

**Kwantitatief onderzoek
cliënttevredenheid
Kombino Kinderopvang**

In opdracht van:
Karen Stigter
Kwaliteitsfunctionaris, Kombino Kinderopvang

Uitgevoerd door:
Meino Kalwij, MEI Marketing & Research

Mei 2025

Inhoudsopgave

1. Onderzoeksopzet	1
2. Algemene resultaten	3
3. Resultaten per onderwerp	6
3.1 <i>Communicatie en informatie</i>	6
3.2 <i>Planning en organisatie</i>	8
3.3 <i>Medewerkers</i>	10
3.4 <i>Gebouw en faciliteiten</i>	12
3.5 <i>Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging</i>	14
3.6 <i>Pedagogisch klimaat</i>	16
4. Mogelijke verbeterpunten	18
5. Complimenten	22
Bijlage I: Vragenlijst	24
Bijlage II: Resultaten	37

1. Onderzoeksopzet

Kombino Kinderopvang wenst jaarlijks een tevredenheidsonderzoek te doen onder cliënten.

Onder cliënten worden in dit geval verstaan, ouders van kinderen die gebruik maken van de zorg van Kombino Kinderopvang.

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 Kombino Kinderopvang 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, persoonlijke verzorging en begeleiding
- 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 96 benaderde cliënten, hebben er 53 de vragenlijst afgerond en verzonden.

Deze kennen de volgende verdeling over de groepen:

- 10 maal groep Groene Vlinders
- 13 maal groep Blauwe Vlinders
- 17 maal groep Parse Vlinders
- 9 maal groep Oranje Vlinders
- 4 maal onbekende groep (niet ingevuld)

Verwerking resultaten

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

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

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

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

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

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

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

2. Algemene resultaten

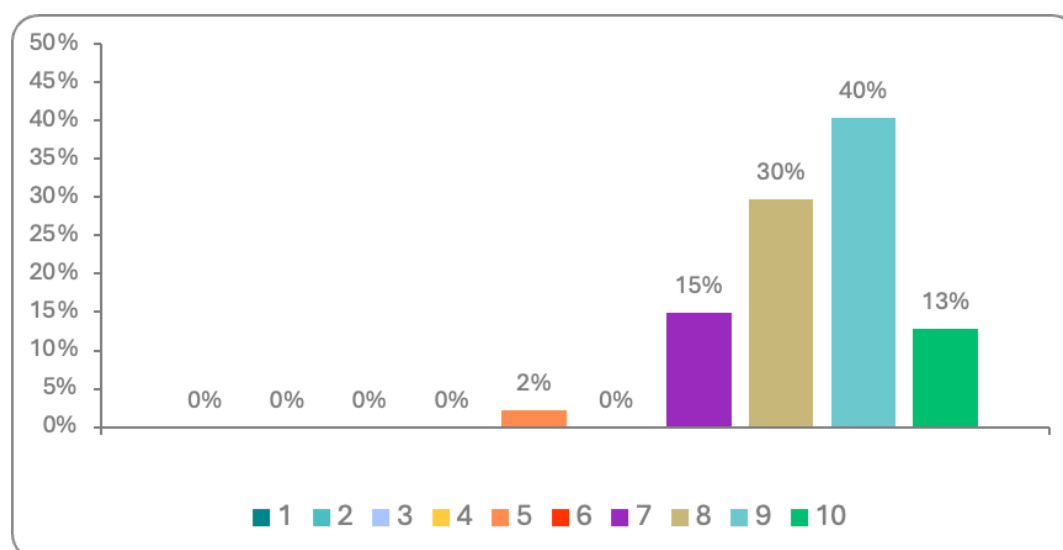
De tevredenheid is zeer hoog, hetgeen duidelijk tot uitdrukking komt in een gemiddeld totaalcijfer van 8,5.

Op één 5 na, geven alle ouders een rapportcijfer 7 of hoger.

Dit is nagenoeg gelijk aan de goede resultaten twee jaar geleden toen met gemiddeld een 8,6 werd geoordeeld.

Nemen we het gemiddelde van de cijfers per onderwerp, dan komen we op een oordeel van 8,3.

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



Afbeelding: eindoordeel rapportcijfer

92% van de kinderen is volgens de ouders op zijn gemak bij Kombino Kinderopvang, de rest is dit soms wel en soms niet.

Kinderen worden enthousiast gebracht en opgehaald, vertellen thuis verhalen over hun dag, en hebben een sterke band met leidsters en vriendjes.

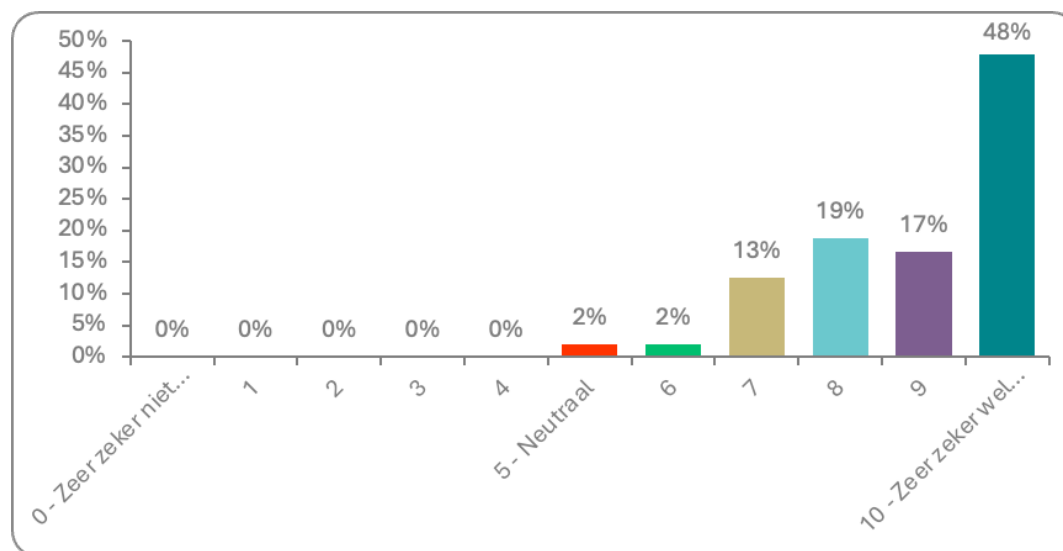
Er wordt gesproken over vrolijkheid bij het ophalen, het niet willen vertrekken, en het herkennen van een vertrouwde en warme omgeving.

Ook wordt benoemd dat kinderen zich veilig voelen en genieten van activiteiten zoals buiten spelen.

Enkele ouders merken op dat hun kind soms moeite heeft met afscheid nemen, vooral bij personeelwisselingen, maar dat dit over het algemeen goed wordt opgevangen.

De algemene indruk is dat kinderen zich prettig voelen en graag naar de opvang gaan.

Indirecte aanknopingspunten voor een hoge tevredenheid zijn er ook. 98 % van de cliënten geeft aan Kombino Kinderopvang bij anderen in zekere mate aan te raden waarvan 48 % 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 Kombino.

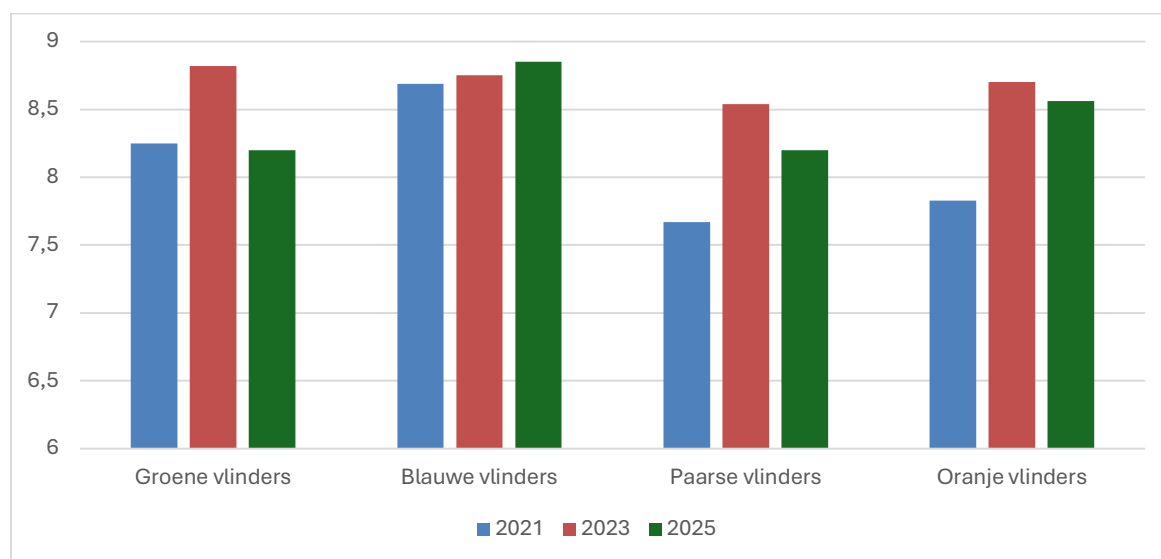


Afbeelding: mate waarin de kinderopvangorganisatie zou worden aanbevolen aan anderen

Van de verschillende onderwerpen blijken medewerkers en pedagogisch klimaat het belangrijkste. Waarbij de medewerkers het belangrijkste zijn, terwijl dit in het vorige onderzoek nog het pedagogisch klimaat was. 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. De verhoudingen hierin zijn gelijk gebleven met vorig onderzoek.

Medewerkers	61 %
Pedagogisch klimaat	45 %
Communicatie en informatie	41 %
Verpleegkundige zorg en verzorging	41 %
Planning en organisatie	14 %
Gebouw en faciliteiten	6 %

Er is ook een vergelijking gemaakt tussen de groepen. Kijken we naar het totaaloordeel dan zijn de gemiddelde rapportcijfers net als in vorig onderzoek zeer gelijkwaardig, tussen 8,3 en 8,6.

