

Clïenttevredenheidsonderzoek 2024

Pardijs Begeleiding



**Pardijs
Begeleiding**

Onderzoekdoen.nl
Jelmer Baken MSc
Jesper Pollmann MSc
Judith Takens MSc
Wiger Hartstra MSc

Pardijs Begeleiding
Richard Pardijs

Dataverzamelperiode
28 februari 2024 t/m 24 maart 2024



"Toppers! Zeer blij met jullie, bedankt."

1. Onderzoeksopzet.....	3	6. Communicatie.....	9
2. Respons.....	5	7. Veiligheid.....	10
3. Samenvatting.....	6	8. Tot slot.....	11
4. Overzicht themagemiddelen.....	7	9. ZorgkaartNederland.....	13
5. Begeleiders.....	8		

1. ONDERZOEKSOPZET

Dit hoofdstuk beschrijft het onderzoeksdoel, de doelgroep, de vragenlijst, de dataverzameling en de rapportage.

Onderzoeksdoel

In opdracht van Pardijs Begeleiding heeft Onderzoekdoen.nl een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder cliënten. Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de cliënten over Pardijs Begeleiding. Daarnaast wil Pardijs Begeleiding door middel van dit onderzoek feedback verzamelen voor ZorgkaartNederland.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit alle cliënten van Pardijs Begeleiding. In totaal hebben 143 cliënten toestemming gegeven om uitgenodigd te worden voor het onderzoek.

Vragenlijst

De vragenlijst is door Onderzoekdoen.nl ontwikkeld op basis van de input van Pardijs Begeleiding. De vragenlijst is zoveel mogelijk gelijk gehouden aan de vragenlijst die is gebruikt in 2022. Voor het tweede deel van onderzoek is de vragenlijst van ZorgkaartNederland gebruikt. De antwoorden op deze vragen zijn in het rapport opgenomen en gepubliceerd op de website van ZorgkaartNederland.

Dataverzameling

De cliënten zijn per e-mail uitgenodigd en in het geval respondenten geen e-mailadres hadden verstrekt of deze niet bekend was, is een unieke link gemaakt die door een medewerker van Pardijs Begeleiding met de cliënt is gedeeld.

De dataverzamelingsperiode liep van 28 februari (10:00) tot en met 24 maart 2024 (23:59). Om de respons te optimaliseren is op 7 maart (14:00) en 19 maart (12:00) een herinnering verstuurd naar de cliënten die de vragenlijst tot dan toe nog niet (volledig) hadden ingevuld.

Rapportage

In dit rapport zijn de resultaten op totaalniveau weergegeven. Daarnaast is, daar waar mogelijk, een vergelijking gemaakt met de resultaten van de metingen in 2022. De uitkomsten zijn zo veel mogelijk visueel weergegeven door middel van grafieken en figuren.

Stellingsvraag

Een deel van de vragenlijst bestaat uit stellingsvragen. Dit betekent dat respondenten verschillende stellingen onder elkaar te zien kregen, met dezelfde antwoordopties in een matrix. De antwoordschaal varieert van 1 tot 5, met de bijbehorende labels 'Helemaal oneens' tot

Dit hoofdstuk beschrijft het onderzoeksdoel, de doelgroep, de vragenlijst, de dataverzameling en de rapportage.

Helemaal eens'. Antwoorden worden visueel weergegeven met kleurenbalken, waarbij elke kleur overeenkomt met de aangewezen antwoordoptie voor de stelling. De percentageverdeling voor elk antwoord wordt weergegeven binnen de kleurenbalk. Een gemiddelde score, berekend op basis van de numerieke waarden van de antwoorden, wordt rechts van de kleurenbalk weergegeven. De respondenten kregen de optie om een deel van de stellingen te beantwoorden met een escape-antwoordoptie: 'weet ik niet / n.v.t.' Deze antwoordoptie is niet opgenomen in de kleurenbalk en de procentuele verdeling. Onder de kleurenbalken is benoemd hoeveel respondenten deze antwoordoptie hebben gekozen.

Cijfervraag

Het eerste deel van de vragenlijst evenals de vragenlijst voor ZorgkaartNederland bevat cijfervragen, waarmee de cliënten hun (on)tevredenheid met een cijfer konden uitdrukken. De grafiek toont het percentage respondenten dat elk van de cijfers 1 tot 10 heeft

gekozen. Bij deze cijfervraag wordt ook het gemiddelde cijfer vermeld. Hoe hoger het gemiddelde cijfer, hoe positiever men is.

