



Rapportage Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek Zuidwester

Right Marktonderzoek en Advies B.V.
Telefoon : 038-4212185
Projectleider : de heer H. Homma
Projectnummer : 5071-05
Opdrachtgever : Zuidwester
Contactpersoon : mevrouw M. Samuels
Datum : 23 november 2021

Namens Right Marktonderzoek presenteren wij hierbij het rapport van het cliënttevredenheidsonderzoek, dat wij met enthousiasme voor Zuidwester hebben uitgevoerd.

Wij bedanken mevrouw Samuels hartelijk voor de prettige samenwerking gedurende dit traject.



Wesley Aalbers | waalbers@rightmarktonderzoek.nl
Onderzoeker Right Marktonderzoek



Hans Homma | hhomma@rightmarktonderzoek.nl
Directeur Right Marktonderzoek

Right Marktonderzoek en Advies B.V.
Emmawijk 55
8011CN Zwolle
T: 038-4212185
www.rightmarktonderzoek.nl

Copyright Right Marktonderzoek 2021

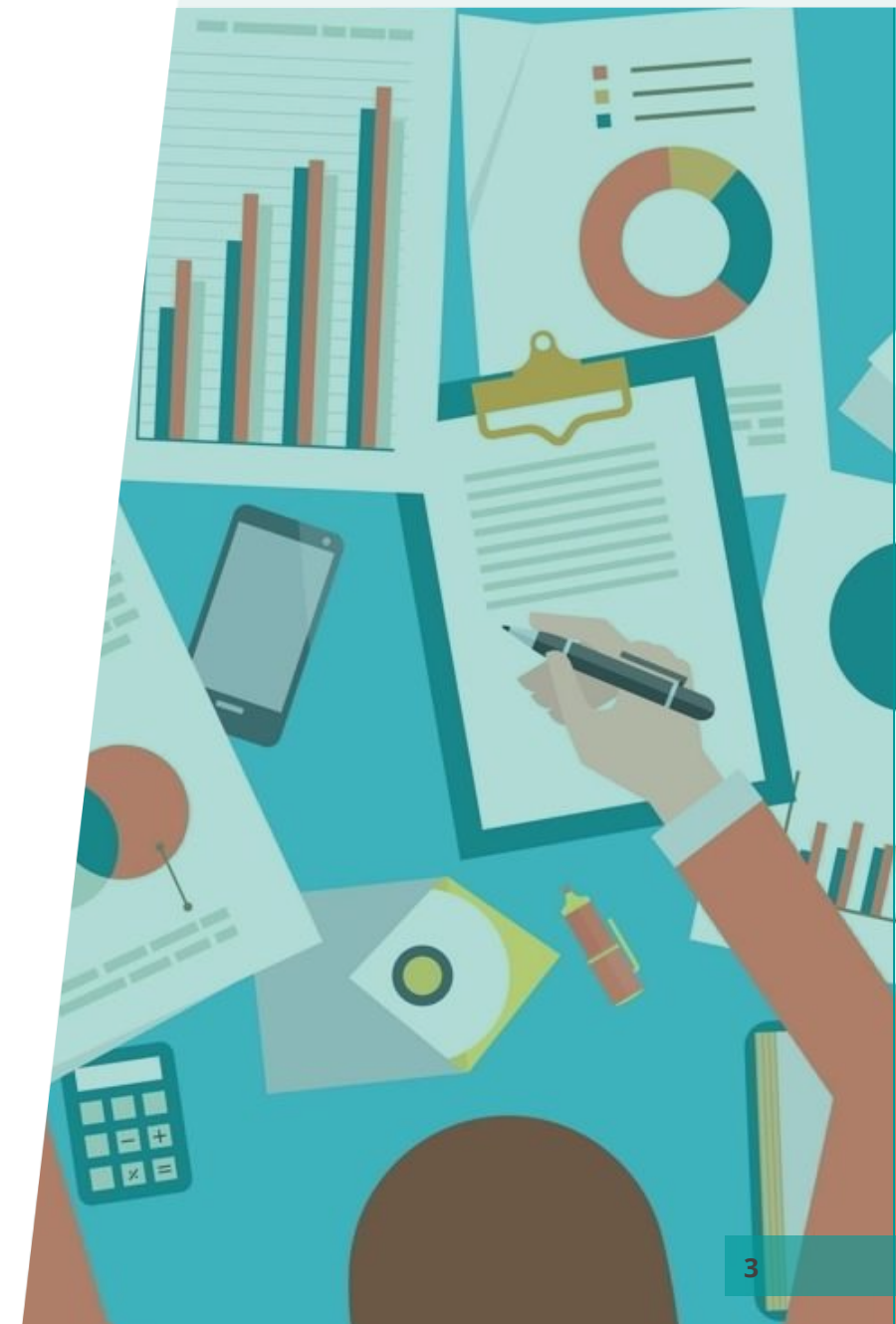


CENTER FOR MARKETING INSIGHTS - RESEARCH - ANALYTICS

Inhoudsopgave

1. Onderzoeksopzet	3
2. Resultaten	7
2.1 Begeleiding	8
2.2 Wonen	15
2.3 Dagbesteding en werk	24
2.4 Vrije tijd	29
2.5 Medische zorg & therapie	32
2.6 Zorgplan	36
2.7 Inspraak en klachten	38

1. Onderzoeksopzet



Doelstelling

Het doel van het onderzoek is inzicht verkrijgen in de tevredenheid over en ervaringen met Zuidwester van cliënten (of wettelijk vertegenwoordigers). De resultaten van het onderzoek bieden Zuidwester handvatten om gericht verbeteringen door te voeren.

Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek wordt gevormd door alle 915 cliënten (of hun wettelijk vertegenwoordigers) die woonachtig zijn op een locatie van Zuidwester.

Methode

Het onderzoek is schriftelijk uitgevoerd. Iedere cliënt of vertegenwoordiger heeft per post een vragenlijst, retourenvelop en brief met uitleg over het onderzoek ontvangen. In de brief en op de vragenlijst stonden ook instructies om de vragenlijst, desgewenst, online in te vullen.

Veldwerk en respons

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode van 9 september tot en met 2 oktober 2021. Alle 915 cliënten of wettelijk vertegenwoordigers zijn uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Daarvan hebben 247 de vragenlijst voldoende volledig ingevuld; daarvan zijn 48 vragenlijsten online ingevuld en 199 schriftelijk. Dit maakt een totale respons van **27%**.

De respons per regio is op pagina 6 getoond.



Vragenlijst

Zuidwester heeft aangegeven gebruik te willen maken van de vragenlijst 'Cliënten aan het woord'. Dit is een door de VGN goedgekeurd meetinstrument, waar derhalve weinig aan veranderd kan worden. Wel heeft Zuidwester een aantal aanvullende vragen opgesteld rondom de informatiebehoefte van cliënten en wettelijk vertegenwoordigers. Right Marktonderzoek heeft de vragenlijst aangevuld, op details aangepast aan de wensen van Zuidwester en geschikt gemaakt voor dit onderzoek. In de vragenlijst komen de thema's aan bod die ook in de inhoudsopgave zijn vermeld.

Leeswijzer

In deze rapportage zijn de uitkomsten van het onderzoek in tabellen en grafieken weergegeven. In alle grafieken is de categorie 'n.v.t.' buiten beschouwing gelaten. Bovendien is in de schriftelijke vragenlijsten niet altijd elke vraag beantwoord. Daarom is steeds vermeld op hoeveel respondenten de resultaten betrekking hebben. De grafieken hebben steeds enkel betrekking op de totaalresultaten. Vergelijkingen tussen regio's worden gemaakt in tabellen.



- Respons naar regio en type respondent

regio	uitgenodigd	ingevuld	respons
Goeree-Overflakkee	288	69	24%
West-Brabant	60	15	25%
Zeeland	132	39	30%
Hoeksche Waard/Rotterdam	185	47	25%
Voorne-Putten	250	73	29%

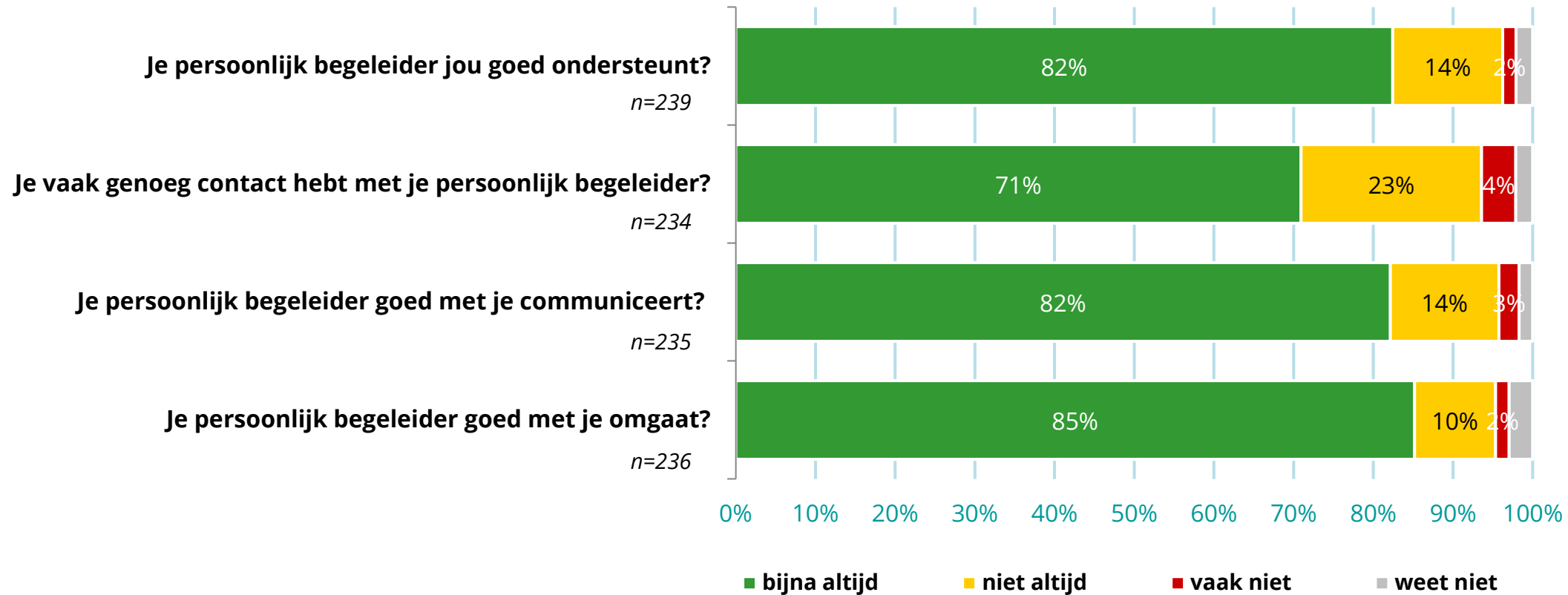
Wie vult de vragenlijst in?	aantal
Cliënt	46
Wettelijk vertegenwoordiger samen met de cliënt	69
Wettelijk vertegenwoordiger namens de cliënt	120
onbekend	12

2.

