



RAPPORT CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2020

**CRETIANO MLEKUZ | OP MEZELF
ANS AMKREUTZ | OP MEZELF**

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Doel	2
Werkwijze	3
Doelgroep	4
Onderzoekresultaten	5
Eindconclusie	9

Inleiding

Voor u liggen de resultaten van een onderzoek naar de tevredenheid van de dienstverlening en ondersteuning van Op Mezelf 2020

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

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.

Zowel in de groepswoning als in de appartementen is 24 uur per dag begeleiding aanwezig. Voor ambulante begeleiding is wel 24 uur bereikbaarheid geregeld.

De missie en visie van 'Op Mezelf' kan samengevat worden in vijf zinnen:

Ik ben ik
Ik ben oké
Ik maak mijn eigen keuzes
Ik bereik mijn doel
Ik ben trots op mezelf

Om de missie en visie compleet te maken gebruiken we de woorden 'betrouwbaar en bevlogen, onvoorwaardelijk, gastvrij en competent' voor de kwaliteit van de professional en organisatie. Dit vertelt iets over de intentie van onze ondersteuning, gericht op wat door de cliënt als waardevol wordt ervaren.

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.

.

Doel

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 cliënttevredenheidsonderzoek van 2020 geen gebruik gemaakt van een van de instrumenten uit de waaier van het kwaliteitskader 2017-2022. Hiervoor zijn meerdere redenen:

- Iedere organisatie moet een keer in de drie jaar een cliënttevredenheidsonderzoek doen met een erkend instrument. Op Mezelf is een jonge organisatie die iets langer dan een jaar bestaat, een cliënttevredenheidsonderzoek 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 2020 zal het clienttevredenheidsonderzoek weer met dezelfde vragenlijst uitgevoerd worden en in 2021 zal het clienttevredenheidsonderzoek mogelijk 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 nog niet heel erg lang in zorg 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 77 cliënten uitgezet die in augustus ondersteuning van Op Mezelf kregen. Het betreft zowel de groepswooning, de appartementen onderverdeeld in Family home 1 tot en met 5 en de ambulante begeleiding. In totaal hebben 18 cliënten meegewerkt aan het clienttevredenheidsonderzoek. De respons is hiermee 23,4% en daarmee minder representatief voor de organisatie als geheel. Binnen de groepswooning hebben 4 van de 11 cliënten meegewerkt aan het clienttevredenheidsonderzoek, de respons is hiermee 36,4 % en daarmee niet volledig representatief voor de groepswooning. Binnen de appartementen en ambulante begeleiding hebben 14 van de 66 cliënten meegewerkt aan het clienttevredenheidsonderzoek, de respons is hiermee 21,2 % en daarmee minder representatief voor de appartementen en ambulante begeleiding. Hierbij dient wel aangemerkt te worden dat nieuw ingestroomde cliënten nog niet meegewerkt hebben aan het onderzoek.

Algemene gegevens doelgroep

VERDELING GROEPSWONING/APPARTEMENTEN	Aantal cliënten	in % van totaal
Op Mezelf groepswooning	11	14,29%
Op Mezelf appartementen en ambulante begeleiding	66	85,71%
	<u>77</u>	<u>100,00%</u>

VERDELING MAN/VROUW	Aantal cliënten	in % van totaal
Man	46	59,74%
Vrouw	31	40,26%
	<u>77</u>	<u>100,00%</u>

VERDELING NAAR LEEFTIJDSCATEGORIEËN	Aantal cliënten	in % van totaal
< 20 jaar	14	18,18%
20-30 jaar	38	49,35%
30-40 jaar	8	10,39%
40-50 jaar	6	7,79%
50-60 jaar	7	9,09%
> 60 jaar	4	5,19%
	<u>77</u>	<u>100,00%</u>

Onderzoeksresultaten

Het onderzoek is autonoom afgenomen en uitgezet onder 77 cliënten. Er zijn 18 enquêteformulieren retour ontvangen. Respons 23,4%

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 slechts voor een kleine client 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.

De totaalscore van de clienttevredenheid is in onderstaande tabel opgenomen. Ter vergelijking is de clienttevredenheid van 2019 ernaast weergegeven.

2020	2019
Gemiddeld organisatie	Gemiddeld organisatie
4,0	4,2

Hieronder vind u de vragen en de resultaten per deelgebied. Ter vergelijking zijn de resultaten van 2019 ernaast weergegeven.

