

Kwaliteitsrapport 2021 voor de client

In dit kwaliteitsrapport kun je lezen wat er goed ging in de begeleiding van Het Jagerhuis in 2021. Ook vertellen we wat we anders willen doen in 2022 om jou nog beter te kunnen begeleiden.



89

Over Het Jagerhuis:
Cliënten op
31-12-2021

8.2

Cijfer Cliënt
tevredenheids-onderzoek
2021

2021

Helaas hebben we ook in 2021 last gehad van Corona. Steeds weer andere maatregelen en dingen die wel of niet meer mochten. De begeleiding die je hebt gekregen ging daardoor soms wat anders dan je gewend bent van ons. We moesten extra handen wassen, afstand houden, mondkapjes dragen als het nodig was en soms konden we even niet bij je komen wanneer jij, of je begeleider, klachten had.

Ook werd het langzaam duidelijk dat Corona misschien wel nooit meer helemaal over zou gaan. We moeten er mee leren leven. Het wordt niet meer helemaal zoals het vroeger was. Dus hoe gaan we er dan nu samen voor zorgen dat we weten hoe we normaal kunnen leven met Corona?

Hier hebben we elkaar bij nodig. Samen kunnen we kijken wat er mogelijk is waardoor je weer verder kunt, weer ritme in je leven hebt en weer leuke dingen kan doen. Samen met je ouders, of anderen die voor jou zorgen, doen we met elkaar ons best om je zo goed mogelijk te helpen hierbij.

Het Jagerhuis

Ook het Jagerhuis moet er aan wennen dat Corona waarschijnlijk niet meer weg gaat.

Voor medewerkers is het bijvoorbeeld belangrijk dat ze elkaar af en toe zien. Dan kunnen ze met elkaar praten over hoe we jou beter kunnen begeleiden. In 2021 was het nog best lastig om elkaar 'live' te zien, maar in 2022 gaan we dit toch echt vaker doen.

Ook hebben we met elkaar gekeken wat we kunnen doen om de kwaliteit van de begeleiding omhoog te krijgen. Hiervoor is bijvoorbeeld duidelijkheid nodig, maar kennis. Daarom hebben de medewerkers samen nieuwe afspraken gemaakt en gaan ze meer scholing krijgen.

Cliëntenraad en vertrouwenspersoon

We vinden jouw mening belangrijk en willen graag weten wat jij belangrijk vindt. Daarom heeft het Jagerhuis bijvoorbeeld een cliëntenraad. Hierin wordt door cliënten gepraat over dingen die zij belangrijk vinden en geven zij advies aan de directie van het Jagerhuis. Je kunt altijd terecht bij de cliëntenraad.

Het Jagerhuis heeft ook een vertrouwenspersoon. Je hebt in 2021 een brief gehad waarin staat hoe zij jou kan helpen. Dit kan bijvoorbeeld als je echt niet weet waar je binnen het Jagerhuis met je terecht kunt met iets wat je heel erg dwars zit.

Jouw mening is
belangrijk!

Begeleiders

Wat zijn we trots op het werk van onze begeleiders in het afgelopen jaar. Met alle maatregelen die steeds veranderden moesten ze erg flexibel zijn en hebben ze ontzettend hard gewerkt.

We hebben in 2021 een medewerkerstevredenheids-onderzoek gedaan. De begeleiders hebben gezegd dat ze blij zijn met meer eigen verantwoordelijkheid en dat ze genoeg steun hebben van andere collega's.

Ze zijn minder blij met de beloning die ze krijgen voor het werk en willen graag meer scholing.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Een deel van jullie heeft dit jaar het cliënttevredenheidsonderzoek ingevuld. Daar zijn we blij mee! Want ook zo willen we luisteren naar wat jij belangrijk vindt. We merken wel dat de vragen in dit onderzoek beter kunnen. Daar gaan we volgend jaar aan werken! We hopen dan ook dat nog meer cliënten het onderzoek willen invullen.

Er zijn hele positieve dingen gezegd in het cliënttevredenheidsonderzoek. Zo voelen veel van jullie je gehoord en goed begrepen door je begeleider en zijn jullie tevreden over onze zorg in deze Coronatijd. Ook weten meer cliënten dat er een vertrouwenspersoon is en wat je moet doen als je een klacht hebt.

Maar er zijn ook verbeterpunten. Sommige dingen zijn voor jullie onduidelijk, zoals hoe je iemand moet bereiken buiten kantoor tijden en aan welke doelen je nou precies werkt met je begeleider. Ook vinden sommigen dat er te vaak nieuwe begeleiders zijn.