



Rapportage
Clïënt tevredenheidsonderzoek

Versie 1.0.0
Januari 2020

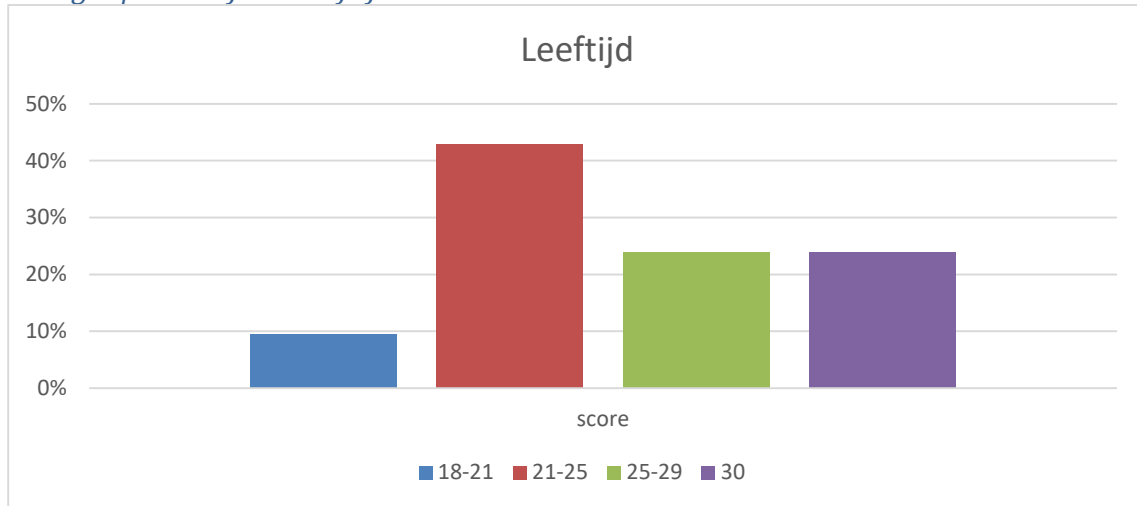
drs. Emeliet Dolstra

01 | Uitkomsten Onderzoek

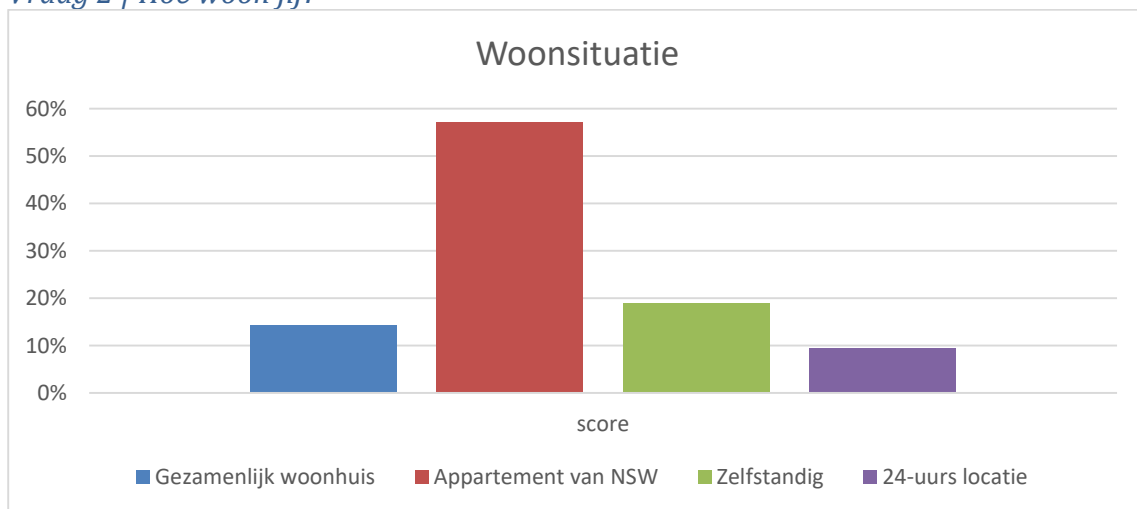
Inleiding

De vragenlijst is door Nieuwe Start Woonzorg zelf ontwikkeld. De cliënten hebben de vragenlijst kunnen invullen via de website Survio.com waar zij de vragen anoniem hebben beantwoord.

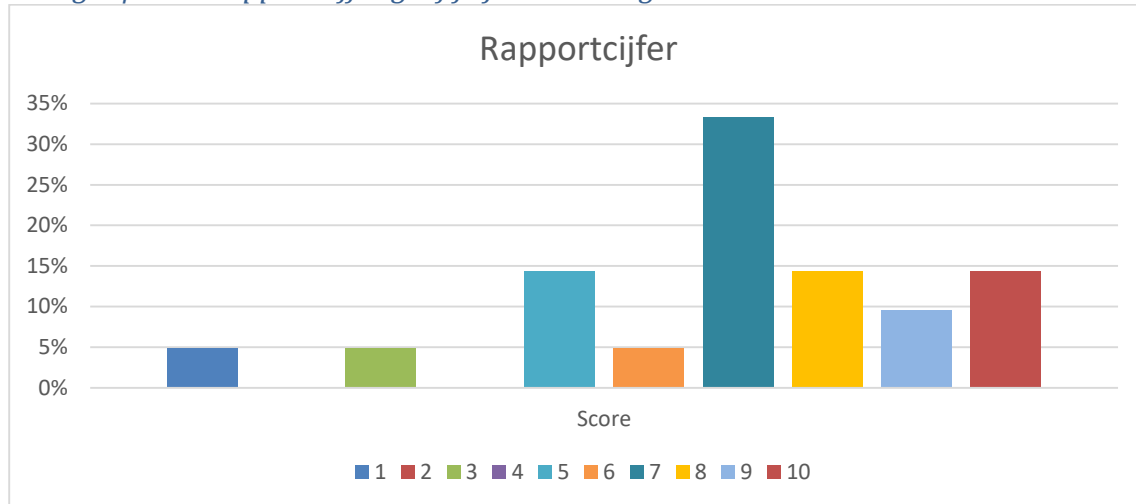
Vraag 1 | Wat is jouw leeftijd?



