



Klanttevredenheidsonderzoek

Onder leidinggevenden van kindercentra en basisscholen m.b.t.
de taken van de afdeling infectieziektebestrijding
2014

Auteurs: Caroline van Zalen (kwaliteitsfunctionaris sector PA&C) en Regina Overberg (epidemioloog)
Met medewerking van: Nicole Leerssen (sociaal verpleegkundige IZB), Rob Broeder (sociaal
verpleegkundige TBC/ IZB) en Sandra Geudeker (secretariele medewerker)

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| 1. INLEIDING | 5 |
| 1.1. ACHTERGROND: DE TAKEN VAN DE AFDELING INFECTIEZIEKTEBESTRIJDING | 5 |
| 1.2. DOELGROEP, DOEL- EN VRAAGSTELLING VAN HET KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK | 5 |
| 1.3. INDELING RAPPORT | 6 |
| 2. ONDERZOEKSOPZET EN RESPONS | 7 |
| 2.1. ONDERZOEKSOPZET | 7 |
| 2.2. RESPONS | 7 |
| 3. RESULTATEN | 9 |
| 3.1. RESPONDENTEN | 9 |
| 3.2. MELDEN ARTIKEL 26 | 9 |
| 3.3. GEBRUIK VAN NASLAGWERKEN | 10 |
| 3.4. FREQUENTIE CONTACT EN REDEN CONTACT MET DE AFDELING INFECTIEZIEKTEBESTRIJDING | 10 |
| 3.5. BEREIKBAARHEID EN WEBSITE GGD | 11 |
| 3.6. TEVREDENHEID OVER CONTACT EN ADVIES MET DE AFDELING INFECTIEZIEKTEBESTRIJDING . | 12 |
| 3.7. ALGEMENE TEVREDENHEID | 14 |
| 3.8. GESTELDE KWALITEITSNORMEN | 15 |
| 3.9. AANVULLENDE OPMERKINGEN | 16 |
| 4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN | 17 |
| 4.1. CONCLUSIES | 17 |
| 4.2. AANBEVELINGEN | 18 |
| 4.3. EVALUATIE EN AANBEVELINGEN VOOR DE OPZET VAN HET ONDERZOEK | 18 |
| BIJLAGE 1: VRAGENLIJST KTO EN BRIEVEN | 19 |

1. Inleiding

1.1. Achtergrond: de taken van de afdeling infectieziektebestrijding

De afdeling Infectieziektebestrijding (IZB) van GGD Kennemerland is werkzaam vanuit de locatie Spaarnepoort te Hoofddorp. Op de afdeling werken 7 sociaal verpleegkundigen en 4 artsen (die ook nog op andere werkvelden actief zijn). Het werkgebied van GGD Kennemerland omvat 10 regio gemeenten.

De GGD voert de taken op het gebied van infectieziektebestrijding uit namens de burgemeester op grond van de Wet Publieke Gezondheid (2008).

De afdeling houdt zich bezig met het opsporen, bestrijden en voorkómen van infectieziekten. Bij melding van een infectieziekte wordt er soms een bron- en contactonderzoek uitgevoerd. De GGD probeert dan te achterhalen waar de besmetting is opgelopen (bron) en wie er mogelijk nog meer besmet is (contacten). Vervolgens worden maatregelen genomen om kwetsbare contacten te beschermen en verdere besmetting tegen te gaan. Publiek en professionals kunnen de afdeling benaderen met vragen op het gebied van infectieziekten.

Voor bepaalde infectieziekten geldt een meldingsplicht. Als een behandelend arts zo'n ziekte vermoedt of constateert, moet hij/zij dit melden aan de GGD. Hetzelfde geldt voor de microbiologische laboratoria. Voorbeelden van meldingsplichtige ziekten zijn besmettelijke geelzucht, meningokokkenziekte, kinkhoest, en longontsteking die wordt veroorzaakt door de legionellabacterie. De meldingen worden gedaan aan de GGD, die de geanonimiseerde gegevens doorgeeft aan het Centrum Infectieziektebestrijding bij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) voor surveillancedoeleinden.

Er bestaat ook nog een ander soort meldingsplicht, de meldingen op grond van artikel 26.

Volgens dit artikel moet 'het hoofd' van een instelling, waar voor infectieziekten kwetsbare groepen verblijven of samenkomen, zoals scholen, kindercentra en verpleeg- en verzorgingshuizen, 'de directeur' van de GGD op de hoogte te stellen van het optreden van een ongewoon aantal zieken met bijvoorbeeld diarree, huidandoeningen of andere verschijnselen die kunnen wijzen op een ernstige besmettelijke ziekte. In de praktijk zal een coördinator, docent, teamleider of leidster van een groep, klas of instelling dit melden bij de afdeling infectieziektebestrijding van de GGD. Deze beoordeelt dan of er besmettingsgevaar is en of er maatregelen nodig zijn om de volksgezondheid te beschermen. Groepen in de bevolking die extra kwetsbaar zijn voor infectieziekten, zijn met name zieke personen, jonge kinderen, hoogbejaarden, zwangere vrouwen en verstandelijk gehandicapten.

1.2. Doelgroep, doel- en vraagstelling van het klanttevredenheidsonderzoek

Voor dit klanttevredenheidsonderzoek is gekozen om kindercentra (kinderdagverblijven en buitenschoolse opvang), peuterspeelzalen en basisscholen te benaderen. Deze selectie is mede gemaakt omdat in 2011/ 2012 de woonzorgcentra en verpleeghuizen al betrokken waren in een onderzoek naar 'art. 26 gedrag'.

Het doel van het klanttevredenheidsonderzoek is tweeledig. Ten eerste is het doel te inventariseren of de beoogde klanten de afzonderlijke rol van GGD, afdeling IZB, kennen, of zij infectieziekten melden wanneer dat zou moeten en of zij geneigd zijn zich met vragen op het gebied van infectieziekten tot de GGD afdeling IZB te richten.

Het tweede doel is om te bepalen hoe de klanten de kwaliteit en bruikbaarheid van het advies en de bejegening door de medewerker ervaren.

