

**RAPPORTAGE CLIËNT TEVREDENHEID ONDERZOEK
ZEKERE BASIS**

2018



INLEIDING

Het Cliënt Tevredenheid Onderzoek (CTO) bij Stichting Zekere Basis wordt 1x per 2 jaar door een externe partij uitgevoerd. Tussentijds vindt een intern onderzoek plaats. In 2018 is het onderzoek intern onder de cliënten uitgevoerd.

Zekere Basis vindt het belangrijk om jaarlijks de tevredenheid van de cliënten te meten en daar waar nodig de zorg en begeleiding te verbeteren. Cliënten moeten zich thuis voelen, gehoord en betrokken voelen. Zekere Basis wil haar cliënten de veiligheid, geborgenheid en stabiliteit bieden die nodig is om samen naar een zo zelfstandig mogelijk bestaan toe te werken en daarbij gebruik te maken van hun wensen en talenten.

In het CTO 2019 zal eveneens de tevredenheid van ouders/verzorgers worden gemeten.

De tevredenheid van cliënten wordt, naast het CTO, gemeten door het invullen van een evaluatieformulier bij doorstroom en uitstroom van cliënten en op verschillende momenten wordt gevraagd om Zorgkaart Nederland in te vullen. Dit wordt zowel aan cliënten als aan ouders gevraagd.

In hoofdstuk 1 is beschreven waarom, waar, bij wie en op welke manier het onderzoek plaats heeft gevonden.

In hoofdstuk 2 zijn de uitkomsten, conclusies en verbetervoorstellen van het onderzoek onder de cliënten binnen 'wonen' (de Basis, Walhofstraat) beschreven en in hoofdstuk 3 de uitkomsten, conclusies en verbetervoorstellen van het onderzoek onder de cliënten binnen 'zelfstandig wonen' (Hengelosestraat en ambulante begeleiding).

Naar aanleiding van het CTO 2017 en op verzoek van cliënten is de Hengelosestraat in het CTO 2018 in 'zelfstandig wonen' opgenomen.

Hoofdstuk 4 sluit af met de eindconclusies.

16 januari 2019
Shura Karis
Beleid en kwaliteit

RAPPORTAGE CLIËNT TEVREDENHEID ONDERZOEK ZEKERE BASIS 2018

Inhoudsopgave	Pagina
1. Inleiding	4
1. Doelstelling	4
2. Methode en deelnemers	4
3. Dataverzameling	5
4. Verwerking en analyse	5
2. Uitkomsten, conclusie en verbetervoorstellen wonen	5
3. Uitkomsten, conclusie en verbetervoorstellen zelfstandig wonen	13
4. Eindconclusie	19

1. INLEIDING

1. Doelstelling

De doelstelling van het Cliënt Tevredenheid Onderzoek is:

- Meten van de cliënttevredenheid op het gebied van de groep, wonen, zorg/begeleiding, activiteiten, rechten van cliënten, algemeen;
- Welke verbeterpunten geven cliënten aan;
- Welke verbeterpunten kunnen uit dit onderzoek voor de Zekere Basis op organisatieniveau en op teamniveau ten aanzien van de begeleiding en bejegening van de cliënten op de verschillende onderdelen, worden geformuleerd?

2. Methode en deelnemers

Methode

Het onderzoek is schriftelijk uitgevoerd.

In de vraagstelling is rekening gehouden met de doelgroep en zijn de vragen zo begrijpelijk mogelijk gesteld. Daarnaast is gebruik gemaakt van smileys.

De vragenlijsten zijn in z'n geheel opgenomen in de rapportage.

Deelnemers

Alle cliënten van de Zekere Basis (wonen en zelfstandig wonen) zijn uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek.

In het hoofdstuk 'uitkomsten' zijn per vraag de uitkomsten weergegeven.

Er is een verdeling gemaakt naar wonen (de Basis en Walhofstraat) en zelfstandig wonen (Hengelosestraat en ambulante).

Vragenlijsten:

	Uitgezet	Respons	In %
Wonen			
- De Basis :	25	18	72
- Walhofstraat :	9	9	100
Zelfstandig wonen			
- Hengelosestraat:	10	7	70
- Ambulant :	41	30	73
Totaal	85	64	75

Privacy

De vragenlijsten zijn anoniem ingevuld en na invulling in een blanco envelop ingeleverd. Er zijn dus geen persoonlijke gegevens over de identiteit van de respondent gevraagd.

3. Dataverzameling

De dataverzameling vond plaats tussen 6 en 18 december 2018.

4.Verwerking en analyse

Verwerking

In de uitkomsten zijn per locatie en voor ambulante de vragen met de respons opgenomen.

