

# **Clïentervaringsonderzoek De Berkelhof 2019**

**eindrapport**

**Den Haag, juli 2019**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>4</b>
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Opbouw van het rapport	4
<b>2.</b>	<b>METHODE</b>	<b>5</b>
2.1.	Inleiding	5
2.2.	Vragenlijst en dataverzameling	5
2.3.	Analyse en wijze van rapporteren	5
<b>3.</b>	<b>BEGELEIDING</b>	<b>7</b>
3.1.	Antwoordverdeling begeleiding	7
3.2.	Verbeterpunten en positieve punten begeleiding	8
3.3.	Vergelijking met 2017	9
3.4.	Rapportcijfer begeleiding	10
<b>4.</b>	<b>WONEN</b>	<b>11</b>
4.1.	Antwoordverdeling het huis	11
4.2.	Antwoordverdeling eten	11
4.3.	Antwoordverdeling hulp in huis	12
4.4.	Antwoordverdeling beslissen	13
4.5.	Verbeterpunten wonen	14
4.6.	Vergelijking met 2017	15
4.7.	Rapportcijfer wonen	16
<b>5.</b>	<b>DAGBESTEDING EN WERK</b>	<b>17</b>
5.1.	Antwoordverdeling dagbesteding	17
5.2.	Antwoordverdeling begeleiding	18
5.3.	Verbeterpunten dagbesteding (open vraag)	18
5.4.	Vergelijking met 2017	19
5.5.	Rapportcijfer dagbesteding	19
<b>6.</b>	<b>VRIJE TIJD</b>	<b>21</b>
6.1.	Antwoordverdeling vrije tijd	21
6.2.	Verbeterpunten en positieve punten vrije tijd	22
6.3.	Vergelijking met 2017	22
6.4.	Rapportcijfer vrije tijd	23
<b>7.</b>	<b>ZORGPLAN</b>	<b>24</b>
7.1.	Antwoordverdeling zorgplan	24
7.2.	Verbeterpunten en positieve punten zorgplan	25
7.3.	Vergelijking met 2017	25
<b>8.</b>	<b>INSPRAAK EN KLACHTEN</b>	<b>27</b>
8.1.	Inspraak (cliëntenraad)	27

8.2.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	27
8.3.	Verbeterpunten inspraak en klachten (open vraag)	28
8.4.	Vergelijking met 2017	28
<b>9.</b>	<b>TOT SLOT</b>	<b>29</b>
9.1.	Rapportcijfer De Berkelhof	29
9.2.	Open vraag tot slot	29
<b>10.</b>	<b>BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN</b>	<b>30</b>
10.1.	Inleiding	30
10.2.	Positieve aspecten	30
10.3.	Mogelijke verbeterpunten	31
10.4.	Vergelijking met 2017	32
10.5.	Algemeen oordeel	32

## **1. INLEIDING**

### **1.1. Aanleiding**

De Berkelhof gebruikt diverse instrumenten en methoden om de kwaliteit van zorg te bewaken en de tevredenheid van de cliënten te monitoren. Een aantal van deze activiteiten is vooral intern gericht (bijvoorbeeld gesprekken met cliënten over hun ervaringen en wensen), maar De Berkelhof heeft ook te maken met externe verplichtingen met betrekking tot kwaliteit van zorg. Om die reden is behoefte aan inzicht in wat de cliënten vinden van de geboden zorg en ondersteuning door De Berkelhof. Om een onafhankelijk beeld te krijgen van de cliëntervaringen is door Ipsos Facto beleidsonderzoek een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Ipsos Facto heeft ook het cliëntervaringsonderzoek in 2017 uitgevoerd voor De Berkelhof.

Uitgangspunt bij het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord', die ook bij andere onderzoeken van Ipsos Facto naar cliënttevredenheid (of cliëntervaringen) in de gehandicaptensector wordt gebruikt. Deze vragenlijst is positief beoordeeld door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en opgenomen in de waaier van cliëntervaringsinstrumenten (bouwsteen 2). Dit zijn instrumenten die voldoen aan het kwaliteitskader van de VGN, en aan de (kwaliteits)eisen die sinds 2014 gesteld worden aan cliëntervaringsonderzoek in de VG-sector.

### **1.2. Opbouw van het rapport**

In het volgende hoofdstuk wordt kort ingegaan op de wijze waarop het onderzoek is opgezet en uitgevoerd. Het hoofdstuk bevat tevens een weergave van de respons. De daarop volgende hoofdstukken hebben betrekking op de resultaten, waarbij de indeling van de vragenlijst wordt gevolgd. Dat betekent dat elke module in de vragenlijst het onderwerp is van een hoofdstuk. Achtereenvolgens zijn dat: begeleiding, wonen, dagbesteding, vrije tijd, zorgplan, inspraak en klachten en tot slot.

## **2. METHODE**

### **2.1. Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt kort beschreven op welke wijze het cliëntervaringsonderzoek bij De Berkelhof is opgezet en uitgevoerd: de gebruikte vragenlijst, de wijze van afname en de respons. Ook wordt kort ingegaan op de wijze waarop de antwoorden zijn geanalyseerd en de opbouw van de resultatenhoofdstukken.

### **2.2. Vragenlijst en dataverzameling**

Het uitgangspunt voor het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord'. Deze is bedoeld voor de inventarisatie van cliëntervaringen in de gehandicaptenzorg. Voor toepassing bij cliënten van De Berkelhof is de meest recente basisversie van de vragenlijst gebruikt. In overleg zijn een paar kleine aanpassingen gedaan. De lijst is hier en daar wat ingekort en er zijn enkele vragen toegevoegd die aansluiten bij de eigen situatie/populatie. Een voorbeeld daarvan is de vraag of cliënten genoeg rust en ontspanning kunnen vinden bij De Berkelhof (thema vrije tijd). De vragenlijst is afgenomen door een interviewer (stagiaire van De Berkelhof). Deze medewerker heeft vooraf een mondelinge en schriftelijke interviewinstructie ontvangen van Ipsos Facto. Een klein deel van de cliënten is niet in staat om mee te werken aan een interview, voor hen heeft een cliëntvertegenwoordiger de lijst ingevuld.

In totaal zijn negen cliënten van De Berkelhof geïnterviewd en hebben zes verwanten de lijst ingevuld namens de cliënt. De totale onderzoekspopulatie bedraagt daarmee 15 en is daarmee wat groter dan in 2017 (destijds zijn 12 cliënten geïnterviewd, waarvan drie interviews niet goed bruikbaar werden gevonden door de interviewer).

### **2.3. Analyse en wijze van rapporteren**

Het bestand met daarin alle ingevoerde gegevens is geanalyseerd met het statistische programma SPSS. In de analyses zijn eerst van alle individuele vragen de verdeling van de antwoorden uitgedraaid. Daarbij is onderzocht welk deel van de cliënten 'tevreden' is, en waar eventuele verbeterpunten zitten (op basis van aandeel antwoorden 'niet altijd' en 'vaak niet'). Vervolgens zijn de antwoorden bij de open vragen geanalyseerd om inzicht te krijgen in de verbeterpunten die de cliënten zelf naar voren brengen.

De verbeterpunten op individueel niveau worden los van deze rapportage teruggekoppeld aan De Berkelhof (individuele dossiers van alle cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek).

