

Clïentervaringsonderzoek Cavent

Rapportage cliënten

Den Haag, december 2013

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.	Rapportcijfer	10
3.4.	Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie	11
3.5.	Open opmerkingen en verbeterpunten	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.	Antwoordverdeling beslissen en zelfstandigheid	18
4.5.	Rapportcijfer	19
4.6.	Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie	20
4.7.	Open opmerkingen en verbeterpunten	21
5.	DAGBESTEDING	23
5.1.	Inleiding	23
5.2.	Antwoordverdeling dagbesteding	24
5.3.	Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding	26
5.4.	Rapportcijfer	28
5.5.	Open opmerkingen en verbeterpunten	29
6.	VRIJE TIJD	30
6.1.	Inleiding	30
6.2.	Antwoordverdeling vrije tijd	30
6.3.	Rapportcijfer	32
6.4.	Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie	33
6.5.	Open opmerkingen en verbeterpunten	34
7.	ONDERSTEUNINGSPLAN	35
7.1.	Inleiding	35
7.2.	Antwoordverdeling ondersteuningsplan	35
7.3.	Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie	37
7.4.	Open opmerkingen en verbeterpunten	37

8.	INSPRAAK EN KLACHTEN	38
8.1.	Inleiding	38
8.2.	Antwoordverdeling inspraak en klachten	38
8.3.	Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie	39
8.4.	Open opmerkingen en verbeterpunten	40
9.	TOT SLOT VRAGEN	41
10.	SAMENVATTING EN CONCLUSIE	42
10.1.	Algemeen beeld	42
10.2.	Rapportcijfers	44
10.3.	Verschillen tussen locaties (intramurale cliënten)	44
10.4.	Verbeterpunten	45
	BIJLAGE: UITSPLITSING VERBETERPUNTEN NAAR LOCATIES	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.

Het cliëntervaringsonderzoek bestond uit een enquête onder alle cliënten van Cavent (intramuraal en extramuraal), meestal afgenomen in de vorm van een interview, en een schriftelijke 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 (H2), wonen (H3), dagbesteding (H4), vrije tijd (H5), ondersteuningsplan (H6), inspraak en klachten (H7), open opmerkingen (H8). 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. De belangrijkste aanpassingen worden hieronder samengevat:

- De vragenlijst is wat ingekort, zo is het blok ‘woonplaats’ teruggebracht tot één item.
- De formulering van sommige vragen is aangepast aan de wensen van de opdrachtgever, bijvoorbeeld omdat een andere formulering beter aansloot bij het eigen taalgebruik, definities of cultuur.
- De antwoordmogelijkheden zijn iets aangepast; de mogelijkheden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’ zijn samengevoegd tot het antwoord ‘geen ervaring’.
- Er zijn 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.

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 (%)
Intramurale cliënten	100	94	94%
Extramurale cliënten	50	33	66%
Vertegenwoordigers intramuraal	93	52	56%

De respons onder intramurale cliënten is heel hoog, dankzij de inspanningen die zijn geleverd om zo veel mogelijk cliënten te interviewen. Bij de extramurale cliënten is de

respons wat lager, maar op zich nog redelijk goed. Bij deze groep is ervoor gekozen om niet iedereen te interviewen, een deel van de vragenlijsten is door de cliënten zelf ingevuld. De respons bij ouders en vertegenwoordigers is redelijk, maar toch enigszins teleurstellend. In absolute zin is de respons wel voldoende groot om een betrouwbaar beeld te kunnen schetsen van de mening van deze groep.

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 cliënten¹. 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 algehele oordeel (per thema of onderwerp in de vragenlijst) van intramurale en extramurale cliënten met elkaar te kunnen vergelijken zijn de rapportcijfers gebruikt die cliënten hebben gegeven. Eventuele verschillen tussen de rapportcijfers van de twee groepen cliënten zijn statistisch getoetst. Van een significant resultaat wordt gesproken als de kans dat het gevonden verschil op toeval berust, kleiner is dan 5%.

Om het oordeel van intramurale cliënten naar locatie te kunnen uitsplitsen 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:

1. Grutto-Strijen
2. Lindehof
3. Numansdorp
4. Vlashof

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.
- Rapportcijfers, zowel gemiddelde als verdeling van de rapportcijfers. Onderscheid naar intramurale en extramurale cliënten.
- Uitsplitsing van de resultaten intramurale cliënten naar locatie, op basis van schaalscores.
- Samenvatting van de open antwoorden (met citaten). Indien van toepassing wordt daarbij onderscheid gemaakt in opmerkingen van intramurale en extramurale cliënten².

¹ De resultaten van de enquête onder ouders/vertegenwoordigers zijn beschreven in een afzonderlijke rapportage.

² In het rapport zijn niet alle open opmerkingen opgenomen. Indien relevant voor het hoofdstuk (en binnen de invloedssfeer van Cavent) zijn de opmerkingen zoveel mogelijk samengevat, en voor een deel overgenomen/geciteerd. Een deel van de open antwoorden is niet verwerkt in deze rapportage. De reden kan zijn dat opmerkingen te algemeen zijn, of dat het niet direct verband houdt met de dienstverlening en ondersteuning van Cavent (bijvoorbeeld als het gaat om het onderhoud van het huis dat de cliënt huurt van de woningbouwstichting). Voor een volledig overzicht van *alle* open antwoorden (per cliënt) wordt verwezen naar het Excel databestand dat naast deze rapportage wordt opgeleverd.

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 gesloten vragen over begeleiding, de rapportcijfers en de open antwoorden of verbeterpunten. In elke paragraaf wordt onderscheid gemaakt tussen de antwoorden van de intramurale en extramurale cliënten.

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 = 93, in percentages)




Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. Je een goede persoonlijk begeleider hebt?	86	11	1	2
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	68	23	5	4
3. De begeleiders goed met je omgaan?	84	12	3	1
4. De begeleiders goed naar je luisteren?	66	29	5	-
5. De begeleiders je begrijpen?	62	30	4	3
6. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	62	27	8	3
7. De begeleiders voldoende weten waar je hulp bij nodig hebt?	75	17	5	3
8. De begeleiders je op je gemak laten voelen?	77	18	3	2
9. Je voldoende hulp krijgt bij het meegaan naar instanties?	66	6	7	22
10. De verschillende begeleiders allemaal goed op de hoogte zijn van de afspraken?	62	26	6	7

- Intramurale cliënten zijn het vaakst positief over hun persoonlijk begeleider en over de wijze waarop begeleiders met ze omgaan (ongeveer 85% is hierover positief).
- De intramurale cliënten zijn het minst vaak positief over het begrijpen door begeleiders, de tijd die begeleiders voor ze hebben en het kennen van afspraken door (verschillende) begeleiders (in alle gevallen antwoordt 62% positief).
- Het aandeel negatieve antwoorden ('vaak niet') is over het algemeen beperkt. Het vaakst is negatief geantwoord bij de vragen over hulp bij het meegaan naar instanties (7%) en de tijd die begeleiders hebben (8%).

- Bij diverse vragen vindt een tamelijk groot deel van de intramurale cliënten dat verbetering mogelijk is. Dat is met name het geval bij luisteren, begrijpen, genoeg tijd hebben en op de hoogte zijn van afspraken (tussen 25 en 30% antwoordt: ‘niet altijd’).

In tabel 3.2. worden de antwoorden van de extramurale cliënten weergegeven. De vragen zijn grotendeels dezelfde, maar vraag 9 en 10 (hulp met meegaan naar instanties en kennen van afspraken door verschillende begeleiders) zijn niet gesteld aan de extramurale cliënten.

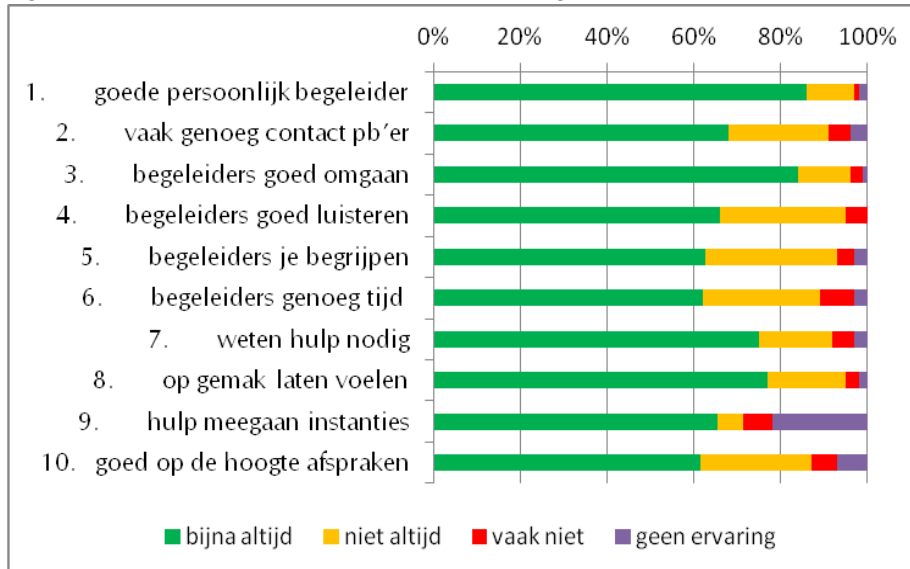
Tabel 3.2. Oordeel extramurale cliënten over de begeleiding (n = 31, in percentages)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? Geen ervaring
1. Je een goede persoonlijk begeleider hebt?	88	9	3	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	94	-	3	3
3. De begeleiders goed met je omgaan?	88	9	3	-
4. De begeleiders goed naar je luisteren?	78	19	3	-
5. De begeleiders je begrijpen?	72	25	3	-
6. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	94	3	3	-
7. De begeleiders voldoende weten waar je hulp bij nodig hebt?	88	6	3	3
8. De begeleiders je op je gemak laten voelen?	84	13	3	-

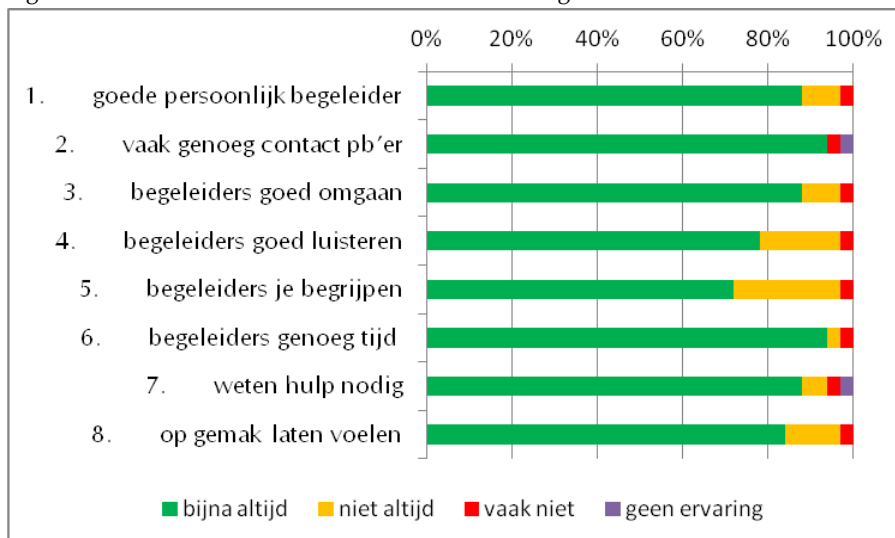
- De extramurale cliënten antwoorden relatief vaker positief dan de intramurale cliënten. Opvallend is bijvoorbeeld het verschil in oordeel over de tijd die begeleiders voor de cliënten hebben (94% van de extramurale cliënten is positief, bij intramurale cliënten is dat 62%). Ook als het gaat om de frequentie van contact met de persoonlijk begeleider (vraag 2) is een tamelijk groot verschil zichtbaar tussen het aandeel positieve antwoorden van intramurale en extramurale cliënten.
- Extramurale cliënten hebben ook minder vaak voor het negatieve antwoord gekozen, of voor het antwoord ‘niet altijd’. Bij drie vragen is er een relatief grote groep (meer dan 10%) die ruimte voor verbetering ziet: bij begrijpen door begeleiders, luisteren en op je gemak laten voelen.

