

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar:	2019
Datum:	april mei

### Samenvatting cliënttevredenheidsonderzoek

Vragenlijst	Ingevuld door
1	Allen met begeleider Artidé
2	
3	<p>Op de stelling 'Dit wil ik graag kwijt over Artidé' werd geantwoord: positief. prima sfeer. Ik vind het nu niet echt gezellig. Kom elke dag met plezier. Ik wil graag nog meer schilderen, sfeer is prima. Geweldig, wordt er vrolijk van, helpen onder elkaar. Het is hier heel goed en gezellig. Ik vind het heel leuk. Leuk, kan goed opschieten met iedereen. Heel fijn. Ik ben zeer tevreden en geef ze een pluim. Fijn. Na een gewenningsperiode, voel ik me op mijn gemak en wordt het steeds beter. Wordt goed bezig gehouden. Adequate hulpverlening, minderen broodbeleg, 4 schijven kan ook één zijn. Soms zou er meer personeel moeten zijn. Soms zijn er te weinig begeleiders. Fijn. Snel afgeleid. Ik vind het fijn hier. Fijn. Als ik werk mag ik ook kiezen. Prima. Is het mogelijk om buiten een rookplek te creëren?</p>
<b>Organisatie Algemeen</b>	
1	Allen weten wat Artidé is en hoe ze zich horen te gedragen
2	één cliënt weet niet wat hij/zij kan doen bij Artidé
3	drie cliënten kennen de brochures niet en drie cliënten willen meer op de hoogte gehouden worden van nieuws binnen Artidé
<b>Organisatie Cliëntenraad</b>	
1	81% weet dat er een cliëntenraad is
2	10% geeft aan dat er niet naar hun mening gevraagd wordt.
3	<p>Dit willen cliënten vertellen over de cliëntenraad: <span style="float: right;">Ik</span>                      ben tevreden als lid van de cliëntenraad                      - Moeilijk onderwerp                      - Functioneel en goed                      - Ze doen hun best                      - Sommige aanwezige leden zijn 'afwezig'                      - Vergaderen in een rustige ruimte is een wens                      - De cliëntenraadvergaderingen moeten plaatsvinden in rustige, afzonderlijke ruimtes</p>
<b>Organisatie Klachtencommissie</b>	
1	57% is bekend met KC, 30% is niet bekend met KC. 13% weet geen antwoord op de vraag
2	driekwart geeft aan te weten waar zij terecht kunnen met een klacht. De meerderheid geeft vervolgens aan dat dit de begeleiding is.
3	14% is niet tevreden over hoe de klacht is afgehandeld

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar:	2019
Datum:	april mei

Organisatie	
	<b>Vervoer</b>
1	64% maakt gebruik van het vervoer van Artidé en taxi van Loo, 23% heeft eigen vervoer en 13% weet het antwoord niet
2	meer dan driekwart voelt zich op zijn gemak bij het vervoer van Artidé en taxi van Loo, er is één slechte ervaring geweest tussen cliënt en taxichauffeur. Één iemand vindt de rit te lang en één iemand vindt de rit te kort.
3	Opmerking: communicatiesysteem kan beter (automatisch telefonisch bericht)
Begeleiding	
	<b>Bejegening</b>
1	93% is van mening dat de begeleiding luisterd naar hem of haar
2	Iedereen is van mening dat begeleiding afspraken nakomt en voelt zich goed en veilig bij Artidé (één iemand weet geen antwoord op de vraag)
3	83% vindt dat de begeleiding genoeg tijd heeft voor hem of haar Opmerkingen: soms niet, dan zijn we met te veel mensen.
Begeleiding	
	<b>Deskundigheid</b>
1	De vragen: 'de begeleiding weet wat mijn beperking is', 'de begeleiding weet wat ik zelf kan' en 'de begeleiding weet waar ik hulp nodig heb' zijn door alle respondenten beantwoord met ja, enkel één iemand wist op deze vragen geen antwoord te geven.
2	87% vindt dat de begeleiding begrijpelijke woorden gebruikt. De overige 13% wist geen antwoord op de vraag.
3	
Zorgplan	
	<b>Inspraak</b>
1	Bijna driekwart weet wat een ondersteuningsplan is en meer dan driekwart weet dat het ondersteuningsplan samen met de begeleiding ingevuld wordt.
2	66% weet wat er in zijn of haar ondersteuningsplan staat. 12% weet dit niet en 22% weet geen antwoord op deze vraag. Opmerkingen zijn: Officieel niet dus niet concreet. Lang geleden, ik weet het niet. Niet meer duidelijk.
3	meer dan driekwart is het eens met zijn of haar ondersteuningsplan (19% weet geen antwoord op deze vraag)
Gebouw	
1	90% vindt het schoon en netjes, 90% vindt Artidé rolstoelvriendelijk, 90% is tevreden over de meubels en ook 90% vindt Artidé veilig
2	bijna driekwart vindt dat er genoeg ruimte is voor de activiteiten. Opmerkingen over ruimte: matig, een tafel is geen opslag. Te weinig plaats aan tafel, te veel gebruiken de tafel, moeilijk zo te werken. Behoeftte aan nieuwe ruimte, stoelen vaak vol. Nu nog niet, met nieuw gebouw wel. Soms te krap. Donderdag is het te druk. Op dit moment te weinig ruimte. Momenteel is het te 'eng' af en toe. Artidé krijgt genoeg ruimte. Op dit moment te veel mensen aan een tafel.

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar:

2019

Datum:

april mei

3

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**

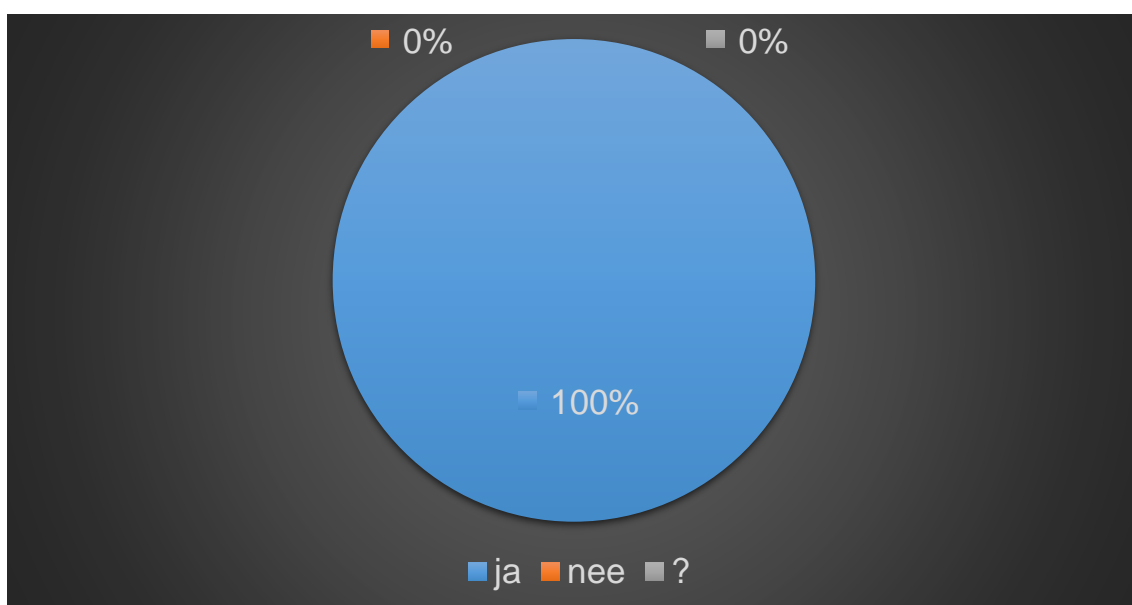
Datum: **april mei**

### 0. Wie vult de vragenlijst in?



### 1. Organisatie: algemeen

#### 1. Ik weet wat artidé is



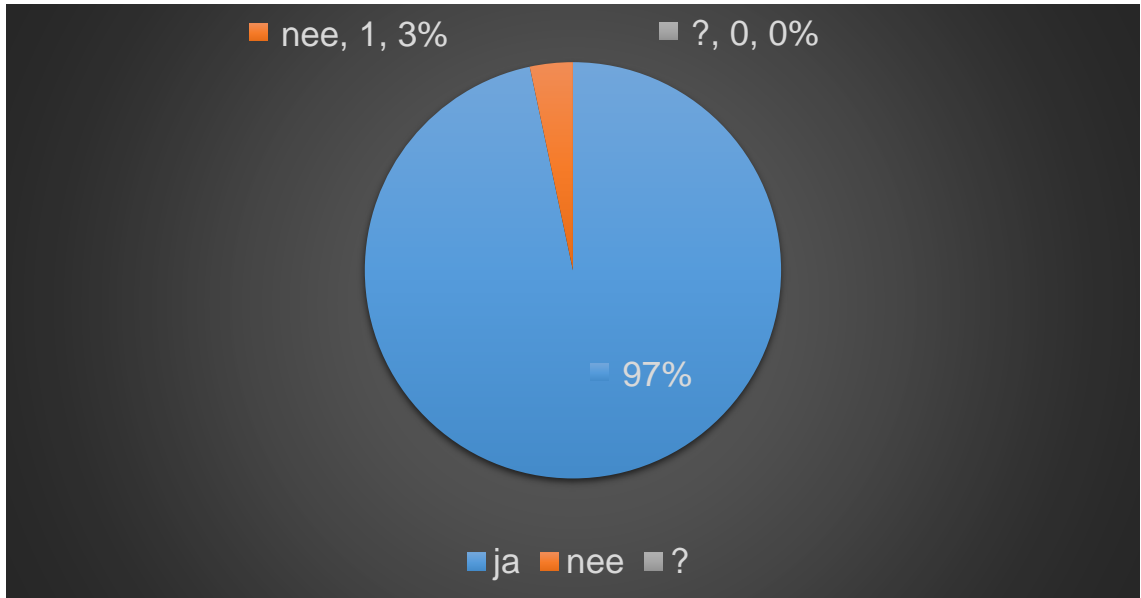
Opmerking: (vul in)

