Leeuwarden, 15 december 2023

CTO (CliëntTevredenheidsOnderzoek) 2023

Beste Patricia Baas,

In de periode van 28-7-2023 t/m 7-8-2023 en 24-11-2023 t/m 08-12-2023 hebben wij voor Baasis Kindercoach een anonieme tevredenheidsmeting uitgevoerd. Er is voldoende gereageerd voor dit verslag.

Methode:

De vragenlijst is digitaal opgesteld in overleg met de zorgverlener. Samen met de zorgverlener is besloten om gebruik te maken van twee vragenlijsten. Een vragenlijst voor ouders/verzorgers, en een vragenlijst voor de cliënten vanaf 12 jaar.

De vragenlijsten zagen er als volgt uit:

Ouders/verzorgers: https://forms.gle/AS1e7kgLTXfRUcas7

Jeugdigen vanaf 12 jaar: https://forms.gle/m86WBbfGysYqgbTs5

Er zijn per mail uitnodigingen verzonden door SA&O. Hiervoor zijn in overleg met de zorgverlener twee perioden genomen. De eerste periode van 28-7-2023 t/m 07-8-2023 zijn er uitnodigingen gestuurd naar ouders/verzorgers en cliënten vanaf 12 jaar die in het eerste helft van het jaar de zorg hebben afgerond. De tweede periode van 24-11-2023 t/m 08-12-2023 zijn er uitnodigingen gestuurd naar ouders/verzorgers en cliënten vanaf 12 jaar die op dat moment in zorg zijn. Voor een paar cliënten zijn uitnodigingen gestuurd naar beide ouders/verzorgers. Van twee gezinnen zijn twee cliënten in zorg. Voor deze gezinnen zijn geen dubbele uitnodigingen verzonden.

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 zijn 42 uitnodigingen verzonden naar de ouders/verzorgers. Er hebben 20 respondenten gereageerd. Dat betekent dat 48% heeft gereageerd. 19 Respondenten betroffen ouders, 1 respondent is pleegouder.

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

In totaal zijn er 23 uitnodigingen verzonden naar jeugdigen vanaf 12 jaar en ouder. Hier zijn 12 reacties op gekomen. Dat is een percentage van 52%. Het betroffen 3 respondenten van 12-13 jaar, 4 van 14-15 jaar, 4 van 16-17 jaar en 1 van 18+

Hulpvraag

Reacties ouders/verzorgers:

- Verlies, Rouw, Echtscheiding en Trauma: 13
- Hooggevoeligheid: 2
- Boosheid, Zelfvertrouwen: 3
- Spanning/stress op school: 1
- Karaktereigenschap: 1

Reacties jeugdigen vanaf 12 jaar:

- Verlies, Rouw, Echtscheiding, Trauma: 4
- Hooggevoeligheid: 1
- Zelfvertrouwen: 5
- Faalangst: 1
- Stress: 1

Coaches (Deskundigheid, houding, Privacy)

Op de vraag over de juiste houding naar het kind en privacy beantwoorden alle ouders/verzorgers met ja. Op de vraag over voldoende opleiding en deskundigheid antwoorden bijna alle ouders/verzorgers met ja. Eén ouder waarvan het kind wordt begeleid door Manon vindt dat de coach niet voldoende is opgeleid en deskundig is. Dit zou volgens de ouder/verzorger komen door te weinig ervaring. Omdat het slechts om één reactie gaat kan hier geen conclusie uit worden getrokken. De grote meerderheid van de ouders is tevreden over de deskundigheid, houding en privacy

Van de jeugdigen vanaf 12 jaar worden op één antwoord na alle vragen over deskundigheid, houding en privacy met ja beantwoord. Eén cliënt die werd begeleid door Patricia geeft aan dat ze haar coach bijna altijd kon vertrouwen. Hier is verder geen toelichting op gegeven. De meeste jeugdigen vanaf 12 jaar delen de mening van de ouders/verzorgers en geven aan tevreden te zijn.

Zorg (Voldoende en juiste coaching, Vooruitgang en hoeveelheid contact met de coach)

Op één uitzondering na antwoorden alle ouders/verzorgers op alle drie de vragen met ja. De uitzondering zegt dat zijn/haar kind niet voldoende wordt gecoacht en ziet geen vooruitgang. Deze ouder/verzorger vindt dat er meer tijd moet worden gegeven en dat twijfel eerder moet worden aangegeven. Dit is dezelfde ouder die eerder al twijfelde aan de deskundigheid van de coach. Omdat het slechts om één reactie gaat kan hier geen conclusie aan worden verbonden. De overgrote meerderheid geeft aan tevreden te zijn.

De jeugdigen vanaf 12 jaar volgen de ouders/verzorgers. Zij antwoorden bijna allemaal op alle vragen met ja. Eén cliënt vindt de hoeveelheid aan contact wisselend wel en niet voldoende. De grote meerderheid tevreden is met de coaching, ziet vooruitgang en vindt de hoeveelheid contact met de coach voldoende.

