

**Kwantitatief onderzoek
cliënttevredenheid
De Groene Burcht**

In opdracht van:
Yme Manintveld
Adviseur kwaliteit en Innovatie, Enver

Uitgevoerd door:
Meino Kalwij, MEI Marketing & Research

Mei 2023

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	20
Bijlage I: Vragenlijst	22
Bijlage II: Resultaten	37

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 39 benaderde cliënten, hebben er 21 de vragenlijst afgerond en verzonden.

Deze kennen de volgende verdeling over de groepen:

- 4 maal Groep Duikelaar
- 2 maal Groep Robbedoes
- 1 maal Groep Pippeloën
- 10 maal Groep De Zevensprong
- 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

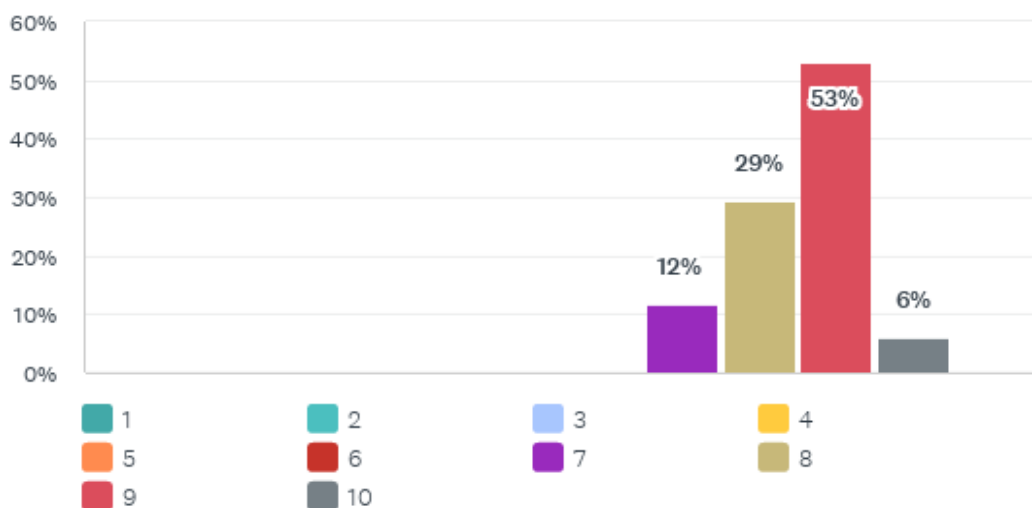
De tevredenheid is zeer hoog, hetgeen duidelijk tot uitdrukking komt in een gemiddeld totaalcijfer van 8,5.

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

Nemen we het gemiddelde van de cijfers per onderwerp, dan komen we op een gemiddeld oordeel van 8,0.

We concluderen hieruit dat men in de breedte tevreden is en in het geheel helemaal positief.

Deze resultaten zijn volledig in lijn met de goede resultaten in het onderzoek twee jaar geleden, toen werd gemiddeld ook geoordeeld met 8,5.



Afbeelding: eindoordeel rapportcijfer

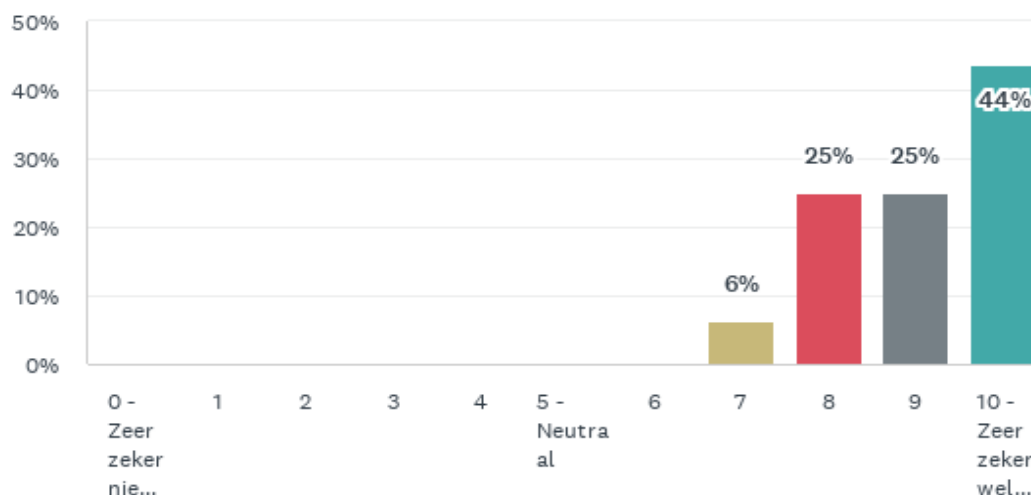
100% van de kinderen is volgens de ouders op zijn gemak bij De Groene Burcht, dat is een bijzonder positieve uitkomst.

De ouders merken dit bij het brengen, de kinderen zijn dan blij en enthousiast en hebben weinig moeite met afscheid nemen.

Bij het ophalen zijn de kinderen nog steeds blij en eenmaal thuis niet overprikkeld of te moe en dat is een teken dat ze zichzelf zijn bij De Groene Burcht.

Gevraagd naar de mate waarin cliënten De Groene Burcht bij anderen zouden aanraden, blijkt iedereen dit in zekere mate te doen, en 44 % dit zeer zeker te 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 het belangrijkste te zijn, dat is in lijn met eerder onderzoek.

Gebouw en faciliteiten wordt door geen van de cliënten als belangrijkste gezien.

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	77 %
Communicatie en informatie	59 %
Pedagogisch klimaat	35 %
Medewerkers	24 %
Planning en organisatie	12 %
Gebouw en faciliteiten	0 %

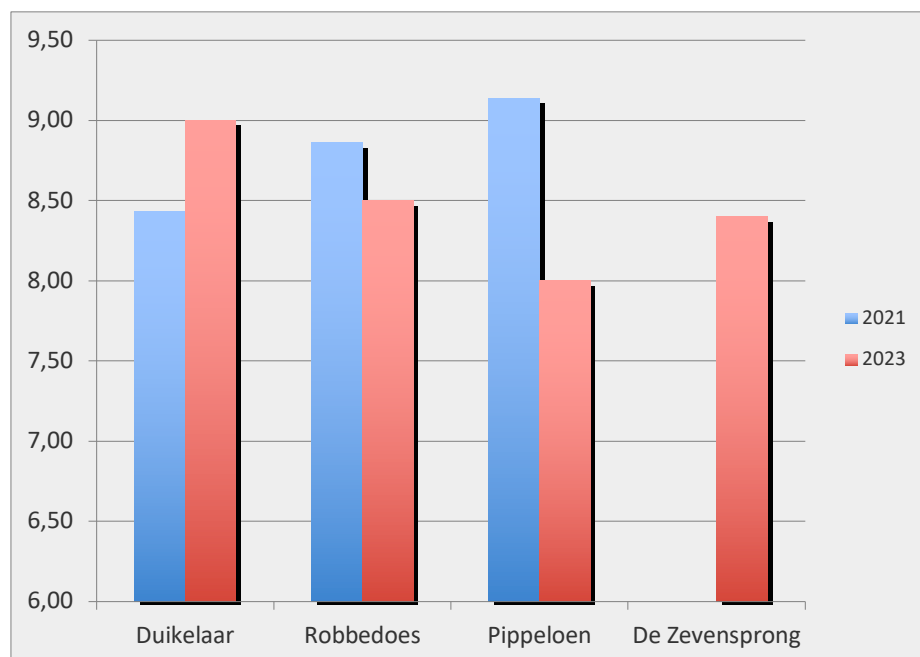
Er is een vergelijking gemaakt tussen de vier verschillende groepen binnen De Groene Burcht (Duikelaar, Robbedoes, Pippeloën en Zevensprong).

Allereerst moet gezegd worden dat vanuit Robbedoes slechts twee cliënten de vragenlijst hebben ingevuld en vanuit Pippeloën één.

Daarmee kan eigenlijk niet over groepen gesproken worden en mogen geen conclusies worden getrokken uit een onderlinge vergelijking.

