Kwantitatief onderzoek cliënttevredenheid De Boshoeve

In opdracht van:
Eva Toele
Directie, De Boshoeve

Uitgevoerd door:
Meino Kalwij, MEI Marketing & Research

oktober 2021

VRAAG HET MEI

Inhoudsopgave

1. Onderzoeksopzet **1**

2. Algemene resultaten **3**

3. Resultaten per onderwerp **6**
3.1 Communicatie en informatie *6*
3.2 Planning en organisatie *8*
3.3 Medewerkers *10*
3.4 Gebouw en faciliteiten *12*
3.5 Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging *14*
3.6 Pedagogisch klimaat *17*

4. Mogelijke verbeterpunten **19**

5. Complimenten **25**

Bijlage I: Vragenlijst **27**

Bijlage II: Resultaten **39**

1. Onderzoeksopzet

De Boshoeve 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 Boshoeve.

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 Boshoeve 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.

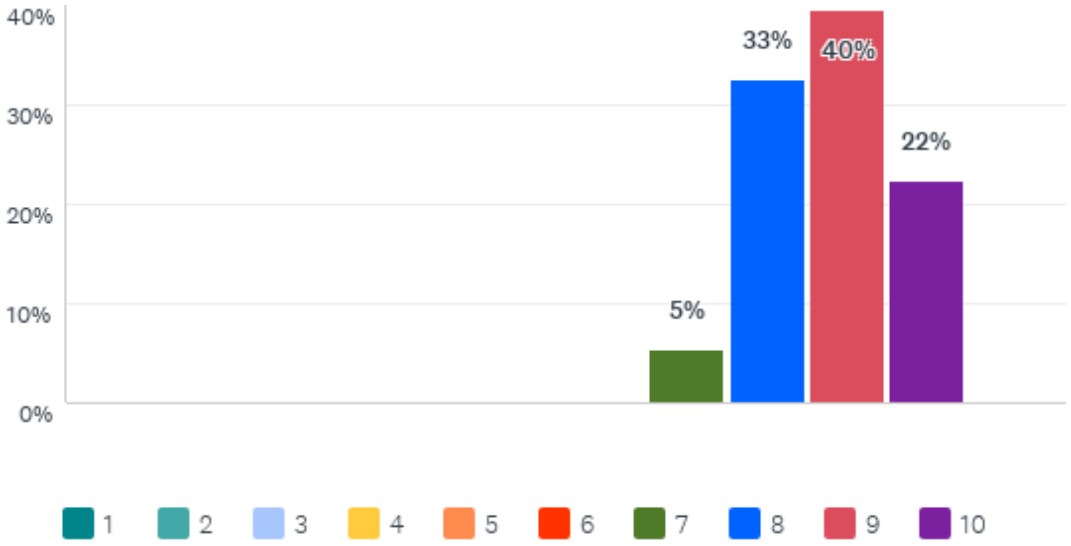
Kenmerken respondenten
Van de 272 benaderde cliënten, hebben er 159 de vragenlijst afgerond en verzonden.
Deze kennen de volgende verdeling over de typen opvang:

- 97 maal kinderdagverblijf (KDV)
- 26 maal naschoolse opvang (BSO)
- 8 maal peuterschool
- 0 maal logeeropvang
- 28 maal onbekend zorgtype (niet ingevuld)

Verwerking resultaten
De antwoorden zijn per respondent verwerkt en op verschillende manieren opgedeeld en vergeleken.
Vanwege de kleine groepen, is het niet mogelijk significante verschillen te signaleren en wordt uitsluitend gesproken over opvallende verschillen.
Niet alle respondenten hebben alle vragen beantwoord en in de verwerking van de resultaten is dit onderkend door gemiddelden te berekenen over het totale aantal antwoorden.
De Likert schaal is omgezet naar cijfers waarbij 1 staat voor zeer tevreden, 2 voor tevreden en zo verder tot en met 6 voor zeer ontevreden.
Een gemiddeld resultaat van 1,8 geeft daarbij dus aan dat dit aspect tussen tevreden en zeer tevreden in scoort.
Waar de respondenten hebben gekozen voor meest belangrijke aspecten, is dit weergegeven in het percentage dat het betreffende aspect noemt.
Een compleet overzicht van de resultaten is opgenomen in bijlage II.

2. Algemene resultaten

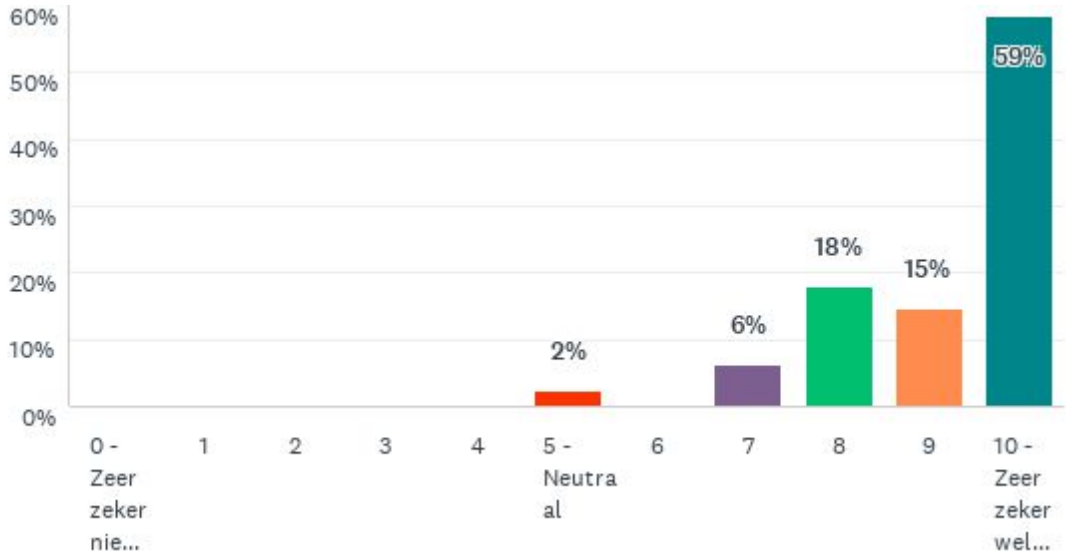
De tevredenheid is zeer hoog, hetgeen duidelijk tot uitdrukking komt in een gemiddeld totaalcijfer van 8,8.
Iedereen geeft een rapportcijfer 7 of hoger als eindoordeel, een unanimiteit die op dit aantal respondenten erg bijzonder is.
Nemen we het gemiddelde van de cijfers per onderwerp, dan komen we op een oordeel van 8,5.
We concluderen hieruit dat men in de breedte tevreden is.
Deze resultaten zijn in lijn met de zeer positieve oordelen vorig jaar (8,9 onder alleen zorgkinderen) en het jaar daarvoor (8,7 onder alle kinderen).



Afbeelding: eindoordeel rapportcijfer

95% van de kinderen is volgens de ouders op zijn gemak bij De Boshoeve, 4% is dit soms wel en soms niet, en 2% is dit meestal niet.
De ouders merken dit vooral bij het brengen en halen, hun kinderen zijn dan erg blij, opgewekt en enthousiast.
Een enkeling merkt ook dat het goed zit door 'negatief' gedrag van de kinderen, waaruit wordt opgemaakt dat ze gewoon zichzelf durven zijn.
Verklaring van de kinderen die soms of meestal niet op hun gemak zijn, heeft betrekking op wennen.
De Boshoeve wordt hier niet als veroorzaker van het ongemak gezien, integendeel, de medewerkers doen juist erg hun best de kinderen op hun gemak te stellen.

Indirecte aanknopingspunten voor een hoge tevredenheid zijn er ook.
98% van de cliënten geeft aan De Boshoeve bij anderen in zekere mate aan te raden waarvan 59% aangeeft dit zeer zeker te doen.
Dat is een uitzonderlijk hoog percentage promotors en ook in de opmerkingen treffen we veel lovende woorden en dankbetuigingen aan.



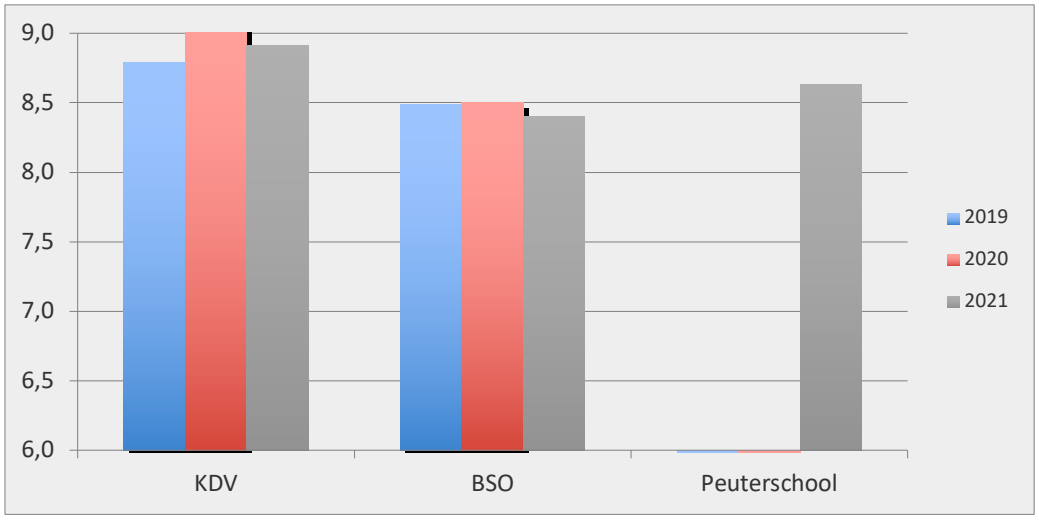
Afbeelding: mate waarin de organisatie zou worden aanbevolen aan anderen

Van de verschillende onderwerpen blijken medewerkers verreweg het belangrijkst te zijn, gevolgd door pedagogisch klimaat.
Het feit dat verpleegkundige zorg en verzorging veel minder dan vorig jaar als belangrijk onderwerp wordt genoemd, komt voort uit het feit dat nu alle cliënten zijn meegenomen in het onderzoek, niet alleen de zorgkinderen.
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	79 %
Pedagogisch klimaat	47 %
Communicatie en informatie	34 %
Verpleegkundige zorg en verzorging	23 %
Gebouw en faciliteiten	15 %
Planning en organisatie	9 %

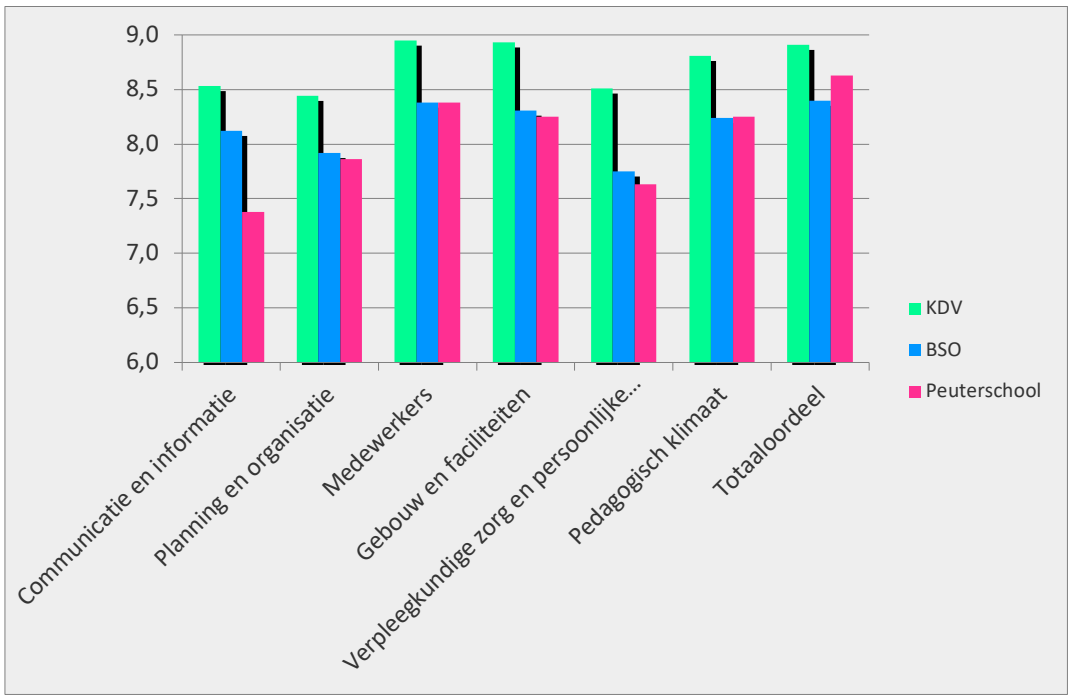
Er is een vergelijking gemaakt tussen de typen zorg, te weten Kinderdagverblijf (KDV), Naschoolse Opvang (BSO) en Peuterschool. Logeeropvang wordt hier buiten beschouwing gelaten, aangezien er geen respondenten zijn die dit type zorg afnemen.

