

**Rapportage gesprekken
vertegenwoordigers cliënten
wonen**

Het Stampershuis, Stampersgat

November – December 2022



Inhoudsopgave

1. Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg	5
2. Raadpleging bij Het Stampershuis.....	8
2.1 Het Stampershuis.....	8
2.2 Achtergrond van het cliënttevredenheidsonderzoek bij het Stampershuis	8
2.3 De vragen	8
3. Conclusies wonen vertegenwoordigers	10
3.1 Lichamelijk welbevinden.....	10
3.2 Psychisch welbevinden	10
3.3 Betekenisvolle contacten en relaties	10
3.4 Deelname aan de samenleving	11
3.5 Persoonlijke ontwikkeling en zelfbepaling.....	11
3.6 Materieel welzijn.....	11
3.7 Belangen.....	11
3.8 Afspraken en ondersteuningsplan	12
3.9 Kwaliteit van medewerkers en teams	12
3.10 Externe dagbesteding	12
3.11 Algeheel oordeel en NPS van de vertegenwoordigers.....	12
3.12 Open Vraag.....	13

Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de uitkomsten van de telefonische gesprekken met de vertegenwoordigers van de cliënten die woonachtig zijn in het Stampershuis in Stampersgat. De gesprekken hebben telefonisch plaatsgevonden in november en december 2022.

De gesprekken waren vertrouwelijk en de resultaten zijn anoniem verwerkt. Er worden in deze rapportage geen namen genoemd en waar nodig wordt in de hij-vorm gerapporteerd. De anonimiteit van de gesprekken is zowel schriftelijk als mondeling medegedeeld aan de vertegenwoordigers.

De vertegenwoordigers hebben vrijwillig meegewerkt aan het telefoongesprek. Hiermee tonen ze betrokkenheid bij Het Stampershuis en de organisatie. Er hebben vijf afzonderlijke telefonische gesprekken plaatsgevonden.

Als leidraad tijdens de gesprekken zijn dezelfde vragen gebruikt als tijdens de vorige raadpleging uit 2019.

Facit, Velsen-Noord
Sabine van Pelt,
Januari 2023

1. Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

In de gehandicaptenzorg zijn de kwaliteit van de zorg die een cliënt krijgt en de kwaliteit van bestaan die een persoon bereikt nauw met elkaar verbonden. Persoonsgerichte zorg is immers gericht op iemands kwaliteit van bestaan. In het zorgbeleid van de aanbieders in de gehandicaptenzorg zijn daar drie accenten aan toegevoegd:

Relatie cliënt en zorgmedewerkers

Kwaliteit van zorg berust mede op de relatie tussen cliënt en zorgmedewerkers. Verdieping van de dialoog tussen beiden is een opgave voor de komende tijd.

Sociaal netwerk

Kwaliteit van bestaan berust mede op een sociaal netwerk waaruit de cliënt steun kan krijgen. De opbouw van dit netwerk is geen eenvoudige zaak, maar hoort bij de ondersteuning.

Participatie

Kwaliteit van bestaan hangt samen met kansen op participatie. Zorgorganisaties zoeken daarom verbindingen met de samenleving rond wonen, dagactiviteit en vrijetijdsbesteding. Cliëntenorganisaties benadrukken:

- Dat elke persoon naar eigen inzicht en vermogen vormgeeft aan zijn of haar leven.
- Dat de samenleving voor iedereen mogelijkheden schept tot meedoen naar vermogen.
- En dat mensen met beperkingen daarbij de passende zorg en ondersteuning krijgen.

De samenwerkende partijen uit het werkveld hebben in eerdere jaren een 'Visiedocument Kwaliteit Gehandicaptenzorg' opgesteld. De uitgangspunten daarvan zijn 'kwaliteit van bestaan' en 'regie over eigen leven'. Die uitgangspunten zijn ook nader ingevuld voor domeinen die relevant zijn voor iemands kwaliteit van bestaan.

Deze gezamenlijke visie blijft ook de komende jaren waardevol.

