

**Kwantitatief onderzoek
cliënttevredenheid
Pallieterburght**

In opdracht van:
Laura Tuinstra
Directie, Pallieterburght

Uitgevoerd door:
Meino Kalwij, MEI Marketing & Research

April 2019

Inhoudsopgave

1. Onderzoeksopzet	1
2. Algemene resultaten	3
3. Resultaten per onderwerp	5
3.1 <i>Communicatie en informatie</i>	5
3.2 <i>Planning en organisatie</i>	7
3.3 <i>Medewerkers</i>	9
3.4 <i>Gebouw en faciliteiten</i>	11
3.5 <i>Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging</i>	13
3.6 <i>Pedagogisch klimaat</i>	15
4. Mogelijke verbeterpunten	17
5. Complimenten	20
Bijlage I: Vragenlijst	21
Bijlage II: Resultaten	32

1. Onderzoekopzet

Pallieterburght 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 Pallieterburght.

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 Pallieterburght is besloten om gebruik te maken van het Handvest Kind en Zorg.

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

Momenteel worden de vragenlijst en procedures zoals in dit onderzoek gebruikt, geregistreerd als kwaliteitsinstrument bij Zorginstituut Nederland.

De vragenlijst is voor een groot deel gelijk aan de eerder gebruikte vragenlijst van de afgelopen zes jaar en daardoor kan worden vergeleken met resultaten uit het verleden.

Opzet vragenlijst

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

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

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

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

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

Processen

De vragenlijst is online toegankelijk gemaakt via een specifieke link. Alle cliënten zijn rechtstreeks door MEI Marketing & Research per e-mail benaderd en uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Na een week zijn alle 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 32 benaderde cliënten, hebben er 20 de vragenlijst afgerond en verzonden.

Deze kennen de volgende verdeling over de groepen:

- 3 maal Groep Duikelaar
- 5 maal Groep Robbedoes
- 2 maal Groep Pippeloën
- 7 maal Verpleegkundig Kinderzorghuis
- 3 maal onbekende groep (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

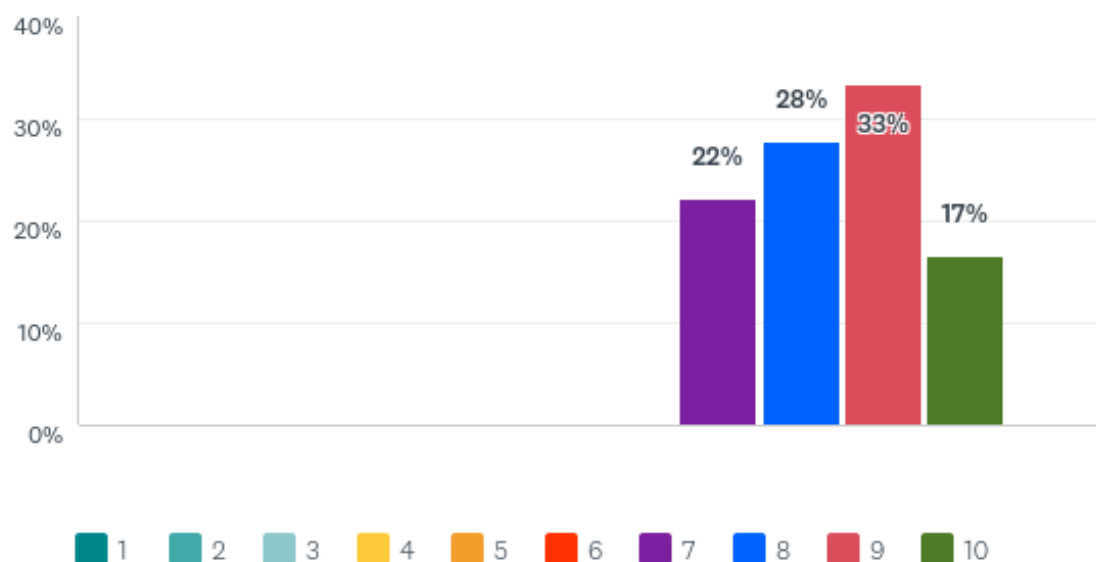
De tevredenheid is erg hoog, hetgeen duidelijk tot uitdrukking komt in een gemiddeld totaalcijfer van 8,4.

Er worden uitsluitend ruime voldoende's 7, 8, 9 en 10, gegeven als eindoordeel.

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

We concluderen hieruit dat men in de breedte tevreden is.

Deze resultaten zijn nagenoeg ongewijzigd vergeleken met het onderzoek twee jaar geleden, toen werd gemiddeld geoordeeld met 8,3.



Afbeelding: eindoordeel rapportcijfer

89% van de kinderen is volgens de ouders op zijn gemak bij Pallieterburght, twee zijn dat soms wel en soms niet.

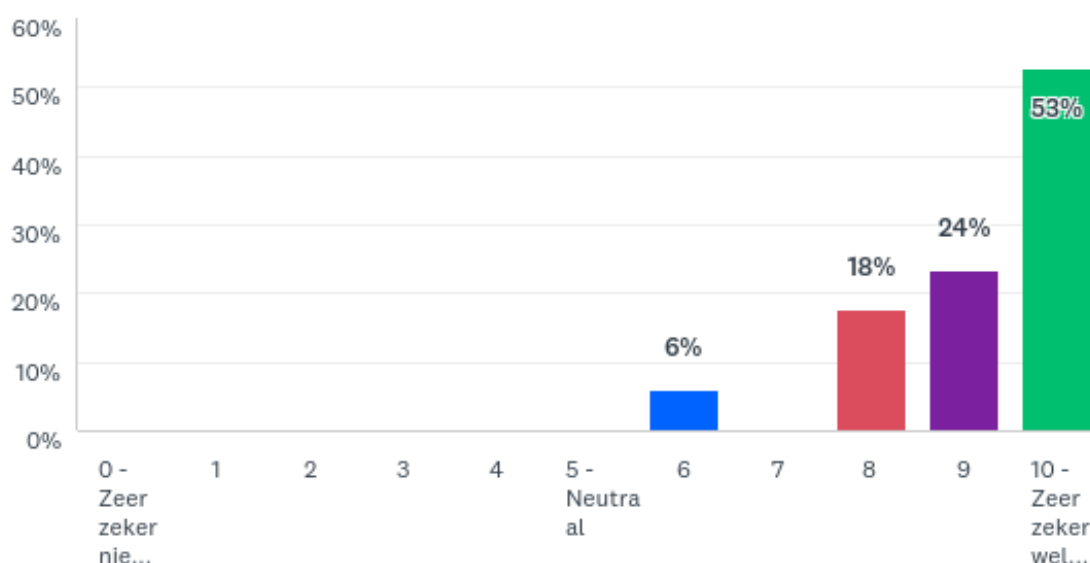
De ouders merken dit vooral bij het brengen en halen, hun kinderen zijn dan blij en vrolijk, ook onderweg naar en van de zorginstelling.

De foto's die medewerkers gedurende de dag doorsturen dragen ook bij aan het beeld van kinderen die op hun gemak zijn bij de instelling.

Indirecte aanknopingspunten voor een hoge tevredenheid zijn er ook.

Alle cliënten geven aan Pallieterburght bij anderen in zekere mate aan te raden, waarvan 53 % dit zeer zeker zal doen.

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



Afbeelding: mate waarin de organisatie wordt aanbevolen bij anderen

Van de verschillende onderwerpen blijkt verpleegkundige zorg en verzorging verreweg het belangrijkste te zijn, dat is in lijn met eerder 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.

Verpleegkundige zorg en verzorging	82 %
Medewerkers	47 %
Communicatie en informatie	35 %
Pedagogisch klimaat	24 %
Gebouw en faciliteiten	12 %
Planning en organisatie	0 %

Er is een vergelijking gemaakt tussen de drie verschillende groepen binnen Pallieterburght (Duikelaar, Robbedoes en Pippeloën) en het Verpleegkundig Kinderzorghuis.

Als we kijken naar de drie dagopvang groepen dan zijn deze groepen uiterst klein tot zelfs maar twee respondenten in één van de groepen, waardoor er geen conclusies getrokken mogen worden.

Op basis gekeken naar de verschillen tussen alle dagopvang groepen samen en het Verpleegkundig Kinderzorghuis.

Hierbij valt direct op dat waarschijnlijk niet iedereen de juiste groep heeft aangegeven in de vragenlijst, in ieder geval hebben cliënten die beide vormen van zorg afnemen en dat ook in de opmerkingen laten blijken, niet twee vormen van zorg aangekruist waardoor er geen compleet beeld ontstaat.

We zullen daarom deze vergelijking niet in cijfers weergeven maar wel binnen de onderwerpen en verbeterpunten apart uitlichten wanneer deze specifiek voor de ene of andere vorm van zorg gelden.

3. Resultaten per onderwerp

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

3.1 Communicatie en informatie

Voor “communicatie en informatie” krijgt Pallieterburght gemiddeld een 8,2, dat is exact gelijk aan het gemiddelde oordeel twee jaar geleden. Op bijna alle aspecten ligt de gemiddelde beoordeling op of iets hoger dan “tevreden”.

