

CLIËNT TEVREDENHEIDSONDERZOEK



Zorg en Welzijn Nederland B.V.

Versie 2024

Inleiding

Zorg en Welzijn Nederland B.V. heeft in Maart 2024 een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De vragenlijsten zijn door middel van een online platform geheel anoniem in te vullen. Hiervoor hebben alle cliënten een link gekregen. Deze anonimiteit wordt dat 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 wil meten. Zo wordt gemeten of de cliënten tevreden zijn met de geleverde zorg en wordt bekeken of de kwaliteit voldoet aan de eisen, zoals toegelicht in ons kwaliteitssysteem. Zorg en Welzijn Nederland B.V. staat open voor continue verbetering ter waarborging van de kwaliteit van de te leveren zorg.

Dit document is opgedeeld in twee onderdelen. Als eerste wordt de evaluatie beschreven die van toepassing is op de ingeleverde vragenlijsten. Vervolgens wordt 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	5
Deskundigheid.....	5
Verloop van de hulp	5
Informatie	5
Doel en resultaat	5
Open vragen.....	5
Aanbeveling.....	6
Plan van Aanpak	7
Bijlage 1: Totaalscore	8
Deel 1 – Contact.....	8
Deel 2 – Deskundigheid	8
Deel 3 – Verloop van de hulp	9
Deel 4 – Informatie	9
Deel 5 – Doel en resultaat	10
Deel 6 – Opmerkingen.....	11
Deel 7 – Aanbevelen	13

Evaluatie



Het cliënttevredenheidsonderzoek is dit jaar 49 ingevuld. Dat niet alle cliënten het onderzoek hebben ingevuld heeft verschillende oorzaken. Verschillende cliënten zijn net gestart, waardoor deze vragenlijst nog niet ingevuld kan worden. Zij hebben nog geen reëel beeld van de ontvangen zorg. Daarnaast zijn er gezinnen waarin er 2 of soms zelfs meer cliënten begeleid worden. Sommigen zijn zelf nog te jong om de vragenlijst in te vullen en de ouder/verzorger vult in dat geval maar 1 vragenlijst in. Buiten deze oorzaken om zijn er ook cliënten die het cliënttevredenheidsonderzoek liever niet invullen. Dit kunnen en mogen zij weigeren zonder opgaaf van reden, omdat deelname vrijwillig is.

De vragenlijst bestaat uit 7 categorieën:

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

In de eerste vijf categorieën zijn de vragen te beantwoorden middels 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 beantwoord, inclusief de open vragen en de vraag binnen de categorie “Aanbevelen”. Dit onderzoek is 49 keer ingevuld. Alle vragen zijn verplicht en er is dus geen mogelijkheid om een vraag open te laten. Dit zorgt ervoor dat er in totaal 1617 vragen beantwoord zijn.

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

Contact

De vraag *"Ik hoor het op tijd als mijn begeleider op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte en vakantie."* is twee keer met *"Niet mee eens"* en een keer met *"Helemaal niet mee eens"*. Alle overige vragen zijn beantwoord met *"Helemaal mee eens"* of *"Mee eens"*.

De vragen die het meest positief zijn beantwoord zijn: *"De medewerkers van Zorg en Welzijn Nederland B.V. zijn vriendelijk."* (45 keer *"Helemaal mee eens"*) en *"Mijn begeleider neemt mijn serieus."* (44 keer *"Helemaal mee eens"*)

Deskundigheid

De vraag *"Mijn begeleider geeft goede adviezen."* is een keer met *"Helemaal niet mee eens"* beantwoordt en de vragen *"Ik kan de begeleiders/medewerkers vertrouwen"* en *"Mijn begeleider komt de gemaakte afspraken na."* zijn allebei een keer met *"niet mee eens"* ingevuld. De vraag met de hoogste antwoorden is: *"Mijn begeleider komt de gemaakte afspraken na."* Dit is 44 keer met *"Helemaal mee eens"* beantwoord.

Verloop van de hulp

De vraag *"Ik werd meteen door Zorg en Welzijn Nederland B.V. geholpen toen dat nodig was."* is een keer met *"Niet mee eens"* ingevuld. De andere vragen in deze categorie zijn allen beantwoord met *"Helemaal mee eens"* of *"Mee eens"*. De vraag die het vaakst met *"Helemaal mee eens"* beantwoord is, is *"Ik ben tevreden over de begeleiders van Zorg en Welzijn Nederland B.V. en hun manier van werken."* Deze is 41 keer beantwoord met *"Helemaal mee eens"*.

