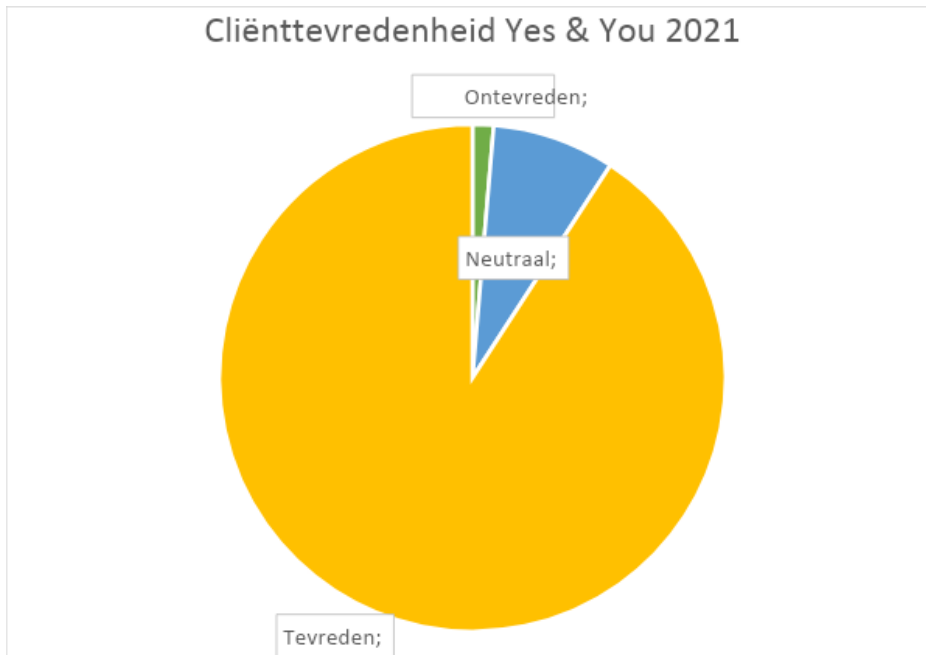


Uitkomst cliënttevredenheidsonderzoek 2021

Resultaat:

De tevredenheid van de cliënten Yes & You is onderzocht aan de hand van een digitaal document met daarin twaalf vragen. Het cliënttevredenheidsonderzoek is in 2021 door vijftig mensen ingevuld.

Uit de resultaten blijkt dat de resultaten overwegend positief zijn:



(Zie bijlage 1 en 2 voor de gedetailleerde uitslag per vraag.)

Conclusie een aanbeveling:

Het best beantwoord (100%) positief is vraag 7: “mijn begeleider begrijpt wat ik wil bereiken”. Hieruit is op te maken dat Yes & You goed aan kan sluiten bij de wens van de cliënt.

De meeste cliënten zijn ontevreden (4%) bij vraag 10: “We hebben gepraat over de onderwerpen waarover ik wilde praten”. Hieruit is aan te nemen dat er winst te behalen is in het verbeteren van de methodische vaardigheden van de ambulante begeleiders. Door bijvoorbeeld Motiverende gespreksvoering en de Transactionele Analyse toe te passen zal de cliënt de beleving hebben dat de gesprekken aansluiten op zijn/haar intrinsieke motivatie. Waardoor de cliënt in toenemende mate merkt dat hij/zij zelf regie heeft in de gespreksonderwerpen en het begeleidingstraject in het geheel.

De meeste neutrale antwoorden zijn gegeven bij vraag 5: “We hebben gekeken wie van mijn familie, vrienden of kennissen mij kan helpen”. Dit kan wijzen op een tekort aan systemisch werken/inzicht. Het advies is om hier vanuit de begeleiders en coördinatie meer aandacht voor te hebben. Dit kan bijvoorbeeld door standaard een Ecogram of sociogram te maken met de cliënt om meer inzicht te krijgen in het netwerk en bepaalde mogelijke draagkrachten/draaglasten binnen het netwerk.



