

# Uitkomsten tevredenheidsonderzoek It Aventoer 2023

Tevredenheidsonderzoek It Aventoer april 2023					
46 deelnemers, 68 vragenlijsten					
Versie 3 = Dagbesteding					
Versie 4 = wonen					
Respons					
	Versie			3	4
Aantal verstuurd mail				40	26
Aantal retour mail				8	13
Aantal verstuurd post				2	
Aantal retour post				2	
Totaal aantal respons per versie				25%	50%
Totaal respons in %					34%

Onze deelnemers zijn het uitgangspunt van onze bedrijfsvoering en onze zorg. Het is voor ons belangrijk is om te weten wat deelnemers van It Aventoer vinden. Het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek is voor ons een mooie manier om hier inzicht in te krijgen.

## 1. Vragenlijsten.

Er zijn twee verschillende vragenlijsten gemaild naar alle deelnemers. Eén voor deelnemers dagbesteding en een vragenlijst voor bewoners.

Bewoners die ook dagbesteding afnemen hebben dan ook twee vragenlijsten ontvangen. De vragenlijsten zijn verzonden via een mail met uitleg over het tevredenheidsonderzoek en een link naar de digitale vragenlijst.

Twee deelnemers hadden de voorkeur om het tevredenheidsonderzoek op papier te ontvangen.

De vragenlijsten zijn grotendeels anoniem ingevuld. Twee vragenlijsten werden met naam ingevuld; maar zonder aanvullende vragen die een reactie vroegen.

De vragenlijsten zijn in 2023 aangepast. Voor de duidelijkheid werden in de de vragenlijst voor bewoners de antwoorden klopt helemaal, klopt een beetje, weet niet, klopt niet, klopt helemaal niet vervangen door; altijd, meestal, soms, nooit, weet ik niet. In de versie voor de dagbesteding werden de vragen aangepast naar voorbeeld van het format van 'Vanzelfsprekend'. Ook werden in deze vragenlijst de kernwaarden van de FLZ geïntroduceerd. Deelnemers konden met een cijfer aangeven in hoeverre een kernwaarde van toepassing/ belangrijk is. Een flyer met de kernwaarden werd meegestuurd met het tevredenheidsonderzoek. Aan beide vragenlijsten werd de vraag 'Hoe is de

vragenlijst ingevuld' toegevoegd. Dit om een beeld te krijgen of deelnemers zelfstandig of met ouder(s) het tevredenheidsonderzoek invullen, of dat familie het voor de deelnemer invult.

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

- Waarom kom je op It Aventoer
- Waar doe je tijdens je werk
- Hoe gaat het met je op It Aventoer
- Wat vind je van je appartement
- 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
- Welke kernwaarden (FLZ) zijn op jou van toepassing/vind jij belangrijk
- Beoordeling aan de hand van rapportcijfers (It Aventoer, werkzaamheden, appartement, begeleiding).

De vragen zijn gesteld op 4 manieren:

- Vragen met een keuze menu (meerdere antwoorden mogelijk)
- Vragen met keuze uit: Altijd, meestal, soms, nooit, weet ik niet
- Vragen met de keuze uit: Ja, nee, weet ik niet, anders of niet van toepassing
- Vragen met rapportcijfer

## 2. Respons

De totale respons is, zoals in bovenstaand schema aangegeven **34%**. Dit is gelijk aan de respons in 2022. Onze dank aan de deelnemers die de vragenlijsten hebben ingevuld. We hadden gehoopt dat de respons dit jaar hoger zou zijn. Het veranderde format van de vragenlijst dagbesteding heeft hier (nog) niet toe bijgedragen. Er werd tweemaal een verzoek gedaan tot invullen en er werd een aanbeveling voor deelname gedaan in de nieuwsbrief. Misschien is het versturen van het tevredenheidsonderzoek in papiervorm of via het digitale cliëntendossier komend jaar een optie voor een hogere respons.

## 3. Uitkomsten

### Dagbesteding

We hebben 10 vragenlijsten dagbesteding retour ontvangen.

**Waarom kom je op It Aventoer;** de meeste deelnemers geven aan omdat het structuur geeft aan de dag en voor het contact met anderen. Samenwerken, buiten zijn en de gezelligheid is ook belangrijk

**Wat doe je tijdens je werk** deelnemers benoemen waar ze werken; (o.a. op de boerderij, in de Winkel fan Tryn) en wat ze tijdens het werk doen; verzorgen van dieren, helpen in de winkel, kantinewerkzaamheden, klussen of creatief bezig zijn

**Wat vind je van je werk, de activiteiten op It Aventoer;** de werkzaamheden worden als leuk omschreven, twee deelnemers weten het niet. Het werk wordt goed uitgelegd en iedereen vindt dat ze genoeg pauzes hebben. 80% van de deelnemers geeft aan dat er genoeg afwisseling is in het werk en dat ze blij worden van hun werk.

