Cliënttevredenheidsonderzoek 2025

ZORG - VERTROUWEN - SAMEN – DOEN

Inhoudsopgave

1 Waarom een cliënttevredenheidsonderzoek 4

1.1 Wat willen wij te weten komen? 4

1.2 Hoe hebben we het onderzoek uitgevoerd? 4

1.3 Gecorrigeerde open antwoorden 4

2 Doelgroepanalyse 5

2.1 Cliënten en ouders/wettelijke vertegenwoordigers 5

2.2 Responsgraad 5

2.3 Achtergrond 5

2.4 Leeftijdscategorieën 5

2.5 Begeleidingsduur 5

2.6 Gemeenten 6

3 Toegankelijkheid en informatievoorziening 6

3.1 Het intakegesprek 6

3.2 Ervaring intakegesprek 6

3.3 Uitleg over de begeleiding 7

3.4 Wachttijd 7

3.5 Algemene indruk toegankelijkheid en informatievoorziening 8

4 Kwaliteit van de begeleiding 8

4.1 Sluit de begeleiding aan bij wat de cliënt nodig heeft 8

4.2 Helpt de begeleiding de cliënt om zelfstandiger te worden 8

4.3 Hoe deskundig vindt de cliënt de begeleider(s) 9

4.4 Meebeslissen over zorgplan 9

4.5 Voelt de cliënt zich serieus genomen 9

4.6 Verbetering van de situatie van de cliënt 10

4.7 Participeren in de samenleving 10

4.8 Krijgt de cliënt genoeg hulp om later zonder begeleiding verder te kunnen 10

4.9 Algemene indruk kwaliteit van de begeleiding 11

5 Betrokkenheid van Zorg Intens 11

5.1 Hoe vriendelijk en respectvol is de begeleider tegen onze cliënten 11

5.2 Ervaren onze cliënten voldoende aandacht tijdens de contactmomenten? 12

5.3 Kan de cliënt zelf meebeslissen hoe zij diens doelen behalen? 12

5.4 Zijn de contactmomenten en de bereikbaarheid van de begeleider(s) duidelijk? 12

5.6 Is er genoeg samenwerking gt? 13

6.1 Hoe tevreden is de cliënt in het algemeen over de begeleiding? 14

6.2 Waar is de cliënt tevreden over als het gaat over de begeleiding? 15

6.3 Wat zou de cliënt willen veranderen aan de begeleiding die u nu krijgt? 17

6.3 Zou de cliënt Zorg Intens aanraden bij familie en vrienden? 18
6.4 Rapportcijfer 18

1 Waarom een cliënttevredenheidsonderzoek

1.1 Wat willen wij te weten komen?

Wij hechten veel waarde aan de mening van onze cliënten en willen graag weten hoe zij onze begeleiding ervaren. Een Cliënttevredenheidsonderzoek (het onderzoek) helpt ons te begrijpen wat goed gaat en waar we mogelijk nog kunnen verbeteren.

1.2 Hoe hebben we het onderzoek uitgevoerd?

Voorheen werd het onderzoek uitgevoerd door een externe, commerciële organisatie. Na een oriënterend gesprek met deze partij voor het geplande onderzoek in 2025 hebben wij op basis van de offerte besloten om het onderzoek zelf uit te voeren. Zo hebben wij een onderzoek kunnen ontwikkelen dat gericht is op onze specifieke behoeften met als doel dat de resultaten daadwerkelijk kunnen bijdragen aan onze kwaliteitszorg. Tegelijkertijd besparen wij op de kosten. Uiteraard hebben wij de onafhankelijkheid tijdens het onderzoek geborgd. De analyse van de resultaten en het rapporteren daarvan is uitgevoerd door een medewerker die geen directe betrokkenheid heeft bij de dagelijkse werkzaamheden en verantwoordelijkheden.

Tijdens het opstellen van de vragenlijst hebben wij onze eigen kwaliteitsdoelstellingen vooropgesteld. Daarnaast hebben wij vragen geformuleerd die zijn gebaseerd op relevante normen uit de HKZ Zorg & Welzijn en programma's van eisen van onze financiers. Tijdens het onderzoek hebben er 4 pijler centraal gestaan. We hebben onderzocht hoe onze cliënten onze *toegankelijkheid en informatievoorziening* ervaren, hoe zij de *kwaliteit van onze begeleiding* zien, in hoeverre wij *betrokken* zijn en wat de *algemene tevredenheid* is van onze cliënten. Er is gekozen voor een kwantitatief-surveyonderzoek dat bestaat uit 24 vragen waarvan twee open benchmarkingvragen. Aan iedere thema is een optioneel open vraag toegevoegd dat de cliënt de mogelijkheid heeft geboden om diens antwoorden toe te lichten. Het onderzoek is in beginsel anoniem, tenzij de cliënt er zelf voor heeft gekozen om diens gegevens zelf in te vullen. Dit is in dit onderzoek niet het geval geweest.

Hoe meer cliënten deelnemen aan het onderzoek, hoe betrouwbaarder de resultaten zijn. Daarom is dit jaar ervoor gekozen om de begeleider van de cliënt hier een belangrijke rol in te laten spelen. Tijdens een contactmoment heeft de begeleider de cliënt op de voor een cliënt begrijpbare manier een korte toelichting gegeven over het onderzoek. Er is een fysieke flyer mét QR-code naar de digitale vragenlijst bij de cliënt achtergelaten. Er zijn ook fysieke vragenlijsten beschikbaar gesteld. Op verzoek van de cliënt is er een fysieke vragenlijst met retourenvelop aan de cliënt overhandigd. Daarnaast hebben alle cliënten de flyer ook digitaal ontvangen.

1.3 Gecorrigeerde open antwoorden

In het kader van leesbaarheid voor de verslaglegging zijn de open antwoorden van cliënten gecorrigeerd. Hierbij zijn alleen spel- en grammaticafouten aangepast, zonder de inhoud of toon van de antwoorden te wijzigen. De originele, ongecorrigeerde antwoorden zijn bewaard in het bronbestand. Op deze wijze is de betrouwbaarheid van de gegevens geborgd en blijven de oorspronkelijke antwoorden van de cliënten verifieerbaar.

2 Doelgroepanalyse

2.1 Cliënten en ouders/wettelijke vertegenwoordigers

Alle cliënten zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Dit zijn cliënten vanuit de Jeugdwet, WMO en WLZ. Op het moment van het onderzoek had Zorg Intens 610 cliënten in zorg.

