

Clïentervaringsonderzoek WonenPlus 2019

eindrapport

Den Haag, oktober 2019

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	7
3.1.	Antwoordverdeling begeleiding	7
3.2.	Vergelijking ambulante cliënten en cliënten wonen	8
3.3.	Vergelijking met 2017	9
3.4.	Rapportcijfer begeleiding	10
4.	WONEN	12
4.1.	Antwoordverdeling het huis	12
4.2.	Antwoordverdeling Eten	13
4.3.	Antwoordverdeling hulp in huis	13
4.4.	Antwoordverdeling beslissen en huisregels	14
4.5.	Vergelijking met 2017	15
4.6.	Rapportcijfer wonen	16
5.	DAGBESTEDING EN WERK	17
5.1.	Vorm van dagbesteding	17
5.2.	Antwoordverdeling dagbesteding	17
5.3.	Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding	18
5.4.	Vergelijking met 2017	19
5.5.	Rapportcijfer dagbesteding	20
6.	VRIJE TIJD	21
6.1.	Antwoordverdeling vrije tijd	21
6.2.	Vergelijking met 2017	22
6.3.	Rapportcijfer vrije tijd	22
7.	ONDERSTEUNINGSPLAN	24
7.1.	Antwoordverdeling ondersteuningsplan	24
7.2.	Vergelijking ambulante cliënten en cliënten wonen	25
7.3.	Vergelijking met 2017	26

8.	INSPRAAK EN KLACHTEN	27
8.1.	Inpraak (cliëntenraad)	27
8.2.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	27
8.3.	Vergelijking met 2017	28
8.4.	Vergelijking ambulante cliënten en cliënten wonen	28
9.	TOT SLOT	29
9.1.	Kwaliteit van leven	29
9.2.	Open vraag tot slot	29
10.	BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN	32
10.1.	Inleiding	32
10.2.	Positieve aspecten	32
10.3.	Mogelijke verbeterpunten	33
10.4.	Vergelijking met 2017	34
10.5.	Algemeen oordeel	35

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

WonenPlus 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 WonenPlus heeft ook te maken met externe verplichtingen met betrekking tot kwaliteit van zorg. Om die reden is behoefte aan inzicht in wat de cliënten vinden van de geboden zorg en ondersteuning door WonenPlus. Om een onafhankelijk beeld te krijgen van de cliëntervaringen is door Ipsos Facto beleidsonderzoek een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Ipsos Facto heeft ook het cliëntervaringsonderzoek in 2017 uitgevoerd voor WonenPlus.

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, ondersteuningsplan, inspraak en klachten en tot slot.

2. METHODE

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt kort beschreven op welke wijze het cliëntervaringsonderzoek bij WonenPlus is opgezet en uitgevoerd: de gebruikte vragenlijst, de wijze van afname en de 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'. Deze is bedoeld voor de inventarisatie van cliëntervaringen in de gehandicaptenzorg. Voor toepassing bij cliënten van WonenPlus is de meest recente basisversie van de vragenlijst gebruikt.

In totaal zijn 136 vragenlijsten ingevuld en teruggestuurd, door 86 ambulante cliënten en 50 cliënten die wonen bij WonenPlus. Dat is een respons van 66%, uitgaande van de totale populatie van 206 cliënten. De vragenlijst is meestal ingevuld door een cliënt samen met een interviewer (91 keer). Daarnaast hebben 29 cliënten de lijst zelfstandig ingevuld. Van de overige respondenten is niet bekend wie de lijst heeft ingevuld. 30 vragenlijsten zijn wel teruggestuurd maar niet ingevuld. Meestal waren die gericht aan ambulante cliënten. Een enkele keer is de reden aangegeven voor het niet-invullen, bijvoorbeeld dat de cliënt geen zin had om mee te werken, of dat hij/zij nog maar kort begeleiding ontvangt vanuit WonenPlus.

Onderstaande tabel geeft de responscijfers ten opzichte van de totale populatie:

tabel 2.1 verdeling totale respons t.o.v. populatie

	aantal cliënten	% van populatie
vragenlijst ingevuld	136	66%
vragenlijst leeg terug	30	15%
geen reactie ontvangen	40	19%
totaal	206	100%

Onderstaande tabel geeft de verdeling van de respons van de cliënten wonen naar woonlocatie:

tabel 2.2 verdeling respons cliënten wonen naar woonlocatie (n = 50)

	aantal cliënten	% van totale respons
Alemannenstraat	2	2%
Lindanusstraat	8	6%
Marsstraat	10	7%
Nusterweg	13	10%
Pieterke Eijdsen	9	7%
Vermeerstraat	8	6%
totaal	50	38%

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 bij de open vragen geanalyseerd om inzicht te krijgen in de verbeterpunten die de cliënten zelf naar voren brengen.

De verbeterpunten op individueel niveau worden los van deze rapportage teruggekoppeld aan WonenPlus (individuele dossiers van alle cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek).

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

- Tabel met de antwoordverdeling (in percentages) voor alle gesloten vragen.
- Beschrijving van de opvallende resultaten (puntsgewijs).
- Een overzicht van de antwoordverdeling in de vorm van een staafdiagram.
- Vergelijking tussen ambulante cliënten en cliënten wonen (bij onderwerpen begeleiding, ondersteuningsplan en inspraak/klachten)
- Vergelijking met de uitkomsten van 2017
- Rapportcijfer/algemeen oordeel over tevredenheid.




Bij de vergelijking tussen ambulante cliënten en cliënten wonen, en bij de vergelijking met de uitkomsten 2017 hebben we de antwoorden (indien nodig) gecorrigeerd voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’. De antwoordverdeling (in percentages) is opnieuw berekend na het verwijderen van deze antwoorden. De reden daarvoor is dat deze beide antwoorden iets zeggen over de ‘kennis’ van de respondenten, of het begrip van de vraag, maar niet over het ‘oordeel’ dat zij hebben. Vergelijking vindt plaats op basis van de drie antwoorden: ‘bijna altijd’ (positief), ‘niet altijd’ (kan beter) en ‘vaak niet’ (negatief).

3. BEGELEIDING

3.1. Antwoordverdeling begeleiding

In tabel 3.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de (persoonlijke) begeleiding bij WonenPlus. De antwoordverdeling is in percentages. De resultaten hebben betrekking op alle cliënten die de lijst hebben ingevuld (ambulante en wonen, n=136).

