



038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

Rapportage

Clïenttevredenheidsonderzoek

Singelzicht

Versie 2.0.0

Drs. J.J. Laninga

Maart 2017

www.triqs.nl




Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). De rapportage bevat uitkomsten van het CTO op basis van een door Triqs en Singelzicht ontworpen vragenlijst.

Het CTO is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van Singelzicht. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen. Tevens voert Triqs al enige jaren medewerkerstevredenheidsonderzoeken uit. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van dit CTO is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Singelzicht. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw R. Verhoeven voor de plezierige samenwerking gedurende het onderzoek. Tevens bedanken wij de cliënten van Singelzicht voor hun medewerking aan het onderzoek.

Zwolle, maart 2017



Drs. J.J. Laninga
Triqs



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding.....	4
Leeswijzer.....	5
Methode.....	7
Uitkomsten onderzoek.....	8
Samenvatting.....	19
Bijlage 1 – Antwoorden op open vragen.....	20



Inleiding

Singelzicht heeft Triqs gevraagd de tevredenheid te meten van cliënten die zorg ontvangen van Singelzicht. Het doel van deze meting is inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten voor de zorg- en dienstverlening. Tevens kan Singelzicht, middels deze meting, inzicht krijgen in wat cliënten goed vinden aan de zorg- en dienstverlening. De cliënttevredenheidsmeting is uitgevoerd in december 2016 en januari 2017. In deze rapportage zullen de uitkomsten van dit onderzoek getoond worden.



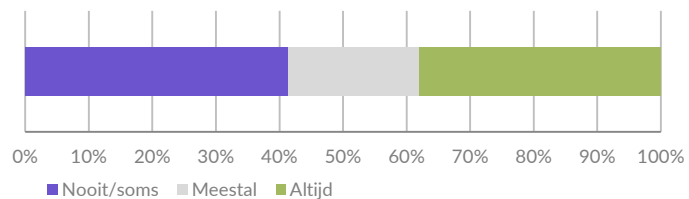
Leeswijzer

In de gebruikte vragenlijst komen twee verschillende typen vragen voor namelijk ervaringsvragen en overige vragen. **Ervaringsvragen** bevragen de ervaringen van cliënten met het desbetreffende onderdeel van de zorgverlening. Een voorbeeld van een ervaringsvraag is: komt de zorginstelling de afspraken over de zorg na?

De 'overige vragen' zijn vragen naar persoonskenmerken van de cliënt en zijn/haar zorgvraag (duur, frequentie, etc.).

De resultaten van het onderzoek worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. Hieronder vindt u een voorbeeld van een staafdiagram met bijbehorende tabel van een ervaringsvraag.

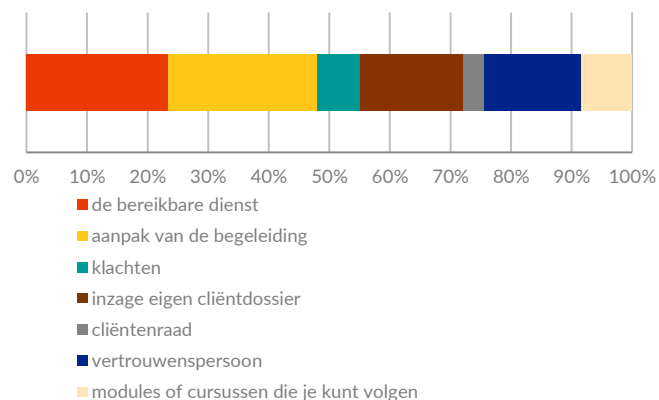
8 Legt jouw begeleider dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=29)



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v08	6	20,69%	6	20,69%	6	20,69%	11	37,93%

De weergave van de overige vragen verschilt doordat de antwoordcategorieën per vraag verschillend zijn. Hieronder ziet u een voorbeeld van een dergelijk staafdiagram.

7 Welke informatie heb jij ontvangen bij de start van de begeleiding? Informatie over: (er zijn meerdere antwoorden mogelijk) (n=323)



Opbouw rapportage

Allereerst wordt in de volgende paragraaf de methode van het onderzoek beschreven. Vervolgens worden de uitkomsten van de meting weergegeven en een samenvatting van de meting. Tot slot worden in de bijlage de antwoorden op de open opmerkingen weergegeven en de gebruikte vragenlijst.



