

**Kwantitatief onderzoek
cliënttevredenheid
Kleine Maatjes**

In opdracht van:
Mariska Maat
Directie, Kleine Maatjes

Uitgevoerd door:
Meino Kalwij, MEI Marketing & Research

Mei 2019

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	23
Bijlage II: Resultaten	34

1. Onderzoekopzet

Kleine Maatjes 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 Kleine Maatjes.

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 Kleine Maatjes 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
- Gebouw en faciliteiten
- 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 41 benaderde cliënten, hebben er 29 de vragenlijst afgerond en verzonden, dat is een erg hoge response.

Deze kennen de volgende verdeling over de vestigingen:

- 11 maal Kleine Maatjes Haarlem
- 15 maal Kleine Maatjes Assendelft
- 3 maal onbekend (niet ingevuld)

Verwerking resultaten

De antwoorden zijn per respondent verwerkt en op verschillende manieren opgedeeld en vergeleken.

Vanwege de kleine groepen, is het niet mogelijk significante verschillen te signaleren en wordt uitsluitend gesproken over opvallende verschillen.

Niet alle respondenten hebben alle vragen beantwoord en in de verwerking van de resultaten is dit onderkend door gemiddelden te berekenen over het totale aantal antwoorden.

De Likert schaal is omgezet naar cijfers waarbij 1 staat voor zeer tevreden, 2 voor tevreden en zo verder tot en met 6 voor zeer ontevreden.

Een gemiddeld resultaat van 1,8 geeft daarbij dus aan dat dit aspect tussen tevreden en zeer tevreden in scoort.

Waar de respondenten hebben gekozen voor meest belangrijke aspecten, is dit weergegeven in het percentage dat het betreffende aspect noemt.

Een compleet overzicht van de resultaten is opgenomen in bijlage II.

2. Algemene resultaten

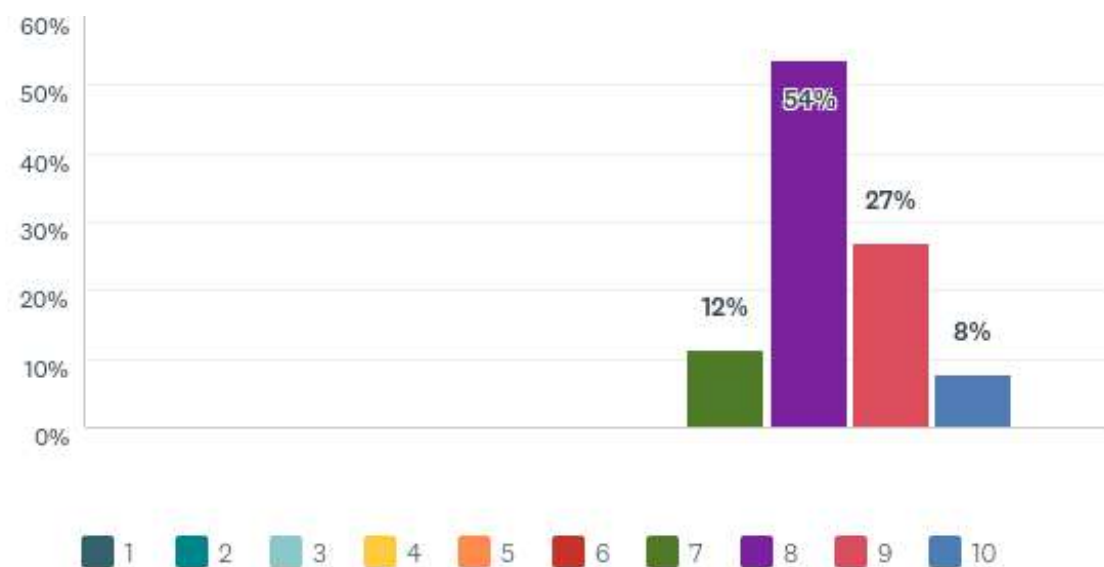
De tevredenheid is erg hoog, hetgeen duidelijk tot uitdrukking komt in een gemiddeld totaalcijfer van 8,3.

Er worden uitsluitend ruime voldoende gegeven als eindoordeel.

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

We concluderen hieruit dat men in de breedte tevreden is.

Deze resultaten zijn gelijk aan het onderzoek twee jaar geleden, toen werd een gemiddeld eindoordeel van 8,4 gegeven en lag het gemiddelde van alle deelonderwerpen op 7,9.



Afbeelding: eindoordeel rapportcijfer

92 % van de kinderen is volgens de ouders op zijn gemak bij Kleine Maatjes, twee kinderen zijn dit soms wel en soms niet.

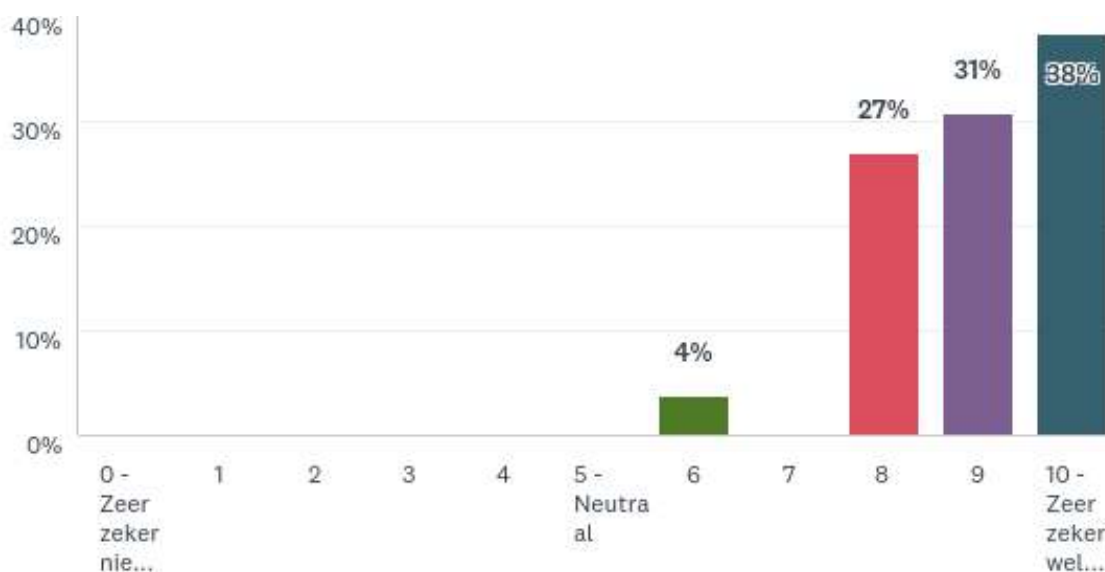
De ouders merken dit bij het brengen en halen, de kinderen zijn blij als ze naar Kleine Maatjes gaan en nog altijd blij als ze worden opgehaald.

Enkele kinderen zijn wel erg moe als ze thuiskomen, daaruit wordt geconcludeerd dat ze heel hard hebben gespeeld omdat ze het zo leuk vonden.

Indirecte aanknopingspunten voor een hoge tevredenheid zijn er ook.

Alle cliënten geven aan Kleine Maatjes bij anderen aan te raden waarbij 38% aangeeft 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 Kleine Maatjes.

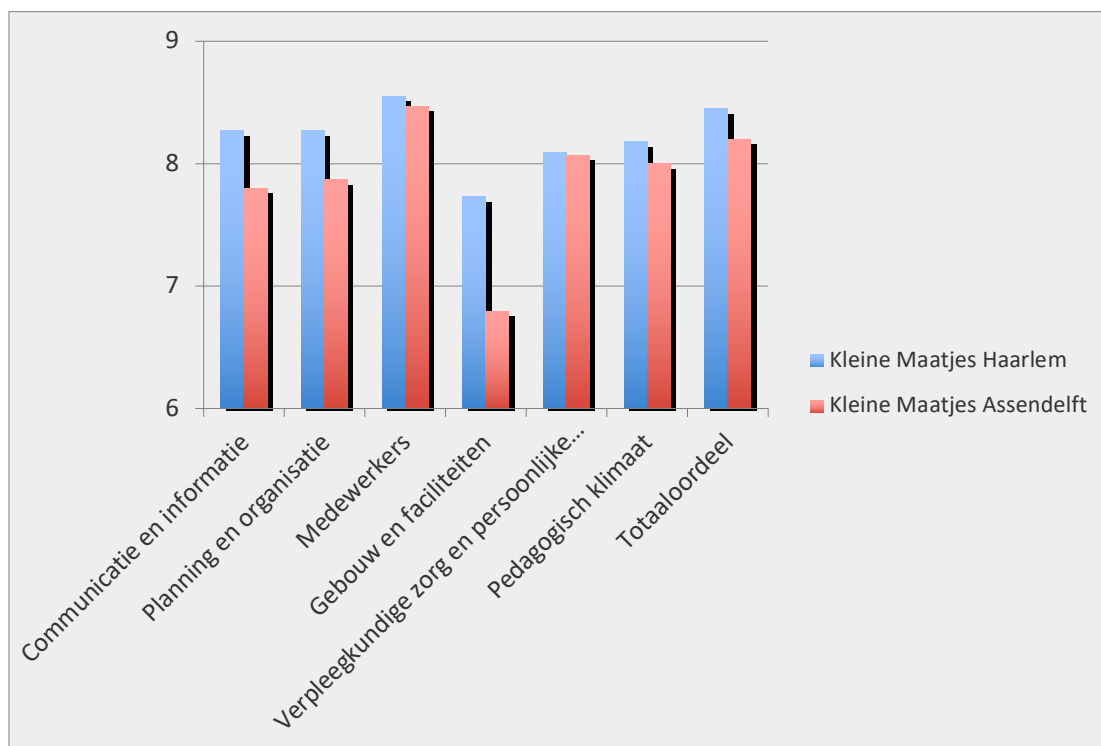


Afbeelding: mate waarin de organisatie zou worden aanbevolen aan anderen

Van de verschillende onderwerpen blijken medewerkers, verpleegkundige zorg en pedagogisch klimaat het belangrijkste te zijn. Hieronder een overzicht van het belang van de verschillende onderwerpen. Hierbij geeft het percentage aan hoeveel van de respondenten dit als één van de twee belangrijkste onderwerpen noemt.

