

# **Clïentervaringsonderzoek De Berkelhof 2021**

**rapportage cliënten dagbesteding**

**Den Haag, juni 2021**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
1.1.	Aanleiding	3
1.2.	Populatie en dataverzameling	3
<b>2.</b>	<b>BEGELEIDING</b>	<b>4</b>
2.1.	Antwoordverdeling begeleiding	4
2.2.	Verbeterpunten en positieve punten begeleiding	5
2.3.	Rapportcijfer begeleiding	6
<b>3.</b>	<b>ACTIVITEITEN</b>	<b>7</b>
3.1.	Antwoordverdeling activiteiten	7
3.2.	Verbeterpunten en positieve punten dagbesteding	8
3.3.	Rapportcijfer dagbesteding	9
<b>4.</b>	<b>ZORGPLAN</b>	<b>10</b>
4.1.	Antwoordverdeling zorgplan	10
4.2.	Verbeterpunten en positieve punten zorgplan	10
<b>5.</b>	<b>INSPRAAK EN KLACHTEN</b>	<b>11</b>
5.1.	Inspraak (cliëntenraad)	11
5.2.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	11
5.3.	Verbeterpunten inspraak en klachten (open vraag)	11
<b>6.</b>	<b>TOT SLOT</b>	<b>12</b>
6.1.	Rapportcijfer De Berkelhof	12
6.2.	Ervaringen met corona en ondersteuning Berkelhof	12
6.3.	Open vraag tot slot	13

## **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. Populatie en dataverzameling**

Deze rapportage heeft betrekking op de cliënten dagbesteding van De Berkelhof. Voor deze groep is een verkorte versie van de vragenlijst gebruikt, waarbij vragen over de woning, eten, verzorging en dergelijke achterwege zijn gelaten. In de meeste gevallen zijn de vragen mondeling gesteld aan de cliënt door een interviewer. Twee vragenlijsten zijn ingevuld door een cliëntvertegenwoordiger en/of begeleider. In totaal zijn 22 ingevulde lijsten ontvangen. De interviewers hebben een oordeel gegeven over de bruikbaarheid van de uitkomsten van het interview. De meeste interviews (11 van de 20; 55%) zijn goed bruikbaar. 40% wordt 'redelijk bruikbaar' genoemd door de interviewer, en één interview is niet goed bruikbaar. Daarbij is de volgende toelichting gegeven: *Ze bleef stil bij een deel van de vragen.*









In de volgende hoofdstukken komen de volgende onderwerpen aan bod: begeleiding, activiteiten, zorgplan, inspraak en klachten. In overleg met De Berkelhof is voor deze groep gekozen voor een rapportage op hoofdlijnen (naast de reguliere rapportage voor de cliënten wonen). Dat wil zeggen dat resultaten worden gepresenteerd zonder begeleidende tekst of interpretatie. De groep cliënten dagbesteding is in voorgaande onderzoeken niet meegenomen in het cliëntervaringsonderzoek. Er vindt in deze rapportage dan ook geen vergelijking met voorgaande onderzoeken plaats.

## 2. BEGELEIDING

### 2.1. Antwoordverdeling begeleiding

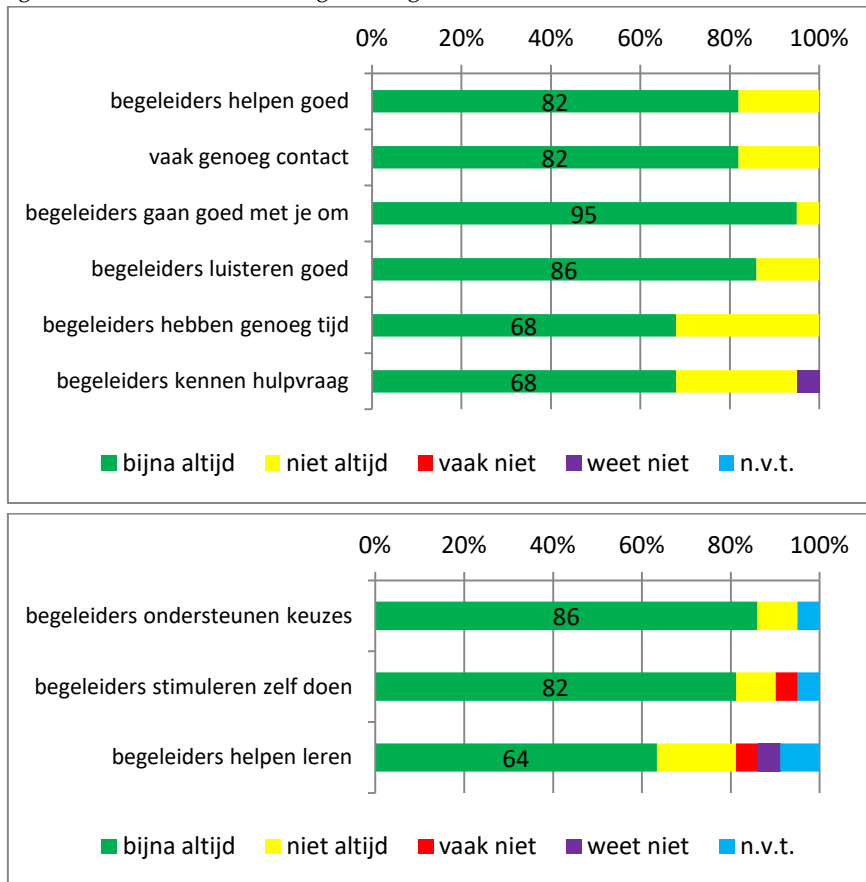
In tabel 2.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de begeleiding bij dagbesteding van De Berkelhof. De antwoordverdeling is in percentages.

