

MONITOR GROEP



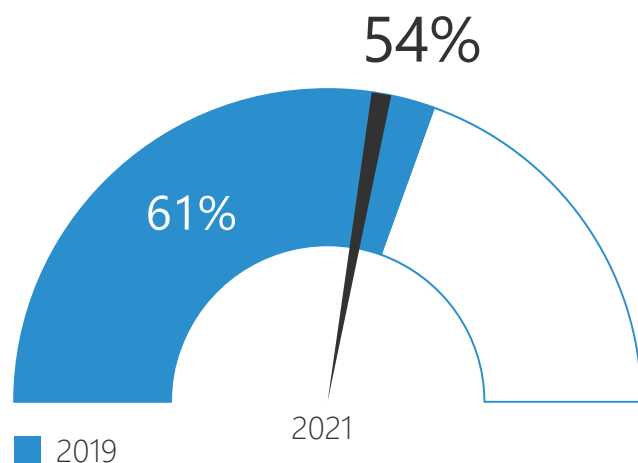
Resultaten CliëntenMonitor 2021



INHOUD

Onderdeel	Pag.
Respons	2
Algemene tevredenheid	3
Resultaten per thema	12
Sterke punten en verbeterpunten	19
Resultaten per locatie/begeleiding	24
Verbeterplan	25

RESPONS



	okt-nov 2021	mei 2019		Aantal	%
UITGENODIGD:	378	482	Intramuraal	71	48%
INGEVULD:	206	294	Ambulant	135	59%

Intramuraal, locaties	Aantal	%
PC Boutenshof	34	43%
Kwartelstraat	15	60%
Barrierweg	8	53%
Blijf	11	39%

Intramuraal, beschikking	Aantal
BW	8
WLZ V&V	10
WLZ GGZ	17
Forensisch	10
Vrouwenopvang	7
Gezinnen	3

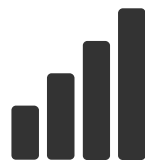
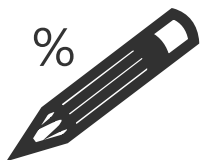
Ambulant, beschikking	Aantal
BW	54
WLZ	2
Forensisch	8
Vrouwenopvang	3
Gezinnen	12
OZL	22



Algemene tevredenheid

Resultaten op hoofdlijnen

LEGENDA



Intramuraal



Ambulant

Kleuren

De cijfers in de grafieken betreffen, tenzij anders aangegeven, percentages.

In de grafieken in dit rapport worden voornamelijk de kleuren groen, grijs en oranje gebruikt. Hieronder staat aangegeven wat deze kleuren inhouden.

Groen: positieve antwoordcategorie / goed / voldoende / sterk punt.

Grijs: neutrale antwoordcategorie / redelijk / gemiddeld.

Oranje: negatieve antwoordcategorie / matig / onvoldoende / aandachtspunt.

Trend

De resultaten zijn – indien beschikbaar – vergeleken met de vorige meting (mei 2019). De stijging of daling van de resultaten ten opzichte van deze meting is weergegeven onder dit pictogram. **↑ 10** of meer is in groen weergegeven, **↓ 10** of lager in oranje.

Voorbeeld: ↓ 7

De tevredenheid bij Neos is op dit punt 7% afgenomen ten opzichte van de vorige meting uit 2019.

Soort zorg

Onder deze pictogrammen staan de scores/percentages van de cliënten weergegeven per soort zorg. Bij een verschil van **+10** of meer is het cijfer in het groen weergegeven en bij **-10** of meer in het oranje.

