



## Zijn cliënten van Cholly tevreden? Maart 2020 CHOLLY

1

### 1. INTRODUCTIE

Cliënten van Cholly zijn jonge volwassen mannen en vrouwen van 18 jaar en ouder. Zij hebben allemaal een zorgvraag op terrein van wonen, leven en werk en of opleiding. Als cliënt vraag je om begeleiding zodat jij zo zelfredzaam en zelfstandig als mogelijk kan leven, wonen en werken (of een opleiding volgen). Cholly biedt individuele begeleiding, begeleiding groep / dagbesteding. Met elke cliënt wordt een individueel zorgplan opgesteld en begeleiding helpt jou om de doelen en acties uit dat zorgplan uit te voeren.

#### **Wat jij als cliënt vindt is superbelangrijk!**

*Mattijs Broeders, directeur van Cholly, wil graag weten of cliënten van Cholly tevreden zijn over de begeleiding. Daarom laat hij elk jaar één keer een kort vragenlijstje versturen. Zijn er misschien klachten of wensen of tips die hij moet weten? Weet jij hoe en waar jij documenten in jouw dossier kan vinden in het cliëntenportaal? En wanneer noem jij iemand een ideale begeleider is?*

*Eerst willen we je wat vertellen over de uitkomsten van de tevredenheidsonderzoeken van 2018 en 2019. Die uitkomsten hebben we gebruikt om voor 2020 nieuwe vragen te stellen en soms een vraag te herhalen.*

### 2. WAAROM STELLEN WE JOU VRAGEN?

Jouw begeleiders vragen jou regelmatig hoe jij het vindt gaan en samen evalueren jullie de doelen zoals geschreven in het zorgplan en de doelen in het werkplan. Ook vraagt de begeleiding jou dan of jij nog tips hebt.

Mattijs Broeders of een begeleider organiseert een keer per jaar een gesprek met een groepje cliënten om te weten te komen of er wensen of klachten zijn en welke verbeteringen er mogelijk zijn. Die gesprekken zijn nuttig en iedereen kan zijn of haar ding vertellen.

Jouw mening is gewoon belangrijk! Over sommige vragen moet je wat langer nadenken. Dan is het gemakkelijker dat je jouw antwoord via de computer kan intikken of kiezen.



### 3. JOUW ANTWOORDEN BLIJVEN ANONIEM

Mattijs wil graag dat je eerlijk antwoord geeft. Dus stel dat je niet tevreden bent over iets of iemand? Dan moet je dat veilig kunnen antwoorden. Jouw antwoorden blijven anoniem, niemand weet welke cliënt wat geantwoord heeft.

Er is één persoon die de vragenlijst verstuurt en die als enige alle antwoorden kan ontvangen en lezen. Dat is Marian Connotte. Marian is geen begeleider, geen ouder, geen cliënt en geen vrijwilliger bij Cholly.

Marian verstuurt deze vragenlijst via surveymonkey en zij alléén ontvangt de antwoorden. Alle antwoorden worden anoniem verwerkt in een eindverslag. Zij kan de antwoorden niet manipuleren en houdt geheim wie wat gezegd heeft. Mattijs en de begeleiders krijgen jouw antwoorden dus niét te lezen!

*Niet directie maar Marian Connotte verstuurt de enquête in 2018 en 2019 zij zal begin juli 2020 weer een korte vragenlijst via surveymonkey per email naar jou toesturen.*

*Heb je vragen of wil je meer weten dan kun je haar mailen: [marian@connotte.nl](mailto:marian@connotte.nl)*

### 4. WAT JE VERDER NOG MOET WETEN

Voordat Marian de vragenlijst naar de cliënt stuurt, leest Mattijs eerst de vragen. En controleert of ze duidelijk zijn. Er worden maximaal 10 vragen gesteld. Soms kun je meer antwoorden aankruisen, soms moet je zelf een antwoord intikken (dat is 'een open vraag').

