

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Driestroom

Werk & Dagbesteding

2023



Colofon

Deze Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Driestroom 2023 betreft de organisatieonderdelen Werk en Dagbesteding. Het onderzoek werd uitgevoerd door Joost Tan O&A in samenwerking met Stichting Facit.

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

Februari 2023

© Quality Qube en Driestroom

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding	4
1.1 Vraagstelling	4
1.2 Werkwijze	4
1.3 Dataverzameling	5
1.4 Privacy en ethisch kader	6
1.5 Leeswijzer	6
Hoofdstuk 2. Uitkomsten Werk.....	7
2.1 Algemene waardering	7
2.2 Uitkomsten op de Indicatoren.....	10
2.3 Kwalitatieve uitkomsten	13
2.4 Bespreking en Conclusies	20
Hoofdstuk 3. Uitkomsten Dagbesteding	21
3.1 Algemene waardering	21
3.2 Uitkomsten op de Indicatoren.....	22
3.3 Kwalitatieve uitkomsten	24
3.4 Bespreking en Conclusies	27
Bijlage 1. Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies	28
Bijlage 2. Overzicht indicatoren.....	29

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen Driestroom Werk en Dagbesteding 2023 luidt:

1. Hoe waarden mensen die door Driestroom worden ondersteund en hun vertegenwoordigers van Driestroom 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 onderdelen en subonderdelen:

- Werk
 - OE Werk
 - OE Franchise – werk
 - OE Droom
- Dagbesteding

Bij de respondenten die de vragenlijst voor het onderdeel Werk invulden, gaat het om mensen die door Driestroom worden ondersteund die over hun eigen ervaringen praten. De uitkomsten van de Dagbesteding betreft data rondom EMB-locaties afkomstig van vertegenwoordigers van mensen die door Driestroom worden ondersteund.

De uitkomsten van de onderdelen komen in deze rapportage per hoofdstuk aan bod. De gebruikte indicatoren in de vragenlijsten Werk en Dagbesteding zijn opgenomen in de bijlage.

Mensen die door Driestroom worden ondersteund

Het onderzoek naar kwaliteitservaringen is gekoppeld aan het ondersteuningsplan van de betrokken respondenten. Bij gelegenheid van de evaluatie van het ondersteuningsplan ('Mijn Plan') wordt een aantal vragen voorgelegd met betrekking tot ervaringen van een aantal kritische kwaliteitsindicatoren.

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

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 respondenten in een open veld nog opmerkingen achterlaten.

Vertegenwoordigers

Bij mensen die door Driestroom worden ondersteund die niet zelf de vragenlijst kunnen invullen is de vragenlijst voorgelegd aan de vertegenwoordigers. 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 mensen die werken en deelnemen aan de dagbesteding bij Driestroom. De dataverzameling verliep tussen 22 juni 2023 en 18 januari 2024. Respondenten 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 persoon niet zelf kon antwoorden in verband met communicatieve beperkingen, werden de vragen behandeld door proxies (ouders / vertegenwoordigers). Vertegenwoordigers 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:

Werk	Mensen die door Driestroom worden ondersteund	Vertegenwoordigers
OE Werk	206	-
OE Franchise - werk	92	-
OE Droom	54	-
Totaal:	352	-

Dagbesteding	Mensen die door Driestroom worden ondersteund	Vertegenwoordigers
Bloesem Kinderdagcentrum	-	1
Dol-fijn Kinderdagcentrum	-	4
Spetters Dagbesteding	-	5
Wikke Dagbesteding	-	14
Totaal	-	24

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 direct geregistreerd in het elektronisch dossier van Driestroom. Deze respons is niet zichtbaar voor medewerkers betrokken bij de respondent, 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

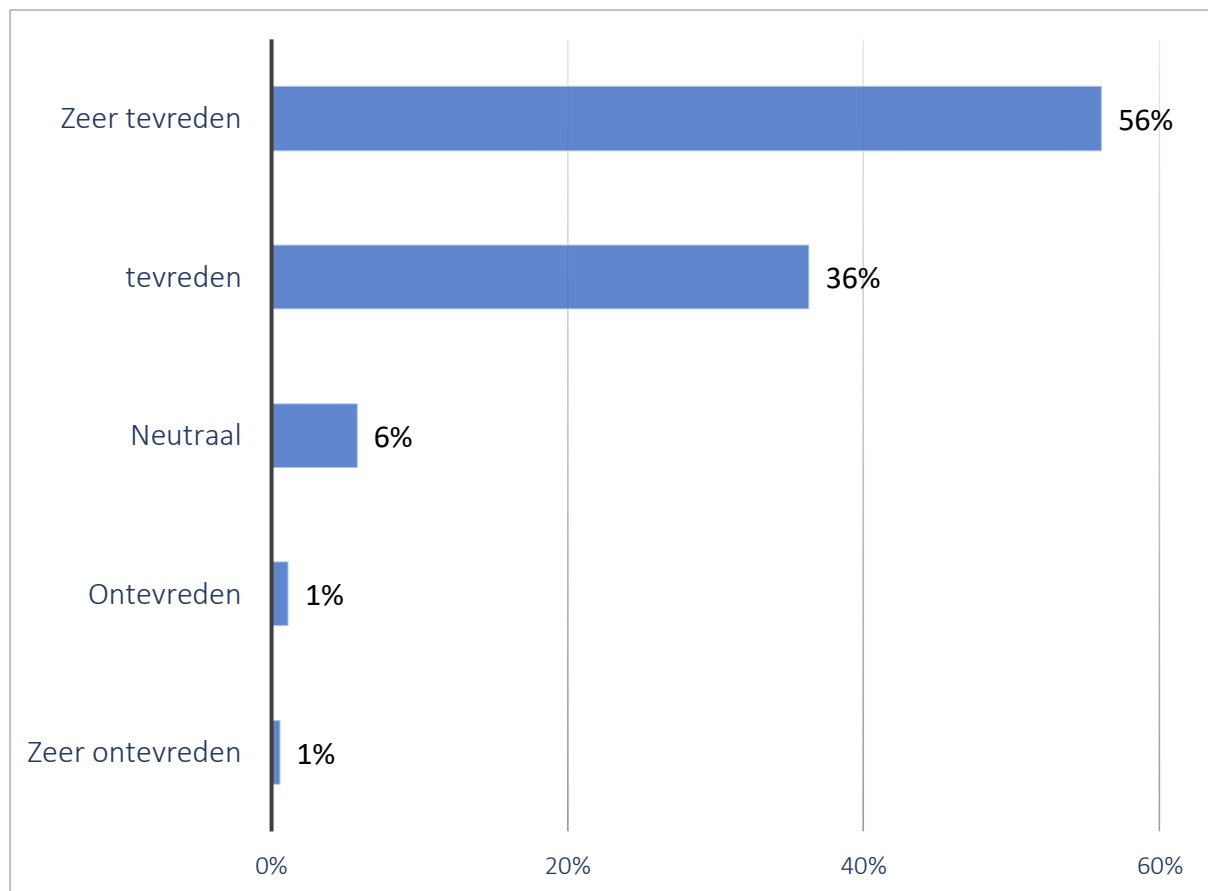
De rapportage is geordend in hoofdstukken per organisatieonderdeel. Iedere paragraaf begint met een overzicht van de waardering voor de algemene ondersteuning door Driestroom, eerst organisatieonderdeel-breed en vervolgens waar mogelijk op locatieniveau. Daarna volgt een overzicht van de gemiddelde waarderingen en de percentuele verdeling over de antwoordcategorieën voor alle indicatoren. De paragraaf sluit af met een samenvatting van de uitkomsten van de open vragen naar waardering- en verbeterpunten.