Medewerkers	62 %
Verpleegkundige zorg en verzorging	54 %
Pedagogisch klimaat	50 %
Planning en organisatie	19 %
Communicatie en informatie	19 %
Gebouw en faciliteiten	12 %

Er is een vergelijking gemaakt tussen de twee verschillende vestigingen binnen Kleine Maatjes (Haarlem en Assendelft). De verschillen tussen de vestigingen zijn klein, zowel in totaaloordeel als op de meeste onderwerpen. Alleen voor "gebouw en faciliteiten" is er een duidelijk verschil. Hoewel dit onderwerp voor beide vestigingen het minst goed wordt beoordeeld, is dit bij de vestiging Haarlem beter beoordeeld dan Assendelft. Ter illustratie hebben we de rapportcijfers op alle categorieën voor beide groepen naast elkaar gezet in een diagram.



Afbeelding: gemiddelde rapportcijfers vestigingen Haarlem en Assendelft

3. Resultaten per onderwerp

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

3.1 Communicatie en informatie

Voor “communicatie en informatie” krijgt Kleine Maatjes gemiddeld een 8,0, een fractie lager dan het resultaat van twee jaar geleden (8,1).

Op de meeste aspecten ligt de gemiddelde beoordeling tussen “tevreden” en “zeer tevreden”.

Het best beoordeeld wordt “de vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt gestaan”, hierover is men “zeer tevreden”.

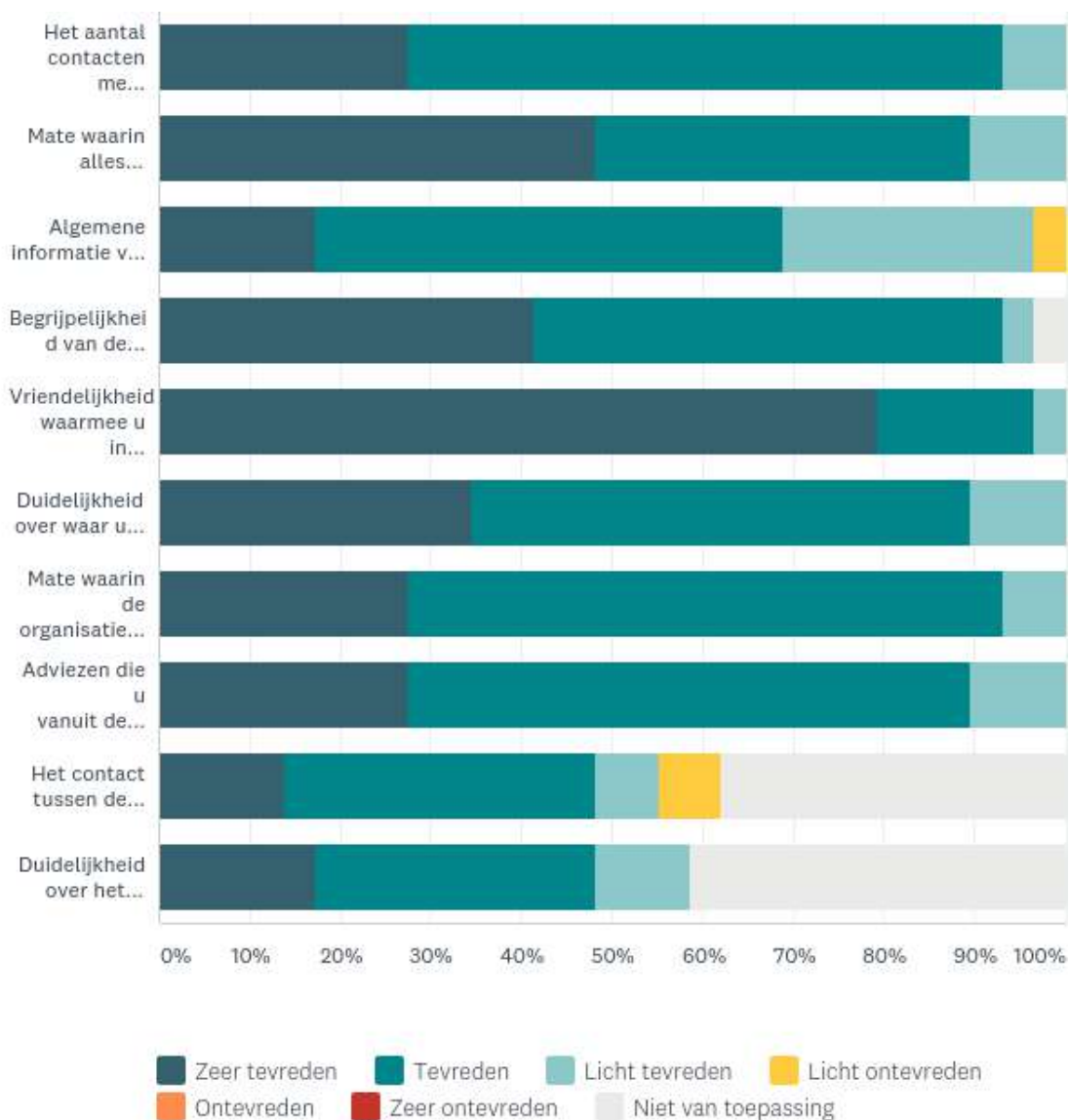
De lijnen zijn kort en de communicatie is eerlijk en open, waardoor de cliënten het idee hebben dat alles bespreekbaar is en ze serieus worden genomen.



Afbeelding: communicatie en informatie ten opzichte van eerder onderzoek.

Het minst goed beoordeeld wordt de “algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien van toepassing ouderavond”.

In de opmerkingen komt terug dat er wat vaker een nieuwsbrief mag worden gestuurd en dat deze ook wat meer op Assendelft gericht mag worden, waar de focus nu vooral op Haarlem lijkt te liggen.

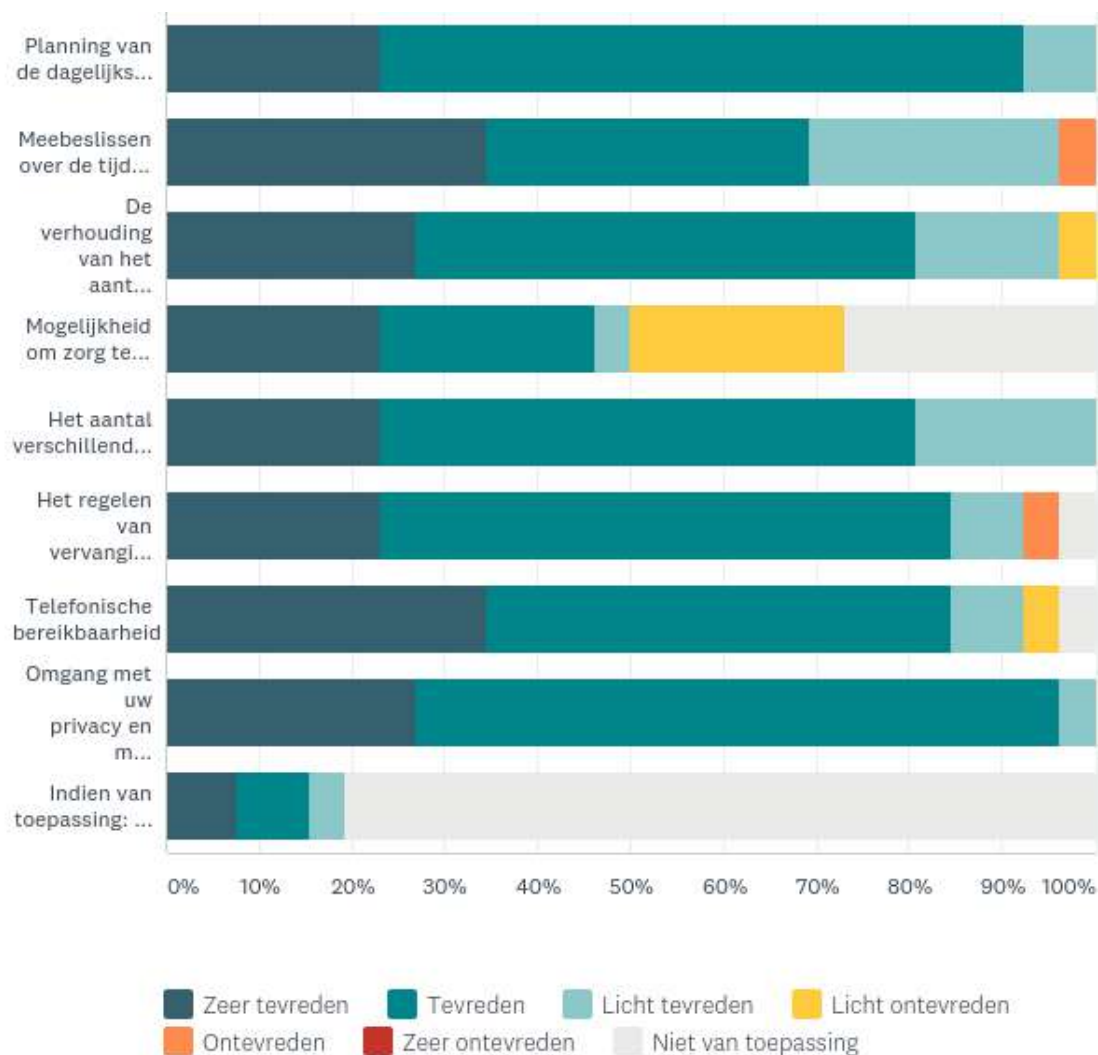


Afbeelding: score tevredenheid aspecten communicatie en informatie.

