

Kwantitatief onderzoek cliënttevredenheid CityKids

In opdracht van:
Sandra van Geest
Kwaliteitsmedewerker, CityKids

Uitgevoerd door:
Meino Kalwij, MEI Marketing & Research

Juni 2023

Inhoudsopgave

1. Onderzoeksopzet	1
2. Algemene resultaten	4
3. Resultaten per onderwerp	8
3.1 <i>Communicatie en informatie</i>	8
3.2 <i>Planning en organisatie</i>	10
3.3 <i>Medewerkers</i>	12
3.4 <i>Gebouw en faciliteiten</i>	14
3.5 <i>Zorg en persoonlijke verzorging</i>	16
3.6 <i>Pedagogisch klimaat</i>	18
4. Mogelijke verbeterpunten	20
5. Complimenten	26
Bijlage I: Vragenlijst	28
Bijlage II: Resultaten	42

1. Onderzoeksopzet

CityKids wenst jaarlijks een tevredenheidonderzoek te doen onder cliënten. Onder cliënten worden in dit geval verstaan, ouders van kinderen die gebruik maken van de zorg van CityKids.

Doelstellingen

- Inzicht verkrijgen in de algemene mate van tevredenheid onder cliënten.
- Vaststellen op welke punten cliënten meer en minder tevreden zijn.
- Onderzoeken welke zaken voor cliënten belangrijk zijn.
- Aanknopingspunten vinden voor verbetering.

Om de tevredenheid te onderzoeken, is gekozen voor een vragenlijst omdat dit het beste vergelijkingsmateriaal geeft tussen verschillende groepen en als nulmeting kan gelden voor een vervolg.

In overleg met de directie van CityKids is besloten om gebruik te maken van het Handvest Kind en Zorg.

Deze methodiek is ontwikkeld door MEI Marketing & Research in opdracht van de Vereniging Gespecialiseerde Verpleegkundige Kindzorg (VGVK).

Momenteel worden de vragenlijst en procedures zoals in dit onderzoek gebruikt, toegepast binnen de Branchevereniging Integrale Kindzorg (BINKZ).

De vragenlijst is voor een groot deel gelijk aan de eerder gebruikte vragenlijst van de afgelopen jaren en daardoor kan goed worden vergeleken met resultaten uit het verleden.

Opzet vragenlijst

Het Handvest Kind en Zorg is een uitgebreide vragenlijst waarbij de vragen als volgt zijn gegroepeerd:

- Communicatie en informatie
- Planning en organisatie
- Medewerkers
- Accommodatie en voorzieningen
- Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging
- Pedagogisch klimaat

Bij elke onderwerp zijn allereerst een aantal aspecten genoemd waarvoor de mate van tevredenheid is gevraagd op basis van de volgende Likert schaal:

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Licht tevreden
- Licht ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

Vervolgens is bij elk onderwerp gevraagd een cijfer te geven en is de mogelijkheid geboden om opmerkingen te noteren.
Dit door zowel positief door te vragen waar men het meest tevreden over is, als negatief door te vragen wat men als eerste zou veranderen.
Na de onderwerpen volgen enkele algemene vragen, wordt een totaalcijfer gevraagd en is plaats voor algemene verbeterpunten.
De complete vragenlijst is opgenomen in bijlage I.

Processen

De vragenlijst is online toegankelijk gemaakt via een specifieke link.
Cliënten zijn rechtstreeks door MEI Marketing & Research per e-mail benaderd en uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.
Na een week zijn deze cliënten door MEI Marketing & Research per e-mail herinnerd om een zo hoog mogelijke respons te bewerkstelligen.
De ingevulde vragenlijsten konden volledig anoniem worden verzonden via internet, waarbij niet is vastgelegd wie de vragen heeft beantwoord.
De antwoorden zijn rechtstreeks gericht aan MEI Marketing & Research om volledige anonimiteit en een snelle doorstroom te garanderen.

Kenmerken respondenten

Van de 431 benaderde cliënten, hebben er 177 de vragenlijst afgerond en verzonden.

Deze kennen de volgende verdeling over de locaties:

- 15 maal 3 Ambachten, Barendrecht
- 29 maal De Componist, Capelle aan den IJssel
- 23 maal Blessing, Zuidland
- 20 maal Het Droomhuis, Rotterdam
- 0 maal De Pastorie, Rotterdam
- 19 maal De Parel, Delft
- 16 maal De Uitvinders, Den Haag
- 14 maal De Lichtmast, Den Haag
- 11 maal De Samenstroom, Hellevoetsluis
- 5 maal Geen locatie, momenteel alleen gezinsondersteuning
- 27 maal onbekende locatie (niet ingevuld)

Indeling op type zorg laat de volgende verdeling zien:

- 104 maal Ontwikkelcentrum/ ontdekkingscentrum
- 38 maal Verpleegkundig kinderdagverblijf
- 3 maal Beschermd en begeleid wonen
- 23 maal Gezinsondersteuning
- 39 maal onbekende productgroep (niet ingevuld)

Verwerking resultaten

De antwoorden zijn per respondent verwerkt en op verschillende manieren opgedeeld en vergeleken.

Vanwege de kleine groepen, is het niet mogelijk significante verschillen te signaleren en wordt uitsluitend gesproken over opvallende verschillen.

Niet alle respondenten hebben alle vragen beantwoord en in de verwerking van de resultaten is dit onderkend door gemiddelden te berekenen over het totale aantal antwoorden.

De Likert schaal is omgezet naar cijfers waarbij 1 staat voor zeer tevreden, 2 voor tevreden en zo verder tot en met 6 voor zeer ontevreden.

Een gemiddeld resultaat van 1,8 geeft daarbij dus aan dat dit aspect tussen tevreden en zeer tevreden in scoort.

Waar de respondenten hebben gekozen voor meest belangrijke aspecten, is dit weergegeven in het percentage dat het betreffende aspect noemt.

Een compleet overzicht van de resultaten is opgenomen in bijlage II.

2. Algemene resultaten

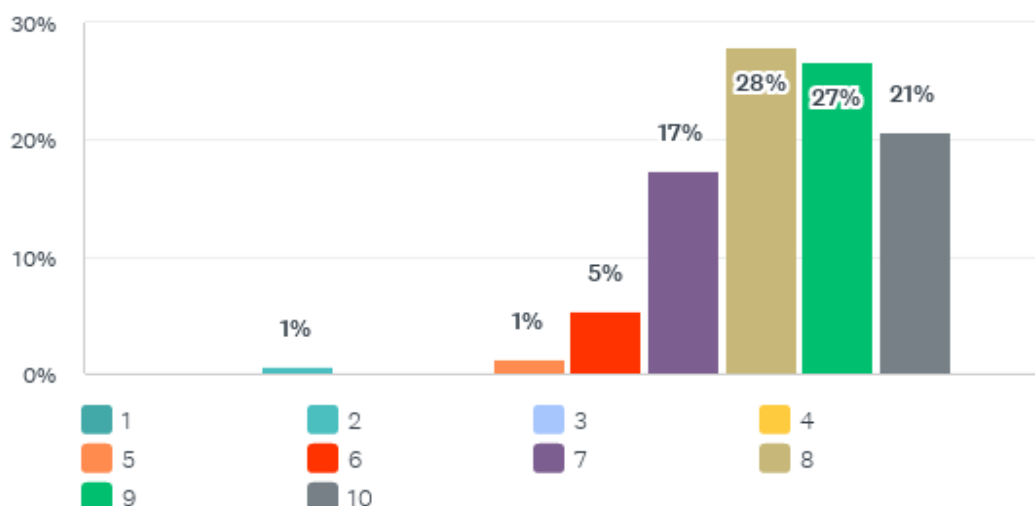
De cliënten zijn erg tevredenheid, hetgeen duidelijk tot uitdrukking komt in een gemiddeld totaalcijfer van 8,3.

Het merendeel van de cliënten geeft een eindoordeel 8, 9 of 10.

Als we de resultaten vergelijken met die van twee jaar geleden dan is dit nagenoeg hetzelfde, in 2021 werd gemiddeld een 8,4 gegeven.

Nemen we het gemiddelde van de cijfers per onderwerp, dan komen we op een gemiddeld oordeel van 8,0.

We concluderen hieruit dat men in de breedte tevreden is met CityKids.



Afbeelding: eindoordeel rapportcijfer

82 % van de kinderen is volgens de ouders op zijn gemak bij CityKids, drie zijn dit meestal niet, 16 % is soms wel en soms niet op zijn gemak.

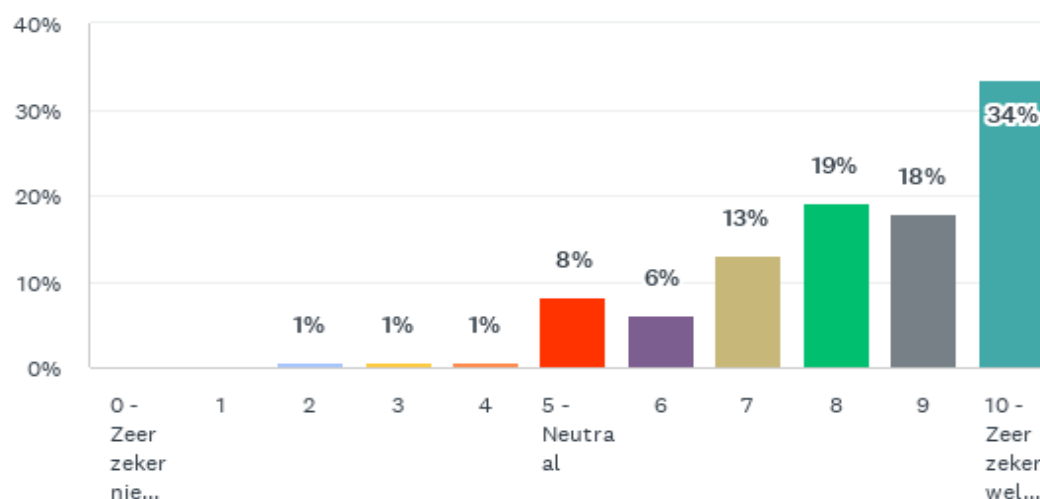
Hoewel het overgrote merendeel met plezier gaat, is het deel dat soms niet op zijn gemak is wel gegroeid.

We zien dat daar een paar cliënten bij zitten die net of nog niet zijn gestart, een paar kinderen die nou eenmaal betere en mindere dagen hebben en ook een deel die een slechte match met groep, opvang of pedagogen heeft en niet goed uit de verf komt.

Veel ouders van kinderen die goed op hun gemak zijn, koppelen terug dat de kinderen vrolijk, blij of dolenthousiast zijn als ze naar CityKids gaan en ook meestal blij en vrolijk weer thuiskomen.

Indirecte aanknopingspunten voor een hoge tevredenheid zijn er ook. 90 % van de cliënten geeft aan CityKids bij anderen in zekere mate aan te raden, waarvan 34 % dit zeer zeker zal doen.

Bij de opmerkingen die men heeft genoteerd treffen we veel lovende woorden aan met betrekking tot de betrokkenheid en dienstverlening van CityKids.



Afbeelding: mate waarin de organisatie wordt aanbevolen bij anderen

Van de verschillende onderwerpen blijken communicatie en informatie en zorg en persoonlijke verzorging het belangrijkste te zijn. De volgorde van deze twee is gewijzigd ten opzichte van vorig onderzoek. Hieronder een overzicht van het belang van de verschillende onderwerpen. Hierbij geeft het percentage aan hoeveel van de respondenten dit als één van de twee belangrijkste onderwerpen noemt.

