

# **Clïentervaringsonderzoek Cavent**

**Jaarrapportage 2021**

**Den Haag, 7 januari 2022**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. INLEIDING</b>	<b>3</b>
1.1. Aanleiding	3
1.2. Dataverzameling en respons	3
<b>2. BASISVRAGEN</b>	<b>5</b>
2.1. Antwoordverdeling basisvragen	5
2.2. Tevredenheid basisthema's	6
2.3. Vergelijking met 2020	7
2.4. Vergelijking tussen locaties	9
2.4.1. Tevredenheid per locatie	10
<b>3. BEGELEIDING</b>	<b>12</b>
3.1. Antwoordverdeling vragen begeleiding	12
3.2. Tevredenheid begeleiding	13
<b>4. CLIËNTPLAN</b>	<b>14</b>
4.1. Antwoordverdeling vragen cliëntplan	14
4.2. Tevredenheid cliëntplan	15
<b>5. TOT SLOT VRAGEN</b>	<b>16</b>
5.1. Pesten	16
5.2. Halfjaarlijks gesprek met begeleider	16
5.3. Informatievoorziening	17
5.4. Ervaring met corona	18
<b>BIJLAGE: OPEN ANTWOORDEN</b>	<b>20</b>
1. Algemeen/wonen en begeleiding	20
2. Begeleiding	22
3. Cliëntplan	25
4. Tot slot	27

## **1. INLEIDING**

### **1.1. Aanleiding**

Cavent gebruikt diverse instrumenten en methoden om de kwaliteit van zorg te bewaken en de tevredenheid van de cliënten te monitoren. Een aantal van deze activiteiten is vooral intern gericht (bijvoorbeeld gesprekken met cliënten over hun ervaringen en wensen), 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 zo veel mogelijk 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 (2021) hadden de themavragen betrekking op begeleiding en het cliëntplan.

In totaal zijn in 2021 108 enquêtes ingevuld. 36 daarvan zijn ingevuld door ambulante cliënten die begeleiding in de thuissituatie krijgen. In 2021 is ervoor gekozen geen cliënten van de locatie Stougjeshof te interviewen. De reden hiervoor is dat onder deze groep een ander onderzoek loopt naar hun ervaringen met wonen en begeleiding, en Cavent wil de cliënten niet overvragen met deelname aan meerdere onderzoeken.

Tabel 1.1 geeft de verdeling van de respondenten naar locatie. Ter vergelijking wordt ook de respons in 2020 en 2019 gegeven.

Tabel 1.1. Respons naar locatie

locatie	2021 aantal cliënten (%)	2020 aantal cliënten (%)	2019 aantal cliënten (%)
Cavent Grutto	29 (27%)	25 (26%)	33 (26%)
Cavent Lindehoeve	20 (18%)	7 (7%)	16 (13%)
Cavent Numansdorp	11 (10%)	17 (18%)	22 (18%)
Cavent Vlashof	12 (11%)	15 (16%)	16 (13%)
Cavent Thuis	36 (33%)	31 (33%)	38 (30%)
Totaal	108 (100%)	95 (100%)	125 (100%)

De tabel laat zien dat de respons het afgelopen jaar wat beter was dan in 2020. In 2020 was de respons wat lager dan voorheen, mede door corona. In 2021 zien we een herstel van de respons, hoewel deze nog niet helemaal op het niveau van 2019 is. De spreiding naar locaties is het afgelopen jaar wat verschoven; we zien dat de respons bij Lindehoeve beter is dan voorheen, maar dat de respons bij Cavent Numansdorp en Vlashof wat is teruggelopen.

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten besproken op vier onderwerpen: basisvragen, begeleiding, cliëntplan 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 2020 (uitsluitend mogelijk bij basisvragen)
- Vergelijking tussen locaties

De vergelijking tussen locaties (groepen cliënten op basis woonsituatie) en met de resultaten van 2020 (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

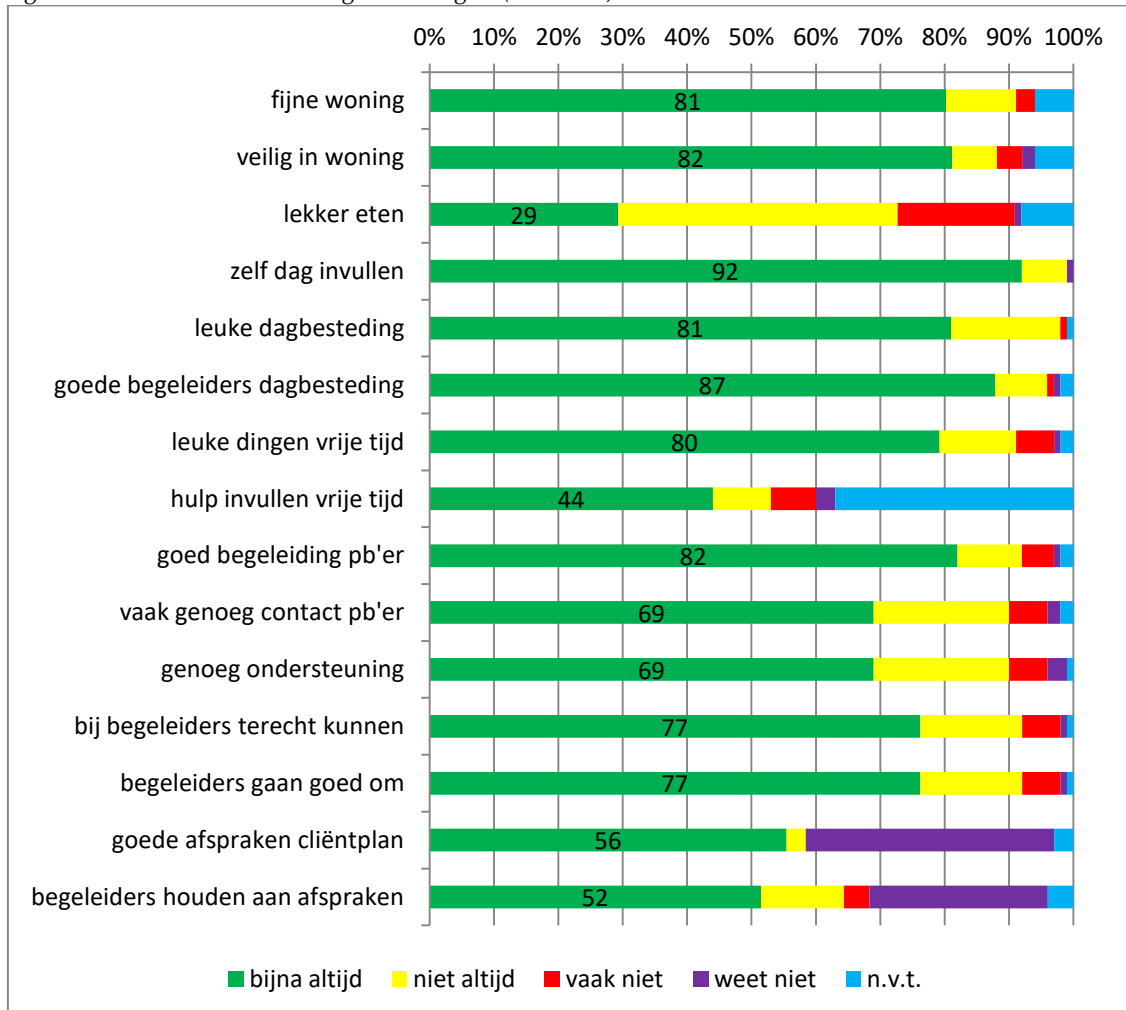
### 2.1. Antwoordverdeling basisvragen

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=72). De verschillen tussen de vijf groepen in antwoordpatroon worden in paragraaf 2.3 verder uitgewerkt.

