

# **Clïentervaringsonderzoek Cavent 2016**

**Rapportage cliëntvertegenwoordigers**

**Den Haag, 5 april 2016**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>4</b>
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Opbouw van het rapport	4
<b>2.</b>	<b>BEGELEIDING</b>	<b>5</b>
2.1.	Inleiding	5
2.2.	Antwoordverdeling begeleiding	5
2.3.	Rapportcijfer	6
2.4.	Open opmerkingen en verbeterpunten	7
<b>3.</b>	<b>WONEN</b>	<b>9</b>
3.1.	Inleiding	9
3.2.	Antwoordverdeling de woning	9
3.3.	Antwoordverdeling zorg en hulp in huis	10
3.4.	Rapportcijfer	11
3.5.	Open opmerkingen en verbeterpunten	11
<b>4.</b>	<b>BESLISSEN EN ZEGGENSCHAP</b>	<b>14</b>
4.1.	Inleiding	14
4.2.	Antwoordverdeling beslissen	14
4.3.	Rapportcijfer	15
4.4.	Open opmerkingen en verbeterpunten	15
<b>5.</b>	<b>DAGBESTEDING</b>	<b>17</b>
5.1.	Inleiding	17
5.2.	Antwoordverdeling dagbesteding	17
5.3.	Open opmerkingen en verbeterpunten	19
5.4.	Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding	19
5.5.	Open opmerkingen en verbeterpunten	20
5.6.	Rapportcijfers dagbesteding en begeleiding	20
<b>6.</b>	<b>VRIJE TIJD</b>	<b>22</b>
6.1.	Inleiding	22
6.2.	Antwoordverdeling vrije tijd	22
6.3.	Open opmerkingen en verbeterpunten	23
6.4.	Rapportcijfer	24
<b>7.</b>	<b>ONDERSTEUNINGSPLAN</b>	<b>25</b>
7.1.	Inleiding	25
7.2.	Antwoordverdeling ondersteuningsplan	25
7.3.	Open opmerkingen en verbeterpunten	26
7.4.	Rapportcijfer	27
<b>8.</b>	<b>INSPRAAK EN KLACHTEN</b>	<b>28</b>
8.1.	Inleiding	28

8.2.	Antwoordverdeling inspraak	28
8.3.	Antwoordverdeling klachtenregeling	28
8.4.	Open opmerkingen en verbeterpunten	29
<b>9.</b>	<b>COMMUNICATIE</b>	<b>30</b>
9.1.	Inleiding	30
9.2.	Gebruik communicatievormen	30
9.3.	Oordeel communicatievormen	30
<b>10.</b>	<b>TOT SLOT VRAGEN</b>	<b>32</b>
10.1.	Inleiding	32
10.2.	Antwoordverdeling informatievoorziening Cavent	32
10.3.	Open vraag tot slot	33

## **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 199 ouders en vertegenwoordigers van 99 intramurale cliënten. 64 van hen hebben de enquête volledig ingevuld (respons van 32%). Drie respondenten hebben de enquête voor een deel ingevuld. Bruikbare gegevens uit deze deels ingevulde enquêtes zijn verwerkt in dit rapport, zodat de respons soms 67 cliëntvertegenwoordigers is. Het is niet precies bekend hoeveel verschillende cliënten deze respondenten vertegenwoordigen, omdat niet iedereen de naam van de cliënt heeft ingevuld. Er zijn 55 namen ingevuld van 52 verschillende cliënten. Van ten minste drie cliënten hebben we antwoorden ontvangen van twee cliëntvertegenwoordigers.

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), beslissen (H4), dagbesteding (H5), vrije tijd (H6), ondersteuningsplan (H7), inspraak en klachten (H8) en communicatie (H9). Het rapport besluit met de 'tot slot' vragen die gaan over de wijze waarop Cavent de cliëntvertegenwoordigers informeert over de cliënt en de organisatie.

## 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 (tabel en figuur), de rapportcijfers en de open antwoorden of verbeterpunten.

### 2.2. Antwoordverdeling begeleiding

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

Tabel 2.1. Oordeel cliëntvertegenwoordigers over de begeleiding (n=67, in %)

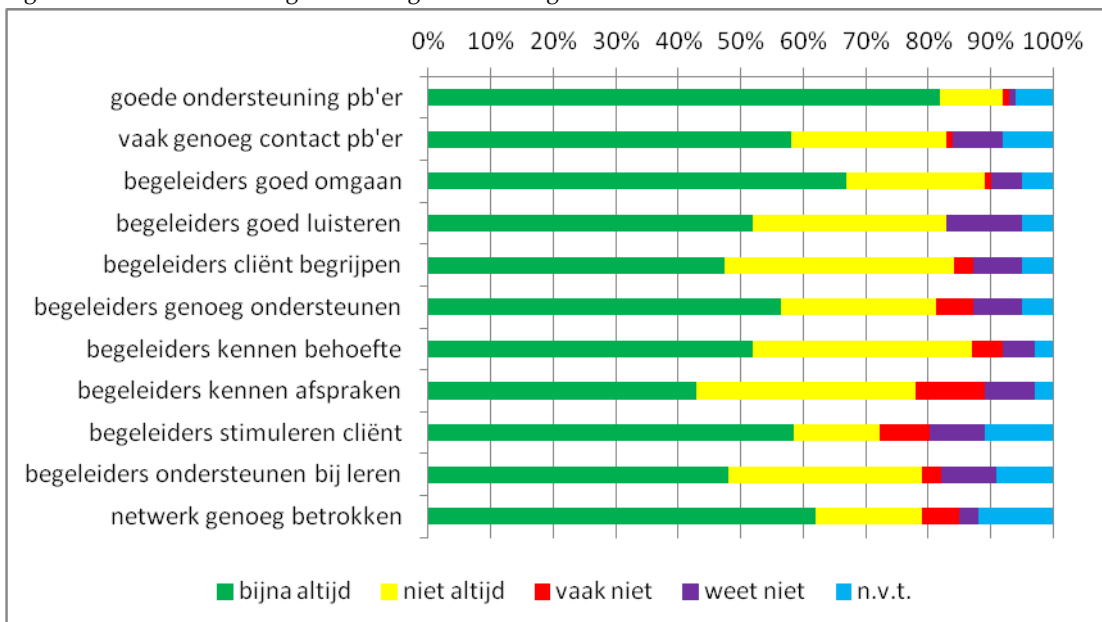
Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. De persoonlijk begeleider de cliënt goed ondersteunt?	81	10	1	1	6
2. De cliënt vaak genoeg contact heeft met de persoonlijk begeleider?	58	25	1	8	8
3. De begeleiders goed met de cliënt omgaan?	67	22	1	5	5
4. De begeleiders goed naar de cliënt luisteren?	52	31	-	12	5
5. De begeleiders de cliënt begrijpen?	48	37	3	8	5
6. De begeleiders genoeg ondersteuning bieden?	57	25	6	8	5
7. De begeleiders genoeg weten welke ondersteuning de cliënt nodig heeft?	52	35	5	5	3
8. De verschillende begeleiders goed op de hoogte zijn van de afspraken die met de cliënt gemaakt zijn?	43	35	11	8	3
9. De begeleiders de cliënt stimuleren om zelfstandiger te worden?	59	14	8	9	11
10. De begeleiders de cliënt voldoende ondersteunen bij het leren van nieuwe dingen?	48	31	3	9	9
11. Familie en/of vrienden genoeg betrokken worden bij de ondersteuning van de cliënt?	62	17	6	3	12

- Ouders/vertegenwoordigers zijn het vaakst positief over de ondersteuning van de cliënt door de persoonlijk begeleider (ruim 80% oordeelt positief).

- Ouders/vertegenwoordigers zijn het minst vaak positief over het kennen van afspraken door (verschillende) begeleiders (43%), het ondersteunen bij het leren van nieuwe dingen (48%) en het begrijpen van cliënt (48% positief)
- Het aandeel negatieve antwoorden ('vaak niet') is over het algemeen beperkt. Het vaakst is negatief geantwoord bij de vragen over hulp bij het kennen van de afspraken door de verschillende begeleiders (11%)
- 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 begrijpen van cliënt (37%) en kennen van de ondersteuningsbehoefte (35%) en kennen van de 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 7,6 aan de begeleiding. Het laagste cijfer dat is gegeven is een 5, het hoogste een 10.

Tabel 2.2. Verdeling rapportcijfers (n = 65, in %)

Cijfer	%
5	1
6	8
7	35
8	45
9	8
10	3

## 2.4. Open opmerkingen en verbeterpunten

Hieronder worden de opmerkingen en verbeterpunten met betrekking tot de begeleiding weergegeven. We hebben ze geordend naar woonlocatie van de cliënt (Grutto, Lindehoeve, Numansdorp en Vlashof)

### **Opmerkingen m.b.t. locatie Grutto**

- Betere communicatie met de mentor. Vaak zijn dingen al geregeld en dan hoor ik dat achteraf niet van de begeleiding, maar van mijn dochter.
- Geen op of aanmerkingen: Compliment
- Gezien leeftijd van cliënt geen nieuwe dingen leren, maar meer handhaven van bestaande
- Het is belangrijk dat de begeleiding de cliënt de gevolgen van bepaalde keuzes vooraf duidelijk maakt.
- ja, meer aandacht voor hun cliënt, dit is nodig om de persoon goed te kunnen begeleiden. wij zagen dat onze zoon erg achteruit ging omdat ook de hulplijn te lang is. orthopedagoog moet ook meer op de hoogte zijn van zijn of haar cliënt.
- Sneller de afspraken nakomen
- Vaker zorgplan doorlezen en weten welke afspraken er gelden voor cliënten. Consequenter afspraken naleven.
- Wisselende begeleiding komt de continuïteit niet ten goede!

