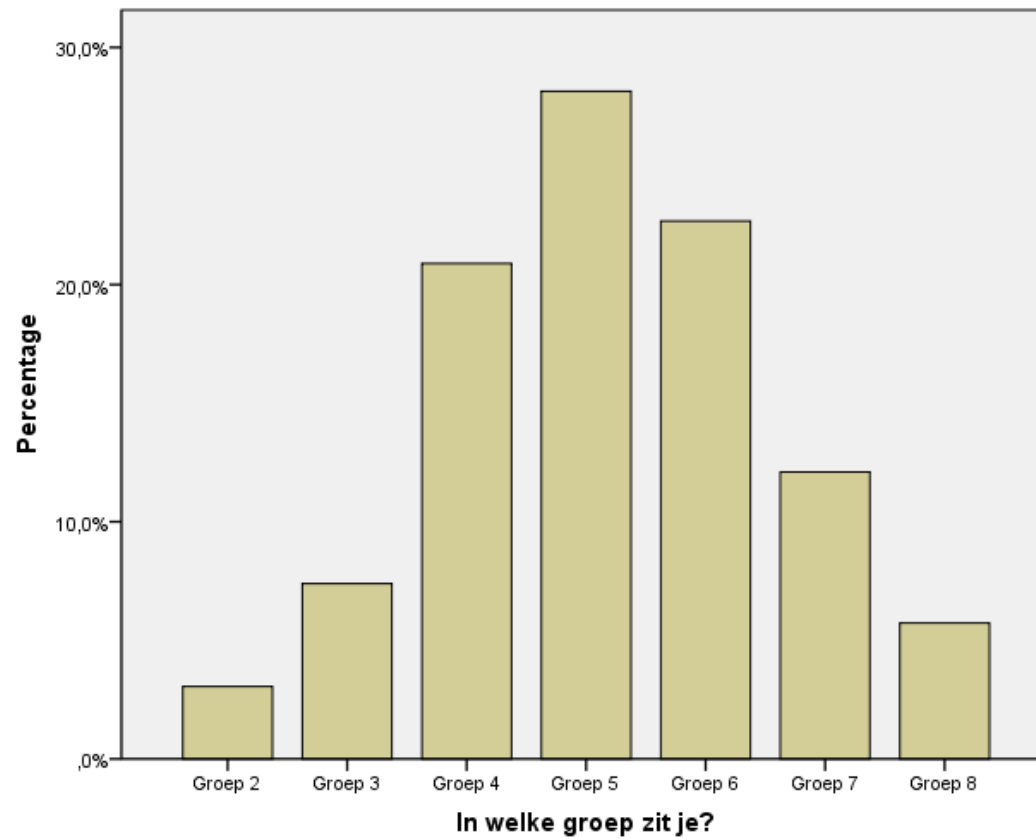


Onderzoeksopzet

- Online: snel, gebruiksvriendelijk en betrouwbaar
- Inspraak in vragenlijst
- Deelname pilot
 - 8 BSO-organisaties, 787 deelnemers
 - BSO's met 32 tot 164 deelnemers
 - Verdeling jongen (53,6%)-meisje (46,4%)
 - Verdeling leeftijd



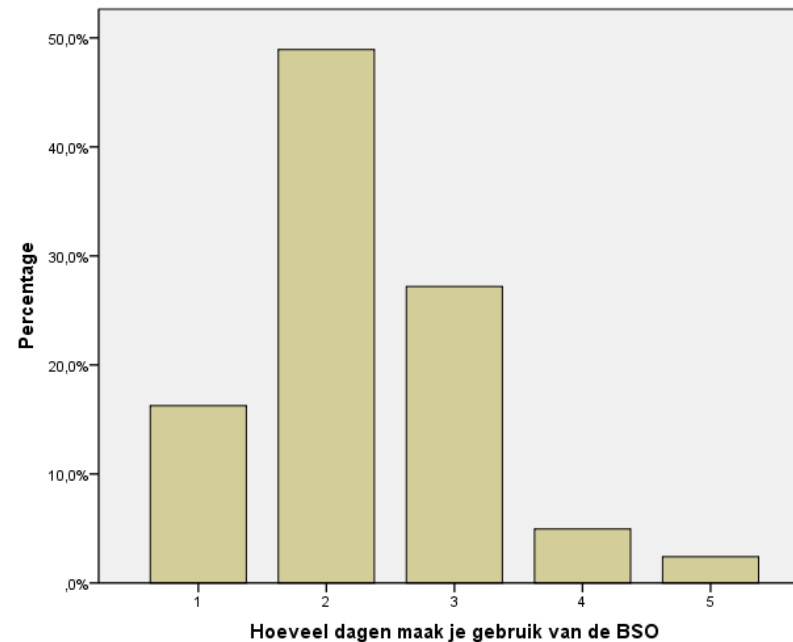
Verdeling leeftijd





Algemene resultaten

- o Gemiddeld gaan kinderen 2,3 dagen per week naar BSO





Hoeveel dagen * hoe vind jij dit?

