



Mijn verhaal, mijn toekomst

UITKOMSTEN

2020

Cliëntwaarderingsonderzoek

Algemeen oordeel

De cliënten die zelfstandig wonen geven Traverse gemiddeld een ►

8.4

De cliënten die bij Traverse verblijven geven Traverse gemiddeld een ►

7.1

Cliënten bij Traverse zijn op alle vier de thema's meer tevreden dan cliënten van andere soortgelijke organisaties (spiegelinformatie Triqs 2020). Gemiddeld scoren andere organisaties een 8.2 op cliënten die zelfstandig wonen en een 6.9 op cliënten die op een locatie van de organisatie verblijven.

Uitleg score

Bij ieder thema hebben cliënten punten gegeven. 100% is de maximale score. We drukken de waardering uit in een percentage van 100.

Traverse voert iedere twee jaar een cliëntwaarderingsonderzoek uit. Eind 2020 hebben 215 cliënten hun waardering gegeven op vier thema's: leefomstandigheden in de voorziening (alleen bij cliënten die op een locatie van Traverse verblijven), de werkrelatie en contact met de medewerkers, passende opvang en hulp vanuit de organisatie en het resultaat van de hulp vanuit Traverse en van andere organisaties. Dit onderzoek geeft informatie waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

THEMA 1

Leefomstandigheden in de voorziening

We vroegen cliënten hoe ze de omstandigheden op de woonlocaties van Traverse ervaren: *Hoe vind je de sfeer, de privacy en de maaltijden en ervaar je voldoende gevoel van veiligheid?*

CLIËNTEN DIE BIJ TRAVERSE VERBLIJVEN

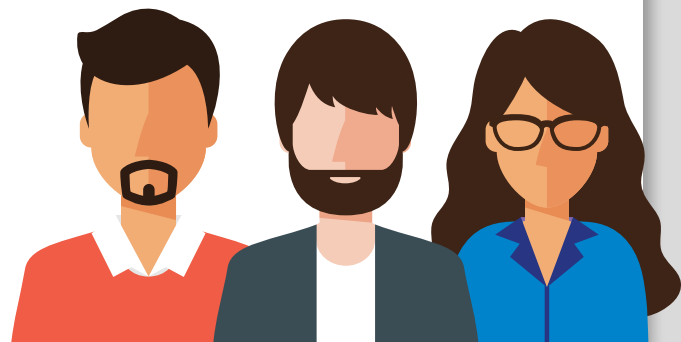
64% VAN 100%

Wat valt op?

- Cliënten zijn tevreden over dat ze veilig zijn in de voorziening en dat bij gevaarlijke situaties medewerkers hier iets aan doen.
- De cliënten die op een locatie van Traverse verblijven zijn ontevreden over de sfeer en het eten op de locatie.

Traverse

Thuis in opvang & begeleiding



Cliëntwaarderingsonderzoek

UITKOMSTEN | 2020

THEMA 2:

Werkrelatie

We vroegen cliënten naar hun ervaring met onze collega's: *Zijn ze beleefd, hebben ze tijd en aandacht en nemen ze je serieus?*

SCORE

CLIËNTEN DIE BIJ TRAVERSE VERBLIJVEN

75% VAN 100%

CLIËNTEN DIE ZELFSTANDIG WONEN

95% VAN 100%

Wat valt op?

- ▶ Dit is het thema waar cliënten het meest tevreden over zijn. De cliënten die zelfstandig wonen scoren zelfs hoger dan een 9.

THEMA 3:

Passende opvang en hulp vanuit de organisatie

We vroegen cliënten hoe ze de hulp en begeleiding van Traverse ervaren:

Krijg je voldoende en op tijd hulp? Ervaar je voldoende de regie en ruimte om zelf beslissingen te nemen? Weet je waar je moet zijn als je klachten hebt en word je op tijd en genoeg geïnformeerd?

CLIËNTEN DIE BIJ TRAVERSE VERBLIJVEN

66% VAN 100%

CLIËNTEN DIE ZELFSTANDIG WONEN

87% VAN 100%

Wat valt op?

- ▶ Cliënten zijn het meest tevreden over dat er afspraken met hen zijn gemaakt over de begeleiding.
- ▶ Cliënten die zelfstandig wonen zijn tevreden op 'alle' vragen van dit thema.
- ▶ Cliënten die op een locatie van Traverse verblijven geven aan dat ze minder tevreden zijn over het ontvangen van informatie op het juiste moment en over de afstemming van alle soorten hulp. Op deze vragen wordt een magere voldoende gescoord.

THEMA 4:

Resultaat van de hulp vanuit Traverse en van andere organisaties

We vroegen cliënten wat het resultaat is van hulp en begeleiding door Traverse:

Kun je beter omgaan met situaties waar je eerst problemen mee had, kun je daardoor beter beslissingen nemen over je leven en heb je meer hoop gekregen voor de toekomst?

CLIËNTEN DIE BIJ TRAVERSE VERBLIJVEN

62% VAN 100%

CLIËNTEN DIE ZELFSTANDIG WONEN

75% VAN 100%

Wat valt op?

- ▶ Dit is het thema waar cliënten het minst tevreden over zijn. Er wordt nog wel een voldoende gescoord.
- ▶ Cliënten zijn het meest tevreden over de hoop die ze hebben gekregen voor de toekomst, door de hulp.
- ▶ Op de vraag of cliënten hulp krijgen van andere instanties wordt meer dan 50% 'nee' ingevuld.

Verbeterpunten

Alle positieve waarderingen zijn een compliment voor de cliënten en medewerkers van Traverse. Samen zijn we op de goede weg. Om dit zo te houden en zelfs nog meer tevredenheid te creëren gaan we aan de slag met onderwerpen die minder goed hebben gescoord.

Cliënten die binnen een locatie van Traverse verblijven

Er komt een focusgroep die samen met cliënten meer onderzoek gaat doen naar de twee thema's die het laagst hebben gescoord:

- ▶ Leefomstandigheden in de voorziening
- ▶ Resultaat van de hulp

Uit het extra onderzoek komen verbeterpunten die we gaan oppakken.

- ▶ De waardering verschilt soms per locatie. De medewerkers gaan per locatie aan de slag met hun verbeterpunten.
- ▶ De cliëntenraad gaat aan de slag met het thema 'leefomstandigheden in de voorziening' bij Gebouw Een op de Reitse Hoevenstraat. Ze richten zich vooral op verbetering van de sfeer en de beleving en het gevoel van cliënten daarover.

Cliënten die zelfstandig wonen

We doen meer onderzoek naar twee vragen die het laagst hebben gescoord:

- ▶ Krijgt u advies bij de opvoeding van uw kinderen (indien van toepassing)?
- ▶ Krijgt u hulp van andere instanties?

Heb je vragen naar aanleiding van het onderzoek of wil je je mening kwijt? Neem dan contact met ons op. Dat kan altijd, het hele jaar door. Geef het door aan je persoonlijk coach of vul een kaartje in op de Wauw-Au boom op de Reitse Hoevenstraat.