

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN
CLIËNTEN DRIESTROOM 2019**

Werk en Ondersteuning



Buntinx

training & consultancy

Colofon

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Cliënten Driestroom Werk en Ondersteuning 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

Werk en Ondersteuning

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 Werk en Ondersteuning.

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 woonvoorzieningen binnen dit organisatieonderdeel.

Hoofdstuk 3 behandelt de functie Werk.

Hoofdstuk 4 behandelt de functie Dagbesteding.

Hoofdstuk 5 toont de uitkomsten in de functie Ambulante begeleiding.

Hoofdstuk 6 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, Stafffunctionaris 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

Werk en Ondersteuning

Inhoudsopgave

	Pagina
1. Inleiding	7
1.1.1 Vraagstelling	7
1.1.2 Werkwijze, onderwerpen, deelnemers en privacy	7
2. Uitkomsten Wonen	11
3. Uitkomsten Werk	12
3.1 Uitkomsten indicatoren	12
3.2 Uitkomsten van de kwalitatieve respons (open vragen)	14
4. Uitkomsten Dagbesteding	16
4.1 Uitkomsten indicatoren	16
4.2 Uitkomsten van de kwalitatieve respons (open vragen)	17
5. Uitkomsten Ambulante begeleiding	18
5.1 Uitkomsten indicatoren	18
5.2 Uitkomsten van de kwalitatieve respons (open vragen)	18
6. Bespreking en conclusies	
Bijlage	23

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN DRIESTROOM 2019

Werk en Ondersteuning

1. Inleiding

1.1. Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen Driestroom Werk en Ondersteuning 2019 luidt:

1. Hoe waarden cliënten van Driestroom de kwaliteit van de ondersteuning in het zorgonderdeel Werk en Ondersteuning?
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. Analyse en rapportage werden uitgevoerd op geanonimiseerde databestanden van deze respons.

De indicatoren in dit onderzoek 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/behoefes
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!

Daarna volgden ook voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers, 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.

Dezelfde vragen werden gesteld bij cliënten met 'overige indicaties' met dien verstande dat de algemene vraag 'Wat vind je van de begeleiding die je bij Driestroom in de afgelopen 6 maanden gekregen hebt' werd beoordeeld op een driepuntenschaal.

Bij het onderzoek in het Driestroom onderdeel Werk en Ondersteuning waren de volgende voorzieningen betrokken:

- Amb Kind Arnhem Ambulant/ambulant kinderen Arnhem
- Amb Kind Nijmegen Ambulant/ambulant kinderen Nijmegen
- Begeleid Werken Arnhem Werkpost
- Begeleid Werken Nijmegen Werkpost
- Bosgroep Werkpost
- Cleanteam Bemmelen Werkpost
- Cleanteam Nijmegen Werkpost
- De Ploeg Werkpost
- De Waspartner Werkpost
- Driegasthuizen Werkpost
- Driekracht Arnhem Ambulant
- Driekracht Nijmegen Ambulant
- Eetage Werkpost
- Goffertboerderij Werkpost
- Groen Arnhem Werkpost
- Hofstede Wonen
- Huis van de Wijk Triade dagbesteding
- Industriegroep Werkpost
- Juke Box Werkpost
- Kasteelhof Druten Werkpost
- Kinderboerderij Wamel Dagbesteding
- Maldensteijn Dagbesteding
- Mode met een Missie Werkpost
- Molenweg/Waalstraat
- Mozaiek Werkpost
- Noorderlicht Werkpost
- Tarweweg Werkpost
- Theater Klare Taal Werkpost
- Veste Brakkenstein en Kalorama Beek Werkpost

In dit organisatieonderdeel zijn er 2 locaties Wonen (geel), 4 teams Ambulante begeleiding (grijs), 3 locaties Dagbesteding (groen) en 20 locaties Werk.

