

Clïentervaringsonderzoek Auti-start 2016

eindrapport

Den Haag, 23 december 2016

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
1.1. Achtergrond	4
1.2. Vragenlijst	4
1.3. Respons	5
1.3.1. Vormen van verblijf en begeleiding	6
2. VERBLIJF 24-7	7
2.1. Antwoordverdeling begeleiding 24-7	7
2.1.1. Verbeterpunten begeleiding (open vraag)	8
2.2. Antwoordverdeling locatie 24-7	8
2.2.1. Verbeterpunten begeleiding (open vraag)	9
2.3. Antwoordverdeling eten en drinken 24-7	10
2.3.1. Verbeterpunten eten /drinken (open vraag)	10
2.4. Antwoordverdeling slapen 24-7	11
2.4.1. Verbeterpunten slapen (open vraag)	12
2.5. Rapportcijfer 24-7	12
3. GROEPSBEGELEIDING	13
3.1. Vormen van groepsbegeleiding	13
3.2. Antwoordverdeling begeleiding	13
3.2.1. Verbeterpunten begeleiding (open vraag)	14
3.3. Antwoordverdeling verblijfsruimte	15
3.3.1. Verbeterpunten begeleiding (open vraag)	15
3.4. Rapportcijfer groepsbegeleiding	16
4. TREND	17
4.1. Antwoordverdeling begeleiding Trend	17
4.1.1. Verbeterpunten begeleiding (open vraag)	18
4.2. Antwoordverdeling verblijfsruimte	18
4.2.1. Verbeterpunten verblijfsruimte (open vraag)	19
4.3. Antwoordverdeling eten en drinken Trend	20
4.3.1. Verbeterpunten eten /drinken (open vraag)	20
4.4. Antwoordverdeling slapen Trend	21
4.4.1. Verbeterpunten slapen (open vraag)	22
4.5. Rapportcijfer Trend	22
5. AMBULANTE BEGELEIDING	23
5.1. Antwoordverdeling ambulante begeleiding	23
5.1.1. Verbeterpunten ambulante begeleiding (open vraag)	24
5.2. Rapportcijfer ambulante begeleiding	24
6. BEGELEIDINGSPLAN	26
6.1. Antwoordverdeling begeleidingsplan	26
6.1.1. Verbeterpunten begeleidingsplan (open vraag)	27

7.	KLACHTEN EN VERTROUWENSPERSOON	28
7.1.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	28
7.2.	Vertrouwenspersoon	28
7.2.1.	Verbeterpunten klachten of vertrouwenspersoon (open vraag)	29
8.	SLOTOPMERKING	30
9.	CONCLUSIE	31
9.1.	Inleiding	31
9.2.	Vergelijking oordeel begeleiding	31
9.3.	Positieve aspecten	32
9.4.	Mogelijke verbeterpunten	33
9.5.	Rapportcijfers	34

1. INLEIDING

1.1. Achtergrond

Auti-start gebruikt diverse instrumenten en methoden om de kwaliteit van zorg te bewaken en de tevredenheid van de cliënten (jeugdigen in de terminologie van Auti-start¹) te monitoren. Een aantal van deze activiteiten is vooral intern gericht (bijvoorbeeld gesprekken met cliënten over hun ervaringen en wensen), maar Auti-start heeft ook te maken met externe verplichtingen met betrekking tot kwaliteit van zorg. Om die reden is behoefte aan inzicht in wat de cliënten vinden van de geboden zorg en ondersteuning door Auti-start. Om een onafhankelijk beeld te krijgen van de cliëntervaringen is door Ipsos Facto beleidsonderzoek een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Ipsos Facto heeft ook het cliëntervaringsonderzoek in 2013 uitgevoerd voor Auti-start.

1.2. Vragenlijst

Uitgangspunt bij het onderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord', die ook bij andere onderzoeken van Ipsos Facto naar cliënttevredenheid (of cliëntervaringen) in de gehandicaptensector wordt gebruikt. Deze vragenlijst is positief beoordeeld door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en opgenomen in de waaier van cliëntervaringsinstrumenten (pijler 2b). Dit zijn instrumenten die voldoen aan het kwaliteitskader van de VGN, en aan de (kwaliteits)eisen die sinds 2014 gesteld worden aan cliëntervaringsonderzoek in de VG-sector. De standaardvragenlijst is samen met de opdrachtgever kritisch bekeken en op enkele punten aangepast. De belangrijkste aanpassingen worden hieronder samengevat:

- De vragenlijst is aangepast aan de specifieke situatie of het aanbod van Auti-start. Enerzijds betekent dat dat vragen of onderwerpen die niet aansluiten op het aanbod achterwege zijn gelaten (Auti-start biedt bijvoorbeeld geen medische zorg). Anderzijds zijn specifieke vragen over het aanbod toegevoegd, het gaat dan over de verblijfsruimte, de activiteiten, logeren etc.
- De formulering van sommige vragen is aangepast aan de wensen van de opdrachtgever, bijvoorbeeld omdat een andere formulering beter aansloot bij het eigen taalgebruik, definities of cultuur.
- De antwoordmogelijkheden zijn aangepast; in plaats van pictogrammen is gekozen voor de mogelijkheden: ja (vrijwel altijd), kan beter, nee (vaak niet), ? (weet niet) en X (n.v.t.).

¹ Bij het beschrijven van de resultaten wordt daarom op verzoek van Auti-start gesproken van jeugdige(n) in plaats van cliënt(en)

Het resultaat van deze aanpassingen is een vragenlijst die uit de volgende thema's of onderwerpen bestaat:

1. Verblijf 24-7
2. Groepsbegeleiding (Structuurgroep, Trendpunt, jongerenavonden en/of vakantie-activiteiten)
3. Trend
4. Trainingshuis
5. Ambulante Begeleiding
6. Begeleidingsplan
7. Klachten en vertrouwenspersoon

Thema 1 tot en met 5 zijn niet op iedereen van toepassing (afhankelijk van het individuele gebruik van het aanbod). Aan het begin van de online-enquête² is daarom een selectievraag opgenomen om in kaart te brengen welke vormen van verblijf en begeleiding de respondent gebruikt. Deze heeft vervolgens alleen vragen gekregen over de onderdelen waar hij/zij gebruik van maakt. De vragen over het begeleidingsplan en klachten en vertrouwenspersoon zijn in principe wel door iedereen ingevuld (op iedereen van toepassing).

1.3. Respons

De online-enquête is in totaal door 35 jeugdigen en/of cliëntvertegenwoordigers volledig ingevuld. Een deel van de respondenten heeft de enquête wel geopend, maar niet of slechts ten dele ingevuld. Van die groep bleken nog zes enquêtes bruikbaar genoeg om mee te nemen³, zodat we gegevens van in totaal 41 jeugdigen hebben ontvangen. De respons bedraagt daarmee ongeveer 25% en dat is laag te noemen, zeker in vergelijking met 2013 toen 103 jeugdigen hebben meegedaan aan het onderzoek. Het verschil in respons kan (deels) worden verklaard door de wijze van dataverzameling: in 2013 zijn de respondenten geïnterviewd, terwijl er in 2016 door Auti-start voor is gekozen om de jeugdigen en/of cliëntvertegenwoordigers te vragen om zelf een online-enquête in te vullen. Ondanks verschillende herinneringen en andere inspanningen vanuit Auti-start om de respons te bevorderen (zoals het verloten van bioscoopbonnen) heeft dat niet geleid tot een beter resultaat.

² In 2013 is gebruikgemaakt van een schriftelijke vragenlijst. Dit jaar is uitsluitend een online-enquête gebruikt.

³ in de andere gevallen was niks of slechts een enkele vraag ingevuld

1.3.1. Vormen van verblijf en begeleiding

Hieronder wordt de verdeling van de respondenten over de verschillende vormen van verblijf of begeleiding weergegeven. Doordat een deel van de jeugdigen gebruikmaakt van meerdere vormen van dienstverlening, is het totaal van de tabel groter dan het aantal respondenten (41).

Tabel 1.1. vormen van verblijf/begeleiding (n = 41, in aantallen en %)

	aantal	%
Verblijf 24-7	14	34%
Groepsbegeleiding ⁴	10	24%
Trend	12	29%
Trainingshuis	-	-
Ambulante begeleiding	18	44%

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten per onderdeel beschreven. We hebben geen gegevens ontvangen met betrekking tot het Trainingshuis, zodat dit onderdeel verder niet terugkomt in de rapportage.