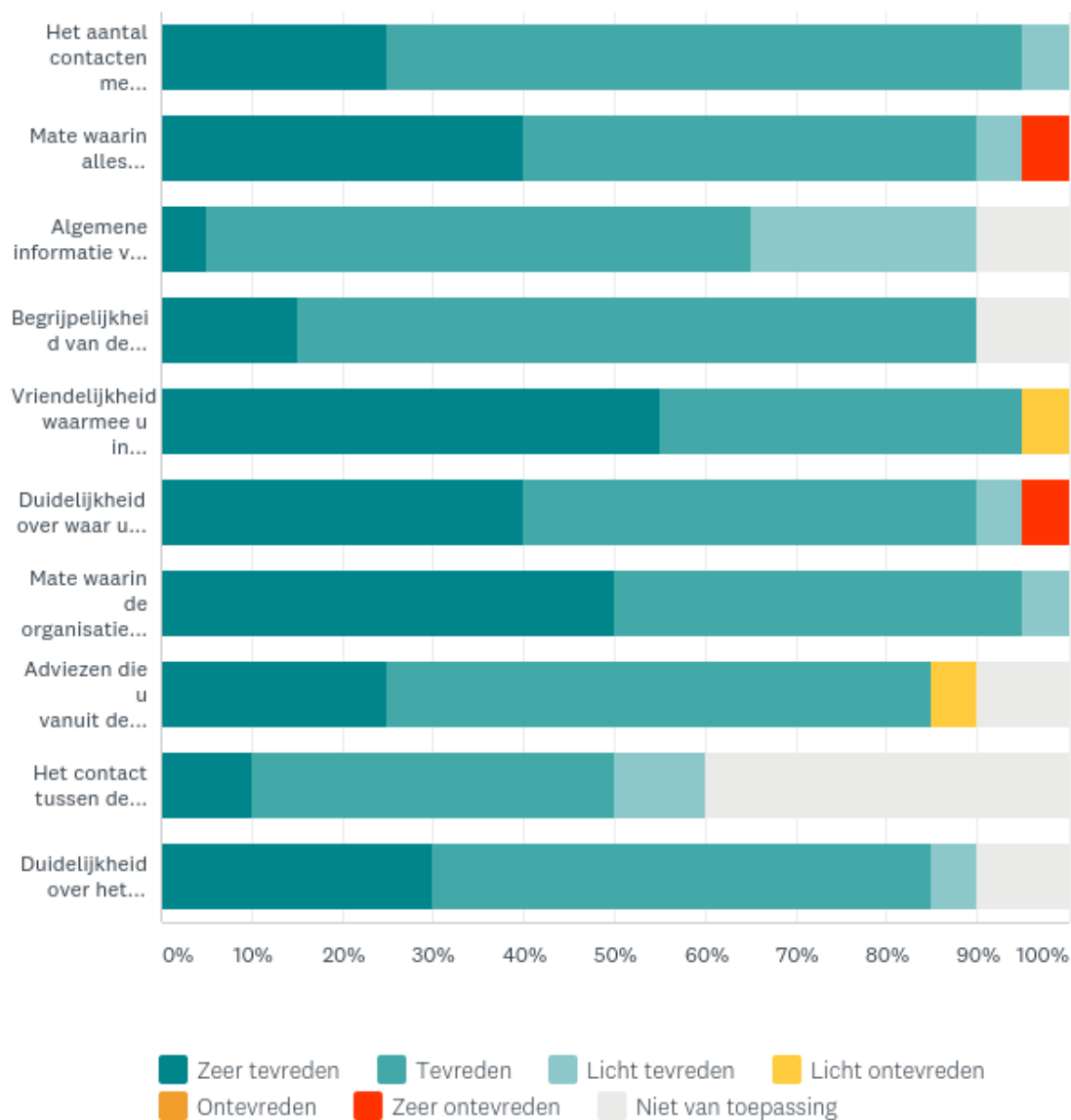
De best beoordeelde aspecten zijn “vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt gestaan” en de “mate waarin de organisatie open staat voor uw wensen en vragen”.

Ook in de opmerkingen die de ouders maken, komt de goede, open communicatie naar voren, zaken gaan in goed overleg en de ouders kunnen op vrijwel elk moment alles vragen, hetgeen ze erg waarderen.



Afbeelding: communicatie en informatie ten opzichte van eerder onderzoek.

Het enige aspect dat iets minder goed wordt beoordeeld is de "algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien van toepassing ouderavond". Helaas worden geen voorbeelden of verbeterpunten genoemd, er wordt ook geen enkel negatief oordeel gegeven. Het lijkt er daarmee op dat de algemene informatie helemaal niet slecht wordt bevonden maar er ook niet in positieve zin uitspringt.



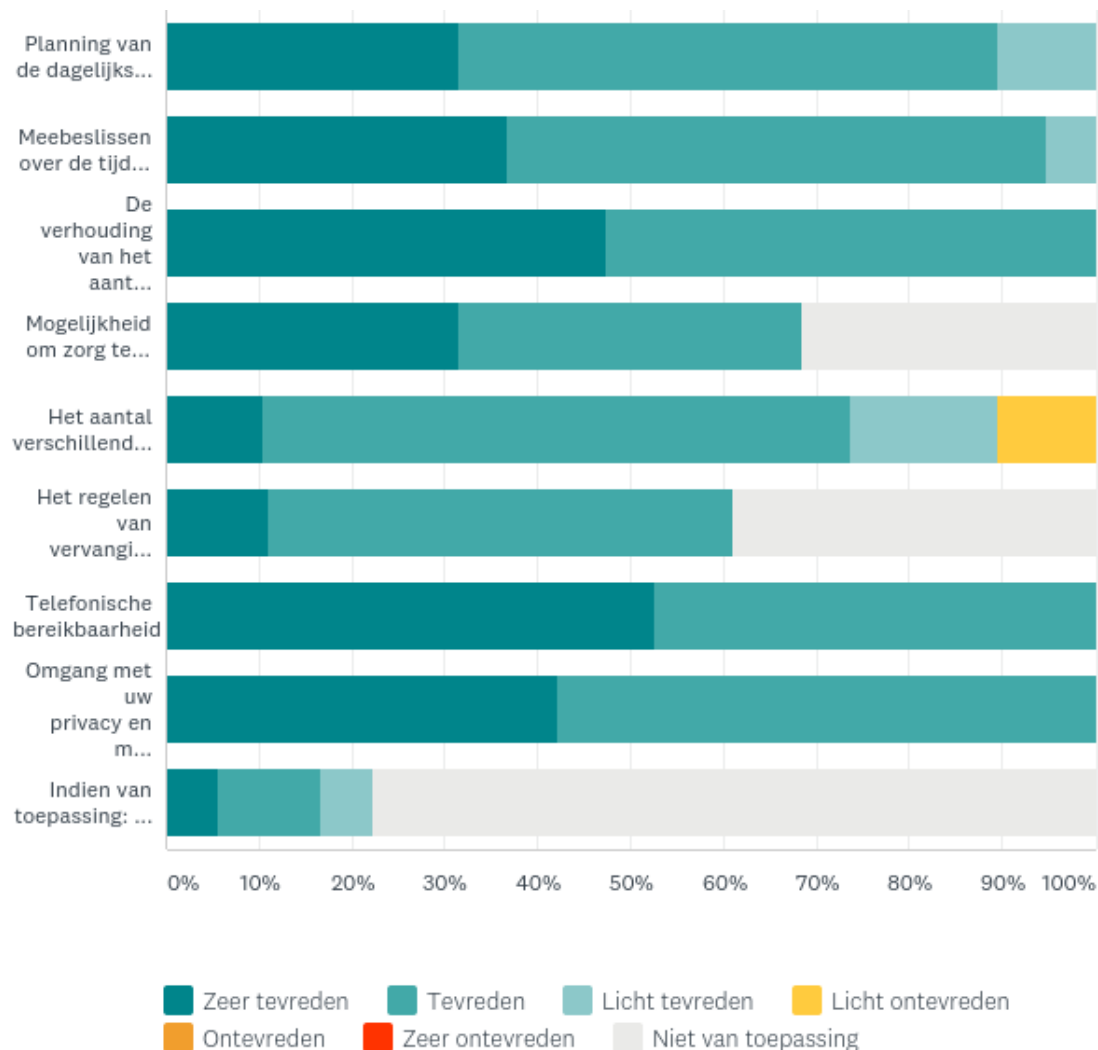
Afbeelding: score tevredenheid aspecten communicatie en informatie.

3.2 Planning en organisatie

Op dit voor de ouders minst belangrijke onderwerp scoort Pallieterburgh gemiddeld een 8,1.

Dit oordeel is een fractie hoger dan twee jaar geleden (8,0).

Men is over vrijwel alle aspecten tussen “tevreden” en “zeer tevreden”.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten planning en organisatie.

Binnen dit onderwerp treffen we zowel het best beoordeelde aspect van het gehele onderzoek als het minst goed beoordeelde punt.

Het best beoordeeld wordt de “telefonische bereikbaarheid”, hier worden verder geen opmerkingen over gemaakt, het blijkt gewoon goed te zijn en iedereen is hierover tevreden of zeer tevreden.

Er worden wel veel positieve opmerkingen gemaakt over de beschikbaarheid van opvang en het meedenken in de vorm van oplossingen ten aanzien van de planning.

Hierdoor zien we op het vlak van “mogelijkheid om zorg te verplaatsen naar een andere dag” een duidelijke verbetering in de beoordeling ten opzichte van vorig onderzoek.

