

Tevredenheidsonderzoek

Samen Wonen Samen Sterk

2021



De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

Noraly Schiet
6 augustus 2021

Inhoudsopgave

1. Introductie.....	3
2. Methode.....	3
3. Resultaten – algemeen.....	4
4. Resultaten – per vraag.....	5
5. Conclusie & aanbevelingen	13

1. Introductie

Samen Wonen Samen Sterk (hierna: SWSS) is een ouderinitiatief in Beverwijk, waar tien jongvolwassenen met een beperking wonen. De ZorgSpecialist levert hier zorg en begeleiding. Het is belangrijk dat bewoners tevreden zijn over de begeleiding die ze ontvangen. Natuurlijk voor henzelf, omdat dat hun kwaliteit van leven verbetert. Maar ook voor ons als leverancier van de zorg, omdat we zo kunnen meten wat we kunnen verbeteren, en wat er goed gaat.

In hoofdstuk twee wordt de methode van dit onderzoek toegelicht. Hoofdstuk drie biedt een algemeen overzicht van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek. Hoofdstuk vier geeft per vraag gedetailleerd alle gegeven antwoorden weer. Hoofdstuk vijf bevat de conclusie, en verdere aanbevelingen.

2. Methode

Dit tevredenheidsonderzoek is afgenomen in de vorm van een vragenlijst. Deze vragenlijst is met de bewoners doorgenomen.

Om onafhankelijkheid te garanderen bij het invullen van de vragenlijst, is deze bij de bewoners van SWSS afgenomen door één van de cliëntmanagers jeugd, die niet werkzaam is bij SWSS en dus niet persoonlijk bekend bij de bewoners.

Het tevredenheidsonderzoek is gemaakt in Google Formulieren. Dit is een digitale tool waarmee eenvoudig enquêtes kunnen worden gemaakt en ingevuld.

Het tevredenheidsonderzoek bestaat in totaal uit 12 meerkeuzevragen en daarbij nog de gelegenheid om aanvullend te reageren op het antwoord van de meerkeuzevraag. Bij de meerkeuzevragen zijn er altijd drie antwoorden mogelijk, die voor de bewoners verbeeld zijn met een smiley om de vragen zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden:

- Ja / Zeer tevreden / 😊
- Soms / Gewoon OK. Het is goed maar het kan beter. / 😐
- Nee / Ontevreden. Helaas ben ik niet tevreden / 😞

Tenslotte worden de deelnemers nog gevraagd om een cijfer te geven aan hun ervaringen met wonen in SWSS.

Er zijn 10 bewoners in SWSS. De vragenlijst is door iedereen ingevuld.

3. Resultaten – algemeen

De resultaten van het tevredenheidsonderzoek onder de bewoners van SWSS geven een knappe uitslag: de bewoners geven wonen in SWSS gemiddeld een 9,6, een uitstekende score. Niet alleen uit het gemiddelde cijfer dat wordt gegeven blijkt dat de bewoners tevreden zijn. Ook uit antwoorden op de andere vragen kan worden afgeleid dat er over het algemeen positief wordt gekeken naar het wonen in SWSS en de zorg begeleiding die de ZorgSpecialist daar biedt.

Over het eten is vrijwel iedereen tevreden. Een mooi pluspunt daarbij is dat er goed wordt ingespeeld op de wensen van de bewoners. Als er iets is dat iemand niet lekker vindt, wordt daar rekening mee gehouden. De schoonmaak van de appartementen is vaak prima in orde, maar er wordt wel een aantal keer melding gemaakt van invallers: die zouden het minder goed doen.

De bewoners van SWSS voelen zich veilig in hun appartement en bij hun medebewoners. Ze voelen zich wel eens alleen, maar weten dan ook bij wie ze terecht kunnen: bij de begeleiders (met voorkeur voor hun persoonlijk begeleider), of bij hun ouders.