De deelnemers

De resultaten in deze rapportage zijn gebaseerd op gegevens verzameld van de respons van cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Het totaal aantal respondenten in dit organisatieonderdeel is 243. De verdeling van de indicaties van de cliënten is:

Werk en Ondersteuning	
Indicatie	Aantal respondenten
WLZ	129
Jeugdzorg	19
Overige	95
Totaal	243

De beschikbare respons per functie is:

Werk en Ondersteuning	
Functie	Aantal respondenten
Wonen	8
Werk	140
Dagbesteding	37
Ambulant	58
Totaal	243

De bespreking van Mijn Plan vond plaats tussen maart 2019 en december 2019. De cliënten / cliëntvertegenwoordigers 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 Werk en Ondersteuning zijn verschillende functies vertegenwoordigd en nemen cliënten uit verschillende regimes deel (WLZ, Jeugdzorg, Overig). Analyse en rapportage houden hiermee rekening en volgen dus niet een uniform format. Er werd een werkwijze gekozen die maximaal informatie oplevert voor reflectie en verbetering.

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 Wonen

De navolgende rapportage steunt op de respons met betrekking tot de respons van 8 cliënten op 2 locaties:

Hofstede Wonen, en
Molenweg/Waalstraat Wonen.

Het gaat daarbij om 1 cliënt WLZ en 7 cliënten 'Overig'.

Het gemiddelde rapportcijfer is in locatie Hofstede Wonen 2,2/3 (n=5); op locatie Molenweg/Waalstraat Wonen is het gemiddelde rapportcijfer 3,0/5 (n=3).

De antwoorden op de open vragen bij locatie **Hofstede** tonen het volgende beeld:

Punten van waardering:

- 'Sinds er Whatsapp wordt gebruikt is de bereikbaarheid van de begeleiding toegenomen'
- 'Positief dat PB-ers een eigen werktelefoon hebben'
- 'Cliënten ontvangen de zorg die nodig is'
- 'Begeleiders proberen altijd te helpen als je met een begeleidingsvraag komt'

Punten van verbetering:

- 'Documenten delen waarop cliënten adviesrecht hebben'
- 'Overlast vanwege medebewoners – het duurt lang eer daarvoor een oplossing komt'
- 'Teveel wisselingen van begeleiders – begeleiders blijven soms maar kort'
- De mogelijkheden voorinspraak zijn beperkt: met name het ontvangen van relevante documenten en ruimte voor medezeggenschap in de zes-wekelijkse bewonersvergaderingen'

De antwoorden op de open vragen bij locatie **Molenweg/Waalstraat** tonen het volgende beeld:

Punten van waardering:

- 'Begeleiding op maat'
- 'Er wordt oprecht naar de cliënt geluisterd'
- 'Begeleiders denken mee – voorgedragen oplossingen zijn passend'
- 'Iedereen bij De Driestroom is ontzettend behulpzaam'
- 'Je hebt hier het gevoel dat je mens bent en niet een dossier'

Punten van verbetering:

- 'De communicatie met de woningbouw vereniging loopt niet lekker door de lange weg die gevolgd moet worden (via tussenpersoon)'
- 'Jammer en grievend dat mensen in de omgeving van het pand praten over "verstandelijk gestoorde gekken" – omgeving beter informeren'

3. Uitkomsten Werk

De navolgende rapportage steunt op de respons met betrekking tot 140 cliënten.

3.1. Uitkomsten indicatoren

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



1 2 3

- 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 3.1. Gemiddelde scores op de indicatoren Werk

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	2,8
3. Begeleiders houden rekening met mijn wensen/behoefes	2,8
4. Ik vind dat begeleiders hun afspraken goed nakomen	2,6
5. De begeleiders van Driestroom helpen mij bij het ontmoeten van andere mensen	2,8
6. Ik voel me fijn bij de andere cliënten van Driestroom	2,6

Over alle 20 Werk locaties van Driestroom Werk en Ondersteuning scoort de tevredenheid in het algemeen een 2,7/3. Dit is een hoog cijfer. Er zijn geen uitschieters.

Rekening houdend met de respons kon bij 14 van de 20 voorzieningen een betrouwbare indicatie van algemene waardering worden berekend. Deze staan in de volgende tabel.

