

Clïentervaringsonderzoek Albero 2021

rapport jong volwassen cliënten wonen

Den Haag, juli 2021

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	4
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Opbouw van het rapport	4
2.	METHODE	5
2.1.	Inleiding	5
2.2.	Vragenlijst en dataverzameling	5
2.3.	Analyse en wijze van rapporteren	6
3.	BEGELEIDING	8
3.1.	Antwoordverdeling begeleiding	8
3.2.	Vergelijking met uitkomsten 2018	10
3.3.	Vergelijking tussen groepen	10
3.4.	Oordeel begeleiding	11
4.	WONEN	13
4.1.	Antwoordverdeling woning	13
4.2.	Antwoordverdeling eten	14
4.3.	Antwoordverdeling hulp in huis	14
4.4.	Antwoordverdeling beslissen en huisregels	15
4.5.	Vergelijking met uitkomsten 2018	16
4.6.	Vergelijking tussen groepen	17
4.7.	Oordeel wonen	18
5.	DAGBESTEDING BIJ DE BETUWE	19
5.1.	Inleiding	19
5.2.	Antwoordverdeling dagbesteding De Betuwe	19
5.3.	Antwoordverdeling begeleiding dagbesteding	20
5.4.	Vergelijking met uitkomsten 2018	21
5.5.	Oordeel dagbesteding De Betuwe	22
6.	VRIJE TIJD	23
6.1.	Antwoordverdeling vrije tijd	23
6.2.	Vergelijking met uitkomsten 2018	24
6.3.	Vergelijking tussen groepen	24
6.4.	Oordeel Vrije tijd	25
7.	MEDISCHE ZORG EN THERAPIE	26
7.1.	Inleiding	26
7.2.	Antwoordverdeling medische zorg en therapie	26
7.3.	Vergelijking met uitkomsten 2018	27
7.4.	Vergelijking tussen groepen	27
8.	ZORGPLAN	28

8.1.	Inleiding	28
8.2.	Antwoordverdeling zorgplan	28
8.3.	Vergelijking met uitkomsten 2018	29
8.4.	Vergelijking tussen groepen	30
9.	INSPRAAK EN KLACHTEN	31
9.1.	Inleiding	31
9.2.	Inpraak (cliëntenraad)	31
9.3.	Cliëntvertrouwenspersoon	31
9.4.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	32
9.5.	Vergelijking met uitkomsten 2018	33
9.6.	Vergelijking tussen groepen	34
10.	TOT SLOT	35
10.1.	Kwaliteit van leven	35
11.	BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN	36
11.1.	Inleiding	36
11.2.	Positieve aspecten	36
11.3.	Mogelijke verbeterpunten op populatieniveau	37
11.4.	Vergelijking met uitkomsten 2018	38
11.5.	Vergelijking tussen Albero GH en De Kroon	38
11.6.	Algemeen oordeel	39
BIJLAGE 1:	VERGELIJKING MET UITKOMSTEN ONDERZOEK KINDEREN	40

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

Ipsos Facto heeft het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd voor de Albero Zorggroep. Albero Zorggroep bestaat uit de zorgorganisaties De Kroon, Albero Gezinshuizen en de Betuwe Dagbesteding. De drie organisaties bieden hulp, begeleiding en ondersteuning aan kinderen en (jong) volwassenen met psychische- en/of gedragsproblematiek. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek zijn per organisatie vastgelegd in drie rapportages: jong volwassen cliënten wonen, wonen kinderen en cliënten dagbesteding.

Deze rapportage heeft betrekking op de jong volwassen cliënten die wonen bij Albero en De Kroon. In bijlage 1 wordt het percentage 'positieve antwoorden' van de drie onderzochte groepen 'wonen' met elkaar vergeleken: jongvolwassenen die wonen bij Albero en De Kroon en kinderen die wonen bij de Kroon.

Uitgangspunt bij het cliëntervaringsonderzoek 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. Opbouw van het rapport

In het volgende hoofdstuk wordt kort ingegaan op de wijze waarop het onderzoek is opgezet en uitgevoerd. Het hoofdstuk bevat tevens een weergave van de respons. De daarop volgende hoofdstukken hebben betrekking op de resultaten, waarbij de indeling van de vragenlijst wordt gevolgd. Dat betekent dat elke module in de vragenlijst het onderwerp is van een hoofdstuk. Achtereenvolgens zijn dat: begeleiding, wonen, dagbesteding, vrije tijd, medische zorg en therapie, zorgplan, inspraak en klachten en tot slot.

2. METHODE

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke wijze het cliëntervaringsonderzoek bij Albero is opgezet en uitgevoerd: de gebruikte vragenlijst, de wijze van afname en de uiteindelijke respons. Ook wordt kort ingegaan op de wijze waarop de antwoorden zijn geanalyseerd en de opbouw van de resultatenhoofdstukken.

2.2. Vragenlijst en dataverzameling

Het uitgangspunt voor het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst ‘Cliënten aan het woord’ (versie 2020). Deze is bedoeld voor de inventarisatie van cliëntervaringen in de verstandelijk gehandicaptenzorg. Voor toepassing bij cliënten wonen (Albero Gezinshuizen en De Kroon) is de meest recente basisversie van de vragenlijst gebruikt. Daaraan is een aantal vragen toegevoegd die ook zijn gebruikt in het vorige cliëntervaringsonderzoek (2018). Het gaat dan onder andere over de vraag of cliënten vinden dat de begeleiders hen serieus nemen en enkele vragen over de gedragswetenschapper bij het thema zorgplan.

In totaal zijn 89 enquêtes ingevuld met en door cliënten wonen (Albero en De Kroon). Tweederde van de cliënten woont op een locatie van Albero Gezinshuizen (58 respondenten), eenderde woont bij De Kroon (31 respondenten).

Onderstaande tabellen laten de respons per locatie (woning) zien (eerst Albero, dan de Kroon in tabel 2.2. Voor de volledigheid is in tabel 2.3 ook de respons weergegeven bij de groep kinderen die wonen bij een locatie van De Kroon):

Tabel 2.1. Respons naar woonlocatie Albero Gezinshuizen

	respons (%)
Het Kompas	89%
De Wij	94%
De Deel	91%
De Dijk	63%
Kleine meeuw	100%
De Kolibrie	67%
Totaal	82%

Tabel 2.2. Respons naar woonlocatie De Kroon

	respons (%)
De Kei	88%
Gewoon Thuis	100%
De Schakel	58%
De Mooieweg	56%
Andelst	70%
Het Anker	75%
totaal	69%

Tabel 2.3. Respons naar woonlocatie bij de groep kinderen¹

	respons (%)
Alles Kids	70%
De Burgt	80%
Het Nobishuis	100%
Onder de Pannen	100%
totaal	87%

Overall bedraagt de respons onder de jong volwassenen 79% en dat is redelijk tot goed te noemen. Uitsplitsing naar groep/organisatie laat zien dat de respons bij Albero Gezinshuizen redelijk tot goed is. Twee locaties blijven wat achter (De Dijk en De Kolibrie, beide minder dan 70%). De respons bij De Kroon is redelijk, en schommelt nogal per locatie. De locaties De Schakel en Mooieweg blijven wat achter in de respons (beide minder dan 60% respons).

In de rapportage worden de ervaringen van cliënten van Albero Gezinshuizen en De Kroon met elkaar vergeleken (de ‘positieve’ antwoorden per organisatie). Gezien de kleine aantallen bewoners per locatie (met name bij De Kroon) zijn de resultaten niet verder uitgesplitst naar locatie. Om een indicatie te krijgen van mogelijke verschillen in ervaring van betrokkenen per locatie hebben we wel de rapportcijfers uitgesplitst naar woonlocatie, evenals de open antwoorden. Deze zijn opgenomen in de bijlage bij deze rapportage. Op verzoek kunnen ook nog uitsplitsingen worden gemaakt voor specifieke vragen.

2.3. Analyse en wijze van rapporteren

Het bestand met daarin alle ingevoerde gegevens is geanalyseerd met het statistische programma SPSS. In de analyses zijn eerst van alle individuele vragen de verdeling van de antwoorden uitgedraaid. Daarbij is onderzocht welk deel van de cliënten ‘tevreden’ is, en waar eventuele verbeterpunten zitten (op basis van aandeel antwoorden ‘niet altijd’ en

¹ de resultaten van het onderzoek onder kinderen zijn beschreven in een andere rapportage. In bijlage 1 van deze rapportage worden de antwoorden van de drie groepen met elkaar vergeleken.

'vaak niet'). Vervolgens zijn de antwoorden van de cliënten Albero en cliënten de Kroon met elkaar vergeleken op basis van het percentage positieve antwoorden.

De vergelijking tussen de twee groepen vindt plaats aan de hand van het aantal 'positieve' antwoorden, na correctie voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. Deze antwoorden zeggen immers niks over de beleving van de bewoners, maar alleen iets over het begrijpen van de vraag, of het van toepassing zijn ervan op de eigen situatie. Bij vragen waarbij 'weet niet' en/of 'n.v.t.' is geantwoord, is de antwoordverdeling derhalve opnieuw berekend, zodat de antwoorden, 'ja, bijna altijd', 'kan beter' en 'nee, vaak niet' weer optellen tot 100%.

