



Klanttevredenheidsonderzoek 2011 Evalueren èn vooruitkijken!

Inleiding

Bij Kiddies vinden we het belangrijk om onze organisatie, onze diensten en onszelf te blijven ontwikkelen. Daarom is het enorm waardevol om te weten hoe u over ons denkt. Wat ziet u als onze kracht en waar kunnen we nog verbeteren? Dit jaar hebben we net als in 2010 met hulp van een professioneel extern bureau een online onderzoek laten doen naar de tevredenheid van onze klanten. We willen u enorm bedanken voor het geven van uw mening, de opbouwende adviezen, complimenten en ideeën.

In dit document geven we graag een samenvatting van de resultaten en de belangrijkste ontwikkelingen ten opzichte van het onderzoek in 2010. Met de teamleiders van alle vestigingen hebben we de resultaten van het onderzoek inmiddels aandachtig besproken en op basis daarvan hebben ze samen met hun team verbeterdoelen en –acties geformuleerd. Hierover leest u meer verderop in dit stuk. Ook de Oudercommissie is intensief betrokken bij het doorvertalen van de resultaten in ontwikkelpunten voor de toekomst. In dit document is verder een aantal citaten van uw complimenten en opmerkingen te lezen. Wat een mooie woorden heeft u aan ons geschreven! Dat maakt ons werk extra belonend.

Met een aantal ouders is inmiddels contact gezocht om hun meer individuele vragen te beantwoorden. Dit hebben we alleen kunnen doen indien de betreffende ouder contactgegevens vermeld had. Beantwoording van de vragenlijsten was anoniem en dus voor ons niet te herleiden naar een individu. Mocht u na het lezen van deze samenvatting alsnog vragen hebben of behoefte aan een persoonlijk onderhoud dan kunt u dit uiteraard aangeven bij de teamleider van uw vestiging of een mail sturen met uw vraag naar info@kiddies.nl.



"Kiddies is een organisatie waar het kind centraal staat"

Samenvatting Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek

Een 8!

Uw gemiddelde beoordeling voor de totale dienstverlening van Kiddies is maar liefst een 8! Daar zijn we ontzettend trots op. Bedankt voor zo'n mooie beoordeling. Dit is weer een klein stapje erbij ten opzichte van onze 7,9 in 2010 en maar liefst 0,3 punten hoger dan andere spelers in de regio. Van alle ouders is 96,6% tevreden tot zeer tevreden over de algehele dienstverlening.



Deze mooie score hebben we eind juni uitgebreid gevierd met het gehele Kiddies team (zie foto). Dankzij ieders betrokkenheid, professionaliteit en passie hebben we dit kunnen realiseren.

Meer dan 90% van u is tevreden over de bereikbaarheid (96,5%), de openingstijden, speelvoorzieningen, de sfeer, uitstraling en mate van veiligheid van onze vestigingen.

Over het programma aan activiteiten dat we aanbieden is 76,5% van u tevreden. Dat biedt uiteraard ruimte voor verbetering wat ons betreft. We hebben gemerkt uit uw reacties dat u zeer betrokken bent bij het verrijken van ons programma en graag meedenkt. Op onze open vraag in het onderzoek naar suggesties voor extra activiteiten is zeer enthousiast en uitgebreid gereageerd.

Pedagogisch medewerkers

De afgelopen jaren hebben we zoals u waarschijnlijk weet met ons programma KidX (de X factor van Kiddies) veel aandacht besteed aan en geïnvesteerd in onze mensen. Zij staan immers elke dag aan de basis van de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij geloven dat geïnspireerde professionals die plezier hebben in hun werk cruciaal zijn voor een goede kinderopvang. Dat vereist een zorgvuldig en gebalanceerd personeelsbeleid. Dat beleid hebben we nu alweer twee jaar heel stevig staan en daar plukt iedereen de vruchten van.

Dat u dat ook merkt blijkt uit de beoordeling van de klantvriendelijkheid van de pedagogisch medewerkers. Ruim 94 % is tevreden tot zeer tevreden, tegenover 91% in 2010. Daarnaast ervaart u ook een verbetering in de omgang met onze pedagogisch medewerkers. Ruim 93% ervaart het contact als zeer prettig. U ervaart in grote meerderheid onze mensen als deskundig en betrokken bij uw kind.

