

# Verslag kwaliteitsenquête Moments of Care 2023

## Inleiding

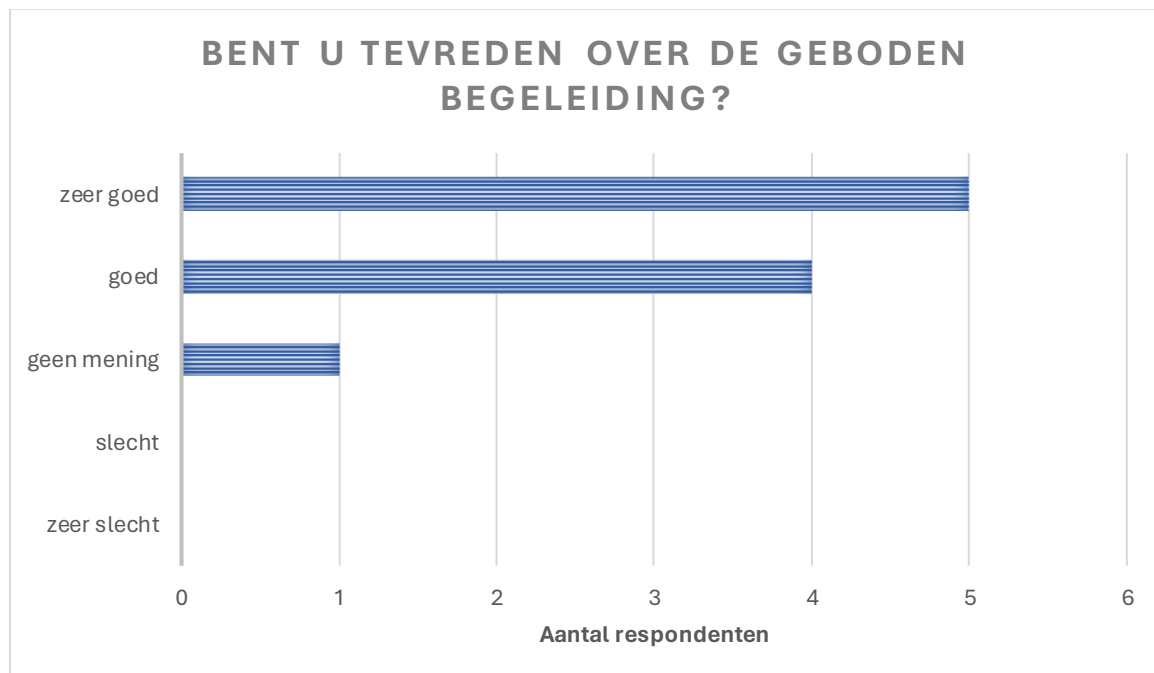
De kwaliteitsenquête is door 14 van de 24 cliënten ingevuld. Dit is een respons 58,33%.

De vragenlijst bestaat uit twee vragen over de cliënt, zes gesloten vragen over de begeleiding en drie vragen over Moments of Care als organisatie. Bij de vragen die betrekking hebben op de begeleiding wordt een ja/nee antwoord gevraagd en een score van 1 tot 5, waarbij 1 zeer slecht is en 5 zeer goed. Er is ruimte voor verdere toelichting. Bij de vragen die betrekking hebben op Moments of Care als organisatie kan er bij de eerste vraag een cijfermatige score gegeven worden op drie punten en de laatste twee vragen zijn gesloten vragen met ruimte voor uitleg.

Er zijn diverse vormen van begeleiding. De opties zijn: kind begeleiding, ouderbegeleiding, gezinsbegeleiding, individuele begeleiding (18+) of anders, namelijk. Bij sommige cliënten is er sprake van diverse vormen van begeleiding binnen het systeem. De verdeling binnen de respondentengroep is: 8 keer kind begeleiding, 6 keer ouderbegeleiding, 9 keer gezinsbegeleiding en 4 keer individuele begeleiding (18+).

