

# 2022

## Pardijs Begeleiding

### Cliënttevredenheidsonderzoek

Dataverzamelingsperiode: 11 april – 8 mei 2022



**Pardijs Begeleiding**  
Richard Pardijs



**Onderzoekdoen.nl**  
Jelmer Baken MSc  
Jesper Pollmann MSc  
Kylia Halmingh

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	p. 3
<b>2. Overzicht opvallendste resultaten</b>	p. 5
<b>3. Respons</b>	p. 6
<b>4. Overzicht themagemiddelden</b>	p. 7
<b>5. Begeleiders</b>	p. 8
<b>6. Communicatie</b>	p. 9
<b>7. Veiligheid</b>	p. 10
<b>8. Afsluitingsvragen</b>	p. 11

# 1. Inleiding

In opdracht van Pardijs Begeleiding heeft Onderzoekdoen.nl een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd onder de cliënten van Pardijs Begeleiding.

## Vragenlijst

De vragenlijst die aan de medewerkers is voorgelegd bestaat uit de volgende 4 thema's:

- Begeleiders
- Communicatie
- Veiligheid
- Afsluitingsvragen

## Matrixvragen

De vragenlijst bestaat voor het grootste deel uit matrixvragen. Dit houdt in dat respondenten verschillende vragen of stellingen onder elkaar te zien krijgen, waarbij de antwoordopties per matrix gelijk zijn. De antwoorden op deze vragen wordt weergegeven door middel van een kleurenbalk, waarbij de kleuren corresponderen met de antwoordopties die onderaan het overzicht staan. De percentages die overeenkomen met de kleuren in de balk (en dus de gegeven antwoorden) staan onder elke kleurenbalk weergegeven. Respondenten konden een antwoord geven op een schaal van 1 tot 5 (helemaal oneens tot helemaal eens), de gemiddelde score op deze schaal wordt rechts van de kleurenbalk getoond. Daarnaast konden respondenten kiezen voor de optie 'weet ik niet/N.v.t.'. Zie onderstaand voorbeeld:

### Ik ben tevreden over de informatievoorziening vanuit Pardijs Begeleiding



Antwoordopties: **Helemaal oneens** | **Oneens** | **Neutraal** | **Eens** | **Helemaal eens** | Weet ik niet/N.v.t.

*O.b.v. 47 respondenten*

## Open vraag

In de vragenlijst is een open vraag gesteld. De open antwoorden van de cliënten worden in dit rapport getoond. Deze antwoorden zijn, waar nodig, geanonimiseerd.

## Dataverzameling

Voorafgaand aan de dataverzameling is aan de cliënten gevraagd of ze toestemming gaven dat hun e-mailadres werd gedeeld zodat ze uitgenodigd konden worden voor het onderzoek. In totaal hebben 73 cliënten hier toestemming voor gegeven. Zij hebben op 11 april 2022 een uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan de digitale vragenlijst. Daarnaast zijn 9 cliënten die niet over een eigen e-mailadres beschikken via hun

begeleider benaderd om de vragenlijst in te vullen. De cliënten die er behoefte aan hadden konden aanvragen de vragenlijst op papier in te vullen, 3 cliënten hebben hier gebruik van gemaakt. Op 20 april en 28 april 2022 is per e-mail een herinnering verstuurd naar de cliënten die de vragenlijst tot dan toe nog niet hadden ingevuld. Op 8 mei is de vragenlijst gesloten.

## 2. Overzicht opvallendste resultaten

### *Respons*

- +/- Er is een responspercentage van 57% behaald.

### *Begeleiders*

- + Dit is het best scorende thema in dit CTO. Alle stellingen worden zeer positief beoordeeld.
- + Alle cliënten zijn het eens of helemaal eens met de stelling dat de begeleider(s) vriendelijk is/zijn.
- + Geen van de stellingen binnen het thema 'begeleiders' is met 'oneens' of 'helemaal oneens' beantwoord.

