

# Rapportage Cliënttevredenheidsonderzoek 2024



**Stichting het Robertshuis**

Documentversie:	1.0
Documentdatum:	19-03-2024

## Inhoudsopgave

---

INLEIDING .....	3
1. ANALYSE (PER DEELVRAAG) .....	4
2. OVEREENKOMSTEN EN VERSCHILLEN TUSSEN LOCATIES .....	7
3. OPMERKINGEN, IDEEËN EN SUGGESTIES .....	15
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN .....	18
5. SLOTVERKLARING .....	19
BIJLAGE .....	20

## Inleiding

Op verzoek van het bestuur van Stichting het Robertshuis is begin 2024 een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd onder de medewerkers van Stichting het Robertshuis door advies- en onderzoeksbureau Ateron.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden op anonieme basis, waarbij de deelnemers een vragenlijst (15 vragen en een algemeen rapportcijfer) hebben ingevuld, waarbij per vraag een score van 1 tot en met 10 is gevraagd. Tevens is de mogelijkheid gegeven om aanvullende opmerkingen te plaatsten. De gehanteerde vragenlijst is als bijlage toegevoegd bij deze rapportage.

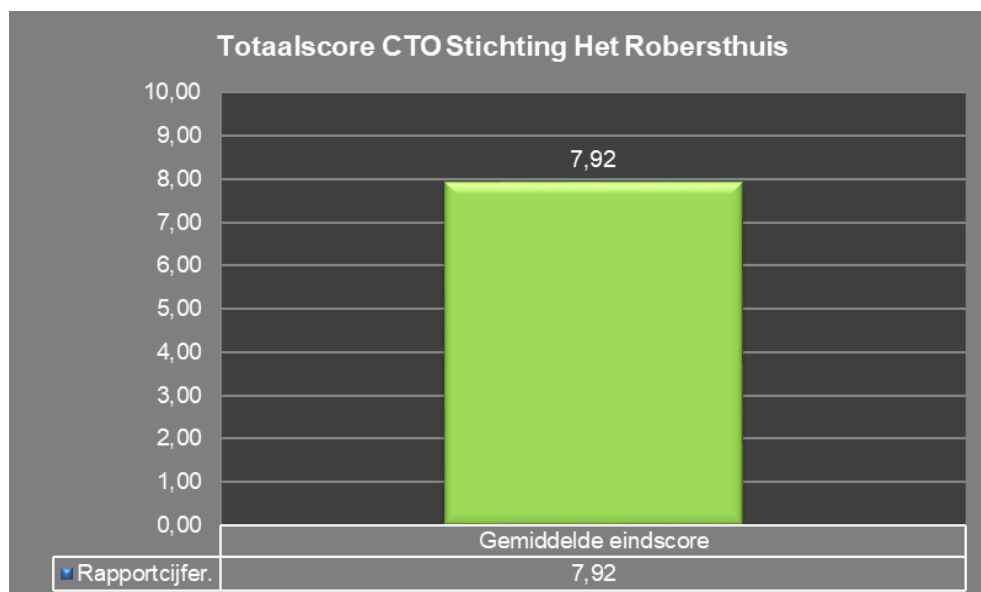
Het onderzoek is uitgezet onder cliënten in de regio Limburg en 't Gooi. De analyse in hoofdstuk 1 gaat uit van de uitkomsten als totale organisatie. In hoofdstuk 2 is deze totaalanalyse gesplitst in een weergave van uitkomsten per zorglocatie vanuit waar de zorg wordt verleend, inclusief opvallende verschillen en overeenkomsten. In hoofdstuk 3 is een overzicht opgenomen van alle geplaatste aanvullende opmerkingen.

In totaal zijn 66 vragenlijsten (34 in de regio Limburg en 32 in de regio 't Gooi) verstuurd en zijn 40 vragenlijsten retour ontvangen. Het responspercentage komt hiermee op 61%. De retour ontvangen vragenlijsten zijn als volgt verdeeld over de locaties vanuit waar de zorg wordt verleend:

Noorbeek	N = 11
Mheer	N = 6
Slenaken	N = 9
's Graveland	N = 1
Soest	N = 13

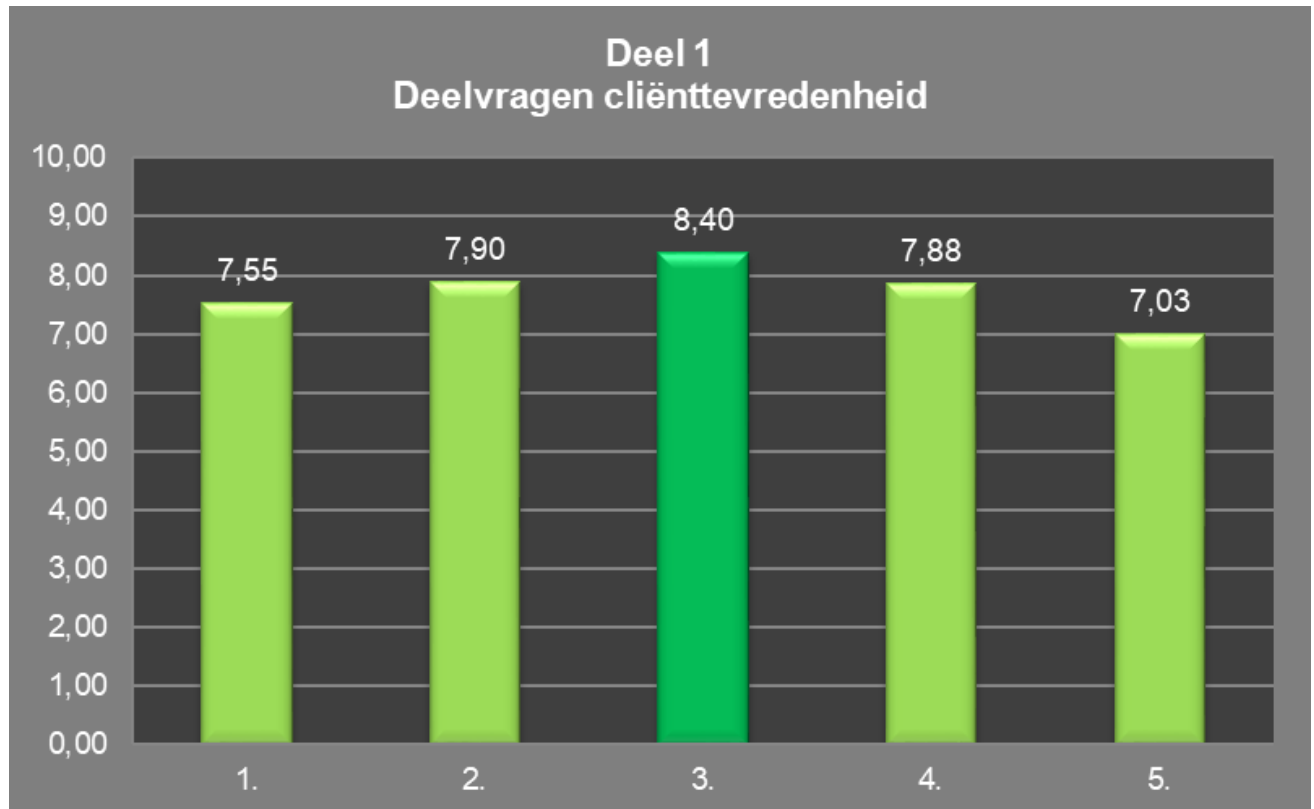
## Analyse (totaal)

De cliënten zijn gevraagd om hun mening te geven op een vijftiental vragen betreffende verschillende onderwerpen. Naast deze deelscores is tevens een algemeen rapportcijfer gegeven; zie onderstaande het totaalresultaat.



