

Kwantitatief onderzoek cliënttevredenheid KinderZorg Bijzonder

In opdracht van:
Suzanne van Doorn
Kwaliteitsfunctionaris, KinderZorg Bijzonder

Uitgevoerd door:
Meino Kalwij, MEI Marketing

November 2021

Inhoudsopgave

1. Onderzoeksopzet	1
2. Algemene resultaten	3
3. Resultaten per onderwerp	6
3.1 <i>Communicatie en informatie</i>	6
3.2 <i>Planning en organisatie</i>	8
3.3 <i>Medewerkers</i>	10
3.4 <i>Gebouw en faciliteiten</i>	12
3.5 <i>Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging</i>	14
3.6 <i>Pedagogisch klimaat</i>	16
4. Mogelijke verbeterpunten	18
5. Complimenten	22
Bijlage I: Vragenlijst	24
Bijlage II: Resultaten	37

1. Onderzoeksopzet

KinderZorg Bijzonder 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 KinderZorg Bijzonder.

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 KinderZorg Bijzonder 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.
Alle cliënten zijn rechtstreeks door MEI Marketing per e-mail benaderd en uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.
Na een week zijn alle cliënten door MEI Marketing 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 om volledige anonimiteit en een snelle doorstroom te garanderen.

Kenmerken respondenten

Van de 66 benaderde cliënten, hebben er 33 de vragenlijst afgerond en verzonden.
Deze kennen de volgende verdeling over de typen zorg, waarbij meerdere typen zorg per cliënt mogelijk zijn:

- 5 maal Verpleegkundig Kinderdagverblijf
- 13 maal Dagopvang
- 12 maal Logeren
- 11 maal Thuiszorg
- 2 maal Ambulante jeugdhulp
- 5 maal onbekend zorgtype (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

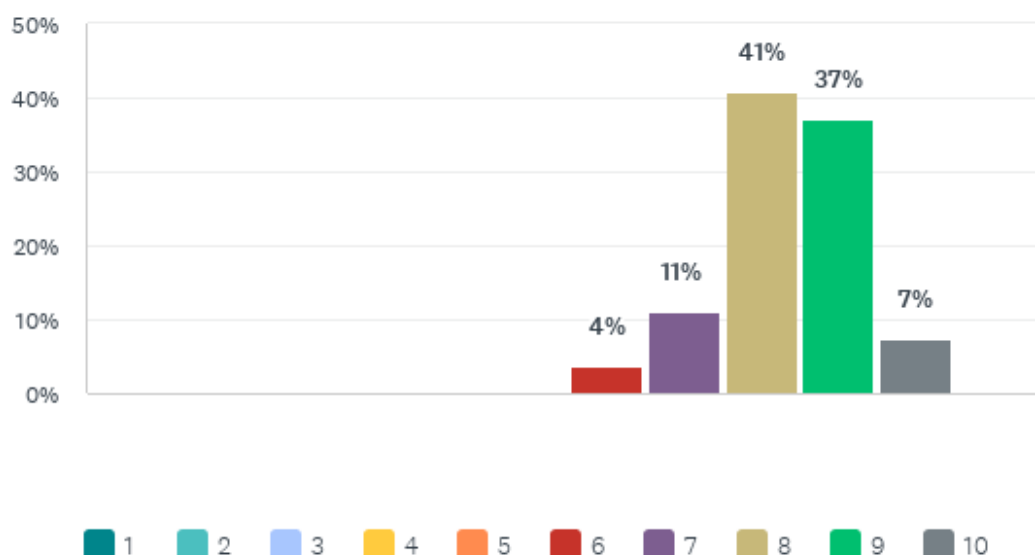
De tevredenheid is erg hoog, hetgeen duidelijk tot uitdrukking komt in een gemiddeld totaalcijfer van 8,3.

Vrijwel alle cliënten geven een ruime voldoende als eindoordeel.

Dit eindoordeel ligt gemiddeld nog iets hoger dan in het onderzoek van twee jaar geleden (7,9).

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

We concluderen hieruit dat men in de breedte tevreden is.



Afbeelding: eindoordeel rapportcijfer

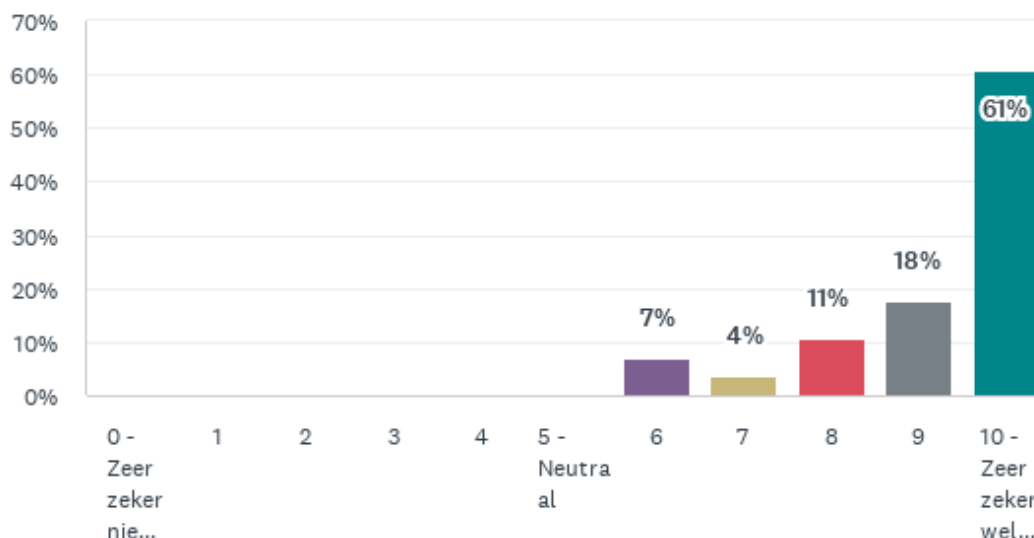
100% van de kinderen is volgens de ouders op zijn gemak bij KinderZorg Bijzonder, dat is een resultaat om trots op te zijn.

De ouders merken vooral bij brengen en halen dat het goed zit, hun kinderen willen graag naar de opvang en zijn blij en ontspannen bij ophalen.

Als we kijken naar de mate van aanbeveling zien we eenzelfde beeld als de rapportcijfers, iedereen zou KinderZorg Bijzonder bij anderen aanraden.

Van alle cliënten zou 61% dit zelfs zeer zeker doen.

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



Afbeelding: waarschijnlijkheid dat de organisatie wordt aanbevolen aan anderen

Van de verschillende onderwerpen blijken medewerkers en verpleegkundige zorg het belangrijkste te zijn.

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

Medewerkers	61 %
Verpleegkundige zorg en verzorging	57 %
Communicatie en informatie	46 %
Pedagogisch klimaat	25 %
Planning en organisatie	25 %
Gebouw en faciliteiten	7 %

Er is een vergelijking gemaakt tussen de verschillende typen zorg van KinderZorg Bijzonder (KDV, dagopvang, logeren, thuiszorg en ambulante jeugdhulp).

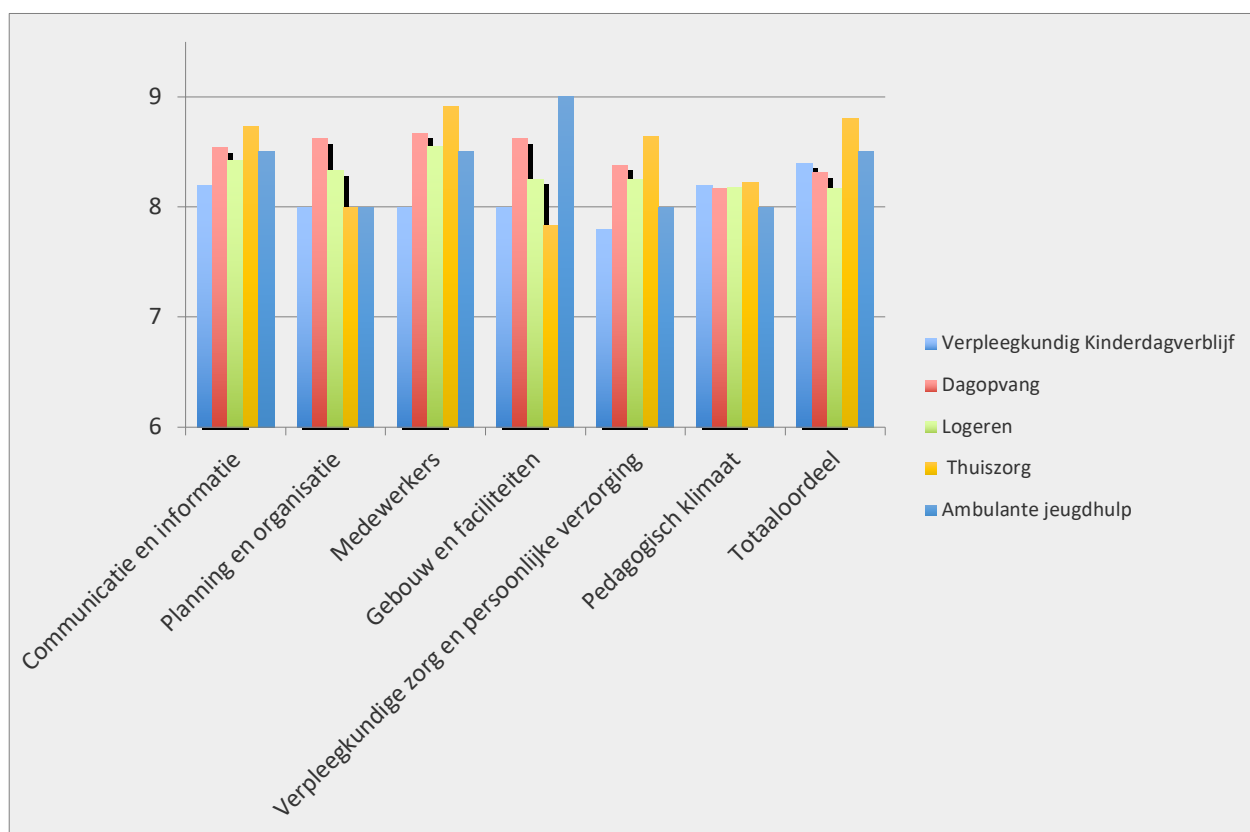
Duidelijk is dat de cliënten unaniem tevreden zijn, dus alle vijf de groepen worden gemiddeld ruim voldoende beoordeeld op alle vlakken.

