

Cliënttevredenheidsonderzoek 2022

In februari 2022 hebben wij bij Stichting InsideAut een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het doel van dit onderzoek was om te achterhalen hoe de deelnemers bij InsideAut de geboden ondersteuning ervaren; hoe tevreden of ontevreden zijn zij hiermee. De uitslag van dit onderzoek wordt gebruikt om de kwaliteit van de ondersteuning te waarborgen en daar waar nodig te verbeteren.

De enquête is voorgelegd aan alle deelnemers van InsideAut. In totaal hebben 49 van de 70 deelnemers de vragenlijst volledig ingevuld, wat een respons van 70% is. De vragenlijst is verspreid onder de deelnemers via een link. Hierbij is gebruik gemaakt van het online enquêteplatform QuestionPro. Daarnaast was er een mogelijkheid om de vragenlijst op papier in te vullen.

In dit verslag zullen de uitslagen van dit onderzoek weergegeven worden. De uitslagen zijn achteraf teruggekoppeld naar de deelnemers, zie pagina 5.



Resultaten

► Begeleiding

Vraag	Aantal	Score	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De begeleiders hebben aandacht en belangstelling voor mij	53	4,55					
De begeleiders gaan respectvol met mij om	53	4,62					
De begeleiders hebben kennis/kundigheid	53	4,38					
Met problemen kan ik terecht bij de begeleiders	53	4,42					
Er wordt door de begeleiders naar mij geluisterd	53	4,47					
Ik vertrouw de begeleiders	53	4,45					
De begeleiders komen hun afspraken na	53	4,36					
De begeleiders zijn telefonisch (bellen/appen) goed bereikbaar	53	4,38					
De begeleiders helpen mij bij het zoveel mogelijk zelf oplossen van problemen	53	4,23					
De begeleiders zijn eerlijk tegen mij	53	4,49					
De begeleiders steunen mij met een duidelijke en open benaderingswijze	53	4,36					
Ik voel mij door de begeleiders begrepen	53	4,3					
		Gemiddelde 4,42					

Respons: 76%

► Ervaring

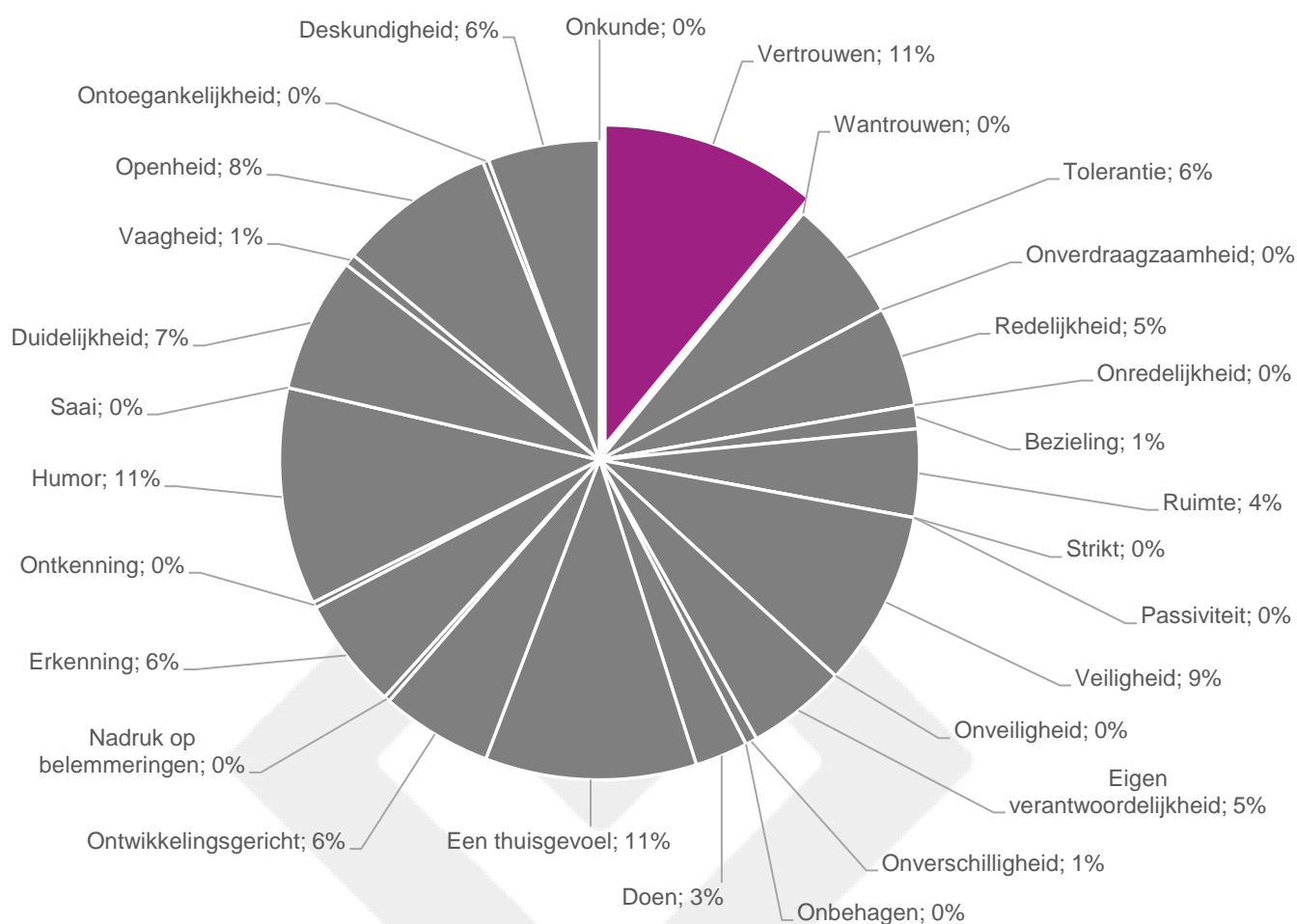
Vraag	Aantal	Score	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik kom graag naar InsideAut	51	4,59					
Ik voel mij veilig bij InsideAut	51	4,55					
Ik voel me prettig bij InsideAut	51	4,45					
De sfeer bij InsideAut is goed	51	4,41					
Ik kan lachen bij InsideAut	51	4,51					
Ik heb last van stress bij InsideAut	51	1,98					
Ik voel mij vertrouwd bij InsideAut	51	4,43					
Ik kan zijn wie ik ben bij InsideAut	51	4,41					
Bij InsideAut word ik serieus genomen	51	4,25					
Ik ben tevreden met InsideAut zoals het nu is	51	4,33					
		Gemiddelde 4,19					

