

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN
CLIËNTEN DRIESTROOM 2019**

Deelnemingen



Buntinx

training & consultancy

Colofon

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Cliënten Driestroom Deelnemingen 2019

Dit rapport en het onderzoek waarop het is gebaseerd werden gerealiseerd door het onderzoeksbureau Buntinx Training & Consultancy in opdracht van Driestroom te Elst.

[Buntinx Training & Consultancy](#)

Postbus 1684

6201 BR MAASTRICHT

Tel 0620798066

btc@buntinx.org

www.buntinx.org

April 2020

© Buntinx Training & Consultancy en Driestroom

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN DRIESTROOM 2019

Deelnemingen

VOORWOORD EN LEESWIJZER

In dit rapport doen we verslag van de bevindingen van het onderzoek naar kwaliteitservaringen van cliënten dat van maart 2019 tot december 2019 liep binnen het organisatieonderdeel Driestroom Deelnemingen.

Hoofdstuk 1 beschrijft het doel en bij wie en op welke manier het kwaliteitsonderzoek werd uitgevoerd. Hoofdstuk 2 toont de uitkomsten van het onderzoek bij de voorzieningen van dit organisatieonderdeel. Hoofdstuk 3 bevat een bespreking van uitkomsten en aanbevelingen.

Een woord van dank is op zijn plaats aan alle cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders die hun medewerking verleenden aan dit onderzoek. Een bijzonder woord van dank voor mevr. Kristel van de Kamp, Staffunctionaris bestuursbureau, die de interne coördinatie van het onderzoek voor haar rekening nam.

April 2020
Dr. W.H.E. Buntinx
J. Tan, MSc

Buntinx Training & Consultancy

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN DRIESTROOM 2019

Deelnemingen

Inhoudsopgave

| | Pagina |
|--|--------|
| 1. Inleiding | 7 |
| 1.1. Vraagstelling | 7 |
| 1.2. Werkwijze, onderwerpen, deelnemers en privacy | 7 |
| 2. Uitkomsten Deelnemingen | 11 |
| 3.1 Uitkomsten indicatoren | 11 |
| 3.2 Kwalitatieve uitkomsten locaties | 12 |
| 3. Bespreking en conclusies | 15 |

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN DRIESTROOM 2019

Deelnemingen

1. Inleiding

1.1. Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek naar kwaliteitservaringen van cliënten van Driestroom Deelnemingen 2019 luidt:

1. Hoe waarden cliënten van Driestroom de kwaliteit van de ondersteuning in het zorgonderdeel Deelnemingen?
2. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 worden geformuleerd?

1.2. Werkwijze, onderwerpen, deelnemers en privacy

Werkwijze

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 met de kwaliteit van zorg in het algemeen. De respons werd, indien de cliënt / cliëntvertegenwoordiger het daarmee eens was, direct geregistreerd in het elektronisch cliëntdossier van Driestroom en de resultaten waren meteen beschikbaar om mee te nemen in de evaluatie van het ondersteuningsplan. Analyses voor dit rapport werden uitgevoerd op geanonimiseerde databestanden van deze respons.

Naargelang de indicatie werden in het onderzoek drie typen vragenlijsten gebruikt. De indicatoren bij cliënten met **WLZ** indicatie waren:

1. Wat vind je van de begeleiding die je bij Driestroom in de afgelopen 6 maanden gekregen hebt
2. De afspraken in Mijn Plan gaan over dingen die ik zelf belangrijk vind
3. Begeleiders houden rekening met mijn wensen/behoeftes
4. Ik vind dat begeleiders hun afspraken goed nakomen
5. De begeleiders van Driestroom helpen mij bij het ontmoeten van andere mensen
6. Ik voel me fijn bij de andere cliënten van Driestroom

De antwoordcategorieën waren:

3. (heel) goed - Ja, ik ben daarover (heel) tevreden
 2. Ik ben niet tevreden/niet ontevreden / soms wel, soms niet
 - 1.(heel) slecht - Neen, ik ben daarover (heel) ontevreden
- Daarnaast stond er bij elke vraag de optie 'Weet niet'.

