

Clüentervaringsonderzoek Vaart in Zorg 2021

rapportage

Den Haag, 12 oktober 2021

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
1.1.	Aanleiding	3
1.2.	Dataverzameling en respons	3
1.3.	Analyse en wijze van rapporteren	3
2.	BEGELEIDING	5
2.1.	Antwoordverdeling begeleiding	5
2.2.	Verbeterpunten en positieve punten begeleiding	7
2.3.	Rapportcijfer begeleiding	7
3.	WONEN	8
3.1.	Inleiding	8
3.2.	Antwoordverdeling woning en kamer	8
3.3.	Antwoordverdeling eten	9
3.4.	Antwoordverdeling hulp en verzorging	9
3.5.	Antwoordverdeling beslissen en huisregels	10
3.6.	Verbeterpunten en positieve punten wonen	11
3.7.	Rapportcijfer wonen	11
4.	DAGBESTEDING EN WERK	12
4.1.	Vormen van dagbesteding en werk	12
5.	VRIJE TIJD	13
5.1.	Antwoordverdeling vrije tijd	13
5.2.	Verbeterpunten en positieve punten vrije tijd	14
5.3.	Rapportcijfer vrije tijd	14
6.	MEDISCHE ZORG	15
6.1.	Antwoordverdeling dokters en therapeuten	15
7.	ZORGPLAN	16
7.1.	Antwoordverdeling zorgplan	16
7.2.	Verbeterpunten en positieve punten zorgplan	17
8.	INSPRAAK EN KLACHTEN	18
8.1.	Inpraak (cliëntenraad)	18
8.2.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	18
8.3.	Verbeterpunten en positieve punten inspraak en klachten	18
9.	TOT SLOT	19
9.1.	Kwaliteit van leven	19
9.2.	Open vraag tot slot	19

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

Vaart in Zorg 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 Vaart in Zorg 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 Vaart in Zorg. Om een onafhankelijk beeld te krijgen van de cliëntervaringen is door Ipsos Facto beleidsonderzoek een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd.

1.2. Dataverzameling en respons

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.

Voor toepassing bij cliënten van Vaart in Zorg is de meest recente basisversie van de vragenlijst gebruikt met enkele kleine aanpassingen. Deze versie wordt ook gebruikt bij andere organisaties die zijn aangesloten bij de coöperatie Hesterhuizen. De vragenlijst is mondeling afgenomen bij de 15 cliënten door medewerkers van de organisatie. De interviewers hebben middels het evaluatieformulier aangegeven dat de interviews goed zijn verlopen. Drie interviews worden 'redelijk bruikbaar' genoemd. Bij twee van deze interviews hebben de interviewers de een nadere toelichting gegeven:

- *Kan alle vragen uitgebreid en duidelijk beantwoorden*
- *Cliënt blijft hangen in dat ze weg wil.*

1.3. Analyse en wijze van rapporteren

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 Vaart in Zorg (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.
- Een overzicht van de antwoordverdeling in de vorm van een staafdiagram.
- Open antwoorden: verbeterpunten en positieve punten
- Rapportcijfer/algemeen oordeel over tevredenheid.