3.2 Planning en organisatie

Op dit onderwerp scoort Kleine Maatjes gemiddeld een 8,1, ook dit is een tiende lager dan in het vorige onderzoek.

De beoordeling op de verschillende aspecten is rond "tevreden".

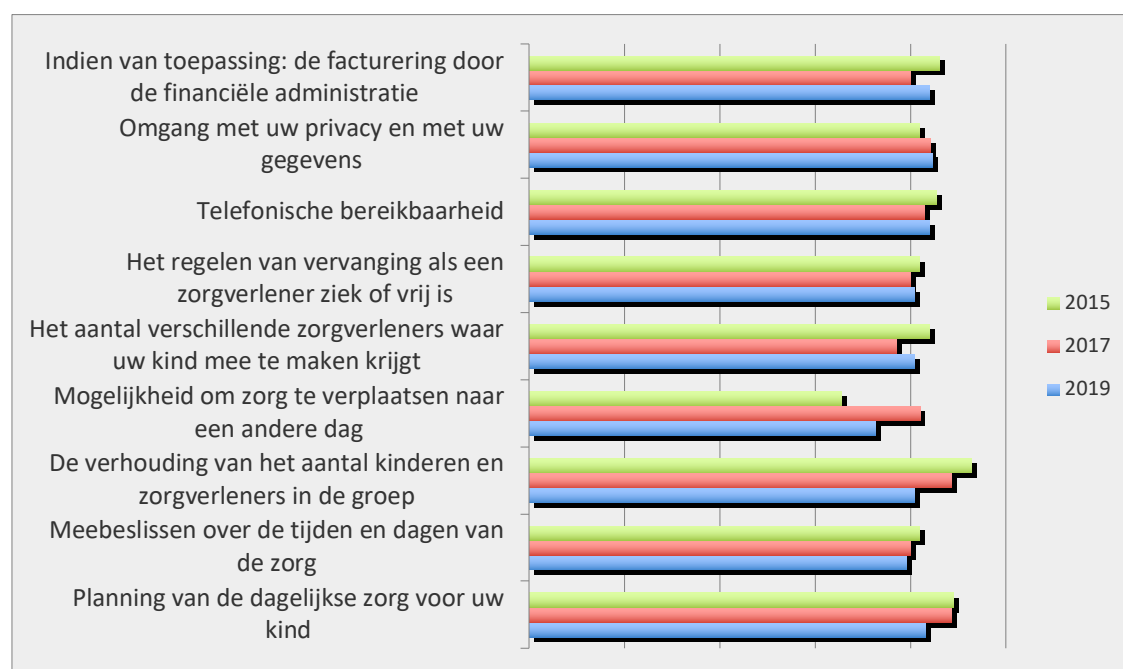


Afbeelding: score tevredenheid aspecten planning en organisatie.

Het best beoordeeld worden "omgang met uw privacy en met uw gegevens", hetgeen verder niet wordt toegelicht maar gewoon goed lijkt te gaan.

In de positieve opmerkingen vinden we wel vaak het woord 'flexibel' terug, hetgeen opvallend is, aangezien het aspect "mogelijkheid om zorg te verplaatsen naar een andere dag" relatief het minst goed wordt beoordeeld, daarbij ook minder goed dan in vorig onderzoek.

Het aantal cliënten lijkt de afgelopen jaren uitgebreid en dat zou een verklaring kunnen zijn waarbij de mogelijkheden tot verplaatsen simpelweg zijn verkleind, terwijl de medewerkers nog wel hier alles aan doen en als meedenkend en flexibel worden gezien.



Afbeelding: planning en organisatie ten opzichte van eerder onderzoek.

3.3 Medewerkers

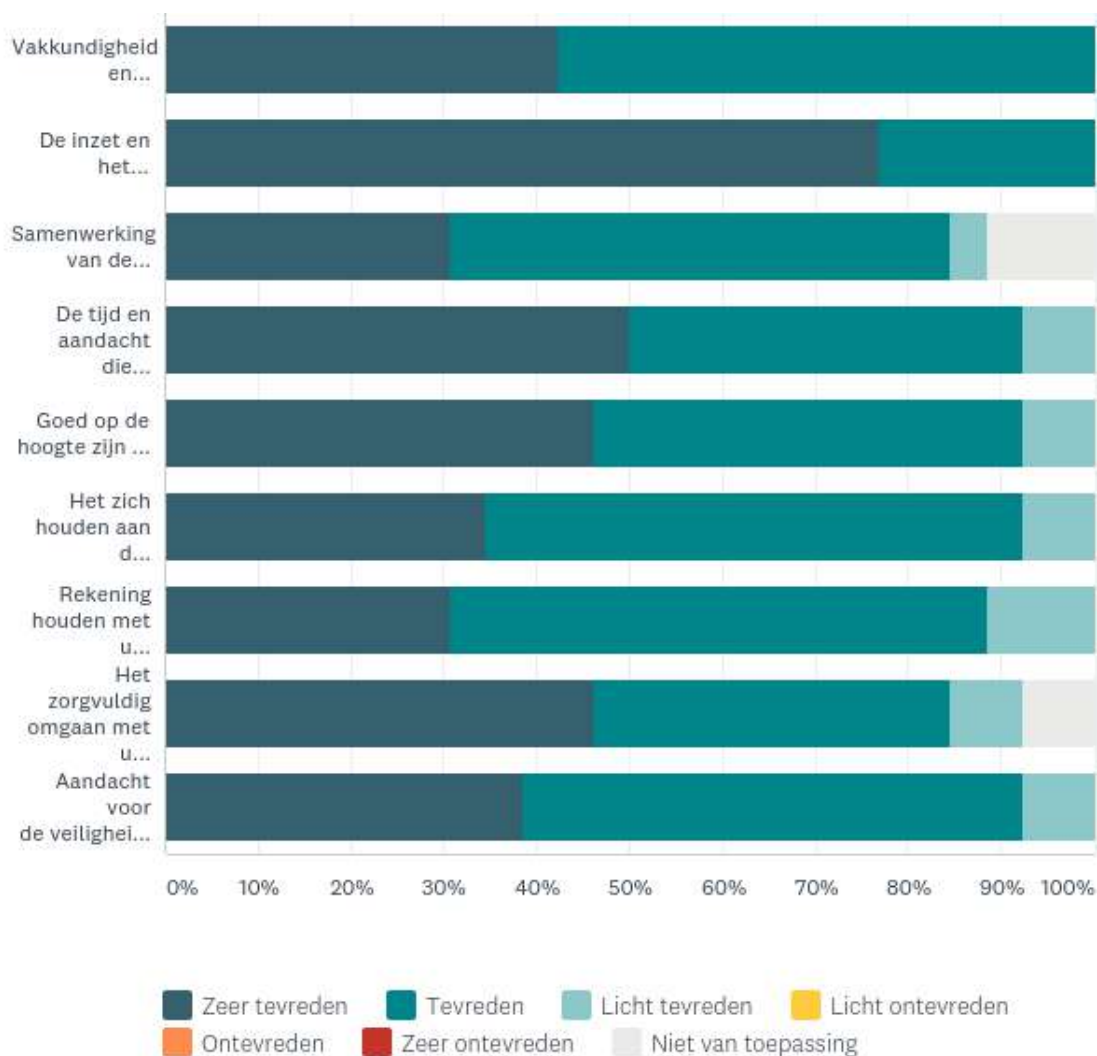
Medewerkers is voor de ouders de belangrijkste categorie en ook de best beoordeelde.

Het gemiddelde rapportcijfer is een 8,5, in lijn met het goede resultaat van 2017 (8,6).

Op geen enkel deelaspect wordt een negatief oordeel gegeven, men is gemiddeld op alle punten tussen "tevreden" en "zeer tevreden".

Het best beoordeelde aspect binnen het gehele onderzoek is "de inzet en het enthousiasme van de medewerkers".

Als we de vele positieve opmerkingen over de medewerkers moeten samenvatten dan zijn het stuk voor stuk zorgzame, betrokken, lieve, meedenkende toppers.

