

## Cliënttevredenheidsonderzoek Gezinshuis Margriet 2024:

Het onderzoek is gedaan onder alle cliënten van de locatie Edama, Spoorstraat en Scharmer. De cliënten hebben dit formulier begin juli digitaal ontvangen (via de app). Diverse cliënten hebben dit formulier zelfstandig ingevuld en de andere cliënten hebben het formulier m.b.v. een begeleider een mobiele telefoon ingevuld. De begeleider heeft de vragen voorgelezen en de cliënt heeft een antwoord gegeven. De antwoorden worden anoniem behandeld. **Wat is er onderzocht:**

- Hoe de cliënt zich voelt in het gezinshuis
- De cliënt weet de doelen voor zichzelf
- Zijn er genoeg materialen om mee te spelen?
- Feedback over het gezinshuis

In het kader van de verbetering van het gezinshuis wordt er jaarlijks onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de cliënten die in het gezinshuis Margriet wonen. Het meten van de tevredenheid onder de cliënten is een belangrijk aspect voor het gezinshuis, zo kunnen we onze zorg en dienstverlening blijvend verbeteren.

### Analyse:

12 cliënten hebben het formulier in kunnen vullen, 1 cliënt is het niet gelukt. De reden hiervoor is dat gezien de leeftijd en het niveau van het kind een vragenlijst te moeilijk is om de inhoud te begrijpen.

De algehele tevredenheid van de cliënten is goed, ze geven gemiddeld het cijfer van 9.

Het welzijn van de cliënten scoort goed in het in het gezinshuis, de cliënten voelen zich geaccepteerd waardoor ze zichzelf kunnen zijn. De begeleiding neemt tijd voor de cliënten om met ze in gesprek te gaan door bijvoorbeeld over de doelen te praten. Ze krijgen geven aan genoeg persoonlijke aandacht te krijgen en weten waar ze terecht kunnen als er iets is. Ze weten ook goed aan welke doelen er gewerkt wordt.

Onderling kunnen de cliënten het ook goed vinden met elkaar geven ze aan. Ze krijgen de ruimte om hobby's te ontwikkelen en uit te voeren en hebben een eigen kamer die ze naar eigen smaak mogen inrichten.

De cliënten geven aan dat ze goed met de begeleiding over ouders en familie kunnen praten en er is bezoek en belcontact met ouders en netwerk.

Sommige cliënten ervaren zo nu en dan dat er te weinig wordt overlegd over belangrijke zaken op school/werk. De helft van de cliënten weten niet voor hoelang ze in dit gezinshuis blijven wonen.

Twee van hen geven aan niet goed te begrijpen waarom ze in het gezinshuis wonen.

De cliënten willen wel graag beter leren met geld omgaan, door middel van het muntjes systeem dat het Gezinshuis hanteert.

Er worden leuke activiteiten georganiseerd zoals, vakantie in Turkije, dagjes uit, diverse workshops. In het gezinshuis zijn huisregels opgesteld waar de cliënten zich aan moeten houden, bijvoorbeeld elkaar niet uitschelden, kamer opruimen, bedtijden etc.

De cliënten kunnen de regels goed benoemen. Ze weten ook als ze niet aan de regels houden dat er een consequentie tegenover staat.

In het gezinshuis is er genoeg ruimte om met de hobby's bezig te zijn. De cliënten kunnen zichzelf goed vermaken door eigen creaties te maken.

**Wat gaat goed in het gezinshuis?**

Bij deze vraag kwamen diverse antwoorden naar voren. Er zullen een aantal besproken worden. We doen leuke activiteiten met elkaar zoals knutselen en spelen. Het is altijd gezellig en ze worden goed geholpen. Op de locatie Spoorstraat vinden de cliënten dat ze genoeg zelfstandigheid krijgen. De sfeer en gezelligheid worden genoemd.

**Wat kan beter in het gezinshuis en wat zie ik het liefst veranderen?**

Momenteel valt op dat het taalgebruik van de cliënten wat beter kan en dat ze wat beter met elkaar om moeten gaan. Ze willen graag wat meer 1 op 1 momentjes, soms is het druk in het gezinshuis. Verder geven ze aan dat er niks moet veranderen.

**Conclusie**

Wij herkennen ons in de antwoorden van de cliënten, het leefklimaat waarin we een warm gezin willen zijn, waarin eenieder zich gezien en gehoord voelt en zichzelf mag zijn, lezen we terug in de antwoorden die de cliënten hebben gegeven. Daarnaast is er aandacht voor verbetering. Het onderlinge taalgebruik en het ervaren van de drukte in het gezinshuis door sommige cliënten heeft onze aandacht.

Over het gehele onderzoek krijgt het gezinshuis het cijfer 9.25. En uit dit onderzoek is gebleken dat niet alle vragen helemaal relevant waren voor alle locaties. Zo waren er vragen over de beschikbaarheid van speelgoed, wat niet relevant is voor de locatie Scharmer en Wonen op Eigen benen. Dit zullen we in het volgende cliënt tevredenheidsonderzoek aanpassen. Dan hanteren we een vragenlijst voor het gezinshuis en 1 voor begeleid wonen. Met hierin een aantal vragen die beter geschikt zijn voor de leeftijdscategorie/woonomstandigheden.

Uithuizen, 20 augustus 2024