

De Bruggen

Beneden Dwarsdiep 25a
9645LA Veendam
TEL: 0598 - 820 990
E-mail:debruggen@live.nl



Intern cliënttevredenheid onderzoek

Februari 2016

Inhoud

Het onderzoek	3
De uitkomsten	4
Hulpverlening	4
Informatieverstrekking	5
Presentatie	6
Betrouwbaarheid	6
Suggesties en opmerkingen	7
Verbeterplan	8
Colofon	10
Bijlage één	11
Interne klanttevredenheid onderzoek	11
Bijlage twee	14
Interne klanttevredenheid onderzoek	14

Het onderzoek

Het jaar 2016 staat bij De Bruggen in het teken van verbeteringen. De Bruggen is in 2015 sterk gegroeid in omvang en zal daarom beleidsmatig bepaalde zaken moeten versterken. Een van de voorgenomen acties zijn het periodiek afnemen van een intern cliënt tevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek moet gericht zijn op de vraag wat de cliënt van de geboden hulpverlening vindt. Zoals eerder genoemd is, is het jaar 2015 een jaar met veel veranderingen geweest. Een nieuw pand, veel nieuwe cliënten en nieuwe werknemers. Veel cliënten binnen De Bruggen vinden veranderingen lastig en schoppen om deze reden geregeld tegen de veranderingen aan. Om te kijken hoe De Bruggen meer continuïteit kan bieden en de privacy en veiligheid van de cliënten kan waarborgen is dit onderzoek afgenomen.

Het onderzoek wat in dit verslag besproken zal worden is afgenomen van 15 februari 2016 tot en met 29 februari 2016. De Bruggen had binnen deze periode 32 cliënten. Enkele van deze cliënten zijn niet meegenomen in het onderzoek door een te korte hulpverleningsperiode of onbereikbaarheid van de cliënt in de afnameperiode. Het uiteindelijke aantal respondenten is uiteindelijk 22.

In het onderzoek zijn verschillende onderwerpen aan bod gekomen, te weten, de volgende:

- de hulpverlening;
- de informatieverstrekking;
- de presentatie;
- de betrouwbaarheid;
- de suggesties en opmerkingen.

De Bruggen wil graag weten wat hun cliënten vinden van de aanspreekbaarheid, betrouwbaarheid, transparantie, en deskundigheid van de werknemers. Daarnaast wil De Bruggen de tevredenheid van de cliënt weten door in te gaan op de positieve en minder positieve kanten van de hulpverlening. Ook wordt er gevraagd naar de eigen mening qua verbeterpunten binnen De Bruggen. Door te vragen naar hun eigen mening wordt de cliënt aangespoord kritisch na te denken over wat zij persoonlijk nodig zijn. (In de bijlage is het onderzoeksformat te vinden) Er is niet gevraagd om een algemeen cijfer omdat elke cliënt een individueel traject heeft. Hierdoor kunnen de cijfers niet met elkaar worden vergeleken.

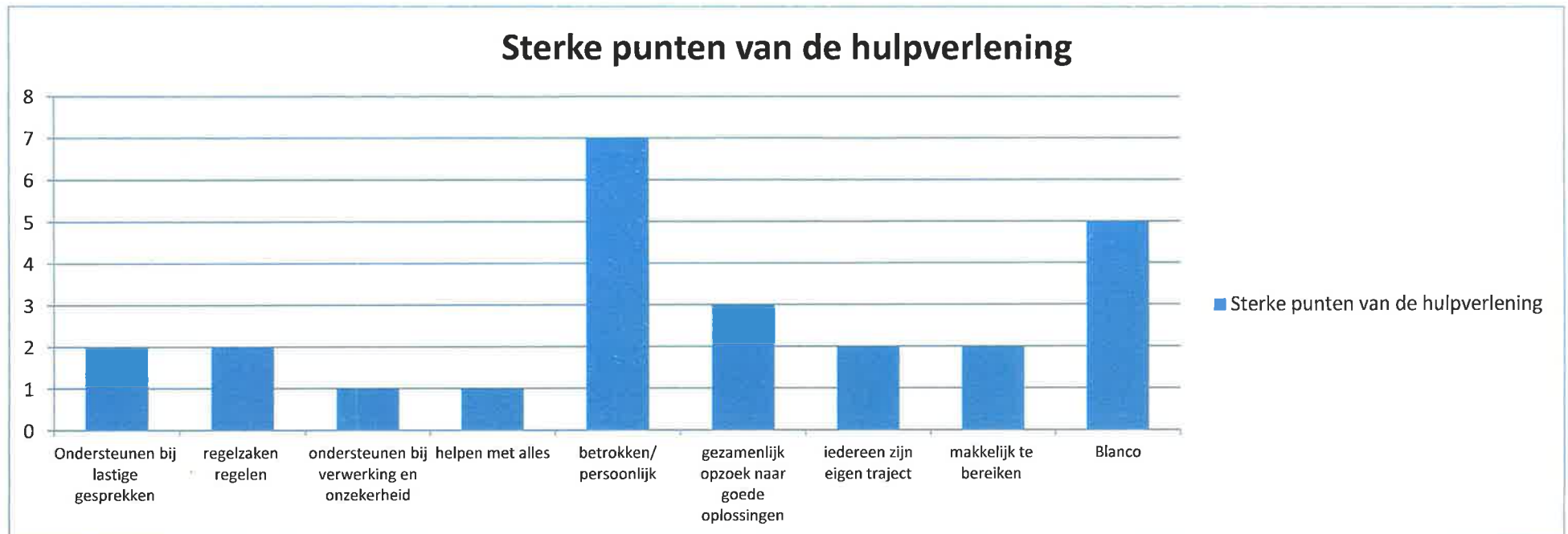
Het onderzoek zal op 29 maart 2016 worden gepresenteerd aan het team tijdens de teamvergadering. Daarnaast zullen de cliënten een terugkoppeling krijgen in het werkplaatsoverleg. Dit werkplaatsoverleg zal plaatsvinden op 1 april 2016. Aan de hand van deze presentaties wordt gekeken naar toevoegingen die ingevoerd kunnen worden binnen De Bruggen om in te spelen op de wensen van cliënten.