De resultatenhoofdstukken in deze rapportage zijn volgens een vast patroon opgebouwd:

- Tabel met de antwoordverdeling (in percentages) voor alle gesloten vragen.
- Beschrijving van de opvallende resultaten (puntsgewijs).
- Een overzicht van de antwoordverdeling in de vorm van een staafdiagram.
- Verbeterpunten en positieve punten (kwalitatieve antwoorden van de cliënten)
- Vergelijking met de uitkomsten van 2017
- Rapportcijfer/algemeen oordeel over tevredenheid.





Bij de vergelijking met de uitkomsten 2017 hebben we de antwoorden (indien nodig) gecorrigeerd voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. De antwoordverdeling (in percentages) is opnieuw berekend na het verwijderen van deze antwoorden. De reden daarvoor is dat deze beide antwoorden iets zeggen over de 'kennis' van de respondenten, of het begrip van de vraag, maar niet over het 'oordeel' dat zij hebben. Vergelijking vindt plaats op basis van de drie antwoorden: 'bijna altijd' (positief), 'niet altijd' (kan beter) en 'vaak niet' (negatief).

### 3. BEGELEIDING

#### 3.1. Antwoordverdeling begeleiding

In tabel 3.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de (persoonlijke) begeleiding bij De Berkelhof. De antwoordverdeling is in percentages. Bij de interpretatie is het raadzaam om rekening te houden met het relatief kleine aantal respondenten. Als gevolg daarvan bepaalt een enkele respondent ongeveer 7% van de antwoordverdeling.

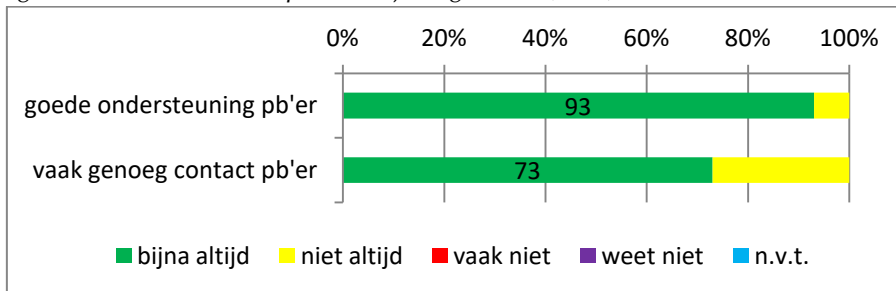
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n = 15, in absolute aantallen)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	93	7	-	-	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	73	27	-	-	-
3. De begeleiders goed met je omgaan?	73	27	-	-	-
4. De begeleiders goed naar je luisteren?	73	27	-	-	-
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	67	27	-	7	-
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	73	27	-	-	-
7. De begeleiders je genoeg helpen bij het maken van je eigen keuzes?	80	13	-	7	-
8. De begeleiders je genoeg dingen zelf laten doen?	80	20	-	-	-
9. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	33	33	-	13	20

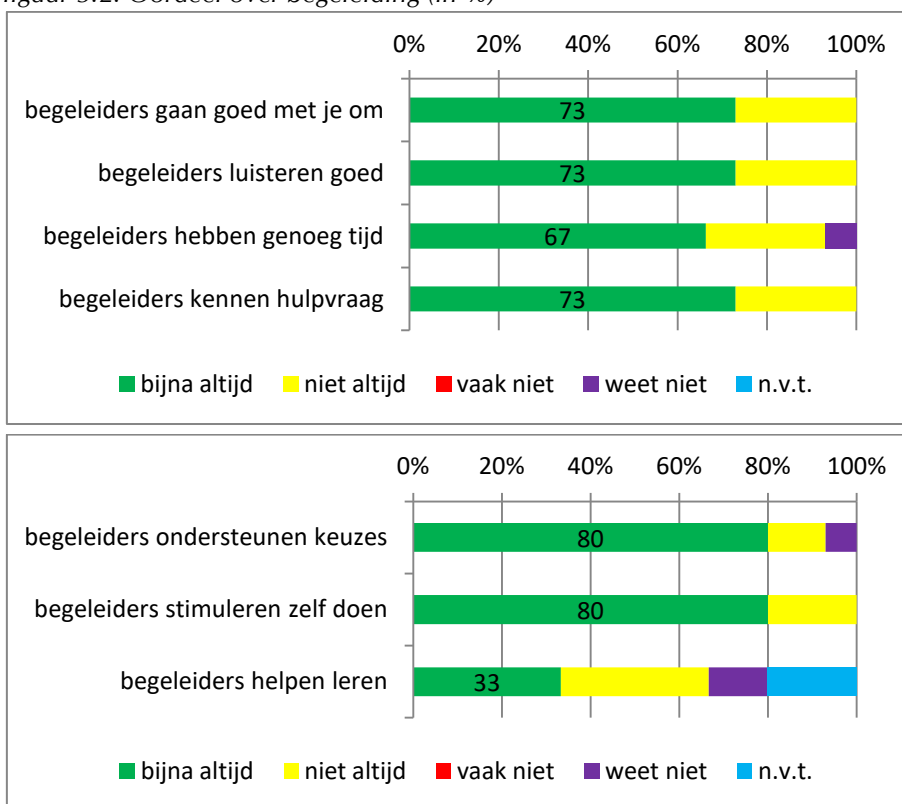
- De cliënten oordelen het vaakst positief over de ondersteuning door de pb'er; op één na oordelen alle respondenten hierover positief.
- Er zijn bij dit onderwerp geen negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven.
- Bij diverse vragen ziet ruim een kwart van de cliënten ruimte voor verbetering (antwoord 'niet altijd'). Relatief het vaakst is dit antwoord gegeven bij de vraag of begeleiders helpen bij het leren van nieuwe dingen (33%).

Deze resultaten zijn ook in de vorm van een grafiek weergegeven.

figuur 3.1. Oordeel over persoonlijk begeleider (in %)



figuur 3.2. Oordeel over begeleiding (in %)



### 3.2. Verbeterpunten en positieve punten begeleiding

Aan cliënten is gevraagd aan te geven wat anders of beter zou kunnen als het gaat om de ondersteuning door de begeleiders. Acht cliënten hebben hierop een antwoord gegeven. In de antwoorden wordt onder andere gewezen op aandacht en tijd van de begeleiders. Hieronder worden de opmerkingen weergegeven:

- *Doordeweeks soms iets te weinig tijd om samen iets te doen.*
- *Goede communicatie/overdracht als ik een 'moeilijke/lastige' fase ben.*
- *Graag meer tijd met de begeleiding, 30 minuten i.p.v. 15. Bijv. met mooi weer samen gaan wandelen.*
- *Meer aandacht.*
- *Meer luisteren naar de mensen in de appartementen.*



- *Misschien iets meer hulp bij aankleden, dan ga ik ook sneller.*
- *Terugkoppelen evaluatie.*
- *Vaker uitstapjes.*

Bij de positieve aspecten van de begeleiding wordt onder andere gewezen op de pb'er en de betrokkenheid van de begeleiding:

- *Betrokkenheid, passie bij begeleiding, aandacht voor mij.*
- *Betrokkenheid, persoonlijk contact, bereikbaarheid.*
- *De begeleiding is prima en hoeft niet anders*
- *De leiding maakt altijd tijd voor mij en blijft erg rustig als ik een boze bui heb.*
- *Erg blij met pb'ers.*
- *Fijn dat ik genoeg vrijheid en rust krijg van de begeleiding. Kan zelf beslissen wanneer ik behoefte heb aan een gesprek met de leiding.*
- *Fijn dat ik goed op kan schieten met begeleiding en hulp krijg met dingen die ik wil leren.*
- *Fijn dat sommige begeleiding veel vertrouwen heeft en goed kunnen helpen.*
- *Heel tevreden met pb'er.*
- *Hoe de begeleiding omgaat met cliënten van verschillend niveau.*
- *Inkoop kleding, meegaan met boodschappen.*
- *Leuk om grapjes uit te halen en te lachen met de begeleiding.*
- *Persoonlijk begeleider en schaduwbegeleider graag behouden omdat dat goed werkt.*

### **3.3. Vergelijking met 2017**

Tabel 3.2 geeft de antwoordverdeling van de positieve antwoorden in 2019 en in 2017. Verschillen van ten minste 20 procentpunt tussen de twee onderzoeken zijn gearceerd.