De kernpunten ervan zijn:

Cliënten hebben eigen regie.

- Cliënten hebben invloed op wat er wel of niet in hun leven gebeurt.
- Er is aandacht voor 'kleine' keuzemogelijkheden in het dagelijks leven, zoals welke muziek iemand mooi vindt of welke kleren iemand wil dragen.
- Mensen hebben invloed op belangrijke beslissingen, bijvoorbeeld over waar ze wonen of wat voor werk of dagactiviteit ze doen.

De zorg draagt bij aan kwaliteit van bestaan.

- Er is aandacht voor alle domeinen van het leven die voor de cliënt belangrijk zijn, zoals gezondheid, wonen, werk/dagactiviteit of het sociale netwerk.
- Mensen krijgen de ruimte om eigen levensdoelen na te streven in een veilige en tegelijk stimulerende omgeving.

De beroepskrachten ondersteunen de cliënt bij het invullen van een eigen leven.

- De professional heeft een vraaggerichte en responsieve houding en biedt kansen aan de cliënt om zich te ontwikkelen.
- Het gaat daarbij altijd om de cliënt in relatie tot zijn of haar sociale omgeving. Het doel is betrokkenheid van nabije verwanten en vrienden.
- Soms is het nodig om vanuit professioneel perspectief de vraag ondergeschikt te maken, met het oog op bescherming van de gezondheid van de persoon en/of het afwenden van gevaar voor anderen.

Kwaliteit komt tot stand in dialoog tussen zorgverlener en cliënt (met familie/netwerk).

- Medewerkers zijn betrokken en vakbekwaam.
- Medewerkers maken gebruik van de beschikbare 'evidence' over goede zorg.

- De relatie met de cliënt is gebaseerd op respect en vertrouwen en er worden heldere afspraken gemaakt over de invulling van zorg en ondersteuning.

Aan kwaliteit wordt primair op het niveau van de cliënt invulling gegeven. Dat gebeurt door individueel maatwerk.

- Het ondersteuningsplan helpt om samen te bepalen 'wat belangrijk is'.
- Aandachtsvelden bij dat individuele plan zijn:
 - Gezondheid: lichamenlijk welbevinden
 - Gezondheid: psychisch welbevinden
 - Betekenisvolle contacten/interpersoonlijke relaties
 - Deelname aan de samenleving door wonen, werken, bezigheid en vrijetijdsbesteding
 - Persoonlijke ontwikkeling en zelfbepaling

Het visiedocument geeft daarnaast een schets van belangrijke voorwaarden. Die liggen vooral op vier gebieden:

- Individueel maatwerk in afspraken met de cliënt (via het ondersteuningsplan)
- Een omgeving die cliëntveiligheid bevordert op fysiek, sociaal en emotioneel vlak
- Kwaliteit van medewerkers en teams (zoals kwaliteit in de relatie cliënt-medewerker)
- Samenhang in het geheel van zorg en ondersteuning (en coördinatie rond de cliënt)

VISIEKADER

Autonomie en zelfbepaling

De cliënt kan eigen keuzes maken en kan zijn leven invullen op persoonlijke wijze, binnen de grenzen van de maatschappelijke aanvaardbaarheid. Professionals ondersteunen die zelfregie.

Bijvoorbeeld door cliënten ervaring te laten opdoen met keuzemomenten en inspraak. Hierbij hoort ook: cliënten inzicht geven in keuzemogelijkheden binnen de maatschappelijke context. Er is samenhang met 'belangen'. De cliënt is betrokken bij het persoonlijk ondersteuningsplan en binnen woonlocaties bestaan mogelijkheden tot collectieve belangenbehartiging.

- Gezondheid: lichamenlijk welbevinden

Hierbij gaat het om optimale gezondheid van de cliënt. Daar kan aan gewerkt worden door het verbeteren of in stand houden van de gezondheid of door verslechtering tegen te gaan. Met de cliënt worden afspraken gemaakt over gezond leven, over ondersteuning bij algemene dagelijkse levensverrichtingen en over eten en drinken. Daarbij is er ook aandacht voor de balans tussen activiteit, ontspanning, rust en slaap.

