

Clïentervaringsonderzoek De Berkelhof 2021

rapportage cliënten wonen

Den Haag, juni 2021

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	4
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Opbouw van het rapport	4
2.	METHODE	5
2.1.	Inleiding	5
2.2.	Vragenlijst en dataverzameling	5
2.3.	Analyse en wijze van rapporteren	5
3.	BEGELEIDING	7
3.1.	Antwoordverdeling begeleiding	7
3.2.	Verbeterpunten en positieve punten begeleiding	9
3.3.	Vergelijking met 2019	10
3.4.	Rapportcijfer begeleiding	10
4.	WONEN	12
4.1.	Antwoordverdeling het huis	12
4.2.	Antwoordverdeling eten	13
4.3.	Antwoordverdeling hulp in huis	13
4.4.	Antwoordverdeling beslissen	14
4.5.	Verbeterpunten en positieve punten wonen	15
4.6.	Vergelijking met 2019	16
4.7.	Rapportcijfer wonen	17
5.	DAGBESTEDING EN WERK	18
5.1.	Antwoordverdeling dagbesteding	18
5.2.	Verbeterpunten en positieve punten dagbesteding	19
5.3.	Vergelijking met 2019	20
5.4.	Rapportcijfer dagbesteding	21
6.	VRIJE TIJD	22
6.1.	Antwoordverdeling vrije tijd	22
6.2.	Verbeterpunten en positieve punten vrije tijd	23
6.3.	Vergelijking met 2019	24
6.4.	Rapportcijfer vrije tijd	24
7.	ZORGPLAN	25
7.1.	Antwoordverdeling zorgplan	25
7.2.	Verbeterpunten en positieve punten zorgplan	26
8.	INSPRAAK EN KLACHTEN	27
8.1.	Inspraak (cliëntenraad)	27
8.2.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	27
8.3.	Verbeterpunten inspraak en klachten	28

8.4.	Vergelijking met 2019	28
9.	TOT SLOT	29
9.1.	Rapportcijfer De Berkelhof	29
9.2.	Ervaringen met corona en ondersteuning Berkelhof	29
9.3.	Open vraag tot slot	30
10.	BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN	31
10.1.	Inleiding	31
10.2.	Positieve aspecten	31
10.3.	Mogelijke verbeterpunten	32
10.4.	Vergelijking met 2019	32
10.5.	Algemeen oordeel	33

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 en 2019 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. Gezien de bijzondere omstandigheden in het afgelopen (corona)jaar en het mogelijke effect daarvan op de ervaringen van cliënten, is een blok vragen toegevoegd over de manier waarop de organisatie is omgegaan met de coronamaatregelen en hoe cliënten dat ervaren hebben. De vragenlijst is mondeling afgenomen door een aantal interviewers (medewerkers van De Berkelhof). Een klein deel van de cliënten is niet in staat om mee te werken aan een interview, voor hen hebben een cliëntvertegenwoordiger en de persoonlijk begeleider de lijst gezamenlijk ingevuld.

In totaal is met of voor 17 bewoners een vragenlijst ingevuld. Dat is iets meer dan in 2015; toen zijn 15 ingevulde vragenlijsten ontvangen.

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 2019
- Rapportcijfer/algemeen oordeel over tevredenheid.

Bij de vergelijking met de uitkomsten 2019 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.

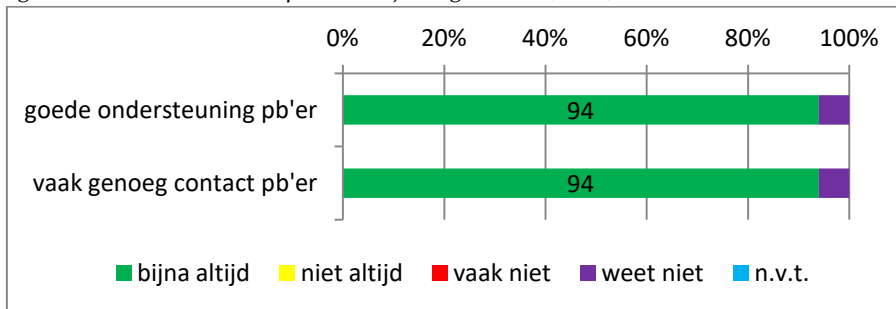
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n = 17, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	94	-	-	6	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	94	-	-	6	-
3. De begeleiders goed met je omgaan?	94	6	-	-	-
4. De begeleiders goed naar je luisteren?	88	12	-	-	-
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	88	12	-	-	-
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	88	12	-	-	-
7. De begeleiders je genoeg helpen bij het maken van je eigen keuzes?	94	-	-	-	6
8. De begeleiders je genoeg dingen zelf laten doen?	94	6	-	-	-
9. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	53	12	-	6	29

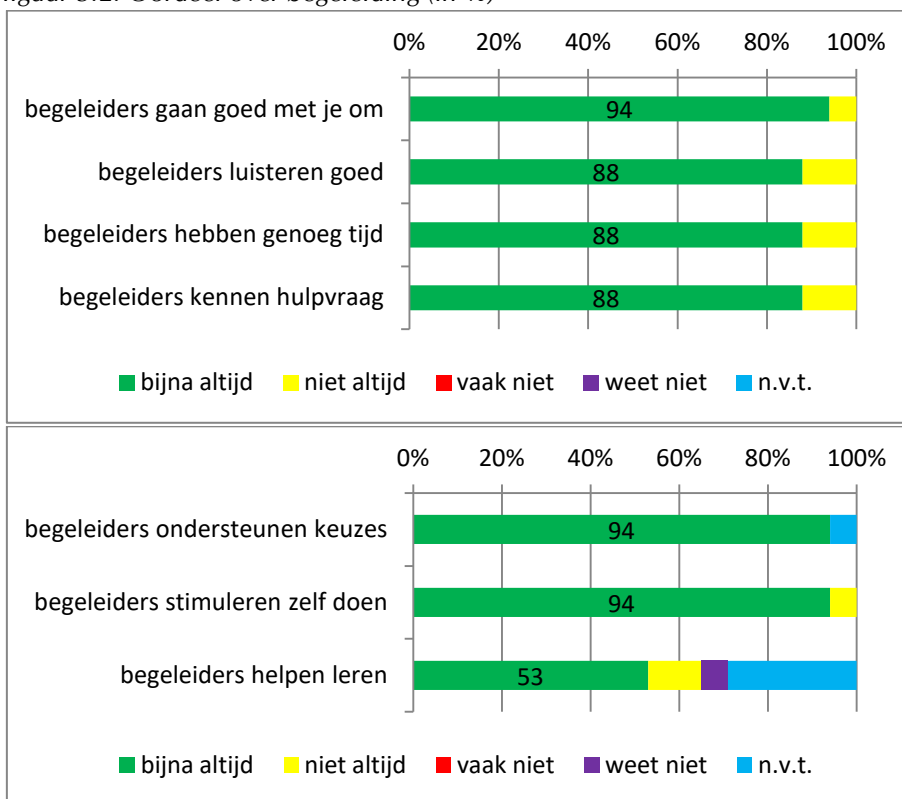
- De cliënten oordelen het vaakst positief over de ondersteuning door de pb'er; na correctie voor 'weet niet' oordelen alle respondenten hierover positief.
- Er zijn bij dit onderwerp geen negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven.
- Bij enkele vragen ziet ongeveer een op de acht cliënten ruimte voor verbetering (antwoord 'niet altijd'). Het betreft luisteren, genoeg tijd hebben, kennen van hulpbehoefte en helpen bij het leren van nieuwe dingen.

