

# **Clïentervaringsonderzoek Cavent**

**Rapportage ouders/vertegenwoordigers**

**Den Haag, december 2013**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. INLEIDING</b>	<b>3</b>
1.1. Aanleiding	3
1.2. Opbouw van het rapport	3
<b>2. BEGELEIDING</b>	<b>4</b>
2.1. Inleiding	4
2.2. Antwoordverdeling begeleiding	4
2.3. Rapportcijfer	5
2.4. Open opmerkingen en verbeterpunten	6
<b>3. WONEN</b>	<b>7</b>
3.1. Inleiding	7
3.2. Antwoordverdeling de woning	7
3.3. Antwoordverdeling zorg en hulp in huis	8
3.4. Antwoordverdeling beslissen en zelfstandigheid	9
3.5. Rapportcijfer	10
3.6. Open opmerkingen en verbeterpunten	10
<b>4. DAGBESTEDING</b>	<b>13</b>
4.1. Inleiding	13
4.2. Antwoordverdeling dagbesteding	13
4.3. Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding	15
4.4. Rapportcijfer	16
4.5. Open opmerkingen en verbeterpunten	16
<b>5. VRIJE TIJD</b>	<b>19</b>
5.1. Inleiding	19
5.2. Antwoordverdeling vrije tijd	19
5.3. Rapportcijfer	20
5.4. Open opmerkingen en verbeterpunten	20
<b>6. ONDERSTEUNINGSPLAN</b>	<b>22</b>
6.1. Inleiding	22
6.2. Antwoordverdeling ondersteuningsplan	22
6.3. Open opmerkingen en verbeterpunten	23
<b>7. INSpraak EN KLACHTEN</b>	<b>24</b>
7.1. Inleiding	24
7.2. Antwoordverdeling inspraak en klachten	24
7.3. Open opmerkingen en verbeterpunten	25
<b>8. TOT SLOT VRAGEN</b>	<b>26</b>
8.1. Inleiding	26
8.2. Antwoordverdeling informatievoorziening Cavent	26
8.3. Open vraag tot slot	27

## **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 laatstgenoemde enquête. De enquête is verspreid onder 93 ouders en vertegenwoordigers. 54 van hen hebben de enquête ingevuld en teruggestuurd aan Ipsos Facto (respons van 58%).

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**

In dit rapport wordt op beknopte wijze gerapporteerd over de resultaten van de enquête onder ouders en vertegenwoordigers. Het rapport is een aanvulling op de 'hoofdrapportage' die betrekking heeft op de resultaten van het onderzoek onder de cliënten. 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). Het rapport besluit met de 'tot slot' vragen die gaan over de wijze waarop Cavent communiceert met de vertegenwoordigers van de cliënten.

## 2. BEGELEIDING

### 2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van de ouders/vertegenwoordigers met betrekking tot de begeleiding van de cliënt. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de gesloten antwoorden over begeleiding, de rapportcijfers en de open antwoorden of verbeterpunten.

### 2.2. Antwoordverdeling begeleiding

De verdeling van de antwoorden van de vertegenwoordigers met betrekking tot de begeleiding is weergegeven in tabel 2.1.

Tabel 2.1. Oordeel vertegenwoordigers over de begeleiding cliënten (n = 53, in percentages)

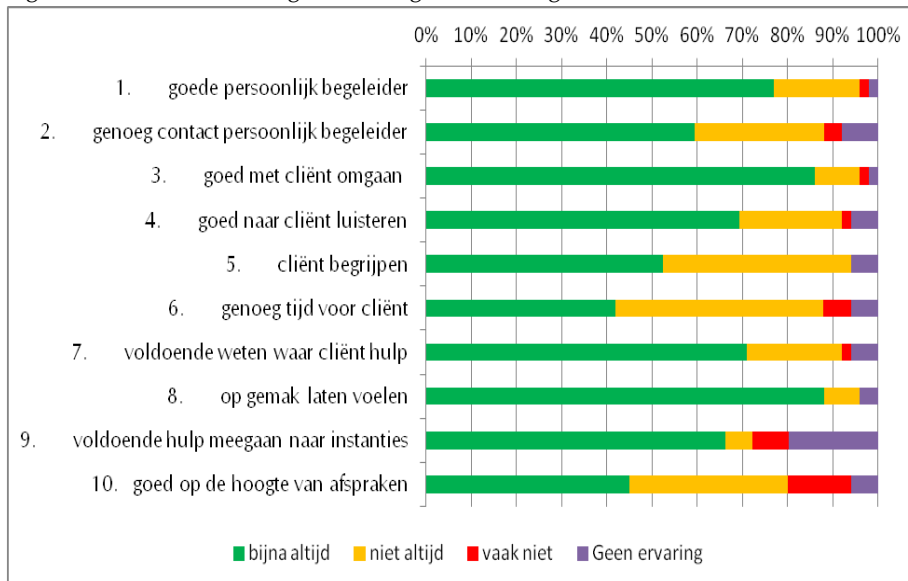
Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. De cliënt een goede persoonlijk begeleider heeft?	77	19	2	2
2. De cliënt vaak genoeg contact heeft met zijn/haar persoonlijk begeleider?	60	29	4	8
3. De begeleiders goed met de cliënt omgaan?	87	10	2	2
4. De begeleiders goed naar de cliënt luisteren?	70	23	2	6
5. De begeleiders de cliënt begrijpen?	53	42	-	6
6. De begeleiders genoeg tijd voor de cliënt hebben?	42	46	6	6
7. De begeleiders voldoende weten waar de cliënt hulp bij nodig heeft?	71	21	2	6
8. De begeleiders de cliënt op zijn/haar gemak laten voelen?	89	8	-	4
9. De cliënt voldoende hulp krijgt bij het meegaan naar instanties?	67	6	8	20
10. De verschillende begeleiders allemaal goed op de hoogte zijn van de afspraken?	45	35	14	6

- Ouders/vertegenwoordigers zijn het vaakst positief over omgaan met cliënt, en op zijn/haar gemak laten voelen (bijna 90% positief).
- Ouders/vertegenwoordigers zijn het minst vaak positief over de tijd die begeleiders hebben (42%), het kennen van afspraken door (verschillende) begeleiders (45%) en het begrijpen van cliënt (53% 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 (8%) en kennen van de afspraken (14%)

- Bij diverse vragen vindt een tamelijk groot deel van de ouders/vertegenwoordigers dat verbetering mogelijk is (antwoord: 'niet altijd'). Dat is met name het geval bij beschikbare tijd (45%), begrijpen van cliënt (42%) en kennen van afspraken (35%).

