

Kwantitatief onderzoek cliënttevredenheid De Groene Burcht

In opdracht van:
Annemieke van Steenoven
Verpleegkundig beleids- en kwaliteitsmedewerker, De Groene Burcht

Uitgevoerd door:
Meino Kalwij, MEI Marketing & Research

Mei 2021

Inhoudsopgave

1. Onderzoeksopzet	1
2. Algemene resultaten	3
3. Resultaten per onderwerp	6
3.1 <i>Communicatie en informatie</i>	6
3.2 <i>Planning en organisatie</i>	8
3.3 <i>Medewerkers</i>	10
3.4 <i>Gebouw en faciliteiten</i>	12
3.5 <i>Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging</i>	14
3.6 <i>Pedagogisch klimaat</i>	16
4. Mogelijke verbeterpunten	18
5. Complimenten	22
Bijlage I: Vragenlijst	24
Bijlage II: Resultaten	36

1. Onderzoeksopzet

De Groene Burcht 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 De Groene Burcht.

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 De Groene Burcht 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 & 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 50 benaderde cliënten, hebben er 30 de vragenlijst afgerond en verzonden.

Deze kennen de volgende verdeling over de groepen:

- 7 maal Groep Duikelaar
- 7 maal Groep Robbedoes
- 7 maal Groep Pippeloën
- 11 maal Verpleegkundig Kinderzorghuis (deels overlappend met andere groepen)
- 4 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

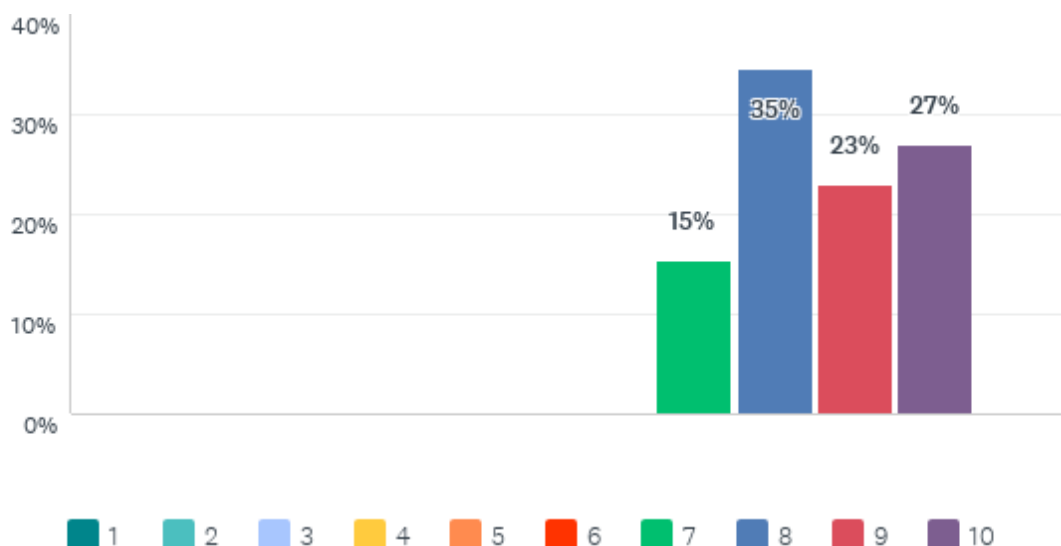
De tevredenheid is bijzonder hoog, hetgeen duidelijk tot uitdrukking komt in een gemiddeld totaalcijfer van 8,5.

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 8,4.

We concluderen hieruit dat men in de breedte erg tevreden is.

Deze resultaten zijn volledig in lijn met de goede resultaten in het onderzoek twee jaar geleden, toen werd gemiddeld geoordeeld met 8,4.



Afbeelding: eindoordeel rapportcijfer

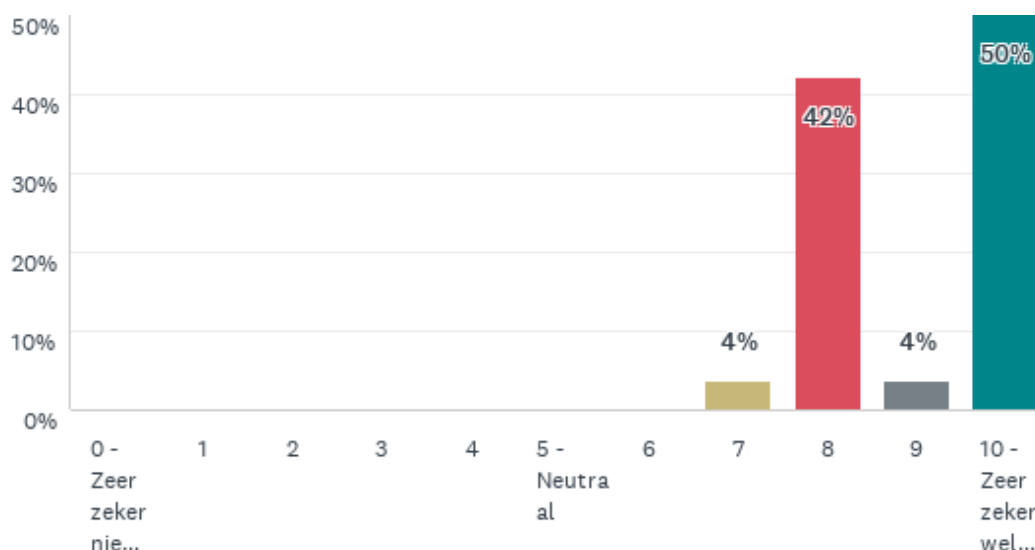
89% van de kinderen is volgens de ouders op zijn gemak bij De Groene Burcht, drie zijn dat soms wel en soms niet.

De ouders merken dit vooral bij het brengen en halen, de kinderen willen graag naar de zorginstelling en als ze daar aankomen zijn ze enthousiast. Ook bij ophalen zijn ze vrolijk, ontspannen en bij.

Indirecte aanknopingspunten voor een hoge tevredenheid zijn er ook.

Alle cliënten geven aan De Groene Burcht bij anderen in zekere mate aan te raden, waarvan 50 % 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 De Groene Burcht.



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	76 %
Pedagogisch klimaat	40 %
Communicatie en informatie	36 %
Medewerkers	36 %
Planning en organisatie	16 %
Gebouw en faciliteiten	4 %

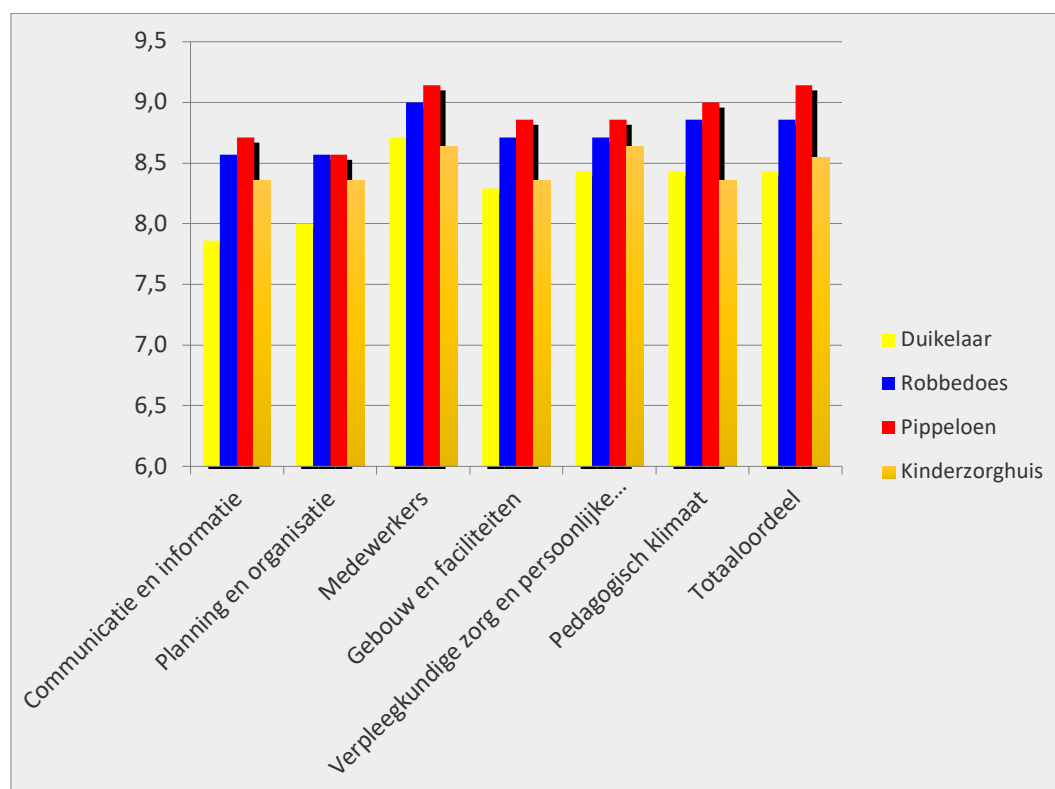
Er is een vergelijking gemaakt tussen de drie verschillende groepen binnen De Groene Burcht (Duikelaar, Robbedoes en Pippeloën) en het Verpleegkundig Kinderzorghuis.