## 1. Analyse (per deelvraag)

Verdiepend is aan de cliënten gevraagd om per deelvraag te scoren. Onderstaande geeft een weergave van de resultaten per vraag.



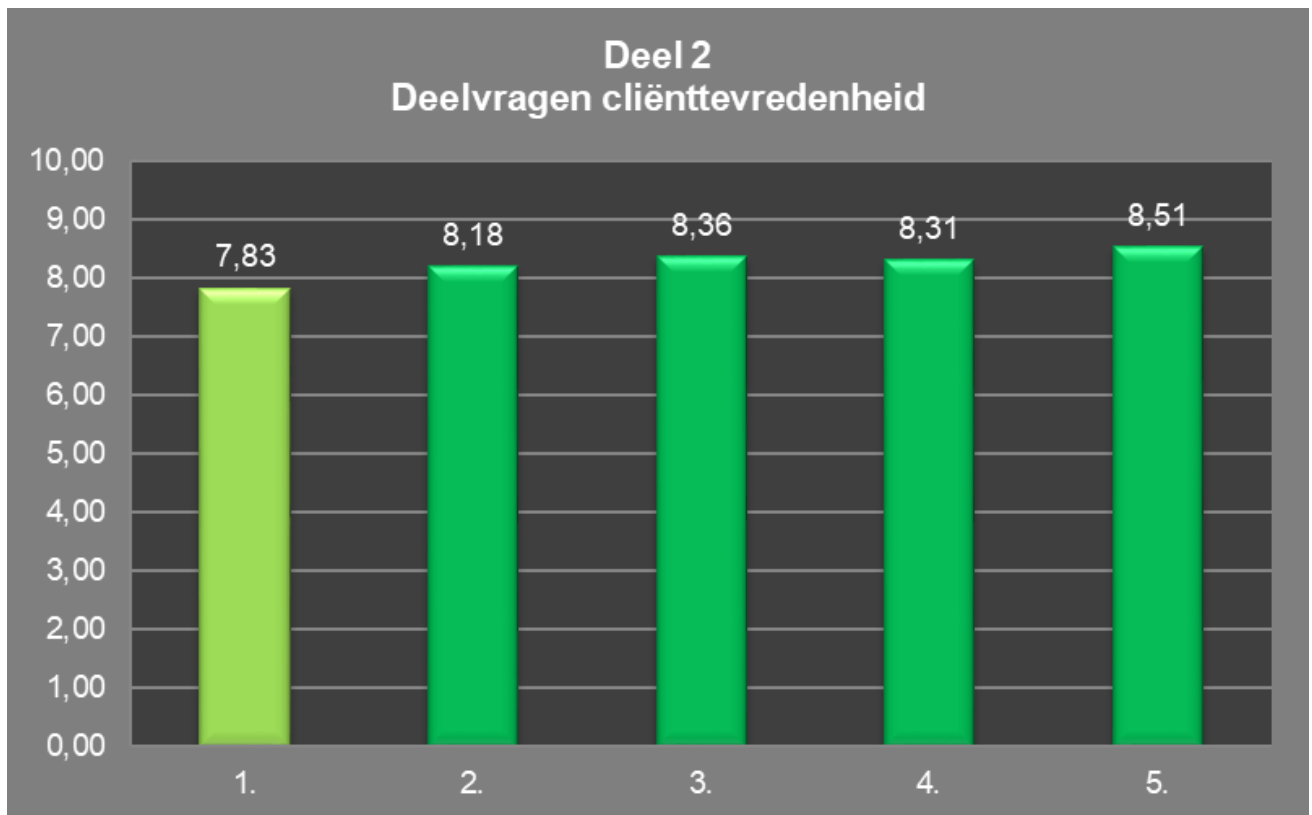
1.  
Jeugdigen en ouders (cliëntvertegenwoordigers) worden voldoende betrokken bij het bepalen van de hulpvraag en de doelen.

2.  
Tijdens de zorgverlening (behandeling) wordt de eigen regie van jeugdigen en ouders (cliëntvertegenwoordigers) voldoende gestimuleerd.

3.  
Jeugdigen en ouders (cliëntvertegenwoordigers) worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.

4.  
Er wordt voldoende aandacht besteed aan de thuissituatie, zowel bij de intake als ook gedurende de zorg.

5.  
Afstemming en samenwerking met andere partijen vindt in voldoende mate plaats.



1.

De voortgang en de resultaten van de zorgverlening (behandeling) worden structureel en met een passende frequentie geëvalueerd samen met de jeugdigen en ouders (cliënt-vertegenwoordigers) en andere betrokken hulpverleners.

2.

De afspraken over de zorgverlening (behandeling) worden goed nagekomen.

3.

