

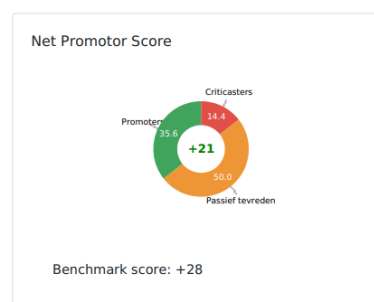
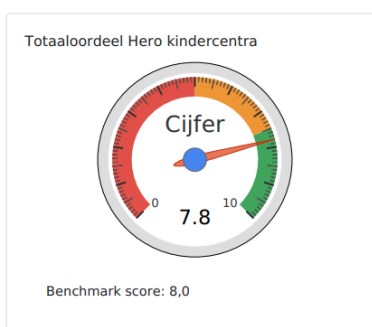
Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek

'De mensen zijn heel lief en betrokken en komen kundig over. Ze weten waar ze het over hebben en er heerst een fijne sfeer die rust en orde uitstraalt. Ik laat mijn dochter met een heel gerust hart bij jullie achter!' Ouder babygroep KDV Crommelinstraat

Klanttevredenheid 2022

Ouders van het kinderdagverblijf en de peuteropvang hebben Hero kindercentra in 2022 gemiddeld beoordeeld met een **8,0** en ouders van de BSO gemiddeld een **7,5**. Net als in 2021 scoort Hero gemiddeld een **7,8**. Op de verschillende onderdelen beoordelen ouders Hero tussen een ruim voldoende en goed (tussen de 3,7 en 4,2 op een 5-puntschaal). Vooral de inzet en aandacht van onze pedagogisch medewerkers wordt zeer gewaardeerd!

♥	4,0	Verzorging
👨‍👩‍👧‍👦	4,0	Pedagogisch klimaat
👩‍🏫	4,2	Pedagogisch medewerkers
🏠	4,1	Accommodatie
📁	4,2	(Financiële) Administratie
🗣️	3,7	Communicatie



	♥	👨‍👩‍👧‍👦	👩‍🏫	🏠	📁	🗣️	👩‍🏫	NPS
KDV	4,0 Goed	4,2 Goed	4,2 Goed	4,1 Goed	4,2 Goed	3,9 Ruim voldoende	8,0	+34
BSO	3,8 Ruim voldoende	3,9 Ruim voldoende	4,0 Goed	3,8 Ruim voldoende	4,0 Goed	3,6 Ruim voldoende	7,5	+1

Het aantal Promotors van Hero kindercentra is gestegen van 33,3% in 2021 naar 35,6% in 2022.

De Netto Promotor Score is de mate waarin een ouder Hero kindercentra aanbeveelt aan andere ouders. (NPS = Promotors-Criticasters)

De BSO-ouders vullen minder vaak de vragenlijst in dan de PP en KDV-ouders. Dat zorgt ervoor dat de cijfers voor de BSO minder representatief zijn dan die van het KDV. Wil je weten hoe jouw locatie of cluster heeft gescoord? Vraag je clustermanager ernaar!

'Warme medewerkers en mooie opzet van de dag. Er wordt veel aandacht gegeven aan taalontwikkeling. Wij hebben een goed gevoel over de opvang.' Ouder PO Pleiadenstraat

Blijve BSO-kinderen

Een van de speerpunten in 2022 was om een uitdagender BSO-programma aan te bieden voor 7+ kinderen. Dat deze aanpak werkt blijkt uit de resultaten. Op de vraag of ze het leuk vinden om naar de opvang te gaan, geeft in 2022 **57,2%** van de BSO-kinderen aan dit meestal of altijd leuk te vinden. Dit was het jaar ervoor **41,2%**. Een stijging van 16%!

Acties & aanbevelingen voor 2023

Ouders geven aan meer betrokken te willen zijn bij de opvang van hun kind. Goede communicatie en overdracht en regelmatige updates via het Ouderportaal zijn daarbij belangrijk. Ook krijgt verbeterde hygiëne op de locaties extra aandacht.

De volgende punten worden in 2023 opgepakt op basis van de aanbevelingen van ouders:

- Ouders ontvangen 2 keer per jaar een update van Hero over de resultaten en activiteiten n.a.v. het klanttevredenheidsonderzoek.
- Introductie van Kindtevredenheidsonderzoek onder de 7+ BSO-kinderen.

- Meer aandacht voor het proces van klachtenbehandeling.
- Blijvend meer persoonlijke aandacht voor ouders bij haal- en brengmomenten op de locatie en bij afdeling Klantadvies & Planning.
- Ouders structureel inzicht geven in verloop van de dag door delen van foto's van activiteiten via het ouderportaal.
- Ouders tijdig/persoonlijk informeren bij wijzigingen/wisselingen/vakantieprogramma's etc. op locatie.
- Betrokkenheid ouders verder vergroten door ouderparticipatie, lezingen en/of workshops.
- Oudercommissie en Centrale Ouderraad meer zichtbaar maken voor ouders.
- Uitgebreide schoonmaakcontracten van start in 2023

'We zijn erg blij met de opvang, mijn dochter voelt zich er fijn en veilig. Ze kan het goed vinden met de medewerkers: ze wil altijd nog even blijven als ik haar kom ophalen.' Ouder BSO Klein Heiligland