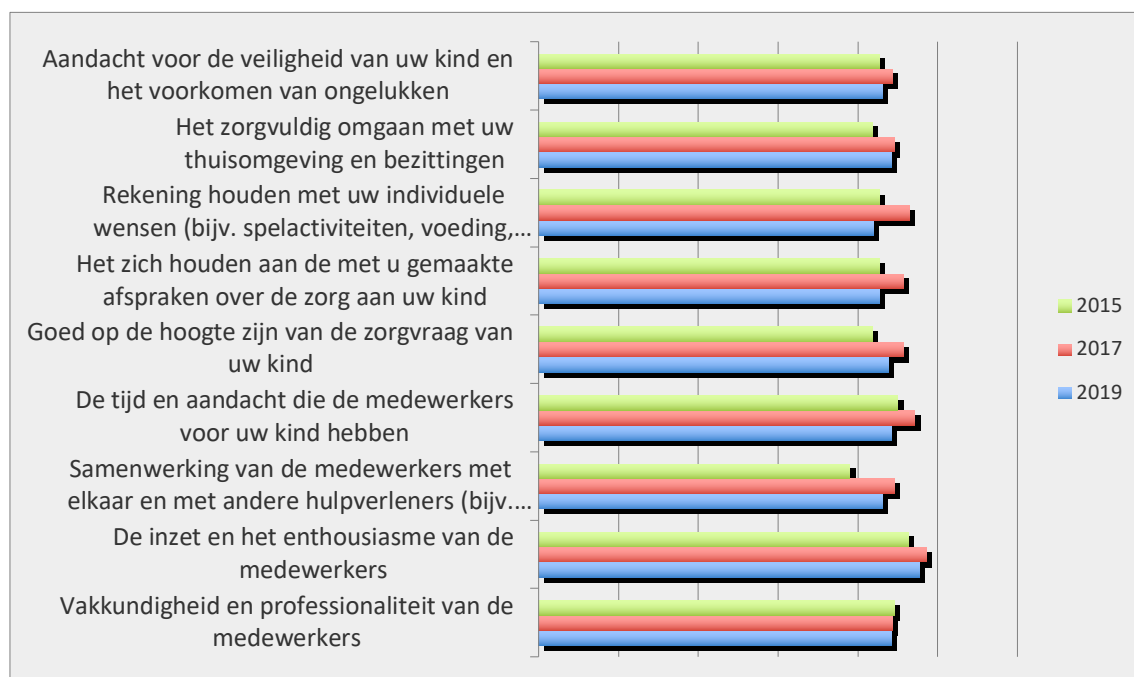


Afbeelding: score tevredenheid aspecten medewerkers.

Vergelijken we de deelaspecten met de resultaten van vorig onderzoek, dan zijn deze heel licht gedaald, dat is echter relatief, zoals aangegeven is de tevredenheid ten aanzien van medewerkers uitermate hoge, door de jaren heen.

Het minst positief beoordeelde aspect binnen dit onderwerp is het "rekening houden met uw individuele wensen".

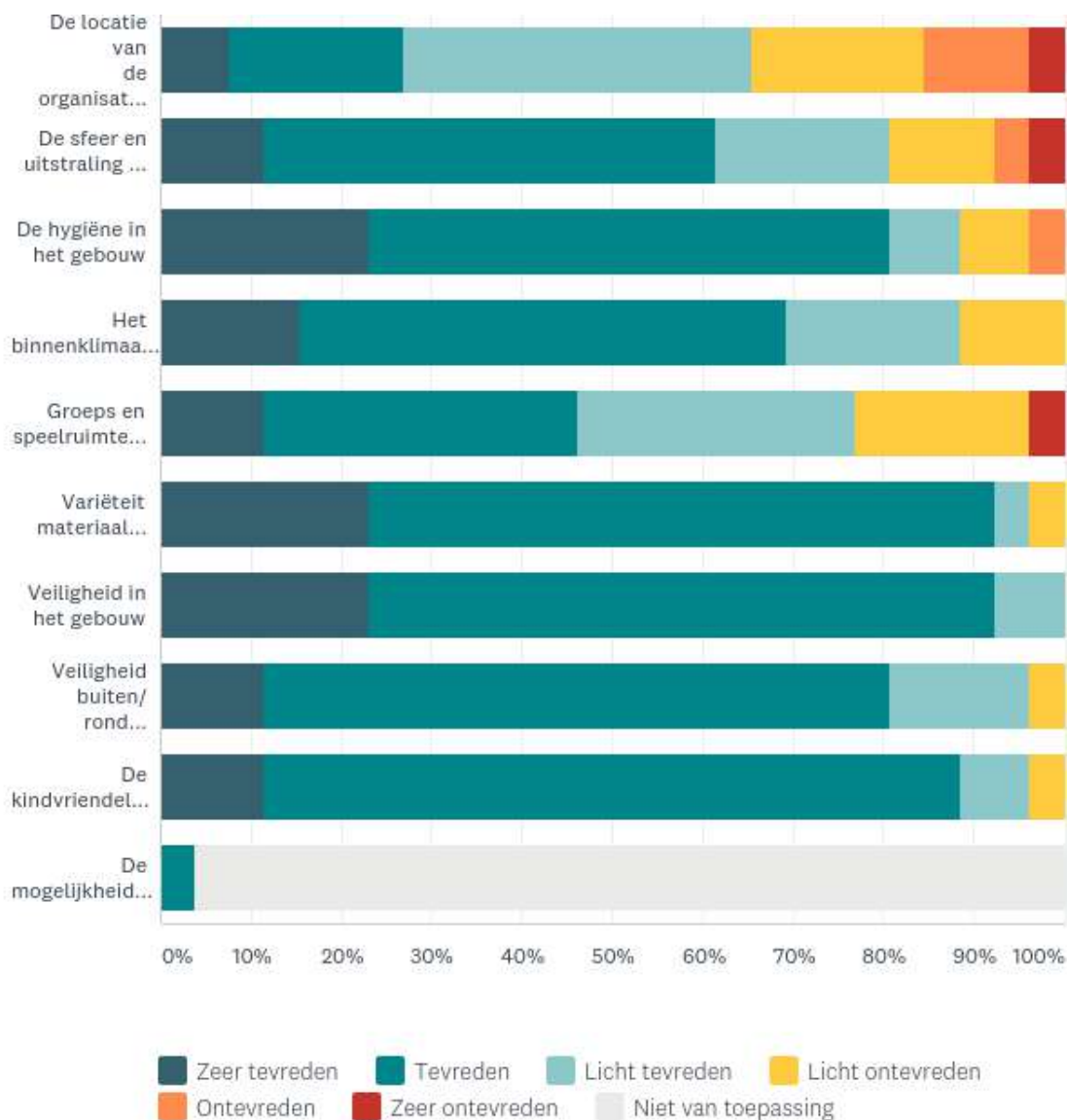
Hierover is men gemiddeld genomen nog altijd meer dan "tevreden", een enkeling zou hier echter nog net wat meer aandacht voor willen, een iets betere overdracht onderling of een iets betere terugkoppeling achteraf.



Afbeelding: medewerkers ten opzichte van eerder onderzoek.

3.4 Gebouw en faciliteiten

Op dit voor de ouders minst belangrijke onderwerp krijgt Kleine Maatjes met een 7,2 het minst hoge gemiddelde rapportcijfer. Het resultaat is een tiende hoger dan in vorig onderzoek, waarbij de vestiging Haarlem met een 7,7 aanzienlijk beter scoort dan Assendelft (6,8). Voor beide vestigingen geldt dat gebouw en faciliteiten al jarenlang het minst hoog worden beoordeeld.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten gebouw en faciliteiten.

Kijken we naar de individuele aspecten dan zien we binnen dit onderwerp de meeste negatieve oordelen, gemiddeld komen de meeste aspecten tussen "licht tevreden" en "tevreden" uit.

Het best beoordeeld worden "veiligheid in het gebouw" en "variëteit materiaal", ouders zijn hier wel positief over.

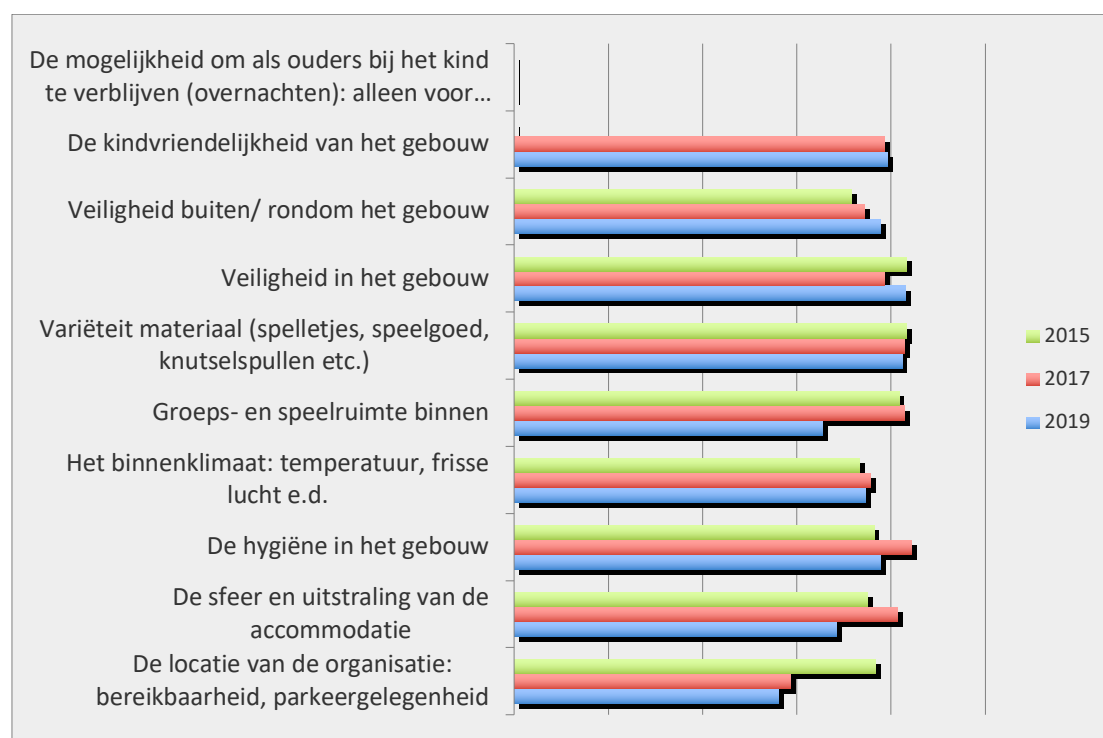
Het minst positief beoordeelde aspect uit het gehele onderzoek is “de locatie van de organisatie: bereikbaarheid, parkeergelegenheid”.

