



Swalmen, 12 februari 2019

Beste klant,

Ja, deze keer richten wij ons speciaal tot jullie.

Jullie hebben namelijk in januari massaal gereageerd op ons verzoek een tevredenheidsonderzoek in te vullen. 85% van alle klanten heeft de moeite genomen te laten weten wat zij van de begeleiding, medewerkers en de organisatie van Eigen-Wijs in Zorg vinden.

Zoals beloofd willen we de belangrijkste uitslagen met jullie delen:

In totaal 74% is positief over het feit dat doelen bereikt worden en je in het dagelijks leven beter functioneert en je beter voelt.

Voor 87% van jullie geldt dat problemen door onze hulp verminderd zijn.

Iedereen kan de hulp van Eigen-Wijs in Zorg aanbevelen aan anderen.

In totaal 100% antwoordt dat de hulp die geboden wordt uitstekend of goed voldoet aan jullie eigen wensen.

Jullie tevredenheid is groot en jullie geven ons hoge rapportcijfers

- De begeleiding krijgt gemiddeld een **8,4**.
- De begeleider krijgt gemiddeld een **8,6**.
- De organisatie krijgt gemiddeld **8,4**.

Ruim 93% vindt de manier waarop we met jullie omgaan goed tot uitstekend.

Jullie bevestigen dat zorgvuldig met informatie en privacy wordt omgegaan.

Bijna iedereen (91%) weet wie informatie over jou ontvangt. In alle gevallen is vooraf toestemming gevraagd en in bijna alle gevallen (97%) is daarvoor een toestemmingsverklaring ingevuld. In 77% van de gevallen zijn jullie geïnformeerd over belangrijke regelingen binnen de organisatie.

In 96% van de gevallen vinden jullie dat hulp geboden wordt als dat nodig is, dat antwoord komt op jullie vragen en dat goede tips en adviezen gegeven worden – door begeleiders met kennis van zaken. Professionaliteit waarderen jullie daarmee uitstekend (47%) tot goed (49%).

De samenwerking met anderen, dat helder is bij wie jullie terecht kunnen en wie er informatie over jullie ontvangt beoordelen jullie gemiddeld voor 96% als positief (uitstekend tot goed).

Relatie, vertrouwen en afstemming tussen de klant en de begeleider:

Hierbij is gemeten in hoeverre jullie als klant je verhaal kwijt kan, je op je gemak en veilig voelt bij de begeleider, of je met hem/haar goed op kan schieten, moeilijke dingen kan bespreken en of de begeleider duidelijk is en jij begrijpt wat hij bedoelt.

De relatie en het vertrouwen is voor 87 % aanwezig en bij 93% sluit de hulpverlener in zijn taal goed aan bij de klant.





Gekeken is naar de mate waarin de klant het belangrijk vindt dat hij begeleiding heeft, de klant zelf hulpvragen voor de begeleiding kan benoemen en of volgens de klant tijdens de begeleiding zaken gedaan worden die zinvol zijn.

In totaal vindt 94% van jullie de begeleiding belangrijk en zinvol, en kan zelf hulpvragen benoemen.

Grote meerderheid - 70% van jullie - kan door de begeleiding meer zelf. Zo lukt het beter zelf oplossingen te vinden en leer je nieuwe dingen in de begeleiding.

Bijna alle klanten – 92% - beamen dat afspraken en doelen in het zorgplan staan en helder zijn – en dat je als klant betrokken bent bij het maken en bespreken van het zorgplan. Jullie geven allen aan te mogen meebepalen bij beslissingen over de hulp en dat geluisterd wordt naar wat je wensen zijn. Voor ons is het belangrijk dit te horen. Vrijwel iedereen vindt dat de begeleiding naar wens is (38% uitstekend en 57% goed).

Wij van Eigen-Wijs in Zorg zijn erg blij met deze positieve uitslag. Het is voor ons een bevestiging dat we op de goede weg zitten.

Ook jullie persoonlijke opmerkingen zijn heel fijn om te lezen en vrijwel allemaal positief.

Uiteraard staan wij altijd open voor verbetering. Weet dus, als er wensen of klachten zijn, wij horen ze graag, want alleen dan kunnen we meedenken over een oplossing.

Dank je wel.

Team Eigen-Wijs in Zorg

Louise – Jacqueline – Hetty – Dave – Frank

Kim - Gerry

Eigen-Wijs in Zorg

Casemanagement, zelfstandigheidstraining, (gezins)begeleiding

Postbus 9036
6070 AA Swalmen

Mobiel 06-43181967
Email info@eigen-wijsinzorg.nl

Rabobank: IBAN: NL42RABO0143106988 - K.v.K Limburg: 72200340

