

Clïentervaringsonderzoek Cavent 2016

Rapportage cliënten

Den Haag, maart 2016

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	5
2.3.	Steekproef en respons	5
2.4.	Analyse en rapportage	6
3.	BEGELEIDING	8
3.1.	Inleiding	8
3.2.	Antwoordverdeling begeleiding	8
3.3.	Algemeen oordeel begeleiding	11
3.4.	Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie	11
3.5.	Vergelijking met resultaten 2013	12
4.	WONEN	14
4.1.	Inleiding	14
4.2.	Antwoordverdeling de woning	14
4.3.	Antwoordverdeling zorg en hulp in huis	16
4.4.	Algemeen oordeel wonen	17
4.5.	Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie	17
4.6.	Vergelijking met resultaten 2013	18
5.	BESLISSEN EN ZELFSTANDIGHEID	20
5.1.	Inleiding	20
5.2.	Antwoordverdeling beslissen en zelfstandigheid	20
5.3.	Algemeen oordeel beslissen	21
5.4.	Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie	21
5.5.	Vergelijking met resultaten 2013	22
6.	DAGBESTEDING	23
6.1.	Inleiding	23
6.2.	Antwoordverdeling dagbesteding	24
6.3.	Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding	25
6.4.	Algemeen oordeel dagbesteding	26
6.5.	Vergelijking met resultaten 2013	26
7.	VRIJE TIJD	28
7.1.	Inleiding	28
7.2.	Antwoordverdeling vrije tijd	28
7.3.	Algemeen oordeel vrije tijd	30
7.4.	Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie	31
7.5.	Vergelijking met resultaten 2013	31

8.	ONDERSTEUNINGSPLAN	33
8.1.	Inleiding	33
8.2.	Antwoordverdeling ondersteuningsplan	33
8.3.	Algemeen oordeel vrije tijd	35
8.4.	Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie	36
8.5.	Vergelijking met resultaten 2013	36
9.	INSPRAAK EN KLACHTEN	38
9.1.	Inleiding	38
9.2.	Antwoordverdeling inspraak	38
9.3.	Antwoordverdeling klachten	39
9.4.	Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie	39
9.5.	Vergelijking met resultaten 2013	40
10.	VERANDERINGEN IN DE ZORG	41
10.1.	Inleiding	41
10.2.	Aandeel cliënten dat veranderingen waarneemt	41
10.3.	Waargenomen veranderingen	42
11.	TOT SLOT VRAGEN	43
12.	SAMENVATTING EN CONCLUSIE	45
12.1.	Algemeen beeld	45
12.2.	Oordeel over tevredenheid	47
12.3.	Verschillen tussen locaties (intramurale cliënten)	47
12.4.	Vergelijking met resultaten 2013	48
12.5.	Verbeterpunten	48

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

Cavent 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 in het kader van het individuele ondersteuningsplan), maar Cavent heeft ook te maken met externe verplichtingen met betrekking tot kwaliteit van zorg. Om inzicht te krijgen in de ervaringen van alle cliënten is besloten tot het laten uitvoeren van een onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek door Ipsos Facto beleidsonderzoek. Ipsos Facto heeft dit onderzoek ook in 2013 uitgevoerd voor Cavent.

Het cliëntervaringsonderzoek bestond uit een online enquête onder alle cliënten van Cavent (intramuraal en extramuraal), bij intramurale cliënten meestal afgenomen in de vorm van een interview, en een online enquête onder ouders/vertegenwoordigers van de intramurale cliënten. In dit rapport wordt verslag gedaan van het onderzoek onder de cliënten. De resultaten van de enquête onder ouders zijn vastgelegd in een afzonderlijke rapportage.

Uitgangspunt bij het onderzoek is de vragenlijst 'Onze 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 (pijler 2b). Dit zijn instrumenten die voldoen aan het kwaliteitskader van de VGN, en aan de (kwaliteits)eisen die vanaf 2014 gesteld worden aan cliëntervaringsonderzoek in de VG-sector.

1.2. Opbouw van het rapport

Achtereenvolgens wordt in dit rapport ingegaan op het oordeel over begeleiding (H3), wonen (H4), beslissen (H5), dagbesteding (H6), vrije tijd (H7), ondersteuningsplan (H8), inspraak en klachten (H9), veranderingen in de zorg (H10) en open opmerkingen (H11). Het rapport besluit met een samenvatting van de resultaten en een conclusie.

2. METHODE

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke wijze het cliëntervaringsonderzoek bij Cavent 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

De bestaande vragenlijst 'Onze cliënten aan het woord' heeft Ipsos Facto samen met de opdrachtgever op enkele punten aangepast om deze beter te laten aansluiten op de eigen wensen en situatie. Net als in 2013 zijn er drie verschillende versies van de vragenlijst gemaakt: voor intramurale cliënten, extramurale cliënten en ouders/vertegenwoordigers. De vragenlijst voor extramurale cliënten is wat korter (aantal items over bijvoorbeeld wonen en hulp in huis zijn achterwege gelaten). De vragenlijst voor ouders/vertegenwoordigers is in principe gelijk aan de versie voor intramurale cliënten, alleen de formulering/aanspraakvorm is anders.

De vragenlijst is in 2016 op een aantal punten aangepast. De belangrijkste verschillen zijn:

- Er zijn diverse vragen toegevoegd aan de lijst die te maken hebben met zelfstandigheid en hulp vanuit het eigen netwerk. Zo zijn bij onderwerpen als vrije tijd en ondersteuningsplan vragen toegevoegd over de betrokkenheid van en ondersteuning door de familie en vrienden van de cliënt.
- In 2016 is niet meer gevraagd naar rapportcijfers. In plaats daarvan is voor alle cliënten het alternatief voor het rapportcijfer gebruikt (algemene vraag naar tevredenheid met gebruik van smileys).
- In 2016 is de vragenlijst online afgenomen. Voor een kleine groep cliënten en ouders is ook een schriftelijke versie gebruikt die op verzoek kon worden toegestuurd.
- In 2016 is ook een verkorte versie met pictogrammen aangeboden. Deze is echter nauwelijks gebruikt (één vragenlijst ontvangen).

2.3. Steekproef en respons

De populatie van het onderzoek bestaat uit intramurale cliënten, extramurale cliënten en de ouders/vertegenwoordigers van de intramurale cliënten. In onderstaande tabel wordt per groep de respons weergegeven (in absolute aantallen en in percentages).

Tabel 2.1. respons per doelgroep

Groep	Populatie	Respons (n)	Respons 2016 (%)	Respons 2013 (%)
Intramurale cliënten	99	76	77%	94%
Extramurale cliënten	58	33	57%	66%
Vertegenwoordigers intramuraal*	199	64	32%	56%

* resultaten van deze groep zijn vastgelegd in een afzonderlijk rapport

Cavent heeft in totaal 105 intramurale cliënten. Zes cliënten zijn niet gevraagd om deel te nemen aan het CTO, omdat het meewerken aan een interview te belastend zou zijn, of omdat het niveau van de cliënt te laag zou zijn om te kunnen meewerken (ook bij het gebruik van de versie met pictogrammen). Bij een groot deel van de intramurale cliënten zijn meerdere vertegenwoordigers aangeschreven (bijvoorbeeld twee ouders of meerdere broers en zussen), zodat deze populatie groter is dan het totaal aantal cliënten.

De respons bij intramurale cliënten is redelijk goed te noemen, hoewel deze wel lager is dan in 2013. Het is niet bekend wat de reden daarvan is. De respons bij extramurale cliënten is ook wat lager dan in 2013, maar dat verschil is vrij klein. Bij de ouders en vertegenwoordigers ten slotte, is de respons enigszins teleurstellend (ongeveer een derde heeft gereageerd), zeker in vergelijking met 2013. Wellicht speelt hierbij een rol dat de enquête in 2016 online is afgenomen en in 2013 schriftelijk.

Bij de intramurale cliënten maken we onderscheid naar vier locaties. Deze locaties en de respons per locatie worden hieronder weergegeven:

Tabel 2.2. respons per locatie (intramurale cliënten)

locatie	aantal cliënten (n)
Grutto Strijen	29
Lindehoeve	15
Numansdorp	16
Vlashof	16
Totaal/gemiddelde	76

2.4. Analyse en rapportage

Het bestand met daarin alle ingevoerde gegevens is bewerkt met het statistische programma SPSS. In de analyses is onderscheid gemaakt tussen de intramurale en extramurale cliënten. Van beide groepen zijn eerst per vraag de verdeling van alle antwoorden uitgedraaid. Gekozen is om deze afzonderlijk te presenteren, omdat de leef- en woonsituatie van deze twee groepen vaak heel verschillend is. De intramurale cliënten hebben op alle aspecten (wonen, dagbesteding, vrije tijd) hulp en ondersteuning van medewerkers van Cavent, terwijl de extramurale cliënten veelal zelfstandiger leven en/of ondersteund worden door hun ouders.

Om het oordeel van intramurale cliënten naar locatie te kunnen uitsplitsen, en om verschillen met de uitkomsten in 2013 zichtbaar te maken, zijn per module schaalscores berekend. De schaalscores zijn als volgt berekend: het positieve antwoord (bijna altijd) krijgt score 3, het antwoord 'niet altijd' krijgt de score 2 en een negatief antwoord (vaak niet) krijgt score 1. Deze cijfers worden per schaal opgeteld en gedeeld door het aantal vragen. Daarbij wordt de antwoordcategorie 'geen ervaring' buiten beschouwing gelaten. De schaalscore ligt daarmee tussen de waarden 1,0 (minimum) en 3,0 (maximum). Met enige voorzichtigheid kan vervolgens gesteld worden: hoe hoger de score op de schaal, des te meer tevreden zijn de cliënten over het betreffende onderdeel van de dienstverlening. De schaalscores zijn uitgesplitst naar 4 locaties (zie tabel 2.2).

Om de rapportage overzichtelijk te houden zijn de hoofdstukken volgens een vast patroon opgebouwd:

- Tabel met de antwoordverdeling, zowel voor intramurale als extramurale cliënten (alle gesloten vragen uit de module).
- Korte beschrijving van de resultaten (kwalitatief).
- Grafieken met antwoordverdeling, zowel voor intramurale als extramurale cliënten.
- Algemeen oordeel cliënten over het betreffende thema (begeleiding, wonen etc.).
- Uitsplitsing van de resultaten intramurale cliënten naar locatie, op basis van schaalscores.
- Vergelijking van de uitkomsten met die van het onderzoek in 2013, eveneens op basis van schaalscores.

3. BEGELEIDING




3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van de cliënten met betrekking tot de begeleiding. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de antwoordverdeling bij intramurale en extramurale cliënten, het algemene oordeel over de begeleiding in termen van tevredenheid en de verschillen tussen locaties. Het hoofdstuk besluit met een vergelijking van de uitkomsten met de resultaten in 2013.

3.2. Antwoordverdeling begeleiding

De verdeling van de antwoorden van de intramurale cliënten met betrekking tot de begeleiding is weergegeven in tabel 3.1.

Tabel 3.1. Oordeel intramurale cliënten over de begeleiding (n = 76, in percentages)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Vind je dat je persoonlijk begeleider je goed ondersteunt?	83	11	3	4	-
2. Vind je dat je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	68	25	5	1	-
3. Vind je dat de begeleiders goed met je omgaan?	73	21	3	3	-
4. Vind je dat de begeleiders goed naar je luisteren?	65	31	4	-	-
5. Vind je dat de begeleiders je begrijpen?	67	24	7	3	-
6. Vind je dat de begeleiders genoeg ondersteuning bieden?	76	17	1	4	1
7. Vind je dat de begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	77	15	4	1	3
8. Vind je dat de verschillende begeleiders goed op de hoogte zijn van de afspraken die met jou gemaakt zijn?	51	30	8	8	3
9. Vind je dat je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	71	20	5	1	3
10. Vind je dat je begeleiders je helpen als je iets wil leren?	73	8	3	4	12
11. Vind je dat je begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	69	16	5	1	8

- Intramurale cliënten zijn het vaakst positief over de ondersteuning van hun persoonlijk begeleider (83% is hierover positief). Bij de meeste andere vragen oordeelt ongeveer tweederde tot driekwart van de cliënten positief.
- Het aandeel negatieve antwoorden ('vaak niet') is over het algemeen beperkt. Het vaakst is negatief geantwoord bij de vragen over het begrijpen van de cliënt door de begeleiders (7%) en het op de hoogte zijn door verschillende begeleiders van de afspraken met de cliënt (8%).
- Bij diverse vragen vindt een tamelijk groot deel van de intramurale cliënten dat verbetering mogelijk is. Dat is met name het geval bij vaak vragen over genoeg contact met de pb'er, luisteren, begrijpen, en op de hoogte zijn van afspraken ('niet altijd' geantwoord door ongeveer 25 tot 30% van de cliënten).