Resultaten



Vind je dat:

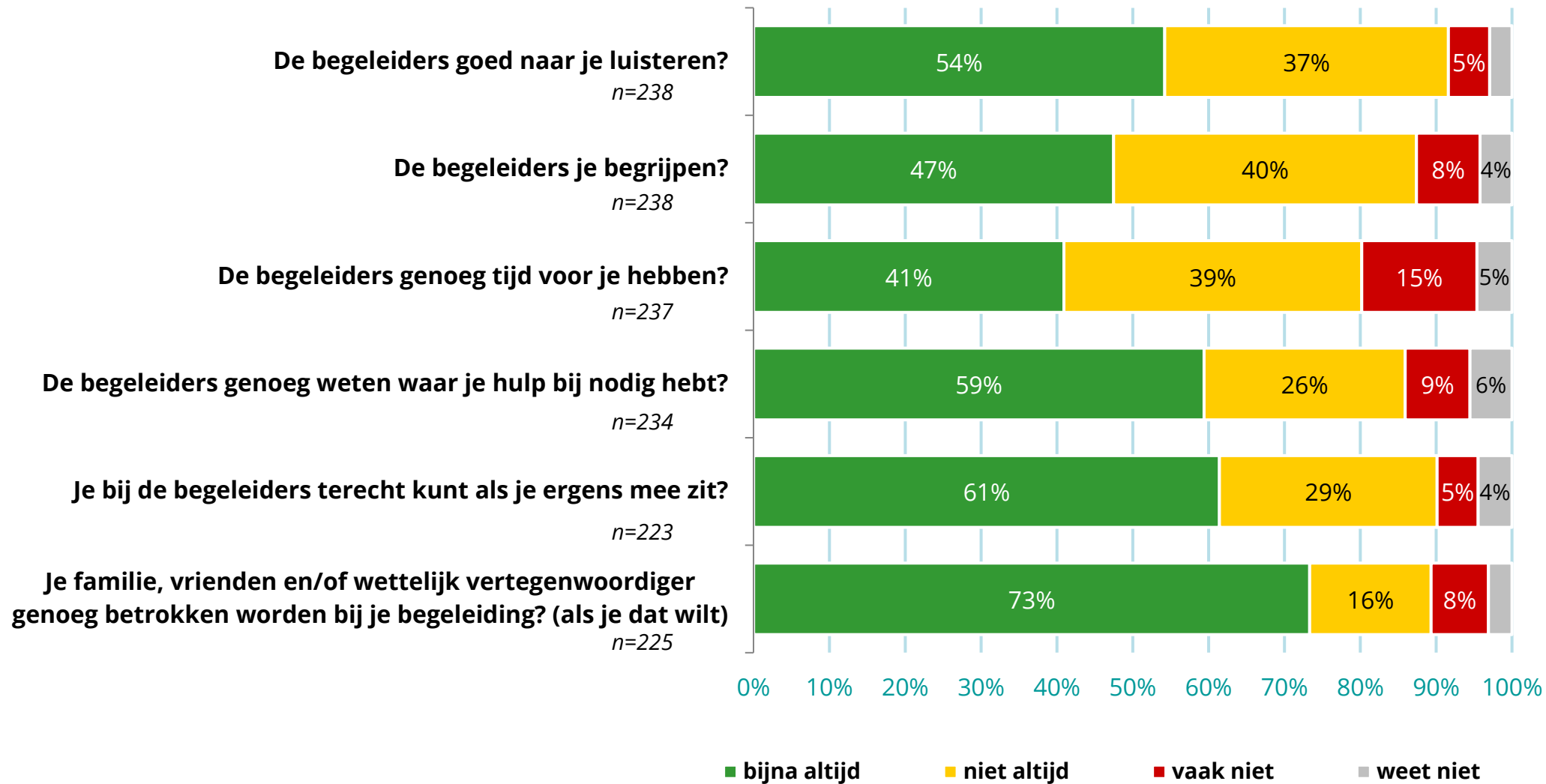


Vind je dat:

(Getoond percentage betreft "bijna altijd".)

	Goeree-Overflakkee	West-Brabant	Zeeland	Hoeksche Waard/ Rotterdam	Voorne-Putten
Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	83%	87%	84%	79%	83%
Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	75%	73%	74%	63%	71%
Je persoonlijk begeleider goed met je communiceert?	86%	87%	79%	81%	81%
Je persoonlijk begeleider goed met je omgaat?	88%	87%	87%	83%	84%

Vind je dat:



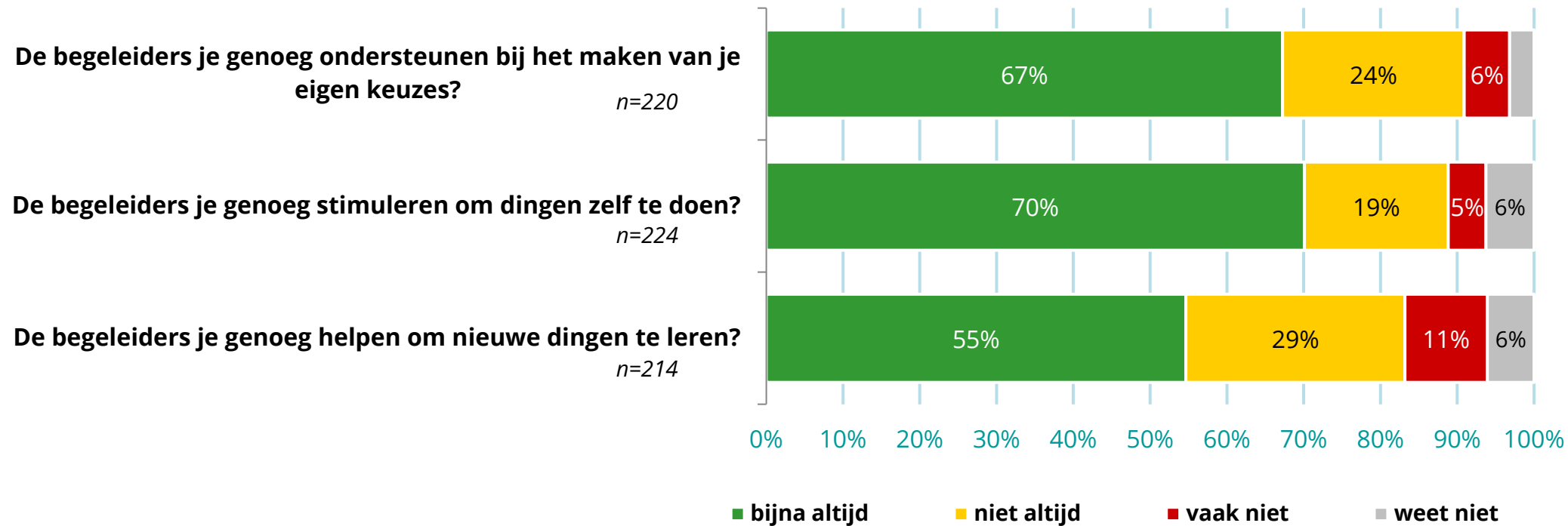
2.1 Begeleiding | Overige begeleiders naar regio

Vind je dat:

(Getoond percentage betreft "bijna altijd".)

	Goeree-Overflakkee	West-Brabant	Zeeland	Hoeksche Waard/ Rotterdam	Voorne-Putten
De begeleiders goed naar je luisteren?	66%	47%	53%	55%	46%
De begeleiders je begrijpen?	49%	60%	45%	46%	47%
De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	51%	40%	41%	38%	35%
De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	64%	67%	62%	52%	57%
Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	69%	64%	53%	60%	62%
Je familie, vrienden en/of wettelijk vertegenwoordiger genoeg betrokken worden bij je begeleiding? (als je dat wilt)	82%	69%	71%	78%	64%

Vind je dat:

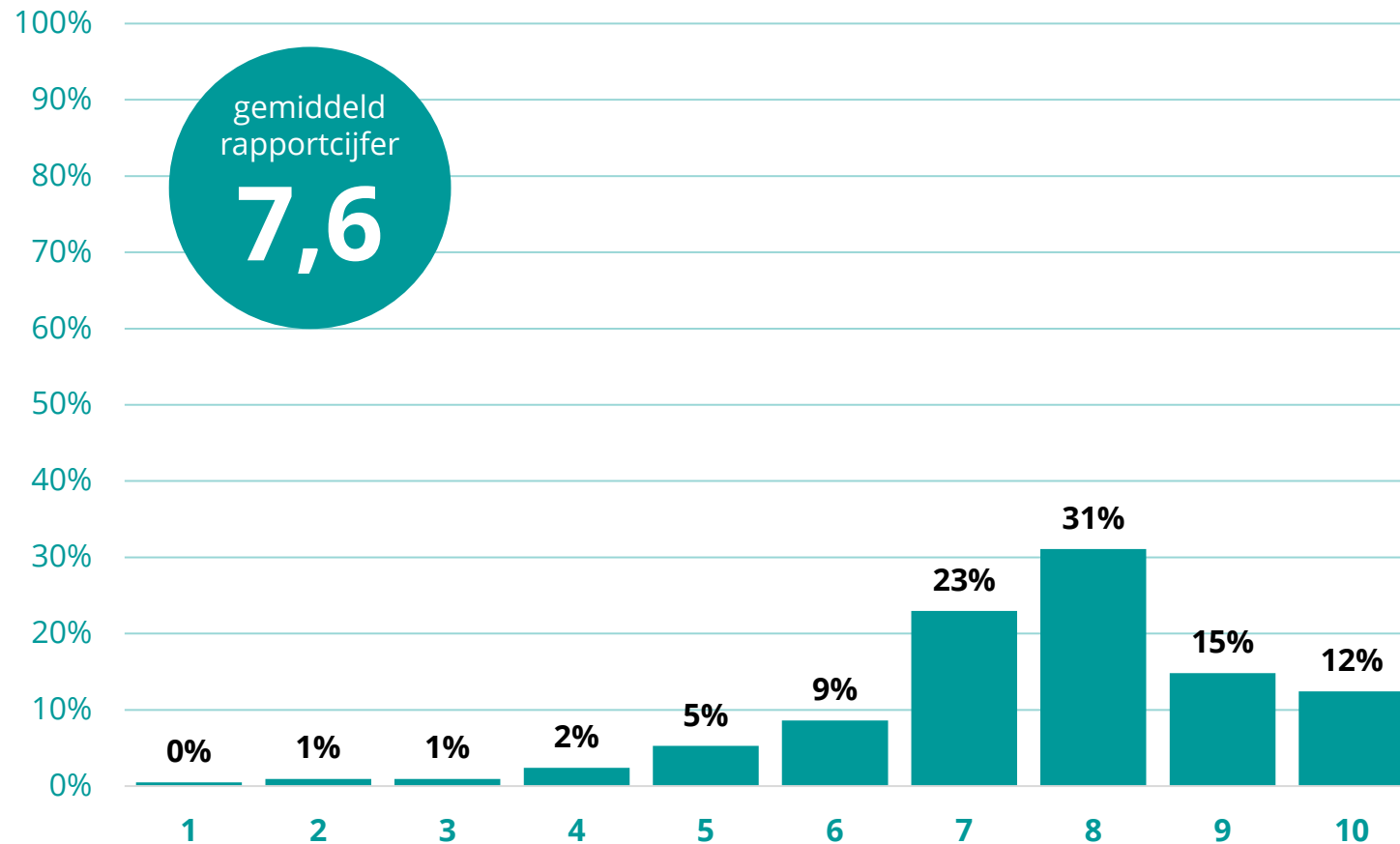


Vind je dat:
(Getoond percentage betreft "bijna altijd".)

	Goeree-Overflakkee	West-Brabant	Zeeland	Hoeksche Waard/ Rotterdam	Voorne-Putten
De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	70%	71%	59%	73%	66%
De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	73%	71%	86%	70%	57%
De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	59%	46%	68%	57%	45%

Welk rapportcijfer geef je aan de begeleiding bij Zuidwester?

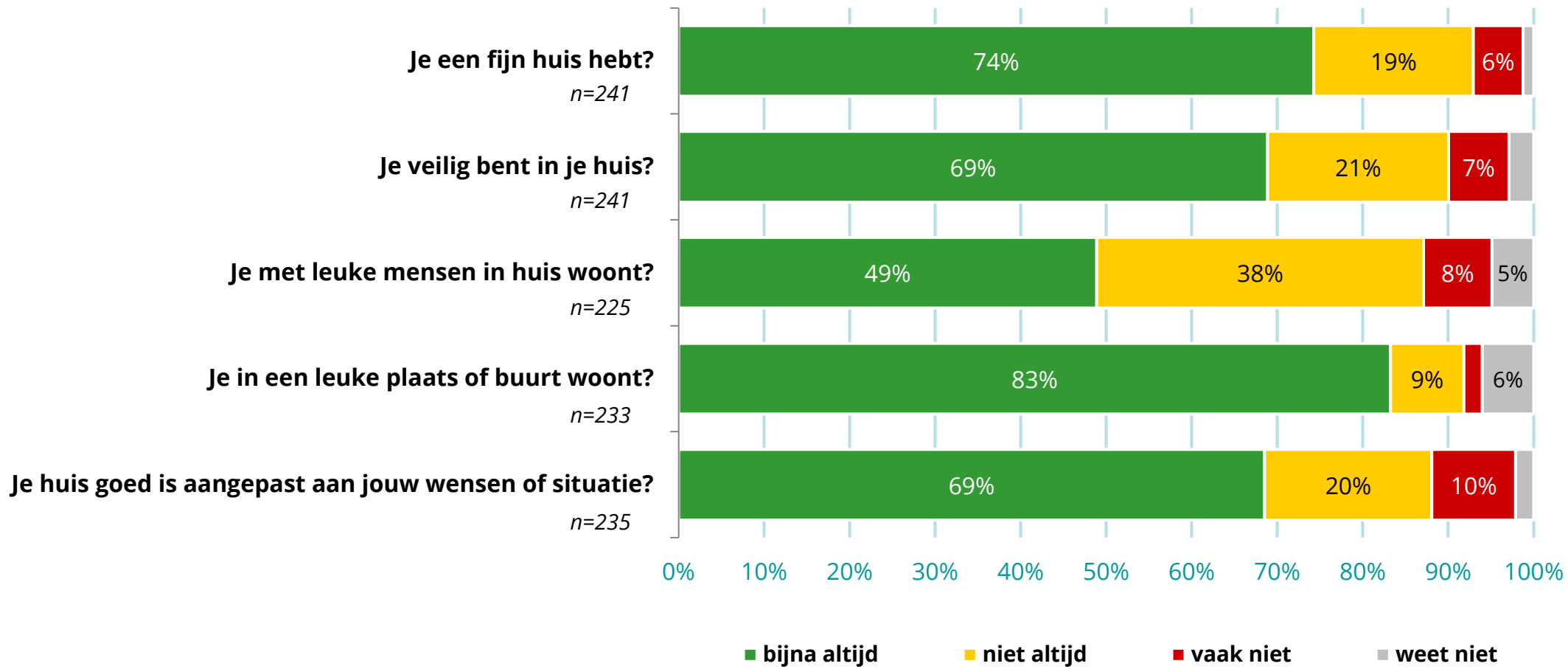
n=239



regio	rapportcijfer
Goeree-Overflakkee	7,8
West-Brabant	8,1
Zeeland	8,3
Hoeksche Waard/Rotterdam	7,4
Voorne-Putten	7,1

type respondent	rapportcijfer
Cliënt	7,5
Wettelijk vertegenwoordiger samen met de cliënt	7,5
Wettelijk vertegenwoordiger namens de cliënt	7,7

Vind je dat:

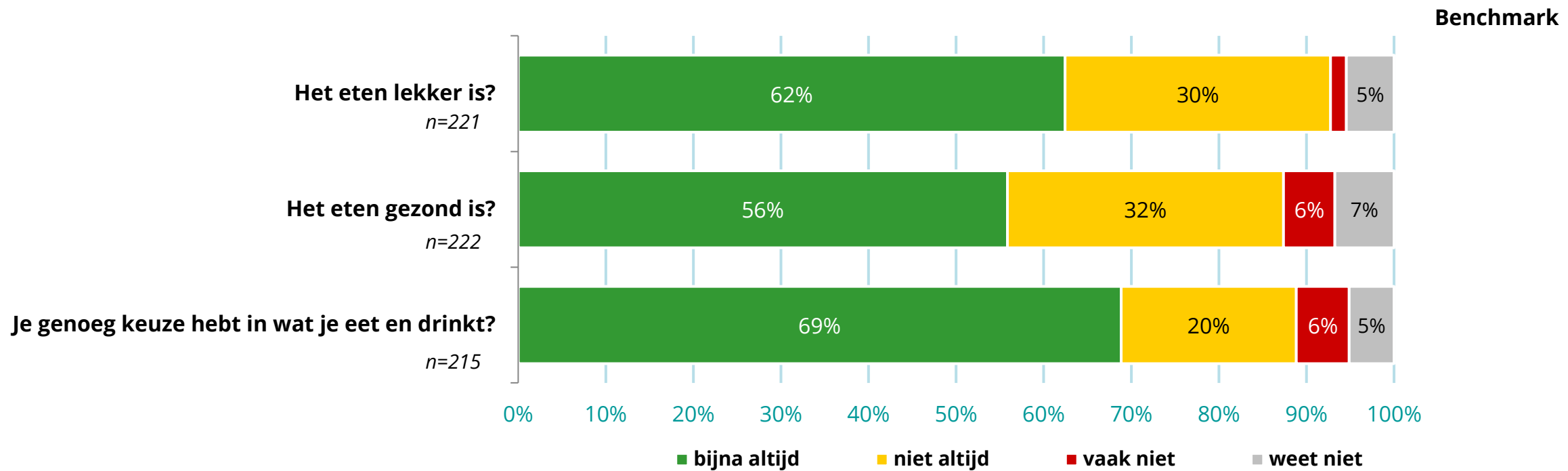


Vind je dat:

(Getoond percentage betreft "bijna altijd".)

