

Clïentervaringsonderzoek Cavent

Jaarrapportage 2020

Den Haag, 12 januari 2021

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 met 2019	7
2.4. Vergelijking tussen locaties	9
3. DAGBESTEDING EN WERK	12
3.1. Vormen van dagbesteding	12
3.2. Antwoordverdeling dagbesteding bij Cavent	12
3.3. Tevredenheid dagbesteding	14
3.4. Vergelijking vormen van dagbesteding/werk	14
4. VRIJE TIJD	16
4.1. Antwoordverdeling vragen vrije tijd	16
4.2. Tevredenheid vrijetijdsinvulling	17
4.3. Vergelijking tussen locaties	17
5. TOT SLOT VRAGEN	18
5.1. Pesten	18
5.2. Voortgangsgesprek met begeleider	18
5.3. Informatievoorziening	19
5.4. Contact met buurtgenoten	19
BIJLAGE: OPEN ANTWOORDEN	20
1. Algemeen/begeleiding	20
2. Werk en dagbesteding	21
3. Vrije tijd	22
4. Tot slot	23

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 (2020) hadden de themavragen betrekking op werk en vrije tijd.

In totaal zijn in 2019 121 volledige enquêtes ingevuld. 26 daarvan zijn ingevuld door bewoners van Stougjeshof. Deze resultaten zijn gebruikt bij de vergelijking tussen locaties, maar niet opgenomen in de overzichten op populatieniveau. De reden is dat de bewoners van Stougjeshof een aparte doelgroep vormen binnen Cavent (zelfstandig wonen) en in de voorgaande jaren ook niet zijn meegenomen in het cliëntervaringsonderzoek. De samenstelling van de populatie zou daarom veranderen, waardoor vergelijking met vorig jaar niet meer goed mogelijk zou zijn.

Tabel 1.1 geeft de verdeling van de overige 95 respondenten naar locatie. Ter vergelijking wordt ook de respons in 2019 en 2018 gegeven.

Tabel 1.1. Respons naar locatie

locatie	2020 aantal cliënten (%)	2019 aantal cliënten (%)	2018 aantal cliënten (%)
Grutto Strijen	25 (26%)	33 (26%)	31 (40%)
Lindehoeve	7 (7%)	16 (13%)	20 (26%)
Numansdorp	17 (18%)	22 (18%)	20 (26%)
Vlashof	15 (16%)	16 (13%)	5 (6%)
Ambulant	31 (33%)	38 (30%)	2 (3%)
Totaal	95 (100%)	125 (100%)	78 (100%)

De tabel laat zien dat de respons in 2020 lager is dan in 2019. Waarschijnlijk speelt de coronacrisis hierbij een rol, omdat lange tijd geen interviews zijn afgenomen met cliënten. De spreiding naar locaties is tamelijk goed te vergelijken met vorig jaar, alleen de respons bij Lindehoeve is duidelijk lager (absoluut en relatief).

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten besproken op vier onderwerpen: basisvragen, werk/dagbesteding, vrije tijd en extra vragen o.a. over pesten (eigen vragen Cavent). 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 met 2019 (uitsluitend bij basisvragen)
- Vergelijking tussen locaties

De vergelijking tussen locaties (groepen cliënten op basis woonsituatie) en met de resultaten van 2019 (basisvragen) 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

