



## CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2011, van brief tot conclusie!!

### *De brief:*

Het Venster  
F.D. Rooseveltlaan 18  
Postbus 2157  
5600 CD Eindhoven

Eindhoven, 29 november 2011

Betreft: Enquete cliënttevredenheid

Beste relatie,

Op dit moment werken we binnen Het Venster hard om begin volgend jaar de HKZ-certificering te behalen. Deze certificering is dé manier om zichtbaar te maken dat Het Venster intern de zaken goed op orde heeft, dat de cliënt altijd centraal staat en dat wij als organisatie voortdurend en systematisch werken aan verbetering van ons zorgaanbod. Bovendien voldoet het kwaliteitssysteem aan de internationale ISO-9001 normen.

Het behalen van de HKZ certificering is gezien de ontwikkelingen binnen het PGB van groot belang voor u en voor Het Venster.

De richtlijnen van het HKZ certificaat schrijven voor dat Het Venster regelmatig de tevredenheid over de zorgverlening bij haar cliënten toetst. Op deze manier kunnen wij gericht werken aan de verbetering van die zorgverlening.

Daarom willen wij u vragen om de bijgevoegde vragenlijst voor ons in te vullen en deze met de bijgesloten retourenvelop aan ons terug te sturen. Vanzelfsprekend is het invullen van deze enquête anoniem en worden uw antwoorden ook als dusdanig verwerkt. U kunt uw tevredenheid aangeven door het aanvinken van de scores zeer mee eens, mee eens, mee oneens, zeer mee oneens of niet toepassing.

Uiteraard heeft u ook de mogelijkheid op het einde van de vragenlijst nog eventuele op- en/of aanmerkingen te plaatsen.

Graag ontvangen wij de vragenlijsten binnen 2 weken retour.

Bij voorbaat bedanken wij u alvast hartelijk voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

René Huigen  
Jolanda van Rooij

*De enquête:*

### **ENQUETE CLIËNTTEVREDENHEID**

#### **Communicatie**

Ik ben geïnformeerd over de werkwijze waarop Het Venster de dienstverlening uitvoert.

zeer mee eens       mee eens       mee oneens       zeer mee oneens       N.V.T.

Ik kan mijn begeleider telefonisch goed bereiken.

zeer mee eens       mee eens       mee oneens       zeer mee oneens       N.V.T.

Als ik er om vraag word ik teruggebeld door mijn begeleider.

zeer mee eens       mee eens       mee oneens       zeer mee oneens       N.V.T.

Bij vakantie van mijn begeleider weet ik bij wie ik terecht kan met mijn vragen.

zeer mee eens       mee eens       mee oneens       zeer mee oneens       N.V.T.

Bij ziekte van begeleider word ik geïnformeerd op welke wijze de dienstverlening wordt overgenomen.

zeer mee eens       mee eens       mee oneens       zeer mee oneens       N.V.T.

#### **Professionaliteit**

Mijn begeleider komt de gemaakte afspraken vrijwel altijd na.

zeer mee eens       mee eens       mee oneens       zeer mee oneens       N.V.T.

Mijn begeleider bezit de juiste kennis en vaardigheden om mijn vragen te beantwoorden.

zeer mee eens       mee eens       mee oneens       zeer mee oneens       N.V.T.

De afspraken over de dienstverlening (doelen) staan op papier.

zeer mee eens       mee eens       mee oneens       zeer mee oneens       N.V.T.

Er wordt regelmatig met mij overlegd (geëvalueerd) of ik nog tevreden ben over de uitvoering van de zorgverlening.

zeer mee eens       mee eens       mee oneens       zeer mee oneens       N.V.T.

Als ik een klacht heb weet ik bij wie ik hierover terecht kan.

zeer mee eens       mee eens       mee oneens       zeer mee oneens       N.V.T.

Als ik een klacht heb wordt deze serieus behandeld.

zeer mee eens       mee eens       mee oneens       zeer mee oneens       N.V.T.

