



**Clïenttevredenheidsonderzoek
Forto Ambulante begeleiding
2020**

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Samenvatting	4
Doelstelling CTO	5
Werkwijze	5
Doelgroep	5
Onderzoeksresultaten	5
Eindconclusie	11
Doelstelling bereikt?	11

Inleiding.

Voor u liggen de resultaten van een onderzoek naar de tevredenheid van de hulpverlening van Forto Ambulante begeleiding in oktober 2020.

Forto biedt als zorginstelling ondersteuning aan mensen die te maken hebben met de gevolgen van ernstige psychosociale problematiek, een psychiatrisch beeld, verslaving, licht verstandelijke beperking of een combinatie van bovenstaande. Vaak gaat het hier om kwetsbare mensen.

De methodiek Krachtwerk is onze leidraad. Vanuit dat gedachtengoed onderzoeken we samen met de cliënt waar zijn of haar kwaliteiten, talenten en mogelijkheden liggen. Van daaruit werken we op een duurzame wijze aan de doelen die de cliënt stelt. We streven ernaar dat de cliënt weer de regisseur van zijn of haar leven wordt en de plek in de maatschappij vindt waar hij het best tot zijn recht komt. Professionele ondersteuning wordt enkel ingezet waar nodig. We streven er samen met de cliënt en de betrokken partners naar om zoveel als mogelijk gebruik te maken van natuurlijke en zo normaal mogelijke steunsystemen.

De kracht van Forto komt voort uit de kleinschaligheid van de organisatie die de mogelijkheid biedt tot het leveren van individueel maatwerk en flexibiliteit. De basis van het maatwerk ligt in het begeleidingsplan dat samen met de cliënt per leefgebied en doel wordt opgesteld op basis van zijn/haar wensen en doelen. 'De cliënt bepaalt en beweegt'. Door goed te luisteren en methodisch te werken volgens de principes van Krachtwerk, sluit Forto zoveel mogelijk aan bij de mogelijkheden van de client. Elke cliënt heeft een persoonlijk ambulante begeleider, vanuit de gedachte dat cliënten mogen steunen op een begeleider die er altijd is, en hun volgt, om vandaaruit weer zelf stappen te zetten die goed zijn voor de persoonlijke ontwikkeling.

Samenvatting.

Forto is een lerende organisatie en dit onderzoek is verricht om de mening van de cliënten over de organisatie en hulpverlening door Forto vast te stellen en waar gewenst te verbeteren.

De doelstelling van het onderzoek is om te bepalen wat de doelgroep vindt van de hulpverlening van Forto. Daarnaast is er onderzocht of de cliënten zelf adviezen heeft ter verbetering van de hulpverlening.

De conclusie van het onderzoek is:

“Cliënten van Forto ambulante begeleiding zijn zeer tevreden over de hulpverlening, de begeleiding en de organisatie, en beoordelen deze met een gemiddeld rapportcijfer van 8,7 in de enquêtes”.

De tevredenheid kunnen we terugvinden in het gemiddelde rapportcijfer van een 8,7 in de enquêtes. De cliënten zijn met name tevreden over:

- de deskundigheid van de begeleiders en de geleverde kwaliteit.
- het contact met hun begeleiders.
- de bereikbaarheid en betrokkenheid van hun begeleiders.
- de inbreng op de eigen leerdoelen.
- de behaalde resultaten op hun leerdoelen.

Daarnaast zijn er ook een aantal aanbevelingen gedaan door cliënten. Uit het onderzoek zijn de volgende aanbevelingen naar voren gekomen:

- dat de mogelijkheid van de vertrouwenspersoon meer onder de aandacht gebracht mag worden.
- dat Forto zich als organisatie beter mag profileren/meer zichtbaar mag worden.

Doelstelling CTO.

Door middel van een cliënttevredenheidsonderzoek onder de cliënten van Forto wordt gekeken hoe tevreden zij zijn over de hulpverlening die geboden wordt. Daarbij wordt gekeken welke verbeterpunten er zijn en hoe het management hierop actie kan ondernemen. De resultaten van het onderzoek worden verwerkt in dit onderzoeksverslag. Het doel van dit cliënttevredenheidsonderzoek is dat er in de toekomst een (nog) betere zorg ontstaat voor de cliënten van Forto.