Uitkomst cliënttevredenheidsonderzoek 2021

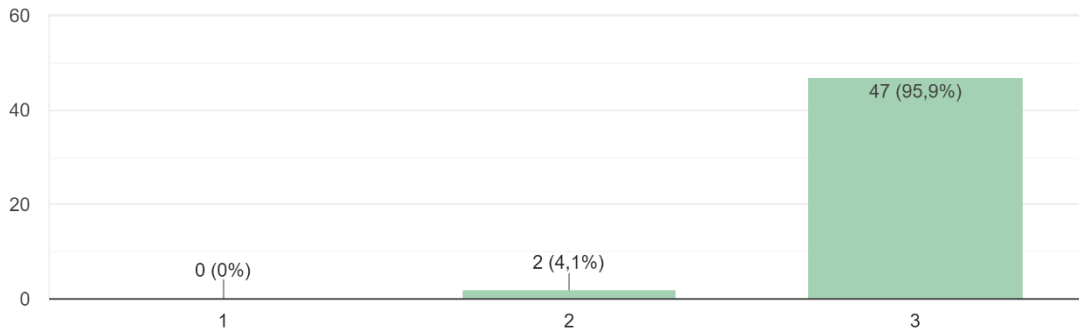
Bijlage #1, uitslag onderzoek inclusief percentages.

Vragen	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Totaal	
1. Ik kon tijdens de begeleiding aangeven waarover ik het wilde hebben.	0,00%	4,10%	95,90%	100%	
2. We hebben gewerkt aan doelen die ik belangrijk vind.	0,00%	16,30%	83,70%	100%	
3. Tijdens de begeleiding hebben we ook gesproken over zaken die goed gaan.	2,00%	10,20%	87,80%	100%	
4. Mijn begeleider liet mij meedenken bij het bedenken van oplossingen.	2,00%	4,10%	93,90%	100%	
5. We hebben gekeken wie van mijn familie, vrienden of kennissen mij kan helpen.	2,00%	34,70%	63,30%	100%	
6. Ik heb goed kunnen samenwerken met mijn begeleider.	0,00%	6,10%	93,90%	100%	
7. Mijn begeleider begrijpt wat ik wil bereiken.	0,00%	0,00%	100,00%	100%	
8. Mijn begeleider behandelt mij gelijkwaardig en respectvol.	2,00%	0,00%	98,00%	100%	
9. Mijn begeleider komt de gemaakte afspraken na.	2,10%	4,30%	93,60%	100%	
10. We hebben gepraat over de onderwerpen waarover ik wilde praten.	4,00%	4,00%	92,00%	100%	
11. De manier van werken van mijn begeleider past bij mij.	2,00%	6,00%	92,00%	100%	
12. Ik vond de begeleiding en ondersteuning van mijn begeleider prettig.	0,00%	4,10%	95,90%	100%	
	Gemiddeld:	1,34%	7,83%	90,83%	100%

Uitkomst cliënttevredenheidsonderzoek 2021

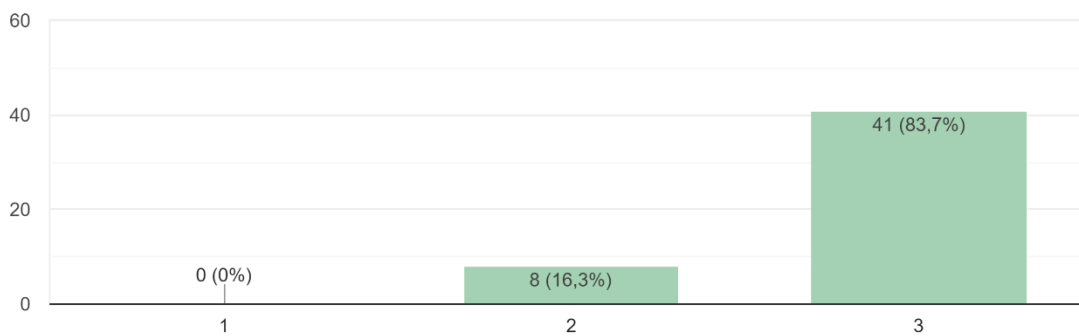
1. Ik kon tijdens de begeleiding aangeven waarover ik het wilde hebben.

