

Resultaten CTO 2025

Om de mate van tevredenheid van cliënten te meten voert Elazorg 1x per jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Dit gebeurt door het afnemen van vragenlijsten op basis van een CTO-aanbieder uit de 'waaier' van het VGN. Het is een verplichting om een meetinstrument uit de waaier te gebruiken. Bij Elazorg is de Vertrouwenspersoon wkkgz belast met de uitvoering. Deze persoon is onpartijdig, staat buiten de zorgrelatie en draagt zo bij aan het vertrouwen van onze bewoners in het geven van zijn antwoorden.

Ook zijn de vragenlijsten bedoeld om vergelijkend onderzoek te kunnen doen naar de prestaties van verschillende instellingen. De resultaten worden jaarlijks gedeeld met het ZIN (zorginstituut Nederland) om in een openbare database te worden opgenomen.

Elazorg maakt gebruik van het instrument: (BIT)Ben ik Tevreden? (Praktikon).

Elazorg maakt, naast de vragenlijsten voor bewoners, binnen BIT ook gebruik van de 'verwantenlijst' om de zorgrelatie in kaart te brengen:

- Het CTO is afgenomen door de wkkgz vertrouwenspersoon.
- Het meetmiddel/methoden gebruikt komt uit de waaier van het VGN: Ben ik Tevreden lijst (BIT).

Uitslag

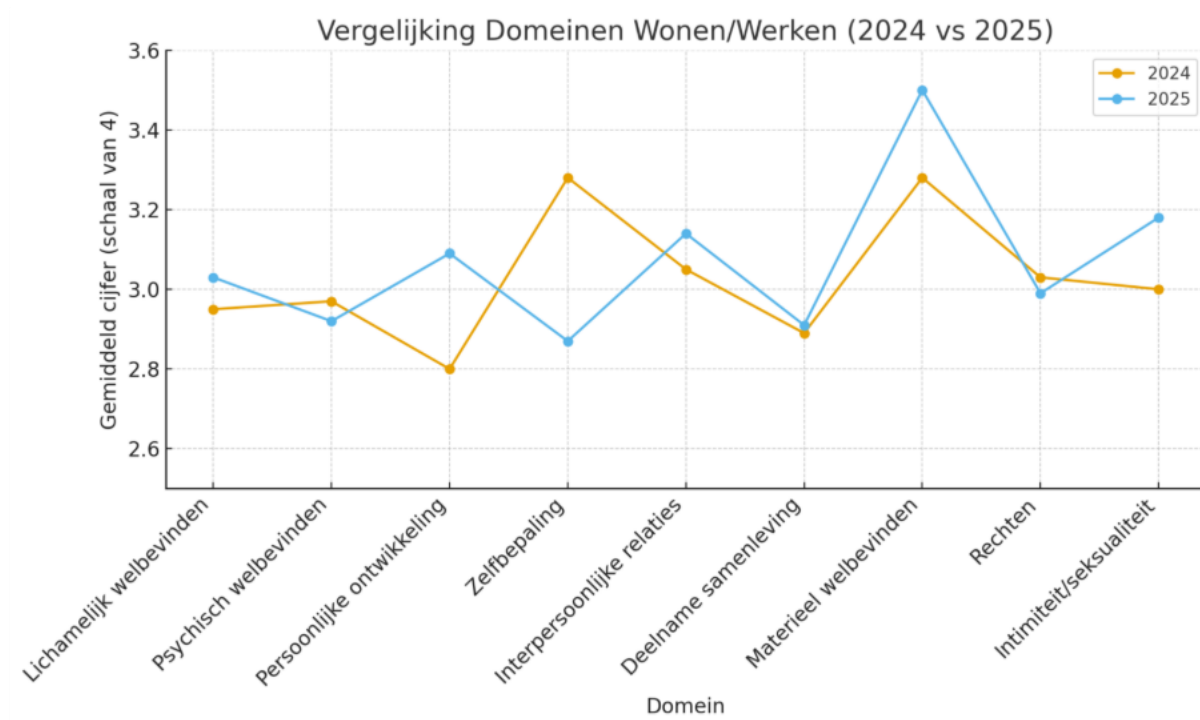
18 Bewoners zijn uitgenodigd om mee te doen. Voor 15 bewoners zijn metingen verricht.

