

## UITWERKING KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2011

In februari 2011 is door kinderopvang ESKADEE het klanttevredenheidsonderzoek voor de eerste keer digitaal uitgezet. Daarnaast is er voor het eerst voor gekozen het onderzoek niet in eigen beheer uit te voeren, maar dit te laten doen door een externe organisatie; XS2Quality.

Er hebben 173 ouders deelgenomen aan het onderzoek, dit is een percentage van 44,7%. Dit percentage is voldoende om een betrouwbaar beeld te geven. Inmiddels zijn alle reacties retour ontvangen en geanalyseerd. Wij zijn verheugd met de uitslag van dit onderzoek. Bijgaand treft u in grote lijnen de uitslagen van de gehouden enquête, daarnaast hebben wij de resultaten vergeleken met het onderzoek dat in 2008 is gehouden.



*Samen met de kinderen en u houden we de ESKADEE bal hoog!*

### **Ouders zeer tevreden over kwaliteit van ESKADEE**

*'Wij zijn blij en trots dat onze inzet ook door ouders met een hoog rapportcijfer wordt gewaardeerd!'*

Dit is de reactie van de medewerkers van ESKADEE op het hoge rapportcijfer dat ouders tijdens de laatste tevredenheidsmeting hebben toegekend aan de organisatie! Daarom bedankt ESKADEE alle tevreden klanten voor het vertrouwen. Onze klanten zijn:

- Over het algemeen goed tot zeer tevreden over onze dienstverlening, totaal algemene tevredenheid over kinderopvang ESKADEE is 7,8.
- Over de dagelijkse opvang van de kinderen zijn de ouders zeer tevreden evenals over de omgang met pedagogisch medewerkers, score 8.
- Ouders waarderen het centraal bureau met een score van 7,6.
- Waardering als zaken als gebouwen en opvangruimte goed, gemiddelde score: 8  
Een aantal vestigingen is de afgelopen jaren geheel kleurrijk opgeknapt en een aantal vestigingen heeft intrek genomen in een nieuwbouw locatie.