In tabel 3.2. worden de antwoorden van de extramurale cliënten weergegeven. De vragen zijn grotendeels dezelfde, alleen zijn aan de extramurale cliënten twee extra vragen gesteld over hulp vanuit het eigen netwerk en over gebruik van het systeem 'Beppe'.

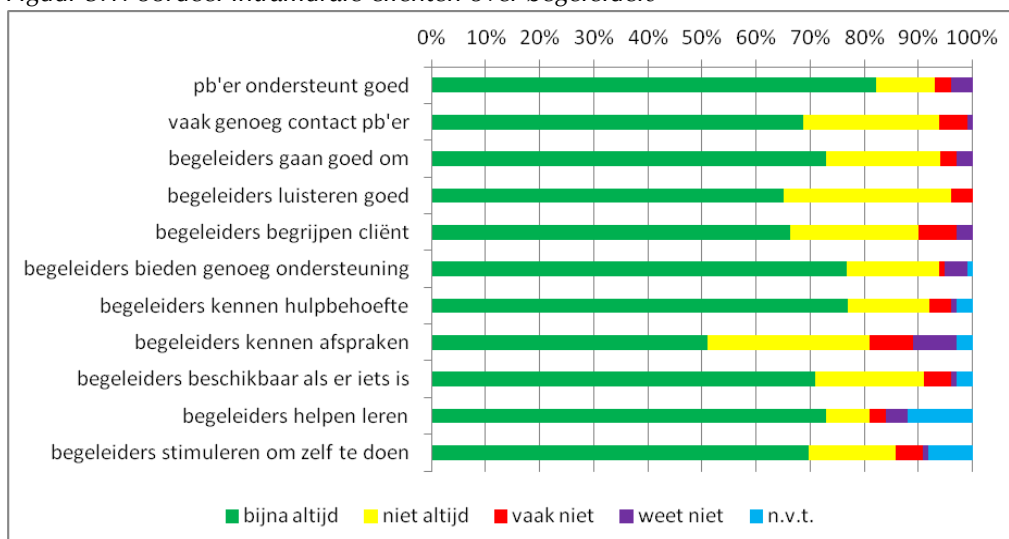
Tabel 3.2. Oordeel extramurale cliënten over de begeleiding (n = 33, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Vind je dat je persoonlijk begeleider je goed ondersteunt?	91	6	-	-	3
2. Vind je dat je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	73	23	-	-	3
3. Vind je dat de begeleiders goed met je omgaan?	75	13	6	-	6
4. Vind je dat de begeleiders goed naar je luisteren?	74	13	7	-	7
5. Vind je dat de begeleiders je begrijpen?	61	29	3	-	7
6. Vind je dat de begeleiders genoeg ondersteuning bieden?	77	13	3	-	7
7. Vind je dat de begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	59	22	9	-	9
8. Vind je dat de verschillende begeleiders goed op de hoogte zijn van de afspraken die met jou gemaakt zijn?	63	25	-	-	13
9. Vind je dat je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	73	15	3	-	9
10. Vind je dat je begeleiders je helpen als je iets wil leren?	76	6	3	6	9
11. Vind je dat je begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	67	12	-	6	15
12. Vind je dat je genoeg hulp krijgt van je netwerk (familie en vrienden)	50	22	13	3	13
13. Vind je dat gebruik van het systeem Beppe zorgt voor betere ondersteuning?	16	9	-	19	56

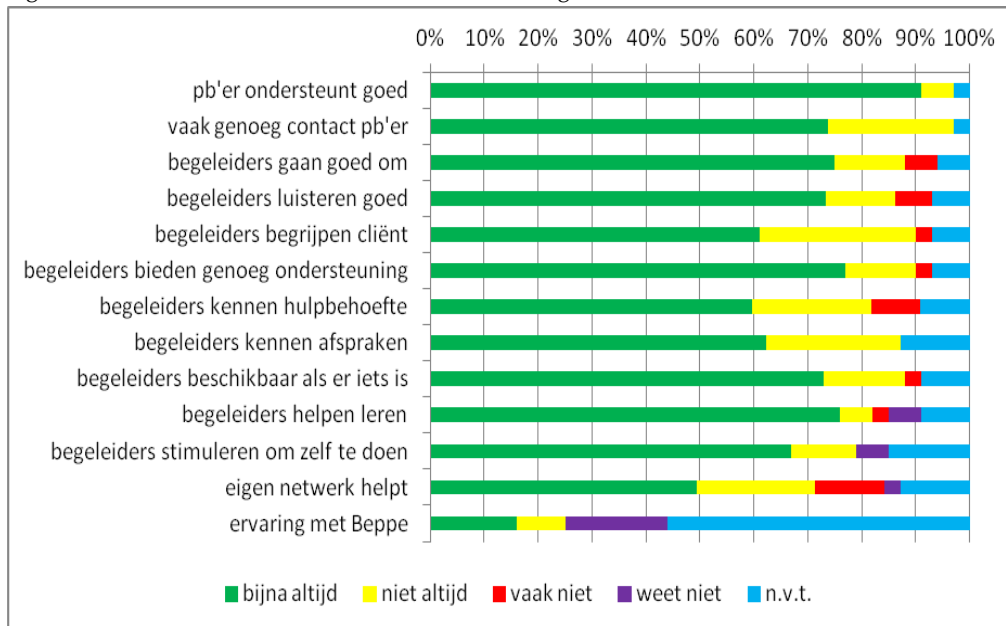
- De extramurale cliënten zijn het vaakst positief over de ondersteuning door de pb'er: ruim 90% is daar positief over. Bij veel andere vragen oordeelt ongeveer tweederde tot driekwart van de cliënten positief.
- De cliënten zijn relatief het vaakst kritisch als het gaat om de hulp vanuit het eigen netwerk (familie en vrienden): 13% is hierover niet tevreden.
- Bij diverse vragen vindt een relatief grote groep dat er ruimte is voor verbetering. Ongeveer een kwart van de cliënten kiest het antwoord 'niet altijd' bij vragen over: vaak genoeg contact hebben met de pb'er, begrijpen van de cliënt door de begeleiding, kennen van de hulpbehoefte, kennen van de afspraken met de cliënt en ondersteuning vanuit het eigen netwerk.

De antwoordverdeling van zowel de intramurale als de extramurale cliënten is hieronder weergegeven in de vorm van staafgrafieken.

Figuur 3.1. oordeel intramurale cliënten over begeleiders



Figuur 3.2. oordeel extramurale cliënten over begeleiders



3.3. Algemeen oordeel begeleiding

Aan alle cliënten is gevraagd een algemeen te geven over de tevredenheid met de begeleiding bij Cavent. De resultaten worden hieronder weergegeven voor beide groepen (intramuraal en extramuraal).

Tabel 3.4. Oordeel begeleiding intramurale cliënten (n = 75) en extramurale cliënten (n = 33) in %

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
intramurale cliënten	68	28	4	-
extramurale cliënten	81	13	3	3

Ongeveer tweederde van de intramurale cliënten is altijd of meestal tevreden over de begeleiding, ruim een kwart is niet altijd tevreden. Bij de extramurale cliënten is het aandeel tevreden cliënten hoger: ruim 80% is tevreden. Voor beide groepen geldt dat slechts een enkeling vaak niet tevreden is.

3.4. Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie

Om de resultaten van intramurale cliënten uit te splitsen naar de vier locaties is gebruik gemaakt van schaalscores die berekend zijn over alle gesloten vragen (waarbij de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.' buiten beschouwing zijn gelaten). De schaalscore ligt altijd tussen de waarde 1,0 (alle cliënten hebben negatief geantwoord op alle vragen) en

3,0 (alle cliënten hebben positief geantwoord). In onderstaande tabel wordt de schaalscore van de vier locaties weergegeven voor de schaal ‘persoonlijk begeleider’ (vraag 1 en 2) en ‘begeleiding’ (vragen 3 t/m 11):

Tabel 3.5. Schaalscores pb'er en begeleiding per locatie (intramurale cliënten)

locatie	aantal cliënten (n)	schaalscore pb'er	schaalscore begeleiding
Grutto Strijen	29	2,69	2,67
Lindehoeve	14	2,89	2,62
Numansdorp	16	2,72	2,67
Vlashof	16	2,67	2,67
Totaal/gemiddelde	75	2,73	2,66

Zoals uit de tabel blijkt, liggen de gemiddelde schaalscores van de vier groepen/locaties dicht bij elkaar. Bij de score voor de begeleiding zijn we geen verschil. Bij de persoonlijk begeleider lijken cliënten van de Lindehoeve wat vaker positief te oordelen dan de andere locaties, maar het verschil is niet statistisch significant.

3.5. Vergelijking met resultaten 2013

Tot slot van dit hoofdstuk vergelijken we de resultaten op hoofdlijnen met de uitkomsten van het vorige cliëntervaringsonderzoek bij Cavent in 2013. We doen dat aan de hand van de schaalscores die we ook hebben gebruikt om de locaties met elkaar te vergelijken. In onderstaande tabel wordt de gemiddelde schaalscore voor begeleiding in de twee jaargangen van het onderzoek met elkaar vergeleken.

Tabel 3.6. Vergelijking schaalscores begeleiding in onderzoek 2013 en 2016

locatie/groep	gemiddelde schaalscore 2013	gemiddelde schaalscore 2016
Grutto Strijen	2,69	2,67
Lindehoeve	2,68	2,62
Numansdorp	2,66	2,67
Vlashof	2,76	2,67
Gemiddelde	2,70	2,66
Extramurale cliënten	2,81	2,71

Bij de intramurale cliënten zien we nauwelijks verschillen tussen de twee metingen. Er zijn in beide jaargangen ook nauwelijks verschillen tussen de locaties onderling. De gemiddelde schaalscore is in beide metingen ongeveer 2,7. Kleine verschillen tussen de jaargangen kunnen het gevolg zijn van 'toeval' en/of de aanpassingen in de vragenlijst en

schaalberekening (in 2013 zijn de items over de persoonlijk begeleider meegenomen in de schaalscore, in 2016 is hiervoor een aparte score berekend).

Bij de extramurale cliënten zien we wel een verschil tussen de jaargangen, hoewel dat niet significant is. Hier zijn beide scores berekend over dezelfde items (in 2013 was oorspronkelijk geen schaalscore berekend, dat is nu gedaan in het kader van deze vergelijking), zodat verschillen tussen de vragenlijsten geen verklaring vormen voor het (kleine) verschil in schaalscores. Om te bepalen wat de verklaring voor het verschil zou kunnen zijn is gekeken naar het aandeel 'positieve' antwoorden op de vragen die zowel in 2013 als 2016 zijn gesteld. Op basis van die vergelijking zien we dat cliënten in 2013 vaker positief oordeelden bij twee vragen:

- de vraag over de wijze van omgaan van begeleiders met cliënten: na correctie voor 'n.v.t.' een verschil van tien procentpunt
- de vraag of begeleiders voldoende weten waar de cliënt hulp bij nodig heeft (23 procentpunt verschil t.o.v. 2013).

Mogelijk dat veranderingen in de hoeveelheid zorg en begeleiding ten opzichte van het jaar 2013 een rol speelt bij dit verschil (zie ook hoofdstuk 10 over de veranderingen in de zorg).

4. WONEN

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van cliënten over het wonen bij Cavent. Het onderdeel ‘wonen’ is onderverdeeld in twee ‘blokken’: de woning en zorg en hulp in huis. Deze worden in afzonderlijke paragrafen besproken.

4.2. Antwoordverdeling de woning

In tabel 4.1. is de antwoordverdeling met betrekking tot de woning weergegeven:

Tabel 4.1. Oordeel intramurale cliënten over de woning (n = 75, in percentages)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Vind je dat je een fijne woning hebt?	91	4	4	-	1
2. Vind je dat je veilig bent in je woning?	81	11	5	1	1
3. Vind je dat je met leuke mensen in huis woont?	72	15	3	1	9
4. Vind je dat je in een leuke plaats woont?	71	15	11	3	1
5. Vind je dat jouw huis voldoende is aangepast aan jouw wensen of situatie?	82	4	5	3	5
6. Vind je dat de woonvoorziening schoon genoeg is?	76	16	4	-	4
7. Vind je dat je genoeg privacy hebt?	85	4	4	5	1

- Intramurale cliënten zijn het vaakst positief over de woning zelf en de privacy (ten minste 85% antwoordt positief).
- Het aandeel negatieve antwoorden (‘vaak niet’) is over het algemeen beperkt. Het vaakst wordt negatief geoordeeld over de woonplaats (door 11% van de cliënten).
- Bij een aantal vragen vindt ten minste 10% van de intramurale cliënten dat verbetering mogelijk is (antwoord: ‘niet altijd’). Dit antwoord is het vaakst gekozen bij de vraag over het schoon zijn van de woonvoorziening (16% van de cliënten).