**Hoe gaat het met je op It Aventoer** deelnemers geven unaniem aan zich goed te voelen op It Aventoer. Een aantal geeft aan zich beter te voelen omdat ze buiten zijn. 90% voelt zich een medewerker van It Aventoer/

**Wat vind je van de andere deelnemers en wat vind je van de samenwerking met de begeleiding**

Iedereen geeft aan dat ze andere deelnemers aardig vinden, 80% van de deelnemers vindt dat de sfeer goed is, 20% weet het niet. De grootte van de groep wordt wisselend ervaren, 80% vindt de grootte goed, 15% weet het niet en 5% vindt de grootte niet goed. Op 1 deelnemer na die het niet weet, geven alle andere deelnemers aan zich op hun gemak te voelen bij de begeleiding.

**Inspraak:** Er wordt voldoende overleg ervaren, op 1 deelnemer na die het niet weet, geeft iedereen aan dat er goed naar hen geluisterd wordt. Op de stelling 'Ik durf mijn mening te geven' geeft 30% van de deelnemers aan dit wel moeilijk te vinden.

**Kernwaarden**

Dit jaar werden de kernwaarden geïntroduceerd. Deelnemers konden in de lijst met een cijfer aangeven in hoeverre dit op hen van toepassing was. 2,4,6,8 of 10 waarbij 2 staat voor een beetje en 10 voor helemaal.

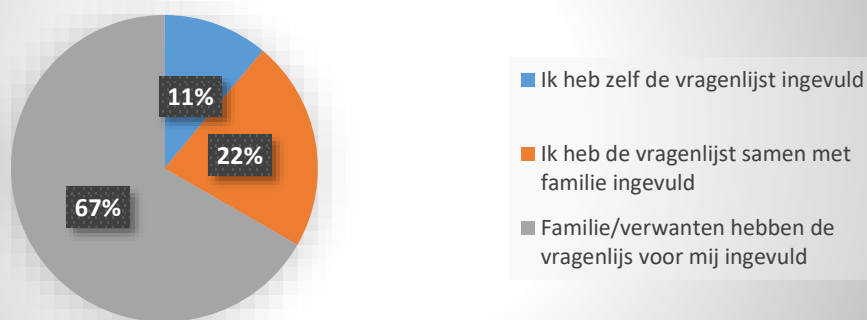
Ik hoor erbij, ik doe mee:	80% geeft op de schaal een 10 aan en 20 % een 8
Ik kan kiezen uit nuttig werk: van toepassing.	62% geeft een 8, 25% een 10 en de rest geeft aan niet
We eten samen gezond: geeft aan niet van toepassing	50% geeft een 10, en 30% een 8, 10% een 6 en 10%
Ik beweeg veel op mijn werk: niet van toepassing	40% geeft een 10, 30% een 8 10% een 6 en 30% zeg
Er is ruimte en ik kan veel buiten zijn: deze waarde op hen niet van toepassing is	60% geeft een 10. 10% een 8 en 30% geeft aan dat
Het ritme op de boerderij geeft mij houvast: toepassing	70% geeft een 10, 20% een 8 en 10% niet van
Ik word gezien en gehoord: niet van toepassing	70% geeft een 10, 20% geeft een 8 en 10% geeft aan
Door mijn werk op It Aventoer doe ik mee in de gewone samenleving: niet van toepassing	40% geeft een 10, 20% een 8, 20% een 6, 20% vult in
Ik krijg de kans om te leren: aan niet van toepassing.	40% geeft een 10, 30% een 8, 10% een 6, 10% geeft

**Rapportcijfers:** Werk **9**, Begeleiding **9**, samenwerking/wonen met andere deelnemers een **8,5**

**Aanvullende opmerkingen**

- 'Alles is prima'
- 'Ik zou graag in de Winkel fan Tryn willen werken'

## Hoe is de vragenlijst ingevuld



## Wonen

It Aventoeer heeft 26 bewoners waar van 13 het tevredenheidsonderzoek hebben ingevuld. Dat zijn er 5 meer dan vorig jaar.

### Wat vind je van het wonen en de zorg op It Aventoeer

Alle bewoners geven unaniem aan dat ze zich thuis voelen op It Aventoeer, dat ze hun appartement fijn vinden en ze de zorg en begeleiding krijgen die ze nodig hebben. Op de vraag of bewoners voldoende privacy hebben, antwoordt 75% altijd en 20% zegt meestal en 5% zegt soms. Bewoners kunnen alleen zijn als ze dat willen en kunnen ook bezoek ontvangen als ze dat willen. Wel werd door een bewoner aangegeven dat bezoek ontvangen wel in overleg met de PB-er/begeleiding gaat. Veiligheid is belangrijk; 95% van de bewoners geeft aan zich veilig te voelen als ze alleen zijn, ze direct hulp krijgen als dat nodig is en de begeleiding hierin te vertrouwen.

