Tevredenheidsonderzoek cliënten 2023

Inleiding

GeWOONzo is een organisatie die zorgt voor volwassen cliënten die vanwege hun heftige problemen en/of gedrag lastig te plaatsen of te begeleiden zijn. Zij hebben vanwege ingewikkelde problematiek moeite om aansluiting te vinden bij hun leefomgeving en de maatschappij. Veelal is er sprake van meervoudige en ingewikkelde problematiek. Het streven is om hen een plek te bieden waar zij zich thuis voelen en van waaruit zij kunnen stabiliseren en groeien. Wij bieden onze cliënten een beschermde woonomgeving (drie locaties). Daarnaast woont een aantal cliënten zelfstandig. Deze laatste (ambulante) doelgroep beschikt over een eigen woning, hebben minder begeleiding nodig en zijn veelal in staat hun hulpvraag uit te stellen.

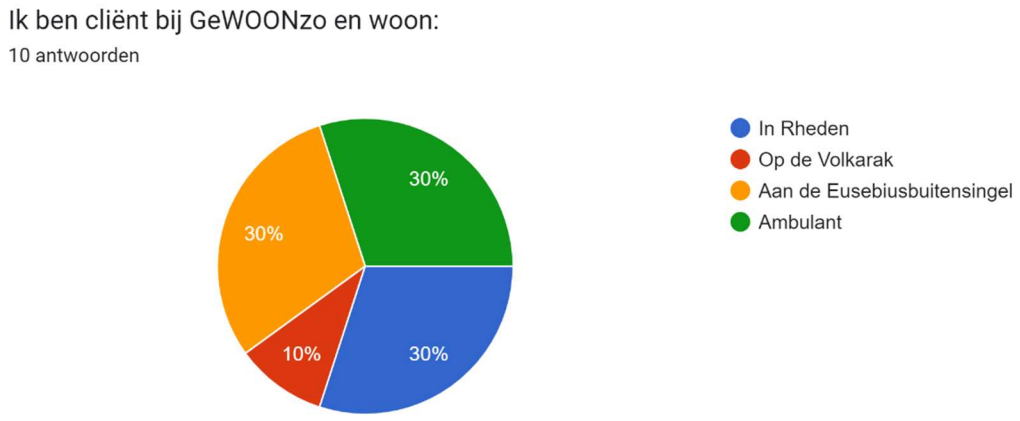
Met het uitvoeren van het tevredenheidsonderzoek willen we zicht krijgen op:

- De waardering van informatie; Is het voor onze cliënten duidelijk welke zorg we bieden en welke mogelijkheden er binnen onze organisatie zijn?
- De waardering van het zorgplan; Het zorgplan is de onderlegger op basis waarvan de zorg wordt aangeboden. Het zorgplan staat in dienst van de cliënt. Is dat ook zo? Ervaart de cliënt het zorgplan als ondersteunend?
- De waardering van de begeleiding. Bieden wij de begeleiding die onze cliënten wensen? En waar zouden we in kunnen verbeteren?
- De waardering van wat de hulp oplevert. Is het welzijn van de cliënt verbeterd en zo ja, op welke manier?

Deelname aan het onderzoek
Een flink aantal cliënten van geWOONzo zijn minder goed in staat om te lezen en te schrijven en geschreven tekst te interpreteren. Daarnaast zijn er cliënten met LVB. Bovendien bleek de bereidheid om mee te werken aan het onderzoek niet groot. De voornaamste reden die werd aangevoerd is dat ze tevreden waren en de noodzaak ervan niet zagen.
Er is een tiental cliënten bereid gevonden om aan het onderzoek mee te werken. Dit is ongeveer zes procent van de populatie en dat zou als een tekortkoming van het onderzoek kunnen worden gezien.
Daarentegen kan als sterke punt benoemd worden dat het onderzoek persoonlijk en mondeling is afgenomen, waarbij de anonimiteit is gewaarborgd. Vragen werden voorgelezen en verduidelijking werd geboden wanneer de cliënt hierom vroeg. De vragenlijsten zijn afgenomen door twee medewerkers die afstemming hadden over de wijze van afname en niet als directe begeleider betrokken zijn bij de cliënt. Bovendien is het gelukt om alle doelgroepen binnen geWOONzo qua aantal en locatie evenredig aan bod te laten komen.

Het onderzoek bestaat uit waarderings- en open vragen.

Ik wens u veel leesplezier.



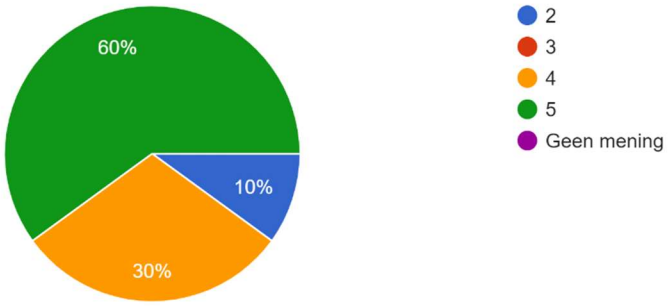
Figuur 1 ik zou legenda aanpassen naar Beschermd (locatie 1), geclusterd, Beschermd (locatie 2), Ambulant

Waardering informatie

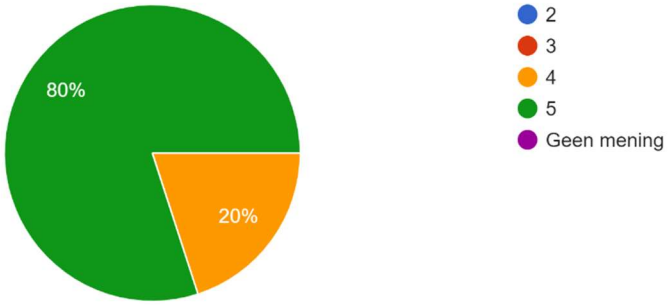
Dit deel van het onderzoek bevat vragen die betrekking hebben op de informatie die geWOONzo verstrekt aan haar cliënten.