Bij vakantie en/of ziekte wordt de dienstverlening overgenomen door een vervanger wanneer ik hier om vraag.

O zeer mee eens       O mee eens       O mee oneens       O zeer mee oneens       O N.V.T.

**Bejegening**

Mijn begeleider staat mij vriendelijk te woord.

O zeer mee eens       O mee eens       O mee oneens       O zeer mee oneens       O N.V.T.

Mijn begeleider gaat respectvol met mij om.

O zeer mee eens       O mee eens       O mee oneens       O zeer mee oneens       O N.V.T.

Mijn begeleider gaat vertrouwelijk met mijn gegevens om.

O zeer mee eens       O mee eens       O mee oneens       O zeer mee oneens       O N.V.T.

**Hoe tevreden bent u over onze dienstverlening?**

O zeer tevreden       O tevreden       O ontevreden       O zeer ontevreden

Toelichting;

**Hoe waarschijnlijk is het dat u ons aanbeveelt bij anderen?**

O zeer waarschijnlijk       O waarschijnlijk       O onwaarschijnlijk       O zeer onwaarschijnlijk

Toelichting;

Hartelijk dank voor uw medewerking!

De uitslag en conclusie:

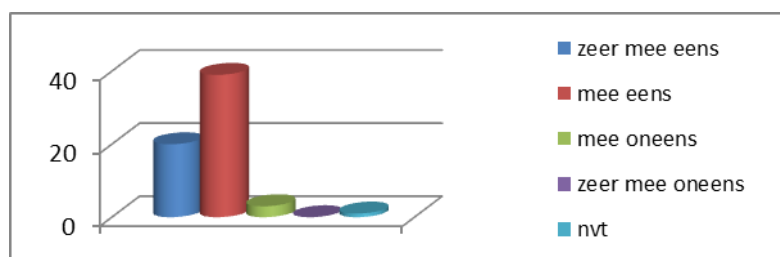
### CTO uitslag en conclusie

Aantal verstuurd enquêtes	120
Respons	63
%	52,6%

### Communicatie

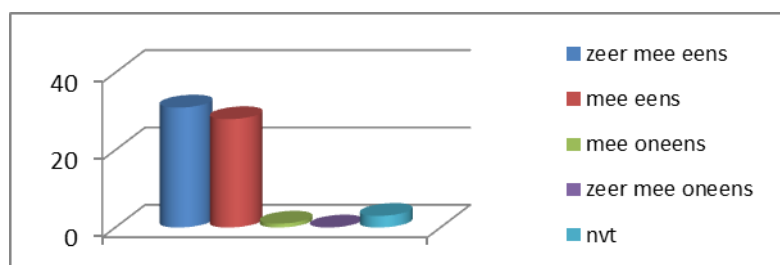
Ik ben geïnformeerd over de werkwijze waarop Het Venster de dienstverlening uitvoert.

	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	N.V.T.
aantal	20	39	3	0	1
%	31,6%	62,4%	4,7%	0%	1,5%



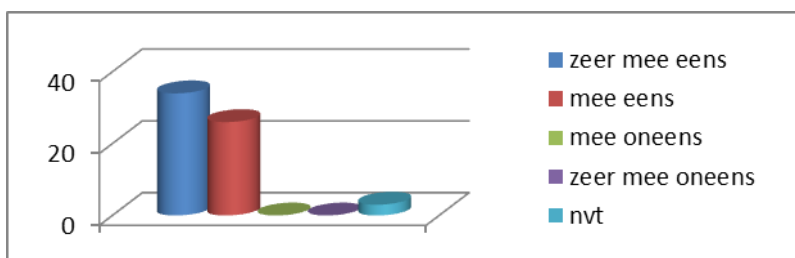
Ik kan mijn begeleider telefonisch goed bereiken.