2. UITKOMSTEN WONEN

De Basis

Groep				
1.Ik vind mijn kamer goed	Goed 14	Niet helemaal goed 4	Niet goed	Geen antwoord
2.Ik vind het gezellig op de groep	Ja 7	Soms 10	Nee	Geen antwoord 1
3. Ik voel me op m'n gemak in de groep	Ja 12	Soms 4	Nee 1	Geen antwoord 1
4.Ik voel me weleens eenzaam op de groep	Ja	Soms 7	Nee 11	Geen antwoord
5.Ik ben weleens bang op de groep	Ja	Soms 2	Nee 16	Geen antwoord
6.Ik vind het eten op de groep	Goed 6	Soms goed 8	Niet goed 4	Geen antwoord
7. Ik vind dat ik voldoende kan meepraten over de inrichting van de gezamenlijke ruimtes	Ja 5	Soms 5	Nee 3	Geen antwoord 5
Activiteiten				
8. Ik vind dat er voldoende activiteiten worden georganiseerd	Ja 6	Soms 4	Nee 4	Geen antwoord 4
9. Ik vind dat ik voldoende mee kan praten over de activiteiten die we doen	Ja 6	Soms 2	Nee 4	Geen antwoord 6

Zorg/begeleiding				
10.Ik kan meepraten en meebeslissen over mijn zorgplan	Tevreden 13	Beetje tevreden 4	Niet tevreden	Geen antwoord 1
11.In het zorgplan wordt rekening gehouden met mijn toekomstwensen	Tevreden 14	Beetje tevreden 3	Niet tevreden 1	Geen antwoord
12.Ik ben tevreden over het nakomen van afspraken met mij	Tevreden 10	Beetje tevreden 6	Niet tevreden 2	Geen antwoord
13.Ik heb goed contact met mijn persoonlijk begeleider	Tevreden 17	Beetje tevreden	Niet tevreden	Geen antwoord 1
14.Ik heb goed contact met de gedragswetenschapper	Tevreden 7	Beetje tevreden 6	Niet tevreden 2	Geen antwoord 3
15.Ik kan vragen/problemen goed bespreken met de begeleiding	Ja 14	Soms 2	Nee 2	Geen antwoord
16. De begeleiding heeft genoeg aandacht hoe het met mij gaat	Ja 14	Soms 4	Nee	Geen antwoord
17.Ik vind mijn dag invulling	Goed 11	Niet altijd goed 3	Niet goed 2	Geen antwoord 2
Rechten van cliënten				
18.Als ik het ergens niet mee eens ben dan kan ik dat tegen de begeleiders zeggen	Ja 15	Soms 2	Nee 1	Geen antwoord
19. Als er iets verandert op de groep dan wordt dat aan mij verteld	Ja 3	Soms 10	Nee 5	Geen antwoord
Algemeen				
20.Vind je dat er iets veranderd moet worden in wonen of begeleiding?	Nee 16	Ja: 2 - geen tel. inleveren op dagbesteding		

		- niet altijd hetzelfde eten		
21. Welk cijfer geef je het wonen en de begeleiding van ZB	Gem. 7,3			
22. Heeft iemand je geholpen bij het invullen van de vragenlijst?	Nee 18	Ja		

Toelichtingen op thema's:

Kamer: 6x positief: kamer is groot genoeg, gezellig, kan alles kwijt.

1x negatief: moest geluidsboxen inleveren

Dagbesteding: 2x: gevarieerd, genoeg te doen; wil telefoon niet inleveren.

Conclusie:

Thema 'groep':

- bijna iedereen is tevreden over zijn kamer, vindt het gezellig en voelt zich op z'n gemak;
- 7 cliënten geven aan zich soms eenzaam te voelen;
- 2 cliënten zijn weleens bang op de groep;
- 4 geven aan het eten niet goed te vinden;
- 3 vinden dat ze niet voldoende kunnen meepraten over de inrichting van de gezamenlijke ruimtes. 5 geven geen antwoord.

Thema 'activiteiten':

- Ca. 50% is tevreden. Ca. 25% is niet tevreden en ca. 25% geeft 'geen antwoord' aan.

Thema 'zorg/begeleiding':

- iedereen is tevreden over z'n persoonlijk begeleider !! (1 heeft geen antwoord gegeven);
- op een enkele na is iedereen tevreden over zijn zorgplan, het nakomen van afspraken, bespreken van problemen met de begeleiding en de aandacht van begeleiding hoe het met hem gaat;
- over het contact met de gedragswetenschapper zijn 2 niet tevreden en 3 hebben geen antwoord ingevuld;
- 2 zijn niet tevreden over de dag invulling en 2 hebben 'geen antwoord' ingevuld.

Thema 'rechten van cliënten'

- Op 1 na voelt iedereen zich vrij om aan te geven als hij het ergens niet mee eens is;
- 5 geven aan dat als er iets verandert op de groep het niet aan hun wordt verteld.

