

Clïentervaringsonderzoek Albero 2018

eindrapport

Den Haag, november 2018

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	4
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Opbouw van het rapport	4
2.	METHODE	5
2.1.	Inleiding	5
2.2.	Vragenlijst en dataverzameling	5
2.3.	Analyse en wijze van rapporteren	6
3.	BEGELEIDING	8
3.1.	Antwoordverdeling begeleiding	8
3.2.	Vergelijking tussen groepen	9
3.3.	Oordeel begeleiding	10
4.	WONEN	12
4.1.	Antwoordverdeling woning	12
4.2.	Antwoordverdeling eten	13
4.3.	Antwoordverdeling hulp in huis	13
4.4.	Antwoordverdeling beslissen en huisregels	14
4.5.	Vergelijking tussen groepen	15
4.6.	Oordeel wonen	16
5.	DAGBESTEDING	17
5.1.	Inleiding	17
5.2.	Antwoordverdeling dagbesteding	17
5.3.	Antwoordverdeling begeleiding dagbesteding	18
5.4.	Vergelijking tussen groepen	19
5.5.	Oordeel Dagbesteding	20
6.	VRIJE TIJD	22
6.1.	Antwoordverdeling vrije tijd	22
6.2.	Vergelijking tussen groepen	23
6.3.	Oordeel Vrije tijd	23
7.	MEDISCHE ZORG EN THERAPIE	25
7.1.	Inleiding	25
7.2.	Antwoordverdeling medische zorg en therapie	25
7.3.	Antwoordverdeling medische zorg en therapie	26
7.4.	Vergelijking tussen groepen	27
8.	ZORGPLAN	28
8.1.	Inleiding	28
8.2.	Antwoordverdeling zorgplan	28
8.3.	Vergelijking tussen groepen	30

9.	INSPRAAK EN KLACHTEN	31
9.1.	Inleiding	31
9.2.	Inspraak (cliëntenraad)	31
9.3.	Cliëntvertrouwenspersoon	32
9.4.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	32
9.5.	Vergelijking tussen groepen	33
10.	TOT SLOT	34
10.1.	Kwaliteit van leven	34
11.	BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN	35
11.1.	Inleiding	35
11.2.	Positieve aspecten	35
11.3.	Mogelijke verbeterpunten op populatieniveau	35
11.4.	Vergelijking tussen groepen	37
11.5.	Algemeen oordeel	38

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

Ipsos Facto heeft het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd voor de Albero Zorggroep. Albero Zorggroep bestaat uit de zorgorganisaties De Karmel, De Kroon Zorg, en de Betuwe Dagbesteding. De drie organisaties bieden hulp, begeleiding en ondersteuning aan kinderen en (jong) volwassenen met psychische- en/of gedragsproblematiek. Zowel de Kroon als De Karmel bieden ook woonvoorzieningen. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek zijn per organisatie vastgelegd in een eigen rapportage. Daarnaast is deze overkoepelende rapportage gemaakt die betrekking heeft op alle cliënten van de Albero Zorggroep.

Uitgangspunt bij het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord', die ook bij andere onderzoeken van Ipsos Facto naar cliënttevredenheid (of cliëntervaringen) in de gehandicaptensector wordt gebruikt. Deze vragenlijst is positief beoordeeld door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en opgenomen in de waaier van cliëntervaringsinstrumenten (Bouwsteen 2). Dit zijn instrumenten die voldoen aan het kwaliteitskader van de VGN, en aan de (kwaliteits)eisen die sinds 2014 gesteld worden aan cliëntervaringsonderzoek in de VG-sector.

1.2. Opbouw van het rapport

In het volgende hoofdstuk wordt kort ingegaan op de wijze waarop het onderzoek is opgezet en uitgevoerd. Het hoofdstuk bevat tevens een weergave van de respons. De daarop volgende hoofdstukken hebben betrekking op de resultaten, waarbij de indeling van de vragenlijst wordt gevolgd. Dat betekent dat elke module in de vragenlijst het onderwerp is van een hoofdstuk. Achtereenvolgens zijn dat: begeleiding, wonen, dagbesteding, vrije tijd, medische zorg en therapie, zorgplan, inspraak en klachten en tot slot.

2. METHODE

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke wijze het cliëntervaringsonderzoek bij Albero is opgezet en uitgevoerd: de gebruikte vragenlijst, de wijze van afname en de uiteindelijke respons. Ook wordt kort ingegaan op de wijze waarop de antwoorden zijn geanalyseerd en de opbouw van de resultatenhoofdstukken.

2.2. Vragenlijst en dataverzameling

Het uitgangspunt voor het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord' (versie 2017). Deze is bedoeld voor de inventarisatie van cliëntervaringen in de verstandelijk gehandicaptenzorg. Voor toepassing bij cliënten wonen (De Karmel en De Kroon) is de meest recente basisversie van de vragenlijst gebruikt. Daaraan is een aantal vragen toegevoegd die ook zijn gebruikt in het vorige cliëntervaringsonderzoek (2016). Het gaat dan onder andere over de vraag of cliënten vinden dat de begeleiders hen serieus nemen. Voor ambulante cliënten dagbesteding van De Betuwe is een verkorte lijst gemaakt waarin de onderwerpen die betrekking hadden op wonen achterwege zijn gelaten. Deze groep heeft wel de vragen over het zorgplan en inspraak/cvp/klachten beantwoord. Zie de tabel in paragraaf 2.3. (analyse en wijze van rapporteren) voor een overzicht van wie welke vragen heeft gekregen.

In totaal zijn 89 enquêtes ingevuld met en door cliënten wonen (De Karmel en De Kroon) en 30 enquêtes door ambulante cliënten van De Betuwe. Van de cliënten wonen hebben ook 36 respondenten de vragen over De Betuwe dagbesteding ingevuld. Onderstaande tabel toont de respons per groep:

Tabel 2.1. Respons uitgesplitst naar groep/organisatie

	populatie	respons (n)	respons (%)
De Karmel wonen	55	46	84%
De Kroon wonen	72	43	60%
De Karmel dagbesteding		7	
De Kroon dagbesteding	71	29	93%
De Betuwe ambulant		30	
Totaal/gemiddeld	198	155	78%

Hierbij moet opgemerkt worden dat het aantal individuele respondenten lager ligt, namelijk 119. De reden is dat cliënten die wonen bij De Karmel en De Kroon, en tevens dagbesteding hebben bij De Betuwe (36 cliënten in totaal) bij twee organisaties worden meegerekend. Ook in de opgave van het totaal aantal cliënten door Albero wordt dit

gedaan, waardoor niet precies bekend is hoe groot de populatie ambulante cliënten van De Betuwe is.

Overall bedraagt de respons 78% en dat is redelijk tot goed te noemen. Uitsplitsing naar groep/organisatie laat zien dat de respons bij De Kroon relatief laag is. De respons schommelt hier nogal per locatie. De opdrachtgever heeft aangegeven dat de doelgroep niet altijd wil meewerken aan het interview. Daarnaast is de organisatie ook hard gegroeid in het aantal kinderen en daarbij blijkt deze vragenlijst niet altijd passend te zijn. Afgesproken is om daar in een volgend cliëntervaringsonderzoek extra aandacht aan te besteden.

2.3. Analyse en wijze van rapporteren

Het bestand met daarin alle ingevoerde gegevens is geanalyseerd met het statistische programma SPSS. In de analyses zijn eerst van alle individuele vragen de verdeling van de antwoorden uitgedraaid. Daarbij is onderzocht welk deel van de cliënten ‘tevreden’ is, en waar eventuele verbeterpunten zitten (op basis van aandeel antwoorden ‘niet altijd’ en ‘vaak niet’). Vervolgens zijn de antwoorden van de drie groepen (cliënten De Karmel, cliënten de Kroon en cliënten De Betuwe) met elkaar vergeleken op basis van het percentage positieve antwoorden.

Tabel 2.2 laat de structuur van deze rapportage zien en welke hoofdstukken betrekking hebben op welke groepen cliënten.

Tabel 2.2. Structuur van deze rapportage

hoofdstuk/thema	betrekking op	vergelijking tussen groepen
h3. begeleiding	cliënten wonen (n = 89)	De Karmel – De Kroon
h4. wonen	cliënten wonen (n = 89)	De Karmel – De Kroon
h5. dagbesteding	cliënten dagbesteding (n = 66)	De Karmel – De Kroon – De Betuwe
h6. vrije tijd	cliënten wonen (n = 89)	De Karmel – De Kroon
h7. medische zorg	cliënten wonen (n = 89)	De Karmel – De Kroon
h8. zorgplan	alle respondenten (n = 119)	De Karmel – De Kroon– De Betuwe
h9. inspraak/klachten	alle respondenten (n = 119)	De Karmel – De Kroon– De Betuwe
h10. slotvragen	alle respondenten (n = 119)	De Karmel – De Kroon– De Betuwe

De vergelijking tussen de drie groepen vindt plaats aan de hand van het aantal ‘positieve’ antwoorden, na correctie voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’. Deze antwoorden zeggen immers niks over de beleving van de bewoners, maar alleen iets over het begrijpen van de vraag, of het van toepassing zijn ervan op de eigen situatie. Bij vragen waarbij ‘weet niet’ en/of ‘n.v.t.’ is geantwoord, is de antwoordverdeling derhalve opnieuw berekend, zodat de antwoorden, ‘ja, bijna altijd’, ‘kan beter’ en ‘nee, vaak niet’ weer optellen tot 100%.

