

Cliënttevredenheidsonderzoek 2016

Nieuwe Start Woonzorg is in september 2013 opgestart en in bijna drie jaar uitgegroeid tot een organisatie die aan 19 jongeren begeleiding biedt.

Bij ons staat een persoonlijke en betrokken aanpak centraal, waarbij wij ons richten op de wensen en mogelijkheden van het individu. In onze begeleiding staan wij naast de jongeren en gaan we er samen voor om hun zelfredzaamheid te vergroten, dromen waar te maken en de kwaliteit van leven te verbeteren.

De kwaliteit van onze begeleiding staat bij Nieuwe Start Woonzorg in een hoog vaandel en daarom willen wij dit jaar het kwaliteitskeurmerk HKZ behalen. Deze certificering is een belangrijke manier om zichtbaar te maken dat Nieuwe Start Woonzorg intern de zaken goed op orde heeft, dat bij ons de cliënt altijd centraal staat en dat wij als organisatie voortdurend en systematisch werken aan verbetering van ons zorgaanbod.

Om onze kwaliteit hoog te houden en te verbeteren is het van belang om de cliënttevredenheid regelmatig te toetsen. In de afgelopen periode hebben onze cliënten daarom een uitgebreide vragenlijst ingevuld. Op het momenten van het verstrekken van de vragenlijsten ontvingen 17 personen begeleiding van Nieuwe Start Woonzorg, 16 hiervan hebben de vragenlijst ingevuld en aan ons geretourneerd. Hiervan hebben acht jongeren een beetje hulp van hun begeleider gehad en hebben de overige acht de vragenlijst zelfstandig ingevuld.

Aantal verstuurdde enquêtes	17
Respons	16
%	94.11%

Op de volgende pagina's volgen de resultaten en conclusie.

Dagstructuur

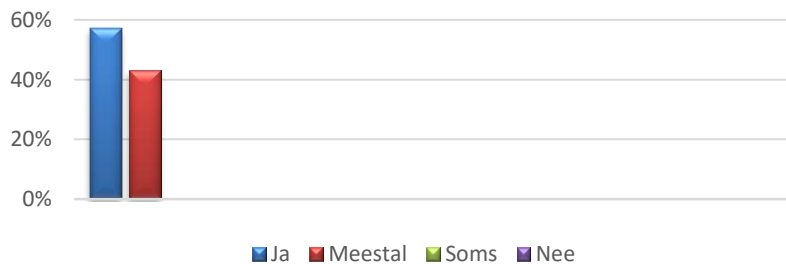
Heeft u begeleiding nodig bij uw dagstructuur?

	Ja	Nee
Aantal	7	9
%	44%	56%



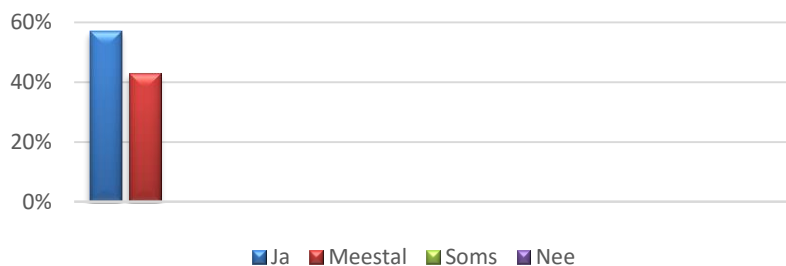
Krijgt u de juiste begeleiding bij het organiseren van uw dagstructuur?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
Aantal	4	3	0	0
%	57%	43%	0%	0%



Krijgt u de juiste begeleiding bij het organiseren van uw dagstructuur?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
Aantal	4	3	0	0
%	57%	43%	0%	0%



Hoe tevreden bent u over de begeleiding van Nieuwe Start Woonzorg bij uw dagstructuur?

	Erg tevreden	Tevreden	Niet tevreden	Erg ontevreden
Aantal	3	4	0	0
%	43%	57%	0%	0%



Geldzaken

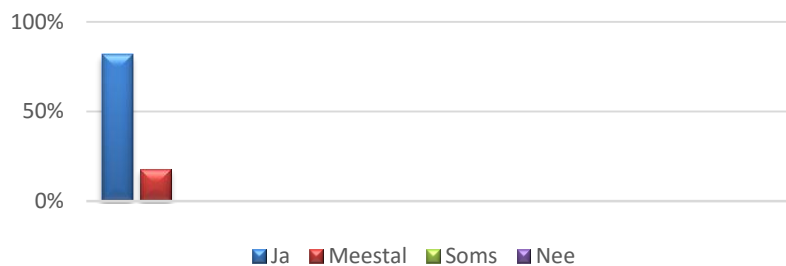
Heeft u begeleiding nodig bij uw geldzaken?

