



Universiteit Utrecht

Clïenttevredenheidsonderzoek Buurtzorg Jong

Buurtzorg Jong in de gemeente Zaltbommel in beeld

Auteur: Willemijn van Essen

Studentnummer: 5628911

Master Thesis Maatschappelijke Opvoedingsstukken

Begeleider Universiteit Utrecht: Dr. Monique van Londen

Tweede beoordelaar: Dr. Marije Kesselring

Begeleider gemeente Zaltbommel: Dr. Johan Rijcken

Datum: 27 juni 2016

Aantal woorden:

Samenvatting

Sinds de invoering van de nieuwe Jeugdwet (2015) zijn gemeenten verantwoordelijk voor de invulling en uitvoering van de jeugdzorg. Voor de gemeente Zaltbommel is deze herorganisatie van de jeugdzorg aanleiding geweest om eerstelijnszorgaanbieder Buurtzorg Jong in te kopen. Vanwege het zelfsturende karakter van Buurtzorg Jong heeft de gemeente Zaltbommel minimaal zicht en controle op de werkwijze van Buurtzorg Jong. Om zicht te krijgen op de vraag of het Buurtzorg Jong gelukt is om, 2,5 jaar na haar start, hun werkwijze en uitgangspunten in de gemeente Zaltbommel te realiseren is een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In dit onderzoek is aan de hand van vragenlijsten en interviews op basis van vijf dimensies van cliënttevredenheid (*Contact & bejegening; Deskundigheid & inspraak; Verloop van de hulp; Informatie & toegankelijkheid* en *Doel & resultaat*) de tevredenheid van de cliënten van Buurtzorg Jong gemeten. De respondenten (N=30) bestonden uit zowel huidige (N=17) als ex-clieñten (N=13). Uit de resultaten is gebleken dat de cliënten van Buurtzorg Jong tevreden tot zeer tevreden zijn over alle vijf de dimensies van cliënttevredenheid. Daarnaast hebben de dimensies *Contact & bejegening* en *Doel & resultaat* een positieve invloed op de *algemene tevredenheid* van de cliënten van Buurtzorg Jong Zaltbommel. Al met al kan geconcludeerd kan worden dat de cliënten van Buurtzorg Jong tevreden tot zeer tevreden zijn.

Kernwoorden: Transitie Jeugdzorg, Buurtzorg Jong, Cliënttevredenheid, Hulpverleningsproces.

Abstract

Since the introduction of the new so-called Youth Law (Jeugdwet) (2015), municipalities are responsible for the interpretation and implementation of youth care. For the municipality of Zaltbommel, this reorganization of the youth care system has led to the purchase of primary care provider Buurtzorg Jong. Due to the self-directed nature of Buurtzorg Jong, the municipality Zaltbommel has minimal oversight and control over the work of Buurtzorg Jong. To gain insight into whether Buurtzorg Jong has managed, 2.5 years after starting, to successfully do their work in the municipality of Zaltbommel a client satisfaction survey has been held at Buurtzorg Jong. In this research the satisfaction of the clients of Buurtzorg Jong is measured through questionnaires and interviews with five scales of customer satisfaction (*Contact & treatment; Expertise & participation; Proceedings of the assistance; Information & accessibility; and Target & Result*). The respondents ($N=30$) consisted of both current ($N=17$) as well as ex-clients ($N=13$). The results show that the clients of Buurtzorg Jong are either satisfied or very satisfied with all five scales of client satisfaction. In addition, the scales Contact & treatment and Goal & results have a positive influence on the overall satisfaction of the clients of Buurtzorg Jong Zaltbommel. All in all, it can be concluded that the clients of Buurtzorg Young are satisfied or very satisfied.

Keywords: Transitions Youth Care, Buurtzorg Jong, Satisfaction clients, Youth Care Process

Inleiding

Sinds de invoering van de nieuwe Jeugdwet in 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de invulling en de uitvoering van de jeugdzorg (Memorie van toelichting bij de jeugdwet, 2013). Tot deze herorganisatie van de jeugdzorg is besloten naar aanleiding van de tekortkomingen van het voorgaande jeugdzorgsysteem. In de aanpak van kwetsbare jeugdigen en gezinnen lag de nadruk te veel op het medicaliseren van problemen (Memorie van toelichting bij de Jeugdwet, 2013; RMO, 2012), het detecteren van problemen en risico's om deze vervolgens zo snel mogelijk op te lossen en indien mogelijk te voorkomen (RMO, 2012). Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) definieert een gezin als kwetsbaar wanneer er vier of meer risicofactoren (zoals werkloosheid, alleenstaand ouderschap, lage opleiding en armoede) aanwezig zijn (Van den Broek, Kleijnen, & Bot, 2012). Het medicaliseren van problemen heeft tot gevolg gehad dat kwetsbare gezinnen in de samenleving vaak en snel werden doorverwezen naar dure specialistische zorg (RMO, 2012). Deze specialistische zorg bracht niet alleen (onnodig) hoge kosten met zich mee, maar sloot ook vaak niet aan bij de hulpvraag van deze kwetsbare gezinnen (De Winter & Van Beek, 2009). Tot slot zorgde deze medicalisering ervoor dat kwetsbare jongeren en gezinnen buiten het gewone kader geplaatst werden en als anders gezien werden dan gezinnen zonder noemenswaardige (opvoed)problemen (RMO, 2012). Door deze medicalisering van de jeugdzorg en het steeds maar doorverwijzen naar de specialistische zorg is de eerstelijnszorg steeds meer versnipperd en verzwakt geraakt (RMO, 2012).

Buurtzorg Jong in de gemeente Zaltbommel

Voor de gemeente Zaltbommel is in 2013 het vooruitzicht op de herorganisatie van de jeugdzorg aanleiding geweest om eerstelijnszorgaanbieder Buurtzorg Jong in te kopen. Hiermee wilde de gemeente Zaltbommel een duidelijke, overzichtelijke en vanuit één herkenbaar team de jeugdzorg organiseren. Buurtzorg Jong werkt met zelfsturende en multidisciplinaire teams die (kwetsbare) jongeren en gezinnen ondersteunen door preventie, opvoedondersteuning, praktische (financiële) hulpverlening en ambulante jeugdzorg. Dit gebeurt dichtbij het gezin en door één vaste begeleider (Buurtzorg Jong voor jeugd en gezinnen in de gemeente Zaltbommel, 2013). Buurtzorg Jong biedt ondersteuning aan kinderen en jongeren tot en met 23 jaar en gezinnen in Zaltbommel, uiteenlopend van preventie tot meer gespecialiseerde zorg (Buurtzorg Jong voor jeugd en gezinnen in de gemeente Zaltbommel, 2013).

Door het zelfsturende karakter van Buurtzorg Jong heeft de gemeente Zaltbommel

minimaal zicht en controle op de werkwijze van Buurtzorg Jong. De gemeente Zaltbommel heeft daarom gevraagd om een onderzoek uit te voeren dat antwoord geeft op de vraag of het Buurtzorg Jong is gelukt om haar werkwijze en uitgangspunten te realiseren. Om dit in kaart te brengen zal in dit onderzoek de cliënttevredenheid van cliënten van Buurtzorg Jong Zaltbommel gemeten worden. Naast de relevantie van dit onderzoek voor de gemeente Zaltbommel is dit onderzoek waardevol voor Buurtzorg Jong door het detecteren van de dingen die goed gaan en mogelijke verbeter- en/of knelpunten vanuit cliëntperspectief. Daarnaast is er een wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie. In deze periode na de transitie in de jeugdzorg, die zich kenmerkt door onzekerheid en reorganisaties van de jeugdzorg door gemeenten, is het waardevol om nieuwe werkwijze(s) in beeld te brengen omdat dit mogelijk inzichten verschaft over werkzame factoren.

Cliënttevredenheidsonderzoek

De kwaliteit van (zorg)instellingen kan op verschillende manieren worden gemeten. In het huidige onderzoek zal dit aan de hand van de cliënttevredenheid worden gedaan. Het meten van de cliënttevredenheid is een veel gebruikt middel in de jeugdzorg (Veerman, Van Yperen, & Wilschut, 2013). De mate van tevredenheid is een waardevolle indicator voor het meten van de kwaliteit van de zorg (Kapp & Propp, 2002). Daarnaast draagt het evalueren vanuit cliëntperspectief bij aan het verkrijgen van informatie die inzichten biedt over mogelijke werkzame factoren. Anderzijds kan men veel leren van ontevreden cliënten omdat deze inzichten geven in mogelijke verbeter- en knelpunten (Van Zoest, 2001). Het in kaart brengen van de tevredenheid van de cliënt is dus van belang, omdat deze aanknopingspunten biedt voor het verbeteren van de zorg (Poiesz & Welling, 2012; Van Zoest, 2001).

De mate waarin cliënten tevredenheid ervaren wordt met name bepaald door het verschil tussen de verwachtingen die de cliënten van de zorg hebben en de daadwerkelijk verkregen zorg. Wanneer er een discrepantie optreedt tussen de verwachtingen en het resultaat ervaren cliënten meer ontevredenheid (Van Yperen, 2012). Hierdoor waren voorheen de cliënttevredenheidsonderzoeken met name gericht op het meten van de uitkomsten van de zorg (Van Yperen, Booy, & Van der Veldt, 2003). Het blijkt echter dat er meerdere factoren dan enkel de uitkomst van de hulp van invloed zijn op de mate van tevredenheid. Otani en Kurz (2003) stellen dat de mate van tevredenheid samenhangt met onder andere de processen binnen een instelling, de omgeving van de instelling, de prestaties van een instelling en tot slot de persoonlijke kenmerken van een cliënt. Zo zou onvoldoende aansluiting van de hulpverlening bij de cliënt, de zwaarte van de problemen van de cliënt en het

probleembewustzijn van de cliënt bijdragen aan het sneller ervaren van ontevredenheid (Otani & Kurz, 2003; Ramos, Stams, Stoel, Faas, Van Yperen, & Deković, 2006; Van Yperen et al., 2003).

Om de mate van tevredenheid bij cliënten in de jeugdzorg te meten wordt in Nederland veelal gebruik gemaakt van het betrouwbaar gebleken instrument de *Cliënten-toets* (C-toets) (Jurrius et al., 2007). Deze vragenlijst is ontworpen door Stichting Alexander in 2004 en in 2007 is de vragenlijst vernieuwd (Jurrius, Havinga, & Strating, 2007). Deze vragenlijst richt zich op meerdere factoren van de hulpverlening. Deze factoren zijn onderverdeeld in vijf dimensies: *Contact & bejegening*; *Deskundigheid & inspraak*; *Verloop van de hulp*; *Informatie & toegankelijkheid* en *Doel & resultaat*. Deze dimensies zijn alle onderdeel van het hulpverleningsproces en daarmee van invloed op de mate waarin men tevredenheid ervaart. In onderstaande paragrafen zal dieper in worden gegaan op deze vijf dimensies, daarnaast zal worden toegelicht hoe de uitgangspunten van Buurtzorg Jong terug te zien zijn in deze dimensies.

Contact & bejegening

Buurtzorg Jong werkt vanuit de visie: “Eerst buurten, dan zorgen”. Deze visie gaat ervan uit dat het van belang is om contact op te bouwen alvorens er gewerkt kan worden aan het ondersteuningstraject. Dit is eveneens terug te zien in de waarde die Buurtzorg Jong hecht aan het *opbouwen van een vertrouwensband met de cliënt* (Buurtzorg Jong voor jeugd en gezinnen in de gemeente Zaltbommel, 2013). Ook in de literatuur wordt de aanwezigheid van een vertrouwensband met de cliënt beschreven als een noodzakelijke voorwaarde voor het doen slagen van het hulpverleningsproces (Admiraal & Cordus, 2011; Straten, Friele, & Groenewegen, 2002). Daarnaast zou een hogere mate van vertrouwen positief bijdragen aan de mate waarin men tevredenheid ervaart ten aanzien van de verkregen zorg (Straten et al., 2002). Vertrouwen is gebaseerd op de verwachting van de cliënt dat de hulpverlener zal handelen met de juiste bedoelingen en in het voordeel van de cliënt (Mohseni & Lindstrom, 2007). Daarnaast schept de hulpverlener vertrouwen bij de cliënt door respect, bescheidenheid en oprechtheid te tonen in dialoog met de cliënt. Het is van belang dat de hulpverlener gebruikmaakt van methoden en instrumenten die goed aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt (Mohseni & Lindstrom, 2007).