Methode

Vragenlijst

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek onder cliënten van Singelzicht is een door Triqs en Singelzicht ontworpen vragenlijst gebruikt. Deze vragenlijst bestaat uit 37 vragen en kan zowel schriftelijk als digitaal afgenomen worden. De vragenlijst bestaat uit de thema's 'bereikbaarheid van de begeleider', 'informatievoorziening', 'omgang met jouw begeleider', 'deskundigheid van jouw begeleider', 'veranderingen', 'woon- en leefomstandigheden', 'veiligheid', 'aanbod van activiteiten' en 'algemene mening over Singelzicht'. De vragenlijst eindigt met het thema 'over jezelf' waarin gevraagd wordt naar de persoonskenmerken van de cliënt.

Dataverzameling

De vragenlijsten zijn uitgereikt door medewerkers van Singelzicht. Cliënten konden de vragenlijst zelfstandig invullen of eventueel met hulp van een familielid/vriend/kennis. Inge vulde vragenlijsten konden middels de eveneens uitgereikte antwoordenvolop kosteloos teruggestuurd worden naar Triqs. Een andere mogelijkheid was dat de ingevulde vragenlijst teruggegeven werd aan de begeleider. Hij/zij zorgde er dan voor dat de ingevulde vragenlijst bij Triqs terecht kwamen.

Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

Databewerking

Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.

Uitkomsten onderzoek

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt allereerst de respons besproken. Vervolgens worden, per thema uit de vragenlijst, de uitkomsten van het onderzoek gepresenteerd. De uitkomsten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag). De antwoorden op de open vragen worden in bijlage 1 getoond.

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Bereikbaarheid van de begeleider (vraag 1 t/m 3)
- Informatievoorziening (vraag 4 t/m 8)
- Omgang met jouw begeleider (vraag 9 t/m 12)
- Deskundigheid van jouw begeleider (vraag 13 t/m 17)
- Veranderingen (vraag 18 t/m 20)
- Woon- en leefomstandigheden (vraag 21 t/m 25)
- Veiligheid (vraag 26 t/m 30)
- Aanbod van activiteiten (vraag 31 t/m 33)
- Algemene mening over Singelzicht (vraag 34 en 35)
- Over jezelf (vraag 36 en 37)

Respons

In totaal zijn 25 cliënten benaderd voor deelname aan het CTO. Van deze 25 cliënten hebben 9 cliënten de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is 36,00%.

