

Samenvatting Cliënttevredenheidsonderzoek

December 2021



‘Een pad ontstaat door te gaan’



WTZI
Erikend
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



© De-Bruggen b.v.:

Het auteursrecht is expliciet voorbehouden aan De-Bruggen.

Ter beschikking stellen aan derden kan slechts met goedkeuring van de afdeling beleid en kwaliteit van De-Bruggen b.v., KvK 76633809

Inhoud

1. Het onderzoek	2
1.1. Respons	2
1.1. De vragen.....	2
2. Resultaten	4
2.1. Hygiëne.....	4
2.2. Veiligheid.....	5
2.3. Begeleiding.....	7
2.4. Communicatie.....	8
2.5. Afsluitend	10
3. Conclusie.....	11
3.1. Sterke punten	11
3.2. Aandachtspunten.....	11
3.3. CTO 2019.....	12
3.3.1. Doelen	12
3.3.2. Vergelijking.....	12
4. Doelen	13
4.1. Veiligheid.....	13
4.2. Communicatie.....	13
4.3. Cliëntenraad.....	13
4.4. Klachten en vertrouwenspersoon	13
4.5. Volgend CTO.....	13
Colofon.....	15

1. Het onderzoek

De-Bruggen voert elke twee jaar een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uit. Door middel van de inspraak van cliënten kan De-Bruggen inzicht te krijgen in sterke punten, maar ook in aandachtspunten. Doordat De-Bruggen zichzelf blijft door ontwikkelen waarborgt zij haar kwaliteit en kan zij zich aanpassen aan haar veranderende omgeving. De-Bruggen gaat na elk CTO in op de (relevante) verbeterpunten die naar voren komen, door doelstellingen op te stellen die opgenomen worden het jaarbeleidsplan. In dit hoofdstuk zal het onderzoek gepresenteerd worden door als eerste in te gaan op het responspercentage. Vervolgens zullen de vragen van het CTO gepresenteerd worden.

1.1. Respons

Het CTO van 2021 die centraal staat in deze samenvatting is afgenomen in de periode 7 oktober 2021 tot en met 23 november 2021. In totaal hebben 47 cliënten het onderzoek ingevuld en ingeleverd. In totaal had De-Bruggen op dat moment 83 cliënten in zorg. Vier cliënten hebben het onderzoek echter onzorgvuldig ingevuld. Hun reacties zullen niet mee genomen worden in het onderzoek. Dit betekent dat het CTO een responspercentage van 51,8% had. Hiermee is responsnorm van De-Bruggen voor het CTO behaald. Na afloop van het vorige CTO over 2019 had De-Bruggen namelijk de norm voor het responspercentage op 50% gesteld. Het was echter wel een opgave om dit percentage te behalen, in hoofdstuk vier wordt hier verder op ingegaan

Om inzicht te krijgen in de respondenten en te kijken of het onderzoek representatief is zijn cliënten gevraagd om hun geslacht, woonplaats en leeftijd in te vullen tijdens het CTO. Tevens zijn deze gegevens bruikbaar om te kunnen vergelijken of geslacht, woonplaats of leeftijd invloed heeft op de cliënten hun antwoorden. Uit het CTO blijkt dat meer mannen dan vrouwen het CTO ingevuld hebben. Dit komt verhoudingsgewijs overeen met het cliëntenbestand van De-Bruggen. Daarnaast zijn de locatieverhoudingen tussen de cliënten die het CTO hebben ingevuld representatief met het cliëntenbestand. Tevens kwamen leeftijden verhoudingsgewijs overeen met het cliëntbestand.

1.1. De vragen

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

- 1) Hygiëne**
 - Woonlocaties
 - Persoonlijke ruimte
 - Gezamenlijke ruimte
- 2) Veiligheid**
 - Calamiteit
 - Ervaring
- 3) Begeleiding**
 - Vragen
 - Advies en behandeling
 - Ondersteuning
 - Tijd
 - Begeleidingsplan
 - Inspraak
 - Privacy
- 4) Communicatie**
 - Bereikbaarheid
 - Begeleiders
 - Team
 - Inspraak
 - Klachten

5) Afsluitend

- Rapportcijfer
- Opmerkingen

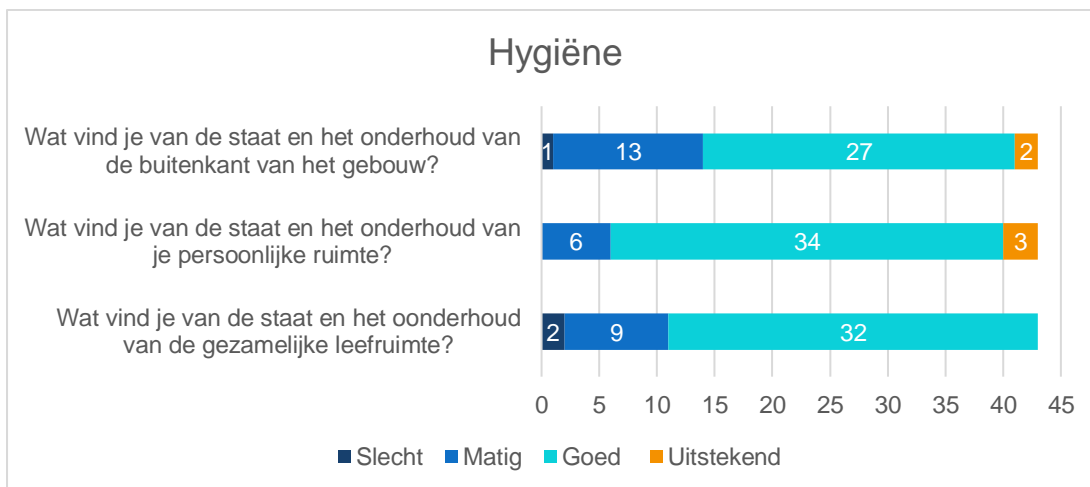
Bij elk onderwerp staan verschillende vragen. Deze vragen kunnen door cliënten beantwoord worden middels een open vraag, een meerkeuze vraag of een score. Bij het geven van een score geven de cliënten aan of het uitstekend, goed, matig of slecht is.

