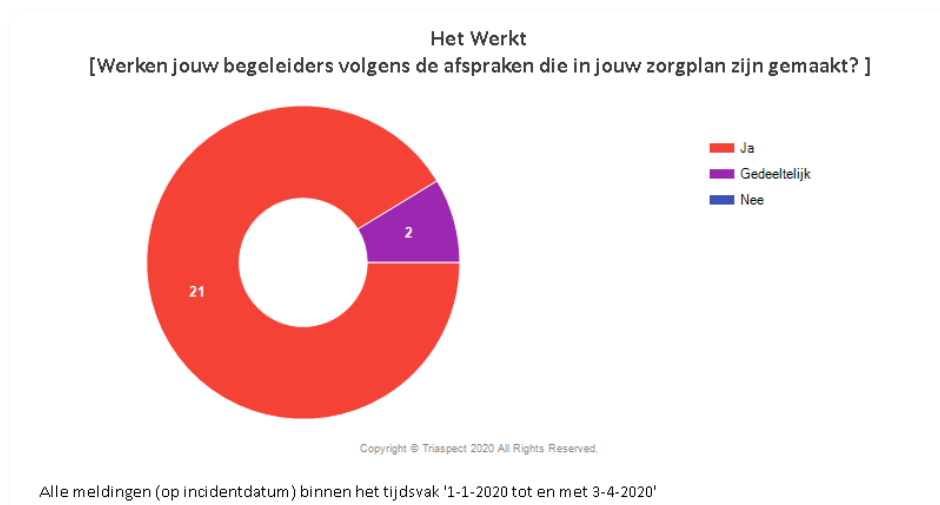


## Resultaten van het Client Tevredenheid Onderzoek 2019

In totaal hebben 23 cliënten de enquête ingevuld. Er is in deze enquête geen onderscheid gemaakt tussen beschermd wonen cliënten en ambulante cliënten. Hieronder volgt een overzicht van de gestelde vragen en de verdeling van de antwoorden daarbij. Eerst wordt, in diagrammen, de beantwoording van de vragen gegeven. Daarna volgt een overzicht van de beoordeling in cijfers, met de eventuele opmerkingen die erbij zijn gemaakt en de vraag of men Het Werkt aan zou raden aan anderen. Tot slot volgt een overzicht van de afsluitende opmerkingen die zijn gemaakt door de cliënten.

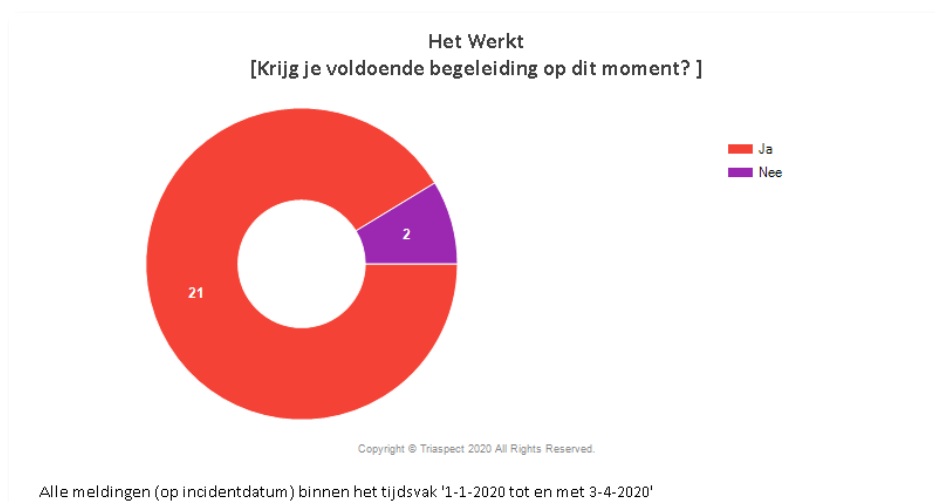
### 1. Werken jouw begeleiders volgens de afspraken die in jouw zorgplan zijn gemaakt?