De antwoordverdeling van zowel de intramurale als de extramurale cliënten is hieronder weergegeven in de vorm van staafgrafieken. Hiermee wordt goed zichtbaar dat het aandeel positieve antwoorden bij de extramurale cliënten over het algemeen wat hoger is.

Figuur 3.1. oordeel intramurale cliënten over begeleiders



Figuur 3.2. oordeel extramurale cliënten over begeleiders



3.3. Rapportcijfer

Gemiddeld geven alle cliënten gezamenlijk het rapportcijfer 8 aan de begeleiders van Cavent. Intramurale cliënten geven een 8,0 en extramurale cliënten een iets hoger cijfer: 8,1. Dit verschil is echter niet statistisch significant. Hieronder wordt de verdeling van de gegeven cijfers voor de twee groepen weergegeven:





Tabel 3.3. Verdeling rapportcijfers in %

Cijfer	intramurale cliënten (n = 64)	extramurale cliënten (n = 30)
< 6	9	7
6	9	3
7	19	23
8	20	20
9	13	27
10	30	20

Er zijn geen grote verschillen zichtbaar tussen de verdeling van de rapportcijfers bij de twee groepen. De intramurale cliënten kiezen wat vaker voor de ‘extremen’: relatief vaker lage cijfers (een 2, een 3, vier keer een 5 en zes keer een 6), maar ook relatief vaker een 10. Door de extramurale cliënten zijn twee onvoldoendes gegeven: een 3 en een 5.

Cliënten die het moeilijk vonden om hun oordeel in een rapportcijfer uit te drukken konden in plaats daarvan ook een oordeel geven op een vierpuntsschaal met pictogrammen (zelfde antwoordmogelijkheden als bij de gesloten vragen). Bij de extramurale cliënten is niet veel gebruikgemaakt van deze mogelijkheden (door drie cliënten, die alle drie het positieve antwoord kiezen). Bij de intramurale cliënten is deze vraag door 28 cliënten beantwoord.

Tabel 3.4. Oordeel begeleiding intramurale cliënten (alternatief voor rapportcijfer, n = 28)

 altijd of meestal tevreden	 niet altijd tevreden	 vaak niet tevreden	 weet niet
22 (79%)	4 (14%)	1 (4%)	1 (4%)

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 ‘geen ervaring’ 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:

Tabel 3.5. Schaalscores begeleiding per locatie

locatie	aantal cliënten (n)	gemiddelde schaalscore
Grutto Strijen	38	2,69
Lindehoeve	22	2,68
Numansdorp	18	2,66
Vlashof	16	2,76
Totaal/gemiddelde	94	2,70

Zoals uit de tabel blijkt, liggen de gemiddelde schaalscores van de vier groepen/locaties dicht bij elkaar. Er is daardoor geen reden om aan te nemen dat er structurele verschillen bestaan in het oordeel van de groepen/locaties over de begeleiding.

Voor de volledigheid is ook het rapportcijfer voor begeleiding uitgesplitst naar de vier locaties:

Tabel 3.6. Rapportcijfers begeleiding per locatie

locatie	aantal cliënten (n)	gemiddelde rapportcijfer
Grutto Strijen	27	7,9
Lindehoeve	19	8,1
Numansdorp	9	7,6
Vlashof	9	8,7
Totaal/gemiddelde	64	8,0

In het rapportcijfer is wat meer spreiding te zien dan bij de schaalscores (schaalscores zijn samengesteld over meerdere vragen en daardoor ‘stabiel’). De cliënten van locatie Numansdorp geven gemiddeld een wat lager rapportcijfer aan de begeleiding, terwijl cliënten van Vlashof gemiddeld wat positiever oordelen. Het verschil tussen groepen is echter niet statistisch significant.

3.5. Open opmerkingen en verbeterpunten

Tot slot van het thema begeleiding is gevraagd of de cliënten verbeterpunten konden benoemen. In totaal is door 55 intramurale cliënten een antwoord gegeven op de open vraag. Ongeveer een derde van deze antwoorden bevatten geen verbeterpunten. In die gevallen zegt de cliënt dat hij/zij het niet weet, of dat het niet van toepassing is. Ook is verschillende keren aangegeven dat er geen verbeterpunten zijn, omdat het goed gaat met de begeleiding. Zo zegt een cliënt (genoteerd door interviewer): “Ze geeft aan heel blij te zijn met de begeleiding en geeft ze een dikke 10. Ze heeft het er wel een paar keer over hoe druk ze het hebben.”

Van de overige opmerkingen heeft een groot deel betrekking op de tijd en/of aandacht die begeleiders voor de cliënten hebben. Diverse cliënten vinden het jammer dat begeleiders weinig tijd voor ze hebben, en bijvoorbeeld niet vaker een praatje maken of wat meer aandacht aan ze geven. Ook het (niet) meegaan naar instanties of het ziekenhuis is in dit verband een paar keer genoemd. Een aantal cliënten vindt dat begeleiders te veel tijd besteden aan andere zaken dan aan de cliënten. Zo zegt iemand: *“de leiding zou zich wat meer op de cliënten moeten richten dan op de administratie.”* Ook een andere cliënt merkt op dat ze niet altijd bij de begeleider terecht kan als gevolg van andere werkzaamheden (overdracht, vergadering, computerbezigheden etc.) Sommigen zijn daarin iets genuanceerder, zo vertelt een andere cliënt: *“begeleiders hebben niet altijd tijd, maar maken dan later wel tijd voor je. Dat is goed.”*

Door verschillende intramurale cliënten is een opmerking gemaakt over het (onvoldoende) aan afspraken houden door begeleiders. Zo is een aantal keer iets gezegd over het te laat komen van begeleiders op een afspraak (het laten wachten van cliënten), of afspraken op de groep die niet goed nageleefd worden. Een cliënt vertelt: *“soms komt begeleiding mijn medicijnen te laat brengen. Ik ga ze dan halen.”*

Een ander verbeterpunt dat door verschillende cliënten is benoemd betreft de communicatie tussen begeleiders onderling en met de cliënten. Begeleiders zouden niet altijd goed of duidelijk communiceren waardoor onduidelijkheden ontstaan. Zo zouden veranderingen of ‘acties’ van begeleiders niet altijd vooraf doorgenomen zijn met cliënten. Een cliënt vertelt: *“begeleiders zijn niet altijd op de hoogte en dan moet ik het ze zelf vertellen. Dat kan beter.”*

Tot slot is een aantal specifieke verbeterpunten genoemd die te maken hebben met de persoonlijke behoeften of zorg van de intramurale cliënten. Voorbeelden zijn: meer hulp met schoonmaken, vaker douchen, beter opletten op vlekken op kleding. Een cliënt vindt de begeleiding soms te nieuwsgierig, maar wil wel graag een keer met de begeleiding naar de bioscoop.

Door de extramurale cliënten zijn niet veel opmerkingen gemaakt of verbeterpunten genoteerd. Een aantal cliënten vertelt dat de begeleiding goed gaat of dat ze geen opmerkingen hebben. De overige (5) opmerkingen van de extramurale cliënten worden hieronder opgesomd:

- *Betere communicatie tussen het hoofdkantoor en begeleiders van de zorgboerderij.*
- *De begeleiding zou beter moeten communiceren met cliënt.*
- *De begeleiding zou wat meer respect voor cliënt kunnen tonen.*
- *Gerichter kijken wat er in de koelkast staat, zodat er genoeg voorraad is.*
- *Sommige begeleiders zouden beter aandacht moeten besteden. Bijv. als ik wat vertel dat ze dan ook antwoord geven.*

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 een aantal ‘blokken’: de woning, zorg en hulp in huis en beslissen. Deze worden in afzonderlijke paragrafen besproken. Vervolgens wordt ingegaan op de rapportcijfers voor wonen en de open antwoorden/verbeterpunten.

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 = 94, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. Je een fijne woning/kamer hebt?	92	6	1	1
2. Je veilig bent in je woning?	87	10	2	1
3. Je in een leuke plaats (stad of dorp) woont?	77	11	10	2
4. Je woning goed onderhouden wordt?	84	11	2	3
5. je woning voldoende is aangepast aan jouw wensen of situatie (aangepast aan rolstoelgebruik, tillift en dergelijke)?	64	4	2	29
6. Je met leuke mensen in huis woont?	69	17	3	11
7. Je woning goed bereikbaar is te voet of met een rolstoel (dat je makkelijk de stoep op en af kunt, je goed bij de voordeur kunt komen, er geen obstakels zijn)?	83	7	2	8
8. Je over voldoende privacy beschikt in jouw woning/kamer?	87	7	3	3

- Intramurale cliënten zijn het vaakst positief over de woning (of kamer) zelf, de veiligheid en de privacy (ongeveer 90% antwoordt positief).
- Het minst vaak positief zijn de cliënten over de aanpassingen in huis (64%) en mensen met wie ze in huis wonen (69%), waarbij moet worden opgemerkt dat beide vragen niet door iedereen beantwoord kunnen worden (geen ervaring, of niet van toepassing op woonsituatie). Na correctie hiervoor zien we dat ongeveer 90% van de overige cliënten tevreden is over de aanpassingen in huis, en ruim 75% over de huisgenoten.
- Het aandeel negatieve antwoorden (‘vaak niet’) is over het algemeen beperkt. Het vaakst wordt negatief geoordeeld over de woonplaats (door 10% van de intramurale 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 medebewoners (17% van de cliënten).

Ook bij de vraag over veilig zijn in huis (vraag 2) is door 10% van de cliënten ‘niet altijd’ geantwoord. Daarnaast heeft een enkeling het negatieve antwoord gekozen (‘vaak niet’). In onderstaande tabel is de antwoordverdeling (in aantallen cliënten) weergegeven bij deze vraag (veilig in huis voelen), uitgesplitst naar woonlocatie:

Tabel 4.2. Oordeel intramurale cliënten vraag 2 (veilig voelen in de woning, in aantallen)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
Grutto Strijen	33	4	1	0
Lindehoeve	20	1	1	0
Numansdorp	14	3	0	0
Vlashof	14	1	0	1
Totaal	81	9	2	1

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.

