

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Driestroom

Zorg, Franchise, Franchise-VVT & Ambulant

2022



Colofon

Deze Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Driestroom 2022 betreft de organisatieonderdelen Zorg, Franchise, Franchise-VVT en Ambulant. Het onderzoek werd uitgevoerd door Joost Tan O&A in samenwerking met Stichting Facit.

Met dank aan mevr. Kristel van de Kamp, Stafffunctionaris bestuursbureau, die de interne coördinatie van het onderzoek voor haar rekening nam.

April 2023

© Quality Qube en Driestroom

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding	5
1.1 Vraagstelling.....	5
1.2 Werkwijze.....	5
1.3 Dataverzameling.....	6
1.4 Privacy en ethisch kader.....	7
1.5 Leeswijzer.....	7
Hoofdstuk 2. Uitkomsten Zorg	9
2.1 Cliënten.....	9
2.2 Cliëntvertegenwoordigers.....	14
2.3 Bespreking en Conclusies.....	19
Hoofdstuk 3. Uitkomsten Franchise	21
3.1 Cliënten.....	21
3.2 Cliëntvertegenwoordigers.....	28
3.3 Bespreking en Conclusies.....	35
Hoofdstuk 4. Uitkomsten Franchise - VVT	37
4.1 Cliëntvertegenwoordigers.....	37
4.2 Bespreking en Conclusies.....	42
Hoofdstuk 5. Uitkomsten Ambulant	43
5.1 Cliënten.....	43
5.2 Bespreking en Conclusies.....	48
Bijlage 1. Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies	49

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen Driestroom wonen 2022 luidt:

1. Hoe waarderen cliënten en cliëntvertegenwoordigers van Driestroom Zorg de kwaliteit van de ondersteuning?
1. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 worden geformuleerd?

1.2 Werkwijze

Het onderzoek vond plaats in de volgende organisatieonderdelen:

- Zorg
- Franchise
- Franchise-VVT
- Ambulant

In deze organisatieonderdelen zijn alle mensen die bij Driestroom wonen gevraagd om deel te nemen. In 2023 worden alle mensen die werken of dagbesteding hebben bij Driestroom bevroegd.

De uitkomsten van de organisatieonderdelen komen in deze rapportage per hoofdstuk aan bod.

Cliënten

Het onderzoek naar kwaliteitservaringen was gekoppeld aan het ondersteuningsplan van de betrokken cliënten. Bij gelegenheid van de evaluatie van het ondersteuningsplan ('Mijn Plan') werd een aantal vragen voorgelegd met betrekking tot ervaringen van een aantal kritische kwaliteitsindicatoren. Er werd in 2022 gebruik gemaakt van een vernieuwde vragenlijst. De indicatoren in dit onderzoek waren:

1. Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik van Driestroom krijg
2. Ik ben tevreden over hoe ik mij voel
3. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg
4. Ik ben tevreden over hoe ik woon en hoe mijn geldzaken geregeld zijn
5. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg
6. Ik ben tevreden over hoe mijn leven eruitziet
7. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg
8. Ik ben tevreden over de mensen om mij heen
9. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg
10. Mijn Plan gaat over dingen die ik zelf belangrijk vind
11. Begeleiders kennen mij en houden rekening met mijn wensen en behoeftes
12. Begeleiders komen hun afspraken na

Cliënten beoordeelden de vragenlijst op een 5-punt Likertschaal in de range van zeer ontevreden tot zeer tevreden, geduid met smiley's of sterren

Er is in de vragenlijst een splitsing gemaakt tussen indicatoren die vragen naar kwaliteit van bestaan, en indicatoren die vragen naar kwaliteit van ondersteuning. De grijs gemarkeerde indicatoren vragen naar de kwaliteit van bestaan van de cliënten. Deze indicatoren zijn van belang voor Driestroom, tegelijkertijd moet men er rekening mee houden dat op bepaalde aspecten van kwaliteit van bestaan Driestroom geen invloed heeft. Het is daarom belangrijk te kijken naar de bijhorende waardering voor de kwaliteit van ondersteuning. Een cliënt kan immers ontevreden zijn over iets wat er speelt in het leven, maar wel tevreden zijn over de ondersteuning die Driestroom hierbij biedt. De indicatoren die betrekking hebben op de kwaliteit van ondersteuning vormen dan ook de beste input voor reflectie op de sterke en zwakke punten van de ondersteuning van Driestroom.

Aan het einde van de vragenlijst volgden er nog twee bondige open vragen:

1. Wat doet Driestroom goed?
2. Wat moet er beter?

Tot slot konden de cliënten in een open veld nog opmerkingen achterlaten.

Cliëntvertegenwoordigers

Bij cliënten die niet zelf de vragenlijst kunnen invullen is de vragenlijst voorgelegd aan de cliëntvertegenwoordigers. De vragenlijst voor de cliëntvertegenwoordigers is inhoudelijk identiek aan de vragenlijst van de cliënten. Vertegenwoordigers beoordeelden de indicatoren op dezelfde 5-punt Likertschaal, geduid in de range van “- -” tot “+ +”.

1.3 Dataverzameling

De resultaten in deze rapportage zijn gebaseerd op gegevens verzameld rondom cliënten die wonen bij Driestroom. De vragenlijsten zijn uitgezet in het najaar van 2022, met een korte uitloop tot februari 2023. Cliënten vulden zelfstandig de vragenlijst in, of als dat niet mogelijk was werden zij in een gesprek (semigestructureerd interview) aan de hand van de vragenlijst gevraagd naar hun ervaringen met de zorg en ondersteuning door Driestroom. Wanneer een cliënt niet zelf kon antwoorden in verband met communicatieve beperkingen, werden de vragen behandeld door proxies (ouders / cliëntvertegenwoordigers). Cliëntvertegenwoordigers ontvingen de vragenlijst thuis via e-mail. Alle data werden opgeslagen in het ECD van Driestroom. Analyses werden door de onderzoekers uitgevoerd aan de hand van de door Driestroom aangeleverde data.

De uitkomsten van dit onderzoek zijn gebaseerd op onderstaande responsaantallen

<i>Organisatieonderdeel</i>	Cliënten	Cliëntvertegenwoordigers
Zorg	88	8
Franchise	235	73
Franchise VVT	-	16
Ambulant	70	-
Totaal:	393	97

1.4 Privacy en ethisch kader

Alle deelnemers aan dit onderzoek werden vooraf voorgelicht over het doel en de werkwijze van het onderzoek en konden vrij beslissen al dan niet mee te doen. In de rapportages zijn de uitkomsten niet herleidbaar tot individuele respondenten.

De respons op de vragen werd, wanneer de cliënt daartoe toestemming gaf, direct geregistreerd in het elektronisch cliëntdossier van Driestroom. Deze respons is niet zichtbaar voor medewerkers betrokken bij de cliënt, dit om de vertrouwelijkheid van het onderzoek te waarborgen.

De analyses voor de onderhavige rapportage werden uitgevoerd op geanonimiseerde databestanden van deze respons. Er zijn geen persoonsgegevens buiten Driestroom gekomen.

1.5 Leeswijzer

De rapportage is geordend in hoofdstukken per organisatieonderdeel. Per hoofdstuk worden de uitkomsten van de cliënten en vervolgens de cliëntvertegenwoordigers getoond in paragrafen. Iedere paragraaf begint met een overzicht van de waardering voor de algemene ondersteuning door Driestroom, eerst organisatieonderdeel-breed en vervolgens waar mogelijk op locatieniveau. Daarna volgt een overzicht van de gemiddelde waarderingen en de percentuele verdeling over de antwoordcategorieën voor alle indicatoren. In de tabellen met de indicatoren zijn de indicatoren die betrekking hebben op kwaliteit van bestaan grijs gemarkeerd. De indicatoren die niet gemarkeerd zijn hebben betrekking op de kwaliteit van ondersteuning. De paragraaf sluit af met een samenvatting van de uitkomsten van de open vragen naar waardering- en verbeterpunten.

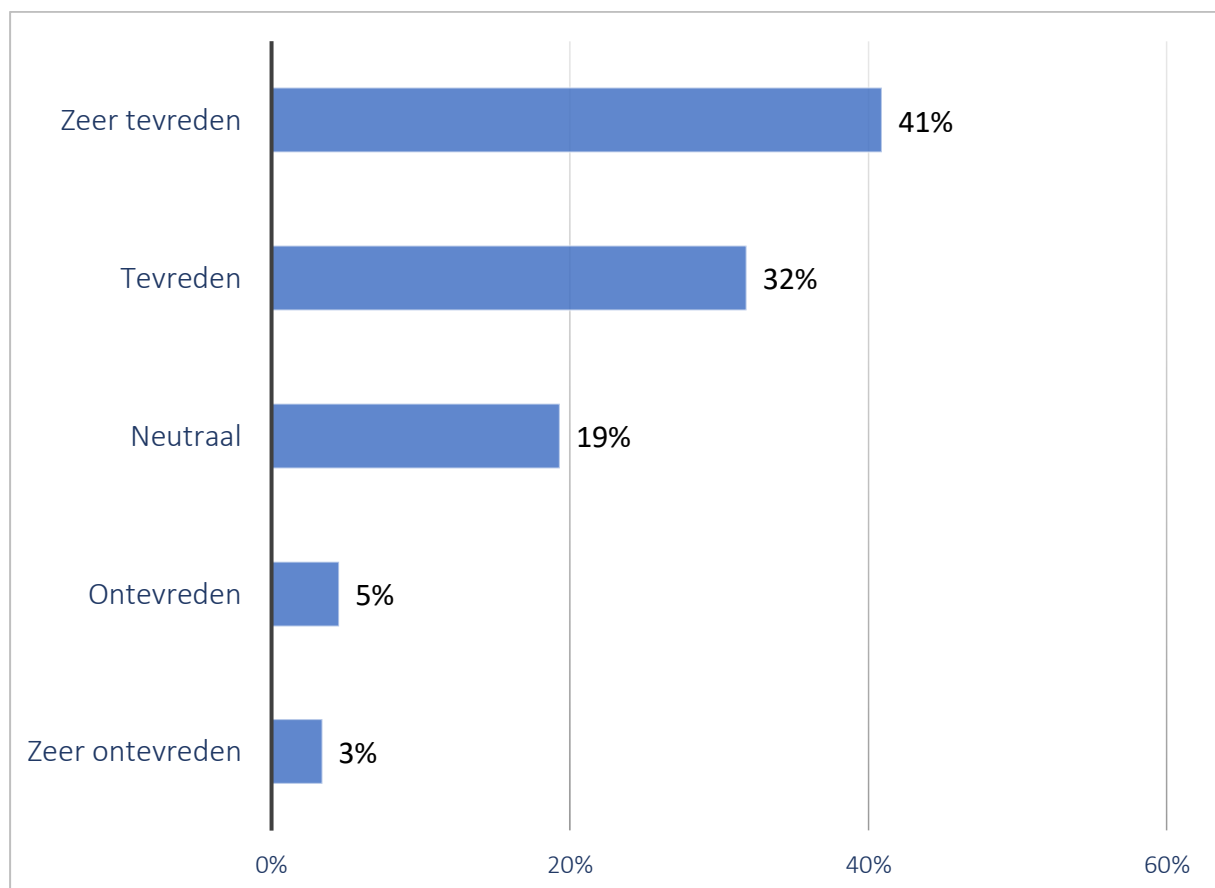
Hoofdstuk 2. Uitkomsten Zorg

In de volgende paragrafen staan de uitkomsten van het onderzoek bij de cliënten en cliëntvertegenwoordigers van cliënten die wonen in het organisatieonderdeel Zorg.

2.1 Cliënten

Algemene waardering

Figuur 2.1 toont de verdeling van de antwoorden over de categorieën voor de stelling 'Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik van Driestroom krijg' van de 88 cliënten die antwoord gaven op de vraag.



Figuur 2.1 Overzicht van waardering ondersteuning in het algemeen (N=88)

Gemiddeld geven de cliënten een score van 4,0/5 aan de ondersteuning in het algemeen. 41% van de cliënten is zeer tevreden, 32% van de cliënten is tevreden, 19% van de cliënten is neutraal over de ondersteuning, 5% is ontevreden en 3% is zeer ontevreden.

Op de volgende pagina toont tabel 2.1 de gemiddelde scores voor de algemene ondersteuning voor de verschillende locaties binnen organisatieonderdeel Zorg.

Tabel 2.1 Overzicht gemiddelde waarderingen 'Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik van Driestroom krijg' voor de verschillende locaties

<i>Locatie</i>	Clënten Zorg	
	Rapportcijfer (schaal van 5)	Respondenten (n)
Buitenveld Wonen	3,4	9
Eikstraat/Broerweg Wonen	3,9	10
Elsterveld Wonen	4,0	10
Gildekamp Inloop Wonen	4,1	14
Hillekensacker Wonen	3,4	5
Nijveelt Wonen	3,8	11
Oude Graafseweg Wonen	4,1	7
Peltlaan Wonen	4,9	7
Van Gelrestraat Wonen	4,2	6
Wikke 2&3 Wonen	4,4	9
Totaal:	4,0	88

Locaties Buitenveld Wonen en Hillekensacker Wonen scoren relatief laag vergeleken met de andere locaties. Locatie Peltlaan Wonen scoort relatief hoog.