Kijken we naar het totaaloordeel, dan worden alle typen zorg erg goed beoordeeld.
Het KDV scoort met gemiddeld een 8,9 het beste en de BSO met een 8,4 gemiddeld het relatief minst goed.
Deze resultaten liggen opvallend dicht bij die van afgelopen jaren, waaruit een duurzame tevredenheid blijkt.



Afbeelding: eindoordeel per type zorg vergeleken met vorige onderzoeken

Ook per onderwerp en deelaspect zijn de verschillen tussen de groepen geanalyseerd.
Hierbij zien we hetzelfde beeld ten aanzien van het KDV, deze scoort op alle gebieden het hoogst en men is dus alom positief.
De BSO en Peuterschool scoren op alle vlakken nagenoeg gelijk, behalve op het gebied van “communicatie en informatie” waar de Peuterschool gemiddeld minder goed wordt beoordeeld.
Hoewel dit dus niet tot een lager eindoordeel leidt, is het wel een aanknopingspunt voor verdere verbetering en behoudt van kwaliteit.



Afbeelding gemiddelde rapportcijfers per type zorg

3. Resultaten per onderwerp

In dit hoofdstuk wordt meer gedetailleerd ingegaan op de tevredenheid en belangrijke zaken in de zorg van De Boshoeve.
We kiezen ervoor resultaten voornamelijk te vergelijken met die van twee jaar geleden, omdat vorig jaar met alleen zorgkinderen slechts een beperkt deel van de cliënten is uitgenodigd en de basis voor vergelijking met alle cliënten meer passend lijkt.

3.1 Communicatie en informatie

Voor "communicatie en informatie" krijgt De Boshoeve gemiddeld een 8,4, dat is nog iets hoger dan in het onderzoek twee jaar geleden (8,2).
Op alle deelaspecten zijn cliënten nagenoeg even tevreden als twee jaar geleden en allen scoren gemiddeld meer dan "tevreden".

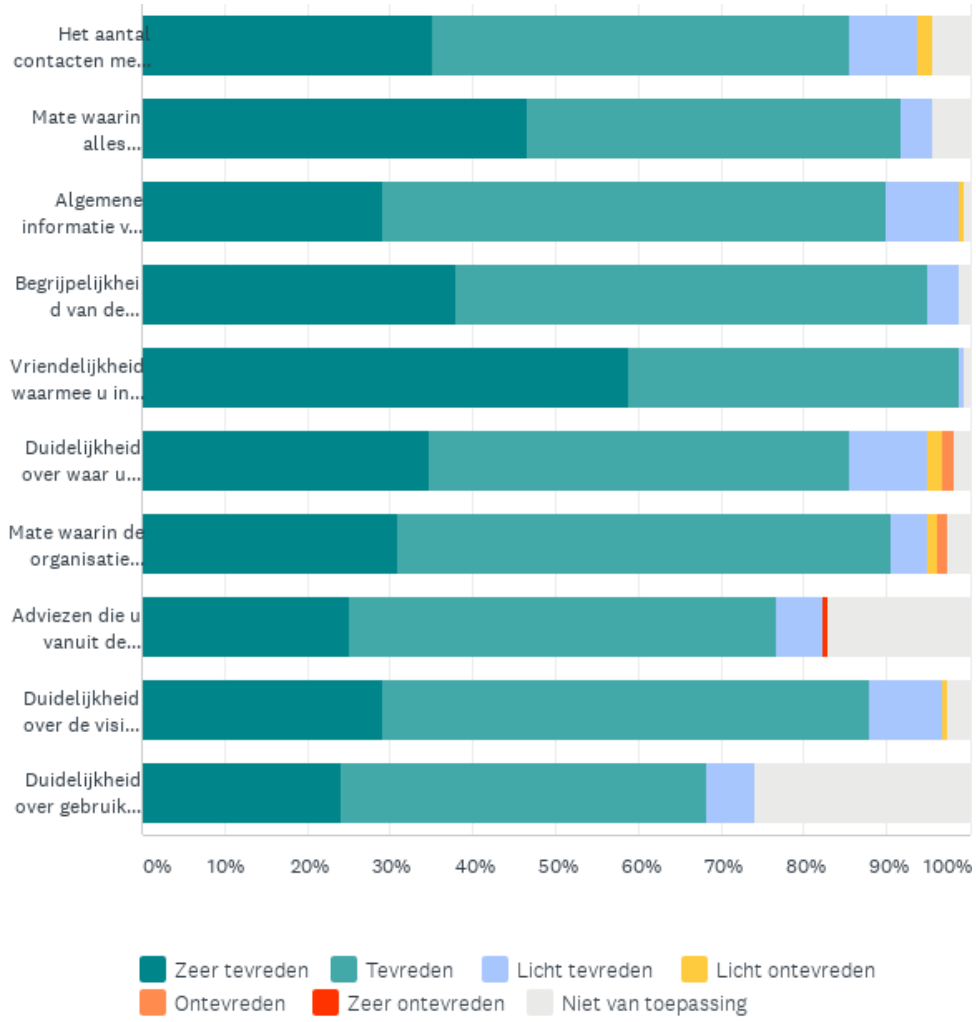
Het best beoordeeld worden de "vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt gestaan", waarover niemand negatief is en het gemiddelde oordeel neigt naar "zeer tevreden".
Uit de opmerkingen blijkt dat ouders tevreden zijn met het geheel aan communicatie met diverse kanalen en mogelijkheden.
Overdrachten worden gewaardeerd, gedurende de dag korte berichtjes en soms een foto via WhatsApp ook, reactie op vragen en mails is snel genoeg en met interesse, de nieuwsbrieven zijn interessant.



Afbeelding: communicatie en informatie ten opzichte van eerder onderzoek.

Relatief het minst goed beoordeeld wordt de “duidelijkheid over waar u terecht kunt als u vragen of problemen hebt”.
Gemiddeld oordeel op dit vlak is nog altijd erg positief, maar een, vergeleken met andere aspecten, redelijk aantal cliënten is slechts “licht tevreden” en een enkeling zelfs “(licht) ontevreden”.

Bij de opmerkingen vinden we niet terug dat cliënten met problemen zouden blijven rondlopen zonder te weten wat hiermee te doen.
Wel vinden veel ouders dat ze weinig medewerkers (meer) kennen.
Dit wordt deels aan Corona toegeschreven, waarbij door aangepast beleid er veel minder live contact is geweest en ook altijd met slechts één persoon.
Een ander veelgenoemd punt ten aanzien van communicatie is de algemene informatieverstrekking die sneller, vaker en duidelijker mag en de informatieoverdracht over de kinderen.
Hier lijken veranderingen in aangebracht van schriftje naar digitale methoden, maar niet iedereen vindt dat dit structureel goed wordt gebruikt.
Daarbij valt het ons op dat er ook diverse benamingen worden gebruikt voor portals, app’s, schriftjes, waaruit blijkt dat een (nieuwe) structuur nog niet volledig universeel geland is.

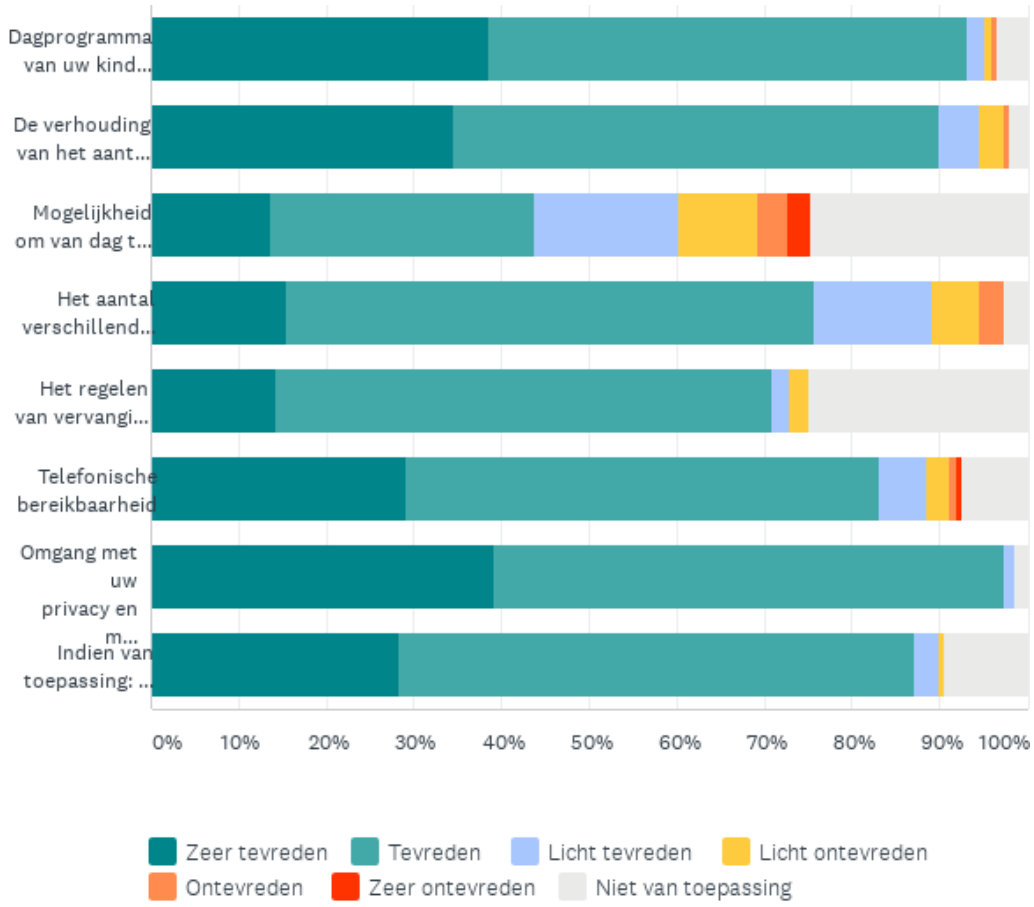


Afbeelding: score tevredenheid aspecten communicatie en informatie.

3.2 Planning en organisatie

Het volgens de ouders minst belangrijke onderwerp wordt ook het minst goed beoordeeld binnen dit onderzoek.
Met een gemiddeld rapportcijfer van 8,3 is dit nog altijd erg goed en ook iets verbeterd ten opzichte van het onderzoek in 2019 (8,1).