We eten gezond op It Aventoeer, elke week ook een keer vegetarisch. 90% van de bewoners geeft aan dat op It Aventoeer lekker en met voldoende afwisseling wordt gegeten. Er kan op de groep en op het eigen appartement worden gegeten. Meestal wordt er rekening gehouden met de voorkeuren of wensen van de bewoners.

### Wat vind je van de activiteiten die voor bewoners worden georganiseerd

Ik heb in mijn vrije tijd/weekend altijd iets te doen; altijd zegt 50% van de bewoners, meestal zegt 40% en 10% weet het niet. Bewoners gaan graag mee als er iets in het dorp wordt georganiseerd. Een groot deel van de bewoners doet mee aan sport en spel. Bewegen is belangrijk op It Aventoeer 11 bewoner geven aan regelmatig te bewegen. Vanuit It Aventoeer worden soms uitjes en activiteiten georganiseerd waaraan bewoners mee kunnen doen. 95% is tevreden over de invulling van de vrije tijd. Bewoners geven wisselende antwoorden op de vragen of ze mee gaan naar de winkel, naar de kerk gaan, meer contacten willen buiten It Aventoeer, maar grotendeels voelen de bewoners zich thuis in hun woonomgeving (It Aventoeer, Wynzerdyk, Oentsjerk) hebben ze genoeg bezigheden en sociale contacten.

## Wat vind je van de andere bewoners en wat vind je van de begeleiding

Bewoners voelen zich over het algemeen goed op hun gemak bij andere bewoners, ze zijn tevreden over het contact met anderen. De sfeer in de woongroep is zeer goed en bewoners voelen dat ze er bij horen. Een bewoner geeft aan zich soms alleen te voelen. Sommige bewoners hebben een maatje waar ze leuke dingen mee gaan doen. 90% van de bewoners geeft aan goed met hun PB-er te kunnen praten, dat de begeleiding er voor hen is als het nodig is en dat ze ook om hulp durven vragen. Er is vertrouwen in de begeleiders die de bewoners genoeg tijd en aandacht geven. Meestal zijn er op de woongroepen dezelfde begeleiders, maar dat kan ook eens wisselen. 95% geeft aan dat ze met respect worden behandeld.

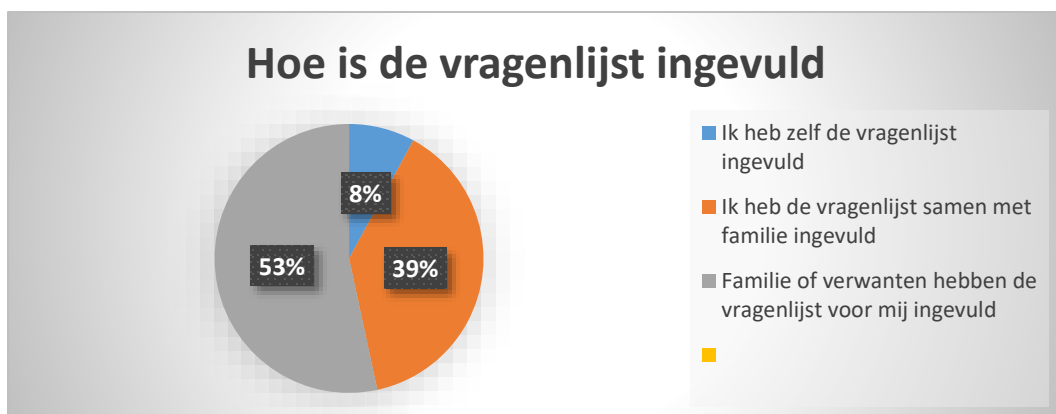
### Zelf beslissen:

Bewoners mogen veelal zelf bepalen hoe ze de tijd doorbrengen, welke kleding ze willen dragen, wie toegang heeft tot het appartement, de afspraken over de bedtijden zijn voor alle bewoners verschillend. Bewoners hebben inspraak in hun eigen ondersteuningsplan, maar dit wordt niet door alle bewoners zo ervaren.

**Rapportcijfers:** Het appartement een **8,8** en de woonbegeleiding een **8,6**

### Aanvullende opmerkingen om het rapportcijfer te verbeteren

- 'Niet van toepassing' en 'Niet nodig'
- 'Bespreek ik met mijn PB-er'
- Een huishoudelijke opmerking m.b.t. een reparatie
- 'Noedels vind ik absoluut niet lekker'
- Een ouder geeft aan mee te willen lezen in de rapportages.



