

Uitkomsten

Clïënttevredenheidsonderzoek 2023

Inhoud

Uitkomsten Ben Ik Tevreden 2023	3
Inleiding	3
Uitkomsten ringniveau	3
Uitkomsten clusterniveau	6
Uitkomsten teamniveau	6
Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek WMO	7
Conclusies en aanbevelingen	7
Conclusies Ben Ik Tevreden	7
Conclusies CTO Wmo	8
Aanbevelingen	8

Uitkomsten Ben Ik Tevreden 2023

Inleiding

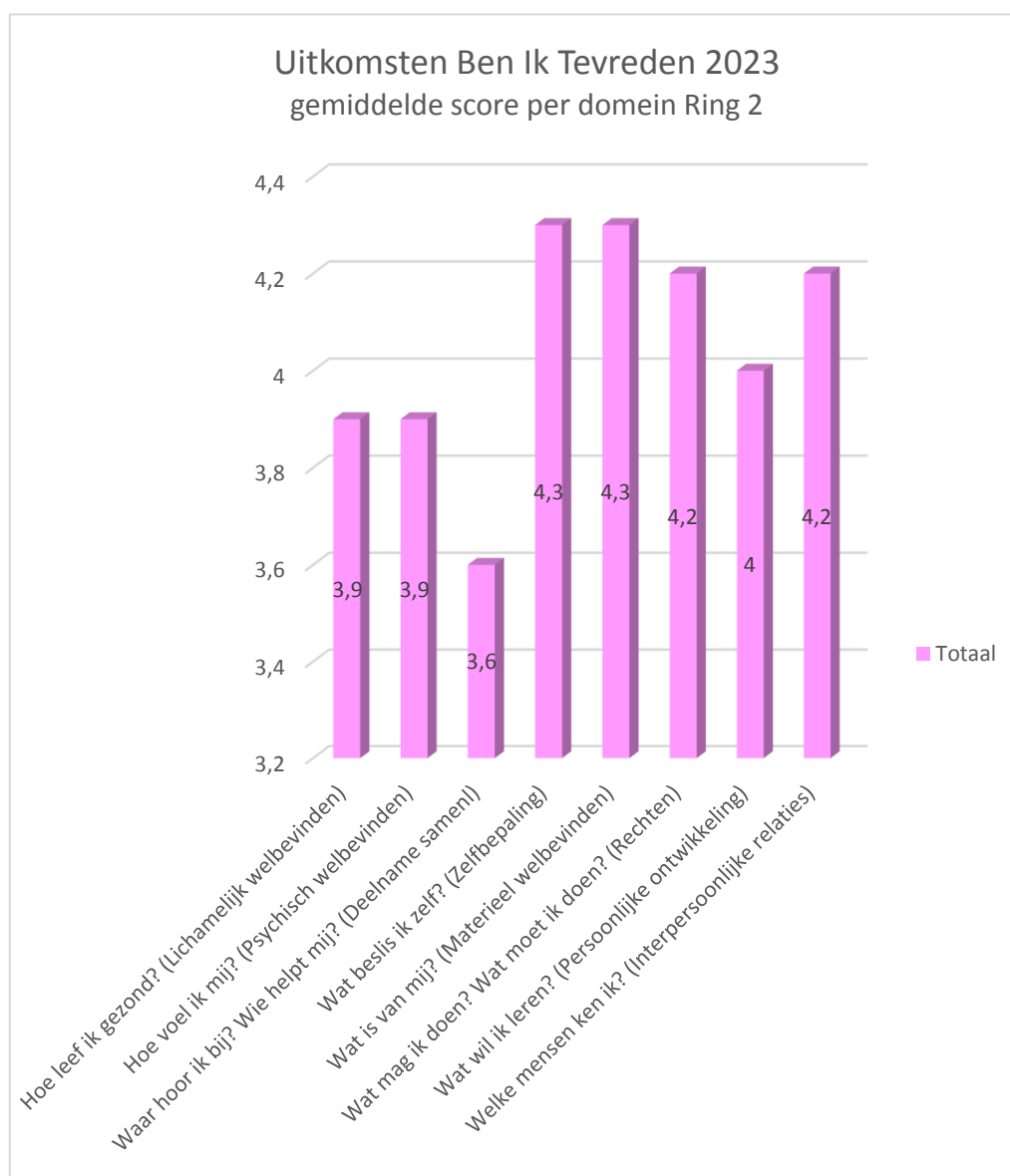
In 2023 zijn binnen Ring 2 (cluster Veenendaal, Rhenen Stad en Wageningen) de Ben ik Tevreden-vragenlijsten afgenomen.