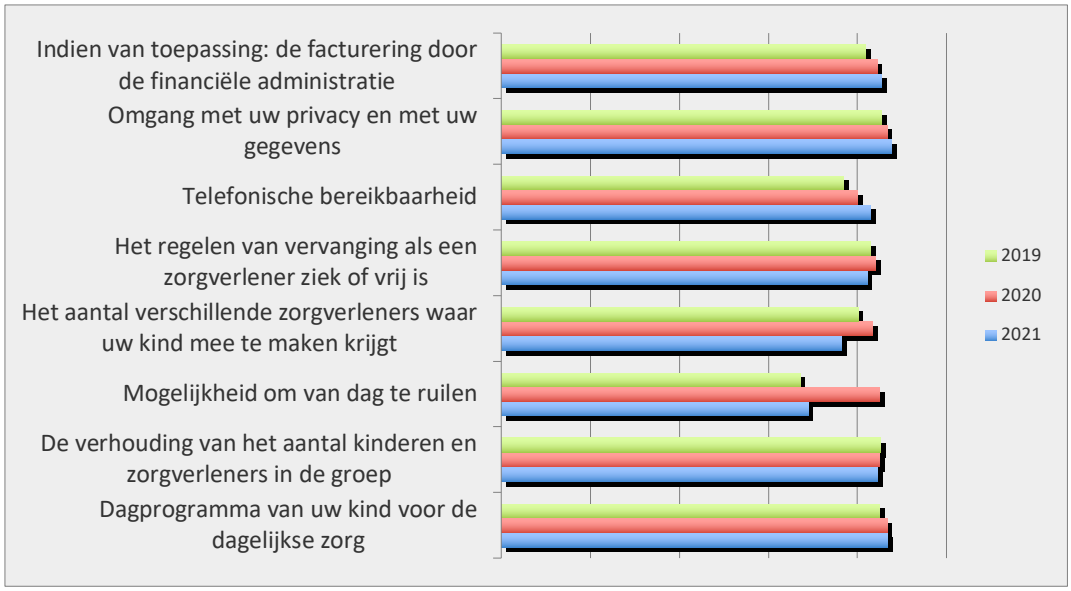
Op de verschillende aspecten is men gemiddeld genomen rond “tevreden”.
Het meest positieve oordeel gaat uit naar “omgang met uw privacy en uw gegevens” en het “dagprogramma voor uw kind voor de dagelijkse zorg”.
Bij de meest positieve zaken schrijven ouders met name dat de planning duidelijk is, de planners goed bereikbaar en er nooit zorg uitvalt.
Qua beschikbaarheid opvang kun je dus op De Boshoeve bouwen.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten planning en organisatie.

Binnen het gehele onderzoek het minst positief beoordeelde aspect vinden we hier terug en is de “mogelijkheid om van dag te ruilen”.
Gemiddeld genomen ligt het oordeel net iets dichter bij “licht tevreden”, dan bij “tevreden” waarbij een aanzienlijk deel van de ouders hierover niet tevreden is.
Dit komt bij de opmerkingen ook veel terug, cliënten die aangeven niet vaak de behoefte te hebbe om te ruilen of inhalen maar als dit eens gevraagd wordt, dat dit niet of nauwelijks mogelijk is.
Soms is hiervoor begrip omdat de groepen nou eenmaal vol zitten, soms ook niet want bij andere kinderopvangorganisaties zou dit wel beter geregeld zijn.

De tevredenheid op het gebied van “het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee te maken krijgt” is licht gedaald.
Een aantal ouders geeft aan dat er wel heel vaak nieuwe gezichten zijn.
Voor kinderen is dit niet altijd fijn, zeggen de ouders, aan de andere kant lijken het vooral de ouders die dit niet bij kunnen houden en vragen om informatie over nieuwe medewerkers en dat deze medewerkers zich even voorstellen.

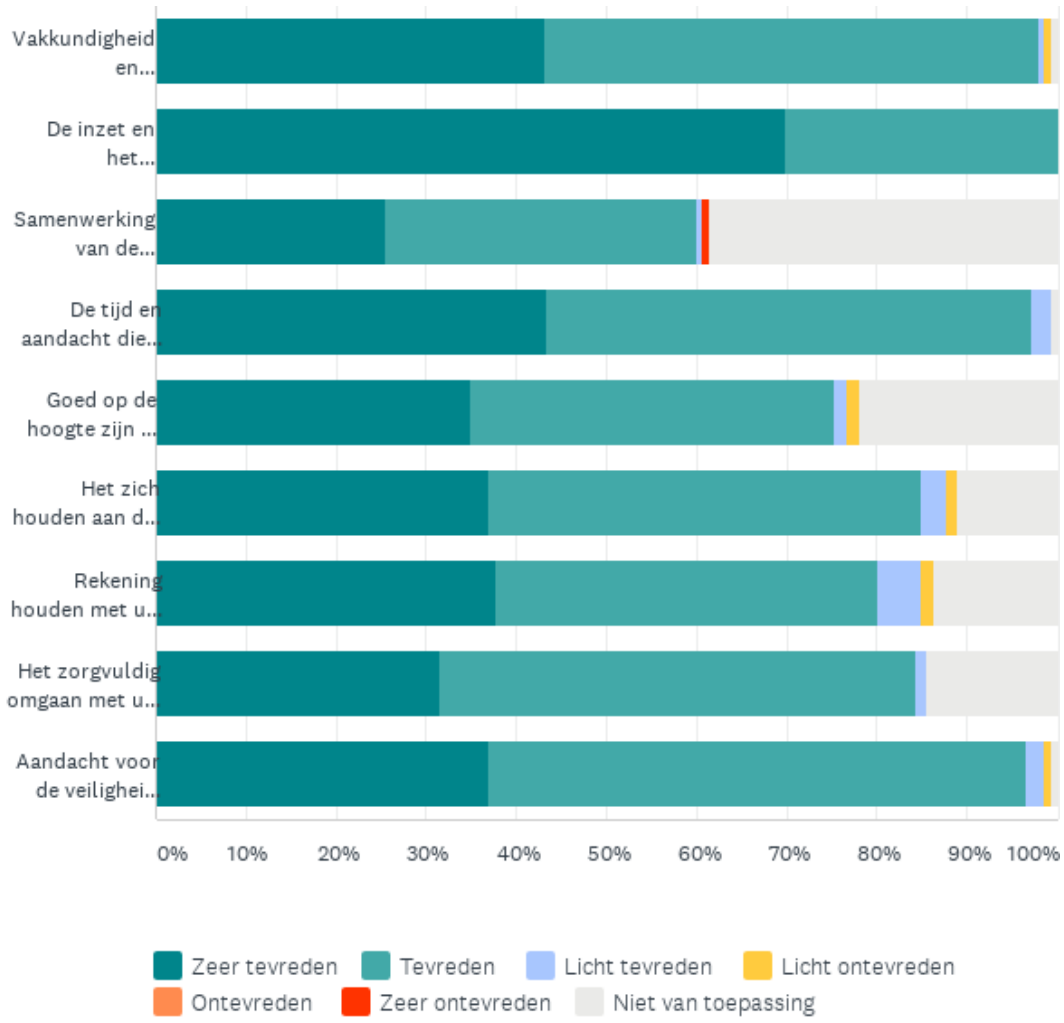


Afbeelding: planning en organisatie ten opzichte van eerder onderzoek.

3.3 Medewerkers

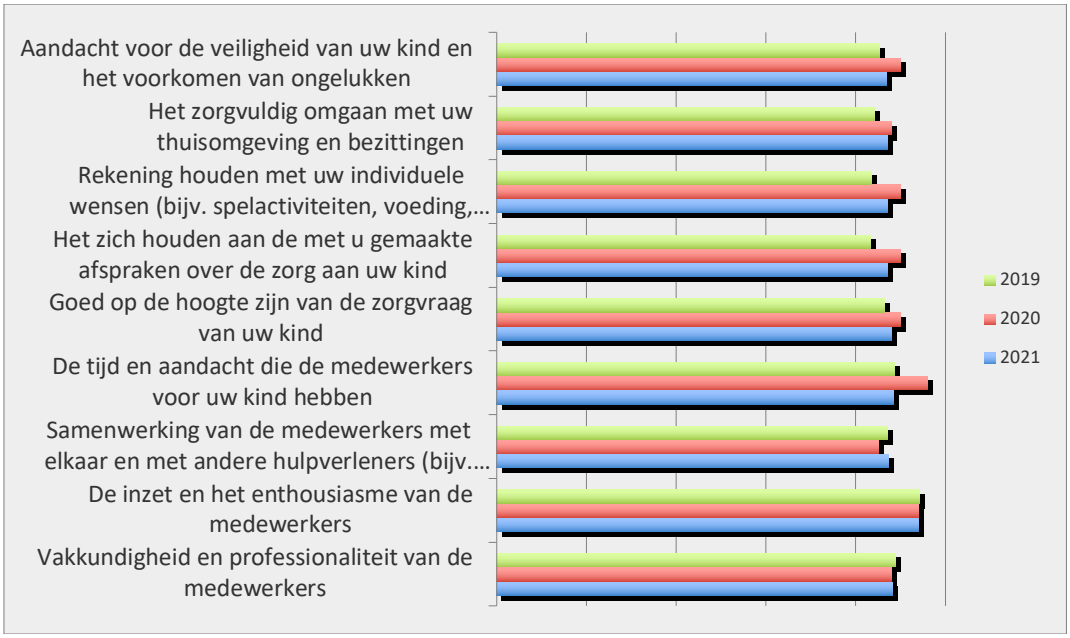
Het meest belangrijke onderwerpen voor de respondenten wordt ook het hoogst beoordeeld met een 8,8.
Dat is exact gelijk aan het onderzoek twee jaar geleden.
De beoordelingen van de diverse aspecten is in de breedte erg positief, over elk aspect zijn cliënten tussen “tevreden” en “zeer tevreden”, net als afgelopen jaren.

Het best beoordeelde aspect binnen het gehele onderzoek vinden we hier terug en is “de inzet en het enthousiasme van de medewerkers”.
De lijst met complimenten over de medewerkers is lang en met name enthousiasme en betrokkenheid zijn begrippen die zeer veel genoemd worden.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten medewerkers.

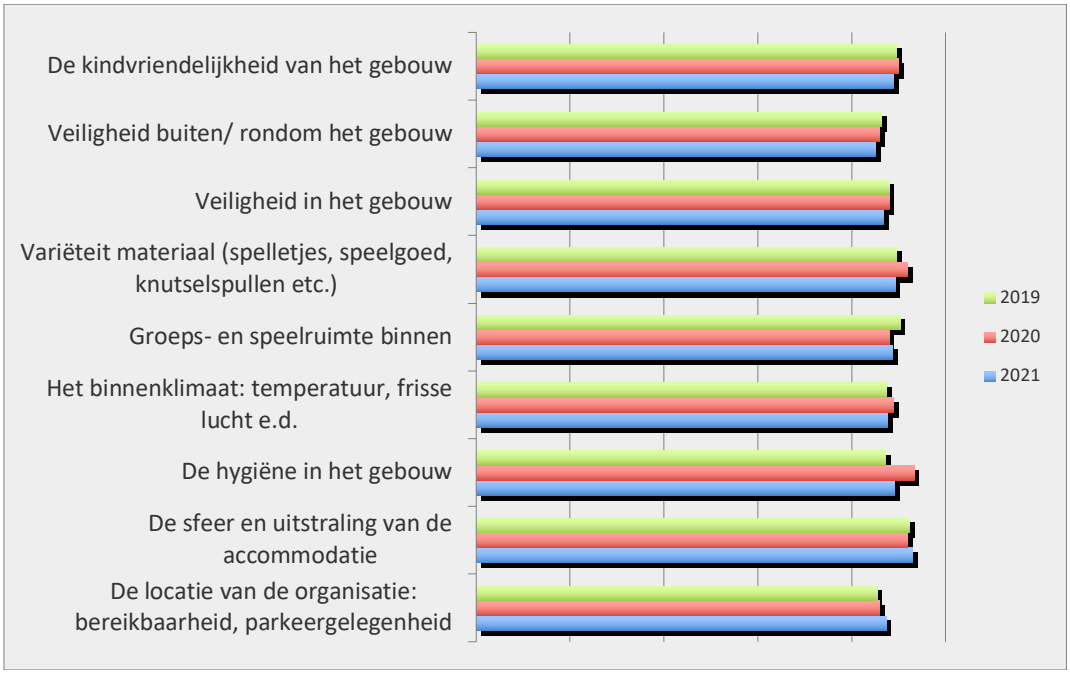
Omdat alle aspecten zo goed worden beoordeeld en er weinig verschil is, kunnen we hier niet spreken over een minst goed beoordeeld item.
De verbeterpunten die hier worden genoemd zijn heel beperkt en veelal van praktische of organisatorische aard.
Over de medewerkers zelf wordt nagenoeg geen negatief woord gezegd. Wel zou men er weer wat meer contact mee willen hebben (ondanks of na Corona) en wordt gevraagd het aantal wisselingen zoveel mogelijk te beperken.



