



De Bruggen VOF

Samenvatting
cliënttevredenheidsonderzoek over
2018

Intern tevredenheidsonderzoek

Inhoud

1. Het onderzoek	2
2. Uitkomsten onderzoek	3
2.1 Samenwerking De Bruggen en cliënt.....	3
2.2 Doelgerichte begeleiding	5
2.3 Professionaliteit en deskundigheid	7
2.4 Aanbevelingen.....	8
3. Uitkomsten	9
3.1 Sterke punten.....	9
3.2 Aandachtspunten	9
3.3 Doelen.....	10
Colofon.....	11

1. Het onderzoek

De Bruggen voert elk jaar in december een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Vanaf 2019 zal dit twee maal per jaar plaatsvinden (te weten – januari en juli 2019). De Bruggen wil zich ontwikkelen tot een stabiele, professionele en kwalitatief correcte zorgorganisatie, onderdeel hiervan is medezeggenschap van cliënten. De Bruggen probeert elk jaar in te gaan op de verbeterpunten die naar voren komen vanuit het cliënttevredenheidsonderzoek.

Het onderzoek wat in dit verslag wordt besproken is in januari 2019 onder de cliënten van De Bruggen afgenomen. Er zijn in totaal 42 onderzoeken ingevuld. 7 cliënten hebben niet meegewerkt aan het onderzoek.

De vragen in het onderzoek kunnen worden ingedeeld per onderwerp, te weten:

1) **Samenwerking tussen De Bruggen en cliënt**

- Ik ben tevreden over de samenwerking met mijn persoonlijk begeleider.
- Ik kan meebeslissen over doelen en acties in mijn begeleidingsplan.
- Ik krijg voldoende begeleiding om gestelde doelen te bereiken
- Ik word voldoende gehoord en betrokken bij veranderingen binnen De Bruggen

2) **Doelgerichte begeleiding**

- Het resultaat van de begeleiding is het resultaat wat ik hoopte en had verwacht te behalen.
- Ik ben, over het algemeen, tevreden met de begeleiding van De Bruggen.
- Ik vind de gestelde doelen helder en begrijpelijk.
- Het begeleidingsplan wordt uitgevoerd zoals met mij is afgesproken.

3) **Professionaliteit en deskundigheid De Bruggen**

- Ik heb mij, tot op heden, tijdens het traject veilig gevoeld. Hierdoor kon ik mijzelf zijn.
- Ik verneem dat de communicatie tussen verschillende afdeling binnen De Bruggen naar behoren verloopt.
- Ik vind de bereikbaarheid van de medewerkers binnen De Bruggen voldoende.
- Ik vind de medewerkers binnen De Bruggen professioneel en deskundig.

4) **Aanbevelingen**

- Ik zou De Bruggen aanbevelen bij anderen.

Bij elk onderwerp staan verschillende vragen. Deze vragen kunnen door cliënten gescoord worden op:

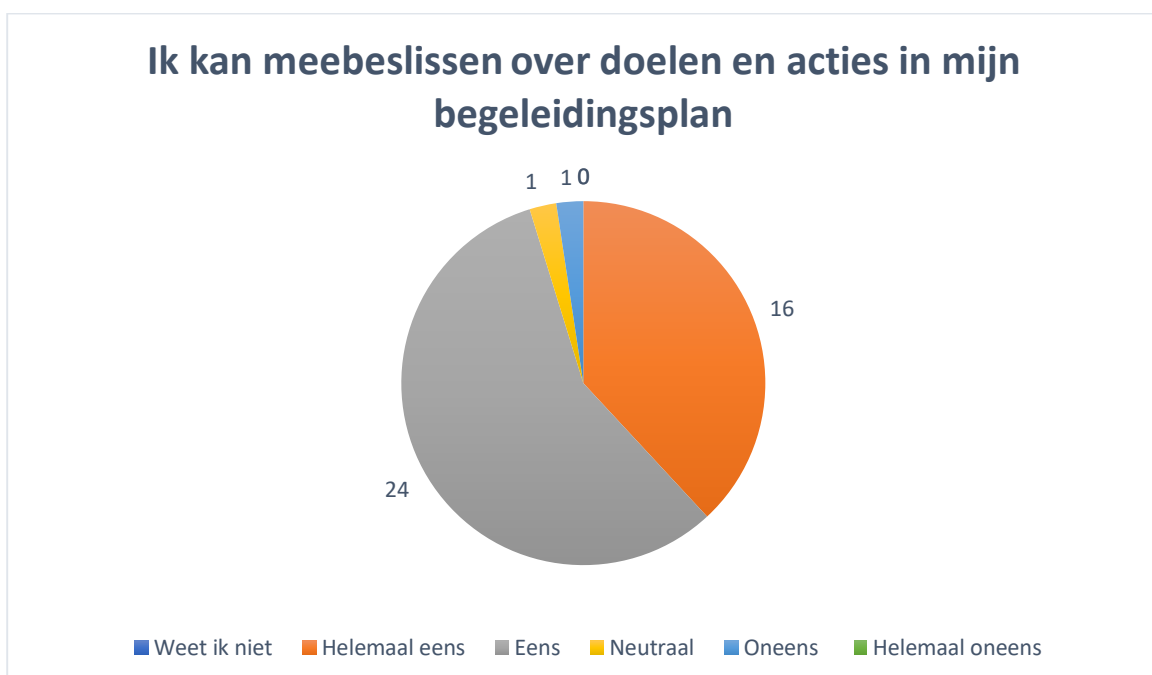
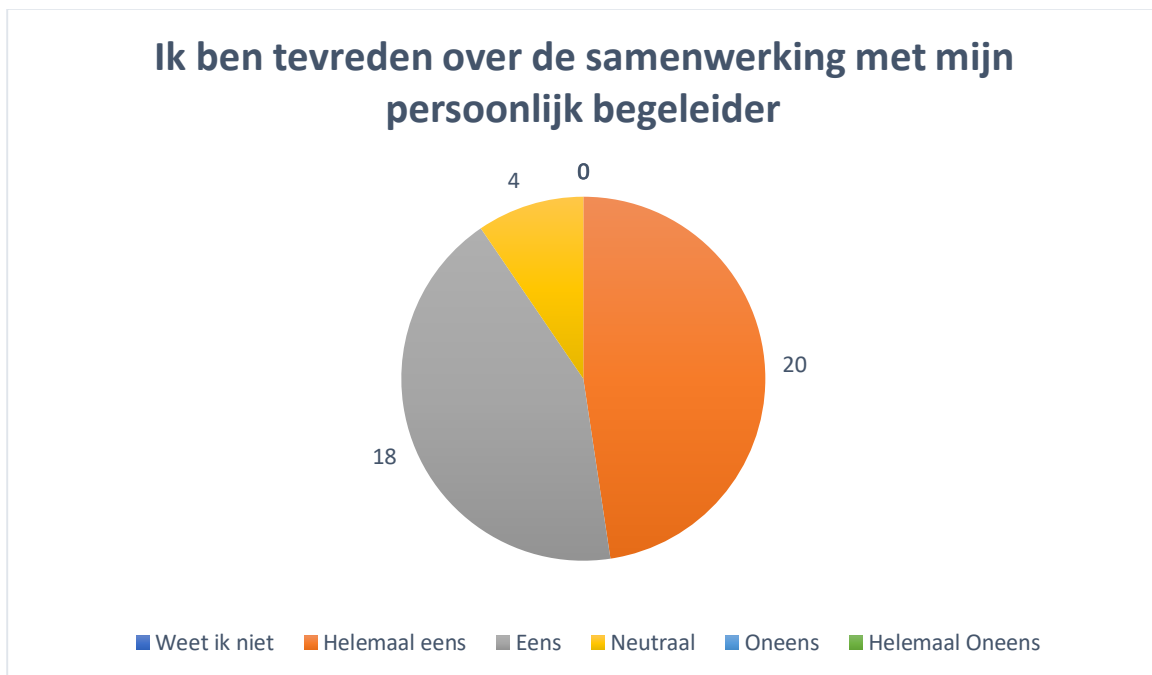
- Weet ik niet
- Helemaal oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal eens

Aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek kijkt De Bruggen naar doelen voor de jaren 2019/2020. Deze doelen worden opgenomen in het WTZI verslag over het jaar 2018.