⁴ Structuurgroep, Trendpunt, jongerenavonden en/of vakantieactiviteiten

2. VERBLIJF 24-7

2.1. Antwoordverdeling begeleiding 24-7

In tabel 2.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de begeleiding bij verblijf 24-7. De antwoordverdeling is in percentages. Daarbij moet opgemerkt worden dat het om een totaal van 14 jeugdigen gaat, waardoor één respondent 7% van de antwoordverdeling bepaalt.

Tabel 2.1. Oordeel jeugdigen over de begeleiding bij 24-7 (n = 14, in percentages)

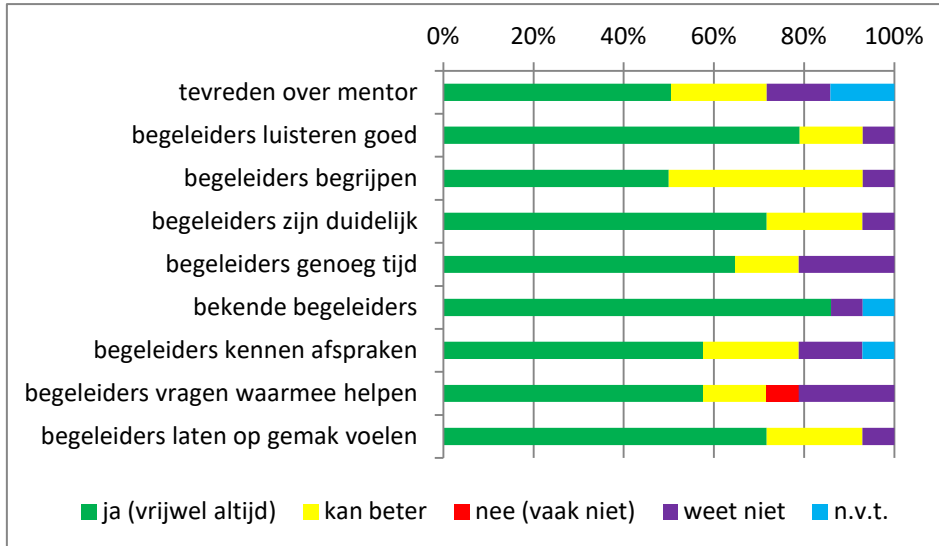
	Ja (vrijwel altijd)	Kan beter	Nee (vaak niet)	?	X (n.v.t.)
1. Ben je tevreden over je mentor?	50	21	-	14	14
2. Luisteren de begeleiders goed naar je?	79	14	-	7	-
3. Vind je dat de begeleiders je goed begrijpen?	50	43	-	7	-
4. Zijn de begeleiders duidelijk?	71	21	-	7	-
5. Hebben de begeleiders genoeg aandacht voor je?	64	14	-	21	-
6. Zijn er voldoende begeleiders die je kent?	86	-	-	7	7
7. Kennen de begeleiders jouw persoonlijke afspraken?	57	21	-	14	7
8. Vragen de begeleiders voldoende waarmee ze je kunnen helpen?	57	14	7	21	-
9. Voel je je op je gemak bij de begeleiders?	71	21	-	7	-

- De antwoordverdeling wordt bij een aantal vragen enigszins beïnvloed door ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’ antwoorden. Daardoor kan het percentage positieve antwoorden wat lager lijken. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de eerste vraag over de mentor. Na correctie voor deze antwoorden is ongeveer 70% van de respondenten tevreden over zijn/haar mentor⁵.
- De jeugdigen oordelen het vaakst positief over de bekendheid van de begeleiders: na correctie voor ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’ oordeelt iedereen hierover positief. Ook over het luisteren door begeleiders en de aandacht oordeelt het grootste deel van de respondenten positief.
- Het aandeel negatieve (‘nee, vaak niet’) antwoorden is klein, alleen bij de vraag over het helpen (vragen waarmee geholpen kan worden) oordeelt één respondent negatief. Bij diverse vragen ziet een deel van de jeugdigen ruimte voor verbetering. Het vaakst is dat antwoord gekozen bij de vraag over het begrijpen van de jeugdige door de begeleiders.

⁵ in de conclusie, par. 9.2. wordt per groep het percentage positieve antwoorden m.b.t. de begeleiding gegeven, na correctie voor weet niet en n.v.t.

Deze resultaten zijn ook in de vorm van een grafiek weergegeven (figuur 2.1).

figuur 2.1. Oordeel over begeleiding 24-7



2.1.1. Verbeterpunten begeleiding (open vraag)

Aan jeugdigen is gevraagd aan te geven wat anders of beter zou kunnen als het gaat om de begeleiding bij 24-7. Vijf respondenten hebben de vraag beantwoord, van wie een aangeeft niet te weten wie de begeleiders van zijn/haar zoon zijn. De andere opmerkingen worden hieronder weergegeven:

- *Duidelijker zijn over wie er wel of niet slaapdienst heeft. Dit hangen ze in de avonden pas op en dan is het vrij onduidelijk voor mij.*
- *Iets meer één op één contact met ouders, en uitleg aan ouders over wat er het weekend gedaan/gebeurd is*
- *Onze dochter is er nog niet zo lang daarom ken ik de begeleiders nog niet zo goed. Een heen en weer schriftje zal wel handig zijn. Heb het al een keer voorgesteld maar nog geen reactie op gekregen.*
- *Zondags zijn ze teveel bezig met schoonmaken. Ik vind dat ze dan meer aandacht voor ons moeten hebben. Ook kunnen we daardoor op zondag geen activiteit doen die verder weg is of langer duurt.*

2.2. Antwoordverdeling locatie 24-7

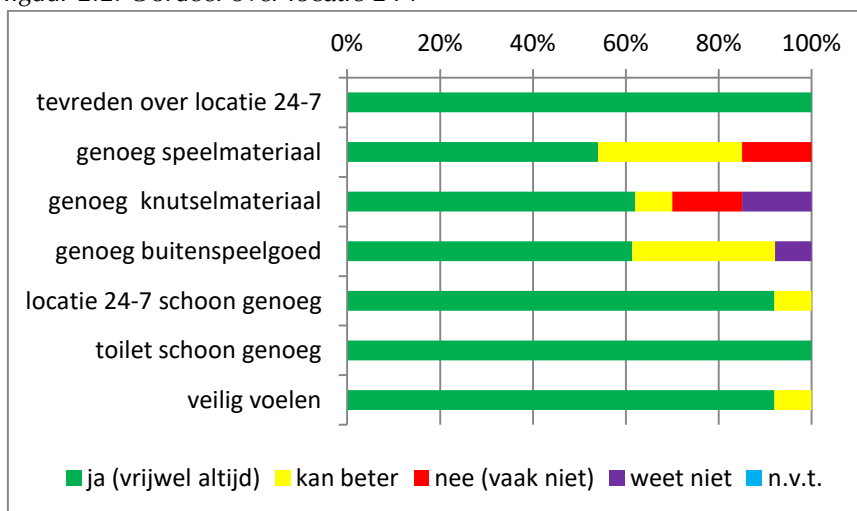
Hieronder is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de locatie 24-7. De antwoordverdeling is in percentages (n = 13).

Tabel 2.2. Oordeel jeugdigen over de locatie 24-7 (n = 13, in percentages)

	Ja (vrijwel altijd)	Kan beter	Nee (vaak niet)	?	X (n.v.t.)
10. Ben je tevreden over de locatie 24-7?	100	-	-	-	-
11. Vind je dat er genoeg spel- en speelmateriaal is op 24-7?	54	31	15	-	-
12. Vind je dat er genoeg materiaal op 24-7 is om mee te knutselen?	62	8	15	15	-
13. Vind je dat er genoeg buitenspeelgoed is op 24-7?	62	31	-	8	-
14. Vind je dat het op 24-7 schoon genoeg is?	92	8	-	-	-
15. Vind je dat het toilet op 24-7 schoon genoeg is?	100	-	-	-	-
16. Voel je je veilig op 24-7?	92	8	-	-	-

- De jeugdigen oordelen het vaakst positief over de locatie zelf en over de hygiëne. Ook de veiligheid wordt door bijna alle respondenten positief beoordeeld.
- Het aandeel negatieve ('nee, vaak niet') antwoorden is klein, alleen bij de vragen over spel- en knutselmateriaal oordelen twee jeugdigen negatief. Vragen over spelmateriaal en speelgoed zijn ook de vragen waarbij relatief vaak 'kan beter' is geantwoord.

figuur 2.2. Oordeel over locatie 24-7



2.2.1. Verbeterpunten begeleiding (open vraag)

Twee jeugdigen hebben hier een verbeterpunt genoteerd. In beide gevallen betreft dat het speel/spelmateriaal:

