

**Kwantitatief onderzoek
cliënttevredenheid
KinderZorg Bijzonder**

In opdracht van:
Mandy van den Heuvel
Kwaliteitsmedewerker, KinderZorg Bijzonder

Uitgevoerd door:
Meino Kalwij, MEI Marketing

September 2022

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	21
Bijlage I: Vragenlijst	23
Bijlage II: Resultaten	38

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 71 benaderde cliënten, hebben er 27 de vragenlijst geheel of gedeeltelijk ingevuld.
Deze kennen de volgende verdeling over de typen zorg, waarbij meerdere typen zorg per cliënt mogelijk zijn:

- 4 maal Verpleegkundig Kinderdagverblijf
- 7 maal Dagopvang
- 13 maal Logeren
- 8 maal Thuiszorg
- 3 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

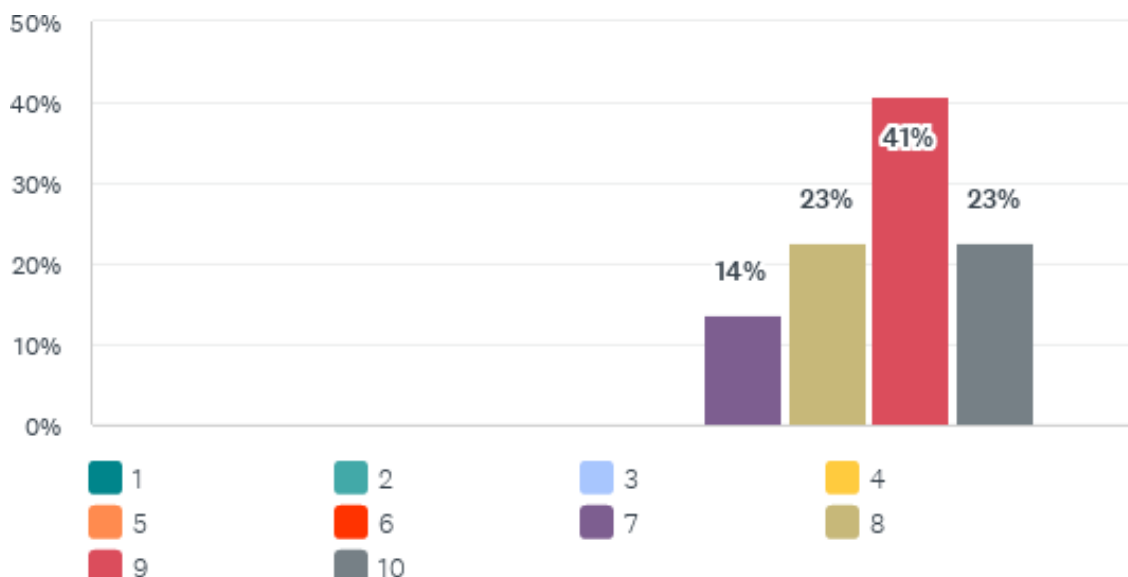
De tevredenheid is zeer hoog, hetgeen duidelijk tot uitdrukking komt in een gemiddeld totaalcijfer van 8,7.

Alle cliënten geven een 7 of hoger als eindoordeel.

Dit eindoordeel ligt gemiddeld nog iets hoger dan in het onderzoek van vorig jaar (8,3).

Nemen we het gemiddelde van de cijfers per onderwerp, dan komen we op een oordeel van 8,6.

We concluderen hieruit dat men in de breedte tevreden is.



Afbeelding: eindoordeel rapportcijfer

96% van de kinderen is volgens de ouders op zijn gemak bij KinderZorg Bijzonder, één client is dit soms wel en soms niet.

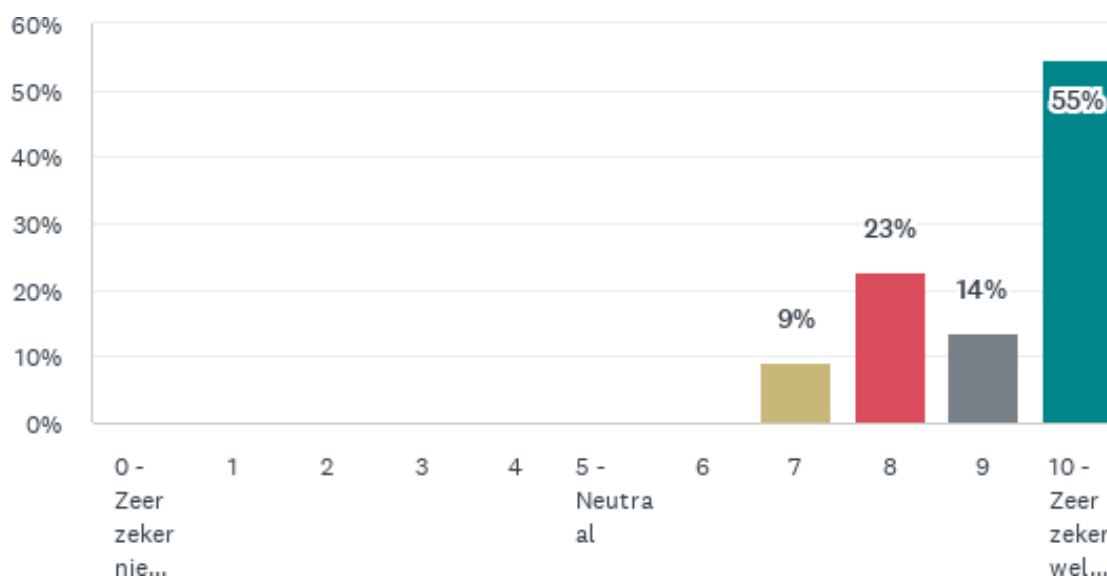
De ouders merken dit vooral bij brengen en halen, hun kinderen zijn dan vrolijk, blij en ontspannen.

Sommige kinderen vragen ook expliciet wanneer ze weer mogen of kijken op de agenda.

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 55% 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 verpleegkundige zorg en communicatie en informatie het belangrijkste te zijn.

Vorig jaar waren medewerkers nog de belangrijkste factor.

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.

Verpleegkundige zorg en verzorging	64 %
Communicatie en informatie	50 %
Medewerkers	46 %
Pedagogisch klimaat	23 %
Planning en organisatie	18 %
Gebouw en faciliteiten	5 %

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.

Waar de thuiszorg afgelopen jaar nog het gemiddeld hoogste eindoordeel haalde (8,8) is dat nu het minst hoge – hoewel een 8,6 uiteraard nog steeds een uitermate goede beoordeling is.

Het hoogste eindoordeel gaat dit jaar met gemiddeld 9,3 naar het verpleegkundig kinderdagverblijf.

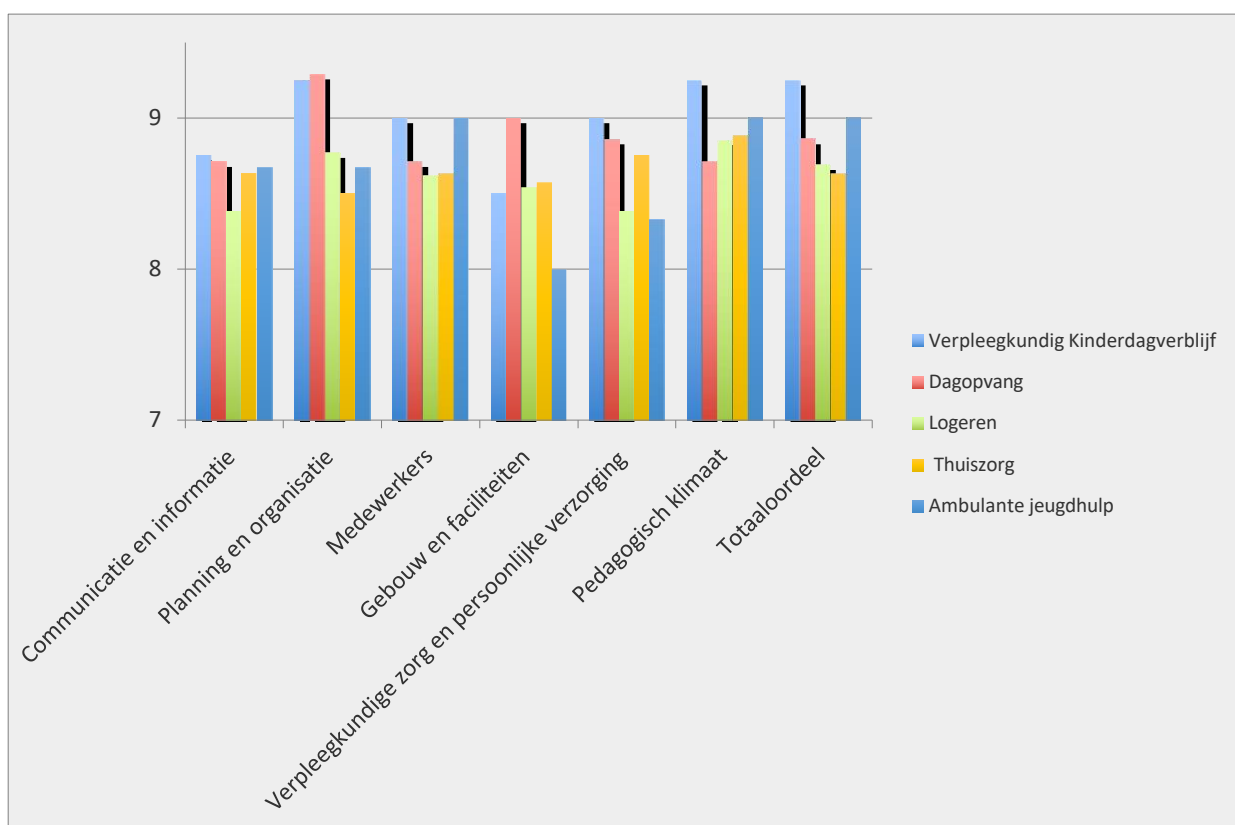
Het aantal respondenten binnen deze groepen is erg klein, waarbij ook nog veel cliënten meerdere typen zorg ontvangen, en de uiteindelijke verschillen die we zien uiterst klein zijn.