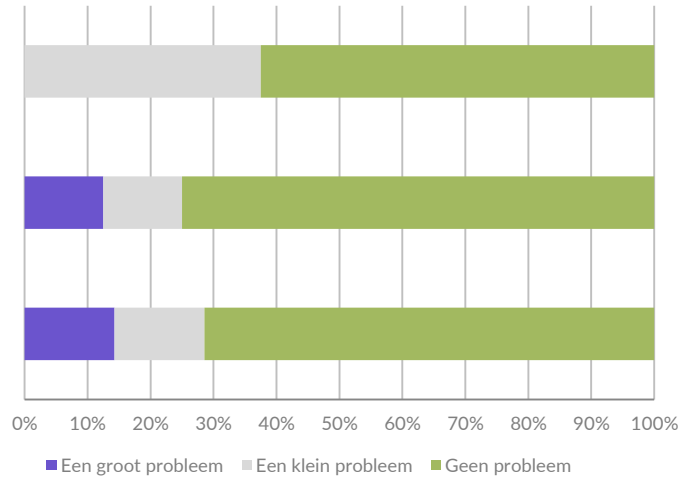


Bereikbaarheid van de begeleider

1 Is het een probleem voor jou om door de week overdag een begeleider te spreken te krijgen? (n=8)

2 Is het een probleem voor jou om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen? (n=8)

3 Is het een probleem voor jou om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen? (n=7)

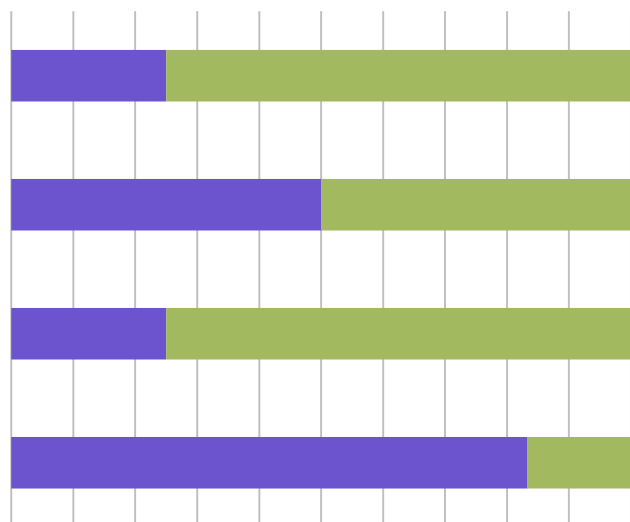


	Een groot probleem	%	Een klein probleem	%	Geen probleem	%
v01	0	0,00%	3	37,50%	5	62,50%
v02	1	12,50%	1	12,50%	6	75,00%
v03	1	14,29%	1	14,29%	5	71,43%

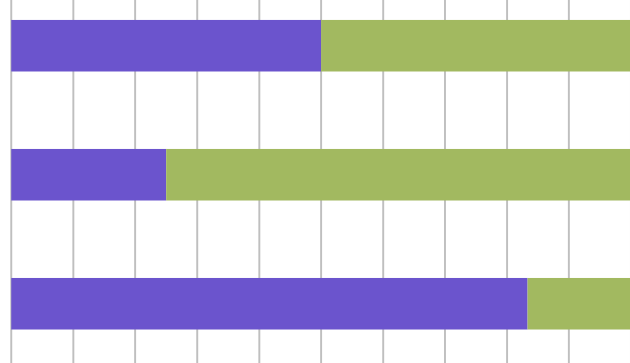


Informatievoorziening

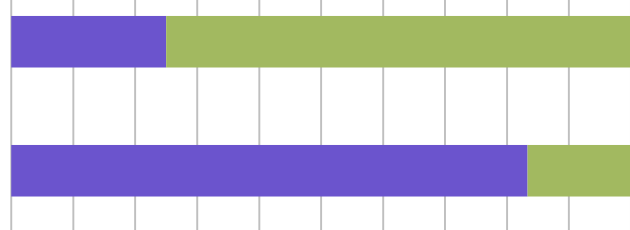
4 Heb je informatie gekregen over de aanpak van jouw begeleiding? (n=8)



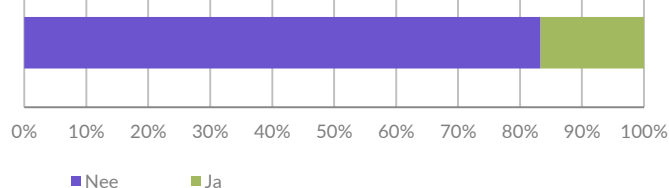
5 Heb je informatie gekregen over het resultaat dat je van de begeleiding kunt verwachten? (n=8)



6 Heb je informatie gekregen over de klachtenprocedure? (n=8)

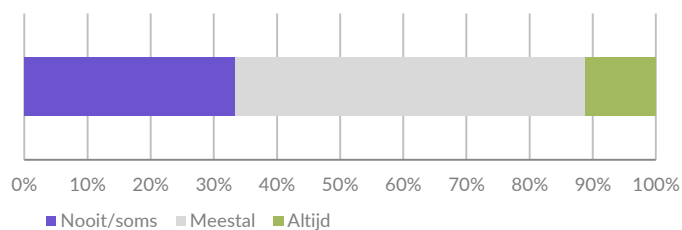


7 Heb je informatie gekregen over de cliëntenraad? (n=6)



	Nee	%	Ja	%
v04	2	25,00%	6	75,00%
v05	4	50,00%	4	50,00%
v06	2	25,00%	6	75,00%
v07	5	83,33%	1	16,67%

