

Resultaten cliëntenraadpleging Stichting Ontmoeting

*Waardering van de hulpverlening van
Stichting Ontmoeting*

Marie-Christine van Dongen
Maarten Davelaar

m.m.v. Esther van Dijk

Januari 2008

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Onderzoeksverantwoording en methodiek	6
1.3	Opbouw rapportage	7
2	De responsgroep	9
2.1	Respons vragenlijst	9
2.2	Beschrijving responsgroep	9
3	Waardering Stichting Ontmoeting algemeen	13
3.1	Verwachtingen	13
3.2	Tevredenheid	14
3.3	Ontevredenheid	15
3.4	Wat ontbreekt er?	16
4	Waardering Stichting Ontmoeting op onderdelen	17
4.1	Tevredenheid op stellingniveau	17
4.2	Tevredenheid algemeen	19
4.3	Tevredenheid over medewerkers	19
4.4	Tevredenheid over inspraak / cliëntenraad	20
4.5	Tevredenheid over hulpaanbod	21
4.6	Tevredenheid over dagindeling / huisregels	21
5	Het christelijke karakter van Stichting Ontmoeting	23
5.1	Tevredenheid over christelijke karakter	23
5.2	Uitingsvormen	24
6	Conclusies en aanbevelingen	25
6.1	Conclusies	25
6.2	Aanbevelingen	26
6.3	Hoe nu verder?	27

1	Bijlage: Rechte tellingen	29
2	Bijlage: Antwoorden open vragen (gesorteerd naar locatie)	35
3	Bijlage: Geraadpleegde bronnen	49
4	Bijlage: Geïnterviewde personen	51
5	Bijlage: Vragenlijst	53

1 Inleiding

1.1 Inleiding

Stichting Ontmoeting biedt, op basis van christelijke naastenliefde, professionele hulp aan dak- en thuislozen, uitgaande van de behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Daarbij is het van groot belang dat er bij de cliënt sprake is van vertrouwen in de hulp- of dienstverlener. Kleinschaligheid om daarmee de individuele aandacht te waarborgen is van groot belang voor de dienstverlening. Ontmoeting vindt het belangrijk om 'naast de ander' te staan.¹

Er zijn vier verschillende locaties, te weten Rotterdam, Epe, Harderwijk en Hummelo. Het Dienstencentrum in Rotterdam is een laagdrempelige dagopvang voor dak- en thuislozen waar een diversiteit aan diensten wordt aangeboden en waar relatief veel cliënten geregistreerd staan. Ook in Harderwijk bevindt zich een laagdrempelige dagopvang voor dak- maar vooral thuislozen, maar dan veel kleiner in omvang. In Epe bevindt zich een woon- en werkcentrum waar een resocialisatieprogramma wordt verzorgd voor ex-gedetineerden. De time-out voorziening in Hummelo ten slotte biedt tijdelijke opvang voor daklozen, die voornamelijk uit Rotterdam komen.

De stichting wil een professionele organisatie zijn, zoals in de missie beschreven staat. In de afgelopen jaren heeft Stichting Ontmoeting zich verder ontwikkeld tot een organisatie die gebruik maakt van beroepskrachten. Om de dienstverlening verder te kunnen verbeteren is inzicht nodig in de ervaringen die de cliënten met de hulpverlening door Stichting Ontmoeting hebben. Ook moeten (veranderingen in) de behoeften van cliënten goed in beeld zijn. Daarom is besloten om de cliëntenraadpleging uit te laten voeren, en deze te herhalen in de toekomst.

Maar er zijn meer ontwikkelingen gaande waardoor een cliëntenraadpleging voor Stichting Ontmoeting noodzakelijk is. Zo is een cliëntenraadpleging gewenst in het kader van het kwaliteitszorgsysteem en de HKZ-certificering. En ook voor de recent opgerichte cliëntenraad kan de cliëntenraadpleging veel nuttige informatie opleveren. Verder vindt een aantal vernieuwingen plaats in de hulpverlening, zoals de introductie van de SRH methodiek (Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen) waarbij het belangrijk is te achterhalen of deze leidt tot een hogere tevredenheid van de cliënten. Tot slot vragen ook externe opdrachtverleners bij de beoordeling van subsidieaanvragen meer en meer om een cliënttevredenheidsmeting.

Vraagstelling

De vooraf ontwikkelde vraagstelling luidde als volgt: Stichting Ontmoeting wenst te achterhalen wat haar cliënten vinden van de hulp- en dienstverlening in de brede zin des woords en welke aanbevelingen voor verbetering in de hulpverlening en het dienstenaanbod daaruit volgen.

Daarbij dienden de volgende onderzoeksvragen beantwoord te worden:

1. Hoe waarderen de cliënten de hulpverlening door Ontmoeting en in hoeverre sluit deze aan op hun behoefte?
2. Over welke aspecten van de dienstverlening zijn de cliënten tevreden of ontevreden?

¹ Strategisch beleidsplan 2007-2010 pag. 20

3. In hoeverre ervaren de cliënten het christelijke karakter van Ontmoeting en hoe waarderen zij dit?
4. Zijn er betekenisvolle verschillen waarneembaar tussen de vier verschillende locaties en de verschillende typen hulpverlening?

1.2 Onderzoeksverantwoording en methodiek

Het onderzoek is uitgevoerd tussen september en december 2007 door Marie-Christine van Dongen, Maarten Davelaar en Esther van Dijk.

De eerste fase van het onderzoek bestond uit diepte-interviews en de ontwikkeling van de vragenlijst. Gevraagd is naar de beleidsvisie van Stichting Ontmoeting, belangrijke interne en externe ontwikkelingen, en het beeld dat men heeft over de behoeftes en tevredenheid van de cliënten. Voor een overzicht van de geïnterviewden, zie bijlage 4.

Op basis van de resultaten van deze interviews, en op basis van de expertise van het Verwey-Jonker Instituut op het gebied van dak- en thuislozen en cliëntenraadpleging, is de vragenlijst ontwikkeld. Dit in nauwe samenwerking met Stichting Ontmoeting. Daarbij is het uitgangspunt onder andere geweest dat het onderzoek in de toekomst herhaald kan worden. Om er zeker van te zijn dat de vragen eenduidig en goed te begrijpen zijn is de vragenlijst bij enkele cliënten in Rotterdam uitgetest.

Het veldwerk heeft op alle vier locaties van Stichting Ontmoeting plaatsgevonden, zodat ook de verschillen per locatie konden worden onderzocht. Op iedere locatie is zowel kwantitatief als ook kwalitatief onderzoek verricht: er zijn 66 vragenlijsten afgenomen en aansluitend hielden de onderzoekers per locatie één groepsessie met 4 tot 6 cliënten (totaal 20 deelnemers). Er is gekozen voor aanvullende groepsessies om zo een verdieping van de resultaten van de vragenlijst te verkrijgen. Bovendien verkleint een combinatie van twee methoden de kans op sociaalwenselijke antwoorden. Voor de responsgegevens verwijzen we naar hoofdstuk 2.