INHOUDELIJK	2020		2019	
	SCORE OP SCHAAL VAN 5	GEM.SCORE OP ONDERDEEL	SCORE OP SCHAAL VAN 5	GEM.SCORE OP ONDERDEEL
1. Ik voel mij op mijn gemak bij Op Mezelf	4,22	4,0	4,59	4,4
2. In mijn begeleiding wordt aandacht besteed aan mijn ontwikkeling	4,35		4,76	
3. Ik krijg de kans om te kiezen en/te bepalen wat ik zelf wil	4,22		4,38	
4. Ik krijg hulp bij het onderhouden van contact met mensen die speciaal voor me zijn	4,22		4,59	
5. Ik heb passende dagactiviteiten	3,44		4,76	
6. Ik heb passende vrije tijd activiteiten	3,83		4,29	
7. Als ik mee wil doen aan activiteiten dan wordt ik hier bij ondersteund	3,67		4,76	
8. De begeleiders helpen mij op te komen voor mijn rechten en belangen	4,28		4,71	
9. Als ik verdrietig, bang of boos ben dan helpen de begeleiders mij	4,28		4,65	
10. De begeleiders helpen mij om gezond te blijven (zoals gezond eten, sporten, roken, middelengebruik e.d.)	3,78		4,47	
11. Ik ben tevreden over het eten en drinken dat ik hier krijg	3,82		3,94	
12. De begeleiding besteedt aandacht aan de schoonmaak van mijn kamer/huis	4,06		3,94	
13. De begeleiding stimuleert mij om in vrije tijd aan bijvoorbeeld sport, verenigingen of evenementen mee te doen	3,78		3,94	
14. Ik ben tevreden over de inrichting van mijn woning en kamer	4,33		4,35	

Inhoudelijk scoort Op Mezelf op zes vragen lager dan een 4, een vraag scoort lager dan een 3,5. Over nagenoeg de gehele linie zien we een lagere waardering door de cliënten dan in 2019. Alleen de begeleiding besteedt aandacht aan de schoonmaak van mijn kamer/huis scoort hoger dan in 2019. Dat de tevredenheid van cliënten iets is afgenomen zal voor een deel ook toe te schrijven aan

de corona maatregelen die Op Mezelf heeft getroffen en ingezet en die niet altijd voor alle cliënten even duidelijk waren.

Conclusie: de cliënten van Op Mezelf zijn minders tevreden over het inhoudelijke aspect bij Op Mezelf dan in 2019.

	2020			2019	
	SCORE OP	GEM.SCORE OP		SCORE OP	GEM.SCORE OP
ALLEEN VOOR DE APPARTEMENTEN EN AMBUANTE BEGELEIDING					
15. Ik kan mijn begeleider of Op Mezelf goed bereiken als dat nodig is	3,79	3,9		4,36	4,4
16. Bij Op Mezelf is altijd wel een begeleider/medewerker te bereiken	3,93			4,55	
17. Er is in de Inloop bijna altijd een begeleider/medewerker aanwezig	3,92			4,09	
18. Als ik 's nachts iemand nodig heb kan ik altijd wel begeleiding bereiken	3,79			4,45	

Bereikbaarheid is alleen van toepassing op de appartementen en de ambulante begeleiding. Alle vragen scoren hoger dan een 3,5. De gemiddelde score voor bereikbaarheid is een 3,9.

Conclusie: de cliënten van Op Mezelf die in de appartementen wonen of ambulante begeleiding krijgen zijn tevreden maar minder tevreden dan in 2019 over de bereikbaarheid van de medewerkers van Op Mezelf. Er wordt geen advies gegeven m.b.t. de bereikbaarheid van medewerkers.

	2020			2019	
	SCORE OP	GEM.SCORE OP		SCORE OP	GEM.SCORE OP
DESKUNDIGHEID					
19. Mijn begeleiders weten hoe ze mij het beste kunnen helpen	4,00	4,1		4,06	4,2
20. Mijn begeleiders luisteren goed naar wat ik vertel of naar wat ik vraag	4,22			4,35	
21. Mijn begeleiders in de woonsituatie werken goed met elkaar samen	3,94			4,06	
22. Mijn begeleiders in de werksituatie werken goed met elkaar samen	4,00			3,82	
23. Op Mezelf werkt goed samen met andere instanties voor mijn ondersteuning	3,94			4,24	
24. Ik ben tevreden over mijn ondersteuningsplan	3,72			4,24	
25. Ik word zo goed als mogelijk zelf betrokken bij het maken van mijn ondersteuningsplan	4,22			4,41	
26. Mijn vertegenwoordiger of contactpersoon is betrokken bij mijn ondersteuningsplan zoals afgesproken	3,94			4,00	
27. Als ik begeleiders nodig heb, dan zijn ze er voor mij	4,39			4,00	
28. De begeleiders hebben voldoende tijd voor mij	4,28			3,71	
29. Ik voel me veilig binnen mijn woonomgeving	4,22			4,12	
30. Ik voel mij veilig bij mijn werk- of leerwerk omgeving	4,27			4,41	