Hieronder worden deze resultaten grafisch weergegeven:

*Figuur 2.1. oordeel vertegenwoordigers over begeleiders*



### 2.3. Rapportcijfer

Gemiddeld geven de ouders/vertegenwoordigers het rapportcijfer 7,3. Er zijn twee onvoldoendes: een 2 en een 5. In tabel 2.2 wordt de verdeling (in %) weergegeven van alle gegeven rapportcijfers:

*Tabel 3.2. Verdeling rapportcijfers in %*

Cijfer	Vertegenwoordigers (n = 53)
< 6	4
6	11
7	38
8	43
9	2
10	2

#### 2.4. Open opmerkingen en verbeterpunten

- Alles bespreken– idem nakijken zoals bankafschriften rekeningen goede doelen.
- Als je in een rolstoel zit wat meer naar buiten en wat meer tijd voor de mensen.
- Beter communiceren met mantelzorger/cliëntvertegenwoordiger. Bij afwezigheid van PB'er wordt door vervanger niet altijd nagegaan wat aan zorg gegeven moet worden.
- Betere afstemming communicatie onderling. Op de hoogte zijn van afspraken. Meer tijd voor en met de cliënt.
- Betere overdracht en vaker "nieuwe" afspraken bespreken of duidelijk op de kaart zetten.
- Bij wisseling van diensten gaat er wel eens iets verloren. Door tijdsdruk wordt wel eens iets over het hoofd gezien.
- dagstructuur op zijn vrije dagen. Op donderdag naar de dagbesteding.
- Dat agenda en overdrachten beter gelezen worden en opgeschreven waardoor er minder misverstanden ontstaan Hij heeft een schaduw PB'er wat niet zo handig is Deze ziet hij vaak niet alleen in de wandelgangen als zij dienst heeft.
- Geen verbeterpunten.
- Ja, het aanreiken van de medicijnen op tijd!
- meer duidelijkheid voor allemaal. Uiterlijke verzorging, begeleiding moet minder bloot gekleed gaan aanstootgevend dit wekt jongens.
- Meer inzicht in autisme verdient aanbeveling. Gevoel iedere keer opnieuw te moeten beginnen als er een nieuwe begeleider is aangewezen(zonder inspraak) zou er niet moeten zijn.
- Met name de doorzending van de post van de cliënt laat nog wel eens te wensen over. Met name las het belangrijk is, m.b.t. betalingen dan blijft het wel eens te lang liggen (niet direct doorgestuurd naar contactpersonen).
- Op de voeding letten i.v.m. overgewicht.
- Past niet in dit onderzoek bespreken we met de PB.
- Petra heeft een nieuwe begeleidster gekregen. Antwoorden gaan over de ouder begeleiding.
- Vaak heeft de PB'er geen volledige werkweek op Grutto maar ook ambulante etc. waardoor er niet veel contactmogelijkheden zijn.
- Weet en kan niet zijn persoonlijk begeleider. Dat is overigens bij het hoofd bekend
- Zijn bril zelf schoonmaken Cliënt is niet te veranderen/verbeteren bv dat hij zelfstandig met de lift gaat Kees is soms eigenwijs Wie gaat er over het tv programma?
- Zorgen dat cliënt niet alleen op zijn kamer blijft i.z. de renovatie die plaatsvindt in Numansdorp.

### 3. WONEN




#### 3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van ouders/vertegenwoordigers 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.

#### 3.2. Antwoordverdeling de woning

In tabel 3.1. is de antwoordverdeling met betrekking tot de woning weergegeven:

Tabel 3.1. Oordeel vertegenwoordigers over de woning cliënten (n = 53, in percentages)

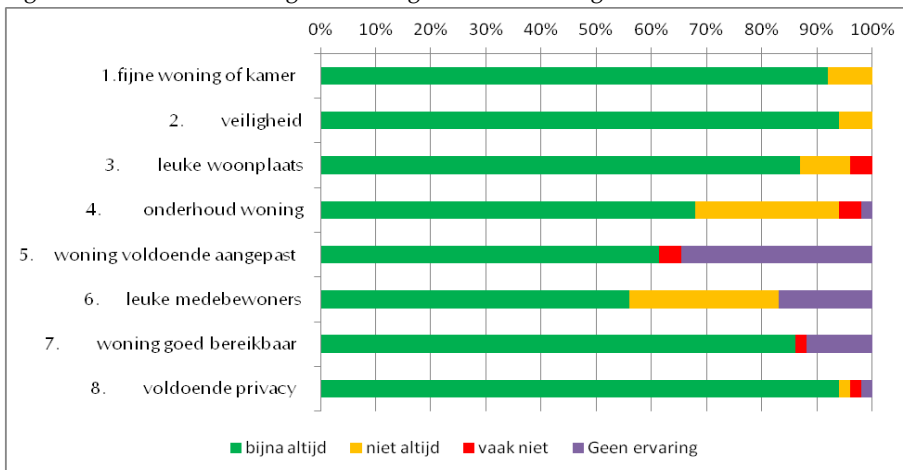
Vindt u dat:	 <b>bijna altijd</b>	 <b>niet altijd</b>	 <b>vaak niet</b>	<b>? Geen ervaring</b>
1. De cliënt een fijne woning of kamer heeft?	92	8	-	-
2. De cliënt veilig is in zijn/haar woning?	94	6	-	-
3. De cliënt in een leuke plaats (stad of dorp) woont?	87	9	4	-
4. De woning van de cliënt goed onderhouden wordt?	68	26	4	2
5. De woning van de cliënt voldoende is aangepast aan diens wensen of situatie (aangepast aan rolstoelgebruik, tillift en dergelijke)?	62	-	4	35
6. De cliënt met leuke mensen in huis woont?	56	27	-	17
7. De woning van de cliënt goed bereikbaar is te voet of met een rolstoel (dat cliënt makkelijk de stoep op en af kan, hij/zij goed bij de voordeur kan komen, er geen obstakels zijn)?	87	-	2	12
8. De cliënt over voldoende privacy beschikt in zijn/haar woning of kamer?	94	2	2	2

- Ouders/vertegenwoordigers zijn het vaakst positief over de woning (of kamer) zelf, de veiligheid en de privacy (ruim 90% positief).
- Ouders/vertegenwoordigers zijn het minst vaak positief over de mensen met wie de cliënt in huis woont (56%), waarbij moet worden opgemerkt dat deze vraag niet door iedereen beantwoord kan worden (geen ervaring, of niet van toepassing op woonsituatie).
- Het aandeel negatieve antwoorden (‘vaak niet’) is over het algemeen beperkt. Bij een aantal vragen geeft 4% van de respondenten een negatief antwoord. Het gaat dan om 2 personen.

- Bij de vragen over het onderhoud van de woning en de medebewoners vindt een tamelijk groot deel van de ouders/vertegenwoordigers dat verbetering mogelijk is (antwoord: ‘niet altijd’). Het gaat in beide gevallen om ruim een kwart van de respondenten.

Hieronder worden deze resultaten grafisch weergegeven:

*Figuur 3.1. oordeel vertegenwoordigers over woning*



### 3.3. Antwoordverdeling zorg en hulp in huis

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

*Tabel 3.2. Oordeel vertegenwoordigers over zorg en hulp in huis (n = 52, in percentages)*

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. Het eten lekker is?	54	21	4	21
2. De cliënt genoeg hulp krijgt om het huis schoon te maken?	58	27	4	12
3. De cliënt genoeg hulp krijgt voor zijn/haar persoonlijke verzorging? (bijvoorbeeld toiletbezoek, douchen, aankleden)	57	17	4	23

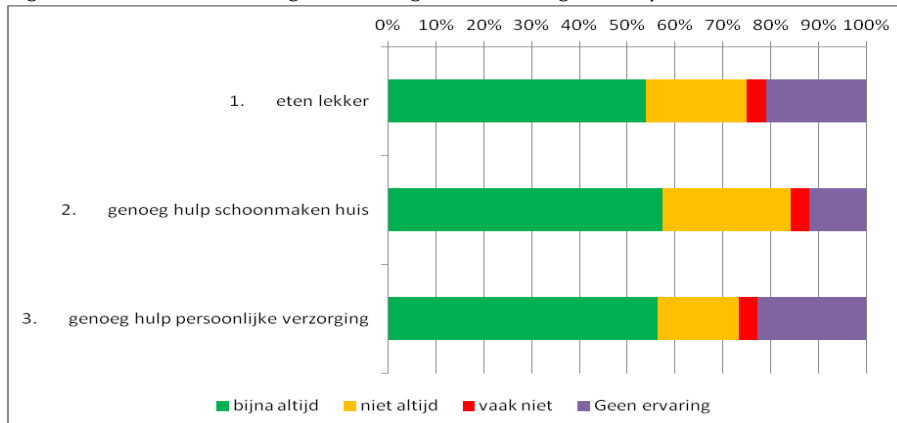
- Bij deze drie vragen antwoordt een krappe meerderheid (rond 55%) van de ouders/vertegenwoordigers positief.
- Een relatief grote groep kan de vragen niet beantwoorden (met name als het gaat om eten en hulp bij PV).
- Ruim een kwart van de respondenten vindt dat hulp bij het schoonmaken ‘beter kan’, bij de andere vragen is dat iets lager (rond 20%).