Tabel 1 - Data veldwerk op locatie

12, 19, 22 november en 6 december 2007	Locatie Rotterdam
2 november 2007	Locatie Epe
15 november 2007	Locatie Hummelo
21 november 2007	Locatie Harderwijk

Na beëindiging van het veldwerk zijn alle vragenlijsten ingevoerd in een Excel database en geanalyseerd in het statistisch rekenprogramma SPSS. Van de groepsessies zijn verslagen gemaakt. Op basis hiervan is onderhavig rapport geschreven, met daarin de belangrijkste resultaten. Daar waar het gaat om opvallende verschillen tussen de locaties zijn deze beschreven. Verder zijn uitspraken en zinsneden uit de groepsessies in het rapport verwerkt.

We gebruiken in deze rapportage de term 'cliënt', terwijl op sommige locaties eerder gesproken wordt over 'gast' of 'bewoner'. Voor de leesbaarheid beperken we ons hier tot 'cliënt'.

Ten slotte: de onderzoekers willen alle geïnterviewden, de deelnemers aan de groepsessies en medewerkers van Stichting Ontmoeting hartelijk danken voor hun tijd, inzet en vertrouwen

1.3 Opbouw rapportage

In het tweede hoofdstuk wordt de respons beschreven. Hoeveel cliënten hebben meegewerkt aan het onderzoek en wat zegt dat over de betrouwbaarheid? Verder wordt de responsgroep beschreven op basis van een aantal kenmerken. In hoofdstuk 3 schetsen we een beeld van de verwachtingen die men vooraf had van Stichting Ontmoeting en of deze zijn uitgekomen. Vervolgens laten we zien hoe de algemene tevredenheid eruit ziet. Aansluitend komen aspecten aan de orde waar men niet tevreden over is of zaken die men mist. Het volgende hoofdstuk 4 beschrijft de tevredenheid op een aantal onderwerpen. Uitgangspunt daarbij zijn de stellingen die de cliënten voorgelegd hebben gekregen. In hoofdstuk 5 beschrijven we wat de cliënten vinden van het christelijke karakter van Stichting Ontmoeting. We eindigen met de conclusies en aanbevelingen.

In de bijlagen zijn de rechte tellingen, de antwoorden op de open vragen (gesorteerd naar locatie), de geraadpleegde bronnen, een lijst met geïnterviewden en de vragenlijst terug te vinden.

2 De responsgroep

2.1 Respons vragenlijst

In totaal zijn 66 vragenlijsten afgenomen. De verdeling over de verschillende locaties ziet er als volgt uit:

Tabel 2 Responsoverzicht vragenlijsten

	Aantal cliënten	Aantal afgenomen vragenlijsten	Respons percentage
Locatie Rotterdam	² 301	39	26%
Locatie Epe	11	7	64%
Locatie Harderwijk	25	11	44%
Locatie Hummelo	12	9	75%
Totaal	349	66	

Afgaande op het aantal aanwezige cliënten op de locaties op de dag of dagen dat het onderzoek gehouden werd (dit is nagevraagd bij de teamleiders / locatiemanagers), mogen we concluderen dat het aantal afgenomen vragenlijsten voldoende is om een redelijk beeld te krijgen van de mening van de cliënten per locatie. Overigens gaat het om een momentopname; de aantallen cliënten per dag kunnen aanzienlijk verschillen.

Verder is ook de betrouwbaarheidsmarge berekend. Deze geeft aan hoe groot de afwijking (marge) is van de responsgroep (cliënten die aan het onderzoek hebben meegewerkt) ten opzichte van de totaalgroep (het totale aantal cliënten). Uitgaande van het totale aantal cliënten en de verkregen respons bedraagt deze 10,9. Dit betekent dat de onderzoeksresultaten met een marge van 10,9 naar boven of naar beneden *kunnen* afwijken. Als bijvoorbeeld 80% van de respondenten 'ja' heeft geantwoord op een bepaalde vraag, dan zal de score van de totaalgroep ergens uitkomen tussen 69,1% en 90,9%.

2.2 Beschrijving responsgroep

De onderzoekers hebben de respondenten enkele algemene vragen voorgelegd, om zo een idee te krijgen van de achtergrondkenmerken van de cliënten. Ten eerste is gevraagd naar geslacht. Uit onderstaande tabel blijkt dat het merendeel van de geënquêteerde cliënten mannelijk is, namelijk 85%.

2 De respons in Rotterdam heeft nadere toelichting. Op de dagen dat hier het veldwerk plaatsvond waren er in totaal 301 bezoekers. (Via het pasjessysteem kan in Rotterdam nauwkeurig worden geregistreerd hoeveel cliënten er iedere dag komen.) Uit navraag bij de teamleiders blijkt verder dat ruim de helft van de bezoekers beschouwd mag worden als vaste bezoekers. Als we dan uitgaan van de helft van het totaal aantal bezoekers, oftewel 150, dan betekent het dat we hier een respons hebben verkregen van 26%.

Daarbij zijn er grote verschillen tussen de locaties te zien. In Epe en Hummelo hebben we alleen maar mannelijke cliënten gesproken, terwijl in Harderwijk meer dan de helft van respondenten (55%) vrouw was.

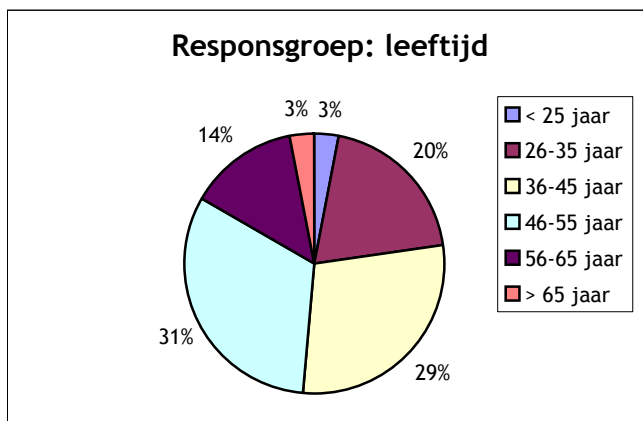
Figuur 1 - Verdeling man/vrouw



Verder is gevraagd naar leeftijd. In onderstaande figuur is te zien dat de stichting mensen uit alle leeftijdscategorieën opvangt. De meest genoemde leeftijdscategorieën zijn 46-55 (31%), 36-45 (29%) en 26-35 (20%).

Ook hier zijn weer grote verschillen tussen de locaties te constateren. In Epe - de voorziening voor ex-gedetineerden - zit ruim de helft van de respondenten in de leeftijdscategorie 26-35 jaar. In Hummelo, waar Rotterdamse daklozen 'op adem kunnen komen' is men echter gemiddeld een stuk ouder. Hier is 67% ouder dan 46 jaar.