2. BEGELEIDING

2.1. Antwoordverdeling begeleiding

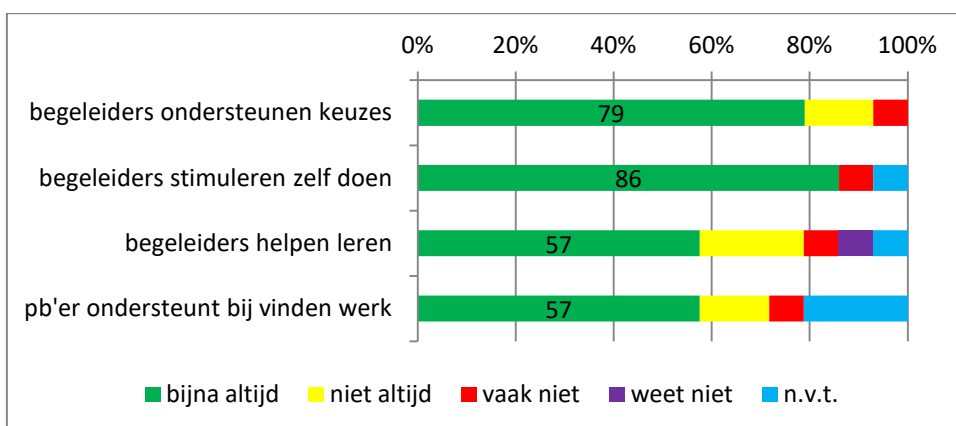
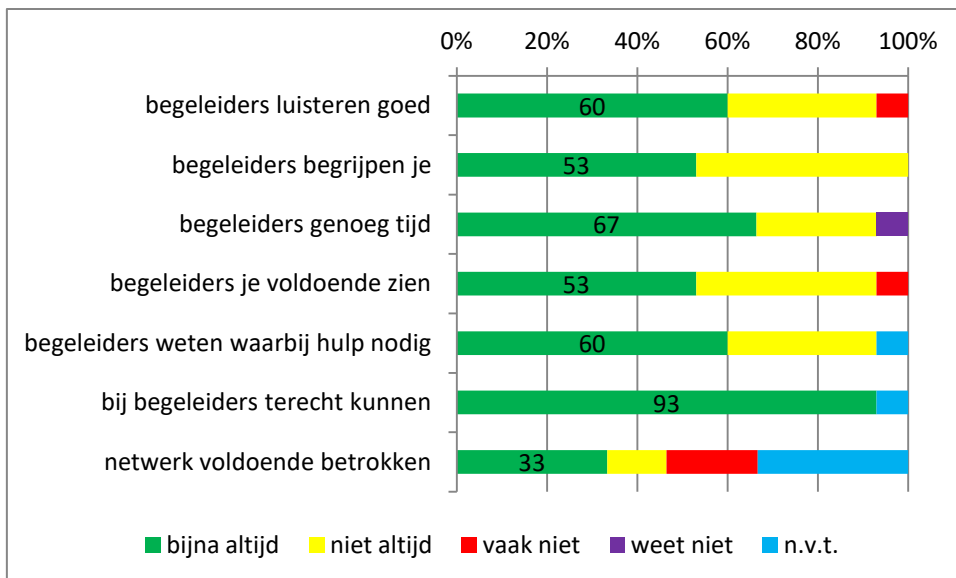
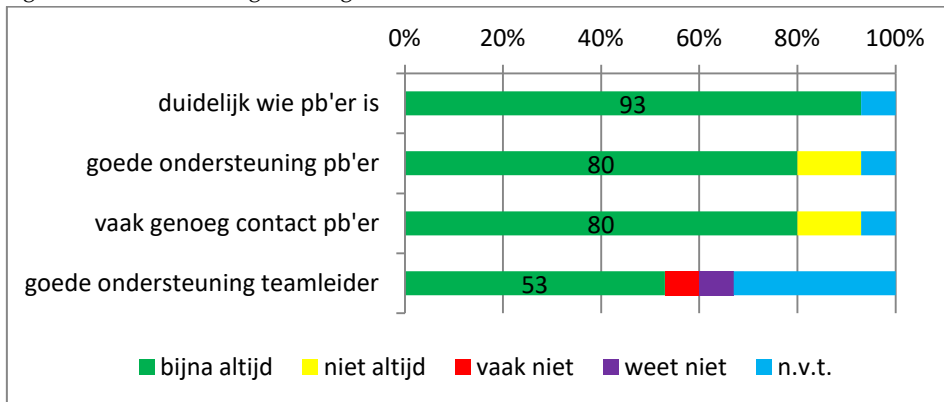
In tabel 2.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de (persoonlijke) begeleiding bij Vaart in Zorg. De antwoordverdeling is in percentages.