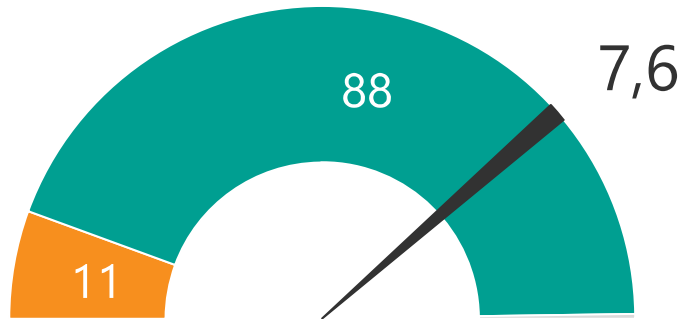
Voorbeeld: 84

*De tevredenheid bij een stelling is 72% en u ziet in de grijze kolom daarnaast **84** staan. Dit betekent dat de tevredenheid bij deze soort zorg dus 12% hoger ligt.*

Hoe tevreden ben je in het algemeen over Neos?



Rapportcijfer 1-10.

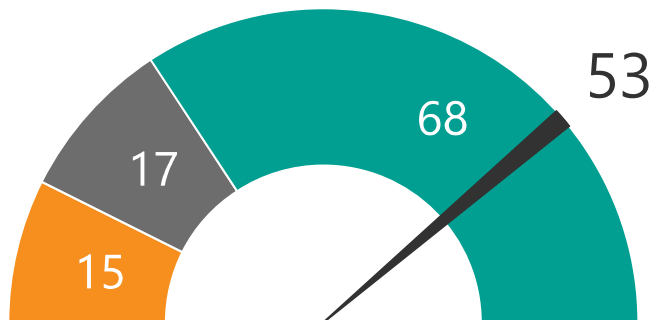


- **RAPPORTCIJFER**
Gemiddeld
- %
- **VOLDOENDE**
Rapportcijfer >5
- **ONVOLDOENDE**
Rapportcijfer ≤5
- **GEEN ANTWOORD**

=		6,9	7,9
↓ 1		77	94
↑ 1		21	6
=		1	0

Als je iemand kent die hulp nodig heeft, zou je de hulpverlening van Neos dan aanbevelen?

Score -100 tot +100.



- **NET PROMOTER SCORE**
Promoters minus Detractors
- %
- **PROMOTERS**
Bevelen Neos als hulpverlener (sterk) aan
- **PASSIVES**
Bevelen Neos als hulpverlener enigszins aan
- **DETRACTORS**
Bevelen Neos als hulpverlener niet aan

↓ 4		26	68
=		52	77
↓ 4		22	14
↑ 4		26	9

Wil je bij de onderstaande onderwerpen met een rapportcijfer aangeven hoe tevreden je bent?



Rapportcijfer 1-10.

De vriendelijkheid van de medewerkers van Neos.	8,3	=	7,3	8,8
Het contact met de hulpverlener.	8,2	=	6,8	8,9
De hulp die u heeft gekregen.	8,0	↑ 0,1	6,9	8,6
De klantgerichtheid.	7,7	↑ 0,2	6,6	8,2
De voorzieningen op de locatie, zoals de badkamer, het toilet en de keuken.	7,3	↑ 1,1	7,3	-
De locatie waar u verblijft.	6,9	↓ 0,1	6,9	-
De maaltijden.	6,6	↑ 0,7	6,6	-
De informatie die u van Neos krijgt (bv. website, brochures en social media).	6,5	↓ 0,2	5,9	6,9