Het hoogste eindoordeel gaat met gemiddeld 8,8 naar de thuiszorg, voor wat het waard is

Het aantal respondenten binnen deze groepen is erg klein, waarbij ook nog veel cliënten meerdere typen zorg ontvangen, en de uiteindelijke verschillen die we zien uiterst klein zijn.

Er kunnen dan ook geen harde conclusies aan worden verbonden, wel dat alle groepen cliënten op alle vlakken erg tevreden zijn.

Ter indicatie hebben we de rapportcijfers op alle categorieën voor de verschillende typen zorg wel naast elkaar gezet in een diagram. Ouders die meerdere typen zorg ontvangen is ook gevraagd in hoeverre ze verschillen ervaren in de tevredenheid tussen deze typen zorg. Hierbij wordt uitsluitend genoteerd dat er geen verschillen zijn.



Afbeelding: verschillen rapportcijfers tussen de vestigingen

3. Resultaten per onderwerp

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

3.1 Communicatie en informatie

Voor "communicatie en informatie" krijgt KinderZorg Bijzonder gemiddeld een 8,2, dat is een stuk hoger dan twee jaar geleden (7,4).

Op de onderzochte aspecten ligt de gemiddelde beoordeling rond "tevreden".

Het best beoordeelde aspect is de "mate waarin alles bespreekbaar is met de zorgverleners", cliënten zijn hierover tussen "tevreden" en "zeer tevreden".

Er wordt erg positief over het alledaagse contact gesproken, op alle vlakken. Rapportages, overdracht en informatie gedurende de dag via app en Caren(zorgt worden erg gewaardeerd.

Bij vragen worden ouders gebeld en bij geen gehoor direct een mail gestuurd, daaruit blijkt dat dit belangrijk wordt geacht.

Op vragen vanuit ouders wordt altijd snel en goed gereageerd.

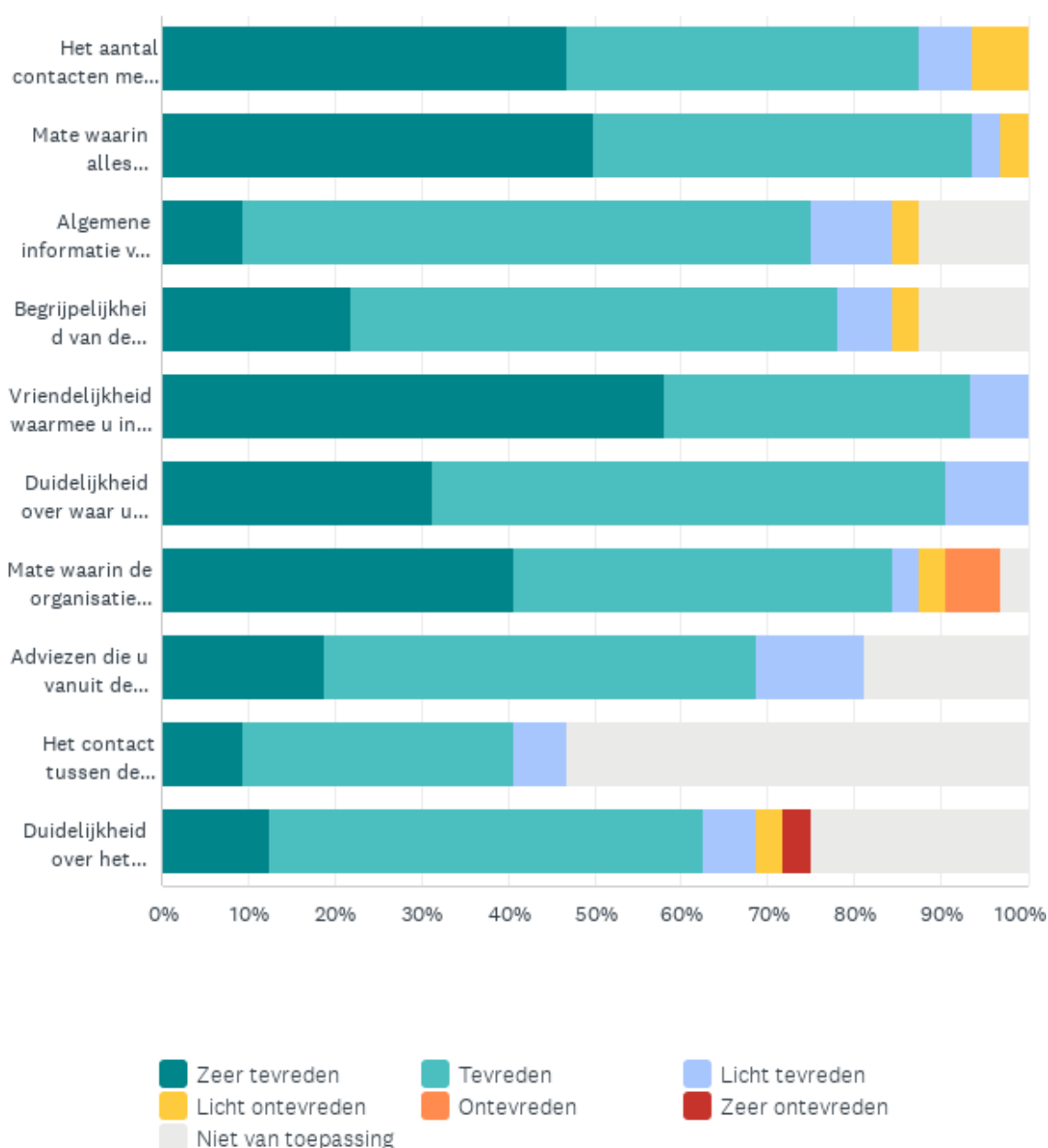


Afbeelding: communicatie en informatie ten opzichte van eerder onderzoek.

Het aspect dat relatief het minst goed scoort is de “duidelijkheid over het gebruik van richtlijnen voor verpleegkundige handelingen die bij uw kind worden gedaan”.

Gemiddeld genomen is het oordeel niet slecht, men is hierover iets minder dan “tevreden”.

Een aantal cliënten vindt dat afgesproken zaken beter moeten worden vastgelegd, beter inzichtelijk zijn voor medewerkers en / of beter uitgevoerd.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten communicatie en informatie.

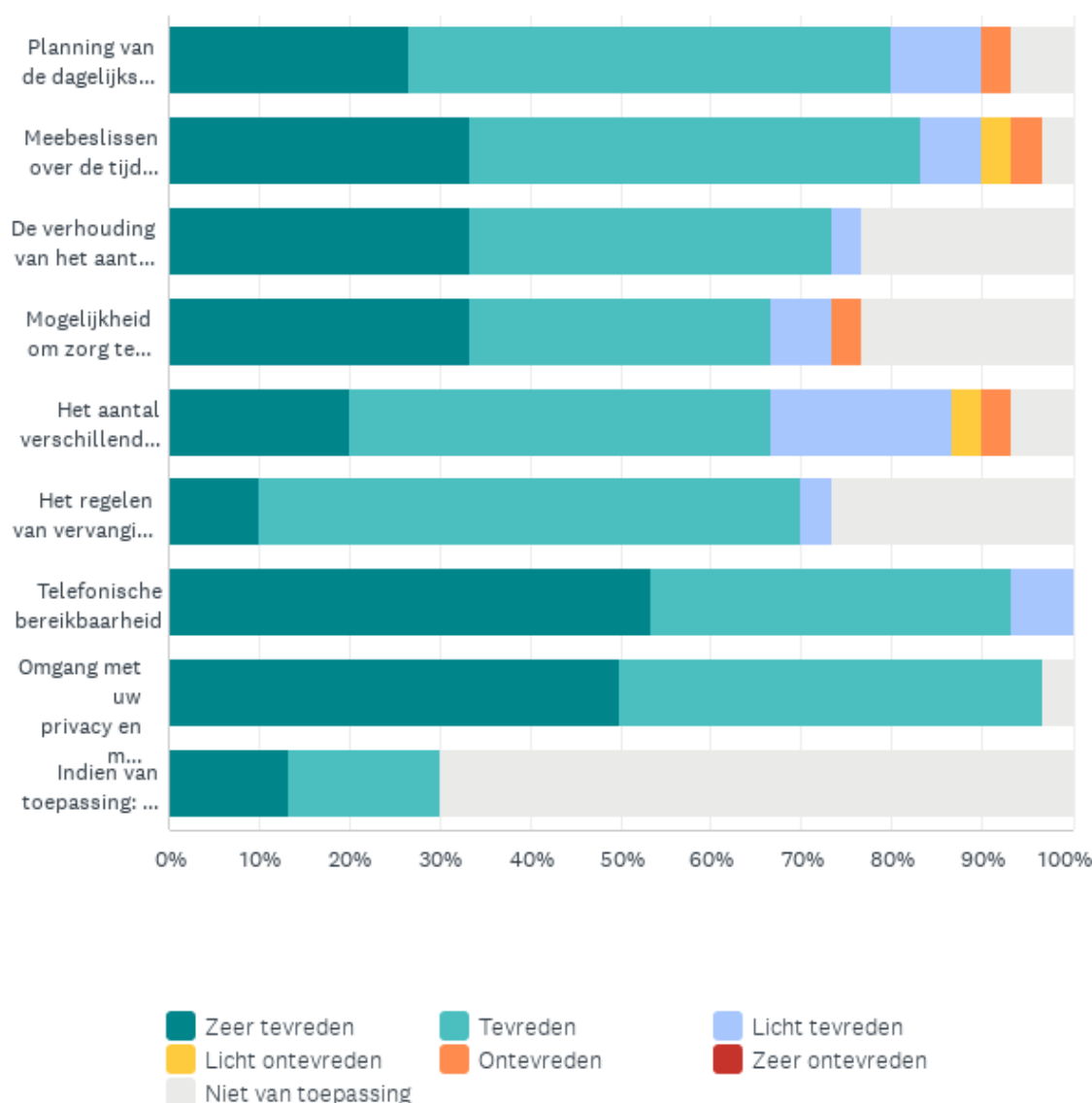
3.2 Planning en organisatie

Op dit onderwerp scoort KinderZorg Bijzonder gemiddeld een 8,1 en dat is ook verbeterd ten opzichte van vorig onderzoek (7,4).

