
RAPPORTAGE

Cliënttevredenheidsonderzoek

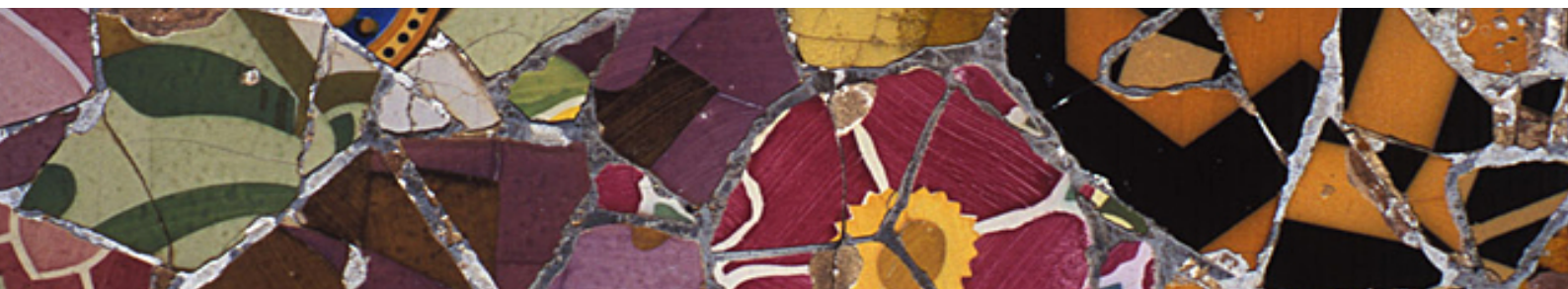
voor

JIJ CENTRAAL



**Jantina Stoker
Peta Twijnstra**

Februari 2019



INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
2	Betrokken partijen	4
	Buro Vertrouwenspersonen	4
	JIJ Centraal.....	4
	De doelgroep	4
3	Cliënttevredenheidsonderzoek	5
	Onderzoeksopzet.....	5
	Enquête.....	5
4	Uitkomsten onderzoek	6
	Beoordeling thuisondersteuners	6
	Beoordeling organisatie	7
	Aanbeveling JIJ Centraal	8
5	Conclusie	9

1 INLEIDING

In opdracht van JIJ Centraal heeft Buro Vertrouwenspersonen een cliënttevredenheids-
onderzoek uitgevoerd. JIJ Centraal biedt ambulante begeleiding en ondersteuning aan
volwassenen, jongeren en kinderen in Friesland. JIJ Centraal is benieuwd naar hoe haar
cliënten de begeleiding en ondersteuning ervaren. Middels een telefonische enquête zijn
cliënten gevraagd naar hun ervaringen met en oordeel over de hulpverlening van JIJ Centraal.
De uitkomsten van deze enquête vindt u in dit document.

2 BETROKKEN PARTIJEN

Buro Vertrouwenspersonen

Buro Vertrouwenspersonen is sinds december 2009 gevestigd in Leeuwarden en heeft opdrachtgevers in onderwijs, zorg, overheid, kinderopvang en bedrijfsleven in Nederland. Buro Vertrouwenspersonen is het expertisecentrum 'sociale veiligheid'.

Buro Vertrouwenspersonen heeft een netwerk van vertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen die staan voor zorgvuldige begeleiding en afhandeling van meldingen en klachten.

Medewerkers, ouders, leerlingen of bewoners, die ongewenst gedrag en integriteits-schendingen melden, worden door de vertrouwenspersonen van Buro Vertrouwenspersonen ondersteund bij het oplossen van de klachten, als het kan in de informele sfeer en waar nodig langs formele weg. De klachtenfunctionarissen van Buro Vertrouwenspersonen vangen klachten van cliënten op en waar mogelijk bemiddelen zij tussen de cliënt en de organisatie.

Daarnaast biedt Buro Vertrouwenspersonen trainingen voor interne vertrouwenspersonen, verzorgt zij nascholing en intervisie en heeft zij een helpdesk voor vertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen.