De resultatenhoofdstukken in deze rapportage zijn volgens een vast patroon opgebouwd:

- Tabel met de antwoordverdeling voor alle gesloten vragen.
- Beschrijving van de opvallende resultaten (kwalitatief).
- Een overzicht van de antwoordverdeling in de vorm van een staafdiagram.
- Vergelijking van de uitkomsten (positieve antwoorden) met de uitkomsten van 2018.
- Vergelijking tussen Albero Gezinshuizen en De Kroon op basis van het percentage 'positieve' antwoorden.
- Rapportcijfer en uitsplitsing daarvan naar de groepen/organisaties.

3. BEGELEIDING

3.1. Antwoordverdeling begeleiding

In tabel 3.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de (persoonlijke) begeleiding bij het wonen.

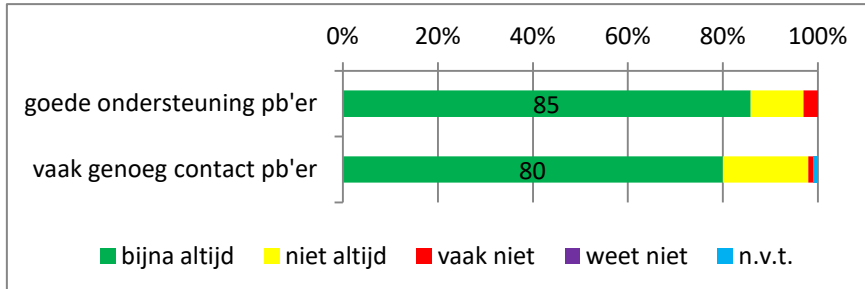
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n=89, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	85	11	3	-	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	80	18	1	-	1
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	72	25	1	2	-
4. De begeleiders je begrijpen?	66	28	2	3	-
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	61	36	2	-	1
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	71	24	2	2	1
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	81	13	3	1	1
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij de begeleiding?	64	11	8	9	8
9. De begeleiders jou serieus nemen?	75	15	3	4	2
10. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	79	12	3	3	2
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	84	12	2	-	1
12. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	82	10	3	3	1

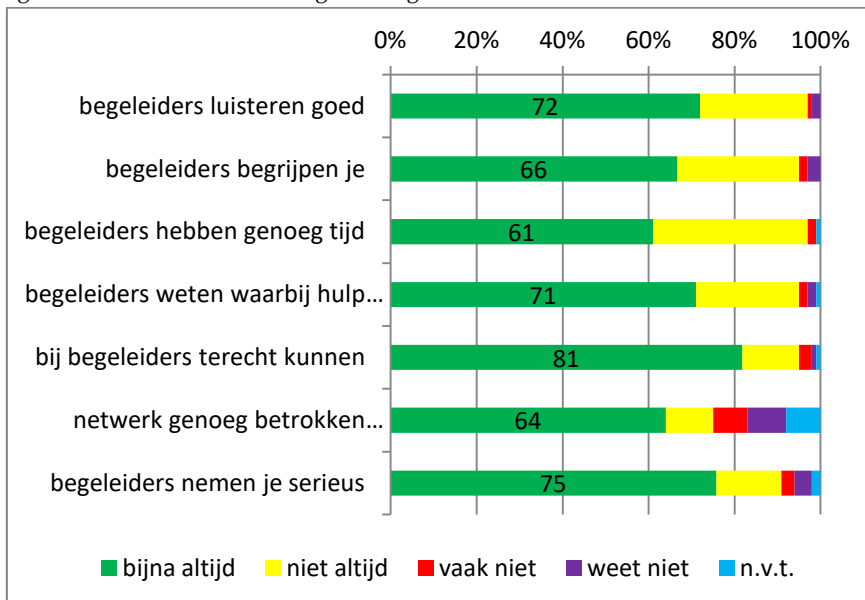
- De cliënten oordelen het vaakst positief over de ondersteuning door de pb'er, over het bij de begeleiders terecht kunnen en het stimuleren door begeleiders om dingen zelf te doen en nieuwe dingen te leren. Bij deze vragen is door ten minste 80% van de cliënten wonen positief geantwoord.
- Er zijn nauwelijks negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven. Relatieve uitzondering is de vraag over betrokkenheid van familie/vrienden bij de begeleiding (8%).
- Een tamelijk groot deel van de cliënten ziet bij dit onderwerp ruimte voor verbetering (antwoord 'niet altijd'). Het vaakst is dat antwoord gekozen bij de vragen over luisteren, begrijpen, voldoende tijd hebben en kennen van de hulpvraag door begeleiders (door ongeveer een kwart van de cliënten).

Deze resultaten zijn ook in de vorm van een grafiek weergegeven (figuur 3.1-3.3).

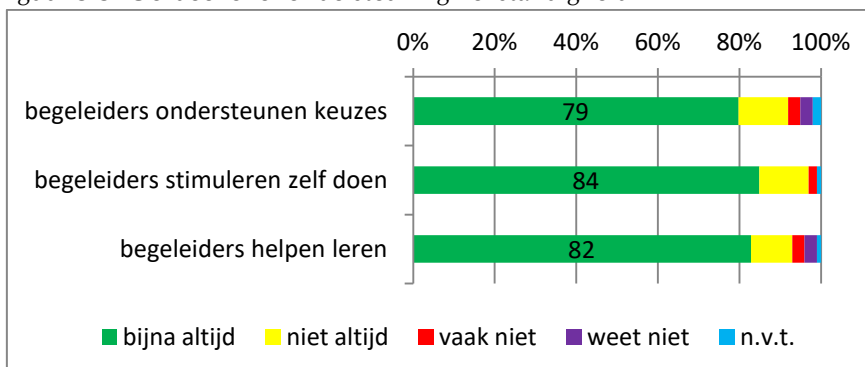
figuur 3.1. Oordeel over persoonlijk begeleider



figuur 3.2. Oordeel over begeleiding



figuur 3.3. Oordeel over ondersteuning zelfstandigheid



3.2. Vergelijking met uitkomsten 2018

In deze paragraaf worden de antwoorden vergeleken met die van de vorige meting (2018). We vergelijken 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’, ‘kan beter’ en ‘nee, vaak niet’ weer optellen tot 100%. Als gevolg daarvan wijkt de antwoordverdeling hieronder (percentage positieve antwoorden) wat af van de antwoordverdeling in tabel 3.1 (waar geen correctie heeft plaatsgevonden).

Tabel 3.2. Oordeel begeleiding 2021 en 2018, positieve antwoorden na correctie weet niet/n.v.t.

Vind je dat:	😊 2021	😊 2018
1. Je <u>persoonlijk begeleider</u> jou goed ondersteunt?	85	91
2. Je vaak genoeg contact hebt met je <u>pb'er</u> ?	81	81
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	73	77
4. De begeleiders je begrijpen?	68	76
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	62	75
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	73	85
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	83	92
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij de begeleiding?	77	77
9. De begeleiders jou serieus nemen?	81	75
10. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	83	81
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	85	91
12. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	86	86

Als we de uitkomsten naast elkaar zetten zien we bij de meeste vragen geen opvallende verschillen (geen verschillen van ten minste 10 procentpunt). Het lijkt er wel op dat de cliënten in 2021 wat minder vaak positief oordelen over de beschikbare tijd van de begeleiders en het weten waar de cliënt hulp bij nodig heeft.

3.3. Vergelijking tussen groepen

In deze paragraaf worden de antwoorden van de cliënten van Albero Gezinshuizen en De Kroon met elkaar vergeleken. Ook hier vergelijken we de uitkomsten aan de hand van de positieve antwoorden, waarbij we corrigeren voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’.

Tabel 3.3. Oordeel begeleiding Albero en De Kroon, positieve antwoorden na correctie.

Vind je dat:	😊 Albero	😊 De Kroon
1. Je <u>persoonlijk begeleider</u> jou goed ondersteunt?	91	74
2. Je vaak genoeg contact hebt met je <u>pb'er</u> ?	86	71
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	84	55
4. De begeleiders je begrijpen?	78	52
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	61	61
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	77	67
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	86	77
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij de begeleiding?	76	79
9. De begeleiders jou serieus nemen?	84	75
10. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	87	76
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	90	77
12. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	89	79

Als we de uitkomsten van beide groepen naast elkaar zetten, zien bij een de meeste vragen een verschil van ten minste 10 procentpunt (groen gearceerd). Cliënten van Albero Gezinshuizen zijn relatief vaker positief over de begeleiding dan cliënten van De Kroon. Het verschil is het grootst bij de vraag of begeleiders goed luisteren naar de bewoner.

Bij de vraag of begeleider voldoende tijd heeft is er geen verschil, en bij de vraag over de betrokkenheid van het eigen netwerk bij de begeleiding oordelen cliënten van De Kroon iets vaker positief (maar dat verschil is klein).