Verder is het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken in het kader van kwaliteitsontwikkeling ook een voorwaarde om voor de HKZ certificering in aanmerking te komen.

Met het resultaat van het onderzoek kunnen gerichte acties worden uitgezet om de mate van tevredenheid van de klanten te verhogen.

Onderzoeksvragen:

Door middel van het klanttevredenheidsonderzoek bij de instellingen (kindercentra, peuterspeelzalen en basisscholen wordt antwoord gegeven op de volgende kernvragen:

1. Weten de instellingen de afdeling infectieziekten van GGD Kennemerland te vinden?
2. Hoe handelen de instellingen in geval van infectieziekten in hun instelling?
3. Wat vinden de instellingen van de dienstverlening van de afdeling infectieziektebestrijding van GGD Kennemerland?

1.3. Indeling rapport

In hoofdstuk 2 worden de onderzoeksopzet en de respons beschreven. Hoofdstuk 3 beschrijft de respondenten, de resultaten en de van te voren gestelde kwaliteitsnormen. In hoofdstuk 4 worden de conclusies en aanbevelingen beschreven. Aan het eind van het rapport zijn de bijlagen opgenomen.

2. Onderzoeksopzet en respons

2.1. Onderzoeksopzet

Voor de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek is een werkgroep samengesteld. De werkgroep bestond uit twee medewerkers van de afdeling Infectieziektebestrijding, een kwaliteitsfunctionaris en een epidemioloog. De werkgroep heeft een onderzoeksvoorstel opgesteld, waarin de doelstelling de onderzoeksvragen en de methode is beschreven. Besloten werd om elke locatie van kindercentra, peuterspeelzalen en basisscholen uit de regio Kennemerland te benaderen

Als onderzoeksinstrument is gekozen voor een vragenlijst, die digitaal aan de locaties zou worden verstuurd. De vragenlijst (zie bijlage 1) is door de werkgroep opgesteld. Bij het opstellen van de vragenlijst is er bewust voor gekozen om de vragen over artikel 26 meldingen zo feitelijk mogelijk te houden om de kans op sociaal wenselijke antwoorden te verkleinen.

Om de vragenlijst te testen is een pilot onder 20 locaties (5 kinderdagverblijven, 5 buitenschoolse opvang locaties, 5 peuterspeelzalen en 5 basisscholen) uitgezet. Van de 20 digitaal uitgezette vragenlijsten werd 1 ingevulde vragenlijst direct retour ontvangen en na een reminder na twee weken werden nog 2 ingevulde vragenlijsten retour ontvangen. Naar aanleiding van deze lage respons heeft de werkgroep besloten de methode aan te passen. De vragenlijsten zijn vervolgens per post naar elke locatie toegestuurd. Bij de vragenlijst was een gefrankeerde retour envelop bijgesloten.

Voor de zomervakantie zijn de kindercentra (kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang en peuterspeelzalen) benaderd. In september is de vragenlijst opgestuurd aan de basisscholen. Deze splitsing is gedaan om de praktische reden dat aan het eind van het school jaar scholen druk zijn met de afsluiting van het schooljaar en we verwachtten de respons dan niet zo hoog zou zijn. De antwoorden van de respondenten zijn ingevoerd in een Excel bestand en geanalyseerd door de epidemioloog.

Voordat het onderzoek is uitgevoerd zijn, door de manager van de afdeling Infectieziektebestrijding, kwaliteitsnormen opgesteld voor de bereikbaarheid, de informatievoorziening, de bejegening en professionaliteit van de medewerkers. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn getoetst aan deze normen.

2.2. Respons

Van tevoren is gesteld dat minimaal een respons van 33% per type instelling nodig is om een goed beeld te kunnen krijgen van de tevredenheid/mening van de verschillende type instellingen. Tabel 1 laat zien dat de gestelde voorwaarde behaald is voor alle type instellingen.

In tabel 2 is de respons van de instellingen per gemeente weergegeven. Er valt op dat de respons in Bloemendaal en Uitgeest aan de lage kant is in tegenstelling tot de hoge respons in Haarlemmerliede Spaarnwoude.

Tabel 1: Respons per type instelling

| Type instelling | Aantal benaderd | Aantal retour ontvangen | Respons (%) |
|--|-----------------|-------------------------|-------------|
| Kindercentra (KC) (= KDV, BSO, GO of combinatie)* | 307 | 136 | 44 |
| Peuterspeelzalen (PSZ) | 122 | 60 | 49 |
| Basisschool (BO) | 215 | 88 | 41 |
| Totaal | 644 | 284 | 44 |

*KDV = kinderdagverblijf; BSO= buitenschoolse opvang; GO= gastouderopvang

Tabel 2: Respons per gemeente per type instelling

| Gemeente | Kindercentra | | Peuterspeelzalen | | Basisscholen | |
|-----------------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|------------------|
| | Aantal locaties benaderd | retour ontvangen | Aantal locaties benaderd | retour ontvangen | Aantal locaties benaderd | retour ontvangen |
| Beverwijk | 16 | 68% | 7 | 43% | 12 | 58% |
| Bloemendaal | 26 | 15% | 11 | 9% | 17 | 24% |
| Haarlem | 106 | 47% | 37 | 41% | 52 | 31% |
| Haarlemmerliede-Spaarnwoude | 5 | 80% | 3 | 100% | 4 | 100% |
| Haarlemmermeer | 81 | 38% | 31 | 48% | 65 | 49% |
| Heemskerk | 11 | 64% | 9 | 67% | 14 | 57% |
| Heemstede | 27 | 33% | 8 | 50% | 10 | 50% |
| Uitgeest | 9 | 22% | 2 | 0% | 6 | 33% |
| Velsen | 20 | 60% | 9 | 78% | 28 | 25% |
| Zandvoort | 6 | 67% | 5 | 60% | 7 | 29% |
| Totaal (=644) | 307 | | 122 | | 215 | |

3. Resultaten

3.1. Respondenten

Eén vragenlijst konden we niet meenemen in de analyses omdat de vragenlijst oningevuld retour is ontvangen. De vragenlijsten die we wel konden meenemen (n=283) zijn bij de kindercentra en de basisscholen voor het merendeel ingevuld door het management. Voor de peuterspeelzalen is dit juist tegengesteld en is de vragenlijst merendeels ingevuld door een pedagogisch medewerker. (zie tabel 3).

