

Versie	1
Datum	18-08-2017

Client tevredenheidsonderzoek 2017

Nieuwe Start Woonzorg kiest ervoor om jaarlijks een cliënt tevredenheidsonderzoek te houden om de kwaliteit van haar zorgverlening nauw te monitoren. 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 kwaliteit van leven te verbeteren.

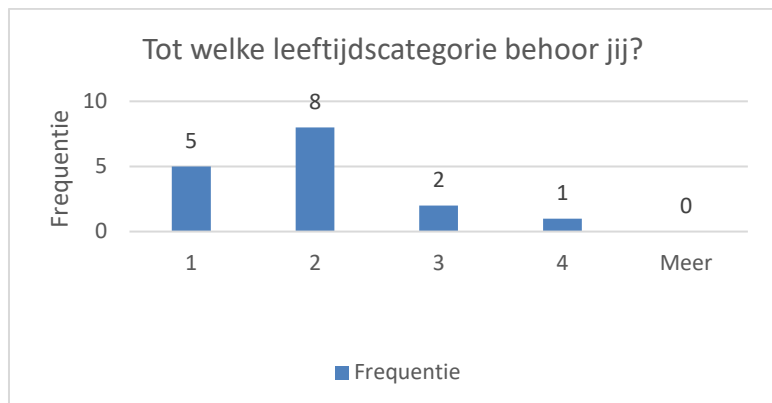
De afgelopen maand hebben onze cliënten een uitgebreide vragenlijst ingevuld om de zorgverlening in kaart te brengen. We hebben goed naar de kritische punten van vorig jaar gekeken en deze meegenomen in de ontwikkeling van de vragenlijst van 2017. Zo hebben we ervoor gekozen dit jaar de lijst kort maar krachtig te maken en overzichtelijk voor de jongeren. De vragen zijn onderverdeeld in vier onderwerpen: de begeleiding, de dagbesteding, de woning en de organisatie. Wij hebben de vragenlijst aan 25 cliënten voorgedragen en deze is door 16 cliënten ingevuld aan ons geretourneerd.

Aantal verstuurd enquêtes	25
Respons	16
Percentage	64%

Versie	1
Datum	18-08-2017

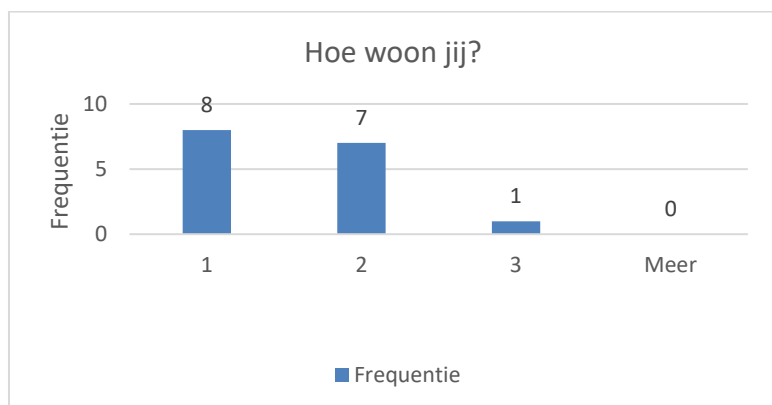
1. Tot welke leeftijdscategorie behoort jij?

	18-21	21-25	25-29	+30
Aantal	5	8	2	1
Percentage	31%	50%	13%	6%



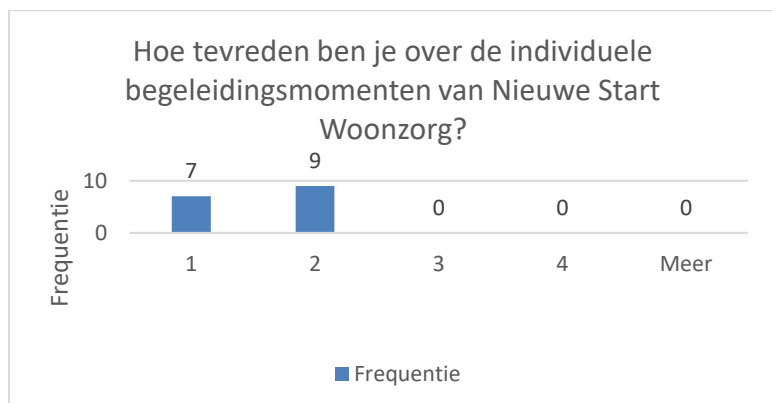
2. Hoe woon jij?