In deze overkoepelende rapportage wordt geen vergelijking gemaakt met de uitkomsten uit 2016. Dat wordt wel gedaan in de drie afzonderlijke rapportages voor De Karmel, De Kroon en De Betuwe. De reden dat het hier niet gebeurt is dat in 2016 geen overkoepelende rapportage is gemaakt en dat de samenstelling van de populatie in de tussentijd is veranderd (minder cliënten wonen en meer ambulante cliënten), waardoor een vergelijking op populatieniveau wordt bemoeilijkt. Ook worden in deze rapportage geen open antwoorden gegeven, daarvoor wordt eveneens verwezen naar de afzonderlijke rapportages (De Karmel, De Kroon en De Betuwe).

De resultatenhoofdstukken in deze rapportage zijn volgens een vast patroon opgebouwd:

- Tabel met de antwoordverdeling voor alle gesloten vragen.
- Beschrijving van de opvallende resultaten (kwalitatief).
- Een overzicht van de antwoordverdeling in de vorm van een staafdiagram.
- Vergelijking van de groepen/organisaties op basis van het percentage 'positieve' antwoorden.
- Rapportcijfer en uitsplitsing daarvan naar de groepen/organisaties.

3. BEGELEIDING

3.1. Antwoordverdeling begeleiding

In tabel 3.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de (persoonlijke) begeleiding bij De Kroon en De Karmel.

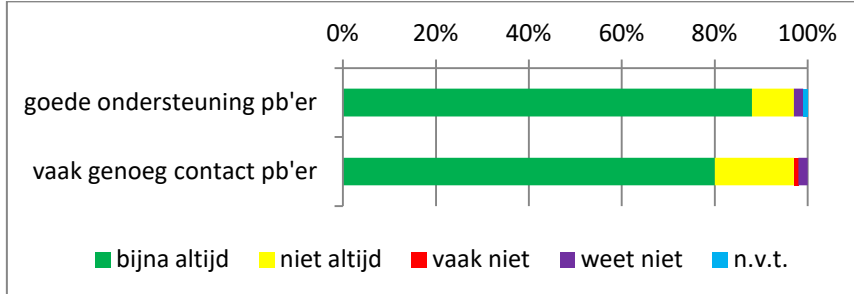
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n=89, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	88	9	-	2	1
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	80	17	1	2	-
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	76	23	1	1	-
4. De begeleiders je begrijpen?	75	22	2	1	-
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	74	24	1	1	1
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	83	14	1	1	1
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	90	7	1	1	1
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij de begeleiding?	64	15	5	2	15
9. De begeleiders jou serieus nemen?	74	23	1	2	-
10. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	80	18	1	1	1
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	89	8	1	1	1
12. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	82	12	1	2	2

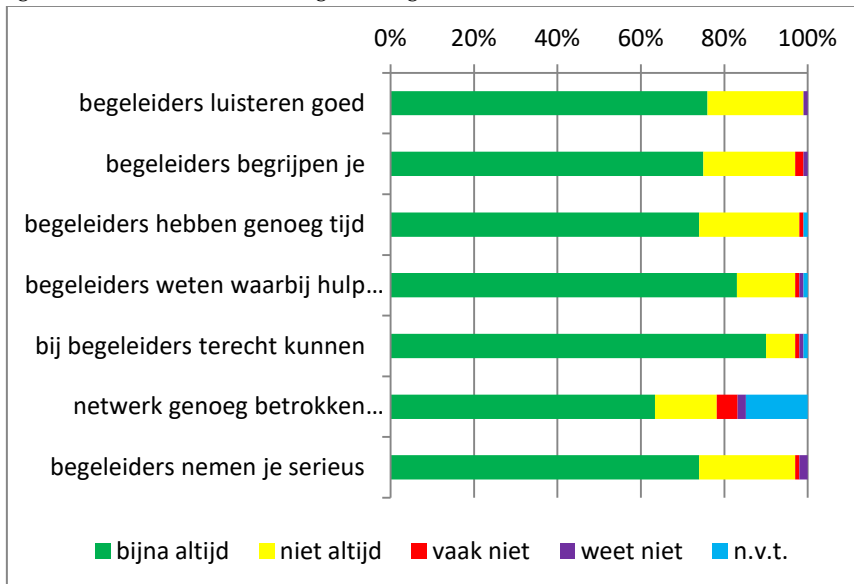
- De cliënten oordelen het vaakst positief over de ondersteuning door de pb'er, over het bij de begeleiders terecht kunnen en het stimuleren door begeleiders om dingen zelf te doen en nieuwe dingen te leren. Bij deze vragen is door ongeveer 90% van de cliënten wonen positief geantwoord.
- Er zijn nauwelijks negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven.
- Een tamelijk groot deel van de cliënten ziet bij dit onderwerp ruimte voor verbetering (antwoord 'niet altijd'). Het vaakst is dat antwoord gekozen bij de vragen over luisteren, begrijpen, voldoende tijd hebben en serieus nemen door begeleiders (door ongeveer een kwart van de cliënten).

Deze resultaten zijn ook in de vorm van een grafiek weergegeven (figuur 3.1-3.3).

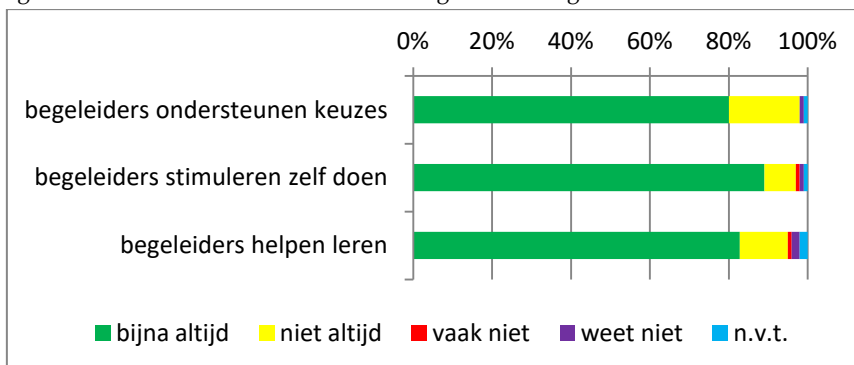
figuur 3.1. Oordeel over persoonlijk begeleider



figuur 3.2. Oordeel over begeleiding



figuur 3.3. Oordeel over ondersteuning zelfstandigheid



3.2. Vergelijking tussen groepen

In deze paragraaf worden de antwoorden van de cliënten van De Karmel en De Kroon met elkaar vergeleken. Ambulante cliënten van De Betuwe hebben deze vragen niet beantwoord. We vergelijken de uitkomsten aan de hand van de positieve antwoorden, waarbij we corrigeren voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. Bij vragen waarbij 'weet

niet' en/of 'n.v.t.' is geantwoord, is de antwoordverdeling opnieuw berekend, zodat de antwoorden, 'ja, bijna altijd', 'kan beter' en 'nee, vaak niet' weer optellen tot 100%. Als gevolg daarvan wijkt de antwoordverdeling hieronder (percentage positieve antwoorden) wat af van de antwoordverdeling in tabel 3.1 (waar geen correctie heeft plaatsgevonden).

Tabel 3.2. Oordeel begeleiding De Karmel en De Kroon, positieve antwoorden na correctie.

Vind je dat:	😊 De Karmel	😊 De Kroon
1. Je <u>persoonlijk begeleider</u> jou goed ondersteunt?	89	93
2. Je vaak genoeg contact hebt met je <u>pb'er</u> ?	87	76
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	71	81
4. De begeleiders je begrijpen?	68	83
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	82	67
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	88	81
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	93	90
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij de begeleiding?	72	82
9. De begeleiders jou serieus nemen?	73	78
10. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	80	83
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	93	88
12. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	91	80

Als we de uitkomsten van beide groepen naast elkaar zetten, zien bij een aantal vragen een verschil van ten minste 10 procentpunt. Cliënten van De Karmel zijn relatief vaker positief over de hoeveelheid contact met de pb'er, de tijd van begeleiders en de hulp van begeleiders bij het leren van nieuwe dingen. Cliënten van De Kroon oordelen wat vaker positief over het begrijpen en luisteren door begeleiders en over de betrokkenheid van het eigen netwerk bij de begeleiding.

3.3. Oordeel begeleiding

Aan de cliënten is ook gevraagd om hun oordeel over de begeleiding uit te drukken in een rapportcijfer. Gemiddeld geven zij een 8,2 aan de begeleiding bij Albero. Cliënten van De Kroon geven gemiddeld een wat hoger cijfer (8,6) aan de begeleiding dan cliënten van De Karmel (7,9).