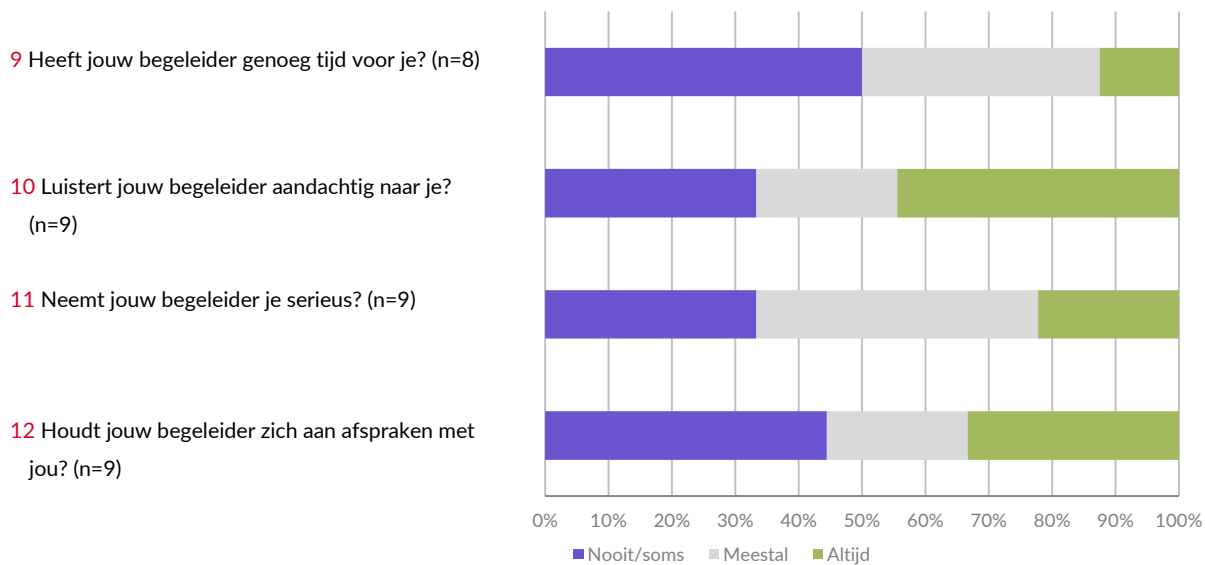
8 Legt jouw begeleider dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=9)



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v08	0	0,00%	3	33,33%	5	55,56%	1	11,11%



Omgang met uw begeleider



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v09	0	0,00%	4	50,00%	3	37,50%	1	12,50%
v10	0	0,00%	3	33,33%	2	22,22%	4	44,44%
v11	0	0,00%	3	33,33%	4	44,44%	2	22,22%
v12	0	0,00%	4	44,44%	2	22,22%	3	33,33%

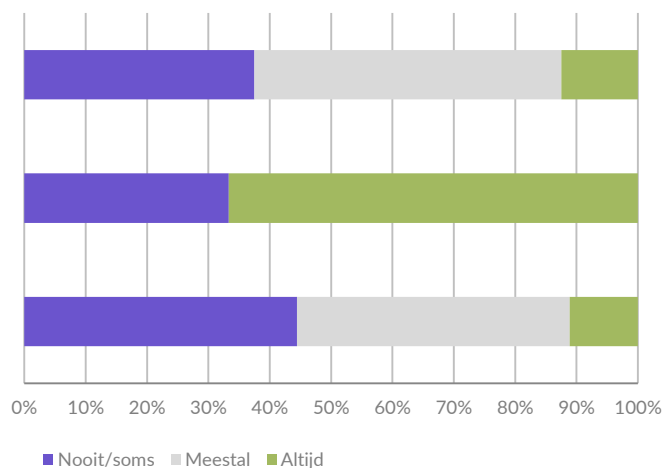


Deskundigheid van jouw begeleider

v13 Begrijpt jouw begeleider wat jouw problemen zijn? (n=8)

v14 Zorgt de begeleiding voor een veilige sfeer in huis? (n=9)

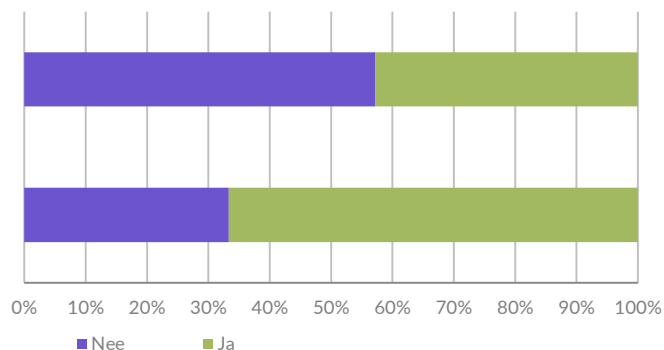
v15 Gaat de begeleiding goed om met ruzie in huis? (n=9)