Werkwijze.

Ten behoeve van de leesbaarheid en toegankelijkheid van de enquête voor cliënten is er o.a. gebruikt gemaakt van de C-toets van Jeugdzorg Nederland. Deze vragenlijst meet de cliënttevredenheid van cliënten over hun ervaring met de uitvoering van de zorg. Deze vragenlijst is aangevuld met vragen uit de CQI GGZ. OP deze wijze is de enquête tot stand gekomen. De cliënten hebben enquête ontvangen van hun persoonlijk begeleider. De enquête was voorzien van een gefrankeerde en geadresseerde retourenveloppe. Dit om het voor de client te vergemakkelijken en daarmee een zo hoog mogelijke respons op te bouwen. De enquête is anoniem afgenomen.

De doelgroep.

De doelgroep voor dit cliënttevredenheidsonderzoek zijn alle cliënten die op 1 oktober 2020 in zorg waren bij Forto. In totaal is het onderzoek onder 70 cliënten uitgezet. De respons is 41.4% en representatief voor de doelgroep.

Onderzoeksresultaten.

De volgende schaalvragen zijn gesteld.

De cliënten konden kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden:

- slecht;
- matig;
- voldoende;
- goed;
- uitstekend.

Vanaf de volgende pagina vindt u de vragen en resultaten:

Contact	Slecht	Matig	Voldoende	Goed	Uitstekend
1. Ik voel me op mijn gemak bij mijn begeleiding van Forto.			1	10	21
2. De begeleiding van Forto neemt mij serieus.			2	11	18
3. Mijn begeleider heeft altijd genoeg tijd voor me.			4	11	17
4. Ik kan mijn begeleider goed bereiken als dat nodig is.	4		3	15	15

Conclusie

Cliënten voelen zich zeer op hun gemak bij Forto ambulante begeleiding. Cliënten ervaren dat de begeleiders hun correct bejegenen, serieus nemen en goed bereikbaar zijn.

Deskundigheid	Slecht	Matig	Voldoende	Goed	Uitstekend
5. Mijn begeleiding helpt mij met mijn problemen.			2	16	13
6. Mijn begeleiding geeft goede adviezen.			2	18	12
7. Mijn begeleiding komt onze afspraken na.			4	8	21
8. Ik kan mijn begeleiding vertrouwen.			2	12	18
9. Mijn begeleiding luistert goed naar wat ik vraag.			1	16	17

Conclusie

Cliënten ervaren dat begeleiders Forto bekwaam zijn. Cliënten ervaren dat zij daadwerkelijke hulp krijgen bij het oplossen van hun problemen en dat afspraken goed worden nagekomen.

Verloop van de begeleiding	Slecht	Matig	Voldoende	Goed	Uitstekend
10. Ik werd meteen door Forto geholpen toen dat nodig was.		1	5	10	15
11. Het eerste contact met Forto was goed.			3	16	12
12. Ik ben tevreden over de begeleiding van Forto.			2	13	12
13. Forto werkt goed samen met andere organisaties.			5	16	8
14. Ik krijg voldoende informatie over de begeleiding.			7	13	11
15. Ik ken de inhoud van mijn begeleidingsplan.		1	5	16	8
16. Ik weet hoe ik een wens of een klacht kan bespreken.			6	16	8
17. Er wordt professioneel omgegaan met mijn persoonlijke gegevens.			2	18	12
18. Ik weet dat er een vertrouwenspersoon is en hoe ik deze kan bereiken.		3	4	10	11
19. Ik weet wat het doel is van mijn begeleiding.		1	1	20	12
20. Ik heb samen met mijn begeleider de doelen van de begeleiding bepaald.			3	20	3
21. Ik beslis over mijn doelen.			4	16	12
22. Ik vertrouw erop dat mijn doelen behaald gaan worden.			3	16	11
23. Als ik wil kunnen familie, vrienden of anderen uit mijn steunsysteem bij de gesprekken zijn.		1	2	17	10