- Gezondheid: psychisch welbevinden

Hierbij staat voorop dat de cliënt een positief zelfbeeld kan hebben, zich thuis voelt in de woonomgeving en de omgeving voor werk of dagbesteding en zich begrepen voelt door mensen die voor hem belangrijk zijn.

- Betekenisvolle contacten en relaties

Hierbij gaat het om opbouwen en onderhouden van relaties, waaruit zowel praktische als sociaal-emotionele steun voort kan komen. Er is aandacht voor het omgaan met genegenheid en intimiteit. De ondersteuning richt zich op het sociale netwerk van de cliënt en de (positieve) beleving daarvan.

- Deelname aan de samenleving door wonen, werken, bezigheid en vrijetijdsbesteding
- Hier staan kansen op participatie centraal. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de verbinding met algemene lokale voorzieningen, het lidmaatschap van clubs en verenigingen, en vrijwilligerswerk. De ondersteuning is alert op persoonlijke wensen en op het aanleren van vaardigheden die nodig zijn voor de gewenste participatie.

- Persoonlijke ontwikkeling en zelfbepaling

Als de cliënt daar behoefte aan heeft, krijgt hij ondersteuning bij mogelijkheden om nieuwe dingen te leren en nieuwe ervaringen op te doen die zijn welzijn ten goede komen.

- Materieel welzijn

De cliënt wordt ondersteund bij financieel beheer. De organisatie biedt een verantwoorde woonsituatie die voldoet aan bouwkundige en functionele maatstaven. En de begeleiders zijn alert op de bereikbaarheid van openbaar vervoer.

- Belangen

Een voorwaarde om zelfbepaling en medezeggenschap te kunnen vormgeven, is dat cliënten en hun vertegenwoordigers op een voor hen begrijpelijke manier geïnformeerd en geraadpleegd worden. De ondersteuning richt daarbij zich op het optimaliseren van de uitoefening van de rechten als burger en de rechten als cliënt. Dat gaat bijvoorbeeld om het recht om te klagen, het recht op privacy en het recht op goede kwaliteit van zorg.

Voorwaarden in de organisatie:

- Afspraken via het ondersteuningsplan

Elke cliënt heeft een individueel ondersteuningsplan met afspraken over de hulpverlening en met (ontwikkel)doelen die vanuit het cliëntperspectief zijn geformuleerd. Alle relevante behandeldisciplines zijn betrokken bij de totstandkoming van het plan en bij alle afspraken is duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is. De aandacht voor professionele standaarden is geborgd binnen de organisatie.

- Omgeving die cliëntveiligheid bevordert

De locatie(s) en de organisatie zorgen voor een veilige omgeving. Dat doen ze op veel verschillende terreinen, zoals medicatie, het gebruik van medische hulpmiddelen, de brandveiligheid en het risico op grensoverschrijdend gedrag. En er is een zorgvuldige aanpak rond vrijheidsbeperkende maatregelen. Daarnaast is er oog voor de ervaren veiligheid. De cliënt heeft daardoor een gevoel van geborgenheid, goede communicatie, privacy, prettige bejegening en zichzelf kunnen zijn.

- Kwaliteit van medewerkers en teams

De medewerkers zijn deskundig en toegerust om taken adequaat uit te voeren. De organisatie borgt dat ze bekwaam blijven. Het is duidelijk welke eisen aan de medewerkers worden gesteld.

2. Raadpleging bij Het Stampershuis

2.1 Het Stampershuis

Het Stampershuis in Stampersgat is in 2011 gestart als wooninitiatief voor mensen met een verstandelijke beperking. De locatie is de oude pastorie in Stampersgat.

De vraag vanuit klanten, ouders en wettelijke vertegenwoordigers naar kleinschalige woonvormen binnen de zorg is de laatste jaren enorm toegenomen. Er wonen momenteel zeven cliënten in het Stampershuis.

