

# **Interne rapportage voor zorgaanbieder**

**Buurtzorg Nederland**

**Resultaten vragenlijstonderzoek over ervaringen van  
cliënten met de wijkverpleging**



<http://www.nivel.nl>  
[nivel@nivel.nl](mailto:nivel@nivel.nl)  
Tel 030 2 729 700

Contactpersoon: dr. Mieke Rijken  
[m.rijken@nivel.nl](mailto:m.rijken@nivel.nl)

## Inhoud

- **Waar gaat deze terugkoppelingsrapportage over?** **3**
- **Respons** **4**
- **Achtergrondkenmerken van cliënten** **5**
- **Ervaringen van cliënten met de wijkverpleging** **6**
- **Ervaren kwaliteit van de wijkverpleging** **9**

## Waar gaat deze terugkoppelingsrapportage over?

In het kader van de landelijke evaluatie van de hervorming van de langdurige zorg, heeft het NIVEL eind 2016/begin 2017 een enquête gehouden onder cliënten die wijkverpleging ontvangen op basis van de Zorgverzekeringswet. Het openbare rapport over dit onderzoek zal in het najaar worden gepubliceerd.

Omdat uw organisatie aan het onderzoek heeft deelgenomen, ontvangt u van ons deze terugkoppelingsrapportage. Het betreft een vertrouwelijke, interne rapportage voor uw organisatie; de informatie die wij in dit rapport over uw organisatie hebben beschreven, verstrekken wij niet aan de opdrachtgever van het onderzoek (het Sociaal Cultureel Planbureau, namens het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport) of aan derden.

In deze rapportage beschrijven we de kenmerken en ervaringen van de **cliënten van uw organisatie** die hebben deelgenomen aan het onderzoek. We beschrijven de respons en de achtergrondkenmerken van de cliënten die wijkverpleging van uw organisatie ontvingen, hoe zij de zorg (hebben) ervaren en hoe zij die beoordelen.

## Respons

Voor dit onderzoek zijn cliënten benaderd die aan de volgende selectiecriteria moesten voldoen:

- De cliënt was op 1 januari 2016 18 jaar of ouder;
- De cliënt ontving in 2016 zorg vanuit uw organisatie (ongeacht of de zorg ten tijde van dit onderzoek reeds was afgerond of dat de cliënt toen nog zorg ontving);
- De zorg die de cliënt in 2016 ontving betrof Zvw-gefinancierde verpleging en/of verzorging (eventueel in combinatie met andere zorg of hulp).

Per woonadres mocht maximaal één cliënt aan het vragenlijstonderzoek meedoen.

Onderstaande tabel laat zien hoeveel cliënten vanuit uw organisatie zijn benaderd en hebben deelgenomen aan het vragenlijstonderzoek over wijkverpleging, en hoeveel cliënten in totaal zijn benaderd en hebben deelgenomen. Dit betrof cliënten van 23 aanbieders van wijkverpleging, verspreid over heel Nederland.

Respons	Uw organisatie	Alle 23 organisaties
<b>Aantal uitgestuurde vragenlijsten</b>	250	2748
<b>Aantal vragenlijsten retour</b> (bruto respons)	151 (60,4%)	1464 (53,3%)
<b>Aantal vragenlijsten voldoende ingevuld en data meegenomen in de analyses</b> (netto respons)	150 (60,0%)	1435 (52,2%)

### *Toelichting*

De bruto respons heeft betrekking op alle vragenlijsten die we hebben terugontvangen, minus de vragenlijsten die geheel leeg waren geretourneerd.

De netto respons heeft betrekking op alle vragenlijsten die we hebben terugontvangen die voldoende waren ingevuld om gebruikt te kunnen worden voor de analyses van het evaluatieonderzoek.

## Achtergrondkenmerken van cliënten

In de onderstaande tabel staan enkele achtergrondkenmerken van de cliënten wijkverpleging die vanuit uw organisatie aan het vragenlijstonderzoek hebben deelgenomen. De gepresenteerde kenmerken zijn gebaseerd op de informatie die de cliënten zelf in de vragenlijst hebben ingevuld.

