

# Cliënttevredenheidsonderzoek 2023

GB Autisme

---

<b>Opdrachtgever:</b>	Bestuur GB Autisme	<b>Gewijzigd op:</b>	8 februari 2023
<b>Proceseigenaar:</b>	Kwaliteit	<b>Vastgesteld op:</b>	8 februari 2023
<b>Auteur(s):</b>	Patrick van Nuijs	<b>Vastgesteld door:</b>	Bestuur GB Autisme
<b>Documentnr.:</b>	KWA-23-CTO-01	<b>Versie:</b>	1.0

---

## Inleiding

### Algemene gegevens

<b>Uitvraagdatum:</b>	Januari/februari 2023
<b>Vragenlijst verstuurd door:</b>	Bestuur GB Autisme
<b>Wijze van versturen:</b>	Per mail
<b>Aantal verstuurde vragenlijsten:</b>	219
<b>Verstuurd aan:</b>	143 cliënten 76 ouders/verzorgers van cliënten
<b>Aantal geretourneerde vragenlijsten:</b>	36

Dit zijn de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek GB Autisme 2023. Dit jaarlijkse onderzoek is gehouden in januari en februari van 2023. Daarmee is het later gehouden dan gepland – de bedoeling was om het onderzoek eind 2022 te doen plaatsvinden. De resultaten van het onderzoek zijn beschreven en geanalyseerd door de afdeling Kwaliteit.

Om de respons te verhogen, is dit jaar gekozen voor het verloten van een kleine attentie onder de invullers van het onderzoek. Desondanks is de respons helaas lager uitgevallen dan vorig jaar.

### Doel

Het doel van het cliënttevredenheidsonderzoek is om inzicht te krijgen in de beleving van de cliënten over de zorg door GB Autisme, en daarmee gericht de kwaliteit van zorg te verbeteren.

### Werkwijze

Het onderzoek is per mail verstuurd aan alle cliënten en aan ouders van minderjarige cliënten. In totaal betrof dit 219 personen, waarvan 143 cliënten. Binnen een gezin kunnen meerdere cliënten zijn en kan ook ouderbegeleiding plaatsvinden. Cliënten en ouders zijn persoonlijk benaderd en niet per cliëntensysteem.

Hierop zijn 36 ingevulde vragenlijsten geretourneerd. Van de respondenten waren 20 personen zelf client, en 16 personen ouder/verzorger van een cliënt. De ondervraagden hadden 3 weken de tijd om te reageren. Gemiddeld kostte het een client een kleine 5 minuten om het onderzoek in te vullen. Het onderzoek is anoniem uitgevoerd om cliënten de gelegenheid te geven zich vrij te voelen om zich uit te spreken.

In de analyse zijn alleen de resultaten van de respondenten meegenomen. 36 respondenten is 100%. 1 respondent is daarmee gelijk aan 2,8%.

## Achtergrond

Voor het onderzoek is gekozen voor eenzelfde opzet als in eerdere jaren, zodat er een vergelijking gemaakt kan worden tussen de onderzoeken over de jaren heen.

## Inhoud

Het onderzoek is onderverdeeld in de hoofdgroepen: Begeleiding, Begeleiders, Communicatie en Nieuwsbrieven.

Per onderwerp is een aantal vragen aangeboden waarop gereageerd kon worden met "zeer tevreden", "tevreden", "ontevreden", "zeer ontevreden", of "geen mening/niet van toepassing". Daarnaast was gelegenheid om een opmerking toe te voegen. Hier is bij alle vragen gebruik van gemaakt.

Tot slot is gevraagd om door middel van sterren het onderzoek zelf te beoordelen. Het onderzoek kreeg van de respondenten gemiddeld 4 van de 5 sterren. Tevens is de gelegenheid geboden om nog algemene opmerkingen te maken over het onderzoek.

## Resultaten per hoofdgroep

In dit hoofdstuk is per hoofdgroep het resultaat beschreven met daarbij de conclusie en aanbevelingen. Tot slot worden nog algemene conclusies en aanbevelingen gegeven.

