



Een tevreden ouder is goud waard!

Hoe houdt u als kinderopvang uw ouders tevreden? Hoe weet u wat er goed gaat in uw bedrijfsvoering en wat beter kan? Steeds meer organisaties onderkennen klanttevredenheid als sleutel tot zakelijk succes.



Waarom **kinderopvang.tevreden.nl**?

- Onafhankelijk, betrouwbaar en professioneel tevredenheidsonderzoek
- De grootste benchmark voor tevredenheid in de kinderopvang
- Minimale inspanning voor organisatie, maximaal resultaat en inzicht
- Naar eigen inzicht inzetten verschillende gevalideerde vragenlijsten
- Mogelijkheid resultaten te publiceren op verschillende toonaangevende sites
- Kwaliteit verbeteren op basis van klantervaringen
- Maatoplossingen als aanvulling mogelijk

De totaaloplossing van **kinderopvang.tevreden.nl**.

Bij goede kinderopvangorganisaties ligt de focus op kwaliteit en pedagogisch beleid. Door te investeren in de tevredenheid van ouders wordt de dienstverlening als hoogwaardig en onderscheidend ervaren. Hoe logisch het ook klinkt: om te investeren in kwaliteit en tevredenheid, is inzicht nodig in de ervaringen van ouders. Zowel tevreden als minder tevreden ouders zijn goud waard!

Door structureel onderzoek uit te voeren krijgt een kinderopvangorganisatie waardevol inzicht in ervaringen waarmee klantgerichte verbetermogelijkheden kunnen worden geïdentificeerd. Door resultaten terug te koppelen aan ouders en potentiële ouders krijgt een organisatie meer en meer tevreden ouders.

Onderzoeksresultaten kunnen eenvoudig en kosteloos gepubliceerd worden op de eigen website, op kinderopvang.tevreden.nl en op onze partnersites.

Kinderopvangorganisaties kunnen kiezen uit **3 abonnementen**:



Proefabonnement

Zeer geschikt om kennis te maken met de onderzoeksoplossing van kinderopvang.tevreden.nl. Met een proefabonnement verkrijgt een kinderopvangorganisatie gedurende 3 maanden, voor maximaal 5 locaties, toegang tot de onderzoeksoplossing van kinderopvang.tevreden.nl.



Brancheabonnement

De meest geschikte oplossing voor kleine en middelgrote organisaties die structureel ervaringen van ouders en medewerkers willen gebruiken voor verbetering van kwaliteit en profilering.



Maatabonnement

Uitermate geschikt voor, met name, de grotere organisaties die behoefte hebben aan speciale rapportages, vragenlijsten, dashboards en een sterke positionering en profilering van het onderzoek en de resultaten, zowel intern als extern.



Totaaloplossing

De totaaloplossing van kinderopvang.tevreden.nl

Ouders kunnen steeds vaker hun ervaringen met de kinderopvang, positief en negatief, met de wereld delen via het internet. Andere ouders baseren bovendien steeds meer hun keuzes op basis van dergelijke reviews en beoordelingen.

U kunt deze ontwikkeling aanschouwen en hopen dat het overwaait, of er juist actief op inspelen door ouders met betrouwbaar onderzoek de potentiële ouders te laten overtuigen dat ze bij u aan het juiste adres zijn!

Via kinderopvang.tevreden.nl kunnen kinderopvangorganisaties eenvoudig ouders oproepen hun mening te geven of per e-mail uitnodigen om deel te nemen aan de onderzoeken. De vragenlijsten zijn toegespitst op de verschillende soorten dienstverlening van een kinderopvangorganisatie.

Beschikbare professionele vragenlijsten met benchmark binnen kinderopvang

- Evaluatie eerste kennismaking BSO
- Evaluatie eerste kennismaking Dagopvang
- Evaluatie eerste kennismaking Gastouderopvang
- Evaluatie na eerste maanden BSO
- Evaluatie na eerste maanden Dagopvang
- Evaluatie na eerste maanden Gastouderopvang
- Jaarlijkse evaluatie BSO
- Jaarlijkse evaluatie Dagopvang
- Jaarlijkse evaluatie Gastouderopvang
- Eindevaluatie BSO
- Eindevaluatie Dagopvang
- Eindevaluatie Gastouderopvang
- Medewerkertevredenheid (grote organisatie)
- Medewerkertevredenheid (kleine organisatie)

Met een account in kinderopvang.tevreden.nl kunnen kinderopvangorganisaties:

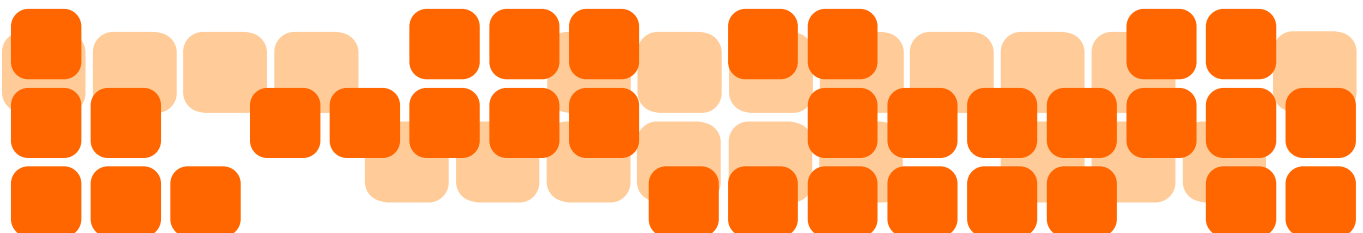
- De kwaliteit klantgericht verbeteren
- De meest actuele resultaten bekijken, tot op vraagniveau
- De organisatiescore vergelijken met het landelijk gemiddelde
- Resultaten van locaties onderling vergelijken
- Scores en reviews publiceren op de eigen website, kinderopvang.tevreden.nl en partnersites

Aanvullende producten en diensten

- Communicatiematerialen richting klanten zoals flyers, displays, posters en banners
- Workshops en gebruikersbijeenkomsten om het onderzoek optimaal in te zetten
- Presentaties en trainingen op maat

Een betere kwaliteit van de dienstverlening zorgt voor meer tevreden ouders,
meer tevreden ouders zorgen voor hogere omzet met een betere marge.

Een tevreden ouder is goud waard!





Abonnementen

Met een abonnement verkrijgt een kinderopvangorganisatie, per locatie, een account in het onderzoeksplatform kinderopvang.tevreden.nl. Met dit account kan een kinderopvangorganisatie onderzoeken uitsturen, de meest actuele resultaten bekijken en de publicatie van scores beheren.



Proefabonnement

Met een proefabonnement verkrijgt een kinderopvangorganisatie gedurende 3 maanden, voor maximaal 5 locaties, toegang tot de onderzoeksoplossing van kinderopvang.tevreden.nl.

Kinderopvangorganisaties kunnen gedurende deze periode van alle functionaliteiten gebruik maken en dus hun klanten uitnodigen, resultaten bekijken en scores publiceren.

Wanneer wordt besloten om het onderzoek voort te zetten, kan voordelig worden overgegaan naar een branche- of maatabonnement.

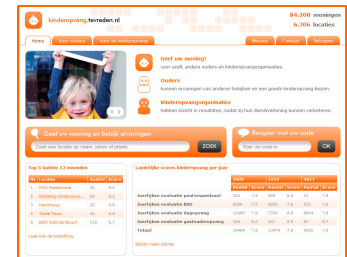


Brancheabonnement

De meest geschikte oplossing voor kleine en middelgrote kinderopvangorganisaties die structureel ervaringen van klanten en medewerkers willen gebruiken voor verbetering van kwaliteit en profilering.

Organisaties kunnen voor 1, 3 of 5 jaar een abonnement afsluiten om structureel tevredenheidsonderzoek uit te voeren onder klanten en medewerkers. Met inzicht in de resultaten kunnen zij verbeterpunten identificeren en ook daadwerkelijk hun dienstverlening waar nodig optimaliseren.

Met de mogelijkheid om scores en reviews op verschillende toonaangevende sites te publiceren, heeft een kinderopvangorganisatie een sterke marketingtool in handen.

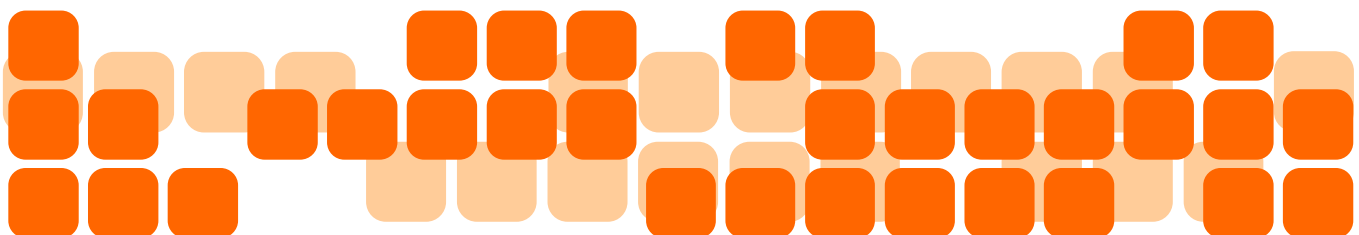


Maatabonnement

Uitermate geschikt voor met name de grotere organisaties die behoefte hebben aan speciale rapportages, vragenlijsten, dashboards en een sterke positionering en profilering van het onderzoek en de resultaten, zowel intern als extern.