3.4. Oordeel begeleiding

Aan de cliënten is ook gevraagd om hun oordeel over de begeleiding uit te drukken in een rapportcijfer. Gemiddeld geven zij een 8,2 aan de begeleiding bij Albero. Cliënten van Albero Gezinshuizen geven gemiddeld een wat hoger cijfer (8,5) aan de begeleiding dan cliënten van De Kroon (7,6).

De antwoordverdeling per organisatie wordt in onderstaande tabel samengevat:






Tabel 3.4. Verdeling rapportcijfers begeleiding (n = 72)

	gemiddeld cijfer	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	hoogste cijfer
Albero Gezinshuizen	8,5	1 (2%)	5	10
De Kroon	7,6	3 (11%)	2	10
Totaal/gemiddelde	8,3	4 (6%)	2	10

Er zijn nauwelijks lage cijfers gegeven; in totaal vier keer, waarvan twee keer een 5. Het laagste cijfer is een 2 (twee keer door cliënten van De Kroon). Het vaakst gegeven cijfer is een 9, dit is gegeven door 44% van de cliënten (met name cliënten Albero). Bijna driekwart van de populatie geeft een 8 of hoger aan de begeleiding.

Voor een deel van de cliënten is het geven van een rapportcijfer (te) moeilijk of abstract. Voor die groep hebben we een vraag in de enquête opgenomen naar de tevredenheid met de begeleiding in het algemeen als alternatief voor het geven van een cijfer. 16 cliënten hebben deze vraag beantwoord (12 van Albero en 4 van De Kroon).

Tabel 3.5. Tevredenheid begeleiding (alternatief voor rapportcijfer, n = 16)

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Albero Gezinshuizen	8 (67%)	3 (25%)	1 (8%)	-	-
De Kroon	2 (50%)	-	1 (25%)	1 (25%)	-

4. WONEN

4.1. Antwoordverdeling woning

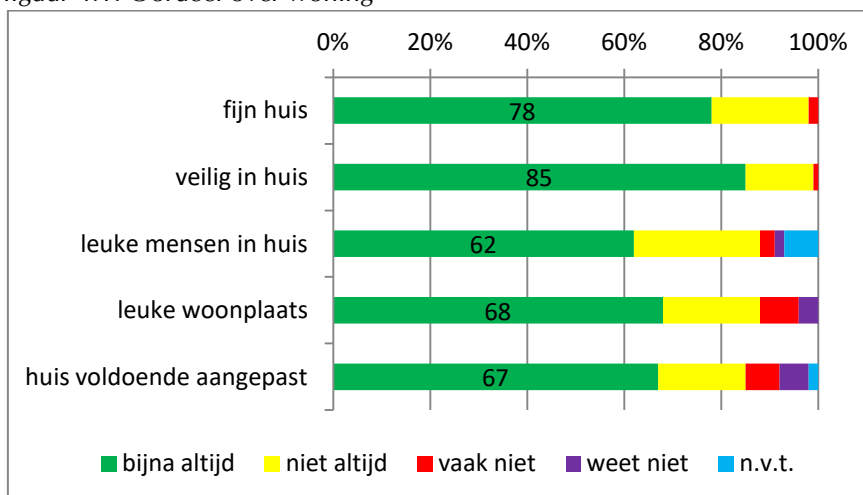
Het thema wonen in de vragenlijst is in vier blokken verdeeld: de woning (of: je huis), eten zorg/hulp en beslissen/huisregels. In onderstaande tabel (en in de figuur daaronder) is de antwoordverdeling van alle cliënten wonen weergegeven.

Tabel 4.1. Oordeel cliënten over de eigen woning (n=89, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijn huis hebt?	78	20	2	-	-
2. Je veilig bent in je huis?	85	14	1	-	-
3. Je met leuke mensen in huis woont?	62	26	3	2	7
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	68	20	8	4	-
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	67	18	7	6	2

- Uit de tabel blijkt dat bijna 80% van de cliënten positief oordeelt over hun huis en 85% over de veiligheid in huis. Iets minder dan tweederde oordeelt positief over de huisgenoten.
- Er zijn niet veel negatieve antwoorden. Bij de vraag over woonplaats en aanpassingen in huis is het aandeel kritische antwoorden iets groter.
- Een kwart van de respondenten kiest het antwoord 'niet altijd' als het over de huisgenoten gaat. Ongeveer een vijfde is niet altijd positief over het eigen huis en de woonplaats.

figuur 4.1. Oordeel over woning



4.2. Antwoordverdeling eten

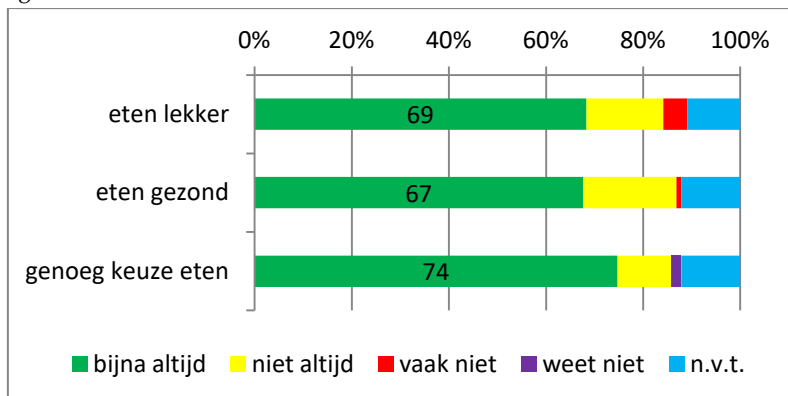
We hebben drie vragen gesteld over eten.

Tabel 4.2. Oordeel cliënten over eten (n=89, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
6. Het eten lekker is?	69	16	5	-	11
7. Het eten gezond is?	67	19	1	-	12
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	74	11	-	2	12

- Ruim tweederde van de cliënten oordeelt positief over het eten en het gezond zijn. Bij de vraag over keuzemogelijkheden is dat ongeveer driekwart. Zie tabel 4.5
- Het antwoord 'vaak niet' is nauwelijks gegeven.
- Ongeveer een op de zes cliënten ziet ruimte voor verbetering als het om het eten gaat, bijna een vijfde kiest dit antwoord als het gaat om gezond zijn van het eten.

figuur 4.2. Oordeel over eten



4.3. Antwoordverdeling hulp in huis

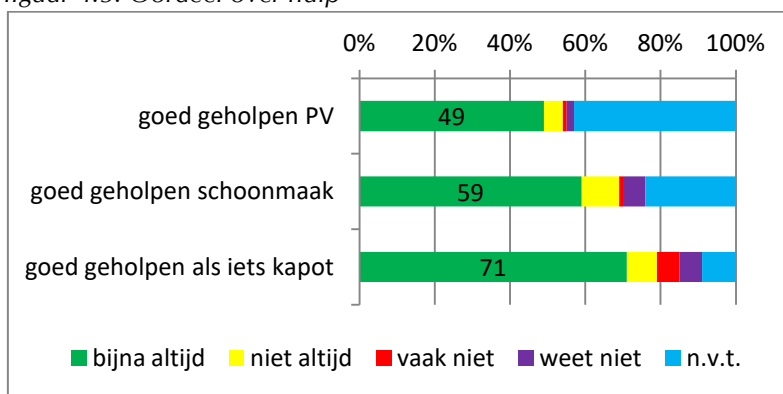
Tabel 4.3. laat het oordeel zien m.b.t. hulp in huis.

Tabel 4.3. Oordeel cliënten over hulp (n=89, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
9. Je genoeg geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	49	5	1	2	43
10. Je genoeg geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	59	10	1	6	24
11. Je genoeg geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	71	8	6	6	9

- De vraag over persoonlijke verzorging is op bijna de helft van de cliënten niet van toepassing. De antwoordverdeling wordt daardoor vertekend. Dit geldt in mindere mate ook voor de andere vragen.
- Cliënten oordelen relatief het vaakst positief over hulp bij verzorging, na correctie voor n.v.t. is ongeveer 90% hierover positief.
- Er zijn nauwelijks negatieve antwoorden gegeven. Wel ziet een tiende (15% na correctie) ruimte voor verbetering als het gaat om hulp bij het schoonmaken.

figuur 4.3. Oordeel over hulp



4.4. Antwoordverdeling beslissen en huisregels

We hebben vier vragen gesteld over beslissen en huisregels. De antwoordverdeling staat in onderstaande tabel.