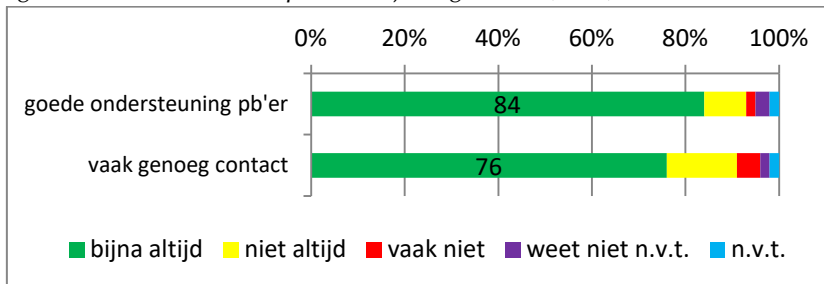
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n = 136, in absolute aantallen)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	84	9	2	3	2
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	76	15	5	2	2
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	74	20	4	1	1
4. De begeleiders je begrijpen?	65	26	8	-	2
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	71	23	5	-	2
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	76	14	6	3	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 je begeleiding?	46	11	8	2	33
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	77	16	2	1	3
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	83	7	3	3	4
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	59	17	8	6	10

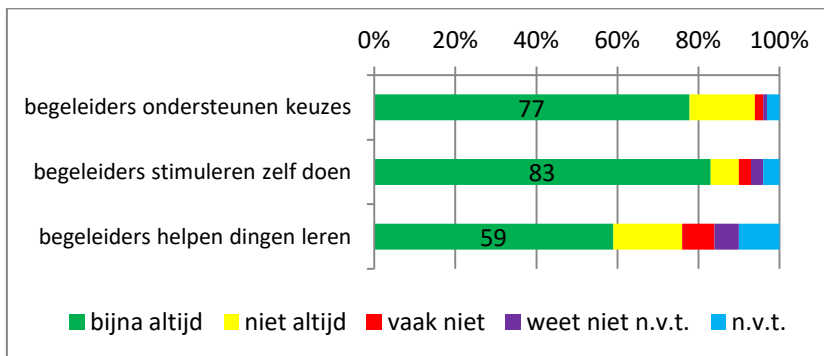
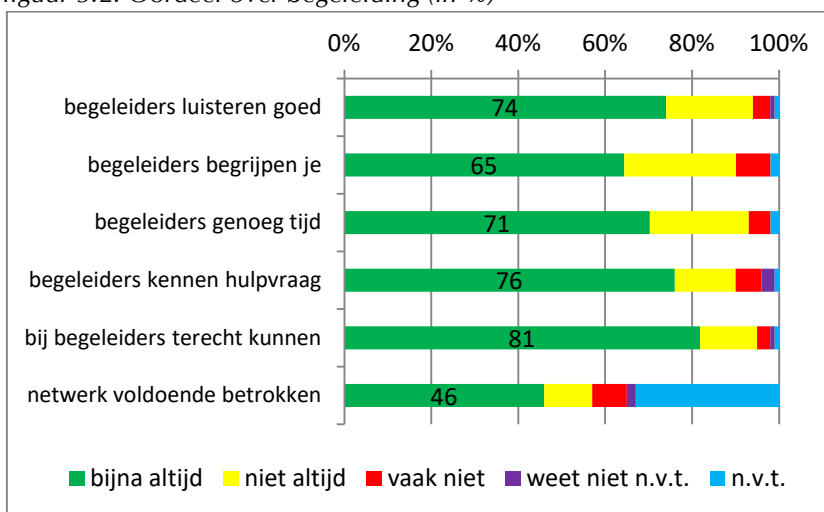
- De cliënten oordelen het vaakst positief over de ondersteuning door de pb'er, terecht kunnen bij de begeleiders en het stimuleren door begeleiders om dingen zelf te doen.
- Bij enkele vragen kiest een klein deel van de respondenten voor het negatieve ('vaak niet') antwoord. Dit is echter altijd minder dan 10% van de respondenten.
- Bij diverse vragen ziet een vijfde tot een kwart van de cliënten ruimte voor verbetering (antwoord 'niet altijd'). Relatief het vaakst is dit antwoord gegeven bij de vraag of begeleiders de cliënt begrijpen.

Deze resultaten zijn ook in de vorm van een grafiek weergegeven.

figuur 3.1. Oordeel over persoonlijk begeleider (in %)



figuur 3.2. Oordeel over begeleiding (in %)





3.2. Vergelijking ambulante cliënten en cliënten wonen

In deze paragraaf vergelijken we de antwoorden van de ambulante cliënten met die van de cliënten wonen. We vergelijken de twee groepen met elkaar aan de hand van het percentage positieve antwoorden (bijna altijd).

Zoals ook in het vorige hoofdstuk is aangegeven, hebben we de antwoorden vooraf (indien nodig) gecorrigeerd voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. De antwoordverdeling (in percentages) is opnieuw berekend na het verwijderen van deze antwoorden. De reden daarvoor is dat deze beide antwoorden iets zeggen over de 'kennis' van de cliënten, of het begrip van de vraag, maar niet over het 'oordeel' dat zij

hebben. We vergelijken cliënten met elkaar die de vraag hebben kunnen beantwoorden, omdat ze hem zowel begrepen hebben als ervaring hebben met het gevraagde. Het gevolg van deze bewerking is dat de percentages positieve antwoorden wat hoger zijn dan bij de onbewerkte data.

Tabel 3.2. Oordeel begeleiding, positieve antwoorden ambulante cliënten - cliënten wonen (in %)

Vind je dat:	 ambul.	 wonen
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	94	78
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	83	72
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	84	61
4. De begeleiders je begrijpen?	76	48
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	83	52
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	83	74
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	85	80
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	81	58
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	85	72
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	91	84
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	79	57

Verschillen van ten minste 10 procentpunt in de verdeling van positieve antwoorden zijn gearceerd. Daaruit blijkt dat ambulante cliënten vaker positief oordelen over de begeleiding dan de cliënten wonen. Het onderscheid tissen de groepen is het grootst bij de vragen over begrip, tijd hebben voor de cliënt en helpen om nieuwe dingen te leren (in alle gevallen bijna 30%).

3.3. Vergelijking met 2017

Onderstaande tabel geeft de antwoordverdeling van de positieve antwoorden in 2019 en in 2017 (alle cliënten samen, ambulante en wonen). Ook hier vergelijken we de antwoordverdeling na correctie op de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. Verschillen van ten minste 10 procentpunt tussen de twee onderzoeken zijn gearceerd.

Tabel 3.3. Oordeel over begeleiding (alle cliënten), vergelijking 2017 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	😊 2019	😊 2017
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	88	90
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	79	85
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	76	77
4. De begeleiders je begrijpen?	66	76
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	72	71
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	79	77
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	83	n.v.t.
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	70	n.v.t.
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	81	84
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	89	83
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	70	n.v.t.

De vergelijking laat zien dat er geen grote verschillen zijn tussen de beide onderzoeken in de antwoordverdeling. Alleen bij de vraag over het begrijpen van de cliënt zien we een verschil van 10% in de verdeling van de positieve antwoorden. Zoals we hierboven zagen oordelen in 2019 de cliënten wonen relatief kritisch over dit aspect (48% oordeelt positief).