Meerkeuzevraag

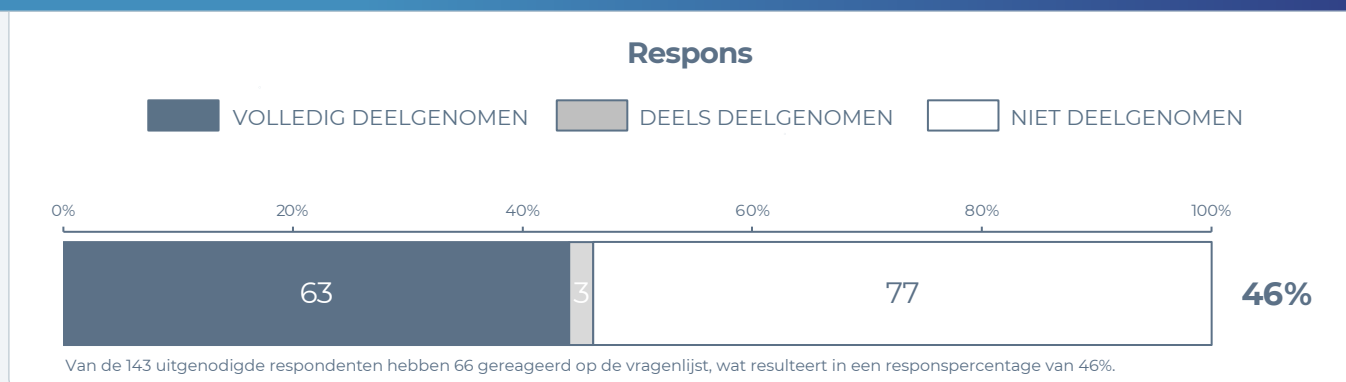
In de vragenlijst is een vraag met meerdere antwoordopties gesteld. Het percentage cliënten dat de antwoordopties heeft gekozen, wordt weergegeven in een grafiek. Bij deze grafieken wordt onder de grafiek wordt het aantal respondenten dat deze vraag hebben beantwoord weergegeven.

Open vraag

Aan het einde van het eerste deel van de vragenlijst is een open vraag aan de respondenten gesteld, het invullen van deze open vraag was niet verplicht. De antwoorden op deze open vraag zijn onbewerkt in het rapport getoond. Daar waar nodig, zijn de antwoorden geanonimiseerd.

2. RESPONS

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het responspercentage en hoe dit samenhangt met de betrouwbaarheid van de resultaten.



Volledig deelgenomen

Volledig deelgenomen betekent dat de respondenten alle vragen hebben ingevuld die hen zijn voorgelegd. Dit houdt in dat de cliënten die hebben aangegeven het tweede gedeelte van de vragenlijst niet te willen invullen, toch als volledig deelnemend worden beschouwd, omdat zij alle vragen hebben beantwoord die hen zijn voorgelegd.

Betrouwbaarheid

In totaal hebben 63 van de 143 cliënten (44%) de vragenlijst volledig ingevuld. Hiermee kan worden gesproken van redelijk betrouwbare resultaten.

3. SAMENVATTING

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek samengevat.

Respons

- In totaal heeft 46 procent van de cliënten op de vragenlijst gereageerd. 63 cliënten hebben de vragenlijst volledig ingevuld, dit resulteert in redelijk betrouwbare resultaten.

Overzicht themagemiddelden

- Over alle onderwerpen in het CTO zijn cliënten zeer tevreden. Het totaal gewogen gemiddelde van de tevredenheid over Pardijs Begeleiding is 4,62/5.

Begeleiders

- Cliënten zijn zeer tevreden over de begeleiders (4,64/5). Geen van hen geeft aan (heel) ontevreden te zijn over hoe ze door de begeleiders behandeld worden.

Communicatie

- Cliënten zijn erg tevreden over de communicatie vanuit Pardijs Begeleiding (4,59/5). 76 procent geeft bijvoorbeeld aan het helemaal eens te zijn met dat ze zich gehoord voelen.

Veiligheid

- Dit is het best scorende thema van dit onderzoek (4,65/5).
- 73 procent van de cliënten is het helemaal eens met dat ze altijd vragen aan hun begeleider(s) durven te stellen.

Tot slot

- Pardijs Begeleiding ontvangt van de cliënten een gemiddelde beoordeling van 8,73/10, waarbij twee derde kiest voor 9 of 10.
- 2 procent van de cliënten geeft een onvoldoende.

Vragen vanuit ZorgkaartNederland

- Cliënten zijn erg positief over Pardijs Begeleiding. Zo wordt bij 5 van de 6 vragen het vaakst een 10 gegeven.
- Cliënten zijn het minst positief over de voorzieningen. 12 procent geeft een 1, maar gemiddeld scoort dit onderwerp een 7,76/10.

