



# Jade Wonen

Clïëntervaringsonderzoek 2022

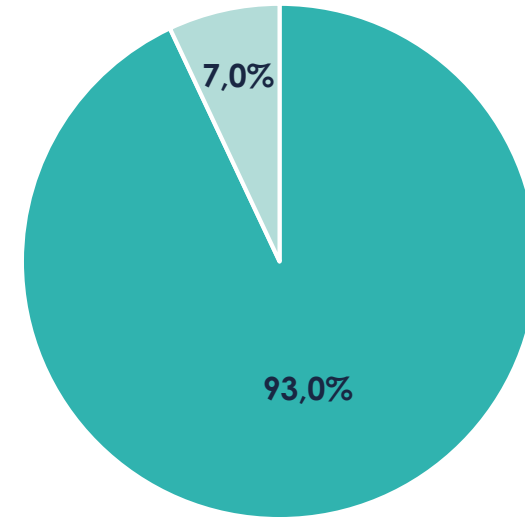
**Samantha de Rooij, Hans Hylkema**

12 januari 2023



# Respons

Het totale responspercentage van Jade Wonen in 2022 is sterk gestegen tot **93,0%**



■ Respons ■ Non-respons

|             | Verzonden | Ontvangen | Percentage   |
|-------------|-----------|-----------|--------------|
| <b>2022</b> | <b>57</b> | <b>53</b> | <b>93,0%</b> |
| 2019        | 56        | 42        | 75,0%        |

# Quickview





# Algemene tevredenheid

## Per locatie en zorgvorm

| Tevredenheid over de hulp van Jade Wonen | n  | Score % positief | Ja | Soms | Nee | Weet niet | Antwoordverdeling |
|--|----|------------------|----|------|-----|-----------|-------------------|
| Totaal                                   | 51 | 86,3             | 44 | 7    | 0   | 1         |                   |
| Locatie 76                               | 31 | 87,1             | 27 | 4    | 0   | 1         |                   |
| Locatie 82                               | 20 | 85,0             | 17 | 3    | 0   | 0         |                   |
| Ambulant                                 | 13 | 100,0            | 13 | 0    | 0   | 0         |                   |



# Onze belangrijkste bevindingen

## Algemeen

Het totale responspercentage van Jade Wonen in 2022 is sterk gestegen tot 93,0% (van 75% in 2019). Locatie 76 heeft zelfs een respons van 100%!

Cliënten zijn goed tevreden (86%). Dit is hoger dan vorig jaar (83%). Er is weinig verschil tussen de locaties. Ambulant scoort 100%.

Cliënten voelen zich ook welkom bij Jade Wonen (92%).



## Onze belangrijkste bevindingen

### Begeleiders en ondersteuning

De tevredenheid over de begeleiders is goed (88%). Cliënten zijn tevreden over de geboden hulp (90%), dit is hoger dan de benchmark (85%).

Het houden aan afspraken is goed (84%). De score is hoger dan de benchmark (75%), maar beduidend lager dan de vorige meting (93%). Vooral locatie 82 scoort lager (79%)

Begeleiders bieden hulp waar nodig (94%) en houden rekening met wensen (90%) en hebben genoeg tijd voor de cliënt (81%). Dit zijn hoge scores ten opzichte van de benchmark.

Met begeleiders over moeilijk dingen praten (80%) is gedaald ten opzichte van vorige meting (88%).

Vooral op locatie 82 valt positief op dat begeleiders hulp bieden bij gezond leven (90%), bij het leren van nieuwe dingen (85%), dat ze rekening houden met wensen (100%), goed luisteren (95%) en genoeg tijd hebben voor de cliënt (86%). Dit scoort allemaal beduidend minder op locatie 76.



## Onze belangrijkste bevindingen

### Huis en omgeving

De tevredenheid over de woonruimte (88%) en de veiligheid (84%) zijn goed.

Ervaren veiligheid op locatie 76 (80%) ligt lager dan locatie 82 (91%).