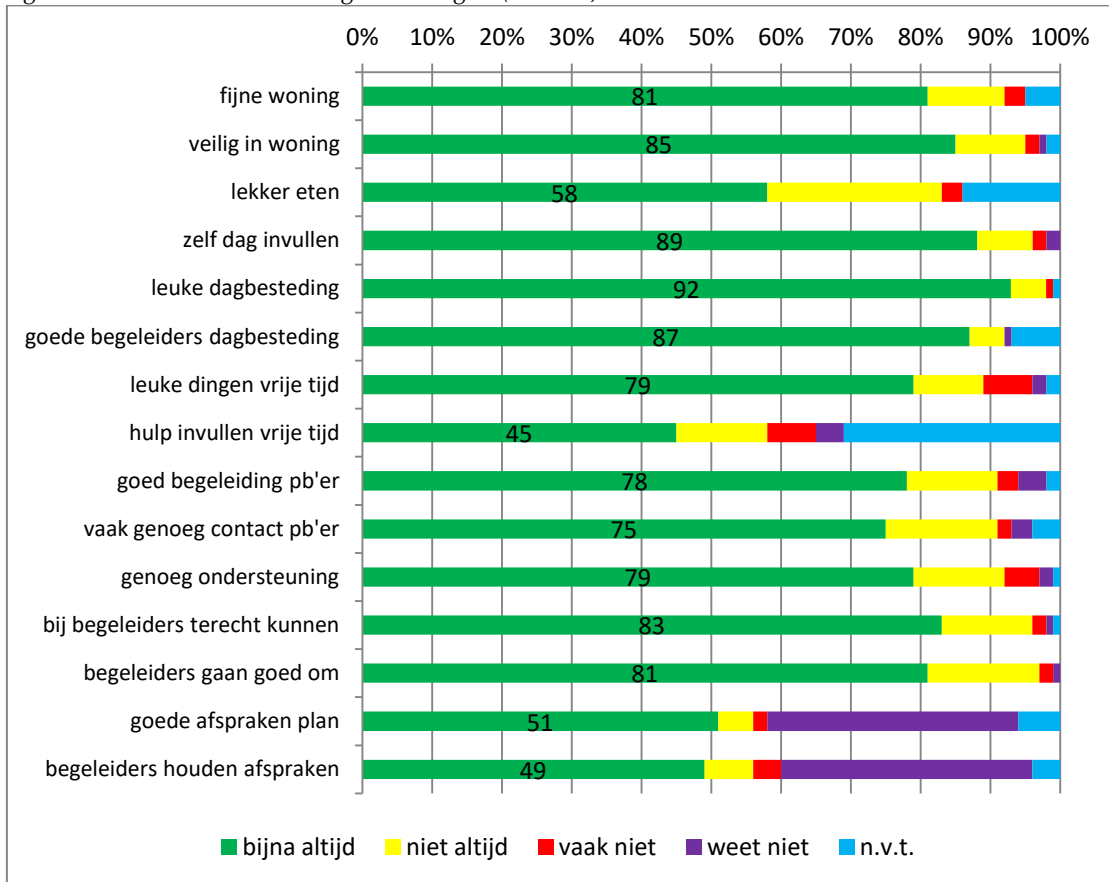
2.1. Antwoordverdeling basisvragen

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de basisvragen. De resultaten hebben betrekking op alle respondenten, ook de ambulante cliënten hebben de meeste vragen beantwoord. Als de ambulante cliënten een vraag niet hebben beantwoord is het aantal respondenten kleiner. Dit is als volgt aangegeven: (n=64). De verschillen tussen de vijf groepen in antwoordpatroon worden in paragraaf 2.3 verder uitgewerkt.

Tabel 2.1. Antwoordverdeling basisvragen (n=95)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Heb je een fijne woning?	81	11	3	-	5
2. Voel je je veilig in je woning?	85	10	2	1	2
3. Vind je het eten lekker? (n = 64)	58	25	3	-	14
4. Kun je zelf bepalen wat je op een dag gaat doen? (n = 64)	89	8	2	2	-
5. Vind je dat je leuke dagbesteding hebt? (n = 75)	92	5	1	-	1
6. Heb je goede begeleiders bij je dagbesteding? (n = 75)	87	5	-	1	7
7. Heb je genoeg leuke dingen te doen in je vrije tijd?	79	10	7	2	2
8. Krijg je genoeg hulp van de begeleiding om je vrije tijd in te vullen?	45	13	7	4	31
9. Vind je dat je persoonlijk begeleider je goed begeleidt?	78	13	3	4	2
10. Heb je vaak genoeg contact met je persoonlijk begeleider?	75	16	2	3	4
11. Vind je dat de begeleiders genoeg ondersteuning bieden?	79	13	5	2	1
12. Kun je bij de begeleiders terecht als je ergens mee zit?	83	13	2	1	1
13. Gaan alle begeleiders goed met je om?	81	16	2	1	-
14. Staan er goede afspraken in het cliëntplan?	51	5	2	36	6
15. Houden begeleiders zich aan de afspraken?	49	7	4	36	4

Figuur 2.1. Antwoordverdeling basisvragen (n = 95*)



*bij vraag 3 en 4: n = 64; bij vraag 5 en 6 (dagbesteding): n = 75

2.2. Tevredenheid basisthema's

Tabel 2.2. Tevredenheid basisthema's

	heel tevreden	beetje tevreden	niet altijd tevreden	beetje ontevreden	heel ontevreden
wonen (n = 64)	83	11	3	2	2
dagbesteding/werk (n = 75)	80	12	8	-	-
vrije tijd (n = 95)	68	22	10	-	-
begeleiding (n = 95)	66	23	8	1	1
cliëntplan (n = 95)	48	24	23	1	3

2.3. Vergelijking met 2019






In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de basisvragen in 2020 en 2019 (alle respondenten samen). 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 oorspronkelijke, volledige antwoordverdeling, zoals in tabel 2.1 (waar geen correctie heeft plaatsgevonden).

Tabel 2.3. *Antwoordverdeling basisvragen in 2020 en 2019, na correctie ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’*

	2020 bijna altijd	2019 bijna altijd
1. Heb je een fijne woning?	86	84
2. Voel je je veilig in je woning?	88	87
3. Vind je het eten lekker?	67	60
4. Kun je zelf bepalen wat je op een dag gaat doen?	91	86
5. Vind je dat je leuke dagbesteding hebt?	95	80
6. Heb je goede begeleiders bij je dagbesteding?	94	90
7. Heb je genoeg leuke dingen te doen in je vrije tijd?	82	79
8. Krijg je genoeg hulp van de begeleiding om je vrije tijd in te vullen?	69	65
9. Vind je dat je persoonlijk begeleider je goed begeleidt?	83	87
10. Heb je vaak genoeg contact met je persoonlijk begeleider?	81	79
11. Vind je dat de begeleiders genoeg ondersteuning bieden?	82	78
12. Kun je bij de begeleiders terecht als je ergens mee zit?	85	83
13. Gaan alle begeleiders goed met je om?	82	81
14. Staan er goede afspraken in het ondersteuningsplan?	87	93
15. Houden de begeleiders zich aan de afspraken in het ondersteuningsplan?	81	71

Er zijn twee verschillen van ten minste 10 procentpunt tussen de metingen (dagbesteding en houden aan afspraken). Het oordeel over eten is ook vaker positief, maar het verschil is minder dan 10 procentpunt.

Tabel 2.4. Tevredenheid basisthema's 2020 en 2019

		 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
wonen*	2020	83	11	3	2	2
	2019	66	20	9	2	3
dagbesteding	2020	80	12	8	-	-
	2019	64	30	4	1	1
vrije tijd	2020	68	22	10	-	-
	2019	62	27	8	2	-
begeleiding	2020	66	23	8	1	1
	2019	63	23	10	3	1
cliëntplan	2020	48	24	23	1	3
	2019	27	21	51	-	1

* alleen cliënten wonen (niet gevraagd aan extramurale cliënten)

2.4. Vergelijking tussen locaties

In onderstaande tabel wordt per groep/locatie de antwoordverdeling weergegeven bij de basisvragen. We doen dat wederom aan de hand van de positieve antwoorden, waarbij we corrigeren voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 2.5. *Antwoordverdeling basisvragen naar locatie, na correctie 'weet niet' en 'n.v.t.'*






