Leeuwarden, 29 november 2022

CTO (CliëntTevredenheidsOnderzoek) 2022

Beste Patricia Baas,

In de periode van 08-11-2022 t/m 25-11-2022 hebben wij voor Baasis Kindercoach een tevredenheidsmeting uitgevoerd. De respons was hoog genoeg voor deze rapportage.

Methode:

De vragenlijst is digitaal opgesteld in overleg met de zorgverlener en voor elke respondent gelijk. De vragenlijst zag er als volgt uit:

https://forms.gle/mJvstVo4qJXuC6mU6

Er zijn per mail uitnodigingen verzonden door SA&O, in de periode van 8-11-2022 t/m 25-11-2022. Er zijn 22 cliënten benaderd van de in totaal 27 in zorg zijnde cliënten. Een cliënt heeft geen mailadres. Een cliënt is niet benaderd vanwege overlijden. Voor 3 cliënten is één uitnodiging gestuurd omdat ze uit hetzelfde gezin komen. Voor een gezin zijn er twee uitnodigingen verstuurd omdat de ouders zijn gescheiden. Een cliënt is op het moment van de tevredenheidsmeting nog maar net in zorg en is niet meegenomen in de meting. Een cliënt heeft geen indicatie omdat deze wordt begeleidt door een stagiair en is niet meegenomen in de meting. Een cliënt is vlak voor de tevredenheidsmeting uit zorg gegaan maar is wel meegenomen in de meting

De respondenten vulden hun naam en rol in. Hierdoor was voor SA&O te zien wie de enquête heeft ingevuld. Eerste doel hiervan was de juiste herinneringen te kunnen versturen.

Respons:

Er hebben 10 respondenten geantwoord. Dit is ruim 45%. 9 respondenten betroffen ouders van de cliënten, 1 respondent is pleegouder .

Begeleiders

8 respondenten geven aan dat hun kind begeleiding krijgt van Patricia Baas. 2 Respondenten geven aan dat hun kind begeleiding krijgt van Manon.

Balthasar Bekkerwei 74
8914 BE
Leeuwarden

06 186 115 29
info@schleiffert.nl
www.schleiffert.nl

KvK 78 15 82 73
BTW NL 86 12 84 252 B01
Bank NL04KNAB 025 682 5084

Begeleiding

3 cliënten Verlies, Rouw, Echtscheiding

2 cliënten Zelfvertrouwen

2 cliënt Hooggevoeligheid

3 cliënten Anders

Begeleiders (Deskundigheid, houding, Privacy)

Op alle drie de vragen wordt unaniem met ja geantwoord. Er worden geen aanvullende opmerkingen gegeven. Dat betekent dat 100% van de respondenten tevreden is over de deskundigheid, houding naar de cliënt, en omgaan met privacy.

Zorg (Voldoende en juiste begeleiding, Vooruitgang en hoeveelheid contact met de begeleider)

Op een uitzondering na beantwoorden alle respondenten met ja. De enige uitzondering komt van een respondent die aangeeft dat de cliënt nog maar kort in zorg is en nog niet kan zeggen of er vooruitgang is. Dus bijna alle respondenten geven aan dat de begeleiding goed is. Dat er vooruitgang wordt gezien. En dat er voldoende contact met de begeleider is.

Inspraak (Meebeslissen door kind en ouder)

Alle respondenten beantwoorden beide vragen met ja. Er worden geen aanvullende opmerkingen gegeven. De respondenten vinden dat er voldoende inspraak is en dat ze zich serieus genomen voelen als ze iets aankaarten in een gesprek met de begeleider van hun kind.

Bereikbaarheid en Locatie

Op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 zeer slecht is en 5 zeer goed, voor de bereikbaarheid van de begeleider, geven 8 respondenten een 5 en 2 respondent een 4. Dat betekent dat de meeste respondenten de bereikbaarheid van de begeleider goed vinden.

Op de vraag wat vindt u van de locatie waar uw kind begeleid wordt komen de volgende antwoorden: Zeer goed, Top, Fijne prettige omgeving, Ruimte waar je rust ervaart, Goed, Zonder veel poespas van buiten af, goed te doen op de fiets, en ruimte op school waar begeleiding wordt geboden is ook goed.

Rapportcijfer en aanbeveling (NPS-score)

Het gemiddelde rapportcijfer is een 8.9 bestaand uit 3x10, 4x9, 2x8 en 1x7. In 2021 is niet gemeten door SA&O. Er is geen vergelijking of het gemiddelde cijfer hetzelfde is, of is gestegen of gedaald.

De NPS-score is een 9.1 (zou u aanbevelen aan een ander) Bestaand uit 4x10, 3x9 en 3x8. Er kan niet worden vergeleken met de NPS-score van 2021 want die is niet gemeten door SA&O

Adviezen ter verhoging van tevredenheid:

- Geen adviezen 8x
- Geen advies nog maar net gestart
- Het naderende afronden duidelijk maken richting cliënt
- Vooral: Ga zo door, het is prima zo

Omschrijving van Baasis Kindercoach:

- Uniek
- Vertrouwd 2x
- Liefdevol
- Aanspreekbaar
- Rust
- Topper
- Goed
- Invoelend
- Lief
- Aardig
- Super
- Geweldig
- Supervrouw
- Betrouwbaar 2x
- Aardig
- Vriendelijk
- Begripvol 2x
- Veiligheid
- Oprechte aandacht
- Deskundig
- Met hart en ziel
- Rustig 2x
- Professioneel
- Ervaringsdeskundige

Adviezen proces tevredenheidsmeting

De online meting heeft de gewenste respons opgeleverd in percentage respondenten.

De vragenlijst was passend voor de doelgroep maar heeft weinig input gegeven voor verbetering, wel voor behoud van wat goed gaat.