

CLIËNT TEVREDENHEIDSONDERZOEK



Sara

Versie 2023

Inleiding

Zorg en Welzijn Nederland B.V. heeft in Maart 2023 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De vragenlijsten waren door middel van een online platform geheel anoniem in te vullen. Deze anonimiteit wordt dan ook goed gewaarborgd en er wordt strikt toegezien op de naleving hiervan om een eerlijk beeld van de tevredenheid te krijgen.

Het onderzoek is uitgevoerd omdat Zorg en Welzijn Nederland B.V. de tevredenheid van haar cliënten wilt meten. Zo wordt gemeten of de cliënten tevreden zijn met de geleverde zorg en wordt bekeken dat de kwaliteit voldoet zoals deze geschetst wordt. Zorg en Welzijn Nederland B.V. staat open voor verbetering ter waarborging van de kwaliteit van zorg.

Dit document is opgedeeld in twee onderdelen. Als eerste staat de evaluatie beschreven welke van toepassing is op de ingeleverde vragenlijsten. Vervolgens wordt er een plan van aanpak opgesteld waarbij een aantal aanbevelingen toegelicht staan. In de bijlage is de totaalscore van de vragenlijsten toegevoegd. Zo ontstaat er een helder en compleet beeld van het verloop van het onderzoek.

Eventuele namen van begeleiders die genoemd zijn in het onderzoek zijn in verband met de privacy vervangen door het woord "begeleider".

Inhoud

Inleiding	2
Evaluatie	4
Contact	4
Deskundigheid.....	4
Verloop van de hulp	4
Informatie	5
Doel en resultaat	5
Open vragen.....	5
Aanbeveling.....	5
Plan van Aanpak	6
Bijlage 1: Totaalscore	7
Deel 1 – Contact.....	7
Deel 2 – Deskundigheid	7
Deel 3 – Verloop van de hulp	8
Deel 4 – Informatie	8
Deel 5 – Doel en resultaat	9
Deel 6 – Opmerkingen.....	10
Deel 7 – Aanbevelen	12

Evaluatie

Het cliënttevredenheidsonderzoek is dit jaar 48 keer ingevuld. Deze lage opkomst heeft verschillende oorzaken. Er zijn verschillende cliënten niet gestart, waardoor deze vragenlijst nog niet ingevuld kan worden omdat het geen reëel beeld geeft van de ontvangen zorg. Daarnaast zijn er gezinnen waarin er 2 of soms meer cliënten begeleidt worden, waarbij zij soms ook te jong zijn om de vragenlijst zelf in te vullen en de ouder maar 1 vragenlijst invult. Ook gebeurt het dat cliënten het cliënttevredenheidsonderzoek liever niet invullen.

De vragenlijst bestaat uit 7 categorieën:

- Contact
- Deskundigheid
- Verloop van de hulp
- Informatie
- Doel en resultaat
- Opmerkingen
- Aanbevelen

De eerste vijf categorieën zijn te beantwoorden door middel van een 4-punts Likert-schaal, bestaande uit:

- Helemaal mee eens
- Wel mee eens
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens.

De categorie “Opmerkingen” bevat 2 open vragen en de laatste categorie “Aanbevelen” bevat een 10-punts Likert-schaal, bestaande uit 0 t/m 10.

Per vragenlijst zijn er in totaal 33 vragen te beantwoorden, inclusief de open vragen en de vraag “aanbevelen”. Dit onderzoek is 48 keer ingevuld. Dit zijn in totaal 1584 vragen beantwoord. Binnen het onderzoek was het niet mogelijk om een vraag open te laten.

De totaalscore is toegevoegd als bijlage 1: Totaalscore. Hieronder worden de belangrijkste bijzonderheden toegelicht. Dit wordt per onderdeel beschreven.

Contact

De vraag *“Ik voel mij op mijn gemak bij Zorg en Welzijn Nederland B.V. en hun medewerkers.”* is 1 keer beantwoord met *“niet mee eens”*. De vraag *“Ik hoor het op tijd als mijn begeleider op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie”* is tevens 1 keer met *“niet mee eens”* beantwoord.