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 communicatie en bereikbaarheid van de begeleiders. Hieronder worden de opmerkingen weergegeven:

verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Communicatie</i> • <i>De begeleiding kan er niks aan doen, maar ik kan mijn situaties niet herinneren, maar vul de vragen in naar waar de waarheid van dit moment.</i> • <i>Er wordt zoveel mogelijk gestimuleerd om dingen zelf te doen, wat binnen zijn mogelijkheden liggen. Hij is duidelijk qua gebaren in zijn lichaamstaal wanneer hij iets niet leuk vindt.</i> • <i>Heb zelf geen idee wie mijn persoonlijk begeleider is. Ze doet grotendeels alles zelf.</i> • <i>Ik zou het fijn vinden wanneer er tijd is dat de begeleiding meer bij mij op de kamer is, zoals samen lezen een spel doen. Maar vaak is het druk en is daar geen tijd voor.</i> • <i>Telefonische bereikbaarheid kan beter.</i> • <i>Vind het soms moeilijk als persoonlijk begeleider ergens anders werkt. - Begeleiding weet waar ze hulp bij nodig hebt, maar ze laat niet altijd merken hoe ze zich werkelijk voelt.</i> • <i>Wanneer er nieuwe begeleiding is, kost het tijd om te wennen aan de manier van communiceren voor hem en de begeleiding. - Door omstandigheden is de nieuwe begeleiding minder goed ingewerkt op de details, zoals de taken overdag en hoe je omgaat met de bewoners..</i>

Twaalf respondenten hebben positieve feedback gegeven op de begeleiding. Zij wijzen onder andere op de ervaren steun en betrokkenheid van de begeleiding:

positieve punten
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Als er iets aan de hand is, kan ik altijd terecht bij jullie.</i> • <i>Begeleiding let goed op signalen.</i> • <i>Begeleiding steunt mij in mijn keuzes, en heeft het beste met me voor.</i> • <i>De begeleiding helpt mij goed, daar ben ik heel tevreden over.</i> • <i>Het contactmoment (halfuur) - Helpen afspraken maken - Gedachtes op orde maken</i> • <i>Het één op één moment, het hoeft niet iedereen aan te gaan. - Begeleiding is goed afgestemd op de behoefte van mij.</i> • <i>Ik ben blij met mijn persoonlijk begeleider. Ze begrijpt mij goed.</i> • <i>Ik vind de begeleiding fijn, ik hoop dat ze allemaal blijven.</i> • <i>Ik vind de contact momenten 's avonds fijn ook de schoonmaakmomenten. Vooral de momenten samen.</i> • <i>Hij komt goed mee in de groep.</i> • <i>Sommige begeleiders hebben tijd voor mij.</i> • <i>We zien genoeg signalen vanuit cliënt dat hij tevreden is, en de begeleiding speelt hierop in. Over het kopje 'zelfstandigheid en autonomie', de begeleiding stimuleert hem zoveel mogelijk om dingen zoveel mogelijk zelf te doen naar wat hij kan.</i>

3.3. Vergelijking met 2019

Tabel 3.2 geeft de antwoordverdeling van de positieve antwoorden in 2021 en in 2019. 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 ‘n.v.t.’ is geantwoord.

Tabel 3.2. Oordeel over begeleiding, vergelijking met 2019 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	😊 2021	😊 2019
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	100	93
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	100	73
3. De begeleiders goed met je omgaan?	94	73
4. De begeleiders goed naar je luisteren?	88	73
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	88	71
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	88	73
7. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	100	86
8. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	94	80
9. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	82	50

Deze vergelijking laat zien dat de resultaten over de hele linie wat vaker positief zijn dan in 2019. De grootste verschillen zien we bij frequentie van contact met de pb'er en het helpen om nieuwe dingen te leren.

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 begeleiding. Dat is precies gelijk aan het cijfer in 2019.

De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 3.3. Verdeling rapportcijfers over begeleiders (n = 17)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	1	6%
5	-	-
6	-	-
7	8	47%
8	7	41%
9	1	6%
10	-	-

Zoals uit de tabel blijkt is er één onvoldoende (een 4) gegeven aan de begeleiding. Het vaakst gegeven cijfer is een 7.

4. WONEN

4.1. Antwoordverdeling het huis

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

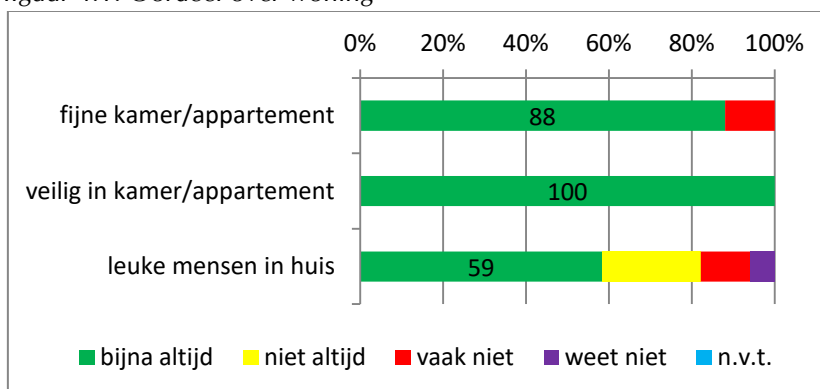
Tabel 4.1. Oordeel cliënten over de eigen woning (n = 17, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijne kamer/appartement hebt?	88	-	12	-	-
2. Je veilig bent in je kamer/appartement?	100	-	-	-	-
3. Je met leuke mensen in huis woont?	59	24	12	6	-

