

## Cliënttevredenheidsonderzoek Jeugdwet 2023

### 1. Inleiding

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

### 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.

### 3. Opbouw van dit document

Het onderzoek is uitgevoerd onder alle verwanten van de cliënten van SWZ die er aan deel wilden nemen. Naast een analyse op organisatieniveau ontvangen de teams ook een analyse op teamniveau waar zij zelf mee aan de slag gaan in samenwerking met de behandelaars en/of ontwikkelcoach. 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. Resultaten

#### *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          | 10        | 59%         |
| Zeer tevreden     | 7         | 41%         |
| n.v.t.            | 0         | 0%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

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

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 2         | 12%         |
| Tevreden          | 10        | 59%         |
| Zeer tevreden     | 5         | 29%         |
| n.v.t.            | 0         | 0%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

##### 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          | 10        | 59%         |
| Zeervrededen      | 7         | 41%         |
| n.v.t.            | 0         | 0%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

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

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeervrededen      | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 1         | 6%          |
| Tevreden          | 13        | 76%         |
| Zeervrededen      | 3         | 18%         |
| n.v.t.            | 0         | 0%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

*Hoe uw kind de ondersteuning /zorg van SWZ ervaart*

1. Voelt zich thuis bij de begeleiding van SWZ

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeervrededen      | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 1         | 6%          |
| Tevreden          | 8         | 47%         |
| Zeervrededen      | 8         | 47%         |
| n.v.t.            | 0         | 0%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

2. Heeft genoeg mensen om zich heen die ondersteunen

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeervrededen      | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 2         | 12%         |
| Tevreden          | 9         | 53%         |
| Zeervrededen      | 5         | 29%         |
| n.v.t.            | 1         | 6%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

3. Er wordt geluisterd naar zijn wensen

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeervrededen      | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 1         | 6%          |
| Tevreden          | 9         | 53%         |
| Zeervrededen      | 7         | 41%         |
| n.v.t.            | 0         | 0%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

4. Wordt met respect bejegend

|                   |   |    |
|-------------------|---|----|
| Zeervrededen      | 0 | 0% |
| Ontevreden        | 0 | 0% |
| Redelijk tevreden | 0 | 0% |

|                |           |             |
|----------------|-----------|-------------|
| Tevreden       | 8         | 47%         |
| Zeer tevreden  | 8         | 47%         |
| n.v.t.         | 1         | 6%          |
| <b>Totaal:</b> | <b>17</b> | <b>100%</b> |

## 5. Is ontspannen

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 3         | 18%         |
| Tevreden          | 7         | 41%         |
| Zeer tevreden     | 7         | 41%         |
| n.v.t.            | 0         | 0%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

## 6. Wordt gestimuleerd eigen keuzes te maken

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 1         | 6%          |
| Tevreden          | 7         | 41%         |
| Zeer tevreden     | 7         | 41%         |
| n.v.t.            | 2         | 12%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

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

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 3         | 18%         |
| Tevreden          | 9         | 53%         |
| Zeer tevreden     | 5         | 29%         |
| n.v.t.            | 0         | 0%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

## 8. Heeft op een fijne manier contact met andere kinderen

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 1         | 6%          |
| Tevreden          | 9         | 53%         |
| Zeer tevreden     | 6         | 35%         |
| n.v.t.            | 1         | 6%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

## 9. Doet actief mee aan aangeboden activiteiten

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 1         | 6%          |
| Tevreden          | 8         | 47%         |
| Zeer tevreden     | 7         | 41%         |
| n.v.t.            | 1         | 6%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

10. Wordt goed en hygiënisch verzorgd

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 2         | 12%         |
| Tevreden          | 8         | 47%         |
| Zeer tevreden     | 6         | 35%         |
| n.v.t.            | 1         | 6%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

11. Krijgt gezonde voeding

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 1         | 6%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 2         | 12%         |
| Tevreden          | 5         | 29%         |
| Zeer tevreden     | 2         | 12%         |
| n.v.t.            | 7         | 41%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

12. Ervaart zijn locatie als prettig

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 2         | 12%         |
| Tevreden          | 4         | 23%         |
| Zeer tevreden     | 10        | 59%         |
| n.v.t.            | 1         | 6%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

13. Komt voldoende buiten

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 2         | 12%         |
| Tevreden          | 7         | 41%         |
| Zeer tevreden     | 5         | 29%         |
| n.v.t.            | 3         | 18%         |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

14. Verblijft in een veilige omgeving

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%          |
| Ontevreden        | 0         | 0%          |
| Redelijk tevreden | 0         | 0%          |
| Tevreden          | 9         | 53%         |
| Zeer tevreden     | 7         | 41%         |
| n.v.t.            | 1         | 6%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

