

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN
CLIËNTEN DRIESTROOM 2019**

Franchise



Buntinx

training & consultancy

Colofon

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Cliënten Driestroom Franchise 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

FRANCHISE

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 Franchise.

Hoofdstuk 1 beschrijft waarom, bij wie en op welke manier het kwaliteitsonderzoek bij Driestroom Franchise werd uitgevoerd.

Hoofdstuk 2 toont de uitkomsten van het onderzoek naar cliëntervaringen Wonen.

Hoofdstuk 3 toont de uitkomsten van het onderzoek naar cliëntervaringen in de functies Werk / Dagbesteding.

Hoofdstuk 4 bevat de conclusies en aanbevelingen op organisatieniveau.

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

FRANCHISE

Inhoudsopgave	Pagina
Hoofdstuk 1. Inleiding	7
1.1 Vraagstelling	7
1.2. Werkwijze, onderwerpen, deelnemers en privacy	7
Hoofdstuk 2. Uitkomsten Wonen	11
2.1 Uitkomsten algemene waardering	11
2.2 Uitkomsten op andere indicatoren	11
2.3 Uitkomsten van de kwalitatieve respons	12
Hoofdstuk 3. Uitkomsten Werk / Dagbesteding / BSO	14
3.1 Uitkomst Werk / Dagbesteding	14
3.2 Uitkomst Knetter (BSO)	15
Hoofdstuk 4. Bespreking en conclusie	17
Bijlage	18
Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen – Literatuurverantwoording methode Quality Qube	

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN DRIESTROOM 2019

FRANCHISE

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1. Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen Driestroom Franchise 2019 luidt:

1. Hoe waarden cliënten van Driestroom Franchise de kwaliteit van de 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 cliënten. Bij gelegenheid van de evaluatie van het ondersteuningsplan – ‘Mijn Plan’ – werd een aantal extra vragen voorgelegd met betrekking tot ervaringen met de kwaliteit van zorg. De respons werd, wanneer de cliënt daartoe toestemming gaf, 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. Er werden – gerelateerd aan de indicatie – drie soorten vragenlijsten gebruikt.

De indicatoren in dit onderzoek waren bij cliënten **WLZ**:

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 met indicatie **Jeugdzorg** en '**Overige**' werd gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de kwaliteit van de zorg volgens de voor Jeugdzorg standaard uitvraag. De uitvraag vond eveneens plaats volgens de outcome criteria Jeugdwet (0-12 jaar door ouders; 12-16 jaar door ouders en jeugdige; boven 16 alleen bij jeugdige). Bij de 'Overige' indicaties werden dezelfde vragen gebruikt met dien verstande dat de eerste vraag met betrekking tot algemene waardering op een driepuntenschaal werd gescoord.

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 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.

Locaties

Bij het onderzoek bij Driestroom Franchise waren de volgende locaties betrokken:

WONEN (34)

Adelaarsvleugelen Driestroomhuis
Als Thuis Driestroomhuis
Berkelland Driestroomhuis
Bon Courage Driestroomhuis
De Beleving Driestroomhuis
De Lotus Driestroomhuis
De Rode Beuk Driestroomhuis
De Schalm Driestroomhuis
De Vlerken Driestroomhuis
De Vlindertuyn Driestroomhuis
De Wilgenhof Driestroomhuis
Driestroomhuis Enso
Enso Driestroomhuis
Hagedis Driestroomhuis
Het Kom-fort Driestroomhuis
het Woltershuus Driestroomhuis
In Nij Begjin Driestroomhuis
Iris Driestroomhuis
Jeugd Enzo Driestroomhuis
Lingewaard Driestroomhuis
Meander Driestroomhuis
Merm Driestroomhuis
Met Elkaar VOF Driestroomhuis
Moeder-Kind Huis Le Papillon Driestroomhuis
Nistelrode Driestroomhuis
Phoenix Franchise
Rakker Driestroomhuis
Sa Leuk Dwaande Driestroomhuis
Sa Leuk Hus Driestroomhuis
Samen Wij en Jij Driestroomhuis
Thus by us Driestroomhuis
Vajana Driestroomhuis
Yoko Driestroomhuis
Zorgsamen Driestroomhuis

KIND, JEUGD EN GEZIN (1)

Knetter Franchise

WERK / DAGBESTEDING (7)

