

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN
CLIËNTEN DRIESTROOM 2019**

Kind, Jeugd en Gezin



Buntinx

training & consultancy

Colofon

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Cliënten Driestroom Kind, Jeugd en Gezin 2019
Dit rapport en het onderzoek waarop het is gebaseerd werden gerealiseerd door het onderzoeksbureau
Buntinx Training & Consultancy in opdracht van Driestroom te Elst.

[Buntinx Training & Consultancy](#)

Postbus 1684

6201 BR MAASTRICHT

Tel 0620798066

btc@buntinx.org

www.buntinx.org

April 2020

© Buntinx Training & Consultancy en Driestroom

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN DRIESTROOM 2019-2020

KIND, JEUGD EN GEZIN

VOORWOORD EN LEESWIJZER

In dit rapport doen we verslag van de bevindingen van het onderzoek naar kwaliteitservaringen van cliënten dat van maart 2019 tot december 2019 liep binnen Driestroom Kind, Jeugd en Gezin.

Hoofdstuk 1 beschrijft waarom, bij wie en op welke manier het kwaliteitsonderzoek werd uitgevoerd.

Hoofdstuk 2 toont de uitkomsten van het onderzoek bij de afzonderlijke voorzieningen.

Hoofdstuk 3 bevat de bespreking van uitkomsten en aanbevelingen.

Een woord van dank is op zijn plaats aan alle cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders die hun medewerking verleenden aan dit onderzoek. Een bijzonder woord van dank voor mevr. Kristel van de Kamp, Staffunctionaris bestuursbureau, die de interne coördinatie van het onderzoek voor haar rekening nam.

April 2020
Dr. W.H.E. Buntinx
J. Tan, MSc

Buntinx Training & Consultancy

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN DRIESTROOM 2019

Kind, Jeugd en Gezin

Inhoudsopgave

	Pagina
1. Inleiding	7
1.1 Vraagstelling	7
1.2 Werkwijze, onderwerpen, deelnemers en privacy	7
2. Uitkomsten per voorziening	10
• Dol-Fijn Kinderdagcentrum	10
• DTT	11
• Stijntje Buys Kinderdagcentrum	11
• Zorg Binnen Onderwijs Arnhem	12
• Zorg Binnen Onderwijs Nijmegen	13
3. Bespreking en conclusie	15

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN DRIESTROOM 2019

Kind, Jeugd en Gezin

1. Inleiding

1.1. Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen Driestroom Kind, Jeugd en Gezin 2019 luidt:

1. Hoe waarden cliënten van Driestroom de kwaliteit van de ondersteuning in het zorgonderdeel Kind, Jeugd en Gezin?
2. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 worden geformuleerd?

1.2. Werkwijze, onderwerpen, deelnemers en privacy

Werkwijze

Het onderzoek naar kwaliteitservaringen was gekoppeld aan het ondersteuningsplan van de betrokken cliënten. Bij gelegenheid van de evaluatie van het ondersteuningsplan – ‘Mijn Plan’ – werd een aantal vragen voorgelegd met betrekking tot ervaringen met de kwaliteit van zorg in het algemeen. De respons werd, indien cliënt / ouders hiermee akkoord waren, direct geregistreerd in het elektronisch cliëntdossier van Driestroom en de resultaten waren meteen beschikbaar om mee te nemen bij de evaluatie van het ondersteuningsplan. Analyse en rapportage werden uitgevoerd op geanonimiseerde databestanden van deze respons.

In de eerste plaats werd aan de respondenten gevraagd een rapportcijfer te geven voor de kwaliteit van de zorg in het algemeen. De vraag luidde:

1: Geef met een schoolcijfer van 1 tot 10 aan hoe nuttig de hulp vanuit Driestroom voor jou was

De hulp die ik krijg van Driestroom vind ik...

- 10 Uitstekend! Kan niet beter!
- 9 Heel nuttig - heel goed
- 8 Nuttig - goed
- 7 Best wel nuttig - Ruim voldoende
- 6 Voldoende nuttig - ben net tevreden (kan beter)
- 5 Matig: niet nuttig maar ook niet nutteloos - sommige zaken moeten beter
- 4 Niet nuttig - niet goed
- 3 Bijna nutteloos - slecht
- 2 Nutteloos - heel slecht
- 1 Volkomen nutteloos!

