

Cliënttevredenheidsonderzoek



2021

Inhoudsopgave:

Inleiding	pag. 3
Over het onderzoek	pag. 3
Respons en kenmerken respondenten	pag. 3
Afspraken en bereikbaarheid van de begeleiding	pag. 5
Professionaliteit	pag. 6
De bereikbaarheid van de zorginstelling	pag. 9
Cliënttevredenheid	pag. 10
Aanbevelingen en waardering in cijfers	pag. 10
Dagbesteding de Molenraai van Stimulans	pag. 10
Opmerkingen	pag. 12
Conclusie	pag. 13
Bijlage 1. Vragenlijst	pag. 14

Inleiding

Om meer inzicht te krijgen in de tevredenheid van de cliënt ten aanzien van Stimulans wordt er tweejaarlijks een tevredenheidsonderzoek gehouden. Het doel van dit onderzoek is om knelpunten binnen de organisatie te signaleren en deze op een juiste wijze te verbeteren. In onderstaand verslag worden de uitkomsten van dit onderzoek beschreven. Eventuele verschillen in percentages kunnen zijn ontstaan door afronding. Niet alle vragen zullen in dit verslag met figuur worden beschreven. Een volledige weergave van alle uitkomsten kunt u terug vinden in bijlage 1.

Over het onderzoek

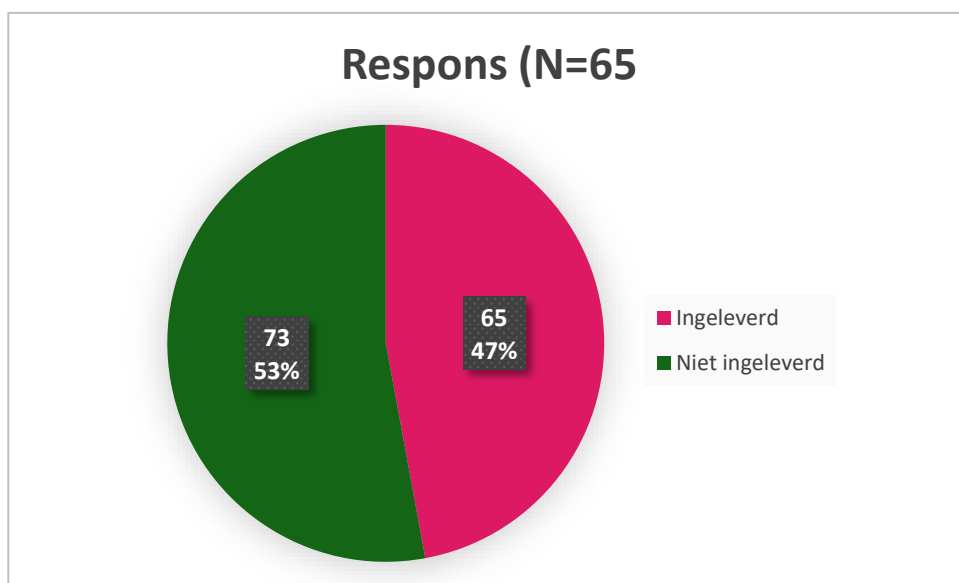
De vragenlijst van het tevredenheidsonderzoek is in 2021 aangepast. De afgelopen jaren hebben wij regelmatig de opmerking gehad dat meerdere vragen te moeilijk gesteld werden.

Het onderzoek is uitgevoerd in de maanden november en december van 2021. Het onderzoek is door de pedagogisch medewerkers verspreid onder de cliënten. De cliënten hebben een envelop ontvangen met daarin het onderzoek, een begeleidende brief en een retourenvelop. De pedagogisch medewerkers hebben de cliënt het belang van het onderzoek en het belang van het eerlijk invullen van het onderzoek uitgelegd. Het onderzoek bestaat uit 25 meerkeuzevragen en 2 open vragen. Daar waar nodig hebben de pedagogisch medewerkers vragen verduidelijkt.

Het onderzoek is verspreid onder de cliënten die op het moment van afname van het onderzoek begeleiding hebben ontvangen van één of meerdere medewerkers van Stimulans en/of dagbesteding hebben bij Stimulans.

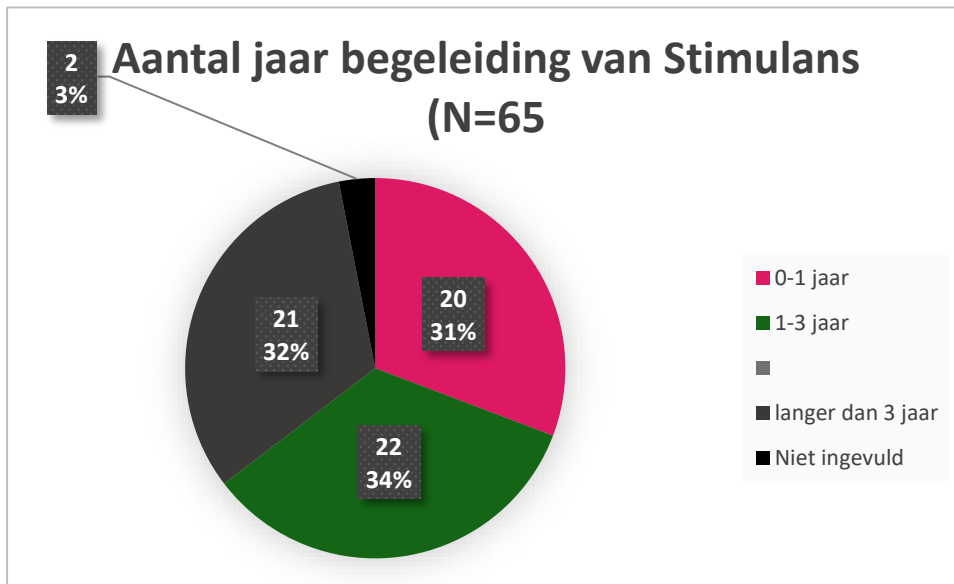
Respons en kenmerken respondenten

Er zijn 138 vragenlijsten verspreid onder de cliënten. Van de 138 verspreide vragenlijsten zijn er 65 ingevuld ingeleverd. Dit is een respons van 47% (zie figuur 1.)

