

Cliënttevredenheidsonderzoek 2014, van mail tot conclusie!

De mail verstuurd eind 2014:

Beste relatie,

In het kader van de cliënttevredenheid willen wij graag van u horen hoe u denkt over de zorgverlening van Het Venster. Daarom willen we u vriendelijk verzoeken om een 5 à 10 minuten durende vragenlijst in te vullen. Op deze manier kunnen gericht werken aan de verbetering van onze zorgverlening en weten we wat u belangrijk vindt, voor nu en voor in de toekomst.

U kunt deze vragenlijst invullen via de volgende link: <http://www.surveio.com/survey/d/L6R9X6J7P7T9V5C8F>

Wij verzoeken u om deze vragenlijst binnen twee weken in te vullen. Daarna zal het onderzoek gesloten worden.

Bij voorbaat hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Jolanda van Rooij

Ambulant begeleidster, kwaliteitsfunctionaris & aandacht functionaris kindermishandeling

Het Venster

jolanda.van.rooij@hetvenster.com

www.hetvenster.com

Dit e-mailbericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Als dit bericht niet voor u bestemd is, wordt u vriendelijk verzocht dit aan de afzender te melden. Het Venster staat door de elektronische verzending van dit bericht niet in voor de juiste en volledige overbrenging van de inhoud, noch voor tijdige ontvangst daarvan.

Clïenttevredenheidsonderzoek 2014



www.survio.com

Algemeen

	Enquête naam	Cliënttevredenheidsonderzoek 2014
	Auteur	Jolanda van Rooij
	Taal	 Nederlands
	Enquête URL	http://www.survio.com/survey/d/L6R9X6J7P7T9V5C8F
	Eerste antwoord	25-11-2014
	Laatste antwoord	15-12-2014
	Duur	21 dagen

Enquête bezoeken

83

Totaal bezoeken

46

Afgewerkte antwoorden

20

Onafgedane antwoorden

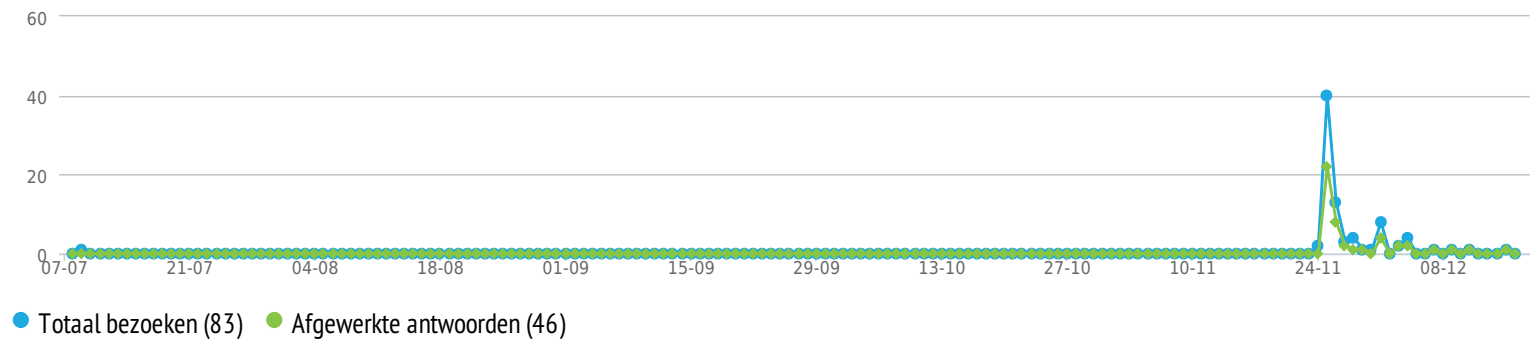
17

Slechts toont

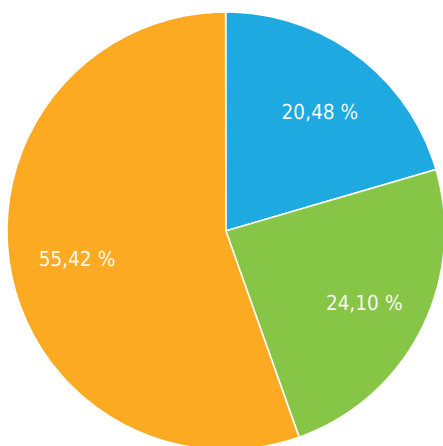
55,42%

Totale succespercentage

Bezoek Geschiedenis (25-11-2014 – 15-12-2014)

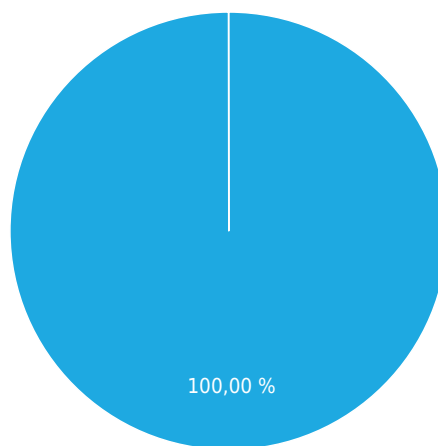


Totaal Bezoeken



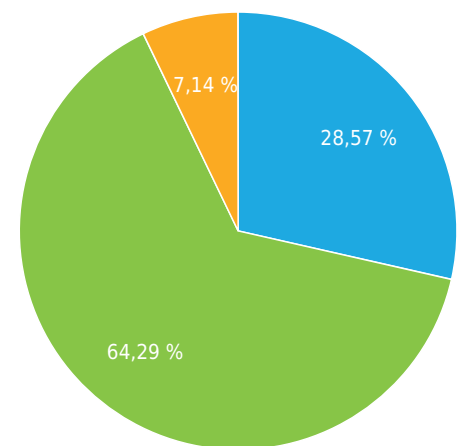
- Slechts toont (20.48%)
- Onvolledig (24.10%)
- Voltooid (55.42%)

Bezoek bronnen



- Directe link (100.00%)

Gemiddelde tijd voor voltooiing



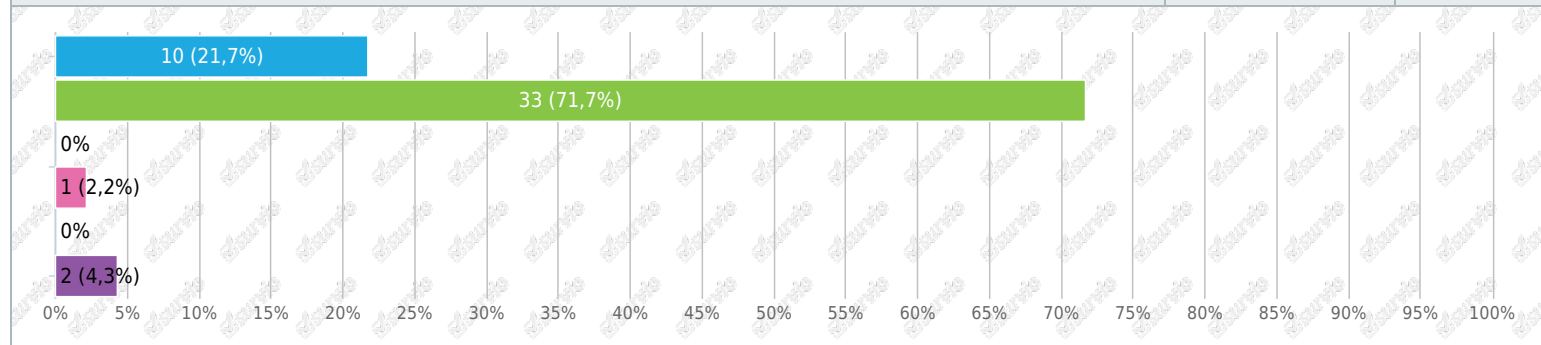
- 5-10 min. (28.57%)
- 10-30 min. (64.29%)
- 30-60 min. (7.14%)

Resultaten

1. Welke van onderstaande situaties is/ zijn voor jou van toepassing?

Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
<input checked="" type="radio"/> ik krijg zelf begeleiding vanuit Het Venster	10	21.74%
<input checked="" type="radio"/> mijn kind(eren) krijgt/ krijgen begeleiding vanuit Het Venster	33	71.74%
<input type="radio"/> mijn partner krijgt begeleiding vanuit Het Venster	0	0.00%
<input type="radio"/> mijn partner en kind(eren) krijgen begeleiding vanuit Het Venster	1	2.17%
<input type="radio"/> ik en nog een gezinslid krijgen begeleiding vanuit Het Venster	0	0.00%
<input type="radio"/> anders, nl:	2	4.35%

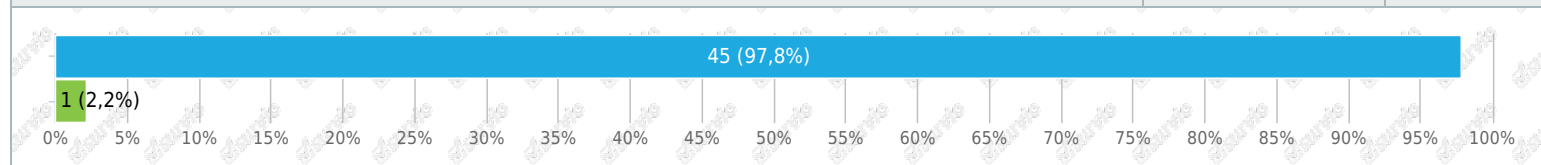


- ik ben het, rene
- ik en twee van mijn kinderen krijgen begeleiding vanuit het Het Venster

2. Hoe ben je bij deze enquête terecht gekomen?

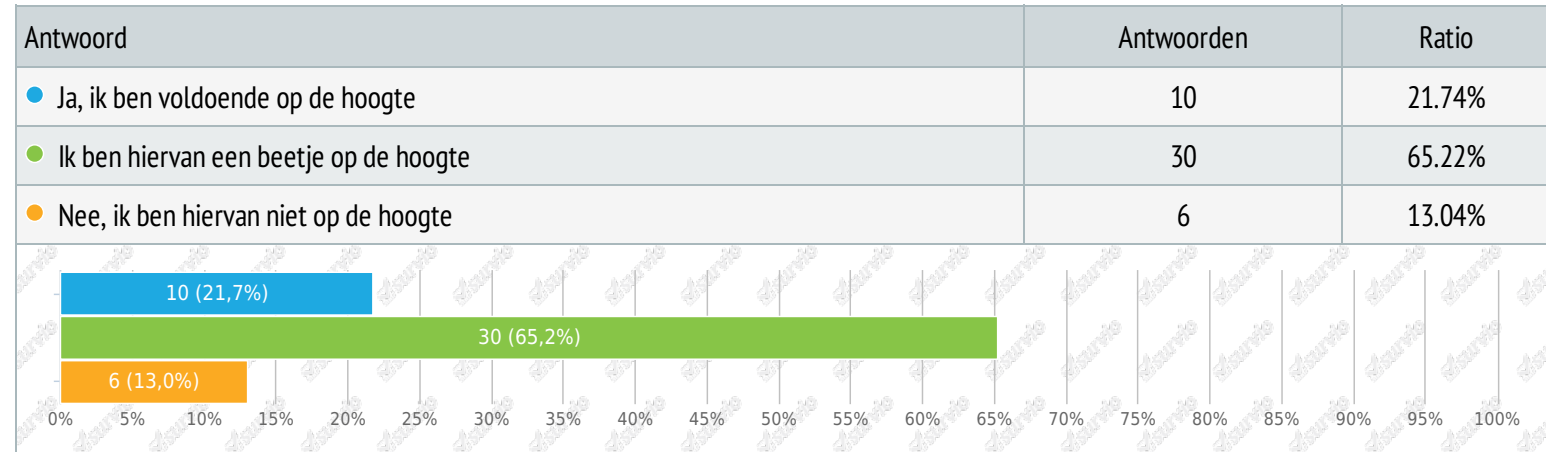
Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
<input checked="" type="radio"/> Via de link in de e-mail die ik heb gekregen van Het Venster	45	97.83%
<input type="radio"/> Via de link op de facebook pagina van Het Venster	1	2.17%