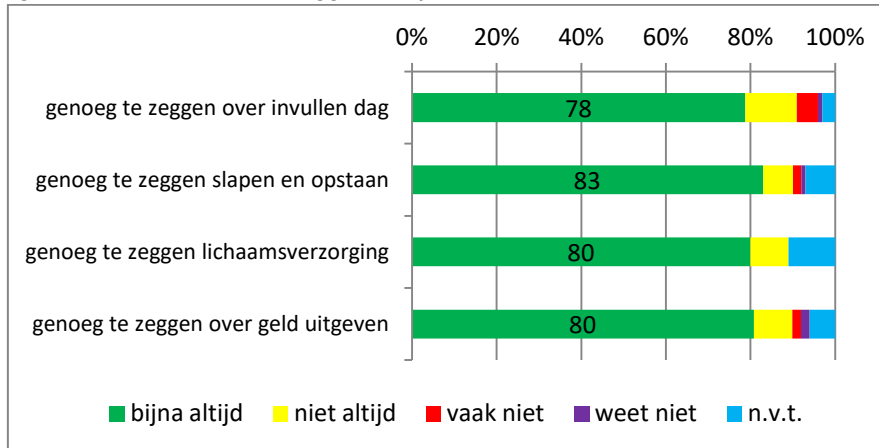
Tabel 4.4. Oordeel cliënten over zeggenschap (n=89, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?	78	12	5	1	3
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	83	7	2	1	7
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	80	9	-	-	11
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	80	9	2	2	6

- Cliënten oordelen relatief het vaakst positief over de zeggenschap over bedtijden en lichaamsverzorging (90% positief na correctie).
- Er zijn bij dit onderwerp nauwelijks negatieve antwoorden gegeven.

- Ongeveer een op de zes cliënten is niet altijd tevreden over zeggenschap over het invullen van de dag.

figuur 4.4. Oordeel over zeggenschap



4.5. Vergelijking met uitkomsten 2018

In de tabel hieronder worden de uitkomsten vergeleken met die van 2018 (cliënten wonen). De vergelijking vindt plaats aan de hand van de positieve antwoorden, gecorrigeerd voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’.

Tabel 4.5. Oordeel wonen, positieve antwoorden in 2021 en 2018 (na correctie)

Vind je dat:	😊 2021	😊 2018
1. Je een fijn huis hebt?	78	82
2. Je veilig bent in je huis?	85	87
3. Je met leuke mensen in huis woont?	68	59
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	71	66
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	73	79
6. Het eten lekker is?	77	77
7. Het eten gezond is?	77	85
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	87	87
9. Je genoeg geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	89	89
10. Je genoeg geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	84	84
11. Je genoeg geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	84	82
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	82	87
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen/op staat?	90	84
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	90	95
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	88	84

De vergelijking laat kleine verschillen zien, maar nergens meer dan 10 procentpunt.

4.6. Vergelijking tussen groepen

In deze paragraaf worden de antwoorden van cliënten Albero Gezinshuizen en cliënten De Kroon met elkaar vergeleken. We doen dat wederom aan de hand van de positieve antwoorden, na correctie voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’.

Tabel 4.6. Oordeel wonen Albero GH en De Kroon, positieve antwoorden na correctie

Vind je dat:	😊 Albero	😊 De Kroon
1. Je een fijn huis hebt?	83	68
2. Je veilig bent in je huis?	84	87
3. Je met leuke mensen in huis woont?	63	78
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	81	52
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	81	59
6. Het eten lekker is?	75	82
7. Het eten gezond is?	81	67
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	88	86
9. Je genoeg geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	85	100
10. Je genoeg geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	80	91
11. Je genoeg geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	90	73
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	87	72
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen/op staat?	90	90
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	94	82
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	87	89

We zien dat gemiddeld genomen de cliënten van Albero Gezinshuizen wat vaker positief oordelen over het wonen dan de cliënten van De Kroon (onder andere de woning, buurt, aanpassingen in huis en onderhoud). Bewoners bij De Kroon zijn vaker positief over de medebewoners, de hulp bij PV en (de hulp bij) het schoonmaken van het huis. Bij de niet gearceerde vragen is het verschil tussen de twee groepen klein of zijn de percentages ongeveer gelijk.

4.7. Oordeel wonen

Gemiddeld geven de cliënten een 7,9 als rapportcijfer voor het wonen bij Albero Gezinshuizen en De Kroon. Ook hier geven cliënten van Albero Gezinshuizen gemiddeld een wat hoger rapportcijfer (8,2) dan cliënten van De Kroon (7,5). De antwoordverdeling per organisatie wordt in onderstaande tabel samengevat:






Tabel 4.7. Verdeling rapportcijfers wonen (n = 73)

	gemiddeld cijfer	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	hoogste cijfer
Albero Gezinshuizen	8,2	1 (2%)	5	10
De Kroon	7,5	4 (15%)	2	10
Totaal/gemiddelde	7,9	5 (7%)	2	10

Er zijn in totaal vijf onvoldoendes gegeven, waarvan vier door bewoners van De Kroon. Het vaakst gegeven cijfer is een 9, dit is gegeven door 29% van de cliënten (zowel bij Albero als De Kroon is een 9 het vaakst gegeven cijfer). Tweederde van de populatie geeft een 8 of hoger aan het wonen.

Voor een deel van de cliënten is het geven van een rapportcijfer (te) moeilijk of abstract. Voor die groep hebben we een vraag in de enquête opgenomen naar de tevredenheid met het wonen als alternatief voor het geven van een cijfer. Elf cliënten hebben deze vraag beantwoord (7 van Albero en 4 van De Kroon).

Tabel 4.8. Tevredenheid wonen (alternatief voor rapportcijfer, n = 11)

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Albero Gezinshuizen	5 (71%)	2 (29%)	-	-	-
De Kroon	1 (25%)	2 (50%)	-	1 (25%)	-

5. DAGBESTEDING BIJ DE BETUWE

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met dagbesteding bij De Betuwe. Het gaat om alle cliënten wonen die dagbesteding hebben bij De Betuwe (n=26). Het oordeel van ambulante cliënten dagbesteding De Betuwe is een afzonderlijke rapportage terug te vinden. De verdeling naar locaties is als volgt:

Tabel 5.1. Respons naar locatie dagbesteding

	respons (n)	% van totaal
Boerderij Angeren	7	27%
ATC	5	19%
DubbelDruk	2	8%
Boerderij Gendt	5	19%
Combinatie	2	8%
Niet bekend	5	19%
Totaal	26	100%

5.2. Antwoordverdeling dagbesteding De Betuwe

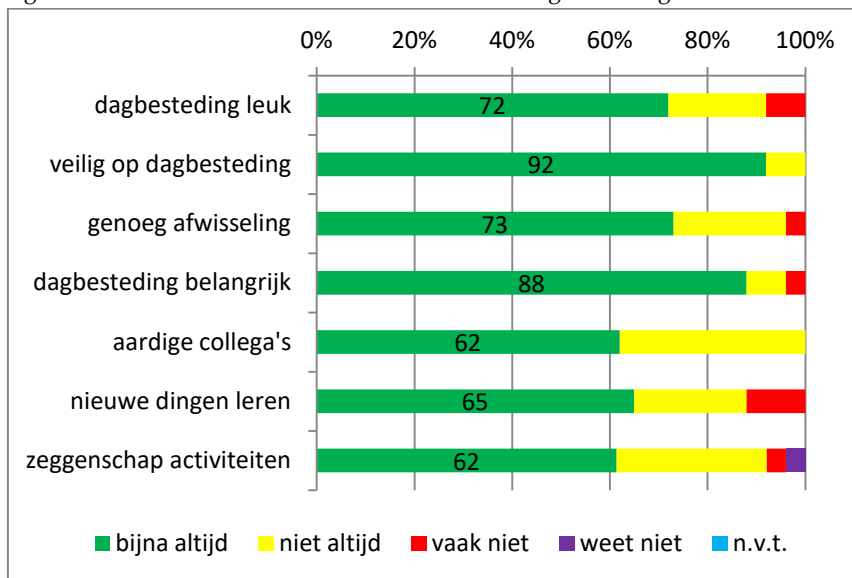
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling gegeven bij de vragen over de inhoud van dagbesteding. In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de ervaring met de begeleiding.

Tabel 5.2. Oordeel over dagbesteding bij De Betuwe (n=26, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je dagbesteding leuk is?	72	20	8	-	-
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	92	8	-	-	-
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	73	23	4	-	-
4. Je dagbesteding belangrijk is?	88	8	4	-	-
5. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	62	38	-	-	-
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	65	23	12	-	-
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	62	31	4	4	-

- Bijna driekwart van de cliënten vindt dat ze leuke dagbesteding hebben. De cliënten oordelen het vaakst positief over de veiligheid bij de dagbesteding en het belang van de dagbesteding (rond 90% positief). Bij de overige vragen oordeelt gemiddeld ongeveer tweederde van de respondenten positief.
- Er zijn relatief weinig negatieve antwoorden. Bij de vraag over nieuwe dingen leren kiest een op de acht cliënten dit antwoord.
- Bij de meeste vragen ziet een relatief groot deel van de respondenten ruimte voor verbetering. Relatief het vaakst geldt dit voor collega's en zeggenschap over activiteiten.