Bisonder Franchise
Droom Beuningen Franchise
Houtgenoten Franchise
KANs Franchise
Pyriet Franchise
Stichting Sociom Franchise
Boerderijcafe De Hooijmaat Franchise

De deelnemers

De resultaten in deze rapportage zijn gebaseerd op gegevens verzameld rondom cliënten bij Driestroom Franchise waarbij de bespreking van Mijn Plan plaatsvond tussen maart 2019 en december 2019. Deze cliënten konden de vragenlijst zelfstandig invullen of in een gesprek (semigestructureerd interview) met een begeleider. Cliënten werden voorbereid en ondersteund met een video instructie die door Driestroom werd ontwikkeld in begrijpelijke en klare taal conform de communicatiestijl van Driestroom.

Wanneer een cliënt niet zelf kon antwoorden in verband met de ernst van de beperkingen, werden de vragen voorgelegd aan de begeleiding en/of ouder/cliëntvertegenwoordiger.

Op deze manier werden bij Driestroom Franchise data verkregen van 181 cliënten. Hiervan hadden 85 een WLZ indicatie; 63 een Jeugdzorg indicatie; en 33 een andere indicatie (Overig). Er waren 156 cliënten Wonen; 10 cliënten Werk; en 15 cliënten Dagbesteding.

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, indien de respondent daartoe toestemming gaf, direct geregistreerd in het elektronisch cliëntdossier van Driestroom. Deze respons was derhalve meteen 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.

In tekstantwoorden zijn namen van cliënten vervangen door 'N'. Waar zowel cliënten als begeleiders werden genoemd werden namen van cliënten door 'C' en namen van begeleiders door 'B' vervangen.

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

Hoofdstuk 2. Uitkomsten Wonen

2.1. Uitkomsten algemene waardering

Cliënten met indicatie WLZ en 'Overige indicatie' werd gevraagd op een driepuntenschaal aan te geven hoe zij de begeleiding in hun woonsituatie in het algemeen ervaren:

"1. Ik vind de begeleiding die ik bij Driestroom in de afgelopen 6 maanden gekregen heb"



Een gemiddelde algemene waardering van de ontvangen begeleiding was beschikbaar van 80 cliënten in deze situatie. Deze was 2,8/3. Dit is een tiende punt hoger dan de waardering voor Wonen in de andere organisatieonderdelen en ook een tiende punt boven de landelijke benchmark Wonen.

Cliënten met een Jeugdzorg indicatie werden met de standaard outcome tienpuntenschaal bevraagd. Dit cijfer was beschikbaar van 57 cliënten.

Hun gemiddelde waardering is 8,4/10. Dit is een hoge score 'goed'. Dit cijfer ligt ook boven het landelijke benchmark gemiddelde voor Wonen van 7,6/10.

2.2 Uitkomsten op de andere indicatoren.

Op de vijf specifieke indicatoren waren de uitkomsten van WLZ cliënten als volgt.

