



Voorwoord

Met genoegen bied ik dit rapport aan van ons recent uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek. Het verheugt mij om deze resultaten te delen.

Het cliënttevredenheidsonderzoek is niet alleen een momentopname van de meningen van onze cliënten, maar ook een belangrijk hulpmiddel dat het gesprek met cliënten en medewerkers bevordert. Door deze ervaringen van cliënten in kaart te brengen, benadrukken we de sterke punten van onze zorg- en dienstverlening en werken we aan verbeteringen waar nodig.

Deze rapportage bevat een overzicht van de bevindingen en de aanpak van het onderzoek. De resultaten en conclusies zijn van grote waarde bij het continu verbeteren van onze zorg- en dienstverlening.

Heel graag spreek ik mijn waardering uit naar alle cliënten die de tijd hebben genomen om mee te werken aan dit onderzoek. Ook spreek ik graag mijn waardering uit voor alle medewerkers die zich hebben ingezet en hebben bijgedragen aan het succes van dit onderzoek.

Namens het directieteam van RIBW K/AM, nodig ik je uit om deze rapportage te lezen en indien gewenst met ons in gesprek te gaan over de bevindingen.

Met vriendelijke groet,

E.J.C. (Evelien) Bongers MBA

Bestuurder RIBW K/AM

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Inleiding	4
Hoofdstuk 2: Aanpak	5
Hoofdstuk 3: Resultaten	6
Hoofdstuk 4: Conclusie	8
Dankwoord	10
Lees het rapport online	11

Hoofdstuk 1: Inleiding

Het cliënttevredenheidsonderzoek wordt eens in de twee jaar uitgevoerd bij RIBW K/AM. Het cliënttevredenheidsonderzoek is een waardevol hulpmiddel waarmee we cliënten in de gelegenheid stellen hun stem te laten horen. Door hun reacties te verzamelen en te analyseren, krijgen we inzicht in wat goed gaat en wat beter kan. Hiermee draagt het onderzoek bij aan het bevorderen van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

Sinds 2021 wordt het cliënttevredenheidsonderzoek volledig digitaal uitgevoerd. Deze digitalisering onderstreept de inspanningen om het onderzoek efficiënter en toegankelijker te maken.

Deze rapportage presenteert de bevindingen van het cliënttevredenheidsonderzoek dat plaatsvond van 2 oktober tot 13 november 2023. Het verslag begint met een omschrijving van de onderzoeksopzet. Hierna volgen de resultaten en conclusies en de rapportage wordt afgerond met een dankwoord.

Hoofdstuk 2: Aanpak

Voor dit cliënttevredenheidsonderzoek is gekozen voor een alomvattende populatieanalyse in plaats van een steekproef. Alle 1.297 cliënten van RIBW K/AM zijn uitgenodigd om deel te nemen, ongeacht de aard van hun zorgtraject. Zij ontvingen een uitnodiging per post voor het invullen van de digitale enquête. Indien het e-mailadres van de cliënten bekend was, ontvingen zij tevens een uitnodiging per email.

Voor ambulante cliënten werd de uitnodiging naar hun thuisadres verzonden, terwijl cliënten die op een locatie van RIBW K/AM verblijven, de uitnodiging via hun begeleiding ontvingen. Dit bood het voordeel dat directe ondersteuning beschikbaar was voor degenen die hulp nodig hadden bij het invullen van het onderzoek. Cliënten kregen in totaal zes weken de gelegenheid om de digitale enquête in te vullen.

Nieuw in 2023 was de optionele ondersteuning die aan de teams werd geboden bij het cliënttevredenheidsonderzoek. Alle teams kregen de mogelijkheid om ondersteuning te ontvangen. Deze ondersteuning werd verleend door interne auditoren en enkele medewerkers die bezig waren met re-integratie.

De aangeboden ondersteuning werd afgestemd op de specifieke behoeften en varieerde van het verstrekken van informatie en het enthousiasmeren van zowel medewerkers als cliënten voor het onderzoek tot directe hulp bij het invullen ervan. Een voordeel hiervan was dat deze medewerkers niet direct betrokken waren bij de begeleiding van de cliënten. De online enquête omvatte 14 vragen waarop met een score van één (heel negatief) tot een vijf (heel positief) kon worden geantwoord en één vraag waar men een cijfer kon geven. Het cijfer vertegenwoordigt het gewogen gemiddelde van alle respondenten.

Hoofdstuk 3: Resultaten

	2023	2021
Respons	23%	18%
Welk cijfer zou je het RIBW K/AM in het algemeen geven?	7,8	7,6

Op de vragen kon gereageerd worden met de volgende mogelijkheden:



Vraag	2023	2021
Is er ruimte voor je eigen invloed/ stem binnen je begeleiding?	4,1	4,1
Voel je je persoonlijk gezien door de begeleiding, als uniek mens?	4,2	4,2
Richt de begeleiding zich op het vasthouden of creëren van houvast in je leven (ritme, continuïteit, zekerheid)?	4,2	4
Is er voldoende aandacht binnen de begeleiding voor invulling van zinvolle (dag-)activiteiten?	4,1	3,9
Richt de begeleiding zich op je persoonlijke wensen en mogelijkheden i.p.v. problemen en beperkingen?	4,1	4,1
Voel je je gelijkwaardig behandeld binnen de begeleiding?	4,2	4,3
Voel je je gehoord door de begeleiding?	4,2	4,2