Afbeelding: medewerkers ten opzichte van eerder onderzoek.

3.4 Gebouw en faciliteiten

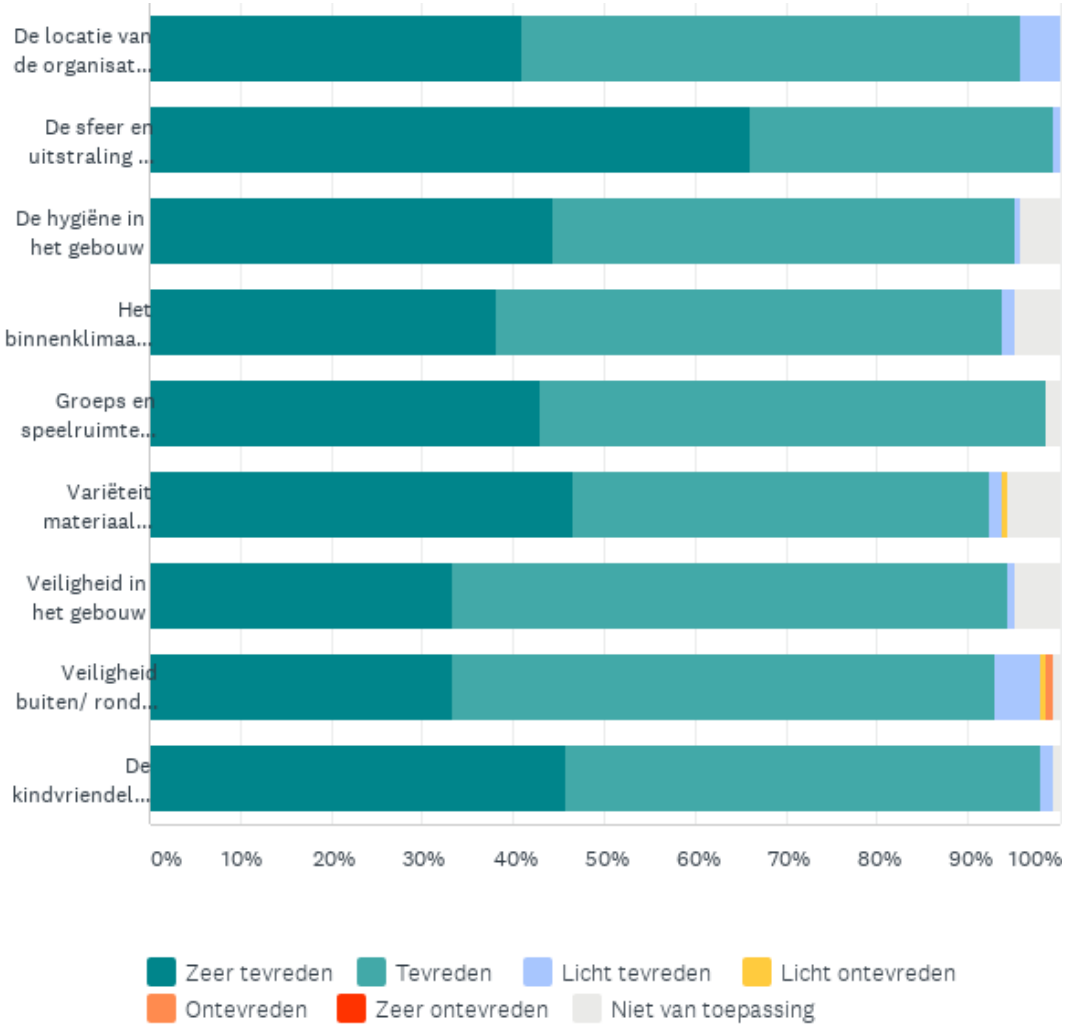
Op dit onderwerp scoort De Boshoeve gemiddeld een 8,8, hetgeen in lijn is met het onderzoek van twee jaar geleden (8,7).
Het gemiddelde oordeel op de deelaspecten ligt tussen “tevreden” en “zeer tevreden”, dat is jaren op alle vlakken heel stabiel.



Afbeelding: gebouw en faciliteiten ten opzichte van eerder onderzoek.

Best beoordeeld wordt “de sfeer en uitstraling van de accommodatie”.
De sfeer is huiselijk en prettig, er heerst opvallend veel rust voor een plek waar zoveel kleine kinderen zijn.
Veel ouders benoemen dat het zo schoon is en dat ze dat positief verrast.
Onder andere de vele speelmogelijkheden, dieren, vele groen en moestuin worden erg positief beschreven.
De algemene conclusie is dat het een fantastische plek is.

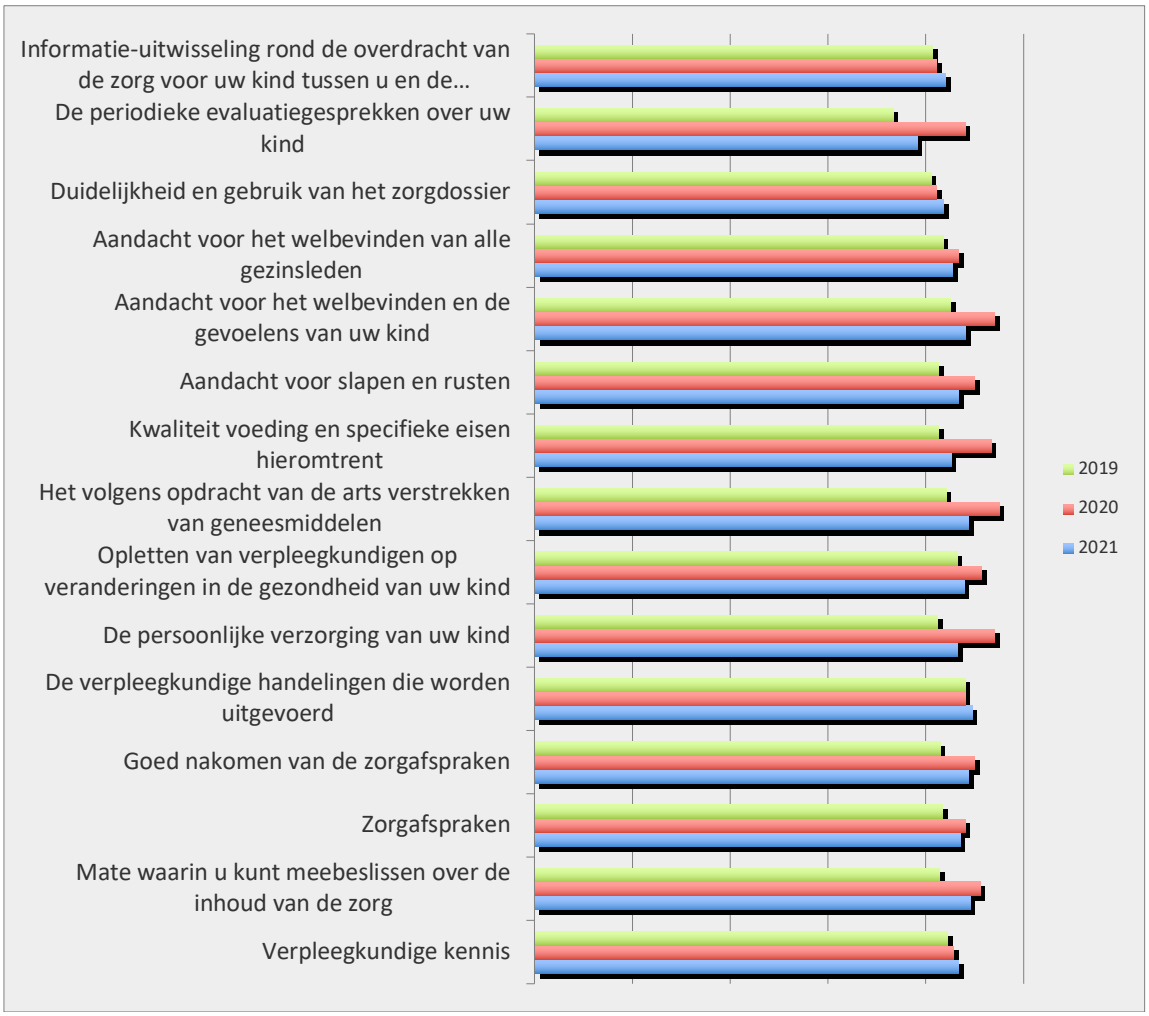
Binnen dit onderwerp minst positief beoordeeld wordt de “veiligheid buiten/ rondom het gebouw”.
Dit is overigens relatief, ook op dit aspect is me gemiddeld genomen meer dan “tevreden”.
We lezen met name over het hek dat niet altijd gesloten is en waarbuiten kinderen direct in een onveilige omgeving zijn.
Nog meer opmerkingen worden in andere zin over de hekken gemaakt, namelijk dat deze voor ouders moeilijk open en dicht gaan en ze er dus juist last van hebben om zelf door te komen.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten gebouw en faciliteiten.

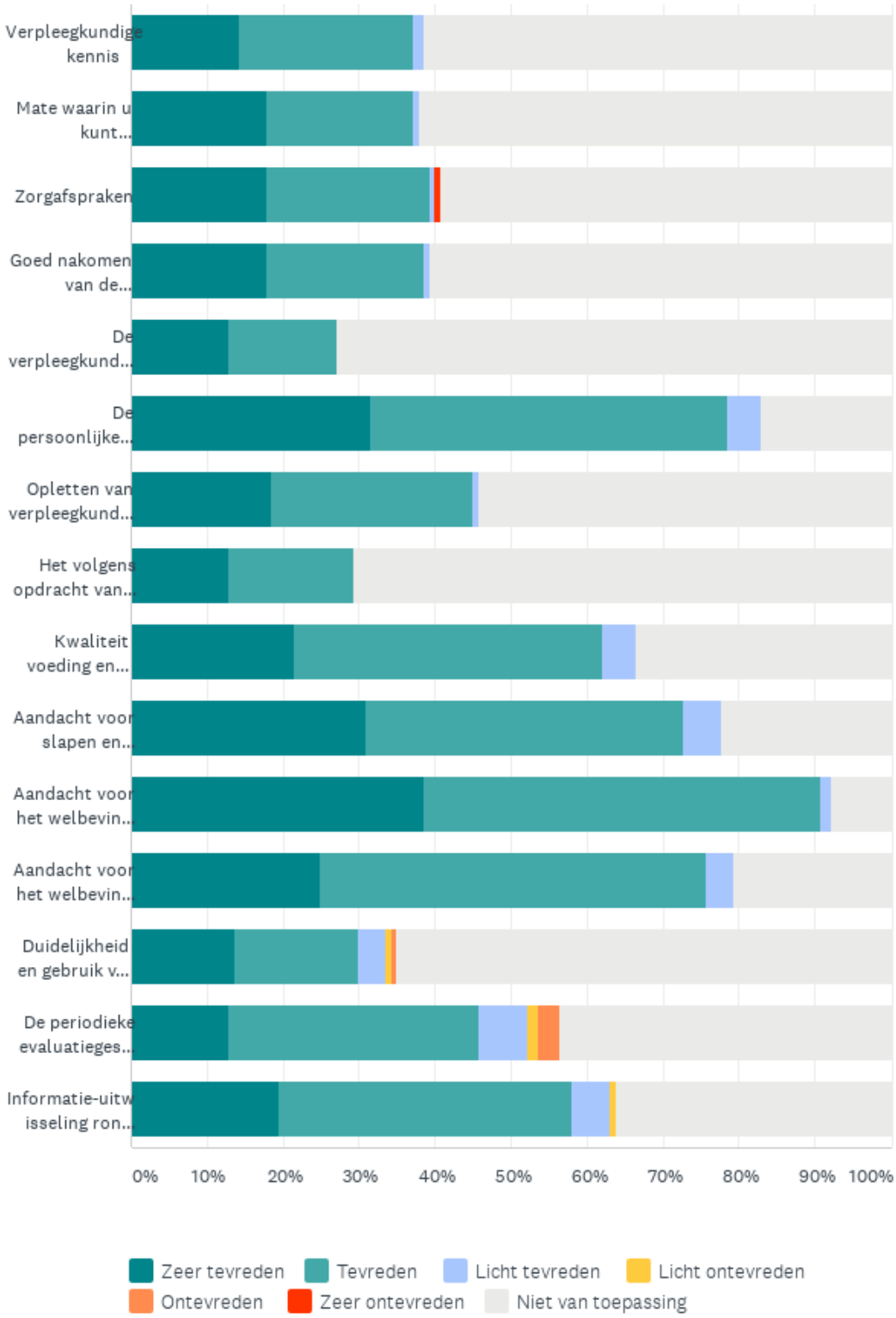
3.5 Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging

Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging worden gemiddeld beoordeeld met een rapportcijfer 8,3, nagenoeg gelijk aan de vorige twee onderzoeken (8,2).
Niet alle aspecten zijn voor alle cliënten van toepassing omdat De Boshoeve opvang biedt aan een mix van gezonde en ernstig zieke kinderen.
Op vrijwel alle aspecten is men gemiddeld rond of iets meer dan "tevreden".
Hoewel de verschillen niet groot zijn, valt op dat op dat elk van deze vele aspecten iets hoger wordt geoordeeld dan twee jaar geleden.



Afbeelding: verpleegkundige zorg ten opzichte van eerder onderzoek.

Het best beoordeeld worden "de verpleegkundige handelingen die worden uitgevoerd".
Dit is niet voor iedereen van toepassing, waar wel het geval is men "tevreden" of "zeer tevreden".
Cliënten geven aan dat er goed op veranderingen in de gezondheid wordt gelet en dat de kinderen, volgens de meesten, eigenlijk altijd netjes verzorgd naar huis worden gestuurd.



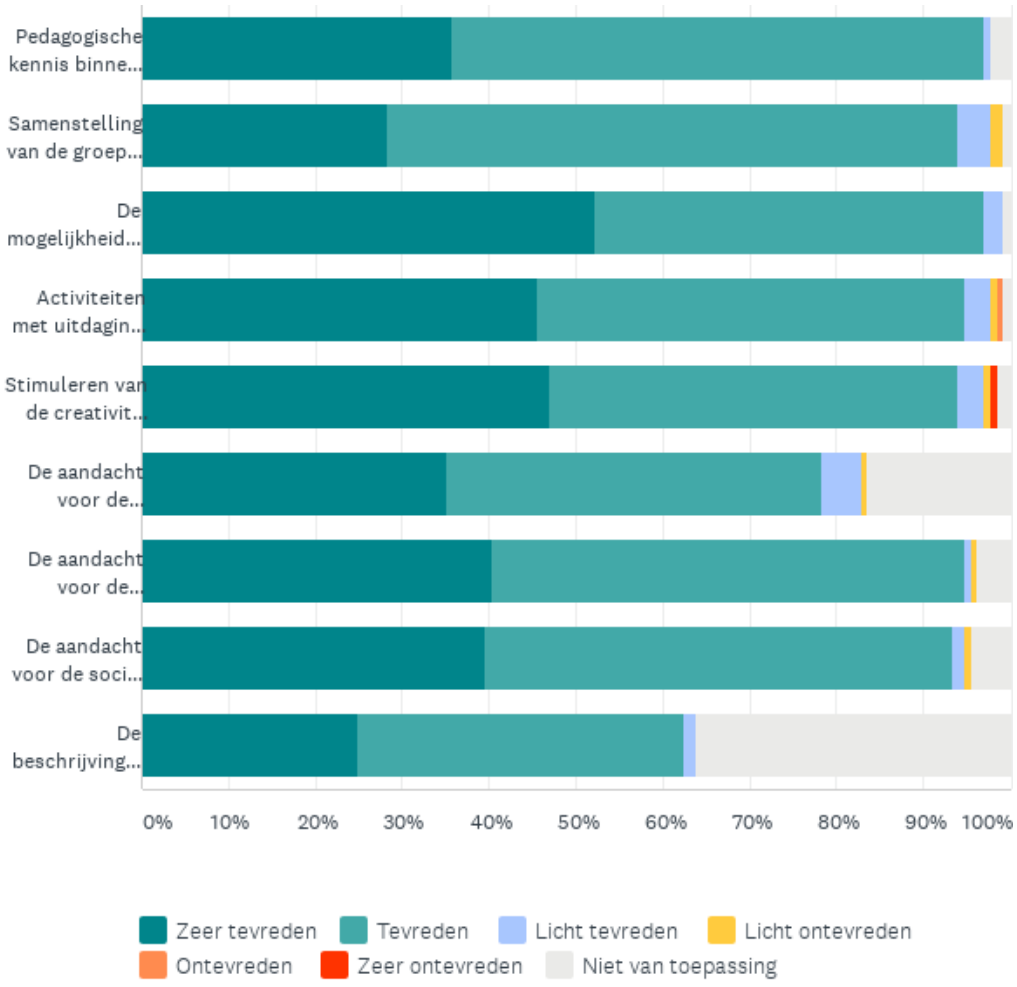
Afbeelding: score tevredenheid aspecten verpleegkundige zorg.

Relatief het minst goed beoordeeld worden “de periodieke evaluatiegesprekken over uw kind”.
Gemiddeld genomen is men hierover “tevreden”, ten opzichte van de andere nog hogere beoordelingen is dit echter relatief het minst positief.
Niemand noemt inhoudelijke verbeterpunten over de evaluatiegesprekken.
Wel wordt door een enkeling gesteld dat deze de laatste tijd niet hebben plaatsgevonden en dat dit met Corona te maken zal hebben.
Daarnaast valt op dat meer dan 40% bij dit aspect aangeeft dat het niet van toepassing is.
Het kan zijn dat hier een enkele keer overheen gelezen is doordat de vraag tussen de verpleegkundige items staat die niet voor iedereen van toepassing zij en dat nieuwe cliënten nog geen evaluatiegesprek hebben gehad.

Overige genoemde verbeterpunten zijn beperkt en hebben betrekking op een enkele snotneus en rode billetjes.
We zien geen enkele klacht over de medische of verpleegkundige zaken.

3.6 Pedagogisch klimaat

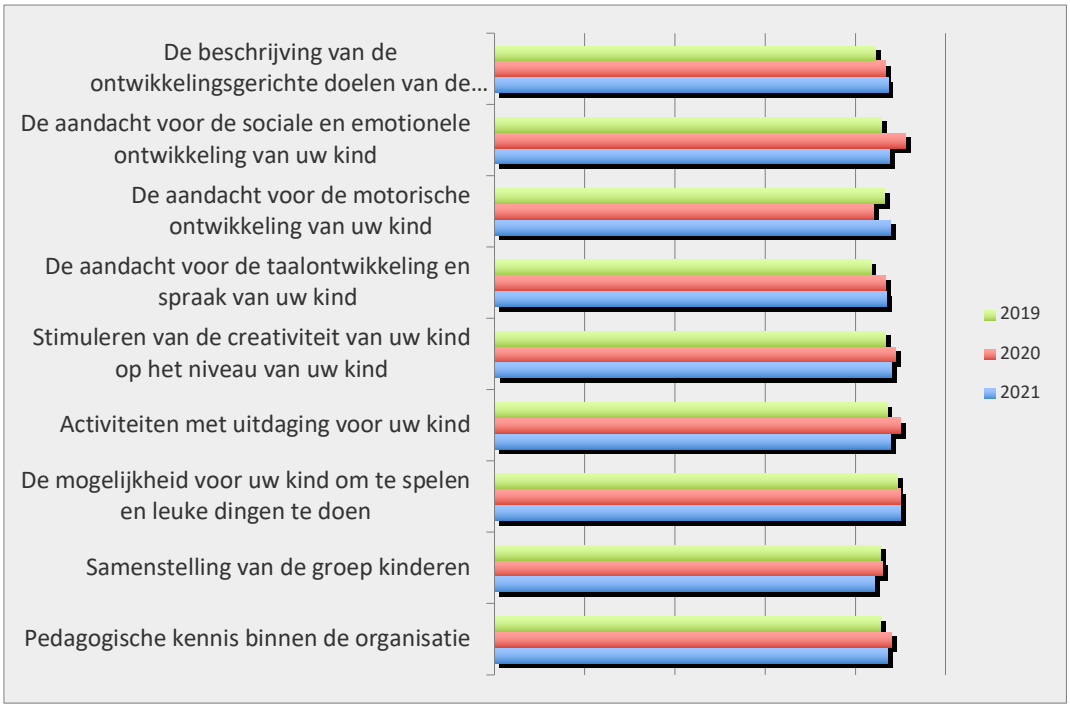
Het pedagogisch klimaat wordt erg goed beoordeeld, gemiddeld een 8,7. Dat is nog een fractie hoger dan twee jaar geleden toen een 8,5 werd gegeven.
Op de deelaspecten zien we een uniform beeld van bijna alleen maar positieve oordelen.
Op deze aspecten wordt gemiddeld genomen tussen “tevreden” en “zeer tevreden” geoordeeld, dat is in lijn met het positieve beeld van afgelopen jaren.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten pedagogisch klimaat.

Meest positief zijn de cliënten over “de mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke dingen te doen”.
Niet iedereen heeft evenveel zicht hierop, maar over het algemeen zijn de ouders erg tevreden.

Er wordt echt naar elk individueel kind gekeken, daarbij is daadwerkelijk aandacht voor de eigen ontwikkeling, maar altijd op een leuke en speelse manier.
Veel kinderen leren en ontwikkelen zich volgens de ouders snel bij De Boshoeve.



Afbeelding: pedagogisch klimaat ten opzichte van eerder onderzoek.

Relatief het minst positief beoordeeld van de aspecten binnen dit onderwerp wordt de “samenstelling van de groep kinderen”.
Gemiddeld genomen is men hierover meer dan “tevreden” en dat zegt dus iets over de algehele goede beoordeling.
Iemand vindt de groep te groot geworden en een ander de verdeling van leeftijd wat scheef.
Een ander verbeterpunt wat door enkele ouders wordt genoemd is het aanbod van activiteiten in met name de vakanties.
In de herinnering was dit enkele jaren geleden heel uitgebreid en inspirerend voor de kinderen en is dit de afgelopen jaren afgenomen.

4. Mogelijke verbeterpunten

Bij elk onderwerp is expliciet gevraagd naar mogelijke verbeteringen.
Bij alle mogelijkheden voor open antwoorden zijn veel complimenten richting De Boshoeve en haar medewerkers gegeven.
We focussen hier echter op ideeën en suggesties ter verbetering waar de organisatie mogelijk iets mee kan.
Er zijn een aantal verbeterpunten genoemd die we hebben kunnen clusteren en daarnaast een aantal individuele verbeterpunten en suggesties.
De lengte van deze lijst is geen maatstaf voor tevredenheid, ondanks een goede beoordeling proberen we zoveel mogelijk ideeën voor verdere verbetering te noemen waar de organisatie hopelijk iets mee kan.

