

Factsheet resultaten Ervaringwijzer zomer 2019 – Oog voor Utrecht



Inleiding

In de zomer van 2019 zijn gedurende vier weken vijfdejaars geneeskundestudenten op pad geweest met Ervaringwijzer. De Ervaringwijzer is een instrument om cliëntervaring in beeld te brengen en is door (onder andere) de gemeente Utrecht samen met een aantal zorgaanbieders ontwikkeld. De studenten hebben aanbieders in de stad bezocht die hulp of ondersteuning aanbieden in het kader van sociale prestatie en dagondersteuning en arbeidsmatige activering. Dit bezoek had verschillende doelen: de studenten maken kennis met de inwoners in de stad die gebruik maken van de SP/DO en AA-voorzieningen en de Ervaringwijzer wordt in de praktijk getest. Tenslotte is ook cliëntervaring in beeld gebracht. Hoewel dit wordt gedaan in een pilotfase bevat het wel bruikbare signalen en feedback. Met deze factsheet delen we opgehaalde informatie met de aanbieders die meedoen aan het onderzoek.

Oog voor Utrecht

Studenten zijn langs geweest bij Oog voor Utrecht. In totaal hebben 24 deelnemers/cliënten een vragenlijst ingevuld.

Feedback

Tijdens de terugkoppeling over hun ervaringen gaven de studenten de volgende bevindingen:

- Lijkt vooral bezocht te worden door mensen uit de buurt en is voornamelijk bekend door mond-op-mond-reclame.
- Er werden veel grapjes gemaakt, een fijne sfeer.
- Er is een positieve sociale controle, wordt opgemerkt als iemand er een keer niet is
- Een respondent heeft via het contact via Oog voor Utrecht het bestaan van de U-pas ontdekt. Inmiddels is de pas aangevraagd en goedgekeurd.

De uitkomsten

Respons: 24 ingevulde enquêtes

Belangrijk om te benoemen is het feit dat de resultaten zijn gebaseerd op een gering aantal ingevulde vragenlijsten. Het geeft een indicatie van de ervaringen van een bepaalde groep deelnemers/cliënten, maar het is niet mogelijk om op basis van deze resultaten uitspraken te doen over hoe een gemiddelde deelnemer/cliënt de dienstverlening ervaart. De resultaten worden zichtbaar in een dashboard bij 10 ingevulde vragenlijsten. Vervolgens wordt het dashboard geüpdatet per 5 ingevulde vragenlijsten. Dit is ingebouwd om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen. De open antwoorden bieden mooie inzichten en complimenten, ook zijn hieruit leerpunten te distilleren. De resultaten zijn bedoeld als input voor een gesprek. We nemen de feedback van de studenten mee in de doorontwikkeling van het instrument.

De vragenlijst is opgesteld voor een brede groep aanbieders, die zowel sociale prestatie en dagondersteuning als arbeidsmatige activering aanbieden. Op deze manier is een vergelijking mogelijk over de brede linie. Dit maakt dat de vragenlijst op sommige punten niet voor elke organisatie relevant is. Twee duidelijke voorbeelden zijn de stellingen 'ik leer nieuwe dingen' en 'ik maak met mijn begeleider plannen voor de toekomst': dit is niet voor elke respondent een doel tijdens het volgen van een activiteit. 'Oneens' is hiermee niet per definitie een negatief oordeel.

De vragen in de Ervaringswijzer zijn in drie blokjes ingedeeld:

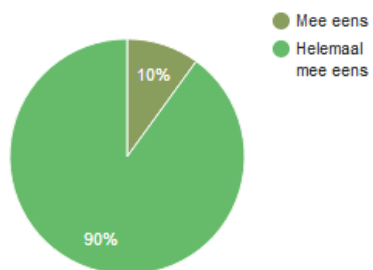
- Het eerste blokje vragen gaat over de toegankelijkheid van een activiteit
- Het tweede blokje vragen gaat over de kwaliteit van de activiteit.
- Het derde blokje vragen gaat over het ervaren effect van het volgen van een activiteit.
- Tot slot bestaat de mogelijkheid om via open vragen feedback te geven.

Hieronder worden de resultaten van de verschillende blokken weergegeven.

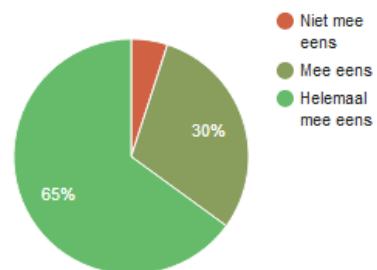
Het zoeken naar een activiteit

Er volgen twee vragen over het zoeken naar een activiteit.

Ik wist waar ik terecht kon voor de activiteit



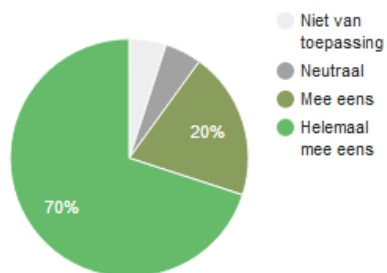
De begeleider en ik hebben een activiteit gevonden die bij mij past



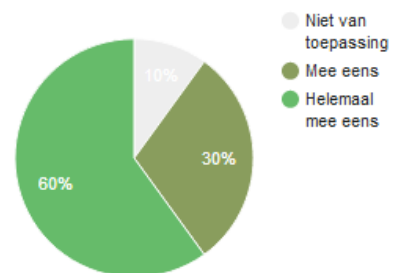
Kwaliteit van activiteit en begeleiding

Er volgen twee vragen over uw ervaring met de activiteit en de begeleiding.