“Het Stampershuis” biedt bewoners, welke allen niet in staat zijn zelfstandig te wonen, 24-uurszorg, ondersteuning en begeleiding in het dagelijkse leven. In het huis heeft iedere bewoner een eigen zit/slaapkamer. Daarnaast zijn er gemeenschappelijke ruimtes waar het sociale leven zich afspeelt. Het Stampershuis biedt ook (externe) dagbesteding. Deze dagbesteding bestaat o.a. uit viltten, boodschappen doen, koken, fietsen, zwemmen, zelf de kamer bijhouden enz.

De vragenlijst en thema's van de gesprekken richten zich op de ervaringen van vertegenwoordigers met het wonen bij en de zorg/ ondersteuning van Het Stampershuis in de afgelopen 12 maanden.

2.2 Achtergrond van het cliënttevredenheidsonderzoek bij het Stampershuis

In het kader van de zorginkoop stelt het zorgkantoor de eis dat het Stampershuis iedere twee jaar een cliëntenraadpleging laat uitvoeren.

Voor kleine instellingen als het Stampershuis is er echter geen CQ Index die kan worden uitgevoerd. Niet alleen zijn de cliëntenaantallen van het Stampershuis te klein, veel cliënten zijn niet in staat deel te nemen aan zo'n raadpleging.

Overleg met het Zorgkantoor en met meetbureau Facit heeft er toe geleid een eigen raadpleging op te zetten waarbij de vertegenwoordigers van cliënten in een individueel telefoongesprek gevraagd is naar de ervaringen met de zorg van het Stampershuis. Deze telefoongesprekken hebben plaatsgevonden in de maanden november en december 2022.

2.3 De vragen

Achtereenvolgens kwamen in de gesprekken de volgende thema's aan de orde:

- Lichamelijk welbevinden
- Psychische welbevinden
- Betekenisvolle contacten en relaties
- Deelname aan de samenleving
- Persoonlijke ontwikkeling en zelfbepaling
- Materieel welzijn
- Belangen
- Afspraken
- Kwaliteit medewerkers en teams
- Externe dagbesteding
- Wat gaat goed en wat kan beter?
- Rapportcijfers en NPS
- Andere opmerkingen

3. Conclusies wonen vertegenwoordigers

3.1 Lichamelijk welbevinden

Hierbij gaat het om optimale gezondheid van de cliënt. Daar kan aan gewerkt worden door het verbeteren of in stand houden van de gezondheid of door verslechtering tegen te gaan. Met de cliënt worden afspraken gemaakt over gezond leven, over ondersteuning bij algemene dagelijkse levensverrichtingen en over eten en drinken. Daarbij is er ook aandacht voor de balans tussen activiteit, ontspanning, rust en slaap.

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers tonen zich (zeer) tevreden over de lichamelijke verzorging van de cliënt, zij geven aan dat de cliënt er verzorgd uit ziet. De cliënt wordt voldoende gedoucht, eet gezond, heeft schone kleding aan, het gebit is goed verzorgd en de cliënt ruikt fris. Als het voor de bewoner moeilijk is om zelf te douchen, dan helpt de begeleiding daar goed bij. Ze leggen dan uit hoe hygiëne werkt en letten bijvoorbeeld op het gebruik van niet teveel of te weinig shampoo. Volgens een vertegenwoordiger is het knap dat de leiding hierbij helpt, daar de cliënt zeer eigenwijs is. Ze letten erg goed op de aangeboden voeding. Een vertegenwoordiger van een bewoner met overgewicht merkt op, dat er gezonde tussendoortjes worden aangeboden, zo mogelijk meer bewogen wordt en niet teveel gegeten. De bewoner is nu, ook met behulp van een diëtiste, afgevallen tot een veel gezonder gewicht. Dat vindt de vertegenwoordiger een heel knappe gezamenlijke prestatie. Ook de gezondheid wordt volgens alle vertegenwoordigers scherp in de gaten gehouden en bij ziekte wordt snel en adequaat ingegrepen. De slaap-en rusttijden worden daarnaast voldoende gerespecteerd.