### **Opmerkingen m.b.t. locatie Lindehoeve**

- Budgetteren , stimuleren in beter contact tussen ouder kind, contact met familie onderhouden stimuleren
- Er is een afspraak gemaakt om L. de zelfstandigheid van wonen te leren.. ik weet dat niet iedereen daar van op de hoogte is. Medicatie op tijd aanbieden of het hem zelf vanaf zijn kamer laten regelen is niet goed geregeld. Sommige leidinggevenden maken voor cliënt beslissingen zoals voor 2 mnd medicatie bestellen twv 389. euro zonder overleg met L. of wettelijk vertegenwoordigers. incidenten worden ook niet op tijd gemeld.
- Ja, door de uiteenlopende diversiteit van cliënten is er een flink verschil in wat de cliënt aan zorg nodig heeft. Er schijnt een onderscheid te worden gemaakt tussen deze twee groepen. Het zou ook fijn zijn als dat met de begeleiding ook zou gebeuren. Een groep die zich bezighoudt met cliënten 'laag nivo' en een groep die zich richt op de andere groep. Daarmee kan je wellicht bereiken dat de lijntjes korter worden? Dat je niet met zo veel verschillende begeleiding te maken hebt? Dat er een kleinere groep begeleiding is die veel beter de cliënt en zijn zorg-behoefte leert kennen? Dat de begeleiding, zorgverlening, soepeler gaat lopen? Ook is de begeleiding nauwelijks direct zichtbaar; ze zitten met hun kantoor 'ergens verstopt'. Ik vind altijd dat ik het gevoel heb dat ze dan dingen makkelijk missen.
- Meer continueren van de gemaakte afspraken, evt. afspraken aanpassen na evaluatie. Nu vervagen afspraken omdat ze niet werken.
- Meer uitleg naar de cliënt, weet niet waarom hij er zit en krijgt volgens hem geen enkele begeleiding. heeft verschrikkelijke heimwee en is er heel boos van geworden en opstandig , het heeft er niet goed aan gedaan. als hij er is, ziet hij nooit iemand die bezoek brengt op zijn kamer van de begeleiding en wordt nooit apart genomen voor begeleiding. hij weet dus niet wat hij er moet leren en verveelt zich zo enorm. hij heeft er niets te doen. heeft er gezeten vanaf 1 nov. 2014 en is nu thuis met hele nare gevolgen voor ons, er wordt nu gezocht voor overplaatsing naar ander huis via stichting mee

### **Opmerkingen m.b.t. locatie Numansdorp**

- Als het gaat zoals nu dan ben ik tevreden
- Er is beloofd dat C. een beneden kamer/woning krijgt zodra er eentje vrij is. Omdat hij in zijn boven woning woont en er vanaf de derde trap naar zijn kamer-woning geen lift is. Daarbij komt nog dat hij beslist niet in de lift durft! Dus moet hij 3 trappen op. Ik hoop dat u daar naar omziet. 1 uur huish. hulp per week is weinig en ik als zijn zus zie dat gewoon niet zitten, om te werken bij C. omdat ik gauw ergens tegenop zie, Ik heb wel begrip voor het personeel, die doen hun best! C. is 69 jr.
- Er is een begeleider bij die probeert popie-jopie te spelen
- Goed.
- Het gaat prima zo als het nu gaat
- Het probleem met het beantwoorden van de vragen is dat het mij niet duidelijk is welke kwaliteit de cliënt mag verwachten. Zeg maar de prijs/kwaliteitsverhouding. Welke zorg mag redelijkerwijs worden verwacht voor de prijs die wordt betaald. Zo heb ik wel eens begrepen dat voor het schoonmaken van het appartement slechts 1 uur per week beschikbaar is. Waarom kan dat niet meer zijn? Waarom is er in de zorg zoveel bureaucratie? Gaat dit niet ten koste van de begeleiding, schoonmaken of andere zorgtaken?
- Ja die "dingen" zijn er maar daarvoor is om redenen onvoldoende tijd beschikbaar. Men doet wat men aankan!
- Minder achter de computer zitten Meer met de cliënten bezig zijn
- Wetenswaardig heden van cliënt meer met elkaar delen.

### **Opmerkingen m.b.t. locatie Vlashof**

- Beter communiceren met ouders/vertegenwoordigers
- Meer aandacht als ze in huiskamer zit d.m.v. haar te stimuleren om iets te doen bv praatje met haar maken daar zijzelf niet begint
- Minder wisseling van begeleiders op 1dag. Meer een vaste regelmaat. Nu soms 4 of meer verschillende personen op 1 dag. Meer tijd van begeleiders voor de cliënt.
- Wij zijn tevreden

### **Opmerkingen waarbij locatie niet bekend is**

- Beter luisteren naar ouders en cliënt in kader van de begeleiding
- dat H gestimuleerd wordt om zelf dingen te doen in huis, en zelf dingen op te ruimen
- Het beter stimuleren van het zelf beslissingen nemen en niets opdringen, zodat de cliënt zichzelf niet kan verweren, en zeggen de ze het anders wil gaan doen of iets anders wil gaan doen, ten tijde van begeleiding.
- Ja Cavent moet verschil kunnen maken tussen de ernstige cliënten en de niet ernstige cliënten M. is een normale meid met een hele lichte beperking die jaren geleden de fout in is gegaan vanwege omstandigheden en het tegenwoordig heel goed doet in het privéleven en op haar werk.
- Op tijd aangeven dat er een begeleider niet komt wegens ziekte. Dit is in het verleden gebeurd. Nu gaat dit beter.
- S.zit alleen bij de bso. lindehoeve. Meer erop uit met de groep zou leuk zijn.



### 3. WONEN

#### 3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van cliëntvertegenwoordigers over het wonen bij Cavent. Het onderdeel ‘wonen’ is onderverdeeld in twee ‘blokken’: de woning en zorg en hulp in huis. Deze worden in afzonderlijke paragrafen besproken. Vervolgens wordt ingegaan op de open antwoorden/verbeterpunten en de rapportcijfers voor wonen.

#### 3.2. Antwoordverdeling de woning

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

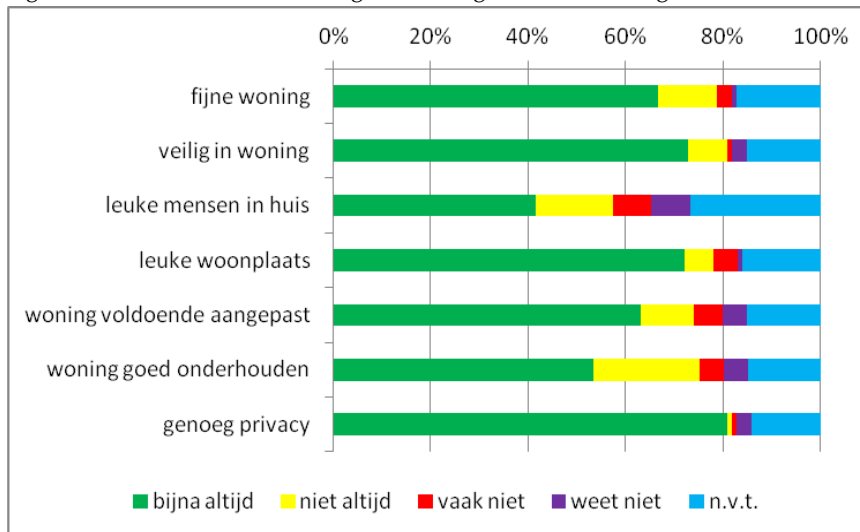
Tabel 3.1. Oordeel vertegenwoordigers over de woning cliënten (n=65, in %)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. De cliënt een fijne woning heeft?	66	12	3	1	17
2. De cliënt veilig is in zijn/haar woning?	72	8	1	3	15
3. De cliënt met leuke mensen in huis woont?	42	16	8	8	27
4. De cliënt in een leuke plaats (stad of dorp) woont?	72	6	5	1	16
5. De woning van de cliënt voldoende is aangepast aan diens wensen of situatie ?	63	11	6	5	15
6. Het pand waar de cliënt woont goed onderhouden wordt?	54	22	5	5	15
7. De cliënt genoeg privacy heeft?	80	1	1	3	14

- Ouders/vertegenwoordigers zijn het vaakst positief over de privacy (80% positief), en in iets mindere mate de veiligheid en woonplaats (bijna driekwart positief).
- Ouders/vertegenwoordigers zijn het minst vaak positief over de mensen met wie de cliënt in huis woont (42%), waarbij moet worden opgemerkt dat deze vraag niet op iedereen van toepassing is.
- Het aandeel negatieve antwoorden (‘vaak niet’) is over het algemeen beperkt. Het vaakst is dit antwoord gegeven als het gaat om medebewoners (8%).
- 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’).