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**

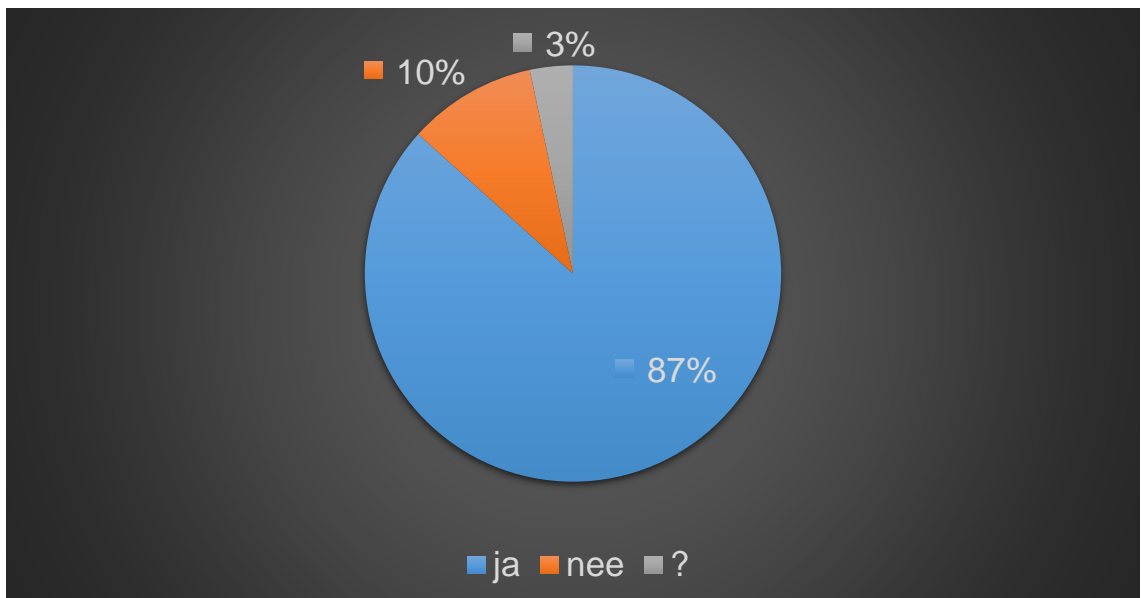
Datum: **april mei**

### 2. Ik weet wat ik bij Artidé kan doen



Opmerking: Het is nu wat minder

### 3. Ik heb de brochures gelezen over de huis en gedragsregels



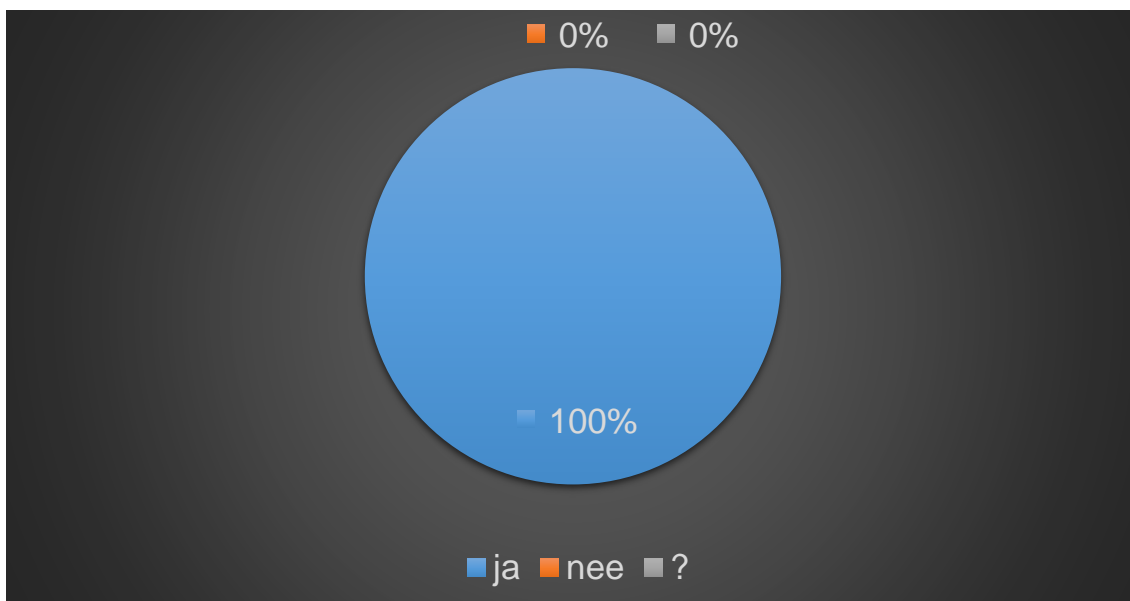
Opmerking: algemeen, niet gekregen. Niet bekend. Nit gelezen

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**

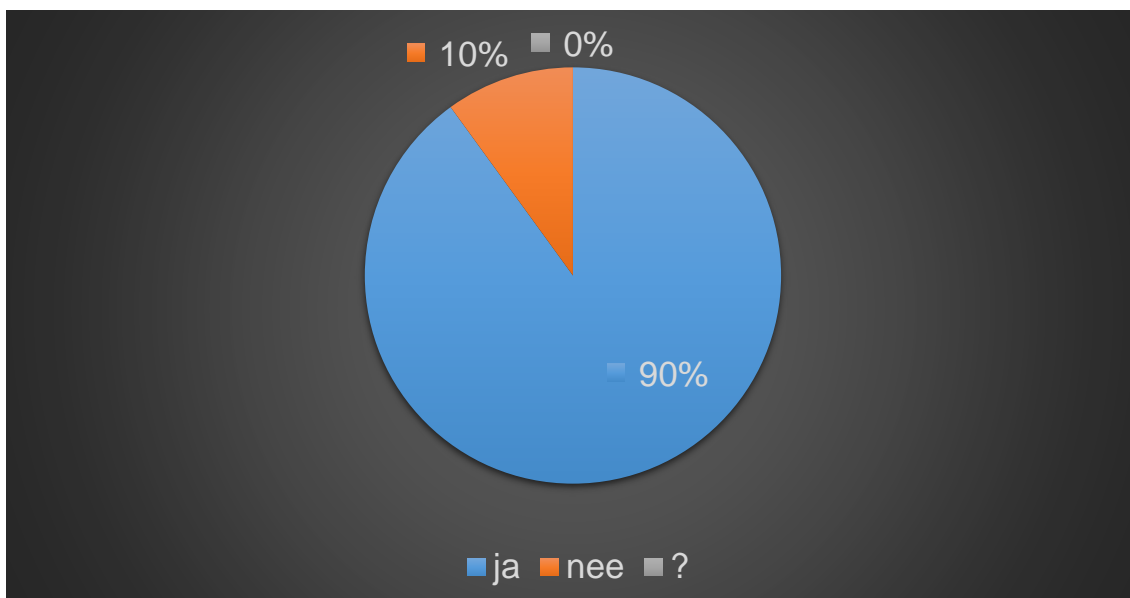
Datum: **april mei**

### 4. Ik weet hoe ik mij hoor te gedragen bij Artidé



Opmerking: (vul in)

### 5. Ik word op de hoogte gehouden van nieuws bij Artidé



Opmerking: Onvoldoende, graag meer info over activiteiten, programma ed. mededelingenbord? Het kan beter.

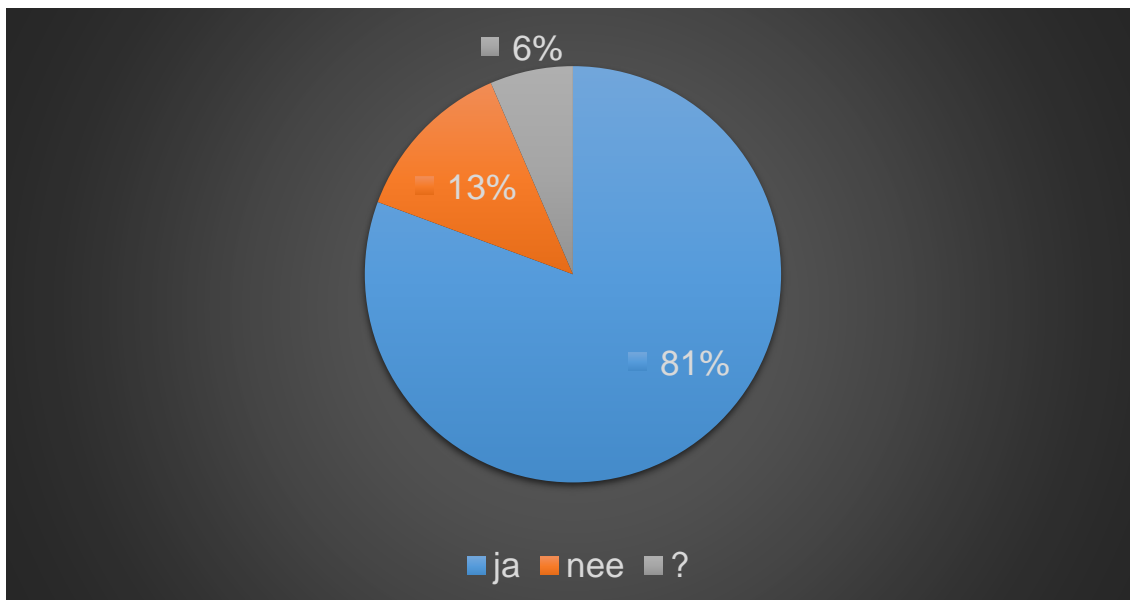
## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**

Datum: **april mei**

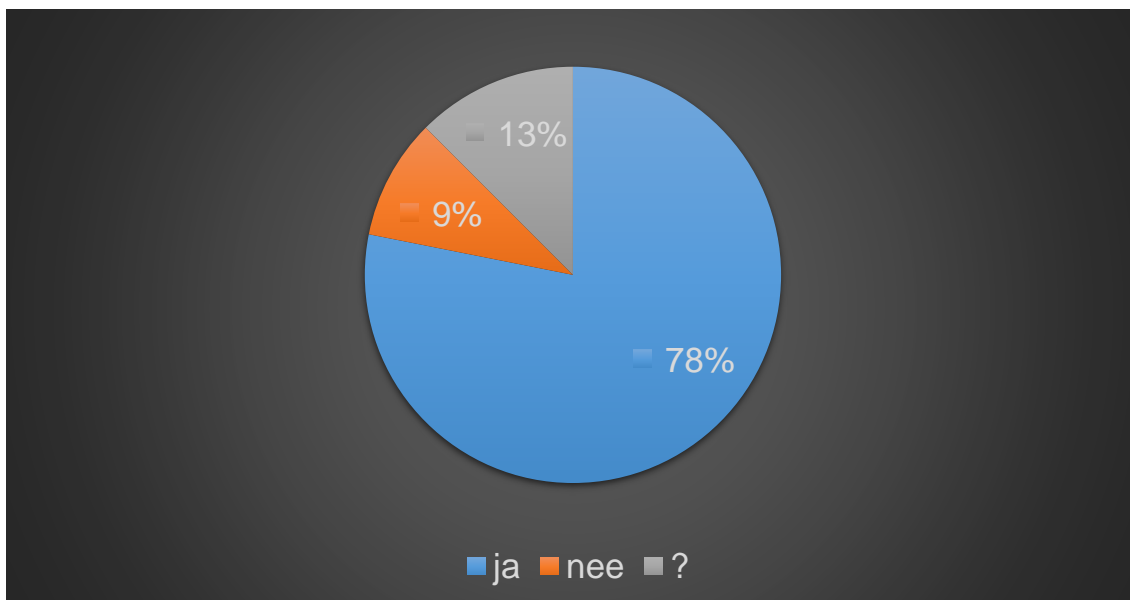
### 2. Organisatie: cliëntenraad

#### 1. Ik weet dat er een cliëntenraad is



Opmerking: Niet bekend. Niet bekend. Nvt

#### 2. Ik weet wat de cliëntenraad doet



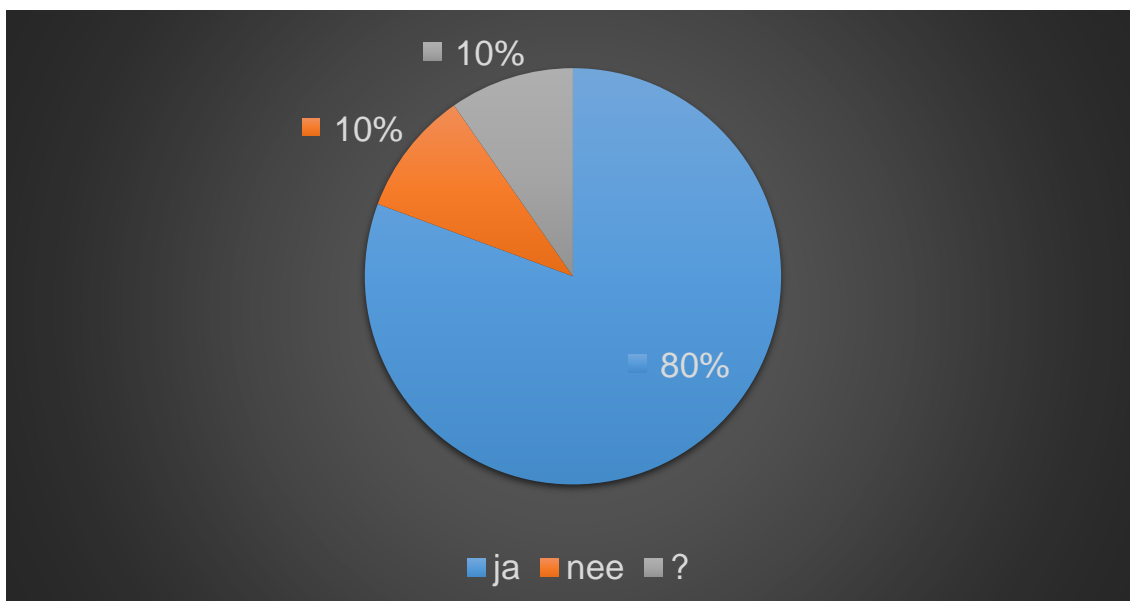
Opmerking: (vul in)