2.2 Responsgraad

Van de 610 cliënten die tijdens het onderzoek in begeleiding bij Zorg Intens waren, hebben 97 cliënten de vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een responspercentage van circa 16%. Dit relatief lage respons is mogelijk te verklaren door onze doelgroep. Binnen de Jeugdwet, WMO en WLZ betreft het vaak cliënten met een kwetsbare sociaal-emotionele situaties, licht verstandelijke beperking, psychische klachten zoals angsten, stress en depressies. Dit kan deelname aan een onderzoek bemoeilijken. Daarnaast is deelname in sommige gevallen mede afhankelijk van de begeleiding en/of naasten, wat invloed kan hebben gehad op de mate waarin cliënten zijn bereikt of gestimuleerd om deel te nemen aan het onderzoek.

Deze uitkomst benadrukt het belang van toegankelijke communicatie en aandacht voor participatie in toekomstige onderzoeken. Tegelijkertijd biedt de groep van 97 cliënten waardevolle input voor reflectie en verbetering.

2.3 Achtergrond

Zorg Intens begeleidt cliënten vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, (WMO) de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en de Jeugdwet. Daarom is in het onderzoek gevraagd vanuit welk wettelijk kader de cliënt begeleiding ontvangt, Alle cliënten zijn namelijk geïncludeerd in het onderzoek.

Wettelijk kader	Aantal cliënten
Wet maatschappelijke ondersteuning	86
Wet langdurige zorg	7
Weet ik niet	4
Jeugdwet	0
Totaal	**97**

De cliënten vanuit de WMO vormen de meerderheid van de cliënten waardoor de resultaten in dit onderzoek voornamelijk de ervaringen en tevredenheid van de WMO-cliënten weerspiegeld. De WLZ is beperkt vertegenwoordigd met 7 cliënten. 4 cliënten wisten niet vanuit welk kader hij of zij begeleiding ontvangt. Dit kan betekenen dat cliënt onvoldoende op de hoogte is van zijn eigen zorgsituatie maar het kan ook zijn dat de cliënt hier onvoldoende over is geïnformeerd. Wat opvalt is dat er geen enkele cliënten zijn die hebben aangegeven begeleiding te krijgen vanuit de jeugdwet.

2.4 Leeftijdscategorieën

De leeftijden van de cliënten geeft inzicht in de spreiding van de respons over de verschillende leeftijdsgroepen en regio's.

Leeftijdscategorie	Aantal cliënten
18 – 24 jaar	4
25 – 34 jaar	22
35 – 44 jaar	26
45 – 54 jaar	19
55 – 64 jaar	19
65 en ouder	4
Leeftijd niet ingevuld	4
Totaal	**97**

De grootste groep cliënten bevindt zich in de leeftijdscategorie 25 en 64 jaar. De leeftijdscategorie 18 – 24 jaar en 65 jaar en ouder is beperkt vertegenwoordigd. Twee cliënten hebben ervoor gekozen om diens leeftijd niet in te vullen. De spreiding over de leeftijdscategorieën sluiten aan bij de cliëntpopulatie van Zorg Intens.

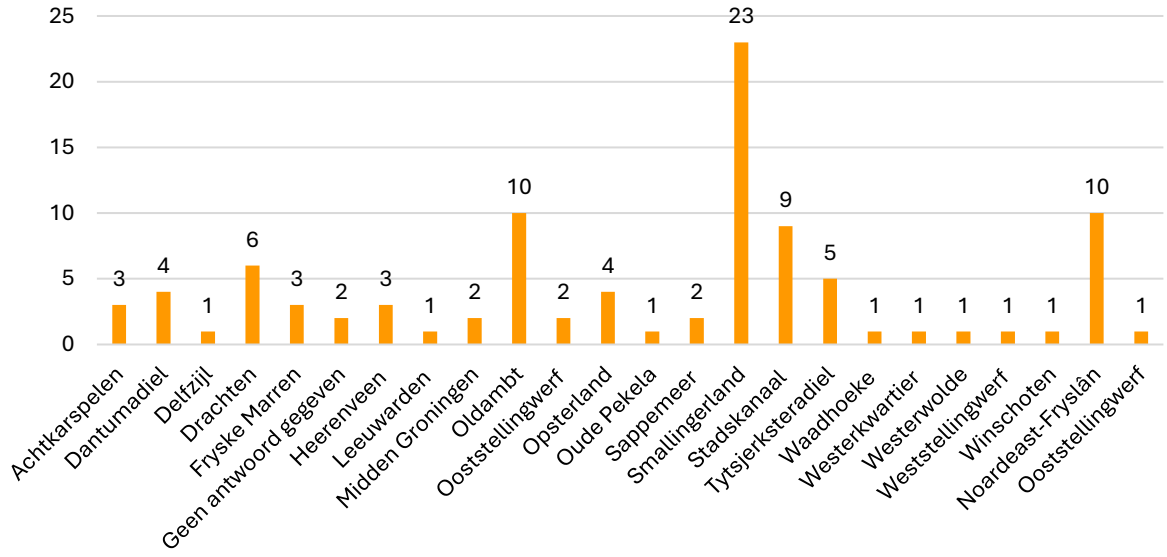
2.5 Begeleidingsduur

De cliënten die hebben meegewerkt aan het onderzoek laat een spreiding zien van zowel nieuwe als cliënten die al langer in zorg zijn. Van de 97 cliënten ontvangen 36 cliënten nog geen jaar begeleiding terwijl de bijna de helft van de

cliënten tussen de één en vijf jaar begeleiding ontvangt. Een kleinere groep cliënten ontvangt al vijf tot tien jaar begeleidingg en zeven cliënten hebben aan nog langer begeleiding te ontvangen van Zorg Intens.

2.6 Gemeenten

De respons op het onderzoek komt uit een breed verspreid gebied over Friesland en Groningen. De meeste cliënten wonen in de gemeente Smallingerland (23), gevolgd door gemeente Noardeast - Fryslân (10) en Oldambt (10) en Stadskanaal (9). Twee cliënten hebben geen gemeente opgegeven.



3 Toegankelijkheid en informatievoorziening

Wij vinden het belangrijk dat onze begeleiding toegankelijk is en dat onze cliënten goed over onze begeleiding worden geïnformeerd. De volgende antwoorden helpen ons hier zicht op te krijgen.

3.1 Het intakegesprek

Uit de antwoorden blijkt dat 86 cliënten een intakegesprek hebben gehad. Elf cliënten hebben aangegeven geen intakegesprek te hebben gehad. Van deze groep ontvangen zes personen al tussen de één en vijf jaar begeleiding, twee personen krijgen minder dan één jaar begeleiding en drie cliënten ontvangen al langer dan vijf jaar begeleiding.

