

CLIËNTTEVREDENHEIDS

ONDERZOEK 2025



• **krachtige werkrelatie** • **groeien** • **ontwikkelen** • **verbinden** •

Inleiding

Wij van Jan Arends zetten ons in om sociale en maatschappelijke ongelijkheid te verminderen door de kansen van onze cliënten te vergroten. We werken aan het vergroten van de kansen en zelfredzaamheid van onze cliënten, zodat zij een leven kunnen leven dat voor henzelf zinvol is. Zo dragen wij bij aan een eerlijkere en meer gelijkwaardige samenleving.

Om te weten of onze inzet daadwerkelijk het gewenste effect heeft, hechten we veel waarde aan de ervaringen van cliënten. Zij hebben vanuit ervaring een unieke en waardevolle kijk op onze begeleiding. Hun perspectief helpt ons om te blijven leren en onze dienstverlening nog beter te laten aansluiten op wat nodig is. Daarom voeren we jaarlijks het Cliënttevredenheidsonderzoek uit onder alle cliënten van Jan Arends. In dit onderzoek vragen we cliënten naar hun ervaringen en ideeën. Met deze input werken we aan een organisatie die krachtgericht, transparant en continu verbetert.

Bedankt voor de openheid en betrokkenheid van de cliënten die hun mening hebben gedeeld. In deze rapportage presenteren we de belangrijkste resultaten van het onderzoek van 2024. Welke een belangrijke basis vormen voor onze jaarplannen en ons helpen de begeleiding verder te versterken.

Opzet van het onderzoek

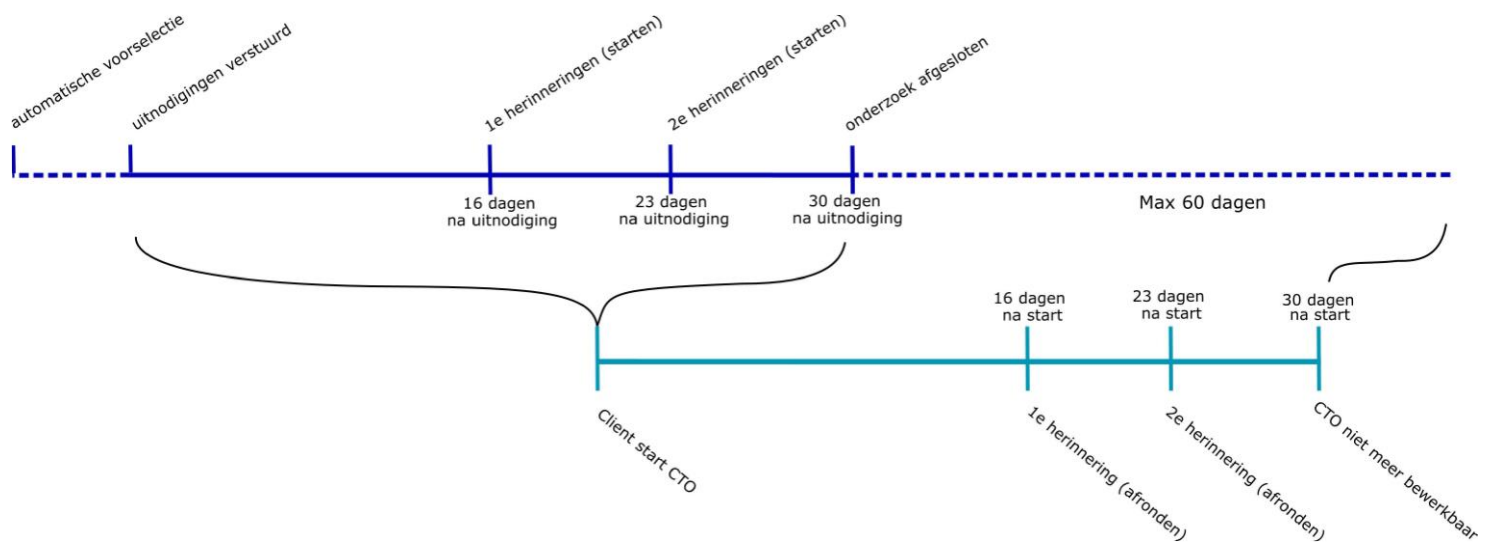
Onderstaande afbeelding toont de schematische opzet van het Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). Alle cliënten ontvangen een uitnodiging via SMS om deel te nemen aan het onderzoek.