Daarna volgden twee open vragen:

2: Waarover ben je tevreden bij Driestroom? Wat vind je goed?

3: Waarover ben je niet tevreden bij Driestroom? Wat zou er beter moeten of kunnen?

Tot slot werd gevraagd of de respondent nog opmerkingen kwijt wilde. Deze werden in de rapportage verwerkt bij de kwalitatieve respons.

Bij het onderzoek bij Driestroom Kind, Jeugd en Gezin waren de volgende voorzieningen betrokken:

- 't Hart Kinderdagcentrum
- Dol-Fijn Kinderdagcentrum
- DTT
- Kodan Nijmegen Kinderdagcentrum
- Luchtballon Kinderdagcentrum
- Spetters Kinderdagcentrum
- Stijntje Buys Kinderdagcentrum
- Zorg Binnen Onderwijs Arnhem
- Zorg Binnen Onderwijs Nijmegen

De deelnemers

De resultaten in deze rapportage zijn gebaseerd op gegevens die werden verzameld volgens de outcome criteria Jeugdwet (0-12 jaar door ouders; 12-16 jaar door ouders en jeugdige; boven 16 alleen bij jeugdige).

De bespreking van Mijn Plan vond plaats tussen maart 2019 en december 2019. De cliënten / cliëntvertegenwoordigers werden aan de hand van een elektronische vragenlijst gevraagd naar hun ervaringen met de zorg en ondersteuning door Driestroom. Respondenten werden bij het invullen ondersteund met een video instructie die door Driestroom werd ontwikkeld in begrijpelijke en klare taal conform de communicatiestijl van Driestroom.

Op deze manier werden bij Driestroom Kind, Jeugd en Gezin data verkregen met betrekking tot 64 cliënten.

Analyse en verwerking

Per voorziening was de respons wisselend. Bij sommige voorzieningen was deze te weinig om relevante uitkomsten te kunnen rapporteren. Dit betreft de voorzieningen:

- 't Hart Kinderdagcentrum
- Kodan Nijmegen Kinderdagcentrum
- Luchtballon Kinderdagcentrum, en
- Spetters Kinderdagcentrum.

Hierdoor, maar ook vanwege de verscheidenheid van de voorzieningen, is een analyse op het groepsniveau van Kind, Jeugd en Gezin niet zinvol.

Deze rapportage zal daarom focussen op een analyse per voorziening en daarbij vooral steunen op de kwalitatieve informatie die werd verzameld via de open vragen.

Privacy en ethisch kader

Alle deelnemers aan dit onderzoek werden vooraf voorgelicht over het doel en de werkwijze van het onderzoek en konden vrij beslissen al dan niet mee te doen. In rapportages zijn de uitkomsten niet herleidbaar tot individuele respondenten.

De respons op de vragen werd, indien de respondent daartoe toestemming gaf, direct geregistreerd in het elektronisch cliëntdossier van Driestroom. Deze respons was derhalve meteen beschikbaar om te worden betrokken bij het ondersteuningsplan van elke individuele cliënt.

De analyses voor de onderhavige rapportage werden uitgevoerd op geanonimiseerde databestanden van deze respons. Er zijn geen persoonsgegevens buiten Driestroom gekomen.

In tekstantwoorden zijn namen van cliënten vervangen door 'N'. Waar zowel cliënten als begeleiders werden genoemd werden namen van cliënten door 'C' en namen van begeleiders door 'B' vervangen.

De onderzoekers nemen in dit onderzoek bij de verwerking van informatie en bij de behandeling van uitkomsten de beroepscode voor psychologen in acht.

2. Rapportage per voorziening

2.1. Kinderdagcentrum Dol-fijn

De navolgende rapportage steunt op de respons met betrekking tot 8 cliënten. Het gemiddelde rapportcijfer voor de zorg in het algemeen is 8,5/10.

