



stichting
breder

Uitkomsten cliënttevredenheidonderzoek

2024 - 2025



dit vind ik
ervan!

Inleiding en leeswijzer

Sinds 2024 werken we bij Stichting Breder met de methode 'dit vind ik ervan'. Alle medewerkers zijn geschoold in deze methode en daarna volgde een overgangsfase. Nu we een jaar met deze methode werken zijn er al een hoop wensen en ervaringen van cliënten in kaart gebracht. Deze informatie hebben we gebruikt voor ons cliënttevredenheidsonderzoek, wat we vanaf nu jaarlijks op deze manier in kaart brengen.

De resultaten zijn ook per locatie besproken in het team, zodat het team hier samen van kan leren. In dit document zijn de resultaten op organisatie niveau te vinden. We werken met een brede doelgroep en daarom hebben we onderscheid gemaakt tussen jeugd, WMO en WLZ.

Iedere doelgroep heeft zijn eigen hoofdstuk in dit document. Alle hoofdstukken beginnen met een beschrijving van welke locaties er onder vallen, vervolgens is er een verbetermatrix te zien. In de verbetermatrix zie je door middel van verschillende kleuren cirkels welke onderwerpen cliënten graag willen veranderen en welke onderwerpen belangrijk zijn voor cliënten. Bij elke cirkel staat ook een aantal, dit staat voor het aantal cliënten dat antwoord heeft gegeven op dat thema.



Voor de verbetermatrix zijn de antwoorden 'goed' en 'top' verwerkt als belangrijk voor de cliënt. En de antwoorden matig en slecht zijn verwerkt als kansen om te veranderen. De horizontale en verticale lijn die je ziet in de tabel, is het gemiddelde van alle thema's waar de cliënten verandering in willen en wat ze belangrijk vinden.

Daarna volgen een aantal citaten van cliënten, een grafiek waarin de antwoorden van cliënten zijn te zien op de vraag: 'wat is voor jou het belangrijkste thema?' en citaten van medewerkers van tijdens de teamreflectie gesprekken. Tot slot hebben we per doelgroep een aantal actie punten voor komend jaar geformuleerd.

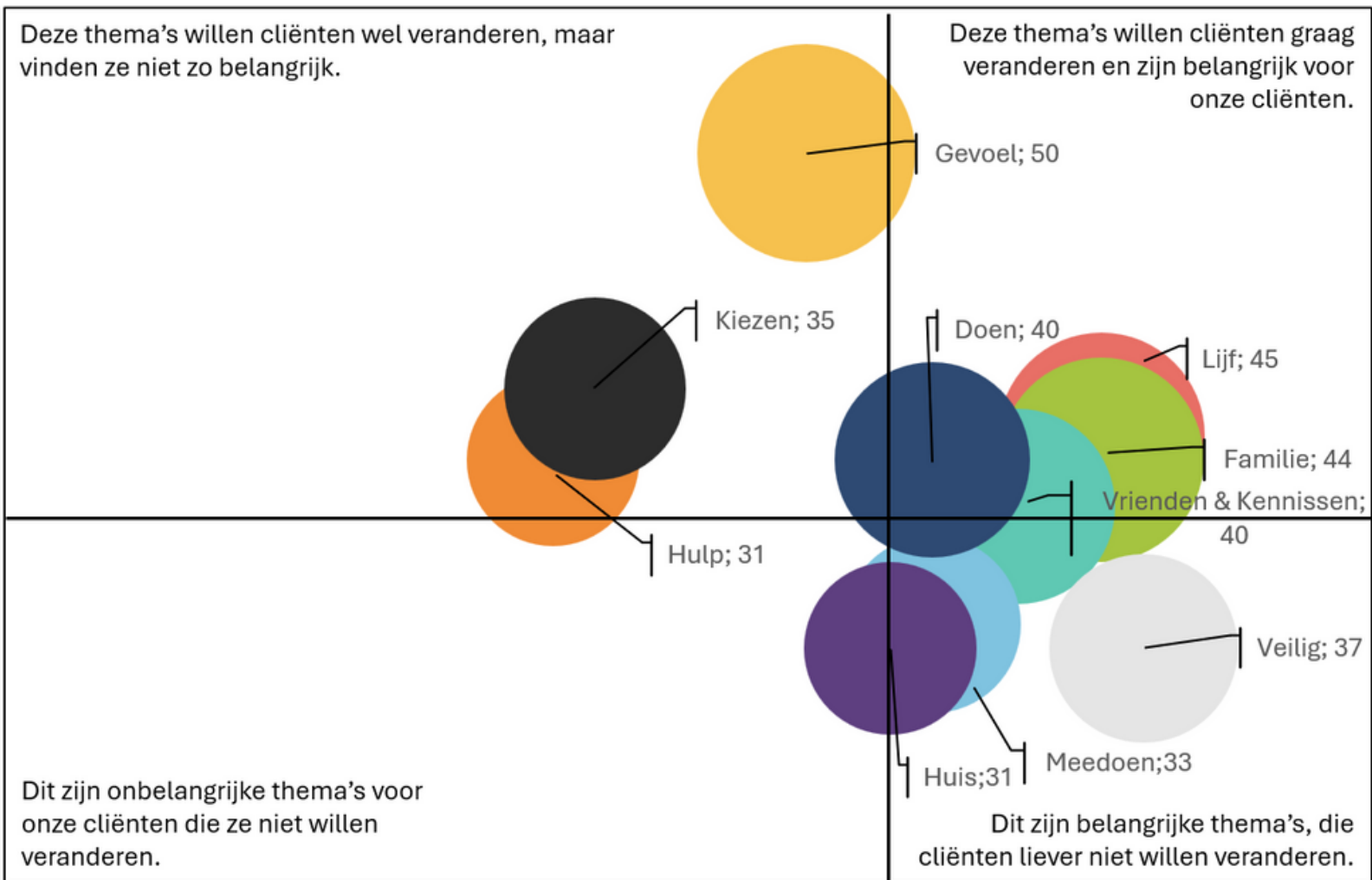
Omdat dit jaar een overgangsjaar was, zijn nog niet alle dit vind ik ervan - plannen volledig ingevuld. Dit zorgt ervoor dat er op bepaalde thema's meer is ingevuld, dan op andere. Ook zagen we in een hoop plannen terug dat de laatste vraag van het dit vind ik ervan plan, vaak vergeten wordt. Dat is de vraag: 'welke thema vind je het belangrijkste?'

