

VGVK benchmark cliënttevredenheid Kleine Kapitein

Kleine Kapitein heeft onderzoek gedaan naar de tevredenheid onder cliënten. De resultaten worden hier, als aanvulling op de eerdere rapportage, afgezet tegen de gemiddelden van collega's, verenigd binnen de branchevereniging VGVK. Leden van de VGVK hebben hiermee als doel om te achterhalen op welke punten zij relatief sterk zijn en waarop zij van collega's juist nog kunnen leren. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling een ranking aan te brengen en de woorden in dit document mogen dan ook niet als zodanig worden geïnterpreteerd.

Om tot een weloverwogen vergelijking te komen, introduceren we een nieuwe waarde: de **tevredenheidsscore**.

Op alle onderwerpen is een rapportcijfer gevraagd en dit laat zich makkelijk vergelijken, maar doet tekort aan de uitgebreide beoordeling van tevredenheid op diverse aspecten door de respondenten.

Daarom tellen we bij het rapportcijfer tweemaal de gemiddelde beoordeling van de aspecten op voor de tevredenheidsscore, waarbij 0 staat voor zeer ontevreden, 1 voor ontevreden en zo verder tot en met 5 voor zeer tevreden.

Voor de benchmark zijn de resultaten van zeventien individuele onderzoeken meegenomen, verdeeld over de volgende branches:

- 9 maal verpleegkundig kinderdagverblijf
- 4 maal verpleegkundige kinderthuiszorg
- 4 maal verpleegkundig kinderzorghuis

Gezamenlijk hebben deze organisaties 583 cliënten die zijn uitgenodigd voor de onderzoeken en hiervan hebben 329 cliënten daadwerkelijk deelgenomen.

Gemiddelde resultaten VGVK en branches

De VGVK leden scoren erg goed op het gebied van cliënttevredenheid.

Kijken we naar de rapportcijfers die als eindoordeel worden gegeven, dan zien we dat deze tussen de 7,0 en 9,0 liggen, gemiddeld 8,2.

Ter vergelijking, bij onderzoeken naar klanttevredenheid zien wij in de regel eindoordeelen van gemiddeld tussen de 7,0 en 7,5.

Van de 329 respondenten geven slechts twee een onvoldoende als eindoordeel.

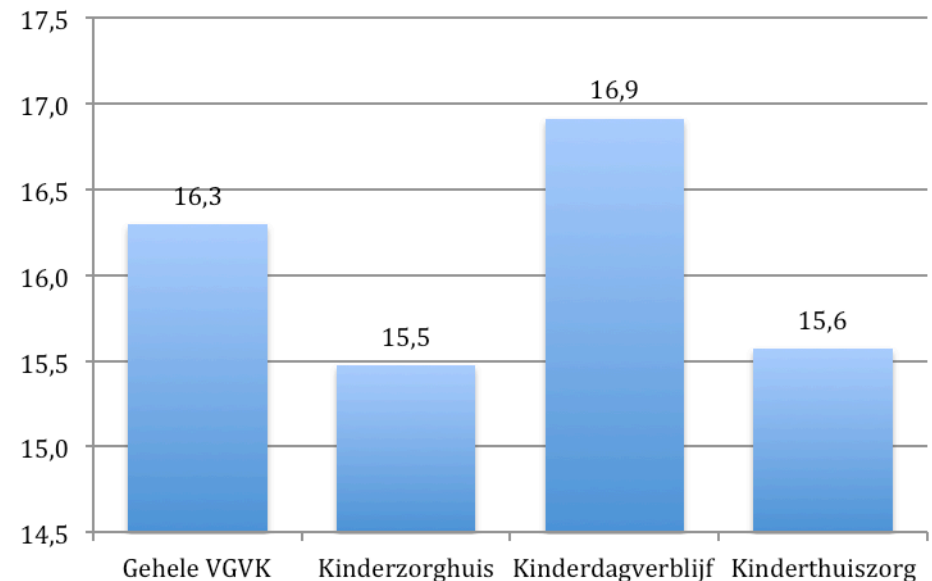
Van alle ouders denkt 89 procent dat hun kinderen meestal op hun gemak zijn bij de zorgverleners en 96 procent zou de instelling aanraden bij anderen.

Voor het merendeel van de VGVK leden hebben we eerder onderzoek gedaan:

- 6 maal is er in 2015 sprake van een stijging van de tevredenheid.
- 5 maal is er in 2015 sprake van een daling van de tevredenheid.
- 1 maal is de tevredenheid gelijk gebleven.
- Gemiddeld eindoordeel stijgt 0,1 punt op een schaal van 1 tot 10.

