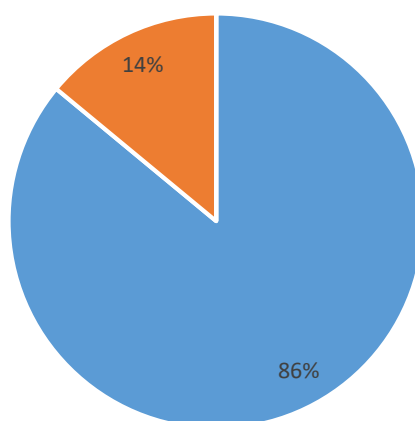


Verlag cliënt tevredenheidsonderzoek Jayda-cc 05-03-2019

Wij hebben begin 2019 (januari) een clienttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder onze cliënten. Alle cliënten die al langer dan 3 maanden begeleiding van ons ontvangen hebben wij gevraagd om mee te doen. Wij hebben in totaal 26 cliënten gevraagd om mee te doen aan dit onderzoek, waarvan er 22 daadwerkelijk hebben meegedaan.

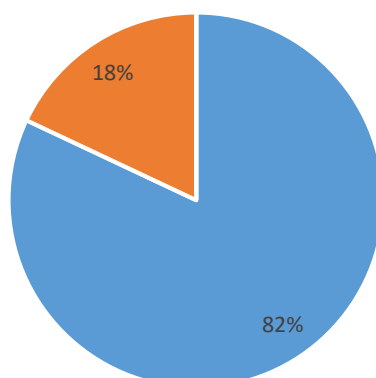
Ontvangen Enquêtes > **22 (van de 26)**

1. bent u tevreden met de begeleiding die u ontvangt?



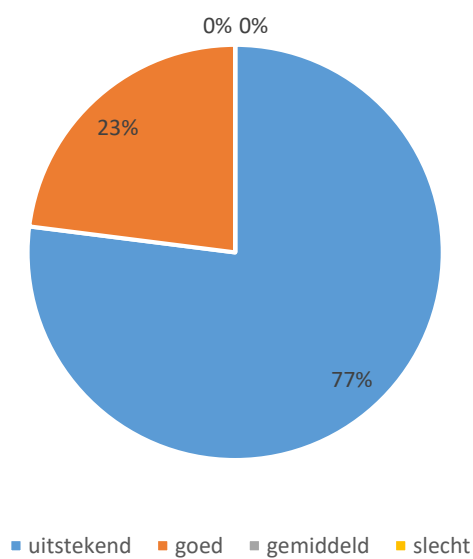
■ zeer tevreden ■ tevreden ■ enigszins tevreden ■ niet tevreden

2. hoe tevreden bent u over de zorgverlening van uw begeleider?