Communicatie en informatie	68 %
Zorg en persoonlijke verzorging	54 %
Medewerkers	45 %
Pedagogisch klimaat	33 %
Planning en organisatie	14 %
Gebouw en faciliteiten	7 %

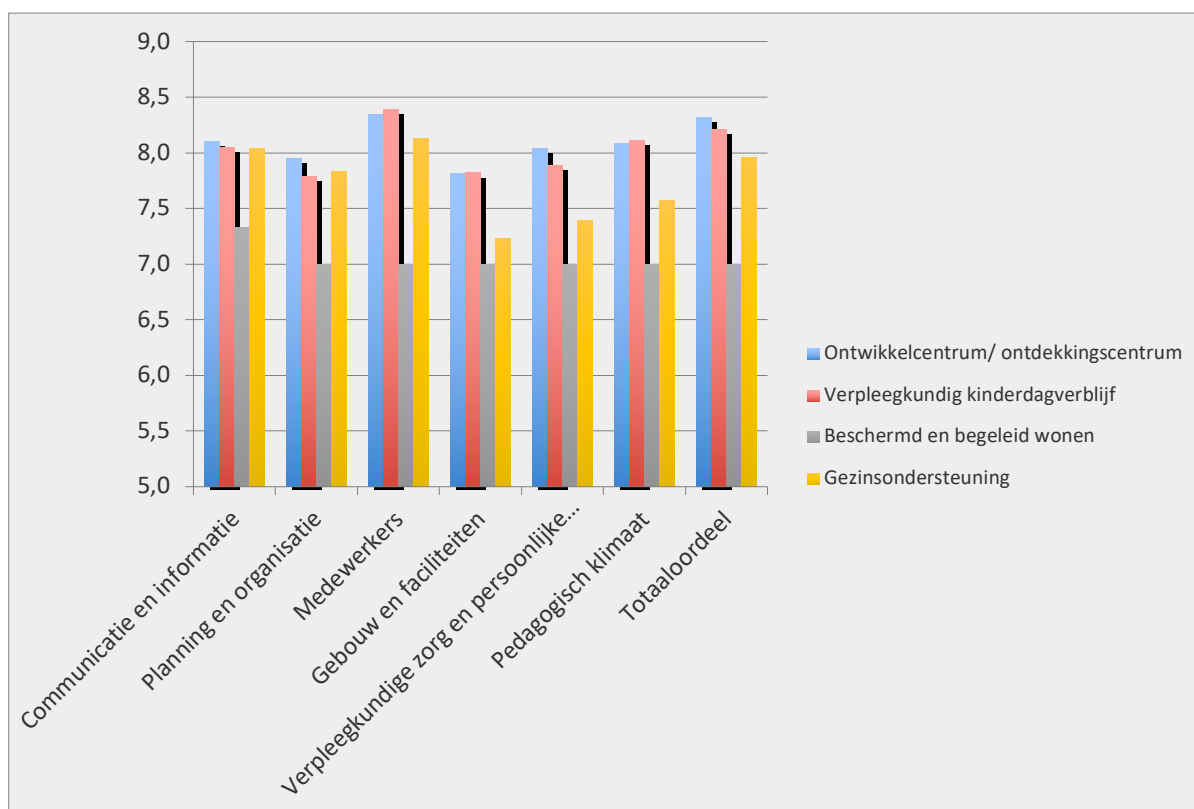
Er is een vergelijking gemaakt tussen de verschillende productgroepen binnen CityKids (ontwikkelcentrum/ ontdekkingscentrum, verpleegkundig kinderdagverblijf, beschermd en begeleid wonen en gezinsondersteuning). Cliënten van Beschermd en begeleid wonen zijn met een 7,0 gemiddeld aanzienlijk minder enthousiast dan de andere groepen.

Deze groep bestaat echter uit slechts drie respondenten en daardoor kunnen er geen harde conclusies aan worden verbonden.

De drie andere groepen worden met een eindoordeel tussen 8,0 en 8,3 gemiddeld heel gelijkwaardig beoordeeld.

Kijken we naar de beoordeling op verschillende onderwerpen dan zien we overall exact dezelfde verhouding.

Er zijn geen uitschieters die erop wijzen dat op een specifiek vlak ontevredenheid heerst of acute verbetering op gericht zou moeten worden.



Afbeelding: gemiddelde rapportcijfers vergeleken naar type zorg

We hebben ook gekeken naar de verschillen in beoordeling tussen de verschillende locaties van CityKids.

Doordat het aantal locaties vrij groot is en de groepen klein, kan ook hier geen statistische analyse plaatsvinden of harde conclusies worden getrokken.

Wat we wel zien is dat alle groepen op alle onderwerpen gemiddeld ruim voldoende scores.

Ook hier komen geen serieuze aandachtspunten naar voren, die binnen een groep door iedereen als een probleem worden gezien.

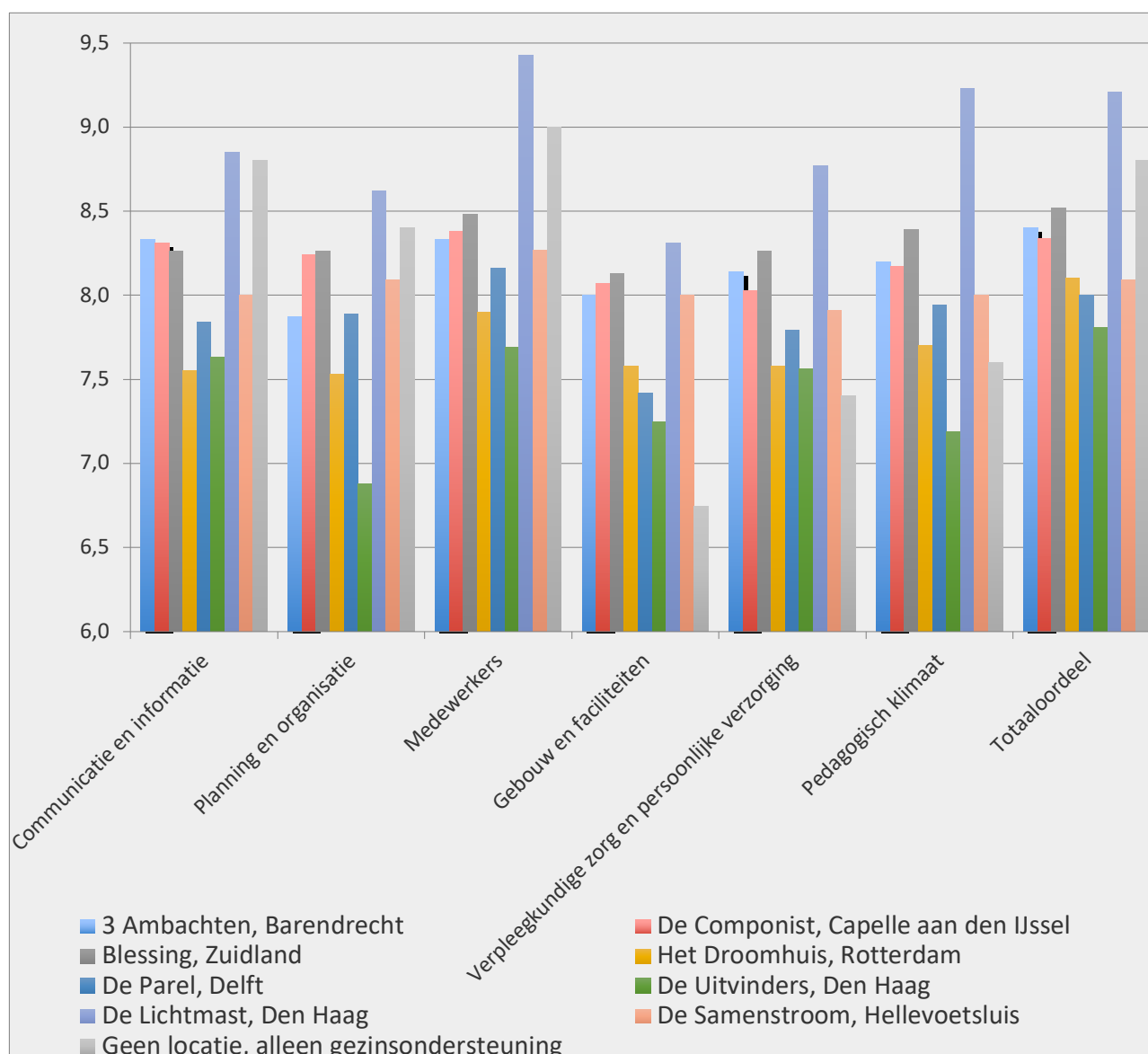
Het minst hoge cijfer van allen is een 6,8, maar dat is voor gebouw en faciliteiten bij de groep gezinsondersteuning die geen gebruik maakt van een gebouw van CityKids.

Het minst enthousiast zijn de ouders van De Uitvinders, zowel in eindoordeel als op nagenoeg alle onderwerpen.

Met een gemiddeld eindoordeel 7,8 lijkt dit helemaal niet slecht, we zien echter bij een aantal ouders behoorlijk wat kritiek en het is ook opvallend dat deze locatie twee jaar geleden nog de relatief beste beoordeling kreeg.

Het meest tevreden zijn de ouders van De Lichtmast.

Zowel het gemiddelde eindoordeel steekt er met een 9,2 bovenuit, als ook de beoordeling op elk van de onderwerpen.



Afbeelding: gemiddelde rapportcijfers vergeleken per vestiging

3. Resultaten per onderwerp

In dit hoofdstuk wordt meer gedetailleerd ingegaan op de tevredenheid en belangrijke zaken in de zorg van CityKids.

3.1 Communicatie en informatie

Voor het volgens cliënten meest belangrijke onderwerp krijgt CityKids gemiddeld een 8,1 en dat is exact gelijk aan het onderzoek van twee jaar geleden.

Op alle aspecten ligt de gemiddelde beoordeling op of net boven "tevreden", bij de meeste een fractie lager dan in vorig onderzoek.

Het best beoordeelde aspect is de "vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt gestaan", hierover zijn de ouders tussen "tevreden" en "zeer tevreden".

Veel ouders zijn blij met de korte lijntjes, waarbij je alles kan vragen en de medewerkers goed en vriendelijk reageren.

Het lijkt erop dat op veel plekken via Whatsapp gecommuniceerd wordt en de ouders dit prettig vinden.



Afbeelding: communicatie en informatie ten opzichte van eerder onderzoek.

Het minst goed beoordeelde aspect is de “algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien van toepassing ouderavond”.

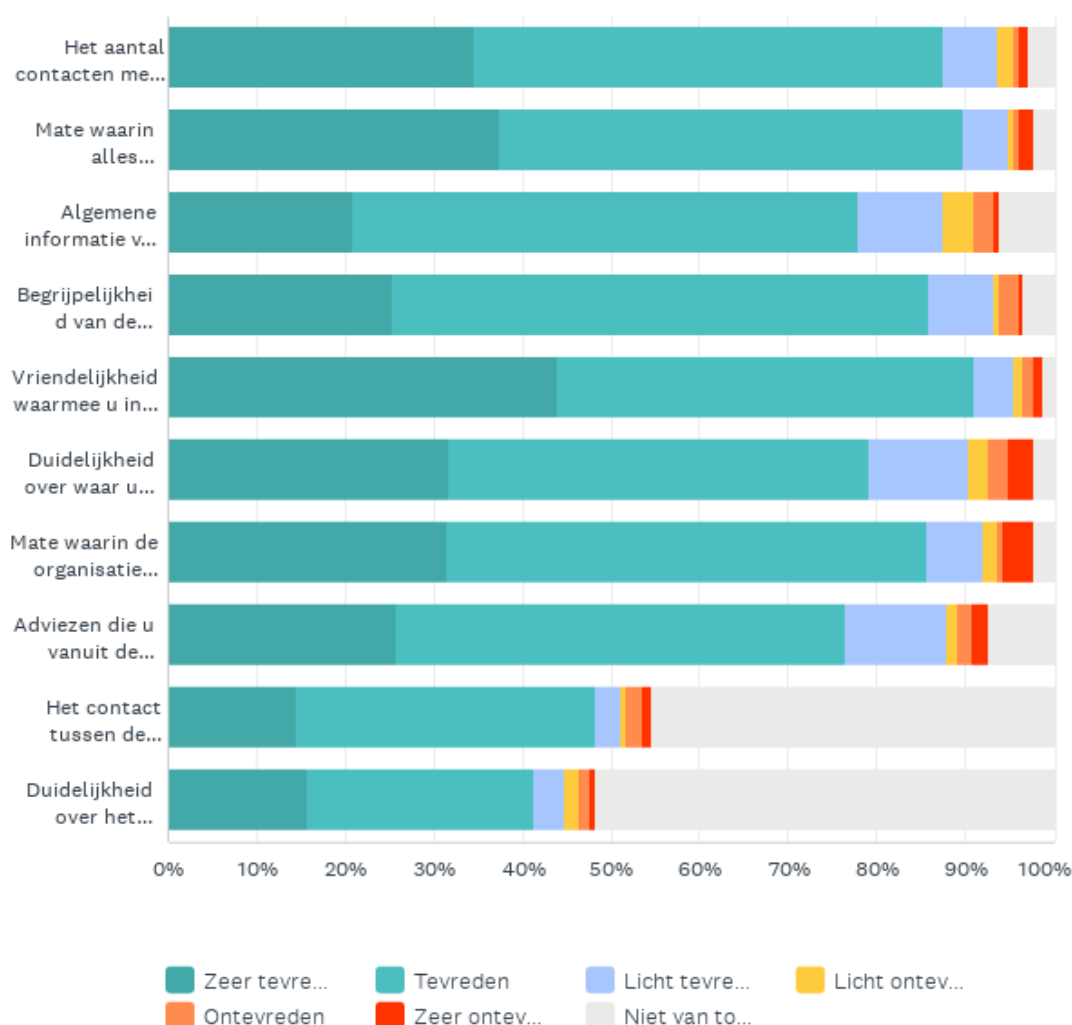
Ouders zijn hierover gemiddeld genomen net iets minder dan “tevreden”.