Uitkomsten op de Indicatoren

Op de volgende pagina toont tabel 2.2 de gemiddelde scores en de verdeling van de antwoorden over de categorieën voor de 12 indicatoren bij de cliënten. De grijs gemarkeerde indicatoren betreffen indicatoren die betrekking hebben op 'kwaliteit van bestaan', de overige indicatoren hebben betrekking op de 'kwaliteit van ondersteuning'.

Alle indicatoren in tabel 2.2 scoren gemiddeld boven het schaalgemiddeld (>3). De gemiddelde score over alle indicatoren heen is 4,0/5. De cliënten zijn het meest tevreden over indicatoren 6 ('hoe het leven eruitziet') en 8 ('over de mensen om hen heen'). Ook over de ondersteuning die Driestroom hierbij biedt, indicatoren 7 en 9, is men over het algemeen tevreden. Indicator '10. Mijn Plan gaat over dingen die ik zelf belangrijk vind' scoort met een gemiddelde van 4,3/5 het hoogst.

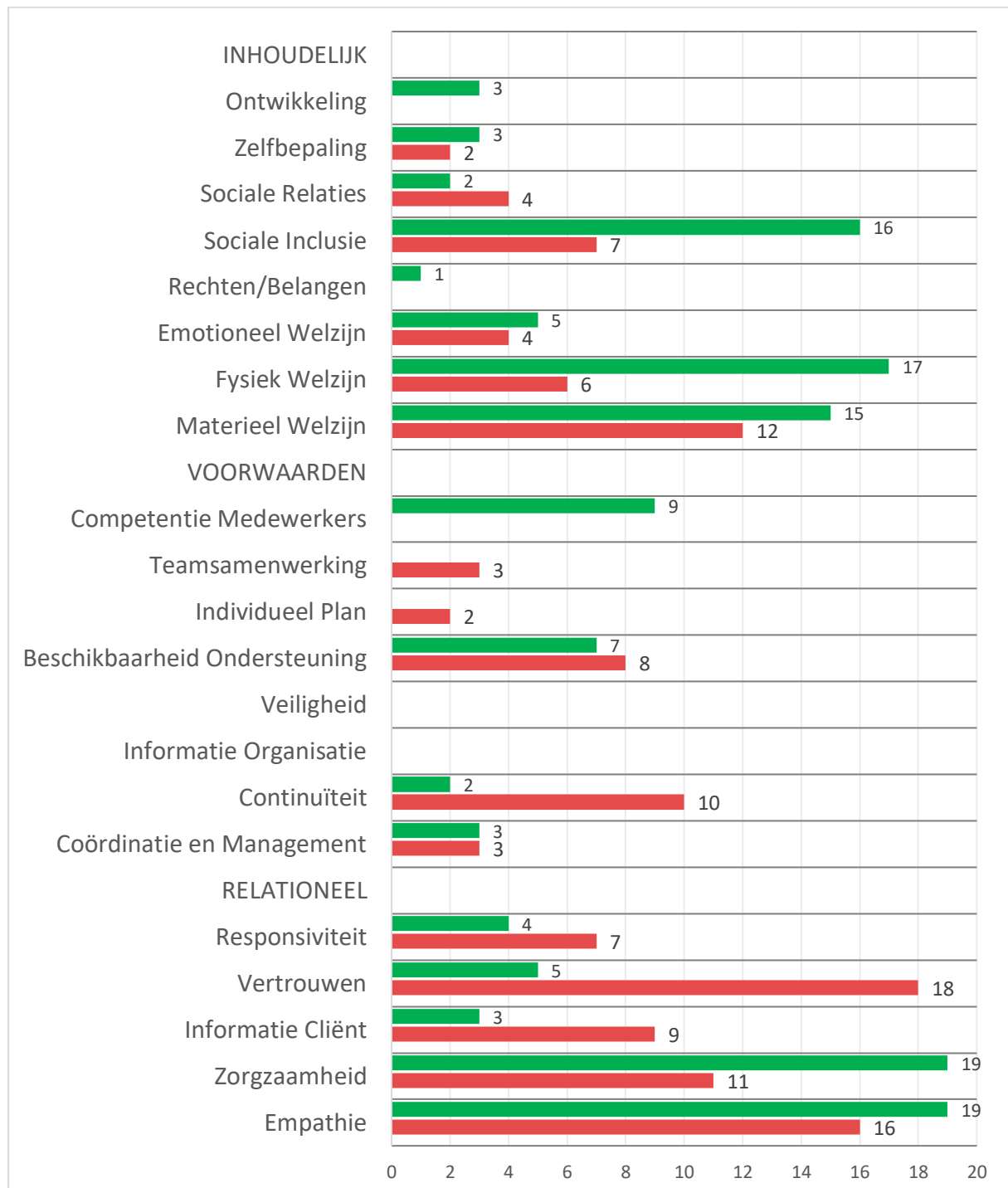
Relatief lager, maar gemiddeld nog steeds positief scoort indicator 12 met betrekking tot het 'nakomen van afspraken door de begeleiders'.

Tabel 2.2 Overzicht gemiddelde scores en verdeling over de antwoordcategorieën voor de 12 indicatoren (Cliënten Zorg)

	--	-	+/-	+	++	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	
1. Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik van Driestroom krijg	3%	5%	19%	32%	41%	4,0
2. Ik ben tevreden over hoe ik mij voel	3%	8%	24%	35%	30%	3,8
3. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg	6%	6%	17%	39%	33%	3,9
4. Ik ben tevreden over hoe ik woon en hoe mijn geldzaken geregeld zijn	6%	4%	14%	29%	47%	4,1
5. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg	4%	5%	15%	44%	33%	4,0
6. Ik ben tevreden over hoe mijn leven eruitziet	0%	5%	10%	25%	60%	4,4
7. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg	6%	5%	13%	31%	45%	4,1
8. Ik ben tevreden over de mensen om mij heen	2%	2%	6%	34%	56%	4,4
9. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg	6%	3%	15%	31%	45%	4,1
10. Mijn Plan gaat over dingen die ik zelf belangrijk vind	1%	1%	13%	36%	49%	4,3
11. Begeleiders kennen mij en houden rekening met mijn wensen en behoeftes	5%	4%	18%	34%	40%	4,0
12. Begeleiders komen hun afspraken na	8%	11%	17%	34%	29%	3,6

Kwalitatieve uitkomsten

Alle antwoorden op de open vragen werden gelezen en gecodeerd naar de domeinen van het kwaliteitskader van de Quality Qube (bijlage 1). Zo ontstaat een beeld van domeinen van ondersteuning die de cliënten 'positief waarderen', respectievelijk wat zij 'voor verbetering vatbaar' vinden. In figuur 2.2 staan de tellingen van deze antwoorden; groene balken betreffen positieve opmerkingen, rode balken betreffen verbeteropmerkingen.



Figuur 2.2 Kwaliteitsprofiel Cliënten Zorg; 133 positieve opmerkingen (groen) 122 verbeteropmerkingen (rood)

De cliënten maken in totaal 133 waarderingsoptmerkingen en 122 verbeteropmerkingen.

De positieve opmerkingen van de cliënten hebben betrekking op meerdere domeinen. Hoog scoren de 'zorgzaamheid' en de 'empathie' van de begeleiders. De cliënten zijn van mening dat de begeleiders betrokken zijn, klaarstaan voor de cliënt, en goed kunnen luisteren.

Naast de waardering voor de begeleiding, spreken de cliënten zich ook positief uit over het eigen 'fysiek welzijn'. Dit heeft met name betrekking op waardering voor de (warme) maaltijden, vooral wanneer er vers eten gekookt wordt op de locatie.

Andere onderwerpen waarover de cliënten zich regelmatig positief uiten zijn de activiteiten, uitjes en feesten die worden georganiseerd ('sociale inclusie'), de fijne (eigen) woonruimte ('materieel welzijn'), de kennis en kunde van de begeleiding ('competentie medewerkers'), en de frequentie van het contact met de begeleiding ('beschikbaarheid ondersteuning').

De meeste verbeteropmerkingen van de cliënten vallen binnen het domein 'vertrouwen'. Dit heeft met name betrekking op het nakomen van gemaakte afspraken door de begeleiding. Dit komt overeen met de relatief lagere indicatorscore voor dit onderwerp binnen het gesloten gedeelte van de vragenlijst.

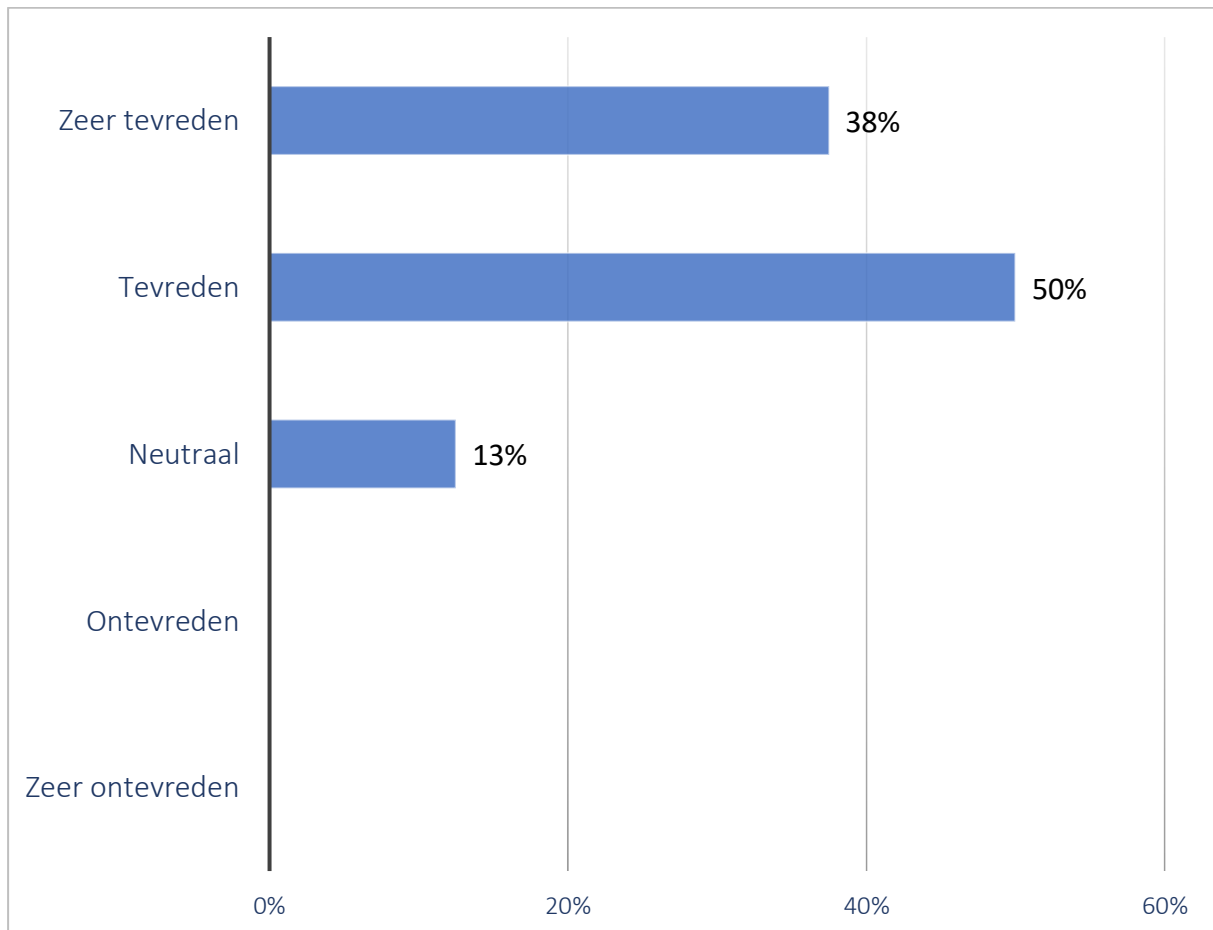
Naast het grote aantal waarderingsoptmerkingen dat wordt gemaakt over de 'empathie' van de begeleiders, maken de cliënten ook regelmatig verbeteropmerkingen over dit onderwerp. Bij deze opmerkingen vragen de cliënten om nog meer begrip en verdieping in de individuele cliënt vanuit de begeleiding.

Andere onderwerpen waarbinnen de cliënten meermaals verbeterruimte zien, zijn het onderhoud aan de woonruimte ('materieel welzijn'), soms wat rustiger en zachter in de benadering zijn ('zorgzaamheid'), en het handhaven van de continuïteit in de begeleiding in de vorm van minder flexwerkers en meer op één lijn staan als team ('continuïteit').