De bewoners zijn over het algemeen zeer tevreden over hun persoonlijk begeleiders. Dit blijkt eruit dat ze hen weten te vinden bij persoonlijke problemen, waarmee ze niet naar alle begeleiding toestappen.

De coronatijd met alle maatregelen is wisselend, maar overwegend moeizaam ervaren. Eenzaamheid en onbegrip rondom de situatie speelden hierbij een aanzienlijke rol. De meeste bewoners misten hun sociale contacten erg, en vonden alleen eten erg vervelend. Een compliment hierbij opnieuw aan de begeleiding: bewoners vertellen dat de begeleiders de situatie goed begrijpelijk hebben gemaakt, waardoor ze beter snapt waar bijvoorbeeld de persconferenties over gingen. Verder hebben de maatregelen rond het eten voor sommigen ook wel vruchten afgeworpen: eten in twee groepen wordt ook wel als positief ervaren.

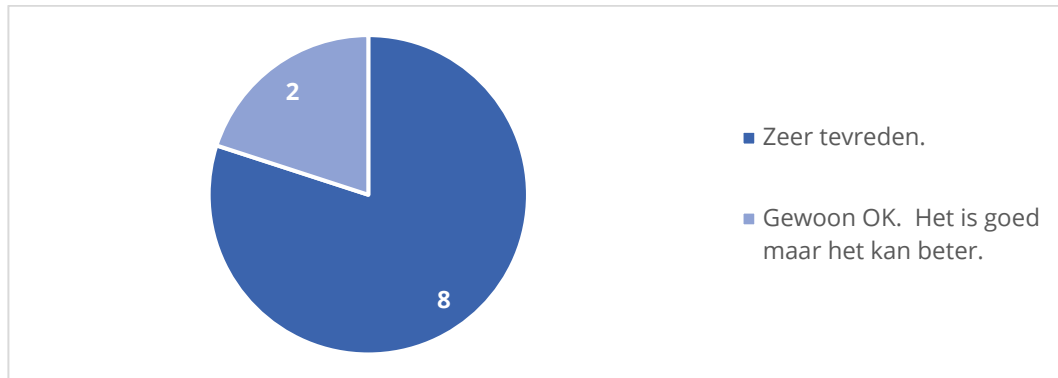
De georganiseerde uitstapjes worden unaniem als positief ervaren en er wordt uitgekeken naar dat dit weer kan.

Al met al een tevredenheidsonderzoek met zeer goede uitkomsten, met een aantal kleine leerpunten. In het volgende hoofdstuk staan gedetailleerd de vragen met antwoorden uitgeschreven. In de conclusie staan nog een aantal aanbevelingen.

4. Resultaten – per vraag

1. Ben je tevreden over het eten?

Als je ontevreden bent over het eten, kun je dan aangeven waarom je er ontevreden over bent?



De meeste bewoners zijn zeer tevreden over het eten. Twee bewoners lichten dat toe:

"Ik vind niet alles lekker, als er iets op het menu staat wat ik niet lekker vindt, krijg ik wat anders."

"Als ik iets niet lekker vindt, zeg ik het en krijg ik wat anders."

Het wordt dus zeer gewaardeerd dat er rekening wordt gehouden met persoonlijke voorkeuren.

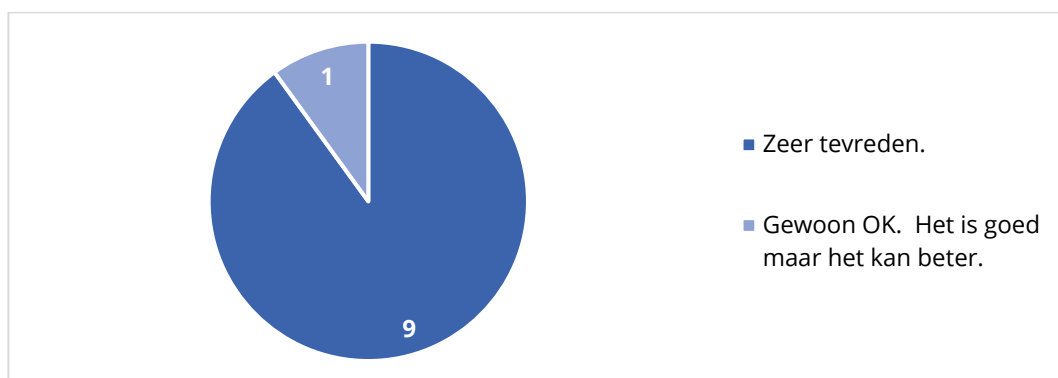
Twee bewoners beantwoordden de vraag met 'Gewoon OK. Het is goed maar het kan beter.' Daarbij geven ze beide een andere reden of aanvulling:

