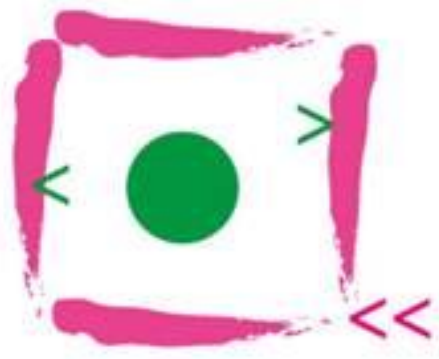


Cliënttevredenheidsonderzoek



STIMULANS
zakelijke zorgverlening

2023

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
Conclusie	pag. 13
Bijlage 1. Vragenlijst	pag. 14-17

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 vragen kunt u terug vinden in bijlage 1.

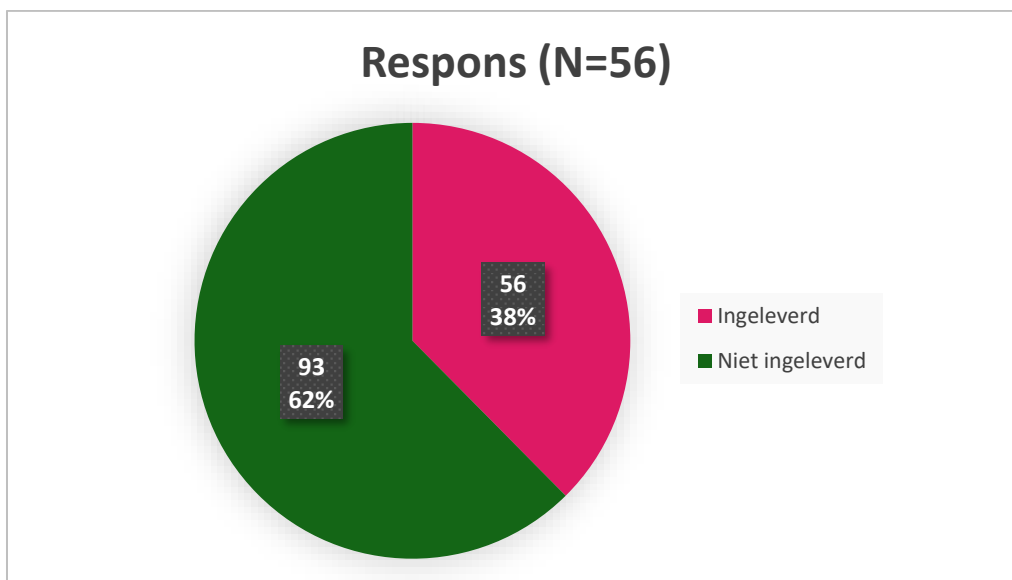
Over het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd in de maanden december en januari van 2023/2024. 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 2 algemene vragen, 16 meerkeuze vragen en 1 open vraag met betrekking tot de ambulante begeleiding en 9 meerkeuze en 1 open vraag met betrekking tot de dagbesteding.

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.

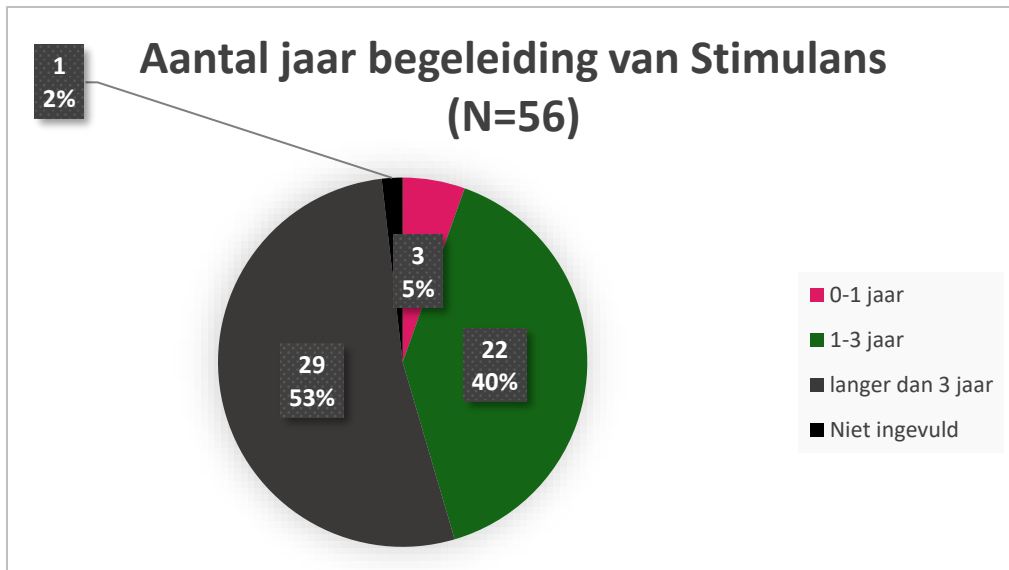
Respons en kenmerken respondenten

Er zijn 149 vragenlijsten verspreid onder de cliënten. Van de 149 verspreide vragenlijsten zijn er 56 ingevuld ingeleverd. Dit is een respons van 38% (zie figuur 1.)