Parkeren schijnt in beide vestigingen een probleem te zijn.

Specifiek voor de vestiging Assendelft wordt aangegeven dat de opvanglocatie heel erg klein is, te weinig ruimte, geen uitbreidingsmogelijkheden en te weinig frisse lucht.

Het aantal cliënten in Assendelft lijkt de afgelopen jaren behoorlijk gegroeid en de ruimte gelijk gebleven, mogelijk dient ernaar gekeken te worden of dit nog voldoende is.

Het resultaat hiervan zien we terug bij de “groeps- en speelruimte binnen” een aspect dat aanzienlijk minder positief beoordeeld wordt in vergelijking met eerder onderzoek.



Afbeelding: gebouw en faciliteiten ten opzichte van eerder onderzoek.

3.5 Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging

Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging wordt met een 8,1 erg goed beoordeeld en in lijn met vorig onderzoek (8,2).

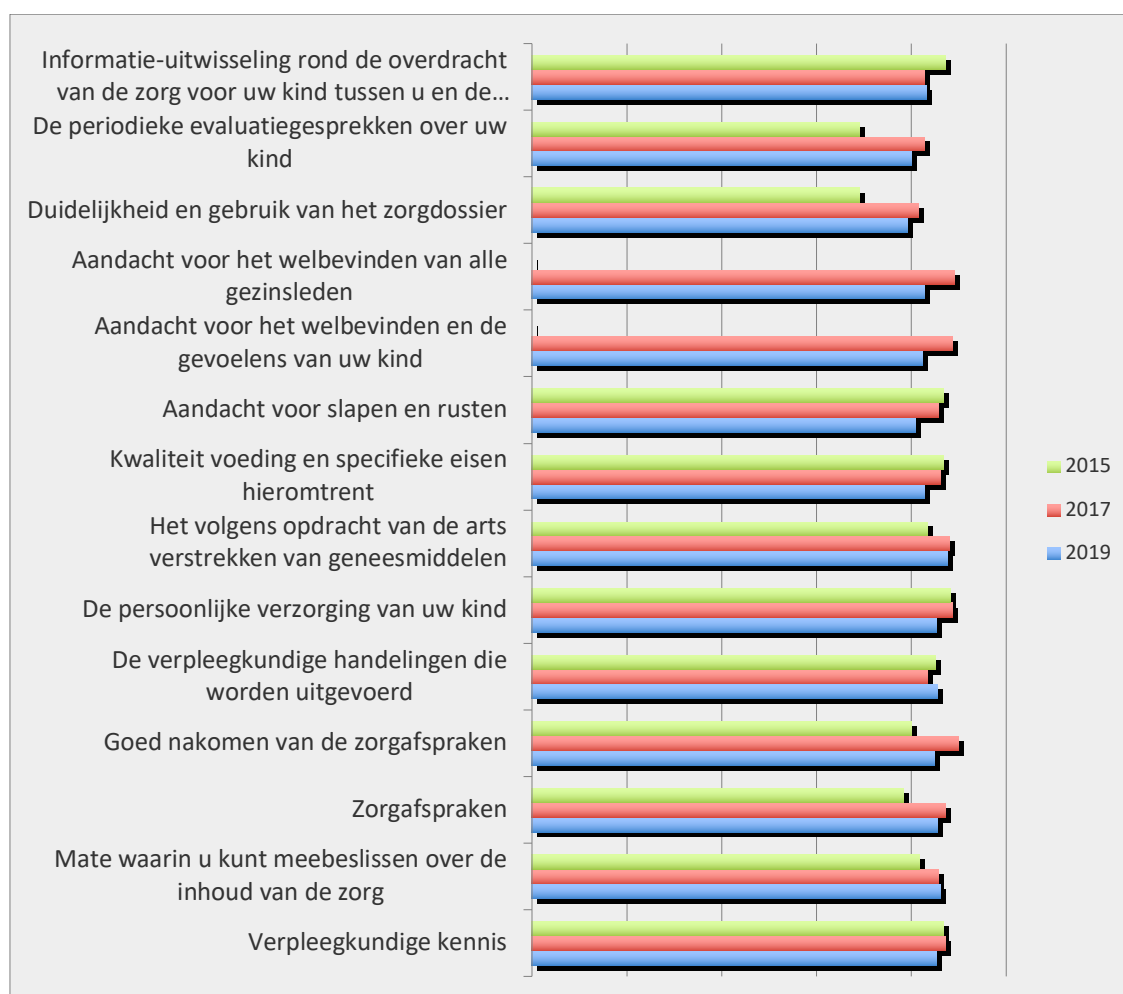
Alle oordelen op alle aspecten liggen gemiddeld net boven “tevreden” en ook redelijk in lijn met de resultaten van 2017.

Het best beoordeelde aspect is “het volgens opdracht van de arts verstrekken van geneesmiddelen”, hetgeen niet bij iedereen van toepassing is, maar waar het gebeurt, gaat het goed.

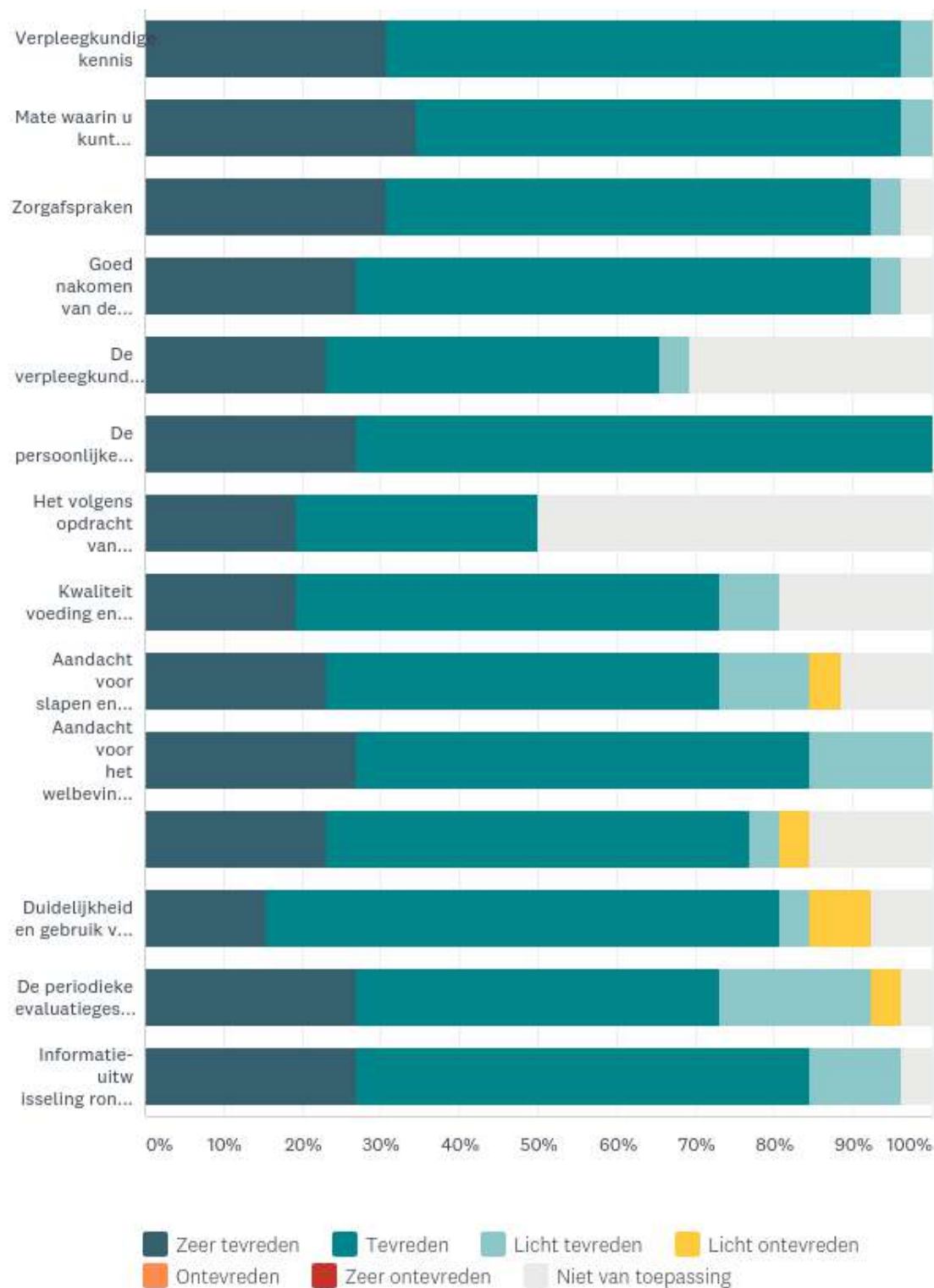
Uitgeschreven opmerkingen zijn redelijk kort en bondig en geven aan dat de verleende zorg gewoon goed is, volgens afspraak en zonder fouten.