3.2 Ervaring intakegesprek

De meeste cliënten die een intakegesprek hebben gehad, geven aan hier een positieve ervaring mee te hebben gehad. Het merendeel van de cliënten benoemt het intakegesprek als goed, duidelijk en prettig te hebben ervaren. Dit blijkt uit de veelgebruikte positieve kernwoorden in de antwoorden van de cliënten. *Een greep uit de positieve reacties:*

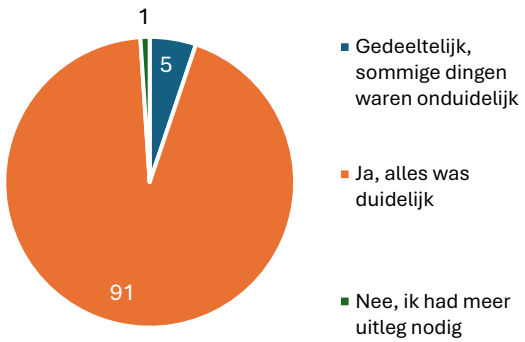
- *"Dat gesprek was nuttig en heel goed. Wordt tijd en energie ingestoken tenminste"*
- *"Dat was een fijn gesprek"*
- *"Duidelijke vragen, met juiste dosis empathie"*
- *"Er werd heel duidelijk uitgelegd wat hun voor je kunnen betekenen"*
- *"Fijn gesprek, er werd goed geluisterd naar de wensen en aangevuld als er aanvulling nodig was en er werd ook echt meegekeken naar wat het beste bij mij paste"*
- *"Ging goed, het gaf me de informatie die ik nodig had en een goed gevoel over de begeleiding in het algemeen"*
- *"Goed gesprek, inhoudelijk heel duidelijk!"*
- *"Het was een rustig gesprek, waarbij er goed naar mij geluisterd werd"*
- *"Was goed en duidelijk gesprek, wist direct wat in ongeveer kon verwachten"*

Slechts een klein aantal beschrijft de ervaring als negatief (3), neutraal (2) of heeft benoemd dat het intakegesprek te lang geleden was om deze vraag goed te kunnen beantwoorden. De negatieve reacties het met name te maken met

een slechte opvolging na het intakegesprek waar de begeleider niet meer kwam (2) en wantrouwen naar begeleiding (1).

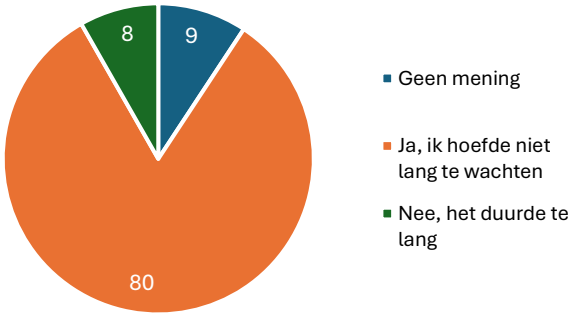
3.3 Uitleg over de begeleiding

Het merendeel van de cliënten vindt dat de uitleg over de begeleiding duidelijk was. Een klein aantal cliënten heeft aangegeven bepaalde uitleg te hebben gemist bij de start van de begeleiding. Dit had met name betrekking op verwarring, taalbarrière, overgang van oude zorgaanbieder naar Zorg Intens en de aard van de begeleiding.



3.4 Wachttijd

Uit de gegeven antwoorden blijkt de toegang tot begeleiding voor de meerderheid van de cliënten als tijdig en passend is ervaren. De meeste cliënten hebben niet lang hoeven wachten tot de start van de begeleiding. Slechts een kleine groep vond dat zij te lang moesten wachten tot de begeleiding was opgestart terwijl zij wel behoefte hadden aan snelle inzet van de begeleiding. Een groep van negen cliënten hadden geen uitgesproken mening over de wachttijd.



3.5 Algemene indruk toegankelijkheid en informatievoorziening

Aan het einde van het onderzoeksthema toegankelijkheid en informatievoorzieningen hebben de cliënten de mogelijkheid gekregen om een antwoord toe te lichten. De open antwoorden van de meeste cliënten laten een positief beeld zien:

- *"Communicatie als prettig ervaren"*
- *"De medewerkers zijn heel goed in hun werk en denken altijd mee"*
- *"Fijn dat Zorg Intens er voor mensen kan zijn die het even nodig hebben"*
- *"Goed en begripvolle Zorg!"*
- *"Ik ben al heel ver gekomen met jullie hulp. Het gaat nu stukken beter met me. Ben ik jullie erg dankbaar voor."*
- *"Ik ben tevreden met de hulp"*
- *"Ik ben zeer tevreden over de zorg ik die krijg"*
- *"Ik krijg nu ongeveer een jaar hulp en ik heb veel geleerd en het heeft mij veel geholpen, waarvoor ik bijzonder dankbaar ben"*
- *"Bij mij was er geen wachtlijst"*

De minder positieve reacties hebben te maken met de wachttijd en de start van de begeleiding:

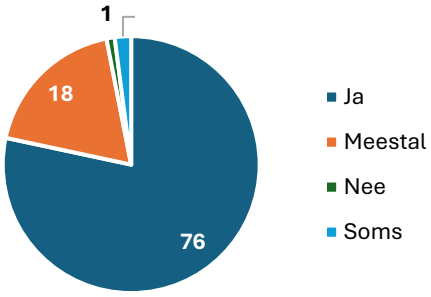
- *"Heb best wel lang moeten wachten op begeleiding, zat een wachttijd op"*
- *"Ik was toe aan eerder hulp"*
- *"Het plannen van een vast persoon verliep rommelig maar nu ik de huidige begeleider heb ben ik superblij met de hulp die ze mij geeft..zelfs buiten afspraken staat ze mij vriendelijk te woord."*

4 Kwaliteit van de begeleiding

Wij willen onze begeleiding graag laten aansluiten bij de behoefte van onze cliënt en diens situatie met als doel dat de cliënt na onze begeleiding weer zelfstandig verder kan. In dit hoofdstuk is beschreven hoe onze cliënten de kwaliteit van de begeleiding ervaren.

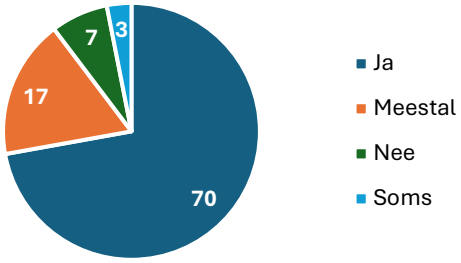
4.1 Sluit de begeleiding aan bij wat de cliënt nodig heeft

Een grote meerderheid van de cliënten vinden dat de begeleiding (meestal) aansluit bij wat zij nodig hebben. Er zijn twee cliënten die vinden dat de begeleiding soms aansluit bij wat zij nodig hebben. Eén cliënt benoemd dat de begeleiding niet aansluit. Deze cliënt is uitgesproken negatief op alle vervolgvragen.