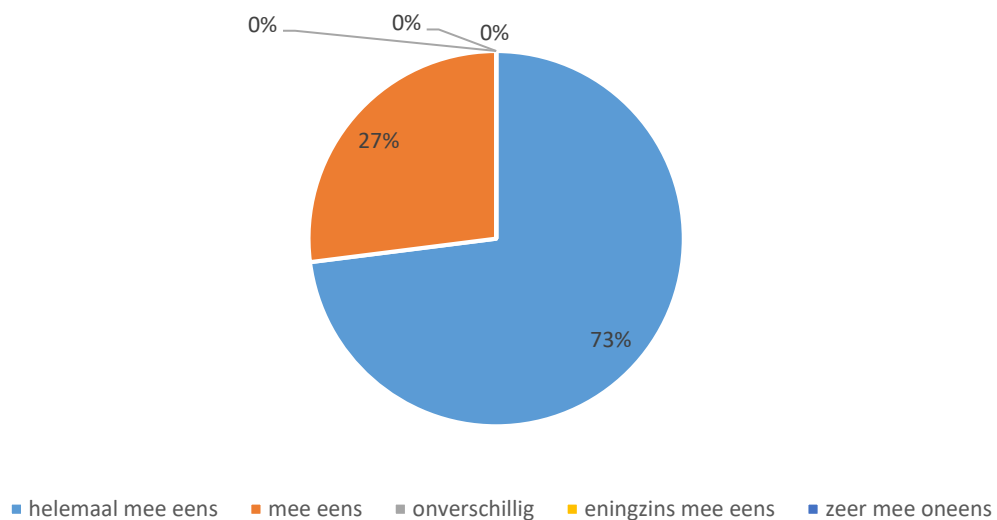


■ zeer tevreden ■ tevreden ■ enigszins tevreden ■ niet tevreden

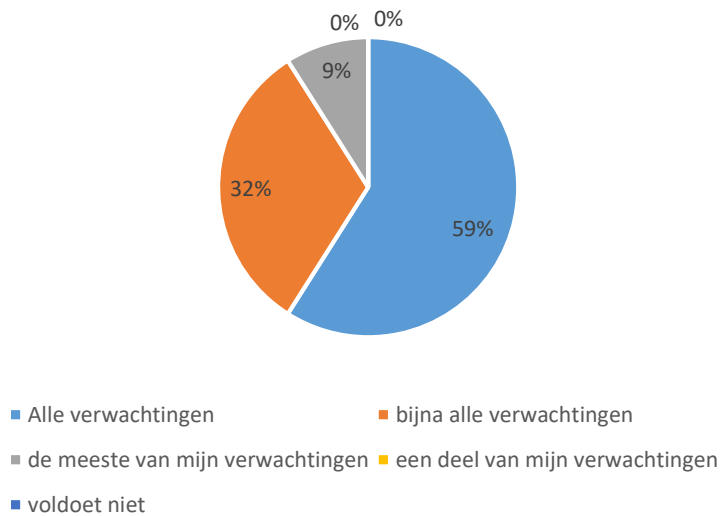
3. hoe zou u de kwaliteit van de begeleiding omschrijven?



4. bent u het ermee eens dat de begeleiding aan uw verwachtingen voldoet?



5. In welke mate heeft u het gevoel dat de begeleiding aan uw verwachtingen voldoet?



Sterke punten begeleiding:

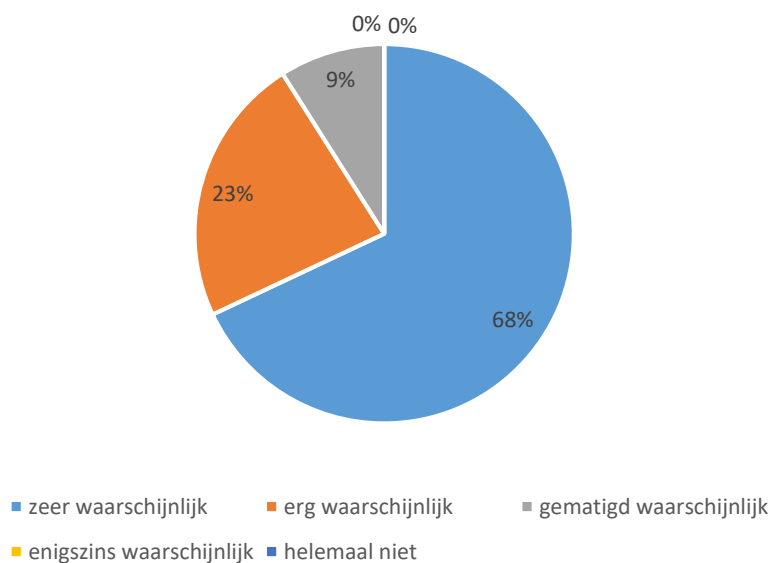
Jayda-cc is : aandachtig, goed bereikbaar, oplossingsgericht, betrouwbaar, objectief, hulpvaardig, begripvol, flexibel en vriendelijk.

Jayda-cc werkt snel en biedt intensieve ondersteuning op maat. Zaken worden snel geregeld, doordat zij goed bereikbaar zijn en cliënten voelen zich serieus genomen door de begeleiding.