Tabel 3: Verdeling type respondent per type instelling

| | Kindercentra | Peuterspeelzalen | Basisscholen |
|------------------------|--------------|------------------|--------------|
| Management | 83% | 17% | 94% |
| Pedagogisch medewerker | 17% | 83% | 0 |
| Docent | 0 | 0 | 6% |

3.2. Melden artikel 26

Van de kindercentra heeft 68% nog nooit een artikel 26 melding gedaan bij de afdeling Infectieziektebestrijding van GGD Kennemerland. Van de peuterspeelzalen is dit 75% en van de basisscholen 58%. Van de kindercentra geeft 2% aan niet te weten of er ooit een artikel 26 melding is gedaan. Bij de peuterspeelzalen is dit 7% en de basisscholen 9%. (zie tabel 4)

Tabel 4: percentage melding artikel 26 gedaan

| | Nooit | Wel eens | Weet ik niet |
|-----------------------------|------------|------------|--------------|
| | 66% | 29% | 5% |
| Naar type instelling | | | |
| Kindercentra (n=135) | 68% | 30% | 2% |
| Peuterspeelzalen (n=59) | 75% | 19% | 7% |
| Basisscholen (n=86) | 58% | 33% | 9% |

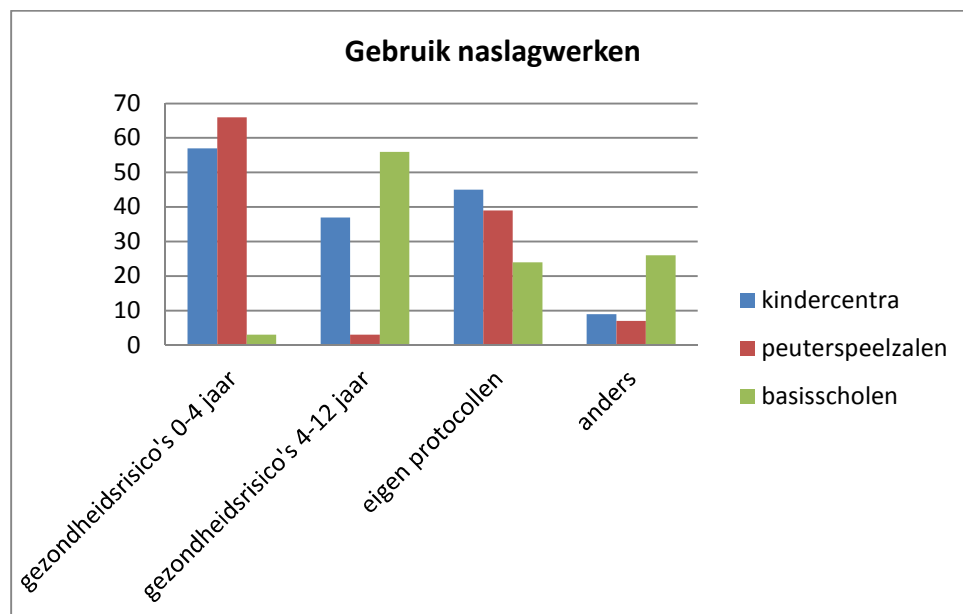
Van de groep respondenten, die nog nooit een melding artikel 26 heeft gedaan, geeft 79% aan dat de situatie zich nooit heeft voorgedaan (kindercentra 86%, peuterspeelzalen 83%, basisscholen 64%). Opvallend is dat 36% van de basisscholen aangeeft niet te weten wat er wordt bedoeld met artikel 26 (ter vergelijking: kindercentra 6%, peuterspeelzalen 13%). (zie tabel 5)

Tabel 5: reden voor nooit melding art 26 gedaan (n=189)

| | Iemand anders verantwoordelijk | Situatie nooit voorgedaan | Weet niet wat bedoeld wordt met art 26 |
|-----------------------------|--------------------------------|---------------------------|--|
| | 5% | 79% | 16% |
| Naar type instelling | | | |
| Kindercentra (n=88) | 8% | 86% | 6% |
| Peuterspeelzalen (n=46) | 4% | 83% | 13% |
| Basisscholen (n=55) | 0% | 64% | 36% |

3.3. Gebruik van naslagwerken

Van de respondenten geeft 94% aan gebruik te maken van naslagwerken en/of protocollen met betrekking tot infectieziekten. De basisscholen geven het meest aan geen naslagwerken te gebruiken (14%). In figuur 1 is weergegeven welk type naslagwerken door de instellingen worden gebruikt.



Figuur 1: Gebruik type naslagwerk per type instelling in %

Het valt op dat naast de landelijke naslagwerken (gezondheidsrisico's 0-4 jaar en gezondheidsrisico's 4-12 jaar) relatief veel gebruik gemaakt wordt van eigen protocollen. Daarnaast blijkt bij nadere bestudering van de antwoordcategorie 'anders' (34x) dat het veelal om de landelijke protocollen gaat (20x; 60%).

Bij navraag van de versiedatum blijkt dat sommige instellingen een verouderde versie van de landelijke protocollen gebruiken.