- Cliënten oordelen meestal positief over de eigen kamer/het appartement en de veiligheid in huis (hierover oordeelt 100% positief).
- Bij de vraag over de medebewoners zijn de meningen meer verdeeld, in totaal is bijna 40% van de respondenten 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

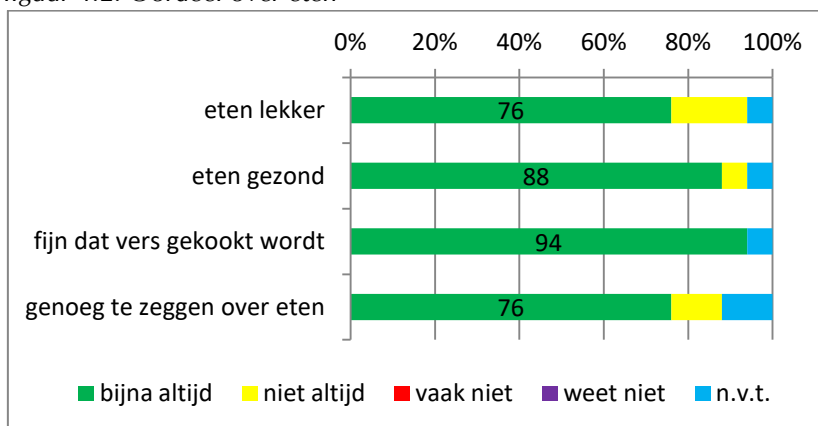
We hebben vier vragen gesteld over het eten. De antwoordverdeling volgt hieronder in tabel en grafiek.

Tabel 4.2. Oordeel cliënten over eten (n = 17, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
4. Het eten lekker is?	76	18	-	-	6
5. Het eten gezond is?	88	6	-	-	6
6. Het fijn dat er op de groep gekookt wordt?	94	-	-	-	6
7. Je genoeg te zeggen hebt over het eten (zelf je wensen kan uiten voor de menulijst en boodschappen)?	76	12	-	-	12

- Driekwart van de respondenten oordeelt positief over het eten. Ongeveer 90% vindt het eten gezond en vindt het fijn dat er op de groep gekookt wordt.
- Er zijn geen negatieve antwoorden ('vaak niet') antwoorden gegeven.
- Bij de vragen over de smaak van het eten is relatief vaak aangegeven dat het 'beter kan'.

figuur 4.2. Oordeel over eten



4.3. Antwoordverdeling hulp in huis

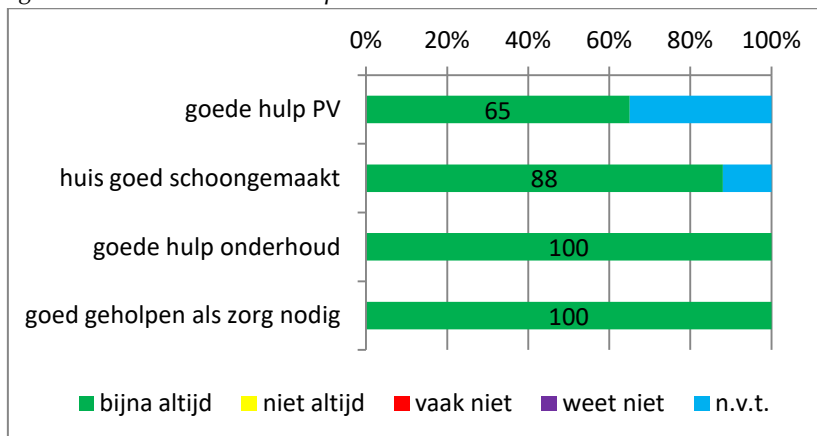
Bij dit thema zijn vier vragen gesteld over ondersteuning bij persoonlijke verzorging, schoonmaak, onderhoud en zorg.

Tabel 4.3. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 17)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
8. Je goed geholpen wordt bij je pers. verzorging? (bijv toiletbezoek, douchen, aankleden)	65	-	-	-	35
9. Je huis goed schoongemaakt wordt? (of: dat je goed geholpen wordt met schoonmaken?)	88	-	-	-	12
10. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	100	-	-	-	-
11. Je goed geholpen wordt als je medische zorg nodig hebt? Bijvoorbeeld dat je geholpen wordt met afspraken maken en naar de dokter gaan?	100	-	-	-	-

- Na correctie voor 'n.v.t.' zijn alle cliënten positief over deze aspecten van hulp/zorg.

figuur 4.3. Oordeel over hulp



4.4. Antwoordverdeling beslissen

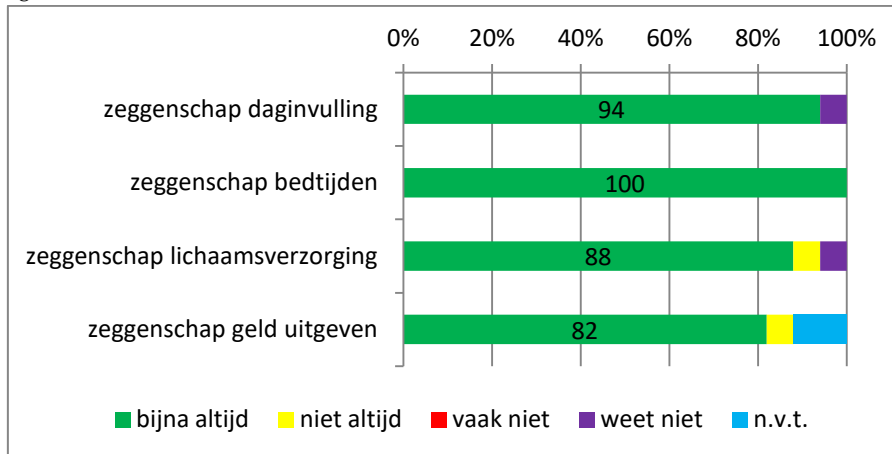
Tot slot van het thema zijn vier vragen gesteld over zeggenschap over het dagelijks leven.