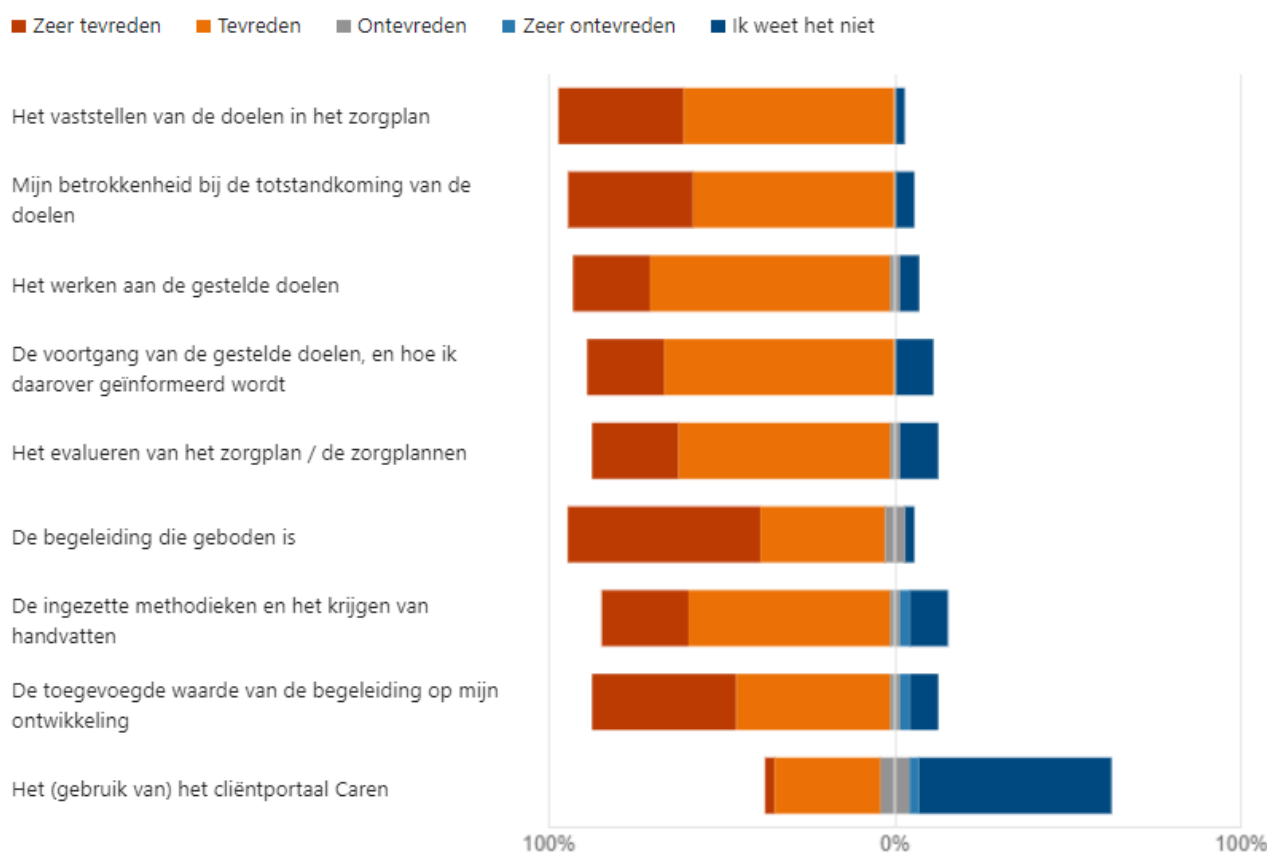
### Begeleiding

In deze hoofdgroep is gevraagd in hoeverre de ondervraagden tevreden zijn over het vaststellen en tot stand komen van de doelen. Ook de manier waarop gewerkt is aan de doelen qua methodiek, begeleiding en evaluatie is bevestigd. Tot slot is gevraagd hoe tevreden cliënten zijn over het clientportaal Caren.

### Resultaten

2. Hoe tevreden ben je over de volgende onderdelen hiervan:

[Meer details](#)



In algemene zin kan gezegd worden dat cliënten in overweldigende mate tevreden zijn over de geleverde begeleiding. Op een enkel antwoord na zijn bijna alle inhoudelijke antwoorden op de stellingen (zeer) tevreden. Als er al een kritisch punt te plaatsen is over de begeleiding, betreft dat de ingezette methodieken en de toegevoegde waarde, waar in beide gevallen één maal is aangegeven dat men zeer ontevreden is.