Inspraak (Meebeslissen door kind en ouder)

Op beide vragen over inspraak, meebeslissen en werd er goed geluisterd, antwoorden alle respondenten, zowel ouders/verzorgers als jeugdigen vanaf 12 jaar, unaniem met ja. Alle respondenten voelen zich gehoord.

Bereikbaarheid en Locatie

Op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 zeer slecht is en 5 zeer goed, voor de bereikbaarheid van de coach, geven vrijwel alle ouders/verzorgers een 5 en 1 respondent een 4. Dat betekent dat de grote meerderheid van de ouders/verzorgers de bereikbaarheid van de coaches goed vinden. De jeugdigen vanaf 12 jaar geven precies hetzelfde aan. Zij vinden net zoals de ouders/verzorgers de bereikbaarheid van de coaches goed.

Op de vraag wat vindt u van de locatie waar uw kind wordt gecoacht antwoorden de ouders/verzorgers: Netjes, goed, prima, huiselijk, vertrouwd, rustig en makkelijk te bereiken.

De jeugdigen geven meer uitgebreid antwoord dan de ouders/verzorgers op de vraag over de locatie. Zij vinden het een fijne, rustige goede plek. Dichtbij de natuur. Dat is fijn want dan kan je altijd een stukje gaan lopen. Een aantal vond de afstand tot de locatie goed te doen. Een enkeling gaf juist aan dat het ver weg was zo achteraan in het industrieterrein. Fijn dat

aansluitend uit school kan worden afgesproken. Over de locatie zelf wordt gezegd dat het goed is ingericht met verschillende goede plekken om te zitten.

Rapportcijfer en aanbeveling (NPS-score)

Het gemiddelde rapportcijfer van de ouders/verzorgers is een 9. Bestaand uit 6x10, 9x9, 5x8. In 2022 was het gemiddelde cijfer 8.9.

De NPS-score gegeven door ouders/verzorgers is een 9.2 (zou u aanbevelen aan een ander) Bestaand uit 9x10, 7x9 en 4x8. Van de 20 ouders/verzorgers geeft 80% aan dat ze Baasis Kindercoach zeker zouden aanbevelen aan een ander. In 2022 was de NPS-score 9.1.

Het gemiddelde rapportcijfer en de NPS-score zijn iets omhoog gegaan ten opzichte van 2022.

De jeugdigen vanaf 12 jaar is dit jaar voor het eerst om een mening gevraagd. Het gemiddelde rapportcijfer is een 9.1. Bestaand uit 4x10, 5x9 en 3x8.

De NPS-score door jeugdigen vanaf 12 jaar (zou je aanbevelen aan een ander) is een 9.8. Bestaand uit 9x10 en 3x9. 100% van de jeugdigen vanaf 12 jaar beveelt Baasis Kindercoach aan bij een ander.

De jeugdigen vanaf 12 jaar geven ongeveer hetzelfde rapportcijfers als de ouders/verzorgers, maar zij geven een hogere NPS-score.

Adviezen ter verhoging van tevredenheid:

De meeste ouders/verzorgers zeggen vooral zo doorgaan. Eén respondent zegt eerder twijfel uitspreken.

Ook de jeugdigen vanaf 12 jaar geven aan vooral zo door te gaan. De respondenten zeggen dik tevreden te zijn. Eén respondent geeft aan zeer tevreden te zijn en door de aangeboden hulp verder te zijn gekomen in het leven. Eén respondent zou graag minder willen praten en meer dingen willen doen zoals speciale spellen.

Omschrijving van Baasis Kindercoach:

Ouders/verzorgers omschrijven Baasis Kindercoach als deskundig, vertrouwd, warm en persoonlijk.

De jeugdigen vanaf 12 jaar omschrijven Baasis Kindercoach als zorgzaam, liefdevol, luisteren zonder oordeel, behulpzaam en betrouwbaar.

Adviezen proces tevredenheidsmeting

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

Twee jaar op rij is bijna dezelfde vragenlijst gebruikt. Maar dit jaar is het onderzoek over twee perioden verdeeld. Dit heeft meer reacties opgeleverd dan in 2022. De antwoorden op het onderzoek zijn vrijwel hetzelfde als de antwoorden op het onderzoek van 2022. Ook is deze keer een vragenlijst voor de jeugd vanaf twaalf jaar verspreid. In deze vragenlijst was het taalgebruik aangepast voor de jeugd maar de vragen waren vrijwel gelijk. De jeugdigen geven dezelfde soort antwoorden als de ouders/verzorgers. Er zijn, op één antwoord van een jeugdige na, geen verbeterpunten genoemd. Baasis Kindercoach heeft een vertrouwde stabiele uitstraling.

In een volgend onderzoek zou de vraagstelling anders kunnen worden ingericht. Meer open vragen waardoor respondenten worden uitgedaagd om na te denken over de antwoorden in plaats van alleen maar ja of nee te hoeven invullen.