Hieronder worden deze resultaten grafisch weergegeven:

Figuur 3.1. oordeel cliëntvertegenwoordigers 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:

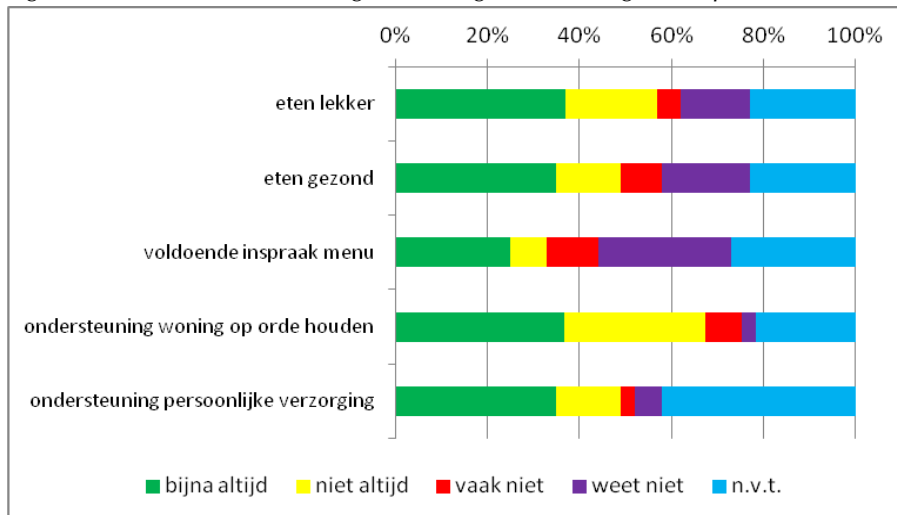
Tabel 3.2. Oordeel vertegenwoordigers over zorg en hulp in huis (n = 65, in %)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	❓ weet niet	✘ n.v.t.
8. Het eten lekker is?	37	20	5	15	23
9. Het eten gezond is?	35	14	9	19	23
10. De cliënt voldoende inspraak in het menu heeft?	25	8	11	29	27
11. De cliënt genoeg ondersteuning krijgt om de woning of kamer op orde te houden?	37	31	8	3	22
12. De cliënt genoeg ondersteuning krijgt voor de persoonlijke verzorging? (bijvoorbeeld toiletbezoek, douchen, aankleden)	35	14	3	6	42

- Bij deze geven kiezen relatief veel cliëntvertegenwoordigers antwoord ‘weet niet’ of ‘n.v.t.’, waardoor het beeld wat minder eenduidig is.
- Na correctie voor deze antwoorden zien we dat cliëntvertegenwoordigers relatief het vaakst positief oordelen over de ondersteuning bij persoonlijke verzorging. Na correctie oordeelt ongeveer tweederde van de respondenten hierover positief.
- De ouders en vertegenwoordigers oordelen het vaakst kritisch als het gaat over de ondersteuning bij het schoonmaken van de kamer of woning. Na correctie voor weet niet en n.v.t. is ruim de helft van de respondenten hierover niet positief.

Hieronder worden de resultaten grafisch weergegeven:

Figuur 3.2. oordeel cliëntvertegenwoordigers over zorg en hulp in huis



### 3.4. Rapportcijfer

Gemiddeld geven de ouders/vertegenwoordigers het rapportcijfer 7,4 aan het wonen. Er is één onvoldoende gegeven: een 1. Het hoogste cijfer is een 9. In tabel 3.3 wordt de verdeling (in %) weergegeven van alle gegeven rapportcijfers:

Tabel 3.3. Verdeling rapportcijfers wonen (n = 58, in %)

Cijfer	%
< 6	1
6	10
7	36
8	41
9	10
10	-

### 3.5. Open opmerkingen en verbeterpunten

Hieronder volgt een overzicht van de 35 opmerkingen en verbeterpunten die zijn gemaakt met betrekking tot het wonen bij Cavent. De antwoorden worden weer geordend naar woonlocatie van de cliënt:

#### Opmerkingen m.b.t. locatie Grutto

- Betere voeding
- Er wonen in de Gruttoflat veel mensen met een verstandelijke beperking. Eigenlijk niet wenselijk.
- Ja die zijn er: zij moeten nog steeds hun eigen ontbijt en lunch betalen wat volgens de

voorwaarden van W.L.Z. zorg in geen geval de bedoeling is, daar moet nl Cavent voor zorgen.

- Ja een grotere woning
- Meer begeleiding bij het op orde houden van het appartement.
- Meer huishoudelijke ondersteuning
- Tocht te veel
- Wanneer de cliënt zelf de maaltijden verzorgt is er onvoldoende toezicht of er wel regelmatig en gezond wordt gegeten.
- Wat gezondere maaltijden verzorgen. Cliënt beter begeleiden bij het doen van huishoudelijke klusjes die de werkster niet doet.

### **Opmerkingen m.b.t. locatie Lindehoeve**

- De woning wordt voornamelijk door de ouders bijgehouden, de cliënt krijgt hierbij 'huishoudelijke opdrachtjes'. De begeleiding geeft de cliënt op zijn vrije dag ook huish. opdrachtjes. Of iedereen dat daadwerkelijk doet is ons niet bekend. Over het eten kan ik niet veel zeggen want daar ben ik niet bij. Wat ik van de cliënt begrijp is dat er erg veel rijst en pasta wordt gegeten, wraps en andere gerechten uit 'pakjes en zakjes'. Voor een zorgboerderij die pretendeert biologisch en zelfvoorzienend te willen zijn....begrijp ik die keus niet. Het is uitermate jammer dat de cliënt niet zelf zijn eigen maaltijd kan koken, er is volgens mij ook geen ondersteuning bij mogelijk. Is ook wel veel gevraagd om vier dagen per week samen met de cliënt op de kamer Hollandse pot te koken. En vrijwilligers? Dat werkt niet in ons geval.
- Meer controle op hoeveelheid & eetgewoonten Meer ondersteuning in gepaste kleding voor gelegenheid of weer omstandigheden
- Andere kamer voor M., wordt 19 jaar, groeit naar volwassenheid, was 14 jaar toen hij binnenkwam
- Er is niet voldoende controle bij de ingang iedereen kan zich zonder te melden naar boven lopen naar de woningen van de cliënten. Dit geldt voor de Lindehoeve
- Meer activiteiten in de weekenden

### **Opmerkingen m.b.t. locatie Numansdorp**

- De porties van de maaltijden zijn er klein.
- Er zijn begeleiders bij die geen verstand hebben van kleding wat bij elkaar past. Zijn vaste begeleider zorgt het best voor hem
- Gezonder gaan eten
- G. is heel gelukkig zo als hij nu woont. Wat moet ik dan zeuren over een beetje stof.
- Ik ben tevreden
- Ik maak mij - op mijn serieuze ogenblikken- wel eens zorgen om de brandveiligheid. Een zichtbaar opgehangen branddeken is zonder oefening niet functioneel enz. Oefenen om de schade te voorkomen of te beperken kan niet uitsluitend bestaan uit het aanleren van de vluchtroutes. Ik merk op dat niet de begeleiding maar wél experts hierin een rol moeten spelen.
- Op dit moment weet ik niet hoe het met de brandveiligheid gesteld is. En of er rookmelders, koolm. melders en nooduitgang aanwezig is. De omgeving -zakelijk- weet niet waar de ingang van het kantoor is. De woningen zijn op de dag verlaten. Dit is een mening van mijzelf, en misschien is alles goed zo.
- S. woont prettig en kan zich in zijn eigen appartement terugtrekken als hij dat wilt.
- Wij moeten regelmatig opruiming houden
- Zie mijn opmerkingen onder "Begeleiding".

***Opmerkingen m.b.t. locatie Vlashof***

- Alles is prima
- Beter ondersteunen bij netjes houden van kamer
- Gelegenheid om de was te drogen, dus niet d.m.v. wasdroger. Beter schoonmaken van de woningen
- Onderhoud gebouw kan beter. Schoonmaak ook. De Vlashof heeft geen mogelijkheid om digitale tv te ontvangen. Infrastructuur is niet geschikt. We zouden onze dochter graag digitale kabel tv geven.
- Reparatie tochtstrip buitendeur

***Opmerkingen waarbij locatie niet bekend is***

- Geen idee. Heb er nog geen ervaring mee
- Gezonder en gevarieerder eten
- J. woont niet bij Cavent, maar zelfstandig , dus dat is toch net anders.
- Onze dochter woont nog thuis. Maar wacht op een nieuw te bouwen woning
- Overlast burens
- Temperatuur in huis lager kunnen zetten

## 4. BESLISSEN EN ZEGGENSCHAP

### 4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van cliëntvertegenwoordigers over de zeggenschap die cliënten hebben over het dagelijks leven.

