

Cliënttevredenheidsonderzoek 2024

GB Autisme

Opdrachtgever:	Bestuur GB Autisme	Gewijzigd op:	07 oktober 2024
Proceseigenaar:	Kwaliteit	Vastgesteld op:	14 oktober 2024
Auteur(s):	Patrick van Nuijs	Vastgesteld door:	Bestuur GB Autisme
Documentnr.:	KWA-24-CTO-01	Versie:	1.0

Inleiding

Algemene gegevens

Uitvraagdatum:	Augustus & september 2024
Vragenlijst verstuurd door:	Bestuur GB Autisme
Wijze van versturen:	Per mail
Aantal verstuurde vragenlijsten:	331
Verstuurd aan:	210 cliënten 121 ouders/verzorgers van cliënten
Aantal geretourneerde vragenlijsten:	76 (23%)

Dit zijn de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek GB Autisme uitgevoerd in 2024. Dit jaarlijkse onderzoek is gehouden in de maanden augustus en september. De resultaten van het onderzoek zijn beschreven en geanalyseerd door de afdeling Kwaliteit.

Om de respons te verhogen, is ook dit jaar gekozen voor het verloten van een kleine attentie onder de invullers van het onderzoek. De respons is met 23% gelijk aan die bij de vorige uitvraag, die eind 2023 is uitgevoerd.

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 331 personen, waarvan 210 cliënten. Binnen een gezin kunnen meerdere cliënten zijn en kan ook ouderbegeleiding plaatsvinden. Cliënten en ouders zijn persoonlijk benaderd en niet per cliëntstelsel.

Hierop zijn 76 ingevulde vragenlijsten geretourneerd, waarbij een vragenlijst ook door meerdere personen samen kan zijn ingevuld. Van de respondenten waren 52 personen zelf client, 26 personen ouder/verzorger van een cliënt, en 2 partner van een cliënt. De ondervraagden hadden 3 weken de tijd om te reageren. Gemiddeld kostte het een client circa 6,5 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. 76 respondenten is 100%. 1 respondent is daarmee gelijk aan ca. 1,3%.

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. Er zijn hierbij wel aanpassingen geweest in de formulering van sommige stellingen, en een enkele stelling is toegevoegd. Deze worden bij het betreffende onderdeel toegelicht.

Inhoud

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

Per onderwerp is een aantal stellingen aangeboden waarop gereageerd kon worden met “zeer mee eens”, “Mee eens”, “Weet niet / N.v.t.”, “Mee oneens”, of “Zeer mee oneens”. Daarnaast was per hoofdgroep de gelegenheid om een opmerking toe te voegen. Hier is bij alle groepen gebruik van gemaakt.

Samenvattend is ook gevraagd om een totale beoordeling over het geheel genomen, van de begeleiding van GB Autisme door middel van een cijfer van 1 tot 10, met ruimte voor toelichting. Tot slot is gevraagd om door middel van sterren het onderzoek zelf te beoordelen op een schaal van 1 tot 5, en is de gelegenheid geboden om nog algemene opmerkingen te maken over het onderzoek.