Het laatste hoofdstuk van dit document is een terugblik over de hele organisatie door de OR en de bestuurder.

Jeugd

Onder jeugd vallen de volgende locaties/ zorgvormen van Stichting Breder: de Uilenbaardlaan, Brahmalaan meidenkant, NSO, logeren, kookclub en ambulante jeugdhulp. Dit zijn totaal 65 cliënten.

Hierna is een matrix te zien met daarin een overzicht van welke thema's belangrijk zijn voor cliënten en welke niet, welke thema's ze willen veranderen en welke niet. Bij elke cirkel staat ook een aantal, dat is het aantal cliënten wat een antwoord heeft gegeven op dat thema.



Jeugd cliënten van Stichting Breder over de verschillende thema's:

Gevoel:

“

“Ik ben niet tevreden met m'n leven omdat ik op een groep zit. Maar ben wel blij dat het een open groep is en dat je geaccepteerd wordt zoals je bent.”

“Ik wil graag met jullie praten, maar vind het lastig om uit mijn woorden te komen.”

“Nog wel een beetje rommelig in mijn hoofd omdat het onoverzichtelijk is hoe het allemaal gaat lopen in de toekomst.”

Lijf:

"Ik ben over het algemeen tevreden over mijn lichamelijke gezondheid. Wel zou ik meer willen sporten, aankomen in gewicht en spieren op willen bouwen."

“

"Het gaat gewoon goed met mij. Ik beweeg heel veel. Doe veel rennen, lopen, fietsen, springen en dansen. En ongeveer 1x per week paardrijden. Vind ik nog steeds heel leuk! Wel jammer dat ik niet vaker in de week kan. Ik ben blij met mijn lijf."

"Cliënt is geen grote eter en we moeten haar er vaak op attenderen dat ze wat meer drinkt. Ook moeten we haar er op attenderen dat ze haar haren kampt."

Familie:

“

"Ik vind familie eigenlijk heel belangrijk, zelfs mijn vader is heel belangrijk voor me ook al hebben we dingen mee gemaakt."

"Thuis gaat het goed, ik heb wel goed contact met mijn broers maar ook vaak ruzie met hen, ook met mijn ouders wel. Ik zou wel willen dat er minder ruzie was."

Vrienden en kennissen:

“

"Cliënt vindt het soms lastig te onderscheiden wanneer iemand een grapje maakt en wanneer iemand hem plaagt of pest."

"Weinig vriendinnen. Dit vindt ze jammer maar altijd op haar zelf geweest. Heeft behoefte aan meer vriendschappen."

Meedoen:

“

"Ik wil naar het dorp en naar mama kunnen fietsen."

"Cliënt speelt niet veel buiten, dit door weinig contact met leeftijdgenoten. Onderneemt naast haar telefoon weinig. In logeerhuis vindt cliënt het wel heel leuk om met de andere meiden een spelletje te spelen."

Hulp:

“

"Als ik niet goed in mijn vel zit, zeggen begeleiders vaak: gaat het echt wel goed? Je mag het altijd zeggen."

"Soms lukt het mij om mij aan een afspraak te houden, soms niet. als het stomme afspraken zijn vind ik het lastiger."

Huis:

“

“Ik wil graag in Amersfoort gaan wonen, op mezelf. Ik wil graag dat mijn konijnen mee gaan. Ik zou bijvoorbeeld 1x per week begeleiding willen zodat ik hulp kan vragen met praktische dingen of overleg over werk/school.”

“Vind koken erg leuk, wil dit beter leren om te doen.”