Deskundigheid

Binnen dit onderdeel zijn alle vragen met *“wel mee eens”* of *“helemaal mee eens”* beantwoord.

Verloop van de hulp

De vraag *“Zorg en Welzijn Nederland B.V. werkt goed samen met andere instanties (zoals een huisarts, school, bewindvoering, etc.)”* is 1 keer met *“niet mee eens”* beantwoord.

Informatie

De vraag *"ik ken de inhoud van mijn begeleidingsplan"* is 2 keer met niet mee eens beantwoord. De vraag *"Ik weet hoe ik een wens of klacht kan bespreken bij Zorg en Welzijn Nederland B.V."* is 5 keer met *"niet mee eens"* ingevuld. De vraag *"Ik weet dat er een vertrouwenspersoon is en hoe ik die kan bereiken"* is 9 keer met *"niet mee eens"* en 1 keer met *"helemaal niet mee eens"* beantwoord.

Doel en resultaat

De vraag *"Ik weet wat het doel van de begeleiding is"* is 1 keer met *"niet mee eens"* beantwoordt. De vraag *"Ik heb samen met mijn begeleider de doelen van de begeleiding bepaald"* is 1 keer met *"niet mee eens"* beantwoord. De vraag *"Als ik wil mogen familie en/of vrienden ook bij de gesprekken aanwezig zijn"* is 1 keer met *"niet mee eens"* beantwoord. De vraag *"vergeleken met de 12 maanden geleden ben ik stappen vooruit gegaan"* is 4 keer met *"Niet mee eens"* beantwoord. De vraag *"In de afgelopen 12 maanden heb ik hard aan mijn doelen gewerkt"* is 2 keer met *"niet mee eens"* ingevuld. De vraag *"In de komende 12 maanden heb ik nog doelen die ik wil behalen"* is 1 keer met *"niet mee eens"* beantwoord.

Open vragen

Bij de open vraag of cliënten nog verbeteringen hadden ten aanzien van de zorg zijn de volgende verbeteringen opgemerkt. Er wordt benoemd dat de cliënt graag wilt dat de doelen 1 voor 1 behaald worden. Daarnaast wil de cliënt graag een vaste begeleider voor het werken aan de doelen.

Bij de open vraag waar cliënten zeer tevreden over waren zijn er antwoorden gegeven die de volgende kernpunten bevatten: Goed luisteren, bereikbaarheid, flexibiliteit, betrouwbaarheid, humor, niet oordelen, betrokkenheid, serieus nemen van de cliënt, beschikbaarheid en het waarderen van de cliënt.

Aanbeveling

Verreweg het grootste gedeelte van de cliënten geeft de aanbeveling een 10 (27 keer). Verder is het laagste cijfer dat gegeven is een 6 (2 keer).

Plan van Aanpak

Uit dit cliënttevredenheidsonderzoek zijn dit jaar enkele concrete punten waar de aandacht op gevestigd moet worden. Enkele punten zijn terugkerend en het is dan ook raadzaam om verder te onderzoeken waarom deze punten terug blijven komen. Hieronder volgen de punten die naar voren zijn gekomen met enkele aanbevelingen voor verbeteringen.

Dit jaar zijn er 48 vragenlijsten ingevuld door cliënten. Dit is nog aan de lage kant. Hier kan nog verbetering in komen. Het grootste gedeelte van de cliënten binnen Zorg en Welzijn Nederland B.V. beschikt over een mobiele telefoon. Voor het afnemen van het onderzoek in 2024 zou er gekeken kunnen worden naar het verspreiden van de link voor het onderzoek via Whatsapp of e-mail afhankelijk van de cliënt. Hierbij moet er oog zijn voor de compatibiliteit met telefoons. Daarnaast hebben cliënten dit jaar 3 weken de tijd gehad om het onderzoek in te vullen. In 2024 zou dit verlengd kunnen worden naar 4 of 5 weken.

Uit het onderzoek komt naar voren dat enkele cliënten niet het gevoel hebben dat zij vooruit zijn gegaan in de afgelopen 12 maanden. Dit onderwerp moet besproken worden met begeleiders, zodat zij oog kunnen hebben voor dit mogelijke gevoel bij hun cliënten en wanneer dit uitgesproken wordt door een cliënt er verder gevraagd kan worden naar de oorzaken. Deze bevindingen kunnen anoniem besproken worden tijdens de casusbesprekingen en zo kan er tezamen met andere begeleiders gekeken worden naar oplossingen hiervoor.

