

Gastenonderzoek

Ronald McDonald Kinderfonds

Meting juni - juli 2011

Inhoudsopgave

1. Leeswijzer.....	3
2. Respons.....	6
3. Resultaten op de vragen.....	8
4. Inzicht in prioriteiten: Werken aan tevredenheid.....	35
5. Grafische weergave van de vragen.....	40
6. Vragenlijst.....	46

Leeswijzer

HOE KUNT U UW RAPPORTAGE LEZEN?

U heeft de resultaten van uw klantenonderzoek in handen. Hieronder treft u een korte toelichting, die u helpt bij het lezen van de overzichten in de rapportage.

In de rapportage vindt u een overzicht, waarin de scores van uw klantgroep vergeleken wordt met scores van een vorige meting, scores van het bovenliggende niveau, scores van de benchmark en scores van de top 3.

Hoofdvragen	A	B	C	D	E
6) Toegevoegde waarde	7,4	n.b.	7,5	6,0	6,5
10) Producten/ diensten	7,6	n.b.	7,5	6,8	7,4
13) Accountmanager/ contactpersoon	8,2	n.b.	7,6	7,3	8,5
16) Verkoop Binnendienst	7,8	n.b.	7,5	7,2	8,0
18) Communicatie	6,8	n.b.	6,7	6,9	7,4
20) Website	7,3	n.b.	6,9	6,8	7,5

A In kolom A ziet u de scores van uw eigen klantgroep	B In kolom B ziet u de scores van uw eigen klantgroep ten tijde van de vorige meting	C In kolom C ziet u de scores van het bovenliggende niveau	D In kolom D ziet u de scores van de benchmark	E In kolom E ziet u, per vraag, het gemiddelde van de 3 best scorende organisaties
---	--	--	--	--

Overall waar u **groen** ziet, scoort uw klantgroep in vergelijking significant positiever en overall waar u **rood** ziet, scoort u in vergelijking significant negatiever. Zo kunt u in één oogopslag uw sterke en zwakte punten zien. Voor de kolom met de Top 3 scores is er geen sprake van inkleuring. Deze scores kunt u beschouwen als streefscores.

Indien er *onder* uw klantgroep andere groepen vallen, treft u een tweede overzicht aan. Daarin zijn al deze groepen tegen elkaar afgezet.

Hoofdvragen	A	B	C	D
6) Toegevoegde waarde	7,5	7,8	7,0	7,8
10) Producten/ diensten	7,5	8,1	6,8	7,7
13) Accountmanager/ contactpersoon	7,6	7,5	7,0	8,4
16) Verkoop Binnendienst	7,4	7,8	7,0	7,3
18) Communicatie	6,9	7,3	6,3	7,3
20) Website	7,1	7,3	7,6	6,2

A In kolom A ziet u de scores van uw eigen klantgroep	B - C - D In kolom B, C en D ziet u de scores van de onderliggende groepen. Is het vakje groen ? Dan scoort die groep hoger dan bovenliggend niveau. Is het vakje rood ? Dan scoort die groep lager dan bovenliggend niveau
---	---

Let op: De score op een hoofdvraag wordt enkel bepaald door de antwoorden op die vraag, en is geen gemiddelde van de scores op de diverse onderliggende vragen.

Wat is significantie?

Significantie is een term uit de statistiek, die aangeeft of een verschil een cijfermatig betekenisvolle afwijking heeft. Een significantie berekening geeft inzicht in de mate van toeval, met andere woorden, of een bepaald verschil wel of niet door toeval is ontstaan. Als een verschil significant is, betekent dit dat toeval geen rol heeft gespeeld en dat er een aanwijsbare andere oorzaak bestaat voor het gevonden verschil.

Wat is het verschil tussen significante afwijkingen en absolute afwijkingen?

Absolute afwijkingen zijn gebaseerd op cijfermatige verschillen. Of een score dus hoger of lager is dan hetgeen waartegen afgezet wordt, bijvoorbeeld de benchmark of de vorige meting. Indien een score meer dan 5% afwijkt, wordt dat gezien als een groot verschil tussen beide scores. Significantie doet hetzelfde én gaat een stap verder. Ook daar worden verschillen getoond maar tegelijk wordt berekend of dat cijfermatige verschil statistisch klopt of op toeval gebaseerd kan zijn. Met andere woorden, als een score lager is dan bijvoorbeeld de benchmark, dan toont een significantieberekening aan of dit verschil toevallig is ontstaan of dat het verschil ontstaan is op basis van eensgezinde antwoorden van de respondenten. Als dat laatste het geval is, is de afwijking significant. Het verschil tussen beide groepen is dan daadwerkelijk aanwezig. Wanneer er in dit geval lager gescoord wordt dan bijvoorbeeld de benchmark, kan dit onderwerp gezien worden als een actiepoint dat aandacht nodig heeft.

Hoe wordt significantie bepaald?

Significantie is afhankelijk van de sterkte van twee gemiddelden, namelijk de uitgangswaarde (de eigen score) en het referentie gemiddelde (bijvoorbeeld de benchmark). Een gemiddelde is sterker wanneer de spreiding van de onderliggende antwoorden klein is. Bij een toenemende groepsgrootte is de kans op een sterk gemiddelde groter, omdat de 'uitschieters' wegvallen in de massa. Dus wanneer men vaak hetzelfde antwoord heeft gegeven, is de spreiding kleiner en het gemiddelde sterker. Als een sterk gemiddelde (op basis van eensgezinde antwoorden) afwijkt van een ander gemiddelde dan is die afwijking sneller significant. Bij verdeeldheid is het juist andersom: dan is er minder snel een significante afwijking.

Voorbeeld

Twee respondenten hebben beide 'mee eens' ingevuld. Omgerekend is dit een gemiddelde score van een 7,5. Maar als een respondent 'helemaal mee eens' invult, wat omgerekend een 10 is, en de ander 'niet mee eens, niet mee oneens', wat omgerekend een 5 is, is dat ook een gemiddelde score van een 7,5. Dezelfde score dus, maar een groot verschil in meningen in het tweede geval. Bij een kleine spreiding, en dus eensgezindere antwoorden, is de kans op significantie groter. Dit staat soms los van het cijfermatige verschil. Het kan dus voorkomen dat een klein verschil in cijfer wel kleurt en een groot verschil niet kleurt juist omdat de meningen meer verdeeld zijn. In dat laatste geval is de kans groter dat het verschil in cijfer door toeval is ontstaan.

Welke significantieniveaus gebruikt Effactory?

- Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
- Positief verschil (80% betrouwbaarheid)
- Geen significant verschil
- Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)
- Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)

De kleuring in de rapportage geeft aan hoe sterk bepaalde significante verschillen zijn en is daardoor een hulpmiddel bij het bepalen van acties. Wanneer bijvoorbeeld de organisatie significant lager scoort dan de benchmark of de vorige meting (dus donkerrood kleurt) op een bepaald punt, vraagt dit om aandacht en actie. Dat wat lichtrood kleurt, heeft mogelijk actie nodig, maar dit kan met iets mindere zekerheid gezegd worden.

Respons

RESPONS**Ronald McDonald Kinderfonds**

	Verzonden	Ontvangen	%
Ronald McDonald Kinderfonds	4.365	1.209	27,7%
RMK Huiskamers	1.100	133	12,1%
Ronald McDonald Huis AMC Amsterdam	200	12	6,0%
Ronald McDonald Huis Arnhem*	100	1	1,0%
Ronald McDonald Huis Friesland	100	7	7,0%
Ronald McDonald Huis Leiden	200	16	8,0%
Ronald McDonald Huis Nijmegen	200	24	12,0%
Ronald McDonald Huis Utrecht	200	62	31,0%
Ronald McDonald Huis VU Kinderstad	100	11	11,0%
RMK Huizen	2.991	985	32,9%
Ronald McDonald Huis AMC Amsterdam	197	96	48,7%
Ronald McDonald Huis Arnhem	35	13	37,1%
Ronald McDonald Huis Barendrecht	144	48	33,3%
Ronald McDonald Huis Den Haag	220	47	21,4%
Ronald McDonald Huis Friesland	133	32	24,1%
Ronald McDonald Huis Groningen	385	124	32,2%
Ronald McDonald Huis Leiden	200	68	34,0%
Ronald McDonald Huis Maastricht	206	81	39,3%
Ronald McDonald Huis Nijmegen	200	80	40,0%
Ronald McDonald Huis Rotterdam	199	75	37,7%
Ronald McDonald Huis Tilburg*	200	0	0,0%
Ronald McDonald Huis Utrecht	317	138	43,5%
Ronald McDonald Huis Zuidoost Brabant	194	67	34,5%
Ronald McDonald Huis Zwolle	167	55	32,9%
Ronald McDonald VU Huis	194	61	31,4%
RMK Vakantie-accomodaties	274	91	33,2%
Ronald McDonald Hoeve	74	32	43,2%
Ronald McDonald Kindervallei	200	59	29,5%

*Deze groep wordt niet gerapporteerd

Resultaten op de vragen

RESULTATEN OP DE VRAGEN

Ronald McDonald Kinderfonds

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	1209	A
Score van de vorige meting		B
Score van Nationale Tevredenheidsindex		C
Score van Top 3 Nationale Tevredenheidsindex		D

HOOFDVRAGEN

Algemene hoofdvraag	A	B	C	D
Algemene tevredenheid	9,4	n.b.	7,2	8,6

Hoofdvragen	A	B	C	D
Verblijf	9,4	n.b.	7,0	7,5
Tevreden over vrijwilligers	9,1	n.b.	7,9	8,9
Kwaliteit ontvangen informatie	8,7	n.b.	6,8	7,5

Let op: de scores op de hoofdvragen zijn geen gemiddelden van de scores op onderliggende vragen.

ONDERLIGGENDE VRAGEN

Algemeen	A	B	C	D
Gebruik indien nabij ziekenhuis	9,2	n.b.	n.b.	n.b.
Toegevoegde waarde	9,6	n.b.	n.b.	n.b.
<i>Bekend voor opname (% Ja)</i>	<i>61,0</i>	<i>n.b.</i>	<i>n.b.</i>	<i>n.b.</i>
% Ja	61,0	n.b.	n.b.	
% Nee	39,0	n.b.	n.b.	
<i>Hoe bekend geworden met de huiskamer</i>				
% Website	2,3	n.b.	n.b.	
% Ziekenhuis	77,3	n.b.	n.b.	
% Via bekenden	6,8	n.b.	n.b.	
% Media	5,3	n.b.	n.b.	
% Ronald McDonald Huis	9,1	n.b.	n.b.	
% Anders, namelijk..	4,5	n.b.	n.b.	

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)

■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)

■ Geen significant verschil

■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)

■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)



RESULTATEN OP DE VRAGEN**Ronald McDonald Kinderfonds**

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	1209	A
Score van de vorige meting		B
Score van Nationale Tevredenheidsindex		C
Score van Top 3 Nationale Tevredenheidsindex		D



Algemeen	A	B	C	D
<i>Hoe bekend geworden met het huis</i>				
% Website	5,5	n.b.	n.b.	
% Ziekenhuis	55,5	n.b.	n.b.	
% Via bekenden	15,1	n.b.	n.b.	
% Media	30,6	n.b.	n.b.	
% Anders, namelijk	11,4	n.b.	n.b.	

Imago	A	B	C	D
Goede reputatie	9,0	n.b.	7,1	7,4
Betrouwbare uitstraling	9,1	n.b.	n.b.	n.b.
Duidelijke relatie met Kinderfonds	7,7	n.b.	n.b.	n.b.
Gastvrijheid	9,3	n.b.	n.b.	n.b.
Toegankelijkheid	8,8	n.b.	n.b.	n.b.

Verblijf	A	B	C	D
Aansluiten op verwachtingen	8,7	n.b.	n.b.	n.b.
Compleet aanbod faciliteiten	8,7	n.b.	n.b.	n.b.
<i>Behoeft om ervaringen te delen (% Ja)</i>				
% Ja	6,6	n.b.	n.b.	
% Nee	93,4	n.b.	n.b.	
Bewust van donaties en vrijwilligers	9,2	n.b.	n.b.	n.b.
<i>Afstand naar het huis</i>				
% Minder dan 30 km	16,3	n.b.	n.b.	
% 31 t/m 80 km	40,1	n.b.	n.b.	
% Meer dan 80 km	43,7	n.b.	n.b.	

 Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
  Positief verschil (80% betrouwbaarheid)

 Geen significant verschil

 Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
  Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN

Ronald McDonald Kinderfonds

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	1209	A
Score van de vorige meting		B
Score van Nationale Tevredenheidsindex		C
Score van Top 3 Nationale Tevredenheidsindex		D

Verblijf Ronald McDonald Huiskamers	A	B	C	D
<i>Reden verblijf</i>				
% Opname	88,4	n.b.	n.b.	
% Polikliniek	8,5	n.b.	n.b.	
% Anders, namelijk..	5,4	n.b.	n.b.	
Kom tot rust in Huiskamer	8,2	n.b.	n.b.	n.b.
Gevoel buiten ziekenhuis te zijn	7,2	n.b.	n.b.	n.b.
<i>Contact met andere gezinnen</i>				
% Ja	46,3	n.b.	n.b.	
% Nee	53,7	n.b.	n.b.	
Lotgenotencontact is waardevol	7,4	n.b.	n.b.	n.b.

Verblijf Ronald McDonald Huizen	A	B	C	D
<i>Duur van verblijf</i>				
% 1 dag	6,2	n.b.	n.b.	
% 2 tot 6 dagen	35,6	n.b.	n.b.	
% 1 week tot 3 weken	34,7	n.b.	n.b.	
% 3 weken tot 3 maanden	18,5	n.b.	n.b.	
% 3 tot 6 maanden	3,8	n.b.	n.b.	
% Langer dan 6 maanden	1,2	n.b.	n.b.	
<i>Behoefte alternatief (% Ja)</i>	0,0	n.b.	n.b.	n.b.
% Ja	0,0	n.b.	n.b.	
% Nee	100,0	n.b.	n.b.	
Minder stress tijdens opname kind	8,8	n.b.	n.b.	n.b.
Voortgang gezinsleven tijdens verblijf	7,9	n.b.	n.b.	n.b.
Het Ronald McDonald Huis voelt als thuis	7,3	n.b.	n.b.	n.b.
Toegevoegde waarde voor vakantieaanbod	7,4	n.b.	n.b.	n.b.
Overnachten tussen behandelingen door	7,7	n.b.	n.b.	n.b.
Verblijven tussen behandelingen door	7,8	n.b.	n.b.	n.b.