Doen:

“

“Ik wil iets meer uitdaging op school.”

“Cliënt is een aantal maanden niet naar school geweest en daarom is het nu in kleine stappen opbouwen om weer naar school te gaan.”

Kiezen:

“

“Ik kan moeilijk keuzes maken, ik moet hier soms lang over nadenken. Ik heb dan soms ook dat ik de verkeerde keuze maak.”

“Ik heb het gevoel dat ik ruimte heb in mijn eigen keuzes maken. Dit vind ik fijn.”

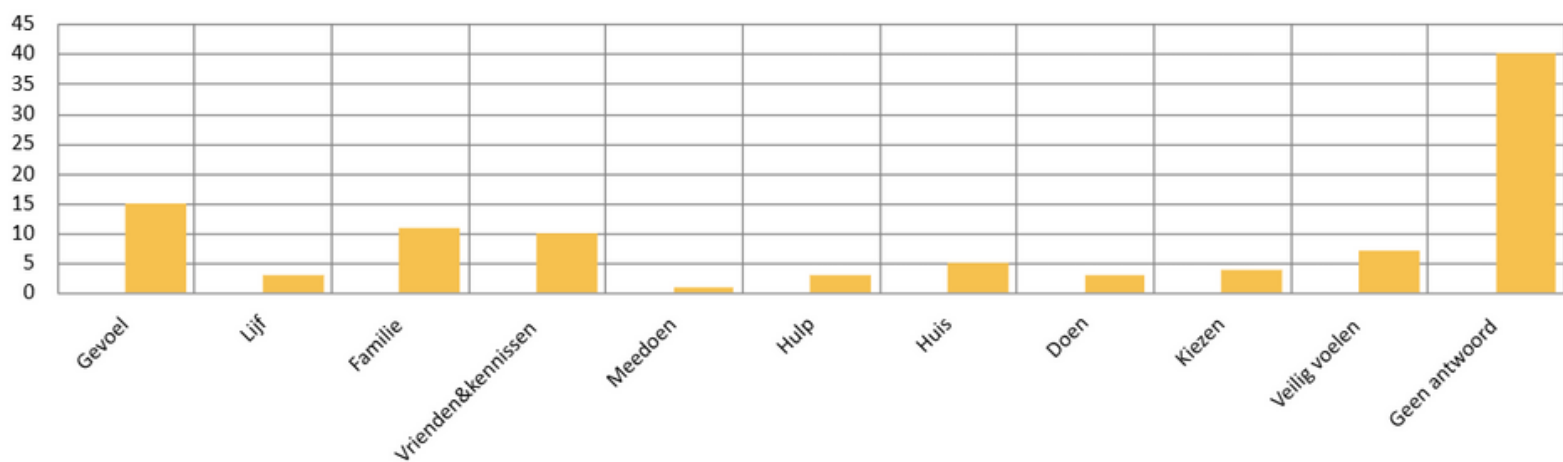
Veilig:

“

“Ik heb al twee keer brandoefening gehad op de woonlocatie, dus voel me veilig.”

“Ik voel me veilig op de woonlocatie. Ik heb mijn eigen kamer. Ik voel me over het algemeen veilig bij de rest van de meiden. Ik vind weleens dingen irritant, maar ik voel me wel veilig.”

Belangrijkste thema's



Medewerkers van Stichting Breder over een jaar werken met dit vind ik ervan en de resultaten van hun locatie:

"Voor het thema 'gevoel', hebben we externe hulp ingeschakeld."

"Dat gevoel en hulp matig scoren valt op, maar dat is herkenbaar bij de hulpvragen."

"Na het horen van de resultaten, zou ik meer willen weten van het kopje veiligheid. Letterlijk vragen: voel je je veilig? Onderzoeken als team wat hier goed aan is of wat er beter kan."

"Volgend jaar hopelijk geen 'geen antwoord' kolom meer, doordat alles is ingevuld."

"Het verschil in resultaten is groot en zegt weinig, omdat de logeergroepen erg verschillend zijn."

“

"Samenvatten: ik typ mee, daarna lees ik het voor en vraag ik of het klopt."

"Doorvragen, zelf voorbeelden noemen en degene hierover laten vertellen, zo luk het ons om de cliënt te laten vertellen wat er voor hem binnen de onderwerpen toe doet."

"Bij logeerweekend is het moeilijk om mogelijkheden te benutten voor het DVIE. Jonge kinderen hebben daar geen mening over, dus dan ga je in gesprek met ouders."

"Gesprekjes in de puber groepen zijn er genoeg, maar de uitdaging is om dit in het DVIE plan te zetten."

— Medewerkers Stichting Breder jeugd

Acties waar we mee aan de slag gaan dit jaar:



We gaan zorgen dat de plannen completer ingevuld worden zodat het aantal 'geen antwoord' drastisch afneemt. Zo leveren de resultaten ons nog meer op. Voor dit eerste jaar was dit wel verklaarbaar omdat het een overgangsjaar was.



