

Jaarrapportage



# Sociaal Werk De Kop

2018 in cijfers



**sociaal werk de kop**

## Inhoudsopgave

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| <u>Inleiding</u>                                              | 3  |
| <u>Individuele trajecten - aantallen</u>                      | 3  |
| <u>Informatie en Advies</u>                                   | 4  |
| <u>Individuele trajecten - ZRM</u>                            | 5  |
| <u>Individuele trajecten - ZRM hoofddomeinen bij jongeren</u> | 8  |
| <u>Individuele trajecten - zwaarte</u>                        | 9  |
| <u>Individuele trajecten - spreiding leeftijd en geslacht</u> | 9  |
| <u>Individuele trajecten - spreiding dorpen en kernen</u>     | 11 |
| <u>Individuele trajecten - verwijzingen</u>                   | 15 |
| <u>Individuele trajecten - leun en steuncontacten</u>         | 16 |
| <u>Sociale netwerkversterking - aantallen</u>                 | 17 |
| <u>Onafhankelijke cliëntondersteuning</u>                     | 17 |
| <u>BRAM</u>                                                   | 17 |
| <u>Informele ondersteuning - VIP</u>                          | 17 |
| <u>Informele ondersteuning - SWDK</u>                         | 18 |
| <u>Collectieve activiteiten - aantallen</u>                   | 18 |
| <u>Collectieve activiteiten - aantal inwoners bereikt</u>     | 19 |
| <u>Collectieve activiteiten - activiteiten en doel</u>        | 19 |
| <u>Registratie medewerkers</u>                                | 20 |
| <u>Klanttevredenheid</u>                                      | 20 |

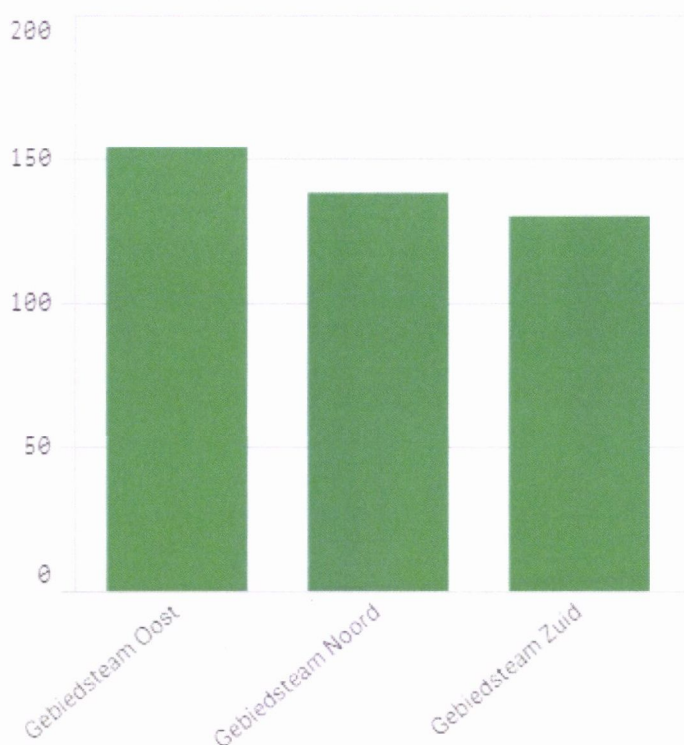
## Inleiding

Voor u ligt de jaarrapportage 2018 van Sociaal Werk De Kop. Met deze rapportage breng ik een cijfermatig verslag uit over de resultaten van ons eerste jaar. Deze rapportage is als bijlage bijgevoegd bij het jaarverslag.

## Individuele trajecten - aantallen

In 2018 zijn in totaal 422 individuele trajecten behandeld, 230 daarvan zijn afgesloten. Deze cijfers zijn exclusief de informatie en adviesvragen en leun en steuntrajecten. De zomermaanden waren rustig qua aantal aanmeldingen. Volgend jaar kunnen we zeggen of er sprake is van een seizoenspatroon of dat we naar andere oorzaken moeten zoeken. De verdeling van het aantal behandelde trajecten per team ziet er als volgt uit:

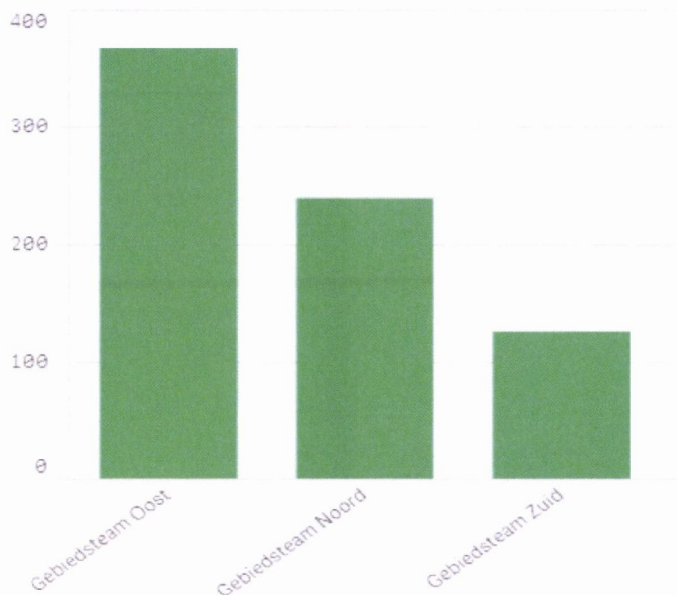
### Individueel



## Informatie en Advies

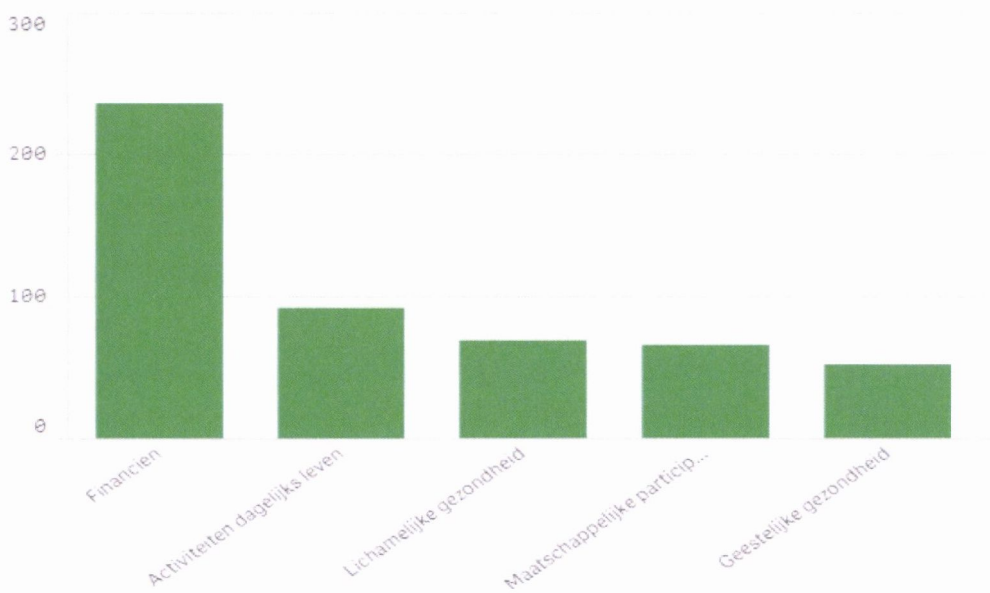
Door middel van een app kunnen medewerkers informatie en adviesvragen per ZRM-domein anoniem registreren. Dit zijn geen aanmeldingen, maar losse vragen die met een kort antwoord opgehelderd kunnen worden. De app is in februari voor ons beschikbaar gesteld. Medewerkers weten de app steeds beter te vinden. Toch is de verwachting dat we veel meer vragen binnenkrijgen dan dat er geregistreerd wordt. De aantallen die hieronder staan zijn de aantallen zoals deze geregistreerd staan in de app:

Info & advies



In totaal zijn er 732 informatie en adviesvragen geregistreerd. 96 inwoners zijn direct doorverwezen naar een andere organisatie. De overige vragen zijn kort beantwoord. De informatie en adviesvragen worden gerubriceerd naar de ZRM-domeinen. In onderstaand overzicht staat de top 5 van de domeinen waar vragen over gesteld zijn:

Per hoofddomein



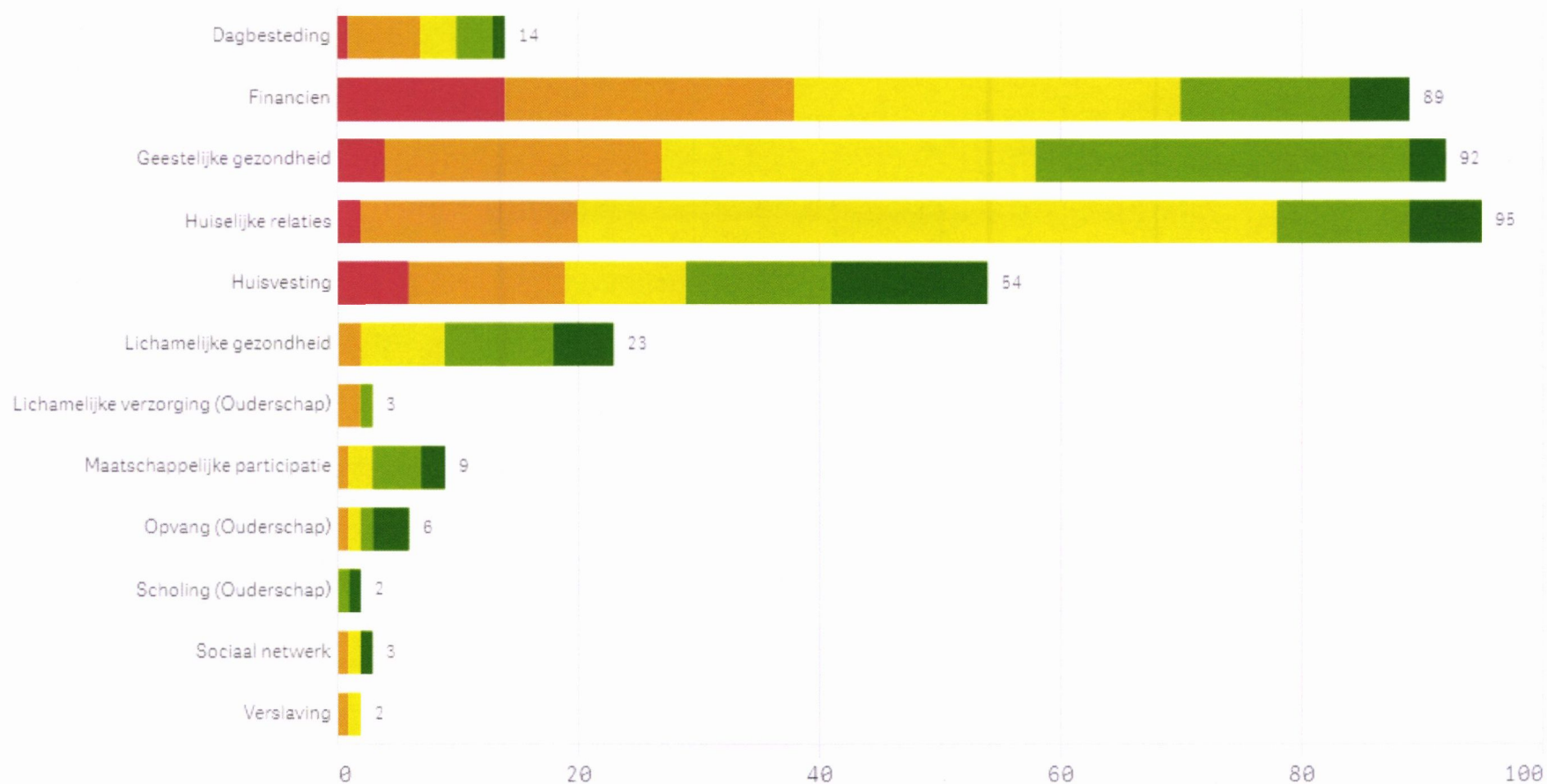
## Individuele trajecten - ZRM

De tabel op de volgende pagina geeft de ZRM-score weer. In ieder individueel traject wordt minimaal een intake- en een eindmeting op de ZRM gedaan. In principe worden alle domeinen ingevuld. Ieder traject kent minimaal één hoofddomein, het domein waarmee de medewerker aan de slag gaat. In de tabel zijn alleen de hoofddomeinen weergegeven. Hoe langer de staaf, hoe vaker dit domein als hoofddomein werd opgegeven. Iedere staaf is opgedeeld in een aantal kleuren. De kleur geeft aan hoe vaak een bepaalde score aan het domein is toegekend. Het betreft hier alleen de intake meting. We kunnen aan de hand van deze grafiek dus niets zeggen over groei, alleen over de situatie van de hoofddomeinen bij binnenkomst. De ZRM wordt in ieder geval ingevuld tijdens de intake en bij afsluiting van een traject.

De kleuren in de tabel staan voor:

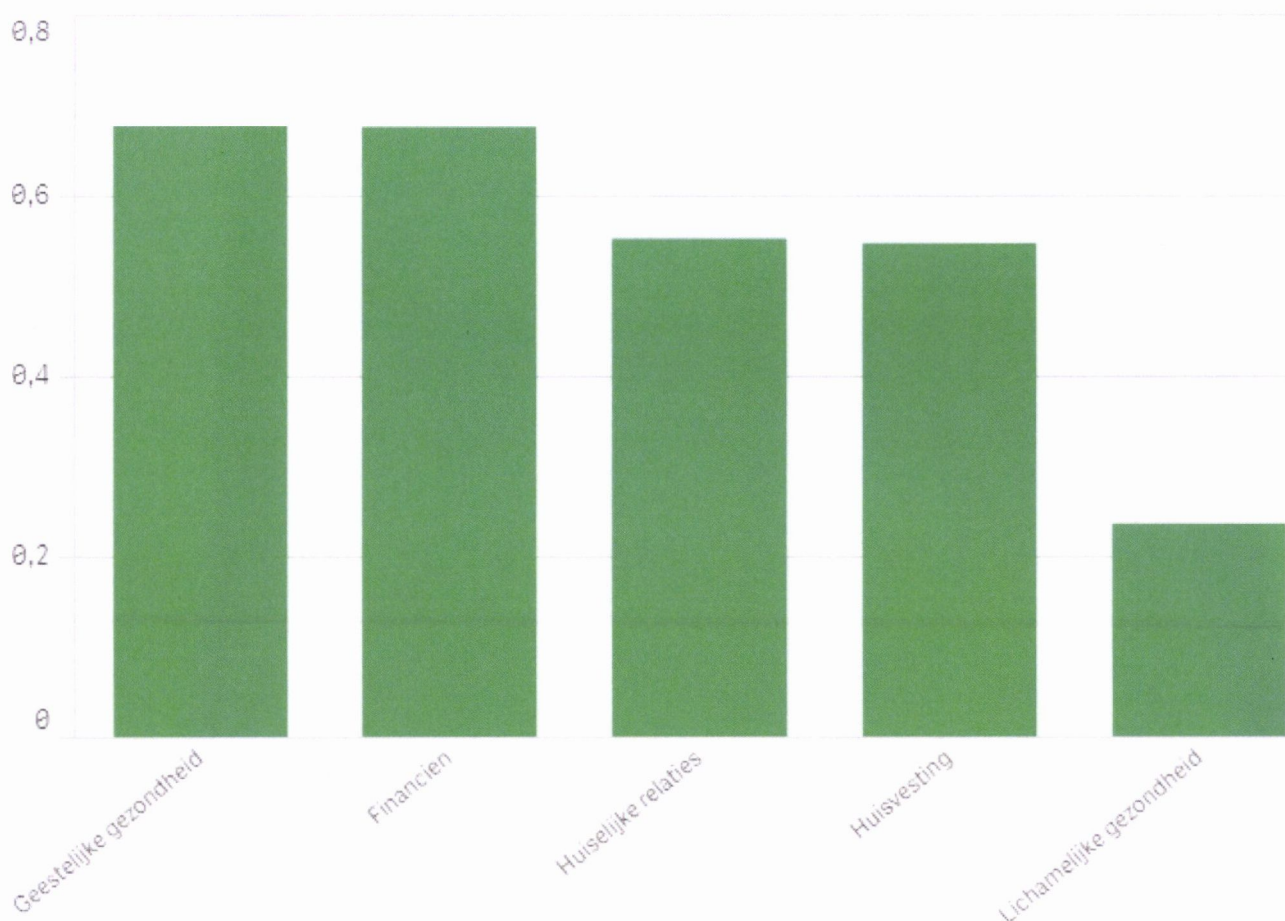
-  Niet geclassificeerd
-  Volledig zelfredzaam
-  Voldoende zelfredzaam
-  Beperkt zelfredzaam
-  Niet zelfredzaam
-  Acute problematiek

## Spreiding hoofddomeinen intake ZRM's

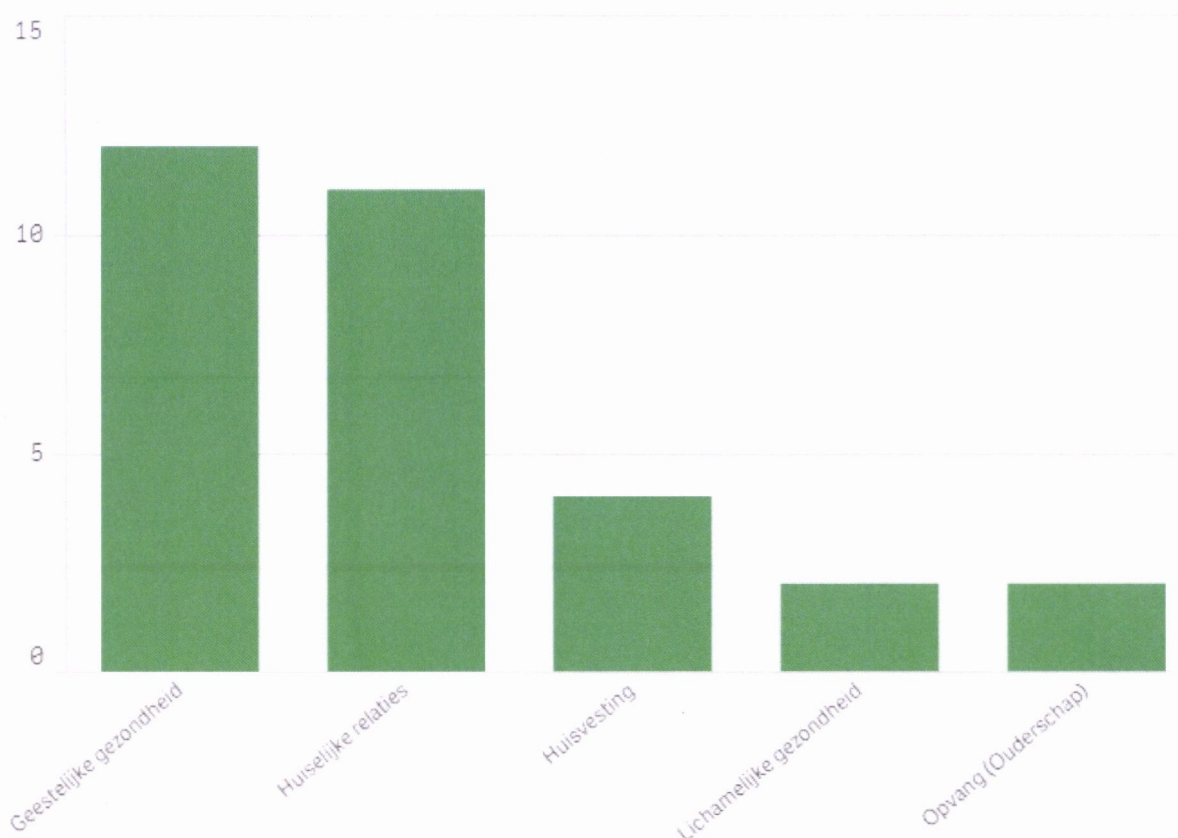


In 96,2% van de casussen is inmiddels een start ZRM ingevuld. Gedurende het traject worden er ZRM's ingevuld en gescoord van 1 tot en met 5 (acute problematiek, niet zelfredzaam, beperkt zelfredzaam, voldoende zelfredzaam en volledig zelfredzaam). Door het gemiddelde van de score aan het eind van het traject te verminderen met de gemiddelde score aan het begin van het traject krijg je de gemiddelde groei. Doen we dit voor de hoofddomeinen (de domeinen waar de medewerker zich hoofdzakelijk op richt) zien we in onderstaande grafiek op het domein huiselijke relaties een groei van bijna 0,6. Dit betekent dat gemiddeld 6 op de 10 casussen gericht op huiselijke relaties één niveau (bijvoorbeeld van beperkt zelfredzaam naar voldoende zelfredzaam) stijgt. In veel gevallen is het niet de doelstelling van de medewerker om de cliënt te laten stijgen op de ZRM, maar om de situatie te stabiliseren. Om dit in kaart te brengen worden voor alle hoofddomeinen doelscores gesteld. Als de score op het hoofddomein bij de afsluitende ZRM meting hoger of gelijk is aan de vooraf gestelde doelscore, is het doel behaald. In 66,3% van alle trajecten is de doelscore behaald.