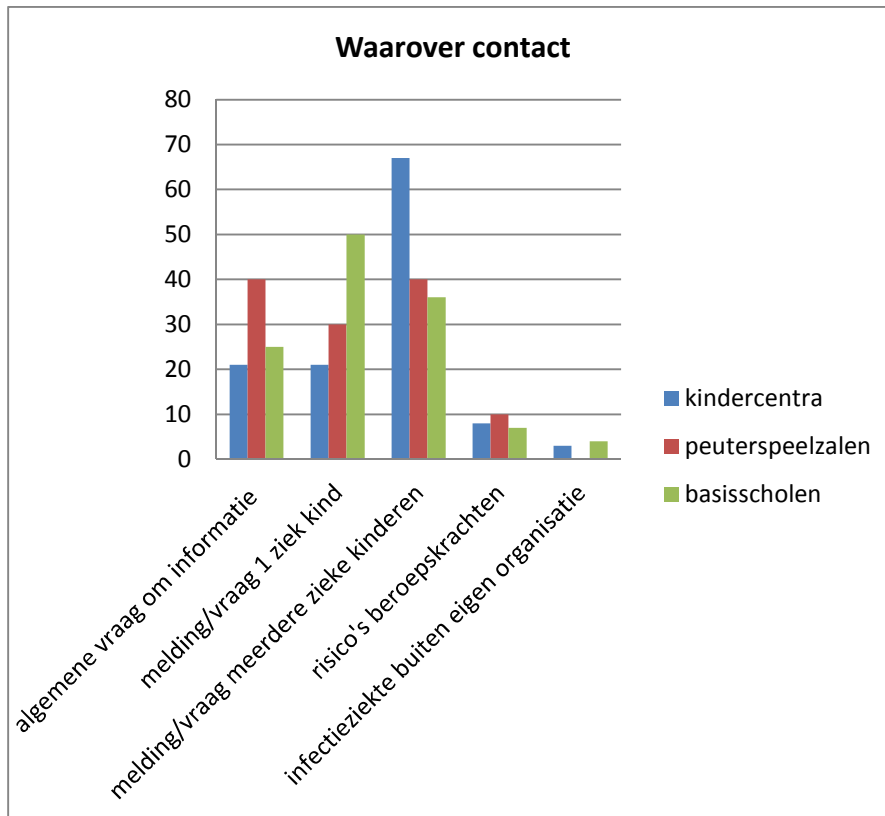
3.4. Frequentie contact en reden contact met de afdeling Infectieziektebestrijding

Ruim een derde van de respondenten (34%) heeft nog nooit contact opgenomen met de afdeling Infectieziektebestrijding van GGD Kennemerland. Het valt op dat dit percentage bij peuterspeelzalen veel hoger ligt: 54% heeft nooit contact gehad (zie tabel 6).

Tabel 6: verdeling % contact met IZB (GGD Kennemerland) per type instelling

| | Meerdere keren per jaar | 1 keer per jaar of minder | Nooit |
|------------------------------|-------------------------|---------------------------|-------|
| | 9% | 57% | 34% |
| Naar type instelling: | | | |
| Kindercentra | 12% | 59% | 30% |
| Peuterspeelzalen | 5% | 41% | 54% |
| Basisscholen | 8% | 64% | 28% |

Van de groep die aangeeft wel eens contact te hebben gehad (n=177) hebben 77 in de afgelopen 12 maanden contact gehad. Het betreft hier 39 kindercentra, 10 peuterspeelzalen en 28 basisscholen. Deze 77 respondenten is gevraagd de vragen in te vullen naar de reden van contact (huidige paragraaf), bereikbaarheid (paragraaf 3.5) en tevredenheid (paragraaf 3.6 en 3.7).



Figuur 2: Reden van contact in percentages per type instelling (per instelling meerdere antwoorden mogelijk)

In figuur 2 valt op dat de respondenten van kindercentra vaker aangegeven contact met de afdeling Infectieziektebestrijding te hebben over meerdere zieke kinderen. Bij basisscholen is vaker contact over één ziek kind.

Opvallend is dat er bij alle drie type instellingen weinig wordt aangegeven contact te hebben over de risico's voor beroepskrachten en over infectieziekten buiten de eigen organisatie.

3.5. Bereikbaarheid en website GGD

3.5.1 Telefonische bereikbaarheid van de afdeling Infectieziektebestrijding

Aan de groep die in de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad (n=77) zijn de vragen over bereikbaarheid voorgelegd (zie ook paragraaf 3.4). De meeste respondenten (85%) geven aan (heel) tevreden te zijn over de telefonische bereikbaarheid van de afdeling tijdens kantooruren. Hierbij zijn de respondenten die hebben aangegeven dit niet te weten buiten beschouwing gelaten. De respondenten van de peuterspeelzalen scoren hierbij iets hoger dan de respondenten van de kindercentra en basisscholen (PSZ 88%, Kindercentra 85% en basisscholen 85%). (Heel) ontevreden zijn over de bereikbaarheid buiten kantooruren komt alleen voor bij de respondenten van peuterspeelzalen (13%).

Op de vraag naar de telefonische bereikbaarheid buiten kantooruren heeft 74% van de respondenten aangegeven dit niet te weten. Van de groep respondenten (n=20), die een ander antwoord dan 'weet ik niet' heeft gegeven, geeft 55% aan (heel) tevreden te zijn over de telefonische bereikbaarheid buiten kantooruren. Geen van de respondenten geeft aan (heel) ontevreden te zijn over de bereikbaarheid van de afdeling Infectieziekte buiten kantooruren.

3.5.2 Website afdeling infectieziektebestrijding GGD Kennemerland

Aan de groep die in de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad (n=77) zijn de vragen over de website voorgelegd (zie ook paragraaf 3.4).

Van de groep respondenten, die een ander antwoord dan “weet ik niet” heeft gegeven (n=66) geeft 79% aan (heel) tevreden te zijn over de vindbaarheid van de informatie op de website. Drie procent van de respondenten van kindercentra geven aan (heel) ontevreden te zijn over de vindbaarheid van informatie op de website. In tabel 7 zijn de scores voor de verschillende type instellingen opgenomen.

Tabel 7: mate van tevredenheid over de vindbaarheid van informatie op de website (excl. Respondenten die “weet ik niet” hebben geantwoord)

| | (heel) ontevreden | neutraal | (heel) tevreden |
|------------------------------|-------------------|----------|-----------------|
| | 2% | 20% | 79% |
| Naar type instelling: | | | |
| Kindercentra (n=35) | 3% | 29% | 69% |
| Peuterspeelzalen (n=8) | 0% | 0% | 100% |
| Basisscholen (n=23) | 0% | 13% | 87% |

De meeste respondenten (84%) zijn (heel) tevreden over de inhoud van de informatie over infectieziektebestrijding op de website van GGD Kennemerland. Vier procent van de respondenten van de basisscholen zijn (heel) ontevreden over de inhoud van de informatie op de website. In tabel 8 zijn de scores (in %) voor de verschillende type instellingen opgenomen.

