

Clïentervaringsmeting 2022

Uitgevoerd in november 2022
Kwaliteit

d.d. 3 januari 2023



anton
constandse



Inhoud

Waarom een cliëntervaringsmeting?	3
Goed leven.....	3
Zeggenschap	3
Ondersteuning	3
Gemiddelde AW en B(Z)W tevredenheidsscore	4
Wat vinden cliënten heel goed aan Anton Constandse?	4
Welke tips geven cliënten aan Anton Constandse?	4
Wat betekent 'Goed Leven' voor cliënten?	5
Bijlage.....	6



Waarom een cliëntervaringsmeting?

Een van onze strategische doelstellingen is: een goed leven voor de cliënten. Om dit doel te bereiken, is het van belang om regelmatig te toetsen hoe cliënten dit ervaren: hoe ervaren zij hun leven? En hoe ervaren zij de ondersteuning vanuit Anton Constandse? Daarom zijn er vragen gesteld over goed leven, zeggenschap en de ondersteuning van Anton Constandse.

Begin november 2022 zijn **1501** cliënten die ondersteuning ontvangen van Anton Constandse gevraagd mee te doen aan de cliëntervaringsmeting. In totaal zijn er **223** compleet ingevulde vragenlijsten ontvangen, 117 van AW- en 106 van B(Z)W-clieënten.

Hieronder vind je de resultaten.

Goed leven

- De meeste cliënten geven aan **zelf te bepalen hoe hun dagen eruit zien** (B(Z)W 84% en AW 94%).
- De **tevredenheid over hoe iemand zijn dagen** invult is lager (B(Z)W 82% en AW 63%). Wanneer iemand niet weet hoe zijn dagen in te vullen, dan krijgt 64% van B(Z)W-clieënten en 74% van AW-clieënten hierbij hulp van zijn ondersteuner.
- Het **aanbod aan goede activiteiten vanuit Anton Constandse** wordt door 62% van B(Z)W-clieënten en door 34% van AW-clieënten als positief ervaren. Opvallend is dat 22% van B(Z)W-clieënten en 49% van AW-clieënten geen mening heeft over het activiteiten aanbod.

Zeggenschap

- Bijna alle AW-clieënten (92%) **beslist mee over de doelen en afspraken in het ondersteuningsplan**, tegenover 77% van B(Z)W-clieënten. opvallend is dat 17% van B(Z)W-clieënten hierbij aangeeft geen mening te hebben.
- Cliënten kunnen over het algemeen **zelf kiezen wanneer, hoe en waar gesprekken met de ondersteuner plaatsvinden** (B(Z)W 70%, AW 88%).
- Op de vraag **'Ik heb invloed op wie mijn ondersteuner is'**, heeft een groot deel van de B(Z)W-clieënten (79%) beantwoordt het hiermee eens te zijn, tegenover 59% van AW-clieënten. Over **invloed op de keuze van de herstelondersteuner** zegt 21% van de AW-clieënten hier geen mening over te hebben tegen 4% van de B(Z)W-clieënten.
- Als het gaat over het **zelf kunnen kiezen of netwerk betrokken wordt** bij de ondersteuning scoren de cliënten van B(Z)W en AW positief en nagenoeg gelijk.

Ondersteuning

- Zowel B(Z)W als AW-clieënten geven aan **terecht te kunnen bij de herstelondersteuner** als er hulp nodig is (79% en 89%),
- als ook dat zij **respect voor hun privacy** ervaren vanuit de herstelondersteuner (93% en 80%).
- Verschillen in scores zijn opvallend als het gaat om **ondersteuning bij het werken aan de doelen**: 91,5 % van AW is het hiermee eens tegen 71% van B(Z)W.
- Daarentegen voelen B(Z)W-clieënten zich veel **meer in hun waarde gelaten** (96,6%) door de herstelondersteuners als de AW-clieënten (76%).



Gemiddelde AW en B(Z)W tevredenheidsscore

De cliënten geven ons vanuit B(Z)W gemiddeld een 7,4 en vanuit AW een 8,4 - vergelijkbaar met voorgaande jaren. Leuk weetje: van 39% van de AW cliënten geeft de ondersteuning van Anton een dikke 10! Het beoogde doel in het [strategisch meerjarenplan](#) is een gemiddeld cliënttevredenheidsscore van 8 in 2025.

Score	Doel 2025	2022	2020	2018
B(Z)W	8	7.4	7.8	7.8
AW	8	8.4	8.3	8.4

Wat vinden cliënten heel goed aan Anton Constandse?



Welke tips geven cliënten aan Anton Constandse?





Wat betekent 'Goed Leven' voor cliënten?

Om een goed beeld te krijgen van wat 'Goed Leven' betekent voor cliënten die vanuit Anton Constandse ondersteuning ontvangen, is de laatste vraag van de enquête: **'Wat betekent goed leven voor jou?'** Dit is een open vraag en cliënten waren niet verplicht om deze vraag te beantwoorden, maar is toch vaak ingevuld.

In de antwoorden is een onderscheid gemaakt tussen cliënten t/m 29 jaar en vanaf 30 jaar. Dit komt het meest overeen met de doelgroepen binnen Anton Constandse: jeugd en jongvolwassenen (t/m 27 jaar).

Er is geen onderscheid gemaakt tussen de B(Z)W- en AW-clieënten.

De gegeven antwoorden zijn zoveel mogelijk opgedeeld in een aantal categorieën:

- (Inter)persoonlijke relaties
- Lichamelijk welbevinden
- Regie
- Emotioneel welbevinden
- Relaties
- Sociale inclusie
- Persoonlijke ontwikkeling
- Materiaal welzijn

Hoe groter het woord in de woordenwolk, hoe vaker het genoemd is.