3.2 Psychisch welbevinden

Hierbij staat voorop dat de cliënt een positief zelfbeeld kan hebben, zich thuis voelt in de woonomgeving en de omgeving voor werk of dagbesteding en zich begrepen voelt door mensen die voor hem belangrijk zijn.

Voor een aantal vertegenwoordigers is het psychisch welbevinden van de cliënt moeilijk te beoordelen, bijvoorbeeld omdat het een cliënt betreft met gedragsproblemen. Over het algemeen zijn de vertegenwoordigers echter zeer tevreden, zij omschrijven dat de cliënt lekker in zijn of haar vel zit en een vrolijke indruk maakt. Een vertegenwoordiger geeft aan dat er de laatste tijd een paar voorvallen hebben plaatsgevonden, waardoor de cliënt wat minder goed in zijn vel zit.

De andere vertegenwoordigers geven aan dat de cliënt vrolijk is en dat zij de andere bewoners vaak zien als familie/thuis.

Er wordt goed ingespeeld op de behoeftes van de cliënt en dat gaat de ene keer beter dan de andere keer, geeft een vertegenwoordiger aan.

3.3 Betekenisvolle contacten en relaties

Hierbij gaat het om opbouwen en onderhouden van relaties, waaruit zowel praktische als sociaal-emotionele steun voort kan komen. Er is aandacht voor het omgaan met genegenheid en intimiteit. De ondersteuning richt zich op het sociale netwerk van de cliënt en de (positieve) beleving daarvan.

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers geven aan dat de samenstelling van de groep goed is en dat deze aanvoelt als een familie of gezin, met alle dagelijkse strubbelingen die daar bij kunnen horen, maar deze worden goed uitgesproken met hulp van de leiding. Eén vertegenwoordiger vertelt dat de cliënt neigt naar het vastklampen van een vertrouwde persoon, maar dat daar al grote stappen in zijn gezet. De onderlinge sfeer en groepsdynamiek wordt als goed beoordeeld en er wordt opgemerkt dat Het Stampershuis ook goed kijkt naar de samenstelling van de groep als er een nieuwe bewoner komt.

Daarnaast gaan de cliënten ook vaak naar eigen familie, bijvoorbeeld in het weekend of met vakanties.

3.4 Deelname aan de samenleving

Hier staan kansen op participatie centraal. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de verbinding met algemene lokale voorzieningen, het lidmaatschap van clubs en verenigingen, en vrijwilligerswerk.

Zonder uitzondering tonen alle vertegenwoordigers zich tevreden over de georganiseerde activiteiten en andere bezigheden om de cliënten te betrekken bij de samenleving. Er wordt van alles ondernomen, zoals fietsen, zwemmen, een kinderoptocht met Carnaval, knutselen, naar een concert of de kermis gaan, meedoen met de activiteiten met Koningsdag of boodschappen doen. De cliënten lopen dagelijks met de hond, waardoor de contacten binnen het dorp ook warm blijven. De bewoners van Het Stampershuis zijn daarom ook echt opgenomen en gewaardeerd in de samenleving. Volgens alle vertegenwoordigers is Het Stampershuis echt zichtbaar in Stampersgat. De leiding is daarin heel inventief.

3.5 Persoonlijke ontwikkeling en zelfbepaling

Als de cliënt daar behoefte aan heeft, krijgt hij ondersteuning bij mogelijkheden om nieuwe dingen te leren en nieuwe ervaringen op te doen die zijn welzijn ten goede komen.