Duidelijk is dat de cliënten unaniem tevreden zijn, dus alle vier de groepen scoren hoog op alle vlakken.

Als we dan toch de vergelijking trekken dan zijn cliënten van Pippeloën en Robbedoes nog net wat enthousiaster dan die van Duikelaar en het Kinderzorghuis.

Ook per onderwerp en deelaspect zijn de verschillen tussen de groepen geanalyseerd en overal zien we hetzelfde patroon.

Er lijkt dus geen concrete oorzaak voor een verschil anders dan een kleine spreiding binnen unaniem zeer tevreden cliënten.



Afbeelding: gemiddelde rapportcijfers per groep

Aan cliënten die zowel van het kinderdagverblijf als het Kinderzorghuis gebruik maken, is gevraagd wat zij daarin als verschillend ervaren. Vrijwel alle cliënten geven daarbij aan dat ze geen verschil zien en de tevredenheid over beide soorten zorg gelijk is.

Eén cliënt geeft wel een verschil aan en dat is dat het Kinderzorghuis erg gericht is op medische en verpleegkundige zorg, terwijl er bij het kinderdagverblijf meer ruimte is voor de ontwikkeling van het kind en dat lijkt een logische conclusie.

Daarbij vindt deze cliënt dat bij het kinderdagverblijf het kind veelal te maken krijgt met dezelfde medewerkers en dat is erg fijn.

Bij het Kinderzorghuis is dit niet het geval en zijn er erg veel verschillende gezichten, waardoor deze cliënt zodra dit mogelijk was ook is gestopt met de zorg daar.

Dit verschil kan een logisch gevolg zijn van type zorgverlening en is mogelijk niet aan te passen, maar geeft bij deze ene cliënt wel een duidelijk verschil in beleving.

3. Resultaten per onderwerp

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

3.1 Communicatie en informatie

Voor "communicatie en informatie" krijgt De Groene Burcht gemiddeld een 8,2, dat is exact gelijk aan het gemiddelde oordeel twee en vier jaar geleden.

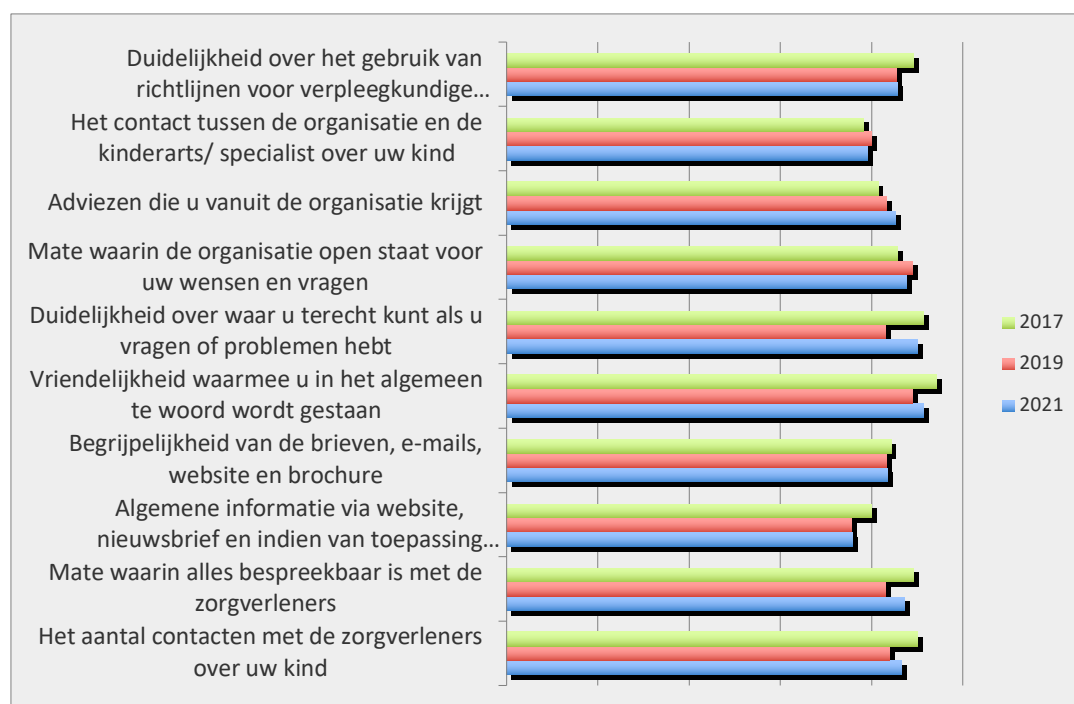
Dit is direct het minst goed beoordeelde onderwerp, hetgeen niet betekent dat men ontevreden is maar eerder dat men overal erg tevreden over is.

Op bijna alle aspecten ligt de gemiddelde beoordeling op of iets hoger dan "tevreden", vergeleken met andere onderwerpen is hier wel enige spreiding zichtbaar.

We zien dan ook het best beoordeelde aspect uit het gehele onderzoek en dat is de "vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt gestaan".

Het contact met de verpleegkundigen wordt als heel makkelijk, open, snel, duidelijke en behulpzaam ervaren.

Dit gaat persoonlijk, via telefoon en app loopt dat ook heel goed.



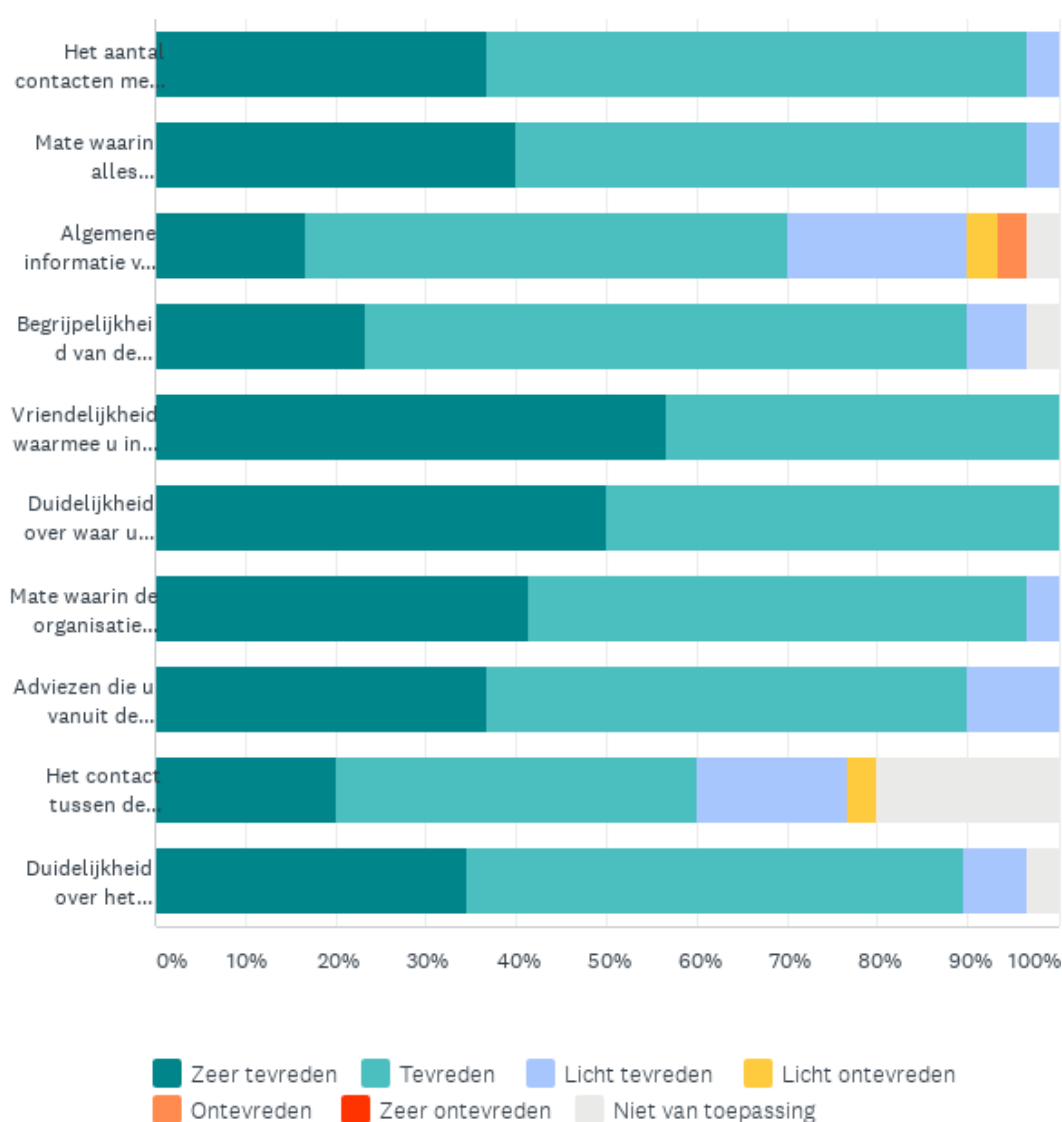
Afbeelding: communicatie en informatie ten opzichte van eerder onderzoek.

