

Uitkomsten tevredenheidsonderzoek It Aventoer 2017

Afgenomen: april/mei 2017

Tevredenheidsonderzoek It Aventoer april 2017					
72 cliënten, 91 vragenlijsten					
Versie 1 = kind tot 12					
Versie 2 = kind 12-18					
Versie 3 = volwassenen					
Versie 4 = wonen					
30 respons					
	Versie	1	2	3	4
Aantal verstuurd mail		6	17	36	20
Aantal retour mail		0	6	8	9
Aantal verstuurd post		0	0	11	1
Aantal retour post		0	0	6	1
Totaal aantal respons per versie		0	6	14	10
Totaal respons in %					33%

1. Vragenlijsten.

Er zijn vier verschillende vragenlijsten verstuurd met bovengenoemde verdeling; drie op basis van leeftijd en een aparte vragenlijst voor de bewoners. Bewoners die ook dagbesteding afnemen hebben dan ook twee vragenlijsten ontvangen.

De vragenlijsten zijn verzonden via de mail. Dat wil zeggen een mail met uitleg van het tevredenheidsonderzoek en een link naar de vragenlijst.

Deelnemers zonder email hebben de vragenlijst per post ontvangen met een brief met informatie.

De vragenlijsten zijn grotendeels anoniem ingevuld.

Inhoudelijk zijn de vragen van alle versies gesteld rondom de volgende thema's:

- Waarom kom je op It Aventoer
- Wat zou je anders willen op It Aventoer
- Wat vind je van het logeren/het werk/de dagopvang/het wonen en hoe vind je zelf dat het gaat.
- Wat vind je van andere deelnemers, wat vind je van de begeleiding
- Hoe gaat het met je sinds je op It Aventoer bent/ Bereik je je je doelstellingen
- Rapportcijfers

De vragen zijn gesteld op 3 manieren:

- Vragen met een keuze menu (meerdere antwoorden mogelijk)
- Vragen met keuze uit; klopt helemaal, klopt een beetje, weet niet, klopt niet, klopt helemaal niet.
- Vragen met rapportcijfer

2. Respons

De totale respons is zoals in bovenstaand schema aangegeven 33%.

De respons van de via de post verstuurd vragenlijsten is 60 % en de respons voor de digitaal verstuurd vragenlijsten is 29 %.

Van vragenlijst 1 voor deelnemers tot 12 jaar zijn er geen resultaten binnen gekomen.

3. Uitkomsten (alle versies gecombineerd)

Waarom kom je op It Aventoer

Wat zou je anders willen op It Aventoer

Wat vind je van het logeren/je werk/ de dagopvang/het wonen op It Aventoer en hoe vind je dat het gaat

De meeste deelnemers komen om te werken en vinden het werk/de klussen zinvol en leuk. Het geeft structuur aan de dag. Ook wordt aangegeven aan dat er altijd iets leuks te doen is. Zelf aangeven wat je graag wilt doen is belangrijk en wordt positief ervaren. De klussen/het werk wordt ervaren als afwisselend, goed georganiseerd, wordt goed uitgelegd en is voor de meeste deelnemers lichamelijk en psychisch niet te zwaar. Er is altijd ruimte om te vragen en er wordt geholpen om iets te leren. Naast het werk is er voldoende ruimte voor ontspanning.

Deelnemers geven aan dat ze trots zijn op It Aventoer. Er is ruimte voor eigen inbreng en creativiteit. Onderling houden de deelnemers grotendeels rekening met elkaar en proberen ze geen ruzie te maken. Dit heeft zijn uitwerking in de positieve en ontspannen sfeer die op It Aventoer aanwezig is.

De betrokkenheid van de deelnemers van de dagbesteding is groot; deelnemers voelen zich een medewerker van It Aventoer, resulterend in het zorgen dat je op tijd bent, goed contact hebben met anderen. De vraag of de deelnemers hun eigen grenzen kunnen bewaken blijkt ook dit jaar weer een lastige vraag. Maar bij iedereen is er voldoening in het werk. Sommige deelnemers geven aan vaker te willen komen of meer te willen leren.

Wonen (2) De bewoners voelen zich allemaal thuis op It Aventoer, het appartement voldoet goed en de omgeving is rustig met voor de meeste bewoners voldoende privacy. Er is altijd iets te doen en er is ruimte voor gezamenlijke activiteiten. De activiteiten zijn goed georganiseerd en als er iets niet lukt is er voldoende begeleiding. Het eten is prima en er is ruimte voor sport en spel. De bewoners zijn trots op It Aventoer en voelen zich erg betrokken en verantwoordelijk. Niet iedereen kan aangeven waar zijn/haar grenzen liggen en vinden het moeilijk om zich te uiten als ze ontevreden zijn of durft hulp te vragen. Leren omgaan met problemen is een aandachtspunt. Iedereen voelt zich gewaardeerd en is er voldoening van het wonen op It Aventoer.

Wat vind je van de andere deelnemers en wat vind je van de begeleiding

Omgang met andere deelnemers wordt als goed ervaren. Deelnemers houden rekening met elkaar. Deelnemers vinden het belangrijk om vrienden te maken en zichzelf te kunnen zijn in de groep.

De deelnemers voelen dat ze erbij horen. Ze vinden het leuk om samen dingen te doen. De groepsgrootte is OK. De sfeer wordt als goed ervaren.

De begeleiding wordt als aardig ervaren. De vraag "De begeleiding is er altijd voor mij" wordt positief beantwoord. Er wordt goed uitgelegd wat er gedaan moet worden en gestimuleerd om dingen te doen. Er wordt uitgegaan van mogelijkheden. De regels zijn duidelijk. De sfeer is goed en ook de sociale contacten rondom It Aventoer worden als prettig ervaren. Positief is ook de terugkoppeling naar de deelnemer dat ze het goed doen. Deelnemers voelen zich gewaardeerd door de begeleiding. Er is een samenwerkingsrelatie.

Wonen (2) de bewoners voelen zich ook gewaardeerd door de begeleiding, er kan veel besproken worden en bewoners worden gestimuleerd in hun mogelijkheden. "De begeleiding is er altijd als ik hen nodig heb". Het hulp durven vragen is desondanks niet altijd makkelijk. De bewoners zijn tevreden over de omgang met de andere bewoners de sfeer is goed en ook de groepsgrootte is OK. Alle bewoners voelen dat ze er bij horen. Sociale contacten op en buiten It Aventoer zijn er voldoende en worden als positief ervaren (mede bewoners, buurtgenoten, kerk, sportvereniging etc.)

Hoe gaat het met je sinds je op It Aventoer bent. Bereik je door je werk je doelstellingen

Deelnemers geven aan dat ze zich prettig voelen op It Aventoer, ze kunnen zichzelf zijn en veel leren. Deelnemers hebben op It Aventoer vrienden/sociale contacten gemaakt. Ze genieten dankzij het werk/de activiteiten meer van het leven. Het werk geeft structuur en zingeving. Er worden ervaringen opgedaan waarmee men verder kan komen. De dieren dragen bij aan het zich goed voelen op It Aventoer.

Wonen (2) De deelnemers geven aan dat ze zelfstandiger zijn sinds ze op It Aventoer wonen, ze meer sociale contacten hebben en ze, over het algemeen, goed tot rust komen. Er is structuur in het leven. Door het wonen op de boerderij, buiten voelen de deelnemers zich beter. Er wordt aan sport gedaan en activiteiten georganiseerd wat als positief wordt ervaren. Het leren omgaan met problemen is onderdeel van het wonen en is een blijvend leerdoel.

Rapportcijfers

<u>It Aventoer</u>	Gemiddeld een	9
<u>Begeleiding</u>	Gemiddeld een	8,5
<u>Werkzaamheden</u>	Gemiddeld een	8
<u>Logeren</u>	Gemiddeld een	7
<u>Wonen</u>	Gemiddeld een	9

4. Positieve punten

Deelnemers voelen zich thuis op, en betrokken bij It Aventoer. De omgeving, het werk, wonen en de begeleiding worden hoog gewaardeerd. Werkzaamheden en het wonen zijn goed georganiseerd en je krijgt hulp als je iets wilt leren. Er is ruimte voor inbreng en ontwikkeling. Groepsgrootte is OK.

5. Verbeter/aandachtspunten

Deelnemers geven aan dat het aangeven van grenzen en het hulp durven vragen lastig is. Ondanks de toegankelijkheid van het personeel dat volgens de deelnemers altijd voor hen beschikbaar is.

6. Gemiddeld rapportcijfer

It Aventoer krijgt voor de tevredenheid van de deelnemers over alle onderdelen gemiddeld een **8,5**

7. Eindconclusie

De respons is met 33% is hoger dan de opkomst van 2016 (24%)

De tevredenheid onder de deelnemers is met een gemiddelde 8,5 prima te noemen.

Sommige vragen werden als lastig ervaren en beantwoord met weet ik niet. Volgende editie zullen we deze vragen opnieuw bekijken en eventueel anders formuleren.

De aandachtspunten liggen net als vorig jaar in het begeleiden van de persoonlijke ontwikkeling van de deelnemers en het hen leren aangeven van grenzen en het stellen van doelen. Vanaf het voorjaar van 2017 zal ook voor logees een ondersteuningsplan worden gemaakt waarin ook doelen kunnen worden aangegeven en jaarlijks kunnen worden geëvalueerd.

We mogen als It Aventoer trots zijn op al onze deelnemers, bewoners en medewerkers.

In april 2018 zal er weer een tevredenheidsonderzoek worden afgenomen.