Figuur 5.1. oordeel cliënten De Betuwe over dagbesteding



5.3. Antwoordverdeling begeleiding dagbesteding

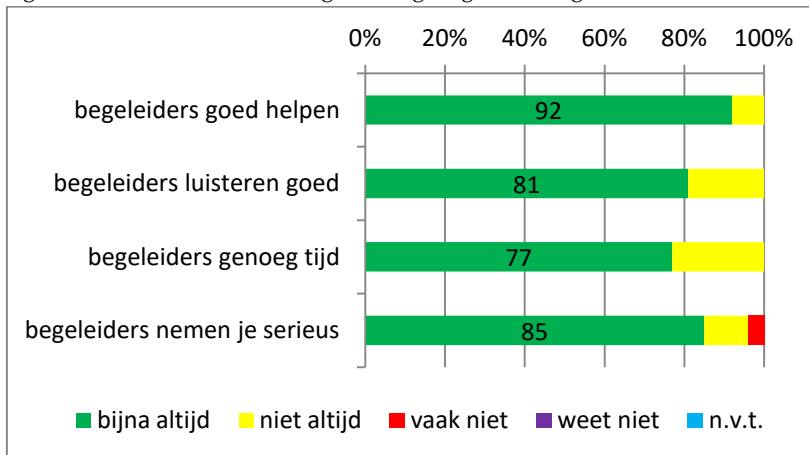
We hebben drie vragen gesteld over de begeleiding bij dagbesteding. De antwoordverdeling is hieronder weergegeven:

Tabel 5.3. Oordeel cliënten over begeleiding bij de dagbesteding (n = 26)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
8. De begeleiders bij je dagbesteding goed helpen?	92	8	-	-	-
9. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren?	81	19	-	-	-
10. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	77	23	-	-	-
11. De begeleiders bij je dagbesteding jou serieus nemen?	85	11	4	-	-

- Bijna alle cliënten oordelen positief over de ondersteuning van de begeleiders.
- Er zijn geen negatieve antwoorden gekozen. Wel ziet ongeveer een vijfde van de cliënten ruimte voor verbetering als het gaat om luisteren door begeleiders en het hebben van genoeg tijd.

Figuur 5.2. Oordeel over begeleiding dagbesteding



5.4. Vergelijking met uitkomsten 2018

Onderstaande tabel laat de verdeling van de positieve antwoorden zien in 2021 en 2018. Het gaat om antwoorden van cliënten wonen, die dagbesteding hebben bij De Betuwe. De uitkomsten zijn gecorrigeerd voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 5.4. Oordeel dagbesteding De Betuwe, positieve antwoorden in 2021 en 2018 (na correctie)

Vind je dat:	😊 2021	😊 2018
1. Je dagbesteding leuk is?	72	47
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	92	79
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	73	58
4. Je dagbesteding belangrijk is?	88	62
5. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	62	56
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	65	53
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	64	63
8. De begeleiders bij je dagbesteding goed helpen?	92	67
9. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren?	81	56
10. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	77	56
11. De begeleiders bij je dagbesteding jou serieus nemen?	85	63

De vergelijking laat zien dat de cliënten in 2021 vaker positief oordelen over de inhoud van de dagbesteding en de begeleiding. Het oordeel over nieuwe dingen kunnen leren en zeggenschap over de dagbesteding is niet veranderd ten opzichte van de vorige meting.

5.5. Oordeel dagbesteding De Betuwe

Gemiddeld geven de cliënten een 8,5 als rapportcijfer voor de dagbesteding bij De Betuwe. Er zijn geen onvoldoendes gegeven, zoals onderstaande tabel laat zien:

Tabel 5.5. Verdeling rapportcijfers dagbesteding (n = 19)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	-	-
5	-	-
6	2	11%
7	1	5%
8	4	21%
9	9	47%
10	3	16%

We zien dat er veel hoge cijfers zijn gegeven. Meer dan 80% van de cliënten geeft het cijfer 8 of hoger. Bijna de helft geeft een 9.

De vraag naar tevredenheid is door zes cliënten beantwoord (als alternatief voor een rapportcijfer). Vier van hen zijn heel tevreden, twee cliënten zijn een 'beetje tevreden'.

6. VRIJE TIJD

6.1. Antwoordverdeling vrije tijd

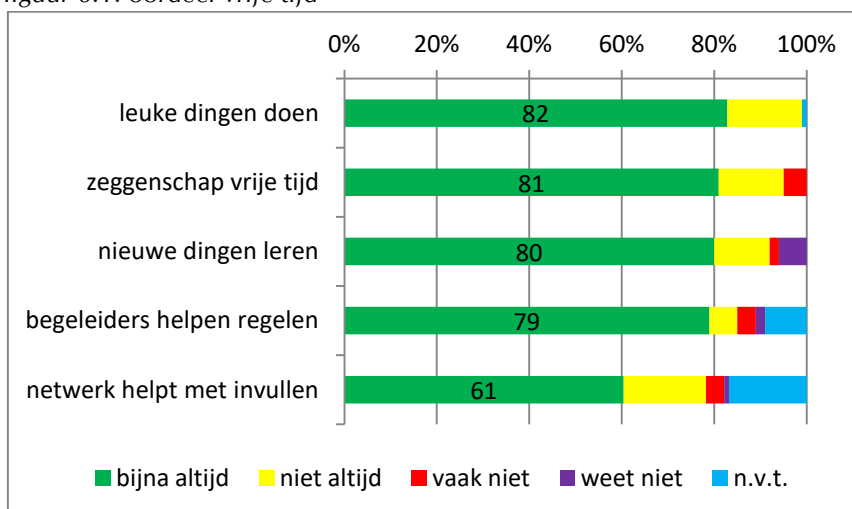
In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten Albero Gezinshuizen en De Kroon over hun vrijetijdsbesteding.

Tabel 6.1. Oordeel cliënten over hun vrije tijd en hulp begeleiders (n=85)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd (als je niet naar dagbesteding of werk gaat)?	82	16	-	-	1
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	81	14	5	-	-
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?	80	12	2	6	-
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijv. hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	79	6	4	2	9
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	61	18	4	1	17

- Meer dan 80% van de cliënten is tevreden over de dingen die hij/zij kan doen in de vrije tijd en de zeggenschap over hun vrije tijd.
- Er zijn bij deze vragen nauwelijks negatieve antwoorden gegeven.
- Bij de meeste vragen ziet ten minste een tiende deel van de cliënten ruimte voor verbetering, bij de vraag naar hulp van begeleiders is het aandeel kritische antwoorden het kleinst.

figuur 6.1. oordeel vrije tijd



6.2. Vergelijking met uitkomsten 2018

Onderstaande tabel laat het oordeel over de vrije tijd zien van de cliënten wonen in 2021 en 2018 (positieve antwoorden, na correctie).

Tabel 6.2. Oordeel vrije tijd in 2021 en 2018, positieve antwoorden na correctie.

Vind je dat:	😊 2021	😊 2018
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd ?	83	85
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	81	92
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?	85	86
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	89	91
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	74	86

Het oordeel over de zeggenschap over de vrije tijd en over de hulp van vrienden en familie is wat minder vaak positief dan in 2018. Het zou kunnen dat dit te maken heeft met de beperkingen door corona in de afgelopen periode, waardoor meer restricties zijn ervaren met betrekking tot de invulling van de vrije tijd.

6.3. Vergelijking tussen groepen

In onderstaande tabel worden beide groepen met elkaar vergeleken aan de hand van de positieve antwoorden (na correctie weet niet en n.v.t.).

Tabel 6.3. Oordeel vrije tijd Albero GH en De Kroon, positieve antwoorden na correctie.

Vind je dat:	😊 Albero	😊 De Kroon
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd ?	82	86
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	86	69
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?	87	82
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	96	77
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	73	76

Cliënten van Albero Gezinshuizen oordelen vaker positief over zeggenschap over de vrije tijd en over de hulp van begeleiders om iets te regelen in de vrije tijd. Bij de andere vragen is het percentage positieve antwoorden ongeveer gelijk.

6.4. Oordeel Vrije tijd

Gemiddeld geven de cliënten een 8,1 als rapportcijfer aan hun vrijetijdsinvulling. Ook hier geven cliënten van Albero Gezinshuizen gemiddeld een wat hoger rapportcijfer (8,3) dan cliënten van De Kroon (7,9). De antwoordverdeling per organisatie wordt in onderstaande tabel samengevat:






Tabel 6.4. Verdeling rapportcijfers vrije tijd (n = 69)

	gemiddeld cijfer	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	hoogste cijfer
Albero Gezinshuizen	8,3	2 (4%)	5	10
De Kroon	7,9	3 (12%)	3	10
Totaal/gemiddelde	8,1	5 (7%)	2	10

Er zijn in totaal vijf onvoldoendes gegeven. Het vaakst gegeven cijfer is een 9, dit is gegeven door 26% van de cliënten (zowel bij Albero als De Kroon is een 9 het vaakst gegeven cijfer). Tweederde van de populatie geeft een 8 of hoger aan de vrijetijdsbesteding.

Veertien cliënten hebben de vraag naar tevredenheid beantwoord, in plaats van het rapportcijfer (11 cliënten van Albero en 3 van De Kroon).

Tabel 6.5. Tevredenheid vrije tijd (alternatief voor rapportcijfer, n = 14)

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Albero Gezinshuizen	6 (55%)	4 (36%)	1 (9%)	-	-
De Kroon	1 (33%)	-	2 (67%)	-	-

7. MEDISCHE ZORG EN THERAPIE

7.1. Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten over de medische zorg. We hebben drie vragen gesteld over de toegankelijkheid van de zorg en de bejegening door de medewerkers. Er is bij dit onderwerp niet gevraagd naar een rapportcijfer.