Ik heb plezier tijdens de activiteit



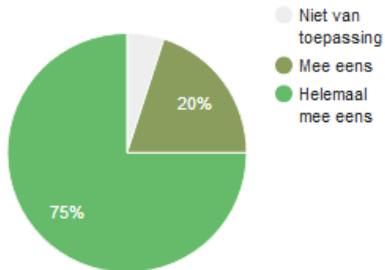
Ik word goed begeleid tijdens de activiteit



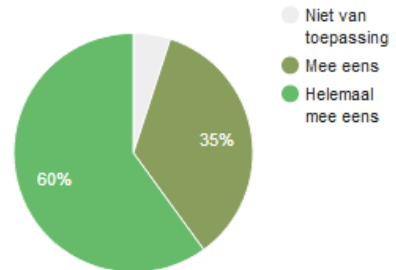
Wat levert het deelnemen aan de activiteit u op?

Er volgen zes vragen over wat het deelnemen aan de activiteit u heeft opgeleverd.

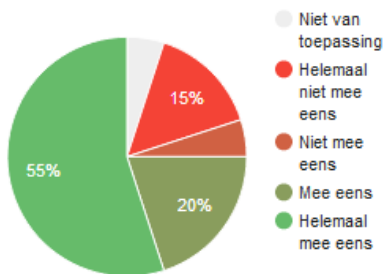
Ik heb nu meer contact met anderen



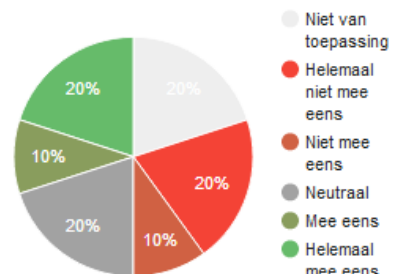
Ik zit nu beter in mijn vel



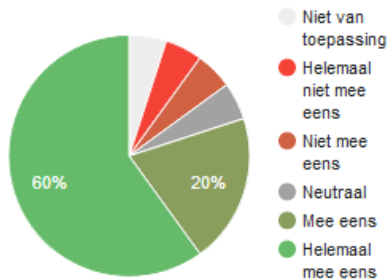
Tijdens de activiteit leer ik nieuwe dingen



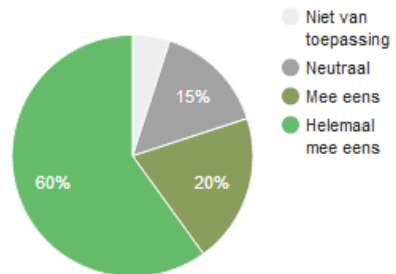
Ik maak met mijn begeleider plannen voor de toekomst



Door het meedoen aan de activiteit voel ik mij nuttig



Het leven ziet er nu mooier uit



Antwoorden op de vraag: *Wat vindt u goed gaan?*

- Afwisselende activiteiten, zijn altijd in voor een praatje, gezelligheid
- Afwisseling
- Alles. Het is gezellig. Veel dingen om te leren. Leuke activiteiten
- Brengen mensen samen. Sporten lekker bewegen. Veel hulp.
- Contact met elkaar. Gymmen is leuk.
- Contact met elkaar. Leuke dingen doen.
- De begeleiding. Nieuwe dingen leren.
- De energie die erin gestoken wordt
- Er is hier gezelligheid, fijn om hier samen met anderen bijvoorbeeld koffie te drinken.
- Gezellig!
- Gezelligheid, een familie, al zijn het onbekenden. Je voelt je welkom. Veel kletsen met elkaar en elkaar leren kennen.
- Gezelligheid. Veel activiteiten. Samenzijn.
- Goed betrokken bij de activiteit.
- Gymnastiek, spelletjes, bingo, dat er verschillende dingen te doen. Fijn om even uit huis te komen.
- Iedereen mag zijn wie ze zijn en kunnen elkaar steunen. Leuke sfeer, iedereen krijgt een kans.
- Ik ben hier altijd welkom, ze zijn er voor me als ik dat nodig heb om bijvoorbeeld te praten.
- Leuke dingen en activiteiten. Gezelligheid. Feestavonden.
- Veel spreken met de mensen. Gezelligheid, voor iedereen leuke dingen te doen. Ook voor m'n dochter.
- Zo gezellig hier, echt een soort woonkamer met familie. Lekker kletsen. Ruimte ziet er uit als een woonkamer.

Antwoorden op de vraag: *Wat kan volgens u beter?*

- Alles is goed
- Alles is goed. Fijn dat het een keer in de week is
- Geen (8x)
- Grotere locatie. Niet zoveel privacy. Overkapping of grotere tuin.
- Meer dagjes uit. Echt weggaan. Moet ook meer geld zijn voor dagjes uit
- Meer sporten
- Meer plekken om 1-op-1 te kunnen zitten. Nieuw likje verf/ behang.