Op vrijwel alle aspecten is men meer dan “tevreden”.

Het best beoordeelde aspect betreft de “omgang met uw privacy en met uw gegevens”.

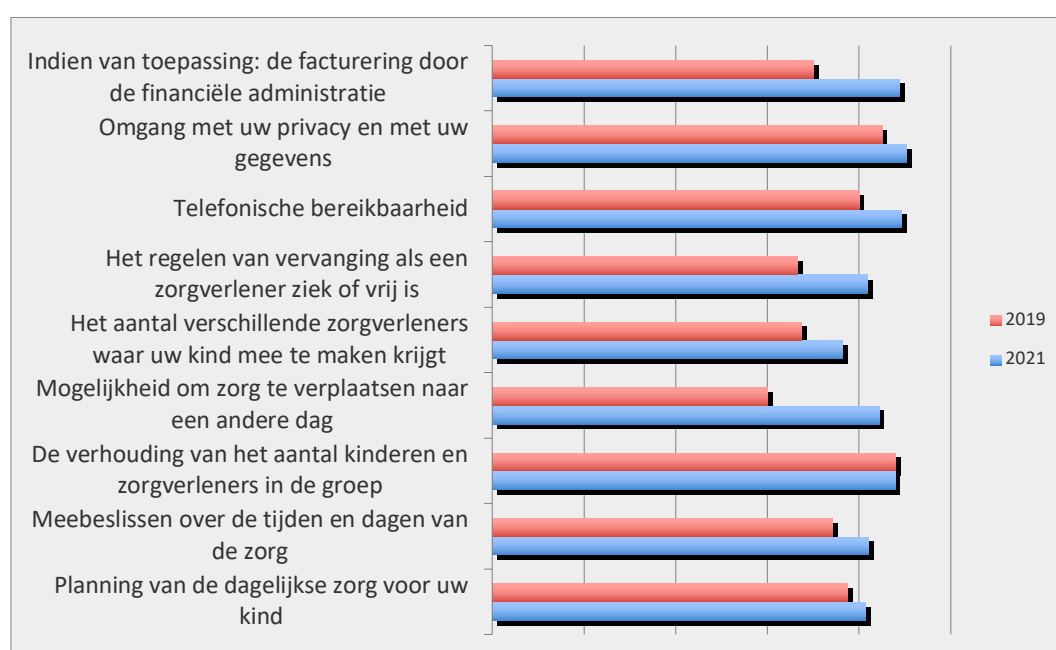
Dit gaat blijkbaar gewoon goed, alle cliënten geven aan hierover “tevreden” of “zeer tevreden” te zijn.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten planning en organisatie.

Bij de opmerkingen zien we heel veel positieve feedback op de planning. Deze is goed op orde, heel duidelijk inzichtelijk en er wordt goed meegedacht en moeite gedaan om af te stemmen op de wensen van de cliënten.

Als we kijken naar een minst positief beoordeeld punt dan is dat “het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee te maken krijgt”. Dit is het minst positief beoordeelde aspect uit het gehele onderzoek, hoewel dat relatief is want men is gemiddeld hierover net is minder dan “tevreden”. Een aantal ouders geeft aan de voorkeur te hebben voor een wat kleiner clubje, vaste, zorgverleners en nu niet iedereen te kennen. Ook wordt aangegeven dat nieuwe medewerkers vrij kort ingewerkt worden en na twee keer meekijken al alleen komen om de zorg te verlenen.



Afbeelding: planning en organisatie ten opzichte van eerder onderzoek.

3.3 Medewerkers

Het volgens de cliënten meest belangrijke onderwerp, wordt het best beoordeeld van allemaal.

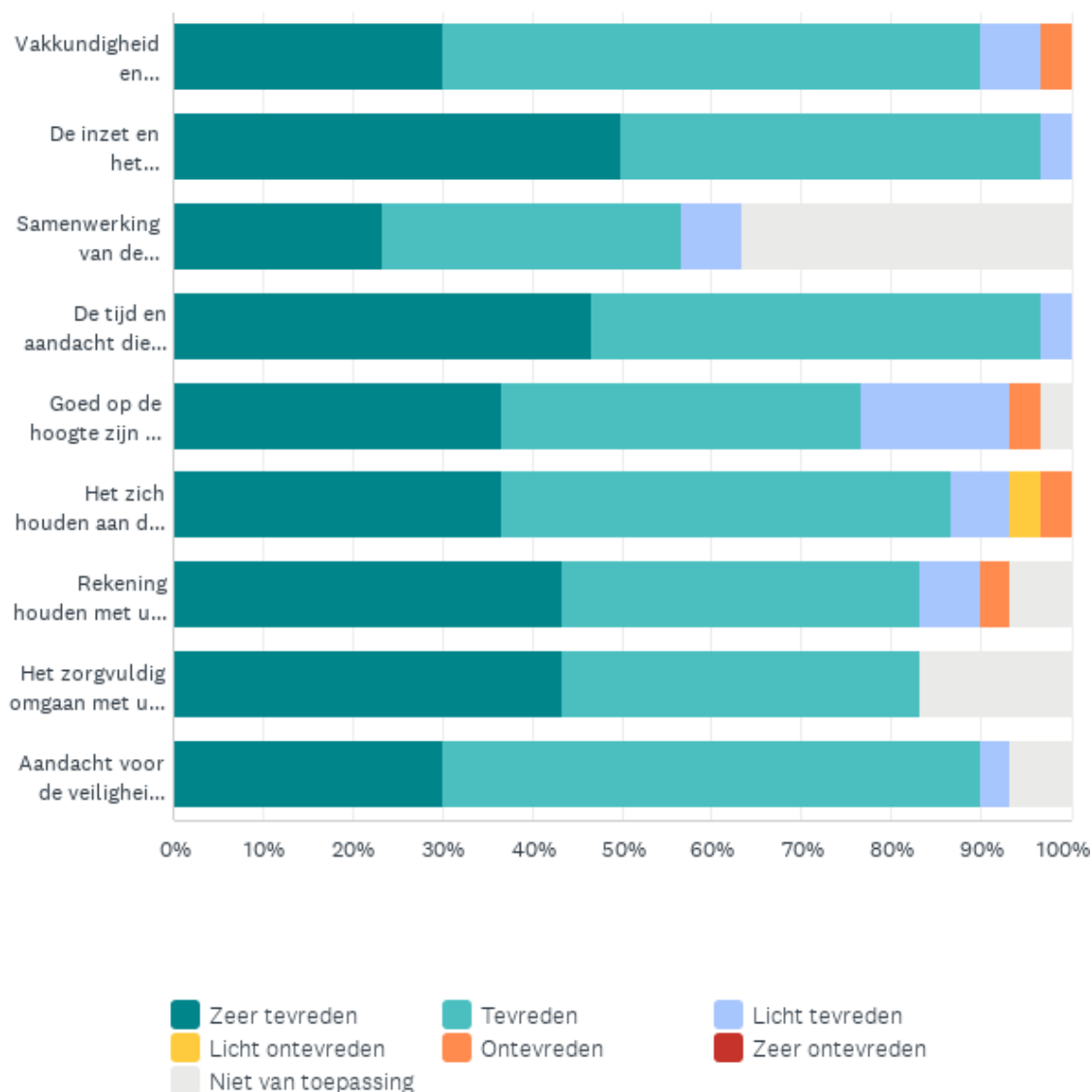
Gemiddeld rapportcijfer is een 8,5 en dat is nog een fractie hoger dan in het vorige onderzoek (8,3).

Gemiddeld genomen is men op alle aspecten tussen "tevreden" en "zeer tevreden" en zijn de verschillen tussen de aspecten niet groot.

Het binnen dit kleine spectrum best beoordeelde aspect is "het zorgvuldig omgaan met uw thuisomgeving en bezittingen".

Cliënten zijn hierover unaniem "tevreden" of "zeer tevreden".

Bij de opmerkingen worden de medewerkers als zeer lief, enthousiast, zorgzaam, empathisch, betrokken en professioneel beschreven.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten medewerkers.

Als minst positief beoordeelde aspect zien we “goed op de hoogte zijn van de zorgvraag van uw kind” terugkomen. Gemiddeld is men hierover nog altijd meer dan “tevreden”. Toch zou dat wellicht nog iets beter kunnen door nog strakker het dossier te lezen en te rapporteren.

Het aantal verbeterpunten dat wordt genoemd is verder erg beperkt en daarbij worden geen namen genoemd of verschillen tussen medewerkers aangestipt. Dit is een belangrijk gegeven en impliceert dat de kwaliteit en betrokkenheid van de medewerkers in de breedte hoog is.