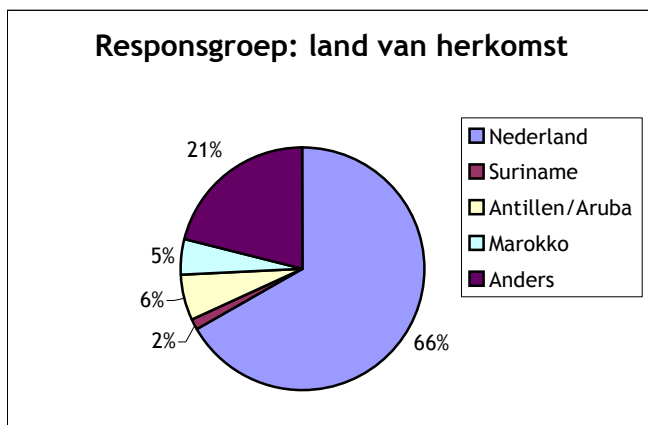
Figuur 2 - Leeftijdsofbouw



Als laatste is gevraagd naar het land van herkomst. Dit levert figuur 3 op de volgende pagina op. Te zien is dat tweederde van de respondenten uit Nederland afkomstig is. Degenen die niet uit Nederland afkomstig zijn vallen meestal onder de categorie 'Anders'. Hier zijn veel verschillende landen van herkomst opgegeven.

Voorals in Rotterdam zijn veel respondenten te vinden van niet-Nederlandse afkomst, namelijk ruim de helft (54%). Op de andere locaties zijn nagenoeg alleen maar respondenten van Nederlandse afkomst geënquêteerd.

Figuur 3 - Land van herkomst



3 Waardering Stichting Ontmoeting algemeen

3.1 Verwachtingen

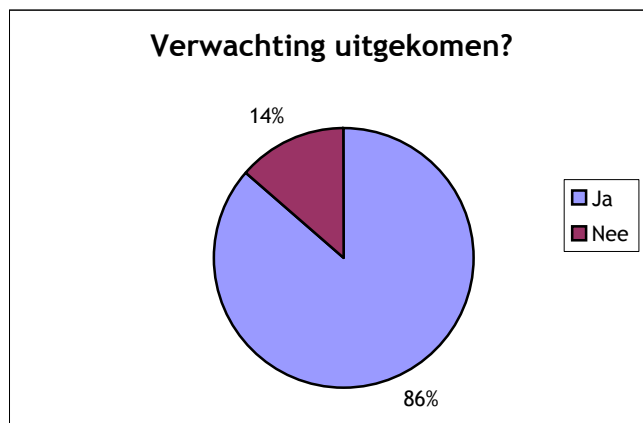
Een van de eerste vragen aan de cliënten betrof de verwachting die men *vooraf* had van Stichting Ontmoeting. Hier is heel uiteenlopend op geantwoord. Wat ten eerste opvalt, is dat 21 cliënten (33 %) van tevoren geen enkele verwachting of idee had. Zij hadden nog nooit van Stichting Ontmoeting gehoord en/of men kon er zich geen voorstelling van maken.

De overige cliënten geven aan wel verwachtingen te hebben gehad van te voren. Deze zijn heel divers van aard. Sommigen beschrijven een gevoel, bijvoorbeeld: 'Je thuis voelen' en 'Gezelligheid'. Andere cliënten geven heel praktische zaken aan, zoals 'Ik had alleen een postadres nodig', 'douchen en eten', 'gebruik pc' en 'koffie drinken'. Een derde groep geeft aan de verwachting te hebben gehad een vorm van hulpverlening te krijgen om verder in het leven te komen. Voorbeelden zijn:

- 'Begeleiding bij dakloosheid.'
- 'Geholpen worden om weer in de maatschappij mee te draaien.'
- 'Hulp bij het oplossen van schulden.'
- 'Hulp bij vinden werk en onderdak.'

Aansluitend is de vraag voorgelegd of deze verwachtingen - als men die tenminste had - zijn uitgekomen. Een zeer ruime meerderheid van 86% (44 cliënten) beantwoordt deze vraag bevestigend. Zie figuur 4.

Figuur 4 - Verwachting: Is je verwachting uitgekomen?



De toelichtingen die bij dit antwoord gegeven zijn, zijn heel divers van aard. Zie bijlage 2, hier volgt een beknopte selectie:

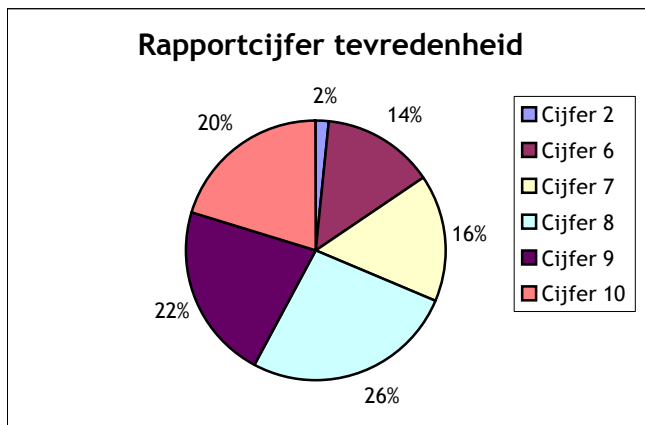
- 'Ik heb een mooi huis, ben uit de schulden en ga beginnen met vrijwilligerswerk.'
- 'Ik kan douchen en eten.'
- 'De mensen zijn betrokken, ik kom hier al 15 jaar.'
- 'Het is een thuis voor mij.'
- 'Ze helpen dingen op een rijtje te zetten.'

Degenen die aangeven dat de verwachting niet is uitgekomen (het gaat om 7 cliënten) geven meestal als reden dat de hulpverlening moeizaam dan wel langzaam op gang komt.

3.2 Tevredenheid

Een volgend onderdeel is de algehele tevredenheid. Gevraagd is om met behulp van een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden men is over Stichting Ontmoeting. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op een 8,1; een goede score dus. Wat verder opvalt, is dat op één enkeling na iedereen Stichting Ontmoeting een voldoende geeft. En daarbij geeft maar liefst 42% een 9 of 10. Zie figuur 5 .

Figuur 5 - Rapportcijfer tevredenheid Stichting Ontmoeting: Kun je met behulp van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden je bent over Stichting Ontmoeting?



Als we kijken naar de verschillende locaties dan geven de cliënten bij alle locaties een gemiddelde score van rond de 8. Met uitzondering van Harderwijk, waar de gemiddelde score beduidend hoger uitkomt: 8,9.

Hier volgen enkele opmerkingen, die cliënten maakten aan het einde van de vragenlijst (Bij de vraag 'Heb je ten slotte nog opmerkingen of dingen die je kwijt wilt?') en tijdens de groepsessies, die deze hoge mate van tevredenheid illustreren:

- 'Het zijn goede mensen.'
- 'Ik geef veel om de mensen die hier werken.'
- 'Ga zo door! Ik ben van heel ver gekomen, van de straat naar werk en de schulden worden geregeld.'
- 'Ze moeten vooral zo doorgaan. Het zou een gemis zijn zonder Ontmoeting.'
- 'Ik ben heel bij dat Ontmoeting bestaat!'
- 'Ik word hier heel netjes geholpen, ik ben blij dat ze bestaan! Andere organisaties kunnen niet tippen aan Stichting Ontmoeting.'
- 'Wat ik nu krijg bij Ontmoeting heb ik nooit gehad.'
- 'Er mogen meer van dit soort instellingen komen.'

