



CLIËNT
TEVREDENHEID ONDERZOEK
2018

Inhoud

Inleiding	3
Doelstelling CTO	4
Werkwijze	4
Doelgroep	5
Onderzoeksresultaten	6
Eindconclusie	14

Inleiding

Voor u liggen de resultaten van een onderzoek naar de tevredenheid van de dienstverlening en ondersteuning van Op Mezelf 2018

Op Mezelf is een kleine, WTZI toegelaten zorgaanbieder in Heerlen, die zich conformeert aan het Vernieuwde Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Op Mezelf zal eind 2019 tevens ISO/NEN 9002/15224 gecertificeerd zijn.

Op Mezelf bestaat uit een groepswoning en meerdere appartementen voor mensen met een verstandelijke beperking, een psychiatrische aandoening of aan mensen die aan forensische zorg zijn onderworpen. Daarnaast biedt Op Mezelf ambulante begeleiding aan mensen uit de doelgroep.

In de groepswoning is 24 uur per dag begeleiding aanwezig en in de appartementen is begeleiding aanwezig van ongeveer 09.00 tot 20.00 uur. De begeleiding is voor de appartementen en ambulante begeleiding wel 24 uur bereikbaar en indien noodzakelijk ook tussen 20.00 en 09.00 uur aanwezig.

De missie van 'Op Mezelf' is om met elke cliënt toe te werken naar een zo zelfstandig mogelijk leven. Iemand moet zijn leven zo veel mogelijk zelf vormgeven. Iemand's mogelijkheden, behoeften en wensen staan daarbij centraal. De cliënt heeft zijn eigen netwerk om zich heen gebouwd dat hem hierin kan ondersteunen. Mensen uit het netwerk dragen bij aan geluk. Het geluk dat tevredenheid en een goed gevoel teweegbrengt, dat positieve en voedende invloed heeft op het gevoel van eigenwaarde. Eigenwaarde wordt vergroot als ook anderen jou waarde toekennen. We willen deel uitmaken van een groep en we willen wat betekenen voor de ander en daardoor of daarmee voor onszelf. Op Mezelf gelooft dat professionals een positieve bijdrage moeten leveren ondersteuningsvragen van de cliënt.

De visie van Op Mezelf is dat ieder mens het recht heeft op een betekenisvol leven ongeacht of iemand wel of geen beperking heeft of vanwege zijn beperking in detentie is geweest. Ieder mens verdient een (tweede) kans. Een betekenisvol leven betekent dat je voelt dat je er toe doet, dat je leven zin heeft. Je leeft betekenisvol als je reflecteert op je verleden, je heden en je toekomst. Je probeert zicht te krijgen op hoe de dingen samenhangen. En je onderzoekt wat belangrijk voor je is en hoe je dat kunt vormgeven. Een betekenisvol leven betekent doelen stellen, uitdagingen aangaan. Het is zinnig om je af te vragen wat jouw leven betekenis kan geven. Hoe kun jij dat met jouw talenten neerzetten?

Bij Op Mezelf werken we vanuit de ontmoeting en de verbinding. Door met de ander echt verbinding te maken en het besef dat ieder mens in de kern gelijkwaardig is ontstaat een vertrouwensband en krijgen we inzicht waar de ander wel en niet van houdt, wat allemaal op zijn pad is gekomen en wat zijn drijfveren zijn voor zijn handelingswijze of voor zijn gedrag. Door verbinding met de ander te maken krijgen we ook inzicht wat de ander echt wil, welke invulling hij aan zijn leven wil geven en hoe wij hem daarin kunnen ondersteunen. We zien welke talenten al aanwezig zijn en welke ontwikkeluitdagingen de ander heeft. Hierdoor ontstaat een intrinsieke kracht, tussen medewerker en cliënt, die zorgt voor het ontwikkel aan en met elkaar.

Het leren omgaan met beperkingen of klachten, vertrouwen winnen op basis van kwaliteiten en ondanks beperkingen toch een betekenisvol leven hebben; dat zijn de uitgangspunten.

Op Mezelf is een jonge lerende organisatie en dit onderzoek is verricht om de mening van de cliënten over de organisatie, de dienstverlening en ondersteuning van Op Mezelf vast te stellen en waar gewenst te verbeteren.

Doelstelling CTO

Op Mezelf is een kleine zorgaanbieder voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking, een psychiatrische aandoening of aan mensen die aan forensische zorg zijn onderworpen. Op Mezelf biedt groepswonen, zelfstandig begeleid wonen en ambulante begeleiding

Op Mezelf kent een zware cliëntgroep, veelal cliënten die in de reguliere zorginstellingen niet tot voldoende ontwikkeling zijn gekomen. De doelgroep bestaat voor het merendeel uit (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking met een verslavingsverleden, (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking uit detentie, (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking zonder een eigen netwerk, (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking die willen leren samenwonen of (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking die een kind hebben en bereikt hiermee aantoonbaar goede resultaten door te werken met kleine teams bestaande uit alleen vak gediplomeerden.