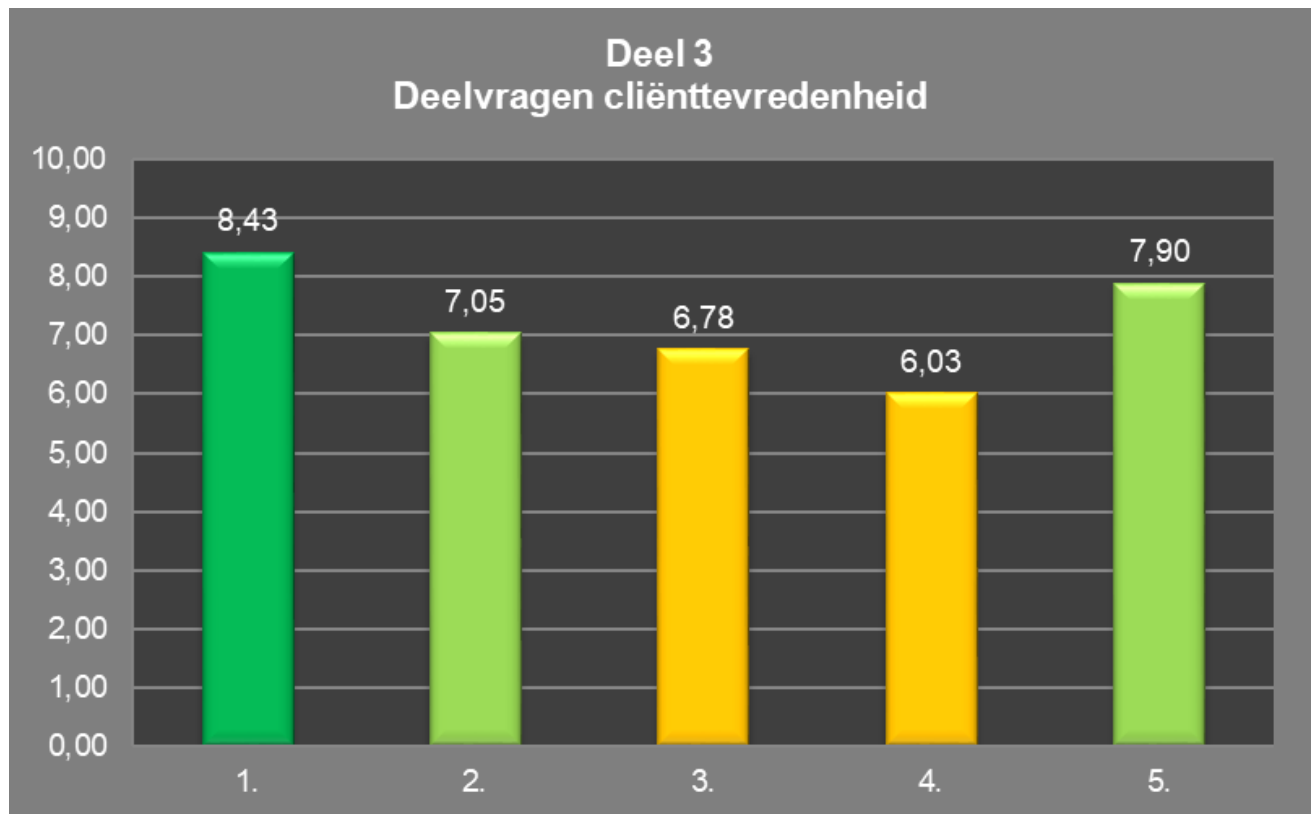
Medewerkers zijn goed geïnformeerd over de problematiek en de zorgverlening (behandeling).

4.

Medewerkers zijn deskundig en bekwaam.

5.

Er wordt voldoende aandacht besteed aan veiligheid op de locatie waar de zorg (behandeling) plaatsvindt.



1.

Bij het vervoeren van de jeugdigen is er voldoende aandacht voor de veiligheid.

2.

Er is sprake van proactieve, open en eerlijke communicatie vanuit de organisatie en de bestuurder.

3.

Jeugdigen en hun ouders worden actief geïnformeerd over de klachtenregeling en dat deze direct toegankelijk is.

4.

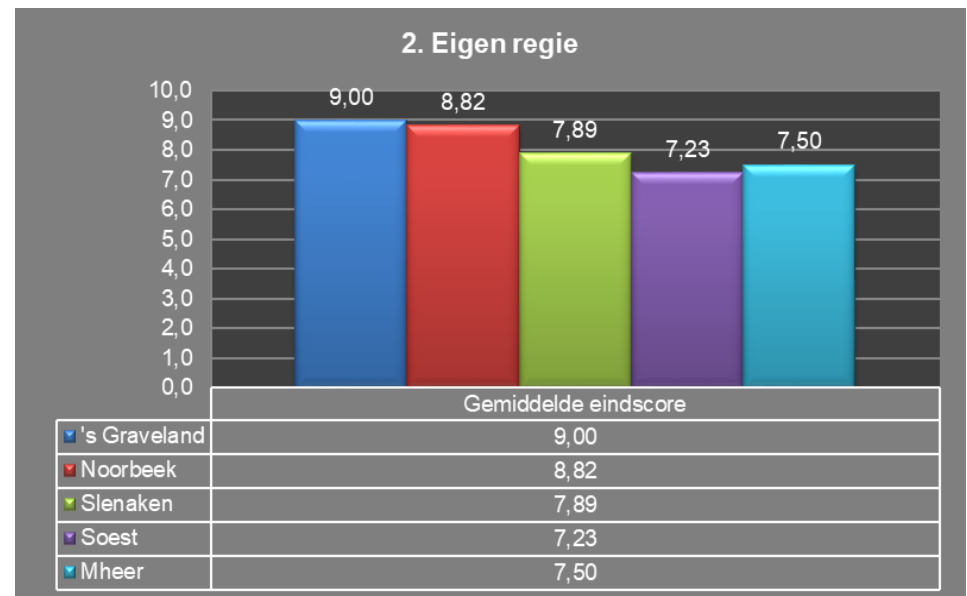
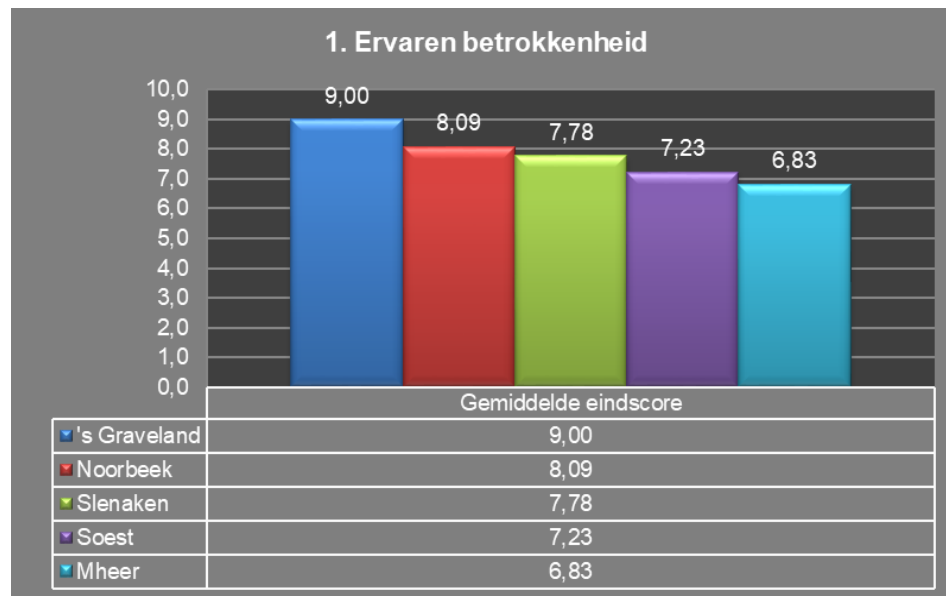
Jeugdigen en hun ouders worden actief geïnformeerd over de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

5.