Hoofdstuk 2. Uitkomsten Werk

In de volgende paragrafen staan de uitkomsten van het onderzoek bij de respondenten Werk.

2.1 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 344 respondenten die antwoord gaven op de vraag.



Figuur 2.1 Overzicht van waardering ondersteuning in het algemeen (N=344)

Gemiddeld geven de respondenten een score van 4,5/5 aan de ondersteuning in het algemeen. 56% van de respondenten is zeer tevreden, 36% van de respondenten is tevreden, 6% van de respondenten is neutraal over de ondersteuning, 1% is ontevreden en eveneens 1% is zeer ontevreden.

Op de volgende pagina toont tabel 2.1 de gemiddelde scores voor de algemene ondersteuning voor de verschillende organisatieonderdelen binnen Werk.

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

<i>Organisatieonderdeel</i>	<i>Rapportcijfer (schaal van 5)</i>	<i>Respondenten (n)</i>
Werk	4,5	198
Droom	4,4	54
Franchise - werk	4,5	92
Totaal Werk:	4,5	344

Tabel 2.1 toont dat de drie organisatieonderdelen binnen Werk nagenoeg gelijk scoren in de algemene waardering voor de ondersteuning.

Onderstaand tonen tabellen 2.2 tot en met 2.4 de uitkomsten voor de verschillende locaties en teams per organisatieonderdeel.

Tabel 2.2 Overzicht gemiddelde waarderingen 'Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik van Driestroom krijg' voor de locaties van organisatieonderdeel **Werk**

<i>Locatie</i>	<i>Rapportcijfer (schaal van 5)</i>	<i>Respondenten (n)</i>
Begeleid Werken Werkpost	4,6	25
Bosgroep Werkpost	4,6	11
Cleanteam Werkpost	4,2	10
De Waspartner Werkpost	4,2	6
Driegasthuizen Werkpost	4,5	10
Driepunt Druten Werkpost	4,3	14
Elsweide Dagbesteding	4,4	10
Goffertboerderij Werkpost	4,7	30
Groen Arnhem Werkpost	4,2	5
Huis van de Wijk Triade Werkpost	4,5	8
Industriegroep Werkpost	4,2	9
Kinderboerderij Wamel Werkpost	5,0	7
Maldensteijn Werkpost	4,4	8
Mozaiek Werkpost	4,6	19
Omroep Gelderland Werkpost	4,0	6
Theater Klare Taal Werkpost	4,1	16
Veste Brak en Kal Beek Werkpost	5,0	4
Totaal	4,5	198

Tabel 2.4 Overzicht gemiddelde waarderingen 'Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik van Driestroom krijg' voor de locaties van organisatieonderdeel **Droom**

<i>Locatie</i>	Rapportcijfer (schaal van 5)	Respondenten (n)
DROOM! Bemmell	4,2	17
Droom! de Aam	4,3	15
DROOM! de Landerij Deelneming	4,6	8
DROOM! Partners Deelneming	4,2	5
Makers en Merken Bemmell Deelneming	4,6	7
Makers en Merken Nijmegen Deelneming	4,5	2
Totaal	4,4	54

Tabel 2.5 Overzicht gemiddelde waarderingen 'Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik van Driestroom krijg' voor de locaties van organisatieonderdeel **Franchise - werk**

<i>Locatie</i>	Rapportcijfer (schaal van 5)	Respondenten (n)
Bisonder Franchise	4,6	5
Boerderijcafe De Hooijmaat Franchise	4,4	5
De Beken Driestroomhuis	4,5	18
De Beleving Driestroomhuis	5,0	5
Doederij Franchise	5,0	2
Droom Beuningen Franchise	3,8	4
Hul le Kes Recovery Studio Franchise	4,4	9
Move2Work Franchise	4,6	23
Pyriet Franchise	4,7	3
StaanVoorJou Franchise	4,5	2
TriUnity Franchise	4,3	10
Werken bij Haans Franchise	4,8	6
Totaal	4,5	92

2.2 Uitkomsten op de Indicatoren

Op de volgende pagina toont tabel 2.6 de gemiddelde scores en de verdeling van de antwoorden over de categorieën voor de 16 indicatoren bij de respondenten Werk-breed. Vervolgens toont tabel 2.7 de gemiddelde scores voor de drie organisatieonderdelen.

Alle indicatoren in tabellen 2.6 en 2.7 scoren gemiddeld boven het schaalgemiddeld (>3). De 3 hoogst scorende indicatoren Werk-breed zijn groen gemarkeerd, dit zijn:

- Mijn werk is belangrijk voor mij en/of anderen
- Ik heb het gevoel dat mensen op het werk het fijn vinden dat ik er ben
- Begeleiders kennen mij

De 3 laagst, maar gemiddeld nog steeds positief, scorende indicatoren betreffen:

- Ik leer nieuwe dingen op mijn werk
- [Op mijn werk ben ik tevreden over de mensen om mij heen] Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning
- Mijn plan gaat over dingen die ik zelf belangrijk vind

Ook in tabel 2.7 zijn de drie hoogst, en de drie laagst scorende indicatoren per organisatieonderdeel groen, respectievelijk oranje gemarkeerd. Organisatieonderdeel Franchise – Werk heeft de hoogste gemiddelde score over alle indicatoren heen (4,5/5). Indicator 13. ‘Mijn plan gaat over dingen die ik zelf belangrijk vind’ scoort relatief lager bij alle drie de organisatieonderdelen.

Tabel 2.6 Overzicht gemiddelde scores en verdeling over de antwoordcategorieën voor de 16 indicatoren (Werk breed)