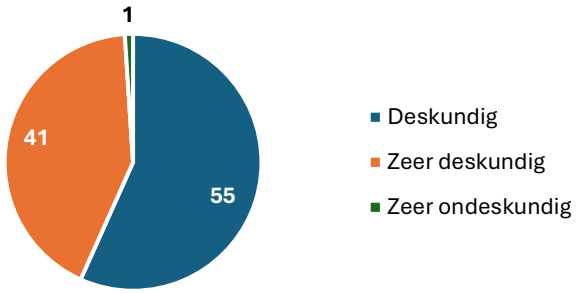
4.2 Helpt de begeleiding de cliënt om zelfstandiger te worden

Voor de meeste cliënten (ongeveer 90%) draagt de begeleiding bij aan hun zelfstandigheid. 70 cliënten beantwoorden deze vraag met een volmondig "ja" en 17 cliënten geven aan dat dit "meestal" het geval is. Daarentegen geven 10 cliënten (ongeveer 10%) aan dat de begeleiding hen slechts soms (3) of niet (7) helpt zelfstandiger te worden.
Deze uitkomsten bevestigen dat het vergroten van zelfredzaamheid voor veel cliënten een zichtbaar resultaat is van de begeleiding. Tegelijkertijd vragen de signalen van beperkte of ontbrekende meerwaarde op dit vlak om verdere duiding. In sommige gevallen kan dit samenhangen met de aard van de begeleidingsvraag of met langdurige afhankelijkheid vanwege complexe problematiek.



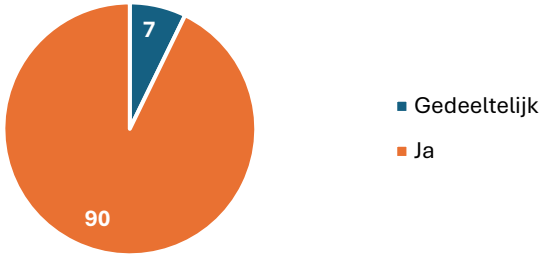
4.3 Hoe deskundig vindt de cliënt de begeleider(s)

Op één cliënt na, beoordelen de cliënten de deskundigheid van hun begeleiders als (zeer) deskundig. Deze uitkomst wijst op een breed gedragen vertrouwen in de vakbekwaamheid van de begeleiders. Het enkele signaal van ondeskundigheid komt van een cliënt die tijdens het gehele onderzoek overwegend ontevreden is.



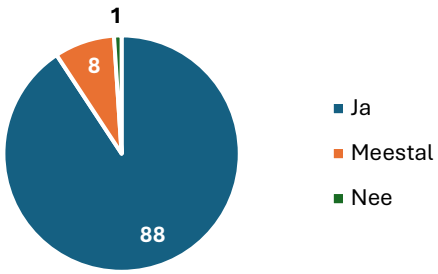
4.4 Meebeslissen over zorgplan

De meeste cliënten (93%) vinden dat zij genoeg konden meebeslissen over diens zorgplan. Een klein percentage van de cliënten hebben deels mee kunnen beslissen over diens zorgplan. Als reden geven de cliënten op dat zij: hulp van een naaste hebben gehad (1) of de cliënt het zelf lastig vond vanwege de situatie/ de complexiteit van de hulpvraag (2). Ook zijn er cliënten die aangeven het zorgplan of de evaluatie niet gezien of ondertekend te hebben en sommigen noemen praktische belemmeringen zoals tijdgebrek of het tegenkomen van problemen.



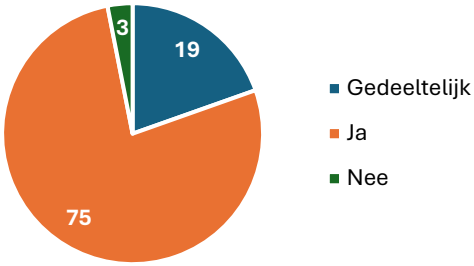
4.5 Voelt de cliënt zich serieus genomen

Het overgrote deel van de cliënten (91%) geeft aan zich serieus genomen te voelen door hun begeleider(s). Acht cliënten (8%) ervaren dit meestal, terwijl één cliënt (1%) zich hierin niet erkend voelt. Deze resultaten wijzen op een positieve basishouding van begeleiders en een overwegend respectvolle bejegening, wat belangrijk is voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Het percentage cliënten dat zich meestal serieus genomen voelt, verdient aandacht de ervaring van gelijkwaardigheid of gehoord worden voor sommigen fluctueert. Tijdens intervisie of teamoverleg kan worden onderzocht wat daarin het verschil maakt.



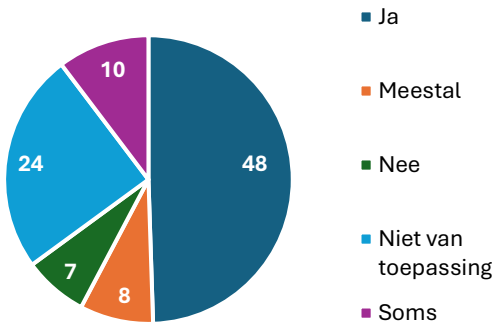
4.6 Verbetering van de situatie van de cliënt

Een ruime meerderheid van de cliënten (77%) ervaart dat de begeleiding daadwerkelijk bijdraagt of bij heeft gedragen aan een verbetering van hun persoonlijke situatie. 20% geeft aan dat dit gedeeltelijk het geval is. Slechts drie cliënten (3%) ervaren geen verbetering. Deze uitkomsten bevestigen dat de begeleiding in de meeste gevallen als effectief wordt ervaren. Tegelijkertijd geeft het aandeel gedeeltelijk aan dat de begeleiding mogelijk niet op alle levensdomeinen het gewenste effect sorteert of dat de resultaten voor cliënten beperkt voelbaar zijn. Dit benadrukt het belang van het periodiek evalueren van doelen, het betrekken van de cliënt bij het zorgplan en de daaruit voortvloeiende doelen en het goed afstemmen van verwachtingen.



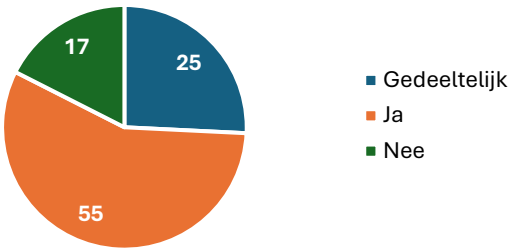
4.7 Participeren in de samenleving

Voor 56 cliënten (58%) helpt de begeleiding (meestal) bij participeren aan werk, school of sociale activiteiten. Tien cliënten (10%) ervaren dit soms, terwijl zeven cliënten (7%) aangeven dat de begeleiding hen hier niet in ondersteunt. Voor 24 cliënten (25%) is deze vraag niet van toepassing. Participeren in de samenleving is (nog) niet voor alle cliënten een onderdeel van de begeleiding vanwege hun persoonlijke situatie, hulpvraag of levensfase.