Cliënten krijgen 30 dagen de tijd om met het CTO te starten. Zodra zij beginnen, hebben zij nog eens 30 dagen om het onderzoek af te ronden. In totaal loopt het onderzoek daarmee maximaal 60 dagen. Gedurende deze periode ontvangen cliënten meerdere herinneringen via SMS. Daarnaast vragen we onze begeleiders om het onderzoek en het belang van deelname actief onder de aandacht te brengen tijdens contactmomenten met cliënten.

De vragen zijn gecategoriseerd op basis van de volgende thema's:

- Bereikbaarheid en informatievoorziening
- Inspraak en keuzevrijheid
- Omgang met uw Jan Arends coach
- Deskundigheid van uw Jan Arends coach
- Veranderingen in functioneren
- Informatie-uitwisseling
- Algemene mening over de instelling

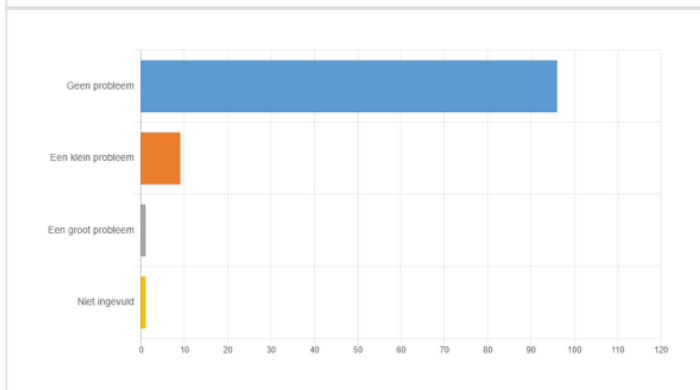
In totaal hebben 107 cliënten het CTO volledig ingevuld. Deze input vormt de basis voor de resultaten in deze rapportage.



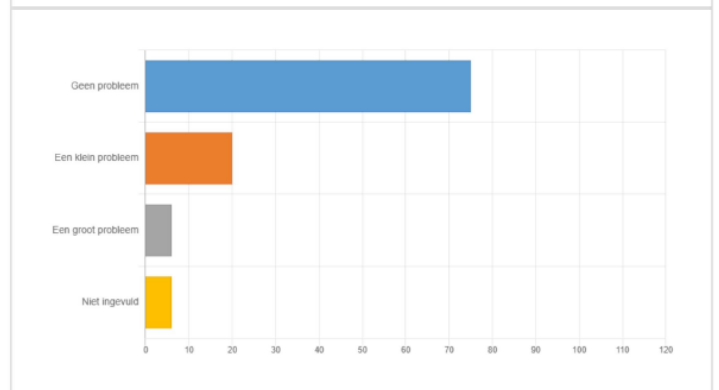
Resultaten

Bereikbaarheid en informatievoorziening

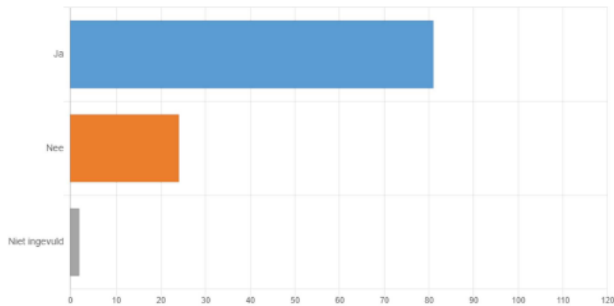
1. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw Jan Arends coach te spreken te krijgen?



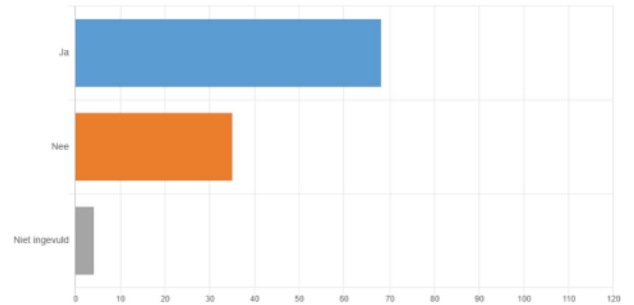
2. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag een JA-coach te spreken te krijgen?