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**

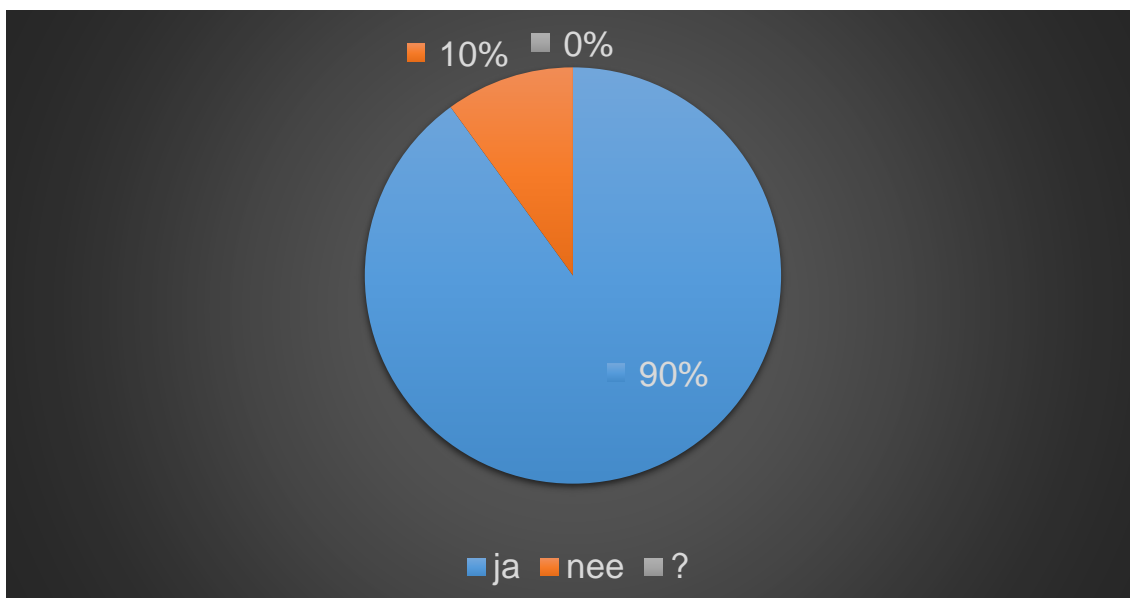
Datum: **april mei**

### 3. Ik weet waar de cliëntenraad over praat



**Opmerking:** Mogelijkheid om notulen in te zien. Te lang over hetzelfde.

### 4. De cliëntenraad vraagt mij (of mijn vertegenwoordiger) om mijn mening



**Opmerking:** nee, communicatie. Ik stel contact op prijs. Meer communicatie. Boeit niet. Ik zou graag meer contact hebben. Wordt rekening gehouden met. Geen reactie op positieve kritiek of inbreng. Graag naar mening vragen. Graag naar mening vragen. Indien nodig. Komt zelden voor.

### 5. Dit wil ik graag nog vertellen over de cliëntenraad:



## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar:

2019

Datum:

april mei

Opmerking:

Ik ben tevreden als lid van de cliëntenraad. Alles is leuk en gezellig. Moeilijk onderwerp. Functioneel en goed. Ze doen hun best. Ik heb interesse deel te nemen aan de cliëntenraad, u mag mij vragen indien nodig me verkiesbaar te stellen. Sommige aanwezige leden zijn 'afwezig'. Vergaderen in een rustige ruimte is een wens. De cliëntenraadvergaderingen moeten plaatsvinden in rustige, afzonderlijke ruimtes. Op dit moment geen mening

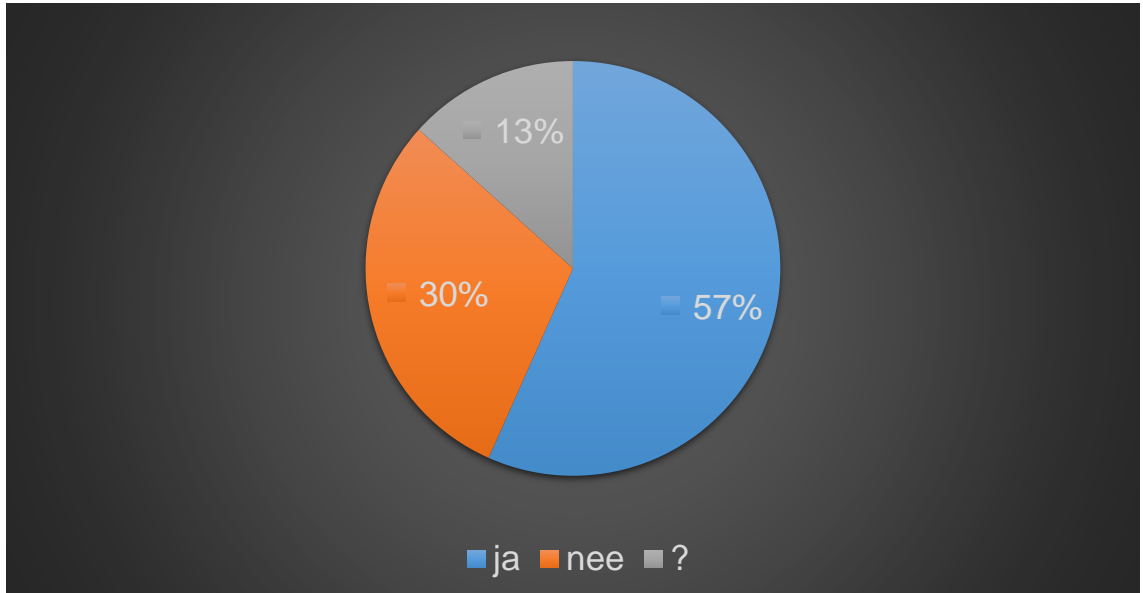
## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**

Datum: **april mei**

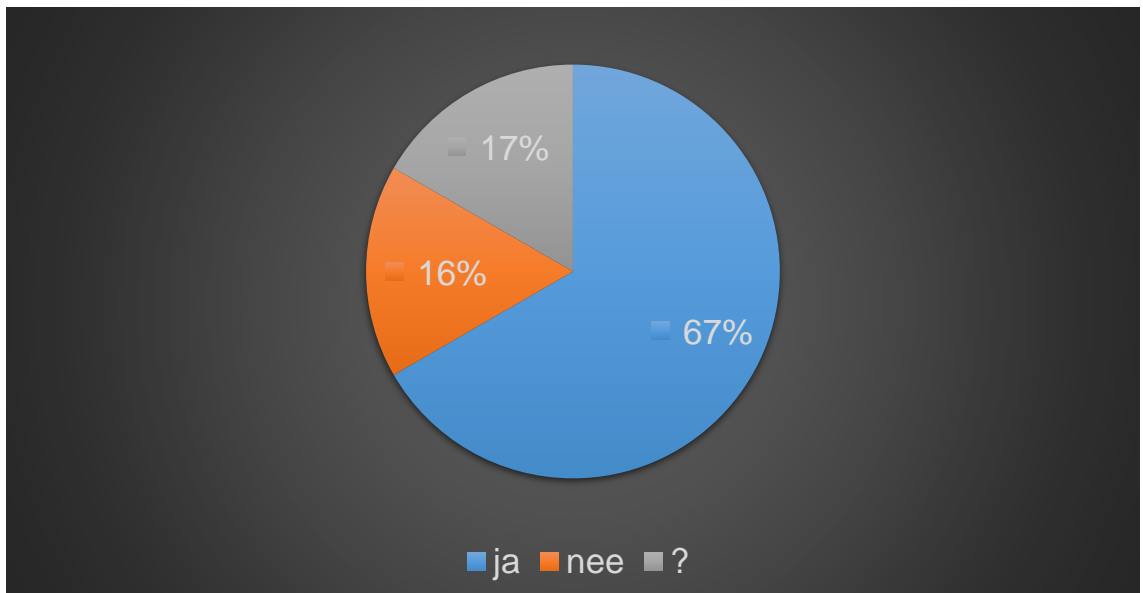
### 3. Organisatie: klachtencommissie

#### 1. Ik weet dat er een klachtencommissie is



Opmerking: niet bekend

#### 2. Ik weet wat de cliëntenraad doet



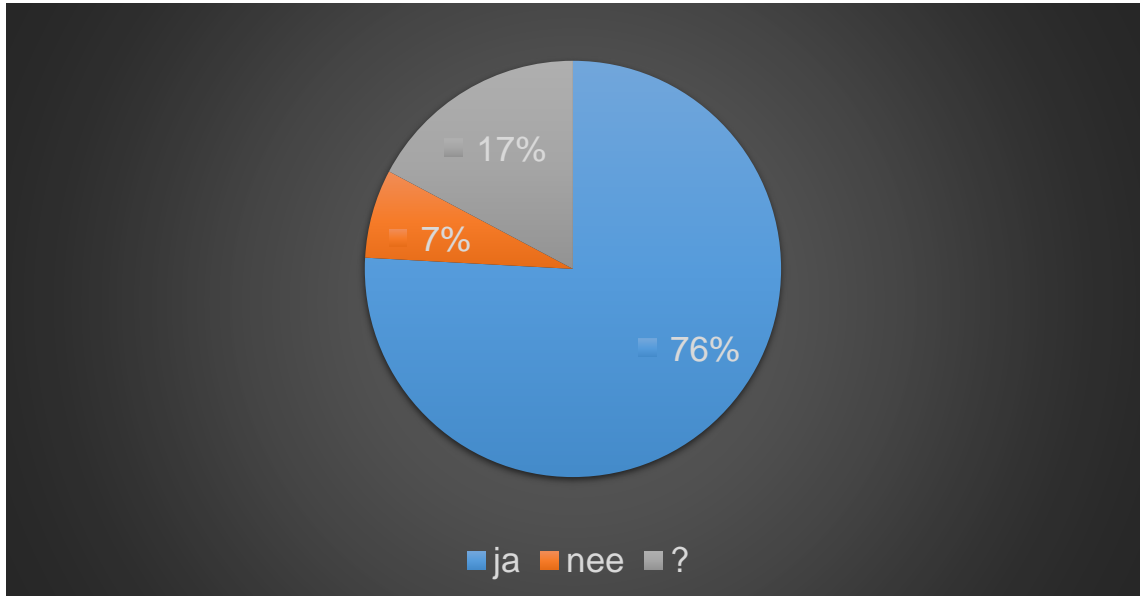
Opmerking: toegelicht.

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**

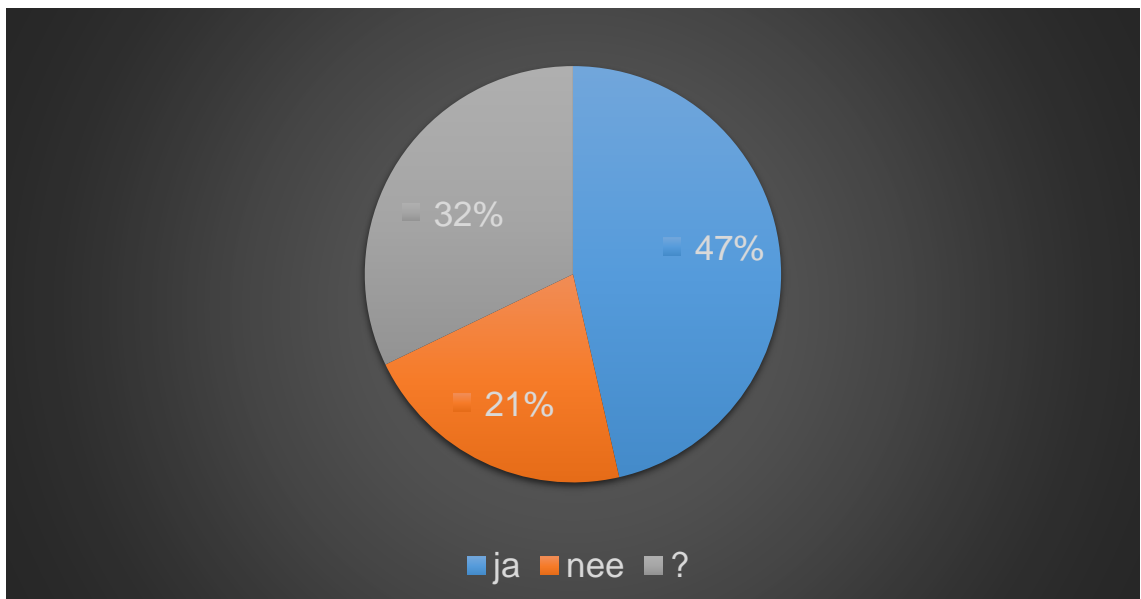
Datum: **april mei**

### 3. Ik weet bij wie ik terecht kan wanneer ik een klacht heb



**Opmerking:** meer info aan persoon gewenst. Bij begeleiders en vertrouwingspersoon. Het zou prettig zijn dat te weten. Contact met begeleider. Niet geheel op de hoogte. Bij begeleiding.