4.8 Krijgt de cliënt genoeg hulp om later zonder begeleiding verder te kunnen

De uitkomsten op deze vraag variëren. Zo denkt 57% van de cliënten dat zij genoeg hulp krijgen om in de toekomst zonder begeleiding zelfstandig verder kunnen. Een kwart van de cliënten geven aan dat dit gedeeltelijk zo is. Daarnaast geven 17 cliënten aan dat zij onvoldoende hulp krijgen om later zonder begeleiding verder te kunnen. Uit het open toelichtingsveld blijkt dat 14 cliënten benoemen dat zij in de toekomst altijd begeleiding nodig zullen hebben. Gelet op de hulpvraag en problematiek van de cliënt is inzet op volledige zelfstandigheid in de toekomst niet altijd een realistisch doel.



4.9 Algemene indruk kwaliteit van de begeleiding

De cliënten die de mogelijkheid hebben gebruikt om een open toelichting te geven, geven een uiteenlopend beeld van hun ervaring met de kwaliteit van de begeleiding. Een groot deel van de cliënten waardeert de begeleiding als waardevol en ondersteunend in hun dagelijks leven. Zij ervaren de begeleiders als betrokken, serieus en deskundig, waarbij vooral het luisteren, het bieden van een uitlaatklep en het helpen bij het herstel en het leren omgaan met beperkingen in de open antwoorden worden benadrukt. Enkele cliënten geven aan dat zij door de begeleiding zelfstandiger zijn geworden en zich prettiger voelen in hun situatie.

Tegelijkertijd wordt erkend dat sommige cliënten door de aard van hun persoonlijke situatie blijvend afhankelijk blijven van begeleiding, bijvoorbeeld door complexe zorgvragen, ouderdom of autisme. Deze cliënten geven aan dat begeleiding voor hen altijd noodzakelijk zal zijn en dat het streven naar volledige zelfstandigheid in niet alle gevallen haalbaar is.

Er worden ook een aantal verbeterpunten benoemd, zoals onvoldoende continuïteit door vakantieperiodes van begeleiders, het missen van een “niet van toepassing”-optie in het onderzoek en de wens voor intensievere begeleiding zoals 24-uurszorg. Verder geeft een enkele cliënt aan dat wisselingen in het begeleidersteam soms verwarrend zijn.

Een greep van de positieve reacties:

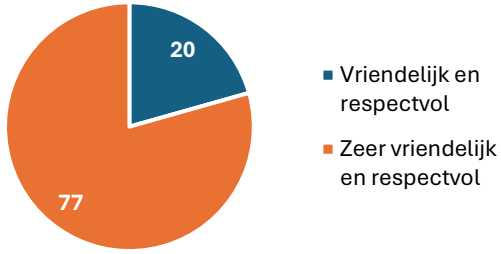
- *“Ben dankbaar voor de hulpverlening”*
- *“Een luisterend oor is heel fijn”*
- *“Ik ben echt een stuk zelfstandiger geworden en voel mij ook veel prettiger erbij dat ik alleen woon. Ik heb niet meer het gevoel dat ik mijzelf niet kan redden”*
- *“Ik denk wel dat de begeleiding mij verder helpt om later zonder begeleiding verder te kunnen. Door kleine stapjes komt er weer ruimte in mijn hoofd”*
- *“Ik heb fijne begeleiding en merk dat ik hierdoor weer kan groeien in mijn herstel en leren leven met mijn beperkingen”*

5 Betrokkenheid van Zorg Intens

Onze missie is: samen op weg naar een onbezorgde toekomst. Daarom vinden wij het erg belangrijk dat er een wederzijdse klik is tussen onze cliënten en diens begeleider(s). Als het klikt, kan er een goede basis ontstaan voor een goede samenwerking.

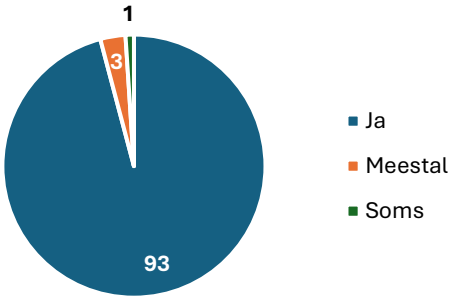
5.1 Hoe vriendelijk en respectvol is de begeleider tegen onze cliënten

Uit het onderzoek blijkt dat er een wederzijdse klik is tussen de cliënten en diens begeleiders(s). Alle cliënten benoemen dat zij (zeer) vriendelijk en respectvol worden bejegend door hun begeleider. Respect en vriendelijkheid zijn essentieel onderdelen van vertrouwen en de basis voor een goede basis voor de onderlinge samenwerking tussen de cliënten en hun begeleiders.



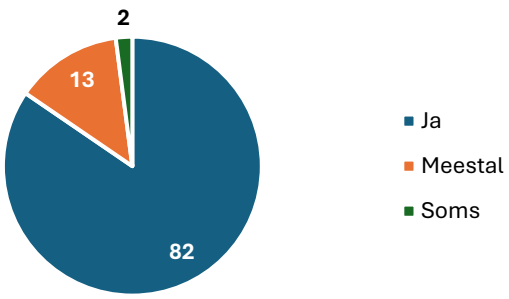
5.2 Ervaren onze cliënten voldoende aandacht tijdens de contactmomenten?

Het merendeel van de cliënten (96%) vinden dat zij genoeg aandacht krijgen van hun begeleiders tijdens de contactmomenten. Er zijn drie cliënten die dit meestal zo ervaren en één cliënt benoemt soms genoeg aandacht tijdens het contactmoment te ervaren door de begeleider.



5.3 Kan de cliënt zelf meebeslissen hoe zij diens doelen behalen?

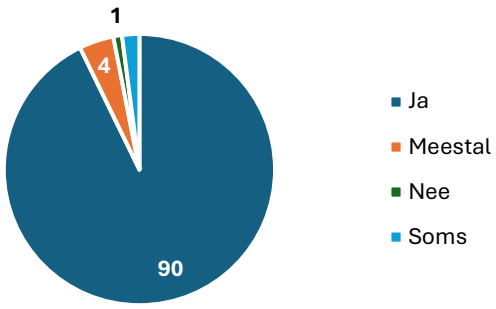
De meeste cliënten vinden dat zij (meestal) mee kunnen beslissen hoe zij hun eigen doelen kunnen behalen (98%). Twee cliënten geven aan dat zij dit soms kunnen doen. Deze uitkomst wijst op een overwegend positieve ervaring van cliënten met betrekking tot eigen regie bij het behalen van doelen.



5.4 Zijn de contactmomenten en de bereikbaarheid van de begeleider(s) duidelijk?

De contactmomenten en bereikbaarheid van de begeleiders in de meeste gevallen duidelijk bij de cliënten (97%) zijn. Twee cliënten ervaren dit meestal zo, terwijl één cliënt (1%) aangeeft dat dit niet duidelijk is.