De uitkomsten

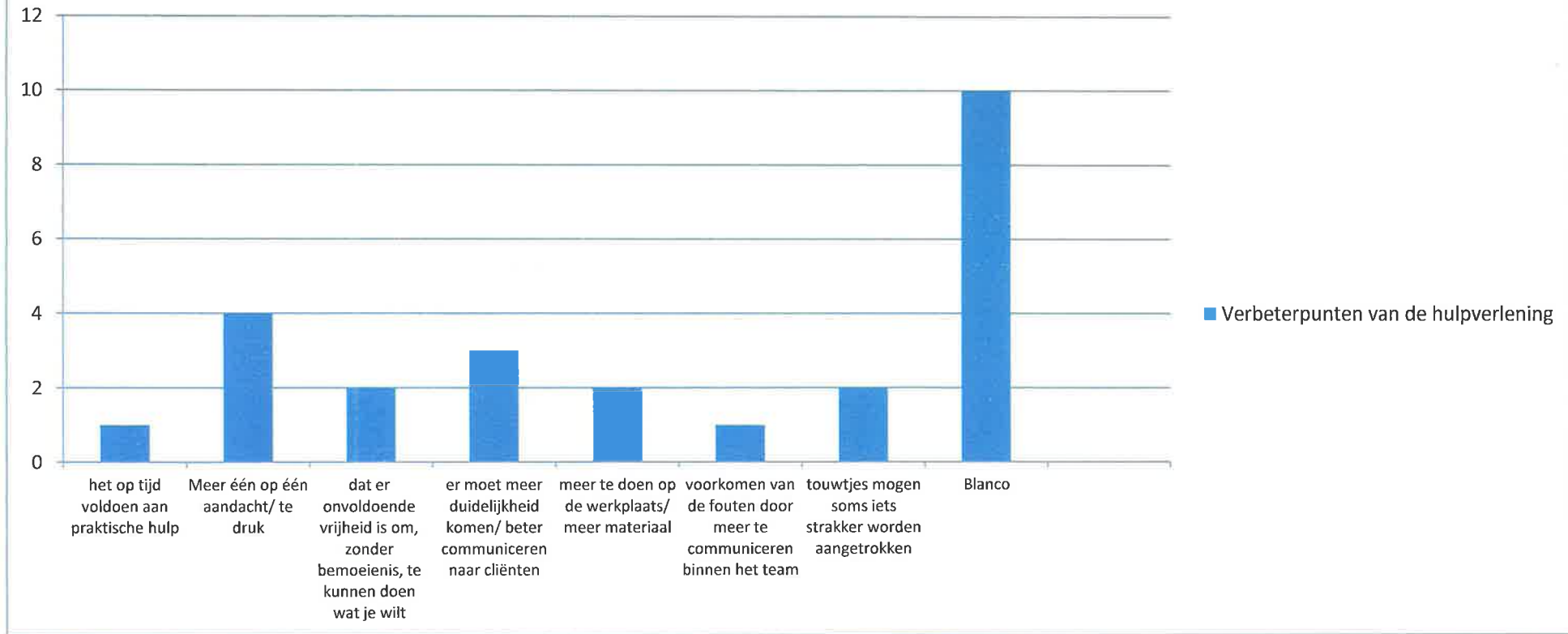
Zoals hierboven genoemd is, zijn de onderzoeksvragen op te delen in vier onderdelen. Deze onderdelen zijn de volgende: hulpverlening, informatieverstrekking, presentatie en betrouwbaarheid. Ook zijn er suggesties en opmerkingen. De vier onderwerpen zullen schematisch worden weergegeven. De suggesties en opmerkingen worden allemaal weergegeven. Een aantal cliënten hebben bij sommige vragen geen antwoord gegeven of hebben aangegeven dat het niet van toepassing is voor hun situatie. Andere respondenten hebben meerdere antwoorden gegeven bij open vragen. Dit kan de reden zijn voor meer dan 22 antwoorden.

Hulpverlening

91% van de cliënten zijn tevreden met de hulpverlening van De Bruggen en deze voldoet aan de wensen en verwachtingen van de betreffende cliënt. één cliënt geeft duidelijk aan dat het beter kan omdat hij denkt dat er te weinig personeel is voor te veel cliënten. één cliënt geeft aan dat hij te kort in zorg is om een duidelijke mening te kunnen geven. 91% van de cliënten geven aan de hulpverlening aan een ander aan te bevelen. 9% van de cliënten geeft aan dat dit niet van toepassing is.