Benchmark

Het rapportcijfer 8,1 ziet er prima uit, maar hoe verhoudt zich dit cijfer tot cliëntentevredenheid bij vergelijkbare organisaties? De afdeling Informatie & Communicatie van het Verwey-Jonker Instituut heeft een search uitgevoerd om te achterhalen of er andere vergelijkbare gegevens

voorhanden zijn. Dit heeft een paar rapportcijfers opgeleverd, zie tabel 3 op de volgende pagina.³ Op basis daarvan mag de conclusie worden getrokken dat Stichting Ontmoeting relatief hoog scoort.

Cliënttevredenheidsonderzoek Stichting Slachtofferhulp (2007):	7,7
Cliënttevredenheidsonderzoek MEE Nederland (2006):	6,8
Onderzoek bezoekers (daklozen) Tussenbus te Utrecht (2004):	8,0
Cliënttevredenheid Stichting Maatschappelijke Opvang te Helmond (2006)	7,5

3.3 Ontevredenheid

Het mooie rapportcijfer wil niet zeggen dat er geen ontevredenheid zou zijn. De cliënten hebben de vraag voorgelegd gekregen of er zaken bij Stichting Ontmoeting zijn waar ze niet tevreden over zijn. Ook in de groeps gesprekken is de ontevredenheid aan bod gekomen. De ontevredenheid is in te delen in de volgende categorieën:

1. Huisregels vrijheid

Er wordt geklaagd over de vele huisregels die gelden, waardoor cliënten naar hun gevoel in sommige situaties te veel beperkt worden in hun vrijheid. Dit geldt in het bijzonder voor de locaties in Hummelo en Epe, voorzieningen met inderdaad de meeste restricties op het gaan en staan van de cliënten. Hier volgen een paar voorbeelden:

- 'De eerste weken mag je niet van het terrein af.' (Epe)
- 'Er zijn teveel vaste momenten op een dag waarbij je aanwezig moet zijn.' (Epe)
- 'Je mag niet werken en geen TV kijken.' (Hummelo)
- 'Je mag niet zelfstandig van het terrein af. Ik zou bijvoorbeeld wel eens in mijn eentje willen fietsen.' (Hummelo)
- 'Dagindeling: iets meer vrije tijd. Structuur is wel nodig, maar graag iets meer vrijheid.' (Epe)
- 'Ik mag geen bankafschriften lezen, ik heb geen zeggenschap meer over die zaken.' (Hummelo)

2. Optreden medewerkers bij calamiteiten

Een andere terugkerende klacht heeft betrekking op het ingrijpen van het personeel bij onacceptabel gedrag van cliënten. Men vindt dat er wel wat consequenter en harder mag worden ingegrepen in sommige situaties. En dat het niet alleen bij waarschuwingen moet blijven maar dat er ook (al dan niet permanent) geschorst moet kunnen worden als iemand heel vervelend is. Voorbeelden:

- 'Personeel mag af en toe wel eens wat harder optreden.' (Rotterdam)
- 'Tijdelijk schorsen schiet niet op. Het moet permanent zijn, die persoon is niet meer te vertrouwen.' (Rotterdam)
- 'Er zijn bepaalde bezoekers die verschrikkelijk tekeer gaan. Ze worden aangesproken, maar niet verwijderd. Daar erger ik me verschrikkelijk aan.' (Harderwijk)
- 'Ze mogen af en toe wel strenger zijn, niet blijven waarschuwen.' (Rotterdam)
- 'Soms mogen ze wel wat strenger zijn tegen mensen die gebruiken.' (Rotterdam)
- 'Soms wordt er als het gaat om schorsen inconsequent gehandeld.' (Rotterdam)

³ De vraag naar benchmarkgegevens is ook voorgelegd aan de Federatie Opvang. Bij het verschijnen van deze rapportage hebben wij hierop nog geen antwoord ontvangen. Verder heeft het Leger des Heils onlangs een grootschalig cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, maar de (algemene) resultaten zijn nog niet bekend.

3. Activiteiten

Sommige cliënten vinden dat er te weinig activiteiten zijn. 's Avonds en in het weekend (dit geldt voor de locaties die dan ook open zijn) wordt men teveel aan zijn of haar lot overgelaten.

Voorbeelden van uitspraken zijn:

- 'Vaker knutselen.' (Harderwijk)
- 'Het komt allemaal heel vrijblijvend over, ik zou graag wat meer taken willen hebben.' (Hummelo)
- 's Avonds en in het weekend moet je jezelf vermaken, jammer dat er dan geen programma is.' (Epe)
- 'De TV mag maar heel kort aan, en geen radio. Het is saai 's avonds.' (Hummelo).

4. Gedrag medecliënten

Op alle locaties vindt men over het algemeen dat de cliënten met respect met elkaar omgaan. Maar op sommige locaties wordt aangegeven dat er tevens cliënten zijn die dit niet doen en die zo de sfeer verpesten en het daarom ook 'voor de rest verpesten':

- 'Er zijn hier een paar bezoekers die echt onhandelbaar zijn. Wij worden daar de dupe van.' (Harderwijk)
- 'Cliënten vergeten soms dat het een christelijke organisatie is; men moet met respect met elkaar omgaan.' (Rotterdam)
- 'Het bedelen komt de spuigaten uit.' (Rotterdam)
- 'Omgang tussen de gasten. Men klaagt over kleinigheden. Waar heb je het over?' (Hummelo)

5. Openingstijden

In Harderwijk en Rotterdam klagen sommige cliënten over de openingstijden; Stichting Ontmoeting zou wel wat langer open mogen zijn. Hier volgen enkele voorbeelden:

- 'Op vrijdag langer open.' (Harderwijk)
- 'Langere openingstijden, ook in het weekend. Warm eten.' (Harderwijk)
- 'Het sluit te vroeg, moet langer open. Zondag ook open.' (Rotterdam)

3.4 Wat ontbreekt er?

Aanvullend is gevraagd of er nog zaken zijn die ontbreken; ofwel: Wat mis je in de activiteiten of in de begeleiding? In totaal 18 cliënten (27%) hebben hier een concreet antwoord gegeven. De antwoorden zijn divers, het gaat in de meeste gevallen over vrij praktische zaken. Hier volgen enkele voorbeelden, zie verder bijlage 2.

- 'Meer professionele hulp, bijvoorbeeld psychiater of maatschappelijk werk.'
- 'TV kijken.' (3x)
- 'Fitnessruimte.' (2x)
- 'Apart damestoilet.'
- 'Vrijheid.'
- 'Internetcafe.'
- 'Bezigheden (ik verveel me).'
- 'Wat vaker een dagtochtje.'
- 'Muziek.'