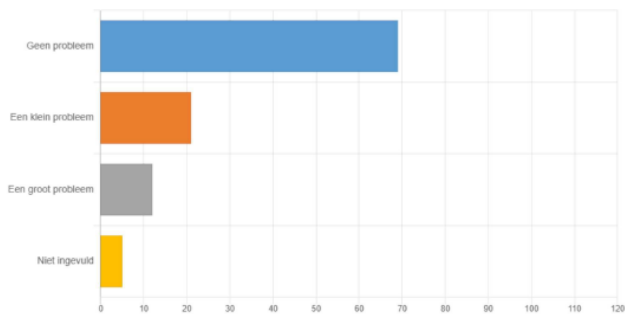
5. Heeft u informatie gekregen over uw rechten over het inzien van uw dossier?



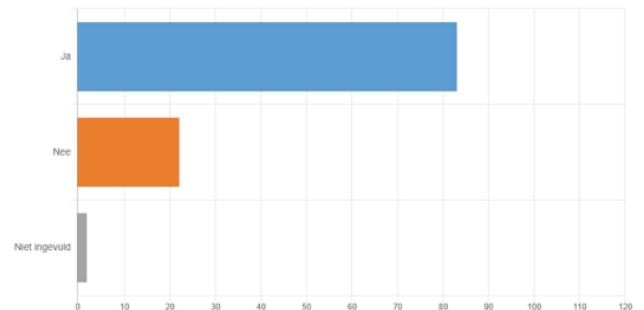
6. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure?



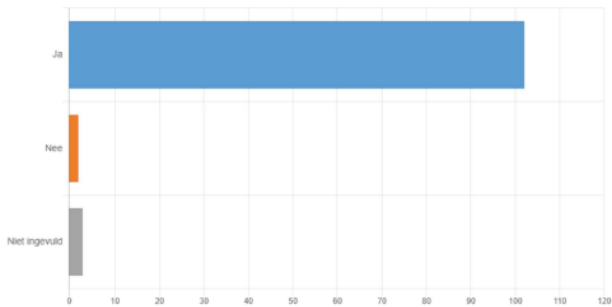
3. Is het een probleem voor u om 's avonds of 's nachts een JA-coach te spreken te krijgen?



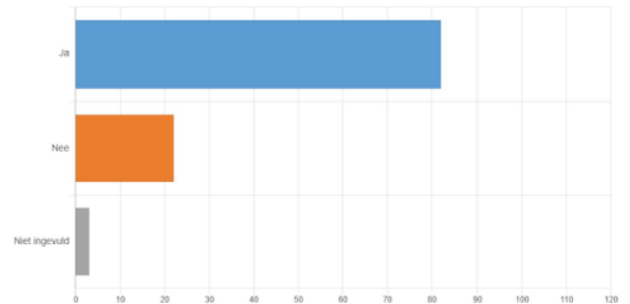
4. Heeft u informatie gekregen over wat u moet doen in een noodsituatie (bijvoorbeeld als het niet goed met u gaat)?



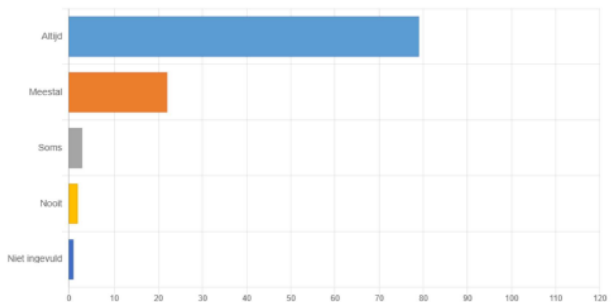
7. Heeft u informatie gekregen over de aanpak van uw begeleiding?



8. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de begeleiding kunt verwachten?