Informatie

De vraag *"Ik weet dat er een vertrouwenspersoon is en hoe ik die kan bereiken."* is drie keer met *"Niet mee eens"* en een keer met *"Helemaal niet mee eens"* beantwoord. De vragen *"Ik weet hoe ik een wens of klacht kan bespreken bij Zorg en Welzijn Nederland B.V."* en *"Er wordt goed omgegaan met mijn persoonlijke gegevens."* zijn beiden een keer met *"Niet mee eens"* ingevuld.

Opvallend is het dat de vraag *"Er wordt goed omgegaan met mijn persoonlijke gegevens."* tevens het vaakst ingevuld is met *"Helemaal mee eens"*.

Doel en resultaat

De vragen *"Ik vertrouw erop dat mijn doelen behaald gaan worden."* en *"Vergeleken met 12 maanden geleden ben ik stappen vooruit gegaan."* zijn het vaakst met *"Niet mee eens"* ingevuld. Dit was bij beiden drie keer. Geen enkele vraag is binnen deze categorie met *"Helemaal niet mee eens"* ingevuld.

De vraag die het meest met *"Helemaal mee eens"* beantwoord is, is *"Er is voldoende privacy tijdens mijn begeleidingsgesprekken."* (44 keer). Dit wordt gevolgd door *"Als ik wil mogen familie en/of vrienden ook bij de gesprekken aanwezig zijn."* (43 keer)

Open vragen

Bij de open vraag of cliënten nog verbetering hadden ten aanzien van de zorg zijn de volgende verbeteringen opgemerkt. Een opmerking betreft de partijdigheid die aan het begin van het traject gevoeld werd. Hierin valt winst te behalen. Daarnaast heeft een cliënt de vraag beantwoord met een klacht met betrekking tot de vervanger van zijn/haar vaste begeleider. Dit betreft de communicatie tussen de vervanger en de cliënt die niet goed verliep, met als resultaat dat deze cliënt graag iemand anders wilde.

Bij de open vraag waar cliënten kunnen benoemen waar zij zeer tevreden over zijn, zijn de volgende kernpunten benoemd: Goed luisteren, vriendelijk en behulpzaam, goede begeleiding, bereikbaarheid, goed advies, aanbod en hulp, grappige begeleiders, feedback, vertrouwen en goede communicatie.

Aanbeveling

Het grootste gedeelte van de cliënten geeft de aanbeveling een 10 (28 keer). Echter is het opgevallen dat één cliënt de organisatie niet aan zou bevelen bij familie en/of vrienden.

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 49 vragenlijsten ingevuld door cliënten. Dit blijft aan de lage kant. Hier kan nog winst behaald worden. Dit jaar is het cliënttevredenheidsonderzoek doorgestuurd door de ambulante hulpverleners van Zorg en Welzijn Nederland B.V. Om verder te onderzoeken hoe de responsiviteit binnen het onderzoek verhoogd kan worden is het van belang om de ambulante hulpverleners hier dan ook bij te betrekken. Met oog op de aard van het onderzoek en de wijze van verspreiding hebben zij waardevolle inzichten in het uitblijven van reacties vanuit de cliënten.

Niet alle cliënten hebben het gevoel dat zij vooruit gaan tijdens hun begeleidingstraject. Dit onderwerp moet besproken worden met begeleiders, zodat zij ervoor kunnen waken dat cliënten het gevoel hebben dat zij regie hebben over hun begeleidingstraject. Daarnaast kunnen zij samen kijken naar wat goed gaat en waar nodig verbetering nodig is. Indien het duidelijk is dat een cliënt niet het gevoel heeft vooruit te gaan met het traject, zijn de ambulante hulpverleners de juiste persoon om samen met de cliënt uit te zoeken wat de oorzaken hiervoor zijn. Indien nodig kunnen de bevindingen anoniem in de casusbespreking doorgenomen worden, zodat er ruimte is voor het vinden van oplossingen binnen het team.

