

RESULTATEN CLIËNTETVREDENHEIDSONDERZOEK 2025

Jaarlijks meet Het Werkt de tevredenheid van zijn cliënten om de zorg te kunnen verbeteren. De vragenlijst hiervoor is gebaseerd op de kernwaarden van Het Werkt en bijbehorende doelen uit het strategisch meerjarenplan van 2025-2028. De uitvraag heeft plaatsgevonden in september. De vragenlijsten zijn anoniem ingevuld. De cliënten zijn in de mogelijkheid gebracht om hun naam en contactgegevens achter te laten.

In totaal hebben 27 cliënten gereageerd. Dit is een totaal respons van 46%. Er hebben 13 cliënten gereageerd uit het begeleid wonen team, 9 cliënten uit team pijl en 5 cliënten uit team ringbaan.

Er is dit jaar voor gekozen om de vragenlijst alleen bij beschermd wonen cliënten uit te vragen. Met de komst van Siem is ervoor gekozen om de cliënten van begeleiding en gemengd wonen niet te vragen, om onduidelijkheid te voorkomen.

Allereerst treft u de gegeven rapportcijfers aan op een schaal van 1-10. Daarna volgen de vragen en bijbehorende antwoorden in de vorm van een staafdiagram.

RAPPORTCIJFERS

Totaal
6



ANALYSE TEN OPZICHTE VAN JAARDOELEN

In ons strategisch meerjarenplan zijn ambities uitgesproken en doelen hoe we ons als organisatie willen ontwikkelen. We willen onze dienstverlening doorlopend verbeteren en vernieuwen, gedreven door de wens om de best mogelijke ondersteuning te bieden en uitgedaagd door de doorlopende veranderingen in de zorgsector. Als waarden-gedreven organisatie hebben we onze ambities voor 2025-2028 gerelateerd aan onze vier kernwaarden: eigenwaarde, zelfontplooiing, transparant partnerschap en inclusieve gemeenschap. Per kernwaarde zijn er ambities voor de binnenwereld (medewerkers en interne organisatie) opgesteld. Maar ook voor de buitenwereld, waar Het Werkt samenwerkt met cliënten en ketenpartners. Aan de hand van het cliënttevredenheidsonderzoek heeft Het Werkt input opgehaald om de doelen in het meerjarenplan te meten en andere kansen ter verbetering te kunnen pakken. Want uiteindelijk doen we het voor onze cliënten.

Eigenwaarde

We erkennen en waarderen de eigenheid en waarde van elk individu, en creëren een omgeving waarin iedereen zich gewaardeerd voelt.

Betekenis eigenwaarde in de buitenwereld van Het Werkt

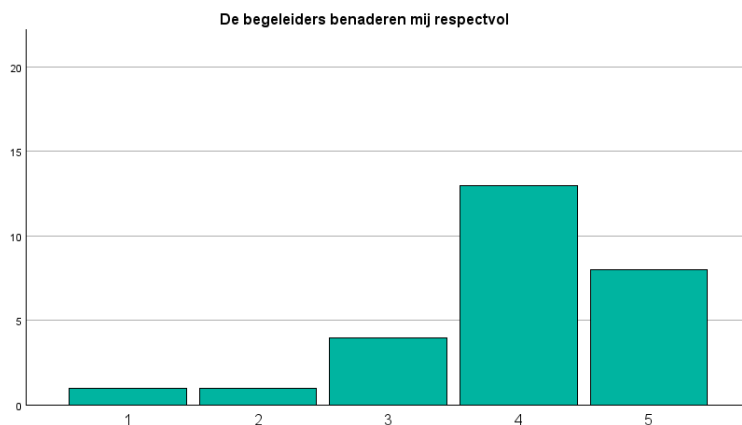
- ❖ We gaan in onze samenwerking met cliënten uit van de unieke waarde van elk individu. We staan naast de cliënt om een bijdrage te leveren aan haar/zijn persoonlijke groei en we doen dit door onze cliënten vertrouwen en aandacht te geven, nabij te zijn en met respect, zonder oordelen te kijken naar de situatie van de cliënt.

Meetbaar doel 2025-2028:

- Uit het jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat cliënten zich door medewerkers gezien en gewaardeerd voelen als mens en de ondersteuning als respectvol en onbevooroordeeld ervaren. Vragen t.a.v. deze thema's worden beantwoord met een gemiddelde score van 4,0 op een schaal van 1 tot 5.

Resultaat:

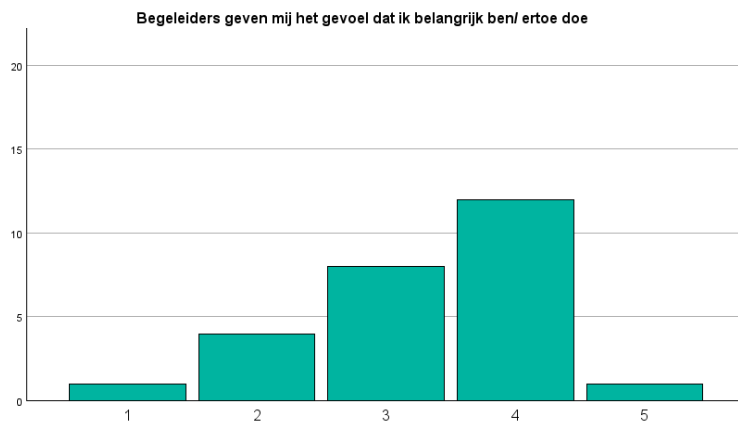
De begeleiders benaderen mij respectvol is gescoord met een gemiddelde van **4,0**.



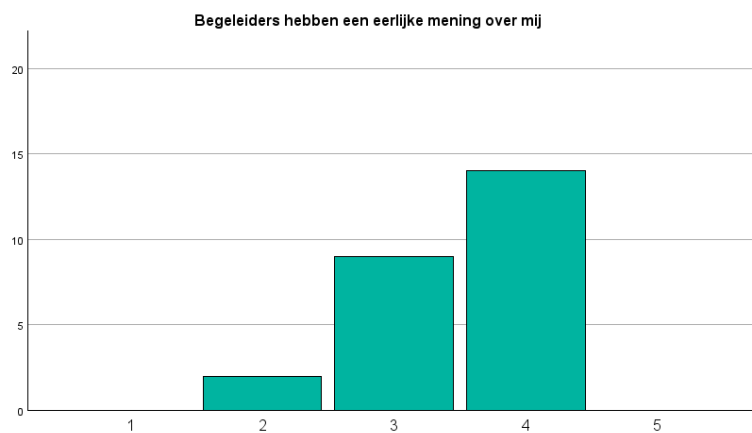
Ik voel me door begeleiders gezien zoals ik ben is gescoord met een gemiddelde van 3,5



Begeleiders geven mij het gevoel dat ik belangrijk ben/ ertoe doe is gescoord met een gemiddelde van 3,3.



Begeleiders hebben een eerlijke mening over mij is gescoord met een gemiddelde van 3,5.



Zelfontplooiing

We stimuleren persoonlijke en professionele groei en zorgen ervoor dat de route en het tempo van leren en ontwikkelen aansluit bij de individuele mogelijkheden en capaciteiten.

Betekenis zelfontplooiing in de buitenwereld van Het Werkt:

- ❖ We stimuleren de zelfontplooiing bij onze cliënten door een veilige, inspirerende omgeving te creëren waar zij zich thuis voelen. We sluiten aan bij het tempo van de cliënt. We spiegelen en prikkelen onze cliënten op een liefdevolle manier, zodat ze mettertijd eigenaarschap kunnen nemen.

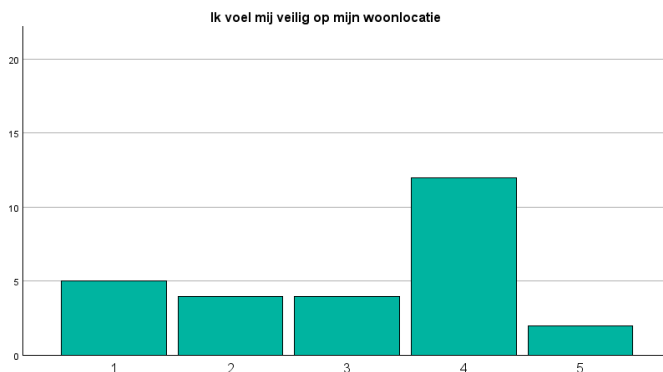
Meetbaar doel 2025-2028

- In het jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek worden vragen t.a.v. het thema veilige en stimulerende woonomgeving beantwoord met een gemiddelde score van een 4,0 op een schaal van 1 tot 5.
- In het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek worden vragen t.a.v. het thema persoonlijke groei en eigen regie beantwoord met een gemiddelde score van een 4,0 op een schaal van 1 tot 5.
- In het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek beoordelen cliënten de kennis en vaardigheden van begeleiding t.a.v. de aanwezige hulpvragen met een gemiddelde van 4,0 op een schaal van 1 tot 5.

Resultaten

Veilige en stimulerende woonomgeving

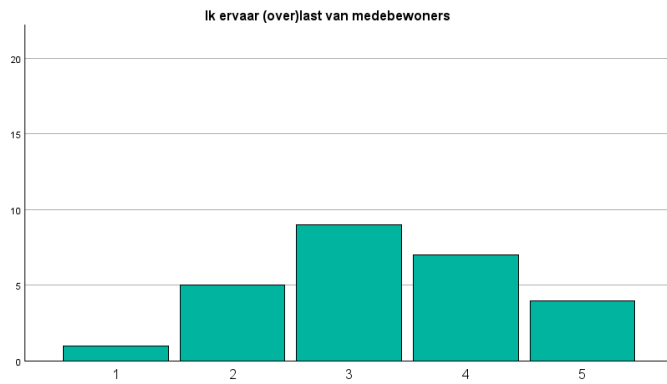
De cliënten scoren een **3,1** op de vraag of zij zich veilig voelen op de woonlocatie.



Jezelf kunnen zijn op een woonlocatie maakt ook of iemand zich veilig kan voelen of niet. Daar wordt een gemiddelde score van **3,4** gegeven.

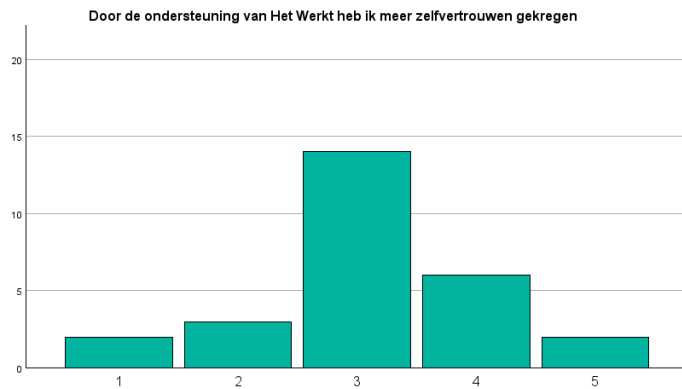


(Over)last van medebewoners kan voor een onveilig gevoel zorgen. Cliënten ervaren (over)last van medebewoners. Zij scoren een **3,3** hierop. Hier wil je een zo laag mogelijk cijfer op scoren.