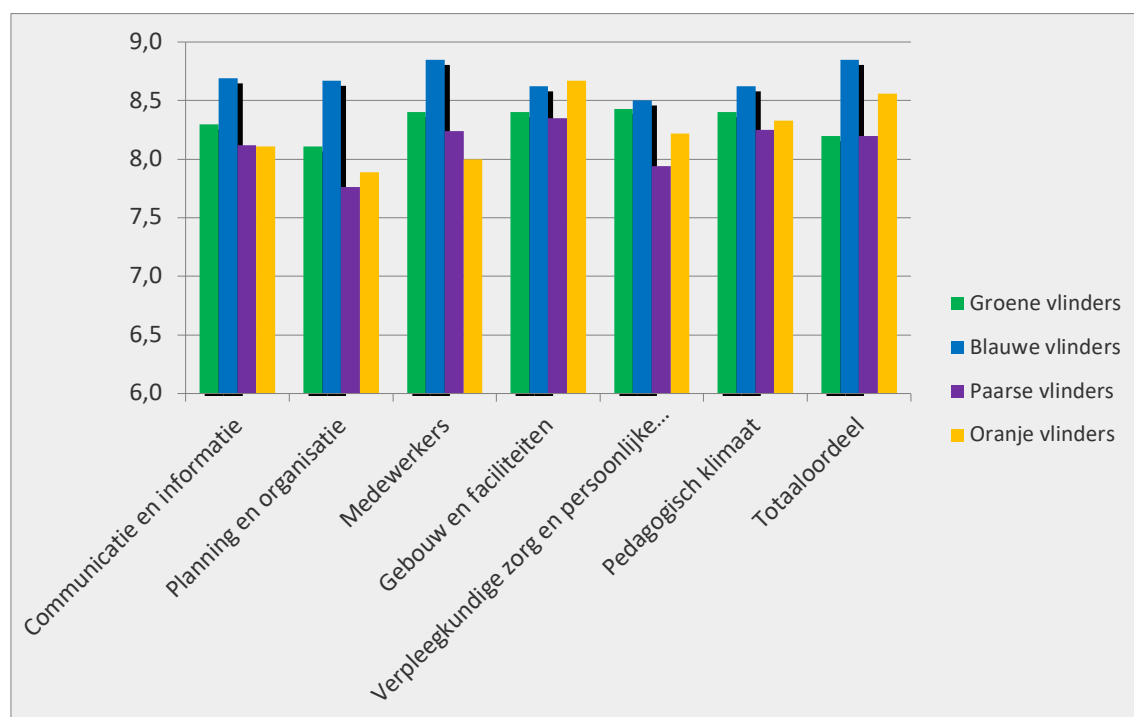


Afbeelding: eindoordeel per groep vergeleken met vorig onderzoek

Ook per onderwerp en deelaspect zijn de verschillen tussen de groepen geanalyseerd.

Op alle onderwerpen zien we bij alle groepen ruime voldoende en er zijn in het geheel vrij kleine verschillen.

Als we toch inzoomen, dan zien we dat de cliënten bij de Blauwe Vlinders nog iets enthousiaster zijn dan die van de andere groepen.



Afbeelding gemiddelde rapportcijfers per groep

3. Resultaten per onderwerp

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

3.1 Communicatie en informatie

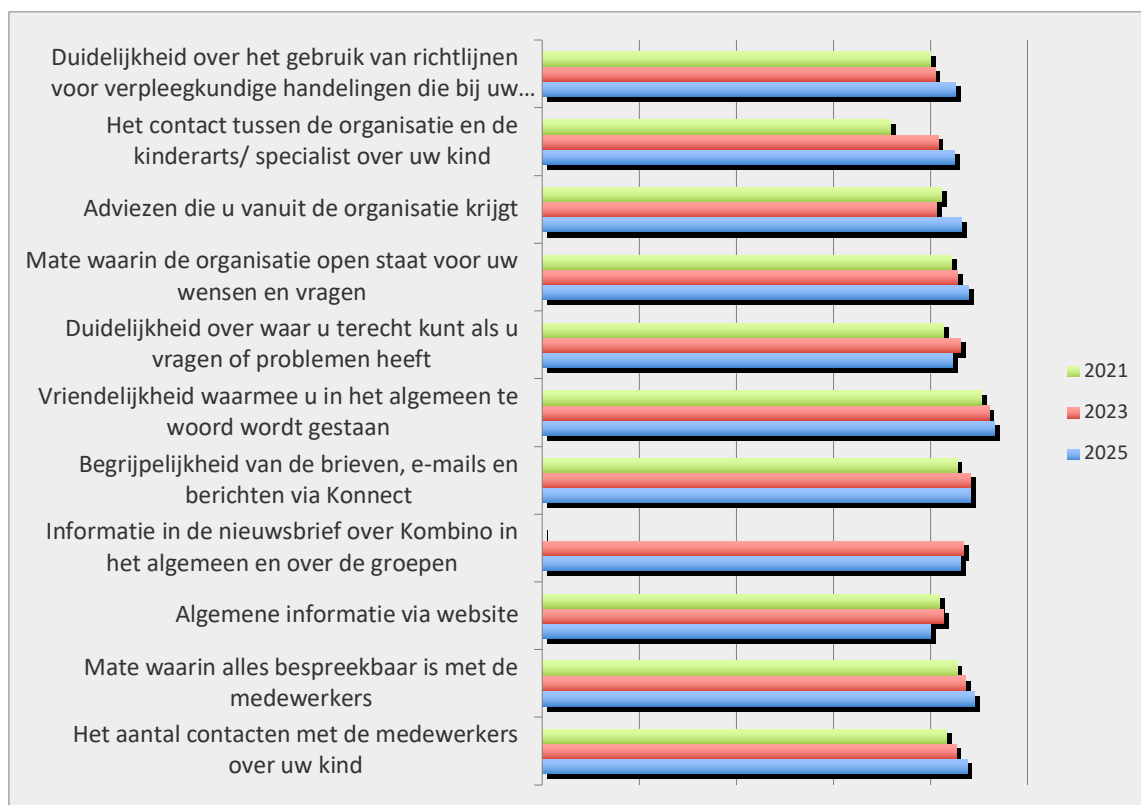
Voor “communicatie en informatie” krijgt Kombino Kinderopvang gemiddeld een 8,3, dat is exact gelijk aan het vorig onderzoek. Over alle deelaspecten zijn cliënten gemiddeld tussen “tevreden” en “zeer tevreden”.

We treffen hier gelijk het best beoordeelde aspect uit het gehele onderzoek aan en dat is de “vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt gestaan”.

Ouders ervaren de communicatie bij Kombino als een sterk punt.

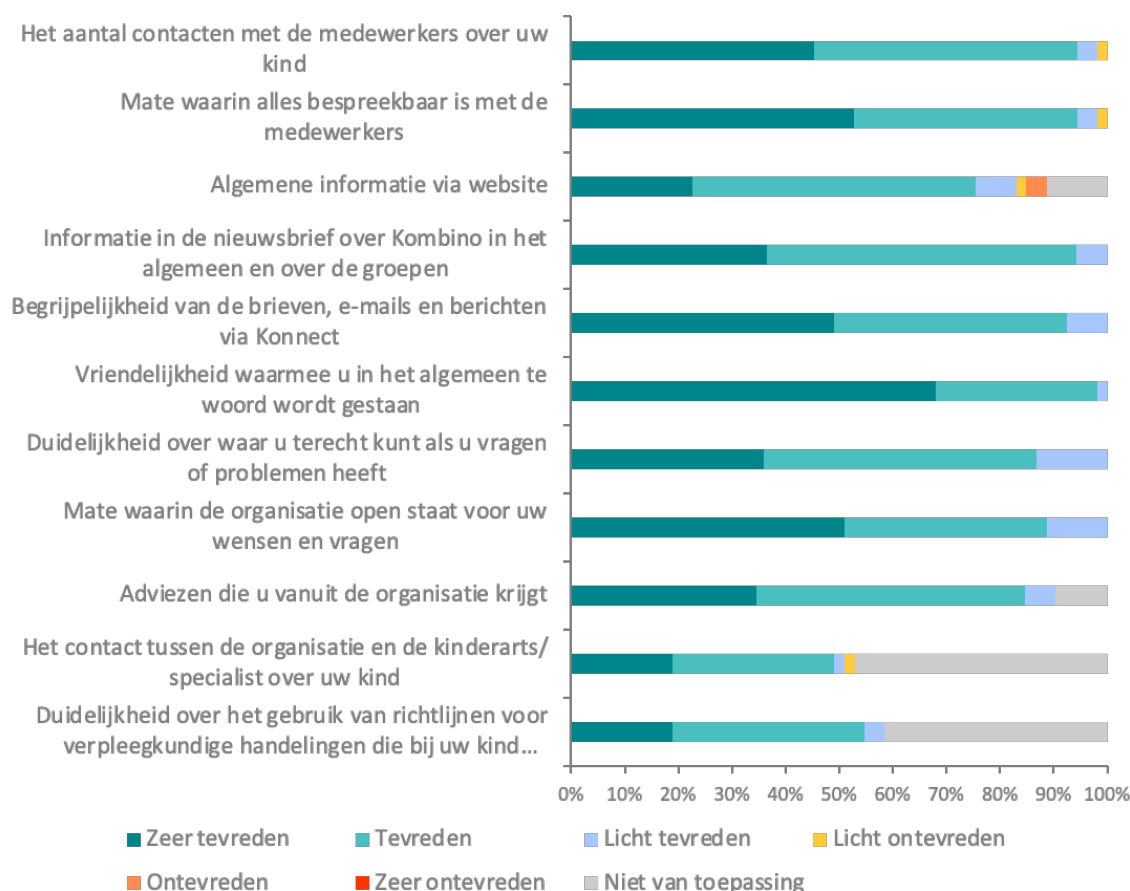
Men waardeert de openheid, korte lijnen en het persoonlijke contact met de pedagogisch medewerkers.