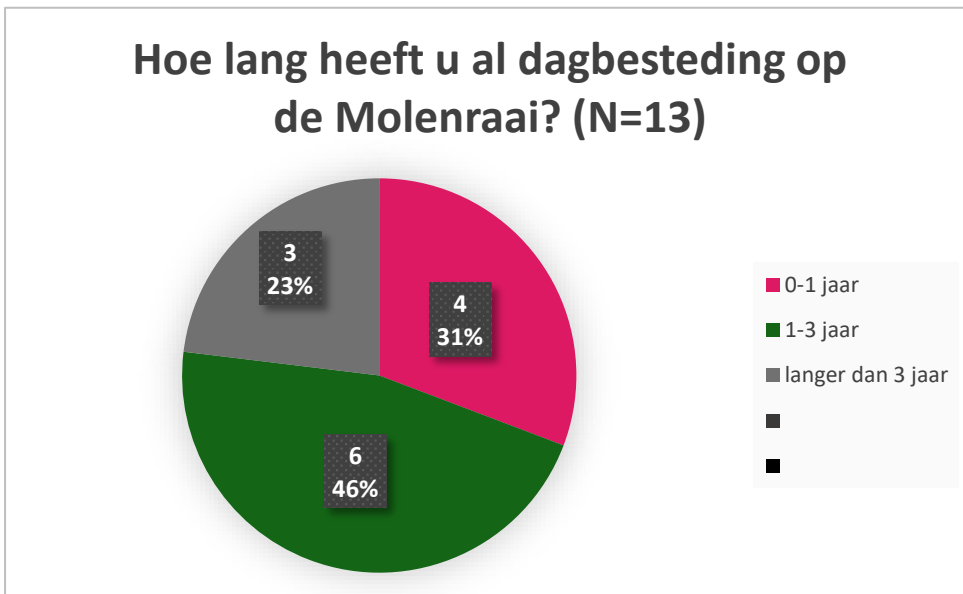


Figuur 1

Van de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld (65 cliënten) ontvangt 32% (21 cliënten) langer dan 3 jaar begeleiding. 31% (20 cliënten) ontvangen korter dan een jaar begeleiding (zie figuur 2.). 20% (13 cliënten) gaan tevens naar de dagbesteding (zie figuur 3.).

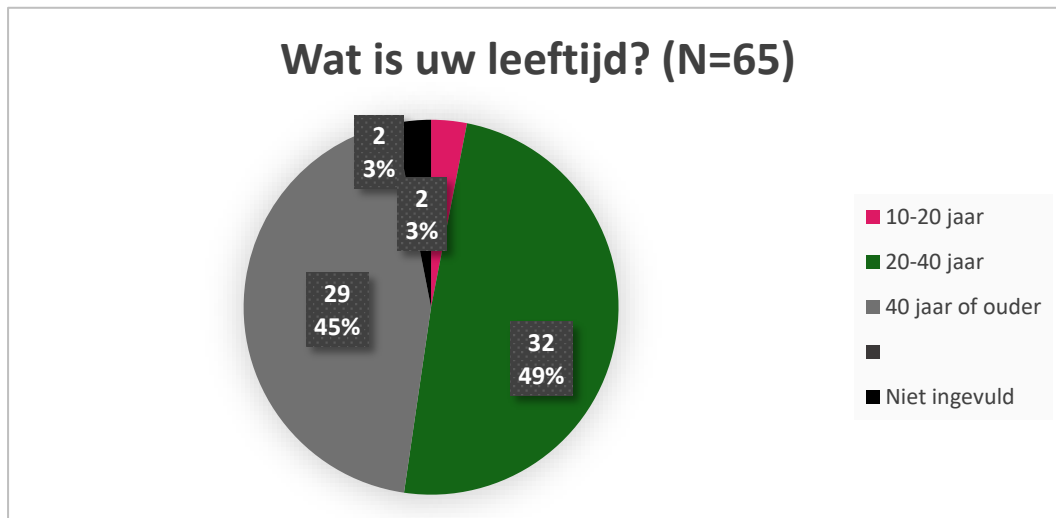


Figuur 2.



Figuur 3.