### 4.2. Antwoordverdeling beslissen

In tabel 4.1. is de antwoordverdeling van alle respondenten weergegeven:

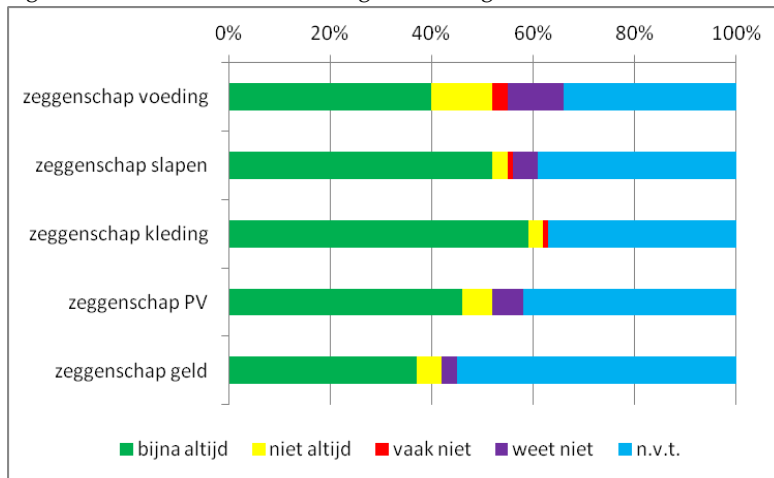
Tabel 4.1. Oordeel vertegenwoordigers over beslissen (n=65, in %)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. De cliënt genoeg te zeggen heeft over wat hij/zij eet en drinkt?	40	12	3	11	34
2. De cliënt genoeg te zeggen heeft over wanneer hij/zij gaat slapen en weer opstaat?	52	3	1	5	39
3. De cliënt genoeg te zeggen heeft over welke kleren hij/zij draagt?	59	3	1	-	37
4. De cliënt genoeg te zeggen heeft over zijn/haar lichaamsverzorging (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	46	6	-	6	42
5. De cliënt genoeg te zeggen heeft over waar hij/zij geld aan uit geeft?	37	5	-	3	55

- De cliëntvertegenwoordigers oordelen overwegend positief over zeggenschap en beslissen. Een relatief groot deel van de ondervraagden kiest voor 'n.v.t.' waardoor het aandeel positieve antwoorden wat lager lijkt te zijn.
- Er is nauwelijks kritisch geantwoord bij dit thema. Relatieve uitzondering is de vraag over zeggenschap over eten en drinken. Hier vindt een deel van de ouders dat verbetering mogelijk is.

In figuur 4.1 zijn deze resultaten ook grafisch weergegeven.

Figuur 4.1. Oordeel cliëntvertegenwoordigers over beslissen en zelfstandigheid



#### 4.3. Rapportcijfer

Het gemiddelde rapportcijfer voor beslissen en zeggenschap is een 7,4. Er zijn vier onvoldoendes gegeven: een keer een 4 en drie maal een 5. Het hoogste cijfer is een 10. In de tabel wordt de verdeling weergegeven van alle gegeven rapportcijfers:

Tabel 4.2. Verdeling rapportcijfers beslissen (n = 51, in %)

Cijfer	
< 6	8
6	6
7	35
8	41
9	8
10	2

#### 4.4. Open opmerkingen en verbeterpunten

Hieronder volgen de opmerkingen en verbeterpunten met betrekking tot beslissen en zelfstandigheid. De antwoorden worden weer geordend naar woonlocatie van de cliënt:

##### Opmerkingen m.b.t. locatie Grutto

- Hangt af van de mate van de verstandelijke beperking.
- Soms vind ik dat mijn verwant een grotere mate van zelfstandigheid krijgt dan ze aankan.
- Vastgestelde regels naleven. Consequent zijn.
- Zelf beslissen is heel erg moeilijk

***Opmerkingen m.b.t. locatie Lindehoeve***

- Er is vaak eerder teveel ruimte waardoor te weinig structuur is en afspraken gevolgd worden.
- gezonde voeding, bewuste, gezonde leefstijl aanmoediging
- Het is mooi dat er een recht bestaat om zelf te kunnen beslissen. Wij vinden echter dat die vlieger niet altijd op gaat. De cliënt is in dit geval iemand met een flinke beperking en een nivo van een peuter/kleuter. Die laat je ook niet alles beslissen. En in het geval van een persoon met een beperking zou dat ineens dan wel moeten?! Er zijn té veel regeltjes die soms de plank finaal mis slaan.
- Ik vind dat cliënt teveel ruimte krijgt als het om begeleid wonen gaat uit bed wanneer men wilt, makkelijk kunnen afbellen voor het eten, later thuis komen dan de afspraak zonder controle bij binnenkomst
- Wij (mijn man en ik moeder van M) vinden dat ze te los gelaten worden, mogen heel laat thuis komen, mogen gaan en staan waar ze willen en dat vinden wij niet goed kan overal met de bus naar toe, als er een bus rijdt is heel weinig waardoor veel reistijd maar daardoor eten mist enz.

***Opmerkingen m.b.t. locatie Numansdorp***

- Cliënt kan niet met geld omgaan. Weet ook niet welke kleding bij wat past
- Doen meestal begeleiders
- Misschien wel, maar ik denk niet dat het mogelijk is gezien de 24 uren zorg die C. nodig heeft. Iedereen moet meestal voor hem denken, de leiding, mijn broer die bewindvoerder is en schoonzus die in Harderwijk wonen, en mijn man. Dus het eens blijven valt niet mee, ik probeer hem te helpen zoals ik dat voor mijn gezin doe, C. belt mij elke dag, waar mijn man niet altijd blij mee is.
- Moeilijk voor ons om daar een mening over te hebben.
- S. doet zelf zijn boodschappen en koopt dan nog al eens snoep en koek. Ik vind, gezien zijn buikomvang, dat daar eens naar gekeken kan worden.
- tevreden

***Opmerkingen m.b.t. locatie Vlashof***

- De cliënt moet zich erg schikken naar het werkschema van de begeleiders. Kan waarschijnlijk ook niet wezenlijk anders?



## 5. DAGBESTEDING

### 5.1. Inleiding

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

Tabel 5.1. soort/locatie dagbesteding (in aantallen)

Cavent	26
Andere organisatie	18
Sw-bedrijf	12
Gewoon bedrijf	7
School/opvang	3
Geen werk of dagbesteding	5
Anders nl.	3
Totaal	5

In totaal hebben 44 cliënten dagbesteding, van wie 26 bij Cavent<sup>1</sup>. 19 cliënten hebben werk bij een sw-bedrijf of gewoon bedrijf. Vijf cliënten hebben geen werk of dagbesteding. Twee van hen zouden volgens de cliëntvertegenwoordigers wel graag dagbesteding of werk hebben, drie cliënten hebben die behoefte (op dit moment) niet. Beide cliënten die dagbesteding of werk zouden willen, worden geholpen bij het vinden daarvan (een door medewerkers van Cavent, de ander door vrienden en/of familie).

In het vervolg van dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven die betrekking hebben op de dagbesteding bij Cavent (n = 26).

### 5.2. Antwoordverdeling dagbesteding

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

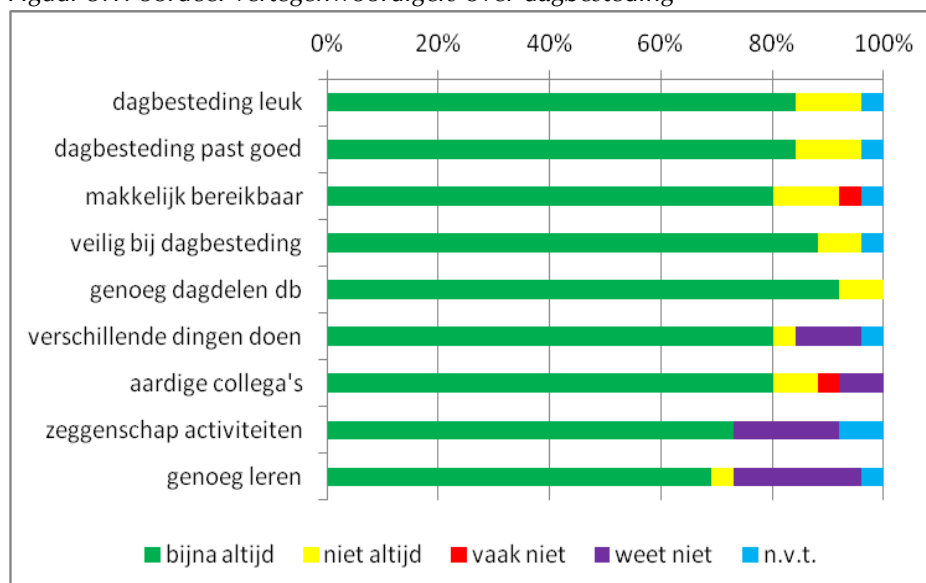
<sup>1</sup> omdat de vragenlijst vaak naar meer dan één vertegenwoordiger is gestuurd kan het zijn dat cliënten dubbel zijn geteld (twee verwanten die voor dezelfde cliënt een vragenlijst hebben ingevuld). We weten niet precies hoe vaak dat voorkomt, omdat niet alle cliëntvertegenwoordigers de naam van de cliënt hebben ingevuld.