#### 2018 CTO<sup>1</sup>

We wilden graag weten hoe tevreden cliënten zijn over de inzet en resultaten van begeleiding door Cholly. De antwoorden en tips daaruit waren belangrijk en waardevol voor directie en hebben geholpen om aantal verbeteringen in werkprocessen door te voeren.

Aan 20 cliënten is de vragenlijst toegestuurd en 15 van hen hebben de vragenlijst ingevuld en verstuurd. Dat is 75%. Een erg mooi resultaat voor een eerste keer!

#### 2019 CTO

In 2019 hebben we iets andere vragen gesteld. Bijvoorbeeld enkele 'lastige' (of 'moeilijke') vragen over hoe cliënten het Chollyportaal ervaren en ook wilden we weten of begeleiding goed bereikbaar is voor jou.

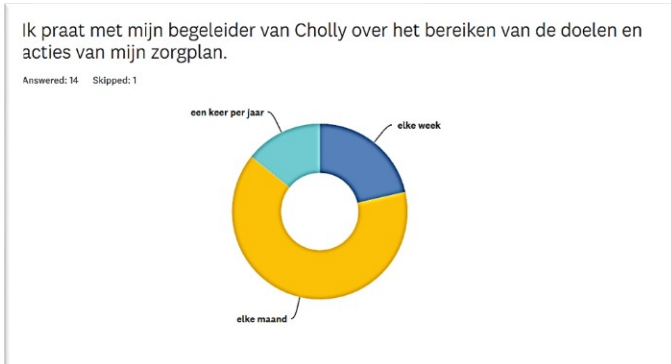
Aan 15 cliënten is de vragenlijst toegestuurd en alle 15 hebben de vragen lijst ingevuld en verstuurd. Hartstikke goed en daarmee 100% respons!

**Op de volgende 3 pagina's zijn belangrijke uitkomsten van 2018 en 2019 samengevat.**

<sup>1</sup> CTO betekent: cliënten-tevredenheids-onderzoek  
CTO 3 CHOLLY

## A. jouw zorgplan

Het is absoluut de bedoeling dat je als cliënt bij Cholly sámen met de begeleiding de doelen voor het eigen zorgplan formuleert. En dat jij oók praat en besluit over de acties en stappen om dat doel te kunnen realiseren. Hoe vaak gebeurt dat? Bij de meeste cliënten in de periode 2017-2019 zeker 1 keer per maand.



Cliënt en begeleider bepalen samen doelen en acties. Waar dit maar één keer per jaar gebeurt, kun je je afvragen of dit niet iets te weinig is.

3

## B. luisteren naar jou

Het is belangrijk dat jouw begeleider goed luistert naar wat jij als cliënten denkt, voelt en meemaakt. En dat de sfeer om dat te doen veilig voelt voor jou als cliënt. Dat is een 'must' voor een zorgprofessional. Hoe ervaren cliënten van Cholly dat?

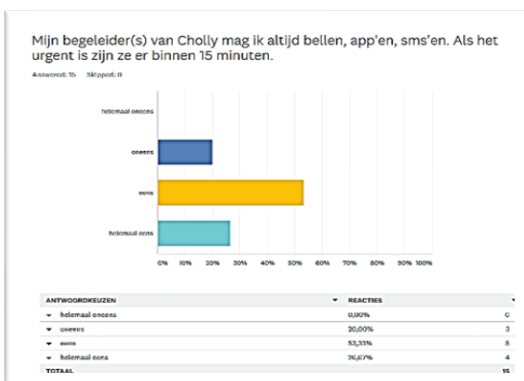


In 2018 vond 92% van de cliënten dat begeleiders goed luisteren, enkelen vonden dat dat beter kon. In 2019 blijkt eenzelfde mening bij cliënten en dat is een positieve bevestiging voor de begeleiding.