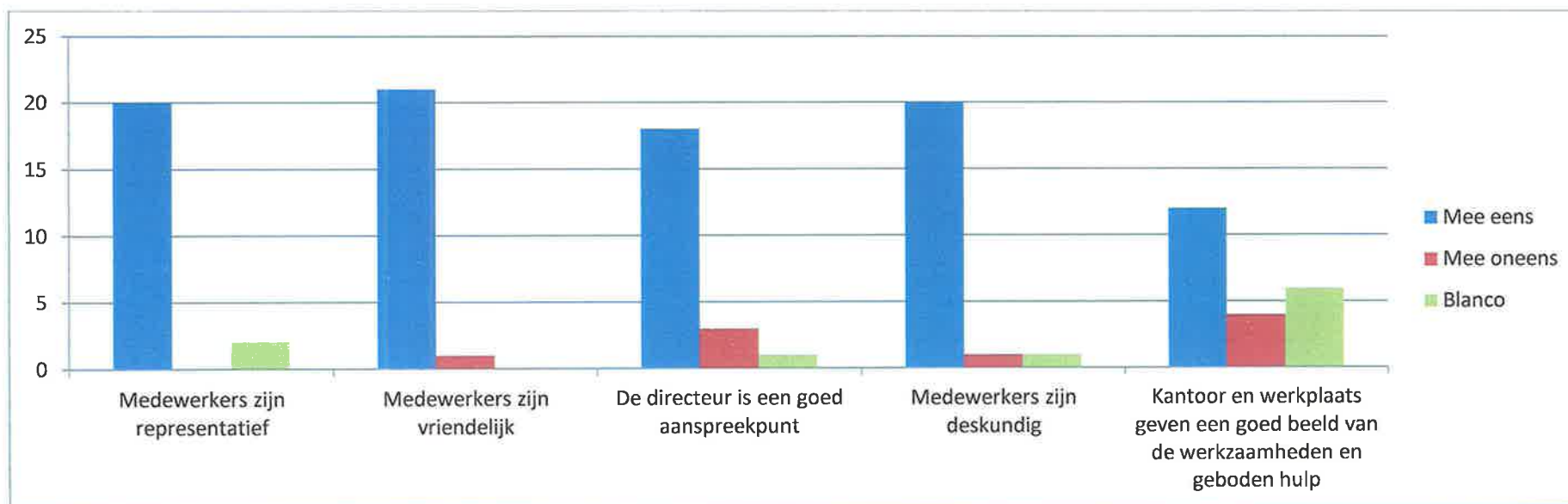
Verbeterpunten van de hulpverlening



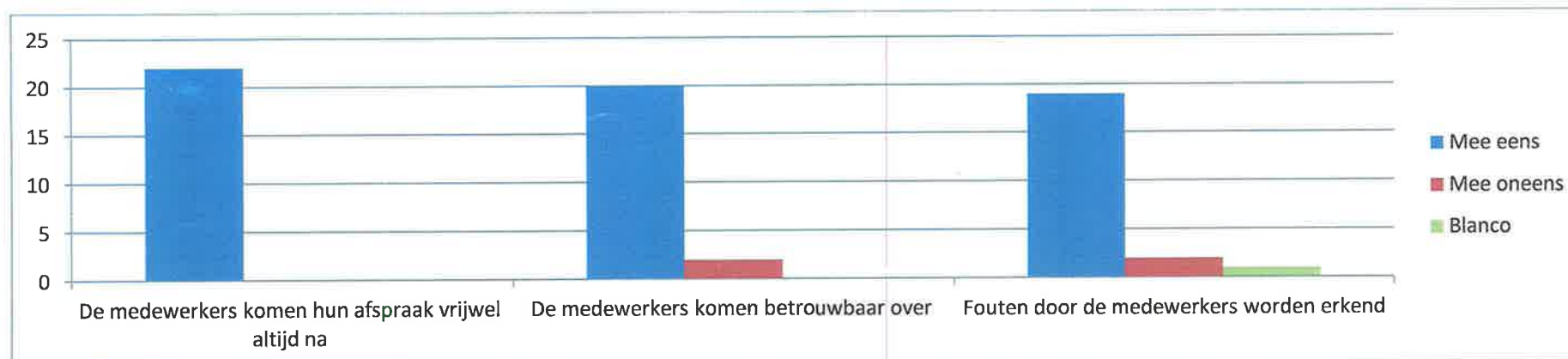
Informatieverstrekking

45% van de cliënten vindt dat hij tijdig en correct geïnformeerd wordt over eventuele wijzigingen bij De Bruggen. 18% van de cliënten geeft geen antwoord of geeft aan dat het op zijn/ haar traject niet van toepassing is geweest en zij geen mening kunnen geven op deze vraag. 37% van de cliënten geeft aan dat deze niet tijdig geïnformeerd wordt over eventuele veranderingen bij De Bruggen. 97% van de cliënten geeft aan ook tevreden te zijn met de manier waarop zij verzoeken kunnen indienen en dat deze adequaat worden afgehandeld. één cliënt verteld dat hij hiervoor nog te kort bij De Bruggen zit om hier iets over te kunnen vertellen. Alle cliënten geven aan met respect te worden behandeld. Vijf cliënten benoemen dat ze vinden dat er alleen snel gereageerd wordt op problemen of twijfels als zij dit zelf aangeven of als het niet te druk is. De rest van de cliënten is hier echter wel tevreden over.

Presentatie



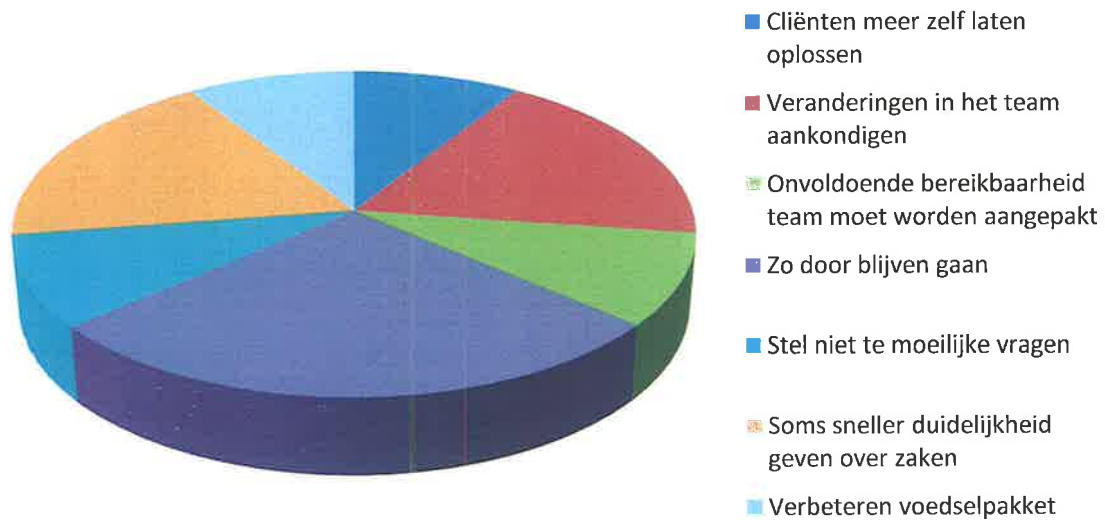
Betrouwbaarheid



Suggesties en opmerkingen

50% van de cliënten hebben geen suggesties of opmerkingen.
De volgende opmerkingen zijn genoemd:

Suggesties en opmerkingen



Verbeterplan

Aan de hand van de antwoorden is er gekeken welke verbeterpunten er kunnen worden bedacht, en vervolgens toegepast. Vervolgens zijn de uitkomsten bekeken en met alle medewerkers gekeken naar passende oplossingen. Naar de cliënten zal het in het werkplaatsoverleg worden teruggekoppeld. Om te kijken of de ingevoerde 'oplossingen' aanslaan zal er elk jaar een cliënt tevredenheidsonderzoek plaatsvinden. Begin 2017 zal er dus opnieuw een onderzoek worden afgenomen onder de cliënten van De Bruggen. Omdat dit het eerste onderzoek was onder de cliënten van De Bruggen is er ook geleerd van de vraagstelling en de hoeveelheid vragen die in de enquête zijn opgenomen.