## Vragen over de begeleiding

Er werd cliënten gevraagd 'ja' of 'nee' in te vullen en een score van 1 tot 5 te geven met betrekking tot de volgende vragen. Er kon gekozen worden om de antwoorden verder toe te lichten. Niet alle cliënten hebben alle opties gebruikt, sommigen hebben alleen beantwoord met 'ja' of 'nee' of delen niet ingevuld. Hieronder volgt een overzicht van de resultaten.

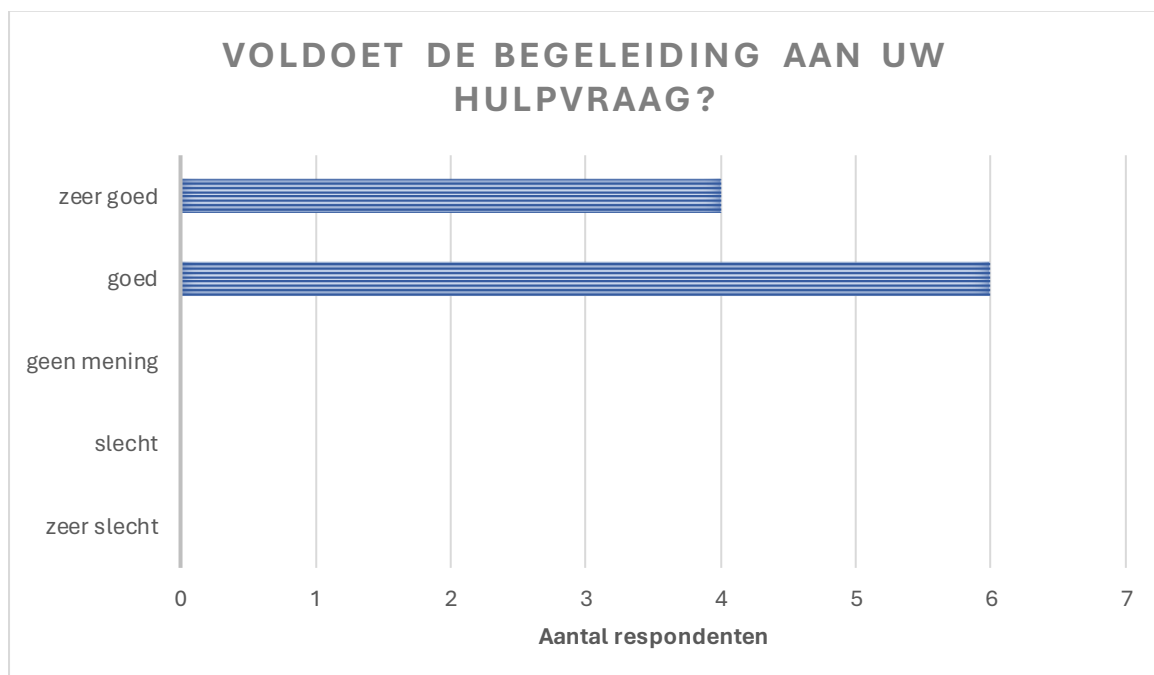


Ja: 13 keer

Nee: 1 keer

### Toelichting:

- Ze doen hun werk goed.
- Dat je gaat luisteren naar wat ik te zeggen heb en niet gelijk wordt tegen gegilt.
- Ik heb er eigenlijk nooit echt over nagedacht. Ik vind het niet zeer slecht/slecht, maar er kan altijd wat verbeterd worden.
- De afwisseling in de begeleiding en daarbij de verschillende facetten die behandeld worden, speken mij zeer aan.
- Prima.
- Ik tevreden over de begeleiding omdat als ik op geef, zijn ze daar voor mij.
- Duidelijke communicatie, bieden hulp waar nodig.
- Ze luisteren goed naar je verhaal en als ik iets aangeef dan werd er ook naar een oplossing gekeken!
- Ze denken met je mee en zijn flexibel.
- Loopt voorspoedig.
- Me oudste zoon is al aardig aan het veranderen.