Tot slot onderzoekt Buro Vertrouwenspersonen desgevraagd hoe het in organisaties is gesteld met het beleid sociale veiligheid en cliënttevredenheid en maakt zij een rapport met adviezen.

JIJ Centraal

JIJ centraal biedt ambulante hulpverlening door middel van begeleiding en ondersteuning en is er voor volwassenen, jongeren en kinderen. De organisatie heeft als doel om door middel van oefening, herhaling, laten inslijten en bijsturen in het dagelijks leven, handelingen te verbeteren en aangeleerd gedrag te onderhouden. De ambulante hulpverlening van JIJ centraal richt zich op het bevorderen, behouden en compenseren van zelfredzaamheid. Dit wordt afgestemd op de wensen en behoeften van de cliënt. Op eigen tempo, begeleiding en ondersteuning op maat.

JIJ Centraal is ingekocht door de gemeenten Leeuwarden en Tytsjerksteradiel en daarmee beschikbaar voor de inwoners van die gemeenten.

De doelgroep

JIJ Centraal biedt ten tijde van het cliënttevredenheidsonderzoek thuisondersteuning aan 45 cliënten. Meer dan 85% van deze cliënten heeft een licht verstandelijke beperking en/of een psychische stoornis. Gemiddeld krijgen de cliënten 4-8 uren per week thuisondersteuning van een ondersteuner van JIJ Centraal. De ondersteuning varieert van praktische hulp in de thuissituatie na een ongeval tot ondersteuning bij het oplossen van of het hoofd bieden aan een opeenstapeling van problemen, zoals financiën, huishouden, opvoeding en zelfverzorging.

3 CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Onderzoeksopzet

Om voor dit onderzoek voldoende respons te ontvangen, is het belangrijk om aan te sluiten bij de (mogelijkheden van de) doelgroep. De ervaring van de thuisondersteuners van JIJ Centraal is dat een groot deel van haar cliënten moeite heeft met het openen van post ofwel het reageren op post. Het opsturen van een vragenlijst, leek daarom niet de juiste vorm. Er is voor een telefonische enquête gekozen, omdat verwacht werd dat de cliënten op deze manier gemakkelijker te bereiken zouden zijn en het een hogere respons zou opleveren dan een schriftelijke enquête.

Alle cliënten van JIJ Centraal zijn voorafgaand door hun thuisondersteuner op de hoogte gesteld van het clienttevredenheidsonderzoek. Daarna zijn alle cliënten door de enquêteur opgebeld met de vraag mee te doen aan het onderzoek. 40 van de 45 cliënten waren telefonisch bereikbaar. 36 cliënten hebben de enquêteur te woord gestaan en de vragen telefonisch beantwoord. Nog twee cliënten hebben hun reactie per mail kunnen geven. In totaal heeft de enquêteur de reactie van 38 cliënten in dit verslag kunnen verwerken. De vragen zijn opgesteld in overleg met JIJ Centraal. De antwoorden zijn verwerkt in een enquêteformulier.

De individuele antwoorden zijn niet gedeeld met JIJ Centraal. De cliënten hebben anoniem hun antwoorden kunnen geven. De enquêteformulieren zijn in het bezit van Buro Vertrouwenspersonen.

Enquête

Onderstaande vragen waren uitgangspunt bij de telefonische interviews:

1. Welk cijfer geef je jouw thuisondersteuner(s)? *Tussen 1 en 10.*
2. Wat vind jij goed aan jouw thuisondersteuner(s)?
3. Wat kan jouw thuisondersteuner/kunnen jouw thuisondersteuners beter doen?
4. Welk cijfer geef je JIJ Centraal? *Tussen 1 en 10.*
5. Wat vind jij goed aan JIJ Centraal?
6. Wat kan er beter bij JIJ Centraal?
7. Zou je iemand die op zoek is naar hulp vertellen over JIJ Centraal?
8. Zou je JIJ Centraal aanraden? Ja/nee, waarom?
9. Doet JIJ Centraal wat je verwacht?