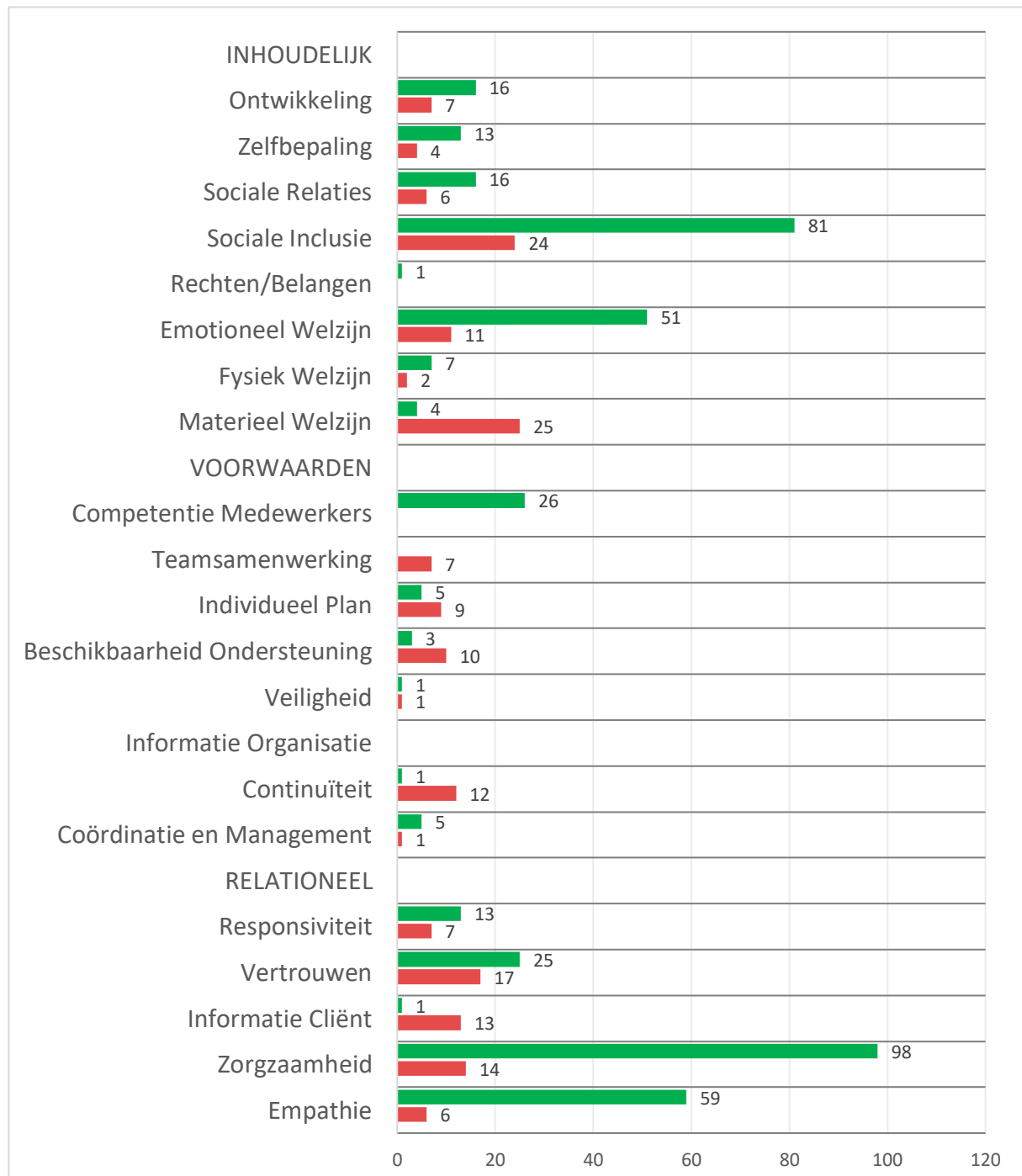
	--	-	+/-	+	++	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	
1. Mijn werk past bij mij	0%	2%	5%	32%	60%	4,5
2. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [1]	0%	2%	4%	34%	60%	4,5
3. Ik leer nieuwe dingen op mijn werk	3%	5%	15%	35%	42%	4,1
4. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [3]	1%	2%	10%	33%	54%	4,4
5. Ik kan mijn werk aan	0%	1%	11%	37%	51%	4,4
6. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [5]	0%	1%	7%	35%	57%	4,5
7. Mijn werk is belangrijk voor mij en/of anderen	0%	2%	4%	29%	65%	4,6
8. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [7]	0%	1%	8%	35%	56%	4,5
9. Op mijn werk ben ik tevreden over de mensen om mij heen	0%	3%	9%	35%	53%	4,4
10. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [9]	1%	2%	10%	38%	49%	4,3
11. Ik heb het gevoel dat mensen op het werk het fijn vinden dat ik er ben	0%	1%	5%	30%	65%	4,6
12. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [11]	1%	1%	9%	31%	57%	4,4
13. Mijn plan gaat over dingen die ik zelf belangrijk vind	1%	2%	20%	29%	49%	4,2
14. Begeleiders kennen mij	0%	2%	5%	32%	61%	4,5
15. Begeleiders houden rekening met mijn wensen en behoeftes	0%	1%	8%	34%	57%	4,5
16. Begeleiders komen hun afspraken na	1%	1%	12%	30%	55%	4,4

Tabel 2.7 Overzicht gemiddelde scores voor de drie organisatieonderdelen Werk

	Gemiddelde score ((schaal van 5)		
	Werk	Droom	Franchise Werk
1. Mijn werk past bij mij	4,5	4,4	4,5
2. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [1]	4,5	4,4	4,6
3. Ik leer nieuwe dingen op mijn werk	3,9	4,3	4,3
4. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [3]	4,3	4,4	4,6
5. Ik kan mijn werk aan	4,4	4,2	4,4
6. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [5]	4,5	4,4	4,5
7. Mijn werk is belangrijk voor mij en/of anderen	4,6	4,5	4,6
8. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [7]	4,5	4,3	4,4
9. Op mijn werk ben ik tevreden over de mensen om mij heen	4,3	4,2	4,6
10. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [9]	4,3	4,2	4,4
11. Ik heb het gevoel dat mensen op het werk het fijn vinden dat ik er ben	4,6	4,5	4,6
12. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [11]	4,5	4,3	4,3
13. Mijn plan gaat over dingen die ik zelf belangrijk vind	4,2	4,2	4,4
14. Begeleiders kennen mij	4,6	4,4	4,6
15. Begeleiders houden rekening met mijn wensen en behoeftes	4,5	4,3	4,5
16. Begeleiders komen hun afspraken na	4,3	4,3	4,6
Gemiddeld totaal	4,4	4,3	4,5

2.3 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 respondenten 'positief waarderen', respectievelijk wat zij 'voor verbetering vatbaar' vinden. In figuur 2.2 staan de tellingen van deze antwoorden **Werkbreed**; groene balken betreffen positieve opmerkingen, rode balken betreffen verbeteropmerkingen.



Figuur 2.2 Kwaliteitsprofiel Respondenten **Werk breed**; 426 positieve opmerkingen (groen) 176 verbeteropmerkingen (rood)

De respondenten maken in totaal 426 waarderingsopmerkingen en 122 verbeteropmerkingen. Er worden hiermee aanmerkelijk vaker positieve opmerkingen, dan verbeteropmerkingen gemaakt.