	Appartement van NSW	Gedeeld woonhuis	Zelfstandig
Aantal	8	7	1
Percentage	50%	44%	6%



3. Hoe tevreden ben je over de individuele begeleidingsmomenten van Nieuwe Start Woonzorg?

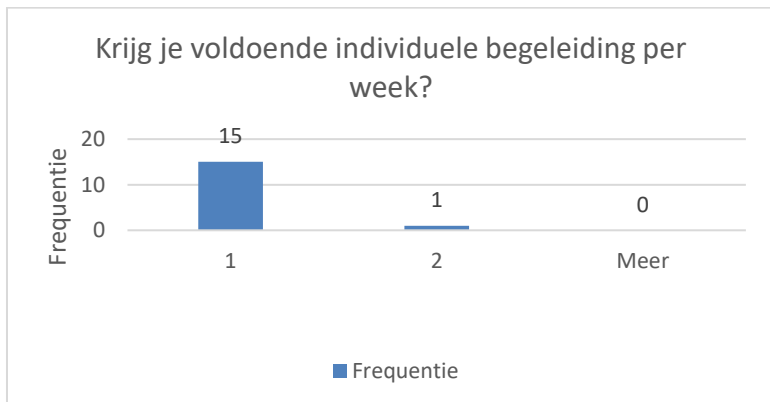
	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden
Aantal	7	9	0	0
Percentage	44%	56%	0	0



Versie	1
Datum	18-08-2017

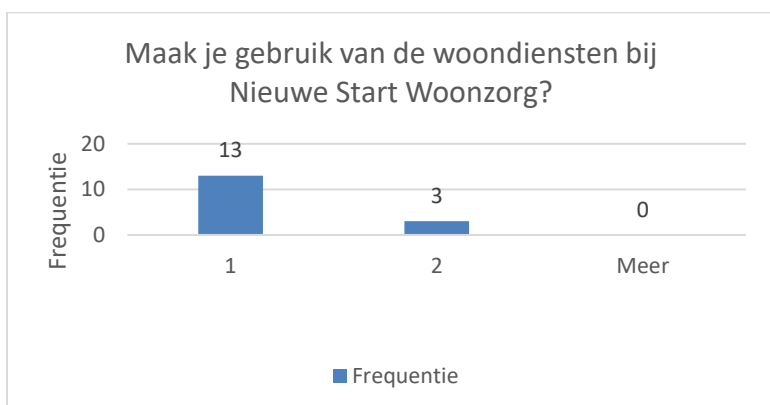
4. Krijg je voldoende individuele begeleiding per week?

	Ja	Nee
Aantal	15	1
Percentage	94%	6%



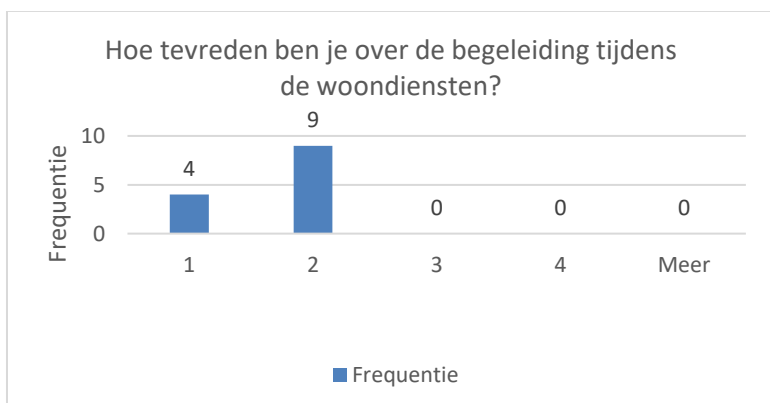
5. Maak je gebruik van de woondiensten van Nieuwe Start Woonzorg?