Daarnaast is er een speciale positie voor de vraag over het cliëntportaal. Opvallend is dat hier veel mensen geen antwoord hebben gegeven, waarschijnlijk omdat zij het portaal niet gebruiken. Dit valt ook terug te lezen in meerdere van de opmerkingen die gemaakt zijn. Daarnaast is er hier ook sprake van een grotere ontevredenheid. Mogelijk is dit het gevolg van een beveiligingsincident welke helaas recent heeft plaatsgevonden in Caren.

### Vergelijking met vorig jaar

Vergeleken met het vorige tevredenheidsonderzoek valt op dat er op een aantal stellingen vooruitgang geboekt lijkt te zijn.

Waar vorig jaar nog 12% en 10% van de cliënten (zeer) ontevreden waren over respectievelijk de voortgang op doelen en informatie daarover, en het evalueren van het zorgplan, zijn die percentages dit jaar nog maar 0% en 3%. Dit is een duidelijke verbetering, en past bij het feit dat naar aanleiding van het vorige onderzoek meer is ingezet op voortgang en evaluaties. Een werkwijze die dus duidelijk resultaat heeft opgeleverd.

Ook wat betreft de ingezette methodieken bij en de toegevoegde waarde van de begeleiding is de tevredenheid onder cliënten gegroeid. Ook op dit gebied zijn dus stappen gezet, bijvoorbeeld doordat er in het scholingsplan extra focus is geweest op methodieken om te gebruiken in de begeleiding.

Wat betreft de stelling over Caren is niet zozeer een vooruitgang te zien in de tevredenheid, zoals al aangegeven mogelijk als gevolg van het beveiligingsincident. Wat wel duidelijk te zien is, is dat een groter deel van de respondenten de vraag inhoudelijk heeft beantwoord, wat doet geloven dat het gebruik van het portaal onder cliënten is toegenomen.

### Conclusie

Over het algemeen zijn de ouders en cliënten duidelijk tevreden over de geboden begeleiding, de doelen en het plan, de evaluaties, en de voortgang en toegevoegde waarde. Op alle stellingen is ruim meer dan 90% van de respondenten die een mening geven (zeer) tevreden. Een mooie bevestiging voor de organisatie en haar begeleiders dat zij goede begeleiding leveren, en dat stappen die afgelopen jaar gezet zijn tot resultaat hebben geleid.

Aandachtspunt voor het cliëntportaal is en blijft de bekendheid en het gebruik onder cliënten.

### Aanbevelingen

- Caren onder de aandacht blijven brengen bij medewerkers en cliënten. Hierdoor kunnen cliënten nog beter betrokken worden bij hun zorgproces en verloopt de communicatie tussen client en organisatie op een veilige en efficiënte manier.

---

*"Ik vind de samenwerking erg prettig en wat we in een jaar bereikt hebben bij mijn kind is enorm. GBA vormt kijkt ook mee in de koepel van behandelingen voor mijn kind"*