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v13	1	12,50%	2	25,00%	4	50,00%	1	12,50%
v14	1	11,11%	2	22,22%	0	0,00%	6	66,67%
v15	1	11,11%	3	33,33%	4	44,44%	1	11,11%

v16 Is de begeleiding naar jouw mening de juiste aanpak voor jouw problemen? (n=7)

v17 Wordt het begeleidingsplan naar jouw wens uitgevoerd? (n=6)

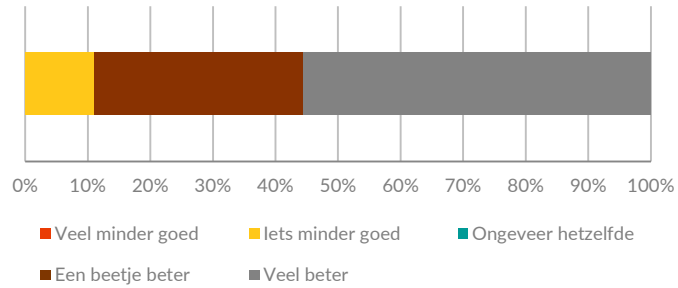


	Nee	%	Ja	%
v16	4	57,14%	3	42,86%
v17	2	33,33%	4	66,67%



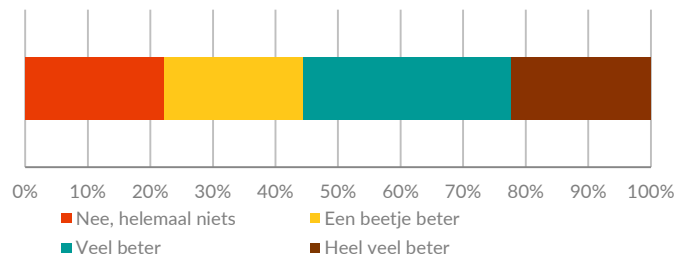
Veranderingen

18 Gaat het beter of slechter met je? (n=9)



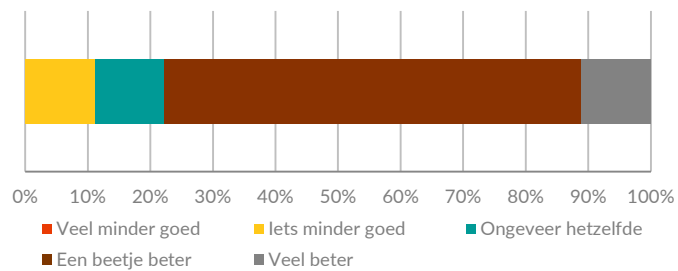
	Veel minder goed	%	Iets minder goed	%	Ongeveer hetzelfde	%	Een beetje beter	%
v18	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	3	33,33%

19 Heb je het gevoel dat je iets hebt geleerd van je verblijf in Singelzicht? (n=9)



	Nee, helemaal niets	%	Een beetje	%	Veel beter	%	Heel veel beter	%
v19	2	22,22%	2	22,22%	3	33,33%	2	22,22%

20 Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe beoordeel je nu je klachten? Het gaat nu: (n=9)



	Veel minder goed	%	Iets minder goed	%	Ongeveer hetzelfde	%	Een beetje beter	%	Veel beter	%
v20	0	0,00%	1	11,11%	1	11,11%	6	66,67%	1	11,11%



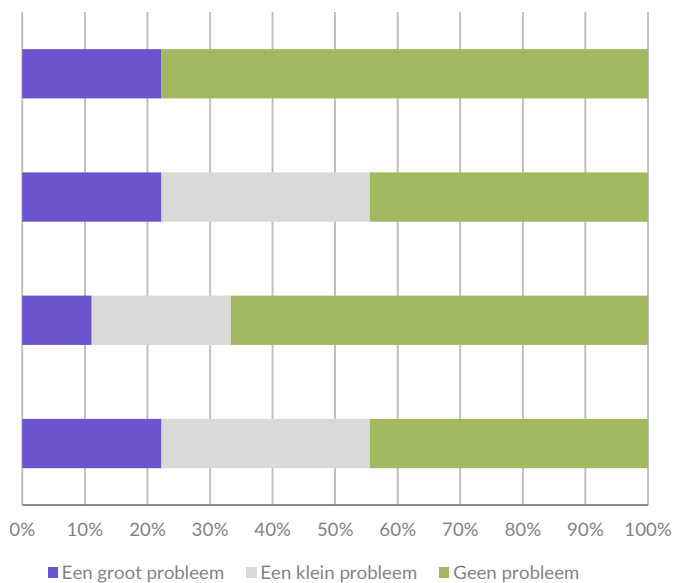
Woon- en leefomstandigheden

21 Is de grootte van jouw kamer een probleem voor je? (n=9)

22 Is de kwaliteit van het gebouw van Singelzicht een probleem voor je? (Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren) (n=9)