#### Opmerkingen:

(3431) Gedeeltelijk, gepersonaliseerd traject

### 2. Krijg je voldoende begeleiding op dit moment?

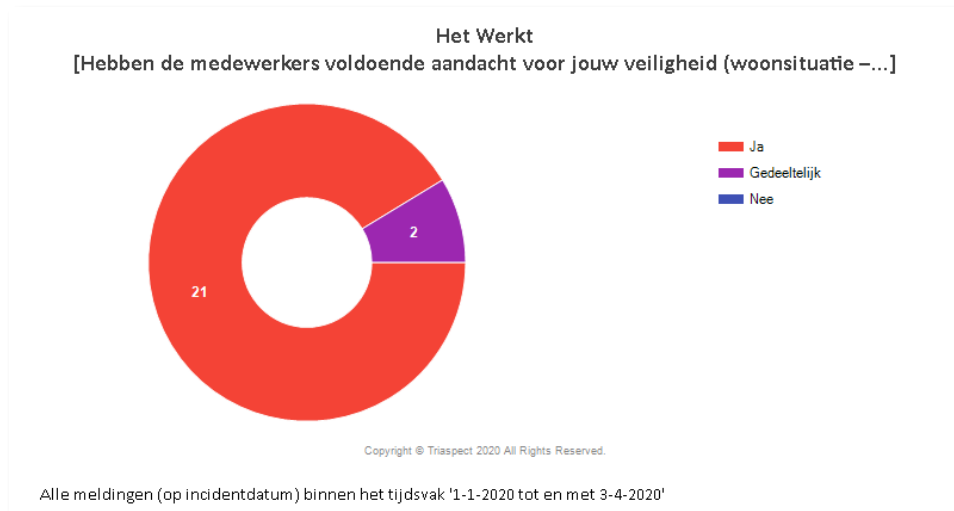


#### Opmerkingen:

(3366) Nee, Wat zou je dan nodig hebben? Niets want ze zijn in de overgang naar ander team dit word wel opgelost

(3431) Nee, Wat zou je dan nodig hebben? Begeleiding in de avond door dagbesteding

### 3. Hebben de medewerkers voldoende aandacht voor jouw veiligheid (woonsituatie – groepssfeer)?

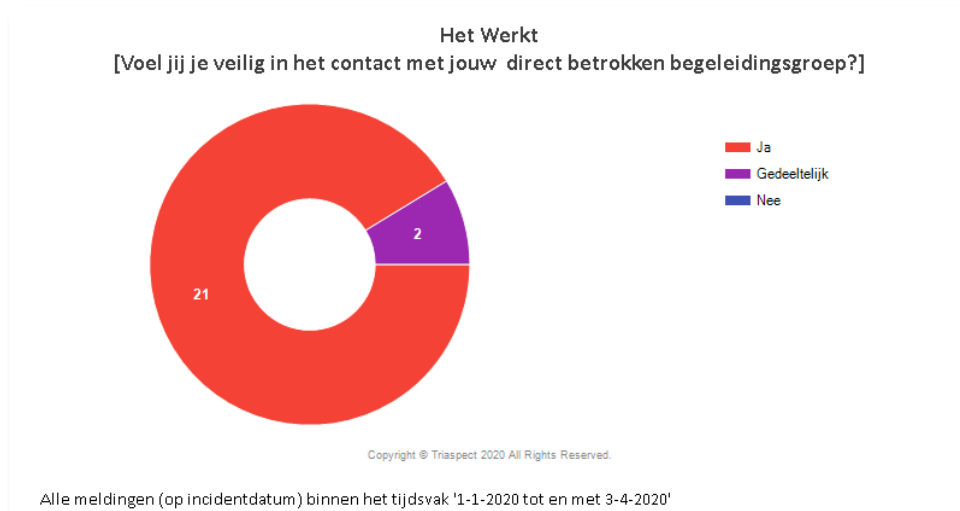


#### Opmerkingen:

(3363) Gedeeltelijk: Sommige dingen niet

(8705) Wanneer er iets aan word gegeven over mede bewoners merk je hier weinig van terug