Tabel 5.2. Oordeel vertegenwoordigers over de dagbesteding (n = 26, in %)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. De cliënt leuke dagbesteding heeft?	85	12	-	-	4
2. De dagbesteding goed bij de cliënt past?	85	12	-	-	4
3. De cliënt makkelijk op dagbesteding kan komen?	81	12	4	-	4
4. De cliënt veilig is op de dagbesteding?	89	8	-	-	4
5. De cliënt genoeg dagbesteding heeft?	92	8	-	-	-
6. De cliënt genoeg verschillende dingen te doen heeft op de dagbesteding?	81	4	-	12	4
7. De collega's op de dagbesteding aardig zijn?	81	8	4	8	-
8. De cliënt genoeg te zeggen heeft over wat voor dagbesteding hij/zij doet?	73	-	-	19	8
9. De cliënt genoeg leert op de dagbesteding?	69	4	-	23	4

- De cliëntvertegenwoordigers zijn het vaakst positief over de veiligheid en hoeveelheid dagbesteding (rond 90% positief). Als we corrigeren voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’ dan zien we dat de cliëntvertegenwoordigers ook (bijna) altijd positief antwoorden bij de vragen over zeggenschap over de dagbesteding en het leren op de dagbesteding.
- Het aandeel negatieve antwoorden (‘vaak niet’) is over het algemeen beperkt. Bij de vragen over bereikbaarheid en collega's is telkens één keer negatief geantwoord.
- Bij de vragen over inhoud (leuke dagbesteding), passen bij de cliënt en bereikbaarheid vindt ongeveer een op de acht respondenten dat verbetering mogelijk is (antwoord: ‘niet altijd’).

Figuur 5.1. oordeel vertegenwoordigers over dagbesteding



### 5.3. Open opmerkingen en verbeterpunten

Vijf ouders of verwanten hebben een opmerking gemaakt met betrekking tot dagbesteding bij Cavent:

- De groep is te groot en te divers. Er zou onderscheid moeten zijn. Dan meer kleinere groepjes met hun eigen begeleiding. Nooit alleen met vrijwilligers! Meer toezicht op de vrijwilligers! Beter opletten door de begeleiding.
- Hij klaagt nooit, dat is een teken dat het goed gaat
- Ik zou graag meer zicht hebben op haar omgeving (met wie werkt ze en hoe wordt er met elkaar om gegaan) In de dagbesteding van buitenaf (J. woont niet bij Cavent) krijg ik niet zo snel zicht op wie er waar werken en wat hun taken zijn. (dit ook omdat J. zich niet altijd goed kan uitdrukken) Ik weet dat er vrijwilligers zijn maar weet niet wie dit zijn. Ik weet als ouder ook niet precies hoe de medecliënten heten. Ook krijg ik moeilijk zicht op de activiteiten om de boerderij heen (zoals de kerstmarkt)
- Volgens mij niet, C. vindt het prima, en is er blij mee. Buiten de dagbesteding is er weinig te doen voor C., maar dat kan niet anders.
- Voor mensen die dat kunnen zou men eens wat meer aan cursussen kunnen gaan doen op locatie. bijv. sociale vaardigheidscursus, een cursus Engels dan alleen mondeling, dus zonder grammatica. Of workshops in handvaardigheid.

### 5.4. Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding

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

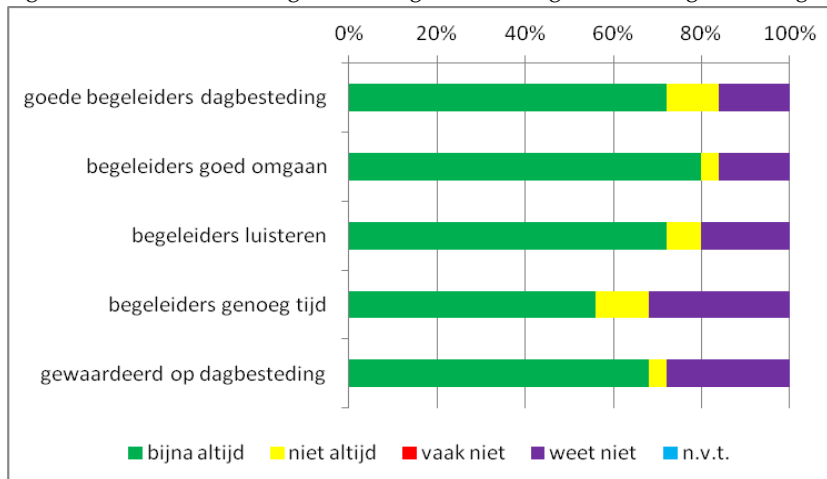
Tabel 5.3. Oordeel vertegenwoordigers begeleiding dagbesteding (n = 25, %)

Vindt u dat:	 <b>bijna altijd</b>	 <b>niet altijd</b>	 <b>vaak niet</b>	<b>?</b> <b>weet niet</b>	<b>X</b> <b>n.v.t.</b>
1. De cliënt goede begeleiders heeft op de dagbesteding?	72	12	-	16	-
2. De begeleiders op de dagbesteding goed met de cliënt omgaan?	80	4	-	16	-
3. De begeleiders op de dagbesteding goed naar de cliënt luisteren?	72	8	-	20	-
4. De begeleiders op de dagbesteding genoeg tijd voor de cliënt hebben?	56	12	-	32	-
5. De cliënt gewaardeerd wordt op de dagbesteding?	68	4	-	28	-

De meeste ouders/vertegenwoordigers oordelen positief over de begeleiding bij dagbesteding, met name over de manier waarop begeleiders met cliënten omgaan en over de waardering voor de cliënt (na correctie voor 'weet niet')

Hieronder worden de resultaten ook grafisch gepresenteerd:

*Figuur 5.2. oordeel vertegenwoordigers over begeleiders dagbesteding*



### 5.5. Open opmerkingen en verbeterpunten

Vier cliëntvertegenwoordigers hebben een opmerking gemaakt betrekking tot de begeleiding bij dagbesteding:

- Heb de indruk dat de groep steeds groter wordt. Cliënt heeft daar geen baat bij. Integendeel.
- Hij heeft het altijd prima naar zijn zin op de dagbesteding verder nooit geen verhalen.
- Minder mensen op de locatie, Lindehoeve zodat men elkaar niet voor de voeten loopt.
- Wat is er wel of niet nodig te kopen bij de dagbesteding? C. kan daar niet zelf een mening over hebben en vraagt dat aan mij of het ja of nee moet zijn, ik zeg doe wat je hart je ingeeft. C. heeft 50 euro voor twee weken, en mijn broer schoonzus vinden dat die wel eens teveel uitgeeft. De woonvoorziening heeft van C. 100 euro in de onvoorziene pot, en meld dit als het op is. C. houdt per jaar niets over alles gaat op aan de zorg. Ons eigen leven is ook duur

### 5.6. Rapportcijfers dagbesteding en begeleiding

Gemiddeld geven de ouders/vertegenwoordigers het rapportcijfer 7,6 aan de dagbesteding bij Cavent, en een 7,4 aan de begeleiding bij de dagbesteding. In tabel 5.4 is de antwoordverdeling bij beide rapportcijfers weergegeven.

Tabel 5.4. Verdeling rapportcijfers dagbesteding en begeleiding (in %)

Cijfer	dagbesteding (n = 25)	begeleiding bij dagbesteding (n = 21)
< 6	-	-
6	-	5
7	50	52
8	42	38
9	8	5
10	-	-

Ongeveer de helft van de cliëntvertegenwoordigers geeft een 7 aan de dagbesteding, de andere helft geeft een 8 of 9. Het oordeel over de begeleiding is daarmee vergelijkbaar, alleen zien we hierbij dat ook een keer het cijfer 6 is gegeven.

## 6. VRIJE TIJD

### 6.1. Inleiding

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

### 6.2. Antwoordverdeling vrije tijd

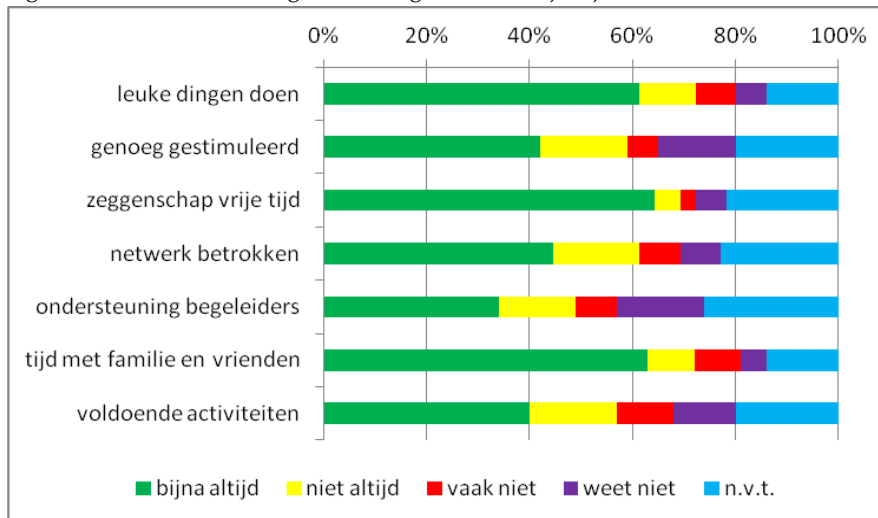
In tabel 6.1. wordt de antwoordverdeling weergegeven bij vragen over vrije tijd:

Tabel 6.1. Oordeel vertegenwoordigers vrijetijdsbesteding (n=65, in %)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. De cliënt genoeg leuke dingen kan doen in de vrije tijd?	62	11	8	6	14
2. De cliënt genoeg gestimuleerd wordt om dingen te doen in de vrije tijd?	42	17	6	15	20
3. De cliënt genoeg te zeggen heeft over wat hij/zij in de vrije tijd wil doen?	65	5	3	6	22
4. De familie en/of vrienden genoeg betrokken worden bij de invulling van de vrije tijd?	45	17	8	8	23
5. De cliënt voldoende ondersteund wordt door de begeleiding bij het invullen van de vrije tijd?	34	15	8	17	26
6. De cliënt voldoende tijd doorbrengt met familie of vrienden?	63	9	9	5	14
7. Er voldoende activiteiten worden aangeboden door Cavent?	40	17	11	12	20

- Ouders vertegenwoordigers zijn relatief het vaakst positief over de zeggenschap van de cliënt om te bepalen wat hij/zij in de vrije tijd doet, over de activiteiten die hij/zij kan doen en over de tijd die hij/zij doorbrengt met familie of vrienden. Ongeveer tweederde van de respondenten is hierover tevreden, maar na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.' is dat percentage beduidend groter.
- Het aandeel negatieve antwoorden is het hoogst bij de vraag over het aanbod aan activiteiten door Cavent (11% oordeelt negatief).
- Bij diverse vragen vindt een relatief groot deel van de respondenten dat er ruimte is voor verbetering (kiest het antwoord 'niet altijd'). Dit aandeel is het grootst bij de vragen over het stimuleren van de cliënt om dingen te ondernemen, betrokkenheid van de familie bij de invulling van de vrije tijd en het aanbod aan activiteiten (17% kiest het antwoord 'niet altijd').

Figuur 6.1. oordeel vertegenwoordigers over vrije tijd



### 6.3. Open opmerkingen en verbeterpunten

Door 215 cliëntvertegenwoordigers is een opmerking gemaakt of verbeterpunt genoemd dat betrekking heeft op de vrije tijd van cliënten. Hieronder worden deze weergegeven, waarbij we weer onderscheid maken naar de woonlocatie van de cliënt.

#### **Opmerkingen m.b.t. locatie Grutto**

- 1 op 1 begeleiding in vrije tijd.
- Er kan een heleboel beter en anders maar daar is geen personeel/geld voor.
- In het weekend eens gaan wandelen of fietsen zonder dat daar altijd eten en drinken in een restaurant bij moet. Spelletjes met elkaar doen in de koffieruimte. Met z'n allen een dvd kijken.
- In het weekend is er niet veel te doen!
- Weinig persoonlijke begeleiding voor individuele activiteiten.

#### **Opmerkingen m.b.t. locatie Lindehoeve**

- Beperken van computerspelletjes gevoeligheid verslaving. Meer toezicht op regelmaat m.b.t. tot dag en nachtritme, kan dat dit te maken had met ledigheid cliënt, hoop dat dit in de toekomst door meer activiteit zal veranderen.
- Hij is er op dit moment niet meer omdat hij zich er verveelt. en heel de dag alleen is en er niets te doen was, nu op dit moment is er werk/ leren traject op de boerderij ernaast maar hij wil absoluut niet met de mede bewoners samen werken . hij kan er onmogelijk mee omgaan, het is heel frustrerend voor ons dat het niet goed gaat bij de Lindehoeve voor hem.
- meer activiteiten in de weekenden
- Meer ondersteunen bij het invullen van vrije tijd, ontbreekt cliënten vaak aan creatieve ideeën
- onze zoon is zelfstandig en heeft een heel groot sociaal netwerk
- Vast ! De cliënt wordt te vaak geacht het zelf te doen allemaal. Deze cliënt kan dat niet en heeft bij alles ondersteuning nodig, en daar....is geen geld/tijd voor. En vrijwilligers? Dat lukt niet. Onvoldoende vakkennis en het zorgt alleen maar voor problemen. Het zou zo leuk zijn als ze eens met een klein select groepje en begeleiding (professionals dus) een naar de dierentuin zouden gaan of zo.

**Opmerkingen m.b.t. locatie Numansdorp**

- Cliënt is wel op zichzelf, maar vindt het ook fijn met mensen soms, kijken naar voetbal op het dorp, of wielrennen of iets dergelijks. De leiding stimuleert hem wel om iets te doen, maar is denk ik bang als iets geld kost, en er kan maar weinig zonder geld, is moeilijk kiezen soms. Bijv. avondje Cresendo 15 euro, van mij mag het, maar... Hoewel laatst vertelde die het te druk vindt.. dus u begrijpt dat het moeilijk is om te kiezen voor hem.
- G. kan prima zijn vrije tijd invullen.
- Hij fietst graag en doet dat ook veel. Hij maakt gemakkelijk contact en praat tegen iedereen
- Moeilijk onderwerp, ik meen dat dit geen eerste verantwoordelijkheid voor de zorgaanbieder is. Voorts is er geen budget meer voor besteding buiten de directe zorg. Maar toch ter illustratie "één ding", cliënt zou graag (wekelijks) willen zwemmen. Daarvoor is naast organisatie, transport, verplichte begeleiding, budget en een zwembad met beschikbare uren (en met bijbehorende organisatie- regelgeving) nodig. Een ander onderwerp is bezoeken van vrienden en bekenden in de buurt, dat betekent voor cliënt vragen aan vrijwilligers om tegen vergoeding met eigen auto te rijden....
- Zoals het nu gaat ben ik tevreden

**Opmerkingen m.b.t. locatie Vlashof**

- De invulling van de vrije tijd komt nu op conto van ouders. Als die wegvallen zal het saai worden?
- Door gebrek aan geld/tijd te weinig aandacht voor vrijetijdsbesteding van cliënten.
- Goed geregeld.

**Opmerkingen waarbij locatie niet bekend is**

- Leeft haar eigen leven
- Onze dochter woont nog thuis. Een beoordeling over begeleid wonen en begeleidende activiteiten omtrent het wonen, kan ik daarom niet geven en ben dus neutraal.

**6.4. Rapportcijfer**

Gemiddeld geven de ouders/vertegenwoordigers het rapportcijfer 7,1 aan de vrije tijd van cliënten. Er zijn vier onvoldoendes gegeven: een keer een 1 en drie keer een 5. In tabel 6.2 wordt de verdeling (in %) weergegeven van alle gegeven rapportcijfers:

Tabel 6.2. Verdeling rapportcijfers vrije tijd (n= 51, in %)

Cijfer	
< 6	8
6	16
7	35
8	37
9	4
10	-



## 7. ONDERSTEUNINGSPLAN

### 7.1. Inleiding

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

### 7.2. Antwoordverdeling ondersteuningsplan

Hieronder wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over het ondersteuningsplan:

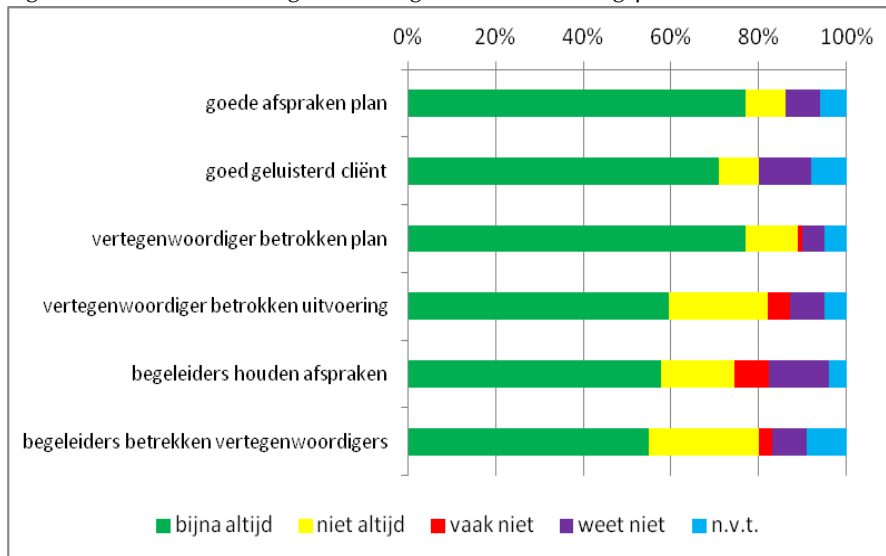
Tabel 7.1. Oordeel vertegenwoordigers ondersteuningsplan (n=65, in %)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Er goede afspraken staan in het ondersteuningsplan?	77	9	-	8	6
2. Er goed naar de cliënt is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	71	9	-	12	8
3. U (cliëntvertegenwoordiger) voldoende betrokken bent bij het maken van de afspraken?	77	12	1	5	5
4. U (cliëntvertegenwoordiger) voldoende betrokken bent bij de uitvoering van het ondersteuningsplan?	60	23	5	8	5
5. De begeleiders zich houden aan de afspraken in het ondersteuningsplan?	59	17	8	14	4
6. De begeleiders u voldoende betrekken bij de ondersteuning van de cliënt?	55	25	3	8	9

- Ouders en vertegenwoordigers zijn het vaakst positief over de inhoud/afspraken in het plan en de eigen betrokkenheid daarbij, bijna acht op de tien vertegenwoordigers oordelen hierover positief.
- Het aandeel negatieve antwoorden is klein, alleen bij de vraag over het houden aan afspraken door de begeleiders kiest 8% van de respondenten het negatieve antwoord.
- Bij de vragen over de eigen betrokkenheid bij de uitvoering van het plan en de ondersteuning van de cliënt vindt ongeveer een kwart van de respondenten dat er ruimte is voor verbetering (antwoord 'niet altijd').