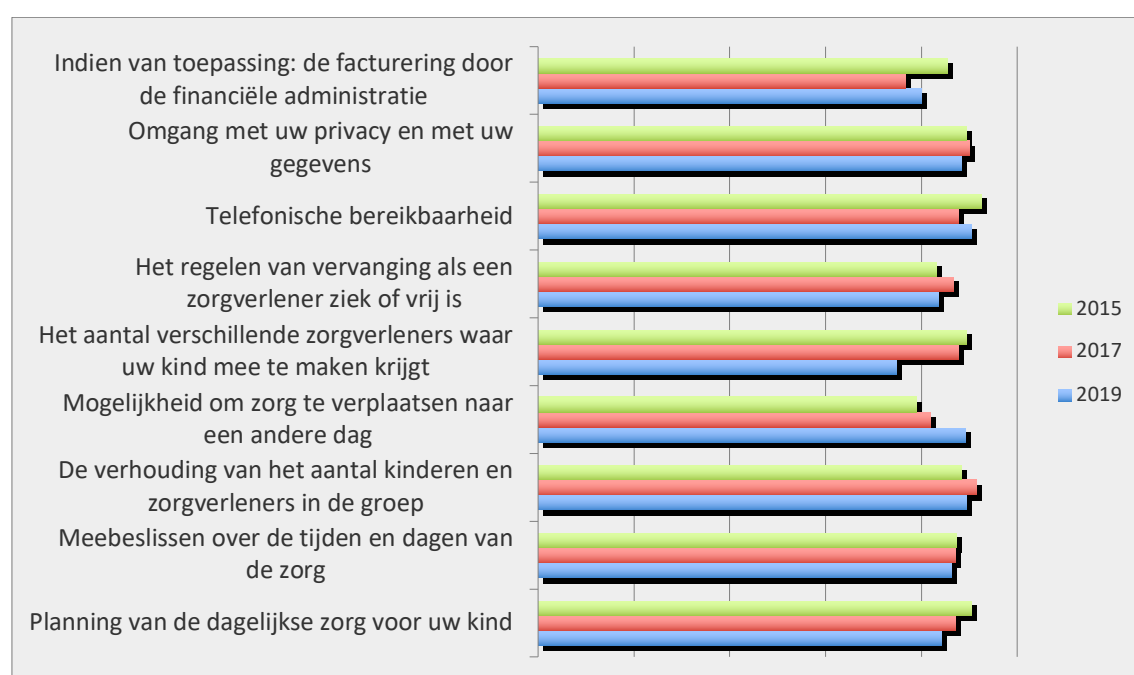
Het minst positief beoordeelde aspect uit het gehele onderzoek is “het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee te maken krijgt”.

Dit is relatief, het gemiddelde oordeel ligt net onder “tevreden” waaruit duidelijk blijkt dat men op geen enkel vlak echt negatief is.

Het aantal zorgverleners waar het kind mee te maken krijgt, lijkt toe te nemen doordat het Verpleegkundig Kinderzorghuis erbij is gekomen.

Door de zorgverlening gedurende nacht en weekend is het per definitie nodig met verschillende ploegen en mensen te werken.

Ouders geven hierbij zelf wel aan dat ze begrijpen dat het niet anders kan, maar dat ze idealiter meer dezelfde zorgverleners zouden zien ten tijde van de ingeplande zorg voor hun kind omdat die kinderen dit belangrijk vinden.



Afbeelding: planning en organisatie ten opzichte van eerder onderzoek.

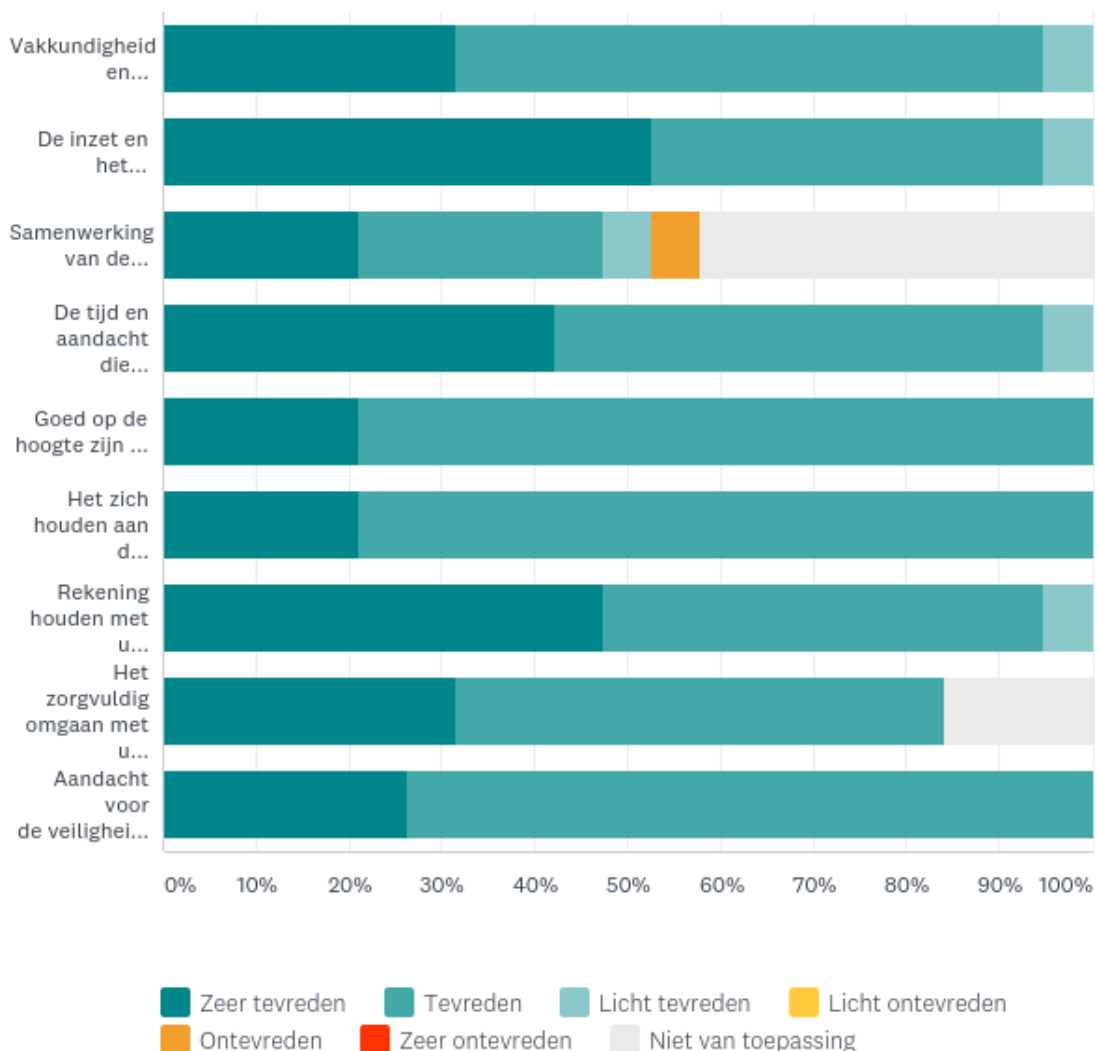
3.3 Medewerkers

De tevredenheid over de medewerkers is zeer hoog, gemiddeld wordt een rapportcijfer 8,4 uitgedeeld.

Dat is het gedeeld beste resultaat en gelijk aan het vorige onderzoek. Alle aspecten worden uitstekend beoordeeld en men is gemiddeld “tevreden” tot “zeer tevreden”.

Het best beoordeelde aspect binnen dit onderwerp is “de inzet en het enthousiasme van de medewerkers”.

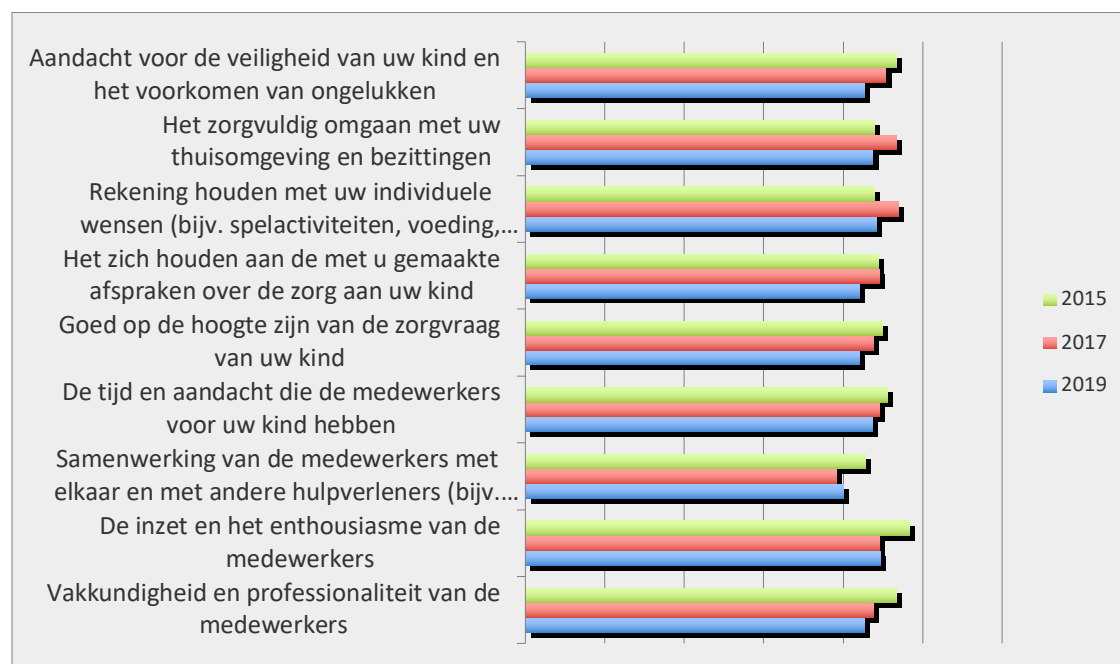
Bij de opmerkingen worden de medewerkers door alle cliënten met veelal dezelfde woorden beschreven, te weten: lief, enthousiast, vriendelijk, professioneel en meedenkend.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten medewerkers.