### 4. Ik heb al eens een klacht ingediend (indien nee, ga naar volgend onderdeel)



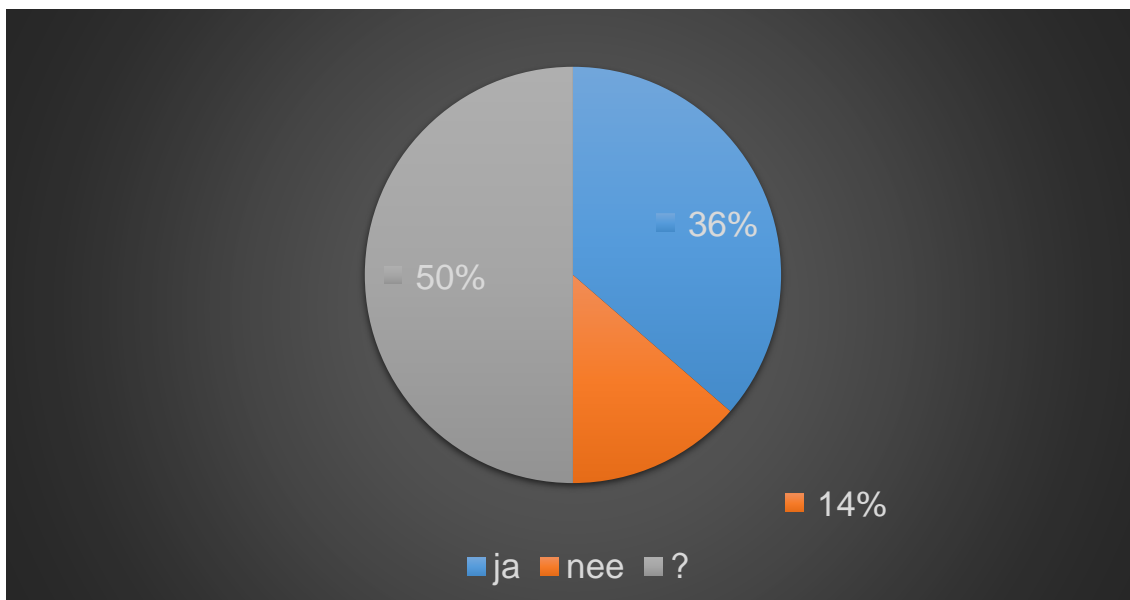
**Opmerking:** (vul in)

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**

Datum: **april mei**

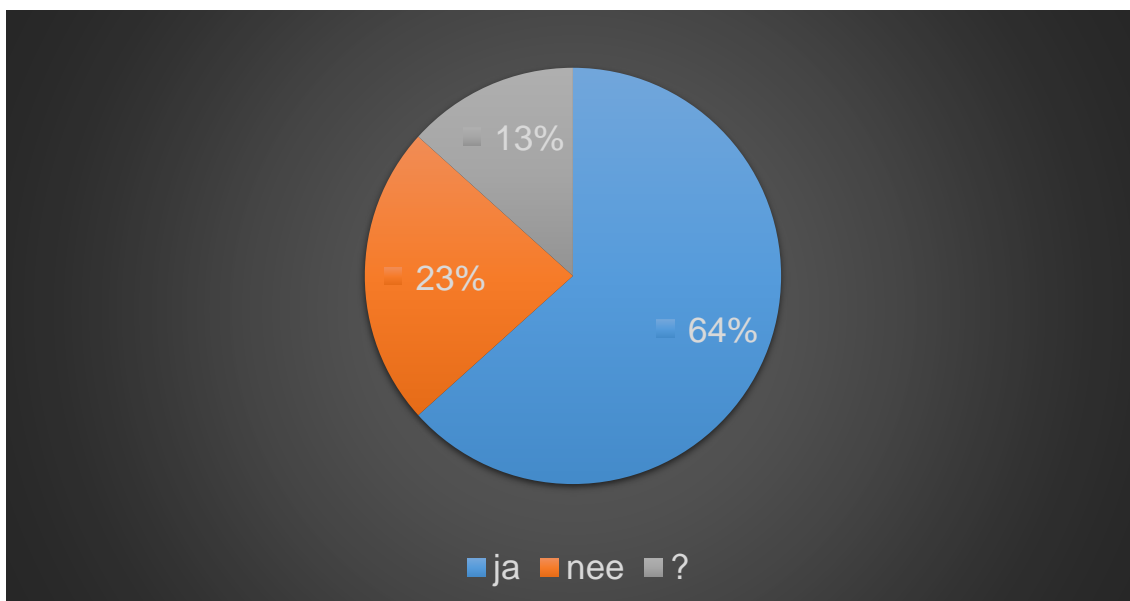
### 5. Ik ben tevreden over hoe mijn klacht is afgehandeld



Opmerking: niets meegegaan.

### 4 Organisatie: vervoer

#### 1. Ik maak gebruik van het vervoer van Artidé (indien nee, ga naar volgend onderdeel)



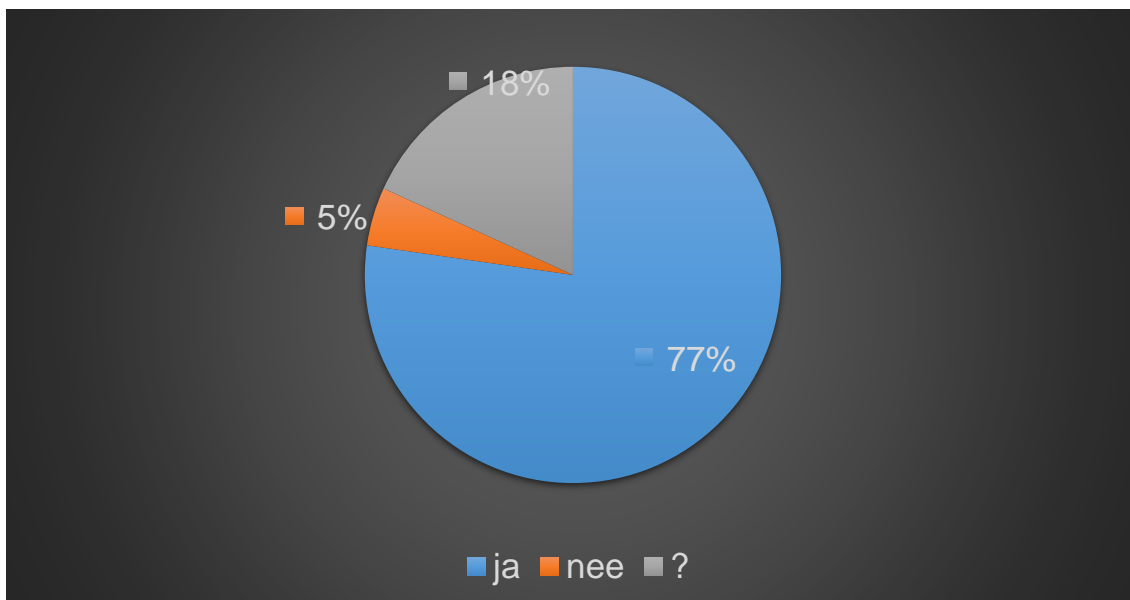
Opmerking: n.v.t., eigen woonvorm

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**

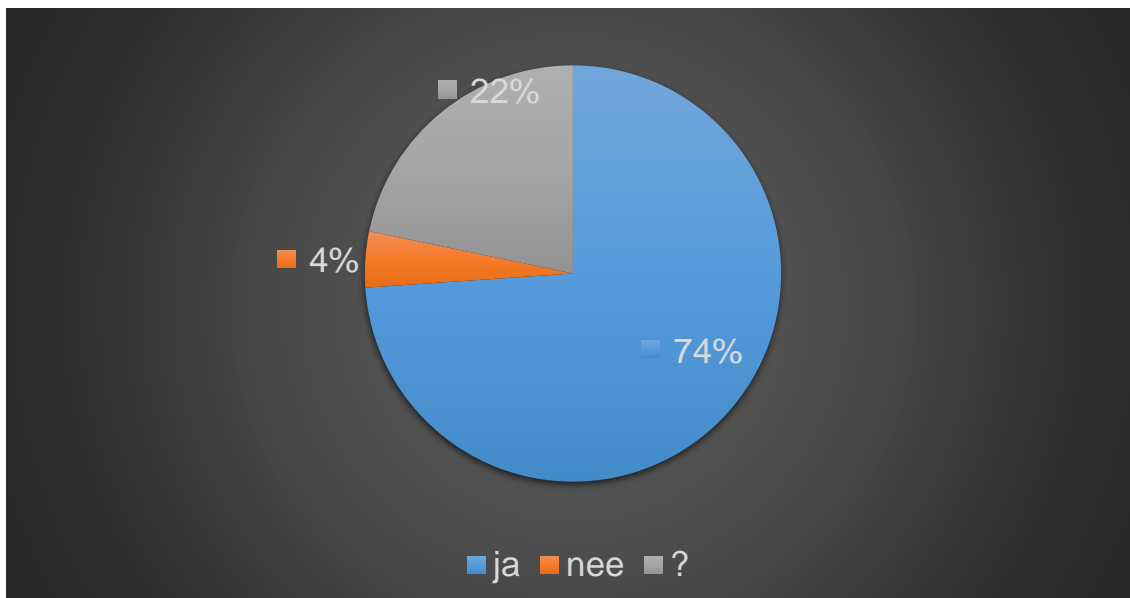
Datum: **april mei**

### 2. Ik voel mij op mijn gemak in de bus of auto van Artidé



**Opmerking:** Ligt aan de chauffeur. 1x chauffeur ontmoet die verving en slechte ervaring hiermee.

### 3. Ik vind dat het vervoer goed geregeld is



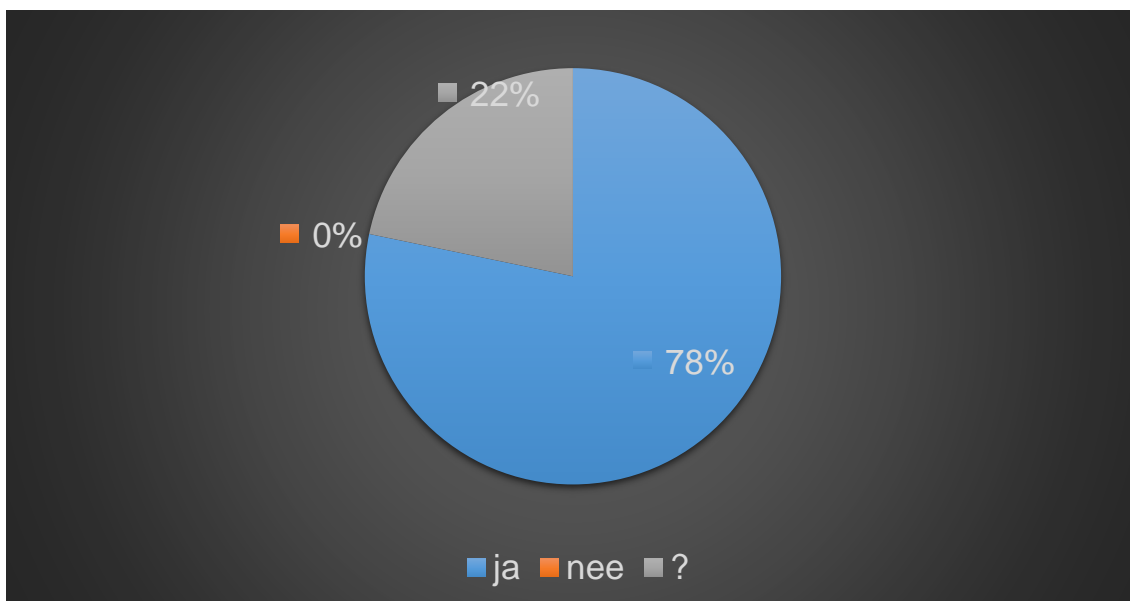
**Opmerking:** Aankondiging tijd door taxi 2x niet gebeurd. Te laat, belt zelf, wachten. Taxi soms aan de deur terwijl het niet goed communicatie is optimaal.