"Tijdens de Corona was het eten soms koud."

"Er kan beter gekookt worden, groente is vaak nog rauw."

2. Ben je tevreden over het schoonmaken van je appartement?

Wordt je appartement niet goed schoongemaakt? Kun je dan aangeven wat er niet goed schoongemaakt wordt?



Over het algemeen zijn bewoners zeer tevreden over de schoonmaak van hun appartement. Er worden wel door drie bewoners opmerkingen gemaakt over invalkrachten.

“Niet alle inval is even goed.”

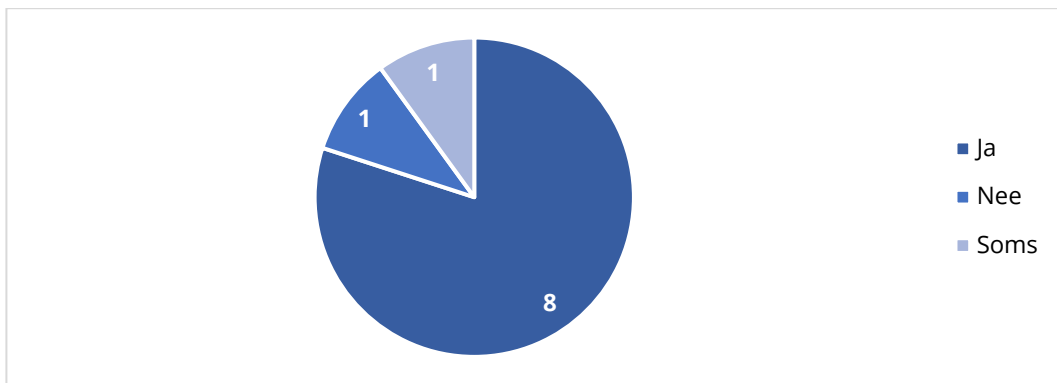
“Sommige invallers doen het met de Franse slag, dat vind ik niet goed.”

Volgens één bewoner gaat het niet alleen om inval, maar ook om vaste medewerkers.

“Zowel vast als inval moeten alles beter schoonmaken.”

3. Kun je zelf bepalen wie er in jouw appartement komt?

Als je niet zelf kunt bepalen wie er in jouw appartement komt, wie komt er dan ongewenst in jouw appartement?



Verreweg de meeste bewoners geven aan zelf te kunnen bepalen wie er in hun appartement komt. Daarbij zegt één bewoner nog:

“Ja, maar wel samen met de begeleiding en mijn moeder.”

Een andere bewoner die de vraag met 'Soms' beantwoordt geeft ook aan de leiding hierbij te moeten betrekken:

“Ik moet het vragen aan de leiding.”

Één bewoner geeft aan niet zelf te kunnen bepalen wie er in het appartement komt, en geeft daarbij als toelichting:

“De leiding bepaalt wie er in mijn appartement komt, vreemde mensen van buiten mogen niet.”

4. Voel je je veilig in je appartement?

Als jij je niet veilig voelt in je appartement, kun je dan aangeven hoe dit komt?

Deze vraag wordt door alle bewoners met 'Ja' beantwoordt. Iedereen voelt zich dus veilig in zijn of haar appartement. Één bewoner vult deze vraag aan:

“In het begin was het wennen, nu is het prima.”