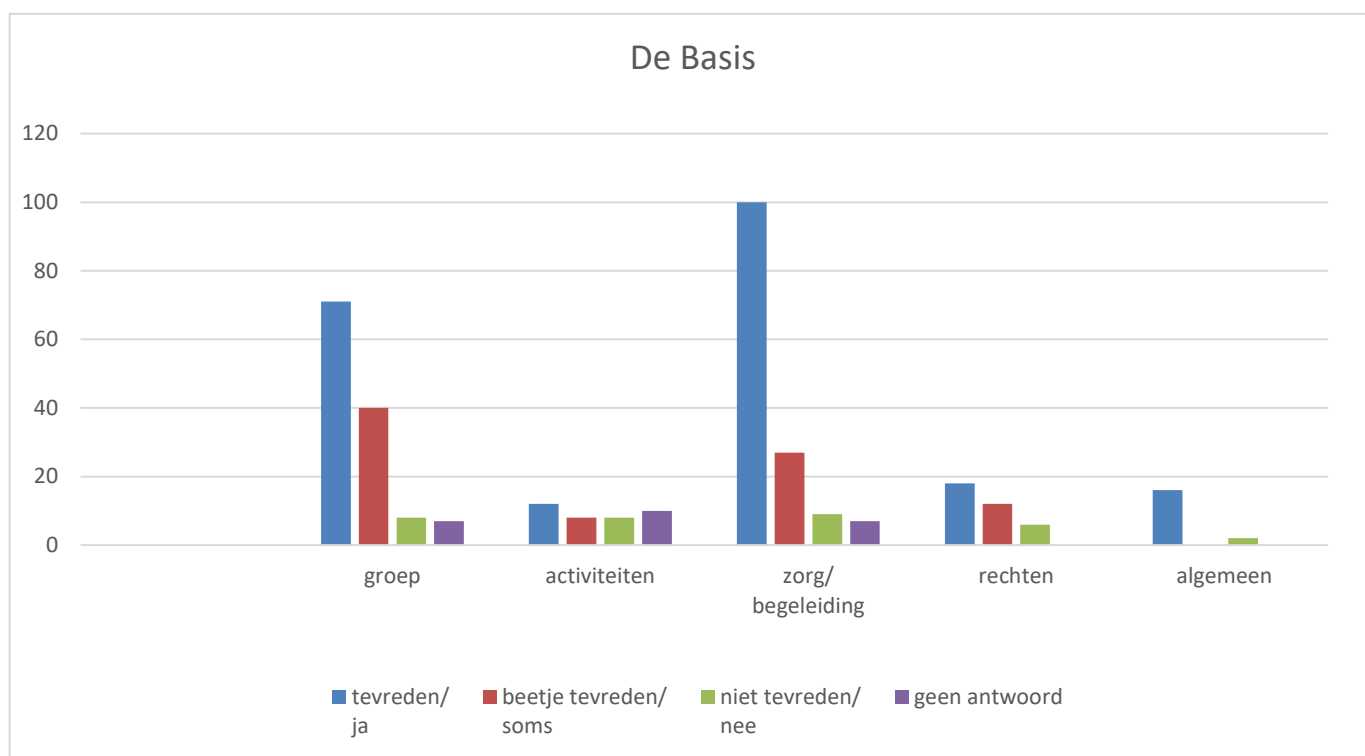
Thema 'algemeen'

- 16 vinden dat er niets veranderd moet worden. 2 vinden dat er wel iets veranderd moet worden (1x eten, 1x regel dagbesteding m.b.t. telefoon)

Het gemiddelde cijfer dat voor wonen en begeleiding gegeven wordt is een 7,3.

Verbeterpunten:

- Bespreken van de aandachtspunten in het thema 'groep' in de groepsvergadering/huiskameroverleg. Gezamenlijk zal gekeken moeten worden hoe deze punten verbeterd kunnen worden. Dit zullen regelmatig terugkerende thema's moeten zijn;
- Met name voor de punten 'eenzaamheid' en 'bang zijn' zullen individuele gesprekken tussen cliënt en persoonlijk begeleider en/of gedragswetenschapper gehouden moet worden;
- Ook het organiseren van en meepraten over activiteiten is een gesprekstema voor de groepsvergadering/huiskameroverleg. Voorstel is dat de taakverantwoordelijke activiteiten een jaarplanning maakt met een afvaardiging van de cliënten en dit plan vervolgens in de groepsvergadering/huiskameroverleg besproken wordt;
- Voor het thema 'zorg/begeleiding' zijn het contact met de gedragswetenschapper en het nakomen van afspraken aandachtspunten;
- De dag invulling van cliënten moet in het zorgplan en het perspectief van cliënten besproken zijn. Cliënten die niet tevreden zijn moeten dit met hun PB bespreken.
- Veranderingen op de groep bespreken in de groepsvergadering/huiskameroverleg.



