

# **Clïentervaringsonderzoek Keroazie 2018**

**eindrapport**

**Den Haag, mei 2018**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>5</b>
1.1.	Aanleiding	5
1.2.	Opbouw van het rapport	5
<b>2.</b>	<b>METHODE</b>	<b>6</b>
2.1.	Inleiding	6
2.2.	Vragenlijst en dataverzameling	6
2.3.	Analyse en wijze van rapporteren	7
<b>3.</b>	<b>BEGELEIDING</b>	<b>8</b>
3.1.	Antwoordverdeling begeleiding	8
3.2.	Vergelijking met 2016	9
3.3.	Verbeter- en positieve punten begeleiding (open vraag)	10
3.3.1.	Ambulante cliënten	10
3.3.2.	Cliënten woonvorm Broek	10
3.3.3.	Cliënten woonvorm Eenrum	11
3.3.4.	Cliënten woonvorm Leek	11
3.4.	Oordeel begeleiding	11
<b>4.</b>	<b>WONEN</b>	<b>13</b>
4.1.	Antwoordverdeling woning	13
4.2.	Antwoordverdeling eten	14
4.3.	Antwoordverdeling hulp in huis	14
4.4.	Antwoordverdeling beslissen en huisregels	15
4.5.	Vergelijking met 2016	16
4.6.	Verbeter- en positieve punten wonen (open vraag)	17
4.6.1.	Cliënten woonvorm Broek	17
4.6.2.	Cliënten woonvorm Eenrum	17
4.6.3.	Cliënten woonvorm Leek	17
4.7.	Oordeel wonen	18
<b>5.</b>	<b>DAGBESTEDING</b>	<b>19</b>
5.1.	Inleiding	19
5.2.	Antwoordverdeling dagbesteding	19
5.3.	Antwoordverdeling begeleiding dagbesteding	20
5.4.	Vergelijking met 2016	21
5.5.	Verbeter- en positieve punten dagbesteding (open vraag)	22
5.5.1.	Cliënten woonvorm Broek	22
5.5.2.	Cliënten woonvorm Eenrum	22
5.5.3.	Cliënten woonvorm Leek	22
5.6.	Oordeel Dagbesteding	22
<b>6.</b>	<b>VRIJE TIJD</b>	<b>24</b>
6.1.	Antwoordverdeling vrije tijd	24

6.2.	Vergelijking met 2016	25
6.3.	Verbeter- en positieve punten vrije tijd (open vraag)	26
6.3.1.	Cliënten woonvorm Broek	26
6.3.2.	Cliënten woonvorm Eenrum	26
6.3.3.	Cliënten woonvorm Leek	26
6.4.	Oordeel Vrije tijd	26
<b>7.</b>	<b>MEDISCHE ZORG EN THERAPIE</b>	<b>28</b>
7.1.	Antwoordverdeling medische zorg en therapie	28
7.2.	Vergelijking met 2016	29
7.3.	Verbeter- en positieve punten medische zorg (open vraag)	30
7.3.1.	Cliënten woonvorm Broek	30
7.3.2.	Cliënten woonvorm Eenrum	30
7.3.3.	Cliënten woonvorm Leek	30
<b>8.</b>	<b>ZORGPLAN</b>	<b>31</b>
8.1.	Inleiding	31
8.2.	Antwoordverdeling zorgplan	31
8.3.	Vergelijking met 2016	32
8.4.	Verbeter- en positieve punten zorgplan (open vraag)	33
8.4.1.	Ambulante cliënten	33
8.4.2.	Cliënten woonvorm Broek	33
8.4.3.	Cliënten woonvorm Eenrum	33
8.4.4.	Cliënten woonvorm Leek	33
<b>9.</b>	<b>INSPRAAK EN KLACHTEN</b>	<b>34</b>
9.1.	Inleiding	34
9.2.	Inspraak (cliëntenraad)	34
9.3.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	34
9.4.	Vergelijking met 2016	35
9.5.	Verbeter- en positieve punten inspraak en klachten (open vraag)	36
9.5.1.	Ambulante cliënten	36
9.5.2.	Cliënten woonvorm Broek	36
9.5.3.	Cliënten woonvorm Eenrum	36
9.5.4.	Cliënten woonvorm Leek	36
<b>10.</b>	<b>TOT SLOT</b>	<b>37</b>
10.1.	Rapportcijfer Keroazie	37
10.2.	Open vraag tot slot	37
10.2.1.	Ambulante cliënten	38
10.2.2.	Cliënten woonvorm Broek	38
10.2.3.	Cliënten woonvorm Eenrum	38
10.2.4.	Cliënten woonvorm Leek	38
<b>11.</b>	<b>BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN</b>	<b>39</b>
11.1.	Inleiding	39

11.2. Positieve aspecten	39
11.3. Mogelijke verbeterpunten	40
11.4. Rapportcijfers	41
11.5. Vergelijking met 2016	42

## **1. INLEIDING**

### **1.1. Aanleiding**

Keroazie gebruikt diverse instrumenten en methoden om de kwaliteit van zorg te bewaken en de tevredenheid van de cliënten te monitoren. Een aantal van deze activiteiten is vooral intern gericht (bijvoorbeeld gesprekken met cliënten over hun ervaringen en wensen), maar Keroazie heeft ook te maken met externe verplichtingen met betrekking tot kwaliteit van zorg. Om die reden is behoefte aan inzicht in wat de cliënten vinden van de geboden zorg en ondersteuning door Keroazie. Om een onafhankelijk beeld te krijgen van de cliëntervaringen is door Ipsos Facto beleidsonderzoek een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Ipsos Facto heeft ook in 2016 het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd bij Keroazie.

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 Keroazie 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 van Keroazie is de meest recente basisversie van de vragenlijst gebruikt.

De vragenlijst is mondeling afgenomen door medewerkers van Keroazie. Een klein aantal (ambulante) cliënten heeft de vragenlijst zelfstandig ingevuld. De medewerkers hebben vooraf een schriftelijke interviewinstructie ontvangen van Ipsos Facto. In totaal zijn alle 53 cliënten gevraagd om mee te werken aan het onderzoek, 26 van hen (49%) hebben de vragen ook daadwerkelijk beantwoord. Vijf cliënten (9%) hebben de vragenlijst leeg teruggestuurd, met daarop aangegeven wat de reden was om niet te mee te werken. Meest genoemd als reden is 'geen interesse of tijd', gevolgd door 'ik heb al voldoende overleg met Keroazie'.

In onderstaande tabel wordt de respons uitgesplitst naar de woonlocaties. Zoals ook in de rest van dit rapport wordt het aantal respondenten of cliënten aangegeven met de letter 'n'.

Tabel 2.1. Respons naar woonlocatie in 2018 en 2016 (laatste kolom)

	respons (n)	%	respons 2016
Broek	10	38%	8 (29%)
Eenrum	3	12%	9 (32%)
Leek	7	27%	5 (18%)
Ambulant	5	19%	6 (21%)
Onbekend	1	4%	-
totaal	26	100%	28 (100%)

Zoals uit de tabel blijkt is relatief de grootste groep respondenten (ruim een derde) woonachtig in locatie Broek, gevolgd door Leek. De tabel laat ook zien dat de respons in Eenrum nogal achter blijft, zeker in vergelijking met 2016 (toen had deze locatie het grootste aantal respondenten). Doordat het aantal respondenten van locatie Eenrum zo

klein is, is in deze rapportage geen vergelijking tussen locaties opgenomen (vanwege het risico op vertekening van de resultaten die optreedt bij het percenteren over kleine groepen<sup>1</sup>).

### **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 vergeleken met de uitkomsten in 2016. In 2016 is een kortere versie van de vragenlijst gebruikt, zodat niet voor alle items vergelijkingsmateriaal beschikbaar is. De vergelijking met 2016 vindt plaats aan de hand van het aantal 'positieve' antwoorden, na correctie voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. Immers: als relatief veel cliënten voor deze antwoorden kiezen is het percentage cliënten dat het positieve antwoord kiest automatisch lager. Daarom is de antwoordverdeling opnieuw berekend, waarbij alleen de 'valide' antwoorden meetellen. Ook zijn per thema de open antwoorden weergegeven (met verwijzing naar de woonlocatie van de cliënt).

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 het percentage 'positieve' antwoorden met de antwoorden in 2016.
- Verbeter- en positieve punten (kwalitatieve antwoorden van de cliënten)
- Rapportcijfer met uitsplitsing naar locaties.

---

<sup>1</sup> Het gaat dan om een vergelijking van de gesloten vragen, op basis van het percentage positieve antwoorden. Bij de rapportcijfers wordt nog wel een uitsplitsing van de gemiddelde cijfers naar locaties gegeven. Daarbij wordt opgemerkt dat bij de interpretatie rekening gehouden moet worden met het kleine aantal respondenten.

### 3. BEGELEIDING

#### 3.1. Antwoordverdeling begeleiding

In tabel 3.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de (persoonlijke) begeleiding bij Keroazie.

Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n=25, in %)

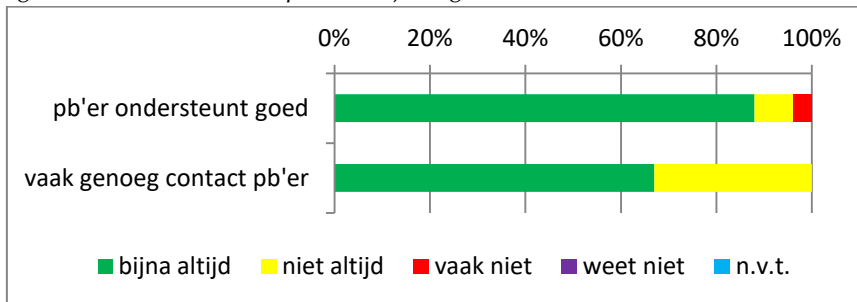
Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	88	8	4	-	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	67	33	-	-	-
3. De begeleiders goed met je omgaan?	79	17	-	-	4
4. De begeleiders goed naar je luisteren?	60	32	4	-	4
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	54	25	12	4	4
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	62	17	12	4	4
7. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	72	20	8	-	-
8. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	79	12	4	4	-
9. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	62	21	12	4	-

- De cliënten oordelen het vaakst positief over de ondersteuning door de pb'er; hierover is bijna 90% van de cliënten positief. Ook bij de vragen over de omgang met begeleiders en het stimuleren om dingen zelf te doen is door meer dan driekwart van de cliënten positief geantwoord.
- Het aandeel negatieve ('vaak niet') antwoorden is over het algemeen klein. Er zijn drie vragen waarbij meer dan 10% van de cliënten dit antwoord heeft gekozen (voldoende tijd, kennen van de hulpbehoefte en helpen nieuwe dingen leren).
- 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 vaak genoeg contact hebben met de pb'er en het luisteren door begeleiders (door ongeveer eenderde van de cliënten).

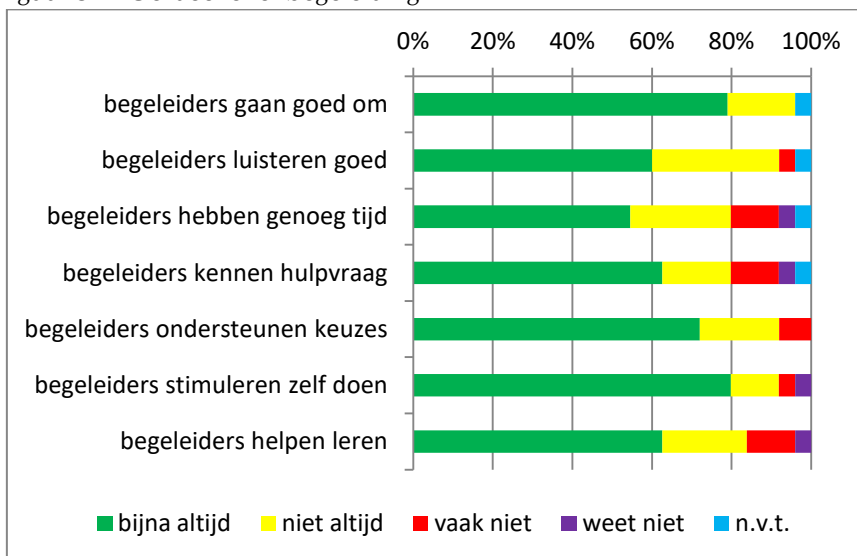
Deze resultaten zijn ook in de vorm van een grafiek weergegeven (figuur 3.1).



figuur 3.1. Oordeel over persoonlijk begeleider



figuur 3.2. Oordeel over begeleiding



### 3.2. Vergelijking met 2016

In deze paragraaf worden de antwoorden vergeleken met die van de vorige meting (2016). We doen dat aan de hand van de positieve antwoorden, waarbij we corrigeren voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. De vergelijking vindt plaats op basis van de vragenlijst 2016, deze was korter dan de versie 2018 (6 vragen over begeleiding i.p.v. 9).

Tabel 3.2. Oordeel begeleiding 2016 en 2018, positieve antwoorden na correctie weet niet/n.v.t.

Vind je dat:	😊 2016	😊 2018
1. Je <u>persoonlijk begeleider</u> jou goed ondersteunt?	78	88
2. Je vaak genoeg contact hebt met je <u>pb'er</u> ?	82	67
3. De begeleiders goed met je omgaan?	59	82
4. De begeleiders goed naar je luisteren?	36	63
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	71	59
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	61	67

Als we kijken naar verschillen van ten minste 10 procentpunt, dan zien we dat cliënten in 2018 relatief vaker positief oordelen over de ondersteuning door de pb'er en de bejegening door begeleiders (omgang met cliënten, luisteren). Relatief minder vaak positief wordt geoordeeld over de frequentie van contact met de pb'er en de tijd die begeleiders hebben voor de cliënten.

### 3.3. Verbeter- en positieve punten begeleiding (open vraag)

Aan de cliënten is gevraagd aan te geven wat anders of beter zou kunnen als het gaat om de ondersteuning door de begeleiders. Ook is gevraagd wat er goed gaat/wat de cliënten graag zouden willen behouden. Hieronder worden antwoorden weergegeven, onderverdeeld naar locatie.

#### 3.3.1. Ambulante cliënten

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Betrokkenheid, interactie. Aanreiken/aansturen en instandhouding thema.</li> <li>Het gaat goed zo.</li> <li>Mijn eigen pb'er.</li> <li>Persoonlijk contact.</li> <li>Tevreden over werkwijze en persoon.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alles.</li> <li>Door eigen activiteiten en combineren met huisbezoeken ben ik soms beperkter beschikbaar. Ik heb bijv. momenteel meer belang bij huisbezoeken in de ochtend, maar dat lukt niet altijd.</li> </ul>

#### 3.3.2. Cliënten woonvorm Broek

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dat de begeleiding vraagt of ik wat wil doen en wát vooral.</li> <li>Dat ik mag koken voor de groep.</li> <li>Ik kan het goed vinden met iedereen van de begeleiding. - Ik krijg rust wanneer ik het nodig heb.</li> <li>Over het algemeen wel goed.</li> <li>Sommige begeleiders zijn super.</li> <li>Voor de rest tevreden, krijg goede hulp bij verslavingsproblematiek en schulden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1x in de twee weken pb gesprek</li> <li>Begeleiding moet beter luisteren, niet een gesprekje van 5 of 10 minuten</li> <li>Harder optreden tegen mensen die onder invloed zijn en overlast veroorzaken</li> <li>Ik zou meer geholpen willen worden met mijn ziekte en hoe daar mee om te gaan</li> <li>Meer aandacht voor de cliënt voor een praatje af en toe. De begeleiding mag vaker bij me komen voor een praatje.</li> <li>Meer mijn eigen gang laten gaan. Ik kan er niet zo goed tegen dat ze zich teveel met mijn privéleven bemoeien.</li> </ul>

### 3.3.3. Cliënten woonvorm Eenrum

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiding maakt contact.</li> <li>• Mijn dagbesteding om regelmaat te houden in mijn bestaan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken beter nakomen.</li> <li>• Beter luisteren en communiceren, en niet denken dat ze het beter weten. Je behandelen als een klein kind.</li> <li>• Meer luisteren en niet weglopen tijdens gesprek!</li> </ul>

### 3.3.4. Cliënten woonvorm Leek

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ben over alles wel tevreden.</li> <li>• Dat ze open staan voor gesprekken en altijd vragen hoe het met je gaat en je eerlijkheid waarderen.</li> <li>• Is blij met pb'er en houdt zich daar aan vast.</li> <li>• Zorg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is een leerproces zoals voor mij of de begeleiding, dus mijn algemene oordeel is goed.</li> <li>• Het regelen van gesprekken: dus het beter naartoe werken van een gesprek.</li> <li>• Niks.</li> <li>• Zou het niet zo 1,2,3 weten. Mijn ervaring is behoorlijk positief.</li> </ul>

## 3.4. Oordeel begeleiding

Aan de cliënten is ook gevraagd om hun oordeel over de begeleiding uit te drukken in een rapportcijfer. Gemiddeld geven zij het cijfer 7,6. De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 3.3. Verdeling rapportcijfers begeleiding (n = 26)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	2	8%
5	1	4%
6	1	4%
7	6	23%
8	8	31%
9	6	23%
10	2	8%

Het vaakst gegeven cijfer is een 8, dit is gegeven door bijna eenderde van de cliënten. 12% heeft een onvoldoende gegeven aan de begeleiding. Het laagste cijfer is een 3 (een keer gegeven, daarnaast is een 4 en een 5 gegeven).

Bij uitsplitsing naar (woon)locaties zien we dat cliënten van locatie Eenrum gemiddeld het laagste rapportcijfer geven aan de begeleiding, en de cliënten van woonvorm Leek het hoogste cijfer. Onderstaande tabel geeft het volledige overzicht.

*Tabel 3.4. Gemiddelde rapportcijfers begeleiding per locatie*

	n	gemiddelde
Ambulant	5	7,8
Woonvorm Broek	10	7,2
Woonvorm Eenrum	3	6,5
Woonvorm Leek	7	8,3
onbekend	1	8,0
Totaal	26	7,6

## 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. De ambulante cliënten hebben de vragen over wonen niet ingevuld (of 'n.v.t.' geantwoord). Het aantal respondenten is bij dit onderwerp daardoor wat kleiner.