Omdat één iemand niet tevreden is met de “samenwerking van de medewerkers met elkaar en met andere hulpverleners”, wordt dit aspect direct gemiddeld als minst goed beoordeeld.

Reden voor deze enige minder goede beoordeling binnen dit onderwerp is dat de cliënt de onderlinge overdracht tussen diverse medewerkers niet goed vindt gaan.



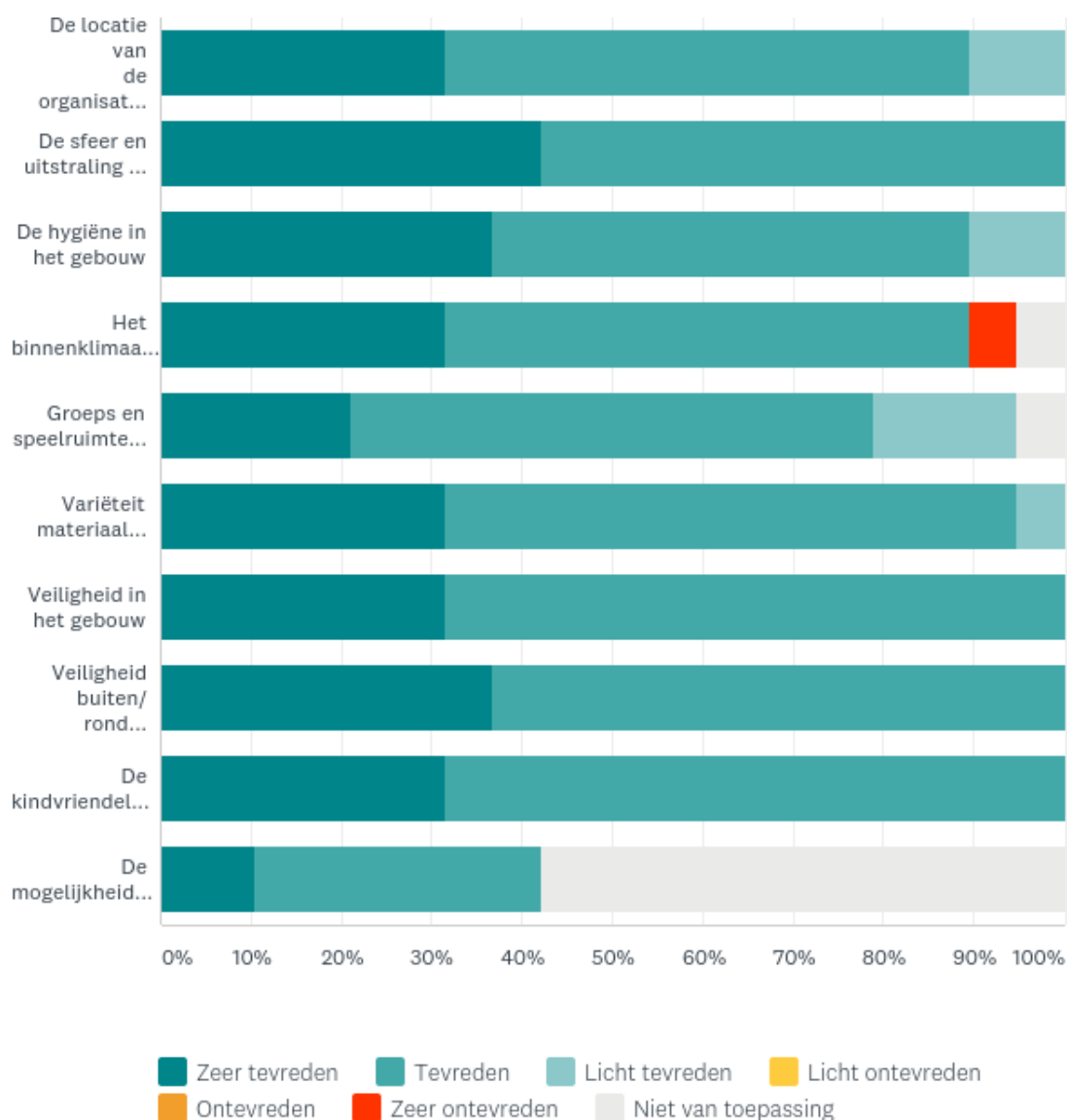
Afbeelding: medewerkers ten opzichte van eerder onderzoek.

3.4 Gebouw en faciliteiten

Op dit onderwerp scoort Pallieterburgh een 8,3 en dat is een fractie lager dan het oordeel in eerdere onderzoeken (8,5).

Alle deelaspecten worden iets minder hoog beoordeeld dan twee jaar geleden, maar nog altijd erg positief, ze komen allen gemiddeld tussen "tevreden" en "zeer tevreden" uit.

Het best beoordeelde deelaspect is "de sfeer en uitstraling van de accommodatie", in opmerkingen wordt ook erg positief geschreven over het prachtige gebouw, de perfecte faciliteiten en de tuin.

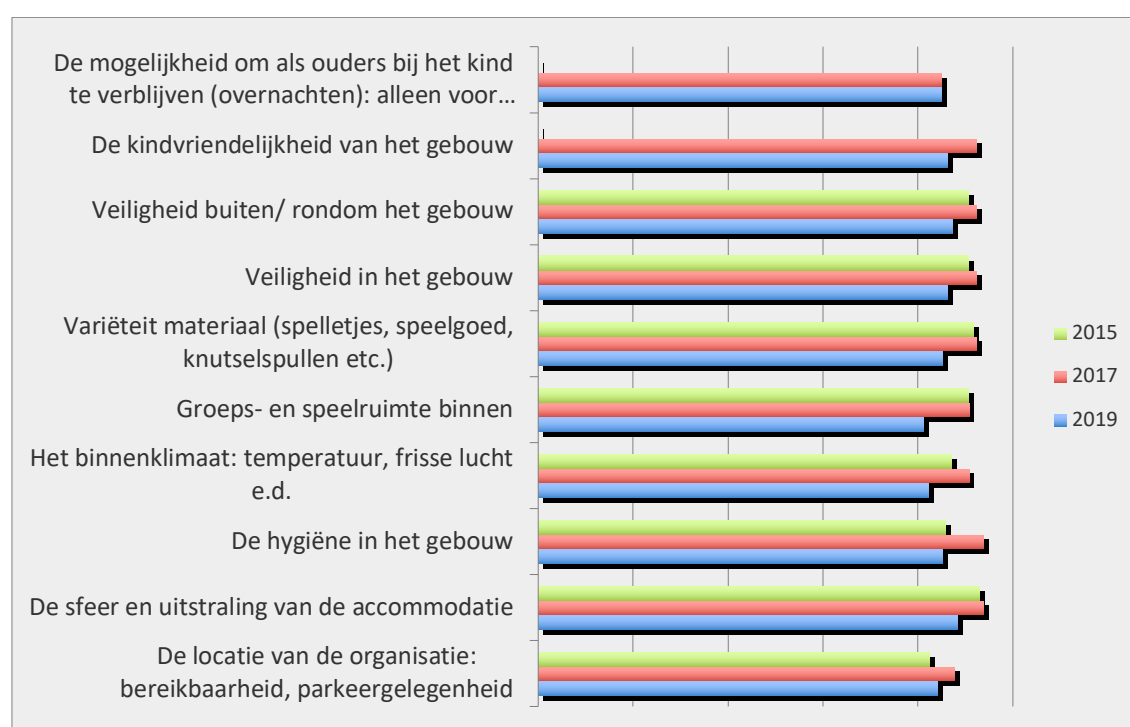


Afbeelding: score tevredenheid aspecten gebouw en faciliteiten.

Er is één zeer negatief oordeel over “het binnenklimaat”, dit wordt echter niet onderbouwd en alle andere oordelen zijn “tevreden” of “zeer tevreden” waardoor we geen aanknopingspunten hebben om hierin te verbeteren. Het relatief minst goed beoordeelde aspect is de “groeps- en speelruimte binnen”.

Reden voor de iets minder hoge beoordeling lijkt vooral de woonkamer bij het Verpleegkundig Kinderzorghuis te zijn die voor sommigen aan de kleine kant is.

Een ander verbeterpunt is het schoon maken van de vloer, hygiëne in algemene zin wordt niet slecht beoordeeld maar de vloer op de groep Robbedoes wordt wel specifiek genoemd.



Afbeelding: gebouw en faciliteiten ten opzichte van eerder onderzoek.