De doelstelling van het onderzoek is om te bepalen wat de cliënten van Op Mezelf vinden van de dienstverlening en ondersteuning van Op Mezelf. Bovendien is er onderzocht of de doelgroep zelf adviezen heeft om de hulpverlening te verbeteren.

Door middel van een cliënttevredenheidsonderzoek onder de cliënten van Op Mezelf wordt gekeken hoe tevreden zij zijn over de dienstverlening en ondersteuning die geboden wordt. Daarbij wordt gekeken welke verbeterpunten er zijn en hoe het management hierop actie kan ondernemen. De resultaten van het onderzoek worden verwerkt in dit onderzoeksverslag. Het doel van dit cliënttevredenheidsonderzoek is om de tevredenheid van de cliënten te peilen bij de start van Op Mezelf en welke verbeterpunten door de cliënten worden aangedragen zodat er in de toekomst een nog betere dienstverlening en ondersteuning ontstaat die aansluit bij de individuele behoefte van de cliënten van Op Mezelf. Het cliënttevredenheidsonderzoek zal onderdeel van de ondersteuningsplanbespreking worden en waar gewenst of noodzakelijk verwerkt worden in het ondersteuningsplan.

De doelstelling van het bestuur van Op Mezelf is een score van tenminste 4 te behalen. Voor alle onderdelen die lager dan een 3,5 scoren zal in overleg met Cliëntenraad en Personeelsvertegenwoordiging een verbeterplan worden opgesteld.

Werkwijze

Ten behoeve van de leesbaarheid en relevantie voor de cliënten is er gebruikt gemaakt van de c-toets van Jeugdzorg Nederland gepubliceerd door Jeugdzorg Nederland. Opsteller is Harry van den Bosch en het betreft versie 01-01-2013. De vragenlijst meet de cliënttevredenheid van cliënten over hun ervaring met de uitvoering van de zorg. Deze vragenlijst is aangevuld met vragen uit CQI GGZ (Beschermd wonen), vragen uit de Quality Cube (Buntinx) en de vragenlijst van zorgaanbieder Philadelphia. Hiermee voldoet het cliënttevredenheidsonderzoek aan de criteria die door de onafhankelijke Commissie van Deskundigen zijn gesteld aan het cliënttevredenheidsonderzoek binnen de gehandicaptenzorg. Alle domeinen van kwaliteit van bestaan komen aan de orde.

De uitkomsten kunnen leiden tot verbeterprojecten.

De criteria van de onafhankelijk Commissie van Deskundigen zijn :

1. Het instrument levert cliëntinformatie op individueel niveau.
2. De systematiek is ingebed in de zorgplancyclus.
3. Het instrument geeft zicht op ervaringen en concrete verbeterwensen van de individuele cliënt
4. Gegevens kunnen (anoniem) worden geaggregeerd naar verschillende niveaus (team, afdeling/vestiging, organisatie)
5. Er zijn waarborgen voor continuïteit van de ontwikkelaar wat betreft voortbestaan en doorontwikkeling
6. Geëxpliciteerd is onder welke omstandigheden een instrumentarium zinvol is, en onder welke voorwaarden het tot zijn recht komt
7. Beschreven is hoe bij potentiële gebruikers toetsing plaatsvindt op de aanwezigheid van de voorwaarden voor adequaat gebruik van het instrumentarium
8. Dataverzameling geschiedt aan de hand van het instrument door tenminste twee personen, die elk vanuit verschillende perspectieven bij de cliënt betrokken zijn.

Op Mezelf heeft voor het clienttevredenheidsonderzoek van 2018 geen gebruik gemaakt van een van de instrumenten uit de waaier van het kwaliteitskader 2018-2022. Hiervoor zijn meerdere redenen:

- Iedere organisatie moet een keer in de drie jaar een clienttevredenheidsonderzoek doen met een erkend instrument. Op Mezelf is een jonge organisatie die iets langer dan een jaar bestaat, een clienttevredenheidsonderzoek is nog geen harde verplichting maar het bestuur van Op Mezelf vindt het wel van belang om de tevredenheid bij opstart en na 2 jaar te meten en te vergelijken. In 2019 zal het clienttevredenheidsonderzoek weer met dezelfde vragenlijst uitgevoerd worden en in 2020 zal het clienttevredenheidsonderzoek met een erkend instrument uit de waaier plaats vinden.
- De diversiteit van de problematiek van de cliënten van Op Mezelf. Hoewel alle cliënten een (licht) verstandelijke beperking hebben is de reden van verblijf niet bij iedere client hetzelfde. Voor de cliënten met een detentieachtergrond is verblijfszorg vaak een voorwaarde om de penitentiaire inrichting te kunnen verlaten. Hierdoor is de grens tussen vrijheid en tevredenheid niet altijd even duidelijk.
- De diversiteit van kwaliteitseisen tussen de verschillende domeinen waaruit het cliëntèle van Op Mezelf uit bestaat.
- De tijd dat cliënten bij Op Mezelf in zorg zijn. Het merendeel van de cliënten is pas eind 2^e kwartaal ingestroomd en konden zich hierdoor nog niet een echte mening vormen.
- De kosten van een extern clienttevredenheidsonderzoek gedurende het opstartjaar. Op Mezelf probeert om de aanloopkosten tot een minimum te beperken zonder concessies te doen aan de kwaliteit van zorg.

