



038 - 466 15 70

info@triqs.nl

www.triqs.nl

Rapport C-toets

Ervaringen van ouders van jeugdigen en jongeren

Zorg Advies Bureau Haaglanden (ZAB) BV

Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

december 2020

www.triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde ervaringsonderzoek onder ouders van jeugdigen en jongeren die te maken hebben met jeugdzorg voor hunzelf of in hun gezin. Er is gebruik gemaakt van de zogenaamde c-toets. De resultaten van deze meting bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg- en dienstverlening.

De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van Zorg Advies Bureau Haaglanden (ZAB) BV. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van deze meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Zorg Advies Bureau Haaglanden (ZAB) BV. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw K. Leri van Zorg Advies Bureau Haaglanden (ZAB) BV voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de medewerkers, ouders van jeugdigen en jongeren van Zorg Advies Bureau Haaglanden (ZAB) BV voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, december 2020



Drs. J.J. Laninga
Triqs



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding.....	4
01 Leeswijzer.....	5
02 Methode	7
03 Uitkomsten meting	8
04 Samenvatting	13



Inleiding

Aanleiding voor de meting

Zorg Advies Bureau Haaglanden (ZAB) BV wil graag weten hoe hun cliënten de zorg hebben ervaren. Daarom hebben zij Triqs gevraagd een meting uit te voeren met behulp van de zogenaamde c-toets.

C-toets

De c-toets is een set van drie vragenlijsten bedoeld voor het meten van ervaringen met de jeugdzorg. Er is een vragenlijst voor jongeren zelf, een vragenlijst voor ouders en een vragenlijst voor pleegouders.

Rapportage

Deze rapportage dient een tweeledig doel. Enerzijds dient het als een opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie. Anderzijds kan de rapportage worden gebruikt voor de externe verantwoording. Immers, er wordt een nauwkeurig en onafhankelijk beeld geschetst van de patiëntervaringen van de instelling.

In deze rapportage wordt allereerst een weergave van de uitkomsten gegeven zonder enige vorm van interpretatie. In de daarop volgende hoofdstukken worden interpretaties en conclusies vermeld.

Bijzonderheden meting

Deze meting is uitgevoerd in de periode oktober & november 2020 en conform planning uitgevoerd. Er zijn geen bijzondere zaken opgetreden.

01 | Leeswijzer

Vraagtype

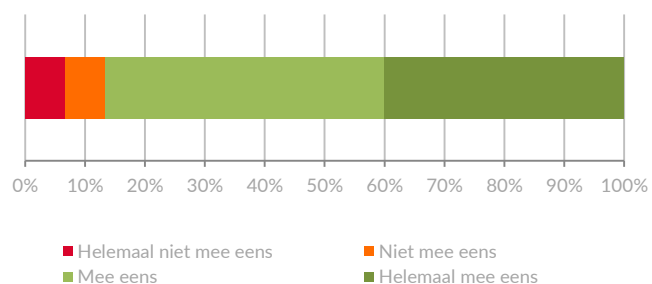
In de gebruikte vragenlijst komen ervaringsvragen voor. **Ervaringsvragen** bevragen de ervaringen van cliënten met het desbetreffende onderdeel van de zorgverlening. Een voorbeeld van een ervaringsvraag is: behandelen de zorgverleners u met aandacht?

Staafdiagram

De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen de antwoordopties: helemaal niet mee eens – niet mee eens – mee eens – helemaal mee eens - niet van toepassing.

De negatieve ervaringen staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.

01. Ik voel me op mijn gemak bij mijn gezinsbegeleider/gezinscoach/jongerencoach (n=34)



Tabel

Onder elk staafdiagram wordt een tabel getoond waarin per antwoordcategorie is af te lezen hoeveel respondenten dit antwoord gegeven hebben en welk percentage daar bij hoort. Een voorbeeld van een tabel ziet u hieronder.

	v27	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	13,3%
5	2	13,3%
6	1	6,7%
7	3	20%
8	6	40%
9	0	0%
10	1	6,7%

Aanknopingspunten voor verbetering

Bovenstaande staafdiagrammen kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Wanneer de lichtblauwe kleur in het staafdiagram overheerst, zijn de antwoorden van de respondenten overwegend negatief geweest; deze vragen kunnen onderwerp van verbetering zijn.

Het kan ook voorkomen dat de meningen van de respondenten sterk uiteenlopen, dit kan ook een punt van aandacht zijn.

Opbouw rapportage

In hoofdstuk 2 van deze rapportage wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens geeft hoofdstuk 3 de uitkomsten van de meting weer. Tot slot wordt in hoofdstuk 4 een samenvatting gegeven van de uitkomsten van de meting.