Cliënt: Ik had eerst PGB en nu ZIN. Bij PGB wist ik waar ik aan toe was. Ik heb nu het gevoel dat ik minder mag. Ik mag bijvoorbeeld niet samen een biertje drinken met iemand. Dat mocht eerst wel. Ik heb het gevoel dat ik minder serieus word genomen.

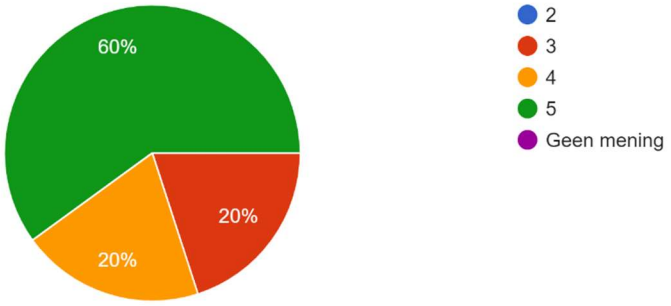
Ik weet op welke manier ik de zorg van GeWOONzo krijg.
10 antwoorden



Ik weet van wie ik de zorg bij GeWOONzo krijg.
10 antwoorden



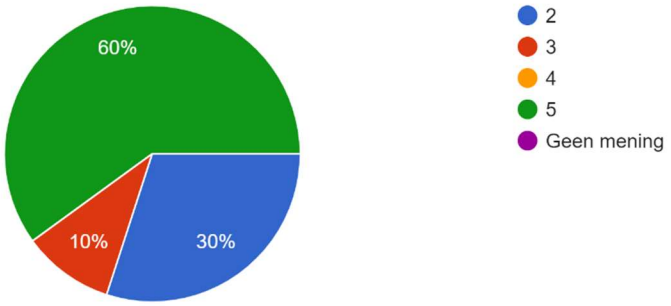
Ik weet naar wie ik toe moet gaan als ik vragen heb over mijn zorg.
10 antwoorden



Cliënt: Het is niet duidelijk of een client bijv. een weekend weg mag. Als ik een vraag heb dan wordt deze niet direct beantwoord. Ik weet ook niet of er iemand met mijn vraag bezig is. Als ik het aan de ene begeleider vroeg dan werd ik verwezen naar de ander. Sinds kort weet ik een beetje waar ik heen moet gaan.

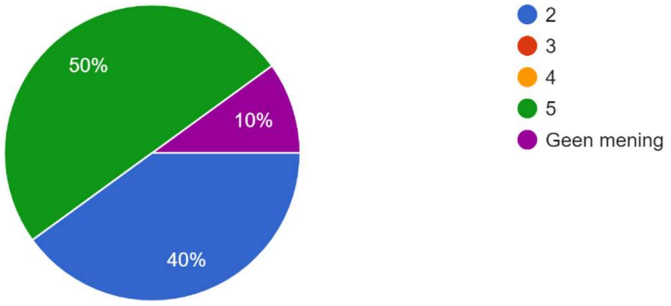
Ik weet dat GeWOONzo een klachtenfunctionaris heeft.

10 antwoorden



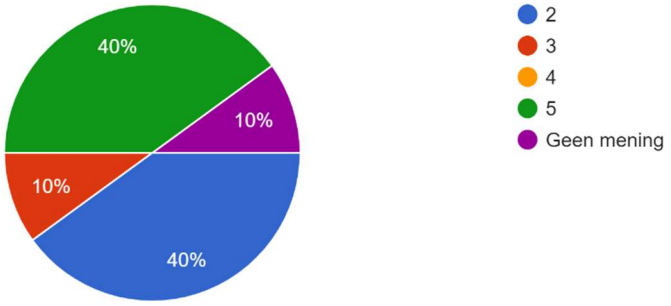
Ik weet wie dat is.

10 antwoorden



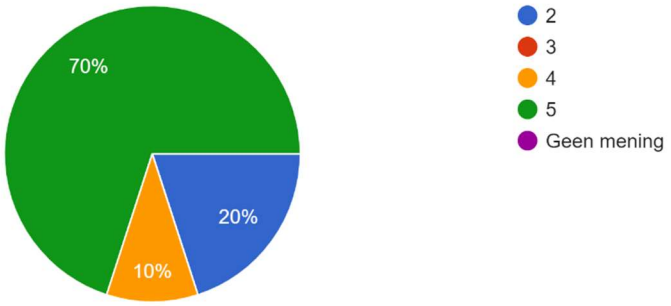
Ik weet hoe ik hem/haar kan bereiken.