4 Waardering Stichting Ontmoeting op onderdelen

4.1 Tevredenheid op stellingniveau

Nadat de cliënten is gevraagd naar hun ‘overall’ tevredenheid (zie vorige hoofdstuk) hebben ze een aantal stellingen voorgelegd gekregen. Per stelling is gevraagd of men (met daarachter de score):

- Het er helemaal mee oneens is (1)
- Het ermee oneens is (2)
- Het er noch mee eens nog mee oneens is (3)
- Het ermee eens is (4)
- Het er helemaal mee eens is (5)
- Als men het echt niet weet: weet niet (6)

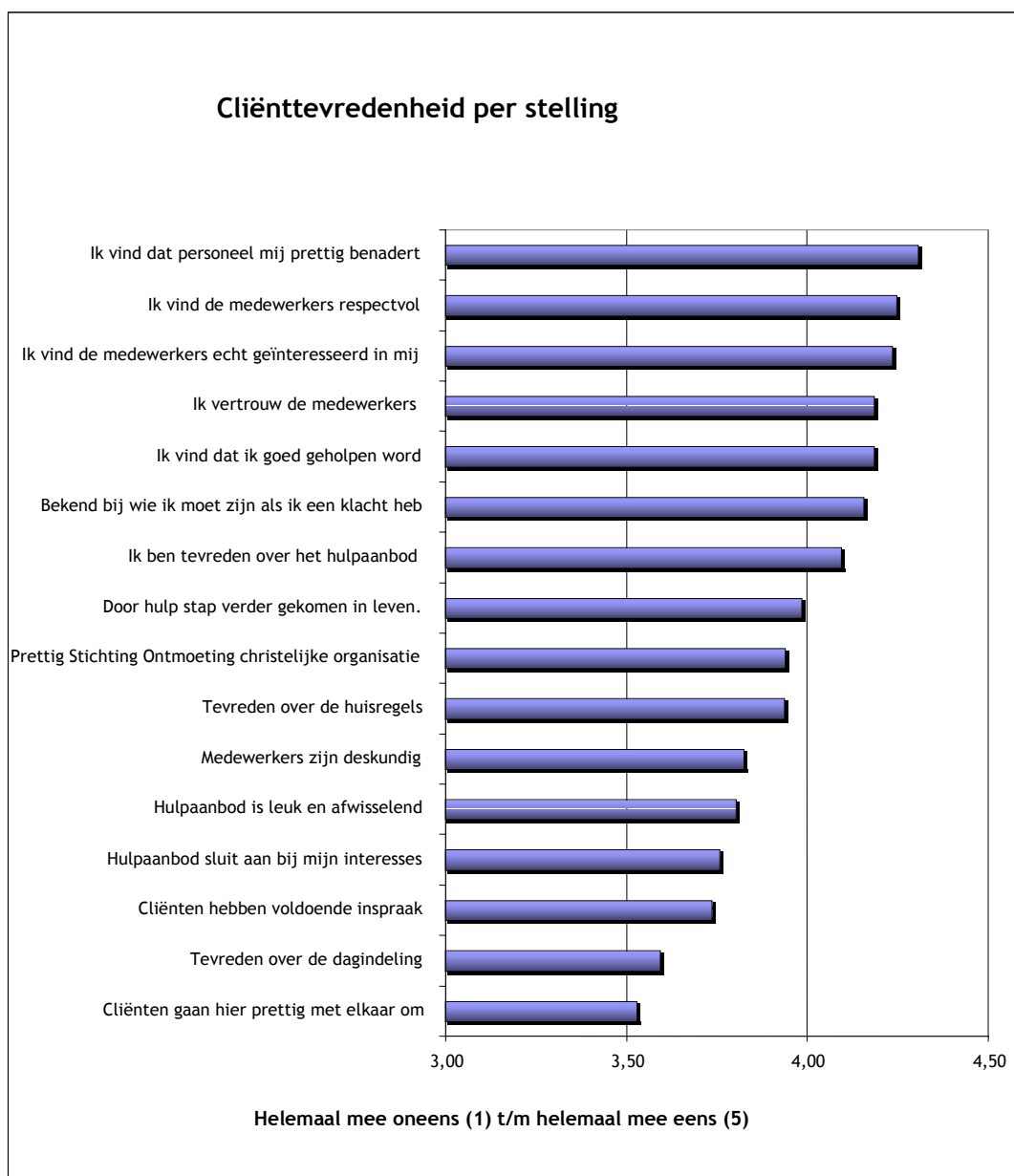
De stellingen zijn in te delen in de volgende onderwerpen:

- Tevredenheid algemeen
- Tevredenheid over medewerkers
- Tevredenheid over inspraak / cliëntenraad
- Tevredenheid over hulpaanbod
- Tevredenheid over dagindeling / huisregels

In dit hoofdstuk zal aan ieder onderwerp een paragraaf gewijd worden. Tenslotte is ook een stelling voorgelegd over het feit dat Stichting Ontmoeting een christelijke organisatie is. Dit aspect zal in het volgende hoofdstuk worden behandeld.

Hier volgt eerst een totaaloverzicht van alle 16 stellingen die de cliënten zijn voorgelegd. Het figuur op de volgende pagina laat de gemiddelde score per stelling zien, van hoog naar laag. Daarbij is de antwoordcategorie ‘Weet niet’ buiten beschouwing gelaten.

Figuur 6 - Cliënttevredenheid per stelling: Kun je per stelling aangeven in hoeverre je het hiermee eens bent?



Gezien het feit dat de gemiddelde scores tussen de 3,53 en de 4,31 liggen, kunnen we concluderen dat geen enkele stelling echt laag scoort. Het gemiddelde over alle stellingen komt uit op 4,0.

Het hoogst scoren de stellingen ‘Ik vind dat het personeel mij op een prettige manier benadert’ (4,31), ‘Ik vind de medewerkers van Stichting Ontmoeting respectvol’ (4,25) en ‘Ik vind dat de medewerkers van Stichting Ontmoeting echt geïnteresseerd zijn in mij’ (4,23). Onderaan het rijtje vinden we de stellingen ‘Cliënten gaan hier prettig met elkaar om’ (3,53) en ‘Ik ben tevreden over de dagindeling bij Stichting Ontmoeting’ (3,59).

Als we kijken naar de verschillende locaties dan vallen de volgende verschillen op (die ongetwijfeld deels samen zullen hangen met de aard van de locatie en de cliënten):⁴

- Op twee stellingen na laat Harderwijk bij alle stellingen een hogere score zien dan bij de overige locaties. In een aantal gevallen gaat het om scores die aanzienlijk hoger zijn dan bij de rest. Het gaat dan om (met tussen haakjes de score) de prettige benadering van het personeel (4,82), de mate van inspraak van de cliënten (4,14), de deskundigheid van de medewerkers (4,50), de interesse van de medewerkers in de cliënten (4,73), de tevredenheid over de huisregels (4,45) en de duidelijkheid bij wie men moet zijn als men een klacht heeft (4,75).
- Op drie stellingen na laat Rotterdam bij alle stellingen een lagere score zien (deze zijn overigens nergens opvallend lager).
- Bij de locatie Epe vallen twee stellingen op die een aanzienlijk hogere score laten zien dan bij de overige locaties. Het gaat om de stellingen (met tussen haakjes de score) 'Cliënten gaan hier prettig met elkaar om' (4,57) en 'Ik ben door de hulp van Stichting Ontmoeting een stap verder gekomen in mijn leven' (4,67).

4.2 Tevredenheid algemeen

Er is één stelling die we kunnen scharen onder algemene tevredenheid: 'Ik ben door de hulp van Stichting Ontmoeting een stap verder gekomen in mijn leven' (3,98). Gemiddeld is men het dus hiermee eens.