Opvallend is de hoge score voor zelf keuzes maken (98%) ten opzichte van de benchmark (87%).

En ook voldoende privacy in de woonruimte (94%) scoort relatief hoog ten opzichte van de benchmark (84%).



# Onze belangrijkste bevindingen

## Werk/ dagbesteding

De tevredenheid over werkdagbesteding is goed (83%), maar een groot verschil tussen locatie 76 (74%) en locatie 82 (94%).

Leuk contact met anderen op werk/dagbesteding (86%) ligt hoger dan de benchmark (79%), maar is gedaald ten opzichte van vorige meting (91%)





## Onze belangrijkste bevindingen

### Vrije tijd en contacten

Genoeg leuke dingen doen in vrije tijd (71%) is relatief laag ten opzichte van de benchmark (82%) en is ook gedaald ten opzichte van vorige meting (75%).

Cliënten zijn ook minder tevreden over de hulp van anderen (74%) en dit ligt onder de benchmark (84%).



# Onze belangrijkste bevindingen

## Ondersteuningsplan

Er is goede tevredenheid over het ondersteuningsplan (88%).

Cliënten kunnen goed meepraten over veranderingen in het ondersteuningsplan (94%), een stuk hoger dan de benchmark (83%).

Tevredenheid over het ondersteuningsplan verschilt sterk tussen locatie 76 (81%) en locatie 82 (100%).

Ook het meepraten over veranderingen scoort hoger op locatie 82.



# Onze belangrijkste bevindingen

## Tot slot

Cliënten weten goed wat te doen bij ontevredenheid (86%) en zijn redelijk tevreden over de omgang met vragen en/of problemen (75%).

Er is wel een groot verschil tussen locatie 76 (68%) en locatie 82 (85%).

Veel cliënten hebben zelf de vragenlijst ingevuld (60%). Daarnaast is 20% ingevuld door familie/ verwanten en 20% door een medewerker.



# Hoogste scores

## Totaal

|  | n  | % positief | Benchmark |
|--|----|------------|-----------|
| Ik mag zelf keuzes maken                           | 50 | 98,0       | 87,4      |
| Begeleiders bieden hulp waar nodig                 | 52 | 94,2       | 87,3      |
| Er is voldoende privacy in de woonruimte           | 51 | 94,1       | 84,1      |
| Meepraten over veranderingen in ondersteuningsplan | 49 | 93,9       | 82,5      |
| Welkom voelen bij Jade Wonen                       | 51 | 92,2       | --        |
| Tevredenheid over de hulp van de begeleiders       | 51 | 90,2       | 84,6      |
| Begeleiders houden rekening met mijn wensen        | 51 | 90,2       | 80,6      |
| Tevredenheid over de begeleider(s)                 | 51 | 88,2       | 83,1      |
| Tevreden over mijn woonruimte                      | 50 | 88,0       | 86,1      |
| Tevredenheid over het ondersteuningsplan           | 50 | 88,0       | 89,5      |