Er is sprake van duidelijke, tijdige en vriendelijke communicatie, waarbij ouders zich gehoord en serieus genomen voelen.



Afbeelding: communicatie en informatie ten opzichte van eerder onderzoek.

Het minst goed beoordeeld wordt de “algemene informatie via website”. Waar de gemiddelde beoordeling op dit aspect net als de rest goed is, worden er wel enkele verbeterpunten genoemd. Ouders zien ruimte voor verbetering in de communicatie rondom praktische informatie en dagelijkse updates. Men mist soms duidelijkheid over contactpersonen en hun bereikbaarheid, en vindt dat bepaalde informatie (zoals activiteiten of personele wijzigingen) niet altijd tijdig of volledig wordt gedeeld. Daarnaast is er behoefte aan meer continuïteit in dagverslagen en foto's, en wordt de werking van de ouderapp wel eens als onbetrouwbaar of onduidelijk ervaren.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten communicatie en informatie.

Specifiek gevraagd naar de nieuwsbrief, geven ouders aan deze over het algemeen te waarderen, maar geven ze enkele suggesties om deze nog aantrekkelijker en informatiever te maken.

Men zou graag meer persoonlijke en herkenbare inhoud zien, zoals foto's, peuterpraat, of korte verslagjes van activiteiten en thema's. Ook is er behoefte aan praktische informatie zoals studiedagen, contactgegevens van groepen, en een overzicht van bijzondere data. Verder worden opvoedtips, inkijkjes in het dagelijks leven op de groep en korte introducties van medewerkers als waardevolle toevoegingen genoemd.

3.2 Planning en organisatie

Planning en organisatie wordt met een 8,1 het minst hoog beoordeeld van alle onderwerpen.

Dat zegt vooral iets over de hoge beoordelingen in de breedte.

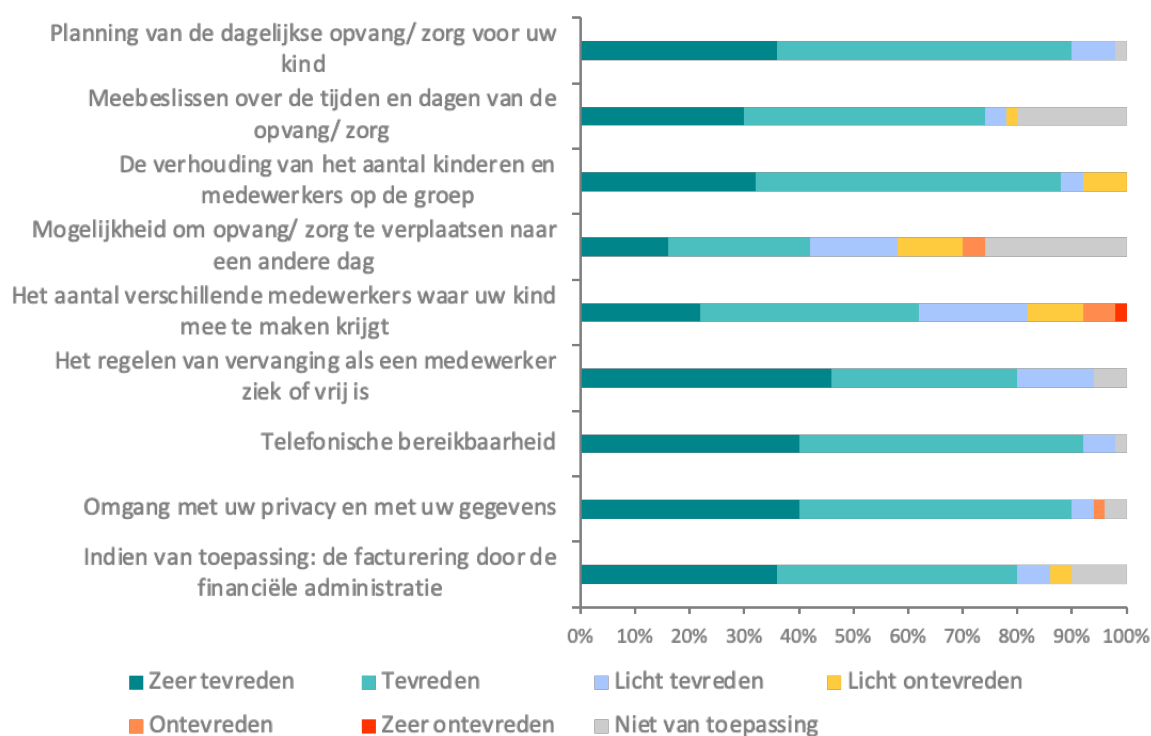
Het gemiddelde oordeel ligt nagenoeg gelijk aan dat van 2023 (8,2).

Over de diverse deelaspecten zijn ouders gemiddeld rond “tevreden”, met op dit onderwerp wel wat verschillen tussen de aspecten.

Het best beoordeeld worden de “telefonische bereikbaarheid” en “het regelen van vervanging als een medewerker ziek of vrij is”.

Ouders zijn positief over de flexibiliteit en bereikbaarheid van Kombino rondom de planning.

Men ervaart dat er snel en vriendelijk wordt gereageerd op verzoeken en dat er altijd voldoende personeel aanwezig is.



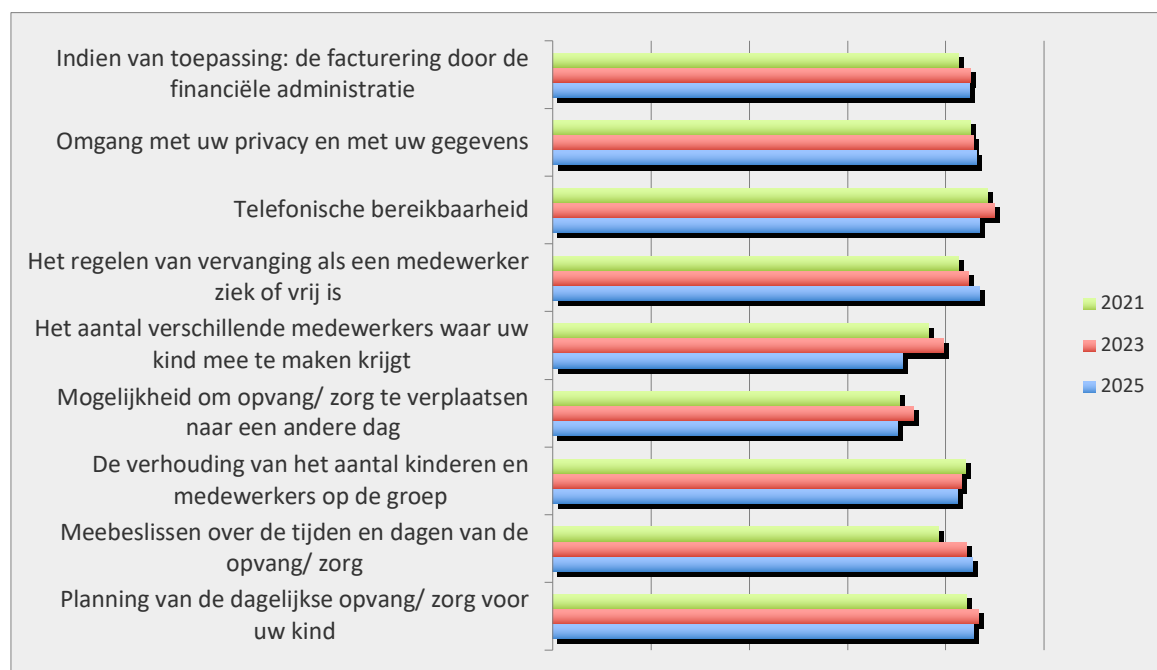
Afbeelding: score tevredenheid aspecten planning en organisatie.

Binnen dit onderwerp treffen we aan de andere kant de twee minst goed beoordeelde aspecten uit het gehele onderzoek aan.

Dit betreft de “mogelijkheid om opvang/ zorg te verplaatsen naar een andere dag” en “het aantal verschillende medewerkers waar uw kind mee te maken krijgt”.

Ouders zijn hierover gemiddeld tussen “licht tevreden” en “tevreden” en dit zijn de enige plekken in het onderzoek waar ze ook ontevreden oordelen geven.

Ouders geven aan dat stabiliteit op de groep belangrijk is. Men hecht veel waarde aan vaste gezichten, omdat kinderen zich beter hechten en zich veiliger voelen bij vertrouwde medewerkers. Daarnaast is er behoefte aan meer flexibiliteit in het ruilen van dagen, vooral voor zorgkinderen, en wordt het gemis van inhaaldagen genoemd. Daarnaast wordt het als wenselijk ervaren om betalingen te kunnen automatiseren via bijvoorbeeld automatische incasso.



Afbeelding: planning en organisatie ten opzichte van eerder onderzoek.

3.3 Medewerkers

Medewerkers zijn het belangrijkste onderwerp en worden gemiddeld beoordeeld met een 8,4, exact gelijk aan het vorige onderzoek. Op alle aspecten is de tevredenheid erg hoog, tussen "tevreden" en "zeer tevreden", net zoals voorgaande jaren.

Het best beoordeeld wordt "de inzet en het enthousiasme van de medewerkers".

Ouders zijn zeer positief over de betrokkenheid en toewijding van de medewerkers.