---

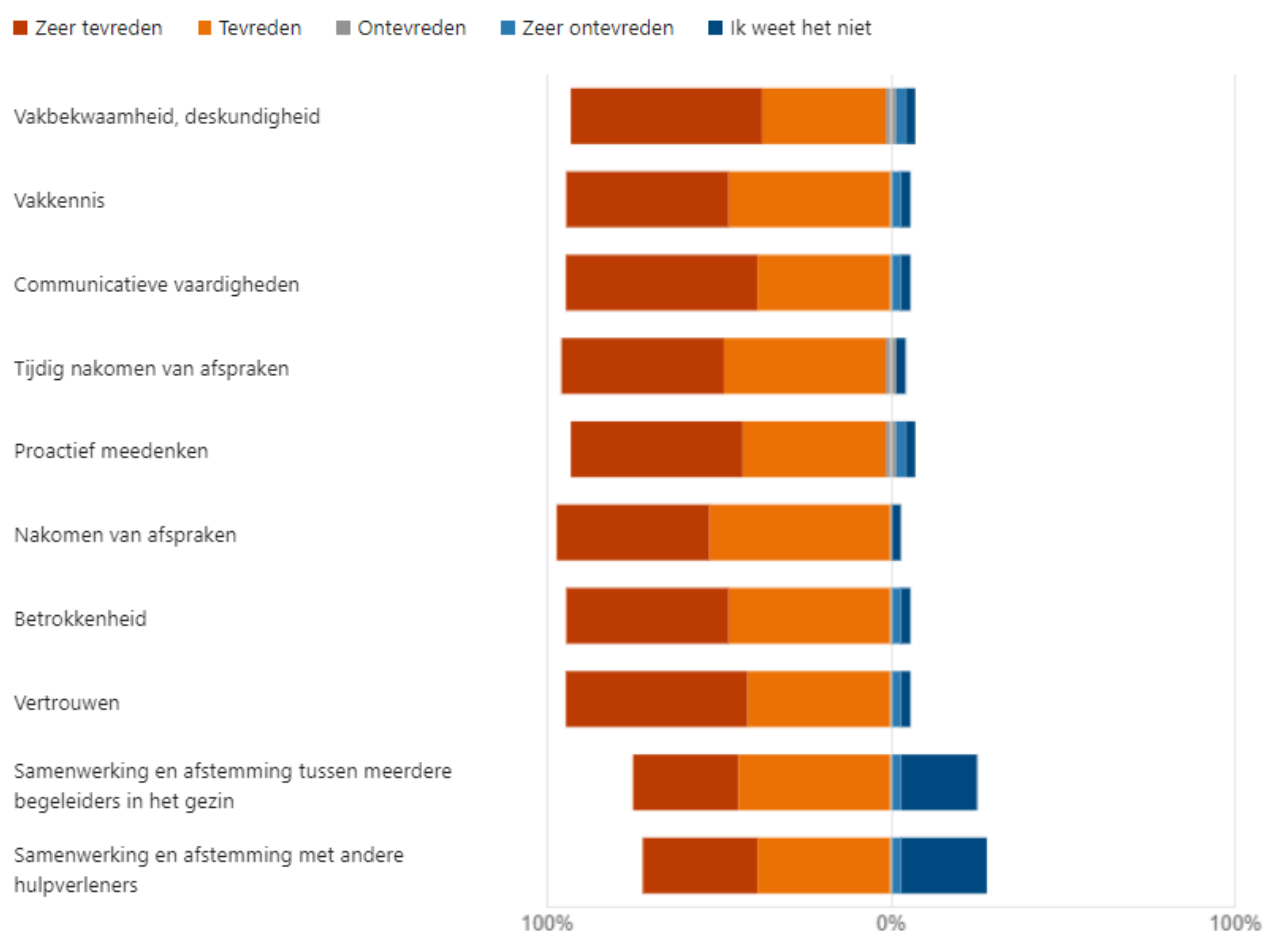
## Begeleiders

In het hoofdstuk begeleiders is gevraagd naar de mate van tevredenheid over de begeleiders van GB Autisme op verschillende gebieden: 'Vakbekwaamheid en deskundigheid', 'Vakkennis', 'Communicatievaardigheden', 'Tijdig nakomen van afspraken', 'Betrokkenheid', 'Nakomen van afspraken', 'Proactief meedenken', en 'Vertrouwen'. Tot slot werd gevraagd naar de samenwerking en afstemming tussen meerdere begeleiders in het gezin, en de samenwerking en afstemming met andere hulpverleners.

## Resultaten

4. Hoe tevreden ben je, in het algemeen, over de begeleiders, op de volgende onderdelen:

[Meer details](#)



Op alle onderwerpen die de kwaliteiten van onze begeleiders betreffen, zijn cliënten in grote mate positief gestemd. Met gemiddeld 50% van de cliënten die zeer tevreden zijn, en slechts een enkel antwoord per stelling waar ontevredenheid uit blijkt, is dit een indrukwekkend resultaat. Daarmee is het een groot compliment aan de begeleiders van GB Autisme en het werk dat zij leveren.

Op het gebied van de samenwerkingen is te zien dat er vaker 'Ik weet het niet' geantwoord is. Het vermoeden is dat dit vooral voortkomt uit situaties waar van de genoemde samenwerking geen sprake

is, wat ook ondersteund wordt door de opmerkingen en toelichtingen. Wel is ook hier, in de gevallen waar men wel een mening gaf, het oordeel van respondenten hoofdzakelijk positief.