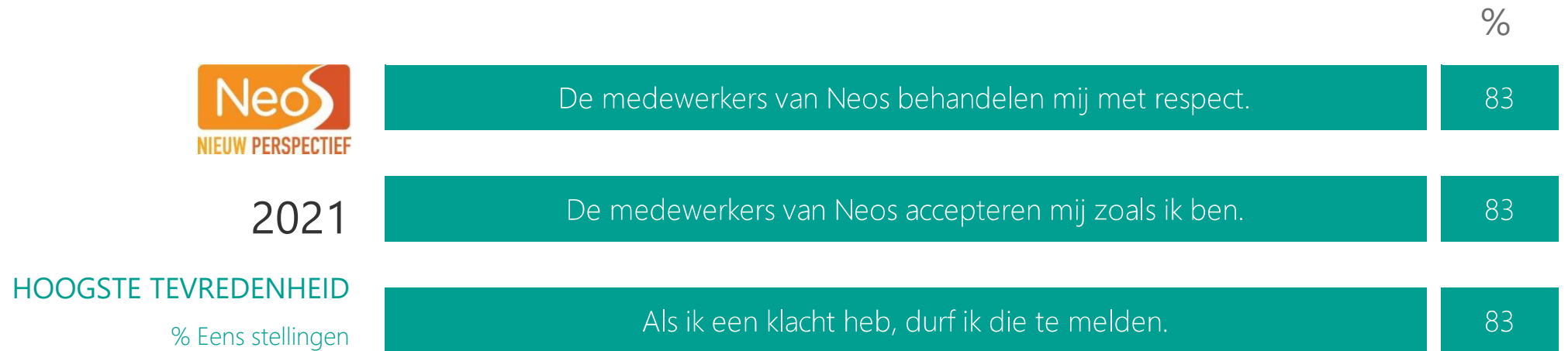


Tevredenheidsscore 0-100.

Thema	Score	Verandering	Neos	Thuis
Bejegening	75	↑ 1	45	91
Cliëntgerichtheid	71	=	43	85
Betrouwbaarheid & Privacy	63	↑ 4	40	85
Kwaliteit	62	↑ 15	38	83
Klachtenregeling	61	↑ 1	44	70
Veiligheid	60	↑ 3	51	88
Actieplan	60	↓ 1	29	76
Informatie & Communicatie	47	↓ 6	31	55
Autonomie & Invloed	41	↑ 5	26	80

* De tevredenheidsscores per thema zijn gebaseerd op de stellingen (pag. 14-18) die onder het desbetreffende thema vallen. Hierbij worden *tevredenheid (% eens)* en *ontevredenheid (% oneens)* tegen elkaar afgewogen.

TOP 3 EN LAAGSTE 3 NEOS



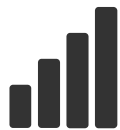
LAAGSTE TEVREDENHEID
% Eens stellingen



VERSCHILLEN MET DE VORIGE METING

Vergelijking van de stellingen die zowel deze meting als de vorige meting zijn gevraagd.

%



GROOTSTE STIJGINGEN

In tevredenheid

De gemeenschappelijke voorzieningen zijn schoon.	↑ 20
Ik heb invloed op de leefomstandigheden binnen mijn locatie.	↑ 14
De medewerkers grijpen in bij een onveilige of agressieve situatie.	↑ 13

GROOTSTE DALINGEN

In tevredenheid

Ik word voldoende geïnformeerd door de Centrale cliëntenraad.	↓ 10
Ik weet hoe ik het Cliënten Punt kan bereiken.	↓ 9
De medewerkers van Neos zijn makkelijk bereikbaar.	↓ 5

TOP 3 EN LAAGSTE 3 INTRAMURAAL



TOP 3 EN LAAGSTE 3 AMBULANT



2021

HOOGSTE TEVREDENHEID

% Eens stellingen

	%
De medewerkers van Neos behandelen mij met respect.	94
De medewerkers van Neos accepteren mij zoals ik ben.	94
De medewerkers van Neos bieden mij steun als ik een vraag of een probleem heb.	91

LAAGSTE TEVREDENHEID

% Eens stellingen

Ik word voldoende geïnformeerd door de Centrale cliëntenraad.	32
Ik ben tevreden over het Cliënten Punt.	55
De klachtenregeling van Neos is duidelijk.	59