5. Voel jij je veilig bij je medebewoners?

Als jij je niet veilig voelt bij je medebewoners, kun je dan aangeven hoe dit komt?

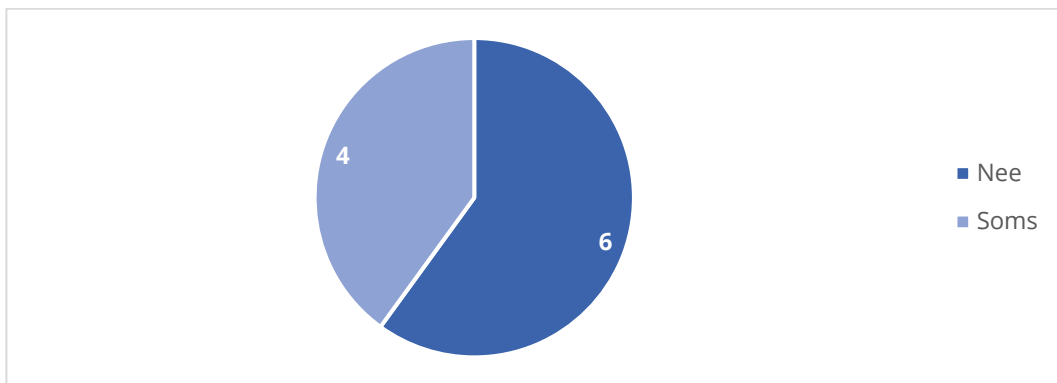
Ook deze vraag wordt unaniem positief beantwoord. Bij medebewoners voelt iedereen zich veilig. Daarbij wordt nog uitgelegd:

“Als er een onbekend iemand is, en het voelt niet goed zeg ik het tegen de begeleiding.”

“Ik hoef niet met iedereen een band te hebben, maar ik voel me wel veilig bij iedereen.”

6. Voel jij je wel eens alleen?

Als jij je wel eens alleen voelt, op welke momenten is dit dan?



Zes van de tien bewoners van SWSS voelen zich niet alleen, maar vier bewoners af en toe. Daar geven ze wisselende redenen voor en sommigen geven ook aan wat ze doen als ze zich alleen voelen:

“Als ik niet lekker in mijn vel zit, als ik verdrietig ben. Ik ga dan naar de leiding toe om te praten.”

“Ik voel me verdrietig en opgesloten in bepaalde periodes. Ik zeg dit dan tegen mijn ouders en begeleiding.”

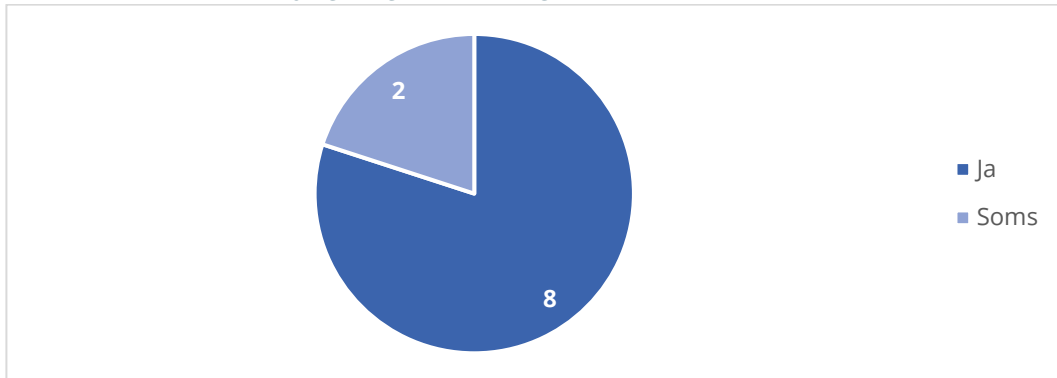
Één bewoner geeft aan dat het alleen voelen vooral door coronamaatregelen komt. Een ander voelt zich alleen in zijn/haar appartement.