Afbeelding: medewerkers ten opzichte van eerder onderzoek.

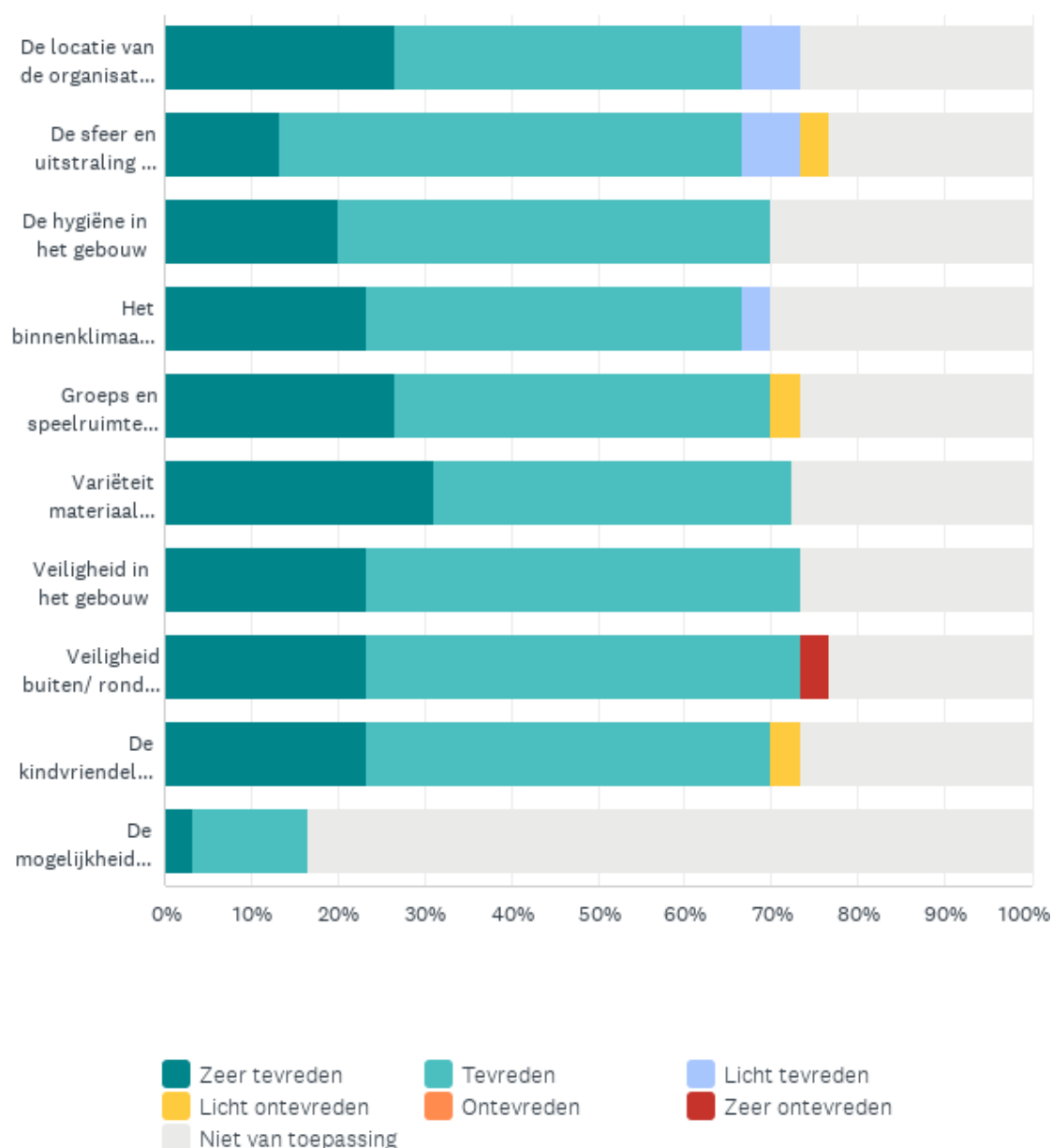
3.4 Gebouw en faciliteiten

Het voor de cliënten minst belangrijke onderwerp, gebouw en faciliteiten, wordt beoordeeld met een 8,2.

Dat is iets hoger dan twee jaar geleden toen een 7,6 gemiddeld werd gegeven.

Niet iedereen heeft te maken met de locatie, getuige het feit dat niet iedereen deze vragen heeft ingevuld – dat verklaart mede ook dat dit onderwerp als minst belangrijke wordt aangemerkt.

Over alle aspecten zijn de ouders gemiddeld genomen “tevreden” tot richting “zeer tevreden”.



Abbeelding: score tevredenheid aspecten gebouw en faciliteiten.

Het relatief minst goed beoordeeld wordt “de sfeer en uitstraling van de accommodatie”.

Verreweg de meeste ouders oordelen hierover met “tevreden”, een enkeling iets minder positief en daarmee is het gemiddeld direct iets minder dan de overige heel goed beoordeelde aspecten.

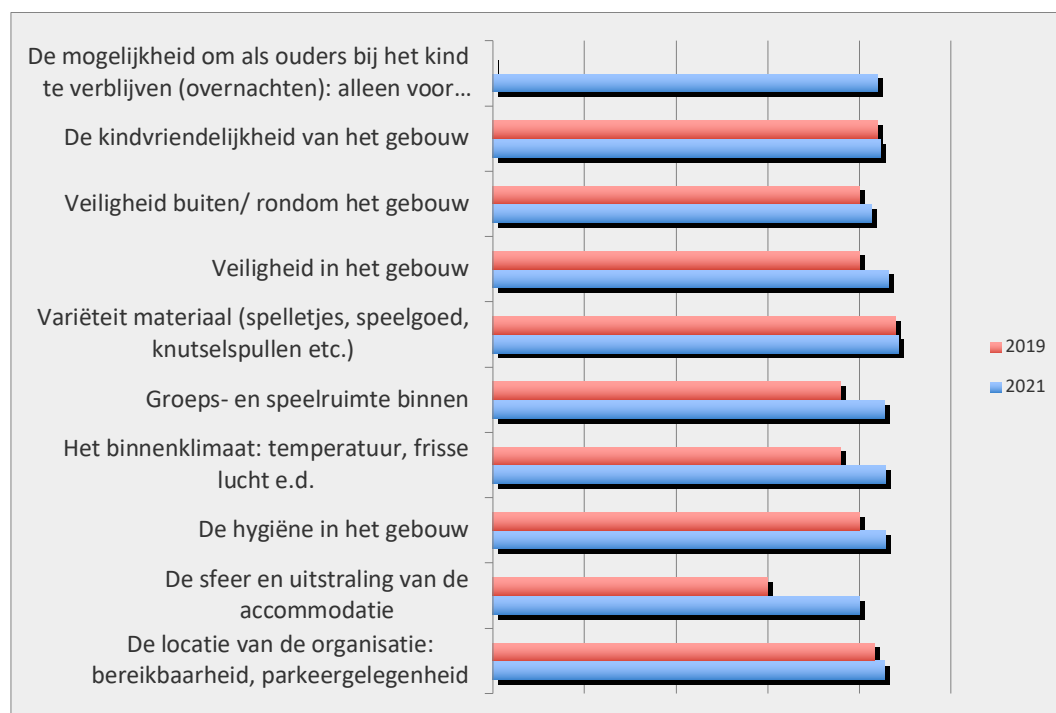
In de opmerkingen lezen we terug dat het dan met name gaat om de sfeer en inrichting in het ‘oude gedeelte’ of het ‘linker gebouw’.

Een ander punt ter verbetering is dat de kinderen nu buitenlangs van slaapruimte naar leefruimte moeten en het praktischer en veiliger zou zijn als dat binnendoor kan.

Het algehele oordeel is erg positief en het best beoordeeld wordt “variëteit materiaal”.

In de opmerkingen zien we dat ouders het mooi, ruim en fris vinden.

Specifiek worden airco en snoezelkamer genoemd als positieve punten.



Afbeelding: gebouw en faciliteiten ten opzichte van eerder onderzoek.

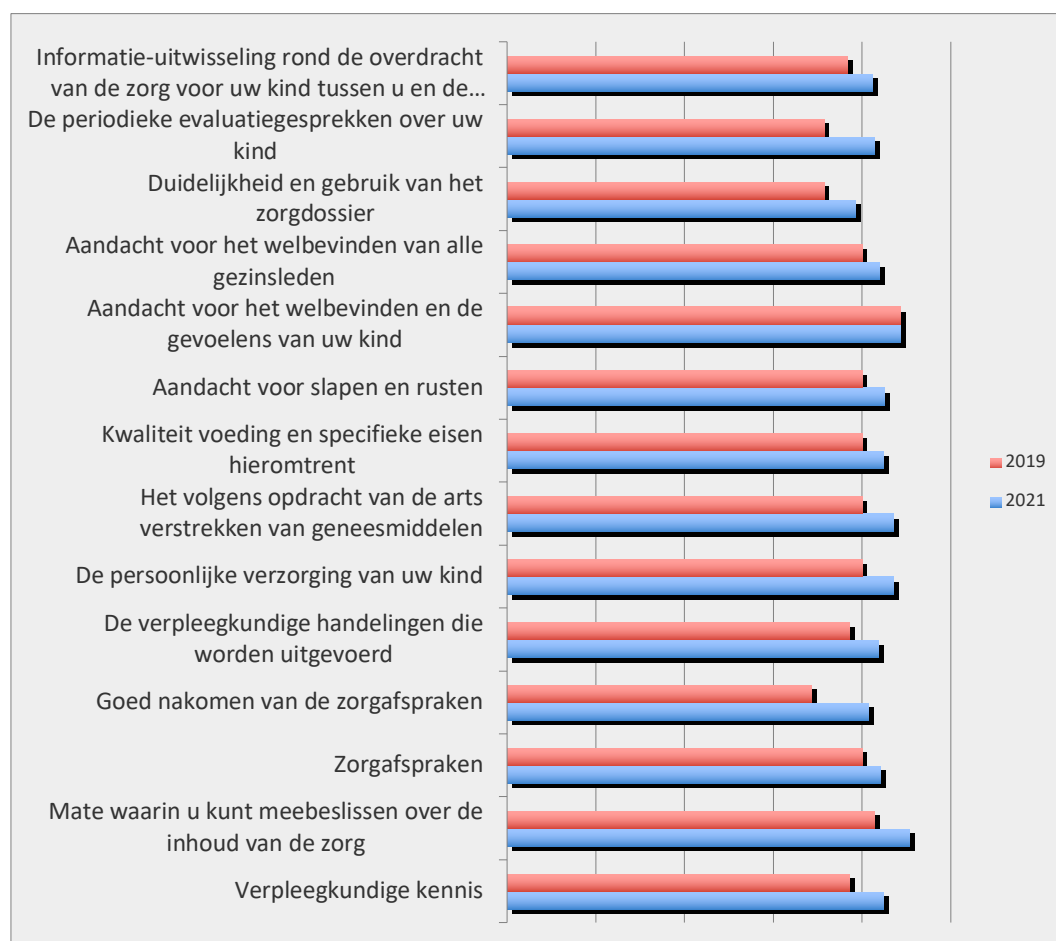
3.5 Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging

Dit onderwerp wordt beoordeeld met een 8,2, dat is hoger dan in 2019 (7,6). Alle deelaspecten worden beoordeeld tussen “tevreden” en “zeer tevreden”, zonder uitschieters, hetgeen een teken is van consistent goede zorg.

Er worden nauwelijks verbeterpunten genoemd en die hebben geen betrekking op de medische handelingen dus daarin lijkt alles erg goed te gaan.

Binnen de zeer kleine verschillen, wordt “mate waarin u kunt meebeslissen over de inhoud van de zorg” als beste beoordeeld, dit is zelfs het best beoordeelde aspect binnen het gehele onderzoek.

Ouders schrijven dat ze erg tevreden zijn met de zorg, de aandacht en nauwkeurigheid waarmee dit wordt uitgevoerd en de verbinding die hierin met de cliënten wordt gemaakt.



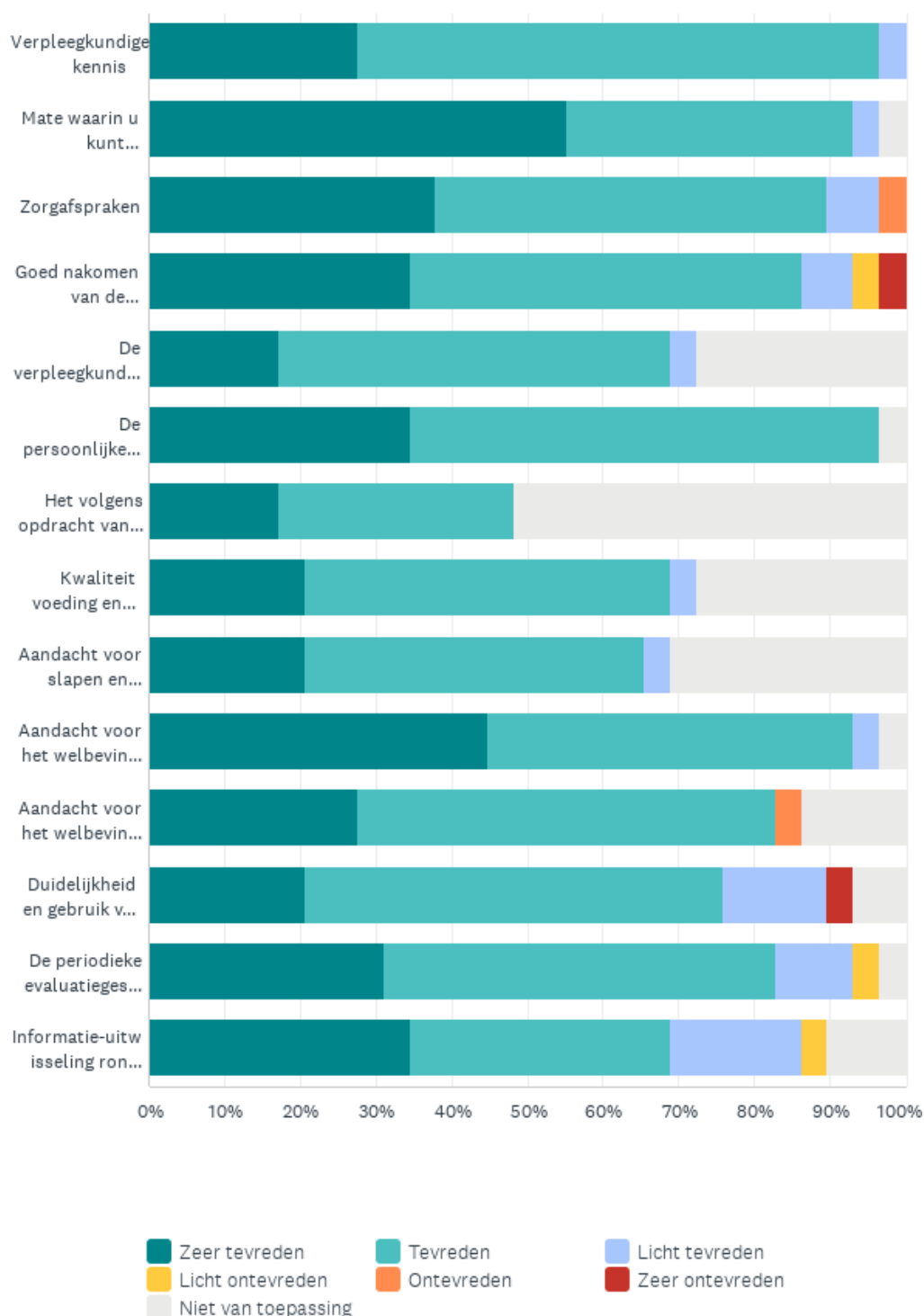
Afbeelding: verpleegkundige zorg ten opzichte van eerder onderzoek.

Het relatief minst goed beoordeelde aspect is “duidelijkheid en gebruik van het zorgdossier”.

Eén iemand is hierover “zeer ontevreden” waarmee het gemiddelde oordeel relatief het minst positief is.

Bij de verbeterpunten lezen we terug dat het systeem niet altijd werkt en de medewerkers dan geen toegang tot informatie hebben.

Dat zou dan een technische beperking zijn en geen onwil van medewerkers.

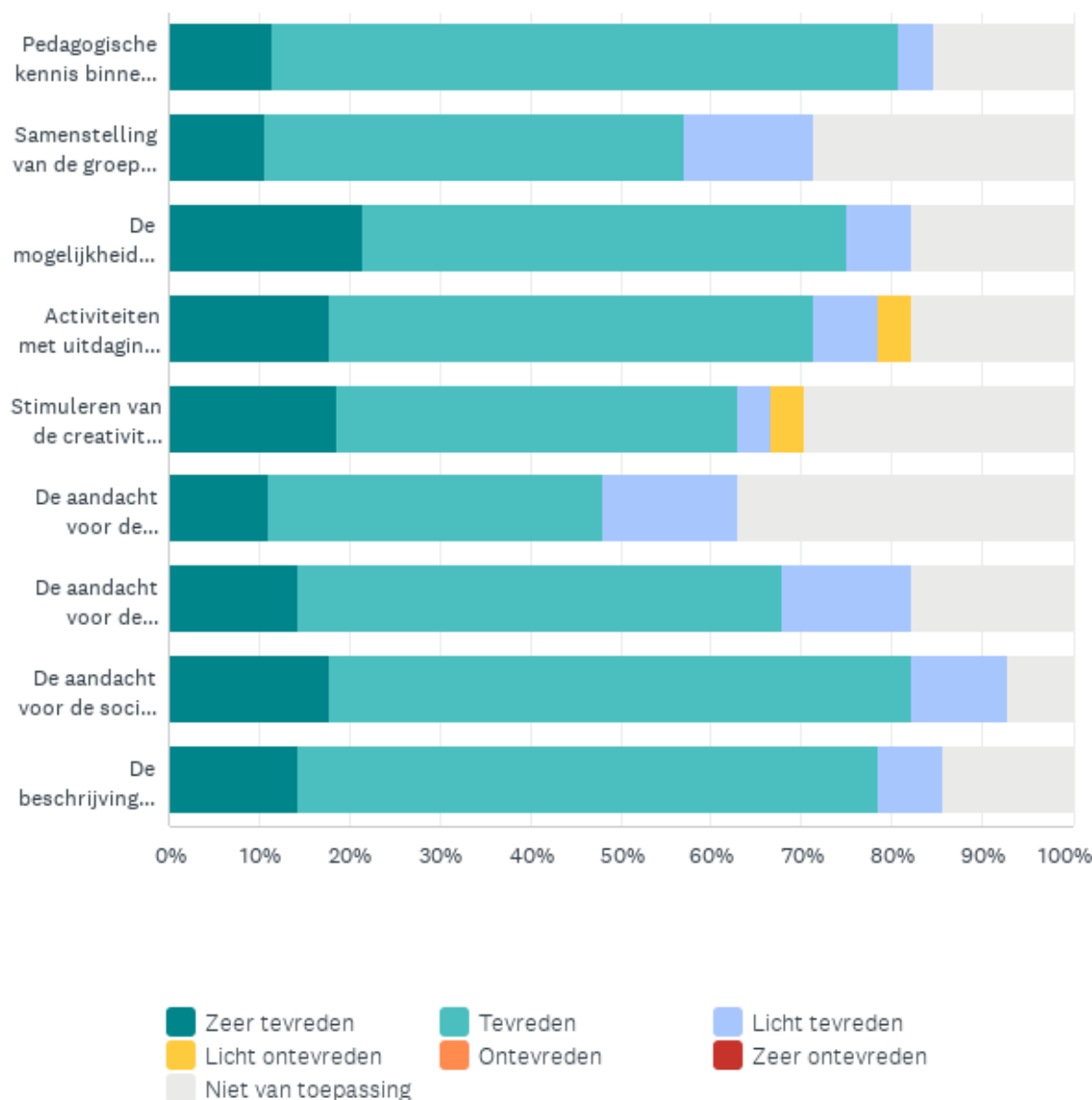


Afbeelding: score tevredenheid aspecten verpleegkundige zorg en verzorging.