10 antwoorden

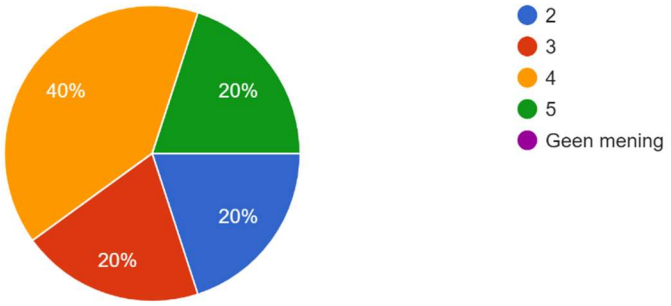


Cliënt: Een klachtenfunctionaris moet er zijn. Het is goed om zelfkritisch te zijn. Je moet niet vergelijken. Dat doen sommige mensen. Er moet maatwerk zijn. Want dan werkt het. Mensen moeten weten: er wordt aan gewerkt of ik moet nog even wachten. Je moet niet alleen maar kijken wat er fout gaat maar ook naar jezelf kijken.

Ik weet dat er een cliëntenraad is.
10 antwoorden

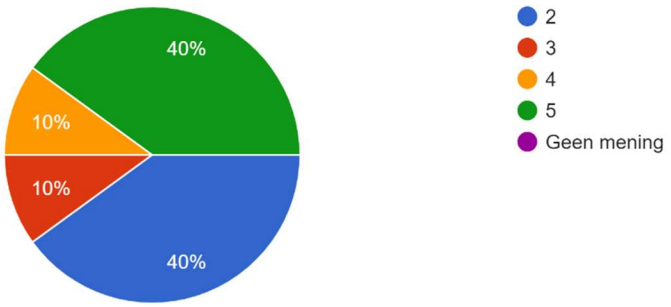


Ik weet wat de cliëntenraad doet.
10 antwoorden



Cliënt: Het zou fijn zijn als ik via mijn PB-er informatie krijg over de cliëntenraad.

Ik weet hoe ik de cliëntenraad kan bereiken.
10 antwoorden

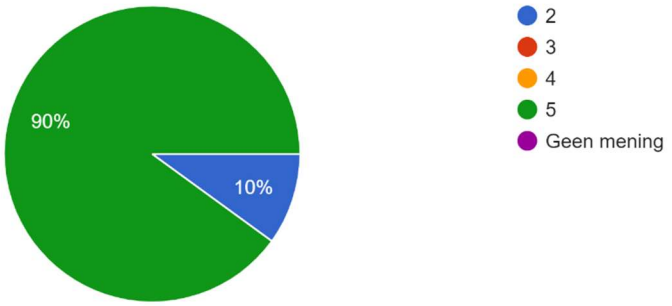


Cliënt: De cliëntenraad moet worden opgepakt. Er is nu al een hele tijd niets gebeurd.

Waardering zorgplan

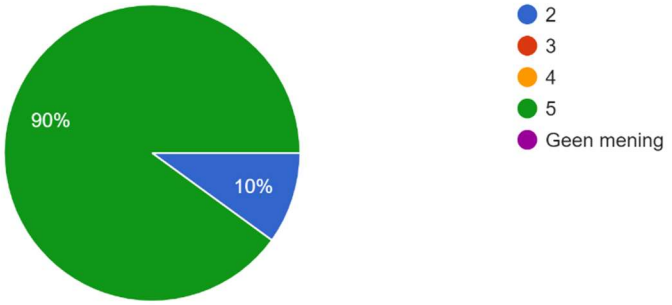
Ik weet dat ik een zorgplan heb.

10 antwoorden



In het zorgplan staan de doelen die IK wil bereiken.

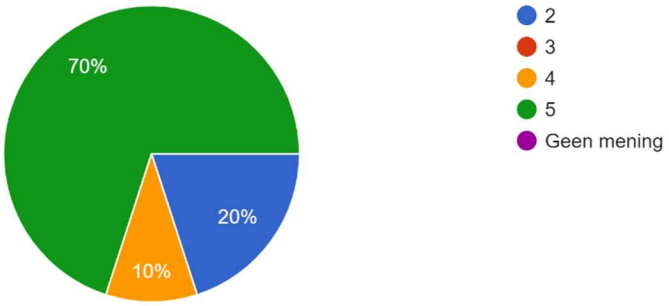
10 antwoorden



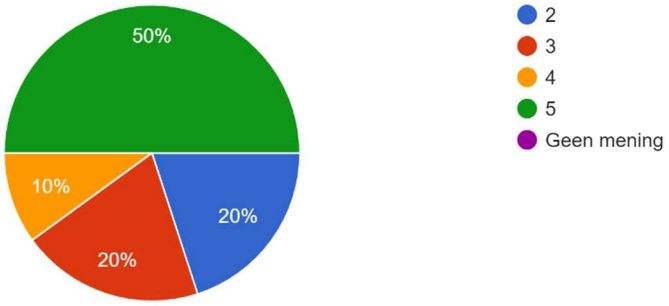
Cliënt: Het is heel belangrijk dat je betrokken wordt in je behandelplan omdat je dan gehoord wordt. Dat is fijn dat er echt geluisterd wordt. Dat doet heel veel met mensen. Het gaat niet om snelheid maar dat het echt is. Als het echt is, kan het heel snel gaan. Maar je moet een balans vinden.

Cliënt: Dan weet ik waar ik aan toe ben.

