

Clïentervaringsonderzoek Albero 2021

rapportage wonen kinderen

Den Haag, juli 2021

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	3
1.1. Aanleiding	3
1.2. Opbouw van het rapport	3
2. METHODE	4
2.1. Inleiding	4
2.2. Vragenlijst en dataverzameling	4
2.3. Analyse en wijze van rapporteren	5
3. BEGELEIDING	6
3.1. Antwoordverdeling begeleiding	6
3.2. Vergelijking met 2018	7
3.3. Vergelijking met jong volwassenen	8
4. WONEN	9
4.1. Antwoordverdeling woning	9
4.2. Antwoordverdeling eten	10
4.3. Vergelijking met 2018	10
4.4. Vergelijking met jong volwassenen	11
5. DAGINVULLING	12
5.1. Antwoordverdeling daginvulling	12
5.2. Vergelijking met 2018	13
5.3. Vergelijking met jong volwassenen	13
6. TOT SLOT	14
6.1. Kwaliteit van leven	14

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: cliënten wonen, wonen kinderen en cliënten dagbesteding. Deze rapportage heeft betrekking op de doelgroep kinderen, en is afgenomen bij kinderen die wonen bij Albero.

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, zorgplan, inspraak en klachten en tot slot.

2. METHODE

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke wijze het cliëntervaringsonderzoek bij De Kroon 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 de doelgroep kinderen is in overleg met Albero een verkorte versie gemaakt. In deze versie zijn een aantal ‘moeilijke’ onderwerpen zoals zorgplan en inspraak achterwege gelaten. Daarnaast zijn items toegevoegd die aansluiten bij de beleving van de doelgroep, bijvoorbeeld over de eigen kamer en beschikbaarheid van speelgoed.

Een deel van de jeugdigen heeft de vragenlijst zelf ingevuld, al dan niet met ondersteuning van een medewerker. Bij een ander deel van de cliënten is de vragenlijst mondeling afgenomen door een interviewer. De medewerkers hebben vooraf een interviewinstructie ontvangen van Ipsos Facto. In totaal zijn 27 enquêtes ingevuld met en door kinderen, de respons bedraagt daarmee 87%. Onderstaande tabel laat de respons per locatie (woning) zien:

Tabel 2.1. Respons naar woonlocatie

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

De verdeling naar locaties laat zien dat de respons bij drie locaties (heel) goed is en bij de locatie Alles Kids redelijk is. Gezien de kleine aantallen bewoners per locatie (met name De Burgt) zijn de resultaten niet uitgesplitst naar locatie. Op verzoek kunnen deze uitsplitsingen nog 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 'vaak niet'). Vervolgens zijn de antwoorden vergeleken met de uitkomsten in 2018.

De vergelijking met 2018 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 het percentage 'positieve' antwoorden met de antwoorden in 2018.
- Vergelijking van de antwoorden van kinderen met die van de jong volwassen bij De Kroon

3. BEGELEIDING

3.1. Antwoordverdeling begeleiding

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

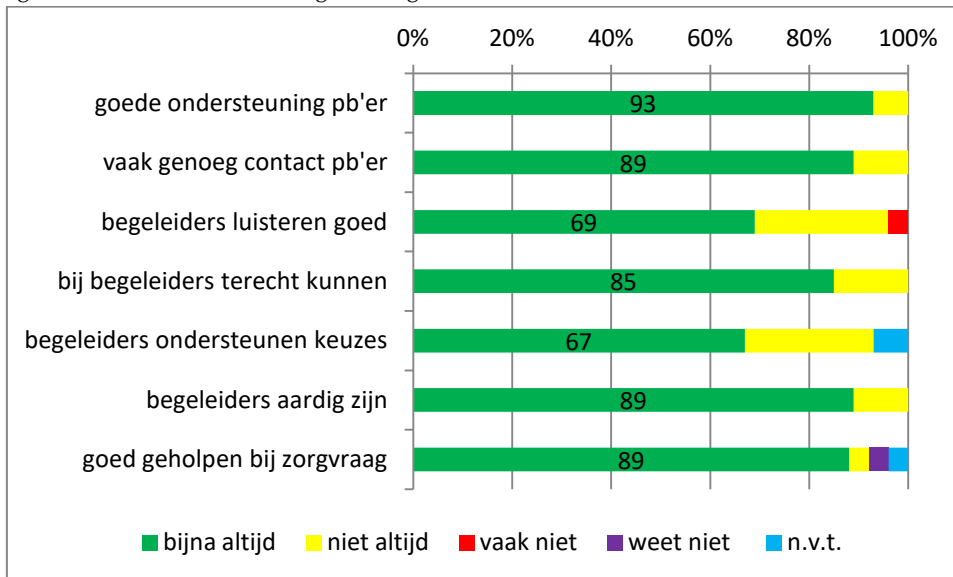
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n = 27, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed helpt?	93	7	-	-	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	89	11	-	-	-
3. De begeleiders goed naar je luisteren? (n = 26)	69	27	4	-	-
4. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	85	15	-	-	-
5. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	67	26	-	-	7
6. De begeleiders aardig zijn en op een leuke manier met je omgaan?	89	11	-	-	-
7. Je goed geholpen wordt door de begeleiding, als je bijvoorbeeld naar de tandarts, de dokter of het ziekenhuis gaat?	89	4	-	4	4