	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	N.V.T.
aantal	31	28	1	0	3
%	49,3	44,4%	1,5%	0%	4,7%



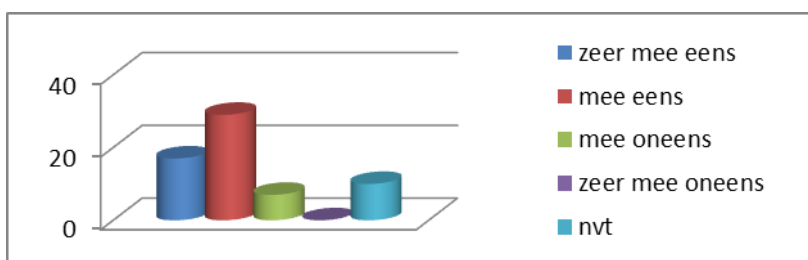
Als ik er om vraag word ik teruggebeld door mijn begeleider.

	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	N.V.T.
aantal	34	26	0	0	3
%	54%	41,3%	0%	0%	4,7%



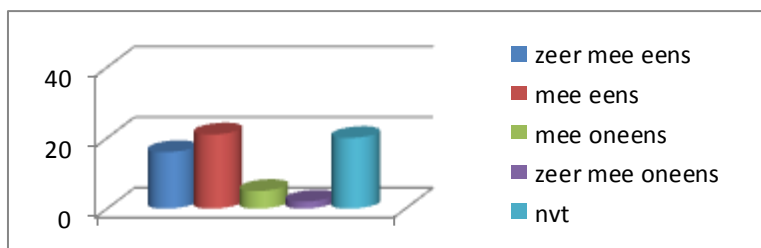
Bij vakantie van mijn begeleider weet ik bij wie ik terecht kan met mijn vragen.

	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	N.V.T.
aantal	17	29	7	0	10
%	27%	46%	11%	0%	16%



Bij ziekte van begeleider word ik geïnformeerd op welke wijze de dienstverlening wordt overgenomen.

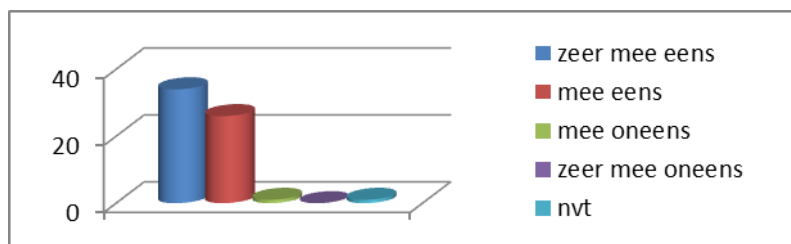
	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	N.V.T.
aantal	16	21	5	2	20
%	25,4%	33,3%	8%	3,2%	31,7%



## Professionaliteit

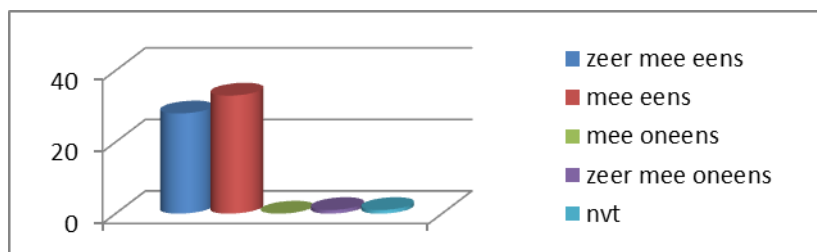
Mijn begeleider komt de gemaakte afspraken vrijwel altijd na.

	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	N.V.T.
aantal	34	26	1	0	1
%	54%	41,3%	1,5%	0%	1,5%



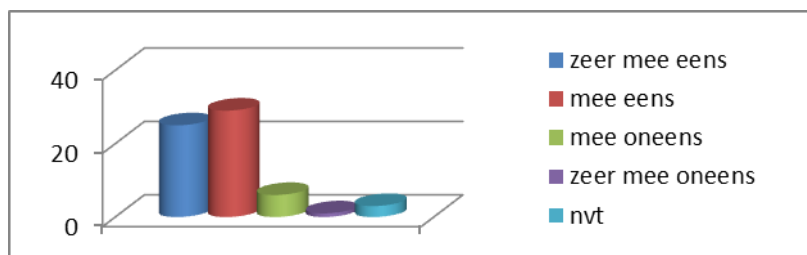
Mijn begeleider bezit de juiste kennis en vaardigheden om mijn vragen te beantwoorden.