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**

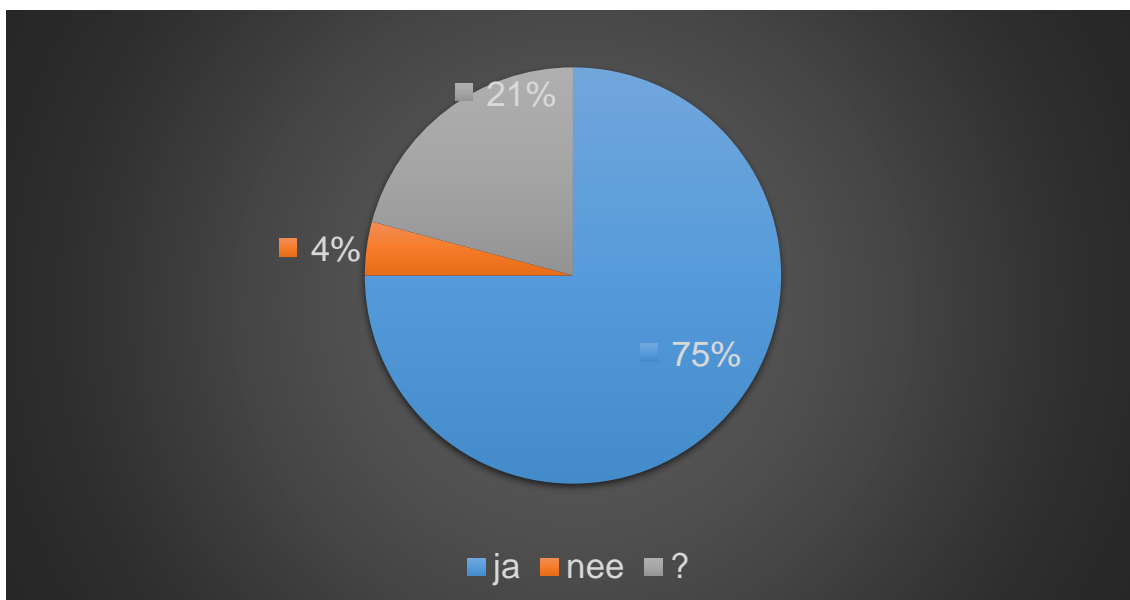
Datum: **april mei**

### 4. Ik vind dat de chauffeur rekening houdt met mij



Opmerking: één keer niet. Verschilt per chauffeur, nu zeer goed.

### 5. Ik zit niet langer dan nodig is in de auto of bus van Artidé



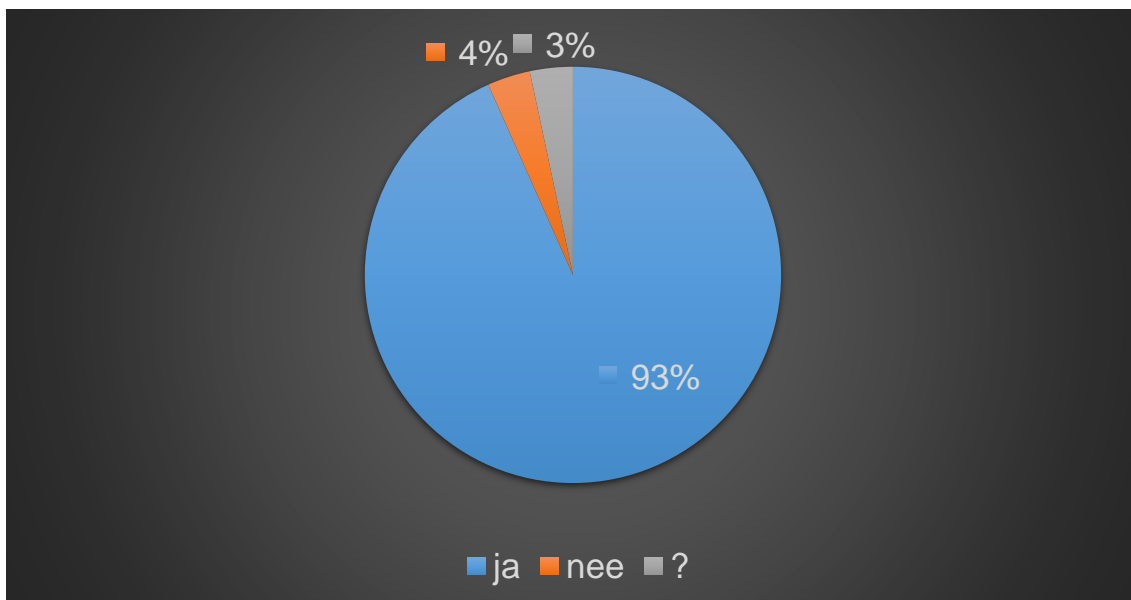
Opmerking: Mag langer duren. Soms komt dit wel voor

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**  
Datum: **april mei**

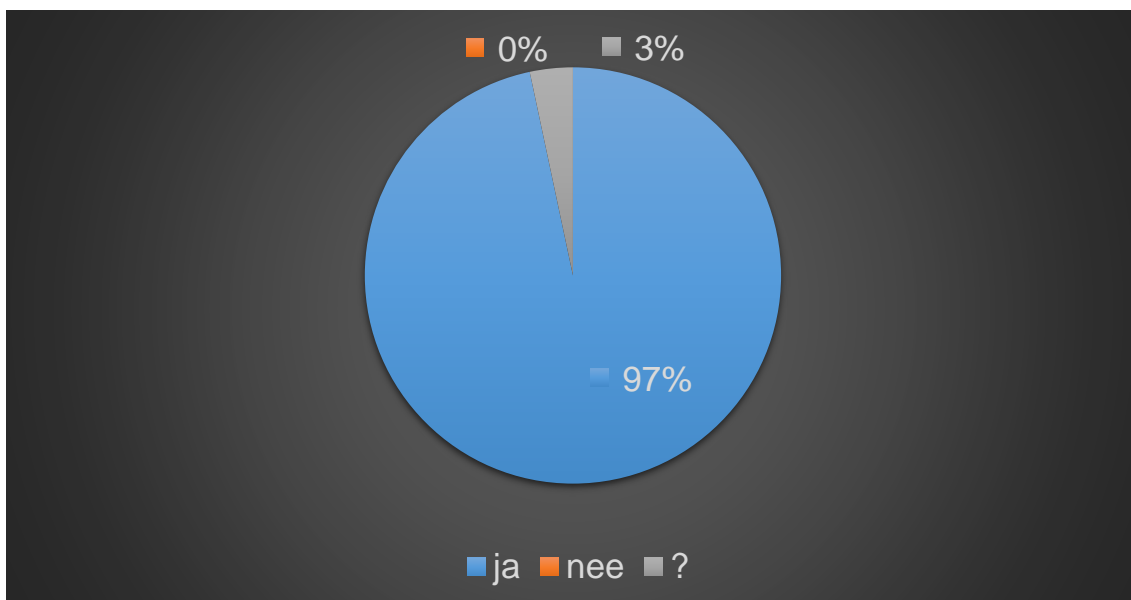
### 5. Begeleiding: bejegening

#### 1. De begeleiding luistert naar mij



Opmerking: Niet altijd

#### 2. De begeleiding komt zijn afspraken na



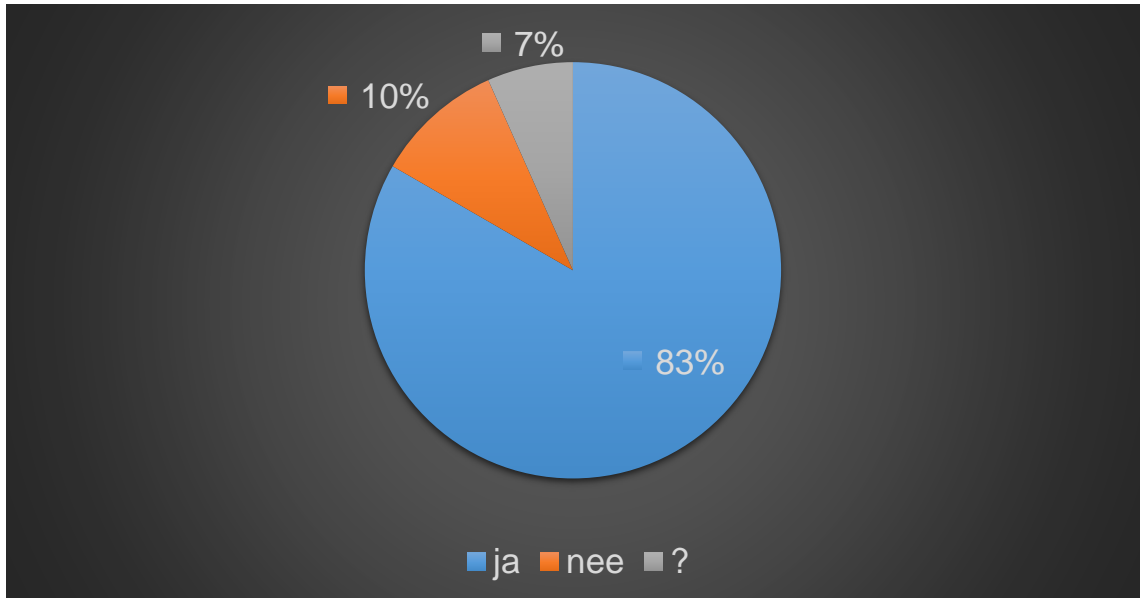
Opmerking: Stagiaires beter inwerken. Mn. Opruimen.