Men ervaart dat er met liefde, enthousiasme en aandacht wordt gewerkt, met oog voor de individuele behoeften en ontwikkeling van het kind. De persoonlijke band tussen kind en vaste leidsters wordt als waardevol en geruststellend ervaren, wat bijdraagt aan een gevoel van veiligheid en vertrouwen.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten medewerkers.

De aspecten worden nagenoeg identiek beoordeeld, dus van een minst goed beoordeeld aspect is eigenlijk geen sprake.

Ouders geven wel aan dat stabiliteit in het team belangrijk blijft, vooral vanwege de hechting van kinderen aan vaste gezichten.

Men merkt op dat er de laatste tijd vaker personeelwisselingen zijn geweest, wat soms invloed heeft op het welzijn van het kind.

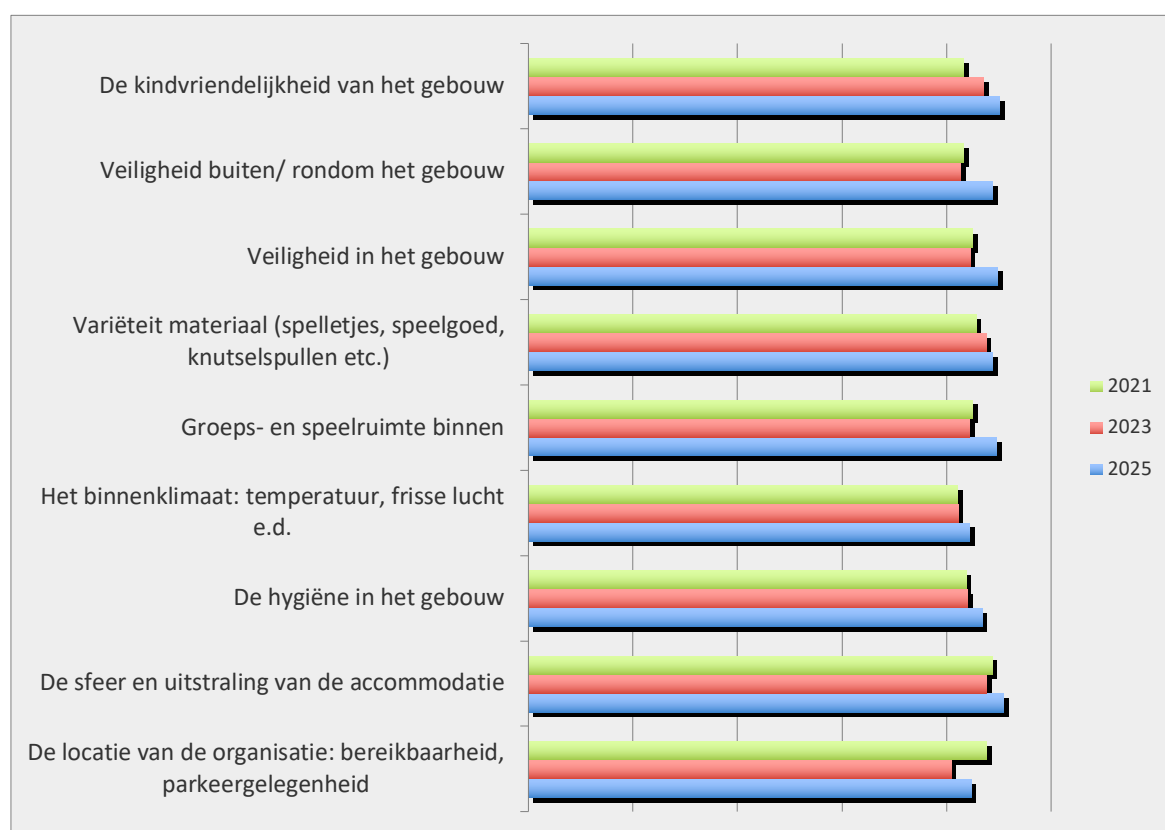
Daarnaast is er behoefte aan meer aandacht voor praktische zaken zoals eten (bijvoorbeeld kinderen die hongerig thuiskomen), het zorgvuldig omgaan met persoonlijke spullen, en een betere terugkoppeling over samenwerking met externe zorgverleners zoals de fysiotherapeut.



Afbeelding: medewerkers ten opzichte van eerder onderzoek.

3.4 Gebouw en faciliteiten

Op het voor ouders minst belangrijke onderwerp krijgt Kombino Kinderopvang met gemiddeld een 8,5 het hoogste cijfer. Dat is nog iets hoger dan in het vorige onderzoek toen een 8,2 gemiddeld werd gegeven. Ouders oordelen op alle deelaspecten gemiddeld tussen “tevreden” en “zeer tevreden”, op elk vlak nog hoger dan in 2023.



Afbeelding: gebouw en faciliteiten ten opzichte van eerder onderzoek.

Binnen de kleine verschillen, blijkt men nog het meest enthousiast over “de sfeer en uitstraling van de accommodatie”.

Ouders zijn zeer positief over de fysieke omgeving van Kombino Kinderopvang.

De buitenspeelruimte wordt als ruim, veilig en aantrekkelijk ervaren, en ook de binnenruimtes worden gewaardeerd om hun netheid, overzichtelijkheid en kindvriendelijke inrichting.

De sfeer wordt omschreven als fris, verzorgd en uitnodigend, met aandacht voor hygiëne en veiligheid.

Het minst tevreden zijn ouders over “het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.”.

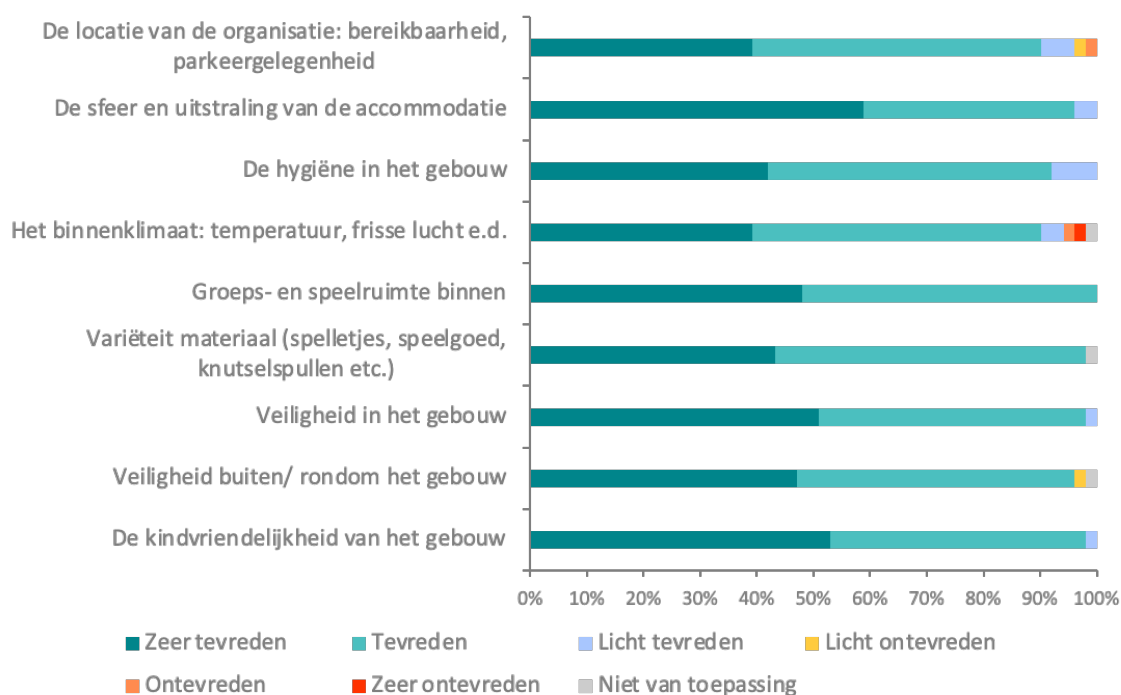
Dat is relatief aangezien slechts één iemand ontevreden is hierover.

De behoefte aan betere klimaatbeheersing geldt vooral op warme dagen en in ruimtes met vloerverwarming.

Daarnaast worden praktische verbeteringen genoemd zoals meer ruimte bij de kapstokken, duidelijke bewegwijzering aan de buitenkant van het gebouw, en een werkende deurbel of instructie bij sluitingstijd.

Ook het parkeerbeleid roept hier en daar vragen op: ouders ervaren onduidelijkheid en onveiligheid tijdens drukke momenten, vooral in combinatie met taxivervoer.

Suggesties zijn onder andere actief parkeerbeheer en meer aandacht voor toegankelijkheid voor ouders met kinderen met extra zorgbehoeften.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten gebouw en faciliteiten.