Tabel 2.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (alle cliënten, n = 15, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Het duidelijk is wie jouw persoonlijk begeleider of teamleider is?	93	-	-	-	7
2. Je persoonlijk begeleider jou voldoende ondersteunt?	80	13	-	-	7
3. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	80	13	-	-	7
4. Je teamleider je voldoende ondersteunt wanneer dat nodig is?	53	-	7	7	33
5. De begeleiders goed naar je luisteren?	60	33	7	-	-
6. De begeleiders je begrijpen?	53	47	-	-	-
7. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	67	27	-	7	-
8. De begeleiding je voldoende ziet en hoort hoe het met je gaat?	53	40	7	-	-
9. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	60	33	-	-	7
10. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	93	-	-	-	7
11. Je familie of vrienden genoeg betrokken worden bij je begeleiding?	33	13	20	-	33
12. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	79	14	7	-	-
13. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	86	-	7	-	7
14. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	57	21	7	7	7
15. Jouw persoonlijk begeleider je voldoende ondersteunt bij het vinden van werk dat je graag zou willen doen?	57	14	7	-	21

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

Figuur 2.1 oordeel begeleiding



2.2. Verbeterpunten en positieve punten begeleiding

Verbeterpunten begeleiding
<ul style="list-style-type: none"> • Aankondigen bij langs komen, via app of bellen. • Betere communicatie onderling m.b.t. afspraak cliënt. • Luisteren naar wat ik te zeggen heb. - Meer respect naar elkaar - Meer bereikbaar via mobiele telefoon. • Meer structuur • Ondersteuningsvragen sneller oppakken. • Sneller dingen regelen bij defecten. Niet alles op de lange baan. • Soms wat meer luisteren naar wat de cliënten willen. • Vakantieperiode pb'er, dan gaat het soms mis.
Positieve punten begeleiding
<ul style="list-style-type: none"> • 1x in de week vast persoon. • Begrepen worden door de begeleiding. • Fijne begeleiding, dankbaar dat (namen) een plekje hadden. Zowel Weiersloop als Kruisstraat. • Gesprekken met begeleiding. • Je kunt 24/7 aankloppen als er wat is. • Mijn pb'er, duidelijkheid, structuur. • Mijn zelfstandigheid • Niet zo veel last van, zie jullie weinig. • Tevreden over de zorg die geleverd wordt. • Ze luisteren naar je als met problemen zit. • Ze zijn vaak genoeg thuis.

2.3. Rapportcijfer begeleiding

Tabel 2.2. gemiddeld rapportcijfer begeleiding (n = 14)

	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	% 8 of hoger	gemiddelde cijfer
cliënten Vaart in zorg (n = 14)	1	5	43%	7,4

3. WONEN

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ervaringen van cliënten met het wonen bij Vaart in Zorg. De vragen zijn onderverdeeld in vier thema's: de woning, eten, hulp in huis en beslissen.

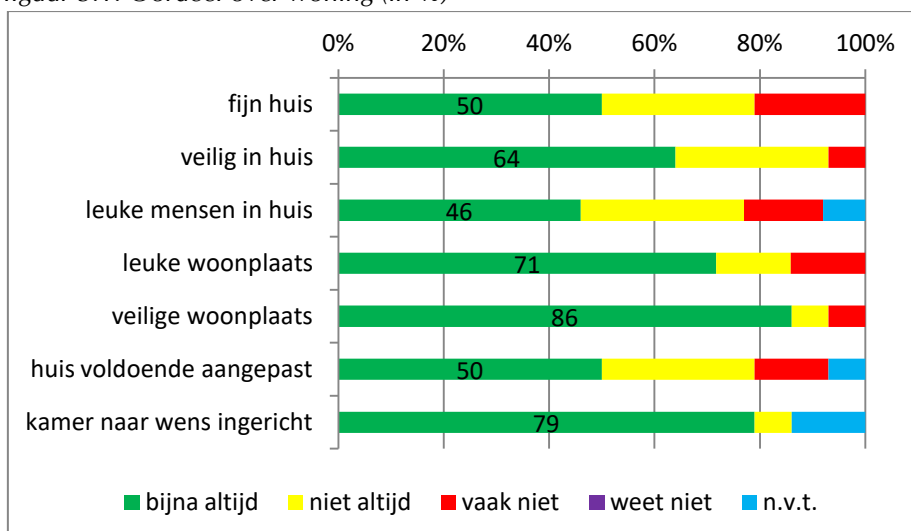
3.2. Antwoordverdeling woning en kamer

In onderstaande tabel (en in de figuur daaronder) is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de woning. De vragen zijn door 14 cliënten beantwoord.

Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de eigen woning (n = 14)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijn huis hebt?	50	29	21	-	-
2. Je veilig bent in je huis?	64	29	7	-	-
3. Je met leuke mensen in huis woont?	46	31	15	-	8
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	71	14	14	-	-
5. Je veilig bent in jouw woonplaats of buurt?	86	7	7	-	-
6. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	50	29	14	-	7
7. Je kamer naar jouw wensen/jouw smaak is ingericht?	79	7	-	-	14




figuur 3.1. Oordeel over woning (in %)



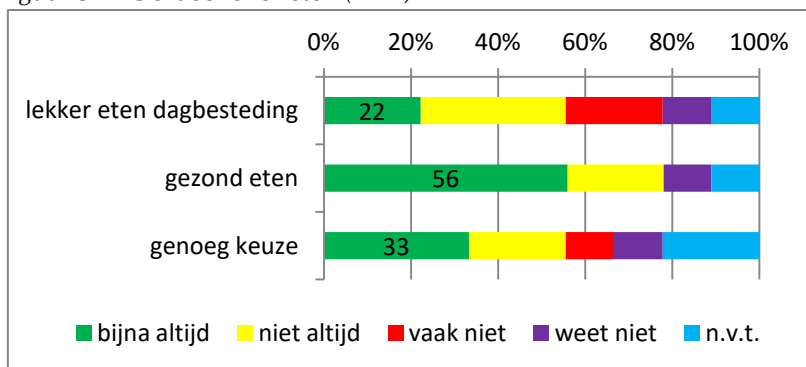
3.3. Antwoordverdeling eten

Bij dit thema zijn drie vragen gesteld over het eten. Deze vragen zijn niet door alle cliënten beantwoord: vijf respondenten hebben bij elke vraag 'n.v.t.' geantwoord. Deze zijn niet meegenomen in de antwoordverdeling, zodat de resultaten zijn berekend over negen respondenten (deze hebben ook soms 'n.v.t.' geantwoord, maar niet op alle drie de vragen).

Tabel 3.2. Oordeel cliënten over eten (n=9, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
8. Het eten lekker is?	22	33	22	11	11
9. Het eten gezond is?	56	22	-	11	11
10. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	33	22	11	11	22




figuur 3.2. Oordeel over eten (in %)



3.4. Antwoordverdeling hulp en verzorging

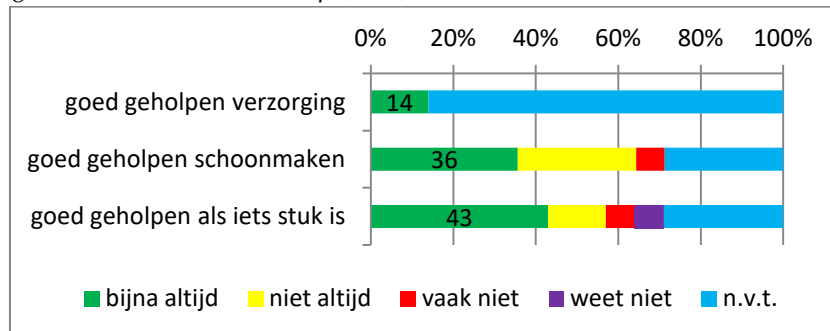
Bij dit thema zijn vragen gesteld over hulp bij persoonlijke verzorging, schoonmaak en onderhoud van het huis:

Tabel 3.3. Oordeel cliënten over hulp en verzorging (n=14, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
11. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging? (bijv. toilet, douchen, aankleden)	14	-	-	-	86
12. Het huis goed schoongemaakt wordt?	36	29	7	-	29
13. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	43	14	7	7	29