Dagen per week	Te vaak	Precies goed	Te weinig	Totaal
1	6.3%	81.3%	12.5%	100.0
2	11.2%	85.2%	3.6%	100.0
3	26.6%	70.1%	3.3%	100.0
4	38.5%	59.0%	2.6%	100.0
5	42.1%	57.9%		100.0
Totaal	16.7%	78.5%	4.8%	100.0



Resultaten per onderwerp

	Onderwerpen:
Deel I	Achtergrondvragen
Deel II	Activiteiten gewone BSO
	Activiteiten vakantie BSO
	Accommodatie
	Groepsleiding
	Sfeer
	Kinderraad
	Afsluiting
	Rapportcijfer BSO



Beoordelingen BSO

	Normaal	Vakantie
Het binnen spelen	4,12	3,99
Het buiten spelen	4,39	4,35
De uitstapjes	4,37	4,45
De activiteiten op de BSO	4,27	4,30
Het samen spelen met de andere kinderen	4,47	4,39
Alleen spelen op de BSO	2,23	2,16



Beoordelingen gebouw

Hoe het er binnen uitziet	4,19
Het speelgoed / spelmateriaal binnen	4,10
Hoe het er buiten uitziet	4,23
Het speelgoed / spelmateriaal buiten	4,14
De speeltoestellen buiten	4,03



Beoordelingen leiding

De groepsleiding	4,34
Hoeveel tijd de groepsleiding voor jou heeft	4,20
De activiteiten die de groepsleiding bedenkt	4,29
De manier waarop de groepsleiding helpt met ruzies tussen kinderen	4,22
Hoe de groepsleiding naar jou luistert	4,28



Totaal

- Gemiddeld rapportcijfer: 8.16
- Kinderen zijn positief
 - Alleen spelen wordt lager gewaardeerd
 - Binnen spelen scoort iets lager dan buiten spelen
 - Verschillen overige onderdelen klein, maar speeltoestellen buiten worden lager gewaardeerd



Leeftijd en tevredenheid

- Eén van de aanleidingen voor dit onderzoek
- Wat waren de verwachtingen?