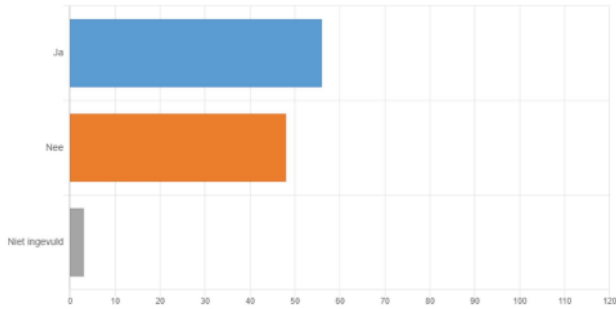


9. Legt uw Jan Arends coach u dingen op een begrijpelijke manier uit?

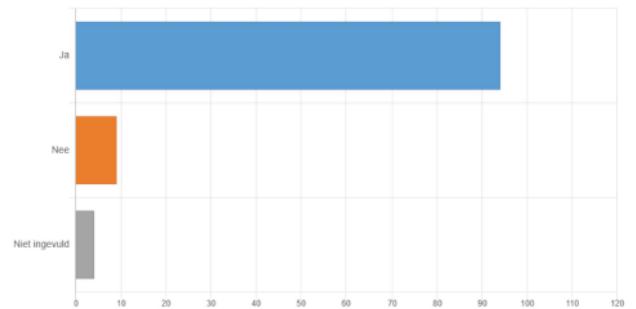


Inspraak en keuzevrijheid

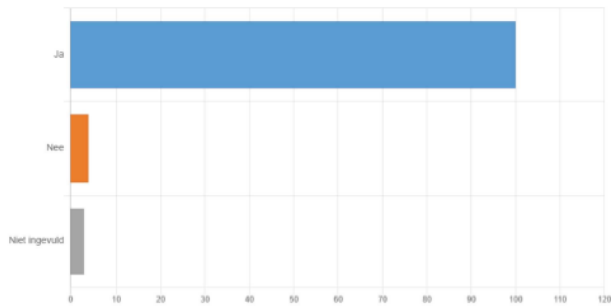
8. Kunt u kiezen wie uw Jan Arends coach is?



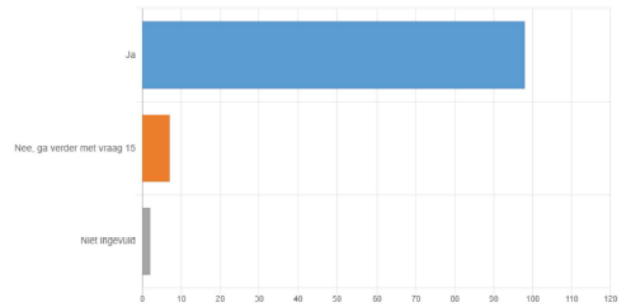
9. Kunt u kiezen of uw familie of vrienden betrokken worden bij de begeleiding?



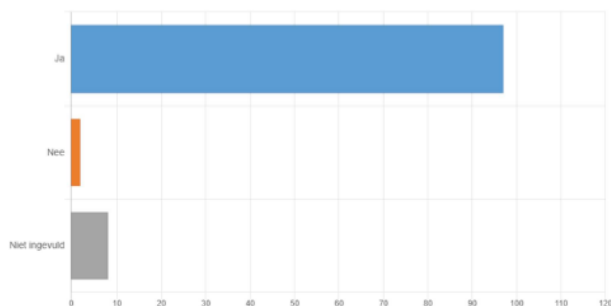
10. Kunt u kiezen waar uw begeleidingsgesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)?



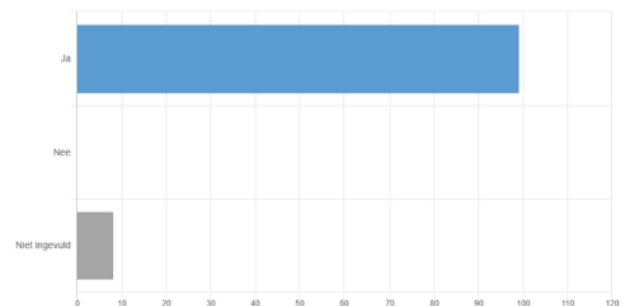
11. Heeft u een begeleidingsplan?



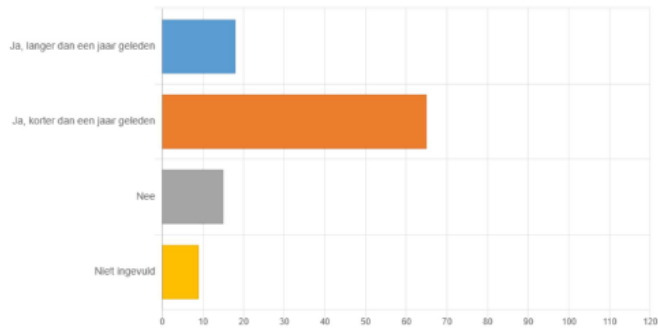
12. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan?



13. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan?