	Ja	Nee
Aantal	13	3
Percentage	81%	19%



6. Hoe tevreden ben je over de begeleiding tijdens de woondiensten?

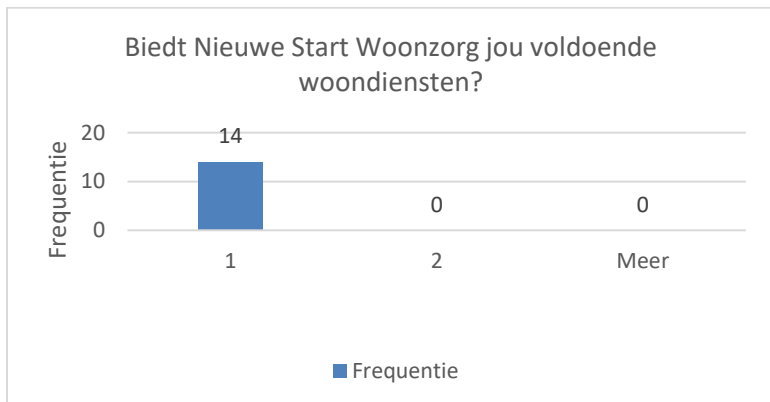
	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden
Aantal	4	9	0	0
Percentage	30%	70%	0	0



Versie	1
Datum	18-08-2017

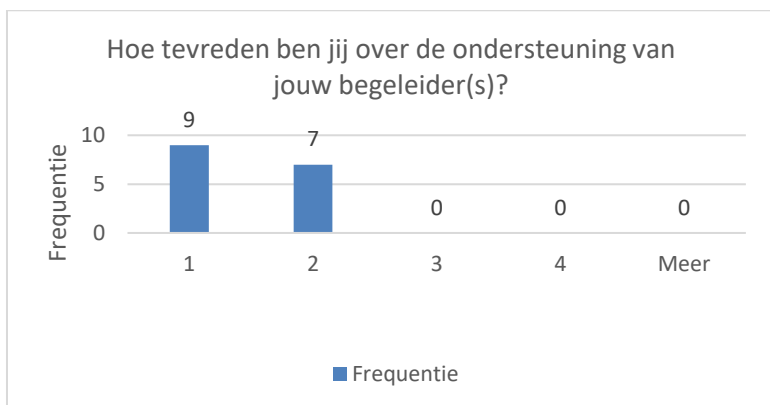
7. Biedt Nieuwe Start Woonzorg jou voldoende woondiensten?

	Ja	Nee
Aantal	14	0
Percentage	100%	0



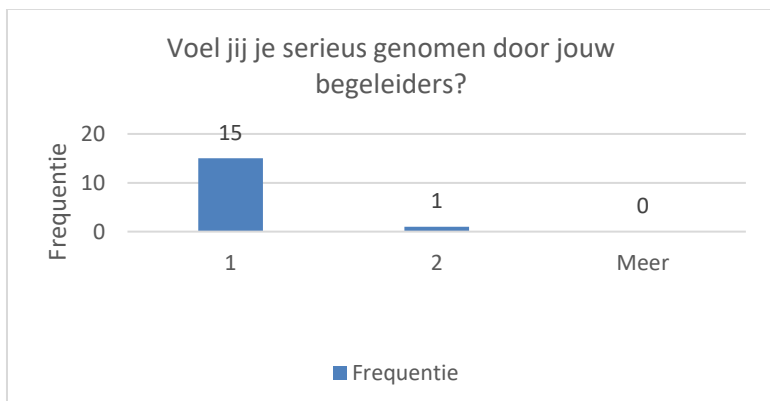
8. Hoe tevreden ben je over de ondersteuning van jouw begeleider(s)?