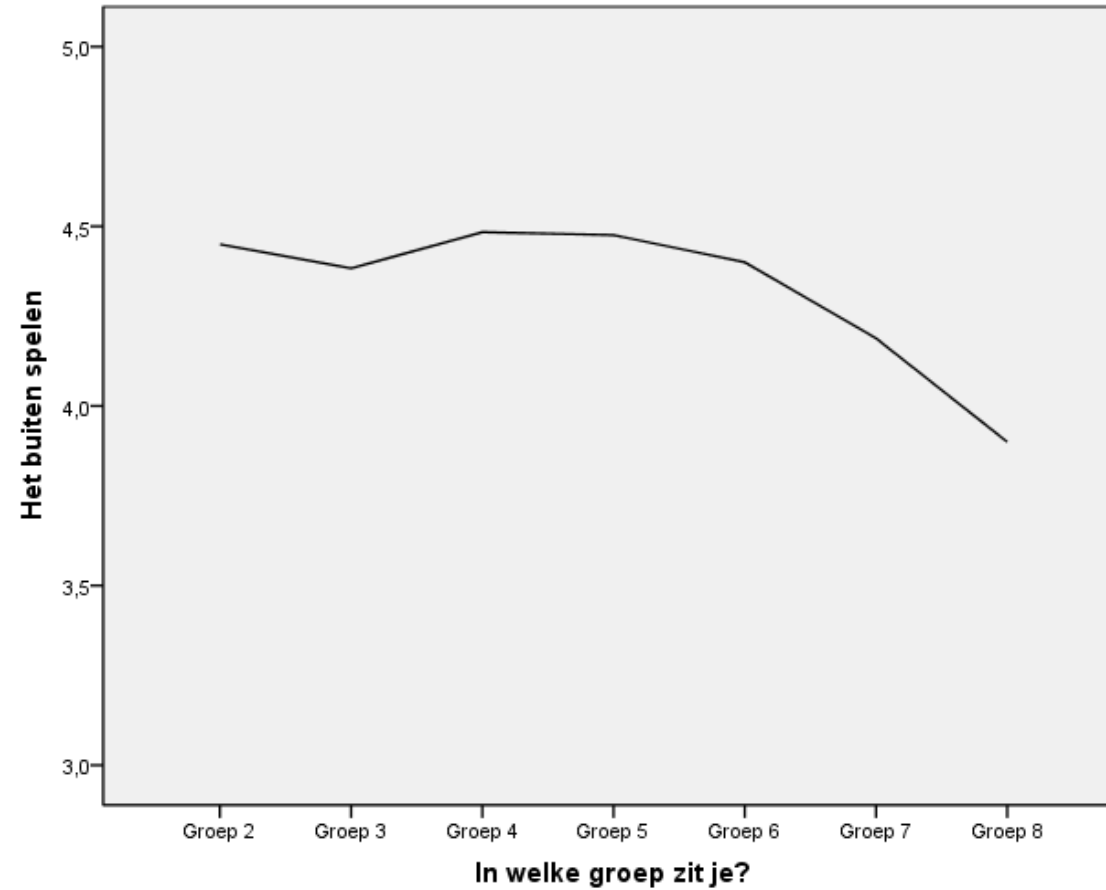


Resultaten naar leeftijd en geslacht

- Over het algemeen: Resultaten constant naar leeftijd
- Weinig verschillen naar geslacht
- Alleen spelen: laag gewaardeerd
- Opvallende resultaten:

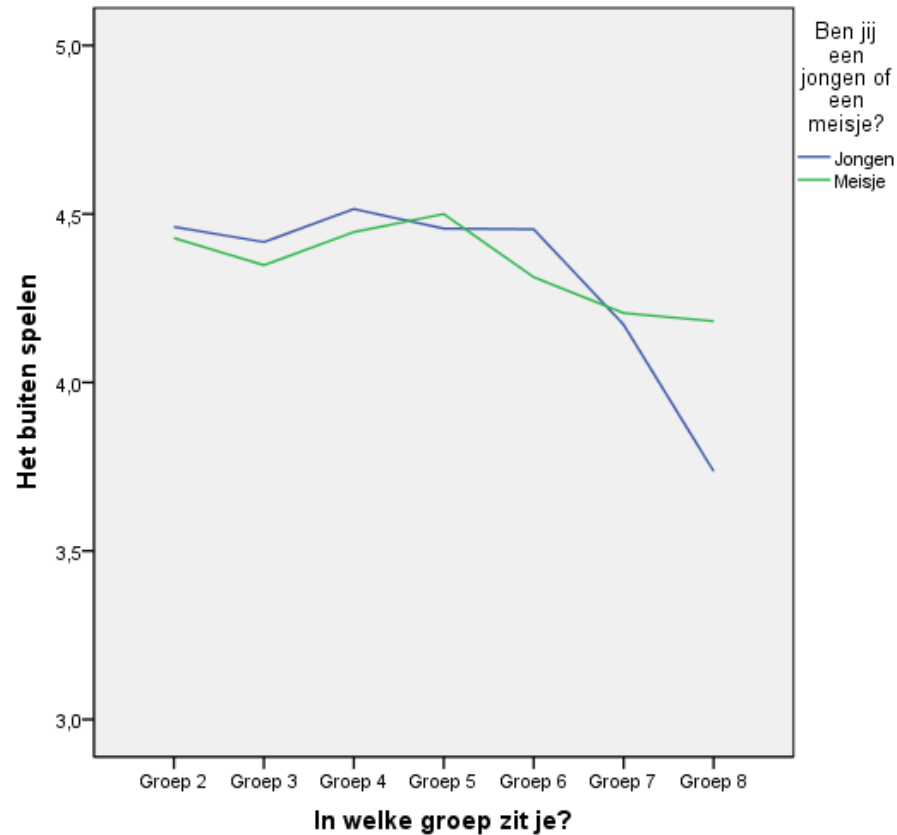


Leeftijd / geslacht: Buiten spelen



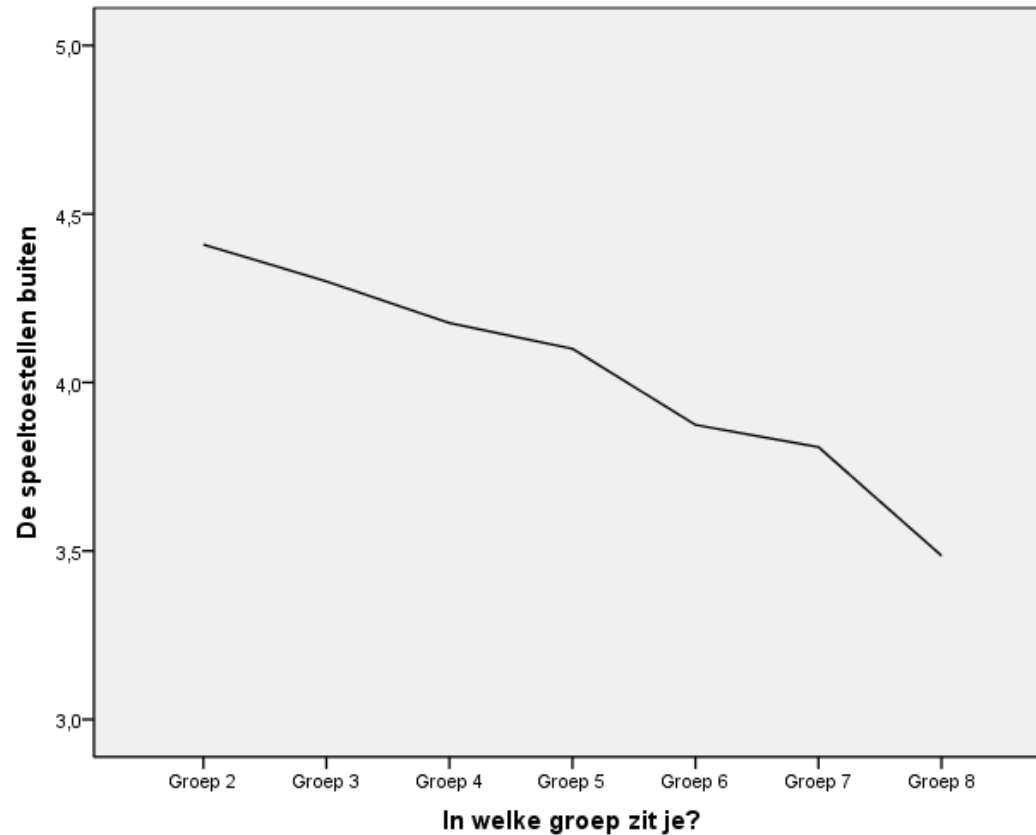


Leeftijd / geslacht: Buiten spelen



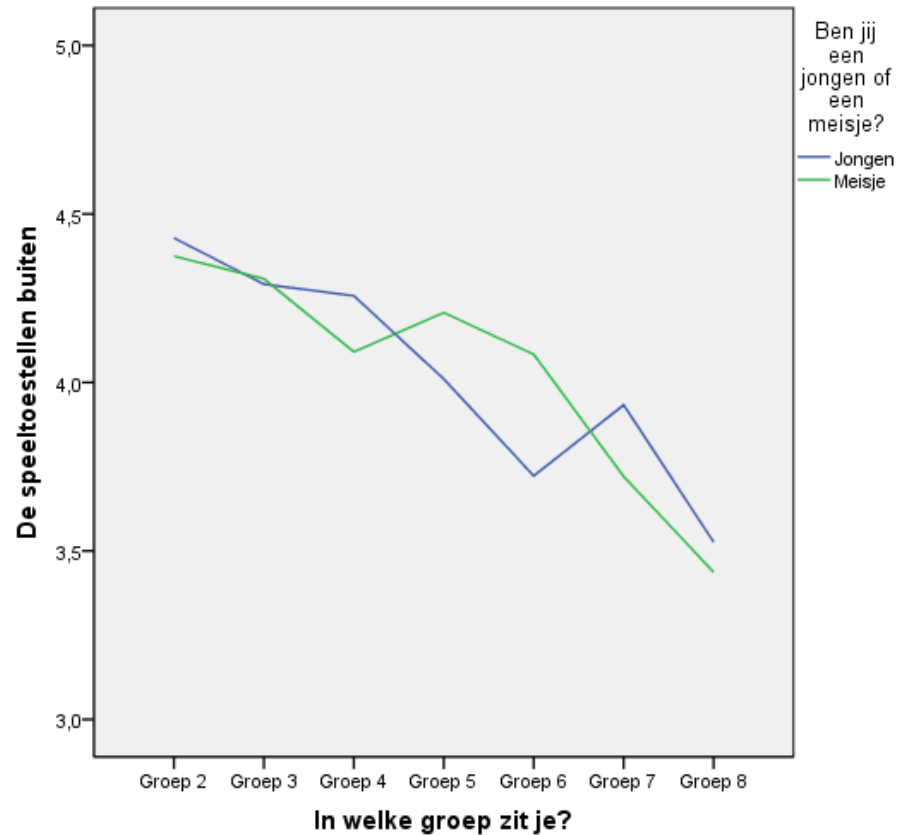


Leeftijd / geslacht: Speeltoestellen buiten



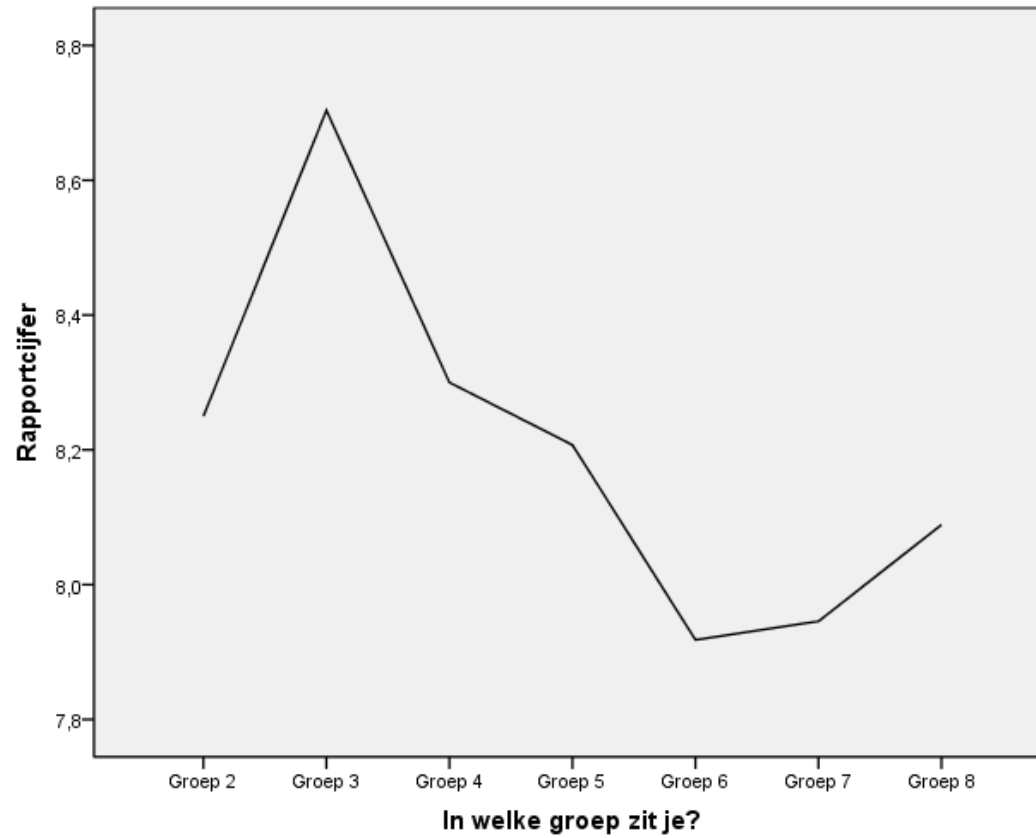


