

# **Clïentervaringsonderzoek DZN 2019**

**eindrapport**

**Den Haag, juli 2019**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>4</b>
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Opbouw van het rapport	4
<b>2.</b>	<b>METHODE</b>	<b>5</b>
2.1.	Inleiding	5
2.2.	Vragenlijst en dataverzameling	5
2.3.	Analyse en wijze van rapporteren	5
<b>3.</b>	<b>BEGELEIDING</b>	<b>7</b>
3.1.	Antwoordverdeling begeleiding	7
3.2.	Verbeterpunten en positieve punten begeleiding	8
3.3.	Vergelijking met 2017	10
3.4.	Rapportcijfer begeleiding	10
<b>4.</b>	<b>WONEN</b>	<b>12</b>
4.1.	Antwoordverdeling het huis	12
4.2.	Antwoordverdeling hulp in huis	13
4.3.	Antwoordverdeling beslissen en huisregels	14
4.4.	Verbeterpunten wonen	14
4.5.	Vergelijking met 2017	15
4.6.	Rapportcijfer wonen	16
<b>5.</b>	<b>DAGBESTEDING EN WERK</b>	<b>17</b>
5.1.	Inleiding	17
5.2.	Antwoordverdeling dagbesteding/werk en begeleiding daarbij	17
5.3.	Verbeterpunten en positieve punten dagbesteding	17
5.4.	Rapportcijfer dagbesteding	18
<b>6.</b>	<b>VRIJE TIJD</b>	<b>19</b>
6.1.	Antwoordverdeling vrije tijd	19
6.2.	Verbeterpunten en positieve punten vrije tijd	20
6.3.	Vergelijking met 2017	21
6.4.	Rapportcijfer vrije tijd	21
<b>7.</b>	<b>MEDISCHE ZORG EN THERAPIE</b>	<b>22</b>
7.1.	Antwoordverdeling zorg en therapie	22
7.2.	Verbeterpunten en positieve punten zorg en therapie	22
<b>8.</b>	<b>ONDERSTEUNINGSPLAN</b>	<b>24</b>
8.1.	Antwoordverdeling ondersteuningsplan	24
8.2.	Verbeterpunten en positieve punten ondersteuningsplan	25
8.3.	Vergelijking met 2017	26

<b>9.</b>	<b>INSPRAAK EN KLACHTEN</b>	<b>27</b>
9.1.	Inspraak (cliëntenraad)	27
9.2.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	27
9.3.	Verbeterpunten inspraak en klachten (open vraag)	28
9.4.	Vergelijking met uitkomsten 2017	28
<b>10.</b>	<b>TOT SLOT</b>	<b>29</b>
10.1.	Kwaliteit van leven	29
10.2.	Open vraag tot slot	29
<b>11.</b>	<b>BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN</b>	<b>31</b>
11.1.	Inleiding	31
11.2.	Positieve aspecten	31
11.3.	Mogelijke verbeterpunten	32
11.4.	Vergelijking met 2017	33
11.5.	Algemeen oordeel	33

## **1. INLEIDING**

### **1.1. Aanleiding**

DZN 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 DZN 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 DZN. Om een onafhankelijk beeld te krijgen van de cliëntervaringen is door Ipso Facto beleidsonderzoek een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Ipso Facto heeft ook het cliëntervaringsonderzoek in 2017 uitgevoerd voor DZN.

Uitgangspunt bij het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord', die ook bij andere onderzoeken van Ipso 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, ondersteuningsplan, inspraak en klachten en tot slot.

## 2. METHODE

### 2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt kort beschreven op welke wijze het cliëntervaringsonderzoek bij DZN 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 DZN is de meest recente basisversie van de vragenlijst gebruikt. In overleg met DZN zijn een paar kleine aanpassingen gedaan. Zo is de formulering van de vragen bij het onderwerp 'hulp in huis' aangepast om aan te sluiten bij de vorm van dienstverlening die DZN biedt (meer gericht op ondersteuning van de cliënt bij diens zelfstandigheid, zodat niet gevraagd wordt of 'het eten lekker is', maar of de cliënt voldoende ondersteund wordt bij het boodschappen doen en gezond eten). De vragenlijst is mondeling afgenomen door een interviewer (medewerker van DZN). Deze medewerker heeft vooraf een mondelinge en schriftelijke interviewinstructie ontvangen van Ipsos Facto.

In totaal zijn 19 cliënten van DZN geïnterviewd. Het betreft 13 cliënten die wonen bij DZN en zes ambulante cliënten.

De interviewer heeft middels het evaluatieformulier aangegeven dat 14 interviews (78%) goed bruikbaar zijn. In vier gevallen wordt het interview als 'redelijk bruikbaar' beoordeeld. Bij drie van deze interviews heeft de interviewer een toelichting gegeven:

- *Had weinig te zeggen bij de open vragen, gegeven antwoorden wel bruikbaar.*
- *Hij spreekt redelijk Nederlands. als ik een vraag stelde verhaalde hij een verhaal erover. Daaruit kon ik het antwoord halen. Cijfers begrijpt hij niet goed, smileys wel.*
- *Wist alles duidelijk te vertellen. Wilde het zelf invullen.*

### 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 DZN (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.
- Verbeterpunten en positieve punten (kwalitatieve antwoorden van de cliënten)
- Vergelijking met de uitkomsten van 2017
- Rapportcijfer/algemeen oordeel over tevredenheid.





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 DZN. De antwoordverdeling is in percentages. Bij de interpretatie is het raadzaam om rekening te houden met het relatief kleine aantal respondenten. Als gevolg daarvan bepaalt een enkele respondent ongeveer 5% van de antwoordverdeling.

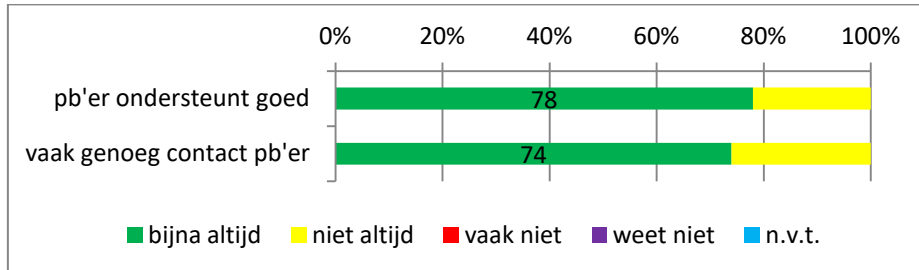
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n = 19, in absolute aantallen)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	95	5	-	-	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	84	16	-	-	-
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	78	22	-	-	-
4. De begeleiders je begrijpen?	74	26	-	-	-
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	79	21	-	-	-
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	68	21	11	-	-
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	79	5	16	-	-
8. De begeleiding je voldoende helpt bij het vergroten van je sociale netwerk?	28	22	28	11	11
9. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	16	-	5	-	79
10. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	95	5	-	-	-
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	84	16	-	-	-
12. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	42	21	26	5	5

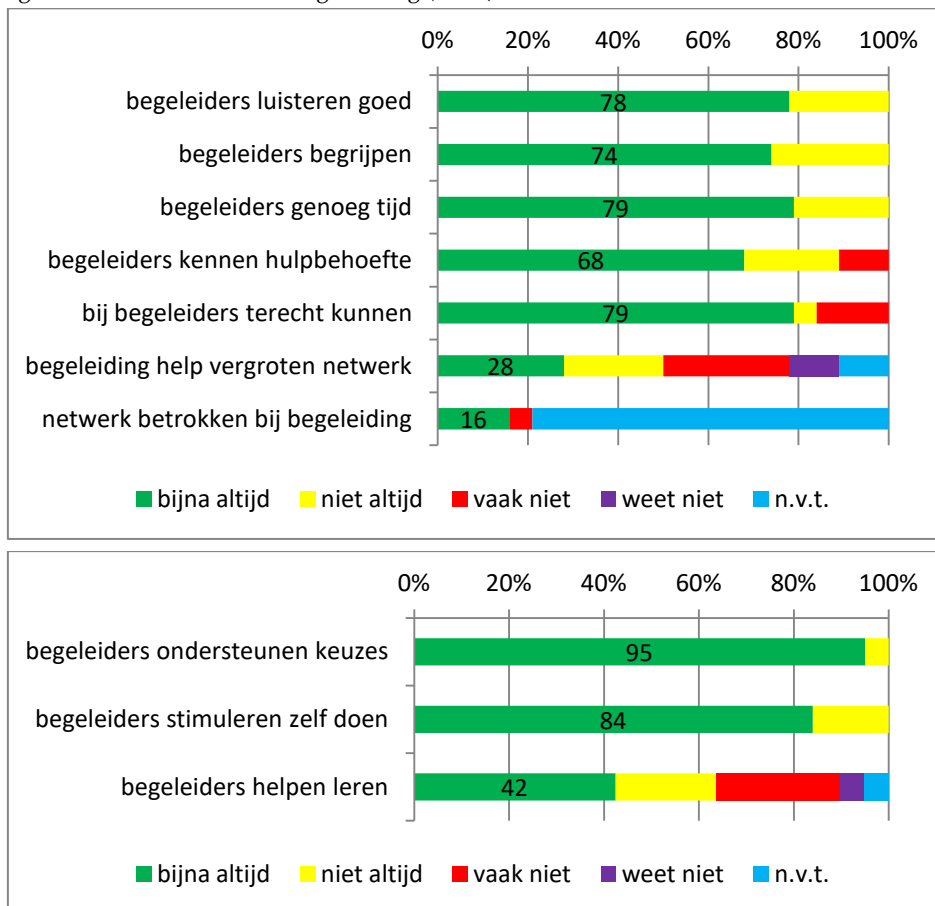
- De cliënten oordelen het vaakst positief over de ondersteuning door de pb'er en het helpen van begeleiders bij het maken van eigen keuzes.
- Het enkele vragen kiest meer dan 10% voor het negatieve ('vaak niet') antwoord. Bij de vragen over helpen vergroten van het netwerk en helpen met leren van nieuwe dingen heeft meer dan een kwart voor dit antwoord gekozen.
- 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 en bij de vraag over het vergroten van het netwerk.

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. Verbeterpunten en positieve punten begeleiding

Aan cliënten is gevraagd aan te geven wat anders of beter zou kunnen als het gaat om de ondersteuning door de begeleiders. Dertien cliënten hebben hierop een antwoord gegeven. In de antwoorden wordt onder andere gewezen op aandacht van de begeleiders, samen iets ondernemen en communicatie. Hieronder worden de opmerkingen weergegeven:



- *Dat de begeleiding beter met elkaar communiceert. - Verkeerde afspraken doorgeeft, of de afspraak niet aan mij doorgeeft. - Meer tijd voor me hebben, ook om iets leuks te doen.*
- *De berichten via de app. Soms komen berichten anders over op mij. - Als er nieuwe begeleiding wordt aangenomen zou ik het fijn vinden als er ook aan de bewoners een mening wordt gevraagd. Hoe wij de begeleiding ervaren.*
- *Ik heb hier geen vrienden of familie in Nijmegen. Ik zou het leuk vinden als de begeleiding mij hierbij helpt.*
- *Ik zou graag begeleid willen wonen.*
- *Meer groepsactiviteiten.*
- *Meer inlevingsvermogen hebben. - Meer en duidelijker uitleg naar ons. - Meer activiteiten doen met mij, zodat ze mij beter begrijpen.*
- *Meer motiveren om werk of school te zoeken.*
- *Meer open stellen, zodat ik ze meer kan vertrouwen. - Ik heb het idee dat ze hier alleen komen werken, en mis persoonlijkheid. - Niet alle begeleiders weten waar ik hulp bij nodig heb. - Ik zoek vaak zelf contact voor hulp, alleen mijn pb'er benadert mij zelf.*
- *Mij meer motiveren om dingen te doen, omdat ik zelf vaak te lui en moe ben. - Helpen om meer vrienden/mensen om mij heen te krijgen, want mijn familie/vrienden wonen ver weg.*
- *Ook leuke dingen samen doen.*
- *Soms zegt de begeleiding dat ze geen tijd hebben. dat vind ik vervelend.*
- *Vaker iets leuks doen met de begeleiding. - Niet alleen controleren of ik goed schoonmaak. - Koffie drinken met begeleiding. - Meer helpen met mensen leren kennen.*
- *Wat vaker langs komen en meer verdiepen in mijn thuissituatie hier. - Vaak worden afspraken niet goed doorgegeven aan mij. - Communicatie tussen begeleiders. - De begeleiding mag ook langskomen voor de gezelligheid, niet alleen om te kijken of mijn huis schoon is.*

Bij de positieve aspecten van de begeleiding wordt onder andere gewezen op de pb'er en de beschikbaarheid/altijd klaar staan van de begeleiding:



- *De begeleiding denkt altijd mee en ze zijn erg open.*
- *Ik ben erg blij met mijn pb'er.*
- *Ik ben erg tevreden over mijn pb'er.*
- *Ik ben heel tevreden.*
- *Ik ben tevreden met mijn begeleiders.*
- *Ik kan 24u beroep doen op de begeleiding. - Vriendelijke begeleiders.*
- *Informeel contact*
- *Vaste afspraken maken en uitvoeren.*
- *Veel hulp bij administratie. - Begrip.*
- *Ze luisteren naar je en dat vind ik fijn. Ik vind dat het heel goed gaat.*
- *Ze staan altijd voor je klaar.*
- *Ze staan altijd voor me klaar.*
- *Ze zijn er altijd.*

### 3.3. Vergelijking met 2017

Onderstaande tabel geeft de antwoordverdeling van de positieve antwoorden in 2019 en in 2017. Zoals ook in de inleiding vermeld vergelijken we de antwoordverdeling na correctie op de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’. 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. De antwoordverdeling in onderstaande tabel kan door de correctie soms wat afwijken van de resultaten in tabel 3.1. Dat effect is het duidelijkst bij vraag 9, omdat hierbij vaak ‘n.v.t.’ is geantwoord.

Verschillen van ten minste 10 procentpunt tussen de twee onderzoeken zijn gearceerd.

Tabel 3.2. Oordeel over begeleiding, vergelijking met 2017 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 2019	 2017
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	95	87
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	84	93
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	78	100
4. De begeleiders je begrijpen?	74	100
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	79	93
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	68	87
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	79	100
8. De begeleiding je voldoende helpt bij het vergroten van je sociale netwerk?	36	n.v.t.
9. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	76	100
10. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	95	87
11. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	84	86
12. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	47	77

De vergelijking laat zien dat cliënten in 2017 relatief minder vaak positief oordelen over diverse aspecten van de begeleiding (luisteren, tijd hebben, terecht kunnen en dergelijke), het oordeel over de ondersteuning door de pb’er is in 2019 wat vaker positief (+8 procentpunt).

### 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 DZN een 8,1 aan de begeleiders (2017: 8,6). Ambulante cliënten (n = 5) geven gemiddeld een hoger cijfer (8,6) dan de cliënten wonen (7,8, n = 11).

De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

*Tabel 3.3. Verdeling rapportcijfers over begeleiders (n = 16)*

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	-	-
6	2	13%
7	2	13%
8	7	44%
9	3	19%
10	2	13%

Zoals uit de tabel blijkt, zijn er geen cijfers lager dan een 6 gegeven aan de begeleiding. 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. Drie cliënten van DZN hebben hun oordeel over de begeleiding gegeven in termen van tevredenheid. Twee van hen zijn 'heel tevreden' over de begeleiding en de derde 'een beetje tevreden'.

## 4. WONEN

### 4.1. Antwoordverdeling het huis

Het thema wonen in de vragenlijst is in drie blokken verdeeld: het huis, hulp in huis en beslissen/huisregels. In onderstaande tabel (en in de figuur daaronder) is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de woning. Het aantal respondenten is hier wat kleiner: voor de ambulante cliënten zijn deze vragen niet van toepassing.

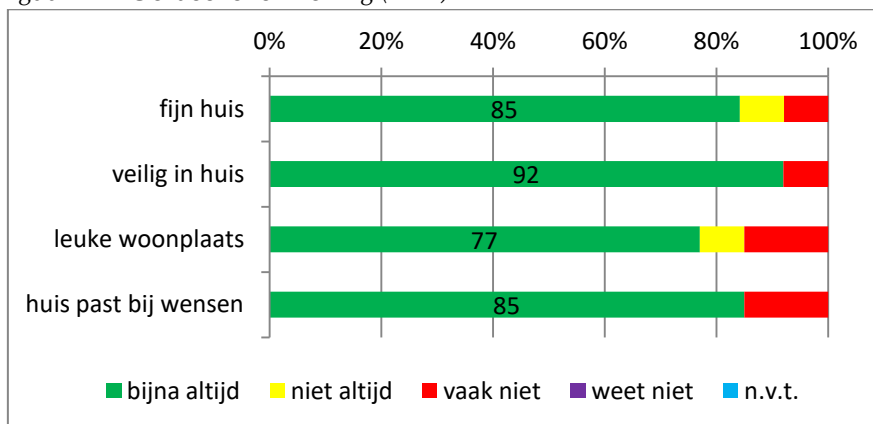
Tabel 4.1. Oordeel cliënten over de eigen woning (n = 13)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijn huis hebt?	85	8	8	-	-
2. Je veilig bent in je huis?	92	-	8	-	-
3. Je in een leuke plaats of buurt woont?	77	8	15	-	-
4. Je huis goed past bij jouw wensen of situatie? (bijvoorbeeld groot genoeg is, of voldoende aangepast als dat nodig is)	85	-	15	-	-

- Cliënten oordelen positief over de veiligheid in huis, op één na zijn alle cliënten daarover positief.
- Bij de vragen over de woonplaats en de aanpassingen in huis kiezen twee cliënten voor het negatieve ('vaak niet') antwoord.
- het antwoord 'niet altijd' is niet vaak gegeven, zowel bij de eerste als derde vraag is dit door een cliënt gekozen.

In onderstaande figuur is deze antwoordverdeling ook grafisch weergegeven.

figuur 4.1. Oordeel over woning (in %)



#### 4.2. Antwoordverdeling hulp in huis

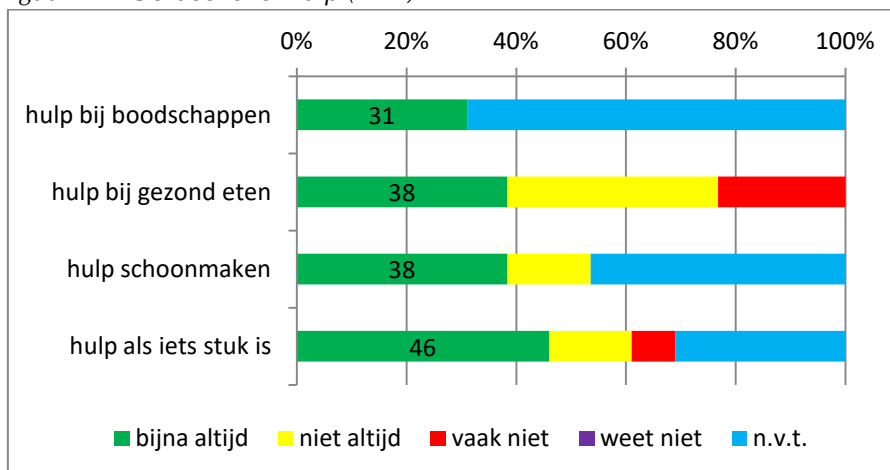
Bij dit thema zijn vier vragen gesteld over ondersteuning bij boodschappen doen, gezond eten, schoonmaak en onderhoud. Voor een groot deel van de cliënten van DZN zijn deze vragen echter niet van toepassing, zoals ook blijkt uit de antwoordverdeling:

Tabel 4.2. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 13)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
5. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het boodschappen doen?	31	-	-	-	69
6. Je genoeg ondersteuning krijgt bij gezond eten?	38	38	23	-	-
7. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het schoonmaken van je huis?	38	15	-	-	46
8. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	46	15	8	-	31

- Na correctie voor 'n.v.t.' zijn de cliënten relatief het vaakst positief over de ondersteuning bij het boodschappen doen (geen kritische antwoorden)
- Het meest kritisch zijn de cliënten over ondersteuning bij gezond eten. Ruim een derde oordeelt hierover positief, de andere cliënten zijn in meer of mindere mate kritisch hierover.

figuur 4.2. Oordeel over hulp (in %)



### 4.3. 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 4.3. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 13)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
9. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?	100	-	-	-	-
10. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	100	-	-	-	-
11. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	100	-	-	-	-
12. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	92	-	8	-	-

- Zoals uit de tabel blijkt zijn de cliënten bijna altijd positief over zeggenschap. Alleen bij de laatste vraag (zeggenschap over geld uitgeven) heeft een cliënt ‘vaak niet’ geantwoord.

Omdat er bijna uitsluitend positieve antwoorden zijn gegeven, is in dit geval geen figuur gemaakt van de antwoordverdeling.

### 4.4. Verbeterpunten wonen

Acht cliënten hebben een antwoord gegeven op de (open) vraag naar verbeterpunten m.b.t. het wonen bij DZN. Daarbij is onder andere gewezen op geluidsoverlast van medebewoners en hulp bij gezond eten. De genoemde verbeterpunten worden hieronder opgesomd:

- *Als er iets stuk is duurt het veel te lang voordat het gemaakt wordt. Ik moet er zelf achteraan om te kijken waarom het lang duurt.*
- *Dat iemand mij kan helpen met schoonmaken in huis.*
- *Geluidsoverlast van medebewoners. - Ik zou meer tips willen om gezond te eten, of samen te koken.*
- *Gezonder eten.*
- *Het is hier erg gehorig.*
- *Ik heb last van geluidsoverlast.*
- *Ik vind de buurt niet leuk. - Ik zou graag dichterbij mijn vrienden willen wonen.*
- *Ik vind mijn appartement te klein.*
- *Ik wil wel meer weten over gezond eten, ik eet veel buiten.*

Bij de positieve aspecten van het wonen is een aantal keer gewezen op het hebben van een eigen appartement. Acht cliënten hebben deze vraag beantwoord.

- *Fijn appartement.*
- *Het is fijn dat ik zelf kan beslissen wat ik doe.*
- *Ik ben blij met mijn huis hier.*
- *Ik heb een fijn appartement.*
- *Ik heb het hier naar mijn zin.*
- *Ik voel me veilig en thuis hier. - Ik ben erg blij met mijn appartement.*
- *Ik woon in een groot appartement.*
- *Ik woonde eerst op een groep met alles gezamenlijk. Ik ben blij met eigen appartement nu.*

#### 4.5. Vergelijking met 2017

Onderstaande tabel laat de positieve antwoorden (na correctie) in beide onderzoeken zien.

Tabel 4.4. Oordeel over wonen, vergelijking met 2017 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 2019	 2017
1. Je een fijn huis hebt?	85	83
2. Je veilig bent in je huis?	92	100
3. Je in een leuke plaats of buurt woont?	77	83
4. Je huis goed past bij jouw wensen of situatie?	85	83
5. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het boodschappen doen?	100 (n=4)	67 (n=3)
6. Je genoeg ondersteuning krijgt bij gezond eten?	38	n.v.t.
7. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het schoonmaken van je huis?	75 (n=7)	33 (n=3)
8. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	67	67
9. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	100	92
10. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en je op staat?	100	100
11. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	100	100
12. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	92	100

Het oordeel over het huis is in grote lijnen gelijk aan dat in het voorgaande onderzoek. Bij de vragen over ondersteuning zien we enkele positieve verschillen, maar hierbij moet rekening worden gehouden met het kleine aantal respondenten (na correctie voor het antwoord 'n.v.t.' hebben in beide onderzoeken slechts enkele bewoners de vraag over ondersteuning bij boodschappen en schoonmaken beantwoord).

#### 4.6. Rapportcijfer wonen

Gemiddeld geven de cliënten van DZN een 7,5 aan het wonen (2017: 8,3). Er is één onvoldoende (een 5) gegeven. Het vaakst gegeven cijfer is een 7, gegeven door bijna de helft van de cliënten. Hieronder volgt de volledige antwoordverdeling:

Tabel 4.5. Verdeling rapportcijfers over wonen (n = 11)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	1	9
6	-	-
7	5	46
8	3	27
9	1	9
10	1	9

De alternatieve vraag naar tevredenheid met wonen (in plaats van een rapportcijfer te geven) is beantwoord door twee cliënten. Beiden geven aan 'heel tevreden' te zijn over het wonen bij DZN.



## 5. DAGBESTEDING EN WERK

### 5.1. Inleiding

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 elf cliënten (momenteel) geen dagbesteding of werk hebben. Vijf cliënten hebben dagbesteding of werk en twee andere gaan naar school.

Omdat relatief weinig cliënten de vragen over dagbesteding/werk hebben beantwoord, en de respondenten bovendien geen van allen dagbesteding hebben bij DZN zelf (zodat het ook buiten de invloedssfeer van de organisatie valt), worden de antwoorden op deze vragen beknopt samengevat (geen tabellen en figuren).

### 5.2. Antwoordverdeling dagbesteding/werk en begeleiding daarbij

Vijf van de zeven respondenten vinden hun dagbesteding, werk of school leuk. Een cliënt vindt het niet altijd leuk en eveneens een cliënt is ontevreden (antwoord 'vaak niet'). Ook bij de andere vragen over dagbesteding/werk zien we dat of vijf of zes van de zeven cliënten positief oordelen (71% of 86%). Het gaat dan om aspecten als veiligheid, afwisseling en het belang van dagbesteding. Als het gaat om collega's (57%) en zeggenschap over activiteiten (43%) zijn de cliënten minder vaak positief.

We hebben ook gevraagd naar de begeleiding bij dagbesteding of werk. Vijf van de zeven cliënten (71%) vinden dat ze goed geholpen worden bij hun dagbesteding/werk of school. Bij de vragen of begeleiders goed luisteren oordelen zes cliënten (86%) positief. 57% zegt dat de begeleiders voldoende tijd hebben.

### 5.3. Verbeterpunten en positieve punten dagbesteding

Twee cliënten hebben antwoord gegeven op de vraag naar mogelijke verbeterpunten. Beide cliënten hebben werk en noemen de volgende punten:

- *Leuker werk vinden.*
- *Op tijd komen. - Goed plannen. - Beter communiceren.*

Als positieve aspecten van dagbesteding of werk zijn de volgende drie punten genoemd:

- *Dat ik geld verdien.*
- *Geld verdienen.*
- *Ik ben erg blij met mijn dagbesteding.*

#### 5.4. Rapportcijfer dagbesteding

Zes cliënten hebben een rapportcijfer gegeven aan hun dagbesteding, werk of school. Gemiddeld geven zij een 7,3. Onderstaande tabel toont de antwoordverdeling:

Tabel 5.1. Verdeling rapportcijfers dagbesteding/werk/school (n = 6)




Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	-	-
5	1	17%
6	-	-
7	2	33%
8	2	33%
9	1	17%
10	-	-

## 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.

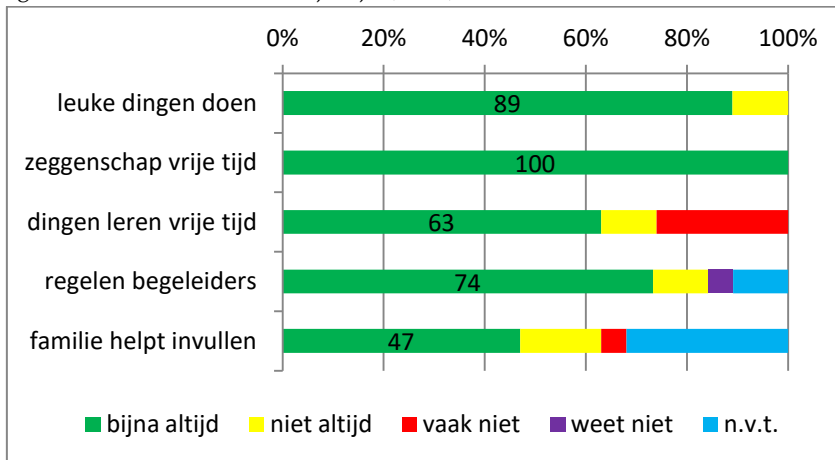
Tabel 6.1. Oordeel cliënten over hun vrije tijd en hulp begeleiders (n = 19)

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)?	89	11	-	-	-
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	100	-	-	-	-
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?	63	11	26	-	-
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)?	74	11	-	5	11
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	47	16	5	-	32

- Alle cliënten oordelen positief over de zeggenschap over hun vrije tijd.
- Bij de meeste vragen zijn geen negatieve antwoorden gegeven. Uitzondering betreft de vraag naar nieuwe dingen leren in de vrije tijd. Een kwart van de cliënten is hierover niet tevreden ('vaak niet'), daarnaast ziet ruim een op de tien cliënten ruimte voor verbetering ('niet altijd').
- Ruim een vijfde van de cliënten is niet (altijd) positief over de hulp van het eigen netwerk bij het invullen van de vrije tijd.

In figuur 6.1 is de antwoordverdeling grafisch weergegeven.

figuur 6.1. Oordeel over vrije tijd (in %)



## 6.2. Verbeterpunten en positieve punten vrije tijd

Ook bij het thema vrije tijd is aan cliënten gevraagd om aan te geven wat eventueel anders of beter zou kunnen. Dertien cliënten hebben een of meer punten genoemd, waarbij meer werk en meer sporten regelmatig terugkomen:

- *Dit is lastig op dit moment voor mij, maar we zijn ermee bezig.*
- *Ik heb weinig vrije tijd vind ik zelf.*
- *Ik wil graag sporten. - Ik wil meer leuke dingen buiten de deur doen.*
- *Ik wil graag weer werken en meer activiteiten buiten de deur doen.*
- *Ik wil graag werken. - Ik wil meer doen buiten de deur, zit te veel thuis nu.*
- *Ik wil graag werken. - Nieuwe dingen leren met begeleiding. - Meer leuke dingen doen.*
- *Invullen met sport.*
- *Meer activiteiten buiten de deur.*
- *Meer buitenactiviteiten.*
- *Meer inkomen, zodat ik meer leuke dingen kan doen.*
- *Meer leuke dingen doen samen met bijv. begeleider.*
- *Meer met mij meegaan ipv dat ik alleen moet gaan, bijvoorbeeld de eerste keer naar de sportschool.*
- *Meer werk zoeken, te veel vrije tijd nu.*



Daarnaast zijn de volgende positieve punten genoemd:

- *Avond (film e.d.)*
- *Dat ik het zelf mag indelen.*
- *Dat ik hier vrijheid heb.*
- *Dat ik weer sport, vind ik erg fijn.*
- *Ik heb mijn eigen vrijheid.*
- *Sinds kort kook ik samen met de begeleiding. Ik vind dat erg fijn.*

### 6.3. 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?	89	73
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	100	93
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen?	63	93
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	87	100
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	69	69

Cliënten lijken enerzijds wat vaker positief te oordelen over de dingen die ze in hun vrije tijd kunnen doen, maar geven tegelijkertijd aan minder tevreden te zijn over de mogelijkheden om nieuwe dingen te leren in de vrije tijd. Ook het oordeel over ondersteuning van begeleiders lijkt wat minder vaak positief, hoewel dit verschil relatief klein is.

### 6.4. Rapportcijfer vrije tijd

Het oordeel over vrije tijd is redelijk positief: gemiddeld geven de cliënten een 7,6 (2017: 7,9). Cliënten wonen geven gemiddeld een wat hoger cijfer (7,7) dan ambulante cliënten (7,4). Er zijn twee onvoldoendes gegeven (een 4 en een 5), maar er is ook drie keer een 9 en drie keer een 10 gegeven. Het vaakst gegeven cijfer is een 7, door een kwart van de cliënten. Tabel 6.2. geeft de volledige antwoordverdeling:

Tabel 6.3. Verdeling rapportcijfers over vrije tijd (n = 16)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	1	6
5	1	6
6	2	13
7	4	25
8	2	13
9	3	19
10	3	19




Drie cliënten hebben geen rapportcijfer gegeven, maar de alternatieve vraag naar tevredenheid met de vrijetijdsbesteding beantwoord. Twee van hen zijn 'een beetje tevreden' en derde is 'niet altijd tevreden'.

## 7. MEDISCHE ZORG EN THERAPIE

### 7.1. Antwoordverdeling zorg en therapie

We hebben drie vragen gesteld over medische zorg en therapie. Vraag 1 gaat over de toegankelijkheid van medische zorg, vraag 2 en 3 over de gedragsdeskundige bij DZN. In de vragenlijst is toegelicht dat bij vraag 2 en 3 ‘n.v.t.’ kan worden geantwoord door cliënten die geen ervaring hebben met de gedragsdeskundige bij DZN. Bij dit onderdeel van de vragenlijst is niet gevraagd naar een rapportcijfer. Omdat de vragen over de gedragsdeskundige maar door enkele cliënten zijn beantwoord (twee cliënten in 2017 en zeven in 2019) is geen vergelijking gemaakt met de uitkomsten van het voorgaande onderzoek.

Tabel 7.1. Oordeel over medische zorg en therapie (n = 19)

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?	32	-	-	5	63
2. De gedragsdeskundige bij DZN goed naar je luistert?	42	-	-	21	37
3. De gedragsdeskundige bij DZN zich aan de afspraken houdt?	32	-	-	32	37

- De cliënten oordelen, na correctie, allen positief over de toegankelijkheid en beschikbaarheid van de zorg en over de contacten met de gedragsdeskundige van DZN.

Vanwege het kleine aantal respondenten en de beperkte spreiding in de antwoorden is van deze resultaten geen figuur gemaakt.

### 7.2. Verbeterpunten en positieve punten zorg en therapie

Drie cliënten hebben een verbeterpunt genoemd bij dit onderwerp:

- *Het duurt lang voor ze mij oproepen.*
- *Ik hoor niks terug van de gedragskundige zelf. Of iets loopt, of wat de vervolgspraak is.*
- *Ik weet niet of de gedragskundige zich aan de afspraken houdt, want ik hoor er niks meer over.*

Naast de verbeterpunten zijn er bij dit onderwerp ook drie positieve punten genoemd door de cliënten:

- *Gedragkundige luistert goed.*
- *Het is snel geregeld en ik krijg nu de juiste therapie.*
- *Ze zijn erg betrokken en steunen mij goed.*

## 8. ONDERSTEUNINGSPLAN

### 8.1. 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. Bij dit onderdeel van de vragenlijst is niet gevraagd naar een rapportcijfer.

Tabel 8.1. Oordeel cliënten over het ondersteuningsplan (n=19, in %)

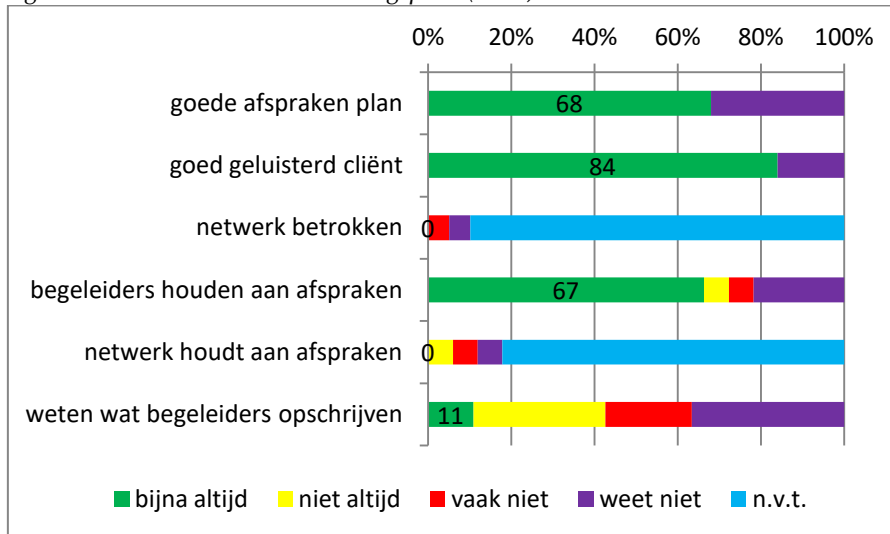
Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	68	-	-	32	-
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	84	-	-	16	-
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het ondersteuningsplan?	-	-	5	5	89
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	67	6	6	22	-
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	-	6	6	6	83
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	11	32	21	37	-

- We zien dat de cliënten relatief het vaakst positief oordelen over het luisteren naar de cliënt en de afspraken in het plan. Na correctie voor 'weet niet' blijkt dat alle cliënten hierover positief oordelen.
- 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 de helft van de cliënten voor het antwoord 'niet altijd' of 'vaak niet'.

In figuur 8.1 zijn deze resultaten grafisch weergegeven.



Figuur 8.1. Oordeel ondersteuningsplan (in %)



## 8.2. Verbeterpunten en positieve punten ondersteuningsplan

Een relatief grote groep cliënten (13) heeft bij dit onderwerp een opmerking gemaakt of verbeterpunt genoemd. In veel gevallen heeft de opmerking betrekking op het niet bekend zijn met (de inhoud) het zorgplan en/of het zelf kunnen inloggen:

- *Dat alle begeleiding mij meer motiveert om mijn doelen te bereiken. - Dat er meer aan mijn doelen wordt gewerkt met mij. - Ik weet niet wat er wordt opgeschreven. - Geen inlogcodes.*
- *Geen idee wat er gerapporteerd wordt, ik heb daar ook geen behoefte aan.*
- *Ik weet niet dat ik kan inloggen.*
- *Ik weet niet dat ik zelf mijn zorgplan kan inzien.*
- *Ik weet niet wat een zorgplan is. Ik weet niet wat er over mij wordt opgeschreven. Ik weet niet dat ik kan inloggen.*
- *Ik weet niet wat er wordt opgeschreven. Ik heb geen inloggegevens.*
- *Ik weet niet wat mijn zorgplan is en wat er in staat.*
- *Ik wil graag ook de notities lezen en niet alleen de rapportages.*
- *Ik wil meer met begeleiding aan mijn doelen werken. - Ik weet niet wat er wordt opgeschreven in mijn zorgplan.*
- *Ik zou willen weten wat er over mij wordt opgeschreven.*
- *Inloggegevens van mijn zorgplan krijgen. - Samen met begeleiding naar mijn doelen kijken.*
- *Meer aan doelen werken met de begeleiding. - Inlogcodes zorgplan heb ik nooit gekregen, is ook niet aan mij verteld.*
- *Mijn inloggegevens deden het niet van mijn zorgplan en rapportage, daar is niks meer mee gedaan.*



Vijf cliënten hebben een positief aspect van het plan genoemd:

- *Dat ze kijken wat ik wil en waar ik ondersteuning bij wil hebben.*
- *Er staan goede doelen in het zorgplan.*
- *Ik ben er mee bezig.*
- *Ik ben erg blij met de doelen die in mijn zorgplan staan.*
- *Ik vind het fijn dat het geevalueerd wordt.*

### 8.3. 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 8.2. Oordeel ondersteuningsplan, vergelijking antwoorden cliënten met die in 2017 (in %)

Vind je dat:	 2019	 2017
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	100	91
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	100	100
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het plan?	0	0
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	85	91
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het plan houden?	0	0
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	17	0

We zien geen grote verschillen ten opzichte van de vorige keer: ook toen hebben de meeste cliënten de vragen (3 en 5) over betrokkenheid van het eigen netwerk niet beantwoord, en hebben de overige cliënten (die de vragen wel beantwoord hebben) geen positieve antwoorden gegeven. Het aandeel positieve antwoorden bij de vraag over weten wat de begeleiders opschrijven was in 2017 nog kleiner dan nu (in 2017 antwoordde 67% 'vaak niet' op deze vraag. Dat percentage is in 2019 lager: 21%).

## 9. INSPRAAK EN KLACHTEN

### 9.1. Inspraak (cliëntenraad)

Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad. 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 9.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 19)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	42	47	5	5
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	26	53	16	5
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	37	11	47	5

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

### 9.2. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

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

Tabel 9.2. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n = 19)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	68	26	5	-
2. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	26	74	-	-
3. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	-	16	16	68

Tweederde van de cliënten geeft aan te weten waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. Ruim een kwart (vijf cliënten) zegt wel eens een klacht te hebben ingediend. Ze zijn meestal niet tevreden over de afhandeling ervan, of geven het antwoord 'weet niet'.

### 9.3. Verbeterpunten inspraak en klachten (open vraag)

De meeste opmerkingen bij dit thema hebben betrekking op de onbekendheid van de cliëntenraad en/of de klachtenregeling. Ook is er een paar keer gewezen op de afhandeling van een ingediende klacht.

- Een klacht serieuzer nemen, bespreken met de begeleider.
- Ik heb na mijn klacht niks meer gehoord.
- Ik weet niet waar ik een klacht moet indienen. Ik heb wel eens vaker gesprekken gehad omdat ik niet tevreden was.
- Ik weet niet wat een cliëntenraad is.
- Ik weet niet wat een klachtenregeling is. - Wat wordt er met een klacht gedaan?
- Op de hoogte houden dat er een klachtencommissie is.
- Uitleg wat een klachtenregeling is, want ik weet dit niet.
- Uitleggen wat een cliëntenraad is.
- Wat is een klachtenregeling? - weten wat een cliëntenraad is.
- Weten wat een cliëntenraad en klachtenregeling is.

De volgende positieve punten zijn genoemd door vier cliënten:

- Dat je vrij uit kunt spreken, dingen worden niet tegen je gebruikt.
- De klachtenregeling is goed geregeld.
- Iedereen komt aan het woord tijdens bewonersoverleg.
- Je kunt altijd je dingen kwijt.

### 9.4. Vergelijking met 2017

Tot slot vergelijken we weer de antwoorden van de cliënten met die in 2017:

Tabel 9.3. vergelijking met 2017, aandeel bevestigende antwoorden van cliënten (in %)

Vind je dat:	ja 2019	ja 2017
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	42	7
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	26	7
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	37	-
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	68	7
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	26	-
6. Als dat zo is: vind je dat genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	-	-






We zien dat het aandeel cliënten dat zegt te weten dat er een cliëntenraad is en waar je terecht kunt met een klacht sterk is toegenomen. Dat geldt (mogelijk daardoor) ook voor het aandeel dat zegt wel eens een klacht te hebben ingediend.

## 10. TOT SLOT

### 10.1. Kwaliteit van leven

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

Tabel 10.1. oordeel cliënten over kwaliteit van leven (n = 19)

Hoe <u>tevreden</u> ben je over...	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
1. Je leven (ben je gelukkig)?	37	26	32	5	-
2. Je gezondheid?	26	26	37	11	-
3. De dingen die je doet in je dagelijks leven?	22	50	22	6	-
4. De hulp van begeleiding bij het vinden van een doel in je leven?	39	44	6	6	6
5. De contacten die je hebt met vrienden en familie?	47	11	32	11	-
6. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?	63	32	-	-	5

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 (52% is heel tevreden of een beetje tevreden) en de sociale contacten (58% is (een beetje) tevreden).

### 10.2. 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. In totaal hebben negen cliënten hier iets opgeschreven of opgemerkt. Meestal betreft dat positieve feedback. Zo zeggen enkele cliënten blij te zijn met het eigen appartement. Eén cliënt is wat meer kritisch over de begeleiding.

#### Positieve feedback:

- *Als ik hulp nodig heb krijg ik die.*
- *Ben tevreden over de manier waarop het nu gaat, mag niet klagen.*
- *Fijn dat ik nu mijn eigen appartement heb i.p.v. woongroep.*
- *Ik ben blij met mijn appartement*
- *Ik ben tevreden hier.*
- *Ik vind het leuk hier en de begeleiding is top.*

- *Ik wil meer ritme krijgen in mijn leven.*
- *Ik zwierf vroeger over straat. Nu ben ik heel blij met mijn huis. .*

Verbeterpunten/ wensen voor toekomst:

- *Ik vind dat de begeleiding niet altijd zo zakelijk hoeft te doen. - Soms lijkt het alsof er muur tussen ons in staat. Ze mogen zich meer inleven in mij.*

## 11. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

### 11.1. Inleiding


In het voorgaande is ingegaan op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek bij DZN. Het onderzoek heeft tot doel inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten met de zorg en dienstverlening van DZN 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

### 11.2. Positieve aspecten

In de eerste plaats is gekeken naar vragen waarbij ten minste 95% van de cliënten het positieve antwoord hebben gegeven (‘bijna altijd’, na correctie voor ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’). Tabel 11.1 geeft het overzicht:

Tabel 11.1. vragen die door ten minste 95% van de cliënten positief zijn beantwoord (n = 19)

Vind je dat:	 bijna altijd
1. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	100
2. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en je op staat? (n = 8)	100
3. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt? (n = 6)	100
4. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen? (n = 8)	100
5. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan? (n = 13)	100
6. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan? (n = 16)	100
7. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het boodschappen doen? (n = 4)	100
8. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	95
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	95

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 alles respondenten tevreden zijn.

### 11.3. 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 11.2. Mogelijke verbeterpunten op basis antwoordverdeling (in % na correctie)

Vind je dat:	totaal 'vaak niet' 'niet altijd'	☹ <b>niet altijd</b>	☹ <b>vaak niet</b>
1. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	83	50	33
2. De begeleiding je voldoende helpt bij het vergroten van je sociale netwerk?	64	28	36
3. Je genoeg ondersteuning krijgt bij gezond eten?	61	38	23
4. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	52	23	29
5. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd?	37	11	26
6. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	33	22	11
7. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	32	21	11

Deze selectie van vragen laat zien dat cliënten met name kritisch oordelen over onderwerpen die met zelfstandigheid en ontwikkeling/leren te maken hebben. Dat omvat ook thema's die te maken met persoonlijke 'groei', zoals het vergroten van het eigen netwerk en nieuwe dingen leren om te doen in de vrije tijd.

Cliënten hebben ook relatief kritisch geantwoord op vragen over betrokkenheid van het eigen netwerk bij begeleiding, vrije tijd en het zorgplan. Omdat deze onderwerpen buiten de invloedssfeer van DZN liggen (en omdat veel cliënten die vragen met n.v.t. hebben beantwoord) zijn ze niet in dit overzicht opgenomen.

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



#### 11.4. 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 11.3. Grootste verschillen met uitkomsten 2017 (positieve antwoorden, na correctie)

Vind je dat:	verschil	😊 2019	😊 2017
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	+16	89	73
2. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen?	-30	63	93
3. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	-30	47	77
4. De begeleiders je begrijpen?	-26	74	100
5. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	-24	76	100
6. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	-21	79	100
7. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	-19	68	87
8. De begeleiders goed naar je luisteren?	-22	78	100
9. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	-14	79	93
10. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	-13	87	100

We zien dat met name het oordeel over de begeleiding wat minder vaak positief is. Ook valt hier op dat mogelijkheden om te leren (ondersteuning bij leren van nieuwe dingen) in het recente onderzoek relatief kritisch worden beoordeeld. Niet opgenomen in dit overzicht is dat het aandeel cliënten dat zegt te weten dat er een cliëntenraad is, en waar je terecht kunt met een klacht, sterk is toegenomen ten opzichte van 2017.

#### 11.5. 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

	gemiddeld cijfer 2019 (2017)	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	meest gegeven cijfer
begeleiding (n = 16)	8,1 (8,6)	-	6	8
wonen (n = 11)	7,5 (8,3)	1	5	7
dagbesteding (n = 6)	7,3 (7,6)	1	5	7 en 8
vrije tijd (n = 17)	7,6 (7,9)	2	4	7

Zoals uit de tabel blijkt oordelen de cliënten gemiddeld het meest positief over de begeleiding. Dat was ook zo in 2017, maar het gemiddelde is wel wat afgenomen. Ook de andere cijfers zijn dit jaar gemiddeld genomen wat lager dan de vorige keer. Het verschil is het grootst bij wonen (-0,8 punt).