

Clïentervaringsonderzoek Cavent

Jaarrapportage 2019

Den Haag, 17 januari 2020

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
1.1.	Aanleiding	3
1.2.	Dataverzameling en respons	3
2.	BASISVRAGEN	5
2.1.	Antwoordverdeling basisvragen	5
2.2.	Tevredenheid basisthema's	6
2.3.	Vergelijking tussen locaties	7
2.4.	Vergelijking met 2018	8
3.	WONEN	9
3.1.	Antwoordverdeling vragen wonen en hulp	9
3.2.	Tevredenheid wonen	10
3.3.	Vergelijking tussen locaties	11
4.	BESLISSEN	12
4.1.	Antwoordverdeling vragen beslissen	12
4.2.	Vergelijking tussen locaties	13
5.	INSPRAAK EN KLACHTEN	14
5.1.	Antwoordverdeling inspraak	14
5.2.	Antwoordverdeling klachten	14
5.3.	Vergelijking tussen groepen	14
6.	TOT SLOT VRAGEN	15
6.1.	Pesten	15
6.2.	Gebruik apps bij communicatie	15
6.3.	Basisposter	15
6.4.	Cameratoezicht	16

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), 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 continu laten uitvoeren van een onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek door Ipsos Facto beleidsonderzoek.

Uitgangspunt bij het onderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord', die ook bij andere onderzoeken van Ipsos Facto naar cliënttevredenheid (of cliëntervaringen) in de gehandicaptensector wordt gebruikt. Deze vragenlijst is positief beoordeeld door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en opgenomen in de waaier van cliëntervaringsinstrumenten (Bouwsteen 2). Dit zijn instrumenten die voldoen aan het kwaliteitskader van de VGN, en aan de (kwaliteits)eisen die sinds 2014 gesteld worden aan cliëntervaringsonderzoek in de VG-sector.

1.2. Dataverzameling en respons

Het cliëntervaringsonderzoek bij Cavent bestaat uit interviews met cliënten. De interviews worden gehouden enkele weken voordat de bespreking van het ondersteuningsplan plaatsvindt. De onderwerpen in de vragenlijst worden jaarlijks aangepast. De basisvragen blijven elk jaar gelijk, maar de themavragen worden jaarlijks aangepast. Het afgelopen jaar (2019) hadden de themavragen betrekking op wonen, beslissen en inspraak en klachten.

In totaal zijn in 2019 125 bruikbare enquêtes ingevuld, onderstaande tabel geeft de verdeling van de respons naar locatie. Ter vergelijking wordt ook de respons in 2018 gegeven.

Tabel 1.1. respons naar locatie

locatie	2019 aantal cliënten (%)	2018 aantal cliënten (%)
Grutto Strijen	33 (26%)	31 (40%)
Lindehoeve	16 (13%)	20 (26%)
Numansdorp	22 (18%)	20 (26%)
Vlashof	16 (13%)	5 (6%)
Ambulant	38 (30%)	2 (3%)
Totaal	125 (100%)	78 (100%)

De tabel laat zien dat spreiding van respons over locaties duidelijk is verbeterd ten opzichte van de vorige jaarrapportage. Met name het aandeel ambulante cliënten en cliënten Vlashof is gestegen.

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten besproken op vier onderwerpen: basisvragen, wonen, beslissen en inspraak en klachten. De resultatenhoofdstukken zijn volgens een vast patroon opgebouwd:

- Tabel met de antwoordverdeling voor alle gesloten vragen.
- Een overzicht van de antwoordverdeling in de vorm van een staafdiagram.
- Algemeen oordeel over tevredenheid.
- Vergelijking tussen locaties
- Vergelijking met 2018 (basisvragen)

De vergelijking tussen locaties (groepen cliënten op basis woonsituatie) en met 2018 is gemaakt op basis van het aandeel 'positieve antwoorden'. Bij het berekenen van deze percentages is gecorrigeerd voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.' (deze zijn niet meegenomen in de verdeling, waarna de totale antwoordverdeling opnieuw is berekend zodat de antwoorden 'bijna altijd', 'niet altijd' en 'vaak niet' optellen tot 100%). De gecorrigeerde percentages voor 'tevreden' cliënten zijn daardoor over het algemeen wat hoger dan de ongecorrigeerde.