Tabel 4.4. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 17)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?	94	-	-	6	-
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	100	-	-	-	-
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	88	6	-	6	-
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	82	6	-	-	12

- Alle cliënten zijn over zeggenschap over het invullen van de dag (na correctie) en bedtijden.
- Er zijn geen negatieve antwoorden gekozen, wel ziet één respondent ruimte voor verbetering als het gaat om zeggenschap over verzorging en geld uitgeven.

figuur 4.4. Oordeel over beslissen



4.5. Verbeterpunten en positieve punten wonen

Elf 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; gewezen is onder andere op de ruimte, de locatie en het eten/menu.

verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Betreft het eten zou ik wat minder vlees op het menu willen hebben. Gezonder eten.</i> • <i>De bovenwoning is niet ideaal, in verband met de trap. - De huisgenoot had meer passend kunnen zijn.</i> • <i>Meer communicatie met de cliënten terugkoppelen.</i> • <i>Grotere kamer.</i> • <i>Horren zijn misschien handig, voor de vliegen.</i> • <i>Hulp met bedtijd.</i> • <i>Ik vind het fijn om mee te denken met de menulijsten.</i> • <i>Ik wil graag mijn tuin veranderen. - de locatie.</i> • <i>Meer ruimte - De locatie kan ook beter, fijner in een stad bij de bewoonde wereld</i> • <i>Misschien wat meer activiteiten.</i> • <i>Soms wordt ik gestoord als ik op mijn kamer ben. De begeleiding bedoelt het goed, maar heb daar soms geen zin in.</i>

Bij de positieve aspecten van het wonen is een aantal keer gewezen op de eigen kamer of appartement en de ondersteuning door de begeleiders:

positieve punten
<ul style="list-style-type: none"> • De begeleiding biedt mij veiligheid wanneer ik spanning voel en wanneer het spannend op het erf wordt met andere bewoners. Ik kan moeilijk nee zeggen. Ik word hier goed bij geholpen • De dieren om me heen. - Ben tevreden over aantal begeleiders. • Er is altijd iemand in de buurt, als ik hulp nodig heb • Goed geholpen. • Hij geeft door gebaren en lichaamstaal aan naar wat hij niet fijn vindt. Hoe langer de begeleiding hem kent, hoe beter er op hem ingespeeld wordt. • Hij vindt het dagritme fijn. • Ik ben tevreden over mijn huis, ik heb een fijn appartement • Ik ben tevreden over mijn kamer en over het eten. • Ik ben tevreden over mijn kamer, en vind het fijn om samen te eten in de keuken. • Ik voel me erg gesteund door de begeleiding. Ik mag zijn wie ik ben. • Zoals het nu gaat rondom wonen vind ik het fijn. Bij hulp weet ik jullie te vinden, en wanneer niet kan ik mezelf terugtrekken .

4.6. Vergelijking met 2019

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

Tabel 4.5. Oordeel over wonen, vergelijking met 2019 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 2021	 2019
1. Je een fijne kamer/appartement hebt?	88	87
2. Je veilig bent in je kamer/appartement?	100	87
3. Je met leuke mensen in huis woont?	62	60
4. Het eten lekker is?	81	57
5. Het eten gezond is?	94	57
6. Fijn dat er in huis gekookt wordt?	100	93
7. Je genoeg te zeggen hebt over het eten (zelf je wensen kunt uiten voor menu en boodschappen)?	86	58
8. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	100	86
9. Je huis goed schoongemaakt wordt?	100	79
10. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	100	91
11. Je goed geholpen wordt als je medische zorg nodig hebt?	100	92
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	100	92
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en op staat?	100	79
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	94	86
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	94	75

Het oordeel over de kamer/appartement is in grote lijnen gelijk aan dat in het voorgaande onderzoek. Het oordeel over eten is vaker positief en ook bij verzorging/hulp en beslissen zijn relatief meer positieve antwoorden gegeven dan vorige keer. Verschillen van ten minste 20 procentpunt zijn gearceerd.

4.7. Rapportcijfer wonen

Gemiddeld geven de cliënten van De Berkelhof een 7,5 aan het wonen. Dat cijfer is bijna gelijk aan het cijfer dat in 2019 is gegeven (7,7). Er is dit keer één onvoldoende gegeven (een 5). Het vaakst gegeven cijfer is een 7, gegeven door de helft van de respondenten.

Tabel 4.6. Verdeling rapportcijfers over wonen (n = 17)




Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	-	-
5	1	6
6	-	-
7	8	47%
8	5	29%
9	3	18%
10	-	-

5. DAGBESTEDING EN WERK

5.1. Antwoordverdeling dagbesteding

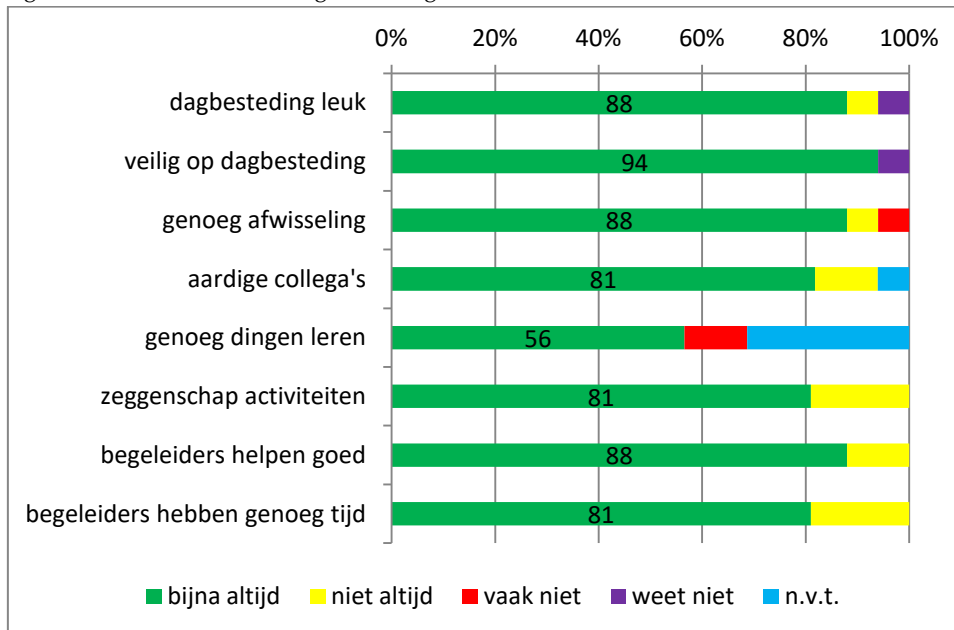
In tabel 5.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de dagbesteding bij De Berkelhof. Deze vragen zijn beantwoord door 16 respondenten; een cliënt heeft momenteel geen dagbesteding of werk.