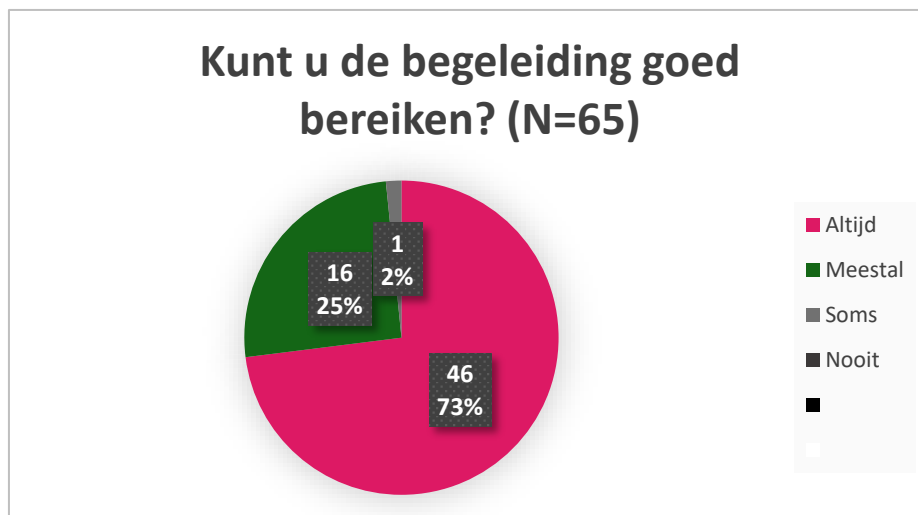
De cliënten worden onderverdeeld in 3 leeftijdscategorieën waarvan de jongsten cliënten vallen in de leeftijdscategorie 10-20 jaar (3%, 2 cliënten) en de oudste in de leeftijdscategorie 40 jaar of ouder (45%, 29 cliënten). Het grootste gedeelte van de respondenten valt in de leeftijdscategorie 20-40 jaar (49%, 32 cliënten) (zie figuur 4.).



Figuur 4.

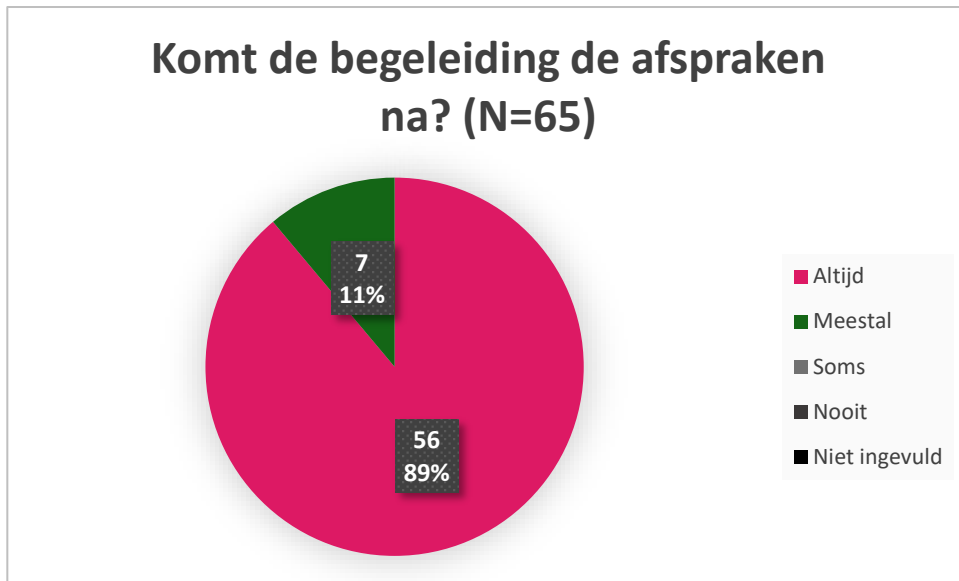
Afspraken en bereikbaarheid van de begeleiding

Op de vraag of de begeleiding goed te bereiken is antwoord 73% (46 cliënten) dat dit altijd het geval is. 25% (16 cliënten) geven aan dat dit meestal het geval is (zie figuur 5)



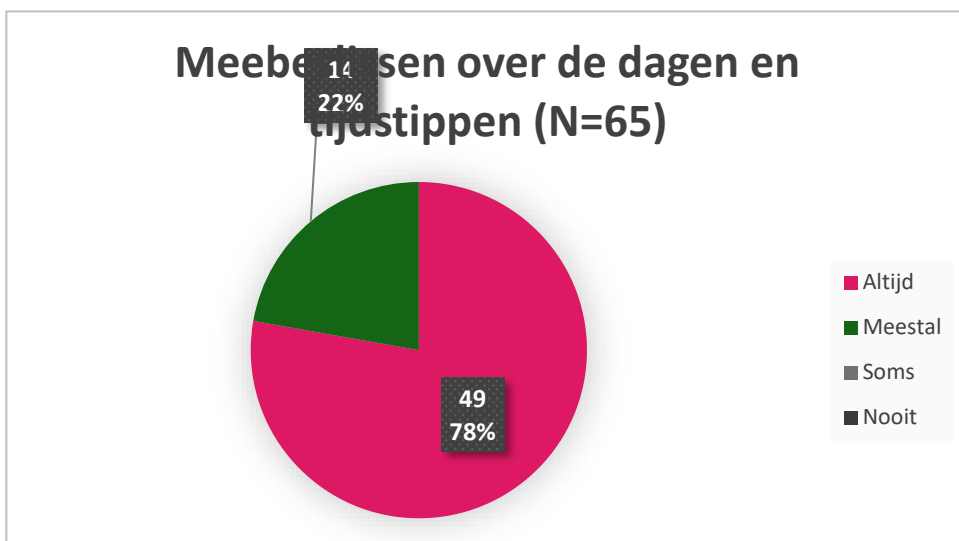
Figuur 5.

Komt de begeleiding de afspraken na? Daarop antwoord 86% (56 cliënten) dat dit het geval is (zie figuur 6.).



Figuur 6.

Ook is er gevraagd of de cliënten mee kunnen beslissen over de dagen en tijdstippen waarop de begeleiding komt. 78% (49 cliënten) geven aan dit altijd te kunnen. 14 cliënten geeft aan dit soms te kunnen (zie figuur 7.).

