

Kwantitatief onderzoek cliënttevredenheid CityKids

In opdracht van:
Suzanne Bakker
Locatiemanager, CityKids

Uitgevoerd door:
Meino Kalwij, MEI Marketing & Research

Mei 2019

Inhoudsopgave

1. Onderzoeksopzet	1
2. Algemene resultaten	3
3. Resultaten per onderwerp	6
3.1 <i>Communicatie en informatie</i>	6
3.2 <i>Planning en organisatie</i>	8
3.3 <i>Medewerkers</i>	10
3.4 <i>Gebouw en faciliteiten</i>	12
3.5 <i>Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging</i>	14
3.6 <i>Pedagogisch klimaat</i>	17
4. Mogelijke verbeterpunten	19
5. Complimenten	26
Bijlage I: Vragenlijst	28
Bijlage II: Resultaten	39

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, geregistreerd als kwaliteitsinstrument bij Zorginstituut Nederland.

De vragenlijst is voor een groot deel gelijk aan de eerder gebruikte vragenlijst van afgelopen jaren en daardoor kan 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. Een deel van de cliënten is 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. Enkele cliënten zonder e-mailadres, zijn in de gelegenheid gesteld de vragenlijst bij CityKids op kantoor in te vullen. 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 146 benaderde cliënten, hebben er 77 de vragenlijst afgerond en verzonden.

Deze kennen de volgende verdeling over de groepen:

- 31 maal Verpleegkundig kinderdagverblijf
- 37 maal Kinderdagcentrum
- 9 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

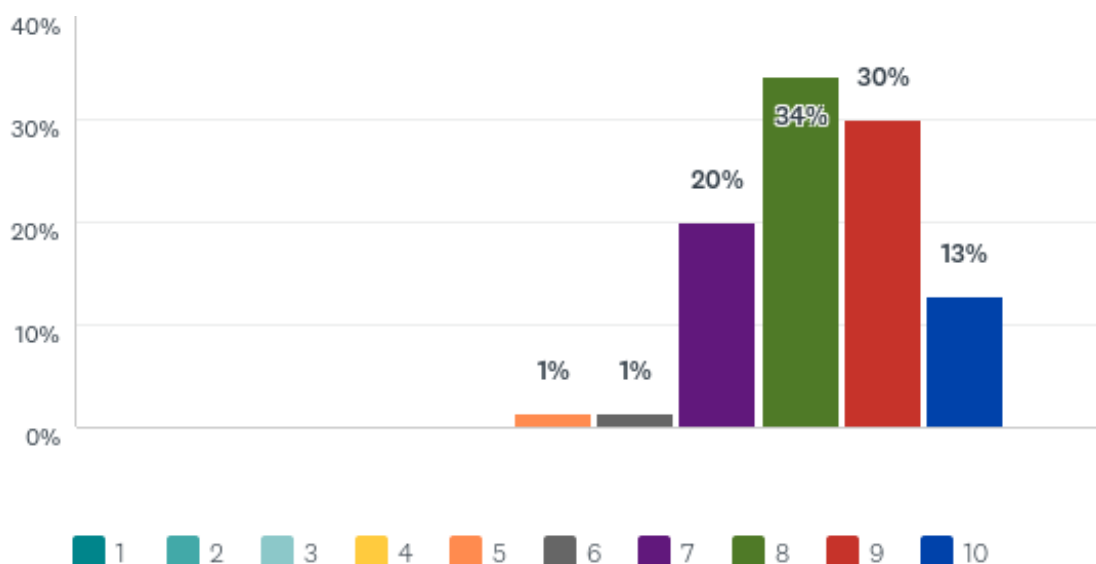
De cliënten zijn erg tevredenheid, hetgeen duidelijk tot uitdrukking komt in een gemiddeld totaalcijfer van 8,3.

Er wordt één 5 en één 6 als eindoordeel gegeven, daarnaast uitsluitend rapportcijfer 7 of hoger.

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.

Als we de resultaten vergelijken met die van twee jaar geleden dan is dit een fractie gedaald, in 2017 werd gemiddeld een 8,5 gegeven.



Afbeelding: eindoordeel rapportcijfer

93 % van de kinderen is volgens de ouders op zijn gemak bij CityKids, één kind is dit meestal niet, vier zijn soms wel en soms niet op hun gemak.

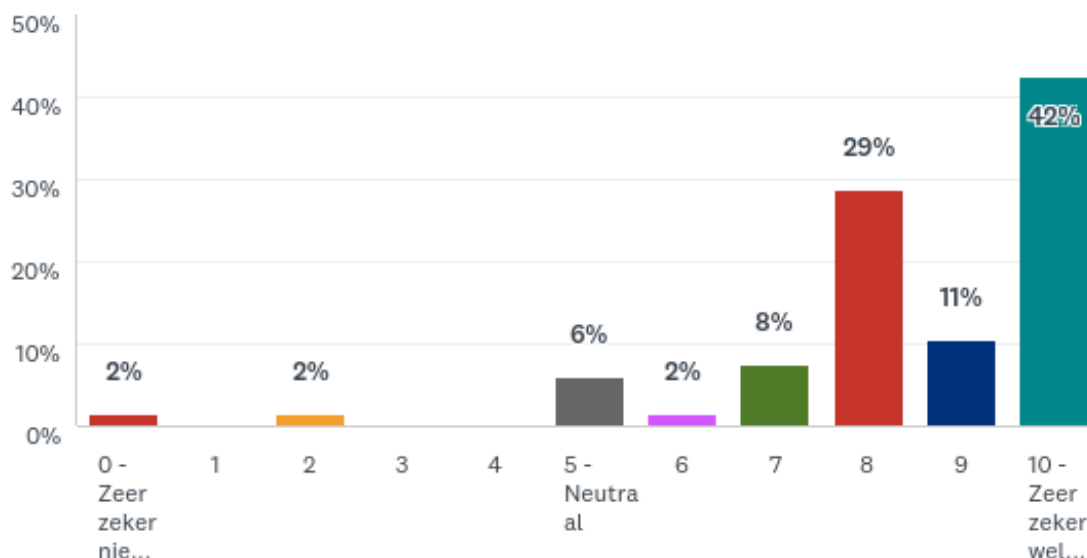
De ouders merken vooral bij het brengen dat de kinderen op hun gemak zijn, zij willen graag 'naar school', herkennen gebouw en medewerkers, reageren hier blij en enthousiast op of in ieder geval niet negatief.

Ook bij het ophalen treffen de meeste ouders blij, tevreden kinderen aan.

Indirecte aanknopingspunten voor een hoge tevredenheid zijn er ook.

81 % van de cliënten geeft aan CityKids bij anderen in zekere mate aan te raden, waarvan 42 % 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.

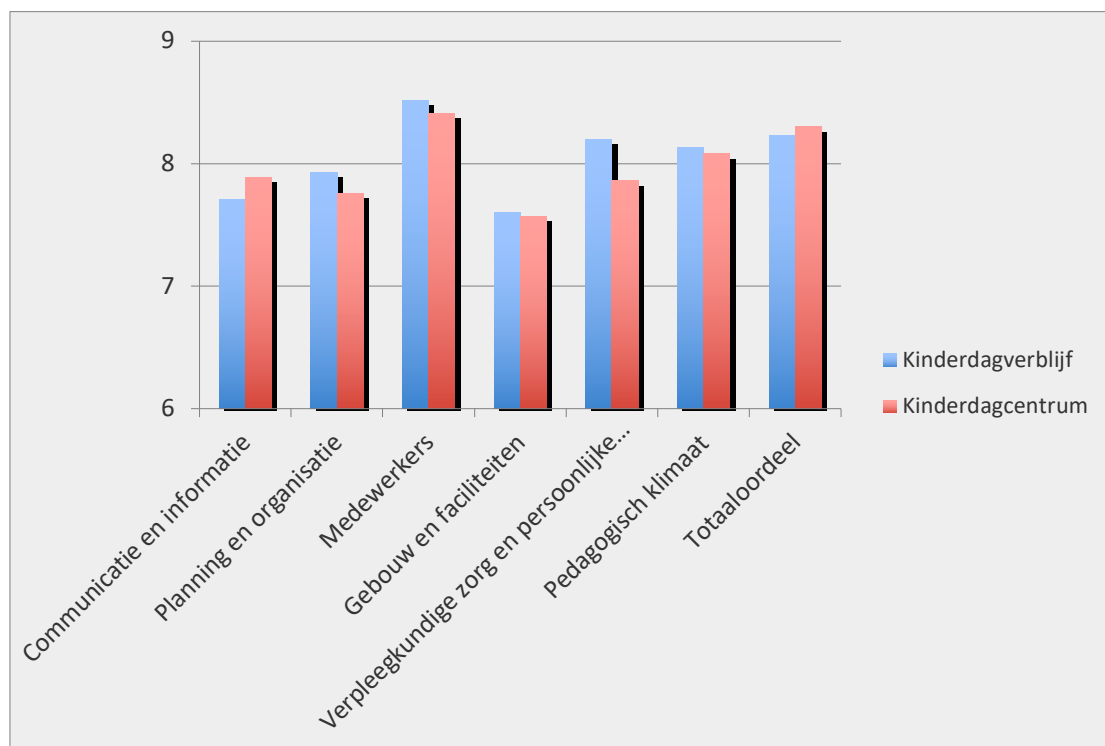


Afbeelding: mate waarin de organisatie wordt aanbevolen bij anderen

Van de verschillende onderwerpen blijken medewerkers, communicatie en informatie en verpleegkundige zorg het belangrijkste te zijn. Niet alleen de verpleegkundige aspecten worden van belang geacht, dit is een teken dat de ouders CityKids als een volwaardige opvang zien. 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.

Medewerkers	48 %
Communicatie en informatie	46 %
Verpleegkundige zorg en verzorging	44 %
Pedagogisch klimaat	32 %
Planning en organisatie	16 %
Gebouw en faciliteiten	15 %

Er is een vergelijking gemaakt tussen de verschillende productgroepen binnen CityKids (verpleegkundig kinderdagverblijf versus kinderdagcentrum). Ter illustratie hebben we de verschillen in onderstaande afbeelding gezet. Het valt op dat de verschillen op alle vlakken erg klein zijn, zowel in het eindoordeel als op de individuele onderwerpen. Hieruit kunnen we concluderen dat ouders op alle gebieden en voor alle soorten zorg tevreden zijn, er is geen urgent punt van aandacht. We zullen in de rapportage het ontbreken aan verschillen tussen deze groepen niet telkens opnieuw bespreken. Bij de mogelijke verbeterpunten wordt wel aandacht gegeven aan de productgroep van waaruit de opmerkingen komen indien dit van belang lijkt.



Afbeelding: gemiddelde rapportcijfers vergeleken naar type zorg

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 "communicatie en informatie" krijgt CityKids gemiddeld een 7,8, dat is iets lager dan in het onderzoek van twee jaar geleden (8,4).

Op alle aspecten zien we een kleine daling in de tevredenheid, men lijkt dus in de breedte iets minder tevreden dan voorheen.

Dit is relatief, op vrijwel alle aspecten ligt de gemiddelde beoordeling nog op of net iets boven "tevreden".