4 UITKOMSTEN ONDERZOEK

Beoordeling thuisondersteuners

> *De cliënten geven hun thuisondersteuners gemiddeld een 8,5.*

Alle cliënten zijn tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen van hun thuisondersteuner(s). De cliënten vinden dat de thuisondersteuner goed luistert, echt kijkt naar wat nodig is en aansluit bij de hulpvraag die de cliënt heeft. Cliënten ervaren de ondersteuning als oprechte betrokkenheid: 'ze denken om mij'; 'ik voel persoonlijke warmte en begrip'; 'Ik krijg zorg en aandacht.'

De cliënten geven aan het fijn te vinden één vaste ondersteuner te hebben en ook voor langere tijd. De ondersteuners worden beschreven als; 'lief, aardig, leuk en vriendelijk' en 'ze zijn er altijd als er wat is.'

Daarbij wordt de flexibiliteit van de thuisondersteuner gewaardeerd: 'er kan gewisseld worden met dagen en tijden.'

Een aantal cliënten noemen dat de thuisondersteuner hen begrijpt, de thuisondersteuner ziet wat 'fout' gaat en kan ook goed door de dingen heen prikken. Bijvoorbeeld wanneer een cliënt zich verstopt achter bepaald gedrag, dat hem niet verder helpt. Dan spreekt de ondersteuner hem/ haar daarop aan. 'De thuisondersteuner heeft kennis van zaken'; wordt gezegd.

Ook vindt een aantal cliënten het erg prettig dat de thuisondersteuner hem/ haar mee neemt naar een afspraak, een activiteit, voor een bakje koffie of om te wandelen; 'ze zijn mijn duwtje in de rug.' Een cliënt vertelt: 'ik zeg bijna nooit een afspraak af, dat deed ik eerder bij andere organisaties wel.'

De meeste cliënten weten geen verbeterpunten voor hun thuisondersteuner te noemen.

Vier cliënten geven onderstaande punten aan als mogelijke verbeteringen:

- Eén cliënt vertelt dat het hem soms wat te snel gaat, dat er teveel in één keer gedaan of besproken wordt. Daarbij zegt hij dat hij dat in een volgend gesprek met de thuisondersteuner best aan kan geven.
- Een andere cliënt vertelt dat hij eerst erg moest wennen aan de persoonlijke aandacht en ondersteuning die hij nu krijgt; 'het is wat overweldigend'. Dit was hij vanuit eerdere hulp/ ondersteuning niet gewend.
- Het afscheid moeten nemen van een thuisondersteuner heeft een cliënt als vervelend ervaren. Daarbij benoemt hij wel dat deze thuisondersteuner daar ook niets aan kan doen en met de nieuwe ondersteuner heeft hij al kennis gemaakt.
- Een cliënt vertelt dat hij het niet altijd met zijn thuisondersteuner eens is, 'maar dat mag ook'.

Beoordeling organisatie

> *De cliënten geven JIJ Centraal, als organisatie, gemiddeld een 8,3.*

De cliënten vinden de ondersteuning van JIJ Centraal goed. 26 van de 38 cliënten hebben de organisatie JIJ Centraal een beoordeling kunnen geven. Zij gaven allemaal een ruim voldoende. 12 cliënten vertelden de organisatie niet te kennen, maar alleen met zijn/ haar thuisondersteuner te maken te hebben

De cliënten vinden het prettig dat het een kleine organisatie is met 'korte lijntjes', waarbij ze veelal te maken hebben met één vaste thuisondersteuner. De organisatie is goed bereikbaar en klantvriendelijk. Afspraken worden nagekomen en bij ziekte wordt vervanging geregeld. 'JIJ Centraal werkt echt in het belang van de cliënt'; wordt gezegd. 'Er wordt geïnvesteerd, dat kan helpen in slechtere periodes'; zegt een andere cliënt. 'Je bent geen nummer, maar krijgt directe en persoonlijke aandacht.' Meerdere cliënten hebben ook ervaring met ondersteuning van andere organisaties. Hun ervaring hierin is dat ze eerder gestuurd werden in wat ze moesten doen en 'bij JIJ Centraal doen we het meer samen.'