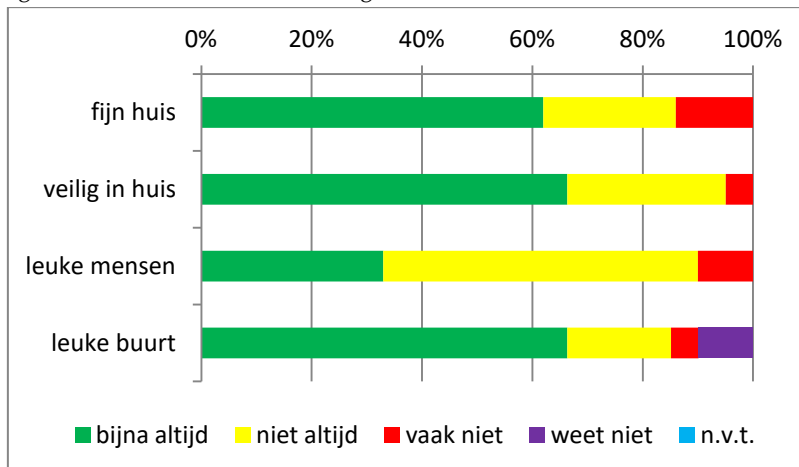
Tabel 4.1. Oordeel cliënten over de eigen woning (n = 21, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijn huis hebt?	62	24	14	-	-
2. Je veilig bent in je huis?	67	29	5	-	-
3. Je met leuke mensen in huis woont?	33	57	10	-	-
4. Je in een leuke buurt woont?	67	19	5	10	-

- Uit de tabel blijkt dat ongeveer tweederde van de cliënten positief oordeelt over hun huis, de veiligheid en de buurt. Eenderde oordeelt positief over de huisgenoten.
- Ongeveer een op de zeven cliënten kiest het negatieve antwoord als het gaat om het huis, 10% is ontevreden over de huisgenoten.
- Meer dan de helft kiest het antwoord 'niet altijd' als het over de huisgenoten gaat. Ruim een kwart voelt zich niet altijd veilig in huis.

In figuur 4.1. zijn deze resultaten ook grafisch weergegeven:

figuur 4.1. Oordeel over woning



#### 4.2. Antwoordverdeling eten

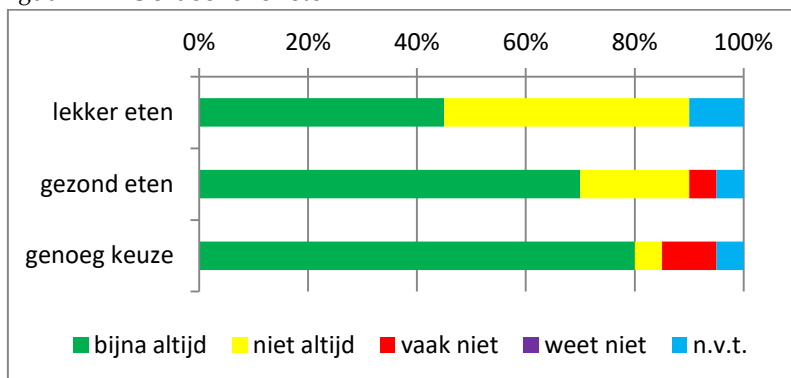
We hebben drie vragen gesteld over eten. Ook hier geldt dat deze vragen niet van toepassing zijn op de ambulante cliënten.

Tabel 4.2. Oordeel cliënten over eten en hulp (n = 20, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
5. Het eten lekker is?	45	45	-	-	10
6. Het eten gezond is?	70	20	5	-	5
7. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	80	5	10	-	5

- De helft van de cliënten (op wie de vraag van toepassing is) oordeelt positief over het eten, de andere helft ziet ruimte voor verbetering.
- Het oordeel over gezond eten en keuzevrijheid is vaker positief. Anderzijds oordeelt 10% van de cliënten negatief over de keuzemogelijkheden.

figuur 4.2. Oordeel over eten



#### 4.3. Antwoordverdeling hulp in huis

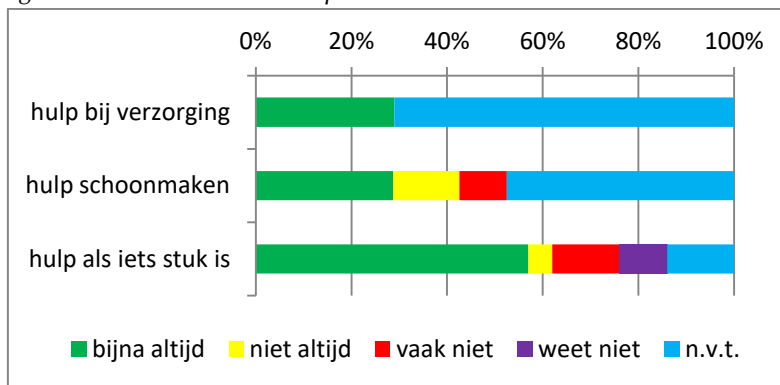
Tabel 4.3. laat het oordeel zien m.b.t. hulp in huis.

Tabel 4.3. Oordeel cliënten over hulp (n = 21, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
8. Je genoeg geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	29	-	-	-	71
9. Je genoeg geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	29	14	10	-	48
10. Je genoeg geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	57	5	14	10	14

- De vragen over persoonlijke verzorging en schoonmaak in huis zijn op de meeste cliënten niet van toepassing.
- Cliënten oordelen relatief het vaakst positief over hulp bij PV, iedereen op wie de vraag van toepassing is, is hierover tevreden.
- Ongeveer een vijfde tot een kwart van de respondenten is in enige mate kritisch over de schoonmaak en/of het onderhoud.

figuur 4.3. Oordeel over hulp in huis



#### 4.4. Antwoordverdeling beslissen en huisregels

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

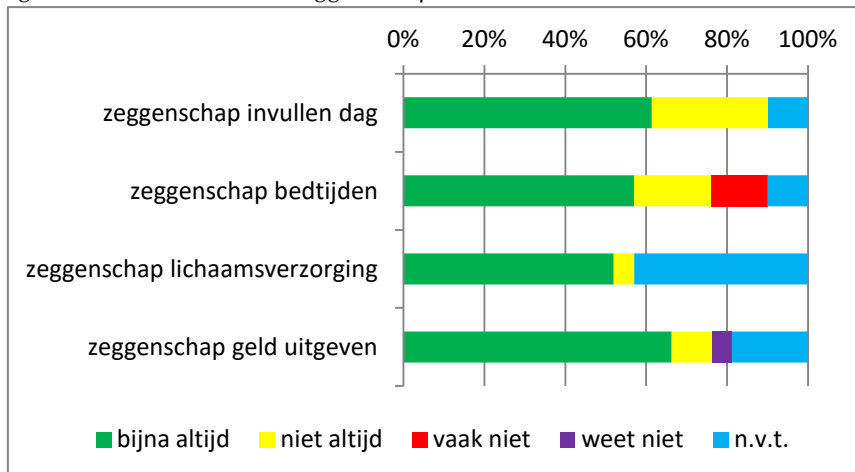
Tabel 4.4. Oordeel cliënten over beslissen (n = 21, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
11. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?	62	29	-	-	10
12. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	57	19	14	-	10
13. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	52	5	-	-	43
14. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	67	10	-	5	19

- Na correctie voor 'n.v.t.' oordelen de cliënten relatief het vaakst positief over de zeggenschap over lichaamsverzorging.

- Er zijn weinig negatieve antwoorden gegeven, alleen bij de vraag over bedtijden is dit antwoord een aantal keer gekozen. In totaal oordeelt ongeveer eenderde van de cliënten in meer of mindere mate kritisch over de vrijheid om zelf de bedtijden te bepalen. Bijna eenderde ziet ruimte voor verbetering als het gaat om vrijheid om zelf de dag in te vullen.

figuur 4.3. Oordeel over zeggenschap



#### 4.5. Vergelijking met 2016

In deze paragraaf worden de antwoorden vergeleken met die van de vorige meting (2016). We doen dat wederom aan de hand van de positieve antwoorden, na correctie voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’. Ook hier geldt dat het aantal vragen in 2016 wat kleiner was, zodat niet op alle vragen een vergelijking kan plaatsvinden.

Tabel 4.5. Oordeel wonen 2016 en 2018, positieve antwoorden na correctie weet niet/n.v.t.

Vind je dat:	😊 2016	😊 2018
1. Je een fijn huis hebt?	46	62
2. Je veilig bent in je huis?	58	67
3. Je met leuke mensen in huis woont?	45	33
4. Je in een leuke buurt woont?	65	74
5. Het eten lekker is?	72	50
6. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?*	77	84
7. Je genoeg geholpen wordt bij het schoonmaken?*	53	55
8. Je genoeg te zeggen hebt over jij de dag invult?*	61	69
9. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je opstaat?	53	63

\* dit is de formulering die in 2018 is gebruikt. In 2016 zijn deze vragen iets anders gesteld, maar de strekking is dezelfde



Als we kijken naar verschillen van ten minste 10 procentpunt (waarbij de kans afneemt dat het verschil het gevolg is van 'toeval'), dan zien dat het oordeel over het huis en zeggenschap over bedtijden wat vaker positief is in 2018. Het oordeel over medebewoners en het eten is wat minder vaak positief.