Wanneer we de resultaten opsplitsen naar branche, valt op dat het kinderdagverblijf op alle indicatoren boven de kinderthuiszorg en het kinderzorghuis uit steekt.

Ter illustratie zetten we de tevredenheidsscores naast elkaar in een grafiek.



Binnen het kinderdagverblijf en de kinderthuiszorg zijn 'medewerkers' het best beoordeelde onderwerp, onder kinderzorghuizen is dit 'accommodatie en voorzieningen'.

Het onderwerp 'verpleegkundige zorg' wordt binnen alle drie de branches als een na beste beoordeeld.

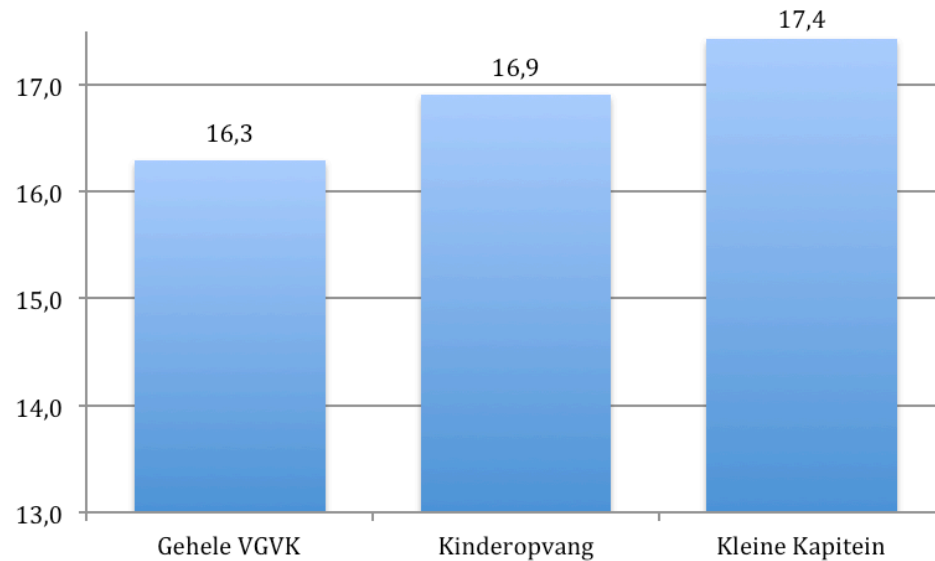
Algemene resultaten Kleine Kapitein

Kleine Kapitein krijgt een tevredenheidsscore van 17,4, dat is aanzienlijk boven het gemiddelde van de kinderdagverblijven (16,9).

De tevredenheid van de cliënten is een fractie lager dan in het onderzoek van twee jaar geleden, maar vergeleken met collega's dus nog altijd erg hoog.

We tonen hier de gemiddelde tevredenheidsscore van de gehele VGVK, branche en Kleine Kapitein in een grafiek om de verschillen te verduidelijken.

VGVK benchmark cliënttevredenheid Kleine Kapitein



Ook bij de meeste andere algemene indicatoren zien we dat Kleine Kapitein boven gemiddeld scoort, ook al is de ruimte hiervoor vrij klein. Het rapportcijfer dat men als eindoordeel geeft is een tiende hoger dan gemiddeld in de branche en een stuk hoger dan het gemiddelde van alle VGVK leden. Alle ouders geven aan dat hun kind meestal op zijn gemak is en allemaal zouden zij Kleine Kapitein aanraden bij anderen, dat is bij collega's overigens meestal ook zo. We concluderen dat Kleine Kapitein het net als de andere kinderdagverblijven binnen de VGVK erg goed doet en zelfs binnen deze groep voorop loopt in cliënttevredenheid.