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden
Aantal	9	7	0	0
Percentage	56%	44%	0	0



9. Voel jij je serieus genomen door jouw begeleiders?

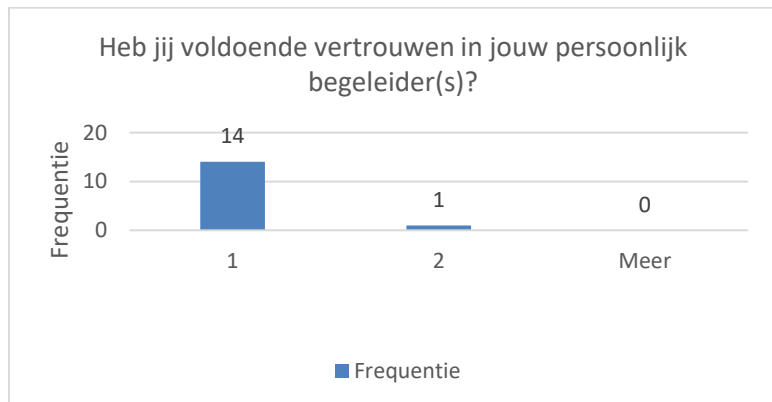
	Ja	Nee
Aantal	15	1
Percentage	94%	6%



Versie	1
Datum	18-08-2017

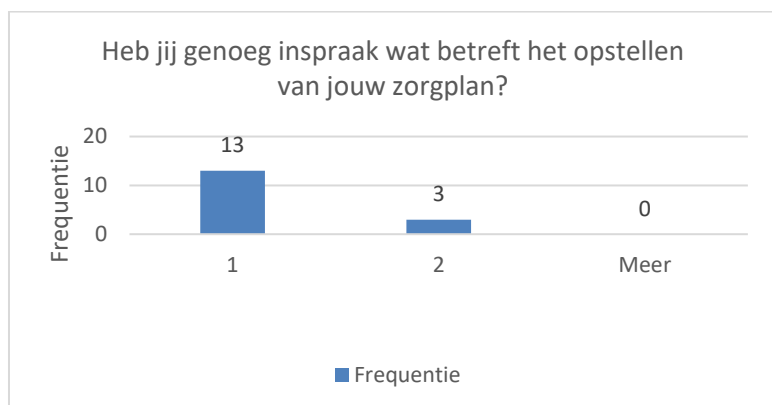
10. Heb jij voldoende vertrouwen in jouw persoonlijke begeleider(s)?

	Ja	Nee
Aantal	14	1
Percentage	94%	6%



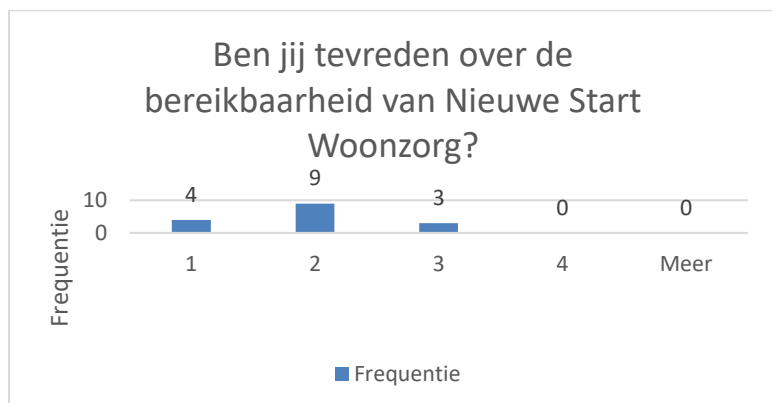
11. Heb jij genoeg inspraak wat betreft het opstellen van jouw zorgplan?

	Ja	Nee
Aantal	13	3
Percentage	81%	19%



12. Hoe tevreden ben je over de bereikbaarheid van Nieuwe Start Woonzorg?

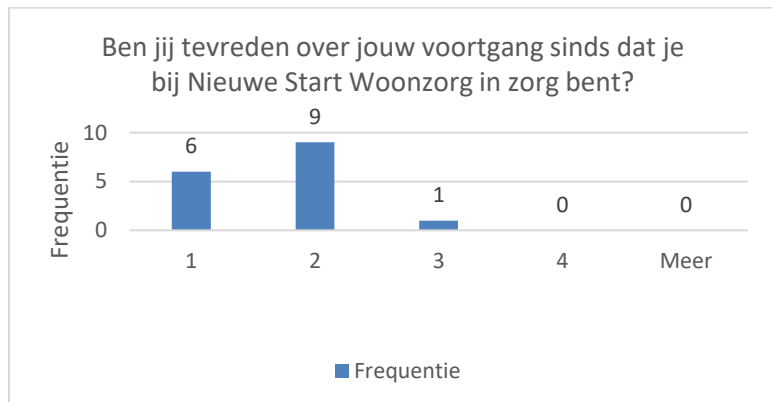
	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden
Aantal	4	9	3	0
Percentage	25%	56%	19%	0



Versie	1
Datum	18-08-2017

13. Hoe tevreden ben je over jouw voortgang sinds je in zorg bent van Nieuwe Start Woonzorg?

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden
Aantal	6	9	1	0
Percentage	38%	56%	6%	0



14. Heb je nog verbeterpunten of andere op- of aanmerkingen over onze begeleiding?

- Meer begrip tonen;
- Meer gezamenlijke uitjes.