Tabel 2.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n=22, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
1. De begeleiders je goed helpen?	82	18	-	-	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met de begeleiders?	82	18	-	-	-
3. De begeleiders goed met je omgaan?	95	5	-	-	-
4. De begeleiders goed naar je luisteren?	86	14	-	-	-
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	68	32	-	-	-
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	68	27	-	5	-
Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
7. De begeleiders je genoeg helpen bij het maken van je eigen keuzes?	86	9	-	-	5
8. De begeleiders je genoeg dingen zelf laten doen?	82	9	5	-	5
9. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	64	18	5	5	9

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

figuur 2.1. Oordeel over begeleiding



## 2.2. Verbeterpunten en positieve punten begeleiding

verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiders beter luisteren. - Begeleiders beter helpen met keuzes maken.</li> <li>• Begeleiding moet duidelijk (wat moet IK doen?) en rustig zijn.</li> <li>• Er wordt wel veel voor mij bepaald.</li> <li>• Hij moet meer tijd voor mij maken, loopt vaak weg of geeft geen antwoord.</li> <li>• Ik leer niks. Zou zelf mijn brood willen smeren.</li> <li>• Ik zou graag een droge plek voor mijn fiets hebben.</li> <li>• M.b.t. nieuwe dingen leren: ze geeft aan veel hetzelfde te doen.</li> <li>• Meer communiceren.</li> <li>• Misschien goed overleg bij overdracht naar collega's, maar dat gaat nu heel goed. Momenteel op dit punt geen verbeteringen nodig.</li> <li>• Rustiger uitleggen wat er moet gebeuren, bijv. wat onkruid is en wat niet.</li> <li>• Soms is de begeleiding erg druk, waardoor ik moet wachten tot ze mij helpen.</li> <li>• Soms word ik tegengesproken en dat vind ik niet heel fijn. Ik vind het fijn om rustig mijn werk te doen.</li> <li>• Soms zitten begeleiders niet op 1 lijn.</li> <li>• Ze komen soms te scherp over, daar heb ik moeite mee. Dan doe ik ook scherp terug, dat vind ik vervelend.</li> </ul>

positieve punten

- *Begeleiders zijn aardig en je kunt er leuk mee ouwehoeren.*
- *Begeleiders zijn aardig voor mij*
- *Dat ik niet altijd binnen hoeft te zitten en overal iets kan doen, zoals containers wegbrengen.*
- *Dat ze mij dingen laten doen die ik leuk vindt*
- *Dat ze rustig zijn en zeggen dat ze rekening met mij houden.*
- *De meeste begeleiding is lief.*
- *Enthousiaste, betrokken begeleiding.*
- *Erik is aardig, Sandra ook.*
- *Goede begeleiding.*
- *Groep is klein, goed overleg naar ouders. Veel aandacht en begeleiding voor Romy.*
- *Hij is tevreden over hoe het nu gaat.*
- *Ik ben tevreden over de begeleiding*
- *Ik vind het fijn om individuele taken te krijgen. - Begeleiding is aardig.*
- *Kan ik niet verwoorden.*
- *Tevreden over alles.*
- *Veel gezelligheid*
- *Ze vindt dat jullie het goed doen!*
- *Ze zijn lief, luisteren naar me en nemen de tijd voor mij.*
- *Ze zijn lief.*
- *Zwangere begeleiders vind ik leuk.*

### 2.3. Rapportcijfer begeleiding

Gemiddeld geven de cliënten van De Berkelhof een 8,8 aan de begeleiding. De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 2.2. Verdeling rapportcijfers over begeleiders (n = 21)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	-	-
6	-	-
7	3	14%
8	5	24%
9	5	24%
10	8	38%