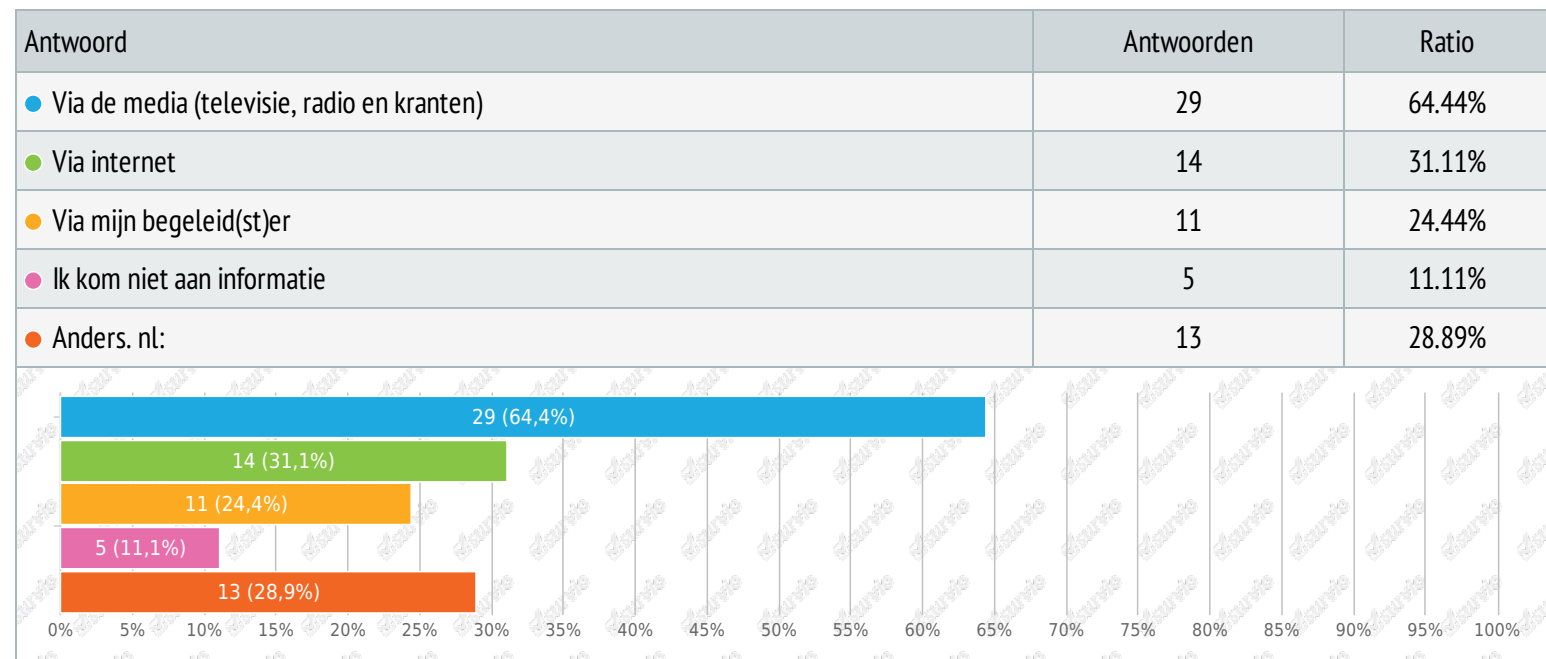
3. Ben je op de hoogte van de transitie AWBZ-WMO?

Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x



4. Op welke manier kom je aan de informatie over de transitie AWBZ-WMO?

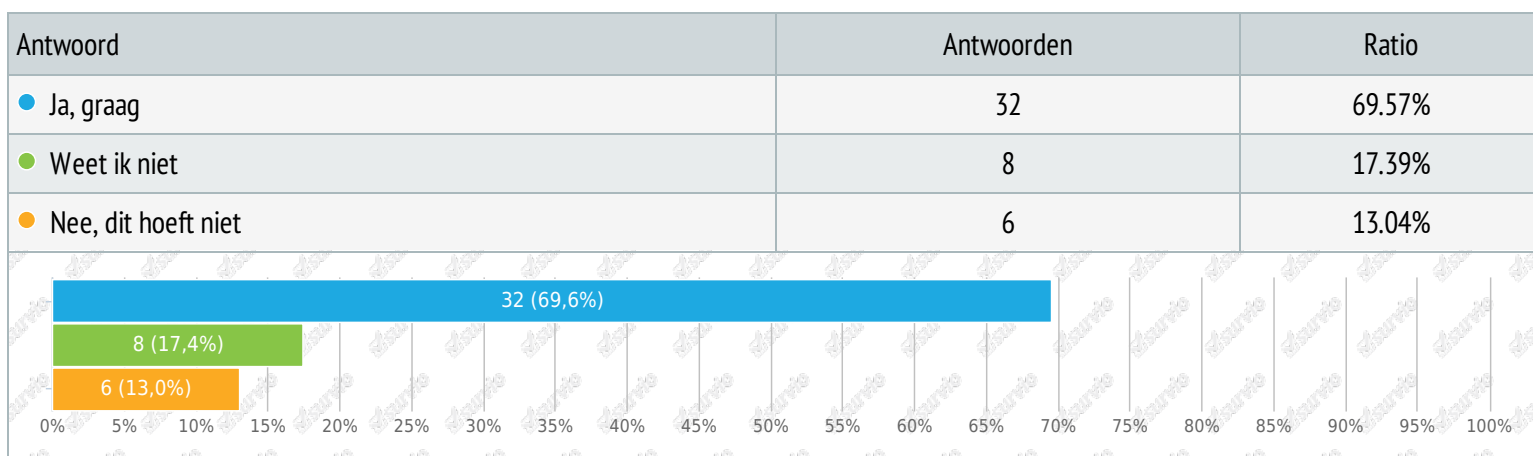
Meerkeuze, Antwoorden 45x, onbeantwoord 1x



- cz zorgkantoor en van de gemeente maar wel heel erg weinig
- partner
- Vrijwilligerswerk, info gemeente wmo
- mijn werk
- werk
- netwerk
- aangesloten bij vereniging
- Andere media zoals Twitter, LinkedIn
- via de begeleider van onze zoon (██████████)
- ik werk in de zorgsector en onderhoudt zelf nauwe contacten met het transitieburo
- Werkgever en Stichting SamenGaan
- via ██████████
- PGB info via het zorgkantoor

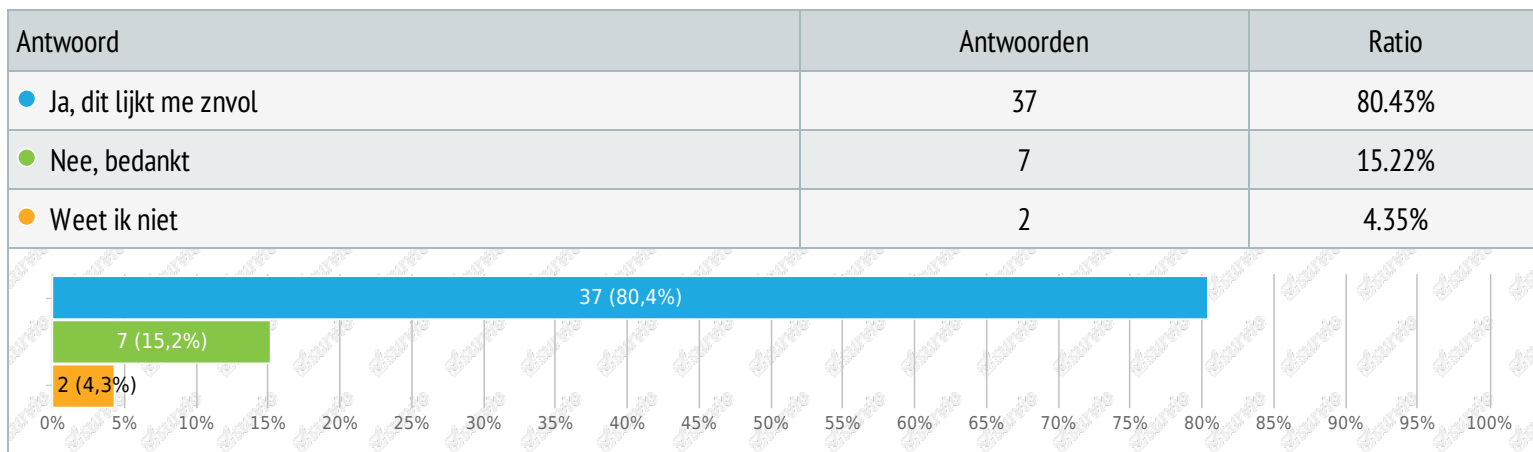
5. Vind je dat Het Venster je op de hoogte moet houden van de ontwikkelingen over de transitie AWBZ-WMO

Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x



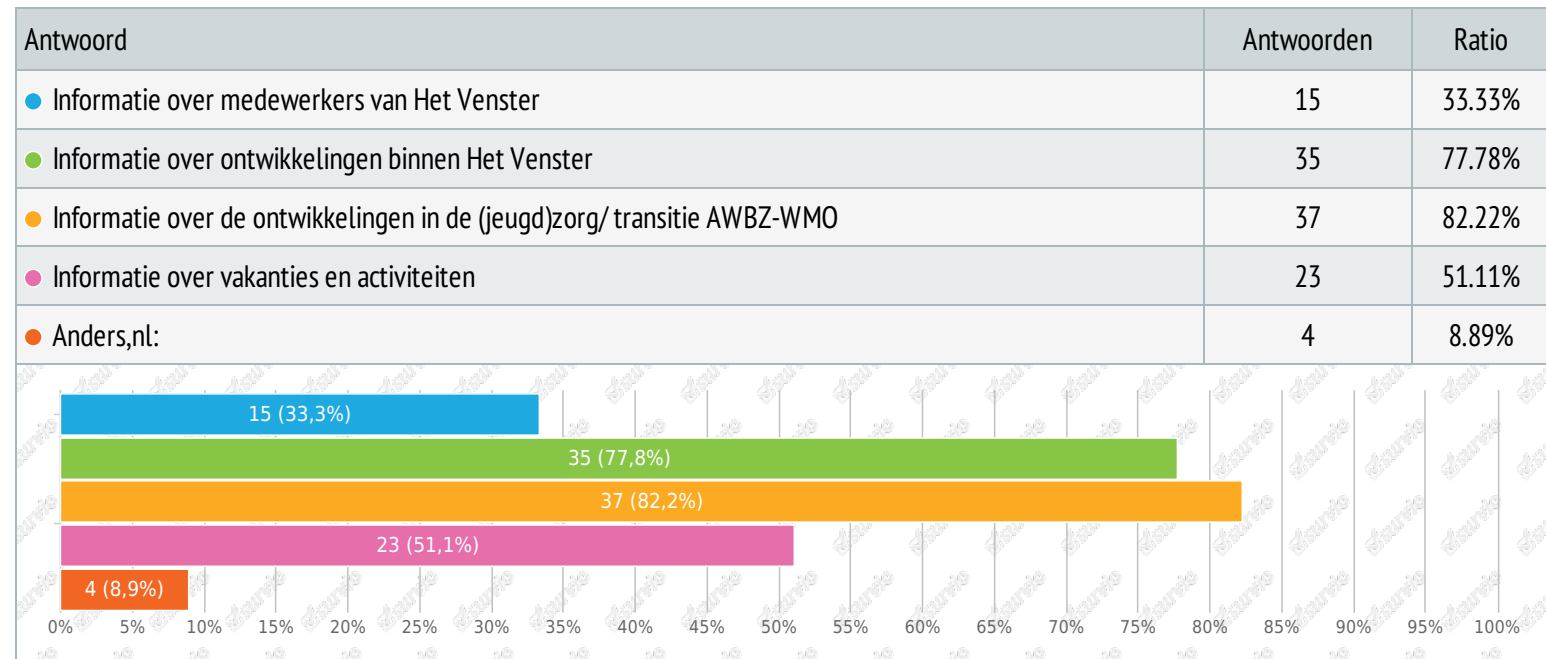
6. Zou je graag een nieuwsbrief ontvangen van Het Venster

Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x



7. Wanneer je graag een nieuwsbrief ontvangt, welke onderwerpen zou je hier dan graag in terugzien?

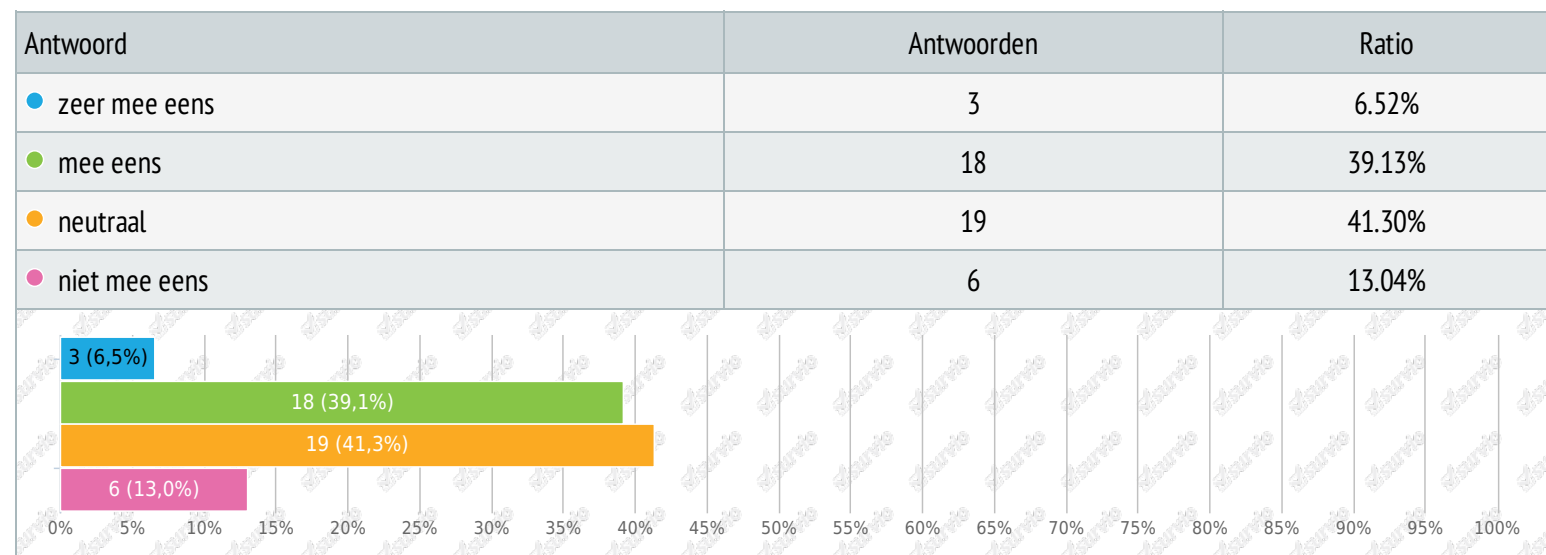
Meerkeuze, Antwoorden 45x, onbeantwoord 1x



- diverse (huishoudelijke) tips
- i.v.m. begeleid wonen
- voor ons loopt het PGB af en daarom heeft het geen zin meer. Voor anderen kan elke informatie nuttig
- over wonen

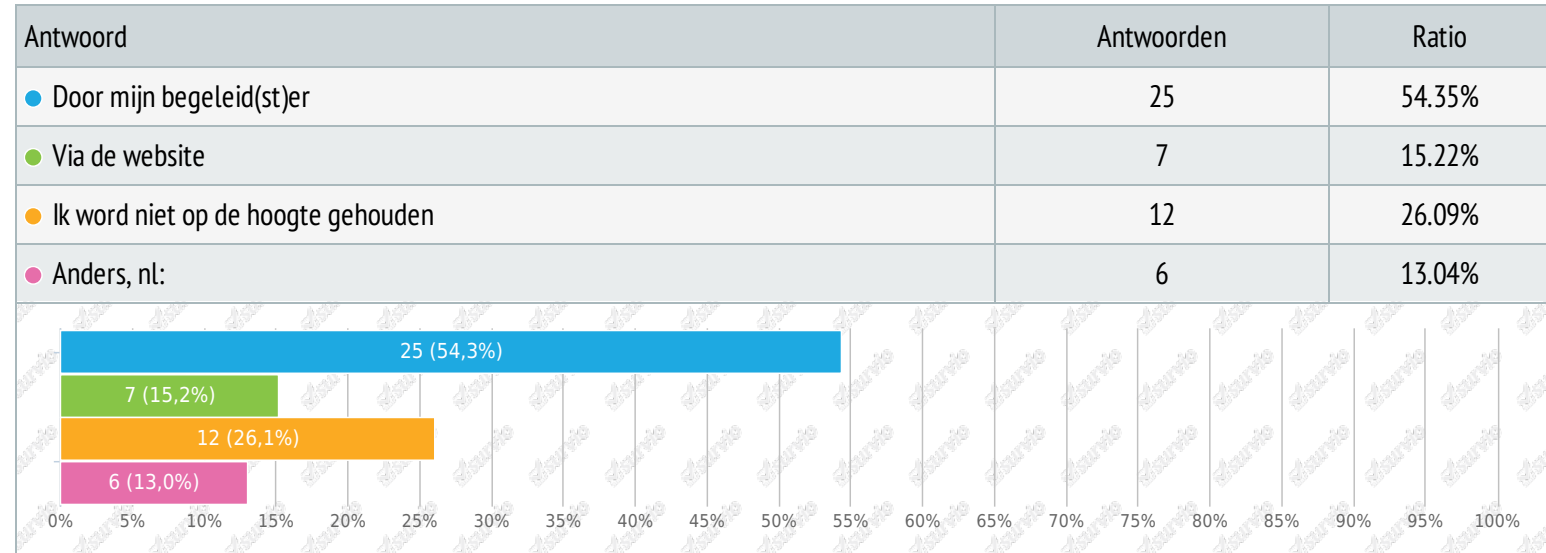
8. Ik word voldoende op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen Het Venster

Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x



9. Op welke manier word je op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen Het Venster?

Meerkeuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

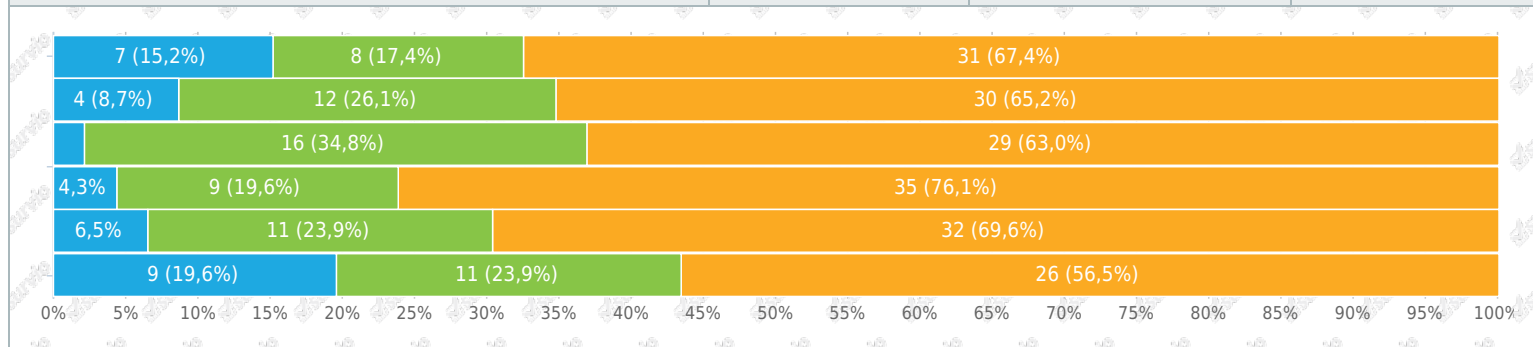


- via mijn zoon
- geen mening
- via de begeleider van onze [REDACTED]
- af en toe een brief
- email
- Door mijn, en van mijn kinderen, begeleider en begeleidster

10. Ik ben van de volgende ontwikkelingen op de hoogte:

Matrix van de enkele keuzes, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

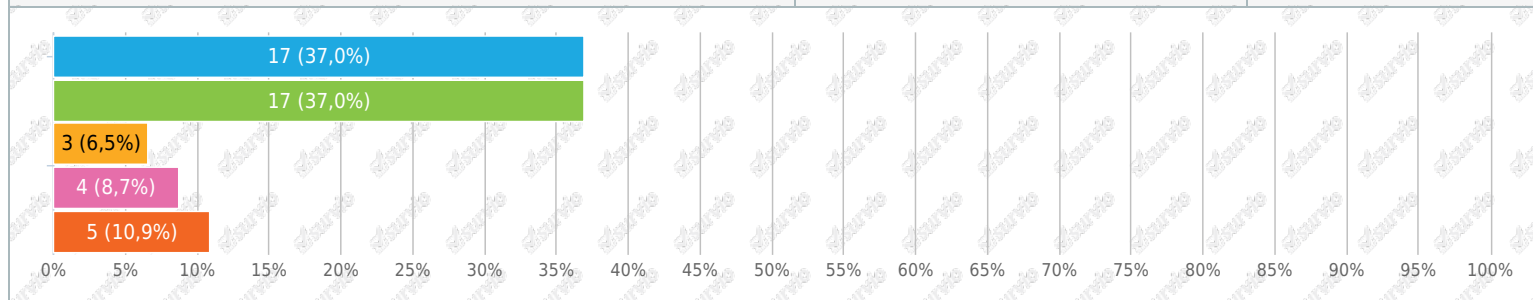
Antwoord	Goed op de hoogte	Een beetje op de hoogte	Niet op de hoogte
Er is een cliëntenraad opgericht.	7 (15.22%)	8 (17.39%)	31 (67.39%)
Lidmaatschap van de zorgcoöperatie Brabant	4 (8.70%)	12 (26.09%)	30 (65.22%)
Kleine dagbestedingsprojecten (zoals het moestuinproject).	1 (2.17%)	16 (34.78%)	29 (63.04%)
Het bieden van ambulante begeleiding op scholen i.s.m. Triade	2 (4.35%)	9 (19.57%)	35 (76.09%)
Werken volgens de hzk-eisen	3 (6.52%)	11 (23.91%)	32 (69.57%)
Facebook pagina	9 (19.57%)	11 (23.91%)	26 (56.52%)



11. Ik word voldoende op de hoogte gehouden van de inhoud van de begeleiding (aan mijn zoon/ dochter/ partner).

Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

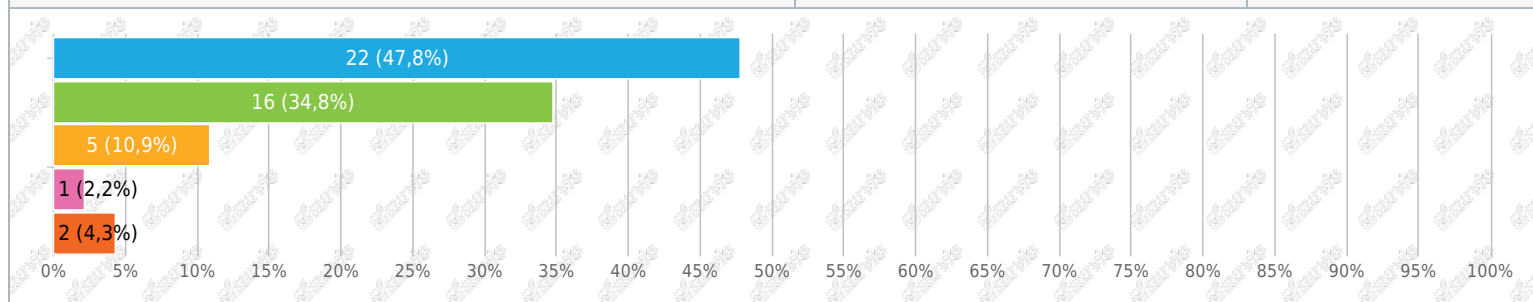
Antwoord	Antwoorden	Ratio
zeer mee eens	17	36.96%
mee eens	17	36.96%
neutraal	3	6.52%
niet mee eens	4	8.70%
niet van toepassing	5	10.87%



12. Wanneer ik feedback geef aan mijn begeleider en/ of de organisatie wordt dit goed ontvangen.

Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
• zeer mee eens	22	47.83%
• mee eens	16	34.78%
• neutraal	5	10.87%
• niet mee eens	1	2.17%
• niet van toepassing	2	4.35%



13. Wanneer je vraag 12 met (zeer) mee eens, neutraal of niet mee eens hebt beantwoord, wil je hier in het tekstvak hieronder een voorbeeld van geven?