15. Hoe tevreden ben je over de begeleiding die wordt gegeven bij het vinden van een passende dagbesteding/werk?

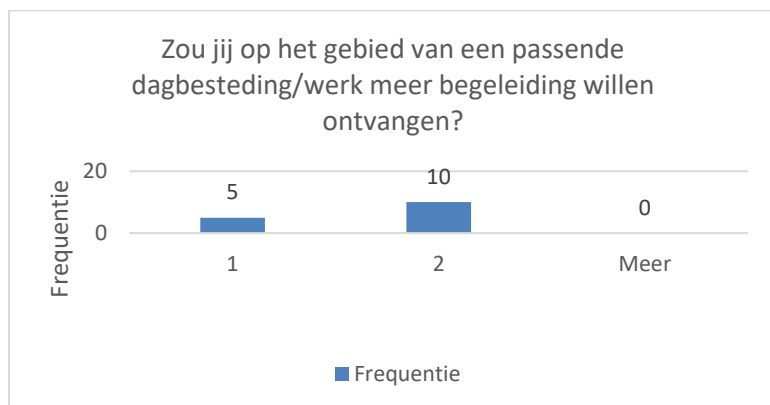
	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden
Aantal	6	7	2	0
Percentage	40%	47%	13%	0



Versie	1
Datum	18-08-2017

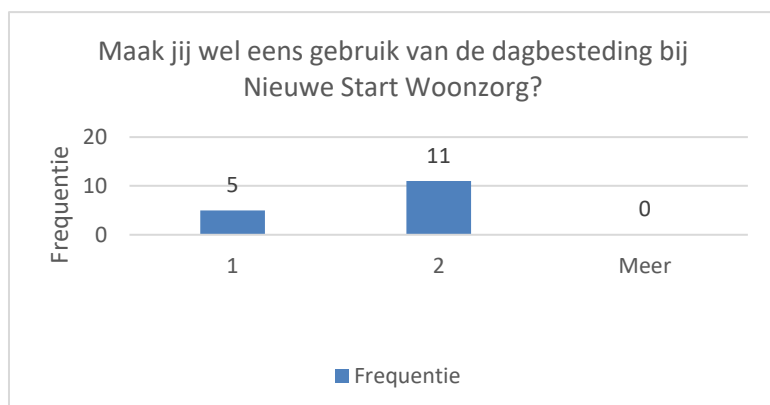
16. Zou jij op het gebied van een passende dagbesteding/werk meer begeleiding willen ontvangen?

	Ja	Nee
Aantal	5	10
Percentage	33%	67%



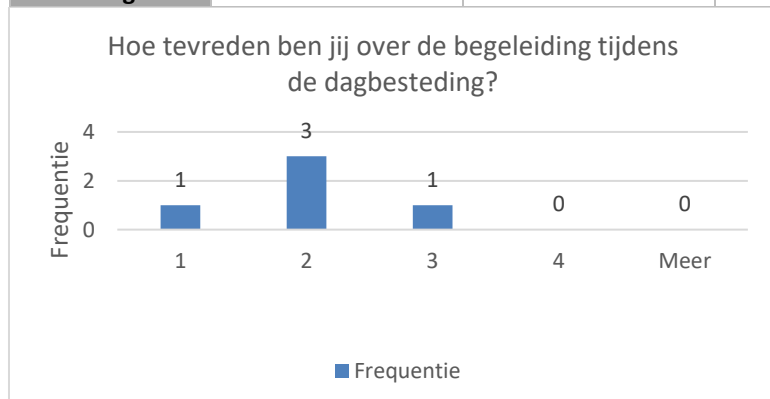
17. Maak jij wel eens gebruik van de dagbesteding bij Nieuwe Start Woonzorg?