	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	N.V.T.
aantal	28	33	0	1	1
%	44,4%	52,6%	0%	1,5%	1,5%



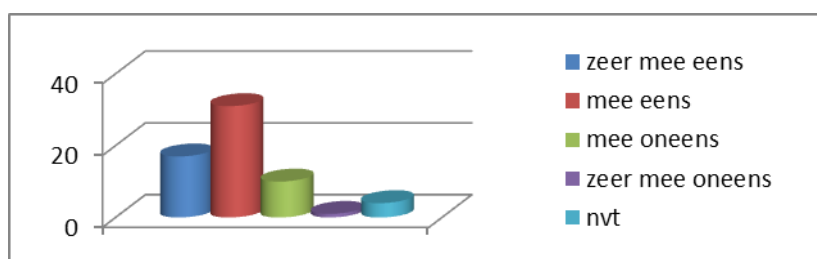
De afspraken over de dienstverlening (doelen) staan op papier.

	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	N.V.T.
aantal	25	29	6	1	3
%	39,7%	46,1%	9,5%	1,5%	4,7%



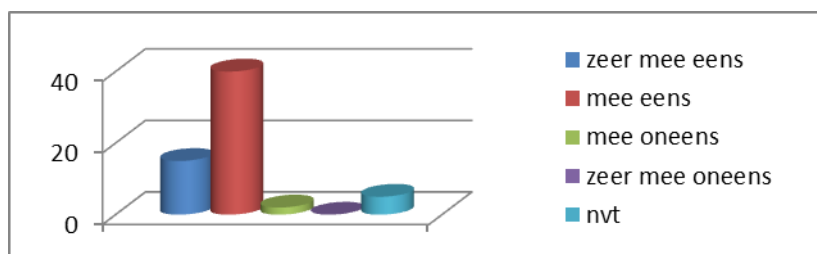
Er wordt regelmatig met mij overlegd (geëvalueerd) of ik nog tevreden ben over de uitvoering van de zorgverlening.

	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	N.V.T.
aantal	17	31	10	1	4
%	27%	49,3%	15,9%	1,5%	6,3%



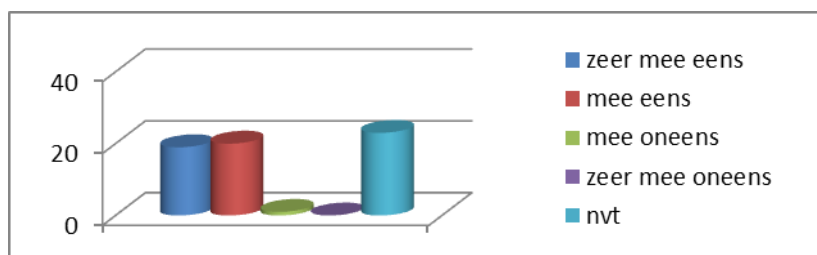
Als ik een klacht heb weet ik bij wie ik hierover terecht kan.

	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	N.V.T.
aantal	15	40	2	0	5
%	23,8%	63,5%	3,2%	0%	7,9%



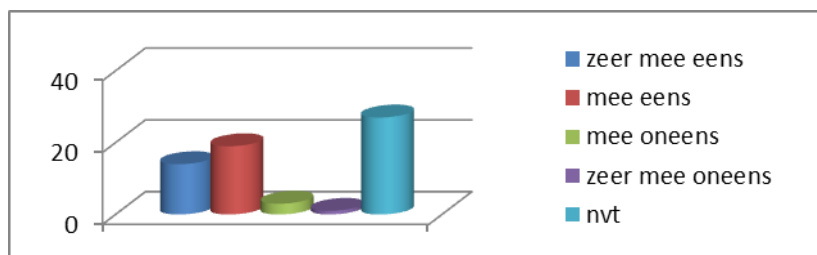
Als ik een klacht heb wordt deze serieus behandeld.

