

# Raadpleging Cosis

## Clënten over Kwaliteit 2024

### Cluster Ambulant | WMO Ambulante ondersteuning

Aantal ingevulde vragenlijsten

**409**  
(29%)

Cijfer Cosis

**8,4**

"Zo laten, ik ben zeer content met de begeleiding."



Resultaat



#### Wat gaat goed?

- Algemeen tevreden
- Voldoende ondersteuning

"Er wordt met mij meegedacht en soms meegegaan met iets bekijken."

#### Wat kan beter?

- Weten waar je terecht kunt
- Begeleiding algemeen
- Persoonlijke punten



"Ze moeten sneller terugbellen als ik een vraag heb."



#### Toelichting "Wat kan beter?"

Op tijd komen.  
Meer praktijkgericht werken.  
Mij meer achter de broek aan zitten.  
Als ik in oude valkuilen trap, me daar consequent op wijzen.  
Even laten weten als ze later komen.  
Meer kennis van psychiatrische ziektebeelden.  
Wat minder op de telefoon zitten.  
Beter communiceren.

#### Toelichting "Wat gaat goed?"

Ze helpen me altijd als het nodig is.  
Dit is voldoende, ik kan mijn verhaal goed kwijt.  
Ik ben altijd opgelucht als mijn begeleider er is.  
Ik kan goed met de medewerker overleggen.  
Doordat de begeleider ervaringsdeskundig is, kunnen we elkaar beter begrijpen.  
Ze zijn zeer betrokken en geven handvaten om het zelf nog een beetje vol te houden.  
Ik kan ze bellen en appen wanneer het nodig is.  
Begeleider legt alles goed uit, is rustig.



## Samengevat

Cliënten zijn over het algemeen positief over de ondersteuning van Cosis.

Er zijn verbeterkansen op de volgende thema's:

- **Weten waar je terecht kunt**
- **Begeleiding algemeen** (meer begeleidingsuren, minder personele wisselingen)
- **Persoonlijke punten** (o.a. afspraken en op tijd komen)



Conclusie



## Aandacht voor een gezonde leefstijl

Bijna twee derde van de respondenten geeft aan het met de begeleider wel eens te hebben over voldoende ontspanning. Ruim de helft zegt wel gesprekken te hebben over voldoende bewegen, gezond eten en genoeg slapen. Bijna een derde van de respondenten heeft het met de begeleider wel eens over roken, drinken en het gebruik van drugs.

## Doelen

Als behaalde doelen worden genoemd (in volgorde van het meest genoemd):

Stabieler, zelfvertrouwen, rust en structuur  
Financiën en administratie  
Huishouden, opruimen, koken  
Dagbesteding, (vrijwilligers)werk  
Sociale netwerk  
Gezondheid

Voor het komende jaar wensen cliënten vooral behaalde doelen vast te houden en door te gaan op de ingeslagen weg.



## Digitale middelen

Ruim de helft van de respondenten zegt geen gebruik te maken van digitale spullen, apparaten of programma's. Sommige cliënten zeggen in hun uitleg wel te appen of te bellen, andere geven bijvoorbeeld aan dat ze er geen verstand van hebben.

Cliënten die aangeven wel gebruik te maken van digitale spullen, apparaten of programma's, noemen vooral de telefoon en WhatsApp.

## Aanbevelingen

Net als vorig jaar zijn de respondenten over het algemeen positief, zij voelen zich gehoord en gesteund.

Besteed hier daarom op alle niveaus aandacht aan om deze mate van kwaliteit te borgen.

Verbeterwensen zijn er op het gebied van informatievoorziening, communicatie en verwachtingsmanagement. Ook dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

Besteed daarom aandacht aan het maken van afspraken met cliënten en check regelmatig of cliënten over alle benodigde informatie beschikken.



LSR

030-2937664

[www.hetlsr.nl](http://www.hetlsr.nl)

[info@hetlsr.nl](mailto:info@hetlsr.nl)