Tekst antwoord, Antwoorden 30x, onbeantwoord 16x

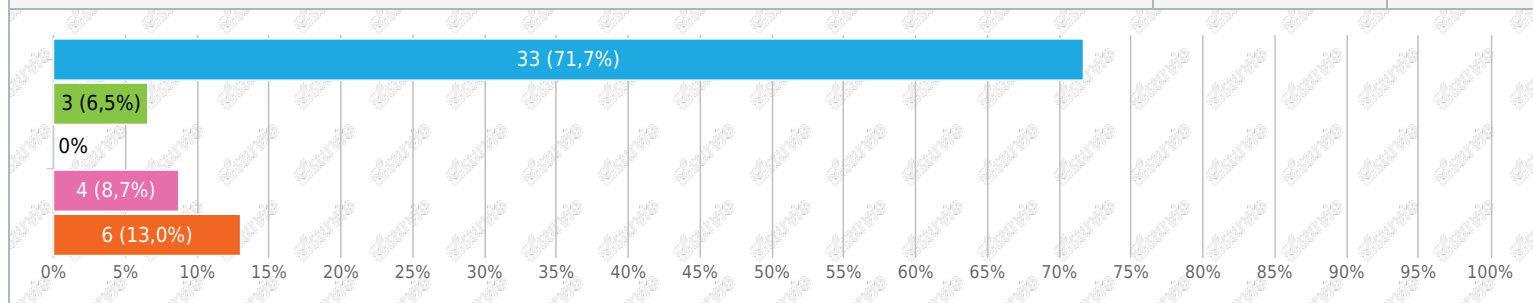
- stomme enquête had deze vraag niet na vraag 9 gesteld moeten worden ?
- als er nieuwe ontwikkelingen zijn omtrent veranderingen geef zij dat door en als ik vragen heb zorgt zij dat ik antwoord krijg .
- De begeleider van onze zoon is altijd bereid om hem te helpen, zelfs via WhatsApp
- Zo vaak hebben we geen contact met de begeleider. Als we dit hebben gata het vaak over ons kind en niet zo zer over het venster.
- Deze vraag klopt niet...
- We worden ongevraagd op de hoogte gehouden van de specifieke zorgplannen en ontwikkelingen.
- Vraag 9 is geen vraag waar je 9 (zeer) mee eens op kunt antwoorden. Ik neem aan dat het vraag 12 betreft: Indien ik iets signaleer bel ik de begeleider van mijn zoon. Hij pikt het signaal op en gaat er mee aan de slag.
- Als ik bel word ik teruggebeld met antwoord op mijn vraag.
- Op het moment dat ik van mening was dat de begeleiding nie (meer) aan sloot bij mijn zoon, werd ik hierin gehoord en er werd naar een oplossing gezocht binnen de mogelijkheden van het venster
- terugkoppeling per mail
- als ik met voorstellen kom wordt daar altijd zorgvuldig naar gekeken en in overleg eventueel toegepast. Er wordt altijd geluisterd naar evt. problemen en soms komt ook de begeleiding zelf met nieuwe voorstellen nav die problemen
- Wij zijn alleen op de hoogte gesteld van een gezamenlijke activiteit. Meer info heb ik niet direct ontvangen.
- Wat was vraag 9? Ik ga niet terugbladeren, bang om invoer opnieuw te moeten doen.

- Wij worden voldoende op de hoogte gehouden en voldoende geïnformeerd. En ook de feedback is super
- Ik zou graag op de hoogte willen blijven van de ontwikkelingen, zeker in een tijd waarin je niet weet hoe de zorg zich voor een groot gedeelte van de doelgroep gaat ontwikkelen. Welke veranderingen in het activiteiten aanbod voert het Venster door? Hoe kan ik mijn inmiddels volwassen en op zichzelf wonend kind daarop attent maken. Mijn zoon zou bv graag deel uit willen maken van de cliëntenraad, kan dat? etc..
- Samen op 1 lijn staan wbt de noodzaak van onze zoon. Goede afspraken en duidelijkheid naar beiden partijen. Zeer tevreden
- De onzekerheden over de overgang naar de gemeente, ik vind het niet normaal dat mensen zolang in onzekerheid zitten, de overgang zijn ze al jaren mee bezig en een maand voor de startdatum is nog niet precies bekend wat er precies gaat gebeuren. Kan het Venster niks aan doen maar ik vind het SLECHT
- Wij zijn zeer tevreden met het venster
- De lijntjes zijn kort, de welwillendheid is groot. altijd wordt er snel gereageerd en er is volop ruimte om samen te sparren over de ontwikkeling van ons kind. Wij zijn meer dan tevreden over de zorg die er de afgelopen jaren geleverd is!
- Er is altijd een luisterd oor. Denken mee om problemen op te lossen. dragen zelf ideeën aan om situaties te verbeteren !!
- Overleg over begeleidingsplan wordt serieus genomen
- Als wij problemen van ons kind op school aangeven, wordt door de begeleider goed gereageerd.
- Lars belt als er ontwikkelingen zijn rondom Jonas
- als je met feedback komt of iets aandraagt wordt er gekeken of ze er iets mee kunnen doen en je wordt hiervan op de hoogte gehouden
- Alles wat ik met de begeleider bespreek wordt gebruikt en indien nodig teruggekoppeld naar mij. Hierdoor verloopt de begeleiding heel goed en duidelijk.
- Het duurt lang of gebeurt niets; als ik niet continue achter aanzit met het "zweepje"
- Wanneer mijn dochter ergens een probleem met ons heeft wordt er door de begeleidster teruggekoppeld naar ons
- Als ik iets aangeef wordt daar ook iets mee gedaan.
- client neemt deel aan fitness. Daarover wordt nooit feedback gegeven. Bijv. over ontwikkeling evt ander programma, aanvullende mogelijkheden voor sportontwikkeling, etc
- Ik kan niet 1 voorbeeld noemen omdat alle zaken/ideeën etc. worden besproken met Claudia om onderling tot de beste oplossing te komen. Wat vragen we aan ondersteuning en wat heeft dat dan voor gevolgen (voor haar, voor mijn zoon, qua tijd, qua resultaat etc.).

14. Wanneer ik feedback geef aan mijn begeleider en/ of de organisatie wordt hier iets mee gedaan.

Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
ja, ik ben tevreden hoe er met mijn feedback wordt omgegaan.	33	71.74%
ja, maar ik ben niet tevreden met het resultaat.	3	6.52%
nee, er wordt niets mee gedaan	0	0.00%
ik weet niet of hier iets mee gedaan wordt	4	8.70%
niet van toepassing	6	13.04%



15. Wanneer je vraag 14 met ja (...), nee (...) of ik weet niet (...) hebt beantwoord, wil je hier in het tekstvak hieronder een voorbeeld van geven?

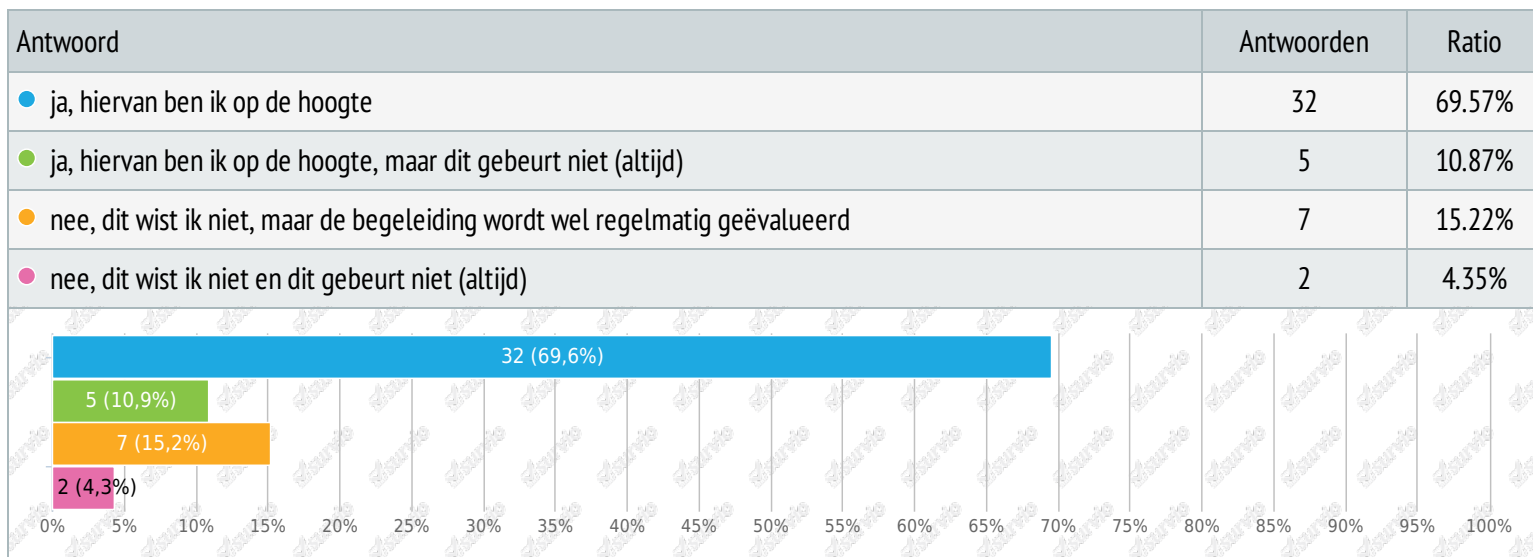
Tekst antwoord, Antwoorden 23x, onbeantwoord 23x

- we bespreken kort hoe het gegaan is .als er moeilijkheden voor doen kan ik met vragen bij haar terecht en ze denkt mee aan een oplossing
- Er is niet zo vaak een moment met terugkoppeling.
- er wordt actief ingesprongen op de feedback die wij geven
- Ik neem aan dat het vraag 14 betreft i.p.v. vraag 11. Onlangs zat mijn volwassen zoon niet lekker in zijn vel. Ik voelde aan dat ik niet de juiste gesprekspartner was en heb zijn begeleider gebeld. Deze is meteen een gesprek aangegaan en heeft mijn zoon wat meer lucht gegeven.
- Er wordt actie ondernomen als wij bmerken dat er iets niet in orde is omtrent onze zoon.
- Er werd meteen naar een passende oplossing gezocht toen er geen klik was tussen de begeleider en mijn kind
- niet altijd duidelijk of er iets mee/ aan gedaan wordt
- zie vorige voorbeeld
- begeleider houd mij via korte gesprekken achteraf op de hoogte van de ontwikkelingen.
- Ook hier: wat was vraag 11! Hier kan ik niks mee. Slechte zaak. Stuur me nog eens de enquete, maar dan met a) deze open vraag meteen ná de betreffende vraag, of b) als extra onderdeel van diezelfde vraag.
- Via mail, netwerkoverleg en/of telefonisch overleg.
- Als ik de begeleidster iets laat weten waar ik me zorgen over maak dan wordt er snel genoeg een afspraak gemaakt. Ik zou het andersom fijn vinden als ik zo nu en dan eens zou horen hoe de begeleiding verloopt.

- Met enige regelmaat bespreek ik met de begeleider de voortgang en kunnen we daar open over praten. Kan altijd terecht voor vragen.
- Heb goede uitleg gegeven aan de "leiding" van de begeleiders/sters over de behoeften van onze zoon. Ook hoe hij in elkaar steekt en wat hij wel of niet durft te uiten. Hij was dus niet blij met de nieuwe "buddy". Er is daar meteen iets mee gedaan.
- hallo ik heb adhd weet ik veel waar vraag 11 over ging
- Zie uitleg vraag 13
- luisterend oor, mee denken
- zie 13
- bv naar ggze voor cursus. vindt je dit belangrijk voor je kind en hoe gaan we dit bewerkstelligen. wat kunnen we doen met zijn hulpvraag. pakken we dit op of moet hij bij een andere organisatie onder gebracht worden. er wordt individueel gekeken wat je kind nodig heeft en dit wordt geïmplementeerd.
- Vraag om in een keer juiste facturen: resultaat vanaf juli geen facturen meer ontvangen.
- Zie vraag 13.
- over wonen een vraag bij organisatie gelegd. Maar dit heeft nog niet tot actie geleid.
- Ik heb niet een specifiek voorbeeld. Zoals eerder aangegeven wordt alles in openheid besproken en staan we open voor wederzijds advies/inzicht.