- *Knutselspullen en meer spelletjes voor mijn eigen leeftijd dus boven de 12 jaar.*
- *Meer spelmateriaal voor oudere kinderen. Betere groepsindeling qua leeftijd. Ik vind dat de Activiteiten die we doen erg achter uit zijn gegaan.*

2.3. Antwoordverdeling eten en drinken 24-7

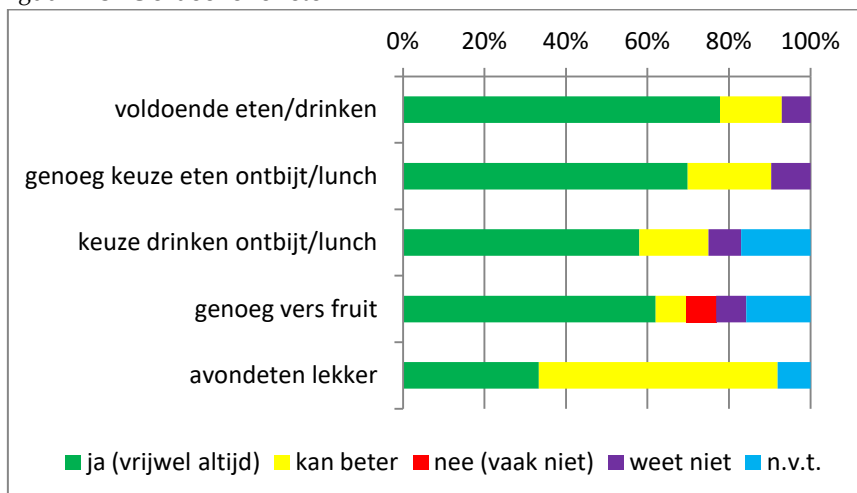
Hieronder is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over het eten op de locatie 24-7. De eerste vraag is door 13 respondenten beantwoord, de overige door 12.

Tabel 2.3. Oordeel jeugdigen over eten en drinken bij 24-7 (n = 12, in percentages)

	Ja (vrijwel altijd)	Kan beter	Nee (vaak niet)	?	X (n.v.t.)
17. Krijg je voldoende te eten en te drinken op 24-7?	77	15	-	7	-
18. Heb je genoeg keuze uit dingen die je kunt eten bij ontbijt en lunch?	58	17	-	8	17
19. Heb je genoeg keuze uit dingen die je kunt drinken bij ontbijt en lunch?	58	17	-	8	17
20. Krijg je genoeg vers fruit?	67	8	8	8	8
21. Vind je het avondeten lekker?	33	58	-	-	8

- Na correctie voor ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’ zien we bij de eerste vier vragen een vergelijkbaar antwoordpatroon: twee jeugdigen (na correctie ongeveer 20%) vindt dat het beter kan en de overige oordelen positief. Alleen bij de vraag over vers fruit is een keer het negatieve antwoord gegeven.
- De jeugdigen oordelen het meest kritisch over het avondeten: meer dan de helft vindt dat dit beter kan.

figuur 2.3. Oordeel over eten 24-7



2.3.1. Verbeterpunten eten /drinken (open vraag)

Zes jeugdigen hebben een opgemerkt gemaakt of verbeterpunt genoemd met betrekking tot eten en drinken:

- De ranja is vies.
- Hier hebben we verder geen informatie over gekregen. Ze lust het eten niet altijd, Ze heeft liever aardappels ipv pasta.
- Meer drinkmomenten (i.v.m. Hoofdpijn) .
- Spruitjes!!
- Te weinig hartig broodbeleg.
- Zou wel thee lusten 's morgens bij mijn ontbijt er is vaak fruit wat ik niet lekker vind avondeten lust ik niet altijd maar je kan het niet iedereen naar de zin maken.

2.4. Antwoordverdeling slapen 24-7

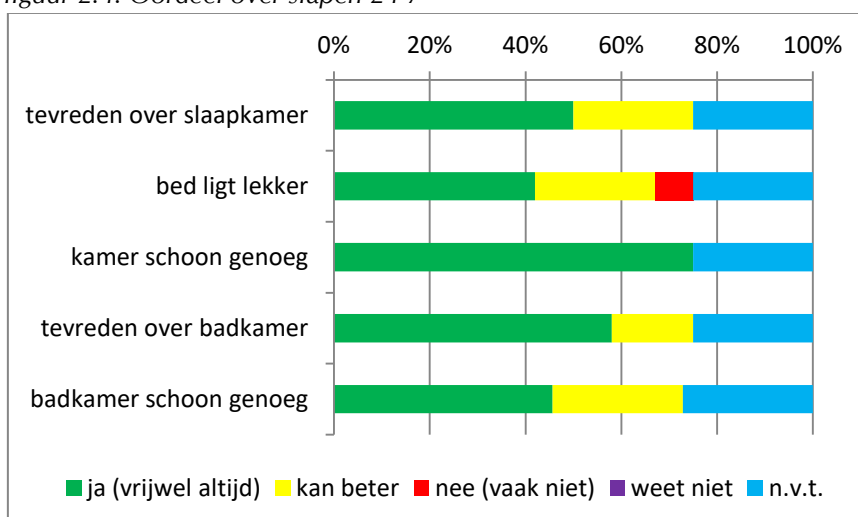
In onderstaande tabel wordt ingegaan op het oordeel over slapen op de locatie 24-7.

Tabel 2.4. Oordeel jeugdigen over slapen bij 24-7 (n = 12, in percentages)

	Ja (vrijwel altijd)	Kan beter	Nee (vaak niet)	?	X (n.v.t.)
22. Ben je tevreden over de slaapkamer op 24-7?	50	25	-	-	25
23. Vind je het bed lekker liggen?	42	25	8	-	25
24. Is je kamer schoon genoeg?	75	-	-	-	25
25. Ben je tevreden over de badkamer?	58	17	-	-	25
26. Is de badkamer schoon genoeg?	42	25	-	-	25

- Voor drie van de twaalf respondenten zijn vragen over slapen niet van toepassing.
- Na correctie voor 'n.v.t.' zien we dat alle respondenten positief oordelen over de hygiëne van de slaapkamer. Ruim driekwart is tevreden over de badkamer en tweederde is tevreden over de slaapkamer.
- De jeugdigen oordelen het meest kritisch over het bed: ruim 40% (na correctie) vindt dat niet lekker liggen.

figuur 2.4. Oordeel over slapen 24-7



2.4.1. Verbeterpunten slapen (open vraag)

Vijf respondenten hebben een verbeterpunt genoemd, waarvan twee betrekking hebben op het bed:

- *Bed ligt lekker met topper, anders te hard. Kussen is hard.*
- *Beter matras en ander kussen*
- *De douchekop is te hoog en niet verstelbaar omdat hij aan het plafond hangt*
- *In de zomer is het dekbed te warm dan zou een laken met een deken wel prettig zijn. Ook is het dan erg warm op de slaapkamers als de kinderen naar bed moeten.*
- *Na een weekend moet ik verhuizen naar een andere kamer en dus mijn hele tas weer inpakken, terwijl ik op maandag alweer kom en mijn tas blijft staan.*

2.5. Rapportcijfer 24-7

Tot slot van het thema 24-7 is gevraagd naar een algeheel oordeel uitgedrukt in een rapportcijfer. Gemiddeld geven de jeugdigen een 7,9 aan het verblijf 24-7. Het laagste cijfer is een 6 (een keer gegeven), het hoogste een 10 (ook een keer). Het vaakst gegeven cijfer is een 8 (vijf keer). De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 2.5. Verdeling rapportcijfers 24-7 (n = 12)

Cijfer	aantal jeugdigen	percentage van totaal
6	1	8%
7	3	25%
8	5	42%
9	2	17%
10	1	8%

3. GROEPSBEGELEIDING

3.1. Vormen van groepsbegeleiding

De vragen over groepsbegeleiding zijn door negen jeugdigen beantwoord. In de eerste plaats is gevraagd welke vormen van groepsbegeleiding zij gebruiken.

Tabel 3.1. vormen van groepsbegeleiding (n=9, in aantallen en %)

	aantal	%
Trendpunt	3	33
Jongerenavond(en)	3	33
Structuurgroep	3	33
Vakantieactiviteiten	2	22
Anders, namelijk	2	22

Bij anders, namelijk is ingevuld: jongerenweekenden en logeren.

3.2. Antwoordverdeling begeleiding

In tabel 3.2. wordt de antwoordverdeling gegeven bij de vragen over de begeleiding. de vragen zijn door negen jeugdigen (of cliëntvertegenwoordigers) beantwoord, zodat één respondent 11% van de antwoordverdeling bepaalt.