2. BASISVRAGEN

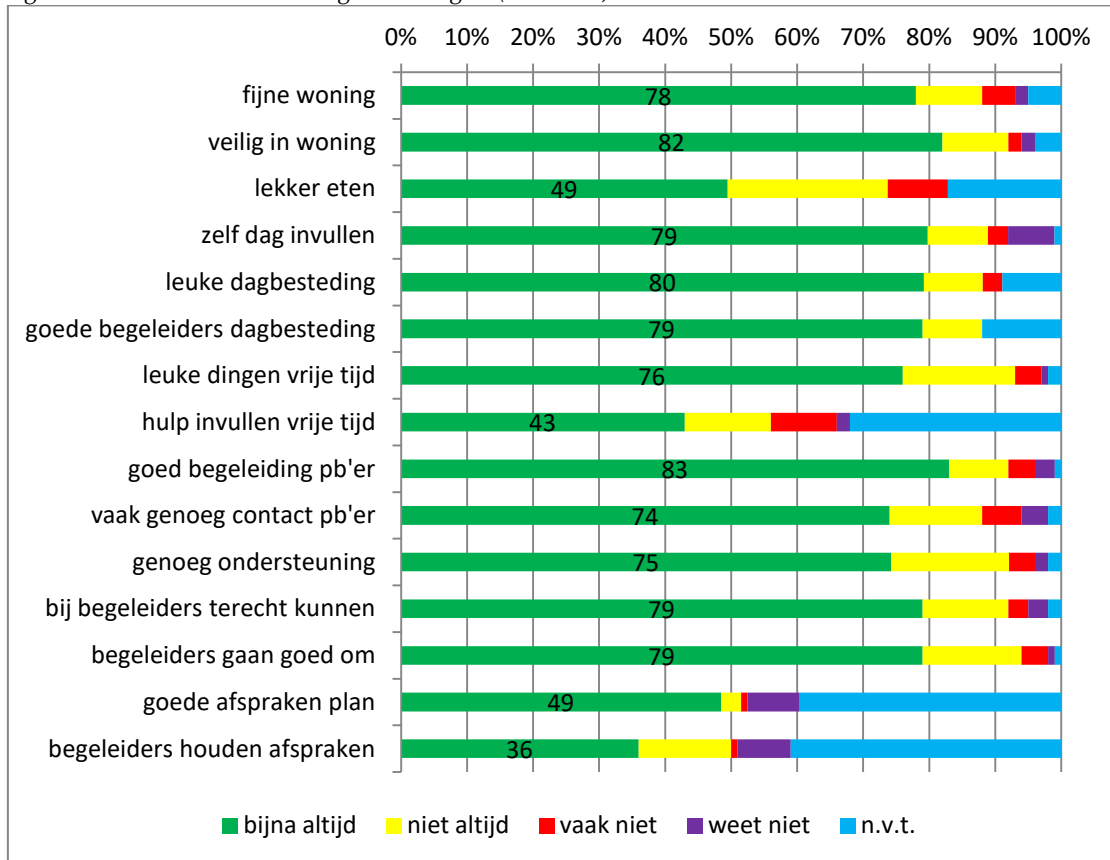
2.1. Antwoordverdeling basisvragen

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de basisvragen. Omdat het thema bij deze meting (2019) wonen en beslissen is, komen enkele vragen zowel in dit hoofdstuk als in de volgende hoofdstukken voor (cliënten hebben ze echter maar één keer beantwoord). De resultaten hebben betrekking op alle respondenten, ook de ambulante cliënten hebben sommige vragen over wonen beantwoord. Als de ambulante cliënten een vraag niet hebben beantwoord is het aantal respondenten kleiner. Dit is als volgt aangegeven: (n=87). Ook bij vragen over dagbesteding en ondersteuningsplan (door een foutje in het programmeren van de vragenlijst, dat later is rechtgezet) is het aantal respondenten kleiner. De verschillen tussen de vijf groepen in antwoordpatroon worden in paragraaf 2.3 verder uitgewerkt.