Niet omdat veel mensen ontevreden zijn, maar omdat minder cliënten “zeer tevreden” zijn in vergelijking met de overige onderzochte punten.

Sommige ouders vragen om meer algemene informatie over bijvoorbeeld gesloten dagen en wisseling personeel en niet alle informatie op de website schijnt correct te zijn zoals de openingstijden.

De meeste ouders zijn erg tevreden, ook over de overdracht, maar niet iedereen.

Voor een groep blijkt er te weinig informatie te worden gedeeld over het verloop van de dag door verschillende oorzaken en hier zit nog een belangrijk punt dat beter kan in de ogen van deze cliënten.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten communicatie en informatie.

3.2 Planning en organisatie

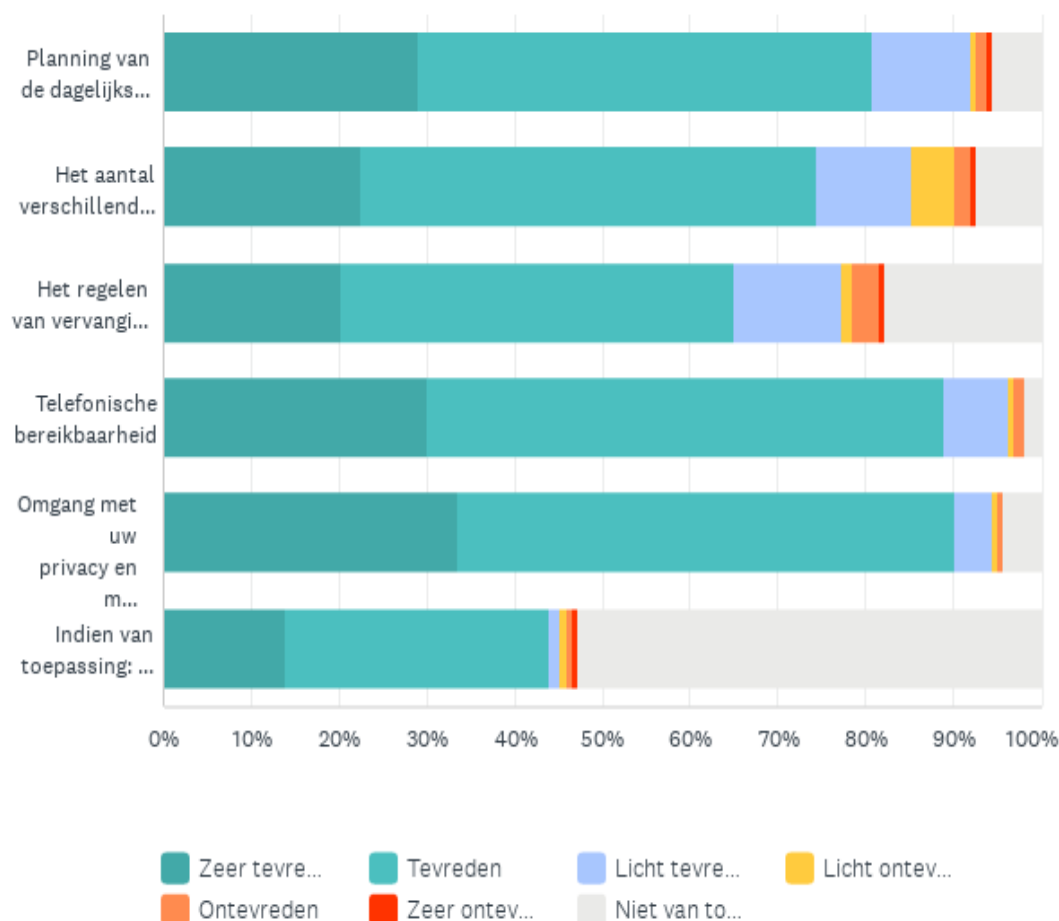
Planning en organisatie wordt met een 7,9 iets minder hoog beoordeeld dan in het vorige onderzoek (8,2).

Over alle aspecten is men gemiddeld rond "tevreden", dat is op elk aspect ook het meest gekozen antwoord.

Het best beoordeeld wordt de "omgang met uw privacy en met uw gegevens".

Hier worden verder geen opmerkingen over gemaakt en gaat blijkbaar gewoon goed.

Wel schrijven heel veel mensen op dat de planning duidelijk is.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten planning en organisatie.

Relatief het minst positief zijn de cliënten over "het regelen van vervanging als een zorgverlener ziek of vrij is".

Dat is relatief, want gemiddeld zijn cliënten hierover "tevreden" en we vinden dit aspect juist veel meer terug bij de complimenten.

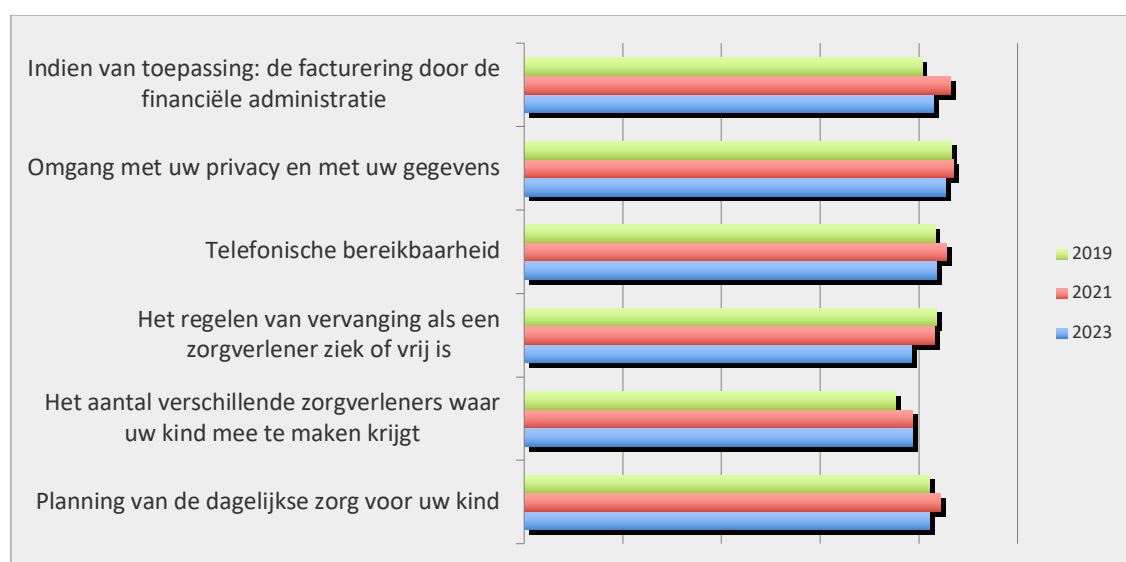
De meeste ouders zijn erg blij met het regelen van vervanging wanneer nodig, de moeite die daarin wordt gestoken en dat de zorg vrijwel altijd doorgaat.

Een enkeling heeft die ervaring niet en wil dat bij vervanging dit beter wordt gecommuniceerd of dat bij geen vervanging dit eerder wordt gemeld.

Wat wel meermaals als verbeterpunt wordt genoemd is de vele wisselingen in personeel, zoals sommige ouders dat zien.

Gevraagd wordt dit te minimaliseren en ook hier beter over te communiceren zodat ouders op de hoogte zijn van nieuwe medewerkers en ze enigszins leren kennen.

Daarnaast lijkt de planning van het vervoer voor verbetering vatbaar.



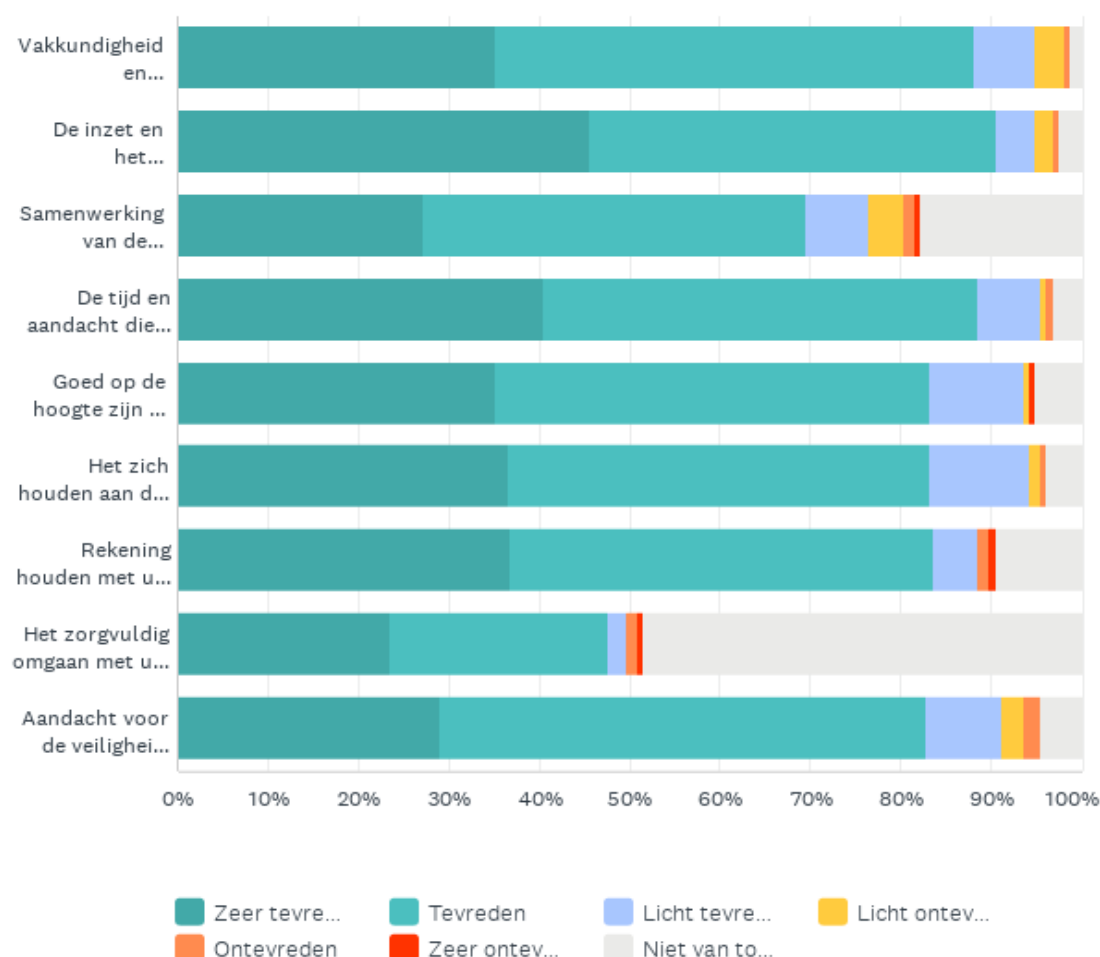
Afbeelding: planning en organisatie ten opzichte van eerder onderzoek.

3.3 Medewerkers

Voor medewerkers geven cliënten een gemiddeld rapportcijfer van 8,3. Dit is exact gelijk aan het vorige onderzoek en het best beoordeelde onderwerp in dit onderzoek. Alle aspecten worden gemiddeld tussen "tevreden" en "zeer tevreden" beoordeeld, zeer constant in de afgelopen vier jaar.