### Groei per hoofddomein



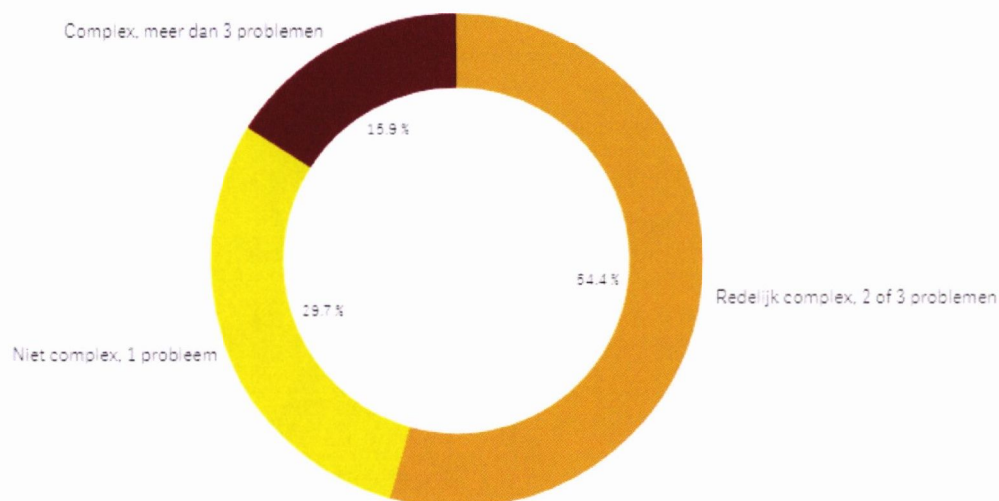
## Individuele trajecten - ZRM hoofddomeinen bij jongeren



## Individuele trajecten - complexiteit

Problematiek wordt als meer complex gezien als er sprake is van problematiek op meer dan 1 hoofddomein waar ook daadwerkelijk mee aan de slag gegaan wordt.

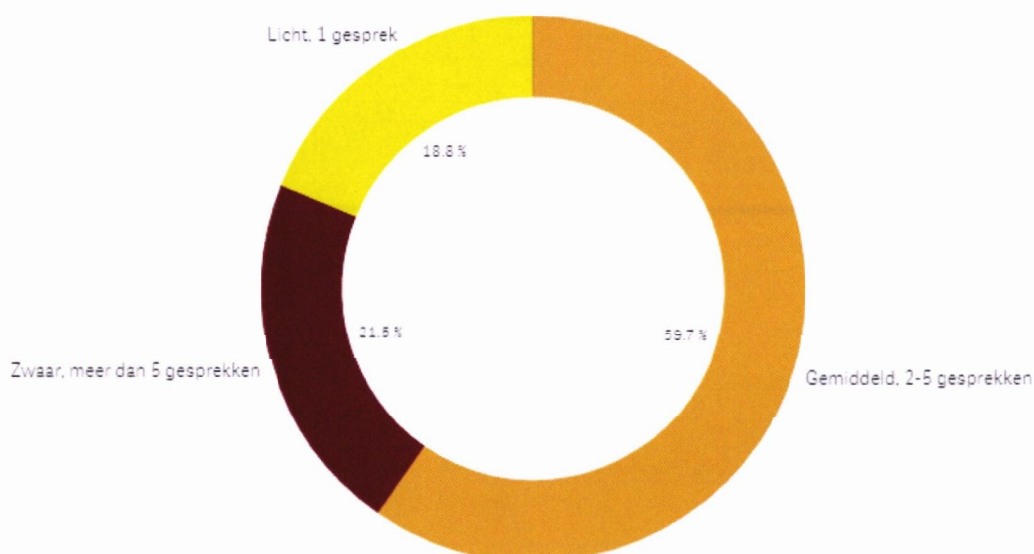
### Complexiteit



## Individuele trajecten – zwaarte

De zwaarte van de trajecten wordt weergegeven aan de hand van het aantal contacten. Het gemiddelde aantal contacten per traject is 4,4. Om inzichtelijk te kunnen maken of we conform de visie op “Wegenwachthulp” kortdurend hulp verlenen, brengen we het aantal contacten per traject in kaart. Dit zegt meer dan de lengte in maanden. Dat kan namelijk snel oplopen als het om laagfrequente contacten gaat. Onderstaand overzicht laat zien dat ruim 20% van alle trajecten meer dan 5 contacten behelst, het gemiddelde aantal hierbij is 7,5 contacten.

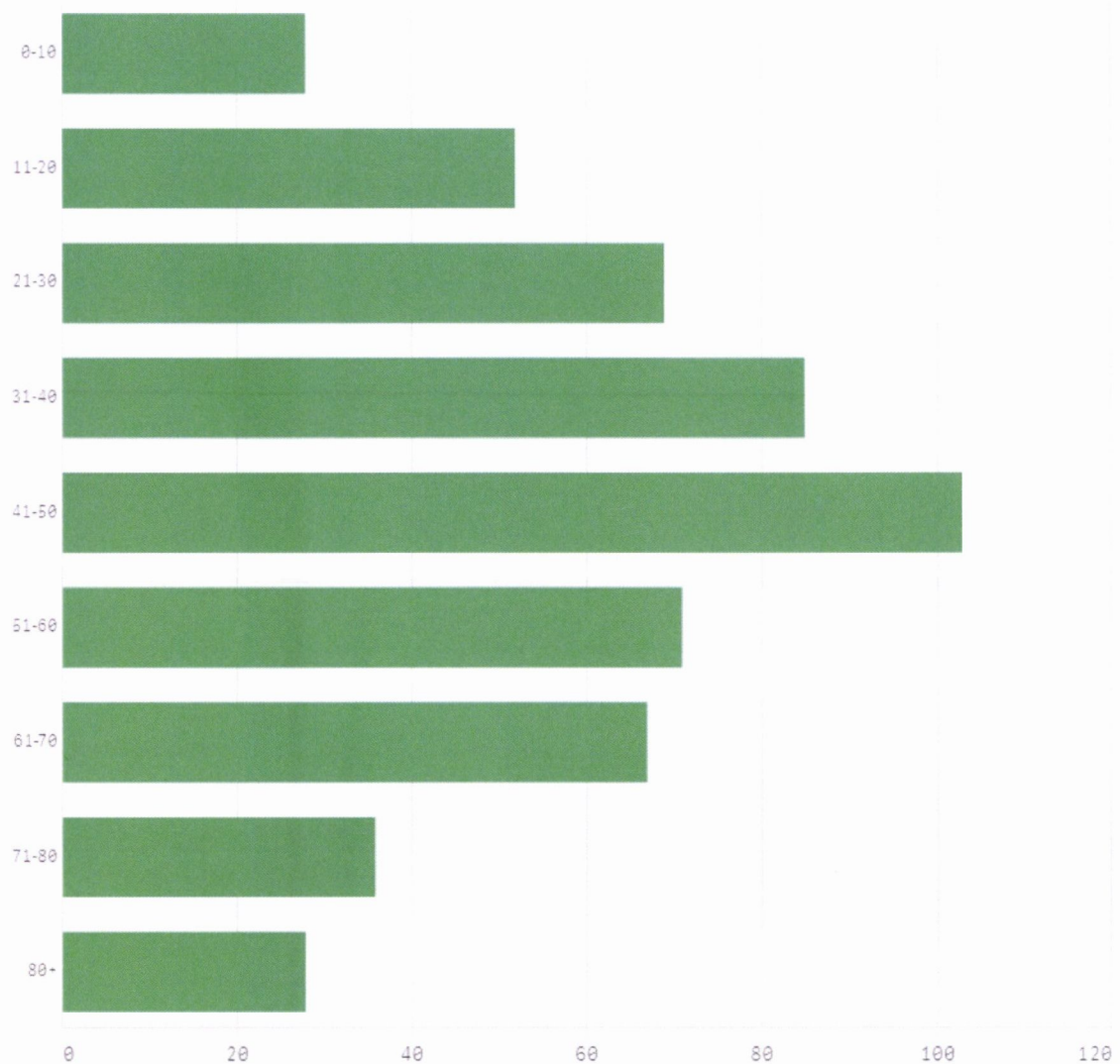
### Zwaarte



## Individuele trajecten - spreiding leeftijd en geslacht

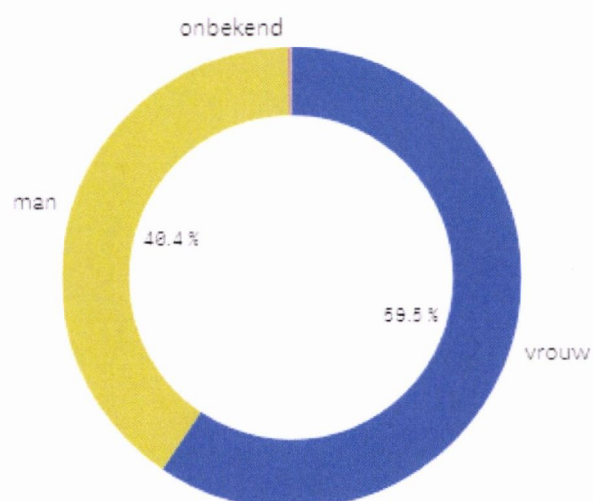
In onderstaande tabellen wordt het aantal klanten per leeftijdscategorie weergegeven. Aan de leeftijdscategorieën kan niet automatisch ontleend worden welke vragen zijn opgepakt. Bijvoorbeeld opvoedvragen worden afhankelijk van de inhoud van de vraag weggeschreven op het kind of op de ouders.