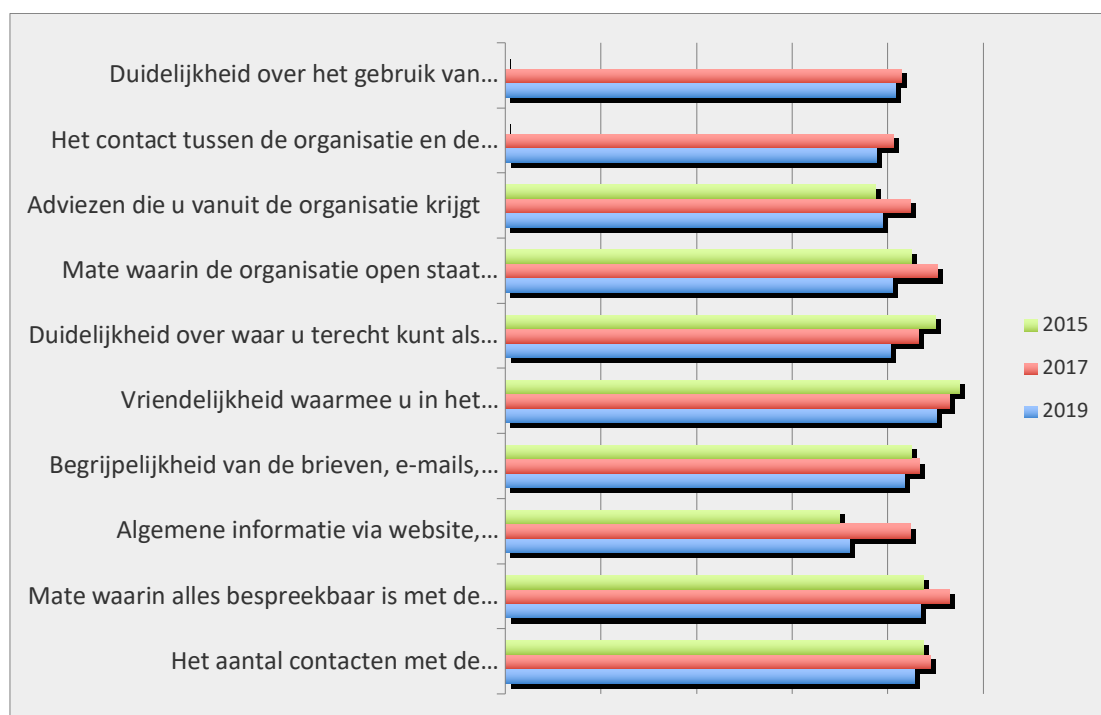
Er is echter een aantal ouders die een onvoldoende geeft op dit onderwerp, zij lijken teleurstelling en frustratie te hebben over het laat communiceren van wijzigingen in zorg, locatie, medewerkers of het beëindigen van de zorg.

Over de dag-tot-dag communicatie met de groep en leidsters worden vooral heel veel positieve zaken gemeld.

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".

Het contact is niet alleen vriendelijk maar ook duidelijk.

Veel cliënten zijn blij met het contact bij ophalen, met de dagelijkse rapportjes via e-mail en het makkelijke contact waar nodig via WhatsApp.



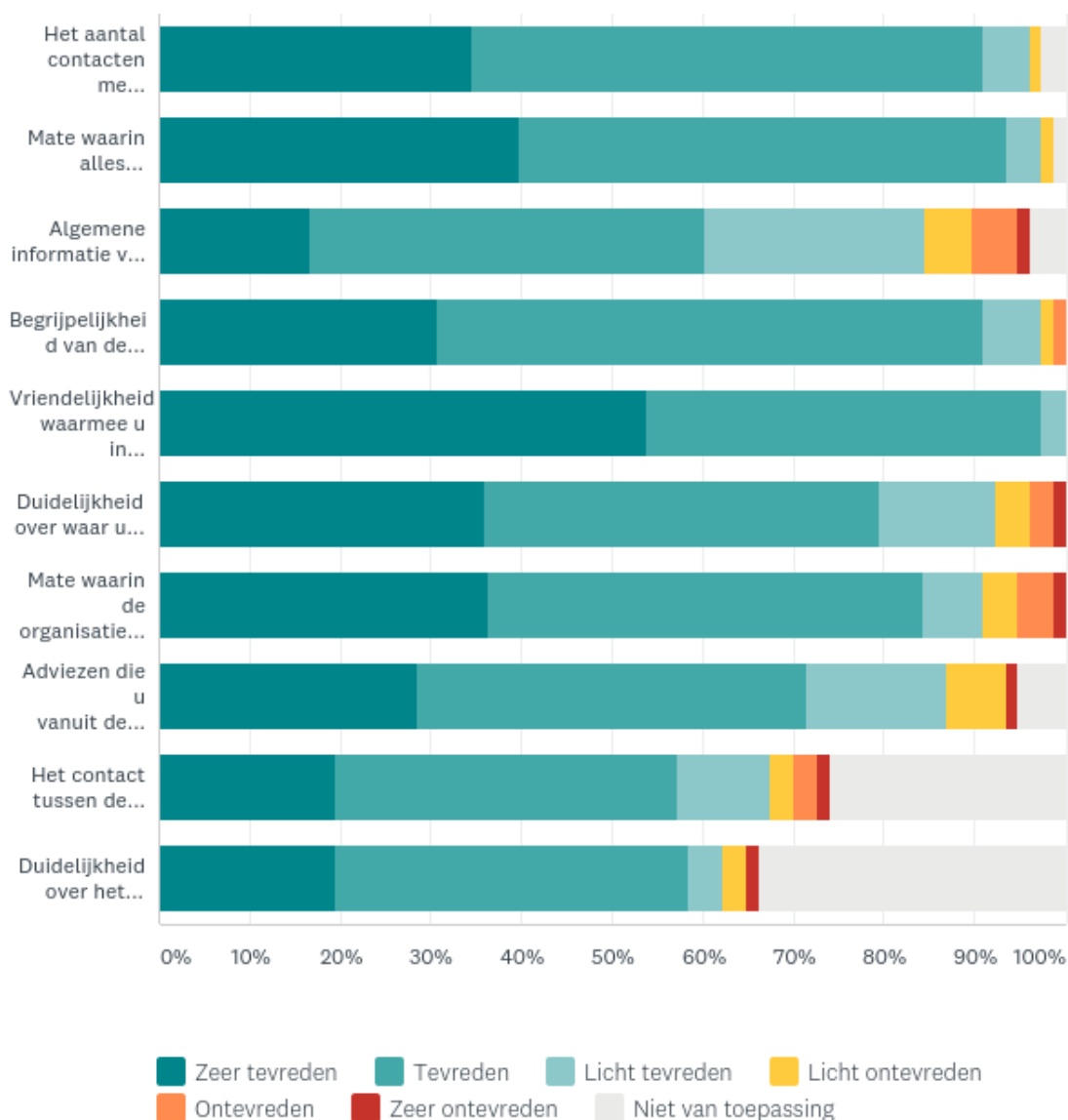
Afbeelding: communicatie en informatie ten opzichte van eerder onderzoek.

We treffen binnen dit onderwerp echter ook het minst goed beoordeelde aspect uit het gehele onderzoek aan en dat is de "algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien van toepassing ouderavond".

Cliënten zijn hierover gemiddeld tussen "tevreden" en "licht tevreden", een deel is daadwerkelijk ontevreden.

Er worden niet veel concrete verbeterpunten op dit vlak genoemd, echter lijkt een nieuwsbrief te ontbreken of in ieder geval lang niet verzonden.

Daarnaast wordt de "algemene informatie" mogelijk opgevat als het delen van organisatorische veranderingen en daar lijkt een en ander niet naar tevredenheid van enkele ouders gebeurd te zijn.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten communicatie en informatie.

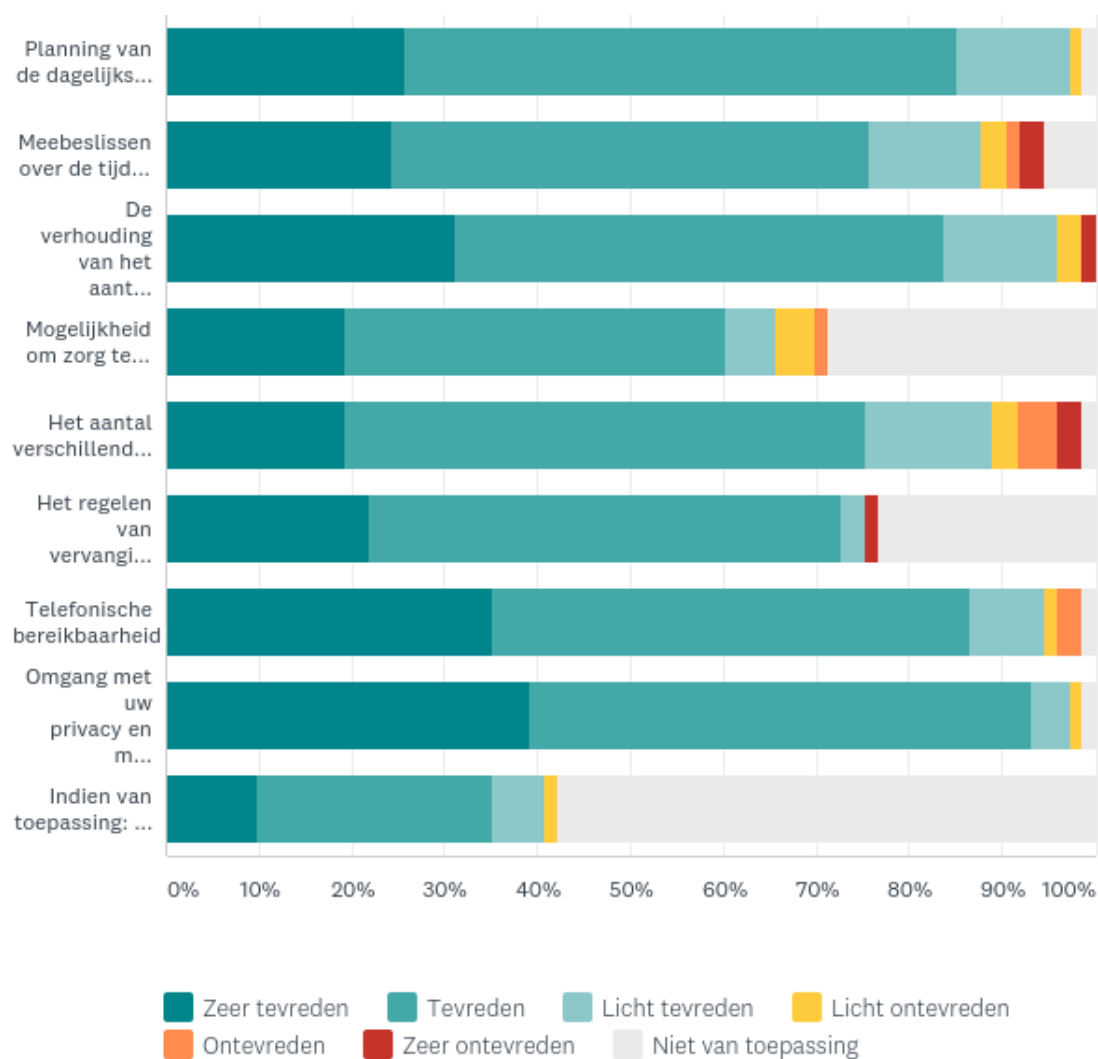
3.2 Planning en organisatie

Planning en organisatie wordt met een 7,8 bijna een punt minder goed beoordeeld dan in het vorige onderzoek (8,6).