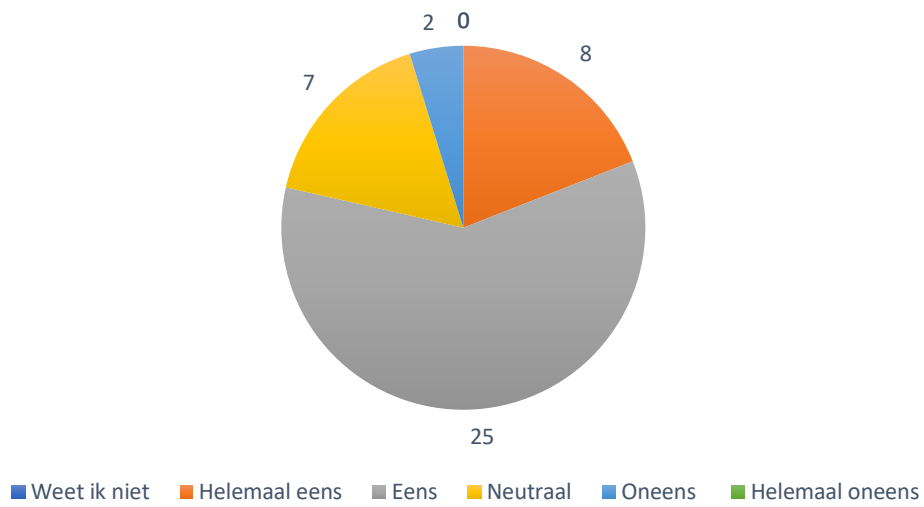
2. Uitkomsten onderzoek

Zoals in hoofdstuk één genoemd is zijn er vier onderwerpen binnen het cliënt tevredenheidsonderzoek. De onderwerpen zijn: samenwerkingen, doelgerichte begeleiding, professionaliteit en deskundigheid, aanbevelingen. De antwoorden worden schematisch weergegeven.

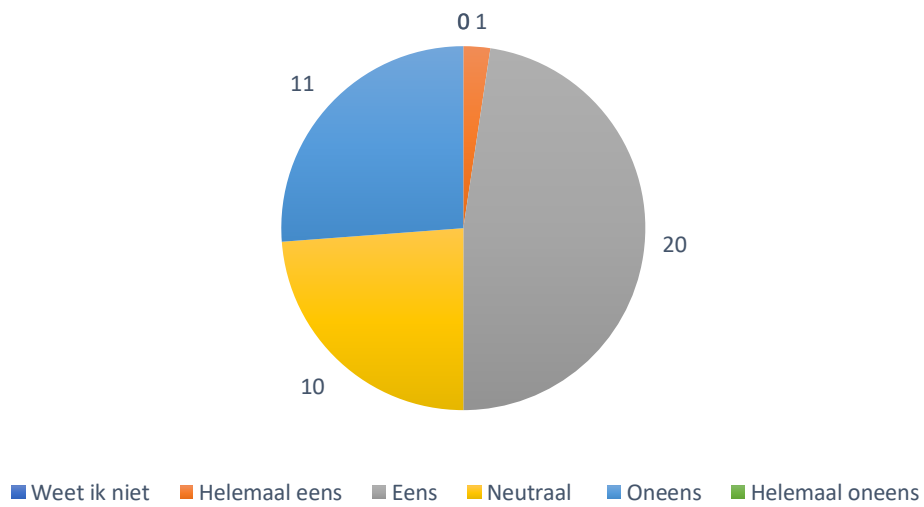
2.1 Samenwerking De Bruggen en cliënt



Ik krijg voldoende begeleiding om gestelde doelen te bereiken

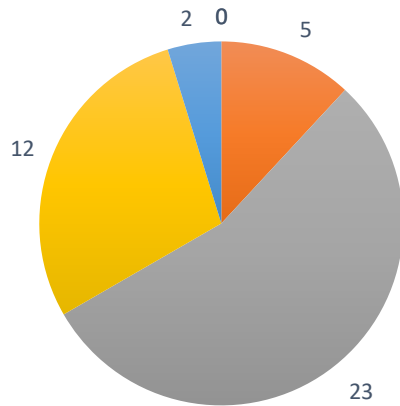


Ik word voldoende gehoord en betrokken bij veranderingen binnen De Bruggen



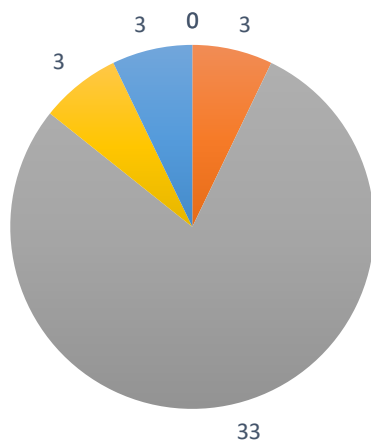
2.2 Doelgerichte begeleiding

Het resultaat van de begeleiding is het resultaat wat ik hoopte en had verwacht te behalen