3.4. Rapportcijfer begeleiding

Aan de cliënten is ook gevraagd om hun oordeel over de begeleiding uit te drukken in een rapportcijfer. Dit oordeel is positief te noemen: gemiddeld geven de cliënten van WonenPlus een 8,0 aan de begeleiders (gelijk aan het rapportcijfer in 2017). Ambulante cliënten geven gemiddeld een hoger cijfer (8,3) dan de cliënten wonen (7,6).

De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 3.4. Verdeling rapportcijfers over begeleiders (n = 111)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	3	3%
5	4	4%
6	5	5%
7	27	24%
8	33	30%
9	12	11%
10	27	24%

Zoals uit de tabel blijkt, zijn er niet veel onvoldoendes gegeven aan de begeleiding. Bijna een kwart van de respondenten geeft een 10. Het vaakst gegeven cijfer is een 8.

Voor een deel van de cliënten is het geven van een rapportcijfer (te) moeilijk of abstract. Voor die groep hebben we een alternatieve vraag in de vragenlijst opgenomen naar de tevredenheid met de begeleiding. Deze vraag is beantwoord door 16 respondenten.

Tabel 3.5. Antwoordverdeling bij alternatieve vraag tevredenheid begeleiding (n = 16)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
9 (56%)	3 (19%)	2 (13%)	1 (6%)	1 (6%)

4. WONEN

4.1. Antwoordverdeling het huis

Het thema wonen in de vragenlijst is in vier blokken verdeeld: het huis, eten, hulp in huis en beslissen/huisregels. In onderstaande tabel (en in de figuur daaronder) is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de woning. De resultaten hebben alleen betrekking op de groep cliënten die woont bij WonenPlus (n = 50).

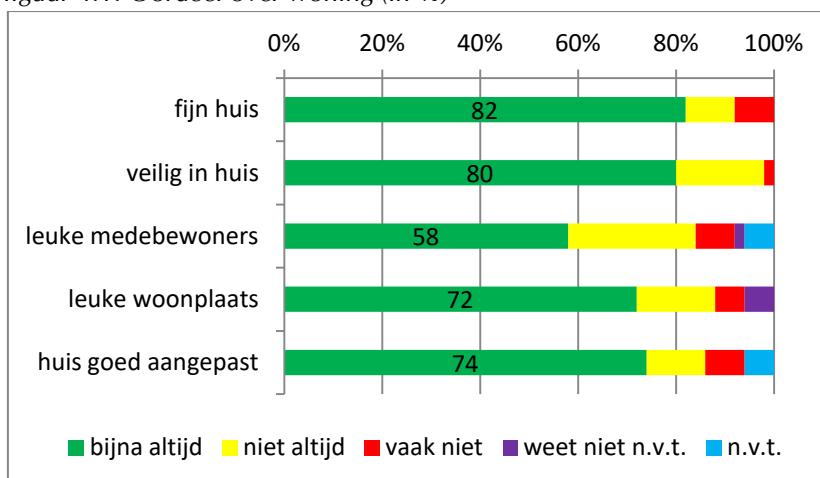
Tabel 4.1. Oordeel cliënten over de eigen woning (n = 50)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijn huis hebt?	82	10	8	-	-
2. Je veilig bent in je huis?	80	18	2	-	-
3. Je met leuke mensen in huis woont?	58	26	8	2	6
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	72	16	6	6	-
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	74	12	8	-	-

- Cliënten oordelen het vaakst positief over het eigen huis en de veiligheid in huis, ongeveer vier op de vijf cliënten zijn daarover positief.
- Minder dan 10% kiest voor het negatieve ('vaak niet') antwoord.
- Het antwoord 'niet altijd' is relatief het vaakst gekozen in relatie tot de medebewoners (door ruim een kwart van de cliënten).

In onderstaande figuur is deze antwoordverdeling ook grafisch weergegeven.

figuur 4.1. Oordeel over woning (in %)



4.2. Antwoordverdeling Eten

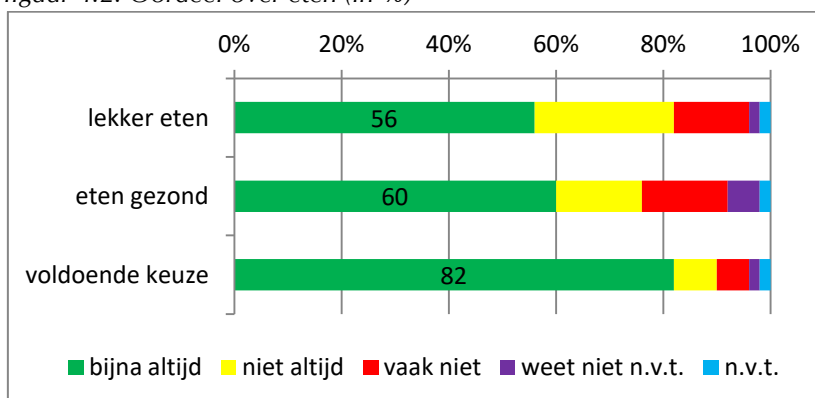
Bij dit thema zijn drie vragen gesteld over het eten (smaak, gezond zijn en keuze).

Tabel 4.2. Oordeel cliënten over eten (n = 50, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
6. Het eten lekker is?	56	26	14	2	2
7. Het eten gezond is?	60	16	16	6	2
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	82	8	6	2	2

- Cliënten zijn relatief het vaakst positief over de keuzemogelijkheden.
- Het meest kritisch zijn cliënten over de smaak van het eten. Ruim de helft oordeelt hierover positief, 40% van de cliënten is in meer of mindere mate kritisch hierover.

figuur 4.2. Oordeel over eten (in %)



4.3. Antwoordverdeling hulp in huis

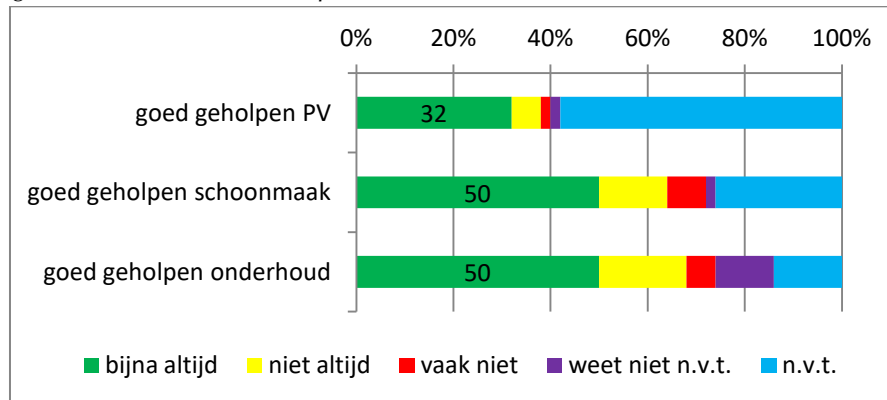
Bij dit thema zijn drie vragen gesteld over ondersteuning bij persoonlijke verzorging, schoonmaak en onderhoud van het huis:

Tabel 4.3. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 50, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
9. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging? (bijvoorbeeld toiletbezoek, douchen, aankleden)	32	6	2	2	58
10. Het huis goed schoongemaakt wordt?	50	14	8	2	26
11. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	50	18	6	12	14

- Na correctie voor ‘n.v.t.’ zijn de cliënten relatief het vaakst positief over de hulp bij persoonlijke verzorging (na correctie is 80% hierover positief)
- Ongeveer een vijfde tot een kwart van de cliënten oordeelt kritisch over de schoonmaak en onderhoud van het huis.

figuur 4.3. Oordeel over hulp (in %)



4.4. Antwoordverdeling beslissen en huisregels

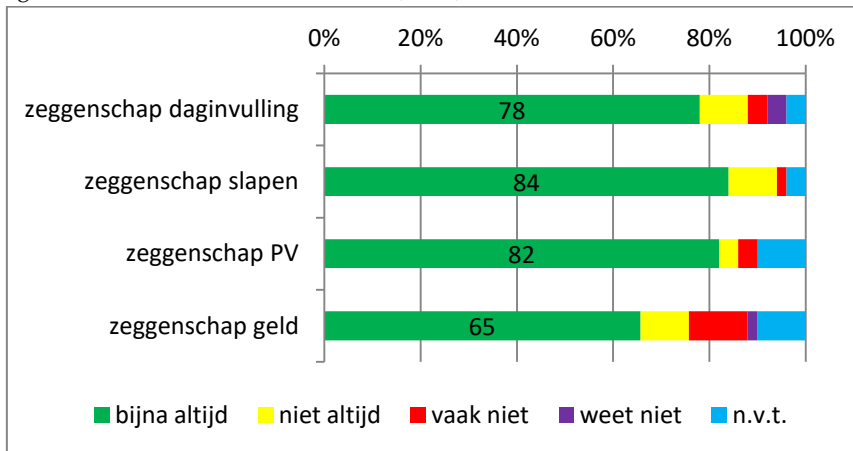
Tot slot van het thema wonen zijn vier vragen gesteld over genoeg te zeggen hebben over de invulling van het dagelijks leven.

Tabel 4.4. Oordeel cliënten over beslissen (n = 50)

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	10	4	4	4
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	84	10	2	-	4
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	82	4	4	-	10
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	65	10	12	2	10

- Zoals uit de tabel blijkt zijn de cliënten meestal positief over zeggenschap over invullen van de dag en bedtijden. Relatief het vaakst zijn ze positief over de zeggenschap over lichaamsverzorging.
- Bij de vraag over zeggenschap over geld uitgeven zijn de meningen wat meer verdeeld: ruim een vijfde is hierover in meer of mindere mate kritisch.

figuur 4.4. Oordeel over beslissen (in %)



4.5. Vergelijking met 2017

Onderstaande tabel laat de positieve antwoorden (na correctie) in beide onderzoeken zien bij het onderwerp wonen.

Tabel 4.5. Oordeel over wonen, vergelijking met 2017 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	😊 2019	😊 2017
1. Je een fijn huis hebt?	82	71
2. Je veilig bent in je huis?	80	78
3. Je met leuke mensen in huis woont?	63	69
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	77	86
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	79	59
6. Het eten lekker is?	58	64
7. Het eten gezond is?	65	69
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	85	70
9. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	80	n.v.t.
10. Het huis goed schoongemaakt wordt?	69	n.v.t.
11. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	68	n.v.t.
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	84	88
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en je op staat?	87	89
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	91	92
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	74	80

Het oordeel over wonen is in grote lijnen gelijk aan dat in het voorgaande onderzoek. Bij de vragen over het huis ('fijn huis'), aanpassingen in huis en keuzemogelijkheden m.b.t. eten en drinken zien we enkele positieve verschillen ten opzichte van vorige keer.

4.6. Rapportcijfer wonen

Gemiddeld geven de cliënten van WonenPlus een 7,5 aan het wonen (2017: 7,7). Het vaakst gegeven cijfer is een 8, gegeven door ruim een kwart van de cliënten. Een vijfde van de cliënten geeft een 10 aan het wonen. Hieronder volgt de volledige antwoordverdeling:

Tabel 4.6. Verdeling rapportcijfers over wonen (n = 50)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	3	6%
5	4	8%
6	7	14%
7	7	14%
8	14	28%
9	5	10%
10	10	20%

5. DAGBESTEDING EN WERK


5.1. Vorm van dagbesteding

Bij dit onderwerp is eerst gevraagd of de cliënt dagbesteding of werk heeft (of naar school gaat), en als dat zo is, wat voor soort dagbesteding of werk het is. Uit de antwoorden blijkt dat veertien cliënten dagbesteding bij WonenPlus hebben. 35 cliënten hebben elders dagbesteding, 23 cliënten hebben (betaald) werk en één cliënt gaat naar school. Van de overige 33 cliënten is niet bekend welke vorm van dagbesteding of werk ze hebben. De resultaten in dit hoofdstuk hebben betrekking op de 14 cliënten met dagbesteding bij WonenPlus. In de meeste gevallen gaat het om werk bij Habbekrats. Drie cliënten hebben ingevuld dat ze bij Buitenkans werken.

5.2. Antwoordverdeling dagbesteding

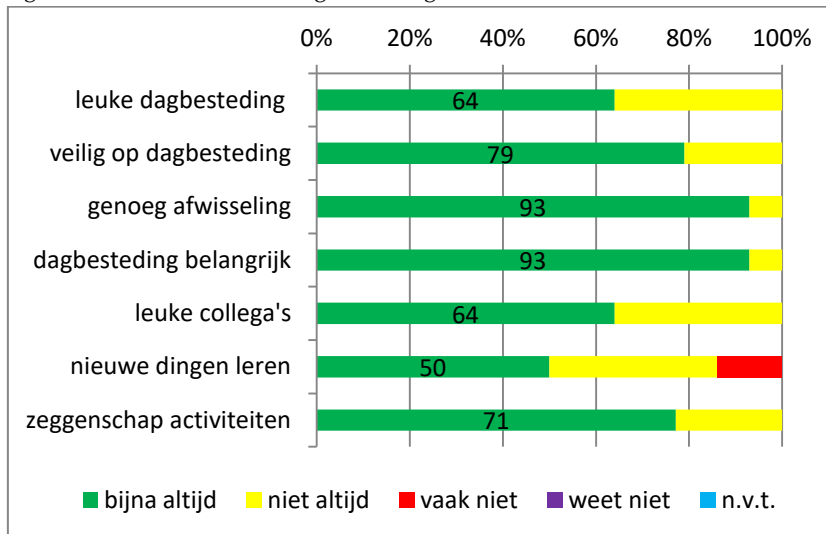
Hieronder is de antwoordverdeling weergegeven van de 14 cliënten die dagbesteding hebben bij/via WonenPlus.