### Cliënten per leeftijdscategorie



De man-vrouw verdeling ziet er als volgt uit:

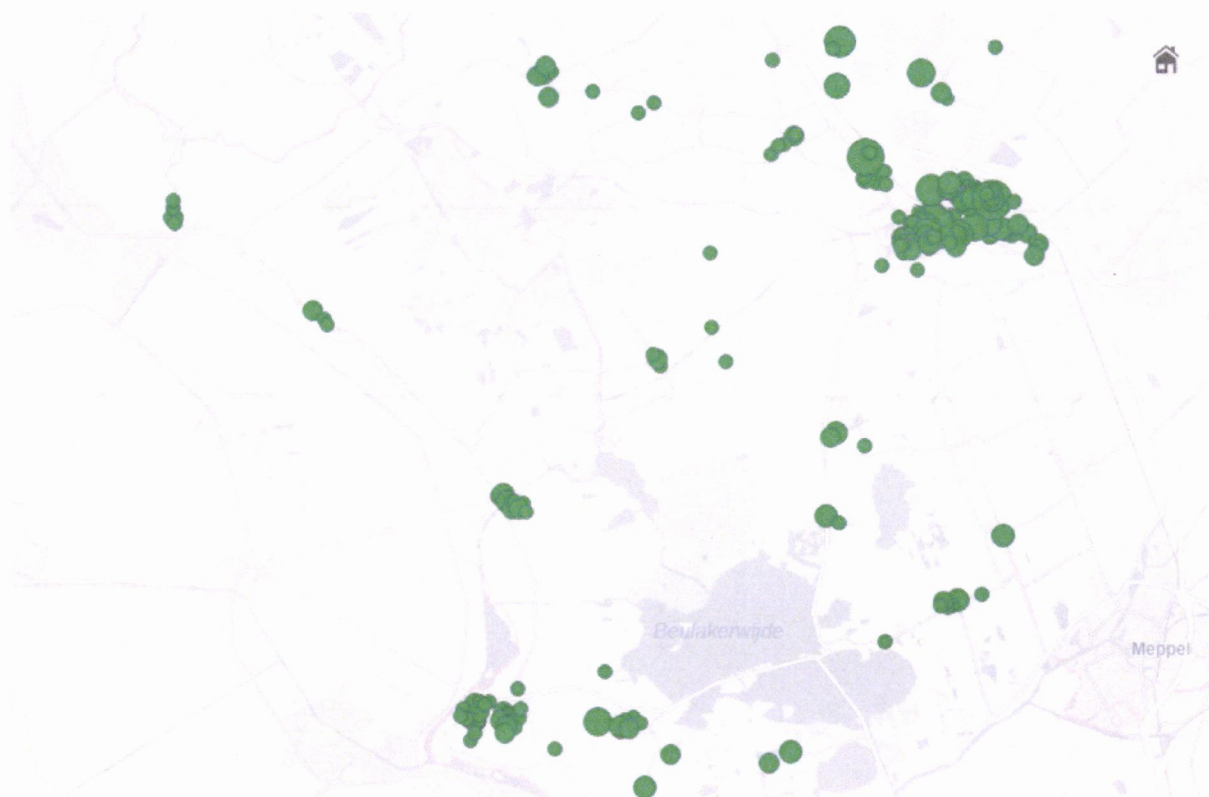
### Cliënten per geslacht



## Individuele trajecten - spreiding dorpen en kernen

### Aantal casussen per kern

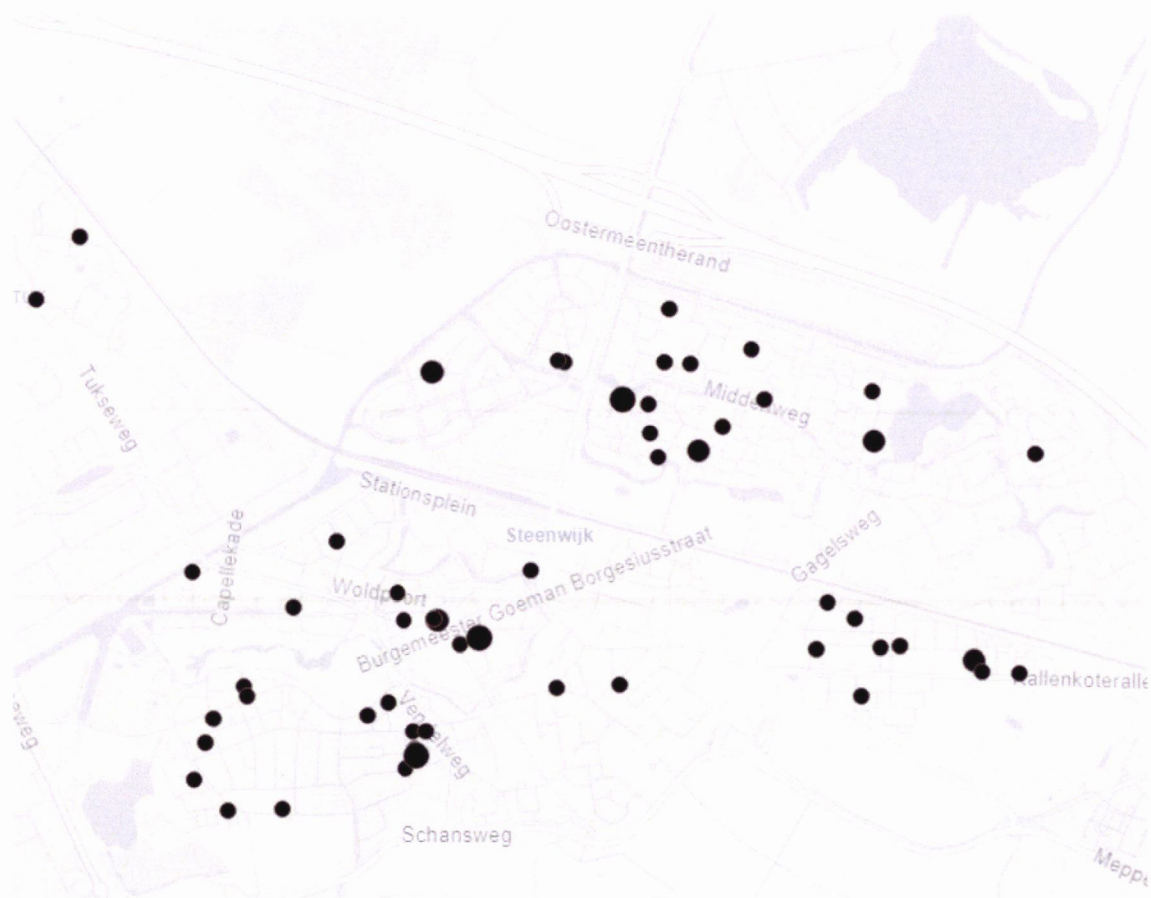
### Aantal casussen per postcode



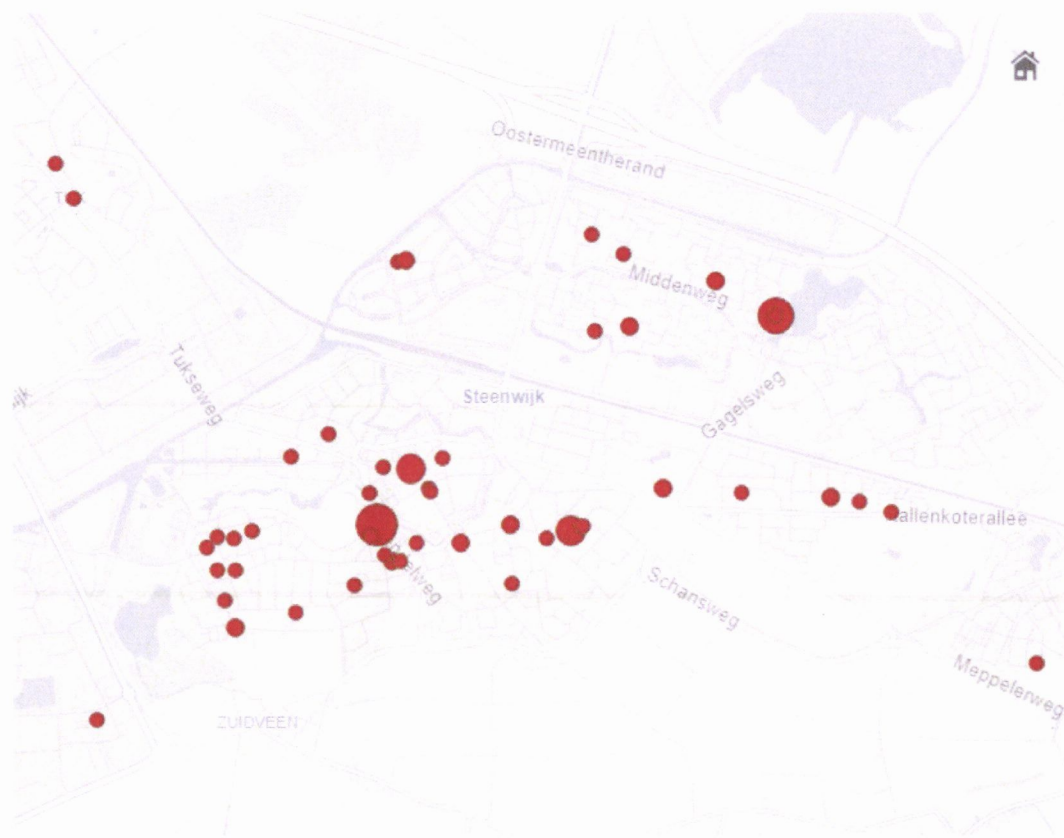
Voorgaande kaarten laten zien dat we in Steenwijk en Vollenhove vooral goed gevonden worden. Aanmeldingen vanuit de rest van de gemeente blijven in absolute aantallen achter. Procentueel op basis van het aantal inwoners is het vergelijkbaar. We blijven investeren in zichtbaarheid en bereikbaarheid. Naast spreekuren zijn we verschillende activiteiten gestart om de zichtbaarheid te vergroten. Voorbeelden hiervan zijn “Struinen en Ontmoeten” in de Kringloop van Tuk, uitbreiding van “Zorg en boodschappen” maar ook collectieve activiteiten in het gebied.

We kunnen tot op postcodeniveau laten zien waar welke problematiek(en) voorkomen. In deze rapportage wordt voor Steenwijk en Vollenhove de opvallendste problematieken weergegeven. Een grotere stip betekent meer casuïstiek op dezelfde postcode.