Tabel 8: mate van tevredenheid over de inhoud van de informatie op de website (excl. Respondenten die “weet ik niet” hebben geantwoord)

| | (heel) ontevreden | neutraal | (heel) tevreden |
|------------------------------|-------------------|----------|-----------------|
| | 2% | 14% | 84% |
| Naar type instelling: | | | |
| Kindercentra (n=33) | 0% | 18% | 82% |
| Peuterspeelzalen (n=7) | 0% | 0% | 100% |
| Basisscholen (n=23) | 4% | 13% | 83% |

3.6. Tevredenheid over contact en advies met de afdeling Infectieziektebestrijding

Aan de groep die in de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad (n=77) zijn de vragen over tevredenheid over contact en advies voorgelegd (zie ook paragraaf 3.4).

3.6.1 Bejegening door medewerker

Alle respondenten zijn het (helemaal) eens of zijn neutraal over de stelling dat de medewerker vriendelijk en beleefd is.

Tabel 9: Stelling medewerker is vriendelijk en beleefd (excl. Respondenten die “weet ik niet” hebben geantwoord)

| | (helemaal) oneens | neutraal | (helemaal) eens |
|------------------------------|-------------------|----------|-----------------|
| | 0% | 6% | 94% |
| Naar type instelling: | | | |
| Kindercentra (n=36) | 0% | 6% | 94% |
| Peuterspeelzalen (n=9) | 0% | 11% | 90% |
| Basisscholen (n=24) | 0% | 4% | 96% |

3.6.2 Professionaliteit medewerker

Bijna alle respondenten zijn neutraal tot (helemaal) eens met de stelling dat de medewerkers kennis van zaken hebben (96%), ruimte geven om vragen te stellen (100%), zich houden aan gemaakte afspraken (99%) en duidelijk uitleggen welke vervolgstappen nodig zijn (99%). In tabel 10,11,12 en 13 is per stelling en type instelling de score weer gegeven, zodat verschillen tussen de instellingen zichtbaar worden.

Over het algemeen geven de *respondenten van de peuterspeelzalen* vaker aan het (helemaal) oneens te zijn met of neutraal te staan tegenover de stellingen dan de respondenten van kindercentra en basisscholen. Zo zijn de respondenten van de peuterspeelzalen het vaker (helemaal) oneens met de stelling dat de medewerker kennis van zaken heeft (11% versus kindercentra 3% en basisscholen 3%). Zie ook tabel 10. Verder staan respondenten van peuterspeelzalen vaker neutraal tegenover de stelling “de medewerker geeft ruimte voor het stellen van vragen” en “legt duidelijk uit wat de eventuele vervolgstappen zijn” dan respondenten van kindercentra en basisscholen (zie tabel 11 en 13). Hierbij dient er rekening mee te worden gehouden dat het bij peuterspeelzalen om een klein aantal respondenten gaat en de resultaten met enige voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd.

Tabel 10: Stelling medewerker heeft de kennis van zaken

| | (helemaal) oneens | neutraal | (helemaal) eens |
|------------------------------|----------------------|----------|--------------------|
| | 4% | 11% | 85% |
| Naar type instelling: | | | |
| Kindercentra (n=37) | 3% | 8% | 89% |
| Peuterspeelzalen (n=9) | 11% | 22% | 67% |
| Basisscholen (n=25) | 4% | 12% | 84% |

Tabel 11: Stelling medewerker geeft ruimte voor het stellen van vragen

| | (helemaal) oneens | neutraal | (helemaal) eens |
|------------------------------|----------------------|----------|--------------------|
| | 0% | 7% | 93% |
| Naar type instelling: | | | |
| Kindercentra (n=37) | 0% | 5% | 95% |
| Peuterspeelzalen (n=8) | 0% | 13% | 88% |
| Basisscholen (n=25) | 0% | 8% | 92% |

Tabel 12: Stelling medewerker houdt zich aan de gemaakte afspraken

| | (helemaal) oneens | neutraal | (helemaal) eens |
|------------------------------|----------------------|----------|--------------------|
| | 2% | 16% | 83% |
| Naar type instelling: | | | |
| Kindercentra (n=33) | 3% | 6% | 91% |
| Peuterspeelzalen (n=7) | 0% | 29% | 71% |
| Basisscholen (n=18) | 0% | 28% | 83% |

Tabel 13: Stelling medewerker legt duidelijk uit wat de eventuele vervolgstappen zijn

| | (helemaal) oneens | neutraal | (helemaal) eens |
|------------------------------|----------------------|----------|--------------------|
| | 1% | 13% | 86% |
| Naar type instelling: | | | |
| Kindercentra (n=37) | 0% | 11% | 89% |
| Peuterspeelzalen (n=8) | 0% | 25% | 75% |
| Basisscholen (n=24) | 4% | 13% | 83% |

3.6.3 Het gegeven advies

Bijna alle respondenten zijn neutraal of zijn het (helemaal) eens met de stelling dat het advies van de medewerker duidelijk en uitvoerbaar is. Geen van de respondenten van kindercentra en peuterspeelzalen is het (helemaal) oneens met de stellingen. De *respondenten van de peuterspeelzalen* antwoorden vaker neutraal dan de respondenten van de kindercentra en de basisscholen.

De *respondenten van de basisscholen* zijn het vaker (helemaal)oneens met de stelling dat het advies duidelijk is (4% versus 0%) en met de stelling dat het advies uitvoerbaar is (8% versus 0%)

In tabel 14 en 15 zijn de scores per instelling opgenomen.