Daarnaast beschrijven Ackerman en Hilsenroth (2003) meerdere specifieke (persoonlijke) kenmerken van een hulpverlener die positief bij zouden dragen aan een positieve relatie tussen cliënt en hulpverlener, zoals flexibel, betrouwbaar, geïnteresseerd en

vriendelijk zijn. De relatie tussen hulpverlener en cliënt is van invloed op de mate waarin de cliënt tevredenheid ervaart. Een betere cliënt-hulpverlenerrelatie zorgt voor een hogere mate van tevredenheid (Ramos et al., 2006). Naast het belang van een vertrouwensrelatie is professionaliteit van de hulpverleners ook een werkzame factor in de behandeling. Een professionele houding van de hulpverlener bevordert de motivatie van de cliënt (Van Yperen et al., 2003). Onder een professionele hulpverlener wordt (Van Yperen et al., 2003) een hulpverlener verstaan die de wensen, verlangens en behoeften van de cliënt als uitgangspunt neemt. Hierin is eveneens een uitgangspunt van Buurtzorg Jong terug te zien, aangezien “de vragen, zorgen en/of problemen van de cliënten leidend zijn.”

Deskundigheid & inspraak

Buurtzorg Jong werkt met een multidisciplinair team; professionals die samen beschikken over specifieke kennis en ervaring op verschillende gebieden, van aanpakken weten en als generalist kunnen werken in gezinnen. In het team moet deskundigheid aanwezig zijn op het gebied van preventie, de ontwikkeling van kinderen en jeugd, opvoeding, echtscheiding, praktische hulpverlening, financiën, huisvesting, instanties, school/opleiding, werk en inkomen, verstandelijke beperkingen en psychiatrische problematiek (Buurtzorg Jong voor jeugd en gezinnen in de gemeente Zaltbommel, 2013). Uit de literatuur blijkt dat de cliënten meer tevredenheid ervaren als zij ook daadwerkelijk deskundigheid ervaren in de verkregen hulpverlening (Van Yperen et al., 2003)

Het blijkt belangrijk te zijn dat de geboden hulp aansluit op de cliënt en de hulpvraag van de cliënt, en de eigen inzichten van de cliënt hoe hij geholpen of ondersteund kan worden (Van Yperen et al., 2003). Door het eerder genoemde uitgangspunt van Buurtzorg Jong dat *de vragen, problemen of zorgen van de cliënt leidend zijn*, (Buurtzorg Jong voor jeugd en gezinnen in de gemeente Zaltbommel, 2013) is het van belang dat de cliënten gehoord worden en inspraak hebben in het hulpverleningsproces. Inspraak is een voorwaarde om de hulp aan te laten sluiten op de hulpvraag en daarmee de mate van tevredenheid van de cliënt te vergroten. Daarmee is de rol van de begeleider er eerder een van procesbegeleider en adviseur, terwijl de cliënt de regisseur is (Van Yperen et al., 2003).

Verloop van de ondersteuning

Door het hebben van *Eén vaste begeleider in één gezin* zou men in het verloop van de ondersteuning *geen last hebben van bureaucratie, trage communicatie of afstemmingsvraagstukken*. Het zelfsturende karakter van Buurtzorg Jong zou met name bijdragen aan de vrijheid voor begeleiders om *snel te kunnen handelen en snel besluiten*

nemen.

Informatie & toegankelijkheid

Uit de uitgangspunten van Buurtzorg Jong komt naar voren dat de organisatie een *laagdrempelige en herkenbare eerstelijnszorginstelling* wil zijn voor de inwoners van de gemeente Zaltbommel. King, Teplicky, King en Rosenbaum (2004) geven aan dat cliënttevredenheid stijgt wanneer de zorgverlener open informatie deelt met de cliënt. Bransen, Wijngaarden en Kok (2003) benadrukken het belang van een goede informatievoorziening over de hulpverlening en het bieden van inspraak in het hulpverleningsproces. Door de versnippering in de jeugdzorg aanbod van de was er veel onduidelijkheid (RMO, 2012) Kwetsbare gezinnen hebben naast een veilige en stimulerende opvoedomgeving ook een vorm van zorg nodig die de eigen kracht weet te versterken en de sociale omgeving kan activeren en benutten (ontzorgen) (RMO, 2012). Er wordt uitgegaan van de eigen kracht van de jongeren en/of het gezin en deze wordt versterkt. Zelfredzaamheid: faciliteren en stimuleren van de zelfredzaamheid van de burgers en de desbetreffende netwerken. Het stimuleren van de reeds bestaande kracht van het gezin. Uitgaan van de kracht van het desbetreffende gezin en deze versterken en uitbreiden. Hier kan bijvoorbeeld een bestaand sociaal netwerk van familie en vrienden worden ingezet.

Onderzoek heeft aangetoond dat voor gezinnen in kwetsbare situaties beroepskrachten en professionals onmisbaar zijn. Kwetsbare gezinnen hebben meer moeite om informele ondersteuning vanuit hun sociale netwerk te verkrijgen. Ook weten ze minder goed hun weg te vinden naar de hulpverlening (Van den Broek et al., 2012). In het vinden van informele ondersteuning en formele hulpverlening kunnen beroepskrachten en professionals een rol spelen.

Doel & resultaat

Een ander doel van Buurtzorg Jong is *Het bevorderen van de zelfstandigheid van de cliënt*. Dit gebeurt door uit te gaan van het eigen kunnen van de jeugd en het gezin en door het inschakelen van de hulp van de naaste omgeving (Buurtzorg Jong voor jeugd en gezinnen in de gemeente Zaltbommel, 2013). Ondersteuning die werkt aan het vergroten van de zelfstandigheid van de cliënt heeft tot gevolg dat de begeleider meer de rol van procesbegeleider en adviseur aanneemt (Van Yperen et al., 2003). Dit zou voorkomen dat bij opvoedproblemen gezinnen snel afhankelijk van professionals worden in het oplossen van deze opvoedproblemen. Een situatie die omschreven kan worden als: “u vraagt, wij draaien” (Regenmortel, 2009). Om de zelfstandigheid te bevorderen dient het sociale netwerk van de

cliënt (e.g. vrienden, familie, kennissen en buren) ‘geactiveerd’ te worden. Met als uitgangspunt dat kinderen, jongeren, en ouderen hun sociale netwerk weten te benutten en uit te breiden zodat ze zoveel mogelijk zelfredzaam zijn en de regie over hun leven krijgen en behouden. De mate van cliënttevredenheid geldt als een belangrijke indicator voor het meten van de waardering van de kwaliteit en vormgeving van de zorg (Vos, 2014). Onderzoek van Hilleras, Jorm en Herlitz (2001) heeft aangetoond dat een hogere mate van zelfredzaamheid en participatie zouden leiden tot een hogere mate van cliënttevredenheid.

Huidig onderzoek

De vraagstelling die in dit onderzoek centraal staat is: In welke mate ervaren de cliënten van Buurtzorg Jong Zaltbommel tevredenheid en welke dimensies van cliënttevredenheid dragen bij aan hun algemene tevredenheid? Om antwoord te geven op deze vraagstelling zullen de volgende deelvragen beantwoord worden.

- (1) In welke mate ervaren de huidige en ex-clieñten van Buurtzorg Jong Zaltbommel tevredenheid (*Contact & bejegening; Deskundigheid & inspraak; Verloop van de ondersteuning; Informatie & toegankelijkheid en Doel & resultaat*)?
- (2) Welke dimensies van de cliënttevredenheid (*Contact & bejegening; Deskundigheid & inspraak; Verloop van de ondersteuning; Informatie & toegankelijkheid en Doel & resultaat*) zijn van invloed op de mate waarin de cliënten van Buurtzorg Jong Zaltbommel algemene tevredenheid ervaren?
- (3) Wat zijn volgens de huidige en ex-clieñten van Buurtzorg Jong Zaltbommel belangrijke factoren in de ondersteuning en het contact met de begeleider en in hoeverre sluiten deze aan bij de uitgangspunten van Buurtzorg Jong?

Verwachtingen

Deze studie evalueert de kwaliteit van Buurtzorg Jong Zaltbommel vanuit cliëntperspectief binnen de volgende vijf dimensies: *Contact & bejegening; Deskundigheid & inspraak; Verloop van de ondersteuning; Informatie & toegankelijkheid* en *Doel & resultaat*.. Op basis van de literatuur is de verwachting dat deze vijf dimensies van invloed zijn op de mate van de algemene tevredenheid van de cliënten. Daarnaast wordt ook verwacht dat respondenten mogelijk zelf nieuwe waarden aandragen die zij belangrijk vinden in de ondersteuning en het contact met de begeleider in het ondersteuningstraject en bijdragen aan het ervaren van tevredenheid.

Methode

Werving en procedure

Om van de cliënten van Buurtzorg Jong Zaltbommel de mate van tevredenheid en hetgeen zij belangrijk vinden in de ondersteuning en het contact met de begeleider in kaart te brengen is er een vragenlijst afgenomen onder de ex-clieñten en huidige cliënten, en zijn de huidige cliënten aanvullend geïnterviewd. De minimale leeftijd voor deelname aan het onderzoek was 18 jaar. Ex-clieñten hebben enkel de vragenlijst ingevuld en bij de huidige cliënten is een interview afgenomen waarin tevens de enquête mondeling afgenomen werd. In totaal hebben 13 ex-clieñten en 17 huidige cliënten een vragenlijst ingevuld en hebben 15 van deze huidige cliënten ook deelgenomen aan een interview. Van het team Stad van Buurtzorg Jong hebben 15 (ex)clieñten geparticipeerd en van het team Dorpen 15 (ex-)clieñten.

Ex-clieñten zijn geselecteerd vanuit het rapportagesysteem Omaha waarin alle huidige en ex-clieñten van Buurtzorg Jong geregistreerd staan. Op 11 april 2016 was dit een groep van 150 ex-clieñten. Cliënten staan in dit Omahasysteem geregistreerd op de naam en geboortedatum van het kind. De groep ex-clieñten van 10 tot 18 jaar is uitgesloten van selectie om de kans te verkleinen dat gezinnen aangeschreven werden waarvan het kind individueel ondersteuning heeft gekregen en vanwege de leeftijdsgrens vanaf 18 jaar de vragenlijst niet in mochten vullen. Daarnaast moest het ondersteuningstraject afgesloten zijn in de periode van 2015 tot heden om zo een groep ex-clieñten te selecteren die recentelijk hun traject hebben afgesloten. Op basis van deze voorwaarden is een lijst van 104 ex-clieñten geselecteerd. Doordat deze ex-clieñten door de onderzoekster zijn geselecteerd vanuit het Omahasysteem, is deze ter controle verstuurd naar de Buurtzorg Jong teams. Indien nodig konden zij aangeven welke ex-clieñten niet benaderd mochten worden. Vanuit deze controle

zijn 42 ex-cliënten komen te vervallen, om verschillende redenen, zoals dat de hulpverlening beperkt was tot een eenmalig telefonisch contact, privacy en analfabetisme. De overgebleven 62 cliënten zijn op 18 april 2016, wegens privacyredenen uit naam van Buurtzorg Jong, per post benaderd. Middels een brief werd het onderzoek toegelicht met daarbij de vragenlijst en een retourenvelop waarmee de respondenten kosteloos de vragenlijst terug konden sturen naar Buurtzorg Jong. Van deze 62 verstuurd vragenlijsten zijn er 13 ingevulde vragenlijsten (21%) geretourneerd.