16. Ik ben er van op de hoogte dat de begeleiding ieder half jaar wordt geëvalueerd d.m.v. een begeleidingsplan of evaluatieverslag.

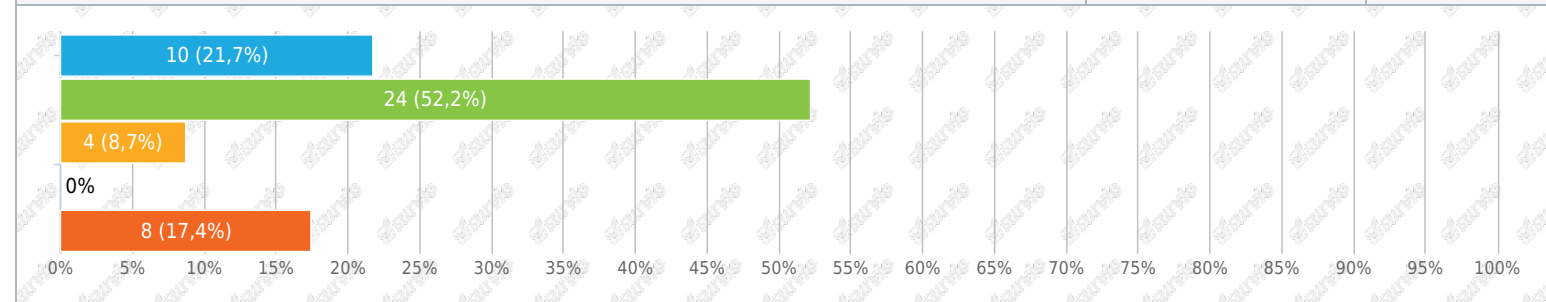
Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x



17. Ik ben tevreden over de frequentie (ieder half jaar) van de evaluatie van de begeleiding.

Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

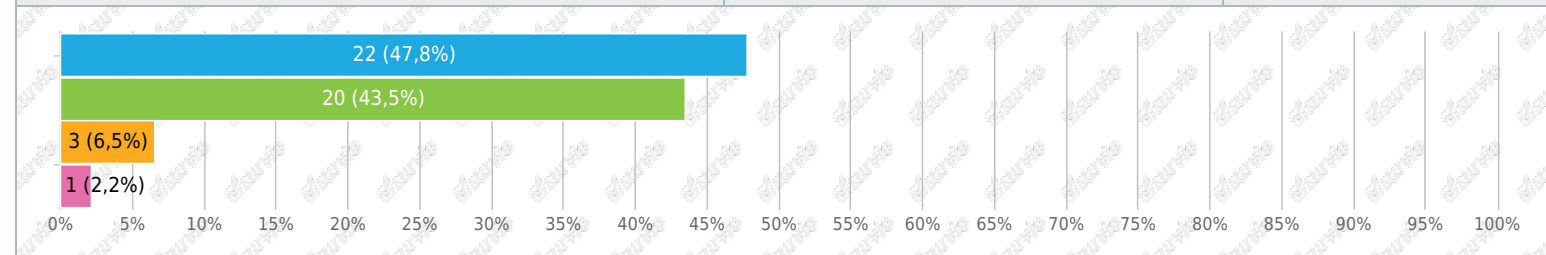
Antwoord	Antwoorden	Ratio
• zeer tevreden	10	21.74%
• tevreden	24	52.17%
• niet tevreden, ik wil dat dit vaker gebeurt	4	8.70%
• niet tevreden, ik wil dat dit minder vaak gebeurt	0	0.00%
• niet van toepassing	8	17.39%



18. Mijn begeleider heeft de juiste kennis, vaardigheden en ervaring om begeleiding te bieden.

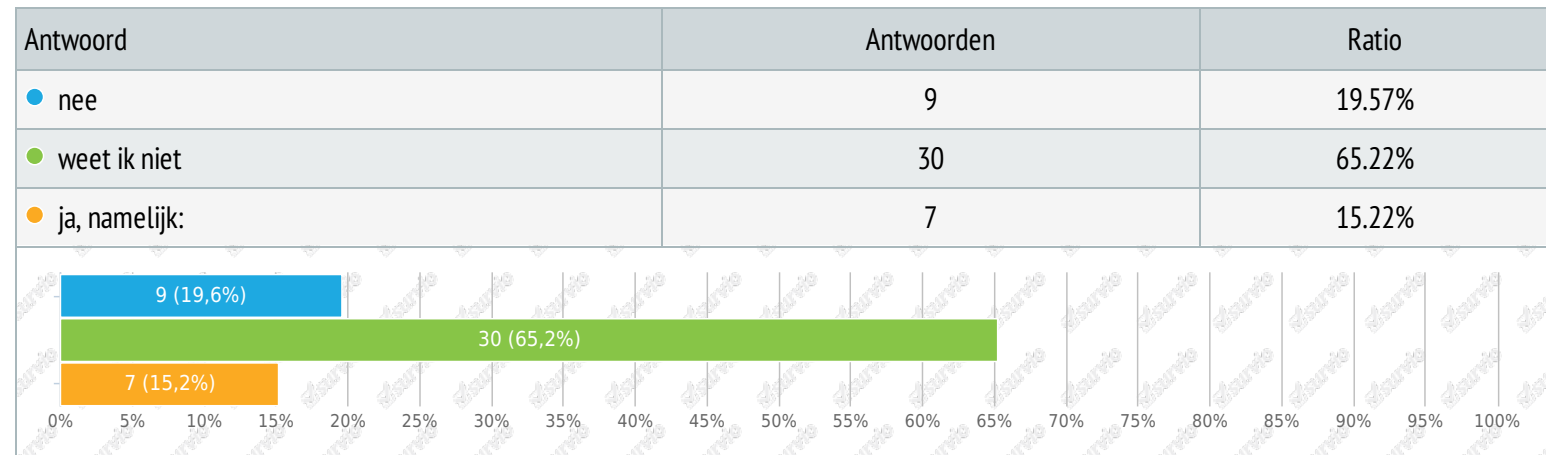
Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
• zeer mee eens	22	47.83%
• mee eens	20	43.48%
• neutraal	3	6.52%
• niet mee eens	1	2.17%



19. Zijn er bepaalde thema's of onderwerpen waar begeleiders meer van af zouden moeten weten?

Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

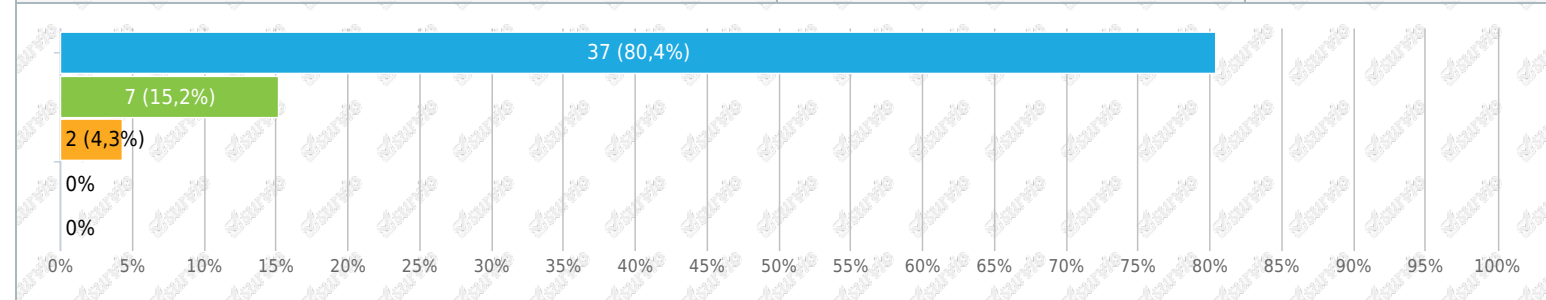


- autisme
- het huishouden doen
- hoe kijken de ouders naar bepaalde situaties en hoe kan de begeleider hierin een rol spelen. Zelfsta
- budgetteren en informatie over voeding en koken leuk maken
- Is afhankelijk waar ze begeleiding moeten geven
- Meer respect voor ouders- ze niet lastig vinden maar als een partner in het veranderingsproces
- Voetbalsupporters zijn géén criminelen

20. Zou je in 2015, wanneer de gemeente verantwoordelijk is voor de route naar zorg en begeleiding, nog steeds gebruik willen maken van het zorgaanbod van Het Venster?

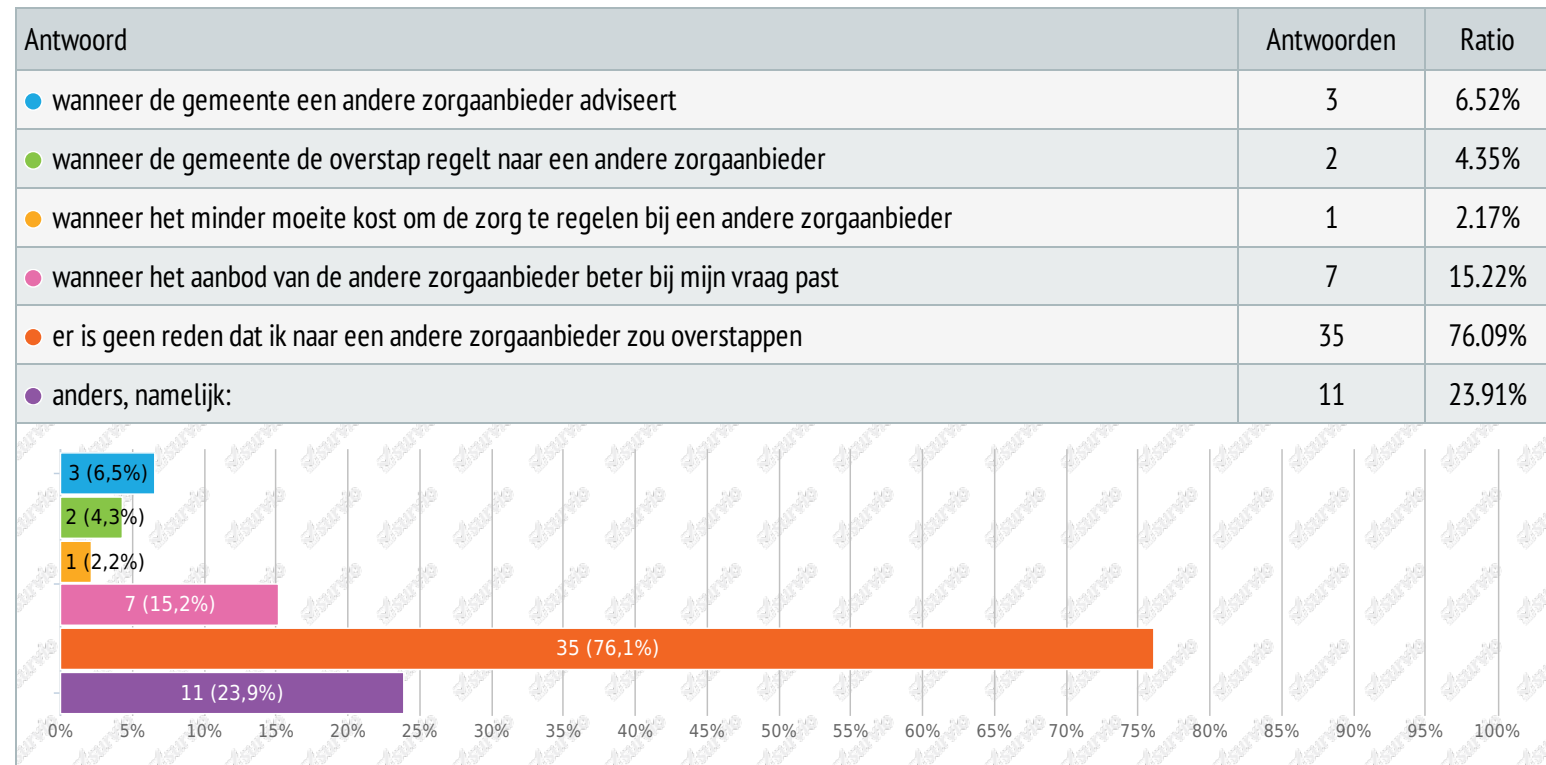
Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
● zeker wel	37	80.43%
● waarschijnlijk wel	7	15.22%
● weet ik niet	2	4.35%
● waarschijnlijk niet	0	0.00%
● zeker niet	0	0.00%