Tegelijkertijd met het best beoordeelde, vinden we hier ook het aspect dat het minst goed wordt beoordeeld in het gehele onderzoek.

Dat betreft de “algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien van toepassing ouderavond”.

Dit is relatief, gemiddeld is men ook over dit minst goed beoordeelde aspect “tevreden”.

Verbeterpunten worden voor dit punt eigenlijk ook niet echt aangedragen, alleen één cliënt vindt de toon van e-mails uit de organisatie vaak wat kortaf. Wel een aantal maal genoemd wordt een digitale overdracht, volgsysteem of logboek.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten communicatie en informatie.

3.2 Planning en organisatie

Op het gebied van planning en organisatie scoort De Groene Burcht gemiddeld een 8,2.

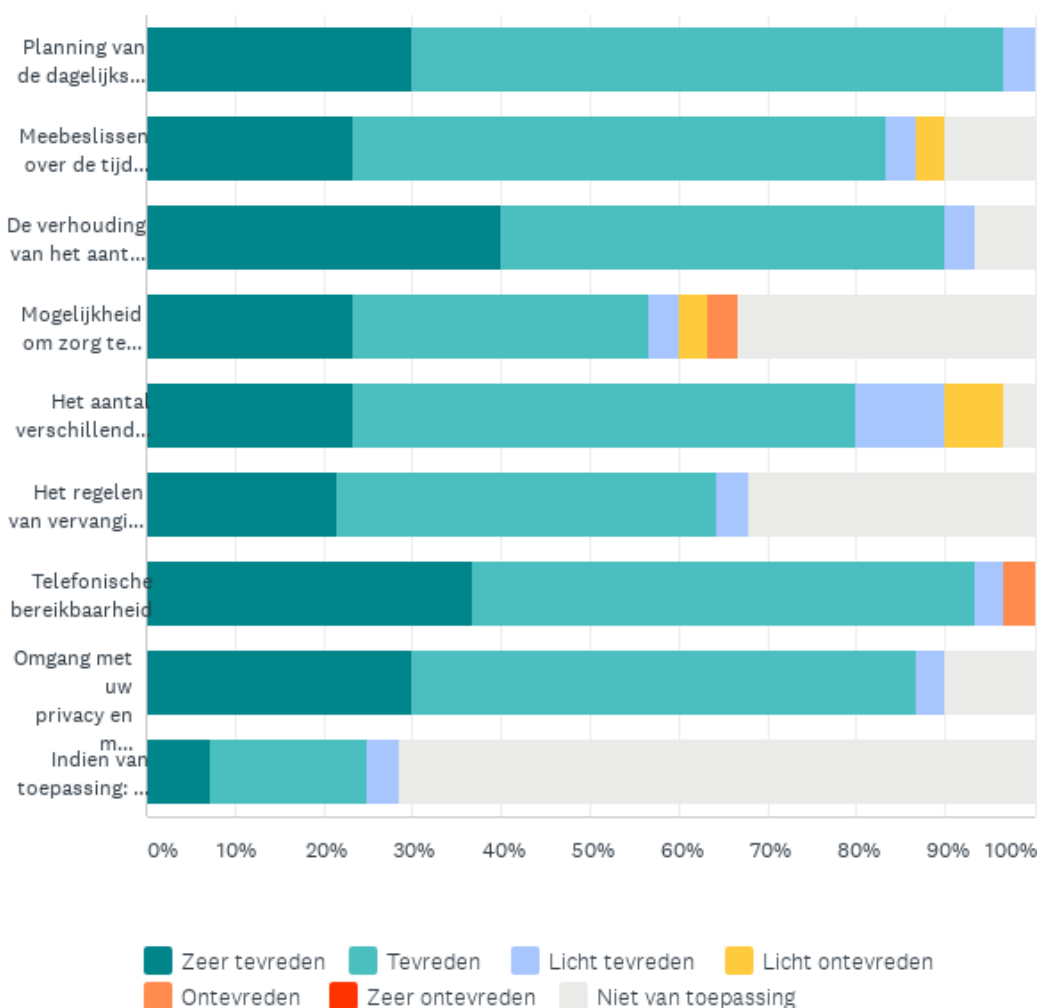
Dit oordeel is een tiende hoger dan twee jaar geleden (8,1).

Men is over alle aspecten tussen “tevreden” en “zeer tevreden” en deze beoordelingen liggen gemiddeld erg dicht bij elkaar.

Als we toch een vergelijking maken, zien we dat cliënten het meest tevreden zijn met “de verhouding van het aantal kinderen en zorgverleners in de groep”.

Dat is best bijzonder omdat we vrijwel altijd wel zien dat er ouders zien die nog meer zorgverleners willen; bij De Groene Burcht is iedereen hier in zekere mate tevreden over.

Er zijn geen issues met de planning, ouders vinden dit goed gaan.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten planning en organisatie.

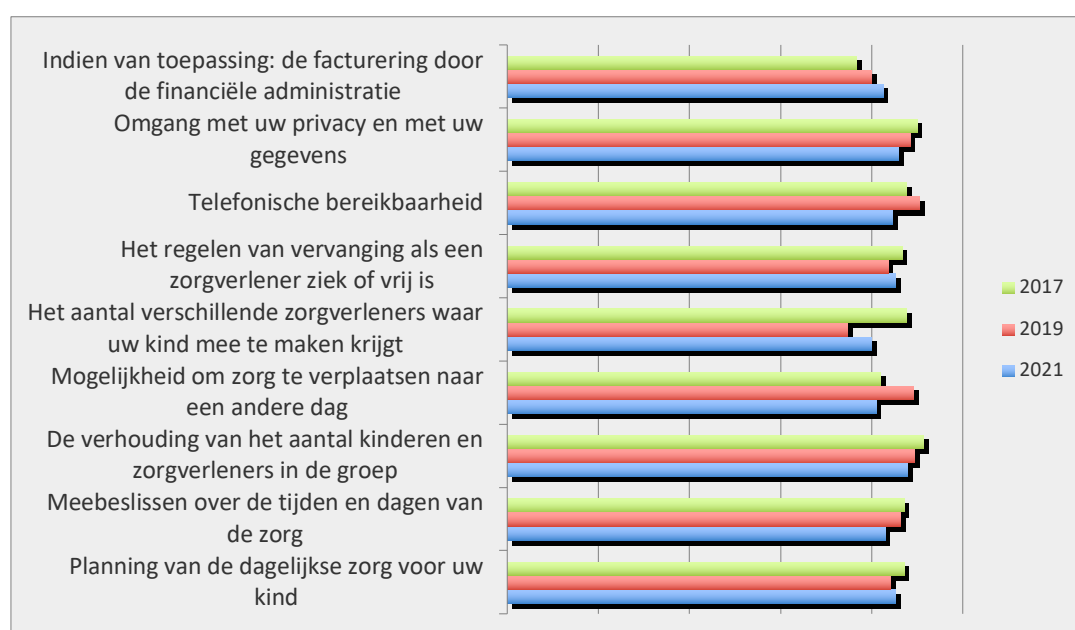
Het minst positief beoordeelde aspect is “het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee te maken krijgt”.

Cliënten krijgen met best veel zorgverleners te maken en hierin zijn ook nog wel eens wisselingen.

Het minst positieve oordeel is relatief, het gemiddelde oordeel is “tevreden” en iets verbeterd de afgelopen twee jaar.

Vanwege diensten en specialismen zal verkleinen van het aantal verschillende zorgverleners een lastige opgave zijn.

Wel kunnen de (nieuwe) medewerkers mogelijk beter en uitgebreider worden geïntroduceerd bij de ouders zodat zij het gevoel krijgen deze te leren kennen.



Afbeelding: planning en organisatie ten opzichte van eerder onderzoek.