- Bij elke vraag is door 4% van de respondenten (2 ouders/vertegenwoordigers) het negatieve antwoord gekozen.

Hieronder worden de resultaten grafisch weergegeven:

*Figuur 3.2. oordeel vertegenwoordigers over zorg en hulp in huis*



### 3.4. Antwoordverdeling beslissen en zelfstandigheid

In tabel 3.3. is de antwoordverdeling met betrekking tot beslissen weergegeven:

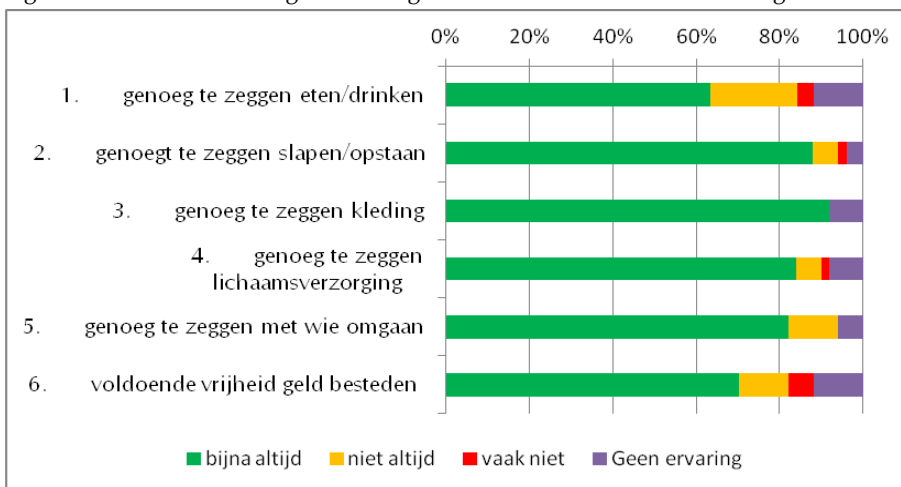
*Tabel 3.3. Oordeel vertegenwoordigers over beslissen en zelfstandigheid (n = 51, in percentages)*

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. De cliënt genoeg te zeggen heeft over wat hij/zij eet en drinkt?	64	21	4	12
2. De cliënt genoeg te zeggen heeft over wanneer hij/zij gaat slapen en wanneer hij/zij op staat?	88	6	2	4
3. De cliënt genoeg te zeggen heeft over welke kleren hij/zij draagt?	92	-	-	8
4. De cliënt genoeg te zeggen heeft over zijn/haar lichaamsverzorging (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	84	6	2	8
5. De cliënt genoeg te zeggen heeft over met wie hij/zij omgaat?	82	12	-	6
6. De cliënt voldoende vrijheid heeft om zijn/haar geld naar eigen inzicht te besteden?	71	12	6	12

- Ouders/vertegenwoordigers zijn het vaakst positief over de vrijheid om zelf de kledingkeuze te bepalen (ruim 90% positief).
- Ouders/vertegenwoordigers zijn het minst vaak positief over de keuzevrijheid m.b.t. het eten en drinken (64% 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%, oftewel 3 ouders/vertegenwoordigers).
- Bij de vraag over het voldoende zelf kunnen kiezen wat te eten en drinken vindt ruim een vijfde van de ouders/vertegenwoordigers dat verbetering mogelijk is (antwoord: 'niet altijd').

Figuur 3.3. oordeel vertegenwoordigers over beslissen en zelfstandigheid



### 3.5. Rapportcijfer

Gemiddeld geven de ouders/vertegenwoordigers het rapportcijfer 7,6. Er zijn twee onvoldoendes: een 4 en een 5. In tabel 3.4 wordt de verdeling (in %) weergegeven van alle gegeven rapportcijfers:

Tabel 3.4. Verdeling rapportcijfers wonen in %

Cijfer	Vertegenwoordigers (n = 52)
< 6	4
6	6
7	31
8	46
9	8
10	6

### 3.6. Open opmerkingen en verbeterpunten

Bij het thema wonen zijn twee open vragen gesteld. De eerste vraag heeft betrekking op wat het belangrijkste is voor de cliënt als het gaat om wonen bij Cavent. De antwoorden worden hieronder weergegeven:

- Alles bij elkaar is goed.
- Begeleiding is voor Arie erg belangrijk. Monopolie of ander spel samen met hem spelen.
- Belangrijk voor cliënt is dat hij wordt gestimuleerd om aan gezamenlijke activiteiten mee te doen.
- Bezwaar dat er in de kamer geen toilet aanwezig is i.p.v. een keukentje.
- De belangrijkste dingen zijn het gezamenlijk koffiedrinken en eten.
- Deze dingen zijn inderdaad belangrijk voor I., ze zou ook geruster zijn als ze van tevoren weet wie er dienst heeft.
- Duidelijkheid en structuur.
- Eigen appartement, veiligheid, schone omgeving, lekker eten en keuzemogelijkheid.
- Een eigen kamer.
- Een eigen kamer waarin hij zich kan terugtrekken als hij dat wil.
- Eigen kamer, privacy, veiligheid.
- Eigen kamer en haar huisdieren.
- Eigen kamer, het eten. Meer uniforme samenstelling van de groepen.
- Eigen kamer met goede begeleiding en eten (gezamenlijk) waar toezicht op is.
- Eigen kamer, die komt er na de renovatie. De cliënt met wie hij samen zijn avonden doorbrengt.
- Eigen kamer, mensen met wie hij samenwoont, 's avonds even wat drinken, met enige regelmaat met vrijwilliger in eigen kamer koken en eten.
- Eigen plek waar hij kans krijgt iets zelfstandiger te worden.
- Eigen woning, gebruik kunnen maken van gezamenlijke woonkamer en de activiteiten die daar gedaan worden.
- Eigen woning. Bovenstaande is eigenlijk wel van toepassing.
- Eigen woonruimte woont op een flat. kan altijd in de gezamenlijke ruimte koffie drinken. huidige woning is aan renovatie toe, krijgt per 1 december gerenoveerde woning.
- Gezelligheid in de groep tijdens gezamenlijk koffiedrinken Afwisselende maaltijden.
- Het wonen in de Grutto flat voldoet aan de wensen van Arie (en aan die van zijn ouders).
- In zijn eigen kamer zijn is belangrijk, maar ook samenzijn met zijn huisgenoten.
- Meer persoonlijke contacten
- Meer samen iets doen heeft behoefte aan gezelschap niet alleen begeleiding
- Met mensen omgaan
- Met wie hij samen woont, houdt niet van drukte wel graag bij mensen maar ook buiten. Houdt van gezelligheid, kortom van alles wat.
- Op dit moment hebben wij nog geen ervaring omdat ze er pas half december echt gaat wonen.
- Veilig wonen, eigen kamer.
- Veiligheid en met wie hij samenwoont.
- Ze gaat graag winkelen en zou graag zelf willen koken.
- Ze moet nog verhuizen, we zullen het wel zien.
- Ze woont begeleid zelfstandig.