	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	N.V.T.
aantal	19	20	1	0	23
%	30,3%	31,7%	1,5%	0%	36,5%



Bij vakantie en/of ziekte wordt de dienstverlening overgenomen door een vervanger wanneer ik hier om vraag.

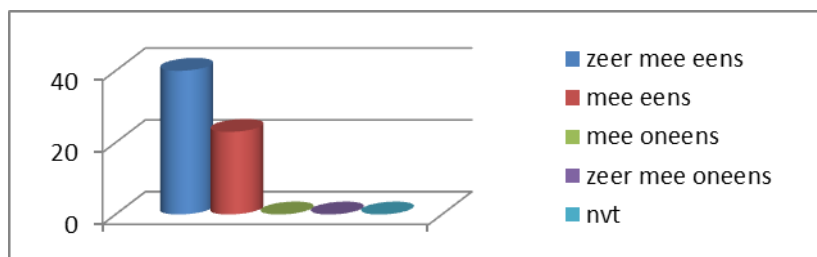
	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	N.V.T.
aantal	14	19	3	1	27
%	22,2%	30,2%	4,7%	1,5%	43%



### Bejegening

Mijn begeleider staat mij vriendelijk te woord.

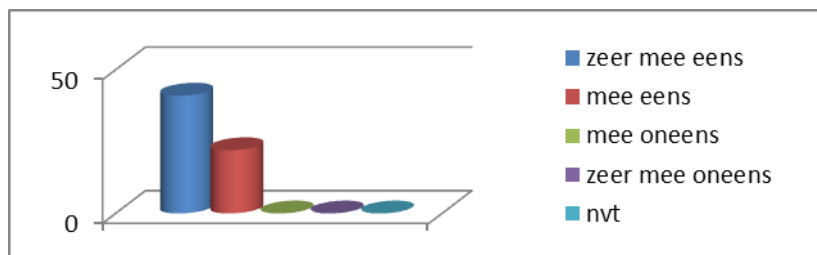
	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	N.V.T.
aantal	40	23	0	0	0
%	63,5%	36,5%	0%	0%	0%



Mijn begeleider gaat respectvol met mij om.

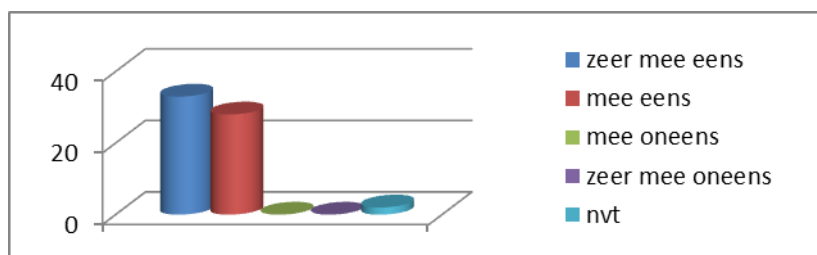
	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	N.V.T.
aantal	41	22	0	0	0
%	65,4%	35%	0%	0%	0%





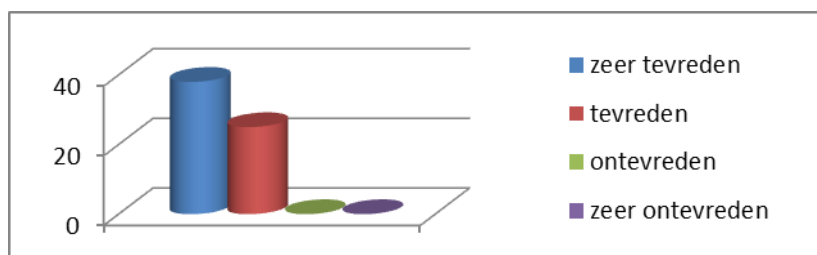
Mijn begeleider gaat vertrouwelijk met mijn gegevens om.