Tabel 3.2. Oordeel jeugdigen over de begeleiding (n=9, in percentages)

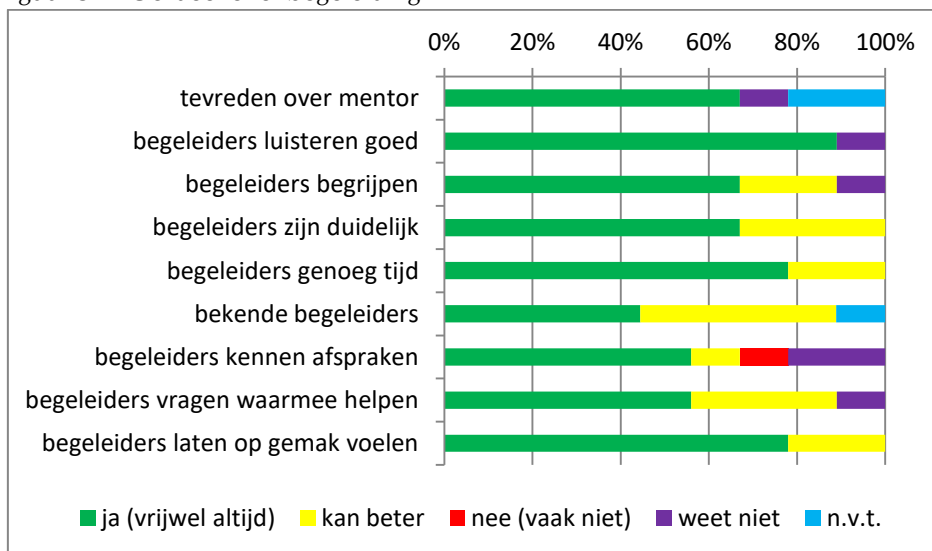
	Ja (vrijwel altijd)	Kan beter	Nee (vaak niet)	?	X (n.v.t.)
1. Ben je tevreden over je mentor?	67	-	-	11	22
2. Luisteren de begeleiders goed naar je?	89	-	-	11	-
3. Vind je dat de begeleiders je goed begrijpen?	67	22	-	11	-
4. Zijn de begeleiders duidelijk?	67	33	-	-	-
5. Hebben de begeleiders genoeg aandacht voor je?	78	22	-	-	-
6. Zijn er voldoende begeleiders die je kent?	44	44	-	-	11
7. Kennen de begeleiders jouw persoonlijke afspraken?	56	11	11	22	-
8. Vragen de begeleiders voldoende waarmee ze je kunnen helpen?	56	33	-	11	-
9. Voel je je op je gemak bij de begeleiders?	78	22	-	-	-

- De antwoordverdeling wordt bij een aantal vragen enigszins beïnvloed door 'weet niet' en 'n.v.t.' antwoorden. Daardoor kan het percentage positieve antwoorden wat

lager lijken⁶. Na correctie hiervoor zien we dat jeugdigen het vaakst positief oordelen over de mentor en het luisteren door de begeleiders.

- Het aandeel negatieve ('nee, vaak niet') antwoorden is klein, alleen bij de vraag over het kennen van de persoonlijke afspraken oordeelt één respondent negatief. Bij diverse vragen ziet een deel van de jeugdigen ruimte voor verbetering. Het vaakst is dat het geval bij de vraag over het hebben van voldoende bekende begeleiders.

figuur 3.1. Oordeel over begeleiding



3.2.1. Verbeterpunten begeleiding (open vraag)

Aan jeugdigen is gevraagd aan te geven wat anders of beter zou kunnen als het gaat om de groepsbegeleiding. Twee respondenten hebben daarbij iets ingevuld:

- *Er is geen vaste ploeg die de groep draait. Op zich geen probleem hoor omdat de overdrachten goed zijn.*
- *ik vind persoonlijk dat de nieuwere leiding zich beter moet inleven per kind. ik krijg de indruk dat ze zelf alles willen uittesten en zelf een manier willen vinden van omgaan met de kinderen. Terwijl daar bijvoorbeeld duidelijke afspraken over zijn. bijvoorbeeld, wij gingen met een nieuwe leiding boodschappen doen en leiding liep alleen maar van "oohh wat doen jullie dit super!!" "dat jullie dit al zo goed kunnen" dat soort dingen. terwijl het voor onze groep de normaalste zaak is om ff snel boodschappen te doen.*

⁶ zie paragraaf 9.2. voor de gecorrigeerde percentages

3.3. Antwoordverdeling verblijfsruimte

Hieronder is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de verblijfsruimte. Deze vragen zijn door zeven respondenten beantwoord (daardoor vertegenwoordigt 1 respondent 14% van de totale antwoordverdeling).

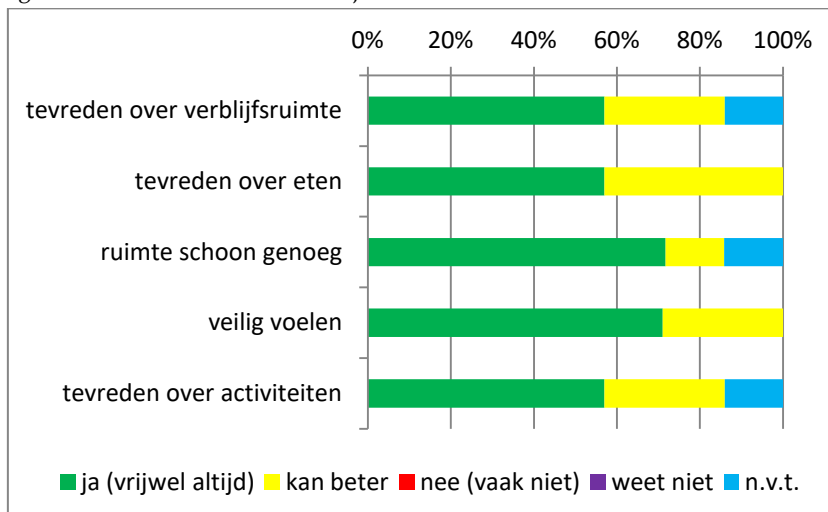
Tabel 3.3. Oordeel jeugdigen over de verblijfsruimte (n = 7, in percentages)

	Ja (vrijwel altijd)	Kan beter	Nee (vaak niet)	?	X (n.v.t.)
10. Ben je tevreden over de verblijfsruimte* bij Anti-start?	57	29	-	-	14
11. Ben je tevreden over het eten?	57	43	-	-	-
12. Vind je dat de verblijfsruimte* schoon genoeg is?	71	14	-	-	14
13. Voel je je veilig in de verblijfsruimte*?	71	29	-	-	-
14. Ben je tevreden over de aangeboden activiteiten tijdens de groepsbegeleiding?	57	29	-	-	14

* Met de verblijfsruimte wordt bedoeld de ruimte waar de groepsbegeleiding plaatsvindt (Trendpuntruimte, structuurgroep ruimte, jongerenavonden op 24-7)

- De jeugdigen oordelen relatief het vaakst positief over de hygiëne van de verblijfsruimte. Bij de andere vragen is het aandeel ‘kan beter’ antwoorden hoger (meestal gegeven door twee van de zeven jeugdigen, drie bij het eten).

figuur 3.2. Oordeel over verblijfsruimte



3.3.1. Verbeterpunten begeleiding (open vraag)

Een respondent heeft een opmerking gemaakt over de groepsbegeleiding:

- *Activiteiten zijn niet altijd even geschikt voor <naam jeugdige> maar we weten de reden en we weten dat jullie erg je best doen om indien mogelijk het ook voor haar te laten werken. En dat is heel fijn.*

3.4. Rapportcijfer groepsbegeleiding

Ook bij dit thema is gevraagd naar een oordeel in de vorm van een rapportcijfer. Gemiddeld geven de jeugdigen een 7,7 aan de groepsbegeleiding. Het laagste cijfer is een 6 (een keer gegeven), het hoogste een 9 (twee keer). De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 3.4. Verdeling rapportcijfers groepsbegeleiding (n = 7)

Cijfer	aantal jeugdigen	percentage van totaal
6	1	14%
7	2	29%
8	2	29%
9	2	29%
10	-	-

4. TREND

4.1. Antwoordverdeling begeleiding Trend

Ook bij Trend is gevraagd naar een oordeel over de begeleiding. Deze vragen zijn beantwoord door 12 respondenten.