Het oordeel werd gevraagd aan de hand van smiley's:



Vervolgens werden twee open vragen gesteld:

7. Waarover ben je tevreden bij Driestroom? Wat vind je goed bij Driestroom? Wat doet Driestroom goed?

8: Waarover ben je niet tevreden bij Driestroom? Wat vind je niet goed bij Driestroom? Wat moet beter?

Bij elke open vraag waren drie antwoordvelden voorzien. De respondent kan hier met eigen woorden de ervaringen weergeven.

Tot slot werd gevraagd of de respondent nog opmerkingen kwijt wilde. Deze werden in de rapportage verwerkt bij de kwalitatieve respons.

Bij cliënten/ cliëntvertegenwoordigers **Jeugdzorg** werd gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de kwaliteit van de zorg volgens de voor Jeugdzorg geldende outcome criteria:

1: Geef met een schoolcijfer van 1 tot 10 aan hoe nuttig de hulp vanuit Driestroom voor jou was

De hulp die ik krijg van Driestroom vind ik...

10 Uitstekend! Kan niet beter!

9 Heel nuttig - heel goed

8 Nuttig - goed

7 Best wel nuttig - Ruim voldoende

6 Voldoende nuttig - ben net tevreden (kan beter)

5 Matig: niet nuttig maar ook niet nutteloos - sommige zaken moeten beter

4 Niet nuttig - niet goed

3 Bijna nutteloos - slecht

2 Nutteloos - heel slecht

1 Volkomen nutteloos!

Bij cliënten met indicatie '**Overige**' werd de tevredenheid met de zorg in het algemeen uitgevraagd met een driepuntenschaal zoals bij WLZ.

Daarna volgden ook voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers Jeugdzorg en Overige indicaties, twee open vragen:

2: Waarover ben je tevreden bij Driestroom? Wat vind je goed?

3: Waarover ben je niet tevreden bij Driestroom? Wat zou er beter moeten of kunnen?

Tot slot werd gevraagd of de respondent nog opmerkingen kwijt wilde. Deze werden in de rapportage verwerkt bij de kwalitatieve respons.

Bij het onderzoek in het Driestroom onderdeel Deelnemingen waren de volgende voorzieningen betrokken:

1. Brasserie Bloem Deelnemingen
2. De Wereldkeuken Deelnemingen
3. DROOM! De Aam Deelnemingen
4. DROOM! De Bastei Deelnemingen
5. DROOM! De Landerij Deelnemingen
6. DROOM! Partners Deelnemingen
7. Eetlokaal Arnhem Deelnemingen
8. Makers & Merken Deelnemingen
9. Over en Weer Deelnemingen

De deelnemers

De resultaten in deze rapportage zijn gebaseerd op gegevens verzameld van de respons van uitsluitend cliënten. Het totaal aantal respondenten in dit organisatieonderdeel is 48. De beschikbare respons per locatie is:

| Locatie | Aantal |
|---------------------------------|--------|
| Brasserie Bloem Deelnemingen | 7 |
| De Wereldkeuken Deelnemingen | 11 |
| DROOM! De Aam Deelnemingen | 2 |
| DROOM! De Bastei Deelnemingen | 1 |
| DROOM! De Landerij Deelnemingen | 11 |
| DROOM! Partners Deelnemingen | 2 |
| Eetlokaal Arnhem Deelnemingen | 2 |
| Makers & Merken Deelnemingen | 6 |
| Over en Weer Deelnemingen | 4 |
| Totaal | 46 |

Van deze 46 cliënten hadden 23 een indicatie WLZ; 4 een indicatie Jeugdzorg; 19 een indicatie 'Overig'.

De bespreking van Mijn Plan vond plaats tussen maart 2019 en december 2019. De cliënten werden aan de hand van een elektronische vragenlijst gevraagd naar hun ervaringen met de zorg en ondersteuning door Driestroom. Respondenten werden voorbereid op dit gesprek en ondersteund met de invulling aan de hand van een video instructie die door Driestroom werd ontwikkeld in begrijpelijke, klare taal conform de communicatiestijl van Driestroom.

Analyse en verwerking

In het organisatieonderdeel Deelnemingen gaat het om de functie Werk. Hoewel 48 records van cliënten beschikbaar waren is de respons op de vragen niet volledig. Zo is feedback met betrekking tot de indicatoren slechts mogelijk bij 5 van de 9 locaties. Er zijn te weinig data voor het maken van

een kwaliteitsprofiel in dit organisatieonderdeel. In deze rapportage is gestreefd naar maximale terugkoppeling voor reflectie.