De vraag over hulp bij verzorging is voor de meeste cliënten niet van toepassing. Twee respondenten hebben wel een antwoord gegeven, zij oordelen beiden positief.

figuur 3.3. Oordeel over hulp (in %)



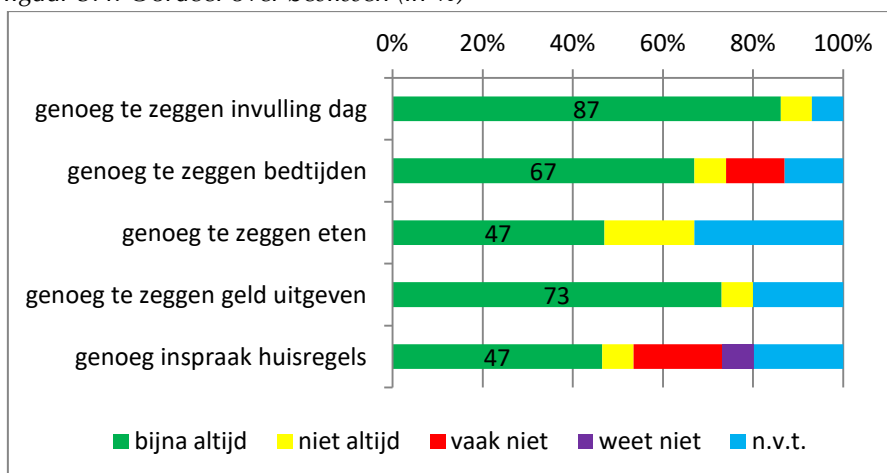
3.5. Antwoordverdeling beslissen en huisregels

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

Tabel 3.4. Oordeel cliënten over beslissen (n = 14)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?	87	7	-	-	7
15. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	67	7	13	-	13
16. Je genoeg te zeggen hebt over wat er gegeten wordt?	47	20	-	-	33
17. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	73	7	-	-	20
18. Je genoeg inspraak hebt in de huisregels?	47	7	20	7	20

figuur 3.4. Oordeel over beslissen (in %)



3.6. Verbeterpunten en positieve punten wonen

Verbeterpunten wonen
<ul style="list-style-type: none"> • De veiligheid qua agressie en respect naar anderen. • Gedrag van mensen naar begeleiding. - Voel me soms niet veilig door anderen, hun woede-uitbarstingen. • Meer leuke (eenvoudige) activiteiten bijv. met een activiteitenbegeleider. • Regels overleggen met de jongeren. - Niet iedereen over 1 kam scheren. • Reparatie in huis wordt niet gedaan. • Vaste dagen hulp in plaats van alleen in de tuin kletsen. • Wat vaker naar ons luisteren. • Woont bij partner in eigen huurhuis
Positieve punten wonen
<ul style="list-style-type: none"> • Dat ik alleen ben en eigen regels heb. • Er wordt goed gekeken naar wat je nodig hebt. • Erg blij met huidige woonplek. Angst voor indicatiestop als het te goed gaat. • Het ambulante wonen • het is netjes. • Leuke begeleiders. • Mijn huis, woonwijk, winkels, veiligheid. • Wil de woning graag behouden, zeer tevreden over mijn woonsituatie.

3.7. Rapportcijfer wonen

Tabel 3.5. gemiddeld rapportcijfer wonen (n = 14)

	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	% 8 of hoger	gemiddeld cijfer
cliënten Vaart in Zorg (n = 14)	1	5	43%	7,4

4. DAGBESTEDING EN WERK

4.1. Vormen van dagbesteding en werk

Bij dit onderwerp is eerst gevraagd of de cliënt dagbesteding of werk heeft, en als dat zo is, wat voor soort dagbesteding of werk het is:

Tabel 4.1. Vormen van dagbesteding cliënten (n = 15)

	n	%
Dagbesteding bij Vaart in Zorg	1	7
Dagbesteding bij andere organisatie	1	7
Werk	3	20
School	1	7
Anders	9	60

De resultaten laten zien dat slechts een enkele cliënt dagbesteding heeft. Een vijfde van de respondenten heeft betaald werk. Bij de optie 'anders' is diverse keren toegelicht dat de cliënt geen werk of dagbesteding heeft. Een paar cliënten zijn werkzoekend en/of hebben een sollicitatie lopen. Een enkeling doet vrijwilligerswerk.