De volledige antwoordverdeling van alle cliënten wordt in onderstaande tabel weergegeven:






Tabel 3.3. Verdeling rapportcijfers begeleiding (n = 79)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	3	6%
6	5	4%
7	12	15%
8	26	33%
9	15	19%
10	18	23%

Er zijn nauwelijks lage cijfers gegeven; het laagste cijfer is een 5 (drie keer). Het vaakst gegeven cijfer is een 8, dit is gegeven door eenderde van de cliënten. Driekwart van de populatie geeft een 8 of hoger aan de begeleiding.

Voor een deel van de cliënten is het geven van een rapportcijfer (te) moeilijk of abstract. Voor die groep hebben we een vraag in de enquête opgenomen naar de tevredenheid met de begeleiding in het algemeen als alternatief voor het geven van een cijfer. Acht cliënten hebben deze vraag beantwoord.

Tabel 3.4. Tevredenheid begeleiding (alternatief voor rapportcijfer, n = 8)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
4 (50%)	3 (38%)	1 (12%)	-	-

4. WONEN

4.1. Antwoordverdeling woning

Het thema wonen in de vragenlijst is in vier blokken verdeeld: de woning (of: je huis), eten zorg/hulp en beslissen/huisregels. In onderstaande tabel (en in de figuur daaronder) is de antwoordverdeling van alle cliënten wonen weergegeven.

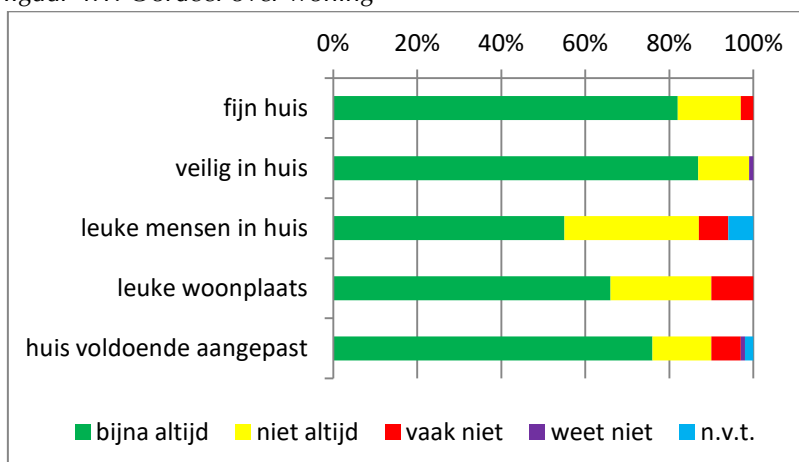
Tabel 4.1. Oordeel cliënten over de eigen woning (n=89, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijn huis hebt?	82	15	3	-	-
2. Je veilig bent in je huis?	86	12	-	1	-
3. Je met leuke mensen in huis woont?	55	32	7	-	6
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	66	24	10	-	-
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	76	14	7	1	2

- Uit de tabel blijkt dat meer dan 80% van de cliënten positief oordeelt over hun huis en ruim 85% over de veiligheid in huis. Iets meer dan de helft oordeelt positief over de huisgenoten.
- Er zijn niet veel negatieve antwoorden. Relatieve uitzondering is de vraag over de woonplaats, waarbij een op de tien cliënten het negatieve antwoord kiest.
- Een derde van de respondenten kiest het antwoord 'niet altijd' als het over de huisgenoten gaat. Ongeveer een kwart is niet altijd positief over de woonplaats.

In figuur 4.1. zijn deze resultaten ook grafisch weergegeven:

figuur 4.1. Oordeel over woning



4.2. Antwoordverdeling eten

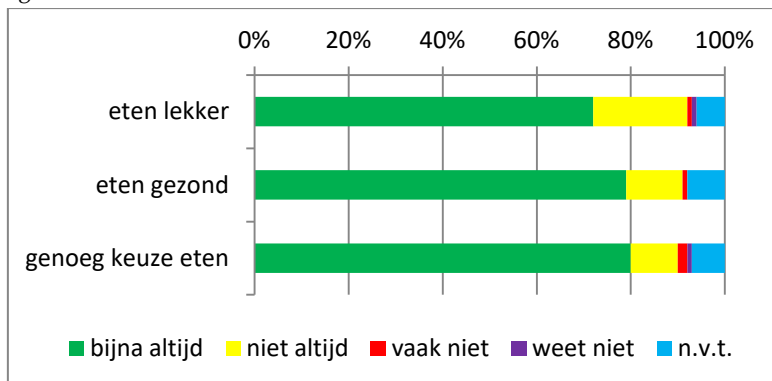
We hebben drie vragen gesteld over eten.

Tabel 4.2. Oordeel cliënten over eten (n=89, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
6. Het eten lekker is?	72	20	1	1	6
7. Het eten gezond is?	79	12	1	-	8
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	80	10	2	1	7

- Bijna driekwart van de cliënten oordeelt positief over het eten. Bij de vragen over gezond zijn en keuzemogelijkheden. Is dat wat hoger (80%).
- Het antwoord 'vaak niet' is nauwelijks gegeven.
- Ongeveer een op de vijf cliënten ziet ruimte voor verbetering als het om het eten gaat, bij de andere vragen is dat rond een tiende.

figuur 4.2. Oordeel over eten



4.3. Antwoordverdeling hulp in huis

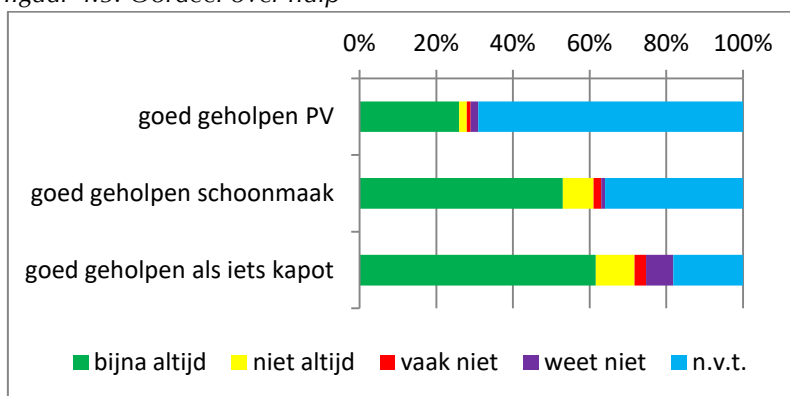
Tabel 4.3. laat het oordeel zien m.b.t. hulp in huis.

Tabel 4.3. Oordeel cliënten over hulp (n=89, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
9. Je genoeg geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	26	2	1	2	69
10. Je genoeg geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	53	8	2	1	36
11. Je genoeg geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	61	10	3	7	18

- De vraag over persoonlijke verzorging is op de meeste cliënten niet van toepassing. De antwoordverdeling wordt daardoor vertekend. Dit geldt in mindere mate ook voor de andere vragen.
- Cliënten oordelen relatief het vaakst positief over hulp bij verzorging, na correctie voor n.v.t. is ongeveer 90% hierover positief.
- Er zijn nauwelijks negatieve antwoorden gegeven. Wel ziet meer dan een tiende (17% na correctie) ruimte voor verbetering als het gaat om hulp als er iets kapot gaat in huis.

figuur 4.3. Oordeel over hulp



4.4. Antwoordverdeling beslissen en huisregels

We hebben vier vragen gesteld over beslissen en huisregels. De antwoordverdeling staat in onderstaande tabel.

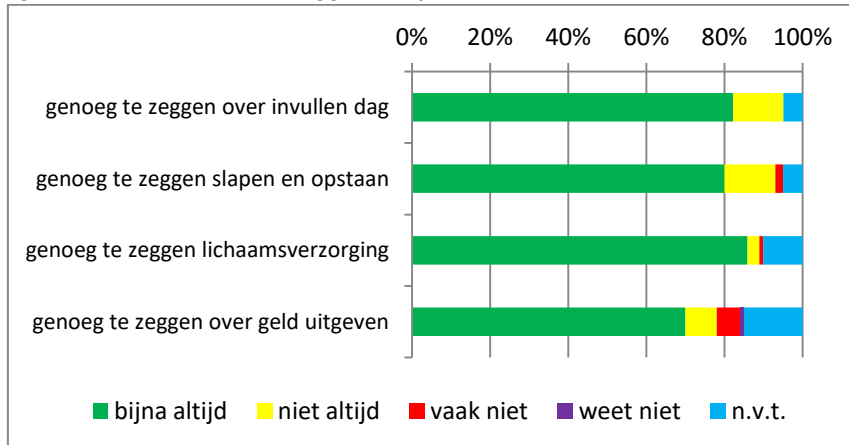
Tabel 4.4. Oordeel cliënten over zeggenschap (n=87, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?	83	13	-	-	5
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	80	13	2	-	5
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	85	3	1	-	10
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	70	8	6	1	15

- Cliënten oordelen relatief het vaakst positief over de zeggenschap over lichaamsverzorging (95% positief na correctie).
- Er zijn bij dit onderwerp nauwelijks negatieve antwoorden gegeven. Relatieve uitzondering is de vraag over geld uitgeven, waarbij 6% het negatieve antwoord kiest.