Doelgroep

De doelgroep voor dit clienttevredenheidsonderzoek zijn de cliënten van Op Mezelf. Het onderzoek is onder alle 21 cliënten uitgezet die in augustus ondersteuning van Op Mezelf kregen. Het betreft zowel de groepswoning, de appartementen en de ambulante begeleiding. In totaal hebben 15 cliënten meegewerkt aan het clienttevredenheidsonderzoek. De respons is hiermee 71,3% en daarmee representatief voor de organisatie als geheel. Binnen de groepswoning hebben 6 van de 9 cliënten meegewerkt aan het clienttevredenheidsonderzoek, de respons is hiermee 66,7% en daarmee representatief voor de groepswoning. Binnen de appartementen en ambulante begeleiding hebben 9 van de 12 cliënten meegewerkt aan het clienttevredenheidsonderzoek, de respons is hiermee 75% en daarmee eveneens representatief voor de appartementen en ambulante begeleiding.

Algemene gegevens doelgroep

VERDELING GROEPSWONING/APPARTEMENTEN	Aantal cliënten	in % van totaal
Op Mezelf groepswoning	9	42,86%
Op Mezelf appartementen en ambulante begeleiding	12	57,14%
	<u>21</u>	<u>100,00%</u>

	Aantal cliënten	in % van totaal
VERDELING MAN/VROUW		
Man	16	76,19%
Vrouw	5	23,81%
	<u>21</u>	<u>100,00%</u>

	Aantal cliënten	in % van totaal
VERDELING NAAR LEEFTIJDSCATEGORIEËN		
< 20 jaar	2	9,52%
20-30 jaar	13	61,90%
30-40 jaar	4	19,05%
40-50 jaar	1	4,76%
50-60 jaar		0,00%
> 60 jaar	1	4,76%
	<u>21</u>	<u>100,00%</u>

	Aantal cliënten	in % van totaal
VERDELING NAAR FINANCIERINGSDOMEIN		
Wlz	10	47,62%
Wmo	9	42,86%
Forensische Zorg	2	9,52%
	<u>21</u>	<u>100,00%</u>

Onderzoeksresultaten

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat er een wezenlijk verschil is tussen de waardering van de cliënten van Op Mezelf die verblijven in de groepswooning of de cliënten die in een van de appartementen wonen of ambulante begeleiding ontvangen. Bij de onderzoekresultaten wordt daarom het resultaat voor de hele organisatie Op Mezelf weergegeven alsook van de groepswooning en de combinatie van appartementen en ambulante begeleiding apart.

Het onderzoek is autonoom afgenomen en uitgezet onder 21 cliënten. Er zijn 15 enquêteformulieren retour ontvangen. Respons 71,3 %

Nagenoeg alle cliënten geven aan dat zij de dienstverlening en ondersteuning van Op Mezelf als "goed" ervaren en zeer tevreden zijn over Op Mezelf. Veel cliënten spreken hierbij uit eerdere ervaringen vanuit andere organisaties waar zij ondersteuning of begeleiding hebben ontvangen of de penitentiaire inrichting waar zij hebben verbleven. Voor slecht 1 cliënt is Op Mezelf de eerste organisatie waar ondersteuning of begeleiding wordt ontvangen.

Er zijn 42 meerkeuzevragen zijn gesteld. Cliënten konden kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden:



is gewaardeerd met 1 punt



is gewaardeerd met 2 punten



is gewaardeerd met 3 punten



is gewaardeerd met 4 punten



is gewaardeerd met 5 punten

De score per vraag is het aantal punten per vraag vermenigvuldigd met het aantal keren dat de vraag op het symbool is gewaardeerd.

Hieronder vind u de vragen en de resultaten. Per deelgebied is eerst het resultaat van Op Mezelf (1) als gehele organisatie weergegeven, vervolgens het resultaat van de groepswoning (2) en tot slot het resultaat van de appartementen/ambulante begeleiding (3).