Tips/verbeterpunten vanuit cliënten

- Bereikbaarheid (d.m.v. noodlijn o.i.d.?) en begeleiding in de avonden en/of weekenden.

9. Zou u Jayda-cc aanbevelen bij bekenden?



Referenties van cliënten

'Ik heb fijne hulp gehad bij Jayda-cc' (Jimmy)

'Katja is zeer betrouwbaar, en zij begrijpt bij heel goed. Ik ben zeer tevreden met de begeleiding'
(A. Bahman)

'Katja heeft mij geholpen mijn zelfvertrouwen terug te krijgen. Ik heb veel geleerd en ben hierdoor een stuk onafhankelijker geworden' (N. Mohammed)

'Dankzij het maatwerk van onze begeleider krijgen wij meer inzicht in praktische zaken en leren we steeds meer op eigen voeten te staan' (Anoniem)

'Onze begeleider is geweldig, wij maken ons geen zorgen als zij ons komt helpen. Onze begeleider beheerst haar werk prachtig' (Anoniem)

'Katja begeleidt ons nu meer dan 1 jaar, we hebben veel geleerd en het integratie proces is makkelijker verlopen dankzij Katja' (Fam. Rashou)

'Ik kan mijn verhaal kwijt, en ze luisteren goed' (Anoniem)

'Na een jaar te zijn behandeld voor depri-klachten is de wijze waarop Jayda-cc zich dat op zich heeft genomen zeer tot mijn volle tevredenheid uitgevoerd. Jayda-cc heeft zich gekenmerkt door het tonen van begrip, inzet en toewijding mijn klachten te doen verminderen. Ik beveel deze organisatie van harte aan' (J. Polders)

'De oplossingen geven mij tijd en je probeert zo veel dat je begrijpt wat ik wil' (Rania)

'Jayda-CC heeft mij precies op de manier begeleid die ik nodig had. Ze waren ook goed bereikbaar wanneer ik dit nodig had' (Wil)

'Ik vind het fijn dat er iemand komt waarmee ik kan praten' (Adnan)

'Goede zorg verlening, aardige mensen en kwaliteit en van de handvatten die worden aangeboden en adviezen die worden aangedragen en oplossingen om problemen te voorkomen of beperken is zeer goed je hebt er echt wat aan' (Anoniem)

'Ik ben zeer tevreden met de hulp die mij geboden wordt door Debbie. Zonder haar hulp en betrokkenheid was het voor mij een stuk moeilijker om te staan waar ik nu sta. Ik heb in mijn leven al vele instanties gezien, maar Jayda-cc is absoluut de beste hulp!' (Veronique Codrington)

'Goede hulp, helpen goed met dingen regelen en antwoorden snel wanneer ik dat nodig heb'
(Anoniem)

'Ik ben heel blij met de begeleiding omdat ik een positieve verandering zie. Als Sidney is geweest voel ik mij vaak een stuk beter en veel positiever. Sidney is een aardige gozer.' (Anoniem)

Evaluatie n.a.v. dit tevredenheidsonderzoek

Wij vinden het erg fijn om te zien dat er zo positief is gereageerd. Wij nemen als verbeterpunt mee dat het belangrijk is om vanaf het begin van een begeleidingstraject de bereikbaarheid met de client te bespreken. Welke behoefte is er vanuit de client en welke mogelijkheden zijn er vanuit ons. Zo kunnen wij standaard duidelijk maken dat wij per app ook te bereiken zijn, maar dat wij niet altijd direct zullen en kunnen reageren. Als er vanuit een client wel een duidelijke behoefte en/of noodzaak is om bijvoorbeeld contact in de avonden en in het weekend te hebben, kunnen wij kijken wat daarin mogelijk is en wat wij kunnen bieden. Als wij daar zelf toch niet direct een oplossing voor hebben kunnen wij hier samen met de client een plan voor maken (wat te doen – wie benaderen).