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 worden weinig verschillen genoemd.



Afbeelding: verschillen rapportcijfers tussen de zorgtypes

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

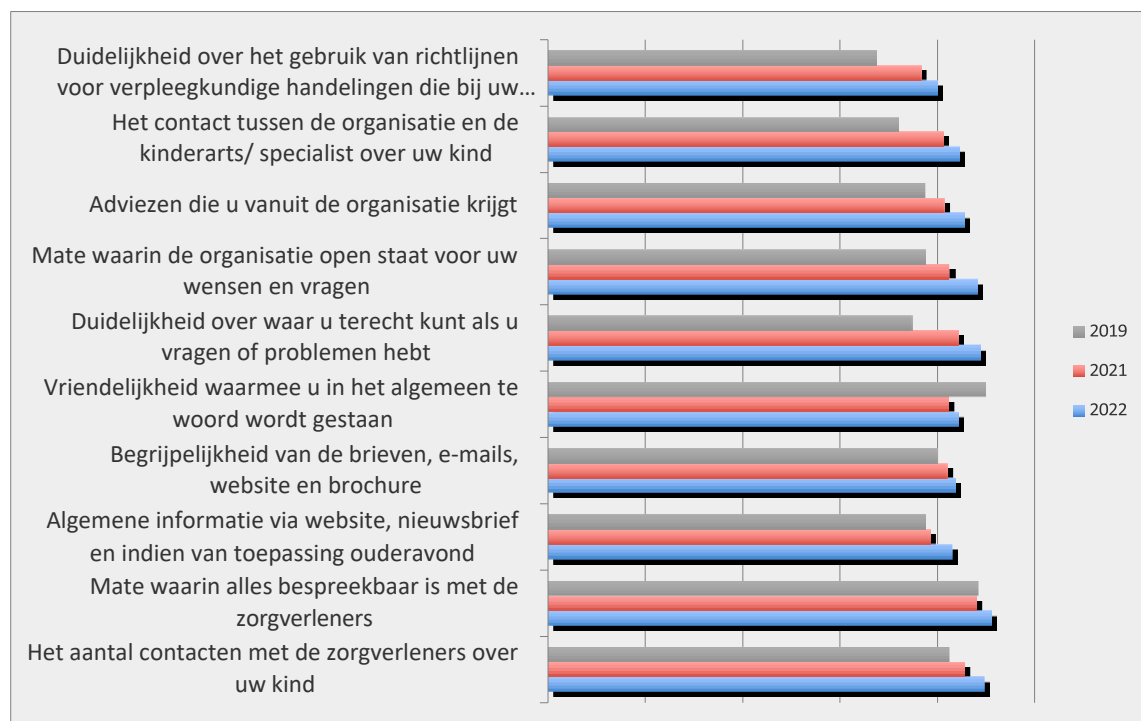
Voor "communicatie en informatie" krijgt KinderZorg Bijzonder gemiddeld een 8,5, dat is nog iets hoger dan twee jaar geleden (8,2).

Op de onderzochte aspecten ligt de gemiddelde beoordeling tussen "tevreden" en "zeer 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 door veel cliënten aangegeven dat alles heel duidelijk is en de communicatie erg fijn verloopt.

Medewerkers nemen de tijd, zijn echt geïnteresseerd en alles is bespreekbaar. Iemand benoemt ook dat de algemene communicatie is verbeterd, dat veranderingen en mededelingen vaker en beter vanuit de organisatie worden gecommuniceerd.

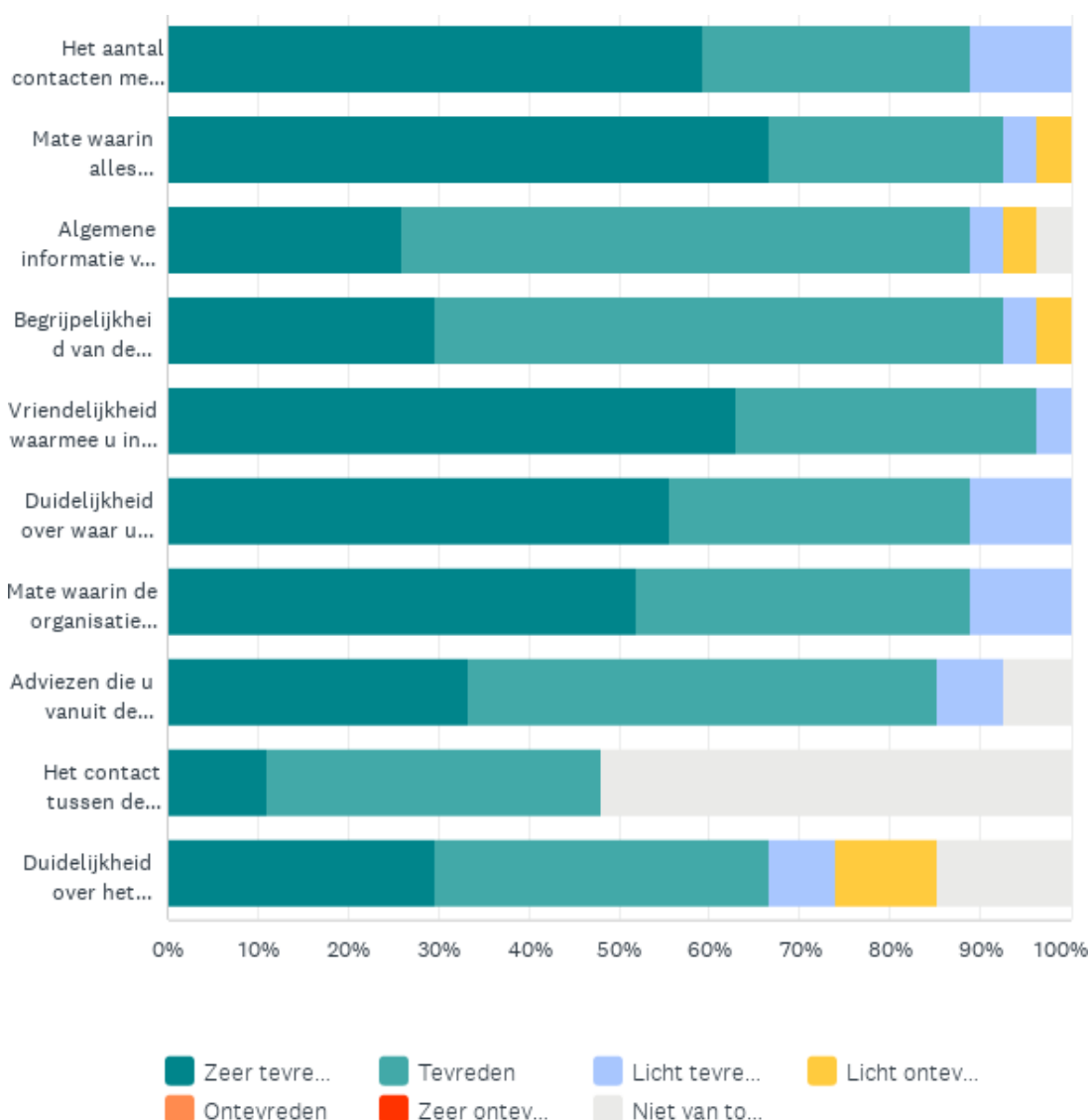


Afbeelding: communicatie en informatie ten opzichte van eerder onderzoek.