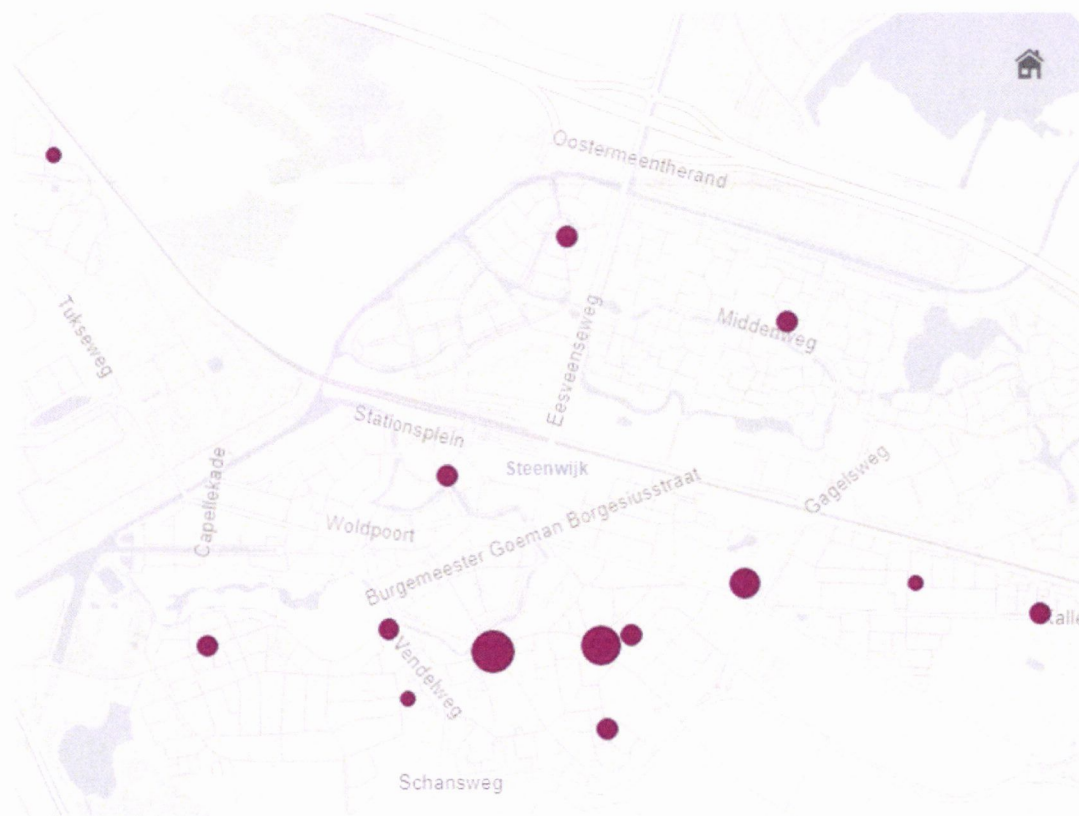
## Steenwijk: Huiselijke Relaties



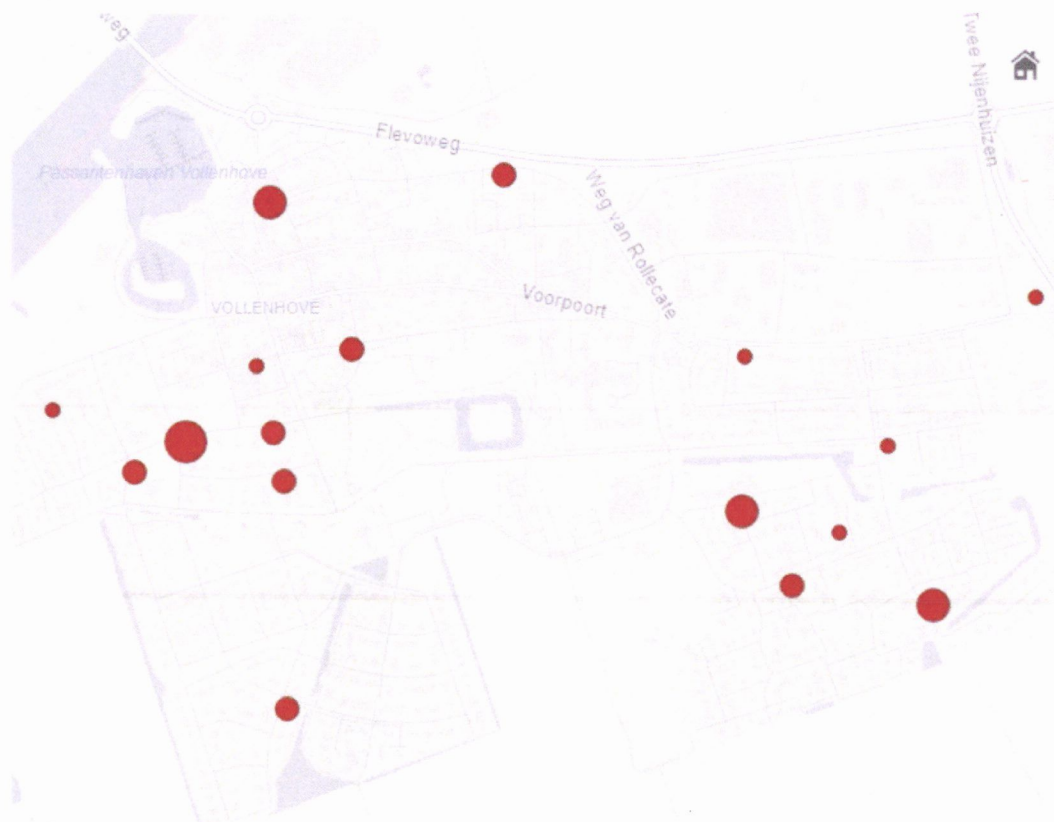
## Steenwijk: Financiën



## Steenwijk: Lichamelijke Gezondheid



## Vollenhove: Financiën



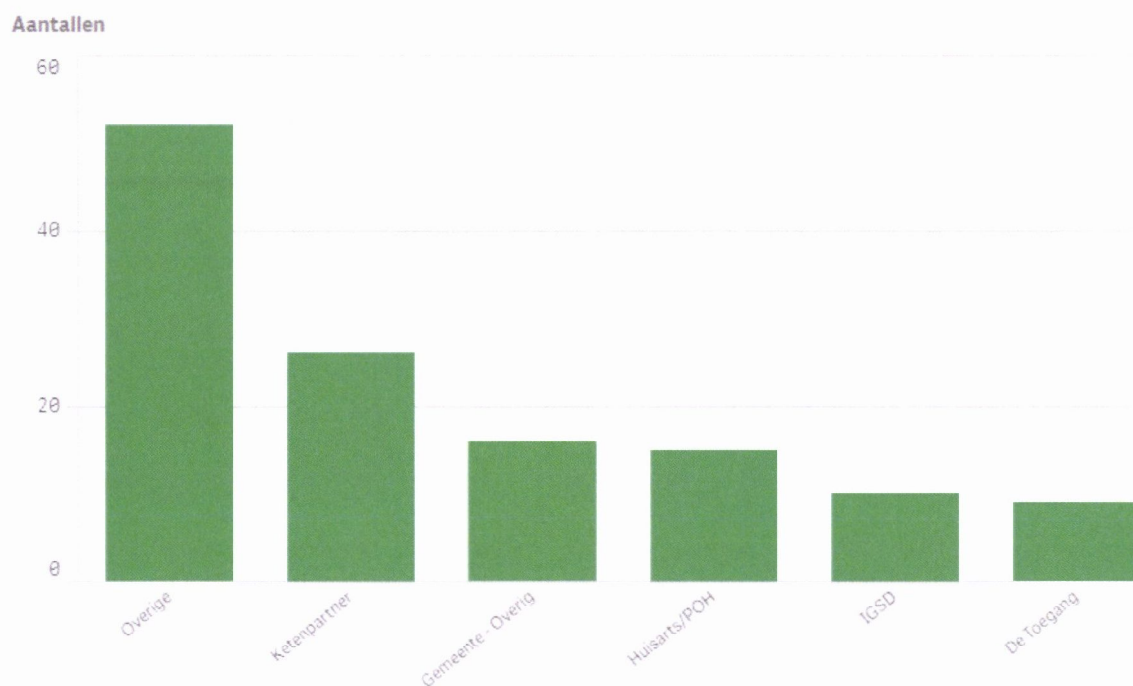
## Vollenhove: Huiselijke Relaties



## Vollenhove: Geestelijke Gezondheid



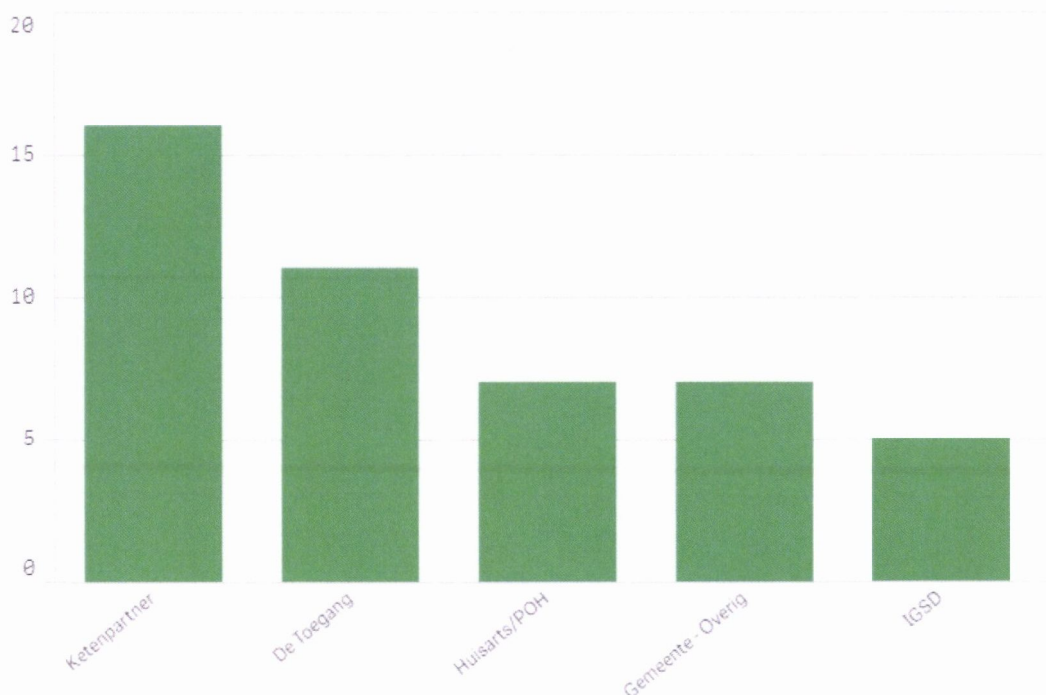
## Individuele trajecten - verwijzingen



Bovenstaande tabel geeft aan door welke organisatie naar ons verwezen is. De eerste 5 maanden zagen we dat 30% van alle aanmeldingen door middel van een verwijzing bij ons binnenkwam. De overige 70% zijn inwoners die zich via spreekuren, de mailbox of onze website tot ons wenden.

Bij het afsluiten van een casus is het doel dat de klant ondersteunt door zijn netwerk op eigen kracht verder gaat. Toch ontkomen we niet altijd aan doorverwijzen naar andere organisaties. De volgende tabel geeft aan naar wie we verwezen hebben:

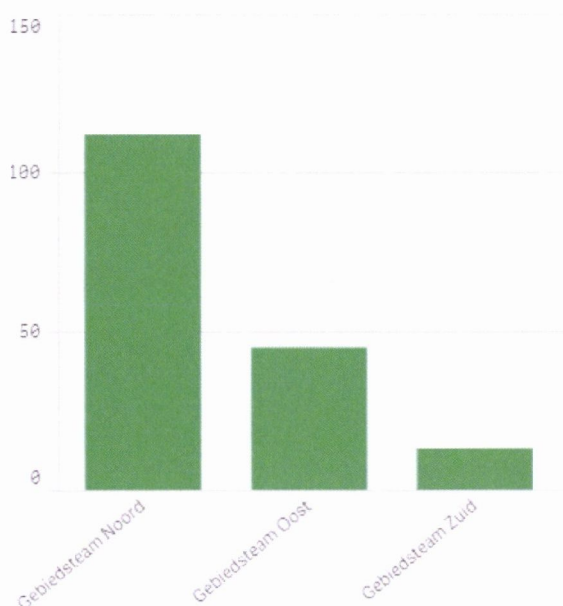
Aantallen



## Individuele trajecten - leun en steuntrajecten

In 2018 zijn er 170 leun en steuntrajecten opgestart. 101 daarvan zijn ondertussen afgesloten. Dit zijn laagfrequente contacten met als doel iemand letterlijk een steuntje in de rug te geven tot hij/zij zonder ondersteuning verder kan. We zien grote verschillen in het aantal leun en steuntrajecten tussen de verschillende gebieden.