	zeer mee eens	mee eens	mee oneens	zeer mee oneens	N.V.T.
aantal	33	28	0	0	0
%	52,6%	44,4%	0%	0%	0%



**Hoe tevreden bent u over onze dienstverlening?**

	zeer tevreden	tevreden	ontevreden	zeer ontevreden
aantal	38	25	0	0
%	60,6%	39,7%	0%	0%



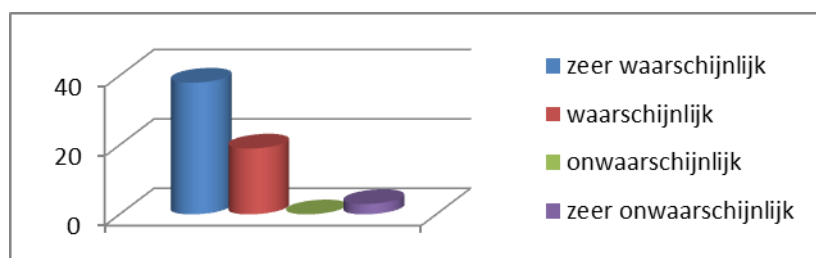
**Gegeven toelichtingen:**

- **Ontevreden door geen evaluatie, de begeleiding moet beter worden afgestemd en bij vakantie een vervanger. Geen leeftijdsgenoten voor categorie ouder dan 30 jaar.**
- **Vakanties zijn voor betreffende cliënt te kort, heeft minimaal 5 dagen nodig om te settelen.**

- Administratie, b.v. wijzigingen aanbrengen of e-mails met zichtbare namen van meerdere cliënten zou verbeterd kunnen worden.
  - X vergeet wel eens terug te mailen als we een vraag per mail stellen.
  - Vraagstelling van de enquête klopt niet voor cliënten die alleen groepsbegeleiding krijgen (en dus geen persoonlijk begeleider hebben). Verder wordt de keuze 'neutraal' gemist.
  - Door de regelmatige wisselingen heb ik niet het gevoel dat er geëvalueerd wordt.
- 
- Client komt tevreden terug van geboden activiteit.
  - Mijn zoon wordt als een individu benaderd en niet als een nummer of een geval.
  - Meedenkend en flexibel.
  - Jullie organiseren leuke dingen voor onze zoon en hij is graag bij jullie. De begeleiding is professioneel en we krijgen altijd snel antwoord als we iets willen weten.
  - Client staat voorop.
  - De begeleiders passen zich goed aan in de thuissituatie.
  - Begeleider is zeer deskundig, respectvol en ook erg duidelijk naar ouders toe. Komt altijd zijn afspraken na, wat zeer belangrijk is. En de begeleider is altijd dezelfde persoon, wat voor een autist ook erg belangrijk is.

### Hoe waarschijnlijk is het dat u ons aanbeveelt bij anderen?

	zeer waarschijnlijk	waarschijnlijk	onwaarschijnlijk	zeer onwaarschijnlijk
aantal	38	19	0	3
%	60,2%	30,2%	0%	4,7%



### Gegeven toelichtingen:

- Wil je meer dan de standaard zorg, moet je bij Het Venster zijn.
- Prima communicatie, goede afstemming van zorg, korte duidelijke lijnen.
- Er wordt altijd gedaan wat er is afgesproken, een vaste begeleider, ontzettend fijn logeeradres met leuke en leerzame activiteiten. Erg professioneel personeel bij Het Venster, voor ons geen andere zorgverlener.
- Prima bureau, dat gun je de kwetsbare medemens.
- Zeer waarschijnlijk, echter niet voor jongere kinderen gezien jullie doelgroep en activiteiten. Verslaglegging is prima.