	Ja	Nee
Aantal	11	5
%	69%	31%



Krijgt u van Nieuwe Start Woonzorg de begeleiding die u nodig heeft?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
Aantal	9	2	0	0
%	82%	18%	0%	0%



Hoe tevreden bent u over de begeleiding van Nieuwe Start Woonzorg bij uw geldzaken?

	Erg tevreden	Tevreden	Niet tevreden	Erg ontevreden
Aantal	6	5	0	0
%	55%	45%	0%	0%



Huishouden

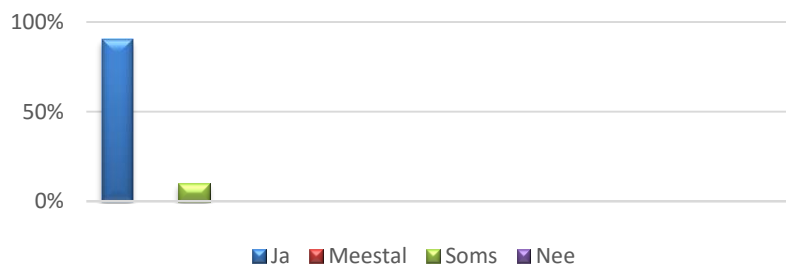
Heeft u begeleiding nodig bij de organisatie van het huishouden?

	Ja	Nee
Aantal	10	6
%	63%	37%



Krijgt u bij de organisatie van het huishouden de begeleiding van Nieuwe Start Woonzorg die u nodig heeft?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
Aantal	9	0	1	0
%	90%	0%	10%	0%



Hoe tevreden bent u over de begeleiding van Nieuwe Start Woonzorg bij uw huishouden?

	Erg tevreden	Tevreden	Niet tevreden	Erg ontevreden
Aantal	4	6	0	0
%	40%	60%	0%	0%



Begeleiding bij gesprekken

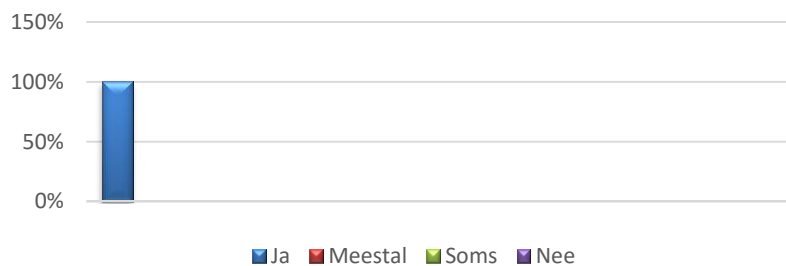
Heeft u begeleiding nodig bij het voeren van gesprekken?

	Ja	Nee
Aantal	11	5
%	69%	31%



Krijgt u van Nieuwe Start Woonzorg bij het voeren van gesprekken de juiste begeleiding die u nodig heeft?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
Aantal	11	0	0	0
%	100%	0%	0%	0%



Hoe tevreden bent u over de begeleiding van Nieuwe Start Woonzorg bij het voeren van gesprekken?

	Erg tevreden	Tevreden	Niet tevreden	Erg ontevreden
Aantal	5	6	0	0
%	45%	55%	0%	0%



Sociale contacten

Heeft u begeleiding nodig bij het maken van vrienden?

	Ja	Nee
Aantal	1	15
%	6%	94%



Hoe tevreden bent u over de begeleiding van Nieuwe Start Woonzorg bij het voeren van gesprekken?

