

# Raadpleging Cosis

## Clënten over Kwaliteit 2022-2023

### Cluster Ambulant | WDL

Aantal ingevulde vragenlijsten

**1104**  
cliënten (62%)

41 Vertegenwoordigers

Cijfer Cosis

**8,7**  
cliënten

8,1 Vertegenwoordigers

"Ik vind het gewoon goed."

Resultaat



#### Wat gaat goed

- Algemeen tevreden
- WDL locatie
- Sfeer en samenzijn met medecliënten
- (Persoonlijk) begeleiders
- Dagen op de WDL locatie
- Vertegenwoordigers: algemeen tevreden en begeleiders



"Af en toe nieuwe creatieve activiteiten zou ik leuk vinden."

"Ik heb geen ruzie met mensen, ik voel mij prettig op mijn werk."

#### Wat kan beter

- Wachten op begeleiders
- Participatie in de buurt
- Persoonlijke ontwikkeling en wensen
- Vertegenwoordigers: informatie en activiteiten



#### Toelichting 'wat gaat goed'

"Ik kan er lopend naar toe."

"Er zijn goeie maatregelen getroffen om hier veilig te werken."

"Ik kan alles met de begeleiders bespreken en dan wordt het opgelost."

"Er is een leuke sfeer en we hebben een leuke groep cliënten."

"Ik vind het fijn om een aantal dagen te werken en tussendoor vrij te zijn."

"Fijn dat ik weet wat ik moet doen."

Vertegenwoordiger: "Mijn verwant lijkt hier prima te functioneren."

#### Toelichting 'wat kan beter'

"Soms zijn ze druk en hebben ze weinig tijd."

"Ik kan niet sporten omdat ik niet weet hoe dat moet."

"Ik zou graag nieuwe dingen willen leren op het gebied van horeca."

"Graag nieuwe routes lopen, bij het wandelen met de groep."

Vertegenwoordiger: "Dat hij passend werk aangeboden krijgt."



## Samengevat

Op basis van de resultaten blijkt dat er verbeterkansen zijn op de volgende thema's:

1. Wachten op begeleiders
2. Participatie in de buurt
3. Persoonlijke ontwikkeling en wensen
4. Informatie (vertegenwoordigers)
5. Activiteiten (vertegenwoordigers)



## Conclusie



### “Ik hoop dat er wat mee gebeurt”

Een veelgehoorde opmerking van cliënten als zij hun mening geven via een cliëntenraadpleging. Een oproep aan alle betrokkenen om een vervolg te geven aan de opgehaalde cliëntervaringen.

Op een doordachte manier werken met de uitkomsten van de cliëntenraadpleging zorgt ervoor dat het een zinvol geheel in de ondersteuningscyclus is en blijft.

Zo is dit ook bedoeld in de bouwstenen van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028.



### Een goed vervolg

Meepraten, meedenken, meedoen. Een positieve waardering van leven en werk hangt sterk samen met de mate waarin mensen de mogelijkheid ervaren daar invloed op te hebben.

Maak de uitkomsten onderwerp van gesprek. Doe dat op alle niveaus van de organisatie: cliënten(raad), vertegenwoordigers, medewerkers, teams, managers, etc.

Wat kan ik doen om de positieve punten vast te houden?

Hoe kan ik zelf bijdragen aan verbetering van de aandachtspunten?



### Cyclisch

Er is overlap met aandachtspunten van voorgaande jaren.

Het is van belang cyclisch te kijken naar welke acties zijn ingezet bij een bepaald punt:

- Wat heeft dit opgeleverd?
- Is bijstelling of een andere aanpak gewenst?
- Wat valt te leren of over te nemen van succesvolle verbeteracties op andere gebieden?

Deel, informeer, wissel uit, bevraag elkaar, spreek elkaar aan, doe het samen.

Maak de kleine stappen inzichtelijk, zo dicht mogelijk bij de cliënt.

Zo ervaren mensen grip en zien zij dat er wat gebeurt met hun input.



### Behoud wat goed gaat

Onderzoek op alle niveaus (cliënt, locatie, organisatie) welke factoren bijdragen aan de positieve waardering van een bepaald thema en bespreek wat nodig is om wat goed is goed te houden.

Wissel succesfactoren en ervaringen uit met andere teams, locaties en organisatieonderdelen, leer van elkaar en aan elkaar, benut best practices.