Ik ben tevreden over het zorgplan.
10 antwoorden



Het plan helpt mij om mijn doelen te bereiken.
10 antwoorden

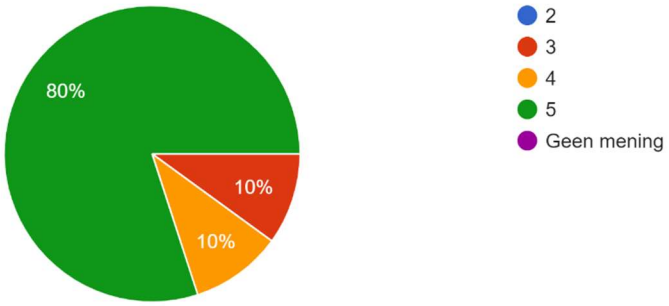


Cliënt: Alles wordt dan duidelijker. Ik heb geen problemen met het zorgplan.

Cliënt: Ik vind het niet altijd leuk om mijn zorgplan te bespreken, maar het helpt wel mijn doelen te behalen.

Cliënt: Ik weet niet weten welke doelen er in mijn zorgplan staan. Wat ik weet is dat het de bedoeling was dat ik tot rust zou komen om daarna zelfstandig door te gaan.

Ik bespreek minimaal twee keer per jaar het zorgplan met mijn begeleider.
10 antwoorden



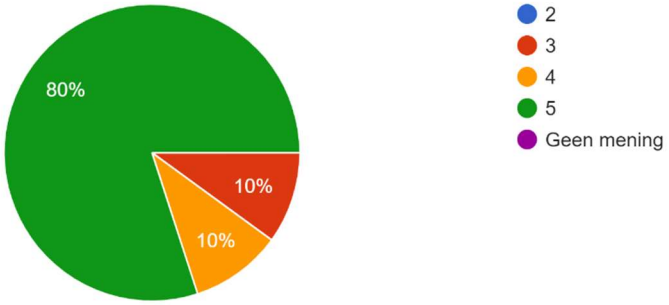
Cliënt: Daardoor voel mij gehoord en gezien.

Cliënt: Veel gedoe iedere keer.

Cliënt: Je kunt dan kijken of ze lopen zoals ze moeten lopen en of je je doelen hebt behaald.

Cliënt: Ik vind het belangrijk als een reminder. Dat je de afspraken weer bekijkt en kan bijstellen. Het gaat eerst om kwaliteit. Je kunt altijd evalueren en aanpassen.

Ik vind het fijn dat we het zorgplan bespreken.
10 antwoorden

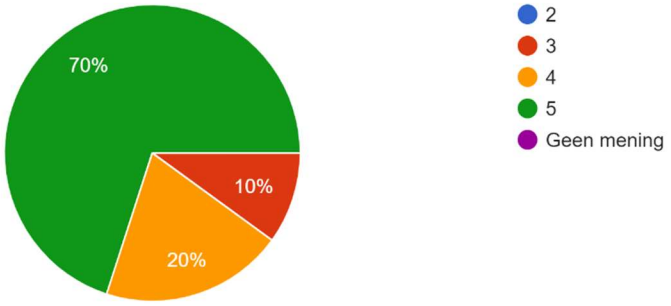


Cliënt: Ik vind het fijn als het zorgplan besproken wordt. Ik ben nu 2 jaar bij geWOONzo en het zorgplan is in oktober 2022 een keer met mij besproken. De afgelopen afspraak is niet door kunnen gaan omdat ik niet kon.

Cliënt: Er wordt tijd voor je genomen. Het geeft een goed gevoel om over het zorgplan te praten. Tijdens de normale contactmomenten hebben we het eigenlijk nooit over de doelen die in het zorgplan staan, maar de begeleiding werkt wel volgens de doelen.

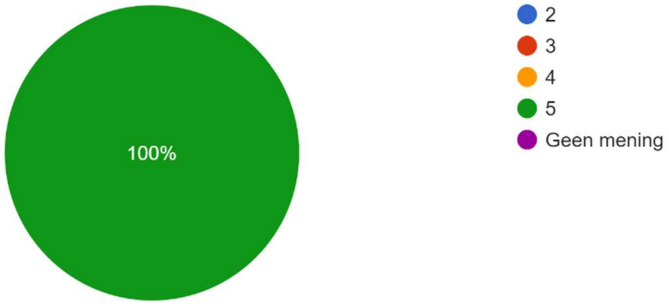
Waardering begeleiding

Mijn begeleider komt (bijna) altijd op tijd.
10 antwoorden



Cliënt: Ik vind het soms lastig dat mijn begeleider later komt omdat het uitloopt bij de vorige cliënt.

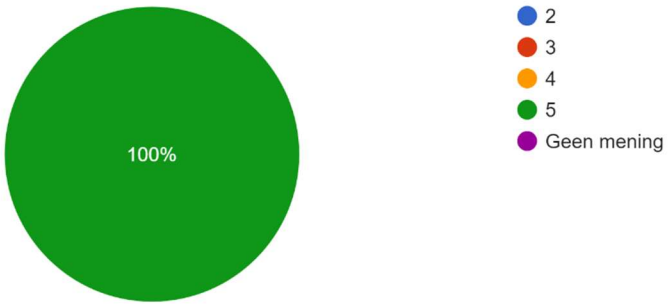
Ik weet hoe ik mijn begeleider kan bereiken.
10 antwoorden



Cliënt: Ik heb een telefoon maar soms geen beltegoed, maar dat is nu wel geregeld. Ik moet wel uitkomen met mijn geld en het is belangrijker om eten te kunnen kopen

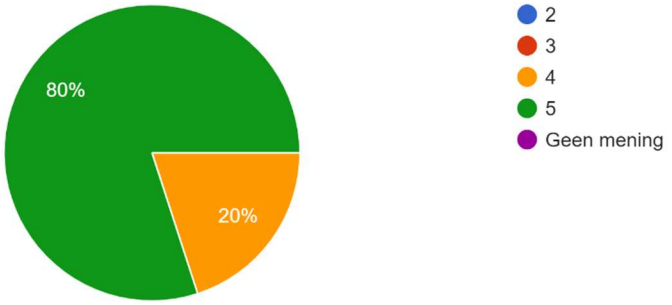
Als ik mijn begeleider niet kan bereiken weet ik hoe ik, bij dringende zaken, GeWOOnzo kan bereiken.