De hoogste tevredenheid van alle aspecten in het gehele onderzoek vinden we hier terug en betreft "de inzet en het enthousiasme van de medewerkers".

We zien een hele lange lijst met complimenten over de betrokken, liefdevolle, heel vriendelijke, professionele, open, aardige, geduldige, oprecht geïnteresseerde en hele leuke medewerkers.



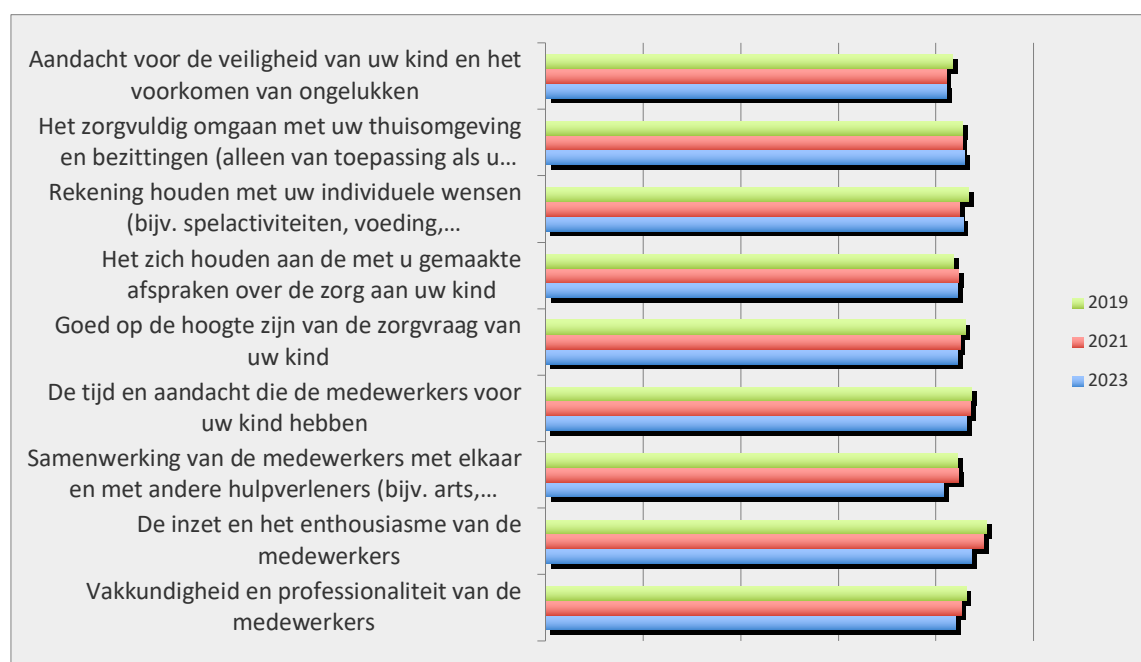
Afbeelding: score tevredenheid aspecten medewerkers.

Binnen dit onderwerp het minst positief is men over de “samenwerking van de medewerkers met elkaar en met andere hulpverleners (bijv. arts, fysiotherapeut, logopedist of diëtist)”.

Gemiddeld zijn ouders ook hierover meer dan “tevreden”, maar enkelen zouden dit graag beter zien.

Daarbij missen een paar ouders ook bepaalde therapeuten, met name logopedie op de locatie van CityKids.

Verder lezen we een paar opmerkingen over beter opletten op het voorkomen van ongelukjes en op de kleding van de kinderen.



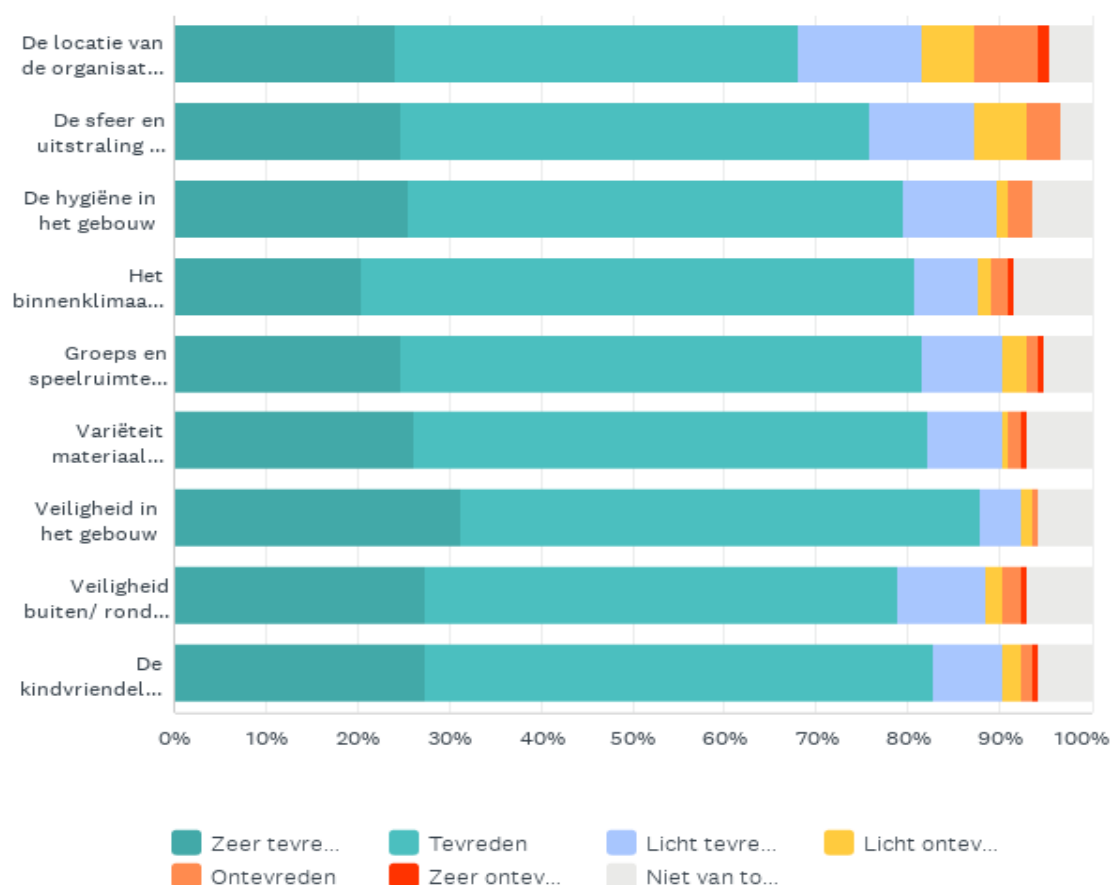
Afbeelding: medewerkers ten opzichte van eerder onderzoek.

3.4 Gebouw en faciliteiten

Gebouw en faciliteiten is voor de cliënten het minst belangrijke onderwerpen en wordt van alle onderwerpen het minst hoog beoordeeld.

Gemiddelde rapportcijfer is een 7,8 en dat is iets lager dan het vorige onderzoek toen een 8,1 gemiddeld werd gegeven.

Over de individuele aspecten is men gemiddeld rond "tevreden", met relatief gezien wat grotere verschillen tussen de verschillende aspecten.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten gebouw en faciliteiten.

Zo vinden we hier het minst goed beoordeelde aspect uit het gehele onderzoek, namelijk "de locatie van de organisatie: bereikbaarheid, parkeergelegenheid".

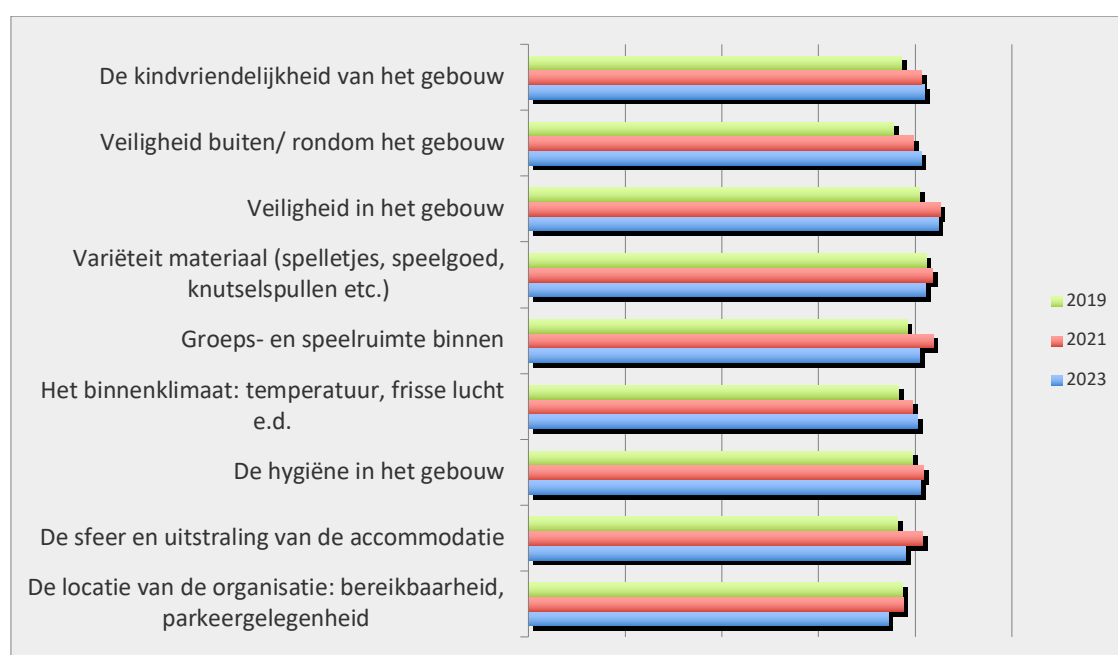
Hierover is de gemiddelde client tussen "licht tevreden" en "tevreden".

De kritiek spits zich toe op het parkeren, met name bij de vestigingen Blessing, Het Droomhuis en De Lichtmast.

Vanuit De Parel, 3 Ambachten en De Componist wordt juist aangegeven dat de locatie verouderd is.

Cliënten van De Uitvinders geven aan geen idee te hebben over de locatie omdat ze niet of nauwelijks welkom zijn binnen, hetgeen op zichzelf ook als kritiek of verbeterpunt opgevat kan worden.

Het best beoordeelde aspect is de “veiligheid in het gebouw”. Een aantal ouders benoemt dit ook en is blij dat kinderen niet zomaar weg kunnen lopen, dat het terrein of gebouw is afgesloten. Ook lezen we veel dat het gebouw en faciliteiten heel kindvriendelijk zijn en toegespitst op de specifieke kinderen. Ouders noemen de locaties fijn, schoon, mooi en hygiënisch. Het algemene beeld is positief, maar op sommige vlakken en sommige plekken is zeker nog wel verbetering mogelijk.