Huidige cliënten zijn eveneens benaderd middels een brief waarin het onderzoek toegelicht werd en de vraag gesteld om deel te nemen aan dit onderzoek. Indien de cliënt hier akkoord voor gaf, vulden zij op het bijgevoegde formulier hun contactgegevens (telefoonnummer en/of emailadres) in en door middel van een handtekening te zetten gaven zij aan toestemming te geven om benaderd te worden door de onderzoekster. Deze brieven zijn gedurende vier weken, van 18 april t/m 18 mei 2016, door de 12 begeleiders uit de beide teams van Buurtzorg Jong Zaltbommel afgegeven aan alle cliënten die zij bezocht hebben in deze periode. Aan de begeleiders is gevraagd om bij te houden wanneer zij met een (bewuste) reden een brief niet afgaven en/of wanneer een cliënt aangaf niet deel te willen nemen. Hierop is echter geen respons gekomen waardoor er geen zicht is op het totale aantal uitgereikte brieven aan de huidige cliënten. Op 11 april 2016 bestond de totale groep huidige cliënten van Buurtzorg Jong uit 299 cliënten, het aantal dat hiervan een brief heeft gekregen met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek is onbekend. De groep huidige cliënten die toestemming heeft gegeven is vervolgens telefonisch of via e-mail benaderd. In overleg met de desbetreffende cliënt werd besloten of het interview en de vragenlijst telefonisch dan wel face-to-face werd afgenomen. Het totale aantal huidige cliënten dat toestemming heeft gegeven tot deelname aan dit onderzoek was 23, hiervan zijn 15 cliënten geïnterviewd, hebben 2 cliënten alleen de vragenlijst ingevuld en hebben 6 van de 23 na vele malen op verschillende manieren benaderd te worden geen respons gegeven.

Meetinstrumenten

Vragenlijst. Gebaseerd op de C-toets (Jurrius et al., 2007) is aan de hand van de eerder in de inleiding toegelichte vijf dimensies *Contact & bejegening* (7 items); *Deskundigheid & inspraak* (4 items); *Verloop van de hulp* (4 items); *Informatie & toegankelijkheid* (4 items) en *Doel & resultaat* (6 items) de tevredenheid van de huidige en ex-cliënten gemeten. De stellingen werden beoordeeld aan de hand van een vijfpuntschaal uiteenlopend van het antwoord *helemaal niet mee eens* (1) tot en met *helemaal mee eens* (5).

Om de vragenlijst aan te laten sluiten bij Buurtzorg Jong is deze aangepast aan de uitgangspunten, zoals deze eerder al in de inleiding beschreven zijn, van de werkwijze van Buurtzorg Jong zoals deze beschreven staan in *Buurtzorg Jong voor jeugd en gezinnen in de gemeente Zaltbommel* (2013). Het gaat hierbij om de volgende uitgangspunten: *Een vaste begeleider in een gezin, Zelfstandigheid bevorderen, Laagdrempelige en herkenbare zorg neerzetten, Het hebben van een vertrouwensband met de cliënt, Vragen, problemen of zorgen van jeugd zijn leidend, Jeugd en gezinnen hebben geen last van bureaucratie, trage communicatie of afstemmingsvraagstukken, Een vast team dat direct bereikbaar is, snel handelt en snel besluiten neemt en De cliënt ontvangt de ondersteuning die het nodig heeft.* Om deze uitgangspunten te verwerken zijn er overlegmomenten geweest met zowel de directrice als de begeleiders van Buurtzorg Jong. In deze gesprekken is onder andere aandacht besteed aan hoe de uitgangspunten van Buurtzorg Jong terug te zien zijn in de praktijk, om deze op een herkenbare manier voor de cliënten in de vragenlijst te kunnen verwerken. Daarnaast is gelet op de formulering en inhoud van de vragenlijst. Door deze aanpassingen zijn er enkele vragen en stellingen aangepast, verwijderd, verplaatst en/of toegevoegd. Een voorbeeld hiervan is de originele stelling “Ik krijg voldoende informatie over de hulp”, die is omgezet in de twee volgende stellingen: “D1. Er is/was voldoende overleg tussen mij en mijn begeleider over het verloop van de ondersteuning” en “D2. Ik word/werd voldoende op de hoogte gehouden van lopende zaken die gaan/gingen over mijn ondersteuning”. Met deze aanpassing sluit deze stelling meer aan bij de ondersteuning van Buurtzorg Jong waarin een uitgangspunt is dat *De vragen, problemen of zorgen van de cliënt leidend zijn*. Het volledige overzicht van de aangepaste C-toets is terug te vinden in Bijlage 1. Daarnaast is in Bijlage 2 een overzicht te vinden waarin per uitgangspunt van de werkwijze van Buurtzorg Jong weergegeven staat welke stelling(en) de desbetreffende uitgangspunten representeren. Een voorbeeld hiervan is het uitgangspunt *Zelfstandigheid bevorderen* die vertaald is in de stelling “E6. Ik heb er vertrouwen in dat ik door deze ondersteuning in de toekomst beter mijn vragen, zorgen en/of problemen aan kan pakken” (huidige cliënten) / “E6. Door de verkregen ondersteuning kan ik beter de vragen, zorgen en/of problemen die ik tegenkom aanpakken” (ex-clieñten). Uitgangspunten vallen in meerdere stellingen en onder verschillende dimensies doordat deze soms niet direct aan elkaar te koppelen zijn en er overlap zit in welke dimensie betrokken is bij het bewuste uitgangspunt van Buurtzorg Jong. Een voorbeeld hiervan is het uitgangspunt: *Vragen, problemen of zorgen van cliënt zijn leidend*. Dit uitgangspunt is in verschillende dimensies in verschillende dimensies onderverdeeld. Hieronder valt

bijvoorbeeld het item uit de dimensie *Contact & bejegening*, “Mijn begeleider luistert naar mijn zorgen, vragen en/of problemen”, maar ook uit de dimensie *Doel & resultaat* het item “De opgestelde doelen zijn gebaseerd op mijn vragen, zorgen en/of problemen”.

Om de *algemene tevredenheid* van de respondenten te meten is hun gevraagd de volgende drie stellingen te beoordelen: “Ik ben tevreden over Buurtzorg Jong” (Cijfer BZJ); “Ik ben tevreden over de manier waarop het contact verliep met mijn begeleider” (Cijfer Contact) en “Ik ben tevreden over de verkregen ondersteuning van Buurtzorg Jong” (Cijfer Ondersteuning). De respondenten konden een cijfer geven van 1 tot 10, die de mate van tevredenheid representeert. Deze cijfers dienen als indicator van het algemene oordeel van de respondenten over Buurtzorg Jong, het contact en de ondersteuning. Het gemiddelde van de cijfers zijn representatief voor het algemene oordeel van de respondenten over Buurtzorg Jong. Tot slot is de vragenlijst in twee versies gemaakt, één voor de ex-cliënten en één voor de huidige cliënten. Naast een verschil in de werkwoordtijd zijn enkele stellingen ook anders geformuleerd, bijvoorbeeld de stelling: “E3. De opgestelde doelen zijn behaald” (ex-cliënten) is veranderd in “E3. Ik heb er vertrouwen in dat de opgestelde doelen behaald gaan worden.” (huidige cliënten).

Interviews. Ten eerste werd aan de respondent mondeling het doel van het onderzoek toegelicht en de procedure van het interview uitgelegd. Daarnaast is om toestemming gevraagd voor het opnemen van het interview. De telefonische interviews werden opgenomen met het programma Call Recorder, een applicatie op de mobiele telefoon die telefoongesprekken opneemt. De interviews waren eveneens gestructureerd aan de hand van de vijf dimensies (*Contact & bejegening*; *Deskundigheid & inspraak*; *Verloop van de ondersteuning*; *Informatie & toegankelijkheid* en *Doel & resultaat*). Mondeling werd de vragenlijst afgenomen, waarbij naast de score ook gevraagd werd om een toelichting op de gegeven score. Daarnaast werden twee voor-gestructureerde open vragen gesteld: “Wat is voor u belangrijk in de ondersteuning om tevreden te kunnen zijn?” en “Wat vindt u belangrijk in het contact met uw begeleider?” Deze vragen werden aan het begin van het interview gesteld, om zodoende zicht te krijgen op wat de respondenten belangrijk vinden, zonder dat deze vraag al gekoppeld was aan Buurtzorg Jong of dat de respondenten al beïnvloed waren door de genoemde dimensies en stellingen in de vragenlijst. Daarnaast werden onder andere de vragen: “Hoe zou u het contact met uw begeleider omschrijven?” en “Wat is voor u een deskundige begeleiding, hoe zou u deze omschrijven?” gesteld. Omdat de onderzoekster op zoek was naar het perspectief van de respondent was de input van de

respondent leidend in het interview. Mede hierdoor en door aan te sluiten op de leeftijd, opleidingsniveau en situatie van de respondent verschilde het verloop van het interview per respondent. Een interview duurde gemiddeld 30 minuten.

Respondenten

De groep respondenten bestond uit 13 ex-cliënten en 17 huidige cliënten van Buurtzorg Jong Zaltbommel team Stad en Dorpen in de gemeente Zaltbommel. Deze 30 respondenten waren allen opvoeder, waarvan 10% vader was en de meerderheid bestond uit moeders (90%). De leeftijd van de respondenten lag tussen de 26 en 56 jaar. Omdat drie cliënten geen Nederlands spraken, is bij het afnemen van één vragenlijst gebruik gemaakt van een tolk, bij de andere 2 respondenten is de vragenlijst vertaald in het Engels en zijn de overige interviewvragen in het Engels gesteld. De hulpvraag is, nadat deze door de respondenten was ingevuld, gecategoriseerd volgens de meest voorkomende problemen waar Buurtzorg Jong (Buurtzorg Jong in de gemeente Zaltbommel, 2013) mee te maken heeft. De meerderheid met 36,7% van de 30 respondenten valt in de categorie “Combinatie van deze problemen die elkaar versterken”, wat inhoudt dat de meerderheid van de respondenten te maken heeft met een diversiteit aan vragen, zorgen en/of problemen. Een deel van de respondenten was echter niet in deze categorieën onder te brengen doordat er te weinig ingevuld was bij de hulpvraag om de reden te achterhalen van de ondersteuning, zoals: “*Wegens problemen*” en “*Problemen met zoontje*”.

Data-analyse

Om de kwalitatieve data te analyseren zijn alle interviews in grote lijnen uitgeschreven, om de data te reduceren en de privacy van de respondenten te waarborgen zijn de stukken waarin gesproken werd over (persoonlijke) zaken die niet van waarde en/of toepassing waren voor het beantwoorden van de deelvragen achterwege gelaten. Vervolgens is deze data open gecodeerd om zo zicht te krijgen op wat de respondenten aangeven belangrijk te vinden in de ondersteuning en het contact met de begeleider. Deze data is naast de vijf dimensies van cliënttevredenheid gelegd om te kijken in hoeverre hierin overlap te zien was en of er mogelijke nieuwe factoren die bijdragen aan de cliënttevredenheid naar voren kwamen. Daarnaast is de kwalitatieve data gebruikt om de mate van tevredenheid per dimensie (*Contact & bejegening; Deskundigheid & inspraak; Verloop van de ondersteuning; Informatie & toegankelijkheid en Doel & resultaat*) toe te lichten.

Om de kwantitatieve data te analyseren is gebruik gemaakt van het programma IBM Statistics SPSS 20. Ten eerste is gecontroleerd op missende waarden en uitschieters. Daarna

is een onafhankelijke t-toets uitgevoerd om te kijken of er significante verschillen waren tussen de twee groepen huidige en ex-cliënten. Uit deze t-toets blijken echter geen significante verschillen en daarom zal voor de verdere data-analyse gekeken worden naar de totale groep respondenten. Om de samenhang tussen de (on)afhankelijke variabele(n) te bekijken, is een correlatie-analyse uitgevoerd. Om daarnaast de relatie tussen de onafhankelijke variabele(n) (dimensies van cliënttevredenheid) en de algemene tevredenheid van respondenten te toetsen is een meervoudige regressie-analyse uitgevoerd. Men kan spreken van een significante relatie wanneer $p < .05$.