## Vergelijking met vorig jaar

De begeleiders van GB Autisme zijn altijd al de kracht en trots van de organisatie geweest, wat ook in vorige onderzoeken heeft geleid tot een overweldigend positief oordeel op dit gebied. Desondanks is te zien dat het oordeel dit jaar nóg positiever is, met name door een nog groter aandeel cliënten dat 'zeer tevreden' is. Op het gebied van samenwerkingen is daarnaast te zien dat daar minder 'Ik weet het niet' op geantwoord is, wat doet vermoeden dat er meer en duidelijker samengewerkt wordt.

## Conclusie

Alles in ogenschouw nemende kan niet anders geconcludeerd worden dan dat cliënten zeer tevreden zijn over de begeleiders van GB Autisme.

## Aanbevelingen

Gezien de resultaten van dit onderzoek, is de belangrijkste aanbeveling die gegeven kan worden om dit positieve oordeel niet als vanzelfsprekend te beschouwen. De begeleiders zijn het hart van de organisatie, en er moet dus altijd aandacht blijven voor en geïnvesteerd worden in hen. Zo kan de hoge mate van professionaliteit, vakbekwaamheid, en deskundigheid die zij aan de dag leggen ook in volgende jaren gegarandeerd worden.

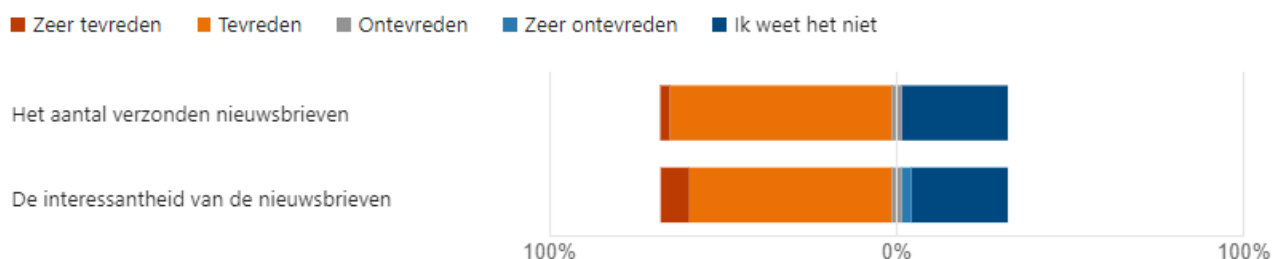
## Communicatie en nieuwsbrieven

In deze hoofdgroep is gevraagd naar de mening van cliënten op verschillende onderwerpen rondom de communicatie met en vanuit de organisatie als geheel.

## Resultaten

### 6. Hoe tevreden ben je over:

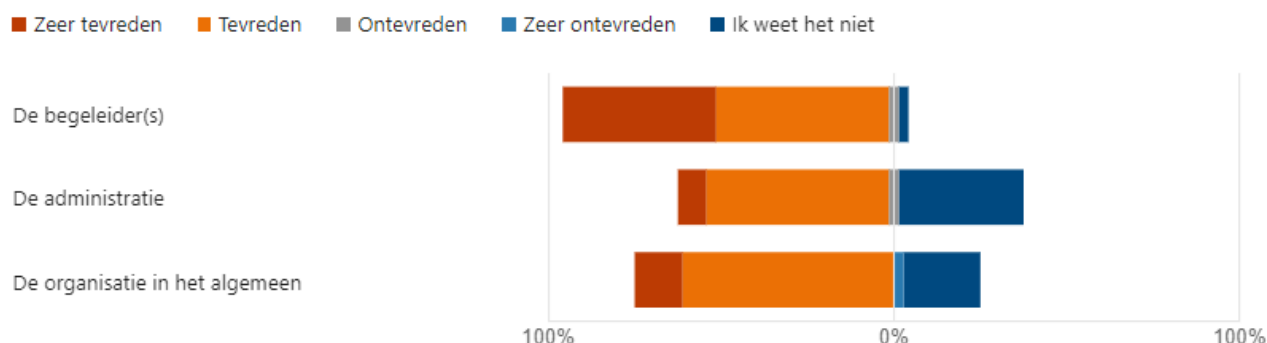
[Meer details](#)



Op het gebied van de nieuwsbrieven valt op dat, wanneer een inhoudelijk antwoord gegeven wordt, men voornamelijk positief is. Een opvallend resultaat, omdat afgelopen jaar eigenlijk zo goed als geen nieuwsbrieven gestuurd zijn, een punt wat voor de organisatie een doel is voor komend jaar om te verbeteren. Dit is wel ook terug te zien in de toelichtingen van cliënten.