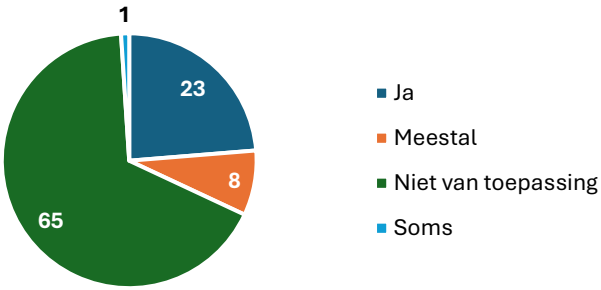
Deze resultaten wijzen op een heldere communicatie omtrent contactmomenten en bereikbaarheid. Het kan van meerwaarde zijn om te onderzoeken waarom een klein aantal cliënten dit niet altijd als duidelijk ervaart, zodat de communicatie waar nodig kan worden verbeterd.



5.5 Werken de begeleiders goed samen?

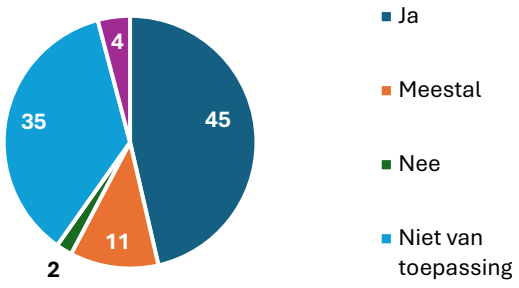
Voor een groot gedeelte van de cliënten is deze vraag niet van toepassing (67%). De cliënten die meerdere begeleiders heeft, beoordelen de samenwerking tussen de begeleiders als goed of meestal goed. Eén cliënt benoemd dat de samenwerking tussen de begeleiders soms goed samenwerken.

Uit het onderzoek blijkt een overwegend positieve samenwerking tussen begeleiders. Het kleine aantal cliënten dat minder positieve ervaringen heeft, kan aanleiding zijn om in het team te bespreken hoe de samenwerking nog beter afgestemd kan worden.



5.6 Is er genoeg samenwerking?

Van de cliënten geeft 46% aan dat er voldoende samenwerking is tussen hun begeleiding en andere zorg die zij ontvangen. Elf cliënten (11%) ervaren dit meestal zo, terwijl twee cliënten (2%) dit niet vinden. Vier cliënten (4%) geven aan dat de samenwerking soms goed is. Voor 35 cliënten (36%) is deze vraag niet van toepassing.



5.7 Algemene indruk Betrokkenheid

De meeste cliënten geven aan tevreden te zijn met de inzet van hun begeleider en ervaren dat zij doen wat nodig is om de cliënt goed te ondersteunen. Cliënten geven bij de open toelichtingsmogelijkheid wisselende antwoorden over de betrokkenheid van hun begeleiders bij samenwerking met andere hulpverleners en instanties. Een deel van de cliënten ervaart dat hun begeleiders actief meedenken en aanwezig zijn bij gesprekken met bijvoorbeeld de gemeente of andere zorgverleners. Dit wordt gewaardeerd als een teken van betrokkenheid en begeleiding. Tegelijkertijd kunnen sommige antwoorden signalen oproepen dat de er onvoldoende samenwerking is met andere partijen, zoals huishoudelijk hulp.

- *“Als het niet soepel loopt met andere instanties…ligt dat zeker niet aan Zorg Intens”*
- *“Deze begeleider is top en duidelijk”*
- *“Is er een gesprek met iemand van de gemeente dan gaat mijn begeleidster mee of is thuis bij het gesprek aanwezig”*
- *“Ze doen alles wat nodig is”*

Er is zijn ook negatieve reacties waarbij een cliënt benoemt dat afspraken door de begeleider niet worden nagekomen, wat leidt tot frustratie bij de cliënt. Daarnaast is er een cliënt die benoemt behoefte te hebben aan meer structuur. Als voorbeelden worden vaste contactmomenten en het formaliseren van het zorgplan met ondertekening benoemd met als doel dat de cliënt beter inzicht houdt in het plan en de voortgang.

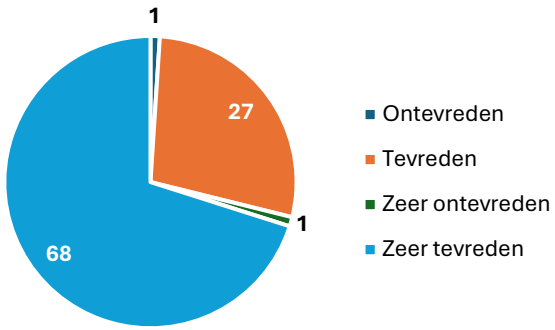
- *“Begeleider komt afspraken niet na. Is me 2x overkomen”*
- *“Zou graag vaste contactmomenten hebben, daarnaast wellicht handig om een zorgplan te laten ondertekenen. Zo ziet cliënt altijd het plan evenals voortgangsplannen”*

6 Algemene tevredenheid

Tijdens het laatste onderdeel van het onderzoek is gevraagd naar de algemene tevredenheid van de cliënt. Er is gevraagd waar zij specifiek tevreden over zijn en wat zij aan de begeleiding zouden willen veranderen. Ook is gevraagd of de cliënt ons zou aanbevelen bij familie en vrienden. Tot slot hebben wij de cliënt de mogelijkheid geboden om ons te beoordelen met een rapportcijfer.

6.1 Hoe tevreden is de cliënt in het algemeen over de begeleiding?

De meerderheid van de cliënten is (zeer) tevreden over de begeleiding die zij ontvangen (98%). Eén cliënt is ontevreden is en één cliënt is zeer ontevreden. Deze uitkomst benadrukt een overwegend hoge tevredenheid over de begeleiding. De kleine groep ontevreden cliënten is individueel geanalyseerd om mogelijke verbeterpunten te inventariseren om toekomstige begeleiding nog beter te laten aansluiten bij de behoefte aan de cliënten.



6.1.1 Individuele analyses (zeer) ontevredenheid

Beoordeling: zeer ontevreden

De cliënt heeft het intakeproces als positief ervaren met duidelijke uitleg over de begeleiding en een korte wachttijd voordat de begeleiding van start ging. In de uitvoering van de begeleiding overheerst echter een negatieve beleving: de begeleiding sluit niet aan bij wat cliënt nodig heeft, draagt niet bij aan zelfstandigheid en de begeleider wordt als zeer ondeskundig beoordeeld. Daarnaast voelt de cliënt zich niet serieus genomen. Cliënt benoemd dat afspraken herhaaldelijk niet zijn nagekomen wat het vertrouwen in de begeleiding ernstig heeft geschaad. De cliënt is uitgesproken in diens behoefte aan een betrokken begeleider die afspraken nakomt en meer doet dan “alleen even een verhaaltje aanhoren”. De algehele tevredenheid is zeer laag (rapportcijfer 4) en de cliënt zou Zorg Intens niet aanbevelen aan familie en vrienden.