	Goeree-Overflakkee	West-Brabant	Zeeland	Hoeksche Waard/ Rotterdam	Voorne-Putten
Je een fijn huis hebt?	63%	87%	87%	83%	70%
Je veilig bent in je huis?	66%	80%	79%	72%	64%
Je met leuke mensen in huis woont?	53%	38%	60%	49%	43%
Je in een leuke plaats of buurt woont?	84%	93%	89%	84%	75%
Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	67%	73%	84%	67%	62%

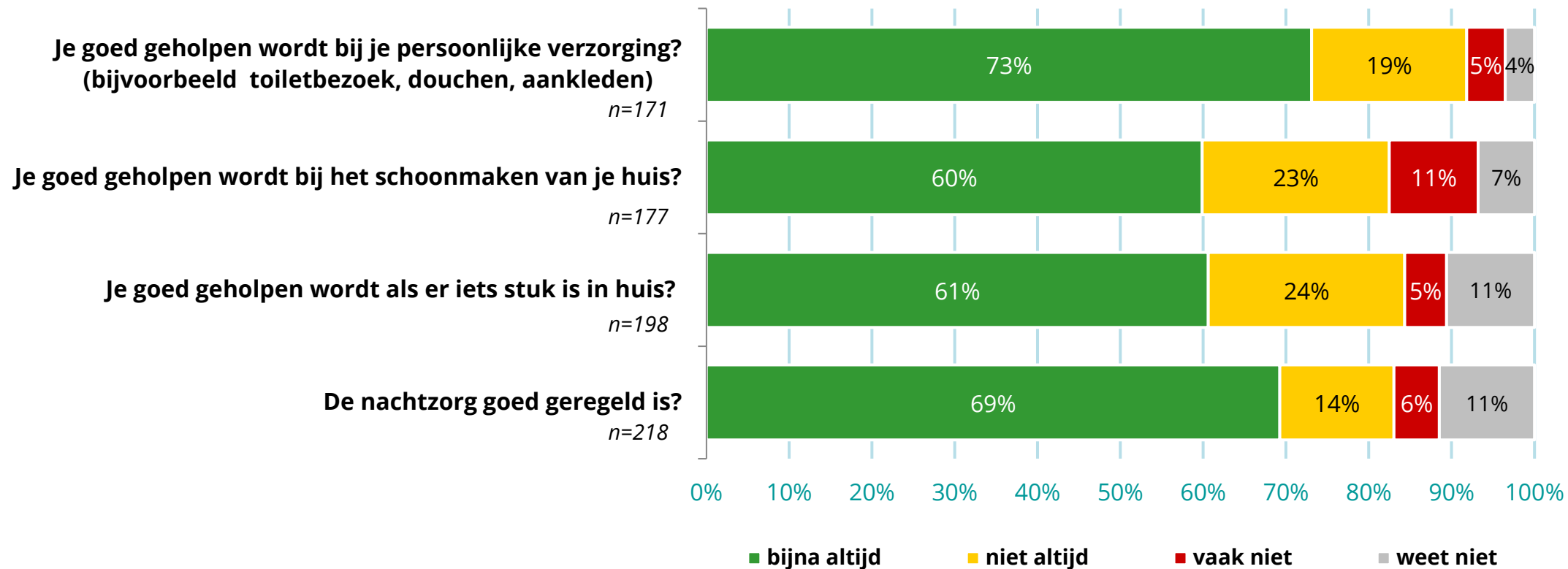
Vind je dat:



Vind je dat:
(Getoond percentage betreft "bijna altijd".)

	Goeree-Overflakkee	West-Brabant	Zeeland	Hoeksche Waard/ Rotterdam	Voorne-Putten
Het eten lekker is?	55%	36%	67%	76%	63%
Het eten gezond is?	61%	45%	53%	63%	50%
Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	69%	64%	72%	75%	64%

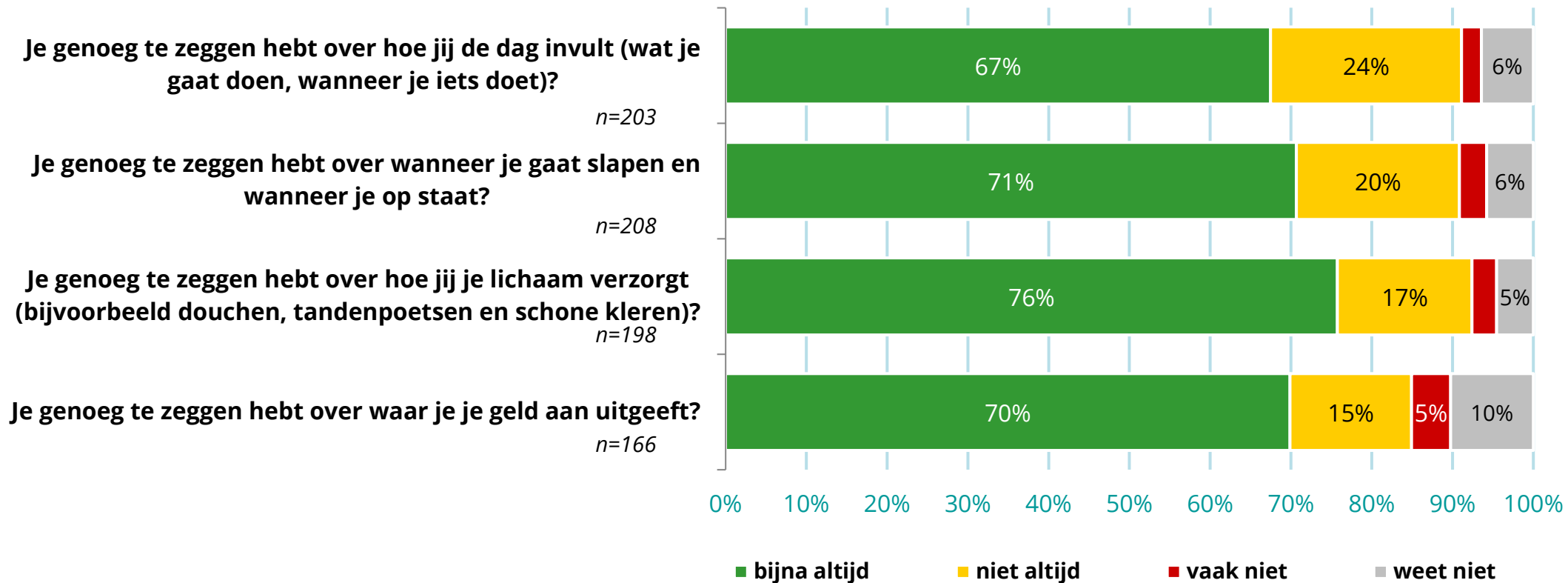
Vind je dat:



Vind je dat:
(Getoond percentage betreft “bijna altijd”.)

	Goeree-Overflakkee	West-Brabant	Zeeland	Hoeksche Waard/ Rotterdam	Voorne-Putten
Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging? (bijvoorbeeld toiletbezoek, douchen, aankleden)	81%	67%	85%	67%	63%
Je goed geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	60%	40%	63%	61%	60%
Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	56%	53%	73%	59%	61%
De nachtzorg goed geregeld is?	52%	86%	74%	75%	78%

Vind je dat:

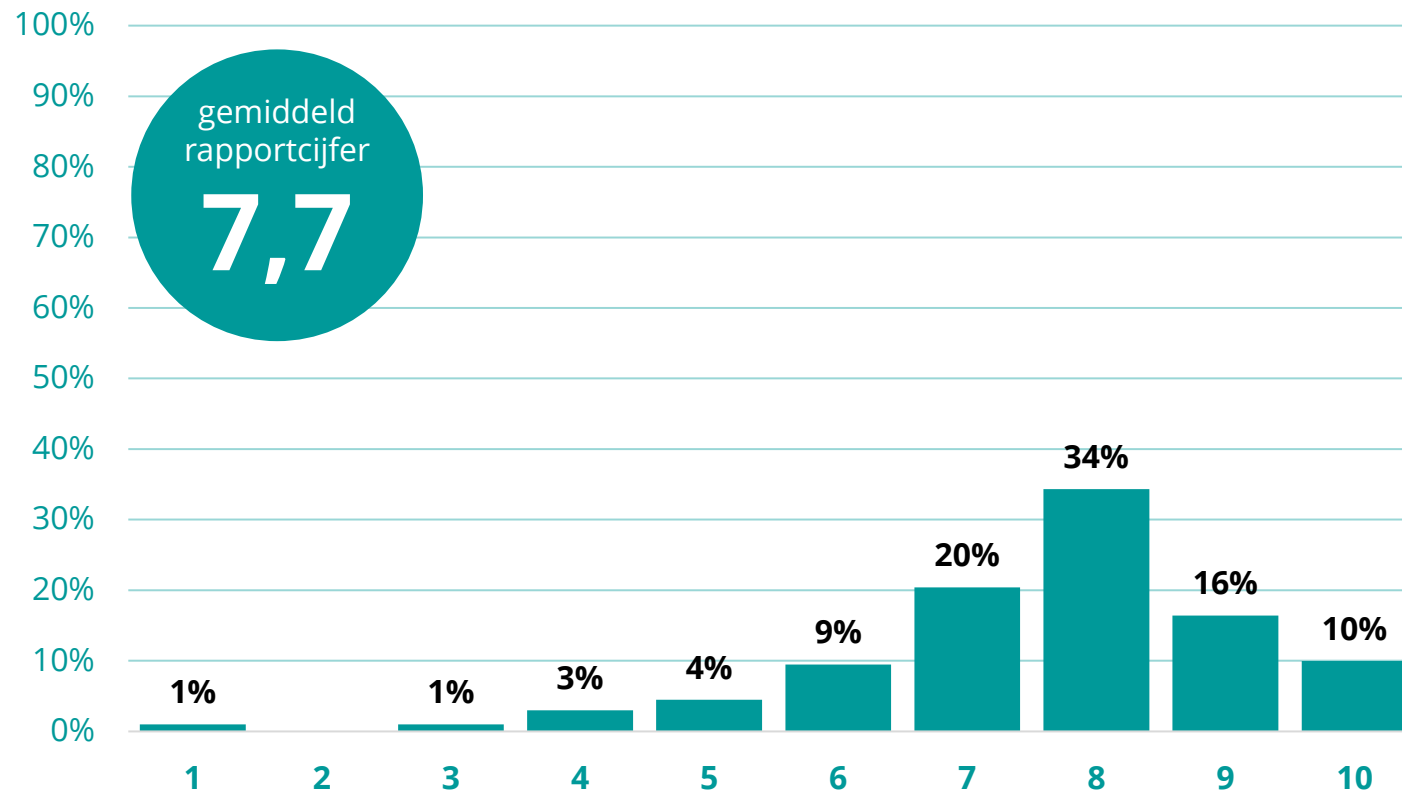


Vind je dat:
(Getoond percentage betreft “bijna altijd”.)