Tabel 2.1. antwoordverdeling basisvragen (n = 125)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Heb je een fijne woning?	78	10	5	2	5
2. Voel je je veilig in je woning?	82	10	2	2	4
3. Vind je het eten lekker? (n = 87)	49	24	9	-	17
4. Kun je zelf bepalen wat je op een dag gaat doen? (n = 87)	79	9	3	7	1
5. Vind je dat je leuke dagbesteding hebt? (n = 80)	80	9	3	-	9
6. Heb je goede begeleiders bij je dagbesteding? (n = 80)	79	9	-	-	12
7. Heb je genoeg leuke dingen te doen in je vrije tijd?	76	17	4	1	2
8. Krijg je genoeg hulp van de begeleiding om je vrije tijd in te vullen?	43	13	10	2	32
9. Vind je dat je persoonlijk begeleider je goed begeleidt?	83	9	4	3	1
10. Heb je vaak genoeg contact met je persoonlijk begeleider?	74	14	6	4	2
11. Vind je dat de begeleiders genoeg ondersteuning bieden?	75	18	4	2	2
12. Kun je bij de begeleiders terecht als je ergens mee zit?	79	13	3	3	2
13. Gaan alle begeleiders goed met je om?	79	15	4	1	1
14. Staan er goede afspraken in het ondersteuningsplan? (n = 78)	49	3	1	8	40
15. Houden begeleiders zich aan de afspraken?(n = 78)	36	14	1	8	41

Figuur 2.1. antwoordverdeling basisvragen (n = 125*)



*bij vraag 3 en 4: n = 87; bij vraag 5 en 6 (dagbesteding): n = 80; bij vraag 15 en 16 (plan): n = 78

2.2. Tevredenheid basisthema's

Tabel 2.2. Tevredenheid basisthema's (n = 125)

	heel tevreden	beetje tevreden	niet altijd tevreden	beetje ontevreden	heel ontevreden
wonen	66%	20%	9%	2%	3%
dagbesteding (n = 80)	64%	30%	4%	1%	1%
vrije tijd	62%	27%	8%	2%	-
begeleiding	63%	23%	10%	3%	1%
ondersteuningsplan (n = 78)	27%	21%	51%	-	1%

2.3. Vergelijking tussen locaties

In onderstaande tabel wordt per groep/locatie de antwoordverdeling weergegeven bij de basisvragen. We doen dat aan de hand van de **positieve antwoorden**, waarbij we corrigeren voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. Bij vragen waarbij 'weet niet' en/of 'n.v.t.' is geantwoord, is de antwoordverdeling opnieuw berekend, zodat de antwoorden, 'ja, bijna altijd', 'niet altijd' en 'vaak niet' weer optellen tot 100%. Op die manier wordt de vergelijking niet 'vertroebeld' door vragen die niet op iedereen van toepassing zijn, of niet door iedereen worden begrepen. Als gevolg daarvan wijkt de antwoordverdeling hieronder (percentage positieve antwoorden) wat af van de antwoordverdeling in tabel 2.1 (waar geen correctie heeft plaatsgevonden). Ook het aantal respondenten per vraag varieert en is kleiner dan in tabel 2.1. Het verschil is het grootst bij de vragen over eten en hulp in de vrije tijd, omdat daar vaak 'n.v.t.' is geantwoord.

Tabel 2.3. antwoordverdeling basisvragen naar locatie, na correctie 'weet niet' en 'n.v.t.'