WALHOFSTRAAT

Groep				
1. Ik vind mijn kamer goed	Goed 5	Niet helemaal goed 2	Niet goed 2	Geen antwoord
2. Ik vind het gezellig op de groep	Ja 3	Soms 5	Nee 1	Geen antwoord
3. Ik voel me op m'n gemak in de groep	Ja 7	Soms 2	Nee	Geen antwoord
4. Ik voel me weleens eenzaam op de groep	Ja	Soms 4	Nee 5	Geen antwoord
5. Ik ben weleens bang op de groep	Ja 1	Soms 1	Nee 7	Geen antwoord
6. Ik vind het eten op de groep	Goed 7	Soms goed 2	Niet goed	Geen antwoord
7. Ik vind dat ik voldoende kan meepraten over de inrichting van de gezamenlijke ruimtes	Ja 3	Soms 1	Nee 1	Geen antwoord 4
Activiteiten				
8. Ik vind dat er voldoende activiteiten worden georganiseerd	Ja 2	Soms 4	Nee 2	Geen antwoord 1
9. Ik vind dat ik voldoende mee kan praten over de activiteiten die we doen	Ja 2	Soms 3	Nee 3	Geen antwoord 1
Zorg/begeleiding				
10. Ik kan meepraten en meebeslissen over mijn zorgplan	Tevreden 7	Beetje tevreden	Niet tevreden 1	Geen antwoord 1
11. In het zorgplan wordt rekening gehouden met mijn toekomstwensen	Tevreden 7	Beetje tevreden 1	Niet tevreden 1	Geen antwoord

12. Ik ben tevreden over het nakomen van afspraken met mij	Tevreden 6	Beetje tevreden 1	Niet tevreden 2	Geen antwoord
13. Ik heb goed contact met mijn persoonlijk begeleider	Tevreden 9	Beetje tevreden	Niet tevreden	Geen antwoord
14. Ik heb goed contact met de gedragswetenschapper	Tevreden 5	Beetje tevreden 1	Niet tevreden 1	Geen antwoord 2
15. Ik kan vragen/ problemen goed bespreken met de begeleiding	Ja 8	Soms 1	Nee	Geen antwoord
16. De begeleiding heeft genoeg aandacht hoe het met mij gaat	Ja 7	Soms 2	Nee	Geen antwoord
17. Ik vind mijn dag invulling	Goed 6	Niet altijd goed 2	Niet goed 1	Geen antwoord
Rechten van cliënten				
18. Als ik het ergens niet mee eens ben dan kan ik dat tegen de begeleiders zeggen	Ja 9	Soms	Nee	Geen antwoord
19. Als er iets verandert op de groep dan wordt dat aan mij verteld	Ja 8	Soms	Nee 1	Geen antwoord
Algemeen				
20. Vind je dat er iets veranderd moet worden in wonen of begeleiding?	Nee 5	Ja: 4 -sleutel geven aan degene die het verdient -meer zelfstandigheid/vrijheid -problemen niet verplaatsen maar meedenken in oplossingen		
21. Welk cijfer geef je het wonen en de begeleiding van ZB	Gem. 7,3			

22. Heeft iemand je geholpen bij het invullen van de vragenlijst?	Nee 9	Ja		
---	----------	----	--	--

Toelichting:

Kamer: 5x: kleine kamer, weinig stopcontacten, wil meer privacy, sleutel.

Conclusie:

Thema 'groep':

- Over het algemeen is men tevreden;
- 2 vinden de kamer te klein;
- Aandachtspunten zijn dat 4 zich soms eenzaam voelen en 1 soms bang is;
- 4 hebben geen antwoord gegeven over de inrichting van de gezamenlijke ruimtes (vraag niet duidelijk?).

Thema 'activiteiten':

Ca. 50% vindt dat er niet voldoende activiteiten zijn en dat ze te weinig inspraak hebben.

Thema 'zorg/begeleiding':

- Over het algemeen tevreden over het zorgplan, nakomen van afspraken, bespreken problemen, aandacht van de begeleiding, dag invulling;
- Iedereen heeft goed contact met zijn PB !
- Contact met de gedragswetenschapper: 1 is niet tevreden en 2 hebben geen antwoord ingevuld;

Thema 'rechten van cliënten':

- Iedereen voelt zich vrij om te zeggen dat hij het ergens niet mee eens is;
- Op 1 na vindt iedereen dat hij goed geïnformeerd wordt als er iets op de groep verandert.