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**

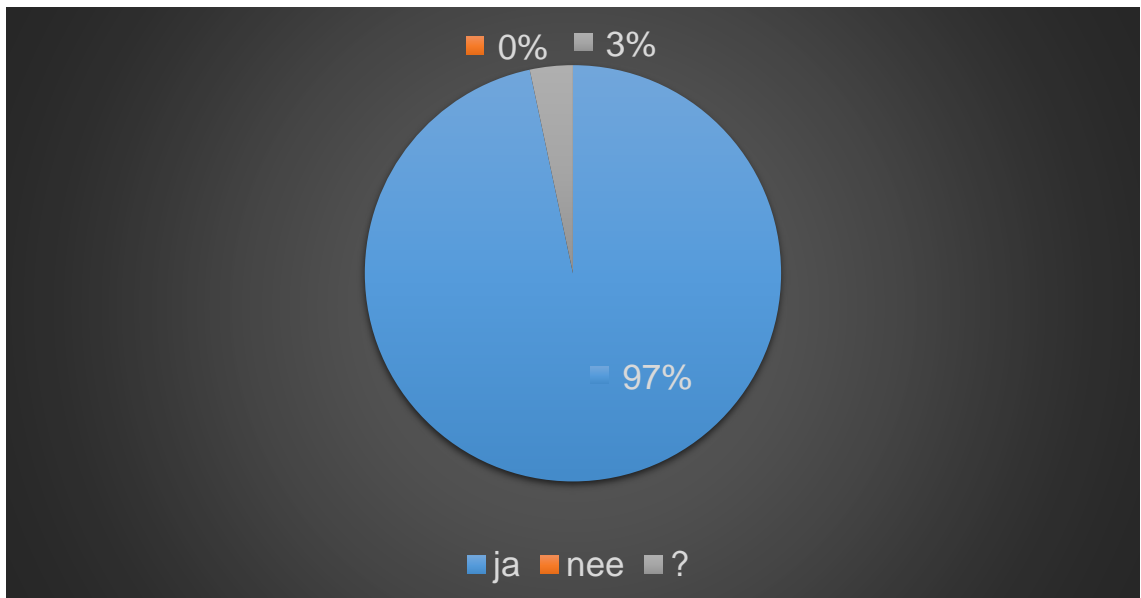
Datum: **april mei**

### 3. De begeleiding heeft genoeg tijd voor mij



**Opmerking:** aandacht wordt ingesteld. Soms niet, we zijn met te veel mensen. Helaas niet altijd.

### 4. Ik voel mij veilig bij de begeleiding



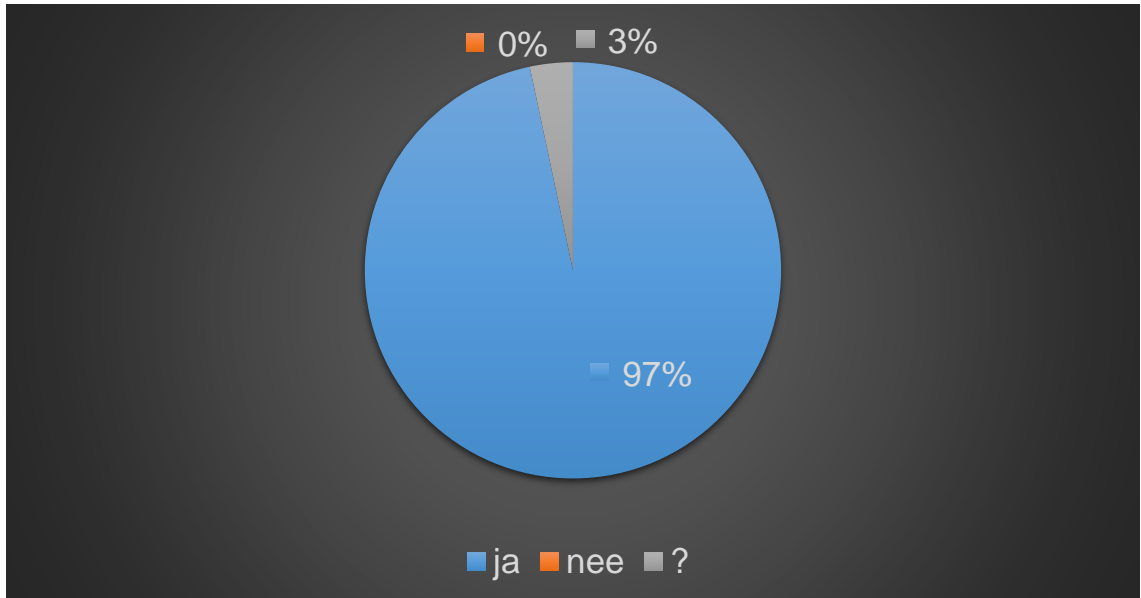
**Opmerking:** (vul in)



## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**  
Datum: **april mei**

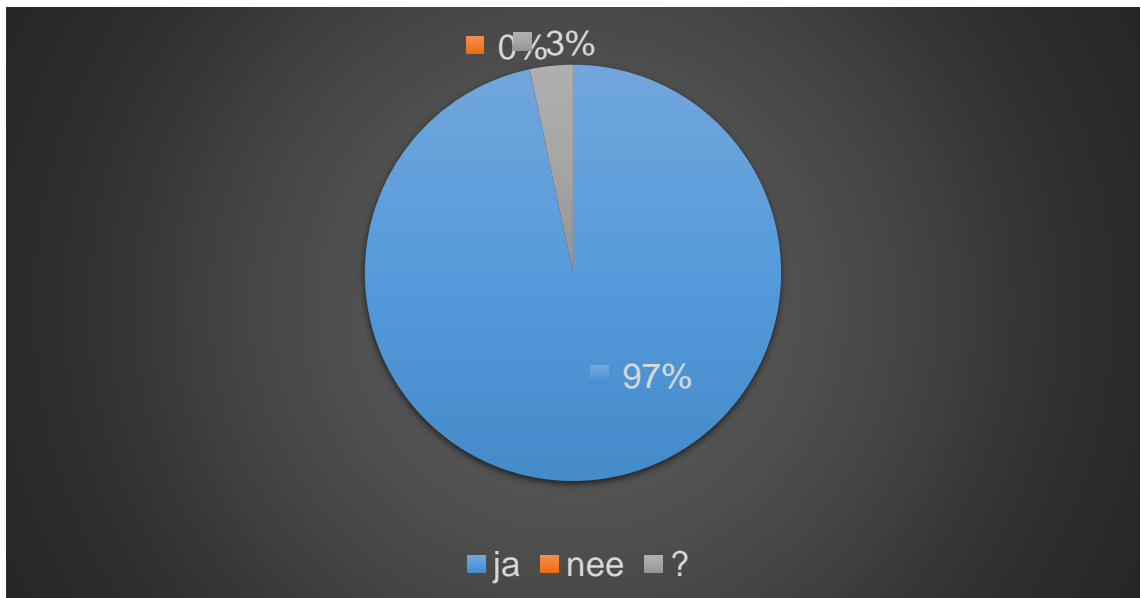
### 5. Ik voel me goed bij de begeleiding



Opmerking: Over het algemeen goed tevreden

### 6. Begeleiding: deskundigheid

#### 1. De begeleiding weet wat mijn beperking is



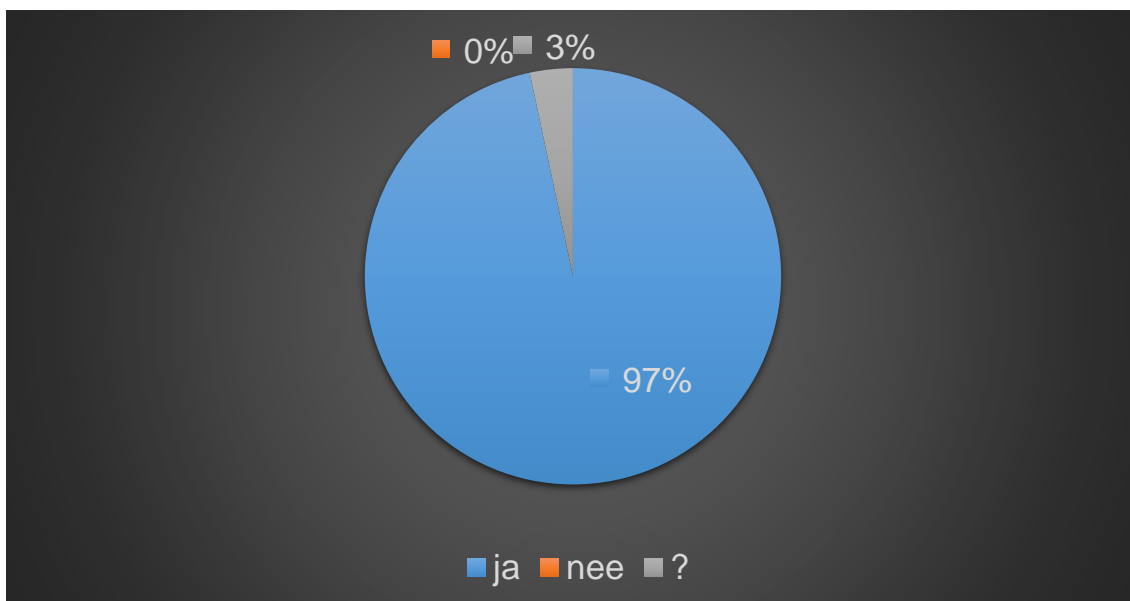
Opmerking: (vul in)

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**

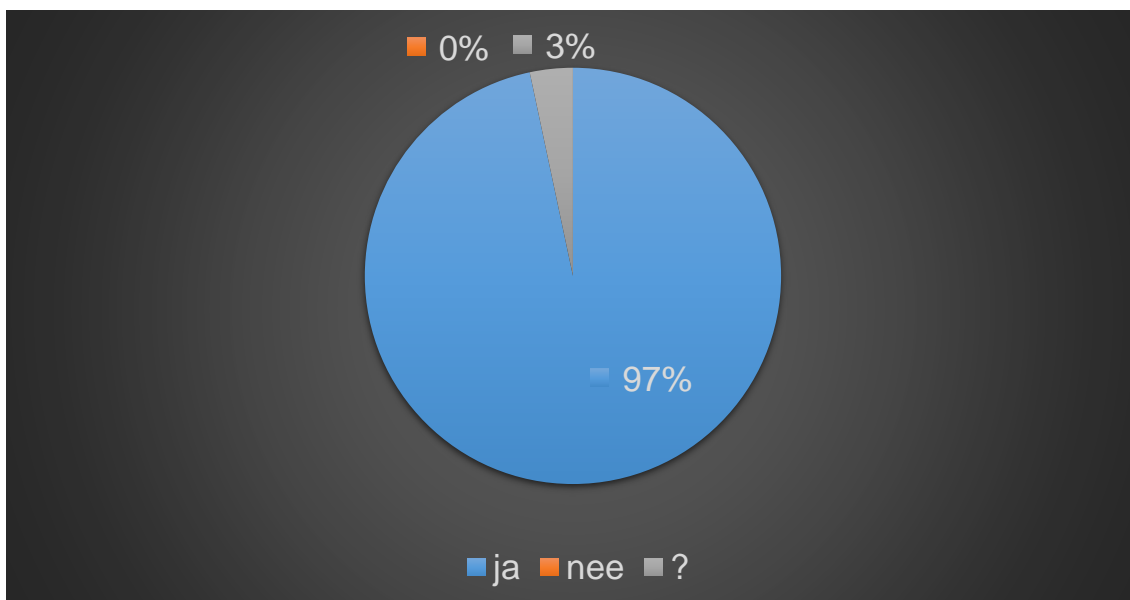
Datum: **april mei**

### 2. De begeleiding weet wat ik zelf kan



Opmerking: (vul in)

### 3. De begeleiding weet waar ik hulp bij nodig heb



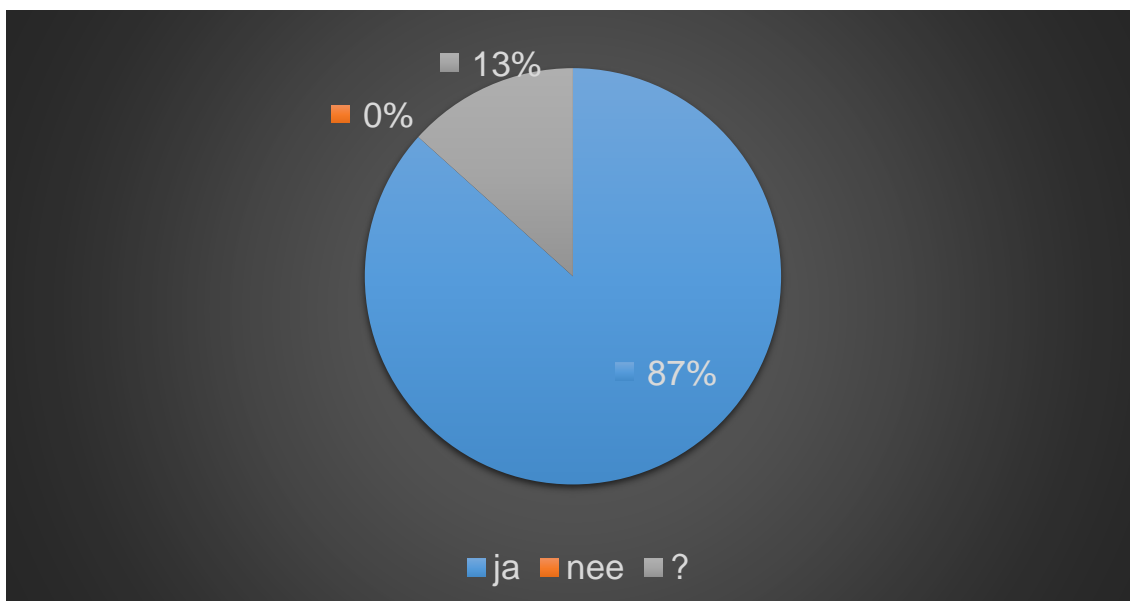
Opmerking: ik geef aan als, en dan krijg ik die ook.