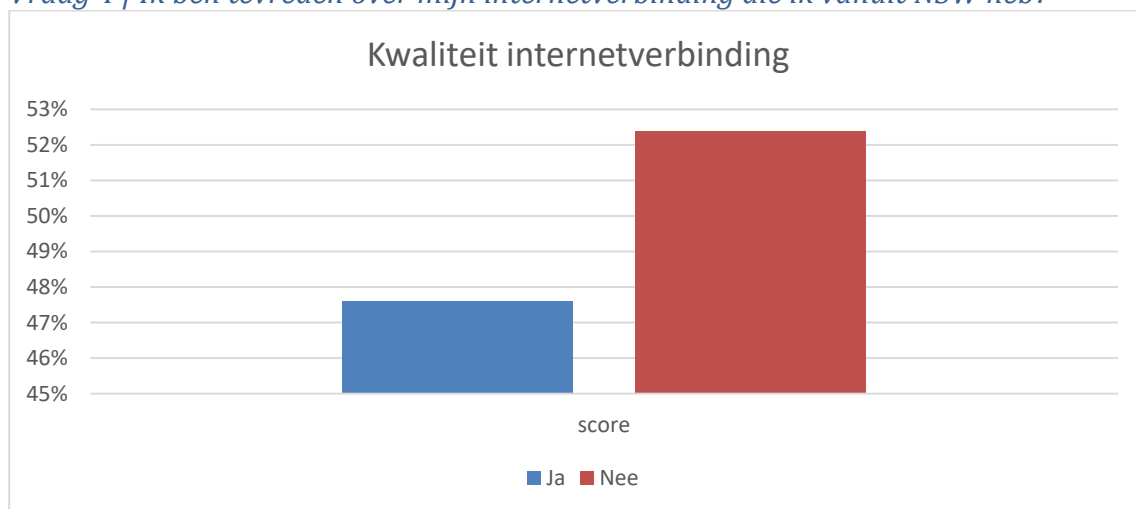
Vraag 2 | Hoe woon jij?



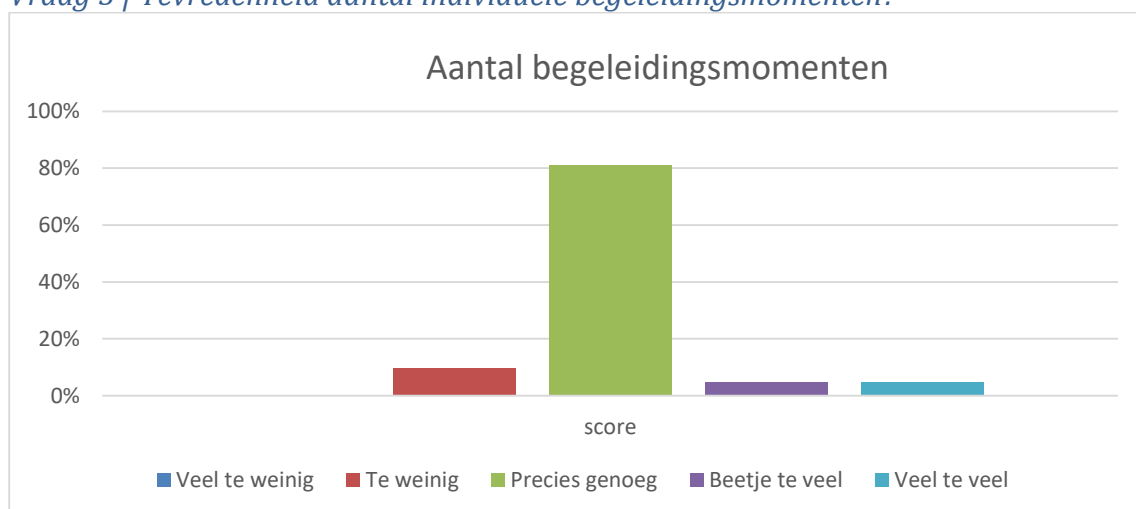
Vraag 3 / Welk rapportcijfer geef je jouw woning?



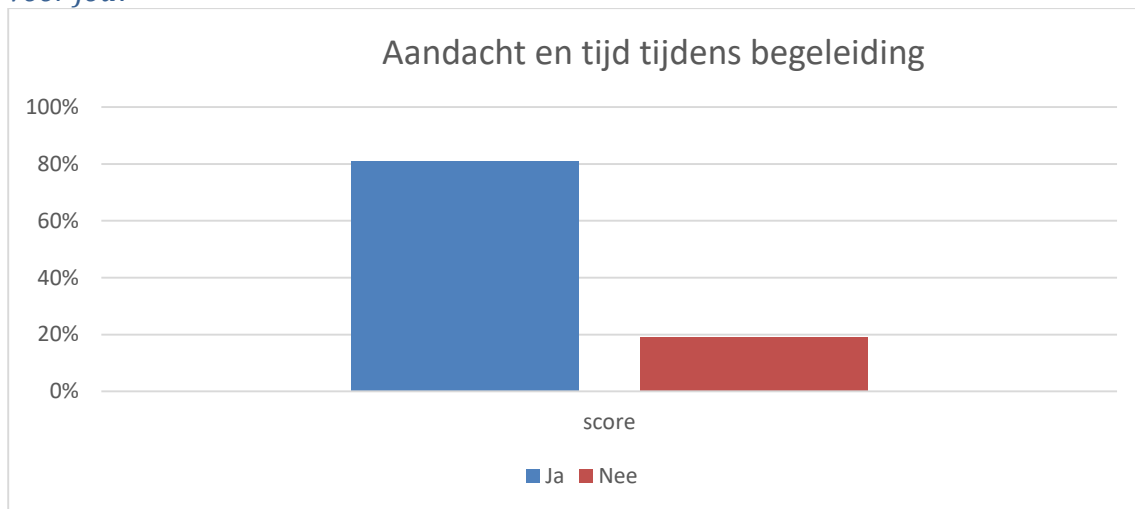
Vraag 4 / Ik ben tevreden over mijn internetverbinding die ik vanuit NSW heb?



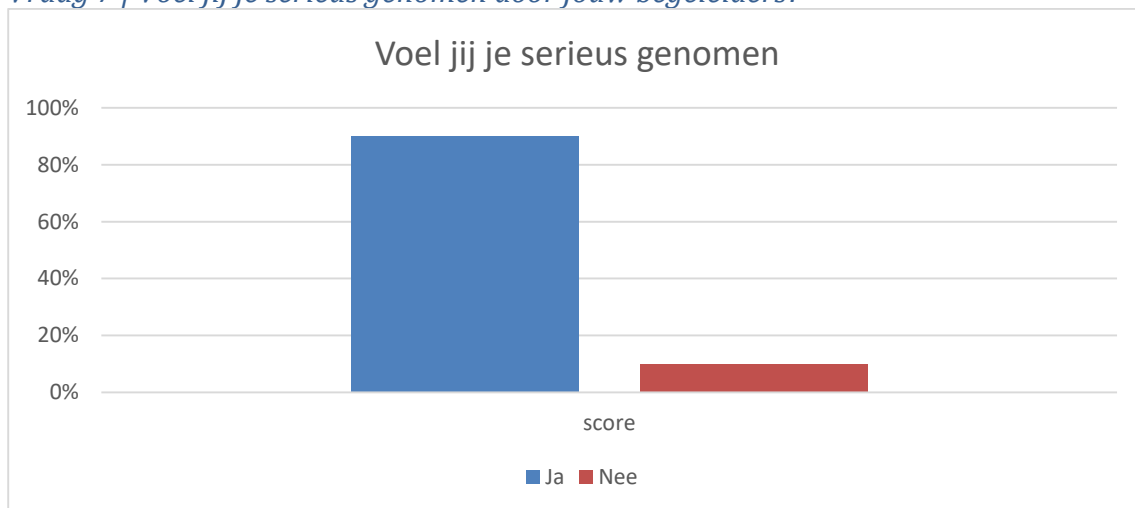
Vraag 5 / Tevredenheid aantal individuele begeleidingsmomenten?