In figuur 7.1. wordt de antwoordverdeling grafisch weergegeven:

Figuur 7.1. oordeel vertegenwoordigers ondersteuningsplan



### 7.3. Open opmerkingen en verbeterpunten

Bij het onderwerp ondersteuningsplan hebben 21 cliëntvertegenwoordigers een opmerking gemaakt of verbeterpunt genoemd.

#### **Opmerkingen m.b.t. locatie Grutto**

- Afspraken nakomen en terugkoppelen aan ouders.
- bespreken met echtgenote en ouders van cliënt
- Het duurt vaak lang voordat er daadwerkelijk een gesprek kan worden gevoerd.
- Het ondersteuningsplan ziet er prima uit.
- het zou beter kunnen, als de afspraken nagekomen worden.
- Ik doe alleen financieel voor J.
- ik doe alles zelf, krijg praktische ondersteuning
- Meer overleg met familie

#### **Opmerkingen m.b.t. locatie Lindehoeve**

- Basiskaarten en doelen kaarten worden uitgeprint van het jaar ervoor en aan gevuld. Meestal moeten die worden aangepast voor dat er wordt getekend omdat er dan punten in staan die gerealiseerd zijn of totaal niet meer van toepassing
- Hij vindt dat hij geen begeleiding heeft gehad en weet niet wat hij er moet doen. Doelloos. Hij is op de Lindehoeve heel ongelukkig en wil dan ook weinig aannemen.
- Plan is prima, goede uitwerking wordt niet gecontinueerd
- Wij staan erop dat we erbij betrokken worden en het niet alleen met de cliënt gebeurt. Maar als we er niet op zouden staan? Dan vragen we ons af of we worden uitgenodigd. We vinden verder het hele pakket ondersteuningsplan enorm lang. En het wordt elk jaar langer. Het is zo...onoverzichtelijk

**Opmerkingen m.b.t. locatie Numansdorp**

- Nee, spreken over de die boven aangehaalde documenten (instituten) kost tijd die beter aan de persoonlijke zorg/cliënten besteed kan worden. Ik denk dat de begeleiders mijn opvatting delen.
- Tevreden
- Volgens ons doen ze erg hun best en gaat het behoorlijk goed met C. en wordt hij goed geholpen door de leiding. Of die eenzaam is kan ik niet beoordelen, de Kerk is er nu meer bij betrokken dan weleer.

**Opmerkingen m.b.t. locatie Vlashof**

- Het zijn documenten met veel tekst. Of er behalve de PB ooit iemand nota van neemt?
- met de vaste begeleider gaat het goed, maar de andere begeleiders kennen soms te weinig van het ondersteuningsplan; dus bij afwezigheid van de vaste begeleider gaan er soms zaken fout.

**Opmerkingen waarbij locatie niet bekend is**

- kan ik nog niet zeggen. we hebben de basiskaart pas gezien.
- Laat het verleden eens rusten rakel het niet iedere keer op. Het heeft een plekje en wordt iedere keer weer opgehaald
- nee , ik ben wel tevreden.
- Vind ik niet echt actueel en is in mijn beleving fake

**7.4. Rapportcijfer**

Gemiddeld geven de ouders/vertegenwoordigers het rapportcijfer 7,1 aan het ondersteuningsplan. Er zijn vier onvoldoendes gegeven: een keer een 1, een 3 en twee keer een 5. In tabel 7.2 wordt de antwoordverdeling weergegeven (in %):

Tabel 7.2. Verdeling rapportcijfers ondersteuningsplan (n=60, in %)

Cijfer	
< 6	7
6	17
7	38
8	30
9	5
10	3

## 8. INSpraak EN Klachten

### 8.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vragen over inspraak (vertegenwoordigersraad) 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 vertegenwoordigersraad en klachtenregeling. Bij vragen over klachten is onderscheid gemaakt naar klachten van de cliënt zelf en klachten van de cliëntvertegenwoordiger.

### 8.2. Antwoordverdeling inspraak

In onderstaande tabel wordt de verdeling weergegeven van de antwoorden van de ouders/vertegenwoordigers met betrekking tot de vertegenwoordigersraad.

Tabel 8.1. Bekendheid en gebruik vertegenwoordigersraad (n=65, in %)

	JA	NEE	?
1. Weet u dat er een vertegenwoordigersraad is?	82	6	12
2. Weet u wat de vertegenwoordigersraad doet?	52	28	20
3. Heeft u wel eens contact gehad met de vertegenwoordigersraad?	17	69	14
4. Als dat zo is: bent u tevreden over wat er met uw vraag of idee is gebeurd? (n = 10)	70	10	20

De grote meerderheid van de ouders/vertegenwoordigers is op de hoogte van het bestaan van de vertegenwoordigersraad, ongeveer de helft weet ook wat deze doet. Tien mensen hebben wel eens contact gehad met de raad. Zeven van hen zijn tevreden over wat er is gebeurd met de vraag of het idee.

### 8.3. Antwoordverdeling klachtenregeling

In onderstaande tabel is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de klachtenregeling vanuit het perspectief van de cliënt.

Tabel 8.2. klachtenregeling m.b.t. de cliënt (n=65, in %)

	JA	NEE	?
5. Weet u bij wie de cliënt terecht kan met een klacht?	67	25	8
6. Heeft de cliënt wel eens een klacht ingediend?	13	77	11
7. Als dat zo is: vindt u dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen? (n=8)	63	38	-

Tweederde van de vertegenwoordigers zegt dat de cliënt weet waar hij/zij terecht kan met een klacht. Acht cliënten (13%) hebben wel eens een klacht ingediend. Vijf van hen zijn tevreden over de wijze waarop de klacht is afgehandeld, drie cliënten zijn daarover niet tevreden volgens hun cliëntvertegenwoordiger.

Tabel 8.3. klachtenregeling m.b.t. de cliëntvertegenwoordiger (n=65, in %)

	JA	NEE	?
8. Weet u bij wie u terecht kunt met een klacht?	71	24	5
9. Heeft u zelf wel eens een klacht ingediend?	13	84	3
10. Als dat zo is: vindt u dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen? (n=8)	75	25	-

Bijna driekwart van de ouders en vertegenwoordigers weet waar ze terecht kunnen met een klacht. Acht cliëntvertegenwoordigers hebben wel eens een klacht ingediend, van wie er zes (75%) tevreden zijn over de afhandeling ervan.

#### 8.4. Open opmerkingen en verbeterpunten

Elf cliëntvertegenwoordigers hebben de open vraag ingevuld bij dit thema. De antwoorden zijn hieronder weergegeven.

##### **Opmerkingen m.b.t. locatie Grutto**

- Luisteren en er wat mee doen.
- Terugkoppelen na klacht. Beantwoorden van mails.
- Zou ik mij meer in moeten verdiepen.

##### **Opmerkingen m.b.t. locatie Lindehoeve**

- Ik zou bij de begeleiders aan kloppen of bij de directie dan zou toch een klacht gelijk intern opgelost moeten worden, maar M. heeft er met heel veel heimwee en verveling gezeten, nu heel opstandig geworden, is in de tussen tijd dat hij op de Lindehoeve heeft gezeten erg veranderd qua karakter maar dan in negatieve zin, boos agressief, opstandig, straattaal, erg moeilijk voor hem en voor ons
- Standaard klachtenlijn

##### **Opmerkingen m.b.t. locatie Numansdorp**

- Het schoon houden van het appartement. Appartement vind ik te klein
- Meer ruchtbaarheid aan geven.
- Tevreden
- We hebben geen klachten en daarom misschien ook geen idee waar we met een klacht heen zouden moeten. Misschien communicatie via de nieuwsbrief ?

##### **Opmerkingen m.b.t. locatie Vlashof**

- Meer contact
- Per locatie een klachtenregeling d.m.v. bijvoorbeeld een klachtenbus; m.n. voor de kleine klachten, m.a.w. een korte lijn, die dan ter plekke en snel opgelost kunnen worden.

## 9. COMMUNICATIE

### 9.1. Inleiding

Cavent gebruikt verschillende media om te communiceren met de cliënten en hun vertegenwoordigers. In de enquête is een aantal vragen gesteld over het gebruik van de verschillende communicatievormen of media en het oordeel daarover.

### 9.2. Gebruik communicatievormen

In tabel 9.1 is het gebruik van de verschillende communicatievormen weergegeven.

Tabel 9.1. gebruik verschillende communicatievormen (n=65, in %)

	regelmatig	soms	zelden/nooit
1. Leest u de Dichtbij?	54	17	29
2. Gebruikt u de website van Cavent?	5	52	44
3. Bezoekt u de facebookpagina van Cavent?	6	9	84
4. Bezoekt u de bijeenkomsten voor cliëntvertegenwoordigers?	41	22	38

De Dichtbij en de bijeenkomsten worden het vaakst gebruikt, ongeveer tweederde van de cliëntvertegenwoordigers maakt hiervan gebruik. Ruim de helft leest de Dichtbij regelmatig. De facebookpagina wordt door de meeste cliëntvertegenwoordigers niet bezocht.