De antwoorden op de open vragen bij Kinderdagcentrum Dol-fijn laten het volgende kwalitatieve beeld zien. Namen van cliënten werden in de navolgende tekst vervangen door 'N'.

Punten van waardering:

- 'De faciliteiten op de groep'
- 'De mogelijkheid om te zwemmen'
- 'Zeer tevreden over de medewerkers'
- 'Begeleiders denken mee en doen zo nodig iets extra'
- 'De verzorging is goed; ook de zorg voor voeding'
- 'Cliënt krijgt persoonlijke aandacht die nodig is'
- 'Het busvervoer gaat goed'
- 'Er wordt oprechte liefde en aandacht gegeven aan de kinderen'

Punten van verbetering:

- 'Er mag meer personele bezetting zijn'
- 'Te vaak andere gezichten bij de begeleiders; dat leidt tot onrust bij de kinderen'
- 'Openingstijden te kort om effectief te zijn'
- 'Het zwembad meer gebruiken'
- 'Aandacht voor het contact tussen KDC en (pleeg)ouders zodat misverstanden worden voorkomen'
- 'Begeleiding naar de ouders kan beter'
- 'Meer aandacht voor de EMB groep - er zijn allerlei plannen maar er wordt maar weinig gerealiseerd, o.a. onderwijs binnen zorg.'
- 'Parkeerbeleid. Invalide parkeerplaats wordt door mensen gebruikt zonder vergunning. Deze mensen aanspreken leidt tot irritatie en verbaal geweld. Chauffeurs blijven regelmatig te lang staan (of staan bij bus te roken).'

Verder werden de volgende opmerkingen gemaakt:

- 'Zeer tevreden. Een dikke pluim voor alle begeleiders, waaronder de juffen, stagiaires, therapeuten en de chauffeurs en begeleiders van de bus'
- 'Het contact met de Dol-fijn groep is goed. We kunnen er ook terecht met onze vragen en problemen.'
- 'Er is nu een maximale leeftijd van 12 jaar voor de groep. Dit zou ik graag anders zien. N zit hier prima op haar plek. Het zou erg jammer zijn dat ze volgend jaar weg zou moeten. Ook omdat er in de omgeving weinig/niets geschikt is.'
- 'Zonder deze steun, begeleiding en warme aandacht voor ons kind zou zij een stuk minder blij en tevreden zijn en wij als ouders daarmee ook. Deze hulp is voor ons heel belangrijk. Bedankt!'

2.2. DTT

De navolgende rapportage steunt op de respons met betrekking tot 7 cliënten. Het gemiddelde rapportcijfer voor de zorg in het algemeen is 8,3/10.

De antwoorden op de open vragen bij DTT laten het volgende kwalitatieve beeld zien.

Punten van waardering:

- 'Ik ben tevreden over zorg voor mijn zoon; over hulp die ik krijg vanuit Driestroom. Tevreden over gespecialiseerde instructies hoe autisme te begrijpen en er mee omgaan.
- Tevreden over individuele benadering van cliënt en ouder.
- Tevreden over goede contacten tussen mij als ouder en begeleiding op groep en ambulante begeleidster.
- Tevreden over hulp en begeleiding op de groep. Tevreden over het voortdurende overleg en evaluatie.
- Tevreden over Mijn Plan.
- Tevreden over logopedie.
- Tevreden over DTT.

Punten van verbetering:

- Niet tevreden dat Driestroom geen basisschool Speciale Onderwijs heeft voor kinderen om te volgen na KC of groep voor oudere kinderen op de zelfde locatie.
- Niet tevreden dat er geen muziek therapie is en weinig activiteiten op andere plekken zoals speeltuin, zoo, park.
- Geef medewerkers (en niet alleen senior medewerkers) opleidingen en cursussen aan een ABA centrum, een RBT opleiding, PRT opleiding enz.

2.3. Stijntje Buys Kinderdagcentrum

De navolgende rapportage steunt op de respons met betrekking tot 3 cliënten. Het gemiddelde rapportcijfer voor de zorg in het algemeen is 8,7/10.