Vervolgens is gevraagd welke eventuele verbeterpunten genoemd kunnen worden. Daarbij zijn de volgende antwoorden gegeven:

- A. heeft 3 dagen vrij (do, za en zo), dat is veel te veel. A. moet begeleid worden, hij wordt ook humeurig van het niets doen (verveling). Hij zou voor donderdag dagbesteding moeten hebben, en structuur voor het weekend.
- Betere begeleiding voor het op orde houden van zijn woning.
- Dat er irritatie is met medebewoners. We horen dat er in de toekomst alleen maar 'zwaardere' bewoners (zpz pakket) bijkomen. Dat lijkt ons niet bevorderlijk voor onze zoon. Gaat het toelaten van cliënten met een zwaarder zorgpakket vóór het optimaliseren van de leefomgeving van de cliënten die er al wonen en deze woonvorm in huidige staat gekozen hebben?
- Dat ze een keer zelf mag koken, met begeleiding.
- De zonwering. Aansluiting is aanwezig, en was beloofd dat deze er zou komen omdat het 's zomers bloedheet is.
- Eetgroepje (vaste samenstelling of wisselend), gewoon gezellig met een paar mensen samen eten en koken.
- Eigen toilet op de kamer.
- Het bovenbrengen van de maaltijden moet opgelost worden, met een bord in de hand de trap op wordt steeds moeilijker.
- Het eten, teveel rijst etc. De uitdrukkelijke wens is aardappelen, groente, vlees, toetje fruit. De samenstelling van de groep.
- Internetaansluiting is nog niet in orde.
- Leuke dingen doen zoals spelletjes wandelen muziek zingen fietsen.
- Meer groente eten, misschien een "lust ik niet lijstje" i.v.m. verschillende eetgewoontes.
- Meer hygiëne bij brood eten, alleen eten maakt cliënt gemakzuchtig (geen bord of plank).
- Mogelijk een gezamenlijke ruimte waar 's avonds en in het weekend gezellig met elkaar spelletjes gespeeld of kletsen of tv kijken. A. zou graag groeps wonen en dan in Oud Beijerland waardoor alles makkelijker te bereiken is. Gezamenlijk wonen lijkt hem gezelliger.
- Persoonlijke verzorging daar wordt m.i. te weinig aandacht aan besteed. Hoe staat het met zijn medische indicatie? Hierover wordt weinig gecommuniceerd.
- S. heeft moeite met het schoonhouden van zijn kamer en het opruimen van zijn was. Daar zou wat meer hulp bij mogen zijn.
- Van de vitrage kan je op dit moment soep koken.
- We zullen kijken of er na de renovatie nog wat verbeterd kan worden.
- Welke lampen moeten ze kopen? hebben? Kan met euro's niet omgaan.
- Wonen in eigen appartement is prima maar cliënt voelt zich wel eenzaam. Neemt geen initiatieven Meer nabijheid van begeleider zou mooi zijn.
- Zou een plek moeten zijn om was te drogen. Een eigen balkonnetje. Meer mogelijkheden om van eigen keuken gebruik te maken met begeleider of vrijwilliger. De mogelijkheid is er dus waarom dan niet gebruiken?

## 4. DAGBESTEDING

### 4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van ouders/vertegenwoordigers met betrekking tot de dagbesteding van cliënten. In eerste plaats is gevraagd waar de cliënt dagbesteding heeft. De resultaten worden hieronder weergegeven:

Tabel 4.1. soort/locatie dagbesteding (in aantallen)

Cavent	18
Andere organisatie	20
Sw-bedrijf	7
Gewoon bedrijf	4
Anders nl.	2
Totaal	51

In totaal hebben 38 cliënten dagbesteding, de overige 13 cliënten hebben werk bij een sw-bedrijf of gewoon bedrijf. Dat geldt ook voor de twee cliënten voor wie het antwoord 'anders namelijk' is gegeven (een werkt bij WHW, de ander bij een kleine supermarkt). Iets minder dan de helft van de cliënten dagbesteding heeft dagbesteding bij Cavent, de overige cliënten gaan naar een andere organisatie, in de meeste gevallen is dat Gemiva, maar ook Philadelphia en een zorgboerderij zijn een of enkele keren genoemd.

Hieronder wordt in eerste instantie ingegaan op de antwoorden van alle respondenten, ongeacht het soort dagbesteding van de cliënt (of de locatie). Bij de rapportcijfers zal ook onderzocht worden in hoeverre er een samenhang is tussen het oordeel van de vertegenwoordigers en de locatie/soort dagbesteding.

### 4.2. Antwoordverdeling dagbesteding

In tabel 4.2 wordt het oordeel van alle ouders/vertegenwoordigers met betrekking tot dagbesteding weergegeven:

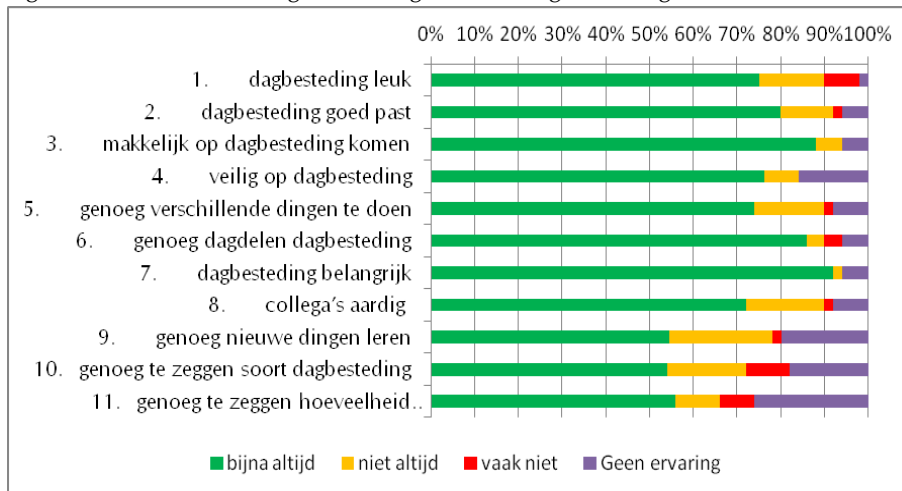
Tabel 4.2. Oordeel vertegenwoordigers over de dagbesteding (n = 51, in percentages)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? Geen ervaring
1. De dagbesteding van de cliënt leuk is?	75	15	8	2
2. De dagbesteding van de cliënt goed bij hem/haar past?	80	12	2	6
3. De cliënt makkelijk op de dagbesteding kan komen?	88	6	-	6
4. De cliënt veilig is op de dagbesteding?	77	8	-	16
5. De cliënt genoeg verschillende dingen te doen heeft bij de dagbesteding?	74	16	2	8
6. De cliënt genoeg dagdelen dagbesteding heeft?	86	4	4	6
7. De dagbesteding belangrijk is voor de cliënt?	92	2	-	6
8. De collega's op de dagbesteding aardig zijn?	72	18	2	8
9. De cliënt genoeg nieuwe dingen leert op de dagbesteding?	55	24	2	20
10. De cliënt genoeg te zeggen heeft over het soort dagbesteding dat hij/zij heeft?	54	18	10	18
11. De cliënt genoeg te zeggen heeft over de hoeveelheid dagbesteding?	56	10	8	26

- Bijna alle ouders/vertegenwoordigers vinden dagbesteding belangrijk voor de cliënt. Daarnaast zijn ze meestal positief over de hoeveelheid dagbesteding en de bereikbaarheid/vervoer (bijna 90% positief).
- Het minst vaak positief wordt geantwoord op de vragen over nieuwe dingen leren en zeggenschap over soort en hoeveelheid dagbesteding (rond 55% van de ouders/vertegenwoordigers antwoordt positief op deze vragen).
- Het aandeel negatieve antwoorden ('vaak niet') is over het algemeen beperkt. Het vaakst is negatief geantwoord bij de vragen over zeggenschap (8% en 10%). Ook op de vraag of de dagbesteding leuk is door 8% van de respondenten negatief geantwoord (het gaat dan om vier ouders/vertegenwoordigers).
- Bij diverse vragen vindt een tamelijk groot deel van de ouders/vertegenwoordigers dat verbetering mogelijk is (antwoord: 'niet altijd'). Dat is met name het geval bij nieuwe dingen leren (24%), zeggenschap over soort dagbesteding (18%) en bejegening door collega's (18%).

