

Kwantitatief onderzoek cliënttevredenheid CityKids

In opdracht van:
Sandra van Geest
Kwaliteitsmedewerker, CityKids

Uitgevoerd door:
Meino Kalwij, MEI Marketing & Research

Juni 2021

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>	19
4. Mogelijke verbeterpunten	21
5. Complimenten	27
Bijlage I: Vragenlijst	29
Bijlage II: Resultaten	43

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.

Omdat de zorg bij het Verpleegkundig Kinderdagverblijf anders is dan de overige productgroepen, is voor deze groep cliënten een iets afwijkende vragenlijst gebruikt.
Het verschil daarbij is dat een aantal aspecten is weggelaten bij één van deze groepen omdat het niet van toepassing of niet relevant is.
Inhoudelijk zijn dezelfde vragen gesteld en dezelfde onderwerpen aan bod gekomen.

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.
Na sluiting van de twee vragenlijsten zijn deze samengevoegd en verder verwerkt vanuit één compleet overzicht van resultaten.

Kenmerken respondenten

Van de 260 benaderde cliënten, hebben er 135 de vragenlijst afgerond en verzonden.

Deze kennen de volgende verdeling over de locaties:

- 13 maal 3 Ambachten, Barendrecht
- 23 maal De Componist, Capelle aan den IJssel
- 17 maal Blessing, Zuidland
- 8 maal Het Droomhuis, Rotterdam
- 2 maal De Pastorie, Rotterdam
- 15 maal De Parel, Delft
- 20 maal De Uitvinders, Den Haag
- 21 maal De Lichtmast, Den Haag
- 20 maal onbekende locatie (niet ingevuld)

Indeling op type zorg laat de volgende verdeling zien:

- 112 maal Ontwikkelcentrum
- 4 maal Beschermd en begeleid wonen
- 4 maal Verpleegkundig kinderdagverblijf
- 15 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

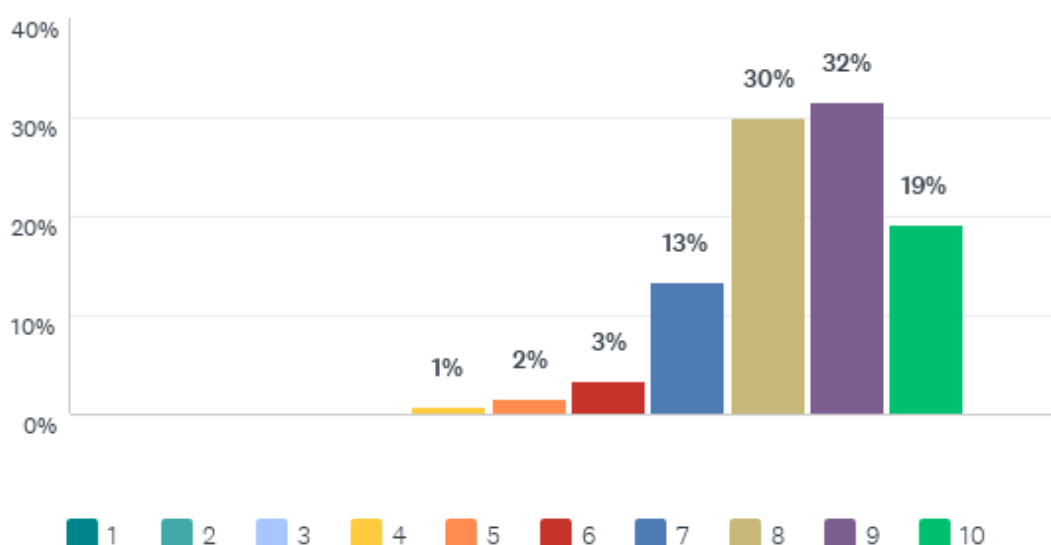
De cliënten zijn erg tevredenheid, hetgeen duidelijk tot uitdrukking komt in een gemiddeld totaalcijfer van 8,4.

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

Nemen we het gemiddelde van de cijfers per onderwerp, dan komen we op een gemiddeld oordeel van 8,2.

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 gestegen, in 2019 werd gemiddeld een 8,3 gegeven.



Afbeelding: eindoordeel rapportcijfer

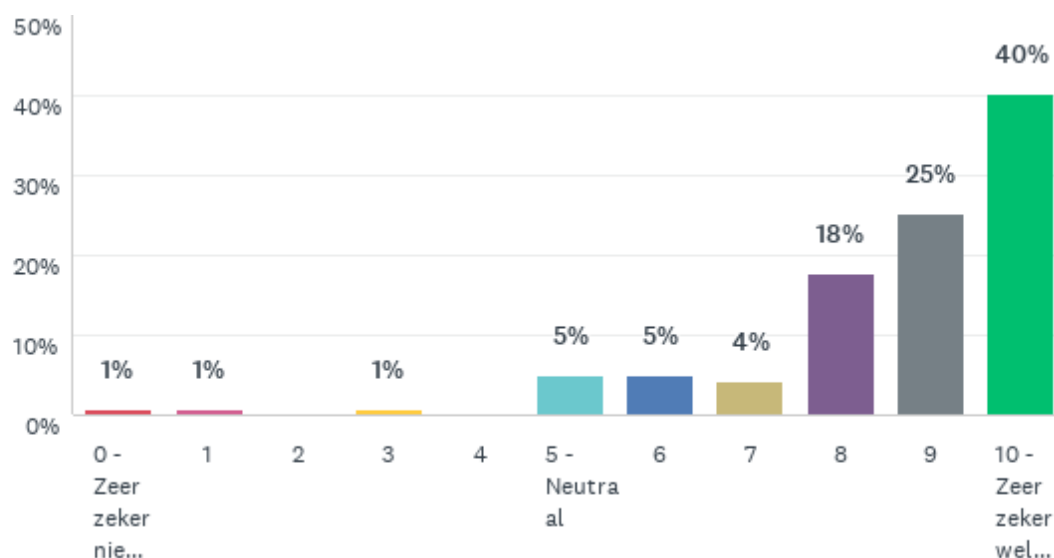
90 % van de kinderen is volgens de ouders op zijn gemak bij CityKids, geen enkel kind is dit meestal niet, 10 % is soms wel en soms niet op hun gemak. De ouders merken dit vooral bij het brengen en halen, hun kinderen zijn dan erg enthousiast, blij en op hun gemak.

Ook staan ze vaak blij op de foto's die de ouders te zien krijgen en geven kinderen zelf gewoon aan het leuk te vinden.

Indirecte aanknopingspunten voor een hoge tevredenheid zijn er ook.

92 % van de cliënten geeft aan CityKids bij anderen in zekere mate aan te raden, waarvan 40 % 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 zorg, communicatie en informatie en medewerkers het belangrijkste te zijn.

In de afgelopen periode zijn ouders zorg en persoonlijke verzorging belangrijker gaan vinden, dat kan mogelijk samenhangen met een verandering in het type zorg dat wordt geleverd.

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.

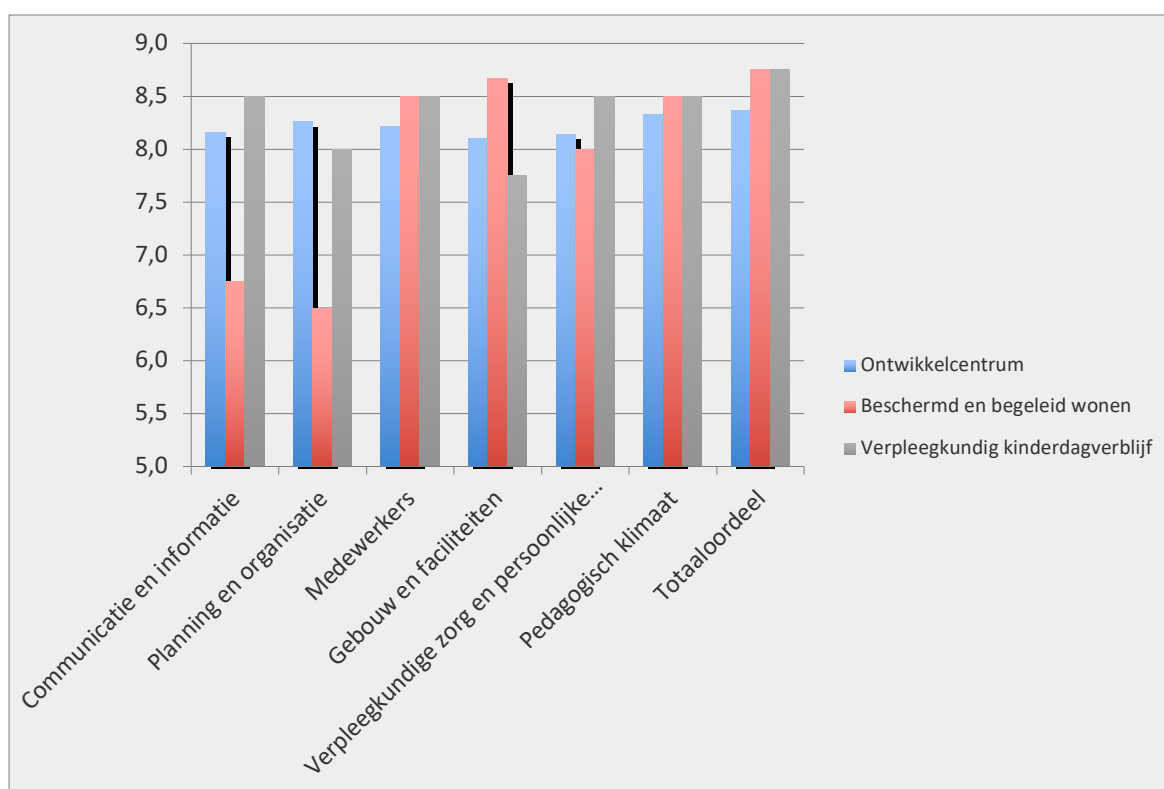
Zorg en persoonlijke verzorging	57 %
Communicatie en informatie	53 %
Medewerkers	45 %
Pedagogisch klimaat	37 %
Planning en organisatie	16 %
Gebouw en faciliteiten	5 %

Er is een vergelijking gemaakt tussen de verschillende productgroepen binnen CityKids (ontwikkelcentrum, beschermd en begeleid wonen en verpleegkundig kinderdagverblijf).

Het zwaartepunt van de dienstverlening blijkt zeer sterk bij het ontwikkelcentrum te liggen, 93% van de respondenten neemt deze zorg af.

De andere twee productgroepen hebben slechts vier ingevulde vragenlijsten opgeleverd en doordat deze groepen zo klein zijn, is een vergelijking met stellige conclusies niet goed mogelijk.