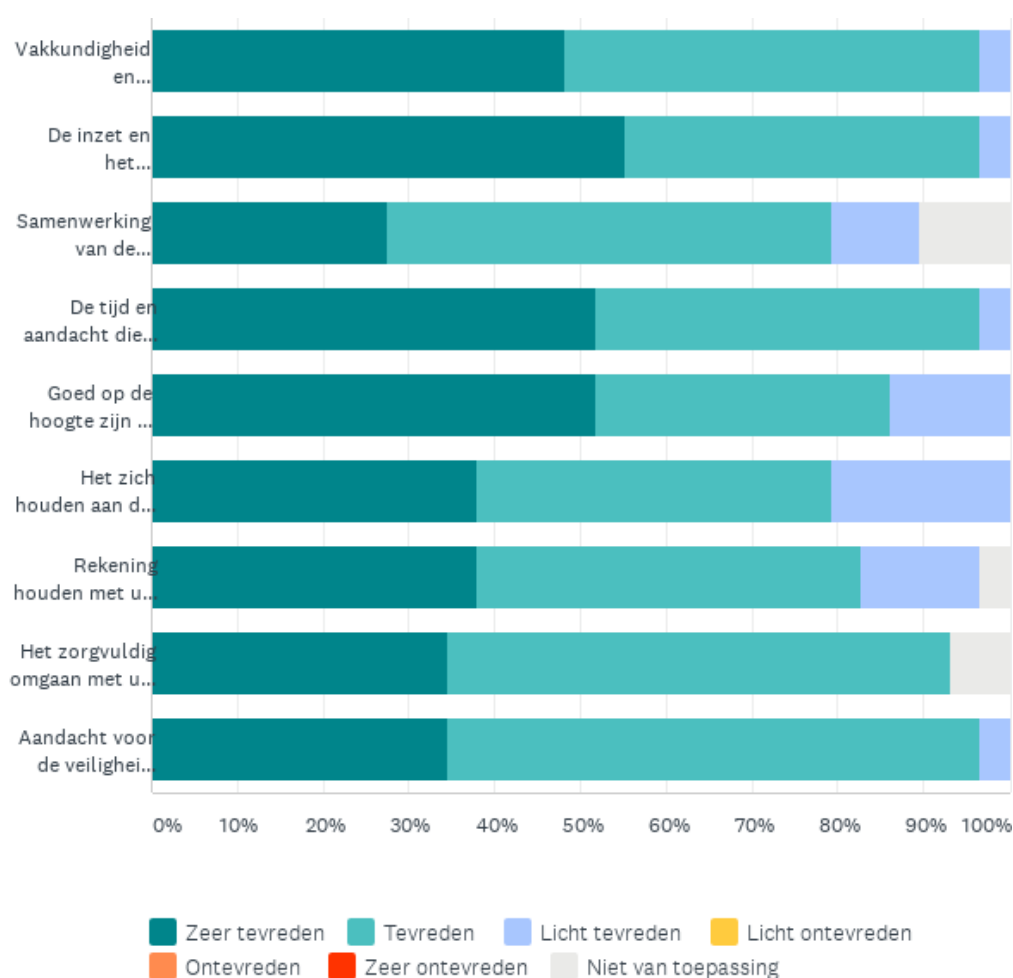
3.3 Medewerkers

De tevredenheid over de medewerkers is zeer hoog, gemiddeld wordt een rapportcijfer 8,6 uitgedeeld.

Dat is het beste beoordeelde onderwerp en nog een fractie hoger dan het vorige onderzoek (8,4).

Alle aspecten worden uitstekend beoordeeld en men is gemiddeld "tevreden" tot "zeer tevreden".

Op geen enkel aspect wordt een negatief oordeel gegeven, hetgeen duidelijk is te zien in de kleurstelling van onderstaande afbeelding.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten medewerkers.

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

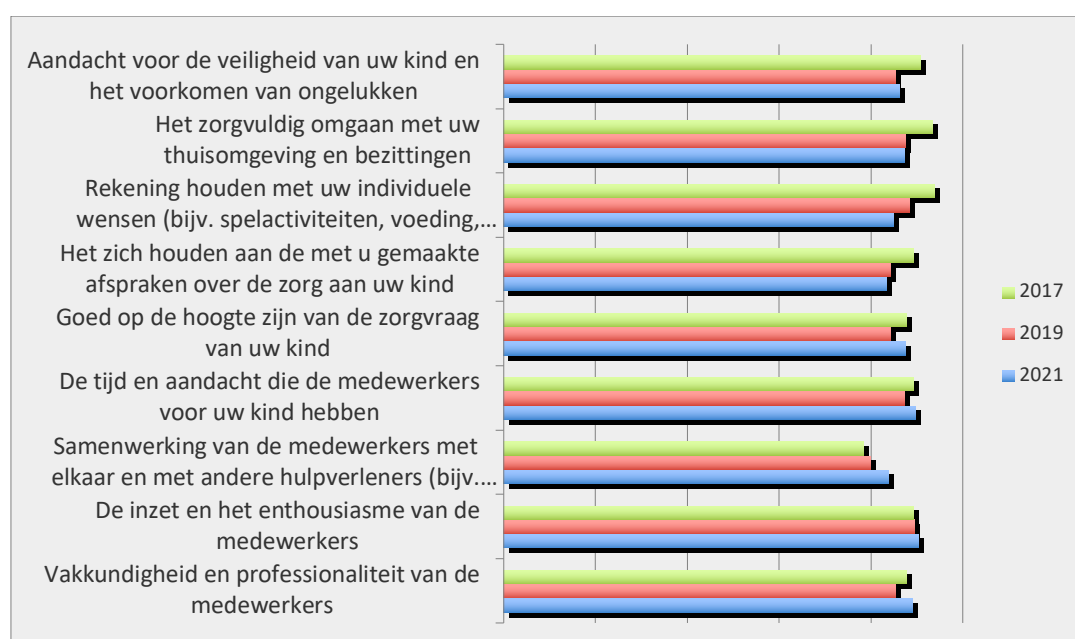
In de opmerkingen lezen we terug dat de medewerkers heel lief, vriendelijk en enthousiast zijn.

Daarbovenop ervaren ouders een zeer hoge betrokkenheid, bij het kind en ook bij de ouders zelf, waarvoor velen erg dankbaar zijn.

Doordat cliënten over alle aspecten zo positief oordelen, is er geen aspect dat minder goed of het minst goed wordt beoordeeld.

Er worden ook geen verbeterpunten aangedragen ten aanzien van de medewerkers.

Wel valt het op dat cliënten dit omschrijven, dus waar we normaliter bij geen verbeterpunten lege velden zien, nemen deze ouders de moeite om op te schrijven dat het perfect gaat of dat er vooral niets moet veranderen. Dat is ook weer een compliment richting de medewerkers.

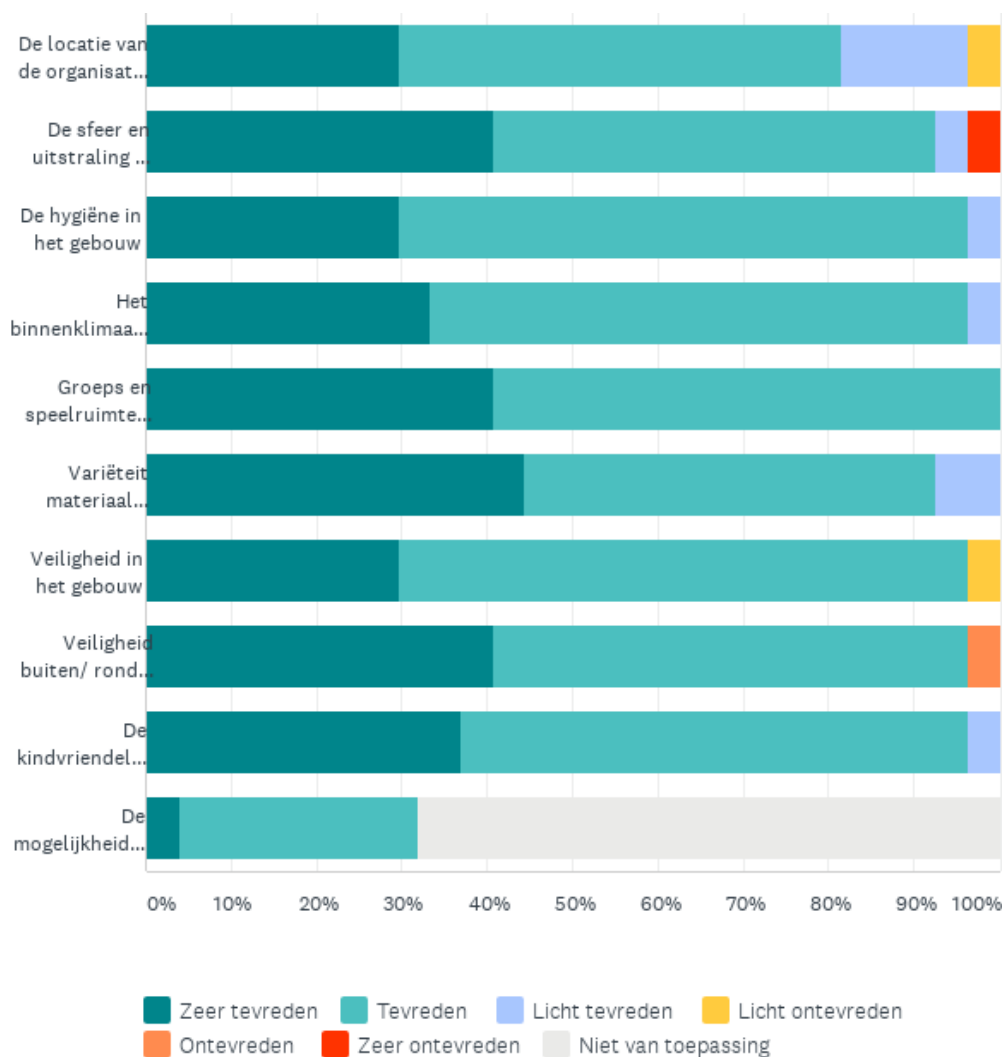


Afbeelding: medewerkers ten opzichte van eerder onderzoek.

3.4 Gebouw en faciliteiten

Op dit voor de ouders minst belangrijk onderwerp scoort De Groene Burcht een 8,4 en dat is nagenoeg gelijk aan het oordeel in vorig onderzoek (8,3). Over de verschillende deelaspecten oordelen cliënten gemiddeld gelijkwaardig, dit komt op elk vlak uit net boven “tevreden”.