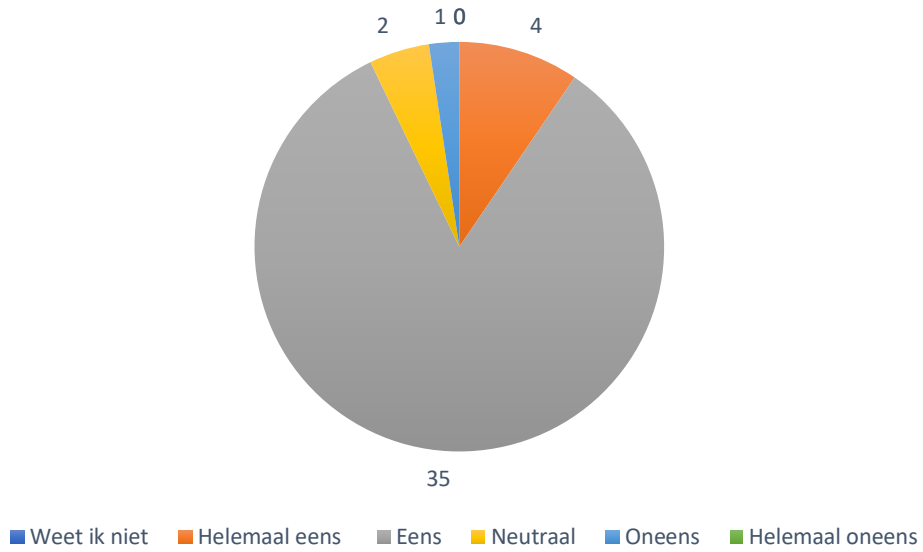
■ Weet ik niet ■ Helemaal eens ■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal oneens

Ik ben, over het algemeen, tevreden met de begeleiding van De Bruggen.

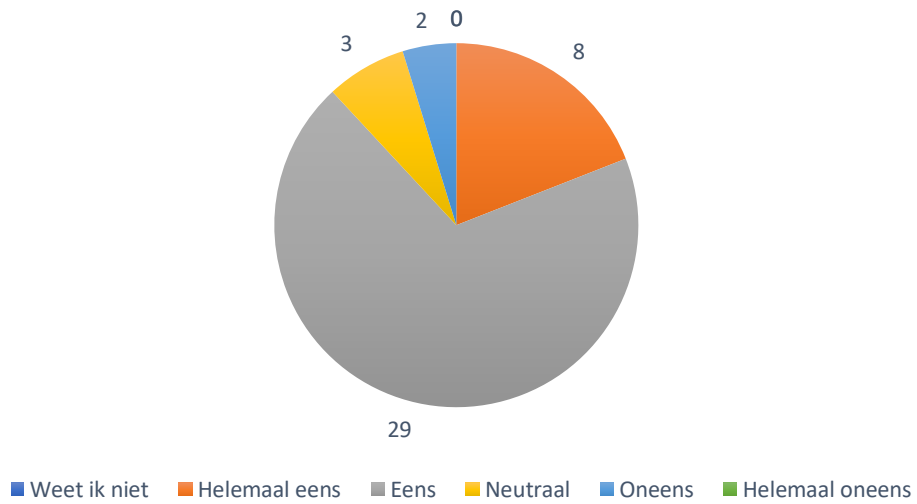


■ Weet ik niet ■ Helemaal eens ■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal oneens

Ik vind de gestelde doelen helder en begrijpelijk.