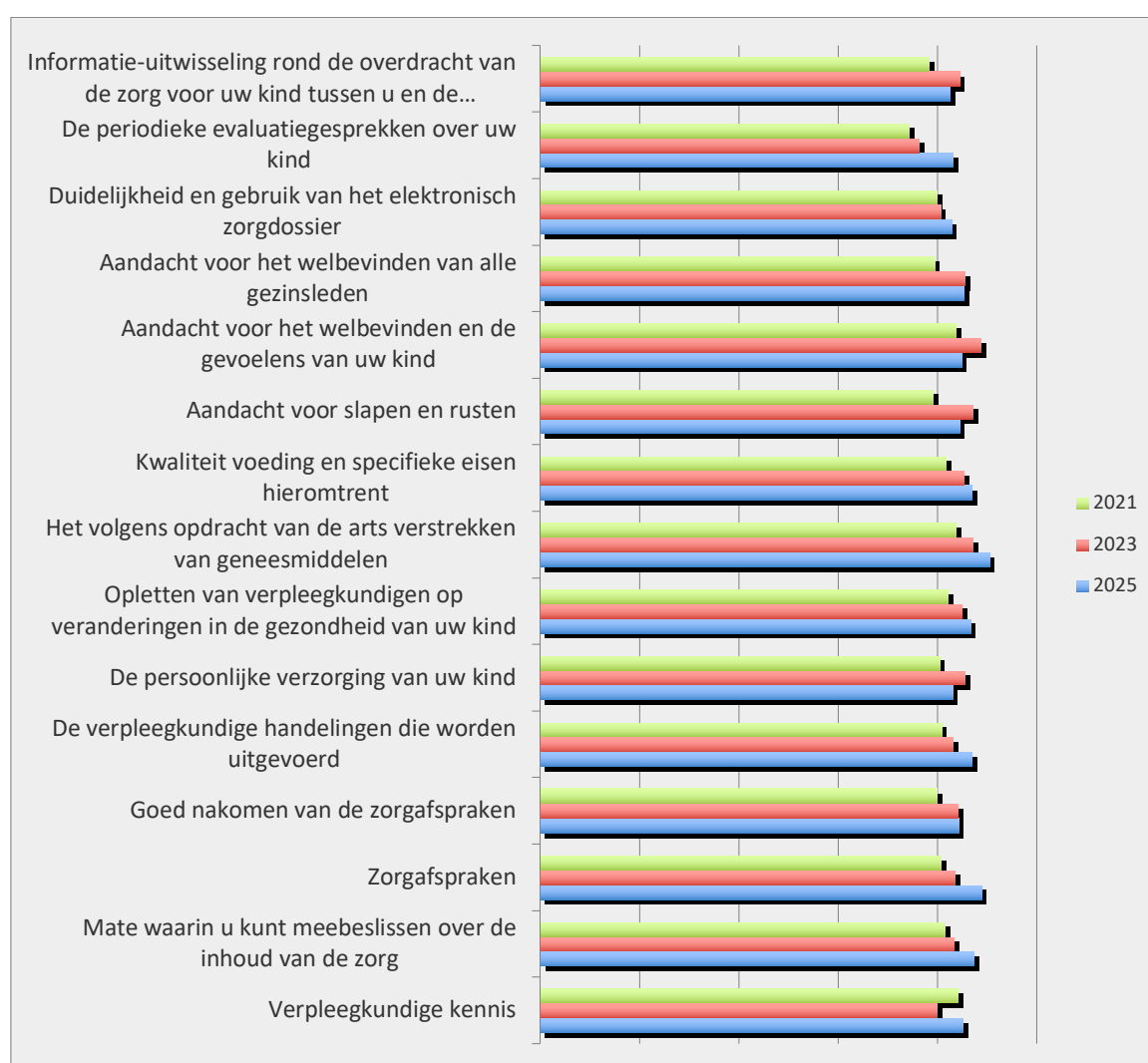
3.5 Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging

Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging worden gemiddeld beoordeeld met een rapportcijfer 8,2.

Dit is iets beter beoordeeld dan twee jaar geleden (8,0).

De meeste aspecten worden ook iets beter beoordeeld dan in 2023 en men is daarover gemiddeld tussen “tevreden” en “zeer tevreden”.

De medische en verpleegkundige aspecten zijn voor een deel van de cliënten niet van toepassing omdat niet alle kinderen bij Kombino Kinderopvang zorgkinderen zijn.



Afbeelding: verpleegkundige zorg ten opzichte van eerder onderzoek.

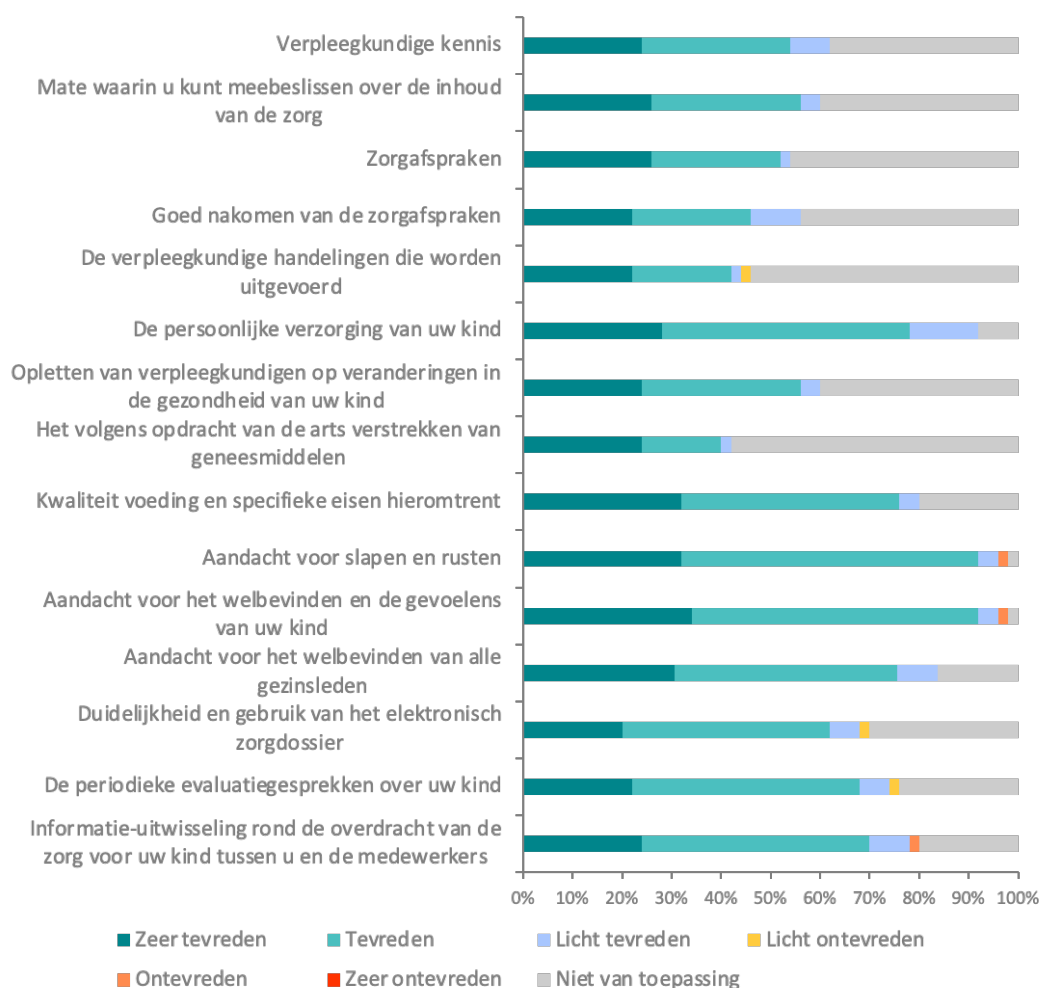
Maken we een vergelijking binnen deze alom goed beoordeelde aspecten, dan zien we dat “het volgens opdracht van de arts verstrekken van geneesmiddelen” het allerbeste wordt beoordeeld.

Waar van toepassing gaat dit blijkbaar goed.

Ouders ervaren dat het welbevinden van hun kind bij Kombino veel aandacht krijgt.

De zorg wordt als professioneel, liefdevol en zorgvuldig omschreven, waarbij het kind echt centraal staat.

Ouders voelen zich gesteund, kunnen altijd terecht met vragen of zorgen, en waarderen de betrokkenheid en rust die medewerkers uitstralen, ook in situaties waarin extra zorg of overleg nodig is.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten verpleegkundige zorg.

Van een minst goed beoordeeld aspect is hier geen sprake, de beoordelingen liggen zeer dicht bijeen en zijn erg positief.

Ook worden er relatief weinig verbeterpunten genoemd.

Wel wordt genoemd dat het nieuwe systeem minder realtime inzicht geeft dan voorheen, wat als gemis wordt ervaren.

Daarnaast zijn er suggesties voor meer aandacht voor hygiëne (zoals flesjes), voeding, slaaproutines en het afstemmen van overdrachten tussen medewerkers.

Kleine misverstanden in observaties of communicatie worden genoemd, maar ouders blijven overwegend positief over de intentie en inzet van het team.

3.6 Pedagogisch klimaat

Het pedagogisch klimaat wordt net als in vorig onderzoek met gemiddeld een 8,4 beoordeeld.

