

Kwantitatief onderzoek cliënttevredenheid CityKids

In opdracht van:
Sandra van Geest
Kwaliteitsmedewerker, CityKids

Uitgevoerd door:
Meino Kalwij, MEI Marketing & Research

Mei 2025

Inhoudsopgave

1. Onderzoeksopzet	1
2. Algemene resultaten	4
3. Resultaten per onderwerp	8
3.1 <i>Communicatie en informatie</i>	8
3.2 <i>Planning en organisatie</i>	10
3.3 <i>Medewerkers</i>	12
3.4 <i>Gebouw en faciliteiten</i>	14
3.5 <i>Zorg en persoonlijke verzorging</i>	16
3.6 <i>Pedagogisch klimaat</i>	18
4. Mogelijke verbeterpunten	20
5. Complimenten	26
Bijlage I: Vragenlijst	29
Bijlage II: Resultaten	42

1. Onderzoeksopzet

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

Doelstellingen

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

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

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

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

Momenteel worden de vragenlijst en procedures zoals in dit onderzoek gebruikt, toegepast binnen de Branchevereniging Integrale Kindzorg (BINKZ). De vragenlijst is voor een groot deel gelijk aan de eerder gebruikte vragenlijst van de afgelopen jaren en daardoor kan goed worden vergeleken met resultaten uit het verleden.

Opzet vragenlijst

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

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

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

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

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

Processen

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

Kenmerken respondenten

Van de 478 benaderde cliënten, hebben er 182 de vragenlijst afgerond en verzonden.

Deze kennen de volgende verdeling over de locaties:

- 13 maal 3 Ambachten, Barendrecht
- 22 maal Blessing, Zuidland
- 28 maal De Componist, Rotterdam
- 19 maal De Kade, Spijkenisse
- 7 maal De Lichtmast, Den Haag
- 6 maal De Pastorie, Rotterdam
- 14 maal De Parel, Delft
- 10 maal De Samenstroom, Hellevoetsluis
- 11 maal De Uitvinders, Den Haag
- 6 maal Het Centrum, Rotterdam
- 7 maal Het Droomhuis, Rotterdam
- 2 maal Het Plein, Rotterdam
- 5 maal geen locatie, momenteel alleen gezinsondersteuning
- 35 maal onbekende locatie (niet ingevuld)

Indeling op type zorg laat de volgende verdeling zien:

- 110 maal Ontwikkelcentrum/ ontdekkingscentrum/ dagcentrum
- 19 maal Verpleegkundig kinderdagcontrum
- 5 maal Beschermd en begeleid wonen
- 31 maal Gezinsondersteuning
- 43 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

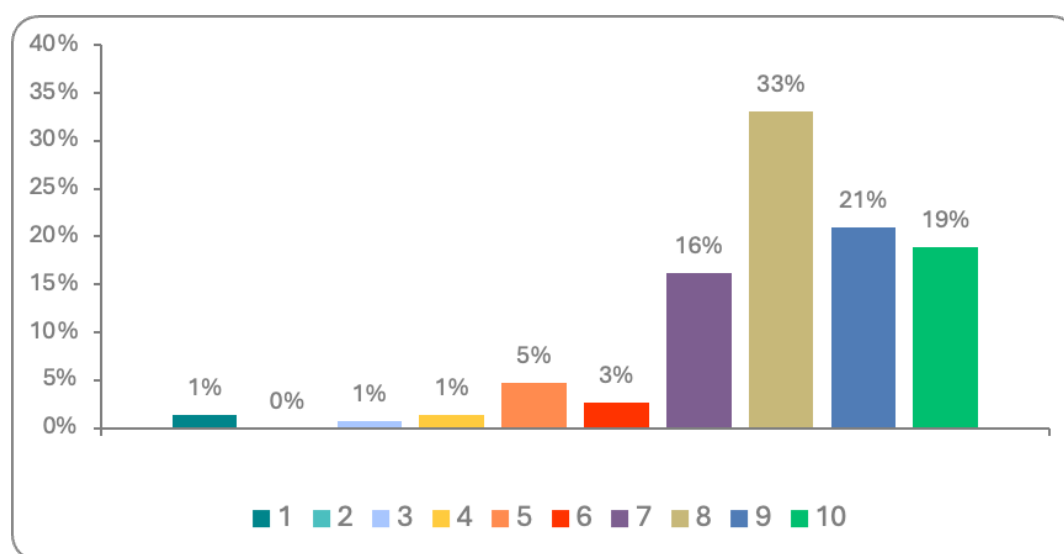
De cliënten zijn erg tevreden, hetgeen duidelijk tot uitdrukking komt in een gemiddeld totaalcijfer van 8,1.

Het overgrote merendeel van de cliënten geeft een eindoordeel 7 tot en met 10, een klein deel oordeelt met een onvoldoende.

In 2023 werd een net iets hoger oordeel gegeven, namelijk 8,3.

Nemen we het gemiddelde van de cijfers per onderwerp, dan komen we op een gemiddeld oordeel van 7,9.

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



Afbeelding: eindoordeel rapportcijfer

79 % van de kinderen is volgens de ouders op zijn gemak bij CityKids, vier zijn dit meestal niet, 18 % is soms wel en soms niet op zijn gemak.

Ouders geven aan dat hun kind over het algemeen met veel plezier naar het medisch kinderdagverblijf gaat.

Kinderen tonen enthousiasme bij het brengen, benoemen thuis de namen van begeleiders en klasgenoten, en vragen soms zelfs in het weekend of ze weer mogen gaan.

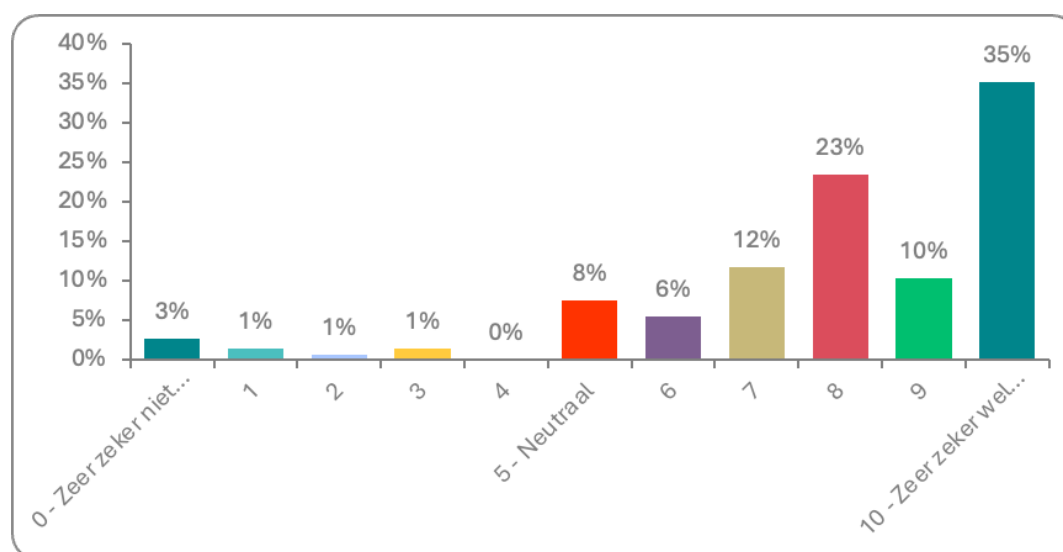
Dit gedrag wijst op een gevoel van veiligheid, vertrouwen en plezier.

Tegelijkertijd zijn er enkele signalen van overprikkeling of onrust bij thuiskomst, vaak gerelateerd aan groepsdrukke of personeelwisselingen.

In het algemeen overheerst echter het beeld dat kinderen zich op hun gemak voelen en positief reageren op hun tijd bij CityKids.

Indirecte aanknopingspunten voor een hoge tevredenheid zijn er ook.

86 % van de cliënten geeft aan CityKids bij anderen in zekere mate aan te raden, waarvan 35 % dit zeer zeker zal doen.



Afbeelding: mate waarin de organisatie wordt aanbevolen bij anderen

Van de verschillende onderwerpen blijken communicatie en informatie en medewerkers het belangrijkste te zijn.

Medewerkers zijn voor de cliënten iets belangrijker geworden in vergelijking met voorgaand onderzoek.

Hieronder een overzicht van het belang van de verschillende onderwerpen. Hierbij geeft het percentage aan hoeveel van de respondenten dit als één van de twee belangrijkste onderwerpen noemt.

Communicatie en informatie	58 %
Medewerkers	54 %
Zorg en persoonlijke verzorging	41 %
Pedagogisch klimaat	36 %
Planning en organisatie	18 %
Gebouw en faciliteiten	11 %

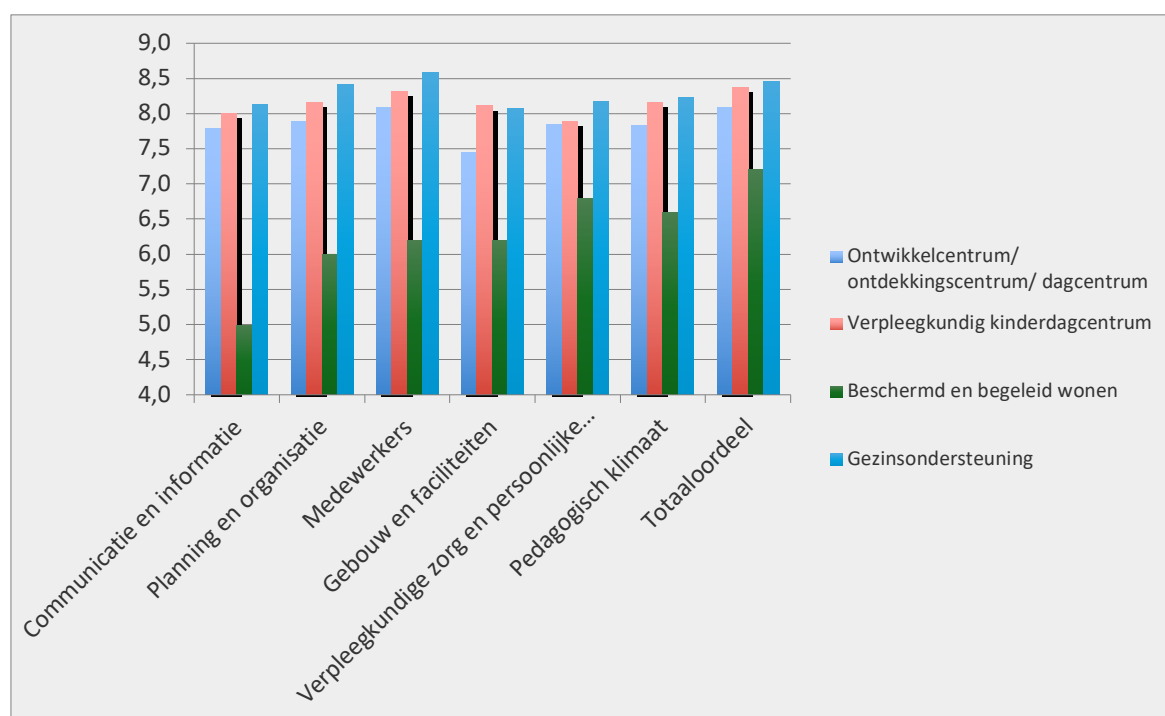
Er is een vergelijking gemaakt tussen de verschillende productgroepen binnen CityKids (ontwikkelcentrum/ ontdekkingscentrum/ dagcentrum, verpleegkundig kinderdagcentrum, beschermd en begeleid wonen en gezinsondersteuning).