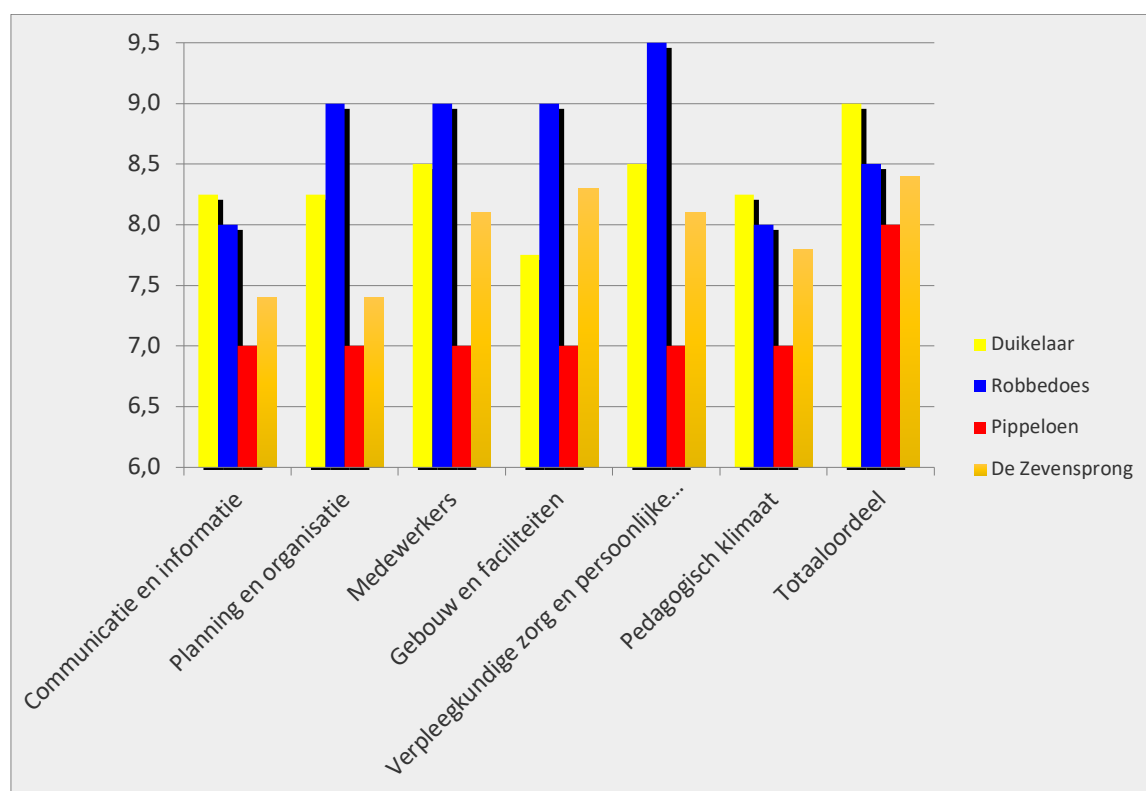
Duidelijk is wel dat de cliënten unaniem tevreden zijn, dus alle vier de groepen scoren ruim voldoende op alle vlakken.

Als we dan toch de vergelijking trekken dan geven cliënten van Duikelaar (9,0) het hoogste eindcijfer en die van Pippeloën het relatief minst hoge (8,0).



Afbeelding: gemiddelde rapportcijfers per groep

Ook per onderwerp en deelaspect zijn de verschillen tussen de groepen geanalyseerd en overal zien we eenzelfde patroon. De ene persoon van Pippeloen is iets gematigder positief en de twee uit Robbedoes op alle onderwerpen het meest enthousiast.



Afbeelding: gemiddelde rapportcijfers op deelonderwerpen per groep

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

Dit is direct het minst goed beoordeelde onderwerp, hetgeen niet betekent dat men ontevreden is maar dat men in de breedte tevreden is en de verschillen tussen onderwerpen erg klein zijn.

Voor "communicatie en informatie" krijgt De Groene Burcht gemiddeld een 7,7, dat is iets lager dan het gemiddelde oordeel twee jaar geleden (8,2).

Op bijna alle aspecten ligt de gemiddelde beoordeling rond "tevreden", met wel enige verschillen tussen de uitgevraagde punten.

Het best beoordeeld wordt de "vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt gestaan".

De medewerkers zijn heel toegankelijk bij brengen, halen en ook via Whatsapp.

Ouders voelen zich serieus genomen, er wordt meegedacht, snel gereageerd en direct wat gedaan met de afspraken die worden gemaakt.



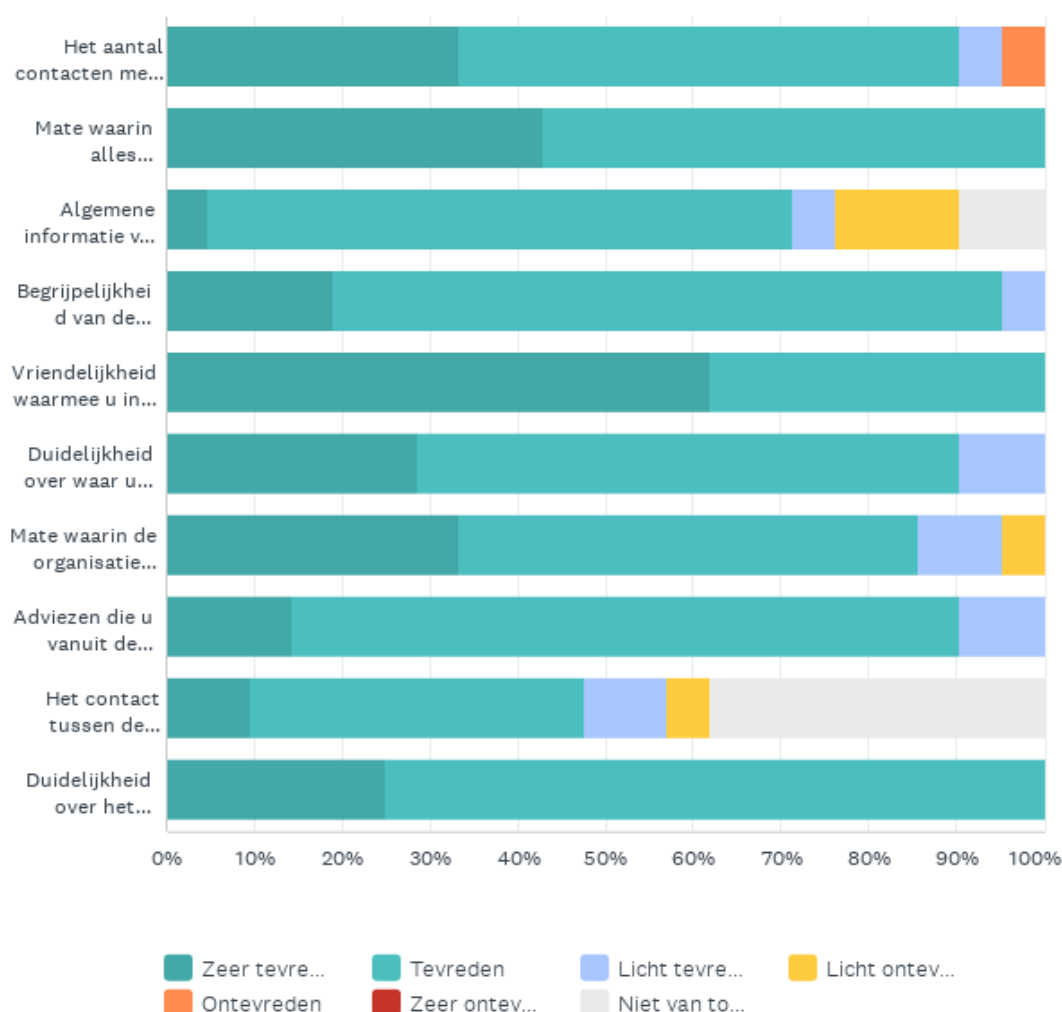
Afbeelding: communicatie en informatie ten opzichte van eerder onderzoek.

Het minst goed beoordeelde aspect, is direct het minst goed beoordeelde in het gehele onderzoek en betreft de "algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien van toepassing ouderavond".