4. OVERZICHT THEMAGEMIDDELDEN

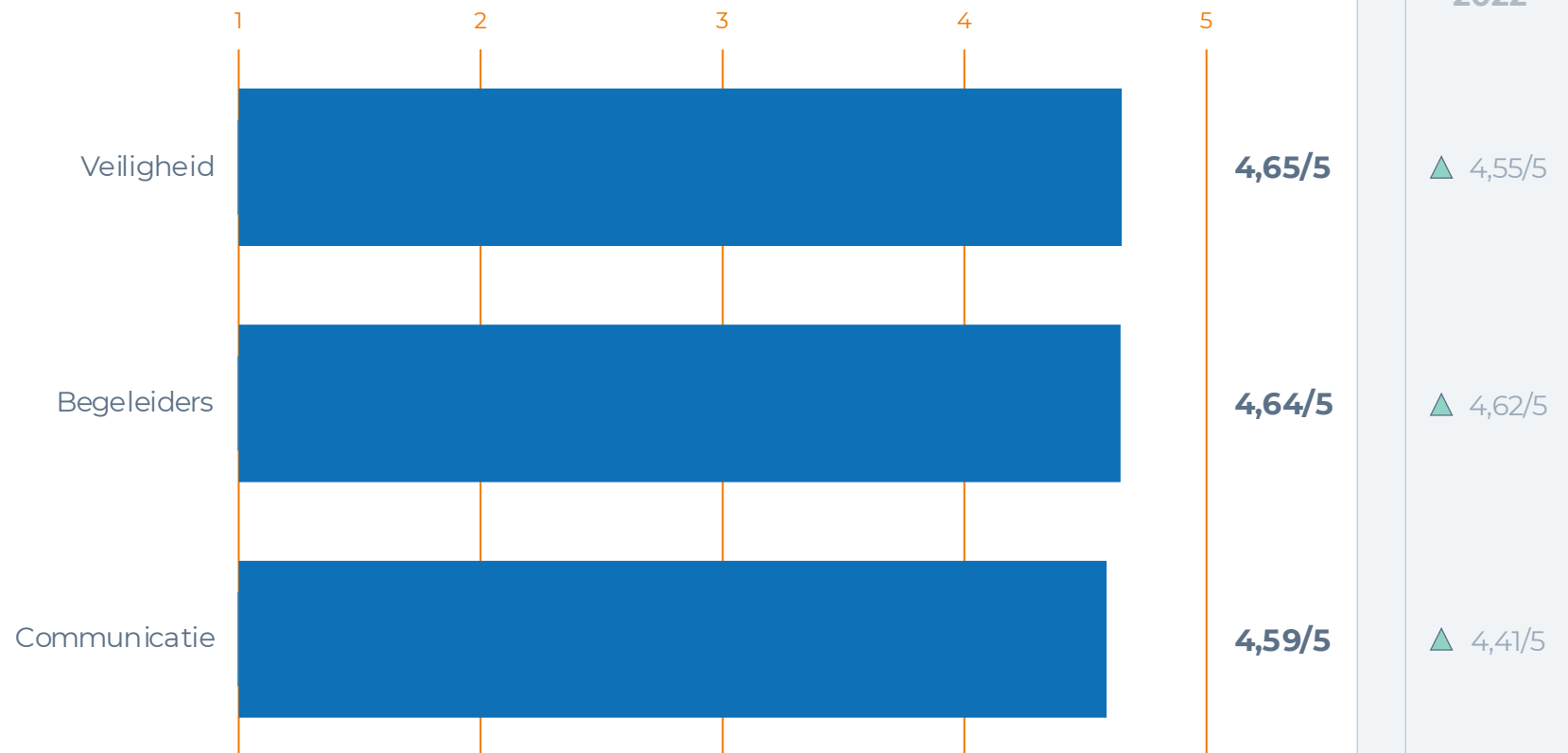
In het onderstaande overzicht staan de thema's gesorteerd van het hoogste naar het laagste themagemiddelde. De themagemiddelden zijn gebaseerd op de stellingenvragen binnen dat thema. Hoe hoger de score, hoe meer men het eens is met de positief gestelde stellingen. In de volgende hoofdstukken wordt per thema gekeken naar de resultaten op de stellingen binnen de thema's.

GEWOGEN GEMIDDELDE:

4,62 /5

2022:

▲ **4,53 /5**



NB: Het thema 'Tot slot' komt niet in dit overzicht voor, omdat dit thema geen stellingenvragen (1-5) bevat.

5. BEGELEIDERS

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de stellingen over de begeleiders getoond.

POSITIE: 2/3
GEMIDDELDE SCORE: 4,64 /5

HELEMAAL ONEENS ONEENS NEUTRAAL EENS HELEMAAL EENS

Ik word goed behandeld door de begeleider(s)



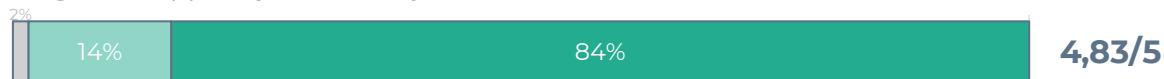
Op basis van 64 respondenten (0 respondenten kozen 'Weet ik niet/N.v.t.')

De begeleider(s) is/zijn deskundig



Op basis van 64 respondenten (0 respondenten kozen 'Weet ik niet/N.v.t.')