Resultaten per hoofdgroep

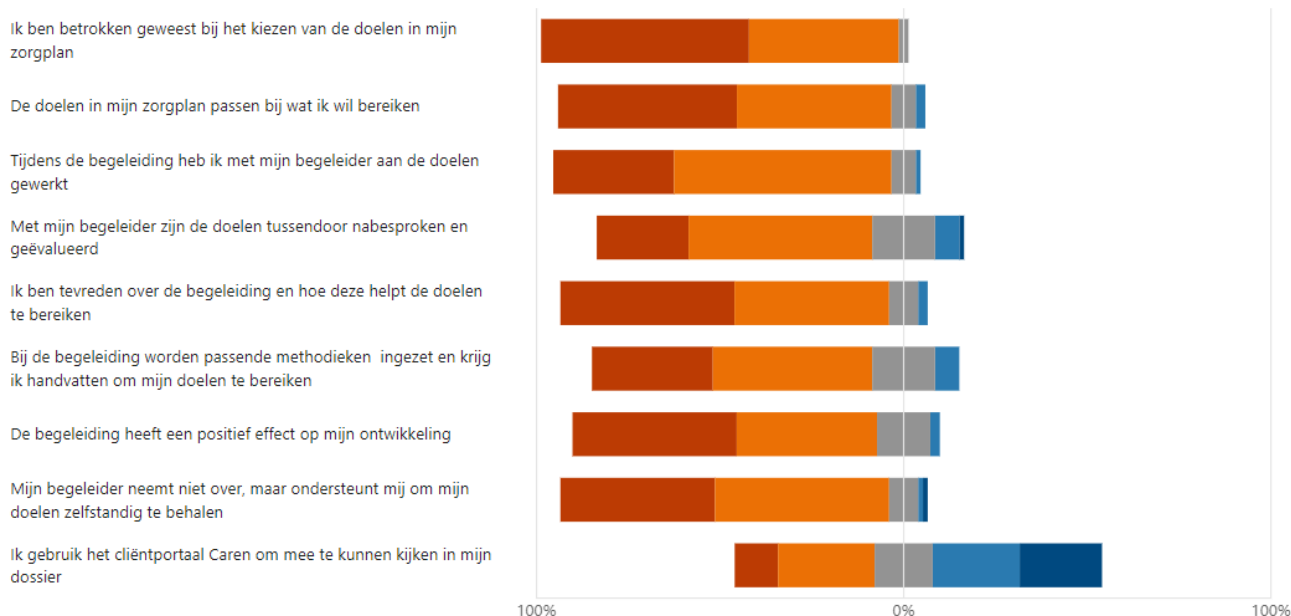
In dit hoofdstuk is per hoofdgroep het resultaat beschreven met daarbij de conclusie en aanbevelingen. Tot slot worden nog algemene conclusies en aanbevelingen gegeven.

Begeleiding

In deze hoofdgroep zijn vragen gesteld over het vaststellen en tot stand komen van de doelen, de (tussentijdse) evaluatie en voortgang, en de manier waarop gewerkt is aan de doelen qua methodieken handvatten. Daarnaast wordt in dit onderdeel ook gevraagd naar het gebruik van het cliëntportaal Caren. Dit onderzoek is 1 nieuwe stelling toegevoegd, namelijk "Mijn begeleider neemt niet over, maar ondersteunt mij om mijn doelen zelfstandig te behalen".

Resultaten

■ Zeer mee eens ■ Mee eens ■ Weet niet / N.v.t. ■ Mee oneens ■ Zeer mee oneens



Stelling	(Zeer) eens		Weet niet/N.v.t.		(Zeer) oneens	
Ik ben betrokken geweest bij het kiezen van de doelen in mijn zorgplan	97,4%	+ 5,8%	2,6%	- 4,1%	0%	- 1,7%
De doelen in mijn zorgplan passen bij wat ik wil bereiken	90,8%	- 0,9%	6,6%	+ 1,6%	2,6%	- 0,8%
Tijdens de begeleiding heb ik met mijn begeleider aan de doelen gewerkt	92,1%	+ 5,4%	6,6%	- 3,4%	1,3%	- 2,1%
Met mijn begeleider zijn de doelen tussendoor nabesproken en geëvalueerd	75%	+ 5%	17,1%	- 9,6%	7,9%	+ 4,6%

Ik ben tevreden over de begeleiding en hoe deze helpt de doelen te bereiken	89,5%	+ 1,2%	7,9%	- 0,4%	2,6%	- 0,8%
Bij de begeleiding worden passende methodieken ingezet en krijg ik handvatten om mijn doelen te bereiken	76,3%	- 3,7%	17,1%	+ 3,8%	6,6%	- 0,1%
De begeleiding heeft een positief effect op mijn ontwikkeling	82,9%	+ 1,2%	14,5%	- 0,5%	2,6%	- 0,7%
Mijn begeleider neemt niet over, maar ondersteunt mij om mijn doelen zelfstandig te behalen	89,5%	-	7,9%	-	2,6%	-
Ik gebruik het cliëntportaal Caren om mee te kunnen kijken in mijn dossier	28,1%	- 6,9%	15,8%	- 12,5%	56,1%	+ 29,4%

Duidelijk in de resultaten is dat men in de breedte zeer tevreden is over de begeleiding, en op de stellingen bijna enkel positief antwoordt. Negatieve antwoorden zijn er slechts in zeer geringe mate, en de optie 'zeer oneens' is bij de meeste stellingen niet gekozen.