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**

Datum: **april mei**

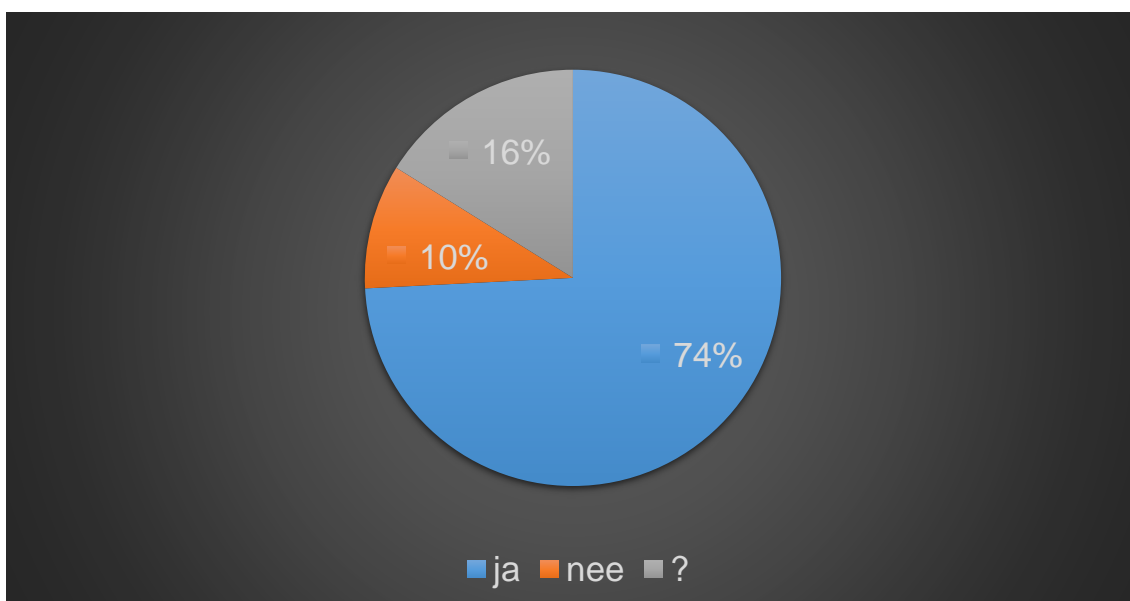
### 4. De begeleiding gebruikt woorden die ik begrijp



**Opmerking:** Als ik het niet begrijp vraag ik het. Ik begrijp het niet altijd

### 7. Zorgplan: inspraak

#### 1. Ik weet wat een ondersteuningsplan is

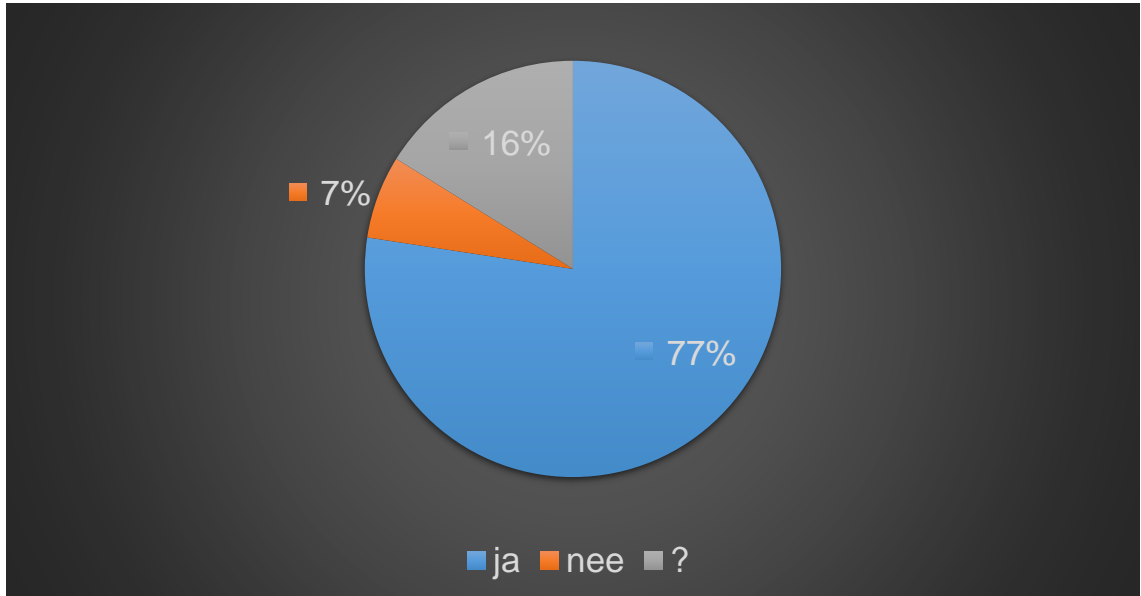


**Opmerking:** de term is niet bekend. Te moeilijk om antwoord op te geven.

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

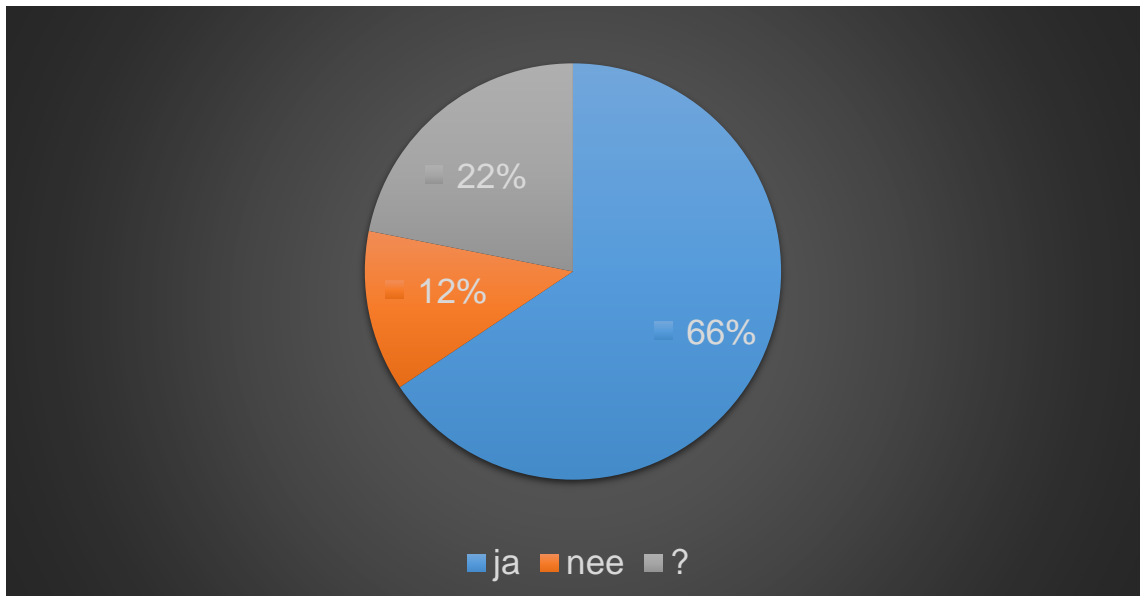
Jaar: **2019**  
Datum: **april mei**

### 2. De begeleiding maakt samen met mij het ondersteuningsplan



Opmerking: (vul in)

### 3. Ik weet wat er in mijn ondersteuningsplan staat



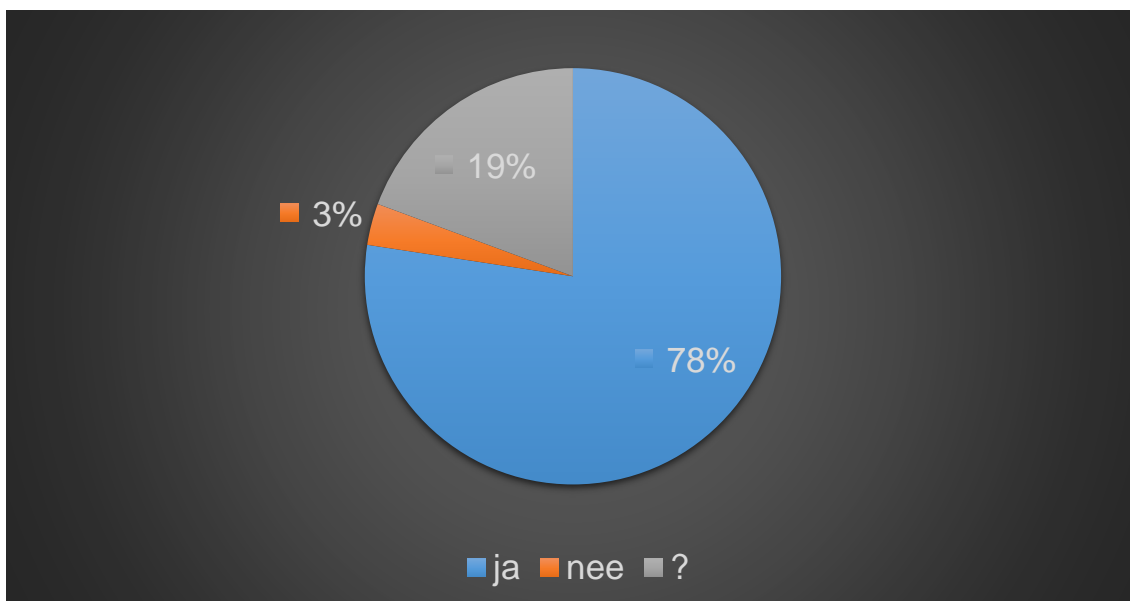
Opmerking: Officieel niet dus niet concreet. Lang geleden, ik weet het niet. Niet meer duidelijk.

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: 2019

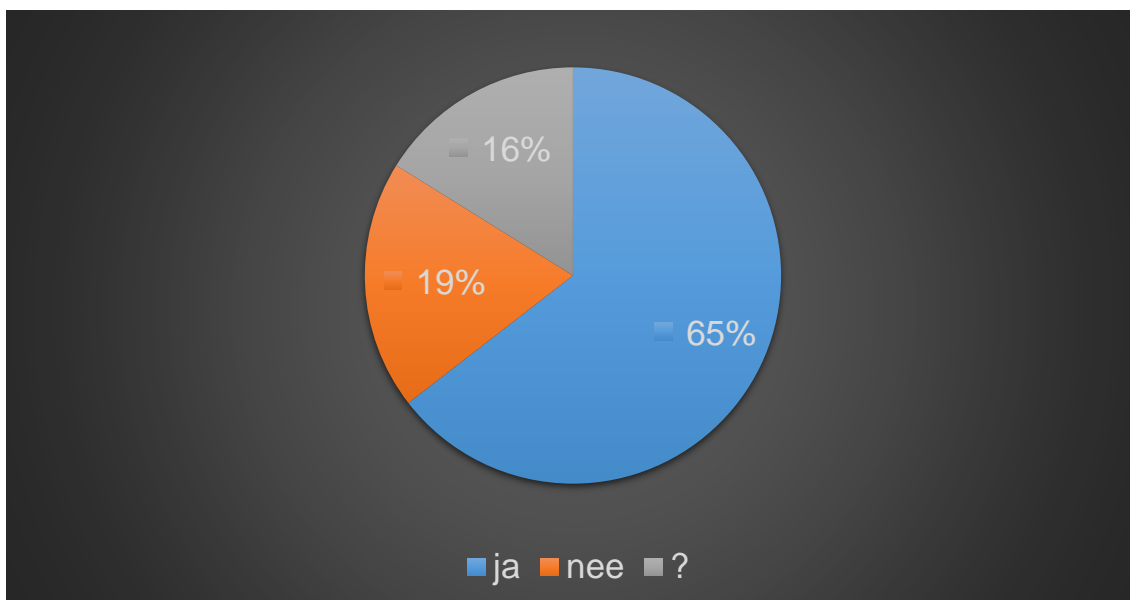
Datum: april mei

### 4. Ik ben het eens met mijn ondersteuningsplan



Opmerking: n.v.t.