3.5 Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging

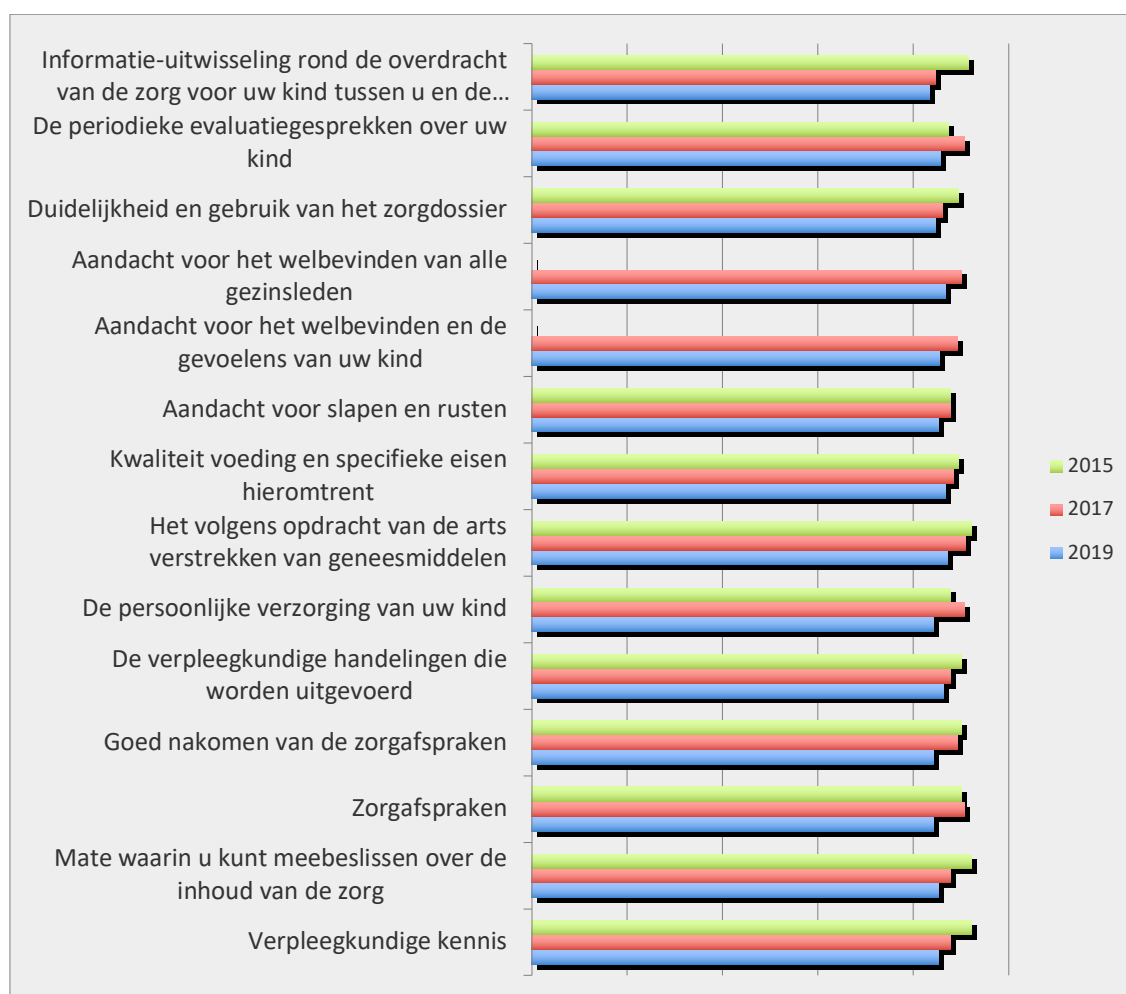
Het meest belangrijke onderwerp voor de respondenten wordt met een 8,4 gedeeld het hoogste beoordeeld van alle onderwerpen.

Dat is een fractie lager vergeleken met het resultaat van twee jaar geleden (8,6), maar nog altijd erg positief.

Ook op alle aspecten zien we een fractie daling in gemiddelde beoordeling, dat is relatief men is gemiddeld genomen tussen "tevreden" en "zeer tevreden" op elk onderdeel, en er wordt geen enkel negatief oordeel gegeven op geen enkel deelaspect.

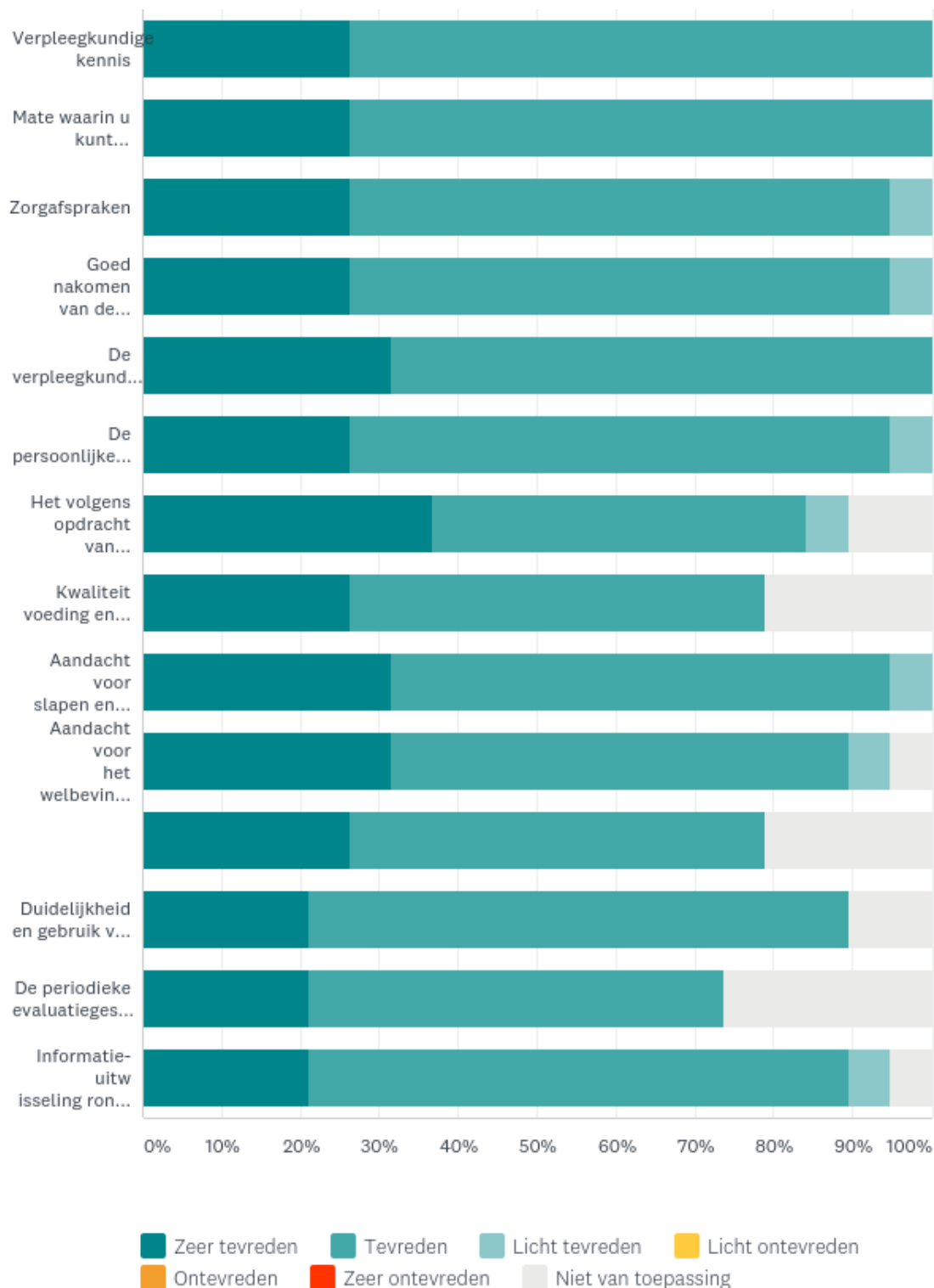
Binnen de kleine verschillen scoort "het volgens opdracht van de arts verstrekken van geneesmiddelen" het beste.

Men is erg tevreden over de deskundigheid en het handelen van de zorgverleners, omdat er geen enkel verbeterpunt wordt genoemd ten aanzien van de verpleegkundige zorg inhoudelijk, lijkt dit allemaal goed te gaan en kan dat als een indirect compliment worden opgevat.



Afbeelding: verpleegkundige zorg ten opzichte van eerder onderzoek.

Het relatief minst hoog beoordeelde aspect, binnen de kleine bandbreedte van hoge beoordelingen, is de "informatie-uitwisseling rond de overdracht van de zorg voor uw kind tussen u en de zorgverleners". Hierbij gaat het met name om de overdracht tussen zorgverleners onderling bij wisselende medewerkers en diensten.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten verpleegkundige zorg.