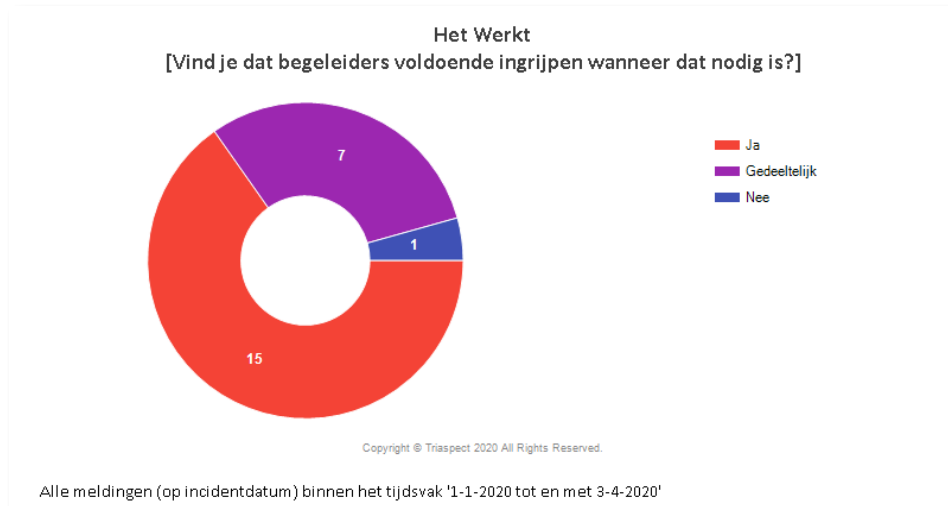
### 4. Voel jij je veilig in het contact met jouw direct betrokken begeleidingsgroep?



#### Opmerkingen:

(3370) Gedeeltelijk, In het contact met mijn begeleiders voel ik mij volkomen veilig, echter zijn er soms situaties die ontstaan door huisgenoten (waar ik zelf niet betrokken bij ben) die toch soms een onveilig gevoel opwekken. Mijn begeleider en de huisdienst van mijn locatie is hiervan op de hoogte.

## 5. Vind je dat begeleiders voldoende ingrijpen wanneer dat nodig is?



### Opmerkingen:

(3363) Nee: Dit kan beter

(3366) Gedeeltelijk: de bereikbaarheidsdienst reageert op sommige aspecten nogal laks

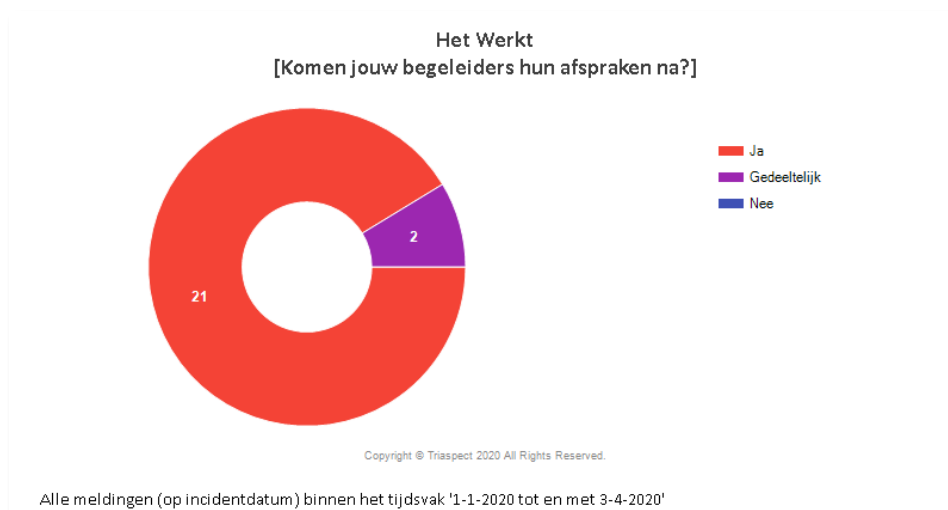
(3370) Ik heb soms persoonlijk het idee dat situaties wat strenger of sneller afgehandeld kunnen worden, maar weet zelf ook niet wat onderlinge afspraken zijn met andere huisgenoten en de begeleiders die daar aan gelinkt zijn.

(3431) Gedeeltelijk: niet altijd ivb met bereikbaarheid

(5166) Gedeeltelijk: Niet echt van toepassing

(7532) Gedeeltelijk: Er zijn momenten dat ze niet handelen naar de mogelijkheid die er zijn om tot een overeenkomst te komen.