Resultaten per thema

Verdieping met stellingen

INTERPRETATIE VAN DE STELLINGEN

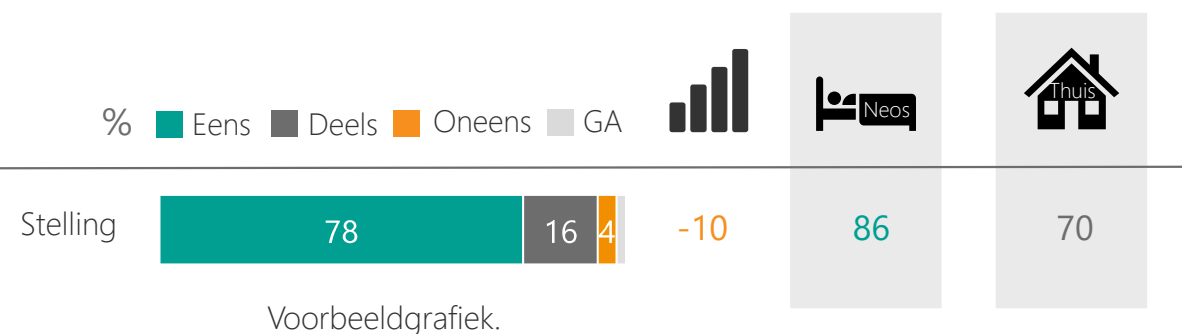
De stellingen uit de vragenlijst zijn op een 3-puntsschaal gemeten. In de grafieken zijn deze categorieën als volgt weergegeven:

Niet mee eens = % Oneens


Deels eens, deels oneens = % Deels

Wel mee eens = % Eens

Geen antwoord = % GA



De percentages zijn berekend op basis van de deelnemers op wie de stelling van toepassing is. Het verschil met de vorige meting en de scores in de grijze kolommen hebben betrekking op het % eens (groene antwoordcategorie). Door afrondingsverschillen tellen de percentages niet altijd exact op tot 100%.

 $\geq 66\%$ eens -> Sterk punt
 $\geq 75\%$ eens -> Uitstekend

 $\geq 20\%$ oneens -> Aandachtspunt
 $\geq 40\%$ oneens -> Kritisch punt

[KLIK HIER](#) voor een verdere toelichting.

OPEN VRAGEN

De antwoorden op de open vragen zijn in dit rapport samengevat. De volledige lijst met antwoorden is weergegeven in het toelichtingenrapport.

CLIËNTGERICHTHEID

% Eens Deels Oneens GA



Ik voel me welkom bij Neos.



↑ 4

62

87

De medewerkers van Neos staan altijd voor mij klaar.



↑ 6

60

85

De medewerkers van Neos zijn makkelijk bereikbaar.



↓ 5

49

83

De medewerkers van Neos bieden mij steun als ik een vraag of een probleem heb.



↑ 3

57

91

BEJEGENING

De medewerkers van Neos behandelen mij met respect.



↑ 5

63

94

De medewerkers van Neos nemen mij serieus.



↑ 2

57

87

De medewerkers van Neos accepteren mij zoals ik ben.



↑ 2

61

94

KWALITEIT

% ■ Eens ■ Deels ■ Oneens ■ GA



Uitspraak	Eens	Deels	Oneens	GA	Verandering	Neos	Thuis
De medewerkers van Neos zijn deskundig.	73	20	6		↑ 9	51	84
De medewerkers van Neos begrijpen mijn vragen goed.	76	17	7		↑ 7	55	87
Ik zie vooruitgang in mijn situatie.	74	18	8		↑ 6	52	84
De gemeenschappelijke voorzieningen zijn schoon.	58	29	12		↑ 20	58	-

BETROUWBAARHEID & PRIVACY

Uitspraak	Eens	Deels	Oneens	GA	Verandering	Neos	Thuis
Neos komt haar afspraken na.	74	16	8		↑ 6	49	87
Ik vertrouw de medewerkers van Neos.	78	13	8		↑ 8	59	88
Neos gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.	78	16	6		↑ 3	59	87
Ik heb in huis voldoende privacy.	60	23	16		=	60	-

INFORMATIE & COMMUNICATIE

% Eens Deels Oneens GA



Het is duidelijk voor welke dingen ik bij Neos terecht kan.



↑ 6

59

84

De communicatie met de medewerkers verloopt goed.



↑ 5

56

87

De medewerkers reageren op tijd op mijn vragen.