Tabel 3.2. Gemiddeld waarderingscijfer voor de zorg in het algemeen (3 puntenschaal) per locatie Werk

Locatie	N	Gemiddelde waardering
Begeleid Werken Arnhem Werkpost	6	3,0
Cleanteam Bemmell Werkpost	3	2,5
Cleanteam Nijmegen Werkpost	4	2,8
De Ploeg Werkpost	6	2,8
De Waspartner Werkpost	9	2,5
Driegasthuizen Werkpost	9	3,0
Eetage Werkpost	8	2,3
Goffertboerderij Werkpost	10	2,9
Industriegroep Werkpost	23	2,7
Juke Box Werkpost	3	3,0
Mozaiek Werkpost	25	2,7
Noorderlicht Werkpost	4	2,8
Tarweweg Werkpost	10	2,8
Theater Klare Taal Werkpost	11	2,9
Totaal	131	2,8

Er is geen duidelijke verklaring voor de iets lagere cijfers van Cleanteam Bemmell, De Waspartner Werkpost en Eetage Werkpost.

Als verbeterpunten worden bij Cleanteam Bemmell alleen de opmerkingen geplaatst: ‘Mijn Plan en de bespreking van Mijn Plan vind ik een beetje te moeilijk’; en ‘Begeleiding moet iedereen gelijk behandelen’.

Bij De Waspartner Werkpost worden de volgende opmerkingen geplaatst. Hoewel werd uitgevraagd met betrekking tot Werk kan niet worden uitgesloten dat cliënten soms onderwerpen met betrekking tot Wonen vermelden.

- ‘Graag een rustiger plek om pauze te houden’
- ‘Het wisselen van mentoren is lastig’
- ‘Soms gaat er iets fout met de medicatie of met de taxi aanmelding’
- ‘Soms moet ik iets eten wat ik niet wil’

Bij Eetage Werkpost maken respondenten de opmerkingen:

- ‘De begeleiding is druk; lopen veel heen en weer’
- ‘Ik heb al twee keer aangegeven op een papier dat we een ruimte moeten verkrijgen om te rusten – er is nog niks gebeurd’
- ‘Airco: in de zomer kunnen we soms geen broodjes bakken omdat het te warm is’
- ‘Ik ben niet tevreden over het openbaar vervoer – maar dat valt buiten Driestroom’

Voor alle voorzieningen Werk geldt dat de gemiddelde uitkomsten alle boven het schaalgemiddelde liggen.

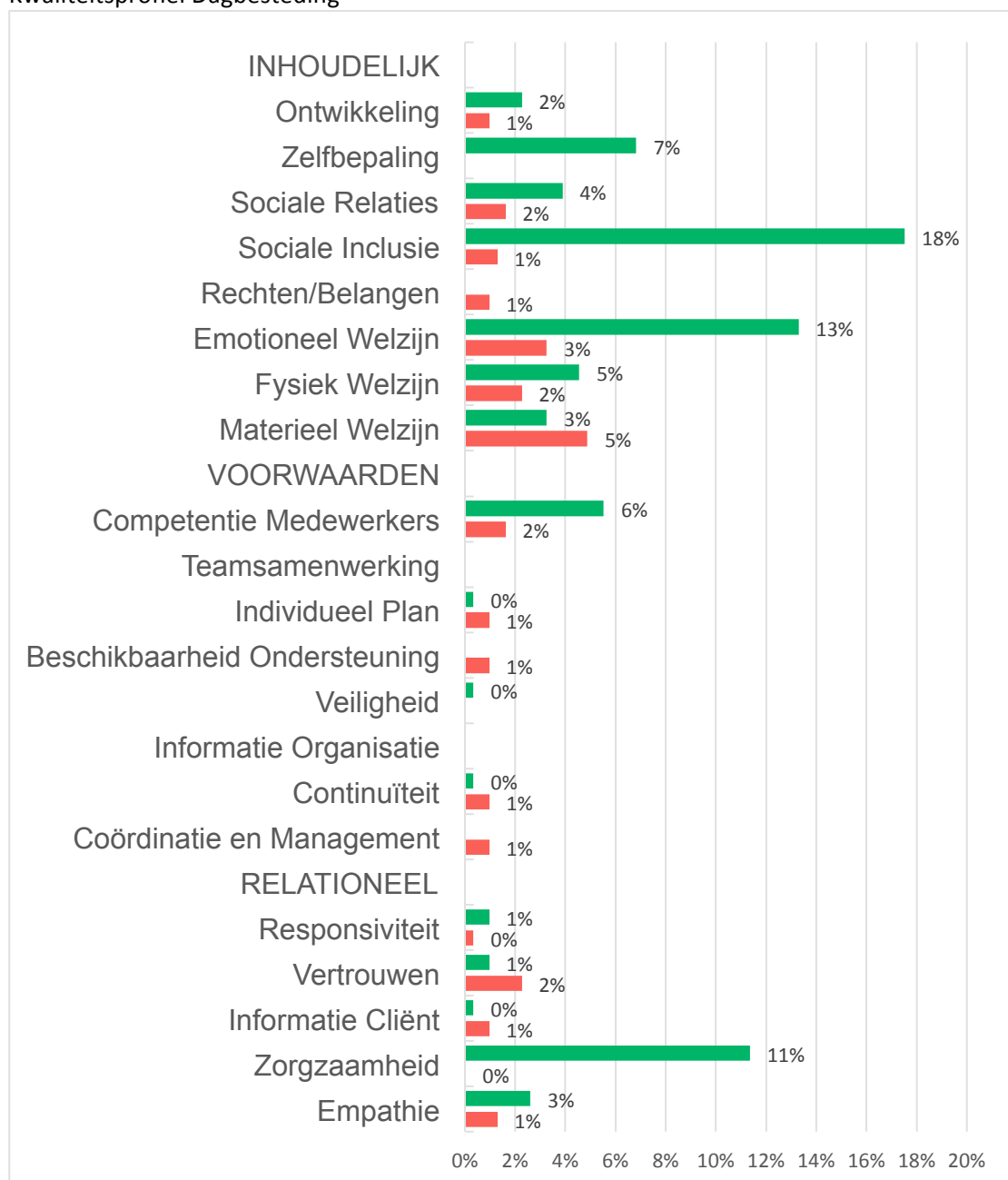
3.2. Uitkomsten van de kwalitatieve respons (open vragen)