Tabel 2.1. Antwoordverdeling basisvragen (n = 108)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Heb je een fijne woning?	81	11	3	-	6
2. Voel je je veilig in je woning?	82	7	4	2	6
3. Vind je het eten lekker? (n = 72)	29	43	18	1	8
4. Kun je zelf bepalen wat je op een dag gaat doen? (n = 72)	92	7	-	1	-
5. Vind je dat je leuke dagbesteding hebt? (n = 83)	81	17	1	-	1
6. Heb je goede begeleiders bij je dagbesteding? (n = 83)	87	8	1	1	2
7. Heb je genoeg leuke dingen te doen in je vrije tijd?	80	12	6	1	2
8. Krijg je genoeg hulp van de begeleiding om je vrije tijd in te vullen?	44	9	7	3	37
9. Vind je dat je persoonlijk begeleider je goed begeleidt?	82	10	5	1	2
10. Heb je vaak genoeg contact met je persoonlijk begeleider?	69	21	6	2	2
11. Vind je dat de begeleiders genoeg ondersteuning bieden?	69	21	6	3	1
12. Kun je bij de begeleiders terecht als je ergens mee zit?	77	16	6	1	1
13. Gaan alle begeleiders goed met je om?	77	16	6	1	1
14. Staan er goede afspraken in het cliëntplan?	56	3	-	39	3
15. Houden begeleiders zich aan de afspraken?	52	13	4	28	4

Figuur 2.1. Antwoordverdeling basisvragen (n = 108\*)



\*bij vraag 3 en 4: n = 72; bij vraag 5 en 6 (dagbesteding): n = 83

## 2.2. Tevredenheid basisthema's

Tabel 2.2. geeft de uitkomsten bij de vraag naar tevredenheid met wonen, begeleiding etc.

Tabel 2.2. Tevredenheid basisthema's

	heerl tevreden	beetje tevreden	niet altijd tevreden	beetje ontevreden	heerl ontevreden
wonen (n = 72)	63	14	15	6	3
dagbesteding/werk (n = 83)	72	21	5	-	2
vrije tijd (n = 108)	76	15	6	4	-
begeleiding (n = 108)	64	25	9	1	1
cliëntplan (n = 100)*	54	28	16	2	-

\* niet alle respondenten konden op deze vraag antwoord geven

### 2.3. Vergelijking met 2020

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de basisvragen in 2021 en 2020 (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 2021 en 2020, *na correctie ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’*

	2021 bijna altijd	2020 bijna altijd
1. Heb je een fijne woning?	85	86
2. Voel je je veilig in je woning?	88	88
3. Vind je het eten lekker?	32	67
4. Kun je zelf bepalen wat je op een dag gaat doen?	93	91
5. Vind je dat je leuke dagbesteding hebt?	82	95
6. Heb je goede begeleiders bij je dagbesteding?	90	94
7. Heb je genoeg leuke dingen te doen in je vrije tijd?	82	82
8. Krijg je genoeg hulp van de begeleiding om je vrije tijd in te vullen?	72	69
9. Vind je dat je persoonlijk begeleider je goed begeleidt?	85	83
10. Heb je vaak genoeg contact met je persoonlijk begeleider?	72	81
11. Vind je dat de begeleiders genoeg ondersteuning bieden?	72	82
12. Kun je bij de begeleiders terecht als je ergens mee zit?	78	85
13. Gaan alle begeleiders goed met je om?	78	82
14. Staan er goede afspraken in het ondersteuningsplan?	95	87
15. Houden de begeleiders zich aan de afspraken in het ondersteuningsplan?	78	81

Het percentage ‘positieve’ cliënten is in 2021 over het algemeen goed vergelijkbaar met dat in 2020. Er zijn drie verschillen van ten minste 10 procentpunt tussen de metingen, waarbij het oordeel over eten het meest opvallend is.

Tabel 2.4. geeft de vergelijking tussen beide onderzoeken op basis van de tevredenheidsvragen (hoe tevreden ben je met wonen, begeleiding etc.)

Tabel 2.4. Tevredenheid basisthema's 2021 en 2020

		 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
wonen*	<b>2021</b>	<b>63</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>3</b>
	2020	83	11	3	2	2
dagbesteding	<b>2021</b>	<b>72</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	-	<b>2</b>
	2020	80	12	8	-	-
vrije tijd	<b>2021</b>	<b>76</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	-
	2020	68	22	10	-	-
begeleiding	<b>2021</b>	<b>64</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	2020	66	23	8	1	1
cliëntplan	<b>2021</b>	<b>54</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	-
	2020	48	24	23	1	3

\* alleen cliënten wonen (niet gevraagd aan extramurale cliënten)

We zien dat de tevredenheid met wonen in 2021 wat lager is dan in 2020: er zijn minder cliënten 'heel tevreden', en meer cliënten 'een beetje tevreden'. Voor een deel is dit te verklaren door de hogere respons bij locatie Lindehoeve dit jaar: zoals ook in de volgende paragraaf zal blijken is deze groep bewoners tamelijk kritisch is over het wonen.

Uit de tabel blijkt verder dat de tevredenheid met dagbesteding ook wat minder is dan vorig jaar, terwijl bij vrije tijd juist meer cliënten 'heel tevreden' zijn. Mogelijk hangt dit samen met het corona-effect dat in 2020 nadrukkelijker zichtbaar was.

In de volgende paragraaf worden deze vragen verder uitgesplitst naar locatie.



## 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= 29	Lindehv n= 20	Numan n= 11	Vlashof n= 12	ambulant n= 30
1. Heb je een fijne woning?	90	60	82	100	93
2. Voel je je veilig in je woning?	93	67	91	100	90
3. Vind je het eten lekker?	36	12	27	58	-
4. Kun je zelf bepalen wat je op een dag gaat doen?	93	84	100	100	-
5. Vind je dat je leuke dagbesteding hebt?	85	69	80	92	83
6. Heb je goede begeleiders bij je dagbesteding?	92	88	100	92	81
7. Heb je genoeg leuke dingen te doen in je vrije tijd?	83	95	73	82	77
8. Krijg je genoeg hulp van de begeleiding om je vrije tijd in te vullen?	80	43	43	73	87
9. Vind je dat je pb'er je goed begeleidt?	86	68	91	91	89
10. Heb je vaak genoeg contact met je pb'er?	69	45	64	91	88
11. Vind je dat de begeleiders genoeg ondersteuning bieden?	72	44	36	100	89
12. Kun je bij de begeleiders terecht als je ergens mee zit?	76	53	91	82	89
13. Gaan alle begeleiders goed met je om?	83	45	73	91	91
14. Staan er goede afspraken in het cliëntplan?	92	85	100	100	100
15. Houden de begeleiders zich aan de afspraken in het plan?	91	29	60	67	90

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 (behalve bij de vraag over leuke dingen in de vrije tijd). Dat patroon zagen we ook vorig jaar.

### 2.4.1. Tevredenheid per locatie






Hieronder worden de vragen naar hoe tevreden de cliënt is met het wonen, begeleiding, dagbesteding, vrije tijd en cliëntplan uitgesplitst naar locatie. Opvallende verschillen zijn gearceerd, waarbij ook hier opvalt dat bewoners van de Lindehoeve het meest kritisch zijn.

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






	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Grutto n = 29	86	3	10	-	-
Lindehoeve n = 20	10	25	35	20	10
Numansdorp n = 11	64	27	9	-	-
Vlashof n = 12	92	8	-	-	-

\* niet gevraagd aan ambulante cliënten.