	Grutto n=25	Lindehv n=7	Numan n=17	Vlashed n=15	S'hof n=26	ambulant n=26
1. Heb je een fijne woning?	84	57	94	93	78	85
2. Voel je je veilig in je woning?	92	57	88	93	81	90
3. Vind je het eten lekker?	63	40	56	93	-	-
4. Kun je zelf bepalen wat je op een dag gaat doen?	96	71	81	100	-	-
5. Vind je dat je leuke dagbesteding hebt?	95	100	93	100	86	88
6. Heb je goede begeleiders bij je dagbesteding?	95	83	93	100	92	93
7. Heb je genoeg leuke dingen te doen in je vrije tijd?	83	86	82	86	71	79
8. Krijg je genoeg hulp van de begeleiding om je vrije tijd in te vullen?	62	50	64	80	82	76
9. Vind je dat je pb'er je goed begeleidt?	80	57	100	92	75	78
10. Heb je vaak genoeg contact met je pb'er?	88	57	75	92	84	79
11. Vind je dat de begeleiders genoeg ondersteuning bieden?	88	29	88	87	69	79
12. Kun je bij de begeleiders terecht als je ergens mee zit?	92	43	88	86	84	87
13. Gaan alle begeleiders goed met je om?	80	43	94	79	83	87
14. Staan er goede afspraken in het cliëntplan?	95	25	100	100	80	87
15. Houden de begeleiders zich aan de afspraken in het plan?	94	50	71	100	75	76

M.b.t. arcering: deze is gebruikt als het verschil met alle andere groepen ten minste 10% bedraagt. Duidelijk is dat cliënten Lindehoeve minder vaak positief antwoorden. Daarbij moet wel opgemerkt worden dat het maar om 7 respondenten gaat, en soms minder door de toegepaste correctie op 'weet niet' en 'n.v.t.'. Bijvoorbeeld: bij vraag 14 (afspraken in cliëntplan): 3 cliënten van Lindehoeve weten niet het antwoord op de vraag, en van de vier andere geeft een cliënt het positieve antwoord, drie zijn kritisch.

In de laatste twee kolommen zijn de cliënten Stougjeshof en de ambulante cliënten opgenomen. Deze groepen wonen allebei zelfstandig, zodat het interessant is ze onderling te vergelijken. We zien dat de antwoordverdeling vergelijkbaar is. Cliënten Stougjeshof zijn wel wat minder vaak positief over de veiligheid in huis en de ondersteuning door begeleiding dan de reguliere ambulante cliënten (verschil van rond 10 procentpunt).






2.4.1. Tevredenheid per locatie

Tabel 2.6. Tevredenheid **wonen** naar locatie*






	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Grutto n = 25	88	8	4	-	-
Lindehoeve n = 7	57	-	14	14	14
Numansdorp n = 17	77	23	-	-	-
Vlashof n = 15	93	7	-	-	-
Stougjeshof n = 26	39	27	15	15	4

* niet gevraagd aan ambulante cliënten, wel aan bewoners Stougjeshof omdat dat een locatie van Cavent is.






Tabel 2.7. Tevredenheid **begeleiding** naar locatie

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Grutto n = 25	80	8	12	-	-
Lindehoeve n = 7	43	14	29	-	14
Numansdorp n = 17	71	29	-	-	-
Vlashof n = 15	80	20	-	-	-
Stougjeshof n = 26	50	43	4	-	-
Ambulant n = 31	51	36	10	3	-






Tabel 2.8. Tevredenheid **werk/dagbesteding** naar locatie

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Grutto n = 21	81	10	10	-	-
Lindehoeve n = 6	83	17	-	-	-
Numansdorp n = 15	87	7	7	-	-
Vlashof n = 14	100	-	-	-	-
Stougjeshof n = 14	86	7	7	-	-
Ambulant n = 19	58	36	16	-	-

Tabel 2.9. Tevredenheid **vrije tijd** naar locatie

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Grutto n = 25	76	20	4	-	-
Lindehoeve n = 7	71	14	14	-	-
Numansdorp n = 17	59	18	24	-	-
Vlashof n = 15	93	7	-	-	-
Stougjeshof n = 26	42	35	11	8	4
Ambulant n = 31	55	36	10	-	-

Tabel 2.10. Tevredenheid **cliëntplan** naar locatie

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Grutto n = 25	64	20	12	-	4
Lindehoeve n = 7	29	29	14	14	14
Numansdorp n = 17	18	24	59	-	-
Vlashof n = 15	87	7	7	-	-
Stougjeshof n = 26	31	50	15	-	4
Ambulant n = 31	39	36	23	-	3

3. DAGBESTEDING EN WERK

3.1. Vormen van dagbesteding

Onderstaande tabel geeft de antwoordverdeling weer bij de vraag naar wat voor werk of dagbesteding de cliënt heeft (meer antwoorden mogelijk).

Tabel 3.1. Vormen van dagbesteding en werk

vorm/soort	aantal cliënten (%)
dagbesteding bij Cavent	21 (22%)
dagbesteding elders	29 (31%)
HW werkt of vanuit detachering	14 (15%)
werk bij een ander bedrijf	13 (14%)
opleiding/ vrijwilligerswerk	3 (3%)
geen werk/dagbesteding	6 (6%)

3.2. Antwoordverdeling dagbesteding bij Cavent

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de dagbesteding bij Cavent (n = 21):

