

Clïenttevredenheidsonderzoek 2017

Bij het jaarlijkse clïenttevredenheidsonderzoek van Woonzorgnet belonen bewoners de organisatie met het rapportcijfer 7,84. Met een respons percentage van maar liefst 80% geeft het cijfer een reël beeld van de bevindingen van de bewoners en is het behaalde cijfer 7,84 een prestatie om trots op te zijn!

Waardering

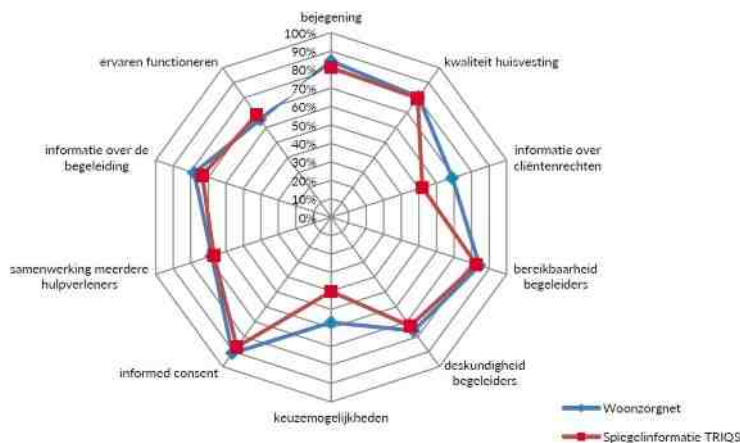
De bewoners zijn gevraagd naar hun mening op tien kwaliteit dimensies, waaronder: huisvesting, bereikbaarheid en deskundigheid van de begeleiders, informatieverstrekking, samenwerking en persoonlijke ontwikkeling. Zoals op onderstaand figuur te zien is, scoort Woonzorgnet op de dimensie "inspraak en keuzemogelijkheden", oftewel eigenaarschap, met het cijfer 7,75 ver boven het gemiddelde uit de GGZ branche van 6,75.

Eigenaarschap

Afgelopen jaren hebben wij fors ingezet op het onderwerp "eigenaarschap". Om hier meer vorm en inhoud aan te geven zijn wij aan de slag gegaan met o.a. Eigen regie werkgroepen, E-herstel en meer aandacht voor betrokkenheid bij begeleidingsplan en bejegening. Het is goed om te zien dat bewoners dit onderwerp hoger waarderen en een bevestiging dat we met elkaar op de goede weg zitten. Uiteraard gaan we hiermee door om onze dienstverlening nog verder te optimaliseren.

Informatie over cliëntenrechten

Ook op de dimensie "Informatie over cliëntenrechten" zien we een stijging van het cijfer t.o.v. van voorgaande jaren. Woonzorgnet scoort het cijfer 7,75 t.o.v de GGZ benchmark van 6,75. Dit was een aandachtspunt uit het clïenttevredenheidsonderzoek van vorig jaar, waar we mee aan de slag zijn gegaan. We zijn blij te zien dat de geleverde inspanningen hebben bijgedragen aan dit mooie resultaat.



Bewoner Kees:

"Ik vind het heel fijn om te werken met E-herstel. Ik kan dan lekker van me afschrijven en dat lucht op. Mijn begeleiders weten dan ook met een hoe het met mij gaat".

Jezelf zijn

Onderzoek

De jaarlijkse cliënt ervaringsmeting op basis van de CQ-index beschermd wonen is uitgevoerd door onderzoeksbureau Triqs. Het onderzoek is in het laatste kwartaal van 2017 afgenomen onder 150 bewoners.

Anneke Mijnders - Triqs:

“Voor de GGZ is het gemiddelde responspercentage 20%-30% met af en toe een uitschieter naar 40%-50%. Woonzorgnet scoort daar dus ruim boven met 80%, waardoor het overall cijfer van 7,84 echt een reëel beeld geeft van de bevindingen onder bewoners. Tevens laat het zien dat bewoners zich betrokken voelen bij de organisatie”.

Door ontwikkelen

Bas Steenberg - Directeur:

"Er zijn ook aandachtspunten, zoals het meer onder de aandacht brengen van activiteiten, de sociale netwerk analyse en toewerken naar dagbesteding of werk.

Ook de inzet van Ervaringsdeskundigheid willen wij nog breder gaan inzetten. Hiermee is al een start gemaakt. We hebben een Coördinator Ervaringsdeskundige aangenomen die Woonzorgnet-breed ervaringsdeskundigheid uitbouwt en verder implementeert in het primaire proces. Op alle locaties werken ervaringsdeskundigen, er zijn informatie bijeenkomsten, brochures en cursussen. Leuk om te melden is dat de eerste 8 mensen de Wrap cursus hebben gevolgd en zijn geslaagd! Zij hebben hierbij geleerd hoe zij de Wrap en hun ervaring kunnen inzetten voor hun eigen herstel".

Metten is weten

De uitgesproken waardering van de bewoners voor Woonzorgnet is een bevestiging dat we met elkaar op de goede weg zitten en een stimulant om de ingezette weg verder voort te zetten. We willen ons blijven verbeteren zodat we de beste dienstverlening kunnen bieden aan onze bewoners. Om deze verbetering continu te meten, zullen wij het cliënttevredenheidsonderzoek jaarlijks blijven afnemen, ook al is dit binnen de GGZ branche niet meer verplicht. Het volgende onderzoek zal juni 2018 plaatsvinden.

Meer weten?

Wilt u meer weten over de uitslag van het cliënttevredenheidsonderzoek of wilt u informatie over een van onze locaties? Neem dan contact op met de Centrale Diensten van Woonzorgnet T. 0317 398 800. Of bekijk de website www.woonzorgnet.nl