Tabel 2.7. Tevredenheid **begeleiding** naar locatie

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Grutto n = 29	79	17	3	-	-
Lindehoeve n = 20	20	40	35	-	5
Numansdorp n = 11	36	46	18	-	-
Vlashof n = 12	83	17	-	-	-
Cavent Thuis n = 36	78	19	-	3	-






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

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Grutto n = 26	85	12	-	-	4
Lindehoeve n = 16	44	50	-	-	6
Numansdorp n = 10	70	30	-	-	-
Vlashof n = 12	92	-	8	-	-
Cavent Thuis n = 19	68	16	16	-	-

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

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Grutto n = 29	90	10	-	-	-
Lindehoeve n = 20	85	10	-	5	-
Numansdorp n = 11	55	18	18	9	-
Vlashof n = 12	83	8	8	-	-
Cavent Thuis n = 36	64	22	8	6	-

Tabel 2.10. Tevredenheid **cliëntplan** naar locatie

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Grutto n = 28	79	18	4	-	-
Lindehoeve n = 20	15	40	45	-	-
Numansdorp n = 10	50	40	10	-	-
Vlashof n = 8	38	13	38	13	-
Cavent Thuis n = 34	62	29	6	3	-

### 3. BEGELEIDING

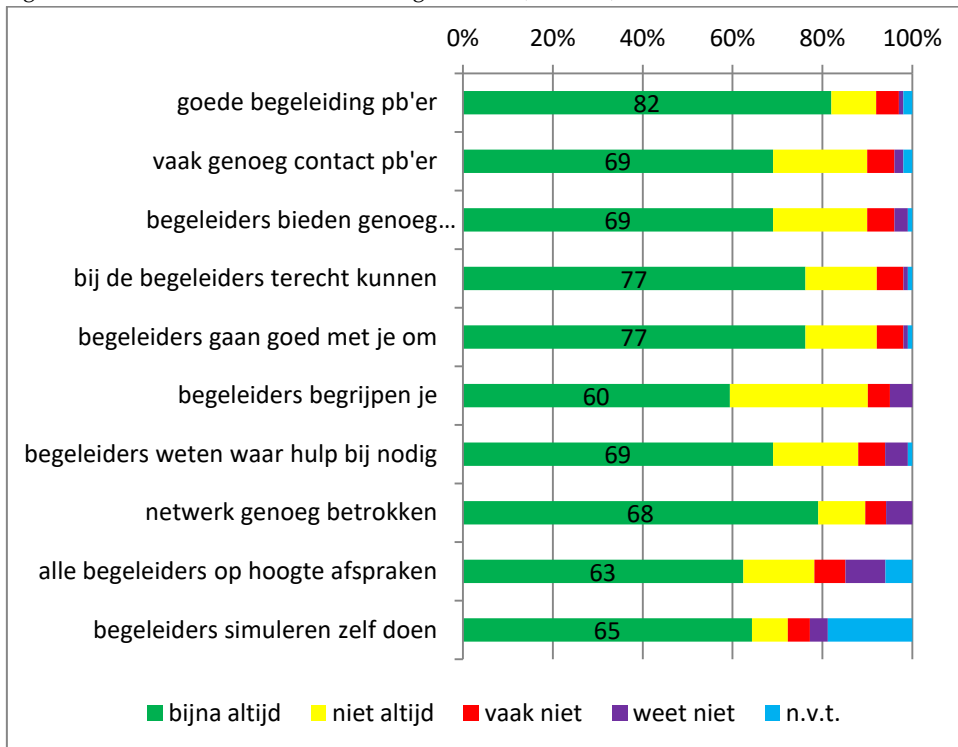
#### 3.1. Antwoordverdeling vragen begeleiding

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de themavragen over de begeleiding door Cavent (voor een deel overlappen deze met de basisvragen uit het vorige hoofdstuk):

Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n = 108)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Vind je dat je persoonlijk begeleider je goed begeleidt?	82	10	5	1	2
2. Heb je vaak genoeg contact met je persoonlijk begeleider?	69	21	6	2	2
3. Vind je dat de begeleiders genoeg ondersteuning bieden?	69	21	6	3	1
4. Kun je bij de begeleiders terecht als je ergens mee zit?	77	16	6	1	1
5. Gaan alle begeleiders goed met je om?	77	16	6	1	1
6. Begrijpen de begeleiders je?	60	31	5	5	-
7. Weten de begeleiders waar je hulp bij nodig hebt?	69	19	6	5	1
8. Vind je dat je netwerk genoeg bij de begeleiding wordt betrokken? (als je dat wilt)	68	9	4	5	-
9. Zijn alle begeleiders op de hoogte van de afspraken die met jou gemaakt zijn?	63	16	7	9	6
10. Stimuleren de begeleiders je genoeg om dingen zelf te doen?	65	8	5	4	19

Figuur 3.1. oordeel cliënten over begeleiders (n = 108)



### 3.2. Tevredenheid begeleiding

Tabel 3.2 geeft de antwoorden bij de vraag hoe tevreden ben je over de begeleiding? (voor de volledigheid hier getoond, ook in het vorige hoofdstuk aan bod gekomen).

Tabel 3.2. Tevredenheid begeleiding (n = 108)

😊 heel tevreden	🙂 beetje tevreden	😐 niet altijd tevreden	☹️ beetje ontevreden	😡 heel ontevreden
64%	25%	9%	1%	1%

Ongeveer tweederde van de respondent is tevreden met de begeleiding. eerder zagen we dat er behoorlijke verschillen in de tevredenheid zijn tussen de locaties, zie tabel 2.7.

## 4. CLIËNTPLAN

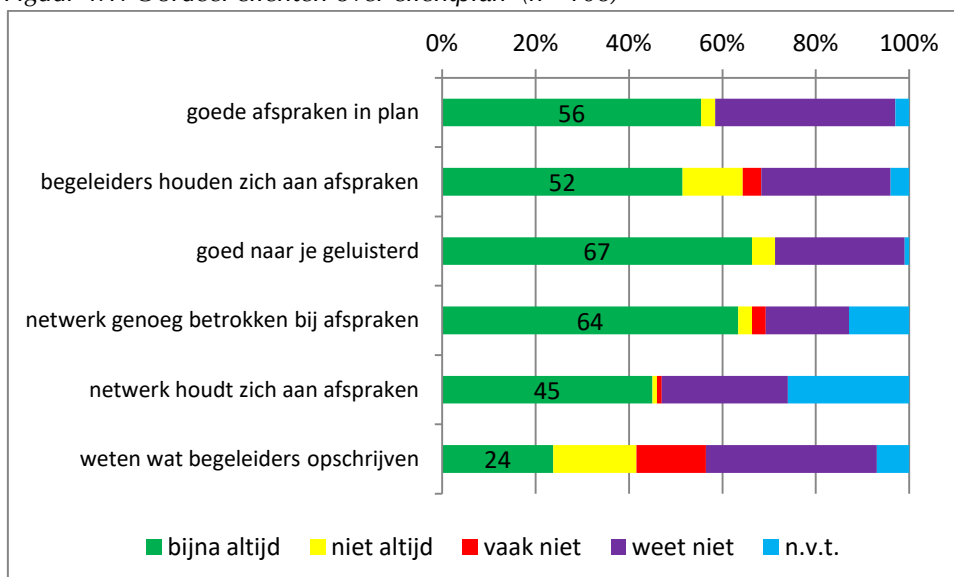
### 4.1. Antwoordverdeling vragen cliëntplan

Hieronder is de antwoordverdeling gegeven bij de vragen over het cliëntplan:

Tabel 4.1. Oordeel cliënten over cliëntplan (n = 108)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Staan er goede afspraken in het cliëntplan?	56	3	-	39	3
2. Houden de begeleiders zich aan de afspraken in het plan?	52	13	4	28	4
3. Is er goed naar je geluisterd bij het maken van het plan?	67	5	-	28	1
4. Is je netwerk (familie/vrienden) genoeg betrokken bij het maken van de afspraken?	64	3	3	18	13
5. Houdt je netwerk (familie/vrienden) zich aan de afspraken in het plan?	45	1	1	27	26
6. Weet je wat de begeleiders over je opschrijven?	24	18	15	37	7






Figuur 4.1. Oordeel cliënten over cliëntplan (n = 108)



#### 4.2. Tevredenheid cliëntplan

In de open antwoorden is een aantal keer aangegeven dat deze vraag (hoe tevreden ben je over het cliëntplan?) te complex was voor de cliënt. Bij deze respondenten is het oordeel verwijderd uit de datafile. Het aantal respondenten is daardoor wat kleiner (n = 100).