Leun & steun



## Sociale netwerkversterking - aantallen

Van de 422 behandelde individuele trajecten en 170 behandelde leun en steuncontacten is 436 keer het sociale netwerk van de inwoner gevraagd mee te denken in de oplossing. In 31 gevallen kon dit (nog) niet vanwege de volgende redenen:

- In 13 cases moet het netwerk opgebouwd worden
- In 13 cases was er sprake van een crisissituatie
- In 3 cases was er sprake van een onveilige kind situatie
- In 1 casus was er sprake van huiselijk geweld
- In 1 casus was er sprake van ontruiming

We willen graag inzicht krijgen in het aantal personen wat is meegenomen binnen de sociale netwerkversterking. Hiervoor worden de mensen die actief bij de oplossing betrokken zijn geregistreerd. In totaal zijn 749 unieke participanten geregistreerd.

## Onafhankelijke cliëntondersteuning

Van de 422 behandelde trajecten is bij 334 trajecten aangegeven dat er sprake is van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit hoge aantal heeft te maken met een verschillende interpretatie van de term onafhankelijke cliëntondersteuning. In december hebben we in samenspraak met onze accounthouders de definitie herijkt.

## BRAM

Er zijn vanuit de rechtbank geen aanmeldingen voor BRAM bij ons binnengekomen. Wel wordt de methodiek veelvuldig toegepast bij complexe echtscheidingsvragen. Alle buurtmaatschappelijk werkers zijn hierin getraind.

## Informele ondersteuning - VIP

Het Vrijwilligers Informatiepunt (VIP) is op 1 maart 2018 gestart. Na een lastige aanlooperperiode waarin 'oude' gegevens ingeladen moesten worden in een nieuw systeem, draait het VIP nu volop. Na de zomer is het beheer van het VIP uitgebreid met een extra vrijwilliger om zo aan alle vraag en wervingsactiviteiten tegemoet te kunnen komen.

|                                                      | Jan-mei | Jun-okt | Nov-dec | Totaal    |
|------------------------------------------------------|---------|---------|---------|-----------|
| Aantal ingeschreven vrijwilligers                    | 26      | 39      | 13      | <b>78</b> |
| Aantal ingeschreven organisaties                     | 46      | 15      | 10      | <b>71</b> |
| Aantal vacatures                                     | 48      | 23      | 11      | <b>82</b> |
| Aantal vrijwilligers voorgesteld aan een organisatie | 19      | 44      | 9       | <b>72</b> |
| Aantal vrijwilligers bemiddeld (geslaagde matches)   | 11      | 38      | 7       | <b>56</b> |

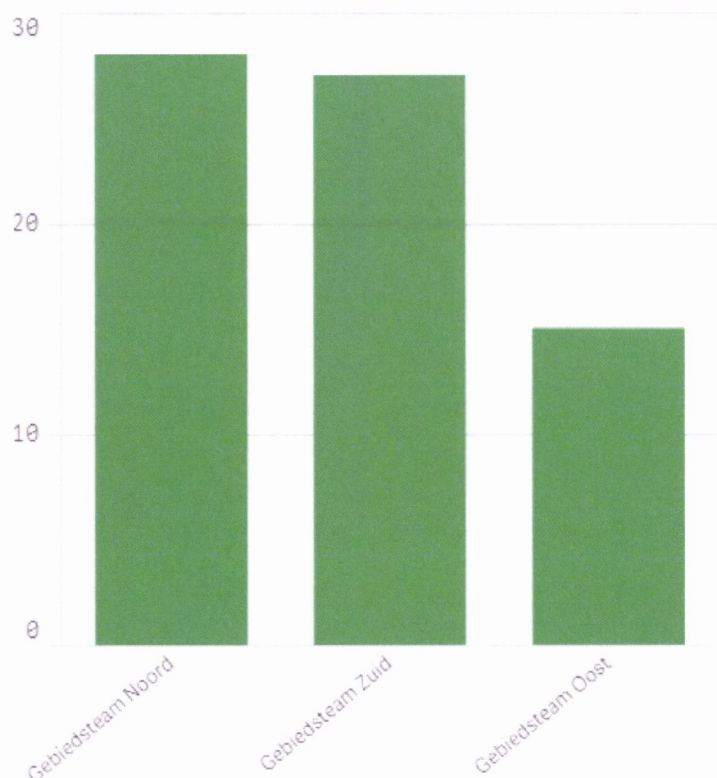
## Informele ondersteuning - SWDK

Naast het VIP hebben we ook vrijwilligers die specifieke kennis en expertise inzetten voor de inwoners van Steenwijkerland:

| Onderdeel        | Aantal vrijwilligers | Aantal inwoners ondersteund | Opmerkingen                                                                                                      |
|------------------|----------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rechtswinkel     | 9 + 1 stagiaire      | 549                         | 221 belastingvragen<br>328 overige juridische vragen                                                             |
| Op Stap          | 10                   | 40 kinderen                 | Er is inmiddels een wachttijd                                                                                    |
| In Eigen Hand    | 36                   | 47                          | Er worden 8 nieuwe vrijwilligers getraind, deze kunnen vanaf februari 2019 ingezet worden.                       |
| Mantelzorg       | 31                   | Onduidelijk                 | 1272 geregistreerde mantelzorgers<br>Vrijwilligers zijn ook actief bij activiteiten                              |
| Buurtbemiddeling | 5                    | 1 geslaagd traject          | Vrijwilligers zijn getraind, vanaf 12 november gaan ze van start                                                 |
| Taalpunt         | 77                   | 255                         | 150 inwoners worden begeleid door taalcoaches, de overige inwoners nemen deel aan taalklassen en/of praatgroepen |

## Collectieve activiteiten - aantallen

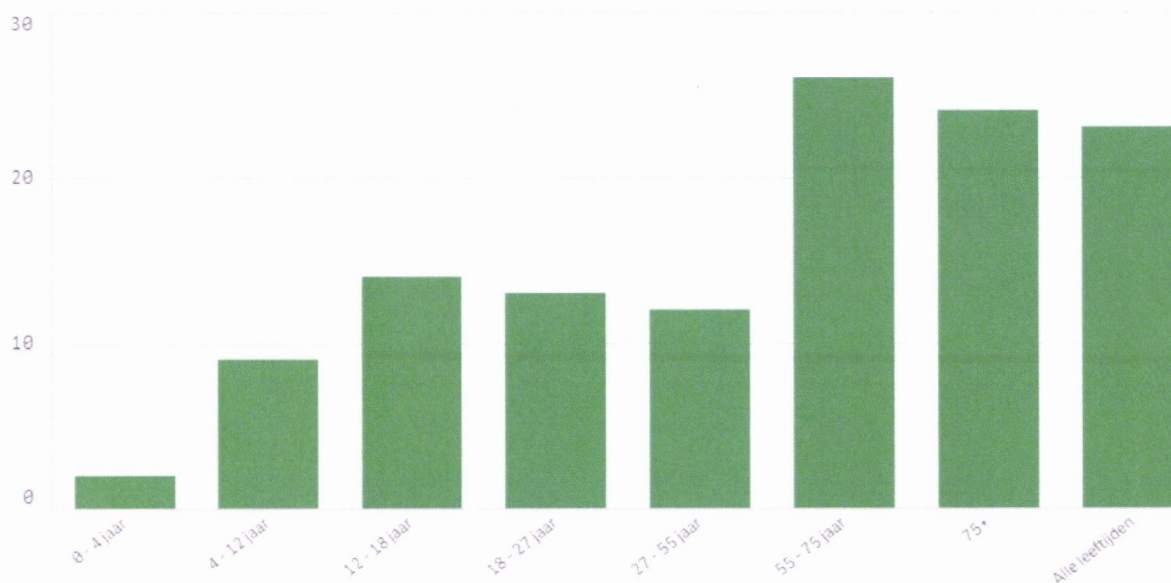
In 2018 hebben 70 verschillende collectieve activiteiten plaatsgevonden. Hierin hebben we een mooie stijging gerealiseerd. Eind mei stond de teller op 26 en na 10 maanden op 62.



## Collectieve activiteiten - aantal inwoners bereikt

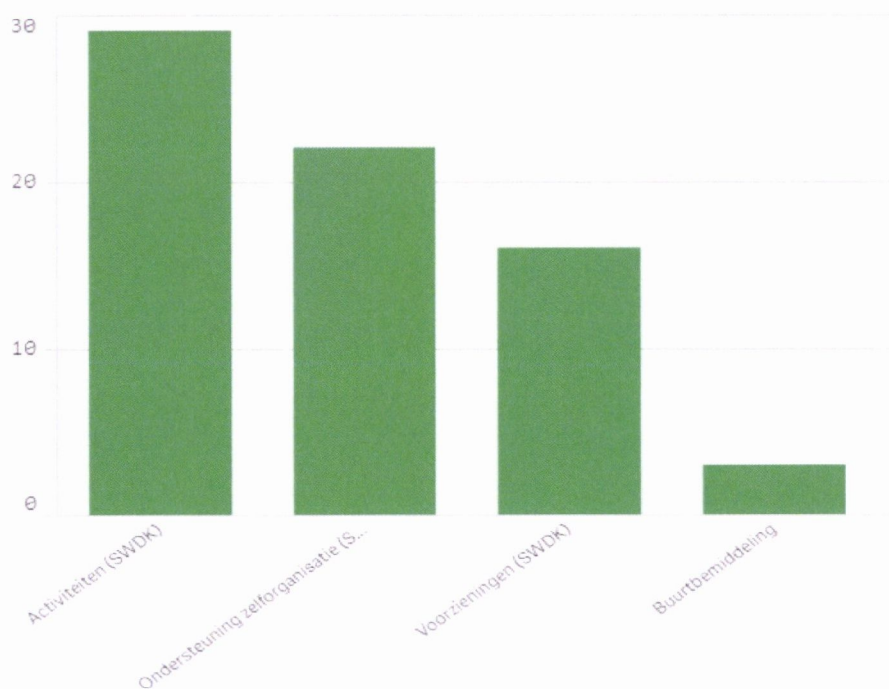
De collectieve activiteiten bestaan uit meerdere bijeenkomsten. In 2018 zijn er totaal 720 collectieve bijeenkomsten geweest. Het aantal unieke deelnemers is niet van alle bijeenkomsten bekend. Het aantal inwoners dat bereikt is met de activiteiten en geregistreerd staat is 1644.