Cliënten waarderen de extra persoonlijke aandacht die gegeven wordt door bijvoorbeeld een kaartje/attentie met kerst of op hun verjaardag. Ook wordt de mogelijkheid om te netwerken, meedoen aan gezamenlijke activiteiten als positieve aanvulling gezien. Een uitnodiging van Jij Centraal om mee te doen aan een gezamenlijke activiteit, betekent voor een aantal cliënten dat zij geholpen worden in het aangaan van sociale contacten.

Op de vraag wat beter kan bij JIJ Centraal antwoorden de meeste cliënten 'niets'. Ze geven ook bij deze vraag aan tevreden te zijn over wat JIJ Centraal doet.

De meeste cliënten benoemen de groeiende organisatie als aandachtspunt. Ze vinden het erg prettig om al gedurende een langere periode één vaste begeleider te hebben en zijn bang dat dat gaat veranderen naarmate er meer cliënten bij komen. 'Eén ondersteuner is juist goed en uniek bij JIJ Centraal'; wordt gezegd. Cliënten die op dit moment met één vaste thuisondersteuner te maken hebben zeggen het lastig te vinden om dat contact ook met een tweede thuisondersteuner te moeten onderhouden.

Eén cliënt geeft aan dat het behandelplan wellicht iets meer op de voorgrond zou kunnen staan, waarbij er in een terugkomende evaluatie gekeken kan worden of de doelen nog passend zijn. Wanneer er iets vaker een evaluatie is, ziet de cliënt een kans om open en kritisch te zijn. Er is dan ook een opening om met de thuisondersteuner te bespreken of alles nog naar wens gaat. Twee andere cliënten benoemen dat zij het soms lastig vinden zaken bespreekbaar te maken of de thuisondersteuner ergens op aan te spreken.

Aanbeveling JIJ Centraal

De meeste cliënten zeggen dat zij JIJ Centraal zouden aanraden bij mensen die ondersteuning nodig hebben. Enkele cliënten maken daar wel de kanttekening bij, dat het ervan afhangt wat voor hulp iemand nodig heeft en of iemand open staat voor ondersteuning. En aantal cliënten heeft JIJ Centraal al aanbevolen bij anderen. Zij vertellen dat JIJ Centraal ook duidelijk is wanneer hun ondersteuning ontoereikend is. Ze verwijzen dan door naar andere organisaties.

Redenen van de cliënten om JIJ Centraal bij anderen aan te raden zijn:

- Ze zoeken naar een thuisondersteuner die bij je past.
- Ze zijn oprecht betrokken.
- Ze zijn er als het nodig is.
- Ze werken samen met jou aan jouw hulpvraag.
- Ze begrijpen je.
- Ze hebben kennis van zaken.
- Ze zijn flexibel.

> Iedere cliënt zegt dat JIJ Centraal doet wat hij/zij van JIJ Centraal verwacht

5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Alle cliënten in dit onderzoek zijn tevreden over JIJ Centraal. Zij waarderen de thuisondersteuners en hun betrokkenheid, bereikbaarheid en ondersteuning. Zij waarderen JIJ Centraal als organisatie, waarbij ze met name de netwerkactiviteiten en extra persoonlijke aandacht noemen.

Er kan geconcludeerd worden dat alle cliënten het 'persoonlijke' contact met hun thuisbegeleider als meest belangrijk ervaren. Eén vaste thuisbegeleider gedurende langere periode vinden zij een goede investering: een thuisbegeleider die hen beter kent en weet wat ze nodig hebben.

De thuisondersteuners zouden als vast gesprekspunt kunnen vragen naar feedback van hun cliënten. Door hierin openheid te creëren en te vragen of een cliënt nog tips voor de thuisondersteuner heeft, kan dat de cliënt helpen wanneer ze feedback geven lastig vinden.

Met de verbeterpunten die de cliënten noemen kan JIJ Centraal zijn voordeel doen.

'De persoonlijke aandacht is top! Ze doen hun naam eer aan.'

"JIJ Centraal, jullie kunnen trots zijn op deze prachtige uitkomst."

Leeuwarden 2 februari 2019

Jantina Stoker
Peta Twijnstra



Buro Vertrouwenspersonen
058 - 744 00 22
www.burovertrouwenspersonen.nl
info@burovertrouwenspersonen.nl