- Aanbeveling voor doelgroep speciaal onderwijs.
- M.b.t. informatie etc. zou er wat meer op papier mogen staan.
- Ik weet soms niet welke functionaris over welke vraag/ organisatieonderdeel gaat en dus over hoe Het Venster in elkaar steekt.
  
- Ik ken niemand waarbij het van toepassing zou zijn/ nog nooit gedaan/ geen andere ervaringen.

## Conclusies:

Allereerst valt het hoge aantal teruggestuurde enquêtes op. René ging uit van een stuk of 30, uiteindelijk zijn het er 63 geworden. Dit betekent waarschijnlijk dat cliënten zich betrokken voelen en/of ons graag willen laten weten hoe ze over Het Venster denken.

Over de algehele inhoud is een hele duidelijke positieve lijn te zien, het percentage dat op een aantal vragen negatief antwoord is klein.

Wat inhoudelijk meteen positief opvalt is hoe goed Het Venster scoort op het onderdeel '*bejegening*'. Nul procent negatieve score, alles is als (zeer) mee eens gescoord. In de toelichtingen komt dit ook meerdere keren, in verschillende bewoordingen, naar voren.

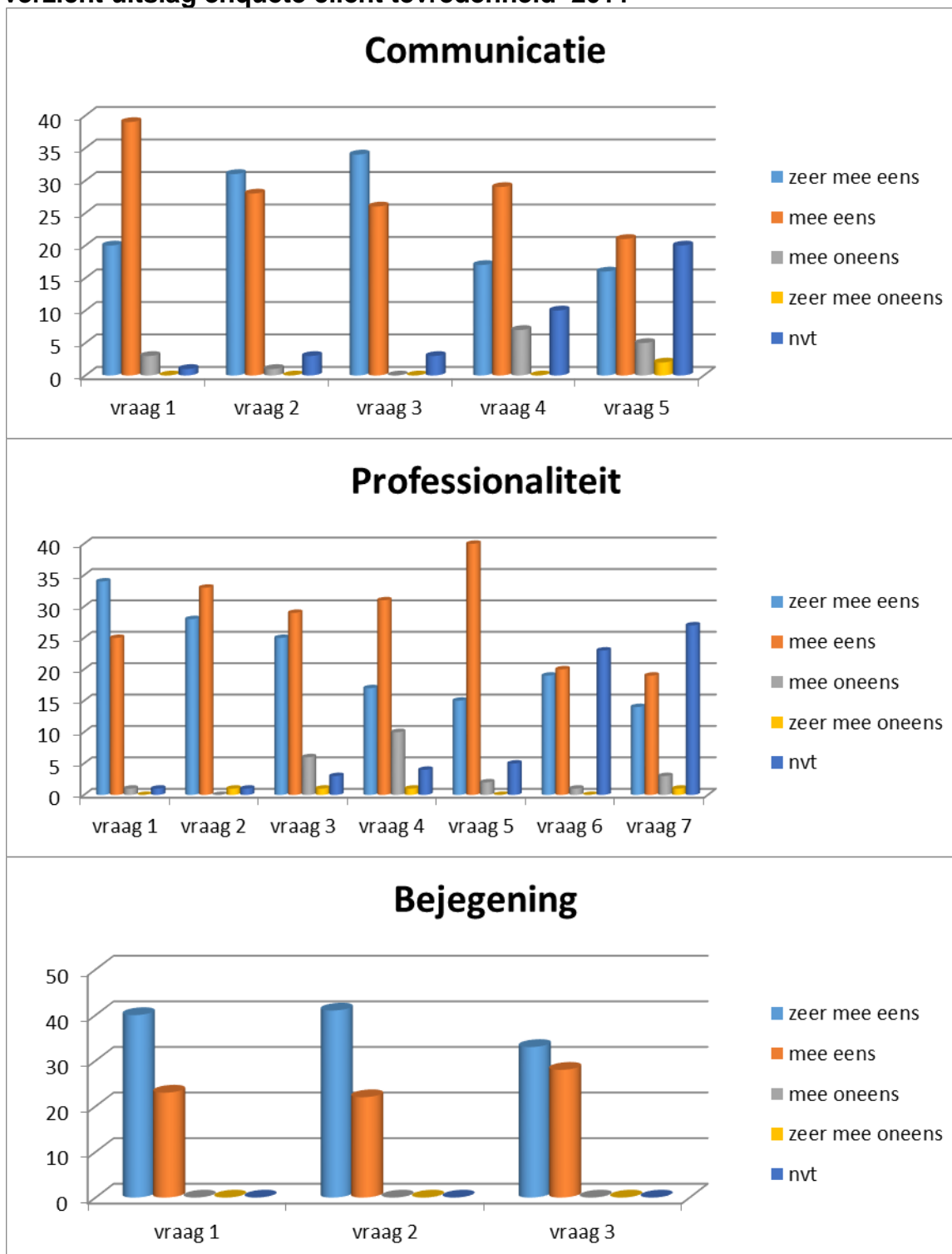
Op het onderdeel '*communicatie*' scoort Het Venster ook goed. De twee vragen m.b.t. telefonische bereikbaarheid scoren het beste, hiermee is iedereen het 'eens' of 'zeer eens'. Duidelijk wordt dat er soms niet goed wordt gecommuniceerd over de mogelijkheden tot vervanging wanneer de persoonlijk begeleider ziek is of vakantie heeft. Dit kan dus verbeterd worden.