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 Boshoeve.

- Het minst goed beoordeelde aspect binnen dit onderzoek betreft de mogelijkheid tot ruilen. Dit wordt bij de belangrijkste verbeterpunten ook elfmaal genoemd. Het lijkt erop dat de groepen vol zijn en er alleen ruimte voor ruilen of inhalen is bij afwezigheid van anderen, waardoor de mogelijkheden erg beperkt zijn. Misschien kan de capaciteit worden vergroot, of meer ruimte worden gecreëerd voor inhalen door ofwel enige capaciteit hiervoor beschikbaar te houden dan wel het toe te staan dat de ene dag een kind extra komt, waar er dan uiteraard een andere dag een kind minder is. Het kan ook een keuze zijn hier geen extra mogelijkheden voor te creëren en mogelijk zelfs alleen zorg te bieden op de afgesproken dagen. In dat geval is het belangrijk de verwachtingen te managen en (nieuwe) ouders duidelijk te vertellen dat De Boshoeve de geplande zorg biedt maar in principe geen concept kent van ruilen of inhalen bij incidentele afwezigheid omdat hier zolang de groepen vol zijn, geen ruimte voor is.
- Een deel van de ouders zou graag meer en beter op de hoogte worden gebracht en gehouden over wat er gedurende de dag gebeurt. In totaal wordt hier bij de belangrijkste verbeterpunten elf keer een opmerking over gemaakt. In “het schriftje” staat bij sommigen niks en er wordt gevraagd de app of portaal te gebruiken om dagelijks informatie te delen en te verzamelen. Iemand vraagt om wat meer foto’s ook en een ander denkt dat je meer inzicht krijgt wat er op een dag gebeurt als je af en toe een filmpje ontvangt. Het lijkt geen halszaak, echter wanneer er digitale “schriftjes” worden geboden, dan is een logische redenering deze ook te gebruiken, hier consistent in te zijn en de medewerkers hier voldoende tijd voor te geven.

- Het ouderportaal krijgt zelf ook de nodige kritiek ten aanzien van overzichtelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Allereerst valt op dat verschillende benamingen worden gebruikt, onder andere Zilliz, Rosa en Coat. Mogelijk zijn er aanpassingen geweest of verschillende systemen. Ook valt op dat er gecommuniceerd wordt via het portaal maar ook WhatsApp. Er zijn veel positieve opmerkingen gemaakt over de mix van contactmethoden, gemak en laagdrempeligheid, maar het lijkt duidelijker voor zowel medewerker als ouder wanneer voor één platform wordt gekozen en daar alles terug te vinden is. Een ouder geeft in dat kader ook aan de “schriftjes” graag te willen printen voor later, maar doordat sommige informatie via andere kanalen gaat, daar nu geen totaalbeeld meer van is. Doordat de portalen niet eenvoudig in gebruik zijn, lijkt te worden uitgeweken naar kanalen zoals WhatsApp. Iemand vraagt bijvoorbeeld ook om het ouderportaal te vervangen door een ouderapp, omdat dit gebruiksvriendelijker zou zijn. We raden aan de portalen te evalueren, onderzoeken waarom het niet volledig wordt gebruikt en keuzes te gaan maken zodat via één gebruiksvriendelijk systeem kan worden gecommuniceerd, vastgelegd en uitgebouwd.
- Een aantal cliënten ziet de wisseling van medewerkers oftewel continuïteit op de groep als verbeterpunt. Het valt op dat de input ten aanzien van dit onderwerp erg constructief is. Er heerst dus geen beeld van doorlopend nieuwe medewerkers, maar men vindt continuïteit gewoonweg belangrijk. Iemand vraagt om wijzigingen in het team of rooster van het team iets eerder te communiceren. Twee cliënten raden aan een smoelenboek te maken van alle medewerkers, een handig overzicht van de eigen groep maar ook van eventuele invallers uit andere groepen. Er is daarnaast nog zoiets simpels als dat nieuwe medewerkers of invallers zich direct even voorstellen. Dat lijkt niet altijd te gebeuren en deze mensen moeten daarin wellicht begeleid worden. Tevens wordt de tip gegeven om te kijken naar een vaste invalkracht per groep, zodat ouders en kinderen bekend zijn met de invaller. Als dit realiseerbaar is, dan heeft het zeker voordelen, maar er valt ook wat voor te zeggen dat juist een brede groep invallers beschikbaar moet zijn om wanneer vervanging nodig is, de zorg te kunnen invullen.
- Sterk verbonden verbeterpunt is dat sommige ouders graag duidelijker willen weten wie er op de groep zijn. Daarbij duidt één ouder op de aanwezige kinderen, zodat de ouders weten wie het kind bedoelt als ze over de dag praten. De meeste vraag gaat echter om de aanwezige leidsters op een dag en dan met name afwijkingen. Als de vaste contactpersoon er niet is, bij wie moet ik dan zijn voor de overdracht? En als er een invaller is, wie is dat, zodat ik mijn kind niet aan een vreemde/ onbekende afgeef. Deze zaken worden niet heel breed genoemd en het lijkt erop dat veel informatie wel bekend is, dus mogelijk kan het voldoende zijn alle ouders nog eens te wijzen op de plek waar deze informatie te vinden is. Anderzijds kan natuurlijk altijd worden gekeken naar verbetering, verduidelijking of versimpeling van processen zoals het makkelijk en daarmee consistent communiceren van invalkrachten binnen de groep.

- In totaal zeven cliënten vragen bij de belangrijkste verbeterpunten om een evaluatiegesprek. De behoefte zit hem in even 1 op 1 contact, terugkoppeling over de ontwikkeling van het kind en tips krijgen hoe de ouders de ontwikkeling ook zelf verder kunnen stimuleren. Een groot deel van de ouders is tevreden over de evaluatiegesprekken, een deel geeft aan dat het niet van toepassing is. Het zou kunnen dat voor relatief nieuwe cliënten er nog geen sprake van evaluatiegesprekken is geweest en dat dit vanwege Corona ook minder of niet heeft plaatsgevonden. Als dat het geval is, raden we aan dat weer op te pakken. Er is één cliënt die een frequentie noemt en dat is eenmaal per jaar. Bij voorkeur wordt een vast jaarlijks of tweejaarlijks moment gekozen zodat dit voor iedereen duidelijk is. Het kan dan ook in kalenderplanning en bij intake worden aangekaart zodat de verwachtingen helder worden geschept.
- Communicatie wordt in totaal zes keer als verbeterpunt genoemd. Hierbij wordt niet heel veel uitleg gegeven helaas en dit aantal is relatief erg weinig, maar toch moet het genoemd. Eén iemand is wel specifiek en vindt dat de mails vanuit de directie iets vriendelijker mogen.
- Het hek en poortje zijn een plek om nog eens goed naar te gaan kijken. Waar de een het spannend vindt voor de veiligheid van de kinderen, vindt de ander het zelf irritant door te komen. Gevraagd wordt het open te zetten bij tijden van brengen en halen zodat ouders, zeker als ze zware spullen mee hebben, hier makkelijk door kunnen. Door anderen wordt juist het zorgvuldig sluiten als verbeterpunt genoemd voor de veiligheid van de kinderen. Het mooiste zou zijn om met deze input te kijken naar andere methoden voor openen en sluiten, een systeem waar kleine kinderen niet doorheen komen, maar volwassenen wel eenvoudig.
- De parkeerplaats, zowel de grootte als de bestrating hiervan, wordt als verbeterpunt genoemd. Vier ouders vinden dat dit onder de belangrijkste verbeterpunten valt.
- Evenzoveel zien we opmerkingen terug over verbinden na Corona. Deze ouders zijn door de maatregelen nauwelijks binnen geweest, minder betrokken geweest en missen dat. Ze vragen De Boshoeve om de binding met de ouders weer te versterken zoals voorheen en het groepsgevoel weer meer mee te krijgen. Iemand zou graag zien dat er iets wordt georganiseerd met ouders en eventueel opa's en oma's en dat mag best feestelijk zijn als men na zo een lange tijd weer bijeen mag en kan komen.
- Waar cliënten in het algemeen uiterst tevreden zin over de mogelijkheden en activiteiten voor de kinderen, komen hier ook nog enkele verzoeken over binnen. Iemand wil toch iets meer variëteit in activiteiten bij de BSO. Een andere cliënt vraagt specifiek voor de oudere kinderen activiteiten te organiseren en dan dus op te splitsen. Daarnaast vraagt iemand om meer uitstapjes. Dat kan heel leuk zijn, bij De Boshoeve is echter ook heel veel te beleven. Een ouder wijst op de dieren waar meer mee kan worden gedaan omdat veel kinderen dat interessant vinden, zoals ontdekken hoe dingen leven, groeien en bloeien.

- Ook het buiten spelen en beleid dat daar echt op is gericht wordt zeer gewaardeerd en volgens drie ouders kan dat nóg beter. Dus nog meer buien spelen, bijvoorbeeld op het veld of nog meer gebruik maken van de ruimtes bij de vijver of de tuin aan de voorkant.
- Voeding wordt bij de belangrijkste verbeterpunten slechts driemaal genoemd. Eén ouder wil meer aandacht voor gezondere voeding, vega(n) opties aanbieden en groenten als snacks in plaats van ongezondere varianten. Twee anderen zien wel wat in een warme lunch voor de kinderen van het KDV.
- Slapen en rusten gaat in de regel goed. Er is één cliënt die wil dat er meer rust wordt genomen, terwijl een andere juist om minder vraagt. Met het advies van een derde cliënt kan dat mogelijk beiden, want gevraagd wordt om minder met vastgelegde tijden te werken en juist meer met slapen en rusten en voeding naar behoefte.
- Het vakantieprogramma wordt tweemaal als verbeterpunt aangedragen. Bij één ouder is het duidelijk dat het niet om de inhoud gaat, maar de communicatie vooraf hiervan. Zij willen dit graag weten zodat ze de juiste kledingkeuzes kunnen maken voor het kind die passen bij de activiteiten van die dag.
- Een klein deel van de ouders is niet helemaal tevreden over de groepssamenstelling. Iemand geeft duidelijk aan dat de groepen groot en vol zijn. Een andere ouder heeft een heel andere perceptie en wil juist groepen soms samenvoegen omdat er vaak maar één kind is om mee te spelen. In dat kader wordt ook gevraagd de samenstelling van de groep in balans te houden qua leeftijden van de kinderen. Een oplossing kan mogelijk ook worden gezocht in afwisseling, mocht dit nog niet gebeuren. De kinderen hebben hun vaste groep, maar er worden gedurende de dag activiteiten gedaan waar kinderen uit diverse groepen aan deelnemen.
- Een cliënt zou graag inzage in het dossier willen voor de ouders.
- Een aantal ouders vindt dat de kinderen nog wel eens een vies gezicht hebben bij ophalen, bijvoorbeeld een snotneus. Daarvoor raadt een ouder aan bij de ophaalplek/ uitgang doekjes beschikbaar te hebben, zodat de ouders dat zelf ook even kunnen afvegen als het nodig is.
- Een ander punt ten aanzien van het ophalen, is dat de ouders vanwege Corona maatregelen geacht worden om buiten te wachten. Het verzoek is om de kinderen met name in de herfst en winter binnen door de leidster al aan te kleden, zodat dit niet buiten in de kou hoeft te gebeuren of half in de deuropening. Wat in dit kader ook wel gebeurt, is dat tegen de ophaaltijd de kinderen nog even buiten gaan spelen, zodat ze bij ophalen al helemaal aangekleed zijn.
- Er wordt gevraagd meer te werken met Puk.
- Bij De Boshoeve blijkt een winkel te zijn en één van de ouders vindt dit er onwijs leuk uitzien, denkt dat er meer mee gedaan moet worden. Voor de BSO-kinderen zijn er wellicht mogelijkheden om hierin mee te helpen.
- Iemand vindt dat er achterstallig onderhoud is. Er wordt niet gezegd wat precies, wel dat er al aan gewerkt wordt of gaat worden.