Respons: 73%



InsideAut

► **Algemeen**
(InsideAut kenmerkt zich door)



Respos: 76%

► **Sociale contacten**

Vraag	Aantal	Score	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bij InsideAut behandelt men elkaar met respect	52	4.38					
Ik heb betekenisvolle contacten met andere deelnemers bij InsideAut	52	4.15					
Bij InsideAut ontmoet ik mensen met vergelijkbare ervaringen	52	4.12					
Ik heb vrienden gemaakt bij InsideAut	52	4.25					
Gemiddelde		4.22					

Respos: 74%



► Ontplooiing

Vraag	Aantal	Score	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
InsideAut biedt mij een plek om te leren en mijzelf te ontwikkelen	51	4.2					
InsideAut helpt mij om zelfstandiger in het leven te staan	51	3.92					
Met de hulp van InsideAut kan ik mijn eigen plaats in de samenleving verwerven en/of behouden	51	3.88					
InsideAut helpt mij als mens te groeien	51	4.25					
Gemiddelde		4.06					

Respons: 73%

► Overig

Vraag	Aantal	Score	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik kan altijd een beroep doen op InsideAut, ook voor zaken die niet direct met InsideAut te maken hebben	51	4.2					
Bij veranderingen binnen InsideAut word ik hierover geïnformeerd	51	4.41					
Ik krijg op mijn hulpvraag de juiste ondersteuning bij InsideAut	51	4.16					
Gemiddelde		4.26					

Respons: 73%

Cijfer:



Nadat het cliënttevredenheidsonderzoek was afgerond zijn de resultaten teruggekoppeld naar de deelnemers. De feedback zal gebruikt worden voor het volgende tevredenheidsonderzoek. De onderstaande punten kwamen hieruit naar voren:

- ▶ **Onderverdeling in ambulante begeleiding en groepsbegeleiding**
Voor diegenen die alleen ambulante begeleiding krijgen waren niet alle vragen van toepassing. Een onderverdeling in de vragenlijst zou dit verhelpen.
- ▶ **Onduidelijke of vage begrippen**
Het woord 'bezieling' en 'doen' bij het kopje Algemeen werd door meerderen niet begrepen. Het woord 'passievol' zou duidelijker zijn.
Bij het kopje Ontplooiing vonden velen de volgende vragen onduidelijk: 'InsideAut helpt mij om zelfstandiger in het leven te staan', 'Met de hulp van InsideAut kan ik mijn eigen plaats in de samenleving verwerven en/of behouden' en 'InsideAut helpt mij als mens te groeien'. De woorden 'zelfstandig', 'eigen plaats' en 'groeien' waren te vaag en te breed. Meerdere vragen toevoegen en daarin een onderscheid maken tussen werk, school en privé zou dit oplossen.
- ▶ **Misinterpretatie**
Door een aantal deelnemers waren de vragen bij het kopje Ervaring ingevuld zoals zij zich op dat moment voelden: "Ik lach nu niet, dus ik kan niet lachen bij InsideAut" of "Ik voel mij op dit moment niet goed, dus ik voel mij niet prettig bij InsideAut". Als oplossing werd aangegeven om een tijd bij de vragen neer te zetten, zoals 'In de afgelopen 6 weken heb ik kunnen lachen bij InsideAut'.