De respons op de open vragen bij Werk is voldoende om een kwaliteitsprofiel op te stellen. Alle antwoorden op de open vragen werden gelezen en gecodeerd naar kwaliteitsdomeinen (bijlage 1). Zo ontstaat een beeld van onderwerpen die de cliënten 'positief waarderen', respectievelijk wat zij 'voor verbetering vatbaar' vinden

Respondenten gaven in totaal 308 reacties op de open vragen; 229 commentaren 'tevreden over' (groen) en 79 commentaren 'voor verbetering vatbaar (rood)'.

Alle antwoorden samen zijn op 100% gesteld. De lengte van de balkjes in het volgende profiel laat zien hoe vaak onderwerpen in het betreffende domein werden genoemd.

Kwaliteitsprofiel Dagbesteding



Driekwart van de gemaakte opmerkingen betreft punten van waardering. Eén kwart betreft punten van verbetering.

Waardering

Vijf domeinen springen er uit wanneer het gaat om positieve waardering van de zorg en ondersteuning. Het gaat om:

- Sociale inclusie: dit heeft betrekking op de werkzaamheden zelf en de ervaring daarmee zinvol bezig te zijn zoals anderen in de samenleving;
- Emotioneel Welzijn: zich begrepen voelen door de begeleiders; het gezellig vinden op het werk; zich thuis voelen op het werk; een goede sfeer;
- Zorgzaamheid: de betrokkenheid en inzet van de begeleiders;
- Zelfbepaling: kunnen kiezen en werk kunnen doen dat men interessant vindt; zelf dingen kunnen regelen;
- Competenties van Medewerkers: waardering voor de professionaliteit van begeleiders.

Verbetering

De punten van verbetering die men noemt zijn verspreid over de kwaliteitsdomeinen; er zijn geen duidelijke uitschieters.

Iets vaker worden dingen in het domein materieel Welzijn genoemd. Het gaat dan om zaken als: 'een kapotte lamp in de fietsenshuur'; 'vervoer' / 'te laat komen van de taxi'.

4. Uitkomsten Dagbesteding

4.1 Uitkomsten indicatoren

De rapportage in de functie Dagbesteding zijn gebaseerd op de uitkomsten van 37 cliënten in de volgende locaties:

- Huis van de Wijk Triade dagbesteding
- Kinderboerderij Wamel Dagbesteding
- Maldensteijn Dagbesteding

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



1

2

3

- 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 4.1. Gemiddelde scores op de indicatoren Dagbesteding

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

Het algemeen gemiddelde over deze indicatoren is 2,8/3. Deze uitkomst is een tiende punt hoger dan de gemiddelde score bij Werk (over alle locaties heen). De indicatoren 4 en 5 scoren bij Dagbesteding in dit organisatieonderdeel zeer hoog.