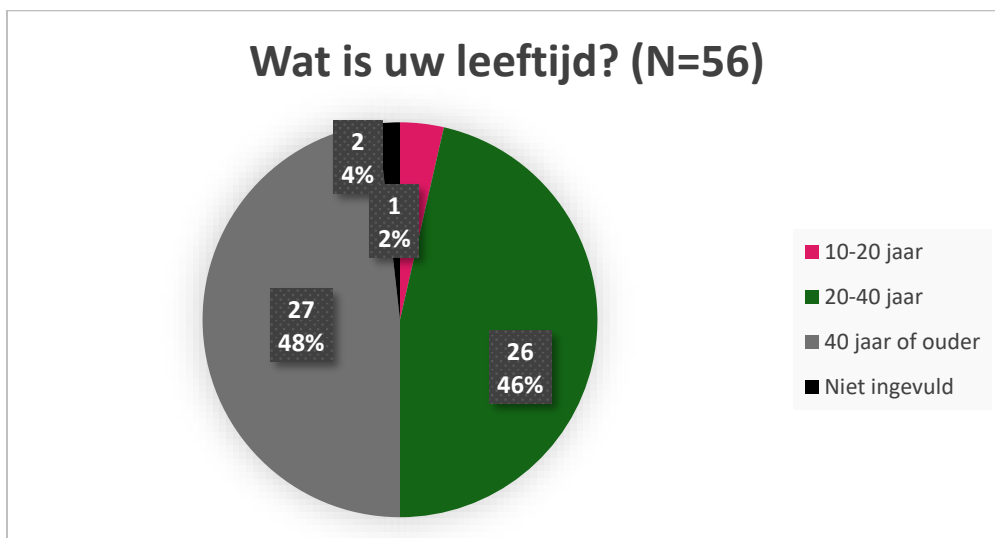
Figuur 1

Van de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld (56 cliënten) ontvangt 53% (29 cliënten) langer dan 3 jaar begeleiding. 5% (3 cliënten) ontvangen korter dan een jaar begeleiding (zie figuur 2.). Verder ontvangen 5 van de ondervraagden tevens dagbesteding van Stimulans en 1 ontvangt enkel dagbesteding.



Figuur 2

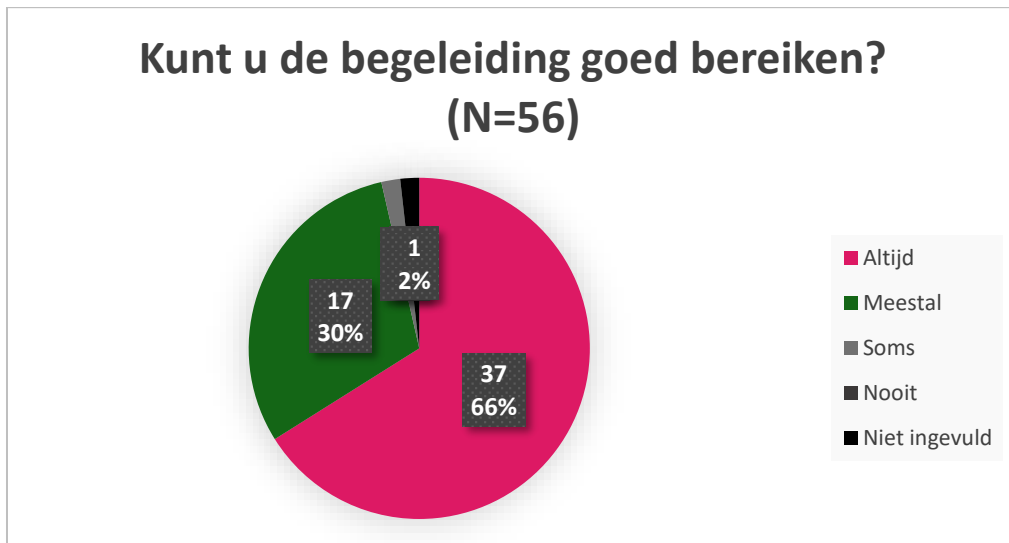
De cliënten worden onderverdeeld in 3 leeftijdscategorieën waarvan de jongsten cliënten vallen in de leeftijdscategorie 10-20 jaar (4%, 2 cliënten), de grootste groep cliënten is ouder dan 40. Dit betreft 48%(27 cliënten) van de ondervraagde cliënten. De leeftijdscategorie 20-24 jaar is vertegenwoordigd voor 26 cliënten(46%). Zie figuur 3.