Het best beoordeelde deelaspect is de “groeps- en speelruimte binnen”. We lezen dat het gehele gebouw en de faciliteiten erg worden gewaardeerd en zeer goed passen bij de zorgvraag. Een duidelijke verbetering is ook zichtbaar bij “het binnenklimaat”, waarbij niet zeker is of hier aanpassingen aan zijn gedaan of dat het wellicht mede komt door het weer de afgelopen periode in combinatie met de beperkingen in toegang vanwege COVID-maatregelen.



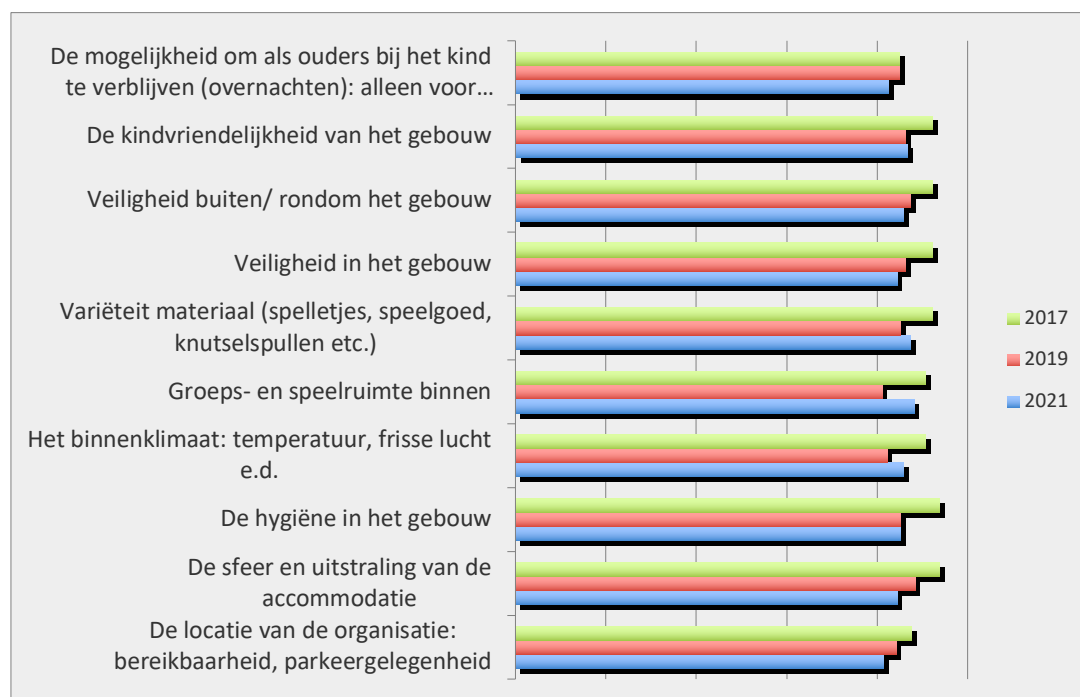
Afbeelding: score tevredenheid aspecten gebouw en faciliteiten.

Het relatief minst goed beoordeelde aspect is de “de locatie van de organisatie: bereikbaarheid, parkeergelegenheid”.

Reden voor de iets minder hoge beoordeling wordt veroorzaakt door het parkeren.

Het is soms druk en de uitrit kan wat onoverzichtelijk zijn.

Hier liggen mogelijk wat verbeterpunten, de locatie zelf wordt verder prima beoordeeld.



Afbeelding: gebouw en faciliteiten ten opzichte van eerder onderzoek.

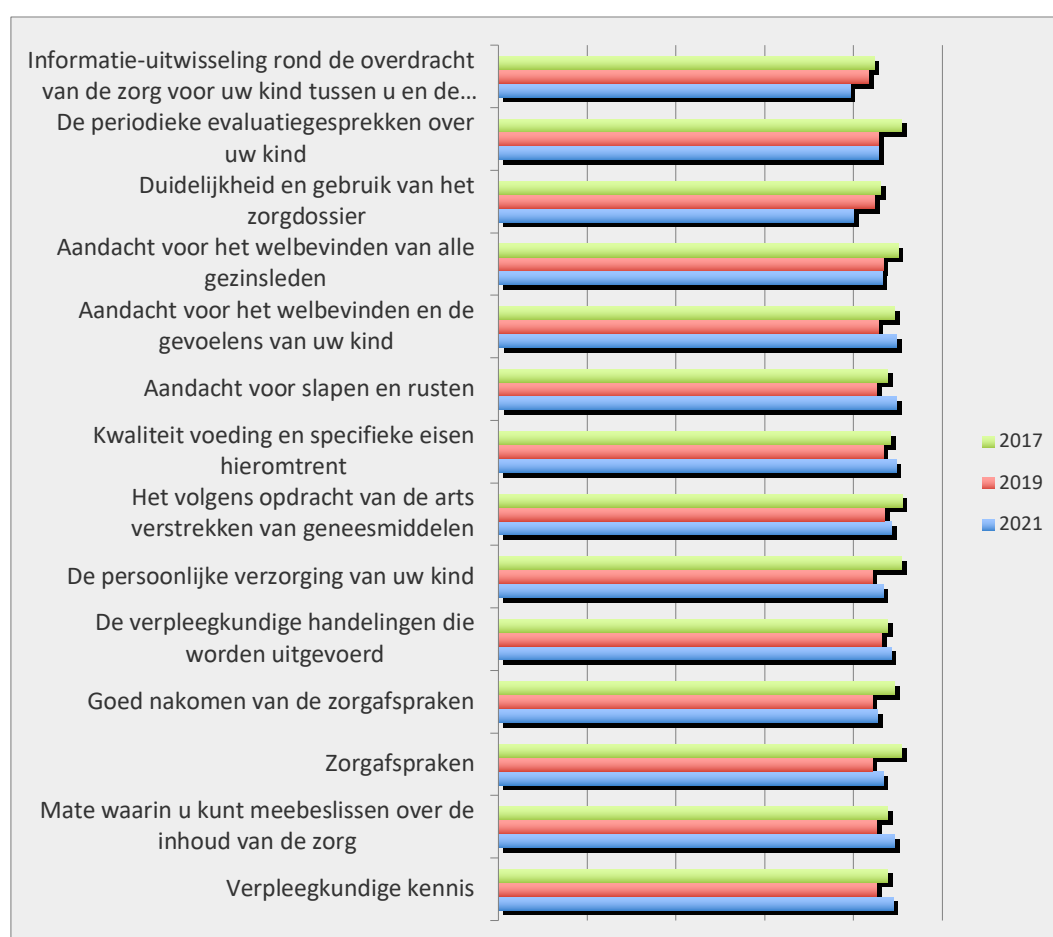
3.5 Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging

Het meest belangrijke onderwerp voor de respondenten wordt met een 8,4 beoordeeld, dat is exact gelijk aan 2019.

Alle aspecten worden gemiddeld tussen "tevreden" en "zeer tevreden" beoordeeld, op de meeste punten een fractie hoger dan in vorig onderzoek.

Binnen de kleine verschillen scoren "aandacht voor slapen en rusten" en "aandacht voor het welbevinden en de gevoelens van uw kind" het beste. Cliënten ervaren erg veel aandacht voor het kind, deskundige zorg en een hoge alertheid op zaken die van belang zijn.

Doordat hier zo intensief wordt gewerkt, zien de verpleegkundigen soms zaken eerder dan de ouders of arts, zo wordt aangegeven, en dan wordt er ook meegedacht en actie genomen.



Afbeelding: verpleegkundige zorg ten opzichte van eerder onderzoek.

Waar de verpleegkundige zorg zelf buitengewoon goed wordt beoordeeld, is wel een enkeling kritisch op de afstemming en verslaglegging.