De gemiddelde scores voor algemene waardering van de ondersteuning staan per locatie in de volgende tabel. Het gaat om 35 cliënten die een cijfermatige score gaven.

Tabel 4.2. Gemiddeld waarderingcijfer voor de zorg in het algemeen (3 puntenschaal) per locatie Dagbesteding

Locatie	N	Gemiddelde waardering
Huis van de Wijk Triade dagbesteding	7	3,0
Kinderboerderij Wamel Dagbesteding	17	2,7
Maldensteijn Dagbesteding	11	2,7
Totaal	35	2,8

4.2. Uitkomsten van de kwalitatieve respons (open vragen)

Het totale aantal cliënten in de functie Dagbesteding is hier te weinig om een uitgebreid kwaliteitsprofiel op te stellen. Er werden door de respondenten overigens nauwelijks verbeterpunten genoemd.

In de antwoorden op de open vragen komen de volgende punten van waardering regelmatig naar voren:

- Dat de deelnemers aan de dagbesteding de activiteiten fijn vinden; zij kunnen dingen doen die hen interesseren.
- Dat ze de contacten met de begeleiders waarderen ; dezen reageren als de cliënt vragen heeft; zij communiceren goed.; zijn betrokken.
- Dat cliënten het waarderen wanneer zij complimenten krijgen.

Als punten van verbetering werd genoemd:

- Cliënten geven aan dat er regelmatig individuele gesprekken worden gehouden over wat er beter zou kunnen; zij geven aan dat dit werkt en voldoende is.
- 'Nog meer luisteren naar de cliënt'.

Een cliëntvertegenwoordiger (Kinderboerderij Wamel) maakt de volgende opmerkingen:

- 'Wij zijn erg tevreden over de dagbesteding op de kinderboerderij in Wamel. Het aanbod is divers, de begeleiders makkelijk benaderbaar en erg betrokken en lief voor onze zoon.'
- 'Ontevreden over de debiteurenadministratie: er worden regelmatig fouten gemaakt in de facturering. De debiteuren administratie is slecht bereikbaar. Je kan een terugbel verzoek indienen, je wordt dan of niet terug gebeld of 2 of 3x. Erg tijdrovend.'

5. Uitkomsten Ambulante begeleiding

5.1 Uitkomsten indicatoren

De rapportage in de functie Ambulante Begeleiding is gebaseerd op de uitkomsten van 58 cliënten.

Bij de teams Kind Arnhem en Kind Nijmegen (indicatie 'Jeugdzorg') werden door cliëntvertegenwoordigers rapportcijfers gegeven voor de ervaren zorg en ondersteuning in het algemeen (conform outcome criteria Jeugdzorg).

Het gemiddelde rapportcijfer bij Kind Arnhem Ambulant is: 8,6/10.

Het gemiddelde rapportcijfer bij Kind Nijmegen Ambulant is: 9,0/10.

Bij de teams Driekracht Arnhem en Driekracht Nijmegen (indicatie 'WLZ' en 'Overige') werden door cliënten algemene waarderingen op een driepuntenschaal gegeven voor de ervaren zorg en ondersteuning in het algemeen.

Het gemiddelde rapportcijfer bij Driekracht Arnhem Ambulant is: 2,9/3.

Het gemiddelde rapportcijfer bij Driekracht Nijmegen Ambulant is: 2,9/3.

De uitkomsten van de functie Ambulant in het Driestroom organisatieonderdeel Werk en Ondersteuning liggen zeer hoog. Cliënten zelf en cliëntvertegenwoordigers zijn zeer tevreden over de ondersteuning.

5.2. Uitkomsten van de kwalitatieve respons

Het totale aantal van 58 cliënten in de functie Ambulant is te weinig om een uitgebreid kwaliteitsprofiel op te stellen. Een beknopte weergave van waardering- en verbeterpunten die naar voren kwamen in de antwoorden op de open vragen toont het volgende beeld.