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)

■ Geen significant verschil

■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN

Ronald McDonald Kinderfonds

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	1209	A
Score van de vorige meting		B
Score van Nationale Tevredenheidsindex		C
Score van Top 3 Nationale Tevredenheidsindex		D

Verblijf Ronald McDonald Huizen	A	B	C	D
Apart gedeelte zieke kinderen	7,3	n.b.	n.b.	n.b.
Proefslapen	6,3	n.b.	n.b.	n.b.
Gevoel snel bij kind te kunnen zijn	9,1	n.b.	n.b.	n.b.
<i>Bekend met rooming-in (% Ja)</i>	<i>80,2</i>	<i>n.b.</i>	<i>n.b.</i>	<i>n.b.</i>
% Ja	80,2	n.b.	n.b.	
% Nee	19,8	n.b.	n.b.	
<i>Ervaring met rooming-in (% Nee)</i>	<i>27,0</i>	<i>n.b.</i>	<i>n.b.</i>	<i>n.b.</i>
% Ja	73,0	n.b.	n.b.	
% Nee	27,0	n.b.	n.b.	
Toegevoegde waarde rooming-in	7,9	n.b.	n.b.	n.b.
Gebruik van rooming-in in de toekomst	6,1	n.b.	n.b.	n.b.
Verblijf bekostigd door verzekering	6,7	n.b.	n.b.	n.b.

Verblijf Ronald McDonald Vakantie accommodaties	A	B	C	D
<i>Duur van verblijf</i>				
% Een lang weekend	34,8	n.b.	n.b.	
% Een midweek	33,7	n.b.	n.b.	
% Een week	21,3	n.b.	n.b.	
% Twee weken	6,7	n.b.	n.b.	
% Anders namelijk...	3,4	n.b.	n.b.	
Onbezorgde vakantie	8,2	n.b.	n.b.	n.b.

Accommodatie	A	B	C	D
Toegankelijkheid woning	8,5	n.b.	n.b.	n.b.
Gebruiksvriendelijkheid accommodatie	8,5	n.b.	n.b.	n.b.
Amusementsmogelijkheden bij accommodatie	6,9	n.b.	n.b.	n.b.
Amusementsmogelijkheden omgeving	7,8	n.b.	n.b.	n.b.
Informatie amusementsmogelijkheden	7,4	n.b.	n.b.	n.b.

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)	■ Geen significant verschil	■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)		■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN

Ronald McDonald Kinderfonds

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	1209	A
Score van de vorige meting		B
Score van Nationale Tevredenheidsindex		C
Score van Top 3 Nationale Tevredenheidsindex		D

Accomodatie	A	B	C	D
Voldoende hulpmiddelen	7,9	n.b.	n.b.	n.b.
Gebruiksvriendelijkheid hulpmiddelen	8,3	n.b.	n.b.	n.b.
Informatie hulpmiddelen	8,1	n.b.	n.b.	n.b.
Veilige omgeving	7,7	n.b.	n.b.	n.b.
Goede aanvulling op vakantieaanbod	9,0	n.b.	n.b.	n.b.

Vrijwilligers	A	B	C	D
Behulpzaamheid	9,1	n.b.	7,7	8,6
Tijd nemen voor klant	8,8	n.b.	8,2	8,8
Kwaliteit antwoord op vragen	8,8	n.b.	7,6	8,5
Meedenken met klant	8,0	n.b.	7,1	7,9
Voldoende wegwijs gemaakt	9,0	n.b.	n.b.	n.b.
Op de hoogte situatie klant	7,1	n.b.	7,4	8,0
Reputatie vrijwilligers	8,4	n.b.	n.b.	n.b.

Informatievoorziening/ communicatie	A	B	C	D
<i>Verblijf tijdens behandeling</i>				
% Thuis	21,4	n.b.	n.b.	
% In het ziekenhuis (rooming-in)	50,5	n.b.	n.b.	
% Bij familie/ kennissen	1,0	n.b.	n.b.	
% In het Ronald McDonald Huis	27,2	n.b.	n.b.	
% Ergens anders, namelijk..	0,0	n.b.	n.b.	
Duidelijke informatie bij aanmelding	8,7	n.b.	n.b.	n.b.
Duidelijke informatie over verblijf	8,2	n.b.	n.b.	n.b.
Nieuwsbrief ontvangen (% Ja)	42,9	n.b.	n.b.	n.b.
% Ja	42,9	n.b.	n.b.	
% Nee	57,1	n.b.	n.b.	

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)

■ Geen significant verschil






■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN

Ronald McDonald Kinderfonds

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	1209	A
Score van de vorige meting		B
Score van Nationale Tevredenheidsindex		C
Score van Top 3 Nationale Tevredenheidsindex		D

Toekomst	A	B	C	D
Verwacht bezoek in toekomst	8,3	n.b.	n.b.	n.b.
Tot slot	A	B	C	D
Ronald McDonald Huis in noodzakelijk	9,2	n.b.	n.b.	n.b.

 Positief verschil (95% betrouwbaarheid)	 Geen significant verschil	 Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
 Positief verschil (80% betrouwbaarheid)		 Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Ronald McDonald Kinderfonds

Legenda	n =	
Ronald McDonald Kinderfonds	1.209	A
RMK Huiskamers	133	B
RMK Huizen	985	C
RMK Vakantie-accomodaties	91	D

HOOFDVRAGEN

Algemene hoofdvraag	A	B	C	D
Algemene tevredenheid	9,4	9,0	9,5	8,6

Hoofdvragen	A	B	C	D
Verblijf	9,4	9,2	9,5	8,4
Tevreden over vrijwilligers	9,1	8,9	9,1	8,4
Kwaliteit ontvangen informatie	8,7	8,0	8,8	8,2

Let op: de scores op de hoofdvragen zijn geen gemiddelden van de scores op onderliggende vragen.

ONDERLIGGENDE VRAGEN

Algemeen	A	B	C	D
Gebruik indien nabij ziekenhuis	9,2	n.b.	9,2	n.b.
Toegevoegde waarde	9,6	9,4	9,6	n.b.
<i>Bekend voor opname (% Ja)</i>	61,0	26,7	65,6	n.b.
% Ja	61,0	26,7	65,6	n.b.
% Nee	39,0	73,3	34,4	n.b.
<i>Hoe bekend geworden met de huiskamer</i>				
% Website	2,3	2,3	n.b.	n.b.
% Ziekenhuis	77,3	77,3	n.b.	n.b.
% Via bekenden	6,8	6,8	n.b.	n.b.
% Media	5,3	5,3	n.b.	n.b.
% Ronald McDonald Huis	9,1	9,1	n.b.	n.b.
% Anders, namelijk..	4,5	4,5	n.b.	n.b.

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Geen significant verschil
 ■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)

■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)
 ■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Ronald McDonald Kinderfonds

Legenda	n =	
Ronald McDonald Kinderfonds	1.209	A
RMK Huiskamers	133	B
RMK Huizen	985	C
RMK Vakantie-accomodaties	91	D

Algemeen	A	B	C	D
<i>Hoe bekend geworden met het huis</i>				
% Website	5,5	n.b.	3,9	22,2
% Ziekenhuis	55,5	n.b.	59,6	11,1
% Via bekenden	15,1	n.b.	13,3	34,4
% Media	30,6	n.b.	33,4	1,1
% Anders, namelijk	11,4	n.b.	8,8	40,0

Imago	A	B	C	D
Goede reputatie	9,0	8,6	9,1	8,8
Betrouwbare uitstraling	9,1	8,8	9,2	8,8
Duidelijke relatie met Kinderfonds	7,7	7,9	7,6	7,8
Gastvrijheid	9,3	9,0	9,4	8,9
Toegankelijkheid	8,8	8,8	8,8	n.b.

Verblijf	A	B	C	D
Aansluiten op verwachtingen	8,7	8,1	8,9	8,0
Compleet aanbod faciliteiten	8,7	8,0	8,9	7,8
Behoeft om ervaringen te delen (% Ja)	6,6	12,5	6,2	n.b.
% Ja	6,6	12,5	6,2	n.b.
% Nee	93,4	87,5	93,8	n.b.
Bewust van donaties en vrijwilligers	9,2	8,8	9,3	n.b.
<i>Afstand naar het huis</i>				
% Minder dan 30 km	16,3	n.b.	15,8	21,1
% 31 t/m 80 km	40,1	n.b.	42,7	12,2
% Meer dan 80 km	43,7	n.b.	41,5	66,7

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Geen significant verschil
 ■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)

■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)
 ■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Ronald McDonald Kinderfonds

Legenda	n =	
Ronald McDonald Kinderfonds	1.209	A
RMK Huiskamers	133	B
RMK Huizen	985	C
RMK Vakantie-accomodaties	91	D

Verblijf Ronald McDonald Huiskamers	A	B	C	D
<i>Reden verblijf</i>				
% Opname	88,4	88,4	n.b.	n.b.
% Polikliniek	8,5	8,5	n.b.	n.b.
% Anders, namelijk..	5,4	5,4	n.b.	n.b.
Kom tot rust in Huiskamer	8,2	8,2	n.b.	n.b.
Gevoel buiten ziekenhuis te zijn	7,2	7,2	n.b.	n.b.
<i>Contact met andere gezinnen</i>				
% Ja	46,3	46,3	n.b.	n.b.
% Nee	53,7	53,7	n.b.	n.b.
Lotgenotencontact is waardevol	7,4	7,4	n.b.	n.b.

Verblijf Ronald McDonald Huizen	A	B	C	D
<i>Duur van verblijf</i>				
% 1 dag	6,2	n.b.	6,2	n.b.
% 2 tot 6 dagen	35,6	n.b.	35,6	n.b.
% 1 week tot 3 weken	34,7	n.b.	34,7	n.b.
% 3 weken tot 3 maanden	18,5	n.b.	18,5	n.b.
% 3 tot 6 maanden	3,8	n.b.	3,8	n.b.
% Langer dan 6 maanden	1,2	n.b.	1,2	n.b.
<i>Behoeft alternatief (% Ja)</i>				
% Ja	0,0	n.b.	0,0	n.b.
% Nee	100,0	n.b.	100	n.b.
Minder stress tijdens opname kind	8,8	n.b.	8,8	n.b.
Voortgang gezinsleven tijdens verblijf	7,9	n.b.	7,9	n.b.
Het Ronald McDonald Huis voelt als thuis	7,3	n.b.	7,3	n.b.
Toegevoegde waarde voor vakantieaanbod	7,4	n.b.	7,4	n.b.
Overnachten tussen behandelingen door	7,7	n.b.	7,7	n.b.
Verblijven tussen behandelingen door	7,8	n.b.	7,8	n.b.
Apart gedeelte zieke kinderen	7,3	n.b.	7,3	n.b.

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)

■ Geen significant verschil

■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Ronald McDonald Kinderfonds

Legenda	n =	
Ronald McDonald Kinderfonds	1.209	A
RMK Huiskamers	133	B
RMK Huizen	985	C
RMK Vakantie-accomodaties	91	D

Verblijf Ronald McDonald Huizen	A	B	C	D
Proefslapen	6,3	n.b.	6,3	n.b.
Gevoel snel bij kind te kunnen zijn	9,1	n.b.	9,1	n.b.
Bekend met rooming-in (% Ja)	80,2	n.b.	80,2	n.b.
% Ja	80,2	n.b.	80,2	n.b.
% Nee	19,8	n.b.	19,8	n.b.
Ervaring met rooming-in (% Nee)	27,0	n.b.	27,0	n.b.
% Ja	73,0	n.b.	73,0	n.b.
% Nee	27,0	n.b.	27,0	n.b.
Toegevoegde waarde rooming-in	7,9	n.b.	7,9	n.b.
Gebruik van rooming-in in de toekomst	6,1	n.b.	6,1	n.b.
Verblijf bekostigd door verzekering	6,7	n.b.	6,7	n.b.