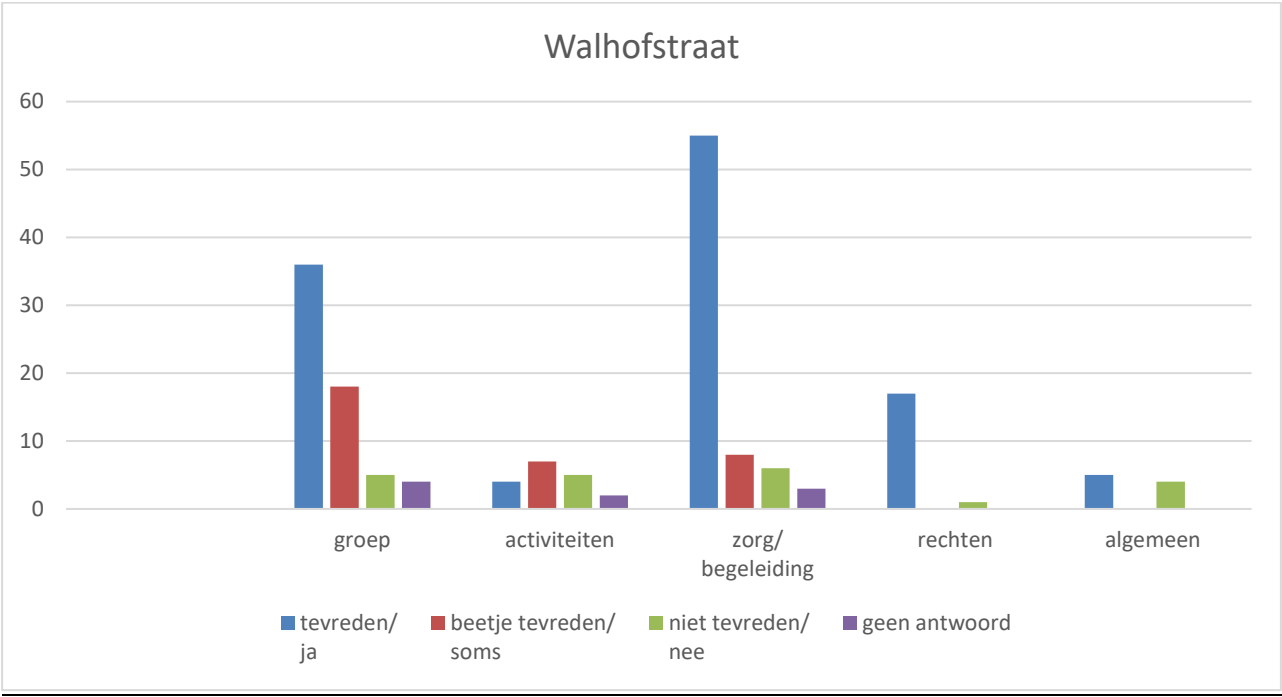
Thema 'algemeen':

4 vinden dat er iets veranderd moet worden. Zie de opmerkingen bij vraag 20.

Het gemiddelde cijfer dat voor wonen en begeleiding gegeven wordt is een 7,3.

Verbeterpunten

- Eenzaam voelen en bang zijn moeten opgepakt worden. Iedereen moet zich veilig voelen. PB kunnen met hun cliënten hierover in gesprek gaan en als dit voor de betreffende cliënt een probleem is dan zal besproken moeten worden hoe dit veranderd/opgelost kan worden;
- Activiteiten: bespreken in de groepsvergadering, jaarplanning maken. Is er een taakverantwoordelijke ?
- Contact met gedragswetenschapper: frequent contact is op dit moment niet mogelijk. Er is een vacature 2^e gedragswetenschapper. Toelichten in de groepsvergadering? Cliënten die behoefte hebben aan een extra gesprek met de GW moeten dit aangeven.
- Voorgestelde veranderingen: standpunt innemen m.b.t. wel/geen sleutel en zo ja wanneer. Dit standpunt en de andere voorgestelde veranderingen bespreken in de groepsvergadering (met het CTO).



3. UITKOMSTEN ZELFSTANDIG WONEN

Hengelosestraat

Woning				
1.Ik vind mijn woning goed	Goed 4	Niet helemaal goed 3	Niet goed	Geen antwoord
2.Ik voel me weleens eenzaam in mijn woning	Ja	Soms 3	Nee 3	Geen antwoord 1
3.Ik ben weleens bang in mijn woning	Ja 1	Soms	Nee 6	Geen antwoord
Begeleiding				
4.Ik kan meepraten en meebeslissen over mijn zorgplan	Tevreden 5	Beetje tevreden 2	Niet tevreden	Geen antwoord
5.In het zorgplan wordt rekening gehouden met mijn toekomstwensen	Tevreden 5	Beetje tevreden 1	Niet tevreden 1	Geen antwoord
6.Ik ben tevreden over het nakomen van afspraken met mij	Tevreden 5	Beetje tevreden 2	Niet tevreden	Geen antwoord
7.Ik voel me prettig bij mijn persoonlijk begeleider	Tevreden 5	Beetje tevreden 2	Niet tevreden	Geen antwoord
8.Ik kan mijn persoonlijk begeleider goed bereiken	Tevreden 4	Beetje tevreden 2	Niet tevreden 1	Geen antwoord
9.Ik heb goed contact met de gedragswetenschapper	Tevreden 3	Beetje tevreden 1	Niet tevreden 1	Geen antwoord 2
10.Ik kan vragen/problemen goed bespreken met de begeleiding	Ja 4	Soms 3	Nee	Geen antwoord
11. De begeleiding heeft genoeg aandacht hoe het met mij gaat	Ja 6	Soms	Nee 1	Geen antwoord

