

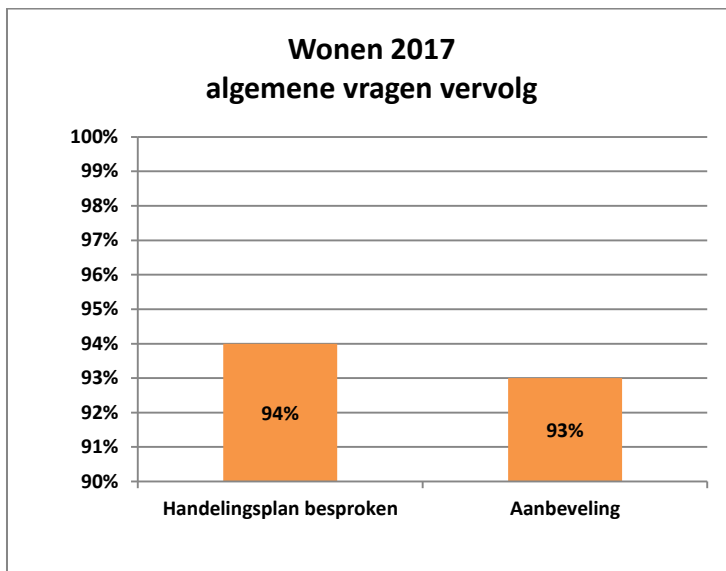
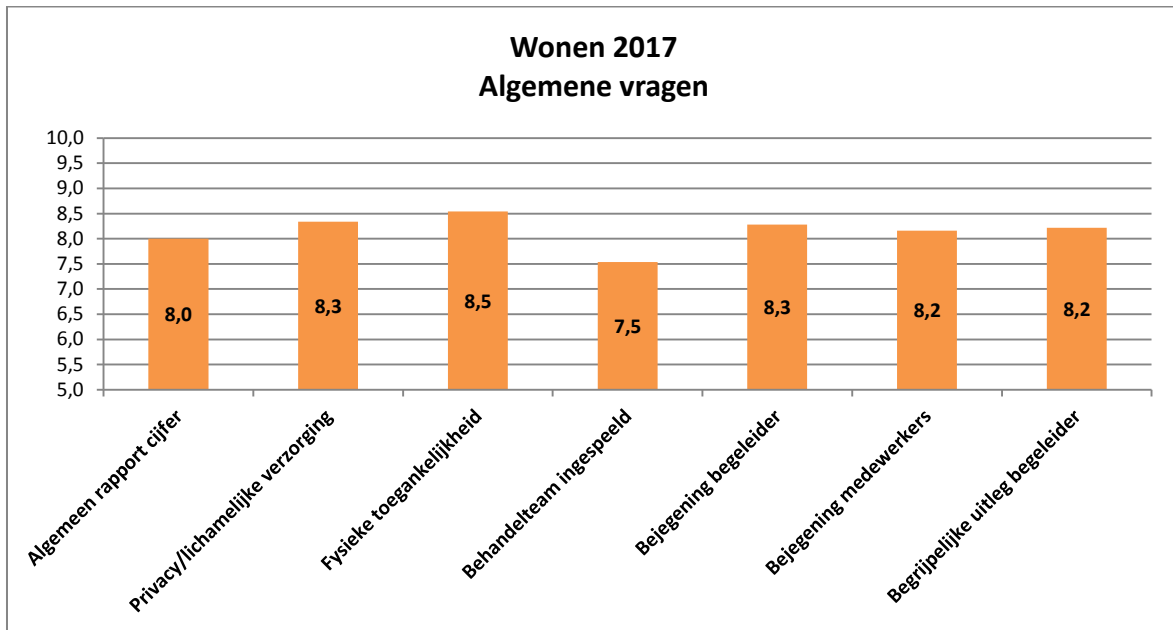
Ervaringsonderzoek wonen 2017