Zoals ook in de inleiding vermeld vergelijken we de antwoordverdeling na correctie op de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. De reden daarvoor is dat deze beide antwoorden iets zeggen over de 'kennis' van de respondenten, of het begrip van de vraag, maar niet over het 'oordeel' dat zij hebben. De antwoordverdeling in onderstaande tabel kan door de correctie soms wat afwijken van de resultaten in tabel 3.1. Dat effect is het duidelijkst bij vraag 9 (helpen bij leren van nieuwe dingen), omdat hierbij relatief vaak 'weet niet' en 'n.v.t.' is geantwoord.

Tabel 3.2. Oordeel over begeleiding, vergelijking met 2017 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	😊 2019	😊 2017
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	93	67
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	73	56
3. De begeleiders goed met je omgaan?	73	63
4. De begeleiders goed naar je luisteren?	73	88
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	71	14
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	73	17
7. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	86	100
8. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	80	71
9. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	50	n.v.t.

Deze vergelijking laat zien dat de resultaten nogal verschillen ten opzichte van het voorgaand onderzoek. Over het algemeen is het percentage positieve antwoorden flink hoger dan in 2017. Alleen bij de vraag over luisteren en ondersteuning bij het maken van keuzes zien we een omgekeerd beeld. Belangrijk om te benadrukken is dat de resultaten in 2017 gebaseerd zijn op de antwoorden van slechts negen respondenten (die ook niet op elke vraag antwoord hebben gegeven). Het antwoord van een enkele cliënt heeft daardoor al een groot effect (> 10%) op de gehele antwoordverdeling.

### 3.4. Rapportcijfer begeleiding

Aan de cliënten is ook gevraagd om hun oordeel over de begeleiding uit te drukken in een rapportcijfer. Dit oordeel is gematigd positief te noemen: gemiddeld geven de cliënten van De Berkelhof een 7,4 aan de begeleider. Ook hier zien we een positief verschil met het voorgaande onderzoek in 2017: toen was het gemiddelde een 6,6.

De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 3.3. Verdeling rapportcijfers over begeleiders (n = 15)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	1	7%
6	1	7%
7	5	33%
8	7	46%
9	1	7%
10	-	-

Zoals uit de tabel blijkt is er één onvoldoende (een 5) gegeven aan de begeleiding. Het vaakst gegeven cijfer is een 8.

## 4. WONEN

### 4.1. Antwoordverdeling het huis

Het thema wonen in de vragenlijst is in drie blokken verdeeld: het huis, hulp in huis en beslissen/huisregels. In onderstaande tabel (en in de figuur daaronder) is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de eigen kamer of appartement.

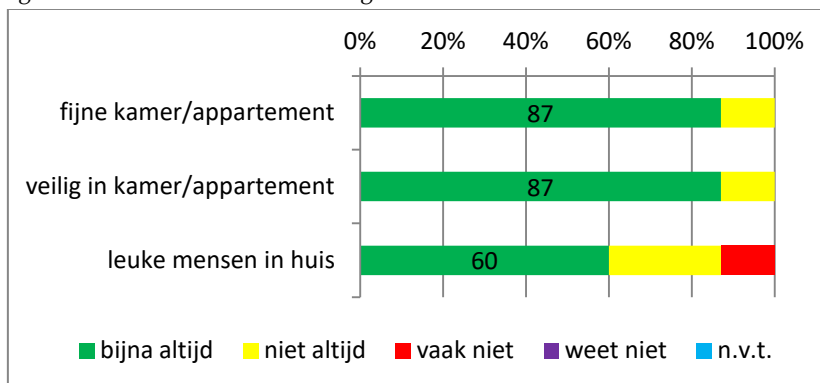
Tabel 4.1. Oordeel cliënten over de eigen woning (n = 15, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijne kamer/appartement hebt?	87	13	-	-	-
2. Je veilig bent in je kamer/appartement?	87	13	-	-	-
3. Je met leuke mensen in huis woont?	60	27	13	-	-

- Cliënten oordelen meestal positief over de eigen kamer/het appartement en de veiligheid in huis, op twee na zijn alle cliënten daarover positief.
- Bij de vraag over de medebewoners zijn de meningen meer verdeeld, in totaal is 40% van de respondent niet (altijd) positief over de medebewoners.

In onderstaande figuur is deze antwoordverdeling ook grafisch weergegeven.

figuur 4.1. Oordeel over woning



### 4.2. Antwoordverdeling eten

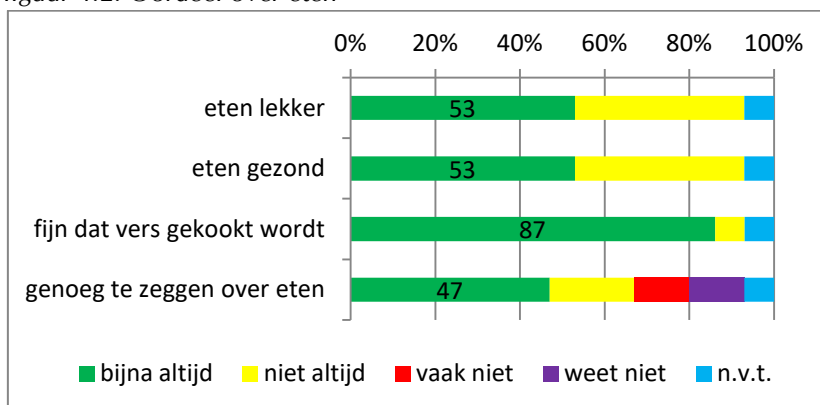
We hebben vier vragen gesteld over het eten. De antwoordverdeling volgt hieronder in tabel en grafiek.

Tabel 4.2. Oordeel cliënten over eten (n = 15, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Het eten lekker is?	53	40	-	-	7
2. Het eten gezond is?	53	40	-	-	7
3. Fijn dat er in huis gekookt wordt?	87	7	-	-	7
4. Je genoeg te zeggen hebt over het eten (zelf je wensen kunt uiten voor menu en boodschappen)?	47	20	13	13	7

- Ruim de helft van de respondenten oordeelt positief over het eten. Bijna 90% vindt het fijn dat er vers gekookt wordt.
- Er zijn nauwelijks negatieve antwoorden ('vaak niet') antwoorden gegeven. Alleen bij de laatste vraag kiezen twee respondenten dit antwoord.
- Bij de vragen over het eten (lekker en gezond zijn) is relatief vaak aangegeven dat het 'beter kan'.

figuur 4.2. Oordeel over eten



#### 4.3. Antwoordverdeling hulp in huis

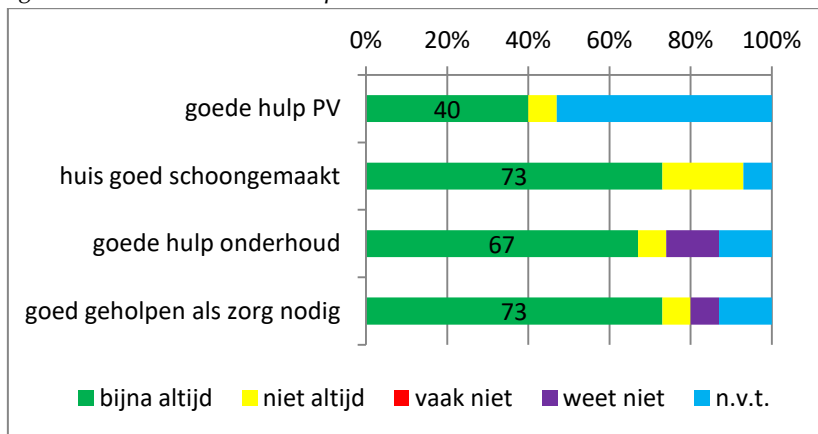
Bij dit thema zijn vier vragen gesteld over ondersteuning bij persoonlijke verzorging, schoonmaak, onderhoud en zorg.