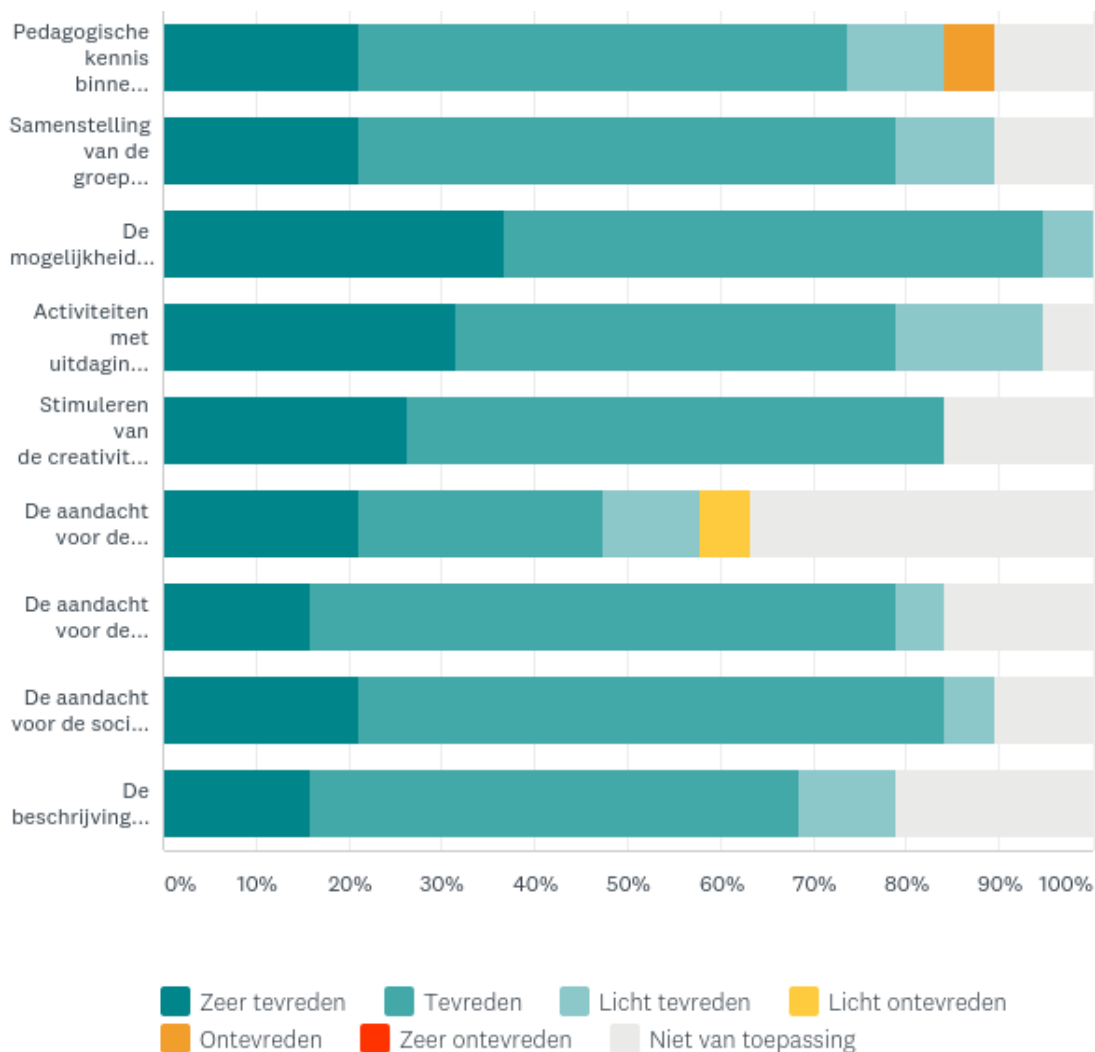
3.6 Pedagogisch klimaat

Het pedagogisch klimaat krijgt met gemiddeld een 8,0 weliswaar het laagste cijfer, maar dat is ruim voldoende en slechts een fractie lager dan twee jaar geleden (8,2).

Op alle aspecten wordt gemiddeld genomen rond “tevreden” genoteerd. Het relatief lagere oordeel lijkt mede voort te komen uit het feit dat er met de opening van het Verpleegkundig Kinderzorghuis redelijk veel nieuwe cliënten zijn en die nog niet veel inzicht hebben in het pedagogische beleid.

Eenzijds is het misschien logisch dat bij nieuwe zorgverlening zaken als communicatie, planning, een gebouw, medewerkers en verpleegkundige zorg het meeste in het oog springen bij cliënten.

Anderzijds lijkt het ook bij Pallieterburght een wat lagere prioriteit te hebben, aangezien wordt aangegeven dat er een pedagogisch plan gemaakt zou worden maar dit na enige tijd nog niet is gedaan.



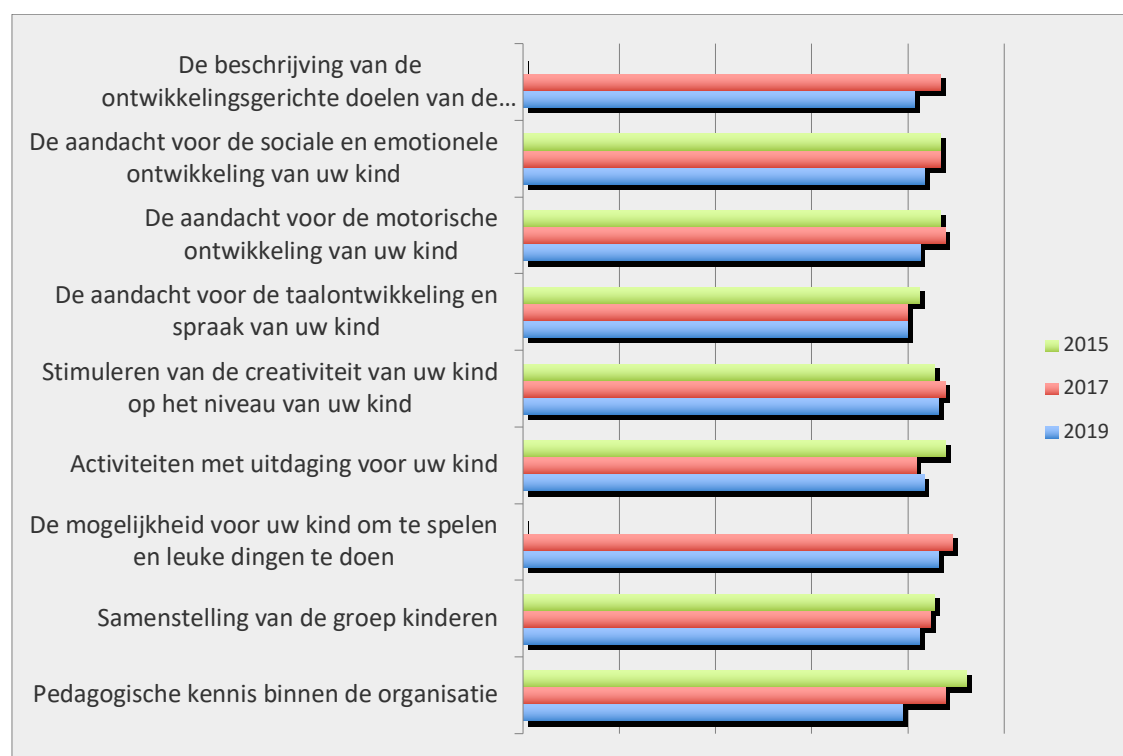
Afbeelding: score tevredenheid aspecten pedagogisch klimaat.

Het best beoordeeld worden “de mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke dingen te doen” en het “stimuleren van de creativiteit van uw kind op het niveau van uw kind”.

Men geeft daarbij aan dat er goed wordt gekeken naar het individuele kind, hetgeen op dit vlak erg belangrijk is.

Relatief het minst goed beoordeeld, is de “pedagogische kennis binnen de organisatie”.

Men is hierover gemiddeld wel “tevreden” en de verschillen in oordeel met andere aspecten zijn erg klein, waardoor het er meer mee te maken lijkt te hebben dat de ouders (nog) niet goed op de hoogte zijn van wat gedaan wordt of wat er gaat komen, dan dat er daadwerkelijk weinig kennis zou zijn.



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 Pallieterburgh en haar medewerkers gegeven.

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

Er zijn 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 Pallieterburgh.

- Vier cliënten vragen om meer vaste gezichten in de zorgverlening voor hun kinderen, dat is het meest genoemde verbeterpunt en “het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee te maken heeft” is ook het minst positief beoordeelde aspect uit het onderzoek. Tegelijkertijd is er alom begrip en verklaring voor de toegenomen wisseling in personeel. Vanwege de opstart van het Verpleegkundig Kinderzorghuis zijn er wisselingen, het team aldaar moet zich eerst vormen en de ouders zullen deze medewerkers moeten leren kennen. Bovendien kan de 24-uurs zorg per definitie niet door dezelfde medewerkers worden ingevuld maar zullen ze rouleren en ook niet allemaal elk weekend willen werken. De fase waar de organisatie in zit en de nieuwe zorg die wordt geboden zorgen dus voor deze terugkoppeling en de ouders realiseren zich dat ook. Dat neemt niet weg dat hier aandacht voor dient te zijn. Iemand geeft aan dat de wisselingen begrijpelijk zijn maar beter gecommuniceerd kunnen worden. Een andere ouder oppert het idee om een kennismakingsmiddag te organiseren, met name voor het Verpleegkundig Kinderzorghuis waarbij ouders alle zorgverleners kunnen leren kennen. Dit kan een goed idee zijn, cliënten die van beide zorgtypen gebruik maken, geven ook aan dat ze met de dagopvang vertrouwd zijn en de medewerkers van het Verpleegkundig Kinderzorghuis nog eigenlijk niet kennen. Dat kan een kwestie van tijd zijn maar we raden aan hier een beetje mee te helpen zodat ook dit sneller vertrouwd raakt.
- Een verbeterpunt dat tweemaal genoemd wordt en in lijn ligt met de personele verschuivingen, is de onderlinge overdracht. Er zijn hier en daar wat dingen vergeten in de overdracht en daarbij wordt door beide cliënten expliciet genoemd dat dit te maken heeft met nieuwe en invallende medewerkers. Ze vinden het logisch dat vaste medewerkers de kinderen beter kennen en daardoor minder overdracht nodig is en hebben begrip voor hoe het gelopen is. We raden echter wel aan hier goed naar te kijken want een goed systeem van onderlinge overdracht en afspraken hierover is belangrijk als

houvast voor vaste medewerkers en ook voor wijzigingen en invallers in de toekomst. Het zou niet goed zijn om alleen te vertrouwen op de vaste medewerkers, dat die alles weten wat de kinderen en ouders prettig vinden, er kan namelijk altijd een verandering plaatsvinden en dan dien je terug te kunnen vallen op een goed systeem.