Tabel 14: Stelling het advies van de medewerker is duidelijk

| | (helemaal) oneens | neutraal | (helemaal) eens |
|------------------------------|----------------------|----------|--------------------|
| | 1% | 9% | 90% |
| Naar type instelling: | | | |
| Kidnercentra (n=37) | 0% | 8% | 92% |
| Peuterspeelzalen (n=8) | 0% | 25% | 75% |
| Basisscholen (n=23) | 4% | 4% | 91% |

Tabel 15: Stelling het advies van de medewerker is uitvoerbaar

| | (helemaal) oneens | neutraal | (helemaal) eens |
|------------------------------|----------------------|----------|--------------------|
| | 3% | 7% | 90% |
| Naar type instelling: | | | |
| Kidnercentra (n=37) | 0% | 8% | 92% |
| Peuterspeelzalen (n=8) | 0% | 25% | 75% |
| Basisscholen (n=25) | 8% | 0% | 92% |

3.7. Algemene tevredenheid

De algemene tevredenheid over de dienstverlening van de afdeling infectieziektebestrijding van GGD Kennemerland is gemeten aan de hand van een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer is 7,7. (kindercentra 7,6; peuterspeelzalen 7,9; basisscholen 7,7)

3.8. Gestelde kwaliteitsnormen

In tabel 16 zijn de gestelde kwaliteitsnormen en de behaalde resultaten opgenomen. Hierin is te zien dat de norm op telefonische bereikbaarheid en de vindbaarheid van de informatie op de website niet zijn behaald.

Vooral de *telefonische bereikbaarheid* buiten kantooruren laat een groot verschil met de norm zien.

Hierbij moet worden aangegeven dat slechts 20 respondenten deze bereikbaarheid hebben beoordeeld.

In de praktijk vinden de contacten van de instellingen met de GGD meestal plaats binnen kantoor tijden, omdat de instellingen buiten kantoor tijden ook gesloten zijn. Achteraf was het beter geweest om de vraag over contact buiten kantoor tijden niet te stellen.

Ook de norm op *de algemene tevredenheid*, uitgedrukt in een rapportcijfer, is niet behaald. De normen voor bejegening en professionaliteit zijn ruimschoots behaald.

Tabel 16: gestelde kwaliteitsnormen

| Vragen | norm | % | Resultaat KTO |
|--|---|-----|---------------|
| Vraag: tevredenheid over: | | | |
| a. ...de <i>telefonische bereikbaarheid</i> van het team Infectieziektebestrijding <u>tijdens</u> kantooruren | de respondenten zijn tevreden tot heel tevreden over de bereikbaarheid <i>tijdens</i> kantooruren | 95% | 85% |
| b. ...de <i>telefonische bereikbaarheid</i> van het team infectieziektebestrijding <u>buiten</u> kantooruren | de respondenten zijn tevreden tot heel tevreden over de bereikbaarheid <i>buiten</i> kantooruren | 95% | 55% |
| c. ...de <i>vindbaarheid van de informatie</i> over de afdeling infectieziekten op de website van GGD Kennemerland | de respondenten zijn tevreden tot heel tevreden over de <i>vindbaarheid van de informatie</i> op de website | 90% | 79% |
| d. ...de <i>inhoud van de informatie</i> over de afdeling Infectieziektebestrijding op de website van GGD Kennemerland | de respondenten zijn tevreden tot heel tevreden over de <i>inhoud van de informatie</i> op de website | 80% | 84% |
| Stellingen: bejegening en professionaliteit | | | |
| a. de medewerker is vriendelijk en beleefd | De respondenten zijn neutraal tot helemaal eens met de stelling | 95% | 100% |
| b. de medewerker heeft kennis van zaken | De respondenten zijn neutraal tot helemaal eens met de stelling | 95% | 96% |
| c. de medewerker geeft ruimte voor het stellen van vragen | De respondenten zijn neutraal tot helemaal eens met de stelling | 95% | 100% |
| d. de medewerker houdt zich aan de gemaakte afspraken | De respondenten zijn neutraal tot helemaal eens met de stelling | 95% | 99% |
| e. de medewerker legt uit wat de eventuele vervolgstappen zijn | De respondenten zijn neutraal tot helemaal eens met de stelling | 95% | 99% |
| f. het advies van de medewerker is duidelijk | De respondenten zijn neutraal tot helemaal eens met de stelling | 95% | 99% |
| g. het advies van de medewerker is uitvoerbaar | De respondenten zijn neutraal tot helemaal eens met de stelling | 95% | 97% |
| Vraag algemene tevredenheid | | | |
| Bent u tevreden over de dienstverlening van de afdeling Infectieziektebestrijding van GGD Kennemerland | gemiddeld rapportcijfer 8 of hoger | | 7,7 |

3.9. Aanvullende opmerkingen

Door de respondenten zijn in totaal 73 opmerkingen gemaakt, waarvan 28x een opmerking als “n.v.t.” of “geen”. De overige 45 opmerkingen zijn onder te verdelen in de onderstaande categorieën:

1. Opmerkingen over contact met GGD (24)
2. Verzoek om meer informatie en/of voorlichting (11)
3. Opmerkingen m.b.t. vragenlijst en/of onderzoek (6)

| Opmerkingen over contact met GGD: |
|--|
| De medewerker (aan de telefoon) wist niet bij welke regio we hoorden (1) |
| De samenwerking verloopt goed, duidelijke informatie, behulpzaam (3) |
| De gegeven informatie sluit niet aan (1) |
| Medewerker komt afspraak niet na (1) |
| De informatie van de verschillende GGD-en en RIVM komen niet overeen (1) |
| Niet bekend / geen gebruik gemaakt van de afdeling Infectieziektebestrijding (9) |
| Fijn dat je terug kan vallen op de expertise van de GGD (2) |
| Mails van GGD komen snel in spam mail terecht (1) |
| Niet bekend met artikel 26 melding (2) |
| Up to date naslagwerk gewenst als informatie op website (1) |
| Kijken wel naar info GGD (1) |
| Raadplegen eigen map, internet of bekenden (1) |

| Verzoek om meer informatie en/of voorlichting: |
|---|
| AUB, informatie verstrekken over art 26 (3) |
| Adreswijziging doorgegeven (1) |
| Vraag om ondersteuning (1) |
| Link op website naar Landelijke richtlijnen (1) |
| Ontvangen van Landelijke richtlijnen Gezondheidsrisico's (2) |
| Informatie via schoolarts ontvangen (1) |
| Kijk wel naar info op GGD (1) |
| Waarom mogen kinderen met besmettelijke aandoeningen naar de PSZ, kan dit worden veranderd? (1) |

| Opmerkingen m.b.t. vragenlijst en/of onderzoek:: |
|---|
| Waarborgen anonimiteit respondent, vanwege nummer op vragenlijst? (2) |
| Waarom naar Gastouderbureau als hier geen vragen over gesteld worden? (1) |
| Zelf geen melding gedaan/ of gebeld (1) |
| Ingevuld voor 5 locaties (1) |
| Kan ik voortaan 1 formulier krijgen i.p.v. 2 |

De opmerkingen en de verzoeken om informatie en voorlichting waarbij een adres is achtergelaten zijn door de medewerkers van de afdeling Infectieziektebestrijding direct opgepakt. De opmerkingen over de methodiek worden meegenomen bij de evaluatie van het onderzoek.