Figuur 3

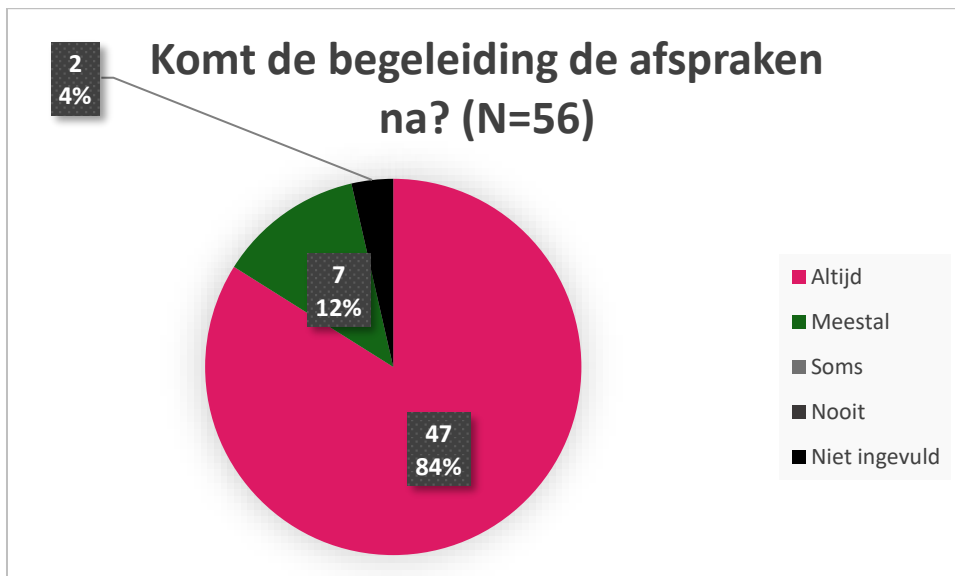
Afspraken en bereikbaarheid van de begeleiding

Op de vraag of de begeleiding goed te bereiken is antwoord 66% (37 cliënten) dat dit altijd het geval is. 30% (17 cliënten) geven aan dat dit meestal het geval is (zie figuur 4).



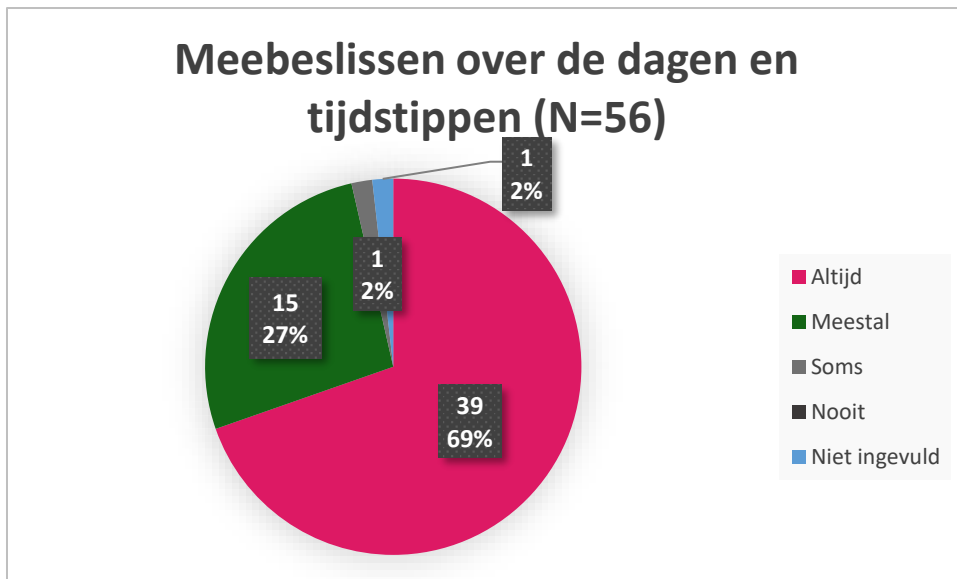
Figuur 4

Komt de begeleiding de afspraken na? Daarop antwoord 84% (47 cliënten) dat dit altijd het geval is (zie figuur 5). 7 cliënten(12%) geeft te kennen dat dit meestal het geval is.



Figuur 5

Ook is er gevraagd of de cliënten mee kunnen beslissen over de dagen en tijdstippen waarop de begeleiding komt. De grootste groep van 69%(39 cliënten) geven aan dit altijd te kunnen. 15 cliënten(27%) geeft aan dit meestal te kunnen (zie figuur 6).