49 antwoorden



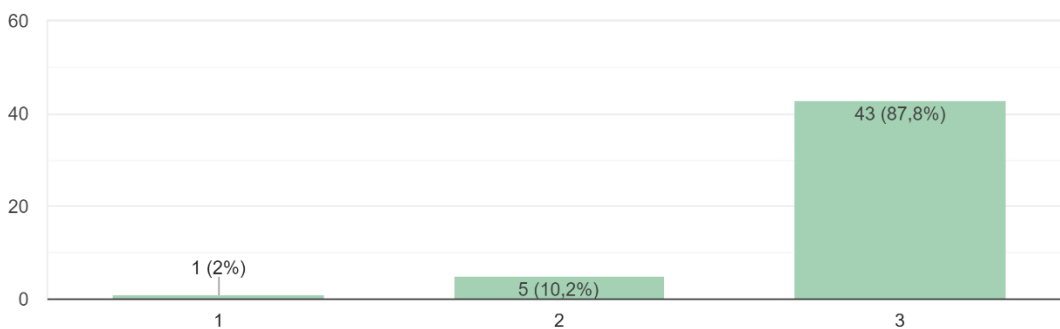
2. We hebben gewerkt aan doelen die ik belangrijk vind.

49 antwoorden



3. Tijdens de begeleiding hebben we ook gesproken over zaken die goed gaan.

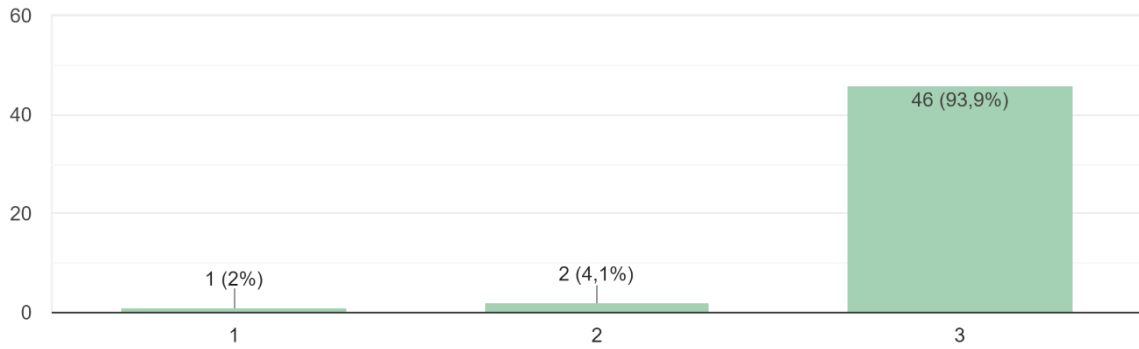
49 antwoorden



Uitkomst cliënttevredenheidsonderzoek 2021

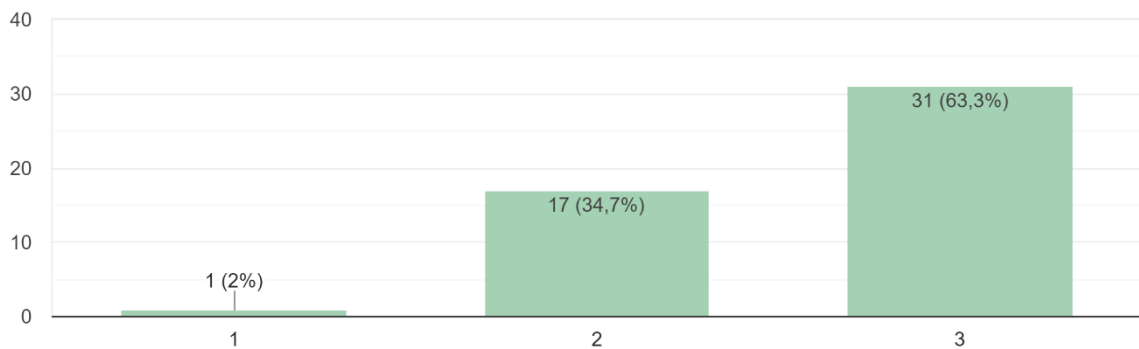
4. Mijn begeleider liet mij meedenken bij het bedenken van oplossingen.