4. Conclusies en aanbevelingen

4.1. Conclusies

Met betrekking tot de kernvragen van het onderzoek kunnen de volgende conclusies worden getrokken.

- *Weten de instellingen de afdeling Infectieziekten van GGD Kennemerland te vinden?*

Voor de frequentie van het contact met de GGD geldt dat een derde van de respondenten nog nooit contact heeft opgenomen met de GGD. Hierbij geldt dat respondenten van de peuterspeelzalen vaker aangeven nog nooit contact opgenomen te hebben met de GGD dan respondenten van kindercentra en basisscholen. De frequentie van het contact met de GGD is voor de meeste respondenten 1x per jaar of minder. Het huidige onderzoek geeft onvoldoende antwoord op de vraag naar de reden waarom de respondenten nooit contact opnemen met de GGD.

Het percentage respondenten dat nog nooit contact heeft gehad ligt hoger dan de werkgroep verwachtte. Op basis van de ervaringen van de medewerkers van de afdeling infectieziekte doen zich op kindercentra, peuterspeelzalen en basisscholen altijd wel infectieziekten voor, waarbij wordt verwacht dat er een behoefte bestaat aan een professioneel advies.

De vragen die gesteld worden aan de GGD betreffen vooral vragen over zieke kinderen en relatief weinig over de risico's voor de beroepskrachten. Basisscholen vragen vaker informatie bij één ziek kind.

- *Hoe handelen de instellingen in geval van infectieziekten in hun instelling?*

Bijna alle respondenten geven aan dat er gebruik gemaakt wordt van naslagwerken en/of protocollen met betrekking tot infectieziekten. De meest gebruikte protocollen zijn de landelijke protocollen (gezondheidsrisico's in een kindercentrum/ peuterspeelzalen en gezondheidsrisico's in een basisschool/ buitenschoolse opvang). Er valt op dat niet altijd de meest recente versie van deze protocollen wordt gebruikt.

Ongeveer twee derde van de respondenten geeft aan dat nog nooit een artikel 26 melding bij de GGD is gedaan. Hiervan geeft 80% van de respondenten aan dat de situatie waarin een artikel 26 melding dient te worden gedaan zich niet heeft voorgedaan en geeft 16% van de respondenten aan niet te weten wat een artikel 26 melding inhoudt. In vergelijking met kindercentra en basisscholen geeft een hoger percentage van respondenten van peuterspeelzalen aan niet te weten wat een artikel 26 melding inhoudt. Bij de vraag over waarover contact wordt opgenomen, wordt relatief bij een hoog percentage "melding van meerdere zieke kinderen" genoemd. Het is aannemelijk dat het hierbij om artikel 26 meldingen gaat.

- *Wat vinden instellingen van de dienstverlening van de afdeling Infectieziektebestrijding van GGD Kennemerland?*

De respondenten geven voor de algemene tevredenheid met de dienstverlening een rapportcijfer van 7,7. De norm, gesteld door de afdeling Infectieziektebestrijding van een 8,0, is hiermee niet behaald.

De meeste respondenten zijn tevreden over de (telefonische) bereikbaarheid van de afdeling Infectieziektebestrijding van de GGD tijdens de kantooruren. De respondenten van de peuterspeelzalen zijn het minst tevreden. De oorzaak van deze ontevredenheid is niet meegenomen in het onderzoek.

De respondenten geven in de open antwoorden aan dat zij geïnteresseerd zijn in meer informatie over infectieziekten bij kinderen. Hierbij worden up-to-date naslagwerken en informatie m.b.t. artikel 26 meldingen genoemd.

4.2. Aanbevelingen

Naar aanleiding van de bovenstaande conclusies kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan:

- Om meer inzicht te krijgen in de reden waarom de instellingen geen contact opnemen met de GGD, is het aan te bevelen een nader onderzoek uit te voeren naar de reden hiervan.
- Via een (digitale) nieuwsbrief de instellingen informeren over de meest recente ontwikkelingen en de actuele versies van de naslagwerken
- De nieuwsbrief te plaatsen op de website van de GGD en hier ook een mogelijkheid voor aanmelding voor een abonnement op de nieuwsbrief op te nemen
- De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek te delen met de instellingen en hierbij de instellingen attenderen op de website en de mogelijkheid zich te abonneren op de (digitale) nieuwsbrief

4.3. Evaluatie en aanbevelingen voor de opzet van het onderzoek

Bij de analyses van de data en het bespreken van de resultaten zijn een aantal verbeteringen t.o.v. de methodiek van het onderzoek aan de orde geweest.

Het betreft de volgende zaken:

1. Het bleek lastig om de mate van tevredenheid goed te interpreteren van wege de gekozen antwoordopties.
Aanbeveling: de score "neutraal" bij de vraag naar tevredenheid weg te laten en de score "weet ik niet" explicieter formuleren (bijv. heb ik nog nooit gedaan.)
2. In het onderzoek is gekozen voor een korte vragenlijst om een hoge respons te verkrijgen. Hierdoor is de informatie over de reden van geen contact onvoldoende uitgevraagd.
Aanbeveling: de keuze voor korte vragenlijst en vragen die nodig zijn voor de doelstelling van je onderzoek goed tegen elkaar af te zetten en te overwegen
3. In dit onderzoek bleek dat m.b.v. een digitale vragenlijst de doelgroep niet goed werd bereikt en is besloten de vragenlijst per post toe te zenden.
4. In het huidige onderzoek is gekozen om, indien er 33% van de vragenlijsten retour waren ontvangen, geen herinnering te sturen. Op basis van deze keuze is bij de kindercentra en peuterspeelzalen wel een herinnering gestuurd en bij de basisscholen niet. Bij de vergelijking van de drie typen instellingen moet er rekening mee gehouden worden dat ze niet exact dezelfde 'behandeling' hebben gehad.
5. Bij vraag 1 (type instelling) antwoord combinatie 'combi' weglaten en meerdere antwoorden mogelijk maken. Bij vraag 3 (functie) geen type instelling in antwoord categorie noemen, want in de analyse is deze informatie er in combinatie met vraag 1 eruit te halen.