	Grutto n=33	Lindehv n=16	Numan n=22	Vlashof n=16	ambulant n=38
1. Heb je een fijne woning?	85	53	86	100	88
2. Voel je je veilig in je woning?	94	53	82	94	97
3. Vind je het eten lekker?	68	39	52	75	n.v.t.
4. Kun je zelf bepalen wat je op een dag gaat doen?	89	88	81	87	n.v.t.
5. Vind je dat je leuke dagbesteding hebt?	95	56	90	60	80
6. Heb je goede begeleiders bij je dagbesteding?	95	63	94	92	91
7. Heb je genoeg leuke dingen te doen in je vrije tijd?	88	69	86	63	77
8. Krijg je genoeg hulp van de begeleiding om je vrije tijd in te vullen?	75	40	50	79	71
9. Vind je dat je persoonlijk begeleider je goed begeleidt?	82	54	91	100	94
10. Heb je vaak genoeg contact met je persoonlijk begeleider?	69	50	76	94	94
11. Vind je dat de begeleiders genoeg ondersteuning bieden?	81	31	76	94	89
12. Kun je bij de begeleiders terecht als je ergens mee zit?	84	56	76	100	91
13. Gaan alle begeleiders goed met je om?	69	50	82	88	100
14. Staan er goede afspraken in het ondersteuningsplan?	100	83	92	100	75
15. Houden de begeleiders zich aan de afspraken in het ondersteuningsplan?	71	29	80	77	100

M.b.t. arcering: deze is gebruikt als het verschil met alle andere groepen ten minste 10% bedraagt.

2.4. Vergelijking met 2018

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de basisvragen in 2019 en 2018. We doen dat wederom aan de hand van de positieve antwoorden, waarbij we corrigeren voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’.

Tabel 2.4. antwoordverdeling basisvragen in 2019 en 2018, na correctie ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’

	2019 bijna altijd	2018 bijna altijd
1. Heb je een fijne woning?	84	80
2. Voel je je veilig in je woning?	87	82
3. Vind je het eten lekker?	60	47
4. Kun je zelf bepalen wat je op een dag gaat doen?	86	91
5. Vind je dat je leuke dagbesteding hebt?	80	76
6. Heb je goede begeleiders bij je dagbesteding?	90	85
7. Heb je genoeg leuke dingen te doen in je vrije tijd?	79	75
8. Krijg je genoeg hulp van de begeleiding om je vrije tijd in te vullen?	65	67
9. Vind je dat je persoonlijk begeleider je goed begeleidt?	87	81
10. Heb je vaak genoeg contact met je persoonlijk begeleider?	79	70
11. Vind je dat de begeleiders genoeg ondersteuning bieden?	78	70
12. Kun je bij de begeleiders terecht als je ergens mee zit?	83	81
13. Gaan alle begeleiders goed met je om?	81	74
14. Staan er goede afspraken in het ondersteuningsplan?	93	88
15. Houden de begeleiders zich aan de afspraken in het ondersteuningsplan?	71	73

Er is één verschil van ten minste 10 procentpunt tussen de metingen (m.b.t. eten). Het oordeel over de persoonlijk begeleider en ondersteuning door de begeleiders is ook wat vaker positief, maar het verschil is net geen 10%.

3. WONEN

3.1. Antwoordverdeling vragen wonen en hulp

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over het wonen bij Cavent:

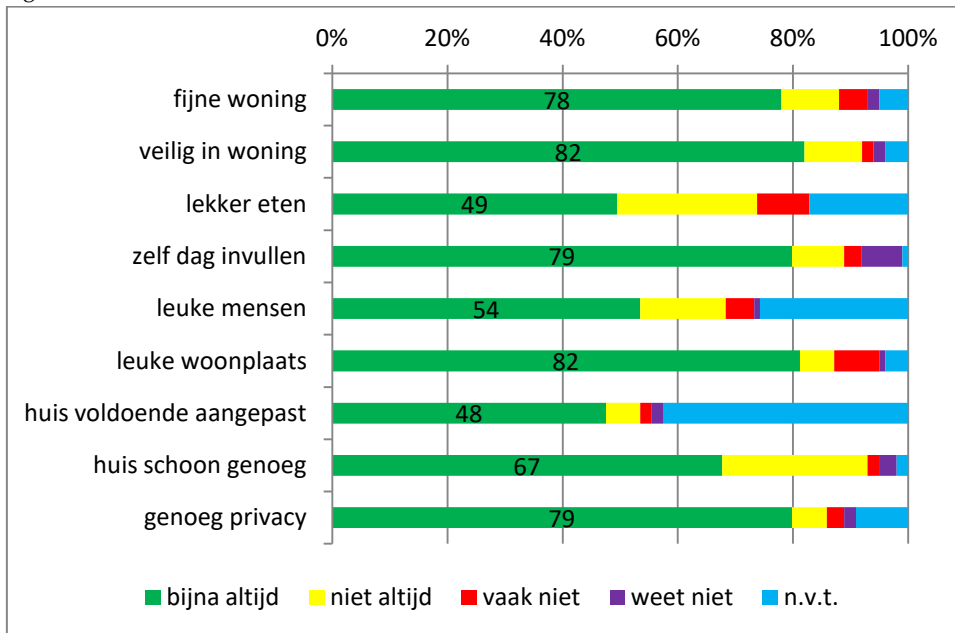
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over wonen (n = 125/n = 87)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Heb je een fijne woning?	78	10	5	2	5
2. Voel je je veilig in je woning?	82	10	2	2	4
3. Vind je het eten lekker? (n = 87)	49	24	9	-	17
4. Kun je zelf bepalen wat je op een dag gaat doen? (n = 87)	79	9	3	7	1
5. Woon je met leuke mensen in huis?	54	15	5	1	26
6. Woon je in een leuke plaats?	82	6	8	1	4
7. Is je huis voldoende aangepast aan jouw situatie?	48	6	2	2	43
8. Is de woonvoorziening schoon genoeg? (n = 87)	67	25	2	3	2
9. Heb je genoeg privacy?	79	6	3	2	9

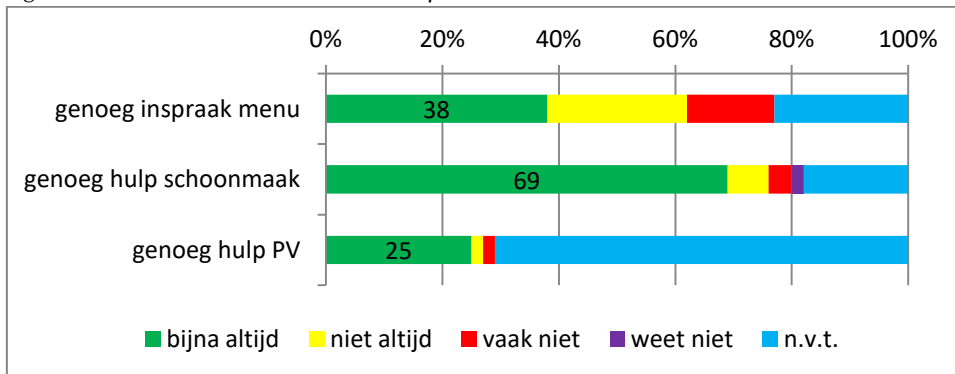
Tabel 3.2. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 125/n = 87)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
10. Heb je genoeg inspraak in het menu? (n = 87)	38	24	15	-	23
11. Krijg je genoeg hulp om je huis schoon te maken?	69	7	4	2	18
12. Heb je genoeg hulp bij de persoonlijke verzorging? (toiletbezoek, wassen, douchen, aankleden)	25	2	2	-	71

Figuur 3.1. oordeel cliënten over wonen








Figuur 3.2. Oordeel cliënten over hulp in huis



3.2. Tevredenheid wonen

Tabel 3.3. Tevredenheid wonen

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
meetjaar 2019	66%	20%	9%	2%	3%
meetjaar 2018	51%	23%	18%	4%	4%

3.3. Vergelijking tussen locaties






In onderstaande tabel worden de uitkomsten per locatie weergegeven. In alle gevallen betreft het de positieve antwoorden, na correctie voor 'weet niet', en 'n.v.t.'.

Tabel 3.4. Oordeel cliënten over wonen naar locatie, na correctie 'weet niet' en 'n.v.t.'