Hieronder is de antwoordverdeling ook grafisch weergegeven:

Figuur 4.1. oordeel vertegenwoordigers over dagbesteding



### 4.3. Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding

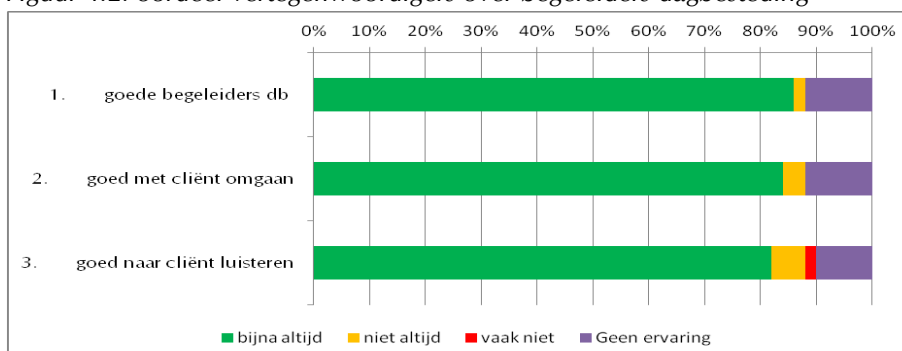
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de drie vragen over begeleiding bij dagbesteding:

Tabel 4.3. Oordeel vertegenwoordigers begeleiding dagbesteding (n = 52, in percentages)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. De cliënt goede begeleiders heeft op de dagbesteding?	86	2	-	12
2. De begeleiders bij de dagbesteding goed met de cliënt omgaan?	84	4	-	12
3. De begeleiders bij de dagbesteding goed naar de cliënt luisteren?	82	6	2	10

De meeste ouders/vertegenwoordigers oordelen positief over de begeleiding, een deel heeft geen ervaring of vind de vraag niet van toepassing (cliënten met 'gewoon' werk). Hieronder worden de resultaten ook grafisch gepresenteerd:

Figuur 4.2. oordeel vertegenwoordigers over begeleiders dagbesteding



#### 4.4. Rapportcijfer

Gemiddeld geven de ouders/vertegenwoordigers het rapportcijfer 7,9 aan de dagbesteding van de cliënten. Hieronder wordt het cijfer uitgesplitst naar soort dagbesteding (of locatie).

Tabel 4.4. rapportcijfer dagbesteding naar soort/locatie

	aantal	gemiddeld cijfer
Cavent	17	7,7
Andere organisatie	20	8,2
Sw-bedrijf	5	7,6
Gewoon bedrijf	2	8,0
Anders nl.	1	8,0
Totaal	45	7,9

Uit de tabel blijkt dat ouders/vertegenwoordigers van cliënten die dagbesteding bij een andere organisatie hebben, het hoogste cijfer geven. Het rapportcijfer voor dagbesteding bij Cavent is iets lager dan het gemiddelde.

In onderstaande tabel wordt de verdeling van de rapportcijfers voor de dagbesteding bij Cavent weergegeven (antwoorden van 17 respondenten):

Tabel 4.5. Verdeling rapportcijfers dagbesteding Cavent

Cijfer	Vertegenwoordigers (n = 17)
< 6	-
6	2 (12%)
7	3 (18%)
8	10 (59%)
9	2 (12%)
10	-

#### 4.5. Open opmerkingen en verbeterpunten

Ook bij dit onderwerp zijn twee open vragen gesteld: een vraag naar wat het belangrijkste is als het om dagbesteding gaat, en een vraag naar mogelijke verbeterpunten. Hieronder wordt eerst een overzicht gegeven van de punten die het belangrijkste zijn voor de cliënten:

- A. vindt het prettig om buiten te zijn en op het land te werken. Hij houdt van gezelligheid, koffie drinken, maar ook prettig met elkaar werken.
- Belangrijk is om nieuwe dingen te leren en niet in teamverband te werken.
- Bezig zijn met dingen die hij leuk vindt op het boerenland, en de rust om ergens naar te kijken.



- D. vind koken met de kok leuk.
- Diversiteit aan bestedingen heel goed Er wordt geluisterd en als er vragen of opmerkingen zijn wordt hierover contact opgenomen. Heel goed.
- Een afwisselend programma is natuurlijk het leukst.
- Een baan hebben en salaris, omgang met collega's
- Enquête is moeilijk in te vullen omdat het twee locaties betreft. Op de ene locatie heeft cliënt het leuker dan op de andere. I.v.m. autisme is kleinschaligheid van groot belang. Verandering is heel lastig Belangrijk is gezellig met anderen iets leuks doen.
- Gezellig met anderen iets leuks doen.
- Gezellig met anderen iets leuks doen. In de zomer met de tandem een optreden van iets of iemand, geen harde muziek.
- Gezelligheid, samen doen.
- Het bezig zijn is belangrijk. Structuur en regelmaat van dagen en dagbesteding is belangrijk.
- Het gericht bezig zijn, niet te veel hooi op zijn vork nemen.
- Het is belangrijk om serieus genomen te worden. Steeds meer verantwoordelijkheid krijgen in kleine stapjes. Hulp kunnen vragen en dit krijgen. Zich veilig voelen.
- Hij gaat graag naar de groenvoorziening.
- Hij vindt het gezellig tussen andere mensen te zitten en leuk om creatief bezig te zijn.
- iets maken.
- iets nieuws leren en met mensen omgaan.
- iets nieuws leren samen iets doen iets maken, dieren eten geven.
- iets nieuws leren. Dagbehandeling is zeer belangrijk.
- J. zondert zich graag af maar vindt het fijn als iemand bij hem komt zitten voor een praatje. Op dit moment is er een cliënt die heel veel vloekt, J. heeft daar veel moeite mee. Als ik kom begint hij daar steeds over.
- M. heeft het naar zijn zin op het werk.
- Momenteel is onze dochter erg ontevreden over de dagbesteding. Ze wil niet meer werken vind het te druk. Erg moeilijk om iets passends voor haar te vinden.
- Omgaan met dieren.
- Op haar manier iets te creëren.
- Passende werkzaamheden, geen mogelijkheden en plezierig arbeidsmatig bezig zijn.
- Persoonlijke ontwikkeling, voldoening, perspectief, "uitdaging".
- Regelmaat
- Veiligheid - achterban waar hij op terug kan vallen - goede omgang met medecollega's - nieuwe uitdagingen zodat hij gemotiveerd blijft.
- We hebben het idee dat ze niet regelmatig naar de dagbesteding gaat.