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

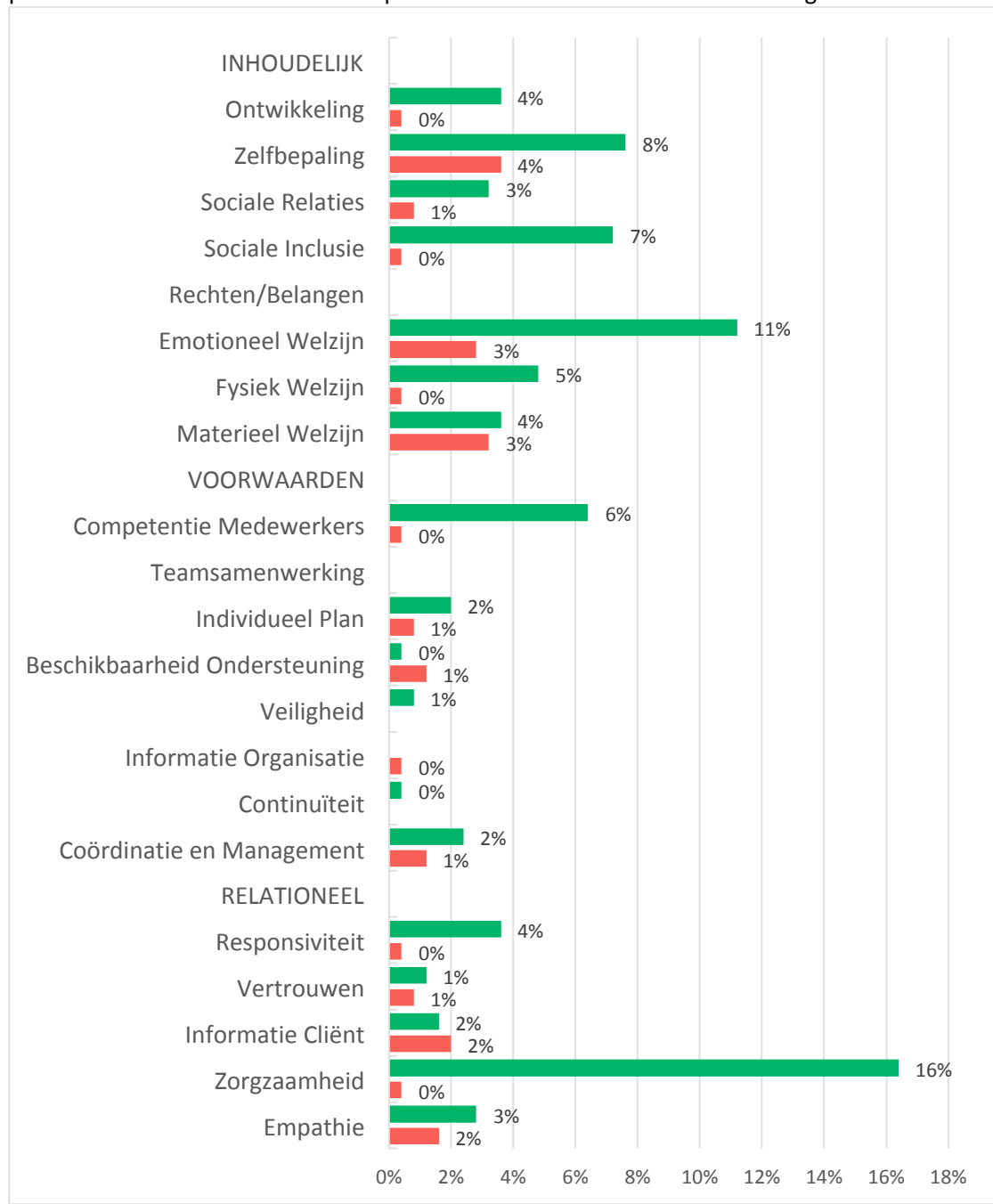
De respons laat niet toe om voor deze indicatoren betrouwbare scores per locatie te berekenen.

2.3 Uitkomsten van de kwalitatieve respons (open vragen)

Alle antwoorden op de open vragen werden gelezen en gecodeerd naar de domeinen van het kwaliteitskader van de Quality Qube methode (bijlage 1). Zo ontstaat een beeld van domeinen van ondersteuning die de cliënten 'positief waarderen', respectievelijk wat zij 'voor verbetering vatbaar' vinden. In de volgende figuur is dit weergegeven: groen staat voor 'waardering' en rood voor 'voor verbetering vatbaar'.

Respondenten gaven in totaal 250 reacties op de open vragen; 198 commentaren 'tevreden over'(groen) en 52 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.



Van alle gegeven reacties op de open vragen heeft 80% betrekking op positief commentaar. Het kwaliteitsprofiel Wonen laat vijf markant positief gewaardeerde domeinen van zorg zien. De meeste commentaren op de open vragen werden gegeven in het relationele domein Zorgzaamheid. Dit betreft de ervaren betrokkenheid en inzet van begeleiders. Men vindt de begeleiding goed en ervaart een luisterend oor.

Daarnaast worden veel antwoorden gegeven in het domein Emotioneel Welzijn. Cliënten geven aan dat er rekening wordt gehouden met hoe zij zich voelen. Men ervaart gezelligheid en een huiselijke setting. Begeleiding zorgt voor een goede sfeer.

Sociale Inclusie en Zelfbepaling worden ook relatief vaker genoemd als positieve ervaringen. Cliënten geven aan dat zij zichzelf kunnen zijn. Zij ervaren de activiteiten in huis als positief. Competentie Medewerkers betreft positieve ervaringen van de manier waarop men als cliënt wordt geholpen. Daarbij vinden zij dat er goede afspraken worden gemaakt en dat de begeleiders genoeg tijd nemen en aandacht geven om problemen van de cliënt te helpen oplossen.