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers zijn van mening dat Het Stampershuis voldoende onderneemt om de persoonlijke ontwikkeling van de cliënten, indien mogelijk, te stimuleren. Binnen de mogelijkheden van de cliënten worden zij gestimuleerd om dingen te ondernemen. Vanwege de Corona crisis is dat wel wat lastiger geweest. Verschillende vertegenwoordigers geven aan dat dit de laatste jaren verbeterd is. Er worden duidelijke doelen geformuleerd, die ook voor de cliënten goed te begrijpen zijn. Daarbij wordt gebruik gemaakt van bijvoorbeeld de dagbesteding of het lenen van boekjes bij de bibliotheek.

3.6 Materieel welzijn

De cliënt wordt ondersteund bij financieel beheer. De organisatie biedt een verantwoorde woonsituatie die voldoet aan bouwkundige en functionele maatstaven. En de begeleiders zijn alert op de bereikbaarheid van openbaar vervoer.

Over het huis en de staat ervan zijn alle geraadpleegde vertegenwoordigers tevreden; het is schoon en opgeruimd. Het huis wordt netjes bijgehouden en als er iets kapot is, wordt dat snel gerepareerd. De tuin wordt eveneens gewaardeerd, deze is netjes en er is een speeltoestel. Daar wordt ook voor gespaard, nu is er bijvoorbeeld een stukje tuin opnieuw bestraat. De kamers voor de cliënten zijn fijn en zij hebben voldoende privacy. Alles is goed onderhouden en schoon.

3.7 Belangen

Een voorwaarde om zelfbepaling en medezeggenschap te kunnen vormgeven, is dat cliënten en hun vertegenwoordigers op een voor hen begrijpelijke manier geïnformeerd en geraadpleegd worden.

Volgens alle geraadpleegde vertegenwoordigers zijn er afspraken gemaakt over hoe en wanneer zij geïnformeerd worden over de cliënt en ook menen zij dat men altijd voldoende geïnformeerd wordt over hoe het met de cliënt gaat. Hiervoor is sinds enkele jaren een systeem in het leven geroepen; zowel personeel van Het Stampershuis, als de vertegenwoordigers kunnen hierop inloggen om actuele en/of belangrijke zaken aan te

tekenen, zodat iedereen op de hoogte is. De vertegenwoordigers geven aan dat de cliënt, mits deze daartoe goed in staat is, zelf mag aangeven wat hij of zij leuk vindt en dat deze geholpen wordt om eigen keuzes te maken.

3.8 Afspraken en ondersteuningsplan

Elke cliënt heeft een individueel ondersteuningsplan met afspraken over de hulpverlening en met (ontwikkel)doelen die vanuit het cliëntperspectief zijn geformuleerd.

Alle vertegenwoordigers geven aan jaarlijks de zorgafspraken welke zijn gemaakt over de zorg en ondersteuning van de cliënt door te spreken. Ook worden deze afspraken, zonder uitzondering, goed nageleefd. Er wordt volgens de vertegenwoordigers ook echt meegedacht door Het Stampershuis en getoetst wat zowel de cliënt als de vertegenwoordiger vindt. De zorgplanbespreking wordt door allen als heel positief ervaren. Het zorgplan wordt gemaild en na evaluatie eventueel bijgesteld. Zij voelen zich op deze manier voldoende betrokken bij de zorg voor hun verwant. Daarnaast zijn er zogenaamde dagdoelen en wordt medische informatie gedeeld. De lijnen zijn kort.

3.9 Kwaliteit van medewerkers en teams

De medewerkers zijn deskundig en toegerust om taken adequaat uit te voeren. De organisatie borgt dat ze bekwaam blijven. Het is duidelijk welke eisen aan de medewerkers worden gesteld.

Vrijwel alle geraadpleegde vertegenwoordigers zijn (zeer) tevreden over de deskundigheid en betrokkenheid van de medewerkers. Het team is lief en begaan met de cliënten en ze gaan goed met de cliënten om, de band wordt door bijna alle vertegenwoordigers als goed omschreven. Een vertegenwoordiger geeft aan dit niet echt goed te kunnen inschatten, maar heeft de indruk dat het soms wat minder professioneel is. Een aantal medewerkers wordt erg goed bevonden, maar er wordt door één vertegenwoordiger opgemerkt dat de cliënt het nieuwe personeel "uitprobeert". Doorgaans weet het personeel goed met de cliënten om te gaan. Het team houdt vertegenwoordigers op de hoogte via de rapportages, maar ook via WhatsApp contact.