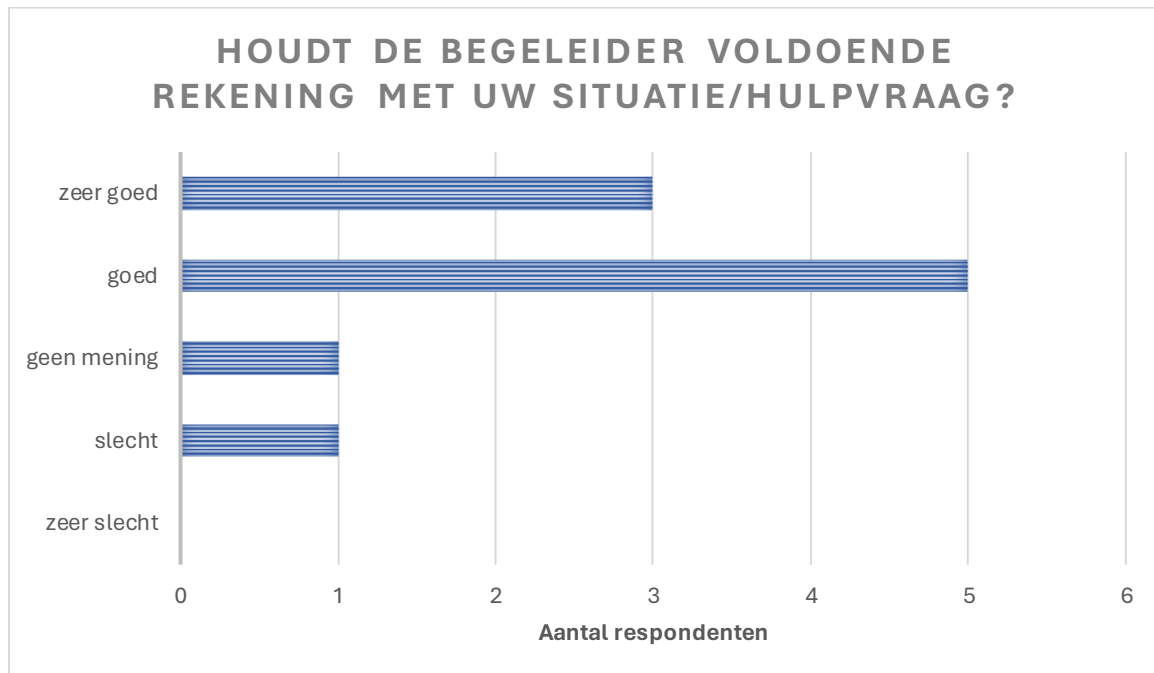
Ja: 14

Nee: 0

### Toelichting:

- Kids werken aan hun doelen, maar steunen ook heel erg.
- Ja en nee. Aan de eerste hulpvraag wel, maar de hulpvraag is inmiddels veranderd. Dat ligt niet aan Moments of Care.
- De begeleiding voldoet aan mijn hulpvraag.
- Ze werkt met mij aan de doelen die we hebben neergezet.
- Heeft goed voor ogen waar de kleine stapjes naar toe gaan voor het grotere geheel.

- Ik kon al mijn doelen al. Het enige wat ik nog wil is reizen met het ov. MoC moet dit tegen mamma zeggen zodat ze 'ja' zegt. MoC helpt een beetje bij de andere doelen.
- Ja ze aanwoorden goed mij vraagen.