Voor zover daarvan te spreken is blijkt de meeste ontevredenheid of onduidelijkheid (door het kiezen van 'Weet niet/ n.v.t.') uit de stelling over het gebruik van methodieken en handvatten, alsmede die over het tussendoor nabespreken en evalueren van de doelen.

Wat daarnaast opvalt zijn de antwoorden op de losse vraag over het gebruik van Caren. Hieruit blijkt dat het portaal nog niet onder alle cliënten bekend is en gebruikt wordt. Hoewel dit in het vorige onderzoek ook al geconstateerd was en hier op ingezet is, is hier geen verbetering zichtbaar; integendeel, de antwoorden geven aan dat het relatief minder gebruikt wordt.

Vergelijking met vorig jaar

Vergeleken met het vorige tevredenheidsonderzoek kan eigenlijk alleen maar geconcludeerd worden dat de resultaten constant blijven. Op een enkeling na zijn de resultaten positief. De stellingen waar verbetering mogelijk lijkt zijn ook dezelfde als vorig jaar. Opvallend is ook dat voor zover er verschuivingen zijn dat dit slechts kleine verschuivingen zijn, en dat deze in meerderheid de positieve kant op zijn.

Aandachtspunt is daarmee wel dat naar aanleiding van deze resultaten geconcludeerd moet worden dat op die punten waar verbetering mogelijk was en hier ook op ingezet zou moeten zijn, dit niet tot zichtbare resultaten in dit onderzoek heeft geleid.

Conclusie

Kijkend naar het totaal op dit gebied kan niet anders geconcludeerd worden dan dat het overgrote merendeel van de cliënten aangeeft dat de tevredenheid hoog is, en dat er in de breedte ook vooruitgang is ten opzichte van het vorige onderzoek.