De begeleider(s) is/zijn vriendelijk



Op basis van 64 respondenten (0 respondenten kozen 'Weet ik niet/N.v.t.')

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



Op basis van 64 respondenten (0 respondenten kozen 'Weet ik niet/N.v.t.')

2022

4,70 /5

4,43 /5

4,81 /5

4,53 /5

6. COMMUNICATIE

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de stellingen over communicatie getoond.

POSITIE: **3/3** GEMIDDELDE SCORE: **4,59 /5**



Ik ben tevreden over de informatievoorziening vanuit Pardijs Begeleiding



Op basis van 63 respondenten (0 respondenten kozen 'Weet ik niet/N.v.t.')

De begeleider(s) komt/komen afspraken na



Op basis van 63 respondenten (0 respondenten kozen 'Weet ik niet/N.v.t.')

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



Op basis van 63 respondenten (0 respondenten kozen 'Weet ik niet/N.v.t.')

2022

4,13 /5

4,53 /5

4,57 /5

7. VEILIGHEID

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de stelling over veiligheid getoond.

POSITIE: **1/3** GEMIDDELDE SCORE: **4,65 /5**

HELEMAAL ONEENS ONEENS NEUTRAAL EENS HELEMAAL EENS

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



Op basis van 63 respondenten (0 respondenten kozen 'Weet ik niet/N.v.t.')

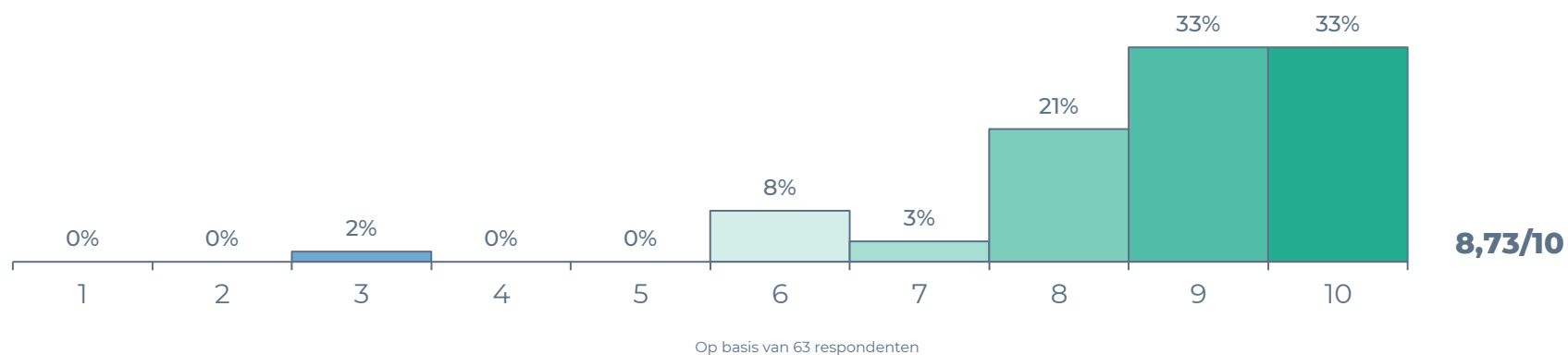
2022

4,55 /5

8. TOT SLOT

In dit hoofdstuk wordt het rapportcijfer getoond en de open antwoorden op de vraag of er dingen zijn die niet in de vragenlijst naar voren kwamen maar die cliënten wel graag wilden benoemen.

Welk cijfer geef jij de begeleiding vanuit Pardijs in het algemeen?



2022

8,55 /10

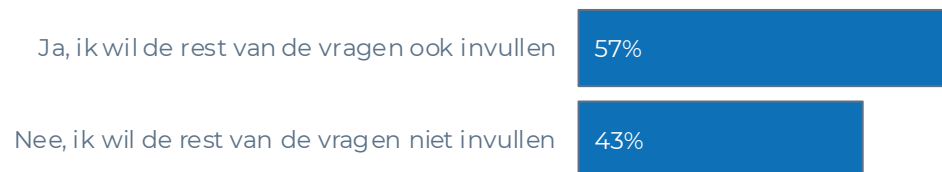
Zijn er dingen die niet in deze vragenlijst naar voren gekomen zijn maar die je wel graag wilt benoemen?