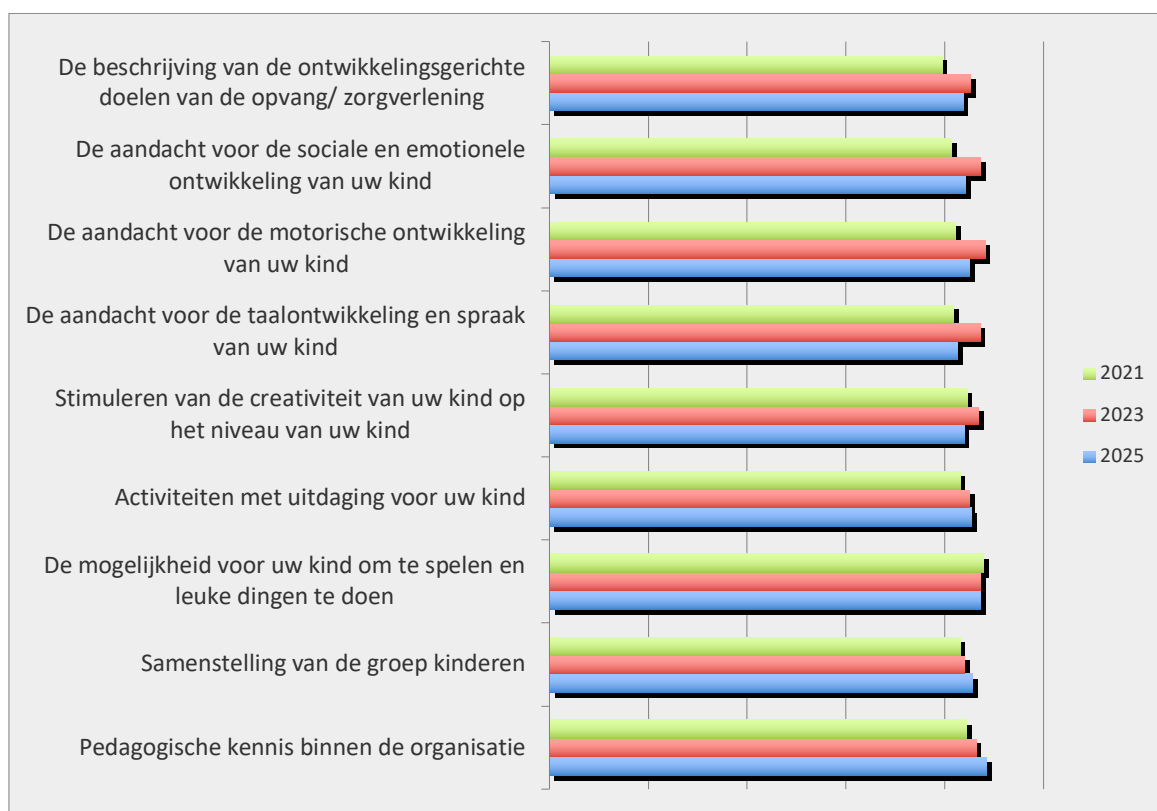
Op alle deelaspecten oordelen de ouders gemiddeld tussen "tevreden" en "zeer tevreden", zeer constant en in lijn met eerdere onderzoeken.



Afbeelding: score tevredenheid aspecten pedagogisch klimaat.

Meest positief zijn de cliënten over de "pedagogische kennis binnen de organisatie", iedereen is hierover "tevreden" of "zeer tevreden". Er is veel waardering voor de aandacht voor het individuele kind, de professionele houding van medewerkers en de rustige, betrokken sfeer op de groep. Activiteiten worden als gevarieerd en stimulerend ervaren, en ouders merken op dat er goed wordt gekeken naar de ontwikkeling van elk kind, met ruimte voor signalering en ondersteuning waar nodig.

Gezien de hoge beoordelingen van alle aspecten, kunnen we ook hier geen minder goed beoordeeld aspect identificeren. Bij de verbeterpunten noemen de meeste cliënten dat er niks te verbeteren is en dat Kombino het huidige beleid vooral vol moet houden. Wel wordt gesuggereerd om nog meer aandacht te besteden aan het benoemen van emoties bij kinderen, het uitdagen van kinderen met een zorgvraag, en het zorgen voor een evenwichtige samenstelling van jongens en meisjes binnen de groepen.



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 Kombino Kinderopvang en haar medewerkers gegeven.

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

Allereerst de meermaals genoemde verbeterpunten, die voor meerdere cliënten belangrijk zijn, waarbij we aangeven hoeveel cliënten dit benoemen.

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

Het valt ons op dat in dit onderzoek de meest genoemde verbeterpunten ook terugkomen als complimenten bij andere cliënten.

Het is daarom van belang om verder onderzoek te doen en met ouders te praten om erachter te komen wat hierin speelt, alvorens ingrijpende veranderingen door te voeren.

Dagverslagen en updates (13x)

Ouders geven aan behoefte te hebben aan meer zicht op de dagelijkse gang van zaken op de groep. Er is een duidelijke wens naar het terugbrengen van dagverslagen of dagboekjes, waarin niet alleen praktische zaken zoals slaap en voeding worden vermeld, maar ook korte verhaaltjes, uitspraken of foto's van activiteiten zoals knutselen. Dit draagt bij aan het gevoel van betrokkenheid en inzicht in de beleving van het kind. Ook wordt genoemd dat de berichtgeving soms vergeten wordt, bijvoorbeeld bij slaapmomenten of bij personeelwisselingen. Ouders missen daarnaast de mogelijkheid om gedurende de dag live mee te kijken of meldingen te ontvangen, zoals dat eerder via Caren mogelijk was. Het advies is om te investeren in een consequente, persoonlijke en inhoudelijke overdracht, eventueel met herintroductie van een digitaal dagboekje of uitbreiding van de huidige appfunctionaliteit.

Personele wisselingen (10x)

Er is brede zorg onder ouders over de frequentie van personeelwisselingen. Ouders geven aan dat kinderen zich hechten aan vaste gezichten en dat veel wisselingen onrust veroorzaken. Dit geldt niet alleen voor de eigen groep, maar ook voor andere groepen waarvan medewerkers soms invallen. Ouders merken op dat de stabiliteit van het team in het verleden een sterk punt was van Kombino, en hopen dat dit terug kan keren. Ook wordt benoemd dat afspraken minder goed worden nagekomen bij wisselingen in het verpleegkundig team. Het advies is om te streven naar zoveel mogelijk continuïteit in de bezetting en om ouders actief te informeren bij veranderingen in het team.

Planning en flexibiliteit (7x)

Redelijk wat ouders ervaren de huidige mogelijkheden rondom het ruilen van dagen als beperkt. Er is behoefte aan meer flexibiliteit, bijvoorbeeld bij incidentele verzoeken tot ruilen of het inhalen van gemiste dagen. Ook wordt genoemd dat communicatie over de planning soms onduidelijk is, bijvoorbeeld door het gebruik van noreply-adressen of beperkte bereikbaarheid via de app. Het advies is om de procedures rondom dagruil en inhaaldagen te herzien en waar mogelijk te verruimen. Daarnaast kan het helpen om de communicatiekanalen voor planningsverzoeken toegankelijker en transparanter te maken.

Parkeren en veiligheid (7x)

De parkeer- en verkeerssituatie rondom de locatie wordt door meerdere ouders als onveilig of onoverzichtelijk ervaren, vooral tijdens piekmomenten. Er is sprake van spanningen met taxichauffeurs en onduidelijkheid over wie wanneer waar mag parkeren. Ook wordt genoemd dat gehandicaptenparkeerplaatsen soms bezet worden door mensen zonder kaart. Ouders stellen voor om actief parkeerbeheer in te voeren en duidelijke afspraken te maken over het gebruik van de parkeerplaatsen. Daarnaast is er behoefte aan betere informatievoorziening over de verkeerssituatie en het beleid rondom halen en brengen.

Communicatie (5x)

Een aantal ouders geeft aan dat er behoefte is aan meer transparantie en volledigheid in de communicatie. Ze willen graag weten wie de betrokken zorgverleners zijn, inclusief contactgegevens van bijvoorbeeld orthopedagogen en mentoren. Daarnaast wordt benoemd dat informatie over activiteiten zoals de Voorleesdagen of Koningsspelen soms te laat of onduidelijk werd gedeeld. Ook is er behoefte aan openheid over incidenten of fouten: ouders willen dat bijzonderheden eerlijk worden gerapporteerd.

Automatische incasso (4x)

Er is een duidelijke voorkeur onder ouders voor het automatiseren van betalingen. Meerdere respondenten geven aan dat automatische incasso of de mogelijkheid tot maandelijkse overschrijving wenselijk is. Dit zou het betalingsproces vereenvoudigen en zorgen voor meer gemak en voorspelbaarheid, zeker ook voor Kombino.

Te warm (4x)

Meerdere ouders geven aan dat het binnenklimaat in het gebouw als te warm wordt ervaren, met name in de gangen en op de vloeren waar kinderen spelen of liggen. Dit leidt ertoe dat kinderen oververhit thuiskomen. Het advies is om het klimaatbeheersingssysteem te evalueren en waar nodig aanpassingen te doen, zoals het verbeteren van ventilatie of het aanpassen van de vloerverwarming.

Hygiëne (3x)

Hoewel dit in het algemeen goed wordt beoordeeld, wordt er door enkele ouders ook aandacht gevraagd voor de hygiëne binnen de opvang. Zij noemen specifiek het schoonhouden van flesjes en het beperken van zand en vuil in speelruimtes waar kinderen op de grond spelen. Ook wordt voorgesteld om bij ziektegolven extra schoonmaakmaatregelen te nemen, zoals het reinigen van speelgoed en oppervlakken.

Voeding (2x)

Ouders maken zich zorgen over de hoeveelheid voeding die hun kind gedurende de dag krijgt. Er wordt specifiek genoemd dat een kind structureel hongerig thuiskomt. Ook wordt het voedingspatroon als aandachtspunt benoemd.

Ruimte bij kapstokken (2x)

De ruimte bij de kapstokken wordt als krap en rommelig ervaren, vooral in de wintermaanden. Ouders stellen voor om grotere haken of extra opbergruimte toe te voegen, bijvoorbeeld bakjes voor schoenen.

Communicatie tussen zorgverleners (2x)

Twee ouders geven aan dat zij weinig tot geen terugkoppeling ontvangen over het contact tussen Kombino en externe zorgverleners zoals kinderartsen of fysiotherapeuten. Er is behoefte aan meer transparantie en samenwerking.

Niet te snel op laten halen (2x)

Sommige ouders ervaren dat zij te snel worden gebeld om hun kind op te halen wanneer het huilt, terwijl er geen sprake is van ziekte. Zij vragen om meer geduld en aandacht voor het kind voordat tot ophalen wordt overgegaan. Misschien kunnen de interne afspraken hierover worden geëvalueerd.

De App (2x)

Er zijn meerdere opmerkingen over de functionaliteit van de ouderapp. Ouders vinden het lastig om hun kind afwezig te melden en stellen voor om een WhatsApp-nummer toe te voegen voor laagdrempelig contact. Daarnaast wordt genoemd dat de app regelmatig vastloopt of zichzelf afsluit. Het advies is om de technische werking van de app te controleren en als deze onvoldoende is, om dan aanvullende communicatiemogelijkheden te overwegen.