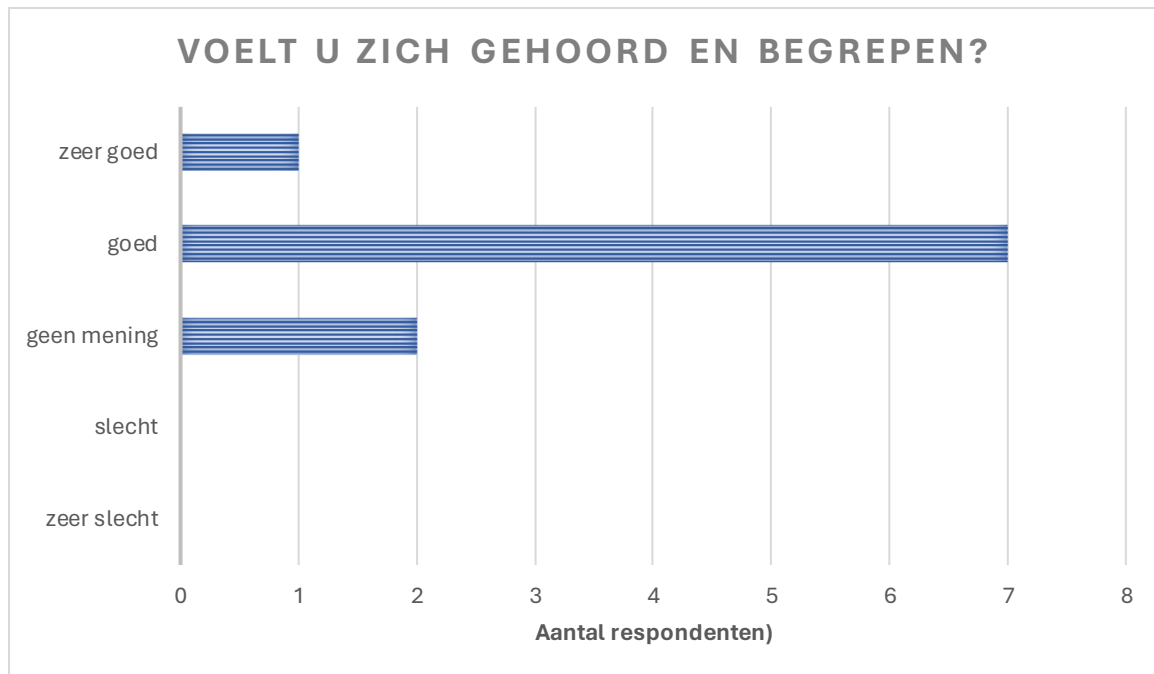


Ja: 12

Nee: 1

Toelichting:

- Ze hebben inzicht in de situatie en handelen daarnaar.
- Ja, ze luisteren goed naar mijn mening.
- Ja, ze doen hun best, daar gaat het om.
- Een beetje. De begeleiding kiest niet voor mij. Ik mag zelf maar 2 dingen kiezen de krantenwijk of Albert Heijn. Ik wil meer keunes maar dat mag niet van *begeleider*. MoC en mamma moeten leren los te laten, want ik ben al 15.
- Ik weet dit niet.
- Als er iets gebeurd is in die week/dag wat op dat moment belangrijk is, dan wordt dat ook opgepakt. Ook de setting binnen het gezin heeft ze goed in de gaten.
- De begeleiders doen hun alle beste om mij situatee te houden.