- Een specifiek verbeterpunt is de tocht die er is tussen de gebouwen. Gevraagd wordt hiernaar te kijken en een oplossing voor te verzinnen.
- Eén van de cliënten geeft als verbeterpunt om een voorschoolse opvang te beginnen. Het is niet duidelijk of ze hier zelf gebruik van willen maken of dat dit een goed idee lijkt voor anderen. De mogelijkheden kunnen onderzocht worden, zeker ook omdat dit doorgaans kan plaatsvinden in dezelfde ruimtes die later op de dag voor BSO worden gebruikt en daarmee nog beter benut. Uiteraard moet er dan wel vraag naar zijn en personeel voor te vinden zijn.
- Naast De Boshoeve is een bedrijf gevestigd waarbij de productie lijkt te zorgen voor stankoverlast. Naast het ongemak, denkt iemand dat dit ook niet echt gezond kan zijn. Gevraagd wordt dat op te lossen en wellicht kan deze tip aanleiding zijn om met deze buren in overleg te treden. Ook als de stank niet kan worden opgelost, kan mogelijk wel worden onderzocht en vastgesteld of er gezondheidsrisico's zijn. Hopelijk is dat niet het geval en kunnen de ouders daarover gerustgesteld worden.
- De algemene hal is volgens één van de cliënten meestal nogal rommelig. Dit is natuurlijk een doorstroomplek waar het soms erg druk kan zijn en een plek die de ouders wellicht meer zien dan de ruimtes waar de kinderen de gehele dag zijn. Met dat in het achterhoofd kan hier eens naar worden gekeken en mogelijk verbetering aangebracht.
- Er wordt een agenda weergegeven in het ouderportaal en die schijnt niet altijd up-to-date te zijn. Gevraagd wordt dit beter bij te houden en dat kan het beste door iemand verantwoordelijk te maken en dit op een vaste tijd op een vaste manier bij te werken.
- Een ouder vindt dat er beter omgegaan kan worden met het spelmateriaal buiten. De spullen liggen regelmatig her en der verspreid en onbeschut buiten, hetgeen de levensduur niet ten goede komt. De tip wordt gegeven om een overkapping te creëren en te zorgen dat de spullen daar netjes en droog worden opgeborgen wanneer ze niet worden gebruikt.
- Over de communicatie rondom invallers is al gesproken. Een cliënt voegt daaraan toe dat het verstandig lijkt de invaller niet te laten openen. Laat indien enigszins mogelijk de vaste medewerker starten, ook als je dan wellicht wat met uren moet schuiven, want die kent de processen het beste en weet alles te vinden. Voor de invaller zelf is het ook prettiger aan te sluiten en daarin van waarde te zijn, in plaats van het gevoel te hebben dat je van alles uit moet vinden en achter de feiten aanloopt.
- Een ouder vindt dat de planning in het begin niet goed liep. Er waren zaken beloofd die niet werden nagekomen. Dit is niet de standaard, want wordt slechts eenmaal genoemd, maar is wel belangrijk om in alle gevallen te starten met heldere afspraken zodat er geen misvatting kan ontstaan of het gevoel dat beloftes niet worden nagekomen,
- De buitenruimte boshut wordt eenmaal als verbeterpunt genoemd. We krijgen niet mee wat exact aangepast dient te worden, maar wellicht is dit De Boshoeve wel bekend of duidelijk.

- Een ouder vindt het vervelend dat andere ouders met schoenen het lokaal betreden en vraagt of daar beter op gelet kan worden en dat mensen hierop worden aangesproken.
- Een cliënt zou graag zien dat de medewerkers op de groep ook contact op mogen nemen met de kinderarts. Blijkbaar is dat nu niet het geval en dient bij vragen, twijfel of problemen via een extra schijf te worden gecommuniceerd. Er zullen redenen zijn waarom dit zo werkt en we kunnen ons voorstellen dat de kinderarts ook enigszins beschermd moet worden voordat “iedereen” de hele dag opbelt. Aan de andere kant is het voor deze cliënt erg belangrijk en daarom goed om bespreekbaar te maken op individueel niveau. Wellicht is het in sommige gevallen heel goed wel de mogelijkheid te bieden rechtstreeks te bellen of begrijpen ouders in andere gevallen waarom het niet mogelijk is.
- Tot slot een verbeterpunt ten aanzien van de vragenlijst. Een aantal ouders heeft kinderen bij zowel BSO als KDV en werd in de vragenlijst gedwongen een keuze te maken. Als De Boshoeve dit volgend jaar even doorgeeft aan de onderzoeker, dan zullen we dit zo aanpassen dat meerdere keuzes mogelijk zijn.

5. Complimenten

Zoals aangegeven zijn er veel complimenten gegeven richting De Boshoeve. 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 kleine selectie van de complimenten weer ter stimulans voor het voortzetten van alle zaken die goed gaan en waar de cliënten zo blij mee zijn.

- Wij zijn heel erg blij met de Boshoeve en haar medewerkers. Ze zijn voor ons en ons kind een enorme aanwinst. Wij voelen ons gezien en gehoord en dat geldt ook voor ons kind. De Boshoeve is een uitzondering maar zou in een ideale wereld de regel moeten zijn.
- Tijdige, duidelijke communicatie via e-mail over grote en kleine zaken
- Wij zijn zeer tevreden over de opvang en zien onze dochter groeien.
- Hij is zo blij als hij binnenkomt. Superleuk om te zien!
- Zo lieve juffen! Mijn dochtertjes zijn gek op ze! En als kinderen zijn gelukkig, dan mama is ook gelukkig.
- Super leuk en super geweldig kinderdagverblijf! Ga zo door! Ik hoop dat jullie zelf net zo genieten als wij!
- Leuk dat er foto's worden gestuurd en in haar 'dossier' komen. Duidelijk ouderportaal en snelle reactie op mails.
- Onze dochter komt altijd vrolijk bij de bso vandaan of wil nog niet mee naar huis
- Er staan altijd bekwame mensen op de groep met zoveel mogelijk dezelfde gezichten, fijn voor de kinderen.
- Er is flexibiliteit om dagen te ruilen. De communicatie is duidelijk.
- Ze is heel erg blij als zij haar juffen ziet, valt gemakkelijk in slaap en begint al te lachen als wij het parkeerterrein oprijden.
- Hij is op het kdv zichzelf en laat hetzelfde gedrag zien als thuis. Dat zegt ons dat hij zich veilig genoeg voelt om ook zijn boze en dwarse kant te laten zien.
- Ik ben ontzettend tevreden over de leidsters. Denken actief mee, leuke en spontane communicatie via de app, ons zoontje reageert helemaal blij als hij hen ziet. Maar vooral het gevoel dat ze heel professioneel zijn, zorgzaam en echt bezig zijn met zijn ontwikkeling.
- Er wordt echt gekeken wat elk kind nodig heeft / kan en daar wordt op ingespeeld.
- Ons kind heeft het ontzettend naar haar zin en we kijken elke week weer uit naar de foto's van wat ze gedaan heeft.
- Er wordt zo'n breed scala van activiteiten aangeboden dat je kind dingen ontwikkelt waar je zelf soms nog niet eens aan gedacht had.
- Ons kindje is echt in een paar weken tijd zo mega gegroeid!
- mijn kinderen voelen zich goed en veilig. Dat zegt al wel genoeg hoe de aandacht voor de kinderen is, denk ik.
- Zeer blij met de voeding, rustmomenten en toiletbezoekjes. Ons kind komt soms verzorgder terug dan wij haar gebracht hebben!

- Kinderen staan op de 1e plaats, super fijn!
- De boshoeve is de ALLERBESTE kinderopvang van de hele Haarlemmermeer. Ik vind het zo'n super goed kdv! De eigenaar kent alle kindjes, speelt gewoon mee buiten en is altijd bereikbaar voor vragen. De leidsters zijn TOP en zo liefdevol voor de kindjes. Ik laat mijn kinderen altijd met een gerust hart achter!
- De persoonlijke verzorging is altijd goed.
- Mij kind vindt het super leuk bij jullie!
- Er is altijd interesse in hoe het met onze zoon en met ons gaat.
- Ik vind het fijn dat de veranderingen in de gezondheid goed gemonitord worden. Heel prettig en geruststellend.
- Open manier van communiceren. Tot op heden fijne gesprekken gehad, waar de positieve sfeer zeer merkbaar is.
- Het ziet er netjes en verzorgd uit. Moestuin/dieren/zandbak erg leuk. Vooral als babygroep ook naar de grote tuin mag.
- Het is een rustige en prikkelarme plek waar kinderen op een rustige manier tot spelen en ontwikkelen komen. Heel fijn!
- We krijgen goede overdrachten. Dat is het belangrijkste voor ons.
- Voor de zomervakantie kreeg ik wel eens foto's van muziekles en fimpjes dat vond mijn kind erg leuk, ook de gymlessen.
- De ruimte buiten is perfect. Kids kunnen zo heerlijk spelen, wat jullie ook enorm ondersteunen. Het motto om zo veel mogelijk naar buiten te gaan is zeer op prijs gesteld door ons.
- Mijn kinderen praten vol lof over hun begeleiders.
- Alles is duidelijk en netjes geregeld op het gebied van de zorg rondom de kinderen. En fijn is ook steeds vaste personen te spreken.
- Elke juf geeft zo veel liefde met haar werk. Super positief!
- Heel fijn dat er naast speelmomenten ook tijd is voor de ontwikkeling op diverse gebieden. We zien zoveel groei sinds ze hier is.
- Het is een prettige locatie die gezelligheid uitstraalt. Er wordt goed nagedacht over indeling, sfeer en praktisch.
- De medewerkers zijn enorm betrokken en liefdevol. Kennen mijn kinderen heel goed en bieden hen de warmte, liefde, aandacht en rust die ze nodig hebben
- Tot nu toe zijn we heel blij met onze keuze voor jullie! Vooral het ouder portaal en de appjes vinden we heel fijn!
- Het is geweldig dat iedereen iedere keer zo enthousiast is als we komen. En altijd goed op de hoogte. Heel fijn.
- Het schema bij het raam wie aanwezig is op de groep is inzichtelijk.
- Wij hebben echt het gevoel dat de leidsters ons kind zien als één van hun, dus geen nummertje.
- Er heerst altijd een serene sfeer, ondanks de hoeveelheid kinderen is er altijd rust. Veel creatieve plekken en veel buitenruimte zijn een paar van de belangrijkste punten waarom wij destijds voor De Boshoeve hebben gekozen. De locatie is zeer prettig aan een doodlopende weg.
- Het enthousiasme is geweldig, de benadering naar de kinderen toe, oog voor elk kind, liefdevol, vrolijkheid.
- Ga zo door! Jullie doen het geweldig.

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 Bij De Boshoeve

COMMUNICATIE EN INFORMATIE

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
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	○	○	○	○	○	○	○
Duidelijkheid over de visie van de organisatie	○	○	○	○	○	○	○
Duidelijkheid over gebruik van formulieren en richtlijnen voor medicatie en/of verpleegkundige handelingen	○	○	○	○	○	○	○

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

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

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

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

Onderzoek Cliënten Bij De Boshoeve

PLANNING EN ORGANISATIE

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
Dagprogramma van uw kind voor de dagelijkse zorg	○	○	○	○	○	○	○
De verhouding van het aantal kinderen en zorgverleners in de groep	○	○	○	○	○	○	○
Mogelijkheid om van dag te ruilen	○	○	○	○	○	○	○
Het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee te maken krijgt	○	○	○	○	○	○	○
Het regelen van vervanging als een zorgverlener ziek of vrij is	○	○	○	○	○	○	○
Telefonische bereikbaarheid	○	○	○	○	○	○	○
Omgang met uw privacy en met uw gegevens	○	○	○	○	○	○	○
Indien van toepassing: de facturering door de financiële administratie	○	○	○	○	○	○	○

6. Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van planning en organisatie?

