

Clienttevredenheidsonderzoek WLZ ambulant

Smart-Coach, februari 2023

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Doel	3
1.2. Doelgroep	3
1.3. Manier van onderzoek	3
1.4. Analyse	3
1.5. Leeswijzer	3
2. Resultaten vragenlijst	4
2.1. Aantal deelnemers	4
2.2. Welke antwoorden hebben de cliënten gegeven?	4
2.2.1 Ben je tevreden over de hulpverlening die je momenteel ontvangt van SC?	4
2.2.2 Ontvang je huishoudelijke hulp van SC en ben je hierover tevreden?	4
2.2.3 Hoe scoor jij jouw MDO?	5
2.2.4 Ben je nu gelukkig?	5
2.2.5 Wat zou kunnen bijdragen aan jouw geluk en wat zou SC kunnen veranderen?	5
2.3. Rapportcijfer begeleiding	5
3. Conclusies	7
3.1. Respons	7
3.2. Algemene conclusies	7
3.3. Implementatie uitkomsten	7
3.3.1 Algemene procesaanbevelingen onderzoeker	7
3.3.2 Inhoudelijke aanbevelingen	7
Bijlage I Vragenlijst	8

1. Inleiding

Smart-Coach (hierna: SC) voerde een cliënttevredenheidsonderzoek uit onder haar WLZ cliënten die ambulante worden begeleid. In dit rapport staan de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek.

1.1. Doel

Het cliënttevredenheidsonderzoek had de volgende doelstellingen:

- Inzicht krijgen in de mate van tevredenheid onder de WLZ cliënten die begeleid worden door onze ambulante medewerkers.
- Vaststellen van verbetermogelijkheden die in de organisatie kunnen worden doorgevoerd.

1.2. Doelgroep

Smart-Coach biedt begeleidingstrajecten aan mensen met een verstandelijke beperking, een psychische stoornis (o.a. autisme en ADHD) of psychosociale problematiek. Smart-Coach verleent hulp aan zowel jeugdigen (vanaf 18 jaar) als volwassenen.

(Bron: website Smart-Coach)

1.3. Manier van onderzoek

Alle cliënten met een WLZ indicatie die zelfstandig wonen zijn voor dit onderzoek benaderd. Indien nodig kon de cliënt de begeleider om assistentie vragen bij het invullen van het onderzoek.

De gestelde vragen zijn voor aanvang aan de bestuurder voorgelegd en er is besproken op welke manier deze enquête zou worden afgenomen.

1.4. Analyse

In de analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging heeft de onderzoeker beoordeeld of er positieve punten, aandachtspunten en/of verbetermogelijkheden vast zijn te stellen.

1.5. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan de uitkomsten van de vragenlijst. In hoofdstuk 3 zijn de conclusies en aanbevelingen verwerkt. In bijlage I is de vragenlijst opgenomen. De uitwerking van de resultaten van de enquête is bij de organisatie aanwezig.

2. Resultaten vragenlijst

De vragenlijst van de cliëntenraadpleging bestaat uit 13 vragen. In de enquête was er de ruimte voor cliënten om zaken nader toe te lichten. In het onderzoek konden cliënten de persoonlijk begeleider een rapportcijfer geven.

2.1. Aantal deelnemers

In totaal zijn er 19 WLZ cliënten die ondersteuning krijgen van het ambulante team van SC.

- 14 cliënten hebben deelgenomen aan het onderzoek.
- 5 cliënten wilden niet meedoen aan het onderzoek.

2.2. Welke antwoorden hebben de cliënten gegeven?

In deze paragraaf staan de reacties op de vragen die aan de cliënten zijn gesteld. Deze vragen gaan over of cliënten tevreden zijn over de geboden begeleiding en waarom ze wel/niet tevreden zijn. Ook is er aandacht voor het thema 'geluk' wat uit eerdere cliënt tevredenheidsonderzoeken als een aandachtspunt naar voren kwam. Als laatste is er gevraagd naar wat SC nog zou kunnen veranderen voor de cliënt.