### 9.3. Oordeel communicatievormen

De cliëntvertegenwoordigers die gebruikmaken (regelmatig of soms) van de verschillende communicatievormen is gevraagd om deze te beoordelen met een rapportcijfer. De gemiddelde cijfers volgen hieronder. In tabel 9.2 is de verdeling van de antwoorden weergegeven.

- Dichtbij: aantal gebruikers = 45, gemiddeld cijfer: **7,4**
- Website van Cavent: aantal gebruikers = 35, gemiddeld cijfer: **7,5**
- Facebookpagina: aantal gebruikers = 10, gemiddeld cijfer: **7,5**
- Bijeenkomsten: aantal gebruikers = 37, gemiddeld cijfer: **7,0**

Tabel 9.2. antwoordverdeling oordeel/rapportcijfers communicatievormen, in %

Cijfer	Dichtbij n=45	Website n=35	Facebookpagina n=10	Bijeenkomsten n=37
<6	-	-	-	6
6	7	9	10	16
7	53	51	50	54
8	29	31	20	22
9	11	3	20	3
10	-	6	-	-

We zien bij alle vier de communicatievormen dat ruim de helft van de gebruikers een 7 geeft. Alleen bij de bijeenkomsten is (twee keer) een onvoldoende gegeven (een 3 en een 5). Dat verklaart ook het wat lagere gemiddelde cijfer voor de bijeenkomsten.

## 10. TOT SLOT VRAGEN

### 10.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel over de informatievoorziening en communicatie van Cavent richting de ouders/vertegenwoordigers. Hierover zijn vijf gesloten vragen gesteld. Daarnaast is tot slot van de enquête nog een open vraag gesteld.

### 10.2. Antwoordverdeling informatievoorziening Cavent

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

Tabel 10.1. Oordeel informatievoorziening en communicatie (n=65, in %)

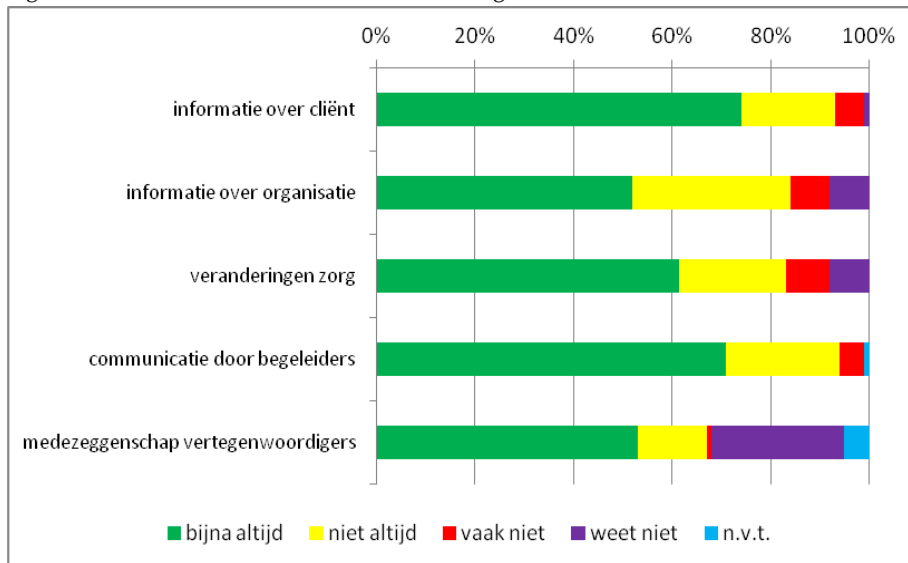
Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Cavent u goed informeert over zaken rondom de cliënt?	74	19	6	1	-
2. Cavent u goed informeert over ontwikkelingen in de organisatie (bijvoorbeeld over veranderingen in het personeelsbestand of het zorgaanbod)?	52	32	8	8	-
3. Cavent u voldoende informeert over de veranderingen in de wetgeving en de gevolgen daarvan voor de cliënt?	62	22	9	8	-
4. De begeleiders van Cavent goed met u communiceren?	71	23	5	-	1
5. De medezeggenschap/inspraak goed geregeld is voor ouders/vertegenwoordigers?	53	14	1	27	5

- Bijna drie kwart van de ouders/vertegenwoordigers antwoordt positief op de vragen over informatievoorziening en communicatie door begeleiders.
- Ouders/vertegenwoordigers antwoorden relatief het vaakst negatief als het gaat om informeren over ontwikkelingen in de organisatie en veranderingen in de zorg.
- Bij de meeste vragen vindt een relatief grote groep (een vijfde tot een derde van de respondenten) dat er ruimte is voor verbetering. Het vaakst is dat gezegd bij de vraag of Cavent voldoende informeert over ontwikkelingen binnen de organisatie.

Hieronder worden deze resultaten in een grafiek weergegeven:



Figuur 10.1. Oordeel informatievoorziening en communicatie



### 10.3. 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. 22 ouders/vertegenwoordigers hebben daar gebruik van gemaakt:

#### **Opmerkingen m.b.t. locatie Grutto**

- Belangrijk is dat de begeleiders goed geschoold zijn. Zorgen voor een gezellige ontmoetingsruimte, voor de cliënt.
- De woning is te klein
- Een aantal vragen heb ik niet beantwoord, omdat onze zoon een motorische handicap heeft en zeer zelfstandig is. De meeste vragen zijn door hemzelf beter te beantwoorden. Wij zijn meer op de "achtergrond" aanwezig. Wij weten dat hij erg tevreden is over het wonen, de begeleiding en de zorg.
- Ik ben erg tevreden over de PB-er van L., zij betreft mij (zus) overal bij en de communicatie verloopt goed, mijn complimenten!
- Ik ervaar sinds ruim een half jaar een cultuuromslag. Open- en betrokkenheid van begeleiders, fijne samenspraak, er wordt gewerkt aan deskundigheid in het team. Ik ben er heel blij mee!
- Ik vind dat er een grote mate van vrijheid/privacy voor de cliënten in de 24 uur zorg is. Niet iedereen kan dit aan.
- Meer rekening houden met de leeftijd van cliënt. Geen nieuwe dingen leren, maar het bestaande intensiveren. Zoals in vrije tijd bijv. een keer zwemmen of bezoek kinderboerderij
- Wonen, begeleiding en de zorg zijn redelijk in orde. De voeding is niet altijd in orde!!!

**Opmerkingen m.b.t. locatie Lindehoeve**

- Gezond eten! gezond leven. communiceren en informeren. Meer zorg en aandacht bij de cliënten en minder tijd in het kantoor. Kijk eens goed naar alle regels en 'eigen' regels en schrap er wat van. Hou de lijntjes kort. Maak de groep niet te groot en niet te divers. Je kan niet alles bij elkaar stoppen.
- Wij vinden het heel jammer dat er een locatie wordt uit gezocht (de Lindehoeve) die zo moeilijk bereikbaar is voor openbaar vervoer. Dat heeft toch wel de das omgedaan bij onze zoon. Wij hopen dat er snel een andere passende woning voor hem wordt aangeboden met passende begeleiding die er meer persoonlijk voor hem is . op de Lindehoeve loopt er en is er begeleiding genoeg maar samen persoonlijk iets doen, op zoek voor werk bijvoorbeeld. wel aanmelden maar daarna is het daar bij gebleven, dus wat nu ??

**Opmerkingen m.b.t. locatie Numansdorp**

- heeft al eerder aangegeven dat een persoonlijke deurbel niet werkt omdat mijn broer voor iedereen de deur open doet (mijn broer is dat niet alleen) hierdoor kan ongewenst bezoek gewoon naar binnen
- Het is een tweede thuis voor mij. De begeleidsters zijn allemaal lief en aardig.
- Het schoonmaken van zijn woning zou beter kunnen
- tevreden
- Voldoende mijn mening bekend gemaakt denk ik. Iets anders wat ik belangrijk vind is dat het jammer is dat C. weinig bezoek krijgt van familie, daar is nog geen beweging in te krijgen, helaas
- We hopen dat ze nog lang door mogen gaan.
- Zie mijn eerdere opmerkingen.

**Opmerkingen m.b.t. locatie Vlashof**

- het woongenot zou verhoogd worden met een balkon...voor de begeleiding en zorg zouden eigenlijk wat meer uren beschikbaar moeten zijn ,maar....geen geld. Met begeleider af en toe eens koken in eigen woning.
- Probeer in een woonvoorziening cliënten te huisvesten, die bij elkaar passen.
- tevreden

**Opmerkingen waarbij locatie niet bekend is**

- deze vragenlijst is niet erg van toepassing op mijn dochter aangezien zij alleen op de dagbesteding is. Van mij had de lijst wel gesplitst mogen worden ;)
- Vroeger hadden we veel contact met begeleider L. dat contact liep veel soepeler en beter Ze begreep M. omdat ze een normale jonge vrouw met een hele lichte beperking is.
- wat ik gehoord heb van een cliënt dat het wonen op in de grutto flat nogal streng is en dat er niets zoveel kan en dat men er op aandringen op een bepaald medicijn te gaan gebruiken en dat wilde ze niet en heeft dat ook niet gedaan.