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

7. Waar bent u het meest tevreden over op het gebied van planning en organisatie?

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

Onderzoek Cliënten Bij De Boshoeve

MEDEWERKERS

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
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	○	○	○	○	○	○	○

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

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

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

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

Onderzoek Cliënten Bij De Boshoeve

GEBOUW EN FACILITEITEN

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
De locatie van de organisatie: bereikbaarheid, parkeergelegenheid	○	○	○	○	○	○	○
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	○	○	○	○	○	○	○
De hygiëne in het gebouw	○	○	○	○	○	○	○
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	○	○	○	○	○	○	○
Groeps en speelruimte binnen	○	○	○	○	○	○	○
Variëteit materiaal (spelletjes, speelgoed, knutselspullen etc.)	○	○	○	○	○	○	○
Veiligheid in het gebouw	○	○	○	○	○	○	○
Veiligheid buiten/ rondom het gebouw	○	○	○	○	○	○	○
De kindvriendelijkheid van het gebouw	○	○	○	○	○	○	○

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

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

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

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

Onderzoek Cliënten Bij De Boshoeve

VERPLEEGKUNDIGE ZORG EN PERSOONLIJKE VERZORGING

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
Verpleegkundige kennis	○	○	○	○	○	○	○
Mate waarin u kunt meebeslissen over de inhoud van de zorg	○	○	○	○	○	○	○
Zorgafspraken	○	○	○	○	○	○	○
Goed nakomen van de zorgafspraken	○	○	○	○	○	○	○
De verpleegkundige handelingen die worden uitgevoerd	○	○	○	○	○	○	○
De persoonlijke verzorging van uw kind	○	○	○	○	○	○	○
Opletten van verpleegkundigen op veranderingen in de gezondheid van uw kind	○	○	○	○	○	○	○
Het volgens opdracht van de arts verstrekken van geneesmiddelen	○	○	○	○	○	○	○
Kwaliteit voeding en specifieke eisen hieromtrent	○	○	○	○	○	○	○
Aandacht voor slapen en rusten	○	○	○	○	○	○	○
Aandacht voor het welbevinden en de gevoelens van uw kind	○	○	○	○	○	○	○
Aandacht voor het welbevinden van alle gezinsleden	○	○	○	○	○	○	○
Duidelijkheid en gebruik van het zorgdossier	○	○	○	○	○	○	○
De periodieke evaluatiegesprekken over uw kind	○	○	○	○	○	○	○
Informatie-uitwisseling rond de overdracht van de zorg voor uw kind tussen u en de zorgverleners	○	○	○	○	○	○	○

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

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

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

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

Onderzoek Cliënten Bij De Boshoeve

PEDAGOGISCH KLIMAAT

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
Pedagogische kennis binnen de organisatie	○	○	○	○	○	○	○
Samenstelling van de groep kinderen	○	○	○	○	○	○	○
De mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke dingen te doen	○	○	○	○	○	○	○
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	○	○	○	○	○	○	○
Stimuleren van de creativiteit van uw kind op het niveau van uw kind	○	○	○	○	○	○	○
De aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw kind	○	○	○	○	○	○	○
De aandacht voor de motorische ontwikkeling van uw kind	○	○	○	○	○	○	○
De aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling van uw kind	○	○	○	○	○	○	○
De beschrijving van de ontwikkelingsgerichte doelen van de zorgverlening	○	○	○	○	○	○	○

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

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

23. Waar bent u het meest tevreden over op het gebied van pedagogisch klimaat?

24. Wat zou u het eerste verbeteren op het gebied van pedagogisch klimaat?

Onderzoek Cliënten Bij De Boshoeve

ALGEMENE VRAGEN

25. U heeft aangegeven hoe tevreden u bent over allerlei onderdelen.
Zou u van onderstaande lijst aan willen geven welke twee onderdelen voor u het belangrijkst 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

26. Van welk type opvang maakt uw kind gebruik?

- ( ) Kinderdagverblijf (KDV)
- ( ) De naschoolse opvang (BSO)
- ( ) Peuterschool
- ( ) Logeeropvang

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

- ( ) Meestal wel
- ( ) Soms wel/ soms niet
- ( ) Meestal niet

28. Waar merkt u dit aan?

29. 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
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

30. 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

31. Als u drie verbeterpunten aan zou mogen wijzen welke zouden dat dan zijn?

1. _____
2. _____
3. _____

32. Heeft u nog aanvullende opmerkingen of suggesties?

_____

Bijlage II: Resultaten

In deze bijlage worden de resultaten getoond.
De antwoorden op alle vragen worden getoond en wel het aantal antwoorden en het gemiddelde resultaat.

Bij de mate van tevredenheid is de volgende codering gebruikt:
1: Zeer tevreden
2: Tevreden
3: Licht tevreden
4: Licht ontevreden
5: Ontevreden
6: Zeer ontevreden

De percentages hebben betrekking op het aantal respondenten dat dit antwoord noemt.

Onderzoek Cliënten Bij De Boshoeve

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

Answer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Het aantal contacten met de zorgverleners over uw kind	56	80	13	3	0	0	7	159
Mate waarin alles bespreekbaar is met de zorgverleners	74	72	6	0	0	0	7	159
Algemene informatie via website, nieuwsbrief en indien van	46	96	14	1	0	0	1	158
Begrijpelijkheid van de brieven, e-mails, website en	60	90	6	0	0	0	2	158
Vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt	93	63	1	0	0	0	1	158
Duidelijkheid over waar u terecht kunt als u vragen	55	80	15	3	2	0	3	158
Mate waarin de organisatie open staat voor uw wensen en	49	94	7	2	2	0	4	158
Adviezen die u vanuit de organisatie krijgt	40	82	9	0	0	1	27	159
Duidelijkheid over de visie van de organisatie	46	93	14	1	0	0	4	158
Duidelijkheid over gebruik van formulieren en richtlijnen	38	70	9	0	0	0	41	158

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

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,41	157	1	0	1	2	22	52	59	20

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

Answer Options	Zeer tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Dagprogramma van uw kind voor de dagelijkse zorg	57	81	3	1	1	0	5	148
De verhouding van het aantal kinderen en zorgverleners in	51	82	7	4	1	0	3	148
Mogelijkheid om van dag te ruilen	20	44	24	13	5	4	36	146
Het aantal verschillende zorgverleners waar uw kind mee	23	89	20	8	4	0	4	148
Het regelen van vervanging als een zorgverlener ziek of vrij	21	84	3	3	0	0	37	148
Telefonische bereikbaarheid	43	80	8	4	1	1	11	148
Omgang met uw privacy en met uw gegevens	58	86	2	0	0	0	2	148
Indien van toepassing: de facturering door de financiële	42	87	4	1	0	0	14	148

6. Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van planning en organisatie?

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,30	145	0	1	1	5	21	56	41	20

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	63	80	1	1	0	0	1	146
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	102	44	0	0	0	0	0	146
Samenwerking van de medewerkers met elkaar en met	37	50	1	0	0	1	56	145
De tijd en aandacht die de medewerkers voor uw kind	63	78	3	0	0	0	1	145
Goed op de hoogte zijn van de zorgvraag van uw kind	51	59	2	2	0	0	32	146
Het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over	54	70	4	2	0	0	16	146
Rekening houden met uw individuele wensen (bijv.	55	62	7	2	0	0	20	146
Het zorgvuldig omgaan met uw thuisomgeving en	46	77	2	0	0	0	21	146
Aandacht voor de veiligheid van uw kind en het	54	87	3	1	0	0	1	146

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

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,81	145	0	0	1	1	6	45	56	36

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,	59	79	6	0	0	0	0	144
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	95	48	1	0	0	0	0	144
De hygiëne in het gebouw	64	73	1	0	0	0	6	144
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	55	80	2	0	0	0	7	144
Groeps- en speelruimte binnen	62	80	0	0	0	0	2	144
Variëteit materiaal (spelletjes, speelgoed, knutselspullen	67	66	2	1	0	0	8	144
Veiligheid in het gebouw	48	88	1	0	0	0	7	144
Veiligheid buiten/ rondom het gebouw	48	86	7	1	1	0	1	144
De kindvriendelijkheid van het gebouw	66	75	2	0	0	0	1	144

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
8,76	142	0	0	1	1	7	49	48	36

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	20	32	2	0	0	0	86	140
Mate waarin u kunt meebeslissen over de inhoud van de	25	27	1	0	0	0	87	140
Zorgafspraken	25	30	1	0	0	1	83	140
Goed nakomen van de zorgafspraken	25	29	1	0	0	0	85	140
De verpleegkundige handelingen die worden uitgevoerd	18	20	0	0	0	0	102	140
De persoonlijke verzorging van uw kind	44	66	6	0	0	0	24	140
Opletten van verpleegkundigen op veranderingen in de	26	37	1	0	0	0	76	140
Het volgens opdracht van de arts verstrekken van	18	23	0	0	0	0	99	140
Kwaliteit voeding en specifieke eisen hieromtrent	30	57	6	0	0	0	47	140
Aandacht voor slapen en rusten	43	58	7	0	0	0	31	139
Aandacht voor het welbevinden en de gevoelens van uw	54	73	2	0	0	0	11	140
Aandacht voor het welbevinden van alle gezinsleden	35	71	5	0	0	0	29	140
Duidelijkheid en gebruik van het zorgdossier	19	23	5	1	1	0	91	140
De periodieke evaluatiegesprekken over uw kind	18	46	9	2	4	0	61	140
Informatie-uitwisseling rond de overdracht van de zorg voor	27	53	7	1	0	0	50	138

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
8,31	124	0	0	1	2	26	43	32	20

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	48	82	1	0	0	0	3	134
Samenstelling van de groep kinderen	38	88	5	2	0	0	1	134
De mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke	70	60	3	0	0	0	1	134
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	61	66	4	1	1	0	1	134
Stimuleren van de creativiteit van uw kind op het niveau	63	63	4	1	0	1	2	134
De aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw	47	58	6	1	0	0	22	134
De aandacht voor de motorische ontwikkeling van uw kind	54	73	1	1	0	0	5	134
De aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling	53	72	2	1	0	0	6	134
De beschrijving van de ontwikkelingsgerichte doelen van	33	50	2	0	0	0	48	133

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
8,67	129	0	0	1	1	11	45	39	32

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 belangrijkst zijn?Graag TWEE bolletjes aanvinken voor de zaken die u zelf het meest belangrijk vindt.

Answer Options	Response Percent	Response Count
communicatie en informatie	34,4%	45
planning en organisatie	9,2%	12
medewerkers	79,4%	104
gebouw en faciliteiten	14,5%	19
verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging	22,9%	30
pedagogisch klimaat	46,6%	61

27. Van welk type opvang maakt uw kind gebruik?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Kinderdagverblijf (KDV)	74,1%	97
De naschoolse opvang (BSO)	19,9%	26
Peuterschool	6,1%	8
Logeeropvang	0,0%	0

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

Answer Options	Response	Response
Meestal wel	94,7%	124
Soms wel/ soms niet	3,8%	5
Meestal niet	1,5%	2

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

8,79	129	0	0	0	0	7	42	51	29

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	2,3%	3
6	0,0%	0
7	6,3%	8
8	18,0%	23
9	14,8%	19
10 - Zeer zeker wel aanbevelen	58,6%	75