Aanbevelingen

Vanuit de antwoorden kunnen de volgende aanbevelingen gedaan worden:

- Veranderingen in het team moeten beter worden aangekondigd.
Vele cliënten hebben aangegeven dat er de laatste tijd veel veranderingen zijn geweest maar dat dit onvoldoende gecommuniceerd wordt naar de cliënten. Er rijzen vragen waarom juist deze persoon gekozen is als aanvulling op het team of welke opleiding een stagiaire volgt. Daarnaast houden cliënten van duidelijkheid, als een cliënt niet weet welke opdrachten door wie worden uitgevoerd of met welk doel deze uitgevoerd zal worden, brengt dit onrust met zich mee. **Het is vanaf nu handig om voorafgaand aan het werkplaatsoverleg een agenda op te stellen en een notulist aanwezig te laten zijn. Het wekelijkse werkplaatsoverleg kan gebruikt worden als plenair overleg waarin alle cliënten in één keer duidelijkheid kan worden verschaft of iets worden medegedeeld. Hierin kunnen vakanties, stages en wisselingen in het team worden aangekondigd.**
- Sneller duidelijkheid geven over zaken.
Cliënten geven aan dat er soms teveel gepraat wordt over zaken waarin niet voldoende concrete informatie wordt gegeven. Soms duurt het lang voordat iemand concrete informatie krijgt over zaken die voor hun sowieso al spannend of belangrijk zijn. **Het is beter om in het vervolg pas met cliënten te praten over zaken als er concrete informatie bekend is.** Dit zorgt voor meer duidelijkheid bij cliënten en voor minder ruis onderling.
- Het kantoor en de werkplaats moeten professioneler worden gepresenteerd.
Meerdere cliënten hebben aangegeven dat de werkplaats wel wat professioneler kan door meer materiaal aan te schaffen en meer taken op de dagbesteding te creëren. Ook zijn er cliënten die de uitjes missen die eerder vaker gedaan werden dan nu. Om deze reden is de aanbeveling: **Het team en de cliënten zullen nadenken/ brainstormen over meerdere activiteiten voor op de werkplaats en mogelijk ook in de winkel te kunnen verkopen. Vervolgens materiaallijsten en inventarisatielijsten opstellen en bijkopen wat nodig is. Ten slotte is het noodzakelijk vaste weekenden/ dagen inplannen op lange termijn (bijvoorbeeld in de jaarplanning) waarin uitjes gepland kunnen en vanwege structuur ook door zal moeten gaan.** Dit met name omdat het belangrijk is om afspraken na te komen.

o Meer één op één aandacht voor de cliënt.

Er zijn geregeld cliënten die aangeven te weinig één op één aandacht te krijgen. Ook hebben zij dit aangegeven op de enquêteformulieren. Met name de cliënten die hier al lange tijd zit geven dit aan. Zij missen het dat je zo even kan binnenlopen bij de begeleiding en kunnen zitten zonder dat je gestoord wordt tijdens een gesprek. Omdat De Bruggen als één van hun speerpunten heeft dat de betrokkenheid tussen cliënt en hulpverlener hoog moet zijn, willen zij dat de cliënt het gevoel ervaart welkom te zijn en goeie gesprekken te kunnen voeren op hun tijd. **Om deze reden zal er meer gebruik gemaakt moeten worden van de spreekkamer en minder inloop van cliënten moeten plaatsvinden op het moment dat er een gesprek gaande is op kantoor. Hier zijn alle werknemers voor verantwoordelijk om een inschatting te maken. Verder kunnen er aan alternatieven worden gedacht zoals je afzonderen met een cliënt door middel van roken, buiten even in de zon te gaan zitten of een stuk wandelen of autorijden.** Dit zal een cliënt de mogelijkheid geven zijn verhaal te kunnen doen, zonder gestoord te worden.

Actielijst

Wat	Wanneer	Wie
Werkplaatsoverleg - agenda maken - notulen maken / korte samenvatting	Elke vrijdag Evaluatie in september 2016	Kaj en Gidion
Praten over ideeën en zaken als deze pas concreet (beginnen) worden	-In wekelijkse werkplaatsoverleg -In teamvergadering Evaluatie in september 2016	Iedereen
Nadenken/ brainstormen over meerdere activiteiten op de werkplaats	In wekelijkse werkplaatsoverleg In teamvergadering Evaluatie in september 2016	Iedereen
Materiaallijsten en inventarisatielijsten opstellen	In werkplaatsoverleg Evaluatie in september 2016	Gidion
Bijkopen wat nodig is voor op de werkplaats	Voor september 2016 Evaluatie in september 2016	Lars / Kaj
Weekenden/ dagen in de jaarplanning inplannen voor uitjes	Voor september 2016	Lars/ Kaj
Meer ruimte plannen voor cliënten om één op één aandacht te krijgen wanneer zij dit nodig zijn	Altijd Voor september 2016	Iedereen

Colofon

Dit is het overzicht van het cliënt tevredenheidsonderzoek wat De Bruggen heeft uitgevoerd in februari en maart 2016. De Bruggen is verantwoordelijk voor het opstellen van dit verslag.

maart 2016

Contactgegevens De Bruggen

Beneden Dwarsdiep 25a
9642 LA Veendam

Telefoon 0598 820 990

Inlichten bij

E-mail adres debruggen@live.nl
T.a.v. K. Jonker

Website

<http://kamertraining-de-bruggen.nl>

Bijlage één

Interne klanttevredenheid onderzoek

De Bruggen 2016

Naam van de respondent: _____ Vrijblijvend in te vullen

Open vragen kun je gewoon beantwoorden. Probeer zo volledig mogelijk te zijn, geef tips waar mogelijk. Daarnaast beoordeel je de stellingen op een schaal van 1 tot 4, waarbij geldt:

1= helemaal mee oneens

2= mee oneens

3= mee eens

4= helemaal mee eens

Wanneer je een vraag echt niet kunt beantwoorden, omdat deze niet op jou van toepassing is beantwoordt deze vraag dan met n.v.t..

Hulpverlening

1. Bent je tevreden met de hulpverlening/ ondersteuning die je tot nu toe hebt ontvangen?

2. Voldoet de hulpverlening/ ondersteuning aan je verwachtingen en wensen?

3. Wat zijn volgens jou de sterke punten van de hulpverlening/ ondersteuning?

4. Wat zie je als de nadelen of mindere kanten van de hulpverlening/ ondersteuning?

5. Wat zijn volgens je de verbeterpunten aan de hulpverlening/ ondersteuning?
Wat stelt je voor?

6. Zou je onze hulpverlening/ ondersteuning aan iemand anders aanbevelen?

Informatieverstrekking

1. Heb je het gevoel dat je tijdig en correct geïnformeerd wordt over eventuele wijzigingen in bijv. samenstelling van het team?