Bij de ouders van Kind Arnhem Ambulant

Waardering:

- 'Een goede begeleiding'
- 'Korte lijnen in de communicatie'
- 'Driestroom levert goede hulp aan mij als ouder'
- 'De begeleiding staat ons op allerlei manieren bij'
- 'Mijn dochter heeft veel geleerd van Ambulant Thuis, en wij als ouders hebben van hen veel geleerd over autisme'
- 'Goede, gespecialiseerde instructies'
- 'Vriendelijke medewerkers'
- 'Begeleiders'
- 'Duidelijke plannen en doelen' zetten zich fantastisch in'
- 'Blij dat mijn kind bij Driestroom is en daar veel geleerd heeft'

Verbeterpunten:

- 'Ik ben niet tevreden dat Driestroom geen basis school Speciaal Onderwijs heeft voor kinderen om te volgen na KC of groep voor oudere kinderen op dezelfde locatie. Niet tevreden dat er geen muziektherapie is op KC en weinig activiteiten op andere plekken zoals speeltuin, zoo, park.'
- 'Communicatie met Driestroom BSO is lastig; misschien mogelijkheid bieden dat ouders rechtstreeks met begeleider contact kunnen opnemen.'
- 'Hulp bij het gedrag van mijn zoon. Ik heb hiermee een andere ervaring met een andere organisatie.'

Bij de ouders van Kind Nijmegen Ambulant

Waardering:

- Uitspraak cliënt: 'B. Heeft goede tips om mijn mama te helpen'
- 'Tevreden met alles'
- 'Begeleiders en administratie werken met voldoende verantwoordelijkheid'
- 'We werken samen voor het welzijn van de kinderen'
- 'De ontwikkeling van mijn kind gaat goed vooruit'
- 'Betrokken begeleiding'
- 'N. Begreep onze situatie goed en haar aanwezigheid voelde meteen goed'

Verbetering:

- 'Meer aandacht voor hygiëne van de plaats en het speelgoed om ziekte en infectie te voorkomen'
- 'We hebben wel een half jaar op een afspraak moeten wachten. Suggestie: informeer cliënten over een wachttijd'

Bij de cliënten van Driekracht Arnhem Ambulant

Waardering:

- 'De begeleiding gaat goed'
- 'Blij dat B. mij komt helpen met boodschappen doen en dat ze mee kookt en dan ook mee eet'
- 'Begeleiding geeft goede adviezen'
- 'Tevreden over de inloop'
- 'Fijn dat er ondersteuning is'
- 'Tevreden over de inloop op donderdag; ik kijk er naar uit'
- 'De begeleiding helpt met regelen van belangrijke dingen en ze bellen naar instanties; dat is belangrijk voor mij.'
- 'De juiste aandacht en begeleiding'
- 'Ondersteuning op financieel gebied'
- 'het praten over dingen doet goed'
- 'Als ik bel staan ze gelijk voor mij klaar'
- 'Ik krijg goede hulp in het dagelijkse leven'
- 'De één op één gesprekken en de terugkoppeling van afspraken'
- 'Vertrouwen in de begeleider'
- 'De begeleiders zijn heel vriendelijk'
- 'Ik heb veel baat bij de begeleiding'

Verbetering:

- 'Als het niet goed met me gaat vind ik een uur niet genoeg. Dan kan ik niet genoeg kwijt'
- 'Jammer dat ik niet goed geholpen kan worden met geldzaken'

Bij de cliënten van Driekracht Nijmegen Ambulant

Waardering:

- 'Ik vindt dat Begeleider goed naar me luistert, ze geeft mij goede adviezen.'
- 'Over de inloop op Donderdag ben ik erg tevreden. Ik kijk er naar uit.'
- 'N. is een fijne begeleider, regelt veel voor mij en belt naar belangrijke instanties om mij verder te helpen. Ook is er een fijn dag schema gemaakt door de begeleider.'
- 'De begeleiding is wel aardig; soms wel, soms niet.'
- 'Altijd de juiste aandacht en begeleiding'
- 'Ondersteuning bij mijn financiën (gaat nu goed)'
- 'Het kunnen praten over dingen'
- 'Ik ben tevreden over de contacten met B. De afspraken lopen goed; als het niet door kan gaan, belt ze af. De begeleiding en hulp bij het invullen van de papieren. Als ik andere vragen of problemen heb, helpt zij mij.'
- 'Alles gaat goed in alle gesprekken die wij hebben.'
- 'Als ik bel staan ze gelijk voor mij klaar. Ik krijg goede hulp in mijn dagelijks leven'
- 'De 1 op 1 gesprekken en de terugkoppeling van afspraken. Ik heb vertrouwen in de begeleider'
- 'Ik kan met B. overal over praten en ze doet alles voor mij. B. is lief.'
- 'Ik ben zeer tevreden met mijn begeleiders omdat ze met alles meehelpten en ze zijn heel vriendelijk tegen de mensen. en ik kan altijd bellen als er iets is. En ze staan altijd klaar als er iets is. Het zijn lieve ambulante verzorgers.'
- 'Dat ze bij me langs komen en spelletjes doen.'
- 'Ik ben heel tevreden met de mensen die mijn begeleiden.'