2. Resultaten

Zoals in hoofdstuk één genoemd is zijn er vijf onderwerpen binnen het cliënttevredenheidsonderzoek. Te weten hygiëne, veiligheid, begeleiding, communicatie en afsluitend. De antwoorden binnen het CTO worden in dit hoofdstuk schriftelijk toegelicht en visueel weergegeven.

2.1. Hygiëne

Binnen het onderwerp hygiëne werden vragen gesteld over de staat en onderhoud van de woonlocaties, de persoonlijke leefruimte en de gezamenlijke leefruimte. De vragen en de bijbehorende uitkomsten zijn te zien in grafiek 2.1. Uit de resultaten valt op te maken dat vooral de tevredenheid over de persoonlijke ruimte hoog is. De persoonlijke ruimte wordt namelijk door 86% als goed of uitstekend beoordeeld. Over de gezamenlijke leefruimte waren de cliënten ook tevreden. Met 74% van de cliënten die de gezamenlijke ruimte bestempelen als goed of uitstekend. De buitenkant van de woonlocaties wordt binnen het onderwerp hygiëne het slechtst beoordeeld. Desondanks vindt 67% van de cliënten de woonlocaties nog steeds goed of uitstekend.



Grafiek 2.1 Hygiëne

Om te kijken of de locatie waar cliënten woonachtig zijn invloed heeft op hun tevredenheid is de beoordeling van de woonlocaties en de gezamenlijke leefruimte per locatie bekeken. Dit is schematisch weergegeven in tabel 2.1 en 2.2 respectievelijk. Hierbij zijn de twee ambulante/thuis plus cliënten die het CTO hebben ingevuld niet meegenomen. De-Bruggen is namelijk niet verantwoordelijk voor hun woonlocaties of leefruimte.

Uit tabel 2.1 valt op te maken de tevredenheid niet significant verschilt per locatie. De bewoners van de verschillende locaties zijn vergelijkbaar te spreken over de staat en het onderhoud van de woonlocaties. Uit tabel 2.2 blijkt dat er vooral cliënten die woonachtig zijn aan de Havenstraat ontevreden zijn over de staat en onderhoud van de gezamenlijke leefruimte. De cliënten die woonachtig zijn op de locatie Zuidlaren en aan de Nijveenlaan zijn over het algemeen tevreden over de staat en onderhoud van hun gezamenlijke leefruimte, zoals te zien is in tabel 2.2.

	Slecht	Matig	Goed	Uitstekend	Totaal
Havenstraat	0%	36%	57%	7%	100%
Nijveenlaan	0%	37%	63%	0%	100%
Zuidlaren	5%	27%	63%	5%	100%

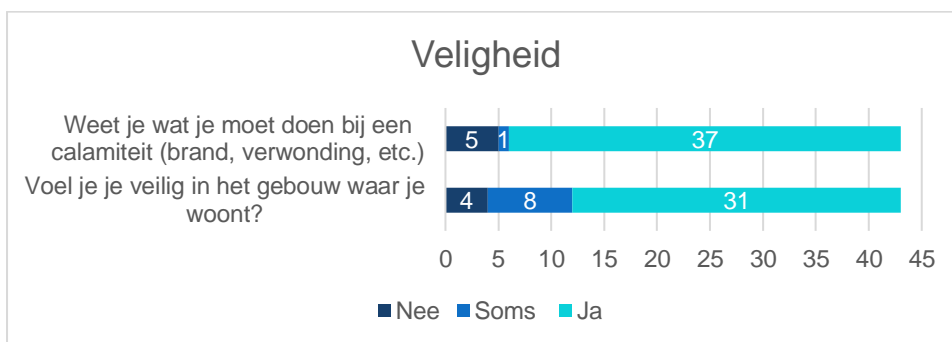
Tabel 2.1 Staat en onderhoud woonlocatie per locatie

	Slecht	Matig	Goed	Uitstekend	Totaal
Havenstraat	7%	29%	64%	0%	100%
Nijveenlaan	0%	12%	88%	0%	100%
Zuidlaren	5%	21%	74%	0%	100%