Bijlage 1: Vragenlijst KTO en brieven

Vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek Infectieziektebestrijding GGD Kennemerland

- Graag per vraag één antwoord aankruisen, tenzij anders vermeld.
- De ingevulde vragenlijst kunt u in de antwoordenvolop terugsturen (frankeren niet nodig)

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Algemene vragen

1. Bij welk type instelling werkt u?

- combinatie van kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang
- buitenschoolse opvang
- kinderdagverblijf
- peuterspeelzaal
- basisschool
- anders:.....

2. In welke gemeente staat uw school of kindercentrum?

- Beverwijk
- Bloemendaal
- Haarlem
- Haarlemmerliede-Spaarnwoude
- Haarlemmermeer
- Heemskerk
- Heemstede
- Uitgeest
- Velsen
- Zandvoort

3. Welke functie vervult u?

- management of administratie kinderdagverblijf/ buitenschoolse opvang
- pedagogisch medewerker kinderdagverblijf/ buitenschoolse opvang
- management/bestuur of administratie peuterspeelzaal
- pedagogisch medewerker peuterspeelzaal
- management (basis)school
- docent (basis)school
- anders:

4. Heeft u wel eens een artikel 26 melding bij afdeling Infectieziektebestrijding van GGD Kennemerland gedaan?

- ja -> *ga naar vraag 6*
- nee
- weet ik niet

5. Wat is de reden dat u geen artikel 26 melding heeft gedaan of dit niet weet?

- iemand anders is verantwoordelijk voor de artikel 26 meldingen
- situatie heeft zich nooit voor gedaan
- ik weet niet wat met artikel 26 bedoeld wordt

6. Maakt u gebruik van naslagwerken en/of protocollen m.b.t. infectieziekten?

- ja
- nee -> *ga naar vraag 8*
- weet ik niet -> *ga naar vraag 8*

7. Welke naslagwerken en/of protocollen gebruikt u en welke versiedatum hebben deze? U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

- gezondheidsrisico's in een kindercentrum of peuterspeelzaal (0-4 jarigen) met versiedatum
- gezondheidsrisico's in een basisschool of buitenschoolse opvang met versiedatum
- eigen protocollen
- anders, nl

8. Hoe vaak heeft u of uw organisatie gemiddeld contact met de afdeling Infectieziektebestrijding van GGD Kennemerland?

- 1x per maand of vaker
- 1x per 3 maanden
- 1x per half jaar
- 1x per jaar
- minder dan 1x per jaar
- nooit -> *ga naar vraag 14*

9. Heeft u of uw organisatie in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de afdeling Infectieziektebestrijding van GGD Kennemerland?

- ja
- nee -> *ga naar vraag 14*
- weet ik niet -> *ga naar vraag 14*

10. Waarover heeft u of uw organisatie contact gehad met de afdeling Infectieziektebestrijding van GGD Kennemerland? U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

- algemene vraag om informatie
- melding/vraag over één ziek kind in eigen organisatie
- melding/vraag over meerdere zieke kinderen in eigen organisatie
- vragen over risico's voor beroepskrachten
- vragen over een infectieziekte buiten eigen organisatie

Bereikbaarheid en website GGD

11. Hoe tevreden bent u over: ...

| | heel ontevreden | ontevreden | neutraal | tevreden | heel tevreden | weet ik niet |
|--|-----------------|------------|----------|----------|---------------|--------------|
| ... de telefonische bereikbaarheid van het team infectieziekte-bestrijding <u>tijdens</u> kantooruren? | € | € | € | € | € | € |
| ... de telefonische bereikbaarheid van het team infectieziekte-bestrijding <u>buiten</u> kantooruren? | € | € | € | € | € | € |
| ...de <u>vindbaarheid</u> van de informatie over de afdeling infectieziektebestrijding op de website van GGD Kennemerland? | € | € | € | € | € | € |
| ...de <u>inhoud</u> van de informatie over de afdeling infectieziektebestrijding op de website van GGD Kennemerland? | € | € | € | € | € | € |

Advies en contact met de afdeling Infectieziektebestrijding van GGD Kennemerland

12. Kunt u aangeven voor onderstaande stellingen in hoeverre u het daarmee eens bent?

| | Helemaal oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Helemaal eens | Weet ik niet |
|--|-----------------|--------|----------|------|---------------|--------------|
| a. De medewerker is vriendelijk en beleefd | € | € | € | € | € | € |
| b. De medewerker heeft kennis van zaken | € | € | € | € | € | € |
| c. de medewerker geeft ruimte voor het stellen van vragen | € | € | € | € | € | € |
| d. De medewerker houdt zich aan de gemaakte afspraken | € | € | € | € | € | € |
| e. De medewerker legt uit wat de eventuele vervolgstappen zijn | € | € | € | € | € | € |
| f. Het advies van de medewerker is duidelijk | € | € | € | € | € | € |
| g. Het advies van de medewerker is uitvoerbaar | € | € | € | € | € | € |

Algemene tevredenheid

13. Als u de dienstverlening op het terrein van de infectieziektebestrijding een cijfer mag geven, welk cijfer zou dit dan zijn op een schaal van 1 tot en met 10? (1= heel slecht en 10= heel goed)

14. Indien u nog opmerkingen of aanvullingen op deze vragenlijst heeft, kunt u deze hieronder invullen

.....

.....

.....

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst