

Uitkomsten tevredenheidsonderzoek It Aventoer 2019

Afgenomen: april/mei 2019

Tevredenheidsonderzoek It Aventoer april /mei 2019					
58 deelnemers, 77 vragenlijsten					
Versie 2 = deelnemers < 18					
Versie 3 = volwassenen >18					
Versie 4 = wonen					
..... respons					
	Versie		2	3	4
Aantal verstuurd mail			6	40	19
Aantal retour mail			4	15	12
Aantal verstuurd post			0	11	1
Aantal retour post			0	7	1
Totaal aantal respons per versie			4	22	13
Totaal respons in %					51%

1. Vragenlijsten.

Er zijn drie verschillende vragenlijsten verstuurd met bovengenoemde verdeling; Twee 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 digitale 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 dat het gaat.
- Vragen over privacy, veiligheid en de aangeboden zorg en aangeboden voeding.
- Wat vind je van andere deelnemers, wat vind je van de begeleiding. Is er voldoende respect en ruimte voor je.
- Hoe gaat het met je sinds je op It Aventoer bent.
- 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

De vragenlijst voor het wonen is op een aantal punten aangepast. Zo zijn vragen over privacy en veiligheid toegevoegd.

2. Respons

De totale respons is, zoals in bovenstaand schema aangegeven **51%**. Omdat de deelnemers voor ons het uitgangspunt zijn van onze bedrijfsvoering is het voor ons belangrijk is om te weten wat deelnemers van It Aventoer vinden. We zijn daarom blij dat er in de respons een stijgende lijn te zien is van 24% in 2016, 33% in 2017, 40% in 2018 en nu 51% in 2019.

3. Uitkomsten (alle versies gecombineerd)

Waarom kom je op It Aventoer

De deelnemers wonen en/of werken op It Aventoer en een klein aantal komt om te logeren of voor dagopvang. Deelnemers geven aan dat ze hier komen omdat ze het belangrijk vinden om te werken, om wat zinvols te doen, omdat het structuur geeft aan de dag, omdat ze het fijn vinden om buiten te zijn, voor de dieren, om vrienden te maken, voor contacten met anderen en voor de gezelligheid.

Wat zou je anders willen op It Aventoer

De meeste reacties geven aan dat het goed is zoals het is. Een aantal deelnemers geeft aan dat ze nog meer willen leren, dat er meer woonplekken op It Aventoer zouden moeten komen, dat ze eigenlijk een betaalde baan willen of dat ze meer contact willen met de begeleiding of onder begeleiding de vorkheftruck of trekker zouden willen besturen. De meeste reacties zijn anoniem ingevuld maar de opmerkingen vanuit de deelnemers (en hun ouder(s)/begeleiders) komen vaak ook in de bespreking van de individuele ondersteuningsplan aan de orde.

Wat vind je van het logeren/je werk/ de dagopvang/het wonen op It Aventoer en hoe vind je dat het gaat (eigen betrokkenheid en verantwoordelijkheid)

Het werk geeft structuur aan de dag. De werkzaamheden worden gedaan op de boerderij, op Heemstrastate of in de Winkel fan Tryn en worden ervaren als afwisselend. De werkzaamheden worden goed uitgelegd, er is afwisseling en het werk 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. Sommige deelnemers geven aan nog meer te willen leren (zie bovenstaand punt).

Deelnemers geven aan dat ze trots zijn op It Aventoer. Ze voelen zich verantwoordelijk voor het welzijn van de dieren. Er is ruimte voor eigen inbreng en creativiteit. Onderling houden de deelnemers, zo mogelijk, rekening met elkaar. 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 eigenlijk alle deelnemers is er voldoening in het werk. Logees hebben het erg naar hun zin. Sommige deelnemers geven aan vaker te willen komen.

Wonen De bewoners voelen zich allemaal thuis op It Aventoeer, er wordt unaniem aangegeven dat de individuele appartementen de bewoners goed voldoet. Er is altijd iets te doen en er is ruimte voor gezamenlijke activiteiten. De afwisselende activiteiten zijn goed georganiseerd. Wel gaf een bewoner ideeën aan zoals vaker naar theater of bioscoop of een keer autorijden op de slipbaan. Het eten is voor de meeste bewoners prima (er wordt wekelijks ook een dag vegetarisch gekookt) met voldoende afwisseling. Bewoners geven aan te genieten van de gezamenlijke maaltijden. Er is veel ruimte en aandacht voor sport en spel. De bewoners zijn trots op It Aventoeer en voelen zich unaniem 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. Dit is inherent aan de individuele beperkingen van de deelnemers. Onze medewerkers kennen onze deelnemers vaak goed genoeg om op non verbale signalen van ongenoegen te kunnen anticiperen. Leren omgaan met vragen of lastige dingen is voor sommige bewoners een leerpunt. Alle bewoners geven aan zich gewaardeerd te voelen en is er voldoening van het wonen op It Aventoeer.

Er is voldoende privacy op It Aventoeer, deelnemers kunnen als ze dat willen alleen zijn of bezoek uitnodigen/ontvangen. Er is een gevoel van veiligheid voor de bewoners zelf en ook voor wat betreft hun spullen/appartement.

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

Omgang met andere deelnemers wordt als goed ervaren. Deelnemers vinden het belangrijk om vrienden te maken en het goed te hebben met elkaar.

De deelnemers voelen dat ze erbij horen. Er wordt voornamelijk aangegeven dat de groepsgrootte prima is. De sfeer wordt bijna unaniem als goed ervaren. Deelnemers vinden het leuk om samen met anderen iets te doen.

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 Aventoeer 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. De vraag of de deelnemers de begeleiders om hulp durven vragen wordt voor 90% beantwoord met klopt helemaal. Twee deelnemers geven aan dat dat helemaal niet klopt. De vraag is anoniem ingevuld. Ook hierin geldt dat dit ook in de jaarlijkse besprekingen van het ondersteuningsplan door deelnemers en hun ouder(s)/begeleiders aan de orde kan worden gebracht.

Wonen de bewoners zijn tevreden met de begeleiding, ook al is er niet elke dag van de week dezelfde begeleiding, en voelen zich gewaardeerd door de begeleiding en hun PB-er. Ze vertrouwen de begeleiding en er is respect en ruimte voor de bewoners. Er kan veel besproken worden en bewoners worden gestimuleerd in hun mogelijkheden. "De begeleiding is er altijd als ik hen nodig heb". 90% van de bewoners geeft aan de begeleiding om hulp te durven vragen. De bewoners zijn zeer tevreden over de omgang met de andere bewoners en noemen het een vriendschap. De sfeer is goed en ook de groepsgrootte (verdeeld over verschillende woongroepen) is voor de meeste bewoners prima. Alle bewoners voelen dat ze er bij horen. Enkele bewoners geven aan zich soms alleen te voelen. Desalniettemin wordt aangegeven dat de sociale contacten op en buiten It Aventoeer goed zijn en als positief worden ervaren (mede bewoners, buurtgenoten, kerk, sportvereniging etc.). Sommige bewoners zouden meer contacten willen hebben buiten It Aventoeer.

Hoe gaat het met je sinds je op It Aventoer bent.

Deelnemers geven aan dat ze zich prettig voelen op It Aventoer, ze kunnen zichzelf zijn. Deelnemers hebben op It Aventoer, Heemstrastate en de Winkel fan Tryn belangrijke sociale contacten. 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. Ook het buiten zijn op de boerderij wordt als prettig ervaren. Deelnemers denken door de zingeving en sociale contacten positiever over zichzelf.

Wonen De bewoners geven aan dat ze op It Aventoer de zorg en begeleiding krijgen die ze nodig hebben. Ze 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 wordt aan sport gedaan en activiteiten georganiseerd wat als erg positief wordt ervaren. Het leren omgaan met problemen is onderdeel van het wonen en is een blijvend leerdoel. Bewoners hebben voldoende inspraak over bijvoorbeeld hun persoonlijke ondersteuningsplan. Bewoners geven aan het wonen op It Aventoer bij anderen aan te bevelen.

Rapportcijfers

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

4. Positieve punten

Het tevredenheidsonderzoek 2019 laat veel positieve feed back zien met betrekking tot de werkzaamheden het wonen/logeren, de begeleiding en de sfeer op It Aventoer. De beleving van zingeving op It Aventoer en de sociale waarde voor de deelnemers is voor ons waardevol om als respons terug te krijgen.

5. Verbeter/aandachtspunten

De aandachtspunten liggen in het deelnemers leren aangeven van een hulpvraag en het leren aangeven van een gemoedstoestand of grenzen. Deze onderwerpen zullen in de personeelsvergadering worden besproken en ook extra aandacht krijgen in de besprekingen van de jaarlijkse ondersteuningsplannen.

6. Gemiddeld rapportcijfer

It Aventoer krijgt voor de tevredenheid van de deelnemers over alle onderdelen gemiddeld een **8,6**

7. Eindconclusie

Met de tevredenheid van de deelnemers met een gemiddelde van 8.6 zijn we zeer tevreden.

De respons van 51% is hoger dan de opkomst van 2018 (40%).

Sommige vragen werden als lastig ervaren en beantwoord met weet ik niet. We gaan kijken of we de vragenlijst zo duidelijk mogelijk kunnen maken.

De aangegeven aandachts/verbeterpunten zullen in de personeelsvergadering en in de individuele gesprekken rond het jaarlijkse ondersteuningsplan worden besproken.

Toegevoegde punten met een vraag of opmerking zijn, waar de vragenlijst een naam bevat, teruggekoppeld met ouder(s). Dit betreft logistieke vragen over het wonen en communicatie en over individuele voedingswensen.

De toegevoegde opmerkingen bij de vragen zijn erg positief;

“Ik vind het super leuk op It Aventoer! En ik hoop dat wanneer ik ouder ben ik bij jullie kan wonen”

“Heerlijk rustig en blij dat ik hier woon”

“Ik voel mij op mijn gemak op It Aventoer”

“Wy bin der tige wys mei”

We zijn trots op It Aventoer; haar bewoners, deelnemers en team van medewerkers.

In april 2020 zal er weer een tevredenheidsonderzoek worden afgenomen.

2019 Ingrid van Netten