Gemiddeld is men over dit minst goed beoordeelde aspect tussen "licht tevreden" en "tevreden" en we zien hierover ook niet veel verbeterpunten terug.

Wel vragen behoorlijk veel ouders om digitalisering, dus een app in plaats van een handgeschreven boekje.

Dit is efficiënter en hier kunnen ook sneller en beter extra gegevens over de dag of de zorg worden opgeslagen.



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 7,8.

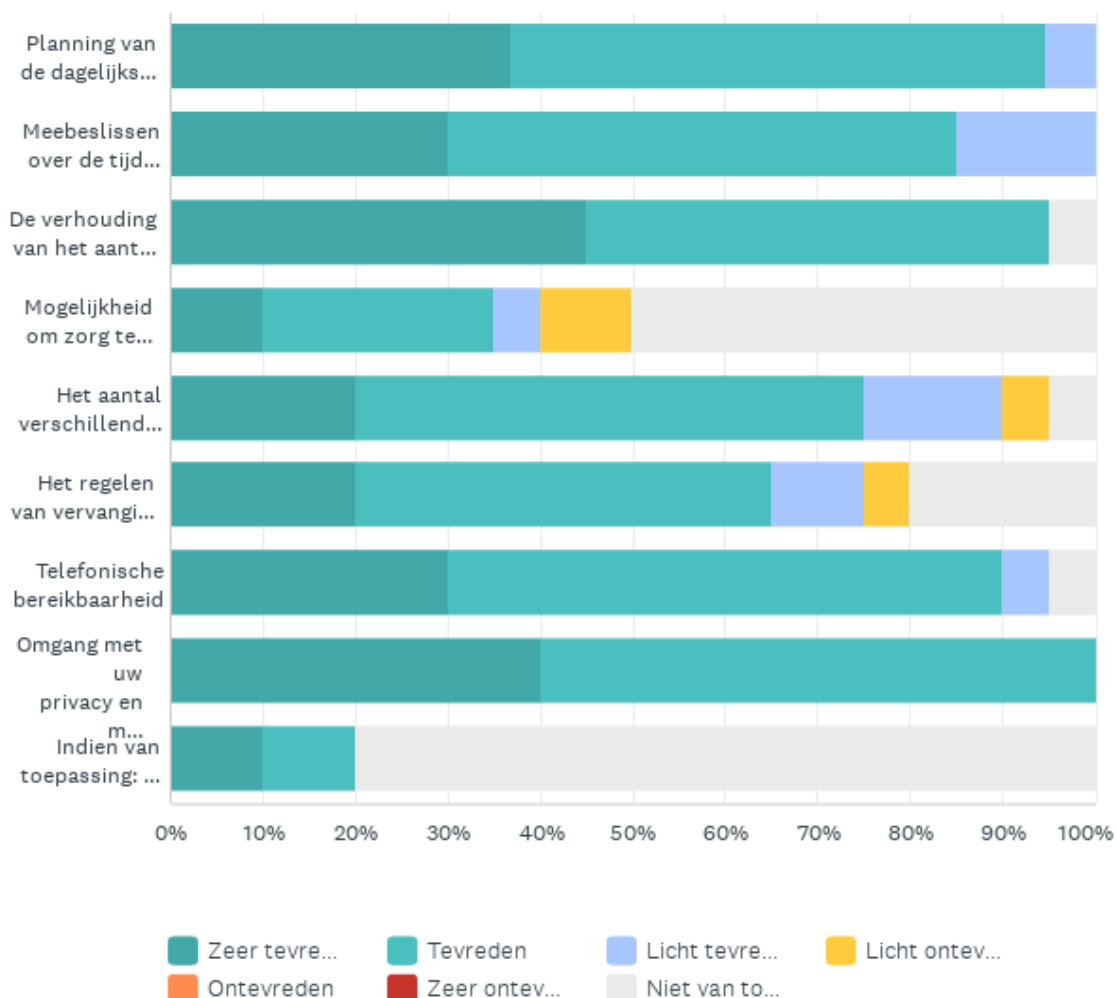
Dit oordeel is ook iets lager dan twee jaar geleden (8,2).

Men is over vrijwel alle aspecten “tevreden” of nog iets meer.

Iets minder positief is men over de “mogelijkheid om zorg te verplaatsen naar een andere dag”, waarbij ook veel mensen “niet van toepassing” noteren.

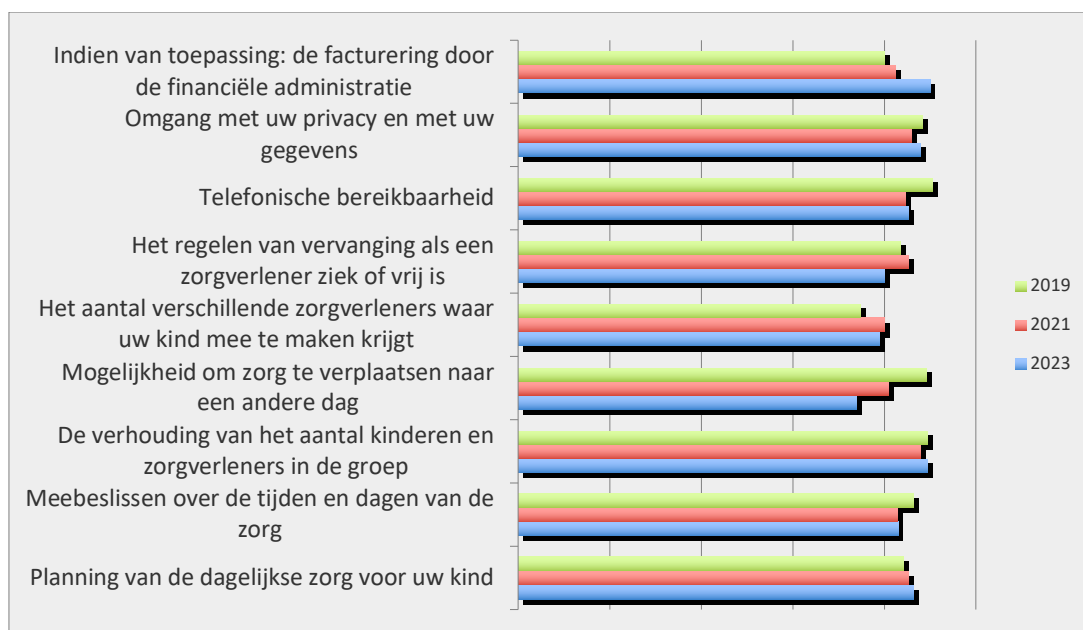
Bij de opmerkingen zien we juist positieve verhalen over de geboden flexibiliteit en het meedenken, maar de vraagstelling lijkt sommige cliënten aan het denken te zetten hoe je dan zou kunnen ruilen.

Zij hebben dit niet eerder gedaan of nodig gehad en we vermoeden dat dit juist een positief aspect is.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten planning en organisatie.

Wel blijkt dat de openingstijden zijn gewijzigd en iemand vindt dat de ouders daar erg laat over zijn geïnformeerd. Ook vindt een client het vervelend dat er een vaste zomervakantie is. Deze zaken zijn mogelijk onoverkomelijk, maar geven deze ouders een gevoel van beperkte keuzevrijheid waarbij ze wel hun eigen leven hierop zullen moeten aanpassen.



Afbeelding: planning en organisatie ten opzichte van eerder onderzoek.

Het meest tevreden zijn de ouders met “de facturering door de financiële administratie”.