<b>Geslacht:</b>	<b>Aantal=148</b>
Man	53 (35,8%)
Vrouw	95 (64,2%)
<b>Leeftijd (in jaren):</b>	<b>Aantal=147</b>
Gemiddeld	78,3
18 t/m 64 jaar	16 (10,9%)
65 t/m 74 jaar	24 (16,3%)
75 t/m 84 jaar	58 (39,5%)
85 jaar en ouder	49 (33,3%)
<b>Woonsituatie:</b>	<b>Aantal=150</b>
Alleenwonend	81 (54,0%)
Samenwonend met partner, kinderen, andere familie of anderen	69 (46,0%)
<b>Opleidingsniveau (op basis van hoogst behaalde diploma):</b>	<b>Aantal=132</b>
Laag (basisonderwijs, lager of voorbereidend beroepsonderwijs)	87 (65,9%)
Midden (middelbaar/hoger algemeen voortgezet onderwijs, middelbaar of beroepsbegeleidend onderwijs, voorbereidend wetenschappelijk onderwijs)	25 (18,9%)
Hoog (hoger beroepsonderwijs of universitair onderwijs)	20 (15,2%)
<b>Ervaren gezondheid:</b>	<b>Aantal=148</b>
Uitstekend	1 (0,7%)
Zeer goed	6 (4,1%)
Goed	54 (36,5%)
Matig	67 (45,3%)
Slecht	20 (13,5%)

## Ervaringen van cliënten met de wijkverpleging

### Ontvangen zorg van de wijkverpleging

Aan de cliënten is allereerst gevraagd welke zorg zij van de wijkverpleging ontvangen. We merken hierbij op dat het voor cliënten soms lastig is om onderscheid te maken tussen hulp bij persoonlijke verzorging en verpleging.

Vraag: Welke zorg ontvangt u van de wijkverpleging?	Aantal cliënten die de vraag hebben beantwoord	Krijgt deze zorg
<b>Hulp bij de persoonlijke verzorging</b> <i>Bijvoorbeeld hulp bij douchen, wassen, aankleden, steunkousen aantrekken, scheren, huidverzorging, naar het toilet gaan, eten of drinken.</i>	<b>148</b>	68 (45,9%)
<b>Verpleegkundige zorg</b> <i>Bijvoorbeeld wondverzorging, aanbrengen van verband, toedienen van medicijnen, leren om zelf medicijnen of injecties toe te dienen, toedienen van injecties, advies over hoe om te gaan met mijn ziekte of medicijnen</i>	<b>148</b>	30 (20,3%)
<b>Andere zorg</b>	<b>150</b>	3 (2,0%)

### Meebeslissen en keuzevrijheid

Aan de cliënten zijn drie vragen voorgelegd over de ervaren keuzevrijheid met betrekking tot de wijkverpleging. De eerste twee vragen in de volgende tabel hebben betrekking op de **ervaren keuzevrijheid bij het indicatiegesprek**. Omdat niet alle cliënten een indicatiegesprek in 2016 hadden gehad, is het aantal respondenten op deze eerste twee vragen lager.

De derde vraag is voorgelegd aan alle cliënten, dus ook aan degenen die geen indicatiegesprek in 2016 hadden gehad. Deze vraag betreft de **ervaren keuzevrijheid ten aanzien van de zorgverleners die bij de cliënt aan huis komen** om de wijkverpleegkundige zorg te verlenen.

Vraag	Aantal cliënten die de vraag hebben beantwoord	Ja	Nee	Weet het niet (meer)
Kon u bij het indicatiegesprek meebeslissen over de <u>zorg</u> die de wijkverpleging zou geven? (over de soort taken en werkzaamheden)	100	84 (84,0%)	6 (6,0%)	10 (10,0%)
Kon u bij het indicatiegesprek meebeslissen over <u>wanneer</u> de wijkverpleging zou komen? (over de tijdstippen of dagen)	101	91 (90,1%)	6 (5,9%)	4 (4,0%)
		Ja	Nee	Weet het niet
Kunt u meebeslissen wie er bij u de wijkverpleging geeft?	82	28 (34,1%)	30 (36,6%)	24 (29,3%)