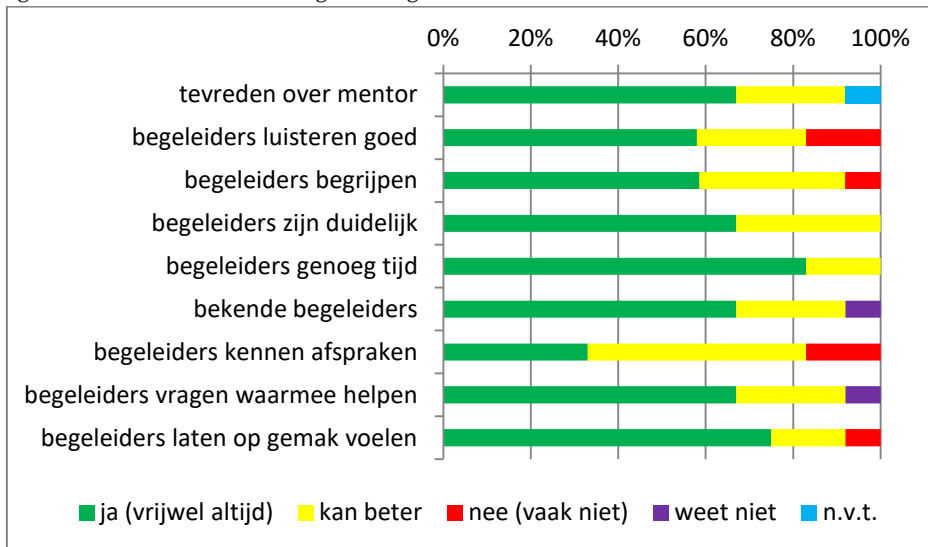
Tabel 4.1. Oordeel jeugdigen over de begeleiding bij Trend (n = 12, in percentages)

	Ja (vrijwel altijd)	Kan beter	Nee (vaak niet)	?	X (n.v.t.)
1. Ben je tevreden over je mentor?	67	25	-	-	8
2. Luisteren de begeleiders goed naar je?	58	25	17	-	-
3. Vind je dat de begeleiders je goed begrijpen?	58	33	8	-	-
4. Zijn de begeleiders duidelijk?	67	33	-	-	-
5. Hebben de begeleiders genoeg aandacht voor je?	83	17	-	-	-
6. Zijn er voldoende begeleiders die je kent?	67	25	-	8	-
7. Kennen de begeleiders jouw persoonlijke afspraken?	33	50	17	-	-
8. Vragen de begeleiders voldoende waarmee ze je kunnen helpen?	67	25	-	8	-
9. Voel je je op je gemak bij de begeleiders?	75	17	8	-	-

- De jeugdigen oordelen het vaakst positief over de aandacht die de begeleiders hebben: meer dan viervijfde is hierover positief. Bijna driekwart is tevreden over de mentor (na correctie voor 'n.v.t').
- Het aandeel negatieve ('nee, vaak niet') antwoorden is overwegend klein, maar bij de vragen over het luisteren door begeleiders en het kennen van de afspraken zijn twee jeugdigen niet tevreden.
- Bij diverse vragen ziet een deel van de jeugdigen ruimte voor verbetering. Het vaakst is dat antwoord gekozen bij de vraag over het kennen van de persoonlijke afspraken. Slechts eenderde van deze respondenten oordeelt hierover positief.

In figuur 4.1. zijn deze resultaten grafisch weergegeven.

figuur 4.1. Oordeel over begeleiding Trend



4.1.1. Verbeterpunten begeleiding (open vraag)

Zes respondenten hebben de open vraag beantwoord. Een van hen maakt van de gelegenheid gebruik om positieve feedback te geven: *Ik vind dat alles goed gaat. En vind dat er niks beter zou kunnen gaan.* De vijf andere opmerkingen hebben betrekking op afspraken, privacy en wisselingen in de begeleiding:

- *Dat de afspraken duidelijker worden benoemt dat het uiteindelijk geen ruzie ontstaat wat er werd verteld.*
- *Hebben de begeleiders genoeg aandacht voor je? soms iets teveel en de persoonlijke afspraken moeten beter bekend zijn bijvoorbeeld de takenlijst waarin ik vaste taken heb.*
- *Meer zelfstandigheid en privacy.*
- *Minder wisselingen.*
- *Niet steeds iemand anders krijgen.*

4.2. Antwoordverdeling verblijfsruimte

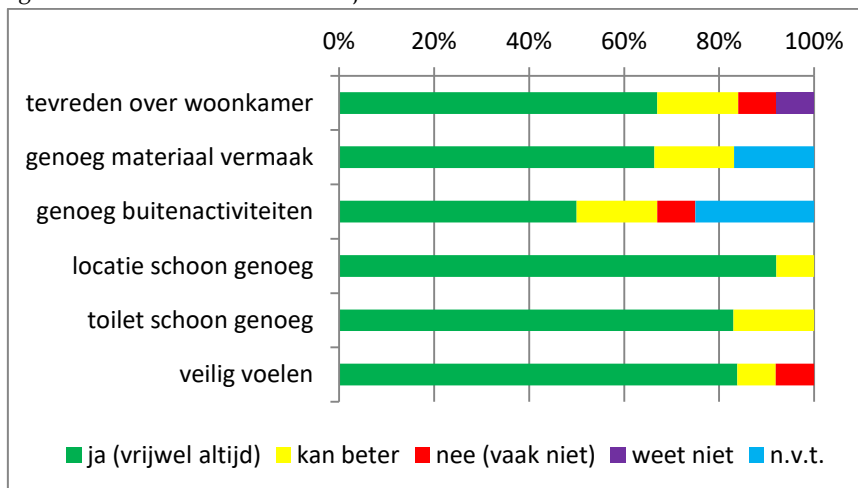
Hieronder is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de verblijfsruimte. De antwoordverdeling is in percentages (n = 12).

Tabel 4.2. Oordeel jeugdigen over de verblijfsruimte (n = 12, in percentages)

	Ja (vrijwel altijd)	Kan beter	Nee (vaak niet)	?	X (n.v.t.)
10. Ben je tevreden over je woonkamer bij Trend?	67	17	8	8	-
11. Vind je dat er bij Trend genoeg materiaal is om je mee te vermaken?	67	17	-	-	17
12. Vind je dat er genoeg buitenactiviteiten zijn bij Trend?	50	17	8	-	25
13. Vind je dat het bij Trend schoon genoeg is?	92	8	-	-	-
14. Vind je dat het toilet bij Trend schoon genoeg is?	83	17	-	-	-
15. Voel je je veilig bij Trend?	83	8	8	-	-

- De jeugdigen oordelen het vaakst positief over de hygiëne op de locatie. Ook de veiligheid wordt door een grote meerderheid van de respondenten positief beoordeeld.
- Het aandeel negatieve ('nee, vaak niet') antwoorden is klein, alleen bij de vragen over de woonkamer, buitenactiviteiten en veiligheid oordeelt telkens een jeugdige negatief.
- Bij de meeste vragen vinden telkens twee jeugdigen (17%) dat het 'beter kan'.

figuur 4.2. Oordeel over verblijfsruimte



4.2.1. Verbeterpunten verblijfsruimte (open vraag)

Drie jeugdigen of vertegenwoordigers hebben hier iets genoteerd. een van hen merkt op dat hij/zij geen gebruikmaakt van het materiaal en de buitenactiviteiten. De andere twee opmerkingen luiden:

- *Beter bijgehouden toiletten.*
- *Warmer aankleden.*

4.3. Antwoordverdeling eten en drinken Trend

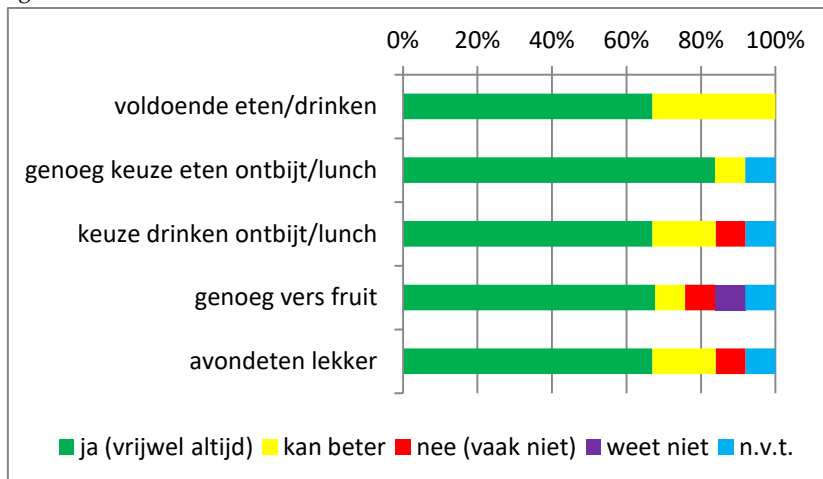
Hieronder is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over het eten op de locatie Trend.