Verblijf Ronald McDonald Vakantie accommodaties	A	B	C	D
<i>Duur van verblijf</i>				
% Een lang weekend	34,8	n.b.	n.b.	34,8
% Een midweek	33,7	n.b.	n.b.	33,7
% Een week	21,3	n.b.	n.b.	21,3
% Twee weken	6,7	n.b.	n.b.	6,7
% Anders namelijk...	3,4	n.b.	n.b.	3,4
Onbezorgde vakantie	8,2	n.b.	n.b.	8,2

Accomodatie	A	B	C	D
Toegankelijkheid woning	8,5	n.b.	n.b.	8,5
Gebruiksvriendelijkheid accommodatie	8,5	n.b.	n.b.	8,5
Amusementsmogelijkheden bij accommodatie	6,9	n.b.	n.b.	6,9
Amusementsmogelijkheden omgeving	7,8	n.b.	n.b.	7,8
Informatie amusementsmogelijkheden	7,4	n.b.	n.b.	7,4
Volgende hulpmiddelen	7,9	n.b.	n.b.	7,9
Gebruiksvriendelijkheid hulpmiddelen	8,3	n.b.	n.b.	8,3

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)	■ Geen significant verschil	■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)		■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Ronald McDonald Kinderfonds

Legenda	n =	
Ronald McDonald Kinderfonds	1.209	A
RMK Huiskamers	133	B
RMK Huizen	985	C
RMK Vakantie-accomodaties	91	D

Accomodaties	A	B	C	D
Informatie hulpmiddelen	8,1	n.b.	n.b.	8,1
Veilige omgeving	7,7	n.b.	n.b.	7,7
Goede aanvulling op vakantieaanbod	9,0	n.b.	n.b.	9,0

Vrijwilligers	A	B	C	D
Behulpzaamheid	9,1	8,9	9,1	n.b.
Tijd nemen voor klant	8,8	8,7	8,9	7,9
Kwaliteit antwoord op vragen	8,8	8,8	8,9	8,1
Meedenken met klant	8,0	8,2	8,0	7,9
Voldoende wegwijs gemaakt	9,0	8,7	9,1	8,5
Op de hoogte situatie klant	7,1	n.b.	7,1	n.b.
Reputatie vrijwilligers	8,4	n.b.	n.b.	8,4

Informatievoorziening/ communicatie	A	B	C	D
<i>Verblijf tijdens behandeling</i>				
% Thuis	21,4	21,4	n.b.	n.b.
% In het ziekenhuis (rooming-in)	50,5	50,5	n.b.	n.b.
% Bij familie/ kennissen	1,0	1,0	n.b.	n.b.
% In het Ronald McDonald Huis	27,2	27,2	n.b.	n.b.
% Ergens anders, namelijk..	0,0	0,0	n.b.	n.b.
Duidelijke informatie bij aanmelding	8,7	7,2	8,9	8,3
Duidelijke informatie over verblijf	8,2	7,2	8,4	n.b.
Nieuwsbrief ontvangen (% Ja)	42,9	23,5	44,2	55,6
% Ja	42,9	23,5	44,2	55,6
% Nee	57,1	76,5	55,8	44,4

Toekomst	A	B	C	D
Verwacht bezoek in toekomst	8,3	n.b.	n.b.	8,3






■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)	■ Geen significant verschil	■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)		■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

Ronald McDonald Kinderfonds

Legenda	n =	
Ronald McDonald Kinderfonds	1.209	A
RMK Huiskamers	133	B
RMK Huizen	985	C
RMK Vakantie-accomodaties	91	D

Tot slot	A	B	C	D
Ronald McDonald Huis in noodzakelijk	9,2	n.b.	9,2	n.b.

 Positief verschil (95% betrouwbaarheid)	 Geen significant verschil	 Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
 Positief verschil (80% betrouwbaarheid)		 Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

RMK Huiskamers

Legenda	n =	
RMK Huiskamers	133	A
Ronald McDonald Huis AMC Amsterdam	12	B
Ronald McDonald Huis Arnhem	1	C
Ronald McDonald Huis Friesland	7	D
Ronald McDonald Huis Leiden	16	E
Ronald McDonald Huis Nijmegen	24	F
Ronald McDonald Huis Utrecht	62	G
Ronald McDonald Huis VU Kinderstad	11	H

HOOFDVRAGEN

Algemene hoofdvraag	A	B	C	D	E	F	G	H
1a) Algemene tevredenheid	9,0	9,6		8,9	8,8	8,4	9,2	8,2

Hoofdvragen	A	B	C	D	E	F	G	H
3b) Verblijf	9,2	9,6		9,3	8,8	8,8	9,4	9,1
4a) Tevreden over vrijwilligers	8,9	9,0		9,0	8,5	8,3	9,1	9,1
5a) Kwaliteit ontvangen informatie	8,0	8,4		8,5	7,1	7,3	8,4	7,8

Let op: de scores op de hoofdvragen zijn geen gemiddelden van de scores op onderliggende vragen.

ONDERLIGGENDE VRAGEN

Algemeen	A	B	C	D	E	F	G	H
1b) Toegevoegde waarde	9,4	9,6		9,6	9,2	9,5	9,6	8,4
1c) Bekend voor opname (% Ja)	26,7	25,0		57,1	6,3	26,1	31,1	18,2
% Ja	26,7	25,0		57,1	6,3	26,1	31,1	18,2
% Nee	73,3	75,0		42,9	93,8	73,9	68,9	81,8
1d) Hoe bekend geworden met de huiskamer								
% Website	2,3	0,0		0,0	6,3	0,0	3,2	0,0
% Ziekenhuis	77,3	91,7		57,1	93,8	87,0	69,4	81,8
% Via bekenden	6,8	8,3		14,3	0,0	4,3	8,1	9,1
% Media	5,3	8,3		14,3	6,3	8,7	3,2	0,0
% Ronald McDonald Huis	9,1	8,3		14,3	0,0	0,0	14,5	9,1
% Anders, namelijk..	4,5	0,0		14,3	0,0	0,0	6,5	0,0

Imago	A	B	C	D	E	F	G	H
2a) Goede reputatie	8,6	9,0		8,9	8,5	8,7	8,5	7,5
2b) Betrouwbare uitstraling	8,8	9,4		9,3	8,4	8,9	8,8	8,2

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
 Geen significant verschil
 ■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)

Positief verschil (80% betrouwbaarheid)
 Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

RMK Huiskamers

Legenda	n =	
RMK Huiskamers	133	A
Ronald McDonald Huis AMC Amsterdam	12	B
Ronald McDonald Huis Arnhem	1	C
Ronald McDonald Huis Friesland	7	D
Ronald McDonald Huis Leiden	16	E
Ronald McDonald Huis Nijmegen	24	F
Ronald McDonald Huis Utrecht	62	G
Ronald McDonald Huis VU Kinderstad	11	H

Imago	A	B	C	D	E	F	G	H
2c) Duidelijke relatie met Kinderfonds	7,9	9,0		7,9	7,7	7,9	8,1	6,1
2d) Gastvrijheid	9,0	9,6		9,6	8,1	8,5	9,3	8,0
2e) Toegankelijkheid	8,8	9,4		9,3	8,7	8,9	8,9	7,5

Verblijf	A	B	C	D	E	F	G	H
3a) Reden verblijf								
% Opname	88,4	100		42,9	100	100	84,7	81,8
% Polikliniek	8,5	0,0		28,6	0,0	4,3	8,5	27,3
% Anders, namelijk..	5,4	0,0		28,6	0,0	0,0	8,5	0,0
3c) Kom tot rust in Huiskamer	8,2	9,0		9,6	7,5	7,4	8,4	7,7
3d) Gevoel buiten ziekenhuis te zijn	7,2	7,3		7,5	5,5	5,7	8,1	7,5
3e) Aansluiten op verwachtingen	8,1	8,8		8,9	6,7	7,2	8,7	8,0
3f) Compleet aanbod faciliteiten	8,0	8,8		9,3	7,3	6,7	8,5	7,7
3h) Contact met andere gezinnen								
% Ja	46,3	66,7		71,4	56,3	77,3	27,8	27,3
% Nee	53,7	33,3		28,6	43,8	22,7	72,2	72,7
3i) Lotgenotencontact is waardevol	7,4	7,1		8,5	5,4	7,9	7,8	5,8
3j) Behoeft om ervaringen te delen (% Ja)								
% Ja	12,5	25,0		0,0	14,3	0,0	10,0	28,6
% Nee	87,5	75,0		100	85,7	100	90,0	71,4
3k) Bewust van donaties en vrijwilligers	8,8	8,6		8,6	8,6	8,8	8,9	8,4

Vrijwilligers	A	B	C	D	E	F	G	H
4b) Behulpzaamheid	8,9	8,8		9,4	8,5	8,4	9,1	9,1
4c) Tijd nemen voor klant	8,7	8,9		9,4	7,7	8,2	8,9	8,9
4d) Kwaliteit antwoord op vragen	8,8	8,9		9,4	7,8	8,7	8,9	9,0
4e) Meedenken met klant	8,2	8,6		8,8	6,9	8,1	8,4	8,1

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Geen significant verschil
 ■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)

■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)
 ■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

RMK Huiskamers

Legenda	n =	
RMK Huiskamers	133	A
Ronald McDonald Huis AMC Amsterdam	12	B
Ronald McDonald Huis Arnhem	1	C
Ronald McDonald Huis Friesland	7	D
Ronald McDonald Huis Leiden	16	E
Ronald McDonald Huis Nijmegen	24	F
Ronald McDonald Huis Utrecht	62	G
Ronald McDonald Huis VU Kinderstad	11	H

Vrijwilligers	A	B	C	D	E	F	G	H
4f) Voldoende wegwijs gemaakt	8,7	9,3		8,8	7,3	8,1	9,0	9,1

Informatievoorziening/ communicatie	A	B	C	D	E	F	G	H
5b) <i>Verblijf tijdens behandeling</i>								
% Thuis	21,4	18,2		33,3	26,7	0,0	24,4	33,3
% In het ziekenhuis (rooming-in)	50,5	63,6		33,3	40,0	70,6	46,7	44,4
% Bij familie/ kennissen	1,0	0,0		0,0	0,0	0,0	2,2	0,0
% In het Ronald McDonald Huis	27,2	18,2		33,3	33,3	29,4	26,7	22,2
% Ergens anders, namelijk..	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5d) Duidelijke informatie bij aanmelding	7,2	8,5		8,3	7,3	7,1	6,6	7,8
5e) Duidelijke informatie over verblijf	7,2	8,9		9,2	7,3	7,7	6,3	6,8
5f) <i>Nieuwsbrief ontvangen (% Ja)</i>								
% Ja	23,5	27,3		33,3	12,5	13,6	27,8	30,0
% Nee	76,5	72,7		66,7	87,5	86,4	72,2	70,0

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)

■ Geen significant verschil

■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

RMK Huizen

Legenda - Groepen 1/2	n =	
RMK Huizen	985	A
Ronald McDonald Huis AMC Amsterdam	96	B
Ronald McDonald Huis Arnhem	13	C
Ronald McDonald Huis Barendrecht	48	D
Ronald McDonald Huis Den Haag	47	E
Ronald McDonald Huis Friesland	32	F
Ronald McDonald Huis Groningen	124	G
Ronald McDonald Huis Leiden	68	H
Ronald McDonald Huis Maastricht	81	I

HOOFDVRAGEN

Algemene hoofdvraag	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1a) Algemene tevredenheid	9,5	9,7	9,2	9,6	9,7	9,7	9,3	9,3	9,3

Hoofdvragen	A	B	C	D	E	F	G	H	I
3e) Verblijf	9,5	9,6	9,4	9,4	9,7	9,7	9,3	9,5	9,3
4a) Tevreden over vrijwilligers	9,1	9,2	9,2	9,4	9,2	9,5	8,8	9,2	8,9
5a) Kwaliteit ontvangen informatie	8,8	9,0	9,2	9,1	8,7	8,8	8,8	8,7	8,9

Let op: de scores op de hoofdvragen zijn geen gemiddelden van de scores op onderliggende vragen.

ONDERLIGGENDE VRAGEN

Algemeen	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1b) Gebruik indien nabij ziekenhuis	9,2	9,3	9,4	9,5	9,4	9,5	9,1	8,9	9,2
1c) Toegevoegde waarde	9,6	9,7	9,4	9,6	9,9	9,8	9,3	9,4	9,6
1d) Bekend voor opname (% Ja)	65,6	67,0	69,2	69,6	73,9	71,9	70,2	69,7	64,2
% Ja	65,6	67,0	69,2	69,6	73,9	71,9	70,2	69,7	64,2
% Nee	34,4	33,0	30,8	30,4	26,1	28,1	29,8	30,3	35,8
1e) Hoe bekend geworden met het huis									
% Website	3,9	3,3	7,7	6,3	2,1	9,4	6,7	5,9	1,3
% Ziekenhuis	59,6	63,0	69,2	43,8	61,7	43,8	56,7	54,4	63,8
% Via bekenden	13,3	12,0	7,7	18,8	10,6	18,8	10,0	13,2	15,0
% Media	33,4	39,1	7,7	33,3	38,3	40,6	40,0	32,4	28,8
% Anders, namelijk	8,8	6,5	30,8	10,4	12,8	12,5	9,2	5,9	8,8

Imago	A	B	C	D	E	F	G	H	I
2a) Goede reputatie	9,1	9,2	9,0	9,1	9,0	9,1	8,8	8,8	9,1

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)

■ Geen significant verschil

■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

RMK Huizen

Legenda - Groepen 1/2	n =	
RMK Huizen	985	A
Ronald McDonald Huis AMC Amsterdam	96	B
Ronald McDonald Huis Arnhem	13	C
Ronald McDonald Huis Barendrecht	48	D
Ronald McDonald Huis Den Haag	47	E
Ronald McDonald Huis Friesland	32	F
Ronald McDonald Huis Groningen	124	G
Ronald McDonald Huis Leiden	68	H
Ronald McDonald Huis Maastricht	81	I

Imago	A	B	C	D	E	F	G	H	I
2b) Betrouwbare uitstraling	9,2	9,2	9,0	9,3	9,1	9,5	9,0	9,0	9,1
2c) Duidelijke relatie met Kinderfonds	7,6	7,9	8,9	7,6	7,2	7,8	7,7	7,5	7,6
2d) Gastvrijheid	9,4	9,5	9,2	9,5	9,4	9,6	9,1	9,1	9,4
2e) Toegankelijkheid	8,8	9,0	9,1	9,1	9,1	8,8	8,5	8,6	8,7