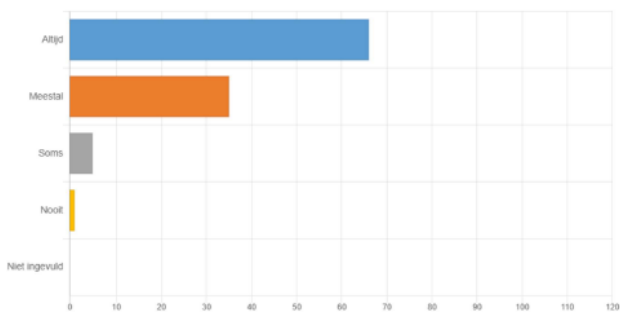


14. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld?

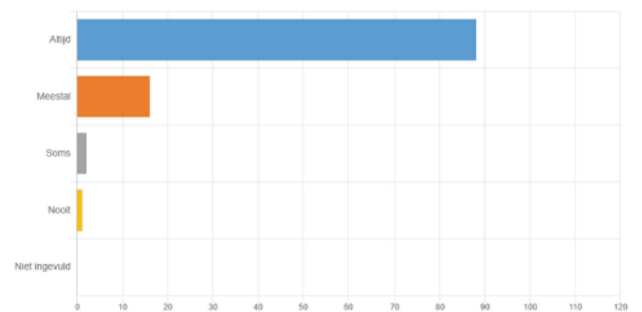


Omgang met uw Jan Arends coach

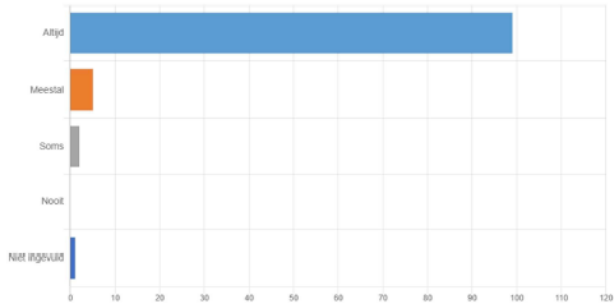
15. Heeft uw Jan Arends coach genoeg tijd voor u?



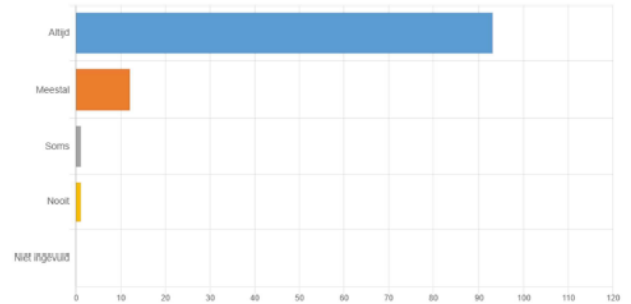
16. Luistert uw Jan Arends coach aandachtig naar u?



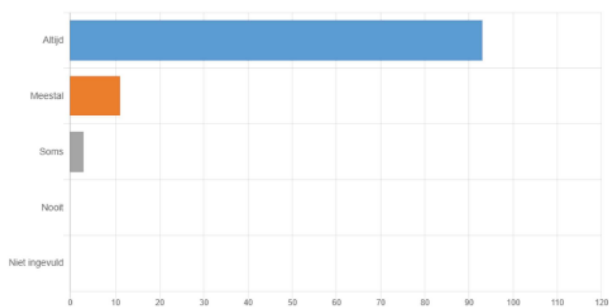
17. Is uw Jan Arends coach beleefd tegen u?