*"Bij Kiddies werken betrokken enthousiaste medewerkers
waar ik mijn kinderen met een gerust hart kan achterlaten"*

Ons personeelsbeleid kenmerkt zich door helder geformuleerde doelen en duidelijke verwachtingen met veel aandacht en ruimte voor ontwikkeling. Bij het selectieproces en de verdere groei van medewerkers kijken we naast de vakinhoudelijke eisen ook scherp naar de match op onze Kiddies competenties: Samenwerken, Professionaliteit, Klantgerichtheid en Zelfontwikkeling. Inmiddels heeft Kiddies met deze aanpak weten te realiseren dat het personeelsverloop en ziekteverzuim enorm gedaald is tot een niveau onder het landelijk gemiddelde. Onze mensen ervaren Kiddies als een fijne en stimulerende werkomgeving. Dat blijkt duidelijk uit het medewerkertevredenheidsonderzoek en bovenal ook elke dag in de zorg voor uw kinderen.

Teamleiders

U ervaart dat onze teamleiders meer zichtbaar en makkelijker benaderbaar zijn: 86,7% ten opzichte van 83,4 % in 2010.

In het afgelopen jaar hebben de directie en teamleiders een management development programma gevolgd. Een combinatie van teamtrainingen en individuele coaching op de thema's: eigen verantwoordelijkheid, balans tussen managen en meewerken, samenwerken, talenten en team en inspirerend leiderschap.

Administratie

De grootste pluim heeft u dit jaar uitgedeeld aan onze collega's van het kantoor. Maar liefst 85% van u is van mening dat het administratieve team goed meedenkt en goede antwoorden geeft op uw vragen. Vorig jaar was dat 76%: een flinke stijging dus! En uw tevredenheid over onze facturatie heeft een vergelijkbare ontwikkeling doorgemaakt van 86% in 2010 naar 92% in 2011.

Uit de resultaten van het onderzoek van vorig jaar en uw feedback bleek dat er een aantal zaken in onze administratie verbeterd moesten worden. Dat hebben we ter harte genomen. Ten eerste is Marald Dekker is aangesteld als teamleider Kantoor. Marald heeft samen met zijn team en externe ondersteuning het afgelopen jaar de schouders gezet onder het verbeterproject OffiX (de X factor van onze Office).

Samen hebben ze een visie en plan van aanpak neergezet voor de afdeling administratie als dienstverlener, vraagbaak en kennisbron op het gebied van HRM, Finance en Planning & Plaatsing. De manier waarop ze deze diensten willen verlenen is effectief, klantvriendelijk, professioneel en adequaat. Het is een goed gevoel dat de ingeslagen weg al zulke goede resultaten heeft.

"Bij Kiddies is er ruimte voor flexibiliteit en er wordt met je meegedacht als ouder"

Verzorging, voeding, ziektebeleid en dagindeling.

Van de respondenten is 85,6% tevreden tot zeer tevreden over de aandacht die we geven aan lichamelijke hygiëne, uiterlijke verzorging en voeding. Hier is uw tevredenheid gedaald ten opzichte van het jaar daarvoor, toen was het 88,2%. Dat is voor ons uiteraard reden om hier dieper in te duiken. De teamleiders hebben dit inmiddels in alle teams besproken en dit onderwerp zal in de plannen van aanpak van alle vestigingen aandacht krijgen.

Op het gebied van ziektebeleid is uw tevredenheid significant gestegen. U bent duidelijk meer tevreden over de manier waarop we dit aanpakken en communiceren. Ruim 96,4% is tevreden tot zeer tevreden over de dagindeling die we hanteren bij Kiddies.

In 2011 zijn we al begonnen met speciale aandacht voor het voedingsbeleid. In samenwerking met een diëtiste hebben we het voedingsbeleid van Kiddies aangepast naar de laatste inzichten. Ook is er een thema-avond georganiseerd voor alle pedagogisch medewerkers rondom het thema voeding.