De volgende leeftijdsdoelgroepen hebben we bereikt met de collectieve activiteiten:



## Collectieve activiteiten - activiteiten en doel

Onderstaand overzicht geeft aan om welk type activiteiten het gaat. De kolom activiteiten heeft betrekking op samenlevingsopbouw. De activiteiten uitgevoerd door de buurtwerkers sport kunnen op dit moment niet apart worden weergegeven. Dit wordt vanaf 1 januari zichtbaar gemaakt.



## Registratie medewerkers

Van de buurtmaatschappelijk werkers die daadwerkelijk met jeugdproblematiek werken, wordt een SKJ-registratie gevraagd. Onderstaand overzicht laat zien dat 2 buurtmaatschappelijk werkers nog niet SKJ geregistreerd zijn.

| Voornaam | Achternaam         | Registratienummer | Target                                                 | Status            |
|----------|--------------------|-------------------|--------------------------------------------------------|-------------------|
| Lucienne | Bos                | 110015035         | Jeugd- en gezinsprofessional niveau HSS SW Jeugd       | Geregistreerd     |
| Annemiek | De Wijs- Steenbeek | 100006833         | Vooraanmelden - Sociaal werkers                        | Geregistreerd     |
| Annemiek | De Wijs- Steenbeek | 100006833         | Jeugd- en gezinsprofessional HSS SW Jeugd              | Wacht op controle |
| Lisan    | Ensink             | 140002547         | Jeugd- en gezinsprofessional HSS SW Jeugd              | Geregistreerd     |
| Judith   | Jong-Schoonhoven   | 140004455         | Jeugd- en gezinsprofessional HSS SW Jeugd              | Geregistreerd     |
| Durmus   | Koçak              | 100027348         | Jeugd- en gezinsprofessional HSS SW Jeugd              | Geregistreerd     |
| Patrick  | Koenes             | 110028170         | Jeugdzorgwerker - Hsao-diploma zonder uitstroomprofiel | Geregistreerd     |
| Ankelien | Middelberg         | 100020958         | Jeugd- en gezinsprofessional HSS SW Jeugd              | Geregistreerd     |
| Monica   | Nienhuis           | 140000006         | Jeugd- en gezinsprofessional HSS SW Jeugd              | Geregistreerd     |
| Nienke   | Peek-Eilert        | 140008125         | Jeugd- en gezinsprofessional HSS SW Jeugd              | Start registratie |

## Klanttevredenheid

Wij zijn pas tevreden als de inwoners van Steenwijkerland tevreden zijn over onze inzet en ondersteuning. In het vierde kwartaal van 2018 is een klanttevredenheidsonderzoek gedaan. Op peildatum 15 november 2018 zijn 102 enquêtes verstuurd naar ingeschreven klanten. 31 hiervan hebben wij ingevuld retour ontvangen. Dit geeft een respons van 30%. De vragen in de enquête konden met een rapportcijfer (1 – 10) gescoord worden. In de tabel hieronder worden de gemiddelde uitkomsten weergegeven. Voor het volledige rapport, verwijs ik u naar de bijlage “Klanttevredenheidsonderzoek Sociaal Werk De Kop”.

|    | Vraag                                                                           | Gemiddelde score |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| V1 | Hoe tevreden bent u over het resultaat van dienstverlening?                     | 8.0              |
| V2 | Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van de medewerker?                   | 8.2              |
| V3 | Hoe tevreden bent u over de manier waarop de medewerker met u omging?           | 8.9              |
| V4 | Hoe tevreden bent u over de deskundigheid en kennis van de medewerker?          | 8.2              |
| V5 | Hoe tevreden bent u over het nakomen van de afspraken door de medewerker?       | 8.6              |
| V6 | Hoe tevreden bent u in het algemeen over de ondersteuning die u heeft gekregen? | 8.3              |
| V7 | Hoe groot is de kans dat u ons aanbeveelt bij uw vrienden en familie?           | 8.4              |

## Bijlage: Klanttevredenheidsonderzoek Sociaal Werk de Kop 2018

# Klanttevredenheidsonderzoek Sociaal Werk de Kop



**sociaal werk de kop**

## Inhoud

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1. Klanttevredenheidsonderzoek ..... | 2 |
| 2. Respons .....                     | 2 |
| 3. Resultaten.....                   | 3 |

### 1. Klanttevredenheidsonderzoek

In het vierde kwartaal van 2018 is met betrekking tot de tevredenheidsonderzoeken een inhaalslag gemaakt. Alle klanten die op 15 november als individuele klant bij Sociaal Werk de Kop geregistreerd stonden hebben van de afdeling Kwaliteit een mail en herinneringsmail met de enquête en het verzoek om deze in te vullen, ontvangen.

Het onderzoek bestaat uit 10 vragen. De uitkomsten zijn terug te vinden in Hoofdstuk 3: Resultaten.

### 2. Respons

In onderstaande tabel is terug te vinden hoeveel e-mails met enquêtes zijn verzonden en hoeveel hiervan zijn teruggekomen omdat het e-mailadres foutief bleek te zijn. Ook is het aantal daadwerkelijk verzonden enquêtes te vinden en hoeveel enquêtes er uiteindelijk zijn ingevuld.

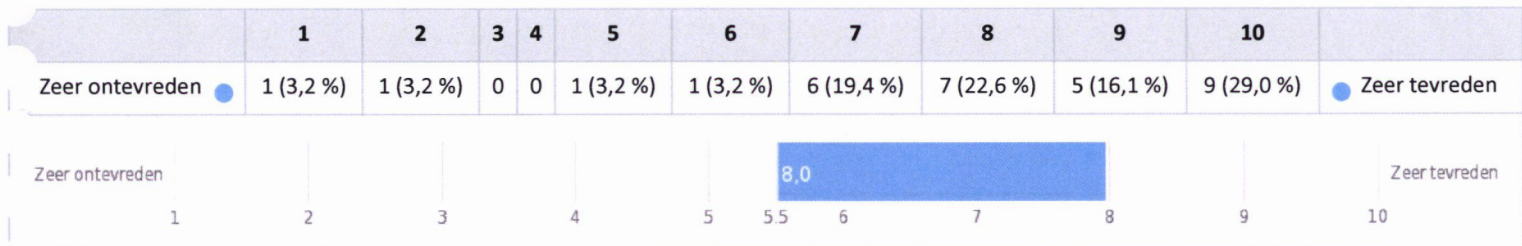
|         | Aantal verzonden | Aantal foutieve e-mailadressen | Aantal daadwerkelijk verzonden | Aantal ingevulde enquêtes |
|---------|------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| Totaal: | 108              | 6                              | 102                            | 31                        |

Het aantal daadwerkelijke verzonden enquêtes komt neer op 102. Hiervan zijn er 31 ingevuld. Dit geeft een respons van 30%.

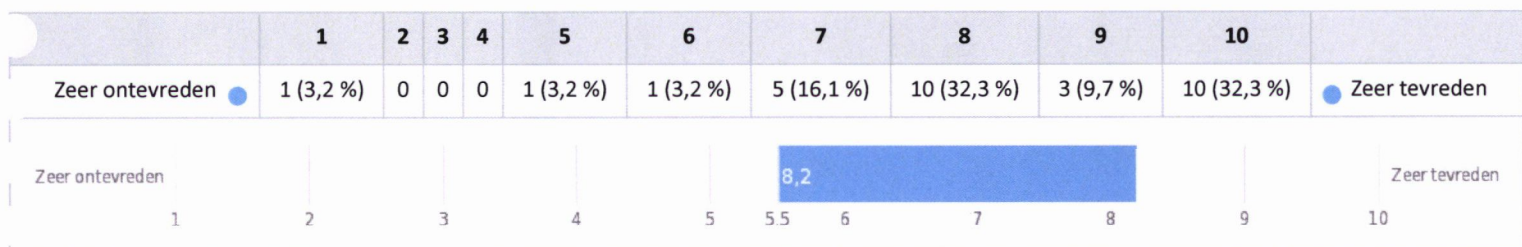
### 3. Resultaten

Hieronder volgt de rapportage per vraag van het tevredenheidsonderzoek bij Sociaal Werk de Kop. Het witte getal in de blauwe balk geeft het gemiddelde cijfer aan.

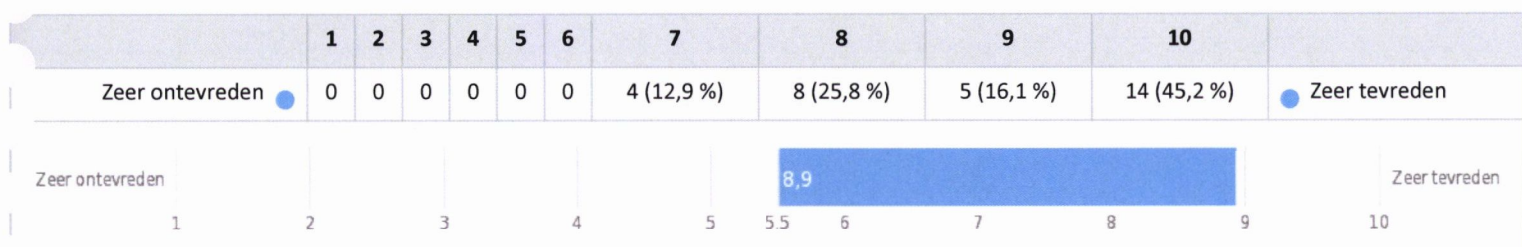
#### v1: Hoe tevreden bent u over het resultaat van de dienstverlening?