Verblijf	A	B	C	D	E	F	G	H	I
3a) Duur van verblijf									
% 1 dag	6,2	5,3	7,7	16,7	2,1	6,3	3,3	4,4	3,8
% 2 tot 6 dagen	35,6	40,0	30,8	50,0	46,8	56,3	35,0	27,9	37,5
% 1 week tot 3 weken	34,7	34,7	23,1	25,0	36,2	28,1	39,0	38,2	31,3
% 3 weken tot 3 maanden	18,5	14,7	30,8	4,2	14,9	6,3	18,7	25,0	15,0
% 3 tot 6 maanden	3,8	4,2	7,7	4,2	0,0	3,1	1,6	4,4	11,3
% Langer dan 6 maanden	1,2	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	1,3
3b) Behoeft alternatief (% Ja)									
% Ja	0,0	0,0	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	0,0	n.b.	0,0
% Nee	100,0	100	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	100	n.b.	100
3d) Afstand naar het huis									
% Minder dan 30 km	15,8	22,8	7,7	2,1	80,4	46,7	2,5	12,7	13,8
% 31 t/m 80 km	42,7	47,8	38,5	20,8	10,9	30,0	21,8	42,9	46,3
% Meer dan 80 km	41,5	29,3	53,8	77,1	8,7	23,3	75,6	44,4	40,0
3f) Aansluiten op verwachtingen	8,9	8,9	9,0	9,1	8,9	9,3	8,7	9,0	8,5
3g) Minder stress tijdens opname kind	8,8	9,0	8,6	8,9	9,4	9,0	8,3	8,8	8,6
3h) Voortgang gezinsleven tijdens verblijf	7,9	8,1	8,8	7,5	8,5	8,5	7,5	7,5	7,7
3i) Het Ronald McDonald Huis voelt als thuis	7,3	7,3	7,9	7,7	7,3	7,9	6,8	7,5	6,9
3j) Compleet aanbod faciliteiten	8,9	8,9	8,8	9,0	8,9	9,3	8,8	8,5	8,5
3l) Toegevoegde waarde voor vakantieaanbod	7,4	7,4	8,1	8,0	7,7	7,8	7,5	7,1	8,1

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)

■ Geen significant verschil

■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

RMK Huizen

Legenda - Groepen 1/2	n =	
RMK Huizen	985	A
Ronald McDonald Huis AMC Amsterdam	96	B
Ronald McDonald Huis Arnhem	13	C
Ronald McDonald Huis Barendrecht	48	D
Ronald McDonald Huis Den Haag	47	E
Ronald McDonald Huis Friesland	32	F
Ronald McDonald Huis Groningen	124	G
Ronald McDonald Huis Leiden	68	H
Ronald McDonald Huis Maastricht	81	I

Verblijf	A	B	C	D	E	F	G	H	I
3m) Behoeftte om ervaringen te delen (% Ja)	6,2	4,3	9,1	6,4	6,7	0,0	8,3	4,6	10,4
% Ja	6,2	4,3	9,1	6,4	6,7	0,0	8,3	4,6	10,4
% Nee	93,8	95,7	90,9	93,6	93,3	100	91,7	95,4	89,6
3n) Overnachten tussen behandelingen door	7,7	8,4	8,5	7,8	7,6	7,8	7,6	7,3	7,5
3o) Verblijven tussen behandelingen door	7,8	8,4	8,2	8,0	8,1	8,2	7,7	7,4	7,8
3p) Apart gedeelte zieke kinderen	7,3	7,5	8,0	6,6	7,3	6,8	7,2	7,5	7,1
3q) Proefslapen	6,3	6,8	6,9	6,0	6,8	6,7	6,0	5,9	6,4
3r) Gevoel snel bij kind te kunnen zijn	9,1	9,4	8,8	7,9	9,4	8,9	8,8	9,1	9,3
3s) Bekend met rooming-in (% Ja)	80,2	80,6	58,3	83,0	89,1	74,2	87,1	83,8	79,5
% Ja	80,2	80,6	58,3	83,0	89,1	74,2	87,1	83,8	79,5
% Nee	19,8	19,4	41,7	17,0	10,9	25,8	12,9	16,2	20,5
3t) Ervaring met rooming-in (% Nee)	27,0	18,1	14,3	15,4	31,7	25,0	24,3	25,0	33,3
% Ja	73,0	81,9	85,7	84,6	68,3	75,0	75,7	75,0	66,7
% Nee	27,0	18,1	14,3	15,4	31,7	25,0	24,3	25,0	33,3
3u) Toegevoegde waarde rooming-in	7,9	8,3	8,0	7,2	9,6	8,1	8,0	7,7	8,0
3x) Gebruik van rooming-in in de toekomst	6,1	7,0	7,5	5,6	3,2	6,8	6,0	7,2	5,6
3aa) Bewust van donaties en vrijwilligers	9,3	9,2	9,4	9,4	9,3	9,2	9,2	9,3	9,4
3ab) Verblijf bekostigd door verzekering	6,7	6,9	5,3	6,6	8,4	6,3	6,6	6,0	7,3

Vrijwilligers	A	B	C	D	E	F	G	H	I
4b) Behulpzaamheid	9,1	9,3	9,2	9,2	9,2	9,5	9,0	9,0	9,0
4c) Tijd nemen voor klant	8,9	8,9	9,2	9,2	8,9	9,2	8,8	8,9	8,8
4d) Kwaliteit antwoord op vragen	8,9	9,1	9,2	8,9	8,9	9,0	8,7	8,9	8,6
4e) Op de hoogte situatie klant	7,1	6,9	8,5	7,5	7,2	7,5	7,1	6,8	6,9
4f) Meedenken met klant	8,0	7,7	8,8	8,7	7,8	8,1	7,8	7,8	7,7
4g) Voldoende wegwijs gemaakt	9,1	9,2	9,6	9,3	9,2	9,4	8,7	9,0	8,7

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Geen significant verschil
 ■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)

■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)
 ■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

RMK Huizen

Legenda - Groepen 1/2	n =	
RMK Huizen	985	A
Ronald McDonald Huis AMC Amsterdam	96	B
Ronald McDonald Huis Arnhem	13	C
Ronald McDonald Huis Barendrecht	48	D
Ronald McDonald Huis Den Haag	47	E
Ronald McDonald Huis Friesland	32	F
Ronald McDonald Huis Groningen	124	G
Ronald McDonald Huis Leiden	68	H
Ronald McDonald Huis Maastricht	81	I

Informatievoorziening/ communicatie	A	B	C	D	E	F	G	H	I
5b) Duidelijke informatie bij aanmelding	8,9	9,2	9,2	9,0	8,8	8,8	8,8	9,0	8,8
5c) Duidelijke informatie over verblijf	8,4	8,7	7,7	8,1	7,8	8,0	8,2	8,6	8,3
5d) <i>Nieuwsbrief ontvangen (% Ja)</i>	44,2	30,1	25,0	46,8	33,3	34,5	52,5	34,9	49,4
% Ja	44,2	30,1	25,0	46,8	33,3	34,5	52,5	34,9	49,4
% Nee	55,8	69,9	75,0	53,2	66,7	65,5	47,5	65,1	50,6

Tot slot	A	B	C	D	E	F	G	H	I
6a) Ronald McDonald Huis in noodzakelijk	9,2	9,5	9,4	9,4	9,4	9,0	9,3	9,1	9,2

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Geen significant verschil
 ■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

RMK Huizen

Legenda - Groepen 2/2	n =	
RMK Huizen	985	A
Ronald McDonald Huis Nijmegen	80	J
Ronald McDonald Huis Rotterdam	75	K
Ronald McDonald Huis Tilburg	0	L
Ronald McDonald Huis Utrecht	138	M
Ronald McDonald Huis Zuidoost Brabant	67	N
Ronald McDonald Huis Zwolle	55	O
Ronald McDonald VU Huis	61	P

HOOFDVRAGEN

Algemene hoofdvraag	A	J	K	L	M	N	O	P
1a) Algemene tevredenheid	9,5	9,3	9,7	n.b.	9,5	9,8	9,8	9,6

Hoofdvragen	A	J	K	L	M	N	O	P
3e) Verblijf	9,5	9,1	9,7	n.b.	9,6	9,7	9,6	9,5
4a) Tevreden over vrijwilligers	9,1	8,9	9,3	n.b.	9,1	9,6	9,1	9,3
5a) Kwaliteit ontvangen informatie	8,8	8,4	8,8	n.b.	8,7	9,2	9,1	9,1

Let op: de scores op de hoofdvragen zijn geen gemiddelden van de scores op onderliggende vragen.

ONDERLIGGENDE VRAGEN

Algemeen	A	J	K	L	M	N	O	P
1b) Gebruik indien nabij ziekenhuis	9,2	9,1	9,4	n.b.	9,3	9,3	9,3	9,2
1c) Toegevoegde waarde	9,6	9,5	9,7	n.b.	9,7	9,8	9,7	9,7
1d) Bekend voor opname (% Ja)	65,6	59,7	60,3	n.b.	60,7	57,8	61,1	75,9
% Ja	65,6	59,7	60,3	n.b.	60,7	57,8	61,1	75,9
% Nee	34,4	40,3	39,7	n.b.	39,3	42,2	38,9	24,1
1e) Hoe bekend geworden met het huis								
% Website	3,9	0,0	4,1	n.b.	5,9	0,0	1,8	3,3
% Ziekenhuis	59,6	62,0	56,8	n.b.	59,6	63,6	72,7	62,3
% Via bekenden	13,3	8,9	16,2	n.b.	16,9	9,1	12,7	14,8
% Media	33,4	29,1	27,0	n.b.	36,8	30,3	32,7	26,2
% Anders, namelijk	8,8	6,3	9,5	n.b.	8,1	6,1	5,5	13,1

Imago	A	J	K	L	M	N	O	P
2a) Goede reputatie	9,1	8,9	9,1	n.b.	9,2	9,1	9,2	9,2
2b) Betrouwbare uitstraling	9,2	8,8	9,4	n.b.	9,3	9,3	9,3	9,1

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)

■ Geen significant verschil

■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

RMK Huizen

Legenda - Groepen 2/2	n =	
RMK Huizen	985	A
Ronald McDonald Huis Nijmegen	80	J
Ronald McDonald Huis Rotterdam	75	K
Ronald McDonald Huis Tilburg	0	L
Ronald McDonald Huis Utrecht	138	M
Ronald McDonald Huis Zuidoost Brabant	67	N
Ronald McDonald Huis Zwolle	55	O
Ronald McDonald VU Huis	61	P

Imago	A	J	K	L	M	N	O	P
2c) Duidelijke relatie met Kinderfonds	7,6	7,6	7,5	n.b.	7,3	7,7	7,6	7,9
2d) Gastvrijheid	9,4	9,1	9,6	n.b.	9,3	9,6	9,7	9,5
2e) Toegankelijkheid	8,8	8,6	9,2	n.b.	8,6	9,1	9,0	9,3

Verblijf	A	J	K	L	M	N	O	P
3a) Duur van verblijf								
% 1 dag	6,2	5,1	0,0	n.b.	3,6	3,0	3,7	34,4
% 2 tot 6 dagen	35,6	38,0	18,7	n.b.	29,9	30,3	46,3	32,8
% 1 week tot 3 weken	34,7	36,7	42,7	n.b.	39,4	42,4	20,4	19,7
% 3 weken tot 3 maanden	18,5	16,5	30,7	n.b.	20,4	21,2	27,8	11,5
% 3 tot 6 maanden	3,8	0,0	5,3	n.b.	5,8	3,0	0,0	1,6
% Langer dan 6 maanden	1,2	3,8	2,7	n.b.	0,7	0,0	1,9	0,0
3b) Behoeft alternatief (% Ja)								
% Ja	0,0	0,0	0,0	n.b.	0,0	0,0	0,0	n.b.
% Nee	100,0	100	100	n.b.	100	100	100	n.b.
3d) Afstand naar het huis								
% Minder dan 30 km	15,8	4,0	12,5	n.b.	7,5	25,0	7,4	20,0
% 31 t/m 80 km	42,7	62,7	40,3	n.b.	52,2	45,3	66,7	53,3
% Meer dan 80 km	41,5	33,3	47,2	n.b.	40,3	29,7	25,9	26,7
3f) Aansluiten op verwachtingen	8,9	8,7	9,3	n.b.	8,8	9,2	8,8	9,0
3g) Minder stress tijdens opname kind	8,8	8,3	9,0	n.b.	8,7	9,3	9,0	9,0
3h) Voortgang gezinsleven tijdens verblijf	7,9	7,6	8,1	n.b.	7,8	8,7	8,3	7,7
3i) Het Ronald McDonald Huis voelt als thuis	7,3	7,1	7,4	n.b.	7,4	7,8	7,7	7,4
3j) Compleet aanbod faciliteiten	8,9	8,6	9,1	n.b.	8,9	9,1	9,3	8,9
3l) Toegevoegde waarde voor vakantieaanbod	7,4	6,9	6,7	n.b.	7,5	7,0	7,3	7,8

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)

■ Geen significant verschil

■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

RMK Huizen

Legenda - Groepen 2/2	n =	
RMK Huizen	985	A
Ronald McDonald Huis Nijmegen	80	J
Ronald McDonald Huis Rotterdam	75	K
Ronald McDonald Huis Tilburg	0	L
Ronald McDonald Huis Utrecht	138	M
Ronald McDonald Huis Zuidoost Brabant	67	N
Ronald McDonald Huis Zwolle	55	O
Ronald McDonald VU Huis	61	P

Verblijf	A	J	K	L	M	N	O	P
3m) Behoeft om ervaringen te delen (% Ja)	6,2	2,6	5,6	n.b.	6,0	7,5	1,9	12,1
% Ja	6,2	2,6	5,6	n.b.	6,0	7,5	1,9	12,1
% Nee	93,8	97,4	94,4	n.b.	94,0	92,5	98,1	87,9
3n) Overnachten tussen behandelingen door	7,7	7,1	7,5	n.b.	7,5	7,3	7,9	8,4
3o) Verblijven tussen behandelingen door	7,8	7,4	7,5	n.b.	7,8	7,5	8,2	8,0
3p) Apart gedeelte zieke kinderen	7,3	7,4	6,8	n.b.	7,5	7,8	7,4	7,6
3q) Proefslapen	6,3	5,7	6,2	n.b.	5,9	7,0	6,8	6,8
3r) Gevoel snel bij kind te kunnen zijn	9,1	8,5	9,4	n.b.	9,4	9,5	9,6	8,8
3s) Bekend met rooming-in (% Ja)	80,2	79,7	82,7	n.b.	82,8	70,1	64,8	76,7
% Ja	80,2	79,7	82,7	n.b.	82,8	70,1	64,8	76,7
% Nee	19,8	20,3	17,3	n.b.	17,2	29,9	35,2	23,3
3t) Ervaring met rooming-in (% Nee)	27,0	23,4	29,8	n.b.	26,6	50,0	33,3	25,0
% Ja	73,0	76,6	70,2	n.b.	73,4	50,0	66,7	75,0
% Nee	27,0	23,4	29,8	n.b.	26,6	50,0	33,3	25,0
3u) Toegevoegde waarde rooming-in	7,9	7,1	7,8	n.b.	8,2	8,1	7,4	6,6
3x) Gebruik van rooming-in in de toekomst	6,1	6,3	6,6	n.b.	5,3	6,0	5,2	7,3
3aa) Bewust van donaties en vrijwilligers	9,3	9,0	9,4	n.b.	9,3	9,5	9,2	9,4
3ab) Verblijf bekostigd door verzekering	6,7	6,0	6,9	n.b.	6,7	6,4	6,6	6,6