#### 4.6. Verbeter- en positieve punten wonen (open vraag)

Hieronder worden per locatie de positieve aspecten en de verbeterpunten weergegeven m.b.t. het wonen.

##### 4.6.1. Cliënten woonvorm Broek

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik ben heel tevreden. Ik woon goed bij Keroazie. Ik wil hier niet meer weg.</li> <li>ik vind het prettig wonen hier.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het is mij te stil, een doods gat. - Ik vind het niet leuk als ze zich teveel met mijn privé (en mijn kamer) bemoeien. -Heb altijd ambuland zelfstandig gewoond en vind dit wel een stap terug. -Te grote groep!.</li> <li>Weekenden mag later wakker i.p.v. voor medicatie komen.</li> <li>Zou graag een eigen wc hebben.</li> </ul>

##### 4.6.2. Cliënten woonvorm Eenrum

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mijn kamer en dagbesteding behouden!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Huis en kamer moeten schoon zijn.</li> <li>Mensen die mij in de weg zitten naar een andere plaats brengen. Geen honden!</li> </ul>

##### 4.6.3. Cliënten woonvorm Leek

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dat er een dak is, internet, water, kachel als die het doet.</li> <li>Heb altijd iemand om mee te praten.</li> <li>Het gezamenlijk eten en bewonersvergaderingen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>H. zou graag meer geld willen verdienen in dagbesteding. Verder tevreden.</li> <li>Het vergroten van kamers, en dus minder kamers.</li> <li>Zie opmerkingen tot slot.</li> </ul>

#### 4.7. Oordeel wonen

Gemiddeld geven de cliënten een 7,4 als rapportcijfer voor het wonen bij Keroazie. De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 4.6. Verdeling rapportcijfers wonen (n = 19)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	-	-
5	1	5%
6	4	21%
7	3	16%
8	8	42%
9	2	10%
10	1	5%

Het vaakst gegeven cijfer is een 8, door meer dan 40% van de cliënten wonen. Er zijn nauwelijks onvoldoendes gegeven, het laagste cijfer is een 5 (een keer).

Als we uitsplitsen naar locatie, dan blijkt dat het beeld hetzelfde is als bij het onderwerp begeleiding: de cliënten van locatie Eenrum geven gemiddeld het laagste rapportcijfer aan het wonen, de cliënten van woonvorm Leek het hoogste cijfer. Onderstaande tabel laat de gemiddelde cijfers per locatie zien.

Tabel 4.7. Gemiddelde rapportcijfers wonen per locatie

	n	gemiddelde
Woonvorm Broek	9	7,4
Woonvorm Eenrum	3	6,5
Woonvorm Leek	7	7,9
Totaal	19	7,4

## 5. DAGBESTEDING

### 5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met dagbesteding bij Keroazie. 17 van de 26 respondenten hebben dagbesteding bij Keroazie: tien op de locatie Broek, drie in Eenrum en vier in Leek. De andere cliënten hebben momenteel geen dagbesteding of hebben andere werkzaamheden (werk bij SW-bedrijf of vrijwilligerswerk).

### 5.2. Antwoordverdeling dagbesteding

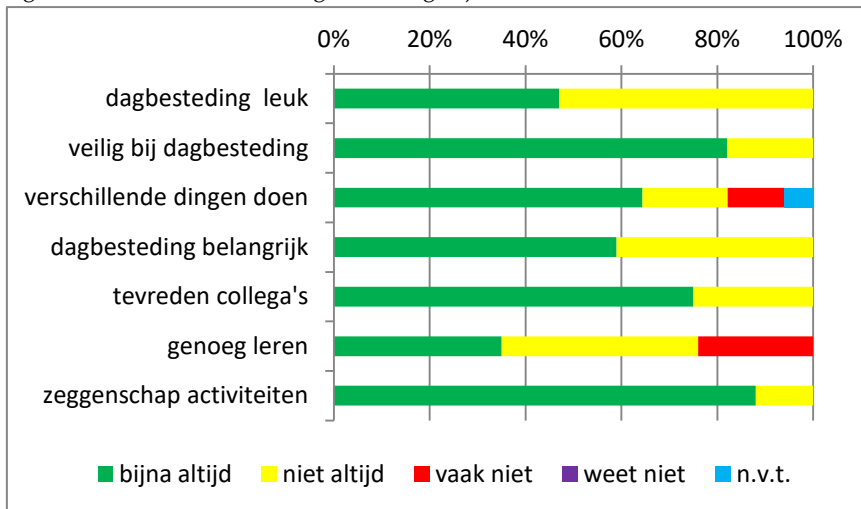
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling van 17 cliënten bij de vragen over dagbesteding bij Keroazie weergegeven.

Tabel 5.1. Oordeel over dagbesteding bij Keroazie (n = 17, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je dagbesteding of werk leuk is?	47	53	-	-	-
2. Je veilig bent op je dagbesteding of werk?	82	18	-	-	-
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding of werk?	65	18	12	-	6
4. Je dagbesteding of werk belangrijk is?	59	41	-	-	-
5. Je collega's op je dagbesteding of werk aardig zijn?	75	25	-	-	-
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding of werk?	35	41	24	-	-
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding of werk?	88	12	-	-	-

- Ongeveer de helft van de cliënten oordeelt positief over dagbesteding bij Keroazie ('leuke dagbesteding'). Het vaakst wordt positief geoordeeld over de zeggenschap over activiteiten en de veiligheid.
- Er is niet vaak voor het negatieve antwoord gekozen. Wel oordeelt ongeveer een kwart van de cliënten negatief over de mogelijkheden om nieuwe dingen te leren. Slechts eenderde oordeelt hierover positief.
- Een relatief groot deel van de cliënten ziet ruimte voor verbetering als het gaat om de inhoud van de dagbesteding ('leuke dagbesteding'), het belang van de dagbesteding en de eerder genoemde mogelijkheden om nieuwe dingen te leren.

Figuur 5.1. oordeel over dagbesteding bij Keroazie



### 5.3. Antwoordverdeling begeleiding dagbesteding

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

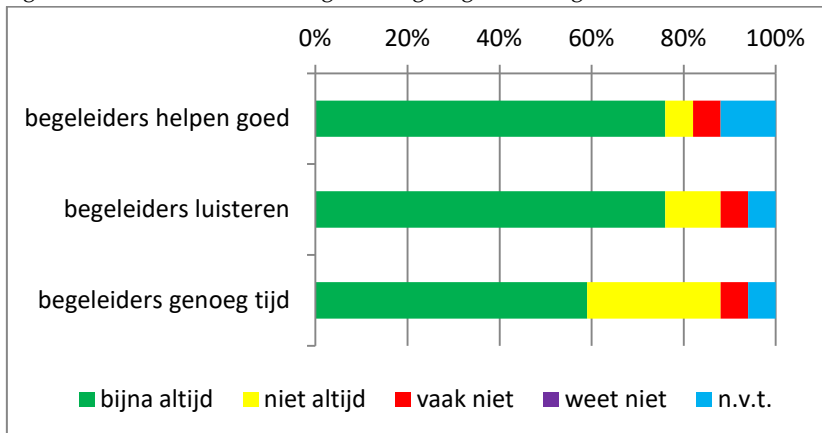
Tabel 5.2. Oordeel cliënten over begeleiding bij de dagbesteding (n = 17)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
8. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	76	6	6	-	12
9. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren?	76	12	6	-	6
10. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	59	29	6	-	6

- De cliënten oordelen meestal positief over de begeleiding bij de dagbesteding en het luisteren door begeleiders.
- Er is bij dit onderwerp nauwelijks negatief geantwoord (telkens door één cliënt).
- Ruim een kwart van de cliënten vindt dat de begeleiders bij dagbesteding niet altijd genoeg tijd voor ze hebben.

Hieronder zijn deze resultaten ook grafisch weergegeven:

Figuur 5.2. Oordeel over begeleiding dagbesteding



#### 5.4. Vergelijking met 2016

In 2016 zijn zes vragen gesteld over dagbesteding en de begeleiding daarbij. In onderstaande tabel worden de positieve antwoorden op deze vragen vergeleken met de uitkomsten in 2018. Wederom geldt dat de resultaten zijn gecorrigeerd voor de antwoorden ‘weet niet’, en ‘n.v.t.’.

Tabel 5.3. Oordeel dagbesteding 2016 en 2018, positieve antwoorden na correctie weet niet/n.v.t.

Vind je dat:	😊 2016	😊 2018
1. Je dagbesteding of werk leuk is?	54	47
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	77	82
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij dagbesteding?	64	69
4. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	66	75
5. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	68	86
6. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	49	63

Als we kijken naar verschillen van ten minste 10 procentpunt tussen de twee metingen, dan zien we dat cliënten in 2018 relatief vaker positief oordelen over de begeleiding bij de dagbesteding dan in 2016.