De “duidelijkheid en gebruik van het zorgdossier” is het minst goed beoordeelde aspect, hetgeen relatief is omdat men hierover “tevreden” is.

Verbeterpunten worden eigenlijk niet genoemd op het gebied van verpleegkundige zorg, wat als een compliment mag worden opgevat.



Afbeelding: verpleegkundige zorg ten opzichte van eerder onderzoek.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten verpleegkundige zorg.

3.6 Pedagogisch klimaat

Het pedagogisch klimaat krijgt een hoog cijfer, gemiddeld een 8,1, dat is een half punt hoger vergeleken met vorig onderzoek (7,6).

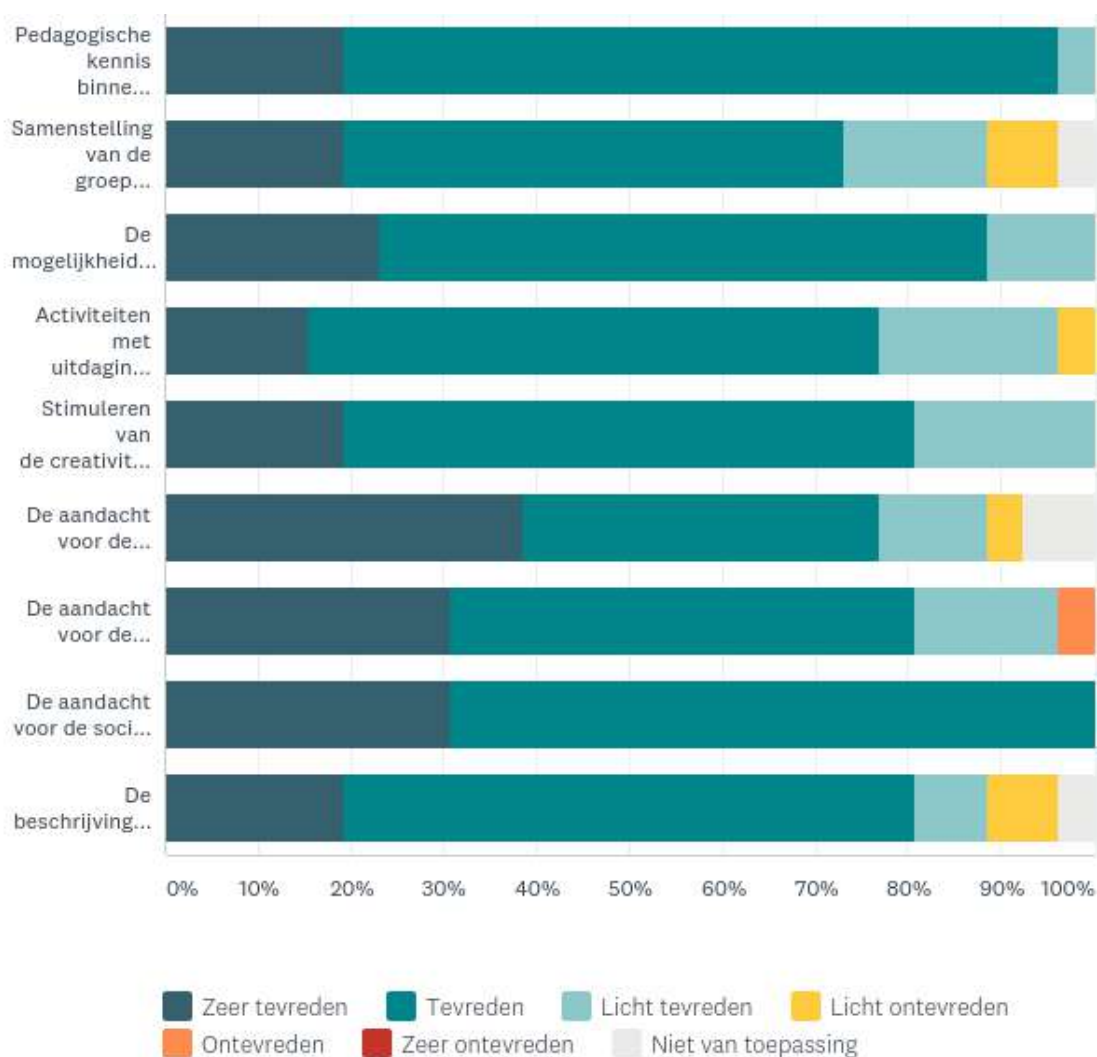
Enkele cliënten geven aan erg blij te zijn met een pedagogisch medewerker naast alle verpleegkundige verzorging en er wordt ingezien dat er achter de activiteiten die de kinderen doen een plan zit en dit bijdraagt aan de ontwikkeling.

De beoordeling van de deelaspecten is redelijk uniform, gemiddeld genomen "tevreden" en de verschillen met 2017 zijn minimaal.

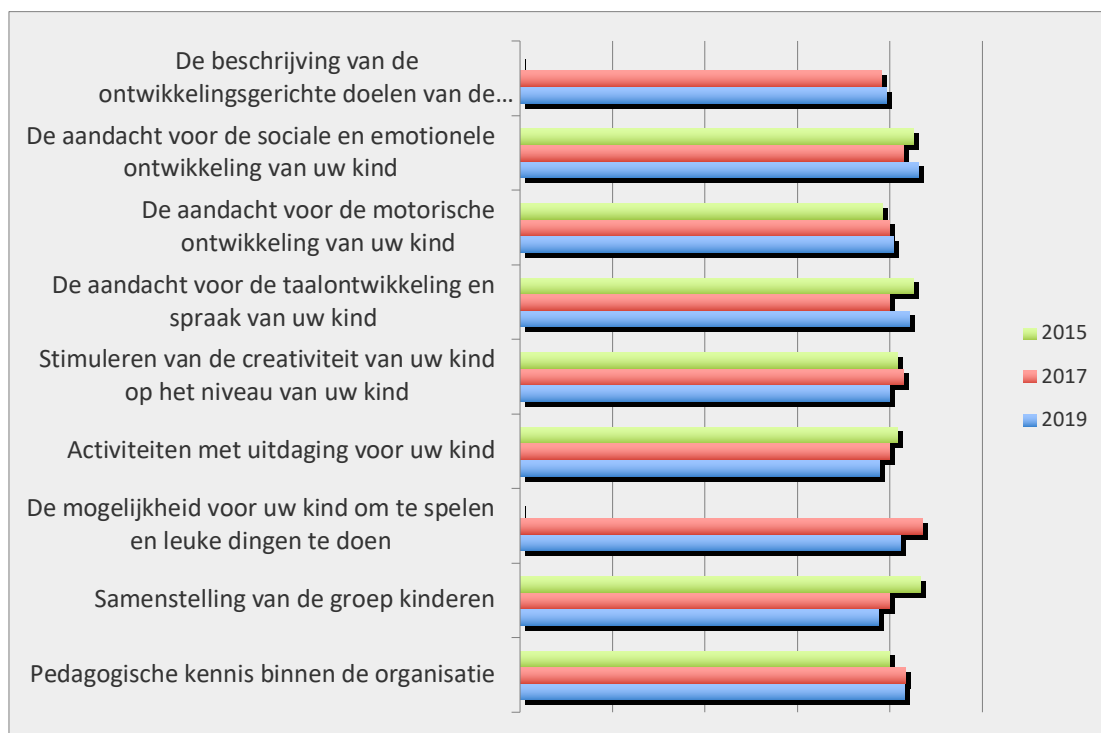
Het best beoordeeld wordt, "de aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling van uw kind".

Relatief het minst hoog beoordeeld wordt "activiteiten met uitdaging voor uw kind".

Men is over dit minst goed beoordeelde aspect nog altijd "tevreden", echter zouden enkele ouders hier nog wat meer individuele aandacht voor willen.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten pedagogisch klimaat.



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 Kleine Maatjes 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.

Waar van toepassing en van belang wordt aangegeven uit welke vestiging de opmerkingen komen, waarbij we aanraden alle punten voor beide locaties te toetsen.

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 en medewerkers van Kleine Maatjes.

- Het meest genoemde verbeterpunt is de ruimte in Assendelft, vrijwel iedereen vindt deze (te) klein. Het lijkt erop dat het aantal cliënten is toegenomen, de ruimte gelijk is gebleven en men het nu te vol en druk vindt. We raden aan te kijken naar mogelijkheden om meer ruimte te creëren, een andere locatie te betrekken of het aantal cliënten dat gelijktijdig zorg ontvangt te verminderen of in ieder geval niet verder toe te laten nemen. Indien dit financieel of contractueel niet mogelijk is, dan is het wellicht goed hierover met ouders in gesprek te gaan, goed uit te leggen wat de situatie is en wat er van de lange termijn verwacht mag worden. Indien men de situatie accepteert omdat deze niet anders is, dan kan dat helpen en kan van daaruit constructief worden gedacht naar kleine verbeteringen zoals inrichting van de ruimte of het wat vaker naar buiten gaan met de kinderen.
- Ook veel gehoord is het probleem van parkeren, dit speelt op beide locaties. In Assendelft geven zes ouders aan dat er niet veel plekken zijn en dat je er niet even mag blijven staan. Het lijkt erop dat er wel een 'kiss and ride plek' is, hetgeen een goed idee lijkt om snel weer ruimte te kunnen maken voor anderen, echter niet alle ouders zijn hier tevreden over. Kinderen met wagens en zware medische apparatuur kunnen niet eenvoudig worden 'gelost', daar is meer tijd voor nodig en ook het iets verderop parkeren en meenemen van alle apparatuur is vrijwel niet te doen. Ook in Haarlem klagen drie mensen over het gebrek aan parkeergelegenheid en een maximum van 15 minuten. Het probleem komt elk jaar terug en lijkt daarmee moeilijk op te lossen. Als de maximale parkeertijd wordt opgehoogd, zal deze plek langer en dus vaker bezet zijn. Eén van de ouders heeft wel een tip, namelijk dat de medewerkers van Kleine Maatjes maar ook van de andere opvang in hetzelfde pand iets verderop kunnen parkeren zodat er toch iets meer ruimte ontstaat, dat zou dan wel integraal met de burens besproken moeten worden om echt effect te kunnen hebben.