Bijlage

Bijlage 1: Vragenlijst

Welkom!

Goed leven

Alle mensen hebben recht op een waardig en goed leven, midden in de samenleving. Want iedereen doet ertoe. Dit is waar Anton Constandse voor staat.

Een goed leven betekent voor iedereen iets anders. Het is afhankelijk van je achtergrond, je opvoeding, je ervaringen en persoonlijke omstandigheden.

Je vindt een zinvolle daginvulling bijvoorbeeld heel belangrijk, en iemand anders vindt het fijn om (veel) sociale contacten te hebben.

Wat betekent **goed leven** voor jou? En wat vind je van de ondersteuning die Anton Constandse je biedt?

Wij horen graag wat we goed doen. En wat we niet zo goed doen. Want daar kunnen en willen we van leren! Daarom willen we je graag uitnodigen om onze vragenlijst in te vullen. Zo kun je ons laten weten wat jij ervaart.

Het invullen van de 16 vragen is anoniem en kan tot 30 november 2022.
Het invullen duurt ongeveer 10 minuutjes.

Hulp nodig?

Wil je de lijst liever samen met iemand invullen? Laat dit gerust weten aan je ondersteuner.





Wat voor ondersteuning krijg je van Anton Constandse?

- Ik woon op een beschermd (zelfstandig) wonen locatie

_____ (naam locatie)

- Ik krijg ambulante ondersteuning thuis en woon in de omgeving:
 - Centrum (Den Haag)
 - Escamp / Bouwlust
 - Haagse Hout / Wassenaar
 - Laak
 - Leidschendam / Voorburg
 - Loosduinen / Westland
 - Moerwijk / Morgenstond
 - Rijswijk / Delft
 - Scheveningen
 - Segbroek
 - Weet ik niet



Wat is je leeftijd?

_____ (vul hier je leeftijd in)

Goed Leven

Bij Anton Constandse vinden we het belangrijk dat jij bepaalt hoe jouw herstel eruit ziet. En vooral: dat jij hierover eigen regie hebt.

Eigen regie betekent dat je zelf kiest en beslist over jouw leven. Zodat je het leven kunt leven op een manier die bij jou past, met alles wat daarbij hoort. Ondanks je (psychische) kwetsbaarheden en de gevolgen daarvan.

1. Ik bepaal zelf hoe mijn dagen eruit zien.

- Eens
- Oneens
- Geen mening

2. Ik ben tevreden over hoe ik mijn dagen invul.

- Eens
- Oneens
- Geen mening



3. Als ik niet goed weet hoe ik mijn dagen moet invullen, dan krijg ik hulp van mijn ondersteuner. Bijvoorbeeld met een activiteit, of met werk.

- Eens
- Oneens
- Geen mening

4. Anton Constandse biedt goede activiteiten aan om mijn dagen mee in te vullen.

- Eens
- Oneens
- Geen mening

Zeggenschap

5. Ik heb invloed op wie mijn ondersteuner is.

- Eens
- Oneens
- Geen mening



6. Ik beslis mee over de doelen en afspraken in mijn ondersteuningsplan.

- Eens
- Oneens
- Geen mening

7. Ik kan zelf kiezen wanneer, hoe en waar gesprekken met mijn ondersteuner plaats vinden.

- Eens
- Oneens
- Geen mening

8. Ik kan zelf kiezen of mijn familie, vrienden of andere naasten betrokken worden bij de ondersteuning.

- Eens
- Oneens
- Geen mening

Ondersteuning

9. Ik kan bij vragen of als ik hulp nodig heb altijd terecht bij mijn ondersteuner(s).

- Eens
- Oneens
- Geen mening

10. Mijn ondersteuner(s) helpen mij bij het werken aan mijn doelen.



- Eens
- Oneens
- Geen mening

11. Ik word in mijn waarde gelaten door mijn ondersteuner(s).

- Eens
- Oneens
- Geen mening

12. Mijn ondersteuner(s) hebben respect voor mijn privacy.

- Eens
- Oneens
- Geen mening

13. Hoe tevreden ben jij over de ondersteuning die je krijgt van jouw betrokken ondersteuner(s)? (1 = niet tevreden en 10 = heel tevreden)

_____ (vul hier het cijfer in)

Hieronder mag je een toelichting geven. Dit is niet verplicht.

Bijna klaar

Wij horen graag wat we goed doen. En wat we niet zo goed doen. Want daar kunnen en willen we van leren!

14. Wat vind je heel goed van Anton Constandse?

15. Heb je een verbetertip voor Anton Constandse?



De laatste vraag

Wat vind jij belangrijk voor een goed leven?

Een goed leven betekent voor iedereen iets anders. Het is afhankelijk van je achtergrond, je opvoeding, je ervaringen en persoonlijke omstandigheden.

Je vindt een zinvolle daginvulling bijvoorbeeld heel belangrijk, en iemand anders vindt het fijn om (veel) sociale contacten te hebben.



Wat betekent goed leven voor jou?

Bedankt voor het invullen van de vragenlijst!

Maak gebruik van de retourenvelop om jouw ingevulde vragenlijst op te sturen.

Je mag de ingevulde vragenlijst ook aan jouw ondersteuner geven.

Alle antwoorden gaan we verzamelen en via jouw ondersteuner hoor je wat de uitkomsten zijn en wat we als Anton Constandse hiermee gaan doen.

Nogmaals hartelijk dank!