## 5.5. Verbeter- en positieve punten dagbesteding (open vraag)

Hieronder worden per locatie de positieve aspecten en de verbeterpunten weergegeven m.b.t. de dagbesteding en begeleiding daarbij.

### 5.5.1. Cliënten woonvorm Broek

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Als het zo blijft ben ik blij.</li> <li>De werkzaamheden bevallen mij goed.</li> <li>Mag altijd zelf aangeven wat ik wil doen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dat begeleiders wat meer tijd voor mij hebben.</li> <li>Dat in het weekend de troep wordt opgeruimd. Dat geldt ook voor de avonden.</li> <li>Soms zou ik wel halve dagen willen werken omdat ik druk ervaar in mijn hoofd.</li> </ul>

### 5.5.2. Cliënten woonvorm Eenrum

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mag altijd zelf aangeven wat ik wil doen.</li> <li>Routine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meer variatie, liefst dieren (geen honden!)</li> </ul>

### 5.5.3. Cliënten woonvorm Leek

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ritme, dat ik leer aan te nemen wat voor mijn voeten ligt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De duidelijkheid; wat kan je doen, wat moet je doen. 'onprofessionaliteit'.</li> </ul>

## 5.6. Oordeel Dagbesteding

Gemiddeld geven de cliënten een 7,4 als rapportcijfer voor de dagbesteding bij Keroazie. De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 5.4. Verdeling rapportcijfers dagbesteding (n = 18)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	-	-
6	4	22%
7	8*	45%
8	2	11%
9	2	11%
10	2	11%

\* waaronder één 6,5

Het vaakst gegeven cijfer is een 7, door bijna de helft van de cliënten. Er zijn geen onvoldoendes gegeven, het laagste cijfer is een 6.

Als we deze resultaten uitsplitsen naar locatie, dan zien we dat cliënten van woonvorm Broek gemiddeld het hoogste rapportcijfer geven aan hun dagbesteding en cliënten Leek het laagste.

*Tabel 4.7. Gemiddelde rapportcijfers per locatie*

	n	gemiddelde
Woonvorm Broek	10	7,8
Woonvorm Eenrum	3	7,3
Woonvorm Leek	5	6,8
Totaal	18	7,4

## 6. VRIJE TIJD

### 6.1. Antwoordverdeling vrije tijd

In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten over hun vrijetijdsbesteding. We hebben gevraagd naar de activiteiten die ze kunnen doen, en de hulp van begeleiders en het eigen netwerk daarbij.

Tabel 6.1. Oordeel cliënten over hun vrije tijd en hulp begeleiders (n = 26)

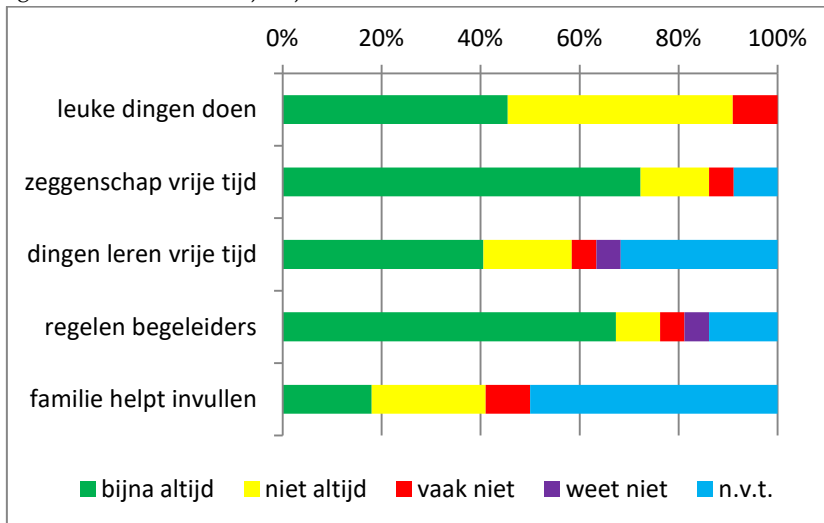
Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd (als je niet naar dagbesteding of werk gaat)?	45	45	9	-	-
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	73	14	5	-	9
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?	41	18	5	5	32
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijvoorbeeld hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	68	9	5	5	14
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	18	23	9	-	50

- Cliënten zijn relatief het vaakst positief over de zeggenschap over hun vrije tijd en de hulp van begeleiders om iets te regelen indien dat nodig is.
- Er zijn bij deze vragen nauwelijks negatieve antwoorden gegeven. Bijna een tiende van de respondenten is niet tevreden over de dingen die ze kunnen doen in hun vrije tijd en de hulp van het eigen netwerk bij de invulling ervan.
- Bij de meeste vragen ziet een tamelijk groot deel van de cliënten ruimte voor verbetering. Dit is vooral het geval bij de eerste vraag ('leuke dingen doen').

In figuur 6.1 is de antwoordverdeling grafisch weergegeven.



figuur 6.1. oordeel vrije tijd



## 6.2. Vergelijking met 2016

In 2016 zijn twee vragen gesteld over vrije tijd en de begeleiding daarbij. In onderstaande tabel worden de positieve antwoorden op deze vragen (na correctie) vergeleken met de uitkomsten in 2018.

Tabel 6.2. Oordeel vrije tijd 2016 en 2018, positieve antwoorden na correctie weet niet/n.v.t.

Vind je dat:	😊 2016	😊 2018
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	77	45
2. 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)?	78	83

Opvallend is dat het oordeel over de activiteiten in de vrije tijd dit jaar beduidend minder vaak positief is dan in 2016. Het oordeel over hulp van begeleiding is ongeveer gelijk gebleven, en is in beide jaargangen meestal positief.

### 6.3. Verbeter- en positieve punten vrije tijd (open vraag)

Hieronder worden per locatie de positieve aspecten en de verbeterpunten weergegeven m.b.t. vrije tijd.

#### 6.3.1. Cliënten woonvorm Broek

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spelletjes, volleybal.</li> <li>• Heel tevreden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik ben ziek en daardoor beperkt in mijn bewegingen buiten de deur.</li> <li>• Ik mag niet weg en daar baal ik van.</li> <li>• Meer leuke dingen met de groep doen.</li> <li>• Meer vrijheid.</li> </ul>

#### 6.3.2. Cliënten woonvorm Eenrum

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik mag zelf bepalen wat ik doe.</li> <li>• Heb alleen veel rust nodig, krijg ik niet!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dat er genoeg georganiseerd wordt.</li> </ul>

#### 6.3.3. Cliënten woonvorm Leek

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• -</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer met mensen omgaan.</li> <li>• Minder eten, zitten met mobiel spelen. Er op uit gaan.</li> </ul>

### 6.4. Oordeel Vrije tijd

Het gemiddelde rapportcijfer voor vrije tijd is met een 6,6 relatief laag. De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 6.3. Verdeling rapportcijfers vrije tijd (n = 21)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	4	19%
5	-	-
6	3	14%
7	7	33%
8	3	14%
9	2	10%
10	2	10%

Het vaakst gegeven cijfer is een 7, door eenderde van de cliënten. Opvallend is dat er vier onvoldoendes zijn gegeven, waaronder twee keer een 1. Dat verklaart ook het lage gemiddelde rapportcijfer. Anderzijds zijn er ook twee keer een 9 en twee keer een 10 gegeven aan de vrije tijd.

Als we uitsplitsen naar locatie, dan zien we dat cliënten van woonvorm Broek en Eenrum gemiddeld een relatief laag rapportcijfer geven aan hun vrije tijd. De cliënten van woonvorm Leek geven een ruime voldoende aan hun vrije tijd.

*Tabel 6.4. Gemiddelde rapportcijfers per locatie*





	n	gemiddelde
Ambulant	2	8,5
Woonvorm Broek	10	5,9
Woonvorm Eenrum	2	5,0
Woonvorm Leek	6	7,5
onbekend	1	8,0
Totaal	21	6,6

## 7. MEDISCHE ZORG EN THERAPIE

### 7.1. Antwoordverdeling medische zorg en therapie





In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten over de medische zorg. We hebben twee vragen gesteld over zorgverleners (verpleegkundige en behandelaar), 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.

Tabel 7.1. Oordeel cliënten over verpleegkundige en behandelaar (n = 23, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je een goede verpleegkundige hebt?	43	17	-	4	35
2. Je een goede behandelaar hebt? (n = 21)	62	10	-	10	19

- De antwoordverdeling wordt sterk beïnvloed doordat veel cliënten ‘n.v.t.’ of ‘weet niet’ antwoorden.
- De cliënten oordelen over het algemeen positief over de verpleegkundige en de behandelaar. Geen van de cliënten heeft een negatief oordeel gegeven over deze medewerkers.