Ik zou Het Robertshuis aanbevelen bij vrienden en/of familie.

## 2. Overeenkomsten en verschillen tussen locaties

### Deelvragen



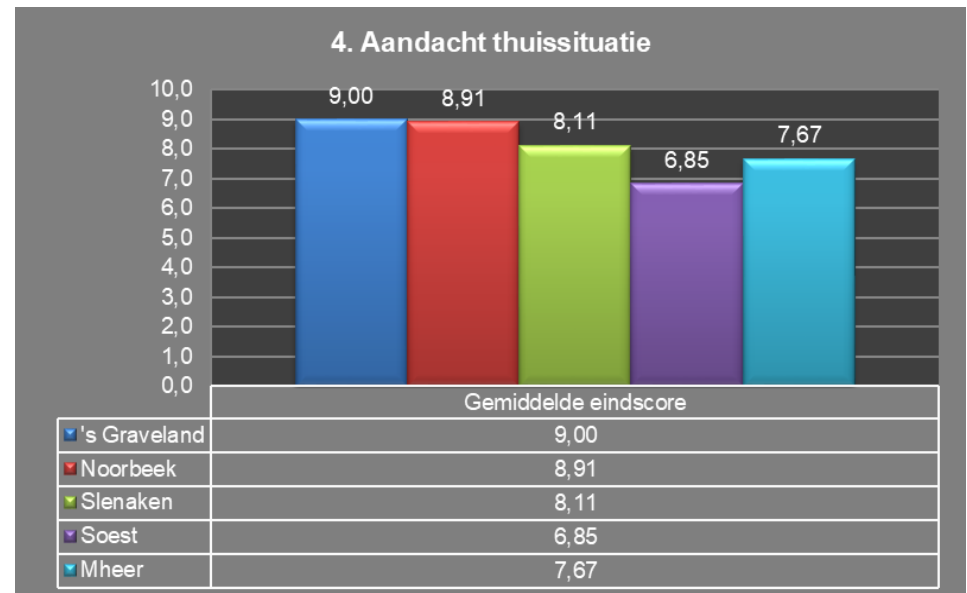
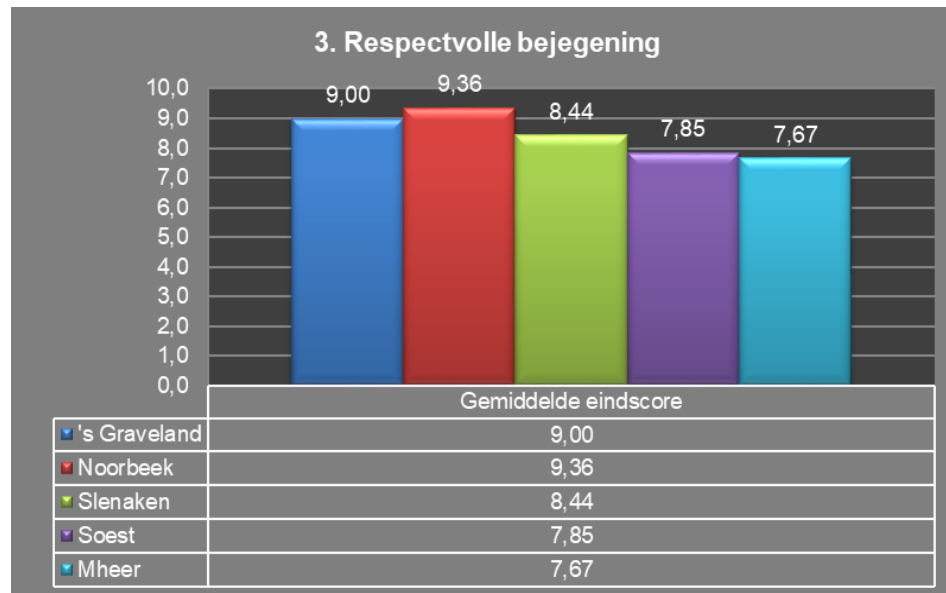
#### Deelvraag 1

Jeugdigen en ouders (cliëntvertegenwoordigers) worden voldoende betrokken bij het bepalen van de hulpvraag en de doelen.

#### Deelvraag 2

Tijdens de zorgverlening (behandeling) wordt de eigen regie van jeugdigen en ouders (cliëntvertegenwoordigers) voldoende gestimuleerd.

## Deelvragen



### Deelvraag 3

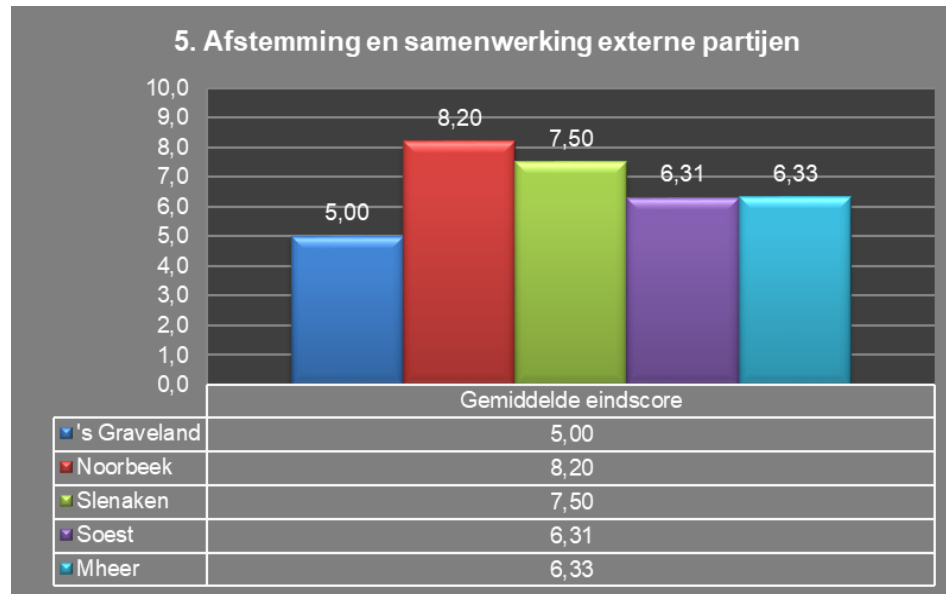
Jeugdigen en ouders (cliëntvertegenwoordigers) worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.

### Deelvraag 4

Er wordt voldoende aandacht besteed aan de thuissituatie, zowel bij de intake als ook gedurende de zorg.