## 8. Hoe tevreden ben je over de bereikbaarheid en beschikbaarheid van:

[Meer details](#)



Ook over de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de verschillende delen van de organisatie is men positief. Ook hier springen de begeleiders er positief uit, met weer zo goed als 50% van de respondenten die zeer tevreden zijn. Ook de administratie en de organisatie als geheel scoren goed. Hier is wel zichtbaar is dat deze niet vaak contact hebben met cliënten, en dat veel communicatie dus goed en helder via begeleiders gaat.

### Vergelijking met vorig jaar

Ook op beide delen van deze categorie is weer een verbetering te zien ten opzichte van vorig jaar. Betreft de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de administratie, en de organisatie als geheel, is te zien dat hier vaker een inhoudelijk antwoord op gegeven kon worden. Dit past bij de ontwikkelingen vanuit professionalisering waardoor cliënten ook vaker contact zullen hebben met de administratie, bijvoorbeeld over zorgovereenkomsten en verlengingen van beschikkingen. Fijn om te zien is dat deze communicatie dus ook positief beoordeeld wordt.

### Conclusie

De nieuwsbrief is niet vaak verstuurd, en dit wordt ook aangegeven door cliënten. Daarbij is wel opvallend dat dit niet leidt tot negatieve oordelen. De beschikbaarheid en bereikbaarheid van alle delen van de organisatie wordt, waar van toepassing, positief beoordeeld.

### Aanbeveling

Het is belangrijk in contact te zijn en blijven met de cliënten (en hun ouders), en hen op de hoogte te houden van ontwikkelingen van zowel de organisatie als haar medewerkers. Dit zorgt voor wederzijds vertrouwen en betrokkenheid. Aanbeveling is daarom om komend jaar weer meer in te zetten op het regelmatig sturen van nieuwsbrieven.

---

*"Ik ben zeer tevreden hoe de begeleider te werk ging ze was zelfs in haar eigen tijd naar mij huis gekomen om een explosieve situatie te voelen en om mij op te vangen. Zodat ik weet tot rust kwam"*

---

## Overige toelichtingen

Meerdere cliënten geven aan dat zij de mogelijkheid zouden willen om “neutraal” aan te kunnen geven. Een van hen geeft bijvoorbeeld aan dat hierom gekozen is voor ‘Ik weet het niet’. In de vraagstelling is bewust gekozen om niet een keuzemogelijkheid voor “neutraal” te geven omdat hierdoor de ondervraagde meer geprikkeld wordt een duidelijke keuze te maken.

In het onderzoek is geen rapportcijfer voor GB Autisme gevraagd. Voor een volgend onderzoek wordt geadviseerd dat wel te doen zodat er een meetbare uitkomst is die ook eenvoudig vergelijken kan worden met andere jaren. Ook kan een cijfer uitdrukken hoe het algemene gevoel van de client is over de organisatie.

## Conclusie

Kijkend naar de resultaten van het onderzoek, kan niet anders geconcludeerd worden dan dat cliënten op vrijwel alle gebieden uitermate tevreden zijn over de begeleiding die vanuit GB Autisme en haar begeleiders geboden wordt.

Dit is een mooi resultaat, waar wij als organisatie uiteraard zeer trots op zijn. Tegelijkertijd brengt dit een verantwoordelijkheid met zich mee om te blijven inzetten op de kwaliteit van de begeleiding en de begeleiders, om zo deze positieve resultaten ook in de toekomst te behouden.

---

*“Hoewel we door omstandigheden te maken kregen met een aantal wisselingen voor onze zoon, heeft GBA dat zeer inlevend en deskundig opgelost. Ook ziektes en vakanties worden in afstemming naar ieders tevredenheid opgelost. Heel fijn!”*

---