Overige verbeterpunten en suggesties:

- Een ouder merkt op dat het zou helpen als pedagogisch medewerkers meer aandacht besteden aan het herkennen en benoemen van emoties bij kinderen. Dit draagt bij aan de sociaal-emotionele ontwikkeling en het gevoel van veiligheid.
- Iemand stelt voor om meer meetmomenten in te bouwen om de ontwikkeling van kinderen te volgen. Dit kan helpen om gericht te ondersteunen en ouders beter te informeren over de voortgang.

- Een cliënt geeft aan dat kleinere groepen of meer pedagogisch medewerkers per groep wenselijk zouden zijn.
- Een ouder suggereert dat pedagogisch medewerkers extra getraind kunnen worden in het begeleiden van kinderen met een zorgvraag, zodat zij beter kunnen inspelen op specifieke behoeften.
- Er wordt gemeld dat rapportages soms bij het verkeerde kind terechtkomen. Een ouder geeft aan meerdere keren een verslag van een ander kind te hebben ontvangen. Dit is een belangrijk punt dat voorkomen zou moeten kunnen worden.
- Een ouder zou graag zien dat de opvang tot half zeven openblijft in plaats van tot zes uur, om beter aan te sluiten bij werktijden.
- Een ouder maakt zich zorgen over een uitspraak die hun kind thuis herhaalt: "1 2 3 koppen dicht." Deze ouder weet niet waar het vandaan komt, maar hoopt dat het niet op de opvang is gezegd.
- Een cliënt merkt op dat een huidirritatie bij hun kind onterecht werd aangezien voor een schimmelinfectie. Dit soort misverstanden kunnen verwarring veroorzaken en moeten zorgvuldig beoordeeld worden.
- Iemand geeft aan dat spullen soms in het verkeerde bakje terechtkomen of kwijt zijn. Hoewel alles tot nu toe is teruggevonden, wordt meer consistentie in het omgaan met persoonlijke spullen gevraagd.
- Bij uitjes zou het volgens een ouder prettig zijn als zij als ouder beter worden meegenomen in hoe de dag eruitziet qua veiligheid. Denk aan informatie over het aantal begeleiders en de manier van vervoer.
- Een ouder stelt voor om een naambord aan de buitenkant van het gebouw te plaatsen, zodat duidelijk is dat Kombino daar gevestigd is. Dit kan bijdragen aan de herkenbaarheid en uitstraling.
- Tot slot wordt genoemd dat het handig zou zijn om stopcontacten bij de kapstokken te hebben, mogelijk voor het opladen van medische apparatuur of andere praktische toepassingen.

Oudercommissie

Specifiek is gevraagd naar de oudercommissie, wat deze zou moeten oppakken of voor de ouders zou kunnen betekenen.

De output is zeer beperkt, slechts vijf ouders geven hierop een inhoudelijk antwoord.

Dat kan betekenen dat al heel veel goed gaat of de oudercommissie niet wordt gezien als de partij om hierin op te treden.

Cliënten zien vooral waarde zien in verbinding en ondersteuning.

Een ouder noemt specifiek het belang van verbinding tussen ouders van zorgkinderen.

Een ander stelt voor dat de oudercommissie ouders met opvoedvragen in contact kan brengen met elkaar.

Daarnaast wordt genoemd dat de oudercommissie kan bijdragen aan het creëren van een fijne en inclusieve omgeving voor alle kinderen.

Ook is er waardering voor medewerkers, met het voorstel om hen vaker in het zonnetje te zetten.

Tot slot wordt het belang genoemd van een kritische en oplettende houding van de commissie in algemene zin.

5. Complimenten

Zoals aangegeven zijn er veel complimenten gegeven richting Kombino Kinderopvang.

De doelstellingen van het onderzoek zorgen ervoor dat er met name veel aandacht in deze rapportage wordt gegeven aan de mogelijke verbeterpunten.

Ter afsluiting geven we een selectie van de zaken die cliënten waarderen en de complimenten weer.

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

- Er werd altijd gereageerd en je werd goed op de hoogte gehouden van sluitingsdagen.
- Met sommige pedagogisch medewerkers kan ik een goede overdracht hebben. Zij weten echt wat er gebeurd is en vertellen hier enthousiast over.
- De directe terugkoppeling als we hem ophalen is prettig, iedereen is altijd goed op de hoogte van hoe het met mijn kind ging.
- Zij communiceren face-to-face en via Connect als er iets aan de hand is met mijn kind. De overdracht via andere juffen gaan ook goed, soms haal je kind bij een andere juf op namelijk.
- Ik ben tevreden over de berichtgeving en de werking van de ouderapp Connect.
- Ik waardeer de duidelijke en vriendelijke communicatie. Alles is makkelijk te begrijpen.
- Kleinschaligheid/ persoonlijke communicatie.
- Er word naar je geluisterd als je ergens mee zit. Of als het even niet lukt. Ik ben daar super blij mee!
- Persoonlijke aandacht voor kind en betrokkenheid bij persoonlijkheid van het kind.
- Korte lijntjes. Altijd het gevoel dat ze m'n dochters zien staan en goed door hebben wat er speelt. Oog voor ouders en wensen ook.
- Er is sprake van duidelijkheid en vertrouwen.
- Op het gebied van communicatie en informatie zou ik vooral willen zeggen: ga zo door! De huidige manier van communiceren is helder en toegankelijk, waardoor ik me goed geïnformeerd voel. Het is prettig dat er regelmatig updates zijn en dat er ruimte is voor vragen.
- Ik ben 100% tevreden met kombino!!
- Duidelijk en snelle reacties bij vragen om een dag te ruilen.
- Fijn dat er altijd personeel is.
- Altijd een snelle en vriendelijke reactie. Niets was onmogelijk.
- Ik vond ze altijd erg aandachtig en lief. Ze hadden ook altijd goed rapport opgebouwd om te vertellen waar het goed en minder ging met mijn jongens.

- Heel meedenkend en met aandacht voor de individuele behoefte van het kind. Gevoel dat het belang van mijn zoontje daarin voorop staat, dat is heel fijn.
- De juf geeft goede adviezen en ze gaven mij een veilig gevoel bij het wegbrengen toen hij nog een baby was. Handig dat de fysiotherapeut inbegrepen was, waar hij motorisch klein beetje achterliep kan dat zo snel opgepakt worden.
- Zij geven de tijd aan mijn kind, en zien hoe hij ontwikkelt, wat er goed en niet goed gaat bij hem. Zij bespreken dit met de ouders. Zij geven ook advies mee. Ze proberen zoveel mogelijk mijn kind hierin te betrekken.
- Persoonlijke betrokkenheid en band met de kinderen is groot.
- Over het algemeen een zeer goede indruk van de medewerkers. Altijd in voor een praatje, oprechte gesprekken en goede inzichten.
- Hele betrokken en lieve medewerkers. Mijn kind komt duidelijk met plezier naar de opvang.
- Het was een mooi modern en schoon gebouw. Ik ervaarde veel toezicht en betrokkenheid ook van de facilitaire werknemers. De opvang zelf was overzichtelijk en mooi met leuke dingen voor de kids.
- Er is een groot buitenspeelplaats en is ook goed beveiligd.
- Kindvriendelijk, mooi, rustig en schoon.
- Zeker met nieuwe meubilair heel leuk. Leuk, goede manier om risicovol spel te hebben, buiten ook heerlijk.
- De kinderen waren altijd goed verzorgd en ik vertrouwde wel blind op die verzorging ook bij problemen of ongelukken. Ook de kwaliteit van eten was echt top.
- Zorg en aandacht is top. Het kind staat centraal, dat is fijn om te merken. Mama en papa kunnen altijd sparren of hun ei kwijt, ook dat is erg prettig.
- Er wordt goed meegedacht en ik heb het gevoel dat ze hem niet (lang) laten huilen, wat ik belangrijk vind.
- Goede verzorging, kan altijd nog een luier worden verschoond. Eigen doekjes/melkpoeder wordt op gelet.
- Ook hier de aandacht voor het kind en het actief meedenken in activiteiten om het voor hem fijn te maken.
- Er hangt een fijne en rustige sfeer! Het gaat altijd heel gemoedelijk en medewerkers stralen uit professioneel te zijn.
- Gaat er zonder moeite heen en is altijd blij als we hem weer komen halen. Is duidelijk op zijn gemak.
- Altijd vrolijk. Ze is altijd enthousiast als ze naar kombino gaat.
- Hij is altijd blij als ik hem kom ophalen.
- Hij gaat altijd super graag naar kombino met een grote glimlach en ziet er altijd tevreden uit wanneer ik hem ophaal.
- Hij gaat er blij heen en komt weer blij terug met allemaal verhalen.
- Hij blijft vaak nog hangen als hij wordt opgehaald.
- We hebben geen verbeterpunten en zijn heel tevreden!
- Bedankt voor de goede zorgen!
- Heel fijn dat alle leidsters, maakt niet uit in welke groep, ze mijn kindje gedag zeggen en zijn naam kennen. Dat voelt vertrouwd!
- Heel tevreden, ga zo door!

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.

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

[illegible]

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

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

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

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

Kombino is specifiek op zoek naar tips ten aanzien van de nieuwsbrief. Wat zou u hierin terug willen zien? Of wat zou in de opzet willen veranderen? Alle input is welkom.

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 tevre den	Tev reden	Licht tevre den	Licht ontev reden	Ontev reden	Ze ontev reden	Niet van toe passing
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 opvang-/zorgvraag van uw kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over de zorg voor uw kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rekening houden met uw individuele wensen (bijv. spelactiviteiten, voeding, medicijngebruik, slapen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het zorgvuldig omgaan met uw thuisomgeving en bezittingen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Aandacht voor de veiligheid van uw kind en het voorkomen van ongelukken	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Kunt u een rapportcijfer geven voor het geheel van medewerkers?