Eén locatie gaat een klets pot maken om laagdrempeliger in gesprek te gaan met de cliënten.



We gaan de DVIE zakboekjes printen en deze komen in de kast voor het logeerweekend.



We gaan het thema veiligheid specificeren: brandveiligheid is een belangrijk onderdeel maar het is nog veel breder dan dat.



De resultaten van het logeerweekend gaan we komend jaar per logeergroep verwerken zodat ze hopelijk een beter beeld geven.

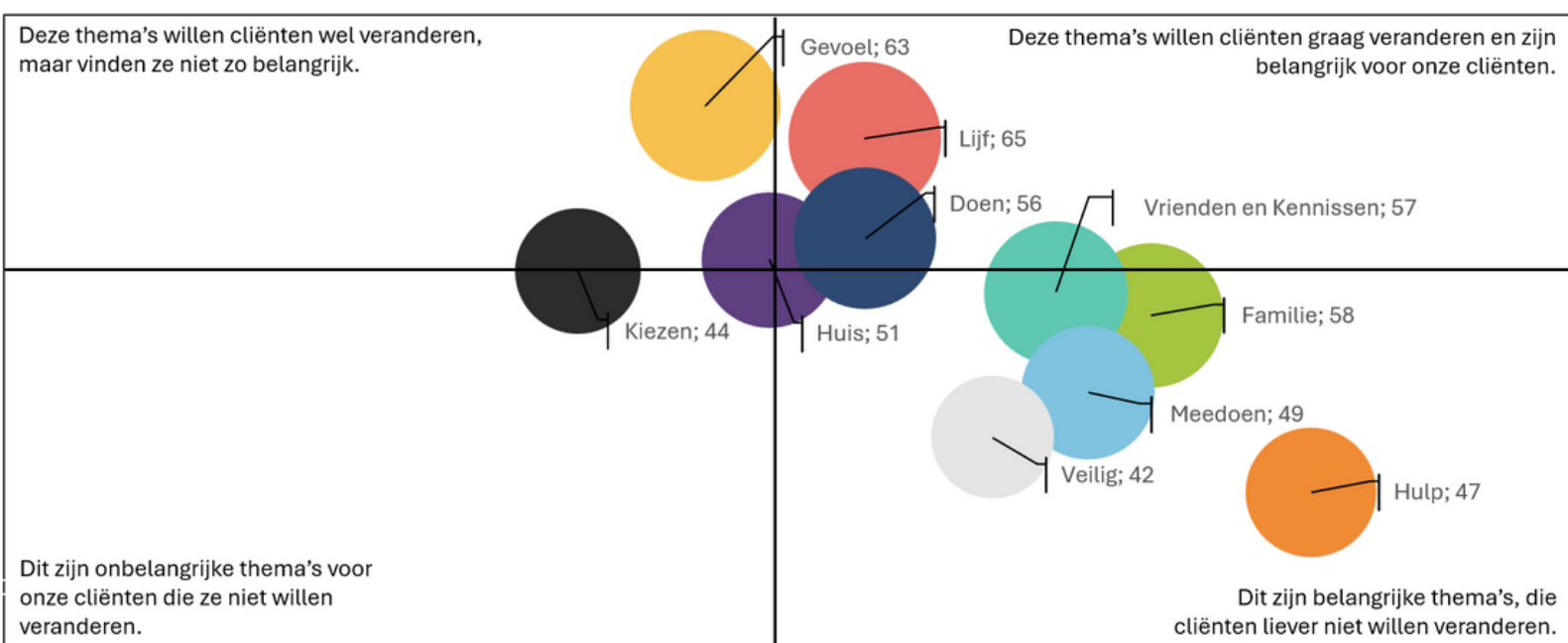


Dit vind ik ervan komt standaard op het agenda sjabloon voor de vergaderingen, zodat besproken kan worden wat goed werkt, wat nog niet en zodat collega's elkaar herinneren aan het invullen van de plannen.

WMO

Onder WMO vallen de volgende locaties/ zorgvormen van Stichting Breder: Stationsweg, Brahmalaan 18+, Henri Dunantlaan, ambulant 18+. Dit zijn totaal 73 cliënten.

Hierna is een matrix te zien met daarin een overzicht van welke thema's belangrijk zijn voor cliënten en welke niet, welke thema's ze willen veranderen en welke niet. Bij elke cirkel staat ook een aantal, dat is het aantal cliënten wat een antwoord heeft gegeven op dat thema.



WMO cliënten van Stichting Breder over de verschillende thema's:

Gevoel:

“

"Ik praat over mijn ups en downs met de begeleiding."

"Vaak gaat het niet goed met me. Ik heb gelukkig nu veel zorg en aandacht om me heen van de hulpverlening."

“

Lijf:

"Ik voel me lelijk, niet gezond, niet fit. Ik doe niet aan sporten, dit wil ik niet. Ik probeer minder te eten."

“

Familie:

"Het contact met mijn familie is op dit moment normaal en niet zorgelijk. Het is beter dat ik er niet ieder weekend ben, dan wordt het contact te veel."