02 | Methode

Vragenlijst

Voor de meting is gebruikt gemaakt van de c-toets, versie voor ouders van jeugdigen en jongeren. Deze vragenlijst bestaat uit 21 vragen.

Dataverzameling

De vragenlijst konden op papier ingevuld worden. De vragenlijsten zijn vervolgens in bulk verzonden naar Triqs en verwerkt en ingevoerd in een online database.

Dataverwerking en databewerking

De ingevulde vragenlijsten kwamen rechtstreeks in de database van Triqs terecht. Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.



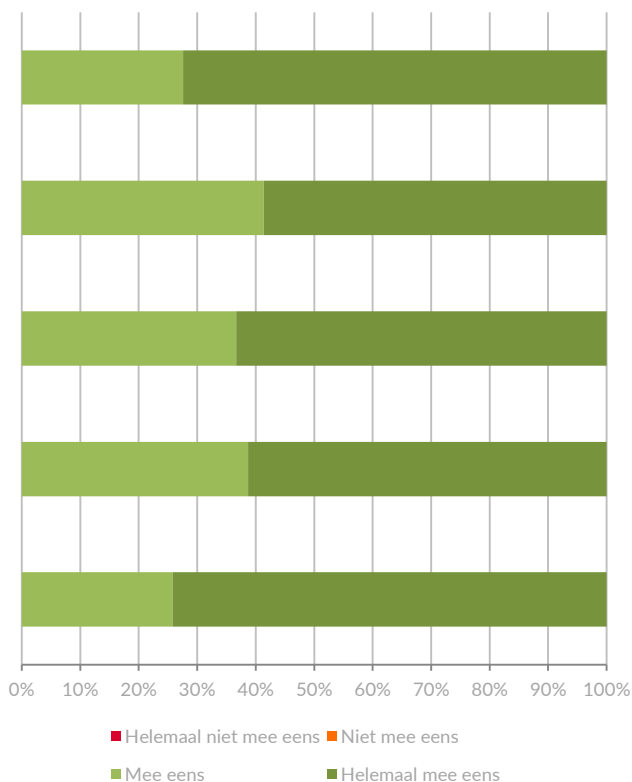
03 | Uitkomsten meting

1 Respons

In totaal zijn 35 ouders van jeugdigen en jongeren uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Het aantal ouders van jeugdigen en jongeren dat uiteindelijk een vragenlijst ingevuld heeft is 31. Het responspercentage is daarmee 88,57%.

2 Contact

01. Ik voel me op mijn gemak bij mijn gezinsbegeleider/gezinscoach/jongerencoach (n=31)
02. De gezinsbegeleider/gezinscoach/jongerencoach is vriendelijk (n=31)
03. Ik voel me serieus genomen door de gezinsbegeleider/gezinscoach/jongerencoach (n=31)
04. De gezinsbegeleider/gezinscoach/jongerencoach heeft genoeg tijd voor mi (n=31)
05. Mijn gezinsbegeleider/gezinscoach/jongerencoach is er als ik hem / haar nodig heb (n=31)



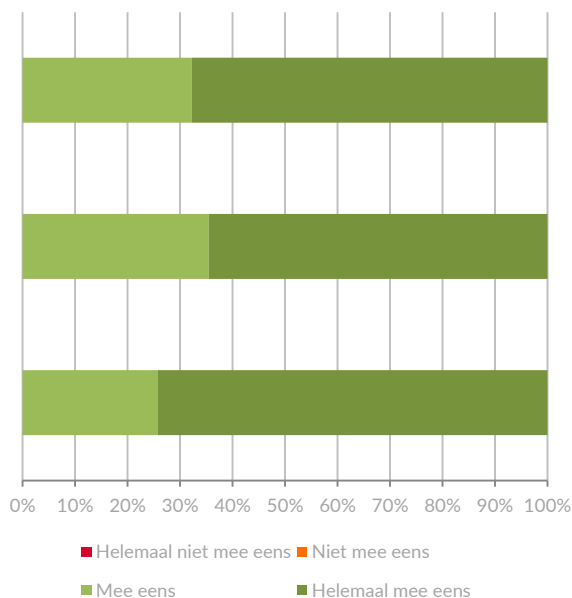
	Helemaal niet mee eens	%	Niet mee eens	%	Mee eens	%	Helemaal mee eens	%
v01	0	0%	0	0%	9	29%	22	71%
v02	0	0%	0	0%	5	16,1%	26	83,9%
v03	0	0%	0	0%	5	16,1%	26	83,9%
v04	0	0%	0	0%	12	38,7%	19	61,3%
v05	0	0%	0	0%	13	41,9%	18	58,1%