12 antwoorden

- "Nee" (2x genoemd)
- "Toppers! Zeer blij met jullie, bedankt"
- "Mijn begeleidster heeft verstand van zaken. Hoort tussen mijn zinnen dingen die ik niet zeg, goede mensen kennis en consequent."
- "Ga zo door!"
- "Neee. Ga zo door"
- "Alles loopt prima"
- "Dat jullie begeleiders ervaring hebben met verschillende doelgroepen betekent niet dat jullie mensen gespecialiseerd zijn in bepaalde diagnose en deze daarbij negeren, als er complexiteit bij komt kijken beëdigd jullie liever de zorg? Welke informatie niet gevonden op jullie kantoor!"
- "Neuh"
- "Ik waardeer de reactie als ik een keer een belfspraak ben vergeten. De reactie is dan erg vriendelijk."
- "Ik ben zeer tevreden over de begeleiding die ik ontvang"
- "Ik heb het geluk dat ik [geanonimiseerd] als begeleidster heb en ze is een toppertje altijd aardig en een luisterend oor. Toen [geanonimiseerd] uitviel in begin dit jaar heb ik het helaas niet zo ervaren en was de begeleiding vanuit jullie en de begeleiding thuis ronduit slecht geregeld ik was weer blij dat [geanonimiseerd] weer terug was en dat de afspraken en de fijne samenwerking weer terug is"

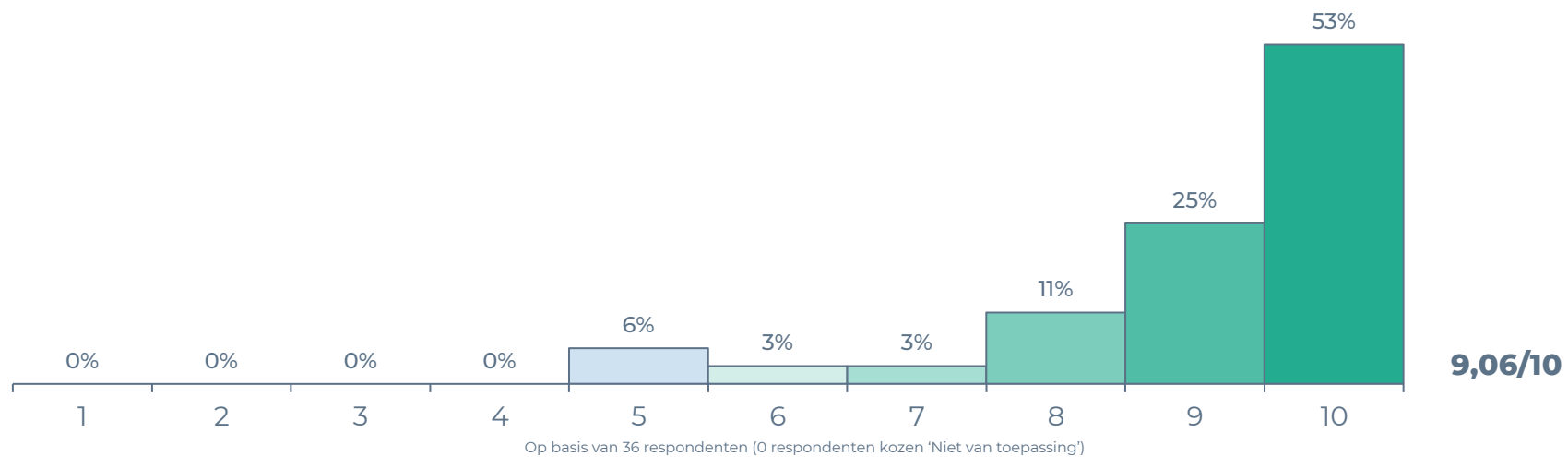
Voorafgaand aan het tweede gedeelte van de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd of zij ook de vragen van ZorgkaartNederland willen beantwoorden. Degene die aangaven niet de rest van de vragen te willen invullen, zijn uit de vragenlijst geleid. Dit hoofdstuk laat de resultaten zien van de vragen die ook met ZorgkaartNederland gedeeld zullen worden.

Wil je doorgaan met het invullen van de vragenlijst?