"Familie is erg belangrijk voor mij, maar er is niet veel contact."

Vrienden & kennissen:

“

“Ik zet vrienden altijd boven familie, dit is al jaren zo.”

“Ik heb geen vriendschappen. Ik vind het lastig om mensen te vertrouwen.”

Meedoen:

“

“Ik maak weinig contact met mensen hier in de buurt, daar heb ik ook geen behoefte aan.”

“Ik heb een eigen auto waardoor ik meer vrijheid heb. Ik doe niet echt iets in de buurt.”

Hulp:

“

“De hulp is toppiejoppie. Ik krijg hulp wanneer nodig. Ik weet waar ik moet zijn voor hulp. Ik kan overal mijn verhaal kwijt.”

“Afspraken nakomen lukt niet altijd of vergeet ik soms. Ik kan luisteren maar luister niet als ik ergens echt geen zin in heb, over het algemeen luister ik wel naar een advies of mening/opdracht van anderen. ”

Huis:

“

“Mijn huishouden gaat goed, financieel gaat het niet zo goed en ben ik aangemeld voor bewindvoering.”

“Momenteel op zoek naar een eigen plekje. Huishouden is nog wel een ding en dat zal altijd wel zo zijn. Geld gaat goed. Ik heb veel gespaard.”

Doen:

“

“Ik zou wel willen werken, maar het kan niet. Dat vind ik frustrerend.”

“School staat op dit moment op pauze, om met mezelf aan de slag te gaan zodat ik me weer beter kan voelen.”

Kiezen:

“

“Ik vind het lastig om 'nee' te zeggen en mijn grenzen aan te geven.”

“Ik vind mijzelf niet zelfstandig in keuzes maken ten opzichte van anderen. Ik vind keuzes maken ingewikkeld omdat ik bang ben dat ik andere mensen te kort doe. In mijn hoofd is de ander altijd belangrijker dan mijzelf.”

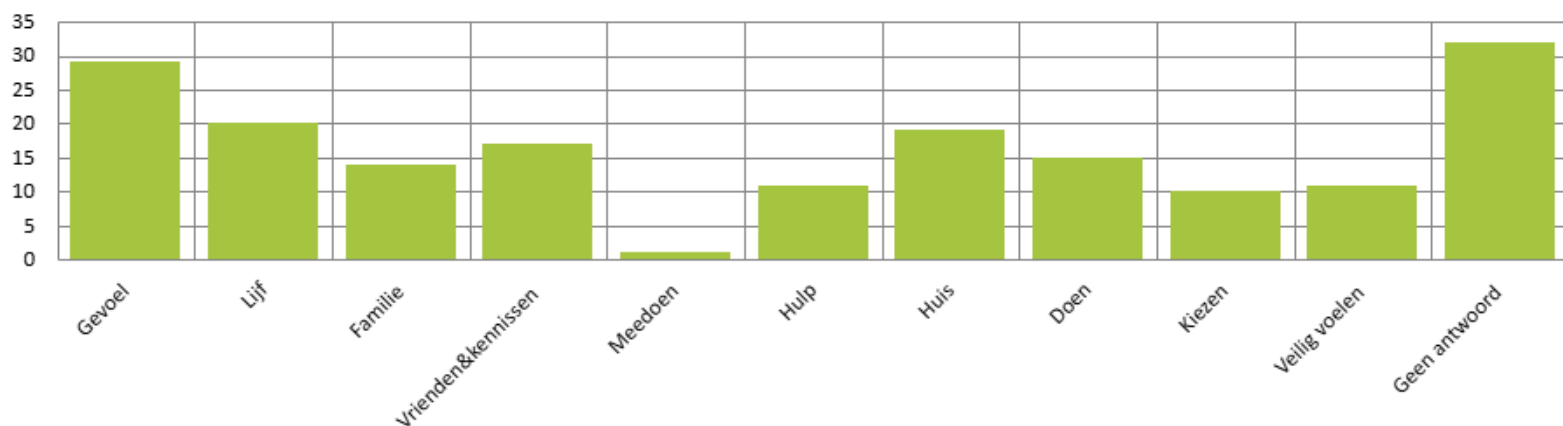
Veilig:

“

“Na mijn trauma voel ik mij niet altijd veilig in de aanwezigheid van anderen, met name bij mannen. Ik hoop dit in de toekomst nog wel weer terug te krijgen.”

“Ik voel me goed op de groep. Ik voel me op mijn gemak. Dit is mijn thuis, ik heb het gevoel dat ik hier mijzelf kan zijn. De banden met mijn huisgenoten is goed. Ik kan goed met hen kletsen en het over leuke dingen hebben.”

Belangrijkste thema's



Medewerkers van Stichting Breder over een jaar werken met dit vind ik ervan en de resultaten van hun locatie:

“We merken dat we nu bij nieuwe cliënten gelijk DVIE erbij pakken, tijdens de overgangsfase was dat nog lastig waardoor niet alles is ingevuld bij cliënten die al langer in zorg zijn.”