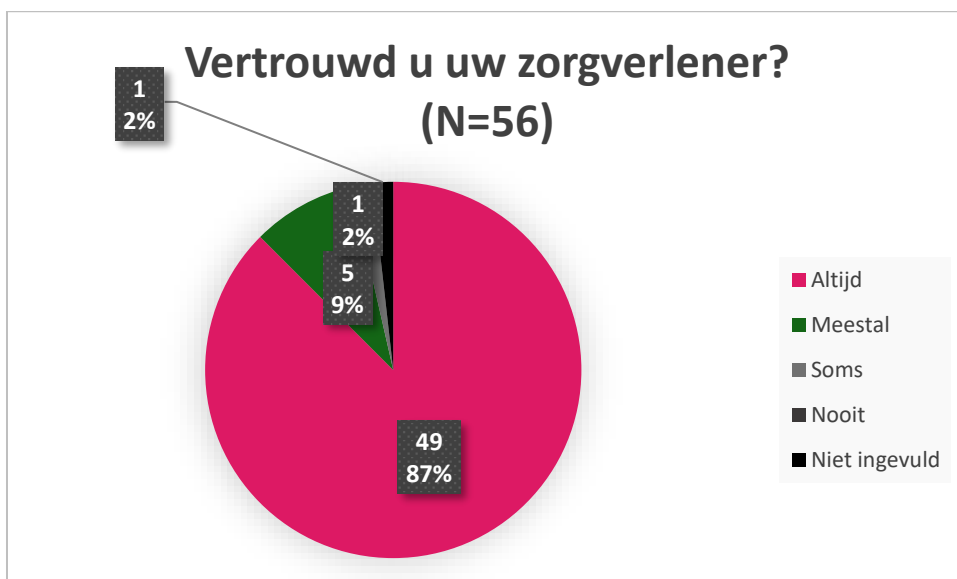


Figuur 6

Over het algemeen horen de cliënten op tijd als een begeleider op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie (79%). 16% geeft aan dat dit meestal het geval is.

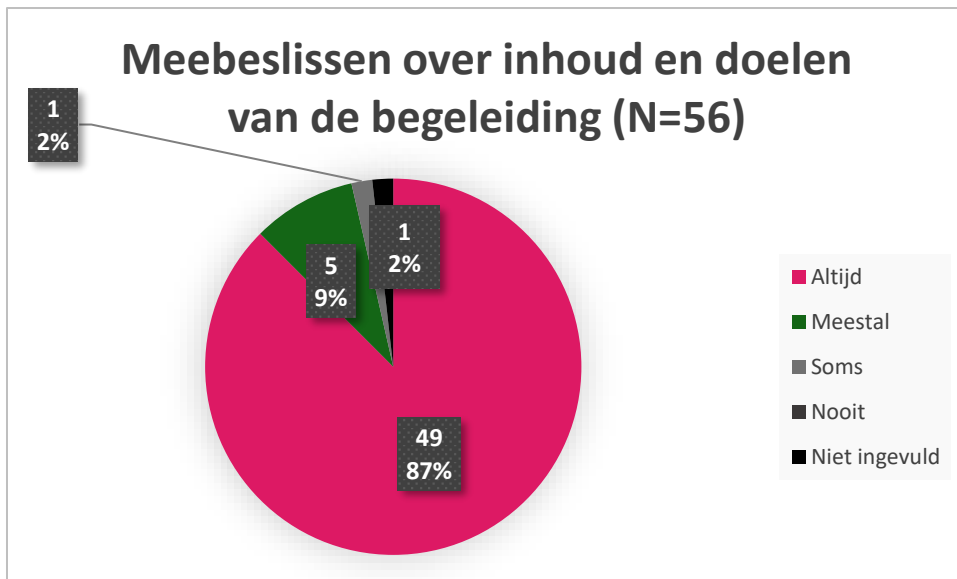
Professionaliteit

De cliënten hebben over het algemeen vertrouwen in de zorgverlener (87%), 49 cliënten geven altijd aan, 9%, 5 cliënten geven meestal aan en 1 cliënt geeft aan dat de soms vertrouwen is (zie figuur 7).



