

Jaarverslag Instituut van der Stam – kwaliteitsenquête

In de periode van november 2019 tot en met december 2020 zijn er aan het einde van een diagnostiek- of een behandeltraject een kwaliteitsenquête afgenomen, in te vullen door de meerderjarige cliënten, of anders de client in samenspraak met het gezinssysteem. In totaal zijn er 102 respondenten geweest. De volgende resultaten zijn hierin naar voren gekomen:

Informatie ter kennisgeving

Er zijn meerdere kopjes met ieder meerdere vragen. We geven de totaalscore per kopje en geven aan welke vragen hier onder vallen. De schalen lopen zijn als volgt opgedeeld:

- | | |
|-------------------|--------------------|
| 1 – helemaal niet | 4 – voldoende |
| 2 – niet | 5 – ruim voldoende |
| 3 – neutraal | 6 – goed |

Verder hebben we aan het einde gevraagd om de gehele ervaring een cijfer te geven van 1 tot 10 en zijn er twee open vragen gesteld, zijnde welke punten zijn erg bevallen en wat zijn specifieke leerpunten voor ons.

Resultaten

Intake

Binnen het onderdeel intake zijn de volgende vragen opgenomen:

- Bent u tevreden over het telefonisch contact?
- Bent u telefonisch voldoende voorgelicht over de mogelijkheden?
- Heeft u zich gehoord gevoeld bij het telefonisch contact?
- Ben u tevreden over de wachttijd tot intake?
- Bent u tevreden over de voorlichting (opties en vergoedingen) van de hoofdbehandelaar?
- Heeft u zich gehoord gevoeld bij de intake met de hoofdbehandelaar?

Gemiddeld wordt over al deze vragen samengenomen 5,6 gescoord, waarmee dit onderdeel ruim voldoende tot goed wordt gewaardeerd.

Onderzoek

Binnen het onderdeel onderzoek zijn de volgende vragen opgenomen:

- Bent u voldoende voorgelicht over de inhoud en opzet van het onderzoek?
- Heeft u zich gehoord gevoeld door de onderzoeker?
- Bent u tevreden over de wachttijd tot het uitvoeren van het onderzoek?
- Bent u tevreden over de looptijd tot uitslag van het onderzoek?
- Heeft het onderzoek antwoord gegeven op uw hulpvragen?
- Zou u ons aanraden aan een ander voor het uitvoeren van onderzoek?

Gemiddeld wordt over al deze vragen samengenomen 5,8 gescoord, waarmee dit onderdeel ruim voldoende tot goed wordt gewaardeerd.

Behandeling

Binnen het onderdeel onderzoek zijn de volgende vragen opgenomen:

- Bent u voldoende voorgelicht over de inhoud en opzet van de behandeling?
- Heeft u zich gehoord gevoeld door de behandelaar?

- Bent u tevreden over de wachttijd tot het uitvoeren van de behandeling?
- Bent u tevreden over de hoeveelheid contact (telefonisch, mail of evaluatiegesprek)?
- Is de behandeling voldoende tegemoet gekomen in jullie hulpvraag?
- Zijn jullie nu voldoende in staat om het zelfstandig op te pakken?
- Zou u ons aanraden aan een ander voor het uitvoeren van behandeling?

Gemiddeld wordt over al deze vragen samengenomen 5,7 gescoord, waarmee dit onderdeel ruim voldoende tot goed wordt gewaardeerd.

Website

Binnen het onderdeel onderzoek zijn de volgende vragen opgenomen:

- Kunt u de gewenste informatie vinden op onze website?
- Bent u tevreden over het gebruik van ons contactformulier?
- Bent u tevreden over de uitleg van ons hulpverleningsaanbod?
- Ben u tevreden over de voorstellpagina van het personeel?

Gemiddeld wordt over al deze vragen samengenomen 5,5 gescoord, waarmee dit onderdeel ruim voldoende tot goed wordt gewaardeerd.

Gebouw

Binnen het onderdeel onderzoek zijn de volgende vragen opgenomen:

- Voelt u zich prettig binnen ons gebouw?
- Voldoet de wachtruimte aan uw behoeften?

Gemiddeld wordt over al deze vragen samengenomen 5,5 gescoord, waarmee dit onderdeel ruim voldoende tot goed wordt gewaardeerd.

Administratie

Binnen het onderdeel onderzoek zijn de volgende vragen opgenomen:

- Voelt u zich gehoord door onze administratieafdeling?
- Heeft u voldoende antwoord gekregen op uw vraag?

Gemiddeld wordt over al deze vragen samengenomen 5,6 gescoord, waarmee dit onderdeel ruim voldoende tot goed wordt gewaardeerd.

Ten slotte

Binnen het onderdeel ten slotte wordt er een rapportcijfer gevraagd voor de totale hulpverlening, lopend op een schaal van 1 tot 10. Gemiddeld worden wij met een **8,7** gewaardeerd.

Verder wordt er specifieke positieve feedback gevraagd evenals specifieke leerpunten. De volgende leerpunten zijn bij ons aangegeven:

- Koffiezetapparaat
- bekendheid specifieke gemeenten
- bordjes wc/wachtkamer
- duidelijk aanspreekpunt
- Parkeerruimte
- grotere wachtruimte
- meer uitleg behandeling
- terugkoppeling sessie van kind
- wisseling contactpersoon/behandelaar
- meer handvaten ouders
- Meerdere behandelmethodes

Sommige van deze punten kunnen niet worden opgepakt; zo kunnen we geen grotere parkeerplaats bouwen of een grotere wachtkamer. Wel wordt er gekeken naar betere voorzieningen qua koffie en thee en wordt er gekeken naar specifieke bewegwijzering.

De punten gerelateerd naar behandeling en voorlichting zullen worden meegenomen in toekomstige trajecten.