Op "de facturering door de financiële administratie" na is de tevredenheid op alle aspecten iets afgenomen, men is gemiddeld hierop "tevreden", hetgeen nog altijd goed is, maar wel iets minder enthousiast.

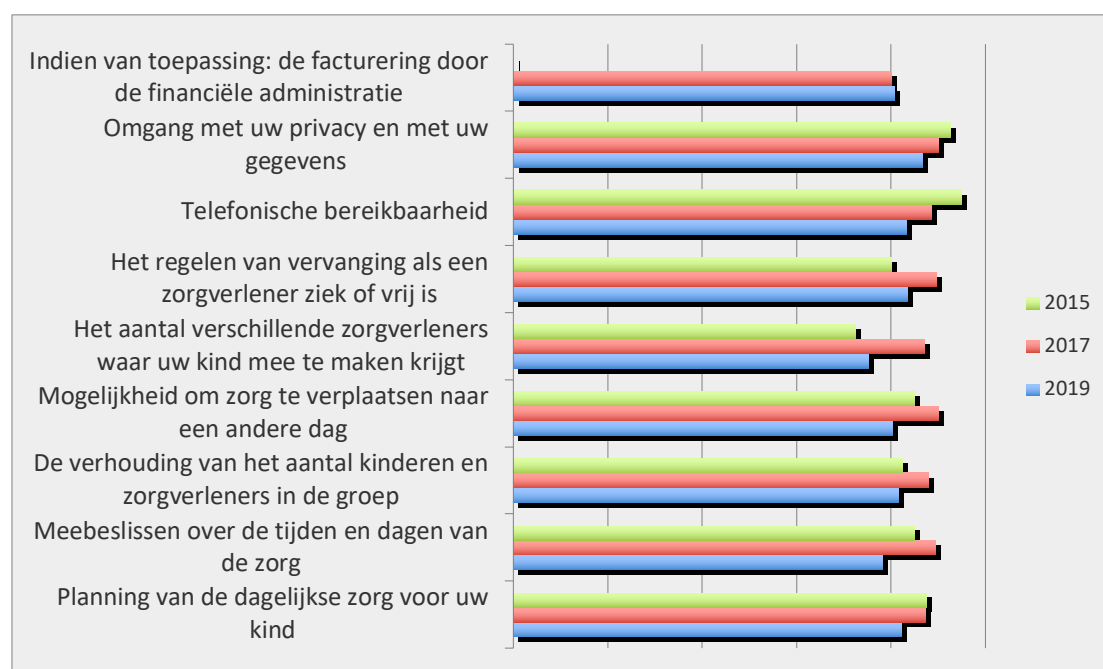
Het best beoordeeld wordt de "omgang met uw privacy en met uw gegevens".

Daarnaast wordt aangegeven dat de planning duidelijk is, er goed wordt meegedacht bij eventuele wijzigingen en dat er, in tegenstelling tot wat ouders bij andere kinderdagverblijven ervaren, ook daadwerkelijk opties zijn om te ruilen of schuiven.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten planning en organisatie.

Relatief het minst positief zijn de cliënten over “het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee te maken krijgt”. Dit aantal is vrij hoog vanwege verloop, maar ook vanwege veel wisseling in de diensten waardoor de kinderen meer dan volgens cliënten nodig en wenselijk met verschillende mensen te maken krijgen. Een ander punt van kritiek is de sluiting van omstreeks 15.00 uur waar enkele ouders mee te maken hebben en wat lastig is te combineren met werk.



Afbeelding: planning en organisatie ten opzichte van eerder onderzoek.

3.3 Medewerkers

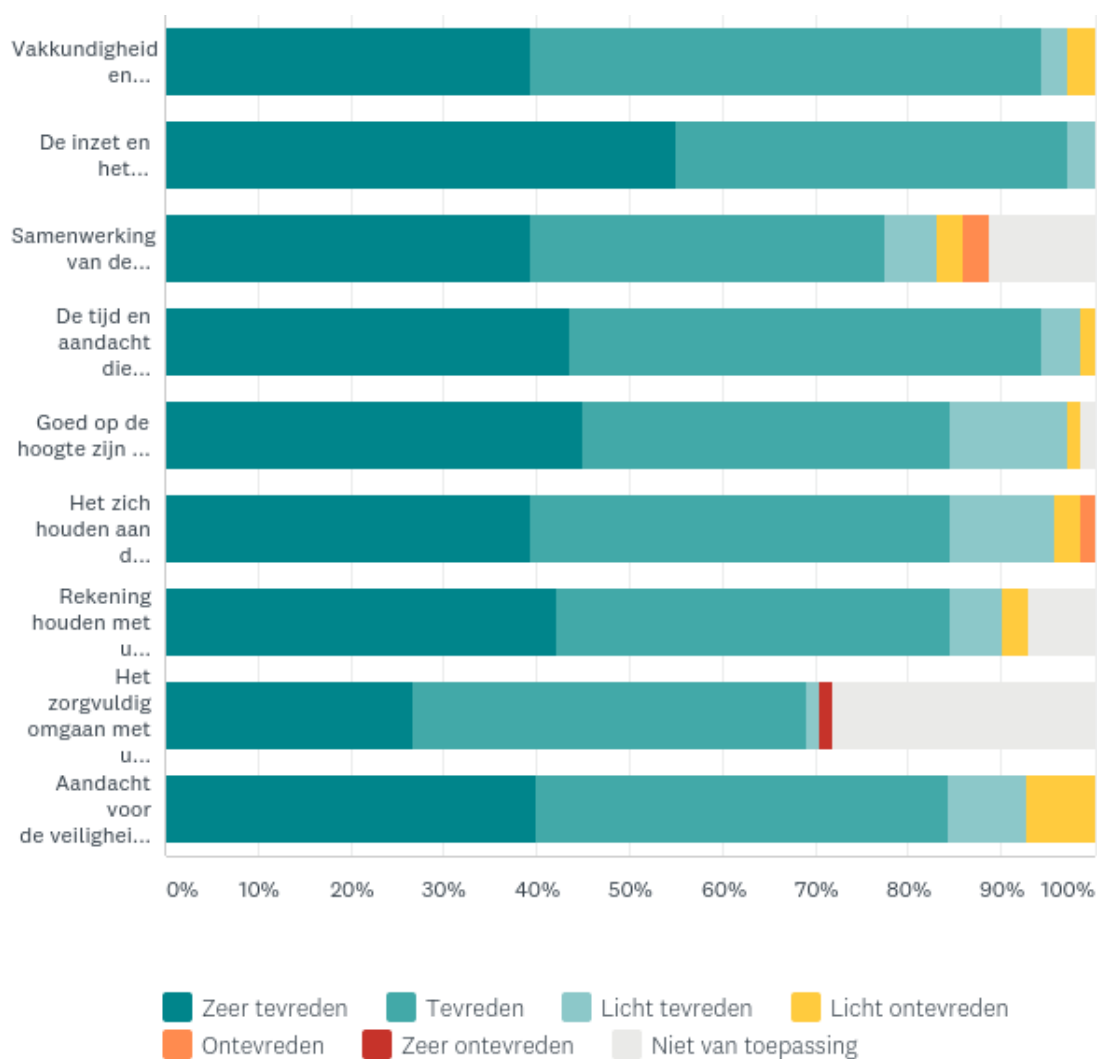
Het volgens cliënten belangrijkste onderwerp, is ook het best beoordeelde, hiervoor geven cliënten een gemiddeld rapportcijfer van 8,5.

Dit is een fractie lager dan in het vorige onderzoek (8,8), echter nog altijd een erg hoge waardering.

Op de individuele aspecten zien we hetzelfde beeld, alle aspecten worden een fractie minder hoog gewaardeerd, gemiddeld wel allen tussen "tevreden" en "zeer tevreden" in.

De hoogste tevredenheid van alle aspecten in het gehele onderzoek gaat uit naar "de inzet en het enthousiasme van de medewerkers".

Er wordt veel positieve feedback gegeven over de betrokken, lieve, meedenkende, geïnteresseerde, enthousiaste en gemotiveerde medewerkers.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten medewerkers.

Binnen dit onderwerp het minst positief is men over de “aandacht voor veiligheid van uw kind en het voorkomen van ongelukken”. De meeste ouders zijn hierover “tevreden” tot “zeer tevreden”, maar doordat enkelen dat niet zijn is dit aspect binnen alle goed beoordeelde aspecten net iets minder positief beoordeeld. Deze ouders vinden dat het kind relatief vaak iets gebeurt, schrammen heeft of ongelukjes met de kleding of toilet.



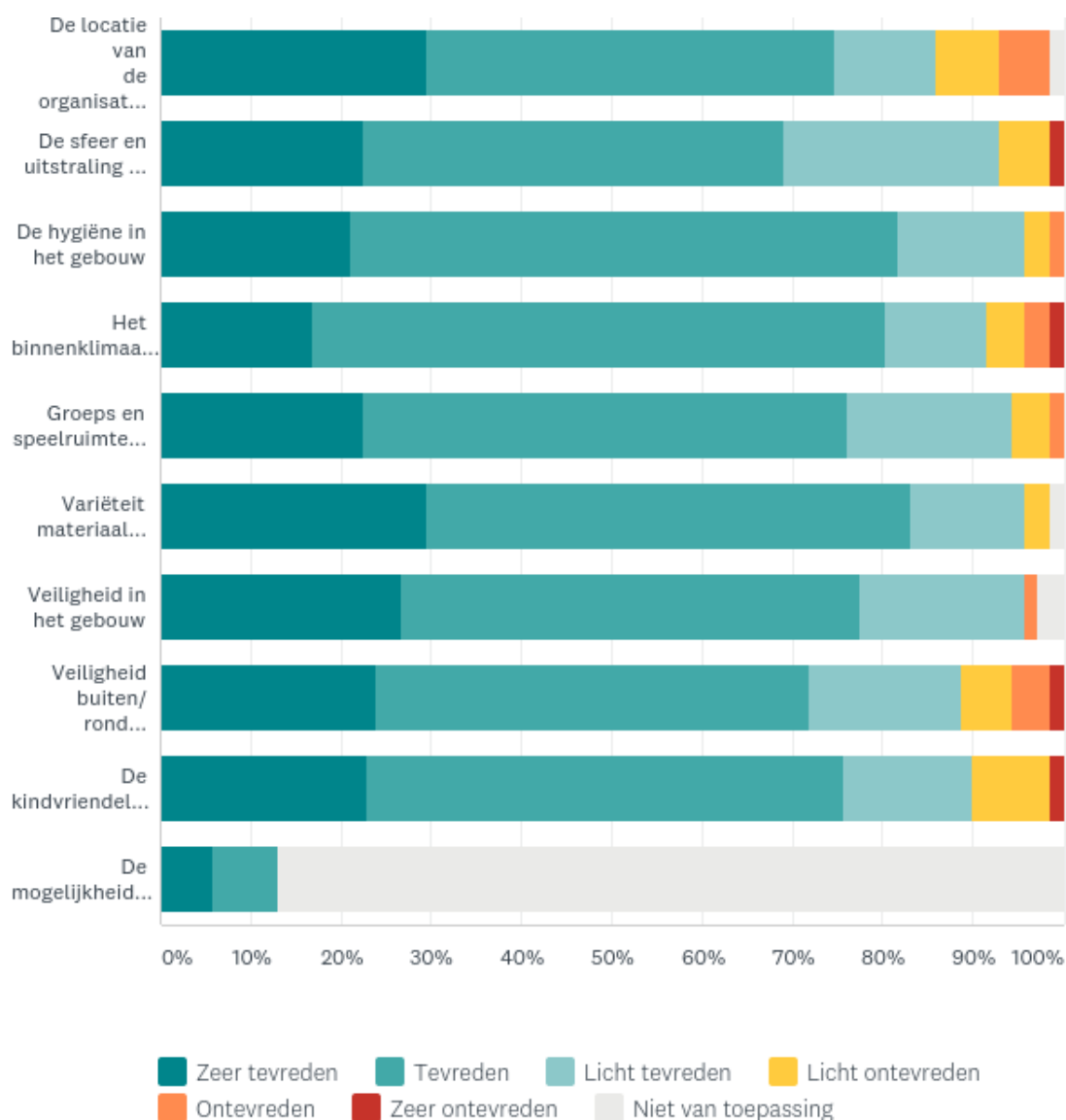
Afbeelding: medewerkers ten opzichte van eerder onderzoek.

