

kto

Een goede kwaliteit van onze dienstverlening is van essentieel belang voor u en uw kind(eren). Daarom hechten wij erg veel waarde aan uw mening over de kwaliteit van onze dienstverlening en uw suggesties op welke punten verbeteringen mogelijk dan wel nodig of gewenst zijn.

Uit ons laatste Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) van 2008 bleek dat onze klanten over de hele lijn gezien tevreden waren over onze dienstverlening. Aandachtspunten die naar voren kwamen waren onder andere meer duidelijkheid over ons pedagogisch beleid en de communicatie tussen ouders en groepsleiding. Naar aanleiding hiervan hebben we ons algehele pedagogisch beleid en de pedagogische werkwijze (voorheen pedagogisch profiel genoemd) per opvanglocatie geactualiseerd. Om de communicatie met ouders te verbeteren beschikt iedere locatie over een eigen nieuwsbrief die regelmatig verschijnt en zijn er duidelijke afspraken gemaakt over de overdracht van de kinderen (oa het gebruik van planborden op KDV-locaties).

Jongstleden woensdag 8 juni hebben wij per e-mail uw medewerking gevraagd voor het KTO 2011, waarbij onder andere vragen gesteld werden over de aandachtspunten die drie jaar geleden naar voren zijn gekomen: pedagogiek en communicatie. We hopen dat zoveel mogelijk ouders gehoor geven aan ons verzoek om zo een betrouwbaar en compleet beeld te krijgen van de mogelijkheden waarop we onze dienstverlening kunnen verbeteren. U kunt uw formulier nog insturen tot en met vrijdag 8 juli. In de volgende nieuwsbrief zullen we de resultaten van de het KTO presenteren en aangeven wat we met de uitkomsten gaan doen.

Onno Bakker, directeur