- *“Begeleider komt afspraken niet na. Is me 2x overkomen. Of hij kan niet. Kan er niet op aan, dan heb ik de aardigheid er al af”*

Beoordeling: Ontevreden
De cliënt geeft aan dat de start van de begeleiding moeizaam was vanwege een gebrek aan vertrouwen aan instanties en begeleiding, inherent aan de problematiek van de cliënt. Tijdens de uitleg over de begeleiding is niet alles duidelijk geworden bij de cliënt. De cliënt voelde zich ten tijde van de intake erg verwarrend en kon de betekenis van de uitleg niet helemaal begrijpen. De cliënt ervaarde een te lange wachttijd, terwijl de situatie van de cliënt op dat moment niet goed was. In de loop van de jaren heeft cliënt een verloop van begeleiders gehad. De cliënt is niet tevreden met alle begeleiders die voorheen bij cliënt betrokken zijn geweest. Op dit moment is de cliënt wél tevreden over de begeleiding, die als zeer betrokken, deskundig, vriendelijk en respectvol wordt omschreven. De begeleiding sluit aan bij wat de cliënt nodig heeft, ondersteunt in zelfstandigheid en participatie in de samenleving, geeft grenzen aan en geeft ruimte voor eigen regie van cliënt. Ondanks eerdere negatieve ervaringen beoordeelt de cliënt diens huidige situatie als positief en geeft zij een 10 als eindcijfer. Cliënt spreekt een duidelijke wens uit voor uitbreiding van begeleiding, ook voor haar dochter.

6.2 Waar is de cliënt tevreden over als het gaat over de begeleiding?

Een overgrote deel van de cliënten zijn met name tevreden over **de relatie en persoonlijk contact** met diens begeleider. Zij benadrukken dat de begeleiders een luisterend oor bieden, meekijken en meedenken en voelen zich serieus genomen. Dit is de belangrijkste pijler van de tevredenheid. Daarnaast ervaren zij de ruimte en vrijheid om zelf keuzes te maken. De cliënten zijn ook erg tevreden over de praktische ondersteuning die zij krijgen van de begeleiding. Voorbeelden zoals hulp bij de administratie, post, opruimen en meegaan naar afspraken worden hier specifiek bij benoemd. Cliënten waarderen het dat de begeleiding richting geeft, grenzen stelt, motiveert en de zelfstandigheid van de cliënt stimuleert. Als voorbeelden worden genoemd dat ze beter kunnen plannen, opruimen en hun problemen stapsgewijs inzichtelijk kunnen maken. Er wordt ook benoemd dat de begeleiding ondersteuning biedt bij complexe situaties, zoals het omgaan met emoties, autisme of identiteitsvragen en dat begeleiders meedenken en actief betrokken zijn bij het zoeken naar oplossingen.

Deze uitkomsten versterken de positieve resultaten uit de voorgaande gesloten vragen.

Er is ook een aantal kritische reacties. Dit gaat met name over wisselingen in de begeleiding of afspraken die niet zijn nagekomen.

- Begl laat mij in eigen waarde
- Begl helpt meedenken in mijn keuzes maar laat mij wel zelf de keuze maken
- Hulp met afspraken en post
- Luisterend oor
- Niet tevreden met alle begeleidsters die ik heb gehad. Communicatie is goed, begeleider snapt de situatie, geeft advies en geeft grenzen aan.
- Administratie en emotionele support
- Alles
- Alles in het geheel
- Alles wat geregeld moet worden wordt gedaan
- Als ik hulp nodig heb met nieuwe kleding helpt de begeleiding mij om samen de goede kleding te kopen.
- En ook de brieven doornemen helpt de begeleiding mij om dit te snappen"
- Altijd netjes op tijd.
- Begeleiding en een doel
- Begrip, ondersteuning, bevestiging, positiviteit
- Begripvol en respectvol!
- Ben tevreden
- Bij vragen helpen ze mij
- contact/hulp/toekomst/ dingen
- Begeleider is heel behulpzaam en hands on.
- Dat het eten gemaakt wordt, en boodschappen gedaan worden.
- Dat ik mijn verhaal kan vertellen over hoe het gaat en hoe ik mij voel. We kunnen dan samen een oplossing zoeken of ik krijg goede advies wat ik zou kunnen doen.
- Dat ze kunnen helpen, maar zelf zou ik het niet meer willen
- De aandacht en aanspraak van de begeleiding
- De begeleiding is heel goed en er wort goed naar mij geluisterd en goed advies gegeven of bepaalde dingen
- De begeleiding is professioneel, ondersteunend en goed afgestemd op mijn behoeften en zij is goede luisteraar en oplossingsgericht.
- De contactmomenten
- De gang van zaken en aanpak van de problemen.
- Het gesprek. Heb al heel wat stappen gezet.