De volgende verbeterpunten zijn genoemd door de ouders/vertegenwoordigers (drie verbeterpunten gaan over dagbesteding bij Cavent zelf, deze zijn gemarkeerd met (C)):

- (C) 5 dagen naar dagbesteding i.p.v. 4. A. vindt dagbesteding fijn, dan verveelt hij zich minder en heeft hij meer structuur.

- (C) Betere begeleiding, meer begeleiding, beter toezicht tijdens werkzaamheden, beter opletten luisteren naar cliënt en signalen die hij afgeeft. De samenstelling van de groep is te divers, cliënten met alcoholproblematiek horen niet in deze groep.
- Dagbesteding is prima. daar gaat K. graag heen. Is van zichzelf niet zo actief, moet op gewezen worden.
- Dan moet cliënt wel meewerken.
- Het handhaven van goed vervoer naar en van de dagbesteding is erg belangrijk.
- Keurig jaarlijkse aanlevering van hun bevindingen. Goede evaluatie. Er wordt zeer goed een vinger aan de pols gehouden.
- Kleinere groepen zou voor iedereen meer rust geven.
- Nee, gaat heel goed, hij zit er op zijn plaats.
- S. werkt pas 3 weken bij dit bedrijf en we hopen dat dit een lange periode van leren wordt. Wij krijgen hier voldoende hulp bij.
- (C) Wat vaker naar de dagbesteding ze gaat maar één keer per week.

## 5. VRIJE TIJD

### 5.1. Inleiding

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

### 5.2. Antwoordverdeling vrije tijd

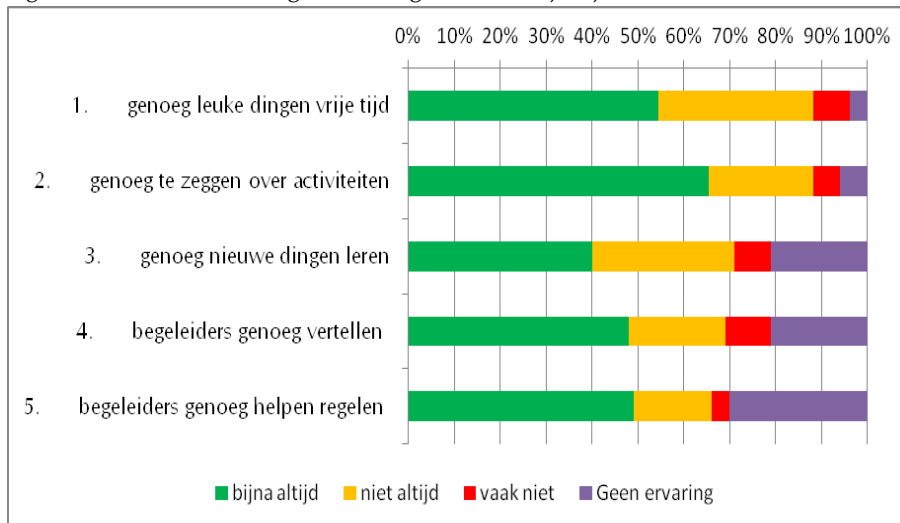
In tabel 5.1. wordt de antwoordverdeling weergegeven:

Tabel 5.1. Oordeel vertegenwoordigers vrijetijdsbesteding (n = 53, in percentages)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. De cliënt genoeg leuke dingen kan doen in de vrije tijd?	55	34	8	4
2. De cliënt genoeg te zeggen heeft over wat er wordt gedaan in de vrije tijd?	66	23	6	6
3. De cliënt genoeg nieuwe dingen kan leren in de vrije tijd?	40	31	8	21
4. De begeleiders genoeg vertellen aan de cliënt over wat er te doen is in de buurt?	48	21	10	21
5. De begeleiders genoeg hulp aanbieden aan de cliënt om iets te regelen als dat nodig is (bijvoorbeeld hulp bij het regelen van familiebezoek, of als hij/zij op vakantie wil)?	49	17	4	30

- Ouders vertegenwoordigers zijn relatief het vaakst positief over de vrijheid van de cliënt om te bepalen wat hij/zij in de vrije tijd doet. Twee derde van de respondenten is hierover tevreden.
- Het minst vaak positief zijn de ouders/vertegenwoordigers over de mogelijkheden om nieuwe dingen te leren in de vrije tijd. Opgemerkt moet worden dat hier ook een tamelijk groot deel van de respondenten (een vijfde) geen uitgesproken oordeel heeft. Dat zelfde geldt ook voor de vragen over 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 (10% negatief).
- Bij alle vragen vindt een relatief groot deel van de respondenten dat er ruimte is voor verbetering (kiest het antwoord 'niet altijd'). Dit aandeel varieert van ongeveer een op de zes tot een op de drie ouders/vertegenwoordigers.

Figuur 5.1. oordeel vertegenwoordigers over vrije tijd



### 5.3. Rapportcijfer

Gemiddeld geven de ouders/vertegenwoordigers het rapportcijfer 7,0 aan de vrije tijd van cliënten. Er zijn vier onvoldoendes gegeven: twee keer een 4 en twee keer een 5. In tabel 5.2 wordt de verdeling (in %) weergegeven van alle gegeven rapportcijfers:

Tabel 5.2. Verdeling rapportcijfers in %

Cijfer	Vertegenwoordigers (n = 51)
< 6	8
6	20
7	33
8	35
9	4
10	20

### 5.4. Open opmerkingen en verbeterpunten

Bij dit onderwerp zijn de volgende opmerkingen gemaakt (verbeterpunten genoemd):

- Actief blijven.
- Actiever meer doen om invulling te geven aan vrije tijdsbesteding.
- Bezoek aan bioscoop e.d. komt weinig voor.
- Cliënt regelt vrije tijd zelf. Wat hij lastiger vindt te regelen vraagt hij aan familie of begeleider.
- De vrije tijd wordt grotendeels ingevuld door familie ook de vakanties. I.v.m. autisme is 1 op 1 begeleiding door bekende noodzakelijk. Meer inspanning om buiten familie vrije tijd in te vullen is welkom.

- Een persoonlijke mantelzorger.
- Een zak met geld voor meer personeel en uitjes.
- Er is weinig tot geen overleg.
- Gebrek aan tijd of begeleiding om eens iets te gaan doen.
- Het gaat prima zo.
- In te vullen met cliënt.
- Is niet te verbeteren omdat K. passief is. Hij fietst en wandelt graag en gaat zijn eigen gangetje.
- Leren nieuwe dingen komt niet aan bod. Begeleiding geen tijd. Beleving van de cliënt "*op mijn vrije dag zit ik de hele dag op mijn kamer.*" Geen tijd om te fietsen/wandelen met cliënt.
- N. deelt zelf haar vrije tijd in en ik heb geen ervaring dat ze hiermee wordt geholpen.
- Omgang met openbaar vervoer. Prachtig project met buzzer. Is niet uit de verf gekomen. Jammer, graag meer aandacht aan besteden in de toekomst.
- P. is blind, zou meer moeten bewegen. Begeleiding voor bv zwemmen is moeilijk te vinden.
- Totaal geen begeleiding in zijn vrije tijd. A. heeft te veel vrije tijd zonder enige begeleiding zodat hij onverstoord zijn cafébezoeken kan voortzetten. Er wordt geen enkele begeleiding gegeven door Cavent (bijv. bezoek aan zijn moeder).

## 6. ONDERSTEUNINGSPLAN

### 6.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van de ouders/vertegenwoordigers 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.