- Ongeveer een op de acht cliënten ziet ruimte voor verbetering als het gaat over zeggenschap over het invullen van de dag en zeggenschap over bedtijden.

figuur 4.4. Oordeel over zeggenschap



4.5. Vergelijking tussen groepen

In deze paragraaf worden de antwoorden van cliënten De Karmel en cliënten De Kroon met elkaar vergeleken. We doen dat wederom aan de hand van de positieve antwoorden, na correctie voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 4.5. Oordeel wonen De Karmel en De Kroon, positieve antwoorden na correctie

Vind je dat:	😊 De Karmel	😊 De Kroon
1. Je een fijn huis hebt?	84	79
2. Je veilig bent in je huis?	91	84
3. Je met leuke mensen in huis woont?	63	55
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	71	60
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	80	78
6. Het eten lekker is?	83	70
7. Het eten gezond is?	86	85
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	88	85
9. Je genoeg geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	100	77
10. Je genoeg geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	90	78
11. Je genoeg geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	81	83
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	86	88
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen/op staat?	93	75
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	98	92
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	85	82

We zien dat gemiddeld genomen de cliënten van De Karmel wat vaker positief oordelen over het wonen dan de cliënten van De Kroon. Bij de gearceerde vragen is het verschil

meer dan 10 procentpunt (woonplaats, eten, hulp bij PV en schoonmaken en zeggenschap bedtijden). Bij de meeste overige vragen is het verschil tussen de twee groepen klein of zijn de percentages ongeveer gelijk.

4.6. Oordeel wonen

Gemiddeld geven de cliënten een 8,1 als rapportcijfer voor het wonen bij De Karmel en de Kroon. Ook hier geven cliënten van De Kroon gemiddeld een wat hoger rapportcijfer (8,3) dan cliënten van De Karmel (7,9)¹. De volledige antwoordverdeling (alle cliënten) wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 4.6. Verdeling rapportcijfers wonen (n = 79)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	1	1%
5	2	3%
6	8	10%
7	17	22%
8	19	24%
9	15	19%
10	17	22%

Het vaakst gegeven cijfer is een 8, door bijna een kwart van de cliënten. Er zijn drie onvoldoendes gegeven, twee keer een 5 en een 4. Bijna tweederde van de respondenten geeft een cijfer 8 of hoger.

Negen cliënten hebben de vraag naar tevredenheid met wonen beantwoord als alternatief voor het rapportcijfer. De meeste zijn tevreden, maar er is ook een cliënt ontevreden. De volledige antwoordverdeling is hieronder weergegeven:

Tabel 4.7. Tevredenheid wonen (alternatief voor rapportcijfer, n = 9)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
5 (56%)	2 (22%)	1 (11%)	-	1 (11%)

¹ Hoewel het verschil niet groot is, is de uitkomst wel opmerkelijk. Eerder werd namelijk geconstateerd dat cliënten van De Karmel gemiddeld wat vaker positief antwoorden bij de vragen over het wonen.

5. DAGBESTEDING

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met dagbesteding bij De Betuwe. Het gaat om alle ambulante cliënten (n = 30) en cliënten wonen die dagbesteding hebben bij De Betuwe (n = 36). De inhoud van dit hoofdstuk overlapt met de inhoud van het rapport dat betrekking heeft op dagbesteding bij De Betuwe.

5.2. Antwoordverdeling dagbesteding

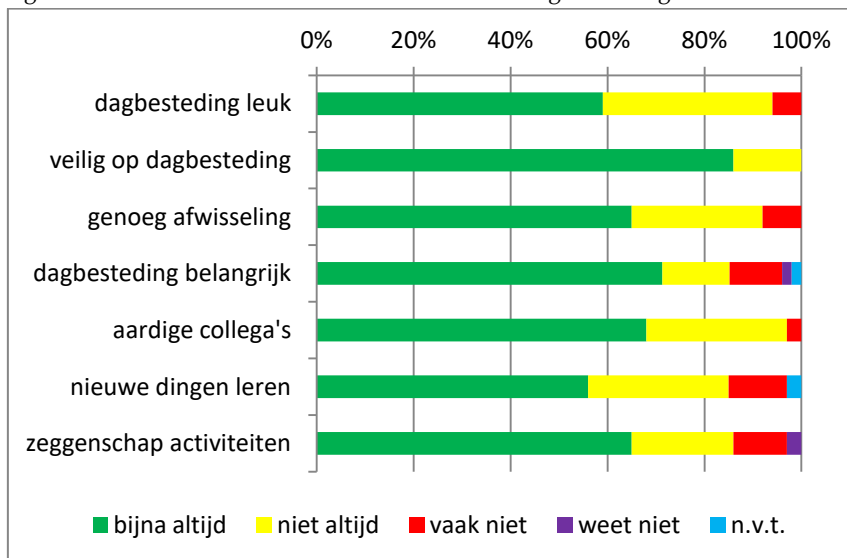
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling gegeven bij de vragen over de inhoud van dagbesteding. In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de ervaring met de begeleiding.

Tabel 5.1. Oordeel over dagbesteding bij De Betuwe (n = 66, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je dagbesteding leuk is?	59	35	6	-	-
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	86	14	-	-	-
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	65	27	8	-	-
4. Je dagbesteding belangrijk is?	72	14	11	2	2
5. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	68	29	3	-	-
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	56	29	12	-	3
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	65	21	11	3	-

- Bijna zes op de tien cliënten vinden dat ze leuke dagbesteding hebben. De cliënten oordelen het vaakst positief over de veiligheid bij de dagbesteding (bijna 90% positief). Bij de overige vragen oordeelt gemiddeld ongeveer tweederde van de respondenten positief.
- Er zijn relatief weinig negatieve antwoorden. Bij de vragen over het belang, nieuwe dingen leren en zeggenschap kiezen iets meer dan 10% dit antwoord.
- Bij de meeste vragen ziet een relatief groot deel (ongeveer een zevende tot een derde van de respondenten) ruimte voor verbetering. Relatief het vaakst geldt dit voor de inhoud van de dagbesteding ('leuke dagbesteding').

Figuur 5.1. oordeel cliënten De Betuwe over dagbesteding



5.3. Antwoordverdeling begeleiding dagbesteding

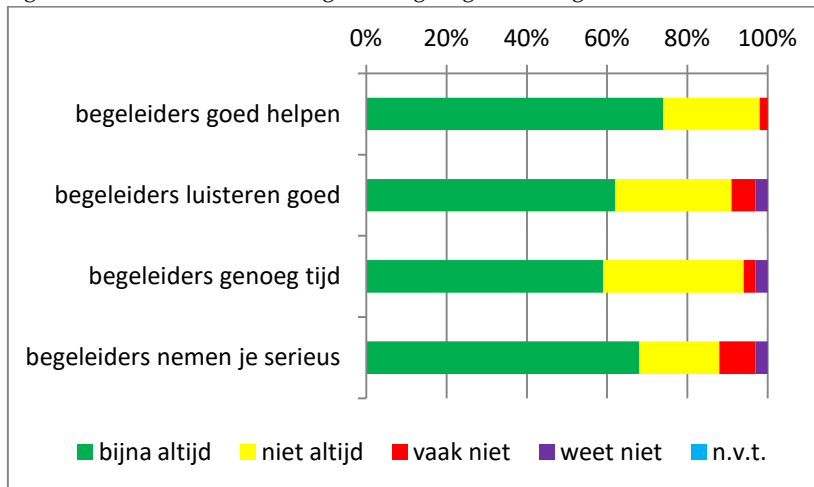
We hebben drie vragen gesteld over de begeleiding bij dagbesteding of werk. De antwoordverdeling is hieronder weergegeven:

Tabel 5.2. Oordeel cliënten over begeleiding bij de dagbesteding (n=66)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
8. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	74	24	2	-	-
9. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren?	62	29	6	3	-
10. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	59	35	3	3	-
11. De begeleiders bij je dagbesteding jou serieus nemen?	68	20	9	3	-

- Ongeveer driekwart van de cliënten oordeelt positief over de ondersteuning van de begeleiders.
- Bijna een tiende van de cliënten oordeelt negatief bij de vraag over de cliënt serieus nemen.
- Ongeveer een vijfde tot een derde van de cliënten ziet ruimte voor verbetering bij deze vragen. Relatief het vaakst is dat het geval bij de vraag of de begeleiders genoeg tijd voor ze hebben.