2. Wanneer je een verzoek indient, krijg je hier snel antwoord op?

3. Bent je tevreden over de manier waarop jouw hulpvragen worden behandeld?

4. Heb je het gevoel dat je met aandacht en respect wordt behandeld?

5. Wordt er snel en goed gereageerd op jouw problemen of twijfels?

Presentatie

1. De medewerkers zijn representatief gekleed.

2. De medewerkers zijn vriendelijk.

3. De directeur is een goed aanspreekpunt.

4. De medewerkers komen deskundig over.

5. Het kantoor en werkplaats geven een goed beeld weer van de werkzaamheden en geboden hulp.

Betrouwbaarheid

1. De medewerkers komen haar afspraken vrijwel altijd na.

2. De medewerkers komen betrouwbaar over.

3. Fouten door de medewerkers worden erkend.

Suggesties en opmerkingen

Bedankt voor het meewerken. Ter zijnde tijd is er een terugkoppeling in het werkplaatsoverleg.

Het team De Bruggen :)

Bijlage twee

Interne klanttevredenheid onderzoek

De Bruggen 2017

Naam van de respondent: _____ Vrijblijvend in te vullen

Probeer tijdens het beantwoorden zo volledig mogelijk te zijn, geef tips waar mogelijk. Wanneer je een vraag echt niet kunt beantwoorden, omdat deze niet op jou van toepassing is beantwoordt deze vraag dan met n.v.t. eventueel met de reden waarom dit niet beantwoord kan worden.

Hulpverlening

1. Bent je tevreden met de hulpverlening/ ondersteuning die je tot nu toe hebt ontvangen?

2. Voldoet de hulpverlening/ ondersteuning aan je verwachtingen en wensen?

3. Wat zijn volgens jou de sterke punten van de hulpverlening/ ondersteuning?

4. Wat zijn volgens je de verbeterpunten aan de hulpverlening/ ondersteuning?
Wat stelt je voor?

5. Zou je onze hulpverlening/ ondersteuning aan iemand anders aanbevelen?

6. Wat vindt je van de verhouding aantal hulpverleners tot het aantal cliënten?

Informatieverstrekking

1. Heb je het gevoel dat je tijdig en correct geïnformeerd wordt over eventuele wijzigingen in bijv. samenstelling van het team?

2. Wanneer je een verzoek indient, krijg je hier snel antwoord op?

3. Bent je tevreden over de manier waarop jouw hulpvragen worden behandeld?

4. Heb je het gevoel dat je met aandacht en respect wordt behandeld?

5. Wordt er snel en goed gereageerd op jouw problemen of twijfels?

Presentatie

1. De medewerkers zijn vriendelijk.

2. De directeur is een goed aanspreekpunt.

3. De medewerkers komen deskundig over.

4. Het kantoor en werkplaats geven een goed beeld weer van de werkzaamheden en geboden hulp.

Betrouwbaarheid

1. De medewerkers komen haar afspraken vrijwel altijd na.

2. De medewerkers komen betrouwbaar over.

3. Fouten door de medewerkers worden erkend.

Suggesties en opmerkingen

Bedankt voor het meewerken. Ter zijnde tijd is er een terugkoppeling in het werkplaatsoverleg.

Het team De Bruggen :)

Verbeterplan

Aan de hand van de antwoorden is er gekeken welke verbeterpunten er kunnen worden bedacht, en vervolgens toegepast. Vervolgens zijn de uitkomsten bekeken en met alle medewerkers gekeken naar passende oplossingen. Naar de cliënten zal het in het werkplaatsoverleg worden teruggekoppeld. Om te kijken of de ingevoerde 'oplossingen' aanslaan zal er elk jaar een cliënt tevredenheidsonderzoek plaatsvinden. Begin 2017 zal er dus opnieuw een onderzoek worden afgenomen onder de cliënten van De Bruggen. Omdat dit het eerste onderzoek was onder de cliënten van De Bruggen is er ook geleerd van de vraagstelling en de hoeveelheid vragen die in de enquête zijn opgenomen.

Aanbevelingen

Vanuit de antwoorden kunnen de volgende aanbevelingen gedaan worden:

- Veranderingen in het team moeten beter worden aangekondigd.
Vele cliënten hebben aangegeven dat er de laatste tijd veel veranderingen zijn geweest maar dat dit onvoldoende gecommuniceerd wordt naar de cliënten. Er rijzen vragen waarom juist deze persoon gekozen is als aanvulling op het team of welke opleiding een stagiaire volgt. Daarnaast houden cliënten van duidelijkheid, als een cliënt niet weet welke opdrachten door wie worden uitgevoerd of met welk doel deze uitgevoerd zal worden, brengt dit onrust met zich mee. **Het is vanaf nu handig om voorafgaand aan het werkplaatsoverleg een agenda op te stellen en een notulist aanwezig te laten zijn. Het wekelijkse werkplaatsoverleg kan gebruikt worden als plenair overleg waarin alle cliënten in één keer duidelijkheid kan worden verschaft of iets worden medegedeeld. Hierin kunnen vakanties, stages en wisselingen in het team worden aangekondigd.**
- Sneller duidelijkheid geven over zaken.
Cliënten geven aan dat er soms teveel gepraat wordt over zaken waarin niet voldoende concrete informatie wordt gegeven. Soms duurt het lang voordat iemand concrete informatie krijgt over zaken die voor hun sowieso al spannend of belangrijk zijn. **Het is beter om in het vervolg pas met cliënten te praten over zaken als er concrete informatie bekend is.** Dit zorgt voor meer duidelijkheid bij cliënten en voor minder ruis onderling.
- Het kantoor en de werkplaats moeten professioneler worden gepresenteerd.
Meerdere cliënten hebben aangegeven dat de werkplaats wel wat professioneler kan door meer materiaal aan te schaffen en meer taken op de dagbesteding te creëren. Ook zijn er cliënten die de uitjes missen die eerder vaker gedaan werden dan nu. Om deze reden is de aanbeveling: **Het team en de cliënten zullen nadenken/ brainstormen over meerdere activiteiten voor op de werkplaats en mogelijk ook in de winkel te kunnen verkopen. Vervolgens materiaallijsten en inventarisatielijsten opstellen en bijkopen wat nodig is. Ten slotte is het noodzakelijk vaste weekenden/ dagen inplannen op lange termijn (bijvoorbeeld in de jaarplanning) waarin uitjes gepland kunnen en vanwege structuur ook door zal moeten gaan.** Dit met name omdat het belangrijk is om afspraken na te komen.

o Meer één op één aandacht voor de cliënt.