Resultaten

Respondenten

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 38.8 jaar ($SD = 7.46$). De gemiddelde duur van de (verkregen) ondersteuning is 9.11 maanden ($SD = 7.99$). Hierin moet onderscheid gemaakt worden tussen de groep huidige en ex-cliënten, aangezien het ondersteuningstraject van de huidige cliënten nog niet afgesloten is. Kijkend naar enkel de huidige cliënten is bij 64.7% van deze groep te zien dat het ondersteuningstraject tot op heden 6 maanden of langer, variërend van minimaal 2.5 week tot 2.5 jaar duurt.

Daarnaast is ook gekeken hoe respondenten bij Buurtzorg Jong terecht kwamen. Een meerderheid van 43.3% is via de school terechtgekomen bij Buurtzorg Jong. 23.3% van de respondenten kwam op een andere manier dan via de huisarts, school, jeugdgezondheidszorg en/of zelf contact opgenomen bij Buurtzorg Jong terecht, bijvoorbeeld via de politie. Een laag percentage van 13.3%, in absolute aantallen 4 van de 30 respondenten, is zelfstandig zonder tussenpartij bij Buurtzorg Jong terechtgekomen.

Contact & Bejegening

De dimensie *Contact & bejegening* heeft een gemiddelde score van $M = 4.42$ ($SD = 0.68$). Deze score laat zien dat men tevreden tot zeer tevreden is over het contact met en bejegening van de begeleider. In de interviews gaven cliënten aan dat zij een hoge mate van betrokkenheid ervaren in het contact met hun begeleider. Zo zegt een respondent in het volgende citaat dat zij het gevoel heeft dat haar begeleider alles voor haar wil doen: “*Ze geeft alles wat in haar macht ligt om mij te helpen, dat kan ik alleen maar waarderen.*” Daarnaast hebben de respondenten het gevoel dat zij met al hun vragen, zorgen en/of problemen bij hun begeleider terecht kunnen: “*Ik vertel zo veel mogelijk aan haar*”. Een andere respondent: “*I*

can talk with her about everything". Weer een andere respondent beschrijft het contact met haar begeleider als: *"Bijna wel vriendschappelijk denk ik, heel vertrouwd"*. Op de vraag hoe men het contact met hun begeleider zou omschrijven werden verschillende waarden meerdere keren benoemd door verschillende respondenten, zoals flexibel, serieus genomen worden en een luisterend oor.

De laagste score op itemniveau is te zien op het item: "Ik kan/kon mijn begeleider goed bereiken als dat nodig is/was", met $M = 4.17$ ($SD = .12$). Uit deze score kan geconstateerd worden dat men, hoewel het item het laagst scoort, tevreden is over de bereikbaarheid van de begeleider. Bij dit item was echter wel een grotere verscheidenheid aan antwoorden te horen; zo gaven meerdere respondenten aan dat hun begeleider niet altijd direct goed te bereiken is als zij hem/haar nodig hebben. Indien dit het geval is gaven zij aan wel altijd teruggebeld te worden. Respondenten hebben er begrip voor dat hun begeleider niet altijd direct te bereiken is, maar dit vinden ze soms wel lastig: *"Ze belt wel altijd terug, maar ik vind het wel lastig als ik haar niet direct kan bereiken en om hulp kan vragen als dat nodig is"*.

Deskundigheid & inspraak

Met een gemiddelde score van $M = 4.26$ ($SD = 0.83$) kan geconstateerd worden dat men tevreden tot zeer tevreden is over de deskundigheid en inspraak van Buurtzorg Jong.

Men omschrijft een deskundige begeleiding als een begeleider die onder andere ervaring en kennis heeft en adviezen kan geven die toepasbaar zijn op de situatie van de respondent. Ook wordt benoemd dat iemand deskundig is als hij of zij werk en privé gescheiden kan houden en zich in kan leven in de cliënt en de manier van ondersteuning aanpast aan de cliënt: *"Ik vind iemand deskundig als hij zichzelf in wil leven, en ook kan verplaatsen in andermans situatie. En vandaaruit aan kan sluiten en zo op de juiste manier kan ondersteunen die past bij ons"*.

Een meerderheid van de respondenten was het eens dat hun begeleider voldoende kennis heeft om hen te kunnen ondersteunen. Indien dit niet het geval is hebben zij de ervaring of het vertrouwen dat hun begeleider een andere partij betreft in de ondersteuning: *"Als ze het zelf niet kan dan schakelt ze een ander in, dit kan ik heel erg waarderen"*. Daarnaast is men tevreden over de samenspraak en het overleg dat er is tussen hen en hun begeleider: *"Ze overlegt alles, als ik twijfel dan zoeken we samen een tussenweg"*. Het belang van deze samenspraak en het overleggen komt tevens naar voren in de antwoorden van de respondenten waarin zij aangeven dit als een belangrijke waarde te zien: *"Ja, die helpt maar*

luistert ook en denkt mee. Kijk ik zeg “nee” of heb een ander idee dan zegt zij probeer maar gewoon. Maar zij luister ook naar mijn idee, soms is mijn idee niet goed, maar zij luistert wel en zegt niet jij moet het zo doen op deze manier maar luistert ook naar mij en overlegt.”

Verloop van de ondersteuning

Met een gemiddelde score van $M = 4.26$ ($SD = .80$) kan gesteld worden dat men tevreden tot zeer tevreden is over het verloop van de ondersteuning. Veelal wordt door de respondenten benoemd dat zij het prettig vinden dat de ondersteuning aan huis plaatsvindt: *“Ja en dat is ook wel heel prettig dat je niet naar een zaaltje ergens heen moet of met anderen maar dat het gewoon hier thuis kan, dat is ook wel heel prettig”.*

Positieve geluiden zijn tevens te horen over het hebben van één vaste begeleider, een enkeling zegt zelfs dit als voorwaarde te zien om tevreden te kunnen zijn. Zij gaf daarbij aan slechte ervaringen te hebben met andere instanties waar zij veel verschillende begeleiders heeft gehad, het hebben van één vaste begeleider ziet zij als sterk punt van Buurtzorg Jong.

De meningen zijn verdeeld over de snelheid waarmee men contact had met Buurtzorg Jong, uiteenlopend van positief: *“Snel actie, ik belde voor hulp en nog diezelfde week was er al iemand om te luisteren en advies te geven”* tot minder positief, doordat enkele respondenten langer dan de vastgestelde week hebben moeten wachten. Indien men langer heeft moeten wachten dan deze week relateert de meerderheid van de respondenten dit door te benoemen dat dit tevens aan hen lag doordat er ook rekening gehouden moest worden met hun agenda. Dit geldt eveneens voor het maken van afspraken: *“Ik geef geen 9 of een 10 dat komt doordat onze hulpverlener niet fulltime werkt waardoor het niet mogelijk is om op korte termijn af te spreken, iedereen heeft natuurlijk ook zijn eigen agenda. Dat is overmacht maar niet altijd fijn”.*

Informatie & toegankelijkheid

De gemiddelde score op *Informatie & toegankelijkheid* is $M = 4.05$ ($SD = .72$). Men spreekt positief over de manier waarop en de snelheid waarmee zij informatie, die betrekking hebben op hun ondersteuning, teruggekoppeld krijgen: *“Stel dat ze het niet wist, nou op dit moment kan ik daar geen antwoord op geven dan had ik daar binnen no time antwoord op. Bijvoorbeeld 's middags had ik dan al de mail, binnen no time”.* En: *“Of er wordt telefonisch gebeld of via de mail, we houden de lijntjes kort met elkaar”.*

Over de toegankelijkheid gaven twee respondenten aan dat zij in contact zijn gekomen met Buurtzorg Jong doordat zij bij hen op school aanwezig waren, waarbij één van de respondenten het volgende opmerkte: *“Omdat ze bij school stond was het heel makkelijk om*

aan te spreken, dit maakt het echt laagdrempelig.” Daarnaast gaf zij aan dat deze laagdrempeligheid bijdraagt aan de bekendheid van Buurtzorg Jong.

Kijkend naar de items in deze dimensie valt op dat de stelling “Ik weet hoe ik een klacht kan indienen bij Buurtzorg Jong/Bij mij was bekend hoe ik een klacht kon indienen bij Buurtzorg Jong” in verhouding met de andere items aanzienlijk lager gewaardeerd werd met $M = 3.23$ ($SD = .22$). Slecht een enkeling gaf aan deze informatie in het intakegesprek gekregen te hebben en/of dat het in de behandelmap staat. Tegelijkertijd gaf een meerderheid aan het niet als een probleem te zien dat zij niet weten hoe zij een klacht in kunnen dienen. Zo gaf een deel aan dat er geen sprake was van het willen indienen van een klacht en indien hier wel sprake van zou zijn gaf een deel van de respondenten aan dit direct in het contact met de begeleider aan te geven, zoals de volgende respondent aangaf: *“Nee dat weet ik niet, maar ik geloof dat ik het dan eerst rechtstreeks aan de hulpverlener zal uiten”*.

Doel & resultaat

De gemiddelde score op *Doel & resultaat* is $M = 4.08$ ($SD = .87$). Kijkend op itemniveau scoorde men het hoogst op het item bestaande uit de stelling “Ik heb er vertrouwen in dat ik door deze ondersteuning in de toekomst beter mijn vragen, zorgen en/of problemen aan kan pakken”/“Door de verkregen ondersteuning kan ik beter de zorgen, vragen en/of problemen die ik tegenkom aanpakken”. Deze stelling is gericht op de mate waarin men het gevoel heeft dat de zelfstandigheid bevorderd wordt/is. Geconstateerd kan daarmee worden dat men het gevoel heeft dat met deze ondersteuning de zelfstandigheid wordt bevorderd.

Men gaf aan dat de ondersteuning gebaseerd is op hun zorgen, vragen en/of problemen, er wordt naar hen geluisterd en zij krijgen de ondersteuning die zij nodig hebben. Zo kwam een respondent met het volgende voorbeeld: *“Vraagt en kijkt wat heeft het kind nodig? En gaat dan zelfs naar school toe! Ze handelt naar wat er aan de hand is op dat moment, overlegt dit dan wel eerst met mij.”* Een andere respondent zegt: *“We krijgen praktische informatie en er worden op allerlei manieren dingen aangegeven zodat je die begrijpt en zodat die passen bij wat wij nodig hebben”* en *“Ze verdiept zich zowel in onze school als thuissituatie.”*

Daarnaast is men ervan overtuigd dat zij geholpen worden door deze ondersteuning, zo werden onder andere de volgende antwoorden gegeven: *“Zij helpt mij super!”* en *“Ze doet er alles aan om dingen voor je op te lossen!”* Hoewel een grote meerderheid het eens was over de stelling of men geholpen wordt door de ondersteuning, was er een opvallende verdeeldheid

in de antwoorden van de respondenten over hoe zij geholpen (willen) worden door de ondersteuning. Een deel van de respondenten lijkt met name de ondersteuning als adviserend te gebruiken om uiteindelijk hun vragen, zorgen en/of problemen zelfstandig aan te pakken. Waarbij respondenten onder andere de volgende antwoorden gaven: *“En dat ze je op weg helpt om het zelf te vinden eigenlijk, het zelf op kunnen pakken”*, *“Het laten spiegelen en ook zelf met oplossingen laten komen en niet alles zo maar aannemen, tips geven, advies geven. En ook dat je leert naar jezelf te kijken en hoe doe ik dit nou, wij hebben die inzichten wel hierdoor gekregen.”* en *“Dat er actie wordt ondernomen, dat er wordt gezegd kom maar dan doen we het samen, dat vond ik de eerste keer wel heel erg prettig, dat je niet de eerste keer zelf het ei moet uitvinden.”* Aan de andere kant waren antwoorden te horen die minder gericht zijn op het bevorderen van de zelfstandigheid. Voorbeelden van deze antwoorden zijn: *“Ik zie deze ondersteuning als de schakel tussen ons en andere instanties”* en *“Mijn begeleidster neemt haar werk heel serieus, ze doet er alles aan om dingen voor je op te lossen.”* Hierbij werden tevens meerdere ervaringen beschreven door respondenten waarin begeleiders in gesprek gingen met derden, zoals de voorbeelden waarin begeleiders in gesprek gingen met school om slechte schoolprestaties te bespreken, contact opnamen met een advocaat om alimentatiemogelijkheden te bespreken en het meegaan naar een bezoek aan het ziekenhuis als tolk.