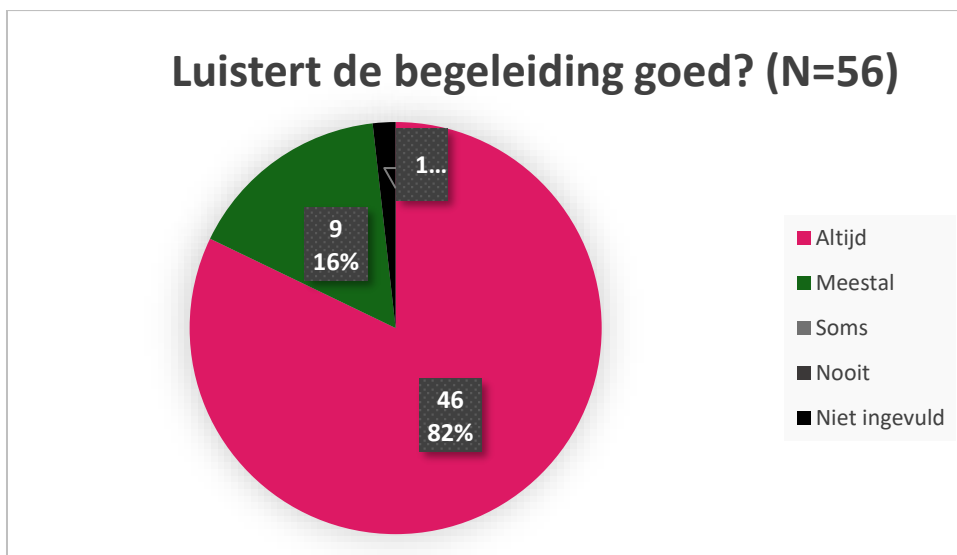
Figuur 7

De cliënten geven aan mee te kunnen beslissen over de inhoud en doelen van de begeleiding. 87% (49 cliënten) geeft aan dat dit altijd het geval is. 9% (5 cliënten) geeft aan dat dit meestal het geval is (zie figuur 8).



Figuur 8

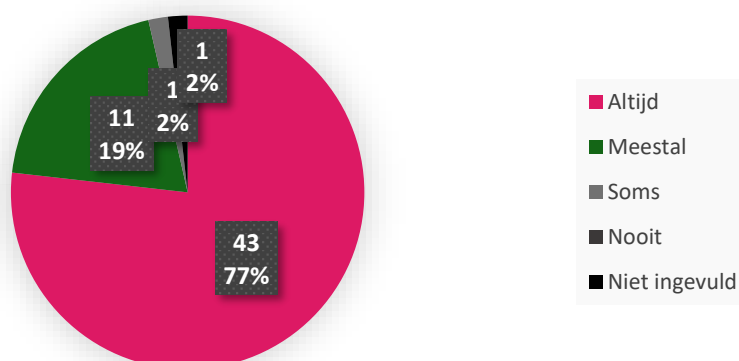
De cliënten geven aan dat er door de begeleiding goed geluisterd wordt 82% (46 cliënten) geven aan dat dit altijd het geval is, 16% (9 cliënten) geven aan dat dit meestal het geval is) (zie figuur 9).



Figuur 9

Worden de begeleidingsuren waar u recht op heeft ook daadwerkelijk benut? 77% van de cliënten (43 cliënten) geeft aan dat dit altijd het geval is. 11 cliënten(19%) geeft aan dat dit meestal het geval is en 1 cliënt geeft aan dat dit soms het geval is(zie figuur 10).

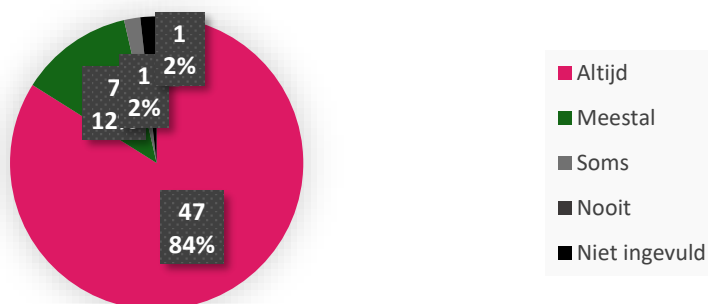
Worden de begeleidingsuren daadwerkelijk benut? (N=56)



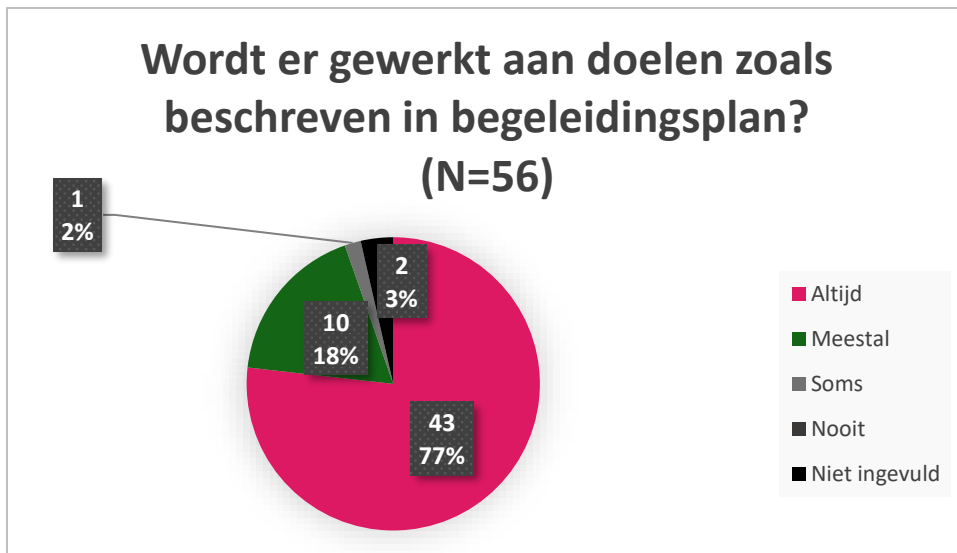
Figuur 10

Vervolgens wordt de vraag gesteld of de begeleiding over voldoende vakkennis beschikt. Daarop antwoord 84% 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 77% (43 cliënten) dat dit altijd het geval is en 18% (10 cliënten) dat dit meestal het geval is. Zie figuren 11 en 12.