Ook aan de extramurale cliënten is een aantal vragen over het huis, woonplaats en onderhoud gesteld. De situatie van deze cliënten is echter veelal niet te vergelijken met die van de intramurale cliënten, omdat ze een eigen huurwoning hebben, of bij hun ouders thuis wonen. Het oordeel over het wonen valt daardoor vaak buiten de invloedssfeer van Cavent.

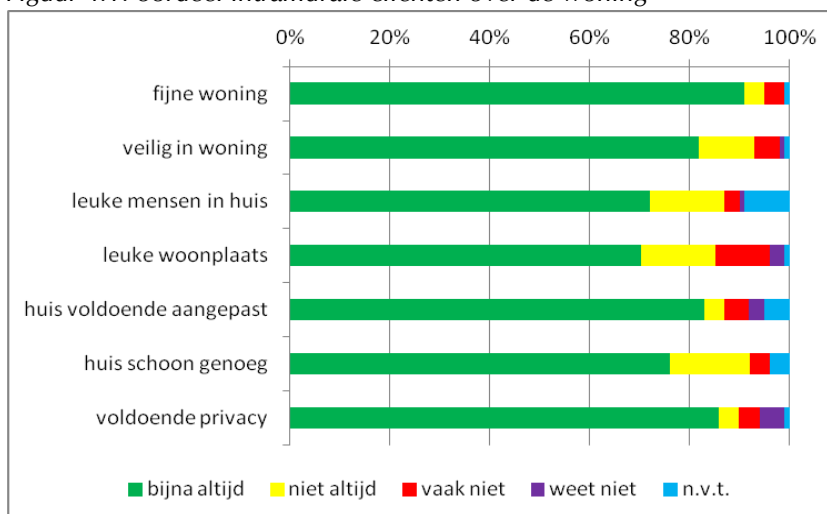
Tabel 4.3. Oordeel extramurale cliënten over de woning (n = 30, in percentages)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Vind je dat je een fijne woning hebt?	57	-	3	-	40
2. Vind je dat je veilig bent in je woning?	59	3	3	-	35
3. Vind je dat je in een leuke plaats woont?	63	3	7	-	27
4. Vind je dat jouw huis voldoende is aangepast aan jouw wensen of situatie?	57	-	7	-	37

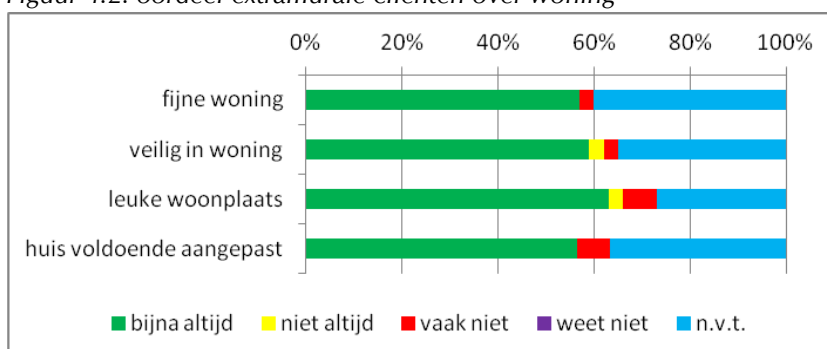
Uit de tabel blijkt dat een tamelijk groot deel van de cliënten deze vragen niet heeft beantwoord ('n.v.t.' heeft geantwoord). De cliënten die de vragen wel hebben beantwoord zijn overwegend tevreden over hun woonsituatie. Relatief de meeste kritiek hebben ze op de woonplaats en de aanpassingen in huis.

Hieronder worden de resultaten (antwoordverdeling) van beide cliëntgroepen grafisch weergegeven:

Figuur 4.1. oordeel intramurale cliënten over de woning



Figuur 4.2. oordeel extramurale cliënten over woning



4.3. Antwoordverdeling zorg en hulp in huis

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling van de intramurale cliënten weergegeven met betrekking tot zorg en hulp in huis:

Tabel 4.4. Oordeel intramurale cliënten over eten en hulp in huis (n = 75, in percentages)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Vind je dat het eten lekker is?	36	45	5	-	13
2. Vind je dat je genoeg inspraak hebt in het menu?	45	20	13	5	16
3. Vind je dat je genoeg hulp krijgt om je huis schoon te maken?	67	3	5	1	24
4. Vind je dat je genoeg hulp hebt voor je persoonlijke verzorging? (bijv. toiletbezoek, douchen, aankleden)	32	4	1	-	63

- Intramurale cliënten antwoorden relatief vaak positief over de hulp bij schoonmaken en persoonlijke verzorging. Bij die laatste vraag heeft een groot deel van de cliënten geen uitgesproken oordeel gegeven. Als die groep niet wordt meegerekend is ruim 85% van de cliënten tevreden over hulp bij PV.
- Het meest kritisch zijn de cliënten over het eten. Het aandeel negatieve antwoorden is beperkt, maar bijna de helft van de ondervraagden vindt dat het eten beter kan ('niet altijd' lekker is). Ook met betrekking tot inspraak in het menu vindt een tamelijk grote minderheid van de cliënten dat verbetering mogelijk is.

Aan de extramurale cliënten zijn bij dit thema twee vragen gesteld: over hulp in huis en over hulp bij persoonlijke verzorging:

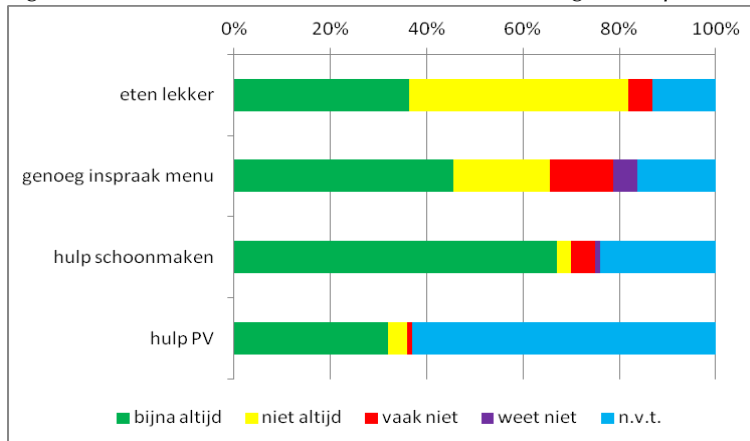
Tabel 4.5. Oordeel extramurale cliënten over zorg en hulp in huis (n = 30, in percentages)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Vind je dat je genoeg hulp krijgt om je huis schoon te maken?	23	7	-	-	70
2. Vind je dat je genoeg hulp hebt voor je persoonlijke verzorging? (bijv. toiletbezoek, douchen, aankleden)	3	-	-	-	97

Uit de tabel blijkt dat deze vragen voor de meeste extramurale cliënten niet van toepassing zijn. Negen cliënten hebben de vraag over hulp bij het schoonmaken beantwoord. Zeven van hen vinden dat ze genoeg hulp krijgen, en twee van hen zeggen dat dit niet altijd het geval is. De vraag over hulp bij PV is door slechts één cliënt beantwoord. Deze vindt dat hij/zij voldoende hulp krijgt.

Hieronder worden de antwoorden bij de vragen over eten en hulp voor de groep intramurale cliënten grafisch weergegeven¹:

Figuur 4.3. Oordeel intramurale cliënten over zorg en hulp in huis



4.4. Algemeen oordeel wonen

Hieronder wordt voor beide groepen het algemene oordeel over het wonen weergegeven.

Tabel 4.6. Oordeel wonen intramurale cliënten (n = 75) en extramurale cliënten (n = 23) in %

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
intramurale cliënten	83	13	3	1
extramurale cliënten	52	9	9	30

Het lijkt erop dat extramurale cliënten minder vaak tevreden zijn over hun woonsituatie dan intramurale cliënten. De resultaten worden echter enigszins vertekend doordat de vraag slechts door 23 extramurale cliënten is beantwoord (waardoor één cliënt ruim 4% van de antwoordverdeling bepaalt), en doordat relatief veel van deze extramurale cliënten 'weet niet' hebben geantwoord. Als we naar absolute aantallen kijken, dan zien we dat bij beide groepen twee cliënten 'vaak niet tevreden' zijn over hun woonsituatie.

4.5. Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie

Om de resultaten van intramurale cliënten uit te splitsen naar de vier locaties is weer gebruik gemaakt van schaalscores die berekend zijn over alle gesloten vragen (zie

¹ Omdat het grootste deel van de extramurale cliënten bij deze vragen 'n.v.t.' heeft geantwoord is hier geen van figuur gemaakt.

paragraaf 2.4 voor een nadere toelichting op het gebruik van de schaalscores). De schaalscores zijn berekend over twee thema's: de woning en eten/hulp in huis.

Tabel 4.7. Schaalscores wonen per locatie

locatie	aantal cliënten (n)	schaalscore woning	schaalscore eten en hulp
Grutto Strijen	26	2,77	2,59
Lindehoeve	15	2,72	2,41
Numansdorp	16	2,78	2,67
Vlashof	15	2,78	2,53
Totaal/gemiddelde	72	2,76	2,56

Bij de schaalscore woning zien we nauwelijks verschillen tussen de groepen. Bij de schaalscore voor de vragen over eten en hulp zien we kleine verschillen tussen locaties. Bewoners van locatie Lindehoeve laten een wat lagere schaalscore zien, terwijl de score bij bewoners van Numansdorp juist relatief hoog is. Het onderscheid tussen de groepen is echter niet statistisch significant.

4.6. Vergelijking met resultaten 2013

Ook hier hebben we de resultaten van het onderzoek vergeleken met de uitkomsten van het vorige cliëntervaringsonderzoek. De vergelijking is uitsluitend gedaan voor de intramurale cliënten; extramurale cliënten hebben de vragen over wonen meestal met 'n.v.t.' zijn beantwoord.

Tabel 4.11. Vergelijking schaalscores woning en hulp/eten in onderzoek 2013 en 2016

locatie	schaalscore woning 2013	schaalscore woning 2016	schaalscore hulp/eten 2013	schaalscore hulp/eten 2016
Grutto Strijen	2,84	2,77	2,82	2,59
Lindehoeve	2,77	2,72	2,45	2,41
Numansdorp	2,74	2,78	2,90	2,67
Vlashof	2,92	2,78	2,79	2,53
Totaal/gemiddelde	2,82	2,76	2,74	2,56

Het oordeel over de woning is ongeveer gelijk in beide jaargangen. In 2013 oordeelden cliënten van Vlashof wat vaker positief over hun woning dan andere groepen, dat zorgt voor een klein verschil (niet significant) tussen de jaargangen in de gemiddelde score voor de woning.

Bij de vragen over zorg en hulp zien we wel een verschil tussen de beide onderzoeken, en dat verschil is ook statistisch significant. We zien dat cliënten van drie locaties in 2016 gemiddeld genomen minder vaak positief oordelen over de hulp en het eten dan in 2013.

Uitzondering betreft locatie Lindehoeve, die in 2013 al relatief negatief oordeelde over de hulp en het eten.

Nadere analyse toont aan dat het verschil veroorzaakt wordt door de vraag over eten: cliënten oordelen hierover in 2016 kritischer dan in 2013. Zo vond in 2013 ruim een kwart van de cliënten dat het eten 'niet altijd' lekker was. In 2016 is dat toegenomen tot 45%. Een ander verschil is dat in 2016 een vraag is toegevoegd aan de vragenlijst over inspraak in het menu. Ook bij deze vraag zijn relatief veel cliënten kritisch in hun oordeel, hetgeen effect heeft op de gemiddelde schaalscore.

5. BESLISSEN EN ZELFSTANDIGHEID

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van intramurale cliënten over het zelf kunnen beslissen over diverse aspecten van het dagelijks leven, zoals zeggenschap over het eten, bedtijden en persoonlijke verzorging. De vragen over beslissen zijn niet aan de extramurale cliënten gesteld.