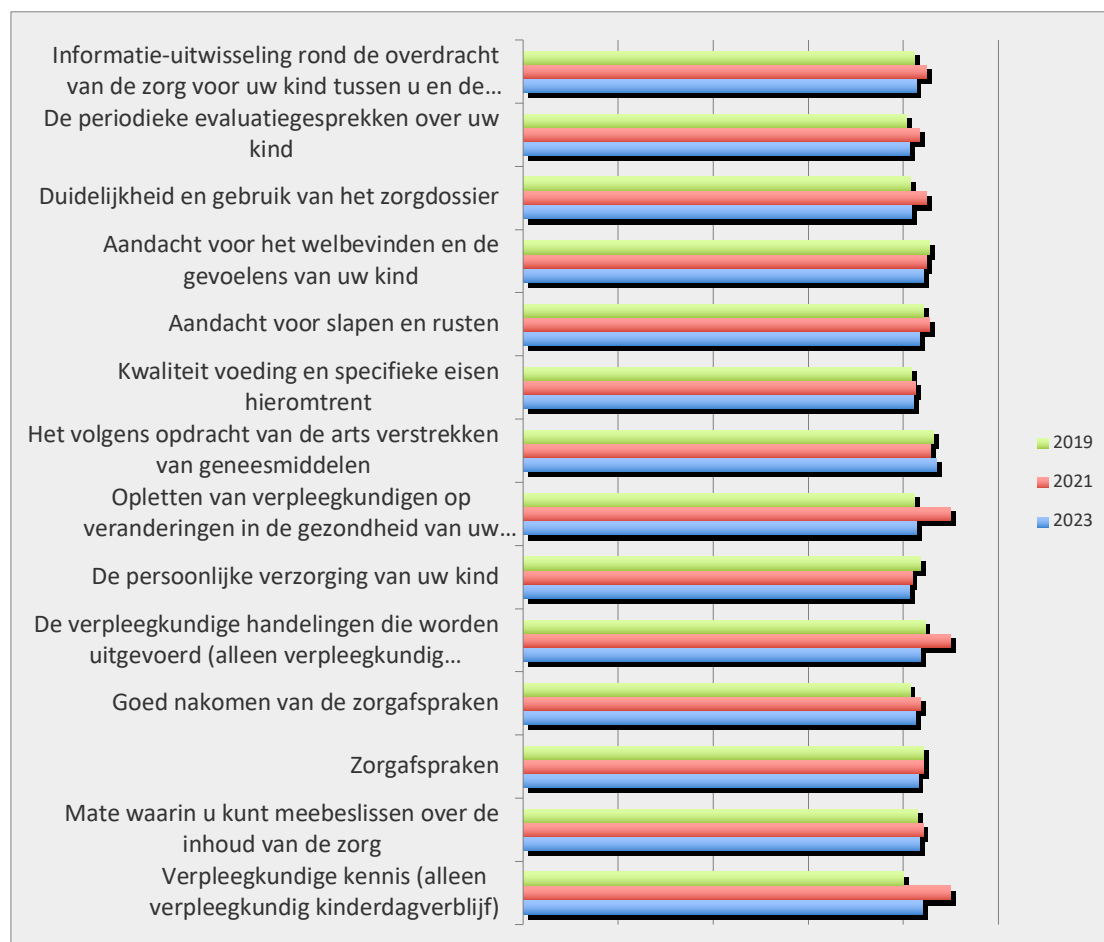
Afbeelding: gebouw en faciliteiten ten opzichte van eerder onderzoek.

3.5 Zorg en persoonlijke verzorging

De zorg en persoonlijke verzorging wordt gemiddeld goed beoordeeld met een 8,0.

De gemiddelde oordelen op de onderzochte aspecten liggen zeer dicht bij elkaar en allemaal boven "tevreden".

Het rapportcijfer ligt een fractie lager dan in 2021, toen dit op 8,2 uitkwam.



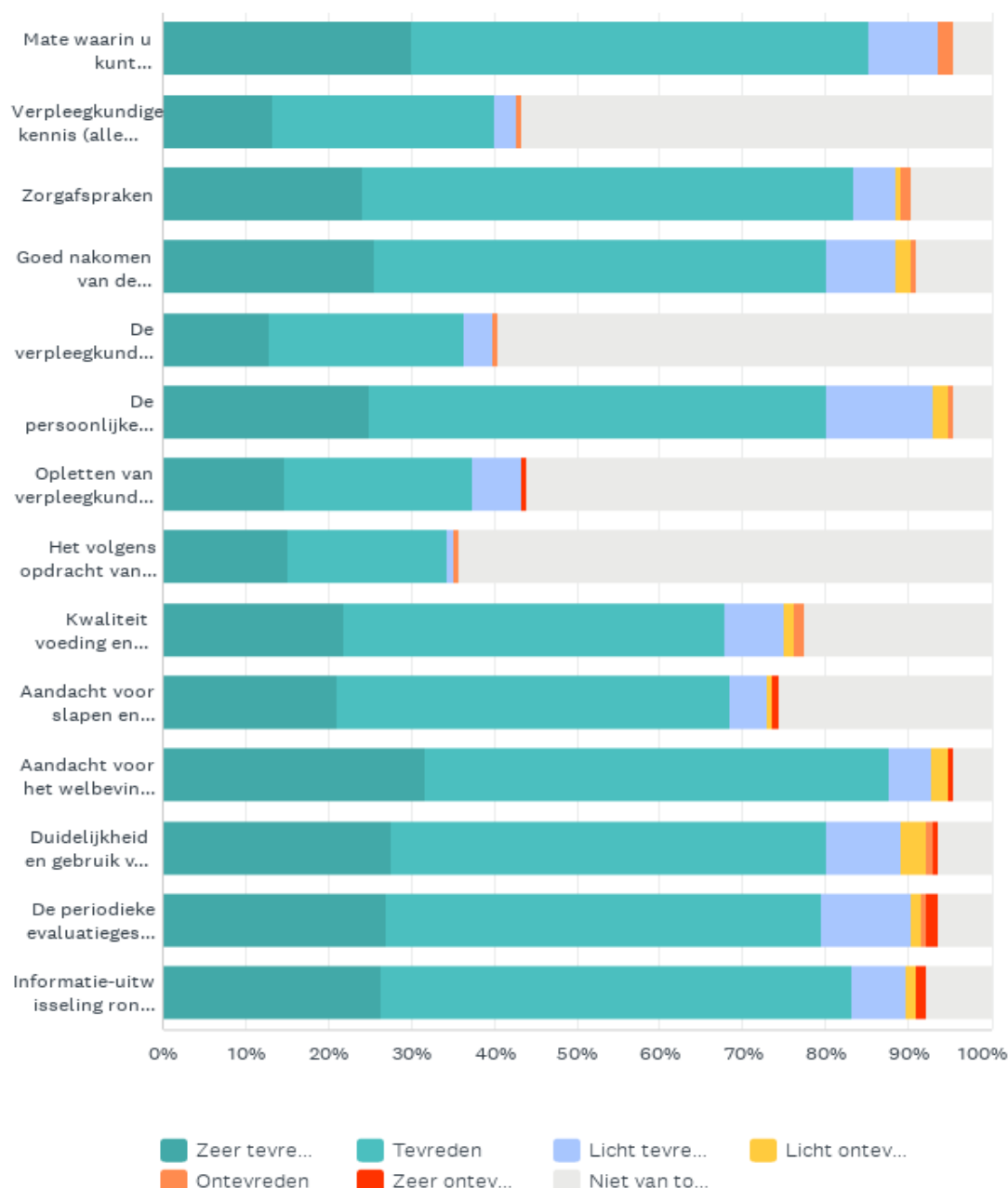
Afbeelding: zorg en verzorging ten opzichte van eerder onderzoek.

Het binnen dit onderwerp best beoordeelde aspect is "het volgens opdracht van de arts verstrekken van geneesmiddelen".

Dit is bij veel ouders niet van toepassing, maar waar wel het geval, daar lijkt het gewoon goed te gaan.

Ditzelfde geldt voor alle medische en verpleegkundige zaken, want in de opmerkingen lezen we hier helemaal niks over terug.

Gezien het aantal respondenten en de soms toch langdurige en intensieve zorg die wordt gegeven, is dit bijzonder te noemen.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten zorg en verzorging.

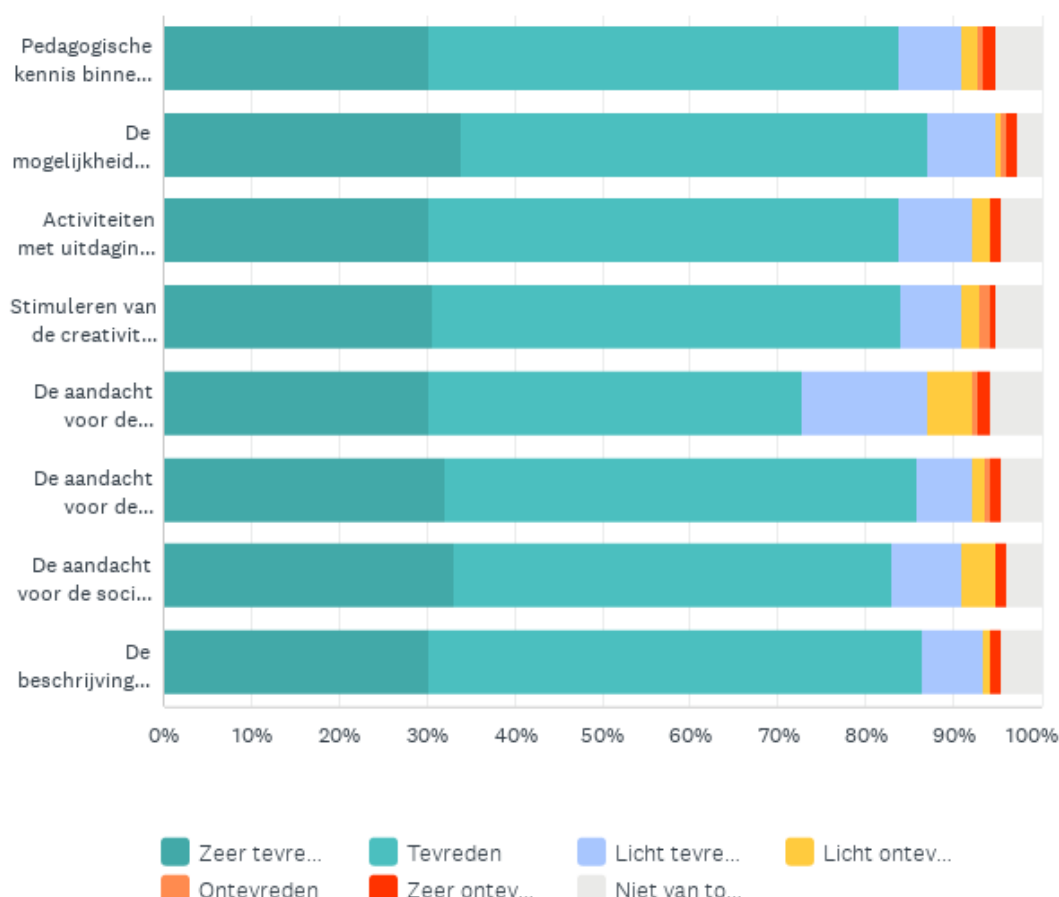
“De persoonlijke verzorging” is binnen de beoordeling van aspecten die vrij dicht op elkaar liggen, het minst goed beoordeeld. Cliënten zijn ook hierover gemiddeld meer dan “tevreden”, maar iets meer ouders zijn “licht tevreden” vergeleken met de andere aspecten.

Dat deel ziet wel eens een vies snoetje, volle luier of zand in het haar en vraagt daar meer op te letten. Daar staan meer mensen tegenover die juist opmerkingen dat de kinderen altijd netjes gepoetst en met een schone luier worden meegegeven.

3.6 Pedagogisch klimaat

Het pedagogisch klimaat krijgt gemiddeld een 8,1 en dat is goed, maar valt iets lager uit dan in het vorige onderzoek (8,4).

De individuele aspecten worden gemiddeld vrij gelijkwaardig beoordeeld, en scoren allen op of net boven “tevreden”, net als afgelopen jaren.



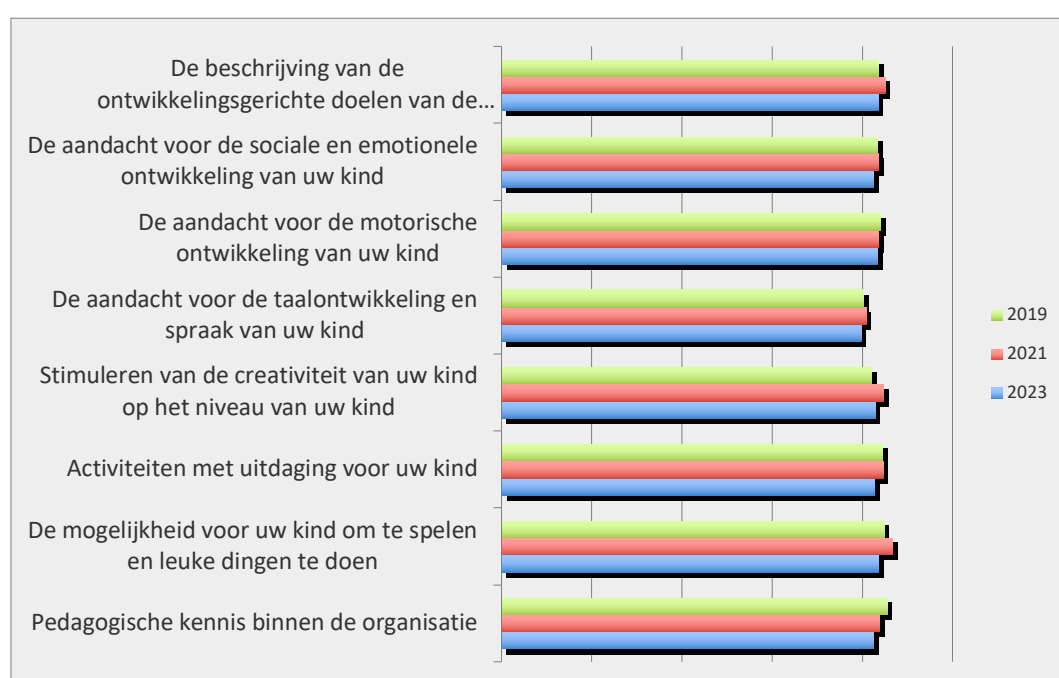
Afbeelding: score tevredenheid aspecten pedagogisch klimaat.