18. Neemt uw Jan Arends coach u serieus?

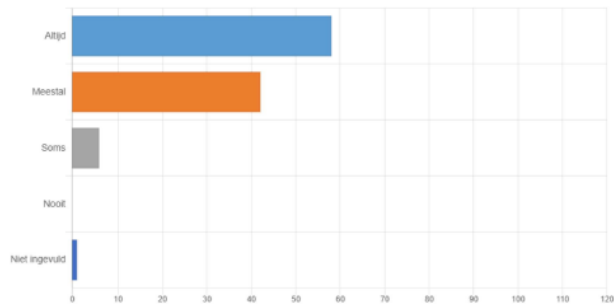


19. Houdt uw Jan Arends coach zich aan afspraken met u?

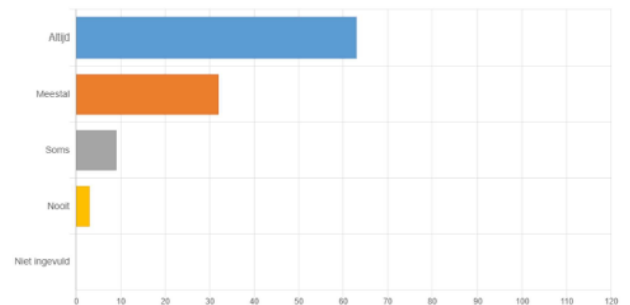


Deskundigheid van uw Jan Arends coach

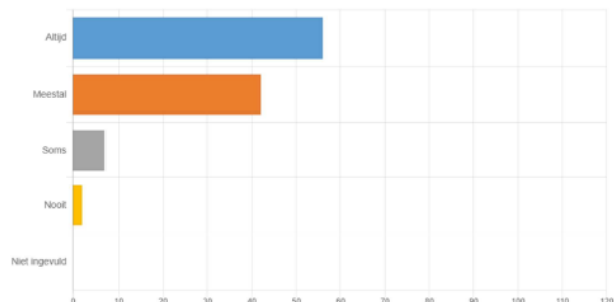
20. Begrijpt uw Jan Arends coach wat uw klachten zijn?



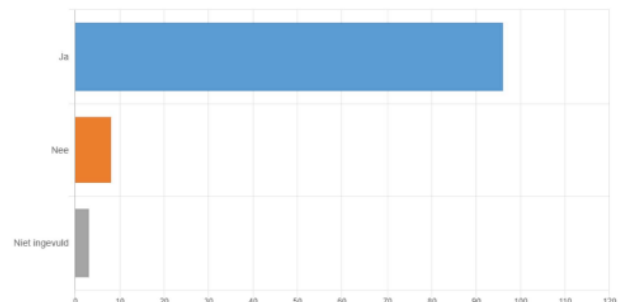
21. Besteedt uw Jan Arends coach voldoende aandacht aan uw lichamelijke gezondheid?



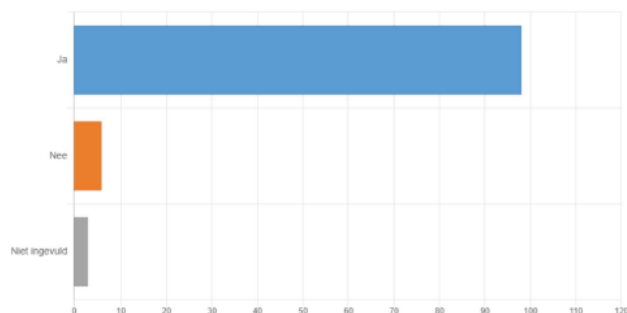
22. Stelt uw Jan Arends coach de juiste vragen?



23. Is de begeleiding naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?

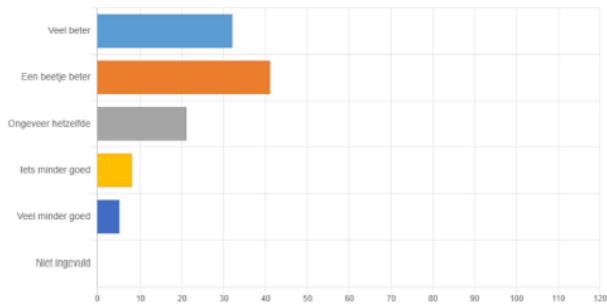


24. Wordt het begeleidingsplan naar uw wens uitgevoerd?

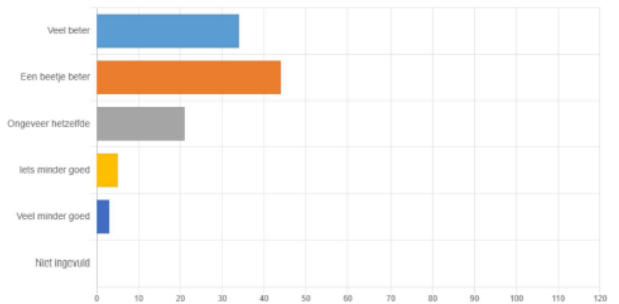


Veranderingen in functioneren

25. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert?