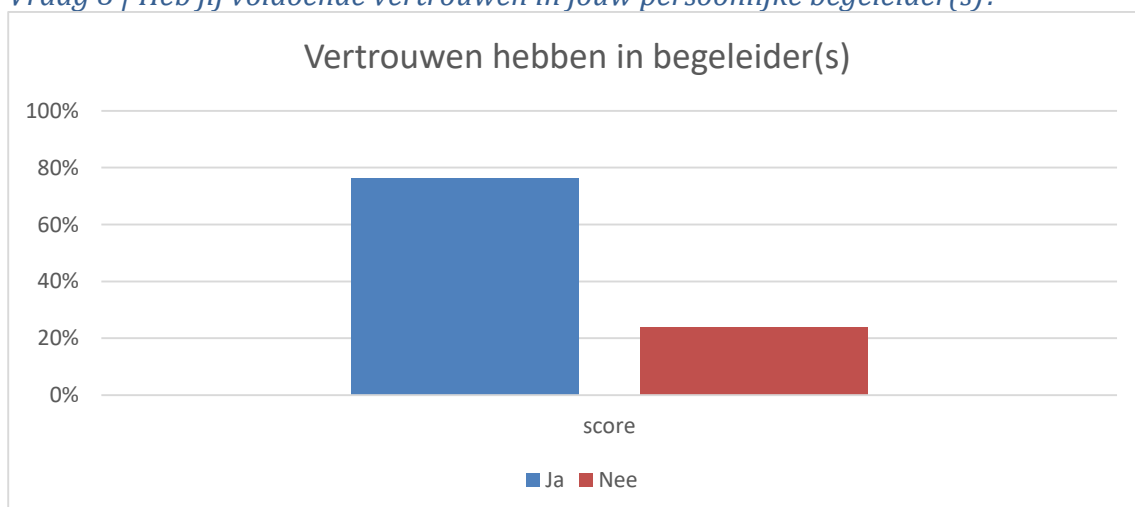
Vraag 6 | Hebben jouw begeleider(s) tijdens een individueel moment genoeg tijd/aandacht voor jou?



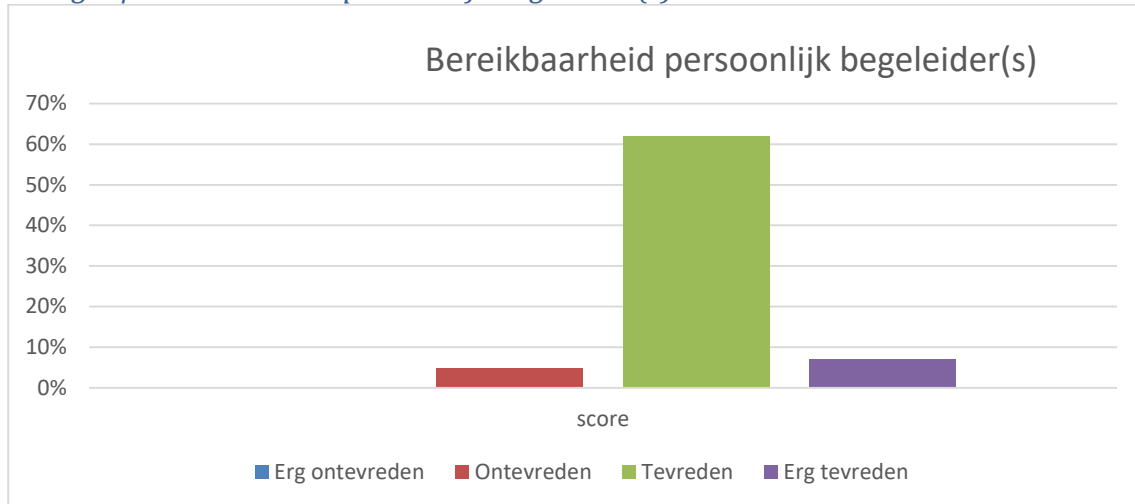
Vraag 7 | Voel jij je serieus genomen door jouw begeleiders?



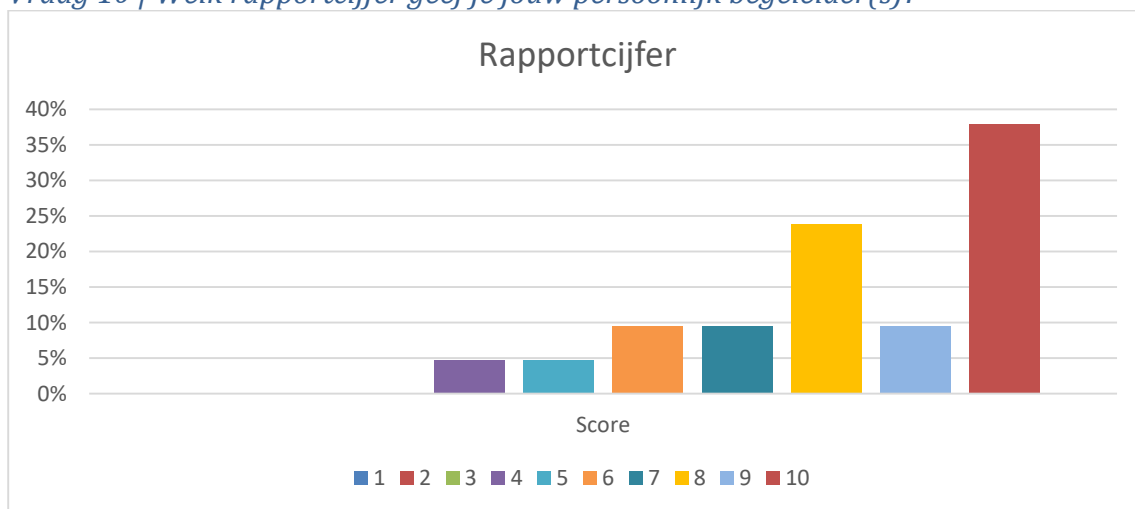
Vraag 8 | Heb jij voldoende vertrouwen in jouw persoonlijke begeleider(s)?