23 Is de staat van onderhoud van het gebouw van Singelzicht een probleem voor je? (Denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen) (n=9)

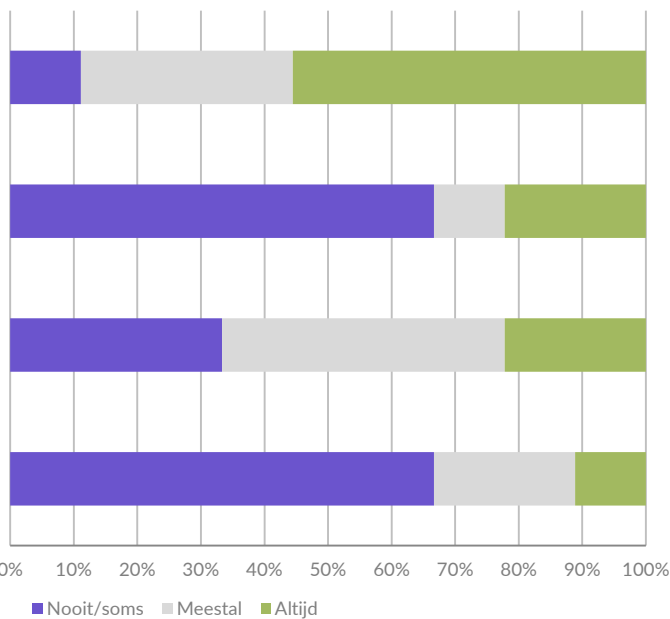
24 Is de mate waarin de gemeenschappelijke huiskamer wordt schoon gehouden een probleem voor je? (n=9)



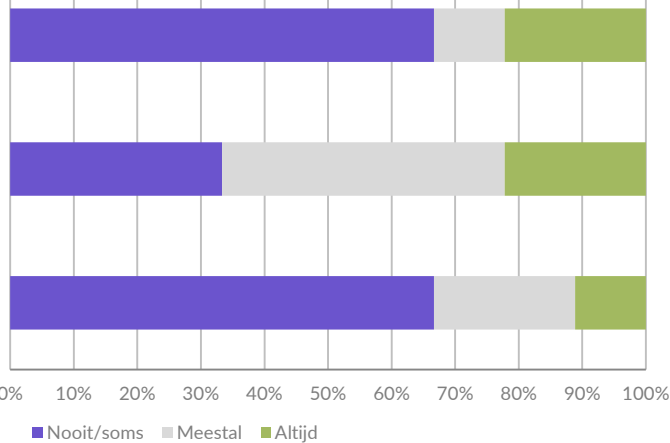
	Een groot probleem	%	Een klein probleem	%	Geen probleem	%
v21	2	22,22%	0	0,00%	7	77,78%
v22	2	22,22%	3	33,33%	4	44,44%
v23	1	11,11%	2	22,22%	6	66,67%
v24	2	22,22%	3	33,33%	4	44,44%

Veiligheid

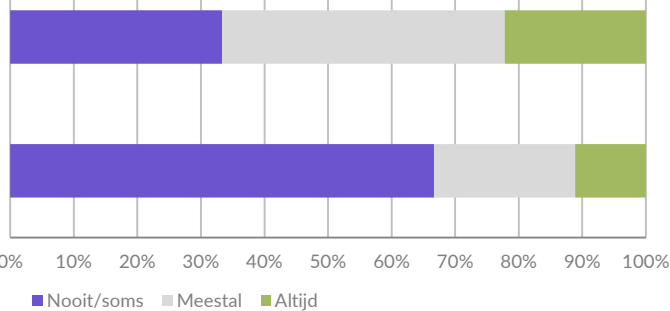
26 Voel je je veilig in huis? (n=9)