Tabel 4.2. Tevredenheid cliëntplan (n = 100)

 <b>heel tevreden</b>	 <b>beetje tevreden</b>	 <b>niet altijd tevreden</b>	 <b>beetje ontevreden</b>	 <b>heel ontevreden</b>
54%	28%	16%	2%	-

Voor de vergelijking tussen de locaties wordt verwezen naar tabel 2.10.

## 5. TOT SLOT VRAGEN

### 5.1. Pesten

Tabel 5.1. ervaringen cliënten met pesten (n = 108, in %)

	JA	NEE	n.v.t.
1. Word je wel eens gepest?	20	80	-
2. Heb je dat besproken met de begeleiding? (n = 22)	86	14	-
3. Heeft je dat geholpen? (n = 19)	42	58	-

- 20% van de respondenten wordt wel eens gepest: in totaal 22 cliënten.
- Dat gebeurt in tweederde van de gevallen bij Cavent, of de combinatie Cavent en ergens anders. In 8 gevallen (36%) speelt het niet bij Cavent, maar ergens anders.
- 19 van de 22 betrokkenen hebben dit besproken met de begeleiding.
- 8 van de 19 vinden dat het gesprek heeft geholpen.

Uitsplitsing van de eerste vraag naar locatie laat zien dat bewoners van de Lindehoeve relatief vaak 'ja' antwoorden op de vraag of ze wel eens gepest worden.

Tabel 5.2. ervaringen cliënten met pesten naar locatie (n = 108, in %)

	JA	NEE
Grutto n = 29	17	83
Lindehoeve n = 20	50	50
Numansdorp n = 11	0	100
Vlashof n = 12	17	83
Cavent Thuis n = 36	14	86

### 5.2. Halfjaarlijks gesprek met begeleider

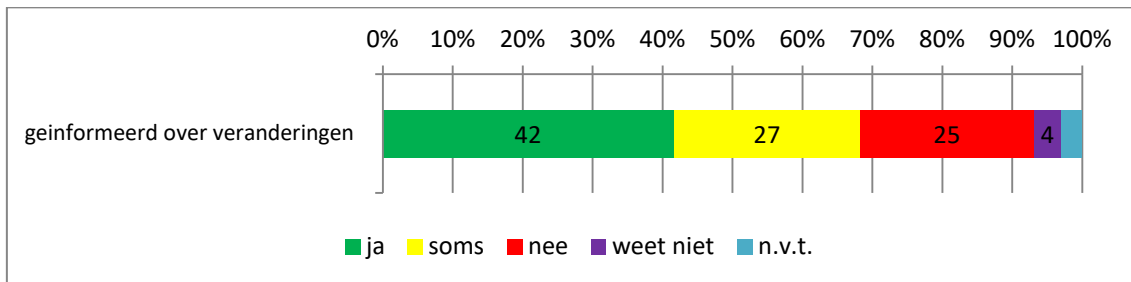
Tabel 5.3. gesprek met begeleider en afspraken (n = 108)

	JA	NEE	?
1. Twee keer per jaar gesprek met begeleider, met gebruik hulpmiddel (bijv. basisposter)?	51	49	-
2. Zelf gekozen wie erbij was? (n = 55)	87	13	-
3. Ben je tevreden over het gesprek (n = 55)?	98	2	-
4. Ben je tevreden over de afspraken die gemaakt zijn? (n = 55)	100	-	-



### 5.3. Informatievoorziening

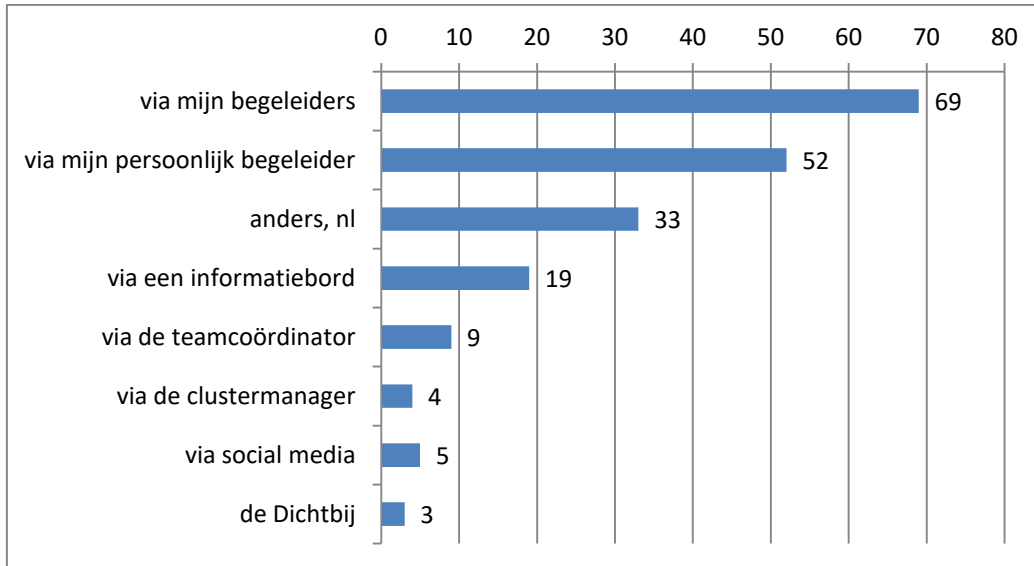
Hoor je het wanneer er veranderingen zijn binnen Cavent?  
(denk aan veranderingen in personeel, het rooster, evenementen, etc.)



Wat mis je in communicatie over veranderingen?

- *Als er begeleiding weg gaat*
- *Communicatie (3x)*
- *Communicatie is slecht. Begeleider is ziek. Dit wordt niet door gegeven. Of als er niemand zou komen komt er wel ineens iemand.*
- *Communicatie, er wordt zelden tot nooit op tijd medegedeeld dat er wijzigingen zijn op alle vlakken. Openheid en eerlijkheid mis ik ook.*
- *Dat het niet verteld wordt*
- *Dat veranderingen op tijd gemeld worden. Dit gaat wel iets beter.*
- *Duidelijke communicatie*
- *Duidelijkheid (2x)*
- *Ik hoor het soms wanneer er veranderingen zijn binnen Cavent. Ik mis hier niks in. Ik vind het prima om alleen op de hoogte te zijn van mijn eigen begeleider.*
- *Ik hoor het soms wanneer er veranderingen zijn binnen Cavent. Ik mis hierin tijdige informatie.*
- *Ik krijg geen nieuwsbrief.*
- *Ik mis dat er nooit meer wat geregeld wordt voor ambulante cliënten.*
- *Ik mis meer betrokkenheid bij veranderingen en nieuwe informatie.*
- *Ik zou graag wat horen*
- *Ik zou veranderingen wel graag rechtstreeks willen horen en niet via via*
- *Meestal hoor je het pas als de veranderingen zijn doorgevoerd*

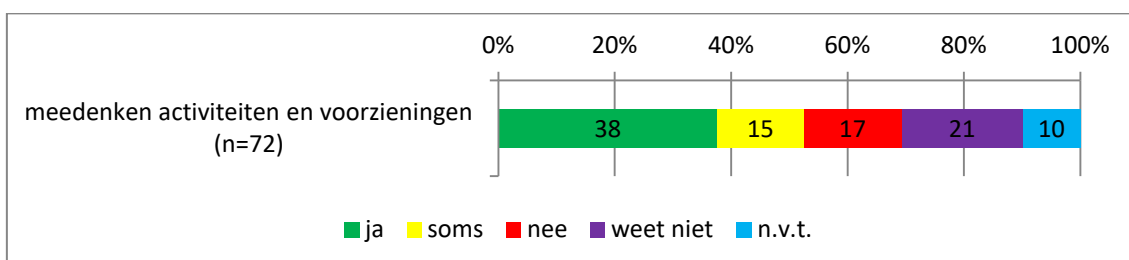
Op welke manier wordt je het liefst op de hoogte gebracht?  
(meerdere antwoorden mogelijk, in% 'ja')



anders: diverse keren brief per post (of nieuwsbrief) genoemd, of 'krantje'. Enkele keren telefoon of Whatsapp

#### 5.4. Ervaring met corona

Vind je dat je genoeg kunt meedenken over welke activiteiten en voorzieningen er op jou locatie zijn tijdens corona?