“Voornamelijk door Corona, verder heb ik veel afspraken/bezoeken.”

“In mijn eigen appartement.”

7. Durf je alles te vragen aan de begeleiding?

Als je niet alles kunt vragen aan de begeleiding, kun je dan aangeven hoe dat komt? En wat zou je graag willen vragen?



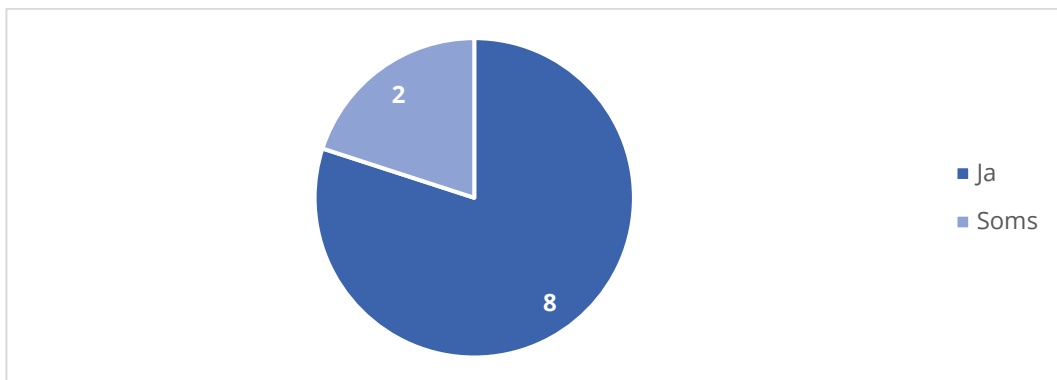
De meeste bewoners durven alles te vragen aan de begeleiding, maar er wordt nog wel een onderscheid gemaakt tussen hun persoonlijke coach en alle begeleiders:

"Soms is het lastig om iets te zeggen. Tegen mijn vaste coach kan ik wel alles zeggen."

"Sommige dingen alleen tegen mijn coach en sommige dingen tegen alle begeleiders."

8. Heeft de begeleiding genoeg tijd voor je?

Heeft de begeleiding niet genoeg tijd voor je? Kun je voorbeelden geven op welke momenten je graag nog met de begeleiding wilde praten?



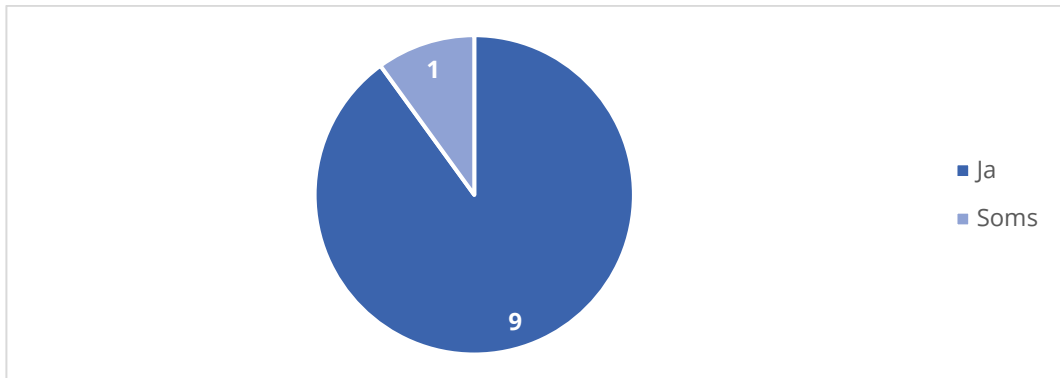
Over het algemeen is er genoeg tijd van de begeleiders voor de bewoners. Het kan wel eens druk zijn met andere dingen dan de bewoners, waardoor er minder tijd is.

"Soms is het druk met ouders, bestuur, schilders dan kan het niet, maar ook dagen dat het wel kan."