10 antwoorden



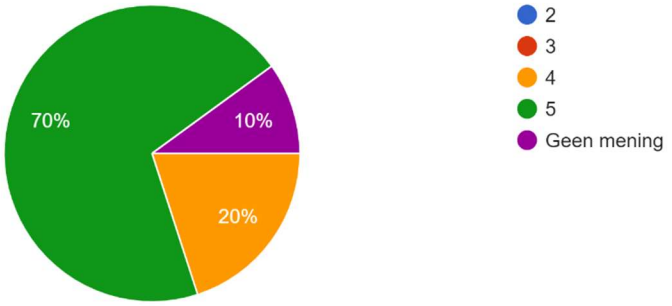
Als ik mijn begeleider niet kan bereiken, neemt hij/zij binnen een dag contact met mij op.

10 antwoorden



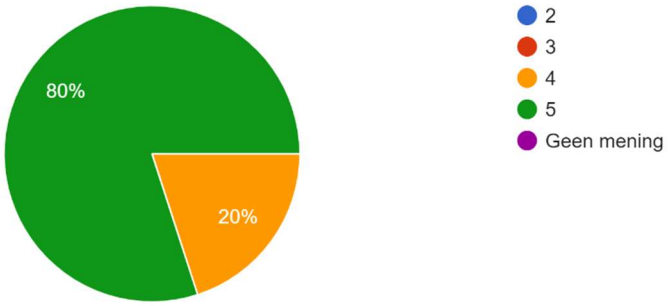
Als mijn begeleider verhinderd is, zorgt hij/zij voor vervanging.

10 antwoorden



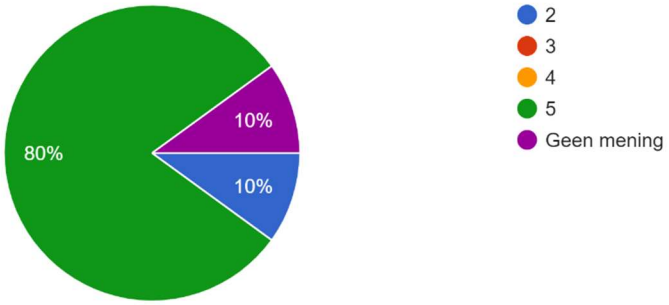
Cliënt: Het is belangrijk dat begeleiders op vakantie kunnen en kunnen opladen. Je moet dan niet zeuren als je een vervanger hebt. Begeleiders hebben ook een thuis. Daarom heb je ook een schaduwbegeleider die de basistaken kunnen doen.

Als ik iets afspreek met mijn begeleider dan gebeurt het ook (bijna) altijd.
10 antwoorden



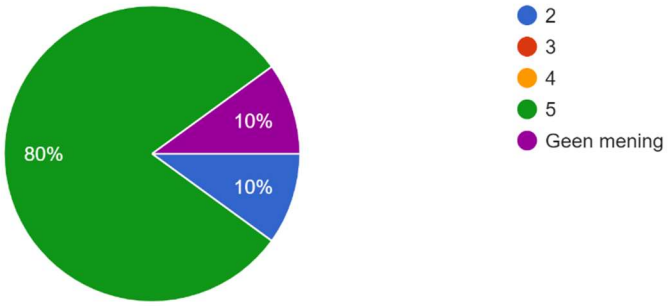
Cliënt: De dingen die moeten gebeuren, gebeuren ook wel. Soms luistert hij niet altijd als ik bijv. met ideeën kom. Dat bijvoorbeeld iets heel anders zou kunnen. Op een andere manier.

Mijn begeleider is goed op de hoogte welke andere zorgverleners mij ondersteunen.
10 antwoorden

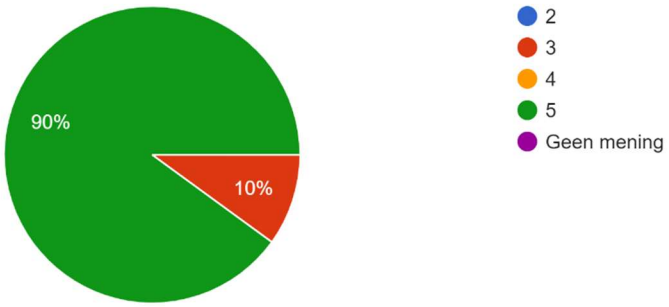


Cliënt: De communicatie tussen de begeleiders van geWOONzo is niet goed. Ik heb eens in het ziekenhuis gelegen. Eén begeleider wist het maar verder was er niemand was op de hoogte. Ook is de communicatie binnen de Dagbesteding en tussen de Dagbesteding en geWOONzo niet goed. Er is onduidelijkheid over het ophalen en wegbrengen en over het werk dat gedaan moet worden. Soms is er geen werk of heel weinig, maar dan moet ik wel blijven wachten totdat ik weer weggebracht kan worden.