Daarbij moet worden gezegd dat enkele groepen erg klein zijn en bovendien een groot deel van de respondenten deze vraag niet heeft ingevuld, waardoor we geen al te grote conclusies hieruit kunnen trekken.

Maken we de vergelijking toch dan zien we dat cliënten van Beschermd en begeleid wonen met een 7,2 iets minder enthousiast zijn dan de andere groepen (8,1-8,5).

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

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



Afbeelding: gemiddelde rapportcijfers vergeleken naar type zorg

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

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

Ook hier zien we dat de beoordeling van de onderwerpen vrijwel overal erg dicht bij elkaar ligt.

Men is in bepaalde mate tevreden en dat geldt over de hele linie.

Locatie Het Plein is hierop een uitzondering, want daar worden verpleegkundige zorg en eindoordeel met een 8 en 9 beoordeeld, terwijl de andere onderwerpen onvoldoende scores,

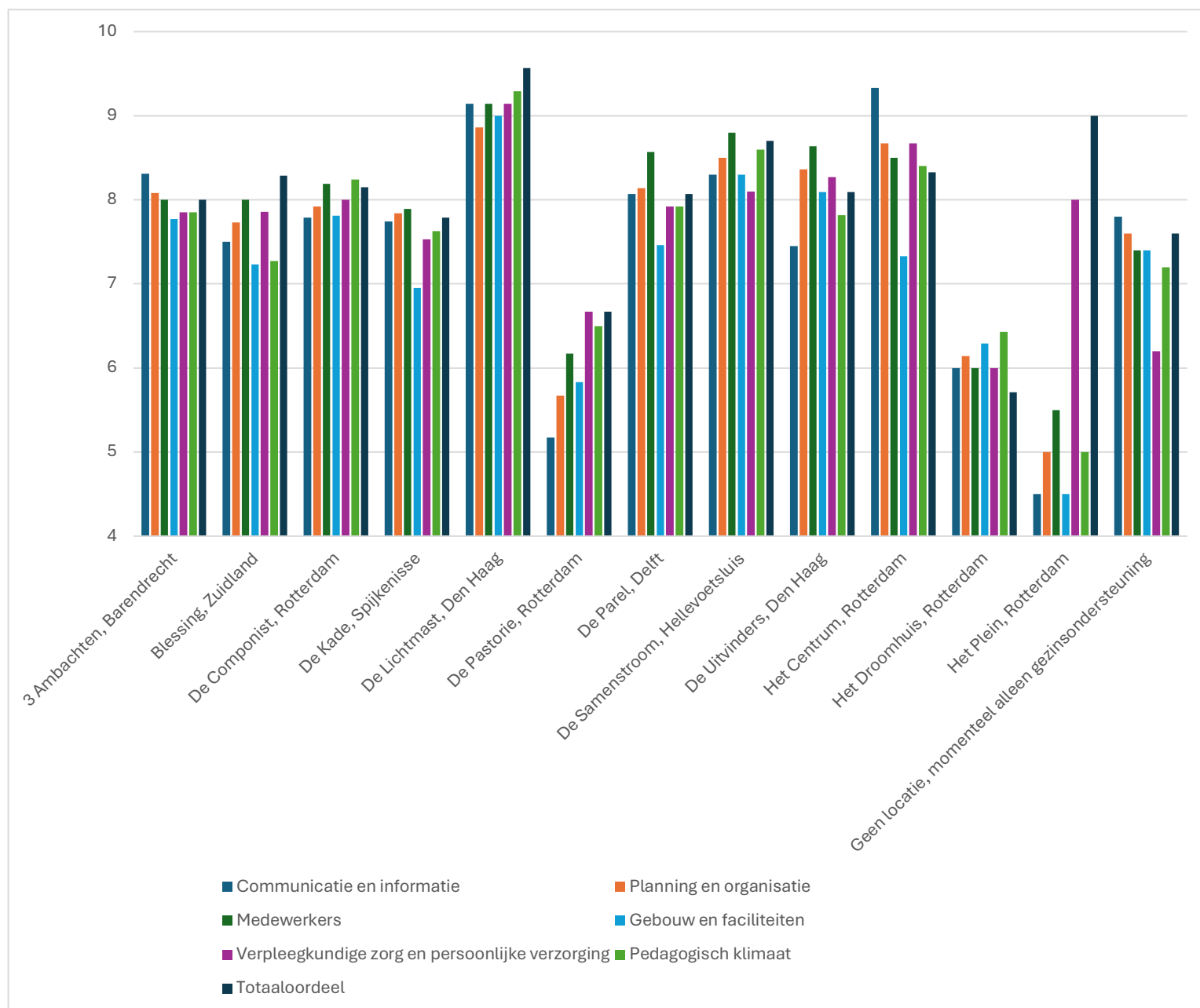
Vanuit deze locatie hebben slechts twee ouders deelgenomen aan het onderzoek waarbij extreme beoordelingen direct een grote impact hebben op het gemiddelde.

Verder is duidelijk te zien dat De Pastorie, Het Droomhuis en Het Plein (op onderwerpen) het minst positief worden beoordeeld.

Wel worden alle vestigingen gemiddeld voldoende beoordeeld.

Het meest tevreden zijn de ouders van De Lichtmast.

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



Afbeelding: gemiddelde rapportcijfers vergeleken per vestiging

3. Resultaten per onderwerp

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

3.1 Communicatie en informatie

Voor het volgens cliënten meest belangrijke onderwerp krijgt CityKids gemiddeld een 7,8 iets lager dan het onderzoek van twee jaar geleden (8,1). De verschillende aspecten worden zeer gelijkwaardig beoordeeld, op alle vlakken is men gemiddeld "tevreden".

Het best beoordeelde aspect is de "vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt gestaan".

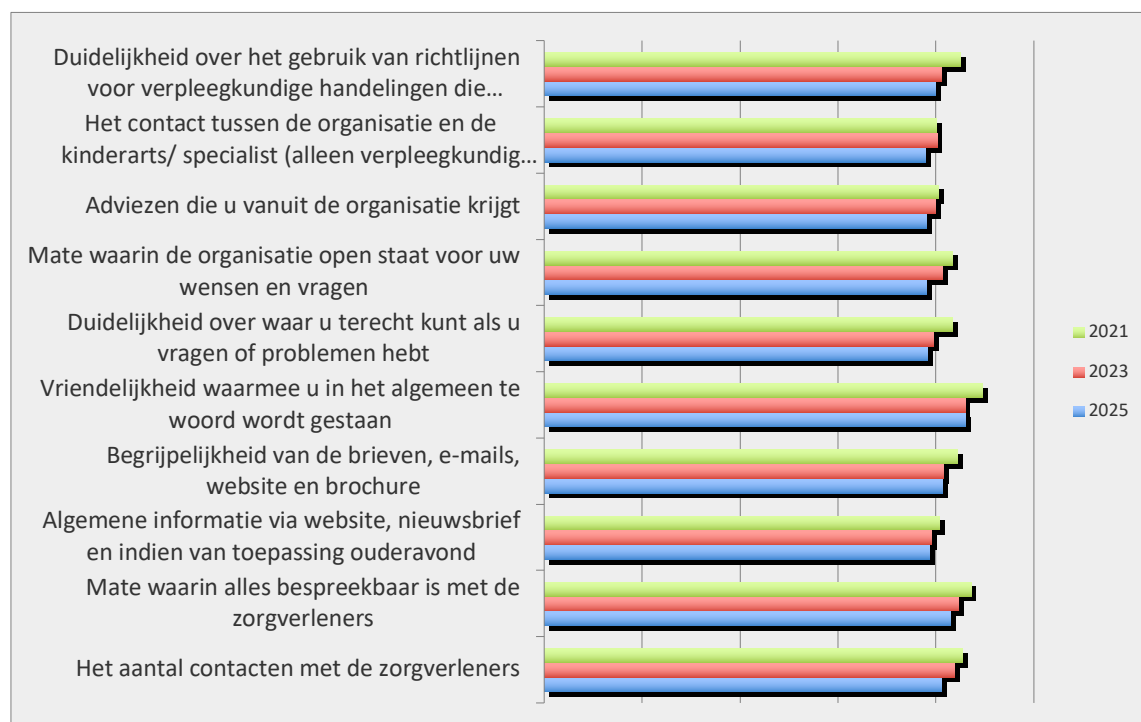
Dit is zelfs het best beoordeelde aspect uit het gehele onderzoek.

De ouders ervaren de communicatie met CityKids als zeer positief.

Men waardeert de korte lijnen, snelle bereikbaarheid en het feit dat er altijd ruimte is voor vragen of overleg.

De persoonlijke benadering, duidelijke overdracht en het meedenken van de begeleiders zorgen voor vertrouwen en betrokkenheid.

Ook wordt het gebruik van meerdere communicatiekanalen, zoals Carenzorgt en telefonisch contact, door de meeste cliënten als prettig en effectief ervaren.



Afbeelding: communicatie en informatie ten opzichte van eerder onderzoek.

Van een minst goed beoordeeld aspect is eigenlijk geen sprake, de meeste aspecten liggen zeer dicht bij elkaar.

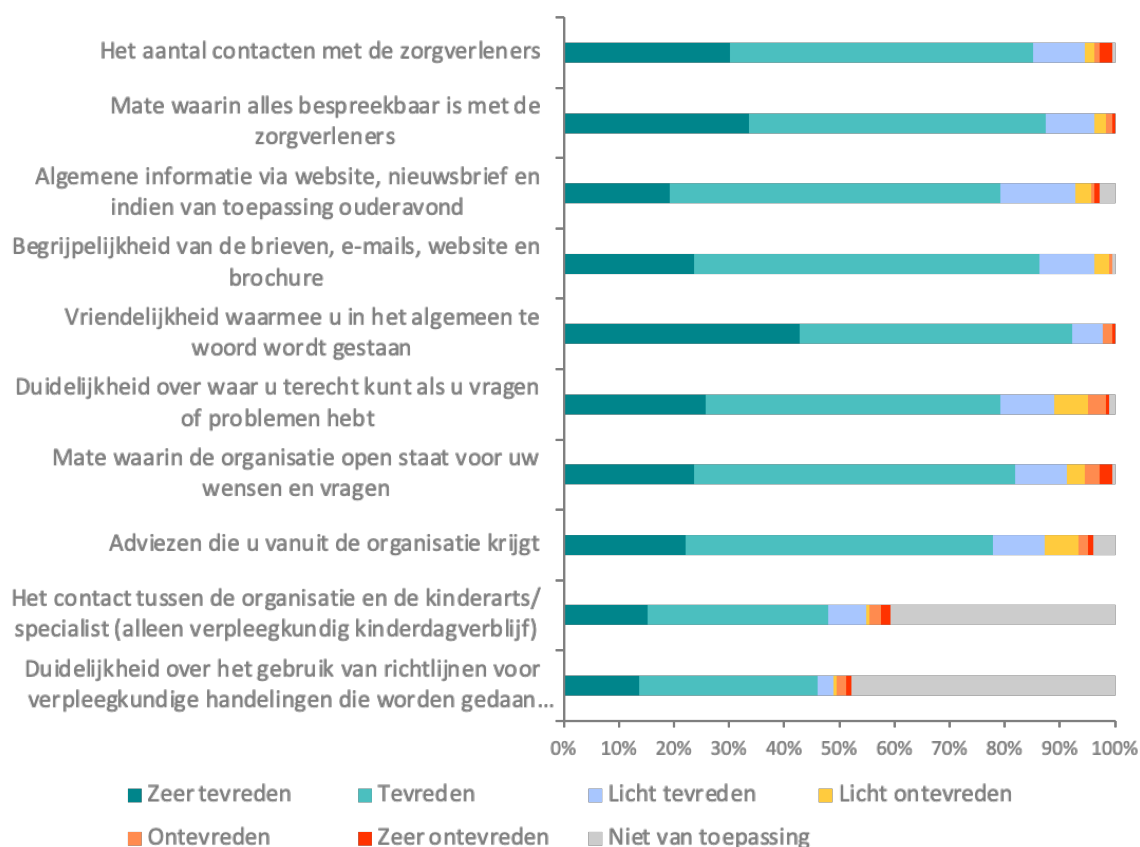
Toch worden er best veel verbeterpunten genoemd ten aanzien van communicatie.