## Tevredenheid indicatiegesprek

Vraag: Bent u tevreden of ontevreden over de volgende punten van het indicatiegesprek?	Aantal cliënten die de vraag hebben beantwoord	Tevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Ontevreden	Weet het niet (meer)
De tijd die de wijkverpleegkundige nam om te bepalen welke zorg cliënt nodig had	102	92 (90,2%)	2 (2,0%)	0 (0,0%)	8 (7,8%)
De manier waarop de wijkverpleegkundige naar cliënt luisterde	99	88 (88,9%)	4 (4,0%)	0 (0,0%)	7 (7,1%)
Het gevoel dat ze samen naar een oplossing zochten voor vraag of probleem van cliënt	97	86 (88,7%)	3 (3,1%)	0 (0,0%)	8 (8,2%)
De mate waarin de wijkverpleegkundige rekening hield met wensen van cliënt	97	86 (88,7%)	3 (3,1%)	0 (0,0%)	8 (8,2%)

## Samenwerking tussen de professionals van de wijkverpleging (onderling)

Vraag: Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?	Aantal cliënten die de vraag hebben beantwoord	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Weet het niet
De zorgverleners van de wijkverpleging dragen informatie goed aan elkaar over.	81	74 (91,4%)	5 (6,2%)	0 (0,0%)	2 (2,5%)
De zorgverleners van de wijkverpleging werken goed samen.	80	72 (90,0%)	3 (3,8%)	0 (0,0%)	5 (6,3%)
De zorgverleners van de wijkverpleging weten van elkaar wat ze doen.	81	74 (91,4%)	3 (3,7%)	0 (0,0%)	4 (4,9%)

## Samenwerking met andere zorgprofessionals en mantelzorgers

Vraag:	Aantal cliënten die de vraag hebben beantwoord	Goed	Redelijk	Slecht	Weet het niet
Wat vindt u van de samenwerking tussen de wijkverpleging en andere zorgverleners? <i>Bijvoorbeeld uw huisarts, uw naasten, uw huishoudelijke hulp, uw fysiotherapeut of het ziekenhuis.</i>	81	57 (70,4%)	6 (7,4%)	0 (0,0%)	18 (22,2%)



## Ervaren kwaliteit van de wijkverpleging

### Kennis en competenties

Vraag: Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?	Aantal cliënten die de vraag hebben beantwoord	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens
De wijkverpleging is goed op de hoogte van mijn situatie en de zorg die ik nodig heb.	82	78 (95,1%)	4 (4,9%)	0 (0,0%)
De zorgverleners van de wijkverpleging hebben de kennis en vaardigheden om mij de zorg te geven die ik nodig heb.	82	79 (96,3%)	3 (3,7%)	0 (0,0%)
De zorgverleners van de wijkverpleging kunnen zich goed inleven in mijn situatie.	82	78 (95,1%)	4 (4,9%)	0 (0,0%)

### Gemiddeld rapportcijfer en Promotor Score

Ter beoordeling van de zorg is de cliënten o.a. gevraagd om een rapportcijfer te geven over de professionals van uw organisatie alsmede een aanbevelingscijfer over de organisatie zelf. Het gemiddelde rapportcijfer en de Promotor score van uw organisatie, die op basis van deze informatie zijn berekend, staan vermeld in de volgende tabel.

De Promotor Score is berekend zoals overeenkomen in de Bestuurlijke afspraken kwaliteitsuitvraag wijkverpleging van Zorginstituut Nederland met betrokken landelijke partijen (zie <https://www.zorginzicht.nl/bibliotheek/bestuurlijke-afspraken-kwaliteitsinformatie-wijkverpleging/Paginas/Home.aspx>). Kort gezegd komt het erop neer dat berekend is welk percentage van de cliënten een aanbevelingscijfer van 8 of hoger (op een schaal van 1 tot 10) geeft aan de organisatie waarvan zij wijkverpleging ontvangen.

	Uw organisatie			21 organisaties samen
<b>Gemiddeld rapportcijfer voor de zorgverleners van de wijkverpleging</b>	Aantal cliënten die rapportcijfer hebben gegeven	Rapportcijfer ongestandaardiseerd	Rapportcijfer gestandaardiseerd	Rapportcijfer gestandaardiseerd
	143	8,7	8,7	8,3
	Uw organisatie			21 organisaties samen
<b>Promotor Score: percentage cliënten dat een aanbevelingscijfer van 8 of hoger voor de zorgaanbieder (organisatie) geeft</b>	Aantal cliënten die aanbevelingscijfer hebben gegeven	Promotor Score ongestandaardiseerd	Promotor Score gestandaardiseerd	Promotor Score gestandaardiseerd
	145	89,0	86,2	81,0