Uit de groepsgesprekken kwamen op deze stelling eigenlijk alleen maar positieve reacties. De volgende opmerkingen worden gemaakt:

- 'Ja, je wordt je bewuster van jezelf: Had ik het maar zo gedaan.' (Hummelo)
- 'Ik ben meer tot rust gekomen.' (Hummelo)
- 'Dat is voor iedereen verschillend. Ik heb mijn straatvrees overwonnen door hier te komen.' (Harderwijk)

4.3 Tevredenheid over medewerkers

Een aantal stellingen heeft betrekking op de tevredenheid over de medewerkers. Het gaat om de volgende stellingen:

- 'Ik vind dat het personeel van Stichting Ontmoeting mij op een prettige manier benadert.' (4,31)
- 'Ik vind dat ik bij Stichting Ontmoeting goed geholpen word.' (4,18)
- 'Ik vind de medewerkers van Stichting ontmoeting deskundig.' (3,83)
- 'Ik vind de medewerkers van Stichting ontmoeting respectvol.' (4,25)
- 'Ik vind dat de medewerkers van Stichting echt geïnteresseerd zijn in mij.' (4,23)
- 'Ik vertrouw de medewerkers van Stichting ontmoeting.' (4,18)

Met uitzondering van de stelling met betrekking tot de deskundigheid van de medewerkers scoren alle stellingen boven het gemiddelde van 4,0.

De groepsgesprekken leveren nog de volgende aanvullingen op:

- Uit hoofdstuk 3 bleek al dat het personeel wat de cliënten betreft wel wat consequenter en harder mag ingrijpen in sommige situaties. En dat het niet alleen bij waarschuwingen zou moeten blijven.

⁴ We zullen ons hier beperken tot de opvallende verschillen, dat wil zeggen de verschillen die groter zijn dan 0,5 punt.

- Wat heel vaak naar voren komt is dat cliënten vinden dat er echt naar ze geluisterd wordt, je 'bent een persoon en geen nummer'. En ongeacht wat iemands verleden is of wat iemand op zijn kerfstok heeft, wordt iedereen als gelijke behandeld. Bij Stichting Ontmoeting heeft men, meer dan bij andere organisaties zoals sommige cliënten aangeven, echt interesse en tijd voor je. 'Ze hebben alle tijd voor je als je vragen hebt'. Een enkeling vindt die interesse 'op het irritante af. Er wordt continu gevraagd hoe het met je gaat'.
- Sommige cliënten geven wel aan dat de kwaliteit van het personeel wisselend is. Op bepaalde locaties zijn in korte tijd veel nieuwe medewerkers aangenomen. Sommige cliënten hebben moeite met het feit dat ze worden aangesproken door een jong iemand. En 'jonge mensen hebben toch minder ervaring en inzicht'. Een ander aandachtspunt is het (tijdelijk) tekort aan personeel in Harderwijk, waardoor men op dit moment soms te weinig tijd heeft voor de cliënt.

4.4 Tevredenheid over inspraak / cliëntenraad

Er zijn twee stellingen voorgelegd die te maken hebben met de inspraak en klachtenafhandeling van cliënten:

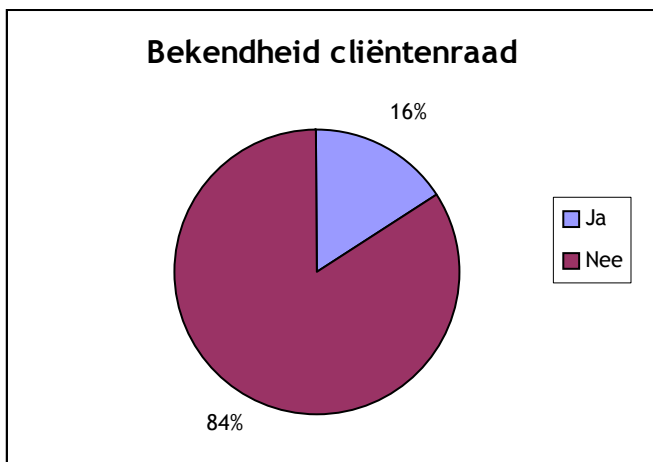
- 'Ik vind dat de cliënten bij Stichting Ontmoeting voldoende inspraak hebben.' (3,74)
- 'Het is mij bekend bij wie ik moet zijn als ik een klacht heb.' (4,16)

Opvallend bij beide stellingen is dat relatief veel cliënten antwoorden dat ze het niet weten. Zo geven 15 cliënten (23%) 'weet niet' aan bij de stelling of bekend is bij wie ze moeten zijn als ze een klacht hebben.

Als het gaat om inspraak dan leveren de groeps gesprekken eigenlijk alleen maar positieve reacties op. 'Ze luisteren naar je mening' en 'Wij hadden zelfs inspraak over een nieuwe medewerker'. Ook over de klachtenafhandeling worden alleen maar positieve reacties gegeven.

In dit kader is aanvullend de vraag gesteld of men weet dat Stichting Ontmoeting een cliëntenraad heeft. Slechts 10 cliënten (16%) zijn hiervan op de hoogte. Zie figuur 7 op de volgende pagina. Vervolgens is gevraagd of men weet wat de cliëntenraad doet voor de cliënten van Stichting Ontmoeting. Een enkeling geeft hier antwoord op. 'Klachtenafhandeling', 'Belangenbehartiging' en 'Hulp bij juridische problemen' worden genoemd.

Figuur 7 - Bekendheid cliëntenraad: Wist je dat Stichting Ontmoeting een cliëntenraad heeft?



4.5 Tevredenheid over hulpaanbod

De cliënten hebben drie stellingen beantwoord die te maken hebben met het hulpaanbod:

- 'Ik ben tevreden over het hulpaanbod dat Stichting Ontmoeting biedt.' (4,10)
- 'Ik vind het hulpaanbod dat Stichting Ontmoeting biedt leuk en afwisselend.' (3,80)
- 'Het hulpaanbod dat Stichting Ontmoeting biedt sluit aan bij mijn interesses.' (3,76)

De twee laatste stellingen scoren daarmee iets onder het totale gemiddelde van 4,0. In de groepsgesprekken wordt door sommigen opgemerkt dat het hulpaanbod wel wat afwisselender ('Elke dag is het zelfde, je moet het maar net leuk vinden') en uitgebreider ('Graag meer activiteiten') kan.

4.6 Tevredenheid over dagindeling / huisregels

De volgende stellingen hebben betrekking op de dagindeling en huisregels:

- 'Ik ben tevreden over de dagindeling bij Stichting Ontmoeting.' (3,59)
- 'Ik ben tevreden over de huisregels bij Stichting Ontmoeting.' (3,94)
- 'Cliënten gaan hier prettig met elkaar om.' (3,53)

Deze stellingen liggen allemaal onder het totale gemiddelde van 4,0. De stellingen over de dagindeling en de omgang tussen de cliënten scoren daarbij het laagst van alle stellingen.