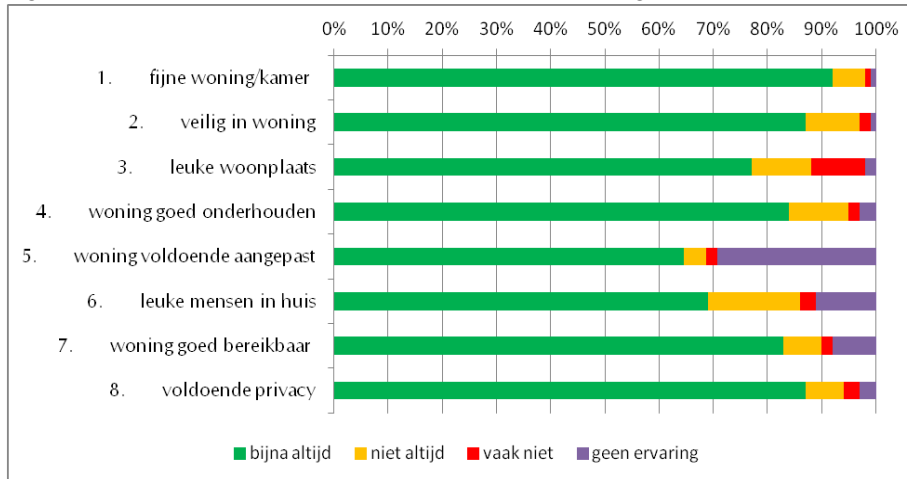
Tabel 4.3. Oordeel extramurale cliënten over de woning (n = 27, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. Je een fijne woning/kamer hebt?	85	3	7	4
2. Je veilig bent in je woning?	93	4	-	4
3. Je in een leuke plaats (stad of dorp) woont?	85	12	-	4
4. Je woning goed onderhouden wordt?	82	11	4	4
5. Je over voldoende privacy beschikt in jouw woning/kamer?	89	4	4	4

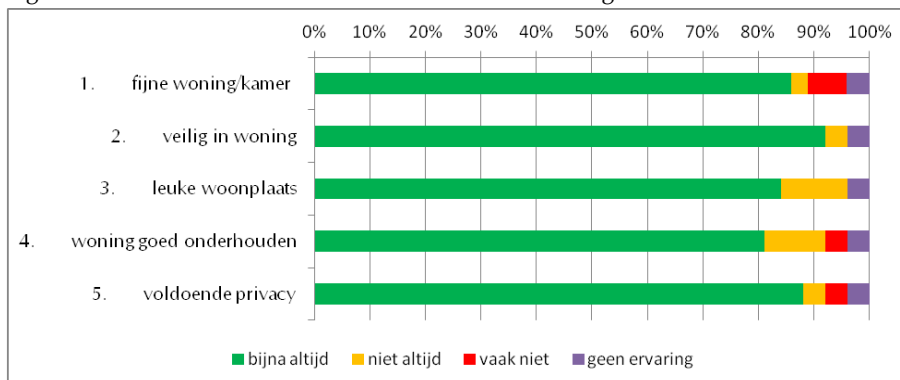
Extramurale cliënten zijn over het algemeen eveneens positief over hun woonsituatie. De woning zelf wordt iets minder vaak positief beoordeeld dan door de intramurale cliënten, en bij deze vraag zien we ook dat 7% van de cliënten niet positief is (bij intramurale cliënten is dat 1%). Verder zien we dat ruim 10% van de extramurale cliënten niet altijd tevreden is over de woonplaats en het onderhoud van de woning.

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 zorg en hulp in huis (n = 93, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? Geen ervaring
1. Het eten lekker is?	61	26	5	8
2. Je genoeg hulp krijgt om je huis schoon te maken?	82	5	2	11
3. Je genoeg hulp krijgt voor je persoonlijke verzorging? (bijvoorbeeld toiletbezoek, douchen, aankleden)	38	4	1	57

- 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 bijna 90% van de cliënten tevreden over hulp bij PV.
- Het minst vaak positief zijn cliënten over het eten. Hier is ook relatief het vaakst gekozen voor het negatieve antwoord. Ruim een kwart vindt dat het eten beter kan ('niet altijd' lekker is).

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

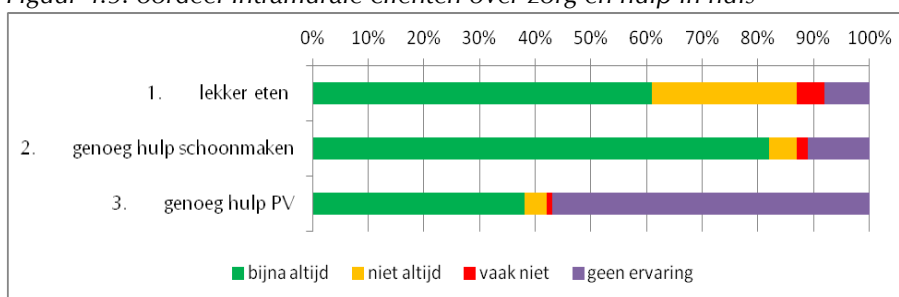
Tabel 4.5. Oordeel extramurale cliënten over zorg en hulp in huis (n = 26, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. Je genoeg hulp krijgt om je huis schoon te maken?	81	4	4	12
2. Je genoeg hulp krijgt voor je persoonlijke verzorging? (bijvoorbeeld toiletbezoek, douchen, aankleden)	33	-	-	67

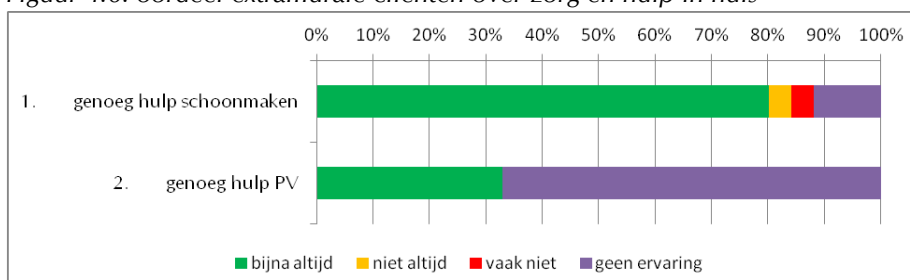
De antwoordverdeling bij de vraag over hulp in huis is ongeveer hetzelfde als bij de intramurale cliënten. Als het gaat om hulp bij persoonlijke verzorging zien we dat deze vraag voor twee derde van de cliënten niet van toepassing is. De overige cliënten oordelen positief.

Hieronder worden de resultaten voor beide groepen grafisch weergegeven:

Figuur 4.5. oordeel intramurale cliënten over zorg en hulp in huis



Figuur 4.6. oordeel extramurale cliënten over zorg en hulp in huis



4.4. Antwoordverdeling beslissen en zelfstandigheid

In tabel 4.6. is de antwoordverdeling van de intramurale cliënten met betrekking tot zelfstandigheid en beslissen weergegeven:

Tabel 4.6. Oordeel intramurale cliënten over beslissen en zelfstandigheid (n=92, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. Je genoeg te zeggen hebt over wat je eet en drinkt?	73	14	5	8
2. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	91	3	-	5
3. Je genoeg te zeggen hebt over welke kleren je draagt?	89	6	1	4
4. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	89	3	-	7
5. Je genoeg te zeggen hebt over met wie je omgaat?	81	9	-	10
6. Je voldoende vrijheid hebt om met je geld te doen wat je wilt ?	77	12	6	6

- Intramurale cliënten zijn het vaakst positief over de vrijheid om te bepalen wanneer ze gaan slapen en opstaan, hoe ze zich kleden en hoe ze hun lichaam verzorgen (ongeveer 90% positief).
- Het minst vaak positief is men over de keuzevrijheid m.b.t. het eten en drinken (73% positief).
- Het aandeel negatieve antwoorden ('vaak niet') is over het algemeen beperkt. Het vaakst is negatief geantwoord bij de vraag over het besteden van geld (6%).
- Relatief veel cliënten (ten minste 10%) vinden dat ze niet altijd voldoende te zeggen hebben over wat te eten en drinken en waar ze hun geld aan uitgeven.

Aan extramurale cliënten zijn alleen de laatste twee vragen over beslissen en zelfstandigheid gesteld. De resultaten worden hieronder weergegeven:

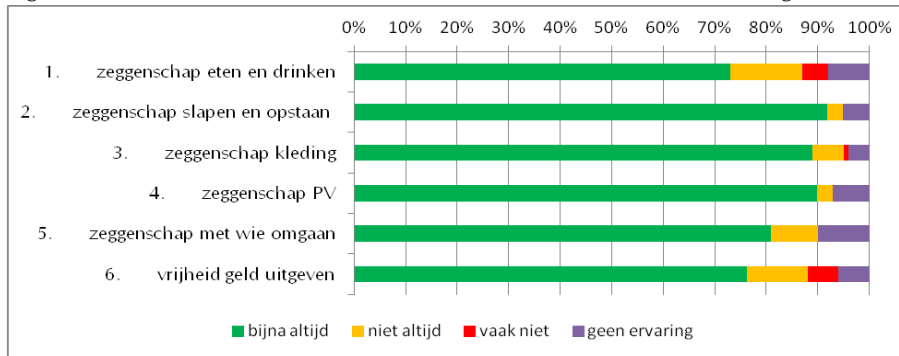
Tabel 4.7. Oordeel extramurale cliënten over beslissen en zelfstandigheid (n=51, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. Je genoeg te zeggen hebt over met wie je omgaat?	85	4	-	11
2. Je voldoende vrijheid hebt om met je geld te doen wat je wilt ?	74	11	4	11

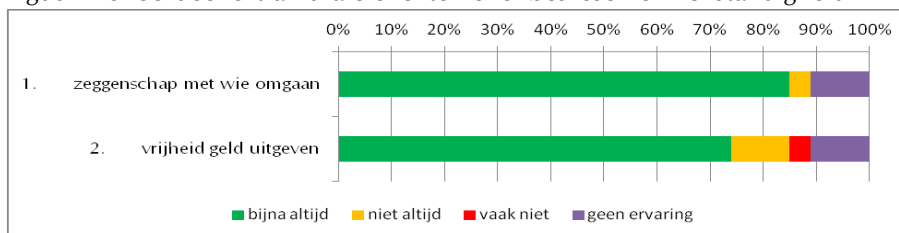
De grote meerderheid van de extramurale cliënten is positief over de vrijheid om te bepalen met wie ze omgaan. Als het gaat om het uitgeven van geld is dat aandeel wat

kleiner. Bij deze vraag is het antwoord 'niet altijd' ook vaker gegeven. De antwoordverdeling bij deze vragen is vergelijkbaar met die van de intramurale cliënten. Dit blijkt ook uit de grafieken hieronder:

Figuur 4.7. oordeel intramurale cliënten over beslissen en zelfstandigheid



Figuur 4.8. oordeel extramurale cliënten over beslissen en zelfstandigheid



4.5. Rapportcijfer

Gemiddeld geven de cliënten het rapportcijfer 8,1 aan het wonen bij Cavent. Intramurale cliënten geven een hoger cijfer (8,3) dan extramurale cliënten (7,6). Dit verschil benadert statistische significantie ($F=3,2$; $p=0,08$). In tabel 4.8 wordt de verdeling (in %) weergegeven van alle gegeven rapportcijfers:

Tabel 4.8. Verdeling rapportcijfers in %

Cijfer	intramurale cliënten (n = 61)	extramurale cliënten (n = 20)
< 6	3	15
6	10	40
7	13	5
8	30	20
9	16	20
10	28	5

Ook uit de antwoordverdeling blijkt dat intramurale cliënten over het algemeen wat positiever oordelen over het wonen dan de extramurale cliënten. Door intramurale cliënten is één onvoldoende gegeven (een 5), terwijl door extramurale cliënten drie onvoldoendes zijn gegeven (twee keer een 3, een keer een 5).

Ook hier konden cliënten die het moeilijk vonden om hun oordeel in een rapportcijfer uit te drukken een oordeel geven op een vierpuntsschaal met pictogrammen (zelfde antwoordmogelijkheden als bij de gesloten vragen). Bij de extramurale cliënten is niet veel gebruikgemaakt van deze mogelijkheden (door vier cliënten, van wie drie het positieve antwoord kiezen en een 'weet niet'). Bij de intramurale cliënten is deze vraag door 32 cliënten beantwoord.

Tabel 4.9. Oordeel wonen intramurale cliënten (alternatief voor rapportcijfer, n = 32)

😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
24 (75%)	3 (9%)	2 (6%)	3 (9%)

4.6. 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 (zie paragraaf 2.4 voor een nadere toelichting op het gebruik van de schaalscores). Aangezien we in dit hoofdstuk drie 'blokken' onderscheiden, zijn er ook drie verschillende schaalscores berekend (voor de woning, zorg en hulp in huis en beslissen).

Tabel 4.10. Schaalscores begeleiding per locatie

locatie	aantal cliënten (n)	schaalscore woning	schaalscore zorg/hulp	schaalscore beslissen
Grutto Strijen	38	2,84	2,82	2,82
Lindehoeve	22	2,77	2,45	2,91
Numansdorp	18	2,74	2,90	2,88
Vlashof	16	2,92	2,79	2,92
Totaal/gemiddelde	94	2,82	2,74	2,87

Bij de schaalscore woning zien we kleine verschillen tussen de groepen. Bewoners van locatie Numansdorp laten een wat lagere schaalscore zien, terwijl de score bij bewoners van Vlashof juist relatief hoog is. Het onderscheid tussen de groepen is echter niet statistisch significant.