Commentaren 'voor verbetering vatbaar' worden aanzienlijk minder vaak gegeven en zijn verspreid over de domeinen. Er wordt een enkele keer een opmerking gemaakt over 'meer afwisseling in de menulijst'; 'dat iedereen gelijk behandeld moet worden – gelijk aandeel in taken in huis'; 'dat MeXtra beter gebruikt moet worden'.

De kwalitatieve commentaren bevestigen het positieve beeld dat in de rapportcijfer-vraag naar voren kwam. Ook in het onderzoek van 2018 scoorde Franchise wonen positief. Toen gaven cliënten een 2,8/3; ouders gaven een 8,3/10. Ook toen lag de waardering voor de kwaliteit van begeleiding bij het wonen bij het organisatieonderdeel Franchise wat hoger dan bij Zorg Wonen.

Hoofdstuk 3. Uitkomsten Werk / Dagbesteding / BSO

Eerst worden de uitkomsten Werk / Dagbesteding behandeld. Daarna volgt de BSO voorziening Knetter (Kind, Jeugd en Gezin).

3.1 Uitkomsten Werk / Dagbesteding

Van het organisatieonderdeel Franchise maken de volgende voorzieningen Werk en Dagbesteding deel uit:

1. Bisoeder Franchise
2. Droom Beuningen Franchise
3. Houtgenoten Franchise
4. KANs Franchise
5. Pyriet Franchise
6. Stichting Sociom Franchise
7. Boerderijcafe De Hooijmaat Franchise

De totale respons binnen deze voorzieningen betreft 17 cliënten waarvan 7 cliënten van Boerderijcafé De Hooijmaat.

De uitkomsten van de zes eerste werklocaties behandelen we hierna samen. Het Boerderijcafé behandelen we apart.

Locaties 1-6

In de volgende tabel staat het overzicht van de gemiddelde scores op de 6 indicatoren, voor de zes locaties samen.



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

De 10 respondenten geven gemiddeld een 2,7/3 waardering voor de begeleiding in het algemeen (indicator 1). Twee indicatoren scoren lager. Deze uitkomst is vanwege het geringe aantal respondenten over de betreffende locaties niet representatief. Om deze reden wordt ook geen analyse weergegeven van de kwalitatieve respons.

Locatie Boerderijcafe De Hooijmaat

Op deze locatie betreft het 7 cliënten met indicatie 'overig'. Deze cliënten geven gemiddeld een 2,9/3 als waardering van de begeleiding in het algemeen. Dit is een zeer hoge score.

In de kwalitatieve respons worden de volgende opmerkingen gemaakt:

Punten van waardering:

- 'Tevreden over hoe goed de samenwerking gaat tussen de collega's, en de sfeer is altijd ook gezellig en erg fijn.'
- 'Alles is goed'
- 'Het is gezellig. Meeste tijd is er genoeg te doen. B en B nemen genoeg tijd voor ons voor een praatje of ons wat te leren.'
- 'Goede begeleiding - flexibiliteit'
- 'Er wordt goed rekening gehouden met mij. ik kan altijd een vraag stellen als ik iets niet weet of begrijp. Ik kan overleggen als er iets is'
- 'Veel verschillende werkzaamheden en ik vind alles leuk. Flexibele werktijden, een goede ontspanningsmogelijkheid bij de dieren. Een vaste groep om mee te werken.'
- 'Alles gaat goed'

Bij de punten van verbetering werden twee opmerkingen gemaakt:

- 'Dat we er met z'n allen op moeten letten dat we de bestelling van de gasten goed invullen in de kassa en het juiste tafelnummer invoeren in de kassa.'
- 'Meer begeleiding bij de warme apparaten.'

3.2 Uitkomst Knetter (Kind, Jeugd en Gezin)

De uitkomsten van de voorziening Knetter met een respons van ouders / cliëntvertegenwoordigers met betrekking tot 8 cliënten kunnen als volgt worden samengevat.

Rapportcijfer: ouders geven een rapportcijfer 9,3/10 voor de kwaliteit van de begeleiding.