Tabel 5.1. Oordeel cliënten over de dagbesteding (n = 16, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je dagbesteding leuk is?	88	6	-	6	-
2. Je veilig bent op je dagbesteding	94	-	-	6	-
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding	88	6	6	-	-
4. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	81	12	-	-	6
5. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	56	-	12	-	31
6. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij de dagbesteding?	81	19	-	-	-
7. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	88	12	-	-	-
8. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	81	19	-	-	-

- De cliënten oordelen het vaakst positief over de veiligheid op de dagbesteding Na correctie voor 'weet niet' is iedereen positief hierover.
- Het negatieve ('vaak niet') antwoord is slechts een paar keer gekozen, twee mensen kiezen dit antwoord bij de vraag over nieuwe dingen leren.
- Bij vragen over zeggenschap over activiteiten en tijd van begeleiders is het vaakst 'niet altijd' geantwoord (19%, drie respondenten).

Figuur 5.1. oordeel over dagbesteding



5.2. Verbeterpunten en positieve punten dagbesteding

Zeven cliënten hebben antwoord gegeven op de vraag naar verbeterpunten. Er is een paar keer gewezen op de begeleiding en ook voorspelbaarheid en regelmaat zijn genoemd, maar mogelijk was dat bedoeld als positief punt (niet duidelijk of deze opmerkingen bedoeld zijn als verbeterpunt)

Verbeterpunten

- *Begeleiding van dagbesteding meer luisteren naar wat wij willen. - Meer activiteiten om te doen op dagbesteding*
- *Door corona is er een scheiding gemaakt in de groepen waardoor ik geen eigen plekje meer heb. Wanneer het buiten regent, zit ik de hele dag op mijn kamer, dat vind ik niet erg, maar wel een beetje saai. Mede daardoor kan ik ook niet in de winkel werken, wat ik wel leuk vind.*
- *Ik heb genoeg verschillende te doen op de dagbesteding. De begeleiding vraagt wel vaak wat ik ga doen, dat stoort soms.*
- *Ik houd van ritme en regelmaat.*
- *Meer rekening houden met het weer, wat ik wil gaan doen*
- *Verschillende mensen vragen om mee te gaan naar activiteiten.*
- *Voorspelbaarheid in activiteiten.*



Bij de positieve punten is onder andere gewezen op de keuzevrijheid en het buiten werken/met dieren werken:

Positieve punten
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Begeleiders, dieren, ruimte voor mijn grapjes</i> • <i>De dagbesteding bij de dennenkamp in rekken beschrijft hij als inspirerend en leerzaam.</i> • <i>Ik mag zelf kiezen wat ik wil doen.</i> • <i>Ik vind het fijn om buiten te werken bij de dagbesteding. Met de dieren.</i> • <i>Ik vind het fijn om zelf te kiezen wat ik mag doen op de dagbesteding.</i> • <i>Ik vind het prima zo.</i> • <i>Ik wil graag in de tuin blijven werken wanneer het kan .</i> • <i>Ruimte gekregen om op mijn eigen tijd weer terug te komen.</i> • <i>Veiligheid bij de dagbesteding.</i> • <i>Vind het fijn dat ik zelf mag kiezen wat ik mag doen.</i> • <i>Zelf kiezen wat ik mag doen.</i>

5.3. Vergelijking met 2019

In onderstaande tabel wordt het oordeel over dagbesteding (positieve antwoorden, na correctie) vergeleken met de uitkomsten in 2019.

Tabel 5.3. Oordeel over dagbesteding, vergelijking met 2019 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 2021	 2019
1. Je dagbesteding leuk is?	94	83
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	100	92
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	88	100
4. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	88	82
5. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	81	67
6. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij de dagbesteding?	81	n.v.t.
7. De begeleiders bij je dagbesteding je goed helpen?	88	92
8. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	81	82

Het oordeel over de dagbesteding is in grote lijnen gelijk; we zien kleine schommelingen, maar die worden telkens verklaard door het antwoord van een of twee cliënten. Relatief het grootste verschil met 2019 betreft het leren van nieuwe dingen: daarbij is in het huidige onderzoek vaker positief geantwoord.

5.4. Rapportcijfer dagbesteding

Gemiddeld geven de cliënten een 7,3 aan de dagbesteding bij De Berkelhof. Dat oordeel is wat minder positief dan in 2019 (7,9). Mogelijk is dit een effect van de beperkingen als gevolg van corona. Er zijn geen onvoldoendes gegeven. Het vaakst gegeven cijfer is een 7 (dat was in 2019 een 8).

Tabel 5.4. Verdeling rapportcijfers dagbesteding (n = 16)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	-	-
6	2	12%
7	9	56%
8	3	19%
9	2	12%
10	-	-

6. VRIJE TIJD

6.1. Antwoordverdeling vrije tijd

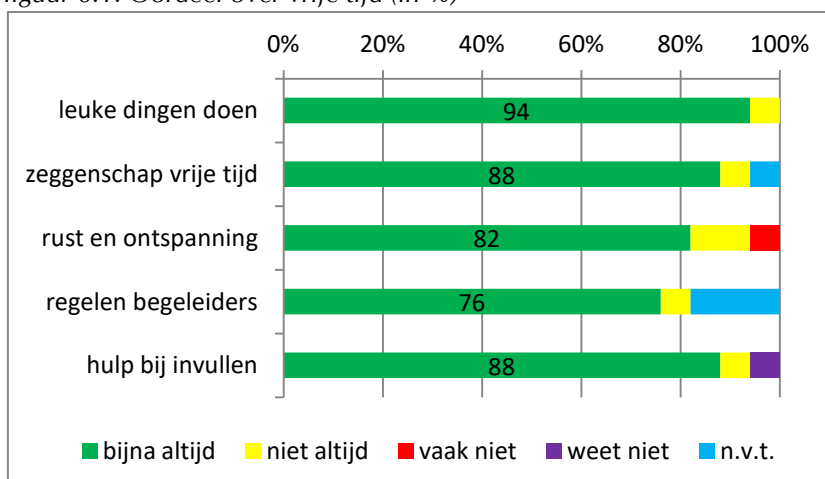
In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten over hun vrijetijdsbesteding. We hebben gevraagd naar de activiteiten die ze kunnen doen, de zeggenschap daarover en de ondersteuning van begeleiders en het netwerk bij het organiseren van de vrije tijd.