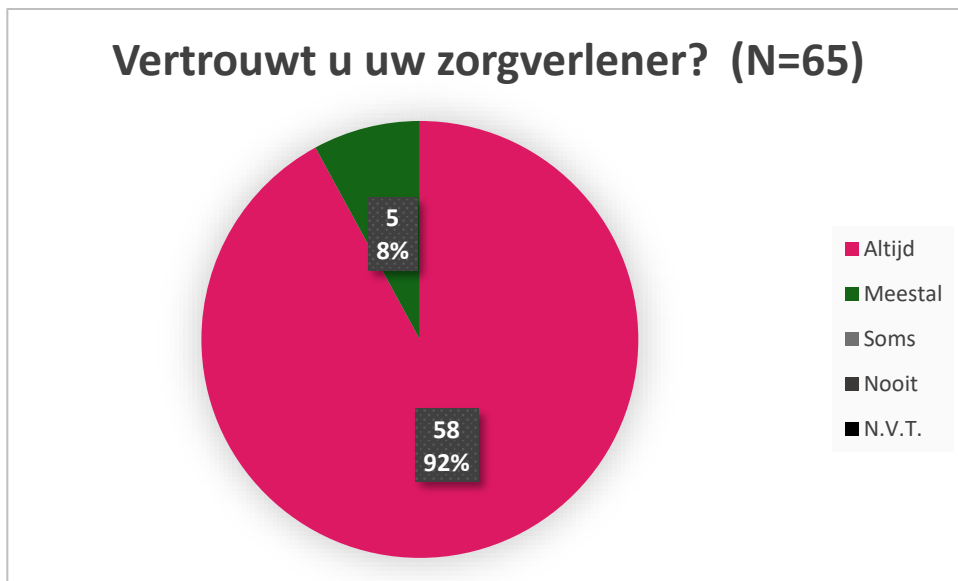


Figuur 7.

Over het algemeen horen de cliënten op tijd als een begeleider op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie (89%)

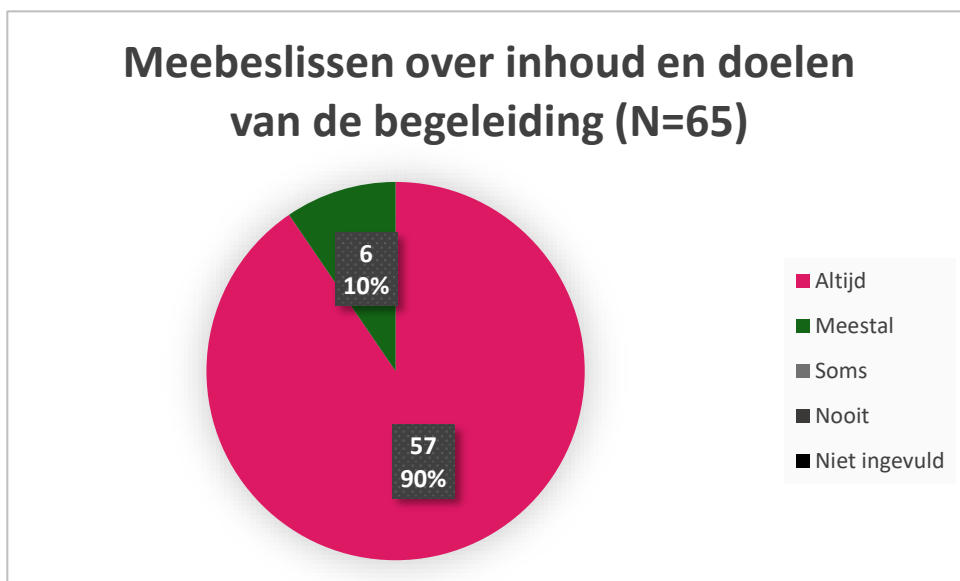
Professionaliteit

De cliënten hebben over het algemeen vertrouwen in de zorgverlener (92%), 58 cliënten geven altijd aan, 8%, 5 cliënten geven meestal aan. (zie figuur 8.).



Figuur 8.

De cliënten geven aan mee te kunnen beslissen over de inhoud en doelen van de begeleiding. 90% (57 cliënten) geeft aan dat dit altijd het geval is. 10% (6 cliënten) geeft aan dat dit meestal het geval is (zie figuur 9.).



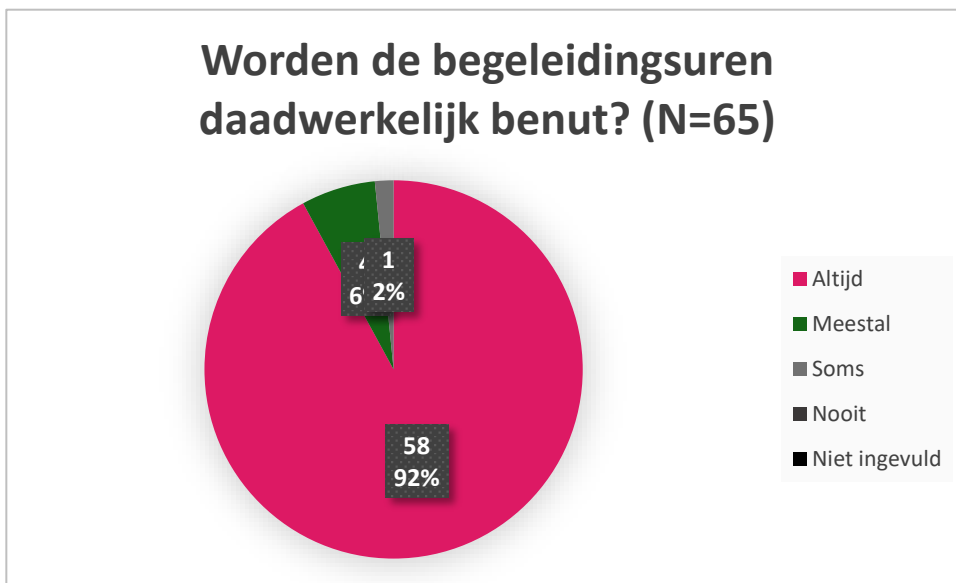
Figuur 9.