24. Vergeleken met 12 maanden geleden ben ik stappen vooruitgegaan.		1	6	14	10
25. In de afgelopen 12 maanden heb ik hard aan mijn doelen gewerkt.		1	5	18	6
26. In de komende 12 maanden heb ik nog doelen die ik wil bereiken.			4	18	10

Conclusie

Cliënten hebben ervaren dat Forto toegankelijk is en directe hulp kan bieden. Cliënten zijn zeer tevreden over de invloed en de inbreng die zij zelf hebben op hun begeleidingsplannen. Hierin werkt Forto goed samen met andere organisaties en zijn ze zeer tevreden hoe er met hun persoonsgegevens wordt omgegaan.

Mate van tevredenheid.

Wat is je mate van tevredenheid over de begeleiding van Forto. Omcirkel een cijfer aub.

Rapportcijfer: aantal keer:

7	2x
8	9x
9	12x
10	6x

Rapportcijfer: 8,7

Conclusie rapportcijfer

Het tevredenheidscijfer dat cliënten aan Forto geven is gemiddeld een 8,7. We mogen daaruit concluderen dat Forto kwalitatief goede begeleiding biedt.

Openstaande vragen.

Bij de volgende vragen kregen cliënten de mogelijkheid om aan te geven wat ze goed vinden gaan bij Forto en wat ze minder goed vinden gaan. Tevens was er de mogelijkheid om tips, wensen en opmerkingen te plaatsen. De reacties worden in onderstaande tabellen weer gegeven.

Wat vind je goed gaan bij Forto?
Staan altijd voor me klaar
Over de wijze van omgang en de doelstellingen waaraan wordt gewerkt
Dat je als persoon wordt behandeld
Omgang met klant
Alles
Hele fijne begeleiding. Met alle vragen kan ik bij de begeleiding terecht zonder beoordeeld te worden. Top!
Ik ben zeer tevreden!
Ik kan goed omgaan met mijn J. Ze heeft al veel voor me geregeld.
Luisterend oor.
Hulp bij alle doelen.
Alles, de persoonlijke begeleiding met alles. Jullie staan altijd voor me klaar en helpen me altijd. Het zorgt voor een rustpunt in mijn leven dat ik weet dat jullie er voor me zijn als ik het nodig heb. Thanx!
De hulp van A. is heel goed.
Dat ik in mijn moeilijke periode hulp heb gekregen. Het persoonlijke contact met de organisatie is zeer fijn.
Ik kan er altijd terecht.
Ik weet dat ik ten alle tijden mijn begeleider kan bereiken. Fijn dat ik gebruik van Forto heb kunnen krijgen
Korte lijnen
Afspraken worden nagekomen
Forto is voor mij de interpretatie van professionele zorgbeleid(st)ers! Die Forto, tekent zich vooral, door de geleverde betrokkenheid aan de client. Zeer tevreden over de specialiteiten!
De hulp wat nodig is
Dat ik over alles kan praten met mijn begeleidster. Er wordt samen overlegd over wat ik zou kunnen veranderen.
Je wordt goed geholpen, en er wordt naar je geluisterd

Wat vind je minder goed gaan bij Forto?
Jammer dat ik door overmacht in de laatste fase van mijn traject een andere begeleider ga krijgen
Heel soms de afspraken door elkaar of vergeten, maar dat kan ook door mij komen
Soms bemoeien jullie je te veel of te weinig
Dat de begeleiding vaker later kwam dan afgesproken
Ik heb geen problemen met Forto. Begeleid mij al 5 jaar.
Ik zou het niet weten, voor mij gaat alles goed.
Vervanging is nodig, want het liefst zou ik willen dat de volledige tijd wordt ingevuld.
Forto als instantie is mij na +/- 1 jaar nog te 'onzichtbaar'! Ik wist dit vnl. aan, het nog te 'onbekend' zijn. Hier mag duidelijk aan gewerkt worden. Ik begin nu pas (12mnd later) door te krijgen, wie Forto is, waar Forto voor staat enz. Jammer gemiste kans (en)! De kennismaking/kennismakingsgesprek. Naast het 'handen schudden en overige gedragsnormen, zou ik willen weten:
* wie is Forto?
* waar staat Forto voor?
* Wie werken er als ZZP'er?
* Wat is vnl. de werkwijze van Forto etc.
Ik heb geen klachten en ben met alles tevreden