Figuur 5.2. Oordeel over begeleiding dagbesteding



5.4. Vergelijking tussen groepen

In deze paragraaf wordt onderzocht of er een verschil bestaat in het oordeel van ambulante cliënten dagbesteding en cliënten van De Karmel en De Kroon die dagbesteding hebben bij De Betuwe. Ook hier vergelijken we op basis van positieve antwoorden na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 5.3. Vergelijking drie groepen oordeel dagbesteding, positieve antwoorden na correctie

Vind je dat:	😊 Ambulant n = 30	😊 De Karmel n = 29	😊 De Kroon n = 7
1. Je dagbesteding leuk is?	73	45	57
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	93	74	100
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	73	55	71
4. Je dagbesteding belangrijk is?	90	63	57
5. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	83	48	86
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	63	46	83
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	72	54	100

We zien dat ambulante cliënten en cliënten van De Kroon vaker positief oordelen over de dagbesteding bij De Betuwe dan de cliënten dagbesteding die bij De Karmel wonen. Het verschil is telkens ongeveer 20 procentpunt en soms zelfs 30 procentpunt of meer, onder andere bij de vraag over de collega's. Bij de verschillen tussen De Karmel en De Kroon dient wel rekening gehouden te worden met het kleine aantal respondenten van laatstgenoemde organisatie.

Tabel 5.4. Vergelijking drie groepen oordeel begeleiding, positieve antwoorden na correctie

Vind je dat:	😊 Ambulant n = 30	😊 De Karmel n = 29	😊 De Kroon n = 7
8. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	83	62	86
9. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren?	75	52	71
10. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	68	52	71
11. De begeleiders bij je dagbesteding jou serieus nemen?	79	54	100

Ook het oordeel over de begeleiding bij dagbesteding is bij cliënten van De Karmel minder vaak positief dan bij de andere cliënten (ambulant en De Kroon). Het verschil is telkens ongeveer 20 procentpunt. Bij de laatste vraag is met name het verschil tussen De Karmel en De Kroon opvallend (waarbij weer opgemerkt moet worden dat er van De Kroon maar zeven cliënten dagbesteding zijn).

5.5. Oordeel Dagbesteding

Gemiddeld geven de cliënten een 7,6 als rapportcijfer voor de dagbesteding bij De Betuwe. Cliënten van De Karmel geven gemiddeld een lager cijfer dan de andere groepen, zoals onderstaande tabel laat zien.

Tabel 5.5. rapportcijfer naar organisatie (n = 57)

	respons (n)	gemiddeld cijfer
ambulante cliënten De Betuwe	22	8,2
wonen De Karmel	28	7,0
wonen De Kroon	7	7,9
totaal/gemiddelde	57	7,6

De volledige verdeling van de cijfers (alle cliënten) wordt in tabel 5.6 weergegeven:






Tabel 5.6. Verdeling rapportcijfers dagbesteding (n = 57)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	3	5%
5	4	7%
6	9	16%
7	11	19%
8	11	19%
9	8	14%
10	11	19%

We zien dat er behoorlijke spreiding is in de gegeven cijfers. Zowel het cijfer 7, 8 als 10 is relatief vaak gegeven. Iets meer dan de helft van de cliënten geeft het cijfer 8 of hoger. Er zijn in totaal zeven onvoldoendes gegeven (10% van alle respondenten). Het laagste cijfer is een 2, gegeven door een cliënt met dagbesteding bij ATC.

De vraag naar tevredenheid is door acht cliënten beantwoord (als alternatief voor een rapportcijfer). Drie van hen zijn heel tevreden, een cliënt is een 'beetje tevreden'. Volledigheidshalve geven we deze uitkomsten ook in de vorm van een tabel:

Tabel 5.7. *Tevredenheid dagbesteding (alternatief voor rapportcijfer, n = 8)*

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
3 (38%)	1 (12%)	3 (38%)	1 (12%)	-

6. VRIJE TIJD

6.1. Antwoordverdeling vrije tijd

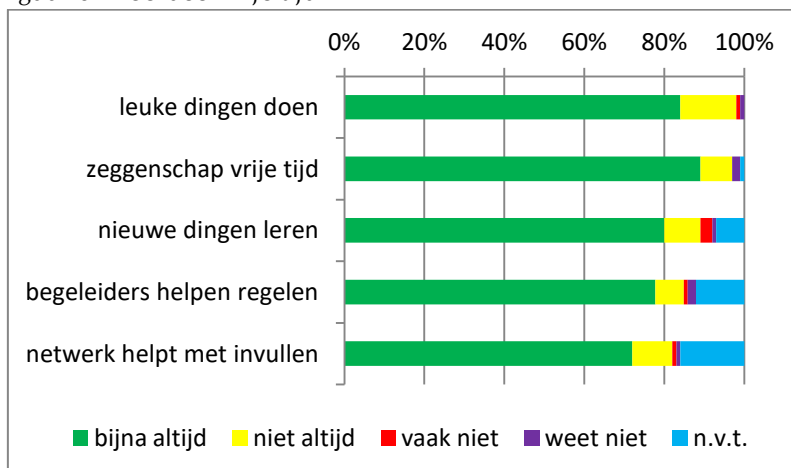
In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten De Karmel en De Kroon over hun vrijetijdsbesteding. Deze vragen zijn niet gesteld aan de ambulante cliënten.

Tabel 6.1. Oordeel cliënten over hun vrije tijd en hulp begeleiders (n=89)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd (als je niet naar dagbesteding of werk gaat)?	84	14	1	1	-
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	89	8	-	2	1
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?	80	9	3	1	7
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijv. hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	77	7	1	2	12
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	72	10	1	1	16

- Meer dan 80% van de cliënten is tevreden over de dingen die hij/zij kan doen in de vrije tijd. Cliënten zijn relatief het vaakst positief over de zeggenschap over hun vrije tijd en de hulp van begeleiders om iets te regelen (89% na correctie).
- Er zijn bij deze vragen nauwelijks negatieve antwoorden gegeven.
- Bij de vragen over genoeg leuke activiteiten en hulp van het eigen netwerk ziet ten minste een tiende deel van de cliënten ruimte voor verbetering.

figuur 6.1. oordeel vrije tijd



6.2. Vergelijking tussen groepen

In onderstaande tabel worden beide groepen met elkaar vergeleken aan de hand van de positieve antwoorden (na correctie weet niet en n.v.t.).

Tabel 6.2. Oordeel vrije tijd De Karmel en De Kroon, positieve antwoorden na correctie.

Vind je dat:	😊 De Karmel	😊 De Kroon
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd ?	87	83
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	96	88
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?	95	76
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	90	92
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	83	91

Het enige opvallende verschil betreft het oordeel over de mogelijkheid om nieuwe dingen te leren in de vrije tijd. Cliënten van De Karmel oordelen daarover vaker positief dan cliënten van De Kroon.

6.3. Oordeel Vrije tijd

Het gemiddelde rapportcijfer voor vrije tijd is met een 8,6 relatief hoog. Ook hier zijn de cliënten van De Kroon wat positiever (8,8) dan cliënten van De Karmel (8,4). De volledige antwoordverdeling (alle cijfers van alle cliënten) wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 6.3. Verdeling rapportcijfers vrije tijd (n=80)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	-	-
5	-	-
6	5	6%
7	13	16%
8	14	18%
9	24	30%
10	24	30%

Het vaakst gegeven cijfer is een 9 of een 10, beide door bijna een derde van de cliënten. Ruim drie kwart van de respondenten geeft het cijfer 8 of hoger. Er zijn geen onvoldoendes gegeven.

Zeven cliënten hebben de vraag naar tevredenheid beantwoord in plaats van het rapportcijfer. Vijf van hen zijn heel tevreden, een cliënt is een 'beetje ontevreden'.

Tabel 6.4. *Tevredenheid vrije tijd (alternatief voor rapportcijfer, n = 7)*

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
5 (71%)	1 (14%)	-	1 (14%)	-

7. MEDISCHE ZORG EN THERAPIE

7.1. Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten over de medische zorg. We hebben vragen gesteld over individuele zorgverleners en ook enkele vragen over de toegankelijkheid van de zorg en de bejegening door de medewerkers. Er is bij dit onderwerp niet gevraagd naar een rapportcijfer.

Aan het begin van dit onderwerp is gevraagd of de cliënt gebruikmaakt van medische zorg bij, of via, De Karmel/De Kroon. Indien dat niet zo was konden deze vragen worden overgeslagen. De vragen over medische zorg zijn beantwoord door 62 cliënten.

7.2. Antwoordverdeling medische zorg en therapie

Hieronder wordt ingegaan op het oordeel van de cliënten over de verschillende artsen en therapeuten met wie zij te maken hebben.