Vrijwilligers	A	J	K	L	M	N	O	P
4b) Behulpzaamheid	9,1	8,7	9,3	n.b.	9,1	9,6	9,1	9,2
4c) Tijd nemen voor klant	8,9	8,1	9,3	n.b.	8,7	9,5	9,1	9,1
4d) Kwaliteit antwoord op vragen	8,9	8,3	9,1	n.b.	8,9	9,2	9,1	9,1
4e) Op de hoogte situatie klant	7,1	5,7	6,6	n.b.	7,0	7,7	8,3	7,6
4f) Meedenken met klant	8,0	7,0	8,1	n.b.	8,0	8,6	8,5	8,4
4g) Voldoende wegwijs gemaakt	9,1	8,7	9,3	n.b.	9,0	9,3	9,1	9,4

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Geen significant verschil
 ■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

RMK Huizen

Legenda - Groepen 2/2	n =	
RMK Huizen	985	A
Ronald McDonald Huis Nijmegen	80	J
Ronald McDonald Huis Rotterdam	75	K
Ronald McDonald Huis Tilburg	0	L
Ronald McDonald Huis Utrecht	138	M
Ronald McDonald Huis Zuidoost Brabant	67	N
Ronald McDonald Huis Zwolle	55	O
Ronald McDonald VU Huis	61	P

Informatievoorziening/ communicatie	A	J	K	L	M	N	O	P
5b) Duidelijke informatie bij aanmelding	8,9	8,5	9,1	n.b.	8,9	9,0	9,1	9,1
5c) Duidelijke informatie over verblijf	8,4	8,0	8,1	n.b.	8,5	8,8	8,8	8,7
5d) <i>Nieuwsbrief ontvangen (% Ja)</i>	44,2	31,2	51,4	n.b.	55,0	37,5	56,4	48,3
% Ja	44,2	31,2	51,4	n.b.	55,0	37,5	56,4	48,3
% Nee	55,8	68,8	48,6	n.b.	45,0	62,5	43,6	51,7

Tot slot	A	J	K	L	M	N	O	P
6a) Ronald McDonald Huis in noodzakelijk	9,2	9,3	9,3	n.b.	9,2	9,3	9,1	9,0

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Geen significant verschil
 ■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
 ■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR**RMK Vakantie-accomodaties**

Legenda	n =	
RMK Vakantie-accomodaties	91	A
Ronald McDonald Hoeve	32	B
Ronald McDonald Kindervallei	59	C

HOOFDVRAGEN

Algemene hoofdvraag	A	B	C
1a) Algemene tevredenheid	8,6	8,9	8,4

Hoofdvragen	A	B	C
3c) Verblijf	8,4	8,6	8,3
5a) Tevreden over vrijwilligers	8,4	8,7	8,2
6a) Kwaliteit ontvangen informatie	8,2	8,3	8,2

Let op: de scores op de hoofdvragen zijn geen gemiddelden van de scores op onderliggende vragen.

ONDERLIGGENDE VRAGEN

Algemeen	A	B	C
1b) Hoe bekend geworden met het huis			
% Website	22,2	40,6	12,1
% Ziekenhuis	11,1	6,3	13,8
% Via bekenden	34,4	31,3	36,2
% Media	1,1	3,1	0,0
% Anders, namelijk	40,0	28,1	46,6

Imago	A	B	C
2a) Goede reputatie	8,8	9,1	8,6
2b) Betrouwbare uitstraling	8,8	9,1	8,7
2c) Duidelijke relatie met Kinderfonds	7,8	7,6	7,9
2d) Gastvrijheid	8,9	9,3	8,7

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)
■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)

■ Geen significant verschil

■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

RMK Vakantie-accomodaties

Legenda	n =	
RMK Vakantie-accomodaties	91	A
Ronald McDonald Hoeve	32	B
Ronald McDonald Kindervallei	59	C

Verblijf	A	B	C
3a) Duur van verblijf			
% Een lang weekend	34,8	46,9	28,1
% Een midweek	33,7	21,9	40,4
% Een week	21,3	18,8	22,8
% Twee weken	6,7	9,4	5,3
% Anders namelijk...	3,4	3,1	3,5
3b) Afstand naar het huis			
% Minder dan 30 km	21,1	9,4	27,6
% 31 t/m 80 km	12,2	12,5	12,1
% Meer dan 80 km	66,7	78,1	60,3
3d) Onbezorgde vakantie	8,2	8,6	8,0
3e) Aansluiten op verwachtingen	8,0	8,2	7,9
3f) Compleet aanbod faciliteiten	7,8	8,0	7,7

Accommodatie	A	B	C
4a) Toegankelijkheid woning	8,5	9,1	8,2
4b) Gebruiksvriendelijkheid accommodatie	8,5	9,1	8,1
4c) Amusementsmogelijkheden bij accommodatie	6,9	7,1	6,8
4d) Amusementsmogelijkheden omgeving	7,8	7,1	8,2
4e) Informatie amusementsmogelijkheden	7,4	7,2	7,5
4f) Voldoende hulpmiddelen	7,9	8,4	7,6
4g) Gebruiksvriendelijkheid hulpmiddelen	8,3	8,3	8,2
4h) Informatie hulpmiddelen	8,1	8,2	8,1
4i) Veilige omgeving	7,7	8,6	7,2
4j) Goede aanvulling op vakantieaanbod	9,0	9,3	8,9

Vrijwilligers	A	B	C
5b) Reputatie vrijwilligers	8,4	8,8	8,3
5c) Tijd nemen voor klant	7,9	8,2	7,8
5d) Kwaliteit antwoord op vragen	8,1	8,3	7,9

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)	■ Geen significant verschil	■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)		■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

RESULTATEN OP DE VRAGEN: GROEPEN NAAST ELKAAR

RMK Vakantie-accomodaties

Legenda	n =	
RMK Vakantie-accomodaties	91	A
Ronald McDonald Hoeve	32	B
Ronald McDonald Kindervallei	59	C

Vrijwilligers	A	B	C
5e) Meedenken met klant	7,9	8,3	7,7
5f) Voldoende wegwijs gemaakt	8,5	8,8	8,4

Informatievoorziening/ communicatie	A	B	C
6b) Duidelijke informatie bij aanmelding	8,3	8,3	8,3
6c) <i>Nieuwsbrief ontvangen (% Ja)</i>	55,6	67,9	49,1
% Ja	55,6	67,9	49,1
% Nee	44,4	32,1	50,9

Toekomst	A	B	C
7a) Verwacht bezoek in toekomst	8,3	8,6	8,1

■ Positief verschil (95% betrouwbaarheid)	■ Geen significant verschil	■ Negatief verschil (95% betrouwbaarheid)
■ Positief verschil (80% betrouwbaarheid)		■ Negatief verschil (80% betrouwbaarheid)

Inzicht in prioriteiten: Werken aan tevredenheid

Inzicht in prioriteiten: werken aan tevredenheid

Om u een handvat te geven bij het verbeteren van de tevredenheid onder uw klanten, zijn de prioriteiten om aan te werken voor u berekend door middel van een correlatieanalyse.

Correlatieanalyse: Deze analyse geeft de samenhang weer tussen de antwoorden zoals deze gegeven worden op twee verschillende vragen. Bij het correleren wordt bekeken of het antwoordpatroon van een respondent op vraag X overeenkomt met het antwoordpatroon op vraag Y. De mate waarin dit overeenkomt, bepaalt de hoogte van de correlatie.

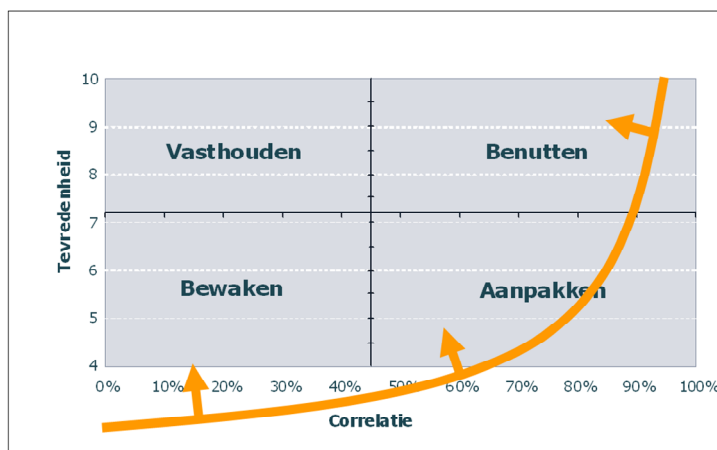
De Effactory prioriteitenmatrix

In de prioriteitenmatrix wordt het belang van een hoofdvraag (uitgedrukt als correlatie met de algemene tevredenheidvraag) afgezet tegen de waardering op de hoofdvraag. Omwille van de leesbaarheid worden de onderliggende vragen niet in de matrix opgenomen.

Horizontale as: De correlatie geeft de samenhang weer tussen de waardering voor de betreffende hoofdvraag en de algemene tevredenheid. De middenlijn wordt bepaald door de gemiddelde correlatie.

Verticale as: De tevredenheid per hoofdvraag wordt weergegeven als rapportcijfer. De middenlijn wordt bepaald door het gemiddelde van alle rapportcijfers.

Door het gebruik van middenlijnen ontstaan vier kwadranten. Aan elk kwadrant is een actie gekoppeld. Zo ziet u in één oogopslag op welke punten welke actie nodig is.



De Effactory prioriteitentabel

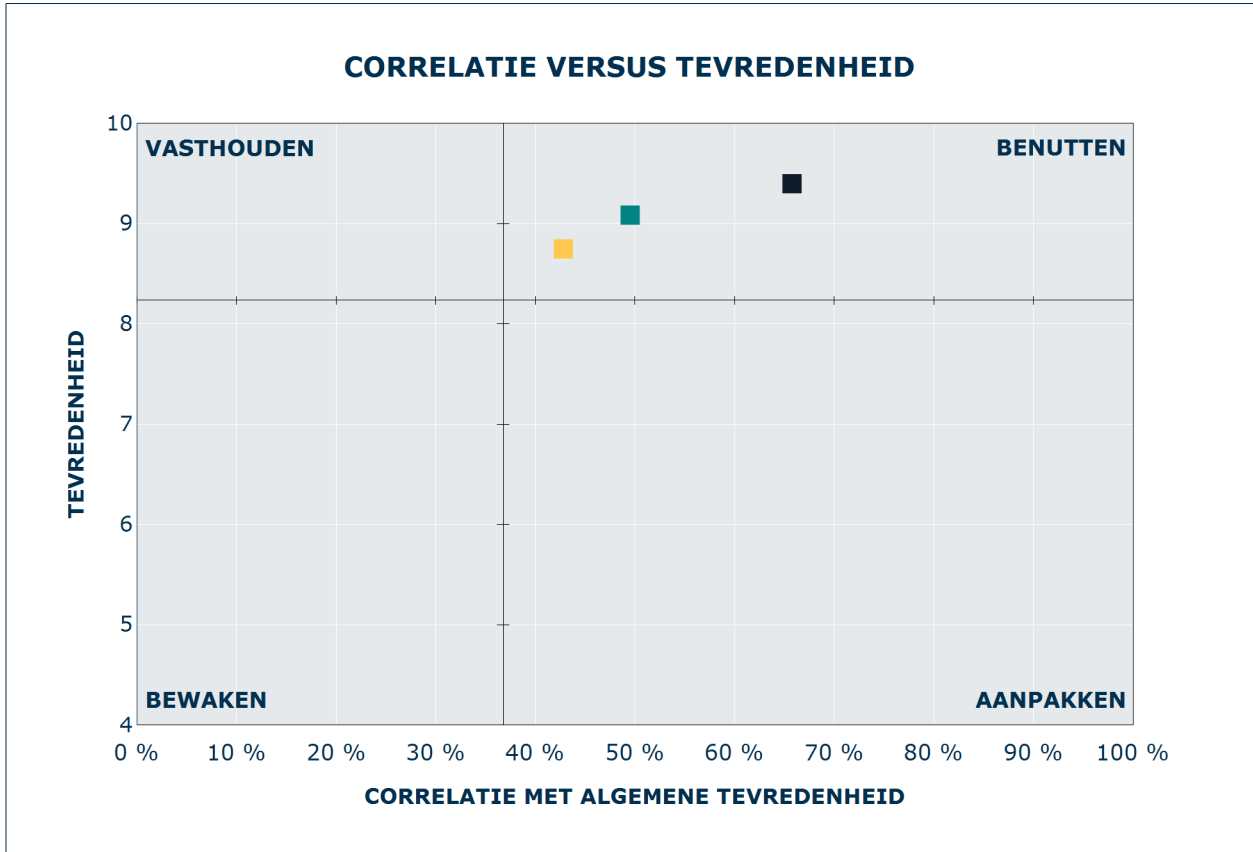
In de prioriteitentabel wordt – net als in de matrix – een beeld gegeven van het belang om bepaalde onderwerpen aan te pakken.

Voor elke vraag wordt de correlatie bepaald tussen die vraag en de algemene tevredenheidsvraag. De tevredenheid per vraag wordt weergegeven als rapportcijfer. Door deze twee percentages te combineren, ontstaat de prioriteitentabel. In deze tabel worden alle hoofd- en onderliggende vragen opgenomen. U ziet op elk gevraagd onderwerp welke prioriteit u daaraan kunt geven. Wanneer u werkt aan het verbeteren van de prioriteiten die bovenaan de tabel staan, zal naar verwachting de algemene tevredenheid van uw klanten het snelst stijgen. De prioriteitentabel wordt bepaald op basis van een wiskundige kromme. Dit heeft een pragmatische reden. Absolute scores op onderwerpen kunnen namelijk zo laag zijn dat, ondanks een lage correlatie, deze wel degelijk aangepakt moeten worden.