	Grutto n=33	Lindehv n=16	Numan n=22	Vlashof n=16	ambulant n=38
1. Heb je een fijne woning?	85	53	86	100	88
2. Voel je je veilig in je woning?	94	53	82	94	97
3. Vind je het eten lekker?	68	39	52	75	n.v.t.
4. Kun je zelf bepalen wat je op een dag gaat doen?	89	88	81	86	n.v.t.
5. Woon je met leuke mensen in huis?	87	31	76	75	88
6. Woon je in een leuke plaats?	94	44	91	94	91
7. Is je huis voldoende aangepast aan jouw situatie?	90	73	80	83	100
8. Is de woonvoorziening schoon genoeg?	69	38	90	87	n.v.t.
9. Heb je genoeg privacy?	87	69	86	100	100
10. Heb je genoeg inspraak in het menu?	57	64	58	19	n.v.t.
11. Krijg je genoeg hulp om je huis schoon te maken?	93	73	91	94	75
12. Heb je genoeg hulp bij de persoonlijke verzorging?*	91	n.b.	82	89	n.b.

* aantal respondenten na correctie is bij sommige groepen te klein om te berekenen.

Tabel 3.4. Tevredenheid wonen bij Cavent naar locatie

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Grutto (n=33)	67	24	3	3	3
Lindehoeve (n=16)	25	25	31	6	13
Numansdorp (n=22)	68	23	9	-	-
Vlashof (n=16)	100	-	-	-	-

4. BESLISSEN

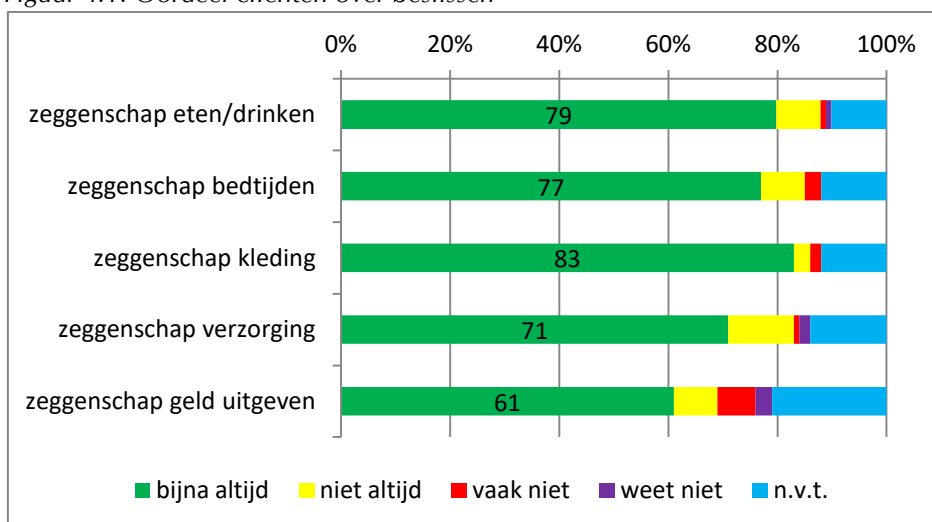
4.1. Antwoordverdeling vragen beslissen

Hieronder is de antwoordverdeling gegeven bij de vragen over beslissen en zelfstandigheid (niet gesteld aan ambulante cliënten):

Tabel 4.1. Oordeel cliënten over beslissen (n=87)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Kun je zelf bepalen wat je eet en drinkt?	79	8	1	1	10
2. Kun je zelf bepalen wanneer je opstaat en weer gaat slapen?	77	8	3	-	12
3. Kun je zelf bepalen welke kleren je draagt?	83	3	2	-	12
4. Kun jij zelf bepalen hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	71	12	1	2	14
5. Heb je genoeg te zeggen over waar jij je geld aan uit geeft?	61	8	7	3	21

Figuur 4.1. Oordeel cliënten over beslissen



4.2. Vergelijking tussen locaties

Tabel 4.2. Oordeel cliënten beslissen naar locatie, na correctie 'weet niet' en 'n.v.t.'

