

# Raadpleging Cosis

## Clënten over Kwaliteit 2023-2024

### Cluster Ambulant | WDL

Aantal ingevulde vragenlijsten

**1156**  
cliënten (66%)  
**56** Vertegenwoordigers

Cijfer Cosis

**8,7**  
cliënten  
**8,1** Vertegenwoordigers

"Het is allemaal dik in orde."



Resultaat



#### Wat gaat goed?

- Algemeen tevreden
- WDL locatie
- Sfeer en samenzijn met medecliënten
- Begeleiders
- Persoonlijk begeleider
- Dagen op de WDL locatie
- Sociale contacten
- Vertegenwoordigers: algemeen tevreden, veilige omgeving, begeleiders, begeleiding sluit aan

#### Wat kan beter?

- Wensen voor de WDL locatie
- Wachten op begeleiders
- Meedoen in de buurt
- Vertegenwoordigers: meedoen in samenleving, informatie ontwikkelingen en veranderingen



"Soms moet ik even wachten op mijn beurt, soms duurt dat te lang voor mij."

"De begeleiding is altijd in de buurt en dit geeft me een veilig gevoel."



#### Toelichting "Wat kan beter?"

- "Nieuw gereedschap."
- "Meer kleuren op de muur."
- "Hele gebouw zou vernieuwd moeten worden."
- "Soms zijn ze druk en moet ik even wachten, dat vind ik wel goed, want ik ben hier niet alleen."
- "Zou hier wel een dichte rokersruimte willen."
- "Er wordt niet altijd bekend gemaakt wat er te doen is in de buurt."
- "De tafels en stoelen veranderen."

#### Toelichting "Wat gaat goed?"

- "Ik vind alles goed en niks stom."
- "Alles aan deze locatie maakt het makkelijk om te werken."
- "Ik vind het leuk om met mijn collega's te werken."
- "Iedereen doet zijn best, meer kunnen ze niet doen."
- "Het is lekker rustig en je kan in eigen tempo dingen doen."
- "Dat het hier gezellig is met de andere collega's."
- "Het klikt met mijn begeleider en daarom heb je vertrouwen."
- "Goede werkweek met doel en structuur."
- "Ik ben tevreden over mijn werk hier."
- "De afwisseling vind ik leuk."



## Samengevat

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

- Wensen voor de WDL locatie
- Wachten op begeleiders
- Meedoen in de buurt
- Vertegenwoordigers: meedoen in samenleving, informatie ontwikkelingen en veranderingen



Conclusie



## Meepraten, meedenken, meedoen

Het is bekend dat een positieve waardering van het leven sterk verband houdt met de mate waarin mensen de mogelijkheid ervaren om daar invloed op te kunnen hebben. Is er ruimte voor meepraten, meedenken, meedoen? Zowel voor het vasthouden van de positieve punten die uit de raadpleging naar voren komen, als voor het werken aan verbetering van de aandachtspunten, is van belang dit perspectief mee te nemen.

## Cyclisch

Gezien het cyclische karakter van de raadpleging is het goed om te kijken naar de vergelijkingen van de laatste drie jaar. Vallen daar trends in op, is er op bepaalde vlakken sprake van meer of juist minder tevredenheid?

Bijna alle aandachtspunten komen overeen met die van de vorige twee jaren. Bekijk daarom per punt:

Zijn er verbeteracties ingezet op het aandachtspunt?

Wat hebben de verbeteracties tot nu toe opgeleverd?

Wat is er nog nodig om de verbeteracties wel het gewenst resultaat op te laten leveren?

Kunnen succesvolle verbeteracties wellicht ook op andere aandachtgebieden worden ingezet?



## Een goed vervolg

Betrek cliënten en/of de cliëntenraad bij het opstellen van een verbeterplan.

Zorg dat het plan haalbaar en realistisch is.

Maak afspraken over wie wat doet en wanneer.

Zorg dat het verbeterplan zichtbaar is voor iedereen en vink af wat er gedaan is.

Knip eventueel omvangrijkere verbeterpunten op in kleinere stukken.

Help cliënten ook om knelpunten op de agenda van de (centrale) cliëntenraad te zetten.

## De positieve punten

Besteed vooral ook op alle niveaus (cliënt, locatie, organisatie) gericht aandacht aan de positieve punten:

- Wat draagt bij aan de positieve waardering van een thema?
- Wat is er nodig om dat te behouden?
- Wissel best practices uit met andere teams of organisatie-onderdelen.