Als we de opmerkingen tijdens de interviews en groepsgesprekken over dagindeling en huisregels bekijken dan vallen twee zaken op:

- Heel veel wordt genoemd, en dan vooral op de locaties Epe en Hummelo (waar sowieso de meeste restricties gelden), dat men teveel vrijheidsbeperkingen heeft. De cliënten zijn er wel van overtuigd dat een dagelijkse structuur goed is, maar hier en daar wordt er in hun optiek op bepaalde punten te ver doorgeschoten: 'Je mag niet zelfstandig het terrein af' en 'je bent verplicht allerlei onderdelen bij te wonen'. Een cliënt in Hummelo beschrijft dat hij zich heel opgelaten voelt als hij, onder begeleiding boodschappen doet in het dorp: 'Ze staan echt op je handen te kijken tijdens het boodschappen doen, we zijn geen criminelen.'
- Sommige cliënten in Epe klagen dat het saai is; 'Elke dag is hetzelfde.' En 'je kan vijf keer in de week werken, maar je moet dat werk maar net leuk vinden.'

5 Het christelijke karakter van Stichting Ontmoeting

5.1 Tevredenheid over christelijke karakter

De cliënten hebben één stelling voorgelegd gekregen die betrekking heeft op het christelijke karakter van Stichting Ontmoeting: 'Ik vind het prettig dat Stichting Ontmoeting een christelijke organisatie is.' De score komt uit op 3,9 en ligt hiermee iets onder het overall gemiddelde van 4,0.

Aanvullend is een open vraag voorgelegd, namelijk wat men vindt van het feit dat Stichting Ontmoeting een christelijke organisatie is. De antwoorden op deze vraag laten zich in twee categorieën indelen:

De eerste groep cliënten maakt het allemaal niet zoveel uit. Het feit dat Stichting Ontmoeting een christelijke organisatie is, is geen reden geweest dat ze voor deze organisatie gekozen hebben. Opmerkingen worden gemaakt als 'Het maakt me niet zoveel uit', 'Ik heb er geen problemen mee, maar mij krijgen ze er niet bij', 'Ik pas me wel aan' en 'Ik ben zelf niet gelovig, maar ik respecteer het.' Een enkeling geeft daarbij aan dat 'het soms wat opdringerig overkomt'. Anderen daarentegen waarderen het juist dat het geloof hen niet wordt opgedrongen. Onder deze groep zijn mensen die zeggen 'niet zo veel te hebben met het geloof' en mensen die helemaal niet geloven. Ook moslims en aanhangers van andere religies vallen hieronder, waarbij opvalt dat hun houding meestal neutraal is: zij kunnen zich verplaatsen in het feit dat de organisatie vanuit godsdienstige beginselen werkt, hoewel zijzelf andere zijn toegedaan.

Een tweede groep cliënten is blij dat Stichting Ontmoeting een christelijke organisatie is. Zij zijn vaak van huis uit gelovig. Opmerkingen worden gemaakt als 'Ik ben zelf christelijk opgevoed, dat raak je niet kwijt' en 'Dat is prima, ik ben zelf ook gelovig'. Voor deze groep cliënten is het christelijke karakter wel vaak een reden geweest om voor Stichting Ontmoeting te kiezen, ze zien duidelijk een meerwaarde. En voor degenen in deze groep die vooraf niet of niet bewust hebben gekozen voor Stichting Ontmoeting is het een prettige bijkomstigheid. De manier waarop men bij Stichting Ontmoeting met het geloof bezig is wordt door de meesten als positief ervaren. Sommigen geven aan dat ze in het dagelijks leven minder doen met het geloof dan hier: 'De interpretatie is hier wel intensiever dan in mijn eigen leven, maar daar heb ik wel respect voor.'

Wat opvalt is dat sommige cliënten (uit beide categorieën afkomstig) een verandering hebben ondergaan tijdens hun verblijf bij Stichting Ontmoeting. Men staat nu anders in het leven en voelt zich geholpen. 'Het zet je aan het denken' en 'Het is goed om vanuit christelijke principes te werken'. Of zoals een niet-gelovige cliënt aangeeft: 'Ik lees af en toe de bijbel, ik ben anders over dingen gaan nadenken.' Een andere cliënt geeft aan: 'Die momenten van gebed geven je wel betekenis en reden tot nadenken.'

5.2 Uitingsvormen

In dit kader is de cliënten vervolgens de open vraag gesteld wat men merkt van het christelijke karakter in de dagelijkse praktijk. Ten eerste worden heel veel praktische zaken genoemd, hier volgt een opsomming:

- Dagopening- en sluiting;
- Bidden voor en na het eten;
- Bijbellezen / Bijbelstudie;
- Op zondag naar de kerk;
- Er mag niet gevloekt worden;
- Kledingvoorschriften vrouwelijke medewerkers;
- Aanwezigheid pastor / pastoraal medewerker;
- Geen muziek, radio of TV.

Veel opmerkingen hebben ook betrekking op de christelijke levensinstelling en de positieve impact die dit heeft op de meeste cliënten. Mensen werken met hun hart, hebben geduld voor iedereen, en kijken echt als mens naar je. Hier volgen enkele voorbeelden:

- ‘Openheid van de mensen.’
- ‘Als je ergens mee zit kun je een gesprek voeren van mens tot mens. Je wordt hier als mens gezien, niet als nummer.’
- ‘Ze laten je niet in de steek en nemen genoeg tijd voor je.’
- ‘Veel medewerkers die het goed met je voor hebben.’
- ‘Ergens anders willen ze alles weten met de kans dat je wordt afgewezen. Hier is het het tegenovergestelde. Ze laten je vertellen wat je wilt vertellen. Je achtergrond maakt niet uit, je krijgt een eerlijke kans.’
- ‘Ze werken met hun hart en hebben geduld voor iedereen.’
- ‘Je voelt hier meer warmte dan bij andere instellingen, die zijn zakelijker.’
- ‘Mensen werken hier met hun hart. Het is prachtig dat men hier een kans krijgt.’