Tabel 6.1. Oordeel cliënten over hun vrije tijd en hulp begeleiders (n = 17)

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?	94	6	-	-	-
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	88	6	-	-	6
3. Je genoeg rust en ontspanning kunt vinden bij De Berkelhof?	82	12	6	-	-
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)?	76	6	-	-	18
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	88	6	-	6	-

- Op één na oordelen alle cliënten positief over de activiteiten die ze kunnen doen in hun vrije tijd. Ook de zeggenschap over vrije tijd en de ondersteuning van begeleiders wordt door bijna iedereen positief beoordeeld.
- Bij dit onderwerp zijn nauwelijks negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven. Dat antwoord is een keer gekozen bij de vraag over rust en ontspanning, bij die vraag kiezen ook twee bewoners voor het antwoord 'niet altijd'.

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. Zeven cliënten hebben hierop een antwoord gegeven:

Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Dagen zijn te kort.</i> • <i>De begeleiding helpt goed met afspraken maken met familie en vrienden. Door corona ging nu best veel dingen niet door en dat vond ik lastig.</i> • <i>Dichterbij familie/vrienden wonen.</i> • <i>Meer rust, last van hond onderbuurvrouw</i> • <i>Ontspanning kan hij wel vinden bij de Berkelhof, rust in de zin van slapen niet altijd. Door last van medebewoners. Hij heeft geen hulp nodig bij het invullen van zijn vrije tijd. Er is een wederkerige relatie met familie en vrienden</i> • <i>Wanneer het kan zou ik wel weer op vakantie willen.</i> • <i>Wanneer het weer kan zou ik graag weer naar het terras willen en weer familiebezoek.</i>

Bij de positieve punten is relatief vaak gewezen op de vrijheid om de vrije tijd naar eigen keuze in te vullen:

Positieve punten
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Het goed is zoals het nu is. Ziet familie genoeg.</i> • <i>Het is goed zo.</i> • <i>Ik vind dat ik genoeg vrije tijd heb. Ik voel geen verschil tussen vrije tijd en dagbesteding.</i> • <i>Ik vind het fijn zoals het nu gaat.</i> • <i>Hij kan zelf niet aangeven wat hij wil doen in zijn vrije tijd. Er worden voldoende dingen aangeboden en de begeleiding probeert goed op te letten op signalen of hij dit wel of niet prettig vindt.</i> • <i>Mijn familiekring wordt ook steeds ouder, dus bleven ook voor hun veiligheid thuis door corona. Videobellen en social media is niet gebruikelijk.</i> • <i>Zelf beslissen wat ik kan doen.</i> • <i>Zelf invullen van mijn vrije tijd.</i> • <i>Zelf kiezen hoe ik mijn dag/weekend invul.</i> • <i>Zelf regelen.</i>

6.3. Vergelijking met 2019

Onderstaande tabel toont de vergelijking met de uitkomsten in 2019. 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 2019 (in %)

Vind je dat:	😊 2021	😊 2019
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	94	86
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	94	71
3. Je genoeg rust en ontspanning kunt vinden bij De Berkelhof?	82	80
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	94	100
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	94	77

Het oordeel is over de hele linie wat vaker positief dan de vorige keer. Het grootste verschil heeft betrekking op de zeggenschap over de vrije tijd.

6.4. Rapportcijfer vrije tijd

Het oordeel over vrije tijd is behoorlijk positief: gemiddeld geven de cliënten een 7,9 (2019: 7,7). Er zijn geen onvoldoendes gegeven. Het vaakst gegeven cijfer is een 8, gegeven door ruim een derde van de cliënten.

Tabel 6.3. Verdeling rapportcijfers over vrije tijd (n = 17)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<6	-	-
6	1	6%
7	5	29%
8	6	35%
9	4	24%
10	1	6%

7. ZORGPLAN

7.1. Antwoordverdeling zorgplan

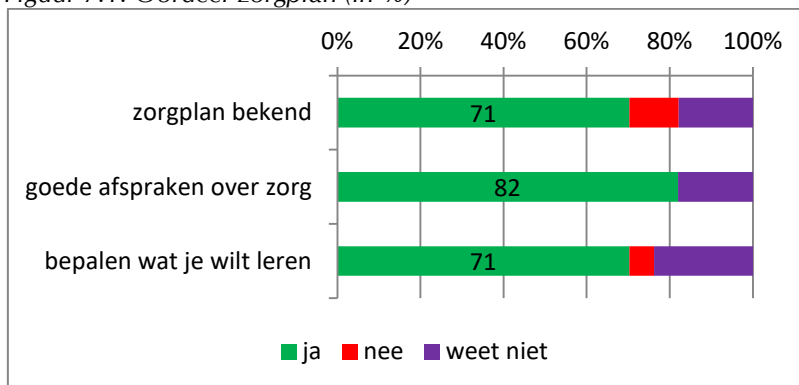
In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van cliënten over het zorgplan. We hebben drie vragen gesteld over het bekend zijn van het zorgplan, de gemaakte afspraken en het kunnen leren. Bij dit onderdeel van de vragenlijst is niet gevraagd naar een rapportcijfer. De vragen zijn ten opzichte van vorige keer wat aangepast en de antwoordmogelijkheden vereenvoudigd (ja, nee en weet niet i.p.v. de antwoordmogelijkheden zoals in voorgaande hoofdstukken). Als gevolg van de aangepaste vragen en antwoordmogelijkheden is geen (zinvolle) vergelijking mogelijk met de antwoorden van 2019.

Tabel 7.1. Oordeel cliënten over het zorgplan (n = 17, in %)

	JA	NEE	?
1. Weet je dat je een zorgplan hebt?	71	12	18
2. Zijn er goede afspraken gemaakt met jou over de zorg die je nodig hebt?	82	-	18
3. Mag je zelf zeggen wat je wilt leren?	71	6	24

- Bijna driekwart van de cliënten is op de hoogte van het zorgplan. Een zelfde aandeel vindt dat je zelf mag zeggen wat je wilt leren.
- Een iets groter deel vindt dat er goede afspraken zijn gemaakt over de benodigde zorg.