## Deelvragen

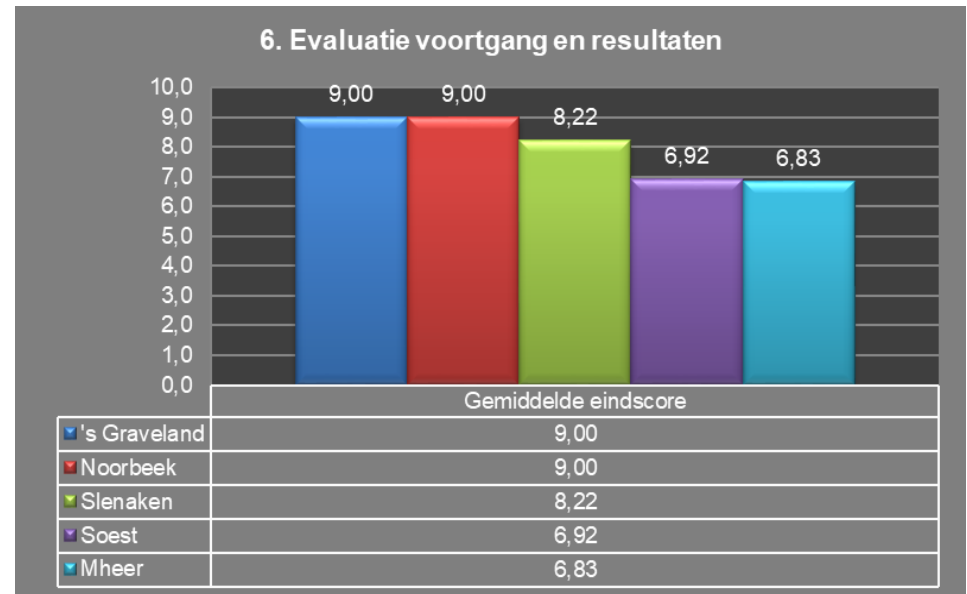


### Deelvraag 5

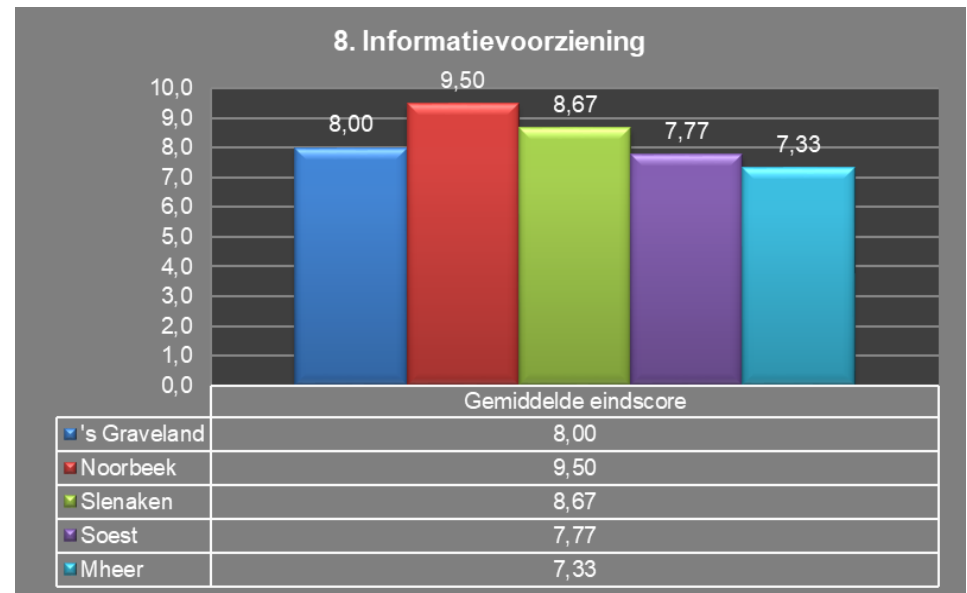
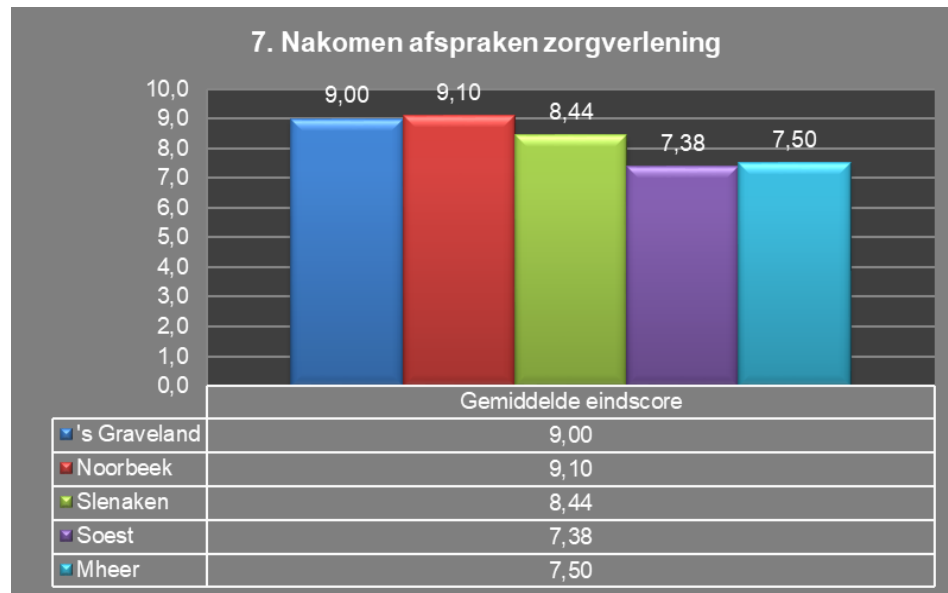
Afstemming en samenwerking met andere partijen vindt in voldoende mate plaats.

### Deelvraag 6

De voortgang en de resultaten van de zorgverlening (behandeling) worden structureel en met een passende frequentie geëvalueerd samen met de jeugdigen en ouders (cliëntvertegenwoordigers) en andere betrokken hulpverleners.