De antwoorden op de open vragen bij Stijntje Buys Kinderdagcentrum DTT laten het volgende kwalitatieve beeld zien.

Punten van waardering:

- 'Veilige voorziening'
- 'Luisteren goed'
- 'Betrokken en enthousiaste begeleiders'
- 'Door de kleine groep is er veel aandacht voor ontwikkeling'

- ‘De driestroom werkt goed met cliënten die autisme hebben, Sinds N hier heen gaat zijn er in korte tijd al veel dingen veranderd zoals woordjes zeggen en zelfstandig spelen, boterham eten, ook worden alle nieuwe dingen direct terug gekoppeld aan de ouders. Ook bieden de leidsters een luisterend oor, waar je je verhaal kwijt kunt wat er thuis gebeurt is en waar NN eventueel last van hebben gehad. Begeleidsters geven hier ook feedback over en geven goede tips.’

Punten van verbetering:

- ‘Ouders meer betrekken’
- ‘Te weinig ouders in de cliëntenraad om de belangen van ouders te behartigen’

Verder werden de volgende opmerkingen gemaakt:

- ‘Ik ben erg content met Driestroom en kan mij ook helemaal vinden in het behandelplan dat uitgewerkt is om de ontwikkeling van N te stimuleren. De ingeslagen weg is succesvol, dus hoop ik en is mijn verwachting dat het maximale resultaat behaald wordt voor N. Mijn dank gaat uit naar de betrokken medewerkers die dagelijks in de weer zijn met N. Daarnaast zie ik ook dat N het steeds leuker vindt om naar de Tamboerijn te gaan. Ik ben meer dan tevreden over de aanpak, werkwijze en het tot nu toe behaalde resultaat. Dank hiervoor!’

2.4. Zorg Binnen Onderwijs Arnhem

De navolgende rapportage steunt op de respons met betrekking tot 19 cliënten. Het gemiddelde rapportcijfer voor de zorg in het algemeen is 8,4/10.

De antwoorden op de open vragen bij Zorg Binnen Onderwijs Arnhem laten het volgende kwalitatieve beeld zien.

Punten van waardering:

- ‘Goede zorgverlening’
- ‘Korte lijnen’
- ‘Goede, correcte begeleiding’
- ‘Betrokken en gezellige begeleiding’
- ‘Goede vaste begeleiding, het hele jaar door’
- ‘Goede ondersteuning en goede communicatie met begeleidsters van mijn zoon’
- ‘Eerlijke en open ondersteuning’
- ‘Alles gebeurt in onderling overleg’
- ‘De begeleiding heeft N goed op de radar en ziet wanneer extra hulp nodig is’
- ‘De begeleiding die N in de klas krijgt is goed en vriendelijke. N vindt het leuk om samen te werken.’

Punten van verbetering:

- 'Te weinig inwerktijd voor wisselpersoneel'
- 'Overstap naar een nieuwe ZBO-er ging niet vlot; er is ook geen tussentijdse evaluatie geweest'
- 'Niet goed als de begeleider niet of pas na een week reageert op een mail en niet terugbelt als je de voicemail inspreekt'
- 'Meer communicatie vanuit de begeleiding; nu alleen vanuit de klas maar omdat de begeleiding van Driestroom één op één werkt zou het goed zijn om af en toe rechtstreeks te horen hoe het gaat.'
- 'Communicatie: ik heb geen gesprek gehad en heb niet duidelijk wanneer er wel of niet begeleiding is'
- 'De financiële administratie is stug, niet vriendelijk, star. Geen mogelijkheden tot meedenken als er een factuur niet klopt.'
- 'Ik miste erg een intake gesprek. Ook een kennismaking niet gehad. Nadat ik het had gevraagd, ging het beter en heb ik alsnog een gesprek gehad.'

Verder werden de volgende opmerking gemaakt:

- 'Wij vinden het fijn dat er op deze manier extra zorg en begeleiding op school plaats kan vinden.'

2.5. Zorg Binnen Onderwijs Nijmegen

De navolgende rapportage steunt op de respons met betrekking tot 22 cliënten. Het gemiddelde rapportcijfer voor de zorg in het algemeen is 9,1/10.