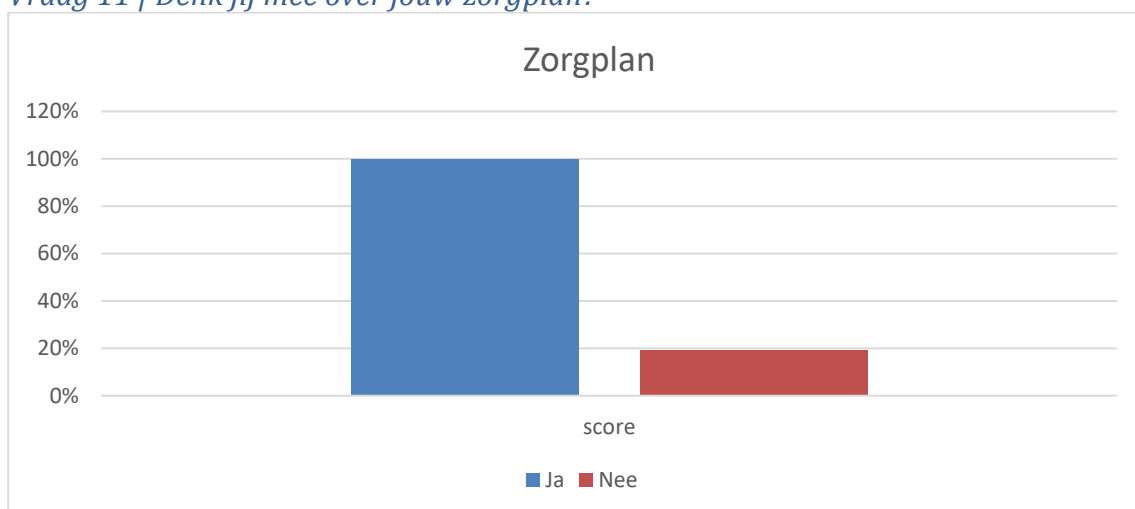
Vraag 9 | Bereikbaarheid persoonlijk begeleider(s)?



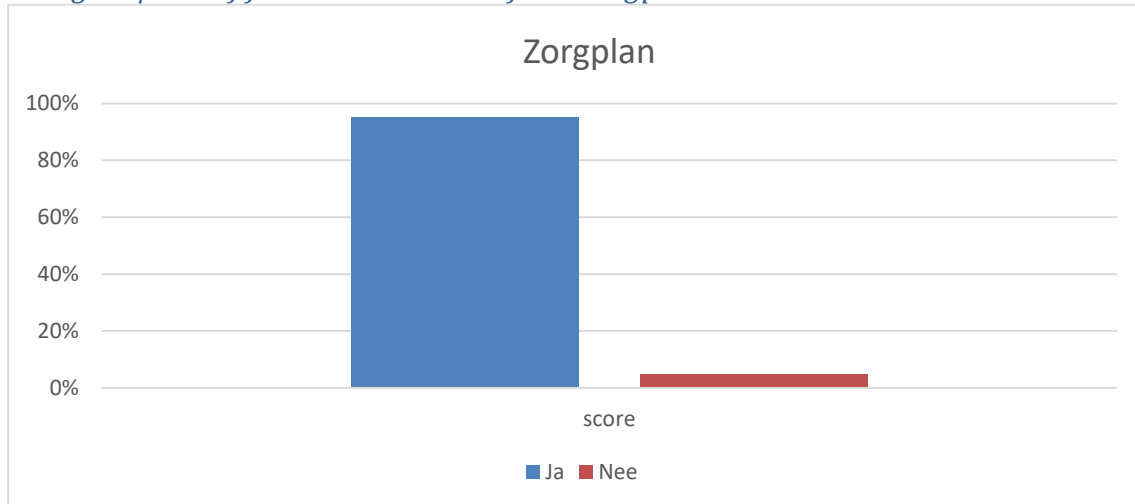
Vraag 10 | Welk rapportcijfer geef je jouw persoonlijk begeleider(s)?



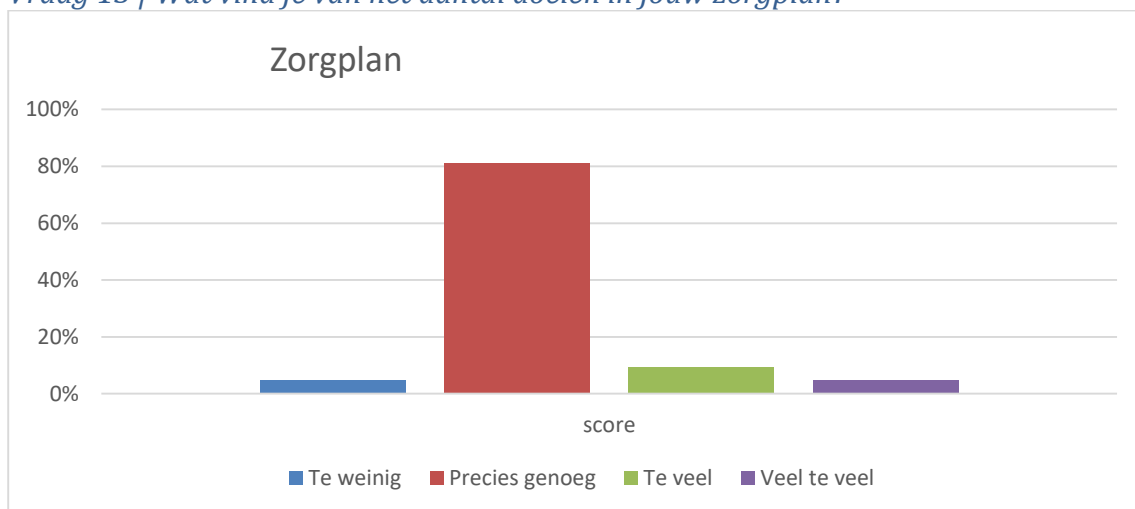
Vraag 11 | Denk jij mee over jouw zorgplan?