49 antwoorden



5. We hebben gekeken wie van mijn familie, vrienden of kennissen mij kan helpen.

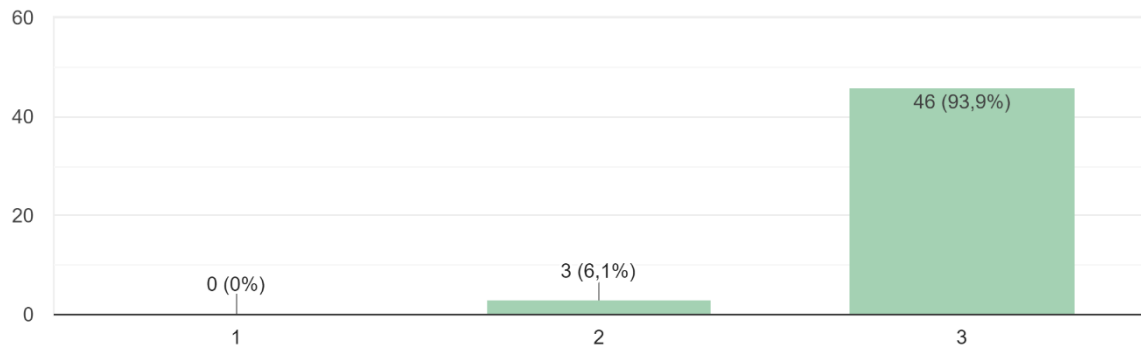
49 antwoorden



Uitkomst cliënttevredenheidsonderzoek 2021

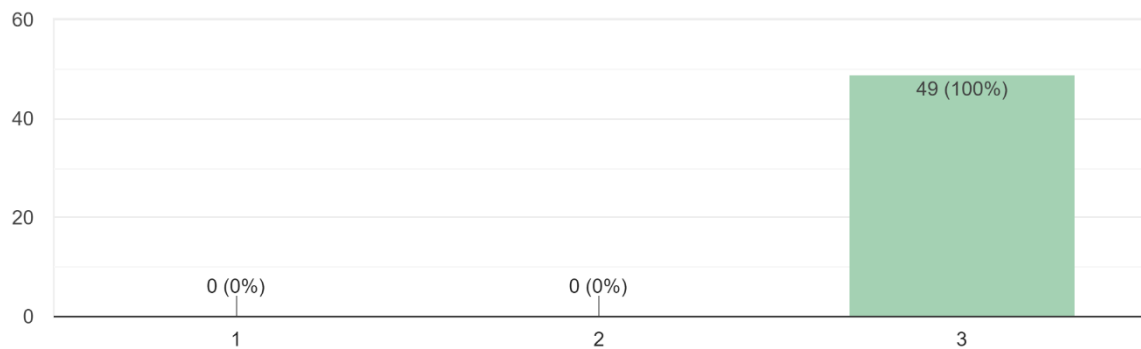
6. Ik heb goed kunnen samenwerken met mijn begeleider.