	Ja	Nee
Aantal	5	11
Percentage	31%	69%



18. Hoe tevreden ben je over de begeleiding tijdens de dagbesteding?

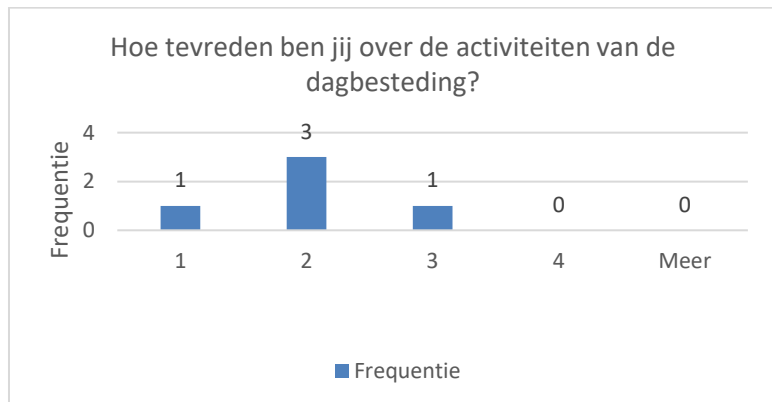
	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden
Aantal	1	3	1	0
Percentage	20%	60%	20%	0



Versie	1
Datum	18-08-2017

19. Hoe tevreden ben je over de activiteiten tijdens de dagbesteding?

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden
Aantal	1	3	1	0
Percentage	20%	60%	20%	0



20. Wat zou jij anders willen zien bij de dagbesteding?

- Hogere opkomst

21. Waarom maak je geen gebruik van de dagbesteding?

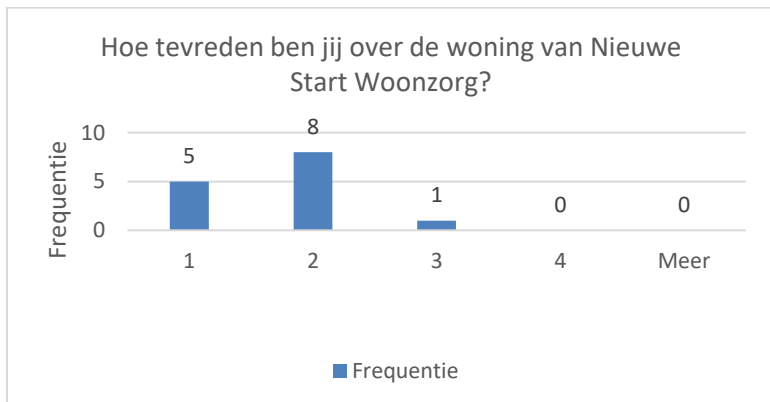
	Ik heb al een baan	Ergens anders dagbesteding	Ik heb geen vervoer	anders
Aantal	6	1	0	4
Percentage	55%	9%	0	36%



Versie	1
Datum	18-08-2017

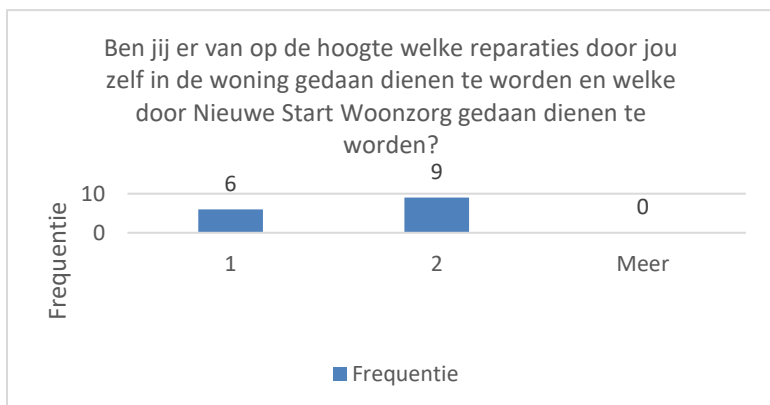
22. Hoe tevreden ben je over de woning van Nieuwe Start Woonzorg?