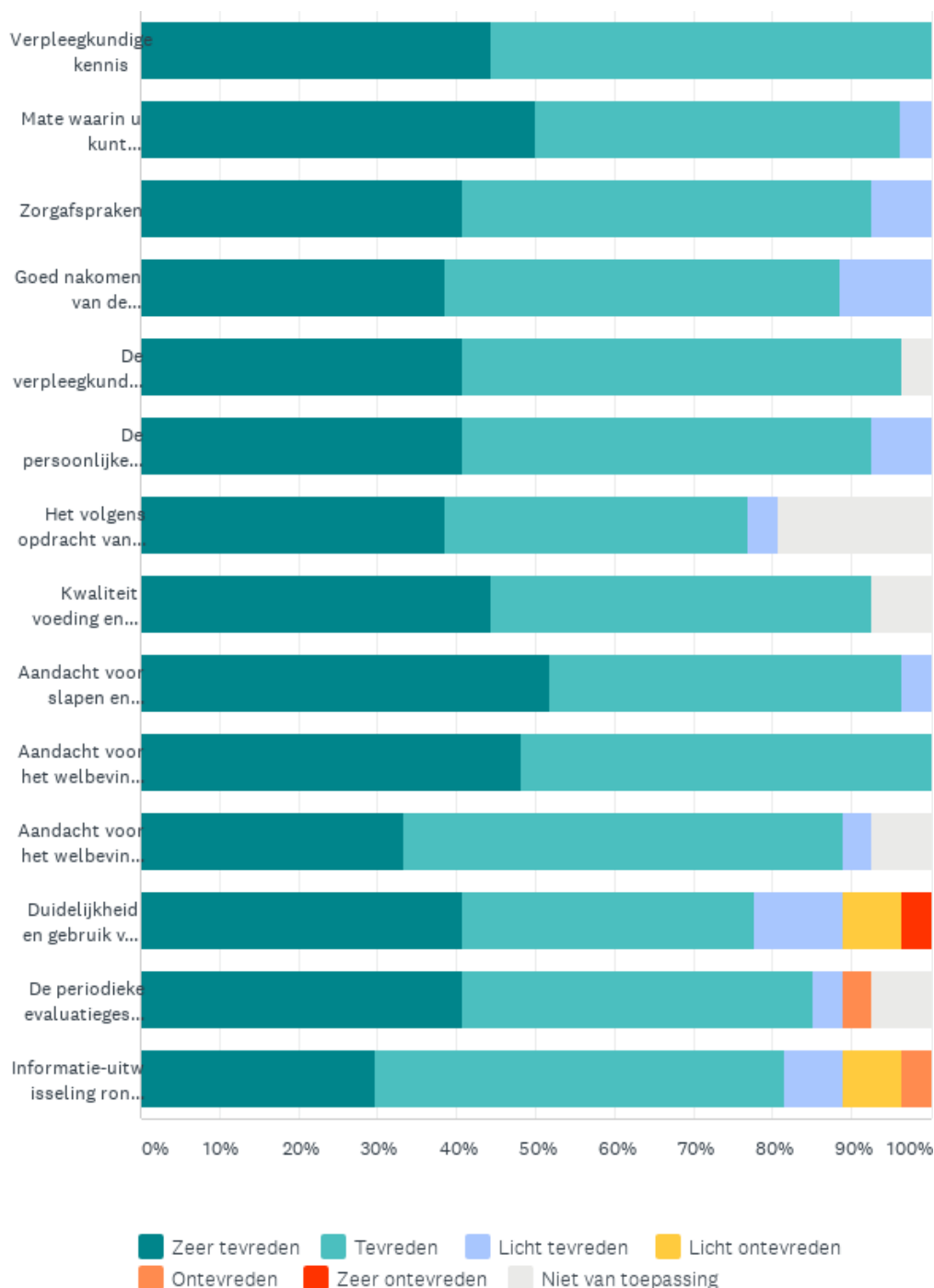
Dit komt terug bij de aspecten "informatie-uitwisseling rond de overdracht van de zorg voor uw kind tussen u en de zorgverleners", "duidelijkheid en

gebruik van het zorgdossier” en “de periodieke evaluatiegesprekken over uw kind”.

Gemiddeld oordeel op deze gebieden is nog altijd “tevreden”, maar een aantal cliënten oordeelt negatief.

In verbeterpunten wordt dit helaas niet erg breed uitgemeten.

Wel lijkt een onderlinge overdracht niet altijd goed te gaan, is het zorgdossier niet voor iedereen overzichtelijk en zou de procedure medicatielijst kunnen verbeteren.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten verpleegkundige zorg.

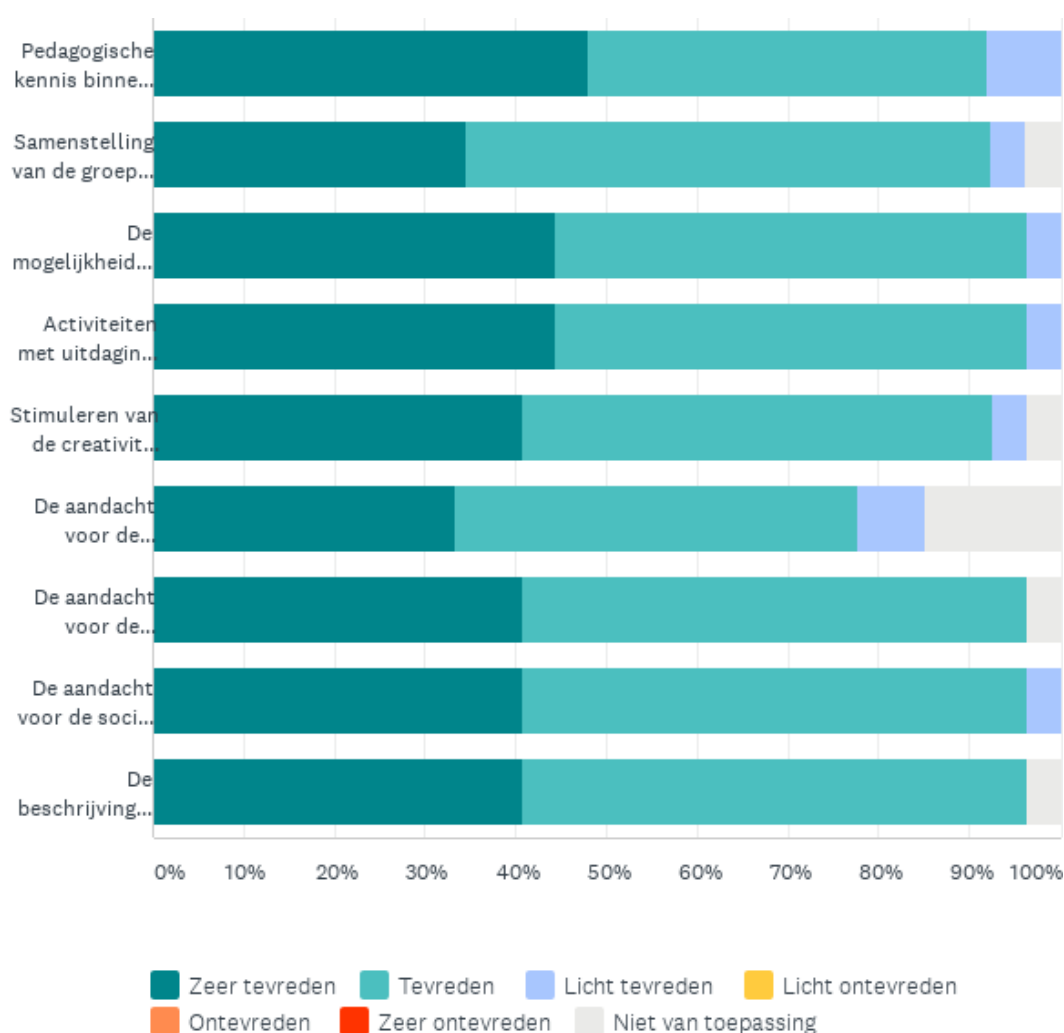
3.6 Pedagogisch klimaat

Het pedagogisch klimaat krijgt gemiddeld een 8,5 en dat is een half punt hoger dan in 2019 (8,0).

Bij de individuele vragen komt dit aan alle kanten duidelijk naar voren.

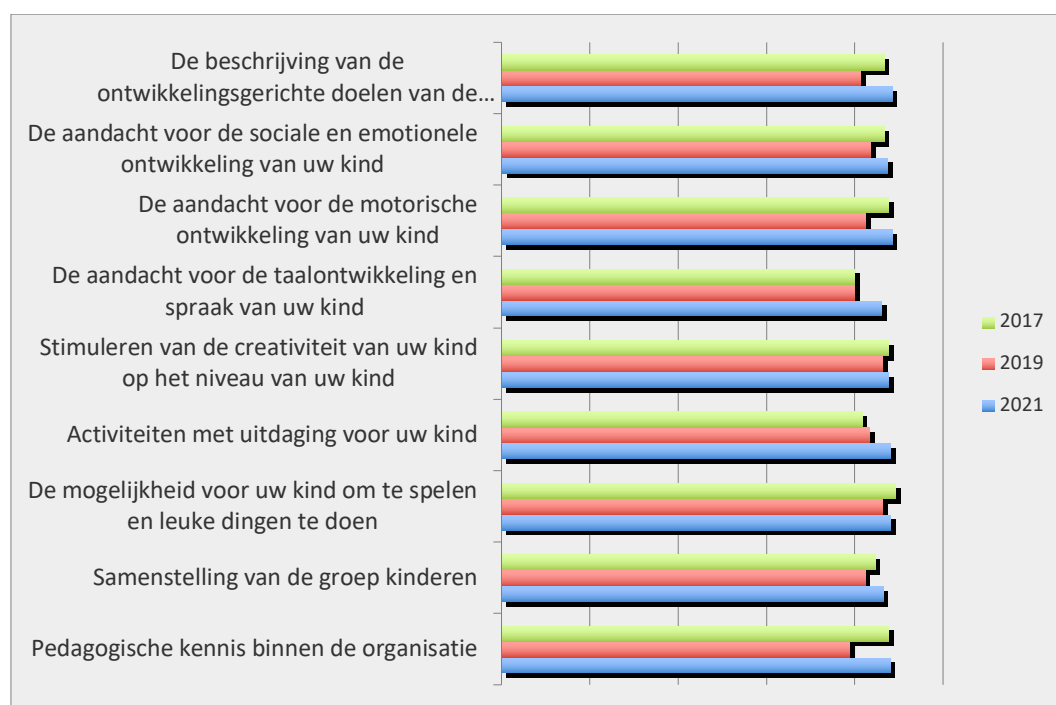
Op geen enkel aspect wordt geen enkel negatief oordeel gegeven, op elk vlak zijn cliënten meer tevreden dan twee jaar geleden, op elk gebied gemiddeld tussen "tevreden" en "zeer tevreden".