- De cliënten oordelen het vaakst positief over de ondersteuning door de pb'er, over het aardig zijn van de begeleiders en hulp bij bezoek van een (tand)arts.
- Het negatieve ('vaak niet') antwoord is slechts een keer gegeven, bij de vraag over luisteren.
- Bij enkele vragen ziet een deel van de cliënten ruimte voor verbetering (antwoord 'niet altijd'). Het vaakst is dat antwoord gekozen bij de vraag over het luisteren en ondersteunen van eigen keuzes (door ongeveer een kwart van de cliënten).

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

figuur 3.1. Oordeel over begeleiding



3.2. Vergelijking met 2018

In deze paragraaf worden de antwoorden vergeleken met die van de vorige meting (2018). De respons was toen lager (in totaal 16 kinderen) en ook is gebruik gemaakt van een andere vragenlijst (de aangepaste versie voor kinderen is dit jaar voor het eerst gebruikt). De vergelijking vindt plaats op de vragen die in beide metingen zijn gebruikt, in dit geval vraag 1 t/m 5.

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%.

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</u> begeleider jou goed ondersteunt?	93	94
2. Je vaak genoeg contact hebt met je <u>pb'er</u> ?	89	69
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	69	81
4. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	85	88
5. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	72	75

Als we de uitkomsten naast elkaar zetten zien we bij drie van de vijf vragen geen grote verschillen (geen verschillen van ten minste 10 procentpunt). Het lijkt erop dat de cliënten in 2021 wat vaker positief oordelen over het vaak genoeg contact hebben met de pb'er, en wat minder vaak over het luisteren door begeleiders.

3.3. Vergelijking met jong volwassenen

In onderstaande tabel worden de antwoorden van de groep kinderen vergeleken met de groep jong volwassenen die bij De Kroon wonen (bewoners van andere locaties¹). De antwoordverdeling is bij beide groepen eerst gecorrigeerd voor antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’.

Tabel 3.3. Oordeel begeleiding kinderen en jong volwassenen De Kroon wonen

Vind je dat:	😊 kinderen	😊 jong volwassenen
1. Je <u>persoonlijk begeleider</u> jou goed ondersteunt?	93	74
2. Je vaak genoeg contact hebt met je <u>pb'er</u> ?	89	71
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	69	55
4. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	85	77
5. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	72	76

Als we kijken naar verschillen van ten minste 10 procentpunt, dan zien we dat de kinderen vaker positief oordelen over de pb'er en het luisteren door begeleiders. Bij de vraag of begeleiders de cliënten genoeg ondersteunen bij het maken van eigen keuzes zien we dat jong volwassenen iets vaker positief antwoorden, maar het verschil is te klein om significant te zijn.

¹ de uitkomsten van het onderzoek onder de jong volwassen bewoners van De Kroon zijn beschreven in een andere rapportage (cliënten wonen Albero en De Kroon).

4. WONEN

4.1. Antwoordverdeling woning

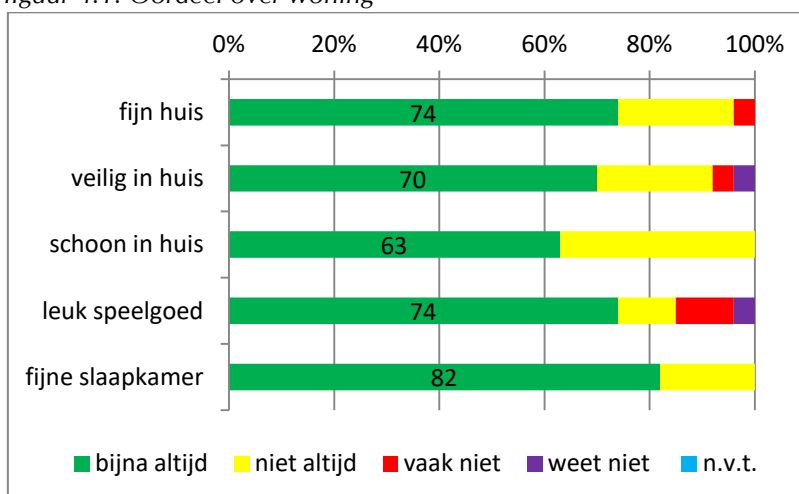
Het thema wonen in de vragenlijst is in twee blokken verdeeld: de woning (of: je huis) en het eten. In onderstaande tabel (en in de figuur daaronder) is de antwoordverdeling bij de vragen over het huis weergegeven.