2.2 Cliëntvertegenwoordigers

Algemene waardering

Figuur 2.3 toont de verdeling van de antwoorden over de categorieën voor de stelling 'Ik ben tevreden over de ondersteuning die mijn kind / mijn verwant van Driestroom krijgt' van de 8 cliëntvertegenwoordigers die antwoord gaven op de vraag. Alle 8 respondenten zijn cliëntvertegenwoordigers met verwanten die wonen op locatie Wikke 1 Wonen.



Figuur 2.3 Overzicht van waardering ondersteuning in het algemeen (N=8)

Gemiddeld geven de cliëntvertegenwoordigers een score van 4,3/5 aan de ondersteuning in het algemeen. 38% van de cliëntvertegenwoordigers is zeer tevreden, 50% van de cliëntvertegenwoordigers is tevreden, 13% van de cliëntvertegenwoordigers (1 respondent) is neutraal over de ondersteuning. Geen van de cliëntvertegenwoordigers is ontevreden over de ondersteuning.

Uitkomsten op de Indicatoren

Op de volgende pagina toont tabel 2.3 de gemiddelde scores en de verdeling van de antwoorden over de categorieën voor de 12 indicatoren bij de cliëntvertegenwoordigers. De grijs gemarkeerde indicatoren betreffen indicatoren die betrekking hebben op 'kwaliteit van bestaan', de overige indicatoren hebben betrekking op de 'kwaliteit van ondersteuning'.

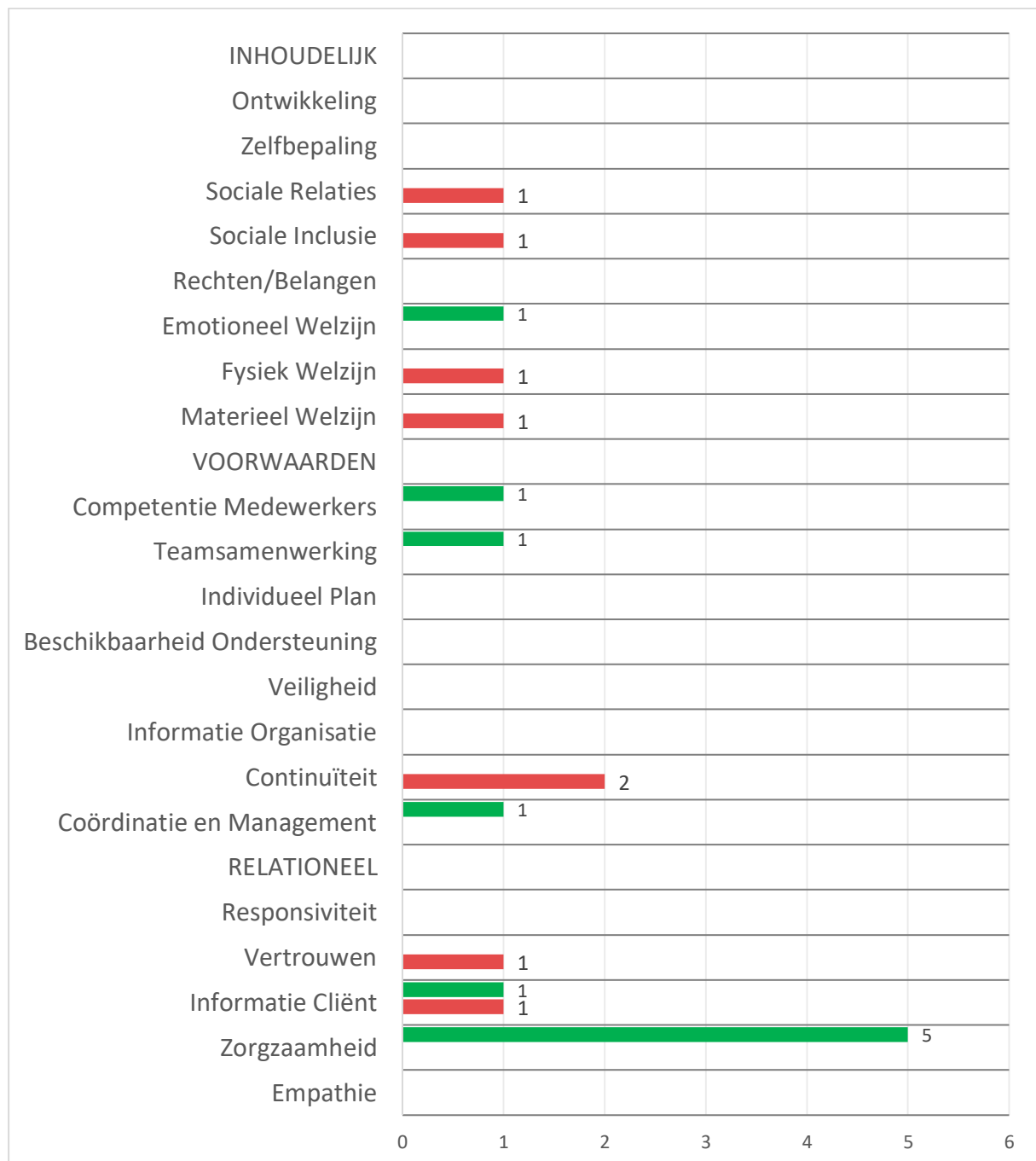
Alle indicatoren in tabel 2.3 scoren gemiddeld boven het schaalgemiddeld (>3). De gemiddelde score over alle indicatoren heen is 4,4/5. De cliëntvertegenwoordigers tonen een sterke mate van tevredenheid met alle bevraagde onderwerpen. Evenals bij de cliënten, scoort de indicator met betrekking tot het 'nakomen van afspraken door de begeleiding' relatief lager (4,1/5).

Tabel 2.3 Overzicht gemiddelde scores en verdeling over de antwoordcategorieën voor de 12 indicatoren (Cliëntvertegenwoordigers Zorg)

	--	-	+/-	+	++	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	
1. Ik ben tevreden over de ondersteuning die mijn kind/mijn verwant van Driestroom krijgt	0%	0%	13%	50%	38%	4,3
2. Ik ben tevreden over hoe mijn kind/mijn verwant zich voelt	0%	0%	0%	38%	63%	4,6
3. Ik ben tevreden over de begeleiding die hij/zij hierbij krijgt	0%	0%	0%	63%	38%	4,4
4. Ik ben tevreden over hoe mijn kind/verwant woont en hoe zijn/haar geldzaken geregeld zijn	0%	0%	0%	33%	67%	4,7
5. Ik ben tevreden over de begeleiding die hij/zij hierbij krijgt	0%	0%	14%	29%	57%	4,4
6. Ik ben tevreden over hoe het leven van mijn kind/ mijn verwant eruit ziet	0%	0%	13%	38%	50%	4,4
7. Ik ben tevreden over de begeleiding die hij/zij hierbij krijgt	0%	0%	0%	50%	50%	4,5
8. Ik ben tevreden over de mensen om mijn kind/ mijn verwant heen	0%	0%	0%	63%	38%	4,4
9. Ik ben tevreden over de begeleiding die hij/zij hierbij krijgt	0%	0%	0%	43%	57%	4,6
10. Mijn Plan gaat over dingen die mijn kind/mijn verwant zelf belangrijk vindt.	0%	0%	13%	50%	38%	4,3
11. Begeleiders kennen mijn kind/mijn verwant en houden rekening met zijn/ haar wensen en behoeftes.	0%	0%	0%	38%	63%	4,6
12. Begeleiders komen hun afspraken na	0%	0%	13%	63%	25%	4,1

Kwalitatieve uitkomsten

Alle antwoorden op de open vragen werden gelezen en gecodeerd naar de domeinen van het kwaliteitskader van de Quality Qube (bijlage 1). Zo ontstaat een beeld van domeinen van ondersteuning die de cliëntvertegenwoordigers 'positief waarderen', respectievelijk wat zij 'voor verbetering vatbaar' vinden. In figuur 2.4 staan de tellingen van deze antwoorden; groene balken betreffen positieve opmerkingen, rode balken betreffen verbeteropmerkingen.



Figuur 2.4 Kwaliteitsprofiel Cliëntvertegenwoordigers Zorg; 10 positieve opmerkingen (groen) 8 verbeteropmerkingen (rood)

De 8 cliëntvertegenwoordigers maken in totaal 10 waarderingsopmerkingen en 8 verbeteropmerkingen.

De positieve opmerkingen van de cliëntvertegenwoordigers hebben met name betrekking op de betrokkenheid van de begeleiding ('zorgzaamheid'). Ook vindt men de begeleiders prettig in de omgang. De overige waardering- en verbeteropmerkingen zijn individueel bepaald en verspreid over de domeinen. Er wordt tweemaal een verbeteropmerking gemaakt met betrekking tot het behouden van goede begeleiders ('continuïteit').

2.3 Bespreking en Conclusies

De uitkomsten van dit onderzoek weerspiegelen de antwoorden van de respondenten binnen de onderzochte woonlocaties van organisatieonderdeel Zorg. Het gaat in dit rapport om subjectieve belevingen van zorg en ondersteuning: de uitkomsten weerspiegelen de ervaringen van respondenten tegen de achtergrond van hun verwachtingen van de zorg. Het gaat niet om objectieve criteria van zorgkwaliteit.

De uitkomsten van dit onderzoek laten een positief beeld zien van de ervaren ondersteuning binnen het wonen bij organisatieonderdeel Zorg. Cliënten geven een gemiddelde waardering van 4,0/5 aan de algemene ondersteuning; cliëntvertegenwoordigers een 4,4/5. Ook de individuele locaties scoren allemaal boven het schaalgemiddelde bij de respondenten. Locaties Buitenveld Wonen en Hillekensacker Wonen vergen mogelijk aandacht door de relatief lage score (3,4/5) bij de cliënten in vergelijking met de andere locaties.

De uitkomsten op de 12 bevroegde indicatoren laten eveneens een positief beeld van de ervaren zorg zien. De indicator met betrekking tot het 'nakomen van gemaakte afspraken door de begeleiding' scoort bij beide respondentengroepen het laagst. Dit kan, ondanks de gemiddeld positieve score, een mogelijk aandachtspunt vormen.

Uit de uitkomsten op de open antwoorden blijkt dat zowel cliënten als vertegenwoordigers tevreden zijn over de betrokkenheid en zorgzaamheid van de begeleiding. Men is van mening dat de begeleiding voor de cliënten klaarstaat en dat er goed gekeken en geluisterd wordt naar de individuele behoeften. Daarnaast spreken vooral de cliënten zich positief uit over de maaltijden en de activiteiten die georganiseerd worden.

De verbeteropmerkingen van de cliënten hebben vaak betrekking op het nakomen van gemaakte afspraken door de begeleiding. Daarnaast zien cliënten en vertegenwoordigers verbeterruimte binnen de continuïteit, in de vorm van behoud van medewerkers en het meer op één lijn staan van het team van begeleiders.

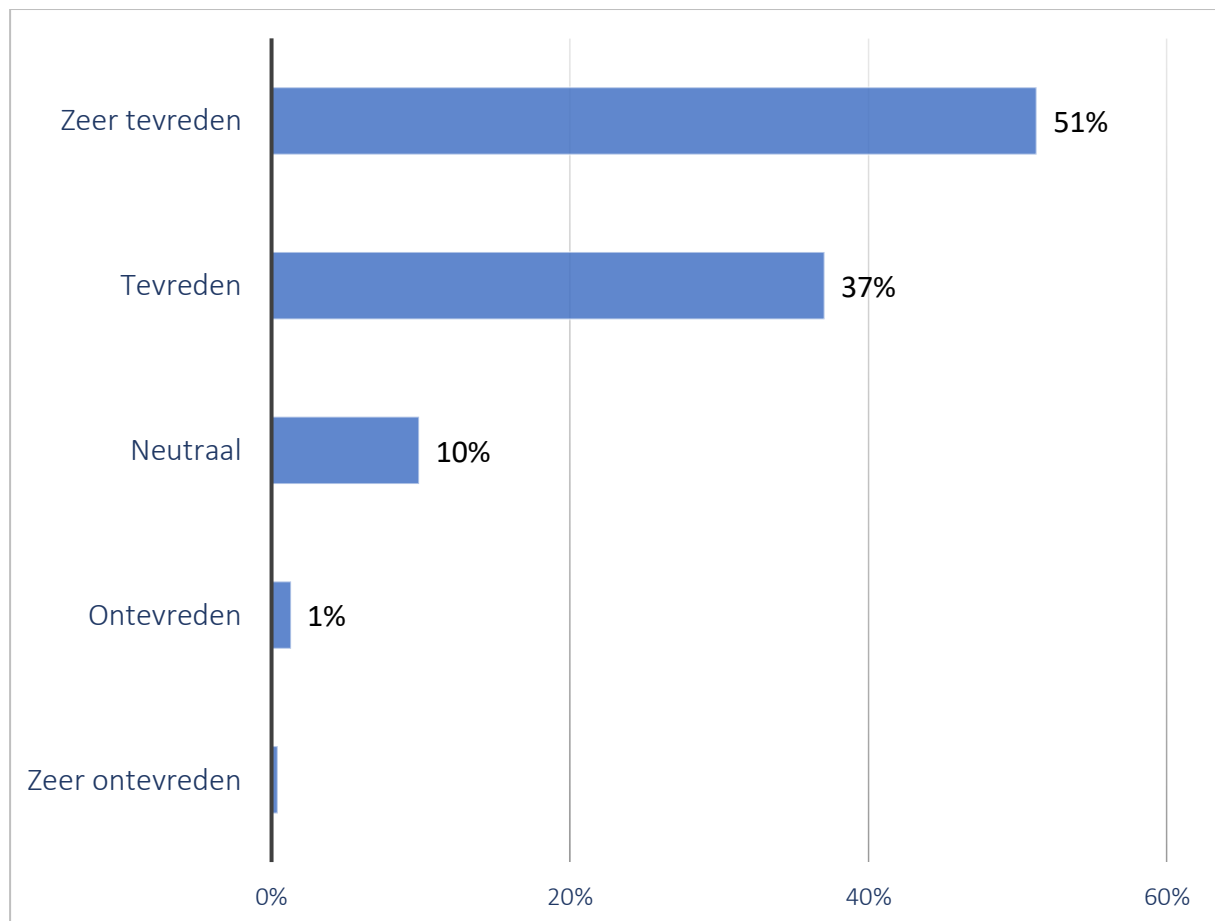
Hoofdstuk 3. Uitkomsten Wonen - Franchise

In de volgende paragrafen staan de uitkomsten van het onderzoek bij de cliënten en cliëntvertegenwoordigers in het organisatieonderdeel wonen binnen Franchiselocaties.