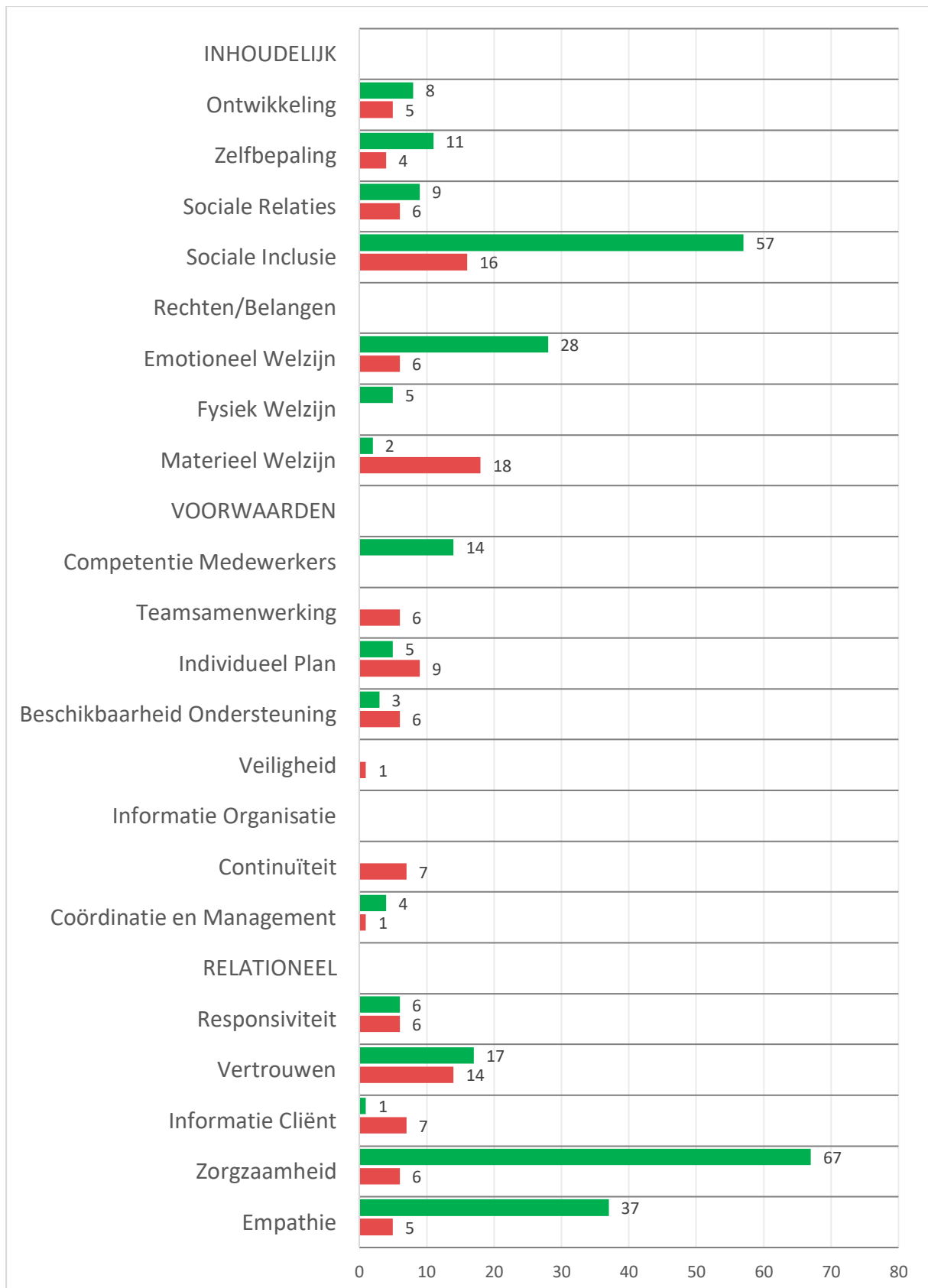
Bijna een kwart van alle positieve opmerkingen die de respondenten maken heeft betrekking op de 'zorgzaamheid' van de begeleiders. De begeleiders worden hierbij omschreven als vriendelijk, betrokken, geïnteresseerd en lief. Ook over het luisterend en inlevend vermogen ('empathie') van de begeleiding spreekt men zich vaak positief uit. Verder uiten de respondenten sterke tevredenheid over de invulling en variatie in het aanbod aan werkactiviteiten ('sociale inclusie'). Men is van mening dat er hierbij gezocht wordt naar activiteiten die goed aansluiten bij de wensen en behoeften van het individu. Tot slot worden er vaak positieve opmerkingen gemaakt op het gebied van de gezellige werksfeer ('emotioneel welzijn'), de kennis en kunde van de begeleiders ('competentie medewerkers'), en de open- en eerlijkheid van de begeleiding ('vertrouwen').

De respondenten maken frequent verbeteropmerkingen op het gebied van het 'materieel welzijn'. Deze opmerkingen hebben betrekking op meerdere zaken, zoals de grootte van de werkruimte, de indeling van de werkruimte, het onderhouden en schoonhouden van de werkruimte, en wensen voor specifieke werkmaterialen. De verbeteropmerkingen op het gebied van de 'sociale inclusie', betreffen voornamelijk persoonlijke wensen voor activiteiten waar de respondent graag aan deel wil nemen.

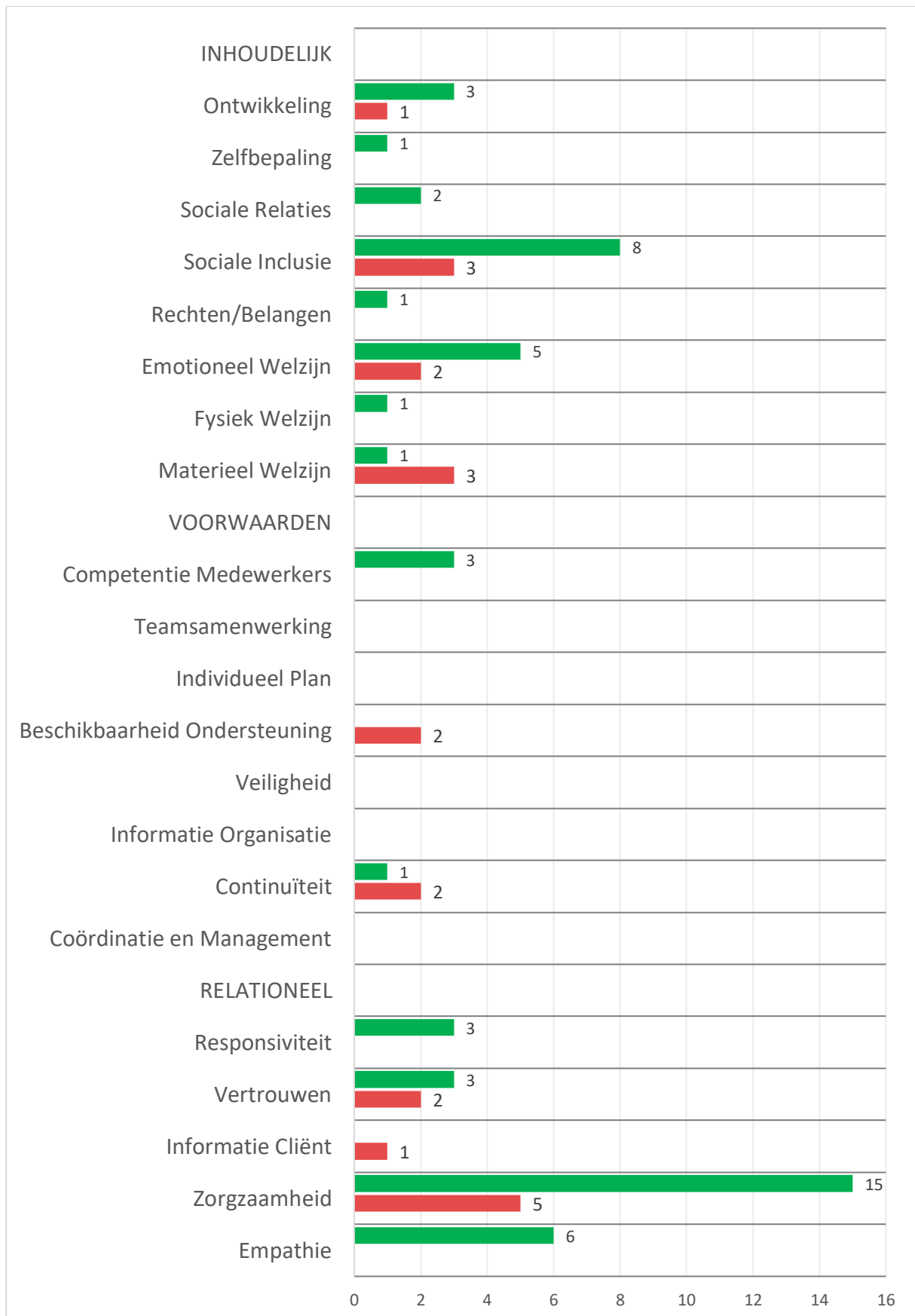
Andere onderwerpen waarbinnen men vaker verbeterruimte ziet, zijn het nakomen van afspraken door de begeleiding ('vertrouwen'), de ruimte voor persoonlijke aandacht ('zorgzaamheid'), en de stabiliteit in het team van begeleiders ('continuïteit').