Tabel 4.1. Oordeel cliënten over de eigen woning (n = 27, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijn huis hebt?	74	22	4	-	-
2. Je veilig bent in je huis?	70	22	4	4	-
3. Het schoon is in huis?	63	37	-	-	-
4. Er genoeg leuk speelgoed is in huis?	74	11	11	4	-
5. Je een fijne slaapkamer hebt?	82	18	-	-	-

- Uit de tabel blijkt dat ongeveer driekwart van de cliënten positief oordeelt over hun huis en de veiligheid. Het vaakst is positief geoordeeld over de slaapkamer.
- Ongeveer een op de negen cliënten kiest het negatieve antwoord bij de vraag over speelgoed in huis.
- Eenderde van de respondenten kiest het antwoord 'niet altijd' als het over de hygiëne in huis gaat. Bijna een kwart is niet altijd positief over de veiligheid (waarbij opgemerkt wordt dat het dan gaat om angsten van kinderen, bijvoorbeeld 's nachts. Zie ook open antwoorden).

figuur 4.1. Oordeel over woning



4.2. Antwoordverdeling eten

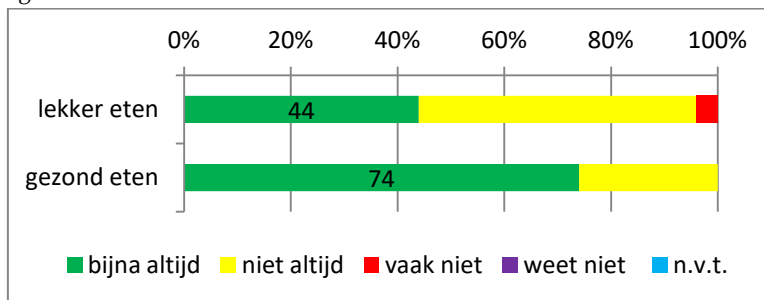
We hebben twee vragen gesteld over eten:

Tabel 4.2. Oordeel cliënten over eten (n= 27, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
6. Het eten lekker is?	44	52	4	-	-
7. Het eten gezond is?	74	26	-	-	-

- Iets minder dan de helft van de kinderen oordeelt positief over het eten, ruim de helft ziet ruimte voor verbetering. Het negatieve antwoord is slechts een keer gegeven.
- Het oordeel over gezond eten is vaker positief.

figuur 4.2. Oordeel over eten



4.3. Vergelijking met 2018

In deze paragraaf worden de antwoorden vergeleken met die van de vorige meting (2018). We hebben de vorige keer vier dezelfde vragen gesteld als dit jaar, twee over het huis en de twee vragen over het eten. We vergelijken wederom aan de hand van de positieve antwoorden, na correctie voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. Ook hier geldt dat het aantal vragen in 2016 wat kleiner was, zodat niet op alle vragen een vergelijking kan plaatsvinden.

Tabel 4.3. Oordeel wonen 2021 en 2018, positieve antwoorden na correctie weet niet/n.v.t.

Vind je dat:	😊 2021	😊 2018
1. Je een fijn huis hebt?	74	94
2. Je veilig bent in je huis?	73	94
3. Het eten lekker is?	44	81
4. Het eten gezond is?	74	94

We zien dat de kinderen in 2021 minder vaak positief oordelen over het huis en het eten.

4.4. Vergelijking met jong volwassenen

In onderstaande tabel worden weer de antwoorden van de groep kinderen vergeleken met de groep jong volwassenen die bij De Kroon wonen (antwoordverdeling gecorrigeerd voor antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'). Het betreft de selectie van vragen die aan beide groepen is gesteld in het huidige onderzoek (vragen over speelgoed en slaapkamer zijn alleen aan kinderen gesteld).