15. Heeft voldoende bewegingsruimte

|                 |   |     |
|-----------------|---|-----|
| Zeer ontevreden | 0 | 0%  |
| Ontevreden      | 2 | 12% |

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Redelijk tevreden | 0         | 0%          |
| Tevreden          | 7         | 41%         |
| Zeer tevreden     | 7         | 41%         |
| n.v.t.            | 1         | 6%          |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

#### 16. Er is voldoende variatie in spelateriaal

|                   |           |               |
|-------------------|-----------|---------------|
| Zeer ontevreden   | 0         | 0%            |
| Ontevreden        | 0         | 0%            |
| Redelijk tevreden | 0         | 0%            |
| Tevreden          | 10        | 59%           |
| Zeer tevreden     | 6         | 35%           |
| n.v.t.            | 1         | 6%            |
| <b>Totaal:</b>    | <b>17</b> | <b>100,0%</b> |

#### Algemene opmerkingen door verwanten

|   |
|---|
| Eerst was ik bij de therapie van mijn dochter aanwezig. Nu niet meer en ik mis het contact met de behandelaren, maar ik begrijp dat en vindt het fijn hoe ze met mijn dochter werken.   |
| Mijn zoon vindt het ontzettend fijn op de BSO. Wij merken dat hij zich sociaal emotioneel ontwikkeld. Een dingetje van onze kant; kinderen krijgen wel vaak snoep/suikers. Nieuwe gezonde producten leren eten zou voor de kinderen goed zijn. Samen nieuwe dingen eten stimuleert een gezond eetpatroon. |
| Bij het ophalen wordt er over het algemeen wel een overdracht gedaan, maar bij sommige begeleiders komt er niet echt veel uit.  |
| Ik zou het waarderen als de fysiotherapeut vaker naar de houding van de kinderen kijkt omdat de kinderen soms snel groeien veranderd hun houding. Onze zoon gaat erg graag naar Okido. Hij is heel blij met de medewerkers en de sfeer die zij creëren.   |
| Ik vind dat het door SWZ zelf niet goed gecommuniceerd is dat een aantal therapeuten voor Libra zijn gaan werken en een aantal bij SWZ in dienst zijn gekomen en wat dat voor effect heeft op de behandeling van mijn zoon.   |
| Mijn zoon woont thuis. De begeleiding is nog niet zolang gestart dus ik heb nog onvoldoende zicht op de zijn ondersteuning.   |
| Erg blij met de BSO. We hebben altijd een goed contact met de begeleider.   |
| Okido is absoluut fantastisch, het verdient veel betere recensies   |
| Zowel wij als onze zoon zijn erg tevreden met zijn BSO van SWZ  |
| Onze dochter gaat nu sinds 1 jaar en heeft het erg naar haar zin! Ze voelt zich fijn bij haar begeleiding en houden super goed rekening met haar behoeftes. Wij zijn zeer tevreden. Wij zijn super blij dat dit mogelijk is voor haar ondanks haar medische voorgeschiedenis.                             |
| Er is een super team wat ons zoontje begeleid en ontvangt. Ons zoontje gaat met veel plezier naar Okido   |

#### 5. Conclusies en vervolg

De verwanten van onze jeugdige cliënten zijn over het algemeen goed tevreden over de zorg en dienstverlening die hun kind ontvangen bij Okido, zorg in de klas en/of de BSO. Verwanten hebben positieven ervaringen met SWZ. Zij hebben het idee dat hun kind zich thuis voelt en de ondersteuning krijgt die hij/zij nodig heeft. Op een enkele keren na is er voornamelijk gebruik



ontplooij je mogelijkheden

gemaakt van de score tevreden en zeer tevreden. 1 verwant is ontevreden over de voeding van haar kind en twee verwanten vinden dat hun kind onvoldoende bewegingsruimte heeft.

### Vervolg

SWZ heeft in 2023 de gebruikte onderzoeksmethode Ben ik tevreden geëvalueerd. Bij deze evaluatie is de centrale cliëntenraad en zorgmedewerkers betrokken geweest. Naar aanleiding van deze evaluatie is er gekozen voor een nieuwe methodiek in de vorm van 'Dit vind ik ervan'. Deze methodiek wordt geïntegreerd in de zorgplan cyclus waardoor het geen losse vragenlijst meer is maar veel meer samenhangt met de ontwikkeling van de client in zijn geheel. De voorbereidingen voor de implementatie hiervan zullen in 2024 plaats vinden. In 2025 zal deze nieuwe methodiek toegepast worden.