Tabel 4.3. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 15)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
4. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	40	7	-	-	53
5. Je huis goed schoongemaakt wordt?	73	20	-	-	7
6. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	67	7	-	13	13
7. Je goed geholpen wordt als je medische zorg nodig hebt?	73	7	-	7	13

- Na correctie voor 'n.v.t.' zijn de cliënten meestal positief over de diverse aspecten van hulp en zorg.
- Het meest kritisch zijn de cliënten over het schoonmaken. Ongeveer driekwart oordeelt hierover positief, ruim een vijfde (na correctie 'n.v.t.') vindt dat het beter kan.

figuur 4.3. Oordeel over hulp



#### 4.4. Antwoordverdeling beslissen

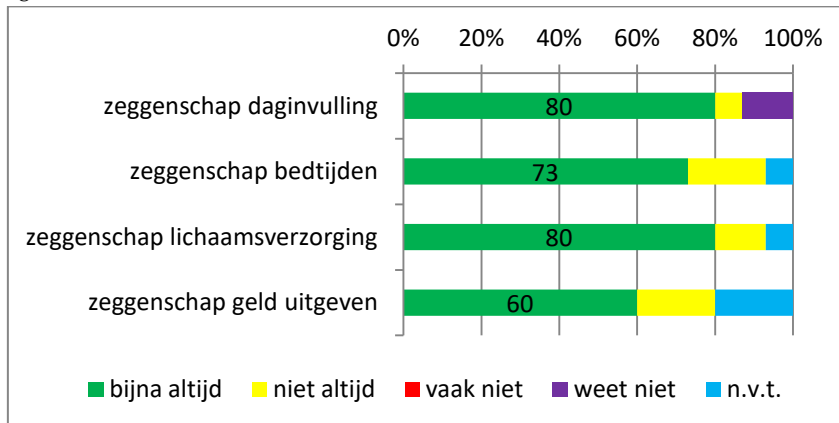
Tot slot van het thema wonen zijn vier vragen gesteld over genoeg te zeggen hebben over de invulling van het dagelijks leven.

Tabel 4.4. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 15)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
8. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?	80	7	-	13	-
9. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	73	20	-	-	7
10. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	80	13	-	-	7
11. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	60	20	-	-	20

- De cliënten zijn het vaakst over zeggenschap over het invullen van de dag (meer dan 90% positief na correctie voor 'weet niet').
- Er zijn geen negatieve antwoorden gekozen, wel ziet een vijfde tot een kwart (na correctie) ruimte voor verbetering als het gaat om zeggenschap over bedtijden en geld uitgeven.

figuur 4.4. Oordeel over beslissen



#### 4.5. Verbeterpunten wonen

Tien cliënten hebben een antwoord gegeven op de (open) vraag naar verbeterpunten m.b.t. het wonen bij De Berkelhof. De genoemde verbeterpunten zijn behoorlijk divers en worden hieronder opgesomd:

- *Eigen toilet dicht bij de kamer.*
- *Eigen toiletruimte.*
- *Eten kan af en toen wel lekkerder, is kritisch puntje (zelf kok).*
- *Graag meer leuke dingen in de avond doen.*
- *Ik ben graag meer buiten met rust en ruimte om me heen. Fietsen en spelletjes doe ik graag met anderen.*
- *Jammer dat medebewoners veel vloeken in de keuken.*
- *Meer ruimte voor bijv. fiets.*
- *Niet altijd fijn om met (naam) te wonen. - Tent gaat altijd kapot.*
- *Soms erg warm op de kamer.*
- *Wat zorgvuldiger inkopen voor maaltijden, zodat het eten ook lekker gemaakt kan worden. Kritischer naar de wensen van bewoners luisteren m.b.t. eten, zodat er geen onsmakelijke combinaties worden gemaakt (zoals vis met rodekool).*

Bij de positieve aspecten van het wonen is een aantal keer gewezen op de eigen kamer of appartement en het hebben van vrijheid/zelfstandigheid:

- *Appartement (inrichting, woonmogelijkheden) - Gezamenlijk eten. - Het vinden van rustige plekjes buiten in de zomer. - Uitstapjes naar prinsentoeren.*
- *Eigen ding kunnen doen en zelf verantwoordelijkheid hebben.*
- *Eigen kamer heel prettig en de vrijheid die ik vaak heb.*
- *Eigen kamer is heel fijn, trots dat ik zelf mag douchen.*
- *Fijna kamer, kan zich indien nodig terugtrekken op de kamer.*
- *Genoeg vrijheid om veel zelf te bepalen. Wel prettig dat begeleiding helpt met kamer schoonmaken.*

- *Groot appartement. Genoeg ruimte buiten. Blij met hond en konijnen.*
- *Leuk dat ik vaak leuke dingen mag doen en dat we vaak op stap gaan.*
- *Mooi appartement, ik ben daar graag. Samen op mijn kamer eten met iemand van de leiding geeft mij rust, en hoef ik niet op anderen te letten.*
- *Overzichtelijk, fijne begeleiding. Mooie kamer,*
- *Sfeer, gezelligheid, ongedwongen.*
- *Tevreden over het wonen.*
- *Veel zelfstandigheid en eigen keuzes maken.*
- *Voor mij is alles goed.*

#### 4.6. Vergelijking met 2017

Onderstaande tabel laat de positieve antwoorden (na correctie) in beide onderzoeken zien.

Tabel 4.5. Oordeel over wonen, vergelijking met 2017 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 2019	 2017
1. Je een fijne kamer/appartement hebt?	87	89
2. Je veilig bent in je kamer/appartement?	87	78
3. Je met leuke mensen in huis woont?	60	63
4. Het eten lekker is?	57	75
5. Het eten gezond is?	57	75
6. Fijn dat er in huis gekookt wordt?	93	n.v.t.
7. Je genoeg te zeggen hebt over het eten (zelf je wensen kunt uiten voor menu en boodschappen)?	58	75
8. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	86	100
9. Je huis goed schoongemaakt wordt?	79	100
10. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	91	100
11. Je goed geholpen wordt als je medische zorg nodig hebt?	92	100
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	92	86
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en op staat?	79	88
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	86	100
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	75	71

Het oordeel over de kamer/appartement is in grote lijnen gelijk aan dat in het voorgaande onderzoek. Het oordeel over eten en hulp in huis lijkt in 2017 wat minder vaak positief, maar deze vragen zijn in 2017 slechts door vijf tot zeven mensen beantwoord (na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'), zodat hier geen 'harde' uitspraak over gedaan kan worden.