Tabel 4.3. Oordeel jeugdigen over eten en drinken bij Trend (n = , in percentages)

	Ja (vrijwel altijd)	Kan beter	Nee (vaak niet)	?	X (n.v.t.)
16. Krijg je voldoende te eten en te drinken bij Trend?	67	33	-	-	-
17. Heb je genoeg keuze uit dingen die je kunt eten bij ontbijt en lunch?	83	8	-	-	8
18. Heb je genoeg keuze uit dingen die je kunt drinken bij ontbijt en lunch?	67	17	8	-	8
19. Krijg je genoeg vers fruit?	67	8	8	8	8
20. Vind je het avondeten lekker?	67	17	8	-	8

- Jeugdigen oordelen het vaakst positief over de keuzemogelijkheden bij ontbijt en lunch.
- Eenderde vindt dat de hoeveelheden beter kunnen en kwart is niet (helemaal) tevreden over het drinken bij ontbijt en lunch en smaak van het avondeten.

figuur 4.3. Oordeel over eten Trend



4.3.1. Verbeterpunten eten /drinken (open vraag)

Vier jeugdigen hebben een opmerking gemaakt of verbeterpunt genoemd met betrekking tot eten en drinken:

- *Dat de appels een rare smaak hebben waar door ik ze niet lust waardoor ik meestal geen koekje mag.*
- *Dat er wel eens na mijn werk geen avondeten bewaard is*

- Heb je genoeg keuze uit dingen die je kunt drinken bij ontbijt en lunch?nee want ik lust ook niet veel maar een voorbeeld chocomel light. Krijg je genoeg vers fruit?wel aangeboden maar ik hoef het niet.
- Minder neutraal koken.

4.4. Antwoordverdeling slapen Trend

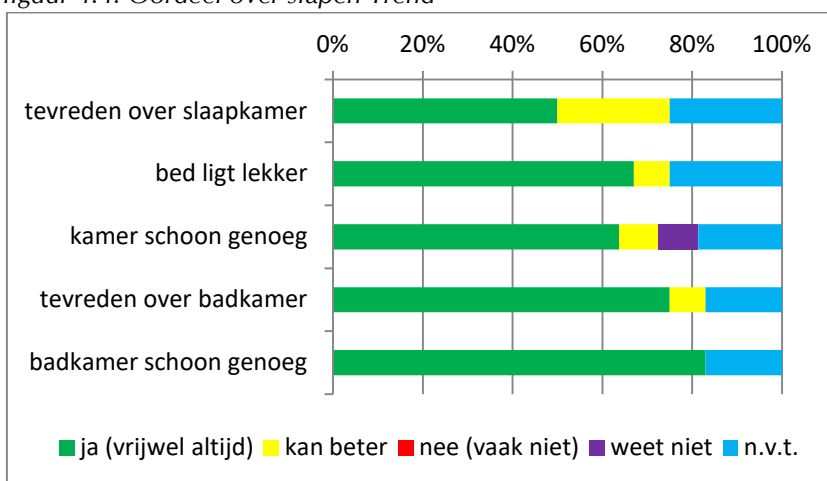
Ook bij Trend is gevraagd naar een oordeel over slapen. De uitkomsten staan hieronder:

Tabel 4.4. Oordeel jeugdigen over slapen bij Trend (n = 12, in percentages)

	Ja (vrijwel altijd)	Kan beter	Nee (vaak niet)	?	X (n.v.t.)
21. Ben je tevreden over de slaapkamer bij Trend?	50	25	-	-	25
22. Vind je het bed lekker liggen?	67	8	-	-	25
23. Is je kamer schoon genoeg?	58	8	-	8	17
24. Ben je tevreden over de badkamer?	75	8	-	-	17
25. Is de badkamer schoon genoeg?	83	-	-	-	17

- Na correctie voor 'n.v.t.' zien we dat alle respondenten positief oordelen over de hygiëne van de badkamer. Ook bij de vragen over het bed, hygiëne van de (slaap)kamer en oordeel over de badkamer is meestal positief geantwoord.
- Er zijn weinig kritische antwoorden gegeven, met uitzondering van de eerste vraag: een derde van de jeugdigen (na correctie) is niet tevreden over de slaapkamer.

figuur 4.4. Oordeel over slapen Trend



4.4.1. Verbeterpunten slapen (open vraag)

Vier respondenten hebben een opmerking gemaakt. Een jeugdige licht toe dat hij/zij niet slaapt bij Trend. De andere drie opmerkingen staan hieronder:

- *Gehorig*
- *Mijn slaapkamer is zomers gigantisch warm en in de winter gigantisch koud*
- *Perfect geen negatieve dingen.*

4.5. Rapportcijfer Trend

Tot slot is gevraagd naar een rapportcijfer voor het verblijf bij Trend. Gemiddeld geven de jeugdigen een 7,6 aan het verblijf. Het laagste cijfer is een 2 (een keer gegeven), het hoogste een 10 (twee keer). Zonder die onvoldoende (die nogal afwijkend is van alle andere cijfers) zou het cijfer een 8,1 bedragen. Het vaakst gegeven cijfer is ook een 8 (vijf keer). De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 4.5. Verdeling rapportcijfers Trend (n = 12)

Cijfer	aantal jeugdigen	percentage van totaal
< 6	1	8%
6	1	8%
7	2	17%
8	5	42%
9	1	8%
10	2	17%

5. AMBULANTE BEGELEIDING

5.1. Antwoordverdeling ambulante begeleiding

de vragen over ambulante begeleiding zijn door 17 respondenten ingevuld. De antwoordverdeling is hieronder weergegeven:

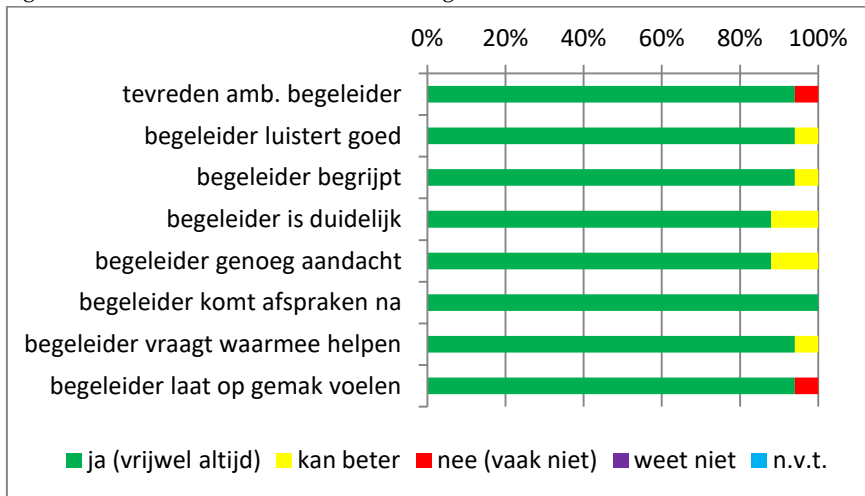
Tabel 5.1. Oordeel jeugdigen over de ambulante begeleiding (n = 17, in percentages)

	Ja (vrijwel altijd)	Kan beter	Nee (vaak niet)	?	X (n.v.t.)
1. Ben je tevreden over je ambulante begeleider?	94	-	6	-	-
2. Luistert de ambulante begeleider goed naar je?	94	6	-	-	-
3. Vind je dat de ambulante begeleider je goed begrijpt?	94	6	-	-	-
4. Is de ambulante begeleider duidelijk?	88	12	-	-	-
5. Heeft de ambulante begeleider genoeg aandacht voor je?	88	12	-	-	-
6. Komt de ambulante begeleider gemaakte afspraken goed na? (bijvoorbeeld over wanneer hij/zij komt)	100	-	-	-	-
7. Vraagt de ambulante begeleider voldoende waarmee hij/zij je kan helpen?	94	6	-	-	-
8. Voel je je op je gemak bij de ambulante begeleider?	94	-	6	-	-

- Het oordeel over de ambulante begeleider is heel positief, meestal kiezen ten minste 16 van de 17 jeugdigen het positieve antwoord. Alle respondenten vinden dat de ambulante begeleider de gemaakte afspraken nakomt.
- Een enkele jeugdige is niet tevreden over zijn ambulante begeleider en voelt zich niet op zijn/haar gemak bij de begeleider. Twee jeugdigen vinden dat het beter kan als het om duidelijkheid en aandacht gaat.

De resultaten zijn ook grafisch weergegeven in de figuur op de volgende pagina.