Verbeterpunten:

- 'De bewoners bemoeien zich met mij af en toe; en dat vind ik niet leuk.'
- 'Bijna alles gaat goed. alleen bejegen ik de begeleidster wel eens verkeerd'
- 'Meer loon'
- 'Af en toe wat tijd te kort, maar daar wordt aan gewerkt.'

6. Bespreking en conclusies

Tot het organisatieonderdeel Werk en Ondersteuning behoren meerdere zorgfuncties. Het gaat om Wonen, Werk, Dagbesteding en Ambulante begeleiding.

Daarenboven gaat het over cliënten met verschillende indicaties: WLZ, Jeugdzorg en 'Overige indicaties'.

In sommige functies geven cliënten zelf antwoorden op de enquête en in andere functies – met name bij jonge kinderen zijn dit de cliëntvertegenwoordigers.

Daarmee is geen uniform format voor verslaglegging mogelijk maar is dit aangepast om zoveel mogelijk informatie voor reflectie op te leveren.

De Woonfunctie is slechts met 2 voorzieningen vertegenwoordigd. Daarom werden deze afzonderlijk behandeld en werd vooral nadruk gelegd op mogelijke punten van verbetering in elke locatie. De ervaren kwaliteit van ondersteuning ligt tussen ruim voldoende tot goed.

Bij de functie Werk werden data verzameld op 20 locaties. De gemiddelde uitkomst van het cijfer met betrekking tot de ervaren zorgkwaliteit toont over hele functie een waardering van 'ruim voldoende' tot 'goed' (2,8/3). In 14 locaties kon de gemiddelde algemene waardering worden aangegeven. Van de drie iets lager scorende locaties laten de kwalitatieve antwoorden enkele kritische individuele reacties zien die de scores mogelijk beïnvloed hebben. Niettemin scoren alle locaties boven het schaalgemiddelde.

De drie locaties Dagbesteding scoren samen hoog op algemene waardering. Opvallend zijn de hoge scores voor 'begeleiders komen afspraken na' en 'begeleiders helpen de cliënt met het ontmoeten van andere mensen'.

De waardering voor de Ambulante begeleiding ligt bij Werk en Ondersteuning relatief hoog. Bij elk onderdeel geven zorggebruikers (cliënten en ouders) 'goed' tot 'zeer goed' als waardering. Een dergelijk hoge waardering werd ook gevonden in het onderzoek bij Driestroom uit 2018.

Naast de vele positieve commentaren bij de open vragen werden ook enkele kritische commentaren op de zorg gegeven. Het gaat echter veelal over individuele ervaringen en minder over structurele zaken. Evenals bij andere organisatieonderdelen komen ook bij Werk en Ondersteuning enkele minder goede ervaringen met de financiële administratie voor.

BIJLAGE

Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met
bijhorende domeinen – Literatuurverantwoording methode Quality Qube

Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies en literatuur verantwoording

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

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

Dimensie II: Voorwaardenscheppende kwaliteit (VGN / IGZ)

Dimensie III: Relatieve kwaliteit (Zeithaml / Servqual)

© Buntinx Training & Consultancy – 2013

Kwaliteitskader

Professionele ondersteuning van mensen met verstandelijke beperkingen

© Buntinx Training & Consultancy 2006-2011

INHOUD

Persoonlijke ontwikkeling
Zelfbepaling
Inter-persoonlijke relaties
Sociale inclusie
Rechten en belangen
Emotioneel welzijn
Fysiek (lichamelijk) welzijn
Materieel welzijn