Als het nodig is heeft mijn begeleider contact met de andere zorgverleners die mij ondersteunen.
10 antwoorden



Ik voel mij gesteund door mijn begeleider.
10 antwoorden



Cliënt: Mijn begeleider is goed betrokken en kan zich goed inleven in mij. Daardoor kan mijn begeleider mij goed ondersteunen.

Cliënt: Mijn begeleider heeft een luisterend oor. Dat is fijn.

Cliënt: Ja hij blijft rustig. Hij is vrij allround. Hij blijft zichzelf. Hij heeft humor en is serieus.

Cliënt: Hij is er echt voor je. Hij komt naar je toe ook al heb je jezelf even niet laten zien. Hij voelt dingen aan. Hij ziet bijv. of het wel of niet goed met mij gaat. En hij is heel betrokken met alles.

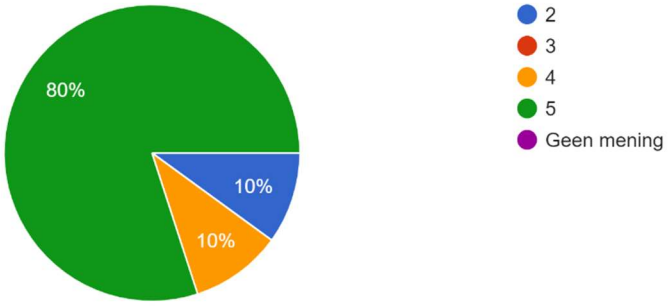
Cliënt: Voel mij gehoord en gezien.

Cliënt: Als ik ergens mee zit dan komen ze met ideeën en die zijn goed uitvoerbaar. Het gaat goed.

GEWOONZO

Waardering opbrengst van de zorg

Door de begeleiding is mijn woonsituatie verbetert.
10 antwoorden



Cliënt: Ik heb een opgeruimdere woning, ik zit lekkerder in mijn vel waardoor ik minder overlast veroorzaak.

Cliënt: Eerst woonde ik op straat. Nu heb ik een beter leven omdat ik een woning heb. Mijn financiën worden geregeld. Ik heb alles op een rijtje.

Cliënt: Ik woon nu gelijkvloers na mijn herseninfarct.

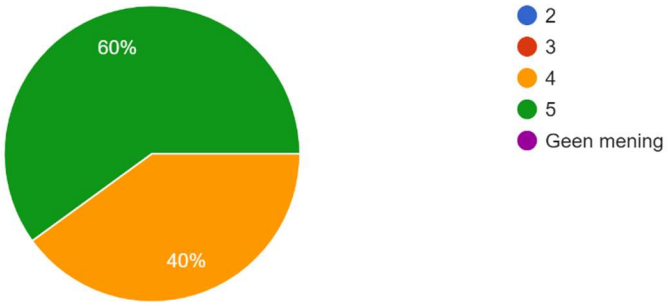
Cliënt: Ik ben schuldenvrij. Mijn huis is opgeruimd. Ik heb een huisdier.

Cliënt: Eerst geen regelmaat, geen onderdak. Nu is dat er allemaal wel.

Cliënt: Met schoonmaken krijg ik hulp. Daarom is het nooit een zooitje. Ik blow en dan ga ik op bed liggen en dan lukken de kleine dingen mij niet meer.

Cliënt: Ik woonde eerst zelfstandig en nu beschermd. Maar het is best onveilig door drugsdealers die langs komen bij mijn medebewoners. Ik wil niet met hen geassocieerd worden en niets met ze te maken hebben.

Door de begeleiding heb ik mijn leven meer op orde.
10 antwoorden



Cliënt: Ik kan abstinent blijven en daardoor mijn woning behouden en redelijk opruimen. Zonder begeleiding zou ik veel van mijn afspraken niet na kunnen komen. Waardoor abstinentie ook vrijwel onmogelijk zou worden.

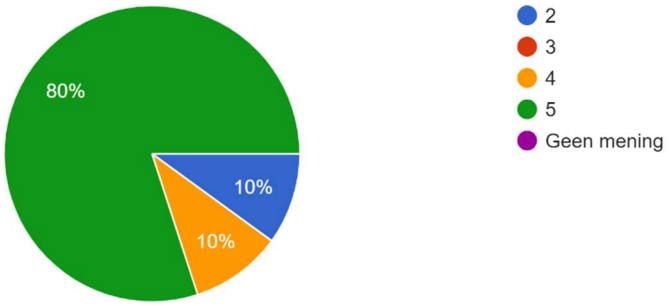
Cliënt: Mijn gebit, uitzicht zelfstandige woning, ik heb een fiets gekregen, ik heb een daginvulling, ik ben aan mijn taakstraf begonnen.

Cliënt: Ik kom mijn afspraken na, ik heb een zinvolle dag invulling, ik heb weer contact met mijn kinderen.

Cliënt: Ik ben van de drugs.

Cliënt: Financiën op orde. Alles wordt geregeld.

Begeleiding helpt mij het zelf te doen.
10 antwoorden



Cliënt: Ik doe er zelf nu meer voor. Ik heb zelf via een site een woning gezocht. Ik richt mij meer op het normale leven.