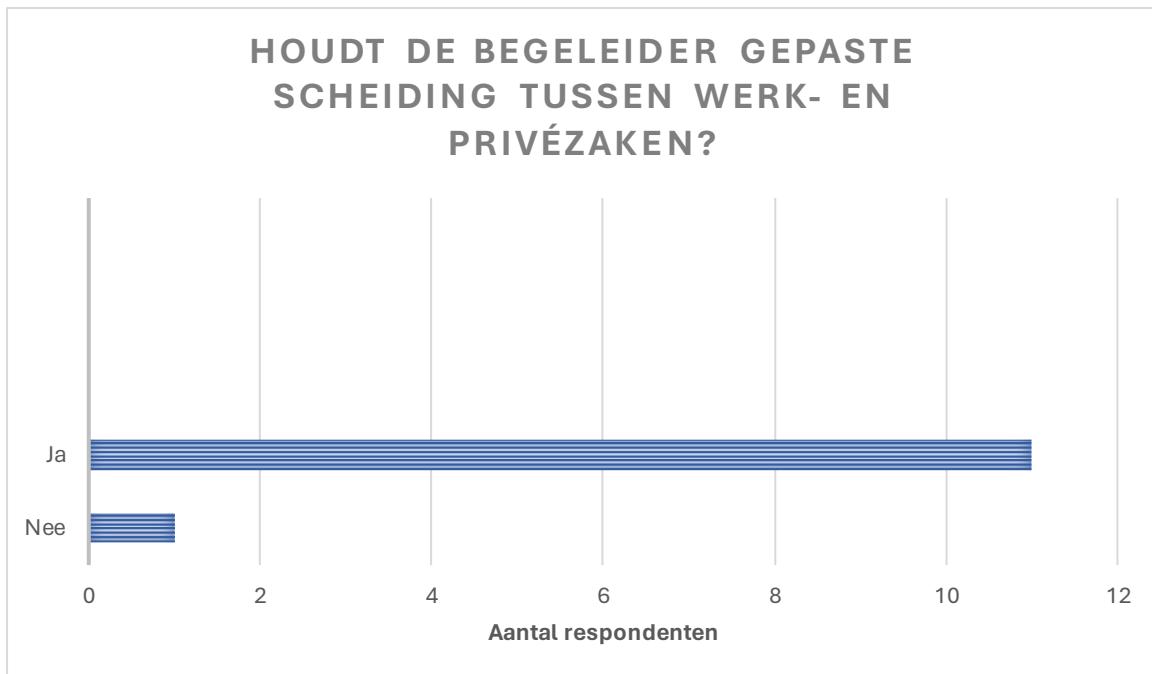


Ja: 13

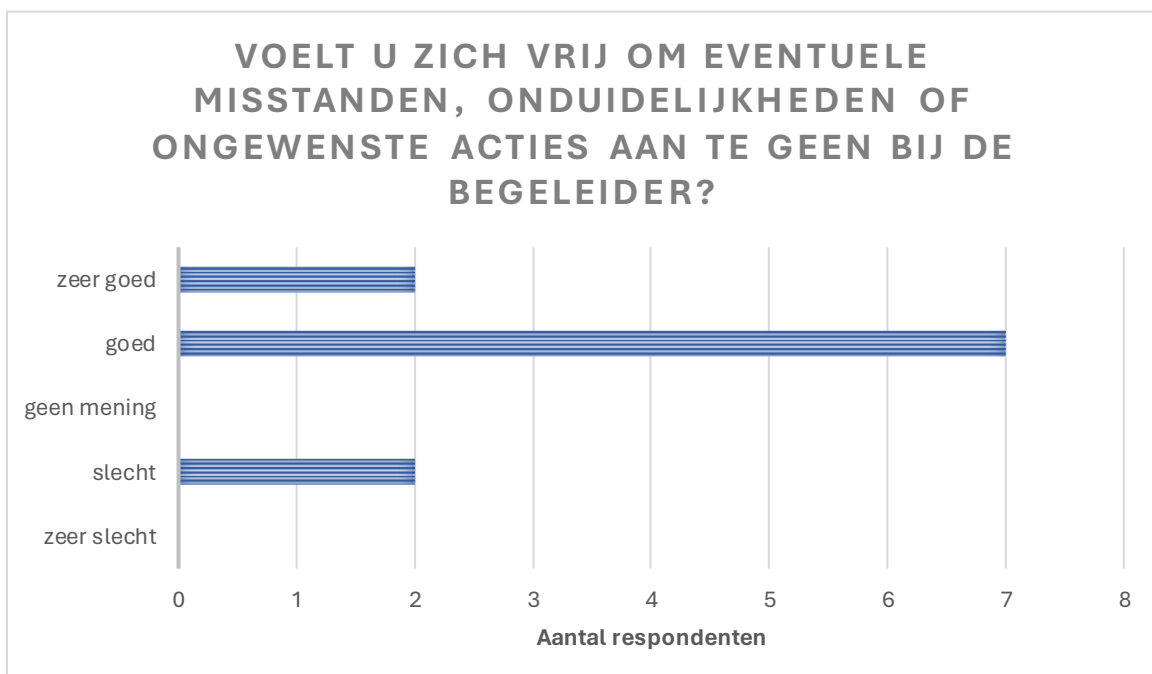
Nee: 1

Toelichting:

- Tijdens ouderbegeleiding kan ik mijn verhaal kwijt. Het is ook fijn om het van je af te kunnen typen via de whatsapp.
- Dat is heel erg wisselend, maar dat komt ook uit een stuk verleden.
- Ja, als ik iets aangeef kijken ze gelijk naar een oplossing.
- Staat open voor de dingen die we benoemen.
- Zowiezo door m'n moeder niet. MoC begrijpt mij een beetje, want MoC luisteren rustig en laat me uitpraten.
- Vaak wel, dat is goed.
- We probeer zo goed mogelijk aan te pakken.