*Een enkele cliënt schreef dat er véél gepraat wordt in Cholly. Een ander dat zij of hij zelf geen prater is en zich daarom veilig voelt.*

## C. bereikbaar voor jou

Mag en kun je begeleiding bellen buiten de uren als het urgent is en komen begeleiders dan?

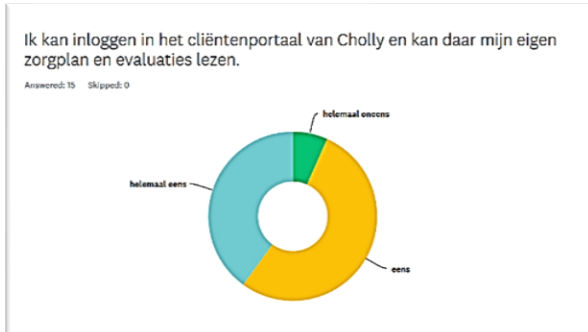


**Conclusie:** de begeleider is er binnen 15 minuten bij urgente situaties vlg. 80%. Dat is best goed. 20% van de cliënten ervaart dat niet zo.

*Een iemand merkte op dat dat alleen voor Mattijs (directie) geldt en niet voor andere begeleiders.*

## D. jouw cliëntenportaal in Cholly

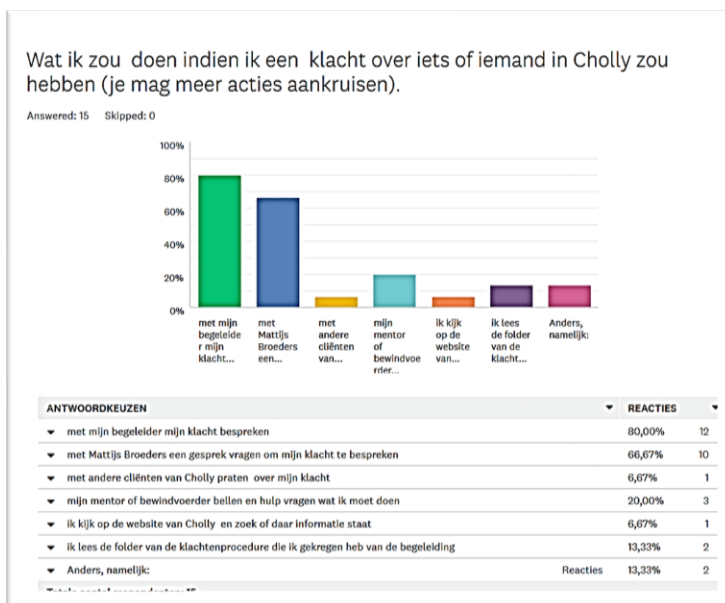
Weet jij hoe en waar je jouw digitaal dossier kunt vinden? En waar je zelf documenten kunt vinden zoals zorgplan, evaluaties en gegevens, toestemmingsformulier, zorgbeschrijving, facturen enz.?



Cliënten weten het Chollyportaal te benutten. voor dié zaken waarvoor het portaal bedoeld is. Er was toch nog een cliënt vorig jaar die niet wist hoe in te loggen. Een cliënt schreef toen ook dat zij of hij “weet dat het kan, maar nog niet gedaan heeft”.

## E. stel je hebt een klacht

Weet jij wat je kunt en moet doen als je een klacht hebt over iets of iemand? Begeleiding heeft in 2018 alle cliënten individueel geïnformeerd over de interne klachtenprocedure en de Externe Klachten Commissie.



Fijn om te zien dat de individuele uitleg (door begeleiding) van de klachtenprocedures aan elke cliënt gewerkt heeft!