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

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

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

GEBOUW EN FACILITEITEN

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

Graag bij elk aspect aan de rechterkant één bolletje aanvinken.

	Ze tevre den	Tev reden	Licht tevre den	Licht ontev reden	Ontev reden	Ze ontev reden	Niet van toe passing
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

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

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

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

[illegible]

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

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

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

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

[illegible]

ALGEMENE VRAGEN

U heeft aangegeven hoe tevreden u bent over allerlei onderdelen.

Zou u van onderstaande lijst aan willen geven welke twee onderdelen voor u het belangrijkste zijn?

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

- ☐ communicatie en informatie
- ☐ planning en organisatie
- ☐ medewerkers
- ☐ gebouw en faciliteiten
- ☐ verpleegkundige zorg, persoonlijke verzorging en begeleiding
- ☐ pedagogisch klimaat

In welke groep zit uw kind?

- ☐ Groene vlinders
- ☐ Blauwe vlinders
- ☐ Paarse vlinders
- ☐ Oranje vlinders

Voelt uw kind zich op zijn gemak bij Kombino?

- ☐ Meestal wel
- ☐ Soms wel/ soms niet
- ☐ Meestal niet

Waar merkt u dit aan?

Als u een rapportcijfer (1-10) voor de opvang/ zorg die uw kind krijgt zou moeten geven, welk totaalcijfer zou u dan geven?

- [illegible]

Hoe waarschijnlijk is het dat u Kombino zou aanbevelen aan andere ouders? Kunt u dit met een cijfer tussen 0 en 10 aangeven waarbij 0 = u zult Kombino zeer zeker niet aanbevelen en 10 = u zult Kombino zeer zeker aanbevelen.

- ☐ 0 - Zeer zeker niet aanbevelen
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5 - Neutraal
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 - Zeer zeker wel aanbevelen

Hoe waarschijnlijk is het dat u Kombino zou aanbevelen aan 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 Kombino zeer zeker niet aanbevelen en 10 = u zult Kombino 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 zou mogen noemen welke zouden dat dan zijn?

1.

2.

3.

Kombino heeft een oudercommissie. Deze oudercommissie behartigt de belangen van de ouder(s)/verzorger(s). Waar zou de oudercommissie aandacht aan moeten besteden volgens u of wat zou de oudercommissie voor u kunnen betekenen?

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 Kombino Kinderopvang

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	Zeerv tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeerv ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Het aantal contacten met de medewerkers over uw kind	24	26	2	1	0	0	0	53
Mate waarin alles bespreekbaar is met de medewerkers	28	22	2	1	0	0	0	53
Algemene informatie via website	12	28	4	1	2	0	6	53
Informatie in de nieuwsbrief over Kombino in het algemeen	19	30	3	0	0	0	0	52
Begrijpelijkheid van de brieven, e-mails en berichten via K	26	23	4	0	0	0	0	53
Vriendelijkheid waarmee u in het algemeen te woord wordt	36	16	1	0	0	0	0	53
Duidelijkheid over waar u terecht kunt als u vragen of problemen heeft	19	27	7	0	0	0	0	53
Mate waarin de organisatie open staat voor uw wensen en ideeën	27	20	6	0	0	0	0	53
Adviezen die u vanuit de organisatie krijgt	18	26	3	0	0	0	5	52
Het contact tussen de organisatie en de kindertarts/ speciaal	10	16	1	1	0	0	25	53
Duidelijkheid over het gebruik van richtlijnen voor verpleeg	10	19	2	0	0	0	22	53

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
8,34	53	0	0	1	0	7	24	14	7

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	Zeerv tevreden	Tevreden	Licht tevreden	Licht ontevreden	Ontevreden	Zeerv ontevreden	Niet van toepassing	Response Count
Planning van de dagelijkse opvang/ zorg voor uw kind	18	27	4	0	0	0	1	50
Meebeslissen over de tijden en dagen van de opvang/ zo	15	22	2	1	0	0	10	50
De verhouding van het aantal kinderen en medewerkers	16	28	2	4	0	0	0	50
Mogelijkheid om opvang/ zorg te verplaatsen naar een ander	8	13	8	6	2	0	13	50
Het aantal verschillende medewerkers waar uw kind mee	11	20	10	5	3	1	0	50
Het regelen van vervanging als een medewerker ziek of	23	17	7	0	0	0	3	50
Telefonische bereikbaarheid	20	26	3	0	0	0	1	50
Omgang met uw privacy en met uw gegevens	20	25	2	0	1	0	2	50
Indien van toepassing: de facturering door de financiële a	18	22	3	2	0	0	5	50

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
8,10	50	0	0	0	3	11	20	10	6

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	Zeetevreden	Tevreden	Lichttevreden	Lichtontevreden	Ontevreden	Zeerontevreden	Nietvan toepassing	Response Count
Vakkundigheid en professionaliteit van de medewerkers	23	25	3	0	1	0	0	52
De inzet en het enthousiasme van de medewerkers	27	24	0	1	0	0	0	52
Samenwerking van de medewerkers met elkaar en met u	18	18	3	0	0	0	13	52
De tijd en aandacht die de medewerkers voor uw kind hebben	23	26	2	0	1	0	0	52
Goed op de hoogte zijn van de opvang-/zorgvraag van u	21	22	5	1	0	0	3	52
Het zich houden aan de met u gemaakte afspraken over	19	24	4	0	0	0	5	52
Rekening houden met uw individuele wensen (bijv. spelact	23	20	6	0	0	0	3	52
Het zorgvuldig omgaan met uw huisomgeving en bezittingen	17	26	4	0	0	0	5	52
Aandacht voor de veiligheid van uw kind en het voorkomen	17	27	6	0	1	0	1	52

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

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,40	52	0	0	1	1	7	17	19	7

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	Zeertevreden	Tevreden	Lichttevreden	Lichtontevreden	Ontevreden	Zeerontevreden	Nietvan toepassing	Response Count
De locatie van de organisatie: bereikbaarheid, parkeergeel	20	26	3	1	1	0	0	51
De sfeer en uitstraling van de accommodatie	30	19	2	0	0	0	0	51
De hygiëne in het gebouw	21	25	4	0	0	0	0	50
Het binnenklimaat: temperatuur, frisse lucht e.d.	20	26	2	0	1	1	1	51
Groeps- en speelruimte binnen	24	26	0	0	0	0	0	50
Varieërt materiaal (spelletjes, speelgoed, knutselspullen €	22	28	0	0	0	0	1	51
Veiligheid in het gebouw	26	24	1	0	0	0	0	51
Veiligheid buiten/ rondom het gebouw	24	25	0	1	0	0	1	51
De kindvriendelijkheid van het gebouw	27	23	1	0	0	0	0	51

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
8.51	51	0	0	0	1	5	19	19	7

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	Zeetevreden	Tevreden	Lichttevreden	Lichtontevreden	Ontevreden	Zeerontevreden	Nietvantoepassing	ResponseCount
Verpleegkundige kennis	12	15	4	0	0	0	19	50
Mate waarin u kunt meebeslissen over de inhoud van de	13	15	2	0	0	0	20	50
Zorgafspraken	13	13	1	0	0	0	23	50
Goed nakomen van de zorgafspraken	11	12	5	0	0	0	22	50
De verpleegkundige handelingen die worden uitgevoerd	11	10	1	1	0	0	27	50
De persoonlijke verzorging van uw kind	14	25	7	0	0	0	4	50
Opletten van verpleegkundigen op veranderingen in de gi	12	16	2	0	0	0	20	50
Het volgens opdracht van de arts verstreken van genee	12	8	1	0	0	0	29	50
Kwaliteit voeding en specifieke eisen hieromtrent	16	22	2	0	0	0	10	50
Aandacht voor slapen en rusten	16	30	2	0	1	0	1	50
Aandacht voor het welbevinden en de gevoelens van uw	17	29	2	0	1	0	1	50
Aandacht voor het welbevinden van alle gezinsleden	15	22	4	0	0	0	8	49
Duidelijkheid en gebruik van het elektronisch zorgdossier	10	21	3	1	0	0	15	50
De periodieke evaluatiegesprekken over uw kind	11	23	3	1	0	0	12	50
Informatie-uitwisseling rond de overdracht van de zorg vc	12	23	4	0	1	0	10	50

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

Rating Average	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8.22	46	0	0	0	1	10	18	12	5

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	Zeertevreden	Tevreden	Lichttevreden	Lichtontevreden	Ontevreden	Zeerontevreden	Nietvan	Response
Pedagogische kennis binnen de organisatie	20	27	0	0	0	0	3	50
Samenstelling van de groep kinderen	20	25	4	1	0	0	0	50
De mogelijkheid voor uw kind om te spelen en leuke dingc	22	24	4	0	0	0	0	50
Activiteiten met uitdaging voor uw kind	18	25	5	0	0	0	1	49
Stimuleren van de creativiteit van uw kind op het niveau v	13	30	2	1	0	0	3	49
De aandacht voor de taalontwikkeling en spraak van uw l	13	25	7	0	0	0	4	49
De aandacht voor de motorische ontwikkeling van uw kln	18	25	4	1	0	0	1	49
De aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling '	14	30	4	0	0	0	1	49

Rating	Response Count	1-3	4	5	6	7	8	9	10
8,45	47	0	0	1	0	7	14	19	6

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

Answer Options	Response Percent	Response Count
0 - Zeer zeker niet aanbevelen	0,0%	0
1	0,0%	0
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5 - Neutraal	2,1%	1
6	2,1%	1
7	12,5%	6
8	18,8%	9
9	16,7%	8
10 - Zeer zeker wel aanbevelen	47,9%	23