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers verrijkt worden met de laatste pedagogische inzichten en geïnspireerd worden om zelf te blijven groeien in hun rol als pedagogisch medewerker. Zo is inmiddels een deel van onze medewerkers opgeleid in de Triple P methodiek van positief opvoeden. Daarnaast verbeteren we de aansluiting met de basisschool door onze medewerkers op te leiden in Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE) een door de overheid gestimuleerd programma om achterstanden bij zeer jonge kinderen tijdig te herkennen en aan te pakken.



Communicatie

Wij communiceren dagelijks met u via de pedagogisch medewerkers en voor de dagopvang ook via de dagboekjes. Dit waardeert u in grote meerderheid heel positief. Aanvullend ontvangt u regelmatig schriftelijk een oudermemo. U waardeert dit memo als een goede tot zeer goede bron van informatie. De tevredenheid hierover is gestegen naar 91% ten opzichte van 87% in 2010. We hebben het afgelopen jaar inderdaad verbeteringen doorgevoerd, onder meer hebben we een speciale BSO editie om de informatie nog specifiek op uw behoefte te kunnen afstemmen.

Een overgrote meerderheid van 94% is bekend met onze website. Op ons verzoek om uw informatiebehoefte, ideeën en suggesties voor de nieuw te ontwikkelen Kiddies website met ons te delen heeft u uitgebreid gereageerd. Wij zijn erg blij met uw input en maken hiervan graag gebruik om de nieuwe Kiddies website zoveel mogelijk volgens uw behoeften in te richten.

Een deel van de ouders heeft suggesties gegeven voor het organiseren van thema-avonden rondom o.a. positief opvoeden, slapen, voorbereiding op de basisschool en EHBO voor kinderen.

"Ik ervaar Kiddies als prettig, jullie blijven ook bezig met vernieuwen en staan open voor de mening van de ouders."

Oudercommissie

Negen op de tien mensen zijn bekend met het bestaan van de Oudercommissie. Er is een kleine afname in de bekendheid met de werkzaamheden en de rol van de Kiddies Oudercommissie. Ongeveer de helft van de ouders is tevreden met de invloed die ze hebben binnen de organisatie via de Oudercommissie. Zo'n 67% van de ouders is van mening dat er op dit moment voldoende thema-avonden worden georganiseerd en zo'n 24 % is niet op de hoogte van het bestaan van thema-avonden.

De oudercommissie verzorgt in september een extra eigen memo editie, om u zo volledig te informeren over alle activiteiten missie, visie en plannen voor de toekomst.

"Wanneer ik mijn kind ophaal en hij zegt tegen mij: "Mama, mag ik nog even blijven spelen?" Dan wordt het goede beeld alleen maar bevestigd, een groter compliment kunnen jullie niet krijgen...."

De aandachtspunten en onze aanpak

Aandachtspunten

Wij zijn erg gelukkig dat u al zo tevreden bent, maar zeker ook blij met alle opbouwende kritiek en punten van aandacht. Daar kunnen we immers veel van leren. Het is onze ambitie om uit te blinken door de kwaliteit van onze diensten en dus ook onze verantwoordelijkheid om dit niveau vast te houden en zelfs te verbeteren.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat er vooral ruimte voor groei en verbetering is op de volgende onderwerpen:

- Hygiëne, verzorging en voeding
- Extra activiteiten in uitbreiding op het huidige programma

Uw tevredenheid op deze gebieden is licht gedaald. Dat nemen wij serieus. Deze aandachtspunten vormen daarom een belangrijk uitgangspunt voor onze plannen van aanpak per vestiging. Het is ons doel om ook op deze gebieden het méér dan goed te doen.

Communicatie

Wij zien volop kansen om de communicatie en informatievoorziening met u te ontwikkelen. Niet vanuit ontevredenheid, maar omdat er altijd ruimte is voor vernieuwing en verbetering, omdat we een organisatie willen zijn die midden in de wereld staat. Die weet wat er speelt en leeft. En dus zijn we bijvoorbeeld ook te vinden op Twitter en zal onze nieuwe website veel dynamischer en interactiever worden. Sinds het voorjaar van 2011 hebben we binnen Kiddies een social media protocol met elkaar afgesproken.