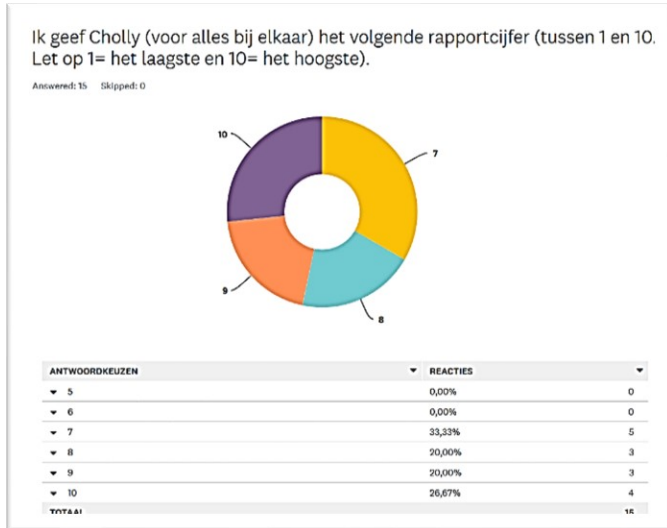
Bij deze vraag mocht je meer antwoorden aankruisen.

De 2 meest aangevinkte antwoorden (= de groene en de donkerblauwe kolommen) zijn ook dé acties die in de uitleg verteld zijn.

**Tip:** 20% (=lichtblauwe kolom) geeft aan de mentor of bewindvoerder te bellen en om hulp te vragen. Dat betekent dat begeleiding de folder van de klachtenprocedure ook aan zal geven!

## F. het rapportcijfer voor Cholly

Welk rapportcijfer tussen 1 en 10 zou jij geven aan Cholly? Zowel over 2017 als over 2018 was een 7 het laagste cijfer en het hoogste een 10. Dat is een 8,5 gemiddeld. Dankjewel!



De waardering is eigenlijk hetzelfde gebleven over 2 jaar. Daarover is Cholly erg tevreden. Enkele reacties die cliënten hierbij schreven:

- 'Er kan nog veel worden verbeterd'
- 'Tot op heden nooit geen problemen gehad...'
- 'Heb niks negatiefs, er kan altijd wel iets beter....'
- 'Omdat het voldoende is'
- '...op meerdere groepen ...gewoond maar voel me bij Cholly echt fijn, ....zelf ook inbreng en ..... naar mijn gevoel serieus geluisterd naar me en vervolgens ook iets mee gedaan... en daarom een dikke 8'
- 'top bedrijf!!!! Cholly is een bedrijf met goede mensen die voor elkaar klaar staan waar nodig is en hulp bieden waar nodig is, ze zijn er in alle tijden voor ons'

5

## G. overige opmerkingen

Er waren ook vragen zoals: 'wat vind je bij Cholly goed gaan en wat niet?' 'Vind jij dat begeleiding jou helpt bij problemen?' 'Controleer jij de maandfactuur over geboden begeleiding?'

Daarop is door bijna iedereen steeds een antwoord geschreven. Samenvattend:

- *Veel cliënten schreven dat het goed gaat en op rolletjes loopt;*
- *Dat het goed is dat er ruimte is voor individu;*
- *Door een kwart van de cliënten werd nadrukkelijk gezegd dat er geen klachten zijn.*
- *Er wordt door begeleiding goed geluisterd naar de cliënten;*
- *Dat je zelf je begeleider mag kiezen wordt gewaardeerd;*
- *Als iets niet goed gaat wordt dat aan begeleiding doorgegeven.*
- *2/3 van de cliënten controleert de facturen; 1/3 doet of hoeft dat niet (vanwege Zorg in Natura)*

Tot slot, er is ook gevraagd:

'Als jij directeur zou zijn van Cholly, wat zou jij dan het belangrijkste vinden voor jouw cliënten?'

Alle cliënten hebben een antwoord gegeven. Samengevat is het antwoord:

*"Als ik directie was zou ik het vooral belangrijk vinden dat mijn cliënten zich prettig en veilig voelen en dat dezen altijd met dingen op mij (de directie) af zouden stappen, ook bij klachten".*

**Hartelijk dank aan alle cliënten voor jullie medewerking en antwoorden!**