Leeftijd / geslacht: Buiten spelen





Rapportcijfer



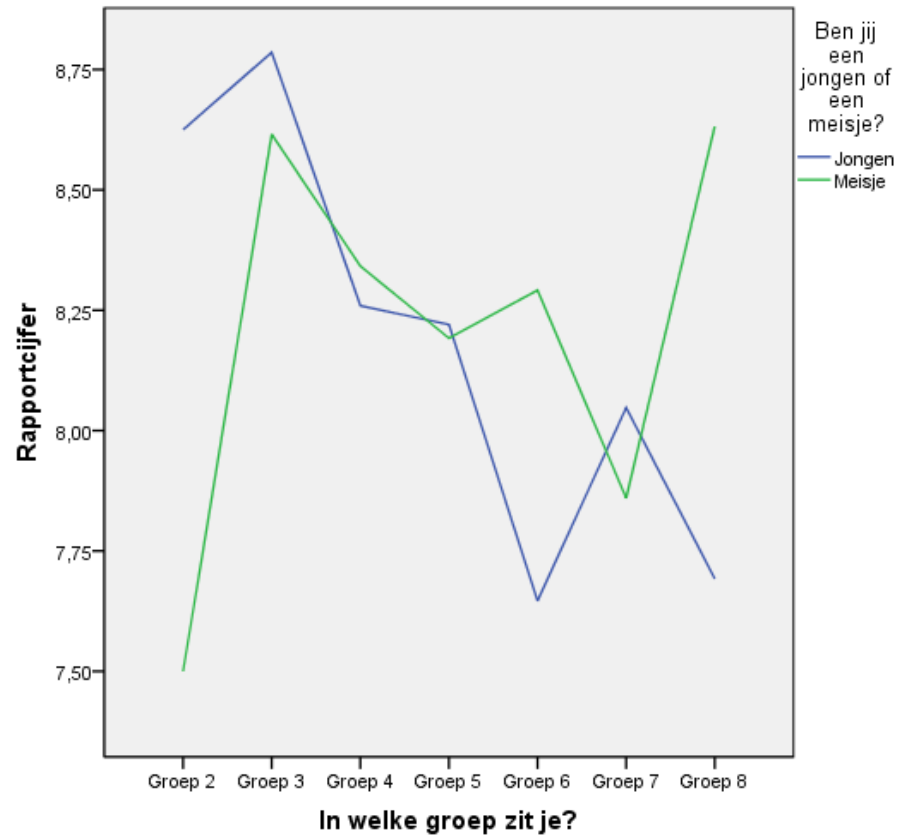


Rapportcijfer naar leeftijd

- Oudere kinderen zijn minder tevreden over de BSO, maar:
 - Op organisatieniveau slechts in een enkel geval waar, tegendeel net zo goed waar
- Rapportcijfers naar geslacht:



Rapportcijfer: Leeftijd / geslacht





Rapportcijfers naar leeftijd en geslacht

- J/M niet van invloed op het totaalgemiddelde, maar:
 - Gemiddelde daalt voor jongens
 - Voor meisjes geen verband tussen leeftijd en hoogte rapportcijfer



Hoe vaak doe jij op de BSO

Hoe vaak doe jij de volgende dingen op de BSO

	Te weinig	Precies genoeg	Te vaak
Binnen spelen	8,8%	79,5%	11,7%
Buiten spelen	16,5%	71,3%	12,2%
Uitstapjes	32,8%	61,2%	6,0%
Activiteiten op de BSO	17,2%	75,1%	7,8%
Samen spelen met de andere kinderen	7,4%	81,8%	10,8%
Alleen spelen	37,4%	50,4%	12,2%



Hoe vaak doe jij op de BSO

Hoe vaak doe jij de volgende dingen op de BSO

	Te weinig	Precies genoeg	Te vaak
Binnen spelen	8,8%	79,5%	11,7%
Buiten spelen	16,5%	71,3%	12,2%
Uitstapjes	32,8%	61,2%	6,0%
Activiteiten op de BSO	17,2%	75,1%	7,8%
Samen spelen met de andere kinderen	7,4%	81,8%	10,8%
Alleen spelen	37,4%	50,4%	12,2%





Hoe vaak naar leeftijd:

Crosstab

	Binnen spelen			Total
	Te weinig	Precies genoeg	Te vaak	
Onderbouw	12,8%	64,1%	23,1%	100,0%
Middenbouw	9,6%	78,2%	12,2%	100,0%
Bovenbouw	6,4%	85,0%	8,6%	100,0%
Totaal	8,8%	79,5%	11,7%	100,0%

Crosstab

	Buiten spelen			Total
	Te weinig	Precies genoeg	Te vaak	
Onderbouw	15,0%	57,5%	27,5%	100,0%
Middenbouw	16,3%	71,4%	12,3%	100,0%
Bovenbouw	17,2%	73,3%	9,5%	100,0%
Totaal	16,5%	71,3%	12,2%	100,0%



Hoe vaak naar leeftijd:

Crosstab

	Alleen spelen			Totaal
	Te weinig	Precies genoeg	Te vaak	
Onderbouw	33,3%	59,0%	7,7%	100,0%
Middenbouw	40,6%	45,9%	13,5%	100,0%
Bovenbouw	31,3%	58,7%	10,0%	100,0%
Totaal	37,4%	50,4%	12,2%	100,0%



Hoe vaak doe jij tijdens de vakantie:

Hoe vaak doe jij de volgende dingen op de BSO

	Te weinig	Precies genoeg	Te vaak
Binnen spelen	9.5%	80.8%	9.7%
Buiten spelen	15.0%	73.6%	11.4%
Uitstapjes	23.2%	69.8%	7.0%
Activiteiten op de BSO	13.3%	80.6%	6.2%
Samen spelen met de andere kinderen	8.5%	80.9%	10.6%
Alleen spelen	35.1%	50.9%	13.9%



Hoe vaak doe jij tijdens de vakantie:

Hoe vaak doe jij de volgende dingen op de BSO

	Te weinig	Precies genoeg	Te vaak
Binnen spelen	9.5%	80.8%	9.7%
Buiten spelen	15.0%	73.6%	11.4%
Uitstapjes	23.2%	69.8%	7.0%
Activiteiten op de BSO	13.3%	80.6%	6.2%
Samen spelen met de andere kinderen	8.5%	80.9%	10.6%
Alleen spelen	35.1%	50.9%	13.9%





Hoe vaak in de vakantie naar leeftijd

Crosstab

	Alleen spelen			Totaal
	Te weinig	Precies genoeg	Te vaak	
Onderbouw	33,3%	51,9%	14,8%	100,0%
Middenbouw	38,3%	45,6%	16,1%	100,0%
Bovenbouw	28,6%	62,3%	9,1%	100,0%
Totaal	35,1%	50,9%	13,9%	100,0%



Vind jij de groepsleiding aardig?

- o Geen verschil tussen leeftijdscategorieën

Vind jij de groepsleiding aardig

	Vind jij de groepsleiding aardig?				Totaal
	Ja, allemaal	Ja, de meeste wel	Ja, sommige wel	Nee, geen van allen	
Onderbouw	59,0%	20,5%	15,4%	5,1%	100,0%
Middenbouw	52,6%	33,3%	13,1%	1,0%	100,0%
Bovenbouw	50,4%	37,8%	10,4%	1,3%	100,0%
Totaal	52,3%	34,0%	12,4%	1,3%	100,0%



Vriendjes / vriendinnetjes

- o Middenbouw meer vriendjes / vriendinnetjes op de BSO

Heb jij vriendjes / vriendinnetjes op de BSO?