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 "tevreden".

Een aantal cliënten vindt dat beter ingelezen moet worden door de medewerkers zodat gemaakte afspraken worden nagekomen.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten communicatie en informatie.

3.2 Planning en organisatie

Op dit onderwerp scoort KinderZorg Bijzonder gemiddeld een 8,6 en dat is een half punt verbeterd ten opzichte van vorig onderzoek (8,1).
Op vrijwel alle aspecten is men meer dan "tevreden".

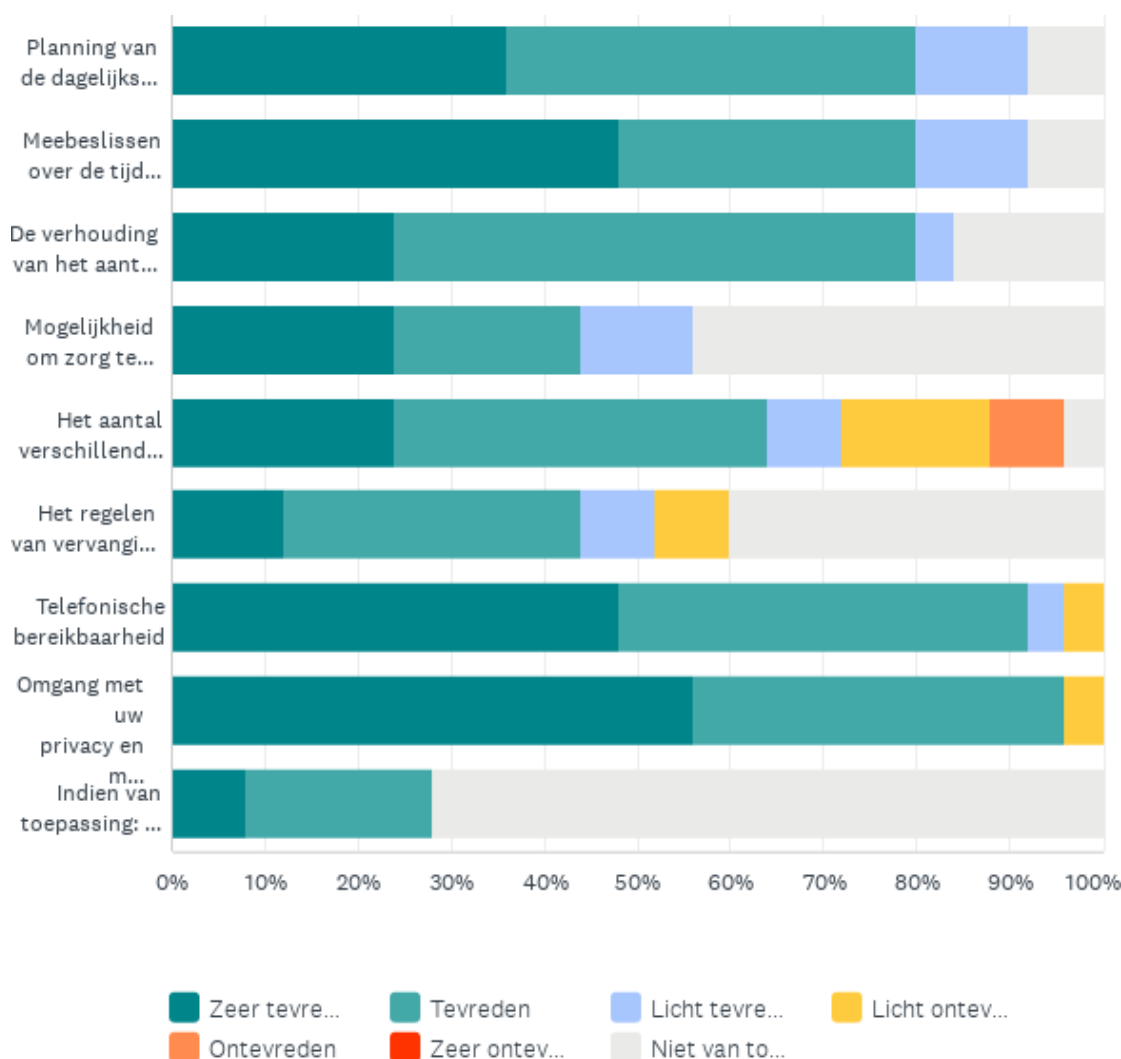
Toch vinden we hier ook het minst positief beoordeelde aspect uit het gehele onderzoek en dat is "het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee te maken krijgt".

Men is gemiddeld hierover net tussen "licht tevreden" en "tevreden".

Iemand noemt het aantal zorgverleners die op de route van het kind zit en zou liever een klein team zien.

Een ander stipt het grote aantal nieuwe medewerkers aan die nog niet allemaal volledig op de hoogte zijn, als een verbeterpunt.

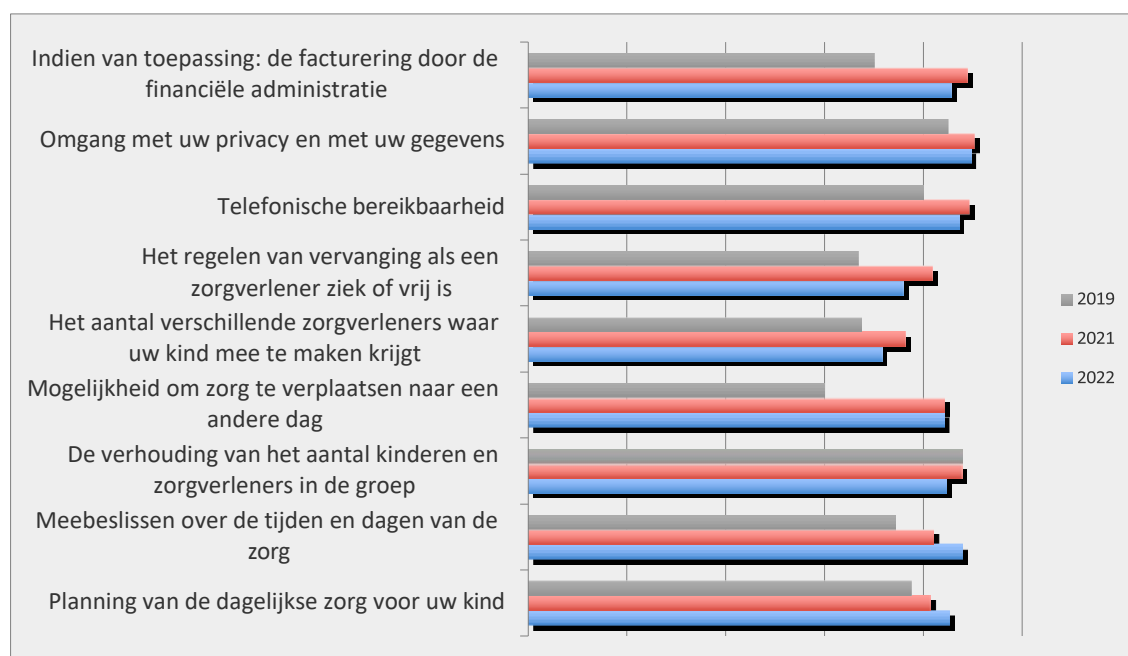
Vakantieplanning wordt door meerdere mensen genoemd als een ander verbeterpunt, om hier veel eerder zekerheid in te kunnen krijgen.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten planning en organisatie.

Het best beoordeelde aspect betreft de “omgang met uw privacy en met uw gegevens”.
Dit komt niet specifiek terug in de opmerkingen en gaat klaarblijkelijk gewoon goed.

Wel wordt de communicatie ten aanzien van de planning heel veel als positief punt genoemd.
Men heeft veel begrip voor wijzigingen, er wordt alles aan gedaan de planning rond te krijgen en goed over teruggekoppeld.
Het is belangrijk dit vast te houden, de cliënten zijn er erg blij mee en ervaren het als zeer persoonlijk.



Afbeelding: planning en organisatie ten opzichte van eerder onderzoek.

3.3 Medewerkers

Gemiddeld rapportcijfer voor medewerkers is een 8,6 en dat is nagenoeg gelijk aan het goede oordeel vorige onderzoek (8,5).