Er zijn geregeld cliënten die aangeven te weinig één op één aandacht te krijgen. Ook hebben zij dit aangegeven op de enquêteformulieren. Met name de cliënten die hier al lange tijd zit geven dit aan. Zij missen het dat je zo even kan binnenlopen bij de begeleiding en kunnen zitten zonder dat je gestoord wordt tijdens een gesprek. Omdat De Bruggen als één van hun speerpunten heeft dat de betrokkenheid tussen cliënt en hulpverlener hoog moet zijn, willen zij dat de cliënt het gevoel ervaart welkom te zijn en goeie gesprekken te kunnen voeren op hun tijd. **Om deze reden zal er meer gebruik gemaakt moeten worden van de spreekkamer en minder inloop van cliënten moeten plaatsvinden op het moment dat er een gesprek gaande is op kantoor. Hier zijn alle werknemers voor verantwoordelijk om een inschatting te maken. Verder kunnen er aan alternatieven worden gedacht zoals je afzonderen met een cliënt door middel van roken, buiten even in de zon te gaan zitten of een stuk wandelen of autorijden. Dit zal een cliënt de mogelijkheid geven zijn verhaal te kunnen doen, zonder gestoord te worden.**

Actielijst

Wat	Wanneer	Wie
Werkplaatsoverleg - agenda maken - notulen maken / korte samenvatting	Elke vrijdag Evaluatie in september 2016	Kaj en Gidion
Praten over ideeën en zaken als deze pas concreet (beginnen) worden	-In wekelijkse werkplaatsoverleg -In teamvergadering Evaluatie in september 2016	Iedereen
Nadenken/ brainstormen over meerdere activiteiten op de werkplaats	In wekelijkse werkplaatsoverleg In teamvergadering Evaluatie in september 2016	Iedereen
Materiaallijsten en inventarisatielijsten opstellen	In werkplaatsoverleg Evaluatie in september 2016	Gidion
Bijkopen wat nodig is voor op de werkplaats	Voor september 2016 Evaluatie in september 2016	Lars / Kaj
Weekenden/ dagen in de jaarplanning inplannen voor uitjes	Voor september 2016	Lars/ Kaj
Meer ruimte plannen voor cliënten om één op één aandacht te krijgen wanneer zij dit nodig zijn	Altijd Voor september 2016	Iedereen

Verbeterplan

Aan de hand van de antwoorden is er gekeken welke verbeterpunten er kunnen worden bedacht, en vervolgens toegepast. Vervolgens zijn de uitkomsten bekeken en met alle medewerkers gekeken naar passende oplossingen. Naar de cliënten zal het in het werkplaatsoverleg worden teruggekoppeld. Om te kijken of de ingevoerde 'oplossingen' aanslaan zal er elk jaar een cliënt tevredenheidsonderzoek plaatsvinden. Begin 2017 zal er dus opnieuw een onderzoek worden afgenomen onder de cliënten van De Bruggen. Omdat dit het eerste onderzoek was onder de cliënten van De Bruggen is er ook geleerd van de vraagstelling en de hoeveelheid vragen die in de enquête zijn opgenomen.

Aanbevelingen

Vanuit de antwoorden kunnen de volgende aanbevelingen gedaan worden:

- Veranderingen in het team moeten beter worden aangekondigd.
Vele cliënten hebben aangegeven dat er de laatste tijd veel veranderingen zijn geweest maar dat dit onvoldoende gecommuniceerd wordt naar de cliënten. Er rijzen vragen waarom juist deze persoon gekozen is als aanvulling op het team of welke opleiding een stagiaire volgt. Daarnaast houden cliënten van duidelijkheid, als een cliënt niet weet welke opdrachten door wie worden uitgevoerd of met welk doel deze uitgevoerd zal worden, brengt dit onrust met zich mee. **Het is vanaf nu handig om voorafgaand aan het werkplaatsoverleg een agenda op te stellen en een notulist aanwezig te laten zijn. Het wekelijkse werkplaatsoverleg kan gebruikt worden als plenair overleg waarin alle cliënten in één keer duidelijkheid kan worden verschaft of iets worden medegedeeld. Hierin kunnen vakanties, stages en wisselingen in het team worden aangekondigd.**
- Sneller duidelijkheid geven over zaken.
Cliënten geven aan dat er soms teveel gepraat wordt over zaken waarin niet voldoende concrete informatie wordt gegeven. Soms duurt het lang voordat iemand concrete informatie krijgt over zaken die voor hun sowieso al spannend of belangrijk zijn. **Het is beter om in het vervolg pas met cliënten te praten over zaken als er concrete informatie bekend is.** Dit zorgt voor meer duidelijkheid bij cliënten en voor minder ruis onderling.
- Het kantoor en de werkplaats moeten professioneler worden gepresenteerd.
Meerdere cliënten hebben aangegeven dat de werkplaats wel wat professioneler kan door meer materiaal aan te schaffen en meer taken op de dagbesteding te creëren. Ook zijn er cliënten die de uitjes missen die eerder vaker gedaan werden dan nu. Om deze reden is de aanbeveling: **Het team en de cliënten zullen nadenken/ brainstormen over meerdere activiteiten voor op de werkplaats en mogelijk ook in de winkel te kunnen verkopen. Vervolgens materiaallijsten en inventarisatielijsten opstellen en bijkopen wat nodig is. Ten slotte is het noodzakelijk vaste weekenden/ dagen inplannen op lange termijn (bijvoorbeeld in de jaarplanning) waarin uitjes gepland kunnen en vanwege structuur ook door zal moeten gaan.** Dit met name omdat het belangrijk is om afspraken na te komen.

o Meer één op één aandacht voor de cliënt.

Er zijn geregeld cliënten die aangeven te weinig één op één aandacht te krijgen. Ook hebben zij dit aangegeven op de enquêteformulieren. Met name de cliënten die hier al lange tijd zit geven dit aan. Zij missen het dat je zo even kan binnenlopen bij de begeleiding en kunnen zitten zonder dat je gestoord wordt tijdens een gesprek. Omdat De Bruggen als één van hun speerpunten heeft dat de betrokkenheid tussen cliënt en hulpverlener hoog moet zijn, willen zij dat de cliënt het gevoel ervaart welkom te zijn en goeie gesprekken te kunnen voeren op hun tijd. **Om deze reden zal er meer gebruik gemaakt moeten worden van de spreekkamer en minder inloop van cliënten moeten plaatsvinden op het moment dat er een gesprek gaande is op kantoor. Hier zijn alle werknemers voor verantwoordelijk om een inschatting te maken. Verder kunnen er aan alternatieven worden gedacht zoals je afzonderen met een cliënt door middel van roken, buiten even in de zon te gaan zitten of een stuk wandelen of autorijden.** Dit zal een cliënt de mogelijkheid geven zijn verhaal te kunnen doen, zonder gestoord te worden.