Tabel 5.1. Oordeel cliënten over de dagbesteding WonenPlus (n = 14, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je dagbesteding of werk leuk is?	64	36	-	-	-
2. Je veilig bent op je dagbesteding of werk?	79	21	-	-	-
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding of werk?	93	7	-	-	-
4. Je dagbesteding of werk belangrijk is?	93	7	-	-	-
5. Je collega's op je dagbesteding of werk aardig zijn?	64	36	-	-	-
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding of werk?	50	36	14	-	-
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding of werk?	71	21	7	-	-

- Het vaakst wordt positief geoordeeld over de afwisseling en het belang van de dagbesteding. Op één na is iedereen daarover positief.
- Er zijn nauwelijks negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven, alleen bij de laatste twee vragen kiezen respectievelijk twee en één respondenten voor dat antwoord.
- Het percentage cliënten dat ruimte ziet voor verbetering ('niet altijd' antwoordt) is het hoogst bij de vragen of dagbesteding leuk is, collega's aardig zijn en er genoeg mogelijkheden zijn om nieuwe dingen te leren (telkens vijf cliënten).

Figuur 5.1. oordeel over dagbesteding of werk



5.3. Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding

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

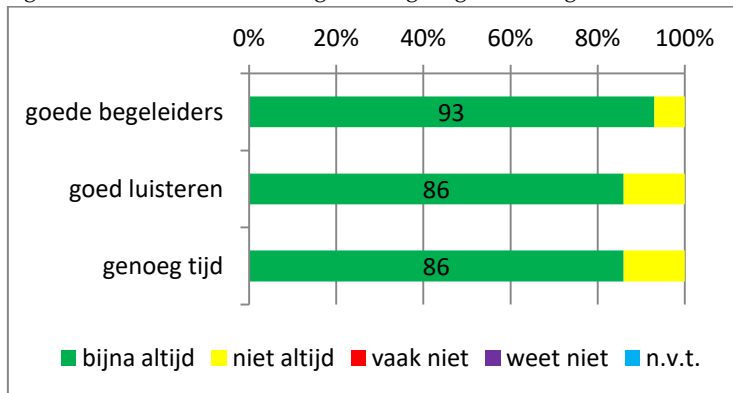
Tabel 5.2. Oordeel cliënten over begeleiding bij de dagbesteding (n = 14, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
8. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	93	7	-	-	-
9. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren?	86	14	-	-	-
10. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	86	14	-	-	-

- Bijna alle cliënten oordelen positief over de hulp van de begeleiders bij de dagbesteding.
- Er zijn bij dit onderdeel geen negatieve antwoorden ('vaak niet') gegeven. Twee cliënten (14%) vinden dat luisteren en beschikbare tijd 'beter kan'.

Hieronder zijn deze resultaten ook grafisch weergegeven:

Figuur 5.2. oordeel over begeleiding dagbesteding



5.4. Vergelijking met 2017

Onderstaande tabel toont de verdeling van positieve antwoorden in 2019 en 2017.

Tabel 5.3. Oordeel dagbesteding WonenPlus, vergelijking met 2017 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	😊 2019	😊 2017
1. Je dagbesteding of werk leuk is?	64	77
2. Je veilig bent op je dagbesteding of werk?	79	91
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding of werk?	93	86
4. Je dagbesteding of werk belangrijk is?	93	86
5. Je collega's op je dagbesteding of werk aardig zijn?	64	86
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding of werk?	50	64
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding of werk?	71	81
8. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	93	82
9. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren?	86	82
10. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	86	59

Op basis van de vragen over inhoud van de dagbesteding lijkt het onderdeel wat minder vaak positief, maar bij de vragen over begeleiding bij dagbesteding is een positief verschil te zien. Met name bij de vraag over voldoende tijd hebben is een opvallend verschil te zien. Bij deze resultaten dient wel rekening gehouden te worden met het kleine aantal respondenten (14 in 2019 en 22 in 2017), waardoor het antwoord van een enkele respondent al een behoorlijk effect op de gehele antwoordverdeling kan hebben¹.

¹ in 2019 bepaalt het antwoord van een cliënt dagbesteding 7% van de antwoordverdeling.

5.5. Rapportcijfer dagbesteding

Gemiddeld geven de cliënten een 8,3 aan de dagbesteding bij WonenPlus (2017: 8,2). Er zijn geen cijfers lager dan een 7 gegeven. Onderstaande tabel toont de volledige antwoordverdeling:

Tabel 5.4. Verdeling rapportcijfers dagbesteding (n = 13)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	-	-
5	-	-
6	-	-
7	5	39%
8	2	15%
9	3	23%
10	3	23%

Een cliënt heeft aangegeven hoe tevreden hij/zij is over dagbesteding (als alternatief voor het geven van een rapportcijfer). Deze cliënt zegt 'niet altijd tevreden' te zijn.

6. VRIJE TIJD

6.1. Antwoordverdeling vrije tijd

In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten over hun vrijetijdsbesteding. We hebben gevraagd naar de activiteiten die ze kunnen doen, de zeggenschap daarover en de ondersteuning van begeleiders en het netwerk bij het organiseren van de vrije tijd. De resultaten in dit hoofdstuk hebben betrekking op de cliënten wonen (n = 50).

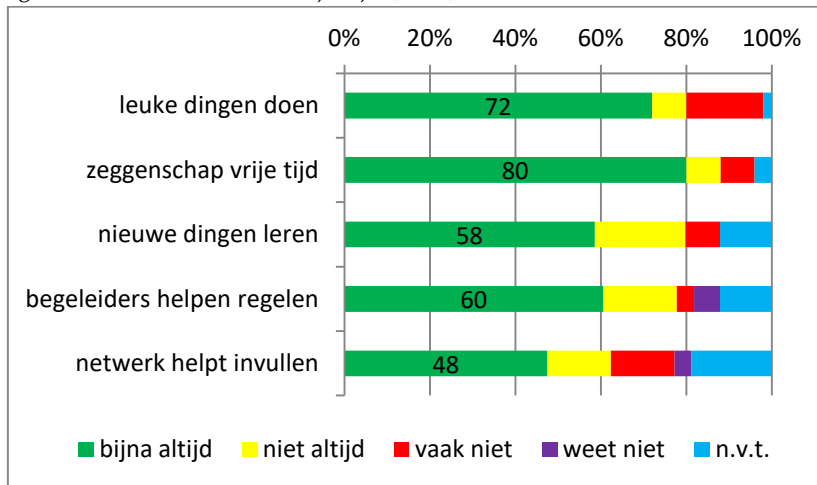
Tabel 6.1. Oordeel cliënten over hun vrije tijd en hulp begeleiders (n = 50)

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)?	72	8	18	-	2
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	80	8	8	-	4
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?	58	21	8	-	12
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)?	60	17	4	6	12
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	48	15	15	4	19

- De cliënten wonen oordelen relatief het vaakst positief over de zeggenschap over hun vrije tijd.
- Bij de vragen over leuke dingen kunnen doen en de hulp van het eigen netwerk is relatief vaak voor het negatieve antwoord ('vaak niet') gekozen.
- Ruim een vijfde van de cliënten is niet altijd positief over het kunnen leren van nieuwe dingen in de vrije tijd.