## 4. Positieve punten

Het logo van It Aventoor is het symbool van samen in gebaren taal. Het is dan ook geweldig om in het tevredenheidsonderzoek terug te zien dat bewoners/deelnemers zeer tevreden zijn over het samen werken en samen wonen op It Aventoor. Deelnemers voelen dat ze erbij horen, ze waarderen hun werk, hun appartement en overige deelnemers en begeleiders. Het is mooi dat deelnemers unaniem aangeven zich goed te voelen op It Aventoor en dat ze ervaren dat er rekening met hen wordt gehouden. Dit jaar zijn de kernwaarden geïntroduceerd in het tevredenheidsonderzoek. De kernwaarden zijn al enige tijd in onze visie en werkwijzen opgenomen, maar het is mooi om dit nu ook vanuit de ervaring/beleving van onze deelnemers inzichtelijk te krijgen. Er wordt hoog gescoord op: Ik hoor erbij/ik doe mee, er is ruimte, we eten samen gezond, ik beweeg veel op mijn werk, ik word gezien en gehoord en ik kan kiezen uit zinvol werk.

## 5. Aandacht- en/of verbeterpunten

Zorggericht werken is een dynamisch proces. Aan de hand van de kernwaarden willen we kwaliteit van zorg blijven leveren, maar elke deelnemer heeft zijn/haar eigen zorgvraag en aandachtspunten.

Deelnemers geven aan dat ze hun mening durven geven, maar in de praktijk is het aangeven van wat er in hen omgaat voor veel deelnemers toch lastig. We zullen naast het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek en de bespreking/opstellen van het ondersteuningsplan ook de keukentafelgesprekken introduceren aan de hand van de tools vanuit de FLZ. Deelnemers kunnen aan de hand van een aantal picto's/thema's aangeven waar ze het over willen hebben of wat hen bezig houdt.

Er is naast kwaliteit van zorg veel aandacht voor de individuele vragen van deelnemers en hun ouders. Wij willen blijven afstemmen op wat er redelijkerwijs mogelijk is.

## 6. Gemiddeld rapportcijfer (beide vragenlijsten)

<u>It Aventoor</u>	Gemiddeld een	9
<u>Begeleiding</u>	Gemiddeld een	9-
<u>Werkzaamheden</u>	Gemiddeld een	9
<u>Wonen</u>	Gemiddeld een	9-

**It Aventoor krijgt voor de tevredenheid van de deelnemers over alle onderdelen gemiddeld een 9-**

Deelnemers geven aan dat de vragenlijsten voor 65% door familie/verwanten voor hen is ingevuld. Samen ingevuld met een familielid zegt 25% en 10% heeft de vragenlijst zelf ingevuld.

## 7. Eindconclusie

Onze deelnemers zijn het hart van onze organisatie. Wij werken zorgvraag gericht en vinden het belangrijk dat deelnemers zich goed voelen bij onze geboden zorg. Wij zijn dan ook blij dat 34% van onze deelnemers van zich hebben laten horen en het tevredenheidsonderzoek hebben ingevuld. Een hogere respons zou nog fijner zijn. Wij gaan ons de komende tijd beraden of een andere vorm van het tevredenheidsonderzoek meer respons oplevert.

Maar los van de responscijfers vinden we het van nog grotere waarde dat onze deelnemers ons waarderen met een geweldige 9- als gemiddeld eindcijfer. Dit cijfer betreft onze zorg, de begeleiding, het wonen, het werk, de sfeer en samenwerking met overige deelnemers. We doen het samen en dat is waar wij als Aventoer voor staan; iedereen telt, en doet mee.

Ook het introduceren van de kernwaarden gaf een goed beeld wat onze deelnemers ervaren en wat voor hen belangrijk is.

We willen graag dat deelnemers kunnen aangeven wat ze vinden en of ze zich goed voelen. Hiervoor kunnen we de keukentafelgesprekken gaan gebruiken om de tevredenheid als onderwerp 'op tafel te leggen'. (Kernwaarden en de toolkit van Landbouw en Zorg).

Blijft dat er voor deelnemers en ook ouders te alle tijde, maar zeker ook tijdens de jaarlijkse bespreking van het ondersteuningsplan de mogelijkheid is om af te stemmen en de tevredenheid te bespreken.

Mochten er op- en of aanmerkingen zijn met betrekking tot de tevredenheid, kernwaarden, de opzet of de vragen in het tevredenheidsonderzoek laat het ons dan gerust weten.

In april 2024 zal er weer een tevredenheidsonderzoek worden afgenomen.

*Juni 2023*

*Ingrid van Netten*