#### 4.7. Rapportcijfer wonen

Gemiddeld geven de cliënten van De Berkelhof een 7,7 aan het wonen (in 2017 was beslist nog een zelfstandig thema in de enquête. Destijds gaven cliënten een 6,1 aan het wonen en een 7,3 aan beslissen).

Tabel 4.6. Verdeling rapportcijfers over wonen (n = 14)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	-	-
5	-	-
6	2	14%
7	2	14%
8	8	57%
9	2	14%
10	-	-

Er zijn geen onvoldoendes gegeven. Het vaakst gegeven cijfer is een 8, gegeven door ruim de helft van de respondenten.



## 5. DAGBESTEDING EN WERK

### 5.1. Antwoordverdeling dagbesteding

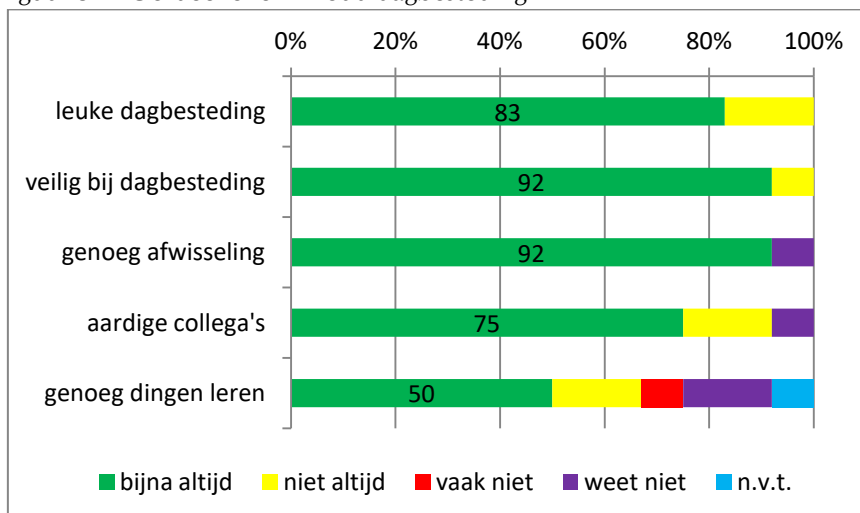
In tabel 5.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de dagbesteding bij De Berkelhof. Deze vragen zijn beantwoord door 12 respondenten; twee cliënten hebben ergens anders dagbesteding en een derde heeft momenteel geen dagbesteding of werk.

Tabel 5.1. Oordeel cliënten over de dagbesteding (n = 12, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je dagbesteding leuk is?	83	17	-	-	-
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	92	8	-	-	-
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	92	-	-	8	-
4. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	75	17	-	8	-
5. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	50	17	8	17	8

- De cliënten oordelen het vaakst positief over de veiligheid op de dagbesteding en de afwisseling. Na correctie voor 'weet niet' is iedereen positief over de afwisseling.
- Het negatieve ('vaak niet') antwoord is slechts een keer gekozen, bij de vraag over nieuwe dingen leren.
- Bij vragen over inhoud, collega's en nieuwe dingen leren hebben telkens twee cliënten 'niet altijd' geantwoord.

figuur 5.1. Oordeel over inhoud dagbesteding



### 5.2. Antwoordverdeling begeleiding

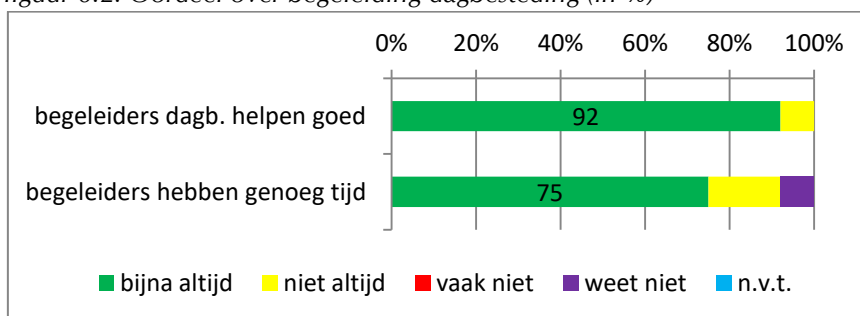
Hieronder is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over begeleiding bij de dagbesteding.

Tabel 5.2. Oordeel cliënten over begeleiding bij de dagbesteding (n = 12, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
6. De begeleiders bij je dagbesteding je goed helpen?	92	8	-	-	-
7. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	75	17	-	8	-

- Op een na oordelen alle cliënten positief over de hulp van begeleiders
- Twee cliënten zijn niet altijd tevreden over de beschikbare tijd van begeleiders.

figuur 6.2. Oordeel over begeleiding dagbesteding (in %)



### 5.3. Verbeterpunten dagbesteding (open vraag)

Vijf cliënten hebben antwoord gegeven op de vraag naar verbeterpunten. De antwoorden hebben met name te maken met individuele wensen of ambities:

- *Als er iets is geef ik dat zelf aan, verder geen verbeterpunten.*
- *Berkelhof: minder lawaai, soms erg druk.*
- *Hij heeft de laatste tijd minder interesse (leeftijd, vaak moe).*
- *Iets meer uitdaging, want ik kan al veel dingen.*
- *Wil graag certificaat halen voor bosmaaien en grasmaaien.*

De volgende positieve punten zijn benoemd:



- *Buiten werken is heel leuk.*
- *De geboden begeleiding.*
- *Eigen tijd indelen en die bezigheden doen die het meest urgent zijn. - Donderdagochtend winkel graag behouden. - Lezen en studeren in de taartkeuken graag behouden.*

- Erg tevreden over alle mensen die ik elke dag zie.
- Heel fijn op dagbesteding, helder en duidelijk.
- Positief als ik weet hoe mijn dag eruit ziet.
- Vaste routine is heel prettig. heb alles hier. Wandelen met de ezel is erg leuk.
- Vaste zitplek, weten waar alles ligt, vaste routine.
- Veel verschillende dingen doen.

#### 5.4. Vergelijking met 2017

In onderstaande tabel wordt het oordeel over dagbesteding (positieve antwoorden, na correctie) vergeleken met de uitkomsten in 2017.

Tabel 5.3. Oordeel over dagbesteding, vergelijking met 2017 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 2019	 2017
1. Je dagbesteding leuk is?	83	50
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	92	71
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	100	50
4. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	82	75
5. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	67	60
6. De begeleiders bij je dagbesteding je goed helpen?	92	80
7. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	82	50

Het oordeel over de inhoud van de dagbesteding, veiligheid en afwisseling lijkt in 2019 positiever dan in 2017. Dat geldt ook voor het oordeel over beschikbare tijd van begeleiders. Zoals eerder aangegeven dient de vergelijking met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd vanwege het kleine aantal respondenten in 2017 (tussen vijf en acht bij deze vragen).

#### 5.5. Rapportcijfer dagbesteding

Gemiddeld geven de cliënten een 7,9 aan de dagbesteding bij De Berkelhof. Ook hier zien we een positief verschil met 2017, toen was het gemiddelde een 6,3. Dit jaar zijn ook geen onvoldoendes gegeven, terwijl in 2017 drie onvoldoendes werden gegeven. Tabel 5.4. toont de volledige antwoordverdeling (cijfers in 2019).