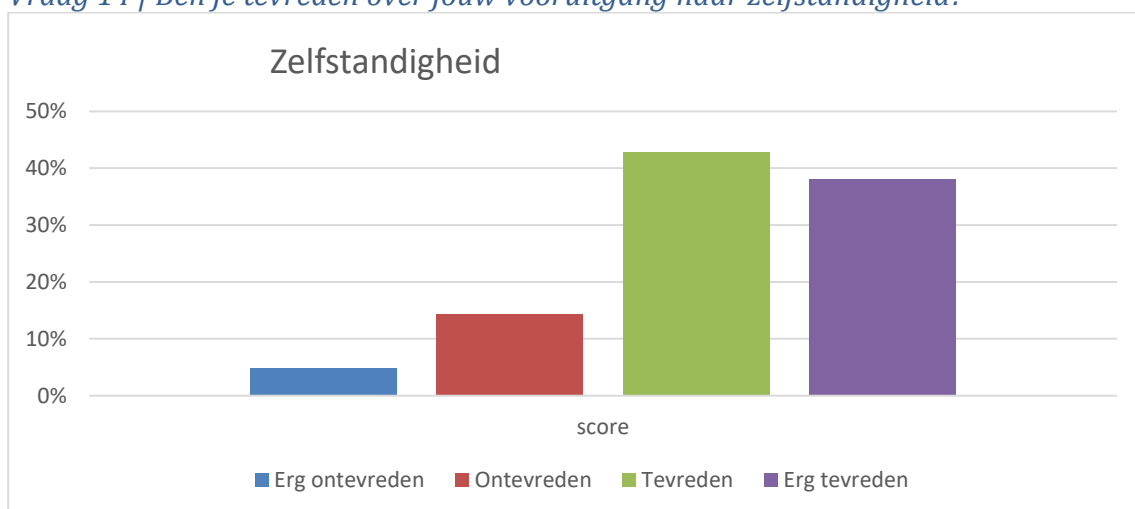
Vraag 12 | Weet jij welke doelen er in jouw zorgplan staan?



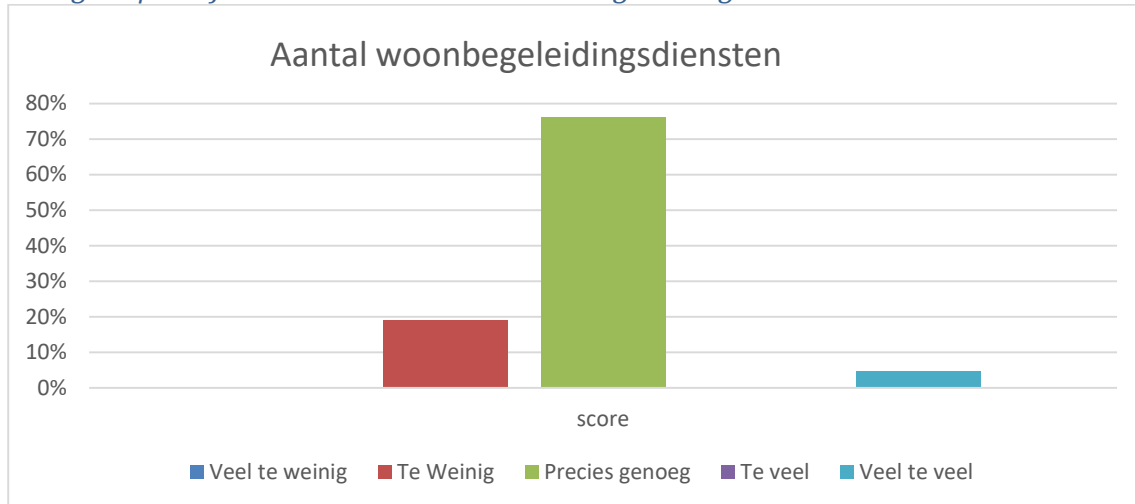
Vraag 13 | Wat vind je van het aantal doelen in jouw zorgplan?



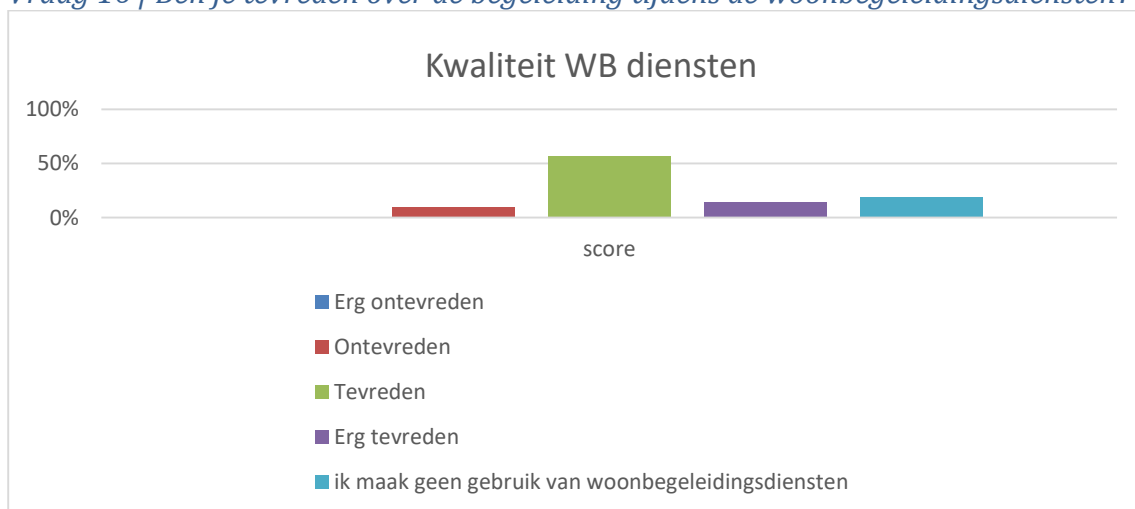
Vraag 14 | Ben je tevreden over jouw vooruitgang naar zelfstandigheid?



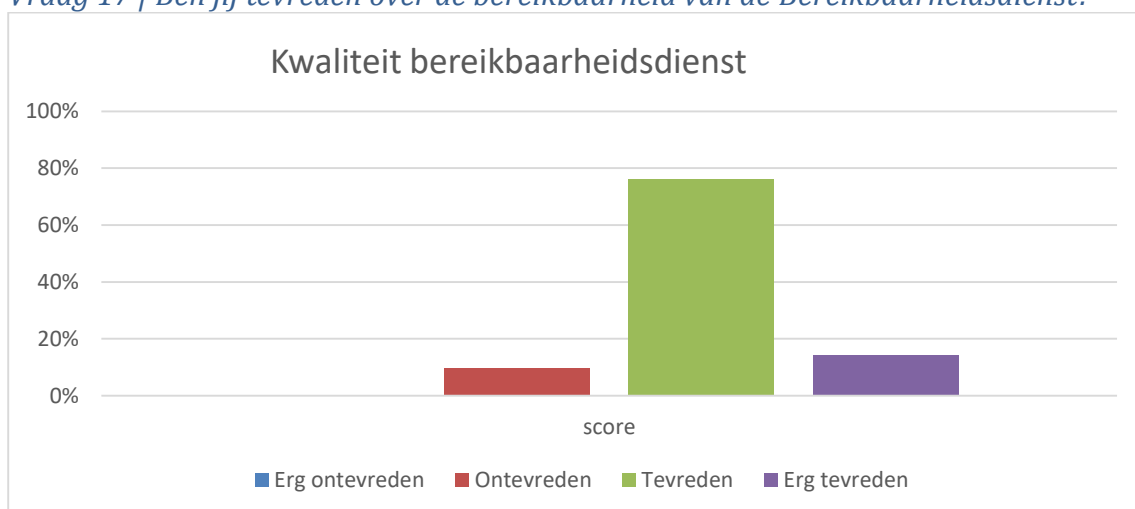
Vraag 15 | Ben je tevreden het aantal woonbegeleidingsdiensten?