Het minst goed beoordeelde aspect is “de aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw kind”.

Ouders maken opmerkingen over meer aandacht voor taal en spreken. Ook logopedie wordt door het gehele onderzoek genoemd als verbeterpunt. Op sommige plekken is dit er niet, ondanks dat het wel vermeld staat op de website en op andere plekken is er te weinig capaciteit en wachtlijsten.

Bij de positieve punten wordt veel meer geschreven dan twee jaar geleden en ook lezen we minder terug dat cliënten geen idee hebben van het pedagogisch beleid, dat zijn goede signalen. Het best beoordeeld wordt "de mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke dingen te doen".

Ouders beschrijven ook dat de kinderen met veel plezier gaan. Daarbij vinden veel cliënten dat er heel specifieke aandacht is voor de individuele behoeftes en situatie van elk kind. Er wordt op veel plekken goed afgestemd, uitgedaagd en gestimuleerd.



Afbeelding: pedagogisch klimaat ten opzichte van eerder onderzoek.

4. Mogelijke verbeterpunten

Bij elk onderwerp is expliciet gevraagd naar mogelijke verbeteringen. Bij alle mogelijkheden voor open antwoorden zijn complimenten richting CityKids en haar medewerkers gegeven, de algemene tendens is een hoge mate van tevredenheid.

We focussen hier specifiek op ideeën en suggesties ter verbetering waar de organisatie mogelijk iets mee kan.

Daarbij willen we eerst de punten laten zien die volgens de cliënten het belangrijkste zijn om nog verder in door te groeien.

Ouders is gevraagd de drie belangrijkste verbeterpunten op te schrijven en de punten die meermaals genoemd worden, die hebben we geclusterd.

- Meer vertellen over de dag in verslagje of overdracht (7x)
- Minder personeelwisselingen, meer vaste pedagogen, vaste gezichten (6x)
- Betere parkeergelegenheid, verkeersveiligheid voor de deur (5x)
- Openingstijden, langer open, flexibeler in tijden, duidelijker in breng en haaltijden (5x)
- Gezonder eten, meer variatie fruit, warme maaltijden (5x)
- Meer communicatie naar ouders, communicatie over algemene zaken verbeteren zoals vrije dagen en wisseling personeel (5x)
- Logopedie op de locatie zelf, meer ondersteuning praten en taal (5x)
- Meer persoonlijk contact, meer evaluaties, meer face-to-face contact (4x)
- Persoonlijke hygiëne, tijdig verschonen, schoon naar huis meegeven (4x)
- Carenzorgt gebruik en werking verbeteren (3x)
- Eigen buitenruimte, buitenruimte verbeteren, meer speelgelegenheid buiten (3x)
- Zorgvervoer, de communicatie hieromtrent, vervoer zelf regelen (3x)
- Inrichting renoveren, intern vernieuwen (2x)
- Kijkmomenten voor ouders, online meekijk dagen (2x)
- Verdieping in het kind, meer 1 op 1 aandacht (2x)
- Beter contact met externe hulpverleners (2x)
- Zindelijkheidstraining (2x)

Clusteren geeft overzicht, maar het is ook belangrijk concrete tips en ideeën over te dragen, juist daarmee kan CityKids nog verder verbeteren.

Allereerst de meermaals genoemde verbeterpunten, die voor meerdere cliënten belangrijk zijn.

Vervolgens losse verbeterpunten die, hoewel niet breed genoemd, wel tot verdere verbetering van de zorg en dienstverlening kunnen leiden.

Dagelijkse overdrachten

Er zijn verschillende ouders die aangeven dat ze graag meer informatie willen ontvangen over de dagelijkse activiteiten en het verloop van de dag van hun kind. Ze missen details zoals de dagindeling, de activiteiten die worden ondernomen, de stemming van het kind en bijvoorbeeld het laatste voedingsmoment. Sommige ouders vragen om meer gedetailleerde dagverslagen, zowel mondeling als schriftelijk. Iemand waarvan het kind met de taxi gaat, zou graag dagelijks even kort bellen (De Lichtmast). Ze willen graag beter op de hoogte worden gehouden van wat er speelt en gebeurt tijdens de dag van hun kind. Daarnaast wordt er gevraagd om meer foto's van de kinderen, zodat ouders een beeld krijgen van hoe de dag van hun kind is verlopen. Ook wordt er vermeld dat de wekelijkse mailtjes die voorheen werden gestuurd, worden gemist (De Uitvinders). Een ouder vertelt uitgebreid over de verjaardag van het kind waarop geen enkele terugkoppeling is gekomen, ook niet na meermaals verzoeken en dat dit zeer kwalijk wordt gevonden (De Uitvinders). Kortom, ouders willen meer betrokken worden bij de dagelijkse gang van zaken en op de hoogte gehouden worden van de activiteiten en gebeurtenissen van hun kind (in alle vestigingen genoemd).

Parkeren

Veel ouders ervaren problemen met de parkeergelegenheid bij de kinderopvanglocaties. Dit geldt in sterke mate voor de locaties Blessing, Het Droomhuis en De Lichtmast. Er wordt aangegeven dat er te weinig parkeerruimte is en dat de parkeergelegenheid in sommige gevallen zelfs slecht is. Ouders hebben moeite om hun kinderen veilig te brengen en op te halen vanwege de beperkte parkeermogelijkheden. Er wordt gevraagd om een kiss-and-ride-strook, meer parkeerruimte en betere parkeerplekken voor taxibusjes. Op deze drie locaties is het echt een probleem waar veel ouders last van hebben en raden we aan hier werk van te maken, waar nodig bij de gemeentes.

Veiligheid

Verschillende ouders uiten hun bezorgdheid over de veiligheid van hun kinderen op de kinderopvanglocaties (3 Ambachten, Blessing, Het Droomhuis en De Componist). Ze willen graag meer aandacht en betrokkenheid zien met betrekking tot het voorkomen van ongelukken. Sommige ouders hebben gemerkt dat hun kinderen de laatste tijd meerdere ongelukjes hebben gehad en vragen om extra aandacht en toezicht om deze incidenten te voorkomen. Er wordt ook gevraagd om ouders tijdig op de hoogte te stellen als er iets gebeurt tijdens het buitenspelen. Daarnaast worden enkele specifieke veiligheidszorgen genoemd, zoals het beter op slot houden van de voordeur (De Lichtmast) en het installeren van cameratoezicht op het schoolplein (De samenstroom). Ouders hechten veel belang aan de veiligheid van hun kinderen en willen dat er actie wordt ondernomen om dit te waarborgen.

Openheid

Ouders geven aan behoefte te hebben aan meer openheid in de communicatie, dat geldt zeer sterk bij De uitvinders. Ze willen vaker worden uitgenodigd om een kijkje te nemen in de klas en willen beter op de hoogte worden gehouden van wat er zich afspeelt op de groep. Sommige ouders voelen zich boos en verdrietig omdat ze het gevoel hebben nergens terecht te kunnen met hun vragen en zorgen. Een client van De Componist stelt voor om af en toe online meekijkdagen te organiseren of een rondleiding te geven om ouders een idee te geven van de dagelijkse gang van zaken op de opvang.

Persoonlijke hygiëne

Sommige ouders geven aan dat ze graag zien dat er meer aandacht wordt besteed aan de persoonlijke hygiëne van de kinderen. Ze merken op dat hun kinderen regelmatig met een vieze neus rondlopen of dat ze een volle luier hebben bij het ophalen. Ze willen dat de medewerkers beter letten op het schoonmaken van de handen, gezicht en luier van de kinderen. Sommige ouders vragen ook om een slabje te gebruiken tijdens het eten om te voorkomen dat de kleding van hun kinderen vies wordt (Het Droomhuis + De Parel + De Uitvinders + De Lichtmast).

Oude locatie

Enkele cliënten geven aan dat ze de huidige locatie van de opvang als oud en klein ervaren. Ze vinden dat de ruimtes en het gebouw er versleten uitzien. Ze merken op dat de pictogrammen die de kinderen gebruiken er versleten uitzien. Ondanks dat de kinderen er waarschijnlijk niet veel van merken, vinden ouders dat het gebouw aan vernieuwing toe is en dat er behoefte is aan een ruimere en modernere omgeving. Dit wordt niet volledig toegespitst op één locatie, maar genoemd door iemand van 3 Ambachten, De Componist en tweemaal vanuit De Parel.

Logopedie aannemen of uitbreiden

Ouders geven aan dat er behoefte is aan logopedie op de locatie. Ze vinden dat er op dit moment te weinig aandacht wordt besteed aan logopedie (De Uitvinders) en dat er meer opties en kortere wachttijden moeten zijn (De Samenstroom). Sommige ouders zijn teleurgesteld omdat er op de website wordt vermeld dat logopedie wordt aangeboden, maar in werkelijkheid niet beschikbaar is op de locatie waar zij hun kinderen hebben ingeschreven (De Uitvinders). Of er is een wachtlijst maar geen duidelijkheid over hoe lang dat moet duren (Blessing).

Betere voeding

Enkele cliënten geven aan dat ze graag een betere voeding willen voor hun kinderen. Ze willen dat er meer variatie is in het fruitaanbod, aangezien sommige kinderen geen bananen lusten (De Parel). Ze vinden ook dat er minder voeding met suiker moet worden aangeboden, zoals jam, koekjes en snoep (De Parel), en dat er meer groenten en fruit moeten worden opgenomen in het menu (De Lichtmast). Sommige ouders willen ook dat warme maaltijden worden aangeboden (De Samenstroom).

Gym, sport en spel

Sommige respondenten geven aan dat er behoefte is aan meer speelgelegenheid en sportmogelijkheden voor de kinderen (3 Ambachten). Ze vinden dat er een gymzaal moet zijn voor lichamelijke beweging (Het Droomhuis) of zien dat er een gymzaal is maar dat deze niet gebruikt mag worden (De Parel). Bovendien mag er binnen het gebouw ruimte gemaakt worden voor speeltoestellen, fietsjes en stepjes. Ook wordt er gevraagd om een buitenspeeltuin die gemakkelijk bereikbaar is en een leukere en gezelligere uitstraling heeft. Sommige ouders merken op dat de trampoline vervangen moet worden of dat er iets nieuws beschikbaar moet worden gesteld (De Samenstroom).

Voorzichtig met kleding

Drie ouders van De Componist geven aan dat er meer voorzichtigheid moet worden betracht bij het aankleden van de kinderen, omdat ze regelmatig merken dat de kleding van hun kinderen kapot of beschadigd terugkomt van de opvang. Ze maken zich ook zorgen over het kwijtraken van kleding of het feit dat de kleding soms vies is wanneer ze hun kinderen ophalen. Specifiek worden ook maillots genoemd die altijd kapot terugkomen.

Coördinatie vervoer

Ouders uiten hun zorgen over de coördinatie van het vervoer. Ze merken op dat er vaak problemen zijn met de juiste tijden en dat er geen tijdige melding wordt gedaan wanneer de vaste chauffeur ziek is en er een vervanger wordt ingezet. Dit zorgt voor onduidelijkheid en verwarring voor zowel ouders als kinderen. Ouders vragen om betere communicatie van de coördinator van het zorgvervoer met de ouders (De Componist + Het Droomhuis).

Toegankelijkheid digitale informatie

Verschillende mensen geven aan dat de toegankelijkheid van digitale informatie verbeterd kan worden. Iemand stelt voor om een toegankelijke Citykids-app te ontwikkelen in plaats van in te loggen via een website. Een ander wil graag een melding ontvangen wanneer er een update is geplaatst op platforms zoals CarenZorgt en het ouderportaal. Nog een ouder vindt de huidige website onoverzichtelijk en vraagt verbeteringen op dat gebied (Blessing + De Parel + De Componist).