Tabel 2.2 Staat en onderhoud gezamenlijke leefruimte per locatie

2.2. Veiligheid

Binnen het onderwerp veiligheid werden cliënten gevraagd of zij weten wat zij moeten doen bij een calamiteit. Een calamiteit houdt in dat er bijvoorbeeld brand uitbreekt of iemand een ernstige verwonding heeft. Tevens werden cliënten gevraagd of zij zich veilig voelen op de plek waar zij woonachtig zijn. De resultaten zijn grafisch weergegeven in grafiek 2.2. Uit de resultaten blijkt dat het grootste gedeelte van de cliënten wel weet wat zij moeten doen in het geval van een calamiteit. Uit de resultaten blijkt ook dat ongeveer 28% van de cliënten zich niet of maar af en toe veilig voelt in zijn of haar woonlocaties. Dit percentage wordt door De-Bruggen als hoog beschouwt omdat veiligheid een belangrijk thema is voor de organisatie. Er is daarom gekeken of de woonlocatie van cliënten invloed heeft op hun gevoel van veiligheid. Ambulante/ thuis plus cliënten zijn niet meegenomen in deze analyse. De-Bruggen oefent namelijk geen invloed uit op de woonlocatie van deze cliënten. De resultaten hiervan zijn schematisch weergegeven in tabel 2.3. Hierbij valt op dat vooral cliënten woonachtig aan de Havenstraat zich het minst veilig voelen en cliënten in Zuidlaren het grootste gevoel van veiligheid hebben. Daarnaast is er gekeken of het geslacht van de cliënt invloed heeft op hun gevoel van veiligheid. De resultaten hiervan zijn schematisch weergegeven in tabel 2.4. Hierin is te zien dat 76% van de mannen zich veilig voelen terwijl maar 50% van de vrouwen zich veilig voelt.



Grafiek 2.2 Veiligheid

	Nee	Soms	Ja	Totaal
Havenstraat	14%	29%	57%	100%
Nijveenlaan	12%	25%	63%	100%
Zuidlaren	5%	11%	84%	100%

Tabel 2.3 Gevoel van veiligheid per locatie

	Nee	Soms	Ja	Totaal
Man	8%	16%	76%	100%
Vrouw	17%	33%	50%	100%

Tabel 2.4 Gevoel van veiligheid op basis van geslacht

Nadat de cliënten de vragen over veiligheid hadden beantwoord werd hun gevraagd om hun antwoord wat betreft hun gevoel van veiligheid binnen de woonvorm toe te lichten. Cliënten gaven aan dat hun zich onveilig binnen hun woonvorm voelen omdat er incidenten zijn en het niet voor iedere cliënt duidelijk is wat hij of zij moet doen bij een calamiteit. Naar aanleiding hiervan is er gekeken of er verschil is per locatie. Uit het CTO blijkt dat vooral cliënten in Zuidlaren niet weten wat zij moeten doen in het geval van een calamiteit. Dit is terug te zien in tabel 2.5.

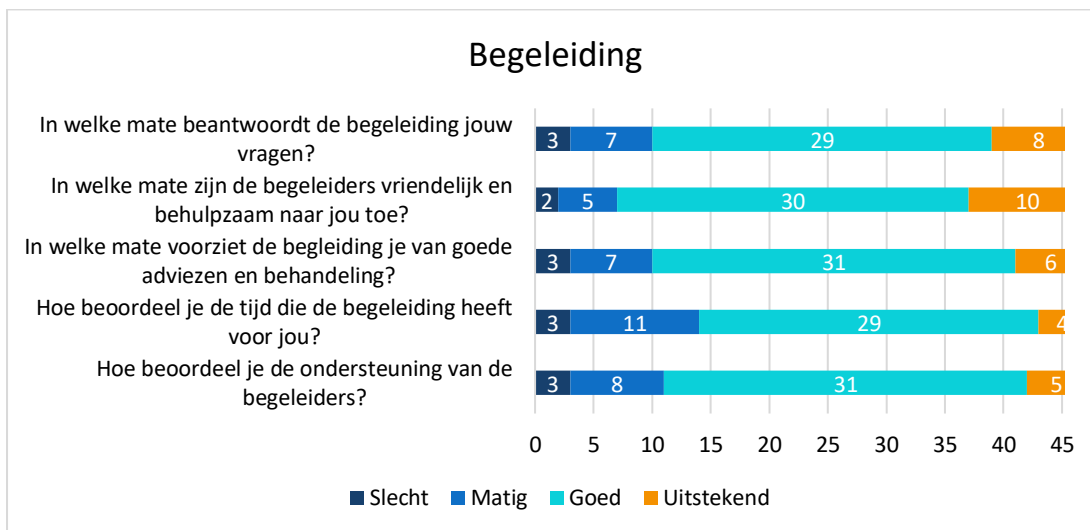
	Nee	Soms	Ja	Totaal
Havenstraat	1	0	13	14
Nijveenlaan	1	0	7	8
Zuidlaren	3	1	15	19

Tabel 2.5 Hoe te handelen bij een calamiteit per locatie

De toelichting is ook bekeken per locatie. Hieruit blijkt dat cliënten die woonachtig zijn aan de Havenstraat zich onveilig voelen doordat de locatie toegankelijk is voor derden. Op de locatie in Zuidlaren voelen cliënten zich onveilig omdat zij vinden dat medewerkers onvoldoende op de groep aanwezig zijn en zij niet weten hoe zij medewerker kunnen oproepen. Daarnaast gaven cliënten aan dat hun gevoel van veiligheid juist versterkt wordt door de aanwezigheid van de slaapdienst. Tevens voelen cliënten zich veilig omdat er altijd een medewerker aanwezig is. Dit werd door cliënten van zowel de Havenstraat als de locatie in Zuidlaren opgemerkt. Dit is opvallend, cliënten van de locatie Zuidlaren vinden het prettig dat er altijd medewerker aanwezig is maar vindt de medewerkers ook slecht bereikbaar.