2.2.1. Ben je tevreden over de hulpverlening die je momenteel ontvangt van SC?

We hebben de cliënten gevraagd naar hun mate van tevredenheid over de geboden hulpverlening. Deze tevredenheid bestaat uit de mate van contact leggen, luisteren en afspraken nakomen. Alle geïnterviewde cliënten gaven aan "tevreden" of "zeer tevreden" te zijn over de ontvangen hulpverlening.

2.2.2. Ontvang je Huishoudelijke hulp van SC en ben je hierover tevreden?

Van de 14 geïnterviewde cliënten ontvangen 7 cliënten huishoudelijke hulp via SC. Deze cliënten konden in een schaal van 1 (ontevreden) tot 5 (tevreden) aangeven in hoeverre zij tevreden waren met de huishoudelijke hulp.

- 3 cliënten gaven de hoogste score van tevredenheid.
- 2 cliënten gaven aan best tevreden te zijn.
- 2 cliënten gaven aan niet tevreden maar ook niet ontevreden te zijn.

2.2.3. Hoe scoor jij jouw MDO?

Van de 14 geïnterviewde cliënten hebben 10 cliënten regelmatig een MDO met de gedragswetenschapper van Smart Coach.

De cliënten konden in een schaal van 1 (niet goed) tot 5 (goed) aangeven in hoeverre zij tevreden waren met het geboden MDO.

- 5 cliënten gaven de hoogste score van tevredenheid.
- 2 cliënten gaven aan best tevreden te zijn.
- 2 cliënten gaven aan niet tevreden maar ook niet ontevreden te zijn.
- 1 cliënt gaf aan wel structureel een MDO te hebben maar niet tevreden te zijn met het MDO.

2.2.4. Ben je nu gelukkig?

Omdat uit cliënttevredenheidsonderzoeken uit het verleden vaak bleek dat cliënten zich niet gelukkig voelden is hier ook in dit onderzoek aandacht voor geweest. De cliënten konden in een schaal van 1 (ongelukkig) tot 5 (gelukkig) aangeven in hoeverre zij zichzelf gelukkig voelden.

- 6 cliënten gaven de hoogste score.
- 3 cliënten gaven aan best gelukkig te zijn.
- 3 cliënten gaven aan niet gelukkig maar ook niet ongelukkig te zijn.
- 2 cliënten gaven aan niet echt gelukkig te zijn.

2.2.5. Wat zou kunnen bijdragen aan jouw geluk en wat zou SC nog kunnen veranderen voor jou?

Er is gevraagd naar wat cliënten denken dat zou kunnen bijdragen aan het verhogen van hun geluksgevoel. En wat SC daaraan zou kunnen bijdragen.

Niet alle geïnterviewde cliënten hebben hier een antwoord op gegeven.

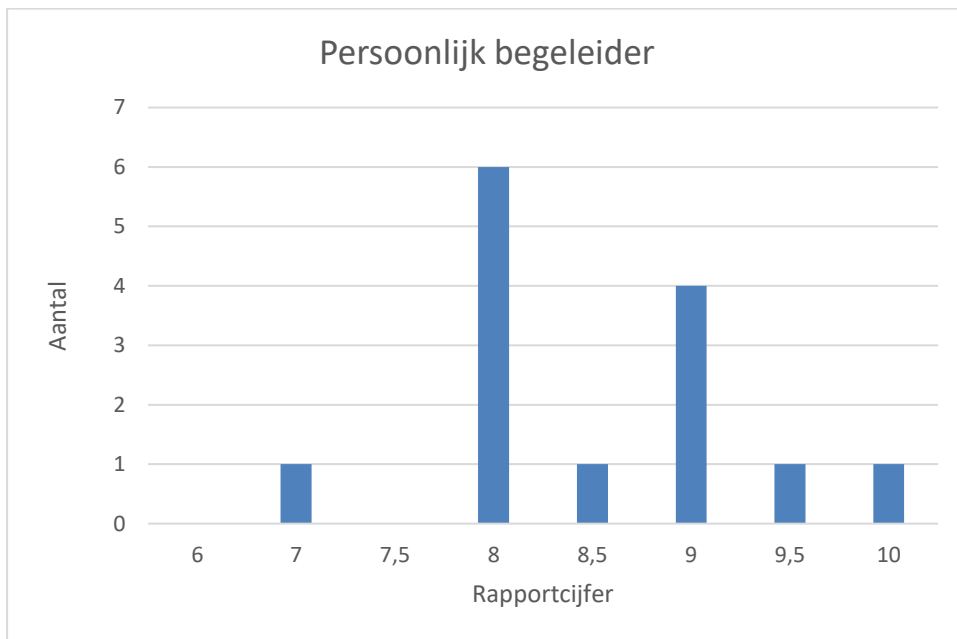
De reacties hierop waren wisselend, van helpen weer financieel zelfstandig te worden tot helpen clean te worden. Maar ook zag men wel in dat SC hier niet veel aan zou kunnen bijdragen en men vooral zelf aan de slag moest om gelukkig te worden.