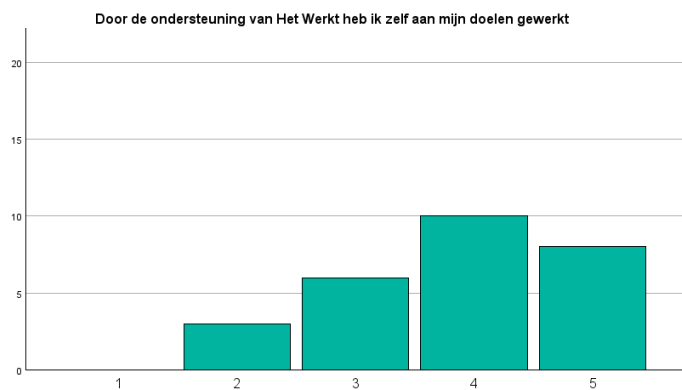


Persoonlijke groei en eigen regie

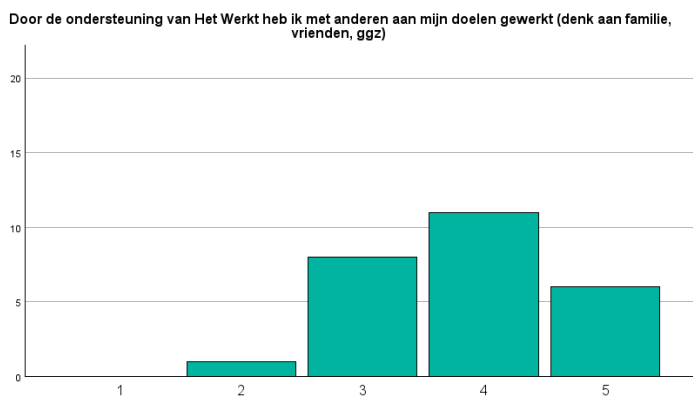
Cliënten scoren een gemiddelde van **3,1** voor het krijgen van meer zelfvertrouwen.



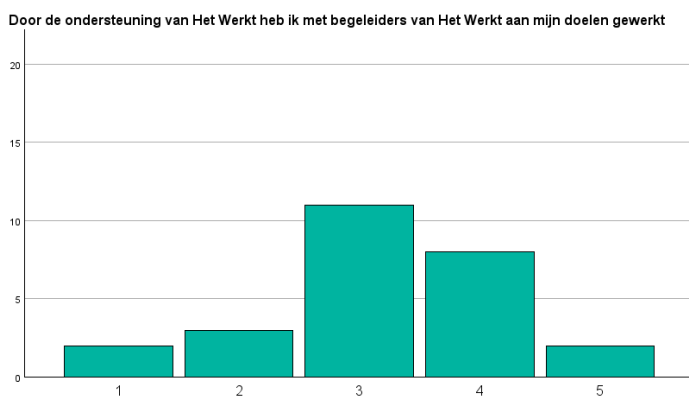
Ik heb zelf aan mijn doelen gewerkt scoort een **3,9**



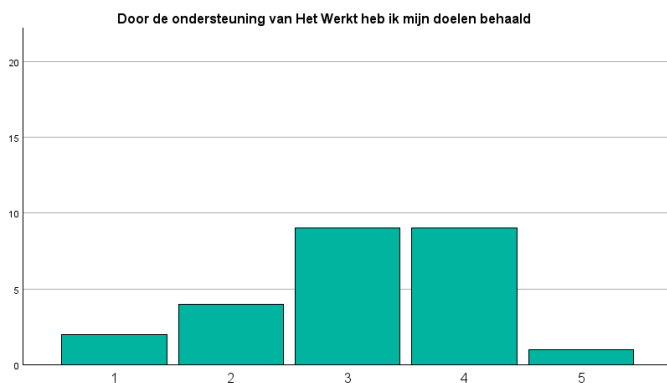
Ik heb met anderen aan mijn doelen gewerkt scoort een **3,8**



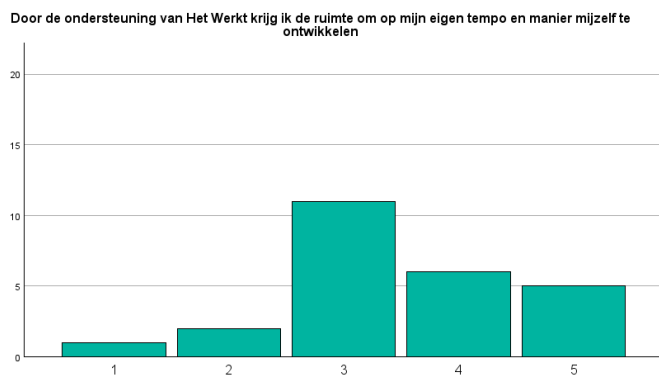
Ik heb met begeleiders aan mijn doelen gewerkt scoort een **3,2**



Ik heb mijn doelen behaald scoort een **3,1**

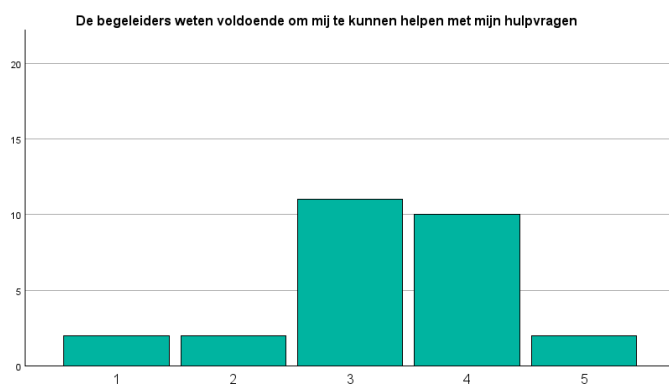


Ik krijg de ruimte om op mijn eigen tempo en manier mijzelf te ontwikkelen scoort een **3,5**

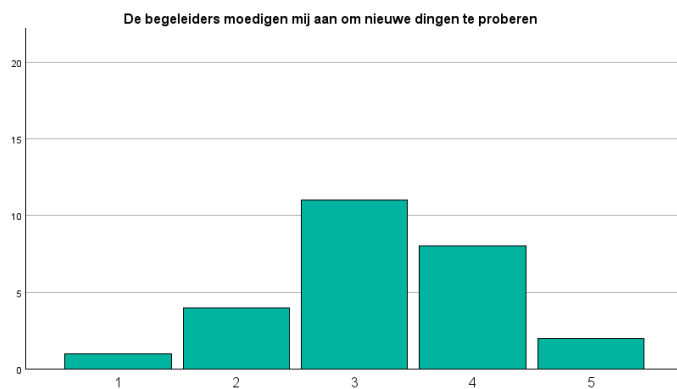


Kennis en vaardigheden begeleiding

De begeleiders weten voldoende om mij te kunnen helpen met mijn hulpvragen scoort een **3,3**



De begeleiders moedigen mij aan om nieuwe dingen te proberen scoort een **3,2**



Transparant partnerschap

We handelen vanuit transparantie, openheid en eerlijkheid en zijn een betrouwbare en gelijkwaardige (samenwerkings-)partner.

Betekenis transparant partnerschap in de buitenwereld van Het Werkt

- ❖ Stichting Het Werkt is een betrouwbare en helder communicerende partner voor haar cliënten. We komen onze afspraken na, zijn eerlijk over mogelijkheden en verwachtingen en zijn aanspreekbaar op dingen die niet goed gaan.

Meetbaar doel 2025-2028

- In het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek worden vragen t.a.v. het thema betrouwbaarheid van de begeleiding beantwoord met een gemiddelde score van 4,0 op een schaal van 1 tot 5.
- In het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek worden vragen t.a.v. het thema begrijpelijk communicatie beantwoord met een gemiddelde score van een 4,0 op een schaal van 1 tot 5.

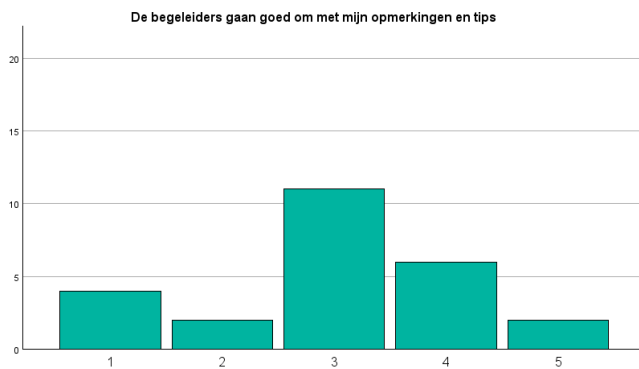
Resultaten

Betrouwbaarheid van de begeleiding

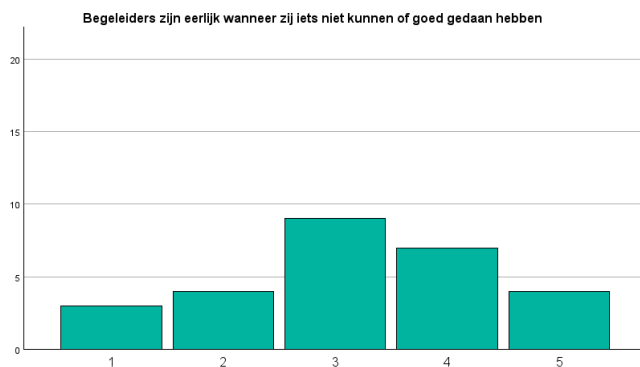
De begeleiders zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen scoort een **2,9**



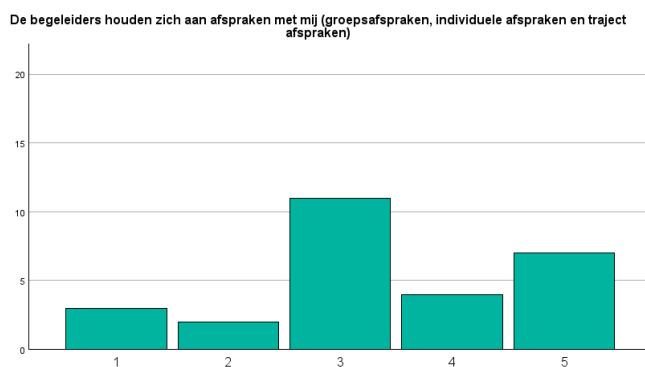
De begeleiders gaan goed om met mijn opmerkingen en tips scoort een **3,0**



De begeleiders zijn eerlijk wanneer zij iets niet kunnen of goed gedaan hebben scoort een **3,2**

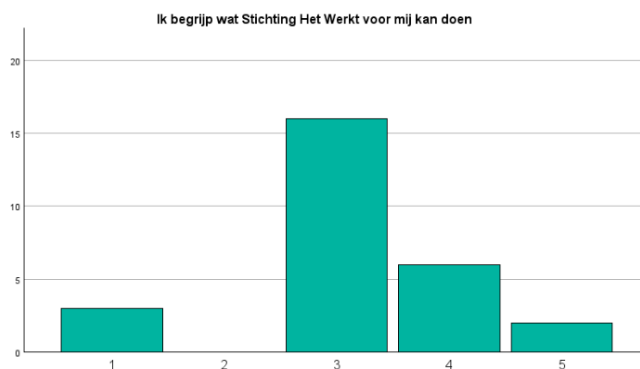


Begeleiders houden zich aan afspraken met mij scoort een **3,4**.