3.4 Gebouw en faciliteiten

Gebouw en faciliteiten is voor de cliënten het minst belangrijke onderwerp, het wordt ook het minst goed beoordeeld.

Gemiddelde rapportcijfer is een 7,6 en dat is gelijk aan het vorige onderzoek toen een 7,7 gemiddeld werd gegeven.

Over de individuele aspecten is men gemiddeld rond "tevreden", dat is ook het oordeel dat de meeste cliënten uitspreken op alle vlakken.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten gebouw en faciliteiten.

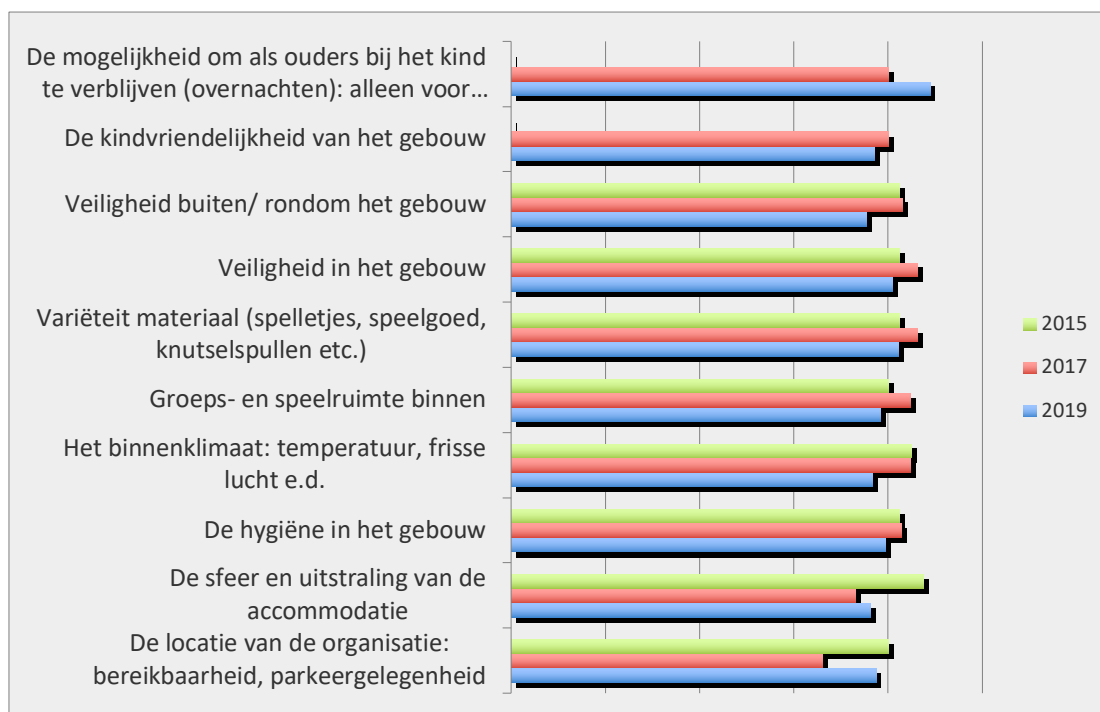
In tegenstelling tot enkele jaren geleden, zijn er meerdere vestigingen, die zeer van elkaar lijken te verschillen.

Aan de ene kant lezen we over een groot nieuw gebouw met veel groen en aan de andere kant over een jaren 40 kantoor zonder buitenruimte.

Helaas is onderscheid in de opvanglocaties niet meegenomen in de vragenlijst waardoor niet alle opmerkingen goed te duiden zijn. Gemiddelde beoordelingen gelden over alle locaties tezamen en waar deze best wel goed beoordeeld worden, zijn er excessen en raden we aan voorbij de gemiddelden te kijken en de separate locaties goed te bekijken op basis van de genoemde verbeterpunten. Op alle aspecten zijn namelijk een aantal mensen ontevreden, als deze excessen weg zouden kunnen worden genomen, kan de tevredenheid in algemene, gemiddelde zin zeker nog worden verbeterd.

Het meest positief beoordeeld wordt "variëteit materiaal". Daarover wordt in de opmerkingen niet veel uitgeweid, het is gewoon goed en er zijn in tegenstelling tot de andere aspecten niet een paar cliënten die hier heel negatief over zijn. In de positieve opmerkingen lezen we daarnaast terug dat er veel aandacht is voor de veiligheid van het gebouw, een locatie goed bereikbaar is, groot, nieuw en er goed uitziet.

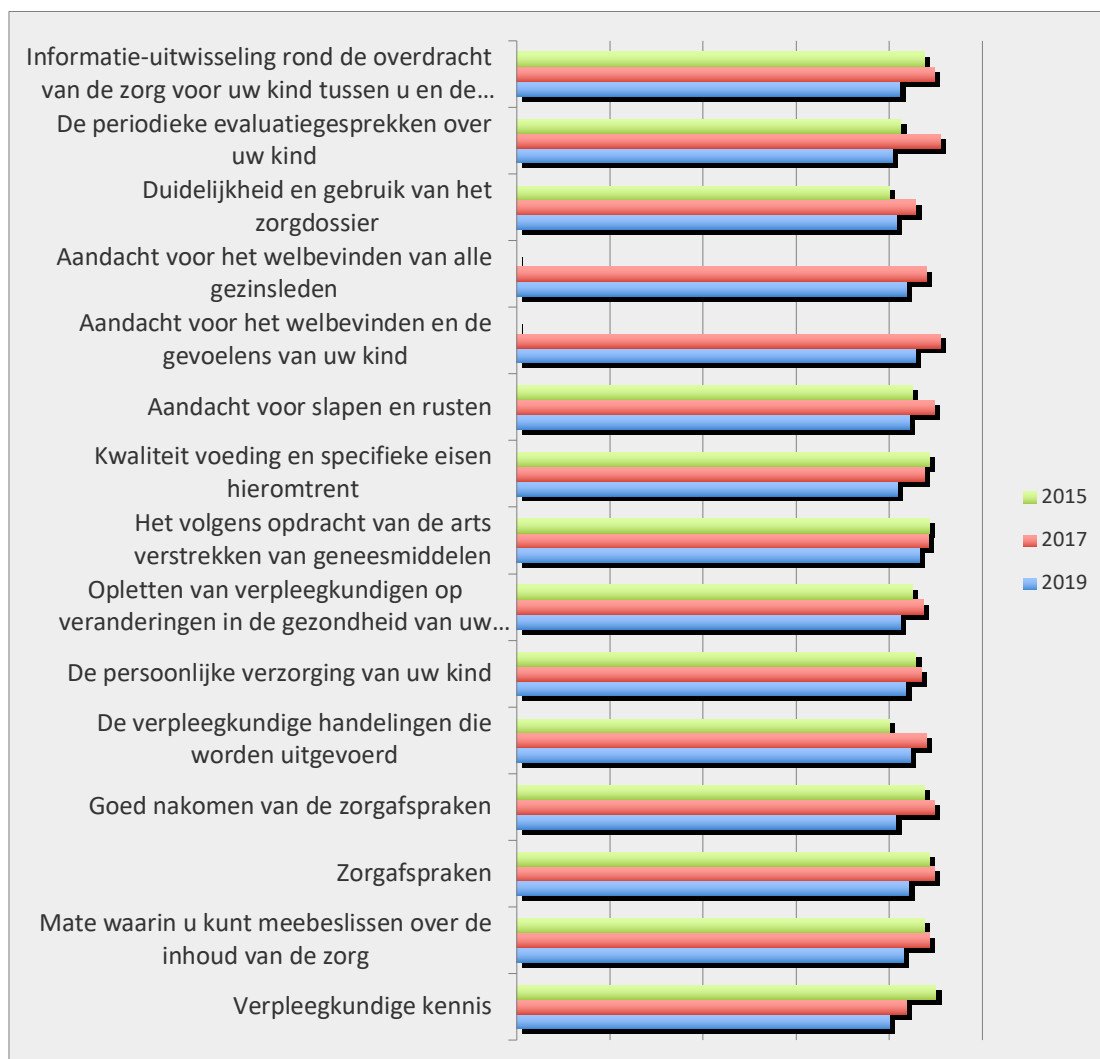
Op een andere locatie is de helft van de buitenruimte onlangs opgegeven voor een uitbouw, waardoor tijdens de bouw niet kon worden buiten gespeeld volgens de ouders en nu veel minder buitenruimte beschikbaar is. Op één van de locaties is het commentaar dat het erg verouderd is, in de zomer snikheet en er in het geheel geen buitenruimte is.



Afbeelding: gebouw en faciliteiten ten opzichte van eerder onderzoek.

3.5 Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging

De verpleegkundige zorg wordt gemiddeld goed beoordeeld met een 8,0. De gemiddelde oordelen op alle aspecten komen uit net boven “tevreden” en voor allen geldt dat dit een fractie lager is dan in vorig onderzoek. Het rapportcijfer ligt ook iets lager dan in 2017, toen dit op 8,6 uitkwam, maar is nog altijd hoog.