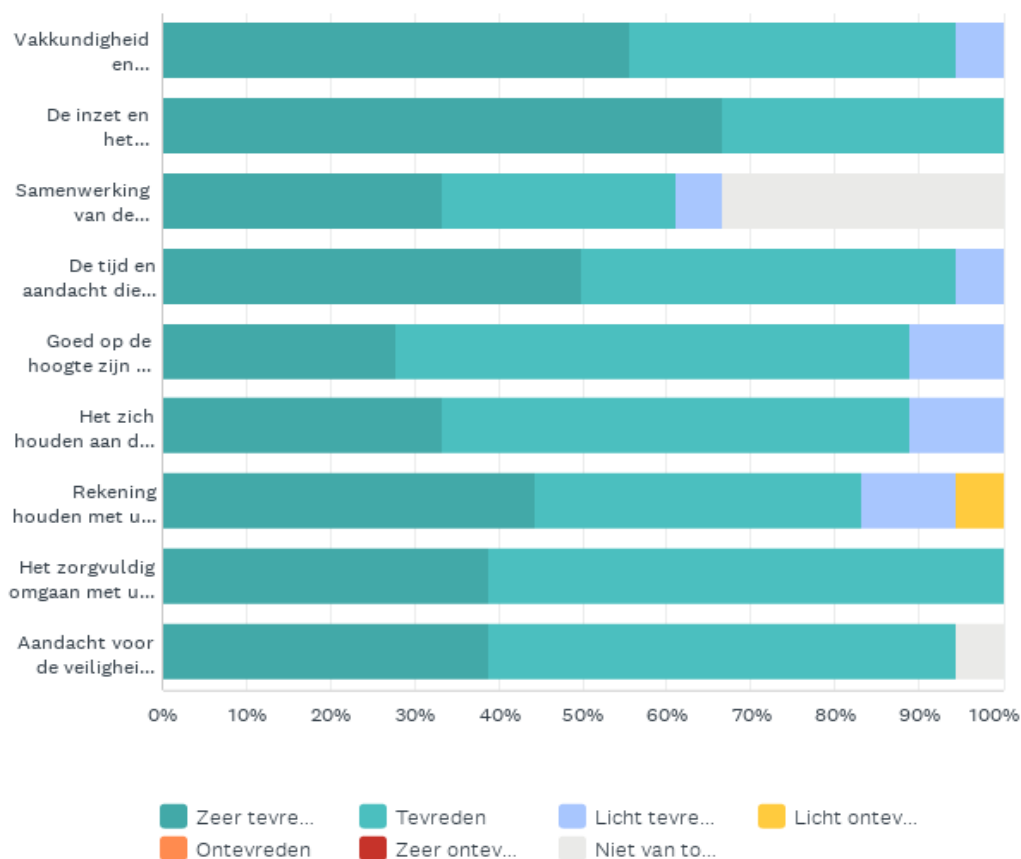
Hier worden geen opmerkingen over gemaakt en voor een deel van de cliënten is het niet van toepassing, maar bij de overige gaat dit blijkbaar gewoon goed.

Ouders waarderen dat de vaste planning eigenlijk altijd door kan gaan en de meeste ook dat er wanneer nodig mee wordt gedacht om de nodige flexibiliteit te creëren.

3.3 Medewerkers

De tevredenheid over de medewerkers is erg hoog, gemiddeld wordt een rapportcijfer 8,3 uitgedeeld, ook weer iets lager dan het vorige onderzoek (8,6).

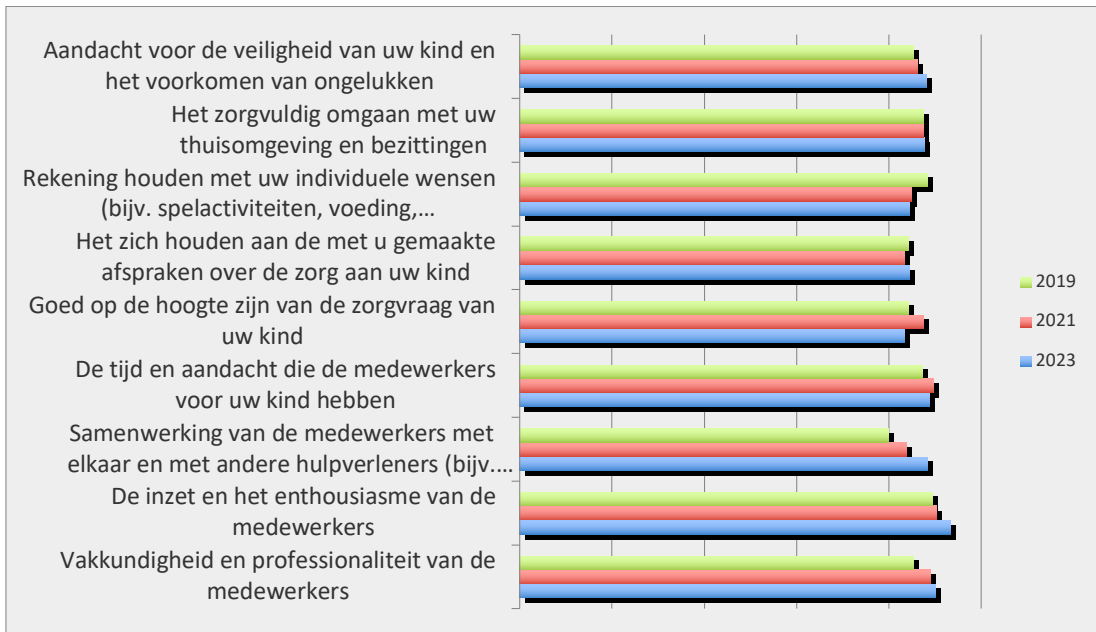
Alle aspecten worden uitstekend beoordeeld, even goed en op sommige punten ook beter dan in 2021 en men is gemiddeld tussen “tevreden” en “zeer tevreden”.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten medewerkers.

Het best beoordeelde aspect binnen dit onderwerp en tevens binnen het gehele onderzoek is “de inzet en het enthousiasme van de medewerkers”. We zien dat de medewerkers super lief, enthousiast en betrokken zijn. Daarnaast zijn ze professioneel, proactief en nemen ze de adviezen van de ouders ter harte.

Cliënten zijn over alle aspecten erg tevreden en daarom is er geen aspect te noemen dat minder goed of het minst goed wordt beoordeeld. Alleen op het gebied “rekening houden met uw individuele wensen” is één iemand “licht ontevreden”. Aangegeven wordt dat bij complexe wensen, dit niet altijd door iedereen even voortvarend wordt opgepakt.

