

KTO Nieuwsbrief



"Ik ben erg tevreden over alles wat Kiddies te bieden heeft. Een dikke pluim!"



"Kiddies is een hele fijne, vertrouwde plek met lieve medewerkers waar de kinderen heerlijk kunnen spelen en zichzelf zijn. Al ruim 11 jaar trouwe klant!"



"Een kinderdagverblijf waar oog is voor het kind en zijn ontwikkeling. De pedagogisch medewerkers werken er met passie en plezier."

Kwaliteit is altijd onze keuze

Bij Kiddies kiezen we voor kwaliteit. Altijd. Dat is een heldere en tegelijkertijd ambitieuze keuze. We hebben de stellige overtuiging dat onverminderd blijven kiezen voor kwaliteit en blijven doen waar we goed in zijn, de beste weg is. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek sterken ons in die strategie.

Een 8,4!

We kregen een 8,4 van de ouders voor Kiddies in het algemeen. Het is fijn om te weten dat onze dienstverlening zo'n hele dikke voldoende krijgt. Een cijfer om trots op te zijn!

Voor het plezier waarmee kinderen naar Kiddies gaan, kregen we ook een nog hogere waardering: een 8,7. Daar doen we het voor!

Bedankt!

Alle ouders die de vragenlijsten hebben ingevuld: Hartelijk bedankt! En nog meer dank voor alle mooie woorden, suggesties en complimenten. De feedback helpt ons om de organisatie nog beter te maken. We gaan hiermee aan de slag. Of liever gezegd, daar zijn we al mee begonnen. Sommige zaken zal je misschien meteen merken; andere aspecten hebben wat meer tijd nodig voordat ze zichtbaar worden.

Blij met onze ambassadeurs

Onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek is de NPS. De Net Promoter Score geeft de klanttevredenheid en klantloyaliteit van een organisatie weer. In ons geval in hoeverre ouders Kiddies aanbevelen aan anderen. Een gemiddeld bedrijf heeft een NPS van ongeveer 10%; de best scorende organisaties zitten tussen de 50% en 80%.

Wij hebben een NPS van 50,5%.

Een fantastische score. Wij zijn trots op zoveel ambassadeurs van Kiddies!

Extra cadeau

Ben je zo'n geweldige ambassadeur die nieuwe ouders bij ons aanmeldt? Geweldig! Dat wordt door ons beloond. Als de nieuwe ouder zich daadwerkelijk inschrijft bij Kiddies, ontvang je een cadeau. Vraag naar de aanmeldkaart of informeer bij de medewerkers van kantoor.

Doorlopend werken aan professionaliteit

"Kiddies is een hele fijne opvang met enthousiaste medewerkers. Denken goed met je mee en je krijgt een fijne terugkoppeling. Heerlijke buitenruimte, waardoor de kinderen veel buiten kunnen bewegen. Er wordt leuk gewerkt met thema's en mijn kinderen voelen zich er prettig."



"Bij Kiddies gaan we altijd uit van de mens, het kind, de medewerker en de ouder. Zaken als bezettingsgraden en beroepskracht/kind-ratio's zijn middelen; geen doel. Kinderen en ouders zijn gebaat bij kwaliteit en stabiliteit. Alle kinderen zijn prachtig en unieke individuen. Die kan en mag je nooit reduceren tot nummer!"

*Michelle van Nieuwenhoven,
directeur Kiddies*



"Zolang mijn zoon het liefst elke dag naar Kiddies wil, doen zij het goed. Kiddies Groen en de bewuste keuzes die worden gemaakt, spreken mij aan."

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de ouders onze medewerkers in overgrote meerderheid als enthousiast, deskundig en betrokken zien. Ook over de professionaliteit van onze medewerkers zijn de ouders dik tevreden. Het is fijn om te merken dat de energie die we steken in onze medewerkers wordt teruggezien. Wij hechten waarde aan professionaliteit en kwaliteit. Daarom investeren wij doorlopend in onze medewerkers. Ze volgen opleidingen van de Kinderopvangacademie en andere gerenommeerde organisaties.

Het afgelopen jaar hebben alle pedagogisch medewerkers van Kiddies de training Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling gevolgd en met succes afgerond. Vanuit de Wet IKK is het ook een verplichting dat m.i.v. 1 januari 2023 alle pedagogisch medewerkers van de babygroepen de opleiding Babyspecialist hebben gedaan. Wij wachten niet tot 2023. Bij Kiddies zijn we nu al van start gegaan met deze opleiding.

Pedagogisch coach

Kinderopvang is een vak en de pedagogisch medewerkers zijn de professionals. Zoals in elk vak is het belangrijk om te blijven leren. Kiddies heeft het afgelopen jaar geïnvesteerd in pedagogisch coaches in de organisatie. Dit is ook een onderdeel van de kwaliteitsnormen van de Wet IKK. Pedagogisch coaches begeleiden en coachen de pedagogisch medewerkers in hun dagelijkse werkzaamheden. Daarmee bevorderen we de deskundigheid en professionele vaardigheden van medewerkers en werken we structureel aan onze kwaliteit.