Bij het oordeel over zorg en hulp in huis (vragen over eten, hulp met schoonmaken en PV) zien we dat de cliënten van Lindehoeve een relatief lagere score hebben in vergelijking met anderen (wat minder 'tevreden' zijn). In dit geval is er wel een significant verschil tussen de groepen ($F = 5,2$; $p = 0,002$).

Bij de schaal beslissen zien we geen opvallende verschillen tussen de schaalscores. Er is hier ook geen sprake van een significant resultaat.

Ten slotte is ook het rapportcijfer voor wonen uitgesplitst naar de vier locaties:

Tabel 4.11. Rapportcijfers wonen per locatie

locatie	aantal cliënten (n)	gemiddelde rapportcijfer
Grutto Strijen	26	8,2
Lindehoeve	17	8,4
Numansdorp	8	8,4
Vlashof	10	8,4
Totaal/gemiddelde	61	8,3

De rapportcijfers voor wonen zijn hoog, waarbij we nauwelijks verschil zien tussen de locaties (bewoners van Grutto Strijen geven een iets lager cijfer, maar dat is geen significant verschil). Het relatief lagere oordeel over zorg en hulp in huis (blijkend uit de schaalscore) heeft kennelijk geen invloed gehad op het rapportcijfer dat bewoners van de Lindehoeve geven aan het wonen bij Cavent.

4.7. Open opmerkingen en verbeterpunten

Ruim 40 intramurale cliënten hebben de vraag naar verbeterpunten beantwoord. Een deel van de opmerkingen is meer algemeen, bijvoorbeeld dat het goed gaat, of dat er niks veranderd hoeft te worden. Daarnaast zijn diverse concrete wensen of verbeterpunten genoemd, die veelal betrekking hebben op de kamer of het huis, de buurt, het eten bij Cavent en op de hulp door begeleiders.

Een aantal cliënten zou graag meer ruimte of een grotere kamer willen hebben. Dat geldt niet voor iedereen, er zijn ook een paar cliënten die hun huis te groot vinden. Zo zegt iemand: *“Huis is te groot maar binnen een maand ga ik verhuizen naar Grutto flat, waar een kleiner appartement is en dichtbij de begeleiding.”* Verder is een aantal opmerkingen gemaakt over het onderhoud of dingen die kapot zijn in huis. Twee cliënten hebben een opmerking gemaakt over een muur die geschilderd zou mogen worden, en een ander constateert een aantal gebreken bij ramen en deuren (rubber los, niet goed sluiten).

Een aantal keer is een opmerking gemaakt over de buurt, het gaat er dan vooral om dat er geen winkels of andere voorzieningen in de nabijheid zijn. Zo zegt iemand: *“Jammer dat de Lindehoeve te ver van het dorp ligt.”* Een andere cliënt zegt: *“Het huis oppakken en naast de supermarkt neerzetten.”*

Diverse cliënten hebben een opmerking gemaakt over het eten. Sommigen willen meer in het algemeen dat het lekkerder eten is, of zouden meer variatie willen. Een enkeling heeft specifieke wensen, bijvoorbeeld meer eten (tweede portie), of vaker bloemkool eten. Een cliënt zegt: *“eten is helemaal niet lekker, ik wil wel hartige taart, preischotel uit de oven,”*

Tot slot zijn enkele opmerkingen gemaakt over hulp in huis en de begeleiding. Twee cliënten vinden het vervelend dat begeleiding zomaar de kamer binnen komt ('ongewenst', of 'zonder te bellen'). Een cliënt vindt dat er meer schoongemaakt zou moeten worden, een ander vindt dat de 'klusjes sneller mogen worden opgeknapt'.

Bij de extramurale cliënten is door 8 cliënten iets ingevuld bij de open vraag naar verbeterpunten als het gaat om wonen bij Cavent. Een aantal van hen geeft aan dat de vraag niet van toepassing is en/of dat de cliënt zelfstandig woont. Een cliënt woont niet meer op de woonvoorziening en vertelt hoe goed dat bevalt: *"ik voel me echt prima in huidige woning, de woonvoorziening was te druk voor me en gaf veel spanning"*. Een andere cliënt gaat binnenkort verhuizen binnen Cavent om meer verzorging te kunnen krijgen. Tot slot hebben twee extramurale cliënten een wens of verbeterpunt genoemd:

- *dat begeleiding vaker komt om te kijken hoe het gaat.*
- *iets leuks doen, uitjes met elkaar, eten of bij elkaar op de koffie komen.*

5. DAGBESTEDING

5.1. Inleiding

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

Tabel 5.1. Soort/locatie dagbesteding van alle cliënten (in aantallen)

	intramurale cliënten	extramurale cliënten	totaal
Cavent	21	6	27
Andere organisatie	40	6	46
Sw-bedrijf	13	12	25
Gewoon bedrijf	6	5	11
School	3	-	3
Anders nl.	9	2	11
Totaal	92	31	123

In totaal hebben 73 van de 123 cliënten dagbesteding (59%), de overige cliënten hebben werk bij een sw-bedrijf of gewoon bedrijf en een enkeling gaat naar school. 11 cliënten hebben 'anders' geantwoord. Deze cliënten hebben meestal werk bij een sw-bedrijf of dagbesteding bij een andere organisatie, een enkeling heeft geen dagbesteding.

Iets meer dan een derde van de cliënten die dagbesteding hebben, gaat hiervoor naar Cavent, maar het grootste deel gaat naar een andere organisatie. In de meeste gevallen is dat Gemiva (de Haven/Soos), maar ook Pameijer en de Paardenmelkerij zijn een paar keer genoemd.

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 naar de groep cliënten die dagbesteding heeft bij Cavent en de groep die elders dagbesteding heeft, of werkt. Om die reden wordt ook geen uitsplitsing gemaakt van het oordeel over dagbesteding (schaalscores, rapportcijfer) naar de vier locaties wonen. Bij de rapportcijfers zal wel onderzocht worden in hoeverre er een samenhang is tussen het rapportcijfer dat de cliënten hebben gegeven en de organisatie/soort dagbesteding.

5.2. Antwoordverdeling dagbesteding

In tabel 5.2 wordt het oordeel van de cliënten met betrekking tot dagbesteding bij Cavent weergegeven:

Tabel 5.2. Oordeel cliënten over de dagbesteding Cavent (n = 27, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? Geen ervaring
1. Je dagbesteding leuk is?	70	22	7	-
2. Je dagbesteding goed bij je past?	73	15	12	-
3. Je makkelijk op je dagbesteding kunt komen?	100	-	-	-
4. Je veilig bent op je dagbesteding?	92	4	4	-
5. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	88	12	-	-
6. Je genoeg dagdelen dagbesteding hebt?	88	12	-	-
7. Je dagbesteding belangrijk is?	82	18	-	-
8. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	69	27	4	-
9. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	52	32	8	8
10. Je genoeg te zeggen hebt over wat voor soort dagbesteding je hebt?	74	13	13	-
11. Je genoeg te zeggen hebt over hoeveel dagbesteding je hebt?	83	4	8	4

- Alle cliënten vinden dat ze makkelijk bij dagbesteding kunnen komen. Bijna iedereen (rond de 90%) is positief over de veiligheid, afwisseling en hoeveelheid dagbesteding bij Cavent (aantal dagdelen).
- Het minst vaak positief wordt geantwoord op de vraag over nieuwe dingen leren (ruim de helft is hierover positief).
- Het aandeel negatieve antwoorden ('vaak niet') is over het algemeen beperkt. Het vaakst is negatief geantwoord bij de vraag over zeggenschap over het soort dagbesteding, en het goed passen van de dagbesteding bij de cliënt (in beide gevallen antwoordt ruim 10% negatief).
- Bij diverse vragen vindt een tamelijk groot deel van de cliënten dat verbetering mogelijk is (antwoord: 'niet altijd'). Dat is met name het geval bij nieuwe dingen leren (32%), aardige collega's (27%) en inhoud dagbesteding ('leuke' dagbesteding, 22%).

In onderstaande tabel is het oordeel weergegeven van alle 'andere' cliënten: cliënten die dagbesteding hebben bij een andere organisatie, en cliënten die werk hebben of naar school gaan.

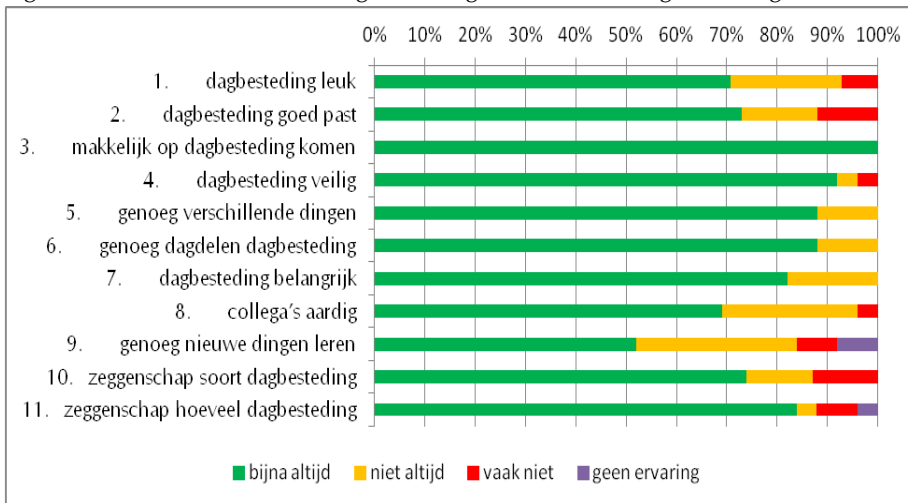
Tabel 5.3. Oordeel cliënten over de dagbesteding andere organisaties of vorm (n=86, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? Geen ervaring
1. Je dagbesteding leuk is?	74	11	7	8
2. Je dagbesteding goed bij je past?	76	10	5	10
3. Je makkelijk op je dagbesteding kunt komen?	88	6	1	5
4. Je veilig bent op je dagbesteding?	82	8	2	7
5. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	80	9	4	7
6. Je genoeg dagdelen dagbesteding hebt?	82	8	2	7
7. Je dagbesteding belangrijk is?	91	1	1	7
8. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	73	17	2	8
9. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	58	19	10	13
10. Je genoeg te zeggen hebt over wat voor soort dagbesteding je hebt?	64	12	5	20
11. Je genoeg te zeggen hebt over hoeveel dagbesteding je hebt?	68	9	1	21

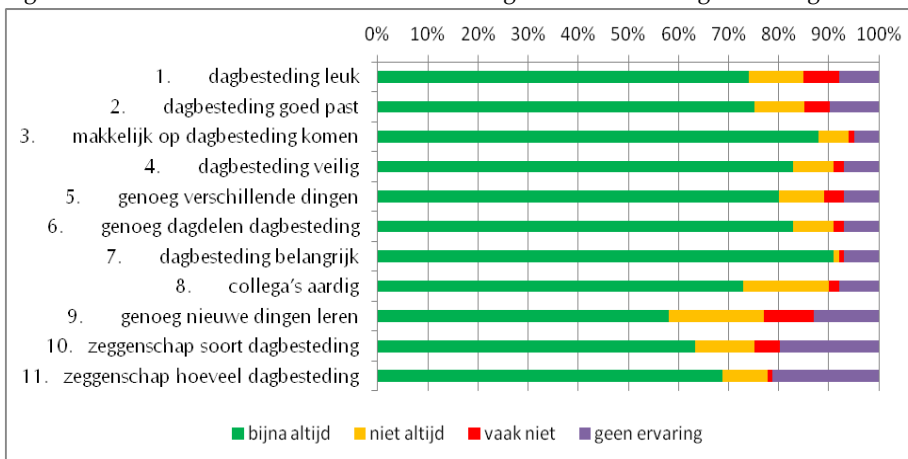
- Cliënten die een andere vorm van dagbesteding hebben (niet bij Cavent) zijn vooral positief over het belang van dagbesteding, en de bereikbaarheid (rond de 90%).
- Het minst vaak positief is deze groep over de mogelijkheden om nieuwe dingen te leren en zeggenschap over het soort dagbesteding (rond de 60% positief)
- Er zijn relatief weinig negatieve antwoorden gegeven. Het vaakst is dat gedaan bij de vraag over nieuwe dingen leren (10% negatief).
- De punten waarbij een relatief grote groep vindt dat er ruimte is voor verbetering zijn min of meer dezelfde als bij de intramurale cliënten (nieuwe dingen leren, aardige collega's, inhoud dagbesteding). Wel is het antwoord door een relatief kleiner deel van de cliënten gegeven. Daarbij speelt wellicht ook een rol dat bij deze vragen relatief veel cliënten geen duidelijk oordeel hebben gegeven ('geen ervaring' hebben geantwoord).