3.1 Cliënten

Algemene waardering

Figuur 3.1 toont de verdeling van de antwoorden over de categorieën voor de stelling 'Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik van Driestroom krijg' van de 232 cliënten die antwoord gaven op de vraag.



Figuur 3.1 Overzicht van waardering ondersteuning in het algemeen (N=88)

Gemiddeld geven de cliënten een score van 4,4/5 aan de ondersteuning in het algemeen. 51% van de cliënten is zeerv tevreden, 37% van de cliënten is tevreden, 10% van de cliënten is neutraal over de ondersteuning, en 1% is ontevreden.

Op de volgende pagina toont tabel 3.1 de gemiddelde scores voor de algemene ondersteuning voor de verschillende locaties binnen organisatieonderdeel Franchise.

Tabel 3.1 Overzicht gemiddelde waarderingen 'Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik van Driestroom krijg' voor de verschillende locaties

<i>Locatie</i>	Clënten		<i>Locatie</i>	Clënten	
	Rapportcijfer (schaal van 5)	Respondenten (n)		Rapportcijfer (schaal van 5)	Respondenten (n)
't Hûs Driestroomhuis	4,0	2	De Staatsie Driestroomhuis	4,5	2
't Lingevelde Driestroomhuis	3,7	3	De Vlerken Driestroomhuis	4,5	2
't Viapunt Driestroomhuis	4,5	2	De Wilgenhof Driestroomhuis	4,8	10
't Zwaluwnest Driestroomhuis	4,3	3	Didam Driestroomhuis	4,4	9
Adelaarsvleugel Driestroomhuis	3,3	4	Dore Driestroomhuis	4,0	3
At Home Driestroomhuis	5,0	1	Droomhoeve Driestroomhuis	4,8	5
Balkonia Driestroomhuis	5,0	1	Enso Driestroomhuis	4,7	6
Bethesda Driestroomhuis	4,5	4	Fra Fensalir Franchise	5,0	1
Damaris Driestroomhuis	3,7	3	Geluk Driestroomhuis	3,5	2
De Ark Driestroomhuis	4,0	1	Hagedis Driestroomhuis	4,5	2
De Basis Driestroomhuis	4,3	3	Helden Driestroomhuis	5,0	2
De Beken Driestroomhuis	4,5	6	Het Alternatief Driestroomhuis	4,0	7
De Beleving Driestroomhuis	5,0	3	Het Baken Driestroomhuis	4,8	4
De Branding Driestroomhuis	5,0	1	Het Kom-fort Driestroomhuis	5,0	1
De Delta Driestroomhuis	4,0	2	Het Middelpunt Driestroomhuis	4,3	3
De Oester Driestroomhuis	4,0	2	Het Reeland	4,0	1
De Rode Beuk Driestroomhuis	3,0	1	Het Stuthuis Driestroomhuis	5,0	1
De Schaapskooi Driestroomhuis	4,3	3	Ideard	4,7	3
De Schalm Driestroomhuis	4,3	7	In Nij Begjin Driestroomhuis	5,0	6
De Schutse BV Driestroomhuis	4,0	1	Klim-op Driestroomhuis	5,0	1

<i>Locatie</i>	Cliënten		<i>Locatie</i>	Cliënten	
	Rapportcijfer (schaal van 5)	Respondenten (n)		Rapportcijfer (schaal van 5)	Respondenten (n)
Leef! Driestroomhuis	4,0	1	Leef! Driestroomhuis	4,0	1
Lingewaard Driestroomhuis	4,3	4	Soria Driestroomhuis	4,2	5
Met Elkaar VOF Driestroomhuis	4,5	2	Sterk Driestroomhuis	4,0	2
Nabeij Driestroomhuis	4,8	6	Thermiek Driestroomhuis	4,3	4
NIM's Driestroomhuis	4,0	2	Thus by us Driestroomhuis	4,8	4
Nistelrode Driestroomhuis	4,2	6	TOF Driestroomhuis	4,2	5
Onder Ons Dak Driestroomhuis	4,0	1	Twenty4Seven Driestroomhuis	4,0	1
Oso Lobi Driestroomhuis	4,3	3	Vajana Driestroomhuis	4,7	3
Phoenixx Franchise	4,1	12	Villa Sei Forte Driestroomhuis	4,9	7
Pippi Driestroomhuis	5,0	2	Warberhoeve Driestroomhuis	4,0	1
Puur Driestroomhuis	4,5	2	Woonst Driestroomhuis	5,0	3
Romsicht Driestroomhuis	4,2	6	Yoko Driestroomhuis	4,4	5
Ruchama Driestroomhuis	3,7	3	Zorgmaat de Slinge Driestroomhuis	1,0	1
Samen Bijzonder Driestr.huis	4,3	7	ZorgSamen Driestroomhuis	4,0	3
Samen Sterk Driestroomhuis	5,0	4	Geen locatie opgegeven	5,0	1
Semaja Driestroomhuis	4,0	2			
Totaal:	4,4	232			

Door de relatief lage responsaantallen bij veel van de locaties kunnen er geen sterke conclusies worden verbonden aan bovenstaande uitkomsten.

Uitkomsten op de Indicatoren

Op de volgende pagina toont tabel 3.2 de gemiddelde scores en de verdeling van de antwoorden over de categorieën voor de 12 indicatoren bij de cliënten. De grijs gemarkeerde indicatoren betreffen indicatoren die betrekking hebben op 'kwaliteit van bestaan', de overige indicatoren hebben betrekking op de 'kwaliteit van ondersteuning'.

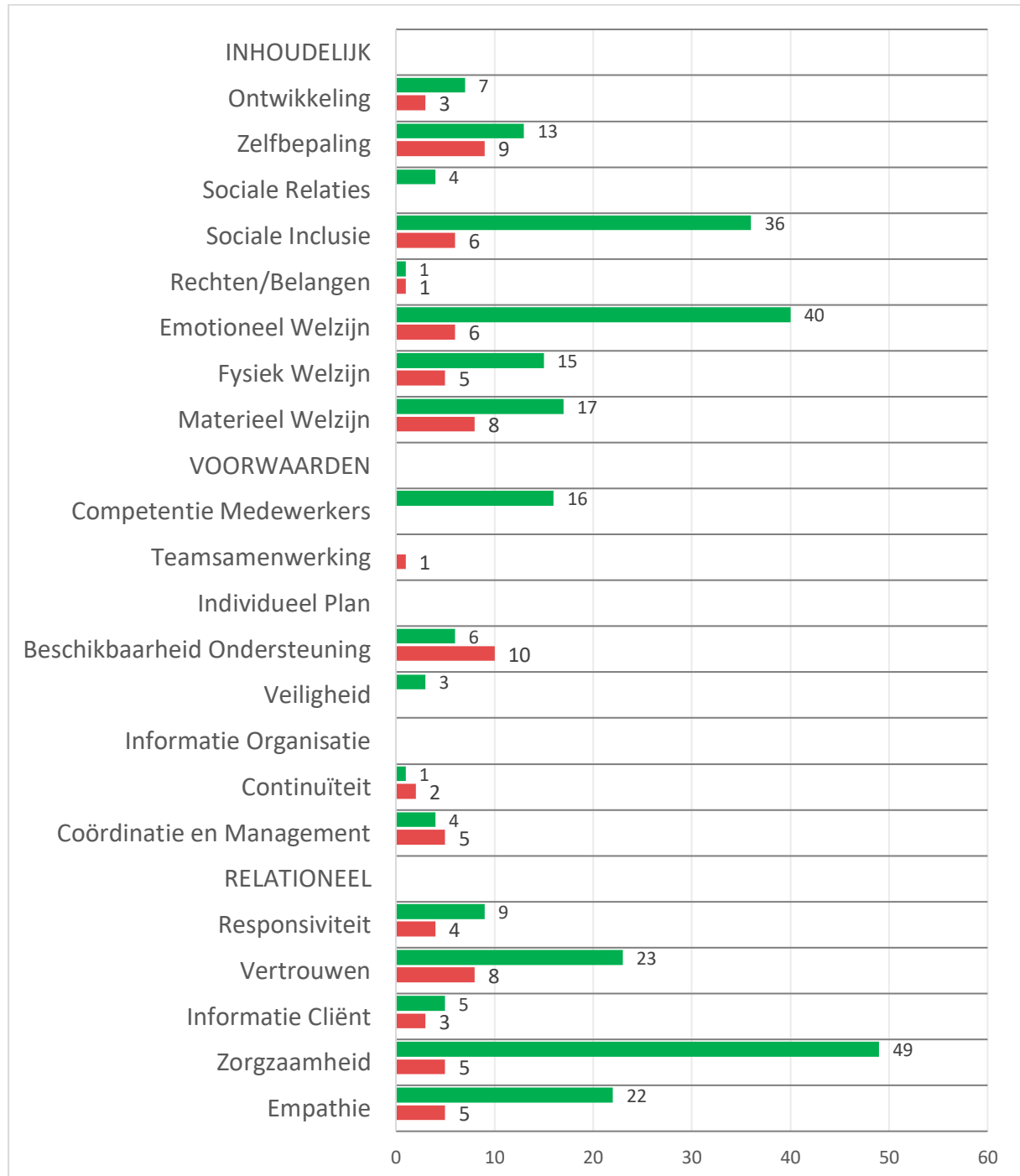
Alle indicatoren in tabel 3.2 scoren gemiddeld boven het schaalgemiddeld (>3). De gemiddelde score over alle indicatoren heen is 4,4/5, dit is een voor cliënten hoge score. De scores voor de indicatoren liggen dicht bij elkaar en er zijn geen duidelijke positieve of negatieve uitschieters. De indicatoren met betrekking tot kwaliteit van ondersteuning scoren gelijk aan- of hoger dan de bijhorende kwaliteit van bestaan indicatoren; dit toont een sterke waardering voor de ondersteuning die Driestroom biedt.

Tabel 3.2 Overzicht gemiddelde scores en verdeling over de antwoordcategorieën voor de 12 indicatoren (Cliënten Franchise)

	--	-	+/-	+	++	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	
1. Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik van Driestroom krijg	0%	1%	10%	37%	51%	4,4
2. Ik ben tevreden over hoe ik mij voel	1%	6%	18%	34%	42%	4,1
3. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg	0%	1%	11%	25%	62%	4,5
4. Ik ben tevreden over hoe ik woon en hoe mijn geldzaken geregeld zijn	0%	1%	8%	30%	61%	4,5
5. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg	0%	2%	5%	34%	59%	4,5
6. Ik ben tevreden over hoe mijn leven eruit ziet	1%	5%	19%	29%	46%	4,1
7. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg	0%	4%	9%	28%	59%	4,4
8. Ik ben tevreden over de mensen om mij heen	0%	2%	7%	32%	58%	4,5
9. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg	0%	2%	7%	32%	59%	4,5
10. Mijn Plan gaat over dingen die ik zelf belangrijk vind	2%	2%	13%	28%	55%	4,3
11. Begeleiders kennen mij en houden rekening met mijn wensen en behoeftes	1%	3%	11%	28%	58%	4,4
12. Begeleiders komen hun afspraken na	1%	2%	9%	23%	65%	4,5

Kwalitatieve uitkomsten

Alle antwoorden op de open vragen werden gelezen en gecodeerd naar de domeinen van het kwaliteitskader van de Quality Qube (bijlage 1). Zo ontstaat een beeld van domeinen van ondersteuning die de cliënten ‘positief waarderen’, respectievelijk wat zij ‘voor verbetering vatbaar’ vinden. In figuur 3.2 staan de tellingen van deze antwoorden; groene balken betreffen positieve opmerkingen, rode balken betreffen verbeteropmerkingen.



