

## Ouders zijn zeer tevreden

### Verslag tevredenheidsonderzoek van de begeleiding geboden vanuit de jeugdwet

De Zorgspecialist heeft de kwaliteit van de begeleiding hoog in het vaandel staan. Vandaar dat er **in januari 2018** een onderzoek is gedaan naar de mate waarin de ouders tevreden zijn over de begeleiding die geboden wordt door de ZorgSpecialist.

Dit onderzoek is gedaan met behulp van een vragenlijst die is gestuurd naar alle ouders die thuis én op school begeleiding krijgt **vanuit de jeugdwet**.

In de vragenlijst was er o.a. aandacht voor de professionaliteit van de begeleiders, de contacten met de cliëntmanager jeugdzorg en of de ouders weten bij wie zij terecht kunnen met vragen over de begeleiding.



Er zijn in totaal 33 vragenlijsten verstuurd. Van de toegezonden vragenlijsten zijn er 10 ingevuld retour gekomen (= 30,3%).

Het resultaat op de vraag hoe waarschijnlijk het is dat de ouder de ZorgSpecialist zou aanbevelen bij familie of vrienden (de Net Promoter Score) is 80,0\* .

Vergelijkbaar met het cijfer **8**.

Dat is een mooi resultaat. Dit betekent dat de Zorgspecialist vooral moet doorgaan op de weg die is ingeslagen. Toch is er voor een volgend tevredenheidsonderzoek een verbetering die we inzetten. Bij een volgend tevredenheidsonderzoek zullen de vragen worden opgesplitst in de begeleiding die geboden wordt op de *scholen* en de begeleiding die *thuis* wordt geboden.

Op de vraag 'staat de ZorgSpecialist voldoende open voor uw wensen', heeft niet iedereen positief gereageerd. Er is nadere uitvraag gedaan waarop één ouder heeft gereageerd. Zij was tevreden.

De geboden jeugdzorg wordt regelmatig geëvalueerd. De vraag of de ZorgSpecialist voldoende open staat voor de wensen van de ouders wordt vanaf nu hierin meegenomen.

*\* De NPS score wordt berekend aan de hand van de volgende methode:*

- 1. Alle cliënten die op de vraag 'hoe waarschijnlijk het is dat de cliënt de ZorgSpecialist zou aanbevelen bij de familie of vrienden' worden bij de noemer genoteerd (0 = zeer waarschijnlijk niet, 10 is zeer waarschijnlijk wel)*
- 2. Alle cliënten die op deze vraag een 8, 9 of 10 geven worden bij de teller genoteerd*
- 3. De NPS wordt teller/noemer \* 100*