Uit de suggesties van ouders blijkt dat er behoefte is aan meer visuele en toegankelijke communicatie over de dagelijkse gang van zaken van hun kind.

Men mist het delen van foto's en video's, zoals eerder via WhatsApp gebeurde, en vindt het huidige systeem (zoals Carenzorgt) soms omslachtig of onduidelijk.

Ouders geven aan vaker en concreter geïnformeerd te willen worden over de ontwikkeling, activiteiten en het welzijn van hun kind, bij voorkeur via laagdrempelige en directe kanalen.

Daarnaast wordt er gepleit voor meer ouderbetrokkenheid, zoals extra ouderavonden, inzicht in interne overleggen en praktische adviezen voor thuis.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten communicatie en informatie.

3.2 Planning en organisatie

Planning en organisatie wordt met een 7,9 exact hetzelfde beoordeeld als in het vorige onderzoek.

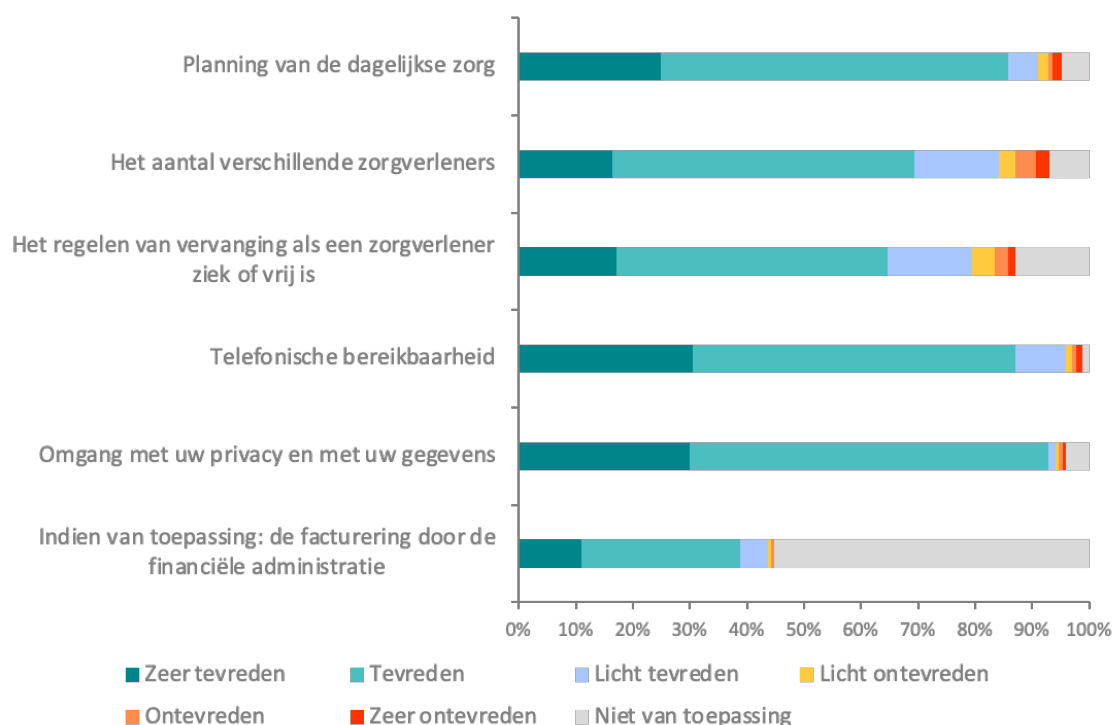
Over alle aspecten is men gemiddeld rond "tevreden", dat is op elk aspect ook het meest gekozen antwoord.

Het best beoordeeld wordt de "omgang met uw privacy en met uw gegevens", dat gaat blijkbaar goed.

Ouders zijn overwegend tevreden over de planning en organisatie binnen CityKids.

Men ervaart dat er goed wordt gecommuniceerd over dagindeling, afwezigheid en vervanging bij ziekte, wat zorgt voor continuïteit en rust. De bereikbaarheid van de groep en het meedenken van het personeel worden gewaardeerd, evenals de duidelijke structuur en het gevoel dat alles soepel verloopt.

Ook degenen die recent zijn gestart, vinden de eerste indruk positief.

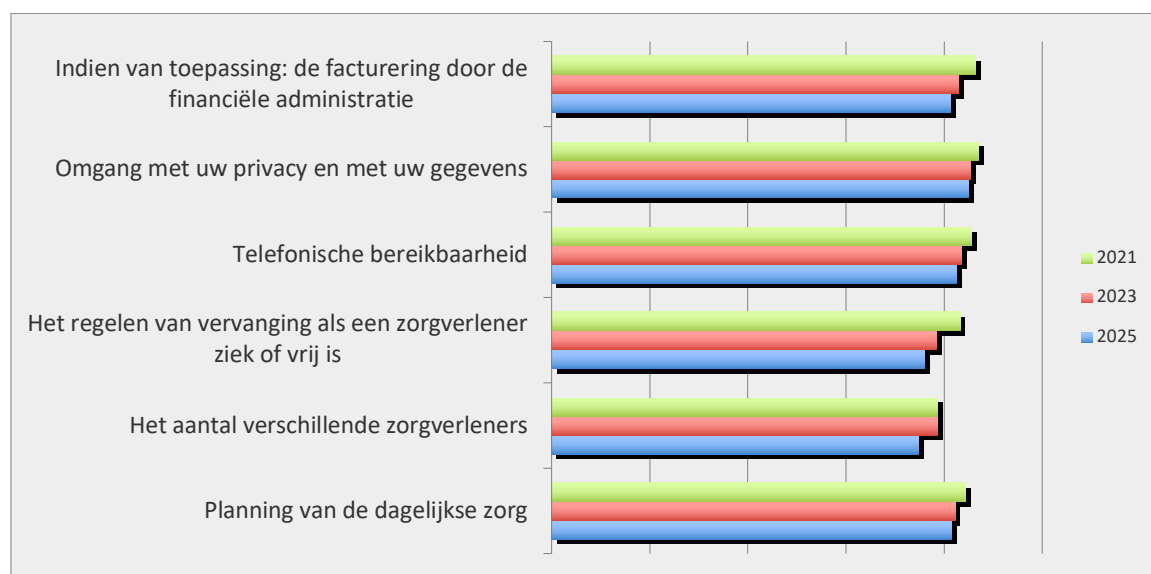


Afbeelding: score tevredenheid aspecten planning en organisatie.

Relatief het minst positief zijn de cliënten over "het aantal verschillende zorgverleners".

Ouders zijn over het algemeen tevreden over de organisatie, maar maken zich zorgen over het hoge personeelsverloop en de daarmee gepaard gaande wisselingen van gezichten op de groep.

Dit zorgt voor onrust bij kinderen en onzekerheid bij ouders, vooral wanneer er geen duidelijke overdracht of communicatie is over vervanging.
Men pleit voor meer stabiliteit, betere informatievoorziening bij personeelwisselingen en een duidelijker back-upplan bij uitval.
Ook wordt het gewaardeerd als ouders vooraf weten wie er op de groep staat en wanneer er bijzondere activiteiten gepland zijn.



Afbeelding: planning en organisatie ten opzichte van eerder onderzoek.

3.3 Medewerkers

Voor medewerkers geven cliënten het hoogste rapportcijfer van alle onderwerpen, namelijk een 8,1.

Dit is een fractie lager dan in het vorige onderzoek, toen een 8,3 werd genoteerd.

Alle aspecten worden gemiddeld rond "tevreden" beoordeeld.

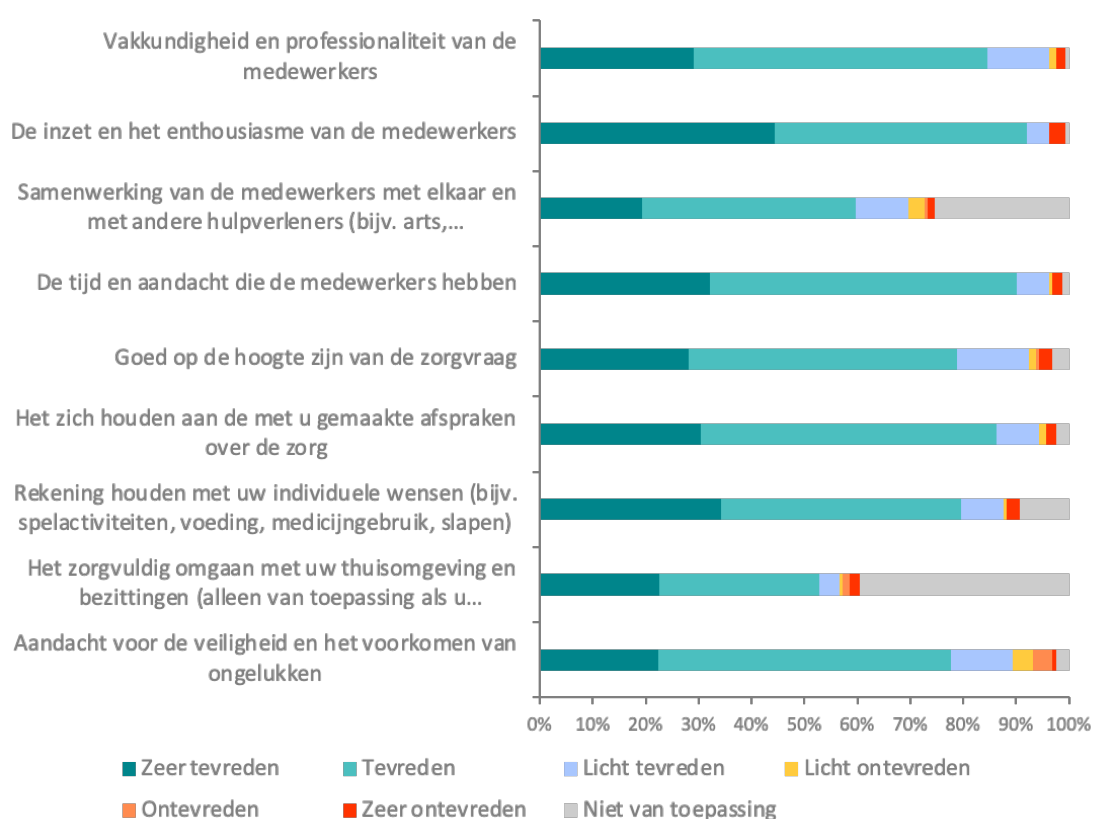
De hoogste beoordeling gaat uit naar "de inzet en het enthousiasme van de medewerkers".