## Deelvragen



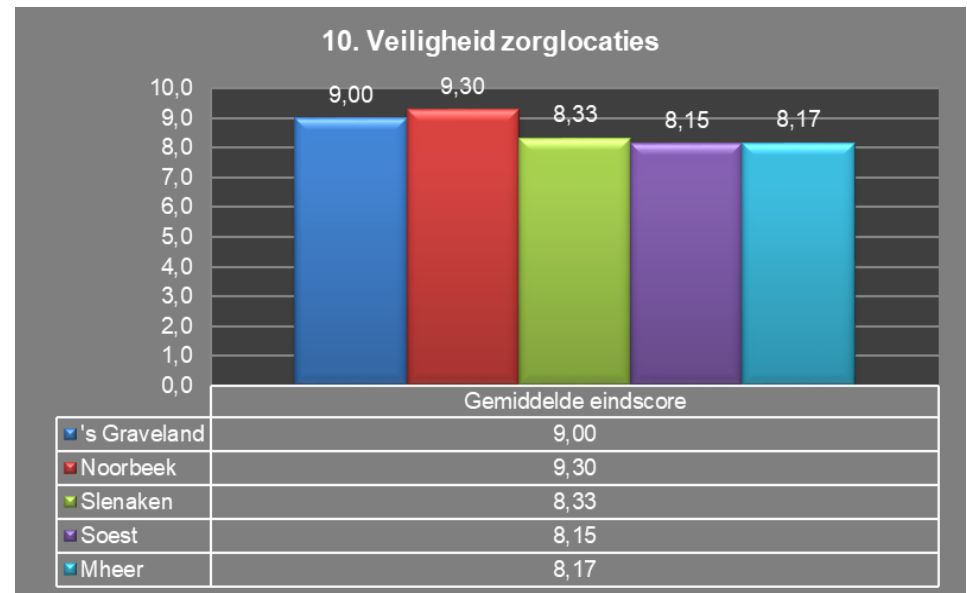
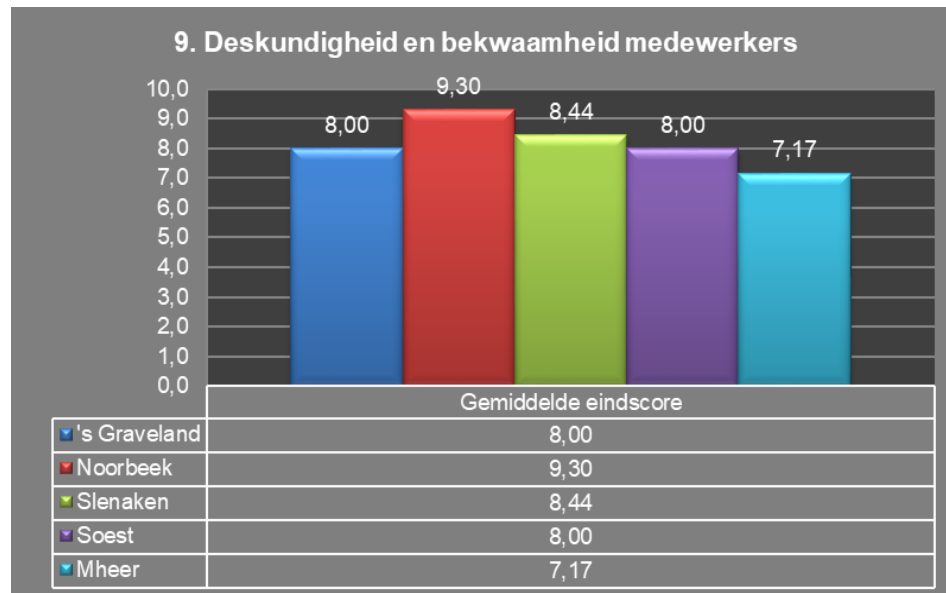
### Deelvraag 7

De afspraken over de zorgverlening (behandeling) worden goed nagekomen.

### Deelvraag 8

Medewerkers zijn goed geïnformeerd over de problematiek en de zorgverlening (behandeling).

## Deelvragen



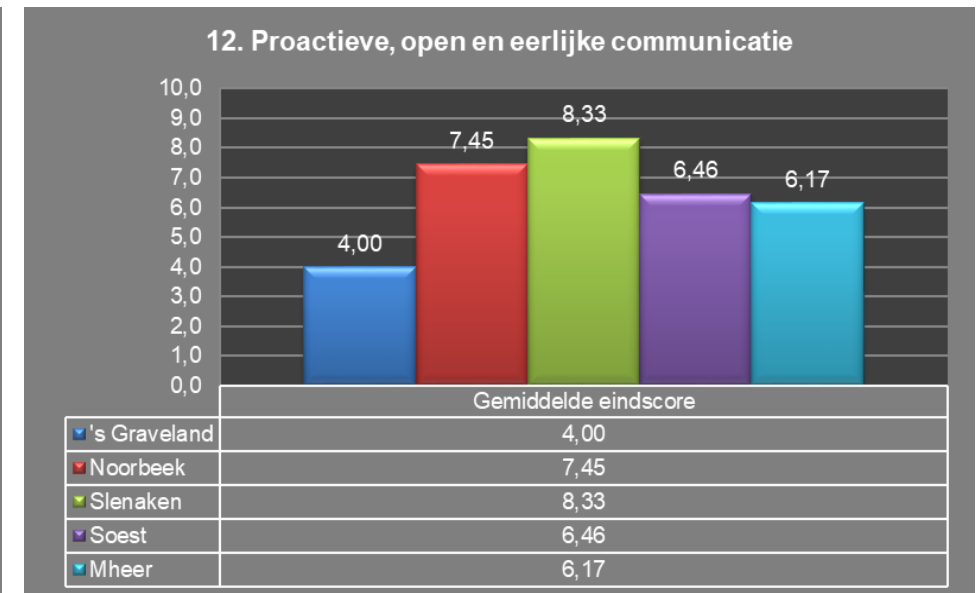
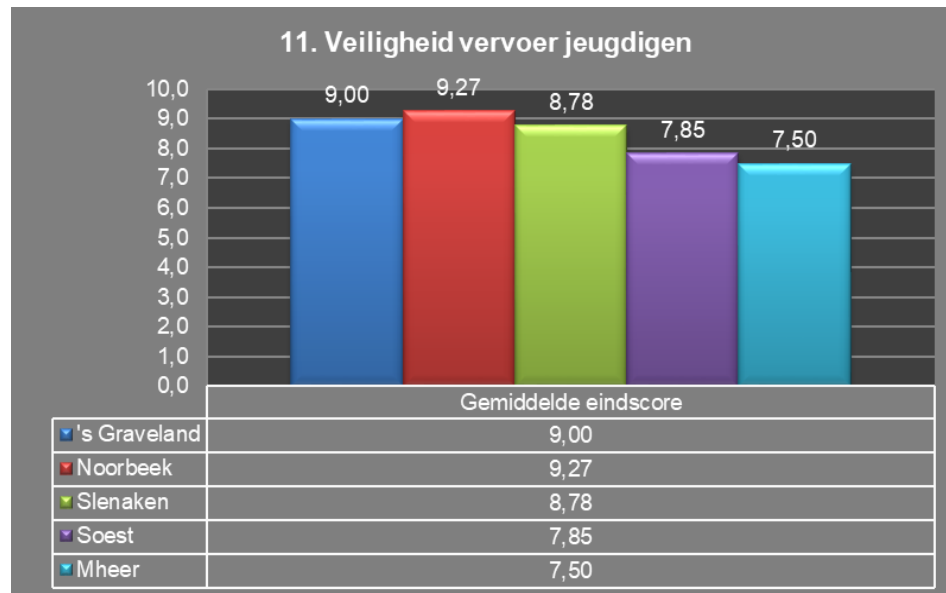
### Deelvraag 9

Medewerkers zijn deskundig en bekwaam.