Vindt u dat de begeleiding over voldoende vakkennis beschikt? (N=56)



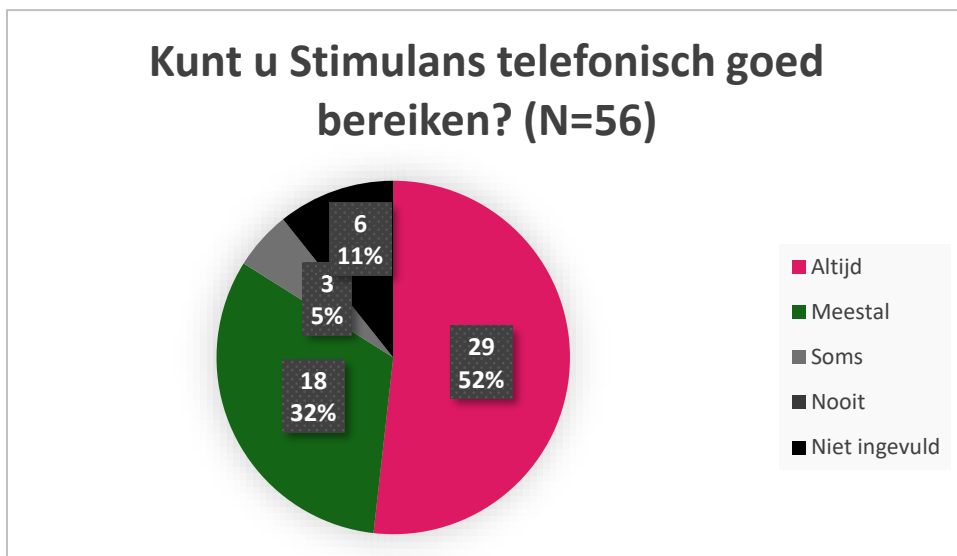
Figuur 11



Figuur 12

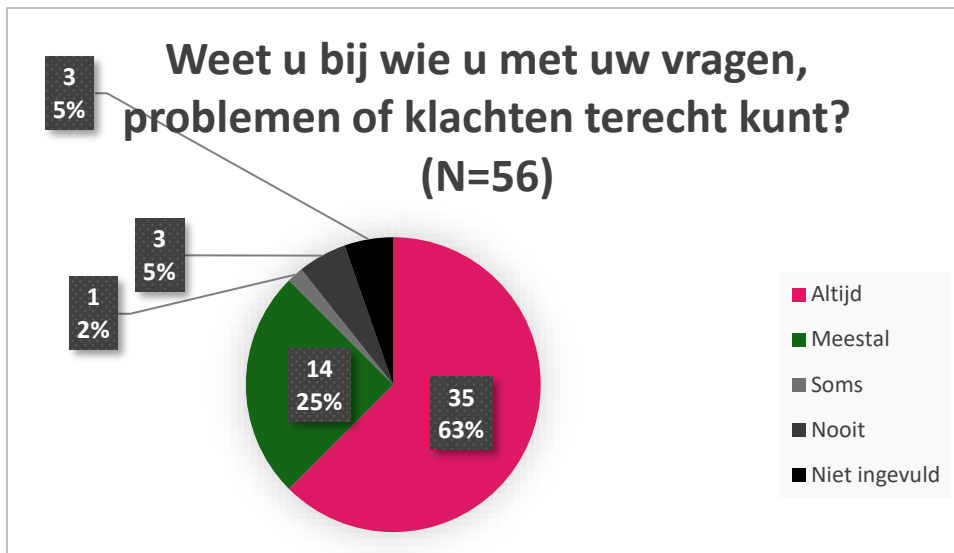
De bereikbaarheid van de zorginstelling

De cliënten geven aan dat de bereikbaarheid van de zorginstelling beter zou kunnen. 52% van de cliënten (29 cliënten) geeft aan dat de zorginstelling altijd goed te bereiken is terwijl 18 cliënten (32%) aangeeft aan dat dit meestal het geval is. Opvallend is dat 6 cliënten deze vraag niet beantwoord hebben (zie figuur 13).