Tabel 5.4. Verdeling rapportcijfers dagbesteding (n = 11)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	-	-
6	1	9%
7	1	9%
8	7	64%
9	2	18%
10	-	-

## 6. VRIJE TIJD

### 6.1. Antwoordverdeling vrije tijd

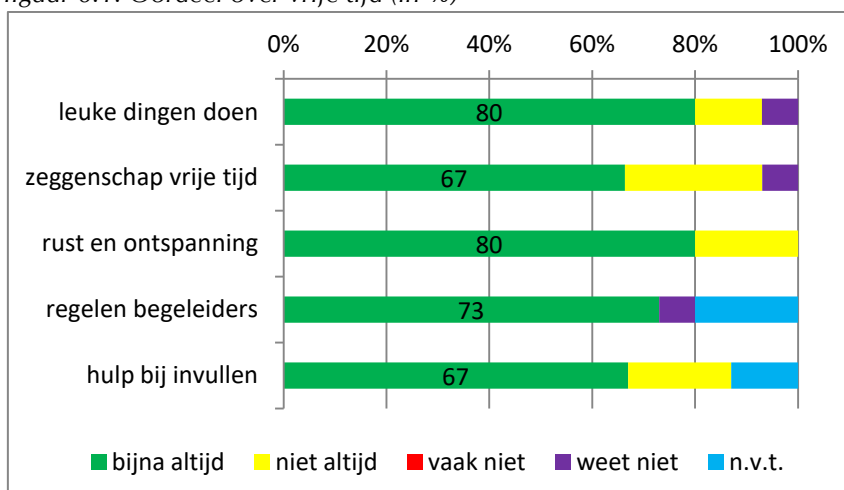
In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten over hun vrijetijdsbesteding. We hebben gevraagd naar de activiteiten die ze kunnen doen, de zeggenschap daarover en de ondersteuning van begeleiders en het netwerk bij het organiseren van de vrije tijd.

Tabel 6.1. Oordeel cliënten over hun vrije tijd en hulp begeleiders (n = 15)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	80	13	-	7	-
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	67	27	-	7	-
3. Je genoeg rust en ontspanning kunt vinden bij De Berkelhof?	80	20	-	-	-
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijv. hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	73	-	-	7	20
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	67	20	-	-	13

- Vier op de vijf cliënten oordelen positief over de activiteiten die ze kunnen doen in hun vrije tijd. Het meest positief wordt de ondersteuning van begeleiders beoordeeld; bij deze vraag zijn geen kritische antwoorden gekozen.
- Bij dit onderwerp zijn geen negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven. Wel kiest gemiddeld genomen een vijfde van de respondenten voor het antwoord 'niet altijd'. Het vaakst is dit antwoord gekozen bij de vraag over zeggenschap over vrije tijd.

figuur 6.1. Oordeel over vrije tijd (in %)



## 6.2. Verbeterpunten en positieve punten vrije tijd

Ook bij het thema vrije tijd is aan cliënten gevraagd om aan te geven wat eventueel anders of beter zou kunnen. Vier cliënten hebben hierop een antwoord gegeven:

- *Graag in contact komen met mensen met honden die willen wandelen met mij.*
- *Meer leuke dingen doen in de avond.*
- *Wil graag meer buiten wat doen.*
- *Ze houdt alleen van vrije tijd als die is ingevuld .*



Daarnaast zijn de volgende positieve punten genoemd:

- *Af en toe leuke dingen doen zoals middagje zwemmen.*
- *Als we leuke dingen doen in het weekend: wandelen, fietsen, winkelen ergens heen.*
- *Erg tevreden over hulp bij het regelen van activiteiten in het weekend.*
- *Gaat goed, kan genoeg zelf bepalen. Met vakanties en dergelijke helpt mijn moeder me.*
- *Heb genoeg te doen. Werk graag met mijn handen in vrije tijd.*
- *Kan zelf alles inplannen, veel tijd hiervoor.*
- *Lees en studeertijd behouden. Een rustige ruimte als de taartkeuken behouden. Prieeltje wonen met mooi weer behouden.*
- *Leuk dat ik het weekend veel leuke dingen doe en mag knutselen.*
- *Tijd voor jezelf hebben met genoeg rust en ontspanning.*
- *Zelf bepalen wat te doen, zelfstandigheid.*

## 6.3. Vergelijking met 2017

Onderstaande tabel toont de vergelijking met de uitkomsten in 2017. Het betreft de positieve antwoorden, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 6.2. Oordeel over vrije tijd, vergelijking antwoorden cliënten met die in 2017 (in %)

Vind je dat:	 2019	 2017
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	86	100
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	71	78
3. Je genoeg rust en ontspanning kunt vinden bij De Berkelhof?	80	n.v.t.
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	100	100
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	77	n.v.t.

We zien geen opvallende verschillen met de vorige keer. Het oordeel over activiteiten lijkt wat minder vaak positief, maar het verschil is klein (in 2019 hebben twee respondenten 'niet altijd' gekozen). Ook in 2017 was iedereen positief over de ondersteuning van begeleiders.

#### 6.4. Rapportcijfer vrije tijd

Het oordeel over vrije tijd is redelijk positief: gemiddeld geven de cliënten een 7,7 (2017: 7,4). Er zijn geen onvoldoendes gegeven. Het vaakst gegeven cijfer is een 7, door ruim de helft van de cliënten. Tabel 6.3 geeft de volledige antwoordverdeling:

Tabel 6.3. Verdeling rapportcijfers over vrije tijd (n = 13)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	-	-
6	-	-
7	7	54%
8	4	31%
9	1	8%
10	1	8%

## 7. ZORGPLAN

### 7.1. Antwoordverdeling zorgplan

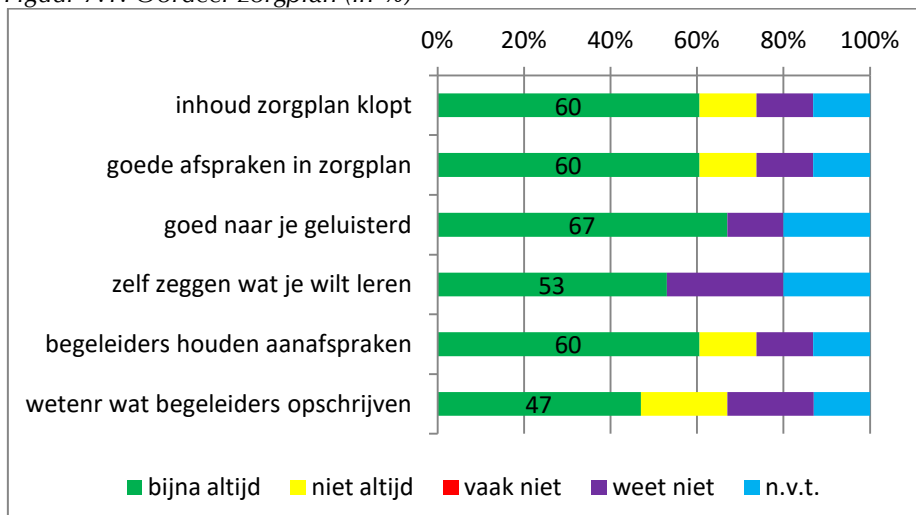
In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van cliënten over het zorgplan. We hebben vragen gesteld over de gemaakte afspraken, de inbreng van de cliënt en het houden aan de afspraken. Bij dit onderdeel van de vragenlijst is niet gevraagd naar een rapportcijfer.