Waar zou je over mee willen denken als het gaat om activiteiten en voorzieningen tijdens corona op jouw locatie?

- *Bij strenge maatregelen wilt mevrouw wel graag contact houden met mensen.*
- *Bv wandeling maken tijdens de dagbesteding tijdens corona op Grutto. Ik wil dan meer buiten kunnen zijn.*
- *Computeren*
- *Dagje uit.*
- *Dat er beter op gelet wordt dat iedereen zich aan de regels houdt en voor iedereen gelijke regels*
- *Door de maatregelen van hoeveelheden zien de opties minderen.*
- *Het is stiller soms.*

- *Hij is tevreden over hoe er nu over Corona wordt gecommuniceerd.*
- *Hij vindt het erg jammer dat veel activiteiten in 's Gravendeel niet doorgaan zoals wielrennen, de markt. Daar ging hij graag naar kijken. Nu doet hij vaker een spelletje met de begeleiding.*
- *Ik denk al veel mee.*
- *Ik heb geen behoefte om mee te denken over activiteiten en voorzieningen op locatie tijdens corona.*
- *Ik hoor eigenlijk dat het half op zijn retour is. Ik ben super blij dat de moeilijke stroeve tijd minder wordt!*
- *Ik mag meedenken en ben daar tevreden over.*
- *Ik mocht hier over mee praten. Antwoord op deze vraag weet ik niet.*
- *Ik wil een paar dagen uit. Ik wil een feestje. Naar de dierentuin en uit eten. Ik wil graag zwemmen.*
- *Ik wil er niet aan denken*
- *Ik wil niet mee denken want dat vind ik lastig.*
- *Ik wil wel een nachtje ergens anders slapen. Een huisje huren.*
- *Ik zit in de cliëntenraad en denk al veel mee.*
- *Ik zou willen dat er gekeken wordt naar mogelijkheden voor de band*
- *Ja, dat zou ik wel leuk vinden om mee te verzinnen voor leuke dingen.*
- *Leven is hetzelfde gebleven.*
- *Meer activiteiten aanbieden*
- *Om een bedankje te geven aan vrijwilligers.*
- *Over uitjes wil ik graag nadenken*
- *Uitjes*
- *Vaker knutselen op de locatie*
- *Vaker zwemmen, meer sporten, in de zomer vaker wandelen met begeleiding.*
- *We hebben met elkaar gepraat over de regels. Waar ik nog meer over mee zou willen denken weet ik niet.*
- *Weet niet, er is gehandeld naar de maatregelen destijds, beleid is geweest om aan de regels te houden. Er zijn ruim een jaar lang geen activiteiten geweest.*
- *Weet niet. Meestal wordt het door begeleiding zelf gedaan. het is moeilijk om zelf iets te verzinnen en er zijn ook meer ouderen dan jongeren en dat maakt het ook lastig.*

## 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

T = Cavent Thuis

### 1. Algemeen/wonen en begeleiding

Verbeterpunten/wensen voor de toekomst	
G	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiders mogen meer initiatief op gespreksonderwerpen tonen.</li> <li>• Het eten kan veel beter. Is ook bereid om hierin te helpen.</li> <li>• Het menu voor het eten is niet altijd even gevarieerd. Er zou vaker iets met rijst op het menu mogen.</li> <li>• Ik hoor soms mijn onderbuurvrouw. Ik vind dit niet fijn. Ik heb dit ook al tegen begeleiding gezegd.</li> <li>• Ik wil graag een baan.</li> <li>• Ik wil graag meer uren begeleiding om leuke dingen te doen. Dit mag een vaste vrijwilliger zijn. Ik vind het steeds wisselen van personeel niet fijn. In het weekend is het onrustig.</li> <li>• Ik wil niets veranderen. ik vind dat eng</li> <li>• Ik vind het menu de laatste tijd een beetje saai. Zij noemt als voorbeeld dat er iedere week macaroni op de menulijst staat, wat niet nodig is. Er zijn nog meer lekkere gerechten zegt zij.</li> <li>• M.b.t. wil ik meer uitdaging en meer met mijn handen kunnen doen.</li> <li>• Op het werk vindt hij het soms lastig om te praten over geld of het arbeidsloon.</li> <li>• Wat betreft wonen: Huis is gehorig. Ik hoor mijn buurman en buurvrouw. Het eten is niet altijd lekker en is soms niet goed gaar. Dagbesteding: is de laatste tijd niet zo leuk meer. Omgang met sommige begeleiding op dagbesteding is niet altijd leuk. De communicatie op dagbesteding is niet goed. Er zijn veel discussies tussen begeleiding onderling waar cliënten bij zijn. Ik hoor gesprekken die over mij gaan als begeleiding van dagbesteding in de keuken staat te praten.</li> </ul>
L	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er worden door cliënten opmerkingen gemaakt over onder andere de kerk, die ik niet prettig vind</li> <li>• Helpen met mijn was, op tijd medicatie geven en beter opletten met lust ik niet lijst (heel vaak dingen die ik niet lust)</li> <li>• Het eten op de dagen dat ik niet zelf kook voor de groep vind ik vaak niet lekker. Zeker Alerimus niet. Communicatie moet beter.</li> <li>• ik wil graag vaker zwemmen. Lekkerder eten.</li> <li>• Ik zou graag naar de Vlashof willen verhuizen. Ik wil graag stoppen bij Beversoord.</li> <li>• Lekkerder/beter eten, veiligheid, snellere reparaties</li> <li>• Meer controle op mede cliënten mbt slopen e.d. Beter eten, Alerimus valt tegen.</li> <li>• Meer met elkaar communiceren en soms overleggen met cliënt.</li> <li>• Minder ruzies op de locatie</li> <li>• Sommige klussen zijn minder leuk dan andere. Eten vind ik niet altijd lekker, vooral Alerimus is vaak erg droog</li> <li>• Te weinig tijd voor modelbouw, kom handen tekort.</li> </ul>

Verbeterpunten/wensen voor de toekomst	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ze moeten mij serieuzer nemen.</li> </ul>
N	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De woning is te gehorig. Hier heb ik wel eens last van. Mijn werk is leuk maar ben ik op uit gekeken. Toe aan iets anders. Ik wil een nieuwe uitdaging. Ik heb te weinig te doen in mijn vrije tijd. De begeleiding is op zoek naar een vrijwilligers, maar deze zijn schaars. Ondertussen heb ik te weinig te doen. Ik zou graag zelf naar dorp willen of boodschappen doen met iemand samen.</li> <li>• Ik hoor in de gang hoor ik wel eens geluiden, bijvoorbeeld voetstappen op de trap, of geluiden die klinken voor mij alsof er ingebroken wordt. Bijvoorbeeld bij rumoerig weer. De appartementen zijn erg gehorig. Er wordt nu niet altijd op tijd gemeld wanneer er een check of controle is in de woning. De communicatie is niet optimaal.</li> <li>• Ik kan goed alleen zijn, maar ik heb ook wel eens last van eenzaamheid. De dagbesteding bij Cavent Numansdorp is leuk, maar zou iets beter kunnen. Wat er precies beter kan vind ik lastig te benoemen.</li> <li>• Ik zou i.v.m. mijn gezondheid graag naar de beneden verdieping verhuizen. Ik woon nu op de eerste verdieping.</li> <li>• Liever een halve dag meer werken. werkt nu 2x 3 uur, maar dit is medisch gezien lastig.</li> <li>• Meer aandacht geven, meer in huiskamer langskomen. Ziet begeleiding te weinig, zitten vaak in het kantoor</li> <li>• Wil graag kaarten maken</li> <li>• Woonkamer (appartement) liever wat breder dan dat het nu is</li> <li>• Zou wat vaker ergens naar toe willen gaan.</li> </ul>
V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliënt vertelt wel eens later naar bed te zouden willen, bijvoorbeeld om kwart voor tien. Dat zou zij wel eens willen testen om te kijken of ze dan nog goed uitgerust is in de ochtend. Maar zij twijfelt wel om later naar bed te gaan als zij moet werken. In haar vrije tijd zou de cliënt graag meer willen wandelen. Maar zij snapt dat dat moeilijk is omdat zij met meer mensen op de Vlashof woont. Ze zegt: eigenlijk vind ik ook dat alles best wel goed verloopt.</li> <li>• Dat weet ik eigenlijk niet goed. Het zou fijn zijn als er meer personeel zou zijn op de Johannahoeve. Nu gaat iedereen op vakantie en dan is er weinig personeel.</li> <li>• Hij zou graag een activiteit willen doen op zijn vrije avond. Bijvoorbeeld koffie drinken met begeleider, een spelletje.</li> </ul>
T	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ander werk</li> <li>• Coronamaatregelen moeten weg</li> <li>• Ik wil graag een lift in de flat.</li> <li>• Ik wil graag een vriendin, om leuke dingen mee te doen in vrije tijd</li> <li>• Met collega's iets leuk doen.</li> <li>• Tuin in toe aan verbetering</li> <li>• Uiteindelijk een huis voor mij zelf. ik woon nu nog thuis.</li> <li>• Woon nog thuis bij mijn moeder en heb een baan voor 4 dagen.</li> </ul>