In de BiT-vragenlijst worden binnen elk domein (Schalock) enkele vragen gesteld waarop de cliënt een tevredenheidsscore geeft. Deze score wordt gegeven in 5-puntsschaal.

Scores BIT				
Zeker niet		Voldoende		Zeker wel
1	2	3	4	5

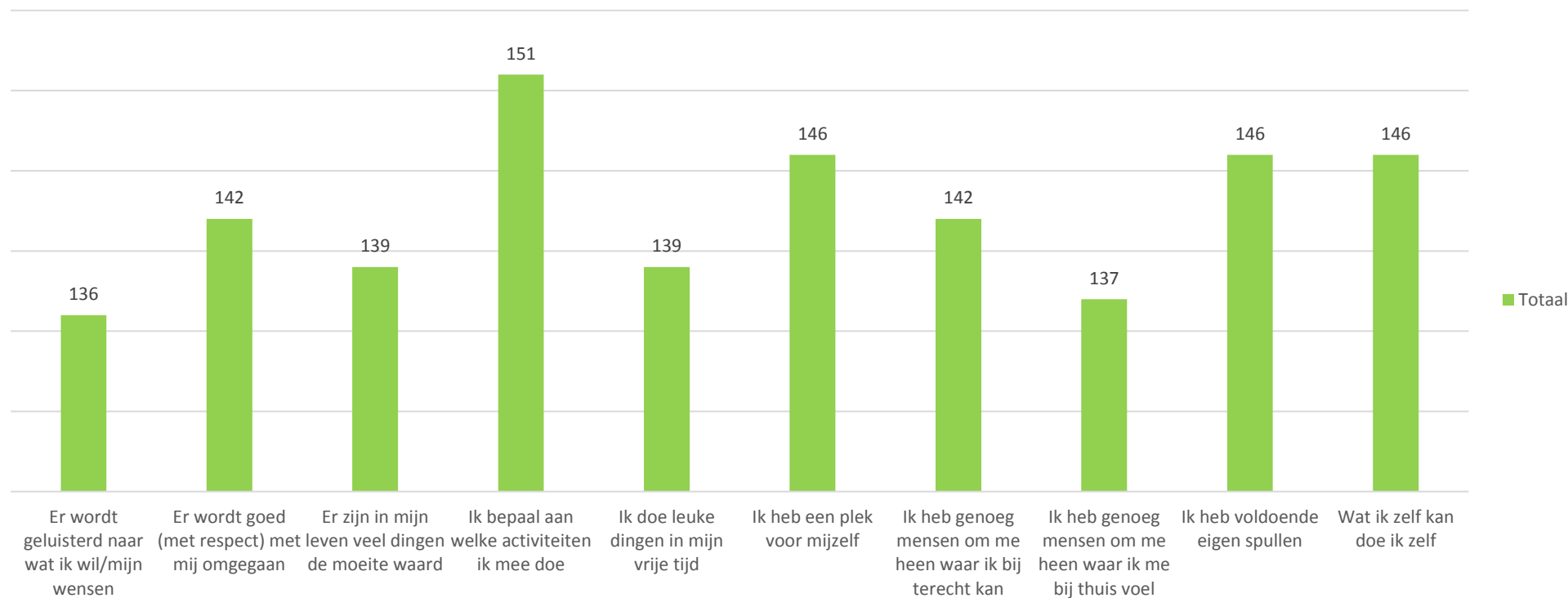
In totaal is er bij 180 cliënten een Ben ik Tevreden vragenlijst afgenomen. Dit is 80,4% van de cliënten met een Wlz-indicatie binnen Ring 2.