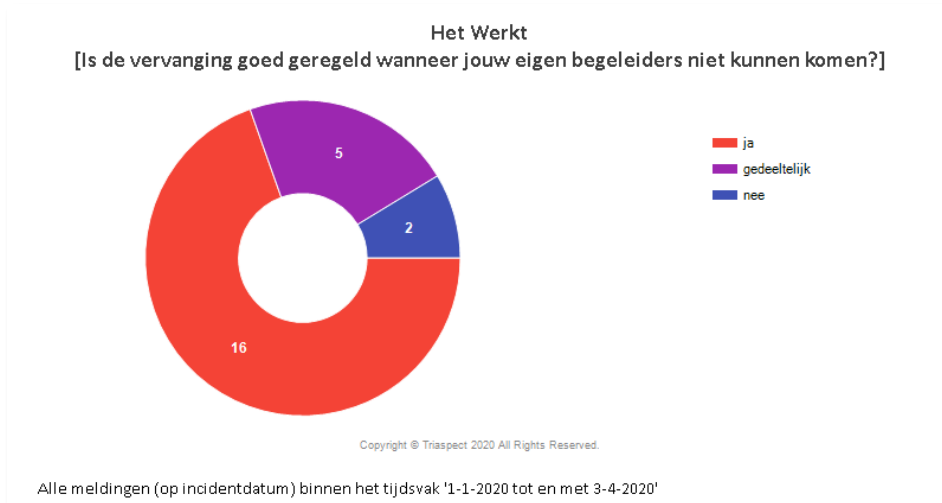
## 6. Komen jouw begeleiders hun afspraken na?



### Opmerkingen:

(6182) Heel soms moet ik er zelf nog een keer achterna, maar dat is geen probleem

## 7. Is de vervanging goed geregeld wanneer jouw begeleiders niet kunnen komen?



**Opmerkingen:**

(3366) Nee, heb nooit vervanging gehad

(3431) Gedeeltelijk, soms kan iemand vervangen soms niet

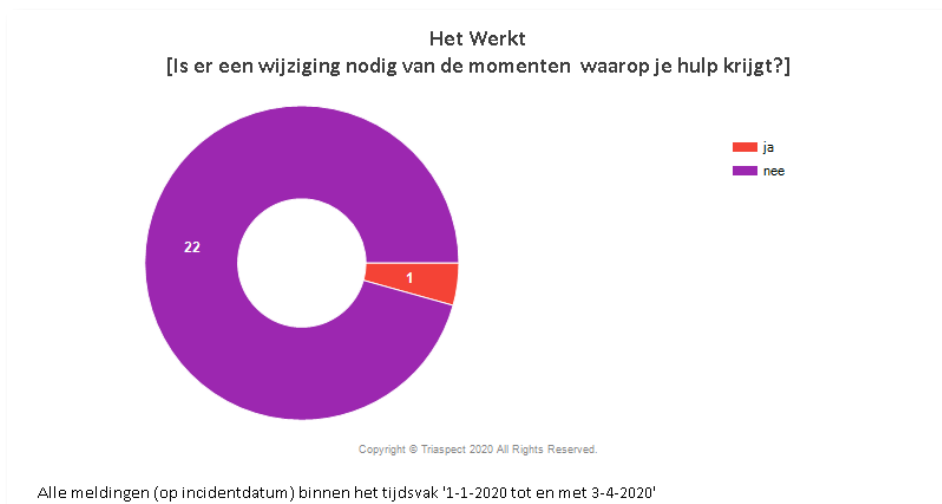
(3446) Nee, ik vind dat hier slecht mee om word gegaan. Er word te makkelijk gezegd ik ben een halfuur later i.v.m. bla bla. men staat hier al weinig en dan ook van zulke incidenten...

(5156) Gedeeltelijk, soms is er niemand anders

(7532) Gedeeltelijk, Word niet altijd goed gekeken wat verstandig is

(8063) Gedeeltelijk, In het begin was er wat onduidelijk, toen er een begeleider weg ging dus dat was toen wel onhandig.

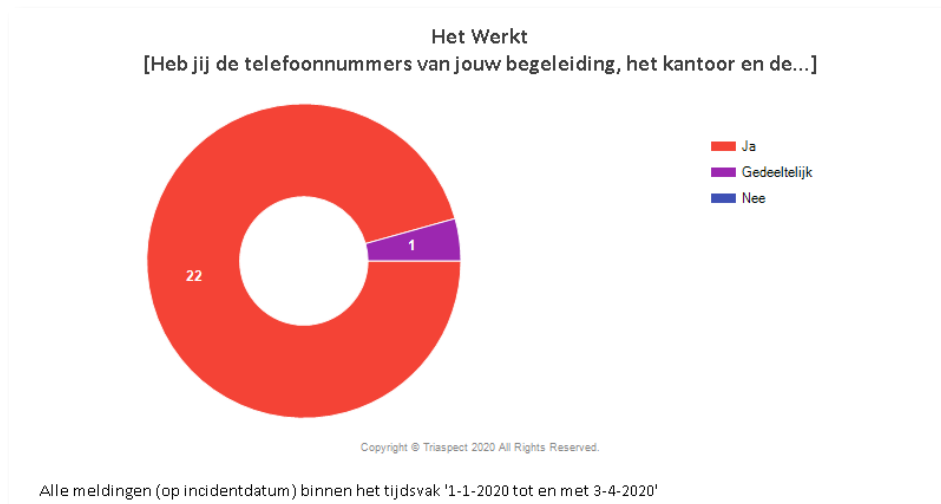
**8. Is er een wijziging nodig van de momenten waarop je hulp krijgt?**