Vanwege de variatie in de vormen van dagbesteding (en het relatief grote aantal cliënten zonder dagbesteding of werk) zijn de resultaten hier niet verder uitgewerkt. De individuele ervaringen met dagbesteding of werk zijn wel opgenomen in de persoonlijke dossiers die los van deze rapportage zijn teruggekoppeld aan Vaart in Zorg.

5. VRIJE TIJD

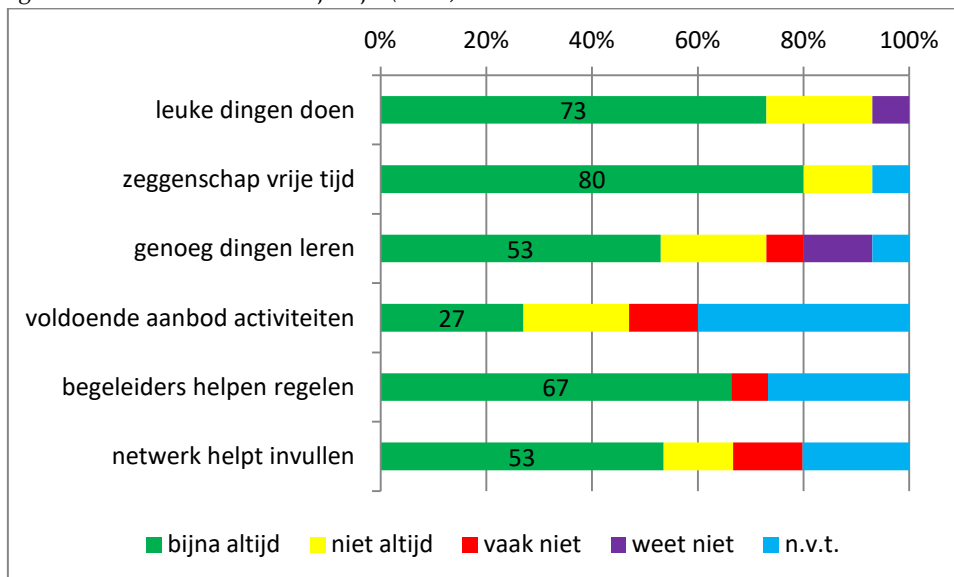
5.1. Antwoordverdeling vrije tijd

In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten over hun vrijetijdsbesteding.

Tabel 5.1. Oordeel cliënten over hun vrije tijd en hulp begeleiders (n = 15)

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)?	73	20	-	7	-
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	80	13	-	-	7
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?	53	20	7	13	7
4. Er voldoende activiteiten worden aangeboden om je vrije tijd mee in te vullen (zoals spelletjesavonden)?	27	20	13	-	40
5. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijvoorbeeld hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	67	-	7	-	27
6. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	53	13	13	-	20

figuur 5.1. Oordeel over vrije tijd (in %)



5.2. Verbeterpunten en positieve punten vrije tijd

Verbeterpunten vrije tijd
<ul style="list-style-type: none"> • 2x per jaar groepsuitje • Amper contact met familie • Graag Nederlandse les. • Ik wil meer vrijheid • Invulling vrije tijd, mensen leren kennen. • Meer dingen aanbieden. • Moeite met invullen van vrije tijd. • Spelletjesavond organiseren. • Wandelen met de groep. Activiteiten aanbod (wat (naam) destijds deed). Uitnodigen boodschappen doen.

