



CLIËNTTEVREDENHEID 2025

WonenPlus⁺

Zorgt.



Cliënttevredenheid 2025

In 2025 is door LSR een cliënttevredenheids-onderzoek afgenomen. Dit is gedaan op alle woonlocaties en de ambulante begeleiding. In 2026 wordt de tevredenheid van de dagbesteding gemeten, deze zal later ook aan dit rapport worden toegevoegd.

Bij het starten van dit onderzoek zijn samen met de cliëntenraad de vragenlijsten vastgesteld.

Vervolgens zijn de begeleiders (schriftelijk en mondeling) geïnstrueerd over het afnemen van de vragenlijsten. De vragenlijsten zijn door de cliënten zelfstandig of met hulp van begeleider of netwerk ingevuld. De uitkomsten zijn, indien er toestemming is van de cliënt, opgeslagen in het dossier. Indien er wensen of doelen voortvloeien uit de uitkomsten worden deze ook besproken en vastgelegd in het dossier.

In dit rapport zijn alle resultaten verwerkt. Deze zijn besproken met de cliëntenraad, de bestuurder, het MT, de teamleiders, de RVT en medewerkers van elke locatie. De cliëntenraad stelt samen met WonenPlus een verbeterplan op en deze zal jaarlijks geëvalueerd worden door het MT en de cliëntenraad.

8,2

Gemiddelde cijfer

Wonen: 7,9

Ambulant: 8,3

Dagbesteding:

Rechtsboven zien we in één oogopslag welke gemiddelde cijfers er werden toebedeeld door de cliënten aan de verschillende diensten van WonenPlus. In 2022 scoorde WonenPlus een algemeen punt van 8,2. Wonen kreeg een 7,9 Ambulant een 8,6 en Dagbesteding een 8,3.

Op de volgende bladzijdes staan de resultaten van Wonen en Ambulant uitgewerkt en ook per locatie is er een overzicht gemaakt van de sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten. Die bepaald LSR aan de hand van het percentage positieve of negatieve antwoorden:

Sterk punt: 90% of meer geeft een positief antwoord.

Aandachtspunt: 30% of meer is niet helemaal positief of negatief.

Verbeterpunt: 30% of meer geeft een negatief antwoord.



Van onze woonlocaties hebben 81 van de 114 cliënten de vragenlijst ingevuld, dit is een respons van 71%. Het gemiddelde cijfer dat ze hebben gegeven is een 7,9.

Wat gaat goed?

De volgende thema's worden benoemd als sterke punten voor de woonlocaties:

- Algemeen tevreden
- Woonruimte/eigen plek
- Zelfstandigheid/vrijheid
- Begeleiding
- Contacten: bewoners, begeleiders en netwerk

Meerdere respondenten geven aan tevreden te zijn op de plek waar ze wonen en niets te willen veranderen als ze het voor het zeggen hadden bij WonenPlus. De woning en het hebben van een eigen plek en spullen wordt veel genoemd bij wat er fijn is aan het wonen bij WonenPlus. Ook wordt hier vaak genoemd dat ze cliënt zelfstandigheid en vrijheid ervaart. Ook de begeleiding wordt genoemd: ze zijn lief en leuk, fijn dat er altijd iemand is en ze zijn een veilige basis. Zo wordt het ook als fijn ervaren dat er altijd medebewoners zijn, waardoor ze zich minder eenzaam voelen of dat het fijn is dat familie in de buurt woont.

Wat kan beter?

De volgende thema's zijn aandachtspunten voor de woonlocaties:

- Eten
- Medebewoners
- Woonlocatie
- Begeleiders
- Welbevinden (eenzaam voelen, dag invulling, vervelen, gelukkig zijn, rookbeleid)

Bijna de helft van de respondenten is kritisch over het eten. Dat zit in porties, smaak, te weinig variatie, het tijdstip van eten en de kwaliteit. Ook geeft bijna de helft aan zich niet altijd prettig te voelen bij medebewoners, ze hebben er last van, er wordt ruzie gemaakt op de groep en sommige voelen zich soms onveilig.

Hoewel mensen tevreden zijn over hun woning, zijn er ook cliënten die kritisch zijn. Ze zouden graag willen zien dat hun studio opgeknapt wordt of er iets met de tuin gedaan wordt. Bij begeleiders komt als aandachtspunt naar voren dat ze niet altijd op de hoogte worden gebracht als er iets verandert, dat ze niet voldoende tijd hebben en ze soms te veel bepalen. Meer dan de helft is wel eenzaam op de woonlocatie, ze vervelen zich in de weekenden en avonden en er is kritiek op het nieuwe rookbeleid van WonenPlus.