De cliënten geven aan dat er door de begeleiding goed geluisterd wordt 95% (60 cliënten) geven aan dat dit altijd het geval is, 5% (3 cliënten) geven aan dat dit meestal het geval is (zie figuur 10.).



Figuur 10.

Worden de begeleidingsuren waar u recht op heeft ook daadwerkelijk benut? 92% van de cliënten (458cliënten) geeft aan dat dit altijd het geval is. (zie figuur 11).

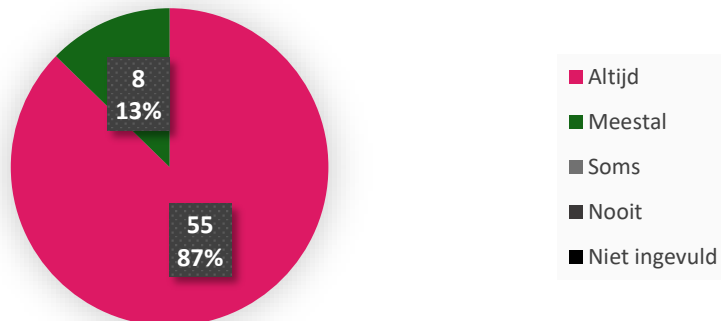


Figuur 11.

Vervolgens wordt de vraag gesteld of de begeleiding over voldoende vakkennis beschikt. Daarop antwoord 87% dat dit het geval is. Tot slot wordt de vraag gesteld of er met de begeleiding aan de doelen wordt gewerkt zoals beschreven staat in het begeleidingsplan. Daarop antwoord 84% (53 cliënten) dat dit altijd het geval is en 16% (10 cliënten) dat dit meestal het geval is. Zie figuur 12

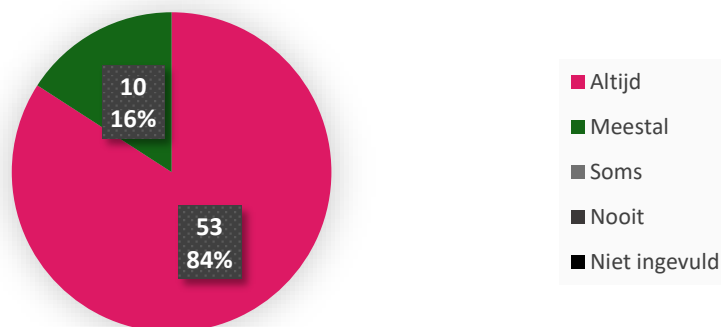
Vindt u dat de begeleiding over voldoende vakkennis beschikt?

(N=65)



Wordt er gewerkt aan doelen zoals beschreven in begeleidingsplan?

(N=65)



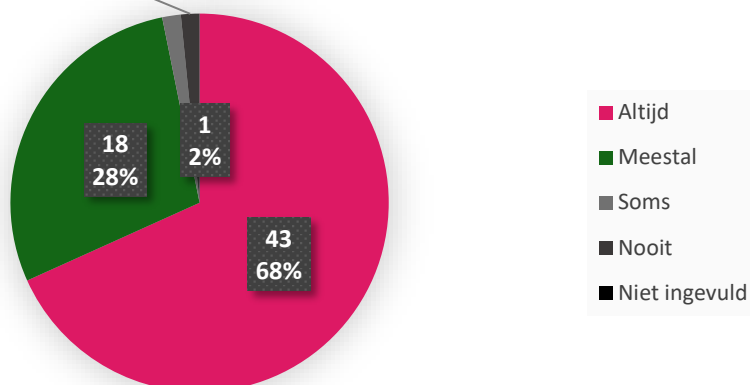
Figuur 12.

De bereikbaarheid van de zorginstelling

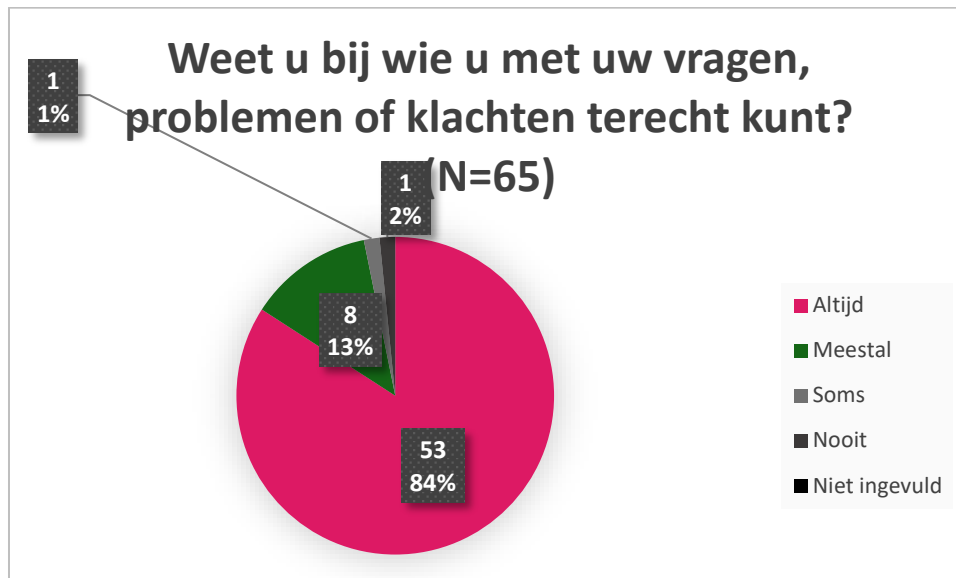
De cliënten geven aan dat de zorginstelling goed te bereiken is. 68% van de cliënten (43 cliënten) geeft aan dat de zorginstelling altijd goed te bereiken is. 18 cliënten (28%) geeft aan dat dit meestal het geval is.