Figuur 5.1. oordeel over ambulante begeleider



5.1.1. Verbeterpunten ambulante begeleiding (open vraag)

Drie respondenten hebben een opmerking gemaakt. Twee daarvan betreffen positieve feedback en de derde opmerking is van een ouder die pleit voor meer duidelijkheid en communicatie. Deze opmerking is teruggekoppeld aan Anti-start, maar vanwege het persoonlijke karakter ervan hier niet weergegeven. De twee positieve opmerkingen luiden:

- *helemaal top :D*
- *ambulant begeleider is een topper hoeft niks te verbeteren !*

5.2. Rapportcijfer ambulante begeleiding

Tot slot is gevraagd naar een rapportcijfer voor de ambulante begeleiding. Ook hieruit blijkt dat deze begeleiding hoog gewaardeerd wordt: gemiddeld geven de jeugdigen een 8,5. Opvallend genoeg is er wel een onvoldoende gegeven (een 3), en verder alleen maar hoge cijfers (8 of hoger). De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 5.2. Verdeling rapportcijfers ambulante begeleider (n = 17)

Cijfer	aantal jeugdigen	percentage van totaal
<6	1	6%
6	-	-
7	-	-
8	7	41%
9	5	29%
10	4	24%

6. BEGELEIDINGSPLAN

6.1. Antwoordverdeling begeleidingsplan

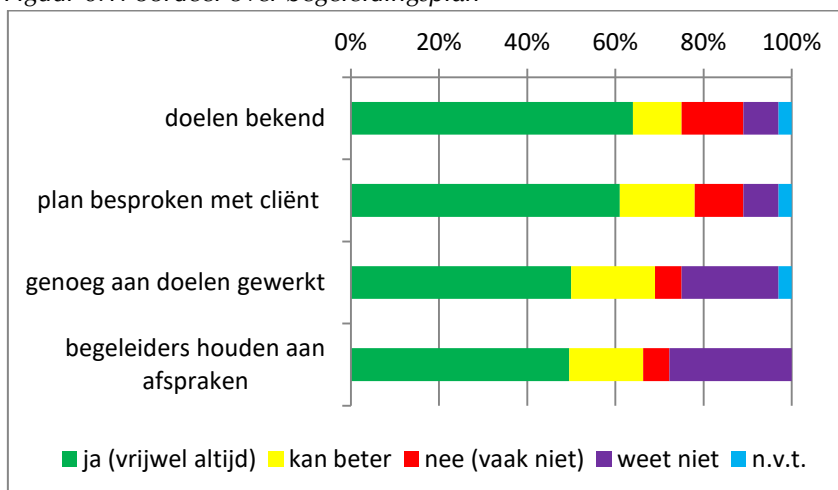
In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van jeugdigen over het begeleidingsplan. We hebben vragen gesteld over de doelen in het begeleidingsplan, het bespreken ervan en het houden aan afspraken uit het plan. Deze vragen zijn aan alle respondenten gesteld (n = 35). Bij dit onderdeel van de vragenlijst is niet gevraagd naar een rapportcijfer.

Tabel 6.1. Oordeel jeugdigen over het begeleidingsplan (n = 35, in %)

	Ja (vrijwel altijd)	Kan beter	Nee (vaak niet)	?	X (n.v.t.)
1. Ben je bekend met de doelen in je begeleidingsplan?	64	11	14	8	3
2. Is het begeleidingsplan genoeg met je besproken?	61	17	11	8	3
3. Wordt er genoeg aan je doelen gewerkt?	50	19	6	22	3
4. Houden de begeleiders zich aan de afspraken uit het begeleidingsplan?	50	17	6	28	-

- Ongeveer tweederde van de respondenten is bekend met de doelen in het plan en een vergelijkbaar grote groep vindt dat het plan voldoende is besproken. De helft van de respondenten vindt dat er genoeg aan de doelen wordt gewerkt en dat begeleiders zich aan de afspraken houden. Na correctie voor 'weet niet' is dat ook ongeveer tweederde.
- Bij de vragen over de bekendheid van de doelen en de eigen inbreng is relatief vaak het negatieve antwoord gekozen. Bij alle vragen vindt in totaal ongeveer een kwart van de respondenten dat het beter kan (opties 'kan beter' en 'vaak niet' opgeteld).

Figuur 6.1. oordeel over begeleidingsplan



6.1.1. Verbeterpunten begeleidingsplan (open vraag)

Bij dit onderwerp zijn zes opmerkingen gemaakt:

- *Beter aan afspraken houden.*
- *ik weet niet wat er in staat. Moet nog komen.*
- *mijn afsprakenkaart woord niet vaak veranderd als er iets anders bij komt*
- *Mijn indruk is dat er altijd iemand op de hoogte is van plan <naam jeugdige>*

- *Niet besproken met <naam> (wie is mijn mentor?)*
- *Wij hebben het gevoel dat er niet altijd aan gewerkt wordt, maar dat er alleen gekeken wordt hoe het in het weekend gegaan is en dat wordt opgeschreven in het weekend verslag.*

7. KLACHTEN EN VERTROUWENSPERSOON

7.1. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven met betrekking tot de klachtenregeling. De antwoordmogelijkheden zijn bij deze vragen anders dan voorheen (vier antwoordopties in plaats van vijf), omdat de vragen meer feitelijk zijn (kennis en gebruik). Om deze reden is bij dit onderdeel ook geen rapportcijfer gevraagd.

Tabel 7.1. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n = 36, in %)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	61	33	6	-
2. Heb je wel eens een klacht ingediend?	14	81	6	-
3. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	11	3	-	86

Bijna tweederde van de jeugdigen weet waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. Een op de zeven jeugdigen heeft daadwerkelijk wel eens een klacht ingediend (in totaal vijf personen). De meerderheid van deze groep (vier jeugdigen) vindt dat vervolgens genoeg gedaan is om de klacht op te lossen, één jeugdige vindt van niet.

7.2. Vertrouwenspersoon

We hebben vier vragen gesteld over de vertrouwenspersoon:

Tabel 7.2. Bekendheid van en ervaring met vertrouwenspersoon (n = 36, in %)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
4. Weet je dat er een vertrouwenspersoon bij Anti-start is?	39	50	11	-
5. Weet je wat de vertrouwenspersoon doet?	47	50	3	-
6. Heb je wel eens met de vertrouwenspersoon gesproken?	11	81	8	-
7. Als dat zo is: vind je dat er voldoende naar je geluisterd is?	8	3	-	89

Ruim een derde van de respondenten weet dat er een vertrouwenspersoon is bij Anti-start en ongeveer de helft weet wat een vertrouwenspersoon doet. De ervaring met de vertrouwenspersoon is beperkt: slechts vier jeugdigen hebben wel eens met hem/haar gesproken. Drie personen vinden dat toen voldoende naar hem/haar is geluisterd, een persoon vindt van niet.

7.2.1. Verbeterpunten klachten of vertrouwenspersoon (open vraag)

Bij dit onderwerp zijn zeven opmerkingen gemaakt. deze worden hieronder weergegeven, uitgesplitst naar onderwerp:

Met betrekking tot klachtenregeling:

- *Dat ik weet dat het bestaat.*
- *Duidelijker moet worden hoe je een klacht kan indienen.*
- *Er moet ook echt serieus gekeken naar wet je dwars zit en de oplossing moet ook werken en worden gehouden.*
- *Jullie kunnen het eens in de groep bespreken.*

Met betrekking tot vertrouwenspersoon:

- *Ik weet niet precies wie het is maar ik heb het ook niet nodig gehad. Dan zou ik er wel naar zoeken op de website.*
- *Ik weet niet zo goed wie de vertrouwenspersoon is. Dus kan ik daar ook niet iets mee doen. Ik ga vaak naar iemand van de begeleiding die ik echt vertrouw .*
- *Niet veel want ik heb nooit een van die dingen gedaan of een gesprek met mijn vertrouwenspersoon gehad.*

8. SLOTOPMERKING

Zes respondenten hebben een opmerking tot slot gemaakt. Drie geven positieve feedback en drie anderen zijn wat kritischer of noemen een verbeterpunt:

Positieve feedback:

- *Auti-start is super leuk om te zijn. ik voel me er veilig en ik hoop dat ze er nog lang mee doorgaan*
- *Ik vind dat het super tof gaat en dat de begeleiding genoeg rekening houdt met iedereen en als er wat is dan gaan ze met de cliënten in gesprek als het zou moeten. Ze doen het heel goed in alles en er zijn totaal geen verbeterpunten wat er zou moeten komen. Naar mijn mening is het team een top team die goed hun werk doen en goed naar elkaar luistert.*
- *Ik vind dat jullie heel goed meedenken, eerlijk en open zijn, waarbij het kind centraal staat. Ik ben blij dat we jullie hebben leren kennen ook al is het wat verder rijden voor ons.*