INHOUDELIJK

OP MEZELF TOTAAL	SCORE OP BASIS AANTAL KEREN INGEVULD							
						Totaal	SCORE OP SCHAAL VAN 5	GEM.SCORE
1. Ik voel mij op mijn gemak bij Op Mezelf	0	4	6	20	30	60	4,0	
2. In mijn begeleiding wordt aandacht besteed aan mijn ontwikkeling	0	0	9	20	35	64	4,3	
3. Ik krijg de kans om te kiezen en/te bepalen wat ik zelf wil	0	2	3	24	35	64	4,3	
4. Ik krijg hulp bij het onderhouden van contact met mensen die speciaal voor me zijn	0	0	15	16	30	61	4,1	
5. Ik heb passende dagactiviteiten	2	0	21	20	5	48	3,2	
6. Ik heb passende vrije tijd activiteiten	0	2	12	20	25	59	3,9	4,1
7. Als ik mee wil doen aan activiteiten dan wordt ik hier bij ondersteund	0	0	0	44	20	64	4,3	
8. De begeleiders helpen mij op te komen voor mijn rechten en belangen	0	0	6	20	40	66	4,4	
9. Als ik verdrietig, bang of boos ben dan helpen de begeleiders mij	0	0	15	12	35	62	4,1	
10. De begeleiders helpen mij om gezond te blijven (zoals gezond eten, sporten, roken, middelengebruik e.d.)	0	2	3	32	25	62	4,1	
11. Ik ben tevreden over het eten en drinken dat ik hier krijg	1	2	9	16	30	58	3,9	
12. De begeleiding besteedt aandacht aan de schoonmaak van mijn kamer/huis	0	2	3	24	35	64	4,3	
13. De begeleiding stimuleert mij om in vrije tijd aan bijvoorbeeld sport, verenigingen of evenementen mee te doen	0	0	3	28	35	66	4,4	
14. Ik ben tevreden over de inrichting van mijn woning en kamer	0	2	3	20	40	65	4,3	

OP MEZELF GROEPSWONING	SCORE OP BASIS AANTAL KEREN INGEVULD							
						Totaal	SCORE OP SCHAAL VAN 5	GEM.SCORE
1. Ik voel mij op mijn gemak bij Op Mezelf	0	4	6	4	5	19	3,2	
2. In mijn begeleiding wordt aandacht besteed aan mijn ontwikkeling	0	0	9	4	10	23	3,8	
3. Ik krijg de kans om te kiezen en/te bepalen wat ik zelf wil	0	2	3	8	10	23	3,8	
4. Ik krijg hulp bij het onderhouden van contact met mensen die speciaal voor me zijn	0	0	3	8	15	26	4,3	
5. Ik heb passende dagactiviteiten	2	0	3	8	5	18	3,0	
6. Ik heb passende vrije tijd activiteiten	0	0	3	8	15	26	4,3	3,9
7. Als ik mee wil doen aan activiteiten dan wordt ik hier bij ondersteund	0	0	0	12	15	27	4,5	
8. De begeleiders helpen mij op te komen voor mijn rechten en belangen	0	0	3	12	10	25	4,2	
9. Als ik verdrietig, bang of boos ben dan helpen de begeleiders mij	0	0	9	4	10	23	3,8	
10. De begeleiders helpen mij om gezond te blijven (zoals gezond eten, sporten, roken, middelengebruik e.d.)	0	2	3	8	10	23	3,8	
11. Ik ben tevreden over het eten en drinken dat ik hier krijg	1	2	6	0	10	19	3,2	
12. De begeleiding besteedt aandacht aan de schoonmaak van mijn kamer/huis	0	2	0	4	20	26	4,3	
13. De begeleiding stimuleert mij om in vrije tijd aan bijvoorbeeld sport, verenigingen of evenementen mee te	0	0	0	8	20	28	4,7	
14. Ik ben tevreden over de inrichting van mijn woning en kamer	0	2	0	8	15	25	4,2	






OP MEZELF APPARTEMENTEN	SCORE OP BASIS AANTAL KEREN INGEVULD							
						Totaal	SCORE OP SCHAAL VAN 5	GEM.SCORE
1. Ik voel mij op mijn gemak bij Op Mezelf	0	0	0	16	25	41	4,6	
2. In mijn begeleiding wordt aandacht besteed aan mijn ontwikkeling	0	0	0	16	25	41	4,6	
3. Ik krijg de kans om te kiezen en/te bepalen wat ik zelf wil	0	0	0	16	25	41	4,6	
4. Ik krijg hulp bij het onderhouden van contact met mensen die speciaal voor me zijn	0	0	12	8	15	35	3,9	
5. Ik heb passende dagactiviteiten	0	0	15	12	5	32	3,6	
6. Ik heb passende vrije tijd activiteiten	0	2	9	12	10	33	3,7	4,2
7. Als ik mee wil doen aan activiteiten dan wordt ik hier bij ondersteund	0	0	0	32	5	37	4,1	
8. De begeleiders helpen mij op te komen voor mijn rechten en belangen	0	0	3	8	30	41	4,6	
9. Als ik verdrietig, bang of boos ben dan helpen de begeleiders mij	0	0	6	8	25	39	4,3	
10. De begeleiders helpen mij om gezond te blijven (zoals gezond eten, sporten, roken, middelengebruik e.d.)	0	0	0	24	15	39	4,3	
11. Ik ben tevreden over het eten en drinken dat ik hier krijg	0	0	3	16	20	39	4,3	
12. De begeleiding besteedt aandacht aan de schoonmaak van mijn kamer/huis	0	0	3	20	15	38	4,2	
13. De begeleiding stimuleert mij om in vrije tijd aan bijvoorbeeld sport, verenigingen of evenementen mee te doen	0	0	3	20	15	38	4,2	
14. Ik ben tevreden over de inrichting van mijn woning en kamer	0	0	3	12	25	40	4,4	