Voor beide groepen is de antwoordverdeling ook in grafieken weergegeven. Daaruit blijkt dat er geen grote verschillen zijn in het oordeel van cliënten die dagbesteding bij Cavent hebben, en cliënten die een andere invulling hebben van hun dagbesteding (werk of andere organisatie):

Figuur 5.1. oordeel cliënten dagbesteding Cavent over dagbesteding



Figuur 5.2. oordeel cliënten andere vorm/organisatie over dagbesteding



5.3. Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding

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

Tabel 5.4. Oordeel cliënten begeleiding dagbesteding Cavent (n = 27, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. Je goede begeleiders hebt op de dagbesteding?	82	15	4	-
2. De begeleiders bij de dagbesteding goed met je omgaan?	78	19	4	-
3. De begeleiders bij de dagbesteding goed naar je luisteren?	63	37	-	-

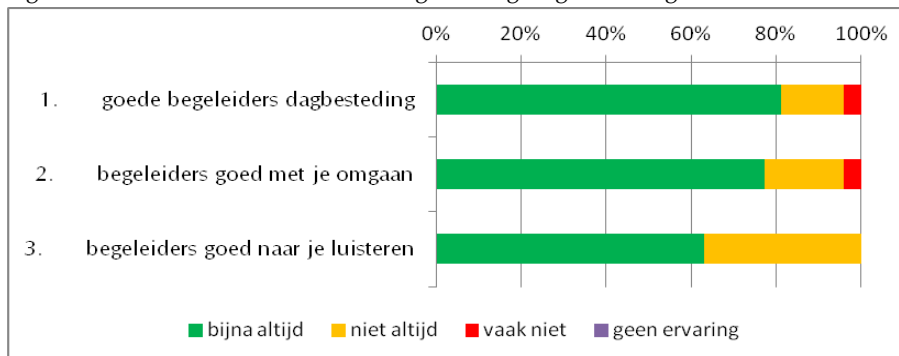
De meeste cliënten oordelen positief over de begeleiding en de bejegening (rond 80% positief). Over het luisteren door begeleiders zijn de cliënten minder vaak tevreden: iets minder dan twee derde antwoordt positief, ruim een derde vindt dat begeleiders niet altijd goed naar ze luisteren.

Tabel 5.5. Oordeel cliënten over begeleiding dagbesteding andere organisaties (n = 86, in %)

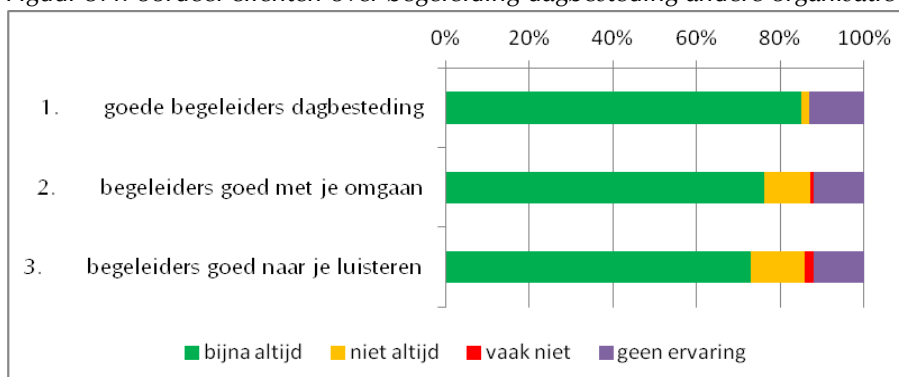
Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. Je goede begeleiders hebt op de dagbesteding?	85	2	-	13
2. De begeleiders bij de dagbesteding goed met je omgaan?	77	11	1	12
3. De begeleiders bij de dagbesteding goed naar je luisteren?	73	13	2	12

De cliënten die een andere dagbesteding hebben dan dagbesteding bij Cavent oordelen ongeveer even vaak positief over de begeleiders dan cliënten van Cavent. Wel lijkt deze groep wat positiever te oordelen over het luisteren door begeleiders, en is het aandeel cliënten dat 'niet altijd' heeft geantwoord lager, met name bij de eerste en laatste vraag.

Figuur 5.3. oordeel cliënten over begeleiding dagbesteding Cavent



Figuur 5.4. oordeel cliënten over begeleiding dagbesteding andere organisatie



5.4. Rapportcijfer

Gemiddeld geven de cliënten het rapportcijfer 7,8 aan hun dagbesteding. Hieronder wordt het cijfer uitgesplitst naar soort dagbesteding (of locatie).

Tabel 5.6. Rapportcijfer dagbesteding naar soort/locatie

	aantal cliënten	gemiddeld cijfer
Cavent	18	6,9
Andere organisatie	28	8,2
Sw-bedrijf	20	7,8
Gewoon bedrijf	9	8,6
School	2	5,5
Anders nl.	2	8,0
Totaal/gemiddeld	79	7,8

Cliënten die dagbesteding hebben bij Cavent geven gemiddeld een 6,9 aan hun dagbesteding. Dat is relatief laag, en is ook duidelijk lager dan het rapportcijfer dat cliënten geven aan dagbesteding bij een andere organisatie (meestal gaat het dan om Gemiva de haven/soos). Uit de tabel blijkt verder dat cliënten die werken bij een bedrijf het hoogste cijfer aan dagbesteding geven. De twee cliënten die naar school gaan geven het laagste gemiddelde rapportcijfer.

In onderstaande tabel wordt de verdeling van de rapportcijfers voor de dagbesteding bij Cavent weergegeven (antwoorden van 18 respondenten):

Tabel 5.7. Verdeling rapportcijfers dagbesteding Cavent (%)

Cijfer	Cliënten (n = 18)
< 6	22
6	11
7	28
8	11
9	17
10	11

Ook uit deze antwoordverdeling blijkt dat een relatief groot deel van de cliënten niet erg positief is over de dagbesteding bij Cavent, een derde van deze groep geeft het rapportcijfer 6 of lager (er zijn vier onvoldoendes: een 1, 4 en twee keer een 5). In plaats van rapportcijfers hebben acht cliënten een algemeen oordeel gegeven op de vierpuntsschaal. Deze acht cliënten zijn wel allemaal positief ('altijd of meestal tevreden').

5.5. Open opmerkingen en verbeterpunten

Door 31 cliënten zijn een of meer verbeterpunten genoemd met betrekking tot de dagbesteding. Dertien van hen hebben dagbesteding bij Cavent. Hun opmerkingen worden hieronder opgesomd (de overige opmerkingen zijn niet opgenomen in dit rapport, omdat ze buiten de invloedssfeer van Cavent vallen):

- *Het klikt niet met een collega, ik vind dat hij hier niet hoort. Ik wil liever 5 dagen dagbesteding i.p.v. 4. Ik weet vaak meer van landbouw dan de begeleiding, Daar mogen ze meer naar luisteren.*
- *Alles goed.*
- *Ik vind dagbesteding heel erg leuk.*
- *In het winkeltje waar de producten verkocht worden vind ik de prijs te hoog.*
- *J. wil de laatste weken goed haar best doen tot ze weg gaat. Wel jammer, is er bijna 12 jaar geweest.*
- *Mensen moeten zelf kiezen waar ze willen werken.*
- *Met één begeleidster kan ik niet opschieten. Ik vind het niet leuk meer, zou ergens anders willen werken*
- *n.v.t. (3x)*
- *R. kan met 1 van de 2 begeleiders goed opschieten, de andere vindt hij 'moeilijk', daarom is hij niet altijd positief.*
- *Vakantie en snipperdagen beter regelen.*
- *Wil graag op vrijdag vrij zijn en donderdag werken.*

6. VRIJE TIJD

6.1. 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.

6.2. Antwoordverdeling vrije tijd

In tabel 6.1. wordt de antwoordverdeling weergegeven van intramurale cliënten bij de vragen over vrije tijd:

Tabel 6.1. Oordeel intramurale cliënten vrijetijdsbesteding (n = 93, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	91	4	3	1
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	91	4	1	3
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren in je vrije tijd?	59	15	7	20
4. De begeleiders je genoeg vertellen over wat er te doen is in de buurt?	49	17	11	23
5. 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)?	67	9	3	21

- 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 (ruim 90%).
- Het minst vaak positief zijn de cliënten over de informatievoorziening door de begeleiders. Opgemerkt moet worden dat hier ook een tamelijk groot deel van de respondenten (bijna een kwart) geen uitgesproken oordeel heeft. Dat zelfde geldt ook voor de vragen over nieuwe dingen leren en de ondersteuning van begeleiders in de vrije tijd.
- Het aandeel negatieve antwoorden is het hoogst bij de vraag over het vertellen door begeleiders over wat er te doen is in de buurt (ruim 10% negatief)
- Bij de vragen over nieuwe dingen leren en hulp van begeleiders vindt een relatief groot deel van de respondenten dat er ruimte is voor verbetering (9 tot 17% antwoordt 'niet altijd').

De vragen over vrije tijd zijn ook gesteld aan extramurale cliënten. Daarbij moet opgemerkt worden 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:

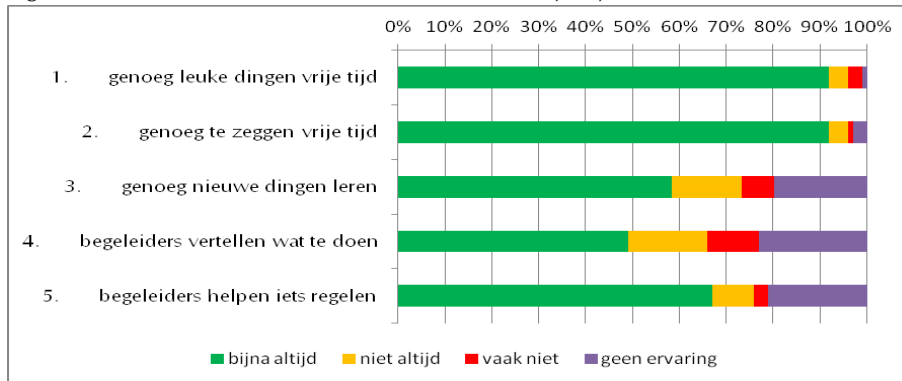
Tabel 6.2. Oordeel extramurale cliënten vrijetijdsbesteding (n=30, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	90	-	10	-
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	93	3	3	-
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren in je vrije tijd?	77	7	10	7
4. De begeleiders je genoeg vertellen over wat er te doen is in de buurt?	43	17	3	37
5. 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)?	60	13	-	27

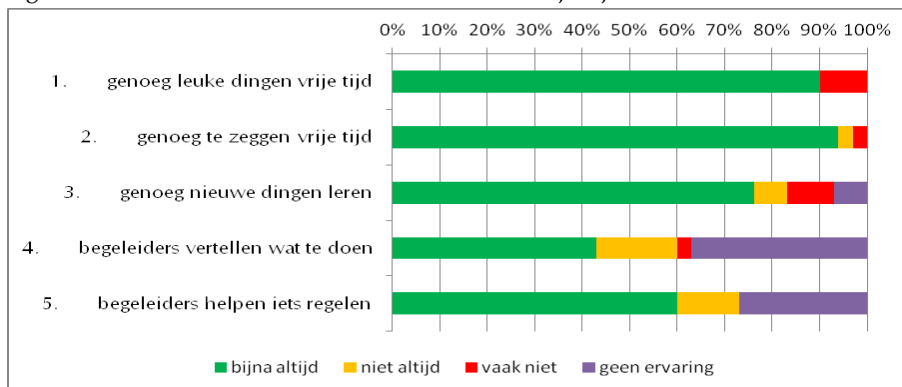
- Het grootste deel van de extramurale cliënten is positief over de vrije tijd, en de zeggenschap over wat te doen. Het aandeel positieve antwoorden is vergelijkbaar met de intramurale cliënten.
- Het minst vaak positief zijn de extramurale cliënten over de informatievoorziening door begeleiders over wat er te doen is. Voor een groot deel van de cliënten is deze vraag echter niet van toepassing.
- Een op de tien extramurale cliënten is niet positief over de dingen die ze in de vrije tijd kunnen doen. Een zelfde deel antwoordt negatief op de vraag over het leren van nieuwe dingen in de vrije tijd.
- Een relatief groot deel van de extramurale cliënten (tussen 13 en 17%) vindt dat begeleiders niet altijd voldoende vertellen wat er te doen is, of helpen om iets te regelen.