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden
Aantal	5	8	1	0
Percentage	36%	57%	7%	0



23. Ben jij er van op de hoogte welke reparaties door jou zelf in de woning gedaan dienen te worden en welke door Nieuwe Start Woonzorg gedaan dienen te worden?

	Ja	Nee
Aantal	6	9
Percentage	40%	60%



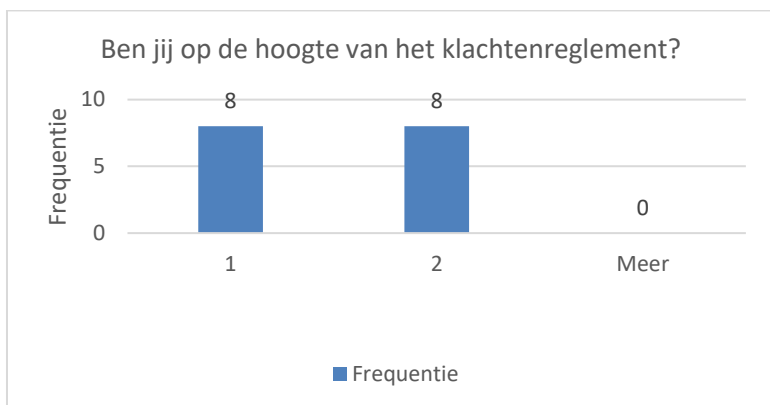
24. Wat zou jij anders willen met betrekking tot de woning?

- Beter contact met de burens;
- Beter opruimen;
- Fijnere bank;
- Opknappen tuin/woning (schilderen);
- Rustigere huisgenoten;
- Harder werken aan doorstroom.

Versie	1
Datum	18-08-2017

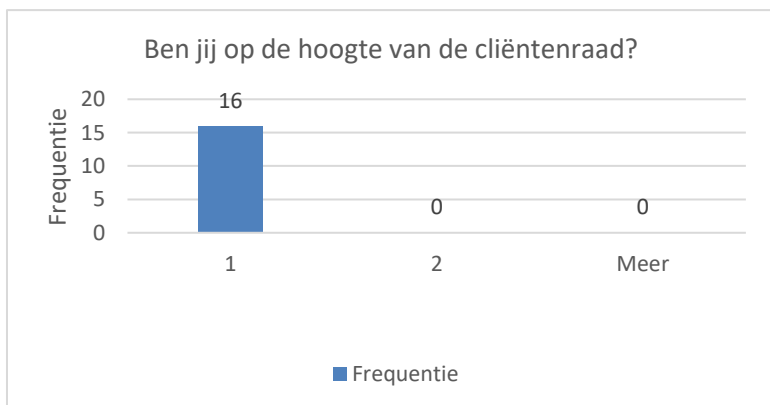
25. Ben jij op de hoogte van het klachtenreglement?

	Ja	Nee
Aantal	8	8
Percentage	50%	50%



26. Ben jij op de hoogte van de cliëntenraad?

	Ja	Nee
Aantal	16	0
Percentage	100%	0



27. Welk cijfer geef jij Nieuwe Start Woonzorg?

Gemiddelde eindcijfer dat wordt gegeven is een 8.2.

28. Heb jij verbeterpunten of op- aanmerkingen voor ons?

- Meetbare doelen stellen;
- Beter kijken wie samen kan wonen;
- Duidelijke afspraken tussen cliënt en begeleider;
- Ruimte om dingen op te lossen.

Versie	1
Datum	18-08-2017

Conclusie

De vragenlijsten is ingevuld geretourneerd door 64% van de jongeren die begeleiding ontvangen van Nieuwe Start Woonzorg. Bij een aantal vragenlijsten is de hulp van de begeleiders ingeroepen. De vragenlijst is verdeeld ingevuld door cliënten die bij ons (semi)-zelfstandig (50%) wonen en in een gedeeld woonhuis (44%) wonen.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de cliënten (100%) tevreden tot zeer tevreden zijn over de individuele begeleidingsmomenten. Ook de hoeveelheid individuele begeleidingsmomenten die wordt gegeven vanuit Nieuwe Start Woonzorg wordt door 94% van de cliënten als voldoende beoordeeld.