12. Ik vind mijn dag invulling	Goed 6	Niet altijd goed	Niet goed 1 (nu geen werk)	Geen antwoord
13. Ik doe genoeg leuke dingen 's avonds en in het weekend	Ja 5	Soms 1	Nee 1	Geen antwoord
Rechten van cliënten				
14. Als ik het ergens niet mee eens ben dan kan ik dat tegen de begeleiders zeggen	Ja 3	Soms 3	Nee 1	Geen antwoord
15. Als er iets verandert bij de ZB dan wordt dat aan mij verteld	Ja 3	Soms 3	Nee 1	Geen antwoord
16. Ik word goed op de hoogte gehouden over de activiteiten van de Cliëntenraad	Ja 4	Soms 1	Nee 2	Geen antwoord
17. Ik weet hoe ik de Cliëntenraad kan bereiken	Ja 5		Nee 2	Geen antwoord
18. Ik weet hoe ik de CVP kan bereiken	Ja 6		Nee 1	Geen antwoord
Algemeen				
19. Vind je dat er iets veranderd kan worden in de begeleiding?	Nee 5	Ja: 2 -bewijzen geven na beschuldiging -lang wachten op antwoord		
20. Welk cijfer geef je de begeleiding van ZB	Gem. 7,7			
21. Heeft iemand je geholpen bij het invullen van de vragenlijst?	Nee 7	Ja		

Toelichting:**Kamer:** 1x te klein**Conclusie:**

Thema 'woning':

- 3 cliënten vinden de studio niet helemaal goed (1x wordt aangegeven te klein)
- 3 cliënten voelen zich soms eenzaam in hun studio;
- 1 cliënt is soms bang in zijn studio.

Thema 'begeleiding':

Op 1 cliënt na is iedereen tevreden/beetje tevreden over de onder 'begeleiding' genoemde punten.

Thema 'rechten van cliënten':

- Op 1 na vindt iedereen dat hij wel of soms op de hoogte wordt gehouden van veranderingen en het kan zeggen als hij het ergens niet mee eens is;
- 2 cliënten zijn niet voldoende op de hoogte van de cliëntenraad;
- Iedereen weet hoe hij de cliëntvertrouwenspersoon kan bereiken.

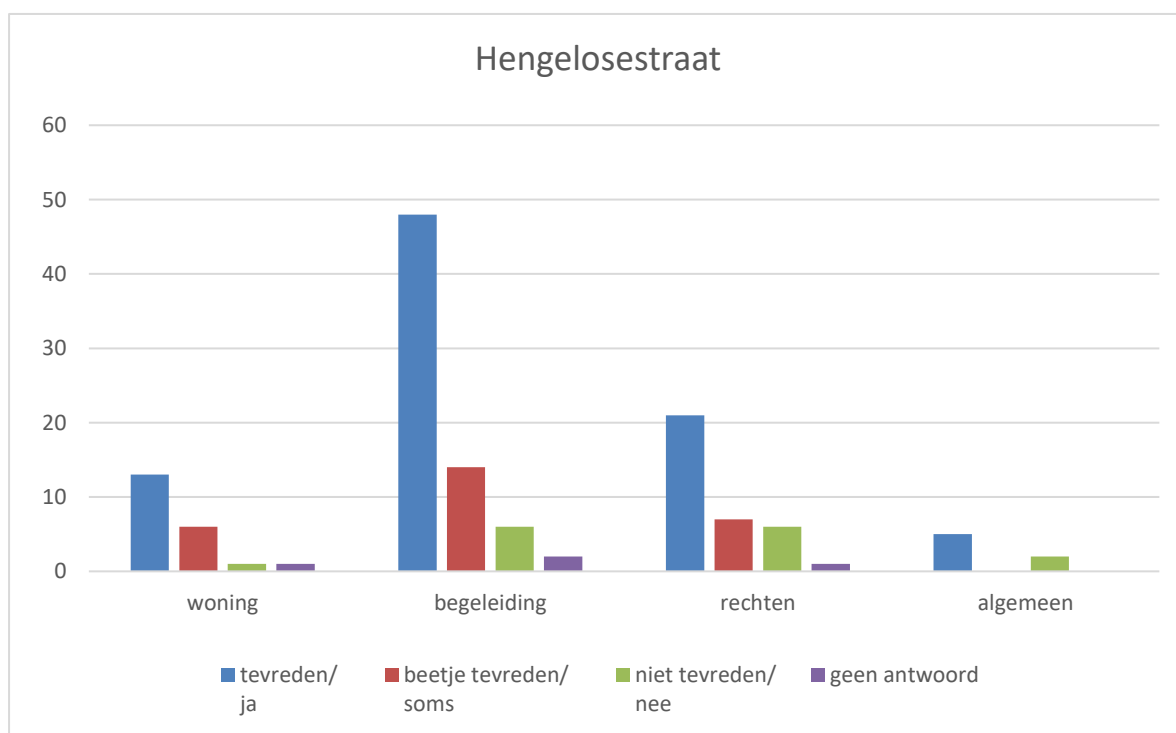
Thema 'algemeen':

2 cliënten vinden dat er iets veranderd kan worden in de begeleiding. Zie opmerkingen vraag 19.

Het gemiddelde cijfer dat voor wonen en begeleiding gegeven wordt is een 7,7.

Verbeterpunten:

- Met cliënten in gesprek gaan (PB, huiskameroverleg) over eenzaam voelen, bang zijn;
- Evt. verbeterpunten van de studio in huiskameroverleg bespreken (grootte verandert niet, misschien efficiënter indelen, zorgen dan schoon en netjes is);
- De cliëntenraad is een vast agendapunt in het huiskameroverleg. Het verslag van de vorige CR en evt. punten voor de komende CR moeten hier besproken worden;
- Vragen zo spoedig mogelijk beantwoorden.