“Vooral in de beginfase is het een fijne methode. Maar tussendoor vind ik zoekend.”

“Hoe weten we wat echt belangrijk is? Soms geven de jongeren op onze locatie sociaal wenselijke antwoorden. Of zeggen ze wat wij verwachten. Of ze weten het zelf niet. De jongeren zijn vaak in de fase van 'wie ben ik'. Hierdoor wordt belangrijk als onbelangrijk weg gezet, of andersom.”

“

“De collega's uit dit team zijn er goed in om op de relatie te zitten met de cliënt en er voor hen te zijn. Door oprecht geïnteresseerd te zijn, vertellen de cliënten meer.”

“Er zit nog onduidelijkheid bij de cliënten wat valt onder sommige thema's, daardoor ook bij mezelf.”

“Opvallend dat er bij het thema familie geen verandering gewenst is op onze locatie, goed dat we een training gaan volgen wat raakt met dit thema.”

“Gevoel valt op, bij 18+ en bij jeugd willen ze veel verandering. Dit past bij het dilemma ambulant/therapeutisch werken.”

“Typisch dat meedoen laag is en vrienden & kennissen juist heel hoog.”

Bij de een vind ik kaartjes te kinderachtig. Dan pak ik alleen mijn laptop erbij.”

— Medewerkers Stichting Breder WMO

Acties waar we mee aan de slag gaan dit jaar:



We gaan alle doelen en 'dit vind ik ervan' plannen in de ik vorm schrijven. Dit sluit goed aan bij de methode en maakt dat de ervaring en doelen echt vanuit de cliënt komen.



We zetten 'dit vind ik ervan' standaard op de agenda voor de vergaderingen, zodat het onder de aandacht blijft.



We maken een uitgebreidere uitleg van de thema's voor 'dit vind ik ervan', zodat begeleiders meer richting/ duidelijkheid hebben voor de gesprekken, en de cliënten daardoor ook makkelijker hun ervaring kunnen delen.



Eén team gaat een training volgen die aansluit bij de thema's die daar veel spelen: vrienden vs. familie en meedoen in de maatschappij.



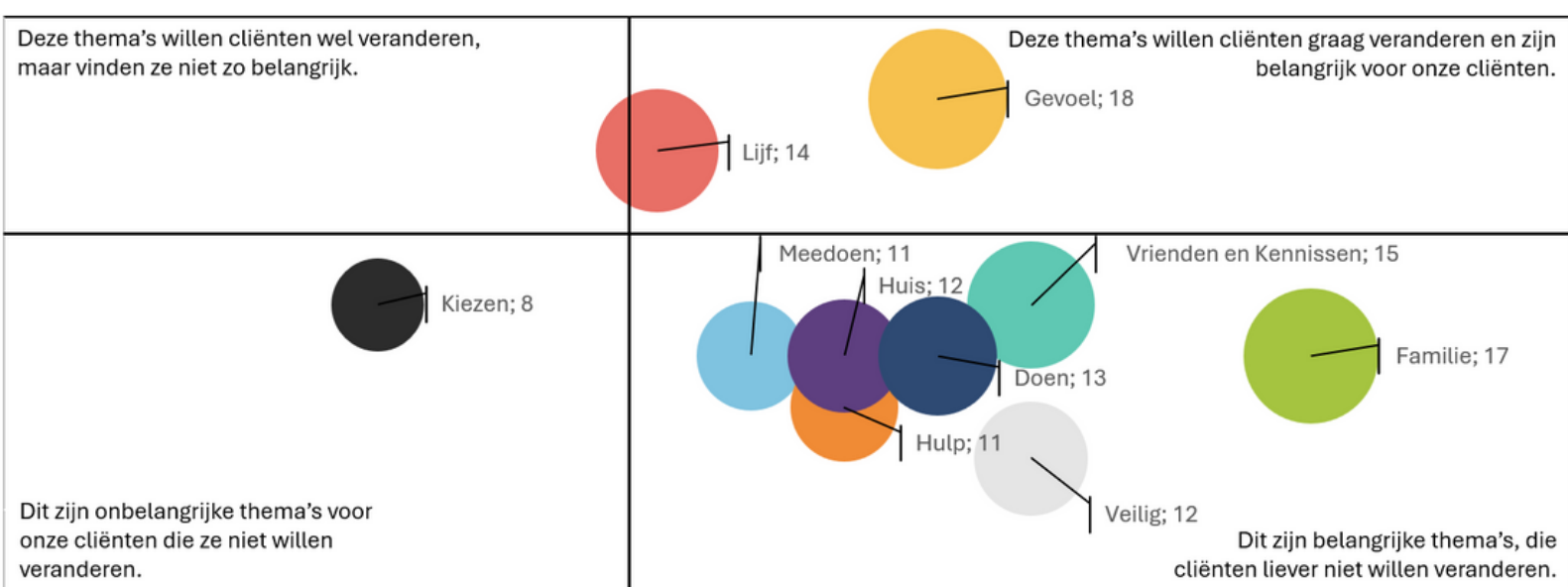
De resultaten voor de teams inzichtelijker maken d.m.v. citaten bij de grafieken.