### 6.2. Antwoordverdeling ondersteuningsplan

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

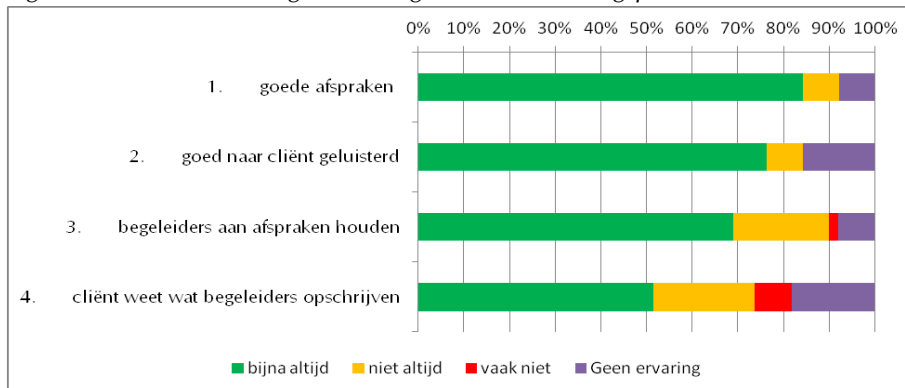
Tabel 6.1. Oordeel vertegenwoordigers ondersteuningsplan (n = 52, in percentages)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? Geen ervaring
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan (basiskaart, doelenkaart, netwerktekening) staan?	85	8	-	8
2. Er goed naar de cliënt is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan (basiskaart, doelenkaart, netwerktekening)?	77	8	-	16
3. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan (basiskaart, doelenkaart, netwerktekening) houden?	69	21	2	8
4. De cliënt genoeg weet over wat de begeleiders opschrijven over hem/haar?	51	22	8	18

- Ouders vertegenwoordigers zijn het vaakst positief over de inhoud/afspraken in het plan, 85% is hierover positief.
- Het minst vaak positief is geantwoord op de laatste vraag, over het weten van de cliënt wat de begeleiders opschrijven. De helft van de respondenten heeft hier het positieve antwoord gekozen.
- Het aandeel negatieve antwoorden is klein, alleen bij de laatste vraag kiest een aantal respondenten het negatieve antwoord (8%).
- Bij de vragen over de begeleiders (aan afspraken houden, weten wat ze opschrijven) vindt een vijfde deel van de respondenten dat er ruimte is voor verbetering (antwoord 'niet altijd').

In figuur 6.1. wordt de antwoordverdeling grafisch weergegeven:

Figuur 6.1. oordeel vertegenwoordigers ondersteuningsplan



### 6.3. Open opmerkingen en verbeterpunten

Bij dit onderwerp zijn de volgende opmerkingen gemaakt (verbeterpunten genoemd):

- Bij opstelling plan gaat het goed, bij uitvoering blijft men in gebreke. De toegevoegde waarde van netwerktekening is niet duidelijk. De samenstelling van het ondersteuningsplan met alle kaarten is in de praktijk niet handig.
- Communicatie tussen het personeel.
- De basiskaart bespreken in het bijzijn van de cliënt en niet over de cliënt, desnoods voor een deel.
- Er is weinig tot geen overleg. Het werkt op basis van het 'piepsysteem' waarop wij zelf sturen. Geen eigen initiatief vanuit Cavent.
- Er staat niet in plan van aanpak hoe een probleem wordt aangepakt en wat men wil bereiken of doelstellingen bereikt zijn of niet.
- Goed naar cliënt luisteren betekent dat je cliënt goed moet kennen. Met veel verschillende begeleiders is dat moeilijk. Frequentie van bespreking kan beter. Evaluatie van doelen kan beter.
- Het ondersteuningsplan is te vaag. Wij zouden graag een plan zien waarin dag voor dag beschreven is welke zorg en begeleiding de cliënt ontvangt. Niet 1 maar 2x per jaar evalueren.
- Ik (zijn zus) zie er weinig van, ik heb goed contact met de leiding. Familie soms oneens over geld besteding AOW gaat op aan zorg.
- Ik ben de vertegenwoordiger van A. maar ben nergens van op de hoogte gesteld. Bij verstandelijk gehandicapten is de driehoek cliënt, familie, instelling belangrijk, maar bij Cavent is het contact alleen met de cliënt, familie is totaal onbelangrijk.
- Ik ben hiervan niet goed op de hoogte.
- Meer ondersteuning bij het schoonhouden van zijn kamer en de was.
- Soms vrij laks met nakomen van afspraken. Gaat vaak veel tijd overheen voor daadwerkelijk actie ondernomen wordt.
- Wat is basiskaart?
- Zijn coach bespreekt alles met hem, maar of de begeleiders dit doen weten we niet.

## 7. INSPRAAK EN KLACHTEN

### 7.1. 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 thema's; het gaat hier niet om het oordeel, maar om de bekendheid met de cliëntenraad en klachtenregeling. Aangezien het in de praktijk moeilijk zal zijn om deze vragen namens de cliënt te beantwoorden, zijn ze rechtstreeks aan de ouders/vertegenwoordigers gesteld.

### 7.2. Antwoordverdeling inspraak en klachten

In onderstaande tabellen wordt de verdeling weergegeven van de antwoorden van de ouders/vertegenwoordigers met betrekking tot de cliëntenraad en klachtenregeling.

Tabel 7.1. Bekendheid vertegenwoordigers met cliëntenraad (n = 52, in percentages)

	JA	NEE	?
1. Weet u dat er een cliëntenraad is?	90	10	-
2. Weet u wat de cliëntenraad doet?	65	33	2

De grote meerderheid van de ouders/vertegenwoordigers is op de hoogte van het bestaan van de cliëntenraad. Twee derde van hen weet ook wat de CR doet.

Tabel 7.2. Bekendheid vertegenwoordigers met klachtenregeling (n = 52, in percentages)

	JA	NEE	?
3. Weet u bij wie u (of de cliënt) terecht kan met een klacht?	73	23	4
4. Heeft u (of de cliënt) wel eens een klacht ingediend?	23	77	-
5. Als dat zo is: is toen genoeg gedaan om de klacht op te lossen?	13	4	83

Drie kwart van de respondenten weet waar ze terecht kunnen met een klacht, bijna een kwart van de ouders/vertegenwoordigers heeft ook wel eens klacht ingediend. Het gaat dan om 12 mensen. Zeven van hen zijn tevreden over de wijze waarop de klacht is afgehandeld, twee mensen zijn daarover niet tevreden. De overige indieners van een klacht weten het niet of hebben de vraag niet beantwoord.



### 7.3. Open opmerkingen en verbeterpunten

Met betrekking tot inspraak en klachten zijn de volgende opmerkingen gemaakt:

- Als er geen of nauwelijks contact is met Cavent en de cliënt is zelf altijd tevreden, wie zijn wij dan om hierover te klagen.
- Bespreken met cliënt.
- Cliënt heeft veel structuur nodig in het weekend, dat is nu al moeilijk terug te draaien.
- De klachten regeling is voor de vertegenwoordiger wat te veel op afstand. Onze wens is dat bij zorgplan ook een klachtenformulier wordt gegeven Ook kleine klachten kunnen leermomenten zijn voor begeleiders en leiding vooral als communicatie niet zo goed gaat.
- Geen ervaring.
- Inspraak; In algemene zin is het beter om mensen sneller in besluitvorming te betrekken Vaak is besluit al genomen voordat inspraak aan de orde is.
- Kleine klachten geef ik meestal direct door. Het leven is niet perfect en niet iedereen heeft het altijd naar zijn zin.
- Ontvangen geen notulen van cliëntenraad. Talloze pogingen om via de vertegenwoordiging van ouders/verzorgers van cliënten in deze raad verhaal te halen zijn op niets uitgelopen. Graag aandacht hiervoor! Weten niets over wat er m.b.t. de Lindehoeve wordt beslist in beleid en dagelijkse gang van zaken. Groot probleem dat je niet op tijd en alert kunt reageren op deze zaken.