Heb je nog tips, wensen of opmerkingen voor Forto?
Ga zo door!
Bedankt dat jullie er zijn!
Ga zo door!
Ik weet niet dat er een vertrouwenspersoon is.
Dat ik dadelijk een fijne dagbesteding heb.
Nee, alleen dank je wel voor alles tot nu toe!
Zolang ik mijn huidige begeleider kan blijven houden ben ik tevreden.
Dat andere instanties hierdoor afspraken maken, met evaluatie.
Ben eigenlijk heel tevreden.
Ik begrijp dat Forto in opbouw is (bv welkomstbrief). Dat vind ik al een stap in de goede richting. Tip: ga zo door! Qua bereikbaarheid zou ik graag meer openheid van zaken willen! Om Forto te vinden, als 'oudere niet digi-mens', is vrijwel onzichtbaar. Tip: Vergeet ook 'the good old days' qua bereikbaarheid niet! (niet digi, leven en communicatie)

Conclusie

Cliënten geven aan erg tevreden te zijn over de hulpverlening van Forto. Verbeterpunten die genoemd worden hebben betrekking op:

- Informatieverstrekking: het niet afweten van het bestaan van een vertrouwenspersoon.
- Dat Forto als organisatie zichtbaarder mag worden; intern als extern.
- Continuïteit van de begeleiding belangrijk is; dus niet wisselen van persoon.

Eindconclusie.

De conclusie van dit onderzoek is dat de cliënten van Forto erg tevreden zijn. De cliënten zijn met name zeer tevreden over:

- de deskundigheid van de begeleiders en de geleverde kwaliteit.
- het contact met hun begeleiders.
- de bereikbaarheid en betrokkenheid van hun begeleiders.
- de inbreng op de eigen leerdoelen.
- de behaalde resultaten op hun leerdoelen.

De punten waar de cliënten het meest tevreden over zijn, zijn de deskundigheid van de begeleiders, het contact met de begeleiders en de inbreng op hun leerdoelen. De cliënten geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,7.

Op de vraag of er nog verbetermogelijkheden zijn vanuit de cliënten naar de organisatie toe blijkt dat er een verbeterpunt ligt op het gebied van informatieverstrekking; het niet afweten van het bestaan van een vertrouwenspersoon. Daarnaast mag Forto als organisatie zichtbaarder mag worden; intern als extern. Met betrekking tot de begeleiding wordt aangegeven dat continuïteit van de begeleiding belangrijk is; dus niet wisselen van ambulante begeleider. De uitkomsten van het CTO worden besproken in het MT en team van Forto. Daar waar nodig zullen processen worden aangepast.

Doelstelling bereikt?

De doelstelling is, om middels dit cliënttevredenheidsonderzoek inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de cliënten van Forto ten aanzien van de hulpverlening en de organisatie. Er is gekeken naar de deskundigheid van de begeleiders en de beoordeling van de organisatie in het algemeen. Het cliënttevredenheidsonderzoek geeft hierover een heel duidelijk beeld; de doelstelling is hiermee bereikt.

Daarnaast geeft het cliënttevredenheidsonderzoek geeft aan dat cliënten niet veel verbeterpunten zien en dit zou betekenen dat de doelstelling ten aanzien van goede begeleiding en resultaat behaald wordt. Forto stelt echter dat zij een lerende organisatie is en beoogt de kwaliteit continue te verbeteren. Indien nodig worden er aanpassingen gemaakt in het kwaliteitssysteem van Forto. De cliënttevredenheid is voor Forto zeer belangrijk, daarom zal het cliënttevredenheidsonderzoek jaarlijks worden herhaald.