### Toelichting

In de tabel staan drie kolommen met gemiddelde rapportcijfers c.q. Promotor Scores:

- Uw organisatie, ongestandaardiseerd: dit is het gemiddelde rapportcijfer c.q. de Promotor Score voor uw organisatie, zoals berekend op basis van de antwoorden van de cliënten van uw organisatie die aan het onderzoek hebben deelgenomen.
- Uw organisatie, gestandaardiseerd: dit is het rapportcijfer c.q. de Promotor Score voor uw organisatie, zoals geschat op basis van een multi-niveau regressiemodel van de antwoorden van de cliënten van uw organisatie, waarbij het model is doorberekend voor een vastgestelde standaardpopulatie van cliënten wijkverpleging.
- 21 organisaties samen, gestandaardiseerd: dit is het gemiddelde rapportcijfer c.q. de Promotor Score voor alle deelnemende organisaties, uit hetzelfde multi-niveau model als hiervoor. Van twee van de 23 organisaties die aan het onderzoek hebben deelgenomen konden de gegevens niet worden gebruikt vanwege ontbrekende gegevens.

De cijfers in deze laatste twee kolommen kunnen met elkaar worden vergeleken, omdat ze zijn doorberekend voor de standaardpopulatie van cliënten wijkverpleging. U kunt in onderstaande tabel zien in hoeverre de deelnemende cliëntengroep van uw eigen organisatie overeenkomt met de standaardpopulatie.

	Deelnemende cliënten wijkverpleging van uw organisatie	Standaardpopulatie cliënten wijkverpleging
<b>Geslacht:</b>	<b>Aantal=148</b>	
Man	35,8%	37,2%
Vrouw	64,2%	62,8%
<b>Leeftijd (in jaren):</b>	<b>Aantal=147</b>	
18 t/m 64 jaar	10,9%	16,5%
65 t/m 74 jaar	16,3%	18,8%
75 t/m 84 jaar	39,5%	34,6%
85 jaar en ouder	33,3%	30,1%
<b>Woonsituatie:</b>	<b>Aantal=150</b>	
Alleenwonend	54,0%	63,7%
Samenwonend met partner, kinderen, andere familie of anderen	46,0%	36,3%
<b>Opleidingsniveau (op basis van hoogst behaalde diploma):</b>	<b>Aantal=132</b>	
Laag (basisonderwijs, lager of voorbereidend beroepsonderwijs)	65,9%	80,8%
Midden (middelbaar/hoger algemeen voortgezet onderwijs, middelbaar of beroepsbegeleidend onderwijs, voorbereidend wetenschappelijk onderwijs)	18,9%	11,0%
Hoog (hoger beroepsonderwijs of universitair onderwijs)	15,2%	8,2%
<b>Stedelijkheid van de woonomgeving:</b>	<b>Aantal=150</b>	
Zeer sterk of sterk stedelijk	30,0%	48,6%
Matig of weinig stedelijk	56,0%	41,6%
Niet stedelijk	14,0%	9,8%
<b>Landsdeel:</b>	<b>Aantal=150</b>	
Noord	19,3%	12,1%
Oost	35,3%	22,7%
Zuid	11,3%	23,3%
West	34,0%	41,9%

### *Toelichting*

Standaardpopulatie: de man/vrouw-verdeling, de gemiddelde leeftijd c.q. de leeftijdsverdeling alsmede de mate van stedelijkheid van de woonomgeving van cliënten zijn gebaseerd op gegevens over de totale populatie van cliënten die in 2015 wijkverpleging in Nederland ontvingen (bron: Vektis). De verdeling van de overige kenmerken van de standaardpopulatie (woonsituatie, opleidingsniveau en landsdeel) is gebaseerd op de verdeling zoals aangetroffen in de totale groep deelnemende cliënten van de 23 organisaties.

## Meest gewaardeerde aspecten en verbeterpunten

Cliënten van uw organisatie is gevraagd aan te geven wat zij het beste vinden aan de wijkverpleging die ze ontvangen, en wat de wijkverpleging nog zou kunnen verbeteren. In onderstaande boxen kunt u de reacties lezen.