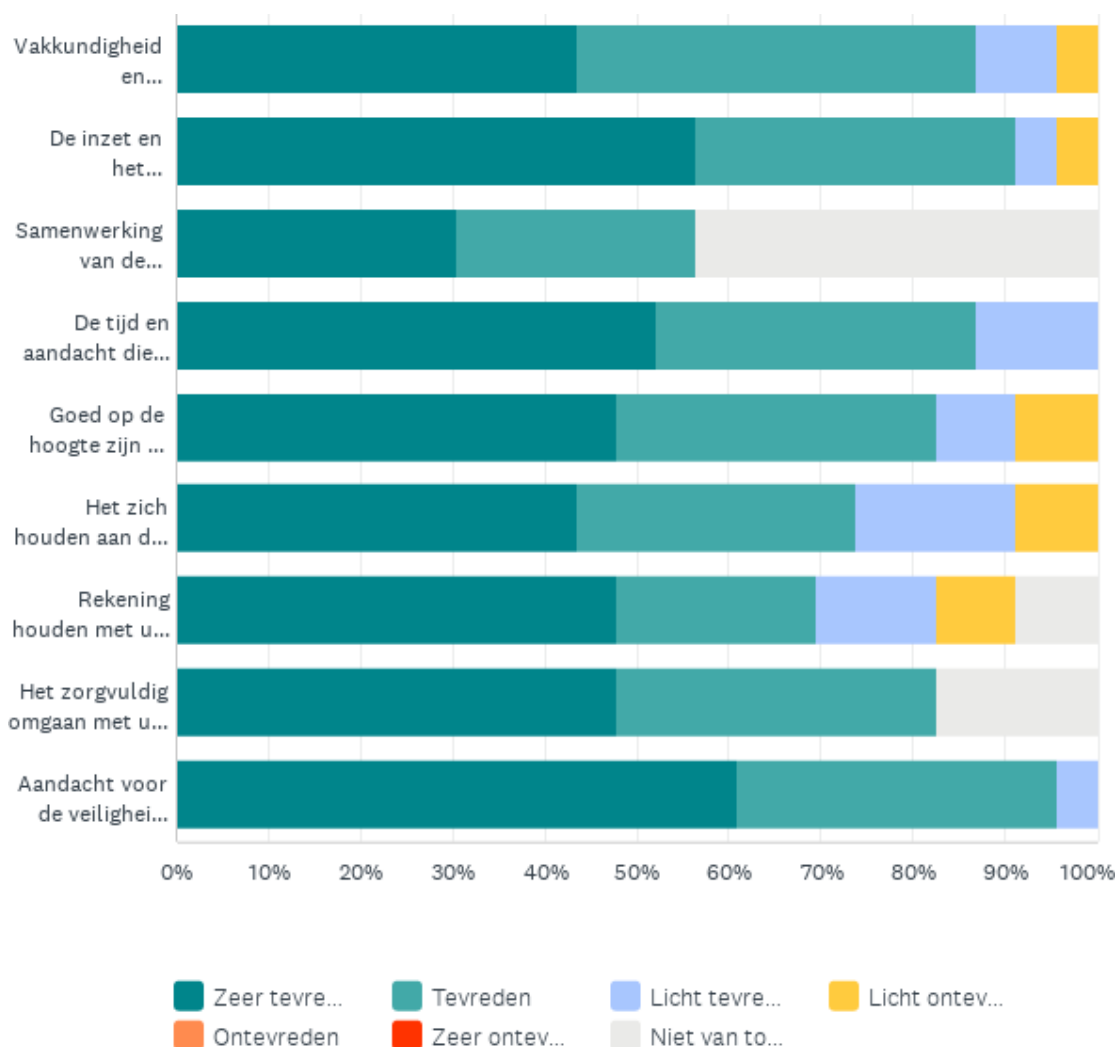
Gemiddeld genomen is men op alle aspecten tussen "tevreden" en "zeer tevreden" en zijn de verschillen tussen de aspecten niet groot.

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

Dit is tevens het best beoordeelde deelaspect uit het gehele onderzoek en alle cliënten zijn hierover "tevreden" of "zeer tevreden".

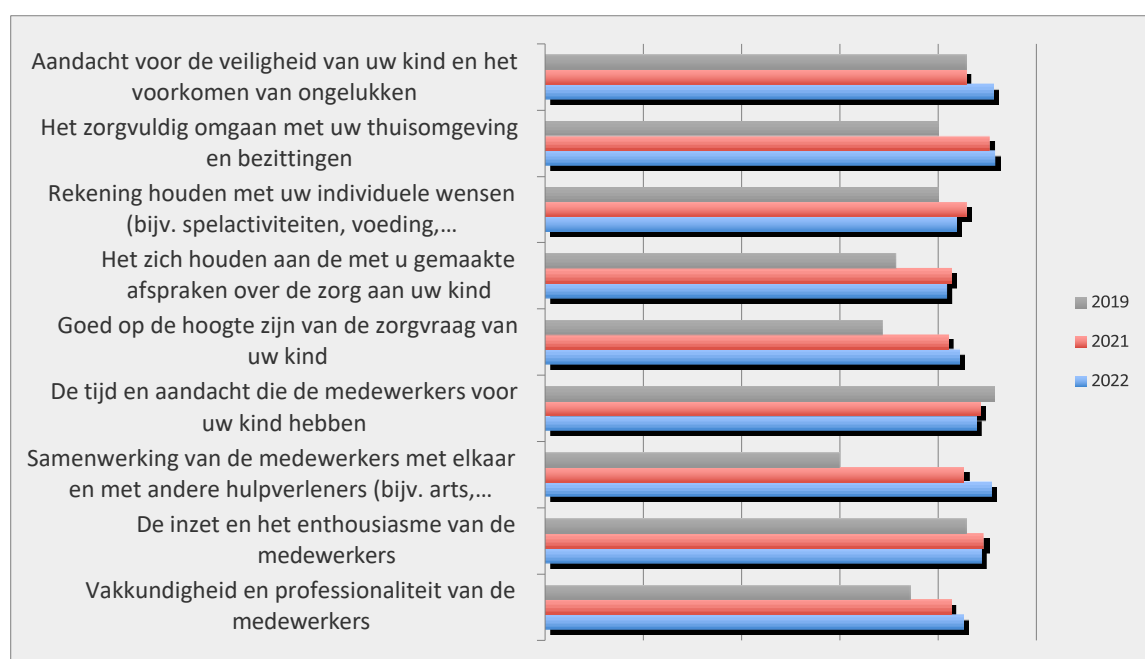
In de opmerkingen lezen we veel warme en zeer enthousiaste terugkoppeling over de medewerkers.

Het komt over alsof zij met heel veel liefde werken met de kinderen, waardoor de ouders hun kind met een gerust hart toevertrouwen.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten medewerkers.

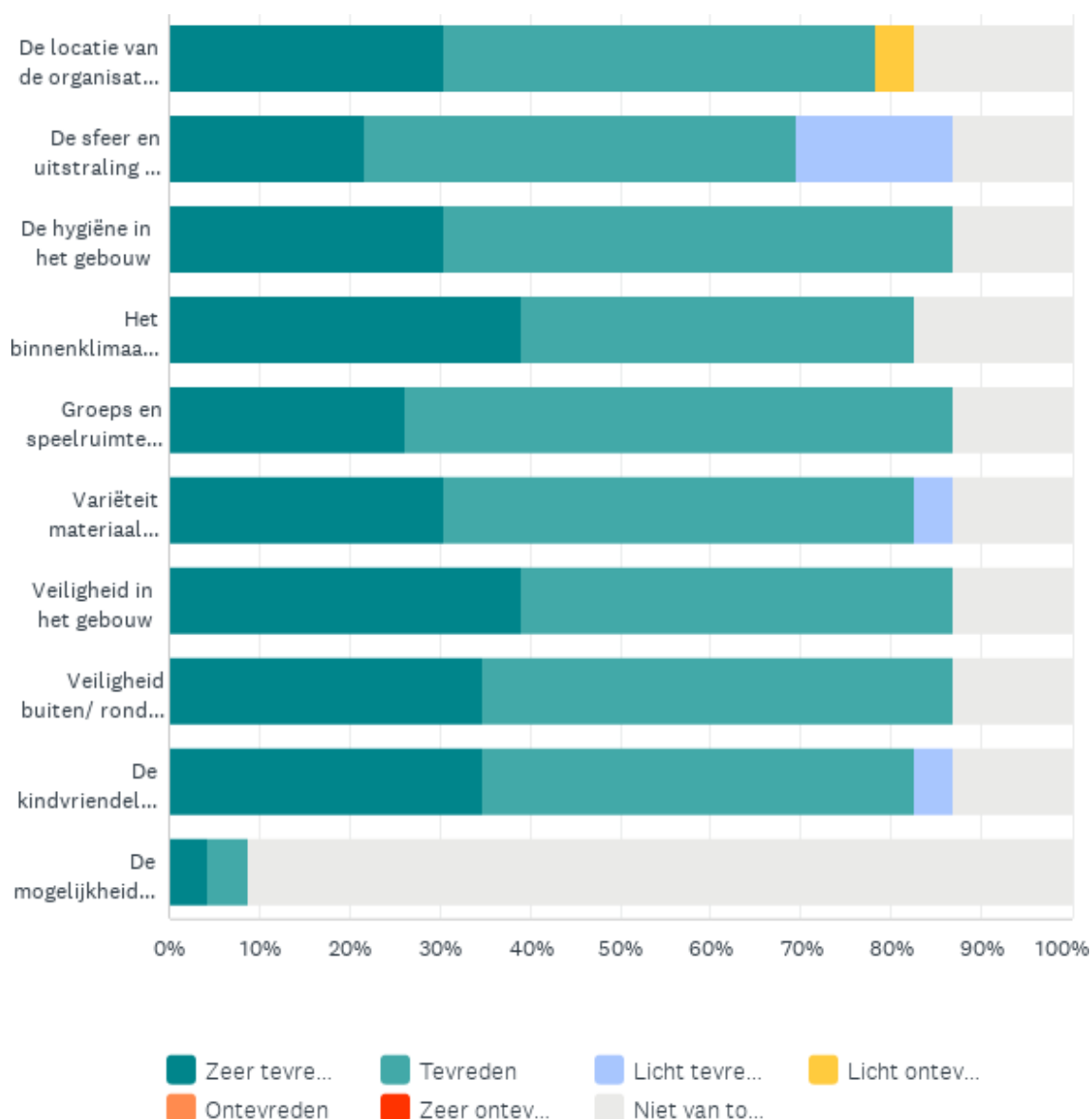
Als minst positief beoordeelde aspect zien we “het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over de zorg aan uw kind” terugkomen. Gemiddeld is men hierover nog altijd meer dan “tevreden”. De genoemde verbeterpunten hebben wel allen betrekking hierop. Veel vragen, slordigheden of onduidelijkheid zouden kunnen worden voorkomen door het dossier goed te lezen en deze uiteraard secuur aan te vullen, volgens de ouders.