2.3 Rapportcijfer begeleiding

Alle cliënten hebben een cijfer gegeven voor hun persoonlijke begeleider. Gemiddeld geven zij de persoonlijke begeleiding een 8.5.

Onderstaande grafiek is een weergave van het rapportcijfer en het aantal malen dat een bepaald cijfer is gegeven.

Grafiek met rapportcijfers voor persoonlijk begeleider



3. Conclusies

Met dit cliënttevredenheidsonderzoek is inzicht verkregen in ervaringen van cliënten die begeleiding ontvangen van Smart-Coach.

3.1. Respons

In totaal hebben 14 van de 19 WLZ cliënten die ambulantly wonen de vragen beantwoord. Dit is een respons van 74%. Onderzoeker streeft bij de grootte van deze doelgroep naar een minimale respons van 70% om een goed beeld te kunnen geven van de mening van de cliënten. De respons is voldoende, waardoor we kunnen vaststellen dat de uitkomsten representatief zijn voor de totale groep “WLZ ambulantly cliënten”.

3.2. Algemene conclusies

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de cliënten zeer positief zijn over de geboden ondersteuning. Dit blijkt onder andere uit het rapportcijfer. De cliënten beoordelen de persoonlijke ondersteuning gemiddeld met een 8.5 wat als zeer goed kan worden gekwalificeerd.

3.3. Implementatie van de uitkomsten van het onderzoek

In deze paragraaf staan eerst algemene procesaanbevelingen van de onderzoeker gevolgd door concrete aanbevelingen op basis van de uitkomsten.

3.3.1. Algemene procesaanbevelingen onderzoeker

Het cliëntervaringsonderzoek bij SC heeft tot doel om inzicht te krijgen in het oordeel van cliënten over de kwaliteit van de dienstverlening én over de kwaliteit van hun bestaan. Daarnaast werd het onderzoek ingezet om concrete verbeterpunten en verbeteringsuggesties vast te stellen.

Het vaststellen van verbeterpunten en verbeteringsuggesties gebeurt op twee niveaus:

- Op dienstniveau stelt Smart-Coach naar aanleiding van dit rapport een SMART verbeterplan op voor de dienst ambulantly begeleiding.
- Op individueel niveau kijkt de persoonlijk begeleider of er naar aanleiding van dit rapport aandachtspunten zijn die kunnen worden opgenomen in het ondersteuningsplan van de cliënt.

3.3.2. Inhoudelijke aanbevelingen

Uit het onderzoek komen geen inhoudelijke verbetermogelijkheden aan het licht. De ambulantly cliënten zijn zeer tevreden over de geboden hulp en een grote meerderheid voelt zichzelf gelukkig. Er zijn dan ook geen suggesties ter verbetering van de dienstverlening aan de cliënten vastgesteld.

Bijlage I Vragenlijst

Open vragen CTO 2023 bij WLZ ambulante cliënten.

1. Wat is je naam?
2. Krijg je makkelijk contact met je persoonlijk begeleider?
3. Luistert je persoonlijk begeleider naar jou?
4. Kun je je antwoord toelichten?
5. Komt je persoonlijk begeleider de afspraken na?
6. Kun je je antwoord toelichten?
7. Welk cijfer geef jij aan je persoonlijk begeleider?
8. Krijg je huishoudelijke hulp via Smart Coach?
9. Ben je hierover tevreden?
10. Hoe scoor jij jouw MDO?
11. Ben je nu gelukkig?
12. Wat zou kunnen bijdragen aan jou geluk?
13. Wat zou Smart Coach nog kunnen veranderen?