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

Aanbevelingen

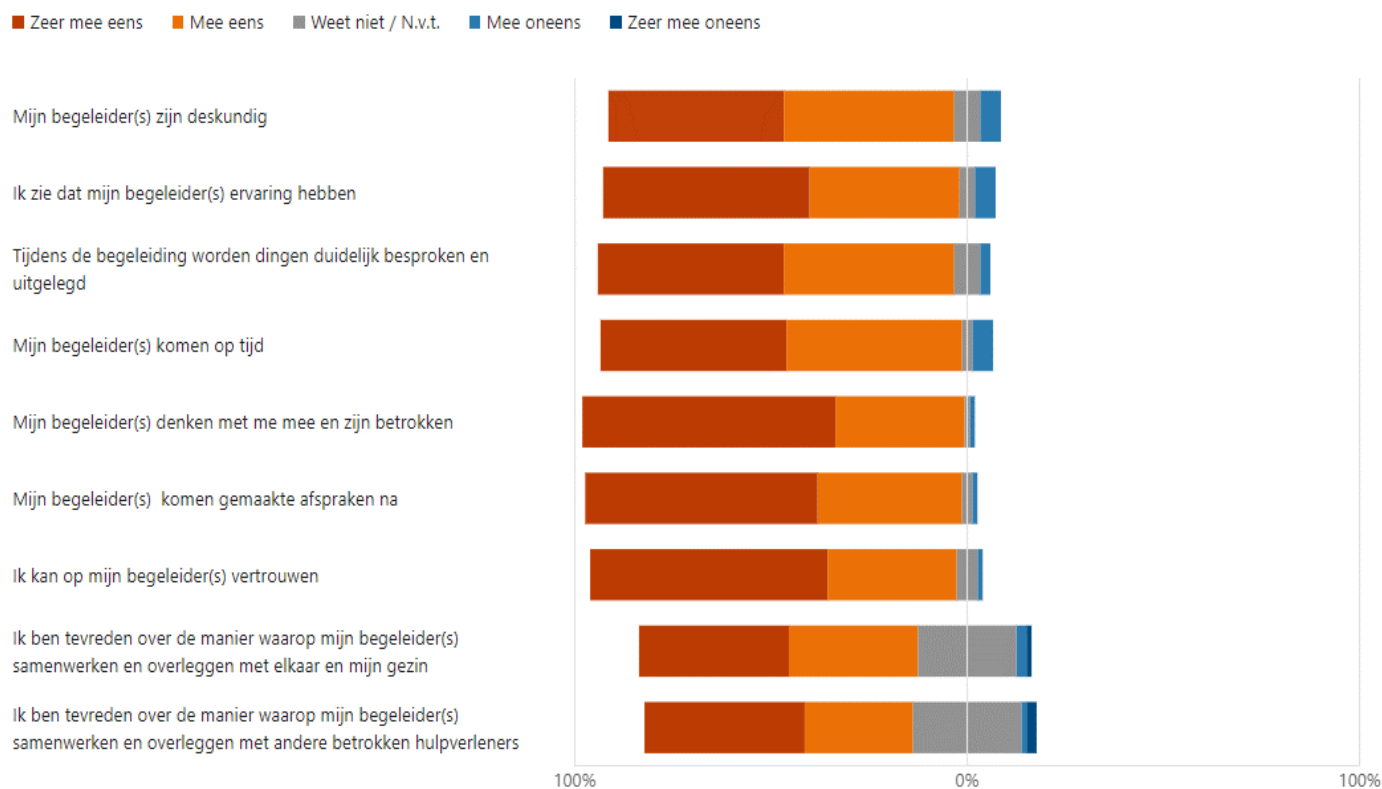
- Caren onder de aandacht blijven brengen bij medewerkers en cliënten. Hierdoor kunnen cliënten nog beter betrokken worden bij hun zorgproces en verloopt de communicatie tussen client en organisatie op een veilige en efficiënte manier.
- In de zorgcyclus inzetten op de punten die uit het onderzoek naar voren komen, namelijk het tussendoor evalueren van de doelen in het zorgplan en het inzetten van passende methodieken en handvatten.

"Heel blij met de begeleidster :)"

Begeleiders

In het onderdeel begeleiders zijn een aantal stellingen voorgelegd over de begeleiders van GB Autisme op verschillende gebieden; denk aan de deskundigheid en ervaring, het (tijdig) nakomen van afspraken, betrokkenheid en vertrouwen, en samenwerking met andere betrokkenen.

Resultaten



Stelling	(Zeer) eens		Weet niet/N.v.t.		(Zeer) oneens	
Mijn begeleider(s) zijn deskundig	88,1%	- 3,6%	6,6%	+ 0,1%	5,3%	+ 3,6%
Ik zie dat mijn begeleider(s) ervaring hebben	90,8%	- 5,8%	3,9%	+ 2,2%	5,3%	+ 3,6%
Tijdens de begeleiding worden dingen duidelijk besproken en uitgelegd	90,8%	- 4,2%	6,6%	+ 4,9%	2,6%	- 0,7%
Mijn begeleider(s) komen op tijd	92,1%	+ 2,1%	2,6%	- 4,1%	5,3%	+ 2%
Mijn begeleider(s) denken met me mee en zijn betrokken	97,4%	+ 0,7%	1,3%	- 2%	1,3%	+ 1,3%
Mijn begeleider(s) komen gemaakte afspraken na	96%	+ 1%	2,6%	- 2,4%	1,3%	+ 1,3%
Ik kan op mijn begeleider(s) vertrouwen	93,4%	+ 0,1%	5,3%	- 1,4%	1,3%	+ 1,3%
Ik ben tevreden over de manier waarop mijn begeleider(s) samenwerken en overleggen met elkaar en mijn gezin	71,1%	- 2,2%	25%	+/- 0%	3,9%	+ 2,2%
Ik ben tevreden over de manier waarop mijn begeleider(s) samenwerken en overleggen met andere betrokken hulpverleners	71,1%	- 2,2%	25%	+/- 0%	3,9%	+ 2,2%

Ik ben tevreden over de manier waarop mijn begeleider(s) samenwerken en overleggen met andere betrokken hulpverleners	68,4%	+ 1,8%	27,6%	+ 0,9%	3,9%	- 2,8%
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------	--------	-------	--------	------	--------

Ook op dit onderwerp is goed te zien hoe tevreden men is over de begeleiders. Gelijk aan vorig onderzoek is er op vrijwel alle stellingen een positieve respons rond de 90%, waarbij er gemiddeld rond de 50% 'Zeer mee eens' geantwoord wordt.