Afbeelding: medewerkers ten opzichte van eerder onderzoek.

3.4 Gebouw en faciliteiten

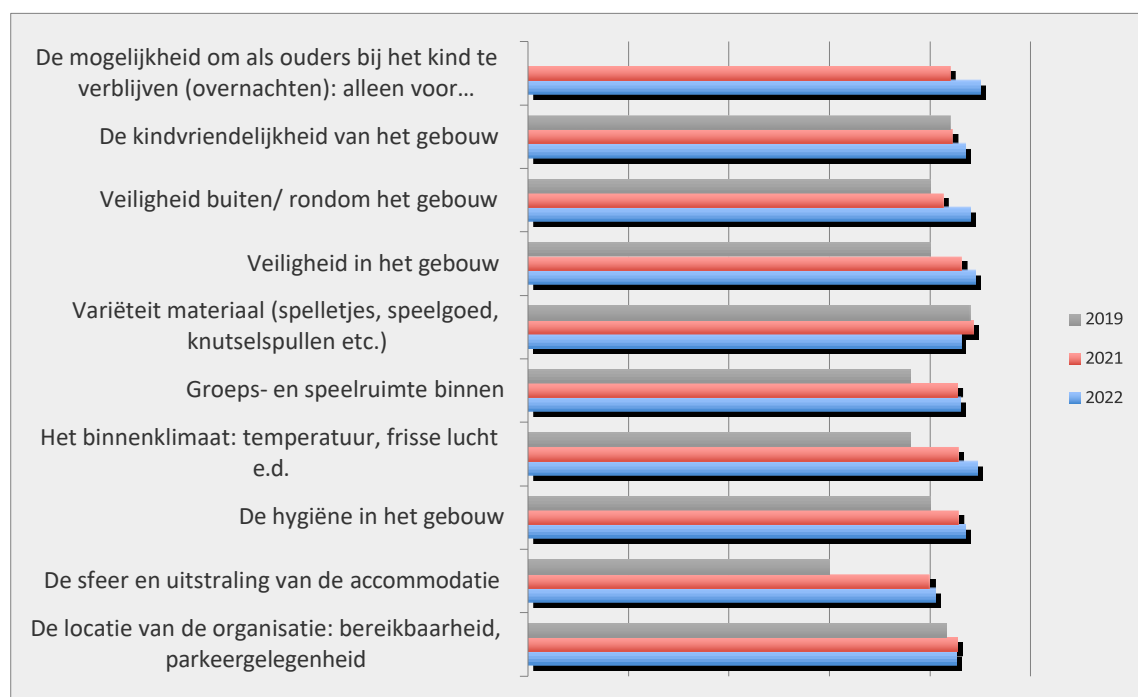
Het voor de cliënten minst belangrijke onderwerp, gebouw en faciliteiten, wordt beoordeeld met een 8,4. Dat is een fractie hoger dan twee jaar geleden toen een 8,2 gemiddeld werd gegeven. Over alle aspecten zijn de ouders gemiddeld genomen tussen “tevreden” en “zeer tevreden”.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten gebouw en faciliteiten.

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

Een enkele ouder vindt het een klein beetje somber en zou het wat kleurrijker of gezelliger willen maken.



Afbeelding: gebouw en faciliteiten ten opzichte van eerder onderzoek.

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

Dat is echt uniek, want in elk onderzoek is er wel iemand die het te warm of te koud vindt, terwijl hier iedereen tevreden of zeer tevreden is.

In de opmerkingen zien we dat ouders het netjes, leuk, veilig en kindvriendelijk vinden.

Enkele keren wordt het nieuwe (bij)gebouw positief aangestipt.

3.5 Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging

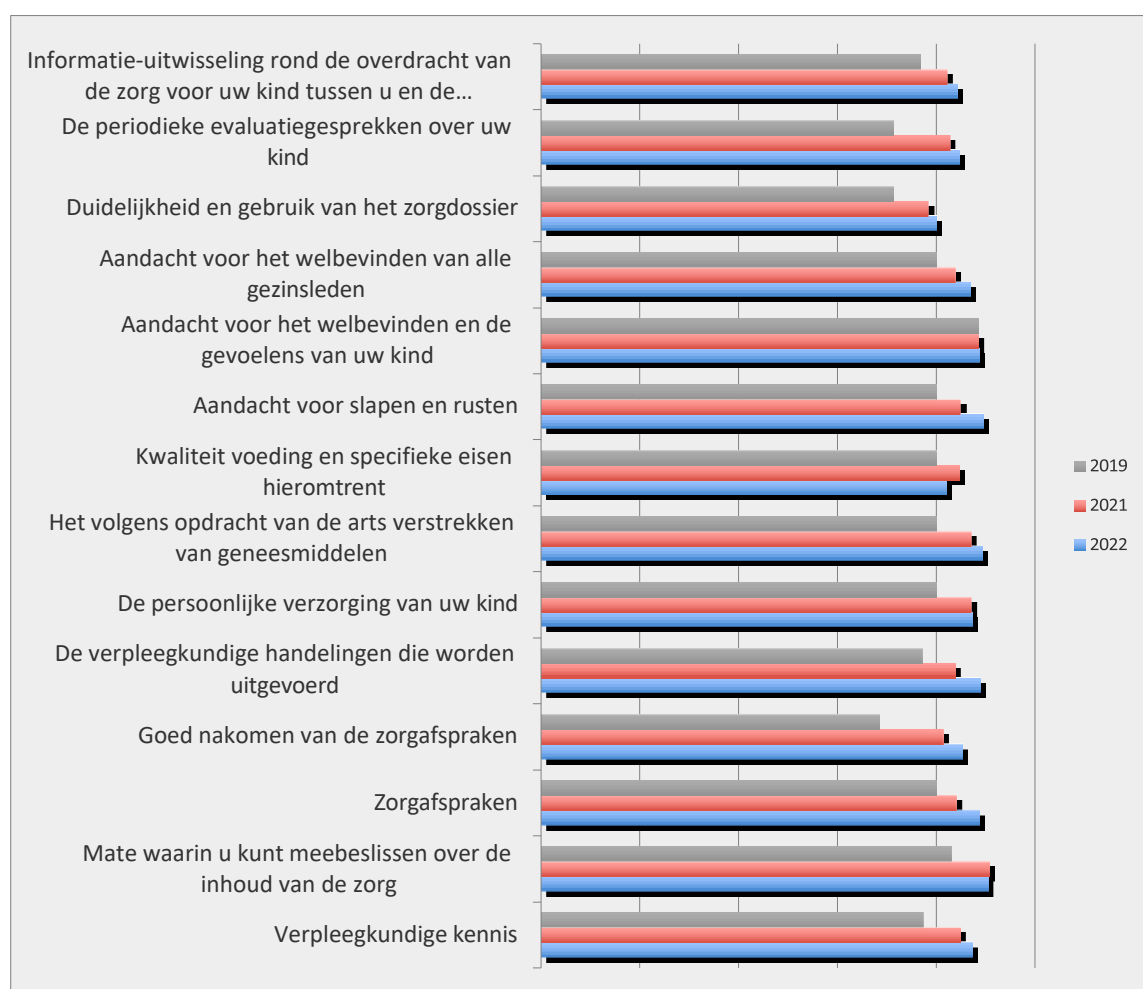
Het voor de ouders meest belangrijke onderwerp wordt beoordeeld met een 8,4, ook dat is een fractie hoger dan in 2019 (8,2).