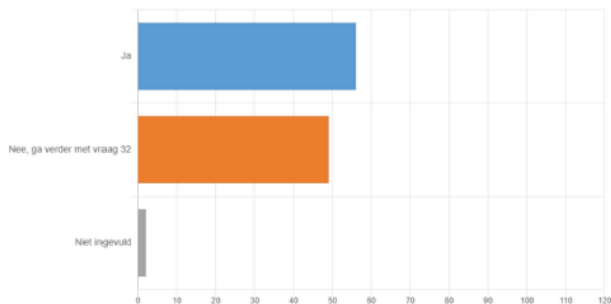


26. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat?

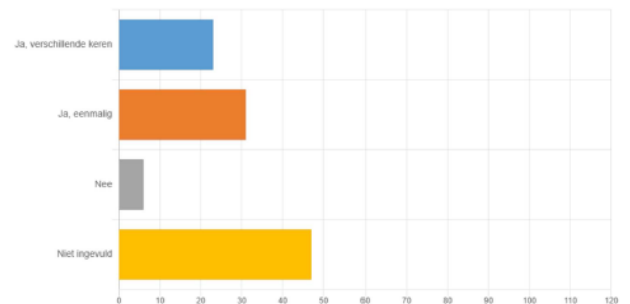


Informatie-uitwisseling

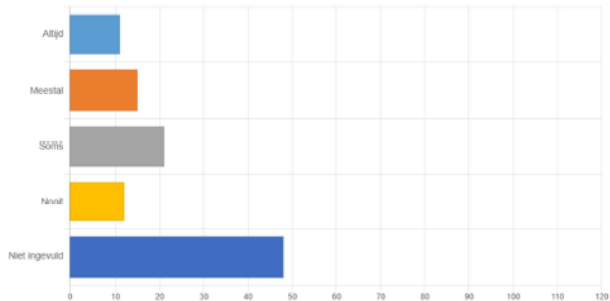
27. Krijgt u behalve hulp van uw Jan Arends coach ook nog hulp van andere zorgverleners (bijvoorbeeld GGZ of bewindvoering)?



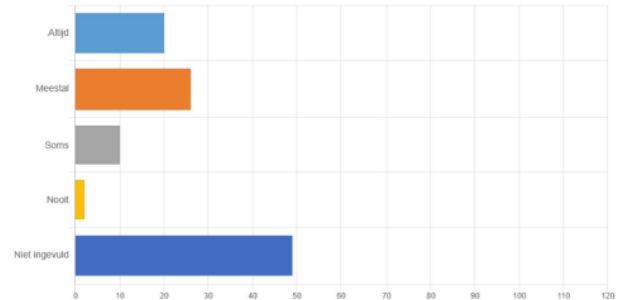
28. Heeft uw Jan Arends coach aan u toestemming gevraagd om informatie over u met deze zorgverleners te delen?



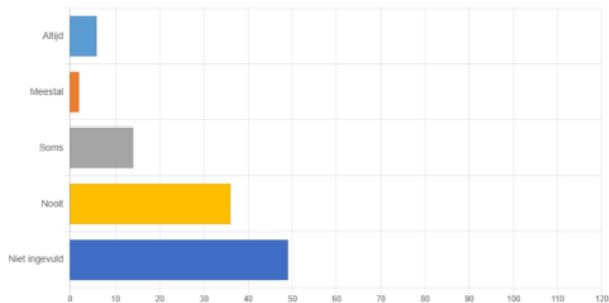
29. Moest u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten?



30. Zitten uw Jan Arends coach en de andere zorgverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten?

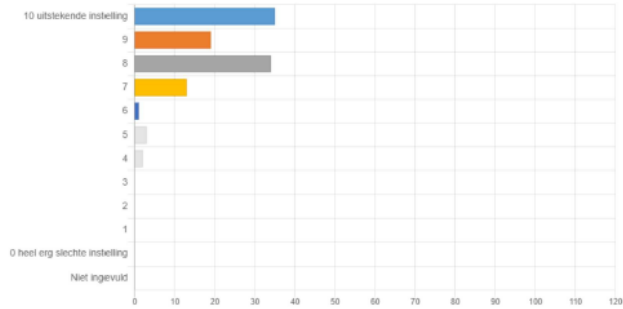


31. Geven uw zorgverleners u tegenstrijdige informatie?



Algemene mening over de organisatie

32. Welk cijfer geeft u aan Jan Arends.
Een 0 betekent: heel erg slecht. Een
10 betekent: uitstekend.



33. Zou u Jan Arends aan andere
mensen aanbevelen?