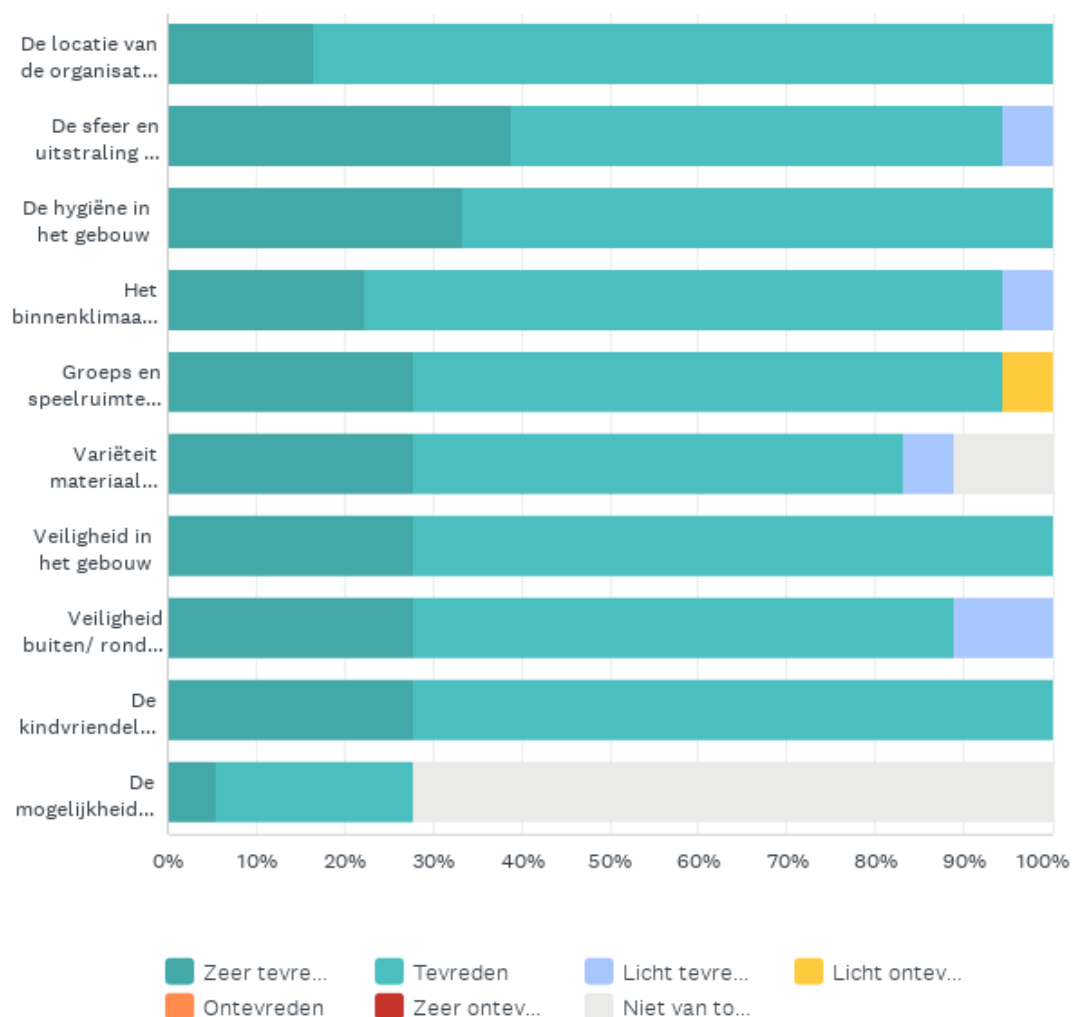


Afbeelding: medewerkers ten opzichte van eerder onderzoek.

3.4 Gebouw en faciliteiten

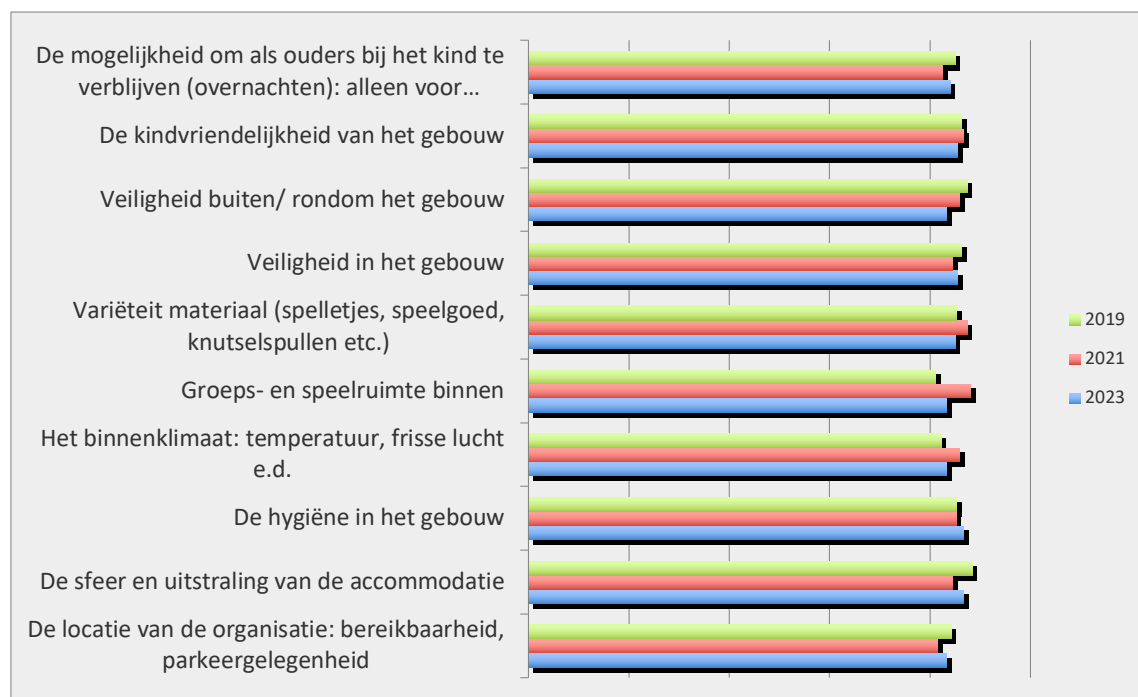
Op dit voor de ouders minst belangrijk onderwerp scoort De Groene Burcht een 8,2 en dat is vrijwel gelijk aan het oordeel in vorig onderzoek (8,4). Over de verschillende deelaspecten oordelen cliënten gemiddeld net boven “tevreden” en deze beoordelingen liggen zeer dicht bij elkaar. We zullen hier dan ook niet spreken over het best beoordeelde of minst goed beoordeelde aspect.

Wel zien we op het geheel één “licht ontevreden” oordeel over de “groeps- en speelruimte binnen”. Iemand zou graag ruimere ruimtes zien. Twee ouders hebben als verbeterpunt dat je kan overnachten of dat de eigen PGB'er mag overnachten. Daarnaast is er nog één iemand die het parkeren als verbeterpunt noemt. Verder kan niemand een verbeterpunt aandragen en zijn ouders erg tevreden.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten gebouw en faciliteiten.

Het gebouw is heel erg mooi lezen we van meerdere kanten, de omgeving ook en je begeeft je makkelijk van binnen naar buiten.
De sfeer is goed mede doordat het niet als een medische aangelegenheid oogt en voelt.

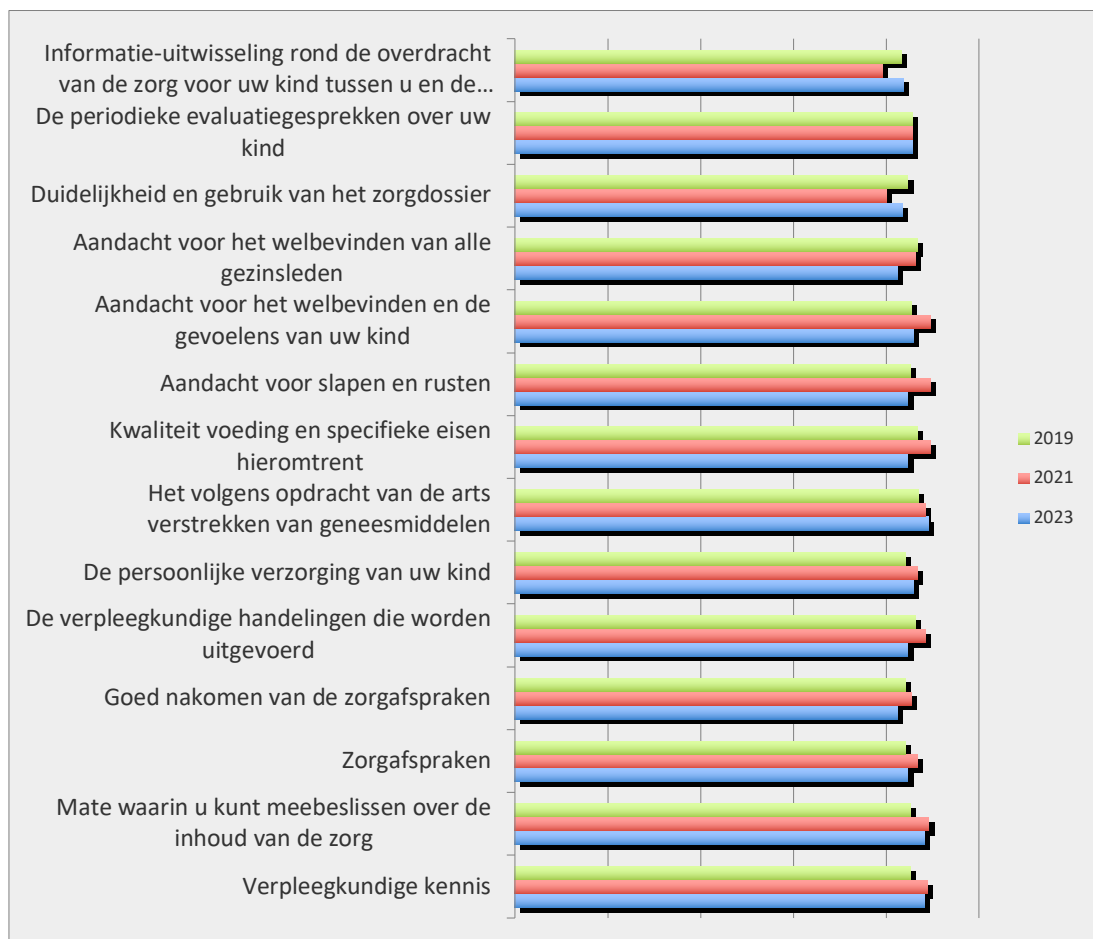


Afbeelding: gebouw en faciliteiten ten opzichte van eerder onderzoek.