In de grafieken hieronder wordt de antwoordverdeling van beide groepen grafisch weergegeven:

Figuur 6.1. oordeel intramurale cliënten over vrije tijd



Figuur 6.2. oordeel extramurale cliënten over vrije tijd



6.3. Rapportcijfer

Gemiddeld geven de cliënten het rapportcijfer 8,1 aan hun vrijetijdsbesteding. Intramurale cliënten geven een hoger cijfer (8,2) dan extramurale cliënten (7,8). Dit verschil is echter niet statistisch significant. In tabel 6.3 wordt de verdeling (in %) weergegeven van alle gegeven rapportcijfers:




Tabel 6.3. Verdeling rapportcijfers in %

Cijfer	intramurale cliënten (n = 59)	extramurale cliënten (n = 27)
<6	5	7
6	7	11
7	17	11
8	25	41
9	22	19
10	24	11

Ook uit de antwoordverdeling blijkt dat intramurale cliënten over het algemeen wat positiever oordelen over hun vrije tijd dan de extramurale cliënten. Zo geeft bijna een kwart van deze groep een 10 aan de vrijetijdsbesteding. Door intramurale cliënten (n=59) zijn drie onvoldoendes gegeven (een 2, 3 en 5), en door extramurale cliënten (n=27) twee (een 4 en een 5).

Ook hier konden cliënten die het moeilijk vonden om hun oordeel in een rapportcijfer uit te drukken een oordeel geven op een vierpuntsschaal met pictogrammen (zelfde antwoordmogelijkheden als bij de gesloten vragen). Bij de extramurale cliënten is niet veel gebruikgemaakt van deze mogelijkheden (door vier cliënten, van wie drie het positieve antwoord kiezen en een ‘weet niet’). Bij de intramurale cliënten is deze vraag door 33 cliënten beantwoord.

Tabel 6.4. Oordeel vrije tijd intramurale cliënten (alternatief voor rapportcijfer, n = 33)

 altijd of meestal tevreden	 niet altijd tevreden	 vaak niet tevreden	? weet niet
28 (75%)	4 (12%)	1 (3%)	-

6.4. 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 (zie paragraaf 2.4 voor een toelichting op de manier waarop schaalscores worden berekend). In onderstaande tabel wordt de schaalscore vrije tijd van de vier locaties weergegeven:

Tabel 6.5. Schaalscores vrije tijd per locatie

locatie	aantal cliënten (n)	gemiddelde schaalscore
Grutto Strijen	38	2,78
Lindehoeve	22	2,71
Numansdorp	17	2,70
Vlashof	16	2,97
Totaal/gemiddelde	93	2,78

Zoals uit de tabel blijkt, is de schaalscore van bewoners van Vlashof wat hoger dan van de andere groepen (score van Vlashof is bijna de maximale haalbare). Het onderscheid tussen groepen is statistisch significant ($F = 2,8; p = 0,05$).

In tabel 6.6 is het rapportcijfer voor vrije tijd uitgesplitst naar de vier locaties:

Tabel 6.6. Rapportcijfers vrije tijd per locatie

locatie	aantal cliënten (n)	gemiddelde rapportcijfer
Grutto Strijen	24	8,1
Lindehoeve	17	8,5
Numansdorp	9	7,6
Vlashof	9	8,2
Totaal/gemiddelde	59	8,1

Ook hier zien we in het rapportcijfer wat meer spreiding tussen groepen dan bij de schaalscores³. De cliënten van locatie Numansdorp geven gemiddeld een wat lager rapportcijfer dan de andere groepen. Het verschil tussen groepen is echter niet statistisch significant.

6.5. Open opmerkingen en verbeterpunten

Door bijna 50 cliënten (37 intramurale en 10 extramurale) is een antwoord gegeven op de open vraag naar mogelijke verbeterpunten. Een deel van de intramurale cliënten heeft wensen of suggesties met betrekking tot de invulling van vrije tijd en/of begeleiding daarbij. Het gaat dan bijvoorbeeld om: meer leuke dingen, activiteiten of uitstapjes met de begeleider, vaker naar buiten en beter/vaker vertellen wat er te doen is door begeleiders. Verschillende cliënten vertellen ook dat ze tevreden zijn, en dat ze geen wensen of verbeterpunten hebben. Ten slotte is er een groep die aangeeft dat ze zelf hun vrije tijd invullen. Iemand zegt: *“Ik ben erg zelfstandig en ben in bezit van een auto”*. Een andere cliënt: *“Ik doe leuke dingen, paardrijden, zwemmen en kanoën in de zomer”*.

Tien extramurale cliënten hebben een opmerking of verbeterpunt ingevuld. Vier van hen vertellen dat ze tevreden zijn over hun vrije tijd en/of hun vrije tijd zelf invullen. Twee cliënten geven aan dat ze graag alleen zijn in hun vrije tijd, of individueel dingen ondernemen. Twee cliënten willen graag wat meer aandacht of ondersteuning van begeleiders om dingen te doen (‘uitjes regelen in het weekend’, ‘meer aandacht om leuke dingen te doen’, en ‘s zomers fietsen met begeleider’).

³ Zoals eerder ook vermeld worden de schaalscores gebaseerd op de antwoord op meerdere vragen, waardoor de uitkomst minder snel beïnvloed wordt door een of enkele afwijkende antwoorden. Bij rapportcijfers is dat niet het geval, en hebben lage cijfers van een of enkele cliënten een relatief grote invloed op het groepsgemiddelde. Ook is het aantal cliënten waarover het rapportcijfer wordt berekend kleiner dan het aantal cliënten waarover de schaalscores worden berekend (een deel van de cliënten heeft geen rapportcijfers gegeven).

7. ONDERSTEUNINGSPLAN

7.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van de cliënten over het ondersteuningsplan (en basiskaart, doelenkaart, netwerktekening). Het gaat om de inhoud van het plan, de betrokkenheid van de cliënt erbij en het houden aan afspraken. Er is bij dit onderdeel van de vragenlijst niet om een rapportcijfer gevraagd.

7.2. Antwoordverdeling ondersteuningsplan

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

Tabel 7.1. Oordeel intramurale cliënten ondersteuningsplan (n = 90, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? Geen ervaring
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan (basiskaart, doelenkaart, netwerktekening) staan?	65	10	3	21
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan (basiskaart, doelenkaart, netwerktekening)?	64	8	3	24
3. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan (basiskaart, doelenkaart, netwerktekening) houden?	54	21	3	22
4. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	45	9	23	24

- Intramurale cliënten zijn het vaakst positief over de inhoud/afspraken in het plan, en de eigen inbreng daarbij ('goed geluisterd'), ongeveer twee derde van de cliënten is hierover positief. Dat is een relatief klein deel, maar dat wordt mede verklaard door het grote aandeel cliënten dat geen duidelijk oordeel heeft gegeven ('geen ervaring').
- Het minst vaak positief is geantwoord op de laatste vraag, over het weten wat de begeleiders opschrijven. Minder dan de helft van de respondenten heeft hier het positieve antwoord gekozen, maar ook daarbij moet rekening worden gehouden met de relatief grote groep die geen duidelijke mening heeft.
- Het aandeel negatieve antwoorden is klein, alleen bij de laatste vraag kiest bijna een kwart van de respondenten het negatieve antwoord.
- Bij de vraag over het aan afspraken houden van begeleiders vindt bijna een kwart van de cliënten dat er ruimte is voor verbetering (antwoord 'niet altijd' gegeven).

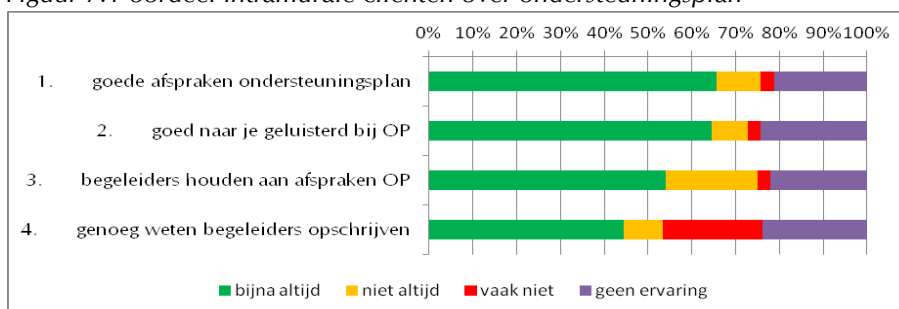
Tabel 7.2. Oordeel extramurale cliënten ondersteuningsplan (n = 32, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? Geen ervaring
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan (basiskaart, doelenkaart, netwerktekening) staan?	78	3	3	16
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan (basiskaart, doelenkaart, netwerktekening)?	81	6	3	9
3. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan (basiskaart, doelenkaart, netwerktekening) houden?	78	6	3	13
4. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	78	6	6	9

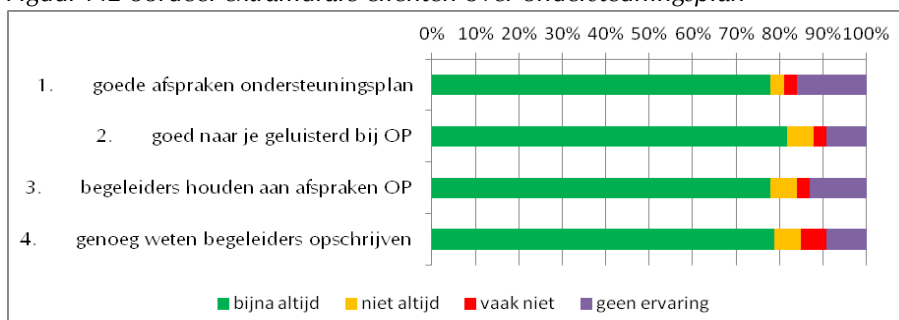
- Ongeveer 80% van de extramurale cliënten is positief over de diverse aspecten van het ondersteuningsplan.
- Het aandeel negatieve antwoorden is klein, evenals het aandeel cliënten dat ‘niet altijd’ antwoordt.