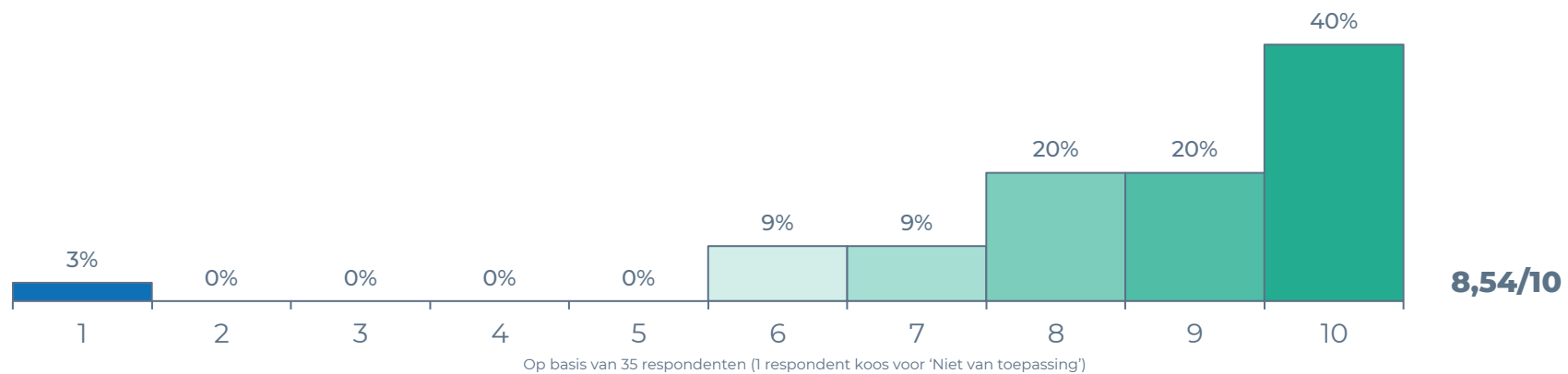


Op basis van 63 respondenten

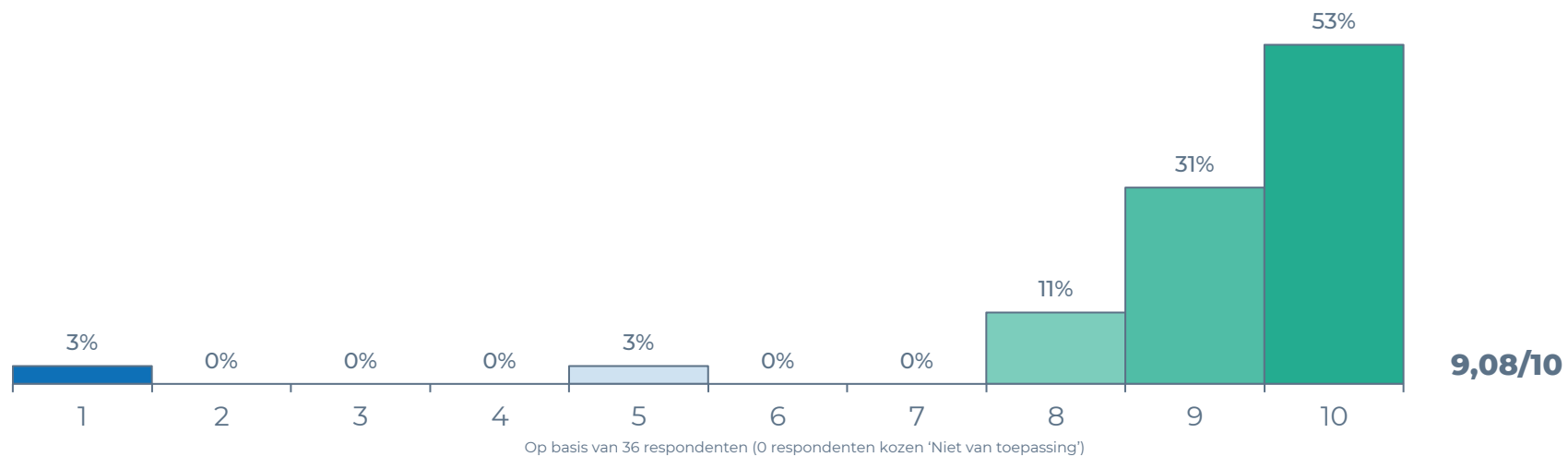
Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?



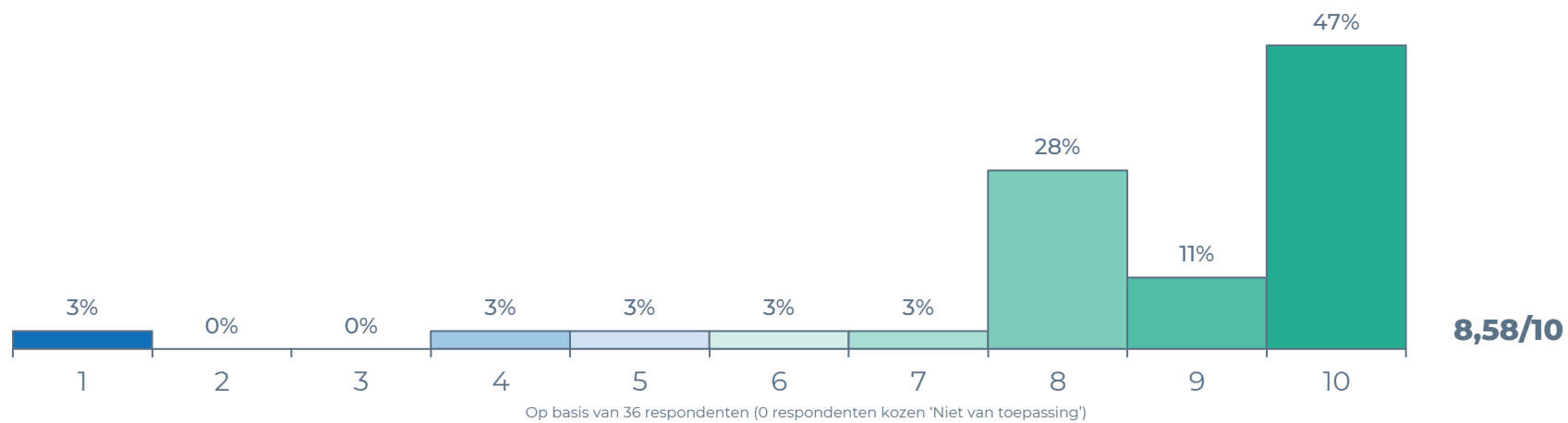
Hoe beoordeel je het (voorlopige) effect van je behandeling?