Figuur 3.2 Kwaliteitsprofiel Cliënten Franchise; 271 positieve opmerkingen (groen) 81 verbeteropmerkingen (rood)

De cliënten maken aanzienlijk vaker waarderingsoptmerkingen dan verbeteropmerkingen; men spreekt 271 keer waardering uit tegenover 81 keer verbetering.

Het domein waarbinnen de meeste waarderingsoptmerkingen vallen is de 'zorgzaamheid' van de begeleiding / gezinshuisouders. Cliënten ervaren een goed contact met de ondersteuners en voelen zich gezien en gehoord.

Ook binnen het domein 'emotioneel welzijn' maken de cliënten vaak waarderingsoptmerkingen. Cliënten geven hierbij aan gezelligheid, plezier, en geluk te ervaren binnen de ondersteuning. Een aantal cliënten geeft daarnaast aan een echt thuis- en familiegevoel te hebben.

Op het gebied van de 'sociale inclusie' wordt ook frequent waardering uitgesproken. Cliënten geven hierbij voorbeelden van activiteiten waaraan zij plezier beleven, zoals spelletjes doen, naar school gaan, een stageplek hebben, op huisvakantie gaan, maandelijkse uitjes, etc.

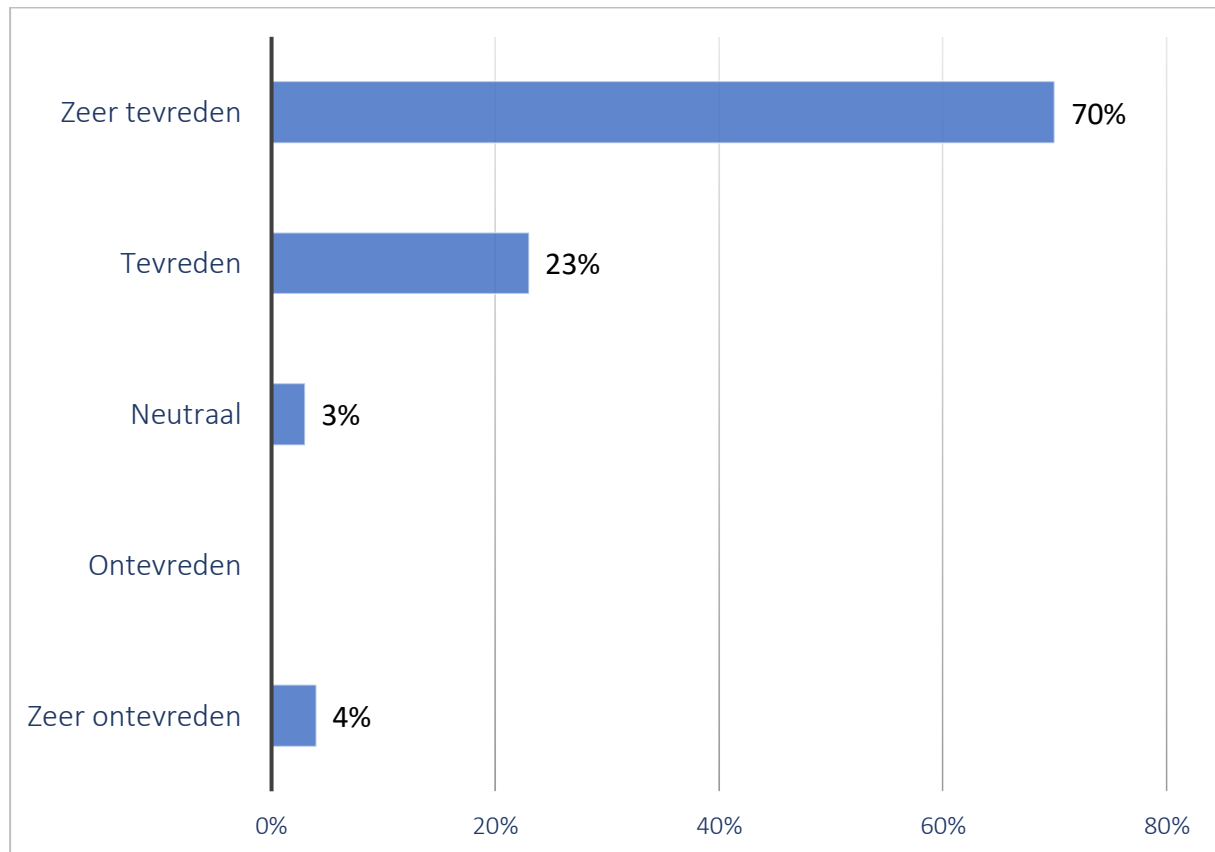
Andere onderwerpen waarover de cliënten zich regelmatig positief uitlaten, zijn het luisterend en inlevend vermogen van de ondersteuners ('empathie'), de betrouwbaarheid ('vertrouwen'), de fijne woning / eigen kamer ('materieel welzijn'), de kennis en kunde van de ondersteuners ('competentie medewerkers'), en de goede algemene verzorging ('fysiek welzijn').

De verbeteropmerkingen die worden gemaakt zijn sterk verdeeld over de domeinen en er zijn geen duidelijke uitschieters. Onderwerpen die vaker ter sprake komen, zijn de beschikbare begeleidingstijd voor de cliënt en de bereikbaarheid van de organisatie ('beschikbaarheid ondersteuning'), de ruimte voor vrijheid en eigen regie voor de cliënt ('zelfbepaling'), en specifieke wensen voor de woning zoals isolatie of zonwering ('materieel welzijn').

3.2 Cliëntvertegenwoordigers

Algemene waardering

Figuur 3.3 toont de verdeling van de antwoorden over de categorieën voor de stelling 'Ik ben tevreden over de ondersteuning die mijn kind / mijn verwant van Driestroom krijgt' van de 100 cliëntvertegenwoordigers die antwoord gaven op de vraag.



Figuur 3.3 Overzicht van waardering ondersteuning in het algemeen (N=100)

Gemiddeld geven de cliëntvertegenwoordigers een score van 4,3/5 aan de ondersteuning in het algemeen. 70% van de cliëntvertegenwoordigers is zeer tevreden, 23% van de cliëntvertegenwoordigers is tevreden over de ondersteuning, 3% is neutraal, 4% van de cliëntvertegenwoordigers is zeer ontevreden over de ondersteuning.

Op de volgende pagina toont tabel 3.3 de gemiddelde scores voor de algemene ondersteuning voor de verschillende locaties binnen organisatieonderdeel Franchise. Evenals bij de cliënten kunnen door de relatief lage responsaantallen bij veel van de locaties geen sterke conclusies worden verbonden aan de uitkomsten.

Tabel 3.3 Overzicht gemiddelde waarderingen 'Ik ben tevreden over de ondersteuning die mijn kind / mijn verwant van Driestroom krijgt' voor de verschillende locaties

<i>Locatie</i>	Cliëntvertegenwoordigers		<i>Locatie</i>	Cliëntvertegenwoordigers	
	Rapportcijfer (schaal van 5)	Respondenten (n)		Rapportcijfer (schaal van 5)	Respondenten (n)
't Viapunt Driestroomhuis	4,0	1	Semaja Driestroomhuis	4,0	2
Balkonia Driestroomhuis	4,0	2	Iris Driestroomhuis	5,0	1
Bethenoe Driestroomhuis	5,0	1	JEBallon Driestroomhuis	5,0	1
Bethesda Driestroomhuis	2,3	3	Klim-op Driestroomhuis	5,0	1
BijKlaver5 Driestroomhuis	5,0	1	Leef! Driestroomhuis	4,5	2
Bikkels Driestroomhuis	4,0	1	Meander Driestroomhuis	4,7	3
Bumblebee Driestroomhuis	5,0	1	NIM's Driestroomhuis	5,0	1
De Arend Driestroomhuis	4,0	1	Nistelrode Driestroomhuis	5,0	1
De Basis Driestroomhuis	4,8	4	Nooitgedagt Driestroomhuis	5,0	1
De Beleving Driestroomhuis	5,0	3	Onder Ons Dak Driestroomhuis	5,0	1
De Bongertjes Driestroomhuis	5,0	7	Onze Toekomst Driestroomhuis	5,0	1
De Keizer Driestroomhuis	5,0	4	Puur Driestroomhuis	5,0	3
De Levensboom Driestroomhuis	4,0	1	Romsicht Driestroomhuis	5,0	1
De Rode Beuk Driestroomhuis	3,7	3	Samen Wij en Jij Driestroomhuis	5,0	1
De Schalm Driestroomhuis	5,0	2	Sterk Driestroomhuis	4,3	3
De Spurt Driestroomhuis	4,0	1	Thermiek Driestroomhuis	4,0	1
De Staatsie Driestroomhuis	5,0	2	Thoes Driestroomhuis	5,0	2
Het Stuthuis Driestroomhuis	5,0	1	Vajana Driestroomhuis	4,0	1

Huize Hofman Driestroomhuis	5,0	1
In Nij Begijn Driestroomhuis	4,8	5
Totaal:	4,6	73

Veilige Haven Driestroomhuis	5,0	1
ZorgSamen Driestroomhuis	2,0	2

Uitkomsten op de Indicatoren

Op de volgende pagina toont tabel 3.3 de gemiddelde scores en de verdeling van de antwoorden over de categorieën voor de 12 indicatoren bij de cliëntvertegenwoordigers. De grijs gemarkeerde indicatoren betreffen indicatoren die betrekking hebben op 'kwaliteit van bestaan', de overige indicatoren hebben betrekking op de 'kwaliteit van ondersteuning'.

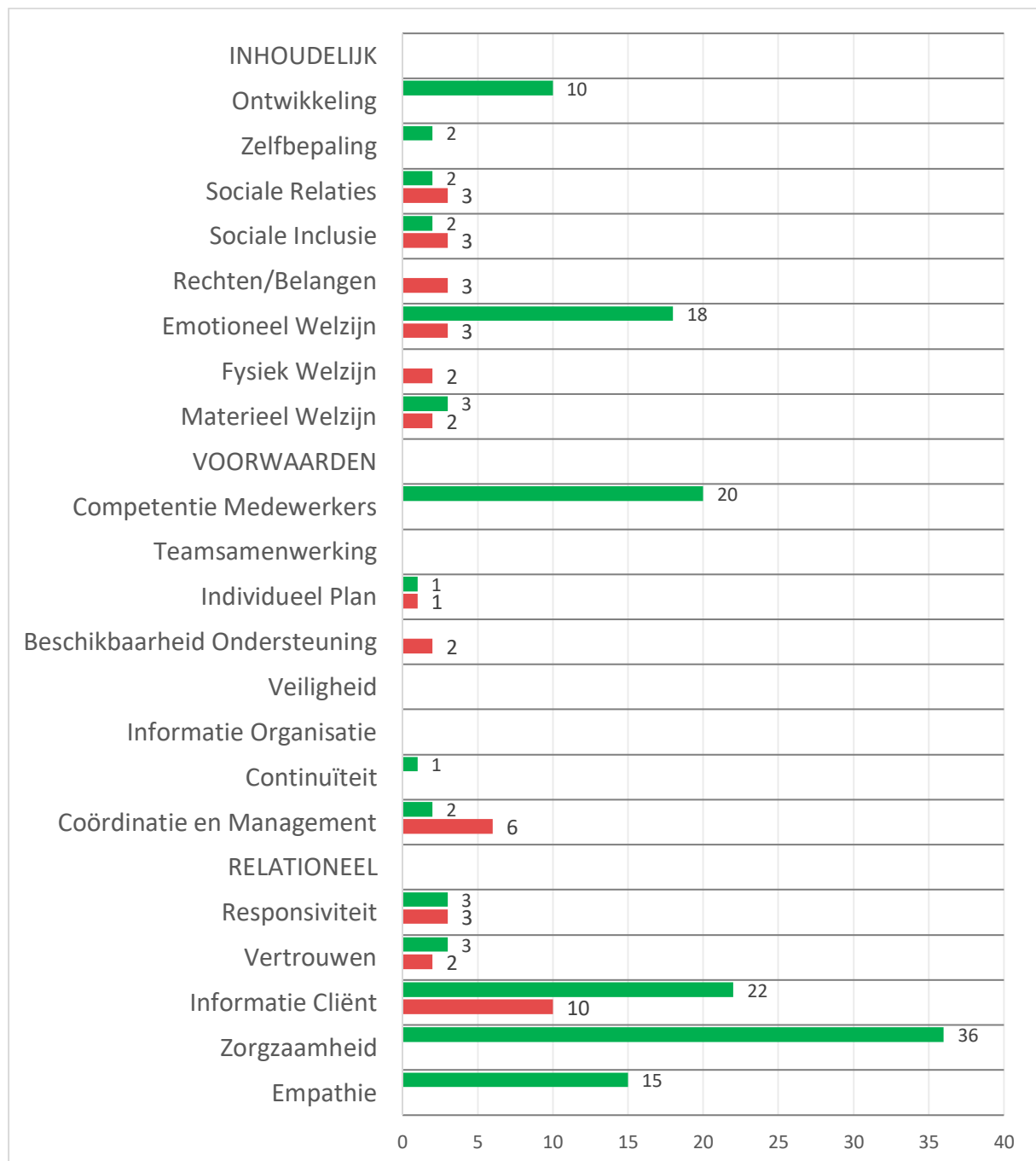
Alle indicatoren in tabel 3.3 scoren gemiddeld boven het schaalgemiddeld (>3). De gemiddelde score over alle indicatoren heen is 4,5/5. De cliëntvertegenwoordigers tonen een hoge mate van tevredenheid met alle bevraagde onderwerpen. Er is weinig differentiatie in score tussen de individuele indicatoren: alle indicatoren scoren gemiddeld tussen de 4,4/5 en 4,6/5.