	Goeree-Overflakkee	West-Brabant	Zeeland	Hoeksche Waard/ Rotterdam	Voorne-Putten
Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?	63%	69%	65%	75%	69%
Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	64%	86%	73%	75%	73%
Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	85%	86%	67%	73%	74%
Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	55%	83%	70%	80%	79%

Welk rapportcijfer geef je aan het wonen bij Zuidwester?

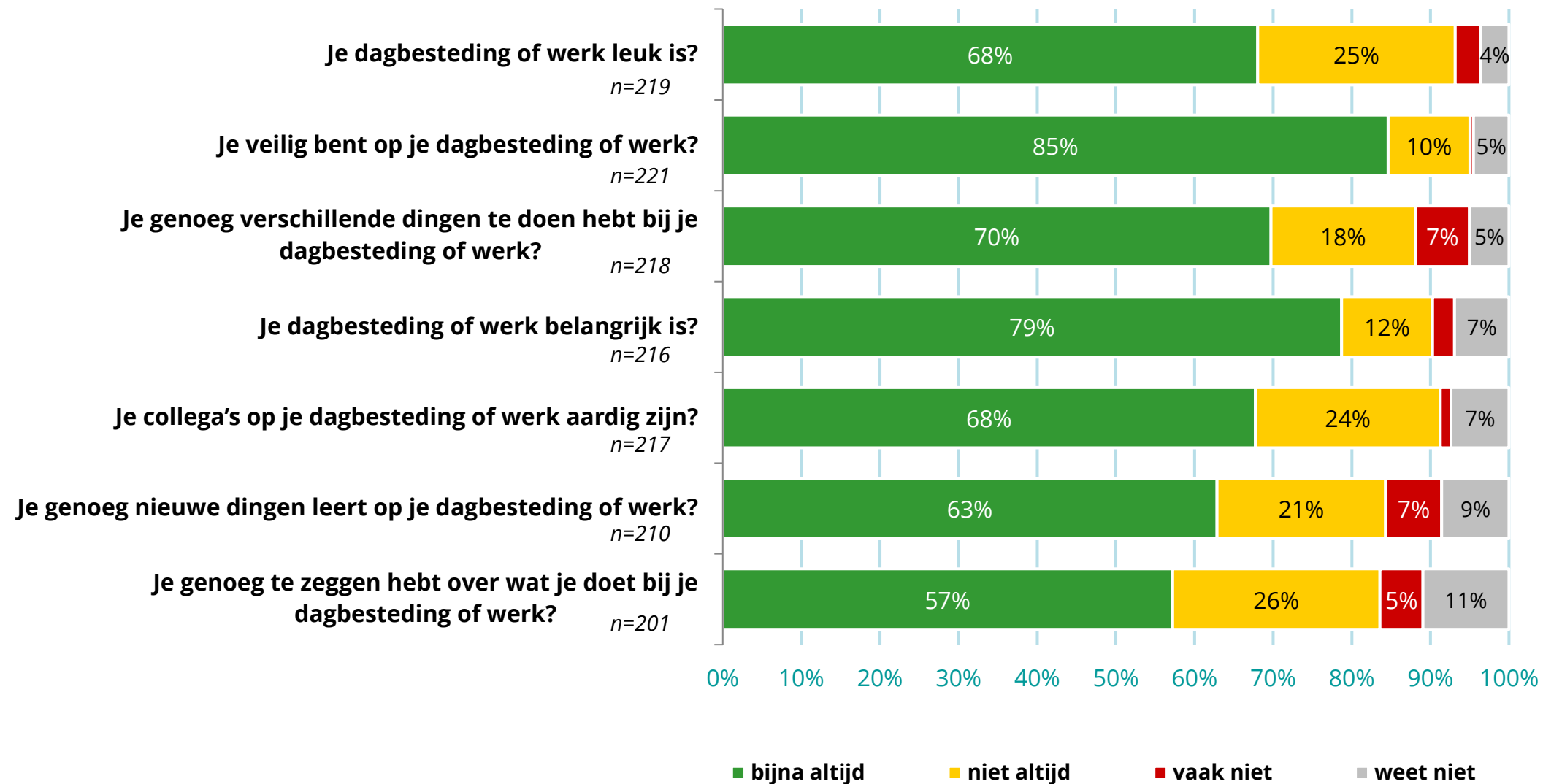
n=240



regio	rapportcijfer
Goeree-Overflakkee	7,8
West-Brabant	7,9
Zeeland	8,1
Hoeksche Waard/Rotterdam	7,4
Voorne-Putten	7,1

type respondent	rapportcijfer
Cliënt	7,2
Wettelijk vertegenwoordiger samen met de cliënt	7,6
Wettelijk vertegenwoordiger namens de cliënt	7,8

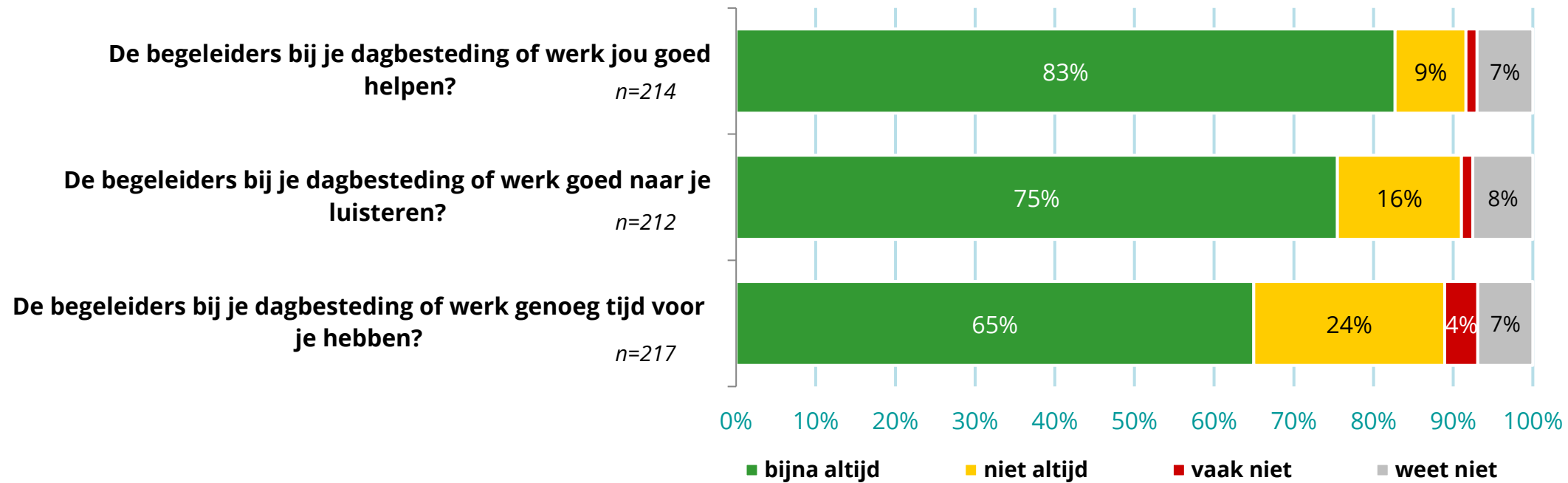
Vind je dat:



Vind je dat:
(Getoond percentage betreft “bijna altijd”.)

	Goeree-Overflakkee	West-Brabant	Zeeland	Hoeksche Waard/ Rotterdam	Voorne-Putten
Je dagbesteding of werk leuk is?	63%	83%	64%	80%	69%
Je veilig bent op je dagbesteding of werk?	83%	100%	82%	88%	85%
Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding of werk?	71%	83%	70%	69%	69%
Je dagbesteding of werk belangrijk is?	69%	100%	82%	83%	82%
Je collega's op je dagbesteding of werk aardig zijn?	70%	83%	58%	66%	73%
Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding of werk?	61%	83%	65%	59%	65%
Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding of werk?	56%	92%	55%	54%	59%

Vind je dat:

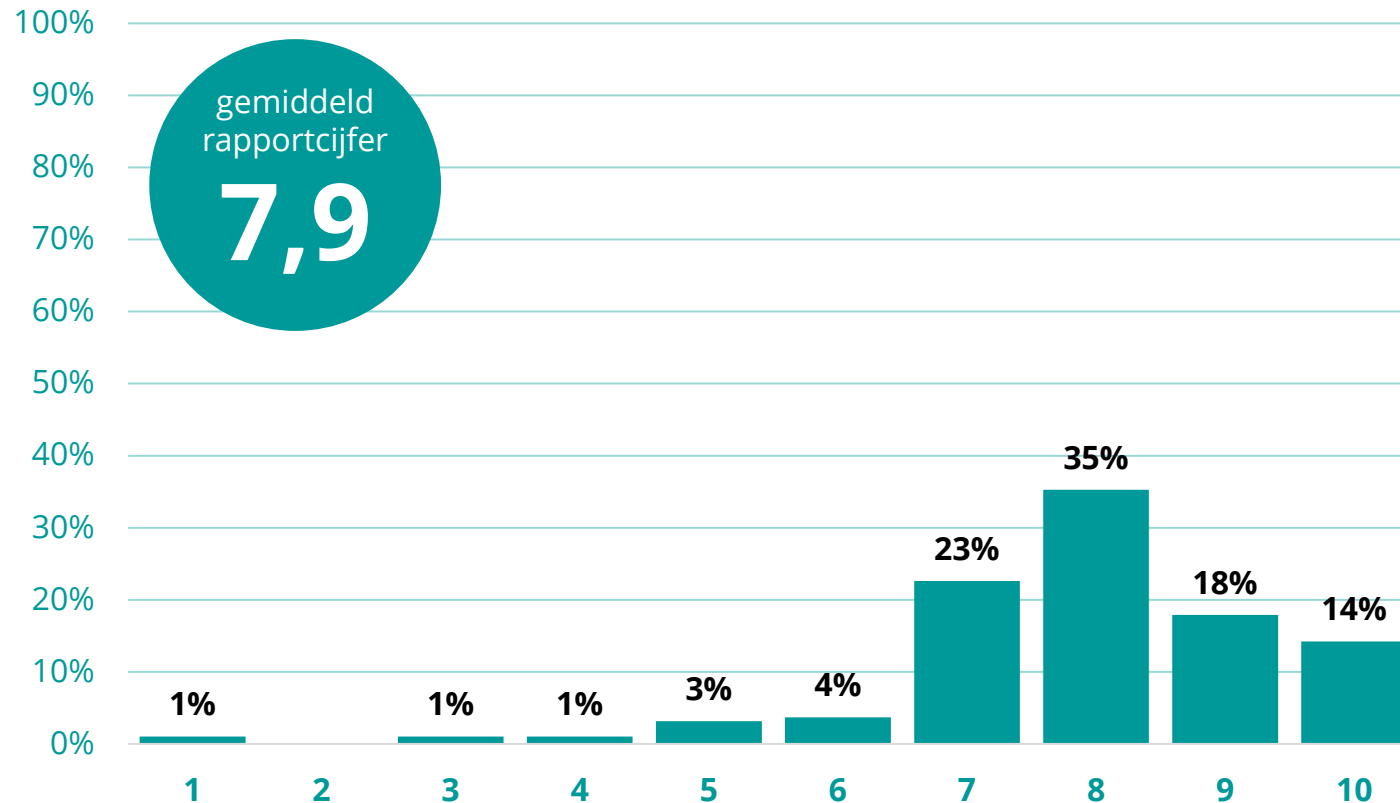


Vind je dat:
(Getoond percentage betreft “bijna altijd”.)

	Goeree-Overflakkee	West-Brabant	Zeeland	Hoeksche Waard/ Rotterdam	Voorne-Putten
De begeleiders bij je dagbesteding of werk jou goed helpen?	82%	82%	82%	90%	80%
De begeleiders bij je dagbesteding of werk goed naar je luisteren?	76%	91%	79%	80%	70%
De begeleiders bij je dagbesteding of werk genoeg tijd voor je hebben?	68%	64%	65%	61%	65%

Welk rapportcijfer geef je aan je dagbesteding of werk?

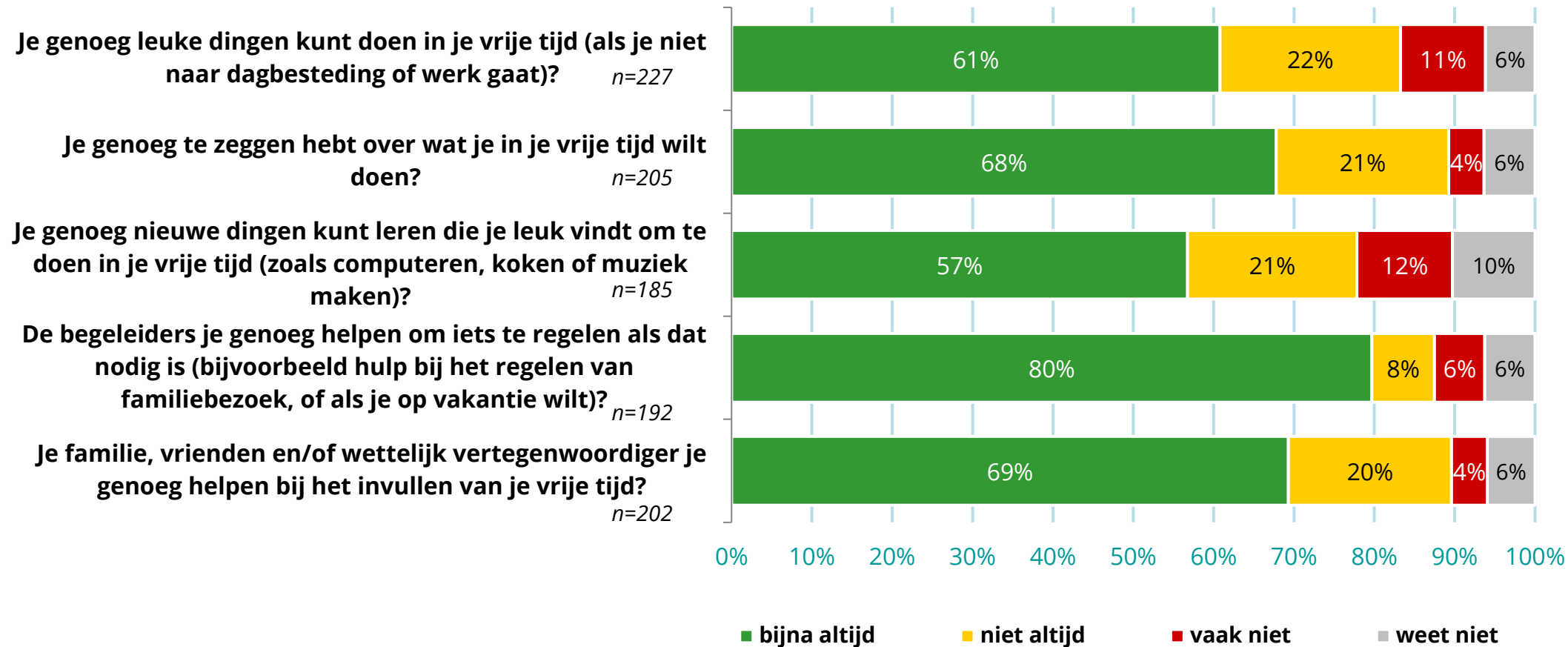
n=226



regio	rapportcijfer
Goeree-Overflakkee	8,1
West-Brabant	8,2
Zeeland	8,1
Hoeksche Waard/Rotterdam	7,6
Voorne-Putten	7,8

type respondent	rapportcijfer
Cliënt	7,1
Wettelijk vertegenwoordiger samen met de cliënt	8,2
Wettelijk vertegenwoordiger namens de cliënt	8,0

Vind je dat:

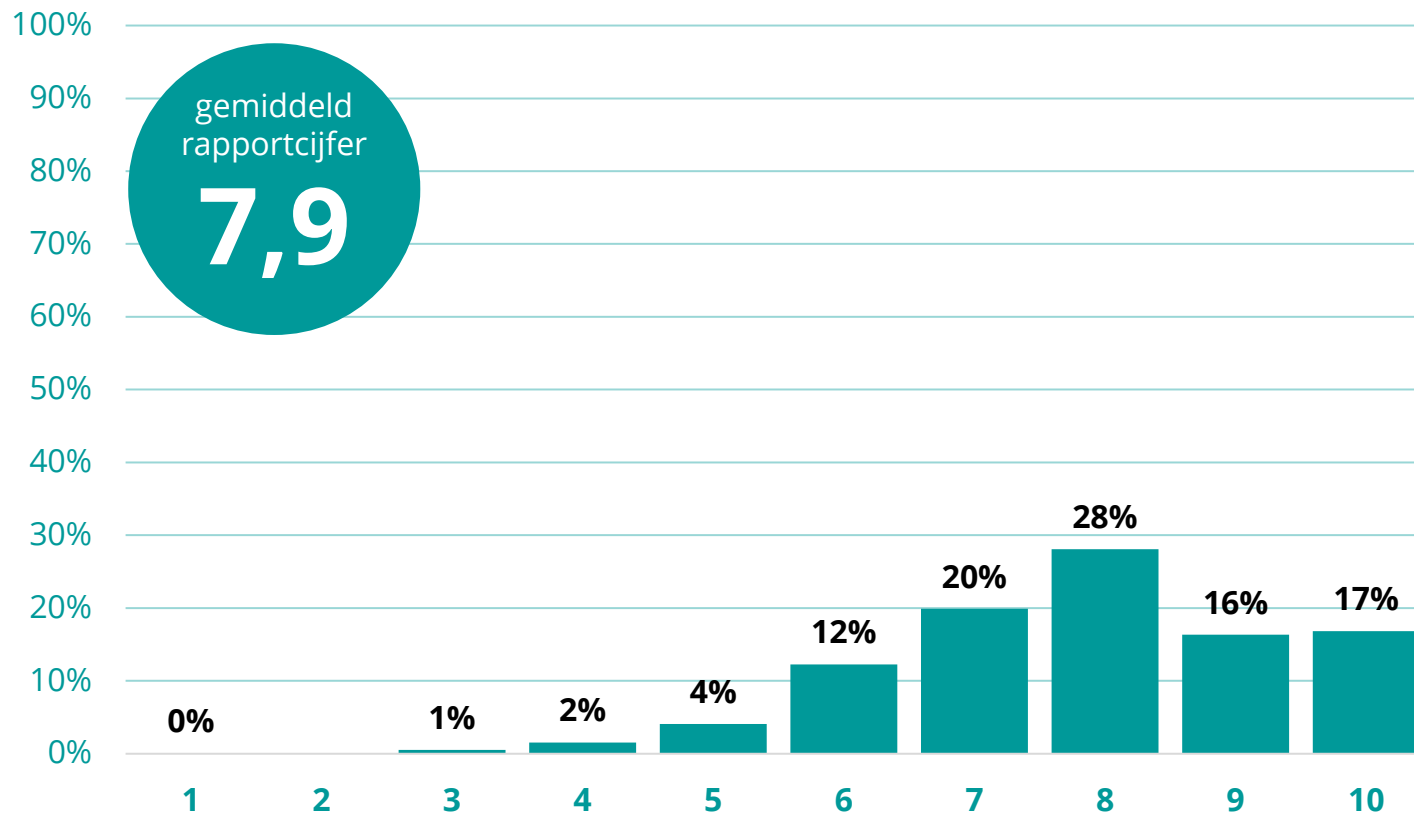


Vind je dat:
(Getoond percentage betreft “bijna altijd”.)