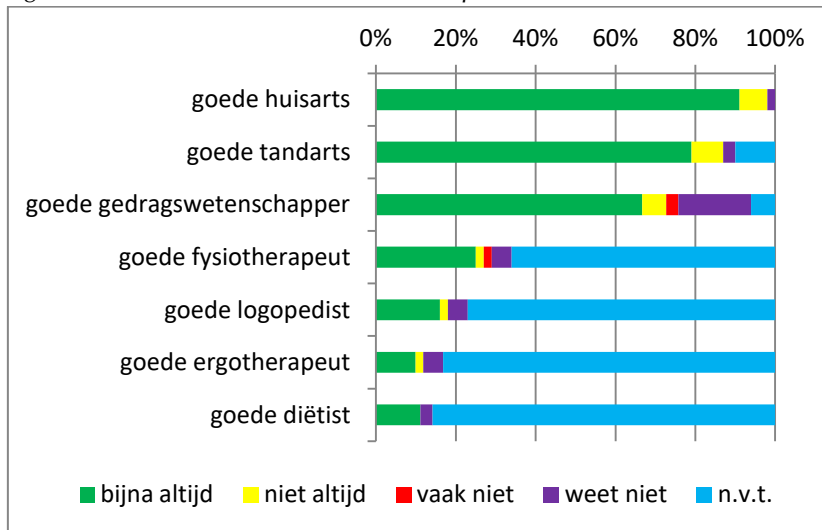
Tabel 7.1. Oordeel over artsen en therapeuten (n=62, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een goede (huis)arts hebt?	92	7	-	2	-
2. Je een goede tandarts hebt?	79	8	-	3	10
3. Je een goede gedragswetenschapper hebt?	66	6	3	18	6
4. Je een goede fysiotherapeut hebt?	25	2	2	5	66
5. Je een goede logopedist hebt?	16	2	-	5	77
6. Je een goede ergotherapeut hebt?	10	2	-	5	84
7. Je een goede diëtist hebt?	11	-	-	3	85

- Het beeld bij deze vragen wordt enigszins vertekend doordat vaak het antwoord 'n.v.t.' of 'weet niet' is gekozen. Als daarvoor wordt gecorrigeerd is het oordeel van de cliënten over de verschillende zorgverleners meestal positief.
- Er zijn nauwelijks negatieve antwoorden gegeven. Een klein deel van de cliënten ziet ruimte voor verbetering ('niet altijd') als het gaat om de huisarts, tandarts en gedragswetenschapper.

Ook deze antwoordverdeling is in een figuur weergegeven (figuur 7.1).

Figuur 7.1. Oordeel over artsen en therapeuten



7.3. Antwoordverdeling medische zorg en therapie

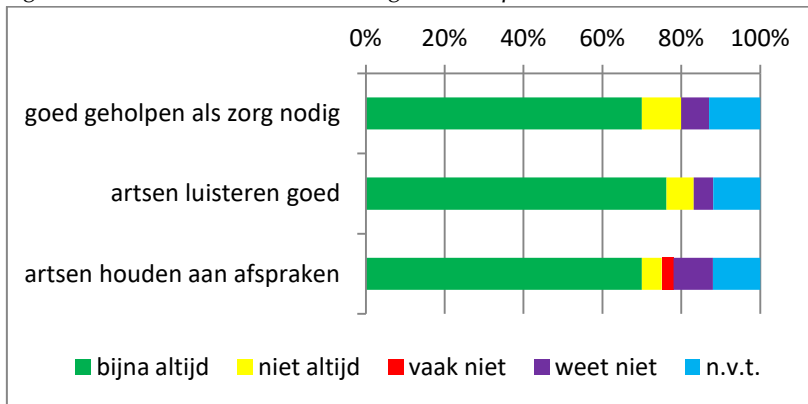
Aan de cliënten zijn ook enkele vragen gesteld over de organisatie van zorg en therapie. De vragen en antwoordverdeling zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 7.2. Oordeel over medische zorg en therapie (n = 62, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
8. Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	70	10	-	7	13
9. De artsen en therapeuten goed naar je luisteren?	77	7	-	5	12
10. De artsen en therapeuten zich aan de afspraken houden?	70	5	3	10	12

- De cliënten oordelen - na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'- overwegend positief over de organisatie van de zorg en bejegening door zorgaanbieders.
- Cliënten hebben nauwelijks negatieve antwoorden ('vaak niet') gegeven. 3% (twee cliënten) is niet tevreden over het houden aan afspraken door artsen en therapeuten.
- Ongeveer een tiende van de cliënten (13% na correctie) vindt dat toegankelijkheid van de medische zorg en/of therapie beter kan.

Figuur 7.2. Oordeel medische zorg en therapie



7.4. Vergelijking tussen groepen

De vergelijking tussen beide groepen is gemaakt voor de vragen over organisatie en toegankelijkheid. Bij de vragen over individuele zorgverleners is deze vergelijking achterwege gelaten, vanwege het vaak kleine aantal respondenten (bij diverse zorgverleners is door de grote meerderheid 'n.v.t.' geantwoord).

Tabel 7.3. Oordeel medische zorg De Karmel en De Kroon, positieve antwoorden na correctie

Vind je dat:	😊 De Karmel	😊 De Kroon
1. Je goed geholpen wordt als je medische zorg/therapie nodig hebt?	86	91
2. De artsen en therapeuten goed naar je luisteren?	93	91
3. De artsen en therapeuten zich aan de afspraken houden?	92	85

Bij de vragen over de zorg worden geen grote verschillen gevonden tussen beide groepen. Cliënten van De Karmel lijken wat vaker positief te oordelen over het houden aan afspraken, en cliënten van De Kroon oordelen relatief wat vaker positief over de toegankelijkheid van de zorg. Beide groepen oordelen in grote meerderheid positief over deze aspecten.

8. ZORGPLAN




8.1. Inleiding

In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van cliënten over het zorgplan. We hebben negen vragen gesteld over het zorgplan, de inbreng van de cliënt daarin, de rol van het netwerk en het houden aan afspraken uit het plan. Bij dit onderdeel van de vragenlijst is niet gevraagd naar een rapportcijfer. De vragen zijn gesteld aan alle cliënten, zowel wonen als ambulante. Een klein deel van de cliënten (met name kinderen) heeft de vragen overgeslagen.

8.2. Antwoordverdeling zorgplan

De antwoordverdeling bij de vragen over het zorgplan wordt hieronder weergegeven:

Tabel 8.1. Oordeel cliënten over het zorgplan (n=98, in %)

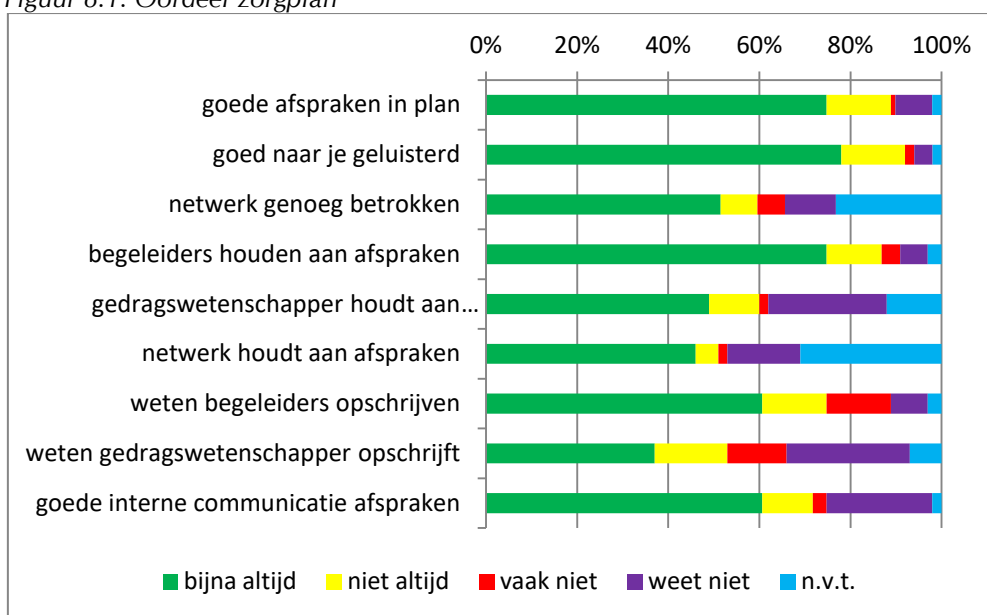
Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	74	14	1	8	2
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het zorgplan?	78	14	2	4	2
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	51	8	6	11	23
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	74	12	4	6	3
5. De gedragswetenschapper zich aan de afspraken uit het zorgplan houdt?	49	11	2	26	12
6. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	46	5	2	16	31
7. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	60	14	14	8	3
8. Je genoeg weet over wat de gedragswetenschapper over jou opschrijft?	37	16	13	27	7
9. De begeleiders en gedragswetenschappers goed met elkaar communiceren als het gaat over afspraken die met jou zijn gemaakt?	60	11	3	23	2

- Ongeveer tweederde tot driekwart van de cliënten oordeelt positief over deze aspecten. Er zijn geen duidelijke uitschieters. Relatief het minst vaak positief zijn cliënten over weten wat de gedragswetenschapper opschrijft (56% positieve antwoorden na correctie).