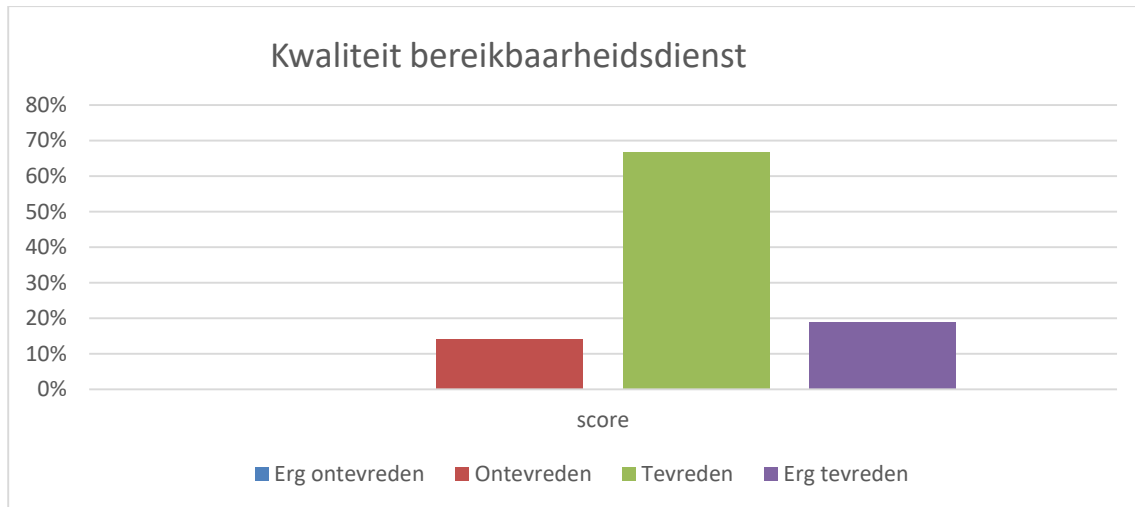
Vraag 16 | Ben je tevreden over de begeleiding tijdens de woonbegeleidingsdiensten?



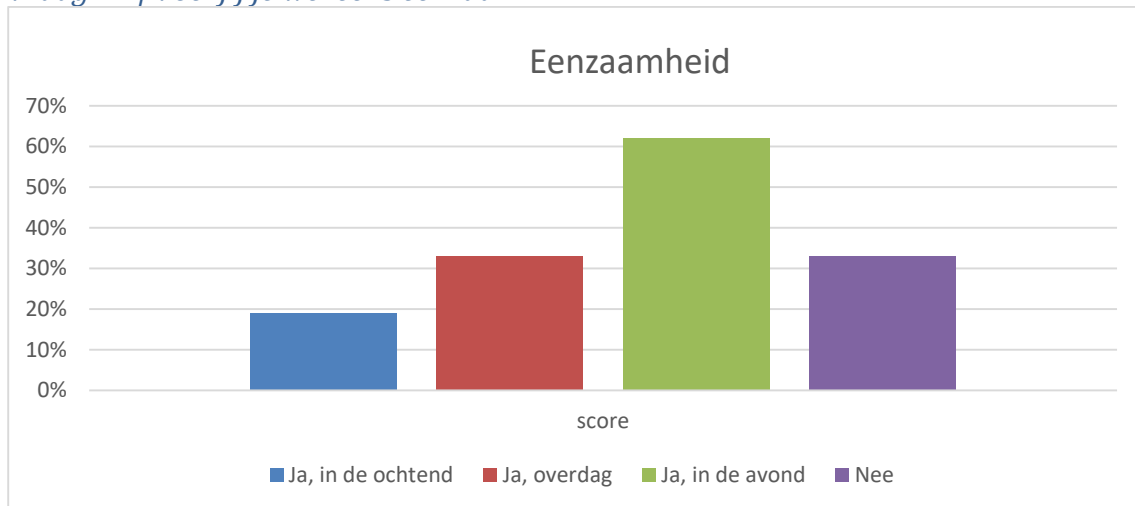
Vraag 17 | Ben jij tevreden over de bereikbaarheid van de Bereikbaarheidsdienst?



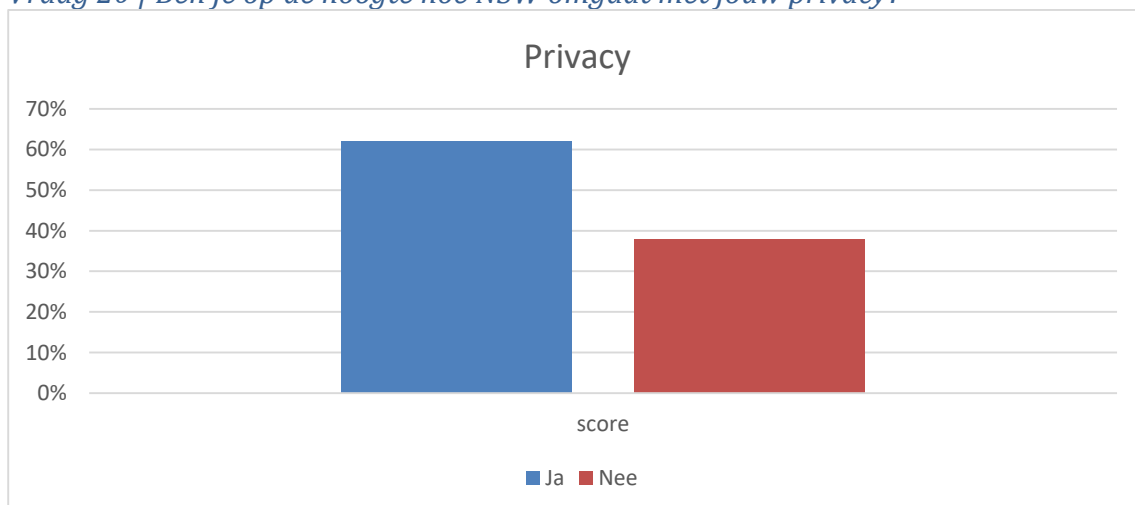
Vraag 18 | Ben je tevreden over de manier waarop je wordt geholpen door de bereikbaarheidsdienst?