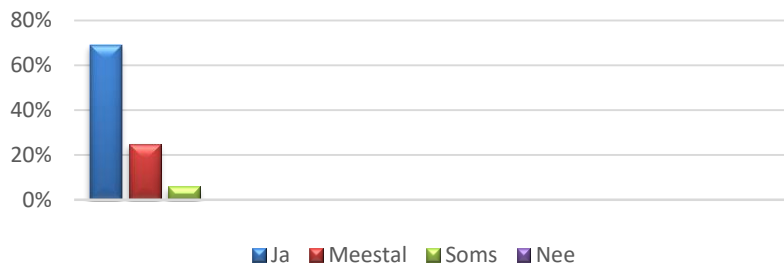
	Erg tevreden	Tevreden	Niet tevreden	Erg ontevreden
Aantal	1	0	0	0
%	100%	0%	0%	0%



Het zorgplan

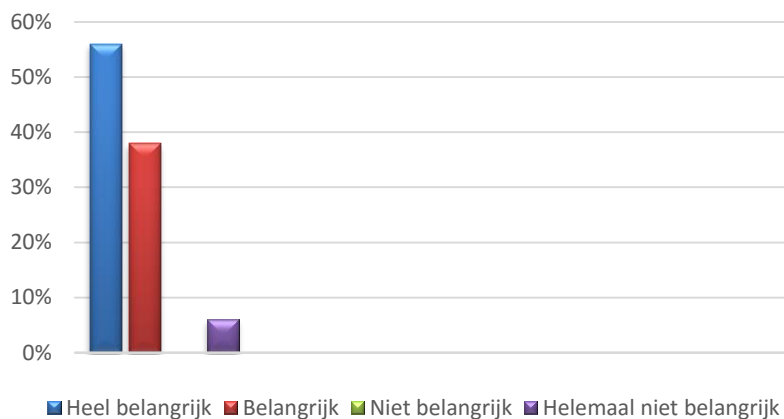
Kunt u mee beslissen over wat er in uw zorgplan staat?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
Aantal	11	4	1	0
%	69%	25%	6%	0%



Hoe belangrijk vindt u dat u kunt meebeslissen over wat er in uw zorgplan staat?

	Heel belangrijk	Belangrijk	Niet belangrijk	Helemaal niet belangrijk
Aantal	9	6	0	1
%	56%	38%	0%	6%



Hoe tevreden bent u over dat u mag meebeslissen over wat er in uw zorgplan staat?

	Erg tevreden	Tevreden	Niet tevreden	Erg ontevreden
Aantal	5	11	0	0
%	31%	69%	0%	0%



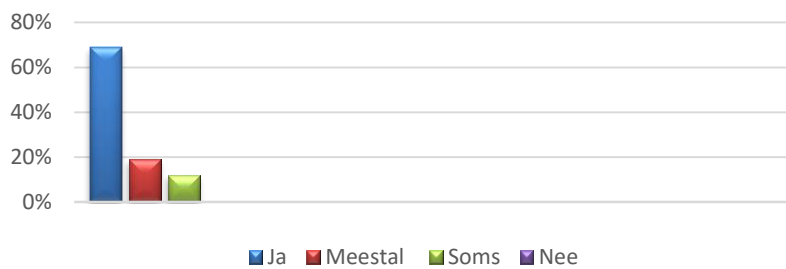
Hoe tevreden bent u over de afspraken in uw zorgplan?

	Erg tevreden	Tevreden	Niet tevreden	Erg ontevreden
Aantal	4	12	0	0
%	25%	75%	0%	0%



Houden de medewerkers van Nieuwe Start Woonzorg zich aan de afspraken die in uw zorgplan staat?

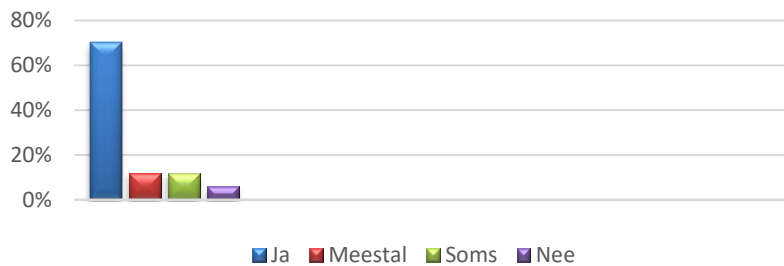
	Ja	Meestal	Soms	Nee
Aantal	11	3	2	0
%	69%	19%	12%	0%



Begeleiders

Mag u meebeslissen over wie uw persoonlijk begeleider is?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
Aantal	11	2	2	1
%	70%	12%	12%	6%



Hoe belangrijk vindt u dat u kunt meebeslissen over wie uw persoonlijk begeleider is?