In figuur 6.1 is de antwoordverdeling grafisch weergegeven.

figuur 6.1. Oordeel over vrije tijd (in %)



6.2. Vergelijking met 2017

Onderstaande tabel toont de vergelijking met de uitkomsten in 2017. Het betreft de positieve antwoorden, na correctie voor ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’.

Tabel 6.2. Oordeel over vrije tijd, vergelijking antwoorden cliënten met die in 2017 (in %)

Vind je dat:	😊 2019	😊 2017
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	73	68
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	83	74
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen?	67	70
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	74	68
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	62	n.v.t.

Het oordeel over de vrije tijd (cliënten wonen) lijkt ongeveer gelijk te zijn aan dat van twee jaar geleden. Het oordeel over genoeg te zeggen hebben is wat vaker positief, maar het verschil is minder dan 10 procentpunt.

6.3. Rapportcijfer vrije tijd

Het oordeel over vrije tijd door cliënten wonen is redelijk positief: gemiddeld geven zij een 7,8 (2017: 8,2). Opvallend is dat er redelijk wat onvoldoendes zijn gegeven (10% geeft een 3 of een 4), maar tegelijkertijd is een 10 het vaakst gegeven cijfer (door meer dan een derde van de cliënten). Tabel 6.3. geeft de volledige antwoordverdeling:

Tabel 6.3. Verdeling rapportcijfers over vrije tijd (n = 49)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	5	10%
5	4	8%
6	3	6%
7	8	17%
8	5	10%
9	6	13%
10	17	35%

Een cliënt heeft geen rapportcijfer gegeven, maar in plaats daarvan aangegeven hoe tevreden hij/zij is over zijn/haar vrije tijd. Deze cliënt zegt 'heel ontevreden' te zijn.

7. ONDERSTEUNINGSPLAN

7.1. Antwoordverdeling ondersteuningsplan

In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van cliënten over het ondersteuningsplan. We hebben vragen gesteld over de gemaakte afspraken, de inbreng van de cliënt en het houden aan de afspraken uit het plan door begeleiders en het netwerk van de cliënt. De vragen zijn van toepassing op alle cliënten, zowel ambulante cliënten als cliënten wonen.

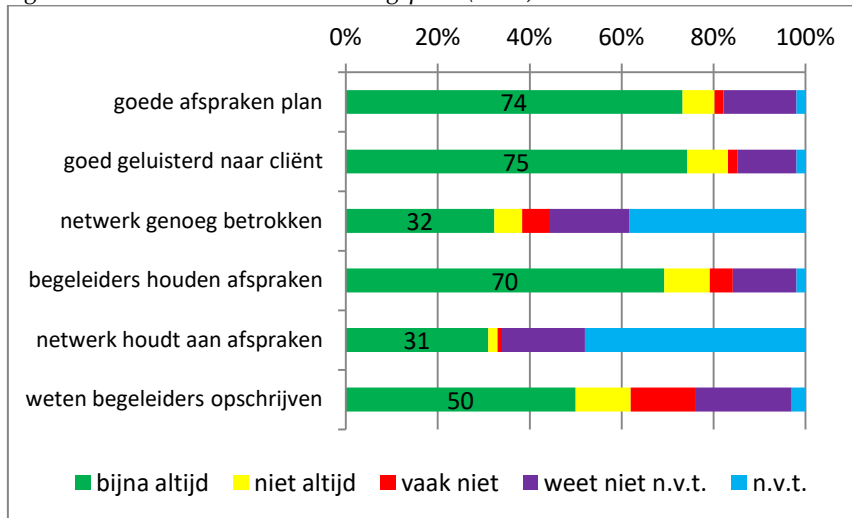
Tabel 7.1. Oordeel cliënten over het ondersteuningsplan (n=129, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	74	7	2	16	2
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	75	9	2	13	2
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het ondersteuningsplan?	32	6	6	17	38
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	70	10	5	14	2
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	31	2	1	18	48
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	50	12	14	21	3

- We zien dat de cliënten relatief vaak ‘weet niet’ of ‘n.v.t.’ hebben geantwoord. De antwoordverdeling is daardoor enigszins vertekend. Na correctie hiervoor zien we dat bijna 90% van de respondenten positief oordeelt over de gemaakte afspraken.
- De vragen over betrokkenheid van het eigen netwerk bij het ondersteuningsplan zijn meestal met ‘weet niet’ of ‘n.v.t.’ beantwoord. Een enkeling oordeelt hierover negatief.
- Bij de laatste vraag (weten wat de begeleiders opschrijven) kiest ruim een kwart van de cliënten voor het antwoord ‘niet altijd’ of ‘vaak niet’.

In figuur 7.1 zijn deze resultaten grafisch weergegeven.

Figuur 7.1. Oordeel ondersteuningsplan (in %)



7.2. Vergelijking ambulante cliënten en cliënten wonen

In deze paragraaf vergelijken we de antwoorden van de ambulante cliënten met die van de cliënten wonen. We vergelijken de groepen met elkaar aan de hand van het percentage positieve antwoorden (bijna altijd, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.').

Tabel 7.2. Oordeel ondersteuningsplan, vergelijking ambulante cliënten en cliënten wonen (in %)



Vind je dat:	😊 ambul.	😊 wonen
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	95	79
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	96	71
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het plan?	78	64
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	93	59
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het plan houden?	89	94
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	79	39

We zien dat over de hele linie ambulante cliënten vaker positief oordelen dan cliënten wonen. Enige uitzondering is de vraag over het houden aan afspraken door het eigen netwerk. Het verschil tussen de groepen is het grootste bij de laatste vraag, over weten wat de begeleiders opschrijven.

7.3. Vergelijking met 2017

Ook hier hebben we de verdeling van de positieve antwoorden vergeleken met de uitkomsten van 2017 (na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.').

Tabel 7.3. Oordeel ondersteuningsplan, vergelijking antwoorden cliënten met die in 2017 (in %)

Vind je dat:	 2019	 2017
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	90	89
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	88	91
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het plan?	72	n.v.t.
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	82	80
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het plan houden?	91	n.v.t.
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	66	61

We zien nauwelijks verschillen ten opzichte van de vorige keer: ook toen waren de cliënten relatief het meest kritisch over 'weten wat de begeleiders opschrijven'.