	Heb jij vriendjes / vriendinnetjes op de BSO?		Totaal
	Ja	Nee	
Onderbouw	94,7%	5,3%	100,0%
Middenbouw	98,0%	2,0%	100,0%
Bovenbouw	94,3%	5,7%	100,0%
Totaal	96,7%	3,3%	100,0%



Sfeer op de BSO

- o Jongere kinderen vinden het vaker te druk op de BSO
- o Midden- en bovenbouw gelijk aan elkaar

Hoe vind jij de sfeer op de BSO?

	Hoe vind jij de sfeer op de BSO?			Totaal
	Te druk	Goed	Te rustig	
Onderbouw	44,7%	50,0%	5,3%	100,0%
Middenbouw	19,6%	77,8%	2,6%	100,0%
Bovenbouw	21,5%	77,6%	,9%	100,0%
Totaal	21,4%	76,4%	2,2%	100,0%



Eenzaamheid op de BSO

- o Wel een verschil, met name in de onderbouw

Voel jij je wel eens eenzaam op de BSO?

	Voel jij je wel eens eenzaam op de BSO?				Totaal
	Ja, altijd	Ja, vaak wel	Ja, soms wel	Nee, nooit	
Onderbouw	5,1%	2,6%	46,2%	46,2%	100,0%
Middenbouw	1,4%	5,6%	49,6%	43,3%	100,0%
Bovenbouw	2,2%	6,0%	37,1%	54,7%	100,0%
Totaal	1,8%	5,6%	45,6%	46,9%	100,0%



Wat vind jij van de regels?

- o Geen verband met leeftijd

Wat vind jij van de regels op de BSO?

	Wat vind jij van de regels op de BSO?			Totaal
	Te streng	Precies goed	Niet streng genoeg	
Onderbouw	2,6%	92,3%	5,1%	100,0%
Middenbouw	14,2%	83,8%	2,0%	100,0%
Bovenbouw	16,5%	81,4%	2,2%	100,0%
Totaal	14,3%	83,5%	2,2%	100,0%



Pesten op de BSO

- o Bij jongere groepen meer kinderen gepest

Wordt er wel eens gepest?^a

		Wordt er wel eens gepest? ^a			Totaal
		Ja, ik zelf	Ja, anderen	Nee	
Onderbouw	Aantal	17	19	9	39
	% binnen leeftijdscategorie	43,6%	48,7%	23,1%	
Middenbouw	Aantal	151	274	147	494
	% binnen leeftijdscategorie	30,6%	55,5%	29,8%	
Bovenbouw	Aantal	34	136	107	256
	% binnen leeftijdscategorie	13,3%	53,1%	41,8%	
Totaal	Aantal	202	429	263	789

a.



Heb jij zelf wel eens iemand gepest?

- o Geen verschil naar leeftijd

Heb jij zelf wel eens iemand gepest op de BSO?

	Heb jij zelf wel eens iemand gepest op de BSO?		Totaal
	Ja	Nee	
Onderbouw	23,1%	76,9%	100,0%
Middenbouw	25,0%	75,0%	100,0%
Bovenbouw	21,5%	78,5%	100,0%
Totaal	23,9%	76,1%	100,0%



Pesten op de BSO

- o Pesten komt vaker voor bij jongens dan bij meisjes, maar nog steeds vooral bij ‘anderen’

Wordt er wel eens gepest op de BSO?

		Wordt er wel eens gepest op de BSO? ^a			Totaal
		Ja, ik zelf	Ja, anderen	Nee	
Jongen	Aantal	116	247	121	425
	% binnen geslacht	27,3%	58,1%	28,5%	
Meisje	Aantal	86	182	142	364
	% binnen geslacht	23,6%	50,0%	39,0%	
Totaal	Aantal	202	429	263	789

a.



Heb jij zelf wel eens iemand gepest?

- o Jongens hebben vaker zelf ook iemand gepest

Heb jij zelf wel eens iemand gepest op de BSO?