Enkele cliënten geven aan niet op de hoogte te zijn van de vertrouwenspersoon binnen Zorg en Welzijn Nederland B.V. Bij de aanvang van het begeleidingstraject wordt aan alle cliënten een intakekaart overgelegd. Hierin staat dit benoemd. Echter is het zo dat gedurende het traject deze informatie kan vervagen. Om ervoor te waken dat deze informatie actief aanwezig blijft bij de cliënten kunnen er enkele acties uitgezet worden:

- Alle ambulante hulpverleners een brief laten doorsturen via hun manier van digitale communicatie met de cliënt over ons vertrouwenspersoon;
- Ambulante hulpverleners met regelmaat eraan herinneren deze informatie te bespreken met de cliënt;
- Tijdens de vergadering brainstormen over manieren waarop wij deze informatie levend kunnen houden bij de cliënten.

In de open vraag wordt door een cliënt benoemd dat de communicatie tussen hem/haar en de vervangende begeleider niet goed verliep. Het is jammer dat dit niet eerder gesignaleerd of gemeld is. Om ervoor te waarborgen dat dit verbeterd in de toekomst, worden ambulante hulpverleners betrokken bij het verbeterplan hiervoor. Dit wordt uitgewerkt en verspreid tussen de ambulante hulpverleners, zodat eenieder weet wat te doen als zij merken dat de communicatie stroef verloopt en/of de klik niet aanwezig is tussen ambulant hulpverlener en cliënt.

Dit cliënttevredenheidsonderzoek en de uitkomsten hiervan worden besproken tijdens de vergadering op 04 april 2024. Tijdens deze vergadering zal er tevens gevraagd worden aan de begeleiders om mee te denken over de verbeteringen en eventuele aanvullingen te doen op bovenstaand plan van aanpak. De uitkomsten van de vergadering worden toegevoegd aan het plan van aanpak.

Bijlage 1: Totaalscore

Deel 1 – Contact

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

- 40 Helemaal mee eens (81.6%)
- 9 Wel mee eens (18.4%)

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

- 45 Helemaal mee eens (91.8%)
- 4 Wel mee eens (8.2%)

Mijn begeleider neemt mij serieus.

- 44 Helemaal mee eens (89.9%)
- 5 Wel mee eens (10.2%)

Ik weet hoe en wanneer ik mijn begeleider kan bereiken.

- 41 Helemaal mee eens (83.7%)
- 8 Wel mee eens (16.3%)

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

- 36 Helemaal mee eens (73.5%)
- 13 Wel mee eens (26.5%)

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

- 39 Helemaal mee eens (79.6%)
- 10 Wel mee eens (20.4%)

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

- 38 Helemaal mee eens (77.6%)
- 8 Wel mee eens (16.3%)
- 2 Niet mee eens (4.1%)
- 1 Helemaal niet mee eens (2%)

Deel 2 – Deskundigheid

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

- 42 Helemaal mee eens (85.7%)
- 7 Wel mee eens (14.3%)

Mijn begeleider beantwoordt mijn vragen.

- 42 Helemaal mee eens (85.7%)
- 7 Wel mee eens (14.3%)

Mijn begeleider geeft goede adviezen.

- 40 Helemaal mee eens (81.6%)
- 8 Wel mee eens (16.3%)

- 1 Helemaal niet mee eens (2%)

Ik ben tevreden over hoe de begeleiders te werk gaan.

- 40 Helemaal mee eens (81.6%)
- 9 Wel mee eens (18.4%)

Ik kan de begeleiders/medewerkers vertrouwen.

- 40 Helemaal mee eens (81.6%)
- 8 Wel mee eens (16.3%)
- 1 Niet mee eens (2%)

Mijn begeleider komt de gemaakte afspraken na.

- 44 Helemaal mee eens (89.9%)
- 4 Wel mee eens (8.2%)
- 1 Niet mee eens (2%)

Deel 3 – Verloop van de hulp

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

- 40 Helemaal mee eens (81.6%)
- 8 Wel mee eens (16.3%)
- 1 Niet mee eens (2%)

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

- 39 Helemaal mee eens (79.6%)
- 10 Wel mee eens (20.4%)

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

- 41 Helemaal mee eens (83.7%)
- 8 Wel mee eens (16.3%)

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

- 39 Helemaal mee eens (79.6%)
- 10 Wel mee eens (20.4%)

Deel 4 – Informatie

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

- 37 Helemaal mee eens (75.5%)
- 12 Wel mee eens (24.5%)

Ik ken de inhoud van mijn begeleidingsplan

- 34 Helemaal mee eens (69.4%)
- 15 Wel mee eens (30.6%)

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

- 36 Helemaal mee eens (73.5%)
- 12 Wel mee eens (24.5%)
- 1 Niet mee eens (2%)

Er wordt goed omgegaan met mijn persoonlijke gegevens.