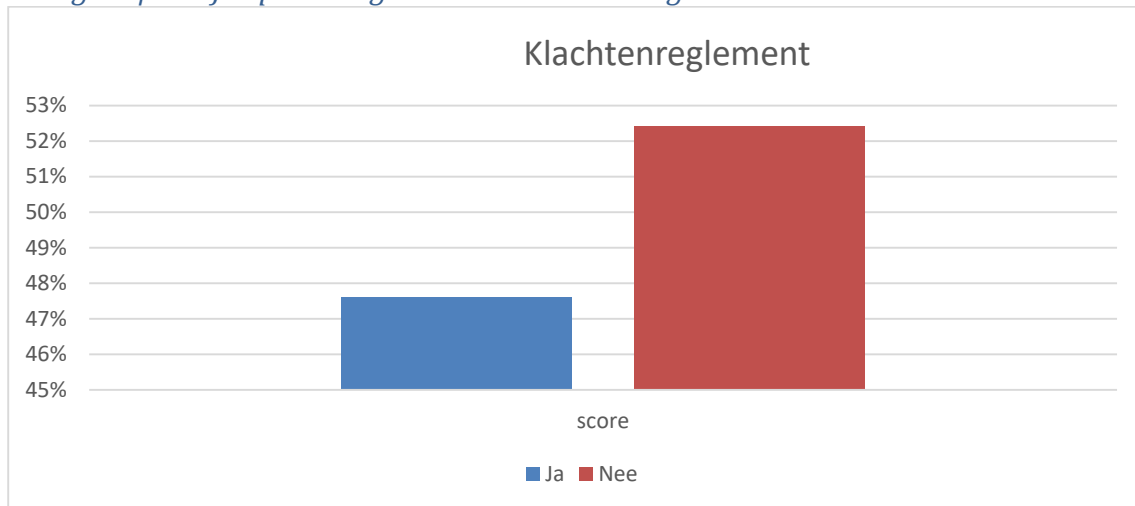
Vraag 19 | Voel jij je wel eens eenzaam



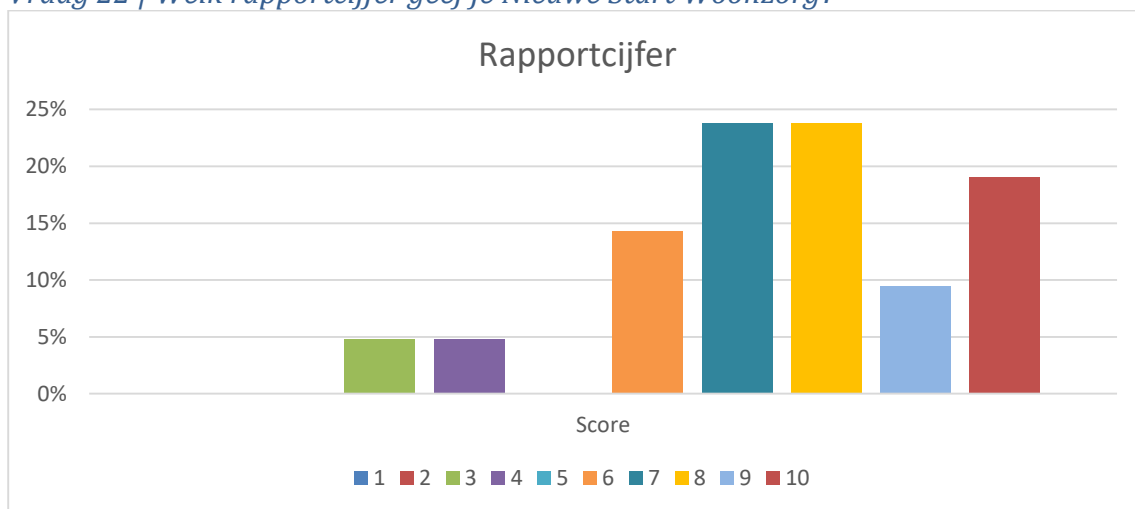
Vraag 20 | Ben je op de hoogte hoe NSW omgaat met jouw privacy?



Vraag 21 | Ben je op de hoogte van het klachtenreglement van NSW?



Vraag 22 | Welk rapportcijfer geef je Nieuwe Start Woonzorg?



02| Samenvatting

Respons

De vragenlijst is ingevuld door 21 cliënten, dit is een respons van 30% en daarom representatief voor de gehele doelgroep.

Algeheel oordeel

Uit de antwoorden wordt duidelijk dat het merendeel van de respondenten tussen 21-25 jaar oud is (42.9%), de leeftijden 25-29 en 30+ behalen 23.8%, dit is een goede weerspiegeling van onze populatie. De vragenlijst is voornamelijk ingevuld door cliënten die bij ons wonen met een beschermd wonen indicatie in een appartement (57.1%). De respons vanuit onze woonboerderij in Westerhoven is 9.5%.

Veruit de meeste cliënten van Nieuwe Start Woonzorg wonen in een woning van de organisatie binnen beschermd wonen. Hun woning beoordelen ze gemiddeld met een 7. Bewoners zijn erg verdeeld over het internet dat zij ontvangen, 47.6% is tevreden en 52.4% niet.

Ruim tachtig procent van de cliënten zijn tevreden over het aantal individuele begeleidingsmomenten, 10% van de bewoners vindt het een beetje tot veel te veel en 10% geeft aan te weinig individuele momenten te hebben. Op de vraag of begeleiders voldoende tijd en aandacht voor hen hebben tijdens een begeleidingsmoment, geeft 81% dat dit zo is.

Van onze cliënten geeft 100% aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de ondersteuning van hun begeleiders. Ruim 90% geeft aan dat zij zich serieus genomen voelen, 9.5% geeft aan dat zij dat niet zo ervaren. Ruim 95% van onze bewoners geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de bereikbaarheid van hun begeleiders. Ze geven hierbij aan dat de meeste begeleiders dezelfde dag nog reageren. De begeleiders krijgen gemiddeld een 8.2 van onze cliënten.

We hebben een aantal vragen over het zorgplan opgenomen in het onderzoek; 100% van de cliënten geeft aan dat ze meedenken aan hun zorgplan, 95% weet welke doelen hierin staan beschreven, 81% is van mening dat er precies genoeg doelen in het plan zijn opgenomen.

Ruim 90% geeft aan tevreden te zijn over de bereikbaarheid van het noodnummer; 86% is tevreden over de wijze waarop ze worden geholpen door de bereikbaarheidsdienst.

Op de vragen welke activiteiten worden gemist in het dagbestedingsaanbod geeft 19% aan sportieve activiteiten, 19% ontmoetingsavonden en 57% anders... hierbij geven bewoners veelal aan dat ze dagjes weg missen, zoals naar de dierentuin of de Efteling.

Op de vraag of bewoners zich eenzaam voelen antwoordt 67% hier 'Ja' op. Het grootste gedeelte, ruim 62% procent voelt zich voornamelijk in de avonden eenzaam.