Er is aangegeven dat een cliënt niet tijdig op de hoogte was van de afwezigheid van een begeleider. Om dit te voorkomen kan er gekeken worden naar een vaste moment, bijvoorbeeld een vergadering een maand voor de vakantieperiode om dit onder de aandacht te brengen bij begeleiders en ze te verzoeken dit nogmaals aan hun cliënten mee te delen.

Bij de start van de begeleiding krijgt de cliënt een intake-map. Hierin zitten enkele formulieren en documenten die voor de cliënt van belang zijn. Onder andere zit hier de informatie met betrekking tot het melden van klachten bijgevoegd en een klachtenformulier. Daarnaast wordt hierin benoemd hoe de vertrouwenspersoon te bereiken is. Echter vervaagd deze kennis gedurende de tijd en dat is merkbaar met de kennis over onze klachtenprocedure en vertrouwenspersoon. Om dit te bevorderen zijn er enkele acties die uitgezet kunnen worden:

- Eén brief opstellen, waarin verwezen wordt naar onze klachtenafhandeling en vertrouwenspersoon. Het klachtenformulier wordt hierbij in de bijlagen gezet.
- Medewerkers bewust maken van het missen van deze kennis onder cliënten en ze verzoeken dit mede te delen en te verwijzen naar onze website. Dit moet periodiek terugkomen zodat de informatie helder blijft voor de cliënten.
- De intake-map wordt in 2023 aangepast en hiervoor kan er extra aandacht besteed worden aan het verspreiden van de informatie onder alle huidige cliënten.

Er is aangegeven dat niet alle cliënten op de hoogte zijn van hun begeleidingsplan. Het is van belang dit onder de aandacht te brengen bij medewerkers. Hierbij is het van belang dat begeleiders periodiek de doelen met de cliënten bespreken. Jaarlijks worden de doelen geëvalueerd, echter kan het zo zijn dat de kennis over de doelen bij cliënten vervaagd in de tussentijd.

Dit cliënttevredenheidsonderzoek en de uitkomsten hiervan worden besproken tijdens de vergadering op 06 april 2023. Tijdens deze vergaderingen zal tevens gevraagd worden aan begeleiders om mee te denken over de verbeteringen en eventuele aanvullingen te doen op bovenstaand plan van aanpak. De uitkomsten van de vergadering zullen toegevoegd worden aan het plan van aanpak.

Bijlage 1: Totaalscore

Deel 1 – Contact

Ik voel mij op mijn gemak bij Zorg en Welzijn Nederland B.V.

- 41 Helemaal mee eens
- 6 Wel mee eens
- 1 Niet mee eens

De medewerkers van Zorg en Welzijn Nederland B.V. zijn vriendelijk.

- 41 Helemaal mee eens
- 7 Wel mee eens

Mijn begeleider neemt mij serieus

- 40 Helemaal mee eens
- 8 Wel mee eens

Ik weet hoe en wanneer ik mijn begeleider kan bereiken.

- 43 Helemaal mee eens
- 5 Wel mee eens

Bij Zorg en Welzijn Nederland B.V. is altijd wel een begeleider/medewerker te bereiken.

- 35 Helemaal mee eens
- 13 Wel mee eens

Ik kan mijn begeleider of Zorg en Welzijn Nederland B.V. goed bereiken als dat nodig is.

- 40 Helemaal mee eens
- 8 Wel mee eens

Ik hoor het op tijd als mijn begeleider op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie.

- 38 Helemaal mee eens
- 9 Wel mee eens
- 1 Niet mee eens

Deel 2 – Deskundigheid

Mijn begeleider luistert aandachtig naar wat ik vertel of naar wat ik vraag.

- 40 Helemaal mee eens
- 8 Wel mee eens

Mijn begeleider beantwoordt mijn vragen.

- 39 Helemaal mee eens
- 9 Wel mee eens

Mijn begeleider geeft goede adviezen.