2.3. Begeleiding

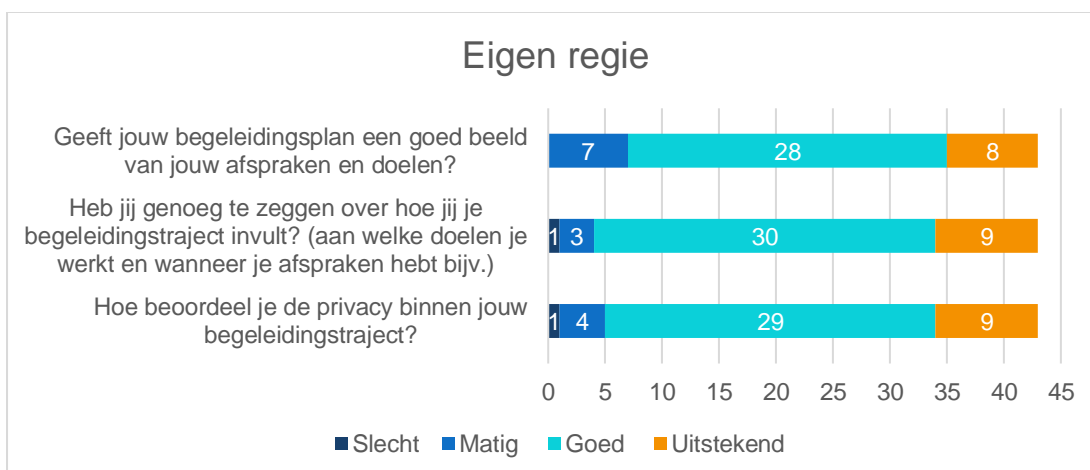
Binnen het onderwerp begeleiding werden de cliënten gevraagd om verschillende aspecten van hun begeleiding te beoordelen. De resultaten over het onderwerp begeleiding zijn grafisch weergegeven in grafiek 2.3. Uit de resultaten van het CTO blijkt dat het merendeel van de cliënten tevreden is over zijn of haar begeleiding. Hierbij werd de tijd die de begeleiding heeft het minst goed beoordeeld terwijl de behulpzaamheid van de begeleiding het best beoordeeld werd. Omdat cliënten de tijd die de begeleiding voor hen heeft het minst goed beoordeeld hebben is er gekeken of de woonlocatie invloed heeft op de tevredenheid van cliënten. Dit is schematisch weergegeven in tabel 2.6. Hieruit blijkt dat vooral cliënten die woonachtig zijn aan de Havenstraat het minst tevreden zijn over de tijd die de begeleiding heeft voor de cliënten. Hetzelfde probleem wordt in minder mate gevoeld door cliënten op de locatie in Zuidlaren. Grafiek 2.4 laat zien hoe cliënten hun eigen regie binnen hun begeleidingstraject beoordelen. Uit grafiek 2.4 valt op te maken dat het merendeel van de cliënten tevreden is over hun eigen regie.



Grafiek 2.3 Begeleiding

	Slecht	Matig	Goed	Uitstekend	Totaal
Ambulant/thuis plus	0%	0%	100%	0%	0%
Havenstraat	7%	36%	57%	0%	100%
Nijveenlaan	0%	0%	88%	12%	100%
Zuidlaren	0%	32%	63%	5%	100%

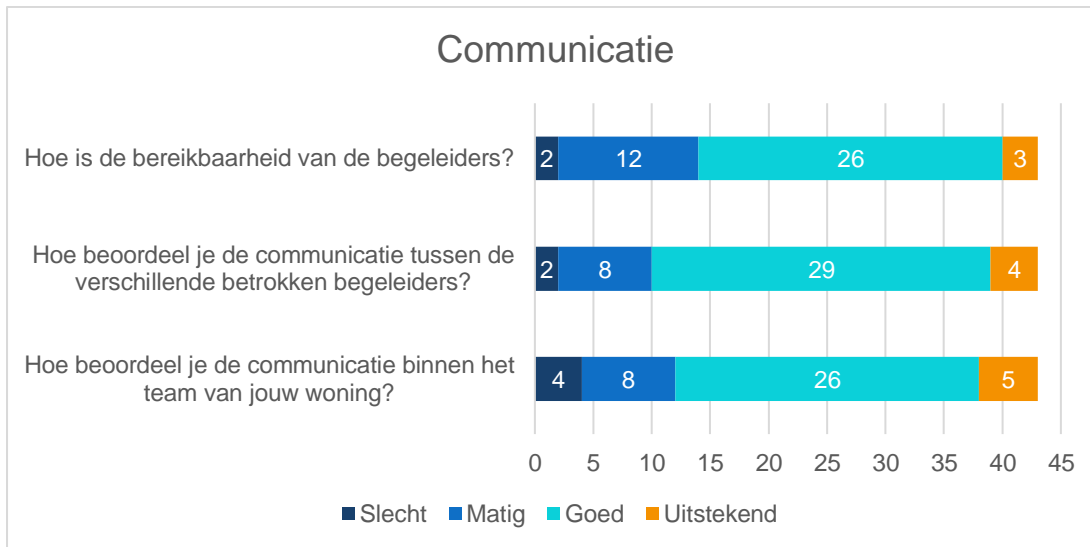
Tabel 2.6 Tijd van begeleiding per locatie



Grafiek 2.4 Eigen regie

2.4. Communicatie

Binnen het onderwerp communicatie werden cliënten gevraagd naar de bereikbaarheid van de begeleiders, de communicatie tussen begeleiders en het team van de locatie. De resultaten hiervan zijn grafisch weergegeven in grafiek 2.5. Uit het CTO blijkt dat wat betreft communicatie cliënten vooral verbetering willen zien in de bereikbaarheid van begeleiders en de communicatie binnen het team. Naar aanleiding van dit resultaat is er gekeken of de bereikbaarheid van begeleiders en de communicatie binnen teams verschillend beoordeeld worden per locatie. De resultaten hiervan zijn schematisch weergegeven in tabel 2.7 en 2.8 respectievelijk. Uit de resultaten blijkt dat er vooral verbetering op het gebied van bereikbaarheid mogelijk is op de locatie in Zuidlaren en in enige mate ook aan de Havenstraat. Op het gebied van communicatie binnen het team is het juist andersom. Er is vooral verbetering mogelijk aan de Havenstraat en in enige mate ook op de locatie in Zuidlaren.