Van onze cliënten geeft 62% aan te weten hoe wij met hun privacy omgaan. Op de vraag of bewoners op de hoogte zijn van ons klachtenreglement geeft 47.6% aan hiervan op de hoogte te zijn, 52.4% is hier niet van op de hoogte.

Het rapportcijfer dat onze organisatie krijgt is een 7.5. Hier zijn wij erg tevreden mee.

03|Conclusie

Eens in de drie jaar doet Nieuwe Start Woonzorg onderzoek naar de tevredenheid van haar zorgvragers. Bij huidig onderzoek is ervoor gekozen om de vragenlijst online uit te voeren zodat de cliënten volledig anoniem hun mening over onze zorgverlening konden geven. Met een respons van 30% zijn de antwoorden representatief voor onze gehele doelgroep. Als aantekening moeten we hierbij benoemen dat de vragenlijst slechts voor 9.5% is ingevuld door bewoners van onze woongroep in Westerhoven.

Wij vinden het erg belangrijk dat onze bewoners wonen in een prettige en verzorgde woonomgeving. Dit betekent dat wij woningen hebben in gezonde woonwijken en dat wij de woningen volledig in orde brengen voordat een nieuwe bewoner in de woning trekt. Daarnaast hebben wij een klusjesman en gastvrouw die minimaal twee keer per jaar alle woningen bezoeken voor een check-up. Uit het tevredenheidsonderzoek wordt duidelijk dat onze bewoners hun woning gemiddeld met een rapportcijfer 7 beoordelen.

Omdat ons regelmatig storingen van het internet ten gehore komen hebben we in de vragenlijst gevraagd of bewoners wel of niet tevreden over hun internetverbinding zijn. De antwoorden zijn hierin niet eenduidig; ongeveer de helft is wel tevreden en de andere helft niet. Wel wordt aangegeven dat er regelmatig storingen zijn.

Nieuwe Start Woonzorg staat voor voldoende en kwalitatief goede zorg. Onze trajectbegeleiders kunnen individuele begeleiding op- en afschalen in overleg met de cliënt en onze orthopedagoog. Wij streven er naar om de hoeveelheid zorg te leveren die noodzakelijk is voor een goed welzijn van onze bewoners. Uit de vragenlijst wordt duidelijk dat 81% van de bewoners aangeeft precies genoeg begeleiding te ontvangen. Daarnaast geeft 81% aan dat de begeleiders tijdens de individuele momenten voldoende tijd en aandacht voor hen hebben. De bewoners die aangeven niet voldoende aandacht te krijgen, geven aan dat er veel wisselingen zijn geweest van momenten, dat andere bewoners veel aandacht vragen en één persoon vindt dat hij/zij teveel aandacht krijgt. Meer dan 90% van de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld voelt zich door zijn/haar begeleider serieus genomen en 100% geeft aan tevreden te zijn over hun begeleidingsmomenten. Meer dan 90% is tevreden over de bereikbaarheid van zijn/haar begeleiders, waarbij veel opmerkingen zijn geplaatst dat begeleiders snel reageren via berichtjes, telefoontjes en/of bezoeken. Gemiddeld krijgen de begeleiders van onze organisatie een rapportcijfer 8.2.

Nieuwe Start Woonzorg kiest er, in tegenstelling tot andere zorgorganisaties voor, om de bereikbaarheidsdienst te laten dragen door één van de teamleden in plaats van het overdragen aan een callcenter. Dit doen we omdat we onze zorg persoonlijk willen houden met korte lijnen. Om de diensten hanteerbaar te houden hebben we het afgelopen jaar een aantal wijzigingen moeten doorvoeren. Zo maken we niet langer gebruik van What's app en wordt de dienst dagelijks overgedragen aan een collega zorgmedewerker, daarnaast hebben we bewoners duidelijke kaders gegeven wat wel en niet een noodgeval is. Vanwege deze wijzigingen hebben we enkele vragen meegenomen in het tevredenheidsonderzoek. Ruim 90% geeft aan tevreden te zijn over de bereikbaarheid van het noodnummer en 86% is tevreden over de wijze waarom ze worden geholpen door de bereikbaarheidsdienst. Het gebruik van What's app wordt door enkele bewoners wel gemist.

Het zorgplan ligt aan de basis van kwalitatief goede en doelgerichte zorg. Om cliënten regie te geven over hun eigen zorg is het van belang dat het zorgplan samen mét de cliënt wordt opgesteld. Uit het onderzoek wordt duidelijk dat 100% van de cliënten mee denkt aan hun zorgplan en dat ruim 95% weet welke doelen in zijn/haar zorgplan staat.

Voorname in onze woonhuizen met meerdere bewoners worden woonbegeleidingsdiensten georganiseerd. In deze diensten worden huishoudelijke taken gedaan en samen met begeleiding en

[Nieuwe Start Woonzorg](#) | [Tongelresestraat 88](#) | [5613 DM Eindhoven](#) |

T: [040 7508365](tel:0407508365) | E: info@nieuwestartwoonzorg.nl | I: www.nieuwestartwoonzorg.nl | KvK 74286919 |

[Rekeningnummer NL73 RABO 0129 2192 31](#) |

bewoners gekookt en gegeten. Van de bewoners die deze vraag hebben beantwoord geeft 76% aan dat het aantal voldoende is, 19% heeft de mening dat dit te weinig is. Voornamelijk de duur van de diensten op de woonhuizen wordt te kort bevonden om samen te koken en te eten. Tevens wordt aangegeven dat er meer vraag is naar ondersteuning in het poetsen van de woning.

Wij beseffen ons dat erg veel jongeren en ouderen zich eenzaam voelen, voornamelijk in het afgelopen jaar is dit alleen maar gegroeid. Om duidelijk te krijgen hoeveel eenzaamheid speelt in onze doelgroep hebben wij hierover vragen opgenomen in de vragenlijst. Helaas zien wij ook in onze doelgroep dat 67% zich regelmatig eenzaam voelt, de gevoelens van eenzaamheid spelen voornamelijk op in de avonden. Zeker in het afgelopen jaar, met alle coronamaatregelen, beseffen wij ons dat de eenzaamheid alleen maar is toegenomen. Dit onderwerp maakt reeds deel uit van de vergaderingen met de cliëntenraad en staat hoog op de agenda.

Wanneer cliënten bij ons in zorg komen ontvangen ze allen een welkomstpakket, naast de benodigde uitleg en overeenkomsten maken ook ons privacy- en klachtenreglement deel uit van dit pakket. We zien dat 62% aangeeft op de hoogte te zijn van hoe wij omgaan met de privacy van de bewoners. Slechts 48% is op de hoogte van ons klachtenreglement, dit is ongeveer gelijk aan drie jaar geleden, toen was het percentage 50%.

De organisatie krijgt een rapportcijfer 7.2 van de cliënten, hier zijn wij erg trots op.