Cliënt: Ja, voor je zekerheid en je zelfvertrouwen is het goed. Ik maak kleine stappen en dat is goed. Het gaat om echtheid. Dat je de stappen aankan. En als je het zelf kan dan kun je het zelf. Je kunt niet alles laten doen, maar het is goed als je zelf ook dingen doet.

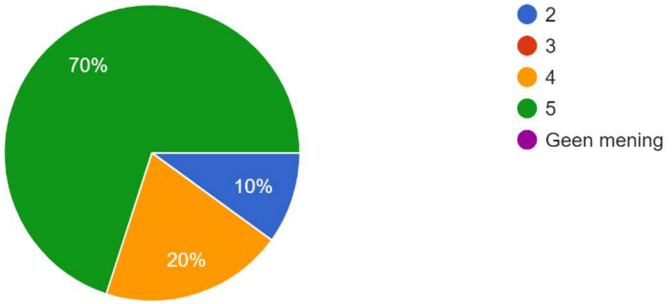
Cliënt: De dagelijkse routine is beter omdat ik nu werk en dagbesteding doe.

Cliënt: Ik was alles kwijt. Ik kan nu uitkijken naar een eigen woning. Weer zelfstandig wonen.

Cliënt: Ik word ondersteund in mijn structuur, dagbesteding, en word ondersteund in zelfvertrouwen.

Cliënt: Ik kan de hele dag op bed liggen. Het hele weekend. Maar op maandag ga ik weer naar dagbesteding.

Door de begeleiding voel ik meer rust.
10 antwoorden



Cliënt: Mijn huis is veel meer aan kant.

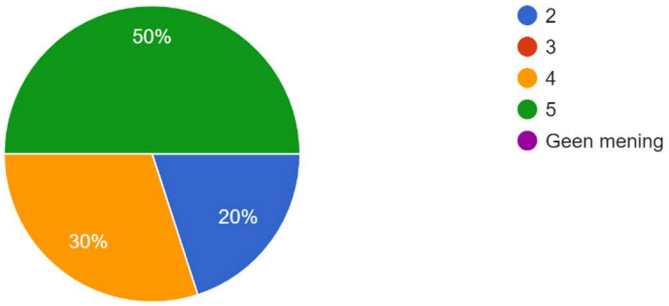
Cliënt: Er is een lastige man weg uit het pand. Nu gaat het beter en is het rustiger.

Cliënt: Ik kan beter omgaan met alcohol en ben rustiger geworden. Ik maak mijn standpunt heel duidelijk zonder fysiek te zijn.

Cliënt: Begeleiding staat achter mij. Ze staan om mij heen.

Door de begeleiding ervaar ik meer plezier in het leven.

10 antwoorden



Cliënt: Ik ben er nog niet. Ik wil nog zoveel. Net nu het leuk wordt en ik meer weet word ik ook oud. Door de structuur en routine is er meer rust en plezier. Je moet eerst duidelijk hebben wat je zelf wilt. Dan kom je in een positieve spiraal. Als het voor jou belangrijk is dan is het goed. Een glimlach kan de dag al goed maken. Als het maar echt is.

Cliënt: Je huishouden doen, een daginvulling hebben, social media bekijken. Ik vind heel veel dingen leuk als het maar positief is. Ik voer de vogels iedere dag. Ik zou wel een insectenhotel willen hebben of een vogelhuisje. Ik blijf bezig en heb veel ideeën.

Cliënt: Ik voel mij gehoord en gezien.

Cliënt: Ik heb niet zo heel veel plezier in mijn leven. Ik voel mij donker van binnen en dat houd ik verborgen. Het helpt mij enorm als er grapjes worden gemaakt door mijn begeleiders. Dan ben ik weer even vrolijk. Niet veel begeleiders maken grapjes.

Cliënt: Ik ben vegetariër maar soms krijg ik lekkere kip van de begeleiding. Dat was lekker. Soms heb ik s avonds geen geld om te eten, maar dan val ik in slaap en dan heb ik de volgende dag weer geld om eten te kopen en om te blowen. Ik ben blij dat alles z'n gangetje gaat. Dat ik mensen om mij heen heb.

Analyse van de resultaten

Het doel van het onderzoek was om zicht te krijgen in een aantal vragen. Deze staan in de inleiding vermeld en worden op basis van de antwoorden van zowel de waarderingsvragen als de “vrije ruimte” hieronder uitgewerkt.

De waardering van informatie; Is het voor onze cliënten duidelijk welke zorg we bieden en welke mogelijkheden er binnen onze organisatie zijn?

Uit de resultaten blijkt dat zeventig procent van de respondenten op de hoogte is van de zorgmogelijkheden die er bij geWOONzo zijn. Het is het merendeel van de respondenten duidelijk op welke manier en door wie de zorg van geWOONzo wordt geboden en tot wie zij zich moeten wenden als zij vragen hebben over de zorg.

Uit de antwoorden op de vraag of men weet van het bestaan van de klachtenfunctionaris is op te maken dat dit voor een kleine meerderheid bekend is. De helft van de ondervraagden gaf aan te weten wie dit is. Echter tijdens de afname van het onderzoek bleken sommige respondenten, bij navraag, de juiste naam niet te kunnen noemen. In het resultaat is dit meegenomen als de laagste waardering. Van de respondenten die kennis hadden van het bestaan van de klachtenfunctionaris, wist 40 procent hoe hem/haar te bereiken.