Ambulant

Woning				
1.Ik vind mijn woning goed	Goed 26	Niet helemaal goed 1	Niet goed 2	Geen antwoord 1
2.Ik voel me weleens eenzaam in mijn woning	Ja 1	Soms 10	Nee 19	Geen antwoord
3.Ik ben weleens bang in mijn woning	Ja	Soms	Nee 30	Geen antwoord
Begeleiding				
4.Ik kan meepraten en meebeslissen over mijn zorgplan	Tevreden 23	Beetje tevreden 5	Niet tevreden	Geen antwoord 2
5.In het zorgplan wordt rekening gehouden met mijn toekomstwensen	Tevreden 27	Beetje tevreden 3	Niet tevreden	Geen antwoord
6.Ik ben tevreden over het nakomen van afspraken met mij	Tevreden 27	Beetje tevreden 3	Niet tevreden	Geen antwoord
7.Ik voel me prettig bij mijn persoonlijk begeleider	Tevreden 28	Beetje tevreden 2	Niet tevreden	Geen antwoord
8.Ik kan mijn persoonlijk begeleider goed bereiken	Tevreden 27	Beetje tevreden 2	Niet tevreden 1	Geen antwoord
9.Ik heb goed contact met de gedragswetenschapper	Tevreden 17	Beetje tevreden 3	Niet tevreden 2	Geen antwoord 8
10.Ik kan vragen/ problemen goed bespreken met de begeleiding	Ja 29	Soms 1	Nee	Geen antwoord
11. De begeleiding heeft genoeg aandacht hoe het met mij gaat	Ja 30	Soms	Nee	Geen antwoord

12.Ik vind mijn dag invulling	Goed 20	Niet altijd goed 5	Niet goed 1	Geen antwoord 4
13.Ik doe genoeg leuke dingen 's avonds en in het weekend	Ja 25	Soms 4	Nee 1 (geen geld)	Geen antwoord
Rechten van cliënten				
14.Als ik het ergens niet mee eens ben dan kan ik dat tegen de begeleiders zeggen	Ja 29	Soms 1	Nee	Geen antwoord
15. Als er iets verandert bij de ZB dan wordt dat aan mij verteld	Ja 18	Soms 9	Nee 3	Geen antwoord
16.Ik word goed op de hoogte gehouden over de activiteiten van de Cliëntenraad	Ja 7	Soms 7	Nee 11	Geen antwoord 5
17.Ik weet hoe ik de Cliëntenraad kan bereiken	Ja 11		Nee 14	Geen antwoord 5
18.Ik weet hoe ik de CVP kan bereiken	Ja 11		Nee 12	Geen antwoord 6
Algemeen				
19.Vind je dat er iets veranderd kan worden in de begeleiding?	Nee 28	Ja: 2		
20. Welk cijfer geef je de begeleiding van ZB	Gem. 8,6			
21. Heeft iemand je geholpen bij het invullen van de vragenlijst?	Nee 25	Ja 5		

Conclusie:

Thema 'woning':

- Van de 30 respondenten is op 4 na iedereen tevreden over zijn woning;
- 10 voelen zich weleens eenzaam en 1 geeft aan zich eenzaam in zijn woning te voelen;
- Niemand is bang in zijn woning.
-

Thema 'begeleiding':

- Nagenoeg iedereen is tevreden over zijn zorgplan, de begeleiding, afspraken nakomen, aandacht, dag invulling en leuke dingen doen;

- 2 zijn niet tevreden over het contact met de gedragswetenschapper en 8 hebben hier geen antwoord gegeven.

Thema 'rechten van cliënten':

- Hier valt op dat de cliëntenraad en de cliëntvertrouwenspersoon niet genoeg bekend zijn en men niet weet hoe ze te bereiken zijn.