Ouders zijn zeer positief over de medewerkers van CityKids.

Ze ervaren hen als betrokken, vriendelijk, professioneel en enthousiast.

De persoonlijke aandacht, het respectvolle contact en de toewijding aan de ontwikkeling en het welzijn van de kinderen worden breed gewaardeerd.

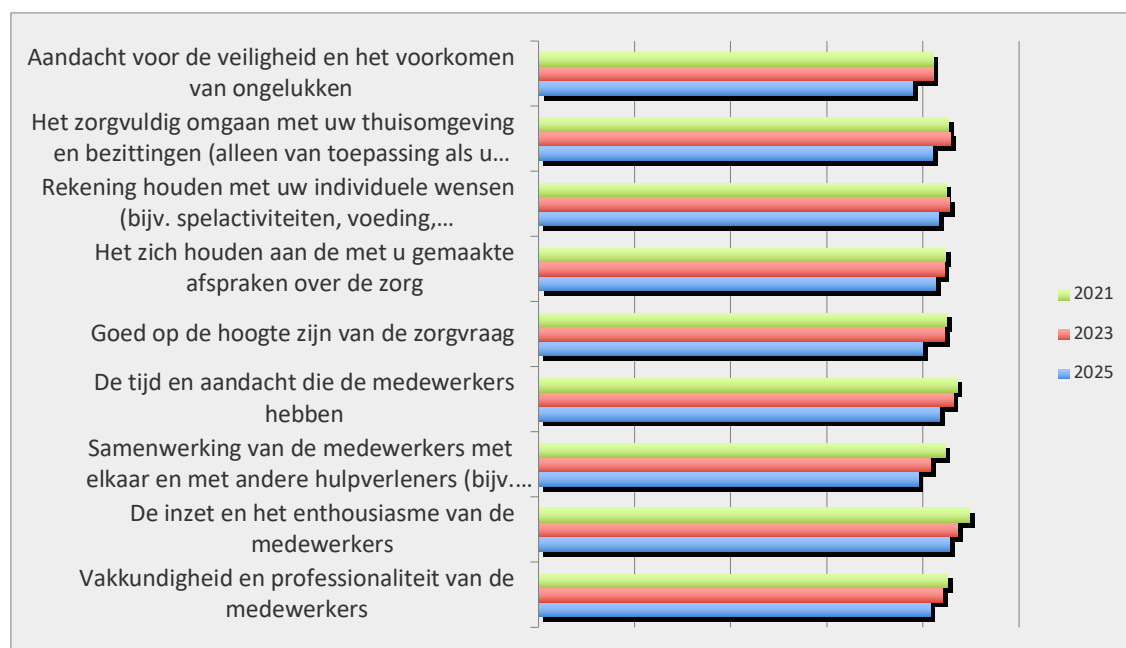
Ouders merken op dat deze inzet zichtbaar bijdraagt aan de groei en het plezier van hun kind.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten medewerkers.

Binnen dit onderwerp het minst positief is men over de “aandacht voor de veiligheid en het voorkomen van ongelukken”.
Hoewel men gemiddeld genomen hierover “tevreden” is, kan dit nog beter en ook in de opmerkingen lezen we terug dat veiligheid een belangrijk aandachtspunt blijft.

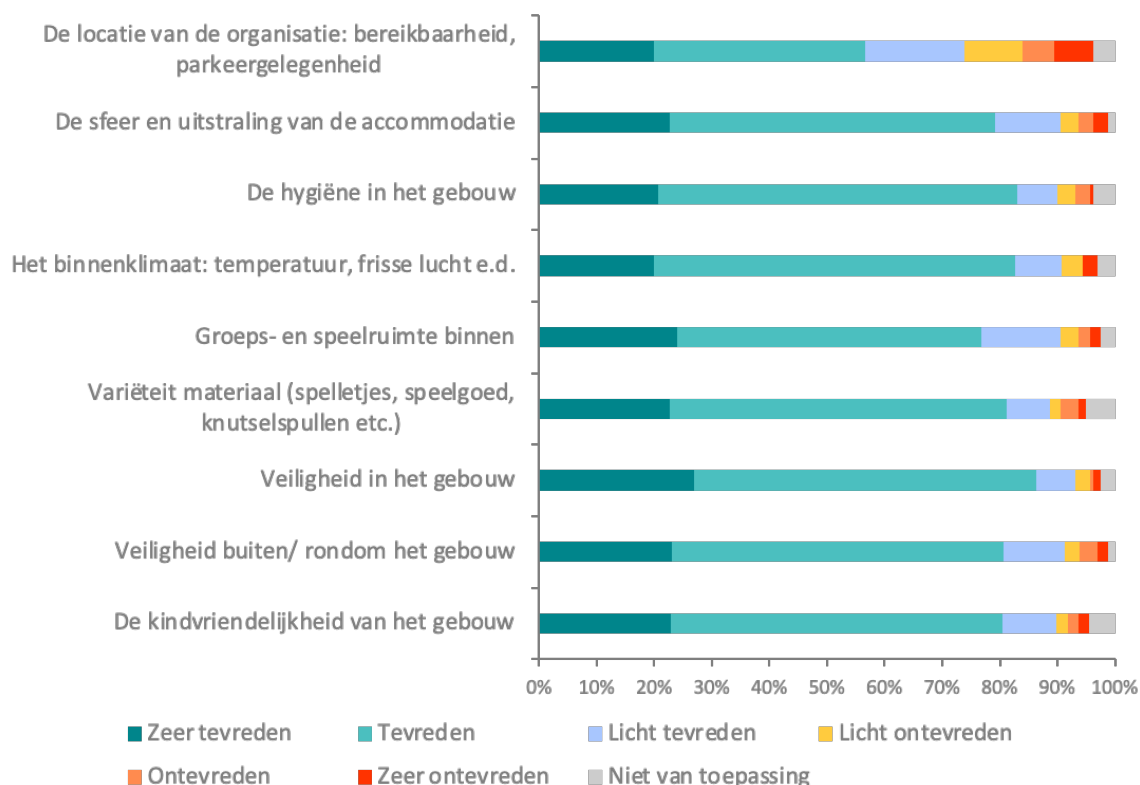
Ouders zijn overwegend tevreden over de medewerkers, maar er zijn enkele aandachtspunten die vaker terugkomen.
Zo ervaren sommige ouders een gebrek aan openheid of volledigheid in de communicatie, vooral bij incidenten of personeelwisselingen.
Ook wordt er behoefte uitgesproken aan meer deskundigheid, stabiliteit in het team en betere overdracht bij afwezigheid van vaste gezichten.
Daarnaast zouden ouders graag meer praktische ondersteuning willen ontvangen, zoals oefeningen voor thuis of meer inzicht in de ontwikkeling van hun kind.



Afbeelding: medewerkers ten opzichte van eerder onderzoek.

3.4 Gebouw en faciliteiten

Gebouw en faciliteiten is voor de cliënten het minst belangrijke onderwerp en wordt van alle onderwerpen het minst hoog beoordeeld. Gemiddelde rapportcijfer is een 7,6 en dat is iets lager dan het vorige onderzoek toen een 7,8 gemiddeld werd gegeven.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten gebouw en faciliteiten.

Over de meeste aspecten is men gemiddeld rond "tevreden". Ouders ervaren de fysieke omgeving van het medisch kinderdagverblijf als veilig, rustig en kindvriendelijk. Er is veel waardering voor de duidelijke veiligheidsmaatregelen, zoals hoge deurklinken, afgesloten ruimtes en gecontroleerde toegang. Niet verrassend is dat het best beoordeelde aspect hier de "veiligheid in het gebouw" is. De inrichting wordt als prikkelarm en overzichtelijk omschreven, wat bijdraagt aan een gevoel van rust en structuur. Ook de aanwezigheid van speciale ruimtes zoals een snoezelkamer en voldoende binnen- en buitenruimte wordt positief benoemd.

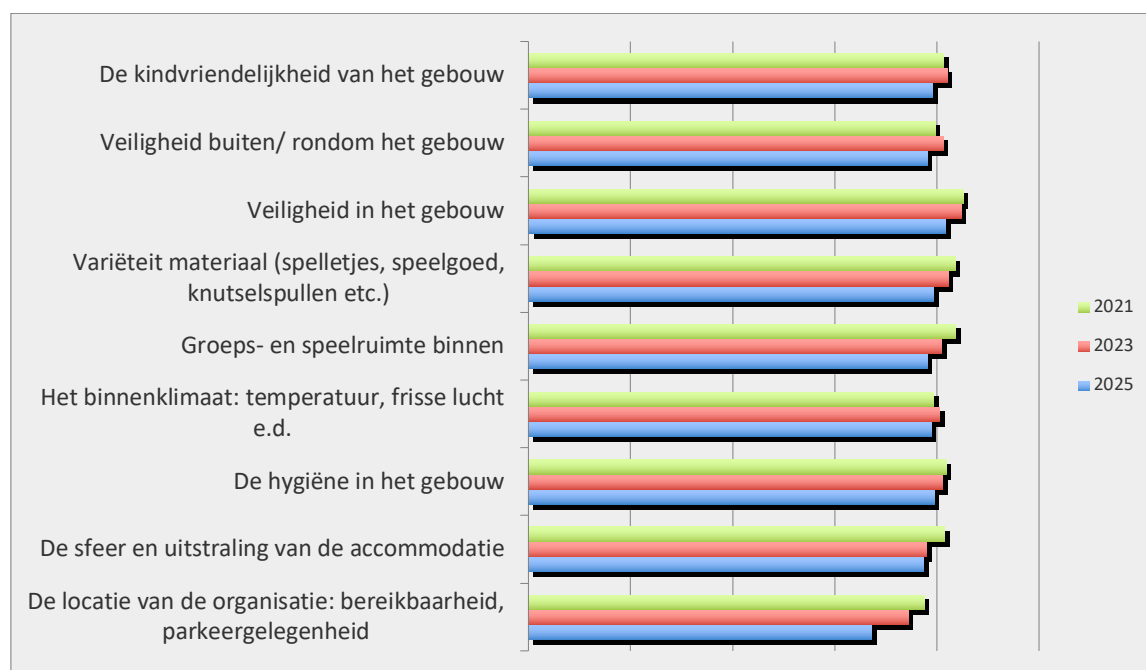
Wel treffen we hier ook het minst goed beoordeelde aspect uit het gehele onderzoek aan, namelijk “de locatie van de organisatie: bereikbaarheid, parkeergelegenheid”.

Hierover is de gemiddelde client tussen “licht tevreden” en “tevreden”, waarbij relatief veel negatieve oordelen worden gegeven.

De meest genoemde zorgen gaan over de beperkte parkeergelegenheid en de ligging nabij drukke wegen of water, wat als onveilig wordt ervaren.

Daarnaast is er behoefte aan een grotere en aantrekkelijkere buitenspeelruimte met meer speeltoestellen.

Ook worden hygiëne, klimaatbeheersing (zoals hitte in de zomer), en de staat van onderhoud van het gebouw regelmatig genoemd als aandachtspunten. Sommige ouders zouden graag meer toegang tot of zicht op de binnenruimtes willen hebben.