"Soms wat druk."

9. Voel je je serieus genomen door de begeleiding?

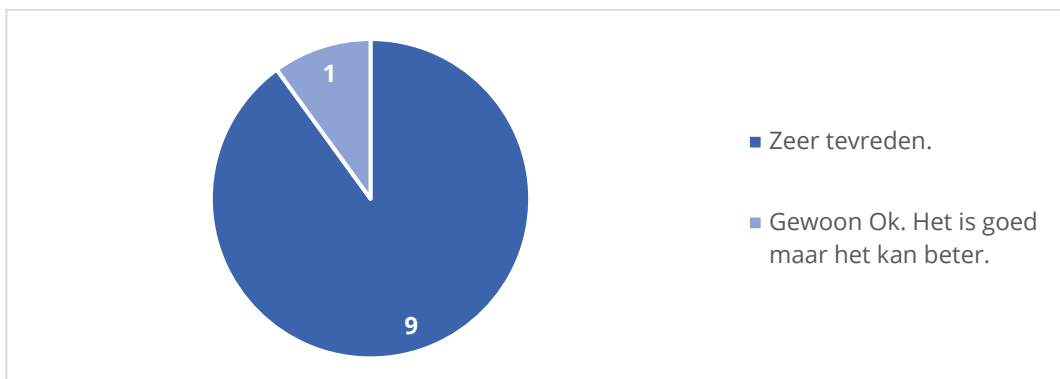
Als je je niet serieus genomen voelt door de begeleiding, kun je hier dan voorbeelden van noemen?



Negen van de tien bewoners geven aan zich serieus genomen te voelen. De enige bewoner die de vraag anders beantwoordde (met 'Soms') heeft hier geen verdere toelichting op gegeven.

10. Hoe tevreden ben je over jouw persoonlijke begeleider of coach?

Als je niet tevreden bent over je persoonlijke begeleider of coach, kun je dan aangeven hoe dit komt?



"Veel dingen zijn top, maar sommige momenten niet. Als ik ongevraagd advies of hulp krijg."

"Mijn eerste coach was niet goed, maar daarna wel betere coaches, die van nu is heel goed."

11. Ben je tevreden over de uitjes die worden georganiseerd?

Als je niet tevreden bent over de uitjes die worden georganiseerd, heb je dan nog leuke ideeën die je met de begeleiding wilt bespreken?

Alle bewoners zijn zeer tevreden over de uitjes die worden georganiseerd, en er wordt dan ook gewenst dat de gemiste uitjes ingehaald worden:

"We mogen zelf van te voren aangeven wat voor uitje we willen doen, meeste stemmen gelden."

"We moeten de uitjes inhalen."

12. Kun je in het kort vertellen hoe jij de coronatijd hebt ervaren?

De coronatijd is over het algemeen als moeilijk ervaren. Deels omdat het moeilijk te begrijpen was. Veel bewoners hebben zich wel wat eenzaam gevoeld en/of de groep gemist, vooral het samen eten. Ook duurt de situatie lang, wat het moeilijker maakt om vol te houden.

"In het begin lastig en moeilijk, ik begreep het ook niet. Persconferenties snapte ik niet, ouders en vriend hebben me geholpen het wel te begrijpen. Filmpjes met pictogrammen waren fijn. Apart eten was niet leuk, miste de groep en gezelligheid. In groepen eten is een stuk fijner, het bestuur heeft gelukkig geluisterd en we mogen in groepen blijven eten. Mogelijk 1 avond met de hele groep, maar dit ligt nog bij het bestuur."

"Ik heb het zwaar ervaren, ik vond het moeilijk. Het duurt lang en ik mis mijn sociale contacten en vrijheden."

"Ik zat bij mijn moeder, niet leuk maar er was geen andere keus."

"Ik heb het moeilijk gevonden. Ik mocht niet naar boven, soms in eigen appartement eten, mensen hadden het er veel over."