NB: Effactory hanteert voor de prioriteitenanalyse een minimum van 100 uitspraken per vraag. Vragen die minder dan 100 uitspraken hebben, bieden geen solide basis voor een correlatieanalyse en worden daarom opgenomen in een afzonderlijke lijst. Deze vragen worden gesorteerd op rapportcijfer, waarbij het laagste cijfer het hoogst in de lijst terecht komt.

WERKEN AAN TEVREDENHEID: PRIORITEITENMATRIX

Ronald McDonald Kinderfonds



WERKEN AAN TEVREDENHEID: PRIORITEITENTABEL**Ronald McDonald Kinderfonds**

PRIORITEIT	KWADRANT	ONDERWERP	VRAAG	CORRELATIE	SCORE	N=
1	Benutten	Algemeen	Toegevoegde waarde	70,9%	9,6	1096
2	Benutten	Imago	Gastvrijheid	67,1%	9,3	1202
3	Benutten	Algemeen	Gebruik indien nabij ziekenhuis	66,2%	9,2	971
4	Benutten	Verblijf	Verblijf	65,8%	9,4	1192
5	Benutten	Imago	Betrouwbare uitstraling	60,2%	9,1	1199
6	Benutten	Imago	Goede reputatie	58,3%	9,0	1155
7	Benutten	Imago	Toegankelijkheid	50,6%	8,8	1088
8	Aanpakken	Verblijf Ronald McDonald Huiskamers	Kom tot rust in Huiskamer	45,0%	8,2	127
9	Benutten	Vrijwilligers	Tevreden over vrijwilligers	49,5%	9,1	1182
10	Benutten	Vrijwilligers	Behulpzaamheid	48,6%	9,1	1080
11	Aanpakken	Verblijf Ronald McDonald Huizen	Voortgang gezinsleven tijdens verblijf	39,4%	7,9	903
12	Benutten	Vrijwilligers	Kwaliteit antwoord op vragen	45,0%	8,8	1133
13	Benutten	Verblijf Ronald McDonald Huizen	Minder stress tijdens opname kind	44,4%	8,8	959
14	Bewaken	Verblijf Ronald McDonald Huizen	Het Ronald McDonald Huis voelt als thuis	32,3%	7,3	907
15	Benutten	Informatievoorziening/ communicatie	Kwaliteit ontvangen informatie	42,8%	8,7	1164
16	Benutten	Verblijf	Compleet aanbod faciliteiten	42,5%	8,7	1183
17	Benutten	Vrijwilligers	Tijd nemen voor klant	42,8%	8,8	1125
18	Benutten	Verblijf	Aansluiten op verwachtingen	42,0%	8,7	1158
19	Benutten	Vrijwilligers	Voldoende wegwijs gemaakt	42,8%	9,0	1149
20	Benutten	Verblijf	Bewust van donaties en vrijwilligers	43,2%	9,2	1093
21	Bewaken	Vrijwilligers	Meedenken met klant	32,5%	8,0	1042
22	Benutten	Informatievoorziening/ communicatie	Duidelijke informatie bij aanmelding	37,8%	8,7	1180
23	Bewaken	Vrijwilligers	Op de hoogte situatie klant	22,6%	7,1	900
24	Bewaken	Imago	Duidelijke relatie met Kinderfonds	28,4%	7,7	1072
25	Benutten	Verblijf Ronald McDonald Huizen	Gevoel snel bij kind te kunnen zijn	38,0%	9,1	945
26	Bewaken	Verblijf Ronald McDonald Huizen	Proefslapen	8,8%	6,3	761
27	Bewaken	Verblijf Ronald McDonald Huizen	Gebruik van rooming-in in de toekomst	4,2%	6,1	237
28	Bewaken	Verblijf Ronald McDonald Huizen	Verblijven tussen behandelingen door	23,9%	7,8	826
29	Bewaken	Verblijf Ronald McDonald Huizen	Verblijf bekostigd door verzekering	8,8%	6,7	903
30	Bewaken	Verblijf Ronald McDonald Huizen	Overnachten tussen behandelingen door	19,5%	7,7	806
31	Bewaken	Verblijf Ronald McDonald Huiskamers	Gevoel buiten ziekenhuis te zijn	13,1%	7,2	122
32	Vasthouden	Informatievoorziening/ communicatie	Duidelijke informatie over verblijf	24,1%	8,2	1077

WERKEN AAN TEVREDENHEID: PRIORITEITENTABEL**Ronald McDonald Kinderfonds**

PRIORITEIT	KWADRANT	ONDERWERP	VRAAG	CORRELATIE	SCORE	N=
33	Bewaken	Verblijf Ronald McDonald Huizen	Apart gedeelte zieke kinderen	12,3%	7,3	837
34	Vasthouden	Tot slot	Ronald McDonald Huis in noodzakelijk	29,7%	9,2	972
35	Bewaken	Verblijf Ronald McDonald Huizen	Toegevoegde waarde voor vakantieaanbod	9,8%	7,4	432
36	Bewaken	Verblijf Ronald McDonald Huizen	Toegevoegde waarde rooming-in	10,9%	7,9	531

NB: Effectory hanteert voor de prioriteitenanalyse een minimum van 100 uitspraken per vraag. Vragen die minder dan 100 uitspraken hebben, bieden geen solide basis voor een correlatieanalyse en worden daarom opgenomen in een afzonderlijke lijst. Deze vragen worden gesorteerd op rapportcijfer, waarbij het laagste cijfer het hoogst in de lijst terecht komt.

PRIORITEIT	KWADRANT	ONDERWERP	VRAAG	CORRELATIE	SCORE	N=
37	n.b.	Accommodatie	Amusementsmogelijkheden bij accommodatie	n.b.	6,9	86
38	n.b.	Accommodatie	Informatie amusementsmogelijkheden	n.b.	7,4	84
39	n.b.	Verblijf Ronald McDonald Huiskamers	Lotgenotencontact is waardevol	n.b.	7,4	56
40	n.b.	Accommodatie	Veilige omgeving	n.b.	7,7	88
41	n.b.	Accommodatie	Amusementsmogelijkheden omgeving	n.b.	7,8	86
42	n.b.	Accommodatie	Voldoende hulpmiddelen	n.b.	7,9	83
43	n.b.	Accommodatie	Informatie hulpmiddelen	n.b.	8,1	82
44	n.b.	Verblijf Ronald McDonald Vakantie accommodaties	Onbezorgde vakantie	n.b.	8,2	90
45	n.b.	Accommodatie	Gebruiksvriendelijkheid hulpmiddelen	n.b.	8,3	80
46	n.b.	Toekomst	Verwacht bezoek in toekomst	n.b.	8,3	86
47	n.b.	Vrijwilligers	Reputatie vrijwilligers	n.b.	8,4	77
48	n.b.	Accommodatie	Gebruiksvriendelijkheid accommodatie	n.b.	8,5	90
49	n.b.	Accommodatie	Toegankelijkheid woning	n.b.	8,5	90
50	n.b.	Accommodatie	Goede aanvulling op vakantieaanbod	n.b.	9,0	90

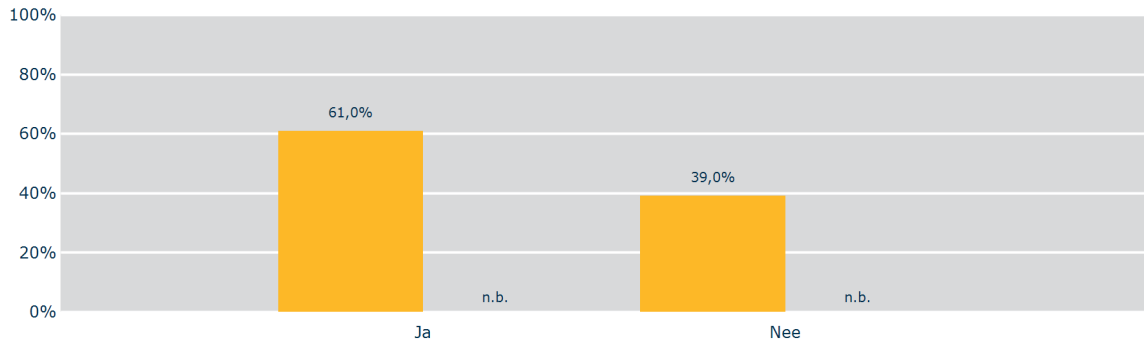
Grafische weergave van de vragen

RESULTATEN OP DE VRAGEN - GRAFISCH

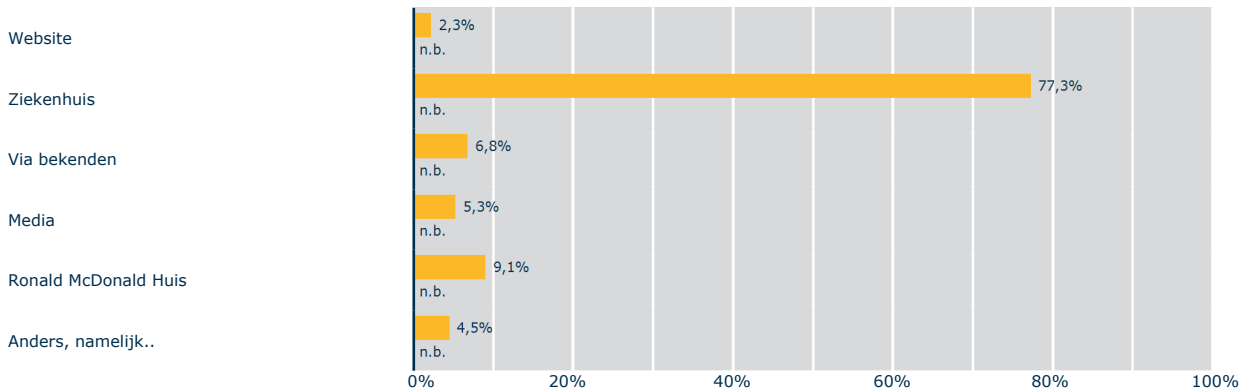
Ronald McDonald Kinderfonds

Algemeen

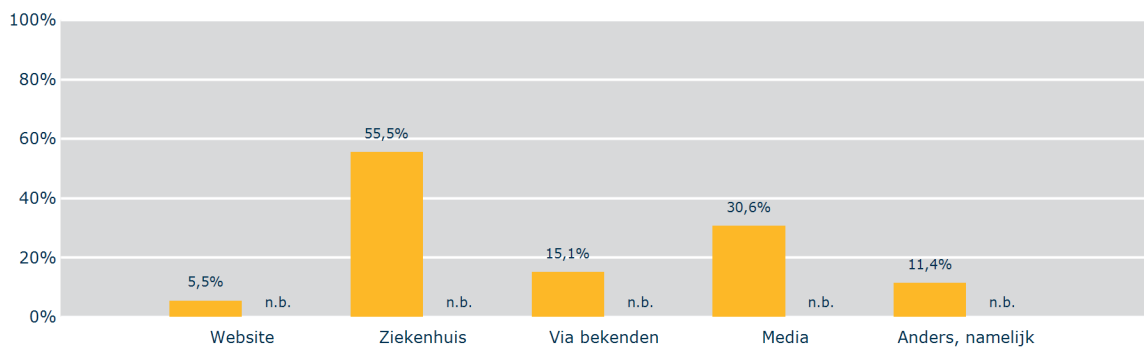
Bekend voor opname (n= 1091)



Hoe bekend geworden met de huiskamer (n= 132)



Hoe bekend geworden met het huis (n= 1061)



Ronald McDonald Kinderfonds

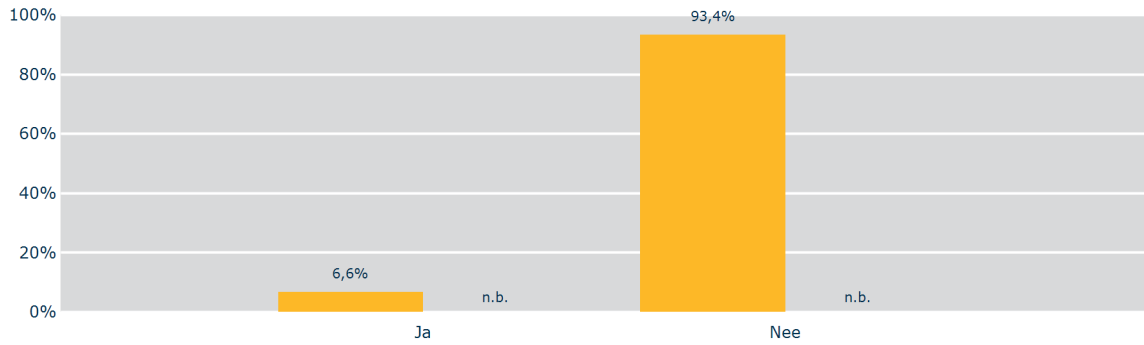
Nationale Tevredenheidsindex

RESULTATEN OP DE VRAGEN - GRAFISCH

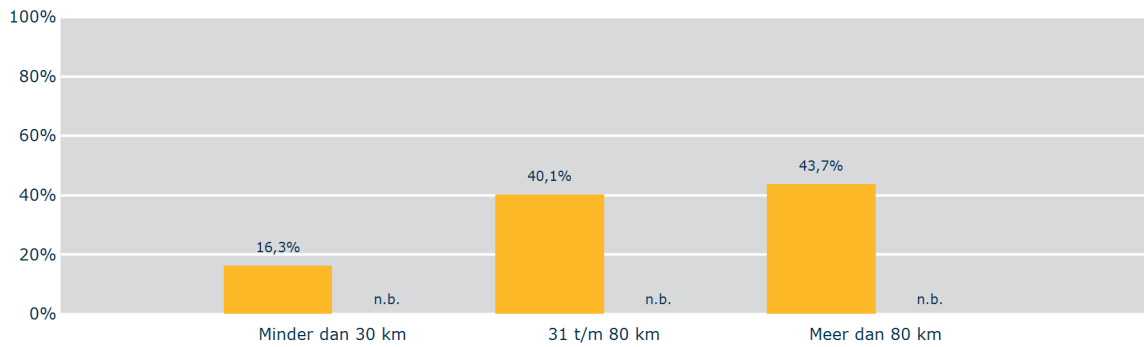
Ronald McDonald Kinderfonds

Verblijf

Behoefte om ervaringen te delen (n= 1013)