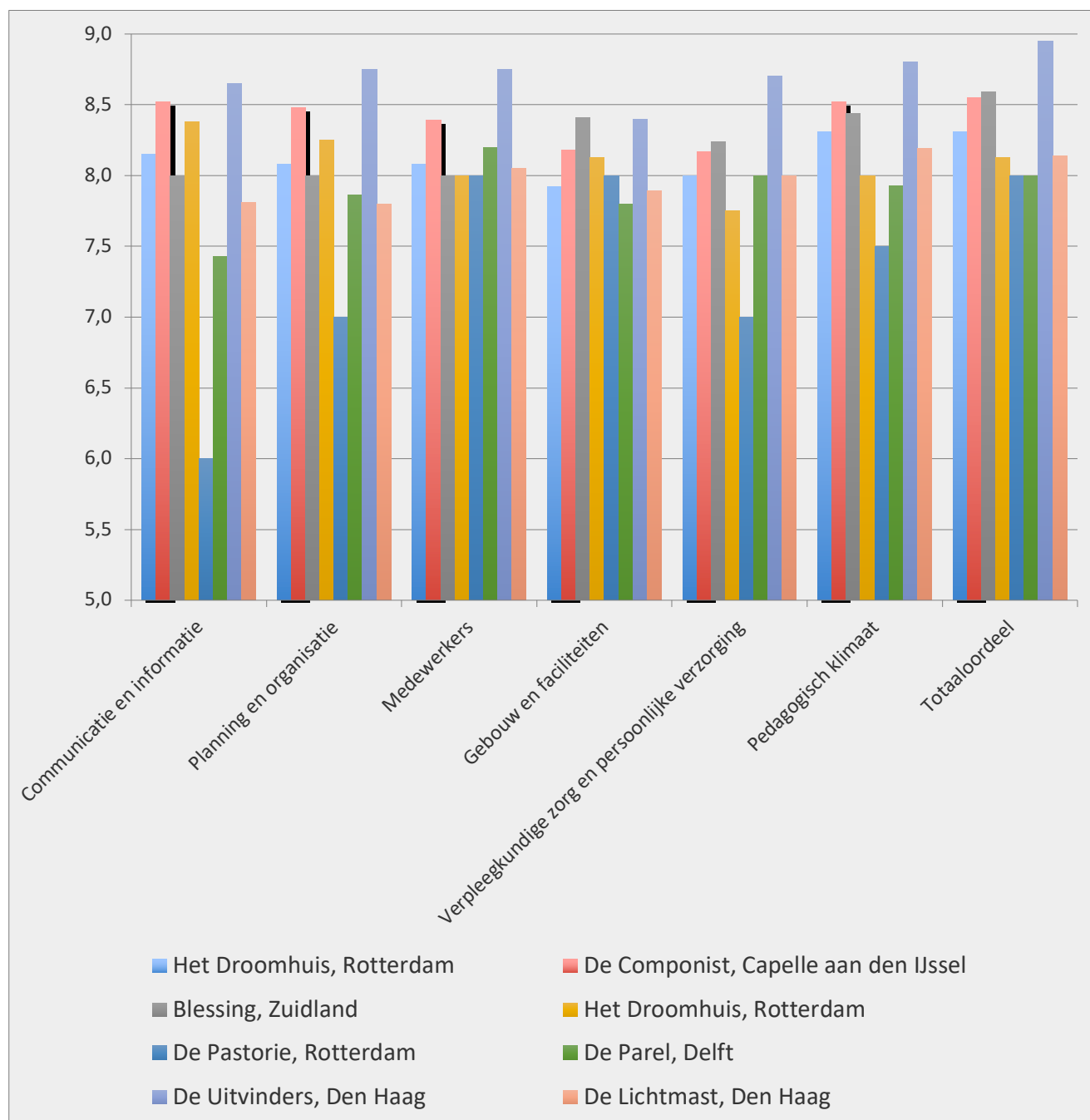
Omdat de organisatie hier wel naar gevraagd heeft, hebben we de verschillen in onderstaande afbeelding gezet ter illustratie. Het valt op dat de verschillen op eindoordeel zeer klein zijn, waarmee je zou kunnen stellen dat de cliënten van diverse producten even tevreden zijn. Op de diverse onderwerpen zien we dat terug, behalve bij beschermd en begeleid wonen. Cliënten uit deze productgroep zijn aanzienlijk minder tevreden met communicatie en informatie en met planning en organisatie. Hoewel de groep dus erg klein is, is het verschil erg groot en alleen op deze onderwerpen. Het lijkt goed om dat verder te onderzoeken, de vraag te stellen: wat gaat hier anders dan bij de andere productgroepen en hoe kunnen we dat op één lijn krijgen.



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, kunnen ook hier geen statistische analyses plaatsvinden of harde conclusies worden getrokken.

Wat wel opvalt is dat alle acht de locaties heel goed worden beoordeeld, want elk eindoordeel is een 8,0 of hoger. Het meest enthousiast zijn de cliënten van De Uitvinders, waar gemiddeld een 9,0 wordt genoteerd. Bij de diverse onderwerpen zien we hetzelfde beeld, alleen De Pastorie heeft soms een wat lager oordeel, met name bij Communicatie en organisatie. Let wel, deze 'groep' De Pastorie bestaat uit slechts twee respondenten.



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 “communicatie en informatie” krijgt CityKids gemiddeld een 8,1, dat is iets verbeterd vergeleken met het onderzoek van twee jaar geleden (7,8). Hoewel dit een erg goed resultaat is, is het binnen alle goede beoordelingen wel het minst positief beoordeelde onderwerp.

Op alle aspecten ligt de gemiddelde beoordeling op of boven “tevreden” en op de meeste aspecten is sprake van een stijging.

Uit de vele positieve opmerkingen maken we op dat CityKids dicht bij de ouders staat.

Er wordt snel en duidelijk gecommuniceerd, veelal op dagelijkse basis, waardoor het makkelijk is om al je vragen te stellen en samen af te stemmen. Daarbij staan de medewerkers erg open voor die vragen en zijn altijd vriendelijk en bereid om mee te denken.

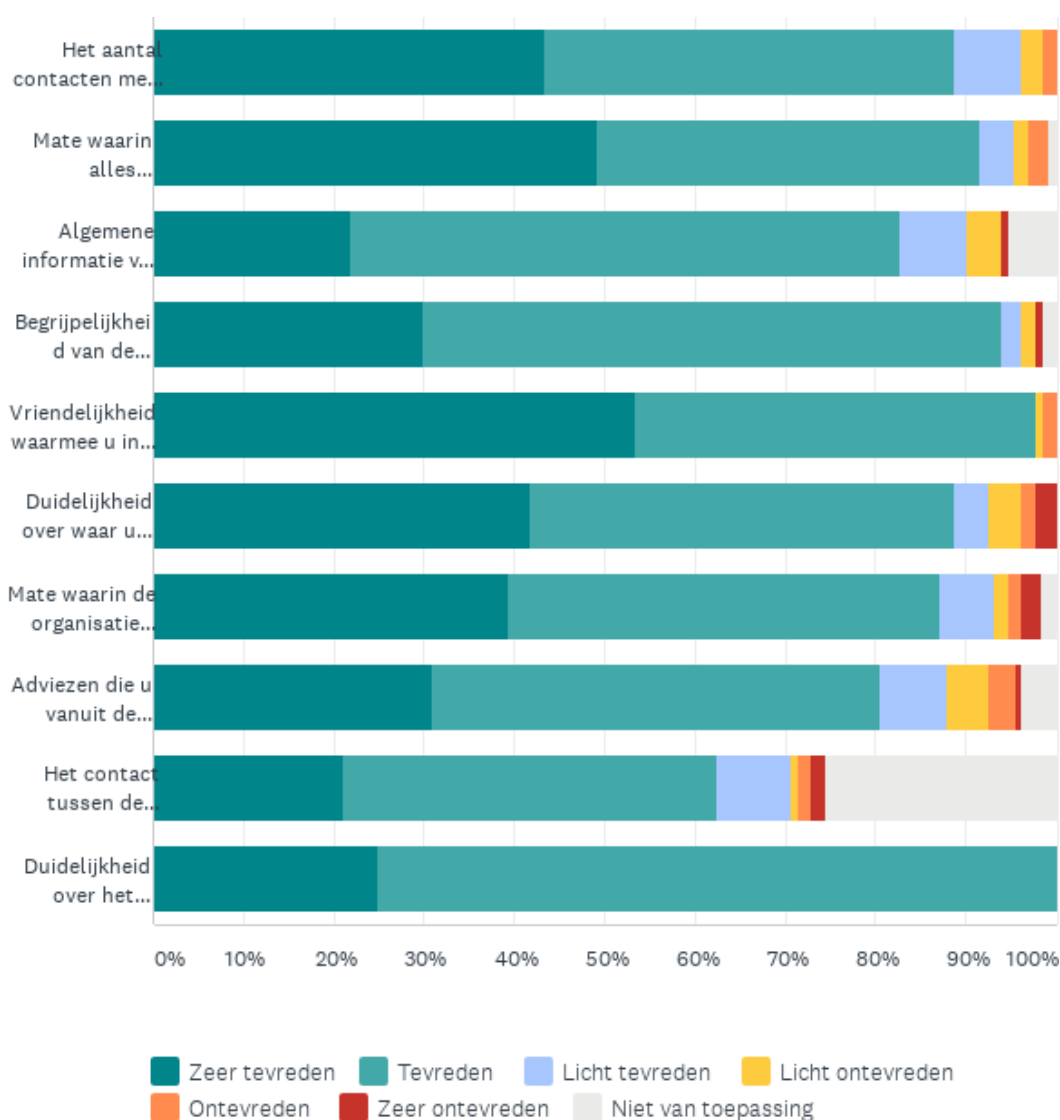
Het best beoordeelde aspect is dan ook de “vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt gestaan”, hierover zijn de ouders tussen “tevreden” en “zeer tevreden”.



Afbeelding: communicatie en informatie ten opzichte van eerder onderzoek.

Een duidelijke verbetering zien we bij de “algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien van toepassing ouderavond”.
Dit was in vorig onderzoek het minst goed beoordeelde aspect overall en nu zijn cliënten hierover gemiddeld genomen “tevreden”.

Als we kijken naar de verbeterpunten dan liggen die op individueel of plaatselijk niveau, maar zijn wel erg belangrijk.
Verreweg de meeste cliënten zijn namelijk heel blij en geven aan geen verbeterpunten te zien.
Het kleine aantal dat wel verbeterpunten noemt, is daarin opvallend fel over zaken die totaal verkeerd zijn gegaan.
Dat sluit dus niet aan bij het ‘gemiddelde’ beeld maar lijkt wel één van de belangrijkste punten om nog verder te verbeteren, om excessen te voorkomen.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten communicatie en informatie.

3.2 Planning en organisatie

Planning en organisatie wordt met een 8,2 ook beter beoordeeld dan in het vorige onderzoek (7,8).

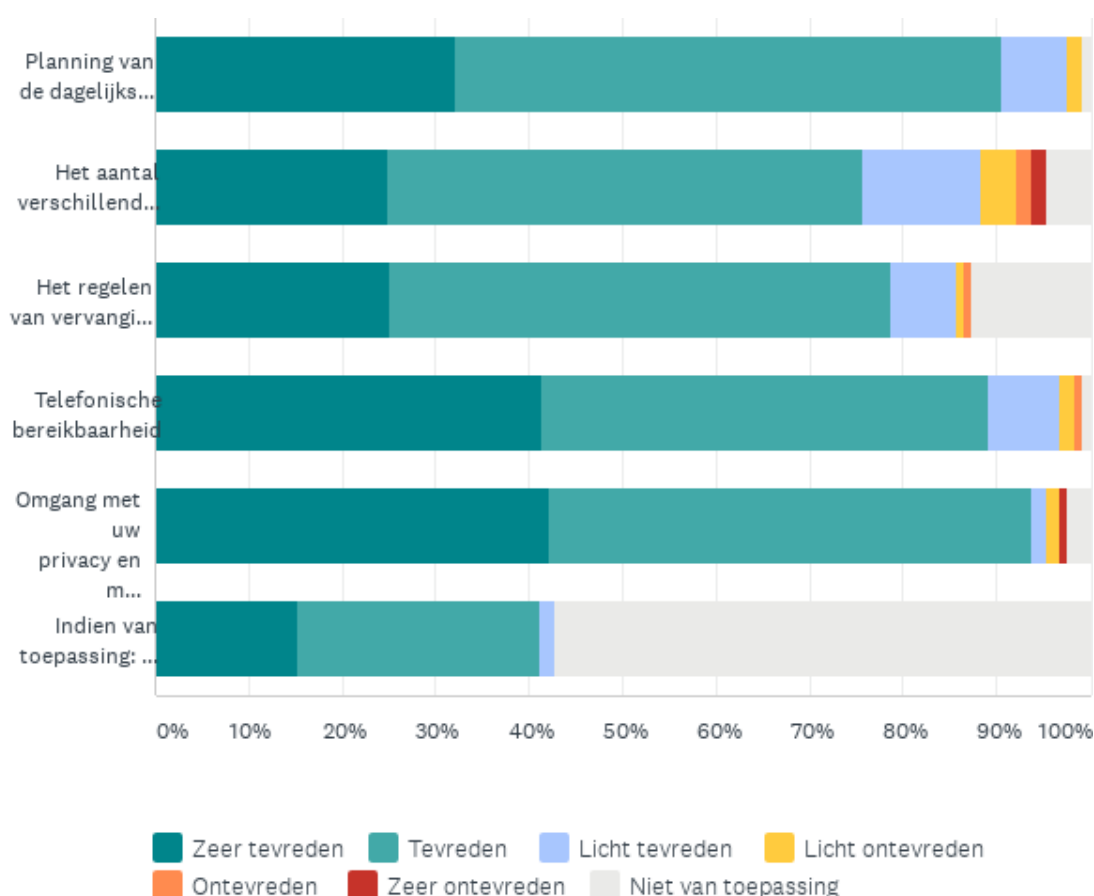
Over alle aspecten is men gemiddeld "tevreden" of iets meer dan dat.

In de opmerkingen lezen we veel terug dat de planning gewoon goed geregeld is, er is duidelijkheid, geen fouten en weinig (onverwachte) sluiting. Het best beoordeeld wordt de "omgang met uw privacy en met uw gegevens", maar toch is niet iedereen hier blij mee.

Sommige ouders vinden het niet prettig een overdracht voor de deur of in de hal te hebben waar andere ouders ook bij staan te wachten.

Een ander vindt juist dat het privacy overdreven en krampachtig is en je daardoor geen idee hebt over de rest van de groep.

Waar wel iedereen blij mee is voor zover van toepassing, is de facturering, daarover wordt geen enkel negatief oordeel aangevinkt.

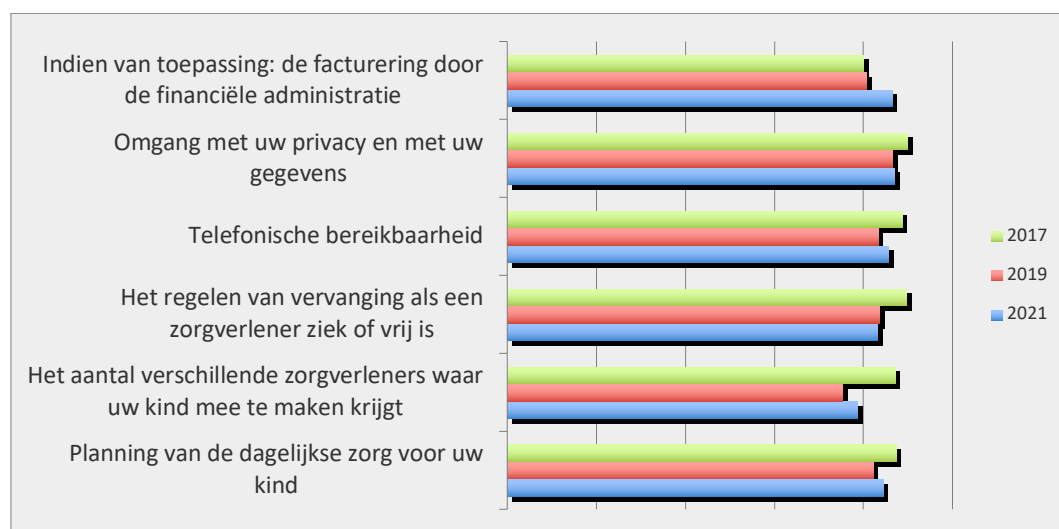


Afbeelding: score tevredenheid aspecten planning en organisatie.

Relatief het minst positief zijn de cliënten over “het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee te maken krijgt”.

Een aantal cliënten vindt dat er de afgelopen tijd heel veel verloop is geweest.

De ene heeft hier meer begrip voor dan de andere, maar naast dat dit in algemene zin niet fijn is, wordt meermaals aangegeven dat de doelgroep heel veel belang heeft bij vaste structuur en dus vaste medewerkers.



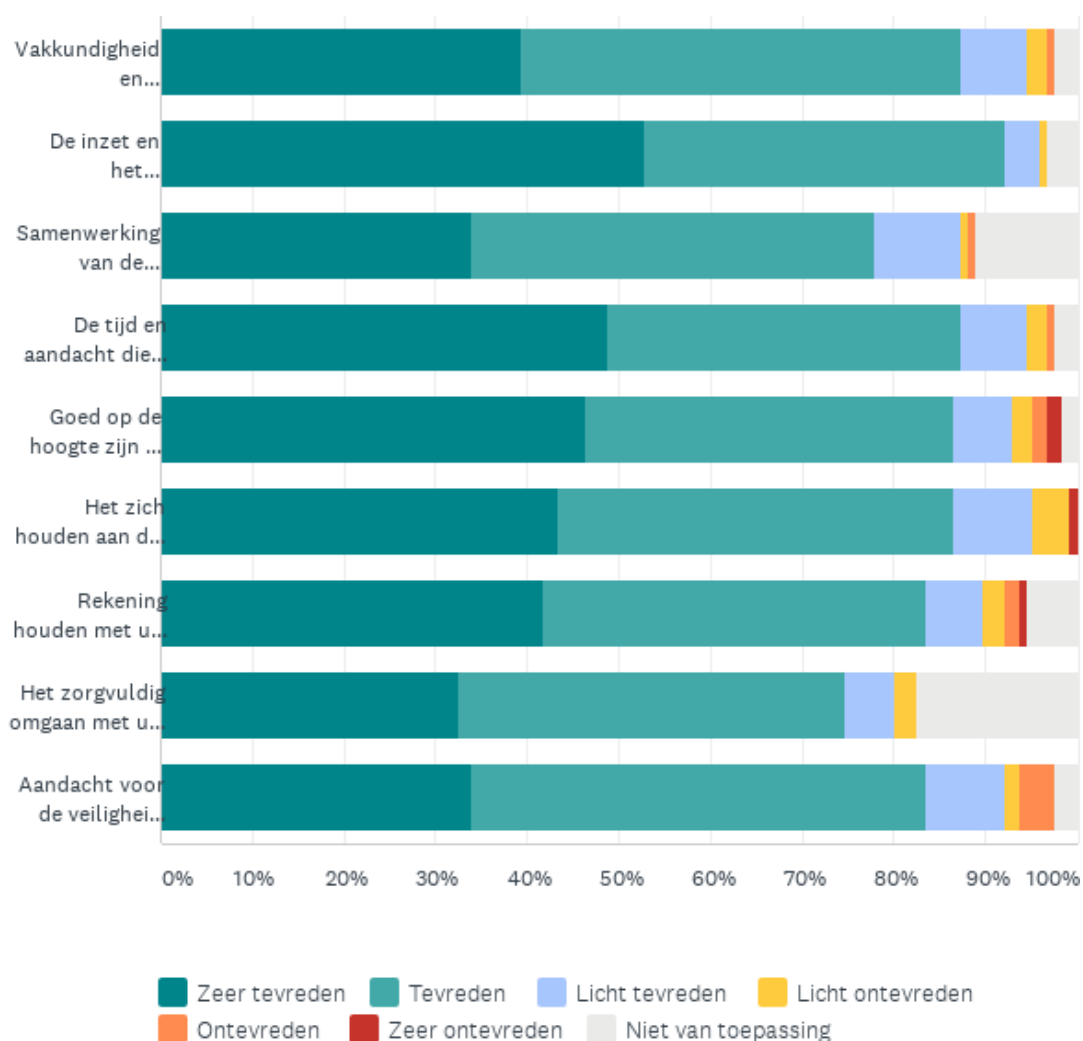
Afbeelding: planning en organisatie ten opzichte van eerder onderzoek.

3.3 Medewerkers

Voor medewerkers geven cliënten een gemiddeld rapportcijfer van 8,3. Dit is een fractie lager dan in het vorige onderzoek (8,5), echter nog altijd een erg hoge waardering. De individuele aspecten worden nagenoeg gelijk gewaardeerd aan vorig onderzoek, gemiddeld allen tussen "tevreden" en "zeer tevreden" in.

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

Er wordt veel positieve feedback gegeven over de super lieve, vriendelijke, enthousiaste, zorgzame, professionele en kundige medewerkers.



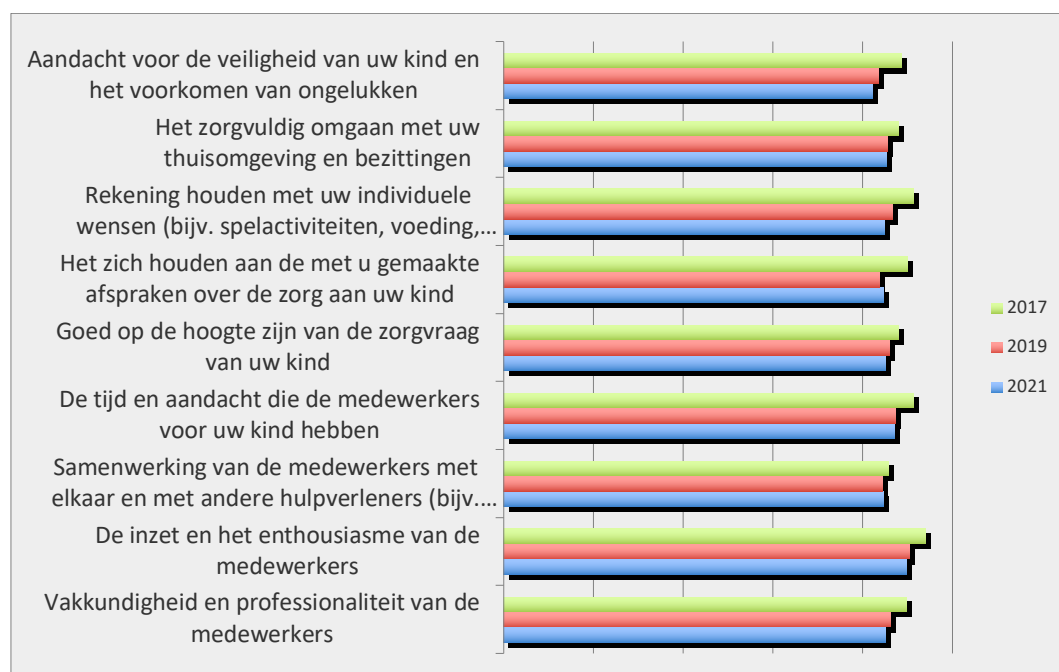
Afbeelding: score tevredenheid aspecten medewerkers.