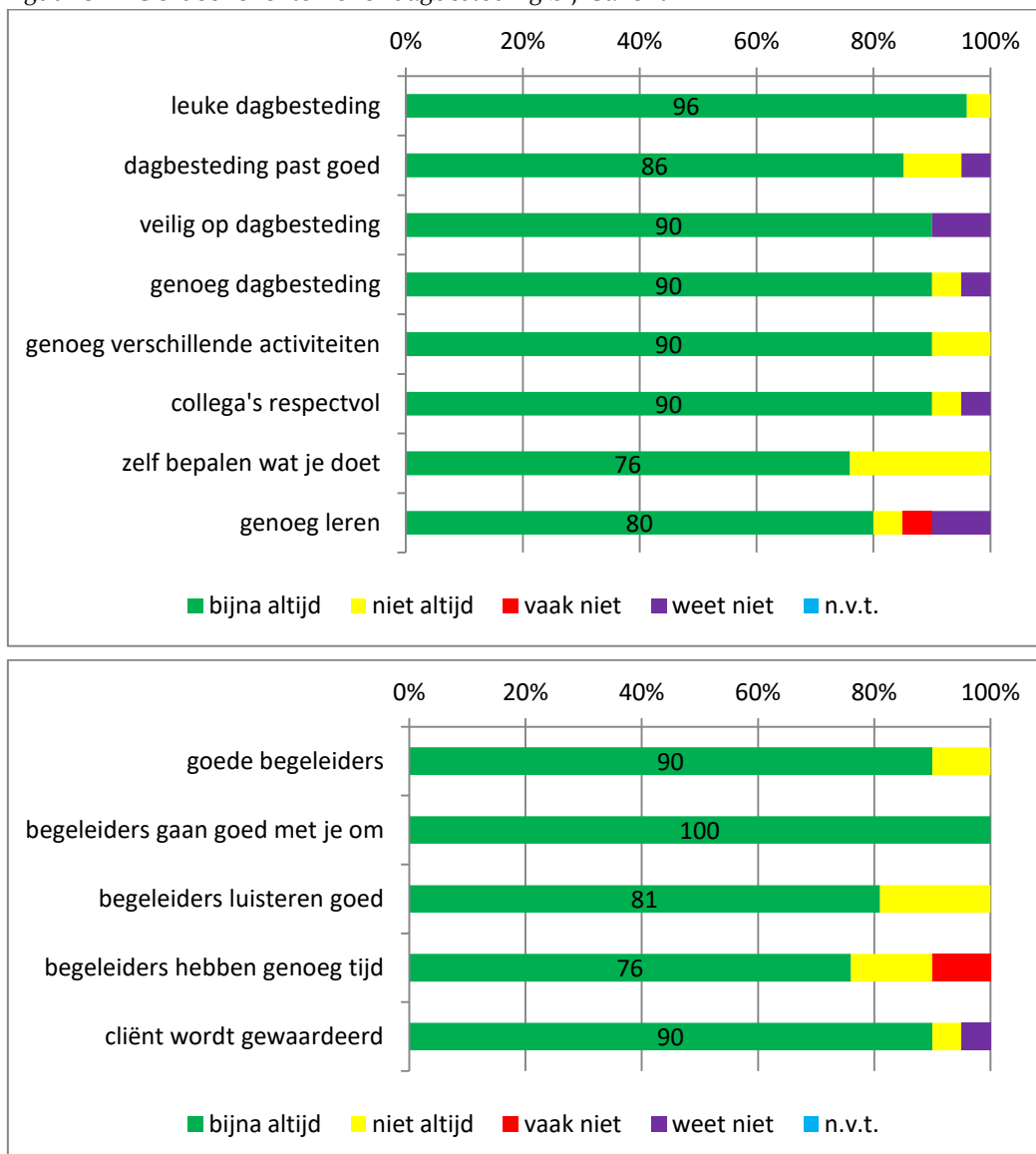
Tabel 3.2. Oordeel cliënten over dagbesteding bij Cavent (n = 21)

	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	 n.v.t.
1. Vind je dat je leuke dagbesteding hebt?	96	4	-	-	-
2. Vind je dat je dagbesteding goed bij je past?	86	10	-	5	-
3. Vind je dat je veilig bent op je dagbesteding?	90	-	-	10	-
4. Heb je genoeg dagbesteding?	90	5	-	5	-
5. Kun je genoeg verschillende dingen doen bij je dagbesteding?	90	10	-	-	-
6. Vind je dat de collega's op je dagbesteding respectvol naar je zijn?	90	5	-	5	-
7. Kun je zelf bepalen wat voor dagbesteding je doet?	76	24	-	-	-
8. Vind je dat je genoeg leert op je dagbesteding?	80	5	5	10	-

Tabel 3.3. Oordeel cliënten over begeleiding dagbesteding Cavent (n = 23)






	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
9. Heb je goede begeleiders bij je dagbesteding?	90	10	-	-	-
10. Gaan de begeleiders op de dagbesteding goed met je om?	100	-	-	-	-
11. Luisteren de begeleiders op de dagbesteding goed naar je?	81	19	-	-	-
12. Hebben de begeleiders op de dagbesteding genoeg tijd voor je?	76	14	10	-	-
13. Word je gewaardeerd op de dagbesteding?	90	5	-	5	-

Figuur 3.1. Oordeel cliënten over dagbesteding bij Cavent



3.3. Tevredenheid dagbesteding

Tabel 3.4. Tevredenheid dagbesteding

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
cliënten dagbest. Cavent (n = 20)	85	5	10	-	-
cliënten ander werk/dagbesteding	78	15	7	-	-
oordeel 2019 (alle cliënten)*	64	30	4	1	1

* in de data van 2019 kan geen onderscheid worden gemaakt naar locatie. In 2020 kan dat wel omdat dagbesteding en vrije tijd het hoofdthema is van de vragenlijst 2020

3.4. Vergelijking vormen van dagbesteding/werk

In onderstaande tabel worden de positieve uitkomsten (na correctie) weergegeven uitgesplitst naar de soort/vorm van dagbesteding of werk. We onderscheiden vier groepen:






- dagbesteding bij Cavent (n = 23)
- dagbesteding elders (n = 29)
- HW werkt of vanuit detachering (n = 14)
- werk bij een ander bedrijf (n = 13)

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

	dagbest. Cavent	dagbest. elders	HW werkt	ander werk
1. Vind je dat je leuke dagbesteding/werk hebt?	96	93	86	100
2. Vind je dat je dagbesteding goed bij je past?	90	96	93	90
3. Vind je dat je veilig bent op je dagbesteding?	90	96	93	90
4. Heb je genoeg dagbesteding?	95	96	92	100
5. Kun je genoeg verschillende dingen doen bij je dagbesteding?	91	86	79	90
6. Vind je dat de collega's respectvol naar je zijn?	95	85	60	95
7. Kun je zelf bepalen wat voor dagbesteding je doet?	76	64	27	58
8. Vind je dat je genoeg leert op je dagbesteding?	89	78	77	84
9. Heb je goede begeleiders bij je dagbesteding?	90	93	92	100
10. Gaan de begeleiders op de dagbesteding goed met je om?*	100	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
11. Luisteren de begeleiders goed naar je?*	81	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
12. Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?*	76	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
13. Word je gewaardeerd op de dagbesteding?*	95	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

* alleen gevraagd aan cliënten met dagbesteding bij Cavent.

