

TEVREDENHEIDS- 20 25 ONDERZOEK



MET HEEL VEEL PLEZIER NAAR 'T KICKERTJE



8,5

't Kickertje krijgt een dikke 8,5!



"Fijne medewerkers:
kindgericht, duidelijk
en eerlijk."



Het Klanttevredenheidsonderzoek 2025 laat zien dat ouders zeer tevreden zijn over de opvang bij 't Kickertje. De algemene indruk is professioneel, warm en betrouwbaar. Ouders waarderen vooral het prettige gevoel dat hun kind heeft op de opvang, de deskundigheid van het team en de vriendelijke, servicegerichte communicatie van de medewerkers van kantoor.

De resultaten liggen duidelijk boven de landelijke benchmark kinderopvang én boven de cijfers van het vorige onderzoek (2023). Dit betekent dat 't Kickertje niet alleen zelf is gegroeid, maar zich ook onderscheidt binnen de sector.

■ Ouders zijn écht tevreden

Het algemene eindcijfer is een 8,5, een stevige stijging ten opzichte van 2023 (een 8) en aanzienlijk hoger dan het landelijke gemiddelde.

■ Ouders bevelen het Kickertje ten zeerste aan

De totale **Net Promotor Score (NPS)** score is 52, wat betekent dat er veel meer enthousiaste *promoters* dan kritische ouders zijn. Dit is uitzonderlijk hoog binnen de kinderopvangsector. De benchmark scoort 27.

■ Kinderen hebben het heel erg naar hun zin

Ouders ervaren dat de kinderen met plezier naar 't Kickertje gaan. Dit resulteert in één van de hoogste scores uit het hele onderzoek (8,6).

■ Professioneel team

De pedagogisch professionals worden gezien als deskundig, betrokken en betrouwbaar. Ouders waarderen vooral de vertrouwde gezichten en goede begeleiding.

■ Kantoor doet het uitstekend

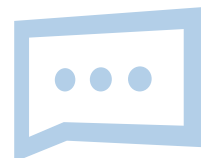
De servicegerichtheid van de medewerkers van kantoor scoort gelijk aan het plezier dat kinderen in de opvang beleven. Ouders geven de kantoormedewerkers een 8,6.

■ Alle locaties scoren goed

Zelfs de laagst scorende locatie behaalt nog steeds zeer fraaie rapportcijfers, ruim boven de landelijke benchmark.

Wat is de Net Promotor Score (NPS)? Criticasters zijn ouders die een 6 of lager geven, terwijl ouders die een 9 of hoger geven 'Promoters' zijn, daar tussenin zit de categorie 'Passief tevreden'. De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage Criticasters van het percentage Promoters af te trekken. De NPS score van 52 is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2023. Daar zijn wij heel erg blij mee.

"Het contact is prettig, ik word goed geïnformeerd en er wordt fijn meegedacht door zowel de medewerkers op de groep als het kantoorpersoneel."



KINDERCENTRUM
'T KICKERTJE





DE BELANGRIJKSTE CIJFERS IN ÉÉN OOGOPSLAG

Algemene resultaten

Onderdeel	Score
Algemeen eindcijfer	8,5
Eindcijfer hele dagopvang 0-4 jaar	8,6
Eindcijfer buitensch. opvang 4-13 jaar	8,4
Net Promotor Score (NPS) totaal	52
NPS hele dagopvang	59
NPS buitenschoolse opvang	43
Respons	321 ouders (54%)

Best beoordeelde onderdelen

Onderdeel	Score totaal
Kind voelt zich prettig in de opvang	8,6
Servicegerichtheid kantoor	8,6
Deskundigheid medewerkers	8,5
Vertrouwde gezichten	8,5

“Minst hoge” (maar nog steeds mooie) scores

(Allemaal rond de 8)

- Inrichting/uitstraling locatie: 8,0
- Hygiëne: 8,0
- Informatie over welbevinden kind: 8,1

Benchmarkvergelijking

't Kickertje zit **boven de landelijke benchmark** op alle onderdelen.

De belangrijkste cijfers:

- Eindcijfer 't Kickertje: 8,5 vs. benchmark 8,0
- Deskundigheid professionals: 8,5 vs. benchmark 8,1
- Prettig gevoel kind: 8,6 vs. benchmark 8,2
- De servicegerichtheid van de kantoormedewerkers: 8,6 vs. benchmark 7,8

Locaties die extra uitblinken

Een extra pluim voor de locaties die er boven uit springen

- BSO Mariaschool Oranje Nassauplein – hoogste eindcijfer: 8,7
- KDV Warmoesland – hoogste NPS: 67

Maar: alle locaties scoren ruim boven de 8, dus overall hoge tevredenheid.

Overige inzichten uit de extra vragen

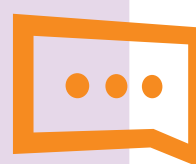
- 61% van de ouders bekijkt het activiteitenprogramma in het ouderportaal.
- 79% vindt uitstapjes (zeer) belangrijk.
- 69% vindt het jaarlijkse mentorgesprek (zeer) belangrijk. 88% van de ouders zou evenveel opvang afnemen als het nieuwe financieringsstelsel nu al zou ingaan. Slechts een beperkt aantal ouders gaat extra opvang afnemen. Voor 't Kickertje een belangrijk signaal naar benodigde (extra) capaciteit.
- 57% staat positief tegenover warme maaltijden tussen de middag. Hierover zijn ouders niet unaniem. Veel ouders vinden het fijn om thuis de warme maaltijd gezamenlijk te eten.

Eindconclusie

Het klanttevredenheidsonderzoek 2025 bevestigt een heel duidelijk beeld:

Bij 't Kickertje voelen kinderen en ouders zich prettig en thuis. 't Kickertje is een deskundig, warm en zeer geliefd kindercentrum.

't Kickertje scoort bovengemiddeld op bijna alle punten, groeit door de hoge kwaliteit en laat zien dat het team stevig staat – zowel pedagogisch als organisatorisch.



"Leuk om tijdens een opvangdag foto's te ontvangen. Dit geeft inzicht wat er gedurende de dag gebeurt."



"De medewerkers zijn enthousiast, zorgzaam en creëren een warme, vertrouwde sfeer. Dat wordt enorm gewaardeerd!"