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 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 was derhalve direct voor de begeleiders van Driestroom beschikbaar om te worden betrokken bij het ondersteuningsplan van elke individuele cliënt.

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

De onderzoekers nemen in dit onderzoek bij de verwerking van informatie en bij de behandeling van uitkomsten de beroepscode voor psychologen in acht.

2. Uitkomsten Deelnemingen

2.1. Uitkomsten indicatoren

De gemiddelde scores op de zes indicatoren in de functie Werk staan in de volgende tabel. De scores betreffen de driepuntenschaal:



- 3. (heel) goed - Ja, ik ben daarover (heel) tevreden
- 2. Ik ben niet tevreden/niet ontevreden / soms wel, soms niet
- 1.(heel) slecht - Neen, ik ben daarover (heel) ontevreden

Tabel 2.1. Gemiddelde scores op de indicatoren – Driestroom Deelnemingen

| Indicator | Gemiddelde score (op 3) |
|--|-------------------------|
| 1. Ik vind de begeleiding die ik bij Driestroom in de afgelopen 6 maanden gekregen heb | 2,7 |
| 2. De afspraken in Mijn Plan gaan over dingen die ik zelf belangrijk vind | 2,9 |
| 3. Begeleiders houden rekening met mijn wensen/behoefes | 2,9 |
| 4. Ik vind dat begeleiders hun afspraken goed nakomen | 2,8 |
| 5. De begeleiders van Driestroom helpen mij bij het ontmoeten van andere mensen | 2,5 |
| 6. Ik voel me fijn bij de andere cliënten van Driestroom | 2,6 |

Over alle locaties van Driestroom Deelnemingen scoort de tevredenheid met de zorg in het algemeen een 2,7/3. Dit is een hoog cijfer. Deze uitkomst is gelijk aan de gemiddelde waardering van de deelnemers van Driestroom Werk en Ondersteuning. Op de indicatoren 2, 3 en 4 scoren cliënten van Driestroom Deelnemingen hoger in vergelijking met de scores op deze indicatoren bij Driestroom Werk en Ondersteuning. Op indicator 5 zijn de scores bij Deelnemingen lager. Indicator 6 scoort even hoog in beide organisatieonderdelen.

2.2 Kwalitatieve uitkomsten locaties

Van de volgende locaties kan relevante feedback voor reflectie worden geleverd. Daarbij wordt opgemerkt dat sommige cliënten op meer dan één locatie werkzaam zijn; de enquête werd van elke cliënt slechts één keer afgenomen. Het is niet uitgesloten dat een enkele opmerking in de overzichten hieronder op een andere locatie kan slaan.

Brasserie Bloem

Punten van waardering:

- 'Leuke werkzaamheden en activiteiten'
- 'Er worden goede afspraken gemaakt'
- 'De dagjes uit'
- 'Begeleiding is lief'

Punten 'voor verbetering vatbaar':

- 'Er zijn teveel personeelwisselingen'
- 'Door teveel personeelwisseling krijg je spanning onderling van de medewerkers. Ze weten dan niet meer waar ze aan toe zijn. Er zit geen stabiliteit in, wat wel belangrijk is voor de cliënten.'
- 'De overdracht van informatie'
- 'Maken van afspraken kan beter'

De Wereldkeuken

Punten van waardering:

- 'Alles is hier goed geregeld'
- 'Ik ga met plezier naar het werk'
- 'Goed contact met begeleiding' – 'Tevreden over de begeleiding'
- 'De bus is goed geregeld'
- 'De participatieladder collega's'
- 'Je leert hier nieuwe dingen tijdens het werken'
- 'Begeleiding biedt een luisterend oor – luistert goed'
- 'Goede ondersteuning van mijn coach'
- 'Aardige collega's'
- 'Gezellige sfeer'
- 'De omgang met de andere collega's'
- 'Ik ben blij dat ik hier werk en zo in mijn eigen tempo ervaring op kan doen in de horeca'

Punten 'voor verbetering vatbaar':