# Laagste scores

## Totaal

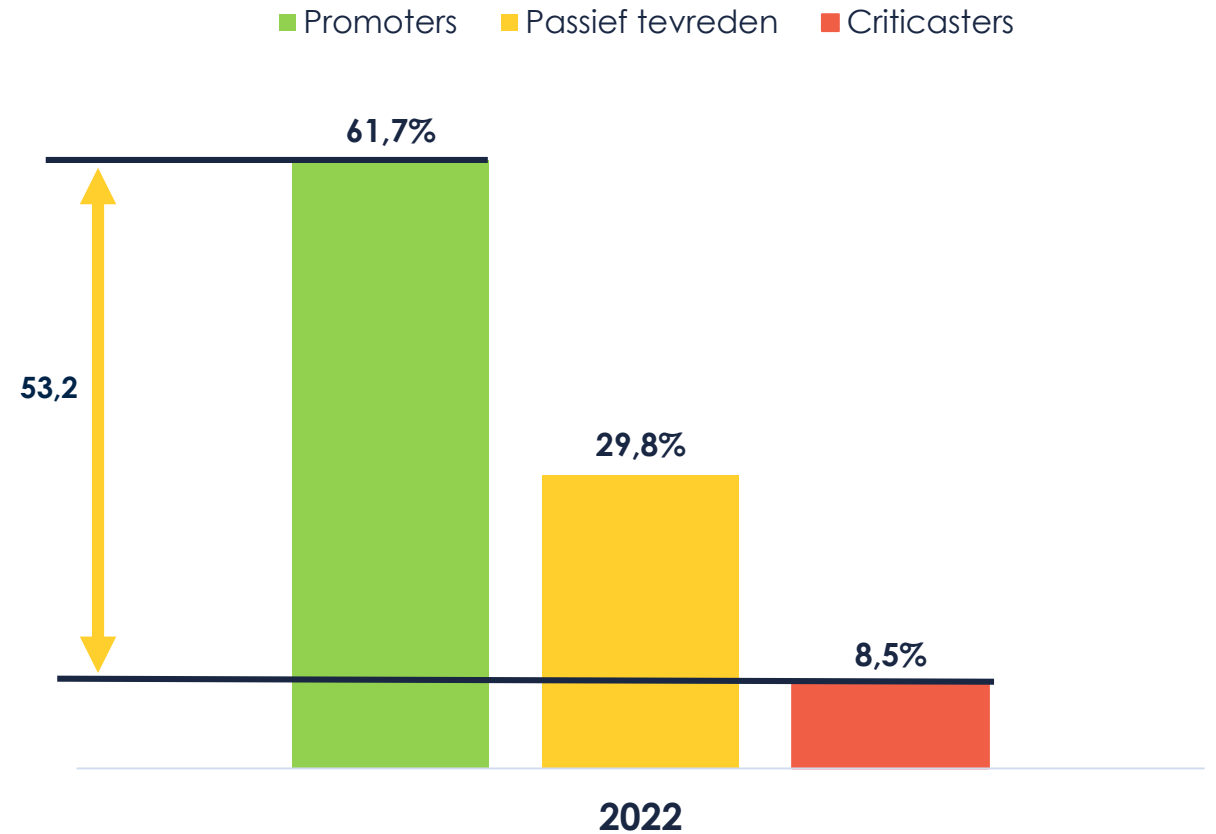
|  | n  | % positief | Benchmark |
|--|----|------------|-----------|
| Genoeg leuke dingen doen in mijn vrije tijd        | 51 | 70,6       | 81,6      |
| Tevredenheid over de hulp van anderen              | 43 | 74,4       | 83,5      |
| Tevredenheid over omgang vragen en/of problemen    | 51 | 74,5       | 77,9      |
| Begeleiders helpen bij het leren van nieuwe dingen | 50 | 78,0       | 79,5      |
| Begeleiders bieden hulp bij gezond te leven        | 49 | 79,6       | 75,2      |
| Met begeleiders over moeilijke dingen praten       | 50 | 80,0       | 77,5      |
| Begeleiders hebben genoeg tijd voor mij            | 52 | 80,8       | 67,9      |
| Tevredenheid over werk/dagbesteding                | 36 | 83,3       | 84,0      |
| Begeleiders houden zich aan de afspraken           | 50 | 84,0       | 75,2      |
| Veiligheid in de woonruimte                        | 51 | 84,3       | 86,4      |



# NPS

Hoe waarschijnlijk is het dat u Jade Wonen zou aanbevelen aan een vriend of collega?

Score: **53,2**





# Onze belangrijkste bevindingen

## Tot slot

Beschermd wonen scoort op een aantal onderwerpen beduidend lager dan ambulante. Dit heeft vooral betrekking op de tijd en aandacht van begeleiders en anderen.

De NPS van Jade Wonen (53) is heel mooi. Vooral de NPS van ambulante is zeer goed (92).