3.5 Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging

Het meest belangrijke onderwerp voor de respondenten wordt met een 8,3 het hoogst beoordeeld, dat is nagenoeg gelijk aan 2021 (8,4). Alle aspecten worden gemiddeld tussen "tevreden" en "zeer tevreden" beoordeeld, net zoals twee en vier jaar geleden.

Binnen de kleine verschillen scoort "het volgens opdracht van de arts verstrekken van geneesmiddelen" het beste. Bij wie dit van toepassing is, blijkt dit gewoon goed te gaan. In de feedback geven ouders aan dat er veel aandacht is voor de verpleegkundige zorg en ook de persoonlijke verzorging. Daarbij wordt erg goed afgestemd op de individuele situatie van elk kind en veel persoonlijke aandacht en toewijding gegeven.



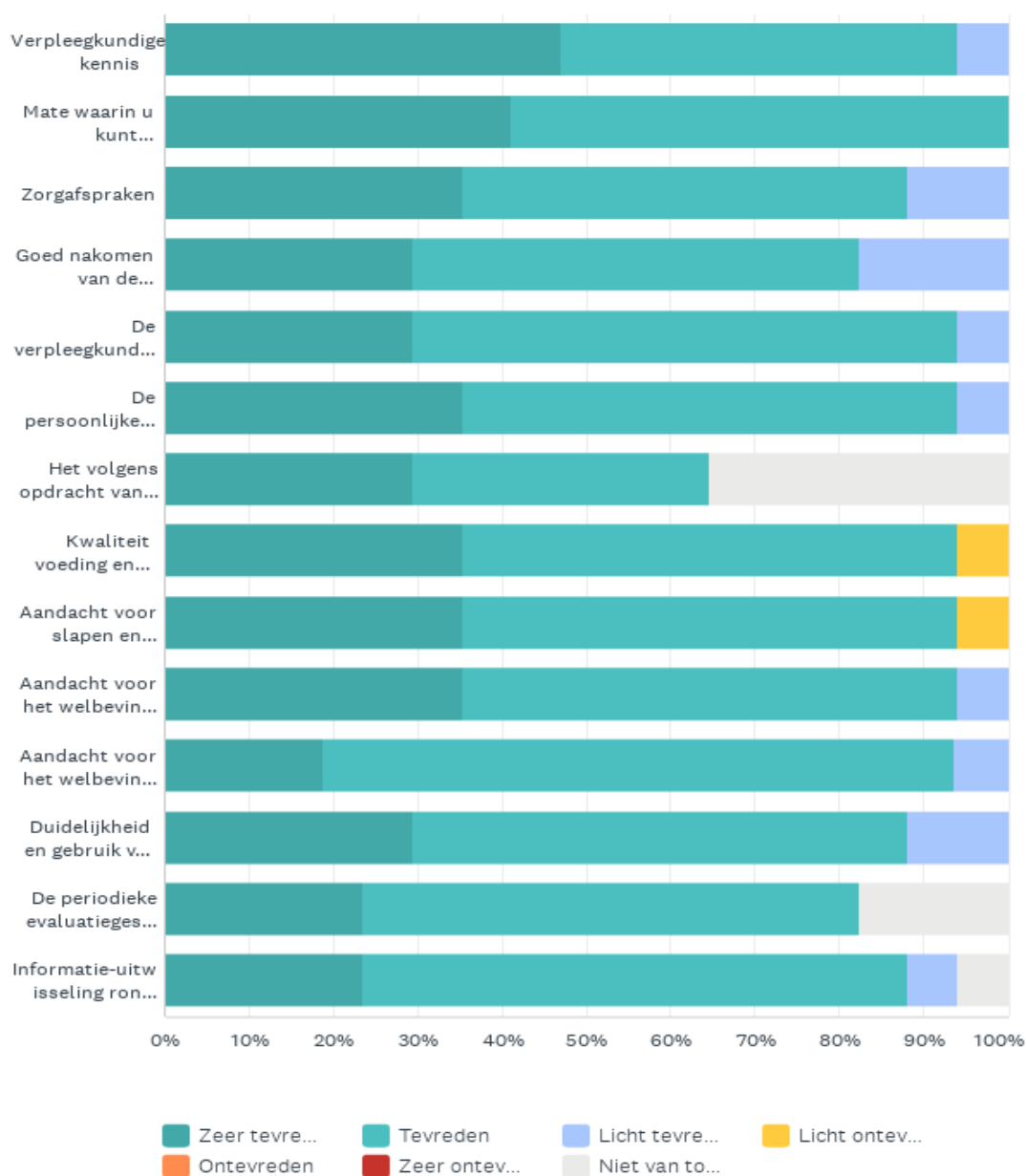
Afbeelding: verpleegkundige zorg ten opzichte van eerder onderzoek.

Het minst hoog beoordeelde aspect is het “goed nakomen van de zorgafspraken”.

Dit is relatief, want niemand is ontevreden en het nakomen van de afspraken wordt door meerdere ouders zelfs benoemd als iets waar men het meest tevreden over is.

Wel geeft een ouder aan dat niet alle verpleegkundigen even goed de rapportages bijhouden die zijn afgesproken om het medicijngebruik te monitoren.

Inhoudelijk qua verpleging, medische zaken en persoonlijke verzorging wordt geen enkel verbeterpunt genoemd hier.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten verpleegkundige zorg.

3.6 Pedagogisch klimaat

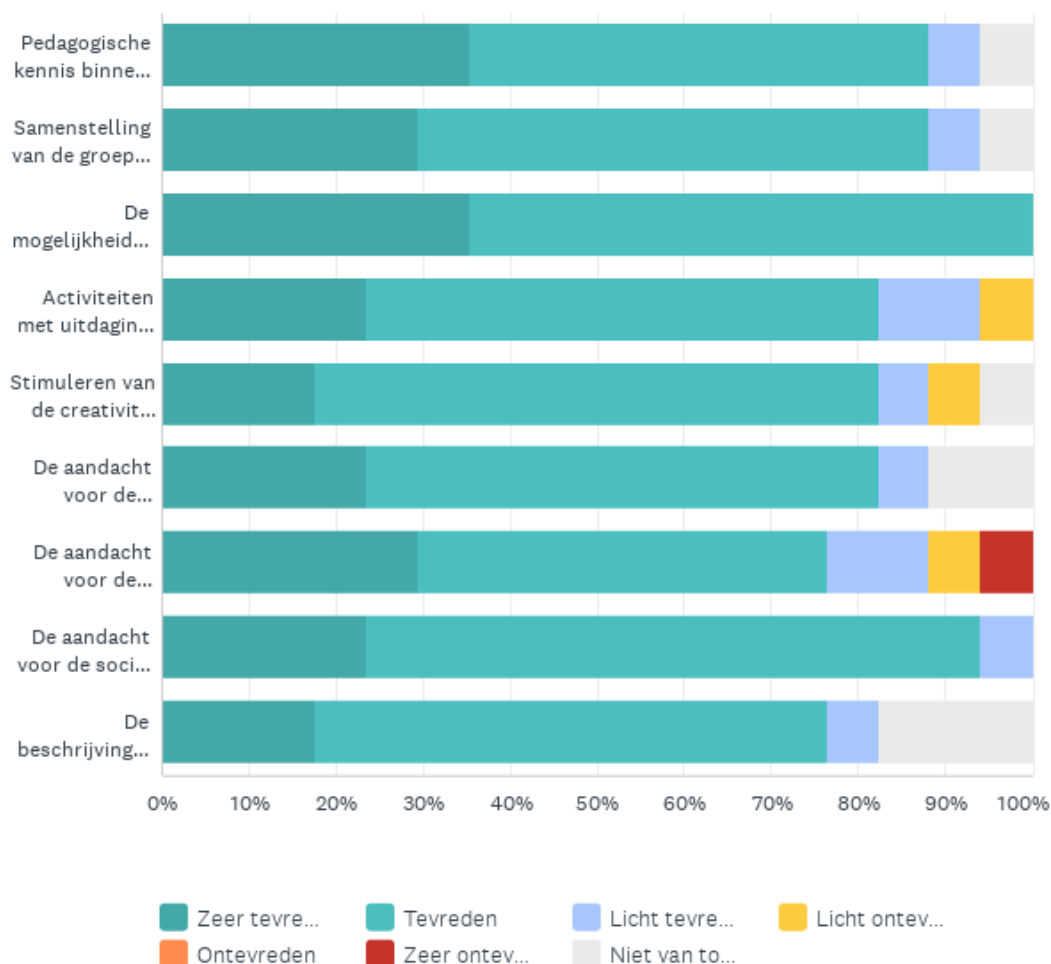
Het pedagogisch klimaat krijgt gemiddeld een 7,9 en dat is wel wat lager dan in 2021 (8,5).