Wisselingen personeel doorgeven

Ouders geven aan dat ze graag op de hoogte worden gesteld van wisselingen in het personeel. Ze willen dat dit op een duidelijke manier wordt gecommuniceerd, bijvoorbeeld via e-mail, WhatsApp of persoonlijk. Ze vinden het belangrijk om te weten wie er in de klas staat of voor hun kind zorgt, vooral als er regelmatig nieuwe gezichten zijn. Dit stelt hen in staat om hun kinderen hierop voor te bereiden (De Parel + De Uitvinders).

Openingstijden

Twee cliënten van De Parel maken opmerkingen over de openingstijden van Citykids. Ze merken op dat op de website staat vermeld dat de openingstijden van 8.00 tot 17.00 uur zijn, maar dat de locatie in Delft al om 15.30 uur sluit. Dit veroorzaakt problemen voor werkende ouders, vooral voor ouders van zorgkinderen. Ze vragen om ruimere openingstijden, omdat reguliere kinderdagverblijven vaak tot 18.30 uur open zijn en wel aansluiten bij werkende ouders. Mocht dat niet haalbaar zijn dan is 16.30 ook al een hele verbetering.

Hygiëne in het gebouw

Iemand uit bezorgdheid over de hygiëne in het gebouw, met name in de keuken (3 Ambachten). Een andere client vraagt ook om betere schoonmaak omdat de kindjes altijd met vieze voeten thuiskomen (De Uitvinders).

Overige verbeterpunten en suggesties:

- Tijdens regenperiodes is het pad buiten, waar de bus geparkeerd staat om in te stappen, een beetje glad. Een ouder geeft aan dat het fijn zou zijn als er iets gedaan kan worden om dit probleem op te lossen. Dit zou niet alleen de veiligheid van de kinderen ten goede komen, maar ook die van de medewerkers (Het Droomhuis).
- Een ouder benoemt de behoefte aan algemene informatieverstrekking, zoals de dagen waarop CityKids gesloten is buiten de wettelijke feestdagen om. Het zou prettig zijn als ouders consequent en tijdig op de hoogte worden gesteld van deze sluitingsdagen (Blessing).
- Iemand geeft aan dat het handig zou zijn als cliënten tijdig een zorgplan ontvangen, zodat ze zich kunnen voorbereiden op evaluatiegesprekken (3 Ambachten).
- Er wordt opgemerkt dat het binnen erg benauwd is en dat het niet mogelijk is om een raam te openen voor frisse lucht. Een oplossing hiervoor zou zowel voor de kinderen als het personeel welkom zijn (De Lichtmast).
- Een ouder uit de wens dat er minder heen en weer wordt geschoven met vragen tussen verschillende afdelingen en personen en dat er meer duidelijkheid en informatie wordt gegeven. Het gevoel van vaagheid en gebrek aan duidelijkheid wordt als storend ervaren (De Uitvinders).
- Een ouder pleit voor meer aandacht voor het voorbereiden van kinderen op school en het aanleren van schoolse vaardigheden (De Uitvinders).
- Er wordt opgemerkt dat bij het ophalen van de kinderen soms medewerkers in groepjes staan te kletsen of op hun telefoon zitten, zonder aandacht te hebben voor de kinderen. Dit roept een gevoel van minder vertrouwdheid op en er wordt een incident genoemd waarbij een kindje zand aan het eten was en de medewerkers hier niet adequaat op reageerden (De Componist).

- Een ouder geeft aan dat het fijn zou zijn om een groepsapp met andere ouders te hebben, zodat namen van andere kindjes bekend zijn en speelafspraken kunnen worden gemaakt. Er wordt aangegeven dat er nu weinig contact is tussen ouders/verzorgers (3 Ambachten).
- Er wordt behoefte geuit aan meer interesse in de thuissituatie van de kinderen. De ouder heeft het gevoel dat de pedagogen en medewerkers geen idee hebben van de thuissituatie, en dit wordt als pijnlijk en verdrietig ervaren (De Uitvinders).
- Een ouder uit ontevredenheid over het inwerken van een nieuwe medewerker en overweegt zelfs om hun kind weg te halen omdat deze medewerker de zorg niet naar behoren lijkt te kunnen leveren (Het Droomhuis).
- Er wordt de wens geuit om meer activiteiten te doen met muziek, kunst en theater (De Parel).
- Het is gewenst dat duidelijk wordt aangegeven dat ondanks vroegtijdige benadering, pas op het moment van aanvang duidelijk wordt of er plaats is en op welke dagen. Dit lijkt bij deze ouders tot een minder prettige ervaring te hebben geleid (De Parel).
- Het tijdig doorgeven van zieke medewerkers wordt benoemd als belangrijk, zodat ouders weten wanneer er geen opvang mogelijk is (De Uitvinders).
- Er wordt geopperd om zitgelegenheden op de gang te creëren, zodat kinderen hun schoenen en jas kunnen aandoen, vooral omdat sommige kinderen niet kunnen lopen of staan (De Parel).

5. Complimenten

Zoals aangegeven zijn er veel complimenten gegeven richting CityKids. De doelstellingen van het onderzoek zorgen ervoor dat er met name veel aandacht in deze rapportage wordt gegeven aan de mogelijke verbeterpunten.

Ter afsluiting geven we een selectie van de zaken die cliënten waarderen en de complimenten weer.

Hopelijk is dit een goede stimulans voor het voortzetten van alle zaken die goed gaan en waar de cliënten zo blij mee zijn.

- Hij gaat heel graag naar Droomhuis. Hij staat in de ochtend te popelen om te vertrekken met de bus van CityKids
- En hij praat vaak over zijn vriendjes uit de klas en wat hij gedaan heeft of als hij iets nieuws heeft geleerd dan kan hij niet wachten om het ons ook te laten zien. Hieraan merken wij dat hij goed op zijn plek zit.
- Mijn kind heeft meer ritme en ontwikkeling gaat stap voor stap beter. Het allerbelangrijkste merk ik dat ze naar haar zin heeft daar.
- Alles is netjes opgeruimd en zeer hygiënisch.
- Ga zo door medewerkers!
- Hij wordt goed verzorgd en mochten er twijfels zijn dan wordt dit overlegd.
- Super tevreden, wij als ouders leren zoveel van de pedagogen. Zoveel adviezen die wij thuis kunnen gebruiken, waardoor de ontwikkeling goed gestimuleerd wordt.
- Mijn kind komt altijd met een schoon gezicht naar huis en heeft altijd een schone luier om.
- Goed dat er een enquête is!
- Super tevreden! Mijn kind komt altijd schoon thuis! Schone luier aan. En zelfs bij ongelukken trekken ze schone kleding van CityKids zelf aan. Super tevreden.
- De bereikbaarheid van de locatie is goed, ik woon er niet ver van af en de sfeer en uitstraling van de accommodatie straalt rust uit.
- Dat ze een ruimte hebben waar kinderen zich kunnen terugtrekken. Je merkt gewoon dat er rekening gehouden wordt met de kinderen.
- Mijn zoontje vindt de pedagogen geweldig en als hij er blij mee is zijn wij als ouders blij! Ook is onze gezinsbegeleider een topper!
- Ze zijn enthousiast en betrokken. Maken altijd tijd voor een gesprek indien nodig. Bij vragen en/of opmerkingen bellen ze of appen ze wat erg fijn is.
- De planning van de dagindeling voor de kinderen is naar mijn idee goed georganiseerd
- Alles wordt goed duidelijk gezegd, als er iets is hoor ik het altijd en wanneer ik vragen heb, krijg ik altijd een antwoord op.
- Hij gaat met plezier en komt voldaan thuis!!!

- Pas kort contact maar ik vind dat de persoon die ons helpt en die ik gesproken heb heel vriendelijk behulpzaam is en goed meedenkt.
- Onze zoon wordt in alle opzichten goed verzorgd.
- Er wordt wekelijks gewisseld in zijn schema en de dames kunnen hier goed op inspelen en omgaan met de veranderingen.
- Alles is van tevoren goed gepland en gecommuniceerd naar de ouders toe.
- Wij worden goed op de hoogte gehouden als er wijzigingen in de groep van onze zoon zijn.
- Dat er korte lijnen zijn. En als ik niet meteen antwoord kan krijgen er duidelijk verteld wordt hoe wat en wanneer ik meer hoor.
- De mentor is duidelijk en stelt de doelen en is zeer betrokken
- Goed contact met de leidsters. Ze geven altijd goede uitleg over het verloop van de dag en ze staan altijd klaar voor ons kind.
- In het algemeen al zeer tevreden over de communicatie tussen ons. We kunnen echt met alles bij ze terecht, met vragen, adviezen enz.
- Over het dagelijkse gesprekje aan de deur. Is altijd erg fijn. Zo heb ik korte lijntjes met de juffen en kunnen we gelijk op bepaalde dingen inspelen. We zitten op die manier dan ook snel op een lijn. Is erg fijn!
- Hij gaat met plezier en komt voldaan thuis!!!
- Hij is een blij ei met weg gaan en thuiskomen met de taxi.
- Onze zoon gaat altijd met veel plezier naar school dat merken wij aan de manier hoe hij vertrekt naar school. En hij praat vaak over zijn vriendjes uit de klas en wat hij gedaan heeft of als hij iets nieuws heeft geleerd dan kan hij niet wachten om het ons ook te laten zien. Hieraan merken wij dat hij goed op zijn plek zit.
- Kinderen kunnen niet zomaar naar buiten. En ik ben zeer tevreden dat andere volwassenen niet zomaar in het gebouw kunnen komen.
- Ben zeer tevreden over de geleverde zorg!
- Van binnen ziet het er tiptop uit.
- Betrokken personeel - personeel zet zich enorm in.
- Er wordt oprecht nagedacht over problemen. Ze komen met oplossingen. En ook, Het is fijn dat de nieuwe medewerkers in de groepsapp zichzelf voorstellen aan de ouders, zodat wij een beeld krijgen van degene.
- De zorg die er verleend word naar het kind. Je ziet maar voelt ook gewoon dat er met veel liefde gezorgd word voor de kids. Dat geeft ons ouders een super vertrouwd en goed gevoel.

Bijlage I: Vragenlijst

In deze bijlage wordt de vragenlijst opgenomen ter verantwoording.
Het betreft een uitdraai van de vragenlijst die online toegankelijk is gemaakt.
Inhoudelijk was deze exact hetzelfde, qua lay-out lichtelijk anders, ook afhankelijk van de computerinstellingen van de respondent.

Bijlage II: Resultaten

In deze bijlage worden de resultaten getoond.

De antwoorden op alle vragen worden getoond en wel het aantal antwoorden en het gemiddelde resultaat.

Bij de mate van tevredenheid is de volgende codering gebruikt:

- 1: Zeer tevreden
- 2: Tevreden
- 3: Licht tevreden
- 4: Licht ontevreden
- 5: Ontevreden
- 6: Zeer ontevreden

De percentages hebben betrekking op het aantal respondenten dat dit antwoord noemt.

Onderzoek Cliënten Citykids

Introductie

Fijn dat u de tijd neemt uw mening met ons te delen!

Indien u bewoner bent van De pastorie mag u de woorden 'uw kind' vervangen door het woord 'uzelf'.

Niet alle onderwerpen zijn voor alle cliënten van toepassing en daarom kunt u waar nodig de optie Niet Van Toepassing kiezen.

COMMUNICATIE EN INFORMATIE

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

[illegible]

Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van communicatie en informatie?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Waar bent u het meest tevreden over op het gebied van communicatie en informatie?

Wat zou u het eerste verbeteren op het gebied van communicatie en informatie?

PLANNING EN ORGANISATIE

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

[illegible][illegible]

MEDEWERKERS

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

[illegible][illegible]

Waar bent u het meest tevreden over op het gebied van medewerkers?

Wat zou u het eerste verbeteren op het gebied van medewerkers?

Onderzoek Cliënten Citykids

GEBOUW EN FACILITEITEN

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de volgende zaken?

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

	Zeervredentevreden	Tevreden	Lichttevreden	Lichtontevreden	Ontevreden	Zeervredentevreden	Niet vantoepassing
De locatie van de organisatie: bereikbaarheid, parkeergelegenheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De hygiëne in het gebouw	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Groepe en speelruimte binnen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Variëteit materiaal (spelletjes, speelgoed, knutselspullen etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Veiligheid in het gebouw	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Veiligheid buiten/ rondom het gebouw	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De kindvriendelijkheid van het gebouw	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van gebouw en faciliteiten?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Waar bent u het meest tevreden over op het gebied van gebouw en faciliteiten?