Op de volgende pagina's tonen figuren 2.3 tot en met 2.5 dezelfde overzichten, uitgesplitst naar de organisatieonderdelen Werk, Droom en Franchise – Werk.

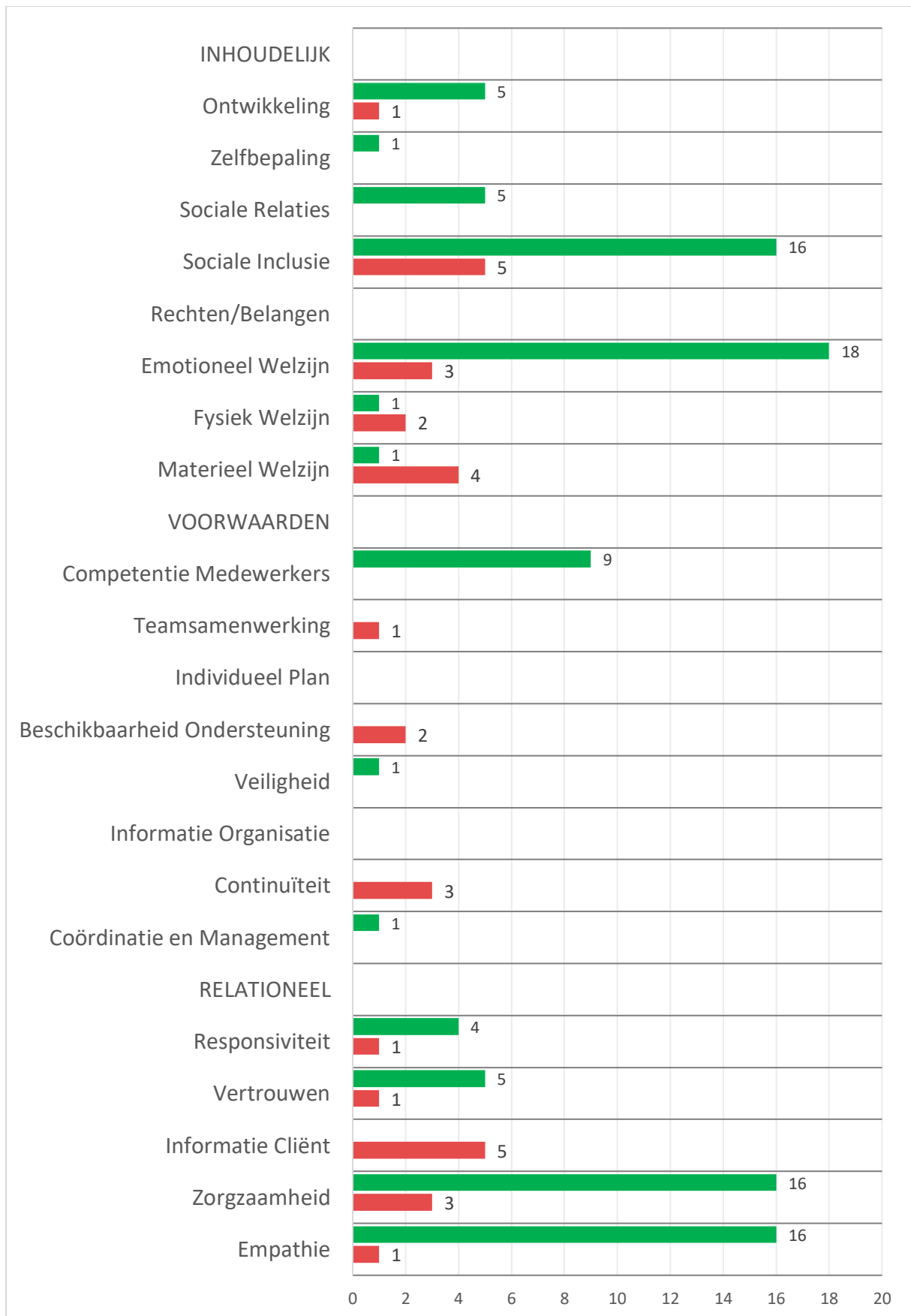
De profielen van de drie organisatieonderdelen tonen veel overeenkomsten. Over de hele lijn zijn er enkele kleine verschuivingen zichtbaar. Zo spreekt men zich binnen OE Franchise – Werk relatief vaker positief uit over de gezellige werksfeer ('emotioneel welzijn'), en ziet men hier tevens vaker verbeterruimte binnen de informatievoorziening voor de respondent ('informatie cliënt'). De respondenten van OE Droom vragen relatief vaker om meer persoonlijke aandacht van de begeleiding ('zorgzaamheid').



Figuur 2.3 Kwaliteitsprofiel Respondenten **OE Werk**; 274 positieve opmerkingen (groen) 123 verbeteropmerkingen (rood)



Figuur 2.4 Kwaliteitsprofiel Respondenten **OE Droom**; 53 positieve opmerkingen (groen) 21 verbeteropmerkingen (rood)



Figuur 2.5 Kwaliteitsprofiel Respondenten **OE Franchise - werk**; 99 positieve opmerkingen (groen) 32 verbeteropmerkingen (rood)

Toelichting bij indicator-scores

Binnen de vragenlijst werd bij een aantal indicatoren gelegenheid gegeven de waardering toe te lichten in een open antwoord. Onderstaand volgt per vraag een korte samenvatting van de trends in antwoorden die zichtbaar worden.

1. *[Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik van Driestroom krijg] Eventuele toelichting:*

De respondenten bevestigen de gemiddeld positieve waardering voor de indicator door bij de open vraag aan te geven dat de begeleiders goed hun werk doen, goed praten, luisteren en klaar staan voor hen. Ook geven de respondenten aan dat men met plezier naar het werk gaat.

2. *[Mijn werk past bij mij] Eventuele toelichting:*

De respondenten die positief antwoorden noemen voorbeelden van werkzaamheden waar zij plezier aan beleven. Daarnaast spreken ze waardering uit over de variatie in de activiteiten. Enkele respondenten die een relatief lagere score geven, geven aan dat de werkzaamheden fysiek zwaar zijn, of dat er soms te weinig werk te doen is.

3. *[Ik leer nieuwe dingen op mijn werk] Eventuele toelichting:*

Men noemt voorbeelden van dingen die ze geleerd hebben op de werklocatie. Daarnaast geven respondenten aan dat ze zelfstandiger en zelfverzekerder zijn geworden. Anderen geven juist aan geen nieuwe dingen te willen leren, en graag altijd dezelfde activiteiten te willen doen. Enkele respondenten vertellen dat de uitleg soms te snel gaat om nieuwe dingen op te pikken, of dat er soms te weinig tijd is om nieuwe dingen te leren.

4. *[Ik kan mijn werk aan] Eventuele toelichting:*

De respondenten geven aan dat de begeleiders goed kijken en luisteren naar het individu om te zien of men het werk aan kan. Daarnaast vertellen de respondenten dat ze op het eigen tempo mogen werken en dat ze, wanneer het even te veel wordt, pauze kunnen nemen of collega's om hulp kunnen vragen. Sommige respondenten geven aan het werk soms te zwaar, te druk, of vermoeiend te vinden.

5. *[Mijn werk is belangrijk voor mij en/of anderen] Eventuele toelichting:*

De respondenten bevestigen dat het werk belangrijk, of zelfs "van levensbelang!", voor hen is. Men geeft aan voldoening en zelfvertrouwen uit het werk te halen. Daarnaast

noemen respondenten voorbeelden van hoe hun werkzaamheden bijdragen aan de maatschappij.

6. [Op mijn werk ben ik tevreden over de mensen om mij heen] Eventuele toelichting:

Over het algemeen uit men tevredenheid over een gezellige en fijne werksfeer. Men kan goed overweg met de “lieve” collega’s. Daarnaast worden er vaker opmerkingen gemaakt dat het soms onrustig is op de werkvloer. Respondenten vinden het niet fijn wanneer er te veel drukte is, wanneer er ruzie is, of wanneer men zich niet goed begrepen voelt door de collega’s.

7. [Ik heb het gevoel dat mensen op het werk het fijn vinden dat ik er ben] Eventuele toelichting:

De respondenten geven aan het fijn te vinden wanneer ze complimenten krijgen. Daarnaast ervaart men dat anderen blij zijn hen te zien, dat er naar ze gelachen wordt, en dat ze gemist worden wanneer ze er niet zijn. Respondenten vertellen dat ze zich gerespecteerd, veilig en welkom voelen.

2.4 Bespreking en Conclusies

De uitkomsten van dit onderzoek weerspiegelen de antwoorden van de respondenten binnen de onderzochte organisatieonderdelen van Werk. 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 Werk. Mensen geven een gemiddelde waardering van 4,5/5 aan de algemene ondersteuning door Driestroom. De 3 organisatieonderdelen binnen Werk scoren nagenoeg gelijk in de waardering voor de algemene ondersteuning. Ook de individuele locaties scoren allemaal boven het schaalgemiddelde. De gemiddelde waarderingen liggen tussen de 3,8/5 en 5/5.

De uitkomsten op de 16 indicatoren tonen eveneens een positief beeld van de ervaren ondersteuning. De indicator met betrekking tot het 'belang van het werk voor de respondenten en anderen' scoort het hoogst. De indicator met betrekking tot 'mijn plan bevat dingen die ik belangrijk vind' scoort relatief lager. Dit kan, ondanks de gemiddeld positieve score, een mogelijk aandachtspunt vormen.

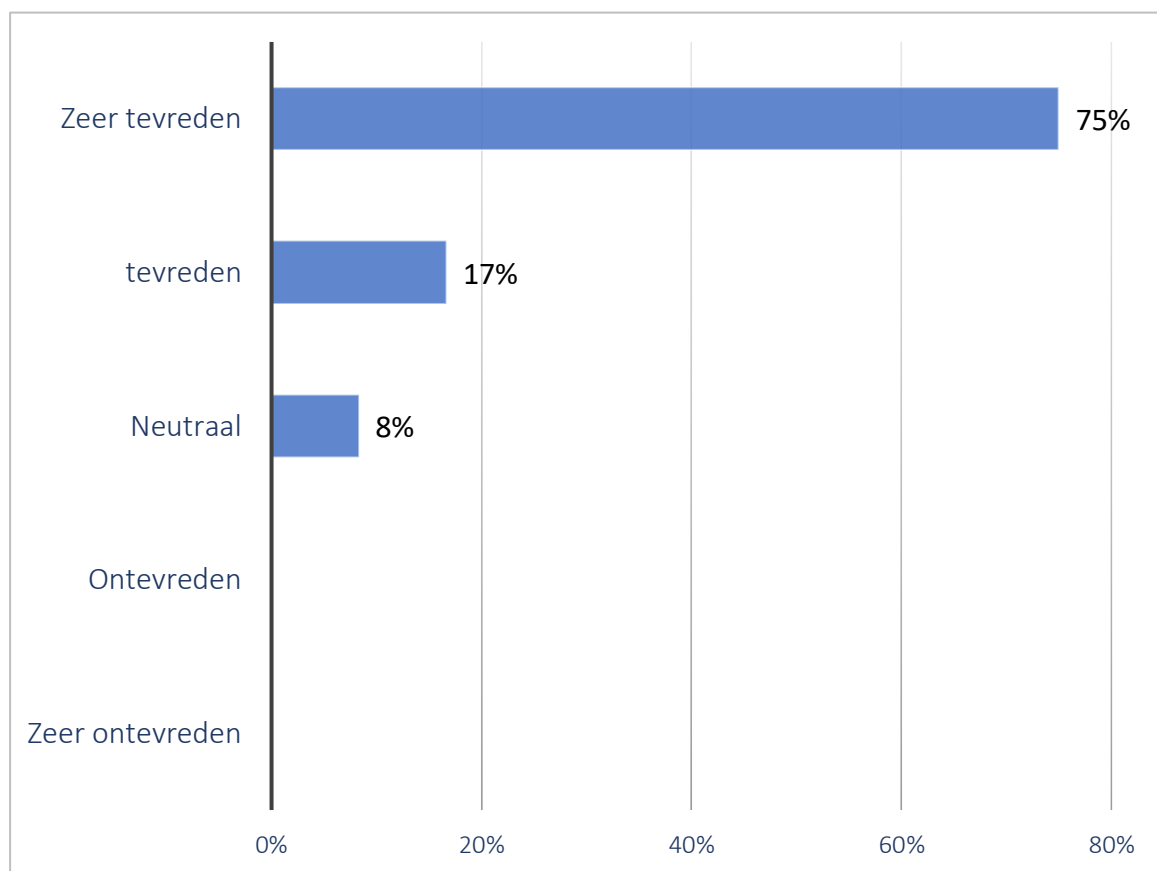
Uit de uitkomsten op de open antwoorden blijkt dat respondenten zeer tevreden zijn over het contact met de begeleiders. Men omschrijft de begeleiders als vriendelijk, geïnteresseerd, betrokken en lief. Ook over de invulling van de werkactiviteiten zijn de respondenten over het algemeen tevreden. Verbeterruimte wordt er het vaakst gezien op het gebied van materiele zaken, zoals de grootte, indeling en onderhoud van de werkruimte, en de beschikbare werkmaterialen. Daarnaast uiten veel respondenten persoonsgebonden wensen voor specifieke werkactiviteiten.

Hoofdstuk 3. Uitkomsten Dagbesteding

In de volgende paragrafen staan de uitkomsten van het onderzoek bij de vertegenwoordigers binnen de Dagbesteding.

3.1 Algemene waardering

Figuur 3.1 toont de verdeling van de antwoorden over de categorieën voor de stelling *'Ik ben tevreden over de ondersteuning die mijn verwant binnen Driestroom krijgt'* van de 24 vertegenwoordigers die antwoord gaven op de vraag.