Gemiddeld zien we op de onderzochte aspecten een positief beeld, waarbij overal rond “tevreden” of nog wat hoger wordt geoordeeld.

Het best beoordeelde aspect is de “pedagogische kennis binnen de organisatie”.

Deze kennis wordt ook veel toegepast, want ouders noteren dat er veel aandacht is voor pedagogische zaken, ontwikkeling en het sociale.

Daarbij lijkt goed gekeken te worden naar de individuele behoeften van elk kind en waar nodig de ouders betrokken te worden.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten pedagogisch klimaat.

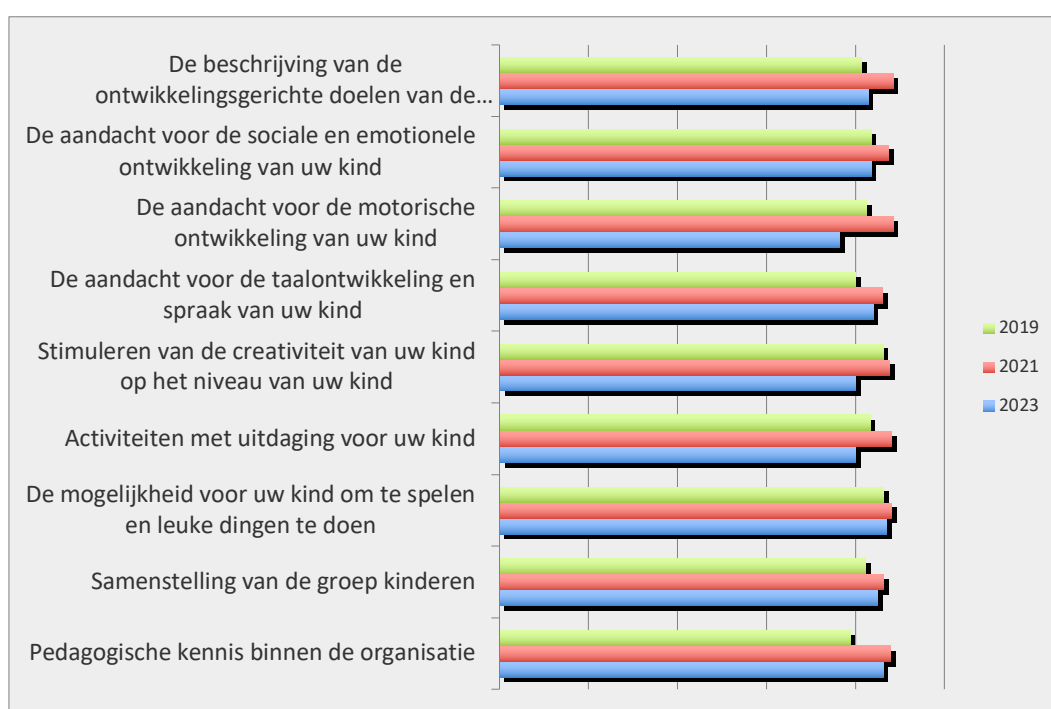
Het minst positief beoordeelde aspect is “de aandacht voor de motorische ontwikkeling van uw kind”.

Verreweg de meeste mensen zijn positief hierover, maar ook is iemand “zeer ontevreden”, het enige aspect in het onderzoek waarvoor dit geldt.

Aangegeven wordt dat de ruimte te klein is om op motorisch vlak meer te kunnen doen voor het kind.

Daarnaast zouden twee ouders wel wat meer stimulatie en uitdaging willen bieden aan de kinderen.

De ene door therapeuten op de locatie te betrekken en de andere door een andere indeling van de groep.



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.

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

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

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.

Digitalisering:

Er wordt door veel ouders gevraagd om het papierwerk te digitaliseren en over te stappen naar een app waarmee informatie en foto's kunnen worden gedeeld. Dit vereenvoudigt de informatieoverdracht en maakt het gemakkelijker voor ouders om betrokken te blijven. Het gebruik van een app voor communicatie kan de directe communicatielijnen verbeteren en ouders in staat stellen om snel en efficiënt te communiceren met de opvang. Door binnen een app informatie meer te standaardiseren wordt de informatie consistent en gemakkelijker toegankelijk voor ouders, ziekenhuizen en andere betrokkenen.

Communicatie en informatievoorziening:

Er is vraag om de communicatie en informatievoorziening te verbeteren. Dit kan worden gerealiseerd door het zorgvuldig noteren van gegevens in een app, waardoor alle relevante informatie gemakkelijk toegankelijk is.

Daarnaast kan de hoeveelheid communicatie worden verhoogd, bijvoorbeeld door meer informatie te verstrekken tijdens de opvangdag. Het is ook aan te bevelen om papieren informatie eerder en tijdig te verstrekken, zodat ouders goed op de hoogte zijn.

Zorg en aandacht:

Enkele ouders vragen om meer zorg en aandacht te bieden aan individuele kinderen. Dit kan worden gerealiseerd door het waarborgen van ruimere groepen en een betere verdeling van kinderen om zo uitdaging te bieden aan ieder kind. Het benoemen van een vast contactpersoon voor de ouders kan de communicatie en betrokkenheid verbeteren. Deze zaken spelen op kleine schaal, waar de meeste ouders juist positief hierover zijn, maar kunnen mogelijk dus toch nog beter uitgevoerd of afgestemd. Daarnaast kan de stimulatie en activatie van kinderen worden bevorderd door samenwerking met externe professionals, zoals fysiotherapeuten en andere specialisten.

Gebruik faciliteiten en ruimte:

Een client wil aangepaste stoelen die ondersteuning bieden bij het eten. Daarnaast is het belangrijk om te zorgen voor ruimere groepen en meer ruimte voor motorische activiteiten, zodat kinderen voldoende bewegingsvrijheid hebben. Het vaker beschikbaar stellen en gebruik kunnen maken van de snoezelruimte zou volgens een van de ouders ook wenselijk zijn.

Flexibiliteit en planning:

Het is wenselijk om meer flexibiliteit te bieden bij het inplannen van sporadische dagen. Ook kan er gekeken worden naar een andere aanpak met betrekking tot de vakantieperiode, zodat ouders meer keuzemogelijkheden hebben. Het faciliteren van een app waar ouders zelf ruilingen kunnen aanvragen en communiceren, kan het planningsproces efficiënter maken. Bovendien is het van belang om wijzigingen in openingstijden tijdig aan te kondigen, zodat ouders voldoende tijd hebben om te overleggen met hun werkgever en eventueel passende maatregelen te nemen.

Personeel en training:

Het introduceren van nieuwe medewerkers, bijvoorbeeld via online introducties, kan helpen om ouders en kinderen beter bekend te maken met het personeel. Daarnaast is het van belang om meer contactmomenten te organiseren en ouders te betrekken bij beslissingen die de opvang betreffen. Er dient ook bewustzijn te worden gecreëerd onder het personeel over het naleven van zorgplannen en het rapporteren van medicatie, zodat ouders op de hoogte zijn van de effectiviteit van de behandeling.