8. INSPRAAK EN KLACHTEN

8.1. Inspraak (cliëntenraad)

Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad. De vragen zijn aan iedereen gesteld, zowel ambulante cliënten als cliënten wonen. De antwoordmogelijkheden zijn bij deze vragen anders dan voorheen (vier antwoordopties in plaats van vijf), omdat de vragen meer feitelijk zijn (kennis en gebruik).

Tabel 8.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 132)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	73	23	4	-
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	46	45	9	-
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	25	20	48	8

Iets minder dan driekwart van de cliënten weet dat er een cliëntenraad is en ongeveer de helft weet wat de activiteiten zijn. De vraag of inspraak goed geregeld is, is door de helft van de cliënten met 'weet niet' beantwoord. Een kwart is positief hierover.

8.2. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

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

Tabel 8.2. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n = 131)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	69	27	3	1
2. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	20	75	5	1
3. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	9	9	3	79

Ruim tweederde van de cliënten geeft aan te weten waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. Een vijfde (in totaal 26 cliënten) zegt wel eens een klacht te hebben ingediend. Ongeveer de helft van hen (12 cliënten) is tevreden over de afhandeling, en een even grote groep is niet tevreden.

8.3. Vergelijking ambulante cliënten en cliënten wonen

Hieronder vergelijken we weer de twee groepen cliënten, ambulante en wonen:

Tabel 8.3. vergelijking ambulante cliënten en cliënten wonen (in %)

Vind je dat:	ja ambul.	ja wonen
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	73	75
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	46	46
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	25	25
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	70	68
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	14	30

We zien dat er geen verschil is in kennis over cliëntenraad en klachtenregeling tussen de twee groepen. De cliënten wonen geven wel relatief vaker aan wel eens een klacht te hebben ingediend.

8.4. Vergelijking met 2017

Tot slot van dit hoofdstuk vergelijken we de uitkomsten met die van 2017 (op basis van het antwoord 'ja').

Tabel 8.4. vergelijking met 2017, aandeel bevestigende antwoorden van cliënten (in %)

Vind je dat:	ja 2019	ja 2017
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	73	77
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	46	53
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	25	38
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	69	81
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	20	27






We zien dat het aandeel cliënten dat zegt te weten dat er een cliëntenraad is, en wat deze doet ongeveer gelijk is gebleven. Bij de vraag over de klachtenregeling lijkt de bekendheid wat te zijn afgenomen. Daar moet echter bij opgemerkt worden dat er in 2017 nog een extra vraag aan vooraf ging: *Weet je wat je moet doen als je ergens niet tevreden over bent?* Mogelijk dat die inleidende vraag ook van invloed is geweest op de antwoordverdeling bij de vraag over de klachtenregeling.

9. TOT SLOT

9.1. 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 9.1. oordeel cliënten over kwaliteit van leven (n = 130)

Hoe <u>tevreden</u> ben je over...	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
1. Je gezondheid?	22	32	26	10	10
2. De dingen die je doet in je dagelijks leven?	45	38	11	2	4
3. De contacten die je hebt met vrienden en familie?	49	24	12	6	9
4. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?	70	19	5	3	2

De cliënten zijn relatief het meest tevreden over het zelf kunnen beslissen in hun dagelijks leven. Relatief het *minst* vaak zijn ze tevreden over de eigen gezondheid (54% is heel tevreden of een beetje tevreden).

9.2. Open vraag tot slot

De vragenlijst eindigt met ruimte voor een toelichting op de eerder gegeven antwoorden of voor een opmerking die de cliënt nog graag kwijt wil. De ambulante cliënten hebben op deze plaats vooral positieve feedback gegeven, terwijl de cliënten wonen vaker een verbeterpunt of wens voor de toekomst noemen. Hieronder worden alle opmerkingen weergegeven, onderverdeeld naar groep en inhoud: positief of kritisch.

Positieve feedback – cliënten wonen

- Diabetes. gaat nu beter, geen terugval. Over alles heel tevreden.
- Ik ben gewoon tevreden.
- Ik vind het erg leuk hier.
- Ik vind het fijn om bij WonenPlus de Lindanusstraat te wonen.
- Tevreden cliënt.
- WonenPlus is snel met oplossingen bij vragen of klussen.

Positieve feedback – ambulante cliënten

- Alles is prima, ga zo door!
- Ga zo door.
- Goed zo!
- Ik ben tevreden zoals het nu gaat.
- Ik ben tevreden.
- Ik heb de begeleiding ook in de toekomst heel hard nodig.
- Ik wil mijn pb'er behouden en laten zoals het is!
- In de korte kennismaking met WonenPlus is ze tevreden.
- Mijn gezondheid is niet geweldig, maar ik ben blij dat ik nog leef. Mijn begeleiding doet er alles aan om mijn gezondheid zo optimaal mogelijk te houden, zelf meer dan ik er zelf voor doe...
- Voel mij goed geholpen en ook begrepen. Ik krijg altijd de hulp die ik nodig heb. Ik heb geweldige begeleiders en hoop dat ze nog lang mogen blijven. Geweldig hoe jullie de mensen ondersteunen en begeleiden!

Verbeterpunten/wensen voor de toekomst – cliënten wonen

- Beter naar de mensen luisteren.
- De begeleiding mag vaker binnen op de kamer vragen hoe het gaat.
- Deze nieuwbouw is te snel opgeleverd; veel dingen waren nog niet klaar.
- Er zijn twee begeleiders waar ik een goede klik mee heb, en toch moet ze weg. Please laat haar op de Lindanusstraat blijven.
- Geen problemen met het personeel. - Ongevraagd in de kamer geweest!
- Het ambulant wonen zou beter moeten: meer luisteren, meer samen doen.
- Het kan beter, maar is moeilijk uit te leggen. Beter samenwerken. De begeleiding, dat zorgt voor onrust.
- Hij is erg ontevreden. Woont hier nu een jaar en wil terug naar de oude situatie, zijn thuis waar mensen hem kunnen helpen.
- Ik hoop dat we snel onze studio krijgen en in mijn leven kan opbouwen in alle rust.
- Ik vind dat er veel minder verschillende begeleiders moeten zijn. Minder verloop is belangrijk.
- Ik wil dat de begeleiders minder lang boven blijven zitten.
- Ik wil graag meer inspraak wat betreft mijn afspraken.
- Ik wil zelfstandig gaan wonen.
- Ik zou willen dat meer bewoners doelgericht leven.
- Ik wil meer bezigheden voor de bewoners op de groep, maar ook bijv. uitstapjes, spelletjes e.d. De samenhang binnen de groep en de begeleiders is belangrijk.
- Vaak wordt vergeten dat wij ook volwassen zijn en geen kind. We hebben een beperking, maar zijn geen kinderen meer!
- Verveelt zich hier.
- Zou graag iets willen afvallen. - Zou graag een vaste relatie willen.