Algemene waardering 'eigen leven': 2024 3.0 op een schaal van 4. In 2025 3.1.

Domeinen met betrekking tot wonen/werken

- **Lichamelijk welbevinden**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2024 2.95 **2025 3.03**
- **Psychisch welbevinden**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2024 2.97 **2025 2.92**
- **Persoonlijke ontwikkeling**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2024 2.80 **2025 3.09**
- **Zelfbepaling**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2024 3.28 **2025 2.87**
- **Interpersoonlijke relaties**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2024 3.05 **2025 3.14**
- **Deelname samenleving**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2024 2.89 **2025 2.91**
- **Materieel welbevinden**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2024 3.28 **2025 3.5**
- **Rechten**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2024 3.03 **2025 2.99**
- **Intimiteit/seksualiteit**
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: 2024 3.00 **2025 3.18**

Opmerking: Alle individuele getallen zijn afgerond. Dat kan verschil geven in totalen



Hier zie je de vergelijking van de gemiddelde cijfers per domein tussen 2024 en 2025.

Persoonlijke ontwikkeling

 **Sterke stijging van 2.80 naar 3.09 (+0.29 of 10.6%)**

Duidelijke groei: er lijkt meer ruimte te zijn voor leren, groeien en eigen doelen stellen. Positief teken van vooruitgang in begeleiding of motivatie.

Wellicht heeft het ook te maken met de grote groep nieuwe instroom. Deze groep maakte vorig jaar geen deel uit van dit onderzoek, Dit maakt vergelijken moeilijk.

Zelfbepaling

 **Daling van 3.28 naar 2.87 (−0.41 of 12.5%)**

De grootste terugval. Dit suggereert dat mensen minder invloed ervaren op hun keuzes of minder zeggenschap voelen. Mogelijk door veranderingen in structuur, regels of personele inzet.

Wellicht heeft het ook te maken met de grote groep nieuwe instroom. Deze groep maakte vorig jaar geen deel uit van dit onderzoek, Dit maakt vergelijken moeilijk.

Intimiteit/seksualiteit

Voor 7 van de 15 bewoners is er een meting gedaan voor het domein 'intimiteit/sexualiteit'. Dit gegeven en het feit dat we te maken hebben met een grote groep nieuwe instroom die vorig jaar geen deel uit van dit onderzoek, maak conclusies trekken voor dit domein erg lastig.

Enkele opmerkingen van bewoners:

- Soms te veel (nieuwe afspraken) die ik dan vergeet.
- Als ik iets niet snap dan vraag ik het.
- Er worden veel eisen aan mij gesteld door de begeleiding.
- Als ik vertel hoe het met me gaat houden ze daar rekening mee.
- Nieuwe begeleiders vertrouw ik niet.
- Soms komt de begeleiding afspraken niet na.

- Ik wil graag weten wie er de volgende dag voor mij is, dat hoor ik pas de volgende ochtend.
- Ik snap niet dat ik mijn pinpas niet bij me mag houden.
- Ik ben blij dat de begeleiding me helpt om niet te veel snoep te kopen.
- Ik kan op dagbesteding niet kiezen met wie ik werk. Dat geeft me erg veel stress.

Ouders of vertegenwoordiger

Ouders of vertegenwoordiger hebben de 'Verwantenlijst' toegezonden gekregen.
Er zijn er 15 ingevuld van de 18 uitnodigingen.

Het cijfer qua tevredenheid over onze organisatie en zorg die wij leveren is gemiddeld **3.54**, op een schaal van **4** tegenover 4.23 **op een schaal van 5** in 2024.

Ondanks dat de schaal is aangepast kan er wel een vergelijking worden gemaakt:

2024 84,6% tevredenheid.

2025 **88,5%** tevredenheid. Een toename van bijna **4%**.

Enkele opmerkingen:

- Jullie doen wat mogelijk is.
- Erg tevreden met de zorg van Ela.
- De persoonlijke begeleiding.
- Korte lijnen, goede communicatie.
- Blij met de PB-ers.
- Persoonlijke verzorging: Puntjes op de i, meer tijd voor nemen.
- Pand groen mag in de verf.
- Niet verslappen!
- Veel nieuwe begeleiders, daarom gaat niet alles zoals het zou moeten.