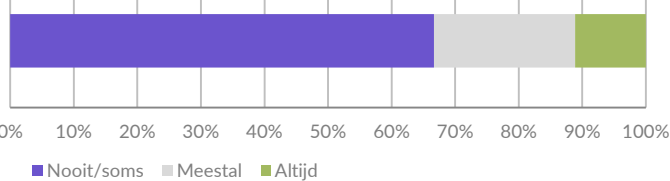
27 Wordt de veiligheid in het gebouw met jou besproken? (n=9)



28 Vind je dat de begeleiding goed optreedt bij een onveilige situatie? (n=9)

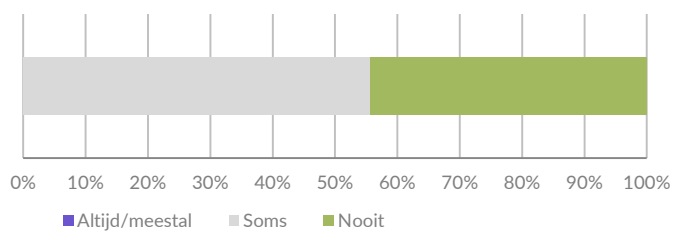


30 Vind je dat de begeleiding goed optreedt bij agressie? (n=9)



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v26	0	0,00%	1	11,11%	3	33,33%	5	55,56%
v27	4	44,44%	2	22,22%	1	11,11%	2	22,22%
v28	2	22,22%	1	11,11%	4	44,44%	2	22,22%
v30	1	11,11%	5	55,56%	2	22,22%	1	11,11%

29 Heb je te maken met agressie in het gebouw van Singelzicht? (n=9)

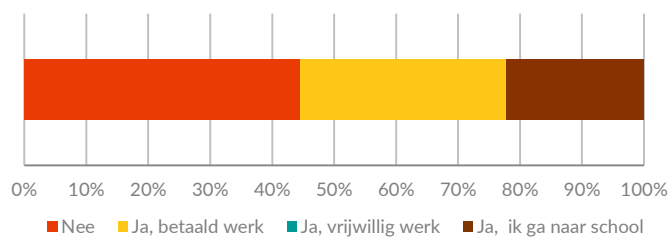


	Altijd	%	Meestal	%	Soms	%	Nooit	%
v29	0	0,00%	0	0,00%	5	55,56%	4	44,44%



Aanbod van activiteiten

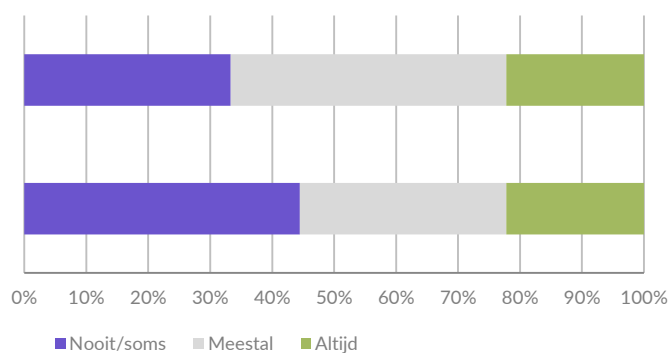
31 Heb je betaald/vrijwillig werk en/of ga je naar school? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=9)



	Nee	%	Ja betaald werk	%	Ja vrijwillig werk	%	Ja ik ga naar school	%
v31	4	44,44%	3	33,33%	0	0,00%	2	22,22%

32 Spoort je begeleider je aan om deel te nemen aan de activiteiten van Singelzicht? (denk aan sport, uitjes, etc.) (n=9)

33 Spoort jouw begeleider je aan om buitenshuis iets met je vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis) (n=9)

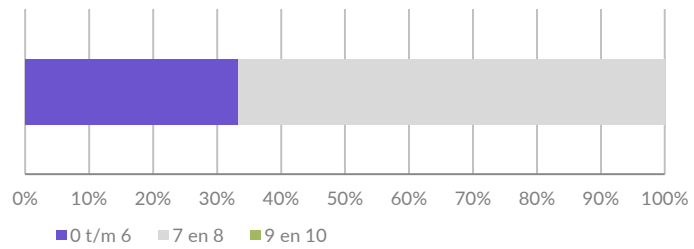


	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v32	0	0,00%	3	33,33%	4	44,44%	2	22,22%
v33	1	11,11%	3	33,33%	3	33,33%	2	22,22%