- 40 Helemaal mee eens (81.6%)
- 8 Wel mee eens (16.3%)
- 1 Niet mee eens (2%)

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

- 36 Helemaal mee eens (73.5%)
- 9 Wel mee eens (18.4%)
- 3 Niet mee eens (6.1%)
- 1 Helemaal niet mee eens (2%)

Deel 5 – Doel en resultaat

Ik weet wat het doel van de begeleiding is.

- 38 Helemaal mee eens (77.6%)
- 10 Wel mee eens (20.4%)
- 1 Niet mee eens (2%)

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

- 36 Helemaal mee eens (73.5%)
- 11 Wel mee eens (22.4%)
- 2 Niet mee eens (4.1%)

Ik beslis mee over mijn doelen.

- 37 Helemaal mee eens (75.5%)
- 11 Wel mee eens (22.4%)
- 1 Niet mee eens (2%)

Ik vertrouw erop dat mijn doelen behaald gaan worden.

- 34 Helemaal mee eens (69.4%)
- 12 Wel mee eens (24.5%)
- 3 Niet mee eens (6.1%)

Er is voldoende privacy tijdens mijn begeleidingsgesprekken.

- 44 Helemaal mee eens (89.9%)
- 4 Wel mee eens (8.2%)
- 1 Niet mee eens (2%)

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

- 43 Helemaal mee eens (87.8%)
- 5 Wel mee eens (10.2%)
- 1 Niet mee eens (2%)

Vergeleken met 12 maanden geleden ben ik stappen vooruit gegaan.



- 32 Helemaal mee eens (65.3%)
- 14 Wel mee eens (28.6%)
- 3 Niet mee eens (6.1%)

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

- 35 Helemaal mee eens (71.4%)
- 12 Wel mee eens (24.5%)
- 2 Niet mee eens (4.1%)

In de komende 12 maanden heb ik nog doelen die ik wil behalen.

- 38 Helemaal mee eens (77.6%)
- 10 Wel mee eens (20.4%)
- 1 Niet mee eens (2%)

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 kunnen de begeleiders/medewerkers anders aanpakken?)

- Nvt;
- Niks;
- Niets;
- Alles is perfect;
- Als gaat goed;
- Gaat goed hier;
- Geen;
- -;
- Niks;
- Alles gaat goed;
- Ik ben helemaal tevreden;
- Het is prima zo en wil niks veranderen;
- Ik ben blij zoals het nu is;
- Ik ben zoouuuuuuuu tevreden en dankbaar !!;
- Ze doen het super goed zeer tevreden;
- Nct;
- Weet ik niet;
- Niks op aan te merken, top begeleidster;
- Tevreden;
- Met mij begeleider ben ik super tevreden;
- Ik heb eigenlijk nergens wat op aan te merken, t gaat wel top zo;
- .;
- Helemaal niets want zorg en welzijn wil heel graag alleen heeft vaak goedkeuring nodig van andere instanties en dat duurt soms erg lang terwijl ze altijd klaar staan en zeker verder willen. Helaas heeft zorg en welzijn daar geen inspraak in en wij staan 100% achter zorg en welzijn als ze wel die mogelijkheid zouden krijgen zodat alles sneller in werking gezet kan gaan worden.;
- Geen idee;
- Ik ben tevreden!;
- Begeleider doet het helemaal goed;
- Toen mijn vaste begeleiding uitviel spor langdurende ziekte, werd ik daar nauwelijks van op de hoogte gehouden, ik kreeg 5 mnd een vervangend begeleiding die alleen een keer belde of appte op onaangekondigde dagen en tijden terwijl ik dit wel herhaaldelijk vroeg,