21. Wat zouden redenen kunnen zijn om naar een andere zorgaanbieder over te stappen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Meerkeuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

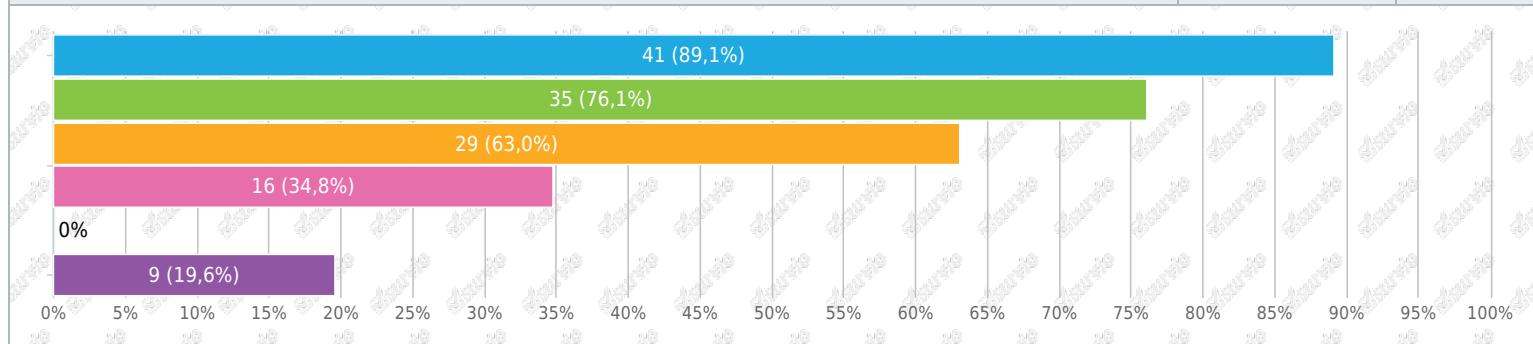


- Onze zoon gaat begeleid wonen en helaas zijn wij verplicht om een andere zorgaanbieder te nemen
- maar een betere of frequentere terugkoppeling is wel wenselijk!!!!!!!!!!!!1
- Als een ander veel goedkoper is, of als er meer aanbod voor activiteiten speciaal voor volwassenen is
- ???
- het is belangrijk om de kennis, ervaring en inzichten voort te zetten (Kan te weinig tekst invoer
- wij zouden ons verzetten i.v.m. andere zorgverlener
- indien de gemeente mij verplicht over te stappen, maar ik hoop dat dit niet het geval is.
- Wanneer ik naar een woongroep ga, waar een andere organisatie de begeleiding doet
- alleen als de gemeente geen contract aangaat met het venster. (zou zeer dom zijn van de gemeente)
- als de gemeente het niet helemaal vergoed
- is in ons geval niet van toepassing

22. Wat zouden redenen kunnen zijn om voor Het Venster te blijven kiezen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Meerkeuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

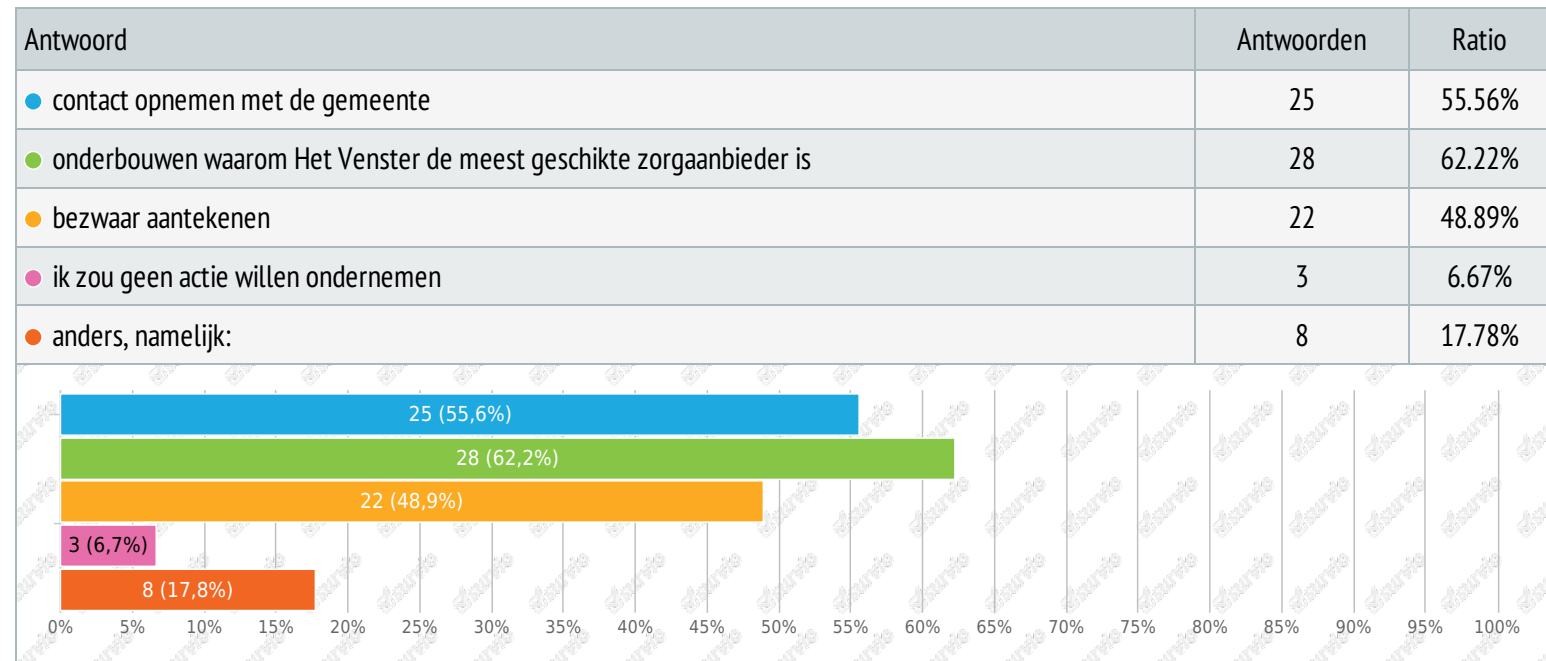
Antwoord	Antwoorden	Ratio
● een bekende en vertrouwde begeleider heeft een grote meerwaarde	41	89.13%
● het vertrouwen dat ik heb in Het Venster	35	76.09%
● de manier waarop Het Venster begeleiding biedt	29	63.04%
● het aanbod van Het Venster past goed bij mijn vraag	16	34.78%
● er zijn geen redenen om voor Het Venster te blijven kiezen	0	0.00%
● anders, namelijk:	9	19.57%



- bekend en vertrouwenspersoon is belangrijk alsmede terugkoppeling.
- Overstappen is gedoe, uitzoeken, moeite
- /???
- opgedane kennis en ervaring en inzichten met mijn casus
- wij zijn super tevreden en zeker niet voor een andere zorgverlener kiezen voor onze zoon
- flexibiliteit, inspelen op verandering
- Mijn kind voelt zich goed bij de begeleiding die hij nu ontvangt, dit is ook van belang.
- De laagdrempeligheid en het gevoel van medeleven de manier waarop de zorgverleners inspringen op de
- De manier en de snelheid waarop de begeleider alle problemen aanpakt en bespreekt

23. Welke acties zou je willen ondernemen om Het Venster als zorgaanbieder te kunnen behouden? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Meerkeuze, Antwoorden 45x, onbeantwoord 1x

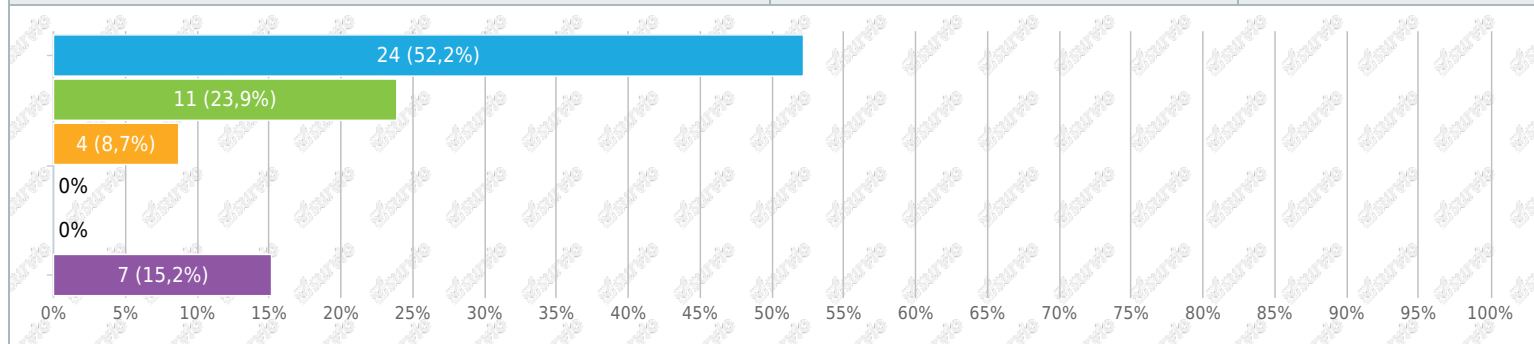


- Dit wel graag met hulp, of i.s.m. Anderen
- Als er actie nodig is zijn wij ertoe bereid
- ??
- andere financiering zoeken
- verschrikkelijk dat de gem. h gaat doen in een kleine dorpgemeenschap, mijn dossier ligt op straat.
- Geen idee, ik hoor van het venster wel wat t meest zinvol voor hen is
- zijn nu niet afhankelijk van gemeente, kiezen dus zelf zorgaanbieder
- Onderbouwen waarom de begeleider van Het Venster de meest geschikte zorgverlener is.

24. Zou je een door de gemeente opgestelde procedure willen doorlopen om begeleiding door je voorkeurs aanbieder te behouden?

Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
● zeker wel	24	52.17%
● waarschijnlijk wel	11	23.91%
● weet ik niet	4	8.70%
● waarschijnlijk niet	0	0.00%
● zeker niet	0	0.00%
● anders, nl:	7	15.22%



- Snap niet wat dit inhoud
- ben niet de aangewezen persoon hiervoor
- ???
- zeker wel maar LET WEL! mensen hebben genoeg aan hun hoofd willen zelf zo min mogelijk regelen
- Wanneer mijn dochter dan bij t venster kan blijven dan ok
- nu nvt
- met met onze zoon opgenomen worden

25. Wat zou Het Venster zeker moeten doen om jou te behouden als cliënt?

Tekst antwoord, Antwoorden 36x, onbeantwoord 10x

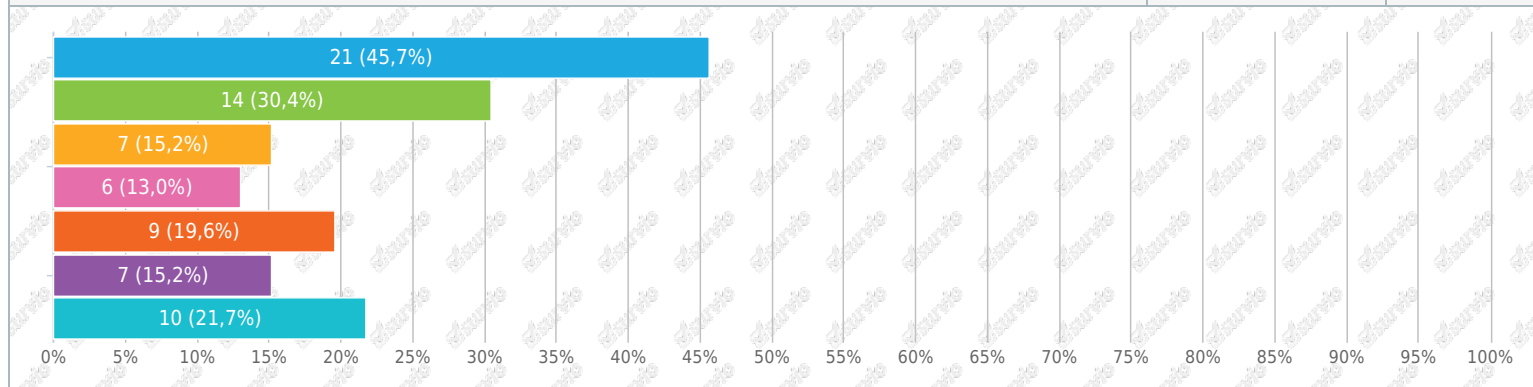
- meer 'kant en klare' oplossingen bieden
- zo doorgaan
- doorgaan op deze weg!!
- Ze kunnen helaas niks doen.
- Frequenter terugkoppelen in welke vorm dan ook.. iets serieuzere insteek. M.n. planning en aangeven waar men staat in de planning. Nu vind ik dit redelijk lon samenhangend en pas tijdens het schrijven van nieuwe plan, wordt duidelijk wat men wel of niet heeft bereikt. Dit kan m.i. proffesioneler. Werk aan de hand van planning met KPI's en geef aan of planning al dan niet wordt gehaald of wat er extra nodig is.