Grafiek 2.5 Communicatie

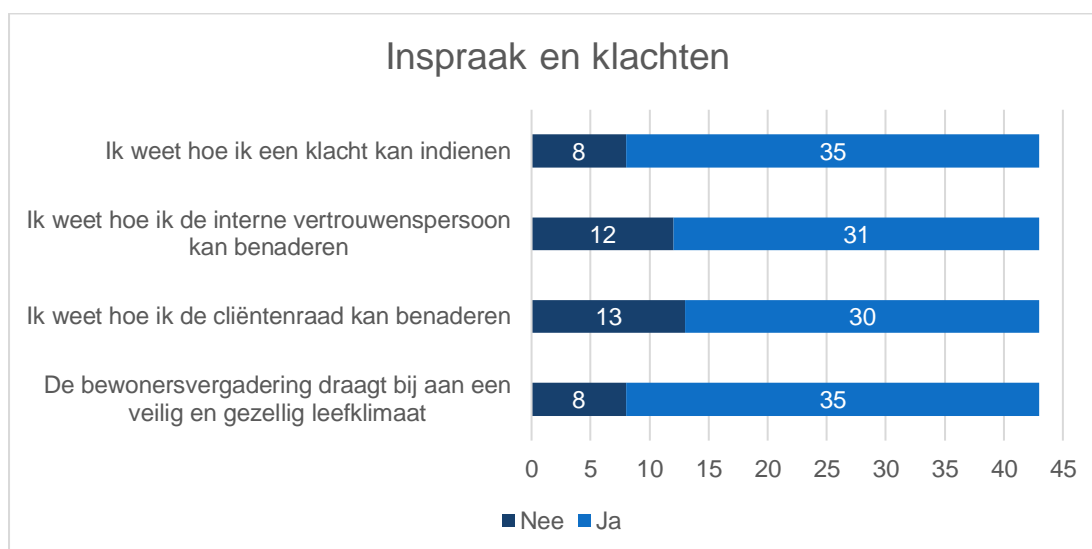
	Slecht	Matig	Goed	Uitstekend	Totaal
Ambulant/thuis plus	0%	0%	100%	0%	100%
Havenstraat	7%	29%	64%	0%	100%
Nijveenlaan	0%	0%	62%	38%	100%
Zuidlaren	5%	42%	53%	0%	100%

Tabel 2.7 Bereikbaarheid begeleiders per locatie

	Slecht	Matig	Goed	Uitstekend	Totaal
Ambulant/thuis plus	0%	0%	50%	50%	100%
Havenstraat	14%	22%	57%	7%	100%
Nijveenlaan	0%	25%	50%	25%	100%
Zuidlaren	11%	16%	68%	5%	100%

Tabel 2.8 Communicatie binnen het team per locatie

Cliënten zijn ook gevraagd naar inspraak en klachten, er werden vragen gesteld over de klachtenregeling, de vertrouwenspersoon, de cliëntenraad en de bewonersvergadering. De resultaten hiervan zijn grafisch weergegeven in grafiek 2.6. Uit de resultaten blijkt dat cliënten vooral niet weten hoe zij de interne vertrouwenspersoon of de cliëntenraad kunnen benaderen. Naar aanleiding van deze resultaten is er gekeken of de kennis wat betreft het benaderen van de interne vertrouwenspersoon en de cliëntenraad per locatie verschilt. Dit is schematisch weergegeven in tabel 2.9 en 2.10. Uit tabel 2.9 blijkt dat vooral cliënten woonachtig aan de Nijveenlaan en aan de locatie in Zuidlaren niet weten hoe zij de interne vertrouwenspersoon kunnen benaderen. Uit tabel 2.10 blijkt dat vooral cliënten woonachtig op de locatie in Zuidlaren niet weten hoe zij de cliëntenraad kunnen benaderen. Dit is in enige mate ook het geval bij cliënten die woonachtig zijn aan de Nijveenlaan.



Grafiek 2.6 Inspraak en klachten

	Nee	Ja	Totaal
Ambulant/thuis plus	0	100%	100%
Havenstraat	21%	79%	100%
Nijveenlaan	38%	63%	100%
Zuidlaren	32%	68%	100%

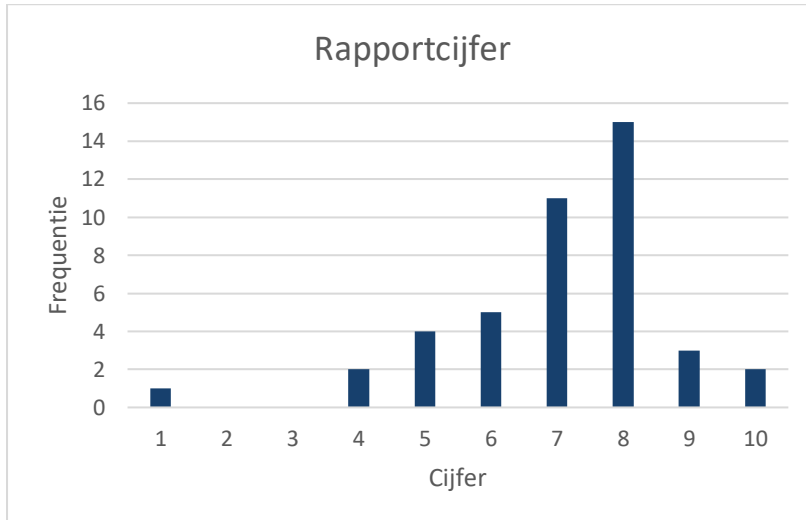
Tabel 2.9 Interne vertrouwenspersoon benaderen per locatie