Tabel 3.4. Tevredenheid dagbesteding/werk naar vorm

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
cliënten dagbest. Cavent (n = 20)	85	5	10	-	-
dagbesteding elders (n = 29)	86	14	-	-	-
HW werkt of detachering (n = 14)	80	13	7	-	-
werk bij een ander bedrijf (n = 13)	76	12	12	-	-

4. VRIJE TIJD

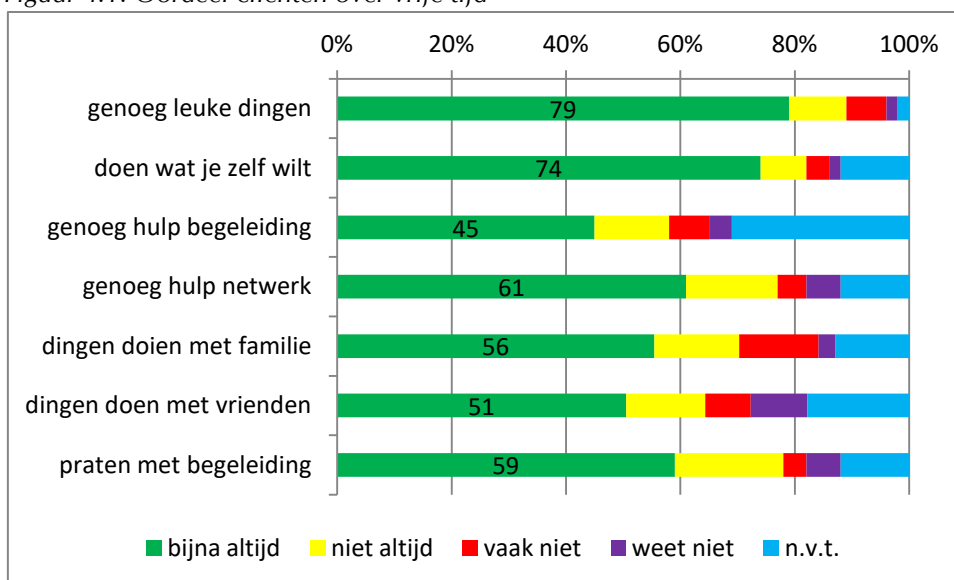
4.1. Antwoordverdeling vragen vrije tijd

Hieronder is de antwoordverdeling gegeven bij de vragen over vrije tijd.

Tabel 4.1. Oordeel cliënten over vrije tijd (n=95)






	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	❓ weet niet	✖️ n.v.t.
1. Heb je genoeg leuke dingen te doen in je vrije tijd?	79	10	7	2	2
2. Kun je in je vrije tijd doen wat je zelf wilt?	74	8	4	2	12
3. Krijg je genoeg hulp van de begeleiding om je vrije tijd in te vullen?	45	13	7	4	31
4. Vind je dat je genoeg hulp krijgt van vrienden, familie, medebewoners en/of vrijwilligers bij de invulling van je vrije tijd?	61	16	5	6	12
5. Kun je genoeg dingen samen met je familie doen in je vrije tijd?	56	15	14	3	13
6. Vind je dat genoeg dingen samen met je vrienden kunt doen in je vrije tijd?	51	14	8	10	18
7. Vind je dat goed met de begeleiding kunt praten over dingen die je wilt doen in je vrije tijd?	59	19	4	6	12

Figuur 4.1. Oordeel cliënten over vrije tijd



4.2. Tevredenheid vrijetijdsinvulling

Tabel 4.2. Tevredenheid vrije tijd 2020 en 2019






	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
tevredenheid vrije tijd 2020	68	22	10	-	-
tevredenheid vrije tijd 2019	62	27	8	2	-

4.3. Vergelijking tussen locaties

Tabel 4.3. Oordeel cliënten vrije tijd naar locatie, na correctie 'weet niet' en 'n.v.t.'

	Grutto n=25	Lindehv n=7	Numan n=17	Vlashof n=15	S'hof n=26	ambulant n=26
1. Heb je genoeg leuke dingen te doen in je vrije tijd?	83	86	82	86	71	79
2. Kun je in je vrije tijd doen wat je zelf wilt?	100	71	69	100	81	75
3. Krijg je genoeg hulp van de begeleiding om je vrije tijd in te vullen?	62	50	64	80	82	76
4. Vind je dat je genoeg hulp krijgt van vrienden, familie, medebewoners en/of vrijwilligers bij de invulling van je vrije tijd?	81	67	31	100	71	80
5. Kun je genoeg dingen samen met je familie doen in je vrije tijd?	67	57	39	100	62	65
6. Vind je dat genoeg dingen samen met je vrienden kunt doen in je vrije tijd?	65	50	39	100	55	81
7. Vind je dat goed met de begeleiding kunt praten over dingen die je wilt doen in je vrije tijd?	79	43	60	77	77	79

Tabel 4.4. Tevredenheid **vrije tijd** naar locatie (tabel ook opgenomen in paragraaf 2.4.1.)