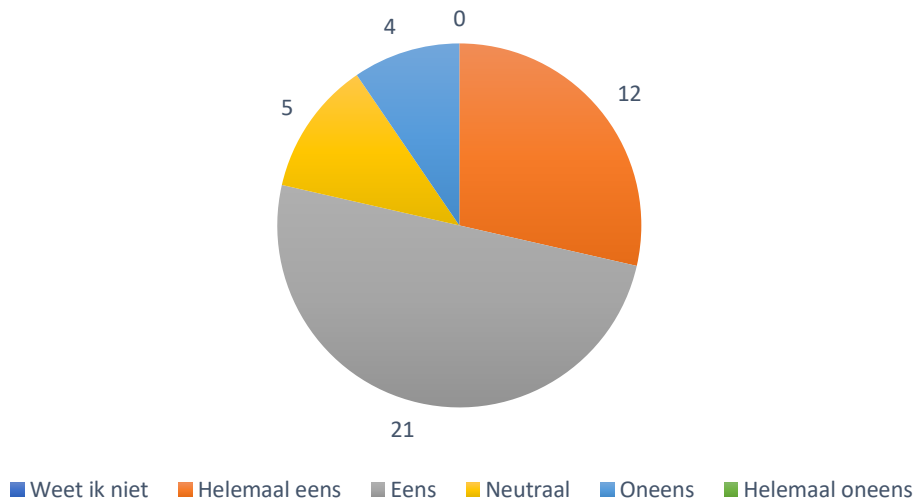


Het begeleidingsplan wordt uitgevoerd zoals met mij afgesproken.

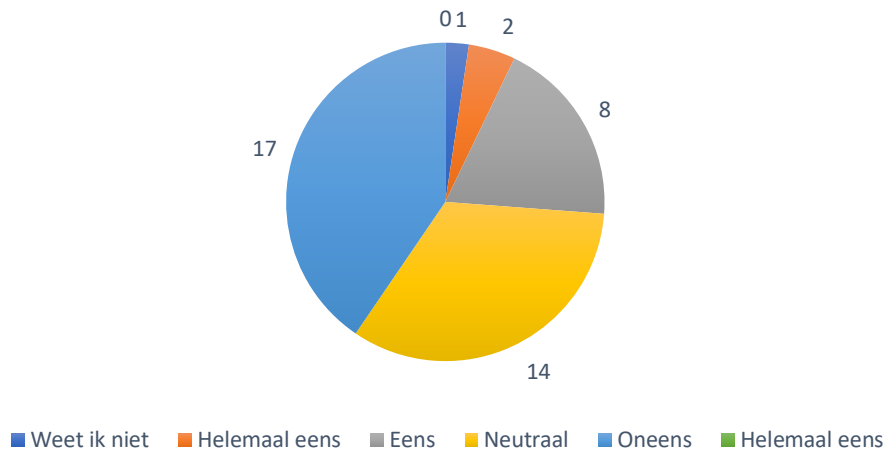


2.3 Professionaliteit en deskundigheid

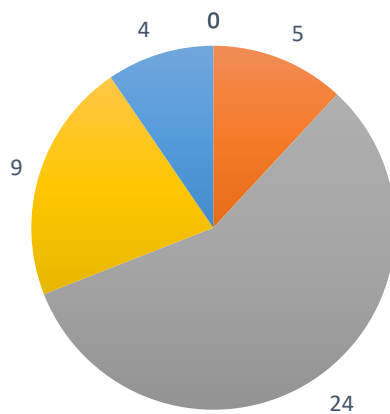
Ik heb mij, tot op heden, tijdens het traject veilig gevoeld. Hierdoor kon ik mijzelf zijn.



Ik verneem dat de communicatie tussen verschillende afdeling binnen De Bruggen naar behoren verloopt.

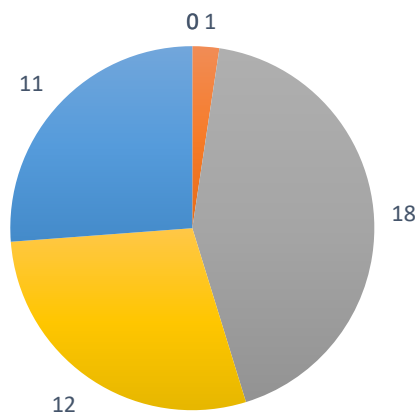


Ik vind de bereikbaarheid van de medewerkers binnen De Bruggen voldoende.



■ Weet ik niet ■ Helemaal eens ■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal oneens

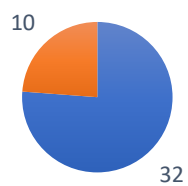
Ik vind de medewerkers binnen De Bruggen professioneel en deskundig.



■ Weet ik niet ■ Helemaal eens ■ Eens ■ Neutraal ■ Helemaal oneens ■ Oneens

2.4 Aanbevelingen

Ik zou De Bruggen aanbevelen bij anderen



■ Ja ■ Nee

3. Uitkomsten

Naar aanleiding van het uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek kan De Bruggen een aantal sterke punten en aandachtspunten vaststellen. Deze vallen hieronder te lezen.