	Nee	Ja	Totaal
Ambulant/thuis plus	0%	100%	100%
Havenstraat	7%	93%	100%
Nijveenlaan	25%	75%	100%
Zuidlaren	53%	47%	100%

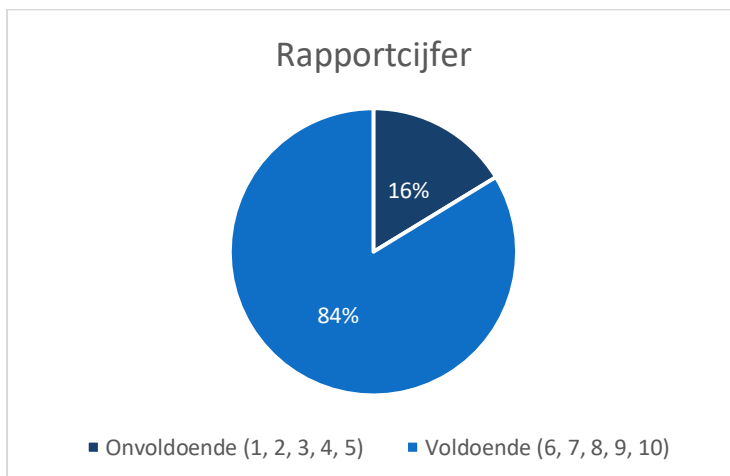
Tabel 2.10 Cliëntenraad benaderen per locatie

2.5. Afsluitend

Ter afsluiting werden cliënten gevraagd om een De-Bruggen een rapportcijfer te geven op basis van hun algemene tevredenheid. Daarnaast was er nog ruimte voor cliënten om opmerkingen te plaatsen over hun tevredenheid. De rapportcijfers zijn grafisch weergegeven in grafiek 2.7 en 2.8. Hieruit blijkt dat 84% van de cliënten De-Bruggen een voldoende geeft. De rapportcijfers geven een gemiddelde van een 6,9 (afgerond een 7).



Grafiek 2.7 Rapportcijfer



Grafiek 2.8 Rapportcijfer

Cliënten hebben bij de opmerkingen zaken benoemd die zij kwijt wilden. Daarnaast zijn er ook verbeterpunten en sterke punten benoemd. Cliënten merkten op dat de begeleiding slecht bereikbaar is en dat terugkoppeling na een vraag lang duurt. De slechte bereikbaarheid van begeleiding viel ook op in paragraaf 2.5. Daarnaast is er de laatste tijd onder andere door veranderingen in de organisatie veel verloop van medewerkers geweest. Dit is niet onopgemerkt gebleven door de cliënten en hier hebben een aantal hun zorgen over geuit. Tot slot vinden sommige cliënten de aanwezigheid van de bewonersvergadering te vrijblijvend. Als verbeterpunten geven cliënten aan dat medewerkers een eenduidige werkwijze zouden kunnen aannemen. Daarnaast zouden de regels duidelijker gecommuniceerd kunnen worden en moeten deze dan ook goed gehandhaafd worden. Tot slot gaf een cliënt aan dat er meer aandacht besteed kan worden aan extra's (activiteiten, eten). Als sterke punten geven cliënten aan dat zij de begeleiding fijn vinden, zich gehoord voelen en dat er een gezellige sfeer hangt op de woonvormen.

3. Conclusie

Naar aanleiding van de uitkomsten van het CTO kan De-Bruggen een aantal aandachtspunten en sterke punten concluderen. De conclusies worden in dit hoofdstuk gepresenteerd.

3.1. Sterke punten

Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat De-Bruggen haar cliënten tevreden zijn. Paragraaf 2.6 liet zien dat De-Bruggen een gemiddeld rapportcijfer van 6,9 kreeg. Dit is niet heel hoog, De-Bruggen krijgt echter wel van 81% van de cliënten een voldoende. Er is ruimte voor verbetering maar cliënten zijn niet ontevreden over de organisatie. Uit de resultaten valt te concluderen dat cliënten in het bijzonder tevreden zijn over hun persoonlijke ruimte, de behulpzaamheid van begeleiders en adviezen van begeleiders. Daarnaast zijn cliënten tevreden over de mate waarin begeleiders hun vragen kunnen beantwoorden. Tevens weten de meeste cliënten wat zij moeten doen in het geval van een calamiteit. Opvallend aan de resultaten is dat de tevredenheid van cliënten woonachtig aan de Nijveenlaan en ambulante cliënten hoog is. Dit zou kunnen komen omdat deze cliënten de meeste zelfstandigheid en autonomie ervaren.