3.10 Externe dagbesteding

Alle geraadpleegde vertegenwoordigers zijn vol lof over de dagbesteding voor de cliënten. De dagbesteding in het dorpshuis is door Het Stampershuis zelf opgezet, vanuit het huis gaan de cliënten daar zelf naar toe. Zo is er ook een duidelijk scheiding tussen de thuis- en werksituatie. Het zijn vooral creatieve activiteiten welke daar plaatsvinden, zoals verven of pinda's rijgen. De vertegenwoordigers zijn van mening dat dit past bij de cliënten. Er wordt gewerkt met thema's die vaak passen bij het seizoen, bijvoorbeeld een markt met Kerst of Pasen. Er wordt veel geknutseld en dit vindt plaats in een leuke omgeving. Eén vertegenwoordiger vindt het mogelijk wat eentonig of saai, maar merkt daarbij op dat dit wellicht juist past bij wat de cliënt nodig heeft.

3.11 Algeheel oordeel en NPS van de vertegenwoordigers

Aan het einde van het gesprek is aan de cliëntvertegenwoordigers gevraagd een totaaloordeel te geven over de hulp die de cliënt krijgt vanuit de woonvorm en het Stampershuis, in de vorm van een cijfer.

Het merendeel van de cliëntvertegenwoordigers geeft een 7 of 8 als gevraagd wordt naar een cijfer voor de organisatie van Het Stampershuis. Gemiddeld brengt dit Het Stampershuis op een 8,0.

Tevens is gevraagd naar een cijfer voor het personeel. Het meest gegeven cijfer is een 8 of 9, gemiddeld is de score 8,2.

Geen van de respondenten geeft op de vraag of ze Het Stampershuis zouden aanbevelen een 6 of lager, terwijl 33% een passief tevreden respondent is en 67% een promotor. De Net Promotor Score voor Het Stampershuis komt aldus uit op 67.

3.12 Open Vraag

Tijdens de telefoongesprekken is gevraagd of er nog meer zaken waren die de vertegenwoordigers wilden melden, die niet in de vragenlijst stonden.

Veel vertegenwoordigers maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik hun tevredenheid over het Stampershuis te uiten:

- Het zijn lieve mensen bij Het Stampershuis, die hun uiterste best doen. Een gesprek aanvragen of ruggespraak houden is gemakkelijk.
- Wat ik erg goed vind is dat Het Stampershuis duurzaamheid hoog in het vaandel heeft staan. Denk bijvoorbeeld aan het hergebruiken van kleding.
- Ik vind het erg goed dat ze de cliënten echt deel uit laten maken van de maatschappij, ze doen samen boodschappen en laten de hond uit.
- Het is een kleinschalig initiatief, ze leven samen als een gezin. De lijnen zijn kort.
- Het zogenaamde “familiegebeuren” vind ik de grootste toegevoegde waarde.
- De uitjes en activiteiten zijn WAANZINNIG!
- Wat ik geweldig vind is dat in Corona tijd Het Stampershuis de familieleden is langsgedaan in een busje. Zo konden we elkaar toch zien, zo inventief!
- De communicatie is zeer goed. De cliënt moet letten op gezonde voeding en moet op dieet, de leiding betreft de cliënt daar heel goed bij, laat deze meehelpen met koken.

Er zijn een aantal opmerkingen gemaakt:

- Ik zou als familie wel wat meer betrokken willen zijn, zijn er zaken waar wij direct mee kunnen helpen bijvoorbeeld? Dit is voor mij niet helemaal duidelijk.
- De ruimte van de dagbesteding is niet zo gezellig ingericht.
- Er is al een tijdje geen ouderavond geweest, ook vanwege Corona denk ik.