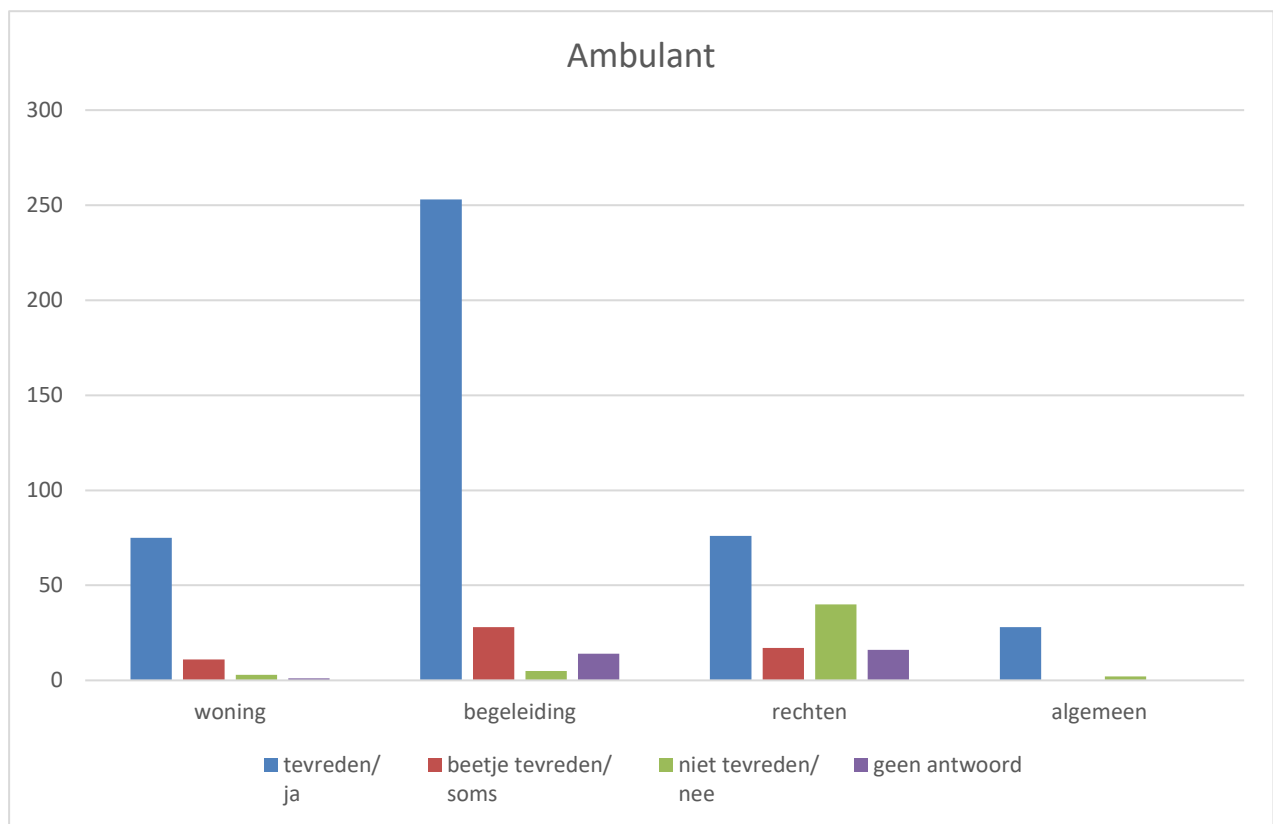
Thema 'algemeen':

- Slechts 2 vinden dat er iets veranderd kan worden in de begeleiding. Lichten dit echter niet toe;
- 5 van de 30 zijn geholpen bij het invullen van de vragenlijst.
-

Het gemiddelde cijfer dat gegeven wordt voor de begeleiding is een 8,6.

Verbeterpunten:

- Met cliënten thema 'eenzaamheid' bespreken en indien van toepassing gezamenlijk hoe dit verbeterd kan worden;
- Alle ambulante cliënten hebben een zorgplan die 1x per 6 maanden geëvalueerd en evt. bijgesteld wordt. Gezien de caseload van de gedragswetenschapper zijn contacten tussendoor niet mogelijk, tenzij nodig. Er is een vacature voor een tweede gedragswetenschapper;
- Alle ambulante cliënten moeten gemaïld worden of een bericht krijgen hoe ze de cliëntenraad en de cliëntvertrouwenspersoon kunnen bereiken;
- Verslagen van de cliëntenraad moeten naar alle ambulante cliënten worden gemaïld of overhandigd;



4. EINDCONCLUSIE

Gemiddelde cijfer tevredenheid gehele organisatie: 7,7. Ook in 2017 was het cijfer 7,7.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat

- cliënten over het algemeen tevreden zijn over het wonen, de begeleiding, het zorgplan van de Zekere Basis;
- vooral over de persoonlijk/ambulant begeleiders is men heel tevreden !
- wat opvalt is dat slechts een paar cliënten een lager cijfer geven. Gezien het aantal respondenten beïnvloedt deze het gemiddelde cijfer sterk.
- op alle locaties en ambulant wordt aangegeven dat enkele cliënten zich weleens eenzaam voelen;
- de cliëntenraad en de cliëntvertrouwenspersoon zijn goed bekend. Alleen bij ambulant heeft dit verbetering;
- met name op de Walhofstraat is de toelichting ingevuld welke veranderingen men zou willen.

Op de onderdelen die laag scoren, is verbetering gewenst. Dit betreft voornamelijk:

- Verschillende cliënten geven aan zich weleens eenzaam te voelen en een enkele is weleens bang;
- Bekendheid en bereikbaarheid van de cliëntenraad en cliëntvertrouwenspersoon bij ambulant.

Aan de hand van deze rapportage en de genoemde verbeterpunten wordt samen met de cliëntenraad een verbeterplan gemaakt.

Daarnaast zullen alle teams de rapportage in de teamvergadering en de groepsvergadering/huiskameroverleg moeten bespreken zodat op teamniveau verbeterpunten opgepakt kunnen worden.

Opmerking:

Verzoek van de coördinerend begeleiders is om het CTO in september te houden, gezien de drukte tegen het eind van het jaar. Het CTO zal in 2019 dan ook in september gepland worden.