Ruim 81% maakt gebruik van de woondiensten die door ons worden aangeboden en hiervan geeft iedereen aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Alle cliënten (100%) geven aan dat er bij Nieuwe Start Woonzorg voldoende woondiensten worden aangeboden er is dan ook geen behoefte om dit verder uit te breiden.

Alle respondenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over hun persoonlijke begeleiders, 94% procent voelt zich serieus genomen en heeft vertrouwen in zijn of haar persoonlijk begeleider.

Uit het medewerkers tevredenheidsonderzoek van het 2016 kwam naar voren dat de werkdruk van de begeleiders erg hoog was. Een grote werklast was mede afkomstig doordat begeleiders op hun vrije dagen en in de weekenden veelvuldig in contact stonden met hun cliënten via telefoon en social media. Om de werkdruk te verlagen hebben we daarom het afgelopen jaar een aantal wijzigingen doorgevoerd. Zo hebben alle cliënten niet één maar twee vaste persoonlijk begeleiders en zijn de persoonlijk begeleiders niet langer bereikbaar voor cliënten buiten de werktijden om. Wel hebben we een bereikbaarheidsdienst die 24 uur per dag, zeven dagen in de week bereikbaar is voor cliënten en die altijd wordt gedragen door iemand van ons team. We hebben gemerkt dat de cliënten moeite hebben om niet altijd te kunnen appen, mailen, bellen met hun persoonlijk begeleider, maar om meer gebruik te maken van de bereikbaarheidsdienst buiten de kantooruren om. Dit zien we ook terug in de enquête waarin 19% aangeeft ontevreden te zijn over de bereikbaarheid terwijl er zeer secuur om wordt gegaan met de bereikbaarheidstelefoon en deze altijd bereikbaar is. Het is echter niet realistisch om begeleiders 24 uur per dag bereikbaar te laten zijn. Wij gaan er vanuit dat het een kwestie van wennen is en zullen nog meer aandacht besteden aan het stimuleren van het gebruik van de bereikbaarheidsdienst.

Een zinvolle dagbesteding is en blijft een lastig onderwerp voor cliënten binnen onze woonvorm. Alhoewel wij hen hierin proberen te ondersteunen, blijkt dit erg lastig.

Uit de enquête blijkt dat 40% erg tevreden is over de ondersteuning die zij ontvangen bij het vinden van een zinvolle dagbesteding, 47% is tevreden en 13% is ontevreden. Van de respondenten geeft 33% aan meer begeleiding te willen ontvangen met het vinden van een zinvolle dagbesteding/werk. We zijn de mogelijkheid aan het onderzoeken om een samenwerking aan te gaan met organisaties die gespecialiseerd zijn om jongeren te begeleiden op hun weg naar een betaalde baan. Sinds april 2017 hebben we zelf een dagbestedingsruimte geopend, maar de animo hiervoor is laag. Wel blijven we dit promoten en stimuleren bij de jongeren. Van de cliënten die gebruik maken van de dagbesteding is 80% tevreden tot zeer tevreden.

Ruim 93% van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over hun woning van Nieuwe Start Woonzorg. Wel wordt duidelijk dat de jongeren niet op de hoogte zijn voor welke klussen in de woning zij zelf verantwoordelijk zijn en welke door Nieuwe Start Woonzorg worden verzorgd. Het is zelfs zo dat 60% niet weet welke klussen in de woning door henzelf verzorgd moeten worden. Dit

Versie	1
Datum	18-08-2017

terwijl wij hen hierover drie maanden geleden hebben geïnformeerd. Wij zullen nagaan waarom dit niet bij hen duidelijk is en dit opnieuw verzorgen.

Als verbeterpunten dragen de respondenten o.a. het volgende aan; ze willen graag een beter contact met de burens, er dient beter opgeruimd te worden en er is vraag naar meer rustigere huisgenoten.

In 2016 gaf 63% van de respondenten aan op de hoogte te zijn van ons klachtenreglement, dit is dit jaar slechts 50%. Wel geeft 100% van de cliënten aan op de hoogte te zijn van de cliëntenraad.

Op het eindcijfer is Nieuwe Start Woonzorg zeer trots, dit is opnieuw boven een 8, dit keer een 8.2!