"Corona vond ik niet leuk, mijn werk was dicht, ik mocht niet naar boven. Ik voelde me alleen, ik kon wel mijn ouders bellen of de begeleiding kwam langs. We hebben ook met de hele groep via ZOOM elkaar gezien."

Andere bewoners lijken het minder zwaar te hebben gehad, maar ondervonden wel wat nadelen.

"Ik was niet bang, maar ik moest wel omschakelen. De leiding legde het uit als ik het niet zou snappen."

"Wel goed, de begeleiding heeft het uitgelegd. Ik voelde me soms alleen, maar toen belde ik mijn ouders of mijn zus."

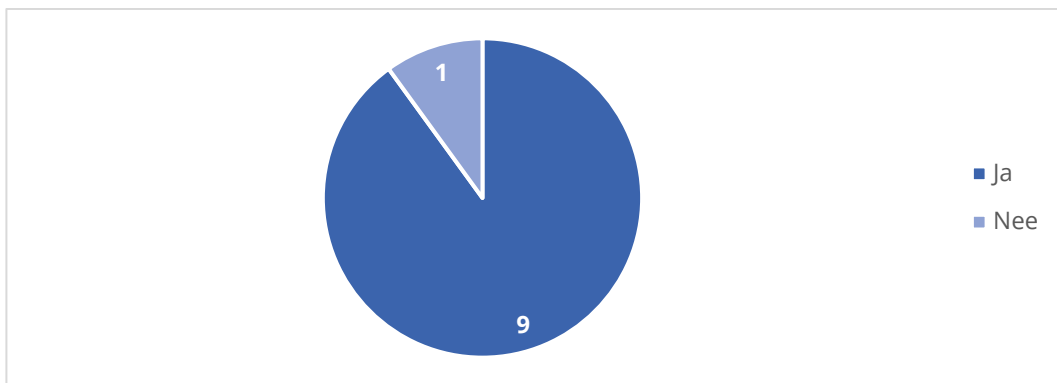
Er zijn ook bewoners die minder last hadden van de coronamaatregelen en alles wat erbij kwam kijken. Het eten in twee groepen wordt door sommigen expliciet als positief benoemd, en sommige bewoners konden zich prima alleen vermaken.

"Ik kon niet werken dus heb 2 maanden thuisgezeten. Ik kan me prima vermaken in mijn eigen huis. Het is anders, je hebt geen ritme. Toen ik weer moest werken moest ik wennen aan het ritme, dit ging na 1 week weer beter. Het eten in 2 groepen is heel fijn."

"Het eten in 2 groepen is heerlijk. Nu mag je gelukkig weer alles. Lockdown was wel vervelend."

"Wel goed, het eten werd eerst naar mijn appartement gebracht en nu eten we in 2 groepen. Dit is beter dan met allemaal tegelijk."

13. Zou je SWSS aanbevelen bij je vrienden of vriendinnen?



Vrijwel iedereen zou SWSS aanbevelen bij vrienden of vriendinnen. Degene die 'Nee' heeft geantwoord, heeft daar geen toelichting bij gegeven.

14. Als jij de baas zou zijn van SWSS, wat zou je dan willen veranderen of willen doen?

Niet alle bewoners weten direct wat ze zouden willen veranderen bij SWSS, of vinden het prima zoals het nu is:

"Ik zou SWSS hetzelfde laten."

"Ik zou het niet weten."

"Ik heb het naar mijn zin hier."

"Ik zou het niet weten."

"Het is hier leuk, ik hoef niet iets te veranderen."

De bewoners van SWSS hebben een aantal ideeën voor wat ze zouden willen veranderen of doen als ze het voor het zeggen hebben. Sommigen daarvan zijn heel praktisch ingestoken:

"Ik zou met groepjes gaan koken. Ik zou een weekje weggaan met elkaar."

"Geen 'Hete bliksem' eten."

Andere antwoorden stippen gedrag en communicatie aan, zowel met de begeleiding als tussen bewoners onderling:

"Niet met mij bemoeien als ik geen aardappel eet. Andere bewoners niet met andere bemoeien, hier moet beter opgelet worden."