### *Communicatie*

- + Cliënten zijn tevreden over de informatievoorziening vanuit Pardijs Begeleiding, ook al is dit de stelling die in dit onderzoek het minst positief wordt beoordeeld (4,13/5).
- +/- Twee cliënten zijn ontevreden over de informatievoorziening vanuit Pardijs Begeleiding. Eén cliënt is het daarnaast oneens met de stelling 'ik voel me gehoord wanneer ik iets tegen de begeleider(s) zeg'.
- + Geen van de cliënten is het oneens of helemaal oneens met de stelling dat de begeleider(s) afspraken nakomt/nakomen.

### *Veiligheid*


- + 66% van de cliënten is het helemaal eens met de stelling dat zij altijd vragen durven te stellen aan hun begeleiders.
- +/- Geen van de cliënten is het (helemaal) oneens met deze stelling, vijf cliënten antwoorden echter met 'neutraal'.

### *Afsluitingsvragen*

- + De cliënten beoordelen de begeleiding van Pardijs Begeleiding gemiddeld met een 8,55/10.
  
- +/- Eén cliënt geeft de begeleiding van Pardijs een onvoldoende: deze persoon geeft een 5 op een schaal van 1 tot 10.
  
- + In de algemene opmerkingen geven meerdere cliënten complimenten voor het werk dat Pardijs Begeleiding doet, ook een aantal begeleiders worden hier genoemd.

### 3. Respons

**82** cliënten zijn **uitgenodigd**

 **47** cliënten vulden de vragenlijst **volledig** in

Responspercentage: **57%**

## 4. Overzicht themagemiddelden

In het onderstaande overzicht staan de thema's gesorteerd van het hoogste naar het laagste themagemiddelde. De themagemiddelden zijn gebaseerd op de stellingen binnen dat thema. Hoe hoger de score, hoe meer men het eens is met de positief gestelde stellingen of hoe meer men tevreden is. De gewogen gemiddelde score van het gehele cliënttevredenheidsonderzoek is **4,53/5**.



O.b.v. 47 respondenten

NB: Het thema 'afsluitingsvragen' komt niet voor in dit overzicht, omdat dit thema geen stellingen bevat.



## 5. Begeleiders

4,62/5

**Ik word goed behandeld door de begeleider(s)**



0% | 0% | 4% | 21% | 74% | 0%

**De begeleider(s) is/zijn deskundig**



0% | 0% | 4% | 49% | 47% | 0%

**De begeleider(s) is/zijn vriendelijk**



0% | 0% | 0% | 19% | 81% | 0%

**De begeleider(s) houdt/houden rekening met mijn wensen en behoeften**



0% | 0% | 4% | 38% | 57% | 0%

Antwoordopties: **Helemaal oneens** | Oneens | Neutraal | Eens | Helemaal eens | Weet ik niet/N.v.t.

*O.b.v. 47 respondenten*

## 6. Communicatie

4,41/5

**Ik ben tevreden over de informatievoorziening vanuit Pardijs Begeleiding**



0% | 4% | 9% | 36% | 47% | 4%

**De begeleider(s) komt/komen afspraken na**



0% | 0% | 6% | 34% | 60% | 0%

**Ik voel me gehoord wanneer ik iets tegen de begeleider(s) zeg**



0% | 2% | 2% | 32% | 64% | 0%

Antwoordopties: **Helemaal oneens** | **Oneens** | **Neutraal** | **Eens** | **Helemaal eens** | Weet ik niet/N.v.t.