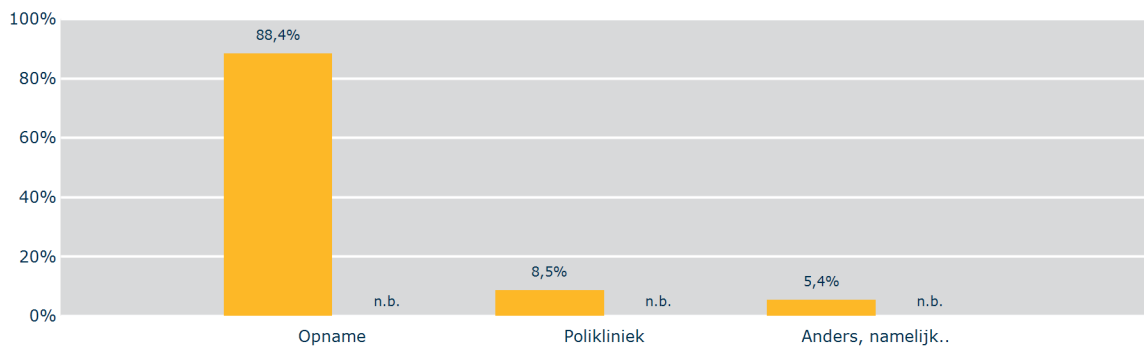


Afstand naar het huis (n= 1040)



Verblijf Ronald McDonald Huiskamers

Reden verblijf (n= 129)



Ronald McDonald Kinderfonds

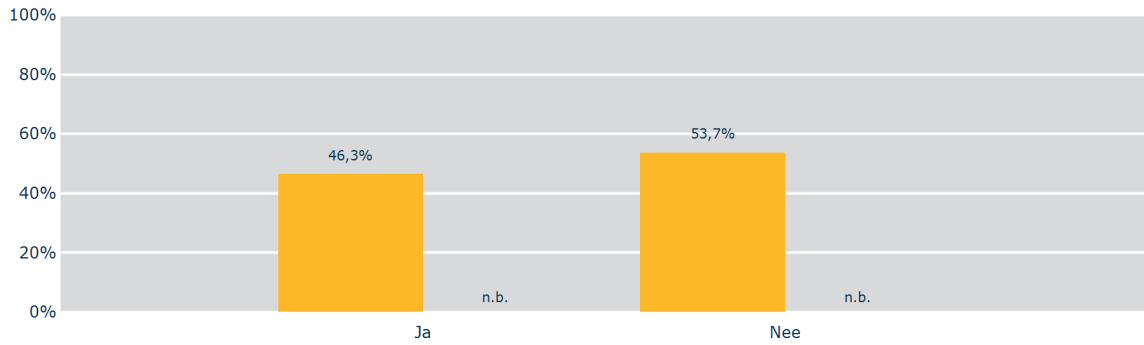
Nationale Tevredenheidsindex

RESULTATEN OP DE VRAGEN - GRAFISCH

Ronald McDonald Kinderfonds

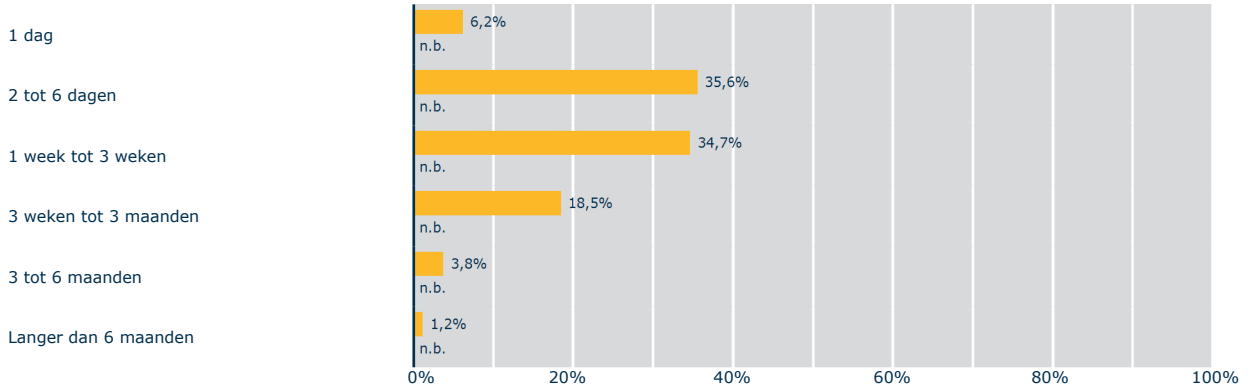
Verblijf Ronald McDonald Huiskamers

Contact met andere gezinnen (n= 123)

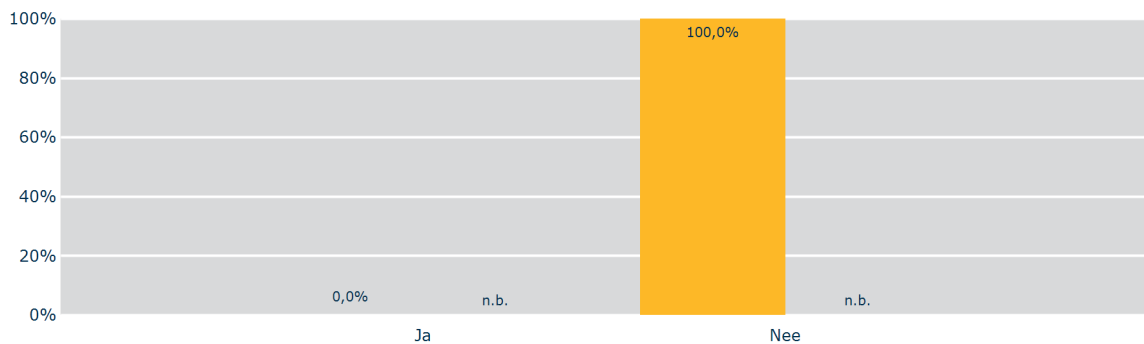


Verblijf Ronald McDonald Huizen

Duur van verblijf (n= 978)



Behoefte alternatief (n= 12)

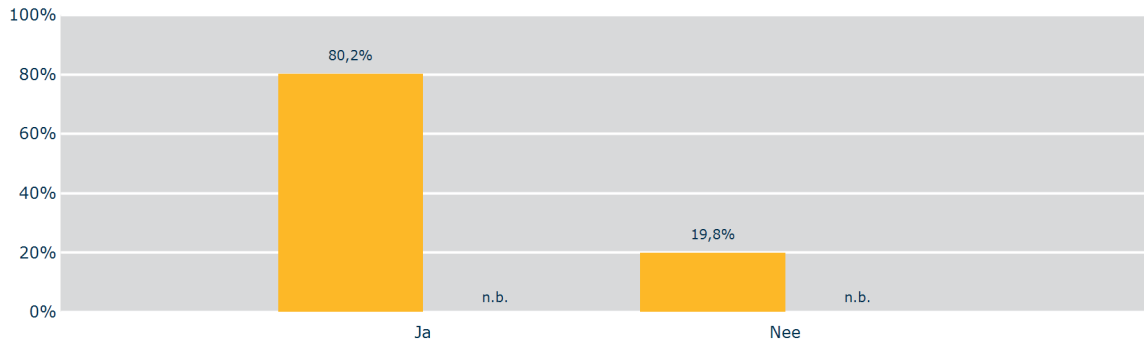


RESULTATEN OP DE VRAGEN - GRAFISCH

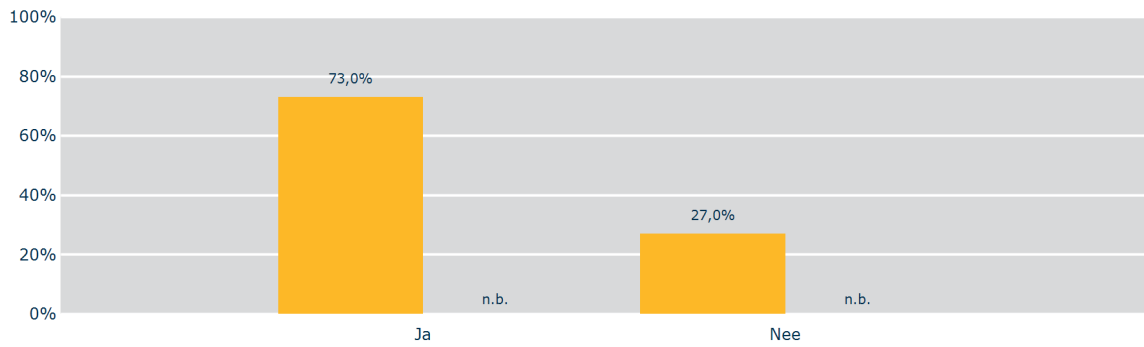
Ronald McDonald Kinderfonds

Verblijf Ronald McDonald Huizen

Bekend met rooming-in (n= 968)

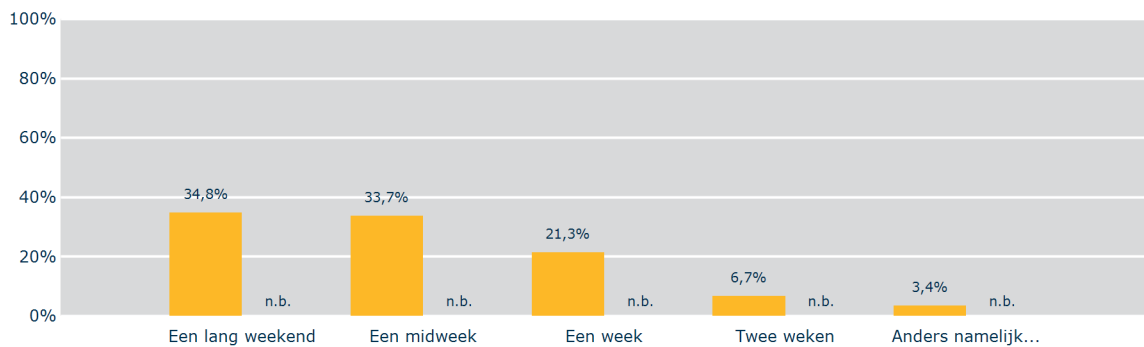


Ervaring met rooming-in (n= 755)



Verblijf Ronald McDonald Vakantie accommodaties

Duur van verblijf (n= 89)



Ronald McDonald Kinderfonds

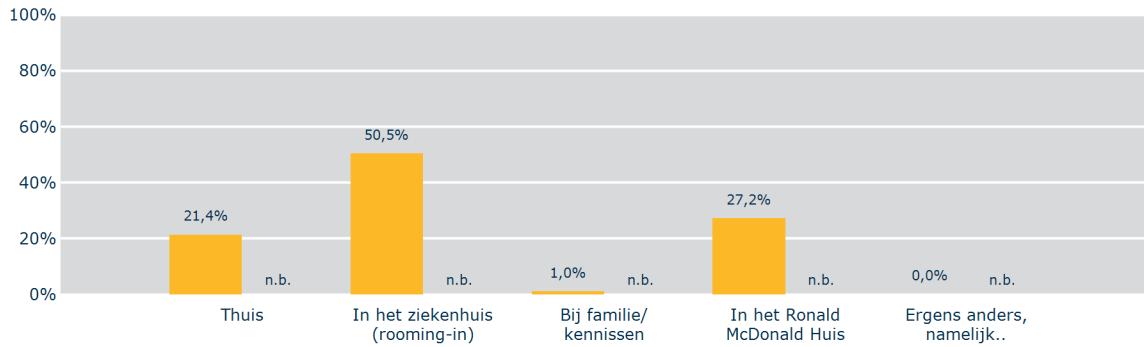
Nationale Tevredenheidsindex

RESULTATEN OP DE VRAGEN - GRAFISCH

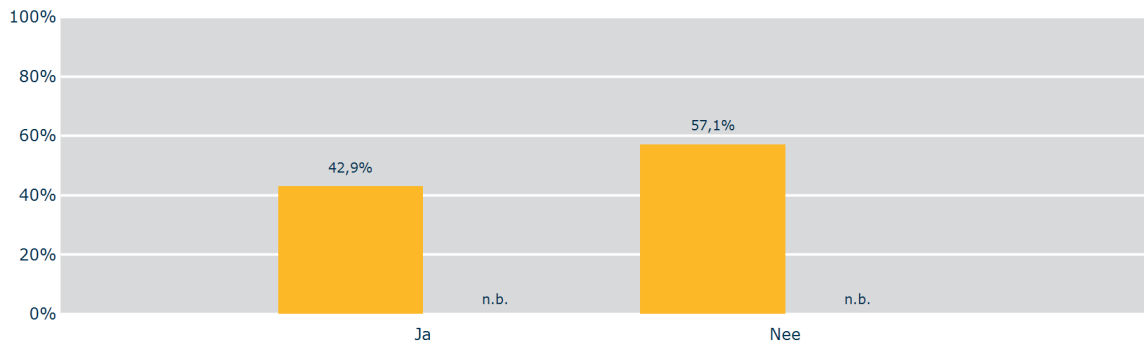
Ronald McDonald Kinderfonds

Informatievoorziening/ communicatie

Verblijf tijdens behandeling (n= 103)



Nieuwsbrief ontvangen (n= 1145)