- Driemaal als verbeterpunt wordt genoemd de woonkamer, het betreft dan de woonkamer van het Verpleegkundig Kinderzorghuis en die schijnt aan de kleine kant te zijn. Het is ons niet bekend of die ruimte eenvoudig te vergroten is. Wel kunnen we uit de opmerkingen opmaken dat het erom gaat dat met name bij drukte de ruimte aan de kleine kant is en de kinderen veel prikkels te verwerken krijgen. Een verbetering kan dus ook liggen in het verplaatsen van kinderen bij drukte naar andere ruimtes of het creëren van rustigere plekken of hoekjes voor de kinderen die hier behoefte aan hebben.
- De pedagogische kant van de zorg is ook een punt van aandacht, als naar verbetering wordt gestreefd. Ouders zijn enthousiast over organisatie, verpleegkundige zorg en medewerkers en niet negatief over het pedagogische klimaat maar het lijkt net even minder belangrijk te zijn. Zoals we eerder hebben aangestipt is dit niet onlogisch bij nieuwe zorg, die in eerste instantie gericht is op de verpleegkundige aspecten. Iemand geeft echter aan dat een pedagogisch plan zou worden opgesteld en dit na vijf weken nog niet is gebeurd. Om de volgende stap te maken, lijkt het goed om deze zaken op te pakken en bij nieuwe zorg ook net iets eerder erbij te betrekken. Een andere ouder zegt dat het afhankelijk is van de aanwezigheid van de pedagogisch medewerker in welke mate er aandacht voor is. Het is logisch dat de pedagogisch medewerker, gezien de functie hier de meeste aandacht voor heeft, aan de andere kant zal het pedagogische aspect er altijd zijn. Het is daarom wellicht ook goed te kijken of er altijd een pedagogisch medewerker aanwezig kan zijn of dat diegene ervoor kan zorgen dat alle medewerkers doorlopend de pedagogische zaken in het oog houden.
- Twee ouders vragen om beter gebruik van het schriftje. Hierover zijn de meeste anderen overigens uiterst tevreden. De ene cliënt geeft aan dat de communicatie van medewerkers naar ouders via het schriftje soms wat te beperkt is en ze graag wat meer lezen over wat het kind allemaal beleefd heeft. De ander geeft juist aan dat de medewerkers op hun beurt het schriftje beter zouden moeten lezen. Als voorbeeld wordt genoemd dat reservekleding is meegegeven en dit in het schriftje is aangetekend, maar bij thuiskomst zit de reservekleding nog in de tas van het kind. Het is niet duidelijk of dit een incident betreft, maar het is een goed voorbeeld voor medewerkers om te realiseren dat als ouders moeite doen om iets te noteren, het fijn is dat dit ook altijd wordt gelezen en er wat mee wordt gedaan.
- Twee cliënten willen graag dat de vloer wat beter schoon wordt gehouden, kinderen komen behoorlijk vies thuis van het kruipen over de vloer. Beiden zitten in groep Robbedoes, daar kan naar gekeken worden, maar we raden aan direct ook naar de andere groepen te kijken en hier centraal de norm voor te bepalen.

- Iemand vraagt om de kennis over de zorgkinderen uit te breiden, de specifieke ziekte, aandoeningen en hoe hiermee om te gaan.
- Een ouder zou graag willen dat de kinderen iets vaker of sneller verschoond worden en de billen ingesmeerd. Het kind komt zo nu en dan met rode billen thuis, dat kan natuurlijk altijd voorkomen, maar het is van belang hier goed op te letten en tijdig te verschonen.
- Er wordt voorgesteld een digitaal zorgsysteem te implementeren waarin zowel ouders als verpleegkundigen kunnen werken en informatie kunnen delen. Dit kan helpen voor efficiëntie, informatievoorziening, onderlinge overdracht en betere zorg. Aan de andere kant zien we dat veel ouders blij zijn met het (niet digitale) schriftje en met foto's die zo nu en dan worden gestuurd en er geen brede vraag is naar digitalisering. We raden aan de mogelijkheden te onderzoeken en de voor- en nadelen op een rij te zetten zodat een weloverwogen beslissing kan worden genomen en ouders ook kan worden uitgelegd waarom een schriftje of waarom juist digitalisering.
- Iemand vraagt om de faciliteiten uit te breiden, specifiek wordt daarbij gevraagd om een bedbox voor grotere kinderen in het Verpleegkundig Kinderzorghuis.
- Een cliënt vindt dat er te snel toezeggingen zijn gedaan en dat in de toekomst beter eerst kan worden gecheckt of alles wel mogelijk is. Hoewel niet breed genoemd, is dit een belangrijk punt, dat met name bij nieuwe zorg van belang is en waar Pallieterburgh in het kader van de opstart van het Verpleegkundig Kinderzorghuis wel de nodige aandacht aan zal moeten besteden. Specifiek wordt genoemd de vergoeding vanuit een verzekering waarover iets is (toe)gezegd dat achteraf niet juist was en de mogelijkheden qua personeel en bezetting.
- De aankleding mag volgens één van de ouders iets warmer en huiselijker. Hierbij realiseren we ons dat ook gedacht moet worden aan hygiëne, overzichtelijkheid, ruimte en dergelijke, punten waarover anderen over het algemeen juist tevreden zijn. Mogelijk kan gekeken worden naar een iets verdere invulling van de ruimten door bijvoorbeeld wisselende kunstwerken, knutselwerkjes of tekeningen van de kinderen zelf op te hangen en periodiek weer te vervangen.
- Eén van de cliënten geeft aan dat een aantal keer de voeding en medicatie op verkeerde tijden is gegeven. Het is niet helemaal duidelijk of dat met overdracht te maken heeft of een andere oorzaak heeft. Er wordt wel bij vermeld dat dit kan gebeuren, maar het verzoek hier als verbeterpunt in de toekomst beter op te letten.
- Een ouder met een kind die achterloopt op het gebied van spraak, vraagt om hier meer aandacht voor te geven. Hoewel dat meer een punt lijkt voor een persoonlijke zorgevaluatie, stippen we het hier even aan opdat de organisatie misschien wel reden ziet hier structureel iets aan te veranderen.
- De lift op de bovenverdieping schijnt niet afgesloten te zijn voor kinderen, waardoor zij op een onbewaakt moment hierin zouden kunnen stappen. Het verdient aanbeveling te kijken of dit kan worden aangepast voor een hogere veiligheid op deze verdieping.

5. Complimenten

Zoals aangegeven zijn er veel complimenten gegeven richting Pallieterburgh.

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.

- Erg blij en tevreden dat ons kind hier mag verblijven, hij leert heel veel en heeft het erg naar haar zin.
- Hele lieve en professionele mensen, heel tevreden!
- De inrichting en sfeer zijn gezellig en fris.
- Altijd alles in goed overleg en ze denken heel goed mee of het een juiste dag of dagen zijn om ons kind te laten komen.
- Wij zijn erg tevreden met het logeren!
- Zijn gedrag en reacties zijn zoals thuis, maakt een vrolijke indruk.
- Ervaren medewerkers, oog voor het kind, de omgeving, meedenkend en scheppen een veilig vertrouwd klimaat bij het logeren.
- Ons kind is altijd blij en vrolijk en staat te springen om naar jullie toe te gaan.
- Er wordt fijn meegedacht en goed gekeken naar ons kind.
- Verpleegkundige zorg die geboden wordt, wordt goed geboden.
- Het is heerlijk spelen en leren in de groepen. Hij leert er zoveel!
- Heel veel dank aan de medewerkers voor de foto's die ik krijg.
- Hele prettige, liefdevolle wijze van aanspreken en begeleiden. Ik heb echt het gevoel dat mijn kind in zijn waarde wordt gelaten. Daar ben ik jullie zo dankbaar voor.
- Heel fijn dat er korte lijntjes zijn. Even bellen voor overleg is heel prettig!
- Wat een fijn gebouw en wat een fijne tuin! Beter kan je het bijna niet hebben.
- De wensen van ouders worden gerespecteerd en dat zie ik terug in de overdracht.
- Alle hulpmiddelen zijn aanwezig en indien nodig kunnen deze aangevraagd worden.
- Hele fijne medewerkers!!
- De liefde voor de kinderen is enorm.
- Als we een dag willen wisselen is dat altijd mogelijk.
- Altijd bereikbaar voor ons. Fijne, duidelijke communicatie.
- Hij vindt het leuk als we richting de instelling gaan en voelt zich gelijk op zijn gemak. En hij is altijd vrolijk als wij hem weer ophalen.
- Je kan wanneer je wilt even bellen hoe het gaat. Dankzij het schriftje krijg je mee wat er die dag allemaal gebeurd is!
- Wij zijn zo dankbaar voor de wijze waarop jullie ons en ons kind begeleiden. Zowel ons kind als wijzelf zijn hier enorm door gegroeid en ik heb heel veel steun van jullie ervaren!

Bijlage I: Vragenlijst

In deze bijlage wordt de vragenlijst opgenomen ter verantwoording. Het betreft een uitdraai van de vragenlijst die online toegankelijk is gemaakt. Inhoudelijk was deze exact hetzelfde, qua lay-out lichtelijk anders, ook afhankelijk van de computerinstellingen van de respondent.