Tabel 7.2. Oordeel cliënten over luisteren en afspraken houden (n = 23, in %)

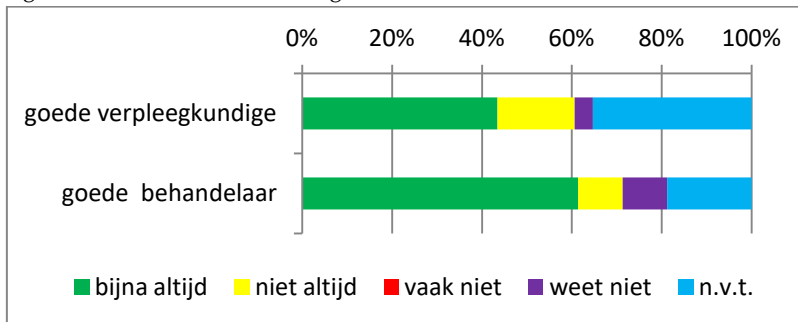
Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
3. Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	61	26	-	4	9
4. De medewerkers (verpleegkundige en/of behandelaar) goed naar je luisteren?	70	13	-	4	13
5. De medewerkers (verpleegkundige en/of behandelaar) zich aan de afspraken houden?	70	9	-	4	17

\* niet gesteld in de pictoversie

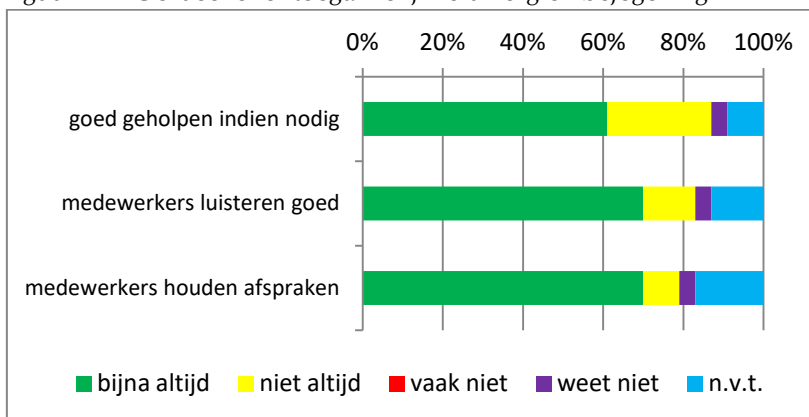
- De cliënten oordelen overwegend positief over het luisteren en aan afspraken houden door de medewerkers.
- Als het gaat over de beschikbaarheid of toegankelijkheid van de zorg zien we dat ruim een kwart van de cliënten ruimte ziet voor verbetering, maar er zijn geen negatieve antwoorden gegeven.

Voor de volledigheid geven we deze resultaten ook grafisch weer.

Figuur 7.1. Oordeel over zorgverleners



Figuur 7.2. Oordeel over toegankelijkheid zorg en bejegening



## 7.2. Vergelijking met 2016

In 2016 zijn meer vragen gesteld over individuele hulpverleners (dokter, tandarts, fysiotherapeut etc.), maar geen vragen over de verpleegkundige en behandelaar. Wel is zowel in 2016 als in 2018 gevraagd naar de bejegening door medewerkers en het houden aan afspraken. De focus in de vragen is wat anders (in 2018 gaat het nadrukkelijk om de verpleegkundige en behandelaar, in 2016 meer algemeen over dokters en therapeuten), zodat de vergelijking niet helemaal zuiver is. Volledigheidshalve laten we toch zien wat het percentage positieve antwoorden is op deze vragen (na correctie) in beide jaargangen.

Tabel 7.2. Oordeel zorg 2016 en 2018, positieve antwoorden na correctie weet niet/n.v.t.

Vind je dat:	😊 2016	😊 2018
1. De medewerkers goed naar je luisteren?	86	84
2. De medewerkers zich aan de afspraken houden?	81	89

We zien dat het beeld in beide onderzoeken vergelijkbaar is. Er is een klein verschil als het gaat over houden aan afspraken, maar dat kan ook het gevolg zijn van de verschillen in vraagstelling/focus.

### 7.3. Verbeter- en positieve punten medische zorg (open vraag)

Hieronder worden de positieve aspecten en de verbeterpunten weergegeven m.b.t. de (medische) zorg.

#### 7.3.1. Cliënten woonvorm Broek

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik ben over alles tevreden.</li> <li>Heel blij met creatieve therapie. Ik voel daardoor minder agressie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokter is vaak te snel, waardoor zaken die ik aan wil kaarten niet aan de orde komen.</li> </ul>

#### 7.3.2. Cliënten woonvorm Eenrum

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mijn neuroloog.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik zou graag creatieve therapie willen van Renate.</li> <li>Wil graag opgenomen worden i.v.m. EMDR.</li> </ul>

#### 7.3.3. Cliënten woonvorm Leek

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik word goed behandeld.</li> <li>Meewerkende, hulpverlenende, openstaande leuke mensen (hulpverleners) en hun ervaringen.</li> <li>Luisterend oor, voel me op mijn gemak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen harder aanpakken. Anders een beter groepsdynamiek, moraal. Nutteloze, onwillende, energiezuijgende roldeurcliënten weghalen.</li> </ul>

## 8. ZORGPLAN

### 8.1. Inleiding

In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van cliënten over het zorgplan. We hebben zes 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.

### 8.2. Antwoordverdeling zorgplan

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

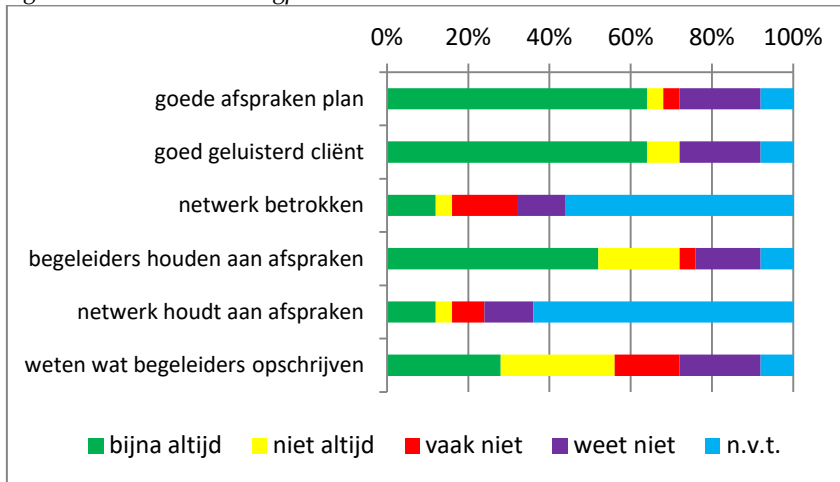
Tabel 8.1. Oordeel cliënten over het zorgplan (n = 24, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	64	4	4	20	8
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het zorgplan?	64	8	-	20	8
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	12	4	16	12	56
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	52	20	4	16	8
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	12	4	8	12	64
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	28	28	16	20	8

- We zien dat de cliënten relatief het vaakst positief oordelen over de afspraken in het zorgplan en het luisteren naar de cliënt bij het maken van het plan.
- De antwoordverdeling bij de vragen over betrokkenheid van het eigen netwerk wordt vertekend doordat ruim tweederde ‘weet niet’ of ‘n.v.t.’ antwoordt. Bij de andere cliënten (die wel een mening hebben hierover) is het oordeel over de rol van familie of vrienden nogal verdeeld.
- Bij de vragen over afspraken, luisteren en de rol van begeleiders is niet of nauwelijks negatief geantwoord. Bij de laatste vraag (weten wat de begeleiders opschrijven) kiest ongeveer een op de zeven cliënten voor het antwoord ‘vaak niet’.
- Een vijfde van de cliënten is ‘niet altijd’ positief over het houden aan afspraken door de begeleiders.

In figuur 8.1 zijn deze resultaten grafisch weergegeven.

Figuur 8.1. Oordeel zorgplan



### 8.3. Vergelijking met 2016

In onderstaande tabel wordt het oordeel over het zorgplan (positieve antwoorden) vergeleken met de resultaten in 2016. Destijds zijn drie vragen gesteld over dit onderwerp.

Tabel 8.2. Oordeel zorgplan 2016 en 2018, positieve antwoorden na correctie weet niet/n.v.t.

Vind je dat:	😊 2016	😊 2018
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	95	89
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het plan?	95	89
3. De begeleiders zich aan de afspraken houden?	67	68

Het oordeel over de gemaakte afspraken en het luisteren naar de cliënt lijkt wat minder vaak positief dan in 2016, maar het verschil is kleiner dan 10 procentpunt. Het oordeel over de begeleiders is onveranderd.



#### 8.4. Verbeter- en positieve punten zorgplan (open vraag)

Hieronder worden de positieve aspecten en de verbeterpunten weergegeven m.b.t. het zorgplan.

##### 8.4.1. Ambulante cliënten

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik vind het fijn dat ik nu de mogelijkheid heb om mijn rapportages te lezen.</li> <li>In goed overleg.</li> <li>Zorgplan duidelijk en herkenbaar. Werkbaar en ruimte voor ontwikkeling.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toelichting vraag 6: Caren-zorg moet nog worden geactiveerd. er wordt steeds meer gezamenlijk gerapporteerd.</li> </ul>

##### 8.4.2. Cliënten woonvorm Broek

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor de rest ben ik tevreden.</li> <li>Heel tevreden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dat de begeleiding zich ook aan de afspraken houdt.</li> <li>Dit punt maakt hem niet zoveel uit.</li> <li>Nog geen zorgplan (2x).</li> </ul>

##### 8.4.3. Cliënten woonvorm Eenrum

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>De zorg naar mij toe is goed, bijv. als ik mijn medicatie vergeet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Over therapie 5.</li> <li>Ik wil weten wat de begeleiders opschrijven en ik wil weten wat er in mijn zorgplan staat.</li> </ul>

##### 8.4.4. Cliënten woonvorm Leek

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dat de laatste is, ik houd me er niet eens meer bezig</li> <li>Graag meer inzicht in rapportage van de week.</li> </ul>

## 9. INSPRAAK EN KLACHTEN

### 9.1. Inleiding

Het thema inspraak en klachten bevat vragen over de bekendheid van en ervaring met de cliëntenraad 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).