- Bij de meeste vragen is nauwelijks negatief geantwoord. Bij de vragen over weten wat de begeleiders en de gedragswetenschapper opschrijven kiest een relatief grote groep voor het negatieve antwoord ('vaak niet'), en een vergelijkbaar deel kiest hier het antwoord 'niet altijd'.
- Ongeveer een op de zeven cliënten is 'niet altijd' positief over de gemaakte afspraken en over de eigen inbreng een kwart geeft dit antwoord als het gaat over de eigen inbreng.

In figuur 8.1 zijn deze resultaten grafisch weergegeven.

Figuur 8.1. Oordeel zorgplan



8.3. Vergelijking tussen groepen

In onderstaande tabel wordt het oordeel van de drie groepen over het zorgplan (positieve antwoorden) met elkaar vergeleken.

Tabel 8.2. Vergelijking oordeel drie groepen, positieve antwoorden na correctie weet niet/n.v.t.

Vind je dat:	😊 Ambulant n = 25	😊 De Karmel n = 44	😊 De Kroon n = 29
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	92	76	86
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het zorgplan?	92	72	92
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	84	71	90
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	96	74	83
5. De gedragswetenschapper zich aan de afspraken uit het zorgplan houdt?	100	74	79
6. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	100	79	92
7. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	71	70	61
8. Je genoeg weet over wat de gedragswetenschapper over jou opschrijft?	69	59	40
9. De begeleiders en gedragswetenschappers goed met elkaar communiceren als het gaat over afspraken die met jou zijn gemaakt?	88	72	90

Bij de meeste vragen oordelen cliënten van De Karmel minder vaak positief dan de andere cliënten. Bij de vragen over weten wat de begeleiders en gedragswetenschapper opschrijven oordelen cliënten van De Kroon het minst vaak positief. De ambulante cliënten zijn relatief het vaakst positief over het zorgplan.

9. INSPRAAK EN KLACHTEN

9.1. Inleiding

Het thema inspraak en klachten bevat vragen over de bekendheid van en ervaring met de cliëntenraad, cliëntvertrouwenspersoon en klachtenregeling. De antwoordmogelijkheden zijn bij deze vragen anders dan voorheen (vier antwoordopties in plaats van vijf), omdat de vragen meer feitelijk zijn (kennis en gebruik). Deze vragen zijn aan alle cliënten gesteld.

9.2. Inspraak (cliëntenraad)

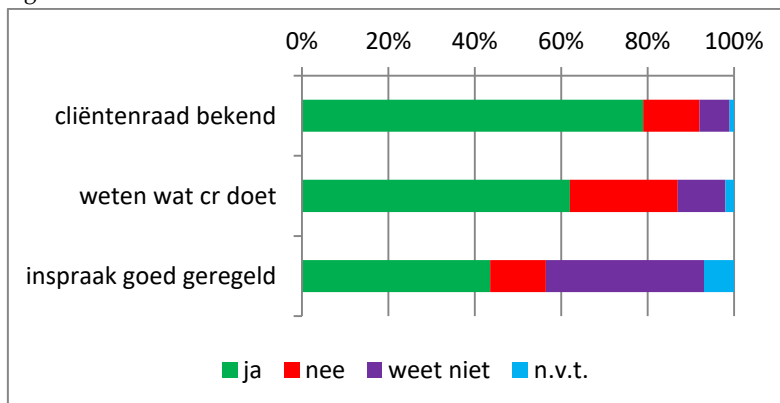
Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad.

Tabel 9.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 102, in %)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	79	13	7	1
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	62	25	11	2
3. Vind je dat inspraak voor bewoners goed geregeld is?	44	13	37	7

Bijna 80% van de cliënten weet dat er een cliëntenraad is. De activiteiten van de cliëntenraad zijn bij iets minder dan tweederde van de cliënten bekend. Bijna de helft van de cliënten vindt dat de inspraak voor bewoners goed geregeld is, ruim eenderde weet niet of dit het geval is.

Figuur 9.1. bekendheid cliëntenraad



9.3. Cliëntvertrouwenspersoon

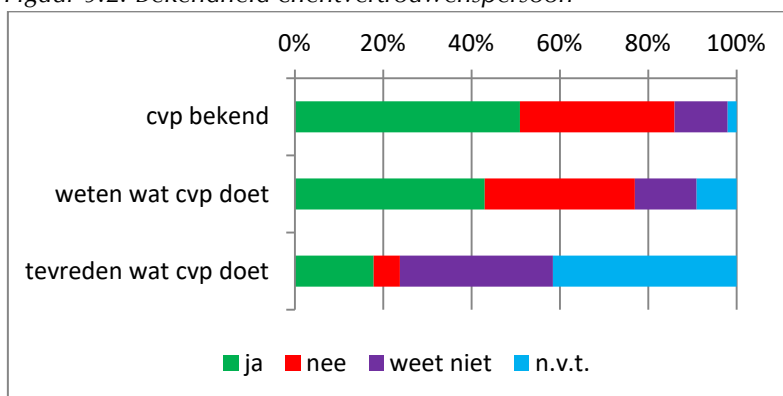
De cliënten is gevraagd of ze bekend zijn met de cliëntvertrouwenspersoon en of ze tevreden zijn met wat de cliëntvertrouwenspersoon doet.

Tabel 9.2. Bekendheid van en oordeel over cliëntvertrouwenspersoon (n = 102, in %)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
4. Weet je dat er een cliëntvertrouwenspersoon is?	51	35	12	2
5. Weet je wat de cliëntenvertrouwenspersoon doet?	43	34	14	9
6. Ben je tevreden over wat de cliëntenvertrouwenspersoon doet?	18	6	35	42

Ongeveer de helft van de cliënten weet dat er een cliëntvertrouwenspersoon is, en iets minder dan de helft weet wat deze doet. De meeste cliënten hebben geen uitgesproken oordeel over de activiteiten van de cliëntvertrouwenspersoon, maar degenen die dat wel hebben zijn meestal tevreden. Zes cliënten zijn niet tevreden hierover.

Figuur 9.2. Bekendheid cliëntvertrouwenspersoon



9.4. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

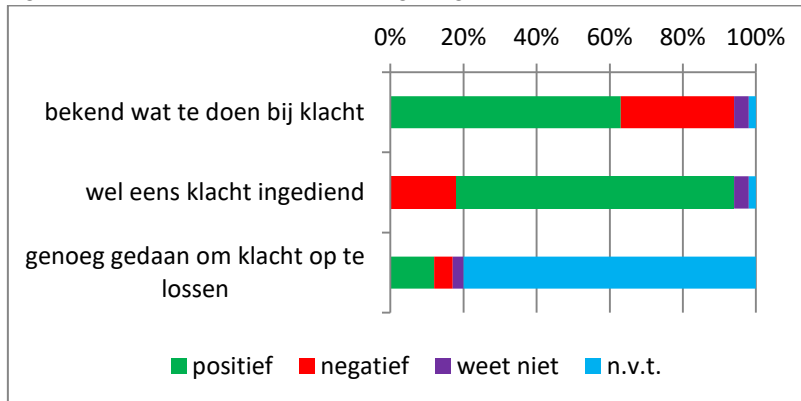
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven met betrekking tot de klachtenregeling.

Tabel 9.3. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n = 102, in %)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	63	31	4	2
2. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	18	76	4	2
3. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	12	5	3	80

Bijna tweederde van de cliënten weet waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. Bijna een vijfde heeft daadwerkelijk wel eens een klacht ingediend (in totaal achttien cliënten). Tweederde van hen (12 cliënten) vinden dat vervolgens genoeg gedaan is om de klacht op te lossen, vijf cliënten vinden van niet.

Figuur 9.3. Bekendheid klachtenregeling



9.5. Vergelijking tussen groepen

In onderstaande tabel wordt het oordeel over inspraak, cvp en klachten (antwoorden 'ja', zonder verdere correctie) van de drie groepen met elkaar vergeleken.

Tabel 9.4. Kennis van/ervaring met cliëntenraad, cvp en klachten vergelijking drie groepen

Vind je dat:	JA ambulant	JA De Karmel	JA De Kroon
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	83	87	63
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	62	67	56
3. Vind je dat de inspraak voor bewoners goed geregeld is?	52	44	33
4. Weet je dat er een cliëntvertrouwenspersoon is?	45	60	44
5. Weet je wat de cliëntvertrouwenspersoon doet?	24	52	48
6. Ben je tevreden over wat de cliëntvertrouwenspersoon doet?	7	22	22
7. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	66	64	59
8. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	17	17	19






De kennis van de cliëntenraad is bij cliënten van De Kroon relatief wat minder. Ook vindt deze groep relatief minder vaak dat inspraak goed geregeld is. Cliënten van De Karmel weten relatief vaak dat er een cliëntvertrouwenspersoon is. De ambulante cliënten weten meestal niet wat de cvp doet.

10. TOT SLOT

10.1. Kwaliteit van leven

Tot slot van het interview zijn vier vragen gesteld over kwaliteit van leven, uitgesplitst naar gezondheid, dagelijkse activiteiten, sociale contacten en zelf kunnen beslissen. De resultaten worden in onderstaande tabel weergegeven.