Actielijst

Wat	Wanneer	Wie
Werkplaatsoverleg - agenda maken - notulen maken / korte samenvatting	Elke vrijdag Evaluatie in september 2016	Kaj en Gidion
Praten over ideeën en zaken als deze pas concreet (beginnen) worden	-In wekelijkse werkplaatsoverleg -In teamvergadering Evaluatie in september 2016	Iedereen
Nadenken/ brainstormen over meerdere activiteiten op de werkplaats	In wekelijkse werkplaatsoverleg In teamvergadering Evaluatie in september 2016	Iedereen
Materiaallijsten en inventarisatielijsten opstellen	In werkplaatsoverleg Evaluatie in september 2016	Gidion
Bijkopen wat nodig is voor op de werkplaats	Voor september 2016 Evaluatie in september 2016	Lars / Kaj
Weekenden/ dagen in de jaarplanning inplannen voor uitjes	Voor september 2016	Lars/ Kaj
Meer ruimte plannen voor cliënten om één op één aandacht te krijgen wanneer zij dit nodig zijn	Altijd Voor september 2016	Iedereen

Verbeterplan

Aan de hand van de antwoorden is er gekeken welke verbeterpunten er kunnen worden bedacht, en vervolgens toegepast. Vervolgens zijn de uitkomsten bekeken en met alle medewerkers gekeken naar passende oplossingen. Naar de cliënten zal het in het werkplaatsoverleg worden teruggekoppeld. Om te kijken of de ingevoerde 'oplossingen' aanslaan zal er elk jaar een cliënt tevredenheidsonderzoek plaatsvinden. Begin 2017 zal er dus opnieuw een onderzoek worden afgenomen onder de cliënten van De Bruggen. Omdat dit het eerste onderzoek was onder de cliënten van De Bruggen is er ook geleerd van de vraagstelling en de hoeveelheid vragen die in de enquête zijn opgenomen.

Aanbevelingen

Vanuit de antwoorden kunnen de volgende aanbevelingen gedaan worden:

- Veranderingen in het team moeten beter worden aangekondigd.
Vele cliënten hebben aangegeven dat er de laatste tijd veel veranderingen zijn geweest maar dat dit onvoldoende gecommuniceerd wordt naar de cliënten. Er rijzen vragen waarom juist deze persoon gekozen is als aanvulling op het team of welke opleiding een stagiaire volgt. Daarnaast houden cliënten van duidelijkheid, als een cliënt niet weet welke opdrachten door wie worden uitgevoerd of met welk doel deze uitgevoerd zal worden, brengt dit onrust met zich mee. **Het is vanaf nu handig om voorafgaand aan het werkplaatsoverleg een agenda op te stellen en een notulist aanwezig te laten zijn. Het wekelijkse werkplaatsoverleg kan gebruikt worden als plenair overleg waarin alle cliënten in één keer duidelijkheid kan worden verschaft of iets worden medegedeeld. Hierin kunnen vakanties, stages en wisselingen in het team worden aangekondigd.**
- Sneller duidelijkheid geven over zaken.
Cliënten geven aan dat er soms teveel gepraat wordt over zaken waarin niet voldoende concrete informatie wordt gegeven. Soms duurt het lang voordat iemand concrete informatie krijgt over zaken die voor hun sowieso al spannend of belangrijk zijn. **Het is beter om in het vervolg pas met cliënten te praten over zaken als er concrete informatie bekend is.** Dit zorgt voor meer duidelijkheid bij cliënten en voor minder ruis onderling.
- Het kantoor en de werkplaats moeten professioneler worden gepresenteerd.
Meerdere cliënten hebben aangegeven dat de werkplaats wel wat professioneler kan door meer materiaal aan te schaffen en meer taken op de dagbesteding te creëren. Ook zijn er cliënten die de uitjes missen die eerder vaker gedaan werden dan nu. Om deze reden is de aanbeveling: **Het team en de cliënten zullen nadenken/ brainstormen over meerdere activiteiten voor op de werkplaats en mogelijk ook in de winkel te kunnen verkopen. Vervolgens materiaallijsten en inventarisatielijsten opstellen en bijkopen wat nodig is. Ten slotte is het noodzakelijk vaste weekenden/ dagen inplannen op lange termijn (bijvoorbeeld in de jaarplanning) waarin uitjes gepland kunnen en vanwege structuur ook door zal moeten gaan.** Dit met name omdat het belangrijk is om afspraken na te komen.

o Meer één op één aandacht voor de cliënt.

Er zijn geregeld cliënten die aangeven te weinig één op één aandacht te krijgen. Ook hebben zij dit aangegeven op de enquêteformulieren. Met name de cliënten die hier al lange tijd zit geven dit aan. Zij missen het dat je zo even kan binnenlopen bij de begeleiding en kunnen zitten zonder dat je gestoord wordt tijdens een gesprek. Omdat De Bruggen als één van hun speerpunten heeft dat de betrokkenheid tussen cliënt en hulpverlener hoog moet zijn, willen zij dat de cliënt het gevoel ervaart welkom te zijn en goeie gesprekken te kunnen voeren op hun tijd. **Om deze reden zal er meer gebruik gemaakt moeten worden van de spreekkamer en minder inloop van cliënten moeten plaatsvinden op het moment dat er een gesprek gaande is op kantoor. Hier zijn alle werknemers voor verantwoordelijk om een inschatting te maken. Verder kunnen er aan alternatieven worden gedacht zoals je afzonderen met een cliënt door middel van roken, buiten even in de zon te gaan zitten of een stuk wandelen of autorijden.** Dit zal een cliënt de mogelijkheid geven zijn verhaal te kunnen doen, zonder gestoord te worden.