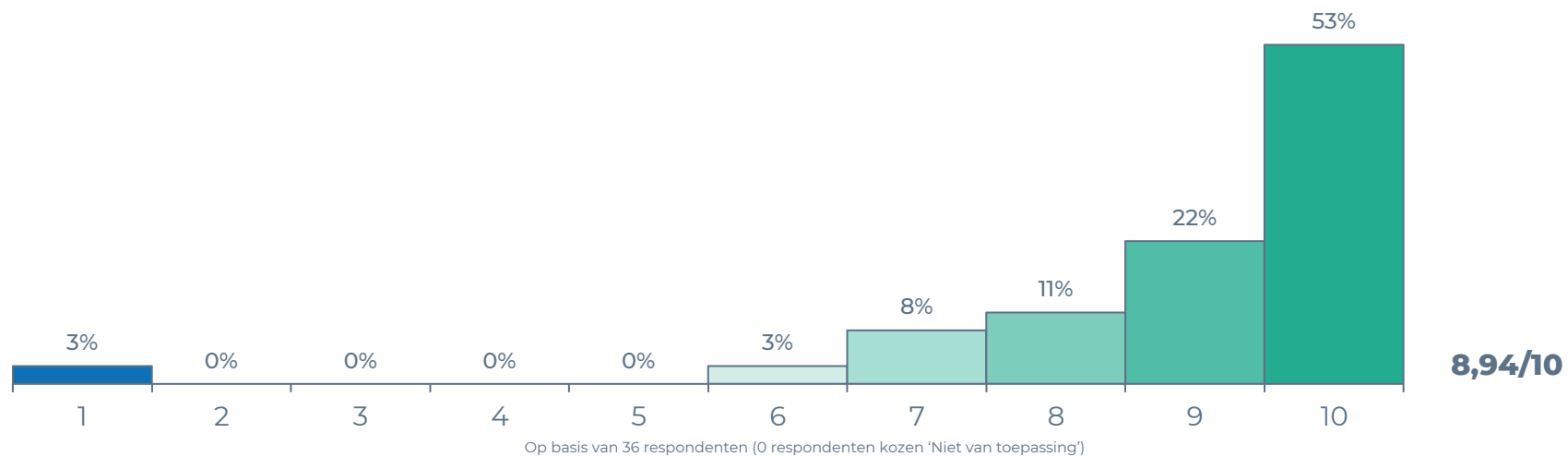
Behandelen de medewerkers je met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met je om?



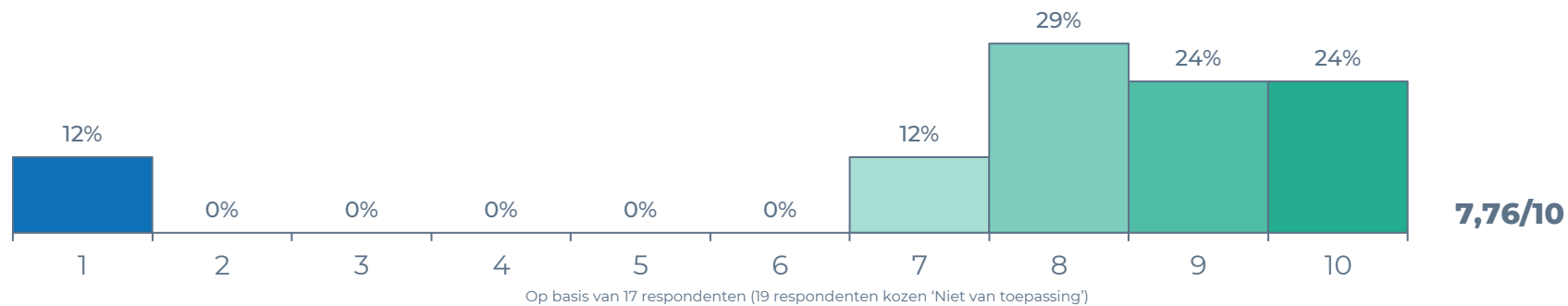
Heb je voldoende informatie gekregen?



Word je gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op je vraag of verzoek?



Vind je het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?



Beschrijf je ervaring. Vertel waarom je tevreden of ontevreden bent.