Wat zou u het eerste verbeteren op het gebied van gebouw en faciliteiten?

Onderzoek Cliënten Citykids

ZORG EN PERSOONLIJKE VERZORGING

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

[illegible]

Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van zorg en persoonlijke verzorging?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Waar bent u het meest tevreden over op het gebied van zorg en persoonlijke verzorging?

Wat zou u het eerste verbeteren op het gebied van zorg en persoonlijke verzorging?

PEDAGOGISCH KLIMAAT

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

[illegible][illegible]

ALGEMENE VRAGEN

U heeft aangegeven hoe tevreden u bent over allerlei onderdelen.

Zou u van onderstaande lijst aan willen geven welke twee onderdelen voor u het belangrijkste zijn?

Graag TWEE bolletjes aanvinken voor de zaken die u zelf het meest belangrijk vindt.

- ☐ communicatie en informatie
- ☐ planning en organisatie
- ☐ medewerkers
- ☐ gebouw en faciliteiten
- ☐ zorg en persoonlijke verzorging
- ☐ pedagogisch klimaat

Van welke locatie(s) maakt uw kind gebruik bij de zorginstelling?

- ☐ 3 Ambachten, Barendrecht
- ☐ De Componist, Capelle aan den IJssel
- ☐ Blessing, Zuidland
- ☐ Het Droomhuis, Rotterdam
- ☐ De Pastorie, Rotterdam
- ☐ De Parel, Delft
- ☐ De Uitvinders, Den Haag
- ☐ De Lichtmast, Den Haag
- ☐ De Samenstroom, Hellevoetsluis
- ☐ Geen locatie, momenteel alleen gezinsondersteuning

Van welk type zorg maakt uw kind gebruik bij de zorginstelling? Als uw kind gezinsondersteuning krijgt én het krijgt groepsbehandeling op een locatie vinkt u twee hokjes aan.

- ☐ Ontwikkelcentrum/ ontdekkingscentrum
- ☐ Verpleegkundig kinderdagverblijf
- ☐ Beschermd en begeleid wonen (alleen locatie De Pastorie)
- ☐ Gezinsondersteuning

Voelt uw kind zich op zijn gemak bij de zorginstelling?

- ☐ Meestal wel
- ☐ Soms wel/ soms niet
- ☐ Meestal niet

Waar merkt u dit aan?

Als u een rapportcijfer (1-10) voor de zorg die uw kind krijgt zou moeten geven, welk totaalcijfer zou u dan geven?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hoe waarschijnlijk is het dat u deze zorgorganisatie zou aanbevelen aan andere ouders met een kind die extra zorg/ ondersteuning nodig heeft? Kunt u dit met een cijfer tussen 0 en 10 aangeven waarbij 0 = u zult de organisatie zeer zeker niet aanbevelen en 10 = u zult de organisatie zeer zeker aanbevelen.

- ☐ 0 - Zeer zeker niet aanbevelen
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5 - Neutraal
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 - Zeer zeker wel aanbevelen

Als u drie verbeterpunten aan zou mogen wijzen welke zouden dat dan zijn?

1.
2.
3.

Heeft u nog aanvullende opmerkingen of suggesties?

Bijlage II: Resultaten

In deze bijlage worden de resultaten getoond.

De antwoorden op alle vragen worden getoond en wel het aantal antwoorden en het gemiddelde resultaat.

Bij de mate van tevredenheid is de volgende codering gebruikt:

1: Zeer tevreden

2: Tevreden

3: Licht tevreden

4: Licht ontevreden

5: Ontevreden

6: Zeer ontevreden

De percentages hebben betrekking op het aantal respondenten dat dit antwoord noemt.

Onderzoek Cliënten CityKids

1. Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de volgende zaken?Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

Antwer Options	Zaer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zaer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Het aantal contacten met de zorgverleners over uw kind	61	93	11	3	1	2	5	176
Mate waarin alles bespreekbaar is met de zorgverleners	66	92	9	1	1	3	4	176
Algemene informatie via website, nieuwsbrief en indlen van	37	101	17	6	4	1	11	177
Begrijpelijkheid van de brieven, e-mails, website en	45	107	13	1	4	1	6	177
Vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt	78	83	8	2	4	2	2	177
Duidelijkheid over waar u terecht kunt als u vragen	56	84	20	4	2	5	4	177
Mate waarin de organisatie open staat voor uw wensen en	55	95	11	3	1	6	4	175
Adviezen die u vanuit de organisatie krijgt	45	89	20	2	3	3	13	175
Het contact tussen de organisatie en de kinderarts/	25	58	5	1	3	2	78	172
Duidelijkheid over het gebruik van richtlijnen voor	27	44	6	3	2	1	89	172

2. Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van communicatie en informatie?

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,07	175	3	1	4	11	40	44	38	34

5. Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de volgende zaken?Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

Antwer Options	Zaer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zaer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Planning van de dagelijkse zorg voor uw kind	47	84	18	1	2	1	9	162
Het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee	37	85	18	8	3	1	12	164
Het regelen van vervanging als een zorgverlener ziek of vrij	33	73	20	2	5	1	29	163
Telefonische bereikbaarheid	49	96	12	1	2	0	3	163
Omgang met uw privacy en met uw gegevens	55	93	7	1	1	0	7	164
Indien van toepassing: de facturering door de financiële	22	48	2	1	1	1	84	159

6. Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van planning en organisatie?

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
7,94	161	3	1	4	13	34	51	27	28

9. Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de volgende zaken?Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

Antwer Options	Zeër tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeër ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Vakkundigheid en professionaliteit van de medewerkers	56	84	11	5	1	0	2	159
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	72	71	7	3	1	0	4	158
Samenwerking van de medewerkers met elkaar en met	43	67	11	6	2	1	28	158
De tijd en aandacht die de medewerkers voor uw kind	64	76	11	1	1	0	5	158
Goed op de hoogte zijn van de zorgvraag van uw kind	55	75	16	1	0	1	8	156
Het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over	57	73	17	2	1	0	6	156
Rekening houden met uw individuele wensen (bijv.	58	74	8	0	2	1	15	158
Het zorgvuldig omgaan met uw thuisomgeving en	36	37	3	0	2	1	74	153
Aandacht voor de veiligheid van uw kind en het	46	85	13	4	3	0	7	158

10. Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van medewerkers?

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,30	159	2	0	3	9	25	49	32	39

22. Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de volgende zaken?Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

Antwer Options	Zeër tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeër ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
De locatie van de organisatie: bereikbaarheid,	38	69	21	9	11	2	7	157
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	39	80	18	9	6	0	5	157
De hygiëne in het gebouw	40	84	16	2	4	0	10	156
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	32	94	11	2	3	1	13	156
Groeps- en speelruimte binnen	39	89	14	4	2	1	8	157
Variëteit materiaal (speelgoed, knutselspullen	41	88	13	1	2	1	11	157
Veiligheid in het gebouw	49	89	7	2	1	0	9	157
Veiligheid buiten/ rondom het gebouw	43	81	15	3	3	1	11	157
De kindvriendelijkheid van het gebouw	43	87	12	3	2	1	9	157

23. Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van gebouw en faciliteiten?

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
7,82	155	5	1	4	13	36	41	28	27

13. Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de volgende zaken?Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

Antwer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Verpleegkundige kennis (alleen verpleegkundig	20	40	4	0	1	0	85	150
Mate waarin u kunt meebeslissen over de inhoud van de	47	86	13	0	3	0	7	156
Zorgafspraken	38	93	8	1	2	0	15	157
Goed nakomen van de zorgafspraken	40	86	13	3	1	0	14	157
De verpleegkundige handelingen die worden uitgevoerd	19	35	5	0	1	0	88	148
De persoonlijke verzorging van uw kind	39	86	20	3	1	0	7	156
Opletten van verpleegkundigen op veranderingen in de	22	34	9	0	0	1	84	150
Het volgens opdracht van de arts verstrekken van	23	29	1	0	1	0	97	151
Kwaliteit voeding en specifieke eisen hieromtrent	34	72	11	2	2	0	35	156
Aandacht voor slapen en rusten	33	74	7	1	0	1	40	156
Aandacht voor het welbevinden en de gevoelens van uw	49	87	8	3	0	1	7	155
Duidelijkheid en gebruik van het zorgdossier	43	82	14	5	1	1	10	156
De periodieke evaluatiegesprekken over uw kind	42	82	17	2	1	2	10	156
Informatie-uitwisseling rond de overdracht van de zorg voor	41	88	10	2	0	2	12	155

14. Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging?

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
7,95	153	2	0	9	7	38	40	31	26

17. Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de volgende zaken?Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

Antwer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Pedagogische kennis binnen de organisatie	47	83	11	3	1	2	8	155
De mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke	53	83	12	1	1	2	4	156
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	47	83	13	3	0	2	7	155
Stimuleren van de creativiteit van uw kind op het niveau	48	83	11	3	2	1	8	156
De aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw	47	66	22	8	1	2	9	155
De aandacht voor de motorische ontwikkeling van uw kind	50	84	10	2	1	2	7	156
De aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling	51	77	12	6	0	2	6	154
De beschrijving van de ontwikkelingsgerichte doelen van	47	87	11	1	0	2	7	155

18. Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van pedagogisch en ontwikkelingsklimaat?

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
----------------	----------------	-----	---	---	---	---	---	---	----

8,05	154	4	0	4	9	30	46	30	31
------	-----	---	---	---	---	----	----	----	----

26. U heeft aangegeven hoe tevreden u bent over allerlei onderdelen. Zou u van onderstaande lijst aan willen geven welke twee onderdelen voor u het belangrijkste zijn?Graag TWEE bolletjes aanvinken voor de zaken die u zelf het meest belangrijk vindt.

Answer Options	Response Percent	Response Count
communicatie en informatie planning en organisatie medewerkers	68,2%	103
gebouw en faciliteiten	13,9%	21
zorg en persoonlijke verzorging	45,0%	68
pedagogisch klimaat	7,3%	11
	53,6%	81
	33,1%	50

27. Van welke locatie(s) maakt uw kind gebruik bij de zorginstelling?

Answer Options	Response Percent	Response Count
3 Anbachten, Barendrecht	10,0%	15
De Componist, Capelle aan den IJssel	19,3%	29
Blessing, Zuidland	15,3%	23
Het Droomhuis, Rotterdam	13,3%	20
De Pastorie, Rotterdam	0,0%	0
De Parel, Delft	12,7%	19
De Uitvinders, Den Haag	10,7%	16
De Lichtmast, Den Haag	9,3%	14
De Samenstroom, Hellevoetsluis	7,3%	11
Geen locatie, momenteel alleen gezinsondersteuning	3,3%	5

28. Van welk type zorg maakt uw kind gebruik bij de zorginstelling?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Ontwikkelcentrum/ ontdekkingscentrum	75,4%	104
Verpleegkundig kinderdagverblijf	27,5%	38
Beschermend en begeleid wonen (alleen locatie De Pastorie	2,2%	3
Gezinsondersteuning	16,7%	23

31. Voelt uw kind zich op zijn gemak bij de zorginstelling?		
Answer Options	Response	Response
Meestal wel	82,2%	120
Soms wel/ soms niet	15,8%	23
Meestal niet	2,1%	3

33. Als u een rapportcijfer (1-10) voor de zorg die uw kind krijgt zou moeten geven, welk totaalcijfer zou u dan geven?									
Rating	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
Average	150	1	0	2	8	26	42	40	31
8,32									

34. Hoe waarschijnlijk is het dat u deze zorgorganisatie zou aanbevelen aan andere ouders met een zek kind dat verpleegkundige zorg nodig heeft? Kunt u dit met een cijfer tussen 0 en 10 aangeven waarbij 0 = u zult de organisatie zeer zeker niet aanbevelen en 10 = u zult de organisatie zeer zeker aanbevelen.		
Answer Options	Response	Response
0 - Zeer zeker niet aanbevelen	0,0%	0
1	0,0%	0
2	0,7%	1
3	0,7%	1
4	0,7%	1
5 - Neutraal	8,2%	12
6	6,2%	9
7	13,0%	19
8	19,2%	28
9	17,8%	26
10 - Zeer zeker wel aanbevelen	33,6%	49