- 'Het gaat goed maar er zijn dingen waar ik nog een opleiding voor zou willen'
- 'Als er ruzie is of iemand is boos, is dat niet leuk'
- 'Als het rustig is zou ik wat meer praktische dingen willen leren maar een potje 'pesten' is ook leuk'

DROOM! De Landerij

Punten van 'waardering':

- 'Begeleiders denken goed mee met de cliënt'
- 'Begeleiders zijn er voor de cliënten'
- 'Je leert goed met mensen omgaan – en met geld'
- 'Leuke contacten met collega's'
- 'Je wordt hier netjes behandeld'
- 'Fijne begeleiding: begripvol, betrokken en bevolgen'
- 'Dat je mag meedenken over een personeelsuitje'
- 'Begeleiders zijn duidelijk'
- 'Ik kan altijd mijn hart luchten bij mijn begeleiders'
- 'De sfeer is hier op de werkplek goed'
- 'In het jaarplan hebben we ook al verbeterpunten benoemd en besproken'

Punten 'voor verbetering vatbaar'

- 'Op school heb je meer vrije dagen...'
- 'Ik krijg geen reiskosten' – 'De vrijwillige vergoeding vind ik laag'
- 'Afspraken worden niet altijd nagekomen' – 'Onderlinge communicatie van de begeleiding met betrekking tot afspraken kan beter'
- 'Rommelig dat de begeleiding/kok in de keuken vaak wisselt'

Makers en Merken

Punten van 'waardering':

- 'Tevreden over hoe ze mij meehelpen met verhuizing en met kiezen.'
- 'Over alles tevreden'
- 'Theedoeken vouwen, theedoosjes vullen, salades maken. Lijntjes trekken op het servies.'
- 'Bestek polieren vind ik fijn'
- 'Prijs maken is goed - B helpt mij, vind ik fijn'
- 'M2M is goed- armbandjes is superleuk om te doen; heel veel kralen.- B helpen bij "m2m" lintje om cadeau doen vind ik leuk om te doen.'
- 'Drinken wegbrengen en achter de bar staan is leuk.'
- 'Pauze houden is leuk; lekker samen kletsen'
- 'Zakjes bestek insteken is leuk- afwas is leuk- tafel schoonmaken'
- 'ik voel me er thuis'

Punten 'voor verbetering vatbaar':

- 'Ik vind dat de begeleiding niet goed luistert naar mij. Ze zijn te druk; lopen teveel heen en weer.'
- 'Soms gaat het niet goed met de taxi; vaak laat.'
- 'Ik weet niet wat er niet leuk is, ik vind alles leuk.'

Over en Weer

Punten van 'waardering':

- 'De mensen zijn hier fijn'
- 'Het is hier gezellig'
- 'Je mag hier zijn wie je bent'
- 'Zeer tevreden over Over en Weer'

Punten 'voor verbetering vatbaar'

- 'Het wisselen van mentoren vind ik wel lastig; is moeilijk.'
- 'Weet ik nog niet. Daarvoor werk ik te kort bij Driestroom'
- *(er werden verder geen punten voor verbetering genoemd)*

3. Bespreking en conclusies

Bij het organisatieonderdeel Deelnemingen gaat het om de functie Werk. Cliënten hebben verschillende indicaties: WLZ, Jeugdzorg en 'Overige indicaties'.

Er waren data verzameld van 9 locaties. De beschikbare respons is echter wisselend maar over het algemeen laag. Daarom kon alleen een betrouwbare uitkomst op de indicatoren gegeven worden voor het hele organisatieonderdeel. Deze uitkomsten zijn positief en liggen gelijk of hoger dan de uitkomsten bij de werkvoorzieningen van Driestroom Werk en Ondersteuning, Dit is niet het geval voor de indicator 'De begeleiders van Driestroom helpen mij bij het ontmoeten van andere mensen'. Deze scoort bij Deelnemingen lager dan de gemiddelde score op de andere indicatoren en lager dan bij Driestroom Werk en Ondersteuning.

Van vijf locaties kon relevante kwalitatieve respons worden samengevat. Er worden overwegend positieve cliëntervaringen gemeld. Een op meerdere locaties voorkomend kritisch punt zijn de personeelwisselingen die cliënten ervaren.