Enige afwijking is te zien wanneer het gaat om samenwerkingen, zowel binnen het gezin als met andere betrokken hulpverleners. Wat daar vooral opvalt is dat er vaker 'Weet niet / N.v.t.' geantwoord wordt. Logischerwijs zou dit kunnen komen doordat niet in alle situaties deze samenwerkingen voorkomen, en de stelling in die gevallen dan ook niet toepasselijk is. Gekeken naar enkel de inhoudelijke reacties blijft het positieve beeld van de andere stellingen in stand.

Vergelijking met vorig jaar

Vergeleken met vorig jaar is te zien dat er enkel lichte verschuivingen zijn. Daarbij valt wel op dat die verschuivingen, hoe licht ook, bij de meeste stellingen leiden tot een iets lagere score. Hoewel dit welhaast onvermijdelijk is gelet op de extreem hoge tevredenheid die in het vorige onderzoek is gescoord, kan dit wel gezien worden als eerste signaal om op dit gebied scherp te blijven en te blijven inzetten op verbetering.

Conclusie

De conclusie uit dit onderdeel kan enkel zijn dat de begeleiders net als in eerdere jaren een hoog niveau halen, en dat cliënten hier overweldigend tevreden over zijn. Duidelijk is wel dat de organisatie scherp moet blijven om dit ook vast te houden.

Aanbevelingen

Gezien de resultaten wordt aanbevolen om vooral te blijven inzetten op de begeleiders, hun deskundigheid, en de positieve manier waarop zij de begeleiding vormgeven. Enkel door blijvende inzet kan het hoge niveau worden vastgehouden, en wordt voorkomen dat er sprake is van een achteruitgang.

"De expertise en inzet is gewoon niets om over te klagen! Ga zo door.."

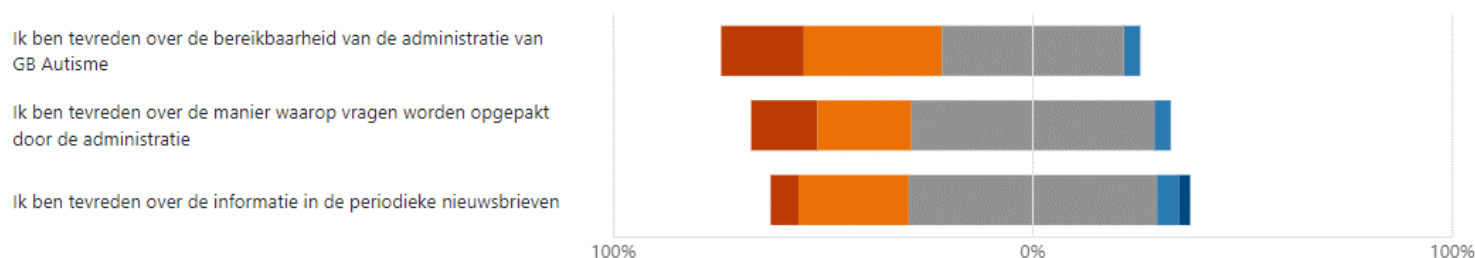
"Niets dan lof."

Communicatie en nieuwsbrieven

In deze hoofdgroep is gevraagd naar de mening van cliënten op verschillende onderwerpen rondom de communicatie met en vanuit de organisatie. Hierin zijn dit keer enkele wijziging doorgevoerd in de vraagstelling ten opzichte van vorig jaar, om ook te vragen naar de communicatie die cliënten hebben met de administratie van GB Autisme.