3.6 Pedagogisch klimaat

Het pedagogisch klimaat krijgt een hoog cijfer, gemiddeld een 8,0 en dat is een vol punt hoger dan bij vorig onderzoek (7,0).

Desondanks is dit binnen alle goede beoordelingen die erg dicht bij elkaar liggen, wel het minst goed beoordeelde onderwerp.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten pedagogisch klimaat.

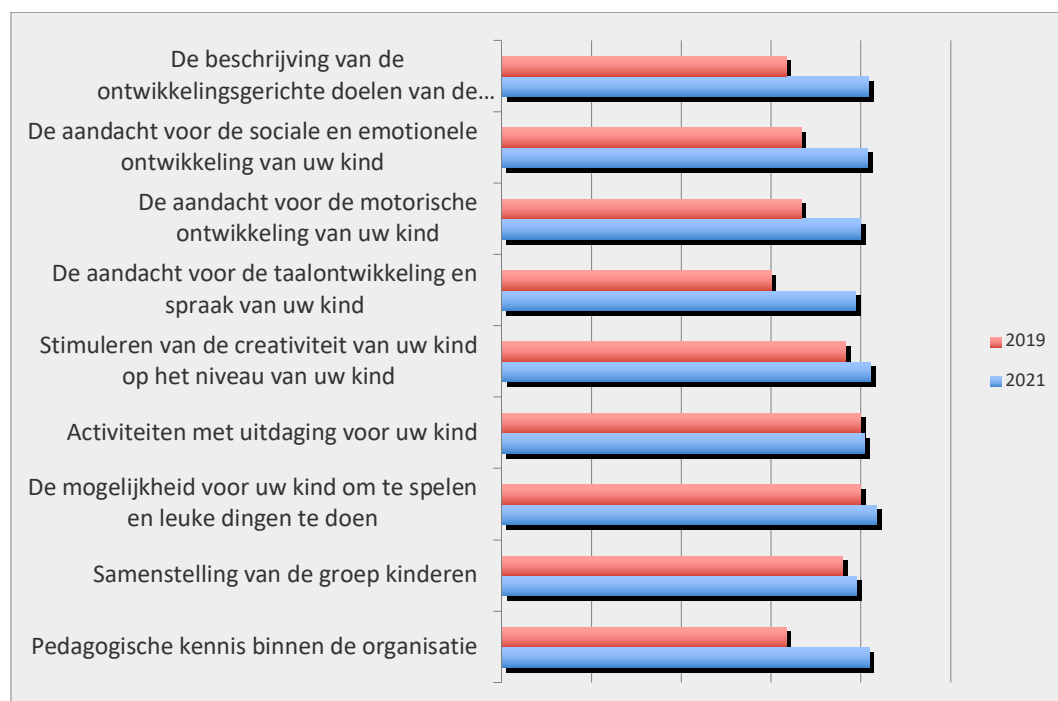
De individuele aspecten worden allen gemiddeld beoordeeld rond "tevreden", onderlinge verschillen zijn minimaal.

Wat opvalt is dat op alle aspecten het overgrote merendeel een oordeel "tevreden" noteert.

Het aantal keer dat men “zeer tevreden” is, is relatief laag en tegelijkertijd is het aantal keer dat een negatief oordeel wordt geveld het laagste van alle onderwerpen.

Omdat de verschillen tussen aspecten minimaal zijn, kunnen we hier niet spreken van best of minst beoordeeld aspect.

In algemene zin zijn ouders tevreden en geven hier en daar aan dat er aandacht is voor de individuele behoeften en ontwikkeling van elk kind.



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 veel complimenten richting KinderZorg Bijzonder en haar medewerkers gegeven.

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

Er zijn erg weinig verbeterpunten die breed genoemd worden, dus de lengte van deze lijst dient te worden geïnterpreteerd als losse opmerkingen van verschillende cliënten.

Er heeft een zekere interpretatie plaatsgevonden om de opmerkingen om te zetten naar het praktische advies waarom is gevraagd.

De uiteindelijke interpretatie en hetgeen ermee gedaan wordt is aan de directie van KinderZorg Bijzonder.

- Vijf cliënten vinden dat de gemaakte afspraken op de werkvloer beter moeten worden uitgevoerd, het zorgplan of dossier daarvoor beter gelezen moet worden. Hier en daar lezen we terug dat de toegang tot de digitale informatie voor de medewerkers niet altijd beschikbaar is, dus dan is het de vraag of dit hen aan te rekenen valt. We raden aan te kijken naar de toegang tot deze informatie en te zorgen dat deze altijd toegankelijk is. Van daaruit kan ook een nieuwe start worden gemaakt met medewerkers. Na de technologische of procesmatige verbetering afspreken om dit vanaf dat moment altijd goed bij te lezen.
- Ook vijfmaal genoemd worden zaken die te maken hebben met tijden en planning, al zijn dit allemaal verschillende verzoeken. Iemand wil graag eerder starten in de ochtend. Een ander in het algeheel flexibelere tijden brengen en ophalen. Voor het logeren wil iemand langere logeertijden. Een ander zou juist graag in het weekend één nacht willen kunnen boeken. Nu moet je direct het hele weekend met twee nachten komen en dat is in dit geval wel erg veel. Tot slot is er een cliënt die de zondag weer als een hele dag zou willen kunnen aanvragen, hetgeen voorheen wel mogelijk zou zijn geweest. Uit deze opmerkingen blijkt niet zozeer een eenvoudige aanpassing die breed gevraagd wordt. Wel spelen er dus redelijk wat individuele behoeften en kan worden gekeken op welke gebieden meer flexibiliteit geboden kan worden en op welke vlakken de grenzen bereikt zijn in wat er van de organisatie en medewerkers gevraagd kan worden.
- De overdracht wordt door vier cliënten als verbeterpunt genoemd, waarbij twee zaken spelen. Eerste punt is dat bij ophalen aan het einde van de dag, de medewerkers die gedurende de dag voor het kind hebben gezorgd al weg zijn en de overdracht daardoor minimaal. Tweede punt is dat de persoonlijke aandacht bij de overdracht door enkele cliënten als nogal wisselend wordt ervaren. Mogelijk kan hier intern op gecoacht worden, zodat medewerkers

hierin wat meer op één lijn komen te zitten. Daarbij zou je ook wat meer informatie intern kunnen overdragen aan het eind van de dienst zodat collega's iets meer te vertellen hebben aan de ouders. Of er kan gedurende de dag wat informatie richting ouders worden gestuurd. Dit wordt over het algemeen zeer gewaardeerd, al wordt ook daarbij vermeld dat de ene medewerker dit regelmatig doet en de ander nooit.

- Er worden drie opmerkingen over de buitenruimte gemaakt. Volgens twee ouders mag dit wat meer afgestemd worden op oudere kinderen. Als idee wordt geopperd een trampoline of een schommel te plaatsen. Een ander idee is om een klein deel van de buitenruimte te overkappen.
- Ook driemaal genoemd wordt het inwerken van nieuwe medewerkers thuiszorg. Er wordt een beeld geschetst van twee keer meekijken en dan worden ze zelf op pad gestuurd. Dit hoeft niet de realiteit te zijn, want de nieuwe medewerkers kunnen de handelingen bij andere kinderen heel vaak hebben gezien en uitgevoerd. Het gaat echter om het beeld en de beleving die ouders hebben, wanneer het de zorg voor hun kind aangaat, die ze uit handen moeten geven. Mogelijk kan dat iets anders worden ingestoken of opgebouwd. De medewerkers moeten zich hierbij ook zeker, bekwaam en veilig voelen. Ditzelfde geldt in zekere mate bij ervaren medewerkers die al lang niet zijn geweest of invallen, dan zoeken ouders ook aanknopingspunten voor vertrouwen. Misschien goed dit punt intern onderling eens te bespreken en brainstormen hoe je daarmee om kunt gaan. Mogelijk kan er wat meer tijd worden ingepland, goed inlezen en nadrukkelijk laten blijken aan de ouders dat je je hebt ingelezen.
- Veel cliënten zijn tevreden met het gebouw, maar toch kan er nog wel iets verbeteren aan de sfeer en inrichting. Het 'linker' gebouw zou een zithoekje of tv-hoekje kunnen krijgen. Het 'oude' gebouw is niet zo sfeervol ingericht. Indien deze feedback niet duidelijk is, zouden cliënten of ouders gevraagd kunnen worden om input of hulp bij het gezelliger maken van gebouw en inrichting.
- Twee ouders vinden dat de mails vanuit de organisatie erg veel informatie, veranderingen en dergelijke bevatten. De ene cliënt kan niet altijd alles goed terugvinden en zou graag zien dat deze tezamen op de website of ergens online terug te vinden zijn voor het overzicht. De andere cliënt heeft een ander idee namelijk om de mails bondiger te maken en op die manier overzichtelijker.
- Meer personeel wordt ook genoemd als verbeterpunt. Iemand vindt dat er wat gedaan moet worden aan het personeelstekort. Een ander merkt vooral dat bij bijvoorbeeld ziekte van ingeplande medewerkers het lastig is vervanging te vinden. Echt slecht gaat dit overigens niet, want over het regelen van vervanging bij ziekte of verlof geeft geen enkele cliënt een negatief oordeel.
- Aan de andere kant is er de vraag naar vaste gezichten. Het valt wel op dat dit bij de verbeterpunten maar door twee cliënten wordt genoemd, terwijl het aantal verschillende zorgverleners waar je mee te maken krijgt, het minst goed beoordeelde aspect uit het gehele onderzoek is. Het laat nog eens zien dat cliënten in de breedte erg

tevreden zijn. Voor wat betreft de verschillende medewerkers, is de vraag zoveel mogelijk te blijven streven naar vaste medewerkers, vaste groepjes van verpleegkundigen die de kinderen goed kennen. Iemand die aangeeft al die medewerkers niet allemaal te kennen, oppert het idee om een fotoblad, smoelenboek of iets dergelijks te maken. Kan handig zijn voor ouders om zo het idee te hebben de medewerkers allemaal wel te (her)kennen en ook voor de kinderen om naar te verwijzen of vooraf op de hoogte te zijn wie er die dag gaat zijn of komen.

- Op tijd komen bij thuiszorg is voor twee cliënten een verbeterpunt. De zorg is soms erg tijdsafhankelijk, zoals het prikken van insuline. Eén ouder geeft aan deze zorg nu anders te zijn gaan regelen omdat men niet op tijd kon komen. Het is belangrijk hiernaar te kijken en als het niet altijd stipt kan plaatsvinden, ook mee te nemen in de verwachtingen en afspraken die vooraf worden gemaakt met cliënten.
- Op de locatie kun je alleen buitenom van de slaapplekken naar de leefruimte en vice versa. Dat vinden enkele cliënten niet zo handig en veilig en vragen of dat kan worden aangepast. De opmerkingen geven het idee dat hier al naar wordt gekeken, het zou mooi zijn als dat anders ingericht zou kunnen worden.
- Een cliënt vraagt de mogelijkheid voor meer maatwerk en één op één zorg op locatie. Dit zou een hele fijne toevoeging zijn.
- Eén van de ouders geeft aan dat contract en declaraties op papier een verbetering zouden zijn. Hopelijk weet KinderZorg Bijzonder wat hiermee wordt bedoeld en kan daar iets mee worden gedaan.
- Gevraagd wordt minder laptops op tafel en meer aandacht voor de kinderen. Dit is een punt dat iedereen wel wil beamen, maar interessant om intern te bespreken in combinatie met de vraag naar beter inlezen en inwerken. Het kan onderdeel van het beleid zijn om het computerwerk even ergens anders te doen en bij het kind er zoveel mogelijk echt voor het kind te zijn. Kan ook wenselijk zijn om juist het lezen van het dossier en bijwerken van de administratie te laten zien aan met name de ouders, aangezien het belangrijk onderdeel van de juiste zorgverlening is.
- Een ouder oppert het idee voor leuke nieuwsbrieven. We hebben gelezen dat er geregeld informatieve mails worden gestuurd. Deze ouder ziet dat blijkbaar niet als nieuwsbrieven. Wellicht is het een idee om periodieke nieuwsbrieven te sturen met daarin kennismaking met medewerkers, algemene informatie en planning gestructureerd weergegeven. Als dat wel al gebeurt, dan kan het natuurlijk zijn dat deze ouder dit niet ontvangt of gemist heeft.
- Gevraagd wordt om meer (bord)spelletjes te doen, activiteiten met muziek te ondernemen en er op uit te trekken naar het bos of de speeltuin. Zoveel mogelijk activiteiten.
- Een ouder vindt het onduidelijk waar het kind gebracht moet worden bij KinderZorg Bijzonder. Het is niet duidelijk waar het kind mag spelen en elke keer weer een hele zoektocht waar je die dag moet zijn. Verzoek is dit in Caren aan te geven. Het wordt slechts eenmaal genoemd en we vragen ons af of en hoe dat voor anderen dan wel altijd duidelijk is.

- Eén van de kinderen vindt het heerlijk om te badderen en als verbeterpunt geven de ouders aan een (groter) bad in het logeershuis. Er wordt wel bij gezegd dat dit een extra luxe zou zijn, dus geen must maar wel heel fijn als het geregeld kan worden.
- Iemand vraagt om een gedragsdeskundige te betrekken bij de zorg.
- Een ouder geeft bij verbeterpunten aan nog geen evaluatiegesprek gehad te hebben. Het is niet duidelijk hoe lang deze cliënt al zorg ontvangt en wordt verder niet door anderen genoemd, maar we vermelden het hier toch even.
- De samenstelling van de groep is volgens één van de ouders niet altijd optimaal. Er zijn dan veel hele grote kinderen samen met de allerkleinsten.
- Als verbeterpunt wordt door iemand genoemd meer kennis van EMB te ontwikkelen.
- Een cliënt zou graag meer kunstgras willen. Het is niet duidelijk waar dit voor in de plaats moet komen, maar de wens kan meegenomen worden.
- Wanneer via Caren een bericht wordt gestuurd, dan vindt één van de ouders het heel onhandig om daarbij te komen. Je moet dan eerst een code invoeren en dat is nogal omslachtig. We gaan er vanuit dat dit nodig is voor privacy waarborging en in dat geval kan dit mogelijk nog eens goed uitgelegd worden.
- Op de locatie is het volgens een ouder lastig parkeren met bussen. Wellicht kan daarnaar gekeken worden en iets aangepast.
- Tot slot een idee van een cliënt om een ontvangstlokaal in te richten voor de overdracht en het nakijken van medicatie.

5. Complimenten

Zoals aangegeven zijn er veel complimenten gegeven richting KinderZorg Bijzonder.

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.

- Wij zijn heel erg tevreden zoals het nu alles geregeld is. Het aanbod voor onze zoon en hoe er gekeken wordt naar hoe hij zich voelt. De mogelijkheid om te rusten als hij dat nodig heeft. Enthousiast team.
- Ons kind vindt het erg fijn als de verpleegkundigen er zijn.
- De inzet van de medewerkers en de mate waarin iedereen open staat om te leren. Betrokkenheid is goed voelbaar. Mijn kind komt er graag, dus voelt zich welkom.
- Veel ruimte op de locatie, de rust die het uitstraalt en de buitenruimte die beschikbaar is.
- Wordt heel goed ingespeeld op het ontwikkelingsniveau en sociale emotionele ontwikkeling. Er wordt gekeken, wat heeft een kindje nodig om in zijn tempo rustig te spelen en te ontdekken en zo een fijne speeldag kan hebben.
- Heel tevreden met de zorg.
- We zijn erg blij met de rust en aandacht die gegeven wordt tijdens de verzorging.
- We zijn ontzettend blij, dat ons kind bij jullie mag komen spelen en zo stapjes kan maken in de uitbreiding van de zorg.
- Erg tevreden met de mooie ruime ruimtes met veel overzicht.
- Wij ervaren de medewerkers als betrokken, lieve mensen met het hart op de juiste plaats.
- Fijn dat er airco is in de zomer. Fijn dat kinderen lekker naar buiten kunnen en alles gelijkvloers is.
- Wij zijn heel erg blij dat wij verzorging krijgen van Kinderzorg Bijzonder.
- Snoozelruimte is een favoriet. Voldoende bewegingsvrijheid.
- Vrolijk en opgewekt zodra ze hoort naar Zeeland te mogen.
- Open en vriendelijke mensen. Ik heb altijd het gevoel dat ik gehoord word als ouder en dat mijn kind welkom is.
- Erg tevreden met de goede zorg en aandacht voor ons kind. En het plezier zo vroeg in de ochtend. Ze vind het nog steeds leuk als de verzorging komt.
- Voelt vertrouwd en professioneel.

- Inzage via Carenzorgt is prettig. Vaak dezelfde verzorging is heel fijn. De zorg word dan op de juiste manier uitgevoerd en kan met een gerust hart uit handen gegeven worden.
- Ons kind is altijd vrolijk, doet overal met mee en krijgen nooit geen negatieve terugkoppeling.
- Duidelijke planning. Goede communicatie hieromtrent.
- Alles wordt nauwkeurig gedaan!
- Goed contact met de PB'er van kind samen met andere specialisten. Goed en snel contact met de planner. Caren is een fijn systeem om te lezen hoe de dag is gegaan.
- Er wordt meerdere malen per dag gecommuniceerd met ons ouders, dit gaat prima! De lijntjes zijn kort.
- Als er iets is of gebeurd met mijn dochter, vertellen ze alles eerlijk.
- Kantoor is altijd goed bereikbaar en er wordt altijd netjes en snel geantwoord.
- Fijn dat er meerdere kanalen zijn voor communicatie (email, telefoon en portaal). Ook prettig dat er een vaste contactpersoon is. Dit maakt dat de lijntjes kort zijn.
- Tevreden/enthousiast, ze gaan er graag naar toe.
- Het zijn allemaal lieve zorgzame meiden met een hart van goud.
- Professionele mensen, luisteren naar de wensen van ouders en kind, enthousiast.
- De ruimtes worden steeds mooier en groter.
- De lijntjes zijn kort ook met de planning. Er wordt altijd in oplossingen gekeken.
- spontane en enthousiaste meiden. Wij zijn enorm op jullie gesteld.
- Onze zoon is dol op jullie!
- Ga zo door!

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 Kinderzorg Bijzonder

COMMUNICATIE EN INFORMATIE

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

Graag bij elke regel één bolletje aanvinken.

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

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

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

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

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

Onderzoek cliënten Kinderzorg Bijzonder

PLANNING EN ORGANISATIE

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

Graag bij elke regel één bolletje aanvinken.

	Zeervredentevreden	Tevredentevreden	Lichttevreden	Lichtontevreden	Ontevredentevreden	Zeervredentevreden	Niet vantoepassing
Planning van de dagelijkse zorg voor uw kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Meebeslissen over de tijden en dagen van de zorg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De verhouding van het aantal kinderen en zorgverleners in de groep	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mogelijkheid om zorg te verplaatsen naar een andere dag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee te maken krijgt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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?

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

Onderzoek cliënten Kinderzorg Bijzonder

GEBOUW EN FACILITEITEN

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

Graag bij elke regel één bolletje aanvinken.

	Ze er te v re de n	Te v re de n	L i c h t t e v r e d e n	L i c h t o n t e v r e d e n	O n t e v r e d e n	Ze er o n t e v r e d e n	N i e t v a n t o e p a s s i n g
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, knutselpullen etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Veiligheid in het gebouw	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Veiligheid buiten/ rondom het gebouw	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De kindvriendelijkheid van het gebouw	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De mogelijkheid om als ouders bij het kind te verblijven (overnachten): alleen voor Verpleegkundig Zorghuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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?

VERPLEEGKUNDIGE ZORG EN PERSOONLIJKE VERZORGING

Graag bij elke regel één bolletje aanvinken.

[illegible]

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

[illegible]

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

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

Onderzoek cliënten Kinderzorg Bijzonder

PEDAGOGISCH KLIMAAT

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

Graag bij elke regel één bolletje aanvinken.

	Ze te vre den	Te vre den	Li ch t	Li ch t	On te vre den	On te vre den	Ze er	Ni et van toe pas sing
Pedagogische kennis binnen de organisatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Samenstelling van de groep kinderen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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?

Onderzoek cliënten Kinderzorg Bijzonder

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
- ☐ verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging
- ☐ pedagogisch klimaat

Van welk type zorg maakt uw kind gebruik?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk indien u meerdere typen zorg afneemt.

- ☐ Verpleegkundig Kinderdagverblijf
- ☐ Dagopvang
- ☐ Logeren
- ☐ Thuiszorg
- ☐ Ambulante jeugdhulp

In het geval u gebruikmaakt van meerdere typen zorg, in hoeverre is er een verschil in uw beoordeling van de zorg van beiden, voor zover nog niet eerder aangegeven?

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 ziek kind dat verpleegkundige zorg nodig heeft? Kunt u dit met een cijfer tussen 0 en 10 aangeven waarbij 0 = u zult de organisatie zeer zeker niet aanbevelen en 10 = u zult de organisatie zeer zeker aanbevelen.

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

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

1.

2.

3.

Heeft u nog aanvullende opmerkingen of suggesties?

Bijlage II: Resultaten

In deze bijlage worden de resultaten getoond.

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

Bij de mate van tevredenheid is de volgende codering gebruikt:

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

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

Onderzoek cliënten Kinderzorg Bijzonder

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	15	13	2	2	0	0	0	32
Mate waarin alles bespreekbaar is met de zorgverleners	16	14	1	1	0	0	0	32
Algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien van	3	21	3	1	0	0	4	32
Begrijpelijkheid van de brieven, e-mails, website en	7	18	2	1	0	0	4	32
Vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt	4	11	2	0	0	0	0	31
Duidelijkheid over waar u terecht kunt als u vragen	10	19	3	0	0	0	0	32
Mate waarin de organisatie open staat voor uw wensen en	13	14	1	1	2	0	1	32
Adviezen die u vanuit de organisatie krijgt	6	16	4	0	0	0	6	32
Het contact tussen de organisatie en de kinderarts/	3	10	2	0	0	0	17	32
Duidelijkheid over het gebruik van richtlijnen voor	4	16	2	1	0	1	8	32

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
8,22	32	0	0	1	2	4	11	10	4

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	8	16	3	0	1	0	2	30
Meebeslissen over de tijden en dagen van de zorg	10	15	2	1	1	0	1	30
De verhouding van het aantal kinderen en zorgverleners in	10	12	1	0	0	0	7	30
Mogelijkheid om zorg te verplaatsen naar een andere dag	10	10	2	0	1	0	7	30
Het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee	6	14	6	1	1	0	2	30
Het regelen van vervanging als een zorgverlener ziek of vrij	3	18	1	0	0	0	8	30
Telefonische bereikbaarheid	16	12	2	0	0	0	0	30
Omgang met uw privacy en met uw gegevens	15	14	0	0	0	0	1	30
Indien van toepassing: de facturering door de financiële	4	5	0	0	0	0	21	30

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

8,13	30	0	0	1	1	5	12	8	3
------	----	---	---	---	---	---	----	---	---

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

Antwer Options	Zeetevreden	Tevreden	Lichttevrede	Lichtontevreden	Ontevreden	Zeerontevreden	Nietvantoepassing	ResponseCount
Vakkundigheid en professionaliteit van de medewerkers	9	18	2	0	1	0	0	30
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	15	14	1	0	0	0	0	30
Samenwerking van de medewerkers met elkaar en met	7	10	2	0	0	0	11	30
De tijd en aandacht die de medewerkers voor uw kind	14	15	1	0	0	0	0	30
Goed op de hoogte zijn van de zorgvraag van uw kind	11	12	5	0	1	0	1	30
Het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over	11	15	2	1	1	0	0	30
Rekening houden met uw individuele wensen (blijv.	13	12	2	0	1	0	2	30
Het zorgvuldig omgaan met uw thuisomgeving en	13	12	0	0	0	0	5	30
Aandacht voor de veiligheid van uw kind en het	9	18	1	0	0	0	2	30

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

RatingAverage	ResponseCount	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,48	29	0	0	0	0	4	11	10	4

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

Antwer Options	Zeertevreden	Tevreden	Lichttevrede	Lichtontevreden	Ontevreden	Zeerontevreden	Nietvantoepassing	ResponseCount
De locatie van de organisatie: bereikbaarheid,	8	12	2	0	0	0	8	30
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	4	16	2	1	0	0	7	30
De hygiëne in het gebouw	6	15	0	0	0	0	9	30
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	7	13	1	0	0	0	9	30
Groeps- en speelruimte binnen	8	13	0	1	0	0	8	30
Varieëit materiaal (spelletjes, speelgoed, knutselspullen	9	12	0	0	0	0	8	29
Veiligheid in het gebouw	7	15	0	0	0	0	8	30
Veiligheid buiten/ rondom het gebouw	7	15	0	0	0	1	7	30
De kindvriendelijkheid van het gebouw	7	14	0	1	0	0	8	30
De mogelijkheid om als ouders bij het kind te verblijven	1	4	0	0	0	0	25	30

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

RatingAverage	ResponseCount	1-3	4	5	6	7	8	9	10
---------------	---------------	-----	---	---	---	---	---	---	----

8,21	24	0	0	0	1	5	7	10	1
------	----	---	---	---	---	---	---	----	---

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

Antwer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Verpleegkundige kennis	8	20	1	0	0	0	0	29
Mate waarin u kunt meebeslissen over de inhoud van de Zorgafspraken	16	11	1	0	0	0	1	29
Goed nakomen van de zorgafspraken	11	15	2	0	1	0	0	29
De verpleegkundige handelingen die worden uitgevoerd	10	15	2	1	0	1	0	29
De persoonlijke verzorging van uw kind	5	15	1	0	0	0	8	29
Het volgens opdracht van de arts verstreken van	10	18	0	0	0	0	1	29
Kwaliteit voeding en specifieke eisen hieromtrent	5	9	0	0	0	0	15	29
Aandacht voor slapen en rusten	6	14	1	0	0	0	8	29
Aandacht voor het welbevinden en de gevoelens van uw	13	13	1	0	0	0	9	29
Aandacht voor het welbevinden van alle gezinsleden	8	14	0	0	1	0	1	29
Duidelijkheid en gebruik van het zorgdossier	6	16	0	0	0	0	4	29
De periodieke evaluatiegesprekken over uw kind	9	15	3	1	0	1	2	29
Informatie-uitwisseling rond de overdracht van de zorg voor	10	10	5	1	0	0	3	29

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
8,17	29	0	0	0	1	7	10	8	3

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

Antwer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Pedagogische kennis binnen de organisatie	3	18	1	0	0	0	4	26
Samenstelling van de groep kinderen	3	13	4	0	0	0	8	28
De mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke Activiteiten met uitdaging voor uw kind	6	15	2	0	0	0	5	28
Stimuleren van de creativiteit van uw kind op het niveau	5	15	2	1	0	0	5	28
De aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw	5	12	1	0	0	0	8	27
De aandacht voor de motorsche ontwikkeling van uw kind	3	10	4	0	0	0	10	27
De aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling	4	15	4	0	0	0	5	28
De beschrijving van de ontwikkelingsgerichte doelen van	5	18	3	0	0	0	2	28
	4	18	2	0	0	0	4	28

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
8,04	25	0	0	0	1	7	8	8	1

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

Answer Options	Response Percent	Response Count
communicatie en informatie	46,4%	13
planning en organisatie	25,0%	7
medewerkers	60,7%	17
gebouw en faciliteiten	7,1%	2
verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging	57,1%	16
pedagogisch klimaat	25,0%	7

27. Naar welke vestiging van de zorginstelling gaat uw kind?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Verpleegkundig Kinderdagverblijf	17,9%	5
Dagopvang	46,4%	13
Logeren	42,9%	12
Thuiszorg	39,3%	11
Ambulante jeugdhulp	7,1%	2

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

Answer Options	Response	Response Count
Meestal wel	100,0%	27
Soms wel/ soms niet	0,0%	0
Meestal niet	0,0%	0

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	27	0	0	0	1	3	11	10	2
8,33									

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	0,0%	0
1	0,0%	0
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5 - Neutraal	0,0%	0
6	7,1%	2
7	3,6%	1
8	10,7%	3
9	17,9%	5
10 - Zeer zeker wel aanbevelen	60,7%	17