Ze os geen 1x bij mij thuis geweest en er was totaal geen band, waardoor ik ook eigenlijk niks meer deelde over wat sr speelde in mijn leven, in december/*januari hoorde ik 3wkn niks van haar en besloot te wachten tot ze zelfs contact op zou nemen, na 3wkn kreeg ik een appje hallo ik ben weer terug van vakantie toen heb ik gezegd dat ik een belangrijke bel afspraak wilde maken met haar en heb haar verteld dat ik dit niet vond werken enn geen band of klik had en dat ik een vervanger wilde, gelukkig is mijn vaste begeleiding terug wat echt merkbaar is gij mij op allerlei vlakken;

- Ik wil graag een mantelzorg woning in mijn tuin voor mijn begeleidster;
- Geen ben tevreden;
- N.v.t.;
- Niets prima;
- Decl vraag, ik beslis mee over mijn doelen vind ik bijzonder, zou toch gek zijn als iemand anders die doelen maakt XDXD.;
- De onpartijdigheid, bij de start voelde ik wat partijdigheid, maar dit veranderde na mate de tijd;
- Niks veranderen, precies goed zo!;
- Geen verbeterpunten!;
- N.v.t.
- Politieke dingen interesseeren me niet;
- Mijn angst/paniek plek geven ipv me emotioneel mee laten sleuren.

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

- Altijd goed;
- Tevreden;
- Ze luisteren goed naar je als je ergens mee zit;
- Vriendelijk, behulpzaam;
- Fijne gesprekken;
- Niks;
- Ik ben zeer tevreden;
- Hulp met mijn zoontje;
- Goede begelwiding en ze zijn vriendelijk;
- Alles;
- We krijgen altijd heel goed advies;
- Mijn hulpverlener begeleider vind ik echt een topper!;
- Ben blij als er wat is dat ik kan bellen;
- Ze luisteren goed naar je en geven goed advies;
- Weet ik niet;
- Altijd bereikbaar en goed advies. Luistert met haar hart;
- Heel erg;
- Hulp & Aanbod;
- De adequate hulp en t luisterend oor;
- Dat ze er altijd zijn;
- Voor ons altijd bereikbaar en helpend waar nodig is, dus zeer tevreden en hopelijk krijgen ze meer mogelijkheden om de beste zorg te verlenen die nodig is en daar bevoegd voor worden.;
- Dat ik goed gezien en gehoord en geholpen wordt;
- Helpt mij goed;
- Begeleiding is grappig;
- Kan alles in vertrouwen bespreken en mijn hart luchten;
- Begeleiding staat altijd voor mij klaar;
- Dat er hulp is;
- Hoe begeleiding luistert;

- De feedback die ik krijg op mijn vragen zorgen en allerlei andere dingen is echt soms heel bijzonder, uit alles wat ik vertel worden precies de dingen opgepikt waarmee ik dan weer verder kan, er wordt mee gedacht, dingen voor me uit handen genomen, ik word geholpen Met alles wat er op mijn pad komt;
- Bereikbaarheid, vertrouwen, spontaan en lief;
- Werkwijze;
- Ik ben al jaren zo blij met begeleiding;
- Alles eigenlijk;
- Jup;
- Alles, fijne communicatie, afspraak getrouw, meedenkend en fijn dat ik ook de regie krijg;
- Contact begeleider, begeleider zelf, de bereikbaarheid;
- Het communiceren en de hulp;
- Er is altijd tijd voor je, en zeer deskundig!;
- Deskundigheid, bereikbaarheid, competentie.;
- Ik kan altijd mijn begeleiders bereiken en geven aandacht aan mijn problemen;
- Contact met coach is goed;
- Ja;
- Yup;
- Begeleider heeft ons gezin goed geholpen en mij ook. Ik ben nu tijdelijk gestopt omdat men vrouw meer hulp nodig hebt. Maar weet dat ik altijd terug mag komen.;
- Het zijn geweldige meiden en ook de man van buitenaf is erg goed;

Deel 7 – Aanbevelen

Ik zou Zorg en Welzijn Nederland B.V. bij familie en/of vrienden aanbevelen.

- Cijfer 10: 28 keer. (57.1%)
- Cijfer 9: 11 keer (22.4%)
- Cijfer 8: 8 keer (16.3%)
- Cijfer 6: 1 keer (2%)
- Cijfer 1: 1 keer (2%)