

Centrum

# Groei!

pASSend Eigen-Wijzer



## Clïenttevredenheidsonderzoek 2019

Titel	:	Clïenttevredenheidsonderzoek 2019
Prestatie eigenaar	:	Directie
Datum aanmaak	:	01-07-2019
Versie	:	1.0

In het kader van de continue verbetering van de zorg houdt Centrum Groei! elk jaar een anoniem cliënttevredenheidsonderzoek onder de ouders en/of verzorgers.

Voor Centrum Groei! is feedback van groot belang om te blijven ontwikkelen op het gebied van dienstverlening. Daarnaast is het onderzoek onderdeel van onze ISO 9001:2015 certificering en een vereiste van het H10 Inkoopbureau.

Ruim 100 belanghebbenden hebben 6 weken de tijd gehad, tot 15 juni 2019, om het onderzoek in te vullen.

Met 11 korte, gerichte, meerkeuze vragen en ruimte op aanvulling (feedback) probeert Centrum Groei! het onderzoek zo laagdrempelig te houden.

In totaal is het onderzoek 24 keer ingevuld, waarbij een aantal van de ondervraagden de tijd heeft genomen om feedback te geven.

Ook werd er gevraagd een cijfer te geven wat men algemeen van de dienstverlening vond. Hieruit kwam voort dat Centrum Groei! gemiddeld precies een 8 scoort.


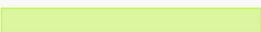


Na een uitgebreider cliënttevredenheidsonderzoek in 2018, waarbij het aantal verkregen reacties voor het gestelde doel te laag lag, 10 van de ruim 30 (30%) uitgezette onderzoeken, was het voor Centrum Groei! zorg dat dit percentage dit jaar hoger uit zou komen.

Dit is onder meer geprobeerd door minder en kortere vragen te stellen waarbij overzichtelijk- en laagdrempeligheid voorop lag. Ook de periode van het onderzoek is een paar weken verlengt en is er tussentijds een herinnering uitgegaan. Daarnaast is het onderzoek digitaal gemaakt in plaats van het papieren onderzoek van vorig jaar.


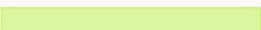


Helaas is de opkomst verhoudingsgewijs lager dan in 2018. Voor het cliënttevredenheidsonderzoek van 2020 zal er opnieuw goed gekeken worden hoe we dit percentage omhoog te kunnen krijgen.

De uitslagen van de vragen vindt u hieronder:


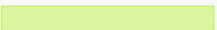


## Heeft u voldoende informatie gekregen over de zorgmogelijkheden binnen Centrum Groei?

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 45,83%	11
Voldoende	 50,00%	12
Onvoldoende	 4,17%	1
Geen mening	 0,00%	0
<b>Totaal</b>		<b>24</b>
<i>Onbeantwoord</i>		<i>0</i>


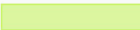


## Sluit het gemaakte zorgplan aan op uw hulpvraag?

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 41,67%	10
Voldoende	 50,00%	12
Onvoldoende	 0,00%	0
Geen mening	 8,33%	2
<b>Totaal</b>		<b>24</b>
<i>Onbeantwoord</i>		<i>0</i>


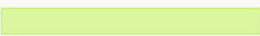

## Bent u over het algemeen tevreden over Centrum Groei?

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 54,55%	12
Voldoende	 40,91%	9
Onvoldoende	 4,55%	1
Geen mening	 0,00%	0
<b>Totaal</b>		<b>22</b>
<i>Onbeantwoord</i>		<i>2</i>


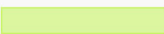

## Is Centrum Groei! voldoende bereikbaar? Telefoon/Mail?

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 72,73%	16
Voldoende	 27,27%	6
Onvoldoende	 0,00%	0
Geen mening	 0,00%	0
<b>Totaal</b>		<b>22</b>
<i>Onbeantwoord</i>		<i>2</i>


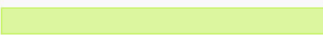


## Heeft u voldoende beeld over de aanpak/methodiek van Centrum Groei?

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 40,91%	9
Voldoende	 50,00%	11
Onvoldoende	 9,09%	2
Geen mening	0,00%	0
<b>Totaal</b>		<b>22</b>
<i>Onbeantwoord</i>		2




## Vindt u de begeleiding voldoende betrokken bij u en uw kind?

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 63,64%	14
Voldoende	 31,82%	7
Onvoldoende	 4,55%	1
Geen mening	0,00%	0
<b>Totaal</b>		<b>22</b>
<i>Onbeantwoord</i>		2