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Grutto n=25	76	20	4	-	-
Lindehoeve n=7	71	14	14	-	-
Numansdorp n=17	59	18	24	-	-
Vlashof n=15	93	7	-	-	-
Stougjeshof n=26	42	35	11	8	4
Ambulant n=31	55	36	10	-	-

5. TOT SLOT VRAGEN

5.1. Pesten

Tabel 5.1. Ervaringen cliënten met pesten (n = 95)

	JA	NEE	n.v.t.
1. Word je wel eens gepest?	19	81	-
2. Gebeurt dit (ook) bij Cavent? (n = 18)	61	39	-
3. Heb je dat besproken met de begeleiding? (n = 18)	72	18	-
4. Heeft je dat geholpen? (n = 13)	62	38	-

19% wel eens gepest: 18 cliënten. 11 van hen geven aan dat dit (ook) bij Cavent gebeurt. 13 van hen hebben dit besproken, 5 niet.

8 van de 13 vinden dat het gesprek heeft geholpen, 5 vinden van niet.

Tabel 5.2. Ervaring met pesten naar locatie (% antwoord 'ja', in %)

	Grutto n = 25	Lindehv n = 7	Numan n = 17	Vlashof n = 15	S'hof n = 26	ambulant n = 31
1. Word je wel eens gepest?	24	29	12	0	19	26

5.2. Voortgangsgesprek met begeleider

Tabel 5.3. Gesprekken en afspraken met begeleiding (n = 95)

	JA	NEE
1. Heb je twee keer per jaar een gesprek met je begeleider waarbij een hulpmiddel wordt gebruikt? (bijvoorbeeld de basisposter, netwerktekening, etc.)	75	25
2. Heb je zelf gekozen wie daarbij waren? (n = 71)	89	11
3. Ben je tevreden over het gesprek? (n = 71)	97	3
4. Ben je tevreden over de afspraken die gemaakt zijn? (n = 71)	96	4

	ja	soms	nee	weet niet	n.v.t.
5. Hoor je het wanneer er veranderingen zijn binnen Cavent? (denk aan veranderingen in personeel, het rooster, evenementen, etc.)	35	35	17	10	4

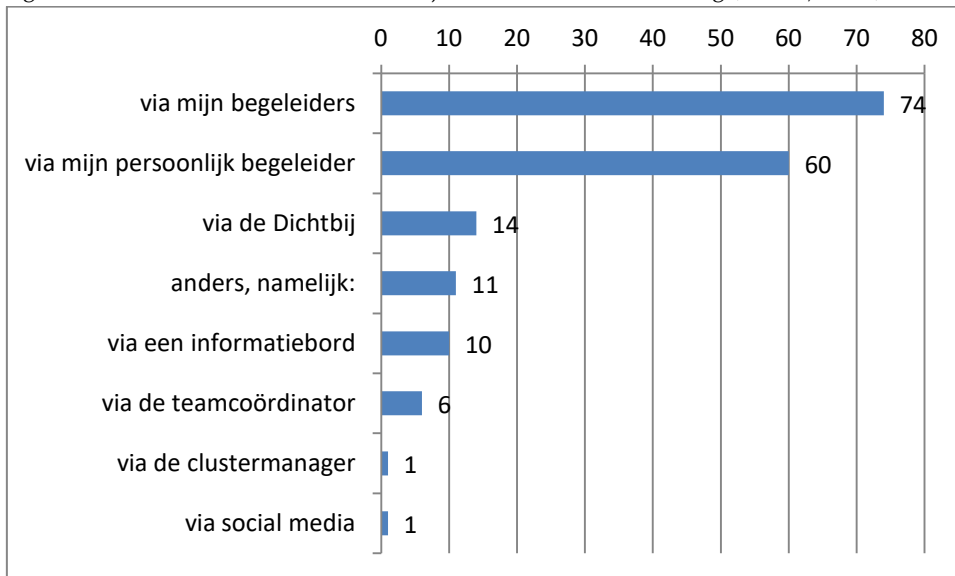
Tabel 5.4. Tweejaarlijks gesprek naar locatie (% antwoord 'ja', geen correctie toegepast)

	Grutto n = 25	Lindehv n = 7	Numan n = 17	Vlashof n = 15	S'hof n = 26	ambulant n = 31
1. Heb je twee keer per jaar een gesprek met je begeleider waarbij een hulpmiddel wordt gebruikt?	80	43	82	73	62	74

5.3. Informatievoorziening

Onderstaande figuur laat zien op welke wijze cliënten het liefst worden geïnformeerd over ontwikkelingen binnen Cavent:

Figuur 5.1. Voorkeur cliënten voor wijze informatievoorziening (n = 95, in %)



5.4. Contact met buurtgenoten

Tabel 5.5. Contact met buurtgenoten (n = 95)

	ja	soms	nee	weet niet	n.v.t.
1. Heb je contact met mensen in je buurt of wijk die niet bij Cavent wonen?	38	19	33	10	1
2. Heb je goed contact met deze mensen? (n = 54)	41	32	11	9	7
3. Zou je het leuk vinden om meer contact te hebben met mensen in je buurt? (n = 31)	10	23	58	7	3

Tabel 5.4. Contact buurtgenoten naar locatie (% antwoord 'ja', geen correctie toegepast)

	Grutto n = 25	Lindehv n = 7	Numan n = 17	Vlashof n = 15	S'hof n = 26	ambulant n = 31
1. Heb je contact met mensen in je buurt of wijk die niet bij Cavent wonen?	44	29	18	13	31	58

BIJLAGE: OPEN ANTWOORDEN

Hieronder worden per thema de open antwoorden/verbeterpunten weergegeven. Deze zijn onderverdeeld naar locatie:

G = Grutto

L = Lindehoeve

N = Numansdorp

V = Vlashof

E = Extramuraal

1. Algemeen/begeleiding

Verbeterpunten/wensen voor de toekomst	
G	<ul style="list-style-type: none"> • Begeleiding moet zich meer in mij verdiepen. Meer luisteren naar mij • Ik vind het lastig als er dingen zijn die me bezig houden dat de begeleiding zegt dat ik die dingen moet laten rusten. • Ik vind het moeilijk om iets uit te kiezen voor in mijn vrije tijd. Daarom helpt de begeleiding mij met kiezen. Dat vind ik fijn. Soms gebeurt het helpen met kiezen niet. Dat vind ik dan jammer. Want ik verveel me als het niet op papier sta. • Ik zou graag werk willen hebben. Er wordt wel aan gewerkt. • Ik zou graag werk willen zoeken • In mijn plan staat dat ik meer gerechten zou gaan bereiden. Dit is vanwege corona niet gebeurd. Ik vind dit jammer. Het duurt zo lang. • Meer leuke dingen doen in mijn vrije tijd.
L	<ul style="list-style-type: none"> • Begeleiding van Cavent: Ik heb ruim 2 jaar geen PB er gehad en er is in die tijd niets gebeurd aan mijn cliëntplan. Ik heb hier geen inzicht in. Nu heb ik een PB er waar het wel goed mee gaat. We gaan elkaar steeds beter kennen we zijn met elkaar in gesprek. De begeleiding hield hier veel te wensen over. Begeleiders kwamen afspraken niet na zonder reden of bericht. Ook had ik als cliënt geen inspraak. Sinds kort is er een nieuwe orthopedagoog ,het lijkt nu stabiel te worden. We hebben heel veel pitzorg gehad. Dit werkt niet! • De vraag over of je genoeg begeleid werd, dat is lastig te zeggen omdat de afgelopen perioden ik steeds wisselende pb'ers heb gehad in een heel kort tijdsbestek. De vraag over hoe je dagbesteding te bereiken is. Mijn dagbesteding ligt in de polder wat logisch is want een boerderij ligt niet in de bebouwde kom. In de winter is het donker en nat en daarom haalt de zorgboerderij waar ik werk mij op. • Ik wil graag op tijd mijn medicijnen krijgen. • ja dat de begeleiding wat meer luisteren naar de cliënten.
N	<ul style="list-style-type: none"> • Beter en sneller communiceren. • Meer beroep doen op haar zelfstandigheid. • Meneer zou meer zelfstandig willen doen, zoals boodschappen. • Meneer zou niks weten. • Mevrouw heeft echt behoefte aan ander werk.

Verbeterpunten/wensen voor de toekomst	
V	<ul style="list-style-type: none"> Hij heeft er moeite mee, als er begeleiding is die hij niet goed kent zoals oproepkrachten Hij geeft aan vrijheid nodig te hebben en deze ook te krijgen. Veel prikkels zijn niet altijd goed voor hem. Hij praat hier met zijn begeleiders over. Ze geeft aan met de ene begeleider beter op te kunnen schieten dan met de andere. Met 1 of 2 heeft ze meer moeite. Als reden geeft ze, dat het niet goed voelt. Als ze iets heeft waar ze hulp bij nodig heeft, gaat ze soms niet naar de begeleiding als er iemand werkt wat niet goed voelt geeft ze aan, dat er soms door tijdsdruk, geen tijd is voor een praatje/begeleiding op het moment dat zij het graag zou willen. Ze blijft meerdere keren zeggen, dat ze het niet altijd helemaal naar haar zin heeft. Het is afhankelijk van de begeleider die er werkt. Met de ene begeleider heeft ze meer een klik dan met de ander.
E	<ul style="list-style-type: none"> Dat er meer tijd aan mij besteed wordt. De privacy zou stukken beter kunnen. Dat is voor mij wel een punt. Er zijn problemen op een andere locatie van Cavent en bijna al mijn begeleiders worden daarheen gezet. Nu met corona slecht contact gehad en niet met mensen waar ik een klik mee had. Ik heb er 2 van de oude begeleiders die ik alles vertel. Wegens corona te weinig begeleiding. Hij vindt het moeilijk om antwoord te geven op de vraag of er goede afspraken in het cliëntplan staan. Moeder heeft nu antwoord op gegeven

2. Werk en dagbesteding

Verbeterpunten/wensen voor de toekomst	
G	<ul style="list-style-type: none"> Ik doe vaak schoonmaakwerk, er is geen afwisseling. Het is wel een fijne omgeving om in te werken. Ik ga stoppen op mijn werk vanwege lichamelijke problemen. Ik heb nu dagbesteding, maar wil graag vrijwilligerswerk gaan doen. Ik schrik soms van cliënt die een woedeaanval heeft. Ik vind dit niet fijn. Mijn PB er is van werk veranderd. Ik moet wennen aan de nieuwe PB er. Ik vind het niet altijd fijn in de bus naar dagbesteding. Ben bang voor ongeluk. Ik wil graag wat beter begeleid worden
L	<ul style="list-style-type: none"> Ik ben vanwege corona al een tijd niet op de dagbesteding geweest. Ik zou wel eens bij de bakker willen werken.
N	<ul style="list-style-type: none"> Meneer zou meer werk willen hebben naast de dagbesteding. Mevrouw heeft behoefte aan om meerdere activiteiten te leren, zoals breien. Daarnaast geeft zij aan dat zij zou willen helpen bij de huishoudelijke activiteiten, zoals koken. Mevrouw zou graag ander werk willen, om nieuwe dingen te leren en meer uitdaging te krijgen. Mevrouw zou meer mogelijkheden willen hebben tot lichamelijke beweging, zoals het zwemmen wat zij voorheen deed.
V	<ul style="list-style-type: none"> Er kunnen dingen beter volgens hem, hij komt er alleen nu niet op. Ze geeft aan het met de ene begeleider beter te kunnen vinden dan met de ander.
E	<ul style="list-style-type: none"> Ik wil graag leren hoe je taart kan maken of salades.