Figuur 7.1. Oordeel zorgplan (in %)



7.2. Verbeterpunten en positieve punten zorgplan

Drie cliënten hebben bij dit onderwerp een opmerking gemaakt of verbeterpunt genoemd:

Verbeterpunten

- *De Berkelhof kan mij niet de dingen bieden die ik nodig heb.*
- *Nieuwe medewerkers zouden meer op de hoogte moeten zijn over bepaalde dingen in het zorgplan. Ze weten er wel van, maar moeten het ook kunnen toepassen.*
- *Zie vaak tegen gesprek op.*

Vijf respondenten hebben een positief aspect van het plan genoemd:

Positieve punten

- *Afspraken staan duidelijk in het zorgplan, begeleiding weet van mijn hulp.*
- *Eigen regie behouden.*
- *Het zorgplan is passend voor mij, het gaat voor namelijk om het behouden van een fijn leven.*
- *Ik vind het fijn om mijn zorgplan zelf te kunnen schrijven.*
- *Wordt goed rekening gehouden.*

8. INSPRAAK EN KLACHTEN

8.1. Inspraak (cliëntenraad)

Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad. Ook bij deze vragen zijn de antwoordmogelijkheden eenvoudiger dan elders: ja, nee en weet niet).

Tabel 8.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 17)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	59	29	12	-
2. Wordt er geluisterd naar jouw ideeën, of naar wat jij ergens van vindt?	35	6	47	12

Bijna tweederde van de cliënten weet dat er een cliëntenraad is en ruim een derde vindt dat er naar hen geluisterd wordt. De overige cliënten hebben meestal aangegeven het antwoord niet te weten, slechts een enkele respondent antwoordt 'nee' op de vraag of er geluisterd wordt.

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 = 17)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
3. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	76	6	12	6
4. Voel je je gehoord als ergens niet tevreden over bent? Wordt er dan naar je geluisterd?	76	6	6	12

Driekwart van de cliënten geeft aan te weten waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. Een zelfde deel zegt zich gehoord te voelen als ze ergens niet tevreden over zijn.

8.3. Verbeterpunten inspraak en klachten

Vijf respondenten hebben iets opgemerkt bij de vraag naar verbeterpunten:

Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Het zou fijn zijn als ik bij iedereen terecht kan over problemen.</i> • <i>Hij kan dit zelf niet aangeven, maar een familielid lid vertegenwoordigt hem in de cliëntenraad.</i> • <i>Hij kan zelf niet aangeven wat hij graag wil. Maar begeleiding en familie let hier op.</i> • <i>Ik heb niet altijd het gevoel dat er naar mij geluisterd wordt. Of ik word onderbroken.</i> • <i>Vanuit het niveau dat hij heeft weet hij sommige dingen niet. Maar de begeleiding probeert zo goed mogelijk aan te sluiten naar wat hij wel en niet wil.</i> •

De volgende positieve punten zijn genoemd bij dit thema:

Positieve punten
<ul style="list-style-type: none"> • <i>De cliënt gaat naar de begeleiding wanneer ze ergens niet tevreden mee zijn.</i> • <i>Er wordt naar mij geluisterd.</i> • <i>Fijn dat ik dingen bespreekbaar kan maken. – Bewonersvergadering.</i> • <i>Ik ben heel tevreden over hoe het hier geregeld is, als het gaat om inspraak of klachten. De familie heeft hier veel inspraak in.</i> • <i>Ik ben tevreden over de inspraak bij de bewonersvergadering.</i> • <i>Ik weet dat mijn vader in de cliëntenraad zit, en kan vertellen wat er aan de hand is.</i> • <i>Wanneer ik iets niet leuk vindt, merkt de begeleiding dat op. Bijvoorbeeld gedrag.</i>

8.4. Vergelijking met 2019

Tot slot vergelijken we weer de antwoorden van de cliënten met die in 2019. Door de aanpassing van de formulering van enkele vragen dit jaar, is vergelijking niet mogelijk op alle vragen:

Tabel 8.3. vergelijking met 2019, aandeel bevestigende antwoorden (in %)

Vind je dat:	ja 2021	ja 2019
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	59	67
2. Wordt er geluisterd naar jouw ideeën, of naar wat jij ergens van vindt?	35	20 ¹
3. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	76	67

We zien dat het beeld in grote lijnen gelijk is. Het antwoord over het luisteren naar de mening van de cliënt lijkt wat vaker positief, maar dat kan ook komen doordat de formulering enigszins is aangepast dit jaar.

¹ in 2019 was de formulering iets anders: *Wordt er naar je geluisterd als je iets niets goed vindt?*

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 7,7. Dat is nagenoeg gelijk aan de vorige keer: 7,6. Er is een vijf gegeven, alle andere cijfers zijn ten minste een 7.





Tabel 9.1. Verdeling rapportcijfers De Berkelhof (n = 17)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	1	6%
6	-	-
7	4	25%
8	10	59%
9	2	12%
10	-	-

9.2. Ervaringen met corona en ondersteuning Berkelhof

Door de corona-epidemie en daarmee gepaard gaande maatregelen zijn veel dingen dit afgelopen jaar anders verlopen dan normaal. Denk aan mogelijkheden om elkaar en familie te ontmoeten, naar de dagbesteding te gaan et cetera. De Berkelhof wil graag weten hoe cliënten dit hebben ervaren en of ze vinden dat ze genoeg gesteund zijn door de begeleiding. We hebben daarom de volgende vragen toegevoegd aan de vragenlijst:

Tabel 9.2. Oordeel over ondersteuning tijdens corona (n = 17)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Heb je je tijdens de corona-periode veilig gevoeld?	65	29	6	-	-
2. Ben je tijdens de corona-periode goed verzorgd?	88	6	-	-	6
3. Hebben de begeleiders je goed uitgelegd wat er aan de hand was met corona? Waarom bijvoorbeeld dingen niet meer konden of mochten?	82	12	-	-	6
4. Hebben de begeleiders je genoeg gesteund toen je geen bezoek mocht ontvangen en niet weg kon?	88	6	-	-	6
5. Hebben de begeleiders je genoeg geholpen met bellen of videobellen met je familie of vrienden?	47	-	-	-	53

De tabel laat zien dat de grote meerderheid van de cliënten positief oordeelt over de ondersteuning tijdens corona. Tegelijkertijd zien we dat eenderde van de cliënten zich niet altijd veilig heeft gevoeld in deze periode. Een op de acht cliënten vindt dat de uitleg over corona beter had gekund.