## 2. Begeleiding

Positieve feedback	
G	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alles zo houden. Ik ben tevreden.</li> <li>• Dat er niet te veel gerouleerd wordt met de begeleiding.</li> <li>• De begeleiding is vriendelijk, maken tijd voor mij en doen leuke dingen met ons. Ze begeleiden mij goed. Ook bij het overlijden van bewoner.</li> <li>• Er is houvast aan de vaste regels.</li> <li>• Het gaat eigenlijk allemaal wel goed.</li> <li>• Hij vindt het erg fijn dat er geholpen wordt met zijn administratie. Dit vindt hij soms lastig alleen.</li> <li>• Hij vindt Shirley, zijn PB'er, een fijne manier van omgang heeft.</li> <li>• Ik ben blij met de manier waarop begeleiding met me omgaat. Dit wil ik graag zo houden.</li> <li>• Ik ben goed tevreden en wil het graag zo houden.</li> <li>• Ik ben tevreden</li> <li>• Ik vind het goed zo</li> <li>• Ik wil graag mijn PB er houden . Ze doet het goed. Ze lost direct dingen op.</li> <li>• Ik wil m.u.v. pit zorg alles zo houden.</li> <li>• Laten we het zo maar houden zolang het goed gaat.</li> <li>• Vindt zijn PB'er fijn.</li> </ul>
L	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een goede begeleiding en ook gewoon vaste gezichten. Hier en daar wat onbekende mensen. Maar met vergelijking in het verleden is het al beter</li> <li>• Ze luisteren</li> </ul>
N	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als er echt wat met je is dan maken ze echt tijd voor je.</li> <li>• Dansen is erg leuk en karaoke</li> <li>• Houden zoals het nu is</li> <li>• Hulp en ondersteuning bij huishoudelijke taken</li> <li>• Ik ben tover het algemeen wel tevreden over de begeleiding. Ik kan het met alle begeleiders goed vinden. Dat vind ik fijn. Andere punten vind ik lastig te benoemen.</li> <li>• Ik wil het graag zo houden. Ik ben tevreden.</li> <li>• Over het algemeen ben ik wel tevreden over de begeleiding.</li> <li>• Tevreden zoals het nu gaat</li> <li>• Tevreden zoals het nu gaat qua wonen, op het administratieve gedeelte na</li> </ul>
V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliënt is tevreden over het samen koken met begeleider en dat hij de wokgroenten in de pan mag gooien.</li> <li>• Het eten is goed en dat wil ik graag zo houden. En ook de dagelijkse schoonmaak waardeer ik erg en wil ik graag zo houden.</li> <li>• Hij vindt het heel fijn dat de begeleiding mee gaat naar het zwembad en dat ze leuke dingen organiseren zoals thema-avonden, vakanties, enz.</li> <li>• Hij vond het erg leuk dat hij en K mee naar Doorn zijn geweest om te kijken of dat een leuk hotel was.</li> <li>• Ik ben heel tevreden over de begeleiding.</li> <li>• Ik ben heel tevreden over mijn werk. Dat ik buiten mag werken in tuinen. Dat vind ik erg leuk.</li> <li>• Ik houd van grappen maken en ik vind het erg leuk dat de begeleiding dan mee doet. Daar ben ik heel tevreden over.</li> <li>• Ik vind het leuk om in mijn kamer of in de huiskamer een spelletje te doen met de</li> </ul>

Positieve feedback	
	<p>begeleiding. Dan ga ik proberen om te doen en dat gaat misschien lukken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik vind Ineke de leukste begeleidster. Ze is gezellig en je kan er erg mee lachen.</li> <li>• Ik zou heel graag Paula als persoonlijk begeleider willen houden.</li> <li>• Ja, begeleiding bij het koken. Dit wil ik graag zo houden.</li> </ul>
T	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alleen gaat goed.</li> <li>• Alles gaat prima.</li> <li>• Begeleider sluit aan bij mijn situatie</li> <li>• Dagbesteding en begeleiding thuis</li> <li>• Gaat goed alles</li> <li>• Hele goede begeleider. ik wil hem houden</li> <li>• Houden zo</li> <li>• Hulp bij huishoudelijke dingen- grote persoonlijke betrokkenheid</li> <li>• Ik ben heel tevreden.</li> <li>• Ik ben zeer tevreden over Jennifer. Zeer betrokken. En ze staat altijd klaar. Echt een topper.</li> <li>• Ik vind de omgang met mijn begeleider erg prettig.</li> <li>• Komen afspraken na. Kan appen wanneer nodig is.</li> <li>• Punt over huishoudelijke hulp</li> <li>• Tevreden over de begeleiding.</li> <li>• Zoals het nu gaat met begeleiding</li> </ul>
Verbeterpunten/wensen voor de toekomst	
G	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiding komt vaak laat. Communicatie van begeleiders mag soms ook beter en dat zij iets langer de tijd mogen nemen.</li> <li>• Bots soms met de begeleiding. Voelt zich niet altijd begrepen.</li> <li>• Hij vindt dat als het gaat om afspraken, algemene en cliëntplan afspraken, er veel onduidelijkheid heerst. Hij zegt baat te hebben bij één duidelijke afspraak en één concrete manier van aanpakken. Anders maakt het hem verwarrend en kan ervoor zorgen dat hij zich dan niet prettig in zijn.</li> <li>• Ik vind het lastig als de begeleiding bij mij is dat de telefoon steeds gaat. Als er echt is bij een andere bewoner moeten ze weg en dan vind ik het moeilijk om te begrijpen. Gelukkig leggen ze het later wel uit.</li> <li>• Ik vind het lastig als er Pit zorg komt. Ze kennen me niet en stellen daarom onnodige vragen. Ik ben al moe van mijn werk en vind dit niet leuk.</li> <li>• Meer luisteren en niet weglopen met de reden dat er geen tijd is. Dingen echt oplossen. Serieus omgaan met de mensen . Dit doet niet iedereen. Het eten moet beter.</li> <li>• Soms loopt hij aan tegen het feit dat er een bepaalde begeleider rondloopt die vrij streng kan zijn. Hij geeft ook aan dat hij, als deze begeleider er is, hij niet altijd hulp vraagt als het nodig is. Hij weet niet hoe hij hier verandering in moet brengen.</li> <li>• Zou graag willen veranderen van PB´er, omdat de begeleiding heel stroef gaat met huidige PB´er.</li> <li>• Zou vaker haar vriend willen zien, maar dat mag niet. Begeleiding vindt 2 keer per week genoeg.</li> </ul>
L	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken nakomen en communiceren</li> <li>• Afspraken nakomen, communicatie, vaste begeleiding als die er niet is zorg voor vaste piddzer's</li> <li>• Er zouden dingen beter kunnen</li> </ul>