Kritische opmerking of verbeterpunt:

- *Dat de leiding meer begrip tonen en dat ze dingen gewoon toe geven.*
- *Ik heb er geen plezier in op het weekend nog te komen. Ik vind het lastig om met die kleintjes te zijn. Ook vind ik vaak de activiteiten niet zo leuk. En als we dan eens wat leuk gaan doen zoals lasergamen dat is het altijd maar heel kort.*
- *Vaak missen wij allerlei dingen uit de tas van <naam jeugdige> (kleding, boeken, knuffels, 3DS)waar wij dan weer achteraan moeten bellen*

9. CONCLUSIE

9.1. Inleiding

In het voorgaande is ingegaan op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek bij Auti-start. Het onderzoek heeft tot doel inzicht te krijgen in de ervaringen van de jeugdigen met de zorg en dienstverlening van Auti-start en aanknopingspunten te vinden voor verdere verbetering daarvan. In dit hoofdstuk worden beknopt de belangrijkste uitkomsten van het CTO 2016 op een rijtje gezet. We doen dat aan de hand van de volgende punten:

- vergelijking oordeel groepen over begeleiders
- positieve punten op basis de antwoordverdeling
- verbeterpunten op basis van negatieve of 'kan beter' antwoorden
- algemeen oordeel in termen van rapportcijfers

9.2. Vergelijking oordeel begeleiding

In alle onderdelen van de enquête is een oordeel gevraagd over de begeleiders. In onderstaande tabel wordt het aandeel positieve antwoorden (na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.') van de groepen met elkaar vergeleken:

Tabel 9.1. vergelijking positieve antwoorden begeleiding na correctie (in % per groep)

Vind je dat:	24-7	Groeps- beg.	Trend	Ambulant
1. Ben je tevreden over je mentor/amb. begeleider?	69	100	67	94
2. Luisteren de begeleiders goed naar je?	85	100	58	94
3. Vind je dat de begeleiders je goed begrijpen?	54	75	58	94
4. Zijn de begeleiders duidelijk?	76	67	67	88
5. Hebben de begeleiders genoeg aandacht voor je?	82	78	83	88
6. Zijn er voldoende begeleiders die je kent?	100	50	73	n.v.t.
7. Kennen de begeleiders jouw pers. afspraken?	73	72	33	n.v.t.
8. Vragen de begeleiders voldoende waarmee zij je kunnen helpen?	73	63	73	94
9. Voel je je op je gemak bij de begeleiders?	76	78	75	94

Deze vergelijking laat een aantal opvallende verschillen zien tussen de groepen:

- jeugdigen 24-7 en Trend oordelen relatief minder vaak positief over hun mentor dan jeugdigen van de groepsbegeleiding en ambulante begeleiding.
- jeugdigen van Trend oordelen relatief kritisch over het luisteren door begeleiders en begrijpen van de cliënt. Dat laatste (m.b.t. begrijpen) geldt ook voor jeugdigen van 24-7.
- jeugdigen van 24-7 oordelen altijd positief over voldoende bekende begeleiders, bij de groepsbegeleiding is de helft van de jeugdigen hierover positief.

- jeugdigen van Trend oordelen niet vaak positief over het kennen van de persoonlijke afspraken door begeleiders.

9.3. Positieve aspecten

Om een indruk te krijgen van de onderwerpen of vragen waarover het vaakst positief is geoordeeld hebben we per thema (verblijf 24-7, groepsbegeleiding etc.) de vragen geselecteerd met ten minste 90% positieve antwoorden (na correctie op 'weet niet' en 'n.v.t.')

Tabel 9.2. vragen met ten minste 90% positieve antwoorden (na correctie weet niet/n.v.t.)

		Ja (vrijwel altijd)
24-7	Zijn er voldoende begeleiders die je kent?	100
	Ben je tevreden over de locatie 24-7?	100
	Vind je dat het op 24-7 schoon genoeg is?	92
	Vind je dat het toilet schoon genoeg is?	100
	Voel jij je veilig op 24-7?	100
	Is je (slaap)kamer schoon genoeg?	100
Groeps- begeleiding	Ben je tevreden over je mentor?	100
	Luisteren de begeleiders goed naar je?	100
Trend	Vind je dat het bij Trend schoon genoeg is?	92
	Heb je genoeg keuze uit dingen die je kunt eten bij ontbijt/lunch?	90
	Vind je het bed lekker liggen?	90
	Is je (slaap)kamer schoon genoeg?	100
	Ben je tevreden over de badkamer?	90
	Is de badkamer schoon genoeg?	100
ambulante begeleiding	Ben je tevreden over je ambulante begeleider?	94
	Luistert de ambulante begeleider goed naar je?	94
	Vind je dat de ambulante begeleider je goed begrijpt?	94
	Komt de ambulante begeleider gemaakte afspraken goed na?	100
	Vraagt de ambulante begeleider voldoende waarmee hij/zij je kan helpen?	94
	Voel je je op je gemak bij de ambulante begeleider?	94

Dit overzicht laat zien dat de jeugdigen van 24-7 en Trend met name positief oordelen over de faciliteiten en hygiëne van de locatie (slaapkamer, badkamer, toilet). De jeugdigen die gebruikmaken van ambulante begeleiding oordelen over bijna alle aspecten van de begeleiding heel positief.

9.4. Mogelijke verbeterpunten

In de resultatenhoofdstukken is per thema een overzicht gegeven van de mogelijke verbeterpunten zoals die uit de open vragen naar voren zijn gekomen. Een andere manier om inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten, is door te kijken naar de vragen waarbij relatief vaak ‘kan beter’ of ‘vaak niet’ is geantwoord. In deze paragraaf zetten we alle mogelijke verbeterpunten (op basis van de antwoordverdeling) wat meer systematisch op een rij. We hebben daarvoor per groep de drie punten⁷ geselecteerd waarbij relatief het vaakst kritisch is geoordeeld:

Tabel 9.3. Mogelijke verbeterpunten op basis antwoordverdeling (% na correctie weet niet/n.v.t.)

		totaal 'kan beter' 'vaak niet'	kan beter	vaak niet
24-7	Vind je het avondeten lekker?	63	63	-
	Vind je dat er genoeg spel- en speelmateriaal is?	46	31	15
	Vind je dat de begeleiders je goed begrijpen?	46	46	-
Groeps- begeleiding	Zijn er voldoende begeleiders die je kent?	48	48	-
	Ben je tevreden over het eten?	43	43	-
	Vragen de begeleiders voldoende waarmee ze kunnen helpen?	37	37	-
Trend	Kennen de begeleiders jouw persoonlijke afspraken?	67	50	17
	Luisteren de begeleiders naar je?	42	25	17
	Vind je dat de begeleiders je goed begrijpen?	41	33	8
ambulante begeleiding	Is de ambulante begeleider duidelijk?	12	12	-
	heeft de begeleider voldoende aandacht voor je?	12	12	-

We zien dat deze selectie een heel divers beeld oplevert: bij 24-7 zijn het vooral faciliteiten (materiaal, eten) die relatief vaak kritisch beoordeeld zijn. Bij groepsbegeleiding betreft de kritiek (naast eten) vooral de wisselingen in begeleiding en aanbieden van hulp, terwijl bij het bij Trend met name lijkt te gaan om afspraken, communicatie en begrip. Bij ambulante begeleiding zijn op basis van de antwoordverdeling nauwelijks verbeterpunten te benoemen.

Uiteraard moet bij deze resultaten worden opgemerkt dat het telkens in absolute zin slechts een klein aantal respondenten betreft, en dat het aandeel negatieve (vaak niet) antwoorden steeds klein is.

⁷ bij ambulante begeleiding kunnen maar twee punten worden geselecteerd

9.5. Rapportcijfers

Tot slot van deze rapportage zetten we de rapportcijfers per onderdeel nog een keer op een rijtje:

Tabel 9.4. Verdeling rapportcijfers per onderdeel

	gemiddeld cijfer	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	hoogste cijfer
Verblijf 24-7	7,7	-	6	10
Groepsbegeleiding	7,7	-	6	9
Trend	7,6	1	2	10
Amb. begeleiding	8,5	1	3	10

Zoals uit de tabel blijkt, oordelen de jeugdigen relatief het meest positief over de ambulante begeleiding. Het gemiddelde rapportcijfer voor de overige onderdelen ligt dicht bij elkaar.