Men is kritischer over de stelling of zij de behaalde doelen gaan behalen of dat deze, in het geval van ex-cliënten behaald zijn. De kritische reactie van de respondenten op deze stelling kwam voort uit twijfels over of sommige doelen wel haalbaar zijn, en stond los van het functioneren van de begeleider, zoals terug te zien is in het volgende citaat: *“Ik hoop het wel, maar het zijn wel moeilijke doelen. Als ik die niet zou behalen dan zou dat niet aan haar liggen. De meeste zijn inmiddels al wel gehaald”*.

Algemene tevredenheid

Tabel 1 geeft een overzicht van de gemiddelde cijfers, gemiddelde scores per dimensie, en de algemene tevredenheid aan de hand van de gemiddelde scores op alle vijf de dimensies en aan de hand van de drie gegeven rapportcijfers. De respondenten waarden Buurtzorg Jong, aan de hand van deze drie stellingen, met een $M=8.10$ ($SD= 1.65$). Met dit cijfer kan geconstateerd worden dat de respondenten tevreden tot zeer tevreden zijn over Buurtzorg Jong.

Tabel 1

Betrouwbaarheid, Bereik, Gemiddelden, Standaarddeviaties van de cijfers en vijf dimensies van cliënttevredenheid

Variabele	α	Bereik	<i>M</i>	<i>SD</i>
Cijfer BZJ		3 - 10	8.08	1.50
Cijfer Contact		2 - 10	8.35	1.59
Cijfer		1 - 10	7.87	2.09
Ondersteuning				
Algemene tevredenheid	0.95	2 - 10	8.10	1.65
Contact	0.95	1.71 - 5	4.42	0.68
Deskundigheid	0.93	1.25 - 5	4.26	0.83
Verloop van de hulp	0.88	1.50 - 5	4.26	0.80
Informatie	0.79	1.75 - 5	4.05	0.72
Doel en resultaat	0.97	1.67 - 5	4.08	0.87
Gemiddelde totale score		1.60 - 5	4.23	0.13

Relatie tussen de vijf dimensies van cliënttevredenheid en de algemene tevredenheid

In tabel 2 staan de correlaties tussen de afhankelijke en onafhankelijke variabele(n) weergegeven. Hierin is te zien dat alle vijf de variabelen, bestaande uit de vijf dimensies van cliënttevredenheid, allen sterk met elkaar samenhangen ($.73 < r < .88$) en met de afhankelijke variabele *algemene tevredenheid*.

Tabel 2

Correlaties Afhankelijke en Onafhankelijke Variabele(n)

	1	2	3	4	5	6
1. Contact	-					
2. Deskundigheid	.837**	-				
3. Verloop van de ondersteuning	.832**	.822**	-			
4. Informatie	.824**	.876**	.764**	-		
5. Doel en resultaat	.726**	.851**	.788**	.805**	-	
6. Algemene tevredenheid	.859**	.839**	.854**	.772**	.862**	-

Note. ** $p < .01$.

In Tabel 3 worden de resultaten weergegeven van de uitgevoerde regressie analyse om zicht te krijgen op welke onafhankelijke variabele(n) bestaande uit de vijf dimensies van cliënttevredenheid (*Contact & Bejegening; Deskundigheid & Inspraak; Verloop van de ondersteuning; Informatie & Toegankelijkheid* en *Doel en resultaat*) bijdragen aan de

algemene tevredenheid van de respondenten over Buurtzorg Jong. Vanuit de algemene tevredenheid ($M=8.10$ $SD=1.65$) kan geconstateerd worden dat men tevreden tot zeer tevreden is over Buurtzorg Jong. Het regressiemodel in Tabel 3 verklaarde 83,7% van de totale variatie in de afhankelijke variabele, de *algemene tevredenheid*. De resultaten van dit model laten zien dat de dimensies *Contact & bejegening* ($\beta=.464$, $SE B=.172$, $p=.046$) en *Doel & resultaat* ($\beta=.434$, $SE B=.374$, $p=.047$) gerelateerd zijn aan de mate waarin respondenten algemene tevredenheid ervaren.

Tabel 3
Multipiele Regressieanalyse van de Voorspellende Variabelen van de Algemene Tevredenheid (N=30)

Variabele	β	Model	
		$SE B$	BI 95%
Contact	.464*	.503	[.020, 2.119]
Deskundigheid	.071	.506	[-.922, 1.190]
Verloop van de ondersteuning	.138	.451	[-.622, 1.218]
Informatie	-.146	.480	[-1.319, .685]
Doel & resultaat	.434*	.374	[.013, 1.572]
R^2	.837		
F	20.492		

Note. BI = Betrouwbaarheidsinterval. * $p < .05$.

Belangrijke waarden in de ondersteuning en het contact met de begeleider

Ten eerste is aan de respondenten ($n=15$) gevraagd wat voor hen belangrijk is in de ondersteuning en het contact met hun begeleider. Gekeken is naar de frequentie van de gegeven antwoorden, naar aanleiding daarvan werden luisteren, klik hebben, begrip en inzicht geven het meest genoemd.

Luisteren ($n=7$). Luisteren heeft een tweeledig doel, zo geeft men aan dat luisteren essentieel is om de ondersteuning aan te laten sluiten op de desbetreffende vragen, zorgen en/of problemen van de cliënt. Daarnaast werd aangegeven dat luisteren dient als uitlaatklep/luisterend oor om hun verhaal kwijt te kunnen. Citaat: “*Het voelt echt als een verademing om over de dingen te praten, ik zou het echt iedereen aanraden want alleen al praten verlicht zo erg, ik heb het echt zo ervaren!*”

Klik hebben ($n=6$). Het hebben van een klik werd vaak genoemd, waarbij de meerderheid aangaf dit als voorwaarde te zien om ondersteund te kunnen worden, zoals ook deze respondent aangeeft: “*Het hebben van een klik is belangrijk, gelukkig is daar de klik wel bij ons, ja dat vind ik wel heel belangrijk want hoe stel je je anders open?*”

Begrip (n=6). Begrip/begrepen worden is ook een veelgenoemd antwoord van de respondenten. Hiermee doelen zij op begrepen willen worden, het erkennen van problemen maar ook dat deze vragen, zorgen en/of problemen serieus genomen worden. Zo gaf een van de respondenten het volgende aan: “ *Begrip, ja wij hebben jarenlang tegen onbegrip aangelopen. Niet luisteren he, de fout werd bij ons neergelegd terwijl de fout niet bij ons lag. Dus naast een luisterend oor is juist ook het hebben van begrip en serieus genomen worden over de problemen die er zijn voor ons heel belangrijk dit is iets wat echt aanwezig moet zijn om tevreden te kunnen zijn.*”

Tot slot was *inzicht geven (n=6)*, één van de meest genoemde antwoorden. Uiteenlopende termen werden gebruikt door de respondenten, uiteenlopend van “*Adviseren*” tot “*Goede tips*” geven, waarbij de meerderheid van de respondenten aangaf hier behoefte aan te hebben om zo inzicht(en) te krijgen. Zo gaf een respondent het volgende aan: “ *Dat er duidelijk benoemd wordt wat ze denken en zien, en zegt wat anders zou kunnen en dat ze mij ook durven te spiegelen en confronteren en niet alleen maar gesprekken voeren maar ook dat ze mij dingen in laten zien, zodat ik ook echt leer hoe het anders zou kunnen.*”

Opvallend is dat de eerste drie meest genoemde waarden allen contact-gerelateerd zijn. Hieruit kan geconstateerd worden dat men het contact en de bejegening heel belangrijk vindt, mogelijk zelfs als het belangrijkste aspect waarop zij de ondersteuning beoordelen. Uit het noemen van *inzicht geven* blijkt echter dat men niet voldoende heeft aan enkel tevredenheid over het contact maar ook behoefte heeft aan deskundigheid. Het volgende citaat geeft dit duidelijk weer: “*Dat als ik ergens tegen aan loop daar met iemand die deskundig is over kan praten, die er verstand van heeft die kan mij beter ondersteunen dan een vriendin.*” Daarnaast viel op dat men deze contact gerelateerde waarden vaak benoemde in combinatie met de waarde *inzicht geven*, welke gerelateerd is aan de Dimensie Deskundigheid.

Nieuwe waarden in de ondersteuning en het contact met de begeleider

Naast de eerder genoemde waardes die gerelateerd waren aan de dimensies Contact & bejegening en Deskundigheid & inspraak, is de waarde *Verslaglegging (n=2)*, gehoord die niet gerelateerd is aan de op literatuur gebaseerd 5 dimensies en uitgangspunten van Buurtzorg Jong. Zo geeft een respondent aan, “ *Ja en aantekeningen maken, dat doet mijn begeleider van nu ook wel. Die noteert echt alles, dat vind ik wel heel fijn! Waarom? Omdat je nou een heel traject ingegaan bent met de oudste zoon en wij moeten nog al eens verslaglegging doen en dat is wel fijn dat er dan al een dossier is. Dit is minder als de*

begeleider al aantekening heeft gemaakt, en wij niet weer opnieuw het hele verhaal opnieuw moeten doen”.

Conclusie en Discussie

Conclusie

De eerste deelvraag luidde: In welke mate ervaren de huidige en ex-cliënten van Buurtzorg Jong Zaltbommel tevredenheid (*Contact & bejegening; Deskundigheid & inspraak; Verloop van de ondersteuning; Informatie & toegankelijkheid en Doel & resultaat*)? Deze deelvraag kan worden beantwoord door de meting van de tevredenheid van de cliënten van Buurtzorg Jong op de vijf dimensies *Contact & bejegening; Deskundigheid & inspraak; Verloop van de ondersteuning; Informatie & toegankelijkheid en Doel & resultaat*. Op basis van de resultaten en het gemiddelde rapportcijfer van een 8.10 die de algemene tevredenheid van de cliënten representeert kan de conclusie getrokken worden dat men tevreden tot zeer tevreden is over Buurtzorg Jong. Men waardeert alle vijf de dimensies met een hoge score, variërend van $M=4.05$ binnen de dimensie *Informatie & toegankelijkheid* tot $M= 4.42$ binnen de dimensie *Contact & Bejegening*. De respondenten zeggen onder meer tevreden te zijn over de mate waarin de begeleider naar hen luistert, het gemak waarmee zij met hun zorgen, vragen en/of problemen bij hun begeleider terecht kunnen en de betrokkenheid van de begeleider. Sterke punten binnen de overige dimensies zijn het ontvangen van ondersteuning thuis en het hebben van één vaste begeleider.

De tweede deelvraag luidde: Welke dimensies van de cliënttevredenheid (*Contact & bejegening; Deskundigheid & inspraak; Verloop van de ondersteuning; Informatie & toegankelijkheid en Doel & resultaat*) zijn van invloed op de mate waarin de cliënten van Buurtzorg Jong Zaltbommel algemene tevredenheid ervaren? Op basis van de literatuur was de verwachting dat alle vijf de dimensies van invloed zijn op de mate waarin cliënten tevredenheid ervaren. In dit onderzoek werd echter aan de hand van een regressie-analyse enkel een significant resultaat gevonden voor de dimensies *Contact & Bejegening* en *Doel & resultaat*. Alleen deze twee dimensies hebben een significante invloed op de algemene tevredenheid van de cliënten van Buurtzorg Jong.