### 9.2. Inspraak (cliëntenraad)

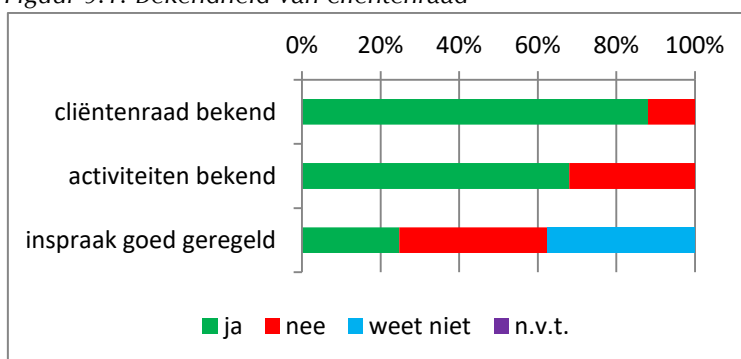
In de eerste plaats is gevraagd naar de bekendheid met de cliëntenraad:

Tabel 9.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 24, in %)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	88	12	-	-
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	68	32	-	-
3. Vind je dat inspraak voor cliënten goed geregeld is?	25	38	38	-

Bijna 90% van de cliënten weet dat er een cliëntenraad is. De activiteiten van de raad zijn bekend bij tweederde van de cliënten. Slechts een kwart van de cliënten vindt dat de inspraak goed geregeld is, en ruim eenderde weet niet of dit het geval is.

Figuur 9.1. Bekendheid van cliëntenraad



### 9.3. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

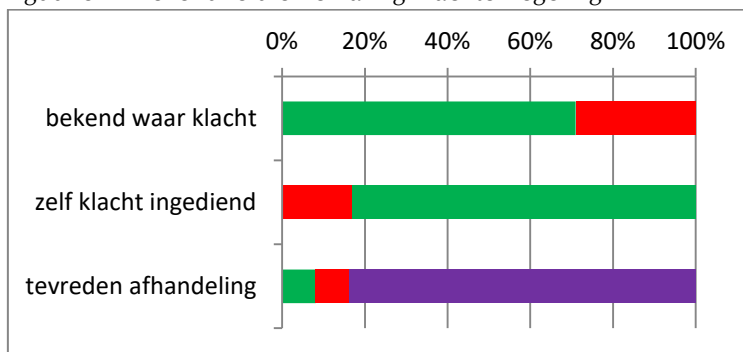
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven met betrekking tot de klachtenregeling.

Tabel 9.2. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n = 24, in %)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	71	29	-	-
2. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	17	83	-	-
3. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	8	8	-	83

Bijna driekwart van de cliënten weet waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. Ongeveer een op de zes respondenten heeft daadwerkelijk wel eens een klacht ingediend (in totaal vier cliënten). Twee van hen zijn tevreden over de afhandeling van de klacht, twee andere vinden dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld.

Figuur 9.2. Bekendheid en ervaring klachtenregeling



Opmerking bij figuur 9.2: de legenda is in dit geval vervallen omdat de betekenis van groen en rood niet steeds gelijk is (afhankelijk van de vraag kan het positieve antwoord zowel 'ja' (in vraag 1 en 3), als 'nee' zijn (vraag 2: wel eens klacht ingediend?)).

#### 9.4. Vergelijking met 2016

In onderstaande tabel wordt het oordeel over inspraak en klachten (antwoorden 'ja') vergeleken met de resultaten in 2016. Destijds zijn twee gesteld over inspraak.

Tabel 9.3. Kennis van/ervaring met cliëntenraad en klachten in 2016 en 2018

Vind je dat:	😊 2016	😊 2018
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	89	88
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	74	68
3. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	73	71
4. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	37	17

Het beeld is ongeveer gelijk in beide onderzoeken. Het aantal cliënten met een klacht lijkt wel wat te zijn afgenomen in vergelijking met 2016.

### 9.5. Verbeter- en positieve punten inspraak en klachten (open vraag)

Tot slot worden weer de positieve aspecten en de verbeterpunten weergegeven m.b.t. de inspraak en klachtenregeling.

#### 9.5.1. Ambulante cliënten

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik weet er weinig van af, omdat ik tevreden ben. Anders weet ik de directie wel te vinden.</li> </ul>

#### 9.5.2. Cliënten woonvorm Broek

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik ben zeer tevreden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik zou graag willen dat H. ook positieve dingen zegt over begeleiding bij cliëntenraad. -Ik zou willen weten waar ik een klacht kan indienen.</li> <li>Klachten bij begeleiding.</li> </ul>

#### 9.5.3. Cliënten woonvorm Eenrum

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er wordt niet goed geluisterd naar de bewonersvergadering. Er wordt niets aan veranderd of gedaan.</li> </ul>

#### 9.5.4. Cliënten woonvorm Leek

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Begeleiding luistert goed.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hij uit klachten bij de pb'er. Vindt dat dat redelijk goed opgepakt wordt.</li> <li>Meer mensen uit een locatie erbij betrekken.</li> </ul>

## 10. TOT SLOT

De vragenlijst eindigt met de vraag naar een rapportcijfer voor Keroazie en ruimte voor toelichting op de eerder gegeven antwoorden of voor een opmerking die de cliënt nog graag kwijt wil.

### 10.1. Rapportcijfer Keroazie

Gemiddeld geven de cliënten een 7,4 als rapportcijfer aan Keroazie. De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 10.1. Verdeling rapportcijfers Keroazie (n = 25)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	2	8%
5	1	4%
6	3	12%
7	5	20%
8	8	32%
9	3	12%
10	3	12%

\* waaronder één 7,5 respectievelijk 8,5

Het vaakst gegeven cijfer is een 8, door eenderde van de cliënten. Er zijn twee onvoldoendes gegeven (een 4 en een 5), maar ook drie keer een 10.

Als we uitsplitsen naar locatie dan zien we dat cliënten van woonvorm Leek gemiddeld het hoogste rapportcijfer geven aan de organisatie en cliënten van Eenrum het laagste.

Tabel 10.2. Gemiddelde rapportcijfers Keroazie per locatie

	n	gemiddelde
Ambulant	5	7,5
Woonvorm Broek	10	7,4
Woonvorm Eenrum	3	6,3
Woonvorm Leek	6	7,8
onbekend	1	8,0
Totaal	25	7,4

### 10.2. Open vraag tot slot

Hieronder worden de slotopmerkingen weergegeven, per locatie en door ons onderverdeeld naar positieve punten en verbeterpunten.

### 10.2.1. Ambulante cliënten

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Al mijn (hulp)vragen zijn duidelijk en naar tevredenheid beantwoord. geen vervelende drempel werken - cliënt. Prettig samenwerken</li> <li>Ben blij met J. (begeleider)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik vind de bus met het logo erop moeilijk. Ik woon vlakbij nabestaanden en woon hier net. Ik wil niet door het logo bevooroordeeld gaan worden, en dat er dan over mij wordt gepraat. Ik kan dan erg boos worden.</li> </ul>

### 10.2.2. Cliënten woonvorm Broek

positieve punten (neutraal)	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik ben 2 weken hier, kan nog geen mening geven.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het eten mag van mij wel beter, en iedereen eet zo snel waardoor ik altijd als laatste klaar ben</li> <li>Ik ben verdrietig dat (naam) weg is. Ik vind het vervelend dat er veel agressie en ruzie op de groep is.</li> <li>Veel te grote groep, te veel lawaai. Klachten erbij gekregen in mijn hoofd.</li> </ul>

### 10.2.3. Cliënten woonvorm Eenrum

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Het eten is goed, er wordt goed gekookt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik wil graag wonen in een rustige omgeving met hooguit 4 mensen en het liefste met dieren, maar geen honden. Zoals het hier nu is voel ik me niet veilig en heb veel stress en geen rust!</li> <li>Is al 5 jaar klote.</li> </ul>

### 10.2.4. Cliënten woonvorm Leek

positieve punten	verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Positief: openheid van medewerkers naar mij toe. Welwillendheid van begeleiders is sterk punt.</li> <li>Positief, ben gegroeid na 2 jaar hier wonen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dat er minder met personeel gewisseld wordt, want ik heb in 1,5 jaar 4 pb'ers gehad. Nu ik om een wisseling vraag kan het niet. Kortom, ik vind het te hectisch m.b.t. personeelskeuze.</li> <li>Kritiek op een aantal begeleiders; als ze met cliënten praten gedragen ze zich heel anders. Gekwalificeerde medewerkers worden hier weggeplukt om op een andere vestiging te gaan werken. - sommige cliënten krijgen hier veel te veel kansen - brede diversiteit gedragsproblemen, stoornissen of beperkingen vragen veel aanpassingsvermogen, terwijl ik al genoeg heb aan mezelf.</li> </ul>

## 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.
- Algemeen oordeel in termen van rapportcijfers.
- Vergelijking met 2016

### 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 80% 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%. Door de correctie is de vergelijkbaarheid verbeterd, maar het aantal respondenten per vraag soms kleiner geworden (om die reden is de ‘n’ per vraag weergegeven).