Tabel 4.4. Oordeel over wonen van kinderen en jong volwassenen De Kroon

Vind je dat:	😊 kinderen	😊 jong volwassenen
1. Je een fijn huis hebt?	74	68
2. Je veilig bent in je huis?	73	87
3. Het eten lekker is?	44	82
4. Het eten gezond is?	74	67

We zien dat de kinderen wat minder vaak positief zijn over veiligheid in huis en het eten dan de jong volwassenen. In beide gevallen is het aannemelijk dat er een effect is van jonge leeftijd; minder dingen lusten en eerder bang zijn dan (jong) volwassenen.

5. DAGINVULLING

5.1. Antwoordverdeling daginvulling

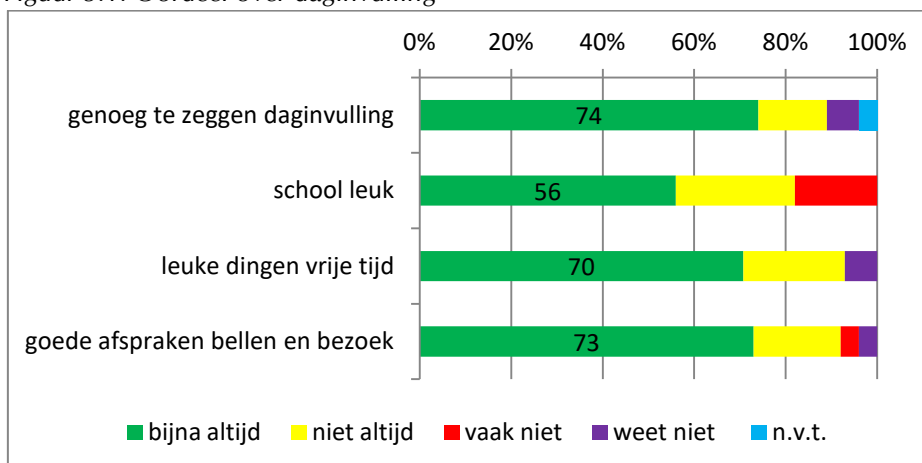
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling bij de vragen over daginvulling weergegeven (vragen die voorheen, in de reguliere versie van de vragenlijst bij onderwerpen dagbesteding en vrije tijd stonden).

Tabel 5.1. Oordeel over daginvulling (n=27, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?	74	15	-	7	4
2. je school leuk is?	56	26	18	-	-
3. je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd (als je niet naar school gaat)?	70	22	-	7	-
4. er goede afspraken zijn gemaakt over belmomenten en bezoeken aan familie?	73	19	4	4	-

- Bij de meeste vragen geeft ongeveer driekwart van de kinderen het positieve antwoord. Bij de vraag over school is dit ruim de helft.
- Bij de vraag over school is ook tamelijk vaak voor het negatieve antwoord gekozen.



Figuur 5.1. Oordeel over daginvulling



5.2. Vergelijking met 2018

De vergelijking met 2018 kan alleen gemaakt worden voor de vragen over zeggenschap over het invullen van de dag en de activiteiten in de vrije tijd. de twee andere vragen zijn nieuw in de vragenlijst 2021 (versie kinderen).

Tabel 5.2. Oordeel daginvulling 2021 en 2018, positieve antwoorden na correctie weet niet/n.v.t.



Vind je dat:	 2021	 2018
1. je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	83	87
2. je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	76	80

Deze vergelijking laat geen opvallende verschillen met de vorige meting zien.

5.3. Vergelijking met jong volwassenen

In onderstaande tabel worden de antwoorden van de groep kinderen vergeleken met de groep jong volwassenen (antwoordverdeling gecorrigeerd voor antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'). De vergelijking vindt plaats op de twee vragen die aan beide groepen zijn gesteld.

Tabel 5.3. Oordeel daginvulling kinderen en jong volwassenen De Kroon wonen

Vind je dat:	 kinderen	 jong volwassenen
1. je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	83	72
2. je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	76	85






De kinderen oordelen iets vaker positief over de zeggenschap over het invullen van de dag, maar wat minder vaak positief over de invulling van hun vrije tijd.

6. TOT SLOT

6.1. 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 6.1. oordeel cliënten over kwaliteit van leven (n = 27)

Hoe <u>tevreden</u> ben je over...	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
1. Je gezondheid?	78	18	4	-	-
2. De dingen die je doet in je dagelijks leven?	67	26	4	4	-
3. De contacten die je hebt met vrienden en familie?	85	11	-	4	-
4. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?	67	30	-	-	4

De cliënten zijn relatief het vaakst heel tevreden over hun contacten met familie en/of vrienden. Slechts een enkeling is ontevreden over een van deze aspecten.