**Opmerkingen:** (3431) Ja, Tijd voor individuele begeleiding veranderen, Tijd van de huisdiensten veranderen

Clienttevredenheid – Deel 2

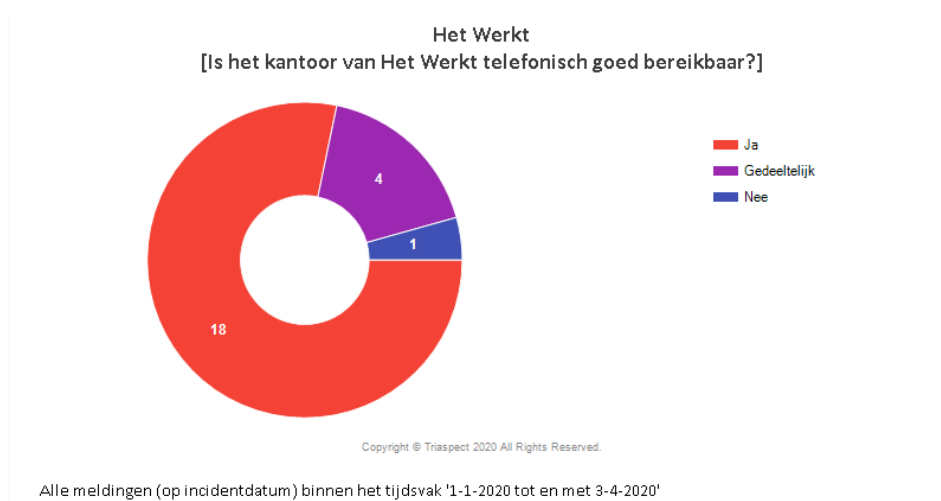
**9. Heb jij de telefoonnummers van jouw begeleiding, het kantoor en de bereikbaarheidsdienst?**



**Opmerkingen:**

(5369) Ik heb geen telefoonnummer van het Kantoor. Wel een kaartje gekregen maar heb nooit nodig gehad om te bellen.

**10. Is het kantoor van Het Werkt goed bereikbaar?**



**Opmerkingen:**

(3366) Gedeeltelijk, soms vergeten ze de telefoon of de provider werkt niet goed

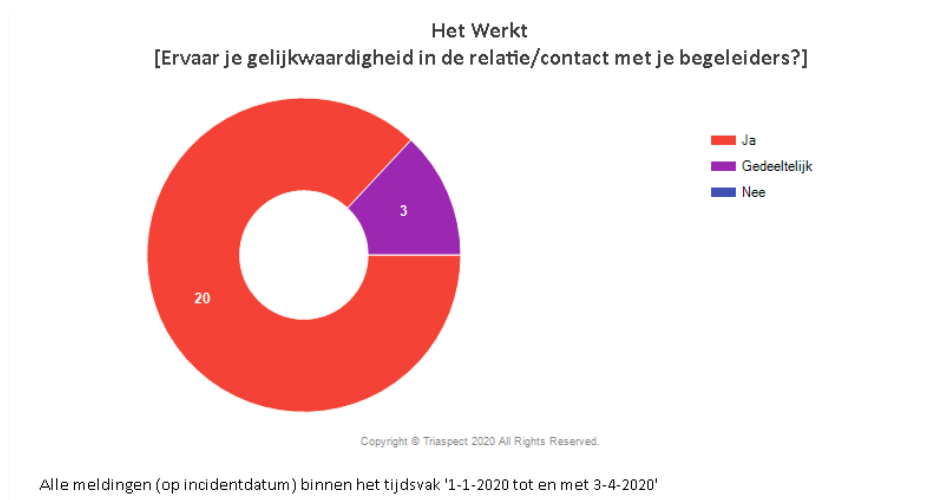
(3431) Nooit gebeld

(5010) Gedeeltelijk, Onbekend, bel ik nooit. Ik zou hier graag invullen ...niet nodig geweest.