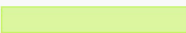


## Hoe vindt u dat er aan de gestelde doelen wordt gewerkt?

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 22,73%	5
Voldoende	 63,64%	14
Onvoldoende	 4,55%	1
Geen mening	 9,09%	2
<b>Totaal</b>		<b>22</b>
<i>Onbeantwoord</i>		2

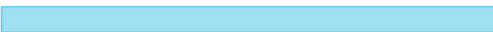


## Heeft u door de aangeboden zorg meer grip op uw hulpvraag gekregen

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 40,91%	9
Voldoende	 45,45%	10
Onvoldoende	0,00%	0
Geen mening	 13,64%	3
<b>Totaal</b>		<b>22</b>
<i>Onbeantwoord</i>		2






## Is uw kind door de aangeboden zorg voldoende vooruit gegaan?

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 45,45%	10
Voldoende	 36,36%	8
Onvoldoende	 9,09%	2
Geen mening	 9,09%	2
<b>Totaal</b>		<b>22</b>
<i>Onbeantwoord</i>		2

## Zou u Centrum Groei! bij iemand anders aanbevelen?

Keuzes	Percentage	Aantal
Ja	 95,45%	21
Nee	 0,00%	0
Geen mening	 4,55%	1
<b>Totaal</b>		<b>22</b>
<i>Onbeantwoord</i>		2

## Welk cijfer zou u Centrum Groei! in zijn totaliteit geven, waarbij een 10 zeer goed is, een 6 een voldoende en een 1 zeer slecht.

Keuzes	Percentage	Aantal
7	 36,36%	8
9	 27,27%	6
8	 22,73%	5
10	 9,09%	2
6	 4,55%	1
<b>Totaal</b>		<b>22</b>
<i>Onbeantwoord</i>		2

### Aanvullingen en feedback

*“Ik heb te weinig zicht op wat er precies in de begeleiding gebeurt. Meer contact met de ouders wordt op prijs gesteld. Er is wel ouderbegeleiding, maar die wordt bijna geheel door de problematieken van de ouders gebruikt, zo ver het cliënt betreft. Vragen mijnerzijds worden altijd door Groei! beantwoord.”*

Sinds kort is het Elektronisch Cliënten Dossier (Zilliz) in gebruik genomen, waarmee ouders/verzorgers toegang hebben tot o.a. het zorgplan en de rapportages. Hierdoor hebben ouders meer zicht op het verloop de begeleiding en Tijdens tussenevaluaties en eindevaluaties is er voor ouders ruimte om op de begeleiding te reflecteren. Daarnaast is er is altijd een mogelijkheid in contact te komen met een teamleider, via Zilliz, telefonisch of e-mail.

---

*“Ga zo door!”*

---

*“Wij hebben door een wisseling van begeleiders, helaas wat mindere ervaringen op dit moment met Centrum Groei. Wij zouden het prettig vinden om betere communicatie te hebben en dat er meer contact is met de begeleider en teambegeleider. Onze ervaring is, dat wij hier op dit moment naar moeten vragen. Ook rondom de zorg van de zorgplannen en uitwerking daarvan!”*

Er komt naast het personeelshandboek een extra aanvulling met daarin de richtlijnen en verantwoordelijkheden voor het begeleiden van cliënten die niet in het centrum worden begeleid, om zo meer continuïteit te bewerkstelligen.

Het zou ideaal zijn als één of twee vaste begeleiders een gehele casus de zelfde cliënt kunnen begeleiden. In de praktijk is dit niet altijd mogelijk, medewerkers worden ziek, nemen ontslag, verhuizen, nemen langere tijd ouderschapsverlof, etc. Hierdoor is wisselingen in begeleiders noodzakelijk. Ouders/verzorgers krijgen altijd van Centrum Groei! te horen als dit vooraf al bekend is, bijvoorbeeld dat een begeleider kan starten, maar na twee maanden voor langere tijd afwezig is en er een andere begeleider wordt ingezet. Ouders krijgen dan ook de keus om wél of niet akkoord te gaan met de te leveren begeleiding.

Centrum Groei streeft ernaar om binnen twee weken na aanvang van de begeleiding een zorgplan online te zetten in Zilliz zodat ouders/verzorgers hier toegang tot hebben en digitaal kunnen accorderen. Zorgplannen worden opgesteld a.d.h.v. de hulpvraag die met de desbetreffende partijen zorgvuldig wordt afgestemd. Er is altijd de mogelijkheid om met een begeleider of teamleider in contact te komen.