## 8. TOT SLOT VRAGEN

### 8.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel over de informatievoorziening en communicatie van Cavent richting de ouders/vertegenwoordigers. Hierover zijn vier gesloten vragen gesteld. Daarnaast is een open vraag gesteld waar alle overige opmerkingen of verbeterpunten konden worden ingevuld.

### 8.2. Antwoordverdeling informatievoorziening Cavent

Hieronder wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de informatievoorziening en communicatie door Cavent:

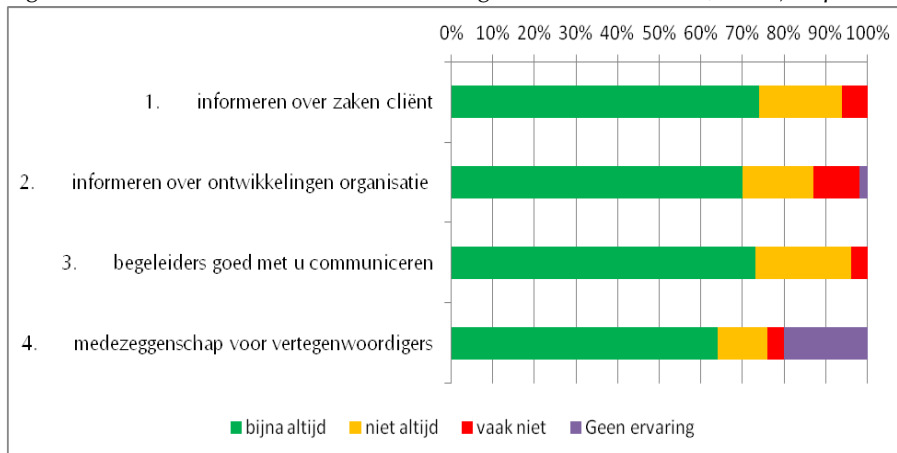
Tabel 8.1. Oordeel informatievoorziening en communicatie (n = 52, in percentages)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. Cavent u goed informeert over zaken rondom de cliënt?	74	20	6	-
2. Cavent u goed informeert over ontwikkelingen in de organisatie (bijvoorbeeld over veranderingen van begeleiders of het zorgaanbod)?	70	17	11	2
3. De begeleiders van Cavent goed met u communiceren?	73	23	4	-
4. De medezeggenschap/inspraak goed geregeld is voor ouders/vertegenwoordigers?	64	12	4	20

- Bijna drie kwart van de ouders/vertegenwoordigers antwoordt positief op de vragen over informatievoorziening en communicatie. Bij medezeggenschap is dat aandeel wat lager (maar hier is relatief vaak geen duidelijk oordeel gegeven).
- Ouders/vertegenwoordigers antwoorden relatief het vaakst negatief als het gaat om informeren over ontwikkelingen in de organisatie.
- Met betrekking tot de informatievoorziening en communicatie richting ouders en vertegenwoordigers ziet ongeveer een vijfde van de respondenten ruimte voor verbetering.

Hieronder worden deze resultaten in een grafiek weergegeven:

Figuur 8.1. Oordeel informatievoorziening en communicatie (n = 52, in percentages)



### 8.3. Open vraag tot slot

Aan het eind van de vragenlijst is de gelegenheid geboden om opmerkingen over de zorg en begeleiding bij Cavent te noteren, of een ander onderwerp te benoemen dat nog niet aan de orde was gekomen. 24 ouders/vertegenwoordigers hebben daar gebruik van gemaakt:

- Als er zaken in gang gezet zijn blijft follow up vaak achterwege. Inspraak bij keuze pers. begeleider vind ik van groot belang. Als het op relatie niveau niet goed zit komt inhoud niet uit de verf. Belang van de cliënt dient voorop te staan en niet wat mogelijk is.
- Aandacht is heel belangrijk van de begeleiding voor de cliënt.
- Als zus en broer zijn wij tevreden over de gang van zaken.
- Begeleiders communiceren niet, sterker nog wij kennen zijn persoonlijk begeleider niet. Ik klaag niet zolang daarvoor geen directe aanleiding is. Als mij iets niet zint dan zoek ik contact met de locatiemanager waarmee ik een goede verstandhouding heb.
- Begeleiders doen hun best maar ik heb de indruk dat er niet genoeg tijd beschikbaar is.
- Cavent houdt te weinig rekening met mentorschap. Ik krijg nooit bericht over wijzigingen. Ik hoor de veranderingen vaak van mijn dochter, door haar handicap is dit vaak gekleurd.
- Cavent wilde A. leren kennen zoals hij was, dat is nu moeilijk terug te draaien, Haren kammen, kleding klaar leggen wordt niet gedaan. Mijn mening is dat A. er onverzorgd uitziet.
- D. heeft het prima naar zijn zin in de Vlashof.
- De begeleiders communiceren niet met ons, alleen de coach en hoofd van de afdeling. Enkele keer een begeleider.
- Goede informatie geven over veranderingen in de zorg. Wij vinden het vreemd dat cliënt zo weinig directe begeleiding krijgt bv. 1 uur directe zorg per dag de rest is dan gezamenlijk.
- Het gaat goed zo.

- Het informeren over (ingrijpende) gebeurtenissen kan beter. Meer tijd voor begeleiding/ondersteuning van cliënt. Betere communicatie tussen wonen en dagbesteding.
- Hoop dat opmerkingen in dit verslag ter harte worden genomen. Over pb'er zeer tevreden. Mede door haar heeft onze zoon zich duidelijk ontwikkeld richting meer zelfstandigheid. M.b.t. de communicatie over zaken in en rond de Lindehoeve valt nog veel te verbeteren en we hopen dat dit verslag er een bijdrage aan kan leveren.
- Ik ben zeer tevreden over de zorg die Cavent levert, een dikke 10.
- Ik vind dat de communicatie van Cavent de laatste tijd wel wat beter kan.
- Meer communicatie naar ouders en wettelijke verzorgers.
- Misschien kan K. in de toekomst naar beneden verhuizen met oog op zijn gezondheid en leeftijd (67). Het ophalen met de kerkauto vind K. beter geregeld in 's Gravendeel dan in Numansdorp.
- S. woont op een prima plek bij mensen met het hart op de goede plaats. Wij hopen dat S. nog veel kan leren voor de volgende stappen in zijn toekomst.
- Sinds een jaar woont M. nu in de Vlashof De verhuizing uit de Grutto (die noodgedwongen was) is een hele positieve ontwikkeling! Wat een verschil in sfeer betrokkenheid en contact. Het is dus zeer afhankelijk van waar de cliënt woont bij Cavent.
- Voor ziekenhuis bezoek kiest men altijd voor dichtstbijzijnde ondanks wachtlijsten. Men kijkt niet verder. Reden; er moet altijd iemand mee. In het weekend staat veel op een laag pitje eenvoudig eten bv. soep en een broodje. Als bezoeker zie je in het weekend niemand.
- We hopen dat als onze dochter straks in haar nieuwe huisje zit alles beter zal gaan.
- Wij zijn bijna altijd tevreden over het wonen en verzorgen van onze nicht. Ze heeft het goed naar haar zin op de Grutto.
- Ze krijgt weinig geld als ze om kleding geld vraagt is het er niet. Ze krijgt geen post te zien en weet niet wat ze allemaal betaalt.