

**Uitslag van het onderzoek
naar de kwaliteit van
Wonen
Dagbesteding
BSO**

2016

Cliënttevredenheidsonderzoek 2016

In oktober 2016 is het Cliënttevredenheidsonderzoek gehouden.

Cliënten, familie en begeleiders hebben vragen beantwoord over wonen en dagbesteding.

Ouders en begeleiders hebben vragen beantwoord over Buitenschoolse Opvang.

Onderzoeksbureau Buntinx heeft alle antwoorden verzameld.

Dit verslag is een samenvatting van de resultaten van het onderzoek.

Aan wie zijn de vragen gesteld	hoeveel vragenlijsten zijn verstuurd	hoeveel antwoorden zijn er gekomen	hoeveel % is dat
Cliënten Wonen/Werken	256	166	65 %
Cliënten Dagbesteding	126	37	29 %
Familie Wonen/werken	540	161	30 %
Familie Dagbesteding	159	30	19 %
Ouders BSO	59	17	29 %
Begeleiders Wonen	377	159	42 %
Begeleiders Werken	115	37	32 %
Begeleiders BSO	6	6	100 %

Het cliënttevredenheidsonderzoek

Cliënten, familie en begeleiders hebben een vragenlijst ingevuld.

Wonen: 32 vragen

Dagbesteding: 21 vragen

BSO: 20 vragen

De vragen zijn door interviewers aan de cliënten gesteld.

Sommige cliënten hebben zelfstandig de vragenlijst ingevuld.

Er waren 3 antwoorden mogelijk:



1 Tevreden



2 Neutraal, niet tevreden en niet ontevreden



3 Ontevreden



De uitslag

Deze cijfers zijn gegeven:



	cliënten	familie	begeleiders
Wonen	8,5	7,3	7,1
Dagbesteding	9,0	7,5	7,5
Buitenschoolse Opvang		8,3	8,0

De opvallendste antwoorden:



Cliënten

	Begeleiders begrijpen en helpen cliënten Het werk of de activiteiten die gedaan worden zijn leuk en zinvol
	Cliënten weten niet wat de cliëntenraad is of hoe die te bereiken is De vervanging van begeleiders bij vakantie of ziekte is niet goed geregeld



Familie

	Begeleiders verstaan hun vak en doen hun best
	De woningen moeten goed onderhouden worden en netjes zijn De cliëntenraad is niet (zo) bekend Graag meer informatie over hoe het gaat op dagbesteding



Begeleiders

	Begeleiders werken goed samen in hun team Zij hebben aandacht voor de wensen en mogelijkheden van cliënten
	Cliënten moeten zich meer op hun gemak voelen. Hier moet meer aandacht voor zijn Dagbesteding en wonen moeten meer samenwerken Er moet meer op gelet worden dat er altijd begeleiding is als dat nodig is Het schoon en netjes houden van de ruimten kan beter

Buitenschoolse Opvang Ouders

	De begeleiders van de BSO doen hun werk goed
	De cliëntenraad is niet (zo) bekend De samenwerking tussen de BSO en school kan beter

Begeleiders BSO

	Begeleiders doen hun werk goed en zijn gericht op de kinderen
	-

Kwaliteit-Verbeter-Kaarten

Per teamcoach is een Kwaliteit-Verbeter-Kaarten gemaakt. Hier staan alle locaties (woningen en activiteitencentra) op van de teamcoaches.

Op de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten staat:

- Wat er goed gaat op de woningen
- Wat er goed gaat bij dagbesteding (schuine letters)
- Wat verbetert moet worden op de woningen
- Wat er verbetert moet worden bij de dagbesteding (schuine letters)
- Het rapportcijfer

Aan de slag!

Cliënten, begeleiders en de teamcoach lezen hun Kwaliteit Verbeter Kaart.

Zij kiezen samen de verbeterpunten uit die belangrijk zijn.

Begeleiders en cliënten maken samen een plan. Dit plan wordt in het Werkplan opgeschreven.

Samen ga je werken aan de verbeterpunten.

Tussentijds praat je steeds over hoe het gaat (evalueren). Je spreekt af hoe het verder gaat.

Wil jij weten welke verbeterpunten jouw woning of dagbesteding heeft?

Je begeleider kan je helpen om samen met jou de Kwaliteit Verbeter Kaart te lezen.

Samen met je huisgenoten en begeleiders kun je dit bespreken in het bewonersoverleg.