7.2. Antwoordverdeling medische zorg en therapie

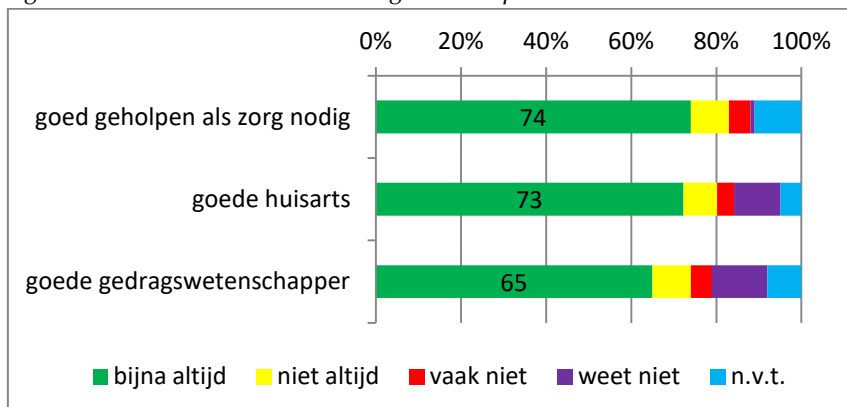
De vragen en antwoordverdeling zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 7.1. Oordeel over medische zorg en therapie (n=85, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	74	9	5	1	11
2. Je een goede huisarts hebt?	73	8	4	11	5
3. Je een goede gedragswetenschapper hebt?	65	9	5	13	8

- De cliënten oordelen - na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'- overwegend positief over de medische zorg.
- Cliënten hebben nauwelijks negatieve antwoorden ('vaak niet') gegeven.
- Ongeveer een op de zes cliënten is niet (altijd) positief over de toegankelijkheid van de medische zorg en/of therapie beter kan.

Figuur 7.2. Oordeel medische zorg en therapie



7.3. Vergelijking met uitkomsten 2018

Onderstaande tabel laat weer het oordeel in deze meting (2021) en de vorige meting (2018) zien, na correctie voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 7.2. Oordeel medische zorg in 2021 en 2018, positieve antwoorden na correctie

Vind je dat:	😊 2021	😊 2018
1. Je goed geholpen wordt als je medische zorg/therapie nodig hebt?	84	88
2. Je een goede huisarts hebt?	86	93
3. Je een goede gedragswetenschapper hebt?	82	87

Deze vergelijking laat geen opvallende verschillen zien. Het oordeel over de huisarts lijkt iets minder vaak positief, maar blijft rond de 90%.

7.4. Vergelijking tussen groepen

Onderstaande tabel toont het percentage positieve antwoorden per organisatie, na correctie voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 7.3. Oordeel medische zorg Albero GH en De Kroon, positieve antwoorden na correctie

Vind je dat:	😊 Albero	😊 De Kroon
1. Je goed geholpen wordt als je medische zorg/therapie nodig hebt?	90	72
2. Je een goede huisarts hebt?	89	78
3. Je een goede gedragswetenschapper hebt?	89	67

Bij de vragen over de zorg zien we dat cliënten van Albero Gezinshuizen vaker positief oordelen dan cliënten van De Kroon.

8. ZORGPLAN





8.1. Inleiding

In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van cliënten over het zorgplan. We hebben negen vragen gesteld over het zorgplan, de inbreng van de cliënt daarin, de rol van het netwerk en het houden aan afspraken uit het plan. Bij dit onderdeel van de vragenlijst is niet gevraagd naar een rapportcijfer.

8.2. Antwoordverdeling zorgplan

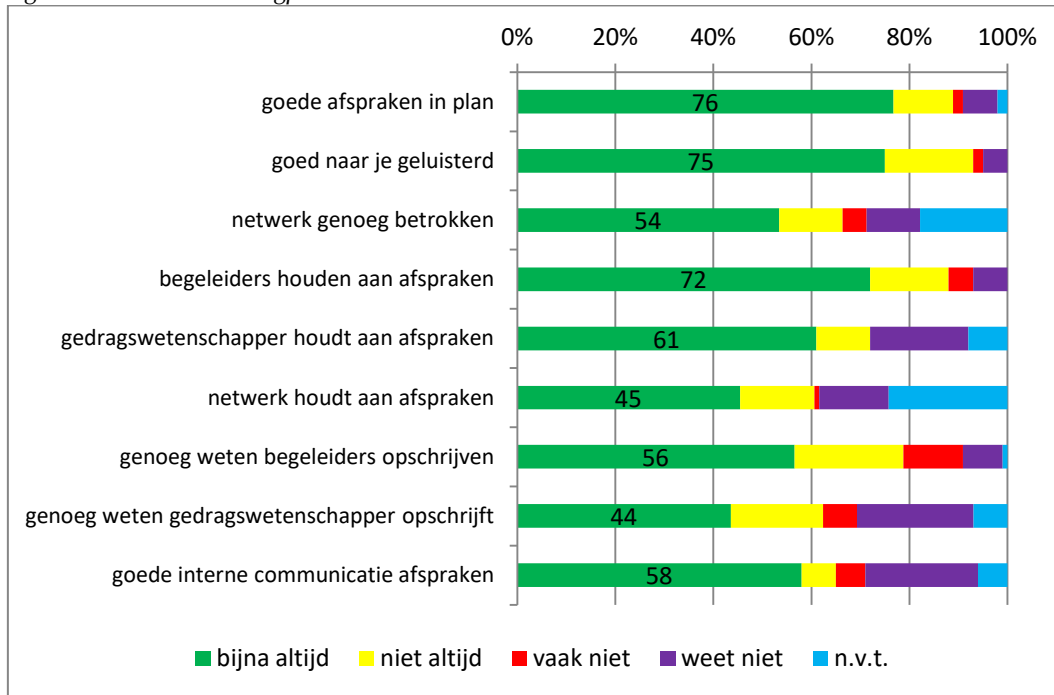
De antwoordverdeling bij de vragen over het zorgplan wordt hieronder weergegeven:

Tabel 8.1. Oordeel cliënten over het zorgplan (n=85, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	76	12	2	7	2
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het zorgplan?	75	18	2	5	-
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	54	13	5	11	18
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	72	16	5	7	-
5. De gedragswetenschapper zich aan de afspraken uit het zorgplan houdt?	61	11	-	20	8
6. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	45	15	1	14	24
7. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	56	22	12	8	1
8. Je genoeg weet over wat de gedragswetenschapper over jou opschrijft?	44	19	7	24	7
9. De begeleiders en gedragswetenschappers goed met elkaar communiceren als het gaat over afspraken die met jou zijn gemaakt?	58	7	6	23	6

- Ongeveer tweederde tot driekwart van de cliënten oordeelt positief over deze aspecten. Er zijn geen duidelijke uitschieters. Na correctie wordt het vaakst positief geoordeeld over de gemaakte afspraken en het houden aan afspraken door de gedragswetenschapper (zie ook tabel 8.2).
- Bij de meeste vragen is nauwelijks negatief ('vaak niet') geantwoord. Bij de vragen over weten wat de begeleiders opschrijven kiest een relatief grote groep voor het negatieve antwoord ('vaak niet'), of het antwoord 'niet altijd'.

Figuur 8.1. Oordeel zorgplan



8.3. Vergelijking met uitkomsten 2018

Hieronder volgt de vergelijking met de vorige meting in 2018 (antwoorden na correctie).

Tabel 8.2. Vergelijking oordeel 2021 en 2018, positieve antwoorden na correctie weet niet/n.v.t.

Vind je dat:	😊 2021	😊 2018
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	84	80
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het zorgplan?	79	79
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	73	76
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	77	77
5. De gedragswetenschapper zich aan de afspraken uit het zorgplan houdt?	85	76
6. Je familie/vrienden zich aan afspraken uit het zorgplan houden?	73	83
7. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	62	67
8. Je genoeg weet over wat de gedragswetenschapper over jou opschrijft?	63	52
9. De begeleiders en gedragswetenschappers goed met elkaar communiceren als het gaat over afspraken die met jou zijn gemaakt?	82	79

Het oordeel over de gedragswetenschapper (houden aan afspraken, weten wat deze opschrijft) is wat vaker positief in 2021.

8.4. Vergelijking tussen groepen

In onderstaande tabel wordt het oordeel van cliënten van de twee organisaties over het zorgplan (positieve antwoorden) met elkaar vergeleken.

Tabel 8.3. Vergelijking oordeel Albero GH en De Kroon, positieve antwoorden na correctie.

Vind je dat:	😊 Albero	😊 De Kroon
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	84	85
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het zorgplan?	84	69
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	77	70
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	86	62
5. De gedragswetenschapper zich aan de afspraken uit het zorgplan houdt?	86	84
6. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	75	69
7. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	62	63
8. Je genoeg weet over wat de gedragswetenschapper over jou opschrijft?	62	64
9. De begeleiders en gedragswetenschappers goed met elkaar communiceren als het gaat over afspraken die met jou zijn gemaakt?	82	82

Bij de meeste vragen is het aandeel positieve antwoorden ongeveer gelijk bij de twee groepen. Bij de vragen over het luisteren naar de cliënt en het houden aan afspraken door begeleiders oordelen cliënten van Albero Gezinshuizen vaker positief.