Persoonlijke wensen

Er worden uiteenlopende antwoorden gegeven op de vraag “Welke wensen heb je?”. Een deel van de respondenten heeft geen wensen. Thema's die het vaakst worden genoemd zijn wensen op het gebied van wonen (samenwonen, zelfstandig wonen of verhuizen), sociale contacten (partner, samenwonen, gezin), vakanties/uitstapjes en gezondheid/welbevinden.



Van onze ambulante teams hebben 58 van de 78 cliënten de vragenlijst ingevuld, dit is een respons van 74%. Het gemiddelde cijfer dat ze hebben gegeven is een 8,3.

Wat gaat goed?

De volgende thema's worden benoemd als sterke punten voor ambulante begeleiding:

- Informatie over veranderingen
- Geboden hulp
- De begeleiders: gehoord en gezien worden, de tijd nemen, niet te veel bepalen, vertrouwen, klik, bejegening, terug kunnen vallen op begeleider/begeleider staat klaar
- Algemeen tevreden

De meeste respondenten geven aan dat de begeleider verteld wanneer er iets verandert. Ook ervaren ze de geboden hulp van de begeleiders als positief.

Veel cliënten geven aan tevreden te zijn over hun begeleider, ze voelen zich gehoord, er is een luisterend oor, zijn tevreden over de bejegening, de positieve aanpak, het contact en de tijd. Het laatste punt komt uit de open vragen “wat zou je willen veranderen bij WonenPlus” en de toelichting bij het cijfer. Hier kwamen alleen positieve opmerkingen op en cliënten zouden niets willen veranderen aan de ambulante begeleiding.

Wat kan beter?

De volgende thema's zijn aandachtspunten voor de ambulante begeleiding:

- Welbevinden (eenzaam voelen, vervelen en niet zo gelukkig zijn)
- Wisselingen begeleiders
- Rooster/planning
- Bereikbaarheid

Cliënten geven aan iemand te missen om mee samen te zijn, zich te vervelen in de avonden en weekenden en dat ze een beetje of niet gelukkig zijn. Bij alles worden opmerkingen gemaakt over sociale contacten en dingen ondernemen.

De behoefte voor minder wisselingen in begeleiders en rooster en het vaker bereikbaar zijn, komen uit de vraag wat iemand zou willen veranderen aan de begeleiding.

Persoonlijke wensen

Er worden uiteenlopende antwoorden gegeven op de vraag “Welke wensen heb je?”. Een deel van de respondenten heeft geen wensen. Thema's die het vaakst worden genoemd zijn wensen op het gebied van relaties&sociale contacten, vrije tijd (vakantie/reizen/uitstapjes), persoonlijke ontwikkeling of wonen.



Plan van Aanpak & Verbeteracties

Thema 1. Welbevinden & Eenzaamheid

Probleem: veel cliënten ervaren eenzaamheid, verveling of weinig geluksgevoel, zowel ambulante als op woonlocaties.

Doel: toename van sociale participatie, verbinding en zingeving.

Verbeteracties:

- Opstellen van een activiteitenkalender per locatie (weekend & avond als prioriteit).
- Informele zorg inzetten.
- Passende dag invulling organiseren.
- Individuele wensen in ondersteuningsplan opnemen: relaties, hobby's, reizen, ontwikkeling.

Thema 2. Stabiliteit & Communicatie van begeleiding

Probleem: wisselingen, onduidelijkheid, onvoldoende tijd & soms te sturend gedrag.

Doel: voorspelbare en cliëntgerichte begeleiding.

Verbeteracties:

- Roosteroptimalisatie: minder wisselingen.
- Verbeterde bereikbaarheidsstructuur: heldere tijden.
- Passende communicatie (onderzoek inzet groepscommunicatie/schermen).

Thema 3. Eten & Dag structuur (Woonlocaties)

Probleem: kwaliteit/variëteit eten onvoldoende.

Doel: gezonde, smakelijke maaltijden.

Verbeteracties:

- Flexibele eettijden waar mogelijk.
- Cliënten betrekken bij samenstellen weekmenu en koken.

Thema 4. Leefomgeving & Veiligheid (Woonlocaties)

Probleem: last van medebewoners, onveilig voelen, onderhoudsachterstand.

Doel: veilige, rustige en passende woonomgeving.

Verbeteracties:

- Huisregels onder de aandacht brengen.
- Duidelijk jaarplanning maken op onderhoud door facilitair en daarop sturen en prioriteren.

Thema 5. Rookbeleid

Probleem: cliënten ervaren nieuw rookbeleid als te streng.

Doel: communiceren van beleid.

Verbeteracties:

- Heldere communicatie: wat mag waar & waarom?
- Aparte rookplek creëren waar mogelijk en deze zichtbaar aangeven.