Vraag	2023	2021
Is begrijpelijk wat de begeleiders bedoelen?	4,2	4,2
Is er duidelijkheid binnen de begeleiding (duidelijke afspraken, zeggen wat je doet)?	4,2	4
Zijn de begeleiders betrouwbaar voor je (nakomen afspraken, doen wat je zegt)?	4,2	4,2
Kan je de begeleiders bereiken wanneer je dat nodig hebt?	4,1	3,9
Voel je je veilig binnen de begeleiding en voorziening van RIBW K/AM?	4,2	4,1
Indien je een vervelende situatie of incident hebt meegemaakt, hoe tevreden ben je over de begeleiding die je hierbij hebt gekregen?	3,6	3,9

Hoofdstuk 4: Conclusie

Het cliënttevredenheidsonderzoek van 2023 weerspiegelt een positieve ontwikkeling in de tevredenheid ten opzichte van het vorige onderzoek in 2021. De respons van 23%, een stijging van 5% vergeleken met 2021, laat een grotere bereidheid zien van onze cliënten om hun stem te laten horen.

Opvallend is de verbetering van het gemiddelde cijfer, waarbij de waardering van cliënten voor RIBW K/AM is gestegen van 7,6 in 2021 naar 7,8 in 2023. Deze toename bevestigt onze inspanningen om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verhogen.

Bij de analyse van de resultaten van de specifieke vragen komt naar voren dat er flinke stappen zijn gezet, met name op de inzet van begeleiding op het creëren van houvast, aandacht voor zinvolle (dag-)activiteiten, duidelijkheid in afspraken, bereikbaarheid van begeleiders, en het gevoel van veiligheid binnen onze voorziening. Desondanks is er een lichte daling in de beoordeling van de gelijkwaardige behandeling.

In 2021 was de tevredenheid het hoogste op dit punt, nu is er een lichte afname zichtbaar maar de tevredenheid komt alsnog boven het gemiddelde uit. De laagste beoordeling is toegekend op de tevredenheid van de ontvangen begeleiding bij een vervelende situatie en/of incident. De tevredenheid is op dat punt afgenomen ten opzichte van 2021, maar ook toen was dit het aspect dat het laagst werd beoordeeld. Deze daling kan worden verklaard door de doorgevoerde wijziging in de vraagstelling. In 2021 werd deze vraag namelijk aan alle cliënten gesteld, terwijl er nu een voorgaande vraag is toegevoegd die peilt of cliënten ooit een vervelende situatie of incident hebben meegemaakt. Pas nadat bevestigd is geantwoord, verscheen deze specifieke vraag. We gaan met dit onderwerp aan de slag. Het algemene gevoel van veiligheid van cliënten is ten opzichte van 2021 verbeterd.

De meeste opmerkingen van cliënten zijn positief en zijn met name gericht op de waardering voor de directe begeleider(s). Ze geven aan dat zij zich gehoord voelen en tevreden zijn met de begeleiding. Hier zijn enkele voorbeelden van opmerkingen. Deze opmerkingen zijn letterlijk overgenomen:

“Via de bewonerscommissie kan ik punten aangeven en daar word wat meegedaan. Dit ervaar ik als prettig.”

“Mijn persoonlijk begeleider is fantastisch.”

“Superblij met hoe het gaat. Ik ben heel dankbaar. Heb 2 heel verschillende begeleiders maar evenveel zo waardevol.”

“Medewerkers zijn goed voor mij; geven mij voldoende aandacht.”

Naast de positieve feedback hebben we ook een aantal waardevolle verbeteruggesties ontvangen. Opmerkingen over personeelwisselingen en daaruit voortvloeiend de behoefte aan vaste begeleiders worden serieus genomen en worden meegenomen bij onze inspanningen om continu te verbeteren.

De opmerkingen over overlastgevende burens nemen wij ter harte en onderzoeken we verder.

Ook zijn er enkele opmerkingen gemaakt over de bereikbaarheid, hoewel de stijging in de tevredenheid op dat gebied nu een positieve groei laat zien. Dit was het enige thema waar in 2021 een daling zichtbaar was in de tevredenheid en dat hebben we nu hersteld. Mogelijk dat de vernieuwde bereikbaarheidsdienst hierbij heeft geholpen, evenals de organisatiewijziging naar kleinere teams.

Drie opvallende opmerkingen zijn binnen de klachtenprocedure opgepakt, waarmee we ons inzetten voor een open en proactieve benadering bij ontevredenheid van cliënten.

Dit cliënttevredenheidsonderzoek fungeert als een kompas voor verdere verbeteringen in onze dienstverlening.

Dankwoord

We bedanken alle cliënten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt. Ook aan de medewerkers die actief cliënten hebben ondersteund is een dankwoord op zijn plaats. Dankzij jullie inzet hebben we een goede respons behaald.

Wij zijn er trots op dat onze inzet in de afgelopen twee jaar ook bij onze cliënten tot een positievere ervaring heeft geleid. Uiteindelijk is dat waar wij het met z'n allen voor doen. Het eindresultaat geeft ons ook veel energie om het de komende twee jaar nog beter te doen. We hopen dat in het tevredenheidsonderzoek in 2025 terug te zien.

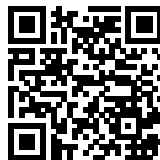
Met vriendelijke groet,

Directieteam RIBW K/AM

N.B. Met speciale dank aan Wendy Hensen, adviseur kwaliteit en projectleider cliënttevredenheidsonderzoek 2023.

Lees het rapport online

Wil je de rapportage van het cliënttevredenheidsonderzoek digitaal bekijken?
Scan onderstaande QR-code of kijk of www.ribw-kam.nl/onderzoek



Contactgegevens

RIBW K/AM Communicatie

E-mail: communicatie@ribw-kam.nl