



## Cliënttevredenheid Basic Trust noord 2021

Datum: 31-03-2022

In deze evaluatie bespreken we de kwaliteit van hulpverlening die binnen Basic Trust noord aan ouders en kinderen geleverd is. Dit doen we aan de hand van het onderzoeken op de aanwezigheid van klachten en het meten van de cliënttevredenheid. Naar aanleiding hiervan worden verbeterpunten opgesteld. Dit onderzoek betreft zowel de praktijk in Groningen als de praktijk in Aduard. Samen vormen zij Basic Trust noord.

### Klachten

Het eerste waar naar gekeken is, is of er klachten van ouders of jongeren zijn geweest over de behandeling. Dit bevat de gehele behandeling, van aanmelding tot afsluiting. Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over communicatie, informatievoorziening of over niet de gewenste resultaten bereiken of fouten die gemaakt zijn in het hulpverleningsproces.

Elke behandelaar heeft haar eigen klachtenregeling bij Klachtenportaal Zorg. Hier kan de cliënt een klacht indienen. Een klacht kan ook ingediend worden via het tuchtcollege van SKJ of de beroepsvereniging, zoals de NVO of NIP.

Aantal klachten 2021: 0

### Cliënttevredenheid

Voor het meten van de cliënttevredenheid is gebruik gemaakt van de EXIT-vragenlijst. Deze vragenlijsten zijn online afgenomen.

Aantal afgesloten cliënten Caroline Visser	Aantal klaargezette EXIT- vragenlijsten	Aantal ingevulde EXIT- vragenlijsten
	Jongeren: 0 Ouders: 32	Jongeren: 0 Ouders: 13

Responspercentage ouders: 40%

#### Resultaten:

Ouders geven ons een **gemiddeld cijfer van 8,9** op een schaal van 0-10 voor de kwaliteit van de hulpverlening.

Verder kunnen ouders antwoord geven op een aantal stellingen die gaan over het **verloop** van de behandeling en het **resultaat en de toekomst**. Ze kunnen daarbij kiezen tussen de antwoord mogelijkheden:

- 1 Helemaal niet mee eens
- 2 Niet mee eens
- 3 Wel mee eens
- 4 Helemaal mee eens

Het getal laat het gemiddelde van de antwoorden zien die door ouders zijn gescoord tussen de 1-4.



### Stellingen:

De hulp van de instelling is goed verlopen.	3,77
De instelling heeft mij geholpen met de dingen die ik belangrijk vond.	3,54
Ik weet waar ik terecht kan als ik nog hulp nodig heb	3,62
Ik heb door de hulp van de instelling meer vertrouwen in de toekomst	3,54
De instelling besliste met mij, in plaats van over mij	3,62
Ik ben door de instelling geholpen met waarvoor ik kwam	3,69
Ik voelde me serieus genomen door de instelling	3,92
Er is voldoende bereikt door de hulp van de instelling	3,46
De hulpverleners van de instelling deden hun werk goed	3,69
Ik heb voldoende aan de hulp gehad om na de hulp zelf verder te gaan.	3,00

\*Scores van 3,00 en hoger: Deze gemiddelde scores betekenen een **goede beoordeling**

### Wat vinden ouders **goed aan de hulp**? Ouders noemen...

*Laagdrempelig, goede communicatie, zeer kindvriendelijk*  
*Goede begeleiding, bereikbaar wanneer het nodig was. Goed vertrouwen, informatie en hulp waar je verder mee kunt.*  
*Veel overleg weinig wachttijd*  
*Dat ik meer begreep van de zorg die we nodig hadden voor onze pleegzoon.*  
*De behandelaar sloot prettig aan, en het was fijn dat ze bij ons thuis kwam.*  
*De behandelaar is ervaringsdeskundige, dus vanuit ons perspectief worden we begrepen en serieus genomen.*  
*Het was laagdrempelig om 'aan te kloppen'.*  
*Als we even met de handen in het haar zaten, was een app genoeg en stond de behandelaar voor ons klaar.*  
*Ook als het ons (de ouders) even teveel was konden we bij de behandelaar een luisterend oor vinden.*  
*Shared decision, Expertise*  
*De behandelaar is een heel prettig persoon in de omgang met ons en met ons kind.*  
*Mijn hulpverlener is goed te bereiken en denkt echt met je mee.*

### Wat vinden ouders **minder goed aan de hulp**? Ouders noemen...

*De afstand die er gereden moest worden*  
*Door corona was het jammer dat het meeste digitaal was*

Aantal afgesloten cliënten Praktijk 't Nijland	Aantal klaargezette EXIT- vragenlijsten	Aantal ingevulde EXIT- vragenlijsten
	Jongeren: 0 Ouders: 6	Jongeren: 0 Ouders: 2

Responspercentage ouders: 33%

### Resultaten:

Ouders geven ons een **gemiddeld cijfer van 7,5** op een schaal van 0-10 voor de kwaliteit van de hulpverlening.



Verder kunnen ouders antwoord geven op een aantal stellingen die gaan over het **verloop** van de behandeling en het **resultaat en de toekomst**. Ze kunnen daarbij kiezen tussen de antwoord mogelijkheden:

- 1 Helemaal niet mee eens
- 2 Niet mee eens
- 3 Wel mee eens
- 4 Helemaal mee eens

Het getal laat het gemiddelde van de antwoorden zien die door ouders zijn gescoord tussen de 1-4.

#### Stellingen:

De hulp van de instelling is goed verlopen.	635-1	2,50
De instelling heeft mij geholpen met de dingen die ik belangrijk vond.	635-2	4,00
Ik weet waar ik terecht kan als ik nog hulp nodig heb	635-3	4,00
Ik heb door de hulp van de instelling meer vertrouwen in de toekomst	635-4	4,00
De instelling besliste met mij, in plaats van over mij	635-5	4,00
Ik ben door de instelling geholpen met waarvoor ik kwam	635-6	4,00
Ik voelde me serieus genomen door de instelling	635-7	4,00
Er is voldoende bereikt door de hulp van de instelling	635-8	3,50
De hulpverleners van de instelling deden hun werk goed	635-9	4,00
Ik heb voldoende aan de hulp gehad om na de hulp zelf verder te gaan.	635-10	3,50

\*Scores van 3,00 en hoger: Deze gemiddelde scores betekenen een **goede beoordeling**

Wat vinden ouders **goed aan de hulp**? Ouders noemden...

*Dat er goed naar je wordt geluisterd. En d.m.v. video opnames zie je veel beter wat er beter kan.  
Dat we er veel aan hebben gehad. En nu weer verder kunnen met handvaten die we aangereikt hebben.*

Wat vinden ouders **minder goed aan de hulp**? Ouders hebben geen opmerkingen genoemd.

#### Verbeterpunten

EXIT-vragenlijst beter aankondigen bij cliënten en het belang (transparantie van de kwaliteit van de zorg) ervan benoemen, zodat er een grotere respons komt van cliënten.