- 36 Helemaal mee eens
- 12 Wel mee eens

Ik ben tevreden hoe de begeleiders te werk gaan.

- 37 Helemaal mee eens
- 11 Wel mee eens

Ik kan de begeleiders/medewerkers vertrouwen.

- 40 Helemaal mee eens
- 8 Wel mee eens

Mijn begeleider komt de gemaakte afspraken na.

- 40 Helemaal mee eens
- 8 Wel mee eens

Deel 3 – Verloop van de hulp

Ik werd meteen door Zorg en Welzijn Nederland B.V. geholpen toen dat nodig was.

- 38 Helemaal mee eens
- 10 Wel mee eens

Het eerste contact met Zorg en Welzijn Nederland B.V.

- 38 Helemaal mee eens
- 10 Wel mee eens

Ik ben tevreden over de begeleiders van Zorg en Welzijn Nederland B.V. en hun manier van werken.

- 34 Helemaal mee eens
- 14 Wel mee eens

Zorg en Welzijn Nederland B.V. werkt goed samen met andere instanties (zoals een huisarts, school, bewindvoering, etc.)

- 37 Helemaal mee eens
- 10 Wel mee eens
- 1 Niet mee eens

Deel 4 – Informatie

Ik krijg voldoende informatie over de begeleiding die ik krijg vanuit Zorg en Welzijn Nederland B.V.

- 32 Helemaal mee eens
- 16 Wel mee eens

Ik ken de inhoud van mijn begeleidingsplan

- 33 Helemaal mee eens
- 13 Wel mee eens
- 2 Niet mee eens

Ik weet hoe ik een wens of klacht kan bespreken bij Zorg en Welzijn Nederland B.V.

- 28 Helemaal mee eens
- 15 Wel mee eens
- 5 Niet mee eens

Er wordt goed omgegaan met mijn persoonlijke gegevens.

- 35 Helemaal mee eens
- 13 Wel mee eens

Ik weet dat er een vertrouwenspersoon is en hoe ik die kan bereiken.

- 26 Helemaal mee eens
- 12 Wel mee eens
- 9 Niet mee eens
- 1 Helemaal niet mee eens

Deel 5 – Doel en resultaat

Ik weet wat het doel van de begeleiding is.

- 35 Helemaal mee eens
- 12 Wel mee eens
- 1 Niet mee eens

Ik heb samen met mijn begeleider de doelen van de begeleiding bepaald.

- 38 Helemaal mee eens
- 9 Wel mee eens
- 1 Niet mee eens

Ik beslis mee over mijn doelen.

- 40 Helemaal mee eens
- 8 Wel mee eens

Ik vertrouw erop dat mijn doelen behaald gaan worden

- 35 Helemaal mee eens
- 13 Wel mee eens

Er is voldoende privacy tijdens mijn begeleidingsgesprekken.

- 43 Helemaal mee eens
- 5 Wel mee eens

Als ik wil mogen familie en/of vrienden ook bij de gesprekken aanwezig zijn

- 43 Helemaal mee eens
- 4 Wel mee eens
- 1 Niet mee eens

Vergeleken met 12 maanden geleden ben ik stappen vooruitgaan.

- 30 Helemaal mee eens
- 14 Wel mee eens
- 4 Niet mee eens
-

In de afgelopen 12 maanden heb ik hard aan mijn doelen gewerkt.

- 39 Helemaal mee eens
- 8 Wel mee eens
- 1 Niet mee eens

Deel 6 – Opmerkingen

Het volgende zie ik graag veranderd in de hulp die ik nu krijg. (Wat kan beter, zijn er dingen die er nu missen, wat kan Zorg en Welzijn Nederland B.V. veranderen of moeten de begeleiders/medewerkers anders werken?)