Positieve punten vrije tijd
<ul style="list-style-type: none"> • Blij met de mogelijkheid eigen invulling. • Ik kan lekker mijn eigen ding doen. • Leuke dingen doen met pb'er. Omgaan beste vriendin. • Vrienden. • Vrije keus • Ze overleggen alles eerst, dat vind ik wel netjes • Zelf bepalen. • Zelf beslissen wat ik in mijn vrije tijd doe.

5.3. Rapportcijfer vrije tijd

Tabel 5.2. gemiddeld rapportcijfer vrije tijd (n = 15)

	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	% 8 of hoger	gemiddeld cijfer
cliënten Vaart in zorg (n = 15)	1	5	53%	7,9

6. MEDISCHE ZORG

6.1. Antwoordverdeling hulpverleners en toegankelijkheid zorg

Hieronder wordt ingegaan op het oordeel van deze groep cliënten over de verschillende artsen en therapeuten met wie zij te maken hebben. De vragen zijn beantwoord door negen cliënten. Artsen/therapeuten waarmee de cliënten geen ervaring hebben (waarbij ze allen 'n.v.t.' hebben geantwoord), zijn niet meegenomen in de antwoordverdeling.

Tabel 6.1. Oordeel over artsen en therapeuten (n=9)

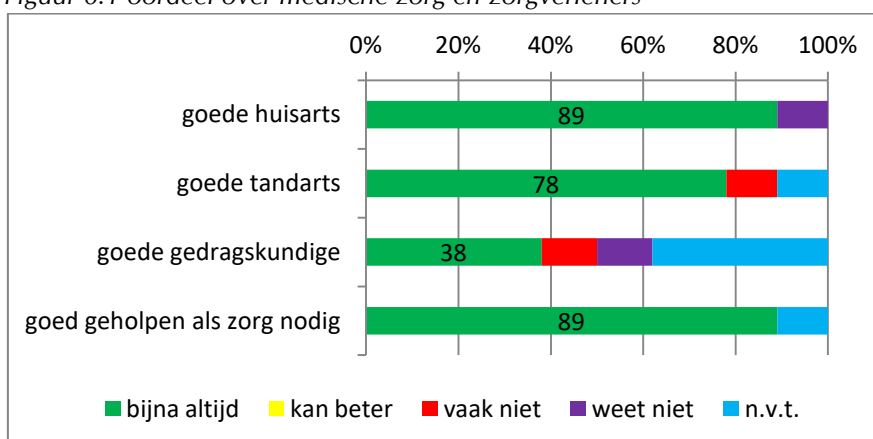
Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je een goede (huis)arts hebt?	89	-	-	11	-
2. Je een goede tandarts hebt?	78	-	11	0	11
3. Je een goede gedragskundige hebt?	38	-	12	12	38

Daarnaast is een vraag gesteld over de toegankelijkheid van (medische) zorg.

Tabel 6.2. Oordeel over toegankelijkheid medische zorg/hulp (n=9)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
4. Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	89	-	-	-	11

Figuur 6.1 oordeel over medische zorg en zorgverleners



Verbeterpunten medische zorg

- Kortere wachtlijsten. Gedragskundige mag vaker komen.

Positieve punten medische zorg

- Goede tandarts.