Tabel 7.1. Oordeel cliënten over het zorgplan (n = 15, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Het klopt wat er in het zorgplan staat?	60	13	-	13	13
2. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	60	13	-	13	13
3. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het zorgplan?	67	-	-	13	20
4. Je zelf mag zeggen wat je wilt leren?	53	-	-	27	20
5. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	60	13	-	13	13
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	47	20	-	20	13

- We zien dat de cliënten relatief het vaakst positief oordelen over het luisteren naar de cliënt en het zelf kunnen zeggen wat te leren. Na correctie voor ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’ blijkt dat alle cliënten hierover positief oordelen.
- Er zijn negatieve antwoorden gegeven bij dit onderwerp. Bij de laatste vraag (weten wat de begeleiders opschrijven) is relatief vaak gekozen voor het antwoord ‘niet altijd’.

Figuur 7.1. Oordeel zorgplan (in %)





## 7.2. Verbeterpunten en positieve punten zorgplan

Acht cliënten hebben bij dit onderwerp een opmerking gemaakt of verbeterpunt genoemd. Een aantal keer is aangegeven dat de cliënt niet direct betrokken is bij het zorgplan.

- *Beter weten welke informatie andere begeleiders over mij opschrijven.*
- *Iedereen goed op de hoogte van de afspraken.*
- *Ik leer graag iets bij of het klokkijken, lezen bijhouden.*
- *Kan daar zelf niets over zeggen (niveau)*
- *Snap niet goed wat er in het zorgplan staat. Begeleiding legt het wel uit, maar onthoud dit niet goed.*
- *Vaker in het zorgplan kijken naar de doelen.*
- *Wordt niet met haar besproken. Is wel een doel dat ze hier in beperkte mate in meegenomen gaat worden.*
- *Ze zit zelf niet bij het zorgplan, haar moeder zit hier samen met pb'er*



Acht respondenten hebben een positief aspect van het plan genoemd:

- *Fijn dat ik zelf bij bespreking aanwezig ben.*
- *Gaat goed met de afspraken in het zorgplan.*
- *Gaat goed, weet goed te vertellen wat er in staat en wat begeleiding rapporteert.*
- *Het brede overleg met de Dennenkamp en mijn mentor.*
- *Het is fijn dat A er is, maar het klopt niet altijd. Niet alles wordt altijd waar gemaakt.*
- *Het zorgplan wordt goed uitgevoerd.*
- *Prettige, serieuze besprekingen.*
- *Zorgplan is goed zo, staat genoeg in wat nodig is.*

## 7.3. Vergelijking met 2017

Ook hier hebben we de verdeling van de positieve antwoorden vergeleken met de uitkomsten van 2017 (na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.').

Tabel 7.2. Oordeel zorgplan, vergelijking antwoorden cliënten met die in 2017 (in %)

Vind je dat:	 2019	 2017
1. Het klopt wat er in het zorgplan staat?	82	n.v.t.
2. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	82	50
3. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het zorgplan?	100	67
4. Je zelf mag zeggen wat je wilt leren?	100	n.v.t.
5. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	82	50
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	70	40

We zien ook hier dat het oordeel vaker positief is dan in 2017. Wederom wordt daarbij opgemerkt dat het aantal respondenten in 2017 klein was (vijf na correctie voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.').

## 8. INSPRAAK EN KLACHTEN

### 8.1. Inspraak (cliëntenraad)

Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad. De antwoordmogelijkheden zijn bij deze vragen anders dan voorheen (vier antwoordopties in plaats van vijf), omdat de vragen meer feitelijk zijn (kennis en gebruik).

Tabel 8.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 15)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	67	-	13	20
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	47	13	20	20
3. Wordt er naar je geluisterd als je iets niets goed vindt?	20	7	40	33

Tweederde van de cliënten weet dat er een cliëntenraad is en ongeveer de helft weet wat de activiteiten van de cliëntenraad zijn. De vraag of naar de cliënt wordt geluisterd, is door driekwart van de cliënten met 'weet niet' of 'n.v.t.' beantwoord. Een vijfde is positief hierover, een enkele cliënt antwoordt 'nee'.

### 8.2. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven met betrekking tot de klachtenregeling.

Tabel 8.2. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n = 15)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	67	7	-	27
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	47	20	7	27
6. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	27	13	20	40

Tweederde van de cliënten geeft aan te weten waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. Bijna de helft (zeven personen) zegt wel eens een klacht te hebben ingediend. Van de zeven personen met een klacht zijn vier mensen tevreden over de afhandeling ervan, twee personen zijn niet tevreden.

### 8.3. Verbeterpunten inspraak en klachten (open vraag)

Vier respondenten hebben iets opgemerkt bij de vraag naar verbeterpunten:

- *Duidelijker maken wat de cliëntenraad is en wat je moet doen als je een klacht hebt.*
- *Meer luisteren naar klachten.*
- *Misschien kan de leiding af en toe met mij praten over wat ik fijn vind, moeilijk vind, niet fijn vind etc.*
- *Ouders wel op de hoogte van cliëntenraad.*

De volgende positieve punten zijn genoemd bij dit thema:

- *Als er iets is weet ik waar ik heen kan en wordt het goed aangepakt.*
- *Ben wel tevreden, maar iets meer duidelijkheid op mijn niveau zou prettig zijn.*
- *Fijn dat er een cliëntenraad is, maar geen ideeën hiermee gedeeld.*
- *Fijn dat er wel wordt geluisterd, maar wordt niet altijd veel mee gedaan.*
- *Goed dat er een cliëntenraad is op de Berkelhof.*
- *Tevreden zoals het nu gaat.*
- *Weet dat als er iets is hij bij H. moet zijn.*
- *Weet wie in de cliëntenraad zitten, maar kan niet precies uitleggen wat het is. Vind inspraak zoals het nu gaat prima.*

### 8.4. Vergelijking met 2017

Tot slot vergelijken we weer de antwoorden van de cliënten met die in 2017:

Tabel 8.3. vergelijking met 2017, aandeel bevestigende antwoorden (in %)

Vind je dat:	ja 2019	ja 2017
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	67	89
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	47	44
3. Wordt er naar je geluisterd als je iets niets goed vindt?	20	n.v.t.
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	67	75
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	47	63

We zien dat het aandeel cliënten dat zegt te weten dat er een cliëntenraad is, wat lijkt te zijn afgenomen. Dat blijkt te worden verklaard door de andere samenstelling van de onderzoekspopulatie: in 2019 is een deel van vragenlijsten ingevuld door ouders/verwanten namens de cliënt. Als we hiervoor corrigeren zien we dat onder cliënten zelf het percentage dat bekend is met de cliëntenraad niet veranderd is (eveneens 89%, onder vertegenwoordigers is dat 33%).

## 9. TOT SLOT

### 9.1. Rapportcijfer De Berkelhof

Aan het eind van de vragenlijst is gevraagd om, alles afwegend, een rapportcijfer te geven aan De Berkelhof. Gemiddeld geven de respondenten een 7,6. Er zijn geen onvoldoendes gegeven, en bijna driekwart geeft een 8.

Tabel 9.1. Verdeling rapportcijfers De Berkelhof (n = 14)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	-	-
6	1	7%
7	3	21%
8	10	71%
9	-	-
10	-	-

### 9.2. Open vraag tot slot

De vragenlijst eindigt met ruimte voor een toelichting op de eerder gegeven antwoorden of voor een opmerking die de cliënt nog graag kwijt wil. In totaal hebben negen respondenten hier iets opgeschreven of opgemerkt. Meestal betreft dat positieve feedback, maar er zijn ook een paar verbeterpunten of wensen genoteerd.