31. Ik krijg duidelijke informatie over wat er bij Op Mezelf te doen is en waar ik aan kan deelnemen		4,00			4,06
32. Als mijn begeleiders ziek zijn of met vakantie, dan is vervanging goed geregeld		4,17			4,47
33. Ik vertrouw er op dat mijn doelen behaald gaan worden		4,06			4,47

De deskundigheid scoort in 2019 nog op vier vragen lager dan een 4.0, geen enkele vraag scoort meer lager dan een 3,5

Conclusie: de cliënten van Op Mezelf vinden de deskundigheid van het begeleiders goed, er wordt m.b.t. het bevorderen van de deskundigheid van medewerkers geen advies gegeven.

RELATIONEEL	2020		2019	
	SCORE OP	GEM.SCORE OP	SCORE OP	GEM.SCORE OP
34. Mijn begeleiders reageren snel als ik iets nodig heb	4,17	4,1	3,76	4,0
35. De begeleiders doen wat ze beloven	4,17		4,06	
36. Als er iets bijzonders met mij is houden mijn begeleiders mijn vertegenwoordiger goed op de hoogte over hoe het met mij gaat	4,27		4,06	
37. De begeleiders gaan goed met mij om	4,44		4,38	
38. Mijn begeleiders luisteren naar mijn wensen en behoeften	4,47		4,12	
39. Ik vind dat mijn begeleiders mij begrijpen	4,00		3,88	
40. Ik vind het fijn dat alle begeleiders/medewerkers mij kennen	3,82		3,94	
41. Ik vind het fijn dat ik alle begeleiders/medewerkers ken	3,41		3,76	
42. Ik kan mijn begeleiders vertrouwen	3,76		3,94	

In de relatie tussen cliënten en medewerkers scoren drie van de negen vragen lager dan een 4.0, een enkele vraag scoort lager dan een 3,5.

Conclusie: de cliënten van Op Mezelf ervaren de relatie tussen client en begeleider in het algemeen als goed. Het vertrouwen van cliënten in de medewerkers is iets toegenomen. Er wordt geen advies gegeven m.b.t. het onderdeel relationeel.

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

Wat vind jij heel erg goed bij Op Mezelf?

- Begeleiding en Zorg
- Dat ik weer een nieuwe kans krijg om wat van mijn leven te maken
- Openheid van begeleiders
- Alles gaat prima, ik voel me hier thuis

- De dagbesteding, het leukste vind ik de boerderij
- Ik vind dat er goed gekeken wordt welke pb'ers er bij welke cliënten worden gezet
- Ze zijn een open deur.
- Er is veel begeleiding en een kantoor waar je altijd heen kan
- Dat er een luisterend oor is wanneer je ergens mee zit.

Wat vind jij heel erg slecht bij Op Mezelf?

- Er wordt niet altijd goed gecommuniceerd
- De keuze om bepaalde bewoners in zorg te nemen
- Sommige begeleiding doen alsof ze meer weten dan ik.
- Soms wordt er te veel in een keer verwacht.
- Dat ik nog steeds niet mijn eigen boodschappen mag halen

Welke dingen zou jij bij Op Mezelf anders willen?

- Ik wil een andere woning
- Betere straffen geven
- Betere dagbesteding
- Betere verdeling van cliënten
- Betere communicatie

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

- Extra ondersteuning bij het maken van muziek.
- Betere dagbesteding (komt vaak voor)
- Meer beweging
- Meer uitjes

Eindconclusie

“Cliënten van Op Mezelf zijn zeer tevreden over de dienstverlening en ondersteuning, en de organisatie en beoordelen deze met een gemiddeld rapportcijfer van 4.0 op een schaal van 5.” De getroffen en ingezette coronamaatregelen zijn deels de oorzaak van de iets lagere clienttevredenheid. Het scholingsprogramma is nagenoeg niet uitgevoerd vanwege de coronapandemie. In 2021 zal hier een inhaalslag plaatsvinden.

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.