7. ZORGPLAN

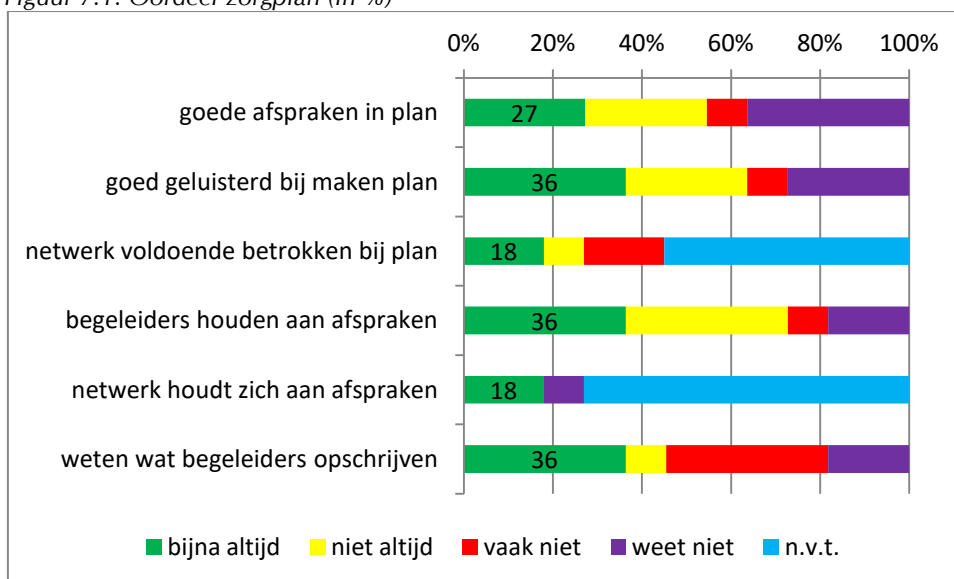
7.1. Antwoordverdeling zorgplan

In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van cliënten over het zorgplan. Bij dit onderdeel van de vragenlijst is niet gevraagd naar een rapportcijfer. De vragen zijn beantwoord door 11 cliënten. Een aantal van hen heeft geen uitgesproken mening over het zorgplan.

Tabel 7.1. Oordeel cliënten over het zorgplan (n = 11, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	27	27	9	36	-
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het zorgplan?	36	27	9	27	-
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	18	9	18	-	55
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	36	36	9	18	-
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	18	-	-	9	73
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	36	9	36	18	-

Figuur 7.1. Oordeel zorgplan (in %)



7.2. Verbeterpunten en positieve punten zorgplan

Verbeterpunten zorgplan

- De een zegt 'ja' en de ander 'nee'. Zelf weet ik het dan niet meer.
- Graag een uitgeprinte versie voor mezelf.
- Heb niks gelezen.
- Moet nog besproken worden.
- Niet bekend.
- Wil graag ondersteuningsplan opnieuw doornemen, zodat inhoud weer helder is.
- Wil liever geen zorg meer.

Positieve punten zorgplan

- De betrokkenheid. Mijn eigen plan lezen.
- Haalbare doelen.

8. INSPRAAK EN KLACHTEN

8.1. Inspraak (cliëntenraad)

Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad en klachtenregeling. De antwoordmogelijkheden zijn bij deze vragen anders dan voorheen (vier antwoordopties in plaats van vijf), omdat de vragen meer feitelijk zijn (kennis en gebruik).

Tabel 8.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 15)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	27	40	33	-
2. Weet je wat het de cliëntenraad doet?	47	20	33	-
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	20	20	53	7

8.2. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

Tabel 8.2. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n = 15)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	67	33	-	-
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	13	87	-	-
6. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	-	7	-	93

8.3. Verbeterpunten en positieve punten inspraak en klachten

Verbeterpunten

- Het zou fijn zijn als begeleiding beter zijn/haar best deed om iets te doen met die inbreng.
- Klachten mogen iets serieuzer genomen worden.
- Serieus met klacht omgaan.

Positieve punten






- Als ik het ergens niet mee eens ben, kan en durf ik dat 9 van de 10 keer ook wel gewoon te zeggen.
- Kan altijd bij (naam) terecht. We komen dan tot een oplossing.
- Wordt beter met klachten omgegaan.

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 = 15)

Hoe <u>tevreden</u> ben je over...	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
1. Je leven in het algemeen?	47	33	20	-	-
2. Je gezondheid?	33	33	33	-	-
3. De dingen die je doet in je dagelijks leven?	67	20	13	-	-
4. De contacten die je hebt met vrienden en familie?	27	40	27	7	-
5. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?	93	7	-	-	-

9.2. Open vraag tot slot

Slotopmerkingen
<ul style="list-style-type: none"> • Hoop nog lang te mogen blijven bij Vaart in Zorg. • Ik vind het leuk bij jullie. • Open vragen zijn niet fijn ;-)