### 5. Ik heb elk jaar een terugkijkgesprek over mijn ondersteuning



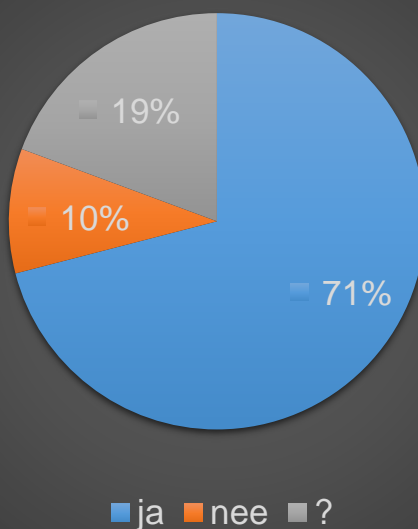
Opmerking: nog geen gesprek gehad. Nog niet gehad.

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**

Datum: **april mei**

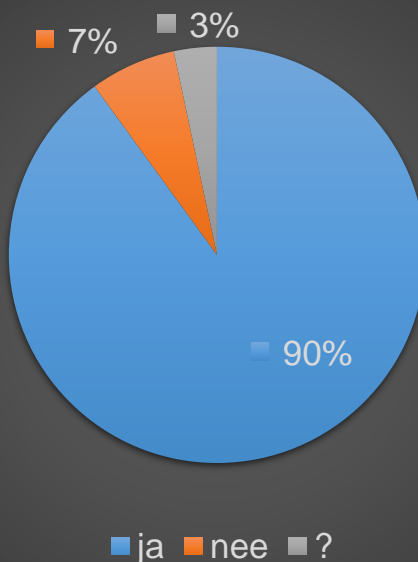
### 6. Ik mag altijd mijn ondersteuningsplan inzien



**Opmerking:** Ik denk dat dat mogelijk is, maar nog niet gedaan. Niet bekend.

### 8. Gebouw

#### 1. Bij Artidé is het schoon en netjes

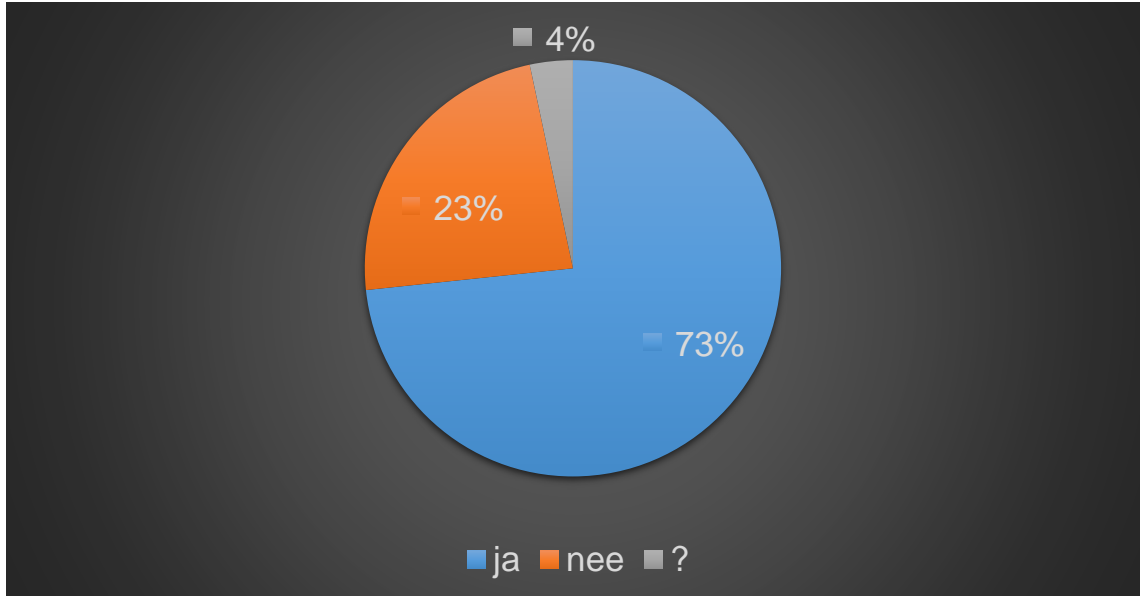


**Opmerking:** Handdoeken niet altijd schoon soms versleten. Soms niet netjes, er wordt slecht opgeruimd. Af en toe te netjes.

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

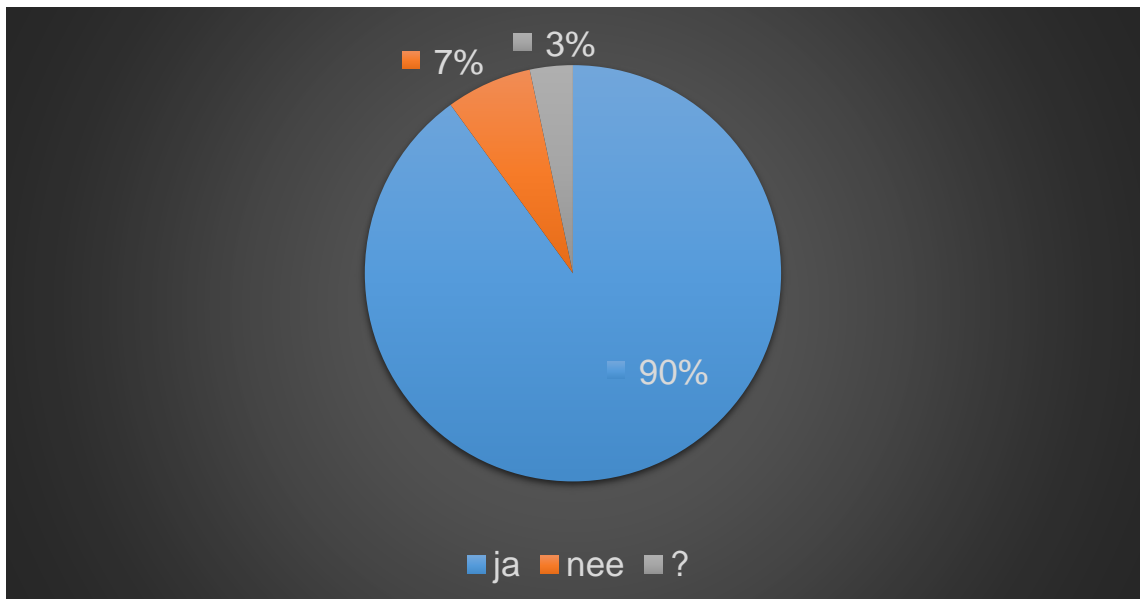
Jaar: **2019**  
Datum: **april mei**

### 2. Artidé heeft voldoende ruimte voor de activiteiten



**Opmerking:** matig, een tafel is geen opslag. Te weinig plaats aan tafel, te veel gebruiken de tafel, moeilijk zo te werken. Behoeftte aan nieuwe ruimte, stoelen vaak vol. Nu nog niet, met nieuw gebouw wel. Soms te krap. Donderdag is het te druk. Op dit moment te weinig ruimte. Momenteel is het te 'eng' af en toe. Artidé krijgt genoeg ruimte. Op dit moment te veel mensen aan een tafel.

### 3. Artidé is rolstoelvriendelijk



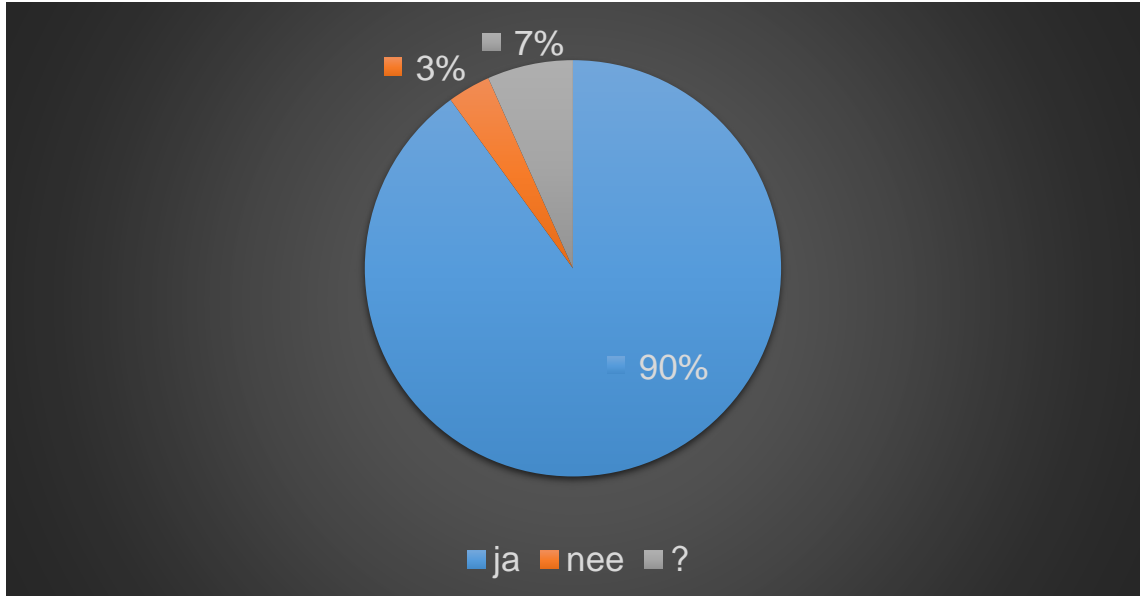
**Opmerking:** soms is de ruimte te klein, rijden over voeten. Soms te druk.

## Formulier 500.4.1d Cliënttevredenheid: RESULTATEN in GRAFIEK

Jaar: **2019**

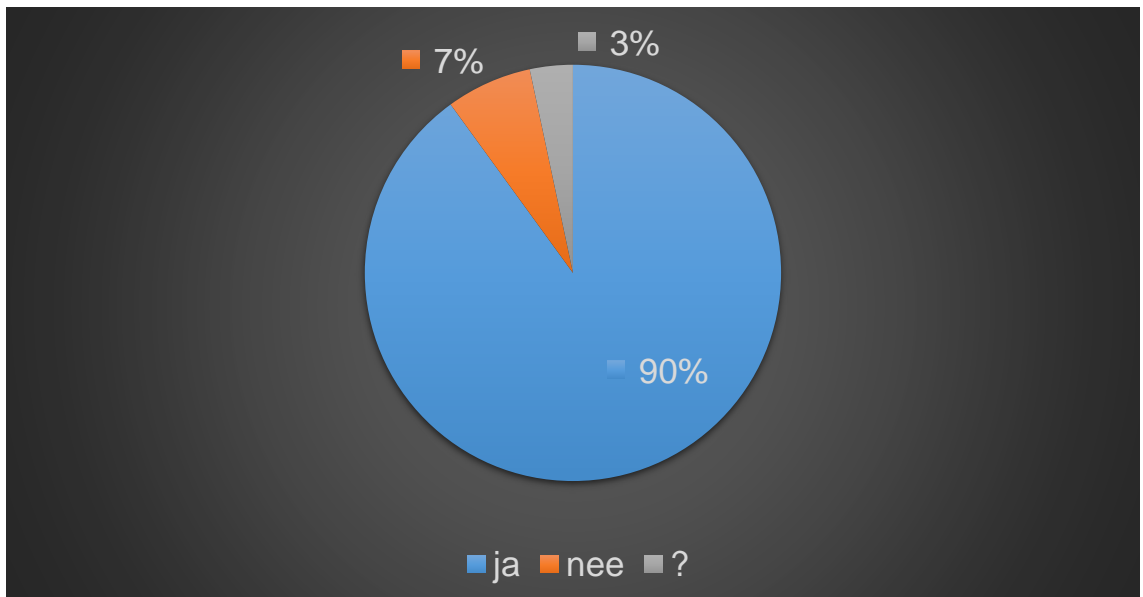
Datum: **april mei**

### 4. Ik ben tevreden over de meubels van Artidé



Opmerking: Te weinig plaats in keukenkasten. Geen mening.

### 5. Artidé is veilig



Opmerking: beter nadenken over veiligheid, verplaatsen inventaris, veiligheidskeuring. Elke dag een verrassing, het is druk, veel niet op vaste plek. Ik wil snelheidsbeperking rolstoelverkeer.

Extra **Dit wil ik graag nog kwijt over Artidé**

Opmerking: beter nadenken over veiligheid, verplaatsen inventaris, veiligheidskeuring. Elke dag een verrassing, het is druk, veel niet op vaste plek. Ik wil snelheidsbeperking rolstoelverkeer.