	Heb jij zelf wel eens iemand gepest op de BSO?		Totaal
	Ja	Nee	
Jongen	31,3%	68,7%	100,0%
Meisje	15,7%	84,3%	100,0%
Totaal	24,1%	75,9%	100,0%



Meebeslissen op de BSO

Hoeveel mag jij meebeslissen

	Te weinig	Genoeg	Te veel
De regels	31,0%	64,0%	4,9%
De activiteiten op de BSO	22,9%	75,2%	1,9%
Nieuw spel materiaal	34,8%	62,8%	2,4%
Binnen of buiten spelen	10,7%	84,2%	5,2%
Uitstapjes van de BSO	36,9%	60,9%	2,2%
Feestjes van de BSO	37,9%	60,4%	1,7%

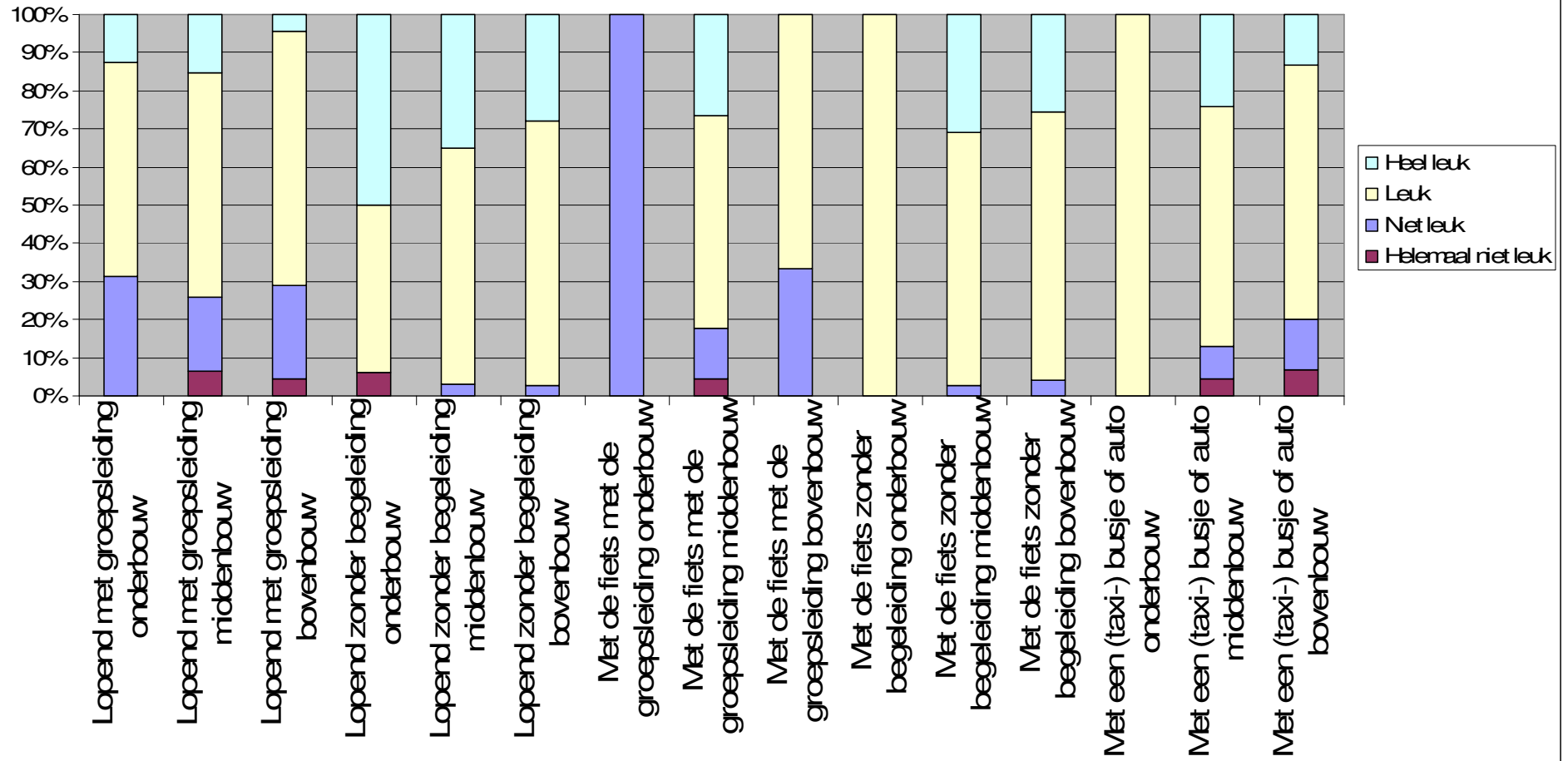


Meebeslissen naar leeftijd

- Onderbouw vindt dat ze te weinig mogen meebeslissen
- Middenbouw en bovenbouw lopen gelijk op



Van school naar de BSO





Discussie

- Leeftijd en tevredenheid
- Leeftijdsspecifiek aanbod activiteiten
- Drukke op de BSO
- Eenzaamheid / pesten



Evaluatie

- Methode: Online onderzoek
 - Gebruiksvriendelijkheid
 - Begrijpelijkheid vraagstelling
 - Tijd voor het invullen
 - Waar in te vullen?