1 Weet u hoe en wanneer Stimulans telefonisch bereikbaar is? (N=65)

1
2%



De cliënt is goed bekend bij wie zij met hun vragen, problemen of klachten terecht kunnen (zie figuur 13).



Figuur 13.

Cliënttevredenheid

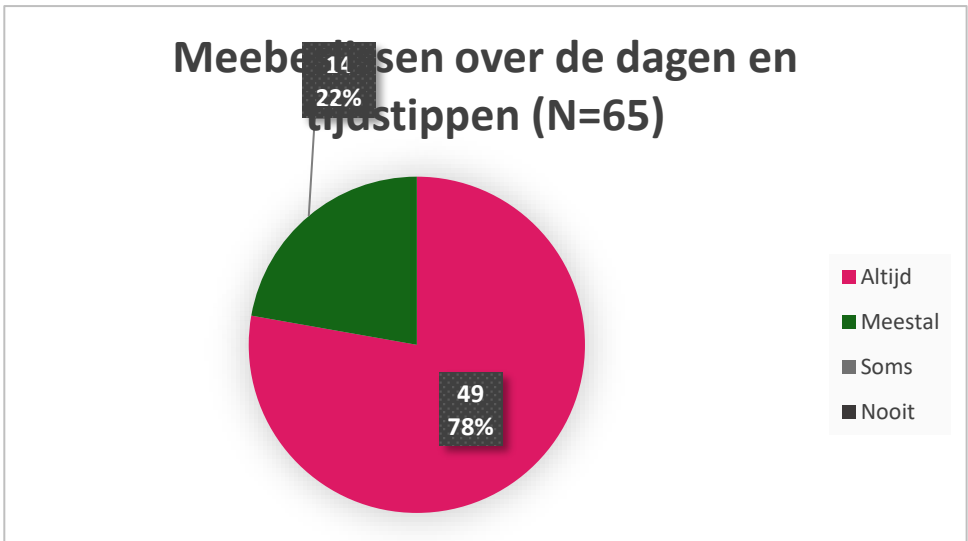
Uit het onderzoek blijkt dat de cliënten Stimulans zou aanbevelen bij vrienden en familie. 98% (62 cliënten) aan dat dit altijd het geval is. Daarnaast geeft 98% (62 cliënten) aan dat de begeleiding voldoet aan hun verwachting.

Aanbevelingen en waarderingen in cijfers

De waardering van de cliënten die blijkt uit bovenstaande uitkomsten is ook terug te vinden in de cijfers die de cliënten de zorginstelling en de begeleiders geven. De zorginstelling en begeleiders krijgen een gemiddeld cijfer van 8,9.

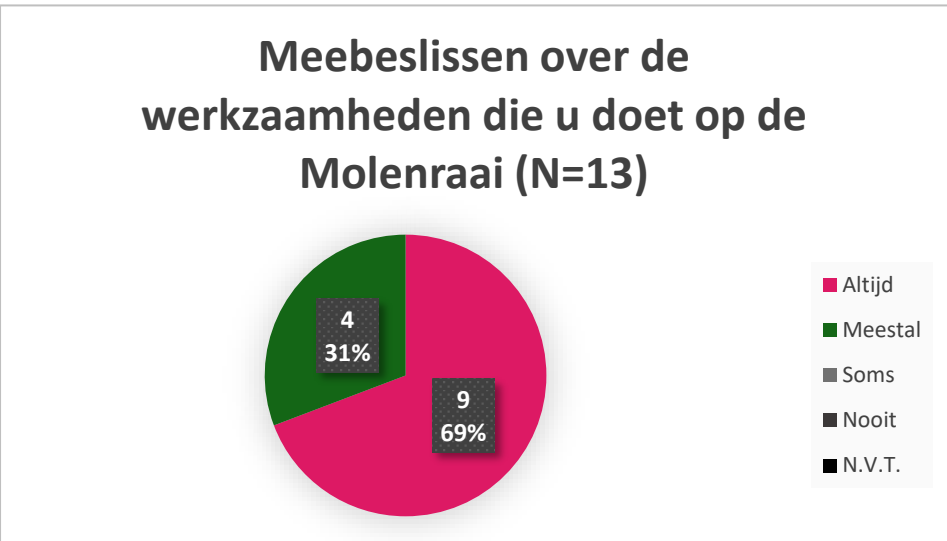
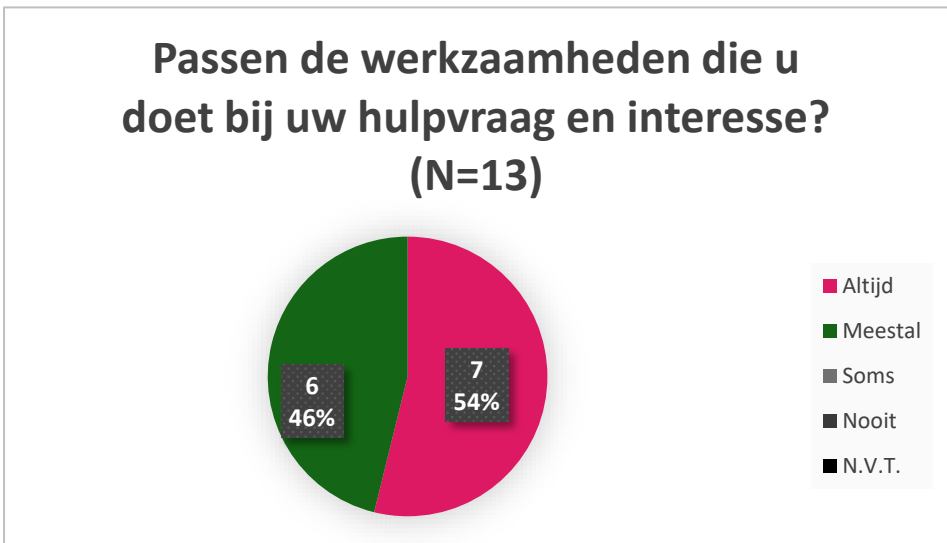
De dagbesteding Molenraai van Stimulans