	Heel belangrijk	Belangrijk	Niet belangrijk	Helemaal niet belangrijk
Aantal	13	3	0	0
%	81%	19%	0%	0%



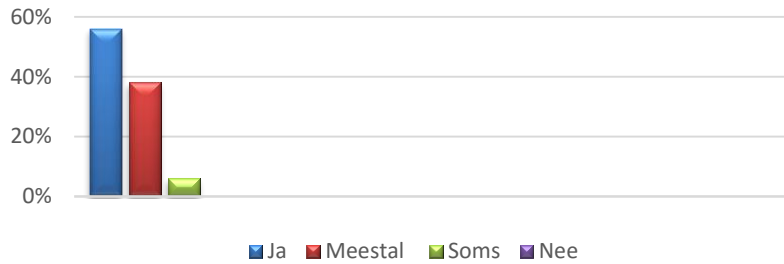
Hoe tevreden bent u over dat uw persoonlijk begeleider?

	Erg tevreden	Tevreden	Niet tevreden	Erg ontevreden
Aantal	12	3	1	0
%	75%	19%	6%	0%



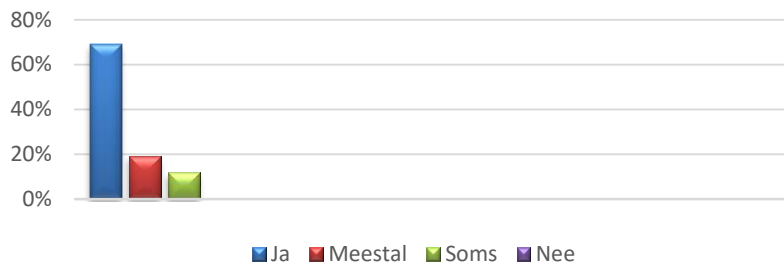
Nemen de begeleiders van Nieuwe Start u serieus?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
Aantal	9	6	1	0
%	56%	38%	6%	0%



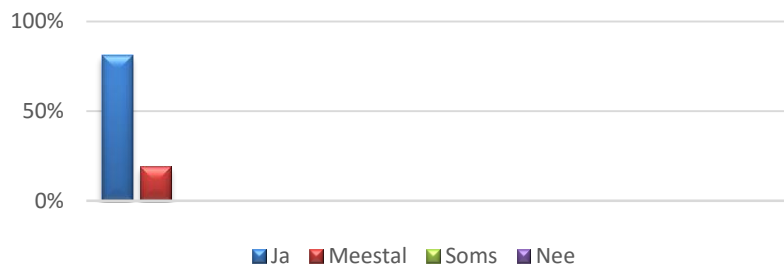
Komen de begeleiders van Nieuwe Start Woonzorg de afspraken na die zij met u maken?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
Aantal	11	3	2	0
%	69%	19%	12%	0%



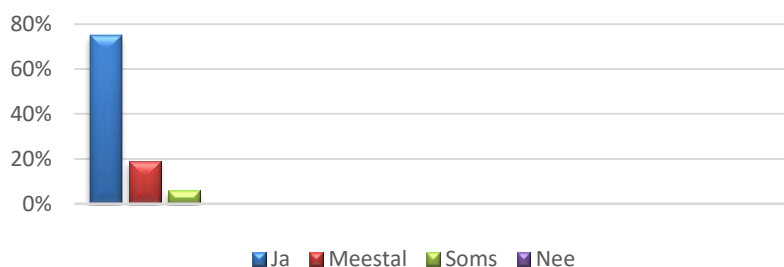
Hebben begeleiders van Nieuwe Start Woonzorg genoeg tijd voor u?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
Aantal	13	3	0	0
%	81%	19%	0%	0%



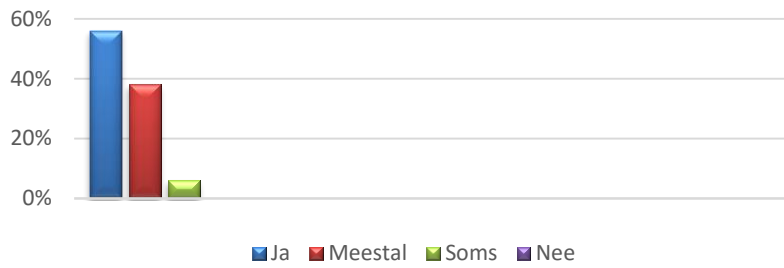
Houden begeleiders van Nieuwe Start Woonzorg voldoende rekening met uw wensen?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
Aantal	12	3	1	0
%	75%	19%	6%	0%



Leggen begeleiders van Nieuwe Start Woonzorg dingen uit op een manier die u begrijpt?