Actielijst

Wat	Wanneer	Wie
Werkplaatsoverleg - agenda maken - notulen maken / korte samenvatting	Elke vrijdag Evaluatie in september 2016	Kaj en Gidion
Praten over ideeën en zaken als deze pas concreet (beginnen) worden	-In wekelijkse werkplaatsoverleg -In teamvergadering Evaluatie in september 2016	Iedereen
Nadenken/ brainstormen over meerdere activiteiten op de werkplaats	In wekelijkse werkplaatsoverleg In teamvergadering Evaluatie in september 2016	Iedereen
Materiaallijsten en inventarisatielijsten opstellen	In werkplaatsoverleg Evaluatie in september 2016	Gidion
Bijkopen wat nodig is voor op de werkplaats	Voor september 2016 Evaluatie in september 2016	Lars / Kaj
Weekenden/ dagen in de jaarplanning inplannen voor uitjes	Voor september 2016	Lars/ Kaj
Meer ruimte plannen voor cliënten om één op één aandacht te krijgen wanneer zij dit nodig zijn	Altijd Voor september 2016	Iedereen

Verbeterplan

Aan de hand van de antwoorden is er gekeken welke verbeterpunten er kunnen worden bedacht, en vervolgens toegepast. Vervolgens zijn de uitkomsten bekeken en met alle medewerkers gekeken naar passende oplossingen. Naar de cliënten zal het in het werkplaatsoverleg worden teruggekoppeld. Om te kijken of de ingevoerde 'oplossingen' aanslaan zal er elk jaar een cliënt tevredenheidonderzoek plaatsvinden. Begin 2017 zal er dus opnieuw een onderzoek worden afgenomen onder de cliënten van De Bruggen. Omdat dit het eerste onderzoek was onder de cliënten van De Bruggen is er ook geleerd van de vraagstelling en de hoeveelheid vragen die in de enquête zijn opgenomen.

Aanbevelingen

Vanuit de antwoorden kunnen de volgende aanbevelingen gedaan worden:

- Veranderingen in het team moeten beter worden aangekondigd.
Vele cliënten hebben aangegeven dat er de laatste tijd veel veranderingen zijn geweest maar dat dit onvoldoende gecommuniceerd wordt naar de cliënten. Er rijzen vragen waarom juist deze persoon gekozen is als aanvulling op het team of welke opleiding een stagiaire volgt. Daarnaast houden cliënten van duidelijkheid, als een cliënt niet weet welke opdrachten door wie worden uitgevoerd of met welk doel deze uitgevoerd zal worden, brengt dit onrust met zich mee. **Het is vanaf nu handig om voorafgaand aan het werkplaatsoverleg een agenda op te stellen en een notulist aanwezig te laten zijn. Het wekelijkse werkplaatsoverleg kan gebruikt worden als plenair overleg waarin alle cliënten in één keer duidelijkheid kan worden verschaft of iets worden medegedeeld. Hierin kunnen vakanties, stages en wisselingen in het team worden aangekondigd.**
- Sneller duidelijkheid geven over zaken.
Cliënten geven aan dat er soms teveel gepraat wordt over zaken waarin niet voldoende concrete informatie wordt gegeven. Soms duurt het lang voordat iemand concrete informatie krijgt over zaken die voor hun sowieso al spannend of belangrijk zijn. **Het is beter om in het vervolg pas met cliënten te praten over zaken als er concrete informatie bekend is.** Dit zorgt voor meer duidelijkheid bij cliënten en voor minder ruis onderling.
- Het kantoor en de werkplaats moeten professioneler worden gepresenteerd.
Meerdere cliënten hebben aangegeven dat de werkplaats wel wat professioneler kan door meer materiaal aan te schaffen en meer taken op de dagbesteding te creëren. Ook zijn er cliënten die de uitjes missen die eerder vaker gedaan werden dan nu. Om deze reden is de aanbeveling: **Het team en de cliënten zullen nadenken/ brainstormen over meerdere activiteiten voor op de werkplaats en mogelijk ook in de winkel te kunnen verkopen. Vervolgens materiaallijsten en inventarisatielijsten opstellen en bijkopen wat nodig is. Ten slotte is het noodzakelijk vaste weekenden/ dagen inplannen op lange termijn (bijvoorbeeld in de jaarplanning) waarin uitjes gepland kunnen en vanwege structuur ook door zal moeten gaan.** Dit met name omdat het belangrijk is om afspraken na te komen.

o Meer één op één aandacht voor de cliënt.

Er zijn geregeld cliënten die aangeven te weinig één op één aandacht te krijgen. Ook hebben zij dit aangegeven op de enquêteformulieren. Met name de cliënten die hier al lange tijd zit geven dit aan. Zij missen het dat je zo even kan binnenlopen bij de begeleiding en kunnen zitten zonder dat je gestoord wordt tijdens een gesprek. Omdat De Bruggen als één van hun speerpunten heeft dat de betrokkenheid tussen cliënt en hulpverlener hoog moet zijn, willen zij dat de cliënt het gevoel ervaart welkom te zijn en goeie gesprekken te kunnen voeren op hun tijd. **Om deze reden zal er meer gebruik gemaakt moeten worden van de spreekkamer en minder inloop van cliënten moeten plaatsvinden op het moment dat er een gesprek gaande is op kantoor. Hier zijn alle werknemers voor verantwoordelijk om een inschatting te maken. Verder kunnen er aan alternatieven worden gedacht zoals je afzonderen met een cliënt door middel van roken, buiten even in de zon te gaan zitten of een stuk wandelen of autorijden. Dit zal een cliënt de mogelijkheid geven zijn verhaal te kunnen doen, zonder gestoord te worden.**

Actielijst

Wat	Wanneer	Wie
Werkplaatsoverleg - agenda maken - notulen maken / korte samenvatting	Elke vrijdag Evaluatie in september 2016	Kaj en Gidion
Praten over ideeën en zaken als deze pas concreet (beginnen) worden	-In wekelijkse werkplaatsoverleg -In teamvergadering Evaluatie in september 2016	Iedereen
Nadenken/ brainstormen over meerdere activiteiten op de werkplaats	In wekelijkse werkplaatsoverleg In teamvergadering Evaluatie in september 2016	Iedereen
Materiaallijsten en inventarisatielijsten opstellen	In werkplaatsoverleg Evaluatie in september 2016	Gidion
Bijkopen wat nodig is voor op de werkplaats	Voor september 2016 Evaluatie in september 2016	Lars / Kaj
Weekenden/ dagen in de jaarplanning inplannen voor uitjes	Voor september 2016	Lars/ Kaj
Meer ruimte plannen voor cliënten om één op één aandacht te krijgen wanneer zij dit nodig zijn	Altijd Voor september 2016	Iedereen