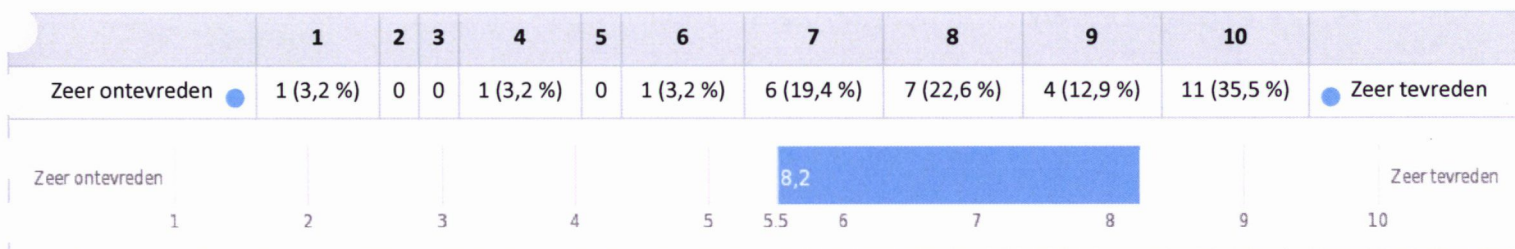
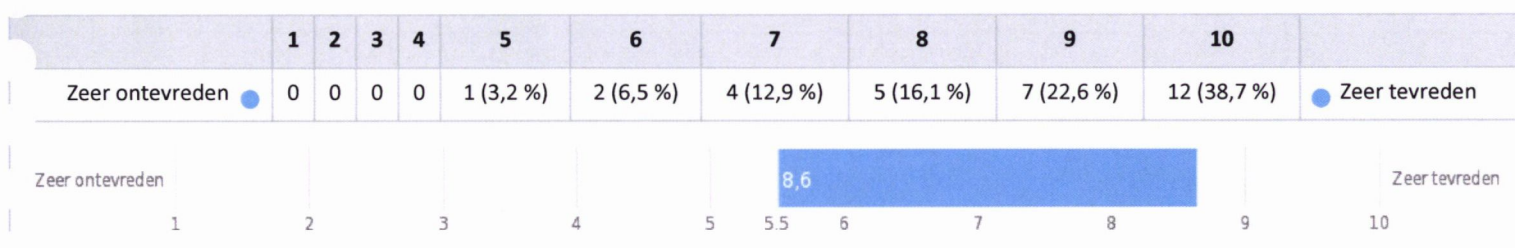
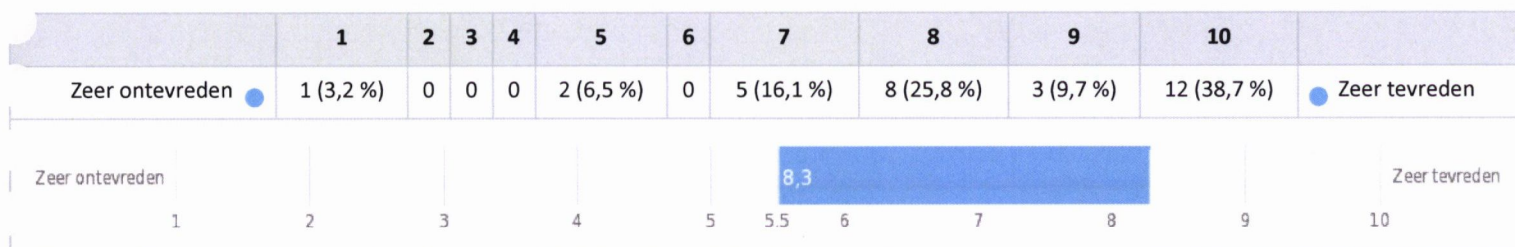
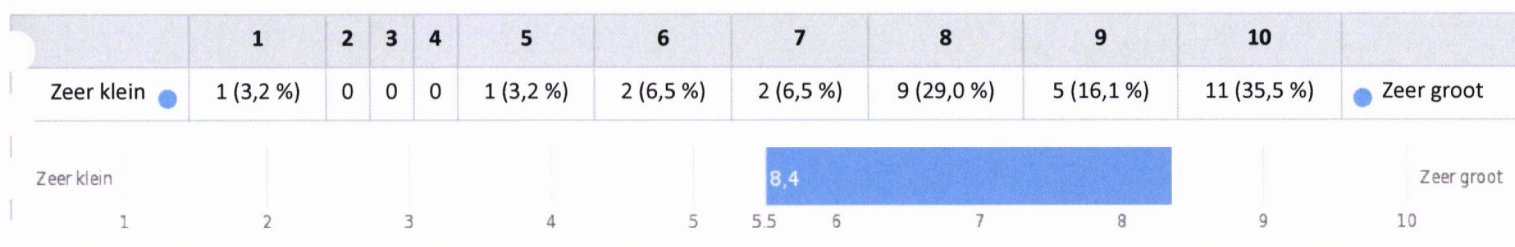


#### v2: Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van de medewerker?



#### v3: Hoe tevreden bent u over de manier waarop de medewerker met u omging?



**v4: Hoe tevreden bent u over de deskundigheid en kennis van de medewerker?**

**v5: Hoe tevreden bent u over het nakomen van de afspraken door de medewerker?**

**v6: Hoe tevreden bent u in het algemeen over de ondersteuning die u heeft gekregen?**

**v7: Hoe groot is de kans dat u ons aanbeveelt bij uw vrienden of familie?**


**v8: Waar bent u tevreden over, wat moet beslist zo blijven wat u betreft?**

- De snelle reactie en terug koppeling.
- . (2x)
- Heel fijn en deskundig geholpen. Ik had mijn hulp vraag niet helemaal duidelijk en wist niet wat ik mocht vragen of kon verwachten. Maar alles was bespreekbaar en ze hebben meegedacht over waar ik precies geholpen mee zou zijn. Heel fijn en ben erg blij met de passende hulp!
- Korte lijnen, duidelijkheid
- Er word goed naar je geluisterd en voldoende tijd aan besteed
- Ze willen graag helpen
- Het rust gevoel die ik erdoor krijg. Erg hartelijk.
- De manier van uitleg en de afspraken naar komen waren voor mij goed
- Contact is goed
- Dat alle kinderen kunnen sporten
- \*\*\* (Naam)
- Het contact en de manier waarop ze ons op de hoogte hield en de ingangen zocht die wij niet konden vinden.
- Ik ben tevreden over alles en ik dank god elke dag voor jullie
- Echt professioneel zijn jullie ga zo door
- Dat je altijd op iemand terug kunt vallen, en dat je er niet alleen voor staat.
- Ondersteuning en advies is goed.
- De aandacht die door de medewerkers wordt verleend, is door mij als zeer betrokken ervaren en heeft me zeer geholpen
- Dat je eerst een intake krijgt en dan een gesprek thuis.
- Ik tevreden met alles iedereen was heel aardig ik voel me echt goed met hen
- De tijd en informatie die er geboden is.
- Echt top
- Betrokkenheid rust kennis.
- De consulten waren bij ons thuis en dat is fijn.
- J
- Goeder betrokkenheid
- De aandacht die je krijgt
- Mijn hulpvragen zijn beantwoord. Contact was erg prettig. Beide waren heel begripvol en hebben mij actief geholpen en ondersteund tijdens het gehele proces. Erg fijn!
- Dat ze alle tijd voor me had en een goed luisterend oor.
- goed zo gaat zo door
- n.v.t.
- Dat er hulp geboden wordt vind ik een goed en sociaal plan. Procedure: kennismaking, contactlegging en nazorg.
- Over de wijze van samenvatten van de gesprekken. Alles klopt en er is goed geluisterd.

**v9: Waar bent u minder tevreden over, wat zou er kunnen verbeteren wat u betreft?**

- Niet
- . (3x)

- Niks (4x)
- N.v.t. (4x)
- Op dit moment kan ik daar nog geen oordeel overgeven
- Ze weten zo weinig betreedt bij we ze waarvoor moeten zijn.
- Alles was perfect
- Ben niet ontevreden
- De aanvraag zou eerder ingestuurd worden en dit was vergeten gelukkig dat er nog lessen stonden van de vorige keer zodat mijn zoon toch kon zwemmen . En dat het j iuet duidelijk is of het vergoed word of niet voordat de aanvraag word ingediend voor sommige ouders is het dan lastig te beslissen om te beginnen aan zwemles om dat de ouder het moet betalen als het niet vergoed word sommige ouders kunnen dit niet betalen en willen het kind ook niet teleurstellen. Hulpverlenig kon hief geen duidelijkheid over geven en de aanvraag duurde langer en er moest gekeken worden maar wat het ging kosten soms kan bij zwemles niet duidelijk aangeven hoeveel lessen er nodig zijn Maar er kan maar 1 aanvraag gedaan worden als men meer lessen nodig heeft is het niet mogelijk nieuwe aanvraag te doen en de ouder kan het ook niet altijd betalen. Er kan meer duidelijkheid gegeven worden hoe het in zijn werk gaat het kind mag niet de dupe worden van de aanvraag enz
- Ik vind het heel jammer dat er maar 1 keer per 2 weken tijd voor mij is en ik snap niet waarom
- Dat het helaas een meisje is met weinig ervaring en nog niet het netwerk heeft. Maar zo krijgt ze wel de kans dit op te bouwen.
- Boor mij is er niks
- Tot heden geen klachten
- ?? (2x)
- Nergens ontevreden over
- De website. Ik ben via de ggz doorverwezen naar jullie. En ik heb hulp gekregen bij het aanvragen van woonbegeleiding bij de gemeente. Ik zou dit zelf niet uit de website kunnen opmaken dat dit ook iets is waarbij jullie kunnen ondersteunen.
- Geen
- Medewerker had geen kennis van zaken over mijn probleem. Terwijl ik van te voren aangegeven had waar het over ging.
- Soms had ik nog meer handvatten nodig voor mijn gevoel.
- Nothing
- Het bemiddelingsgesprek met beide partijen en beide bemiddelaars op neutrale lokatie plaats laten vinden.
- De bereidheid om ook buiten kantooruren af te spreken.

#### **v10: Algemene opmerkingen:**

- Fijn dat er zo snel ondersteuning is...
- . (4x)
- Heel tevreden
- Ik heb een fijne begeleiding gehad. Hier en daar een eye-opener en even je ei kwijt kunnen bij iemand die verder van je af staat.
- Geen opmerkingen

- Hartelijk dank. Blij dat deze Hulp mogelijk is. Anders had ik het niet meer geweten.
- Blijf zo door gaan, goed werk doen
- Geen
- Geef duidelijk aan wat de mogelijkheden zijn voor de tijd
- Goede hulp is moeilijk te krijgen dus waarom als ik het heb gevonden mij daar in beperken ?
- Het gehele jeugd GGZ probleem blijft bestaan. Een te lange wachttijd.
- TOP VOOR ALLE MEDEWERKERS DAAR
- Ben blij met deze dames!
- 😊
- Ik ben de KOP-medewerkers en met name \*\*\* (Naam) zeer erkentelijk. Ik ben nog niet uit de problemen, maar ik ben door jullie in het begin van mijn ellende uitstekend geholpen. Had me anders geen raad geweten. Mijn dank is groot
- -
- Niks
- Nvt
- Ik heb geen
- Consulten aan huis is prettig ipv op kantoor
- J
- ??
- Ik ben erg blij met de hulp die ik heb mogen ontvangen. Kan nu eindelijk verder.
- Ik heb veel aan de gesprekken gehad. En ze gaf me een vertrouwd gevoel.
- blijf doen wat jullie doen
- Prima!
- Geen.
- Ga zo door, de betrokkenheid is uitmuntend