- Ben tevreden nu, dus niet drastisch veranderen.
- Doorgaan op de huidige wijze
- Blijven doen wat ze nu doen
- Zo door gaan. Betrokkenheid bij de cliënten is het belangrijkste en dit voelen wij zeer zeker .
- Zo doorgaan
- Doorgaan met waar ze nu mee bezig zijn
- Service verlenen en afspraken nakomen
- goede begeleiding blijven bieden, open blijven staan voor feedback en zorgen dat de begeleiders up to date blijven over nieuwe ontwikkelingen in de zorg en dan met name aan de te begeleiden mensen en niet zozeer over de nieuwe ontwikkelingen in wetgeving ,dat vind ik meer bij de organisatie van de zorgverlener liggen dan bij de begeleiders.
- Meer informatie aanbieden betreffende de begeleiding en de zaken die toekomstige begeleiding mogelijk blijven houden.
- Doorgaan zoals nu al gedaan wordt.
- onze zoon is client, voor ons hoeft niets te veranderen. als we door kunnen zoals onze zoon nu wordt begeleid. zijn wij helemaal tevreden. zeker geen andere organisatie.
- Zo doorgaan !!
- Met mij en mijn zoon in gesprek gaan over de mogelijkheden van continuering van de zorg na 31-12-2015 (garantietermijn PGB). Wat kan het Venster bieden? Hoe ziet het contract van het Venster met de gemeente eruit? Wat moet ik als moeder van een client doen om de aanvraag gehonoreerd te krijgen.
- vooral zo doorgaan. helemaal top!!
- Zo doorgaan en VOOR MIJ regelen dat ik geen last ondervind van de overstap naar de gemeente. Ik hoor nu hier in de gemeente de roddels al over onze dorp inwoners door medewerkers (en familieleden) van de gemeente. Mijn dossier hoeft niet bekend te zijn bij mijn bureaus en op school en bij de voetbalclub. Zeer slechte zaak dit. Iedereen kent elkaar en iedereen weet alles. Vragen als waarom krijgt jou zoon PGB, niks mis met hem, je kunt hem gewoon niet aan, slechte moeder, adhd dat heet puberen, welvaartsziekte. terugdraaien METEEN
- Op dezelfde manier door blijven gaan
- Niets ze doen hun werk goed
- Op de huidige manier begeleiding geven zoals ik het tot op heden gehad heb.
- Zo doorgaan!
- Zo doorgaan als zij nu doen
- Vooral zo doorgaan !!! Jullie zijn toppers
- Niets, ik ben tevreden over het venster
- Doorgaan op de huidige voet
- Vertrouwen geven!
- zo door blijven gaan. ik heb heel veel vertrouwen in het venster. Even als mijn zoon. Ga zo door en de gemeente Eindhoven is gek als geen contract met jullie afsluiten
- Doorgaan waar je mee bezig bent. Lijntjes Kort houden en goed communiceren.
- Beter communiceren; Anticiperen als ze weten dat er zaken veranderen of deadlines naderen; niet wij ouders achter onze Auti kids aan zitten en ook nog eens achter het Venster. Geeft geen voorbeeldfunctie voor cliënten.
- Op deze weg doorgaan
- Doen zoals ze blijven doen, en aantonen dat ze een goed zorgbedrijf zijn.
- beter communiceren
- Zorgen dat het niveau van de begeleiding qua betrokkenheid, kennis en interesse in het wel en wee van hun cliënt gelijk blijft.

26. Zijn er diensten/ producten waarvan je graag zou zien dat Het Venster deze zou aanbieden? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Meerkeuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
● nee, het huidige aanbod is voldoende	21	45.65%
● apps op het gebied van plannen en organiseren	14	30.43%
● online coaching	7	15.22%
● begeleiding op school/ m.b.t. studievoordigheden	6	13.04%
● begeleiding op werk/ m.b.t. arbeidsvaardigheden	9	19.57%
● prikbord/ forum/ virtuele ontmoetingsplek/ online netwerken	7	15.22%
● anders, namelijk:	10	21.74%

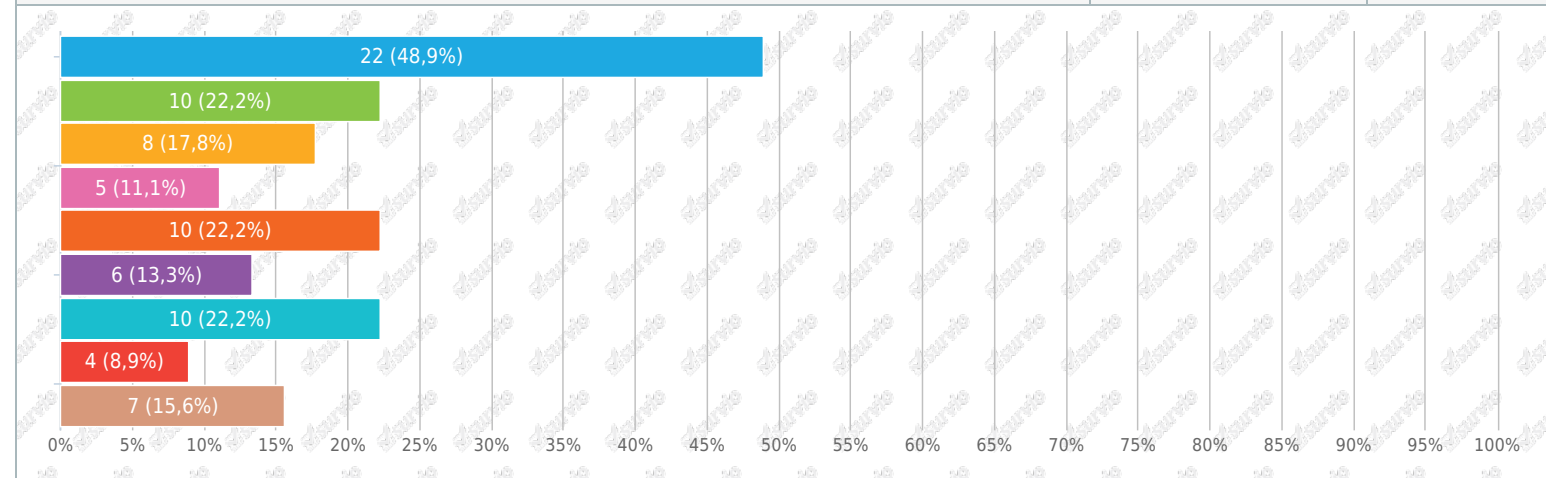


- begeleiding met mindere frequentie welke meer online kan
- Activiteiten voor volwassenen
- Begeleiding naar werk.
- ontmoetingsplaats voor cliënten tussen 20 -20 jaar, waar ze nieuwe contacten op kunnen doen
- ????
- bovenstaande lijken mij allen voor anderen heel belangrijk. Mijn behoefte is één op één contact.
- misschien voor onze zoon.maar dat denk ik niet anders had hij dat al lang aangegeven
- ouders Contacten binnen het Venster met mensen met zelfde problematiek, tips van elkaar, praatgroep?
- activiteiten in de sfeer van ontmoeting
- opnemen met onze zoon

27. Zijn er cursussen/ trainingen waarvan je graag zou zien dat Het Venster deze zou aanbieden? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Meerkeuze, Antwoorden 45x, onbeantwoord 1x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
nee, het huidige aanbod is voldoende	22	48.89%
mindfulness	10	22.22%
EMDR	8	17.78%
oplossingsgerichte begeleiding	5	11.11%
sociale vaardigheidstraining	10	22.22%
stop-denk-doe training (impulsiviteitscontrole)	6	13.33%
weerbaarheidstraining/ faalangstreductie training	10	22.22%
ouderbijeenkomsten	4	8.89%
anders, namelijk:	7	15.56%

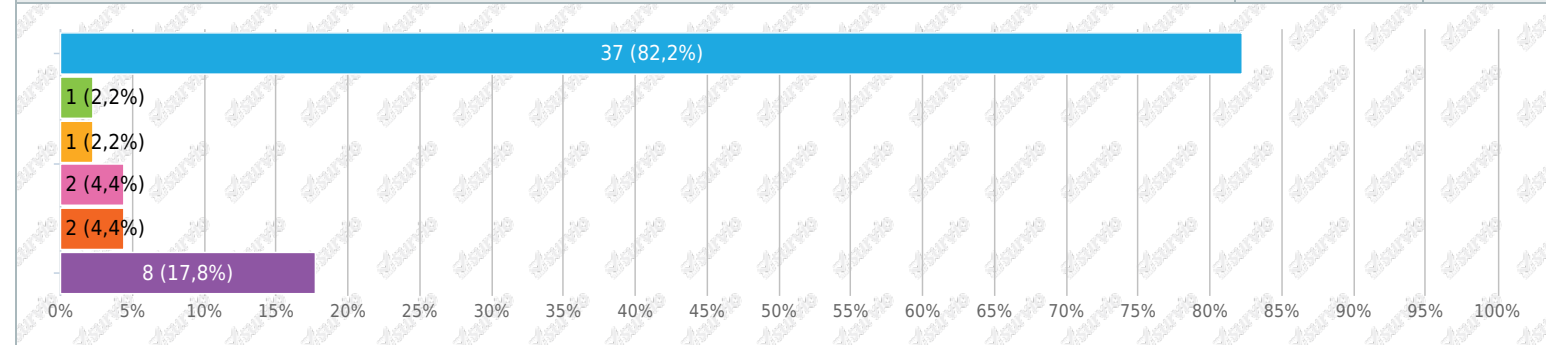


- planningsbegeleiding oudere jeugd ==> hoe straks zelfstandig wonen en in de maatschappij? (Hoe behe
- Leren omgaan met geld.
- ??
- wat is EMDR?
- Wat is EMDR?
- training lekker in je vel zitten, vrienden ontmoeten, volwassen worden, op jezelf wonen met anderen,
- Niet van toepassing.