"De begeleiding moet beter communiceren naar de bewoners wat er gebeurt of gaat gebeuren."

"Dan had ik heel veel veranderd. Sommige bewoners luisteren niet naar de begeleiding. Dingen op kantoor uit praten, niet als andere mensen bij zitten. Als er een bewoner boos wordt, direct meenemen naar kantoor. Daar verder uitvragen, niet waar iedereen bij zit. Alleen 'sorry' zeggen als het bedoeld is voor degene."

15. Welk cijfer geef je het wonen in SWSS?

Wonen in SWSS krijgt een uitstekend cijfer van de bewoners: gemiddeld een **9,6**. Met één 8, twee keer een 9 en verder alleen maar 10'en is het duidelijk dat bewoners zeer tevreden zijn.

Hieronder kun je, als je wilt, nog iets extra's schrijven over de antwoorden die je hebt gegeven.

Op deze vraag worden weinig uitgebreide antwoorden gegeven. De antwoorden die zijn gegeven, tonen dat de bewoners tevreden zijn:

"Het gaat goed."

"Nee, alles is oké."

"De gezelligheid en sfeer moet zo blijven."

En tot slot heeft een bewoner dan toch nog één uitgesproken wens:

"Ik zou eigenlijk graag een balkonnetje willen, een buiten."

5. Conclusie & aanbevelingen

De antwoorden op de gestelde vragen laten er geen gras over groeien: de bewoners zijn erg tevreden over het wonen in SWSS en de begeleiding en zorg die ze daar ontvangen. Zoals uiteengezet in hoofdstuk 3 en 4 is te lezen dat vrijwel alle vragen positief worden beantwoord. In vergelijking met het vorige tevredenheidsonderzoek uit 2018, worden de vragen over de gehele breedte positiever beantwoord dan destijds, hoewel daarbij de antwoorden van bewoners uit SWSS en EcoCura gemengd zijn. Aangezien de vragenlijsten anoniem worden beantwoord is niet te herleiden welke antwoorden uit 2018 tot welke locatie behoren.

Uit de uitkomsten van het rapport blijkt dat bewoners graag op dezelfde voet doorgaan als nu. Wellicht met een klein aandachtspunt voor betere schoonmaak door invalkrachten, en een goede evaluatie van de aanpassingen die tijdens corona zijn gedaan (vnl. omtrent eten in groepen) en wat dit misschien onverwachts voor positiefs mee zou kunnen brengen. Dit zou tot nog betere waardering van de begeleiding en zorg kunnen leiden, en meer woonplezier, hoewel deze dus al ontzettend goed ervaren worden.

Wat betreft de tips over de vragenlijsten is er een aantal zaken benoemd:

- De vraag 'Zou je wonen in SWSS aanbevelen bij vrienden of vriendinnen?' is voor veel bewoners moeilijk te begrijpen. Ze beantwoorden de vraag met 'Nee', omdat ze niet willen dat er vrienden of vriendinnen komen wonen, of vinden het lastig te beantwoorden omdat er sowieso geen optie is dat er iemand komt wonen. Ook begrijpen ze niet altijd het woord 'aanbevelen'. Door de uitleg die je moet geven, wordt de vraag nogal gestuurd door de vragenlijstafnemer.
- De vraag 'Kun je zelf bepalen wie er in jouw appartement komt?' is ook onduidelijk. De vraag werd vaak opgevat als wie er een sleutel heeft, terwijl dat niet de insteek is.
- De vraag 'Als jij de baas zou zijn van SWSS, wat zou je dan willen veranderen of willen doen?' is lastig ad hoc te beantwoorden voor veel bewoners.

Voor de volgende keer is het goed om de vragenlijst vooraf nog eens goed door te nemen met de afnemers en eventueel nog een begeleider, om onduidelijkheden zoveel mogelijk te voorkomen.