

Raadpleging Cosis

Clënten over Kwaliteit 2023-2024

Cluster Wonen

Aantal ingevulde vragenlijsten

808
cliënten (46%)
63 Vertegenwoordigers

Cijfer Cosis

8,3
cliënten
8,1 Vertegenwoordigers

"Ze hebben alles wel goed voor elkaar."



Resultaat



Wat gaat goed?

- Algemeen tevreden
- Woning en woonlocatie
- Begeleiders
- Persoonlijk begeleider
- Medecliënten
- Vrijheid en zelfstandigheid
- Vertegenwoordigers: algemeen tevreden, begeleiders, contact behandelaars, manier van betrokken worden

Wat kan beter?

- Wensen voor de woning
- Tijd van begeleiders
- Informatie
- Persoonlijk welbevinden
- Vertegenwoordigers: personele bezetting



"Ik hoor het soms niet als er een andere begeleider werkt."

"Het is prettig dat er iemand komt als ik ergens mee zit."



Toelichting "Wat kan beter?"

"Zonnepanelen op het dak, moderner maken."

"Ik zou alles beter isoleren en ik bedoel dan dat je minderlast hebt van elkaar."

"Soms hebben begeleiders het te druk waardoor ze niet altijd even lang bij mij kunnen zijn."

"Soms komen de verandering wat onverwachts en ik vind het dan moeilijk om mee om te gaan."

"Als er ruzie is dan voel ik mij niet prettig op de groep."

Toelichting "Wat gaat goed?"

"Fijn dat ze helpen en kijken wat er nodig is."

"Lekker rustig, mooi appartement, ik voel me hier veilig."

"Hier wonen gezellige mensen waarmee ik goed om kan gaan."

"Fijn dat ik mijn eigen appartement heb waar ik mezelf kan zijn en kan doen wat ik wil."

"Dichtbij mijn familie en bij de stad en bij mijn werk."

"Cosis is een goede instelling."

"Ik vind de grote ruimte die we hebben leuk."

"Alles gaat in overleg."



Samengevat

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

- Wensen voor de woning
- Tijd van begeleiders
- Informatie
- Persoonlijk welbevinden
- Vertegenwoordigers: personele bezetting



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.