Tachtig procent van de ondervraagden is op de hoogte van het bestaan van de cliëntenraad. Hoewel het onderzoek anoniem is, moet er eerlijkheidshalve benoemd worden dat er twee van de ondervraagden deel uit maken van de cliëntenraad. Respondenten die geen weet hebben van het bestaan van de cliëntenraad weten ook niet wat de taken zijn. Uit de resultaten blijkt dat 40 procent, die wél kennis hebben van het bestaan, niet kan benoemen wat de taken zijn van de cliëntenraad. Tot slot wordt de bereikbaarheid gewaardeerd op 50 procent.

Respondenten geven aan dat er meer bekendheid moet worden gegeven aan het bestaan, de taken en de bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

De waardering van het zorgplan; Het zorgplan is de onderlegger waarop de zorg wordt aangeboden. Het zorgplan staat in dienst van de cliënt. Is dat ook zo? Ervaart de cliënt het zorgplan als ondersteunend?

Negentig procent van de ondervraagden weet dat zij een zorgplan hebben en beamen dat in het zorgplan de doelen staan die zij willen bereiken. De meerderheid van de respondenten is tevreden over zijn/haar zorgplan. Opvallend is dat de tevredenheid over het zorgplan minder hoog scoort ten opzichte van de waardering dat het zorgplan eigen gekozen doelen bevat. Een kleine meerderheid geeft aan dat het zorgplan hen helpt om hun doelen te bereiken.

Het overgrote deel van de respondenten beaamt dat het zorgplan minimaal twee keer per jaar wordt besproken en waardeert dit hoog.

Uit de opmerkingen van cliënten blijkt dat zij het prettig vinden om het zorgplan en de doelen te bespreken. Zij ervaren aandacht, voelen zich gezien en hebben weer de focus op

de doelen.

De waardering van de begeleiding. Bieden wij de begeleiding die onze cliënten wensen? En waar zouden we in kunnen verbeteren?

De bereikbaarheid van de begeleiders wordt hoog gewaardeerd. Uit de waardering blijkt dat het merendeel van de cliënten ervaart dat afspraken (op tijd) worden nagekomen. Cliënten ervaren dat bij afwezigheid van de vaste begeleider de vervanging goed georganiseerd is. Daarnaast blijkt dat begeleiders goed op de hoogte zijn van (externe) zorgverleners die betrokken zijn bij de cliënt. Sommige respondenten geven aan dat de communicatie tussen de dagbesteding en geWOONzo aandacht behoeft, alsmede tussen begeleiders onderling. Een grote meerderheid van de respondenten voelen zich gesteund door hun begeleider. Ze ervaren dat begeleiding naast hen staat en benoemen dat ze het leuk vinden als er gelachen kan worden op de werkvloer. Opvallend vaak wordt er benoemd dat zij zich gehoord voelen door de begeleiding en zij hen een luisterend oor bieden.

De waardering van wat de hulp oplevert. Is het welzijn van de cliënt verbeterd en zo ja, op welke manier?

Er is een hoge waardering m.b.t. de verbetering van de woonsituatie. Alle respondenten geven aan dat zij hun leven meer op orde hebben sinds zij begeleiding van geWOONzo ontvangen. Daarnaast geeft een meerderheid aan dat begeleiding hen helpt bij “het zelf te doen”. Er wordt door het grootste deel van de cliënten meer rust ervaren in hun leven. Ook ervaart 80% meer plezier in het leven. Een groot aantal van de respondenten geeft aan dat het hebben van structuur, een opgeruimd huis en het op orde hebben van financiën bijdraagt aan het welbevinden. Ook het hebben van dagbesteding draagt hieraan bij. Bovendien helpt dit hen om minder drugs/alcohol te gebruiken en uit conflictsituaties te blijven.

Conclusie en verbeterpunten:

Uit de analyse van de resultaten blijkt dat er verbetering mogelijk is met betrekking tot de identiteit, rollen en taken van de klachtenfunctionaris en van de cliëntenraad. De opdracht aan beide organen zal zijn zich meer kenbaar te maken binnen de organisatie.

Uit de analyse van de resultaten blijkt dat het bespreken van het zorgplan én de doelen die zijn gesteld leiden tot het ervaren van aandacht en gezien worden. Bovendien leidt het tot een nieuwe focus op doelen. De opdracht is om het zorgplan én de doelen tijdens begeleidingsmomenten onderwerp van gesprek te maken en te koppelen aan dát waar begeleiding en cliënt mee bezig zijn.

Uit de analyse blijkt dat cliënten de communicatie tussen geWOONzo en de dagbesteding, alsmede de begeleiders onderling aandacht behoeft. De opdracht is om deze uitkomst binnen de afzonderlijke teams te bespreken waar er oplossingen worden gevonden om cliënten het gevoel te geven op de hoogte te zijn van hun situatie.

Uit de analyse blijkt dat cliënten zich gesteund voelen door hun begeleiders. Ze voelen zich gehoord en ervaren dat begeleiding naast hen staat. Een groot compliment!
Daarnaast geven ze aan dat humor tijdens begeleidingsmomenten gewaardeerd wordt en hen een lichtpunt in de dag kan geven. De opdracht is om deze uitkomst te bespreken binnen de afzonderlijke teams. Daarnaast zou er gezocht kunnen worden naar andere vormen van begeleiding waar het begeleiden niet het voornaamste doel heeft, maar het plezier maken wel.

Cliënt: Ik wil geWOONzo complimenteren met de werkwijze.