De derde deelvraag luidde: Wat zijn volgens de huidige en ex-cliënten van Buurtzorg Jong Zaltbommel belangrijke factoren in de ondersteuning en het contact met de begeleider en in hoeverre sluiten deze aan bij de uitgangspunten van Buurtzorg Jong? Door de uitgangspunten van Buurtzorg Jong te verwerken in de vijf dimensies is impliciet aan de respondenten gevraagd in hoeverre zij de desbetreffende uitgangspunten hebben meegekregen

en hoe zij deze waarderen. Door de hoge scores binnen deze dimensies kan geconcludeerd worden dat de uitgangspunten door de cliënten terug te zien zijn in de praktijk. Bovendien worden de uitgangspunten niet enkel opgemerkt, maar een aantal keer ook door de cliënten specifiek genoemd als positief punt. Voorbeelden hiervan zijn het hebben van een vaste begeleider, thuis ondersteuning krijgen en de hulp krijgen die men nodig heeft. Daarbij waren bij de open vragen naar wat men belangrijk vindt in de ondersteuning en het contact met de begeleider de meeste antwoorden gerelateerd aan het contact met en de bejegening van de begeleider. De investering van Buurtzorg Jong in het contact met de cliënt eerst werken aan het vertrouwen en het toewijzen van één vaste begeleider per cliënt, lijkt te werken, aangezien de aanpak is terug te zien in de positieve waardering en ervaringen van de cliënten. Behalve dat het uitgangspunt lijkt te werken en ook in de praktijk door de cliënt wordt herkend, sluit Buurtzorg Jong hiermee aan bij hetgeen de cliënten noemen als belangrijke waarden.

Sterke punten en beperkingen van dit onderzoek

Dit onderzoek heeft een aantal sterke punten. Allereerst is de betrouwbaarheid van de gebruikte vragenlijst hoog. Deze vragenlijst voor het meten van de cliënttevredenheid is gebaseerd op de reeds bestaande en veel gebruikte C-toets (Bron), waardoor deze vragenlijst dus valide is. Dit instrument is aangepast aan de hand van de literatuur en uitgangspunten van Buurtzorg Jong. Hiermee is een instrument ontwikkeld dat aansluit bij de cliënten van Buurtzorg Jong en hun algemene tevredenheid in kaart brengt door te kijken naar de vijf dimensies van cliënttevredenheid. Een ander sterk punt van het onderzoek is dat er zowel met huidige als ex-clieënten gesproken is. Tot slot is een sterk punt dat in dit onderzoek gebruik is gemaakt van zowel kwantitatieve als kwalitatieve data. De kwantitatieve data konden daardoor aangevuld en verhelderd worden met voorbeelden en citaten uit de kwalitatieve data.

Naast de sterke punten zijn er ook een aantal beperkingen in het onderzoek te noemen. Zo zijn bij de selectieprocedure van zowel de huidige als ex-clieënten de begeleiders van de Buurtzorg Jong teams betrokken geweest. Hierdoor was dit onderzoek afhankelijk van de mate waarin zij de brieven afgaven aan de huidige cliënten, waardoor het aantal respondenten werd beïnvloed. Het is mogelijk dat dit effect heeft gehad op de samenstelling van de respondenten. Mogelijk hebben de teamleden bewust of onbewust bepaalde respondenten niet benaderd. Zo waren er bijvoorbeeld weinig respondenten met slechts een enkele hulpvraag. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de begeleiders gedacht hebben dat een incidenteel contact met Buurtzorg Jong niet voldoende was om een cliënt te laten deelnemen. De meeste cliënten die deelnamen, kwamen bij Buurtzorg Jong met meerdere vragen, zorgen

en/of problemen. Mogelijk is deze groep respondenten daardoor niet representatief voor de gehele populatie. Ook de groep allochtone ex-cliënten is ondervertegenwoordigd, doordat zij geen Nederlands zouden kunnen lezen en schrijven. Bij de huidige cliënten is wel gesproken met meerdere allochtone cliënten.

Aanbevelingen voor de praktijk en vervolgonderzoek

Ondanks de hoge mate van tevredenheid van de huidige en ex-cliënten van Buurtzorg Jong zijn er op basis van de resultaten enkele aandachtspunten gesignaleerd.

Het eerste aandachtspunt heeft betrekking op het uitgangspunt *Zelfstandigheid bevorderen van de cliënt* van Buurtzorg Jong. Er blijkt een grote verscheidenheid aan behoeften te zijn bij de cliënten van Buurtzorg Jong. Zo geeft een deel aan de ondersteuning te gebruiken om inzichten en adviezen te verkrijgen, om hiermee in de toekomst beter in staat te zijn om situaties, zorgen, vragen en/of problemen zelf aan te pakken. Anderzijds zijn er cliënten die aangeven de ondersteuning te gebruiken als een soort schakel tussen hen en andere instanties, of ze gaan ervan uit dat de begeleider hun problemen oplost. Daarbij is te zien dat een meerderheid van de huidige cliënten tot op heden 6 maanden of langer ondersteuning heeft ontvangen. Deze resultaten staan op gespannen voet met het uitgangspunt van Buurtzorg Jong dat de hulp gericht moet zijn op het bevorderen van de zelfstandigheid van de cliënt. Deze manier van ondersteunen lijkt meer overeenkomsten te hebben met de zogenaamde “waakvlambegeleiding” (RMO). Dit is een vorm van langdurige basisondersteuning die vaak preventief aangeboden wordt aan (kwetsbare) gezinnen. (Kwetsbare) gezinnen waarin een verhoogd risico aanwezig is op het ontwikkelen van problemen (RMO). Het mogelijke gevolg van deze manier van ondersteuning is een gebrek aan “normaliseren” en “ontzorgen”, waardoor de bewuste gezinnen wederom, net als in het oude jeugdzorgsysteem, buiten de kaders van het normale geplaatst worden (RMO, 2012). Daarnaast heeft deze manier van ondersteuning tot gevolg dat men langdurig hulp ontvangt en daardoor de doorstroom van cliënten van Buurtzorg Jong beperkt. Mogelijk kunnen (meer) taken uitgevoerd worden door het (sociale) netwerk van het gezin of door vrijwilligers. Dit draagt bij aan het vergroten van het eigen netwerk en het bevorderen van de zelfstandigheid (RMO, 2012). Inzet van het sociale netwerk van cliënten maakt mensen weerbaarder en bevordert de doorstroom bij Buurtzorg Jong. Hoe dit ook zij, de huidige én ex-cliënten hebben wel het vertrouwen of de ervaring dat zij “dankzij de ondersteuning (in de toekomst) beter hun vragen, zorgen en/of problemen aan kunnen pakken”, waarmee duidelijk wordt dat men wel het gevoel heeft dat hun zelfstandigheid bevorderd wordt dankzij de (verkregen)

ondersteuning van Buurtzorg Jong. Daar er in dit onderzoek enkel is gekeken vanuit het cliëntperspectief zou het een waardevolle aanvulling kunnen zijn om in een vervolgonderzoek het perspectief van Buurtzorg Jong te onderzoeken. Dit zou mogelijk meer inzicht verschaffen over de uitvoering en werkbaarheid van het bevorderen van de zelfstandigheid van de cliënt in de ondersteuning, waarbij de knel- en verbeterpunten kunnen worden gesignaleerd.

Ten tweede behoeft het uitgangspunt *Laagdrempelige en herkenbare zorg organiseren* extra aandacht. Uit de resultaten blijkt dat het contact tussen de cliënt en de begeleider als laagdrempelig wordt gezien. De cliënten vinden dat zij met al hun zorgen, vragen en/of problemen bij hun begeleider terecht kunnen. De bereikbaarheid is minder bij het eerste contact met Buurtzorg Jong. Voor een meerderheid van de cliënten geldt dat een tussenpartij het contact heeft gelegd met Buurtzorg Jong. Mogelijk is Buurtzorg Jong nog niet zichtbaar genoeg voor de inwoners van de gemeente Zaltbommel en zou zij zich meer moeten profileren in de gemeente, bijvoorbeeld door meer aanwezig te zijn op plaatsen waar kinderen en jongeren komen. De zichtbaarheid van de jeugdzorg in Zaltbommel is belangrijk, met name voor kwetsbare gezinnen, aangezien zij vaker moeite hebben om de weg te vinden naar hulpverleningsinstanties (Van den Broek, et al. 2012).

Tot slot wordt aangeraden om structureel gebruik te maken van het evalueren van de cliënttevredenheid. Voor dit doel is het voor dit onderzoek ontwikkelde meetinstrument uitermate geschikt, aangezien het een hoge betrouwbaarheid en validiteit heeft en de cliënten de vragen goed konden beantwoorden. Dit instrument kan gebruikt worden als evaluatieformulier dat de cliënten na afloop van het zorgtraject invullen. Hierdoor krijgt Buurtzorg Jong beter zicht op de tevredenheid van haar cliënten, maar kan ook een structurele monitoring door de gemeente plaatsvinden. Dit alles kan bijdragen aan de optimalisering van de jeugdzorg in Zaltbommel.

De hoge mate van cliënttevredenheid is goed nieuws voor Buurtzorg Jong. Het is belangrijk dat de cliënttevredenheid ook in de toekomst gemonitord blijft worden, om zodoende de kwaliteit van de jeugdzorg verder te optimaliseren en structureel te waarborgen.

Referenties

- Ackerman, S. J., & Hilsenroth, M. J. (2003). A review of therapist characteristics and techniques positively impacting the therapeutic alliance. *Clinical psychology review*, 23(1), 1-33.
- Admiraal, L. & J. Cordus (2011). Wraparound Care in Utrecht. Lessen naar aanleiding van twee pilots. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Bransen, M., Wijngaarden, B., & Kok, I. (2003). De ontwikkeling van de GGZ jeugdthermometer. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Buurtzorg Jong voor jeugd en gezinnen in de gemeente Zaltbommel. Een pilot in Zaltbommel, wijk de Vergt en in Nederhemert (2013). Verkregen op 14 november, 2015, van http://gemeentenvandetoekomst.nl/infodragerscmspublicaties/140319130339zaltbommel_startnotitie-buurtzorg-jong.pdf
- De Winter M. & Van Beek, K. (2009). Elk kind lijkt wel potentieel risicogeval. In: De Volkskrant 18 september 2009
- Hilleras, P., Jorm, A., & Herlitz, A.W. (2001). Life satisfaction among the very old: a survey on a cognitively intact sample aged 90 years and above. *Internal journal Aging and Human Development*, 71-90.
- Jurrius, K., Havinga, L., & Strating, G. (2007). De C-toets versie 2007: evaluatie C-toets versie 2004, aanpassing en verantwoording. Stichting Alexander - Utrecht – Mogroep: Publicaties Stichting Alexander
- Kapp, S.A. & Propp, J. (2002). Client Satisfaction Methods: Input from Parents with Children in Foster Care. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 19, 227-245.
- King. S., Teplicky, R., King. G., & Rosenbaum, P. (2004). Family-Centered Service for Children With Cerebral Palsy and Their Families: A Review of the Literature. *Seminars in Pediatric Neurology*, 11, 78-86.
- Mohseni, M. & Lindstrom, M. (2007). Social capital, trust in the health-care system and self-rated health: the role of access to health care in a population-based study. *Social Science & Medicine*, 64, 1373-1383.

- Otani, K., & Kurz, R.S. (2003). The impact of nursing care and other healthcare attributes on hospitalized patient satisfaction and behavioral intentions. *Journal of Healthcare Management, 49*, 181-96.
- Poiesz, T.B. & Welling, N. (2012). Help, mijn patiënt is tevreden. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Ramos, C., Stams, G. J., Stoel, R., Faas, M., Van Yperen, T. A., & Deković, M. (2006). Het meten van cliënttevredenheid in de jeugdzorg. *Kind en Adolescent, 27*, 157-168.
- Regenmortel, V.T. (2009). Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg. *Journal of Social Intervention. Theory and Practice, 22-42*.
- Rijksoverheid (2013): *Memorie van toelichting bij de Jeugdwet*. Den Haag
- RMO. Ontzorgen en normaliseren. Naar een sterke eerstelijns-jeugd-en-gezinszorg (2012). Verkregen op 11 november, 2015, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2012/05/01/rapport-ontzorgen-en-normaliserennaar-een-sterke-eerstelijns-jeugd-en-gezinszorg#>
- Straten, G.F., Friele, R. D., & Groenewegen, P.P. (2002). Public trust in Dutch health care. *Social science & Medicine, 55*, 227-234.
- Van den Broek, A., Kleijnen, E., & Bot, S. (2012). Kwetsbare gezinnen in Nederland. Den Haag: SCP
- Van Yperen, T., Booy, Y., & Van der Veldt, M. C. (2003). Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg. Utrecht: NIZW Jeugd.
- Van Yperen, T.A. (2012). Verbetering telt. Werken met prestatie-indicatoren in de zorg voor jeugd . Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Van Zoest, C. (2001). Kwaliteitszorg voor non-profitorganisaties. Baarn: Nelissen
- Veerman, J.W., Yperen, T.A., & Wilschut, M. (2013). 'Uitkomstmonitoring jeugdzorg. Meer dan alleen naar meten'. Utrecht, Inspectie Jeugdzorg / SEJN.
- Vos, D.L. (2014). Kwaliteit, disciplineren en sturing. Een historisch sociologisch onderzoek naar de vormgeving van kwaliteit van zorg in ziekenhuizen. Rotterdam: Erasmus Universiteit.