3.2. Aandachtspunten

Zoals vermeld in paragraaf 3.1 kan er geconcludeerd worden dat er ruimte is voor verbetering binnen de organisatie. Ten eerste voelen cliënten zich niet altijd veilig binnen hun woonlocatie. Vooral cliënten woonachtig zijn aan de Havenstraat en vrouwelijke cliënten voelen zich minder veilig. De-Bruggen is geschrokken van deze resultaten, de organisatie heeft veiligheid hoog in het vaandel staan en zal dit uiterst serieus gaan oppakken. Het gevoel van veiligheid onder cliënten is echter wel vergroot ten opzichte van 2019 toen voelde 66,7% van de cliënten zich veilig terwijl in 2021 72,1% van de cliënten zich veilig voelt. Ten tweede vinden cliënten woonachtig aan de Havenstraat en op de locatie in Zuidlaren dat begeleiders te weinig tijd voor hen hebben en niet beschikbaar genoeg zijn. Uit de resultaten blijkt dat cliënten wel tevredener zijn dan in 2019. In 2019 was namelijk 53,3% van de cliënten tevreden over de tijd die begeleiders voor hen hebben en 55% van de cliënten was tevreden over de bereikbaarheid van cliënten. In 2021 was dit 72,1% en 67,4% respectievelijk. Desondanks is dit een belangrijk onderwerp en dient er aandacht aan besteed te worden. Ten derde vinden cliënten dat de communicatie binnen het team beter kan. Dit is opvallend omdat communicatie ook als aandachtspunt naar voren kwam tijdens het CTO over 2019. Hiervan is vooral sprake op de locatie in Zuidlaren en in enige mate aan de Havenstraat. Tot slot weten niet alle cliënten weten hoe ze een klacht moeten indienen of hoe ze de cliëntenraad of interne vertrouwenspersoon kunnen benaderen. Dit is een probleem omdat wettelijk gezien alle cliënten hiervan op de hoogte moeten zijn.

Uit de resultaten valt op te merken dat vooral cliënten woonachtig aan de Havenstraat De-Bruggen ontevreden zijn over verschillende aspecten. Hierbij dient opgemerkt te worden dat er in de periode van het afnemen van het CTO een tweetal incidenten heeft plaatsgevonden aan de Havenstraat. Dit waren grotere incidenten waardoor cliënten geschrokken zijn wat mogelijk hun tevredenheid heeft aangetast. Dit zou ook cliënten hun gevoel van veiligheid aangetast kunnen hebben. Desalniettemin neemt De-Bruggen de uitkomsten van het CTO uiterst serieus. De uitkomsten zijn vertaald naar doelstellingen. De doelstellingen worden gepresenteerd in hoofdstuk 4.

3.3. CTO 2019

3.3.1. Doelen

In paragraaf 3.2 werd het CTO over 2019 al aangehaald. Het huidige CTO kan namelijk vergeleken worden met die van 2019. Hierbij dient wel vermeld te worden dat het huidige CTO representatiever is dan die uit 2019 omdat het responspercentage een stuk hoger lag. Desondanks is het nog steeds relevant om het huidige CTO en die van 2019 met elkaar te vergelijken. Naar aanleiding van het CTO over 2019 zijn er een viertal doelen opgesteld. De eerste betrof het verbeteren van hygiëne. Uit de resultaten van het CTO van 2021 blijkt dat de hygiëne flink verbeterd is, maar het zou nog beter kunnen. In 2019 waren 33,3% van de cliënten tevreden over de hygiëne van hun leefruimte en in 2021 was dit al 74,4%. De-Bruggen besteed hier momenteel al aandacht aan en zal de resultaten van het CTO hierin meenemen. Vooral cliënten op de locatie in Zuidlaren en aan de Havenstraat gaven aan dat de gezamenlijke leefruimten qua hygiëne nog verbeterd kunnen worden. Het tweede doel betrof het responspercentage van het CTO. De-Bruggen had deze norm aanvankelijk op 80% gezet, bij nader inzien werd deze verlaagd naar 50%. Zoals beschreven is in paragraaf 1.1 is deze norm behaald. Het derde doel had betrekking op de interne klachtenregeling en de interne vertrouwenspersoon. Zoals beschreven is in paragraaf 3.2 is dit nog steeds een aandachtspunt. Na aanvang van het CTO over 2019 is er een doel aan gekoppeld om de bewustheid onder cliënten groter te maken. De-Bruggen wou graag dat 95% van de cliënten op de hoogte waren van de interne klachtenregeling en de interne vertrouwenspersoon. Uit de resultaten blijkt dat dit doel niet behaald is. Slechts 72% van de cliënten weten hoe zij de interne vertrouwenspersoon kan benaderen en 81% weet hoe zij een klacht kan indienen. In 2019 wist nog maar 66,7% van de cliënten hoe zij een klacht konden indienen. Het is dus verbeterd maar niet voldoende. Tot slot had De-Bruggen een doel opgesteld over communicatie. In het specifiek om de communicatie tussen medewerkers te verbeteren. Uit paragraaf 3.2 blijkt dat dit nog steeds een aandachtspunt is. Het is echter al wel verbeterd. In 2019 gaven 33,3% van de cliënten aan tevreden te zijn over de communicatie tussen medewerkers en in 2021 was dit 76,7%.

3.3.2. Vergelijking

Zoals uit eerdere paragrafen blijkt is de tevredenheid van de cliënten van De-Bruggen over het algemeen verhoogd. Naast de punten die in eerdere paragrafen besproken zijn is De-Bruggen vooruit gegaan in de mate waarin begeleiding vragen kan beantwoorden en ondersteuning biedt. In 2019 was dit respectievelijk 76,2% en 66,7% terwijl het in 2021 verhoogd is naar 81,4% en 76,8%. Daarnaast zijn cliënten tevredener over hun begeleidingsplan. Cliënten vinden dat hun afspraken en doelen uit het begeleidingsplan representatiever zijn en ze hebben meer inspraak gekregen bij het opstellen van het begeleidingsplan. De tevredenheid over de afspraken en doelen is verhoogd van 60% in 2019 naar 83,7% in 2021. De tevredenheid over de inspraak is verhoogd van 76,2% naar 90,7%.