	Grutto n=33	Lindehv n=16	Numan n=22	Vlashof n=16	ambulant n=38
1. Kun je zelf bepalen wat je eet en drinkt?	92	100	91	75	-
2. Kun je zelf bepalen wanneer je opstaat en weer gaat slapen?	92	80	86	88	-
3. Kun je zelf bepalen welke kleren je draagt?	100	100	77	100	-
4. Kun jij zelf bepalen hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	88	100	77	79	-
5. Heb je genoeg te zeggen over waar jij je geld aan uit geeft?	82	83	80	60	-

5. INSPRAAK EN KLACHTEN

5.1. Antwoordverdeling inspraak

In onderstaande tabel wordt de verdeling weergegeven van de antwoorden van de cliënten met betrekking tot de cliëntenraad

Tabel 5.1. Bekendheid cliënten met cliëntenraad (n = 125, in %)

	JA	NEE	?
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	82	11	6
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	56	23	21
3. Heb je wel eens contact met de cliëntenraad?	26	69	6
4. Als dat zo is: ben je tevreden over wat er met je vraag of idee is gebeurd? (n = 32)	69	9	22

5.2. Antwoordverdeling klachten

Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid en gebruik van de klachtenregeling.

Tabel 5.2. Bekendheid cliënten met klachtenregeling (n = 125, in %)

	JA	NEE	?
5. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	60	24	16
6. Heb je wel eens een klacht ingediend?	14	77	10
7. Als dat zo is: is toen genoeg gedaan om de klacht op te lossen? (n = 17)	53	41	6

5.3. Vergelijking tussen groepen

Tabel 5.3. Bekendheid/gebruik inspraak en klachten naar locatie (antwoord 'ja')

	Grutto n = 33	Lindehv n = 16	Numan n = 22	Vlashof n = 16	ambulant n = 38
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	97	88	82	82	68
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	73	50	73	50	37
3. Heb je wel eens contact met de cliëntenraad?	24	25	46	56	3
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	67	50	68	56	55
5. Heb je wel eens een klacht ingediend?	30	13	9	6	5

6. TOT SLOT VRAGEN

6.1. Pesten

Tabel 6.1. ervaringen cliënten met pesten (n = 125)

	JA	NEE	n.v.t.
1. Word je wel eens gepest?	21	79	-
2. Gebeurt dit (ook) bij Cavent? (n=26)	46	54	-
3. Heb je dat besproken met de begeleiding? (n=26)	81	19	-
4. Heeft je dat geholpen? (n=21)	67	33	-

21% wel eens gepest: 26 cliënten. 12 van hen geven aan dat dit (ook) bij Cavent gebeurt. 21 van hen hebben dit besproken, 5 niet.
14 van de 21 vinden dat het gesprek heeft geholpen, 7 vinden van niet.

Tabel 6.2. Ervaring met pesten naar locatie (% antwoord 'ja', geen correctie toegepast)

	Grutto n=33	Lindehv n=16	Numan n=22	Vlashof n=16	ambulant n=38
1. Word je wel eens gepest?	30	44	18	0	13

6.2. Gebruik apps bij communicatie

Tabel 6.3. gebruik apps om met begeleider te communiceren (n = 125)

	JA	NEE
1. Beppe	3	97
2. Whatsapp	38	62
3. Skype	-	100
4. Andere app	3	97
5. Geen app	59	41

6.3. Basisposter

Tabel 6.4 ervaringen basisposter (n = 125)

	JA	NEE	n.v.t.
1. Heb je een basisposter gemaakt?	82	18	-
2. Was je familie daar bij? (n = 103)	77	23	-
3. Ben je tevreden over het gesprek? (n = 103)	97	3	-
4. Ben je tevreden over de afspraken die gemaakt zijn? (n = 103)	95	5	-

6.4. Cameratoezicht

48% (34 van de 87 cliënten wonen) heeft cameratoezicht op de locatie (19 respondenten (22%) hebben 'weet niet' geantwoord).

Tabel 6.5. ervaringen cameratoezicht (n = 87)

	veilig	geen verschil	onveilig
Voel je je door het cameratoezicht:	41	55	5

86% van de geïnterviewde cliënten geeft aan dat de uitkomsten van het interview gedeeld mogen worden met de begeleider, 14% (17 respondenten) wil dat niet.