Bijlage 1 Aangepaste originele C-toets

Ten eerste zijn een aantal benamingen aangepast aan de manier waarop Buurtzorg Jong deze begrippen benoemd naar de cliënt toe:

Hulpverlener → Begeleider

Problemen → Vragen, zorgen en/of problemen

Hulp → Ondersteuning

Daarna zijn de vragen naar de algemene gegevens aangepast:

Originele C-toets	Aangepaste C-toets
Op welke locatie ontvang je/uw kind hulp?	Ik ben een 0 man 0 vrouw
In welke groep zit je?/ In welke groep zit uw kind?	Wat is uw leeftijd?
Welke hulpvorm ontvang je?/Welke hulpvorm ontvangt uw kind?	Met welke reden kwam u bij Buurtzorg Jong?
Bent u een man of een vrouw?	Via welke weg kwam u bij Buurtzorg Jong terecht? 0 Huisarts 0 School 0 Jeugdgezondheidszorg (consultatiebureau/GGD) 0 Zelf contact opgenomen 0 Anders,
Wat is je leeftijd?/ Wat is de leeftijd van uw kind?	Van wanneer tot wanneer heeft u ondersteuning gekregen van Buurtzorg Jong? (ex-cliënten) maand jaar t/m maand jaar Vanaf wanneer krijgt u ondersteuning van Buurtzorg Jong? (huidige cliënten) maand jaar
Hoe lang heb je hulp bij (naam instelling) (gehad)?	Van welke Buurtzorg Jong team heeft u ondersteuning gekregen? 0 Stad 0 Dorpen
Is de hulp afgesloten?	

Per categorie wordt hieronder aangegeven welke stellingen zijn overgenomen, verwijderd, aangepast of toegevoegd. De groene vragen zijn de stellingen die zijn overgenomen, de rode stellingen zijn verwijderd en/of aangepast, de zwarte stellingen zijn degene die zijn toegevoegd.

A. Contact:

Originele C-toets	Aangepaste C-toets
1.Ik voel mij op mijn gemak bij (naam instelling)	1.Ik kon mijn begeleider goed bereiken als dat nodig was
2.De medewerkers van (naam instelling) zijn vriendelijk	2.Mijn begeleider was vriendelijk

3.Mijn hulpverlener neemt mij serieus	3.Mijn begeleider nam mij serieus
4.Mijn hulpverlener heeft genoeg tijd voor mij -: komt later in andere vorm terug omdat deze (vraag)stelling minder goed aan lijkt te sluiten bij vraaggericht werken → D1:Er was voldoende overleg tussen mij en mijn begeleider over het verloop van de ondersteuning	4.Ik had het gevoel dat ik met al mijn vragen, zorgen en/of problemen bij mijn begeleider terecht kon +: laagdrempeligheid
5.Ik kan mijn hulpverlener bij (naam instelling) goed bereiken als dat nodig is	5.Mijn begeleider luisterde naar mijn vragen, zorgen en/of problemen +: uitgangspunt → luisterend oor
	6.Ik vertrouwde mijn begeleider +: uitgangspunt → noodzaak vertrouwen
	7.Ik voelde mij op mijn gemak bij mijn begeleider
	8.Ik ben tevreden over de manier waarop het contact verliep met mijn begeleider. Omcirkel een rapportcijfer: +: inzicht krijgen in tevredenheid over het contact met de begeleider

B. Deskundigheid:

Originele C-toets	Aangepaste C-toets
1.Mijn hulpverlener helpt mij met mijn problemen	1.Mijn begeleider kwam zijn/haar afspraken na
2.Mijn hulpverlener geeft goede adviezen -: komt in andere stellingen terug doordat deze (vraag)stelling minder goed aan lijkt te sluiten bij vraaggericht werken → B3/B4/E4/E5	2.Beslissingen over de ondersteuning werden samen met mij genomen +: vraaggericht werken
3.Mijn hulpverlener bij (naam instelling) komt zijn afspraken na	3.Mijn begeleider had genoeg kennis om mij te kunnen ondersteunen +: deskundigheid begeleider/vervanging mijn hulpverlener geeft goede adviezen
	4.Mijn begeleider heeft mij geholpen met mijn vragen, zorgen en/of problemen

C. Verloop van de hulp:

Originele C-toets	Aangepaste C-toets
-------------------	--------------------

1.Ik werd meteen door (naam instelling) geholpen toen dat nodig was	1.Ik werd snel geholpen
2.Het eerste contact met (naam instelling) was goed	2.Ik had binnen een week contact met Buurtzorg Jong +: streven Buurtzorg Jong
3.Ik ben tevreden over het aantal hulpverleners dat ik bij (naam instelling) had -: omgezet naar → Ik werd ondersteund door een vaste begeleider	3.Het eerste contact met Buurtzorg Jong was goed
4.(Naam instelling) werkt goed samen met andere instanties -: in overleg met directrice komen te vervallen doordat deze onvoldoende beantwoord zou kunnen worden, in de interviews is er wel gevraagd of de begeleider indien nodig andere instanties oid betrekken in de ondersteuning	4.Ik werd ondersteund door één vaste begeleider +: Kenmerk Buurtzorg Jong

D. Informatie:

Originele C-toets	Aangepaste C-toets
1.Ik krijg voldoende informatie over de hulp -: omgezet in andere stelling doordat deze (vraag)stelling minder goed lijkt aan te sluiten bij vraaggericht werken → D1/D2	1.Er was voldoende overleg tussen mij en mijn begeleider over het verloop van de ondersteuning +: vraaggericht werken
2.Ik ken de inhoud van het hulpverleningsplan -: Buurtzorg Jong werkt niet (altijd) met concrete hulpverleningsplannen, zij werken wel met doelen	2.Ik werd voldoende op de hoogte gehouden van lopende zaken die gingen over mijn ondersteuning +: omgezet vanuit de stelling: Ik krijg voldoende informatie over de hulp, meer vraaggerichte toon
3.Ik weet hoe ik een klacht kan indienen bij (naam instelling)	3.Bij mij was bekend hoe ik een klacht kon indienen bij Buurtzorg Jong
4.Er wordt goed omgegaan met mijn persoonlijke gegevens	5.Ik vertrouwde er op dat Buurtzorg Jong zorgvuldig omging met mijn persoonlijke gegevens

E. Doel en resultaat

<p>1. Ik weet wat het doel van mijn hulp is -: deze (vraag)stelling lijkt minder goed aan te sluiten op vraaggericht werken</p>	<p>1. De opgestelde doelen waren gebaseerd op mijn vragen, zorgen en/of problemen +: omgezet vanuit: Ik heb samen met mijn hulpverlener de doelen van de hulp bepaald en Ik beslis mee over de hulp → vraagstelling sluit beter aan bij vraaggericht werken</p>
<p>2. Ik heb samen met mijn hulpverlener de doelen van de hulp bepaald -: omgezet in E1 en E2</p>	<p>2. Het opstellen van de doelen, en het maken van een plan van aanpak gebeurde in overleg tussen mij en mijn begeleider +: omgezet vanuit: Ik heb samen met mijn hulpverlener de doelen van de hulp bepaald en Ik beslis mee over de hulp → vraagstelling sluit beter aan bij vraaggericht werken</p>
<p>3. Ik beslis mee over de hulp -: omgezet in E1 en E2</p>	<p>3. De opgestelde doelen zijn behaald (ex-clieñten)/Ik heb er vertrouwen in dat de opgestelde doelen behaald worden (huidige cliëñten)</p>
<p>4. Ik vertrouw er op dat mijn doelen behaald gaan worden</p>	<p>4. Ik heb de ondersteuning gekregen die ik nodig had +: vraaggericht werken</p>
	<p>5. Ik ben geholpen door de verkregen ondersteuning</p>
	<p>6. Door de verkregen ondersteuning kan ik beter de vragen, zorgen en/of problemen die ik tegenkom aanpakken (ex cliëñten)/ Ik heb er vertrouwen in dat ik in de toekomst beter de vragen, zorgen en/of problemen die ik tegenkom aan kan pakken (huidige cliëñten) +: zelfredzaamheid</p>

Bijlage 2 Stellingen gekoppeld aan de werkwijze en kenmerken Buurtzorg Jong

Eén vaste begeleider in één gezin	C4. Ik word ondersteund door een vaste begeleider
Zelfstandigheid bevorderen	E6. Ik heb er vertrouwen in dat ik door deze ondersteuning in de toekomst beter mijn vragen, zorgen en/of problemen aan kan pakken
Laagdrempelig en herkenbaar zijn	A4. Ik heb het gevoel dat ik met al mijn vragen, zorgen en/of problemen bij mijn begeleider terecht kan
Vragen, problemen of zorgen van jeugd zijn leidend	A5. Mijn begeleider luistert naar mijn zorgen, vragen en/of problemen B4. Beslissingen over de ondersteuning worden samen met mij genomen E2. Het opstellen van doelen, en een plan van aanpak gebeurt in overleg tussen mij en mijn begeleider E3. De opgestelde doelen zijn gebaseerd op mijn vragen, zorgen en/of problemen
Jeugd en gezinnen hebben geen last van bureaucratie, trage communicatie of afstemmingsvraagstukken	A1, Ik kan mijn begeleider goed bereiken als dat nodig is B1. Mijn begeleider komt zijn/haar afspraken na B2. Mijn begeleider heeft voldoende kennis om mij te kunnen ondersteunen C1. Ik werd snel geholpen C2. Ik had binnen een week contact met Buurtzorg Jong C3. Ik word ondersteund door één vaste begeleider D1. Er is voldoende overleg tussen mij en

	<p>mijn begeleider over het verloop van de ondersteuning</p> <p>D2. Ik word voldoende op de hoogte gehouden van lopende zaken die gaan over de ondersteuning die ik krijg</p>
<p>Een vast team dat direct bereikbaar is, snel handelt en snel besluiten neemt</p>	<p>A1, Ik kan mijn begeleider goed bereiken als dat nodig is</p> <p>B1. Mijn begeleider komt zijn/haar afspraken na</p> <p>B2. Mijn begeleider heeft voldoende kennis om mij te kunnen ondersteunen</p> <p>C1. Ik werd snel geholpen</p> <p>C2. Ik had binnen een week contact met Buurtzorg Jong</p> <p>C3. Ik word ondersteund door één vaste begeleider</p> <p>D1. Er is voldoende overleg tussen mij en mijn begeleider over het verloop van de ondersteuning</p> <p>D2. Ik word voldoende op de hoogte gehouden van lopende zaken die gaan over de ondersteuning die ik krijg</p>
<p>De cliënt ontvangt de ondersteuning die het nodig heeft</p> <p><small>(Buurtzorg Jong voor jeugd en gezinnen in de gemeente Zaltbommel, 2013)</small></p>	<p>E1. De opgestelde doelen zijn gebaseerd op mijn vragen, zorgen en/of problemen</p> <p>E2. Het opstellen van doelen, en een plan van aanpak gebeurt in overleg tussen mij en mijn begeleider</p> <p>E4. Ik krijg de ondersteuning die ik nodig heb</p> <p>E5. Ik word geholpen door de ondersteuning die ik krijg</p>

Bijlage 3 Brief ex-cliënten



Universiteit Utrecht

Betreft: Tevredenheidsonderzoek Buurtzorg Jong gemeente Zaltbommel

Geachte heer of mevrouw,

Buurtzorg Jong biedt in opdracht van de gemeente Zaltbommel ondersteuning aan jongeren en aan gezinnen. De gemeente Zaltbommel wil graag weten hoe u de verkregen ondersteuning van Buurtzorg Jong hebt ervaren.