Het gemiddeld oordeel van de aspecten ligt zodanig dicht bij elkaar dat er geen sprake is van een beste of minst goed beoordeeld onderdeel.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten pedagogisch klimaat.

In algemene zin zijn cliënten erg tevreden met het pedagogisch beleid, we lezen dat “de” pedagogisch medewerker top is.
 Er wordt veel moeite en liefde in gestoken om de kinderen ondanks al hun beperkingen toch uit te dagen en te prikkelen.
 Daarbij wordt elk kind individueel bekeken en benaderd.
 Verbeterpunten worden niet genoemd, behalve één en dat is dat alle inspanningen en successen formeel ook (vaker) vastgelegd zouden moeten worden in het zorgdossier.



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 De Groene Burcht 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 De Groene Burcht.

- Het meest genoemde verbeterpunt is digitalisering. Het is geen punt van ontevredenheid, maar voor zes cliënt wel een mogelijke verbetering in werkproces, communicatie en professionalisering. Er wordt aangegeven dat het boekje of schriftje kan worden vervangen door een digitaal systeem en zo iedereen real-time op de hoogte kan zijn. Dat zou veel efficiencyvoordelen kunnen hebben omdat het nu zo schijnt te zijn dat sommige zaken diverse keren worden overgeschreven en handmatig doorgegeven. Hierbij wordt door een enkele cliënt gehint op meer loggen van alles dat gebeurt: voeding, ontlasting, medicatie, rusten. We denken dat het verstandig is deze zaken los van elkaar te zien, dus digitaliseren van huidige verslaglegging en eventueel uitbreiden verslaglegging, hetgeen dan wel makkelijker gemaakt zou kunnen worden dankzij de digitalisering maar niet het doel van digitalisering hoeft te zijn. Digitalisering gaat verder dan het schriftje, ook het invullen van allerlei formulieren zou volgens enkele cliënten beter digitaal kunnen evenals het zorgdossier. Digitalisering kan helpen informatie sneller te verwerken, opbouw van informatie te standaardiseren en daarmee ook makkelijker en sneller informatie terug te vinden.
- Vier verbeterpunten die worden genoemd, kunnen we clusteren onder parkeren en verkeerssituatie. Het is soms wel druk op de parkeerplaats wordt gesteld, met name op momenten dat taxi's kinderen komen halen. Misschien kan naar een andere plek worden gekeken of het spreiden van de ophaalmomenten als dit mogelijk is. Qua efficiëntie stelt iemand voor een toegangspoort met kentekenherkenning te realiseren, zodat de ouders zonder aanbellen, wachten en handelingen van de medewerkers naar binnen kunnen. Voor de veiligheid stelt een andere cliënt voor om een spiegel aan te vragen bij de gemeente. Bij het uitrijden is de situatie enigszins lastig te overzien, met name ook de stoep en door het plaatsen van een spiegel aan de overkant zou je beter overzicht kunnen creëren. Qua opzet en veiligheid wordt ook aangegeven dat de parkeerplaatsen

en speeltuin erg dicht bij elkaar zijn, mogelijk kan hier nog aan extra veiligheid worden gewerkt.

- Drie cliënten zijn niet tevreden met het systeem van medicatielijsten. Bij verandering in voeding of medicatie schijnen omslachtige procedures te moeten worden gevolgd met allerlei formulieren en ouders moeten hier ook bij de apotheek weer apart achteraan, bij elke verandering. Gevraagd wordt om een koppeling tussen de apotheek en De Groene Burcht zodat dit efficiënter gaat werken. We raden aan de mogelijkheden hiervan goed te onderzoeken. Als dat eenmaal staat, kan het voor altijd en voor veel cliënten een heleboel geregel, tijd en irritatie schelen, zo lijkt het.
- Ook driemaal als verbeterpunt aangedragen wordt de communicatie. In het algemeen is men hierover heel tevreden en zeker wat het de verpleegkundigen betreft. Specifiek de communicatie vanuit de organisatie en niet-zorgverlenende medewerkers, zou volgens een enkeling beter kunnen. Het komt wat stug over en bijvoorbeeld e-mails zijn qua toon wat kortaf – overigens wel duidelijk en inhoudelijk correct.
- Waar het contact met de zorgverleners heel goed is, gaat er soms nog wel iets mis in de onderlinge overdracht tussen de zorgverleners of verschillende teams, diensten of groepen. Twee cliënten vragen om hier nog beter op te letten. Het eerder besproken digitaliseren van informatie wordt gezien als een maatregelen die hiertoe kan bijdragen. Alle informatie zou dan voor alle medewerkers altijd toegankelijk kunnen zijn en ouders kunnen deze informatie zelf omschrijven, hetgeen de medewerkers tijd scheelt. Of de ouders kunnen de beschreven informatie waar nodig controleren en direct aangeven als er iets mist of verkeerd is genoteerd. Uiteindelijk blijft de menselijke factor ook erg belangrijk, men zal ook in een digitale wereld de informatie moeten vastleggen, lezen, juist interpreteren en goed onthouden, net zoals wanneer dit met pen wordt genoteerd.
- De toegang van het gebouw wordt tweemaal als verbeterpunt genoemd. Er wordt niet specifiek uitgewerkt wat hieraan kan worden verbeterd, maar we raden aan de toegankelijkheid vanuit de doelgroep nog eens tegen het licht te houden en te onderzoeken wat beter kan.
- Over het Kinderzorghuis zegt een cliënt dat er te veel verschillende medewerkers zijn waar je mee te maken krijgt. De focus ligt op zorg en daarvoor is dit wellicht nodig en juist belangrijk, maar voor deze cliënt was dat minder prettig en ook anders dan bij het kinderdagverblijf. Waar mogelijk kan hier rekening mee worden gehouden en het aantal verschillende gezichten enigszins worden beperkt.
- Een ander punt over het Kinderzorghuis is dat de gemeenschappelijke ruimte wat aan de kleine kant is. Waarschijnlijk kan deze ruimte niet zomaar worden vergroot. In dat geval kan wel worden gekeken of bepaalde activiteiten op een andere plek kunnen plaatsvinden en er zo relatief gezien wat meer ruimte wordt gecreëerd.
- Een ouder vindt het kinddossier qua opbouw erg rommelig. Veel informatie staat er dubbel in en het is niet altijd up-to-date. Ook hiervoor wordt digitalisering als oplossing aangedragen. Een helder format kan zorgen voor meer overzicht en voor medewerkers is het

dan ook veel sneller duidelijk waar de informatie staat die ze zoeken of die ze willen aanvullen. Ook zolang de papieren versie blijft, zou deze volgens een vast format kunnen worden ingericht, zodat meer structuur en overzicht zichtbaar wordt. Hoewel niet breed genoemd, is dit wel een punt dat mogelijk ook voor alle medewerkers op lange termijn voordeel kan geven en daarmee extra interessant om te onderzoeken.

- Hier sluit een opmerking over het pedagogische deel van het zorgdossier op aan. Dit zou niet regelmatig up-to-date worden gehouden. De ouder heeft het idee dat het kind op de groep heel erg wordt uitgedaagd en er veel goed werk wordt verricht in de praktijk, terwijl dit op papier niet is terug te vinden en de status onveranderd blijft. Mogelijk kan op een vaste dag van de week/ maand/ kwartaal tijd worden vrij gepland om deze informatie bij te werken.
- Eén cliënt vindt dat er een behoorlijk verschil is in inzet tussen de verschillende medewerkers. Dit is voor een deel een compliment, want een deel van de medewerkers zet zich buitengewoon hard in, meer dan je als cliënt zou mogen verwachten. Aangegeven wordt dat juist daardoor extra opvalt dat dit niet voor iedereen geldt. Dit komt niet breed terug en er worden geen namen genoemd. We raden aan dit op te slaan en ondanks de goede resultaten van dit onderzoek zelf goed te blijven kijken, sturen en streven naar kwaliteitsbeleving.
- Iemand vindt het grote gebouw en hekwerk een beetje afschrikken. Als je op deze plek wekelijks werkt of opvang geniet, is het onderdeel van je wereld. Het is goed het gebouw en hekwerk eens vanuit deze opmerking te bekijken en na te gaan wat hier mogelijk aan veranderd kan worden. Een verfkleur of wat planten op de juiste plek kan de indruk al veranderen en zou misschien een verschil kunnen maken voor de eerste indruk van veel toekomstige ouders en kinderen.
- Een cliënt vindt het fijn een vast aanspreekpunt te hebben, maar deze werkt niet fulltime en is daardoor niet altijd/ niet vaak genoeg beschikbaar. In een organisatie waarbij niet iedereen fulltime werkt, is zoiets misschien onvermijdelijk, maar het is wel goed daarover na te denken. Mogelijk kan een (her)verdeling worden gemaakt die nog beter aansluit bij de behoeften van de cliënten. En anders kan aan cliënten worden uitgelegd waarom hiervoor wordt gekozen en wat bij afwezigheid het alternatieve aanspreekpunt is.
- De verpleegkundige zorg wordt zeer goed bevonden en zeer gewaardeerd. Daarbij vraagt één cliënt om nog meer kennis van zeer ernstig meervoudig gehandicapte kinderen. Er wordt niet aangegeven wat exact nog beter kan.
- Ook flexibiliteit in de planning wordt erg goed beoordeeld, maar kan volgens één iemand toch beter. Het flexibel dagen erbij of eraf plannen is volgens deze cliënt lastig. Dat beeld krijgen we van de andere cliënten niet, maar is goed te weten dat het vanuit de goede basis ergens misschien nog beter kan.
- Als verbeterpunt wordt ook genoemd de ondersteuning en overdracht naar een vervolgplek. Hoewel slechts eenmaal genoemd, is dit belangrijk want de meeste cliënten zullen hier nog niet mee te maken hebben gehad, maar uiteindelijk later wel. De kennis en ervaring die

de organisatie hiermee opdoet, kan misschien goed worden gebruikt bij de begeleiding van andere cliënten, die het vervolgtraject voor het eerst meemaken en waarvoor dit nieuw en spannend is. We raden aan intern te bepalen welke rol je hierin kunt en wil spelen en hier wellicht iemand specifiek voor verantwoordelijk te maken.