9.3. 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 elfrespondenten hier iets opgeschreven of opgemerkt. De meeste opmerkingen houden verband met corona en de gevolgen daarvan voor de cliënt.

Positieve feedback
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ik word elke avond voorgelezen, vind ik fijn.</i> • <i>Vind het fijn dat de hond van de onderbuurvrouw wat minder blaft. - Met het besluit van het niet nemen van het coronavaccin heeft de begeleiding naar mij geluisterd, en niet gepusht.</i>

Opmerkingen over/ervaringen tijdens corona
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Het bellen en videobellen kan hij zelf. Tijdens de coronaperiode was hij af en toe verdrietig.</i> • <i>Het niet mogen logeren was lastig, maar dat hoorde erbij. Ik zou graag wanneer het weer kan met corona meer uitjes willen doen en ook met de begeleiding. Zoals lekker naar de winkel, zwemmen naar het terras.</i> • <i>Hij vond het prima dat er geen bezoek mocht komen of niet weg kon. Want dat gaf ook veel rust. Hij woont met andere cliënten, waarvan sommige corona minder goed begrepen, wat zorgde voor een gevoel van onveiligheid.</i> • <i>Hij was wel verdrietig tijdens de coronatijd. Sommige activiteiten konden niet doorgaan, maar de begeleiding heeft wel proberen uit te leggen waarom het niet kon.</i> • <i>Tijdens de coronaperiode gebruik gemaakt van de babbelbox. Een ruimte met tafels en een raam er tussen met microfoons. Dat vond ze heel leuk.</i> • <i>Tijdens de coronaperiode is er voor hem vrijwel niks veranderd. Dus als hij stress of spanning ervoer dan kwam dat door medebewoners en niet door de situatie.</i> • <i>Tijdens de coronatijd toen bezoek niet mocht komen, gebeld met familie. Het was best lastig uitleggen wat corona betekende, maar ze heeft het goed opgepakt.</i> • <i>Voor haar was de coronaperiode een moeilijke tijd. Ze is hier goed verzorgd maar heeft haar familie heel erg gemist.</i> • <i>Voor hem is alles in de corona periode gewoon doorgedaan. De externe bezoeken gingen niet door, maar de begeleiding heeft mij goed verteld waarom het niet kon.</i>

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 2019
- algemeen oordeel in termen van rapportcijfers

10.2. Positieve aspecten

In de eerste plaats is gekeken naar vragen die door een groot deel van de cliënten positief zijn beantwoord. De selectie wordt dan al snel vrij groot, zodat we gekozen hebben voor de vragen waarbij alle respondenten het positieve antwoord hebben gegeven (100% 'bijna altijd', na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'). Tabel 10.1 geeft het overzicht:

Tabel 10.1. vragen die door alle respondenten positief zijn beantwoord (correctie voor ? & n.v.t.)

Vind je dat:	 bijna altijd
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	100
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	100
3. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	100
4. Je veilig bent in je kamer/appartement?	100
5. Fijn dat er in huis gekookt wordt?	100
6. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	100
7. Je huis goed schoongemaakt wordt?	100
8. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	100
9. Je goed geholpen wordt als je medische zorg nodig hebt?	100
10. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	100
11. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en op staat?	100
12. Je veilig bent op je dagbesteding?	100

De tabel laat zien dat alle cliënten positief oordelen over de persoonlijk begeleider, (hulp bij) zelfstandigheid en autonomie, verzorging en veiligheid (in huis en bij dagbesteding).

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 15% heeft ‘niet altijd’ of ‘vaak niet’ geantwoord (☹ + ☹ ≥ 15%).

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'	☺ niet altijd	☹ vaak niet
1. Je met leuke mensen in huis woont?	38	26	12
2. Het eten lekker is?	19	19	-
3. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	19	-	19
4. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij de dagbesteding?	19	19	-
5. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	19	19	-
6. Je genoeg rust en ontspanning kunt vinden bij De Berkelhof?	18	12	6
7. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	18	18	-

Deze selectie van vragen laat zien dat er weinig ‘kritische’ antwoorden zijn gegeven. De vraag over huisgenoten levert de meeste kritische antwoorden op, ruim een derde van de respondenten is hierover niet (altijd) positief. Bij de andere vragen is het percentage minder dan 20%. Opvallend is dat bij de vraag over nieuwe dingen leren op de dagbesteding relatief veel respondenten het ‘rode’ antwoord hebben gekozen.

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 2019

Bij elk thema zijn de meest opvallende verschillen met de vorige afname in 2019 benoemd. Daarbij valt op dat, ondanks de coronamaatregelen, het oordeel in 2021 over de gehele linie wat positiever is. In onderstaande tabel worden de meest opvallende verschillen (> 20%) op een rijtje gezet.

Tabel 11.3. Grootste verschillen met uitkomsten 2019 (positieve antwoorden, na correctie)

Vind je dat:	verschil	😊 2021	😊 2019
1. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	32	82	50
2. Je genoeg te zeggen hebt over het eten (wensen uiten voor menu)?	28	86	58
3. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	27	100	73
4. Het eten gezond is?	27	94	57
5. Het eten lekker is?	24	81	57
6. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	23	94	71
7. De begeleiders goed met je omgaan?	21	94	73
8. Je huis goed schoongemaakt wordt?	21	100	79
9. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en op staat?	21	100	79

We zien dat het oordeel over hulp bij het leren van nieuwe dingen relatief het meest is veranderd in positieve richting. Verder valt op dat verschillende vragen over eten duidelijk vaker positief zijn beantwoord dan tijdens het vorige onderzoek.

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 2021 (2019)	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	meest gegeven cijfer
begeleiding (n = 17)	7,4 (7,4)	1	4	7
wonen (n = 17)	7,5 (7,7)	1	5	7
dagbesteding (n = 16)	7,3 (7,9)	-	6	7
vrije tijd (n = 17)	7,9 (7,7)	-	6	8
overall De Berkelhof	7,7 (7,6)	1	5	8

Zoals uit de tabel blijkt oordelen de cliënten gemiddeld het meest positief over de vrije tijd. Relatief het meest kritisch zijn de cliënten over de dagbesteding. In het vorige onderzoek werd juist aan de dagbesteding gemiddeld het hoogste cijfer gegeven. Het is aannemelijk dat dit een gevolg van de coronamaatregelen is. Op andere vlakken is zo'n effect niet zichtbaar: cliënten zijn nagenoeg even tevreden als vorige keer over De Berkelhof, zoals ook blijkt uit het overall oordeel.