VOORWAARDEN

Competenties van medewerkers
Teamsamenwerking
Individuele OndersteuningsPlan
Beschikbaarheid van ondersteuning
Veiligheid
Informatie over organisatie
Bereikbaarheid
Continuïteit

RELATIES

Responsiviteit
Vertrouwen
Informatie (persoonlijk)
Zorgzaamheid
Inleven en luisteren

Literatuur met betrekking tot de methode QUALITY QUBE

Wetenschappelijke basis

Methodiek (algemeen)

- Abma, T., & Widdershoven, G. (2006). *Responsieve methodologie. Interactief onderzoek in de praktijk*. Amsterdam: Boom
- Abma, T.A., Bos, G.F., & Meininger, H.P. (2011). Perspectieven in dialoog. Responsieve evaluatie van beleid voor mensen met verstandelijke beperkingen en hun omgeving. *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*. (37) 2, 2011, p. 70-87.
- Grol R, & Wensing M. (2006). *Implementatie: Effectieve verbetering van de patiëntenzorg*. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.
- Havenaar J., Van Splunteren P., & Wennink J. (Red.) (2008). *Koersen op kwaliteit in de GGZ*. Assen: Van Gorcum.
- Lighter, D.E., & Fair, D.C. (2004). *Quality Management in Health Care. Principles and Methods*. Boston: Jones and Bartlett publishers.
- Schalock, R., & Verdugo Alonso, M.A. (2002). *Handbook of Quality of Life for Human Service Practitioners*. Washington: American Association on Mental Retardation.
- Sijtsma, K. (2009). Over misverstanden rond Cronbachs alfa en de wenselijkheid van alternatieven. *De Psycholoog*, november, 562-567.

Validiteitskader

- Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) (2007). *Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg*. Utrecht: VGN et al.
- Inspectie Gehandicaptenzorg (2008). *Overzicht Kwaliteitsindicatoren Gehandicaptenzorg*. Den Haag: IGZ
- Schalock, R.L., Bonham, G.S., & Verdugo, M.A. (2008). The conceptualization and measurement of quality of life: Implications for program planning and evaluation in the field of intellectual disabilities. *Evaluation and Program Planning*, 31(2), 181-190.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2006), *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

Publicaties en presentaties

- Buntinx, Wil (2015). Wat willen cliënten? *Markant*, april 2015. 28-32.
 - Buntinx, W. & Benjamins, C. (2010). Content analysis of client, family and staff perceptions of service quality. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 23 (5), 486.
 - Buntinx, W., Tan, J., Kuppens, S., Herps, M.A., & Curfs, L. (2015). Inhoudsanalyse van kwaliteitservaringen van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders. Maastricht: Gouverneur Kremers Centrum – Maastricht University / Maastricht Universitair Medisch Centrum. PowerPoint presentatie.
 - Buntinx, W., Tan, J., Kuppens, S., Herps, M.A., & Curfs, L. (2015). Content analysis of support service experiences. AAIDD conferentie te Louisville (KY) op 2 juni 2015
 - Buntinx, W., & Slisser, S. (2010). Systematische kwaliteitsverbetering in de praktijk. *Markant Kenniskatern*, 3/2010, 4-7.
 - Buntinx, W. (2010). Kwaliteit Verbeteren. Een methode via inhoudsanalyse van cliënt-, familie-, en medewerkerservaringen. Kennismarkt, Bussum, 27 mei 2010.
 - Buntinx, W. H. E. (2009). Quality Assessment and Quality Improvement in Long Term Disability Services and Nursing Homes. HOPE seminar series # 74. Maastricht: Maastricht University
 - Buntinx, W.H.E. (2008). Quality of life based evaluation of support service performance. *Journal of Intellectual Disability Research*, 52 (8/9), 794.
- #### **Vergelijking met andere methoden**
- Cobigo, V., Martin, L., Lysaght, R., Lunskey, Y., Hickey, R. & Ouellette-Kuntz, H. (2014). Quality Improvement in Services for Adults with Intellectual and Developmental Disabilities: Guiding Principles. *Journal on Developmental Disabilities*, Volume 20, Number 2, 89-102.
 - Schoorman, M. & Finkenflügel, H. (2011). Instrumenten voor de bepaling van cliënttevredenheid naast elkaar geplaatst. *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*. (37) 1, 2011, p. 35-48.