Overige verbeterpunten en suggesties:

- Iemand geeft aan geen evaluatie nog te hebben gehad. Het is aan te bevelen om evaluaties van de zorg op vaste momenten in te plannen, zodat de voortgang en eventuele aanpassingen regelmatig kunnen worden besproken.
- Gevraagd wordt om zorgvuldig een taxibedrijf te selecteren dat voldoet aan de eisen en verwachtingen van de ouders.
- Een client wil graag dat het overnachten met een eigen PGB'er wordt toegestaan.

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 zaken die cliënten waarderen en de complimenten weer.

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

- Het is duidelijk te lezen in het heen-en-weerboekje. We krijgen superleuke foto's en intussen kan ons kind zelf vertellen hoe leuk het was.
- Gaat met plezier naar de opvang, komt vrolijk terug.
- Bij het ophalen is hij vrolijk en zit hij lekker in zijn vel.
- Wij zijn tevreden over alles en zien de tevredenheid ook terug bij ons kind, daar doen wij het voor.
- Super tevreden over de medewerkers en de goede zorgen voor ons meisje! Het belangrijkste voor ons is dat zij het naar haar zin heeft op een plek waar ze de juiste zorg krijgt en dat is op De Groene Burcht zeker het geval. Bedankt hiervoor.
- Vriendelijkheid, duidelijkheid, met zorg en aandacht.
- Het is een mooi gebouw in een fijne omgeving.
- Er wordt aan de bel getrokken als er zaken spelen en wij als ouders worden hierbij betrokken.
- De betrokkenheid, liefde en enthousiasme waarmee iedereen zijn werk doet!
- Er wordt goed meegedacht over wat er nodig is.
- Alle zorg wordt besteed aan haar welzijn en dat doet ons goed.
- Er word altijd naar ons kind gekeken en wat ze nodig heeft.
- De communicatie via de app vinden wij heel fijn.
- Er is heel uitgebreid aandacht voor de verpleegkundige zorg, zie ook het uitgebreide zorgplan.
- Het is een heel erg mooi gebouw, met een fijne sfeer.
- De snelheid waarmee er antwoord wordt gegeven. Dat houdt de lijntjes kort.
- De aandacht en stimulering van verschillende ontwikkelingsgebieden is goed.
- Communicatie is altijd in het belang van het kind.
- Toegankelijk en daadwerkelijk opvolgen wat we vragen indien er bijzonderheden zijn.
- Persoonlijke aandacht voor de wensen van ons kind staat hoog in de vaandel dus dat is wel fijn.

- Het face-to-face contact met medewerkers is echt top! Ook als het heel druk is maken ze toch tijd voor een rustige overdracht.
- Zeer vakkundig en bereidheid om te overleggen.
- Sociale aspect wordt goed opgepakt.
- De medewerkers kunnen heel goed de ontwikkeling monitoren met inachtneming van de lichamelijke problemen. Ze maken zich niet zo snel zorgen.
- De afspraken worden nageleefd, ook de zorgen die je hebt als ouders worden goed opgepakt door de medewerkers.

Bijlage I: Vragenlijst

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

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

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

Onderzoek Cliënten De Groene Burcht

PLANNING EN ORGANISATIE

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

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

	Zeervredentevreden	Tevreden	Lichttevreden	Lichtontevreden	Ontevreden	Zeervredentevreden	Nietvantoepassing
Planning van de dagelijkse zorg voor uw kind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meebeslissen over de tijden en dagen van de zorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De verhouding van het aantal kinderen en zorgverleners in de groep	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mogelijkheid om zorg te verplaatsen naar een andere dag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee te maken krijgt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het regelen van vervanging als een zorgverlener ziek of vrij is	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefonische bereikbaarheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omgang met uw privacy en met uw gegevens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indien van toepassing: de facturering door de financiële administratie	<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 planning en organisatie?

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 planning en organisatie?

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

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

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

Onderzoek Cliënten De Groene Burcht

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.

	Ze tevre den	Te vre den	Licht te vre den	Licht ont vre den	Ont vre den	Ze er ont vre den	Niet van to ep sing
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?

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

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 verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging?

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

Onderzoek Cliënten De Groene Burcht

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.

	Ze er	Te vre den	Licht te vre den	Licht ont vre den	Ont vre den	Ze er	Niet van toe pas sing
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?

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.

7,80	20	0	0	1	0	7	7	4	1
------	----	---	---	---	---	---	---	---	---

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

Antwer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Vakkundigheid en professionaliteit van de medewerkers	10	7	1	0	0	0	0	18
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	12	6	0	0	0	0	0	18
Samenwerking van de medewerkers met elkaar en met de tijd en aandacht die de medewerkers voor uw kind	6	5	1	0	0	0	6	18
Goed op de hoogte zijn van de medewerkers voor uw kind	9	8	1	0	0	0	0	18
Het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over Rekening houden met uw individuele wensen (blijv.	5	11	2	0	0	0	0	18
Het zorgvuldig omgaan met uw thuisomgeving en Aandacht voor de veiligheid van uw kind en het	8	7	2	1	0	0	0	18
	7	11	0	0	0	0	0	18
	7	10	0	0	0	0	1	18

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

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,28	18	0	0	0	0	5	4	8	1

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

Antwer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
De locatie van de organisatie: bereikbaarheid, De steer en uitstraling van de accommodatie	3	15	0	0	0	0	0	18
De hygiëne in het gebouw	7	10	1	0	0	0	0	18
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	6	12	0	0	0	0	0	18
Groeps- en speelruimte binnen	4	13	1	0	0	0	0	18
Varieert materiaal (spelletjes, speelgoed, knutselspullen	5	12	0	1	0	0	0	18
Veiligheid in het gebouw	5	10	1	0	0	0	2	18
Veiligheid buiten/ rondom het gebouw	5	13	0	0	0	0	0	18
De kindvriendelijkheid van het gebouw	5	11	2	0	0	0	0	18
De mogelijkheid om als ouders bij het kind te verblijven	1	13	0	0	0	0	13	18

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

8,22	18	0	0	0	0	4	8	4	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.

Antwer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Verpleegkundige kennis	8	8	1	0	0	0	0	17
Mate waarin u kunt meebeslissen over de inhoud van de Zorgafspraken	7	10	0	0	0	0	0	17
Goed nakomen van de zorgafspraken	6	9	2	0	0	0	0	17
De verpleegkundige handelingen die worden uitgevoerd	5	9	3	0	0	0	0	17
De persoonlijke verzorging van uw kind	5	11	1	0	0	0	0	17
Het volgens opdracht van de arts verstreken van kwaliteit voeding en specifieke eisen hieromtrent	6	10	0	0	0	0	6	17
Aandacht voor slapen en rusten	6	10	0	1	0	0	0	17
Aandacht voor het welbevinden en de gevoelens van uw Aandacht voor het welbevinden van alle gezinsleden	6	10	1	0	0	0	0	17
Duidelijkheid en gebruik van het zorgdossier	3	12	1	0	0	0	0	16
De periodieke evaluatiegesprekken over uw kind	5	10	2	0	0	0	0	17
Informatie-uitwisseling rond de overdracht van de zorg	4	10	0	0	0	0	3	17
	4	11	1	0	0	0	1	17

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
8,29	17	0	0	0	0	2	9	5	1

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	6	9	1	0	0	0	1	17
Samenstelling van de groep kinderen	5	10	1	0	0	0	1	17
De mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke Activiteiten met uitdaging voor uw kind	5	11	0	0	0	0	0	17
Stimuleren van de creativiteit van uw kind op het niveau De aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw De aandacht voor de motorische ontwikkeling van uw kind	4	10	2	1	0	0	1	17
De aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling De beschrijving van de ontwikkelingsgerichte doelen van	4	10	1	0	0	0	0	17
	5	8	2	1	0	0	0	17
	4	12	1	0	0	0	0	17
	3	10	1	0	0	0	3	17



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.

Antwoord 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	6,3%	1
8	25,0%	4
9	25,0%	4
10 - Zeer zeker wel aanbevelen	43,8%	7