(5166) Niet echt van toepassing

(5369) Gedeeltelijk, Weet ik niet want ik heb ze nooit gebeld

## 11. Ervaar je gelijkwaardigheid in de relatie/ contact met de begeleiders?

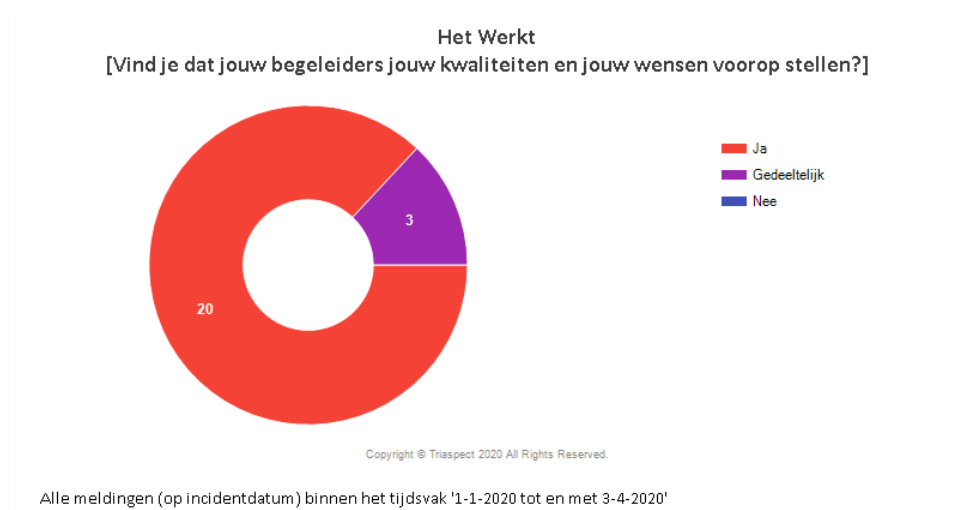


### Opmerkingen:

(5286) Ik geef gedeeltelijk aan omdat ik het zo vanuit mezelf niet ervaar. Mijn begeleidster geeft wel altijd duidelijk aan dat we op gelijkwaardige voet staan maar mijn opvoeding heeft mij geleerd dat als je de hulp van anderen inroept, zij de ervaringen hebben en ik niet. Daardoor staat zij op dat moment voor mij boven mij.

(5369) Ik ervaar dit als een strikvraag...want ik heb het idee dat er al duidelijk is wat het antwoord moet zijn. Ik vind dit een moeilijke vraag.

## 12. Vind je dat jouw begeleiders jouw kwaliteiten en jouw wensen voorop stellen?

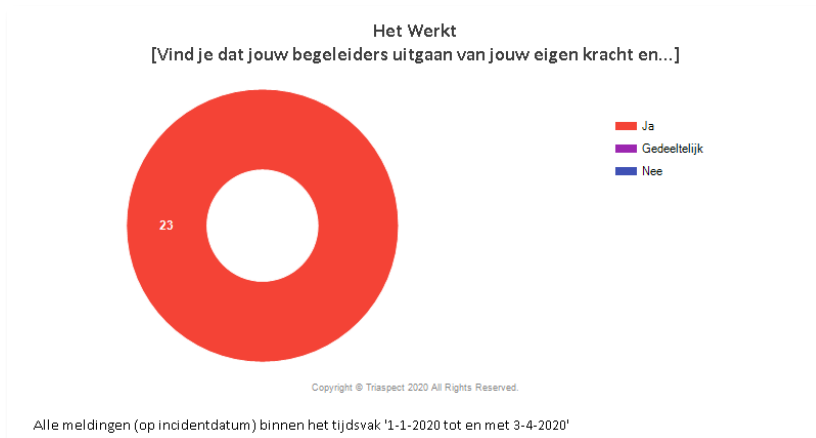


### Opmerkingen:

(3366) Gedeeltelijk, mijn wensen zijn wat ik wil maar niet altijd wat ik nodig heb. ik vind het belangrijker dat ze me geven wat ik nodig heb dan dat ze al mijn wensen vervullen