Resultaten

■ Zeer mee eens ■ Mee eens ■ Weet niet / N.v.t. ■ Mee oneens ■ Zeer mee oneens



Stelling	(Zeer) eens		Weet niet/N.v.t.		(Zeer) oneens	
Ik ben tevreden over de bereikbaarheid van de administratie van GB Autisme	52,6%	-	43,4%		3,9%	-
Ik ben tevreden over de manier waarop vragen worden opgepakt door de administratie	38,2%	-	57,9%		3,9%	-
Ik ben tevreden over de informatie in de periodieke nieuwsbrieven	32,9%	-3,8%	59,2%	-2,5%	7,9%	+6,2%

Wat eigenlijk vooral opvalt in de beantwoording, is de hoge mate van 'Weet niet / N.v.t.' antwoorden. Dit lijkt vooral te komen door het feit dat respondenten niet te maken hebben gehad met hetgeen gevraagd wordt. Veel cliënten zullen bijvoorbeeld (vrijwel) geen contact hebben met de administratie. Ook zijn er afgelopen periode weinig nieuwsbrieven gestuurd, iets wat ook in de toelichtingen wordt opgemerkt.

Vergelijking met vorig jaar

Vanwege de wijzigingen in vraagstelling is een vergelijking lastig. Daar waar het mogelijk is, blijkt vooral eenzelfde beeld.

Conclusie

De nieuwsbrief is niet vaak verstuurd, en dit wordt ook aangegeven door cliënten die dus soms nog nooit een nieuwsbrief gehad hebben. Het contact met administratie lijkt vaak niet van toepassing, daar waar wel een oordeel is gegeven is dat wel overwegend positief.

Aanbeveling

Omdat opvalt dat vooral lijkt dat er weinig nieuwsbrieven gestuurd worden, is de belangrijkste en meest logische aanbeveling om vaker nieuwsbrieven te sturen, dan wel andere vormen van communicatie met cliënten te benutten.

Totaalbeoordeling

Als afsluiting werden respondenten gevraagd om een totaalcijfer, van 1 tot 10, te geven voor de begeleiding. Hiermee wordt het algemene gevoel en de beleving van cliënten over de organisatie gemeten.

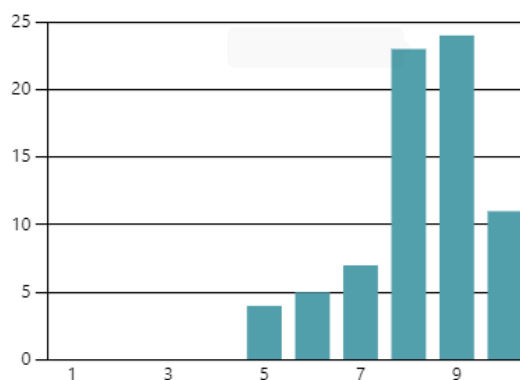
9. Hoe beoordeel je, over het geheel genomen, de begeleiding die je van GB Autisme ontvangt?

[Meer details](#)

Inzichten

8.23

Gemiddelde beoordeling



De beoordeling heeft geleid tot een gemiddelde van 8,23, wat vrijwel gelijk is aan de score van het vorige onderzoek (een 8,39). Wel zijn er verschuivingen in de verdelingen: verhoudingsgewijs zijn er meer 'uiterste' scores gegeven: waar vorig onderzoek veel scores van een 7 waren, zijn er nu meer hogere scores (8 of 9), en ook meer lagere scores (5 of 6).

Hoewel de algehele score gelijk blijft, is er dus zeker ruimte om verder te verbeteren, vooral binnen die groep aan cliënten die een lagere score geeft.

Conclusie

Over het geheel gekeken, is de conclusie dat er een grote tevredenheid bij cliënten is over zowel de begeleiding die zij ontvangen, als de begeleiders zelf. Hiermee wordt het positieve resultaat van eerdere onderzoeken vastgehouden. Kleine signalen zijn er wel dat er gebieden zijn waarop verbetering mogelijk is, of waar ingezet moet worden om het huidige goede niveau vast te houden.