### Box A: Beste punten van de ontvangen wijkverpleging, volgens cliënten van uw organisatie

prima geregeld.
gebruik van digitale ondersteuning "puur" waarop ik kan zien wie, wanneer en hoe laat komt, en waarop mijn dossier wordt bijgehouden.
dat je op ze kan rekenen. Als ze zeggen "ik kom morgenochtend" dan komen ze ook morgenochtend.
zijn aardige meiden.
goede dames.
prima zeg, lieve meisjes.
dat zij niet te gehaast te werk gaan.
persoonlijke en vakkundige aandacht.
de vriendelijke, klantgerichte en ter zake kundige benadering van de medewerkers.
het sociale contact met de wijkverpleging.
dat ze komen wanneer dat nodig is.
de uitstekende onderlinge communicatie.
alles fantastisch.
verzorging en vriendelijkheid. aandacht.
behulpzaam, professioneel, deskundig.
medeleven en omzien.
er was een vriendelijk woord en er was tijd voor me. Als er iets geregeld moest worden (bijv. een krukje voor in de douche) dan hielp men mij daarbij.
bereikbaarheid en correcte manier waarop men mij behandelde.
het zijn erg aardige meiden.
ze denken mee met eventuele problemen en zoeken samen naar een oplossing.
het contact is goed.
altijd beschikbaar en heel flexibel.
vriendelijke mensen.
deskundigheid en beroepshouding.
persoonlijke aandacht, samen zoeken naar oplossingen.
dat er altijd een luisterend oor was. snel een oplossing gezocht werd. er begrip werd getoond voor de situatie die aan de orde waren.
vriendelijke mensen en stipt op tijd.
persoonlijk aandacht, waren geduldig en oplettend. gaven bij komst alle zorg, die je nodig had op dat moment.
luisteren en meedenken en hulp waar nodig.
de belangstelling voor de patiënt.
betrouwbaar, lief en zorgzaam, stuk voor stuk. Zeer aangenaam.
betrokken medewerkers die goed naar je luisteren.
de tijd voor de zorg.
dat ze 24 uur er voor je zijn en zo nodig komen, de persoonlijk benadering, als er problemen waren wisten ze die altijd op te lossen.
aandacht en betrokkenheid.
ze staan overal voor klaar.
ze proberen zoveel mogelijk dezelfde te sturen.
niet meer of minder dan verwacht.
de zorg die ze me geven.
de benadering en verzorging gebeurt om een goede manier, door vaste personen.

persoonlijke aandacht.
bekende personen.
ze helpen met waar nodig.
ik word lekker gedoucht en aangekleed. Daarna hebben/nemen ze tijd voor een praatje.
deskundigheid en kwaliteit.
hielden zich aan de afgesproken tijden.
contact.
behandeling en tegemoetreding.
dat ze komen op afspraak.
dat ze mij serieus nemen. dat goed geluisterd wordt.
zeer deskundig, goed opgeleid, zeer betrokken en lief.
onderlinge samenwerking, geen managers die achter hun bureau iets beslissen, het hele team beslist, prima.
de communicatie en de goede verzorging.
werkt heel goed.
de kennis van medische problemen, resolute aanpak, maar vooral de tijd die ze voor je nemen. Altijd dezelfde personen (meestal 8 verschillende) niet iedere week andere, hartelijke groep mensen die eenheid uitstralen.
mensen uit het dorp, ze kennen je.
zorgzaamheid, betrokkenheid, kundigheid, meedenken, aandacht.
ik ben zeer tevreden.
ben zeer tevreden, ze zijn zorgzaam, attent, nemen de tijd te luisteren naar de dingen die mij hoog zitten. Het zijn echte lieverds.
altijd op tijd, en allemaal prettige mensen die er werken.
goed de tijd nemen dan gaat alles goed, goed tevreden, kop koffie.
de regelmatig goed zorg.
de verzorging.
allemaal even mensvriendelijk en begripvol.
attente zorg, klaar staan als dat nodig was.
kleine groep verpleegkundige, weinig bureaucratie in de organisatie. Jje merkt dat het lokaal kleinschalig wordt gewerkt vanuit 1 team, dit ervaar ik als prettig.
goede communicatie, luisteren goed naar ons, opgeruimd, vrolijk, leuke club, goed opgeleid.
goede zorg en behulpzaam.
de zorg die ze mij geven en ze zijn aardig.
heel goed, komen afspraak goed na.
het zijn geweldige mensen, zo liefdevol en behulpzaam.
kan altijd op de zusters rekenen.
een luisterend oor.
vriendelijkheid, inzet, luisteren, hulpvaardigheid.
dat hulp die je nodig heb snel op gang komt. ze bedenken snel een goede oplossing, om te zorgen dat je, je weer kan redden, met behulp van hen.
dat ik er een beroep op kan doen, als dat nodig is.
professioneel, vreselijk aardig.
dat de groep niet te groot is waardoor je ook een persoonlijk contact had met de wijkverpleging.
kennis en kunde, correct optreden.
de zorg is dichtbij.
alles wat ze doen maar vooral de wondverzorging is uitstekend.
communicatie, neemt voldoende tijd en vakbekwaam.
ze hebben alle tijd voor mij, altijd vriendelijk.
dat ze zorgzaam zijn en een luisterend oor hebben waar jij mee zit.
ze hielden zich aan de afspraak.
wat je vraagt willen ze wel doen, ze luisteren naar je wensen.
betrokkenheid en aandacht.
kwaliteit van zorgverlening, persoonlijke benadering
goed opgeleid, komen afspraken altijd na, beschaafd.