Verbeterpunten/wensen voor de toekomst – ambulante cliënten

- Afspraken nakomen!
- Deze lijst is te lang.
- Eerst kijken voor je cliënten plaatst.
- Er moet meer en beter naar de cliënten worden geluisterd.
- Ik zou graag wat meer structuur willen als het gaat om de begeleiding. Verder ben ik heel tevreden.
- Vorige begeleiding bij WonenPlus was slecht, afspraken niet nakomen. - Klussendienst bonnen naleven. - Voelt zich gedumt in de woning.

10. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

10.1. Inleiding


In het voorgaande is ingegaan op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek bij WonenPlus. Het onderzoek heeft tot doel inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten met de zorg en dienstverlening van WonenPlus en aanknopingspunten te vinden voor verdere verbetering daarvan. In dit hoofdstuk worden beknopt de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek 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 2017
- algemeen oordeel in termen van rapportcijfers

10.2. Positieve aspecten

In de eerste plaats is gekeken naar vragen waarbij ten minste 85% van de cliënten het positieve antwoord heeft gegeven ('bijna altijd', na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'). Tabel 10.1 geeft het overzicht:

Tabel 10.1. vragen met ten minste 85% positieve antwoorden (% , na correctie weet niet en n.v.t.)

Vind je dat:	 bijna altijd
1. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding of werk? (n = 14)	93
2. Je dagbesteding of werk belangrijk is? (n = 14)	93
3. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen? (n = 14)	93
4. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt? (n = 50)	91
5. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan? (n = 136)	90
6. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen? (n = 136)	89
7. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt? (n = 136)	88
8. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan? (n = 136)	88
9. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en je op staat? (n = 50)	87
10. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren? (n = 14)	86
11. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben? (n = 14)	86
12. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt? (n = 50)	85

Bij elkaar genomen laten deze punten zien dat de cliënten vooral positief oordelen over zelfstandigheid en zeggenschap over het dagelijks leven. Ook de ondersteuning bij zelfstandigheid en de begeleiding door de persoonlijk begeleider zijn punten waarover de meeste respondenten tevreden zijn. De dagbesteding bij WonenPlus wordt op een aantal

aspecten positief beoordeeld (zoals afwisseling en begeleiding), waarbij moet worden opgemerkt dat deze vragen slechts door een klein deel van de cliënten zijn beantwoord (14 respondenten, de overige hebben aangegeven een andere vorm van dagbesteding of werk te hebben).

10.3. Mogelijke verbeterpunten

In de resultatenhoofdstukken is per thema een opsomming gegeven van de mogelijke verbeterpunten zoals die uit de open vragen naar voren zijn gekomen. Een andere manier om inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten, is door te kijken naar de vragen waarbij relatief vaak ‘niet altijd’ of ‘vaak niet’ is geantwoord (na correctie ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’). In deze paragraaf zetten we alle mogelijke verbeterpunten (op basis van de antwoordverdeling) wat meer systematisch op een rij. We hebben daarvoor het volgende selectie criterium gebruikt:

- ten minste 30% heeft ‘niet altijd’ of ‘vaak niet’ geantwoord (☹ + ☹ ≥ 30%).

Aan de hand van dit criterium komen we tot de volgende vragen/aspecten:

Tabel 10.2. 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. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding of werk?	50	36	14
2. Het eten lekker is?	42	27	15
3. Je netwerk je genoeg helpt bij het invullen van je vrije tijd?	38	19	19
4. Je met leuke mensen in huis woont?	37	28	9
5. Je dagbesteding of werk leuk is?	36	36	-
6. Je collega's op je dagbesteding of werk aardig zijn?	36	36	-
7. Het eten gezond is?	35	17	17
8. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	34	16	18
9. De begeleiders je begrijpen?	34	26	8
10. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren? (vrije tijd)	33	24	9
11. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	32	24	8
12. Het huis goed schoongemaakt wordt?	31	20	11
13. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	30	20	10

Deze selectie van vragen laat zien dat cliënten relatief vaak kritisch oordelen over onderwerpen die met ontwikkeling/leren te maken hebben (leren bij dagbesteding, vrije tijd, hulp van begeleiders bij leren van nieuwe dingen). Ook aspecten als eten, medebewoners en collega's worden relatief vaak kritisch beoordeeld, maar dat zijn kritiekpunten die vaak worden gevonden in cliëntervaringsonderzoeken.

Om meer inzicht te krijgen in de verbeterpunten per cliënt verwijzen we naar de persoonlijke dossiers, die buiten deze rapportage om worden teruggekoppeld aan WonenPlus. Daarin worden alle genoemde verbeterpunten inclusief open antwoorden gekoppeld aan de namen van de cliënten.

10.4. Vergelijking met 2017

Bij elk thema zijn de meest opvallende verschillen met de vorige afname in 2017 benoemd. In onderstaande tabel worden alle verschillen op een rijtje gezet:

Tabel 10.3. Grootste verschillen met uitkomsten 2017 (positieve antwoorden, na correctie)

Vind je dat:	verschil	😊 2019	😊 2017
1. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	+27	86	59
2. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	+20	79	59
3. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	+15	85	70
4. Je een fijn huis hebt?	+11	82	71
5. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	+11	93	82
6. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	-22	64	86
7. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	-14	50	64
8. Je dagbesteding leuk is?	-13	64	77
9. Je veilig bent op je dagbesteding?	-12	79	91
10. De begeleiders je begrijpen?	-10	66	76
11. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	-10	71	81

We zien dat met name het oordeel over de dagbesteding bij WonenPlus afwijkt van het oordeel in 2017. Als het gaat om de inhoud van de dagbesteding is het oordeel minder vaak positief, terwijl de begeleiding juist vaker positief is beoordeeld. Zoals eerder vermeld gaat het om een kleine groep cliënten die dagbesteding heeft bij WonenPlus, waardoor de mening van enkele cliënten al een relatief grote stempel op het totaalbeeld drukt. Bij de overige vragen zien we dat er enkele positieve verschillen zijn bij het wonen en een negatief verschil bij het begrijpen van de cliënt door de begeleiding.

10.5. Algemeen oordeel

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

Tabel 10.4. Verdeling rapportcijfers per onderdeel

	gemiddeld cijfer 2019 (2017)	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	meest gegeven cijfer
begeleiding	8,0 (8,0)	7	1	8
wonen	7,5 (7,7)	7	1	8
dagbesteding	8,3 (8,2)	-	7	7
vrije tijd	7,8 (8,2)	9	3	10

Zoals uit de tabel blijkt, oordelen de cliënten gemiddeld het meest positief over de dagbesteding (dit betreft de groep cliënten die dagbesteding bij WonenPlus heeft). Dat was ook zo in 2017. Ten opzichte van 2017 zijn er geen grote veranderingen. De gevonden schommelingen van enkele tienden kunnen ook het gevolg zijn 'toeval'.