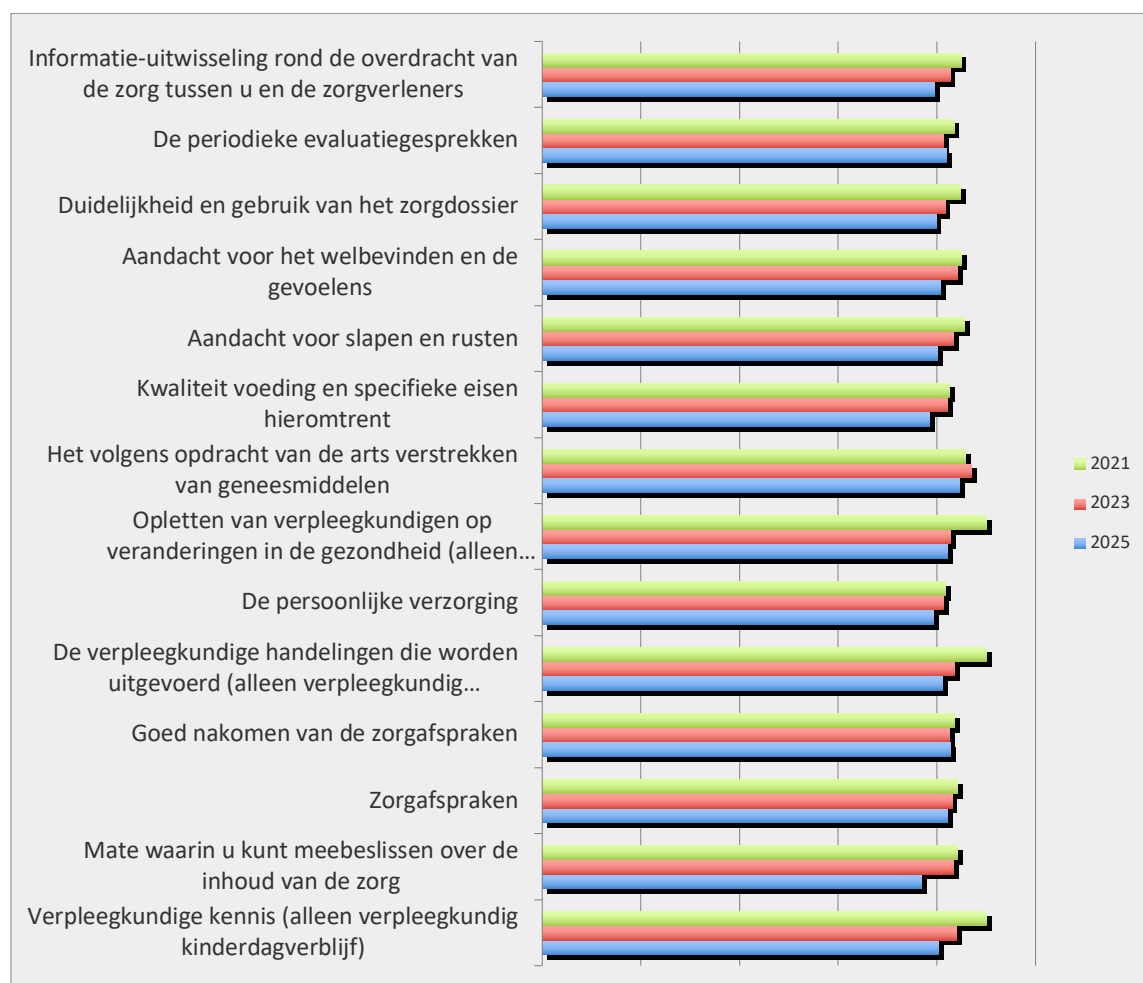


Afbeelding: gebouw en faciliteiten ten opzichte van eerder onderzoek.

3.5 Zorg en persoonlijke verzorging

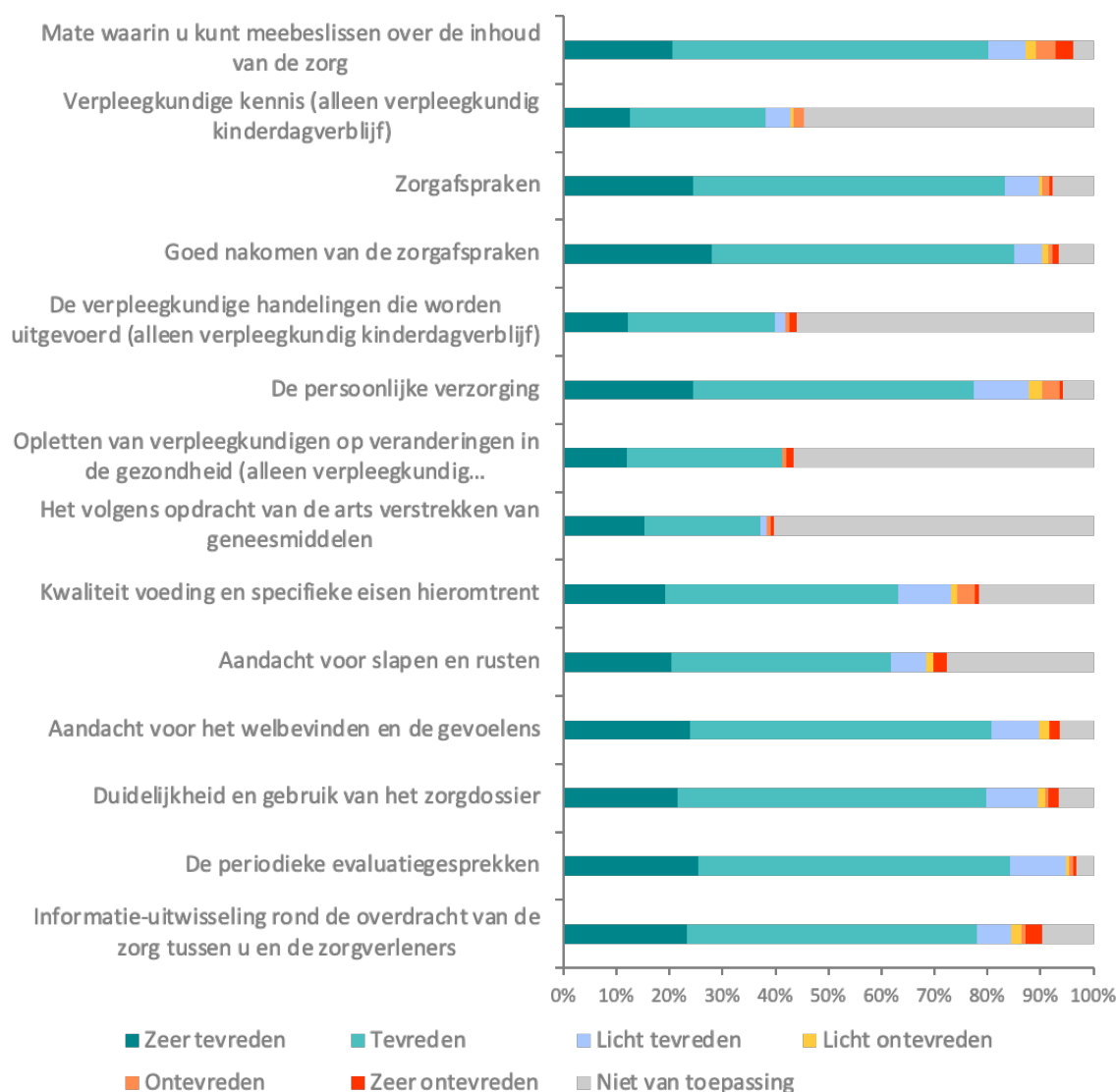
De zorg en persoonlijke verzorging wordt gemiddeld goed beoordeeld met een 7,9, nagenoeg hetzelfde als twee jaar geleden (8,0).

De gemiddelde oordelen op de onderzochte aspecten liggen rond "tevreden", waarbij we over de hele linie wel een hele lichte daling zien.



Afbeelding: zorg en verzorging ten opzichte van eerder onderzoek.

Er is veel waardering voor de zorgvuldigheid, vriendelijkheid en aandacht waarmee medewerkers omgaan met de kinderen. Ouders voelen zich gehoord, zien dat afspraken worden nagekomen en dat er goed wordt gecommuniceerd over de verzorging en ontwikkeling. Ook wordt het gewaardeerd dat er rekening wordt gehouden met individuele behoeften, zoals dieetwensen of medische zorg. Het binnen dit onderwerp best beoordeelde aspect is dan ook "het volgens opdracht van de arts verstrekken van geneesmiddelen".



Afbeelding: score tevredenheid aspecten zorg en verzorging.

De "mate waarin u kunt meebeslissen over de inhoud van de zorg" is binnen dit onderwerp het minst goed beoordeeld, hoewel men wel "tevreden" is. Ouders zijn overwegend tevreden over de dagelijkse verzorging van hun kind, maar er zijn enkele terugkerende aandachtspunten. Zo wordt er regelmatig genoemd dat het voedingsaanbod beperkt en weinig gevarieerd is, met vooral banaan, appel en brood. Ouders zouden graag meer afwisseling en gezondere keuzes zien. Ook zijn er zorgen over hygiëne, zoals vuile vloeren, onvoldoende verschoonde luiers of kinderen die vies thuiskomen. Daarnaast is er behoefte aan meer transparantie en consistentie in de overdracht, en aan regelmatigere evaluatiegesprekken. Sommige ouders geven aan dat er meer afstemming nodig is over toiletgebruik en individuele zorgbehoeften.

3.6 Pedagogisch klimaat

Het pedagogisch klimaat krijgt gemiddeld een 7,9 en ook dat valt een fractie lager uit dan in het vorige onderzoek (8,1).

De individuele aspecten worden gemiddeld rond "tevreden" gewaardeerd, prima maar op elk vlak ook een fractie minder enthousiast dan in 2023.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten pedagogisch klimaat.

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

Ouders geven aan dat hun kinderen merkbare vooruitgang boeken sinds de start bij CityKids, vooral op het gebied van zelfvertrouwen en zelfstandigheid. Er is veel waardering voor de manier waarop medewerkers inspelen op de interesses en behoeften van het kind, en hoe zij kinderen stimuleren in hun ontwikkeling.

Ouders ervaren dat er goed wordt meegedacht over passende aanpakken en dat zorgplannen regelmatig worden afgestemd.

De betrokkenheid en deskundigheid van het team dragen zichtbaar bij aan het welzijn en de groei van de kinderen.