WLZ

Onder WLZ vallen de volgende locaties / zorgvormen van Stichting Breder: Katerskamp, Roeterdinkstraat en ambulante WLZ. Totaal zijn dat 26 cliënten.

Sinds maart 2025 hoort hier de Zicht ook bij, maar omdat de uitkomsten grotendeels gaan over 2024 is deze locatie dit jaar nog niet meegenomen in dit document.

Hierna is een matrix te zien met daarin een overzicht van welke thema's belangrijk zijn voor cliënten en welke niet, welke thema's ze willen veranderen en welke niet. Bij elke cirkel staat ook een aantal, dat is het aantal cliënten wat een antwoord heeft gegeven op dat thema.



WLZ cliënten van Stichting Breder over de verschillende thema's:

Gevoel:

“

"Ik vind het nog moeilijk om mijn gevoel goed te uiten op deze plek, maar dat komt omdat ik hier nog niet lang woon."

"Ik zit soms niet lekker in mijn vel, dan heb ik veel aan mijn hoofd dat wordt in gedachten steeds groter. Begeleiding kan dit aan mij zien, ik ben dan stiller en trek me terug."

Lijf:

“

"Ik wil graag afvallen. Ik snoep teveel."

"Ik beweeg wel, maar sport niet. Boksen lijkt mij leuk en baantjes zwemmen."

Familie:



"Met mijn familie gaat het goed ze betekenen veel voor mij ik kan altijd alles bij hun kwijt, kan hun hulp goed accepteren."

Vrienden en kennissen:



"Ik zou graag vriendschappen willen opbouwen en onderhouden."

Meedoen:



"Contacten met anderen vind ik altijd lastig om dat het mij veel moeite kost om sociaal te doen. Ik ben daarin onzeker of ik word moe door de vele prikkels die ik daardoor ervaar."

"Ik ga sinds kort naar catechisatie samen met 2 andere groepsgenoten."

"Ik maak regelmatig een praatje met de buurman."

Hulp:



"Ik word goed geholpen door de begeleiding, ook doe ik veel zelf. Als ze iets zeggen doen ze het wel hoor."

Huis:



"Ik maak 2 dagen in de week mijn kamer schoon de woonkamer en de douche en ik verschoon mijn eigen bed."

Doen:



"Op de woensdag heb ik dagbesteding van Stichting Breder dan zwem ik met bewoners bij de fysio. En op vrijdag heb ik dagbesteding bij het kinderspice, ook van Stichting Breder. Daar koken we en doen we boodschappen en leren we van E-learningen."

Kiezen:



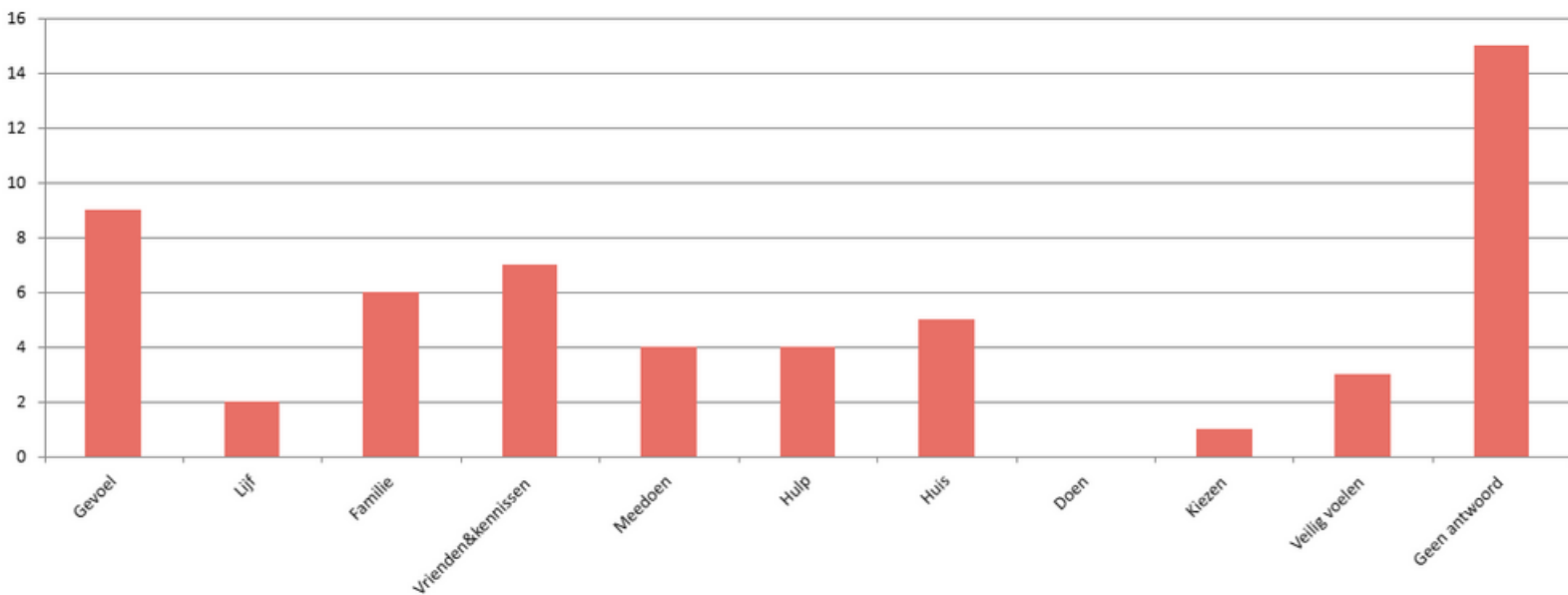
"Ik vind het soms wel lastig om keuzes te maken."