- Iemand geeft door dat er een foutje in het overzicht vrije dagen heeft gezeten. Een geel formulier geeft de planning aan, de cliënt heeft dit op de koelkast gehangen en kwam er later achter dat er een verschil was met de planning die op het kinderdagverblijf hing. Als de cliënt zich niet vergist was het Hemelvaart die op het overzicht thuis ontbrak. Iedereen zal het erover eens zijn dat een vrije dagen planning bij voorkeur direct klopt. Misschien kan nog worden teruggehaald wanneer de toevoeging is gedaan en hoe daarmee om is gegaan. Het lijkt goed om bij een dergelijke wijziging dit extra onder de aandacht te brengen bij ouders om misverstanden te voorkomen.
- Een cliënt vraagt om een boekje met gezichten, namen en korte beschrijving van de medewerkers. Er is weinig zicht op personele wisselingen en met alleen het doorkrijgen van een naam, kan deze cliënt zich niet echt een voorstelling maken. Behalve een boekje zou een website ook een goede plek kunnen zijn, of een nieuwsbrief, of een korte introductie video van elke nieuwe medewerker.
- Tot slot het verzoek van een ouder om nog meer foto's te sturen. Niet omdat het niet goed gaat, maar omdat deze ouder dat heel leuk vindt.

5. Complimenten

Zoals aangegeven zijn er veel complimenten gegeven richting De Groene Burcht.

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.

- Jullie zijn een team van toppers. Ik ben jullie eeuwig dankbaar!
- Kind is vrolijk en blij wanneer het de medewerkers en andere kinderen ziet.
- Er wordt echt de tijd genomen om je te informeren.
- Ons kind heeft veel geleerd en wil altijd graag naar jullie toe.
- Hij is altijd heel blij als hij mag gaan spelen, vraagt er thuis altijd om en zodra ik het terrein oprijdt weet hij waar hij is.
- Tevreden dat ze meedenken hoe en wat er moet gebeuren en daar ben ik erg blij mee en daarvoor wil ik jullie heel erg bedanken.
- Ruim opgezet, straalt rust en warmte, spel en vrolijkheid uit.
- Ieder kind kan zichzelf zijn en zich op zijn eigen tempo ontwikkelen.
- Geen verbetering te bedenken, ik ben heel tevreden over De Groene Burcht.
- Bij mijn kind is het heel belangrijk dat hij uitgedaagd wordt en in zijn situatie is dat heel lastig. Ik vind dat ze dat heel goed doen door te kijken wat bij hem past.
- Het viel me altijd op dat de medewerkers heel erg hun best hebben gedaan om de kinderen schoon naar huis te sturen.
- Doordat ze een hele dag zo intensief met je kind zijn, zien ze soms meer dan een arts of jijzelf. Fijn dat er meegedacht wordt.
- Ze zijn heel makkelijk benaderbaar wanneer er zaken spelen die besproken moeten worden.
- Hij voelt zich op zijn gemak en ik merk duidelijk dat hij het fijn vindt in zijn groep!
- Het bereid zijn mee te denken over het welzijn van je kind. Het enthousiasme waar ze het mee doen!
- De Groene Burcht is een veilige, leuke en kindvriendelijke omgeving. Elke opvang zou zo moeten zijn.
- Ze zijn heel kundig als het gaat om het inschatten van de gezondheid van ons kind. Advies om specialist te consulteren was elke keer zeer goed.
- Blijf vooral trots op wat jullie voor een toporganisatie zijn en wat jullie samen aan zorg en liefde mogelijk maken.

- Ons kind vertelt regelmatig enthousiast over verschillende medewerkers en activiteiten.
- De medewerkers zijn stuk voor stuk allemaal erg lief en zorgzaam. Ik ben ook erg tevreden over hun betrokkenheid.
- Er is heel veel aandacht voor de telkens veranderende zorgbehoefte van ons kind.
- Ik laat mijn kind met een gerust hart achter, ze zorgen daar heel goed voor hem.
- Hij is op zijn gemak en lacht de hele dag!
- Dat er ondanks zijn problemen toch gezocht blijft worden naar manieren om hem te prikkelen en stimuleren is fantastisch.
- De flexibiliteit is fijn. Mijn ervaring tot nu toe is dat er goed wordt meegedacht en vrijwel alles mogelijk is.
- Korte lijntjes dankzij de eigen app van De Groene Burcht. Dat is erg prettig. Je krijgt inzicht wat ons kind doet en beleeft tijdens logeermomenten. Het is soms moeilijk om de zorgen uit handen te geven. Hierdoor geven ze ons het vertrouwen dat hij in goede handen is. Er wordt ook goed meegedacht wat betreft onze wensen, waarden en normen.
- Ondanks dat er veel verschillende verpleegkundigen zijn, is de communicatie altijd goed en helder en wordt dit goed onderling overgedragen.
- Fantastisch werk wat jullie doen. Ik krijg een beetje heimwee nu ik dit invul terwijl ons kind niet meer komt. Het was zo fijn en een warm bad.

Bijlage I: Vragenlijst

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

Onderzoek Cliënten De Groene Burcht

COMMUNICATIE EN INFORMATIE

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

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

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

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

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

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

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

Onderzoek Cliënten De Groene Burcht

PLANNING EN ORGANISATIE

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

[illegible]

1 2 2 4 5 6 7 8

[illegible]

--

Onderzoek Cliënten De Groene Burcht

MEDEWERKERS

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

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

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

Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van medewerkers?

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

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

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

GEBOUW EN FACILITEITEN

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

[illegible]

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

[illegible]

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

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

VERPLEEGKUNDIGE ZORG EN PERSOONLIJKE VERZORGING

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

[illegible]

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

[illegible]

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

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

PEDAGOGISCH KLIMAAT

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

[illegible][illegible]

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.

8,37	27	0	0	0	1	4	11	6	5
------	----	---	---	---	---	---	----	---	---

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

Antwer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Verpleegkundige kennis	12	15	0	0	0	0	0	27
Mate waarin u kunt meebeslissen over de inhoud van de Zorgafspraken	13	12	1	0	0	0	0	26
Goed nakomen van de zorgafspraken	11	14	2	0	0	0	0	27
De verpleegkundige handelingen die worden uitgevoerd	10	13	3	0	0	0	0	26
De persoonlijke verzorging van uw kind	11	15	0	0	0	0	1	27
Het volgens opdracht van de arts verstreken van kwaliteit voeding en specifieke eisen hieromtrent	11	14	2	0	0	0	0	27
Aandacht voor slapen en rusten	12	13	0	0	0	0	2	27
Aandacht voor het welbevinden en de gevoelens van uw	14	12	1	0	0	0	0	27
Aandacht voor het welbevinden van alle gezinsleden	13	14	0	0	0	0	0	27
Duidelijkheid en gebruik van het zorgdossier	9	15	1	0	0	0	2	27
De periodieke evaluatiegesprekken over uw kind	11	10	3	2	0	1	0	27
Informatie-uitwisseling rond de overdracht van de zorg voor	11	12	1	0	0	0	2	27
	8	14	2	2	1	0	0	27

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
8,41	27	0	0	0	2	4	8	7	6

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

Antwer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Pedagogische kennis binnen de organisatie	12	11	2	0	0	0	0	25
Samenstelling van de groep kinderen	9	15	1	0	0	0	1	26
De mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke Activiteiten met uitdaging voor uw kind	12	14	1	0	0	0	0	27
Stimuleren van de creativiteit van uw kind op het niveau	11	14	1	0	0	0	1	27
De aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw	9	12	2	0	0	0	4	27
De aandacht voor de motorische ontwikkeling van uw kind	11	15	0	0	0	0	1	27
De aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling	11	15	1	0	0	0	0	27
De beschrijving van de ontwikkelingsgerichte doelen van	11	15	0	0	0	0	1	27

8,62	26	0	0	0	0	4	9	6	7
------	----	---	---	---	---	---	---	---	---

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.

Antwer 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	3,9%	1
8	42,3%	11
9	3,9%	1
10 - Zeer zeker wel aanbevelen	50,0%	13