↑ 4

57

84

Ik word voldoende geïnformeerd over de Centrale cliëntenraad.¹



↓ 10

32

32

1. Vraagstelling vorige meting: Ik word voldoende geïnformeerd door de Centrale cliëntenraad.

Ik weet waarvoor ik bij het Cliënten Punt terecht kan.



-

56

55

Ik weet hoe ik het Cliënten Punt kan bereiken.



↓ 9

54

57

VEILIGHEID

Ik voel me veilig bij de medewerkers van Neos.



↑ 2

63

90

Ik voel me veilig in het huis waar ik verblijf.



↑ 6

66

-

De medewerkers grijpen in bij een onveilige of agressieve situatie.



↑ 13

68

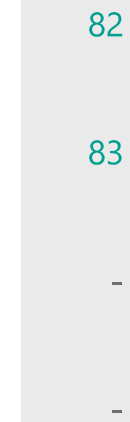
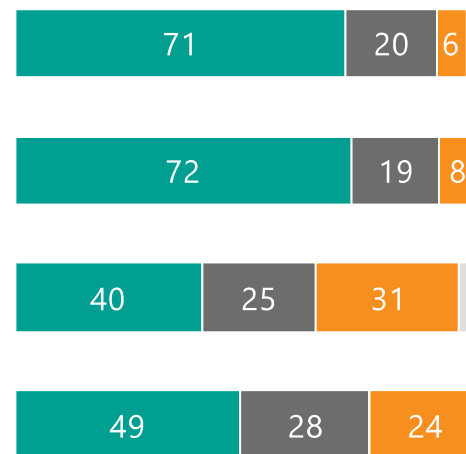
-

AUTONOMIE & INVLOED

% Eens Deels Oneens GA

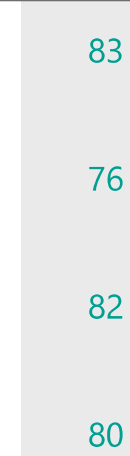
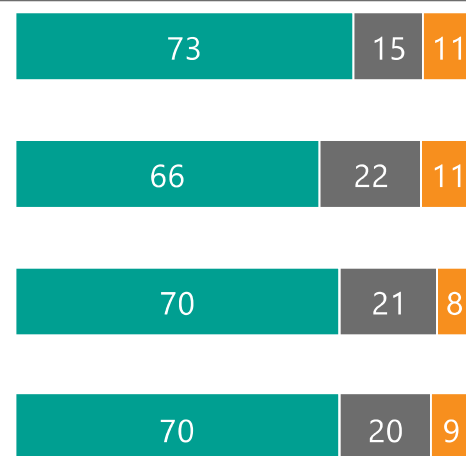


- Neos houdt rekening met mijn wensen.
- Naar voorstellen van cliënten wordt altijd goed geluisterd.
- Ik kan voldoende meebeslissen bij het opstellen van de huisregels.
- Ik heb invloed op de leefomstandigheden binnen mijn locatie.



ACTIEPLAN

- Mijn actieplan is gezamenlijk opgesteld.
- Mijn actieplan wordt regelmatig besproken en geëvalueerd.
- Ik heb de regie over mij eigen traject.
- Het actieplan is mij duidelijk.



KLACHTENAFHANDELING

% Eens Deels Oneens GA



Als ik een klacht heb, weet ik waar ik terecht kan.



↑ 2

64

80

De klachtenregeling van Neos is duidelijk.



↓ 2

50

59

Als ik een klacht heb, durf ik die te melden.



↑ 3

70

90



Sterke punten en verbeterpunten

Samenvatting van de open vragen



Wat zijn volgens jou de sterkste punten van Neos?

Samenvatting van 169 open antwoorden.