Een aandachtspunt hierbij is dat ouders op de hoogte moeten zijn dat deze mogelijkheid er is, of dat een teamleider regelmatig zelf contact zoekt met ouders/verzorgers.

*“Ze staan open voor nieuwe dingen en denken heel graag mee met oplossingen! Ze zijn allemaal even vriendelijk! Kortom zeer tevreden ouders en kind!”*

---

*“Er is volgens mij winst te halen door specifiek te kijken naar het aanbod gericht op specifieke doelen en daar in samenwerking met ouders naar te kijken hoe daar aan gewerkt kan worden. Nu is er natuurlijk wel overleg met Groei en ouders, maar lijkt er niet echt gericht te worden op doelen. (gewoon lol maken kan ook een doel zijn, maar wat is dan de achterliggende gedachte)”*

Om specifiek aan doelen te werken is het allereerst het belangrijkste om in contact te komen met de cliënt en hierbij een relatie te bewerkstelligen. Dit lukt soms snel, maar soms kost dit tijd. Op het moment dat er contact is en een vertrouwensrelatie met de desbetreffende cliënt dan kan er beter aan specifieke doelen worden gewerkt. Deze aanpak zou beter naar ouders/verzorgers kunnen worden gecommuniceerd zodat er meer begrip en inzicht is dat “gewoon lol maken” onderdeel kan zijn van de methode.

Een aandachtspunt is dat de opgestelde doelen niet uit het oog worden verloren en dat de haalbaarheid realistisch moet zijn bij het opstellen van de doelen.

---

*“Gelieve elk kwartaal nieuwsbrieven te verstrekken over de nieuwe medewerkers en activiteiten van Groei en de activiteiten voor kinderen.”*

Het doel is om binnenkort te gaan starten met het verstrekken van nieuwsbrieven aan ouders.

---

*“Mijn zoon zit hier pas twee maanden en hij boekt veel vooruitgang! Voor kinderen met ass is dit de perfecte plek! Geweldige een op een begeleiding, die goed voor mijn kind zorgt en dit doet met veel liefde. Top, ga zo door!!”*

---

*“Niveau van geleverde zorg is erg afhankelijk van de betreffende begeleider. We hebben hele goede begeleiders gehad maar ook heel slechte.”*

Alle begeleiders die werkzaam zijn bij Centrum Groei! hebben een passende startkwalificatie (diploma). Nieuwe medewerkers starten altijd eerst binnen in het centrum zodat er door teamleiders/collega's coaching en sturing kan worden gegeven, naast dat zij een uitgebreide cursus over de gehanteerde methode pASSend Eigen-Wijzer krijgen. Echter kan het door de enorme vraag naar zorg zijn dat begeleiders al sneller naar 'buiten' gestuurd moeten worden dan gewenst.

---

Centrum Groei! blijft constant op zoek naar nieuwe gekwalificeerde medewerkers om deze vraag op te vangen en de begeleiders langer intern op te kunnen leiden.

Heeft u klachten? U kunt altijd contact opnemen met één van onze teamleiders of bij ernstige klachten ons klachtenformulier (te downloaden van onze website) invullen.

---

*“Ideaal zou zijn: sluitingstijd later dan 17:00, en vervoer van school naar Groei.”*

Vervoer van school naar Centrum Groei! is de verantwoordelijkheid van ouders/verzorgers. Dit kan door ouders/verzorgers zelf worden gedaan of door taxi/leerlingenvervoer. Budget technisch is het niet mogelijk dat Centrum Groei! hier de verantwoordelijkheid voor neemt.

De sluitingstijd is mede bepaald door de werktijden van medewerkers en de vastliggende afspraken in de cao. Op het moment dat Centrum Groei! tot later dan 17.00 uur begeleiding geeft aan kinderen betekent dat er met wisselende diensten moet gaan worden gewerkt. Dit is in de praktijk helaas niet haalbaar.

---

### **Conclusie**

Wij zijn erg blij met de uitkomst van het onderzoek, daar er enkele aanmerkingen/aandachtspunten zijn de ouders en verzorgers over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over Centrum Groei!

De feedback wordt meegenomen in de kwaliteitsverbetering, waar elke dag met het hele team hard aan gewerkt wordt.

Tot slot willen we iedereen bedanken die de tijd heeft genomen aan dit onderzoek deel te nemen!

Onze ontwikkeling hangt uiteraard niet alleen af van een anoniem onderzoek en staan wij elke dag open voor opbouwende feedback en/of ideeën.

Heeft u nog vragen en/of opmerkingen over dit onderzoek mail dit dan naar [info@centrumgroei.nl](mailto:info@centrumgroei.nl).