Ja: 13  
Nee: 1



Ja: 12  
Nee: 0

Toelichting:

- Ik ben wel baan om het aan te geven om ben bang dat ik als verpest.
- Ja, ze zijn aardig dus ik durf het.
- Een voorbeeld weet ik niet.
- Ik vond dat ze soms te veel praatte, dit kan ik wel aangeven.
- Want die zijn er niet.

- Staan er altijd voor open.
- Daar is de sfeer open en veilig genoeg voor.

### **Vragen over Moments of Care als organisatie**

#### 1. Heeft u verbeterpunten voor Moments of Care?

- Nee, complimenten voor de leuke kidsdagen en kamp.
- Nee.
- Ik vind het lastig omdat *Begeleider* vaak met dezelfde grappen komt.
- Lekker zo verder gaan en daar zelf ook goed het vertrouwen voor je zelf in hebben dat het goed gaat.
- Nee.
- Nee.
- Nee.
- Nee.
- Nee.
- Nee.
- Nee.
- Ja, stoppen met roken :)
- Nee.
- Nee.
- Nee.

#### 2. Zou u Moments of Care aanraden bij een bekende of familie?

- Ja en nee. Ja, fijne betrokkenheid, nee ik hoop dat het niet nodig is.
- Ja.
- Ja, omdat ze gwn goed hun werk doen.
- Ja.
- Nee. Ik weet niet aan wie ik dat zou moeten aanraden, maar als ik iemand heb zal ik MoC aanraden.
- Nee, ik doe zo iets niet.
- Ja.
- Ja, *Begeleider* is geweldig en lief en *Begeleider* aardig en helpt ons.
- Ja.
- Ja.
- Ja.
- Ja.
- Ja.
- Ja.

### **Conclusies en aanbevelingen**

Uit de enquêtes blijkt dat het merendeel van de respondenten zeer tevreden of tevreden zijn met de geboden begeleiding, een enkeling is niet tevreden. Het komt naar voren dat Moments of Care goed luistert, veel afwisseling biedt en oplossingsgericht tewerk gaat. Een onderdeel van de begeleiding is dat het ook confronterend kan zijn, wat de ontevredenheid van de enkeling kan verklaren. Hier zal aandacht voor zijn tijdens de begeleidingsmomenten. Het oppakken van de hulpvraag wordt als zeer goed tot goed ervaren. Rekening houden met de situatie was voor het merendeel zeer goed tot goed,

een enkeling ervaart het als neutraal of slecht. Hier komt een duidelijke situatie naar voren, waar aan gewerkt wordt. Meeste respondenten ervaren zich goed gehoord en gezien, een enkeling geeft aan zeer goed en een paar geven aan er neutraal in te staan. Het komt naar voren dat dit voor één respondent een persoonlijk aandachtspunt is. Scheiding tussen privé en werk is voor de meeste goed, een enkeling geeft aan dat het niet goed is. Hier zal op gereflecteerd worden door de begeleiding en indien nodig aanpassingen in gemaakt worden. Meeste respondenten geven aan zich goed te kunnen uitspreken naar de begeleiding als er misstanden, onduidelijkheden of ongewenste acties zijn, een enkeling ervaart dit als slecht. Moments of Care werkt hard aan een veilige cliënt-begeleider relatie, om het voor cliënten laagdrempelig te maken zich uit te spreken. Er worden weinig verbeterpunten gegeven, wat spreekt voor een grotendeels tevreden cliëntenbestand. Twaalf van de veertien respondenten zouden Moments of Care aanraden bij bekenden of familie.