Binnen dit onderwerp het minst positief is men over de “aandacht voor veiligheid van uw kind en het voorkomen van ongelukken”. Gemiddeld zijn ouders ook hierover meer dan “tevreden”, maar enkele minder goede oordelen maken dat dit aspect binnen alle goed beoordeelde aspecten net iets minder positief eruit komt.

Deze ouders zeggen dat er wat beter opgelet kan worden om ongelukjes te voorkomen die wel te voorkomen zouden zijn.

Soms zijn de ongelukjes, bulten of schrammen niet te verklaren door de medewerkers en ook daaruit wordt geconcludeerd dat er niet goed is opgelet.

Ook personeelsverloop wordt hier en daar als verbeterpunt genoemd, maar verder valt vooral op dat het aantal verbeterpunten ten aanzien van medewerkers uiterst beperkt is.



Afbeelding: medewerkers ten opzichte van eerder onderzoek.

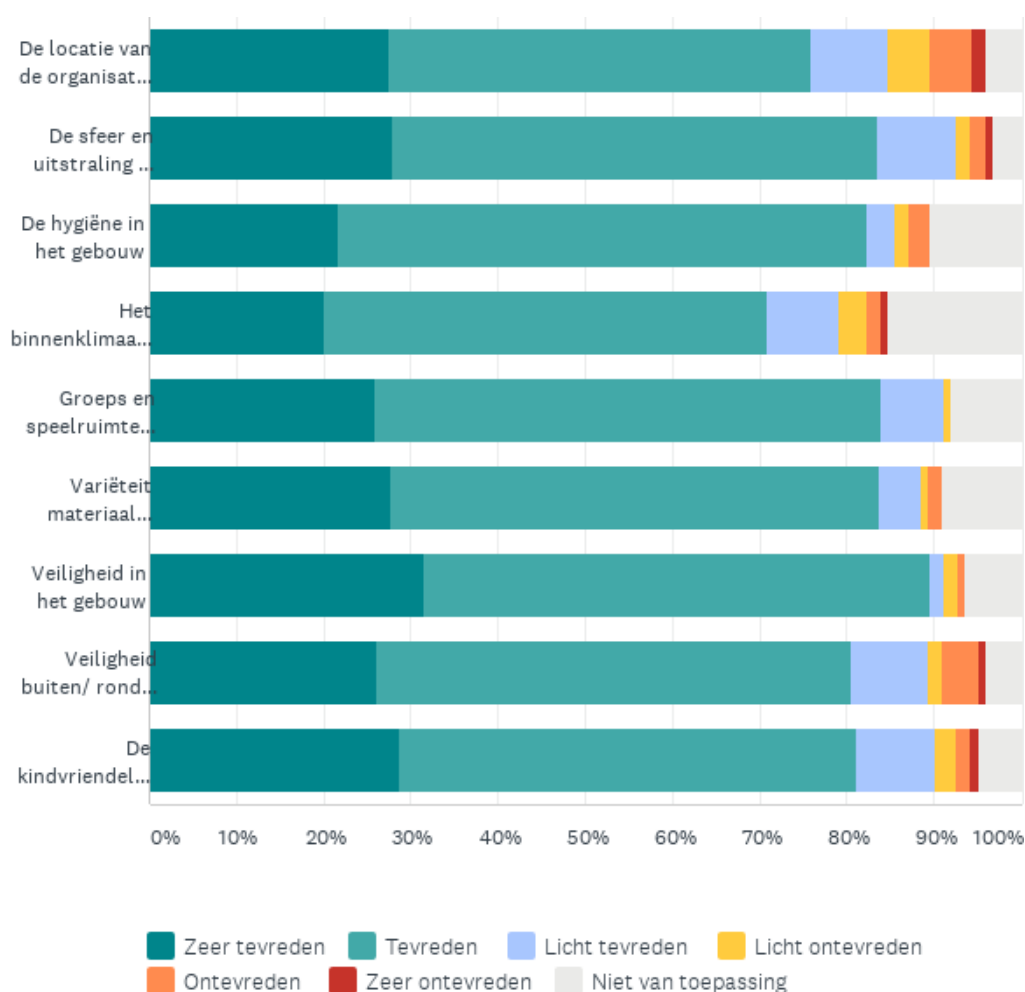
3.4 Gebouw en faciliteiten

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

Gemiddelde rapportcijfer is een 8,1 en dat is een half punt hoger dan het vorige onderzoek toen een 7,6 gemiddeld werd gegeven.

Er zijn in de afgelopen twee jaar veel locaties bijgekomen en het zwaartepunt van de zorgproducten is verschoven.

Het lijkt erop dat de gebouwen en faciliteiten nu nog beter aansluiten.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten gebouw en faciliteiten.

Over de individuele aspecten is men gemiddeld rond "tevrede", waarbij in de breedte de tevredenheid ook hier hoger wordt gemeten dan in 2019.

Toch is er ook kritiek en we vinden binnen dit onderwerp ook het minst goed beoordeelde aspect uit het gehele onderzoek, namelijk "de locatie van de organisatie: bereikbaarheid, parkeergelegenheid".

Nu moet dit eerst worden gerelativeerd, want het minst goed beoordeelde aspect, daarover zijn de cliënten nog altijd gemiddeld “tevreden”.

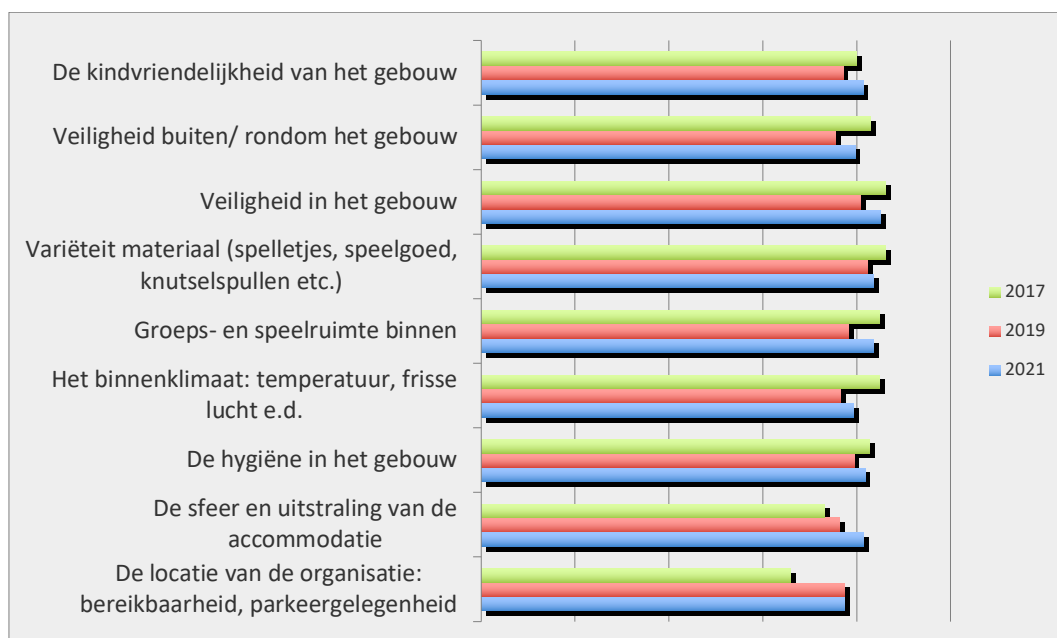
De kritiek die op dit vlak wordt gegeven, heeft betrekking op het parkeren.

Te weinig plek, niet volgens de regels gebruiken van de plekken, soms gevaarlijk en als het hard heeft geregend nog minder plek doordat water blijft staan.

Je zou verwachten dat deze feedback op één of enkele locaties is terug te voeren, maar het blijkt dat bij elke locatie iemand over de parkeermogelijkheden klaagt.

Ook het uiterlijk van enkele locaties wordt genoemd als verbeterpunt.

Een verlaten kantoor, een spookhuis dat overwoekerd raakt met onkruid, het prikkelt de fantasie, waar een ander het omschrijft als dat de liefde die er voor de kinderen is misschien nog een mooier aanzicht verdient.



Afbeelding: gebouw en faciliteiten ten opzichte van eerder onderzoek.

Interessant is dat we bij de positieve uitspraken ook de bereikbaarheid en parkeergelegenheid tegenkomen, een deel van de ouders is daarover juist erg tevreden.

Ook hier is weer gekeken bij welke locatie dit dan goed is en blijken ook deze positieve opmerkingen verspreid over de vestigingen.

Mogelijk komt feedback op parkeren het meeste terug omdat veel ouders aangeven het afgelopen jaar niet binnen te zijn geweest vanwege COVID-maatregelen en dus geen heel uitgebreid beeld te hebben.

Het algemene beeld is wel positief, namelijk goede uitstraling, veel aandacht voor veiligheid en voldoende te doen voor de kinderen.

Het best beoordeelde aspect hier is dan ook “veiligheid in het gebouw”.

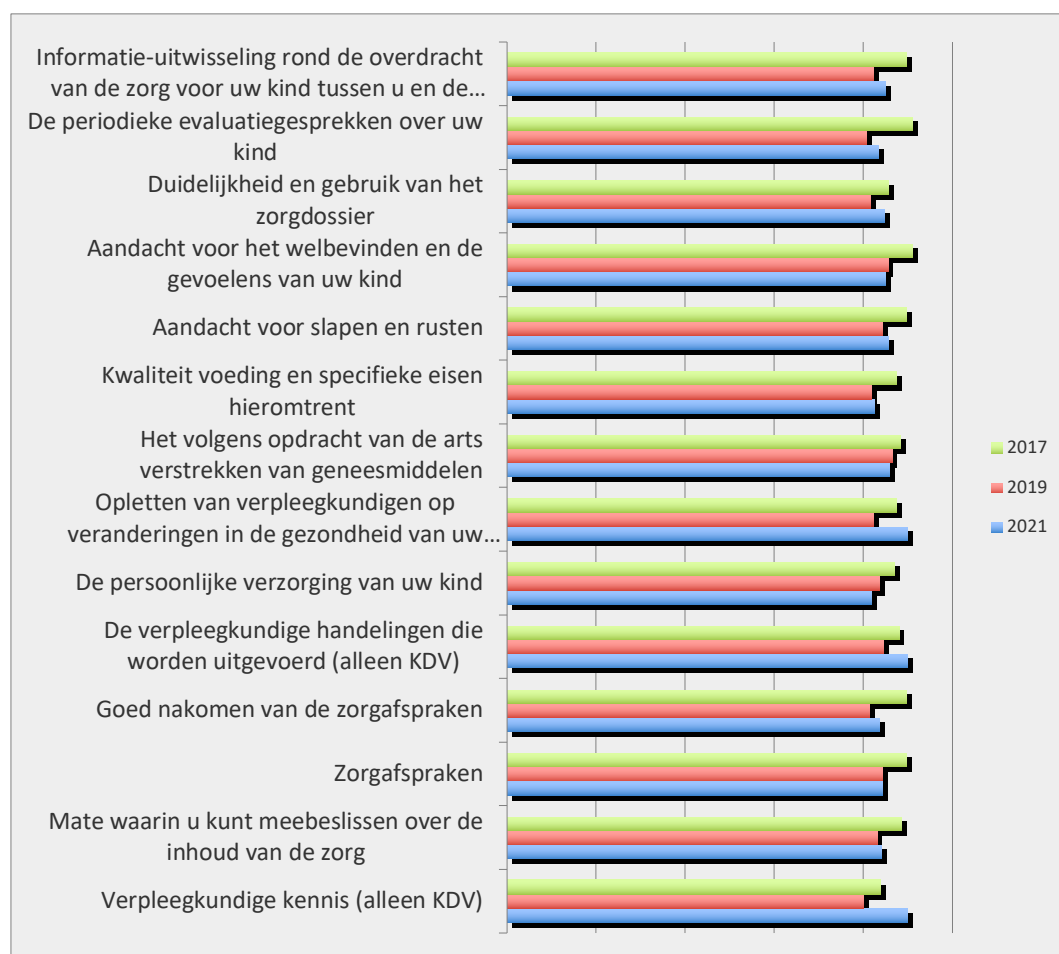
Er zijn hekken geplaatst op plekken waar dit nodig was en dat wordt door een aantal ouders erg gewaardeerd.