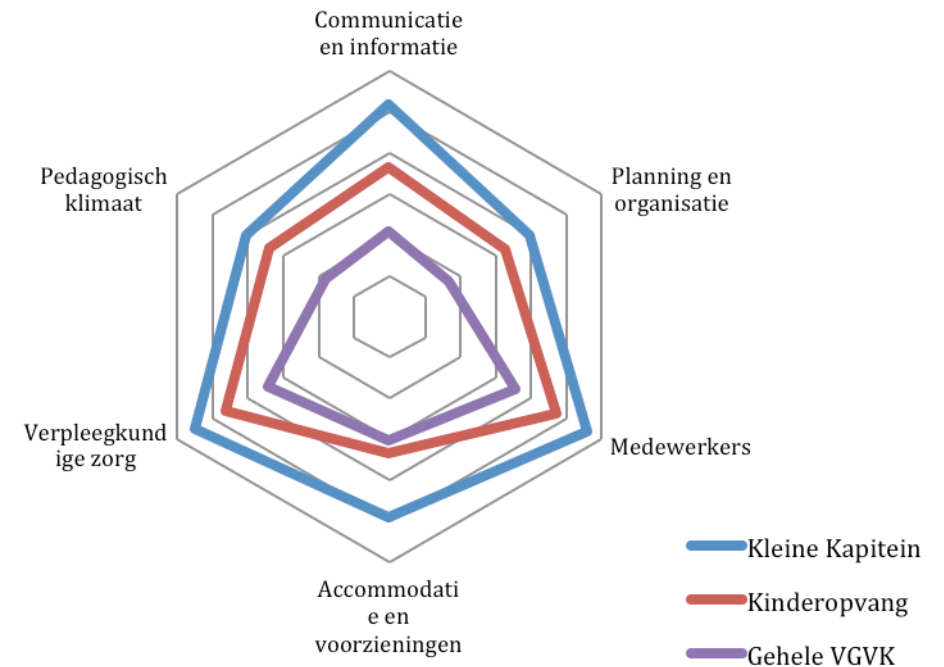
	Gehele VGVK	Kinderopvang	Kleine Kapitein
Tevredenheidsscore	16,3	16,9	17,4
Eindoordeel rapportcijfer	8,2	8,5	8,6
Kind meestal op gemak	89%	94%	100%
Zou het anderen aanraden	96%	99%	100%

Vergelijking resultaten per onderwerp

Als we de tevredenheidsscore per onderwerp afzetten tegen het gemiddelde van de kinderdagverblijven, zien we dat Kleine Kapitein in de breedte bovengemiddelde resultaten heeft.

De tevredenheid per onderwerp ligt boven het gemiddelde van de directe collega's en daarmee ook aanzienlijk hoger dan bij alle VGVK leden.

We hebben de scores op de diverse onderwerpen voor zowel de organisatie, de branche, als de gehele VGVK in een diagram gezet om deze te verduidelijken.



Binnen de onderwerpen blijkt Kleine Kapitein relatief het minst goed op 'planning en organisatie' te scoren, bij de belangrijkste verbeterpunten zagen we al 'verplaatsen zorg', 'bezetting tijdens piekmomenten' en 'doorgeven vrije dagen' terug. Relatief het beste scoort Kleine Kapitein op 'communicatie en informatie'.

VGVK benchmark cliënttevredenheid Kleine Kapitein

	Kleine Kapitein	Kinderopvang	Vershil
Communicatie en informatie	17,6	16,8	5 %
Planning en organisatie	17,0	16,6	2 %
Medewerkers	17,8	17,4	3 %
Accommodatie en voorzieningen	17,5	16,7	5 %
Verpleegkundige zorg	17,7	17,3	2 %
Pedagogisch klimaat	17,0	16,7	2 %

Individuele aspecten

Er is voor veel deelaspecten de tevredenheid gemeten en in de onderzoeksrapportage is veel aandacht besteed aan de zaken waarop men beter en juist minder goed scoort.

Nu hebben wij dit kunnen vergelijken met andere kinderdagverblijven, dus in hoeverre worden deze aspecten beter of slechter beoordeeld dan bij directe collega's.

Het aspect waar Kleine Kapitein relatief de hoogste tevredenheid op scoort, is de 'duidelijkheid en gebruik van het zorgdossier'.

Relatief het minst goed beoordeeld wordt de 'mogelijkheid om zorg te verplaatsen naar een ander tijdstip of dag', hetgeen overeenkomt met één van de eerder genoemde belangrijkste verbeterpunten.

Hoogste tevredenheid ten opzichte van andere kinderdagverblijven:

1. Duidelijkheid en gebruik van het zorgdossier
2. Algemene informatie via website, nieuwsbrief en ouderavond
3. Veiligheid buiten/ rondom het gebouw
4. Pedagogische kennis/ niveau de organisatie
5. De periodieke evaluatiegesprekken over uw kind

Minst hoge tevredenheid ten opzichte van andere kinderdagverblijven:

51. Voldoende aandacht voor slapen en rusten
52. Rekening houden met uw individuele wensen
53. De locatie van de organisatie: bereikbaarheid, parkeergelegenheid
54. Taalontwikkeling en spraak op niveau van uw kind
55. Mogelijkheid om zorg te verplaatsen naar een ander tijdstip of dag

Copyright MEI Marketing & Research 2015
 Projectleider Meino Kalwij
 In opdracht van VGVK &
 Laura Tuinstra, directie Kleine Kapitein