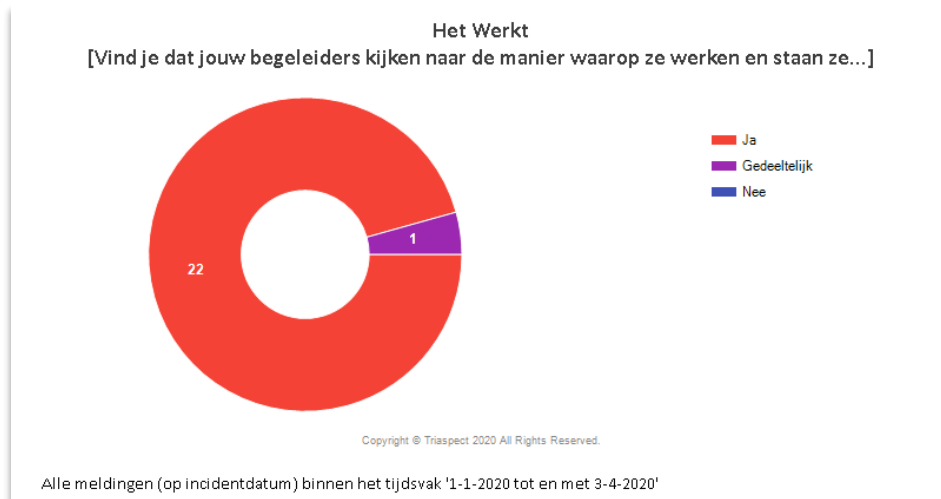
(7532) Gedeeltelijk, Soms word er niet gedaan waar ik naar vraag. En word er geen goed argument gegeven.

### 13. Vind je dat jouw begeleiders uitgaan van jouw eigen kracht en verantwoordelijkheid?



(3446) Ja, af en toe teveel ik snap dat het een zelfstandig project is maar om meer progressie te boeken zou de begeleiding iets uit handen kunnen nemen toch?

### 14. Vind je dat jouw begeleiders kijken naar de manier waarop ze werken en staan ze open voor positieve/negatieve feedback?



**Opmerkingen:**

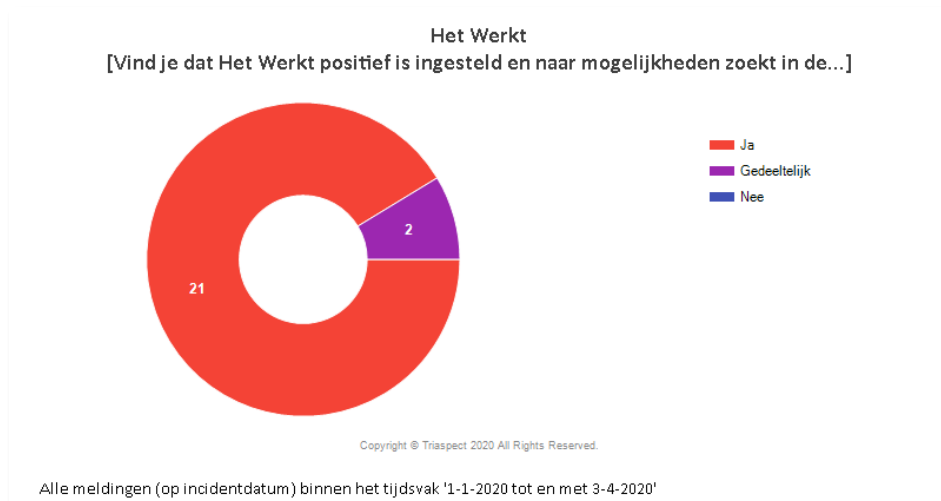
### 15. Vind je dat jouw begeleiders ondersteuning bieden waar dat nodig is?