Tabel 3.3 Overzicht gemiddelde scores en verdeling over de antwoordcategorieën voor de 12 indicatoren (Cliëntvertegenwoordigers Franchise)

	--	-	+/-	+	++	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	
1. Ik ben tevreden over de ondersteuning die mijn kind/mijn verwant van Driestroom krijgt	4%	0%	3%	23%	70%	4,6
2. Ik ben tevreden over hoe mijn kind/mijn verwant zich voelt	3%	0%	7%	27%	63%	4,5
3. Ik ben tevreden over de begeleiding die hij/zij hierbij krijgt	5%	0%	1%	23%	70%	4,5
4. Ik ben tevreden over hoe mijn kind/verwant woont en hoe zijn/haar geldzaken geregeld zijn	7%	0%	1%	29%	63%	4,4
5. Ik ben tevreden over de begeleiding die hij/zij hierbij krijgt	7%	0%	3%	19%	71%	4,5
6. Ik ben tevreden over hoe het leven van mijn kind/ mijn verwant eruit ziet	5%	0%	11%	18%	66%	4,4
7. Ik ben tevreden over de begeleiding die hij/zij hierbij krijgt	6%	0%	1%	17%	76%	4,6
8. Ik ben tevreden over de mensen om mijn kind/ mijn verwant heen	5%	0%	5%	23%	66%	4,4
9. Ik ben tevreden over de begeleiding die hij/zij hierbij krijgt	4%	0%	4%	25%	67%	4,5
10. Mijn Plan gaat over dingen die mijn kind/mijn verwant zelf belangrijk vindt.	3%	0%	3%	33%	61%	4,5
11. Begeleiders kennen mijn kind/mijn verwant en houden rekening met zijn/ haar wensen en behoeftes.	5%	0%	0%	14%	81%	4,6
12. Begeleiders komen hun afspraken na	5%	0%	1%	16%	77%	4,6

Kwalitatieve uitkomsten

Alle antwoorden op de open vragen werden gelezen en gecodeerd naar de domeinen van het kwaliteitskader van de Quality Qube (bijlage 1). Zo ontstaat een beeld van domeinen van ondersteuning die de cliëntvertegenwoordigers 'positief waarderen', respectievelijk wat zij 'voor verbetering vatbaar' vinden. In figuur 3.4 staan de tellingen van deze antwoorden; groene balken betreffen positieve opmerkingen, rode balken betreffen verbeteropmerkingen.



Figuur 3.4 Kwaliteitsprofiel Cliëntvertegenwoordigers Franchise; 140 positieve opmerkingen (groen) 40 verbeteropmerkingen (rood)

Evenals de cliënten Franchise, maken de cliëntvertegenwoordigers aanmerkelijk meer waarderingsopmerkingen dan verbeteropmerkingen: 140 tegenover 40.

Een groot deel van de positieve opmerkingen van de cliëntvertegenwoordigers valt binnen het relationele domein. De vertegenwoordigers uiten hierbij tevredenheid over de betrokken en persoonlijke begeleiding voor hun kind ('zorgzaamheid'), het goede eigen contact en de samenwerking met de woonlocatie / het gezinshuis ('informatie cliënt'), en het luisteren naar- en aansluiten bij de behoefte van de verwant ('empathie').

Daarnaast spreken de cliëntvertegenwoordigers zich positief uit over de professionaliteit en de kennis van de begeleiding ('competentie medewerkers'), de gezellige, warme en huiselijke leefomgeving die aan de verwant wordt geboden ('emotioneel welzijn'), en de positieve ontwikkeling die de verwant doormaakt door de begeleiding / de ruimte die wordt geboden voor ontwikkeling ('ontwikkeling').

Een kwart van de verbeteropmerkingen die de cliëntvertegenwoordigers maken, heeft betrekking op de communicatie ('informatie cliënt'). De vertegenwoordigers geven aan dat zij vaker en soms tijdiger op de hoogte gebracht mogen worden van voor hen relevante zaken. Daarnaast vragen enkele vertegenwoordigers om regelmatige contactmomenten, ook met de gezinshuisouders.

De verbeteropmerkingen binnen het domein 'coördinatie en management' hebben betrekking op de ervaren complexiteit van het betrokken zijn van meerdere instellingen bij de ondersteuning, zoals Driestroom, de gemeente en het gezinshuis. De overige verbeteropmerkingen zijn sterk verspreid over de verschillende domeinen.

3.3 Bespreking en Conclusies

De uitkomsten van dit onderzoek weerspiegelen de antwoorden van de respondenten binnen de onderzochte locaties van organisatieonderdeel wonen bij de Franchiselocaties. Het gaat in dit rapport om subjectieve belevingen van zorg en ondersteuning: de uitkomsten weerspiegelen de ervaringen van respondenten tegen de achtergrond van hun verwachtingen van de zorg. Het gaat niet om objectieve criteria van zorgkwaliteit.

De uitkomsten van dit onderzoek laten een sterk positief beeld zien van de ervaren ondersteuning binnen het wonen bij organisatieonderdeel Franchise. Cliënten geven een gemiddelde waardering van 4,4/5 aan de algemene ondersteuning; cliëntvertegenwoordigers een 4,5/5. Dit zijn beide zeer hoge gemiddelde waarderingen.

De uitkomsten op de 12 bevroegde indicatoren laten eveneens een positief beeld van de ervaren zorg zien. De scores op de individuele indicatoren liggen dicht bij elkaar, tussen de 4,1 en 4,6, en er zijn zowel bij de cliënten als bij de vertegenwoordigers geen duidelijke positieve of negatieve uitschieters.

Cliënten en vertegenwoordigers spreken zich bij de open antwoorden positief uit over de zorgrelatie. Begeleiders / gezinshuisouders worden omschreven als betrokken, zorgzaam en vriendelijk. Cliënten hebben het gevoel dat er goed naar hen geluisterd wordt en de vertegenwoordigers zijn overwegend tevreden over het eigen contact met de begeleiding. Daarnaast zijn zowel cliënten als vertegenwoordigers tevreden over het emotioneel welzijn van de cliënt: er wordt volgens de respondenten een warme, gezellige en huiselijke leefomgeving geboden aan de cliënten.

In vergelijking met de waardering die wordt uitgesproken, maken cliënten en vertegenwoordigers spaarzaam verbeteropmerkingen. Volgens een aantal cliënten bestaat er verbeterruimte in de beschikbare individuele ondersteuningstijd en de bereikbaarheid van de begeleiding. Cliëntvertegenwoordigers zien met name verbeterruimte binnen de eigen communicatie met de woonvoorziening: door frequenter en tijdiger contact zouden zij graag de eigen betrokkenheid vergroten.

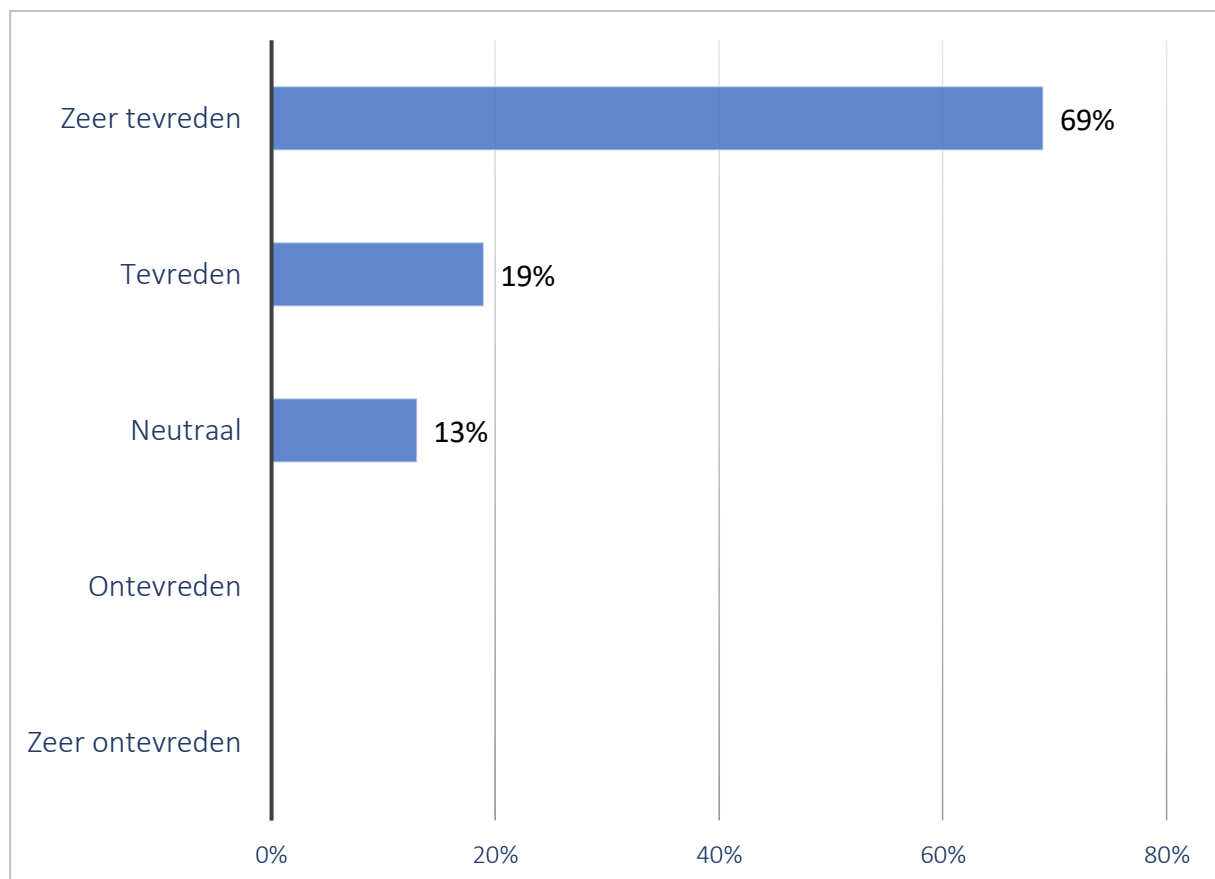
Hoofdstuk 4. Uitkomsten Franchise - VVT

In de volgende paragrafen staan de uitkomsten van het onderzoek bij de cliëntvertegenwoordigers in het organisatieonderdeel Franchise – verpleeg- en verzorgingstehuizen (VVT). De cliënten Franchise – VVT vulden de vragenlijst niet in.

4.1 Cliëntvertegenwoordigers

Algemene waardering

Figuur 4.1 toont de verdeling van de antwoorden over de categorieën voor de stelling 'Ik ben tevreden over de ondersteuning die mijn kind / mijn verwant van Driestroom krijgt' van de 16 cliëntvertegenwoordigers die antwoord gaven op de vraag. Alle 16 respondenten zijn cliëntvertegenwoordigers met verwanten die wonen op locatie 't Poelsplein.



Figuur 4.1 Overzicht van waardering ondersteuning in het algemeen (N=16)

Gemiddeld geven de cliëntvertegenwoordigers een score van 4,6/5 aan de ondersteuning in het algemeen. Dit is een zeer positieve beoordeling van de algemene ondersteuning. 69% van de cliëntvertegenwoordigers is zeer tevreden, 19% van de cliëntvertegenwoordigers is tevreden over de ondersteuning, 13% is neutraal, geen van de cliëntvertegenwoordigers is (zeer) ontevreden over de ondersteuning.

Uitkomsten op de Indicatoren

Op de volgende pagina toont tabel 4.1 de gemiddelde scores en de verdeling van de antwoorden over de categorieën voor de 12 indicatoren bij de cliënten. De grijs gemarkeerde indicatoren betreffen indicatoren die betrekking hebben op 'kwaliteit van bestaan', de overige indicatoren hebben betrekking op de 'kwaliteit van ondersteuning'.