28. Zou je graag zien dat Het Venster (meer) mogelijkheden tot dagbesteding zou aanbieden? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Meerkeuze, Antwoorden 45x, onbeantwoord 1x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
● nee, hier heb ik geen behoefte aan	37	82.22%
● ja, op het gebied van ouderenzorg (bijv. boodschappen doen of wandelen)	1	2.22%
● ja, op het gebied van groenvoorziening (bijv. (moes)tuin onderhouden)	1	2.22%
● ja, op het gebied van computers (bijv. reparatie of installatie)	2	4.44%
● ja, op het gebied van techniek (bijv. aan brommers sleutelen of apparaten repareren)	2	4.44%
● anders, namelijk:	8	17.78%

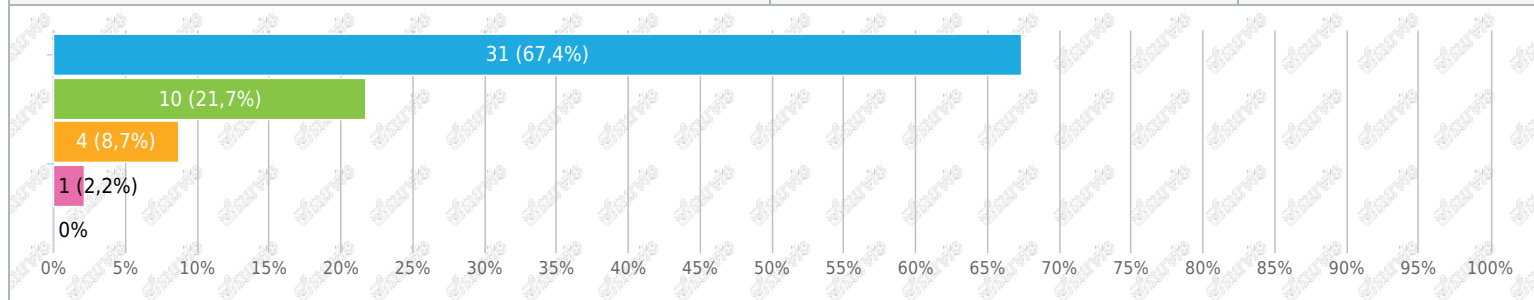


- Meditatiegroepje
- ik ken het aanbod niet precies maar een breed aanbod aan mogelijk dagbesteding lijkt me heel belangr
- ???
- zouden jullie aan onze zoon zelf moeten vragen. samen kijken waar interesses liggen
- ik weet niet waar mijn zoon behoefte aan heeft maar ik neem aan dat hij deze enquête ook krijgt
- daar kan ik niet op antwoorden. het geldt nl niet voor iedereen
- begeleid sporten voor volw hoe organiseer ik mn huishouden papieren hoe vergeet ik niet.....
- weet niet

29. In de toekomst wil Het Venster je vragen om meer frequent (ongeveer één keer per jaar) korte vragenlijsten in te vullen, zodat wij onze dienstverlening passend, actueel en goed kunnen houden. Ben je bereid om deze vragenlijsten in te vullen?

Enkele keuze, Antwoorden 46x, onbeantwoord 0x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
● zeker wel	31	67.39%
● waarschijnlijk wel	10	21.74%
● weet ik niet	4	8.70%
● waarschijnlijk niet	1	2.17%
● zeker niet	0	0.00%



30. Wil je verder nog iets kwijt?

Tekst antwoord, Antwoorden 23x, onbeantwoord 23x

- kan geen toelichting geven op een, voor mij, belangrijke vraag... Ik zou het prettig vinden om eens per ... een gesprek met rene of een ander te hebben over de begeleiding van mij zodat er met andere ogen naar begeleiding gekeken kan worden of een diepgaandere vragenlijst over de kwaliteit van begeleiding in te vullen...
- (2x) nee
- Ik vind het fijn bij het venster, alles wordt goed geregeld, aardige en kundige mensen.
- Ga zo door !
- Hoop dat jullie op deze weg verder kunnen gaan en bedankt voor jullie betrokkenheid. Zeker René Huygen.
- Ik ben erg blij met de begeleiding, zeer vertrouwd
- jolanda, complimenten, ziet er goed uit in survio!!!!
- Op die paar vragen na die refereren aan een vraag die ik me al niet meer kan herinneren: goede enquête. Goede vragen, goede keuzemogelijkheden. Duidelijk verwoord (op EMDR na). Is deze enquête een keer bekeken door een patiënt voordat jullie 'm de wereld in gestuurd hebben? Of aan de nieuwe cliëntenraad?
- wij als ouders zijn helemaal tevreden met de hulpverlening. het blijft maatwerk maar soms zou een eigen kritische blik wel op zijn plaats zijn. het is goed dat wij ouders kunnen zijn maar op sommige momenten zijn wij het geweten van Het Venster. bv. Als wij als ouders niet volhardend waren geweest dan was het een en ander anders uitgepakt.
- Wil zeker NIET overstappen naar andere zorgaanbieder !!

- Mijn zoon is al jaren bij het Venster en ik wil jullie complementeren voor de wijze waarop jullie altijd op maat de zorg hebben ingevuld.
- dat wij als ouders, maar zeker onze zoon, en daar draait het om, erg tevreden zijn met de zorg die jullie ons bieden. dank daar voor
- JA, ik krijg een budget die ik elk jaar niet opkrijg, maar wel voor mij bedoeld is, ik wil mijn geld(pgb) om beter(verbetert) te worden optimaal inzetten. Bij kinderen(zoon) kan er ook veel op de manier van spelenderwijs dingen aanpakken. Bij volwassenen zou dit ook helpen, de stok achter de deur, maak ik die afspraak met een begeleidster dat gebeurt het ook. Ik mag geen weekendje er tussenuit net als mijn zoon en krijg geen begeleiding groep. Maar bij de dingen die ik moeilijk vind heb ik wel hulp nodig, leer mij dat. Neem me bij de hand en ja hoe kinderachtig ook. ik schaam me om het te typen. Maar ik loop liever weg voor moeilijke dingen en durf de problemen niet altijd aan te kaarten. Hulp vragen is mij niet/nooit geleerd en dat is voor volwassenen zoooo moeilijk. Ik ben een ster in weglopen.
- ja. ik ben heel erg tevreden over de hulpverlening die wij krijgen.
- (3x) Nee
- Ja, bij vraag 19 kun je maar een paar woorden kwijt in het balkje. Ik wilde nog zeggen dat onze zoon in het westen studeert en dat brengt heel andere dingen met zich mee. Het is normaal dat een begeleider, net zoals wij, niet volledig op de hoogte kan zijn van hoe het op zo'n universiteit er aan toe gaat en wat dat met zich meebrengt. De vraag was of de begeleider voldoende op de hoogte is, onze begeleider is zeer welwillend daar alles aan te doen.
- Wij zijn zeer tevreden over het Venster. Ga zo door!
- Een gelukkig en gezond 2015 en ga ervoor!!
- hulp bij ontwikkeling van de client, met name bij het kiezen, aanmelden en volgen van een beroepsopleiding tot technicus hulp bij traject naar zelfstandig wonen, waarbij hobby (knutselen in een werkplaats) een belangrijke plaats inneemt
- Nee, dankjewel.

Instellen de enquête

	Vragen per pagina	Eén
	Laat meerdere indieningen toe?	✓
	Laat terug op eerdere vragen?	✓
	Vraagnummers weergeven?	✓
	Willekeurige vraag volgorde?	
	Toon voortgangsbalk?	✓
	Notificaties ontvangen per e-mail?	
	Wachtwoordbeveiliging?	
	IP restrictie?	

Conclusies Cliënt tevredenheid onderzoek (CTO) 2014

Eindhoven, 28-2-2015

In december 2014 hebben wij al onze (ouders van) cliënten een mail gestuurd om een online enquête in te vullen. Inmiddels zijn de resultaten verwerkt en in deze email willen wij graag de uitkomsten delen.

Over de gehele lijn is de uitkomst van de enquête positief, verreweg de meerderheid is tevreden met wat Het Venster doet en hoe dit wordt vorm gegeven. In de enquête hebben we veel aandacht besteed aan de transitie Wmo en hoe we als organisatie hier mee om kunnen en willen gaan. Er kwam duidelijk naar voren dat het grootste gedeelte van de geënquêteerden (65%) maar een beetje op de hoogte was van alle veranderingen op het moment dat de enquête werd ingevuld. Ook ligt er duidelijk een verwachting naar Het Venster op het gebied van informatievoorziening over de Wmo. Ongeveer 70% van de geënquêteerden wil graag door Het Venster op de hoogte gehouden worden over de ontwikkelingen. Daarbij komt dat 80% van de geënquêteerden het zinvol vindt om via een nieuwsbrief geïnformeerd te worden. Ook blijkt heel duidelijk dat de meerderheid niet (goed) op de hoogte is van ontwikkelingen die plaats vinden binnen Het Venster. Om hierop in te spelen zal Het Venster in 2015 met regelmatige frequentie een nieuwsbrief versturen waarin verschillende thema's aan bod zullen komen. De ontwikkelingen binnen gemeentes en de Wmo zal hierbij een belangrijk thema zijn, evenals de ontwikkelingen binnen Het Venster zelf.

Het is prettig om te mogen concluderen dat ouders en cliënten tevreden zijn over de communicatie m.b.t. de inhoud van de begeleiding (ruim 70%) en dat ruim 80% tevreden is over hoe er door de organisatie om wordt gegaan met gegeven feedback. Een aantal geënquêteerden heeft gemerkt dat er in deze reeks vragen twee foute verwijzingen zaten. Onze excuses hiervoor.

Als organisatie zijn we volop aan het nadenken of onze huidige aanbod nog afdoende is, of dat we dit moeten verbreden of verdiepen. Uit de enquête blijkt dat 45% tevreden is met het huidige aanbod van producten en diensten. Er is dus een kleine meerderheid die graag zou zien dat Het Venster het aanbod van producten en diensten gaat uitbreiden. Het aanbieden van apps op het gebied van planning en organisatie is een van de mogelijke opties die we aangeven het populairst, 30% ziet dit wel zitten. Ook begeleiding m.b.t. werk (20%), online coaching (15%) en een digitale ontmoetingsplek/ forum (15%) zijn diensten waarvan we kunnen concluderen dat hier vraag naar is. Tenslotte werden ons ook nog eigen ideeën door de geënquêteerden aan de hand gedaan; een ontmoetingsplaats voor zowel cliënten als hun ouders kwam hierbij een aantal keer naar voren. Inmiddels is Het Venster gestart met de Hangout, waarmee we inspelen op de vraag voor ontmoeting voor cliënten. De komende tijd willen we tevens onderzoeken of er een manier is waarop we kunnen inspelen op de andere diensten/ producten waarvan wordt aangegeven dat hier vraag naar is.

In dezelfde lijn is er de vraag gesteld of er behoefte is aan cursussen/ trainingen. Ook hierbij bleek dat bijna de helft (48%) tevreden is met het huidige aanbod. Bij degenen die aangaven wel behoefte te hebben aan uitbreiding van het huidige aanbod bleken Mindfulness, sociale vaardigheidstraining en weerbaarheidstraining het meest populair (allen ruim 20%). Bij de eigen ideeën die werden aangegeven kwam duidelijk naar voren dat er ook een behoefte is aan zelfstandigheidstraining, waarbij onderwerpen zoals omgaan met geld, contacten onderhouden, zelfstandig wonen, etc. aan bod kunnen komen. Inmiddels is er via het Verder College, onderdeel van ZorgCoöperatie Brabant, een groot aanbod van cursussen en trainingen die gevolgd kunnen worden. Voor meer informatie kun je kijken op www.zorgcooperatiebrabant.nl en/of vragen naar Ilse Martin. Wanneer het Verder College nog niet precies kan bieden wat er wordt gevraagd, dan staan we altijd open om samen met jou, ouder of cliënt, te onderzoeken wat er verder mogelijk is op dit gebied.

Het Venster is erg blij en trots dat uit de enquête blijkt dat de meerderheid zich in wil zetten om cliënt te kunnen blijven bij Het Venster. Op de vraag 'Wat zou Het Venster moeten doen om jou te behouden als cliënt?' werd door de meerderheid (64%) "zo doorgaan" in verschillende bewoordingen beantwoord. Twee keer werd aangegeven dat Het Venster beter moet communiceren, wat we zeker als aanbeveling mee zullen nemen. Een zeer grote meerderheid (93%!) zou een bepaalde vorm van actie willen ondernemen om gebruik te kunnen blijven maken van Het Venster, iets waar wij zeer erkentelijk voor zijn. Inmiddels is er een brief door de Cliëntenraad opgesteld en verstuurd naar de gemeentes, waarin de Cliëntenraad aandacht vraagt voor de veranderingen binnen de zorg en wat dat betekent voor de cliënten van Het Venster.

Tot slot is het zo dat een aantal geënquêteerden opmerkingen heeft geplaatst waar wij graag een persoonlijk gesprek over zouden willen aangaan. Omdat de enquête anoniem is ingevuld, is het voor ons echter niet mogelijk om contact met diegene op te nemen. We willen diegene die een desbetreffende opmerking hebben geplaatst of anderszins graag een persoonlijk gesprek zouden willen dan ook van harte uitnodigen om hiervoor contact op te nemen met ons en te vragen naar Jolanda van Rooij of Maartje Kok.

Wij willen iedereen hartelijk bedanken voor het invullen van de enquête. Voor degenen die graag de hele enquête willen inzien is deze bijgevoegd in de bijlage.

Met vriendelijke groeten,

Namens Het Venster,

Team HKZ Het Venster.