- De gesprekken en motivatie
- De hulp die ik krijg verloopt soepel en fijn .
- De kennis en vriendelijkheid
- De manier van communiceren en tips die ik krijg
- De ondersteuning bij het ontdekken van mijn trangender zijn situatie
- De samenwerking.
- Denkt mee
- Luisterend oor zonder mening. Samen komen we vaak tot antwoorden
- Duidelijk afspraken
- Een hele fijne begripvolle begeleider
- Elke week
- Gaat wel goed.
- Geduld en aandacht en luisterend oor
- Gesprekken
- Goede begrijpelijke gesprekken
- Goede gesprekken en ik kan op allerlei vlakken geholpen worden.
- Goede hulp
- Goede klik, leuk persoon, veel ruimte en vrijheid en geen verplichtingen
- Goeie klik met begeleidster, dat is prettig
- Helpt me duidelijk met weten waar mijn problemen liggen en wat mijn doelen zijn, en hoe ze dan vervolgens aangepakt moeten worden
- Het duurt even om elkaar te wennen, maar daarna gaat het super. Soms lukt het niet door bepaalde prikkels iets te doen. Hier speelt ze goed op in
- Het luisterend oor en het begrip, en soms trapt ze even op de rem dit heb ik soms nodig omdat ik hoog in mijn emoties kan raken en dan soms dwars en koppig
- Het luisterende oor met daarbij horende adviezen voelen passend voor mij
- Het omzien naar mij als persoon
- Hoe de begeleiding deskundig is in mijn problematiek en hierin mij goed kent en zo mij ook kan ondersteunen.
- Hulp bij praktische zaken, iemand die voor je op kan komen, ondersteuning bij moeilijkheden, luisterend oor
- Ik ben heel tevreden niks
- Ik kan mijn verhaal kwijt. Als er iets is, kan ik bij mijn begeleider terecht
- Ik krijg de juiste hulp, kan meedenken, nemen mij serieus
- Ik krijg de ruimte die ik nodig heb. Er wordt geen druk op mij gelegd, waardoor ik rustig blijf en daardoor ook kan leren vooruit te komen en zelfstandiger te zijn. En daar zie ik duidelijk resultaat van. Mijn huis is schoner en meer opgeruimd, en ik regel de dingen die ik moet regelen eerder. Minder uitstel en vermijdingsgedrag.
- Ik krijg erkenning en ruimte om zelf tot oplossingen te komen.
- Ik vind het heel fijn dat de begeleiding mij helpt om samen op te ruimen. Hier loop ik erg tegen aan en zie ik niet hoe ik verder moet en kan beginnen. Door de kleine stapjes wordt het steeds beter.
- ik voel mij serieus genomen
- Ik word als mens behandeld, ik krijg tijd om mijn verhaal te doen en de taalbarrière is geen probleem. Na een gesprek heb ik weer een glimlach op mijn gezicht.
- Ik word geholpen op punten waar ik vastloop.
- Ik word geholpen, ze helpt mij veel met van alles. Veel is moeilijk en ze maakt het makkelijker
- Ik word gehoord
- Ik word serieus genomen en werken naar zelfstandigheid
- In overleg is heel veel mogelijk, dat vind ik heel fijn. Respectvol ook gezellig belangstellend enz.
- Klankbord
- Komen afspraak na
- Bij verhindering bellen ze netjes
- Voel me serieus genomen
- Vaste afspraken
- Leuke en gezellige begeleidster waar je alle kanten mee op kan, waar je serieus maar ook niet serieus bij kan zijn.
- Luisterend oor, geruststellen, vergroten van zelfvertrouwen.
- Luisterend oor, helpend bij moeilijke situaties, iemand die met je meekijkt en meedenkt
- Begeleider is er voor je wanneer je haar nodig hebt
- Mijn begeleider denkt met me mee, als ik er zelf even niet uitkom en luistert naar wat me van het hart moet.
- Begeleider geeft me de trap onder me kont die ik nodig heb
- Nu gaat het weer goed maar er is een tijd geweest dat het erg schommelde met de begeleiding qua afspraken
- Ondersteuning. Communicatie is goed.
- Over het algemeen heel goed!

- Overal tevreden over.
- Tevreden
- Valt goed mee te sparren
- Veel begrip tonen en een luisterend oor zijn.
- Oplossingsgericht denken
- Voel me gehoord
- Voel mij gehoord en gezien. Het geeft een groot gevoel van veiligheid.
- We hebben een goede klik met de begeleiding. Ondersteund mij in de vragen die ik heb.
- Wekelijkse gesprekken, goed benaderbaar, eventueel via whatsapp, mail, telefonisch, flexibiliteit om mee te gaan naar afspraken
- Wordt geluisterd en er is respect voor elkaar. Tevens is er gewoon ruimte om te doen wat ik nodig heb, en wordt de tijd niet afgeraffeld.
- Ze gaan mee met afspraken en kunnen samen horen wat ze zeggen vergeet vaak dingen door de zenuwen
- Ze hebben een luisterend oor en ze zijn goed in meedenken.
- Ze heeft me geholpen toen ik met spoed moest verhuizen en mis haar kwa begeleider heel erg.
- Ze helpen me overal in en ondersteunen me, ze denken mee, of als iets niet goed loopt…zorgen dat het stabiel met mij blijft.. er is een heel vetrouwen band.
- Ze zijn eerlijk..open ..
- Heb veel begeleiders gehad, maar deze meiden zou ik niet meer kwijt willen..
- Ze luisteren goed na me
- Ze zijn behulpzaam en persoonlijk.
- Denken echt mee.
- Zij helpt mij heel goed en leert mij om zelfstandig dingen te doen.

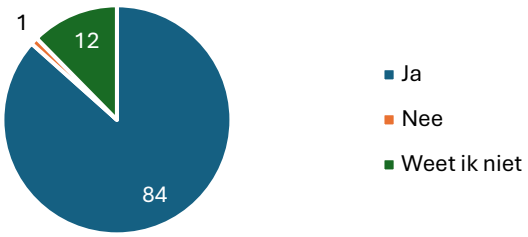
6.3 Wat zou de cliënt willen veranderen aan de begeleiding die u nu krijgt?

Het merendeel van de cliënten (64) geeft aan niets te willen veranderen in de begeleiding die zij momenteel ontvangen. Zij benoemen expliciet dat ze tevreden zijn zoals het nu gaat en niets willen veranderen. Een kleine groep cliënten geeft specifieke aanbevelingen. Deze hebben o.a. betrekking op het begeleidersprofiel (voorkeur aan een oudere of hoger opgeleide begeleider), deskundigheid, nakomen van afspraken, vervanging, meer uren begeleiding, vaste tijden en betere communicatie over tijd.

- Begeleiding is goed, alleen ben ik zelf nog niet heel open.
- Dat ik langer begeleiding kan krijgen dan de indicatie ik nu heb.
- Een begeleider die zijn afspraken na komt en niet steeds afzegt. En iemand die er echt voor je is. En niet iemand ik hoor je verhaaltje even aan en hoi.
- Een ouder persoon
- Had liever een ouder persoon voor maandags
- Het is jammer dat de gesprekken vaak niet thuis kunnen ivm partner die niet weg wil gaan of iets anders gaat doen. Zodat de gesprekken privé kunnen blijven tussen begeleiding en mij.
- Hoger opgeleid persoon, meer algemene kennis
- Ik heb nu 1 vaste begeleidster dat gaat goed dus daar wil ik niets aan veranderen maar er moet wel goed gekeken worden naar vervanging mocht ze onverhoopt afzeggen of ziek zijn dat gebeurd te weinig vind ik
- Meer
- Meer ondersteuning vind ik belangrijk om geholpen als er problemen ontstaan.
- meer tijd en betere informaties over de tijd
- Meer zorguren
- Moeilijke hulpvraag
- Niks, meer uren in de week begeleiding ook voor mijn dochter.
- Vaste tijden

6.3 Zou de cliënt Zorg Intens aanraden bij familie en vrienden?

Een ruime meerderheid van de cliënten (87%) zou Zorg Intens aanbevelen aan familie en vrienden in een vergelijkbare situatie. Slechts één cliënt (1%) geeft aan dit niet te zullen doen, terwijl twaalf cliënten (12%) aangeven het niet te weten.



6.4 Rapportcijfer

De cliënten geven Zorg Intens een gemiddeld rapportcijfer van **8,54!**

Rapportcijfer	Aantal cliënten
10	21
9	28
8	36
7	8
6	3
4	1