1. Inhoudelijk scoort Op Mezelf als totaal op drie vragen lager dan een 4 . De vraag m.b.t. dagbesteding scoort lager dan een 3.5. De gemiddelde score over Op Mezelf Inhoudelijk is 4.1

2. Inhoudelijk scoort de groepswoning op de helft van de vragen lager dan een 4. De vragen m.b.t. het op het gemak voelen bij Op Mezelf, passende dagactiviteiten en tevredenheid over het eten en drinken scoren lager dan een 3.5. De gemiddelde score over de groepswoning is 3.9
3. Inhoudelijk scoren de appartementen/ambulante begeleiding op drie vragen lager dan een 4. Geen enkele vraag scoort lager dan een 3.5

Conclusie: de cliënten van Op Mezelf zijn grotendeels erg tevreden over het inhoudelijke aspect bij Op Mezelf. Passende dagactiviteiten worden door beide groepen als minste gewaardeerd. Het advies is om hier een verbeterplan voor op te stellen.

BEREIKBAARHEID

OP MEZELF TOTAAL	SCORE OP BASIS AANTAL KEREN INGEVULD							
						Totaal	SCORE OP SCHAAL VAN 5	GEM.SCORE
15. Ik kan mijn begeleider of Op Mezelf goed bereiken als dat nodig is	0	0	3	16	20	39	4,3	
16. Bij Op Mezelf is altijd wel een begeleider/medewerker te bereiken	0	0	3	16	20	39	4,3	4,4
17. Er is in de Inloop bijna altijd een begeleider/medewerker aanwezig	0	0	6	8	25	39	4,3	
18. Als ik 's nachts iemand nodig heb kan ik altijd wel begeleiding bereiken	0	0	0	16	25	41	4,6	






Bereikbaarheid is alleen van toepassing op de appartementen en de ambulante begeleiding. Alle vragen scoren hoger dan een 4. De gemiddelde score voor bereikbaarheid is een 4.4.

Conclusie: de cliënten van Op Mezelf die in de appartementen wonen of ambulante begeleiding krijgen zijn zeer tevreden over de bereikbaarheid van de medewerkers van Op Mezelf.

DESKUNDIGHEID

OP MEZELF TOTAAL	SCORE OP BASIS AANTAL KEREN INGEVULD							
						Totaal	SCORE OP SCHAAL VAN 5	GEM.SCORE
19. Mijn begeleiders weten hoe ze mij het beste kunnen helpen	0	4	9	24	20	57	3,8	
20. Mijn begeleiders luisteren goed naar wat ik vertel of naar wat ik vraag	0	0	12	12	40	64	4,3	
21. Mijn begeleiders in de woonsituatie werken goed met elkaar samen	0	2	12	20	25	59	3,9	
22. Mijn begeleiders in de werksituatie werken goed met elkaar samen	0	2	6	12	30	50	3,3	
23. Op Mezelf werkt goed samen met andere instanties voor mijn ondersteuning	0	0	12	4	50	66	4,4	
24. Ik ben tevreden over mijn ondersteuningsplan	0	0	9	20	35	64	4,3	
25. Ik word zo goed als mogelijk zelf betrokken bij het maken van mijn ondersteuningsplan	0	0	3	24	40	67	4,5	4,1
26. Mijn vertegenwoordiger of contactpersoon is betrokken bij mijn ondersteuningsplan zoals afgesproken	0	0	12	8	35	55	3,7	
27. Als ik begeleiders nodig heb, dan zijn ze er voor mij	0	0	6	24	35	65	4,3	
28. De begeleiders hebben voldoende tijd voor mij	0	2	3	20	40	65	4,3	
29. Ik voel me veilig binnen mijn woonomgeving	0	4	3	24	30	61	4,1	
30. Ik voel mij veilig bij mijn werk- of leerwerkomgeving	0	2	9	8	35	54	3,6	
31. Ik krijg duidelijke informatie over wat er bij Op Mezelf te doen is en waar ik aan kan deelnemen	0	2	6	24	30	62	4,1	
32. Als mijn begeleiders ziek zijn of met vakantie, dan is vervanging goed geregeld	0	2	3	24	35	64	4,3	
33. Ik vertrouw er op dat mijn doelen behaald gaan worden	0	4	3	16	40	63	4,2	