- Vijf ouders vragen om ruimere openingstijden. Met name de sluitingstijd wordt specifiek genoemd, deze zouden ze graag tot 18.00 uur willen zien. Dat lijkt geen extreem verzoek voor een kinderdagverblijf, dus wellicht kan worden onderzocht of dit mogelijk is. Indien dit effect heeft op kosten en het aantal wisselende gezichten en diensten en de organisatie daarover twijfelt, kan dat met de ouders of een afvaardiging hiervan nader worden besproken, zodat men betrokken wordt bij welke keuze er dan ook gemaakt wordt.
- Ook vijfmaal genoemd is de ventilatie in Assendelft. Er is te weinig frisse lucht, in de zomer wordt het zeer warm en vreemde luchtjes blijven hangen, zo wordt gezegd. Mogelijk kan dit bij de gebouwbeheerder worden aangekaart en gekeken worden naar verbetering.
- Er zijn vijf cliënten die vragen om meer specifieke aandacht. Waarvoor ze dit willen verschilt van geval tot geval, namelijk motorisch, psychologisch, 1 op 1 momenten met kind, voeding. We scharen deze punten bij elkaar omdat er feitelijk gevraagd wordt om extra aandacht voor de specifieke ontwikkeling van het individuele kind. Uit het onderzoek blijkt dat dit heel goed gaat en ouders hierover tevreden zijn, het pedagogische klimaat scoort dan ook goed en beter dan voorheen. Desalniettemin kan dat altijd beter, daarbij kan worden gedacht aan de uitvoering hiervan, maar ook de terugkoppeling naar ouders. Wellicht worden alle kinderen 1 op 1 geobserveerd en wordt er gericht aandacht besteed aan een specifieke ontwikkeling en kan de ouders daar nog wat meer over worden verteld, of iets geleerd waaraan op de groep wordt gewerkt en ze thuis ook mee aan de slag kunnen.
- Vier verbeterpunten hebben betrekking op hygiëne, dat aspect scoort in algemene zin niet slecht, echter twee ouders vinden desondanks dat de ruimtes schoner zouden moeten zijn. Twee anderen hebben het over de kleding van de kinderen. Tijdens knutselen mag daar iets netter mee worden omgegaan zodat het uiteindelijk nog schoon gaat en de kleding niet weggegooid hoeft te worden. Hetzelfde geldt voor kleding die vies is geworden door braaksel of ontlasting, dat zou bij voorkeur direct even uitgespoeld moeten worden zodat het thuis nog schoon kan worden.
- Er wordt gevraagd om meer evaluatiemomenten. Iemand zou iets vaker dan tweemaal per jaar langere gesprekken willen inplannen, van een ander hoeft het niet lang te zijn maar wel wat vaker stilstaan bij hoe het gaat en pro-actief informeren. Omdat het slechts door een deel van de ouders wordt gevraagd, kan ook gedacht worden aan optionele extra evaluaties, naast de vaste momenten. Men kan dan intekenen voor een 10 minuten gesprek, maar alleen als ze dit zelf willen. Of er kan een inbelsprekkuur of inloopsprekkuur worden gehouden, vrijblijvend maar wel zodat eenieder de aandacht kan krijgen zover het op dat moment nodig wordt geacht.
- Twee ouders uit Assendelft zien de nieuwsbrief als een verbeterpunt. Deze mag maandelijks verschijnen, de afgelopen maanden zou dat eenmaal zijn geweest. De focus lijkt daarbij erg op Haarlem te liggen, daar wordt de nieuwsbrief waarschijnlijk gemaakt, en het verzoek is om meer aandacht aan Assendelft te geven hierin. Je zou ook kunnen

opteren voor twee versies voor de beide vestigingen waarin een algemeen deel overlap heeft en er daarnaast specifieke aandacht is voor de eigen vestiging.

- Extra medewerkers worden gevraagd. Over het algemeen zijn de ouders blij met de vastigheid en het aantal zorgverleners. Iemand vindt echter dat er meer pedagogisch medewerkers bij mogen komen. Een andere cliënt vindt het op drukke dagen waarbij alle kindjes wel eens vroeg komen, te weinig als er slechts één medewerker aanwezig is en vraagt om daar een extra verpleegkundige bij te zetten. Het is goed om hierover na te denken, ook vanuit het oogpunt dat in de uren dat kinderen worden gebracht en gehaald, je eigenlijk tweemaal zoveel cliënten hebt, namelijk zowel de kinderen als de ouders, die beiden aandacht willen en communicatie.
- Tweemaal wordt als verbeterpunt genoemd om iets meer op te letten wanneer kinderen rust nodig hebben. Door dit tijdig te signaleren en een boekje te gaan lezen of even te zitten, kan de dag voor iedereen beter verlopen (Assendelft).
- Een ouder zou graag willen dat communicatie specifiek wordt gemaakt, dat is geen breed gedragen punt, maar mogelijk wel een verbetering voor alle cliënten. In plaats van te spreken in relatieve termen zoals 'goed geslapen' en 'veel gegeten' kun je ook feitelijk aangeven 'om 11 uur in bed gelegd en ging direct slapen' en 'acht hapjes pap gegeten'. Ouders hebben hier meer aan, omdat ze hun eigen referentiekader kunnen gebruiken bij de interpretatie. Hetzelfde geldt voor een uitleg waarom het goed of minder goed gaat. 'Het ging vandaag niet zo goed' is een interpretatie, en daarbij is het voor ouders handig en leerzaam om te horen waarop dit is gebaseerd, zoals gezichtsuitdrukkingen, huilen, wanneer en hoeveel. Het enthousiasme van de medewerkers mag zeker blijven, door dat met feiten te onderbouwen, maakt het de informatieoverdracht nog sterker.
- Iemand vraagt om meer communicatie vanuit of over Heliomare, met name de ontwikkeldoelen. Hoewel dit een andere organisatie betreft dan Kleine Maatjes, willen we dit punt toch kort noemen, zodat in een eventuele evaluatie van de onderlinge samenwerking dat kan worden aangekaart (Assendelft).
- Een cliënt uit Assendelft vindt de communicatie met directie voor verbetering vatbaar. Er worden helaas geen voorbeelden genoemd, mogelijk dat het ook bij nieuwsbrief genoemde gevoel van mindere aandacht voor deze vestiging meespeelt.
- Er is een verzoek om meer afstemming ten aanzien van de voeding. Het gaat er niet om dat er nu fouten zouden worden gemaakt in het geven van voeding, maar juist dat de ouders willen leren van de verpleegkundigen en aanpak van Kleine Maatjes. Hoe doen zij het en wat kunnen de ouders hiervan thuis ook toepassen, plus mogelijk vice versa.
- Iemand vraagt om de kinderwagen mee te kunnen nemen (Assendelft). De exacte uitleg van dit punt kan door ons niet volledig worden geïnterpreteerd, hopelijk is het Kleine Maatjes bekend wat hierin verbeterd kan worden.

- In Haarlem wordt als verbeterpunt de liften genoemd.
- Een ouder vraagt om meer rekening te houden met de leeftijden binnen de groepen. Aan ouders zou bij het kiezen van de opvangdagen hiermee rekening gehouden kunnen worden en advies kunnen worden gegeven op welke dagen de meeste kinderen van dezelfde leeftijd of hetzelfde niveau aanwezig zijn.
- Iemand zou willen dat het wat makkelijker is om van dag te wisselen. Het betreft een cliënt in Assendelft, waarbij we hebben geconcludeerd dat het druk bezet is. Hoewel er daardoor op korte termijn weinig mogelijkheden lijken om eenvoudig dagen te ruilen, is het wel belangrijk hiervan bewust te zijn en te kijken naar mogelijkheden voor de langere termijn of alternatieven. Eventueel zou er ook gewisseld kunnen worden tussen de twee vestigingen indien er ruimte is en ouders hiervoor openstaan.
- Eén cliënt in Haarlem vindt het speeldakterras niet geheel veilig voor de kleinere kinderen, als voorbeeld wordt de glijbaan genoemd.
- Het is fijn als je als ouder binnenkomt en er is een nieuw gezicht, dat diegene direct even naar je toekomt om zich voor te stellen. Dit schijnt niet altijd te gebeuren, vaak wel, maar niet altijd. Het lijkt een goede tip om alle nieuwe medewerkers en stagiair hierop te wijzen zodat ze een goede eerste indruk kunnen maken en de ouders direct kunnen leren kennen (Haarlem).
- Qua overdracht en het bijhouden van verzoeken van ouders gaat niet altijd alles goed. Een ouder vertelt een aantal keer te hebben aangegeven dat het kind overdag niet hoeft te slapen, maar is helaas wel nog een aantal keer gebeurd. Het is zoiets dat kan gebeuren, echter het resultaat is dat het kind 's avonds niet kan slapen en drie uur later in slaap valt dan normaal. Dit heeft voor de ouders een behoorlijke impact en ook voor het algemene ritme van het kind en dus wordt gevraagd op deze overdracht en ook andere overgedragen zaken goed te letten en goed te noteren (Assendelft).
- De telefoon werkte soms niet (Assendelft) en daardoor kreeg een cliënt geen contact. Dit wordt slechts eenmaal genoemd, maar is goed om na te gaan, aangezien het voor ouders zeer belangrijk is dat zij in geval van nood altijd contact kunnen krijgen met de opvang.
- Een cliënt geeft aan dat bij de terugkoppeling soms een iets te positief beeld werd gegeven, eigenlijk dat de negatieve kanten minder werden belicht. Bijvoorbeeld als er een behoorlijke strijd was geweest om het kind te laten eten, dan werd dat niet doorgegeven. Er werd wel eerlijk gezegd dat het kind niet zoveel had gegeten, dus er was geen sprake van onjuiste informatie, maar voor de ouders was dit wel lastig. Dit omdat ze zelf de problemen thuis veelvuldig wel hebben ervaren en het idee kregen dat ze iets fout deden omdat het bij de opvang beter leek te gaan. Omdat alle medewerkers als eerlijk, toegankelijk en open worden beschreven, is het wellicht goed dit voorbeeld intern te bespreken om te zien wat hiervan kan worden opgestoken.