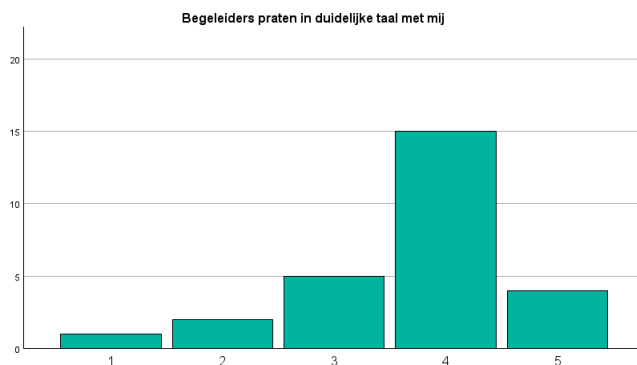


Begrijpelijke communicatie

Ik begrijp wat Het Werkt voor mij kan doen scoort een **3,1**



Begeleiders praten in duidelijke taal met mij scoort een **3,7**



Inclusieve gemeenschap

We dragen ij aan een ondersteunende, verbonden samenleving, waaraan iedereen op een volwaardige manier kan deelnemen.

Betekenis inclusieve gemeenschap in de buitenwereld van Het Werkt:

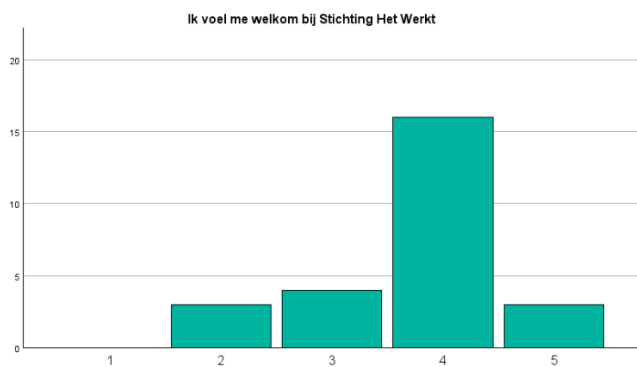
- We streven ernaar dat onze cliënten zich ten alle tijden onderdeel blijven voelen van de maatschappij en hieraan op een volwaardige manier kunnen bijdragen en deelnemen. Iedereen hoort erbij en is welkom bij Het Werkt. We stimuleren en helpen cliënten bij het verbinden en versterken van hun sociale netwerk.

Meetbaar doel 2025-2028

- In het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek worden vragen t.a.v. het thema diversiteit en inclusiviteit bij beschermd wonen van Het Werkt beantwoord met een gemiddelde score van 4,0 op een schaal van 1 tot 5.

Resultaten

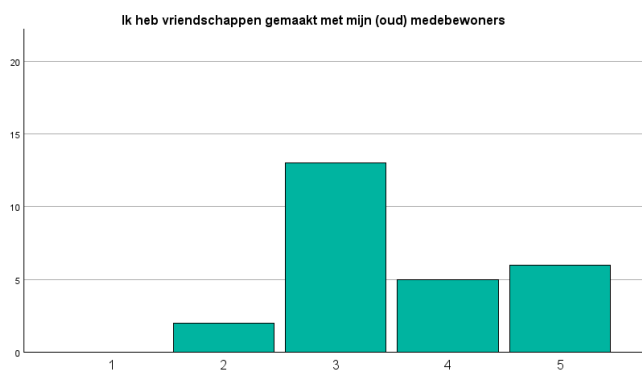
Ik voel me welkom scoort een **3,7**



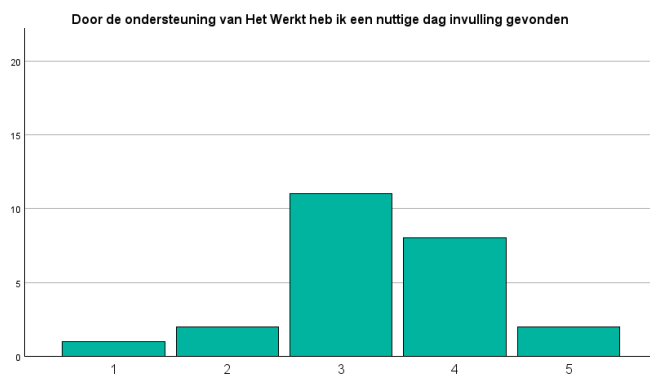
Ik kan mijzelf zijn op de woonlocatie scoort een **3,4**



Ik heb vriendschappen gemaakt met mijn (oud) medebewoners scoort een **3,6**



Ik heb een nuttige dag invulling gevonden scoort een **3,3**.

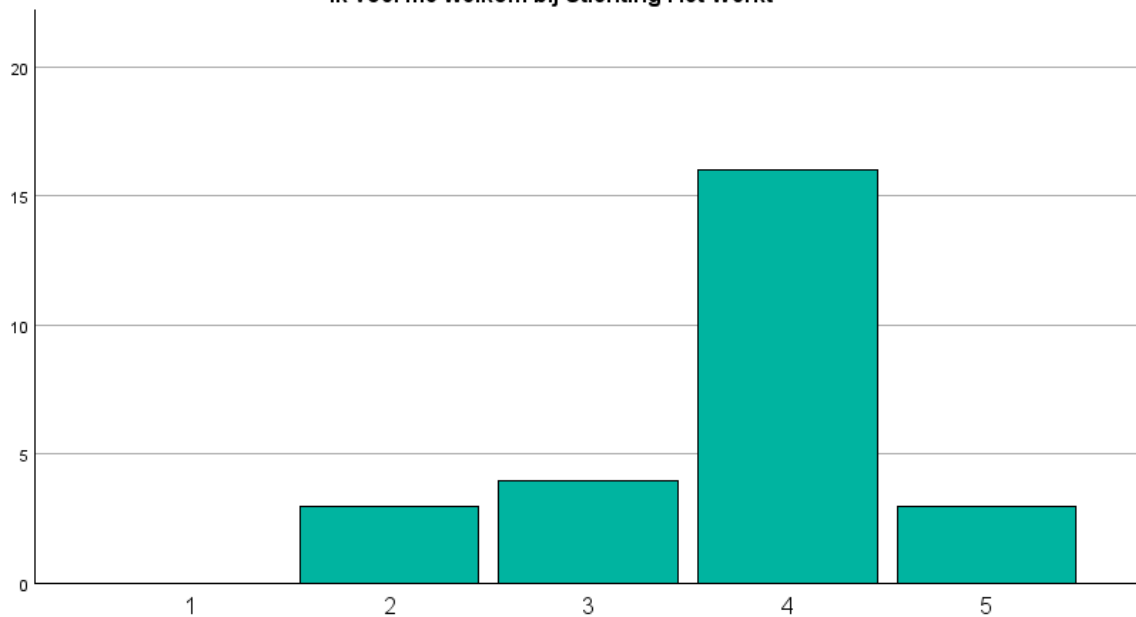


BIJLAGE: VRAGEN

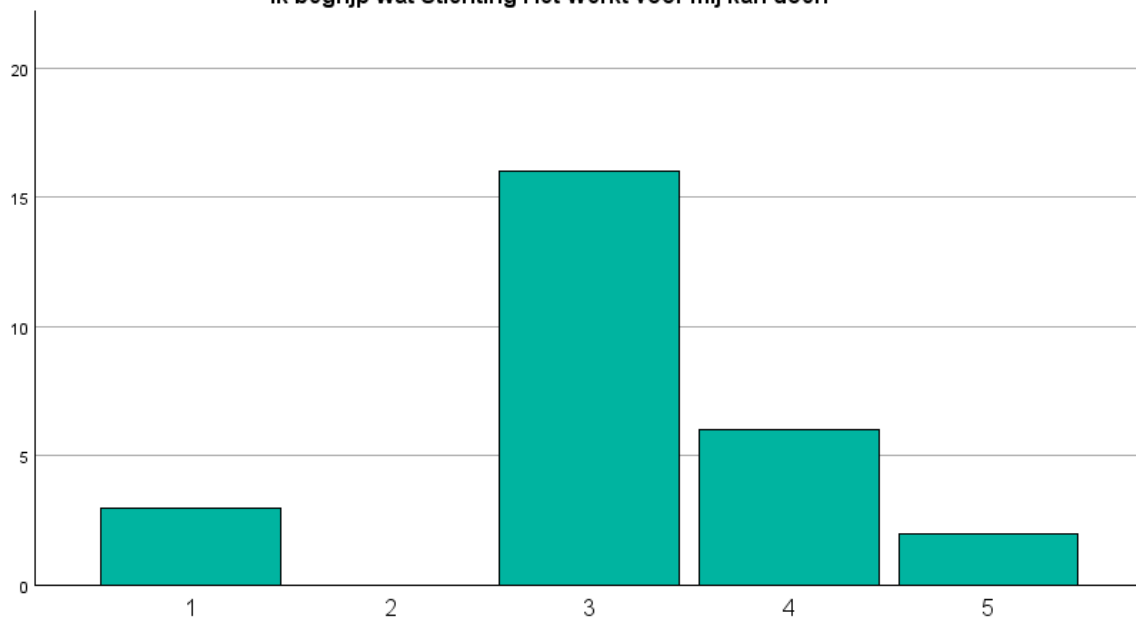
De schaal loopt van 1 (= helemaal niet mee eens) tot 5 (= helemaal mee eens).

Als je denkt aan het contact met Het Werkt, in hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen? Door de ondersteuning van Het Werkt...

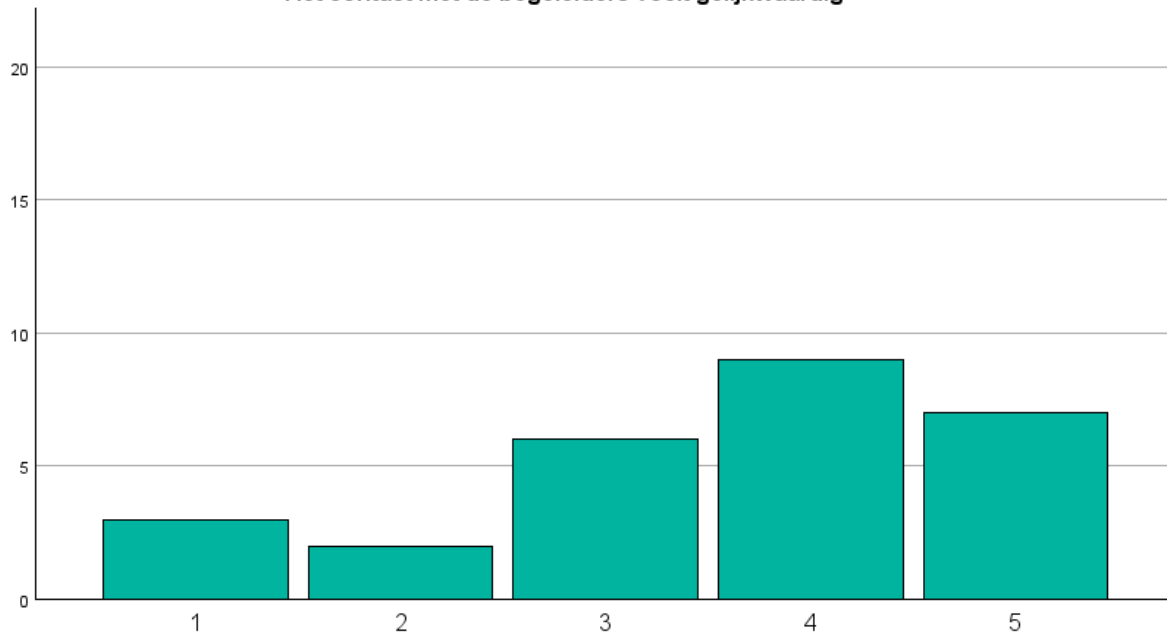
Ik voel me welkom bij Stichting Het Werkt