5.2. Antwoordverdeling beslissen en zelfstandigheid

In tabel 5.1. is de antwoordverdeling van de intramurale cliënten met betrekking tot beslissen weergegeven:

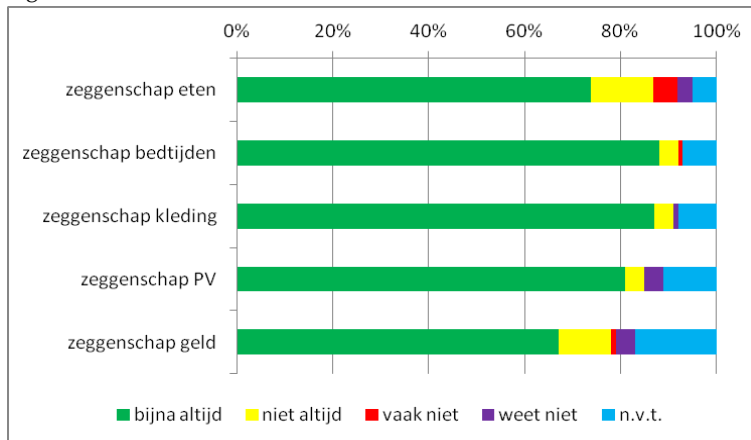
Tabel 5.1. Oordeel intramurale cliënten over beslissen en zelfstandigheid (n=72, in percentages)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Vind je dat je genoeg te zeggen hebt over wat je eet en drinkt?	73	13	5	3	5
2. Vind je dat je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en weer opstaat?	88	4	1	-	7
3. Vind je dat je genoeg te zeggen hebt over welke kleren je draagt?	87	4	-	1	8
4. Vind je dat je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	81	4	-	4	11
5. Vind je dat je genoeg te zeggen hebt over waar jij je geld aan uit geeft?	67	11	1	4	17

- De intramurale cliënten zijn het vaakst positief over de vrijheid om te bepalen wanneer ze gaan slapen en opstaan en hoe ze zich kleden (na correctie voor n.v.t. oordeelt ruim 90% positief).
- Cliënten hebben nauwelijks negatieve antwoorden ('vaak niet') gegeven. Alleen met betrekking tot zeggenschap over het eten oordeelt een kleine percentage negatief.
- Relatief veel cliënten (11-13%) vinden dat ze niet altijd voldoende te zeggen hebben over wat te eten en drinken en waar ze hun geld aan uitgeven.

In figuur 5.1. zijn deze resultaten ook grafisch weergegeven.

Figuur 5.1. oordeel intramurale cliënten over beslissen en zelfstandigheid



5.3. Algemeen oordeel beslissen

De grote meerderheid van de cliënten is tevreden over de zeggenschap die zij hebben over het dagelijks leven. Twee cliënten (3%) zijn niet altijd tevreden, de overige zijn tevreden of weten geen antwoord op de vraag.

Tabel 5.3. Oordeel beslissen intramurale cliënten (n = 72, in %)

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
intramurale cliënten	87	3	-	8

5.4. Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie

Tot slot van dit hoofdstuk is de schaalscore voor beslissen uitgesplitst naar locatie.

Tabel 5.4. Schaalscores beslissen per locatie

locatie	aantal cliënten (n)	schaalscore beslissen
Grutto Strijen	26	2,91
Lindehoeve	15	2,92
Numansdorp	16	2,79
Vlashof	15	2,83
Totaal/gemiddelde	72	2,87

De bewoners van Grutto en Lindehoeven lijken wat vaker positief te oordelen over zeggenschap en beslissen dan de andere groepen. De verschillen zijn echter klein en niet significant.

5.5. Vergelijking met resultaten 2013

Gemiddeld genomen oordelen cliënten even vaak positief over het zelf beslissen als in 2013. Onderstaande tabel laat zien dat er tussen de locaties kleine verschillen zijn tussen de metingen in 2013 en 2016, maar dat het overall gemiddelde in beide jaren exact gelijk is.

Tabel 5.5. Vergelijking schaalscores beslissen in onderzoek 2013 en 2016

locatie	schaalscore beslissen 2013	schaalscore beslissen 2016
Grutto Strijen	2,82	2,91
Lindehoeve	2,91	2,92
Numansdorp	2,88	2,79
Vlashof	2,92	2,83
Totaal/gemiddelde	2,87	2,87

6. DAGBESTEDING

6.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van cliënten over de dagbesteding. In de eerste plaats is gevraagd waar de cliënt dagbesteding heeft. De resultaten worden hieronder weergegeven (alle cliënten en uitsplitsing naar intra- en extramuraal):

Tabel 6.1. Soort/locatie dagbesteding van alle cliënten (in aantallen cliënten en %)

	intramurale cliënten	extramurale cliënten	totaal
Cavent	24 (32%)	5 (15%)	29 (27%)
Andere organisatie	33 (43%)	3 (9%)	36 (35%)
Sw-bedrijf	11 (14%)	7 (21%)	18 (17%)
Gewoon bedrijf	6 (8%)	9 (27%)	15 (14%)
School	-	2 (6%)	2 (2%)
Anders nl.	1 (1%)	4 (12%)	5 (5%)
geen werk of dagb.	4 (5%)	2 (6%)	6 (6%)

In totaal hebben 65 cliënten dagbesteding bij Cavent of een andere organisatie (62% van de respondenten). De overige cliënten hebben werk bij een sw-bedrijf of gewoon bedrijf en een enkeling gaat naar school. Iets minder dan de helft van de cliënten die dagbesteding hebben, gaat hiervoor naar Cavent. De anderen gaan naar een andere organisatie. In de meeste gevallen is dat Gemiva (waarbij vaak de Molenschaer is genoemd). Enkele cliënten noemen andere vormen van dagbesteding, zoals Humanitas, recreatieoord Binnenmaas en lunchcafé Zondermeer.

Tien cliënten zonder dagbesteding hebben de vraag beantwoord of ze graag dagbesteding (of werk) zouden willen hebben. De helft van hen zegt dat ze dat inderdaad graag dagbesteding zouden willen hebben, vier cliënten zeggen dat ze op dit moment geen dagbesteding of werk hoeven te hebben. Een cliënt antwoordt iets anders, namelijk dat hij al een eigen daginvulling heeft. De vijf cliënten die graag dagbesteding of werk zouden willen is gevraagd of ze daar hulp bij krijgen. Twee cliënten krijgen hulp van Cavent en twee andere krijgen hulp van een andere organisatie of het eigen netwerk. Eén cliënt heeft geen hulp bij het vinden van dagbesteding of werk.

Hieronder wordt ingegaan op de ervaringen met dagbesteding. Anders dan in voorgaande hoofdstukken maken we hier geen onderscheid tussen intramurale en extramurale cliënten in de antwoordverdeling, maar kijken we uitsluitend naar de groep cliënten die dagbesteding heeft bij Cavent. Om die reden wordt ook geen uitsplitsing gemaakt van het oordeel over dagbesteding (schaalscores) naar de vier locaties wonen.

6.2. Antwoordverdeling dagbesteding

In tabel 6.2 wordt het oordeel van de cliënten met betrekking tot dagbesteding bij Cavent weergegeven:

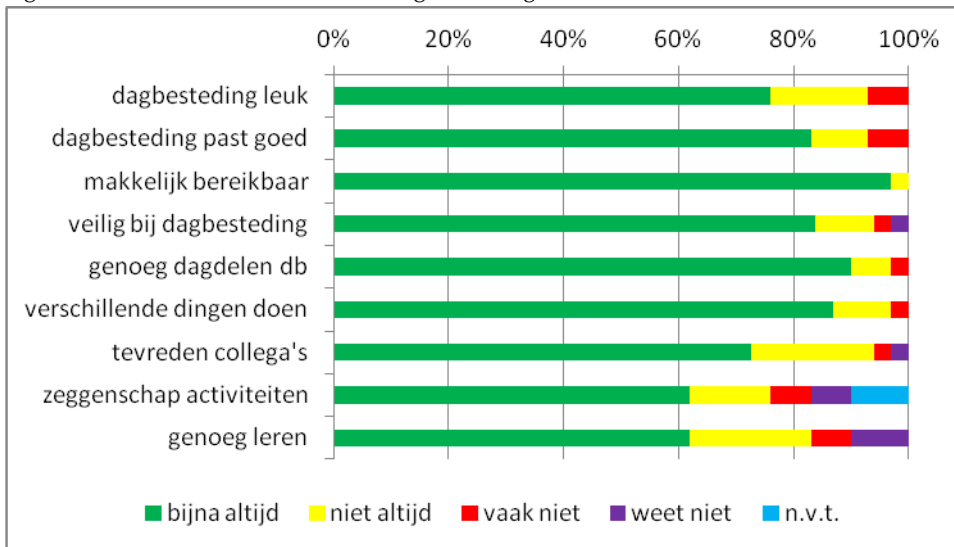
Tabel 6.2. Oordeel cliënten over de dagbesteding Cavent (n = 29, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je dagbesteding leuk is?	76	17	7	-	-
2. Je dagbesteding goed bij je past?	83	10	7	-	-
3. Je makkelijk op je dagbesteding kunt komen?	97	3	-	-	-
4. Je veilig bent op je dagbesteding?	83	10	3	3	-
5. Vind je dat je genoeg dagbesteding hebt?	90	7	3	-	-
6. Vind je dat je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	86	10	3	-	-
7. Vind je dat je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	72	21	3	3	-
8. Vind je dat je genoeg te zeggen hebt over wat voor dagbesteding je doet?	62	14	7	7	10
9. Vind je dat je genoeg leert op je dagbesteding?	62	21	7	10	-

- Bijna alle cliënten vinden dat ze makkelijk bij dagbesteding kunnen komen. Daarnaast is een grote meerderheid (rond de 90%) positief over hoeveelheid dagbesteding en de afwisseling in de werkzaamheden.
- Het minst vaak positief wordt geantwoord op de vraag over zeggenschap over wat te doen en nieuwe dingen leren (iets minder dan tweederde is hierover positief).
- Het aandeel negatieve antwoorden ('vaak niet') is over het algemeen beperkt. Bij een aantal vragen is 7% van de respondenten negatief, waarbij opgemerkt moet worden dat het dan om twee cliënten gaat.
- Bij enkele vragen vindt een deel van de cliënten dat verbetering mogelijk is (antwoord: 'niet altijd'). Dat is met name het geval bij het oordeel over de collega's en nieuwe dingen leren (in beide gevallen 21%, oftewel 6 cliënten).

In onderstaande figuur is de antwoordverdeling ook grafisch weergegeven.

Figuur 6.1. oordeel cliënten over dagbesteding Cavent



6.3. Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding

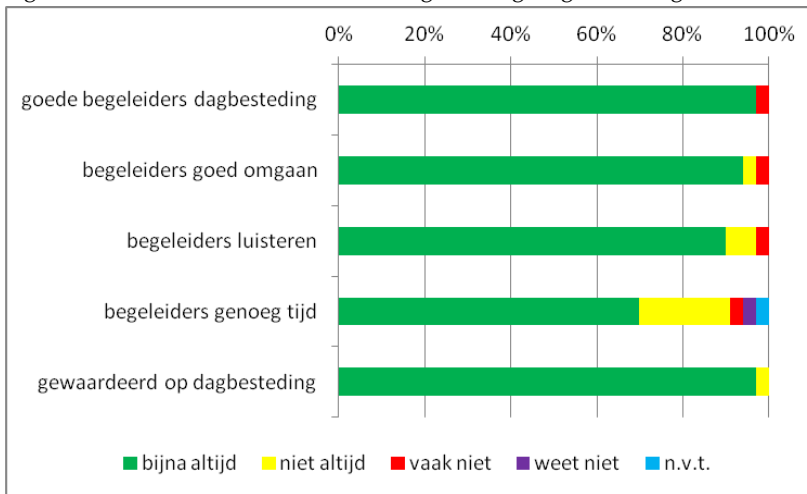
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de drie vragen over begeleiding bij dagbesteding:

Tabel 6.2. Oordeel cliënten begeleiding dagbesteding Cavent (n = 27, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	❓ weet niet	✗ n.v.t.
1. Je goede begeleiders hebt op de dagbesteding?	97	-	3	-	-
2. De begeleiders op de dagbesteding goed met je omgaan?	93	3	3	-	-
3. De begeleiders op de dagbesteding goed naar je luisteren?	90	7	3	-	-
4. De begeleiders op de dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	69	21	3	3	3
5. Je gewaardeerd wordt op de dagbesteding?	97	3	-	-	-

Bijna alle cliënten oordelen positief over de begeleiders en de manier waarop zij met cliënten omgaan. Relatieve uitzondering is het oordeel over beschikbare tijd, daar zien we dat een deel van de cliënten wat kritischer is.

Figuur 6.2. Oordeel cliënten over begeleiding dagbesteding



6.4. Algemeen oordeel dagbesteding

De grote meerderheid van de cliënten is tevreden over de dagbesteding bij Cavent. Een cliënt is vaak niet tevreden en een andere cliënt is niet altijd tevreden. Voor de volledigheid geven we hieronder de tabel met antwoordverdeling.

Tabel 6.3. Oordeel cliënten over dagbesteding bij Cavent (n = 29, in %)

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
intramurale cliënten	93	3	3	-

6.5. Vergelijking met resultaten 2013

In de tabel hieronder worden de uitkomsten met betrekking tot dagbesteding bij Cavent vergeleken met die van 2013. We hebben hier geen schaalscores berekend, omdat er geen vergelijking tussen locaties of groepen heeft plaatsgevonden. In plaats daarvan vergelijken we het aandeel cliënten dat een positief oordeel heeft gegeven over de dagbesteding bij Cavent in beide jaargangen van het onderzoek.

