

# Raadpleging Cosis

## Clënten over Kwaliteit 2023-2024

### Cluster KJG | Expertisecentra

Aantal ingevulde vragenlijsten

**120**  
(15%)

Cijfer Cosis

**8,4**

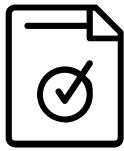
"Blij en dankbaar zijn met deze plek."



#### Wat gaat goed?

- Algemeen tevreden

Resultaat



#### Wat kan beter?

- Communicatie
- Contact met behandelaars
- Gesprek over perspectief van het kind



"Kind kan zich op eigen tempo met de juiste hulp ontwikkelen."

"Klasbord zou activeer bijgehouden kunnen worden."

#### Toelichting "Wat gaat goed?"

"Bij vragen is er terugkoppeling."

"De gezinscoach en begeleiders praten ons bij waar nodig en we werken prettig samen."

"Er is dagelijks contact bij het ophalen en brengen."

"Als er vragen zijn dan krijgen we altijd snel contact met zijn behandelaars en er wordt ook vaak goed meegedacht."

"Wij zien ons kind stappen maken."

"Mijn kind gaat met plezier naar zijn 'school' en als hij wordt opgehaald, dan is hij vrolijk en soms is hij nog niet klaar om mee te gaan."



#### Toelichting "Wat kan beter?"

"Als er iets te gebeuren staat dat de ouders daar ook iets van horen."

"Dat er gewerkt wordt aan verbetering van communicatieve vaardigheden."

"Iets frequenter een gesprek in plaats van één maal per jaar."

"Dat er minder wisselingen van begeleiders en behandelaars zouden zijn."

"Wij horen niets van de behandelaars als we daar niet zelf om vragen."



## Samengevat

Op basis van de resultaten blijkt dat er verbeterkansen zijn op de volgende thema's:

- Communicatie
- Contact met behandelaars
- Gesprek over perspectief van het kind



Conclusie



## Cyclisch

Gezien het cyclische karakter van de raadpleging is het goed om te kijken naar de vergelijkingen van de laatste drie jaar.

Bekijk per punt:

Zijn er verbeteracties ingezet op het aandachtspunt?

Wat hebben de verbeteracties tot nu toe opgeleverd?

Wat is er nog nodig om de verbeteracties wel het gewenst resultaat op te laten leveren?

Kunnen succesvolle verbeteracties wellicht ook op andere aandachtgebieden worden ingezet?



## Respons verhogen

Kijk bij een regelmatig lage respons naar respons verhogende mogelijkheden en naar eventuele andere manieren om meningen en ervaringen op te halen.

Als begeleiders het belang van de raadpleging uitdragen naar de cliënten, zal dit de respons zeker ten goede komen.

De cliëntenraad kan meedenken over de wijze waarop cliënten worden geïnformeerd en zijn achterban informeren over de meerwaarde van het deelnemen aan de raadpleging.

Er kan ook gedacht worden aan andere vormen om cliënten te bevragen, bijvoorbeeld groeps- of spiegelgesprekken, of telefonische interviews.



## Een goed vervolg

Betrek cliënten en/of de cliëntenraad bij het opstellen van een verbeterplan.

Zorg dat het plan haalbaar en realistisch is.

Maak afspraken over wie wat doet en wanneer.

Zorg dat het verbeterplan zichtbaar is voor iedereen en vink af wat er gedaan is.

Knip eventueel omvangrijkere verbeterpunten op in kleinere stukken.

Help cliënten ook om knelpunten op de agenda van de (centrale) cliëntenraad te zetten.

## De positieve punten

Besteed vooral ook op alle niveaus (cliënt, locatie, organisatie) gericht aandacht aan de positieve punten:

- Wat draagt bij aan de positieve waardering van een thema?
- Wat is er nodig om dat te behouden?
- Wissel best practices uit met andere teams of organisatie-onderdelen.