Veilig:



"Ik voel me veilig in dit huis, ik ben nooit alleen. Ik heb altijd de begeleiding. Als ik een droom heb of spanning of buikpijn, kan ik gewoon bellen."

Belangrijkste thema's



Medewerkers van Stichting Breder over een jaar werken met dit vind ik ervan en de resultaten van hun locatie:

"Wat opvalt is dat we nog in de beginfase zijn, waardoor dingen niet besproken zijn."

"We willen hele verhalen op schrijven, maar kort kan ook passen bij de cliënt."

"Ik heb nog geen input gehad vanuit het team. Ik denk dat we daar scherp op mogen zijn."

"We kunnen nog meer mogelijkheden benutten om input voor de DVIE te verzamelen: tijdens corvee of een appeltje snijden."

“

"Ik geef vaak keuze opties aan de cliënt, dan komt er een diepgaander gesprek, anders lukt het niet."

"Verrast niet dat gevoel het hoogste scoort, want daar zie je de cliënten ook mee struggelen."

"Kiezen is een moeilijke. Je moet echt doorvragen."

"Opvallend dat 'lijf' hoog scoort bij belangrijkste thema's, maar veel cliënten hier toch mee bezig zijn. Dat vinden wij dus belangrijk."

"Opvallend dat cliënten thema's als goed benoemen, zoals huis. Maar dat ze hier ook verandering op willen."

— Medewerkers Stichting Breder WLZ

Acties waar we dit jaar mee aan de slag gaan:



We maken per cliënt een 'dit vind ik ervan' doel. Zo worden begeleiders hier tijdens het rapporteren aan herinnert en kunnen ze waardevolle gesprekken noteren. De mentor van de cliënt kan dit vervolgens maandelijks verwerken in het DVIE plan. Zo wordt het een completer plan.



We gaan proberen om meer momenten te benutten voor DVIE: zoals tijdens kookmomenten of in de weekenden.



Belangrijk om DVIE mee te nemen tijdens de vergadering.



Eén van de locaties waar gevoel heel hoog scoort, gaat onderzoeken hoe ze hier preventief op in kunnen spelen. Ze gaan gesprekslijsten over gevoel opstellen.

Organisatie breed

De resultaten van 'dit vind ik ervan' zijn ook verwerkt van de hele organisatie. Deze resultaten zijn besproken met de OR en de bestuurder. Hier vindt je de punten die hen opvielen en wat zij graag willen verbeteren dit jaar.

OR:



Wat is de definitie van veiligheid voor cliënten? Wil je een compleet antwoord, moet je veiligheid uit specificeren. Maar de brandoefeningen op de locaties hebben dus zin!



Gevoel komt bij alle locaties naar voren. Kunnen we hier als organisatie wat mee doen? Dit wordt meegenomen in het scholingsplan voor medewerkers.



Het is belangrijk dat er maar één antwoord gekozen wordt bij de keuze mogelijkheden, dan hebben we de meest betrouwbare resultaten.



Wanneer een cliënt gebruik maakt van meerdere zorgvormen, stemmen collega's af bij welke locatie deze ervaringen het beste verwerkt kunnen worden.



Komend jaar gaat de kwaliteitsmedewerker een herinnering sturen een maand voor het verwerken van de resultaten per team.

Bestuurder:



Om de methodiek *Dit vind ik ervan!* binnen Stichting Breder te implementeren, is veel energie gestoken in het trainen van medewerkers, het scheppen van de juiste randvoorwaarden en het ontwikkelen van een cultuur waarin cliënten gestimuleerd worden om onder woorden te brengen wat zij belangrijk vinden in hun leven.

Het vraagt vakmanschap van medewerkers om de methodiek ook echt in de dagelijkse praktijk te gebruiken. We zijn dan ook blij dat we *Dit vind ik ervan!* kunnen inzetten als cliëntervaringsinstrument: het geeft een veel completer beeld van hoe cliënten de ondersteuning van Stichting Breder ervaren. Bovendien helpt het ons om samen met cliënten en teams aan de slag te gaan met de thema's die er écht toe doen.