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

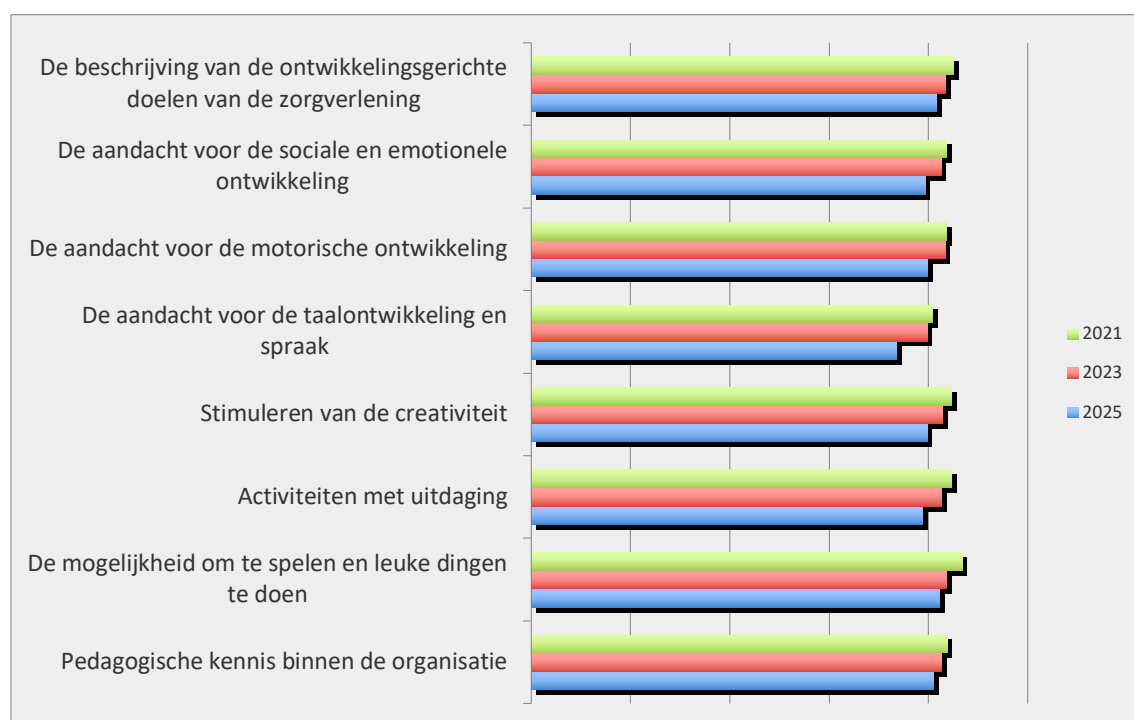
Hierover zijn cliënten gemiddeld tussen "tevreden" en "licht tevreden".

Er is een duidelijke en herhaald uitgesproken behoefte aan structurele logopedie en andere specialistische ondersteuning zoals ergotherapie en fysiotherapie.

Veel ouders geven aan dat hun kind al lange tijd op een wachtlijst staat of dat er helemaal geen logopedist beschikbaar is op locatie.

Dit wordt als een gemis ervaren, zeker gezien de doelgroep vaak te maken heeft met spraak- en taalontwikkelingsproblemen.

Daarnaast is er behoefte aan meer inzicht in de dagelijkse activiteiten en ontwikkelingsgerichte aanpak, evenals betere communicatie en pedagogische ondersteuning bij specifieke hulpvragen.



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 gemiddelde mate van tevredenheid met enkele uitzonderingen.

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.

- Logopedie, meer logopedie, wachttijd logopedie (12x)
- Beter, makkelijker, duidelijker, eerder communiceren (10x)
- Meer ruimte, ruimte verbeteren (10x)
- Foto's en video's delen, meer inzicht in de dag (8x)
- Onderhoud, reparaties en inrichting verbeteren (7x)
- Vaste gezichten en personeelsstabiliteit (6x)
- Hygiëne en verzorging (6x)
- Uitgebreidere rapportages en overdracht (6x)
- Parkeergelegenheid verbeteren (5x)
- Ouderbijeenkomst, ouderbetrokkenheid vergroten (5x)
- Mogelijkheid meekijken op de groep (4x)
- Meer activiteiten ondernemen, dagbesteding (4x)
- Gevarieerder eten en drinken (3x)
- Taxivervoer (3x)

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

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

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

We proberen hier de locatie weer te geven waar mogelijk, maar een aanzienlijk deel van de respondenten heeft geen locatie ingevuld en bovendien worden veel zaken op meerdere plekken genoemd.

Het is daarom aan te raden de mogelijke verbeterpunten verder te onderzoeken in brede zin en daaruit verdere acties te bepalen.

Communicatie

Ouders uit vrijwel alle vestigingen geven aan dat de communicatie beter en toegankelijker moet. Door het gehele onderzoek heen wordt dit 31 maal genoemd als verbeterpunt. De huidige methodes, zoals het gebruik van Carenzorgt, worden door deze mensen als omslachtig, verwarrend of technisch onbetrouwbaar ervaren. Berichten komen soms niet aan, instellingen zijn onduidelijk en het inloggen vormt voor sommige ouders een drempel. Ook wordt er regelmatig gemeld dat informatie over de dagelijkse gang van zaken, zoals activiteiten, overdrachten of afwezigheid van medewerkers, te laat of niet volledig wordt gedeeld. Ouders vragen om meer transparantie, regelmatige updates en een laagdrempelige manier om vragen te stellen of zorgen te delen. Deze behoefte aan betere communicatie is niet locatiegebonden, maar komt terug in onder andere Blessing, De Parel, 3 Ambachten, De Kade, De Uitvinders, De Pastorie, Het Droomhuis en De Samenstroom. Dit maakt duidelijk dat het om een organisatiebreed aandachtspunt gaat.

WhatsApp als communicatiemiddel

In het verlengde van de wens naar betere communicatie, wordt WhatsApp opvallend vaak genoemd als voorkeurskanaal. Ouders geven aan dat ze het gebruik van WhatsApp missen of graag (weer) zouden willen inzetten voor contact met pedagogisch medewerkers. Ze zien WhatsApp als een laagdrempelig, snel en vertrouwd middel om korte berichten, vragen of updates te delen. De wens voor een groepsapp of individueel contact via WhatsApp komt voort uit de frustratie over de beperkte functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid van bestaande systemen zoals Carenzorgt. Deze suggestie wordt genoemd in onder andere De Kade, Blessing en De Uitvinders, maar ook op andere locaties leeft deze behoefte. Het is daarmee een concrete en breed gedragen wens die voortkomt uit de bredere vraag naar duidelijke, directe en efficiënte communicatie tussen ouders en CityKids.

Logopedie en taalontwikkeling

Logopedie en taalontwikkeling komt 25 maal terug als verbeterpunt in het gehele onderzoek en stond ook bovenaan de lijst met belangrijkste verbeterpunten. Veel ouders geven aan dat hun kind een spraakachterstand heeft of zelfs nog geheel non-verbaal is. Er is een duidelijke behoefte aan meer ondersteuning op het gebied van taalontwikkeling. Ouders stellen voor om logopedie standaard onderdeel te maken van de zorg, met meerdere sessies per week. Daarnaast wordt er gepleit voor het structureel inzetten van een tweede logopedist op locatie, om de lange wachtlijsten te verkorten. In meerdere vestigingen, waaronder De Kade, De Parel, Blessing en 3 Ambachten, wordt benoemd dat kinderen soms jarenlang op een wachtlijst staan, wat als zeer zorgelijk wordt ervaren. Ook wordt er gevraagd om logopedie, fysiotherapie en SI-therapie op locatie beschikbaar te maken, zodat kinderen sneller en effectiever geholpen kunnen worden. Ouders willen meer zichtbaarheid van de activiteiten die bijdragen aan de spraakontwikkeling van hun kind.

Ruimte en inrichting

In totaal 21 ouders uiten zorgen over de fysieke ruimte binnen en buiten de opvanglocaties. In vestigingen zoals Blessing, De Kade, 3 Ambachten en Het Centrum wordt aangegeven dat de binnenruimtes klein, benauwd of kil aanvoelen. Er is behoefte aan meer openheid, kleur en levendigheid in de inrichting. Ook ontbreekt het op sommige locaties aan geschikte slaapruidtes voor oudere kinderen. De buitenruimtes worden vaak als te klein, saai of onveilig ervaren, met weinig speeltoestellen of uitdaging. Ouders stellen voor om de buitenruimte uit te breiden en kindvriendelijker in te richten. Daarnaast wordt de ligging van sommige locaties als ongeschikt ervaren. Een kindvriendelijke, rustige omgeving met voldoende binnen- en buitenruimte wordt als wenselijk gezien.

Continuïteit en bekendheid van personeel

Er is volgens een aantal ouders veel wisseling van personeel, wat bij ouders en kinderen voor onrust zorgt. Ze geven aan dat het voor hun kind belangrijk is om vaste gezichten te zien, zeker bij kinderen die gevoelig zijn voor veranderingen. In vestigingen De Kade, De Uitvinders en De Samenstroom wordt benoemd dat het vertrek van medewerkers of locatiemanagers vaak niet of te laat wordt gecommuniceerd. Dit maakt het lastig om kinderen goed voor te bereiden op veranderingen. Ouders vragen om tijdige communicatie bij personeelwisselingen en stellen voor om nieuwe medewerkers beter voor te stellen. Ook wordt er gevraagd om betere overdracht van informatie bij vervanging, zodat de zorg voor het kind consistent blijft. Het behouden van vaste medewerkers wordt als essentieel gezien voor het welzijn van de kinderen.

Foto's en zichtbaarheid van activiteiten

Diverse ouders geven aan dat ze graag meer inzicht willen in de dagelijkse activiteiten van hun kind. In meerdere vestigingen, waaronder De Samenstroom, De Lichtmast en De Kade, wordt gevraagd om vaker foto's en video's te delen via een app of portaal. Dit helpt ouders om betrokken te blijven, zeker wanneer kinderen zelf weinig vertellen over hun dag. Ouders stellen voor om dagelijks of wekelijks een foto te ontvangen, bijvoorbeeld van een knutselwerkje, een activiteit of een uitje. Ook wordt er gevraagd om meer 'leuke' informatie in plaats van alleen functionele updates. Dit draagt bij aan het gevoel dat er aandacht is voor hun kind en maakt de communicatie persoonlijker en inzichtelijker.

Parkeergelegenheid

Op meerdere locaties, waaronder De Kade, Blessing en De Samenstroom, ervaren ouders structurele problemen met parkeren. De beperkte parkeerruimte zorgt voor onveilige situaties, vooral tijdens het halen en brengen van kinderen. Ouders geven aan dat ze soms op de stoep moeten parkeren of dat de kiss-and-ride-strook wordt geblokkeerd door andere ouders. Daarnaast wordt de ligging tegenover het water als risicovol ervaren. Er wordt voorgesteld om met de gemeente in gesprek te gaan over uitbreiding van de parkeergelegenheid, het beter handhaven van parkeerregels en het eventueel scheiden van ophaaltijden voor ouders en taxichauffeurs om de drukte te verminderen.

Betrokkenheid van ouders

Een deel van de ouders geeft aan dat ze graag meer betrokken willen worden bij de opvang van hun kind. Er is behoefte aan meer ouderavonden, regelmatige gesprekken over de ontwikkeling van het kind en meer transparantie over de dagelijkse zorg. In sommige gevallen voelen ouders zich buitengesloten bij interne overleggen of beslissingen, zoals bij indicatieregelingen of toiletgebruik. Ook wordt er gevraagd om de mogelijkheid om kinderen zelf binnen te brengen en op te halen. Ouders willen graag als volwaardige partners worden gezien in de zorg en ontwikkeling van hun kind.

Rapportages en communicatie

Er is behoefte aan meer en frequentere rapportages over de ontwikkeling en het dagelijks verloop van de opvang. Ouders van De Uitvinders, De Kade en Blessing geven aan dat de huidige rapportages soms beperkt of onregelmatig zijn, en dat belangrijke informatie over de groei van hun kind ontbreekt. Er wordt gevraagd om wekelijkse of zelfs meerdere korte updates per week, bij voorkeur puntsgewijs. Ook stellen ouders voor om ouderavonden te gebruiken om handvatten te bieden voor thuis, zodat zij de ontwikkeling van hun kind beter kunnen ondersteunen. Het ouderportaal wordt niet altijd als actueel of functioneel ervaren.