Tabel 6.4. Aandeel cliënten dat positief oordeelt over dagbesteding Cavent in 2013 en 2016

Vind je dat:	😊 bijna altijd 2013	😊 bijna altijd 2016
1. Je dagbesteding leuk is?	70	76
2. Je dagbesteding goed bij je past?	73	83
3. Je makkelijk op je dagbesteding kunt komen?	100	97
4. Je veilig bent op je dagbesteding?	92	83
5. Vind je dat je genoeg dagbesteding hebt?	88	90
6. Vind je dat je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	88	86
7. Vind je dat je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	69	72
8. Vind je dat je genoeg te zeggen hebt over wat voor dagbesteding je doet?	74	62
9. Vind je dat je genoeg leert op je dagbesteding/werk?	52	62

We zien dat bij een aantal vragen het percentage positieve antwoorden nauwelijks is gewijzigd (bereikbaarheid, hoeveelheid, afwisseling en collega's). Bij sommige vragen is het aandeel positieve antwoorden gestegen. We zien dat vooral bij de vragen of dagbesteding goed past en of de cliënt genoeg leert op de dagbesteding. Ook het percentage cliënten dat zegt dagbesteding leuk te vinden is enigszins gestegen. Bij veiligheid en zeggenschap over wat te doen zien we echter een daling van het aandeel positieve antwoorden.

7. VRIJE TIJD

7.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van de cliënten met betrekking tot de vrijetijdsbesteding. Het gaat daarbij om de activiteiten die de cliënt kan doen, de zeggenschap daarover en ondersteuning van begeleiders in de vrije tijd.

7.2. Antwoordverdeling vrije tijd

In tabel 7.1. wordt de antwoordverdeling weergegeven van intramurale cliënten bij de vragen over vrije tijd:

Tabel 7.1. Oordeel intramurale cliënten vrijetijdsbesteding (n=75, in percentages)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Vind je dat je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	87	9	1	1	1
2. Vind je dat je genoeg dingen samen met je familie kunt doen?	67	11	12	-	11
3. Vind je dat je genoeg dingen samen met je vrienden kunt doen?	43	17	12	8	20
4. Vind je dat je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wil doen?	89	5	1	1	3
5. Vind je dat je goed met de begeleiding kunt praten over dingen die je wilt doen in je vrije tijd?	63	12	4	4	17
6. Vind je dat je genoeg hulp krijgt van de begeleiding bij de invulling van je vrije tijd?	42	11	5	8	34
7. Vind je dat je genoeg hulp krijgt van vrienden en familie bij de invulling van je vrije tijd?	38	18	3	8	34

- Het grootste deel van de intramurale cliënten is positief over de mogelijkheden om leuke dingen te doen in de vrije tijd en de zeggenschap over wat te doen (bijna 90%).
- Het aandeel negatieve antwoorden is relatief hoog bij de vragen over de mogelijkheden om activiteiten met vrienden en met familie te doen (beide 12% negatief)
- Bij de vragen over activiteiten doen met familie en over hulp van vrienden en familie bij invulling van de vrije tijd is het vaakst aangegeven dat verbetering mogelijk is (17-18% antwoordt 'niet altijd').

De vragen over vrije tijd zijn ook gesteld aan extramurale cliënten. Daarbij moet worden opgemerkt dat een groot deel van deze groep zelf invulling geeft aan hun vrije tijd. De invloed van CaVent hierop is veelal beperkt. De antwoordverdeling van de extramurale cliënten wordt in onderstaande tabel weergegeven:

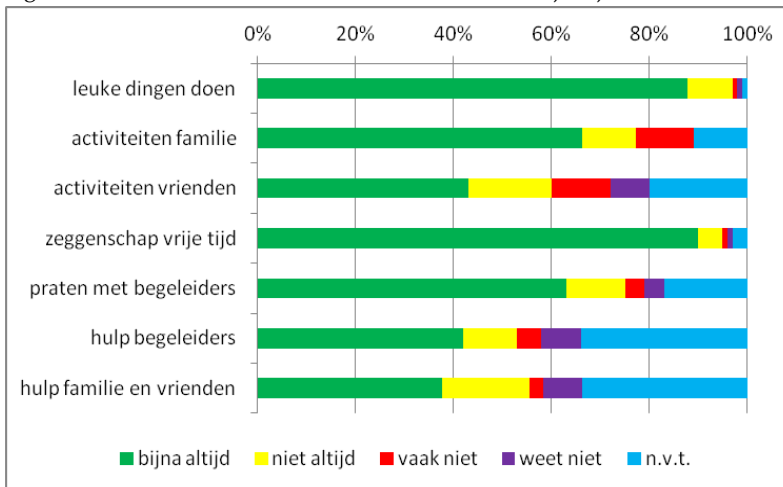
Tabel 7.2. Oordeel extramurale cliënten vrijetijdsbesteding (n=32, in percentages)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Vind je dat je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	78	9	6	-	6
2. Vind je dat je genoeg dingen samen met je familie kunt doen?	59	22	9	-	9
3. Vind je dat je genoeg dingen samen met je vrienden kunt doen?	40	33	10	-	17
4. Vind je dat je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wil doen?	94	-	-	-	6
5. Vind je dat je goed met de begeleiding kunt praten over dingen die je wilt doen in je vrije tijd?	71	6	6	6	10
6. Vind je dat je genoeg hulp krijgt van de begeleiding bij de invulling van je vrije tijd?	28	9	-	3	59
7. Vind je dat je genoeg hulp krijgt van vrienden en familie bij de invulling van je vrije tijd?	26	29	-	3	42

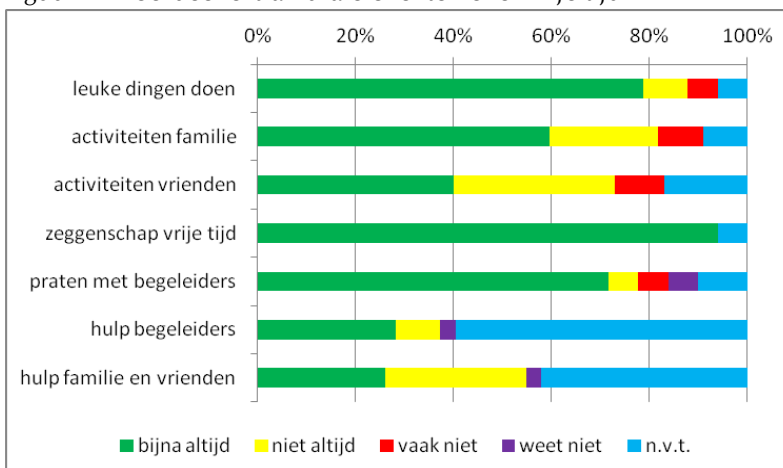
- De extramurale cliënten zijn het vaakst positief over de zeggenschap over wat te doen in de vrije tijd. Een enkeling heeft hier 'n.v.t.'geantwoord, maar alle andere cliënten zijn positief.
- Ongeveer een op de tien extramurale cliënten is niet positief over de dingen die ze met hun familie en met vrienden kunnen doen.
- Een relatief groot deel van de extramurale cliënten zegt bij deze twee vragen dat er ruimte voor verbetering is (antwoord 'niet altijd'). Ook als het gaat om de hulp van vrienden en familie bij de invulling van de vrije tijd vindt een relatief groot deel van de cliënten dat verbetering mogelijk is.

In de grafieken op de volgende pagina wordt de antwoordverdeling van beide groepen grafisch weergegeven:

Figuur 7.1. oordeel intramurale cliënten over vrije tijd



Figuur 7.2. oordeel extramurale cliënten over vrije tijd



7.3. Algemeen oordeel vrije tijd

Hieronder worden intramurale en extramurale cliënten met elkaar vergeleken als het gaat om de tevredenheid met de vrije tijd.

Tabel 7.3. Oordeel vrije tijd intramurale cliënten (n = 74) en extramurale cliënten (n = 29) in %

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
intramurale cliënten	89	5	1	4
extramurale cliënten	83	14	3	-

De intramurale cliënten oordelen relatief wat vaker positief over hun vrije tijd dan de extramurale cliënten. Laatstgenoemde groep kiest wat vaker voor het antwoord 'niet altijd

tevreden'. In beide groepen is één cliënt die het antwoord 'vaak niet tevreden' heeft gekozen.

7.4. Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie

Het oordeel over vrije tijd van de intramurale cliënten is nader onderzocht door schaalscores te berekenen en deze uit te splitsen naar locatie. In onderstaande tabel wordt de schaalscore vrije tijd van de vier locaties weergegeven. De scores voor de begeleiding bij de vrije tijd (vraag 6 en 7) zijn hierin niet meegenomen, omdat relatief veel cliënten hier n.v.t. hebben geantwoord:

Tabel 7.4. Schaalscores vrije tijd per locatie

locatie	aantal cliënten (n)	gemiddelde schaalscore
Grutto Strijen	29	2,65
Lindehoeve	15	2,87
Numansdorp	15	2,65
Vlashof	15	2,82
Totaal/gemiddelde	74	2,73

Zoals uit de tabel blijkt, is de schaalscore van bewoners van Lindehoeve en Vlashof wat hoger dan van de andere twee groepen. Het onderscheid tussen groepen is niet statistisch significant.

7.5. Vergelijking met resultaten 2013

In onderstaande tabel wordt de gemiddelde schaalscore voor vrije tijd in de twee jaargangen van het onderzoek met elkaar vergeleken.

Tabel 7.5. Vergelijking schaalscores vrije tijd in onderzoek 2013 en 2016

locatie/groep	gemiddelde schaalscore 2013	gemiddelde schaalscore 2016
Grutto Strijen	2,78	2,65
Lindehoeve	2,71	2,87
Numansdorp	2,70	2,65
Vlashof	2,97	2,82
Gemiddelde	2,78	2,73
Extramurale cliënten	2,78	2,68

We zien dat er kleine verschillen zijn tussen de schaalscores in 2013 en 2016. Bij sommige locaties was het oordeel in 2013 wat vaker positief, bij andere is dat juist in 2016 het geval. Overall genomen liggen de gemiddelden dicht bij elkaar.

De kleine verschillen op locatieniveau (en tussen de scores van de extramurale cliënten) blijken te worden verklaard door de aanpassingen in de vragenlijst: in 2016 zijn nieuwe vragen toegevoegd over de ondersteuning van vrienden en familie. In 2013 zijn deze vragen niet gesteld. Als we een schaalscore berekenen over de gezamenlijk items (de vragen die zowel in 2013 als 2016 zijn gesteld), dan zien we dat de uitkomsten op locatieniveau (nog) dichter bij elkaar liggen. Ter illustratie: de schaalscore vrije tijd voor extramurale cliënten in 2016, berekend zonder de nieuwe vragen over hulp van vrienden en familie, bedraagt 2,79. Dat is gelijk aan de uitkomst in 2013.

8. ONDERSTEUNINGSPLAN

8.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van de cliënten over het ondersteuningsplan (en doelenkaart). Het gaat om de inhoud van het plan, de betrokkenheid van de cliënt erbij en het houden aan afspraken.

8.2. Antwoordverdeling ondersteuningsplan

Hieronder wordt de antwoordverdeling weergegeven van intramurale cliënten bij de vragen over het ondersteuningsplan en doelenkaart:

Tabel 8.1. Oordeel intramurale cliënten ondersteuningsplan (n=75, in percentages)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Er goede afspraken staan in het ondersteuningsplan?	59	7	4	27	4
2. Je genoeg hebt kunnen aangeven welke hulp je nodig hebt?	63	8	3	20	7
3. Je netwerk (familie/vrienden) genoeg betrokken is bij het maken van de afspraken?	53	4	11	13	19
4. Er goede persoonlijke doelen zijn opgeschreven op je doelenkaart?	69	4	1	20	5
5. De begeleiders zich houden aan de afspraken in het ondersteuningsplan?	52	16	7	20	5
6. Je netwerk (familie/vrienden) zich houdt aan de afspraken in het ondersteuningsplan?	44	7	3	21	25
7. Je genoeg weet over wat de begeleiders bij Cavent over je opschrijven?	27	15	23	31	5

- Intramurale cliënten zijn het vaakst positief over de persoonlijke doelen op de doelenkaart en over de eigen inbreng bij de afspraken in het OP ('aangeven welke hulp je nodig hebt), ongeveer tweederde van de cliënten is hierover positief. Een vijfde van de cliënten weet geen antwoord op deze vragen. Als we daarvoor corrigeren zien we dat het aandeel positieve cliënten bij deze vragen meer dan 80% is.
- Het aandeel negatieve antwoorden is over het algemeen klein, iets meer dan een tiende van de cliënten is niet tevreden over de betrokkenheid van het eigen netwerk bij de gemaakte afspraken en bijna een kwart oordeelt negatief bij de laatste vraag over weten wat de begeleiders opschrijven.