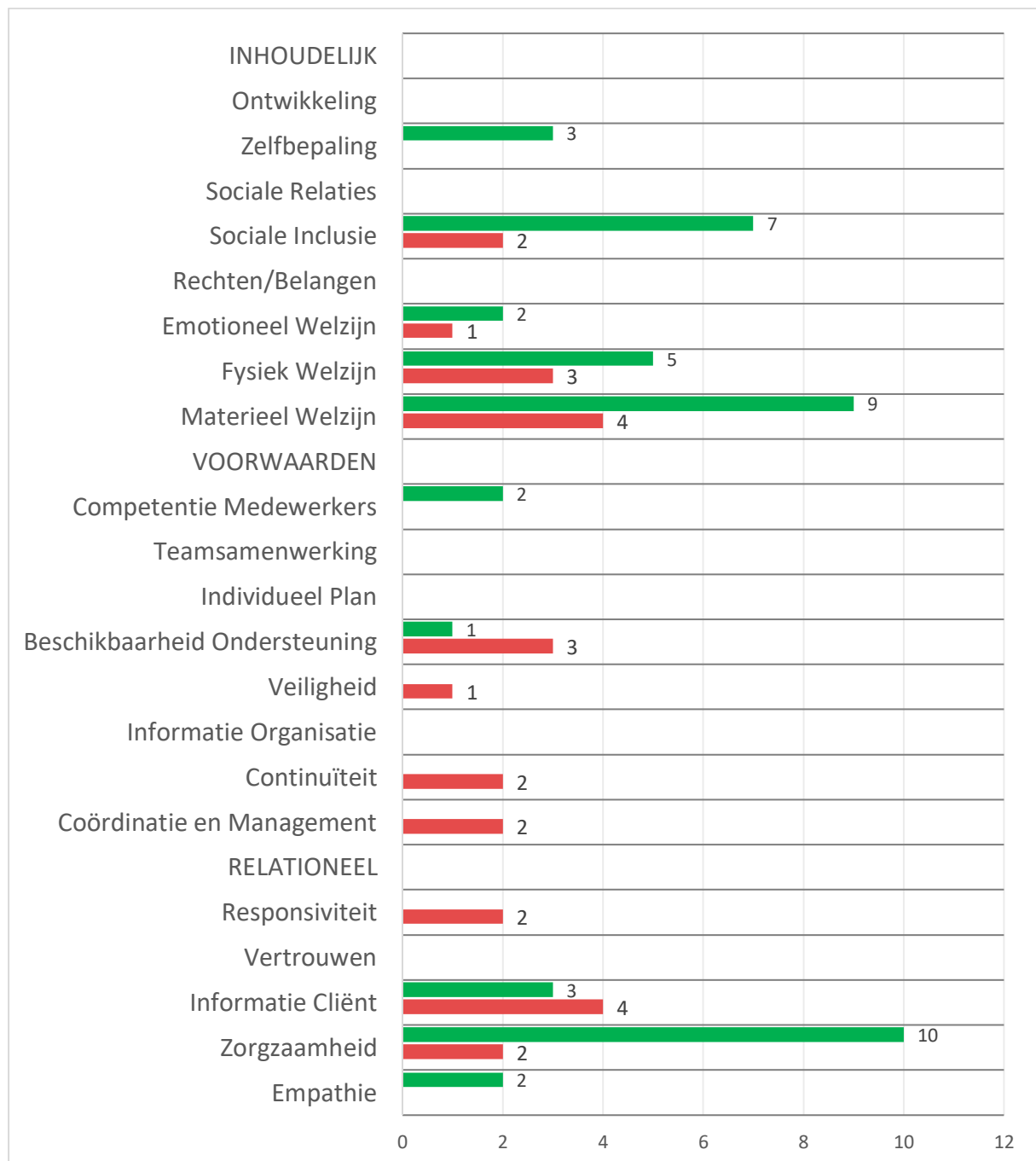
Alle indicatoren in tabel 4.1 scoren gemiddeld boven het schaalgemiddeld (>3). De gemiddelde score over alle indicatoren heen is $4,4/5$. Er zijn geen sterk positieve of negatieve uitschieters bij de indicatoren, alle indicatoren scoren tussen de $4,1/5$ en $4,6/5$. Op het gebied van de kwaliteit van ondersteuning scoort de indicator met betrekking tot 'het nakomen van afspraken door de begeleiding' met een $4,1/5$ relatief lager ten opzichte van de overige indicatoren op het gebied van kwaliteit van ondersteuning.

Tabel 4.1 Overzicht gemiddelde scores en verdeling over de antwoordcategorieën voor de 12 indicatoren (Cliëntvertegenwoordigers Franchise - VVT)

	--	-	+/-	+	++	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	
1. Ik ben tevreden over de ondersteuning die mijn kind/mijn verwant van Driestroom krijgt	0%	0%	13%	19%	69%	4,6
2. Ik ben tevreden over hoe mijn kind/mijn verwant zich voelt	6%	0%	19%	25%	50%	4,1
3. Ik ben tevreden over de begeleiding die hij/zij hierbij krijgt	6%	0%	0%	31%	63%	4,4
4. Ik ben tevreden over hoe mijn kind/verwant woont en hoe zijn/haar geldzaken geregeld zijn	0%	0%	6%	31%	63%	4,6
5. Ik ben tevreden over de begeleiding die hij/zij hierbij krijgt	0%	0%	6%	31%	63%	4,6
6. Ik ben tevreden over hoe het leven van mijn kind/ mijn verwant eruitziet	6%	0%	13%	31%	50%	4,2
7. Ik ben tevreden over de begeleiding die hij/zij hierbij krijgt	6%	0%	6%	25%	63%	4,4
8. Ik ben tevreden over de mensen om mijn kind/ mijn verwant heen	0%	0%	6%	38%	56%	4,5
9. Ik ben tevreden over de begeleiding die hij/zij hierbij krijgt	6%	0%	0%	25%	69%	4,5
10. Mijn Plan gaat over dingen die mijn kind/mijn verwant zelf belangrijk vindt.	0%	0%	7%	33%	60%	4,5
11. Begeleiders kennen mijn kind/mijn verwant en houden rekening met zijn/ haar wensen en behoeftes.	0%	0%	13%	31%	56%	4,4
12. Begeleiders komen hun afspraken na	6%	0%	6%	50%	38%	4,1

Kwalitatieve uitkomsten

Alle antwoorden op de open vragen werden gelezen en gecodeerd naar de domeinen van het kwaliteitskader van de Quality Qube (bijlage 1). Zo ontstaat een beeld van domeinen van ondersteuning die de cliëntvertegenwoordigers 'positief waarderen', respectievelijk wat zij 'voor verbetering vatbaar' vinden. In figuur 4.2 staan de tellingen van deze antwoorden; groene balken betreffen positieve opmerkingen, rode balken betreffen verbeteropmerkingen.



Figuur 4.2 Kwaliteitsprofiel Cliëntvertegenwoordigers Franchise - VVT; 44 positieve opmerkingen (groen) 26 verbeteropmerkingen (rood)

De cliëntvertegenwoordigers Franchise-VVT, maken meer waarderingsoptmerkingen dan verbeteropmerkingen: 44 tegenover 26.

In de open antwoorden spreken de vertegenwoordigers waardering uit over de lieve, warme en persoonlijke begeleiding ('zorgzaamheid'). De vertegenwoordigers zien dat de begeleiders hun best doen om het de verwant zo goed als mogelijk naar de zin te maken. De waardering die de vertegenwoordigers uitspreken op het gebied van 'materieel welzijn', heeft met name betrekking op de woning. De woonruimte en woonomgeving wordt omschreven als mooi, praktisch en goed verzorgd. Ook over de (gezamenlijke) activiteiten die worden georganiseerd voor de bewoners zijn de cliëntvertegenwoordigers over het algemeen tevreden ('sociale inclusie').

Andere onderwerpen waarover vaker waardering wordt uitgesproken, zijn de maaltijden ('fysiek welzijn'), de ruimte voor eigen regie ('zelfbepaling'), en het eigen contact met de begeleiding van de locatie ('informatie cliënt').

Onderwerpen waar meermaals verbeterruimte binnen wordt gezien, zijn duidelijkere communicatie ('informatie cliënt'), sporadische klachten over voorzieningen in de woning, bijvoorbeeld in de vorm van een te laag toilet ('materieel welzijn'), soms meer aandacht voor de persoonlijke verzorging en hygiëne ('fysiek welzijn'), en wat meer tijd en aandacht voor de individuele cliënt ('beschikbaarheid ondersteuning').

4.2 Bespreking en Conclusies

De uitkomsten van dit onderzoek weerspiegelen de antwoorden van de respondenten binnen de onderzochte locatie van organisatieonderdeel Franchise-VVT. Het gaat in dit rapport om subjectieve belevingen van zorg en ondersteuning: de uitkomsten weerspiegelen de ervaringen van respondenten tegen de achtergrond van hun verwachtingen van de zorg. Het gaat niet om objectieve criteria van zorgkwaliteit.

De uitkomsten van dit onderzoek laten een positief beeld zien van de ervaren ondersteuning binnen het wonen bij organisatieonderdeel Franchise-VVT. Cliëntvertegenwoordigers geven een gemiddelde waardering van 4,6/5 aan de algemene ondersteuning. Dit is een zeer hoge gemiddelde waardering.

De uitkomsten op de 12 bevroegde indicatoren laten eveneens een positief beeld van de ervaren ondersteuning zien. De scores op de individuele indicatoren liggen tussen de 4,1 en 4,6. De indicator met betrekking tot het 'nakomen van gemaakte afspraken' scoort relatief lager ten opzichte van de overige kwaliteit van ondersteuning indicatoren.

Bij de antwoorden op de open vragen tonen de cliëntvertegenwoordigers waardering voor de zorgrelatie tussen de begeleiding en de verwant. De begeleiders worden omschreven als warm, liefdevol en betrokken. Daarnaast spreken de vertegenwoordigers waardering uit over de fysieke woonlocatie en de verzorging van de woonruimten. Ook is men over het algemeen tevreden over de activiteiten die voor de cliënten worden georganiseerd.

De cliëntvertegenwoordigers maken relatief weinig verbeteropmerkingen. Mogelijke aandachtspunten zijn de aandacht voor duidelijke communicatie met- en informatievoorziening voor de cliëntvertegenwoordigers. En aandacht voor veilig gebruik van voorzieningen in de woning, rekening houdend met de mogelijkheden van de bewoner.

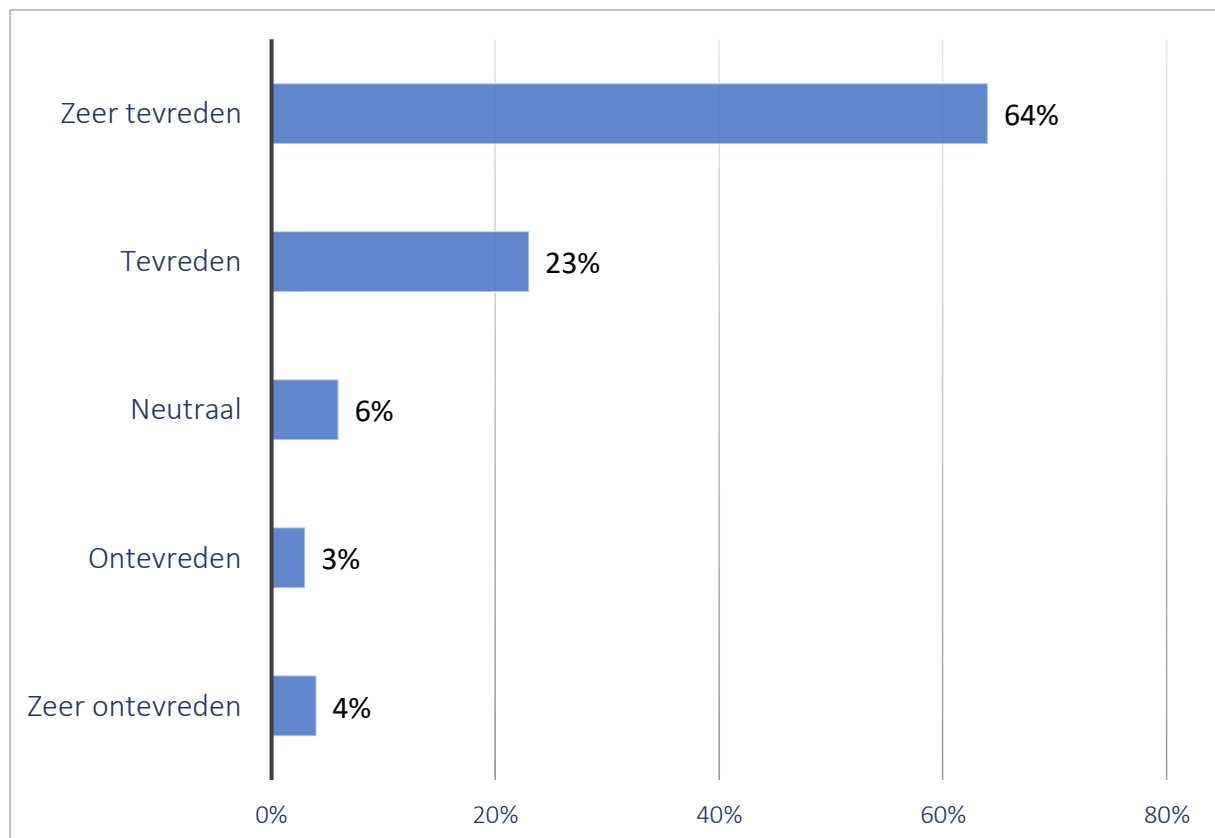
Hoofdstuk 5. Uitkomsten Ambulant wonen

In de volgende paragrafen staan de uitkomsten van het onderzoek bij de cliënten in het organisatieonderdeel Ambulant wonen. De cliëntvertegenwoordigers van deze cliënten werden niet bevroegd.