36 antwoorden

- *"Luisteren heel goed"*
- *"Ik word goed geholpen door mijn begeleidster. Ik voel me gehoord en op mijn gemak."*
- *"Ik ben tevreden over de begeleiding van mijn behandeling !"*
- *"Al jaren zeer tevreden naar mijn persoonlijke omstandigheden"*
- *"Geen klachten. Ben super tevreden!"*
- *"Ik ben zeer tevreden over mijn begeleiding. Begeleider is een luisterend oor en ik merk dat het een goed effect op me heeft"*
- *"Ik voel mij op mijn gemak bij de begeleiding."*
- *"Wordt goed naar je geluisterd. Pardijs heeft me goed geholpen. Alleen maar positief"*
- *"Ik ben zeer tevreden over de pardijs begeleiding altijd een luisterend oor en ik heb hele lieve begeleidsters die altijd klaar staan voor mij."*
- *"Mijn begeleidster pakt door, is consequent, luisterd goed en heeft verstand van zaken. Erg blij met haar."*
- *"Tevreden omdat ik me gehoord voel"*
- *"Er is een vertrouwen opgebouwd waardoor ik makkelijker vertel over dingen die gebeurd zijn en nog komen"*
- *"De begeleiding van Pardijsbegeleiding heeft me altijd een goed gevoel gegeven en de begeleiding weet goed om te gaan met de dingen waar zij hulp mee kunnen bieden."*
- *":"*
- *"Wordt na je geluisterd"*
- *"Er word niet geluisterd na de cliënt tevens neemt de belediging het niet op voor de cliënt, hierbij moet de ongeveer van de cliënt de begeleiding weze oprechten en plichten"*
- *"Ben te vreden met mijn begeleiding. Kan open en eerlijk communiceren. Kan tranen laten vloeien maar kan ook lachen. en zelfs in het weekend wordt er gereageerd op een appje. Super fijn"*
- *"Ik vind de hulp die ze bieden goed en ben zelf tevreden"*
- *"Vriendelijke begeleiding. Zijn flexibel en leveren maatwerk. Dat geldt voor het aantal uren begeleiding, soorten activiteiten en het maken van afspraken. In overleg is heel veel mogelijk."*

- "Ik ben zeer tevreden met [geanonimiseerd], ze ondersteunt me waar nodig, ze heeft een luisterend oor, en heeft vaak goede adviezen en tips. Ze is geweldig"
- "Ik wordt nu ongeveer een jaar begeleidt door twee coaches. We praten veel maar maken ook weleens een uitstapje. We drinken dan koffie ergens. We zijn in huis ook bezig dingen netter te maken. Ik ben blij met de zorg van Pardijs..."
- "zeer tevreden"
- "er werd altijd goed geluisterd na wat ik nodig had"
- "Ze helpt me altijd goed en als ik haar nodig heb kan ik bellen wanneer ik wil."
- "Yevreden en meer. Echt fijne mensen het verschilt per persoon hoe dingen verlopen. Misschien toch een persoonlijk plan of wat doelen opschrijven samen maken?"
- "Goede ervaring"
- "Ik heb het idee, dat er naar mij geluisterd word en dat er echt gekeken wordt wat het beste is voor mij."
- "het is goed vertoeven"
- "Er wordt met wederzijds respect gecommuniceerd."
- "Er wordt goed naar mij geluisterd, en ik krijg goed advies terug"
- "Het waren onrustige jaren afgelopen 5 jaar. Door jullie hulp mede

- door [geanonimiseerd] en [geanonimiseerd] kwam ik op het juiste pad kwa help. Zelfs toen ik het leven niet meer zag zitten. Dus doen de tijd kwam dat alles goed ging. En we zouden afbouwen. Was er een incident die me hele mentale en fysieke leven omhoog gooide, en mijn ambulante hulp heeft my hier in zo veel gesteund en meer gedaan dan ik had verwacht en me nu door deze trauma heen helpt is iets wat ik niet zag aankomen maar wel nodig had. Dus ben extreem dankbaar en meet dan tevreden .
- "De begeleiding is ronduit goed"
 - "Ik heb veel moeite met vertrouwen van hulpverleners de afgelopen jaren en mijn Pardijs begeleider helpt mij, hoort mij en ziet mij en staat echt naast mij"
 - "Ben zeer tevreden omdat ik word goed begrijpt en goed geluistert."
 - "Ik heb een goede band met mijn ambulante begeleider en heb het gevoel heb dat ik alles kwijt kan, en steun bij moeilijke sociale aangelegenheden krijg. Mijn gemoedstoestand is het afgelopen jaar sterk verbeterd."
 - "De afspraken worden niet altijd nagekomen. En ik vind het moeilijk om dit aan te geven."

Onderzoekdoen.nl

Atoomweg 9C
9743 AJ Groningen

T: 050 – 55 32 690
E: info@onderzoekdoen.nl
www.onderzoekdoen.nl