Verbeterpunten/wensen voor de toekomst	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpen als er hulp gevraagd wordt</li> <li>• Helpen met de was en op tijd medicatie geven</li> <li>• Ik wil graag vaker contact met mijn PB'er, meer sporten/bewegen</li> <li>• Ja, aan de gemaakte afspraken houden zoals hulp bij schoonmaken kamer. Me serieus nemen. Tips aannemen.</li> <li>• Minder Pidz meer vaste gezichten.</li> <li>• Minder Pidz of onbekenden. Gelijkwaardig behandeld worden, sommigen behandelen je als een kind.</li> <li>• Te weinig contact met ouders. Afspraken beter nakomen/noteren.</li> <li>• Vaker ook daadwerkelijk komen helpen als ik op de lijst sta. Motiveren ook al zeg ik dat het niet nodig is.</li> <li>• Verhuizing werd beloofd maar nog steeds niet gebeurd. Afspraken worden vaak niet nagekomen.</li> </ul>
N	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiding houdt zich niet altijd aan de afspraak om 's avonds langs te komen. Dit zou wel verbeterd kunnen worden.</li> <li>• Bij pijnklachten zou het fijner zijn als de begeleiding mij begrijpt</li> <li>• De persoonlijk begeleider heeft vaak meer de taak van administratief medewerker dan als begeleider. Er wordt te veel tijd op het kantoor doorgebracht.</li> <li>• Ik heb hulp nodig bij het smeren van mijn brood. Niet alle begeleiders weten dit denk ik. Dit geldt ook voor het verschonen van mijn bed. Dat lukt me soms niet alleen. De begeleiders vergeten ook wel eens mijn medicatie. Ik moet dan zelf naar beneden lopen.</li> <li>• Ik vind dat er wel wat zaken zijn die beter kunnen, maar wat dit precies is vind ik erg lastig te benoemen. Ik mis mijn oude begeleider. Die is bij een ander team gaan werken.</li> <li>• In verband met mijn ziektebeeld heb ik zorg nodig waarvoor ik in bepaalde mate afhankelijk ben van de begeleiding. Ik heb er moeite mee om volledig te kunnen vertrouwen in de begeleiding omdat ik hierin met en bepaalde angst zit. Er zijn afspraken die wispelturig worden nagekomen. De ene keer wel en de andere keer niet.</li> <li>• Meer aandacht , wat al eerder genoemd is</li> <li>• Minder wisselende begeleiding, er zijn heel veel invallers.</li> <li>• Regelmatig moet ik meerdere malen bellen naar de begeleiding als ik ergens hulp bij nodig heb voordat ze komen. Daarnaast begrijpen de begeleiders mij niet altijd als er iets is. Ik zou graag meer begeleidingsuren willen. Hier heb ik ook recht op. Op zaterdag hoor ik een uur begeleiding te krijgen, dit krijgt ik nu niet. Dagelijks om 16.00 uur moet er ook iemand bij mij langs komen, maar er komt nu niemand.</li> </ul>
V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is goed om eerst zelf te proberen. Soms is het bijna gelukt. Als het niet lukt, krijg ik altijd hulp.</li> <li>• Hij is heel tevreden over de begeleiding. Het zou fijn zijn als ze wat meer tijd zouden hebben.</li> <li>• Hij is tevreden over de begeleiding.</li> <li>• Hij vraagt wel eens of iets mag en dan zegt de begeleiding dat ze dat eerst even moeten overleggen. Hij moet dan wachten en dat vindt hij niet fijn. Ik heb wel eens het gevoel dat ze mij niet helemaal vertrouwen omdat ik me veel terug trek op mijn kamer.</li> </ul>
T	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als er een probleem is/situatie, laten ze me vaak meerdere dagen wachten. Om voor mijn gevoel het op te lossen.</li> <li>• Communicatie omtrent vervanging van een begeleider</li> <li>• Ik zou graag op de woensdag begeleiding willen hebben.</li> <li>• Ja als ik iets vraag bv. huishoudelijke hulp</li> <li>• Liever meer uren begeleiding en ruimte voor met elkaar praten.</li> </ul>



### 3. Cliëntplan

Positieve feedback	
G	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alles zo houden. Ik vind het goed zo.</li> <li>• Blij met zijn broer en PB'er.</li> <li>• Dat het samen met hem en zijn broer besproken wordt.</li> <li>• Het gaat goed zo met mij.</li> <li>• het is goed.</li> <li>• Ik ben dik tevreden</li> <li>• Ik ben tevreden over bespreken en opstellen van het cliëntplan.</li> <li>• Ik vind het meestal goed gaan</li> <li>• Ik vind het prima zo ik ben zeer tevreden</li> <li>• Ik vind het wel goed gaan zijn.</li> <li>• ik vind het zoals het nu is goed.</li> <li>• Ik wil alles zo houden. Ik wil wel graag duidelijkheid.</li> <li>• Ik wil het houden zoals het nu is. Het gaat goed.</li> </ul>
L	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dat het regelmatig besproken wordt en eventueel aangepast waar nodig</li> <li>• Ik weet niet meer wat er in staat</li> <li>• Veel zelfstandigheid heb ik en kan lekker me eigen dingen doen.</li> </ul>
N	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik ben over het algemeen tevreden over het cliëntplan.</li> <li>• Ik weet niet wat er in het cliëntplan staat en wat begeleiders over mij opschrijven, maar dit hoef ik ook niet te weten.</li> </ul>
V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hij vindt het fijn dat de afspraken en de doelen op papier staan. Hij leest het ook door met de begeleider.</li> <li>• Gewoon zo houden.</li> <li>• Ik vind het heel fijn dat mijn baas en vader en moeder mee mogen praten.</li> <li>• Ik zou wel willen weten wat een cliëntplan precies is en wat er in staat. Hij weet wel dat er gesproken is over bijvoorbeeld doelen, zoals het zelfstandig zijn kleren ophangen. Ik heb verteld dat dit soort dingen in een cliëntplan staan.,</li> <li>• Hij vindt het erg prettig dat hij zelf mag bepalen wie er bij het gesprek zijn. En dat Liesbeth haar best heeft gedaan om een datum te prikken waarop de vrijwilliger en de bewindvoerder aanwezig konden zijn.</li> </ul>
T	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alles zo houden</li> <li>• Ben blij hoe Jennifer het doet bij mij en met alles eromheen ondanks dat ze zelf geen kinderen heeft en het daar bij mij veel om draait</li> <li>• Hetzelfde houden.</li> <li>• Ik ben over alles tevreden</li> <li>• Ik ben tevreden zoals het nu gaat.</li> <li>• Stimulans om meer dingen zelf aan te pakken, maar dat vind ik niet makkelijk</li> <li>• Ze neemt de tijd ervoor.</li> <li>• Zo houden.</li> </ul>

Verbeterpunten/wensen voor de toekomst	
G	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hij zou graag willen weten wat de begeleiding van hem vindt.</li> <li>• Ik weet niet wat er in mijn plan staat.</li> <li>• Is benieuwd of de andere begeleiders weten wat haar afspraken zijn.</li> <li>• Voor hem voelt het niet alsof de begeleiding op één lijn zit als het gaat om het uitvoeren van de afspraken van het cliëntplan. Dit zorgt wederom ook voor verwarring.</li> <li>• Weet niet meer wat zijn cliëntplan is.</li> <li>• Weet niet precies wat het cliëntplan is. Zou dit willen herhalen.</li> </ul>
L	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken updaten en eens goed nakijken.</li> <li>• De volgende keer het cliëntplan sneller updaten</li> <li>• Een keer opnieuw bespreken, want ik weet niet zo goed wat erin staat</li> <li>• Graag opnieuw bespreken om te kijken of er nog dingen gewijzigd moeten worden</li> <li>• Hij is verouderd dus een update</li> <li>• Ik heb aangegeven te willen leren koken, maar daar is nog niets mee gedaan.</li> <li>• Ik weet niet wat daarin staat</li> <li>• Met mij bespreken zodat ik weet wat erin staat.</li> <li>• Opnieuw bespreken want ik heb geen idee wat erin staat.</li> <li>• Opnieuw bespreken want ik weet niet wat erin staat</li> <li>• Updaten, want ik weet niet wat erin staat</li> </ul>
N	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het gesprek dat met mij wordt gevoerd bij de evaluatie van het cliëntplan duurt mij te lang. Als het gaat om het cliëntplan weet ik wat er over mij wordt opgeschreven. Als het gaat om de rapportages weet ik dit niet.</li> <li>• Het is lang geleden dat er een cliëntplan is gemaakt</li> <li>• Ik weet niet wat de begeleiders precies over mij opschrijven. Ik zou dit wel eens willen weten.</li> <li>• ik wil vriendinnen, waarbij ik op de koffie kan gaan. Netwerk uitbreiden. Minder vrijheid dan waar ik vroeger woonde.</li> <li>• Ik zou er zelf samen met mijn begeleider in willen kijken. Het duurt voor mijn gevoel soms lang voordat deze ge-update wordt. De afspraak voor de evaluatie wordt soms op het laatste moment gemaakt.</li> </ul>
V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hij vindt het goed zo. Hij zou het wel een andere naam geven: het bewonersplan. En dat is een goed plan!</li> <li>• Dat het een andere naam krijgt, bijvoorbeeld bewonersplan. Hij vindt cliënt een rare naam.</li> <li>• De cliënt kent wel het gesprek over de basisposter en dit vindt ze heel fijn. Ze weet niet zo goed hoe een cliëntplan eruit ziet en wat er in staat. Ze zou dat wel graag willen weten.</li> <li>• De cliënt vertelt niet goed te weten wat er in het cliëntplan staat, maar zou het wel graag willen weten. Is hier wel nieuwsgierig naar.</li> <li>• Eigenlijk zou ik willen weten welke afspraken in het cliëntplan staan.</li> <li>• Ik heb graag de regie over mijn persoonlijke leven. Ik weet niet wat er in het cliënt plan staat en vindt dat ook niet zo belangrijk.</li> <li>• Ze weet dat er gesprekken zijn met een begeleider en familie, zoals Els en Corrie. Ze vindt dat er bij die gesprekken goed geluisterd wordt naar haar. Maar ze weet niet dat er afspraken vast gelegd worden in een cliëntplan.</li> </ul>
T	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer aanhouden.</li> </ul>

#### 4. Tot slot

Positieve feedback	
G	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alles is benoemd. Is echt tevreden.</li> <li>• Begeleiding is lief. Ik ben blij.</li> <li>• Erg dankbaar voor de mogelijkheden.</li> <li>• Hij is erg blij met Cavent, hij vindt het super!</li> <li>• Hij wordt niet gepest, maar wil duidelijk nadrukken dat hij niet voor dikzak wordt uitgemaakt. Niet tegen hem of een ander, omdat hij vroeger hierover gepest is. Dit vindt hij heel belangrijk en vroeg meerdere keren of ik dit wilde noteren.</li> </ul>
L	<ul style="list-style-type: none"> <li>• -</li> </ul>
N	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik vond het leuk en leerzaam mee te doen met dit onderzoek.</li> <li>• Vond het erg leuk dat begeleiding mee geweest is naar de bioscoop. Lekker er even tussenuit.</li> </ul>
V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik ben heel tevreden over het wonen op de Vlashof. Wanneer er veranderingen zijn bij Cavent hoor ik ze van de begeleiding als ik thuis kom van dagbesteding of bijvoorbeeld op de groep. Soms mis ik wel eens informatie. Maar als het belangrijk is, staat het op het bord.</li> <li>• Ik heb een super kamer, ik heb lekker eten en ik wil hier nooit weg!</li> <li>• Ik was tevreden over het basisposter gesprek., maar vind dit niet altijd leuk. Ik heb mijn moeder en zus gekozen om erbij te zijn. Verder heb ik niets te vertellen.</li> <li>• Nee, Hij heeft het gevoel dat hij alles heeft kunnen vertellen.</li> <li>• Wanneer er iets verandert bij Cavent vertelt de begeleider het aan tafel en meestal begrijp ik dat wel. Op de Molenschaer gaan ze een grote haaknaald zoeken, zodat ik kan proberen iets te maken. Annemarie gaat dat doen. Dan wil ik eens proberen of dat kan.</li> </ul>
T	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Goede begeleiding</li> <li>• Ik ben blij met Jennifer! Ik had hiervoor ambulans vanuit Grutto 1 keer per maand want ze ging weg. Daarna kwam Jennifer. het doorgeven van verandering kon beter.</li> <li>• Ik vind 2 begeleiding fijn om te vertellen dat ik uit zijn lichaam gevoel eruit over praten.</li> <li>• Rob is een goede begeleider. helaas is hij wel al heel oud. Hoop dat hij als hij met pensioen gaat dat hij vervangen wordt die minstens net zo goed is.</li> </ul>

Verbeterpunten/wensen voor de toekomst	
G	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is verwarming geplaatst ik wist niet wanneer dit ging gebeuren. Ze lieten rommel achter in mijn huis.</li> <li>• Het is soms wat eenzaam.</li> <li>• Ik zou weleens naar een ander huisje op een andere locatie willen kijken.</li> <li>• Meer kennis krijgen van mensen die in de woonvoorziening komt.</li> <li>• Praktisch gezien zijn de nieuwe verwarming met het handmatige aanzetten vervelend.</li> </ul>
L	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beter samenwerken met cliënten, cliënten serieus nemen. Beloftes/afspraken nakomen. Ik heb geen laag niveau zoals sommige anderen, ik word echter niet serieus genomen en vaak gelijk behandeld als mensen met een zwaardere beperking, er wordt dan al snel gezegd dat ik mezelf beter voel, dat is niet het geval echter wil ik wel op een normaal niveau benaderd worden.</li> <li>• De wifi is regelmatig waardeloos.</li> <li>• De zorg is niks, wordt niet serieus genomen.</li> <li>• Groot verschil in intelligentieniveau op de locatie, ik zou dus serieuzer genomen willen worden en als volwaardig behandeld, geen kinderstem bijvoorbeeld.</li> <li>• Ik probeer altijd om te stoppen met roken maar dat is heel erg moeilijk</li> <li>• Ja, ik werd opeens naar een andere kamer gestuurd en was daar verre van blij mee.</li> </ul>
N	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het zou fijn zijn als we nieuwtjes niet op het allerlaatste moment horen.</li> <li>• Hoort nieuws op het laatste nippertje, zou dat eerder willen horen</li> <li>• Ik wil graag meer begeleidingsuren. Ik vind het eten niet altijd warm genoeg. Ik vind de combinaties van eten niet altijd lekker. Het is dan bijvoorbeeld te pittig of te slijmerig.</li> </ul>
V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nee, geen opmerkingen meer want ik wil graag voetbal gaan kijken. Volgend jaar graag doorgeven dat er iemand komt voor het cto zodat ik het van te voren weet. Ik vond het jammer dat ik het vandaag niet wist.</li> </ul>
T	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dat ik op de woensdag begeleiding wil- en nog geen goede klik met Letty</li> <li>• Er zijn te weinig begeleiders, bij langdurige ziekte wordt de begeleider niet vervangen. Bij de antwoorden in deze vragenlijst ontbreekt de optie "altijd".</li> <li>• Ik wil graag bijtijds weten als begeleiding verhinderd is. Verder alles houden zo</li> <li>• Ik woon naar mijn zin (eigen woning) Ik krijg genoeg begeleiding. Alleen als er iets is dan wordt het vaak opzij geschoven en moet ik wachten. Ik word hier nerveus van en zit dan niet lekker in mijn vel. Soms hoor ik via anderen dat er iets is of is geweest.</li> <li>• Over begeleiding dat ze niet alles door vertellen aan mijn familie enz.</li> </ul>