Wisselende gezichten en teamdynamiek

In het tevredenheidsonderzoek ontvingen we reacties op de samenstelling van teams en de wisselende gezichten waarmee ouders en hun kinderen soms te maken hebben. Wij worden geconfronteerd met ziekte, zwangerschap of vertrek door een andere baan (buiten de branche). In de kinderopvang heeft de afwezigheid of het vertrek van een medewerker veel impact. We zijn ons ervan bewust dat mutaties in teams ongemakkelijk kunnen zijn voor ouders en kinderen. Je moet schakelen in je veilige, vertrouwde gevoel en daarnaast wennen en een nieuwe relatie opbouwen. Toch kiezen we er bij Kiddies soms voor om veranderingen aan te brengen in teams, ook als daar geen aanleiding voor is door het vertrek van een medewerker. Wij monitoren de individuele kwaliteiten en ontwikkeling van de pedagogisch medewerkers, maar ook de dynamiek in een team. Ons streven is dat medewerkers elkaar versterken, aanvullen en het beste in elkaar naar boven halen. Daarom kijken we breder dan alleen naar de invulling van één functieplek en gaat Kiddies altijd voor kwaliteit voor de organisatie in z'n geheel.

Administratie en communicatie

De overgrote meerderheid van de ouders is tevreden tot zeer tevreden over de administratie. Dat is goed om te horen want ook onze mensen op kantoor doen er alles aan om de opvang en ontwikkeling van de kinderen optimaal te laten verlopen.

Wij ontvingen feedback over KidsVision (ons planningssysteem) en de ouderapp Konnect. De reacties die we hebben gekregen sluiten aan bij onze gedachten. We willen dit op korte termijn verbeteren en optimaliseren. Passend bij deze tijd én Kiddies-proof!

"Prachtig goed verzorgde locatie. De kinderen kunnen in een veilige omgeving hun energie goed kwijt."



"Fijne opvang met lieve leidsters. Een mooie plek waar mijn kind zich kan ontwikkelen."



"De medewerkers van Kiddies zijn betrokken en meelevend. Altijd wordt er even gevraagd hoe het gaat, zelfs naar de kinderen die niet langer meer op Kiddies zitten. Ik waardeer de oprechte interesse. Ze maken waar wat beloofd wordt!"



Dagprogramma, voeding en verzorging

Ongeveer 90% van de ouders is tevreden tot zeer tevreden over onze activiteiten en het beleid over voeding en verzorging.

Zoals in de inleiding te lezen is, gaan de kinderen met veel plezier naar Kiddies. Dit werd gemiddeld met een 8,7 beoordeeld. Per locatie zien we wel wat verschillen in de ideeën over het aanbod. Dit varieert van 'Behoeftte aan meer uitdaging' tot 'Het is super. Ga zo door!'

We nemen de feedback mee in onze actieplannen. Neem contact met ons op als daar aanleiding voor is. We horen graag wat er leeft.

Ruilbeleid

In de enquête gaven sommige ouders te kennen dat ze het ruilbeleid van Kiddies te weinig flexibel vinden. Kiddies is enerzijds een dienstverlenende voorziening voor werkende ouders maar anderzijds ook een pedagogische voorziening voor kinderen. Dit betekent in onze visie dat er grenzen zijn aan de flexibiliteit van ruildagen.

Wanneer kinderen op een andere dag dan gebruikelijk naar de opvang gaan, krijgen ze te maken met andere groepspatronen en speelkameraadjes. Ten behoeve van de rust en stabiliteit voor de kinderen willen we daarom ruildagen zoveel mogelijk minimaliseren.

Oudercommissie

De oudercommissie (OC) doet haar werk naar tevredenheid van de ouders. 75% van de ouders voelt niet de behoefte om zelf zitting te nemen in de OC. De overige 25% geeft aan dit wel te willen of het (nog) niet te weten. De zichtbaarheid van de OC kan naar mening van een klein aantal ouders nog worden verbeterd.

Onze oudercommissie vergadert ongeveer eens in de vijf weken. Op het memobord van elke vestiging vind je informatie over het dagelijks bestuur, de contactpersoon per vestiging en de actuele agenda. Wil je meer weten over het werk van de oudercommissie, een vergadering bijwonen, een suggestie doen of een actieve bijdrage leveren? Neem dan contact op met de oudercommissie via kiddies.kiddiesoc@gmail.com

En nu verder

We hebben net als voorgaande jaren met behulp van een professioneel bureau het online klanttevredenheidsonderzoek laten doen. In deze nieuwsbrief hebben we een weerslag gegeven van de belangrijkste resultaten, onze visie en een aantal ontwikkelingen binnen Kiddies. Met de medewerkers van al onze vestigingen hebben we de resultaten van het onderzoek besproken en verbeterdoelen en acties opgesteld. Ook onze oudercommissie wordt betrokken bij het formuleren van de ontwikkelpunten voor de toekomst. Na de zomervakantie informeren we de ouders over de plannen per vestiging.

Vragen of opmerkingen?

Zijn er vragen of wil je graag over een van de onderwerpen verder praten, neem dan contact met ons op. We gaan graag met je in gesprek.

Ook het komend jaar werken wij elke dag met veel plezier aan een basis voor groei: een veilige en inspirerende omgeving voor al die bijzondere kinderen die bij ons komen spelen, eten, slapen en leren.

Bedankt voor de waardering en het vertrouwen!

Met vriendelijke groet,
Het team van Kiddies