Alle deelaspecten worden beoordeeld tussen "tevreden" en "zeer tevreden".

Binnen de kleine verschillen, wordt de "mate waarin u kunt meebeslissen over de inhoud van de zorg" als beste beoordeeld.

Bij de vraag waar ze het meest tevreden over zijn, schrijven ouders 'over alles', dat het perfect is en dat ze erg blij zijn.

Aan de andere kant wordt er door vrij weinig cliënten verbeterpunten genoemd, ook een teken dat ze in de breedte erg tevreden zijn.

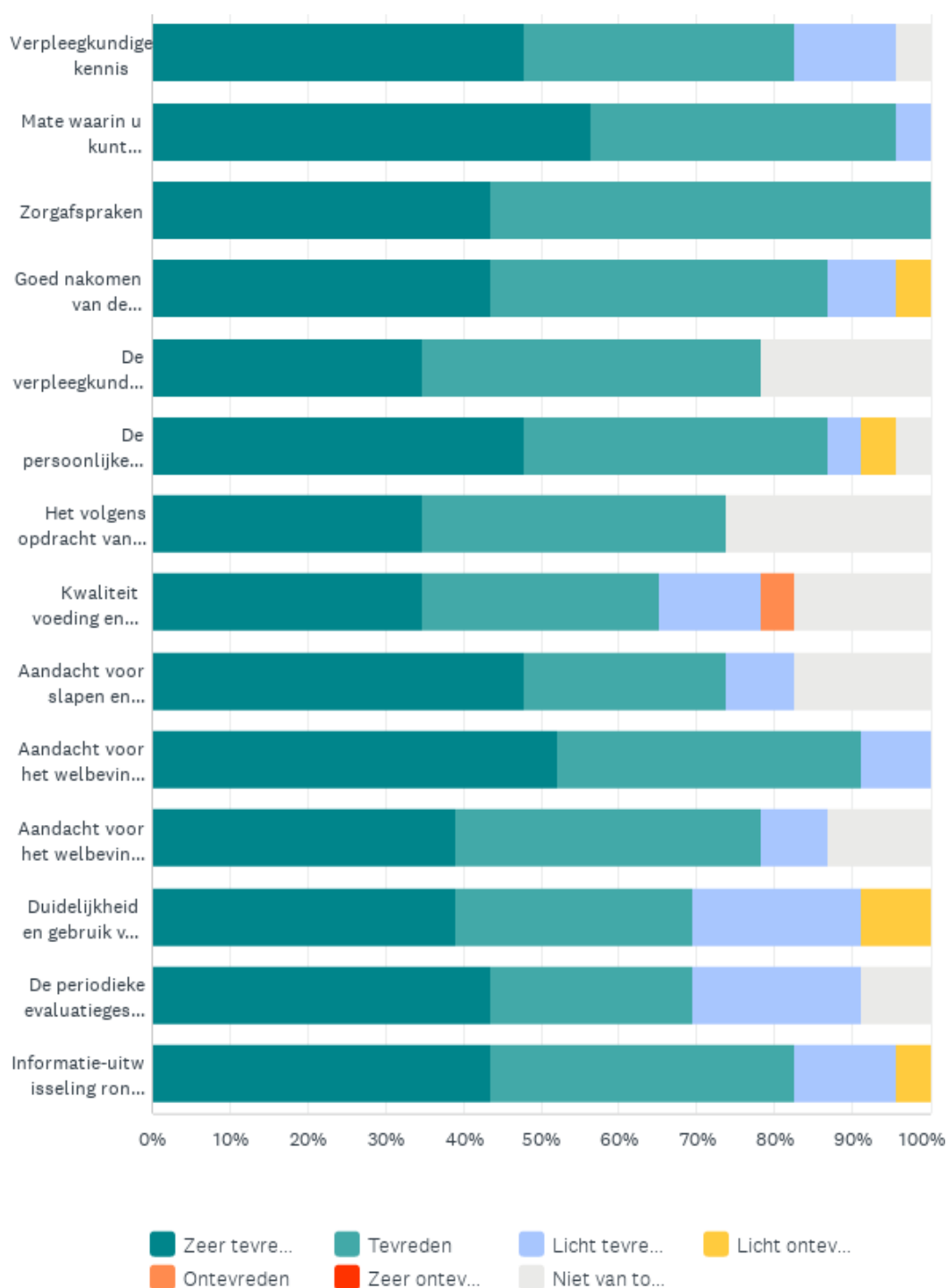


Afbeelding: verpleegkundige zorg ten opzichte van eerder onderzoek.

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

Twee ouders geven aan dat de gemaakte, en als het goed is in zorgplan vastgelegde afspraken, beter nageleefd moeten worden.

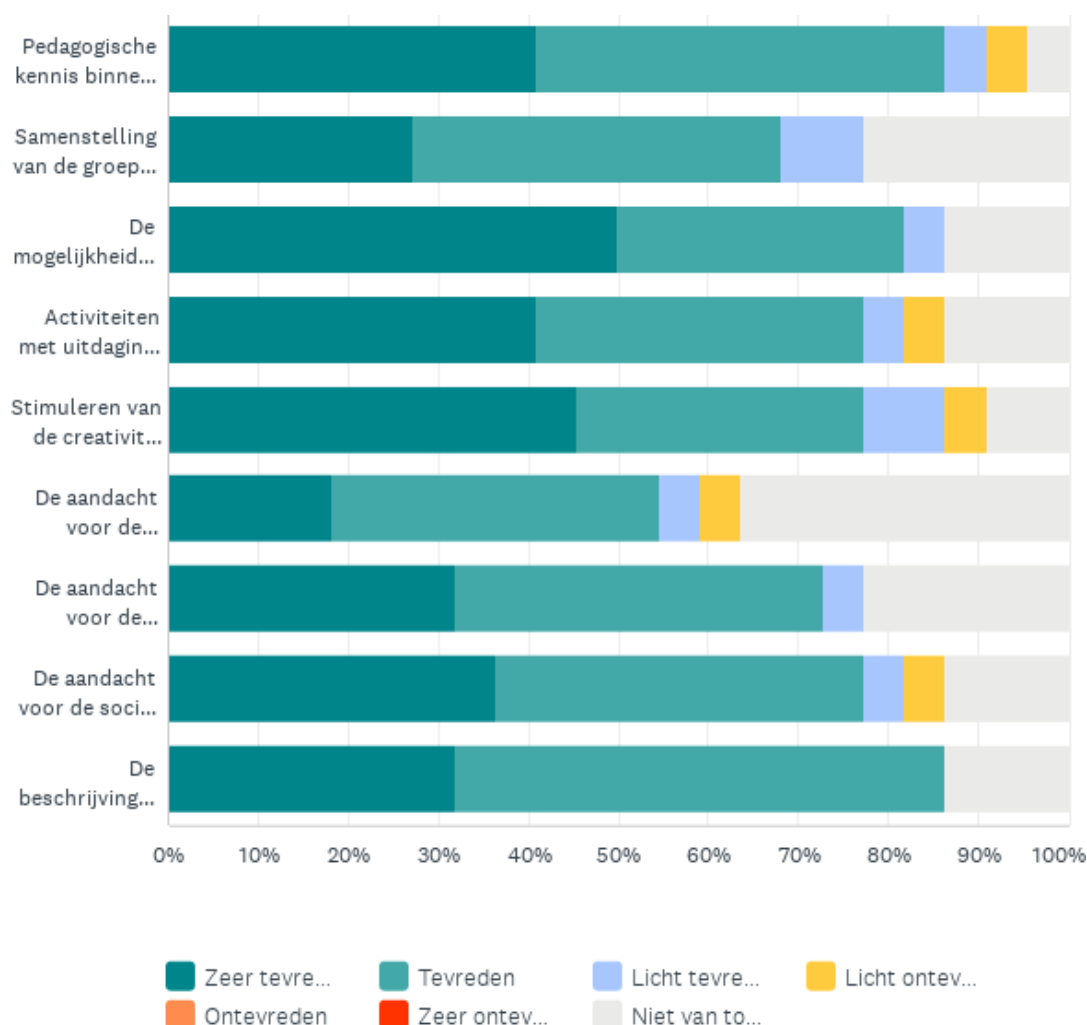
Er is hier en daar miscommunicatie of onduidelijkheid tussen medewerkers.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten verpleegkundige zorg en verzorging.

3.6 Pedagogisch klimaat

Het pedagogisch klimaat krijgt het hoogste cijfer van alle onderwerpen, gemiddeld een 8,8 en dat is veel hoger dan bij vorig onderzoek (8,0 en daarvoor 7,0), toen het nog het minst goed beoordeelde onderwerp was. De individuele aspecten worden allen gemiddeld beoordeeld tussen “tevreden” en “zeer tevreden”, onderlinge verschillen zijn klein.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten pedagogisch klimaat.

Het best beoordeelde aspect is “de beschrijving van de ontwikkelingsgerichte doelen van de zorgverlening”. Veel ouders benoemen de specifieke afstemming op de individuele situatie en leeftijd van het kind. Er wordt veel aandacht aan elk kind besteed, waardoor ook heel doelgericht wordt gehandeld en bijvoorbeeld speelgoed aangeboden.

Het minst goed beoordeelde aspect is “de aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw kind”. Hier worden geen verbeterpunten over genoemd, ook over andere pedagogische zaken inhoudelijk niet.

Wel geven cliënten aan dat ze niet op de groep zijn en daardoor deze zaken moeilijk kunnen beoordelen en vraagt iemand zich af waar het pedagogische plan gelezen kan worden. In het doorlopend overbrengen van deze zaken ligt dus nog wel een kans ter verbetering, ongeacht of alle ouders dit zullen lezen c.q. oppakken.



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.

- Het zorgplan is het meest genoemde verbeterpunt en de cliënten die dit noemen, schrijven het veelal uitgebreid en meermaals op. Het zorgplan is er en lijkt goed vastgelegd. Commentaar is er op het strak naleven waarbij hier en daar wordt verondersteld dat (nieuwe) medewerkers zich niet goed hebben ingelezen en daar het verbeterpunt ligt. Onderwerpen waar dit betrekking op heeft zijn soms verpleegkundig zoals afspraken rondom belasting en manier van douchen en ook wat een kind wel of niet mag eten. Het valt op dat ook praktische zaken onder het zorgplan worden genoemd zoals welke spullen mee moeten of hoe een ouder het liefst de communicatie wil ontvangen. Kern is om de gemaakte afspraken goed na te komen en te onderzoeken hoe alle medewerkers op elk moment die afspraken paraat kunnen hebben.
- Vier ouders noemen communicatie als mogelijk verbeterpunt. In algemene zin gaat communicatie erg goed, gezien de vele positieve opmerkingen hierover en het feit dat geen enkele client lager dan rapportcijfer zeven geeft hiervoor. Toch kan het blijkbaar nog verbeterd. Het gaat dan met name om de overdracht van zaken tussen medewerkers, miscommunicatie of verschil in informatievoorziening die hieruit voorkomt.
- Planning wordt ook viermaal genoemd en dan betreft het elke keer de thuiszorg. Planning thuiszorg in het weekend zou beter geregeld kunnen worden en met name de planning in vakanties. Vakanties geldt ook voor logeren, waar onlangs is aangepast dat niet erg ver vooraf kan worden gepland. Voor het boeken van een vakantie zonder kind is het voor ouders belangrijk er zeker van te zijn dat er voor het kind gezorgd gaat worden. Aan de andere kant begrijpen we dat dit ook voor de zorginstelling een grote verantwoordelijkheid geeft en je tegen die tijd wel de capaciteit en personeel beschikbaar moet hebben. We raden aan hier nog eens naar te kijken en in ieder geval

(opnieuw) te communiceren waarom sommige zaken niet eerder gepland kunnen worden.

- De overdracht bij brengen en halen wordt een aantal maal als verbeterpunt genoemd. Soms wordt er weinig tijd voor genomen, afhankelijk van de medewerker of situatie. Regelmatig is het erg druk en een beetje chaotisch waardoor ook ouders zich gehaast voelen en belangrijke dingen vergeten te vragen of zeggen. Probeer te kijken of dit anders kan worden georganiseerd zodat iets meer rust ontstaat voor kind, ouder en medewerker. Iemand heeft een interessant idee voor momenten zoals vakantie waar sommige kinderen om 17 uur worden opgehaald en anderen blijven logeren. Door deze twee groepen rond 17 uur in aparte ruimtes onder te brengen kan er meer rust en ook meer duidelijkheid voor de kinderen worden gecreëerd.
- Twee ouders zouden graag minder verschillende medewerkers zien. Eén van de thuiszorg cliënten geeft aan op een locatie te zitten waar alle medewerkers wel langs komen. Dit geeft onrust en nauwelijks mogelijkheden een band op te bouwen. Een team van zes wordt als ideaal beschouwd.
- De grote ruimte en dagopvang kan volgens enkele ouders wel wat gezelliger worden gemaakt. Misschien wat meer kleur of aankleding.
- Het pedagogisch klimaat wordt erg goed beoordeeld. Wel zijn er twee ouders die hierover vragen stellen. Het nog beter onder de aandacht brengen lijkt hier dan toch ook een mogelijke verbetering. Iemand vraagt waar het pedagogisch plan te lezen is. Een ander geeft aan nog nooit op de groep geweest te zijn en dus heel moeilijk te kunnen oordelen. Wellicht zijn er mogelijkheden wel een keer te komen kijken, helpen of anderszins een inkijkje te geven.
- In het kader van ouders die meedoen, worden ook twee ideeën aangedragen. Ten eerste een koffiemoment met ouders. Ten tweede een activiteiten dag eenmaal per jaar. Mogelijk kan een van deze opties of een ander idee worden opgestart, met hulp van de ouders zelf.
- Het inpakken van de spullen bij vertrek wordt ook als verbeterpunt genoemd. Misschien gebeurt dit überhaupt niet of worden niet altijd de juiste spullen ingepakt. Dit laatste lijkt sowieso wel eens te gebeuren zoals we al tegenkwamen bij het nakomen van de afspraken.
- Snoezelen wordt als verbeterpunt genoemd.
- Een client vraagt om wat vaker een nieuwsbrief te ontvangen en deze ook terug te kunnen lezen.
- Iemand wil duidelijkheid over de ingang. Hopelijk is dit een punt dat intern bij KinderZorg Bijzonder duidelijk is en waar iets mee kan worden gedaan.
- Mogelijk kan de speeltuin buiten worden uitgebreid, bijvoorbeeld met een trampolie.
- Een client zou het liefst altijd dezelfde logeerkamer willen. Er wordt aangegeven dat dit al heel vaak zo is en er weldegelijk rekening mee wordt gehouden, maar altijd zou nog mooier zijn.
- Er wordt geopperd een doorbraak te maken naar het logeergedeelte.
- Het is voor een client niet goed duidelijk wanneer de medicatielijst er moet komen, waardoor ze dit vaak op het laatste moment moeten

doen. Duidelijkheid wanneer dit moet worden aangeleverd zou dit makkelijker moeten maken.

- Over de parkeersituatie komt één opmerking binnen, namelijk dat het parkeren met een rolstoelbus te krap is. Met name als er andere auto's staan en de rolstoel ook moet uitladen is het lastig. Mogelijk kan worden gekeken of hiervoor een groter vak of "laad- en losplaats" kan worden gecreëerd.

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 zeer tevreden over Bijzonder!
- Goed dat er ruimte is voor individuele behoefte
- Heel fijn om één contactpersoon te hebben, dat maakt het extra persoonlijk.
- Zorgvuldig, hoog empathisch vermogen, altijd ruimte om vragen te beantwoorden en mee te denken. Ze kijken echt naar wat het kind nodig heeft!
- Voor ons een hele goede stap geweest. Ga zo door!
- Altijd super netjes, schoon, opgeruimd.
- Het is heel prettig dat de zorg overdragen een veilig gevoel is.
- Altijd begrip voor wijzigingen, snelle reactie, geen vraag is teveel.
- Jullie zijn toppers!!
- Altijd vriendelijk en respectvol in contact tijdens verzorging. Flexibele houding, ten opzichte van mijn thuissituatie, ziekte, verhuizing enzovoorts.
- Mijn kind gaat altijd met plezier logeren. Dat geeft mij rust om even bij te tanken met de wetenschap dat hij in goede handen is. Erg fijn.
- Ze worden goed verschoond. Kleding ziet er nog schoon uit als mijn kind thuis komt.
- Hij vraagt wanneer hij weer mag gaan spelen/logeren.
- Super leuke en enthousiaste medewerkers.
- Ik ben zeer tevreden met de rust en tijd die ze vrijmaken voor ieder kind en dat ze heel erg kijken naar wat heeft het kind nodig.
- De leefomgeving sluit precies aan bij onze wensen.
- Altijd leuke filmpjes en foto's van activiteiten.
- Goed dat er duidelijk wordt aangegeven wat ze verwachten en aansluiten op de wisselende leeftijdsgedragingen van mijn zoon.
- Mijn kind wordt uitstekend verzorgd.
- Ik vind het gewoon fijn dat jullie er zijn
- Alles is zo goed bespreekbaar met de verpleegkundigen, en er wordt ook echt goed naar je geluisterd!
- Ik zie dat er met het hart gewerkt wordt en vol liefde. Dat is fijn.
- Leuk en leerzaam speelgoed hebben ze.
- Een groot gebouw met veel mogelijkheden.

- Zorgen goed voor mijn kind. Zien duidelijk wat mijn kind wil en proberen dan samen dit te doen, zoals bijvoorbeeld een spel.
- Weekenden en vakantie staan goed gepland.
- Mijn kind is daar lekker vrij en goed in zijn vel.
- Communicatie over de planning van het logeren gaat snel en duidelijk.
- Goed contact met planning. Denken goed mee en in oplossingen.
- Zij is blij als de meiden door de deur komen.
- Ik merk dat de communicatie is verbeterd en er vaker berichten komen met veranderingen of mededelingen.
- Nieuwe gedeelte ziet er lekker ruim en huiselijk uit.
- Ben tevreden met de fijne terugkoppelingen over hoe de dag verloopt.
- Wij zijn zo blij met Kinderzorg Bijzonder, jullie maken kinderzorg écht bijzonder!

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.

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	Tevreden	Lichttevreden	Lichtontevreden	Ontevreden	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?

Onderzoek cliënten Kinderzorg Bijzonder

MEDEWERKERS

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

Graag bij elke regel één bolletje aanvinken.

[illegible]

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?

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.

	Zeervredentevreden	Tevreden	Lichttevreden	Lichtontevreden	Ontevreden	Zeervredentevreden	Nietvantoepassing
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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?

Onderzoek cliënten Kinderzorg Bijzonder

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?

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

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

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

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.

	Zeervredentevreden	Tevreden	Lichttevreden	Lichtontevreden	Ontevreden	Zeervredentevreden	Niet vantoepassing
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.

Answer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Het aantal contacten met de zorgverleners over uw kind	16	8	3	0	0	0	0	27
Mate waarin alles bespreekbaar is met de zorgverleners	18	7	1	1	0	0	0	27
Algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien van	7	17	1	1	0	0	1	27
Begrijpelijkheid van de brieven, e-mails, website en	8	17	1	1	0	0	0	27
Vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt	4	9	1	0	0	0	0	27
Duidelijkheid over waar u terecht kunt als u vragen	15	9	3	0	0	0	0	27
Mate waarin de organisatie open staat voor uw wensen en	14	10	3	0	0	0	0	27
Adviezen die u vanuit de organisatie krijgt	9	14	2	0	0	0	2	27
Het contact tussen de organisatie en de kinderarts/	3	10	0	0	0	0	14	27
Duidelijkheid over het gebruik van richtlijnen voor	8	10	2	3	0	0	4	27

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
8,52	27	0	0	1	1	3	5	12	5

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

Answer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Planning van de dagelijkse zorg voor uw kind	9	11	3	0	0	0	2	25
Meebeslissen over de tijden en dagen van de zorg	12	8	3	0	0	0	2	25
De verhouding van het aantal kinderen en zorgverleners in	6	14	1	0	0	0	4	25
Mogelijkheid om zorg te verplaatsen naar een andere dag	6	5	3	0	0	0	11	25
Het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee	6	10	2	4	2	0	1	25
Het regelen van vervanging als een zorgverlener ziek of vrij	3	8	2	2	0	0	10	25
Telefonische bereikbaarheid	12	11	1	1	0	0	0	25
Omgang met uw privacy en met uw gegevens	14	10	0	1	0	0	0	25
Indien van toepassing: de facturering door de financiële	2	5	0	0	0	0	18	25

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

8,64	25	0	0	0	0	5	5	9	6
------	----	---	---	---	---	---	---	---	---

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	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Vakkundigheid en professionaliteit van de medewerkers	10	10	2	1	0	0	0	23
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	13	8	1	1	0	0	0	23
Samenwerking van de medewerkers met elkaar en met	7	6	0	0	0	0	10	23
De tijd en aandacht die de medewerkers voor uw kind	12	8	3	0	0	0	0	23
Goed op de hoogte zijn van de zorgvraag van uw kind	11	8	2	2	0	0	0	23
Het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over	10	7	4	2	0	0	0	23
Rekening houden met uw individuele wensen (bijv.	11	5	3	2	0	0	2	23
Het zorgvuldig omgaan met uw thuisomgeving en	11	8	0	0	0	0	4	23
Aandacht voor de veiligheid van uw kind en het	14	8	1	0	0	0	0	23

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

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,61	23	0	0	0	1	3	6	7	6

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	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
De locatie van de organisatie: bereikbaarheid,	7	11	0	1	0	0	4	23
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	5	11	4	0	0	0	3	23
De hygiëne in het gebouw	7	13	0	0	0	0	3	23
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	9	10	0	0	0	0	4	23
Groeps- en speelruimte binnen	6	14	0	0	0	0	3	23
Variëteit materiaal (spelletjes, speelgoed, knutselspullen	7	12	1	0	0	0	3	23
Veiligheid in het gebouw	9	11	0	0	0	0	3	23
Veiligheid buiten/ rondom het gebouw	8	12	0	0	0	0	3	23
De kindvriendelijkheid van het gebouw	8	11	1	0	0	0	3	23
De mogelijkheid om als ouders bij het kind te verblijven	1	1	0	0	0	0	21	23

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

8,36	22	0	0	0	2	1	10	5	4
------	----	---	---	---	---	---	----	---	---

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

Answer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Verpleegkundige kennis	11	8	3	0	0	0	1	23
Mate waarin u kunt meebeslissen over de inhoud van de Zorgafspraken	13	9	1	0	0	0	0	23
Goed nakomen van de zorgafspraken	10	13	0	0	0	0	0	23
De verpleegkundige handelingen die worden uitgevoerd	10	10	2	1	0	0	0	23
De persoonlijke verzorging van uw kind	8	10	0	0	0	0	5	23
Het volgens opdracht van de arts verstrekken van	11	9	1	1	0	0	1	23
Kwaliteit voeding en specifieke eisen hieromtrent	8	9	0	0	0	0	6	23
Aandacht voor slapen en rusten	8	7	3	0	1	0	4	23
Aandacht voor het welbevinden en de gevoelens van uw	11	6	2	0	0	0	4	23
Aandacht voor het welbevinden van alle gezinsleden	12	9	2	0	0	0	0	23
Duidelijkheid en gebruik van het zorgdossier	9	9	2	0	0	0	3	23
De periodieke evaluatiegesprekken over uw kind	9	7	5	2	0	0	0	23
Informatie-uitwisseling rond de overdracht van de zorg voor	10	6	5	0	0	0	2	23
	10	9	3	1	0	0	0	23

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
8,43	23	0	0	0	0	6	5	8	4

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

Answer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Pedagogische kennis binnen de organisatie	9	10	1	1	0	0	1	22
Samenstelling van de groep kinderen	6	9	2	0	0	0	5	22
De mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke	11	7	1	0	0	0	3	22
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	9	8	1	1	0	0	3	22
Stimuleren van de creativiteit van uw kind op het niveau	10	7	2	1	0	0	2	22
De aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw	4	8	1	1	0	0	8	22
De aandacht voor de motorische ontwikkeling van uw kind	7	9	1	0	0	0	5	22
De aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling	8	9	1	1	0	0	3	22
De beschrijving van de ontwikkelingsgerichte doelen van	7	12	0	0	0	0	3	22

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
8,77	22	0	0	0	1	2	4	9	6

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	50,0%	11
planning en organisatie	18,2%	4
medewerkers	45,5%	10
gebouw en faciliteiten	4,6%	1
verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging	63,6%	14
pedagogisch klimaat	22,7%	5

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

Answer Options	Response Percent	Response Count
Verpleegkundig Kinderdagverblijf	18,2%	4
Dagopvang	31,8%	7
Logeren	59,1%	13
Thuiszorg	36,4%	8
Ambulante jeugdhulp	13,6%	3

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

Answer Options	Response Percent	Response Count
Meestal wel	95,5%	21
Soms wel/ soms niet	4,6%	1
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 Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,73	22	0	0	0	0	3	5	9	5

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	0,0%	0
7	9,1%	2
8	22,7%	5
9	13,6%	3
10 - Zeer zeker wel aanbevelen	54,6%	12