

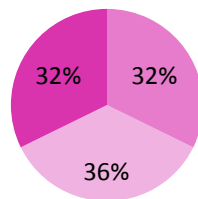
99,5% van de cliënten is tevreden over de begeleiding van AB hulp Twente. In 2016 was dit 98%. Een stijging van 1,5%. De drie belangrijkste redenen waren:

- *Geen goede klik met voormalig begeleider*
- *Wennen aan de wisseling van begeleider*
- *Cliënt met meervoudige problematiek kon niet volledig in de hulpvraag worden ondersteund door AB hulp Twente*

Bovenstaande punten zijn in overleg besproken en opgepakt met cliënten.

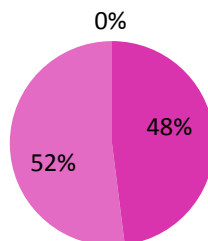
Verbeterpunten, ideeën en complimenten Cliënten

■ Verbeterpunt ■ Idee ■ Compliment



Verbeterpunten, ideeën en complimenten Medewerkers

■ Verbeterpunt ■ Idee ■ Compliment



In totaal zijn er in **56 VIC** formulieren ingevuld, waarvan er **31 door cliënten** in zijn gevuld en **25 door medewerkers**.

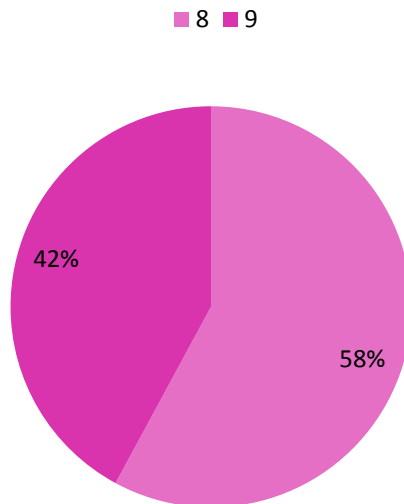
De verbeterpunten die vanuit cliënten naar voren zijn gekomen, zijn gericht op het maken van duidelijke afspraken, wisseling in begeleiding en activiteiten. De verbeterpunten van medewerkers zijn meer gericht op aanpassingen in het systeem, verbindingen, apparatuur en voorzieningen.

Ideeën die cliënten aan hebben gedragen zijn gericht op activiteiten, vrijwilligerswerk, specialisatie begeleiding en aanschaf van spullen. De ideeën van medewerkers zijn gericht op aanpassingen in het systeem, teambuilding, overdracht, overleggen en het specialiseren van collega's.

Cliënten hebben complimenten gegeven, omdat ze erg tevreden zijn over de begeleider en/of casemanager, ze de digitale communicatie goed vinden verlopen en erg blij zijn met de ontvangen verjaardagskaart.

Alle verbeterpunten en ideeën zijn opgepakt door de MIC/VIC coördinator en directie. Waar mogelijk zijn er aanpassingen verricht. Desbetreffende medewerkers en cliënten zijn van de (mogelijke) aanpassingen op de hoogte gebracht.

Cijfer tevredenheid medewerkers



| Positieve punten |
|----------------------------------|
| Prettige, positieve werksfeer |
| Openheid |
| Vertrouwen |
| Laagdrempeligheid |
| Oog voor medewerker en wensen |
| Innovatief |
| Fantastische inzet voor cliënten |

| Verbeterpunten | Hoe opgepakt? |
|--|--|
| Meer investeren in persoonlijke ontwikkeling | Dit punt is meegenomen in de kwaliteitsjaarplanning. Er zijn workshops georganiseerd over actuele onderwerpen. |
| Optimaliseert inwerktraject | Dit proces zal worden herzien. |
| Teambuilding | Er is een teambuilding georganiseerd voor de medewerkers. |
| “Samenvatting” van cliëntsituatie | Persoonsbeschrijving is geïntroduceerd. |