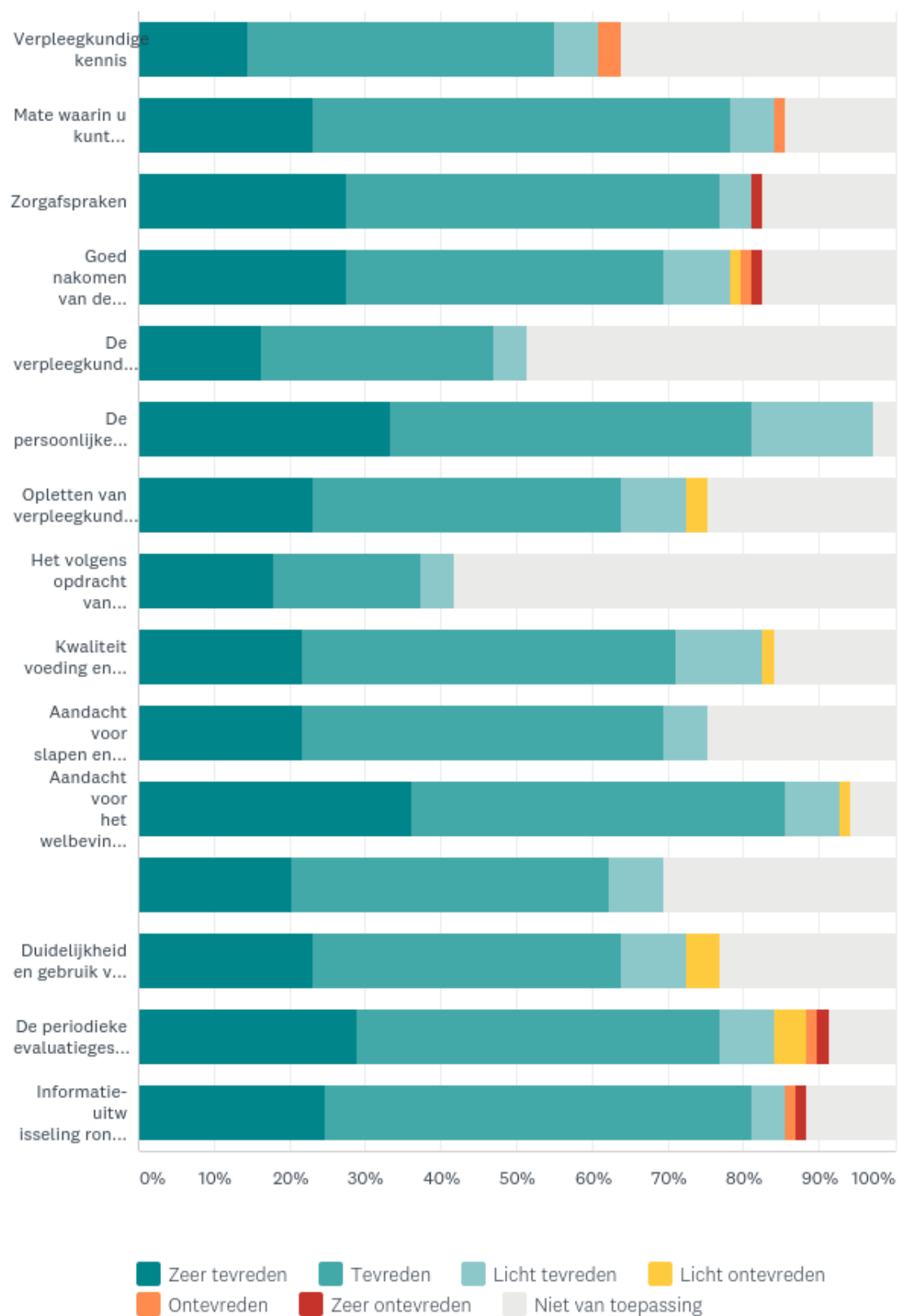


Afbeelding: verpleegkundige zorg ten opzichte van eerder onderzoek.

Binnen dit onderwerp worden de minste ontevreden oordelen uitgesproken van alle onderzochte onderwerpen, de zorg lijkt in de breedte goed op orde. Het best beoordeelde aspect is “het volgens opdracht van de arts verstrekken van geneesmiddelen”.

De verpleegkundige zorg wordt vooral kort over opgemerkt dat het goed gaat en over de persoonlijke verzorging worden de meeste opmerkingen gemaakt, in positieve zin.

Ouders merken dit met name bij het ophalen van de kinderen, ze zijn dan schoon en verzorgd en worden nooit met een volle luier afgeleverd.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten verpleegkundige zorg.

Het aspect “verpleegkundige kennis” is binnen de beoordeling van aspecten die vrij dicht op elkaar liggen, het minst goed beoordeeld.

Cliënten zijn hierover gemiddeld “tevreden”, hetgeen gewoon goed is en er worden dan ook geen verbeteringen aangedragen behalve iets meer training en opletten volgens één cliënt.

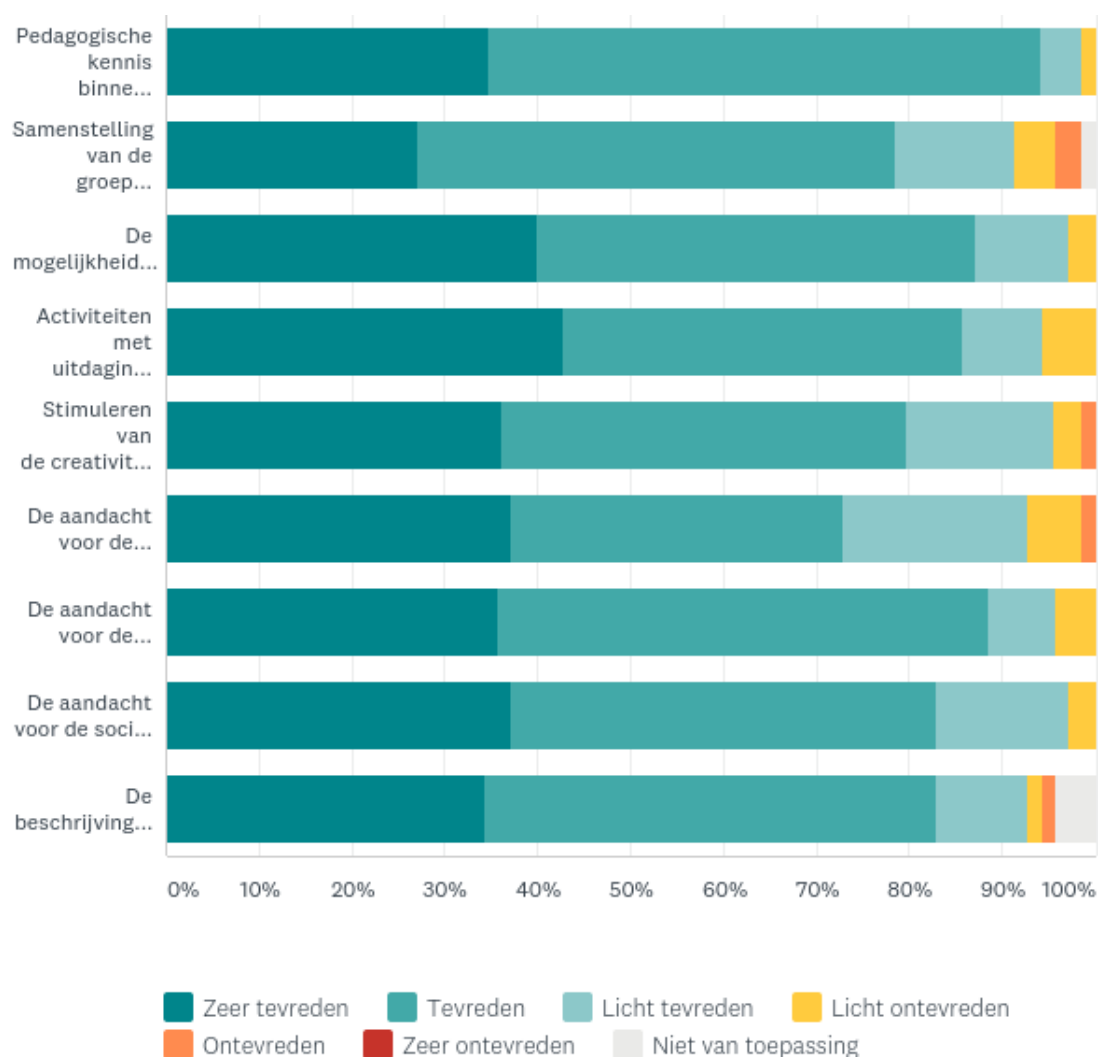
Verpleegkundig of medisch worden er ook geen verbeterpunten genoemd, hetgeen een indirect compliment is voor de zorg van het verpleegkundig kinderdagverblijf.

Wel zouden enkele ouders wat vaker willen evalueren en/ of duidelijk hebben wanneer dat precies gaat gebeuren.

3.6 Pedagogisch klimaat

In lijn met de meeste onderwerpen in dit onderzoek krijgt het pedagogisch klimaat een hoog cijfer, gemiddeld een 8,1 maar valt dat wel iets lager uit dan in het vorige onderzoek (8,7).

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



Afbeelding: score tevredenheid aspecten pedagogisch klimaat.

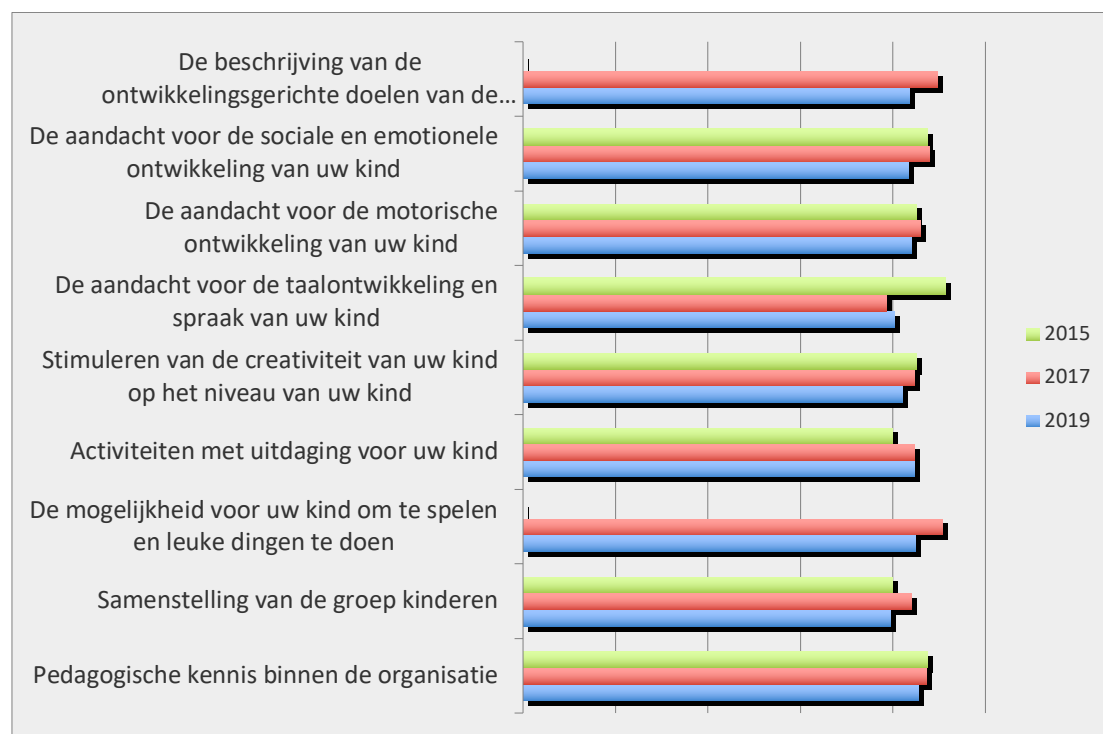
Het best beoordeeld wordt de “pedagogische kennis binnen de organisatie”. Veel cliënten geven aan dat er goed wordt gelet op het individuele niveau van het kind, dat daarop doelen worden gesteld en daar echt aan wordt gewerkt.

De dagelijkse updates naar ouders lijken bij te dragen in het inzicht in wat eraan gedaan wordt en het positieve beeld dat er is.

Niet iedereen is het hier overigens mee eens, een enkele ouder vindt dat er toch meer op het individuele kind gericht mag worden en daar meer mee gedaan mag worden.

Bijna even goed als de overige aspecten, maar net iets minder positief wordt beoordeeld de “samenstelling van de groep kinderen”.

Uit de opmerkingen lijken we te kunnen opmaken dat er in ieder geval één groep is die erg groot en vol is en misschien beter kan worden opgesplitst. Van de pedagogisch inhoudelijke aspecten zou er mogelijk net iets meer aandacht kunnen worden gegeven aan taalontwikkeling en spraak.



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.

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

Er zijn enkele verbeterpunten die breed genoemd worden en we goed kunnen clusteren, maar ook veel losse opmerkingen dus de lengte van deze lijst is geen indicatie van de kwaliteit of algemene tevredenheid.

Voor zover mogelijk benoemen we telkens de productgroep die de betreffende cliënten afnemen bij CityKids.

We doen dit middels afkortingen, KDV voor Verpleegkundig Kinderdagverblijf en KDC voor Kinderdagcentrum.

Het is opvallend dat bij vrijwel alle verbeterpunten die meerdere keren zijn genoemd, deze uit beide groepen afkomstig zijn.

Sowieso adviseren we alle punten organisatie-breed te toetsen en er niet vanuit te gaan dat het alleen binnen de productgroep een issue is waar iemand de moeite heeft gedaan dit op te schrijven.

- Het meest genoemde en ook meest belangrijke verbeterpunt is de communicatie vanuit de organisatie naar de ouders. Niet het contact en communicatie vanuit de groepen en leidsters of de dagelijkse updates per e-mail, die worden namelijk over het algemeen erg goed beoordeeld. Communicatie over organisatorische veranderingen en belangrijke veranderingen in zorgverlening lijkt echter minder goed te gaan. Dit geldt in de breedte, het punt wordt bij de belangrijkste verbeterpunten het meeste genoemd, door twaalf ouders. Bovenal wordt dit genoemd door de paar ouders die ontevreden zijn. Voor hen blijkt hier de bron van de frustratie te zitten en daarom is dit dan ook het belangrijkste aandachtspunt voor CityKids. Een voorbeeld is dat er een onderzoek heeft plaatsgevonden bij een kind en dat in plaats van de resultaten te bespreken en te kijken naar mogelijkheden, er vanuit CityKids management is besloten de zorg op te zeggen en te vragen uit te kijken naar een andere opvang. Een tweede voorbeeld is dat er zeer sterk op is aangedrongen een document of contract snel te tekenen en dat daarin een grote fout stond wat erop neerkwam dat kosten tweemaal zo hoog zouden zijn dan afgesproken. Een derde voorbeeld is een kind die geen zorg meer kon krijgen en waarbij de ouders dit veel eerder hadden willen weten. Er wordt aangegeven dat dit vier dagen vooraf pas is doorgegeven, een verrassing was voor de ouders en ze daardoor zonder enige begeleiding en vrijwel van de ene op de andere dag met het kind thuis zaten. Het zijn incidenten die wanneer CityKids hier per stuk naar kijkt ook een andere kant van het verhaal zullen hebben. Dat neemt niet weg dat dit de perceptie van de ouders is en in deze voorbeelden is het opvallend dat de inhoud

- niet leuk was, maar de frustratie met name lijkt te liggen bij de manier waarop het is aangepakt en gecommuniceerd.
- Zeven ouders vragen om meer continuïteit in de zorgverleners oftewel minder wisselingen in medewerkers. Er is sprake van verloop, dat hou je niet tegen maar toch wordt gevraagd er zoveel mogelijk aan te doen de medewerkers langer te binden. Daarnaast lijkt het erop dat er veel wisselingen intern plaatsvinden en dat medewerkers geen vaste dagen hebben. Hier is waarschijnlijk een reden voor, maar door meer structuur in de werkdagen en -plekken aan te brengen zal het plannen makkelijker gaan, zullen de medewerkers de kinderen beter leren kennen en daardoor betere zorg kunnen leveren en de ouders en kinderen meer vastigheid krijgen. Enkele ouders geven aan dat het vanwege de aandoening van hun kind zeer belangrijk is om vaste structuren en vaste gezichten te hebben en dat daar meer bij stilgestaan mag worden. We lezen dat er een "structuurgroep" is en daar erg veel wisselingen in personeel zijn geweest, juist de plek waar je dat niet wil.
 - De uitstraling van gebouw en de ruimtes wordt door zes cliënten als verbeterpunt genoemd. Hierin lijken grote verschillen per locatie te zijn. Als tips worden gegeven om de muren een kleurtje te geven, daar ook wat op te hangen en wat kleedjes neer te leggen in de lokalen.
 - Een vijftal ouders vindt de groep te groot of de ruimte te klein. Met name bij het KDC lijkt minstens één groep te zijn die als heel erg groot wordt gezien en mogelijk kan worden opgesplitst.
 - Voeding wordt ook vijfmaal als verbeterpunt aangemeld, met name door cliënten van het KDV. Dit mag meer op tijd gegeven worden, meer variatie in maaltijden en in aanbod drinken en meer afgestemd op de wensen van de ouders. Het is geen punt waar ouders gemiddeld ontevreden zijn dus in grote lijnen lijkt dit goed te gaan, maar kan in specifieke gevallen nog iets beter. Vanuit één KDC cliënt komt het verzoek de warme maaltijden weer aan te bieden.
 - Gevraagd wordt om meer uitdagende activiteiten voor de kinderen. In algemene zin zijn ouders erg tevreden over het pedagogisch klimaat, toch mogen enkele kinderen van hun ouders nog iets meer worden uitgedaagd. Met name voor het KDV geldt dan het verzoek meer buiten te spelen, naar buiten te gaan, de ruimte op te zoeken. Het schijnt voor ouders soms behoorlijk lastig te zijn met deze kinderen buiten te spelen, dus als CityKids hierin kan voorzien door ofwel goede begeleiding dan wel specifieke buitenspeelvoorzieningen, kan dit de kinderen uitdagen en verder helpen.
 - Vier cliënten van het KDV vragen om langere openingstijden, later de kinderen op te kunnen halen. De opvang schijnt te sluiten rond 16.00 uur en dat is als kinderopvang voor werkende ouders een heel onhandige tijd. Uitgelegd wordt dat je daardoor als ouder eigenlijk niet in staat bent normaal te werken en dat dit juist zo fijn zou zijn. Het zou enkele ouders enorm helpen en echt de mogelijkheden om enigszins normaal mee te draaien in de samenleving vergroten, dus daarom raden we aan te onderzoeken wat CityKids hierin kan betekenen.

- Meer aandacht voor taal en spreken wordt door vier ouders gevraagd. Daarbij wordt ook logopedie genoemd om in te zetten zodat de spraak beter ontwikkeld kan worden.
- De dagelijkse rapportages worden uiterst positief beoordeeld, zowel het feit dat ze worden opgesteld, de inhoud als de manier waarop het wordt overgebracht vinden we terug bij de erg gewaardeerde punten. Toch zijn er ook vier cliënten die hierin nog verbetering willen zien. Aangegeven wordt dat het voor deze ouders nog wat uitgebreider mag en consistent, want het zou nogal verschillen afhankelijk van de medewerker die de rapportage opstelt. Door de hoge tevredenheid op dit vlak raden we niet direct aan dit volledig aan te passen. Wel kan vanuit de organisatie een steekproef worden genomen en eens gekeken of er consistentie in de rapportages zit. Indien er richtlijnen voor zijn, kunnen voorbeelden hier tegenaan worden gelegd en besproken met medewerkers individueel of binnen een werkoverleg.
- Evaluatiegesprekken worden door vier cliënten als verbeterpunt genoemd, met name vanuit het KDC. Enerzijds vinden deze voor sommige cliënten te weinig plaats en anderzijds is het niet voor iedereen duidelijk wanneer ze plaatsvinden. Iemand heeft het na meer dan een half jaar zorg nog niet gehad en vindt dit te laat. Een andere ouder vult aan geen idee te hebben wanneer en hoe dit plaatsvindt, het overkomt ze dat er wel eens een evaluatiegesprek is. Mogelijk kan er meer duidelijk worden gegeven bij aanvang zorg, in planningen en bij de evaluaties zelf wanneer deze (weer) gaan plaatsvinden. Voor een andere cliënt is het wel duidelijk en vinden de gesprekken elke zes maanden plaats waarin doelen worden geëvalueerd, maar deze cliënt vindt de periode hiertussen te lang. Bovendien zou het handig zijn doelen te bespreken als ze behaald zijn in plaats van op een vastgesteld moment en dan direct nieuwe doelen te kunnen opstellen. Dat is een goed punt, maar de duidelijkheid van vaste evaluatiemoment wordt tegelijk gevraagd, dus het is zaak hier goed naar te kijken en een weloverwogen planning te maken en te (blijven) communiceren met ouders.
- Vier cliënten verdeeld over KDV en KDC vragen om meer behandeling, meer therapeutische activiteiten, meer 1 op 1 momenten tussen kind en pedagoog en meer behandel tijd. Hierbij wordt ook verzocht op elke groep een vaste medewerker met orthopedagogische achtergrond te hebben om meer en consequent hieraan te kunnen werken. We realiseren ons dat activiteiten en aandacht altijd meer zou kunnen zijn en het is aan CityKids om dit punt te interpreteren en kijken in hoeverre hier nog mogelijkheden zijn.
- Eén van de locaties is in een kantoorgebouw en vier ouders vinden dit geen fijne plek voor een kinderopvang. De uitstraling is logischerwijs die van een kantoorgebouw, de gangen en ruimte die van een kantoor. Dit gebouw is niet te veranderen, maar omdat het erop lijkt dat er meerdere locaties in gebruik zijn genomen en hierin uitbreiding en verandering plaatsvindt, is het wel belangrijk dit te weten en mee te nemen in de beslissingen over de vestigingslocaties.

- Ook viermaal genoemd als verbeterpunt is de temperatuur, het schijnt soms snikheet te zijn, zowel de kinderen als de leidsters lopen op een warme dag met rode hoofden rond. We raden aan te onderzoeken of dit op een specifieke vestiging is terug te voeren, dit met medewerkers te bespreken en te kijken welke verbeteringen mogelijk zijn.
- Geen of te weinig buitenruimte wordt door vier cliënten aangedragen als verbeterpunt. Op één locatie is een uitbouw geplaatst, waardoor binnen een extra ruimte is gekomen, maar het speelplein is hierdoor een stuk kleiner gevonden, hetgeen iemand erg jammer vindt.
- Eén iemand heeft bij de verbeterpunten aangegeven dat dit specifiek betrekking heeft op de locatie Capelle en kunnen we hier dus specifiek bespreken, al is dit slechts de mening van één cliënt, is het wel gerichte feedback. De bereikbaarheid met de auto is heel goed, maar met OV erg slecht. De entree deur is lastig te bedienen als je met een kinderwagen bent en misschien kan worden gekeken naar een automatische deur. Ook is hier een onhandige drempel en kan dat hopelijk worden aangepast. Op de overloop op de eerste verdieping bevindt zich nog geen traphekje en de gangen zijn te smal voor een tweepersoons kinderwagen.
- Drie ouders zouden de zorg graag op een andere locatie willen. Daarbij mist één iemand de locatie Lijnbaan, die was voor deze cliënt perfect. Twee anderen willen graag naar de Heilige Familiekerk, een locatie die in ontwikkeling is of waarvoor plannen zijn om dit te gaan doen.
- De beveiligde e-mail wordt driemaal onder de verbeterpunten genoemd, dit hoeft voor ouders niet, het is omslachtig en ze vinden het maar lastig. Omdat medische gegevens worden gedeeld is het echter wettelijk verplicht deze data veilig te verzenden, dus mogelijk is het nodig dit (nog eens) goed uit te leggen aan de cliënten. Iemand oppert het idee om een verklaring te tekenen dat ze akkoord gaan om het via normale mail te sturen, wellicht is dit mogelijk of kan in het proces worden gekeken hoe eenmalig hoge beveiligingsmaatregelen mogelijk zijn om te identificeren dat naar de juiste persoon wordt gestuurd maar daarna in de alledaagse communicatie een en ander makkelijker toegankelijk is.
- Drie cliënten vragen om meer scholing, methodiek en training van de medewerkers. Hierbij wordt niet alleen gevraagd om te specialiseren in hetgeen het eigen kind nodig heeft, maar in meerdere aandoeningen. Het trainen en opleiden van medewerkers kan zeker belangrijk zijn in verbetering van de zorgverlening en ook het motiveren en behouden van de medewerkers.
- Telefonische bereikbaarheid wordt door enkele ouders genoemd als een verbeterpunt. De organisatie mag beter bereikbaar zijn, bij een terugbelverzoek ook daadwerkelijk terugbellen. Eén iemand vindt het vooral onduidelijk welke groepen op welk nummer bereikbaar zijn. Dit wordt niet breed genoemd, maar we raden aan te kijken hoe dit is ingericht en gecommuniceerd en waar eventueel nog verbetering mogelijk is.
- Drie cliënten zouden graag willen dat de onderlinge communicatie en overdracht verbetert, tussen de medewerkers onderling, maar met

name ook met externen. Specifiek wordt het revalidatiecentrum genoemd door een cliënt van het KDC en het contact met (para)medisch specialisten door een cliënt van het KDV.

- Een nieuwsbrief wordt als verbeterpunt gezien door enkele ouders. Het lijkt erop dat deze er niet is of al geruime tijd niet is verzonden. Een nieuwsbrief kan een bijdrage leveren aan de communicatie vanuit de organisatie richting de ouders, de cliënten eerder en beter op de hoogte houden van organisatorische veranderingen en wat er speelt. Het kost relatief weinig tijd en hiermee kunnen wel alle cliënten zonder vertraging over dergelijke zaken worden geïnformeerd.
- Drie ouders vinden dat er best veel ongelukjes gebeuren met hun kinderen en vragen daar beter op te letten. Het gaat dan om ongelukjes met kleren en bijvoorbeeld plassen in de broek. Hierop kan misschien iets meer gelet worden en als het gebeurt de kleren even uitspoelen als het mogelijk is. Maar ook fysieke ongelukjes, zoals regelmatig wondjes en een gebroken vinger. Kan gebeuren bij kinderen, toch is het goed hier extra op te letten en mocht er iets gebeuren dit goed, proactief en serieus met ouders te bespreken.
- Twee cliënten van het KDC vinden het taxivervoer en de communicatie daarover voor verbetering vatbaar.
- Ook tweemaal genoemd is de hygiëne, de aandacht voor de hygiëne van het kind. De meeste ouders zijn hier juist erg positief over, maar niet in elk geval wordt aan de verwachtingen voldaan.
- Informatie wordt regelmatig per brief meegegeven, iemand is daar uitgesproken blij mee, maar een andere cliënt vindt dat dit veel beter via e-mail kan. De e-mails schijnen echter niet bij iedereen altijd aan te komen, waardoor er aan de andere kant een verzoek is om minder e-mail. Mogelijk ligt dit aan de e-mail van de ontvanger of aan de manier waarop het door CityKids wordt verzonden. Er is ook een ouder die aangeeft de informatie via wisselende kanalen te krijgen, dus de ene keer een mail, dan een brief en zou hier graag meer eenduidigheid in willen zien. Al met al kan mogelijk eens gekeken worden welke informatiestromen en -kanalen er allemaal zijn en hoe dat vereenvoudigd kan worden, zodat meer overzicht ontstaat voor zowel de organisatie als de ouders.
- Bij het KDC is een verandering in beleid ten aanzien van het ophalen, in ieder geval op één locatie. Ouders mogen niet meer op de groep komen, maar halen hun kind op in de gang. Dit zal waarschijnlijk zijn om meer rust op de groep te creëren en daarop is ook geen commentaar. Wel vinden twee ouders het vervelend dat de overdracht hierdoor op de gang plaatsvindt. Daar zijn vaak ook andere ouders die meeluisteren en daardoor is er een stuk minder privacy. Daarnaast is er weinig plek en staan ouders elkaar in de weg. Misschien kan hiervoor een andere oplossing worden gevonden, bijvoorbeeld een aparte ruimte waar de overdracht kan plaatsvinden.
- Iemand vraagt om een ouderraad. Indien deze er niet is, kan het een goede stap zijn om een ouderraad op te richten, mits hier natuurlijk voldoende animo voor is onder ouders om aan deel te nemen. Het kan een bijdrage leveren aan de verbetering in het contact tussen

management en ouders en ook een klankbord zijn voor mogelijke verbeteringen (KDC).

- Er is een verzoek voor meer parkeerplaatsen (KDC), helaas is niet bekend over welke locatie en situatie het gaat.
- Een tevreden cliënt zou graag langer gebruik maken van de zorg van CityKids en vraagt om de leeftijd te verhogen naar 18 jaar (KDC).
- Iemand wil meer aandacht voor veiligheid in het KDC.
- Een cliënt ziet een rol weggelegd voor CityKids als het gaat om het informeren over mogelijke voordelen die te verkrijgen zijn, inlichting over wettelijke mogelijkheden, regels en informatie. Als voorbeeld wordt genoemd informatie over de mogelijkheid als ouder dubbele kinderbijslag te krijgen als je dit aanvraagt. De primaire taak van CityKids is natuurlijk het verlenen van zorg, maar door met deze doelgroep te werken kan er behoorlijk wat kennis worden opgebouwd over regels, mogelijkheden en voordelen. Voor ouders is dit niet altijd even overzichtelijk en ze kunnen zeker baat hebben bij meer informatie op dit gebied. Mogelijk kan beschikbare informatie worden uitgeschreven en beschikbaar worden gemaakt via de website van CityKids of in een nieuwsbrief tips worden gegeven waar ouders voordeel bij kunnen hebben (KDC).
- Een cliënt vraagt meer aandacht voor zindelijkheid en training op dat gebied (KDV).
- Specifiek voor de KDV-groep Giraf wordt gevraagd om meer speelgoed.
- Een cliënt met een rolstoel vindt het gebouw niet volledig rolstoelvriendelijk en zou graag willen dat daar nog eens naar wordt gekeken. Gezien de doelgroep is het logisch hierin te voorzien. Mogelijk kan aan de rolstoelgebruikers worden gevraagd wat ze nog zouden verbeteren en in goed overleg worden gekeken wat hieraan kan worden gedaan (KDC).
- Er is zo nu en dan een ouderavond, maar niet alle ouders kunnen daarbij altijd aanwezig zijn. Daarom wordt de tip gegeven om een verslagje te maken met de belangrijkste punten, onderwerpen, vragen en antwoorden en deze te verspreiden onder alle ouders zodat de geboden informatie bij zoveel mogelijk mensen terechtkomt.
- Op een locatie is een snoezelruimte aanwezig, dat wordt erg gewaardeerd, echter niet de plek waar deze zich bevindt. Deze zou namelijk in de ruimte zijn van de "structuurgroep", de groep die het meest gebaat is met zoveel mogelijk rust en regelmaat. De aanwezigheid van de snoezelruimte in deze groep zorgt ervoor dat ook kinderen en medewerkers van drie andere groepen in en uitlopen, hetgeen juist voor deze groep onwenselijk is. We raden aan hier eens naar te kijken, de structuurgroep inderdaad zoveel mogelijk structuur te bieden en de indeling van ruimtes hier mogelijk anders op af te stemmen (KDC).
- Een cliënt vindt dat CityKids best vaak een dag gesloten is, onder andere voor studiedagen voor medewerkers, maar ook dagen tussen kerst en oud en nieuw, dag na hemelvaart, dag na nieuwjaarsdag en tijdens het suikerfeest. We begrijpen dat ook aan de medewerkers gedacht moet worden en dat er dagen zijn waarop het wellicht niet

mogelijk is een afdoende planning voor de cliënten te realiseren en dat het dan beter is ruim vooraf aan te geven wanneer de groep gesloten zal zijn. Deze ouder heeft er echter heel erg veel moeite mee op deze dagen andere opvang te organiseren en is niet altijd in de gelegenheid om zelf vrij te nemen. Verzoek is daarom om te kijken of deze gesloten dagen verminderd kunnen worden of hier in ieder geval naar te kijken (KDC).

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 complimenten weer ter stimulans voor het voortzetten van alle zaken die goed gaan en waar de cliënten zo blij mee zijn.

- Jullie medewerkers zijn toppers!
- Ik zie de blijdschap op zijn gezicht als we al bij de voordeur komen van het centrum en ook als hij zijn juffen en de kindjes ziet.
- Ben blij met de positieve benadering en het heel goed aansluiten bij wat het individuele kind nodig heeft.
- Uitgebreide rapportage in de evaluatiegesprekken. De vorderingen qua ontwikkelingen worden goed opgemerkt.
- Ik laat m'n kind met een gerust hart achter. Filmpjes, foto's of verhalen die verteld worden over wat mijn kind meemaakt op het kinderdagverblijf helpen om te merken dat mijn kind zich op zijn gemak voelt. Het enthousiasme waarmee medewerkers dit overbrengen, geeft mij een heel liefdevol en geruststellend gevoel.
- De doelen uit het plan worden echt goed aangepakt. Ik lees dit ook terug in de verslagen.
- Ze weten precies waar er op gelet moet worden en doen dat heel goed! Trekken op tijd aan bel door mij meteen te bellen of appen. En er wordt altijd meegedacht over andere mogelijkheden.
- Ik krijg altijd een schoon goed verzorgd kind mee terug naar huis!
- Ze hebben kleine groepjes en daardoor echt aandacht voor mijn kind.
- Dat je alles kan bespreken met de zorgverleners en zij denken ook mee.
- Vrolijk bij aankomst, knuffelt graag met de pedagogen.
- Mijn kind wordt goed geobserveerd door de pedagogen en zij spelen hier goed op in.
- Ik vind het contact met de pedagogen van de groep erg goed. We kunnen alles vragen, worden goed op de hoogte gehouden en het contact verloopt op een positieve en betrokken manier.
- Door de gemixte samenstelling van de groep is er genoeg uitdaging voor mijn kind.
- Wij hebben in het begin dingen opgemerkt aan persoonlijke verzorging van ons kind. Dit hebben we aangegeven en vervolgens zagen wij dat ons feedback goed is aangenomen.
- Lieve mensen met het hart op de goede plek. Ik laat mijn kind er met een gerust hart achter.
- Goed bereikbare locatie, met veel faciliteiten zoals de snoezelkamer et cetera.

- Meest tevreden met de vriendelijkheid en ik vind het handig dat er geappt kan worden met de orthopedagogen en ze reageren ook gelijk terug dat is echt fijn!
- Verpleegkundige zorg en communicatie hieromtrent is erg nauwkeurig. Dit geeft me een gerust gevoel.
- Onze kinderen zijn allebei blij op school!
- De medewerkers staan altijd klaar voor onze kinderen en behandelen ze met veel liefde en zorg.
- Er wordt met veel liefde voor de jongens gezorgd.
- Ben zeer tevreden met de locatie op zichzelf. Biedt leuke mogelijkheden ook voor in de toekomst, naast een basisschool. En een groene omgeving.
- Erg tevreden over de creativiteit waarmee tegemoet wordt gekomen aan de ontwikkelbehoeften van het kind. En over de positieve benadering.
- Word goed naar je geluisterd en begrip getoond.
- De meeste medewerkers zijn ongeloofelijk lief, zorgzaam, geduldig en goed op de hoogte van wat ons kind nodig heeft.
- De verzorgers zijn heel open en vriendelijk!
- Ze gaat graag naar "school" en vindt het niet leuk als ze er niet heen hoeft.
- Ik ben erg gelukkig met het enthousiasme van de medewerkers, en de tips en adviezen die ze meegeven voor thuis.
- Heel fijn dat alles gepland is en loopt volgens een programma, dat voor mijn kind wel nodig is.
- De leidsters zijn gemotiveerd en enthousiast. Alles is bespreekbaar.
- Goede bereikbaarheid via telefoon/app.
- De leidsters zijn altijd erg vriendelijk en ik vind het onwijs leuk dat ik elke dag een email krijg met hoe de dag is verlopen.
- De verzorgers doen alles in overleg met mij en zijn zeer flexibel.
- Dagen dat het kinderdagverblijf dicht is worden ruim van tevoren gecommuniceerd vanuit de groep, evenals uitjes. Dit staat ook op de CityKids-kalender die we thuis elke dag gebruiken. Het is erg fijn als je dit soort zaken ruim tevoren weet, want elke wijziging in de wekelijkse planning kan stress of logistieke problemen opleveren.
- Hij is er altijd vrolijk en heeft zin om naar CityKids te gaan.
- De communicatie met de medewerksters op de groep ervaar ik als zeer prettig. Iedereen is uitermate betrokken en vriendelijk.
- Erg prettig contact met de pedagogen. Ze doen hun werk zichtbaar met plezier. Mijn kind voelt zich ook erg prettig.
- Heel tevreden over alles ... superleuke meiden!

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.

COMMUNICATIE EN INFORMATIE

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

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

	Ze er	Te vreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Ze er	Niet van toepassing
Het aantal contacten met de zorgverleners over uw kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mate waarin alles bespreekbaar is met de zorgverleners	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien van toepassing ouderavond	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Begrijpelijkheid van de brieven, e-mails, website en brochure	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt gestaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Duidelijkheid over waar u terecht kunt als u vragen of problemen hebt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mate waarin de organisatie open staat voor uw wensen en vragen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Adviezen die u vanuit de organisatie krijgt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het contact tussen de organisatie en de kinderarts/ specialist over uw kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Duidelijkheid over het gebruik van richtlijnen voor verpleegkundige handelingen die bij uw kind worden gedaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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?

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

[illegible][illegible]

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

[illegible][illegible]

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

[illegible]

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

[illegible]

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?

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

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

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

[illegible][illegible]

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

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

☐ Verpleegkundig kinderdagverblijf

☐ Kinderdagcentrum

☐ Meestal wel

☐ Soms wel/ soms niet

☐ Meestal niet

[illegible]

Hoe waarschijnlijk is het dat u deze zorgorganisatie zou aanbevelen aan andere ouders met een ziek 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.

- ☐ 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.

Answer Options	Zeervrededen	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeervrededen	Niet van toepassing	Response Count
Het aantal contacten met de zorgverleners over uw kind	27	44	4	1	0	0	2	78
Mate waarin alles bespreekbaar is met de zorgverleners	31	42	3	1	0	0	1	78
Algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien van	13	34	19	4	4	1	3	78
Begrijpelijkheid van de brieven, e-mails, website en	24	47	5	1	1	0	0	78
Vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt	42	34	2	0	0	0	0	78
Duidelijkheid over waar u terecht kunt als u vragen	28	34	10	3	2	1	0	78
Mate waarin de organisatie open staat voor uw wensen en	28	37	5	3	3	1	0	77
Adviezen die u vanuit de organisatie krijgt	22	33	12	5	0	1	4	77
Het contact tussen de organisatie en de kinderarts/	15	29	8	2	2	1	20	77
Duidelijkheid over het gebruik van richtlijnen voor	15	30	3	2	0	1	26	77

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
7,76	78	2	2	2	9	14	26	9	14

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

Answer Options	Zeervrededen	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeervrededen	Niet van toepassing	Response Count
Planning van de dagelijkse zorg voor uw kind	19	44	9	1	0	0	1	74
Meebeslissen over de tijden en dagen van de zorg	18	38	9	2	1	2	4	74
De verhouding van het aantal kinderen en zorgverleners in	23	39	9	2	0	1	0	74
Mogelijkheid om zorg te verplaatsen naar een andere dag	14	30	4	3	1	0	21	73
Het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee	14	41	10	2	3	2	1	73
Het regelen van vervanging als een zorgverlener ziek of vrij	16	37	2	0	0	1	17	73
Telefonische bereikbaarheid	26	38	6	1	2	0	1	74
Omgang met uw privacy en met uw gegevens	29	40	3	1	0	0	1	74
Indien van toepassing: de facturering door de financiële	7	18	4	1	0	0	41	71

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
----------------	----------------	-----	---	---	---	---	---	---	----

7,84	73	1	1	2	4	21	24	8	12
------	----	---	---	---	---	----	----	---	----

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

Answer Options	Zeervredenen	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeervredenen	Niet van toepassing	Response Count
Vakkundigheid en professionaliteit van de medewerkers	28	39	2	2	0	0	0	71
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	38	29	2	0	0	0	0	69
Samenwerking van de medewerkers met elkaar en met	28	27	4	2	2	0	8	71
De tijd en aandacht die de medewerkers voor uw kind	31	36	3	1	0	0	0	71
Goed op de hoogte zijn van de zorgvraag van uw kind	32	28	9	1	0	0	1	71
Het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over	28	32	8	2	1	0	0	71
Rekening houden met uw individuele wensen (bijv.	30	30	4	2	0	0	5	71
Het zorgvuldig omgaan met uw thuisomgeving en	19	30	1	0	0	1	20	71
Aandacht voor de veiligheid van uw kind en het	28	31	6	5	0	0	0	70

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

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,50	70	0	0	1	2	9	24	17	17

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

Answer Options	Zeervredenen	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeervredenen	Niet van toepassing	Response Count
De locatie van de organisatie: bereikbaarheid,	21	32	8	5	4	0	1	71
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	16	33	17	4	0	1	0	71
De hygiëne in het gebouw	15	43	10	2	1	0	0	71
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	12	45	8	3	2	1	0	71
Groeps- en speelruimte binnen	16	38	13	3	1	0	0	71
Variëteit materiaal (spelletjes, speelgoed, knutselspullen	21	38	9	2	0	0	1	71
Veiligheid in het gebouw	19	36	13	0	1	0	2	71
Veiligheid buiten/ rondom het gebouw	17	34	12	4	3	1	0	71
De kindvriendelijkheid van het gebouw	16	37	10	6	0	1	0	70
De mogelijkheid om als ouders bij het kind te verblijven	4	5	0	0	0	0	60	69

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
7,62	69	0	1	4	6	22	21	6	9

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

Answer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Verpleegkundige kennis	10	28	4	0	2	0	25	69
Mate waarin u kunt meebeslissen over de inhoud van de Zorgafspraken	16	38	4	0	1	0	10	69
Goed nakomen van de zorgafspraken	19	34	3	0	0	1	12	69
De verpleegkundige handelingen die worden uitgevoerd	19	29	6	1	1	1	12	69
De persoonlijke verzorging van uw kind	11	21	3	0	0	0	33	68
Opletten van verpleegkundigen op veranderingen in de	23	33	11	0	0	0	2	69
Het volgens opdracht van de arts verstrekken van	16	28	6	2	0	0	17	69
Kwaliteit voeding en specifieke eisen hieromtrent	12	13	3	0	0	0	39	67
Aandacht voor slapen en rusten	15	34	8	1	0	0	11	69
Aandacht voor het welbevinden en de gevoelens van uw	15	33	4	0	0	0	17	69
Aandacht voor het welbevinden van alle gezinsleden	25	34	5	1	0	0	4	69
Duidelijkheid en gebruik van het zorgdossier	14	29	5	0	0	0	21	69
De periodieke evaluatiegesprekken over uw kind	16	28	6	3	0	0	16	69
Informatie-uitwisseling rond de overdracht van de zorg voor	20	33	5	3	1	1	6	69
	17	39	3	0	1	1	8	69

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
8,01	69	0	1	1	3	18	24	12	10

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

Answer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Pedagogische kennis binnen de organisatie	24	41	3	1	0	0	0	69
Samenstelling van de groep kinderen	19	36	9	3	2	0	1	70
De mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke	28	33	7	2	0	0	0	70
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	30	30	6	4	0	0	0	70
Stimuleren van de creativiteit van uw kind op het niveau	25	30	11	2	1	0	0	69
De aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw	26	25	14	4	1	0	0	70
De aandacht voor de motorische ontwikkeling van uw kind	25	37	5	3	0	0	0	70
De aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling	26	32	10	2	0	0	0	70

De beschrijving van de ontwikkelingsgerichte doelen van	24	34	7	1	1	0	3	70
---	----	----	---	---	---	---	---	----

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
8,11	70	0	0	2	2	19	21	15	11

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	46,4%	32
planning en organisatie	15,9%	11
medewerkers	47,8%	33
gebouw en faciliteiten	14,5%	10
verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging	43,5%	30
pedagogisch klimaat	42,0%	29

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

Answer Options	Response Percent	Response Count
Verpleegkundig kinderdagverblijf	45,6%	31
Kinderdagcentrum	54,4%	37

31. Voelt uw kind zich op zijn gemak bij de zorginstelling?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Meestal wel	92,9%	65
Soms wel/ soms niet	5,7%	4
Meestal niet	1,4%	1

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

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,29	70	0	0	1	1	14	24	21	9

34. Hoe waarschijnlijk is het dat u deze zorgorganisatie zou aanbevelen aan andere ouders met een ziek 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	1,5%	1
1	0,0%	0
2	1,5%	1
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5 - Neutraal	6,1%	4
6	1,5%	1
7	7,6%	5
8	28,8%	19
9	10,6%	7
10 - Zeer zeker wel aanbevelen	42,4%	28