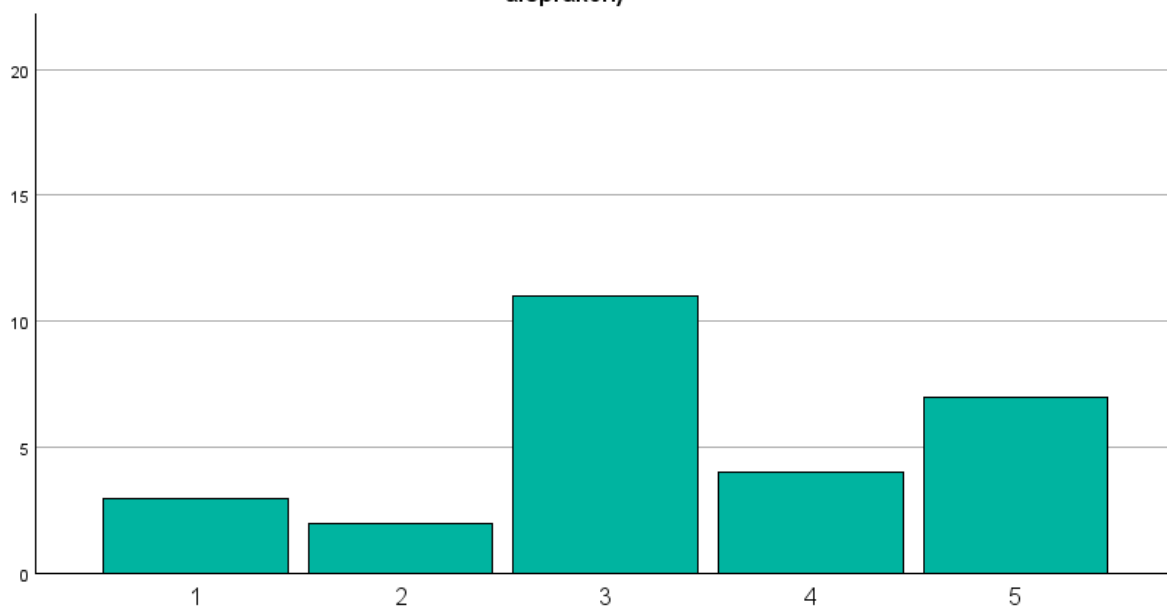
Ik begrijp wat Stichting Het Werkt voor mij kan doen



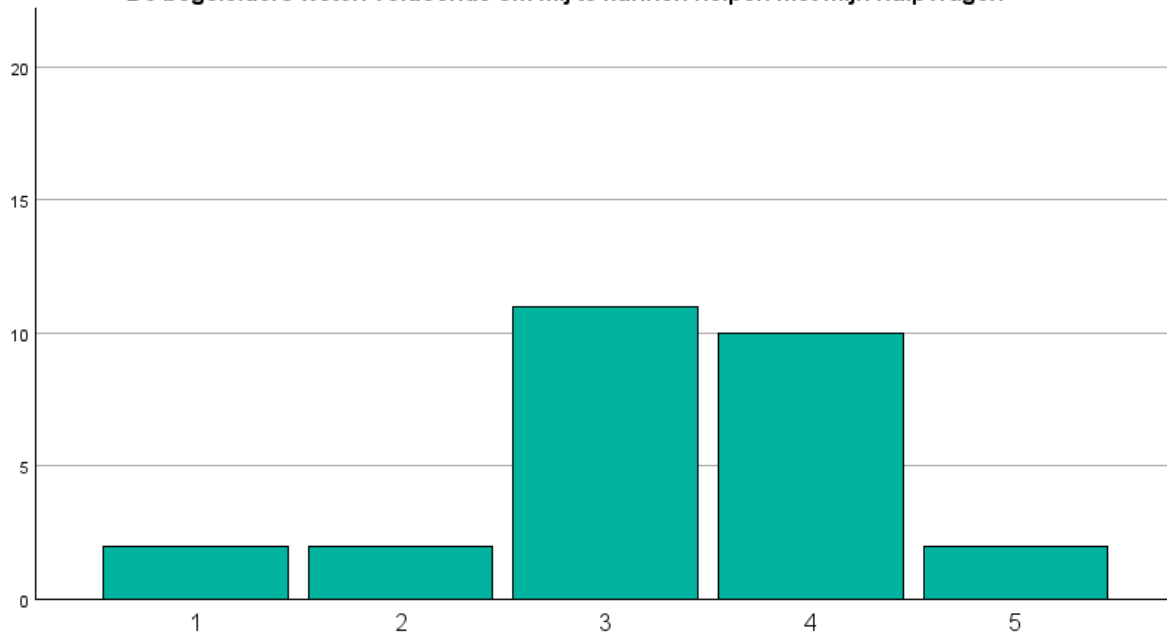
Het contact met de begeleiders voelt gelijkwaardig



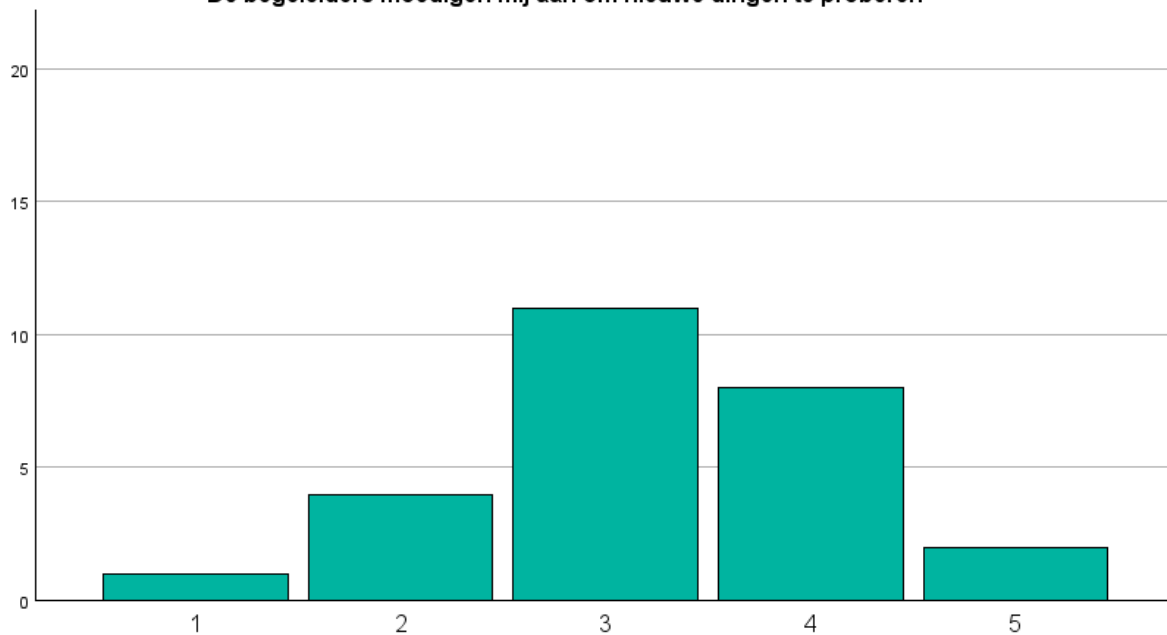
De begeleiders houden zich aan afspraken met mij (groepsafspraken, individuele afspraken en traject afspraken)



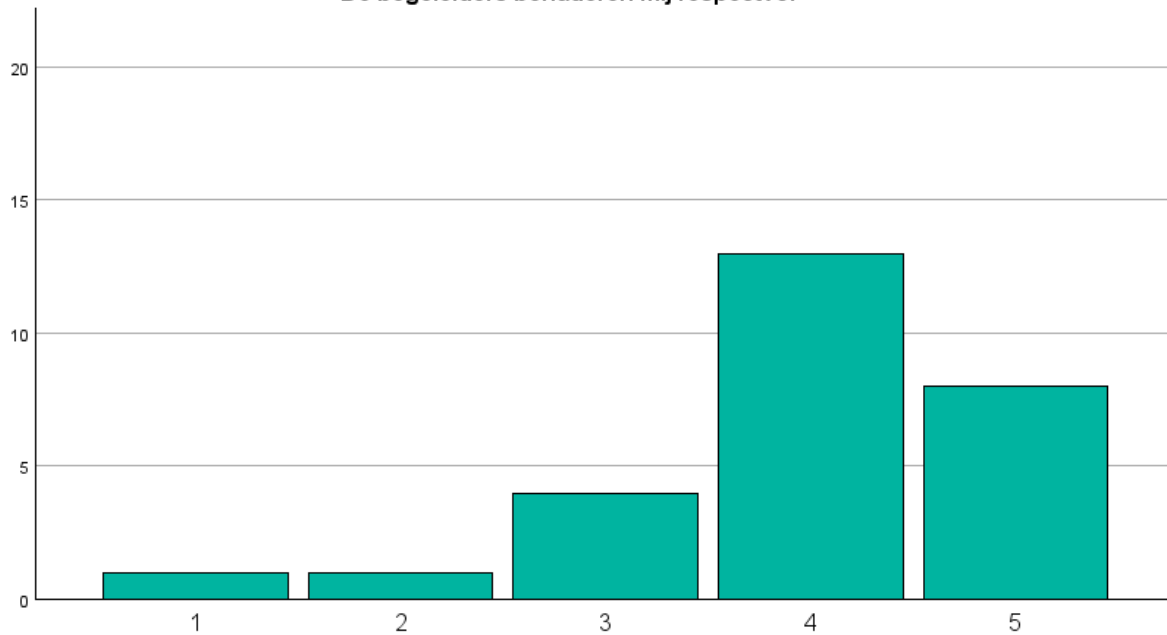
De begeleiders weten voldoende om mij te kunnen helpen met mijn hulpvragen



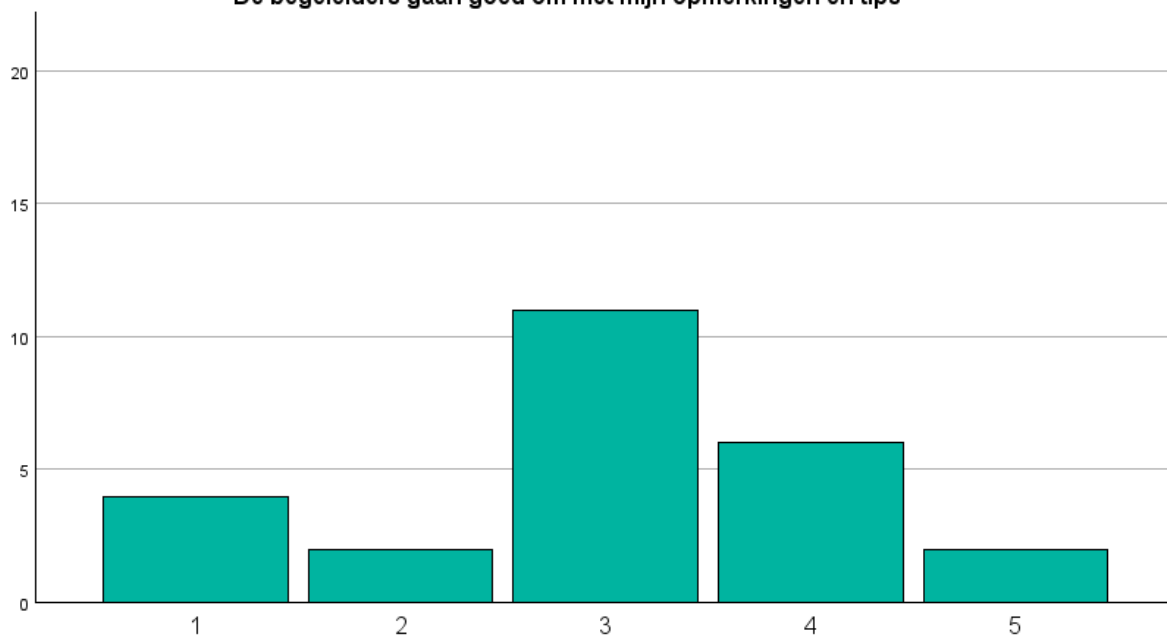
De begeleiders moedigen mij aan om nieuwe dingen te proberen