Hieronder wordt de antwoordverdeling voor beide groepen grafisch weergegeven. Vergelijking van de figuren laat zien dat extramurale cliënten vaker positief oordelen over de verschillende aspecten van het ondersteuningsplan:

Figuur 7.1 oordeel intramurale cliënten over ondersteuningsplan



Figuur 7.2 oordeel extramurale cliënten over ondersteuningsplan



7.3. Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie

Het oordeel van de intramurale cliënten over het ondersteuningsplan is nader onderzocht door schaalscores te berekenen en deze uit te splitsen naar locatie (zie paragraaf 2.4 voor een toelichting op de manier waarop schaalscores worden berekend). In onderstaande tabel wordt de schaalscore ondersteuningsplan van de vier locaties weergegeven:

Tabel 7.3. Schaalscores ondersteuningsplan per locatie

locatie	aantal cliënten (n)	gemiddelde schaalscore
Grutto Strijen	29	2,68
Lindehoeve	18	2,56
Numansdorp	16	2,57
Vlashof	12	2,82
Totaal/gemiddelde	75	2,65

Er zijn geen grote verschillen tussen de groepen als het gaat om de schaalscores ondersteuningsplan. De score van bewoners van Vlashof is het hoogst (dat zagen we ook bij enkele andere thema's/scores). Het onderscheid tussen groepen is in dit geval echter niet statistisch significant.

7.4. Open opmerkingen en verbeterpunten

Door bijna 50 cliënten (41 intramurale en zeven extramurale cliënten) is een opmerking gemaakt over het ondersteuningsplan en/of rapportages die begeleiders maken. Een aantal van de opmerkingen heeft betrekking op de vragen zelf/de enquête (de vragen over het ondersteuningsplan zijn te ingewikkeld om te beantwoorden voor een tiental intramurale cliënten). Daarnaast hebben enkele cliënten aangegeven dat het wat hen betreft 'goed gaat'.

Verbeterpunten of kritische opmerkingen hebben betrekking op de onbekendheid van het ondersteuningsplan (sommigen weten niet goed wat het is, anderen weten bijvoorbeeld niet wat een basiskaart is), de afspraken die zijn gemaakt (sommige cliënten kennen de afspraken niet, en een enkeling wil 'betere afspraken'), maar vooral over het niet weten wat er wordt opgeschreven. Diverse cliënten hebben daar een opmerking over gemaakt. Ter illustratie een van de opmerkingen: *"Ik zou wel willen weten wat er over mij opgeschreven wordt. Ik vind dat mijn teamleidster soms geheimzinnig doet, dat vind ik niet altijd leuk."* Ook heeft een aantal cliënten verteld dat ze de rapportages zouden willen lezen. Iemand zegt bijvoorbeeld hierover: *"ik heb dit zelf nog niet ingezien, zou dit wel willen. Ik was niet op de hoogte dat ik dit mag lezen."*

8. INSPRAAK EN KLACHTEN

8.1. 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.

8.2. Antwoordverdeling inspraak en klachten

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

Tabel 8.1. Bekendheid intramurale cliënten met cliëntenraad (n = 92, in percentages)

	JA	NEE	?
1. Weet u dat er een cliëntenraad is?	87	10	3
2. Weet u wat de cliëntenraad doet?	63	30	8

Bijna 90% van de intramurale cliënten is op de hoogte van het bestaan van de cliëntenraad. Twee derde van hen weet ook wat de CR doet.

Tabel 8.2. Bekendheid extramurale cliënten met cliëntenraad (n = 32, in percentages)

	JA	NEE	?
1. Weet u dat er een cliëntenraad is?	75	25	-
2. Weet u wat de cliëntenraad doet?	52	42	6

Het aandeel extramurale cliënten dat de cliëntenraad kent is lager: drie kwart weet dat er een CR is, en iets meer dan de helft weet wat deze doet.

Tabel 8.3. Bekendheid intramurale cliënten met klachtenregeling (n = 91, in percentages)

	JA	NEE	?
3. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	75	16	9
4. Heb je wel eens een klacht ingediend?	32	61	7
5. Als dat zo is: is toen genoeg gedaan om de klacht op te lossen?	19	10	71

Drie kwart van de intramurale cliënten weet bij wie ze terecht kunnen met een klacht. Ongeveer een derde van de cliënten heeft ook wel eens een klacht ingediend. Van deze groep vindt ongeveer twee derde dat genoeg is gedaan om de klacht op te lossen, een derde (10% van alle cliënten) vindt dat niet genoeg is gedaan.

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

Tabel 8.4. Bekendheid extramurale cliënten met klachtenregeling (n = 33, in percentages)

	JA	NEE	?
3. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	64	33	3
4. Heb je wel eens een klacht ingediend?	12	88	-
5. Als dat zo is: is toen genoeg gedaan om de klacht op te lossen?	10	3	87

Ongeveer twee derde van de extramurale cliënten weet bij wie ze terecht kunnen met een klacht. 12% (4 cliënten) heeft ook wel eens een klacht ingediend. Drie van de vier extramurale cliënten die een klacht hebben ingediend zijn tevreden over de afhandeling ervan, een cliënt is daarover niet tevreden.

8.3. 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 8.5 weergegeven:

Tabel 8.5. 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	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

De cliënten van Lindehoeve zijn allemaal bekend met de cliëntenraad, bij de andere locaties is het percentage ongeveer gelijk aan elkaar (ruim 80%). Als het gaat om kennis van wat de cliëntenraad doet zien we geen opvallende verschillen tussen de locaties. 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 Grutto (twee derde antwoordt 'ja', terwijl dat gemiddeld drie kwart is). Deze groep heeft echter wel wat vaker dan gemiddeld een klacht ingediend (dat geldt ook voor bewoners van Numansdorp). De bewoners van Vlashof hebben het minst vaak een klacht ingediend.

8.4. Open opmerkingen en verbeterpunten

Ongeveer 25 intramurale en 10 extramurale cliënten hebben een opmerking gemaakt bij de open vraag. Een aantal cliënten vertelt dat ze niet weten wat de cliëntenraad doet en/of dat er betere informatie moet komen over de cliëntenraad. Sommigen hebben hele specifieke opmerkingen, bijvoorbeeld: *“cliënt wil graag meer informatie over wat er wordt besproken in de cliëntenraad, wat er allemaal speelt binnen Cavent”*. Een andere cliënt vertelt: *“ik ben lid van de CR. Zou het fijn vinden als stukken eerder verstuurd zouden worden.”* Ook is opgemerkt: *“de CR kan ook niet altijd helpen omdat ze te weinig te horen krijgen van directie (internet).”* (Waarschijnlijk gaat dat over de aangekondigde komst van internet, want ook een andere cliënt heeft daarover iets gezegd: *“Ik heb nog steeds geen internet en dat duurt nu al heel lang”*).

Een aantal cliënten heeft opgemerkt dat ze met klachten (eerst) naar de eigen (persoonlijk) begeleiders gaan. Twee cliënten vinden dat er meer, of duidelijker informatie moet worden gegeven over de klachtenregeling. Een cliënt vindt dat de afhandeling van klachten te lang duurt. Een andere cliënt licht toe dat ze wacht op afhandeling van haar klacht: *“L. heeft contact met vertrouwenspersoon. Ze weet nog niet of haar probleem goed opgelost gaat worden, ze wordt deze week teruggebeld.”*

9. TOT SLOT VRAGEN

Tot slot van de vragenlijst was er ruimte voor een toelichting of aanvullende opmerkingen over de zorg en ondersteuning bij Cavent. Bijna 40 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):

- *A. geeft aan een blije jongen te zijn en vindt het hier prima!*
- *De begeleiders doen erg hun best voor iedereen*
- *Het is een hele goede stichting!*
- *Ik ben heel blij om hier te wonen*
- *Het is hier goed wonen, ik heb het hier naar mijn zin. Begeleiders zijn goed voor me.*

Kritische opmerking of wens met betrekking tot begeleiding:

- *Afspraken maken in overleg vorm en niet opgelegd krijgen.*
- *Als we in de huiskamer zitten loopt de begeleiding wel eens weg. Mensen krijgen dan onderling ruzie, gaan pesten en kiezen partij. Het zou beter zijn als er altijd begeleiding blijft in de woonkamer.*
- *Dat de begeleiders wat christelijker zijn.*
- *M. vindt het belangrijk dat regels die zijn vastgelegd worden gehanteerd door alle begeleiders.*
- *Meer begrip cliënt als er onverwachte dingen gebeuren.*
- *Vindt dat ze vaak als klein kind behandeld wordt*

Kritische opmerking of wens met betrekking tot (eigen woon)situatie

- *Hij heeft het goed naar zijn zin, eten drinken en kamer. Het is erg vervelend dat hij geen zakgeld heeft. Hij voelt zich een klein beetje gekleineerd.*
- *Grotere woning (moeder - kind). Moeder wil ook graag privacy.*
- *Vindt het jammer dat er bultjes op de vloer zijn vanaf de bouw, de stoel wipt daardoor.*
- *Wanneer komen er laptops en wanneer krijg ik mijn huistelefoon terug?*

Kritische opmerking of wens m.b.t. organisatie

- *Cliënt heeft meerdere malen een klacht ingediend maar weet niet wat er mee is gebeurd. Zou graag inzage willen hebben over wat er nu precies met zijn klachten is gedaan*

10. 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.

10.1. 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 wijze waarop begeleiders met cliënten omgaan (bejegening). Minder vaak tevreden zijn de cliënten over de hoeveelheid tijd die de begeleiders beschikbaar hebben en het kennen van de afspraken door verschillende begeleiders (dit geldt niet voor de extramurale cliënten, die vaker positief antwoorden op de vragen over begeleiding). Ook in de open opmerkingen is een aantal keer een opmerking gemaakt over afspraken en communicatie tussen begeleiders. Hoewel niet iedereen altijd positief is, is het aandeel 'negatieve' antwoorden bij begeleiding beperkt. De meeste negatieve antwoorden zijn gegeven op de vraag of begeleiders voldoende tijd hebben voor cliënten (8% van de intramurale cliënten).

Wonen

Ruim negen op de tien intramurale cliënten zijn tevreden met de eigen woning of kamer. Ook de veiligheid, privacy, bereikbaarheid en het onderhoud worden positief gewaardeerd door de grote meerderheid. Minder vaak tevreden is men over de huisgenoten en ook over de woonplaats is niet iedereen positief (in de open opmerkingen is een aantal keer aangegeven dat voorzieningen of winkels in de buurt gemist worden).

Bijna twee derde van de intramurale cliënten is tevreden over het eten, ongeveer een derde is dat niet. Een ruime meerderheid van zowel intra- als extramurale cliënten is positief over de hulp die ze krijgen om het huis schoon te maken. Hetzelfde geldt voor hulp bij persoonlijke verzorging, indien van toepassing (dat is bij de meerderheid niet het geval). Over het algemeen zijn cliënten ook tevreden over de zeggenschap of beslissingsmogelijkheden in hun leven. Alleen als het gaat om zelf bepalen wat te eten (intramurale cliënten) en bepalen waaraan geld wordt uitgegeven (intramurale en extramurale cliënten) is niet iedereen positief.

De verbeterpunten (open antwoorden) bij deze module hebben met name betrekking op de woning of kamer (grootte en onderhoud), de buurt (gemis aan winkels of voorzieningen in de buurt), het eten (smaak, variatie) en begeleiding of hulp in huis (zo is een paar keer een opmerking gemaakt over begeleiders die onverwachts/onaangekondigd naar binnen lopen).

Dagbesteding

Cliënten die dagbesteding bij Cavent hebben zijn positief over de bereikbaarheid, veiligheid, afwisseling en hoeveelheid dagbesteding. Niet iedereen is tevreden over de inhoud van de dagbesteding, de mate waarin dagbesteding bij hem of haar past, de collega's en de zeggenschap over het soort (of de invulling van) de dagbesteding. Er zijn geen grote verschillen in de antwoorden/de antwoordverdeling van cliënten die dagbesteding bij Cavent hebben en cliënten die een andere vorm van dagbesteding hebben (of naar een andere instelling gaan). Wel zien we dat het rapportcijfer voor dagbesteding bij Cavent relatief lager is dan het rapportcijfer voor dagbesteding bij een andere organisatie.