49 antwoorden



7. Mijn begeleider begrijpt wat ik wil bereiken.

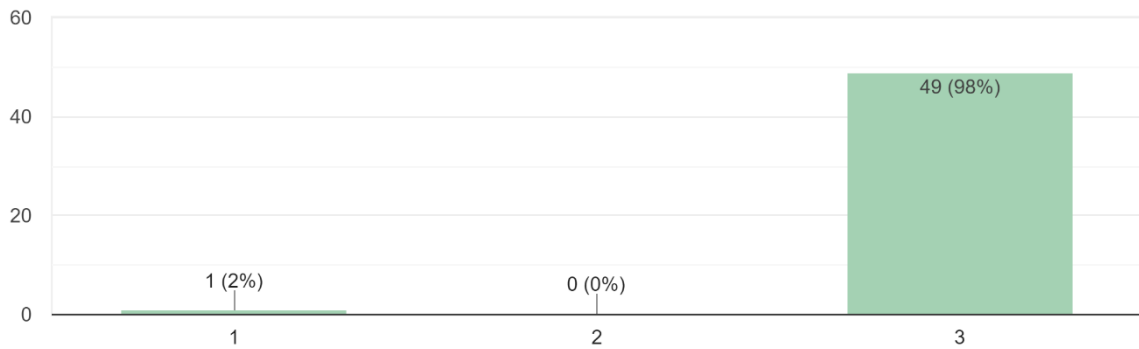
49 antwoorden



Uitkomst cliënttevredenheidsonderzoek 2021

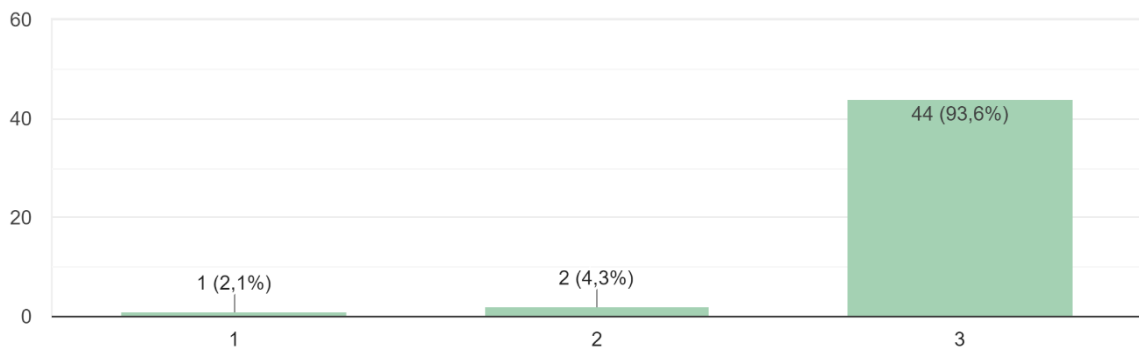
8. Mijn begeleider behandelt mij gelijkwaardig en respectvol.

50 antwoorden



9. Mijn begeleider komt de gemaakte afspraken na.

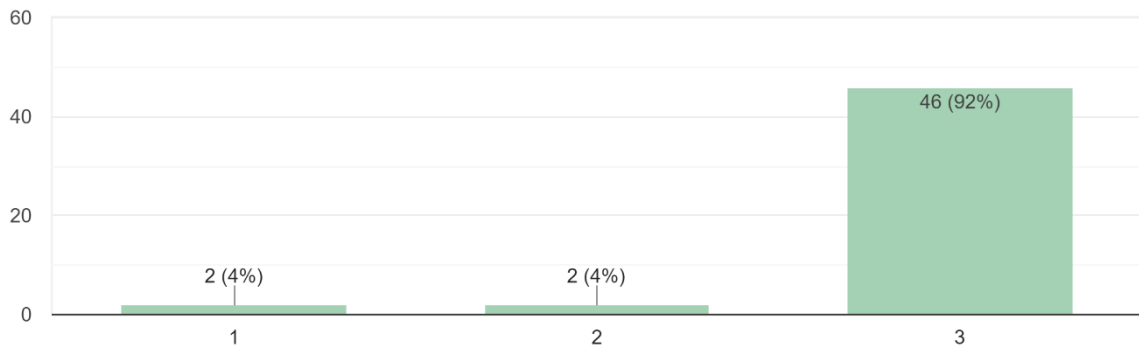
47 antwoorden



Uitkomst cliënttevredenheidsonderzoek 2021

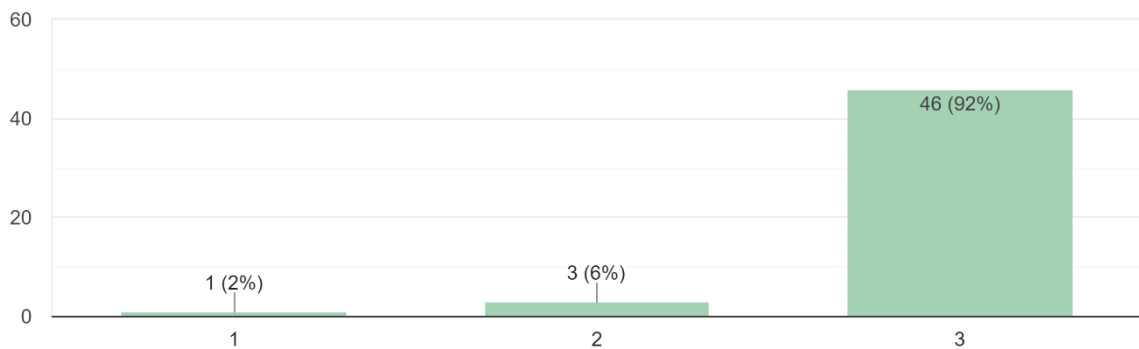
10. We hebben gepraat over de onderwerpen waarover ik wilde praten.

50 antwoorden



11. De manier van werken van mijn begeleider past bij mij.

50 antwoorden



Uitkomst cliënttevredenheidsonderzoek 2021

12. Ik vond de begeleiding en ondersteuning van mijn begeleider prettig.

49 antwoorden