De antwoorden op de open vragen bij Zorg Binnen Onderwijs Nijmegen laten het volgende kwalitatieve beeld zien.

Punten van waardering:

- 'Goede hulp bij aan- en uitkleden bij zwemmen en toiletgang'
- 'Begeleiding is consequent aanwezig'
- 'Goede begeleiding, betrouwbaar, flexibel, bereikbaar, door de ZBO-er kan N het werk in de klas aan'
- 'Zorgzaam en proactief'
- 'Heldere, duidelijke en eerlijke communicatie'
- 'Bevlogen begeleider – goede professional'
- 'Leuk dat de pb-er af en toe updates stuurt via de e-mail'
- 'Ik krijg van de ZBO-er terugkoppeling over hoe het de afgelopen week is verlopen; superfijn'
- 'Fantastische inzet van vriendelijke medewerkers'
- 'Het één op één werken gaat erg goed en geeft veel rust'

Punten van verbetering:

- 'Er dient vaker overleg plaats te vinden met de ouders'
- 'Op tijd komen'
- 'Verslaglegging vraagt meer zorg' – 'Vroeger kregen we regelmatig een e-mailtje hoe het gegaan was en nu horen we helemaal niets meer'
- 'Slechte leiding over het totale administratieve proces'

Verder werden de volgende opmerking gemaakt:

- 'We zijn heel erg tevreden! B(egeleider) stuurt altijd berichtjes als C(liënt) ziek is, super is dat! Ze overlegt goed, deelt de positieve maar ook de negatieve dingen. Ik hoop dat zij lang de pb'er van N blijft.'
- 'Namens ons kind: B is lief en ik vind het fijn dat ze me zo goed helpt met eten en in de klas.'

3. Bespreking en conclusies

Tot het organisatieonderdeel Kind, Jeugd en Gezin behoren negen voorzieningen. Het gaat om de functies Kinderdagcentrum en om Zorg Binnen Onderwijs.

De beschikbare respons was bij vier voorzieningen te gering om tot relevante uitkomsten te kunnen komen. Bij enkele kinderdagcentra was ook relatief weinig respons beschikbaar maar de input van respondenten is wel relevant voor het reflectieproces bij Driestroom. Bij Zorg Binnen Onderwijs was een voldoende representatieve respons beschikbaar voor analyse.

Bij elk van de onderzochte voorzieningen binnen Kind, Jeugd en Gezin was de waardering voor de zorg in het algemeen (rapportcijfer) hoog. Alle rapportcijfers liggen tussen 8,3 en 9,1/10. Dit is 'goed' tot 'zeer goed'. Voor waarderingen van de zorg door ouders / familie / cliëntvertegenwoordigers is dit landelijk gezien – waar een gemiddelde van 7,6/10 wordt gevonden voor tevredenheid met de zorg in het algemeen – een zeer hoge waardering

Er blijkt bij Driestroom Kind, Jeugd en Gezin veel waardering voor de bejegening en omgang tussen begeleiders, cliënt en ouders; en daarnaast voor de professionaliteit van de begeleiding. Ook de communicatie met de ouders wordt over het algemeen op prijs gesteld. Wanneer door ouders daarop kritisch commentaar werd gegeven, werd dit door de begeleiding meteen tot tevredenheid gecorrigeerd.

Toch blijft communicatie (e-mail berichtjes, contacten met ouders) een aandachtspunt. Het is een zorgaspect waarmee veel goodwill kan worden bereikt. Ouders vinden communicatie zeer belangrijk; communicatie, ook wanneer er geen bijzonderheden te melden zijn, onderhoudt de relaties en versterkt het vertrouwen in de hulpverlening.

Bij de opmerkingen 'voor verbetering vatbaar' staan soms individuele ergernissen van ouders; een enkele keer ook suggesties met betrekking tot specifieke scholing van begeleiders. Een punt van kritiek is enkele keren het 'administratieve proces' waarmee ouders te maken hebben en de ervaringen met de financiële administratie.