OP MEZELF GROEPSWONING	SCORE OP BASIS AANTAL KEREN INGEVULD							
						Totaal	SCORE OP SCHAAL VAN 5	GEM.SCORE
19. Mijn begeleiders weten hoe ze mij het beste kunnen helpen	0	4	6	0	10	20	3,3	
20. Mijn begeleiders luisteren goed naar wat ik vertel of naar wat ik vraag	0	0	6	8	10	24	4,0	
21. Mijn begeleiders in de woonsituatie werken goed met elkaar samen	0	2	6	8	5	21	3,5	
22. Mijn begeleiders in de werksituatie werken goed met elkaar samen	0	0	12	0	0	12	2,0	
23. Op Mezelf werkt goed samen met andere instanties voor mijn ondersteuning	0	0	6	4	15	25	4,2	
24. Ik ben tevreden over mijn ondersteuningsplan	0	0	9	8	5	22	3,7	
25. Ik word zo goed als mogelijk zelf betrokken bij het maken van mijn ondersteuningsplan	0	0	3	8	15	26	4,3	3,6
26. Mijn vertegenwoordiger of contactpersoon is betrokken bij mijn ondersteuningsplan zoals afgesproken	0	0	9	0	10	19	3,2	
27. Als ik begeleiders nodig heb, dan zijn ze er voor mij	0	0	6	12	5	23	3,8	
28. De begeleiders hebben voldoende tijd voor mij	0	2	6	0	15	23	3,8	
29. Ik voel me veilig binnen mijn woonomgeving	0	4	0	8	10	22	3,7	
30. Ik voel mij veilig bij mijn werk- of leerwerkomgeving	0	0	0	8	10	18	3,0	
31. Ik krijg duidelijke informatie over wat er bij Op Mezelf te doen is en waar ik aan kan deelnemen	0	2	3	8	10	23	3,8	
32. Als mijn begeleiders ziek zijn of met vakantie, dan is vervanging goed geregeld	0	2	3	8	10	23	3,8	
33. Ik vertrouw er op dat mijn doelen behaald gaan worden	0	4	3	0	15	22	3,7	

OP MEZELF APPARTEMENTEN	SCORE OP BASIS AANTAL KEREN INGEVULD							
						Totaal	SCORE OP SCHAAL VAN 5	GEM.SCORE
19. Mijn begeleiders weten hoe ze mij het beste kunnen helpen	0	0	3	24	10	37	4,1	
20. Mijn begeleiders luisteren goed naar wat ik vertel of naar wat ik vraag	0	0	6	4	30	40	4,4	
21. Mijn begeleiders in de woonsituatie werken goed met elkaar samen	0	0	6	12	20	38	4,2	
22. Mijn begeleiders in de werksituatie werken goed met elkaar samen	0	0	3	12	20	35	3,9	
23. Op Mezelf werkt goed samen met andere instanties voor mijn ondersteuning	0	0	6	0	35	41	4,6	
24. Ik ben tevreden over mijn ondersteuningsplan	0	0	0	12	30	42	4,7	
25. Ik word zo goed als mogelijk zelf betrokken bij het maken van mijn ondersteuningsplan	0	0	0	16	25	41	4,6	4,4
26. Mijn vertegenwoordiger of contactpersoon is betrokken bij mijn ondersteuningsplan zoals afgesproken	0	0	3	8	25	36	4,0	
27. Als ik begeleiders nodig heb, dan zijn ze er voor mij	0	0	0	12	30	42	4,7	
28. De begeleiders hebben voldoende tijd voor mij	0	0	0	16	25	41	4,6	
29. Ik voel me veilig binnen mijn woonomgeving	0	0	3	16	45	64	4,6	
30. Ik voel mij veilig bij mijn werk- of leerwerk omgeving	0	0	9	8	20	37	4,1	
31. Ik krijg duidelijke informatie over wat er bij Op Mezelf te doen is en waar ik aan kan deelnemen	0	0	3	16	20	39	4,3	
32. Als mijn begeleiders ziek zijn of met vakantie, dan is vervanging goed geregeld	0	0	0	16	25	41	4,6	
33. Ik vertrouw er op dat mijn doelen behaald gaan worden	0	0	0	16	25	41	4,6	

1. De deskundigheid scoort op vier vragen lager dan een 4.0. Slechts een vraag scoort lager dan een 3.5. De gemiddelde score over de deskundigheid van Op Mezelf totaal is 4.1
2. De deskundigheid binnen de groepswoning wordt lager dan totaal gewaardeerd. Twaalf van de veertien vragen scoren lager dan een 4.0. Vijf vragen scoren lager dan een 3.5. De gemiddelde score over de deskundigheid binnen de groepswoning is 3.6.
3. De deskundigheid binnen de appartementen en de ambulante begeleiding wordt hoger dan totaal gewaardeerd. Slechts een vraag wordt scoort lager dan een 4.0. De gemiddelde score over de deskundigheid binnen de appartementen/ambulante begeleiding is 4.4

Conclusie: de cliënten van Op Mezelf vinden de deskundigheid van het begeleiders goed. Binnen de groepswoning ervaren de cliënten van Op Mezelf de samenwerking zowel intern als extern een stuk minder dan de samenwerking binnen de appartementen/ambulante begeleiding. Dit vertaald zich door in het vertrouwen en het gevoel van veiligheid van de cliënten binnen de groepswoning. Het advies is om hier een verbeterplan voor op te stellen.