Ouderparticipatie

Kiddies heeft een heel betrokken en actieve Oudercommissie. Kiddies is blij met de bijdrage van dit team en ervaart het als een belangrijke toegevoegde waarde op de bedrijfsvoering. In een persbericht van februari 2011 zegt directeur Michelle van Nieuwenhoven hierover:

'In deze tijd doen veel organisaties moeite om direct met hun klanten in contact te komen en te weten wat hen beweegt. Het is dus een groot cadeau dat onze klanten zo betrokken zijn dat ze met ons willen meedenken, hun ideeën delen en over allerlei onderwerpen advies geven. Daar wordt onze dienstverlening alleen maar beter van. Zo zorgen we er samen voor dat Kiddies een fijne en veilige plek is voor hun kind. Ik gun elke ondernemer zo'n klankbord en denktank!'

Eén van de speerpunten voor de Oudercommissie is het verder optimaliseren en professionaliseren van de communicatie tussen ouders, Oudercommissie en Kiddies. Uit het onderzoek blijkt dat de bekendheid van de activiteiten van de Oudercommissie iets is afgenomen ten opzichte van 2010. Het zou geweldig zijn als het komende jaar de bijzondere toegevoegde waarde van de Oudercommissie meer in 'the spotlight' komt. Het geeft immers alle ouders een platform om mee te werken aan de kwaliteit van de kinderopvang. Het is goed nieuws dat een aantal ouders zich de afgelopen weken heeft aangemeld met interesse in lidmaatschap van de Oudercommissie.

De aanpak

Naar aanleiding van het onderzoek zijn de teamleiders aan de slag gegaan om per team/vestiging doelstellingen en een plan van aanpak te maken. Naast algemene resultaten hebben we ook inzicht gekregen in accentverschillen per vestiging. Een prachtige bron van informatie voor onze teamleiders om de dienstverlening nog meer op uw behoeften te kunnen afstemmen. De teamleiders spreken elkaar op regelmatige basis in het teamleidersoverleg samen met de directie. Daar worden ervaringen uitgewisseld en kennis gedeeld, zodat we volop van elkaar kunnen leren en samen steeds beter worden.

In de plannen van de teamleiders zijn een groot aantal gemeenschappelijke thema's te onderkennen, die geformuleerd zijn naar aanleiding van het onderzoek. Die gemeenschappelijke thema's zullen we eerst benoemen en voor een aantal teams nog een aanvulling hierop geven.

Hygiëne en verzorging

- Voor alle teams geldt dat er sinds enige tijd een extra schoonronde/controle is ingevoerd aan het einde van de dag tussen 16:30 en 17:00 uur. In de teamoverleggen hebben de afspraken en protocollen rondom hygiëne en verzorging extra aandacht.
- Op de *Pieter Langendijkstraat* gaat het team van de dreumesgroep meer aandacht geven aan het communiceren met de ouders over het thema zindelijkheid en de zindelijkheidstraining. Vanaf 2,5 jaar wordt een kind in principe betrokken bij het wc-ritueel om de interesse te wekken en ontwikkeling te stimuleren. Met de ouders wordt contact onderhouden over de voortgang van hun kind.

- Op de *Olympiaweg* is geconstateerd dat een aantal kinderen overgevoelig is voor Pampers billendoekjes met rode billen als gevolg. Inmiddels zijn daar ook andere producten beschikbaar.



Klantvriendelijkheid, deskundigheid en betrokkenheid medewerkers

- Voor alle teams geldt dat we het niveau van communiceren waar we nu zo trots op zijn op minimaal willen vasthouden. Dus veel aandacht tijdens overdracht en onderlinge communicatie. De dagboekjes krijgen extra aandacht. Er zal meer aandacht besteed worden aan de omschrijving van de dag als het gaat om eten, spelen. Nieuwe collega's nemen we mee in hoe wij dat bij Kiddies doen.
- Op de *Stempelmakerstraat* is het hele team zich bewust van het belang van een deskundige, positieve houding en enthousiaste uitstraling, voor kinderen, ouders en elkaar. Hier wordt in de teamoverleggen en de samenwerking extra aandacht aan besteed. Ook het team van de *Olympiaweg* is met dit onderwerp aan de slag. Alle medewerkers zijn uitgedaagd door de teamleider om met een eigen plan van aanpak te komen dat in het teamoverleg gepresenteerd gaat worden.
- Het team van de *Pieter Langendijkstraat* zal de ouders meer gaan informeren over de trainingen die de pedagogisch medewerkers volgen en hebben gevolgd. Zo krijgen de ouders meer gevoel bij de deskundigheid van de medewerkers.