- Bij de vragen over het aan afspraken houden van begeleiders en weten wat de begeleiders opschrijven vindt ongeveer 15% van de cliënten dat er ruimte is voor verbetering (antwoord ‘niet altijd’ gegeven).

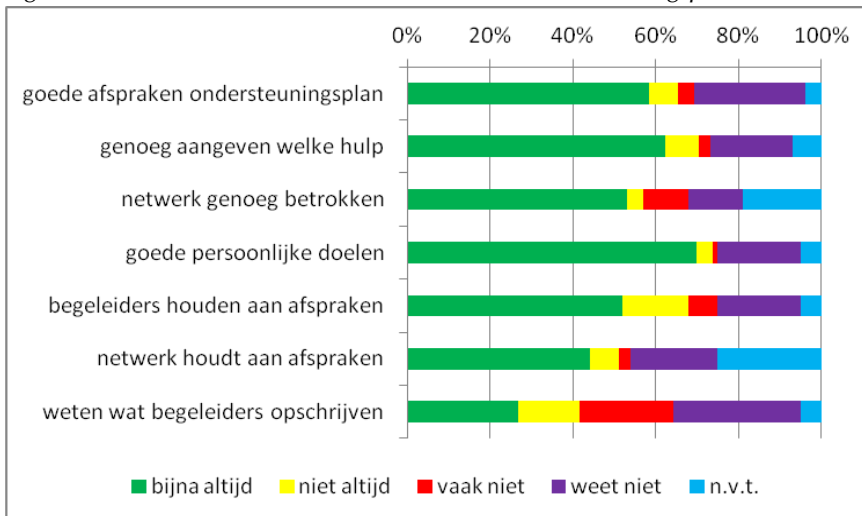
Tabel 8.2. Oordeel extramurale cliënten ondersteuningsplan (n = 31, in percentages)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Er goede afspraken staan in het ondersteuningsplan?	68	6	-	6	19
2. Je genoeg hebt kunnen aangeven welke hulp je nodig hebt?	81	6	-	3	10
3. Je netwerk (familie/vrienden) genoeg betrokken is bij het maken van de afspraken?	58	6	6	6	23
4. Er goede persoonlijke doelen zijn opgeschreven op je doelenkaart?	81	-	-	6	13
5. De begeleiders zich houden aan de afspraken in het ondersteuningsplan?	61	13	3	6	16
6. Je netwerk (familie/vrienden) zich houdt aan de afspraken in het ondersteuningsplan?	48	6	-	6	39
7. Je genoeg weet over wat de begeleiders bij Cavent over je opschrijven?	60	13	3	13	10
8. Ben je tevreden over het maken van de basisposter?	57	-	3	10	30

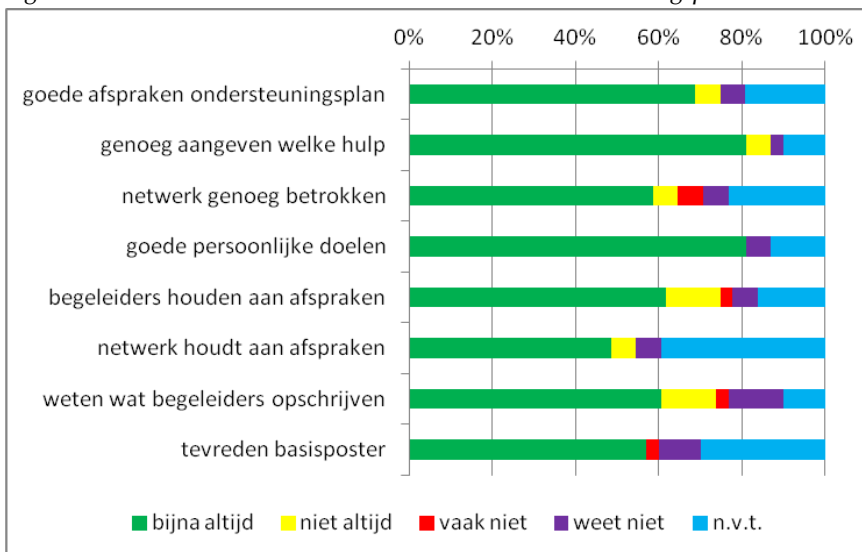
- De extramurale cliënten zijn relatief het vaakst positief over de eigen inbreng bij het maken van de afspraken en de doelen die zijn opgeschreven op de doelenkaart. Ongeveer tweederde van de extramurale cliënten is positief over de afspraken in het ondersteuningsplan.
- Het aandeel negatieve antwoorden is klein, evenals het aandeel cliënten dat ‘niet altijd’ antwoordt. Relatieve uitzonderingen zijn de vragen over het houden aan afspraken door begeleiders en weten wat begeleiders opschrijven; 13% (4 cliënten) vinden dat dat beter kan.

Op de volgende pagina wordt de antwoordverdeling voor beide groepen grafisch weergegeven.

Figuur 8.1 oordeel intramurale cliënten over ondersteuningsplan



Figuur 8.2 oordeel extramurale cliënten over ondersteuningsplan



8.3. Algemeen oordeel vrije tijd

Ook bij het ondersteuningsplan is gevraagd naar een algemeen oordeel in termen van tevredenheid. Hieronder wordt het oordeel van beide groepen weergegeven.

Tabel 8.3. Oordeel ondersteuningsplan intramurale (n = 74) en extramurale cliënten (n = 30) in %

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
intramurale cliënten	60	12	1	27
extramurale cliënten	73	7	-	20

We zien dat extramurale cliënten relatief vaker tevreden zijn over het ondersteuningsplan dan intramurale cliënten. Verder valt op dat bij beide groepen een relatief groot deel van de cliënten geen uitgesproken mening heeft. Als we daarvoor corrigeren zien we dat ruim 80% van de intramurale en ruim 90% van de extramurale cliënten tevreden is over het ondersteuningsplan.

8.4. Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie

Ook hier is onderzocht of er verschillen bestaan tussen locaties in het oordeel dat zij hebben over het ondersteuningsplan. We hebben daarvoor weer de schaalscores uitgerekend. In onderstaande tabel zijn de resultaten weergegeven.

Tabel 8.4. Schaalscores ondersteuningsplan per locatie

locatie	aantal cliënten (n)	gemiddelde schaalscore
Grutto Strijen	27	2,54
Lindehoeve	15	2,72
Numansdorp	15	2,70
Vlashof	12	2,57
Totaal/gemiddelde	69	2,62

Zoals uit de tabel blijkt, is de schaalscore van bewoners van Lindehoeve en Numansdorp wat hoger dan van de andere twee groepen. Het onderscheid tussen groepen is echter ook hier niet statistisch significant.

8.5. Vergelijking met resultaten 2013

Tot slot van dit hoofdstuk worden de gemiddelde schaalscores voor het ondersteuningsplan in 2013 en 2016 met elkaar vergeleken.

Tabel 8.5. Vergelijking schaalscores ondersteuningsplan in onderzoek 2013 en 2016

locatie/groep	gemiddelde schaalscore 2013	gemiddelde schaalscore 2016
Grutto Strijen	2,68	2,54
Lindehoeve	2,56	2,72
Numansdorp	2,57	2,70
Vlashof	2,82	2,57
Gemiddelde	2,65	2,62
Extramurale cliënten	2,84	2,86

We zien dat extramurale cliënten vaker positief oordelen over het plan dan de intramurale cliënten. dat was ook zo in 2013. Verder zien we kleine verschillen tussen de locaties in 2013 en 2016, maar overall is het oordeel over het ondersteuningsplan in 2016 gelijk aan dat in 2013. Ook hier is aannemelijk dat aanpassingen in de vragenlijst de verklaring vormen voor de verschillen op locatieniveau (meer specifiek de toevoeging in 2016 van vragen over betrokkenheid van en ondersteuning door het eigen netwerk). Een vergelijkbaar effect zagen we eerder ook bij vragen over de vrije tijd.

9. INSPRAAK EN KLACHTEN

9.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vragen over inspraak (cliëntenraad) en de klachtenregeling. De formulering van de vragen en de antwoordmogelijkheden is hier iets anders dan bij de voorgaande thema's; het gaat hier niet om het oordeel, maar om de bekendheid met de cliëntenraad en klachtenregeling.

9.2. Antwoordverdeling inspraak

In onderstaande tabellen wordt de verdeling weergegeven van de antwoorden van de cliënten met betrekking tot de cliëntenraad en klachtenregeling

Tabel 9.1. Bekendheid intramurale cliënten met cliëntenraad (n = 74, in %)

	JA	NEE	?
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	97	1	1
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	69	23	8
3. Heb je wel eens contact met de cliëntenraad?	47	49	4
4. Als dat zo is: ben je tevreden over wat er met je vraag of idee is gebeurd?	53	21	26

Bijna alle intramurale cliënten zijn op de hoogte van het bestaan van de cliëntenraad en ruim tweederde van hen weet ook wat de CR doet. Ongeveer de helft van de cliënten heeft wel eens contact met de cliëntenraad. Vervolgens is de helft van deze groep tevreden over wat dat contact heeft opgeleverd. Ruim een kwart weet hier het antwoord niet op en een vijfde is niet tevreden over het contact met de CR.

Tabel 9.2. Bekendheid extramurale cliënten met cliëntenraad (n = 31, in %)

	JA	NEE	?
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	81	16	3
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	52	45	3
3. Heb je wel eens contact met de cliëntenraad?	16	84	-
4. Als dat zo is: ben je tevreden over wat er met je vraag of idee is gebeurd?	-	40	60

Het aandeel extramurale cliënten dat de cliëntenraad kent is kleiner dan bij de intramurale cliënten: ruim 80% weet dat er een CR is, en iets meer dan de helft weet wat deze doet. Slechts enkele cliënten hebben wel eens contact gehad met de CR, en deze zijn niet positief over het effect of nut daarvan.

9.3. Antwoordverdeling klachten

Hieronder wordt voor beide cliëntgroepen ingegaan op de bekendheid en gebruik van de klachtenregeling.

Tabel 9.3. Bekendheid intramurale cliënten met klachtenregeling (n=74, in %)

	JA	NEE	?
5. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	70	19	11
6. Heb je wel eens een klacht ingediend?	28	68	4
7. Als dat zo is: is toen genoeg gedaan om de klacht op te lossen?	55	40	5

Ruim tweederde van de intramurale cliënten weet bij wie ze terecht kunnen met een klacht. Ruim een kwart van de cliënten heeft ook wel eens een klacht ingediend. Van deze groep vindt iets meer dan de helft dat genoeg is gedaan om de klacht op te lossen, vier op de tien cliënten met een klacht vinden dat hiermee niet genoeg is gedaan.

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling van de extramurale cliënten weergegeven bij de vragen over klachten:

Tabel 9.4. Bekendheid extramurale cliënten met klachtenregeling (n=33, in %)

	JA	NEE	?
5. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	68	19	13
6. Heb je wel eens een klacht ingediend?	13	87	-
7. Als dat zo is: is toen genoeg gedaan om de klacht op te lossen?	50	25	25

Ongeveer tweederde van de extramurale cliënten weet bij wie ze terecht kunnen met een klacht. 13% (4 cliënten) heeft ook wel eens een klacht ingediend. Twee van hen zijn tevreden over de afhandeling ervan, een cliënt is daarover niet tevreden.

9.4. Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie

De vragen over cliëntenraad en klachten gaan over de kennis van, of bekendheid bij de cliënten, en hebben niet betrekking op het oordeel dat ze geven. Om die reden is ook geen schaalscore berekend om locaties te kunnen vergelijken. Om toch te kunnen onderzoeken of er verschillen bestaan tussen de locaties, is een uitsplitsing gemaakt van het aandeel cliënten dat 'ja' heeft geantwoord op de vragen over cliëntenraad en klachten. De resultaten worden in tabel 9.5 weergegeven:

Tabel 9.5. Bekendheid intramurale cliënten met cliëntenraad en klachtenregeling per locatie

locatie	aantal cliënten	cliëntenraad bekend (% ja)	weten wat CR doet (% ja)	weten waar klacht terecht (%ja)	wel eens klacht ingediend (% ja)
Grutto Strijen	29	97	72	76	7
Lindehoeve	15	100	53	53	47
Numansdorp	15	100	93	80	47
Vlashof	15	93	50	67	7
Totaal/gemiddelde	74	97	69	70	28

Bijna alle cliënten kennen de CR, zodat we daarin ook geen grote verschillen tussen de locaties zien. Als het gaat om kennis van wat de cliëntenraad doet zien we die verschillen tussen de locaties wel: bij Lindehoeve en Vlashof zegt ongeveer de helft van de bewoners dit te weten, terwijl dit bij Numansdorp meer dan 90% is. Met betrekking tot klachten geldt dat het aandeel cliënten dat weet waar ze terecht kunnen met een klacht relatief wat lager is bij bewoners van Lindehoeve. Deze groep heeft echter wel relatief vaak een klacht ingediend, en dat geldt ook voor bewoners van Numansdorp. De bewoners van Grutto en Vlashof hebben zelden een klacht ingediend.