RELATIONEEL

OP MEZELF TOTAAL	SCORE OP BASIS AANTAL KEREN INGEVULD							
	RELATIONEEL						Totaal	SCORE OP SCHAAL VAN 5
34. Mijn begeleiders reageren snel als ik iets nodig heb	0	2	6	28	25	61	4,1	
35. De begeleiders doen wat ze beloven	0	2	6	16	40	64	4,3	
36. Als er iets bijzonders met mij is houden mijn begeleiders mijn vertegenwoordiger goed op de hoogte over hoe het met	0	4	0	8	45	57	3,8	
37. De begeleiders gaan goed met mij om	0	2	0	20	45	67	4,5	4,2
38. Mijn begeleiders luisteren naar mijn wensen en behoeften	1	0	0	24	40	65	4,3	
39. Ik vind dat mijn begeleiders mij begrijpen	0	4	3	20	35	62	4,1	
40. Ik vind het fijn dat alle begeleiders/medewerkers mij kennen	2	0	3	16	40	61	4,1	
41. Ik vind het fijn dat ik alle begeleiders/medewerkers ken	1	0	0	20	45	66	4,4	
42. Ik kan mijn begeleiders vertrouwen	0	2	3	20	40	65	4,3	

OP MEZELF GROEPSWONING	SCORE OP BASIS AANTAL KEREN INGEVULD							
	RELATIONEEL						Totaal	SCORE OP SCHAAL VAN 5
34. Mijn begeleiders reageren snel als ik iets nodig heb	0	2	3	12	5	22	3,7	
35. De begeleiders doen wat ze beloven	0	2	6	4	10	22	3,7	
36. Als er iets bijzonders met mij is houden mijn begeleiders mijn vertegenwoordiger goed op de hoogte over hoe het met	0	2	0	4	15	21	3,5	
37. De begeleiders gaan goed met mij om	0	2	0	12	10	24	4,0	3,8
38. Mijn begeleiders luisteren naar mijn wensen en behoeften	1	0	0	12	10	23	3,8	
39. Ik vind dat mijn begeleiders mij begrijpen	0	4	0	8	10	22	3,7	
40. Ik vind het fijn dat alle begeleiders/medewerkers mij kennen	2	0	0	8	10	20	3,3	
41. Ik vind het fijn dat ik alle begeleiders/medewerkers ken	1	0	0	4	20	25	4,2	
42. Ik kan mijn begeleiders vertrouwen	0	2	0	12	10	24	4,0	

OP MEZELF APPARTEMENTEN	SCORE OP BASIS AANTAL KEREN INGEVULD							
	RELATIONEEL						Totaal	SCORE OP SCHAAL VAN 5
34. Mijn begeleiders reageren snel als ik iets nodig heb	0	0	3	16	20	39	4,3	
35. De begeleiders doen wat ze beloven	0	0	0	12	30	42	4,7	
36. Als er iets bijzonders met mij is houden mijn begeleiders mijn vertegenwoordiger goed op de hoogte over hoe het met	0	2	0	4	30	36	4,0	
37. De begeleiders gaan goed met mij om	0	0	0	8	35	43	4,8	4,5
38. Mijn begeleiders luisteren naar mijn wensen en behoeften	0	0	0	12	30	42	4,7	
39. Ik vind dat mijn begeleiders mij begrijpen	0	0	0	12	30	42	4,7	
40. Ik vind het fijn dat alle begeleiders/medewerkers mij kennen	0	0	3	8	30	41	4,6	
41. Ik vind het fijn dat ik alle begeleiders/medewerkers ken	0	0	0	16	25	41	4,6	
42. Ik kan mijn begeleiders vertrouwen	0	0	3	8	30	41	4,6	

1. In de relatie tussen cliënten en personeel scoort een vraag op totaalniveau lager dan een 4.0. Geen enkele vraag wordt lager dan een 3.5 gewaardeerd. De gemiddelde score in de relatie tussen client en begeleider is 4.2
2. De relatie tussen cliënten en personeel binnen de groepswoning wordt lager dan op gemiddeld gewaardeerd. Slechts een vraag scoort lager dan een 3.5. De gemiddelde score in de relatie tussen client en begeleider binnen de groepswoning is 3.8.
3. De relatie tussen cliënten en personeel binnen de appartementen/ambulante begeleiding wordt hoger dan gemiddeld. Geen enkele vraag scoort lager dan 4.0. De gemiddelde score in de relatie tussen client en begeleider binnen de appartementen/ambulante begeleiding is 4.5

Conclusie: de cliënten van Op Mezelf ervaren de relatie tussen client en begeleider als goed. De cliënten van de appartementen/ambulante begeleiding zijn zeer tevreden over de relatie met hun begeleider.