Daarom willen wij u vragen in hoeverre u tevreden was, wat uw ervaringen waren en of er mogelijke verbeterpunten zijn. U kunt ons helpen door bijgaande vragenlijst in te vullen.

De ingevulde vragenlijst kan kosteloos worden teruggestuurd in bijgeleverde retourenvelop.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Willemijn van Essen, stagiaire van de Universiteit Utrecht.

De informatie die u geeft, blijft anoniem. Buurtzorg Jong en de gemeente Zaltbommel hebben geen inzage in uw antwoorden.

Uw deelname stellen wij zeer op prijs omdat met uw antwoorden de ondersteuning verbeterd kan worden.

Met uw deelname maakt u kans op één van de twee Bol.com cadeaubonnen van €15.00 die verloot worden.

Mocht u vragen hebben in het kader van dit onderzoek dan kunt u altijd contact opnemen met Willemijn van Essen door een email te sturen naar:
w.vanessen2@students.uu.nl

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,



Bijlage 4 Vragenlijst ex-cliënten

Vragenlijst

Uw ervaring met Buurtzorg Jong



Universiteit Utrecht

Welkom bij deze vragenlijst!

U ontvangt deze vragenlijst omdat u ondersteuning heeft gekregen van Buurtzorg Jong in de gemeente Zaltbommel. Graag wil de gemeente van u weten wat uw ervaring en mening is over de verkregen ondersteuning.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

De informatie die u geeft, blijft anoniem. Buurtzorg Jong en de gemeente Zaltbommel hebben geen inzage in uw antwoorden.

Uw deelname stellen wij zeer op prijs omdat met uw antwoorden de ondersteuning verbeterd kan worden

Onder de deelnemers worden twee Bol.com cadeaubonnen van €15.00 verloot.

Mocht u vragen hebben in het kader van dit onderzoek dan kunt u altijd contact opnemen met Willemijn van Essen door een email te sturen naar: w.vanessen2@students.uu.nl

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Ik ben tevreden over Buurtzorg Jong

Omcirkel een rapportcijfer : 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Wat vond u goed gaan bij Buurtzorg Jong?

Wat vond u minder goed gaan bij Buurtzorg Jong?

Opmerkingen en/of tips?

A. Contact

Geef bij de volgende zinnen aan in hoeverre u het er mee eens bent.
Dit doet u door achter elke zin één bolletje in te kleuren.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1. Ik kon mijn begeleider goed bereiken als dat nodig was	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Mijn begeleider was vriendelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Mijn begeleider nam mij serieus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Ik had het gevoel dat ik met al mijn vragen, zorgen en/of problemen bij mijn begeleider terecht kon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Mijn begeleider luisterde naar mijn vragen, zorgen en/of problemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Ik vertrouwde mijn begeleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Ik voelde mij op mijn gemak bij mijn begeleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ik ben tevreden over de manier waarop het contact verliep met mijn begeleider.
Omcirkel een rapportcijfer: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Deskundigheid

Geef bij de volgende zinnen aan in hoeverre u het er mee eens bent.
Dit doet u door achter elke zin één bolletje in te kleuren.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1. Mijn begeleider kwam zijn/haar afspraken na	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Beslissingen over de ondersteuning werden samen met mij genomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Mijn begeleider had genoeg kennis om mij te kunnen ondersteunen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Mijn begeleider heeft mij geholpen met mijn vragen, zorgen en/of problemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C. Verloop van de hulp

Geef bij de volgende zinnen aan in hoeverre u het er mee eens bent.
Dit doet u door achter elke zin één bolletje in te kleuren.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1. Ik werd snel geholpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ik had binnen een week contact met Buurtzorg Jong	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Het eerste contact met Buurtzorg Jong was goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Ik werd ondersteund door één vaste begeleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. Informatie

Geef bij de volgende zinnen aan in hoeverre u het er mee eens bent.
Dit doet u door achter elke zin één bolletje in te kleuren.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1. Er was voldoende overleg tussen mij en mijn begeleider over het verloop van de ondersteuning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ik werd voldoende op de hoogte gehouden van lopende zaken die gingen over mijn ondersteuning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Bij mij was bekend hoe ik een klacht kon indienen bij Buurtzorg Jong	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Ik vertrouwde er op dat Buurtzorg Jong zorgvuldig omging met mijn persoonlijke gegevens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

E. Doel en resultaat

Geef bij de volgende zinnen aan in hoeverre u het er mee eens bent.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1. De opgestelde doelen waren gebaseerd op mijn vragen, zorgen en/of problemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Het opstellen van doelen, en het maken van een plan van aanpak gebeurde in overleg tussen mij en mijn begeleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. De opgestelde doelen zijn behaald	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Ik heb de ondersteuning gekregen die ik nodig had	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Ik ben geholpen door de verkregen ondersteuning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Door de verkregen ondersteuning kan ik beter de vragen, zorgen en/of problemen die ik tegenkom aan pakken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dit doet u door achter elke zin één bolletje in te kleuren.

Ik ben tevreden over de verkregen ondersteuning van Buurtzorg Jong
Omcirkel een rapportcijfer: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Algemene gegevens

Ik ben een

- Man
- Vrouw

Wat is uw leeftijd?

Met welke reden kwam u bij Buurtzorg Jong?

Via welke weg kwam u bij Buurtzorg Jong terecht?

- Huisarts
- School
- Jeugd gezondheidszorg (consultatiebureau/GGD)
- Zelf contact opgenomen
- Anders,

Van wanneer tot wanneer heeft u ondersteuning gekregen van Buurtzorg Jong?
.....maandjaar t/mmaandjaar

Van welk Buurtzorg Jong team heeft u ondersteuning gekregen?

- Stad
- Dorpen

Heeft u nog opmerkingen over deze vragenlijst?

- Nee
- Ja, namelijk:



Dit was de laatste vraag.

Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst!

U hoort binnen 6 weken of u één van de twee Bol.com cadeaubonnen ter waarde van 15.00 euro heeft gewonnen.

Bijlage 5 Brief huidige cliënten



Betreft: Tevredenheidsonderzoek Buurtzorg Jong gemeente Zaltbommel

Geachte heer of mevrouw,

Buurtzorg Jong biedt in opdracht van de gemeente Zaltbommel ondersteuning aan jongeren en aan gezinnen. De gemeente Zaltbommel wil graag weten hoe u de ondersteuning van Buurtzorg Jong ervaart.

Daarom willen wij u vragen in hoeverre u tevreden bent, wat uw ervaringen zijn en of er mogelijke verbeterpunten zijn. U kunt ons helpen door mee te werken aan dit onderzoek. Dit doet u door uw gegevens op onderstaande formulier in te vullen, zodat er contact met u opgenomen kan worden en er enkele vragen aan u gesteld worden.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Willemijn van Essen, stagiaire van de Universiteit Utrecht.

De informatie die u geeft, blijft anoniem. Buurtzorg Jong en de gemeente Zaltbommel hebben geen inzage in uw antwoorden.

Uw deelname stellen wij zeer op prijs omdat met uw antwoorden de ondersteuning verbeterd kan worden.

Met uw deelname maakt u kans op één van de twee Bol.com cadeaubonnen van €15.00 die verloot worden.

Mocht u vragen hebben in het kader van dit onderzoek dan kunt u altijd contact opnemen met Willemijn van Essen door een email te sturen naar: w.vanessen2@students.uu.nl

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Buurtzorg Jong

Bijlage 6 Interview topiclijst inclusief vragenlijst



Universiteit Utrecht

Clienttevredeheid Buurtzorg Jong Zaltbommel interview

Introductie

Voorstellen. Buurtzorg Jong en de gemeente Zaltbommel willen inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten van Buurtzorg Jong. In dit gesprek worden zowel open als gesloten vragen aan u gesteld om zo uw mening, ervaring en oordeel te achterhalen over de vijf categorieën: contact, deskundigheid, verloop van de hulp, informatie en doel en resultaat. Het interview zal ongeveer een half uur duren en is op vrijwillige basis. Dit betekent dat u te allen tijde mag stoppen. Indien u toestemming geeft zou ik graag het interview opnemen om deze later terug te kunnen beluisteren. Na invoering van de resultaten zal deze opname verwijderd worden. De gegevens zullen anoniem verwerkt worden.

Algemene vragen

Ik ben een

Wat is uw leeftijd?

Met welke reden kwam u bij Buurtzorg Jong?

Via welke weg kwam u bij Buurtzorg Jong terecht?

Huisarts

School

Jeugd gezondheidszorg (consultatiebureau/GGD)

Zelf contact opgenomen

Anders,

Sinds wanneer krijgt u ondersteuning van Buurtzorg Jong?

Van welk Buurtzorg Jong team krijgt u ondersteuning?

Wat is voor u het belangrijkste in het ondersteuningsproces?

Wat is voor u belangrijk in de ondersteuning om tevreden te kunnen zijn?

Welk rapportcijfer zou u Buurtzorg Jong geven?

Rapportcijfer:

Wat vond u goed gaan bij Buurtzorg Jong?

Wat vond u minder goed gaan bij Buurtzorg Jong?

Contact

Wat vindt u belangrijk in het contact met uw begeleider?

Hoe zou u het contact met uw begeleider omschrijven?

Welk rapportcijfer zou u het contact tussen u en uw begeleider geven?
Omcirkel een rapportcijfer 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

A. Contact

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1. Ik kan mijn begeleider goed bereiken als dat nodig is					
2. Mijn begeleider is vriendelijk					
3. Mijn begeleider neemt mij serieus					
4. Ik heb het gevoel dat ik met al mijn vragen, zorgen en/of problemen bij mijn begeleider terecht kan					
5. Mijn begeleider luistert naar mijn vragen, zorgen en/of problemen					
6. Ik vertrouw mijn begeleider					
7. Ik voel mij op mijn gemak bij mijn begeleider					

Ik ben tevreden over de manier waarop het contact verloopt met mijn begeleider
Omcirkel een rapportcijfer 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Deskundigheid

Wat is voor belangrijk in een deskundige begeleiding en/of hoe zou u die omschrijven?

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1.Mijn begeleider komt zijn/haar afspraken Na					
2. Beslissingen over de ondersteuning worden samen met mij genomen					
3. Mijn begeleider heeft voldoende kennis om mij te kunnen ondersteunen					
4.Mijn begeleider helpt mij met mijn vragen, zorgen en/of problemen					

C. Verloop van de ondersteuning

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1. Ik werd snel geholpen					
2. Ik had binnen een week contact met Buurtzorg Jong					
3. Het eerste contact met Buurtzorg Jong was goed					
4. Ik word ondersteund door een vaste begeleider					

D. Informatie

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1. Er is voldoende overleg tussen mij en mijn begeleider over het verloop van de ondersteuning					
2. Ik word voldoende op de hoogte gehouden van lopende zaken die gaan over de ondersteuning die ik krijg					
3. Ik weet hoe ik een klacht kan indienen bij Buurtzorg Jong					
4. Ik vertrouw er op dat mijn begeleider zorgvuldig omgaat met mijn persoonlijke gegevens					

E. Doel en resultaat

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1. De opgestelde doelen zijn gebaseerd op mijn vragen, zorgen en/of problemen					
2. Het opstellen van doelen, en een plan van aanpak gebeurt in overleg tussen mij en mijn begeleider					
3. Ik heb er vertrouwen in dat de opgestelde doelen worden behaald					
4. Ik krijg de ondersteuning die ik nodig heb					
5. Ik word geholpen door de ondersteuning die ik krijg					
6. Ik heb er vertrouwen in dat ik door deze ondersteuning in de toekomst beter mijn vragen, zorgen en/of problemen aan kan pakken					

Ik ben tevreden met de ondersteuning die ik krijg van Buurtzorg Jong
Omcirkel een rapportcijfer 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10