3.1 Sterke punten

Het onderzoek laat zien dat De Bruggen door 75,6% van de meegewerkte cliënten wordt aanbevolen. De Bruggen streeft naar 100% maar weet dat, gezien de complexiteit van de hulpvragers, dit vrijwel onhaalbaar is. De Bruggen is tevreden met het percentage cliënten dat op dit moment hun begeleiding aanbeveelt.

Daarnaast is bij het kopje samenwerking De Bruggen en cliënt veelal te zien dat cliënten tevreden zijn met de samenwerking tussen hunzelf en hun persoonlijk begeleider. Ze voelen zich echter minder betrokken bij veranderingen binnen De Bruggen. Meer hierover bij de aandachtspunten onder kopje 2.2

Ten slotte komt De Bruggen ook sterk uit het kopje doelgerichte begeleiding. Cliënten zijn over het algemeen tevreden met de begeleiding en vinden gestelde doelen begrijpelijk.

3.2 Aandachtspunten

De uitkomsten van het onderzoek maken een aantal zaken duidelijk. Ten eerste wordt duidelijk dat 7 mensen niet heb meegewerkt aan het onderzoek. Het onderzoek maakt echter niet duidelijk wat de oorzaak hiervan is. Voor een komend onderzoek is het goed om cliënten die niet mee willen werken hier een reden voor te laten opgeven. Dit kan dan worden meegenomen in de uitwerking van het onderzoek.

Daarnaast valt het op dat De Bruggen minder hoog scoort op professionaliteit en deskundigheid.

Zo zeggen 12 cliënten (29,6%) dat ze vinden dat de medewerkers binnen De Bruggen niet professioneel en deskundig zijn. De Bruggen streeft ernaar om dit percentage naar beneden terug te brengen.

Ook wordt er, door cliënten, duidelijk benoemt dat de communicatie tussen de verschillende afdelingen onvoldoende is. 73,2% van de cliënten benoemt dat dit niet naar behoren verloopt. Dit is voor De Bruggen het grootste aandachtspunt en zal de komende periode centraal worden gesteld.

Ten slotte geven de cliënten aan dat zij zich onvoldoende betrokken voelen bij veranderingen die door De Bruggen worden doorgevoerd. De Bruggen is druk bezig met het betrekken van cliënten bij veranderingen. Dit zal ook door middel van een doel worden vastgelegd en gemonitord.

3.3 Doelen

Gezien bovenstaande informatie zijn voor de periode 2019/2020 de volgende doelen opgesteld:

In juli 2020 is de deskundigheid van de medewerkers binnen De Bruggen vergroot.

Dit kan door middel van deskundigheidsbevordering. De Bruggen zal kijken naar educatie middels trainingen en cursussen. Hier kunnen medewerkers ook hun LLB voor kunnen aanwenden.

In juli 2020 is de bereikbaarheid en communicatie binnen de verschillende afdelingen binnen De Bruggen verbeterd.

De Bruggen zal taakomschrijvingen en taakverdelingen beter vormgeven. De Bruggen zal dit oppakken met de HR-functionaris. Ook zullen teamdagen de komende periode in het teken staan voor communicatie en samenwerking.

In juli 2020 voelen cliënten zich meer betrokken bij veranderingen binnen De Bruggen.

Cliënten zullen gevraagd worden hun mening te geven door middel van enquêtes, de cliëntenvergaderingen (tweemaal per jaar) en door een samenhang proberen te creëren op het gebied van medewerkers/ cliënten en externe partijen.

Hoe het behalen van bovenstaande doelen wordt vormgegeven zal worden uitgewerkt in het Maatschappelijk jaarverslag over 2018.

Colofon

Dit is het overzicht van het cliënt tevredenheidsonderzoek wat De Bruggen heeft uitgevoerd over het jaar 2018. De Bruggen is verantwoordelijk voor het opstellen van dit verslag.

Januari 2019

Contactgegevens De Bruggen

Postbus 2016
9640CA Veendam

Telefoon 0598 820 990

E-mail info@bijdebruggen.nl

Inlichtingen bij

K. Jonker
Beleidsmedewerker cliëntzaken

Telefoon 06 83 60 70 35

E-mail K.jonker@bijdebruggen.nl

Website

www.bijdebruggen.nl