Uitkomsten ringniveau



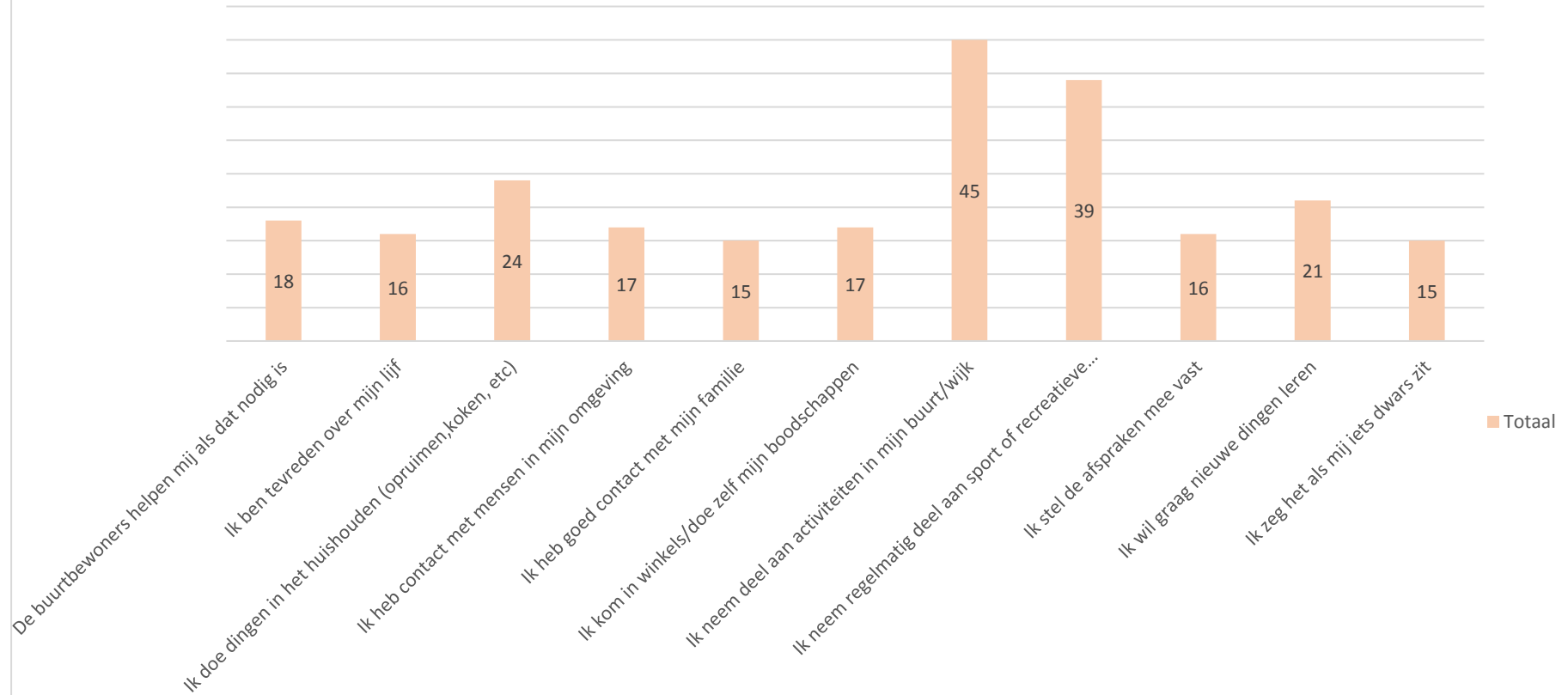
Uitkomsten Ben Ik Tevreden (score 4 en 5)

grafiek toont vragen waarbij 75% of meer van klanten een score 4 of 5 hebben gescoord.

