

Analyse cliënttevredenheidsonderzoek jeugdwet regio de Meierij en Oss+ 2021

1. Inleiding

Elk jaar wordt er een cliënt ervaringsmeting afgenomen bij de cliënten die onder de jeugdwet vallen en gebruik maken van de producten van SWZ. SWZ vindt het vanuit haar visie op merkbare mensgerichte zorg belangrijk dat we weten hoe cliënten onze zorg- en dienstverlening ervaren.

2. Methode en de scope van onderzoek

Binnen SWZ gebruiken we al enkele jaren de vragenlijst Ben ik tevreden. Deze vragenlijst is opgebouwd volgens de domeinen van Schalock. Deze methodiek passen we binnen SWZ ook toe bij het opstellen van een zorgplan voor elke cliënt en sluit daarom goed aan bij de visie van SWZ. De vragenlijst Ben ik tevreden is tevens een erkend instrument uit de Waaier van de VGN. We boden deelnemers aan het onderzoek de keuze om de vragenlijst met een interviewer in te vullen. Hier is geen gebruik van gemaakt.

In dit document geven we alleen de resultaten weer van cliënten waarvan SWZ de zorg betaald krijgt van de regio de Meierij en Oss+ uit hoofde van de jeugdwet.

Op onze website zijn vanaf 01 mei 2021 de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken beschikbaar. Hierin maken we onderscheid in de resultaten per financieringsstroom: WMO, JW en WLZ.

3. Opbouw van dit document

In dit document is de respons van het onderzoek terug te lezen, gevolgd door de resultaten. Het onderzoek is uitgevoerd onder alle cliënten van SWZ die er aan deel wilden nemen. Tot slot zijn de conclusies en het vervolg beschreven op organisatieniveau. De analyse van dit onderzoek wordt in februari gepresenteerd aan het strategisch team van SWZ. Naast een analyse op organisatie niveau ontvangen de teams ook een analyse op teamniveau waarmee zij zelf op teamniveau mee aan de slag gaan. De individuele uitkomsten van het onderzoek worden door de persoonlijk begeleider van de cliënt 1 op 1 besproken tijdens de jaarlijkse planbespreking. Acties en/of aanpassingen hiervan worden in het persoonlijk plan van de cliënt opgenomen.

4. Respons

Binnen SWZ zijn er 18 cliënten met een indicatie vanuit de jeugdwet regio de Meierij en Oss+, deze cliënten zijn via een brief uitgenodigd om deel te nemen aan het cliënttevredenheidsonderzoek middels een vragenlijst of interview.

Van de 18 cliënten hebben 8 cliënten de vragenlijst ingevuld, 3 cliënten hebben gereageerd niet deel te willen nemen en van 10 cliënten hebben we geen reactie ontvangen.

Respons	%
Vragenlijst ingevuld retour	28%
Aangegeven dat ze niet willen deelnemen	17%
Geen reactie ontvangen	55%
Totaal	100%

Van de 3 cliënten die via de antwoordstrook aan hebben gegeven dat zij geen deel willen nemen aan het onderzoek, geeft 1 cliënt aan geen interesse te hebben. De andere 2 cliënten geven aan dat zij geen interesse hebben omdat zij prima meedraaien binnen de BSO.

5. Resultaten

De resultaten van het onderzoek zijn hieronder per domein en per vraag weergegeven. In aantallen en in percentage is aangegeven welke score is aangeduid. Daarnaast hadden cliënten de mogelijkheid om hun score toe te lichten. Deze citaten zijn onder de tabel terug te vinden.