Tabel 10.1. oordeel cliënten over kwaliteit van leven (n = 114)

Hoe <u>tevreden</u> ben je over...	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
1. Je gezondheid?	54	35	10	1	1
2. De dingen die je doet in je dagelijks leven?	61	27	12	-	-
3. De contacten die je hebt met vrienden en familie?	72	21	4	2	2
4. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?	67	20	11	1	-

De cliënten zijn relatief het vaakst heel tevreden over de contacten met hun familie en/of vrienden. Bij deze vraag is 93% een beetje of helemaal tevreden. 87% is (helemaal of een beetje) tevreden over het zelf kunnen beslissen. Er zijn nauwelijks negatieve antwoorden gegeven, wel is tussen 10 en 12% niet altijd tevreden over de eigen gezondheid, zelf kunnen beslissen en de dingen die ze dagelijks doen.

Onderstaande tabel laat het percentage positieve antwoorden per groep zien (totaal van 'heel tevreden' en 'beetje tevreden').

Tabel 10.2. Vergelijking drie groepen, antwoorden heel tevreden en beetje tevreden

Vind je dat:	 Ambulant n = 25	 De Karmel n = 44	 De Kroon n = 38
1. Je gezondheid?	83	89	92
2. De dingen die je doet in je dagelijks leven?	90	87	90
3. De contacten die je hebt met vrienden en familie?	97	97	84
4. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?	90	91	84

We zien dat er kleine verschillen bestaan tussen de groepen. Cliënten van De Kroon zijn relatief vaak tevreden over hun eigen gezondheid, maar relatief wat minder vaak tevreden over de sociale contacten en het zelf kunnen beslissen.

11. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

11.1. Inleiding


In dit hoofdstuk worden de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek 2018 op een rijtje gezet. We doen dat aan de hand van de volgende overzichten:

- Positieve punten op basis de antwoordverdeling.
- Verbeterpunten op basis van negatieve of ‘kan beter’ antwoorden.
- Vergelijking tussen de groepen
- Algemeen oordeel in termen van rapportcijfers.

11.2. Positieve aspecten

In de eerste plaats is in kaart gebracht welke vragen het vaakst positief zijn beantwoord. Daarvoor zijn alle vragen geselecteerd waarop ten minste 90% van de cliënten ‘bijna altijd’ heeft geantwoord. Daarbij is gecorrigeerd voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’, zodat de antwoorden ‘bijna altijd’, ‘niet altijd’ en ‘vaak niet’ weer optellen tot 100%.

Tabel 11.1. vragen die door ten minste 90% van de cliënten positief zijn beantwoord (na correctie)

Vind je dat:	 bijna altijd
1. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	95
2. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	92
3. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	92
4. De artsen en therapeuten goed naar je luisteren?	92
5. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	91
6. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	91
7. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (vrije tijd)?	91
8. De artsen en therapeuten zich aan de afspraken houden?	90

Bij elkaar genomen laten deze punten zien dat de cliënten vooral positief oordelen over aspecten die te maken hebben met zelfstandigheid en zeggenschap, en de ondersteuning daarbij van begeleiders.

11.3. Mogelijke verbeterpunten op populatieniveau

Om inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten is gekeken naar de vragen waarbij relatief vaak ‘niet altijd’ of ‘vaak niet’ is geantwoord. In deze paragraaf zetten we alle

mogelijke verbeterpunten (op basis van de antwoordverdeling) op een rij. We hebben daarvoor het volgende selectiecriteria gebruikt:

- ten minste 25% van de cliënten heeft ‘niet altijd’ of ‘vaak niet’ geantwoord (☹ + ☹).

Aan de hand van dit criterium komen we tot de volgende vragen/aspecten (ook hier is de antwoordverdeling gecorrigeerd voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’):

Tabel 11.2. Mogelijke verbeterpunten op basis antwoordverdeling (% na correctie weet niet/n.v.t.)

Vind je dat:	totaal 'vaak niet' 'niet altijd'	☹ niet altijd	☹ vaak niet
1. Je genoeg weet over wat de gedragswetenschapper over jou opschrijft?	44	24	20
2. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	42	30	12
3. Je dagbesteding leuk is?	41	35	6
4. Je met leuke mensen in huis woont?	39	32	7
5. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	38	36	3
6. Je in een leuke plaats of buurt woont?	36	26	10
7. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren?	36	30	6
8. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	35	27	8
9. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	33	22	11
10. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	32	16	16
11. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	32	29	3
12. De begeleiders bij je dagbesteding jou serieus nemen?	30	21	9
13. Je dagbesteding belangrijk is?	26	15	11
14. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	26	24	2
15. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	26	25	1

Dit overzicht van ‘verbeterpunten’ wordt gedomineerd door vragen over dagbesteding. Zoals eerder in dit rapport ook beschreven, is het oordeel hierover vrij kritisch, met name door cliënten van De Karmel. Als daarvoor gecorrigeerd zou worden, zou een deel van deze vragen niet geselecteerd zijn (bijvoorbeeld het oordeel over collega's, ondersteuning door begeleiders). De ambulante cliënten en cliënten van De Kroon zijn echter op bepaalde aspecten van de dagbesteding ook relatief kritisch, waaronder de inhoud (leuke dagbesteding), de afwisseling en de beschikbare tijd van begeleiders.

11.4. Vergelijking tussen groepen

In de voorgaande hoofdstukken is per vraag een vergelijking gemaakt tussen de groepen aan de hand van de positieve antwoorden. Daarbij zijn vrij veel verschillen tussen groepen van ten minste 10 procentpunt gevonden. Daaruit kan het volgende worden geconcludeerd:

- **Ambulante cliënten** oordelen vaker positief over de dagbesteding dan cliënten wonen. Het gaat meestal om een verschil met cliënten van De Karmel (die relatief kritisch oordelen over de dagbesteding), maar op sommige vragen oordelen de ambulante cliënten ook vaker positief dan de cliënten van De Kroon, bijvoorbeeld met betrekking tot de activiteiten (leuke dagbesteding) en het belang van dagbesteding. Ambulante cliënten oordelen ook positief over het zorgplan. In vergelijking met andere cliënten zijn ze met name positief over het houden aan de afspraken door de begeleiders, gedragswetenschapper en het eigen netwerk.
- **Cliënten van De Karmel** oordelen relatief positief over tijd en aandacht van de pb'er en de begeleiders. Ze zijn echter relatief kritisch over luisteren en begrip. Met betrekking tot wonen is deze groep relatief meer tevreden met de woonplaats, het eten en de hulp in huis. Zoals eerder al benoemd zijn bewoners van De Karmel over de hele linie vrij kritisch over de dagbesteding bij De Betuwe. Ook zijn ze relatief kritisch als het gaat om het zorgplan (inhoud, eigen inbreng en houden aan afspraken).
- **Cliënten van De Kroon** oordelen relatief positief over luisteren door en begrip van begeleiders en wat meer kritisch over beschikbare tijd en ondersteuning bij het leren van nieuwe dingen. Over de hele linie zijn ze ook wat minder positief over het wonen dan cliënten van De Karmel (hoewel ze wel een hoger rapportcijfer geven). Over de dagbesteding oordelen ze daarentegen vaker positief dan cliënten van de Karmel. Meestal is het oordeel hierover vergelijkbaar met dat van de ambulante cliënten. Ze zijn (ook) relatief kritisch over de inhoud en het belang van dagbesteding, maar juist relatief positief over de mogelijkheden om nieuwe dingen te leren en de zeggenschap die ze hebben over de activiteiten. Cliënten van De Kroon zijn meestal positiever over het zorgplan dan cliënten van De Karmel, maar zijn juist kritischer als het gaat om weten wat de begeleiders en gedragswetenschapper opschrijven.

11.5. Algemeen oordeel

Tot slot van deze rapportage zetten we de rapportcijfers per onderdeel nog een keer op een rijtje:

Tabel 11.3. Verdeling rapportcijfers per onderdeel (alle cliënten)

	gemiddeld cijfer	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	% cijfer 8 of hoger
begeleiding (n = 79)	8,2	3	5	75%
wonen (n = 79)	8,1	3	4	65%
dagbesteding (n = 57)	7,6	7	2	52%
vrije tijd (n = 80)	8,6	-	6	78%

Zoals uit de tabel blijkt, oordelen de cliënten relatief het meest positief over hun vrijetijdsbesteding en het minst positief over de dagbesteding. Ook hier geldt dat het oordeel over de dagbesteding relatief negatief is als gevolg van de lage waardering door cliënten van De Karmel. Tabel 11.4 laat de verschillen zien tussen de groepen in de gegeven rapportcijfers.

Tabel 11.4. Gemiddelde rapportcijfers per groep

	ambulante cliënten	cliënten De Karmel	cliënten De Kroon
begeleiding	-	7,9	8,6
wonen	-	7,9	8,3
dagbesteding	8,2	7,0	7,9
vrije tijd	-	8,4	8,8