Bij de kwalitatieve respons signaleert men als positief:

- 'De sfeer. Aandacht voor ontwikkelingen. Persoonlijke ondersteuning.'
- 'Bij vragen kan ik altijd naar het kantoor bellen en wordt gelijk geholpen. Knetter is leuk en leerzaam voor N. Altijd een goede terugkoppeling aan het einde van de dag.'
- 'Ons kind gaat met plezier naar Knetter! Er wordt gewerkt met een duidelijk en haalbaar leerplan. Er is na elke Knettermiddag een overdrachtsmoment met de ouders. Er is tijdens de Knettermiddag ook een evaluatie met ons kind zelf. Er is jaarlijks een evaluatiegesprek over het leerplan. Begeleiding van Knetter is op een prettige manier betrokken (informerend hoe het thuis gaat, geven adviezen zonder oordeel). Knetter biedt een leuk vakantieprogramma. Ons kind wordt uit de klas opgehaald. Er wordt duidelijk gecommuniceerd over de planning: indeling groepen, maandelijks rooster, vakantierooster en wijzigingen.'

- ‘Hij zit nog maar kort bij Knetter, maar vindt het altijd leuk als hij naar Knetter gaat. Wat erg fijn is, is dat hij met andere kinderen mag spelen en daarbij geholpen wordt waar dit nodig is. Hierdoor ontwikkelt hij zijn sociale vaardigheden. Tenslotte wordt er veel aandacht gegeven aan de zelfstandigheid wat erg belangrijk is voor hem.’
- ‘Het voelt voor mij heel vertrouwd om N naar Knetter te brengen. Ik ben heel positief over jullie. Hij zit op zijn plek bij jullie.’
- ‘Positieve feedback over ons kind. Ik voel mij niet veroordeeld als ouder. Ik voel me gesteund.’
- ‘N wordt echt uitgedaagd om samen te spelen en zich flexibel op te stellen, zonder dat men over zijn grenzen gaat. Als hij aangeeft dat hij behoefte heeft aan tijd voor zichzelf, wordt er ook altijd ruimte gemaakt voor zelfspeeltijd. De gezamenlijke spelletjes worden op een positieve manier gebracht, waardoor N altijd met plezier meedoet. We merken echt een verbetering in N's contact met anderen. Met name naar vreemde kinderen is hij zich nu bewust van zijn eigen gedrag en probeert samen te spelen. Dit moet hij heel bewust doen, omdat dat niet vanzelf gaat. De middagen bij Knetter hebben hem hier veel handvatten toe gegeven.’
- ‘Ik ben blij dat er zoiets bestaat als Knetter gespecialiseerde BSO. Ik ben blij met de kleine groepen en de mogelijkheid van een sportgroep op de maandag. Knetter zit in de school waar mijn zoon zit. Er werken leuke begeleiders. De uitjes voor de kinderen tijdens de vakantieopvang en de activiteiten met het warme weer vond ik ook top! De meeste begeleiders op een enkeling na, komen spontaan bij het ophalen naar je toe om te vertellen hoe het is gegaan en leggen meestal de focus op wat er zo al goed is gegaan bij mijn zoon, dat vind ik wel fijn. Ze observeren ook goed bij mijn zoon hoe hij zich gedraagt in de groep en waar de verbeterpunten liggen, daar letten ze ook op en zij begeleiden hem hierbij. Ik vind het goed dat ze kringgesprekken doen, zodat mijn zoon leert om in een groep zich te uiten en ook te luisteren naar wat de anderen te zeggen hebben. Ook vind ik het fijn dat je snel een reactie krijgt wanneer je een mail stuurt aan info@knetter.nl. Meestal wordt er ook meegedacht wanneer je een probleem hebt met de planning of iets dergelijks. Dat vind ik ook wel prettig.’

Bij de kwalitatieve respons signaleert men als verbeterpunt / punt van kritiek:

- ‘Echt geen verbeterpunten!’
- ‘N heeft 1 op 1 in de klas, 6 uur per week. Daar hoor ik niet zo veel van terug. Van de ene begeleider krijg ik regelmatig een mailtje over waar ze mee bezig zijn en dat is prettig maar van de andere begeleider hoor ik dat niet.’
- ‘We zouden het echt niet weten....’
- ‘Helemaal niets’
- ‘Heel soms zijn de uitjes in de vakantiedagen iets teveel voor N. Bijvoorbeeld een binnenspeeltuin is erg druk en dat trekt N niet goed. Gelukkig wordt hier vaak rekening mee gehouden door alleen de middag te gaan en in de ochtend op de Knetterlocatie te blijven (iets wat N net zo leuk vindt). N zou een uitje naar een bos of kinderboerderij o.i.d. net zo leuk vinden als een (betaalde) speeltuin.’
- ‘Ik vind het jammer dat mijn zoon maximaal 2 keer per week naar Knetter kan en niet bijvoorbeeld 3 keer. [.../...] vanwege mijn werk gaat mijn zoon ook naar een andere BSO, liefst houd ik het alleen bij Knetter, want het kost mijn zoon nu extra energie en bij Knetter leert hij ook veel. De ophaaltijden mogen van mij wat ruimer, bijvoorbeeld 17.30 zou al beter zijn. Nu moet ik me erg haasten om mijn zoon op te halen voor 17.00. Bij het ophalen merk je dat de begeleiders zo snel mogelijk willen afsluiten, dat mag van mij wat minder gehaast. [.../...] Tijdens de schoolvakanties zou ik het erg op prijs stellen als de opvang om 9.00 uur start. Ik vind 10.00 uur geen prettige tijd ook vanwege mijn werk.’

Hoofdstuk 4. Bespreking en conclusies

Het organisatieonderdeel Franchise is heterogeen wat betreft functies (Wonen, Werk, Dagbesteding, BSO) maar ook wat betreft cliëntindicaties (WLZ, Jeugdzorg en Overig).

Wonen

De uitkomsten van de indicatoren liggen bij alle locaties boven het schaal gemiddelde van 2. Het gemiddelde kwaliteitsoordeel over alle indicatoren en locaties Wonen is 2,8/3 (WLZ en Overig) respectievelijk 8,4/10 (Jeugdzorg). Dit zijn relatief hoge scores. De uitkomsten liggen iets hoger dan bij Wonen in het organisatieonderdeel Zorg.

Deze gemiddelde cliëntwaardering is bij Franchise op hetzelfde niveau als de algemene waardering die in het onderzoek van 2018 bij Wonen werd gevonden.¹

De kwalitatieve respons toont veel waardering voor de betrokkenheid en inzet van de begeleiders. Ook is er waardering voor hun competenties wat betreft luisteren en effectief helpen met problemen of vragen van cliënten. Bewoners geven vaker aan zich prettig en op hun gemak te voelen. De activiteiten zoals in huis spelletjes doen worden gewaardeerd.

Er is geen dominant domein in de verbeteropmerkingen zichtbaar. Deze opmerkingen zijn verspreid over de kwaliteitsdomeinen en persoonlijk gekleurd. Met deze opmerkingen kan bij de evaluatie van de persoonlijke ondersteuningsplannen (Mijn Plan) rekening worden gehouden.

Het kwaliteitsoordeel van cliënten en in voorkomend geval van cliëntvertegenwoordigers over Franchise Wonen is duidelijk positief.

Werk / Dagbesteding

Bij de functies Werk en Dagbesteding was de respons laag. Te laag om per locatie tot een waardering te komen met uitzondering van Boerderijcafé De Hooijmaat.

De indicatoren 'begeleiders komen afspraken na' en 'zich fijn voelen bij de andere cliënten' komen wat lager uit de bus. Deze uitkomsten zijn niet representatief voor de hele functie. Uit onderzoek elders – maar ook bij andere Driestroom onderdelen in het onderzoek 2019 – blijkt dat het leven en werken in groep een bron van spanning en/of ergernis kan zijn. Vooral kunnen cliënten zich storen aan ruzie, gedrag of luidruchtigheid van andere cliënten.

De cliënten van Boerderijcafé De Hooijmaat zijn gemiddeld zeer tevreden over de begeleiding die ze bij Driestroom in de afgelopen 6 maanden ontvingen.

BSO

De uitkomsten van Knetter Franchise (BSO) werden wat uitgebreider behandeld omdat deze een goede inhoudelijke feedback geven over de hoge tevredenheid. Hieruit blijkt dat ouders van jonge kinderen met een beperking de ondersteuning zeer op prijs stellen maar er ook grote behoefte aan hebben.

¹

Zie: Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Cliënten, Cliëntvertegenwoordigers en Begeleiders Driestroom – 2018. (overzicht van gemiddelde rapportcijfers). W. Buntinx 01.04.2019.

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: Relationale 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.