6 Conclusies en aanbevelingen

6.1 Conclusies

- Het merendeel van de cliënten bij Stichting Ontmoeting is mannelijk. Verder komt uit het onderzoek naar voren dat mensen uit alle leeftijdscategorieën worden opgevangen. Twee derde van de cliënten komt uit Nederland. Vooral in Rotterdam zijn veel cliënten van niet-Nederlandse afkomst te vinden, namelijk ruim de helft.
- Ongeveer een derde van de cliënten had van te voren nog nooit gehoord van Stichting Ontmoeting of kon zich er geen voorstelling van maken. De overige cliënten hadden hele praktische verwachtingen (koffie, douchen, eten), verwachtten gezelligheid en contact met anderen, of een vorm van hulpverlening. Bij een zeer ruime meerderheid (86%) zijn deze verwachtingen uitgekomen.
- De cliënten geven Stichting Ontmoeting een gemiddeld rapportcijfer van 8,1. Er worden veel negens en tiens, en vrijwel geen onvoldoendes toegekend. Kortom, een score die er wezen mag. De locatie Harderwijk laat een opvallend hogere score zien: 8,9.
- Ook de tevredenheid op afzonderlijke aspecten laat een positief beeld zien. Gemiddeld zijn de cliënten het eens met alle stellingen, en geen enkel aspect scoort echt matig of slecht. Het meest tevreden is men over:
 - De prettige benadering door het personeel
 - Het tonen van respect door het personeel
 - De oprechte interesse van het personeelHet minst tevreden is men over de omgang tussen de cliënten en de dagindeling.
- Een kleine minderheid weet dat Stichting Ontmoeting een cliëntenraad heeft, te weten 16%. Een enkeling kan aangeven wat de cliëntenraad doet.
- Als het gaat om de tevredenheid op onderdelen zien we opvallende verschillen tussen de locaties, verschillen die voor een gedeelte samen zullen hangen met de aard van de locatie en de samenstelling van de cliëntengroep. Daarnaast spelen de grootte van de groep, de omvang van het team, de bestaansduur van de locatie en de persoonlijke relatie tussen medewerkers en cliënten een rol. Harderwijk laat in bijna alle gevallen een hogere score zien, en in Rotterdam daarentegen komen bijna alle scores lager uit dan gemiddeld.
- De ontevredenheid heeft met name betrekking op de huisregels / vrijheidsbeperking, het niet hard genoeg optreden bij calamiteiten, het activiteitenaanbod, het gedrag van medecliënten en tenslotte de openingstijden. Men mist TV en radio en verder meer of andere activiteiten.
- Dit onderzoek legt een tegenstelling bloot. Sommige cliënten (met name in Epe en Hummelo) hebben last van alle regels die er gelden en ervaren de situatie als 'te streng'. Aan de andere kant vindt men dat de medewerkers van de stichting best wat strenger mogen optreden richting bepaalde cliënten, en cliënten zelfs mogen weigeren, ondanks hun visie dat ze er voor iedereen willen zijn (met name in Rotterdam en Harderwijk).

- Het is zeker niet zo dat alle cliënten christelijk zijn, of vanwege het christelijke karakter bij Stichting Ontmoeting terecht zijn gekomen. Maar het christelijke karakter van de stichting wordt over het algemeen wel als positief beoordeeld. Een gedeelte van de cliënten staat er neutraal tegenover, maar respecteert de christelijke grondslag. Een ander deel noemt zichzelf van huis uit gelovig en ziet in de aandacht daarvoor een duidelijke meerwaarde. De invulling die Stichting Ontmoeting aan het christelijk geloof geeft heeft allerlei praktische implicaties die lang niet altijd gewaardeerd worden, maar daarnaast ervaart men vooral ook de positieve impact: de oprechte interesse, ongeacht voorgeschiedenis of problemen, voor ieder individu.
- Een laatste maar niet onbelangrijke constatering is dat we bij Stichting Ontmoeting te maken hebben met vier zeer verschillende locaties. Zowel als het gaat om de doelstellingen, de achtergrond van de cliënten, als ook de intensiteit van de activiteiten en/of de hulpverlening, de huisregels, etcetera.

6.2 Aanbevelingen

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek is het zaak om de goede resultaten vast te houden en de volgende aandachtspunten op te pakken:

1. De omgang tussen de cliënten, de sfeer onderling, is niet altijd optimaal. Men moet met respect met elkaar omgaan en daar zou het personeel (nog meer) aandacht aan moeten schenken.
2. Een nader punt van discussie zou kunnen zijn of het personeel van de stichting bij onacceptabel gedrag van cliënten (ruzie zoeken, alcohol- of drugsgebruik) niet consequenter en harder zou moeten ingrijpen, zodat de sfeer niet verpest wordt voor de andere cliënten. Tevens zou de noodzaak kunnen worden besproken van betere communicatie met cliënten over de keuzes rond toelating, sancties en schorsingen. Kun je cliënten meer deelgenoot maken van uitgangspunten als laagdrempeligheid en het (telkens) opnieuw bieden van kansen aan mensen?
3. Er zijn te weinig activiteiten en er zou ook meer variatie in dagbesteding moeten komen. Het zou goed zijn om de activiteiten meer op de individuele behoeften en ontwikkelingsmogelijkheden af te stemmen.
4. Stichting Ontmoeting hanteert een aantal leefregels, grotendeels voortkomend uit haar christelijke uitgangspunten, waarover cliënten relatief veel klagen. Het gaat dan onder andere - maar niet uitsluitend - over het gebruik van multimedia voorzieningen (geen TV kijken, beperkt gebruik van radio en van e-mail). Het lijkt met het oog op de cliënttevredenheid zinvol om te bespreken of en onder welke voorwaarden deze regels aangepast kunnen worden.
5. De bekendheid van de cliëntenraad is nog zeer beperkt. Het is daarom belangrijk om hier energie in te steken zodat in de toekomst een groter aandeel van de cliënten weet van het bestaan hiervan.
6. Dan zijn er ten slotte nog enkele praktische aandachtspunten (zoals openingstijden en bepaalde huisregels) die op locatieniveau besproken en opgepakt kunnen worden. Zie hiervoor bijlage 2 met hierin de open antwoorden per locatie.

6.3 Hoe nu verder?

Binnen de beschikbare mogelijkheden en gelet op het feit dat het de eerste keer betreft dat een cliëntenraadpleging is uitgevoerd (wat relatief veel ontwikkeltijd vroeg), is het bereik alleszins redelijk te noemen. De bereidheid van de cliënten om mee te werken aan het onderzoek was groot en de sfeer op de locaties was uitstekend. Bij een volgende cliëntenraadpleging is het streven om het bereik onder de cliënten nog verder te verhogen.

Verder is het, gezien de grote verschillen tussen de locaties, goed om bij een volgende meting meer te focussen op de locaties en wellicht ook te rapporteren op locatieniveau. Voorwaarde daarbij is wel dat de respons een stuk hoger zal moeten zijn. Het is daarbij interessant om per locatie in te zoomen op de verschillende typen cliënten. In Rotterdam gaat het bijvoorbeeld om cliënten die gebruik maken van de inloop, cliënten die meedoen aan de dagactiviteiten of cliënten die een kamer huren en woonbegeleiding ontvangen.

Wat we verder in ons achterhoofd moeten houden is dat cliënten bij herhaalde raadplegingen zeker niet minder kritisch zullen zijn. Uit de literatuur is bekend - maar dat zien we ook in de samenleving als geheel - dat mondige burgers zich makkelijker uiten, ook in kritisch opzicht. Met andere woorden, bouwen aan cliëntenparticipatie is ook bouwen aan kritiek. De resultaten van deze cliëntenraadpleging geven aan dat naar alle waarschijnlijkheid opbouwende kritiek daarbij de boventoon zal blijven voeren. Bovendien zal het bij het vervolgonderzoek vaak gaan om nieuwe respondenten.

Colofon

Opdrachtgever

auteur

uitgave

Stichting Ontmoeting

Drs. M.C.A.M. van Dongen, drs. M.F. Davelaar

m.m.v. E. van Dijk

Verwey-Jonker Instituut

Kromme Nieuwegracht 6

3512 HG Utrecht

telefoon 030-2300799

telefax 030-2300683

e-mail secr@verwey-jonker.nl

website www.verwey-jonker.nl

D8513660.mc/mb;230108

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2008

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.