Er gevraagd of de cliënten mee kunnen beslissen over de dagen en tijdstippen waarop de cliënten naar de Molenraai kunnen. 78% (49 cliënten) geven aan dit altijd te kunnen. 14 cliënten geeft aan dit soms te kunnen (zie figuur 14.).



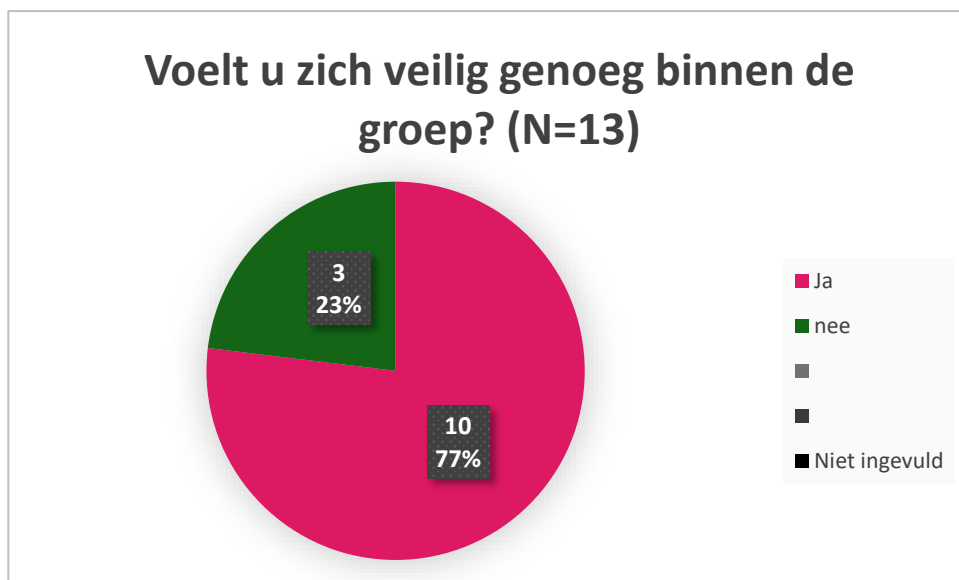
Figuur 14.

De vraag wordt gesteld of de werkzaamheden passen bij de hulpvraag en interesse en of ze mee kunnen beslissen over de werkzaamheden bij de molenraai. Zie hieronder.



Voor 100% van de cliënten voldoet de dagbesteding aan hun verwachting. Daarnaast weten alle cliënten (100%) waar ze moeten zijn met hun vragen.

Daarnaast wordt de vraag gesteld of de cliënt zich veilig voelt binnen de groep. 77% (10 cliënten) geven aan dat zij zich altijd veilig genoeg voelen. 23% (3 cliënten) voelt zich meestal veilig genoeg binnen de groep.



Tot slot wordt er gevraagd of de cliënten de dagbesteding aanbeveelt bij vrienden en familie. Daarop antwoordt 100% dat ze de dagbesteding aanbevelen.

De dagbesteding krijgt een gemiddeld cijfer van 8,6.

Opmerkingen

De cliënten geven de volgende opmerkingen aan:

- De begeleiding:
 - Zeer deskundige begeleiding.
 - Ik ben zeer tevreden en dankbaar met de hulp die ik krijg.
 - Ben en was zeer goed tevreden en ze begrijpen precies wat ik bedoel. Zou het een ander aanraden als ze hulp nodig hebben.
 - Ik heb moeite met de verandering van de begeleiding. Snap dat er soms niets aan te doen is, maar het is wel moeilijk.
 - Ga zo door! Ik ben tevreden met de begeleiding. Ik kan met alles terecht en ik wordt hierbij ondersteund.
 - Meestal vertrouw ik mijn begeleider. Dit i.v.m. eigen ervaringen, ligt niet aan jullie.
 - Dat jullie toppers zijn.
 - Ik vind Stimulans een fijne plek om te komen.
 - Er waren wat opstartproblemen met het wonen. Dit is goed opgepakt en opgelost. Over het algemeen zeer tevreden.

- Bereikbaarheid crisis moet beter weten waar het over gaat. Heb het 2x als vervelend ervaren.
- De dagbesteding:
- Jammer van de nieuwe werktijden.
 - Prima daarzo.
 - Er is altijd wel ergens verbetering in te krijgen, vandaar geen 10!
 - Ik ben tevreden. Mijn onvrede zit in mezelf (lichamelijk en of geestelijk niet in staat te doen wat ik werkelijk wil, wat ik dan niet weer kan duiden en kan omzetten in daden).