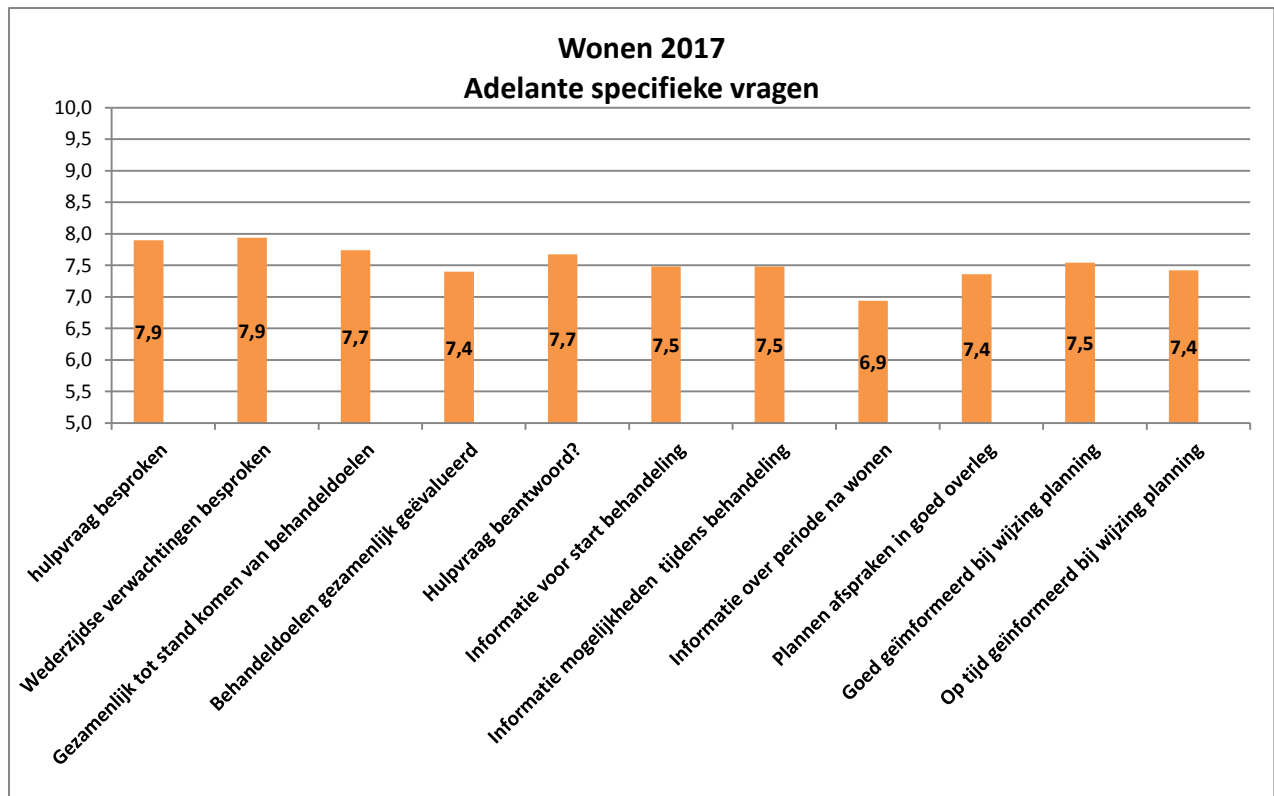
Resultaten wonen

Aantal uitgenodigd: 119

Aantal respons: 55

Percentage respons: 46%





Toelichting

Binnen Adelante Wonen wordt één maal per jaar een cliënt ervaringsonderzoek uitgevoerd.

Er heeft een analyse van de resultaten van het onderzoek 2017 plaatsgevonden. Bij deze analyse zijn de resultaten 2017 vergeleken met de resultaten van het onderzoek 2016.

Uit de analyse is gebleken dat de verbetermaatregelen die getroffen zijn naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek 2016 een positief effect hebben gehad op de onderwerpen:

- “privacy bij lichamelijke verzorging”.
- Het verbeterpunt *“Heeft u van de begeleider bij aanvang van het wonen het handelingsplan van uw kind aangeboden gekregen”* is dit jaar niet gemeten. Deze vraag is veranderd in: *“is het handelingsplan met u besproken?”* 94 % van de cliënten geeft aan dat het behandelplan is besproken. Hiermee lijkt het erop dat de maatregelen die er zijn getroffen een goed effect hebben gehad.
- Privacy bij de lichamelijke verzorging is op alle afdelingen hoger gescoord dan voorgaande jaren. Geen enkele afdeling scoort hierop minder dan een 8.
- Dit jaar is er extra aandacht geweest om de response te verbeteren. Daardoor is dit jaar ook Villa Franca representatief met een response van 9.
- De resultaten van Contigo bevatten dit jaar zowel Contigo Valkenburg als Contigo Kerkrade. In 2016 was dit enkel het resultaat van Contigo Kerkrade.

Op basis van de analyse van het onderzoek 2017 zijn ook weer verbeterpunten geformuleerd voor de volgende onderwerpen:

- Informatievoorziening over de periode na wonen:
Dit onderwerp wordt vast agendapunt tijdens de besprekingen met de ouders/jongeren
- Klimaat beheersing in Contigo Kerkrade:
Geconstateerd in opmerkingen van ouders in de “open vraag”. Klimaatbeheersing binnen Contigo is opgenomen in de investeringsbegroting van 2019.