	Ja	Meestal	Soms	Nee
Aantal	9	6	1	0
%	56%	38%	6%	0%



Klachten

Als er iets gebeurt waar u het helemaal niet mee eens bent, zou u dan een klacht in dienen?

	Ja	Nee
Aantal	11	5
%	69%	31%



Weet u hoe u een klacht moet indienen?

	Ja	Nee	Weet ik niet
Aantal	10	2	4
%	63%	12%	25%



Hoe tevreden bent u over de manier hoe Nieuwe Start Woonzorg met uw gegevens omgaat?

	Erg tevreden	Tevreden	Niet tevreden	Erg ontevreden
Aantal	5	9	0	0
%	36%	64%	0%	0%



Eindoordeel over Nieuwe Start Woonzorg

Gemiddelde eindcijfer	8.5
------------------------------	------------

Verbeterpunten

Zijn er zaken die u zou willen veranderen of die u mist in de begeleiding die u nu van Nieuwe Start Woonzorg krijgt?

- Meer huisvergaderingen in de woonhuizen.
- Minder begeleiding in de woonhuizen.
- Betere controle dat iedereen zijn taken doet.
- In de woonhuizen zouden cliënten het op prijs stellen als begeleiding meer op kantoor gaat zitten i.p.v. de woonkamer.
- Iets doen aan de lange wachtlijst.

Conclusie

Kort na het verstrekken van de vragenlijst werd ons duidelijk dat deze te uitgebreid was opgesteld; veel jongeren hebben direct na ontvangst bij de begeleiding aangegeven dat ze moeite hadden om te beginnen aan de lange vragenlijst.

Wij zullen ons in het komende jaar richten op het ontwikkelen van een kortere vragenlijst aangepast aan onze doelgroep. Desalniettemin heeft bijna 95% van de jongeren de vragenlijst aan ons retourneert; waarschijnlijk omdat ze zich betrokken voelen bij onze organisatie en willen laten zien hoe zij over ons denken.

Uit de resultaten wordt duidelijk dat de jongeren tevreden tot zeer tevreden zijn dat zij samen met de persoonlijk begeleider hun zorgplan opstellen. Ze willen actief bezig zijn met hun doelen en vinden het prettig om zo hun eigen ontwikkeling in de gaten te houden. Ook geven ze aan dat de afspraken die in het plan worden gemaakt door de begeleiders worden nageleefd.

Bij Nieuwe Start Woonzorg besteden wij veel aandacht aan de klik tussen de persoonlijk begeleider en cliënt; wij geloven dat een vertrouwensband moet ontstaan om succes te behalen op de langere termijn. Vanuit onze visie is de juiste combinatie tussen cliënt en begeleider zeer van belang en hier hechten wij dan ook veel waarde aan. Met succes blijkt, want 75% is erg tevreden met zijn/haar persoonlijk begeleider en 19% geeft aan tevreden te zijn. Er geeft één persoon een negatief respons, maar was hiermee nog niet naar voren gekomen. Van de cliënten geeft 81% aan het heel belangrijk te vinden om inspraak te hebben wie zijn/haar persoonlijk begeleider is.

Wij vinden het belangrijk dat jongeren serieus worden genomen en dat er naar hen wordt geluisterd. Van onze cliënten geeft 94% aan dat zij serieus worden genomen. Ook geeft 81% van cliënten aan dat begeleiders voldoende tijd voor hen heeft, bijna 19% procent geeft aan dat er meestal genoeg tijd voor hen wordt genomen er wordt geen negatieve respons gegeven.

Nieuwe Start Woonzorg is een kleine organisatie die voor intensieve begeleiding staat, zowel kwalitatief als kwantitatief. Om bij ons te kunnen wonen moeten jongeren gemotiveerd zijn om aan henzelf te werken en stappen in de juiste richting te nemen. Onze begeleiders zijn erg betrokken en veel aanwezig voor begeleiding, de hoeveelheid begeleiding wordt weleens als teveel ervaren. Als verbeter punt wordt dan ook door twee jongeren aangegeven dat er af en toe teveel begeleiding is, met name in de woonhuizen waar meerdere jongeren samenwonen. Ook zouden zij het op prijs stellen als de begeleiders meer op kantoor zouden zitten, in plaats van de woonkamer. Bovenstaande zijn aandachtspunten.

Over de gehele vragenlijst is een duidelijke positieve lijn te zien, het percentage dat negatief op de vragen antwoord is zeer klein. Het gemiddelde eindcijfer dat de jongeren aan Nieuwe Start Woonzorg geeft is een 8.5.