Conclusie

Stimulans heeft vanaf juli 2020 een enorme groei in aantal cliënten gekregen. In 2019 is het onderzoek verspreid onder 61 cliënten en was er een respons van 77%. Dit jaar is het onderzoek verspreid onder 138 cliënten en was er sprake van een respons van 47%.

Ook dit jaar ontvangt Stimulans als zorgorganisatie en voor de begeleiding een hoge waardering van een gemiddelde cijfer van 8,9! In 2019 was het gemiddelde cijfer 9,2. De waardering van dit jaar met een gemiddelde cijfer van 8,9 ervaren wij als zeer positief mede om de volgende redenen:

- Stimulans heeft sinds juli 2020 een enorme groei in aantal cliënten doorgemaakt. Het is ondanks de groei Stimulans gelukt om de tevredenheid van de cliënten en de kwaliteit van zorg te borgen.
- Naast de groei in cliënten heeft Stimulans ook een enorme groei in aantal personeelsleden. Ook hierbij is het Stimulans gelukt om de nieuwe personeelsleden de visie van Stimulans uit te dragen. Ook voldoet het nieuwe personeel aan de competenties om de cliënten goed te kunnen begeleiden.
- Stimulans heeft de visie zorg op maat te bieden en de client centraal te stellen. Uit de vragen en antwoorden blijkt dat de client mee kan beslissen over de dagen en tijdstippen waarop begeleiding geboden kan worden en dat ze mee kunnen beslissen over de doelen waaraan gewerkt gaat worden.
- Stimulans wil een transparante organisatie zijn. 92% van de cliënten bevestigt dat zij de uren waar ze recht op hebben ook daadwerkelijk ontvangen. Van de 8% zit een deel in dat men de begeleiding afbouwt in uren omdat men de doelen gaat bereiken. En een deel heeft te maken met uitval van personeel.

De waardering van de dagbesteding blijft hoog. Dit jaar ontvangt de dagbesteding een gemiddelde cijfer 8,6.

De doorgevoerde veranderingen in de dagbesteding vanaf januari 2019 extra inzet van personeel op de dagbesteding maakt dat de waardering van tevredenheid in de dagbesteding constant blijft t.o.v. 2019 met destijds een gemiddelde cijfer van 8,7.

Bijlage 1.

Cliënt-tevredenheids-onderzoek Stimulans

De cliënt

1. Hoe lang ontvangt u al begeleiding van Stimulans?
 0-1 jaar 1-3 jaar langer dan 3 jaar
2. Wat is uw leeftijd?
 10 – 20 jaar 20 - 40 jaar 40 jaar of ouder

Afspraken en bereikbaarheid van de begeleiding

1. Kunt u uw begeleiding goed bereiken?
 nooit soms meestal altijd
2. Komt de begeleiding de afspraken na?
 nooit soms meestal altijd
3. Kunt u meebeslissen over de dagen en tijdstippen waarop de begeleiding komt?
 nooit soms meestal altijd
4. Hoort u het op tijd als een begeleider op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?
 nooit soms meestal altijd

Professionaliteit

5. Vertrouwt u uw zorgverlener?
 nooit soms meestal altijd
6. Kunt u meebeslissen over de inhoud en doelen van de begeleiding?
 nooit soms meestal altijd
7. Luistert de begeleiding goed naar u?
 nooit soms meestal altijd
8. Worden de begeleidingsuren waar u recht op heeft ook daadwerkelijk benut?
 nooit soms meestal altijd

9. Wordt er met de begeleiding gewerkt aan uw doelen die beschreven staan in het begeleidingsplan?

- nooit soms meestal altijd

10. Vindt u dat de begeleiding over voldoende vakkennis beschikt?

- nooit soms meestal altijd

Bereikbaarheid Stimulans

11. Weet u hoe en wanneer Stimulans telefonisch bereikbaar is?

- nooit soms meestal altijd

12. Kunt u Stimulans telefonisch goed bereiken?

- nooit soms meestal altijd

13. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of klachten terecht kunt?

- nooit soms meestal altijd

Clïenttevredenheid

14. Zou u Stimulans bij uw vrienden en familie aanbevelen?

- ja nee

15. Voldoet de begeleiding aan uw verwachting?

- ja nee

16. Welk rapportcijfer zou u Stimulans willen geven?

Kruis een cijfer aan van 1 t/m 10. 1 is zeer slecht en 10 is zeer goed.

- 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10

17. Wilt u nog iets aan ons kwijt?

De volgende vragen alleen invullen als u dagbesteding heeft op de Molenraai

1. Hoelang heeft u al dagbesteding op de Molenraai?
 0-1 jaar 1-3 jaar langer dan 3 jaar
 2. Kunt u meebeslissen over de dagen en tijdstippen dat u op de Molenraai komt?
 nooit soms meestal altijd
 3. Passen de werkzaamheden die u doet bij uw hulpvraag en interesses?
 nooit soms meestal altijd
 4. Kunt u meebeslissen over de werkzaamheden die u doet op de Molenraai?
 nooit soms meestal altijd
 5. Voldoet de begeleiding aan uw verwachting?
 ja nee
 6. Weet u waar u moet zijn als u vragen heeft?
 7. nooit soms meestal altijd
 8. Voelt u zich veilig genoeg binnen de groep?
 9. nooit soms meestal altijd
 10. Zou u de Molenraai bij uw vrienden en familie aanbevelen?
 ja nee
 11. Welk rapportcijfer zou u Stimulans willen geven?
Kruis een cijfer aan van 1 t/m 10. 1 is zeer slecht en 10 is zeer goed.
 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10
 12. Wilt u nog iets aan ons kwijt?
-
-