5. Complimenten

Zoals aangegeven zijn er veel complimenten gegeven richting Kleine Maatjes.

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.

- Kleine Maatjes doet fantastisch werk. Door deze instelling wordt het ouders van chronisch zieke kindjes mogelijk gemaakt een "normaal" leven te leiden. Iedereen die er werkt, werkt er met veel passie, plezier en oprechte interesse in het welzijn van de kindjes.
- Ga zo door. Wat een fijne dames, voor ouders en kids!
- Fijn dat er minimaal 1 vast gezicht is en dat ze meegaan in het volgen van ons kind.
- Ze gaat met een lach erheen en komt met een lach terug.
- We bellen regelmatig en horen dan dat hij fijn aan het spelen is. Hij komt ook doodmoe thuis en wil niet slapen op de KDV, waarschijnlijk omdat hij het veel te leuk vindt.
- Er zit veel zorg achter de spelletjes en wat hij aankan qua prikkels.
- Meedenken, interesse en zorgzaamheid. Ze zijn goud waard.
- Het is gewoon top. Zonder Kleine maatjes was onze dochter niet zo ver gekomen in haar ontwikkeling.
- Er heerst een veilige sfeer.
- Er is veel flexibiliteit en er wordt altijd geprobeerd ruimte te maken.
- De zorg die ze aan ons kind hebben geleverd was top!
- Als je hem ophaalt is hij altijd vrolijk, blij te zien dat hij plezier heeft.
- Het zag er keurig uit! Schoon fris. Uitdagend speelmateriaal.
- Ze leveren goede zorgen op de opvang en het zijn allemaal toppers.
- Goede duidelijk planning en een hele goede organisatie.
- Ze zijn allemaal goed op de hoogte van onze wensen en houden hier rekening mee. Heb het gevoel dat ze erg betrokken zijn bij alle kindjes.
- Echte aandacht voor elk kind en zijn problematiek.
- Hij loopt altijd blij naar binnen en gaat er graag heen.
- De zorg die wie nodig hadden kon snel geleverd worden. Het was zo nodig! Zo fijn dat ze zo snel terecht kon!
- Heel blij met de liefde en aandacht die ons kind krijgt.
- Dat de zorgverleners vaak dezelfde zijn dat geeft rust voor ons kind.
- We hebben het gevoel dat ze alle zorg en aandacht voor ons kind hebben. Als we bellen dan hebben ze tijd en aandacht voor ons.
- Goede duidelijk planning en een hele goede organisatie.
- Communicatie op de groep is fijn en laagdrempelig.
- Zonder Kleine Maatjes is het voor ouders van chronisch zieke kindjes niet mogelijk om te werken. Door Kleine Maatjes kan dat wel. Ik breng onze beide kindjes met alle vertrouwen.

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.

	Zeerv tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeerv ontevreden	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 Kleine Maatjes

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 tevreden	Licht ontevreden	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?

Onderzoek Cliënten Kleine Maatjes

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	Lichttevrede	Lichtontevreden	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?

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.

8,04	26	0	0	0	1	7	10	6	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	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Vakkundigheid en professionaliteit van de medewerkers	11	15	0	0	0	0	0	26
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	20	6	0	0	0	0	0	26
Samenwerking van de medewerkers met elkaar en met	8	14	1	0	0	0	3	26
De tijd en aandacht die de medewerkers voor uw kind	13	11	2	0	0	0	0	26
Goed op de hoogte zijn van de zorgvraag van uw kind	12	12	2	0	0	0	0	26
Het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over	9	15	2	0	0	0	0	26
Rekening houden met uw individuele wensen (bijv.	8	15	3	0	0	0	0	26
Het zorgvuldig omgaan met uw thuisomgeving en	12	10	2	0	0	0	2	26
Aandacht voor de veiligheid van uw kind en het	10	14	2	0	0	0	0	26

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

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,50	26	0	0	0	1	1	13	6	5

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

Answer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
De locatie van de organisatie: bereikbaarheid,	2	5	10	5	3	1	0	26
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	3	13	5	3	1	1	0	26
De hygiëne in het gebouw	6	15	2	2	1	0	0	26
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	4	14	5	3	0	0	0	26
Groeps- en speelruimte binnen	3	9	8	5	0	1	0	26
Variëteit materiaal (spelletjes, speelgoed, knutselspullen	6	18	1	1	0	0	0	26
Veiligheid in het gebouw	6	18	2	0	0	0	0	26
Veiligheid buiten/ rondom het gebouw	3	18	4	1	0	0	0	26
De kindvriendelijkheid van het gebouw	3	20	2	1	0	0	0	26
De mogelijkheid om als ouders bij het kind te verblijven	0	1	0	0	0	0	25	26

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
7,19	26	0	1	1	4	11	5	3	1

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

Answer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Verpleegkundige kennis	8	17	1	0	0	0	0	26
Mate waarin u kunt meebeslissen over de inhoud van de Zorgafspraken	9	16	1	0	0	0	0	26
Goed nakomen van de zorgafspraken	8	16	1	0	0	0	1	26
De verpleegkundige handelingen die worden uitgevoerd	7	17	1	0	0	0	1	26
De persoonlijke verzorging van uw kind	6	11	1	0	0	0	8	26
Het volgens opdracht van de arts verstrekken van	7	19	0	0	0	0	0	26
Kwaliteit voeding en specifieke eisen hieromtrent	5	8	0	0	0	0	13	26
Aandacht voor slapen en rusten	5	14	2	0	0	0	5	26
Aandacht voor het welbevinden en de gevoelens van uw	6	13	3	1	0	0	3	26
Aandacht voor het welbevinden van alle gezinsleden	7	15	4	0	0	0	0	26
Duidelijkheid en gebruik van het zorgdossier	6	14	1	1	0	0	4	26
De periodieke evaluatiegesprekken over uw kind	4	17	1	2	0	0	2	26
Informatie-uitwisseling rond de overdracht van de zorg voor	7	12	5	1	0	0	1	26
	7	15	3	0	0	0	1	26

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
8,08	25	0	0	0	1	6	11	4	3

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

Answer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Pedagogische kennis binnen de organisatie	5	20	1	0	0	0	0	26
Samenstelling van de groep kinderen	5	14	4	2	0	0	1	26
De mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke	6	17	3	0	0	0	0	26
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	4	16	5	1	0	0	0	26
Stimuleren van de creativiteit van uw kind op het niveau	5	16	5	0	0	0	0	26
De aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw	10	10	3	1	0	0	2	26
De aandacht voor de motorische ontwikkeling van uw kind	8	13	4	0	1	0	0	26
De aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling	8	18	0	0	0	0	0	26
De beschrijving van de ontwikkelingsgerichte doelen van	5	16	2	2	0	0	1	26

18. Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van pedagogisch en ontwikkelingklimaat?

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,08	26	0	0	0	1	7	9	7	2

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	19,2%	5
planning en organisatie medewerkers	19,2%	5
medewerkers	61,5%	16
gebouw en faciliteiten	11,5%	3
verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging	53,9%	14
pedagogisch klimaat	50,0%	13

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

Answer Options	Response Percent	Response Count
Kleine Maatjes Haarlem	42,3%	11
Kleine Maatjes Assendelft	57,7%	15

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

Answer Options	Response Percent	Response Count
Meestal wel	92,0%	23
Soms wel/ soms niet	8,0%	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
----------------	----------------	-----	---	---	---	---	---	---	----

8,31	26	0	0	0	0	3	14	7	2
------	----	---	---	---	---	---	----	---	---

34. Hoe waarschijnlijk is het dat u deze zorgorganisatie zou aanbevelen aan andere ouders met een ziek kind dat verpleegkundige zorg nodig heeft? Kunt u dit met een cijfer tussen 0 en 10 aangeven waarbij 0 = u zult de organisatie zeer zeker niet aanbevelen en 10 = u zult de organisatie zeer zeker aanbevelen.

Answer Options	Response	Response
0 - Zeer zeker niet aanbevelen	0,0%	0
1	0,0%	0
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5 - Neutraal	0,0%	0
6	3,9%	1
7	0,0%	0
8	26,9%	7
9	30,8%	8
10 - Zeer zeker wel aanbevelen	38,5%	10