Op het onderdeel '*professionaliteit*' doet Het Venster het goed op het gebied van deskundigheid en het nakomen van afspraken. Wat minder goed gaat het wanneer er gevraagd wordt naar doelen die op papier staan en evaluatie van de zorg. Kijkend naar de doelen die we onszelf hebben gesteld voor het komende jaar zeker een aandachtspunt. Ook binnen dit onderdeel komt terug dat de gang van zaken omtrent ziekte/ vakantie van de begeleider duidelijker gecommuniceerd kan worden.

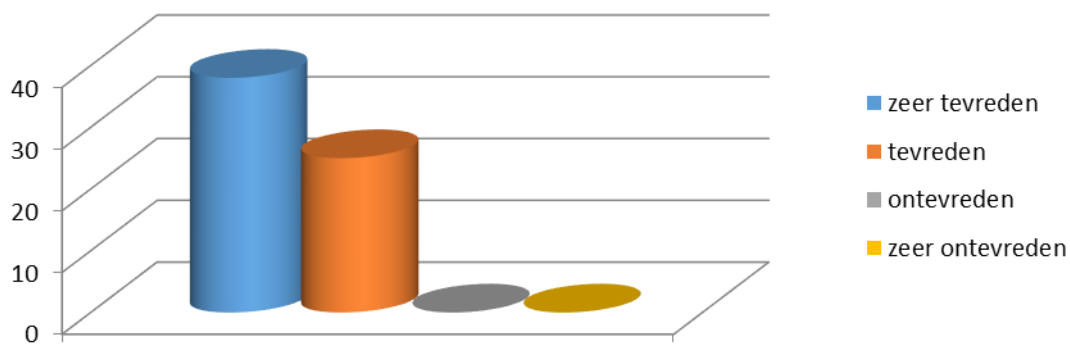
Verder is op de vraag: 'zou u Het Venster aanbevelen bij anderen?', drie keer het antwoord 'zeer onwaarschijnlijk' ingevuld. Dit bleek echter gelukkig niets te maken te hebben met de dienstverlening. De toelichting was hierbij namelijk dat de geënquêteerde 'niemand kende om dit te doen', of 'dit nog nooit had gedaan'. Het kan daarom een overweging zijn om voor een volgende enquête goed te kijken of de vraagstelling aansluit bij onze doelgroep.

Een overzicht van de uitslag:

### Overzicht uitslag enquête cliënt tevredenheid 2011



### Hoe tevreden bent u over onze dienstverlening?



### Hoe waarschijnlijk is het dat u ons aanbeveelt bij anderen?