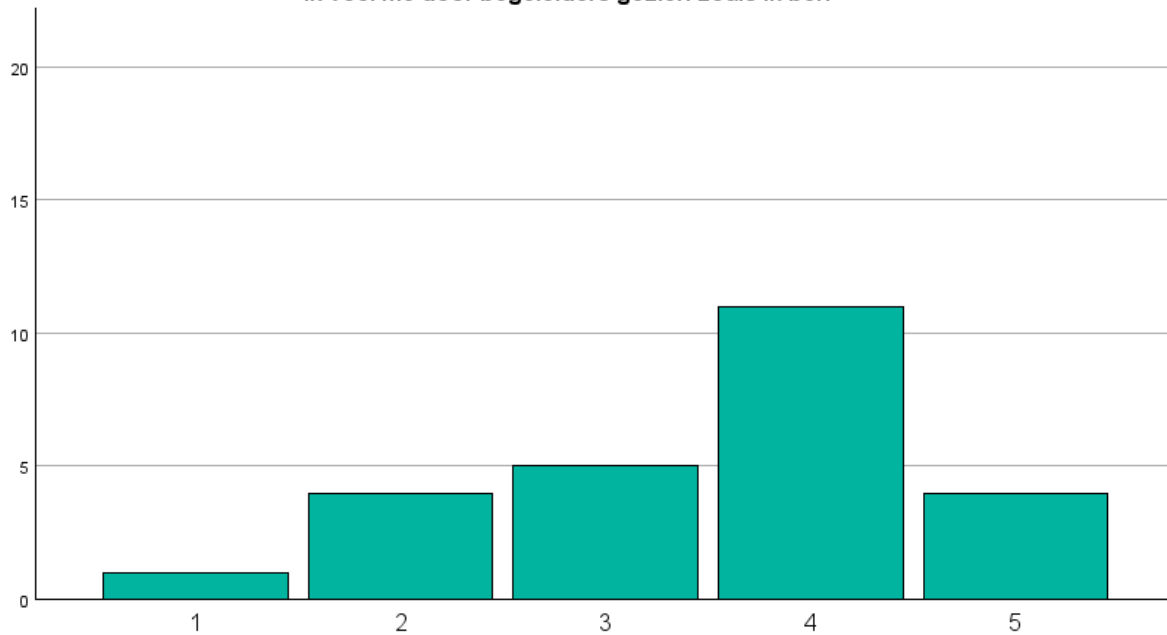
De begeleiders benaderen mij respectvol



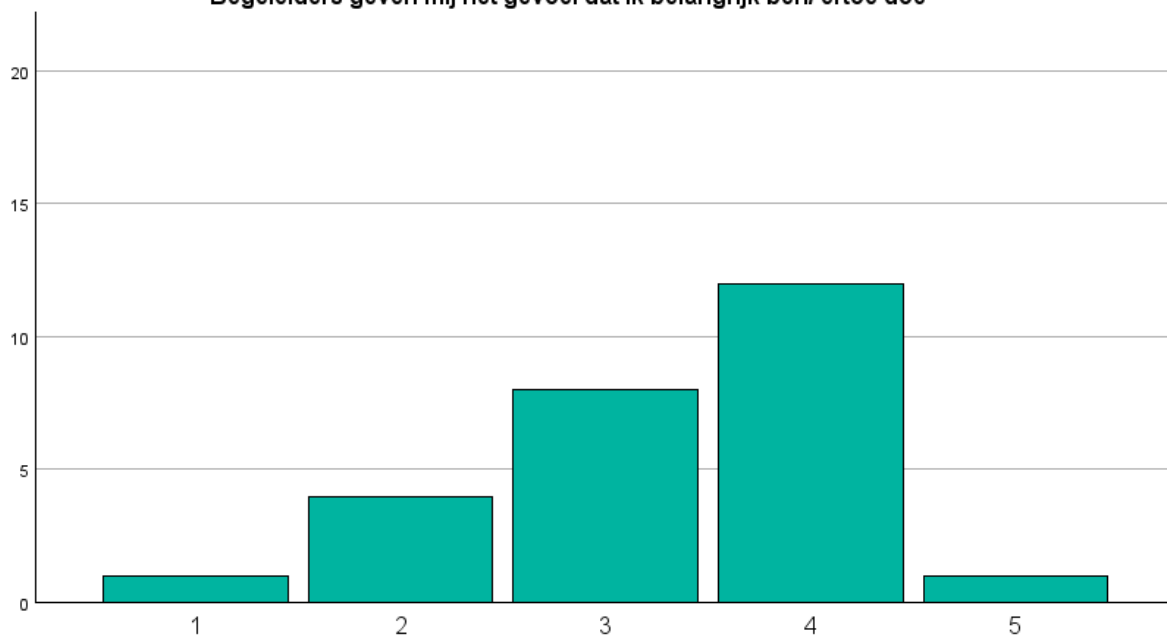
De begeleiders gaan goed om met mijn opmerkingen en tips



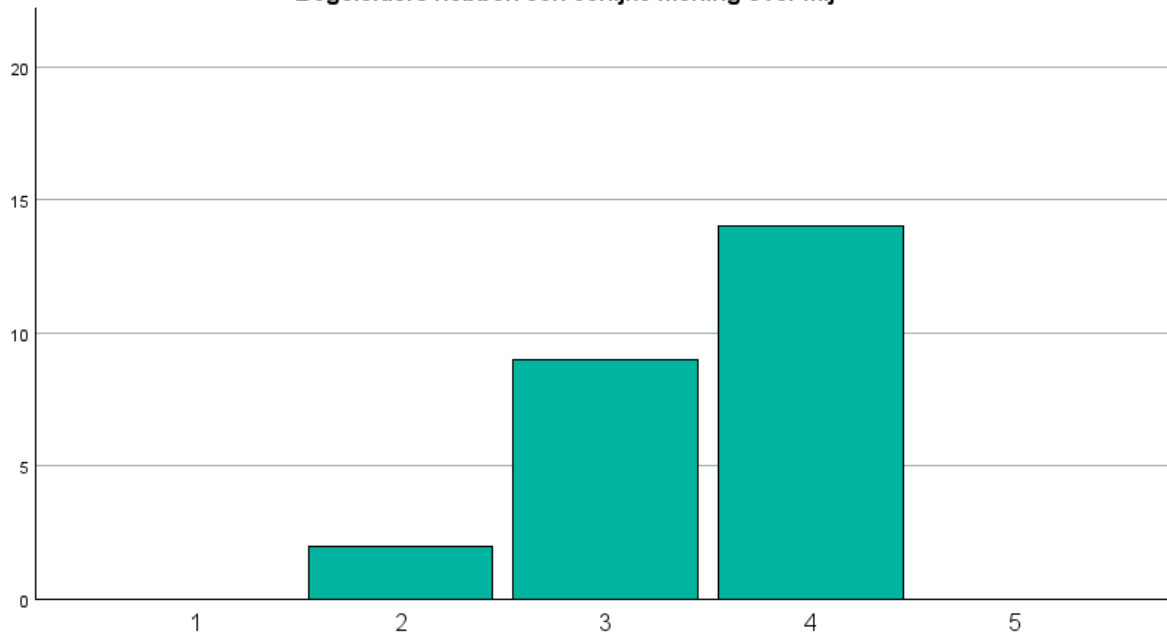
Ik voel me door begeleiders gezien zoals ik ben



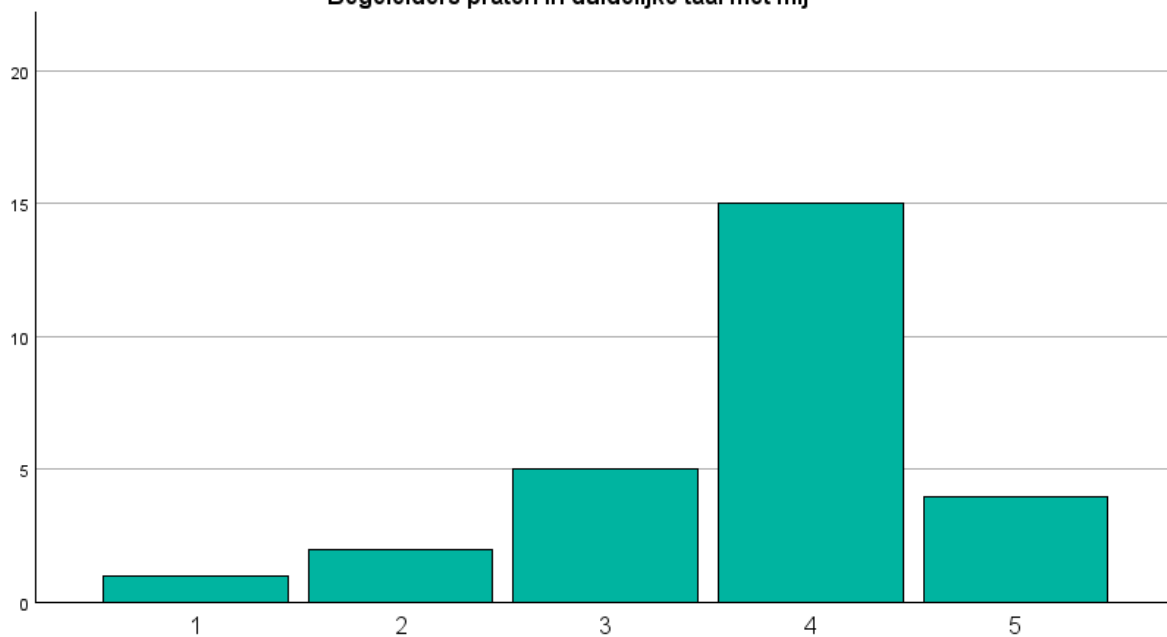
Begeleiders geven mij het gevoel dat ik belangrijk ben/ ertoe doe