Eten en drinken

Ouders uiten zorgen over het voedingsbeleid. Dit speelt met name bij 3 Ambachten en De Kade. Er wordt aangegeven dat het aanbod te eenzijdig is, met dagelijks alleen banaan en appel. Er is behoefte aan meer variatie, ook in het broodbeleg en het aanbieden van groenten. Daarnaast wordt er gevraagd om kinderen vlak voor vertrek nog iets te drinken te geven, vooral voor kinderen die lang in de taxi zitten. Ook wordt er gewezen op het belang van gezonde voeding voor kinderen met een ontwikkelingsachterstand.

Activiteitsaanbod

Ouders geven aan dat ze graag zien dat er meer en gevarieerdere activiteiten worden georganiseerd. In vestigingen zoals 3 Ambachten en De Kade wordt genoemd dat kinderen weinig bewegen of gymmen. Er is behoefte aan activiteiten die motorische ontwikkeling stimuleren, zoals fietsen of klimmen. Ook wordt er gevraagd om ondersteuning bij het vertalen van activiteiten naar de thuissituatie, zodat ouders thuis kunnen oefenen met bijvoorbeeld woordenschat. Ouders willen dat hun kinderen actief worden uitgedaagd en gestimuleerd in hun ontwikkeling.

Klimaatbeheersing

Vijf ouders geven aan dat de temperatuur in de zomermaanden onaangenaam hoog is in verschillende locaties, waaronder De Parel, De Pastorie, Blessing en De Samenstroom. Vooral op zolderverdiepingen wordt het extreem warm, en ventilatoren bieden onvoldoende verkoeling. Er wordt voorgesteld om te investeren in betere klimaatbeheersing, zoals airconditioning, niet alleen voor het comfort van de kinderen maar ook voor het personeel.

Hygiëne en schoonmaak

Op meerdere locaties, waaronder De Parel, Blessing en 3 Ambachten, zijn er zorgen over de hygiëne. Ouders melden dat kinderen soms thuiskomen met vieze kleding, volle luiers of een vuile neus. Ook wordt er geklaagd over vieze vloeren, onaangename geuren in het gebouw en een slecht onderhouden zandbak. Er wordt gevraagd om strengere schoonmaakroutines, betere controle op persoonlijke verzorging en aandacht voor hygiëne na het buitenspelen. Ouders vinden het belangrijk dat de opvangomgeving schoon en fris is, en dat kinderen verzorgd naar huis gaan.

Onderhoud van het gebouw

In met name De Pastorie en Blessing worden zorgen geuit over het onderhoud van het gebouw. Ouders melden kapotte voorzieningen, achterstallige schoonmaak, schimmelvorming en zelfs ongedierte. Ook worden specifieke problemen genoemd zoals defecte dagbestedingstoestellen die al maanden niet zijn gerepareerd. Er wordt dringend verzocht om regelmatig en grondiger onderhoud, snellere reparaties en structurele renovaties waar nodig.

Veiligheid

Vier ouders maken zich zorgen over de veiligheid van hun kinderen. Er zijn meldingen van ongelukjes waarbij onduidelijk bleef wat er precies is gebeurd. Ouders vragen om meer toezicht en alertheid van het personeel om incidenten te voorkomen. Ook wordt het belangrijk gevonden dat ouders goed geïnformeerd worden wanneer er iets gebeurt.

Taxivervoer

Het taxivervoer wordt door drie cliënten als onbetrouwbaar ervaren. Ouders van locaties zoals Blessing en De Kade melden dat taxi's regelmatig niet komen opdagen of dat voertuigen defect zijn. Dit zorgt voor stress en onduidelijkheid bij zowel ouders als kinderen. Er wordt gevraagd om betere organisatie en communicatie rondom het taxivervoer, zodat kinderen op tijd en veilig kunnen worden opgehaald en gebracht.

Meekijken op de groep

Twee ouders geven aan dat ze graag meer inzicht willen in wat er op de groep gebeurt. In Het Droomhuis wordt genoemd dat het niet mogelijk is om mee te kijken, wat als een gemis wordt ervaren. Ouders stellen voor om momenten te creëren waarop ze kunnen meekijken, bijvoorbeeld via meekijkdagen of digitale inkijsmomenten.

Meer buitenspelen

In Het Centrum en De Parel, wordt door iemand aangegeven dat kinderen te weinig buiten spelen. Ouders vinden het belangrijk dat kinderen dagelijks voldoende frisse lucht en beweging krijgen. Er wordt voorgesteld om het buitenspelen structureel onderdeel te maken van het dagprogramma en te zorgen voor een aantrekkelijke en veilige buitenruimte die uitnodigt tot actief spel.

Overige verbeterpunten en suggesties:

- Een ouder geeft aan dat er ooit een melding is gedaan bij Veilig Thuis zonder dat dit vooraf met hen is besproken. De melding bleek achteraf onterecht, maar dit heeft een enorm effect gehad op deze persoon en het vertrouwen in de organisatie is hierdoor beschadigd.
- Een cliënt van De Samenstroom ervaart dat het bestuur en de teamleiders moeilijk bereikbaar zijn. Bij vragen die niet direct over de dagelijkse zorg gaan, wordt er vaak laat of helemaal niet teruggebeld.
- Een ouder van De Parel waardeert de wandelingen in de bolderkar na de lunch, maar stelt voor om een overkapping toe te voegen aan de kar om kinderen beter te beschermen tegen zon en regen.
- Iemand vraagt zich af of er een gymzaal binnen beschikbaar is voor de kinderen, mogelijk als uitbreiding op het beweegaanbod.
- Een ouder van 3 Ambachten zou graag meer ondersteuning krijgen bij het vinden van een passende vervolgplek voor hun kind.
- Een cliënt merkt op dat de wachtlijsten binnen de organisatie te lang zijn en vraagt om maatregelen om deze te verkorten.
- Iemand benoemt dat vriendelijkheid en enthousiasme van medewerkers een groot verschil kunnen maken en dat dit soms ontbreekt.
- Een cliënt van De Uitvinders maakt zich zorgen over de hygiëne in de speeltuin, omdat hun dochter regelmatig met vieze broeken thuiskomt.
- Een ouder van De Uitvinders stelt voor om een programma te introduceren dat kinderen helpt bij het aanleren van levensvaardigheden zoals zindelijkheid, aankleden en uitkleden.
- Vanuit 3 Ambachten wordt opgemerkt dat het speelgoed op de groep verouderd is en veel prikkels veroorzaakt. Er is behoefte aan meer materiaal dat gericht is op prikkelverwerking en uitdaging.
- Een ouder van De Pastorie geeft aan dat er beter geluisterd mag worden naar wat de groep zelf aangeeft.
- In 3 Ambachten maakt een cliënt zich zorgen over de veiligheid van de speelplaats en merkt op dat het hek rondom het buitenterrein te laag is.
- Een cliënt benoemt dat het water rondom het gebouw als onprettig wordt ervaren en stelt voor om een fysieke barrière te plaatsen bij de sloot om de veiligheid te vergroten.

5. Complimenten

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

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

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

- Mijn zoon zit op CityKids in Spijkenisse, wij zijn super tevreden over de juffen en hoe zorgvuldig zij met hun werk omgaan. Het vertrouwen dat ik heb is heel rustgevend. Mijn zoon gaat met plezier naar school!
- Als er wat aan de hand is kan je gerust vragen en vertellen – ze komen voor jou altijd met een oplossing of geven advies. Ik ben zeker tevreden over CityKids Luchtballon. Mijn kind ontwikkelt ook heel erg goed, ik ben dankbaar.
- De leidsters staan ons altijd vriendelijk te woord. Goede communicatie met de dames uit klas Happy.
- Ik ben blij dat er iedere keer naar mij geluisterd wordt. De verzorgers hebben altijd tijd om met mij over mijn dochter te praten.
- Iedere dag dat ik mijn kind ophaal geeft de juf of meester aan hoe de dag is verlopen. Dat is fijn! En er is een zorgplan opgesteld en besproken waarin staat wat de plannen zijn en hoe het aangepakt wordt.
- Er wordt echt geluisterd en gehandeld naar wensen.
- De medewerkers, de openheid, vriendelijkheid en duidelijkheid.
- Korte lijnen van begeleidsters naar ouders en andersom. Hierdoor verloopt alles sneller en makkelijker. Wij als ouders kunnen door hun informatie en/of tips hiermee gelijk aan de slag thuis.
- Je wordt altijd met respect te woord gestaan en goed op de hoogte gehouden.
- Er wordt achter de schermen altijd gezorgd voor vervanging bij ziekte van een pedagoog.
- Proactief en transparant. De reactietijd van het personeel is goed.
- Het geeft een goede structuur en het is voor ons kind heel leerzaam.
- Vrij snel een afspraak kunnen inplannen en alles wordt goed uitgelegd.
- Er wordt goed gecommuniceerd. Ik krijg veel info over hoe mijn kind zich ontwikkelt op school.
- Mijn zoon is 4 dagen op het KDC en hij is altijd heel blij als hij er is, dan ben ik tevreden.
- Mijn wensen worden gehoord.
- Ondanks dat er veel zieken zijn geweest, is dit mooi opgevangen. Dat vereist een goede planning en organisatie.
- Er wordt altijd gekeken naar vervanging. Ze doen er alles aan om het dagprogramma van de kinderen door te laten gaan.

- De betrokkenheid en passie waarmee ze hun werk doen is zo fijn om te zien. Dit heeft in korte tijd al voor een boost in de ontwikkeling van mijn zoontje gezorgd.
- Ik waardeer de toewijding en het enthousiasme van het personeel enorm, ondanks de vele uitdagende situaties.
- De juffrouwen zijn hartstikke lief en geduldig mijn zoontje is zo veel beter met communiceren na hun hulp. De beste juf die ik ooit heb gezien!
- Ik zie gepassioneerde en gemotiveerde medewerkers die goed mijn zorgen begrijpen en die hun werk met plezier doen.
- Ze zijn respectvol, meedenkend en erg zorgzaam bij CityKids.
- Goede stimulering van mijn kind. Ik merkte al na 2 weken een groot verschil thuis, dus de aanpak op de groep werkt naar mijn weten goed voor mijn kind.
- Ze zijn allemaal hartstikke lief en mijn dochter vindt ze allemaal fantastisch. Het feit dat ze zo goed rekening houden met het (streng) dieet van mijn dochter vind ik erg fijn.
- Dat ze het in nu een half jaar voor elkaar krijgen dat mijn dochter echt flinke sprongen maakt in haar ontwikkeling. Ze stimuleren haar goed daarin en dat merken we thuis heel goed. Ook het contact is goed, als er iets is worden we meteen gebeld.
- Het zijn gewoon allemaal hartstikke leuke, lieve en kundige meiden/vrouwen en mijn kind heeft het er prima naar zijn zin.
- Het oogt rustig, niet teveel prikkels en veilig. De veiligheid qua deuren viel mij als eerste op en gaf mij een goed gevoel.
- Blij dat het veilig is en dat er niet zomaar mensen in kunnen lopen.
- Dat er een binnen speelruimte is, waardoor de kinderen veilig kunnen spelen. Dat de kinderen niet bij de deurklinken kunnen en zo naar buiten kunnen glippen.
- De snoezelkamer ziet er leuk uit.
- Het gebouw waar mijn kind nu op zit is mooier en nieuwer dan het gebouw voorheen.
- Voor de voordeur moet je code hebben om naar binnen te gaan, het is veilig voor de kinderen.
- Goed dat er toestemming wordt gevraagd om bepaalde persoonlijk nodige verzorging te bieden.
- Ik krijg mijn kind meestal terug zoals ik hem in de ochtend meegeef. Af en toe heeft hij ongelukjes, maar ik krijg deze kleding ook netjes mee terug.
- Ze zijn heel zorgzaam en geven veel aandacht.
- Goede zorg, er wordt goed in de gaten houden over de sonde van mijn zoon. Creatief met de slaap van mijn zoon.
- Alles wordt duidelijk en goed uitgelegd. Afspraken gaan altijd goed.
- Iedere dag is er een korte mondelinge overdracht over hoe de dag is verlopen.
- Ze zorgen goed voor de kinderen. Houden rekening met de dingen die mijn kinderen nodig hebben. De oudste eet alleen droog brood die ik meegeef. Mijn jongste zoontje die drinkt nutridrink en daar wordt rekening mee gehouden.
- Medewerkers zijn erg betrokken en zorgen goed voor de kinderen.