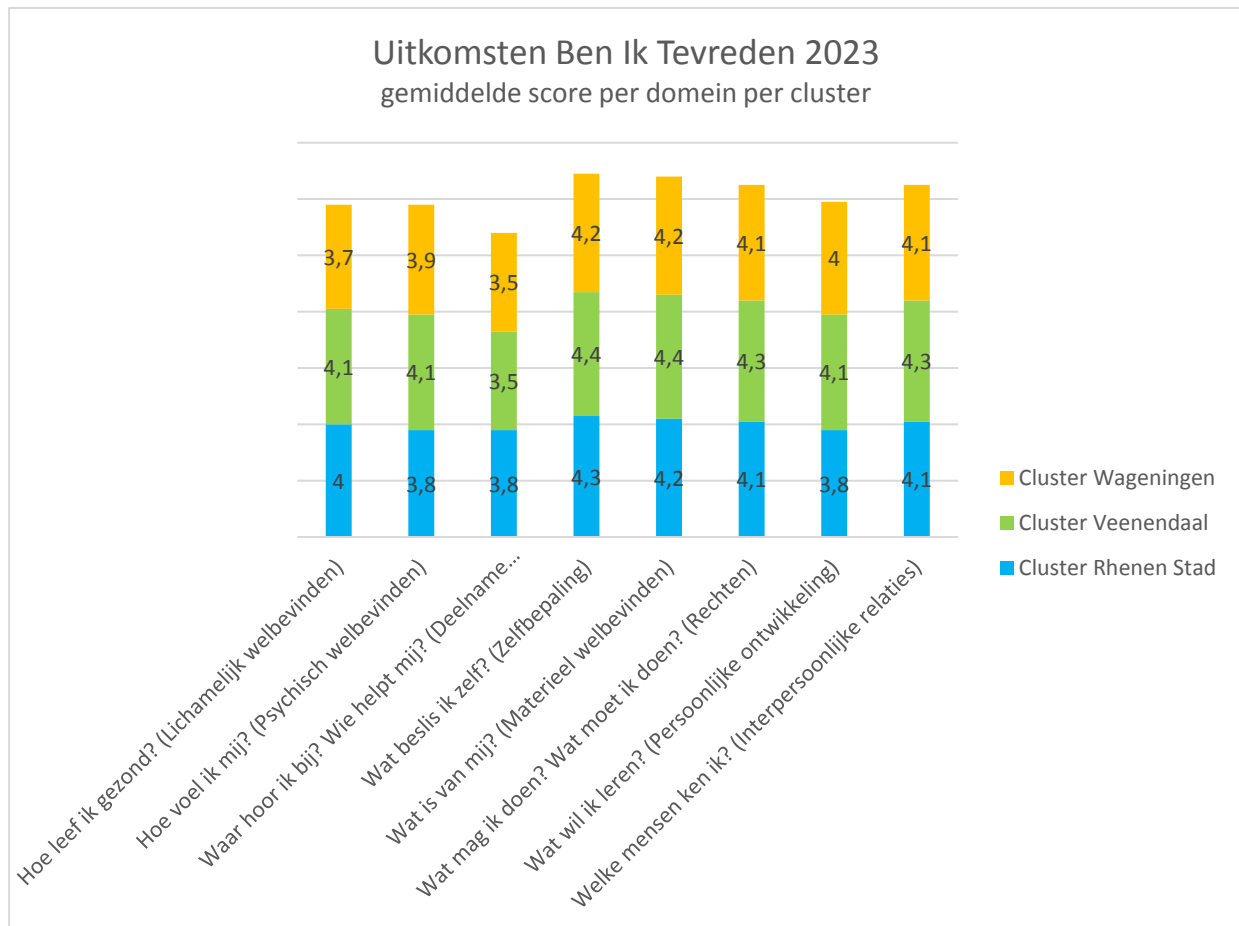


Uitkomsten Ben Ik Tevreden (score 1 en 2)

Aantal cliënten met een score 1 of 2 op een specifieke vraag (aantal 15 of meer meegenomen in grafiek)



Uitkomsten clusterniveau



Uitkomsten teamniveau

Gemiddelde scores op ring- of clusterniveau geven onvoldoende inzicht in de cliënttevredenheidsscores. Afwijkende scores worden hierin onvoldoende zichtbaar en geven onvoldoende aanknopingspunten voor analyse en het inzetten van gerichte verbetermaatregelen.

Daarom hebben alle teams binnen Ring 2 op teamniveau een overzicht van onderstaande data op teamniveau ontvangen:

- Gemiddelde scores per domein
- Gemiddelde scores per vraag met een score onder de 3.
- Overzicht van vragen waarop meerdere cliënten een 1 of 2 hebben gescoord.

De teams is gevraagd te reflecteren op deze aangeleverde cijfers en waar nodig verbetermaatregelen af te spreken.

Afdeling Beleid heeft van 8 teams (van de in totaal 21) een terugkoppeling ontvangen.