9.5. Vergelijking met resultaten 2013

Voor de volledigheid geven we hieronder de resultaten per locatie in 2013. Vergelijking met tabel 9.5 hierboven laat zien dat de bekendheid van de cliëntenraad wat toegenomen lijkt te zijn. Bij de bekendheid van de klachtenregeling zien we een klein negatief verschil ten opzichte van 2013 (-5%), dat met name verklaard wordt door de resultaten van locatie Lindehoeve (relatief veel cliënten in 2016 die niet weten wat te doen met een klacht). Het gebruik van de klachtenregeling is gemiddeld genomen niet veranderd, wel zien we dat er in 2013 minder spreiding was tussen locaties in het percentage cliënten dat een klacht heeft ingediend.

Tabel 9.6. Bekendheid intramurale cliënten cliëntenraad en klachtenregeling per locatie in 2013

locatie	aantal cliënten	cliëntenraad bekend (% ja)	weten wat CR doet (% ja)	weten waar klacht terecht (%ja)	wel eens klacht ingediend (% ja)
Grutto Strijen	37	84	65	68	38
Lindehoeve	22	100	59	82	27
Numansdorp	17	82	65	82	41
Vlashof	16	81	60	73	13
Totaal/gemiddelde	93	87	63	75	32

10. VERANDERINGEN IN DE ZORG

10.1. Inleiding

Op verzoek van Cavent hebben we aan het eind van de enquête nog enkele vragen toegevoegd over de recente veranderingen in de zorg en de effecten daarvan op de cliënten. Gevraagd is of cliënten iets hebben gemerkt van de veranderingen, en of ze vinden dat Cavent ze voldoende heeft geïnformeerd.

10.2. Aandeel cliënten dat veranderingen waarneemt

Tabel 10.1. waargenomen veranderingen door intramurale cliënten (n = 75, in %)

	JA	NEE	?
1. Heeft Cavent jou voldoende geïnformeerd over de veranderingen in de zorg?	32	37	31
2. Heb je zelf iets gemerkt van de veranderingen in de zorg?	24	57	19
3. Vind je dat door deze veranderingen de zorg voor jou verbeterd is? (n = 18)	28	33	39

De meningen van intramurale cliënten zijn verdeeld als het gaat om de informatievoorziening over de veranderingen in de zorg. Ongeveer een derde van de cliënten vindt dat Cavent hem of haar voldoende heeft geïnformeerd, ruim een derde vindt dat dit niet het geval is. Bijna een kwart van de cliënten heeft zelf iets gemerkt van de veranderingen, maar de meerderheid heeft dat niet of weet het niet. De cliënten die wat hebben gemerkt zijn verdeeld in de gevolgen van de veranderingen: een derde vindt dat de zorg niet verbeterd is, maar ruim een kwart vindt dat de veranderingen wel tot verbetering hebben geleid. Bij deze percentages moet opgemerkt worden dat het om kleine aantallen gaat: de derde vraag is in totaal door 18 cliënten beantwoord (alleen cliënten die iets gemerkt hebben van de veranderingen).

In tabel 10.2 worden de waargenomen veranderingen en effecten daarvan bij de groep extramurale cliënten weergegeven.

Tabel 10.2. waargenomen veranderingen door intramurale cliënten (n = 31, in %)

	JA	NEE	?
1. Heeft Cavent jou voldoende geïnformeerd over de veranderingen in de zorg?	68	13	19
2. Heb je zelf iets gemerkt van de veranderingen in de zorg?	49	42	10
3. Vind je dat door deze veranderingen de zorg voor jou verbeterd is? (n = 15)	20	47	33

De extramurale cliënten oordelen vaker dan de intramurale cliënten positief over de informatievoorziening: tweederde vindt dat ze voldoende zijn geïnformeerd door Cavent. Ook zeggen extramurale cliënten vaker dat ze iets hebben gemerkt van de veranderingen: bijna de helft antwoordt hierop bevestigend. Van deze groep vindt weer de helft dat veranderingen geen verbetering zijn. Een vijfde van de extramurale cliënten ziet wel verbetering.

10.3. Waargenomen veranderingen

Met een open vraag is gevraagd aan te geven welke veranderingen de cliënten waarnemen in hun eigen situatie. Bij deze vraag hebben 15 intramurale cliënten iets ingevuld. Zij nemen de volgende veranderingen waar (waarbij we de antwoorden samenvatten, zonder een oordeel te geven over de daadwerkelijke relatie met de veranderingen in de zorg. Het gaat hierbij om wat cliënten hebben opgemerkt):

- Vijf cliënten merken veranderingen in de hoeveelheid begeleiding. De begeleiding komt minder vaak, en/of heeft minder tijd (of 'meer haast' zoals een cliënt het uitdrukt).
- Door bezuinigingen zijn sommige diensten en faciliteiten niet meer aanwezig en/of wordt verwacht dat cliënten of begeleiders meer zelf doen. Zo wordt aangegeven dat er geen kok meer aanwezig is, en dat de begeleiding zelf is gaan koken. Iemand anders zegt dat hij/zij zelf de wc en wastafel moet schoonmaken. Ook is opgemerkt dat er meer vrijwilligers worden ingezet in de ondersteuning en dat er minder uitstapjes zijn dan vroeger.
- Twee cliënten ontvangen een lagere uitkering (van UWV) en/of moeten een hogere eigen bijdrage betalen.

Bij de extramurale cliënten is dezelfde vraag gesteld. Twaalf cliënten hebben hierbij iets ingevuld. Deze antwoorden kunnen als volgt worden samengevat:

- Drie cliënten antwoorden dat een begeleider weg is, enkele andere vertellen dat er minder uren begeleiding is. Ook is opgemerkt dat er minder huishoudelijke hulp is.
- Een cliënt merkt een positieve verandering: hij/zij heeft meer uren begeleiding gekregen. Een ander zegt dat er weliswaar minder uren begeleiding zijn, maar dat de beschikbare uren goed worden besteed door een juiste planning.
- Drie cliënten merken financiële effecten, zoals een hogere eigen bijdrage. Twee cliënten krijgen een lagere Wajong-uitkering.

11. TOT SLOT VRAGEN

Tot slot van de vragenlijst was er ruimte voor een toelichting of aanvullende opmerkingen over de zorg en ondersteuning bij Cavent. 35 intramurale cliënten hebben hier iets genoteerd. De antwoorden zijn heel divers, een deel van de cliënten benadrukt dat ze tevreden zijn over Cavent en/of hun eigen situatie, maar er zijn ook cliënten die kritische opmerkingen hebben en/of suggesties hebben over hoe het (nog) beter kan. Hieronder geven we een aantal voorbeelden van de positieve opmerkingen (niet alle opmerkingen zijn weergegeven, diverse cliënten hebben aangegeven dat ze 'tevreden zijn'). Alle kritische opmerkingen of wensen van de cliënten zijn wel weergegeven, gegroepeerd naar onderwerp of thema:

Positief (5 voorbeelden):

- *Nee ik vind het goed zo als het is en voor mij hoeft het niet veranderd te worden.*
- *Fijn bij Cavent.*
- *Het is fijn om hier te wonen en dat er leuke dingen worden georganiseerd.*
- *Ik ben er wel van overtuigd dat jullie er echt voor zijn om mensen te helpen.*
- *Prettige organisatie. Begeleiding die je keurig te woord staat en meegaand is.*

Kritische opmerking of wens met betrekking tot begeleiding:

- *Ik heb al heel vaak bij de Begeleiding gevraagd naar de Eetlijst. De afspraak was dat ik per maand zo'n lijst moest invullen, en daarna zou ik een Factuur krijgen. Maar daar wordt niks meer mee gedaan.*
- *Ik vind het niet leuk als ik door de begeleiding als een kind wordt behandeld. Goed is dat er aandacht aan gezonde voeding wordt besteed. Er worden leuke dingen bedacht voor bewoners en de cliënten raad mag daar in meedenken. Cavent luistert naar cliënten het is fijn dat cliënten serieus worden genomen.*
- *Ik wil wel meer jongere begeleiders. Die begrijpen mij beter.*
- *Ik zou graag meer aandacht en tijd van begeleiders willen hebben voor mezelf.*
- *Ze doen hun best voor de cliënten, maar er kan zeker wel beter omgegaan worden qua respect naar cliënten die licht beperkt zijn*

Kritische opmerking of wens met betrekking tot (eigen woon)situatie en hulp/eten

- *Aan de maaltijden mag meer aandacht worden besteed, dan smaakt het lekkerder.*
- *Cliënt zendt via de computer en zijn verbinding is slecht. Of hier iets aan gedaan kan worden (zsm).*
- *Ik zou het fijn vinden wanneer de klusjesman wat sneller zou langskomen. Nu moet ik daar lang op wachten.*
- *Meer contact met andere bewoners.*
- *Wil graag ergens anders wonen. Is zeer ontevreden.*
- *Ze vraagt dat als ze aan het bidden is voor het eten, dat er dan stilte is.*
- *Zou graag meer willen werken*

Kritische opmerking of wens m.b.t. organisatie

- *Cliënt merkt dat er bezuinigingen zijn.*
- *Cliëntenraad info ook graag beter. Het informeren door begeleiding en Cavent moet echt beter.*

Extramurale cliënten

Ook aan extramurale cliënten is gevraagd of ze tot slot nog opmerkingen of suggesties hadden. Vijftien cliënten hebben iets ingevuld, veelal in de trant van 'ben tevreden', 'of geen verdere opmerkingen'. Enkele cliënten hebben een meer inhoudelijke opmerking gemaakt, deze worden hieronder weergegeven:

- *Als je het vertrouwen hebt in je vaste begeleider (zoals eerst L. komt er weer een ander waar je aan moet wennen*
- *Cavent's motto is: Cavent geeft om wie je bent, dit is niet altijd merkbaar...*
- *Een begeleider is weg*
- *Ik sta al 3 jaar op een wachtlijst voor een nieuw te bouwen woning van Cavent in Oud Beijerland en er is nog steeds niets gebouwd. Dit vind ik zeer vervelend omdat het zo lang duurt. Ik wil niet op kamers wonen bij Cavent maar zelfstandig in een huis en dit is voor mij de enige oplossing, want dan woon ik dichtbij mijn ouders.*
- *In totaal qua wonen goed; veel vrije tijd goeie ruimte voor mij en 2 katten behalve over de sloten. Begeleiding ja wat moet ik daar op zeggen, de enige begeleiding waar ik goed mee op kan schieten is H. en M.*

12. SAMENVATTING EN CONCLUSIE

In het voorgaande is ingegaan op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek bij Cavent. Het onderzoek heeft tot doel inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten met de dienstverlening van Cavent en aanknopingspunten te vinden voor verdere verbetering van de dienstverlening. In dit hoofdstuk worden de resultaten samengevat en wordt een aantal conclusies getrokken.

12.1. Algemeen beeld

Begeleiding

Een meerderheid van de cliënten geeft aan tevreden te zijn met de begeleiding. Het vaakst zijn de cliënten positief over de persoonlijk begeleider en de hoeveelheid ondersteuning die de begeleiders bieden. De cliënten zijn wat vaker kritisch als het gaat over de frequentie van contact met de pb'er, het luisteren door begeleiders en het kennen van de afspraken met de cliënt door verschillende begeleiders. Ten minste een kwart van de cliënten zegt hierover niet altijd positief te zijn. Dit geldt voor zowel de intramurale als de extramurale cliënten. Extramurale cliënten oordelen wat vaker positief over de ondersteuning door de pb'er en het luisteren, maar zijn wat minder vaak positief over het kennen van de hulpbehoefte door begeleiders. Gevraagd naar tevredenheid met de begeleiding antwoordt ruim tweederde van de intramurale cliënten 'altijd of meestal tevreden' te zijn. Bij de extramurale cliënten is dat ruim 80%.

Wonen

Ruim negen van de tien intramurale cliënten zijn tevreden over de eigen woning. Ook de veiligheid, aanpassingen in huis (aansluiting op eigen situatie) en privacy worden positief gewaardeerd door ten minste 80% van de intramurale cliënten. Het aandeel negatieve antwoorden is beperkt als het om het wonen gaat. Relatief het vaakst is negatief geantwoord op de vraag over de woonplaats: ruim een tiende van de cliënten oordeelt hier negatief over. Ruim 80% van de intramurale cliënten en ongeveer tweederde van de extramurale cliënten zegt tevreden te zijn over hun woonsituatie.