de persoonlijke aandacht en zorg. ze nemen de tijd voor de persoonlijke zorg. ze zijn heel vakkundig en transparant.
ze verzorgen me goed en hebben altijd een praatje.
persoonlijke en adequate benadering/behandeling van de cliënt/medemens.
zijn helemaal top.
alles is perfect.
helpen met douchen en injectie geven en evt. wondjes verzorgen.
ze zijn vriendelijk, goed in hun werk, zorgzaam, behulpzaam... alle lof.
namen de tijd voor mij!
de zorg, het medeleven, en betrokkenheid. interesse.
vriendelijkheid van de dames.
vriendelijk, vakkundig.
zijn leuke, aardig, meelevend en hebben de juiste kennis.

### Box B: Verbeterpunten wijkverpleging, volgens cliënten van uw organisatie

dat ze even gaan zitten als ze wat zeggen, al is het maar 1 minuut maar dan hoef ik niet zo omhoog te kijken met mijn nekje en ik voel me dan ook zo ongestuurd.
communicatie.
beter vastleggen wat er gebeurt.
tijdstip om hulp te ontvangen, ik word op bepaalde dagen een half uur van tevoren gebeld hoe laat ze komen zodat ik zelf kon opstarten met de adl, op douchedagen wacht ik af hoe laat ze komen.
iets beter alles achterlaten bij weggaan.
ik zou een groepsfoto willen met de namen.
voeten veegen.
beter follow - up.
ik vind het lastig als er een jong, onervaren iemand komt daar ga ik niet zo gauw tegen praten.
heb geen idee. het was goed zo.
vind het een plus dat 1 persoon alle zorg geeft en niet, zoals bij sommige organisaties, de één wast, de ander wondverzorging, de derde kousen etc.
meer op tijd komen.
planning i.v.m. tijden zorg momenten, daarin zou meer ruimte moeten worden genomen voor reistijd van cliënt a naar cliënt b om uitloop te voorkomen.
inzicht in de rekeningen/administratie.
op vaste tijden komen, nu moet ik soms 2 uur wachten. ik heb het dan erg koud.
organisatie en planning.
minder vaak een andere verpleegkundige.
als de schoonmaakster eerder komt.
weinig, ze zijn zo goed.
de zorg: hoeveelheid en minder van de persoon die de zorg verricht.
n.v.t. wij zijn zeer tevreden, complimenten voor het team.
de kennis omtrent wondzorg, ze zijn soms iets te afwachtend en onzeker.
administratie.
er zijn natuurlijk altijd puntjes die beter kunnen, zoals minder vaak een andere persoon die langs komt, al heb ik dat niet echt als vervelend ervaren. Ze waren allemaal zeer vriendelijk en behulpzaam.
ik vond het goed zoals ik werd behandeld.
bereikbaarheid kan makkelijker.
s avonds weet je niet goed hoe laat ze komen, ik vind dat lastig.
heel veel.
niets, het is perfect.
meer regelmaat.
ik kan echt niets bedenken, hulde.
voor mij niets, ik was zeer tevreden.