COMMUNICATIE EN INFORMATIE

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

	Zeervrededen	Tevrededen	Lichttevrede	Lichtontevrededen	Ontevrededen	Zeervrededen	Niet van toepassing
Het aantal contacten met de zorgverleners over uw kind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mate waarin alles bespreekbaar is met de zorgverleners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien van toepassing ouderavond	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Begrijpelijkheid van de brieven, e-mails, website en brochure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt gestaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijkheid over waar u terecht kunt als u vragen of problemen hebt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mate waarin de organisatie open staat voor uw wensen en vragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adviezen die u vanuit de organisatie krijgt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het contact tussen de organisatie en de kinderarts/ specialist over uw kind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijkheid over het gebruik van richtlijnen voor verpleegkundige handelingen die bij uw kind worden gedaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 Pallieterburgh

MEDEWERKERS

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

	Ze er	Tev reden	Licht te vreden	Licht ont evreden	Ont tevreden	Ze er	Niet van toe passing
Vakkundigheid en professionaliteit van de medewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samenwerking van de medewerkers met elkaar en met andere hulpverleners (bijv. arts, fysiotherapeut, logopedist of diëtist)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De tijd en aandacht die de medewerkers voor uw kind hebben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Goed op de hoogte zijn van de zorgvraag van uw kind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over de zorg aan uw kind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rekening houden met uw individuele wensen (bijv. spelactiviteiten, voeding, medicijngebruik, slapen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het zorgvuldig omgaan met uw thuisomgeving en bezittingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aandacht voor de veiligheid van uw kind en het voorkomen van ongelukken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van medewerkers?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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.**

	Zeervrededen	Tevrededen	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeervrededen	Niet van toepassing
De locatie van de organisatie: bereikbaarheid, parkeergelegenheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De hygiëne in het gebouw	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Groeps en speelruimte binnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Variëteit materiaal (spelletjes, speelgoed, knutselspullen etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veiligheid in het gebouw	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veiligheid buiten/ rondom het gebouw	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De kindvriendelijkheid van het gebouw	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De mogelijkheid om als ouders bij het kind te verblijven (overnachten): alleen voor Verpleegkundig Zorghuis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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?

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?

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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samenstelling van de groep kinderen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke dingen te doen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stimuleren van de creativiteit van uw kind op het niveau van uw kind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw kind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De aandacht voor de motorische ontwikkeling van uw kind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling van uw kind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De beschrijving van de ontwikkelingsgerichte doelen van de zorgverlening	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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
- verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging
- pedagogisch klimaat

In welke groep zit uw kind? Meerdere opties mogelijk indien uw kind gebruikmaakt van zowel de dagopvang als het kindzorghuis.

- Duikelaar
- Robbedoes
- Pippeloen
- Verpleegkundig Kinderzorghuis

In het geval u gebruikmaakt van zowel de dagopvang, als het kindzorghuis, 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 Pallieterburgh

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

Answer Options	Zeervrededen	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeervrededen	Niet van toepassing	Response Count
Het aantal contacten met de zorgverleners over uw kind	5	14	1	0	0	0	0	20
Mate waarin alles bespreekbaar is met de zorgverleners	8	10	1	0	0	1	0	20
Algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien van toepassing	1	12	5	0	0	0	2	20
Begrijpelijkheid van de brieven, e-mails, website en andere informatie	3	15	0	0	0	0	2	20
Vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt gevoerd	11	8	0	1	0	0	0	20
Duidelijkheid over waar u terecht kunt als u vragen heeft	8	10	1	0	0	1	0	20
Mate waarin de organisatie open staat voor uw wensen en behoeften	10	9	1	0	0	0	0	20
Adviezen die u vanuit de organisatie krijgt	5	12	0	1	0	0	2	20
Het contact tussen de organisatie en de kinderarts/verpleger	2	8	2	0	0	0	8	20
Duidelijkheid over het gebruik van richtlijnen voor de zorg	6	11	1	0	0	0	2	20

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
8,20	20	0	0	1	0	4	7	5	3

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

Answer Options	Zeervrededen	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeervrededen	Niet van toepassing	Response Count
Planning van de dagelijkse zorg voor uw kind	6	11	2	0	0	0	0	19
Meebeslissen over de tijden en dagen van de zorg	7	11	1	0	0	0	0	19
De verhouding van het aantal kinderen en zorgverleners in de praktijk	9	10	0	0	0	0	0	19
Mogelijkheid om zorg te verplaatsen naar een andere dag	6	7	0	0	0	0	6	19
Het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee werkt	2	12	3	2	0	0	0	19
Het regelen van vervanging als een zorgverlener ziek of vrij is	2	9	0	0	0	0	7	18
Telefonische bereikbaarheid	10	9	0	0	0	0	0	19
Omgang met uw privacy en met uw gegevens	8	11	0	0	0	0	0	19
Indien van toepassing: de facturering door de financiële dienstverlener	1	2	1	0	0	0	14	18

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
8,06	17	0	0	0	0	6	6	3	2

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	Zeervrededen	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeervrededen	Niet van toepassing	Response Count
----------------	--------------	----------	----------------	------------------	------------	--------------	---------------------	----------------

Vakkundigheid en professionaliteit van de medewerkers	6	12	1	0	0	0	0	19
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	10	8	1	0	0	0	0	19
Samenwerking van de medewerkers met elkaar en met	4	5	1	0	1	0	8	19
De tijd en aandacht die de medewerkers voor uw kind	8	10	1	0	0	0	0	19
Goed op de hoogte zijn van de zorgvraag van uw kind	4	15	0	0	0	0	0	19
Het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over	4	15	0	0	0	0	0	19
Rekening houden met uw individuele wensen (bijv.	9	9	1	0	0	0	0	19
Het zorgvuldig omgaan met uw thuisomgeving en	6	10	0	0	0	0	3	19
Aandacht voor de veiligheid van uw kind en het	5	14	0	0	0	0	0	19

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

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,37	19	0	0	0	1	3	6	6	3

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	Zeervrededen	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeervrededen	Niet van toepassing	Response Count
De locatie van de organisatie: bereikbaarheid,	6	11	2	0	0	0	0	19
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	8	11	0	0	0	0	0	19
De hygiëne in het gebouw	7	10	2	0	0	0	0	19
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	6	11	0	0	0	1	1	19
Groeps- en speelruimte binnen	4	11	3	0	0	0	1	19
Variëteit materiaal (spelletjes, speelgoed, knutselspullen)	6	12	1	0	0	0	0	19
Veiligheid in het gebouw	6	13	0	0	0	0	0	19
Veiligheid buiten/ rondom het gebouw	7	12	0	0	0	0	0	19
De kindvriendelijkheid van het gebouw	6	13	0	0	0	0	0	19
De mogelijkheid om als ouders bij het kind te verblijven	2	6	0	0	0	0	11	19

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
8,26	19	0	0	0	0	6	4	7	2

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	Zeervrededen	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeervrededen	Niet van toepassing	Response Count
Verpleegkundige kennis	5	14	0	0	0	0	0	19
Mate waarin u kunt meebeslissen over de inhoud van de	5	14	0	0	0	0	0	19
Zorgafspraken	5	13	1	0	0	0	0	19
Goed nakomen van de zorgafspraken	5	13	1	0	0	0	0	19
De verpleegkundige handelingen die worden uitgevoerd	6	13	0	0	0	0	0	19

De persoonlijke verzorging van uw kind	5	13	1	0	0	0	0	19
Het volgens opdracht van de arts verstrekken van	7	9	1	0	0	0	2	19
Kwaliteit voeding en specifieke eisen hieromtrent	5	10	0	0	0	0	4	19
Aandacht voor slapen en rusten	6	12	1	0	0	0	0	19
Aandacht voor het welbevinden en de gevoelens van uw	6	11	1	0	0	0	1	19
Aandacht voor het welbevinden van alle gezinsleden	5	10	0	0	0	0	4	19
Duidelijkheid en gebruik van het zorgdossier	4	13	0	0	0	0	2	19
De periodieke evaluatiegesprekken over uw kind	4	10	0	0	0	0	5	19
Informatie-uitwisseling rond de overdracht van de zorg voor	4	13	1	0	0	0	1	19

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
8,37	19	0	0	0	0	3	8	6	2

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	4	10	2	0	1	0	2	19
Samenstelling van de groep kinderen	4	11	2	0	0	0	2	19
De mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke	7	11	1	0	0	0	0	19
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	6	9	3	0	0	0	1	19
Stimuleren van de creativiteit van uw kind op het niveau	5	11	0	0	0	0	3	19
De aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw	4	5	2	1	0	0	7	19
De aandacht voor de motorische ontwikkeling van uw kind	3	12	1	0	0	0	3	19
De aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling	4	12	1	0	0	0	2	19
De beschrijving van de ontwikkelingsgerichte doelen van	3	10	2	0	0	0	4	19

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
8,00	19	0	0	1	0	8	3	3	4

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	35,3%	6
planning en organisatie	0,0%	0
medewerkers	47,1%	8
gebouw en faciliteiten	11,8%	2

verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging	82,4%	14
pedagogisch klimaat	23,5%	4

27. In welke groep zit uw kind? Meerdere opties mogelijk indien uw kind gebruikmaakt van zowel de dagopvang als het kindzorghuis.

Answer Options	Response Percent	Response Count
Duikelaar	17,7%	3
Robbedoes	29,4%	5
Pippeloen	11,8%	2
Verpleegkundig Kinderzorghuis	41,2%	7

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

Answer Options	Response Percent	Response Count
Meestal wel	88,9%	16
Soms wel/ soms niet	11,1%	2
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
8,44	18	0	0	0	0	4	5	6	3

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 Percent	Response Count
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	5,9%	1
7	0,0%	0
8	17,7%	3
9	23,5%	4
10 - Zeer zeker wel aanbevelen	52,9%	9