

# CLIENTEN OVER KWALITEIT

## Clënten over Urtica de Vijfsprong

### Samenvatting rapport 'Wonen'



Wmo 2019

## Cliëntenraadpleging

Er is een raadpleging gehouden bij Urtica de Vijfsprong. Cliënten hebben hun mening gegeven over wat goed gaat en wat beter kan bij Urtica de Vijfsprong.

### Wanneer?

Van september tot en met november 2019 is de raadpleging uitgevoerd.

### Hoe?

3 cliënten hebben de vragenlijst over **Wonen** ingevuld.

### Vragenlijst

Er zijn vragen gesteld over:

- Waar je woont
- Inspraak huisafspraken
- De hulp die je krijgt op de woonlocatie
- Over je leven

In dit verslag staan sterke punten en aandachtspunten over wonen van de doelgroep 'Wmo'.

## Uitkomsten Wonen

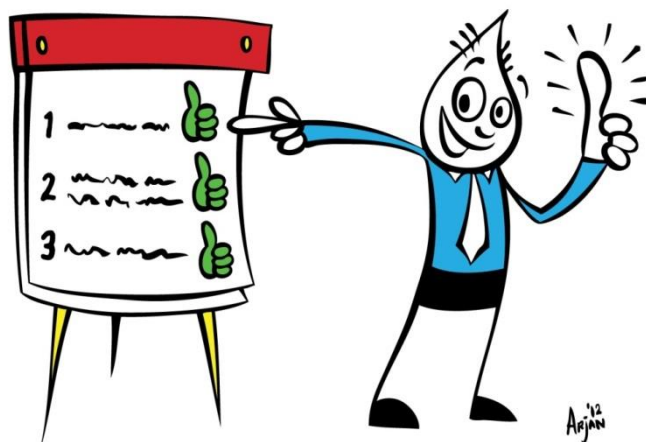
### Rapportcijfer

Cliënten geven het wonen bij Urtica de Vijfsprong gemiddeld het rapportcijfer 7,7.

### Wat gaat goed?

Alle cliënten tevreden over de volgende gesloten vragen:

- De begeleiding vertelt de cliënten als er iets verandert op de woonlocatie.
- Cliënten zijn niet bang op de woonlocatie.
- Cliënten krijgen de hulp van de begeleiding die ze willen hebben.
- De meeste begeleiders luisteren naar de cliënten
- De meeste begeleiders hebben genoeg tijd voor de cliënten
- Cliënten vertrouwen de meeste begeleiders
- De meeste begeleiders bepalen niet te veel voor de cliënten
- Cliënten hebben een klik met hun persoonlijk begeleider
- Cliënten vinden het overleg over hun ondersteuningsplan goed.



## Wat kan beter?

### Woonlocatie

De drie cliënten geven tijdens het groepsgesprek aan dat zij 'grote' verschillen ervaren tussen de woningen die eigendom zijn van Natuurmonumenten en de overige woningen. De ervaringen die cliënten hebben met woningen die geen eigendom zijn van Natuurmonumenten zijn positief. De cliënten die in een woning van Natuurmonumenten wonen of hebben gewoond geven aan dat zij niet tevreden zijn of waren over de woonomstandigheden. Punten die worden genoemd zijn:

- **Geluidsoverlast:** gehorig (geluiden van andere bewoners en gesprekken tussen medewerkers).
- **Temperatuur:** koud door slechte isolatie; de verwarming in verschillende woningen van Natuurmomenten was stuk en werd op korte termijn niet gerepareerd.
- **Onderhoud (achterstallig):** buitendeur die niet op slot kan, koude douche en verwarming die niet op korte termijn gerepareerd werd.

Cliënten geven aan dat de problemen al geruime tijd bekend zijn en nog niet zijn opgelost.

## Medebewoners

Cliënten geven tijdens het groepsgesprek aan, dat ze niet veel contact hebben met medebewoners.

Ze voelen geen aansluiting met medebewoners, doordat die vaak op een lager niveau functioneren.

Soms ervaren cliënten problemen in het contact met medebewoners en ze vinden dat begeleiders een grotere rol zouden kunnen nemen in het begeleiden van contacten tussen bewoners.

Ze geven aan dat één bewoner de hele sfeer in de woning kapot kan maken. Het is lastig om hier een oplossing voor te vinden.



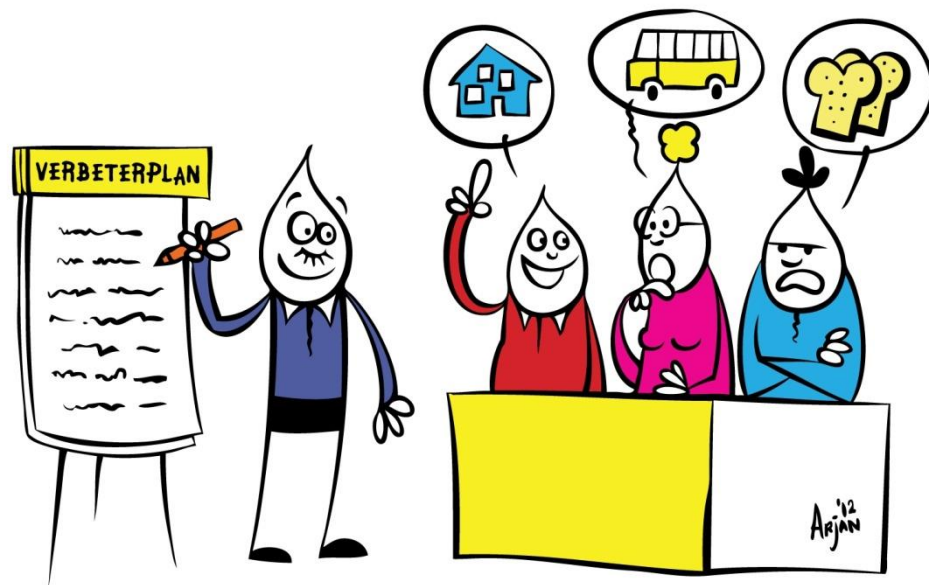
## Hoe nu verder?

Urtica de Vijfsprong weet nu wat er goed gaat en wat er beter kan.

Urtica de Vijfsprong gaat samen met de cliëntenraad een verbeterplan maken.

In het verbeterplan staat wat er nog beter kan.

Ook staat er in het verbeterplan hoe Urtica de Vijfsprong samen met de begeleiders en de cliëntenraad dingen gaat verbeteren.



# Bijlage Uitleg methode Cliënten over Kwaliteit

## CLIËNTEN OVER KWALITEIT