*O.b.v. 47 respondenten*

## 7. Veiligheid

4,55/5

Wanneer ik vragen heb durf ik deze altijd aan mijn begeleider(s) te stellen



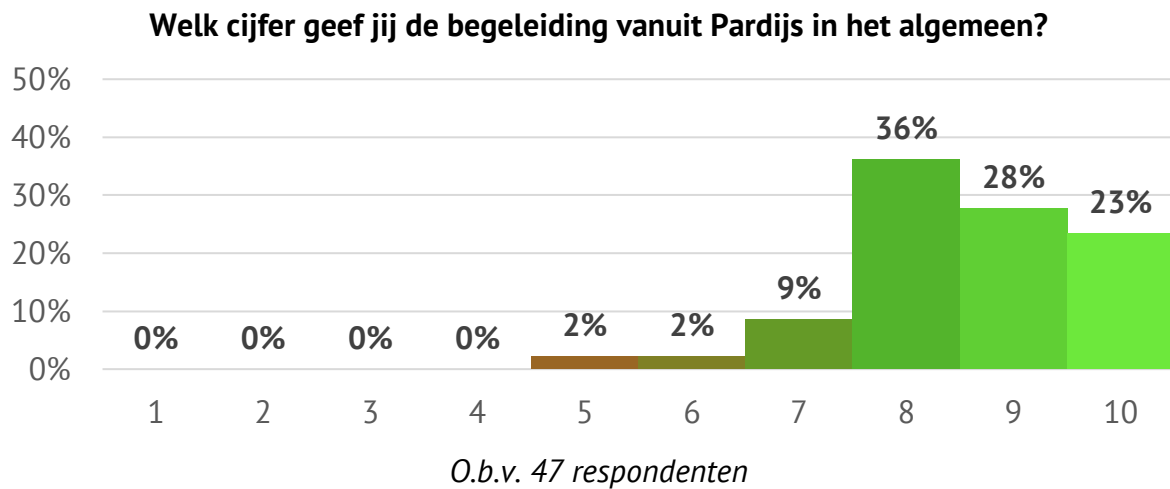
0% | 0% | 11% | 23% | 66% | 0%

Antwoordopties: **Helemaal oneens** | **Oneens** | **Neutraal** | **Eens** | **Helemaal eens** | Weet ik niet/N.v.t.

*O.b.v. 47 respondenten*

## 8. Afsluitingsvragen

8,55/10



### Zijn er dingen die niet in deze vragenlijst naar voren gekomen zijn maar die je wel graag wilt benoemen?

(16 opmerkingen)

"Nee"

*"Dat ze ons als mensen beschouwen en dat vindt ik het belangrijkste van alles"*

*"Eigenlijk doe ik als cliënt alles zelf dus Eigenlijk voelde het voor mij als een soort controle ik heb niet echt veel er aan gehad vind ik jammer want ik ben terug bij af weer in de put en ja heeft het geholpen nee Eigenlijk niet want ik heb een terugval en nu los ik die zelf wel op want begeleiding kan je het niet noemen geen meerwaarde voor mij sorry dat is mijn gevoel want een huisarts kan ook luisteren ik voel me nog steeds alleen en ben geen drol opgeschoten dus hopelijk helpen ze andere of hebben andere cliënten er meer aan maar ik niet"*

"Nee"

"N.v.t"

*"Ik heb het gevoel dat ik de coach ben en alles moet aankaarten en aangeven. Dat vindt ik erg vermoeiend en niet noodzakelijk. Een coach moet mij begeleiden en handvaten aanreiken en op mijn gemak stellen zodat ik steun krijg en gehoord word. Ik mis veel indeze."*

*"Ik vind het lastig dat er veel wisseling is geweest in bergeleiders deze jaren het is moeilijk voor me daarin te schakelen , alhoewel de bergeleiders die ik kreeg qua bergeleiding , had ik wel een goeie klik mee ."*

*"Als er onverwacht een afspraak verandert wordt ik onzeker."*

*"Wat mij nog opviel is dat begeleiders iets minder weten van het chronisch ziek zijn en wat daar allemaal bij komt kijken. Met o.a energie verdelen, dagindeling, instanties, vergoedingen...."*

*"Bij het lezen van de vragen denk ik dat ik alle begeleiders moet beoordelen. Dit kan ik niet omdat ik met 1 begeleider contact heb. Dit zorgt ervoor dat de vragen soms onduidelijk zijn. Mijn antwoorden hebben alleen betrekking op het contact met mijn begeleider, niet met andere begeleiders, omdat ik deze niet ken."*

*"Fijn dat jullie er zijn!!!"*

*"Ik mis een vangnet in de begeleiding vanuit de WMO."*

*"[naam hulpverlener] is een topper"*

*"Ok benefits ader represent een hoop dat het nog langer kan voortduren. Nadeel blijft eigen bijdrage maar dat is niet jullie schuld. Vriendelijke groeten [naam respondent]"*

*"Ik ben erg blij dat deze mensen in m'n leven zijn na een naar verleden. Dus ja ik ben ze beide daar dankbaar voor."*

*"[naam] is super. Alleen als er een begeleider uitvalt dan dan graag meer info/opvang richting client,"*