De tevredenheid van cliënten is ook op een aantal punten achteruit gegaan. Zo vinden cliënten dat begeleiders minder behulpzaam zijn en minder goed instaat zijn om advies te geven. In 2019 was namelijk 95% van de cliënten tevreden over de behulpzaamheid terwijl dit 88,4% was in 2021. In 2019 was 85% van de cliënten tevreden over de het advies van de begeleiding terwijl dit 81,4% was in 2021. Verder is de bekendheid van de cliëntenraad gedaald. Zo wist 81% van de cliënten in 2019 hoe zij de cliëntenraad konden bereiken terwijl dit in 2021 maar 69,8% was.

4. Doelen

In het vorige hoofdstuk is geconcludeerd dat er ruimte voor verbetering is binnen De-Bruggen. In dit hoofdstuk zullen doelen worden gepresenteerd om de gewenste verbetering te realiseren. Daarnaast wordt er nog een opmerking gemaakt over het volgende CTO.

4.1. Veiligheid

Tijdens het CTO van 2023 geeft 90% van de cliënten zich aan dat zij zich veilig voelen binnen de woonvorm.

Tijdens het CTO van 2023 zal er opnieuw gevraagd worden naar cliënten hun gevoel van veiligheid. De-Bruggen zal het gevoel van veiligheid onder cliënten gaan bevorderen doormiddel van een aantal punten. Ten eerste zal er meer aandacht zijn voor de uitleg over calamiteiten aan nieuwe cliënten en zal er een affiche komen op verschillende plekken binnen alle locaties met instructies over calamiteiten. Vooral in Zuidlaren zal hier de benodigde aandacht aan besteed moeten worden. Daarnaast zal er gekeken worden naar een slotenplan voor de toegankelijkheid van de Havenstraat voor derden. Tot slot zullen er interne weerbaarheidstrainingen aangeboden worden aan cliënten en zal er aandacht zijn voor veiligheid in de themagroepen.

4.2. Communicatie

De-Bruggen zal de komende twee jaar verder gaan met het implementeren en borgen van het plan van aanpak omtrent interne communicatie welke in januari 2021 is opgesteld.

In het CTO over 2019 was een van de aandachtspunten communicatie tussen medewerkers. De-Bruggen heeft in januari 2021 een plan van aanpak opgesteld om de communicatie tussen medewerkers te verbeteren. Dit plan van aanpak hield voornamelijk in dat er een nieuwe manier van werken kwam, namelijk het fasegericht werken. Deze nieuwe manier van werken werd in de eerste helft van 2021 geïmplementeerd. De-Bruggen is nog steeds bezig met de evaluatie en borging van de werkwijze. De eerste resultaten van het fasegericht werken laten, middels dit CTO en middels verschillende evaluaties met medewerkers een positief beeld zien. Echter, door ook nieuw aangenomen personeel mee te nemen in deze werkwijze wordt het succes pas volledig zichtbaar tijdens het CTO van 2023.

4.3. Cliëntenraad

Tijdens het CTO van 2023 weet 80% van de cliënten hoe zij de cliëntenraad kan benaderen.

Tijdens het CTO van 2023 zal er opnieuw gevraagd worden naar de bekendheid van de cliëntenraad. De-Bruggen zal dit meer bekend maken door er aandacht aan te geven in de nieuwsbrieven naar cliënten, bekendheid onder personeel te bieden door middel van de beleidsbrief en affiches op te hangen binnen de woonlocaties.

4.4. Klachten en vertrouwenspersoon

Tijdens het CTO van 2023 weet 95% van de cliënten hoe zij een klacht moeten indienen en hoe zij de interne vertrouwenspersoon kunnen benaderen.

Tijdens het CTO van 2023 zal er opnieuw gevraagd worden naar de bekendheid van het klachtenreglement en de interne vertrouwenspersoon. De-Bruggen zal dit meer bekend maken door er aandacht aan te geven in de nieuwsbrieven naar cliënten, bekendheid onder personeel te bieden door middel van de beleidsbrief en affiches op te hangen binnen de woonlocaties.

4.5. Volgend CTO

Het behalen van de gestelde norm van 50% cliëntrespons ging niet zonder slag of stoot. Uiteindelijk is deze norm behaald door één moment te plannen waarin medewerkers cliënten konden ondersteunen bij het invullen van het CTO. Hierdoor was de looptijd van het CTO ook langer dan gepland. Het gezamenlijke invulmoment werd door zowel cliënten als medewerkers als prettig ervaren. Voor het

CTO van 2023 is het advies daarom om het CTO **schriftelijk** af te nemen middels **één of twee gezamenlijke invulmomenten binnen de span van één maand**. Op een later moment kunnen de formulieren handmatig, door een medewerker, worden ingevoerd in Survio. Verder misten cliënten een neutrale optie bij het beantwoorden van vragen waarbij ze nu moesten aangeven of zij iets slecht, matig, goed of uitstekend vonden. Tot slot is het verstandig om bij de volgende CTO's zoveel mogelijk dezelfde vragenlijst aan te houden om voortgang goed te kunnen monitoren.

Colofon

Dit is het overzicht van het cliënt tevredenheidsonderzoek wat De-Bruggen heeft uitgevoerd in 2021. De-Bruggen is verantwoordelijk voor het opstellen van dit verslag.

December 2021

Contactgegevens De-Bruggen

Lloydsterras 6D
9641 DZ Veendam

Telefoon 0598 820 990

E-mail info@bijdebruggen.nl

Inlichtingen bij

K. Jonker

Beleidscoördinator

Telefoon 06 83 60 70 35

E-mail K.jonker@bijdebruggen.nl

Website

www.bijdebruggen.nl