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 om iets te regelen in de vrije tijd. Relatief minder vaak tevreden zijn (intramurale en extramurale) cliënten over de mogelijkheden om nieuwe dingen te leren en de informatievoorziening van begeleiders over wat er te doen is in de buurt.

Ondersteuningsplan

Ongeveer twee derde van de intramurale en ruim drie kwart van de extramurale cliënten is tevreden over de afspraken in het ondersteuningsplan en hun eigen inbreng daarin. Een relatief groot deel van de intramurale cliënten (ongeveer een kwart) 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. Ongeveer een kwart van de intramurale cliënten is hierover niet tevreden (geeft het negatieve antwoord). De extramurale cliënten zijn overwegend positief over het ondersteuningsplan en de wijze waarop begeleiders zich aan de afspraken houden.

Inspraak en klachtenregeling

Bijna 90% van de intramurale cliënten en ongeveer drie kwart van de extramurale cliënten is bekend met de cliëntenraad. Het aandeel cliënten dat weet wat de CR doet is in beide gevallen wat lager (ongeveer twee derde en de helft respectievelijk). Drie kwart van de intramurale cliënten en twee derde van de extramurale cliënten weten waar ze terecht kunnen met een klacht. Ongeveer een derde van de intramurale cliënten heeft wel eens een klacht ingediend, ongeveer twee derde van hen is tevreden over de afhandeling daarvan. Bij de extramurale cliënten komt het minder vaak voor dat een klacht is ingediend: bij iets meer dan 10% van de cliënten is dat het geval. Deze zijn meestal (drie van de vier) tevreden over de afhandeling van de klacht.

10.2. Rapportcijfers

Bij vier thema's uit de vragenlijst is aan de cliënten en hun vertegenwoordigers gevraagd om een rapportcijfer te geven. Hoewel in dit rapport niet ingegaan is op de resultaten van de enquête onder ouders/vertegenwoordigers van intramurale cliënten (hiervan is een afzonderlijke rapportage opgesteld), is het wel interessant om de rapportcijfers van de drie groepen te vergelijken. In onderstaande tabel worden alle cijfers op een rijtje gezet:

Tabel 10.1 Gemiddelde rapportcijfers van de 3 groepen 'stakeholders'

Onderwerp	intramurale cliënten	vertegenwoordigers intramurale cliënten	extramurale cliënten
Begeleiding	8,0	7,3	8,1
Wonen	8,3	7,6	7,6
Dagbesteding	6,9*	7,7	6,9*
Vrije tijd	8,2	7,0	7,8

* 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).

De ouders/vertegenwoordigers van intramurale cliënten geven over het algemeen een wat minder hoog rapportcijfer dan de intramurale cliënten zelf. Uitzondering is dagbesteding bij Cavent, daarover zijn ouders/vertegenwoordigers juist positiever dan de cliënten. De cijfers van intramurale en extramurale cliënten zijn goed vergelijkbaar, met uitzondering van wonen, daarover zijn intramurale cliënten positiever (verschil benadert significantie).

10.3. Verschillen tussen locaties (intramurale cliënten)

In elk hoofdstuk (met uitzondering van dagbesteding) is onderzocht in hoeverre er een verband bestaat tussen het oordeel van de cliënten en de woonlocatie. Bij de vergelijking van de vier locaties (Grutto, Lindehoeve, Numansdorp en Vlashof) is gebruik gemaakt van rapportcijfers en schaalscores. 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 groepen in het oordeel op de verschillende thema's. Als het gaat over begeleiding en beslissen zijn er bijvoorbeeld nauwelijks verschillen tussen de groepsgemiddelden. Bij het oordeel over de woning is sprake van enige spreiding (bewoners van locatie Numansdorp laten een wat lagere schaalscore zien, terwijl de score bij bewoners van Vlashof juist relatief hoog is), maar de verschillen zijn niet significant. Ook bij vrije tijd en ondersteuningsplan zien we kleine verschillen, waarbij met name opvalt dat Vlashof relatief hoog scoort. Het enige significante verschil tussen de locaties is gevonden op de schaalscore zorg en hulp in huis (vragen over eten, hulp met schoonmaken en PV). Daarbij zien we dat de cliënten van Lindehoeve een relatief lage score hebben in vergelijking met andere groepen (wat minder vaak 'tevreden' zijn).

Uit de vergelijking van de rapportcijfers komt geen duidelijk patroon naar voren. Ook hier zien we wel dat bewoners van Vlashof over het algemeen positief oordelen (hoge cijfers geven), maar dat geldt ook voor bewoners van de Lindehoeve. Bewoners van Numansdorp lijken wat minder positief te oordelen over begeleiding en vrije tijd dan de andere groepen, maar de verschillen zijn niet significant. Hieronder wordt een overzicht gegeven van de gegeven rapportcijfers per locatie:

Tabel 10.2. Rapportcijfers per locatie

locatie	rapportcijfer begeleiding	rapportcijfer wonen	rapportcijfer vrije tijd
Grutto Strijen	7,9	8,2	8,1
Lindehoeve	8,1	8,4	8,5
Numansdorp	7,6	8,4	7,6
Vlashof	8,7	8,4	8,2
Totaal/gemiddelde	8,0	8,3	8,1

Bij de interpretatie van de rapportcijfers moet rekening worden gehouden met het feit dat ze over relatief weinig cliënten zijn berekend (vooral bij Numansdorp en Vlashof het geval), en dat een of enkele ‘opvallende cijfers’ (zoals een onvoldoende) een relatief groot effect op het groepsgemiddelde kunnen hebben. Bij de schaalscores is dit niet het geval: deze zijn berekend over meerdere vragen, en het aantal cliënten dat deze vragen heeft beantwoord is groter.

10.4. 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 10.3. worden de vragen opgesomd waarbij dit het geval is voor de intramurale cliënten (in volgorde van de vragenlijst). In tabel 10.4. worden de resultaten voor de extramurale cliënten weergegeven.

Tabel 10.3. Verbeterpunten op basis aandeel antwoorden intramurale cliënten (in percentages)

	☺ niet altijd	☹ vaak niet
Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	23	5
De begeleiders goed naar je luisteren?	29	5
De begeleiders je begrijpen?	30	4
De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	27	8
De verschillende begeleiders allemaal op de hoogte zijn van de afspraken?	26	6
Je in een leuke plaats woont?	11	10
Het eten lekker is?	26	5
Je dagbesteding leuk is?*	22	7
Je dagbesteding goed bij je past?*	15	12
Je collega's op de dagbesteding aardig zijn?*	27	4
Je genoeg nieuwe dingen leert op de dagbesteding?*	32	8
Je genoeg te zeggen hebt over het voor soort dagbesteding?*	13	13
De begeleiders bij dagbesteding goed naar je luisteren?*	37	-
De begeleiders je genoeg vertellen over wat er te doen is in de buurt?	17	11
De begeleiders zich aan de afspraken uit het OP houden?	21	3
Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	9	23

* 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, of aardige collega's op de dagbesteding), 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, wat er te doen is in de buurt), of de variatie in het eten.

In de bijlage is een uitsplitsing gemaakt van deze 'verbeterpunten' naar woonlocatie van de intramurale cliënten. We gebruiken daarvoor de vragen uit bovenstaande tabel, maar zonder de vragen over dagbesteding (omdat er geen 'logisch' verband is tussen woonlocatie en het oordeel over dagbesteding, daarnaast is het aantal intramurale cliënten dat dagbesteding heeft bij Cavent te klein om uit te splitsen naar vier woonlocaties (in totaal gaat het om 21 cliënten)).

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 10.3.

Tabel 10.4. Verbeterpunten op basis aandeel antwoorden extramurale cliënten (in percentages)

	☺ niet altijd	☹ vaak niet
De begeleiders je begrijpen?	25	3
Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	-	10
Je genoeg nieuwe dingen kunt leren in je vrije tijd?	7	10



Er is een duidelijk verschil in het aantal vragen waarbij de intramurale cliënten een ‘negatief’ antwoord hebben gegeven, en vragen waarbij dat bij extramurale cliënten het geval is. Dat zal voor een groot deel te maken hebben met het verschil in zelfstandigheid en de woon/leefsituatie. De intramurale cliënten hebben hierover een groter aantal vragen beantwoord, en zijn tevens vaker afhankelijk van hulp van begeleiding bij zaken als eten, hulp in huis en vrije tijd. Extramurale cliënten lijken wat vaker ‘niet tevreden’ met hun vrijetijdsbesteding dan intramurale cliënten.

BIJLAGE: UITSPLITSING VERBETERPUNTEN NAAR LOCATIES



In deze bijlage worden de ‘verbeterpunten’ (vragen waarbij een relatief groot deel van de cliënten negatief antwoordt, of vindt dat het beter kan, zie tabel 10.3), uitgesplitst naar woonlocatie. De vragen over dagbesteding zijn hierbij achterwege gelaten (omdat het om een klein aantal cliënten gaat, en er geen ‘logische’ relatie bestaat tussen woonlocatie en oordeel over dagbesteding). In de tabellen hieronder worden de resultaten weergegeven voor achtereenvolgens: 1) Grutto-Strijen, 2) Lindehof, 3) Numansdorp, 4) Vlashof.

In alle gevallen zijn de resultaten in percentages weergegeven. Bij interpretatie van de percentages moet rekening gehouden worden met het relatief kleine aantal cliënten per locatie (afhankelijk van de locatie bepaalt één cliënt 3 tot 6% van de antwoordverdeling).

Tabel X.1. Verbeterpunten op basis aandeel antwoorden cliënten Grutto (n = 38, in %)

	 niet altijd	 vaak niet
Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	11	-
De begeleiders goed naar je luisteren?	11	11
De begeleiders je begrijpen?	29	8
De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	24	11
De verschillende begeleiders allemaal op de hoogte zijn van de afspraken?	11	11
Je in een leuke plaats woont?	13	8
Het eten lekker is?	19	3
De begeleiders je genoeg vertellen over wat er te doen is in de buurt?	11	19
De begeleiders zich aan de afspraken uit het OP houden?	19	3
Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	3	29

Tabel X.2. Verbeterpunten op basis aandeel antwoorden cliënten Lindehof (n = 22, in %)

	 niet altijd	 vaak niet
Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	18	-
De begeleiders goed naar je luisteren?	46	-
De begeleiders je begrijpen?	37	-
De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	27	5
De verschillende begeleiders allemaal op de hoogte zijn van de afspraken?	57	-
Je in een leuke plaats woont?	24	19
Het eten lekker is?	46	14
De begeleiders je genoeg vertellen over wat er te doen is in de buurt?	23	9
De begeleiders zich aan de afspraken uit het OP houden?	27	5
Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	9	27

Tabel X.3. Verbeterpunten op basis aandeel antwoorden cliënten Numansdorp (n = 18, in %)

	☺ niet altijd	☹ vaak niet
Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	11	-
De begeleiders goed naar je luisteren?	53	6
De begeleiders je begrijpen?	35	6
De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	19	13
De verschillende begeleiders allemaal op de hoogte zijn van de afspraken?	24	6
Je in een leuke plaats woont?	-	6
Het eten lekker is?	11	-
De begeleiders je genoeg vertellen over wat er te doen is in de buurt?	29	6
De begeleiders zich aan de afspraken uit het OP houden?	29	6
Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	24	12

Tabel X.4. Verbeterpunten op basis aandeel antwoorden cliënten Vlashof (n = 16, in %)

	☺ niet altijd	☹ vaak niet
Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	-	6
De begeleiders goed naar je luisteren?	25	-
De begeleiders je begrijpen?	-	19
De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	44	-
De verschillende begeleiders allemaal op de hoogte zijn van de afspraken?	19	-
Je in een leuke plaats woont?	-	6
Het eten lekker is?	31	6
De begeleiders je genoeg vertellen over wat er te doen is in de buurt?	6	-
De begeleiders zich aan de afspraken uit het OP houden?	6	-
Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	6	13