Ervaringen als ouder/ vertegenwoordiger met SWZ

1. Ik ben tevreden over het contact met de begeleiding

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	0	0%
Tevreden	3	60%
Zeer tevreden	2	40%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

2. Ik krijg voldoende informatie over de zorg/ondersteuning rond mijn kind

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	0	0%
Tevreden	3	60%
Zeer tevreden	2	40%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

3. Ik maak zaken bespreekbaar rondom de zorg en ondersteuning van mijn kind

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	0	0%
Tevreden	3	60%
Zeer tevreden	2	40%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

4. Uit de werkwijze van de begeleiding blijkt dat er een visie op zorg/ondersteuning is

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	0	0%
Tevreden	3	60%
Zeer tevreden	2	40%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

Hoe uw kind de ondersteuning/zorg van SWZ ervaart

1. Voelt zich thuis bij de begeleiding van SWZ

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	0	0%
Tevreden	2	40%
Zeer tevreden	3	60%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

2. Heeft genoeg mensen om zich heen die ondersteunen

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	0	0%
Tevreden	4	80%
Zeer tevreden	1	20%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

3. Er wordt geluisterd naar zijn wensen

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	0	0%
Tevreden	3	60%
Zeer tevreden	2	40%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

4. Wordt met respect bejegend

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	0	0%
Tevreden	2	40%
Zeer tevreden	3	60%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

5. Is ontspannen

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	1	20%
Tevreden	1	20%
Zeer tevreden	3	60%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

6. Wordt gestimuleerd eigen keuzes te maken

Zeer ontevreden	0	0%
-----------------	---	----

Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	0	0%
Tevreden	4	80%
Zeervrededen	1	20%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

7. Voelt zich vrij om te laten merken als er iets dwars zit

Zeervrededen	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	1	20%
Tevreden	3	60%
Zeervrededen	1	20%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

8. Heeft op een fijne manier contact met andere kinderen

Zeervrededen	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	1	20%
Tevreden	2	40%
Zeervrededen	2	40%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

9. Doet actief mee aan aangeboden activiteiten

Zeervrededen	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	1	20%
Tevreden	1	20%
Zeervrededen	3	60%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

10. Wordt goed en hygiënisch verzorgd

Zeervrededen	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	0	0%
Tevreden	4	80%
Zeervrededen	1	20%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

11. Krijgt gezonde voeding

Zeervrededen	0	0%
Ontevreden	1	20%
Redelijk tevreden	1	20%
Tevreden	1	20%
Zeervrededen	1	20%

n.v.t.	1	20%
Totaal:	5	100%

12. Ervaart zijn locatie als prettig

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	0	0%
Tevreden	2	40%
Zeer tevreden	3	60%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

13. Komt voldoende buiten

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	0	0%
Tevreden	3	60%
Zeer tevreden	2	40%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

14. Verblijft in een veilige omgeving

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	0	0%
Tevreden	2	40%
Zeer tevreden	3	60%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

15. Heeft voldoende bewegingsruimte

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	0	0%
Tevreden	2	40%
Zeer tevreden	3	60%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

16. Er is voldoende variatie in spelmateriaal

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	0	0%
Tevreden	2	40%
Zeer tevreden	3	60%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	5	100%

Algemene opmerkingen

- Het is jammer dat de vakantie opvang maar van 9.00 tot 17.00 uur open is. Het zou fijn zijn als dit van 8.30 tot 17.30 uur open zou zijn.
- Een klein maar belangrijk punt op het gebied van voeding op de BSO. Vaak hoor ik dat er suikerrijke voeding wordt gegeven.

1. Conclusies en het vervolg

Naar aanleiding van de verzamelde gegevens zijn hieronder de conclusies en het vervolg beschreven op organisatie niveau.

Conclusies

Respons

- 28% van de jeugdwet cliënten hebben deelgenomen aan het onderzoek.
- 17% van de jeugdwet cliënten hebben laten weten geen deel te willen nemen aan het onderzoek.
- 55% van de jeugdwet cliënten heeft niets laten weten naar aanleiding van de uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek.

Inhoudelijk

- Ouders/ vertegenwoordigers zijn tevreden over het contact met SWZ. Zij score allemaal tevreden of zeer tevreden.
- De zorg/begeleiding van het kind wordt als positief ervaren. In algemeen wordt er op bijna alle vragen tevreden of zeer tevreden gescoord.
- Een ouder geeft aan ontevreden te zijn over de voeding die wordt aangeboden. Bij de algemene opmerkingen wordt dit ander toegelicht.

Vervolg

- SWZ evalueert in 2021 de gebruikte onderzoeksmethode Ben ik tevreden.
- Op individueel niveau worden de uitkomsten samen met de ouder/vertegenwoordiger besproken.