5.1 Cliënten

Algemene waardering

Figuur 5.1 toont de verdeling van de antwoorden over de categorieën voor de stelling 'Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik van Driestroom krijg' van de 69 cliënten die antwoord gaven op de vraag.



Figuur 5.1 Overzicht van waardering ondersteuning in het algemeen (N=69)

Gemiddeld geven de cliënten een score van 4,4/5 aan de ondersteuning in het algemeen. 64% van de cliënten is zeer tevreden, 23% van de cliënten is tevreden, 6% van de cliënten is neutraal over de ondersteuning, 3% is ontevreden en 4% is zeer ontevreden.

Op de volgende pagina toont tabel 5.1 de gemiddelde scores voor de algemene ondersteuning voor de verschillende locaties binnen organisatieonderdeel Ambulant.

Tabel 5.1 Overzicht gemiddelde waarderingen 'Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik van Driestroom krijg' voor de verschillende teams

<i>Locatie</i>	Clënten	
	Rapportcijfer (schaal van 5)	Respondenten (n)
Driekracht Nijmegen Ambulant	4,5	50
Driekracht Arnhem Ambulant	4,1	14
Geen locatie opgegeven	4,2	5
Totaal:	4,4	69

Uitkomsten op de Indicatoren

Op de volgende pagina toont tabel 5.2 de gemiddelde scores en de verdeling van de antwoorden over de categorieën voor de 12 indicatoren bij de cliënten. De grijs gemarkeerde indicatoren betreffen indicatoren die betrekking hebben op 'kwaliteit van bestaan', de overige indicatoren hebben betrekking op de 'kwaliteit van ondersteuning'.

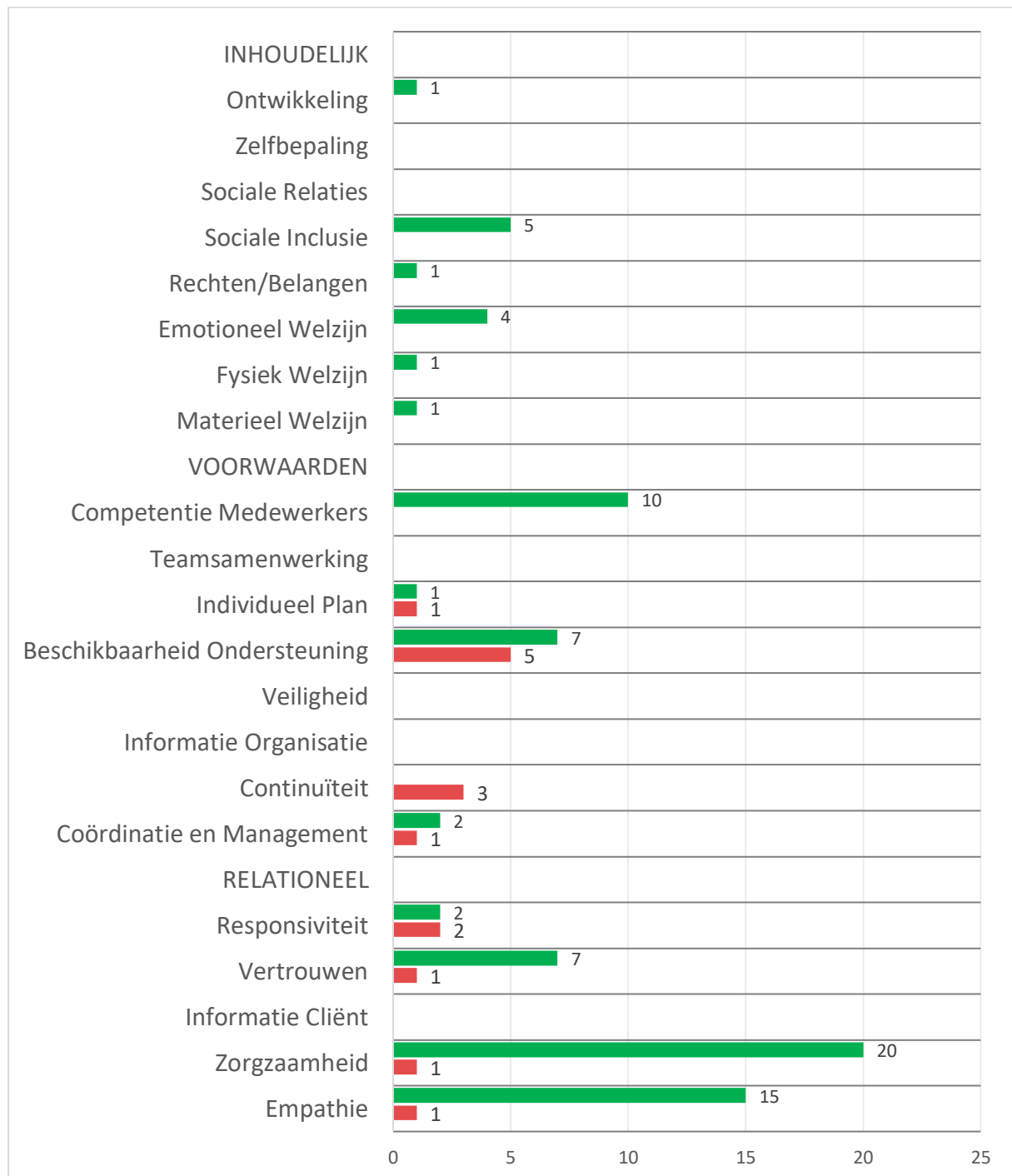
Alle indicatoren in tabel 2.2 scoren gemiddeld boven het schaalgemiddeld (>3). De gemiddelde score over alle indicatoren heen is 4,4/5. Indicator 12 met betrekking tot 'het nakomen van afspraken door de begeleiding' scoort opvallend hoog met een 4,7/5.

Tabel 5.2 Overzicht gemiddelde scores en verdeling over de antwoordcategorieën voor de 12 indicatoren (Cliënten Ambulant)

	--	-	+/-	+	++	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	
1. Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik van Driestroom krijg	4%	3%	6%	23%	64%	4,4
2. Ik ben tevreden over hoe ik mij voel	4%	6%	22%	23%	45%	4,0
3. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg	4%	3%	12%	21%	60%	4,3
4. Ik ben tevreden over hoe ik woon en hoe mijn geldzaken geregeld zijn	4%	1%	12%	22%	60%	4,3
5. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg	2%	3%	11%	17%	68%	4,5
6. Ik ben tevreden over hoe mijn leven eruitziet	6%	7%	17%	20%	49%	4,0
7. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg	3%	2%	3%	33%	59%	4,4
8. Ik ben tevreden over de mensen om mij heen	0%	6%	15%	21%	58%	4,3
9. Ik ben tevreden over de begeleiding die ik hierbij krijg	3%	3%	8%	16%	70%	4,5
10. Mijn Plan gaat over dingen die ik zelf belangrijk vind	2%	6%	8%	23%	61%	4,4
11. Begeleiders kennen mij en houden rekening met mijn wensen en behoeftes	3%	0%	6%	17%	74%	4,6
12. Begeleiders komen hun afspraken na	1%	0%	4%	19%	75%	4,7

Kwalitatieve uitkomsten

Alle antwoorden op de open vragen werden gelezen en gecodeerd naar de domeinen van het kwaliteitskader van de Quality Qube (bijlage 1). Zo ontstaat een beeld van domeinen van ondersteuning die de cliënten 'positief waarderen', respectievelijk wat zij 'voor verbetering vatbaar' vinden. In figuur 5.2 staan de tellingen van deze antwoorden; groene balken betreffen positieve opmerkingen, rode balken betreffen verbeteropmerkingen.



Figuur 5.2 Kwaliteitsprofiel Cliënten Zorg; 77 positieve opmerkingen (groen) 15 verbeteropmerkingen (rood)

De cliënten maken in totaal 77 waarderingsoptmerkingen en 15 verbeteropmerkingen. Hiermee spreken de cliënten opmerkelijk vaker waardering uit dan verbetering.

De helft van alle positieve opmerkingen die de cliënten maken, vallen binnen het relationele domein ('zorgzaamheid' en 'empathie'). De cliënten beschrijven de begeleiders als lief, zorgzaam en respectvol. Daarnaast zijn de cliënten van mening dat de begeleiders goed kunnen luisteren en meedenken. Hierdoor voelen de cliënten zich gehoord en begrepen. De cliënten spreken zich ook regelmatig positief uit over de manier waarop de begeleiders hulp en advies bieden ('competentie medewerkers').

Andere onderwerpen die vaker in positieve zin naar voren komen, zijn het nakomen van gemaakte afspraken ('vertrouwen'), de ondersteuning bij afspraken buiten de deur ('beschikbaarheid ondersteuning'), en de hulp bij het zoeken naar werk of andere activiteiten ('sociale inclusie').

De spaarzame verbeteropmerkingen die de cliënten maken, hebben betrekking op de beschikbare begeleidingstijd ('beschikbaarheid ondersteuning'), het tegengaan van verloop van vaste begeleiders ('continuïteit'), en soms vlotter (telefonisch) reageren op de cliënt ('responsiviteit').

5.2 Bespreking en Conclusies

De uitkomsten van dit onderzoek weerspiegelen de antwoorden van de respondenten binnen de onderzochte locaties van organisatieonderdeel Ambulant wonen. Het gaat in dit rapport om subjectieve belevingen van zorg en ondersteuning: de uitkomsten weerspiegelen de ervaringen van respondenten tegen de achtergrond van hun verwachtingen van de zorg. Het gaat niet om objectieve criteria van zorgkwaliteit.

De uitkomsten van dit onderzoek laten een positief beeld zien van de ervaren ondersteuning binnen het wonen bij organisatieonderdeel Ambulant. Cliënten geven een gemiddelde waardering van 4,4/5 aan de algemene ondersteuning.

De uitkomsten op de 12 bevroegde indicatoren laten eveneens een positief beeld van de ervaren ondersteuning zien. De scores op de individuele indicatoren liggen tussen de 4,0 en 4,7. De indicator met betrekking tot het 'nakomen van gemaakte afspraken' scoort opvallend hoog met een gemiddelde waardering van 4,7/5.

Bij de antwoorden op de open vragen tonen de cliënten veel waardering voor de zorgrelatie met hun begeleiders. Cliënten beschrijven de begeleiders als lief, zorgzaam en respectvol. Daarnaast voelen de cliënten zich gehoord en zijn ze tevreden over de manier waarop de begeleiders met hen meedenken. De hoge score van de indicator met betrekking tot het 'nakomen van gemaakte afspraken' wordt bevestigd in de open antwoorden: cliënten geven aan er vertrouwen in te hebben dat de begeleiders doen wat ze zeggen.

De cliënten maken zeer spaarzaam verbeteropmerkingen. Aandachtspunten die voor enkele cliënten relevant kunnen zijn, zijn het afstemmen van de beschikbare ondersteuningstijd op de behoefte van de cliënt, en het proberen te behouden van vaste begeleiders met wie de cliënt een vertrouwensband heeft opgebouwd.

Bijlage 1. Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies

Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen

Dimensie I: Inhoudelijke kwaliteit (Quality of Life – Schalock & VGN/IGZ)

Dimensie II: Voorwaardenscheppende kwaliteit (VGN / IGZ)

Dimensie III: Relationale kwaliteit (Zeithaml / Servqual)

© Quality Qube 2014 – 2024

Kwaliteit is multidimensionaal
'waar wordt naar gekeken met de Quality Qube?'

INHOUD	VOORWAARDEN	RELATIES
Persoonlijke ontwikkeling	Competenties van medewerkers	Responsiviteit
Zelfbepaling	Teamsamenwerking	Vertrouwen
Inter-persoonlijke relaties	OndersteuningsPlan	Informatie (persoonlijk)
Sociale inclusie	Beschikbaarheid van ondersteuning	Zorgzaamheid
Rechten en belangen	Veiligheid	Inleven en luisteren
Emotioneel welzijn	Informatie (over organisatie)	
Fysiek (lichamelijk) welzijn	Continuïteit	
Materieel welzijn	Organisatie & coördinatie	

De Quality Qube is door de Commissie van Deskundigen van VGN onvoorwaardelijk toegelaten tot de waaier 2017-2024 als Categorie I instrument.

Zie ook: Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. (2017). Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2022-2024. Landelijk Kwaliteitskader binnen de Wlz. Utrecht: VGN

QualityQube.nl