9. INSPRAAK EN KLACHTEN

9.1. Inleiding

Het thema inspraak en klachten bevat vragen over de bekendheid van en ervaring met de cliëntenraad, cliëntvertrouwenspersoon en klachtenregeling. De antwoordmogelijkheden zijn bij deze vragen anders dan voorheen (vier antwoordopties in plaats van vijf), omdat de vragen meer feitelijk zijn (kennis en gebruik).

9.2. Inspraak (cliëntenraad)

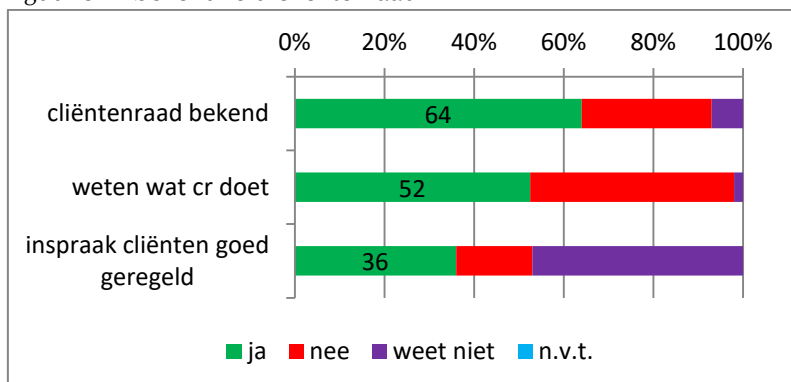
Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad.

Tabel 9.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 86, in %)

	JA	NEE	?
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	64	29	7
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	52	45	2
3. Vind je dat inspraak voor bewoners goed geregeld is?	36	17	47

Ongeveer tweederde van de cliënten weet dat er een cliëntenraad is. De activiteiten van de cliëntenraad zijn bij iets meer dan de helft van de cliënten bekend. Ruim een derde van de cliënten vindt dat de inspraak voor bewoners goed geregeld is, bijna de helft weet niet of dit het geval is.

Figuur 9.1. bekendheid cliëntenraad



9.3. Cliëntvertrouwenspersoon

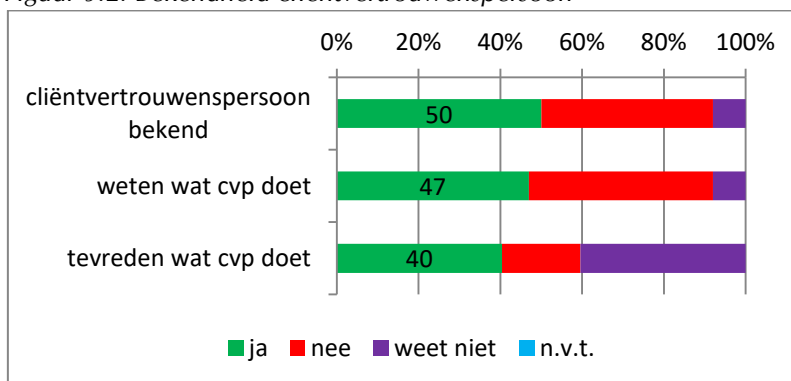
De cliënten is gevraagd of ze bekend zijn met de cliëntvertrouwenspersoon en of ze tevreden zijn met wat de cliëntvertrouwenspersoon doet.

Tabel 9.2. Bekendheid van en oordeel over cliëntvertrouwenspersoon (n=86, in %)

	JA	NEE	?
4. Weet je dat er een cliëntvertrouwenspersoon is?	50	42	8
5. Weet je wat de cliëntenvertrouwenspersoon doet?	47	45	8
6. Ben je tevreden over wat de cliëntenvertrouwenspersoon doet?	40	19	40

De helft van de cliënten weet dat er een cliëntenvertrouwenspersoon is, en iets minder dan de helft weet wat deze doet. 40% is tevreden over de cvp, en een even grote groep heeft geen uitgesproken oordeel over de activiteiten van de cliëntvertrouwenspersoon.

Figuur 9.2. Bekendheid cliëntvertrouwenspersoon



9.4. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

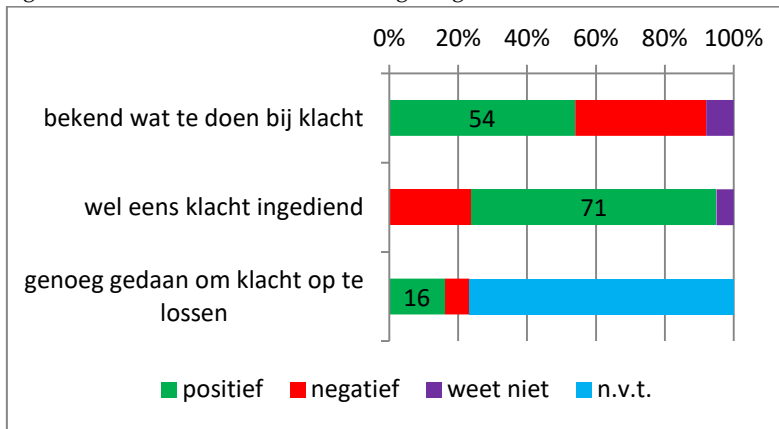
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven met betrekking tot de klachtenregeling.

Tabel 9.3. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n=86, in %)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
7. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	54	38	8	-
8. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	24	71	5	-
9. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	16	7	-	76

Ruim de helft van de cliënten weet waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. Bijna een kwart heeft daadwerkelijk wel eens een klacht ingediend (in totaal 21 cliënten). Tweederde van hen (14 cliënten) vinden dat vervolgens genoeg gedaan is om de klacht op te lossen, zes cliënten vinden van niet.

Figuur 9.3. Bekendheid klachtenregeling



9.5. Vergelijking met uitkomsten 2018

In onderstaande tabel wordt het oordeel over inspraak, cvp en klachten (antwoorden 'ja', geen correctie) vergeleken met de resultaten in 2018.

Tabel 9.4. Kennis van/ervaring met cliëntenraad, cvp en klachten in 2021 en 2018

Vind je dat:	JA 2021	JA 2018
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	64	78
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	52	62
3. Vind je dat de inspraak voor bewoners goed geregeld is?	36	40
4. Weet je dat er een cliëntvertrouwenspersoon is?	50	54
5. Weet je wat de cliëntenvertrouwenspersoon doet?	47	51
6. Ben je tevreden over wat de cliëntenvertrouwenspersoon doet?	40	22
7. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	54	63
8. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	24	18

We zien geen grote verschillen tussen de metingen. In 2021 lijkt het percentage cliënten dat bekend is met de cliëntenraad, en weet wat deze doet, wat lager te zijn dan in de meting van 2018.

9.6. Vergelijking tussen groepen

In onderstaande tabel wordt het oordeel over inspraak, cvp en klachten (antwoorden 'ja', zonder verdere correctie) van de twee organisaties met elkaar vergeleken.

Tabel 9.5. Kennis van/ervaring met cliëntenraad, cvp en klachten vergelijking Albero en De Kroon

Vind je dat:	JA Albero	JA De Kroon
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	75	45
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	60	39
3. Vind je dat de inspraak voor bewoners goed geregeld is?	38	36
4. Weet je dat er een cliëntvertrouwenspersoon is?	53	45
5. Weet je wat de cliëntenvertrouwenspersoon doet?	47	45
6. Ben je tevreden over wat de cliëntenvertrouwenspersoon doet?	42	39
7. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	55	55
8. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	18	36






De cliënten van Albero Gezinshuizen hebben relatief vaker kennis van de cliëntenraad. Ook zegt deze groep wat minder vaak een klacht te hebben ingediend.

10. TOT SLOT

10.1. Kwaliteit van leven

Tot slot van het interview zijn vier vragen gesteld over kwaliteit van leven, uitgesplitst naar gezondheid, dagelijkse activiteiten, sociale contacten en zelf kunnen beslissen. De resultaten worden in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 10.1. oordeel cliënten over kwaliteit van leven (n=89)

Hoe <u>tevreden</u> ben je over...	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
1. Je gezondheid?	54	22	19	3	1
2. De dingen die je doet in je dagelijks leven?	50	37	7	5	1
3. De contacten die je hebt met vrienden en familie?	58	24	15	2	1
4. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?	66	22	6	5	1

De cliënten zijn relatief het vaakst heel tevreden over het zelf kunnen beslissen. Bij deze vraag is 88% een beetje of helemaal tevreden. Het meest kritisch zijn de respondenten over hun eigen gezondheid en de contacten met familie en vrienden.

11. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

11.1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek 2021 op een rijtje gezet. We doen dat aan de hand van de volgende overzichten:

- Positieve punten op basis de antwoordverdeling.
- Verbeterpunten op basis van negatieve of ‘kan beter’ antwoorden.
- Vergelijking met uitkomsten 2018.
- Vergelijking tussen Albero Gezinshuizen en De Kroon.
- Algemeen oordeel in termen van rapportcijfers.

11.2. Positieve aspecten

In de eerste plaats is in kaart gebracht welke vragen het vaakst positief zijn beantwoord. Daarvoor zijn alle vragen geselecteerd waarop ten minste 85% van de cliënten ‘bijna altijd’ heeft geantwoord. Daarbij is gecorrigeerd voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’, zodat de antwoorden ‘bijna altijd’, ‘niet altijd’ en ‘vaak niet’ weer optellen tot 100%.

Tabel 11.1. vragen die door ten minste 85% van de cliënten positief zijn beantwoord (na correctie)

Vind je dat:	 bijna altijd
1. Je veilig bent op je dagbesteding?	92
2. De begeleiders bij je dagbesteding goed helpen?	92
3. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen/op staat?	90
4. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	90
5. Je genoeg geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	89
6. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is? (vrije tijd)	89
7. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	88
8. Je dagbesteding belangrijk is?	88
9. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	87
10. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	86
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	85
12. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	85
13. Je veilig bent in je huis?	85
14. De begeleiders bij je dagbesteding jou serieus nemen?	85
15. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd?	85
16. De gedragswetenschapper zich aan de afspraken uit het zorgplan houdt?	85

Bij elkaar genomen laten deze positieve punten zien dat de cliënten van Albero Gezinshuizen en De Kroon meestal positief oordelen over veiligheid, zeggenschap (over eten, lichaamsverzorging, bedtijden, geld) en over de ondersteuning van de begeleiding bij zelfstandigheid en het leren van nieuwe dingen. Opvallend is ook dat de cliënten wonen positief oordelen over de dagbesteding bij De Betuwe, omdat het oordeel hierover in de vorige meting (2018) tamelijk kritisch was.

11.3. Mogelijke verbeterpunten op populatieniveau

Om inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten is gekeken naar de vragen waarbij relatief vaak ‘niet altijd’ of ‘vaak niet’ is geantwoord. In deze paragraaf zetten we alle mogelijke verbeterpunten (op basis van de antwoordverdeling) op een rij. We hebben daarvoor het volgende selectie criterium gebruikt:

- ten minste 25% van de cliënten heeft ‘niet altijd’ of ‘vaak niet’ geantwoord (☹ + ☹).

Aan de hand van dit criterium komen we tot de volgende vragen/aspecten (ook hier is de antwoordverdeling gecorrigeerd voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’):

Tabel 11.2. Mogelijke verbeterpunten op basis antwoordverdeling (% na correctie weet niet/n.v.t.)

Vind je dat:	totaal 'vaak niet' 'niet altijd'	☺ niet altijd	☹ vaak niet
1. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	38	36	2
2. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	38	38	-
3. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	38	25	13
4. Je genoeg weet over wat de gedragswetenschapper over jou opschrijft?	37	27	10
5. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	36	32	4
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	35	23	12
7. De begeleiders je begrijpen?	32	29	2
8. Je met leuke mensen in huis woont?	32	28	4
9. Je in een leuke plaats of buurt woont?	29	21	8
10. Je dagbesteding leuk is?	28	20	8
11. De begeleiders goed naar je luisteren?	27	26	1
12. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	27	24	2
13. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	27	20	7
14. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	27	23	4
15. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	27	20	7
16. Je familie/vrienden zich aan afspraken uit het zorgplan houden?	27	25	2

Deze selectie laat zien dat een deel van de cliënten nog kritisch is over de dagbesteding bij De Betuwe (activiteiten, afwisseling, zeggenschap), hoewel het oordeel zoals gezegd wel vaker positief (minder vaak kritisch) is dan in 2018. Andere punten zoals tijd en aandacht van begeleiders, huisgenoten en woonplaats zijn verbeterpunten die vaak in cliëntervaringsonderzoeken naar voren komen, en ook deels buiten de invloedssfeer van de organisatie liggen. De betrokkenheid van het netwerk bij het zorgplan en de aanpassingen in huis zouden mogelijk nog wel aanknopingspunten voor verbetering kunnen vormen.

11.4. Vergelijking met uitkomsten 2018

De vergelijking met de uitkomsten van het onderzoek in 2018 heeft bij de meeste onderwerpen geen opvallende verschillen opgeleverd. Uitzondering is het thema dagbesteding (bij De Betuwe). Gebleken is dat het oordeel van de cliënten wonen in 2021 duidelijk vaker positief is dan in 2018 (zowel wat betreft inhoud dagbesteding als begeleiding daarbij). De overige verschillen (van ten minste 10 procentpunt) tussen de metingen 2021 en 2018 staan in de tabel hieronder:

Tabel 11.3 Verschillen van ten minste 10 procentpunt tussen metingen 2021 en 2018, na correctie.

Vind je dat:	😊 2021	😊 2018
1. Je genoeg weet over wat de gedragswetenschapper over jou opschrijft?	63	52
2. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	62	75
3. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	73	85
4. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	74	86
5. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	81	92
6. Je familie/vrienden zich aan afspraken uit het zorgplan houden?	73	83

11.5. Vergelijking tussen Albero GH en De Kroon

In de voorgaande hoofdstukken is per vraag een vergelijking gemaakt tussen de twee organisaties aan de hand van de positieve antwoorden. Daarbij zijn vrij veel verschillen tussen de organisaties van ten minste 10 procentpunt gevonden. Over het algemeen oordelen de cliënten van Albero Gezinshuizen positiever over het wonen en de begeleiding dan de cliënten van De Kroon. Voor een deel worden deze verschillen verklaard door de bewoners van De Schakel die vaak kritisch oordelen over deze aspecten. Zie voor meer inzicht in deze verschillen ook bijlage 1, waarin de rapportcijfers zijn uitgesplitst naar de woonlocaties, en bijlage 2; open antwoorden per locatie.

11.6. Algemeen oordeel

Tot slot van deze rapportage zetten we de rapportcijfers per onderdeel nog een keer op een rijtje:

Tabel 11.4. Verdeling rapportcijfers per onderdeel (alle cliënten)

	gemiddeld cijfer	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	% cijfer 8 of hoger
begeleiding (n = 72)	8,3	4 (6%)	2	73%
wonen (n = 73)	7,9	5 (7%)	2	67%
dagbesteding (n = 19)	8,5	-	6	84%
vrije tijd (n = 69)	8,1	5 (7%)	2	66%

Zoals uit de tabel blijkt, oordelen de cliënten relatief het meest positief over de dagbesteding bij De Betuwe en over de begeleiding. De cijfers die zijn gegeven door cliënten van Albero Gezinshuizen zijn op alle onderdelen hoger dan de cijfers van cliënten van De Kroon. Onderstaande tabel laat dit zien. In bijlage 1 zijn de rapportcijfers per locatie terug te vinden.

Tabel 11.5. Gemiddelde rapportcijfers per organisatie

	cliënten Albero GH	cliënten De Kroon
begeleiding	8,5	7,6
wonen	8,2	7,5
dagbesteding	8,6	7,8
vrije tijd	8,3	7,9

BIJLAGE 1: VERGELIJING MET UITKOMSTEN ONDERZOEK KINDEREN

De resultaten in dit rapport hebben betrekking op de groep jong volwassen bewoners van Albero en De Kroon. De Kroon heeft ook vier locaties waar uitsluitend kinderen wonen. Onder deze groep heeft ook een onderzoek naar cliëntervaringen plaats gevonden. De gebruikte vragenlijst in dat onderzoek is korter en aangepast aan de belevingswereld van de jonge bewoners. Zo is er bijvoorbeeld ook gevraagd naar het hebben van voldoende speelgoed. ‘Lastige’ vragen over bijvoorbeeld het zorgplan en inspraak zijn niet gesteld aan de kinderen.

De resultaten van dit deelonderzoek zijn in een apart rapport beschreven. Hieronder worden de uitkomsten bij de kinderen vergeleken met de uitkomsten van het onderzoek onder de jong volwassenen. De vergelijking vindt plaats op de vragen die aan beide groepen zijn gesteld. De uitkomsten zijn gecorrigeerd voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’.

Bij verschillen van ten minste 10 procentpunt tussen de groepen zijn de uitkomsten gemarkeerd: groen betekent relatief veel positieve antwoorden in vergelijking met (een of beide) andere groepen, en geel staat voor een relatief laag percentage positieve antwoorden.

Tabel x.1. Oordeel kinderen en jong volwassenen, positieve antwoorden na correctie

Vind je dat:	😊 jong volwassenen Albero	😊 jong volwassenen De Kroon	😊 kinderen De Kroon
1. Je <u>persoonlijk begeleider</u> jou goed ondersteunt?	91	74	93
2. Je vaak genoeg contact hebt met je <u>pb'er</u> ?	86	71	89
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	84	55	69
4. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	86	77	85
5. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	87	76	72
6. Je een fijn huis hebt?	83	68	74
7. Je veilig bent in je huis?	84	87	73
8. Het eten lekker is?	75	82	44
9. Het eten gezond is?	81	67	74
10. je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	87	72	83
11. je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	82	85	76