- Vriendelijkheid / aardig
- Behulpzaamheid / ze zijn er voor je / staan voor je klaar
- Alles is bespreekbaar
- Duidelijkheid (in plan van aanpak)
- Bereikbaarheid / toegankelijkheid
- Luisterend oor bieden
- Veiligheid
- De communicatie
- Afspraken nakomen
- Goede hulp / begeleiding
- Onderdak bieden
- Persoonlijke aanpak
- Respectvol
- Vertrouwen krijgen
- Snelheid
- De studio / fijn wonen

Quotes van cliënten:

"Ze zijn er voor mij. Accepteren, respecteren mij en laten me mijn padje bewandelen. Ook al loopt het niet altijd volgens de regels."

"Ze luisteren echt naar je en gaan aan de slag met je jouw doelen."

"Zijn er wanneer nodig. Ze helpen waar ze kunnen. En zo snel mogelijk."

"Ze zijn heel vriendelijk en betrokken met de cliënten."

Wat zijn volgens jou de belangrijkste verbeterpunten voor Neos?

Samenvatting van 119 open antwoorden.

- Afspraken / beloftes nakomen
- Meer luisteren naar de cliënten / meer aandacht voor de cliënten
- Communicatie (tussen de begeleiding onderling en tussen de begeleiding en cliënten)
- Meer informeren
- Betere doorstroom cliënten
- Meer gezelligheid / gezamenlijke dingen met elkaar doen
- Zorgen dat er beter aan de huisregels gehouden wordt
- Bereikbaarheid

Quotes van cliënten:

"Bepaalde doelgroepen sneller aan onderdak te helpen. Sneller doorstroom voor bepaalde doelgroepen."

"Dat er meer naar de cliënten mag geluisterd worden en de cliënten gelegenheid geven om zich te uiten."

"Empathie tonen naar de cliënt/klant. Afspraken nakomen en fouten toegeven."

"Mag iets meer informatie geven zonder dat ik naar hoef te vragen."

Heb je nog een opmerking of suggestie, dan kun je dit hieronder aangeven:

Quotes van cliënten:

"Ik ben blij dat Neos er voor mij was toen ik het nodig had."

"Cliënten omgang is soms moeilijk tussen elkaar."

"Meer vrijwilligers voor klussen in & rondom de woning. Bijvoorbeeld samenwerking Halt taakstraf."

"Ga door zoals ik van Neos gewend ben, gemoedelijk en klantgericht."

"Ook op vrijdagavond of weekend te bereiken (alle instellingen)."

"Bedankt voor alles!"

"Ik ben blij dat ik een woning heb gekregen. (God bless Neos)."

"Suggestie: Neos jongeren in wijken/scholen preventief inlichten door gastlessen te geven over wat Neos voor welke mensen doet en waarom en door welke omstandigheden deze bij Neos terecht komen. Zodat dat jongeren afschrikt van bijvoorbeeld drugs of criminaliteit."

"Alleen voor onderdak. Niet alleen onderdak bieden. Meer gelijkwaardigheid en hulp/ondersteuning op alle leefgebieden."



Resultaten per locatie en beschikking

Algemene tevredenheid en promotors

LOCATIES INTRAMURAAL

	ATV ¹	NPS ²
PC Boutenshof *	6,5 =	3 ↓
Kwartelstraat	6,9 ↑	33 ↑
Barriereweg	6,9 ↓	38 ↑
Blijf	7,7 ↓	64 ↑

BESCHIKKINGEN

	ATV ¹	NPS ²
Beschermd Wonen	7,8	61
Forensisch	7,6	41
WLZ (V&V & GGZ)	6,8	21
Vrouwenopvang + Gezinnen	8,6	76

* *Vergeleken met het Ritahuis + Sociaal Pension.*

1. **ATV:** Algemene tevredenheid (1-10)

2. **NPS:** Net Promoter Score (-100 - +100)

↑↓ Een *stijging/daling* van ≥ 0,2 punt (ATV) of ≥ 10 punten (NPS) t.o.v. de vorige meting.

↑↓ Een verschil van < 0,2 punt (ATV) of < 10 punten (NPS) t.o.v. de vorige meting.

= Gelijk aan de vorige meting.