Figuur 13

Over het algemeen weten de cliënten wel bij wie ze moeten zijn als zij vragen hebben. 63% (35 cliënten) hebben aangegeven dat ze altijd weten bij wie ze moeten zijn, 14 cliënten (25%) geeft aan dat zij dit meestal weten (zie figuur 14).



Figuur 14

Clïenttevredenheid

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste cliënten Stimulans zou aanbevelen bij vrienden en familie. 89% (49 cliënten) aan dat dit altijd het geval is. 5 cliënten (9%) geeft aan dat zij dit niet zouden doen. Echter geven 54 cliënten (96%) cliënten aan dat de begeleiding wel voldoet aan hun verwachting. Waar dit verschil vandaan komt is onbekend. Aangezien het een anoniem onderzoek betreft is verder navraag hierin niet mogelijk.

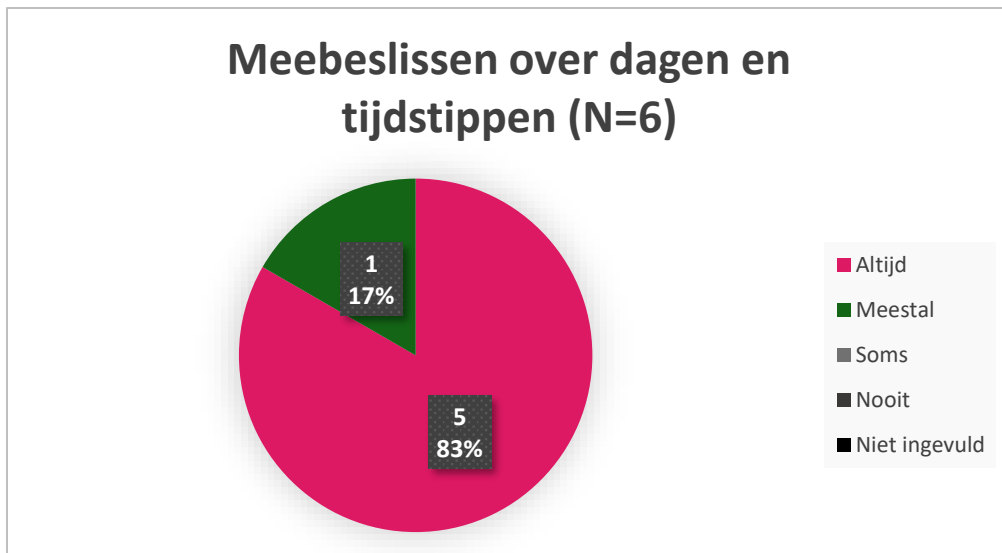
Aanbevelingen en waarderingen in cijfers

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 8,6.

De dagbesteding van Stimulans

Van de ondervraagde cliënten hebben er 5 ook dagbesteding bij Stimulans. 1 cliënt heeft enkel dagbesteding van Stimulans. Dit is dus een respons van 6 dagbestedingscliënten. Hiervan hebben 4 (67%) cliënten al langer dan 3 jaar dagbesteding van Stimulans. De overige 33% (2 cliënten) hebben nu tussen de 1 en 3 jaar dagbesteding bij Stimulans.

Er gevraagd of de cliënten mee kunnen beslissen over de dagen en tijdstippen waarop de cliënten naar de dagbesteding kunnen. 83% (5 cliënten) geven aan dit altijd te kunnen. 1 cliënt geeft aan dit meestal te kunnen (zie figuur 15).

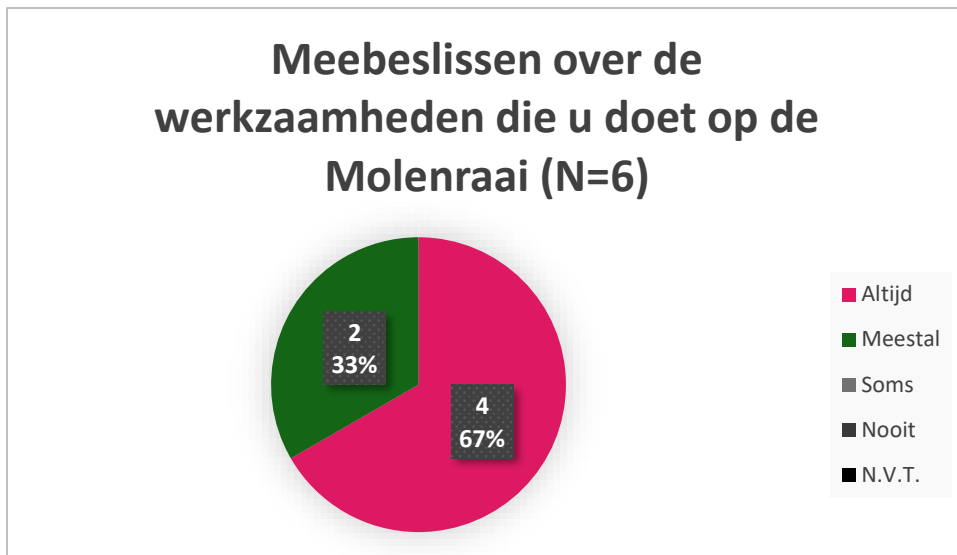


Figuur 15

Verder is de vraag gesteld of de werkzaamheden passen bij de hulpvraag en interesse en of ze mee kunnen beslissen over de werkzaamheden bij de molenraai. Zie figuren 16 en 17.