#### Opmerkingen:

(3431) Gedeeltelijk, de opstap wordt gemaakt de rest doe ik zelf

### 16. Vind je dat Het Werkt positief is ingesteld en naar mogelijkheden zoekt in de begeleiding?



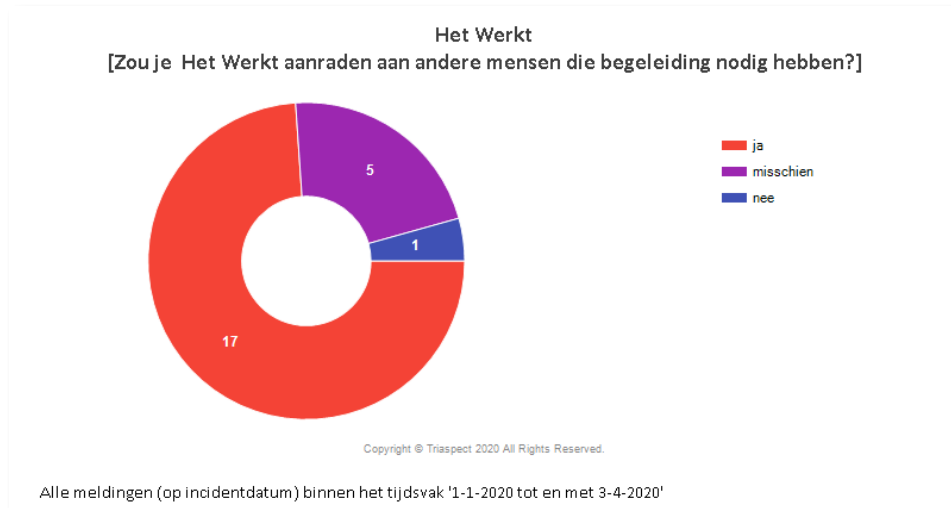
#### Opmerkingen:

(3431) Gedeeltelijk, niet altijd opzoek



## Conclusie – Deel 3

### 17. Zou je Het Werkt aanraden aan andere mensen die begeleiding nodig hebben?



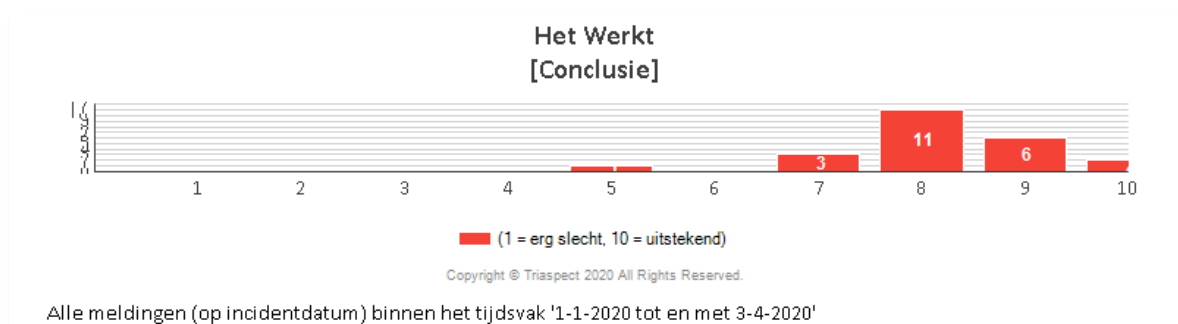
#### Opmerkingen:

(3366) Misschien, ligt aan de persoon zelf als de instantie goed bij die persoon past zou ik dat idd doen

(3446) Misschien, voor een goeie feedback zou ik gewoon het gesprek met mij aangaan. ik sta daar voor open.

(5010) Moeten die mensen zelf maar zoeken, heb ik ook gemoeten

### 18. Wat is jouw waardering in cijfers van 1 – 10?



**Gemiddeld cijfer: 8,2**

**19. Mocht je nog andere opmerkingen hebben of verbeter punten dan kun je ze hier opschrijven:**

(3370) Het afgelopen jaar dat ik bij Stichting Het Werkt heb mogen wonen, heb ik als heel prettig ervaren. Ik voel mij thuis, ik voel mij goed ondersteund. Mijn omgeving en ik zien grote stappen vooruit en een goede weg naar zelfstandigheid. Mijn kamer is ruim genoeg voor mij, wat heel wenselijk is. Begeleiding die hier wordt geboden wordt heel goed verzorgd, en vind het ook heel fijn dat ik hier op kan leunen waar dat nodig is. Ik vind dat er goed geluisterd wordt naar de problematiek en hulpvragen van cliënten en er wordt een goede band gecreëerd tussen begeleider en cliënt.

(5010) Ik vind de vragen niet fijn en ik zou graag willen hebben dat ik geen commentaar zou kunnen aangeven. Bijvoorbeeld..ik bel nooit naar kantoor maar ik moet het dan wel invullen. Vind ik onprettig.

(5321) Ik ben erg tevreden met stichting Het Werkt en de hulp die ze bieden. Ik heb erg veel steun en begrip van mijn begeleiders en ze zoeken naar alle mogelijke oplossingen om mij te helpen om mijn doelen te kunnen behalen. Daarom geef ik stichting Het Werkt een cijfer 10!