Figuur 3.1 Overzicht van waardering ondersteuning in het algemeen (N=24)

Gemiddeld geven de vertegenwoordigers een score van 4,7/5 aan de ondersteuning in het algemeen. 75% van de vertegenwoordigers is zeer tevreden, 17% van de vertegenwoordigers is tevreden, 8% van de vertegenwoordigers is neutraal over de ondersteuning, geen van de vertegenwoordigers is ontevreden over de ondersteuning.

Op de volgende pagina toont tabel 3.1 de gemiddelde scores voor de algemene ondersteuning voor de verschillende locaties binnen de Dagbesteding. Wanneer er maar 1 respondent is, wordt het gemiddelde cijfer niet weergegeven.

Tabel 3.1 Overzicht gemiddelde waarderingen 'Ik ben tevreden over de ondersteuning die mijn verwant binnen Driestroom krijgt' voor de locaties Dagbesteding

<i>Locatie</i>	Rapportcijfer (schaal van 5)	Respondenten (n)
Bloesem Kinderdagcentrum	-	1
Dol-fijn Kinderdagcentrum	4,3	4
Spetters Dagbesteding	5,0	5
Wikke Dagbesteding	4,6	14
Totaal	4,7	24

3.2 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 14 indicatoren bij de vertegenwoordigers Dagbesteding.

Alle indicatoren in tabel 3.2 scoren gemiddeld boven het schaalgemiddeld (>3). De 3 hoogst scorende indicatoren Dagbesteding-breed zijn groen gemarkeerd, de vertegenwoordigers zijn het meest tevreden over:

- [Hoe mijn verwant zich op de dagbesteding voelt] De begeleiding die mijn verwant hier op de dagbesteding bij krijgt
- [Hoe de activiteiten op de dagbesteding aansluiten bij wie mijn verwant is en wat hij/zij wil en kan] De begeleiding die mijn verwant hierbij krijgt
- Begeleiders kennen mijn verwant en houden rekening met zijn/haar wensen en behoeftes

De 3 laagst, maar gemiddeld nog steeds positief, scorende indicatoren betreffen:

- De locatie waarop de dagbesteding aangeboden wordt
- De afspraken die er zijn met de plek waar mijn verwant woont
- Het nakomen van afspraken door de begeleiders

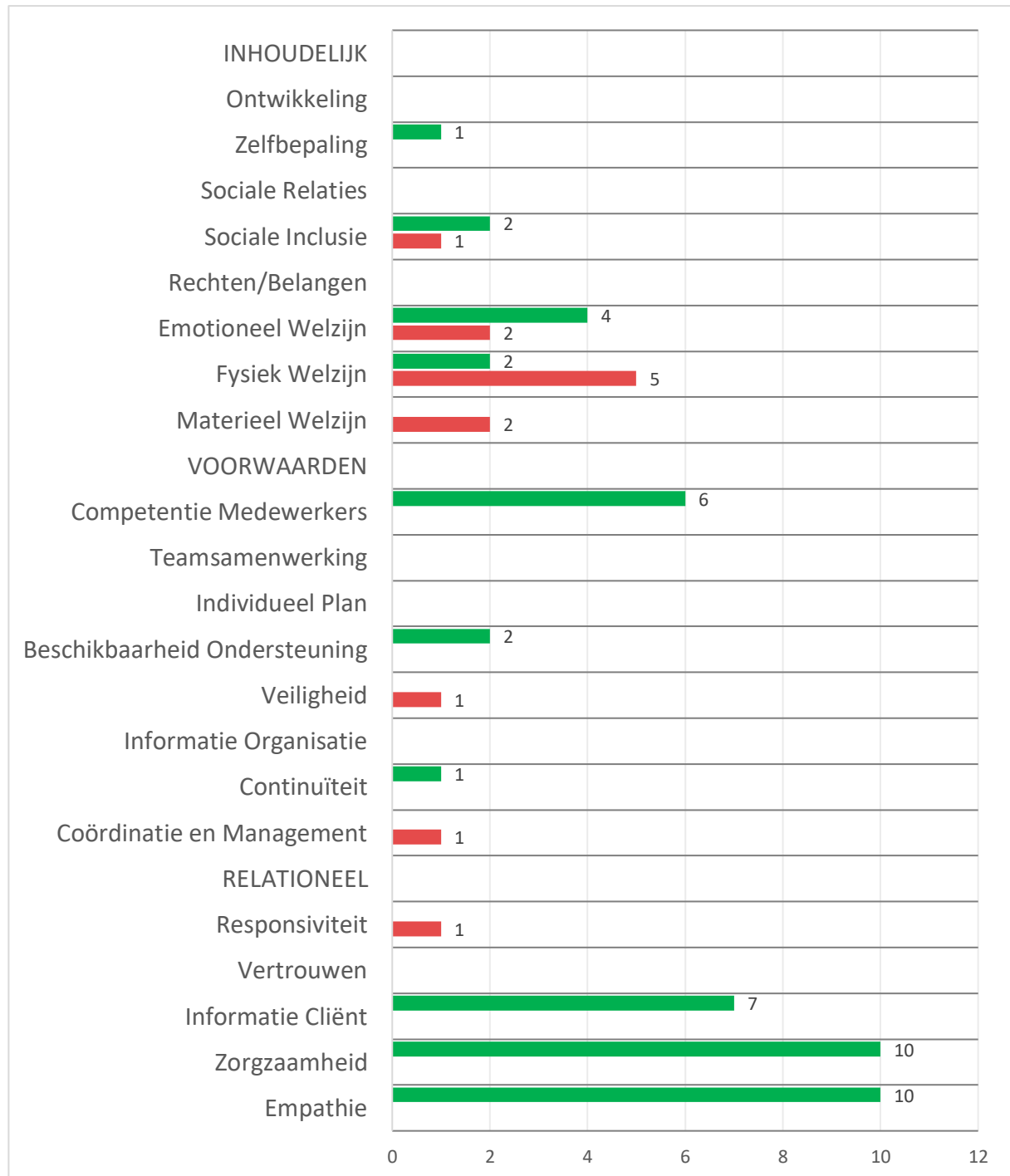
De relatief lagere score voor de 'locatie waarop de dagbesteding aangeboden wordt' komt voornamelijk door respondenten van 'Spetters dagbesteding' (3,8/5). Respondenten van 'Wikke dagbesteding' scoren juist hoog voor deze indicator (4,6/5).