3 Deskundigheid

07. De gezinsbegeleider/gezinscoach/jongerencoach helpt mij om te gaan met dingen die ik moeilijk vind (n=31)

08. De adviezen van mijn gezinsbegeleider/gezinscoach/jongerencoach helpen mij (n=31)

09. Mijn gezinsbegeleider/gezinscoach/jongerencoach komt zijn/ haar afspraken na (n=31)



	Helemaal niet mee eens	%	Niet mee eens	%	Mee eens	%	Helemaal mee eens	%
v07	0	0%	0	0%	10	32,3%	21	67,7%
v08	0	0%	0	0%	11	35,5%	20	64,5%
v09	0	0%	0	0%	8	25,8%	23	74,2%

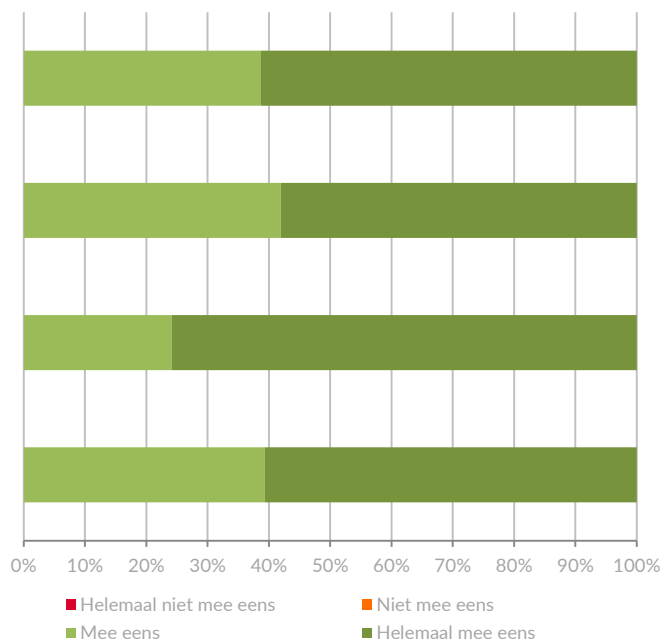
4 Verloop van de hulp

11. Ik werd snel geholpen toen dat nodig was (n=31)

12. Ik vond het eerste contact met ZAB goed (n=31)

13. Mijn gezinsbegeleider / gezinscoach / jongerencoach werkt goed samen met de andere mensen die bij ZAB werken (n=29)

14. De gezinsbegeleider / gezinscoach / jongerencoach werkt goed samen met de andere organisaties waar ik contact mee heb (n=28)



	Helemaal niet mee eens	%	Niet mee eens	%	Mee eens	%	Helemaal mee eens	%
v11	0	0%	0	0%	12	38,7%	19	61,3%
v12	0	0%	0	0%	13	41,9%	18	58,1%
v13	0	0%	0	0%	7	24,1%	22	75,9%
v14	0	0%	0	0%	11	39,3%	17	60,7%