- Ons zoontje is sinds vorige week begonnen en we merken al een boost in zijn ontwikkeling. O.a. zijn spraak is al vooruit gegaan.
- Mijn kind heeft veel vooruitgang gemaakt sinds hij op citykids zit!!
- Fijn dat er rekening wordt gehouden met de interesses van mijn zoon en hij hierin verder wordt gestimuleerd.
- Het zorgplan wordt regelmatig in overleg met de ouders geëvalueerd en aangepast op basis van de behoeften van het kind.
- Wij merken dat ons kind begint meer losser en zelfvertrouwen te krijgen.
- Kind wordt goed gestimuleerd om te drinken en eten er wordt veel tijd besteedt aan de persoonlijk zorg.
- Aan de glimlach van mijn kind zie ik dat het hem tot nu toe bevalt.
- Duidelijk kennis over 'speciale kinderen'. Gebaren goed ingezet.
- Dat ze het juiste speelgoed altijd weten te vinden om mijn dochter uit te dagen en haar zo te stimuleren.
- Dat het blijkbaar werkt omdat mijn kind echt is opgebloeid.
- Ons zoontje is sinds vorige week gestart. Hij zoekt nu al zijn troost bij de begeleiders.
- Hij wilt het weekend zelfs naar school. Hij probeert verhalen te vertellen. Hij noemt dagelijks de leidsters namen op en zegt hij dat ze lief vind, ook klasgenoten.
- Gaat altijd met een lach naar toe!
- Het kind is erg blij als hij naar City Kids gaat. Als hij vrije dagen heeft is hij verdrietig.
- Hij gaat elke ochtend met plezier mee.
- Ons kind gaat met veel plezier naar de opvang toe en we merken een groot verschil in zijn ontwikkeling.
- Hij heeft er elke dag zin in. Hij rent naar binnen en moet nooit jammeren als ik hem moet achterlaten.
- Sinds mijn zoontje naar CityKids Blessing gaat heb ik een totaal andere kind. Hij maakt meer woordjes, zijn gedrag is anders en ik ben daar super blij mee.
- Juffen zijn schatjes en ik ben erg tevreden met ze.
- Merkte al na 2 weken een enorme verschil in mijn kind zijn ontwikkeling.
- Ik wil graag bedanken het hele team voor de moeite.
- Ik vind dat het prima gaat zoals het gaat en we zien mijn dochter zo erg vooruit gaan. We zijn hartstikke blij dat ze daar zit en hopen dat ze daar nog mag zitten zolang als nodig. Wij kijken al uit naar de volgende grote stappen die ze gaat maken dankzij CityKids.

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.

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.

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

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

[illegible]

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

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

PLANNING EN ORGANISATIE

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	Nietvantoepassing
Planning van de dagelijkse zorg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het aantal verschillende zorgverleners	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het regelen van vervanging als een zorgverlener ziek of vrij is	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Telefonische bereikbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Omgang met uw privacy en met uw gegevens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Indien van toepassing: de facturering door de financiële administratie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

Waar bent u het meest tevreden over op het gebied van planning en organisatie?

Wat zou u het eerste verbeteren op het gebied van planning en organisatie?

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	Nietvantoepassing
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 hebben	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Goed op de hoogte zijn van de zorgvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over de zorg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rekening houden met uw individuele wensen (bijv. spelactiviteiten, voeding, medicijngebruik, slapen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het zorgvuldig omgaan met uw thuisomgeving en bezittingen (alleen van toepassing als u gebruikmaakt van gezinsondersteuning)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Aandacht voor de veiligheid 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?

GEBOUW EN FACILITEITEN

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

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

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

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

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

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

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

C

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

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

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

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

PEDAGOGISCH KLIMAAT

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

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

	Zeerv tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeerv ontevreden	Niet van toepassing
Pedagogische kennis binnen de organisatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De mogelijkheid om te spelen en leuke dingen te doen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Activiteiten met uitdaging	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Stimuleren van de creativiteit	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De aandacht voor de taalontwikkeling en spraak	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De aandacht voor de motorische ontwikkeling	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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) ontvangt u de zorg bij de zorginstelling?

- ☐ 3 Ambachten, Barendrecht
- ☐ Blessing, Zuidland
- ☐ De Componist, Rotterdam
- ☐ De Kade, Spijkenisse
- ☐ De Lichtmast, Den Haag
- ☐ De Pastorie, Rotterdam
- ☐ De Parel, Delft
- ☐ De Samenstroom, Hellevoetsluis
- ☐ De Uitvinders, Den Haag
- ☐ Het Centrum, Rotterdam
- ☐ Het Droomhuis, Rotterdam
- ☐ Het Plein, Rotterdam
- ☐ Geen locatie, momenteel alleen gezinsondersteuning

Van welk type zorg maakt u gebruik bij de zorginstelling? Als u gezinsondersteuning krijgt én u het kind gaat naar een locatie, vinkt u dan alstublieft twee hokjes aan.

- ☐ Ontwikkelcentrum/ ontdekkingscentrum/ dagcentrum
- ☐ Verpleegkundig kinderdagcentrum
- ☐ Beschermd en begeleid wonen
- ☐ Gezinsondersteuning

Voelt u/ 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 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	55	100	17	3	2	4	1	182
Mate waarin alles bespreekbaar is met de zorgverleners.	61	98	16	4	2	1	0	182
Algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien va	35	109	25	5	1	2	5	182
Begrijpelijkheid van de brieven, e-mails, website en broch	43	114	18	5	1	0	1	182
Vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord worc	78	90	10	0	3	1	0	182
Duidelijkheid over waar u terecht kunt als u vragen of pro	47	97	18	11	6	1	2	182
Mate waarin de organisatie open staat voor uw wensen e	43	106	17	6	5	4	1	182
Adviezen die u vanuit de organisatie krijgt	40	101	17	11	3	2	7	181
Het contact tussen de organisatie en de kinderarts/ spec	27	58	12	1	4	3	3	177
Duidelijkheid over het gebruik van richtlijnen voor verplee	24	57	5	1	3	2	84	176

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
7.80	181	9	1	7	16	25	53	42	28

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	42	103	9	3	1	3	8	169
Het aantal verschillende zorgverleners	28	90	25	5	6	4	12	170
Het regelen van vervanging als een zorgverlener ziek of	29	81	25	7	4	2	22	170
Telefonische bereikbaarheid	52	96	15	2	1	2	2	170
Omgang met uw privacy en met uw gegevens	51	107	2	1	1	1	7	170
Indien van toepassing: de facturering door de financiële a	18	46	8	1	1	0	91	165

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
7.93	168	3	5	4	8	35	47	39	27

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	47	90	19	2	0	3	1	162	
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	72	77	7	0	0	5	1	162	
Samenwerking van de medewerkers met elkaar en met u	31	65	16	5	1	2	41	161	
De tijd en aandacht die de medewerkers hebben	52	94	10	1	0	3	2	162	
Goed op de hoogte zijn van de zorgvraag	45	81	22	2	1	4	5	160	
Het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over	49	90	13	2	0	3	4	161	
Rekening houden met uw individuele wensen (bijv. spelac	55	73	13	1	0	4	15	161	
Het zorgvuldig omgaan met uw thuisomgeving en bezittin	36	48	6	1	2	3	63	159	
Aandacht voor de veiligheid en het voorkomen van ongel	36	89	19	6	6	1	4	161	

10. Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van medewerkers?									
Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8.13	160	5	0	5	8	26	41	41	34

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, parkeergeel	32	59	28	16	9	11	6	161	
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	36	90	18	5	4	4	2	159	
De hygiëne in het gebouw	33	99	11	5	4	1	6	159	
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	32	101	13	6	0	4	5	161	
Groeps- en speelruimte binnen	38	84	22	5	3	3	4	159	
Varieëit materiaal (spelletjes, speelgoed, knutselspullen €	36	93	12	3	5	2	8	159	
Veiligheid in het gebouw	43	95	11	4	1	2	4	160	
Veiligheid buiten/ rondom het gebouw	37	92	17	4	5	3	2	160	
De kindvriendelijkheid van het gebouw	36	91	15	3	3	3	7	158	

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
7.58	159	7	6	4	17	33	37	32	23

7,87	150	4	4	5	13	26	37	35	26
------	-----	---	---	---	----	----	----	----	----

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	58,4%	87
planning en organisatie	17,5%	26
medewerkers	53,7%	80
gebouw en faciliteiten	10,7%	16
zorg en persoonlijke verzorging	51,0%	76
pedagogisch klimaat	36,2%	54

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

Answer Options	Response Percent	Response Count
3 Ambachten, Barendrecht	8,8%	13
Blessing, Zuidland	15,0%	22
De Componist, Rotterdam	19,1%	28
De Kade, Spijkenisse	12,9%	19
De Lichtmast, Den Haag	4,8%	7
De Pastorie, Rotterdam	4,1%	6
De Parel, Delft	9,5%	14
De Samenstroom, Hellevoetsluis	6,8%	10
De Uitvinders, Den Haag	7,5%	11
Het Centrum, Rotterdam	4,1%	6
Het Droomhuis, Rotterdam	4,8%	7
Het Plein, Rotterdam	1,4%	2
Geen locatie, momenteel alleen gezinsondersteuning	3,4%	5

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

Answer Options	Response Percent	Response Count
Ontwikkelcentrum/ ontdekkingscentrum/ dagcentrum	79,1%	110
Verpleegkundig kinderdagcentrum	13,7%	19

Beschermnd en begeleid wonen	3,6%	5
Gezinsondersteuning	22,3%	31

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

Answer Options	Response	Response
Meestal wel	78,9%	116
Soms wel/ soms niet	18,4%	27
Meestal niet	2,7%	4

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

Rating	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
Average	148	3	2	7	4	24	49	31	28
8,05									

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	2,8%	4
1	1,4%	2
2	0,7%	1
3	1,4%	2
4	0,0%	0
5 - Neutraal	7,6%	11
6	5,5%	8
7	11,7%	17
8	23,5%	34
9	10,3%	15
10 - Zeer zeker wel aanbevelen	35,2%	51