Naast de meerkeuzevragen zijn aan de cliënten ook 4 open vragen voorgelegd:

Wat vind jij heel erg goed bij Op Mezelf?

- Afspraken voelen niet als vergadering, daardoor voel ik mij op mijn gemak
- Begeleiding is er voor mij, begeleiding heeft humor
- Dat er genoeg vrije tijd is
- Dat ik het best gezellig vind hier
- Een top organisatie
- De begeleiding is er in wat voor situatie ook en helpt met al de hulp die je nodig hebt
- Dat ik veel beter voor mijzelf zorg
- Positieve en aardige mensen
- De begeleiding is er altijd voor mij als ik ze nodig heb
- Contact met m'n vader en begeleiders is goed evenals het contact met m'n baas
- Dat ik begeleid wordt
- Ik heb veel vertrouwen in de begeleider

Wat vind jij heel erg slecht bij Op Mezelf?

- Geen dagbesteding, het loopt niet altijd soepel, er wordt niet goed op de regels gelet
- Dat er wiet wordt gerookt . Dat er drugs worden gebruikt, dat ik geen huisdier op mijn kamer mag
- De dagbesteding
- Niet iedereen houdt zich aan de regels, cliënten en begeleiding niet. Geen dagbesteding. Omgang van sommige cliënten naar personeel respectloos
- Er worden vaker verkeerde boodschappen gehaald
- Ik vind bepaalde begeleiders niet goed, dat is ook gekoppeld aan de niet groene poppetjes zoals bij vertrouwen. - de dagbesteding
- De drukte in de groep. De laatste weken ging het niet zo goed met de bewoners en de leiding deed er niet veel of bijna niets aan
- Niet heel erg slecht maar soms heb ik het gevoel dat ik niet begrepen wordt
- Woonomgeving (de buurt)

Welke dingen zou jij bij Op Mezelf anders willen?

- Fatsoenlijke regels
- Dat er huisdieren op de kamer mogen
- De dagbesteding en iedereen zelf zijn eigen eten koken
- Aan regels en afspraken houden, cliënten meer respect voor begeleiding
- Dat ze letten op wat er gekocht wordt en dat ze meer met elkaar overleggen
- Dat er beter geluisterd wordt en aan de afspraken wordt gehouden als er iets gezegd wordt
- Liever soms eerst dingen overleggen om te bespreken met m'n vader of baas

- iets voor kinderen regelen zoals knutselen of koekjes bakken

Welke dingen of activiteit zou jij bij Op Mezelf graag toegevoegd willen zien?

- Meer houtbewerking, pasjes om te zwemmen
- Meer ontspannende groepsactiviteiten bijv. filmavond
- Een keer naar een pretpark bij voorkeur Walibi
- Dagbesteding
- Houtbewerking
- Op dit moment weet ik dat niet precies
- Dansen/Zumba
- Zaalvoetbal
- Samen een uitstapje te doen
- Ik ben pas bij Op Mezelf en ik heb nog niet alle activiteiten meegemaakt
- 1 x per jaar wat voor de cliënten zoals uit eten of pretpark

Eindconclusie

De conclusie van het onderzoek is:

“Cliënten van Op Mezelf zijn zeer tevreden over de dienstverlening en ondersteuning, en de organisatie en beoordelen deze met een gemiddeld rapportcijfer van 4.2 op een schaal van 5.”

Hieronder schematische de onderzoeksresultaten van Op Mezelf als totaal, de groepswoning en de appartementen.

OP MEZELF TOTAAL		
INHOUDELIJK	4,1	
BEREIKBAARHEID	4,4	4,2
DESKUNDIGHEID	4,1	
RELATIONEEL	4,2	

OP MEZELF GROEPSWONING		
INHOUDELIJK	3,9	
DESKUNDIGHEID	3,6	3,8
RELATIONEEL	3,8	

OP MEZELF APPARTEMENTEN		
INHOUDELIJK	4,2	
BEREIKBAARHEID	4,4	4,4
DESKUNDIGHEID	4,4	
RELATIONEEL	4,5	

De cliënten zijn met name zeer tevreden over;

- de bekwaamheid van de begeleiders en de geleverde kwaliteit,

- de kwaliteit van de begeleidingsplannen/ leerdoelen,
- de inbreng op de eigen leerdoelen,
- de bereikbaarheid en betrokkenheid van de begeleiders.

Aanbevelingen/verbeterpunten:

- Dat de cliënten behoefte hebben aan georganiseerde, gezamenlijke recreatieve activiteiten en een gezamenlijk uitstapje.
- Aandacht vragen voor opstellen van (huis)regels en het naleven hiervan
- Zinnvolle dagbesteding