Beslissen

Aan intramurale cliënten is gevraagd een oordeel te geven over de zeggenschap die ze hebben over diverse aspecten van het dagelijks leven. Hierbij is gebleken dat cliënten het vaakst positief oordelen over de vrijheid om te bepalen wanneer ze gaan slapen en opstaan en over welke kleren ze dragen. Bijna alle cliënten oordelen hierover positief. relatief de meeste kritiek hebben cliënten op de zeggenschap over eten en drinken en over het uitgeven van geld. Het aandeel negatieve antwoorden is echter klein. De grote meerderheid van de cliënten (meer dan 90% na correctie voor n.v.t.) zegt dan ook tevreden te zijn over de zeggenschap die zij hebben over het dagelijks leven.

Dagbesteding

Cliënten die dagbesteding bij Cavent hebben zijn het vaakst positief over de bereikbaarheid, afwisseling in activiteiten en hoeveelheid dagbesteding. Niet iedereen is tevreden over de collega's en de mogelijkheden om nieuwe dingen te leren, maar over het algemeen is het aandeel cliënten dat kritisch is over de dagbesteding klein. Dat zien we ook terug in het oordeel in termen van tevredenheid: meer dan 90% van de cliënten is 'altijd of meestal tevreden' over de dagbesteding bij Cavent.

Vrije tijd

De meeste cliënten van Cavent zijn tevreden over hun vrijetijdsbesteding en de zeggenschap over wat te doen in de vrije tijd. Ook is men over het algemeen tevreden over hulp van begeleiders bij de invulling van de vrije tijd. Relatief minder vaak tevreden zijn (intramurale en extramurale) cliënten over de mogelijkheden om dingen te ondernemen met vrienden en met familie en over de hulp van vrienden en familie bij de invulling van de vrije tijd. Uiteindelijk zegt de grote meerheid (ten minste 80%) van de cliënten tevreden te zijn over de invulling van de vrije tijd, waarbij het aandeel tevreden cliënten bij de intramurale cliënten wat hoger ligt dan bij de extramurale.

Ondersteuningsplan

Ongeveer tweederde van de intramurale en extramurale cliënten is tevreden over de afspraken in het ondersteuningsplan. Extramurale cliënten zijn wat vaker positief over hun eigen inbreng daarin dan intramurale cliënten. Een relatief groot deel van de intramurale cliënten (ongeveer een kwart tot een derde) heeft geen duidelijk oordeel gegeven bij vragen over het OP. De vraag of begeleiders zich aan de afspraken houden is wat minder vaak positief beantwoord, en dat geldt ook voor de vraag of cliënten genoeg weten over wat de begeleiders opschrijven. Over dat laatste aspect is ongeveer een kwart van de intramurale cliënten niet tevreden (geeft het negatieve antwoord). Extramurale cliënten oordelen wat vaker positief over de diverse aspecten van het ondersteuningsplan en zijn ook relatief vaker tevreden (blijkend uit het algemeen oordeel over het plan).

Inspraak en klachtenregeling

Nagenoeg alle intramurale cliënten en ongeveer vier op de vijf extramurale cliënten zijn bekend met de cliëntenraad. Het aandeel cliënten dat weet wat de CR doet is in beide gevallen wat lager (ongeveer tweederde en de helft respectievelijk). De helft van de intramurale cliënten heeft wel eens contact (gehad) met de CR, bij de extramurale cliënten is dat minder dan een vijfde. Ruim tweederde van de intra- en extramurale cliënten weten waar ze terecht kunnen met een klacht. Ongeveer een derde van de intramurale cliënten heeft wel eens een klacht ingediend, en ruim de helft van die groep is tevreden over de afhandeling daarvan. Bij de extramurale cliënten komt het minder vaak voor dat een klacht is ingediend: bij iets meer een tiende van de cliënten is dat het geval.

12.2. Oordeel over tevredenheid

In de beschrijving van de resultaten is ook ingegaan op het oordeel dat cliënten hebben gegeven in termen van tevredenheid. Deze vraag vervangt de vraag naar een rapportcijfer, die in 2013 wel is gesteld maar voor een groot deel van de cliënten van Cavent te abstract is. In de tabel hieronder hebben we het percentage tevreden cliënten per thema weergegeven, na correctie voor het antwoord ‘weet niet’.

Tabel 12.1. Percentage tevreden cliënten, na correctie voor antwoord ‘weet niet’

Onderwerp	intramurale cliënten	extramurale cliënten
Begeleiding	68	83
Wonen	84	75
Beslissen	97	-
Dagbesteding Cavent*	93	93
Vrije tijd	93	83
Ondersteuningsplan	82	92

* Geen onderscheid gemaakt tussen intramurale en extramurale cliënten (in plaats daarvan is onderscheid gemaakt in cliënten die dagbesteding bij Cavent hebben, en cliënten die elders dagbesteding hebben).

Deze uitkomsten laten zien dat extramurale cliënten wat vaker tevreden zijn over de begeleiding en het ondersteuningsplan. Intramurale cliënten zeggen vaker dat ze tevreden zijn over hun woonsituatie en de invulling van de vrije tijd.

12.3. Verschillen tussen locaties (intramurale cliënten)

In elk hoofdstuk (met uitzondering van dagbesteding) is aan de hand van schaalscores onderzocht in hoeverre er een verband bestaat tussen het oordeel van de cliënten en de woonlocatie (Grutto, Lindehoeve, Numansdorp en Vlashof). De schaalscores zijn berekend over alle gesloten vragen en geven een soort ‘samenvatting’ van het oordeel van de cliënten op een schaal die loopt van 1 (alle vragen negatief beantwoord) tot 3 (alle vragen positief beantwoord).

Uit de vergelijking van schaalscores blijkt dat er geen grote verschillen bestaan tussen de locaties in het oordeel dat ze hebben gegeven. Als het gaat over begeleiding zijn er bijvoorbeeld nauwelijks verschillen tussen de groepsgemiddelden. Bij het oordeel over de pb'er is sprake van enige spreiding (bewoners van locatie Lindehoeve laten een wat hogere schaalscore dan de andere groepen zien), maar de verschillen zijn niet significant. Ook bij eten/hulp, vrije tijd en ondersteuningsplan zien we kleine verschillen, waarbij het vaker voorkomt dat de locatie Lindehoeve relatief hoog scoort. In alle gevallen zijn de verschillen tussen de groepen/locaties echter niet statistisch significant.

12.4. Vergelijking met resultaten 2013

De schaalscores kunnen ook worden gebruikt om de resultaten van dit onderzoek (op hoofdlijnen) te vergelijken met die van 2013. In onderstaande tabel worden per thema uit de vragenlijst de gemiddelde schaalscores weergegeven. We maken daarbij onderscheid tussen intramurale en extramurale cliënten.

Tabel 12.2. Vergelijking schaalscores onderzoek 2013 en 2016 (1 = minimale, 3 = maximale score)

	intramurale cliënten		extramurale cliënten	
	schaalscore 2013	schaalscore 2016	schaalscore 2013	schaalscore 2016
begeleiding	2,70	2,66	2,81	2,71
woning	2,82	2,76	-	-
eten/hulp	2,74	2,56	-	-
beslissen	2,87	2,87	-	-
vrije tijd	2,78	2,73	2,78	2,68
ondersteuningsplan	2,65	2,62	2,84	2,86

Bij de intramurale cliënten zien we vooral verschil tussen de jaargangen als het gaat om eten en hulp. Daar is de huidige schaalscore lager dan in 2013. Het is een statistisch significant verschil en wordt verklaard door de toegenomen kritiek op het eten. In 2016 is ook gevraagd naar de invloed op het menu, en die extra vraag heeft ook een negatieve invloed op de gemiddelde schaalscore in 2016.

Bij de extramurale cliënten zien we in 2016 een wat lagere score bij begeleiding en bij vrije tijd. Het negatieve verschil met betrekking tot begeleiding blijkt te worden verklaard doordat in 2016 wat vaker kritisch is geantwoord over de wijze waarop begeleiders met cliënten omgaan en (in sterkere mate) het kennen van de hulpvraag door begeleiders. Het verschil bij vrije tijd blijkt een gevolg van het toevoegen van vragen in 2016 over activiteiten met vrienden en familie (zie ook hieronder bij de verbeterpunten). Als hiervoor gecorrigeerd wordt verdwijnt het verschil tussen de twee metingen wat betreft vrije tijd.

12.5. Verbeterpunten

In de resultatenhoofdstukken is al het een en ander gezegd over verbeterpunten op basis van de open antwoorden. In deze paragraaf worden de verbeterpunten voor de gehele populatie samengevat, aan de hand van de antwoordverdeling per vraag. De volgende criteria zijn daarbij gebruikt:

- het percentage cliënten dat 'niet altijd' antwoordt is 20% of meer (en/of)
- het percentage cliënten dat 'vaak niet' antwoordt is 10% of meer.

In tabel 12.3. worden de vragen opgesomd waarbij dit het geval is voor de intramurale cliënten (in volgorde van de vragenlijst). In tabel 12.4. worden de resultaten voor de extramurale cliënten weergegeven.

Tabel 12.3. Verbeterpunten op basis aandeel antwoorden intramurale cliënten (in percentages)

	☹ niet altijd	☹ vaak niet	☺ + ☹
Het eten lekker is?	45	5	50
Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	15	23	38
De verschillende begeleiders allemaal op de hoogte zijn van de afspraken?	30	8	38
De begeleiders goed naar je luisteren?	31	4	35
Je genoeg inspraak hebt in het menu?	20	13	33
De begeleiders je begrijpen?	24	7	31
Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	25	5	30
Je genoeg dingen samen met je vrienden kunt doen (vrije tijd)?	17	12	29
Je genoeg nieuwe dingen leert op de dagbesteding bij Cavent?*	21	7	28
Je in een leuke plaats woont?	15	11	26
Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	20	5	25
De begeleiders goed met je omgaan?	21	3	24
Je collega's op de dagbesteding bij Cavent aardig zijn?*	21	3	24
De begeleiders bij dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?*	21	3	24
Je genoeg dingen samen met je familie kunt doen (vrije tijd)?	11	12	23
Je netwerk genoeg betrokken is bij het maken van de afspraken (ondersteuningsplan)?	4	11	15

* Geen onderscheid gemaakt tussen intramurale en extramurale cliënten (in plaats daarvan is onderscheid gemaakt in cliënten die dagbesteding bij Cavent hebben, en cliënten die elders dagbesteding hebben).

Het spreekt voor zich dat niet al deze punten binnen de invloedssfeer van Cavent liggen en/of eenvoudig zijn aan te pakken (denk aan de buurt, aardige collega's op de dagbesteding, of activiteiten met vrienden en familie in de vrije tijd), maar op een aantal andere, meer praktische punten is verbetering mogelijk wel haalbaar. Te denken valt bijvoorbeeld aan punten die betrekking hebben op de communicatie of informatievoorziening door de begeleiders of medewerkers (op de hoogte zijn van afspraken, vertellen wat begeleiders opschrijven), of het eten en inspraak in het menu.

Hieronder worden de vragen weergegeven waarbij een substantieel deel van de extramurale cliënten het antwoord 'niet altijd' (20% of meer), en/of 'vaak niet' (10% of meer) heeft gegeven. De vragen over dagbesteding zijn hierbij achterwege gelaten, deze zijn voor beide groepen samen al genoemd in tabel 12.3.

Tabel 12.4. Verbeterpunten op basis aandeel antwoorden extramurale cliënten (in percentages)

	😊 niet altijd	😞 vaak niet	😊 + 😞
Je genoeg dingen samen met je vrienden kunt doen (vrije tijd)?	33	10	43
Je genoeg hulp krijgt van je netwerk?	22	13	35
De begeleiders je begrijpen?	29	3	32
De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	22	9	31
Je genoeg dingen samen met je familie kunt doen (vrije tijd)?	22	9	31
De verschillende begeleiders allemaal op de hoogte zijn van de afspraken?	25	-	25
Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	23	-	23

Bij de extramurale cliënten zien we dat de punten waarbij het vaakst kritisch is geantwoord buiten de invloedssfeer van Cavent liggen. Het gaat dan om dingen doen met vrienden, en hulp vanuit het eigen netwerk. Verder valt op dat extramurale cliënten relatief minder vaak kritisch oordelen dan intramurale cliënten en ook andere accenten leggen. Zo zijn extramurale cliënten minder vaak kritisch op het luisteren door de begeleiders, maar zijn ze juist vaker kritisch als het gaat om het kennen van de hulpvraag (weten waar je hulp bij nodig hebt).