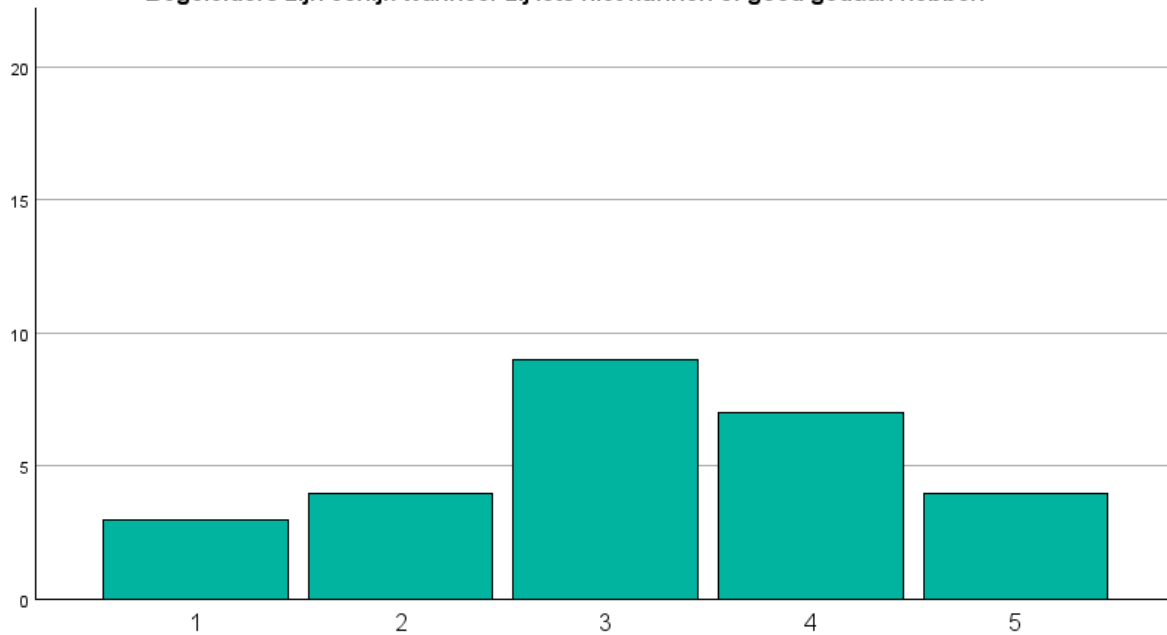
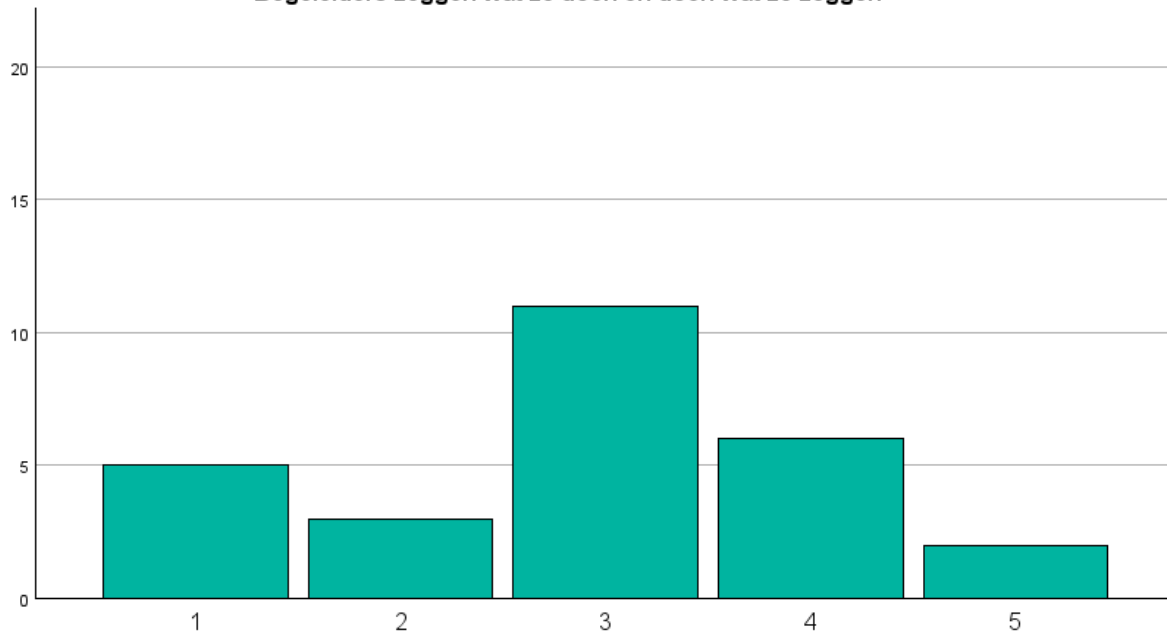


Begeleiders hebben een eerlijke mening over mij



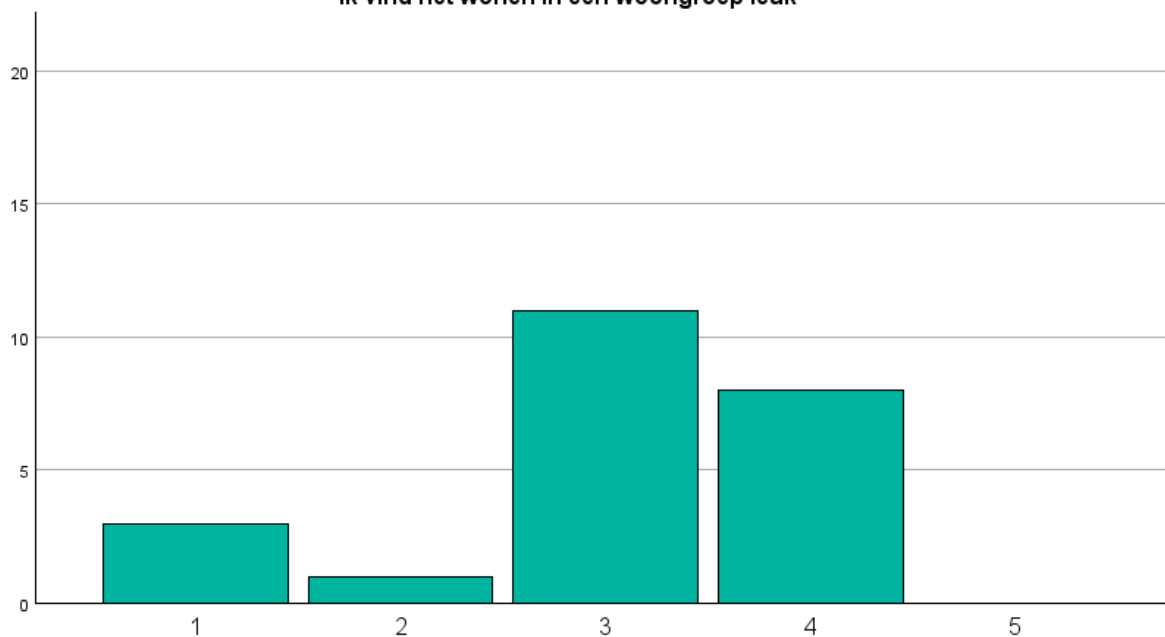
Begeleiders praten in duidelijke taal met mij



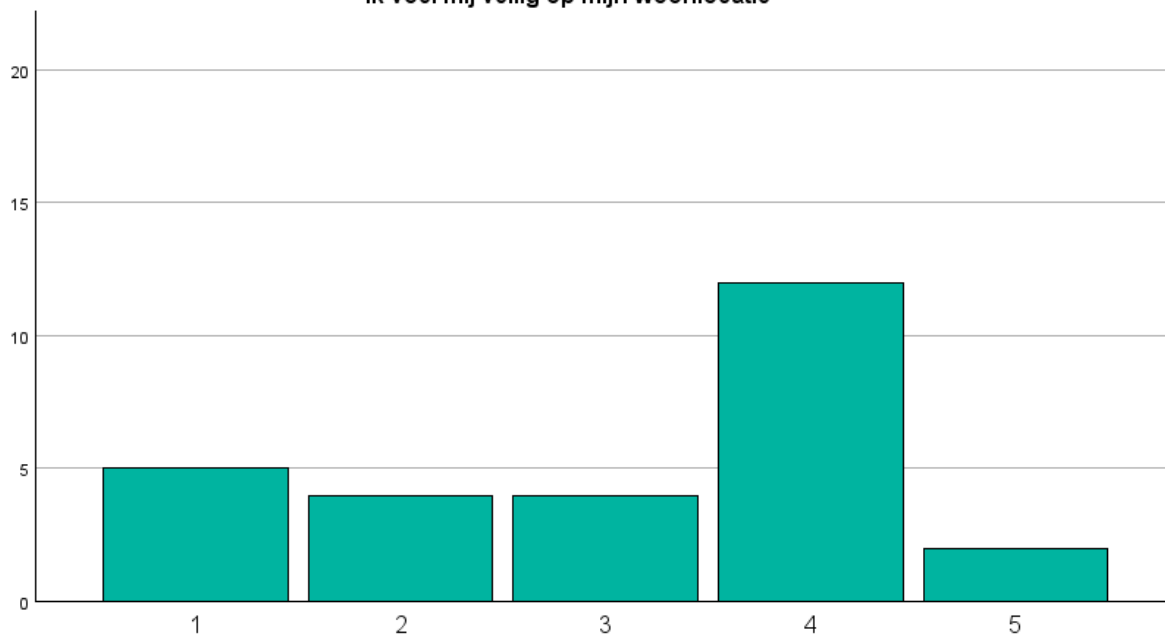
Begeleiders zijn eerlijk wanneer zij iets niet kunnen of goed gedaan hebben**Begeleiders zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen**

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen?