Een maatplatform is een aanvulling op kinderopvang.tevreden.nl en biedt de volgende voordelen:

- Informatieve website in eigen kleuren en met teksten op maat onder domein <organisatie>.tevreden.nl
- Mogelijkheid tot het toevoegen van Vragenlijsten op maat
- Managementrapportages voor de verschillende locaties, regio's of afdelingen
- Mogelijkheid tot maatrappportages voor op de informatieve website
- Mogelijkheid tot diverse technische maatoplossingen zoals koppelingen met CRM systemen of speciale dashboards
- Communicatiemiddelen aansluitend bij de huisstijl van de organisatie
- Duidelijke, additionele, profilering van tevredenheidsonderzoek naar klanten en medewerkers





Mogelijk gemaakt door



De Beroepsvereniging Directeuren Kinderopvang is een netwerk van vakgenoten, waarin kennis, ervaringen en meningen worden gedeeld.

Het platform kinderopvang.tevreden.nl ziet de bdKO dan ook als een ideaal netwerk om bestuurders en directeuren in de kinderopvang periodiek te informeren over actuele ontwikkelingen met betrekking tot onze aanpak om de kwaliteit van de kinderopvang te verbeteren. In 2010 zal kinderopvang.tevreden.nl dan ook aanwezig zijn met een informatieve stand bij de landelijke bijeenkomsten bdKO.



Stichting HKZ richt zich op duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn, waaronder de kinderopvang. Stichting HKZ stimuleert werken aan kwaliteit vanuit het perspectief van de consument. Centraal daarin staat het HKZ Keurmerk.

Het platform kinderopvang.tevreden.nl wordt door de Stichting HKZ ondersteund omdat het kinderopvangorganisaties helpt bij kwaliteitsverbetering en de tevredenheid van klanten transparant maakt.



Het magazine WIJ Jonge Ouders

Het magazine voor aanstaande en jonge ouders

WIJ zet zich in voor verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang door zoveel mogelijk (aanstaande) ouders op de hoogte te brengen van en te verwijzen naar het platform kinderopvang.tevreden.nl.



TecSoft B.V. is een professionele dynamische onderneming gespecialiseerd in het leveren van softwareoplossingen. Reeds 15 jaar is er ervaring opgebouwd in het ontwikkelen van het softwarepakket in de kinderopvang: The Nanny.

De combinatie van The Nanny en kinderopvang.tevreden.nl biedt kinderopvangondernemers de optimale instrumenten voor Customer Relation Management. Door een koppeling is het mogelijk ouders geautomatiseerd uit te nodigen voor deelname aan het onderzoek.



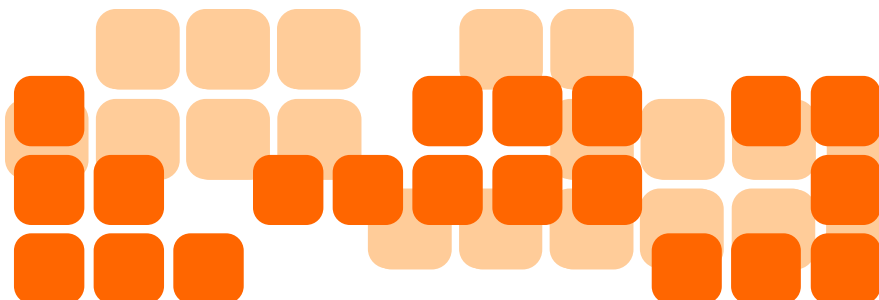
Het platform kinderopvang.tevreden.nl wordt door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap ondersteund met subsidie in het kader van de Subsidieregeling Kinderopvang.

De subsidie beoogt de kwaliteit van de kinderopvang te verbeteren. Voor meer informatie over de Subsidieregeling Kinderopvang in algemene zin bezoek de website van het Agentschap SZW.



Tevreden.nl heeft als missie Nederland tevreden te maken.

Tevreden.nl is ISO 9001-2008 gecertificeerd, aangesloten bij de MOA en CKZ geaccrediteerd.



Tevreden.nl

Crystal Building B
Rivium Boulevard 224
2909 LK Capelle aan den IJssel
T: +31 (0)10 234 1550
F: +31 (0)10 234 1551
E: kinderopvang@tevreden.nl