Verbetermaatregelen liggen op de volgende onderwerpen:

- Aandacht voor het aanbieden van activiteiten.
- Meer inzicht in rechten van cliënt in relatie tot Wzd.
- Aandacht voor gezonde voeding en beweging.
- Meer 1-op-1 contactmomenten met cliënten.
- Meer aandacht voor contact en uitbreiden netwerk.
- Bieden van ondersteuning/geven van tips hoe om te gaan met geld, boodschappen doen.

Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek WMO

In 2023 hebben de clusters Veenendaal en Rhenen Stad een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd onder cliënten met een Wmo-indicatie.

Cluster Wageningen, Epe, Zeist/De Bilt en Ronde Venen hebben geen CTO uitgevoerd.

De uitkomsten van het CTO binnen de clusters Veenendaal en Rhenen zijn gedeeld met de betrokken clustermanagers. Vanwege de lage respons zijn de uitkomsten niet representatief en kunnen er geen conclusies worden gegeven over de uitkomsten

Cluster	Totaal Wmo cliënten	Respons	Percentage
Rhenen stad	16	5	31%
Veenendaal	19	7	36%
Ronde Venen	27	-	
Zeist/ de Bilt	15	-	
Wageningen	17	-	
Epe	6	-	
Totaal Zideris	100	12	12%

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies Ben ik Tevreden

Een percentage van 75% of meer is tevreden over de onderstaande onderwerpen

- *Er wordt geluisterd naar wat ik wil/mijn wensen*
- *Er wordt goed (met respect) met mij omgegaan*
- *Er zijn in mijn leven veel dingen de moeite waard*
- *Ik bepaal aan welke activiteiten ik mee doe*
- *Ik doe leuke dingen in mijn vrije tijd*
- *Ik heb een plek voor mijzelf*
- *Ik heb genoeg mensen om me heen waar ik bij terecht kan*
- *Ik heb genoeg mensen om me heen waar ik me bij thuis voel*
- *Ik heb voldoende eigen spullen*
- *Wat ik zelf kan doe ik zelf*

Op alle analyseniveaus is te zien dat het domein 'deelname aan de samenleving' de laagste cliënttevredenheidsscore oplevert.

25% van de cliënten binnen Ring 2 geeft aan ontevreden te zijn over de mate waarin zij deelnemen aan activiteiten binnen hun buurt/wijk (deelname aan de samenleving).

21,6% van de cliënten binnen Ring 2 geeft aan ontevreden te zijn over de mate waarin zij deelnemen aan sport en recreatieve activiteiten (lichamelijk welbevinden).

Uit de ontvangen terugkoppelingen van teams is het vermoeden ontstaan dat cliënttevredenheidsvragen wisselend worden geïnterpreteerd.

Vragen in de Ben ik Tevreden methode gaan over de **tevredenheid** van een cliënt op een bepaald vlak. Bijvoorbeeld; een cliënt kan regelmatig ongezond eten en daar tevreden mee zijn. Het vermoeden bestaat dat er soms wordt gescoord op de vraag of een cliënt wel/niet gezond eet, ongeacht of de cliënt heir wel/niet tevreden mee is.

Conclusies CTO Wmo

Het CTO is in 2023 niet volgens vaststaand beleid uitgevoerd. In de 2 clusters waar het CTO wel is uitgevoerd, levert dit onvoldoende respons op.

Aanbevelingen

1. Gezien de lagere tevredenheidsscore binnen het domein 'deelname aan de samenleving' is de aanbeveling om samen met cliënten toe te werken naar meer aansluiting en verbinding met de eigen woonomgeving als het gaat om het ondernemen van activiteiten, boodschappen doen en uitbreiden eigen netwerk.

Deze aanbeveling sluit aan bij kanslijn 5 (toekomstbestendige ghz) waarin de ambitie is om het eigen- en vrijwilligersnetwerk een rol te laten spelen bij de zorg en ondersteuning.

2. In 2024 voert Ring 3 (cluster Ronde Venen, De Bilt/Zeist en Epe) het cliënttevredenheidsonderzoek uit bij alle cliënten met een Wlz-indicatie. Faciliteer voorafgaand aan de uitvoering van BiT een training in het voeren van de BiT-gesprekken.
3. Evalueer het beleid en inhoud cliënttevredenheid Wmo-clianten en voer verbetermaatregelen door die als resultaat hebben dat de respons minimaal 70% is.