Tabel 11.1. vragen die door ten minste 80% van de cliënten positief zijn beantwoord (na correctie)

Vind je dat:	 bijna altijd
1. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging (n = 6)	100%
2. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt? (n = 12)	91%
3. De medewerkers zich aan de afspraken houden? (medische zorg, n = 18)	89%
4. Er goede afspraken staan in het zorgplan? (n = 18)	89%
5. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het zorgplan? (n = 18)	89%
6. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt? (n = 25)	88%
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding? (n = 17)	88%
8. Je genoeg te zeggen hebt over waar jij je geld aan uitgeeft? (n = 16)	87%
9. Je een goede behandelaar hebt? (n = 15)	86%
10. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt? (n = 19)	84%
11. De medewerkers goed naar je luisteren? (medische zorg, n = 19)	84%
12. Je veilig bent op je dagbesteding? (n = 17)	82%
13. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen (thema vrije tijd, n = 21)?	83%
14. De begeleiders goed met je omgaan? (n = 24)	82%
15. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen? (n = 24)	82%
16. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen? (n = 15)	81%
17. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren? (n = 16)	81%

Bij elkaar genomen laten deze punten zien dat de cliënten vooral positief oordelen over de ‘randvoorwaarden’ bij het dagelijks leven, zoals een passende mate van zelfstandigheid en zeggenschap, beschikbaarheid van hulp, ondersteuning en medische zorg waar/wanneer dat nodig is en eigen inbreng in het ondersteuningsplan.

### 11.3. Mogelijke verbeterpunten

In de resultatenhoofdstukken is per thema een opsomming gegeven van de mogelijke verbeterpunten zoals die uit de open vragen naar voren zijn gekomen. Een andere manier om inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten, is door te kijken 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) wat meer systematisch op een rij. We hebben daarvoor het volgende selectie criterium gebruikt: ten minste 33% van de cliënten heeft ‘niet altijd’ of ‘vaak niet’ geantwoord (☹ + ☹ ≥ 33%).

Ook hier hebben we eerst een correctie toegepast voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’. Aan de hand van dit criterium komen we tot de volgende vragen/aspecten:

Tabel 11.2. Mogelijke verbeterpunten op basis antwoordverdeling

Vind je dat:	totaal 'vaak niet' 'niet altijd'	☹ <b>niet altijd</b>	☹ <b>vaak niet</b>
1. Je leuke huisgenoten hebt? (n = 21)	67%	57%	10%
2. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding? (n = 17)	65%	41%	24%
3. Je familie/vrienden genoeg helpen bij invullen vrije tijd? (n = 11)	64%	46%	18%
4. Je familie/vrienden genoeg betrokken bij maken zorgplan? (n = 8)	63%	13%	50%
5. Je genoeg weet wat de begeleiders over jou opschrijven? (n = 18)	61%	39%	22%
6. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd? (n = 22)	54%	45%	9%
7. Je leuke dagbesteding hebt? (n = 17)	53%	53%	-
8. Je familie/ vrienden zich aan afspraken uit plan houden? (n = 6)	50%	17%	33%
9. Het eten lekker is? (n = 18)	50%	50%	-
10. Je genoeg geholpen wordt bij schoonmaken van je huis? (n = 11)	45%	27%	18%
11. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben? (n = 22)	41%	27%	14%
12. Je dagbesteding belangrijk is (n = 17)	41%	41%	-
13. Een fijn huis hebt? (n = 21)	38%	24%	14%
14. Je genoeg te zeggen hebt wanneer je opstaat/naar bed (n = 19)	37%	21%	16%
15. De begeleiders bij dagbest. genoeg tijd voor je hebben? (n = 16)	37%	31%	6%
16. De begeleiders goed naar je luisteren? (n = 24)	37%	33%	4%
17. De begeleiders genoeg helpen nieuwe dingen te leren? (n = 23)	35%	22%	13%
18. Je veilig bent in je huis?	34%	29%	5%
19. Je vaak genoeg contact hebt met je pb'er (n = 24)	33%	33%	-



Deze selectie laat zien dat cliënten van Keroazie relatief kritisch oordelen over de onderwerpen die te maken hebben met invulling van dagbesteding en vrije tijd en met de mogelijkheden tot ontwikkeling/leren daarbij. Andere punten die opvallen zijn het oordeel over huisgenoten, veiligheid in huis en de ondersteuning vanuit het eigen netwerk bij vrije tijd en het zorgplan. Bij de vragen over de betrokkenheid van familie/vrienden is het de vraag in welke mate dit onderwerp binnen de invloedssfeer van Keroazie ligt. Ook het eten wordt vrij vaak kritisch beoordeeld, maar dat is een gegeven dat in veel cliëntervaringsonderzoeken naar voren komt, evenals de kritiek dat de begeleiding niet genoeg tijd heeft voor cliënten.

#### 11.4. Rapportcijfers

In deze paragraaf zetten we alle rapportcijfers per onderdeel en locatie op een rijtje.

Tabel 11.3. Verdeling rapportcijfers per onderdeel

	gemiddeld cijfer	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	meest gegeven cijfer
begeleiding (n = 26)	7,6	3	3	8
wonen (n = 19)	7,4	-	5	8
dagbesteding (n = 18)	7,4	-	6	7
vrije tijd (n = 21)	6,6	4	1	7
Keroazie (n = 25)	7,4	2	4	8

Zoals uit de tabel blijkt oordelen de cliënten gemiddeld het meest positief over de begeleiding, en het minst positief over vrije tijd. Dat laatste onderwerp is een uitschieter in negatieve zin, de andere rapportcijfers liggen dicht bij elkaar. Zoals eerder beschreven wordt het lage gemiddelde rapportcijfer voor vrije tijd verklaard doordat een aantal cliënten heel lage cijfers heeft gegeven (waaronder twee keer een 1).

Tabel 11.4. Verdeling rapportcijfers naar locatie

	ambulant n = 5	Broek n = 10	Eenrum n = 3	Leek n = 7
begeleiding	7,8	7,2	6,5	8,3
wonen	-	7,4	6,5	7,9
dagbesteding	-	7,8	7,3	6,8
vrije tijd	8,5*	5,9	5,0*	7,5
Keroazie	7,5	7,4	6,3	7,8



\*n = 2

We zien dat de cliënten van Woonvorm Leek gemiddeld hogere cijfers geven dan de cliënten van de andere woonvormen. Cliënten van locatie Eenrum geven overwegend lagere cijfers, waarbij opgemerkt moet worden dat er maar drie respondenten zijn. Opvallend is verder dat de cliënten van woonvorm Leek een relatief laag cijfer aan dagbesteding geven.

## 11.5. Vergelijking met 2016



Tot slot van dit rapport zetten we de belangrijkste verschillen met het onderzoek van 2016 op een rijtje. We doen dat op basis van geconstateerde verschillen van ten minste 10 procentpunt in het percentage 'bijna altijd' antwoorden. De percentages zijn gecorrigeerd voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.' (deze zijn verwijderd uit de antwoordverdeling, waarna de resterende antwoorden zijn herberekend zodat het totaal weer op 100% uitkomt). Zoals al eerder beschreven is de vragenlijst die in 2018 gebruikt is langer dan de lijst uit 2016. Dat betekent dat niet bij alle vragen vergelijkingsmateriaal beschikbaar is.

Tabel 11.5. Positieve verschillen t.o.v.2016

Vind je dat:	 2016	 2018
1. Je <u>persoonlijk</u> begeleider jou goed ondersteunt?	78	88
2. De begeleiders goed met je omgaan?	59	82
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	36	63
4. Je een fijn huis hebt?	46	62
5. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je opstaat?	53	63
6. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	68	86
7. De begeleiders bij dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	49	63

Opvallend is dat dit jaar op diverse vragen over tijd en aandacht van begeleiders vaker positief wordt geoordeeld dan in 2016.

Tabel 11.6. Negatieve verschillen t.o.v. 2016

Vind je dat:	 2016	 2018
1. Je vaak genoeg contact hebt met je <u>pb'er</u> ?	82	67
2. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	71	59
3. Je met leuke mensen in huis woont?	45	33
4. Het eten lekker is?	72	50
5. Je leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	77	45

De punten waarop minder vaak positief geoordeeld wordt zijn minder makkelijk te ordenen (zijn meer divers). Wel valt op dat zowel de hoeveelheid contact met de pb'er als de beschikbare tijd van andere begeleiders in dit overzicht voorkomen. Het grootste verschil met 2016 in procenten, betreft het oordeel over de leuke dingen kunnen doen in de vrije tijd. Mogelijk speelt de beschikbare tijd van begeleiders hierin ook een rol.