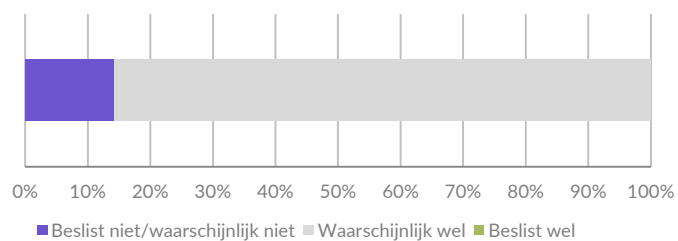
Algemene mening over Singelzicht

34 Welk cijfer geef je aan Singelzicht? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent uitstekend. (n=9)



	v34	%
0	0	0,00%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	1	11,11%
6	2	22,22%
7	3	33,33%
8	3	33,33%
9	0	0,00%
10	0	0,00%
gemiddelde	6,89	

35 Zou je Singelzicht bij andere mensen aanbevelen? (n=7)

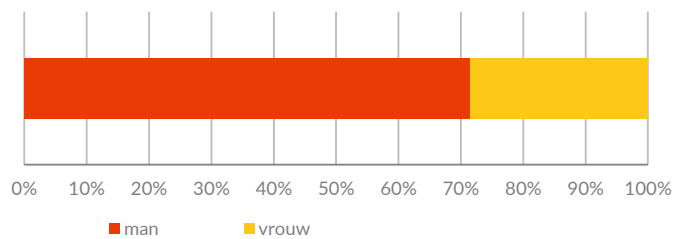


	Beslist niet	%	Waarschijnlijk niet	%	Waarschijnlijk wel	%	Beslist wel	%
v35	0	0,00%	1	14,29%	6	85,71%	0	0,00%



Over jezelf

36 Ben je een man of een vrouw? (n=7)



	Man	%	Vrouw	%
v36	5	71,43%	2	28,57%



Samenvatting

Respons

In totaal zijn 25 cliënten benaderd voor deelname aan het CTO. Van deze 25 cliënten hebben 9 cliënten de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is 36,00%.

Algeheel oordeel

Het gemiddelde rapportcijfer (vraag 34) voor Singelzicht is een 6,89. 0 cliënten geven Singelzicht een 0 en 0 cliënten geven Singelzicht een 10.

Opvallende scores

De drie stellingen met het hoogste percentage **positieve** antwoorden (antwoordoptie 'Ja', 'Altijd', of 'geen probleem') zijn:

- Vraag 21 Is de grootte van jouw kamer een probleem voor je? (n=9) (77,78% positief)
- Vraag 2 Is het een probleem voor jou om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen? (n=8) (75,00% positief)
- Vraag 4 Heb je informatie gekregen over de aanpak van jouw begeleiding? (n=8) (75,00% positief)

De drie stellingen met het hoogste percentage **negatieve** antwoorden (antwoordoptie 'nee', 'nooit', of 'een groot probleem') zijn:

- Vraag 7 Heb je informatie gekregen over de cliëntenraad? (n=6) (83,33% negatief)
- Vraag 16 Is de begeleiding naar jouw mening de juiste aanpak voor jouw problemen? (n=7) (57,14% negatief)
- Vraag 5 Heb je informatie gekregen over het resultaat dat je van de begeleiding kunt verwachten? (n=8) (50,00% negatief)



Bijlage 1 – Antwoorden op open vragen

Vraag 38 Hoe kan de begeleiding vanuit Singelzicht verbeterd worden?

- Meten over 1 lijn!
- Niet zo veel op de jongeren letten, hun meer zelfstandig laten worden. En meer nodige dingen praten dan onnodige.
- Dat zij niet vergeten dat wij (Singelzicht bewoners) hier wonen. De meeste zitten hier niet omdat ze het leuk vinden of omdat ze een keus hebben.
- Door actief te bouwen aan de groepsfeer en implementeren van ideeën. Denk bijvoorbeeld aan het verzorgen van iets, dier/ aquarium.

Vraag 39 Waar ben je tevreden over als het gaat om de begeleiding die je nu krijgt?

- Mijn begeleider, luistert aandachtig naar mij.
- Ik heb een goeie mentor die zich kapot werkt voor ons, als mentor kinderen.
- Ik ben tevreden met (...). En ook de hulp die ik krijg van Singelzicht.
- Nope.
- Is goed, goede overleg, waardoor het duidelijk is.
- Over het: overleggen, bespreken.