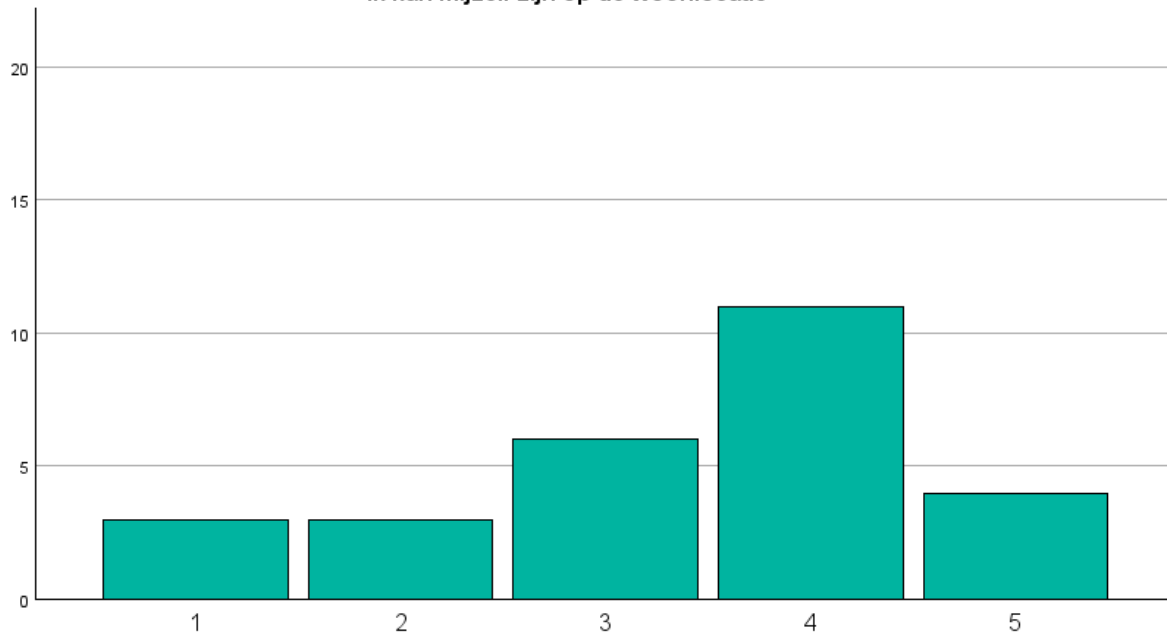
Ik vind het wonen in een woongroep leuk



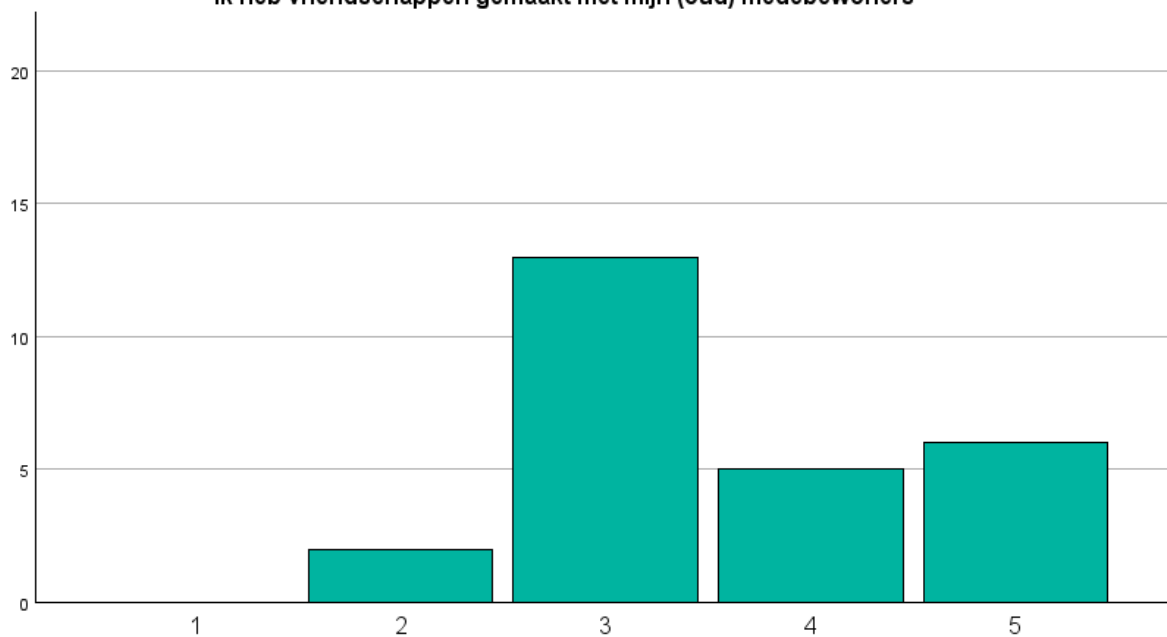
Ik voel mij veilig op mijn woonlocatie



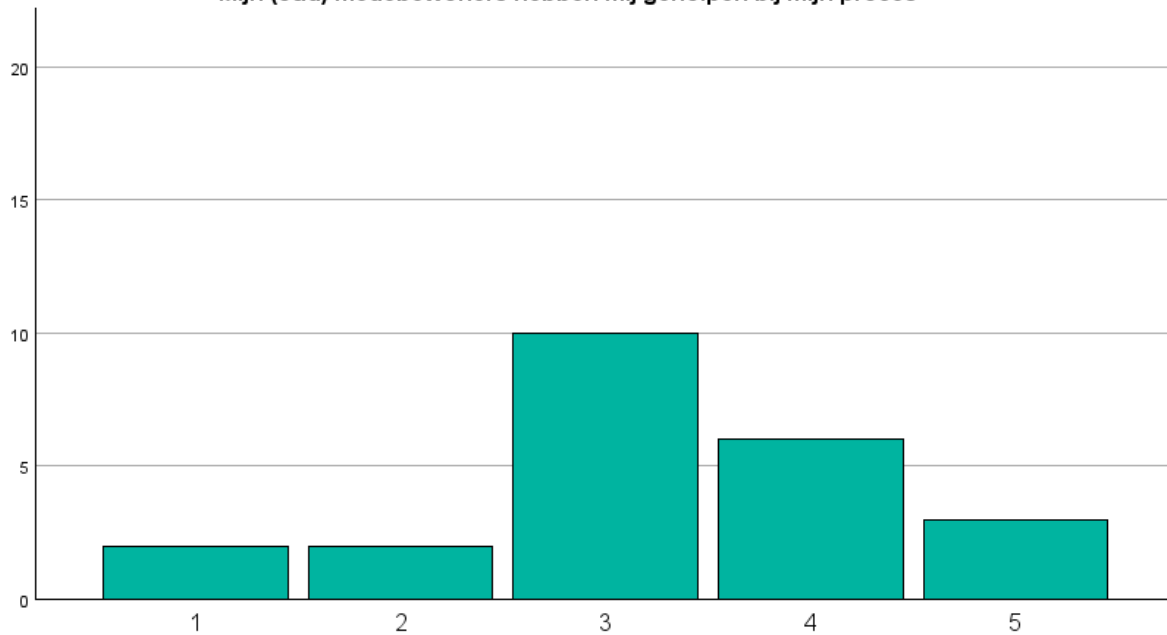
Ik kan mijzelf zijn op de woonlocatie



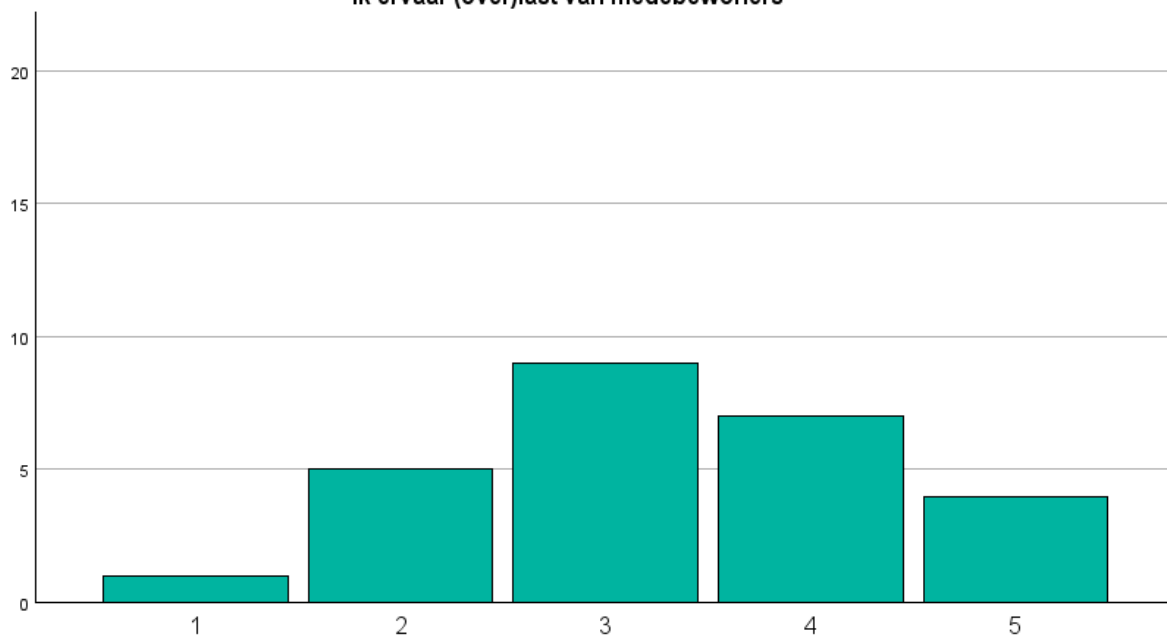
Ik heb vriendschappen gemaakt met mijn (oud) medebewoners



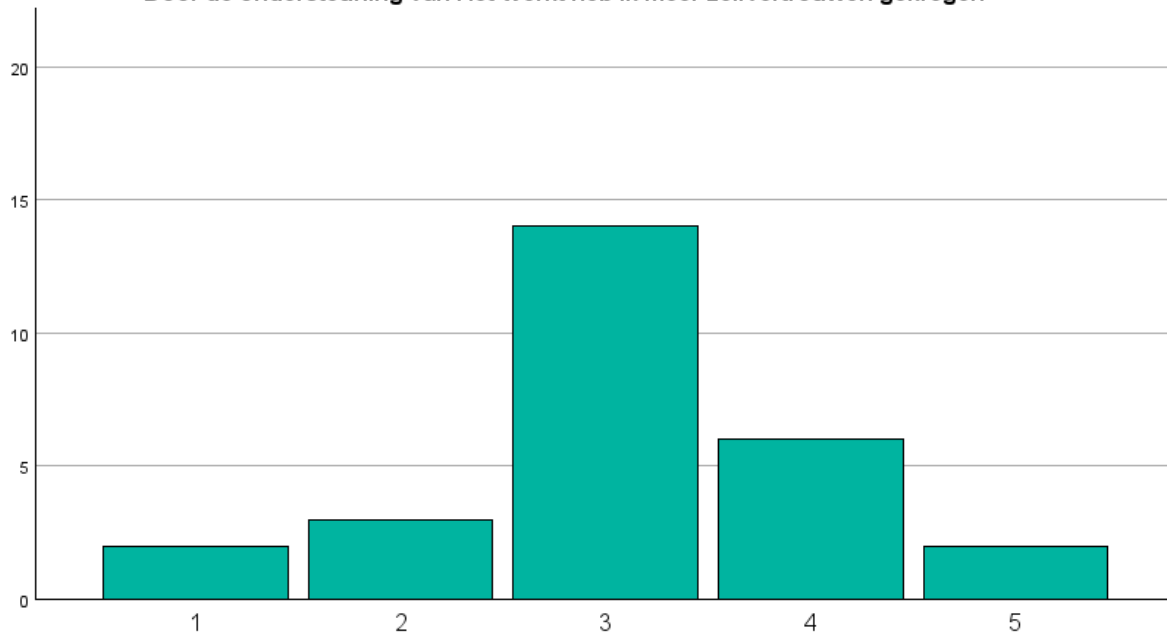
Mijn (oud) medebewoners hebben mij geholpen bij mijn proces