3. Vrije tijd

Verbeterpunten/wensen voor de toekomst	
G	<ul style="list-style-type: none"> • De afgelopen maanden vanwege corona kon ik niet doen wat ik graag wilde. BV naar Rotterdam met Openbaar Vervoer. • Ik wil graag zelfstandig willen fietsen naar de Buitenmaas • Ik zou graag tips krijgen over hoe ik mijn vrije tijd in kan vullen.
L	<ul style="list-style-type: none"> • Ik ben tevreden over invulling van vrije tijd. Maar ik wil wel graag vaker iets doen met familie. • Ik wil wel meer dingen doen met familie in mijn vrije tijd. Ik heb nog geen idee wat we dan kunnen doen.
N	<ul style="list-style-type: none"> • De invloed van Corona is vervelend. • Gaat graag eten of drinken met medebewoners. • Meer behoefte aan uitjes naar de stad bijvoorbeeld. • Meneer zou vaker naar de winkel willen als uitje. • Mevrouw vindt het gek dat er voor evenementen zoals Sinterklaas betaald moet worden. • Mevrouw zou willen dat de begeleiding meer tijd voor haar heeft om dingen te ondernemen. Nee, maar met de Corona maatregelen ziet mevrouw haar vrienden minder. Dit vindt zij jammer.
V	<ul style="list-style-type: none"> • -
E	<ul style="list-style-type: none"> • Door corona loopt alles anders • Er zijn 2 vaste begeleiders waar ik een klik mee heb en waar ik zaken met betrekking tot vrije tijd mee kan bespreken. Met andere begeleiders kan ik dit niet. Ik geef steeds aan geen onbekende begeleiders te willen of invallers. Toch krijg ik deze. • Ik wil wel vriendinnen om dingen mee te doen • Vaste mensen zou fijn zijn + begeleider ook een vaste

4. Tot slot

Positieve feedback	
G	<ul style="list-style-type: none"> • Het gaat goed. Ik heb geen klachten. • Ik heb een fijn leven hier en hoop hier oud te kunnen worden. • Ik woon al 9 jaar tot tevredenheid op de Grutto
L	<ul style="list-style-type: none"> • Alles gaat goed met mij!
N	<ul style="list-style-type: none"> • Geen dingen die nog niet zijn besproken met de begeleiders. • Meneer ervaart het als gezellig wanneer de leiding bij hem op de kamer eet. Dit mag vaker. • Meneer heeft het erg naar zijn zin hier. • Mevrouw zou Brenda graag als pb'er willen houden.
V	<ul style="list-style-type: none"> • Hij geeft Cavent en de begeleiding een 8! • Hij geeft het wonen bij Cavent een 8. Hij is blij hier te wonen. De mogelijkheid om alleen te kunnen zijn, maar ook de mogelijkheid om onder de mensen te zijn wordt als prettig ervaren. • Hij is blij dat hij volgende week kan fietsen! • Hij voelt zich in de Vlashof thuis! • Ze geeft aan blij te zijn om in de Vlashof te wonen. Als ze het een cijfer mocht geven, zou het geen 10 maar een 100 worden. • Ze is heel tevreden met hoe haar leven op dit moment is. • Ze is tevreden met het leven wat ze nu heeft. Heeft verder geen aandachtspunten
E	<ul style="list-style-type: none"> • Ik ben het meest blij met Sanne en Carola. De andere is niet echt waar ik over kan praten waarvoor ik begeleiding nodig heb.

Verbeterpunten/wensen voor de toekomst	
G	<ul style="list-style-type: none"> • Er was een incident op de woning. Daar is het goed opgepakt. Alleen op mijn dagbesteding liep alles zonder mijn mening te vragen. Maar alles is toch goed uitgesproken • Het eten beter klaarmaken. • Het eten dat geleverd wordt via Alerimus is niet lekker. Gooi het regelmatig weg. Idee: op de verdieping zelf het eten verzorgen. • Het eten kan beter. Ik wil graag weten als er werkzaamheden gebeuren in de Grutto • Ik weet niet meer wanneer het gesprek van de basisposter was. Het is lang geleden. Het is jammer dat we niet kunnen eten in de huiskamer . Ik mis de mensen om me heen. • Ik wil graag meer inspraak in het menu • Onder mijn woning zit de fietsstalling. Soms staan er dan mensen vrij lang daar te praten. Als ik lig te slapen is dat niet fijn.
L	<ul style="list-style-type: none"> • Dat het soms wel en meestal niet goed gaat. • Er is een cliënt op de Lindehoeve die niet de zorg krijgt die hij nodig heeft. Ik vind dit verdrietig en triest.
N	<ul style="list-style-type: none"> • Het stukje nieuw werk vindt mevrouw belangrijk. • Mevrouw zou wel eens mee willen naar een winkel of dat er mogelijkheden zijn om ergens anders te wonen om in een nieuwe omgeving te komen.

Verbeterpunten/wensen voor de toekomst	
V	<ul style="list-style-type: none"> • Hij neemt het leven zoals het is, heeft het niet altijd naar zijn zin op Vlashof. Maar hij wil dit niet onderbouwen met argumenten • Ze geeft aan geen jaarlijkse gesprekken met haar PB'er te hebben. (Volgens haar komt dat doordat deze ziek is) Mevr. is blij dat ze een vogeltje heeft, dan voelt ze zich minder alleen • Ze geeft aan zich niet altijd helemaal veilig te voelen in de woning. Alleen kan ze niet benoemen, wat het soms niet veilig voelen inhoudt.
E	<ul style="list-style-type: none"> • Als ik een vaste heb wel • Cavent is wel goed, maar sommige punten als op één lijn zitten en goed kortsluiten kan beter • Het zou fijn zijn als ik de uitslag van dit onderzoek hoor • Hij leest de nieuwsbrief niet • Ik heb maar één keer per jaar een gesprek (cliëntplanbespreking) gehad. Ik hoop dat het beter gaat. • Ja, ik wil dat de begeleiding weer langs komt • Mijn begeleiding ben ik blij mee maar de informatievoorziening vanuit Cavent zou stukken beter kunnen