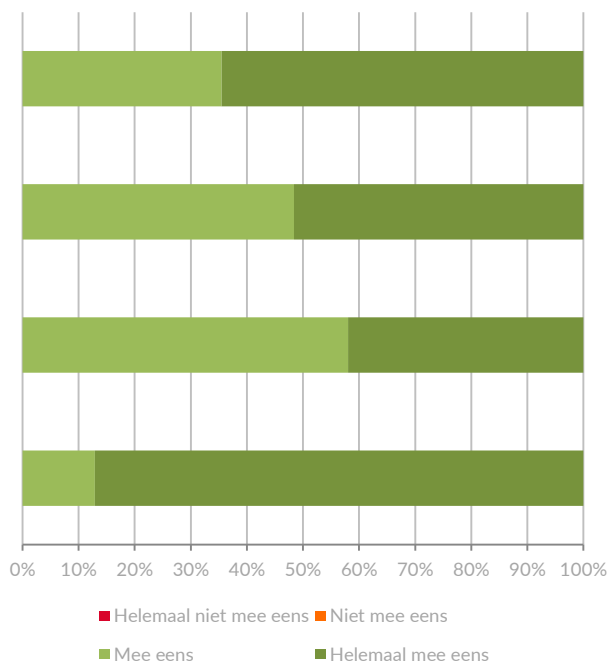
5 Informatie

16. Ik krijg voldoende informatie over hoe ZAB mij kan helpen (n=31)

17. Ik weet wat er in mijn hulpverleningsplan staat (n=31)

18. Ik weet hoe ik kan laten weten het ergens niet mee eens te zijn of hoe ik een klacht kan indienen (n=31)

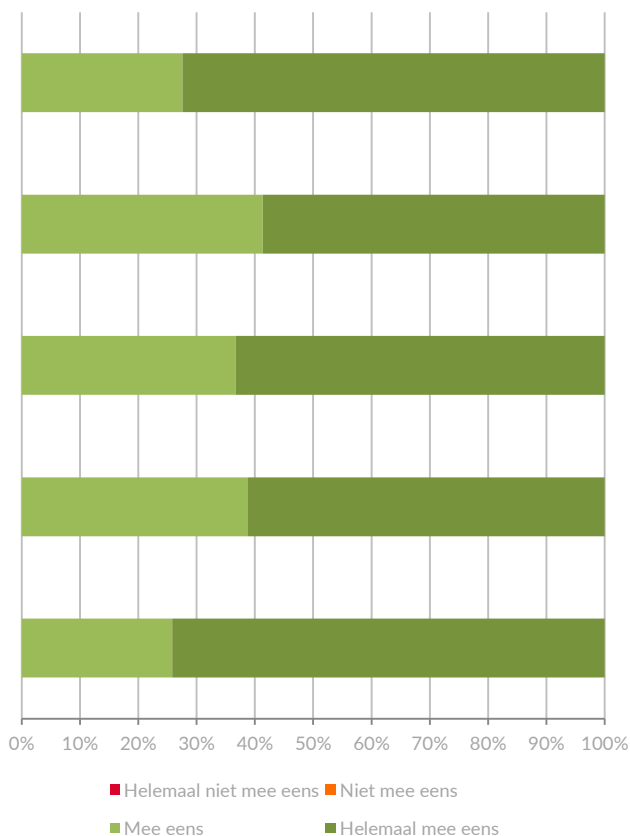
19. Er wordt goed omgegaan met mijn persoonlijke gegevens (n=31)



	Helemaal niet mee eens	%	Niet mee eens	%	Mee eens	%	Helemaal mee eens	%
v16	0	0%	0	0%	11	35,5%	20	64,5%
v17	0	0%	0	0%	15	48,4%	16	51,6%
v18	0	0%	0	0%	18	58,1%	13	41,9%
v19	0	0%	0	0%	4	12,9%	27	87,1%

6 Doel en resultaat

21. Ik heb samen met mijn gezinsbegeleider/gezinscoach/jongerencoach mijn hulpverleningsplan gemaakt (n=29)
22. Ik heb samen met mijn gezinsbegeleider/gezinscoach/jongerencoach de doelen van de hulp bepaald (n=29)
23. Ik beslis mee over welke hulp ik krijg (n=30)
24. Ik vertrouw er op dat ik mijn doelen behaal (n=31)
25. Ik word ondersteund door de gezinsbegeleider/gezinscoach/jongerencoach om mijn doelen te behalen (n=31)



	Helemaal niet mee eens	%	Niet mee eens	%	Mee eens	%	Helemaal mee eens	%
v17	0	0%	0	0%	8	27,6%	21	72,4%
v18	0	0%	0	0%	12	41,4%	17	58,6%
v19	0	0%	0	0%	11	36,7%	19	63,3%
v20	0	0%	0	0%	12	38,7%	19	61,3%
v21	0	0%	0	0%	8	25,8%	23	74,2%

04 | Samenvatting

Algemeen

In opdracht van Zorg Advies Bureau Haaglanden (ZAB) BV heeft Triqs in de periode van oktober & november 2020 een c-toets (versie ouders van jeugdigen en jongeren) uitgevoerd.

Respons

Er zijn 35 ouders van jeugdigen en jongeren benaderd voor de meting. Van deze 35 ouders van jeugdigen en jongeren hebben 31 cliënten gereageerd op het verzoek om deel te nemen aan de meting. Het netto responspercentage is 88,57%.

Opvallende scores - positief

De onderstaande drie vragen zijn de vragen met het hoogste percentage positieve antwoorden (helemaal mee eens):

- vraag 19. Er wordt goed omgegaan met mijn persoonlijke gegevens (n=31) (87,1% positief)
- vraag 02. De gezinsbegeleider/gezinscoach/jongerencoach is vriendelijk (n=31) (83,9% positief).
- vraag 03. Ik voel me serieus genomen door de gezinsbegeleider/gezinscoach/jongerencoach (n=31) (83,9% positief).

Opvallende scores - negatief

Er zijn geen vragen negatief beantwoord.

Gemiddelde cijfers per thema

Per thema is er gevraagd om het totale thema te beoordelen. Hieronder worden de gemiddelde cijfers per thema getoond.

- Vraag 6 Thema Contact: 9,00
- Vraag 10 Thema Deskundigheid: 9,19
- Vraag 15 Thema Verloop van de hulp: 8,94
- Vraag 20 Thema Informatie: 9,07
- Vraag 26 Thema Doel en resultaat: 9,23