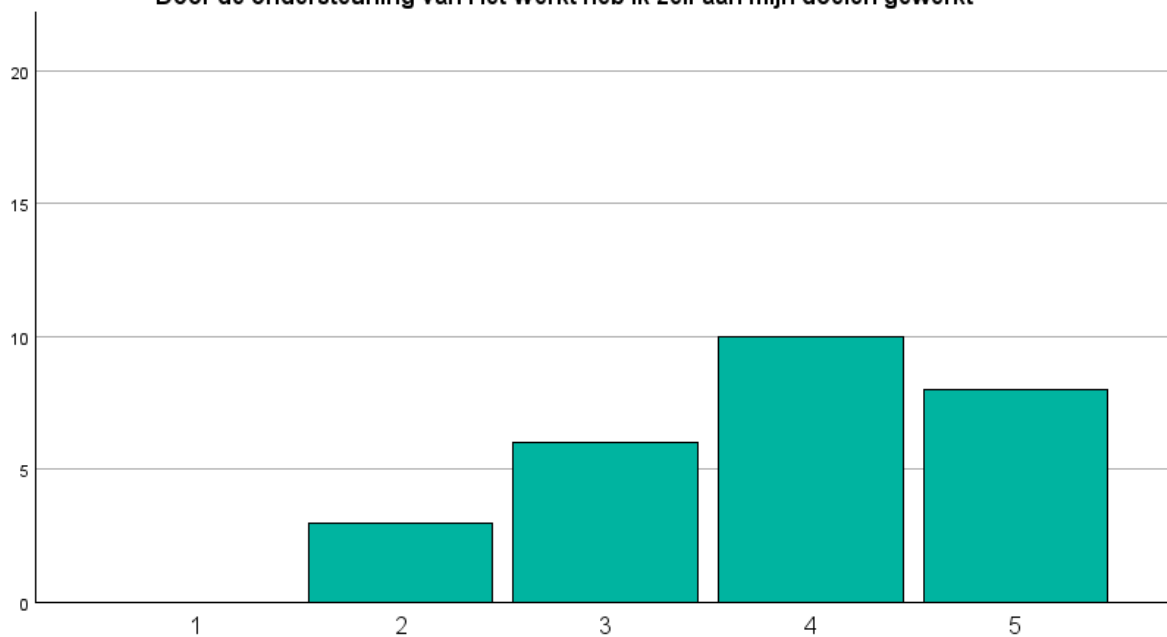
Ik ervaar (over)last van medebewoners



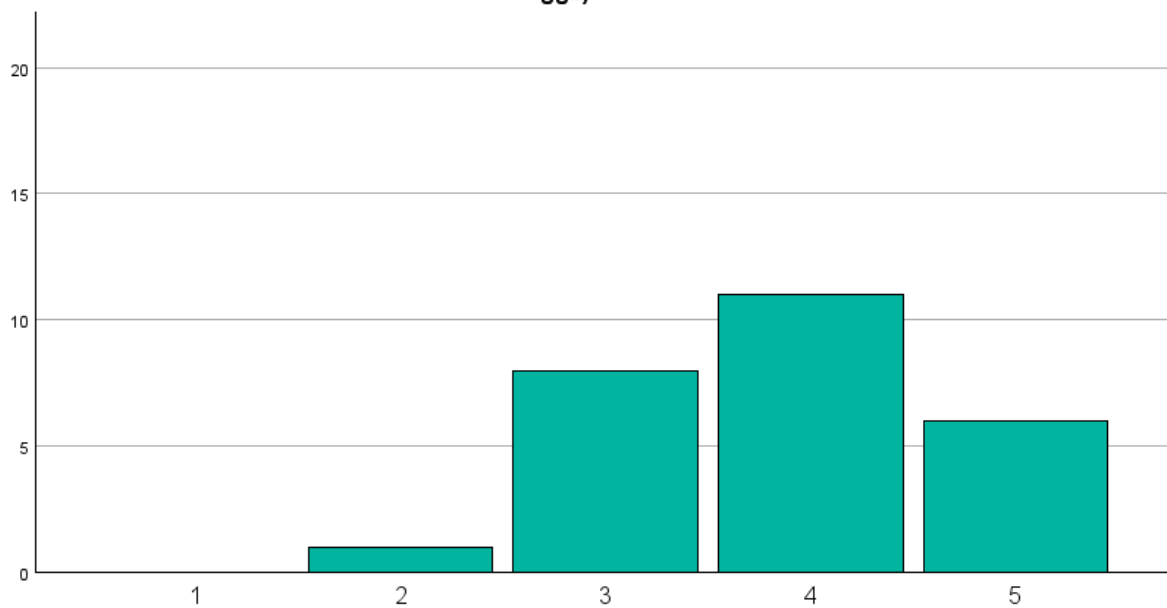
Door de ondersteuning van Het Werkt heb ik meer zelfvertrouwen gekregen



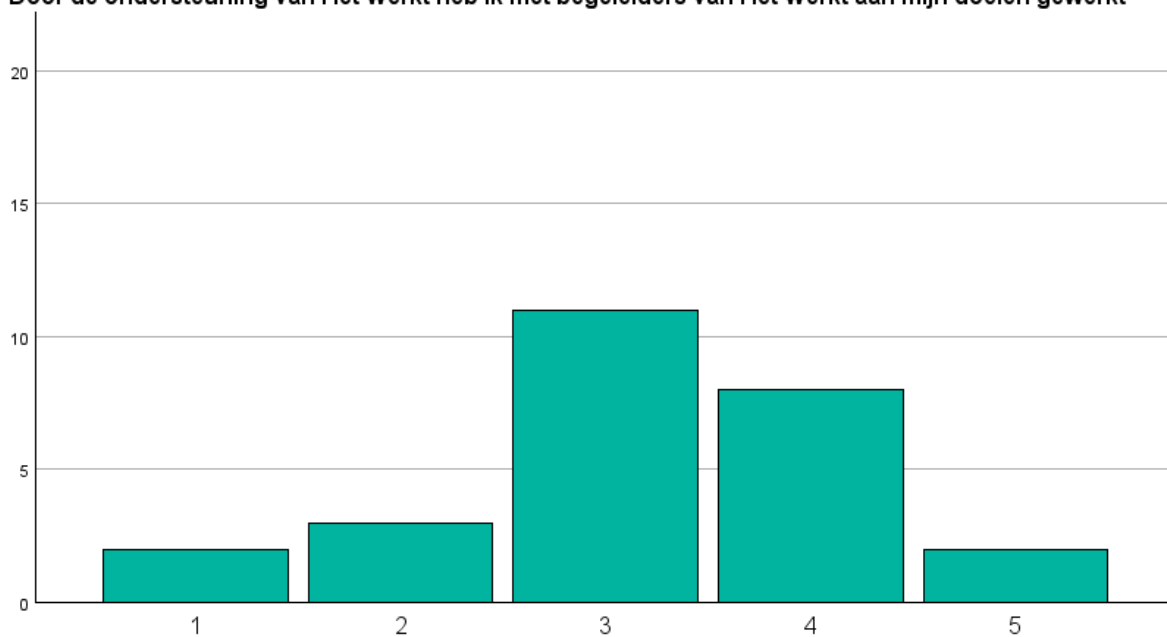
Door de ondersteuning van Het Werkt heb ik zelf aan mijn doelen gewerkt



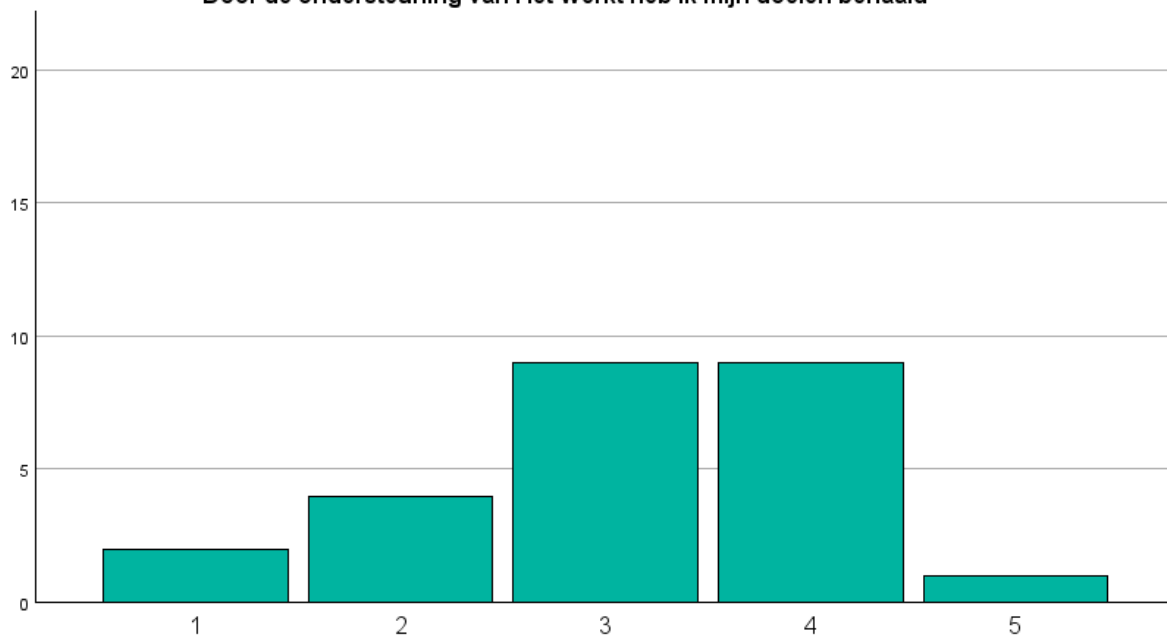
Door de ondersteuning van Het Werkt heb ik met anderen aan mijn doelen gewerkt (denk aan familie, vrienden, ggz)



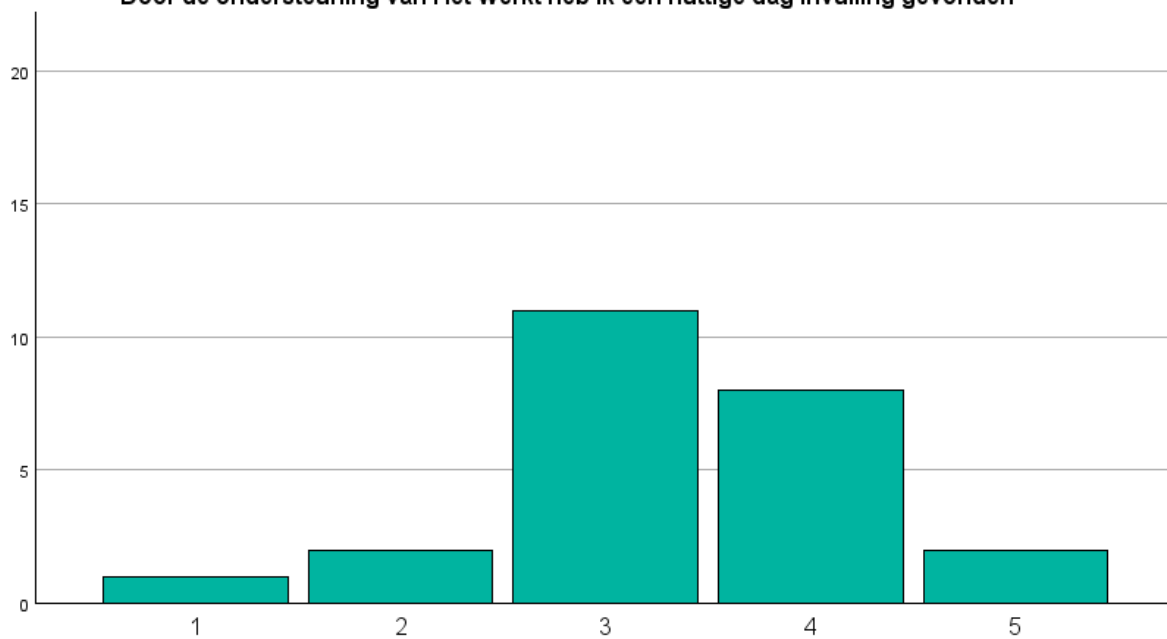
Door de ondersteuning van Het Werkt heb ik met begeleiders van Het Werkt aan mijn doelen gewerkt



Door de ondersteuning van Het Werkt heb ik mijn doelen behaald



Door de ondersteuning van Het Werkt heb ik een nuttige dag invulling gevonden



Door de ondersteuning van Het Werkt krijg ik de ruimte om op mijn eigen tempo en manier mijzelf te ontwikkelen