Activiteiten en beweging

- Alle teams gaan zich extra focussen op geleide buitenactiviteiten, naast het vrije buiten spelen. Doel is meer afwisseling in buitenactiviteiten, het stimuleren van lichamelijke beweging en het samen spelen.
- Het team van het *Arkplein* zal i.v.m. beperkte buitenruimte zoeken naar alternatieven in bijvoorbeeld het park. Daarnaast zijn de pedagogisch medewerkers uitgedaagd om zelf te komen met creatieve ideeën voor nieuwe buitenactiviteiten.
- Op de *Stempelmakerstraat* gaat het team zich daarnaast ook meer bezighouden met creatieve activiteiten als muziek en dans.
- Het team van de *Olympiaweg* zal van de buitenactiviteiten nog regelmatig foto's maken en die delen met de ouders op het prikbord, het memo of de dagboekjes. Zo beleven ouders meer mee wat hun kinderen hebben ondernomen.
- Het team van de *BSO* is in gesprek met diverse sportclubs en culturele instellingen om de mogelijkheden voor het uitbreiden van het aanbod in buitenschoolse activiteiten te verbreden.



Teamleiders

- De teamleiders zullen tijdens rondleidingen en intakegesprekken met ouders van nieuwe kinderen uitgebreider aandacht besteden aan de afspraken, kernwaarden en interne organisatie van Kiddies. Zodat ook nieuwe ouders op de hoogte zijn van de manier waarop Kiddies georganiseerd en continue in ontwikkeling is.
- De teamleiders zullen zich richting ouders nog meer zichtbaar, kenbaar en benaderbaar maken. Het is ons streven dat u gemakkelijk en laagdrempelig de teamleider weet te vinden voor vragen en/of opmerkingen. Voor een aantal teamleiders betekent dit dat ze gedurende haal- en brengtijden regelmatig op de groepen te vinden zullen zijn.

Kantoor

- Het doel voor 2011 was het scoren van een 8. Dat dit een 8,5 is geworden is fantastisch! Ons doel is dan ook het continueren van die tevredenheid op minimaal een 8,5.
- Wij streven naar tevreden en blijde klanten die onze dienstverlening ervaren als een warme douche.
- Focus op het verder professionaliseren van de organisatie met ons interne verbetertraject OffiX.
- Het kantoor wil een professionele en klantgerichte vraagbaak en dienstverlener zijn op het gebied van HRM, Planning & Plaatsing en Finance.

Indien u nog vragen heeft of graag over één van de onderwerpen verder zou willen praten neemt u dan gerust contact op met de teamleider van uw vestiging. Zij gaan graag met u in gesprek.

We gaan vol energie en enthousiasme samen met u de toekomst tegemoet! Wij werken elke dag met veel plezier aan een veilige, inspirerende omgeving voor al die unieke kinderen. Dank voor uw betrokkenheid en vertrouwen.

Met vriendelijke groet,

Het Kiddies team



"Het is het positieve, warme en vrolijke gevoel dat ik krijg als ik de drempel van Kiddies over ben. Komt o.a. door de kleuren, maar vooral door de medewerkers: aandacht voor iedereen, zowel ouder(s) als kind(eren). Het is geen gemaakte interesse, maar oprecht."

"Kiddies is een kinderopvangorganisatie die duidelijk hard bezig is zich op allerlei fronten kwalitatief te verbeteren. Dat ervaar ik wel ook zeker als noodzaak. Zeker wat kennis en houding van het personeel betreft. Dit geeft vertrouwen voor de toekomst."

"Kiddies is een organisatie die kinderen zowel individueel als in groepsverband stimuleert in hun persoonlijke groei op alle gebieden. Het uitgangspunt moet zijn zorg te delen met de ouders en dit is wat Kiddies goed begrepen heeft."

"Ik vind Kiddies een fijne kinderopvang met lieve pedagogisch medewerkers. Die met je meedenken en oprecht interesse tonen in je kindjes. Ook de mensen van de administratie zijn heel prettig in omgang en meedenkend. Ik kan met een goed gevoel mijn kindjes achterlaten."