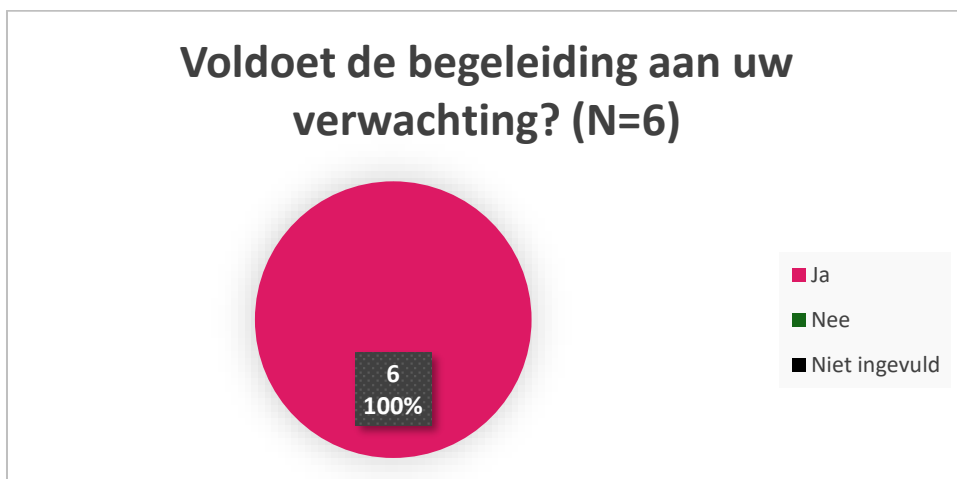


Figuur 16



Figuur 17

Op de vraag of de begeleiding op de dagbesteding voldoet aan de verwachting antwoord 6 van de 6 cliënten dat dat het geval is (figuur 18). Ook weet 100% van de cliënten waar zij met hun vragen naar toe kunnen.



Figuur 18

Een belangrijke pijler binnen de dagbesteding is de veiligheid. Dit is een aspect waar Stimulans veel waarde aan hecht. Van de 6 cliënten die de vragenlijst ingevuld hebben geven 5 cliënten aan zich altijd veilig te voelen binnen de dagbesteding, 1 cliënt geeft aan dat dit meestal het geval is.

Tot slot is er gevraagd of cliënten de dagbesteding aan zouden raden bij vrienden en familie. Op deze vraag antwoorden alle cliënten "ja". Een score van 100%.

De dagbesteding krijgt een 7,3 van de ondervraagde cliënten.

Conclusie

Stimulans heeft het afgelopen jaar te maken gehad met wat ongelukigheden in het personeelsbestand. Door ziekte en uitval kwam het team meerdere malen voor uitdagingen in de bezetting te staan. We zien dit ook terug in de hoeveelheid reacties op het cliënttevredenheidsonderzoek. Dit zal voor het komende onderzoek een pijler zijn. Des te hoger de responscijfers, des te beter er een indicatie zal zijn van de tevredenheid. Desondanks de tegenvallende aantal reacties zijn de cijfers niet heel erg veel veranderd en behaalt Stimulans nog steeds goede cijfers. Ook dit jaar ontvangt Stimulans als zorgorganisatie en voor de begeleiding een hoge waardering van een gemiddelde cijfer van **8,6**! Hier zijn wij zeker trots op!

De waardering van de dagbesteding heeft een iets grote daling doorgemaakt. Dit jaar ontvangt de dagbesteding een gemiddeld cijfer 7,3 van de 6 cliënten ten opzichte van een 8,6 in het vorige onderzoek(13 cliënten). Het vooruitzicht van een nieuwe locatie stemt ons echter hoopvol aangezien 100% van de ondervraagden dit jaar aangaf zeer zeker wel tevreden te zijn over de inhoudelijke begeleiding. Wij zullen dus ook doorgaan zoals we doen op de dagbesteding waarbij we zoals altijd zullen luisteren naar onze cliënten.



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?
 nooit soms meestal altijd
7. Voelt u zich veilig genoeg binnen de groep?
 nooit soms meestal altijd
8. Zou u de Molenraai bij uw vrienden en familie aanbevelen?
 ja nee
9. 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

10. Wilt u nog iets aan ons kwijt?