### Deelvraag 10

Er wordt voldoende aandacht besteed aan veiligheid op de locatie waar de zorg (behandeling) plaatsvindt.

## Deelvragen



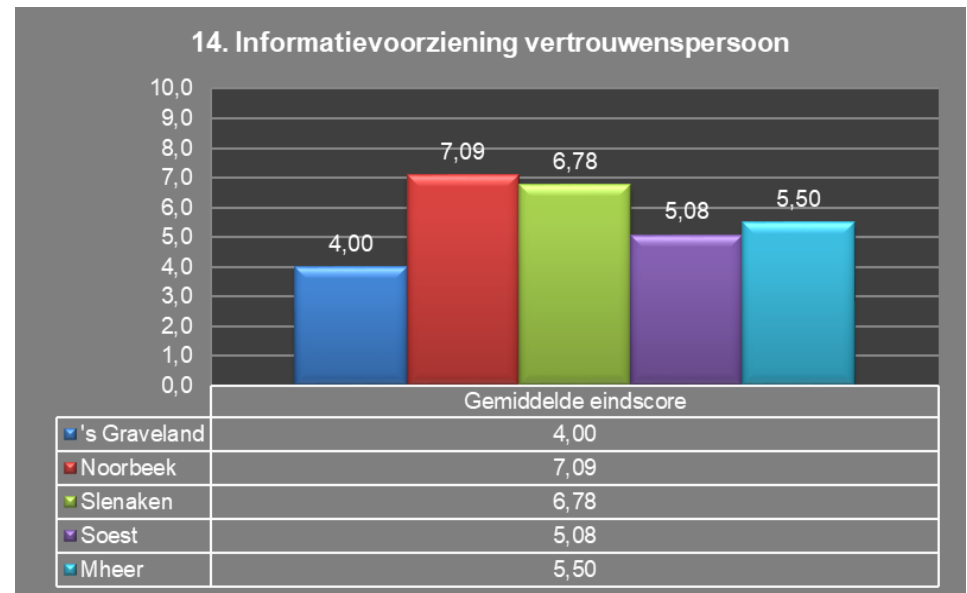
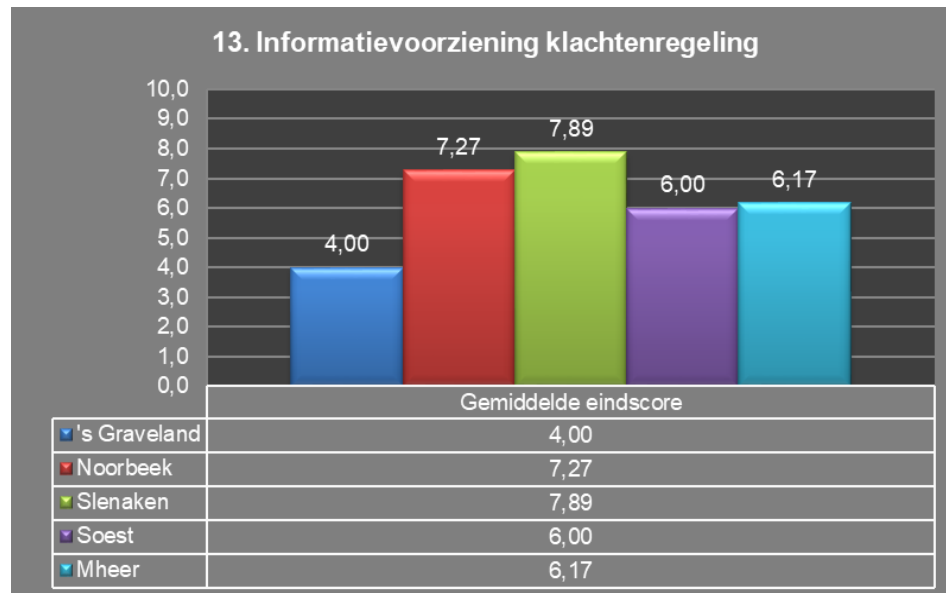
### Deelvraag 11

Bij het vervoeren van de jeugdigen is er voldoende aandacht voor de veiligheid.

### Deelvraag 12

Er is sprake van proactieve, open en eerlijke communicatie vanuit de organisatie en de bestuurder.

## Deelvragen



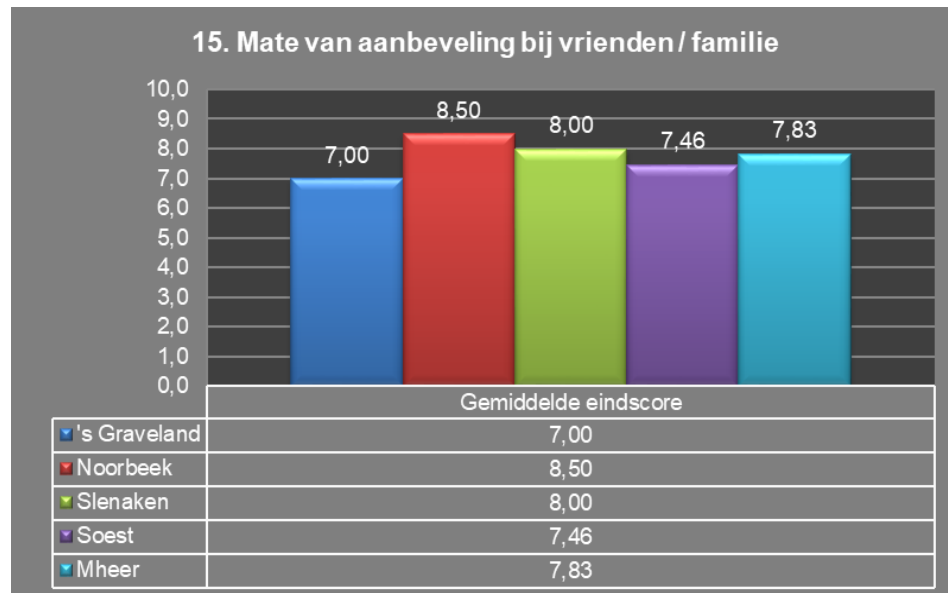
### Deelvraag 13

Jeugdigen en hun ouders worden actief geïnformeerd over de klachtenregeling en dat deze direct toegankelijk is.

### Deelvraag 14

Jeugdigen en hun ouders worden actief geïnformeerd over de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

## Deelvragen



### Deelvraag 15

Ik zou Het Robertshuis aanbevelen bij vrienden en/of familie.