	Goeree-Overflakkee	West-Brabant	Zeeland	Hoeksche Waard/ Rotterdam	Voorne-Putten
Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd (als je niet naar dagbesteding of werk gaat)?	57%	71%	64%	71%	55%
Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	60%	71%	81%	77%	61%
Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?	54%	57%	61%	57%	59%
De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijvoorbeeld hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	86%	80%	82%	79%	72%
Je familie, vrienden en/of wettelijk vertegenwoordiger je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	67%	92%	73%	60%	71%

Welk rapportcijfer geef je aan je vrijetijdsbesteding?

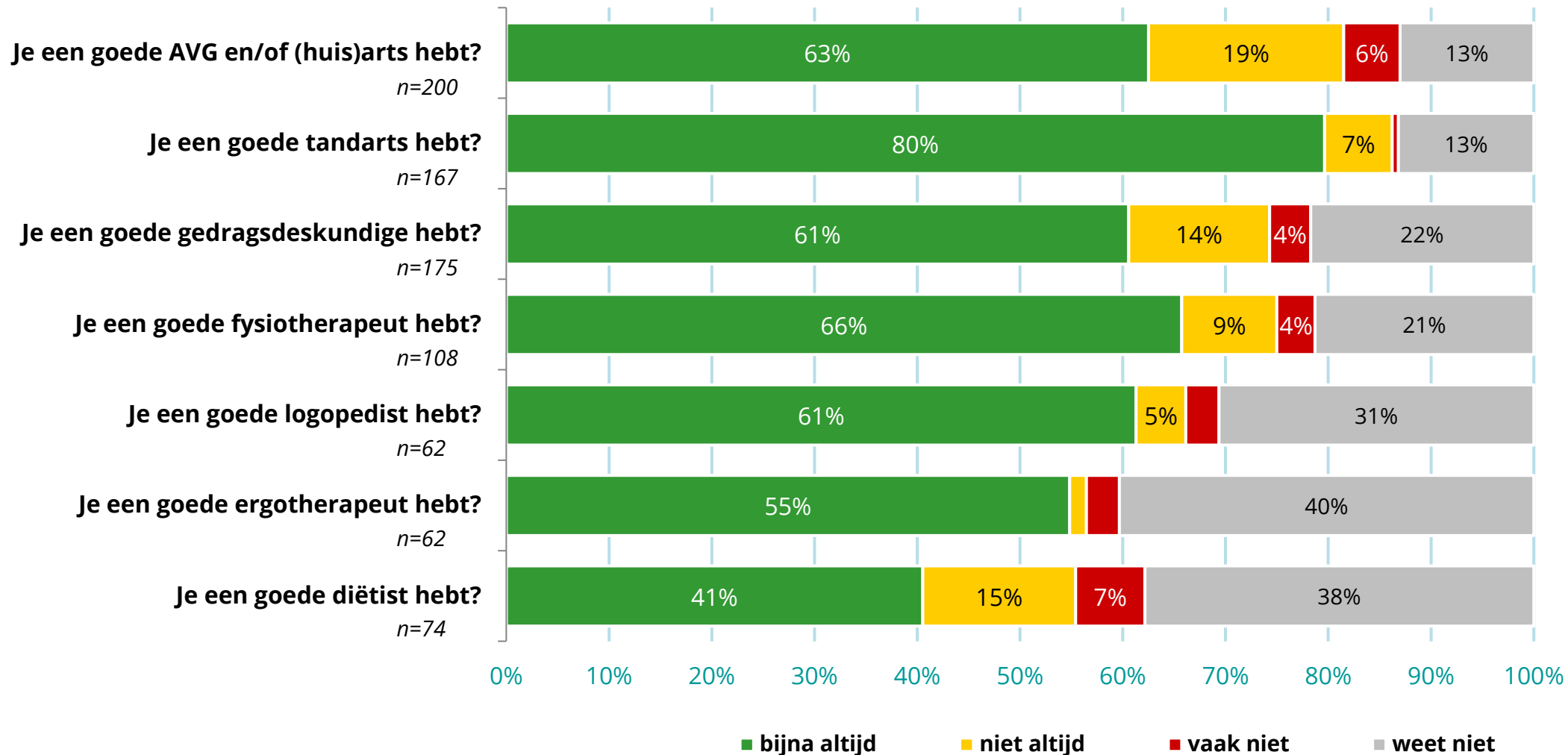
n=233



regio	rapportcijfer
Goeree-Overflakkee	8,0
West-Brabant	8,4
Zeeland	8,0
Hoeksche Waard/Rotterdam	7,8
Voorne-Putten	7,5

type respondant	rapportcijfer
Clïënt	8,0
Wettelijk vertegenwoordiger samen met de cliënt	8,1
Wettelijk vertegenwoordiger namens de cliënt	7,4

Vind je dat:

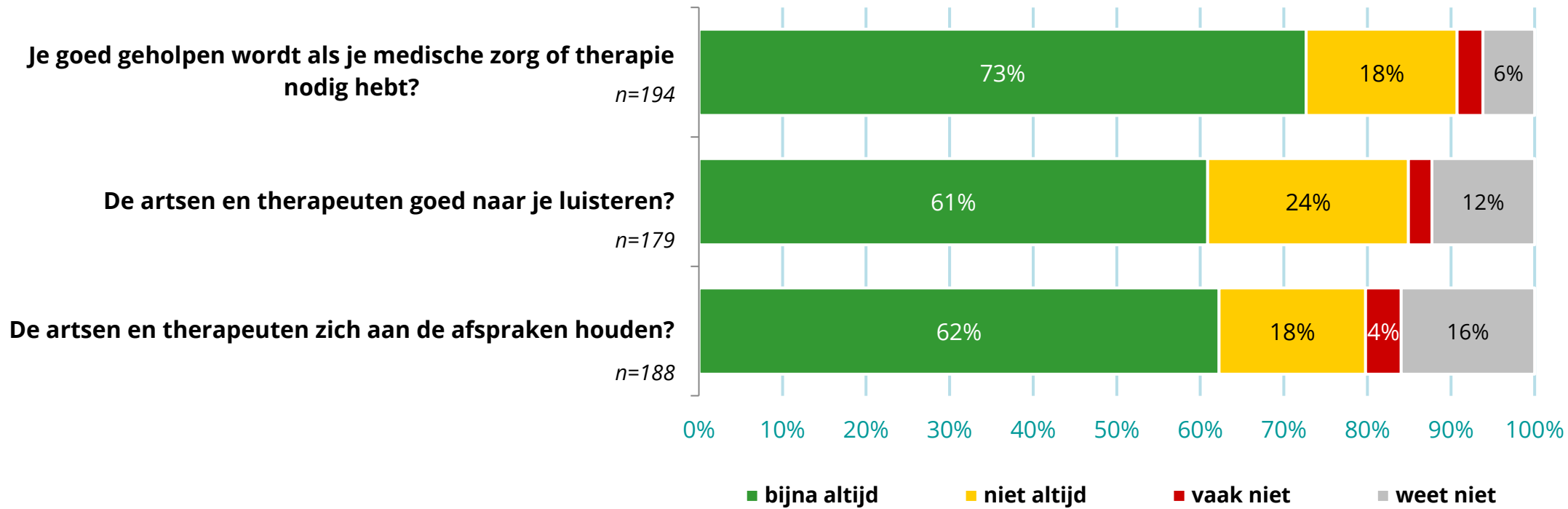


Vind je dat:
(Getoond percentage betreft "bijna altijd".)

	Goeree-Overflakkee	West-Brabant	Zeeland	Hoeksche Waard/ Rotterdam	Voorne-Putten
Je een goede AVG en/of (huis)arts hebt?	63%	*	53%	69%	62%
Je een goede tandarts hebt?	87%	*	67%	74%	82%
Je een goede gedragsdeskundige hebt?	69%	*	45%	58%	64%
Je een goede fysiotherapeut hebt?	67%	*	44%	70%	72%
Je een goede logopedist hebt?	67%	*	42%	64%	65%
Je een goede ergotherapeut hebt?	71%	*	*	*	62%
Je een goede diëtist hebt?	40%	*	*	44%	44%

*celvulling minder dan n=5

Vind je dat:

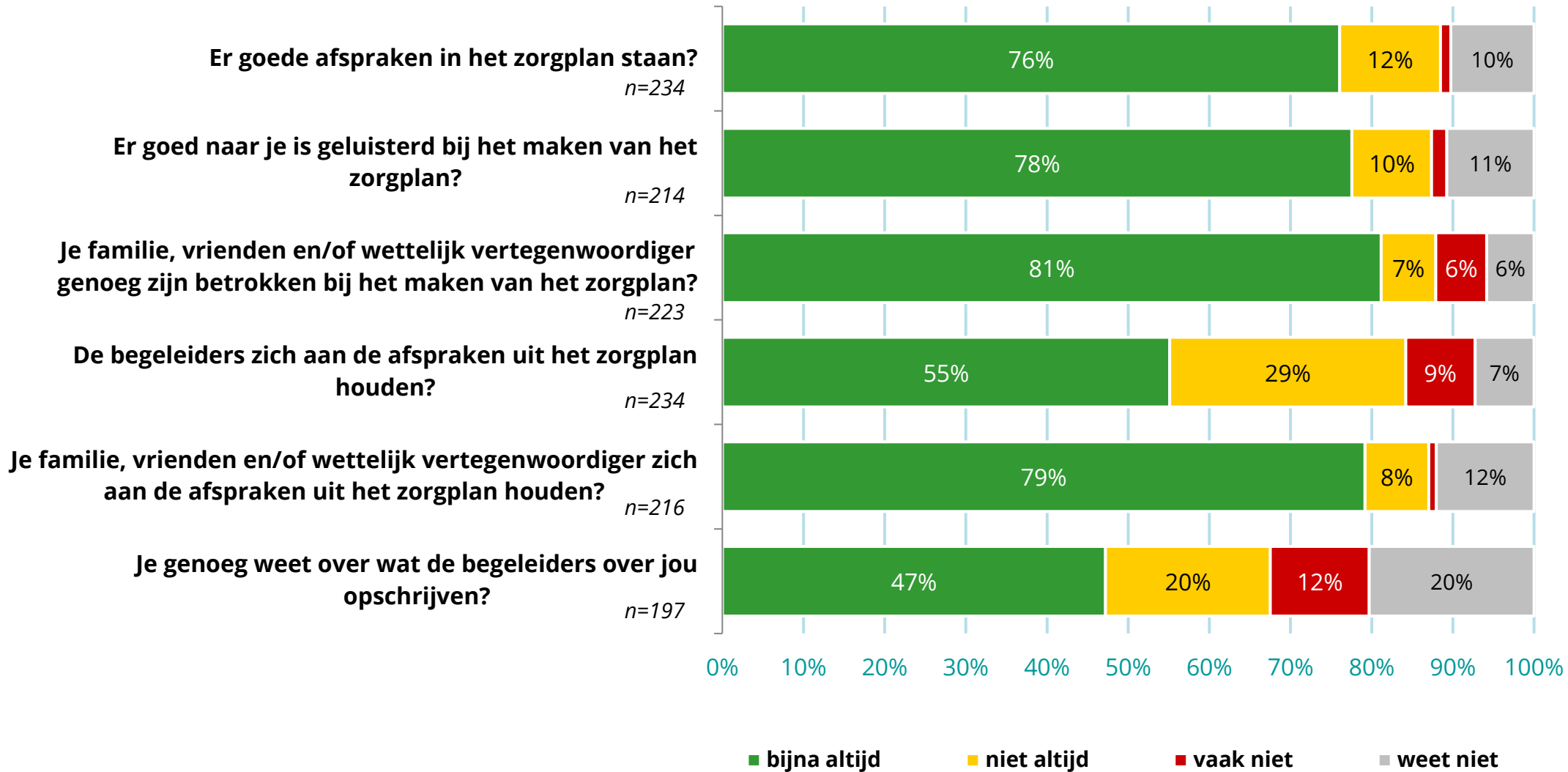


Vind je dat:
(Getoond percentage betreft “bijna altijd”.)

	Goeree-Overflakkee	West-Brabant	Zeeland	Hoeksche Waard/ Rotterdam	Voorne-Putten
Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	69%	*	73%	74%	76%
De artsen en therapeuten goed naar je luisteren?	60%	*	59%	69%	59%
De artsen en therapeuten zich aan de afspraken houden?	58%	*	55%	65%	69%

*celvulling minder dan n=5

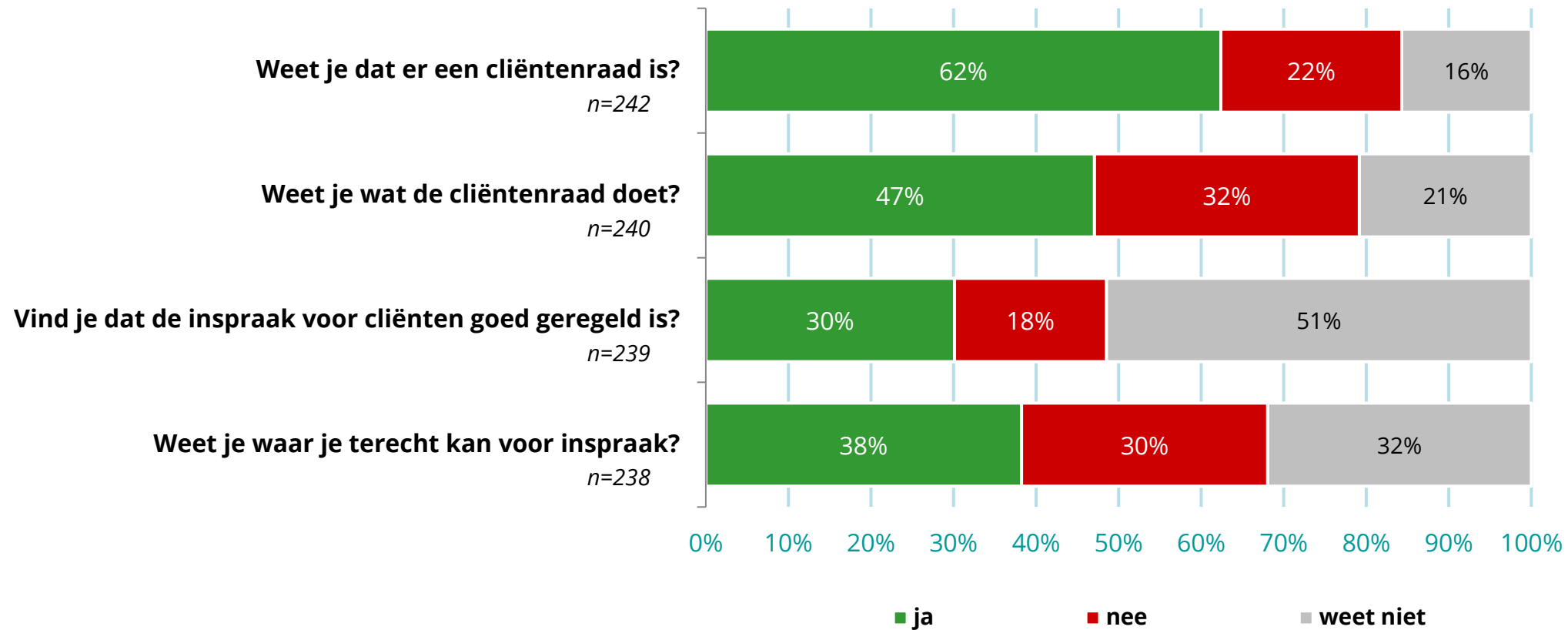
Vind je dat:



Vind je dat:
(Getoond percentage betreft “bijna altijd”.)

	Goeree-Overflakkee	West-Brabant	Zeeland	Hoeksche Waard/ Rotterdam	Voorne-Putten
Er goede afspraken in het zorgplan staan?	75%	79%	76%	71%	82%
Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het zorgplan?	75%	79%	82%	67%	85%
Je familie, vrienden en/of wettelijk vertegenwoordiger genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	75%	80%	81%	76%	91%
De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	61%	50%	62%	52%	49%
Je familie, vrienden en/of wettelijk vertegenwoordiger zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	80%	89%	74%	76%	82%
Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	36%	71%	53%	53%	46%

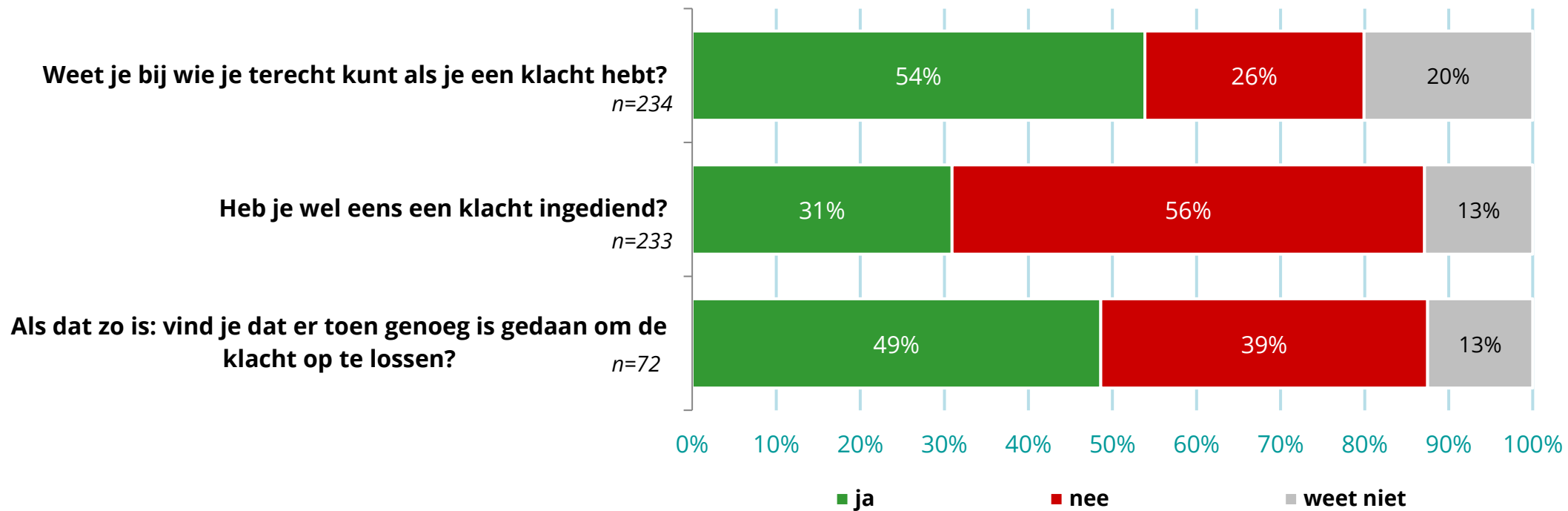
De volgende vragen gaan over inspraak (cliëntenraad).



De volgende vragen gaan over inspraak (cliëntenraad).
(Getoond percentage betreft "ja".)

	Goeree-Overflakkee	West-Brabant	Zeeland	Hoeksche Waard/ Rotterdam	Voorne-Putten
Weet je dat er een cliëntenraad is?	59%	86%	55%	62%	63%
Weet je wat de cliëntenraad doet?	43%	64%	45%	47%	49%
Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	24%	50%	42%	26%	30%
Weet je waar je terecht kan voor inspraak?	37%	50%	42%	26%	43%

De volgende vragen gaan over de klachtenregeling.



De volgende vragen gaan over de klachtenregeling.
(Getoond percentage betreft "ja".)

	Goeree-Overflakkee	West-Brabant	Zeeland	Hoeksche Waard/ Rotterdam	Voorne-Putten
Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	49%	57%	46%	58%	58%
Heb je wel eens een klacht ingediend?	29%	43%	22%	33%	33%
Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	53%	83%	75%	29%	43%

RiGHT

MARKTONDERZOEK

Al 30 jaar een betrouwbaar en professioneel antwoord
op alle onderzoeksvragen.

Right Marktonderzoek en Advies B.V.

Emmawijk 55

8011CN Zwolle

T: 038 421 21 85

E: info@rightmarktonderzoek.nl

www.rightmarktonderzoek.nl