Tabel 3.2 Overzicht gemiddelde scores en verdeling over de antwoordcategorieën voor de 14 indicatoren (Dagbesteding)

Ik ben tevreden over...	--	-	+/-	+	++	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	
1. Hoe mijn verwant zich op de dagbesteding voelt	0%	0%	8%	20%	72%	4,6
2. De begeleiding die mijn verwant hier op de dagbesteding bij krijgt [2]	0%	0%	8%	12%	80%	4,7
3. De locatie waarop de dagbesteding aangeboden wordt	0%	4%	16%	24%	56%	4,3
4. De begeleiding die mijn verwant hier op de dagbesteding bij krijgt [3]	0%	0%	4%	28%	68%	4,6
5. De mensen om mijn verwant heen	0%	0%	8%	21%	71%	4,6
6. De begeleiding die mijn verwant hier op de dagbesteding bij krijgt [5]	0%	0%	4%	21%	75%	4,7
7. Hoe de activiteiten op de dagbesteding aansluiten bij wie mijn verwant is en wat hij/zij wil en kan	0%	0%	8%	13%	79%	4,7
8. De begeleiding die mijn verwant hierbij krijgt [7]	0%	0%	0%	22%	78%	4,8
9. De ervaringen die mijn verwant opdoet	0%	0%	8%	25%	67%	4,6
10. De begeleiding die mijn verwant hierbij krijgt [9]	0%	0%	8%	13%	79%	4,7
11. De afspraken die er zijn met de plek waar mijn verwant woont	0%	0%	14%	18%	68%	4,6
12. Het nakomen van afspraken door de begeleiders	0%	0%	9%	27%	64%	4,6
13. Mijn plan gaat over dingen die mijn verwant (of ik) belangrijk vindt	0%	0%	4%	21%	75%	4,7
14. Begeleiders kennen mijn verwant en houden rekening met zijn/haar wensen en behoeftes	0%	0%	4%	17%	79%	4,8

3.3 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 vertegenwoordigers '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 vertegenwoordigers Dagbesteding; 45 positieve opmerkingen (groen) 13 verbeteropmerkingen (rood)

Het grootste gedeelte van de waarderingsoptmerkingen van de vertegenwoordigers valt binnen het relationele domein. De vertegenwoordigers spreken hierbij waardering uit voor de betrokkenheid en zorgzaamheid van de begeleiders ('zorgzaamheid'), het inlevend en empathisch vermogen van de begeleiders, en de eigen communicatie met de begeleiders over de verwant ('informatie cliënt').

Andere onderwerpen die in positieve zin naar voren komen, zijn de kennis en kunde van de begeleiders ('competentie medewerkers'), en de prettige sfeer ('emotioneel welzijn').

De vertegenwoordigers maken slechts sporadisch verbeteropmerkingen. Een onderwerp dat vaker genoemd wordt, is de aandacht voor gezonde voeding en een gezonde levensstijl ('fysiek welzijn').

Toelichting bij indicator-scores

Binnen de vragenlijst werd bij een aantal indicatoren gelegenheid gegeven de waardering toe te lichten in een open antwoord. Onderstaand volgt per vraag een korte samenvatting van de trends in antwoorden die zichtbaar worden. Toelichting bij:

1. Hoe mijn verwant zich op de dagbesteding voelt:

De vertegenwoordigers geven aan dat de begeleiders hun verwant goed kennen, een fijne en rustige sfeer bieden, en betrokken en warme ondersteuning geven. Daarnaast geven de vertegenwoordigers aan dat de verwant zich thuis voelt op de dagbesteding.

2. De locatie waarop de dagbesteding aangeboden wordt:

De vertegenwoordigers maken verschillende opmerkingen. De ene vertegenwoordiger geeft aan de locatie verzorgd en gezellig te vinden (Wikke dagbesteding), een andere vertegenwoordiger noemt de locatie enigszins verouderd (Dol-fijn).

3. De mensen om mijn verwant heen:

De vertegenwoordigers omschrijven bij deze vraag de begeleiders als professioneel, vriendelijk, en begaan met de verwant. Men geeft aan dat de verwant zich thuis voelt.

4. Hoe de activiteiten op de dagbesteding aansluiten bij wie mijn verwant is en wat hij/zij wil en kan:

De vertegenwoordigers uiten tevredenheid over dit onderwerp. Men geeft aan dat er hierover goed wordt afgestemd in het MDO, dat er mogelijkheden tot ontwikkeling zijn, en dat het fijn is dat er extra begeleiding is door een stagiair of student.

5. De ervaringen die mijn verwant opdoet:

De vertegenwoordigers maken bijna geen opmerkingen bij deze indicator. Er wordt aangegeven dat de verwant dit niet zelf kan verwoorden, maar dat er in de mening van de vertegenwoordiger fijne ervaringen zijn.

6. Het nakomen van afspraken door de begeleiders:

Er worden slechts enkele opmerkingen gemaakt. Een vertegenwoordiger stelt kort en bondig: "De gemaakte afspraken zijn duidelijk en worden nagekomen."

3.4 Bespreking en Conclusies

De uitkomsten van dit onderzoek weerspiegelen de antwoorden van de respondenten binnen de onderzochte locaties van de Dagbesteding. 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 de Dagbesteding zien. De vertegenwoordigers geven een waardering voor de algemene ondersteuning van 4,7/5. Dit is een zeer hoge gemiddelde waarderingen.

De uitkomsten op de 14 bevroegde indicatoren tonen ook een positief beeld van de ervaren zorg. De gemiddelde scores op de individuele indicatoren liggen hoog, tussen de 4,3 en 4,8. De indicator met betrekking tot de locatie van de dagbesteding scoort relatief lager, met name door respondenten van locatie "Spetters dagbesteding".

Uit de antwoorden op de open vragen blijkt dat de vertegenwoordigers veel waardering hebben voor het contact binnen de driehoek van mensen die worden ondersteund door Driestroom, hun vertegenwoordigers en begeleiders. De vertegenwoordigers zijn van mening dat de begeleiders zorgzaam, betrokken, empathisch en goed in het contact zijn, zowel voor de verwant als voor henzelf.

De vertegenwoordigers maken in dit onderzoek slechts sporadisch verbeteropmerkingen. Een onderwerp dat enkele malen wordt genoemd is de aandacht voor de gezondheid van de verwant, op het gebied van dieet en lichaamsbeweging.

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

Bijlage 2. Overzicht indicatoren

Indicatoren Werk

1. Mijn werk past bij mij
2. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [1]
3. Ik leer nieuwe dingen op mijn werk
4. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [3]
5. Ik kan mijn werk aan
6. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [5]
7. Mijn werk is belangrijk voor mij en/of anderen
8. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [7]
9. Op mijn werk ben ik tevreden over de mensen om mij heen
10. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [9]
11. Ik heb het gevoel dat mensen op het werk het fijn vinden dat ik er ben
12. Als het nodig is, krijg ik hierbij goede ondersteuning [11]
13. Mijn plan gaat over dingen die ik zelf belangrijk vind
14. Begeleiders kennen mij
15. Begeleiders houden rekening met mijn wensen en behoeftes
16. Begeleiders komen hun afspraken na

Indicatoren Dagbesteding

1. Hoe mijn verwant zich op de dagbesteding voelt
2. De begeleiding die mijn verwant hier op de dagbesteding bij krijgt [2]
3. De locatie waarop de dagbesteding aangeboden wordt
4. De begeleiding die mijn verwant hier op de dagbesteding bij krijgt [3]
5. De mensen om mijn verwant heen
6. De begeleiding die mijn verwant hier op de dagbesteding bij krijgt [5]
7. Hoe de activiteiten op de dagbesteding aansluiten bij wie mijn verwant is en wat hij/zij wil en kan
8. De begeleiding die mijn verwant hierbij krijgt [7]
9. De ervaringen die mijn verwant opdoet
10. De begeleiding die mijn verwant hierbij krijgt [9]
11. De afspraken die er zijn met de plek waar mijn verwant woont
12. Het nakomen van afspraken door de begeleiders
13. Mijn plan gaat over dingen die mijn verwant (of ik) belangrijk vindt
14. Begeleiders kennen mijn verwant en houden rekening met zijn/haar wensen en behoeftes