### 3. Opmerkingen, ideeën en suggesties

- 1 Most of the things, we are happy. Additional support needed: speech therapy & after school care support. Most of employees are very good, but few employees can improve their behavior and cultural sensitivity.
- 2 Ontzettend tevreden; zou niets liever willen voor mijn zoon dan het Robertshuis.
- 3 Wij zijn heel tevreden over de behandeling en de communicatie tussen ons en de begeleiders en het management.
- 4 Door hetgeen er is gebeurd in het verleden is het lastig vertrouwen te blijven houden. De communicatie is echt een verbeterpunt. Als thuisfront zijn wij vaak onvoldoende op de hoogte van wat er op de groep gebeurd/ gedaan wordt. Er zijn vaker beloftes gemaakt om contact op te nemen, echter dit gebeurd niet. Wij zullen het op prijs stellen dat als er beloftes gemaakt worden deze dan ook nagekomen worden.
- 5 Door wat er in het verleden is gebeurd willen we graag weten wat er aan de deskundigheid van de medewerkers gedaan word. Van scholingen willen we op de hoogte gehouden worden, dit gebeurd nu niet.
- 6 Mijn zoon is sinds hij op Het Robertshuis is positief veranderd en heel zelfstandig geworden.
- 7 Onze zoon heeft alleen de zaterdagbesteding bij Het Robertshuis, niet een heel actieve behandeling zoals wel bij andere cliënten doordeweeks plaatsvindt. Hulpvraag en doelen worden in ons geval wat vrijer gelaten, omdat ons doel is dat onze zoon een leuke zaterdag heeft. Hulpvraag wordt natuurlijk wel goed beantwoord, maar doelen liggen niet zo hoog voor die ene dag in de week.
- 8 Muziektherapie voor kinderen, meer ontspannings-/ leuke dingen met kinderen doen. Sportactiviteiten.
- 9 Blij met jullie; ga zo door. De media verspreiden leugens.

- 10 Wij willen mededelen dat onze zoon met veel plezier iedere dag naar Het Robertshuis gaat en wij de indruk hebben dat de dagelijkse begeleiding goed voor hem is.
- 11 Mijn enige suggestie zou zijn dat er ook aandacht aan besteed zou mogen worden aan een stukje wonen. Voor de rest top; en zeer tevreden.
- 12 Ik ben zeer tevreden over het Robertshuis
- 13 In het verleden hebben wij een vraag gesteld m.b.t. de facturen van Het Robertshuis. Deze kregen wij niet te zien. Ik zou het op prijs stellen als hier meer openheid over gegeven wordt. Dan kunnen we eventuele fouten eerder ontdekken en oplossen. Dit kan misschien d.m.v. een jaaroverzicht met de uren die per maand gedeclareerd zijn?
- 14 In het verleden werd gevraagd of er interesse was voor een uitleg van de behandelmethoden. Enkele ouders zagen dit wel zitten, de meerderheid niet. We hebben hier nooit meer iets van vernomen. Dus ouders die dit wel wilden worden niet gehoord?
- 15 Nieuwe leiding aannemen (sollicitanten); goed checken, achtergrond en papieren! Deze groep kinderen heeft de juiste aandacht en zorg nodig.
- 16 Gedurende periode van ons kind op Het Robertshuis is er altijd slechte communicatie geweest. Er wordt weinig rekening gehouden met het autisme. Er wordt weinig rekening gehouden met bijkomende problematiek van ons kind. Ons kind voelt zich niet altijd veilig of gehoord
- 17 Het zou een goede en waardevolle ontwikkeling zijn als er 1-2 x per jaar een gezamenlijk contactmoment vanuit Het Robertshuis geïnitieerd kan worden voor de ouders en begeleiders samen. Dit kan een informeel karakter hebben. ZO kunnen ouders onderling elkaar treffen en is er ruimte om samen met begeleiders informeel vertrouwensbanden op te bouwen. Het zou Het Robertshuis een nog meer open sfeer geven en kan stimulerend werken m.b.t. ouderparticipatie.
- 18 We zijn erg tevreden met de betrokkenheid t.a.v. ons kind. Alle medewerkers geven echt om de kinderen. Als ouder is het soms lastig als Het Robertshuis onverwacht sluit als er teveel zieken zijn. We hopen dat in zo'n geval er een protocol komt.



- 19 Ik heb deze enquête ingevuld, maar er zijn een boel vragen waar ik eigenlijk helemaal geen antwoord op kan geven. Deskundigheid alle medewerkers? Veiligheid speeltoestellen? Geen idee...
- 20 De tijd van ophalen is erg laat (i.v.m. drukte op de weg). Deze tijd gaat af van de behandeling. Er mag niet gebeld worden wanneer de begeleiding er is om een kind op te halen. Dit is lastig als alleenstaande ouder wonend in een hoge flat. Dit is moeilijk te zien wanneer de auto met begeleider er is. Daardoor moet kind vaak alsnog zelf gebracht worden wat extra zorg en tijd kost. Er wordt wel gebeld als begeleider later is.
- 21 Op het gebied van communicatie zien we wel stappen in de goede richting.
- 22 Het Robertshuis biedt ons onrealistische ophaaltijden. Regelmatige personeelwisselingen.
- 23 Snelle verloop van personeel is jammer. Zeer tevreden over de huidige begeleiding. Soms erg moeilijk om observaties op Het Robertshuis voor elkaar te krijgen (door samenwerkingsverband o.i.d.).

## 4. Conclusies en aanbevelingen

### *Algehele conclusie*

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt in zijn algemeenheid een hoge mate van tevredenheid bij de cliënten van Stichting Het Robertsthuis. Wel zijn er aantal deelvragen gemiddeld minder positief beoordeeld dan andere deelvragen.

### *Aanbevelingen*

1. Onderzoek wat de oorzaken zijn van het verschil in bepaalde scores tussen de locaties.
2. Evalueer en bespreek de resultaten van dit CTO met de medezeggenschapsorganen en eventueel andere relevante stakeholders.
3. Presenteer en bespreek de resultaten van het CTO met de cliënten en medewerkers.
4. Stel in overleg met cliënten, medewerkers, medezeggenschapsorganen en andere relevante stakeholders een plan van aanpak op om eventuele verbeterpunten uit te voeren.
5. Bepaal op welke termijn herhaling van dit onderzoek gewenst is om het effect van de genomen verbetermaatregelen te kunnen beoordelen.

## 5. Slotverklaring

Het CTO is uitgevoerd op verzoek van het Bestuur van Stichting het Robertshuis door Ateron. Wij zijn te allen tijde bereid om deze rapportage mondeling of schriftelijk toe te lichten.

Hoogachtend,

Ateron



D. Jeurissen



**Bijlage**