#### Positieve feedback:

- *Er blijft ruimte voor verbetering, maar zoals het nu gaat is het prima.*
- *Fijn dat ik hier lekker kan doen wat ik graag doe.*
- *Ik vind het heel fijn op De Berkelhof, voel me op mijn plek. Heb wel moeite met sommige leidinggevenden en andere cliënten, maar dat went ook wel.*
- *Leuk om de enquête in te vullen.*
- *Leuk om hier in de weekenden en soms doordeweeks te wonen.*

#### Verbeterpunten/ wensen voor toekomst:

- *Het is vanwege beperkingen met OV-reizen erg moeilijk om sociale contacten te onderhouden. Met een taxidienst als Valies zou ik wat vaker naar familie en vrienden kunnen gaan.*
- *Het reinigen van kleding is 'lang' een probleem geweest. Nu is de oplossing dat de was van cliënt apart gedaan wordt. - Het digitale systeem Joep functioneert niet, er zijn veel betere volgsystemen op de markt (zoals Nedap).*
- *Wonen en zelfstandigheid is prima, begeleiding kan wat beter.*

## 10. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

### 10.1. Inleiding


In het voorgaande is ingegaan op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek bij De Berkelhof. Het onderzoek heeft tot doel inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten met de zorg en dienstverlening van De Berkelhof en aanknopingspunten te vinden voor verdere verbetering daarvan. In dit hoofdstuk worden beknopt de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek op een rijtje gezet. We doen dat aan de hand van de volgende overzichten:

- positieve punten op basis de antwoordverdeling
- verbeterpunten op basis van negatieve of ‘kan beter’ antwoorden
- vergelijking met 2017
- algemeen oordeel in termen van rapportcijfers

### 10.2. Positieve aspecten

In de eerste plaats is gekeken naar vragen waarbij ten minste 85% van de respondenten het positieve antwoord hebben gegeven (‘bijna altijd’, na correctie voor ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’). Tabel 10.1 geeft het overzicht:

Tabel 10.1. vragen die door ten minste 90% van de respondenten positief zijn beantwoord

Vind je dat:	 bijna altijd
1. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	100
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het zorgplan?	100
3. Je zelf mag zeggen wat je wilt leren?	100
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (vrije tijd)?	100
5. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	93
6. Fijn dat er in huis gekookt wordt?	93
7. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	91
8. Je goed geholpen wordt als je medische zorg nodig hebt?	92
9. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	92
10. Je veilig bent op je dagbesteding?	92
11. De begeleiders bij je dagbesteding je goed helpen?	92

Bij elkaar genomen laten deze punten zien dat de cliënten vooral positief oordelen over de randvoorwaarden voor de kwaliteit van leven. Het gaat dan om aspecten als gehoord worden en zeggenschap over het eigen leven, persoonlijke ontwikkeling, hulp van begeleiders en toegang tot medische zorg als dat nodig is.

### 10.3. Mogelijke verbeterpunten

In de resultatenhoofdstukken is per thema een opsomming gegeven van de mogelijke verbeterpunten zoals die uit de open vragen naar voren zijn gekomen. Een andere manier om inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten, is door te kijken naar de vragen waarbij relatief vaak ‘niet altijd’ of ‘vaak niet’ is geantwoord (na correctie ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’). In deze paragraaf zetten we alle mogelijke verbeterpunten (op basis van de antwoordverdeling) wat meer systematisch op een rij. We hebben daarvoor het volgende selectie criterium gebruikt:

- ten minste 25% heeft ‘niet altijd’ of ‘vaak niet’ geantwoord (☹ + ☹ ≥ 25%).

Aan de hand van dit criterium komen we tot de volgende vragen/aspecten:

Tabel 11.2. Mogelijke verbeterpunten op basis antwoordverdeling (in % na correctie)

Vind je dat:	totaal 'vaak niet' 'niet altijd'	☹ <b>niet altijd</b>	☹ <b>vaak niet</b>
1. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	50	50	-
2. Het eten lekker is?	43	43	-
3. Het eten gezond is?	43	43	-
4. Je genoeg te zeggen hebt over het eten (zelf je wensen uiten)?	41	25	16
5. Je met leuke mensen in huis woont?	40	27	13
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	33	22	11
7. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	30	30	-
8. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	29	29	-
9. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	29	29	-
10. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	27	27	-
11. De begeleiders goed met je omgaan?	27	27	-
12. De begeleiders goed naar je luisteren?	27	27	-
13. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	27	27	-
14. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	25	25	-

Deze selectie van vragen laat zien dat cliënten relatief kritisch oordelen over onderwerpen die met aandacht en tijd van begeleiders en met zelfstandigheid/leren te maken hebben. Daarnaast is eten een onderwerp waar relatief vaak ruimte voor verbetering wordt waargenomen. Dat laatste is een resultaat dat in veel cliëntervaringsonderzoeken wordt teruggevonden.

Om meer inzicht te krijgen in de verbeterpunten per cliënt verwijzen we naar de persoonlijke dossiers, die buiten deze rapportage om worden teruggekoppeld aan De Berkelhof. Daarin worden alle genoemde verbeterpunten inclusief open antwoorden gekoppeld aan de namen van de cliënten.

#### 10.4. Vergelijking met 2017

Bij elk thema zijn de meest opvallende verschillen met de vorige afname in 2017 benoemd. Daarbij is opgemerkt dat de uitkomsten met enige voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd, omdat de onderzoekspopulatie in 2017 tamelijk klein was (zeker na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'), en er in 2019 ook een aantal verwanten heeft geantwoord namens de cliënten. Ondanks de wat beperkte vergelijkbaarheid valt op dat het oordeel in 2019 over de gehele linie positiever is. Soms zijn er grote verschillen gevonden, die niet alleen door 'toeval' verklaard kunnen worden. In onderstaande tabel worden de meest opvallende verschillen (> 30%) op een rijtje gezet.

Tabel 11.3. Grootste verschillen met uitkomsten 2017 (positieve antwoorden, na correctie)

Vind je dat:	verschil	😊 2019	😊 2017
1. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	57	71	14
2. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	56	73	17
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	50	100	50
4. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het zorgplan?	33	100	67
5. Je dagbesteding leuk is?	33	83	50
6. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	32	82	50
7. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	32	82	50
8. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	32	82	50
9. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	30	70	40

We zien dat met name het oordeel over de tijd die begeleiding heeft en het kennen van de hulpvraag veel vaker positief is dan in 2017. Ook het oordeel over de afwisseling bij de dagbesteding is beduidend positiever. Tot slot wordt positiever geoordeeld over diverse aspecten van het zorgplan.

#### 10.5. Algemeen oordeel

Tot slot van deze rapportage zetten we de rapportcijfers nog een keer op een rijtje:

Tabel 11.4. Verdeling rapportcijfers per onderdeel

	gemiddeld cijfer 2019 (2017)	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	meest gegeven cijfer
begeleiding (n = 15)	7,4 (6,6)	1	5	7
wonen (n = 14)	7,7 (6,1/7,3)*	-	6	8
dagbesteding (n = 11)	7,9 (6,3)	-	6	7
vrije tijd (n = 13)	7,7 (7,4)	-	7	7
overall De Berkelhof	7,6	-	6	8

\* wonen en beslissen zijn toen in twee aparte thema's bevroegd.



Zoals uit de tabel blijkt oordelen de cliënten gemiddeld het meest positief over de dagbesteding. Relatief het meest kritisch zijn de cliënten over de begeleiding, alhoewel het rapportcijfer daarvoor ook ruim voldoende is (7,4). De cijfers zijn over de hele linie beduidend hoger dan in 2017. Het verschil is het grootst bij de thema's wonen en dagbesteding (ongeveer 1,5 punt hoger).