- Nvt
- Niets
- .
- Niks
- Eerst het ene doel behalen voordat er een nieuw doel komt.
- Niks
- Niks veranderen
- Weet ik niet
- Alles verloopt naar wens
- Op dit moment niets, begeleider is sinds november 2022 betrokken, dus eigenlijk kan niet zeggen dat ik al stappen vooruit ben gegaan, maar ik heb hier wel alle vertrouwen in.
- Vaste personen waarmee ik kan gaan werken aan mijn doelen.
- Op dit moment niets van mij mag begeleider iedere dag komen, maar ja dit mag natuurlijk niet van de gemeente
- Ik zou graag meer uren willen hebben, maar ik weet niet of de wmo hiermee akkoord gaat
- Zo goed gaat. Ik ben tevreden
- Niets
- Ik ben tevreden
- Geen punten
- GEEN
- Ik ben tevreden
- Zo blijven werken
- N.V.T.
- Op dit moment niets ik ben super tevreden
- Zoals het nu is is het fijn
- Het is prima zoals het is
- Helemaal niets
- N.v.t.
- Heb nu niks om te veranderen
- Nee is prima zoals het nu gaat
- Voor mij is alles perfect geregeld bij Zorg en Welzijn en zeker met iemand als begeleider, TOP VROUW!!!
- Ik en mijn begeleider stemmen goed af
- Ik ben blij met de hulp die ik nu krijg
- Nu nog niets, mijn doelen zijn vastgesteld door de wmo. Ik heb wel helemaal mee eens ingevuld omdat ik dit samen met wmo heb gedaan. Maar begeleider heeft aangegeven dat als de doelen veranderd moeten worden dat wij dit samen doen.
- BEN ZEER TEVREDEN
- Kan niks bedenken
- Prima zoals het is
- Geen punten
- Ben tevreden zo

- Minder koffie drinken XD
- Niks alles is perfect
- Het gaat prima

Over het volgende ben ik (zeer) tevreden met betrekking tot hulpverlening.

- Nvt
- .
- Alles
- Contact
- Gesprekken en goed luisteren
- Ze staan altijd voor je klaar
- Staan altijd voor me klaar
- De bereikbaarheid en flexibiliteit
- Betrouwbaar, fijn in contact, ik mag bij haar zijn wie ik ben.
- Dat vind ik voor nu prima
- Het voelde direct vertrouwd, begeleider is geduldig. Daarnaast is ze flexibel en kan ik ook op afroep afspraken maken, dit is heel fijn voor mij.
- Ik voel mij gewaardeerd, er wordt humor gebruikt. Ze past zich aan, aan mijn gemoedstoestand. Flexibel. Ruimdenkend en ik wordt niet afgerekend op mijn gebruik. Dat is heel fijn waardoor ik ook echt het gevoel heb dat ze mij wil helpen om een mooie toekomst op te bouwen.
- Met begeleider en begeleider. Ik mag lekker mezelf zijn, geen oordelen.
- Luisterend oor en het gevoel dat ik serieus wordt genomen en dat ik met al mijn vragen bij de begeleider terecht kan.
- Dat ik begeleider en begeleider en begeleider heb en ook begeleider.
- Er wordt altijd goed geluisterd en meteen actief en of hulp aangeboden indien nodig.
- De goede hulp
- GOEIE TIPS OVER OPVOEDING
- Ben tevreden over begeleider
- Lieve begeleider, altijd bereikbaar
- NVT
- Ik voel mij serieus genomen, en begeleider last mij in mijn waarde. Ik kan met haar alles bespreken
- De vriendelijkheid
- De persoonlijke aandacht en het regelen voor mij.
- Komt afspraken na
- Over alles
- Het contact en de hulp die ik krijg
- Begripvol en meedenkend
- Dat mijn problemen serieus worden genomen en dat ik veel vertrouwen heb in mijn hulpverleenster
- Als ik onverwachts een telefoontje pleeg naar mijn begeleider dat er iets gebeurd dan reageerd ze gelijk
- Tis een topper
- Ik ben zeer tevreden met mijn begeleidster
- Tot nu toe top
- Zeer tevreden
- Hoe er naar mij geluisterd wordt
- Betrokkenheid
- Goede bereikbaarheid
- Betrokken en altijd bereikbaar
- Mensen mens
- Communicatie
- begeleider
- Prima

- Dankbaar voor alles

Deel 7 – Aanbevelen

- Cijfer 10; 27
- Cijfer 9; 8
- Cijfer 8; 10
- Cijfer 7; 1
- Cijfer 6; 2