Vragenlijst

Vragenlijst

Ronald McDonald Kinderfonds

Algemeen		
Rapportagetekst	Vraagtekst	Antwoordmogelijkheden
Algemene tevredenheid	Ik ben tevreden over de Ronald McDonald Huiskamer	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Gebruik indien nabij ziekenhuis	Indien er bij een ziekenhuis een Ronald McDonald Huis aanwezig is maak ik hier graag gebruik van	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Toegevoegde waarde	Ik vind de aanwezigheid van een Ronald McDonald Huiskamer van toegevoegde waarde tijdens het verblijf van mijn kind in het ziekenhuis/ revalidatiecentrum	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Bekend voor opname	Ik was bekend met de Ronald McDonald Huiskamer voordat mijn kind werd opgenomen in het ziekenhuis	Ja; Nee
Hoe bekend geworden met de huiskamer	Hoe bent u bekend geworden met de Ronald McDonald Huiskamer?	Website; Ziekenhuis; Via bekenden; Media; Ronald McDonald Huis; Anders, namelijk..
Anders, namelijk..	Hoe bent u bekend geworden met de Ronald McDonald Huiskamer? Anders, namelijk..	
Hoe bekend geworden met het huis	Hoe bent u bekend geworden met het Ronald McDonald Huis?	Website; Ziekenhuis; Via bekenden; Media; Anders, namelijk
Anders, namelijk	Hoe bent u bekend geworden met het Ronald McDonald Huis? Anders, namelijk	

Imago		
Rapportagetekst	Vraagtekst	Antwoordmogelijkheden
Goede reputatie	De Ronald McDonald Huiskamer heeft een goede reputatie	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Betrouwbare uitstraling	De Ronald McDonald Huiskamer heeft een betrouwbare uitstraling	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Duidelijke relatie met Kinderfonds	De Ronald McDonald Huiskamer is een duidelijk onderdeel van de overkoepelende organisatie Het Ronald McDonald Kinderfonds	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Gastvrijheid	De Ronald McDonald Huiskamer is gastvrij	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Toegankelijkheid	De Ronald McDonald Huiskamer is laagdrempelig	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens

Verblijf		
Rapportagetekst	Vraagtekst	Antwoordmogelijkheden
Verblijf	Ik ben tevreden over mijn verblijf in de Ronald McDonald Huiskamer	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Aansluiten op verwachtingen	Het verblijf in de Ronald McDonald Huiskamer sluit aan op mijn verwachtingen	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Compleet aanbod faciliteiten	De Ronald McDonald Huiskamer biedt alle faciliteiten die ik nodig heb	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
	Welke faciliteiten mist u tijdens uw verblijf in het Ronald McDonald Huis?	
Behoeft om ervaringen te delen	Heeft u behoefte aan meer mogelijkheden om ervaringen te kunnen delen (bijvoorbeeld praatgroepen/ lotgenoten contact)?	Ja; Nee

Vragenlijst

Ronald McDonald Kinderfonds

Verblijf		
Rapportagetekst	Vraagtekst	Antwoordmogelijkheden
Bewust van donaties en vrijwilligers	Ik ben op de hoogte van het feit dat dankzij de inzet van vrijwilligers en donaties van fondsen/ particulieren mijn verblijf in het Ronald McDonald Huis mogelijk wordt gemaakt	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
	Wat kan de Ronald McDonald Huiskamer doen om uw verblijf te verbeteren?	
Afstand naar het huis	Hoe ver woont u van het Ronald McDonald Huis?	Minder dan 30 km; 31 t/m 80 km; Meer dan 80 km

Verblijf Ronald McDonald Huiskamers		
Rapportagetekst	Vraagtekst	Antwoordmogelijkheden
Reden verblijf	Wat is de reden voor uw verblijf in de Ronald McDonald Huiskamer?	Opname; Polikliniek; Anders, namelijk..
Anders, namelijk..	Wat is de reden voor uw verblijf in de Ronald McDonald Huiskamer? Anders, namelijk..	
Kom tot rust in Huiskamer	In de Huiskamer kom ik tot rust	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Gevoel buiten ziekenhuis te zijn	In de Huiskamer heb ik het gevoel dat ik buiten het ziekenhuis ben	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Contact met andere gezinnen	Heeft u in de Huiskamer contact met andere gezinnen?	Ja; Nee
Lotgenotencontact is waardevol	Het lotgenotencontact dat ik in de Ronald McDonald Huiskamer met andere ouders heb, is waardevol voor mij	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens

Verblijf Ronald McDonald Huizen		
Rapportagetekst	Vraagtekst	Antwoordmogelijkheden
Duur van verblijf	Hoe lang heeft uw verblijf bij het Ronald McDonald Huis geduurd?	1 dag; 2 tot 6 dagen; 1 week tot 3 weken; 3 weken tot 3 maanden; 3 tot 6 maanden; Langer dan 6 maanden
Behoeft alternatief	Heeft u behoefte aan een alternatief om te verblijven?	Ja; Nee
	Welk alternatief zou goed/ beter bij uw wensen aansluiten?	
Minder stress tijdens opname kind	Het Ronald McDonald Huis heeft ervoor gezorgd dat ik tijdens de ziekenhuisopname van mijn kind minder stress heb ervaren	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Voortgang gezinsleven tijdens verblijf	In het Ronald McDonald Huis kon mijn gezinsleven, ondanks alles, enigszins doorgaan	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Het Ronald McDonald Huis voelt als thuis	Het Ronald McDonald Huis voelde (na verloop van tijd) als 'thuis'	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Toegevoegde waarde voor vakantieaanbod	Het Ronald McDonald Huis is van toegevoegde waarde op het vakantieaanbod voor gehandicapte kinderen en jongeren in Nederland	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Overnachten tussen behandelingen door	Ik zou het prettig vinden als zieke kinderen in het Ronald McDonald Huis kunnen overnachten tussen de behandelingen door	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Verblijven tussen behandelingen door	Ik zou het prettig vinden als zieke kinderen overdag in het Ronald McDonald Huis kunnen verblijven tussen de behandelingen door	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens

Vragenlijst

Ronald McDonald Kinderfonds

Verblijf Ronald McDonald Huizen		
Rapportagetekst	Vraagtekst	Antwoordmogelijkheden
Apart gedeelte zieke kinderen	Indien zieke kinderen in het Ronald McDonald Huis kunnen verblijven zou het goed zijn om hier een apart gedeelte voor in te richten	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Proefslapen	Ik zou het prettig vinden om na de opname van mijn kind een nacht te kunnen 'proefslapen' voordat mijn kind definitief ontslagen wordt	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Gevoel snel bij kind te kunnen zijn	Ik had in het Ronald McDonald Huis het gevoel snel genoeg bij mijn kind te kunnen zijn	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Bekend met rooming-in	Ik ben bekend met de rooming-in faciliteiten van het ziekenhuis (de mogelijkheid om dag en nacht bij uw kind aanwezig te zijn)	Ja; Nee
Ervaring met rooming-in	Heeft u wel eens van de rooming-in faciliteiten van het ziekenhuis gebruik gemaakt?	Ja; Nee
Toegevoegde waarde rooming-in	Het verblijf in het Ronald McDonald Huis biedt meer voordelen ten opzichte van de rooming-in faciliteiten van het ziekenhuis	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
	Welke voordelen biedt het Ronald McDonald Huis ten opzichte van de rooming-in faciliteiten van het ziekenhuis?	
	Welke voordelen bieden de rooming-in faciliteiten van het ziekenhuis ten opzichte van het Ronald McDonald Huis?	
Gebruik van rooming-in in de toekomst	Ik heb nog geen ervaring met de rooming-in faciliteiten van het ziekenhuis, maar zou hier in de toekomst wel gebruik van willen maken	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
	Waarom wilt u hier wel gebruik van maken?	
	Waarom wilt u hier geen gebruik van maken?	
Verblijf bekostigd door verzekering	Mijn verblijf is (deels) bekostigd door mijn verzekering omdat ik hiervoor een aanvullende verzekering heb afgesloten	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens

Verblijf Ronald McDonald Vakantie accommodaties		
Rapportagetekst	Vraagtekst	Antwoordmogelijkheden
Duur van verblijf	Hoe lang heeft uw verblijf bij de Ronald McDonald Vakantie accommodatie geduurd?	Een lang weekend; Een midweek; Een week; Twee weken; Anders namelijk...
Anders namelijk...	Hoe lang heeft uw verblijf bij de Ronald McDonald Vakantie accommodatie geduurd? Anders namelijk...	
Onbezorgde vakantie	In de Ronald McDonald Vakantie accommodatie heb ik een onbezorgde vakantie gehad	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens

Accommodatie		
Rapportagetekst	Vraagtekst	Antwoordmogelijkheden
Toegankelijkheid woning	Ik ben tevreden over de toegankelijkheid van de Ronald McDonald Vakantie accommodatie	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Gebruiksvriendelijkheid accommodatie	Ik ben tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de Ronald McDonald Vakantie accommodatie	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Amusementsmogelijkheden bij accommodatie	Ik ben tevreden over de amusementsmogelijkheden bij de Ronald McDonald Vakantie accommodatie	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens

Vragenlijst

Ronald McDonald Kinderfonds

Accommodatie		
Rapportagetekst	Vraagtekst	Antwoordmogelijkheden
Amusementsmogelijkheden omgeving	Ik ben tevreden over de amusementsmogelijkheden in de omgeving van de Ronald McDonald Vakantie accommodatie	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Informatie amusementsmogelijkheden	Ik ben tevreden over de ontvangen informatie over de mogelijkheden in de omgeving van de Ronald McDonald Vakantie accommodatie	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Voldoende hulpmiddelen	Er zijn voldoende hulpmiddelen voor mijn kind beschikbaar (indien van toepassing)	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Gebruiksvriendelijkheid hulpmiddelen	Ik ben tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de aanwezige hulpmiddelen (indien van toepassing)	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Informatie hulpmiddelen	Ik ben tevreden over de ontvangen informatie over de beschikbare hulpmiddelen van de Ronald McDonald Vakantie accommodatie (indien van toepassing)	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Veilige omgeving	De Ronald McDonald Vakantie accommodatie biedt een veilige omgeving voor mijn kind	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Goede aanvulling op vakantieaanbod	Ronald McDonald Vakantie is van toegevoegde waarde op het vakantieaanbod voor gehandicapte kinderen en jongeren in Nederland	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens

Vrijwilligers		
Rapportagetekst	Vraagtekst	Antwoordmogelijkheden
Tevreden over vrijwilligers	Ik ben tevreden over de vrijwilligers van de Ronald McDonald Huiskamer	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Behulpzaamheid	De vrijwilligers van de Ronald McDonald Huiskamer zijn behulpzaam	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Tijd nemen voor klant	De vrijwilligers van de Ronald McDonald Huiskamer nemen de tijd voor mij	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Kwaliteit antwoord op vragen	De vrijwilligers van de Ronald McDonald Huiskamer geven goed antwoord op mijn vragen	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Meedenken met klant	De vrijwilligers van de Ronald McDonald Huiskamer denken met mij mee	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Voldoende wegwijs gemaakt	De vrijwilligers van de Ronald McDonald Huiskamer maken mij voldoende wegwijs in de Ronald McDonald Huiskamer	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Op de hoogte situatie klant	De vrijwilligers van het Ronald McDonald Huis zijn op de hoogte van mijn situatie	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Reputatie vrijwilligers	De vrijwilligers van de Ronald McDonald Vakantie accommodatie hebben een goede reputatie	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
	Welke suggesties/ verbeterpunten heeft u voor de vrijwilligers van de Ronald McDonald Huiskamer?	

Vragenlijst

Ronald McDonald Kinderfonds

Informatievoorziening/ communicatie		
Rapportagetekst	Vraagtekst	Antwoordmogelijkheden
Kwaliteit ontvangen informatie	Ik ben tevreden over de informatie die ik van de Ronald McDonald Huiskamer heb gekregen	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Verblijf tijdens behandeling	Waar verblijft u tijdens de behandeling van uw kind?	Thuis; In het ziekenhuis (rooming-in); Bij familie/ kennissen; In het Ronald McDonald Huis; Ergens anders, namelijk..
Ergens anders, namelijk..	Waar verblijft u tijdens de behandeling van uw kind? Ergens anders, namelijk..	
	Indien u bent verbleven in het ziekenhuis (rooming-in), wat is hiervoor uw reden geweest in tegenstelling tot een verblijf in het Ronald McDonald Huis?	
Duidelijke informatie bij aanmelding	Ik ben goed op de hoogte gesteld van de regels die aan de Ronald McDonald Huiskamer verbonden zijn	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Duidelijke informatie over verblijf	Ik ben door het ziekenhuis op de juiste wijze geïnformeerd over de mogelijkheden voor een verblijf bij de Ronald McDonald Huiskamer	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
Nieuwsbrief ontvangen	Ik stel het op prijs om na mijn verblijf bij de Ronald McDonald Huiskamer de nieuwsbrief te ontvangen	Ja; Nee
	Indien u het op prijs stelt de nieuwsbrief te ontvangen, willen wij u verzoeken hier uw naam en adresgegevens in te vullen.	

Toekomst		
Rapportagetekst	Vraagtekst	Antwoordmogelijkheden
Verwacht bezoek in toekomst	Ik verwacht in de toekomst nog een keer terug te komen naar de Ronald McDonald Vakantie accommodatie	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
	Wat is de belangrijkste reden voor u om nog een keer terug te komen naar de accommodatie?	
	Wat is de belangrijkste reden voor u om niet meer terug te komen naar de accommodatie?	

Tot slot		
Rapportagetekst	Vraagtekst	Antwoordmogelijkheden
Ronald McDonald Huis in noodzakelijk	Een Ronald McDonald Huis is noodzaak (in plaats van luxe)	Helemaal mee eens; Mee eens; Niet mee eens/ niet mee oneens; Mee oneens; Helemaal mee oneens
	Welke verbeteringen zou de Ronald McDonald Huiskamer wat u betreft kunnen doorvoeren?	