3.5 Zorg en persoonlijke verzorging

Het volgens de cliënten meest belangrijke onderwerp wordt gemiddeld goed beoordeeld met een 8,2.

De gemiddelde oordelen op elk van de vele aspecten ligt tussen “tevreden” en “zeer tevreden” in en voor allen geldt dat dit gelijk of iets verbeterd is ten opzichte van vorig onderzoek.

Het rapportcijfer ligt ook een fractie hoger dan in 2019, toen dit op 8,0 uitkwam.



Afbeelding: zorg en verzorging ten opzichte van eerder onderzoek.

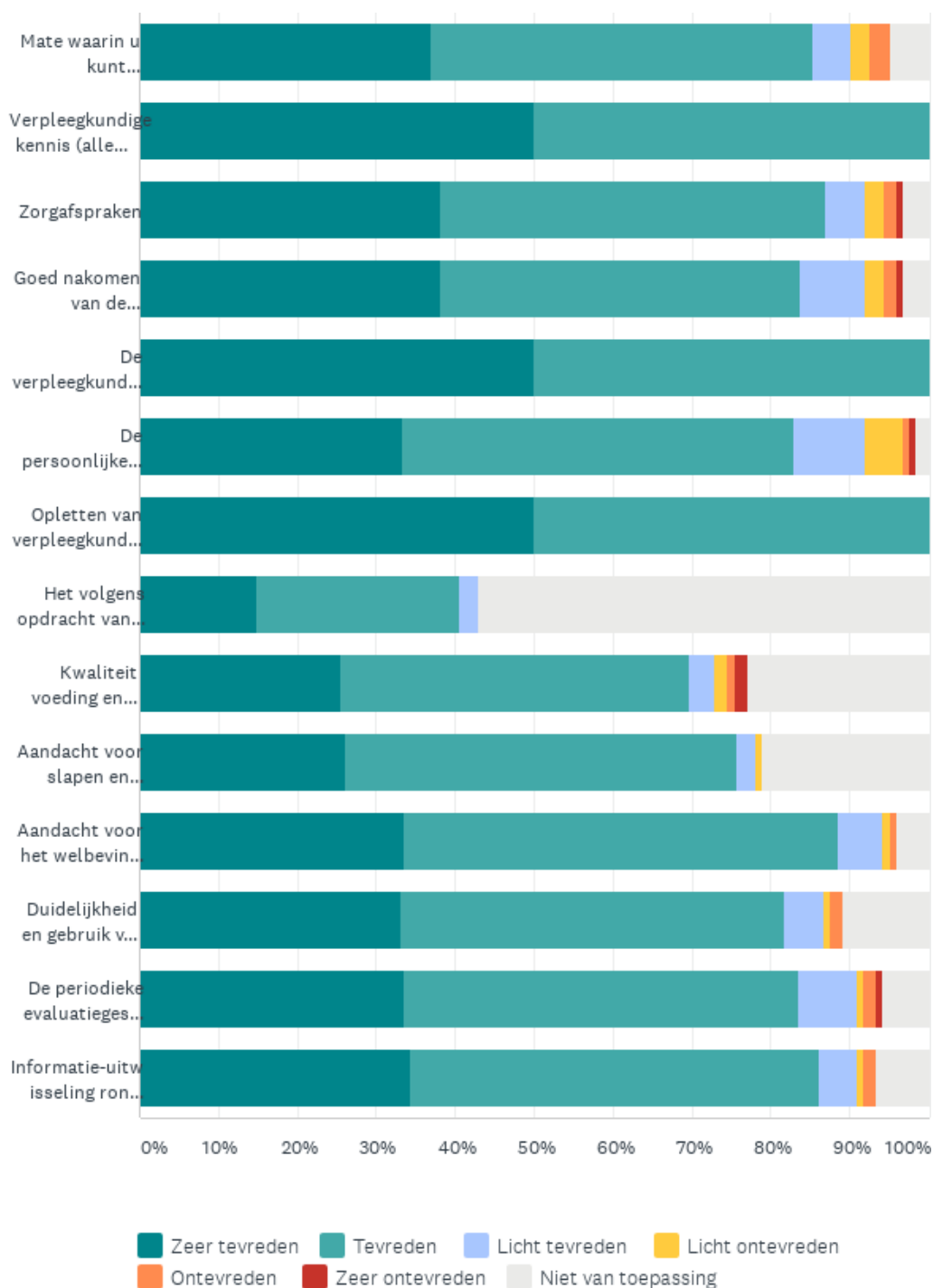
Binnen dit onderwerp zijn drie aspecten die uitsluitend door de cliënten van het Verpleegkundig Kinderdagverblijf zijn beoordeeld.

Het betreft “verpleegkundige kennis”, “de verpleegkundige handelingen die worden uitgevoerd” en “opletten van de verpleegkundigen op veranderingen in de gezondheid van uw kind”.

Dit zijn de best beoordeelde aspecten van het gehele onderzoek, hoewel slechts viermaal beoordeeld, gaat dit dus wel erg goed.

De cliënten van de overige zorgproducten zijn ook erg tevreden, met 'alles' schrijven een aantal.

We lezen dat er buiten de specifieke zorg veel aandacht voor het individuele kind is, echte aandacht en betrokkenheid, bijvoorbeeld even rust laten nemen wanneer nodig en dat wordt door ouders gewaardeerd.



Abbeelding: score tevredenheid aspecten zorg en verzorging.

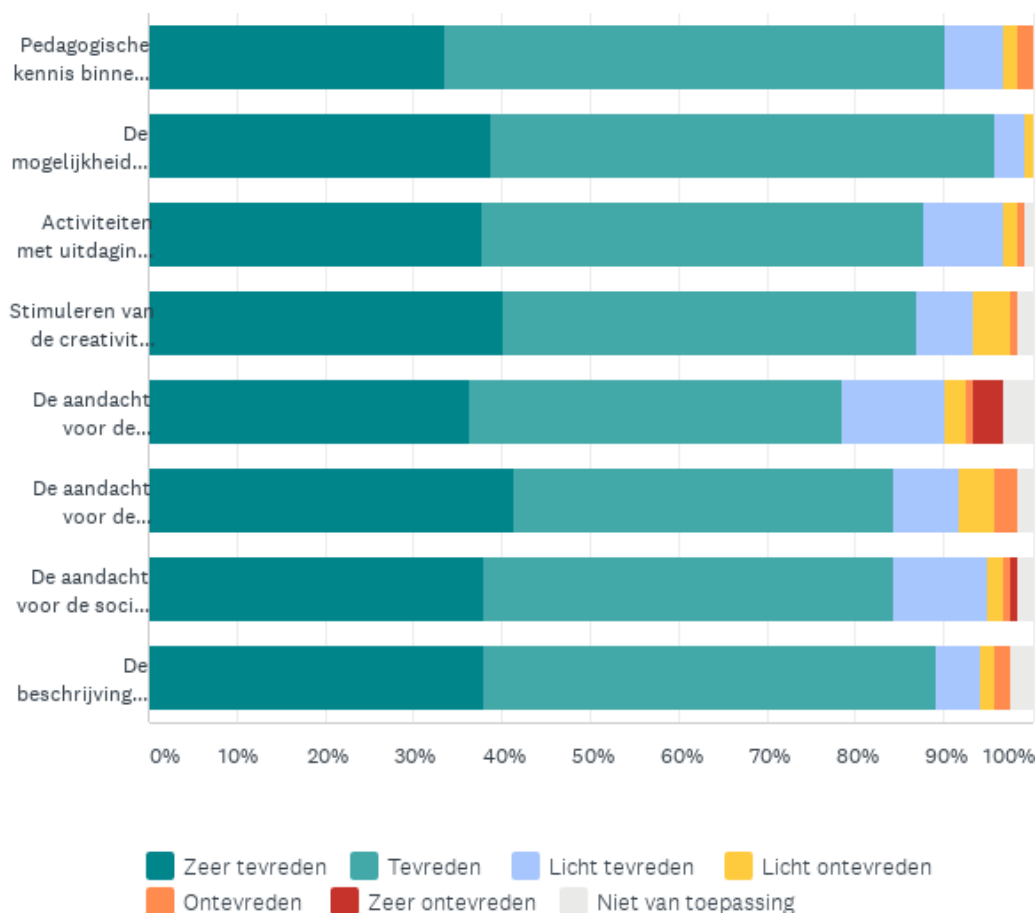
Het aspect “de persoonlijke verzorging” is binnen de beoordeling van aspecten die vrij dicht op elkaar liggen, het minst goed beoordeeld. Cliënten zijn hierover gemiddeld meer dan “tevreden” en er worden veel positieve opmerkingen gemaakt over de kinderen die vaak netjes kunnen worden opgehaald en goed verzorgd lijken te zijn.

Niet iedereen is het daar echter mee eens, bij de verbeterpunten staan namelijk een paar ouders hier tegenover die vragen om beter schoonhouden van snotneuzen, handen, voeten en kleding. Verder valt op dat er helemaal geen medische of persoonlijke issues worden genoemd, dat is bij een dergelijke grote groep impliciet een groot compliment.

3.6 Pedagogisch klimaat

Het pedagogisch klimaat krijgt binnen dit onderzoek het hoogste cijfer, gemiddeld een 8,4 en dat valt iets hoger uit dan in het vorige onderzoek (8,1).

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



Afbeelding: score tevredenheid aspecten pedagogisch klimaat.

Binnen dit onderwerp wordt de minste feedback uitgeschreven, zowel positief als negatief.

Niet iedereen lijkt even goed op de hoogte, daar kan mogelijk nog een kleine slag worden geslagen.

Wie dat wel is, schrijft in positieve zijn over de vele verschillende manieren waarop het kind wordt uitgedaagd.

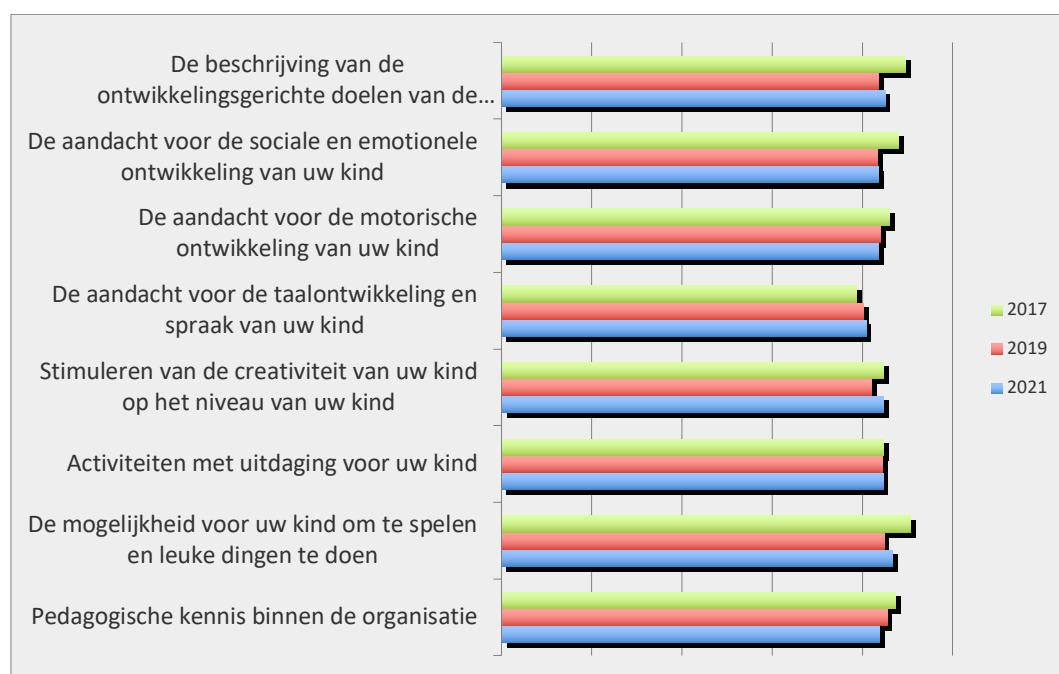
Ook lezen we dat er doelen worden gesteld en aan gewerkt, hetgeen betekent dat er weldegelijk moeite wordt gestoken in het overbrengen van deze zaken richting de ouders en het dus maar de vraag is of je daar nog verder in kan en moet gaan.

Het best beoordeeld wordt “de mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke dingen te doen”.

Bijna even goed als de overige aspecten, maar net iets minder positief wordt beoordeeld “de aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw kind”. Hierover komen een aantal diverse en individuele zaken naar boven, waaronder een kind die de doelen niet haalt en ouders die vanuit de medewerkers meer actief gebarentaal verwachten.

Waar pedagogisch klimaat dus het best beoordeelde onderwerp is en voor de meeste ouders prima in orde, lijkt het erop dat het voor enkele individuele gevallen nog wel beter of anders kan.

Omdat we hebben gezien dat evaluatiegesprekken goed worden gevoerd, lijkt het verstandig dat hier op individueel niveau te bespreken en waar nodig afspraken te maken en verder op in te spelen.



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.

- Betere communicatie, communicatie naar ouders, interne communicatie (12x)
- Minder verschillende medewerkers, minder wijziging in begeleiders, minder personeelsverloop, vaste medewerkers (11x)
- Persoonlijke hygiëne, wat schoner mee naar huis geven (6x)
- Meer medewerkers, kleinere groepen, meer persoonlijke aandacht, meer aandacht per kind (5x)
- Beter opletten, veiligheid in de gaten houden (5x)
- Parkeergelegenheid, parkeersituatie (5x)
- Gebouw, uitstraling gebouw (4x)
- Vast aanspreekpunt, duidelijkheid wie aanspreekpunt is en hoe te bereiken (4x)
- Overdracht brengen en halen (4x)
- Specialisatie medewerkers, diepere kennis specifieke gevallen (4x)
- Meer uitdaging, meer doen met de kinderen, meer aandacht ontwikkeling (3x)
- Logopedist mist, aanbieden logopedie (3x)
- Buiten speelgelegenheid aanpassen, meer groen buiten (3x)
- Aandacht doelstellingen, doelgericht werken, voortgang doelen in verslagjes opnemen (3x)
- Beter inlezen over kind, invallers beter laten inlezen (2x)
- Meer foto's doorsturen (2x)
- Kennis vervolgplekken, tijdig helpen met stappen na CityKids (2x)
- Meer persoonlijk contact, weer naar binnen mogen (2x)
- Transparantie algemeen, openheid en duidelijkheid wachtlijst (2x)

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

De hier volgende lijst betreft individuele punten of interessante ideeën waar iedereen baat bij kan hebben, waarbij de lengte van de lijst geen maatstaf voor kwaliteit is, maar zoveel mogelijk input.

Wat belangrijk en wat haalbaar is, zal moeten blijken en hier en daar misschien verder onderzocht.

Om niet de indruk te wekken dat wij de urgentie kunnen aangeven, staan de opmerkingen, verbeterpunten en tips random door elkaar.

We gaan er vanuit dat de organisatie hierop met eigen interpretatie en aanvullende kennis tot een aantal krachtige verbeterpunten zal kunnen komen.

- Iemand vindt dat er heel krampachtig met AVG wordt omgegaan en daardoor geen beeld is van andere kinderen of wat er gebeurt. Je wilt met je kind een gesprekje voeren over hoe het is geweest, maar hebt geen idee van de namen. Dat dit wettelijk is geregeld is bekend, maar deze ouder ziet dat er bij andere instellingen en scholen wel iets soepeler mee om wordt gegaan en zou dat CityKids ook willen vragen (De Uitvinders).
- Openingstijden verruimen tot 17.00 uur (Het Droomhuis). Openingstijden van 15.30-16.00 is lastig te combineren met werk (De Parel).
- Aangepaste sluitingsdagen beter communiceren. Concrete aanleiding die wordt beschreven, is 21 april, een dag die last-minute niet doorging (Blessing) Vanuit meerdere locaties wordt aangegeven dat er nog wel eens gewijzigd wordt in vooraf vastgestelde sluitingsdagen, dat is voor ouders erg onhandig in hun planning. Ook geeft iemand aan dat je misschien niet allemaal tegelijk dezelfde cursus hoeft te volgen, maar individueel of in kleinere groepjes zodat de zorg gewoon doorgang kan vinden (Het Droomhuis).
- Per groep buiten laten spelen zodat het wat minder druk is en de kinderen minder prikkels krijgen (De Componist)
- Airco installeren in belang van kinderen en medewerkers (De Componist 4x en De Parel 2x)
- Een cliënt heeft het idee dat Basalt niet erg goed luistert naar de input van CityKids en vraagt daar meer aandacht voor. Een betere samenwerking is gewenst en CityKids zou meer van zich moeten laten horen daarin (De Parel).
- Bewoners corvee geven, niet alleen de eigen kamer schoonhouden maar gemeenschappelijke ruimte schoonmaken ter voorbereiding op hygiëne in hun latere leven (De Pastorie)
- Ouders inzicht geven in theorie, artikelen, handboeken en zoveel mogelijk info bijvoorbeeld online plaatsen zodat zij die willen zichzelf ook kunnen verdiepen en leren beter omgaan met hun kinderen (3 Ambachten).
- Het ouderportaal is nog een beetje rommelig (3 Ambachten)
- Overdracht aan de deur in verband met COVID-maatregelen. Dat vindt niet iedereen zo fijn in verband met de privacy van het kind en dat je daar in de openbaarheid niet alles wil zeggen (3 Ambachten De Parel). Een cliënt vraagt om vanwege deze zelfde maatregelen wat vaker contact met de mentor te hebben, bijvoorbeeld elke 2 maanden even zitten (2x De Parel).

- Er zijn veel wisselingen personeel volgens enkele ouders. Dit vindt een ouder zelf lastig en vraagt om een smoelenboek op de deur te hangen (Blessing) en een ander vindt het vooral heel vervelend dat dit op een structuurgroep gebeurt, die zoals de naam aangeeft baat heeft bij vaste structuur en niet bij wisseling in medewerkers (Blessing). Verloop is niet altijd tegen te houden maar we lezen ook dat de meest ervaren medewerkers ergens zijn ontslagen en overgeplaatst naar een andere vestiging waardoor er allemaal nieuwe gezichten zijn gekomen (De Uitvinders). Het gaat er hierbij niet om of dit wel of niet waar is, maar dat enkele ouders dit beeld hebben. Ook bij andere groepen waaronder De Componist (4x) en De Parel (6x) melden diverse ouders de vele wisselingen, dat groepen in een half jaar tijd meermaals opnieuw ingedeeld zijn. Niet alles was te voorkomen, maar iemand denkt dat er ook medewerkers zijn vertrokken omdat er niet goed naar ze werd geluisterd en dat terwijl zij zich super goed hebben ingezet (De Componist). Iemand geeft de tip dat je het grotere verloop van de afgelopen tijd als organisatie zou moeten evalueren.
- Communicatie en administratie bij de start kan beter. Bij iemand is een verkeerd mailadres ingevoerd en heeft (mogelijk daardoor) nauwelijks informatie gekregen, toestemmingsformulieren niet in orde, niet op de hoogte gebracht van ouderportaal en intranet (Blessing). Een andere geeft aan dat als iets verkeerd geadministreerd is, het vrijwel onmogelijk lijkt dat aangepast te krijgen (Blessing). Een cliënt zegt dat alle afspraken het eerste half jaar niet zijn nagekomen zonder enige communicatie (De Parel). Ook lezen we van een cliënt dat alles nog nieuw is en het tegenvalt dat je heel veel zelf uit moet zoeken (De Lichtmast). Niet elke start lijkt dus helemaal goed te gaan en het is raadzaam daarop te letten en wellicht een check in te bouwen en met nieuwe cliënten na korte tijd te evalueren en zaken proactief samen op te lossen en te finetunen.
- Nu wordt er gecommuniceerd via het zorgplan aan de hand van de opgestelde doelen. Het zou ook fijn kunnen zijn om per dag een kort verslagje te krijgen wat mijn kind gedaan heeft. Dit geeft een ouder aan vanuit De Componist waarbij het kind met de taxi komt en gaat. Vele anderen zijn juist blij met de dagelijkse geschreven updates, dus goed om uit te zoeken waarom dat niet overal gebeurt of niet overal aankomt.
- Iemand vraagt om goed/ beter op de hoogte gehouden te worden over ontwikkelingen rondom de nieuwe locatie (Het Droomhuis).
- Soms krijg je een mail om naar een website te gaan om de informatie te lezen en moet je daar dan eerst weer inloggen. Dat is heel omslachtig en mag gewoon direct in de mail gestuurd (De Parel).
- Transparantie over wachtlijsten lijkt erg belangrijk. Er wordt gezegd dat coördinatoren in Den Haag en Delft hier niet de eerlijke volgorde in hanteren maar hun eigen voorkeur voorrang geven (De Lichtmast). Dit wordt niet breed genoemd, maar is wel een heftig beeld dat iemand heeft gekregen. We raden daarom aan na te denken hoe je in de toekomst elke schijn hiervan kan voorkomen.
- Een cliënt geeft aan dat veel afspraken niet zijn nagekomen. Een week voor aanvang zouden de taxitijden doorgegeven worden, maar

dat werd pas het weekend voor start opvang en nadat er meermaals om gevraagd werd door de ouders. Gemaakte zorgafspraken werden niet nagekomen en gezegd dat dit echt niet kon, ondanks toezeggingen vooraf. Er waren drie gesprekken nodig om dit uiteindelijk toch voor elkaar te krijgen (Blessing). Dit is niet het beeld dat we terugzien als standaard, maar van deze case kan mogelijk wel worden geleerd hoe je in toekomst afspraken beter borgt, wat de impact op ouders is als het misgaat plus hoe je dat in zo een geval sneller kan herstellen.

- Als je belt, dan word je na twee keer overgaan automatisch doorverbonden naar het hoofdkantoor, maar dat heb je dan niet door en is soms verwarrend (De Uitvinders). Misschien moet de tijd voor doorschakelen iets langer worden ingesteld, daarnaast kun je een bandje afspelen voor het doorschakelen die aangeeft dat je wordt doorverbonden. Als simpeler alternatief zouden de mensen daar kunnen opnemen met “CityKids Hoofdkantoor, goedmorgen”.
- Iemand zegt dat de invallers zich niet goed lijken in te lezen en zich ook vrijwel nooit voorstellen (De Lichtmast). Het kan wenselijk zijn dat ze zich op de achtergrond houden en de vaste mensen het woord laten doen, of juist omgekeerd dat ze een actieve houding richting ouders aannemen. Het lijkt goed hier vanuit de organisaties richting in te bepalen zodat iedereen weet wat te doen en medewerkers elkaar hiermee kunnen helpen.
- Er zijn geen of nauwelijks mannelijke zorgverleners. Dat zou in het kader van rolmodellen wel wenselijk zijn (3 Ambachten).
- Soms moet er gewisseld worden van mentor. Een cliënt zegt dat dit erg lastig was voor het kind en geeft aan dat het misschien beter is om dat te plannen na een vakantie (3 Ambachten).
- Het is fijn dat nu de sokken van de kinderen in een eigen sokkenzak gaan en de schoenen en jassen zo worden weggezet dat het niet meer makkelijk kwijtraakt of wordt verwisseld. Positieve feedback maar met het verzoek hieraan te blijven werken (Blessing).
- Persoonlijke hygiëne wordt over het algemeen echt goed beoordeeld, maar komt ook een aantal keer terug in de verbeterpunten. Dit is niet terug te voeren op één locatie, op elke plek is er iemand die dit nog beter vindt kunnen. Ter inspiratie hoe, hier de onderliggende bewoordingen van de cliënten:
 - De verzorging van onze zoon kan soms wat beter. Hij heeft regelmatig een vieze onderbroek aan, komt naar buiten met een erg vies gezicht (Blessing).
 - Meer aandacht geven aan de hygiëne, zowel bij het verschonen als de spullen en ruimtes schoonhouden (De Componist).
 - Soms krijgen we onze zoon mee met een poepluier (3 ambachten).
 - De handjes mogen wel vaker gewassen of met een nat doekje even schoongemaakt worden. Na een wc-bezoek mogen ze best even het hemd in hun broek doen (De Componist).

- Als ons kind op zijn blote voeten heeft gelopen, zijn de voeten erg zwart als hij thuiskomt. Wat vaker handen en voeten wassen zou gewenst zijn (Droomhuis).
 - Soms komen mijn kinderen met opgedroogd snot uitgesmeerd in hun gezichtje thuis. Dat vind ik wat minder, kan gewoon even snel met een snoetendoekje weggeveegd worden voordat ze naar huis gaan (Droomhuis).
 - Ik wil graag dat ze beter zorgen voor hun bril en hoorapparaat (de Parel).
 - Goed uitleggen dat ze na wc doorspoelen (de Uitvinders).
 - Ik ben heel tevreden, alleen mag het mondje/ neus wel afgeveegd worden. Vaak krijg ik een kind mee met een vieze mond of vieze, volle neus wat jammer is (De Lichtmast).
- Over de veiligheid worden een aantal concrete zaken genoemd vanuit twee locaties. Zoals beter opletten op valincidenten en eten van zand (Het Droomhuis). Ik heb vaker meegemaakt dat een ongelukje niet verklaard kon worden en dat vind ik dan toch erg vervelend. (Het Droomhuis). Mijn zoontje komt regelmatig thuis met blauwe plekken en of bultjes (De Lichtmast). Meer opletten op ongevallen die te voorkomen zijn (De Lichtmast).
- Iemand geeft aan weleens afspraken met elkaar gemaakt te hebben over bijvoorbeeld fruit leren eten en tandenpoetsen en dan kwam de ouder er later achter dat ze daar dan mee gestopt waren. Dit is teleurstellend geweest, vooral omdat het niet besproken is met de ouders of überhaupt gecommuniceerd (De Parel).
- Ik zou het fijn vinden als er ook een klein beetje onderwijs wordt gegeven, zoals tellen, rekenen, alfabet, zegt een ouder. Ze snappen dat CityKids geen onderwijsinstelling is, maar het kind is hieraan toe (De Uitvinders).
- In de hal staan allerlei kinderwagens en autostoeltjes. Wellicht zouden deze in een andere ruimte kunnen worden gezet voor de veiligheid van de kinderen (3 Ambachten).
- Parkeren is een bijzonder onderwerp en wordt op elke locatie wel heel goed bevonden door iemand en een verbeterpunt door een ander. Soms wordt wat meer onderbouwing gegeven en dat willen we hier delen zodat kan worden gekeken waar en hoe er nog verbetering mogelijk is. Bij 3 Ambachten parkeren veel mensen op de stoep en hebben cliënten in kinderwagen of rolstoel daar last van. Bij Blessing zijn er grote pieken en staat het hele centrum vast als iedereen tegelijk komt. Ook niet prettig voor de bewoners en geopperd wordt om te regelen het ophalen wat te spreiden. Bij De Parel rijden auto's veel te hard en parkeren mensen onterecht op invalideplekken. Een andere cliënt daar ziet vooral een probleem bij Basalt die moeite heeft met de aanwezigheid van auto's van de ouders. Ook bij De Uitvinders schijnen mensen niet netjes te parkeren, gewoon neerzetten en dubbel parkeren is soms irritant. Bij De Lichtmast beschrijft iemand het parkeren als vervelend en gevaarlijk voor de kinderen. Niet alles valt op te lossen en nogmaals, er zijn ook mensen heel tevreden. Mogelijk kan het hier en daar nog iets verbeterd worden, al dan niet met behulp van gemeente en burens.

- Twee cliënten noemen de gehorigheid van het lokaal als verbeterpunt. Het gaat om de lokalen bij locatie Blessing waar erg veel echo schijnt te zijn als je praat en de groepen in Het Droomhuis die heel erg hol klinken. Een ouder met een kind met gehoorapparaten maakt zich daar extra zorgen over omdat dit effect heeft op het goed kunnen horen. Mogelijk kan naar de akoestiek worden gekeken en deze verbeterd.
- Het ziet er vanaf de buitenkant uit als een groot verlaten spookhuis, zegt een cliënt over De Uitvinders. Een likje verf zou het misschien iets opvrolijken. Ook het gebouw van De Lichtmast krijgt ongezoeten kritiek, het heeft een verloederde uitstraling door het onkruid dat voor de ramen mag groeien. Deze cliënt geeft aan dat de handen hiervan gaan jeuken. Hierdoor krijgen we het idee dat een oproep tot hulp van ouders hier wellicht succesvol kan zijn. Dit zou de betrokkenheid van ouders en onderling contact mogelijk ook direct verbeteren.
- Iemand vindt het voedingsplan onvoldoende, vergeleken met een standaard crèche ondermaats en roept op hier een keer een diëtist naar te laten kijken (De Parel).
- Een cliënt vindt het raar dat CityKids geen interne fysiotherapeut heeft en vraagt hiernaar te kijken (De Componist). Bij de belangrijkste verbeterpunten zagen we al aantrekken van een interne logopedist een aantal keer terugkomen.
- Een ouder vindt dat er te weinig aandacht is voor communicatie. Er zijn gebarencursussen ingezet. Echter heeft de ouder nog nooit een pedagoog uit zichzelf een goedemorgen gebaar zien uitvoeren. Hierdoor vraagt de ouder zich af of het überhaupt wel wordt toegepast (De Componist).
- Er zou meer schaduw gemaakt kunnen worden op de hele warme dagen dat de kinderen buiten spelen. (3 ambachten).
- Een kindje wordt gebeten op de opvang en de ouders willen dat dit stopt (Blessing).
- Bij regen loopt de parkeerplaats vol en hierdoor is er bijna geen parkeergelegenheid meer. Kijk hoe dat beter kan worden afgewaterd (De Componist).

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.

- Heel hartelijk dank voor de goede en liefdevolle zorgen voor onze dochter!
- Mijn zoon heeft duidelijk een band met de medewerkers. Hij gaat altijd met plezier naar Citykids.
- Lieve dames zijn het, ik krijg een heel goed gevoel bij de meiden die voor mijn dochter zorgen. Altijd vriendelijk.
- Prachtige lokalen, je wordt blij maar ook rustig als je binnenkomt.
- Fijn dat er iedere dag een korte overdracht is bij het ophalen van je kind. Ook vind ik het zeer prettig dat ik aan het einde van de week een rapportage krijg van de hele week.
- Ik merk dat ze goed zien hoe het met mijn zoon gaat en proberen hem te helpen.
- Ze doen afwisselende dingen bij CityKids en geven hem altijd nieuwe uitdagingen. Super blij hiermee.
- Ben tevreden met alles tot nu toe! Ik zie duidelijk vooruitgang in haar ontwikkeling. Het gaat op haar tempo, maar er is goed vooruitgang te zien.
- Zij gaat iedere dag graag naar het ontwikkelcentrum. Ze is in grote stappen vooruit gegaan sinds zij daar zit. Ik ben erg tevreden!
- Iedereen is zeer betrokken bij de kinderen en hoe ze zich voelen.
- Ze komt altijd net zo schoon weer thuis als dat ik haar wegbreng. Altijd een schoon gezicht en handen, schone luier.
- De betrokkenheid is gebleven met het groeien van de groepen.
- Veiligheid is super. Ondanks dat ze vlak langs de weg staan kunnen de kinderen nooit zelf het hek open maken.
- Niks dan lof over de medewerkers. Ik heb het idee dat er zeer kundige en uiterst lieve medewerkers zijn. Complimenten!
- Alles ziet er netjes uit en ze bezitten over leuke speeltjes en spullen voor de kinderen.
- Er wordt goed gewerkt aan de gemaakte afspraken en doelen.
- Het dagelijkse gesprekje bij het brengen en ophalen is prettig. Ook vind ik de foto's die af en toe gestuurd worden via whatsapp erg leuk!
- Grote ruimtes, de snoezelkamer en tovertafel zijn fantastisch.
- De kinderen komen thuis met dingetjes die ze toch sneller oppakken zoals de kleuren door waarschijnlijk de methode waar ze op CityKids mee werken. Heel leuk!

- Deskundigheid en zorg die verleend wordt. Met vertrouwen zet ik ons kind af.
- Ze zitten nu na twee keer verhuizing in een nieuw, mooi gebouw. Goed bereikbaar en lekker veel groen voor de deur.
- Mijn zoontje word echt met veel zorg en liefde verzorgd. Ook aan zijn ontwikkeling wordt met veel geduld gewerkt.
- Zodra ik de jassen en tassen van mijn kinderen pak om naar CityKids te gaan, worden ze blij, gaan stampen en rondjes draaien van plezier.
- Als ik vragen of opmerkingen, word ik snel geholpen.
- Ik ben erg blij de medewerkers goed luisteren naar de wensen van de ouders en ook een luisterend oor bieden en tips geven met betrekking tot de kinderen.
- Ze doen heel erg hun best en passen werkjes aan op het niveau van het kind.
- De planning van de zorg is heel duidelijk en het wordt altijd besproken. Ook aanpassingen worden grondig besproken voordat er iets aangepast wordt.
- Onze zoon is enorm gegroeid op Citykids. Hij heeft het er erg naar zijn zin en kan zichzelf zijn. Hij komt vrolijk thuis en is niet overprikkeld. Hij praat met plezier over zijn juffen. Een pluim voor de goede begeleiding van de medewerkers! En bedankt voor de goede zorgen.
- De dames zijn uitermate vriendelijk en zorgzaam voor mijn dochter. Bewonderenswaardig wat zij in korte tijd bij haar hebben kunnen bereiken qua vertrouwen en ontwikkeling. Heel fijn!
- Ze zetten zich 100% in voor de kinderen. Zorgen dat ze zich veilig voelen en vertrouwd. Ze geven de zorg die ze beloven.
- Ik ben zeer tevreden met de pedagogen dje mijn kind nu heeft op de groep.. Ze verdienen een 👍
- Alles verloopt qua planning prima nooit problemen.
- Snel en duidelijk antwoord. Zijn altijd bereikbaar en houden zich aan afspraken.
- Er wordt duidelijk verder gekeken dan alleen het zorgplan. De aandacht voor de kinderen is optimaal. Er wordt ook goed naar de ouders geluisterd.
- De structuur die ze aanbieden voor mijn kind, gaat super goed.
- Altijd dezelfde vertrouwde mensen en de flexibiliteit waarmee naar wensen wordt gekeken.
- De mentoren van de group en de verpleegkundige reageren goed en snel als er iets met mijn kind is.
- Mijn zoon maakt sprongen vooruit doordat ze goed inspelen op de taalontwikkeling.
- De wekelijkse updates naast de dagelijkse overdracht is heel fijn.
- Op vakantie vraagt mijn kind ook om naar CityKids te gaan, hij voelt zich gelukkig op school en leert nieuwe dingen.
- Als we vragen hebben of we maken ons zorgen mogen we altijd een bericht sturen, waar snel op gereageerd wordt. Heel fijn!
- Ik ben blij dat mijn dochter haar behandeling bij CityKids heeft gekregen, ze is echt vooruit gegaan en kan zelfredzaam zijn. Ik dank de medewerkers van City Kids voor deze zorg.

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.

Onderzoek Cliënten Citykids

Introductie

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

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

Onderzoek Cliënten Citykids

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 te vreden	Tevreden	Licht te vreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Ze te vreden	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 (alleen KDV)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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?

Onderzoek Cliënten Citykids

PLANNING EN ORGANISATIE

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

[illegible]

1 2 3 4 5 6 7 8

Onderzoek Cliënten Citykids

MEDEWERKERS

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
Vakkundigheid en professionaliteit van de medewerkers	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Samenwerking van de medewerkers met elkaar en met andere hulpverleners (bijv. arts, fysiotherapeut, logopedist of diëtist)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De tijd en aandacht die de medewerkers voor uw kind hebben	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Goed op de hoogte zijn van de zorgvraag van uw kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over de zorg aan uw kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rekening houden met uw individuele wensen (bijv. spelactiviteiten, voeding, medicijngebruik, slapen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het zorgvuldig omgaan met uw thuisomgeving en bezittingen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Aandacht voor de veiligheid van uw kind en het voorkomen van ongelukken	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van medewerkers?

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

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

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

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

[illegible][illegible]

1. Identify the main purpose of the document. 2. Summarize the key points. 3. Identify the author's tone and style. 4. Identify the audience. 5. Identify the main argument or conclusion. 6. Identify the supporting evidence. 7. Identify the main conclusion. 8. Identify the main conclusion. 9. Identify the main conclusion. 10. Identify the main conclusion.	1. Identify the main purpose of the document. 2. Summarize the key points. 3. Identify the author's tone and style. 4. Identify the audience. 5. Identify the main argument or conclusion. 6. Identify the supporting evidence. 7. Identify the main conclusion. 8. Identify the main conclusion. 9. Identify the main conclusion. 10. Identify the main conclusion.
--	--

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?

[illegible]

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?

Onderzoek Cliënten Citykids

PEDAGOGISCH KLIMAAT

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
Pedagogische kennis binnen de organisatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke dingen te doen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Stimuleren van de creativiteit van uw kind op het niveau van uw kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De aandacht voor de motorische ontwikkeling van uw kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling van uw kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De beschrijving van de ontwikkelingsgerichte doelen van de zorgverlening	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van pedagogisch klimaat?

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

Waar bent u het meest tevreden over op het gebied van pedagogisch klimaat?

Wat zou u het eerste verbeteren op het gebied van pedagogisch klimaat?

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

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

- ☐ Ontwikkelcentrum
- ☐ Beschermd en begeleid wonen
- ☐ Verpleegkundig kinderdagverblijf

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	Zeerv tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeerv ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Het aantal contacten met de zorgverleners over uw kind	58	61	10	3	2	0	0	134
Mate waarin alles bespreekbaar is met de zorgverleners	65	56	5	2	3	0	1	132
Algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien van	29	81	10	5	0	1	7	133
Begrijpelijkheid van de brieven, e-mails, website en	40	86	3	2	0	1	2	134
Vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt	71	59	0	1	2	0	0	133
Duidelijkheid over waar u terecht kunt als u vragen	56	63	5	5	2	3	0	134
Mate waarin de organisatie open staat voor uw wensen en	52	63	8	2	2	3	2	132
Adviezen die u vanuit de organisatie krijgt	41	66	10	6	4	1	5	133
Het contact tussen de organisatie en de kinderarts/	28	55	11	1	2	2	34	133
Duidelijkheid over het gebruik van richtlijnen voor	1	3	0	0	0	0	0	4

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
8.10	134	3	2	5	8	19	36	32	29

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	Zeerv tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeerv ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Planning van de dagelijkse zorg voor uw kind	41	75	9	2	0	0	1	128
Het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee	32	65	16	5	2	2	6	128
Het regelen van vervanging als een zorgverlener ziek of vrij	32	68	9	1	1	0	16	127
Telefonische bereikbaarheid	53	61	10	2	1	0	1	128
Omgang met uw privacy en met uw gegevens	54	66	2	2	0	1	3	128
Indien van toepassing: de facturering door de financiële	19	32	2	0	0	0	71	124

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
8.20	127	2	0	2	5	21	46	28	23

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	Zeerv tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeerv ontevreden	Niet van toepassing	Response Count	
Vakkundigheid en professionaliteit van de medewerkers	50	61	9	3	1	0	3	127	
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	67	50	5	1	0	0	4	127	
Samenwerking van de medewerkers met elkaar en met	43	56	12	1	1	0	14	127	
De tijd en aandacht die de medewerkers voor uw kind	62	49	9	3	1	0	3	127	
Goed op de hoogte zijn van de zorgvraag van uw kind	59	51	8	3	2	2	2	127	
Het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over	55	55	11	5	0	1	0	127	
Rekening houden met uw individuele wensen (blijv.	53	53	8	3	2	1	7	127	
Het zorgvuldig omgaan met uw thuisomgeving en	41	53	7	3	0	0	22	127	
Aandacht voor de veiligheid van uw kind en het	43	63	11	2	5	0	3	127	

10. Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van medewerkers?									
Rating	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
Average	8.29	127	1	0	6	5	18	39	30

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	Zeerv tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeerv ontevreden	Niet van toepassing	Response Count	
De locatie van de organisatie: bereikbaarheid,	34	60	11	6	6	2	5	124	
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	34	68	11	2	2	1	4	122	
De hygiëne in het gebouw	27	75	4	2	3	0	13	124	
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	25	63	10	4	2	1	19	124	
Groeps- en speelruimte binnen	32	72	9	1	0	0	10	124	
Varieërt materiaal (spelletjes, speelgoed, knutselspullen	34	69	6	1	2	0	11	123	
Veiligheid in het gebouw	39	72	2	2	1	0	8	124	
Veiligheid buiten/ rondom het gebouw	32	67	11	2	5	1	5	123	
De kindvriendelijkheid van het gebouw	35	64	11	3	2	1	6	122	

23. Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van gebouw en faciliteiten?									
Rating	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
Average	8.13	120	0	0	3	7	29	33	19

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 (alleen KDV)	2	2	0	0	0	0	0	4	
Mate waarin u kunt meebeslissen over de inhoud van de Zorgafspraken	45	59	6	3	3	0	6	122	
Goed nakomen van de zorgafspraken	47	60	6	3	2	1	4	123	
De verpleegkundige handelingen die worden uitgevoerd	47	56	10	3	2	0	4	123	
De persoonlijke verzorging van uw kind	2	2	0	0	0	0	0	4	
Oplossen van verpleegkundigen op veranderingen in de	41	61	11	6	1	1	2	123	
Het volgens opdracht van de arts verstrekken van	2	2	0	0	0	0	0	4	
Kwaliteit voeding en specifieke eisen hieromtrent	18	31	3	0	0	0	69	121	
Aandacht voor slapen en rusten	31	54	4	2	1	2	28	122	
Aandacht voor het webbevinden en de gevoelens van uw	32	61	3	1	0	0	26	123	
Duidelijkheid en gebruik van het zorgdossier	41	67	7	1	1	0	5	122	
De periodieke evaluatiegesprekken over uw kind	40	59	6	1	2	0	13	121	
Informatie-uitwisseling rond de overdracht van de zorg voor	41	61	9	1	2	1	7	122	
	42	63	6	1	2	0	8	122	

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
8,15	122	0	2	2	7	24	37	30	20

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	41	69	8	2	2	0	0	122	
De mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke	47	69	4	1	0	0	0	121	
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	46	61	11	2	1	0	1	122	
Stimuleren van de creativiteit van uw kind op het niveau	49	57	8	5	1	0	2	122	
De aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw	44	51	14	3	1	4	4	121	
De aandacht voor de motorische ontwikkeling van uw kind	50	52	9	5	3	0	2	121	
De aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling	46	56	13	2	1	1	2	121	
De beschrijving van de ontwikkelingsgerichte doelen van	46	62	6	2	2	0	3	121	

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

8,36	121	0	0	1	8	18	39	30	25
------	-----	---	---	---	---	----	----	----	----

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	53,3%	65
planning en organisatie	16,4%	20
medewerkers	45,1%	55
gebouw en faciliteiten	4,9%	6
zorg en persoonlijke verzorging	57,4%	70
pedagogisch klimaat	36,9%	45

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

Answer Options	Response Percent	Response Count
3 Ambachten, Barendrecht	11,3%	13
De Componist, Capelle aan den IJssel	20,0%	23
Blessing, Zuidland	14,8%	17
Het Droomhuis, Rotterdam	7,0%	8
De Pastorie, Rotterdam	1,7%	2
De Parel, Delft	13,0%	15
De Uitvinders, Den Haag	17,4%	20
De Lichtmast, Den Haag	18,3%	21

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

Answer Options	Response Percent	Response Count
Ontwikkelcentrum	93,3%	112
Beschermnd en begeleid wonen	3,3%	4
Verpleegkundig kinderdagverblijf	3,3%	4

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

Answer Options	Response	Response