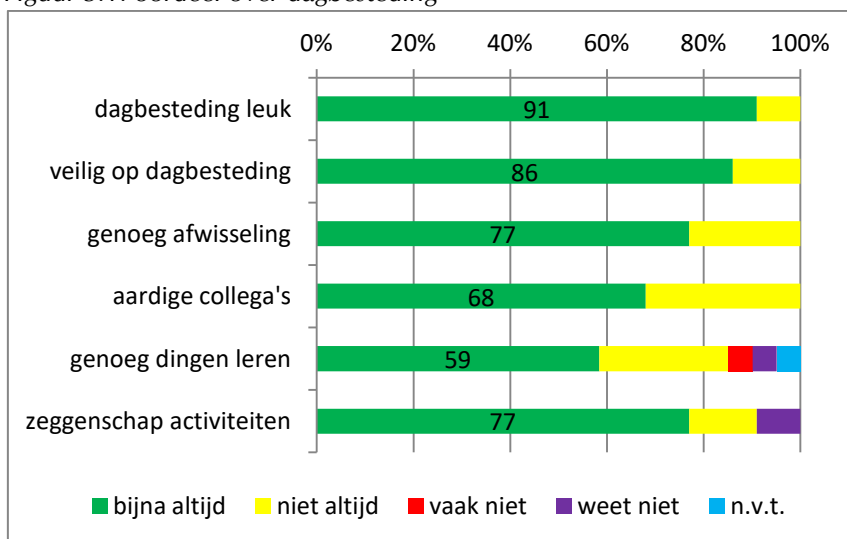
### 3. ACTIVITEITEN

#### 3.1. Antwoordverdeling activiteiten

Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de dagbesteding (n=22, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je dagbesteding leuk is?	91	9	-	-	-
2. Je veilig bent op je dagbesteding	86	14	-	-	-
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding	77	23	-	-	-
4. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	68	32	-	-	-
5. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	59	27	5	5	5
6. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij de dagbesteding?	77	14	-	9	-

Figuur 3.1. oordeel over dagbesteding



### 3.2. Verbeterpunten en positieve punten dagbesteding

#### verbeterpunten

- *De groep moest gesplitst worden door corona. Tussen de groepen mocht geen contact. De groep is erg klein geworden. Nu gelukkig steeds meer mogelijkheden om met anderen dingen samen te doen.*
- *Droge plek voor mijn fiets. Ik zou wel vaker naar de dieren willen.*
- *Ik zou wel eens een stuk willen fietsen en naar de vijver.*
- *In de tuin vind ik niet leuk. – T. eist soms dat ik haar help.*
- *Meer uitdaging zou fijn zijn.*
- *Meer verschillende activiteiten en afwisseling.*
- *Soms meer leren als er tijd voor is.*
- *Tafels goed schoonhouden. Ik ben erg secuur.*
- *Tuin doe ik niet.*
- *Vaker vragen wat ik zelf wil doen.*

#### positieve punten

- *Alles bij de dieren is leuk, soms de tuin ook.*
- *Alles is hier prachtig en alles is naar wens. Ik ben dik tevreden.*
- *Alles zoals het nu is.*
- *Als iets goed lukt dan ben ik heel tevreden met mezelf. En als de leiding mij hier rustig en aardig bij helpt.*
- *Binnen is fijn, onder het dak is ook fijn*
- *Creatief en dieren vind ik leuk.*
- *Dat ik weer bij de dieren mag werken.*
- *Dieren vind ik echt heel leuk. Ook creatief en koken is heel leuk.*
- *Dieren, koken, werkplaats, knutselen.*
- *Het leukst zijn de dieren. - Appeltaart bakken. - Chocoladebrokken.*
- *Hij heeft het prima naar zijn zin op de dagbesteding, vindt het leuk om hier heen te gaan.*
- *Hoe het nu gaat, en dat ik een vast ritme heb op db.*
- *Ik vind het fijn om hier te kleuren, onkruid weghalen en eitjes te poetsen. Ik hoef geen nieuwe dingen meer te leren.*
- *In tuin werken vind ik leuk (en creatief).*
- *Konijnen knuffelen, creatief bezig zijn.*
- *Rust, meedenken om nieuwe dingen te leren, aandacht, veel duidelijkheid in personeel/begeleiding.*
- *Schilderen, oud papier. Wandelen met mooi weer,*
- *Veel uitdagende activiteiten buiten op het terrein, met de dieren. Gelukkig ook steeds meer interactie met anderen.*
- *Werken met dieren is erg leuk.*
- *Werken met dieren.*



### 3.3. Rapportcijfer dagbesteding

Gemiddeld geven de cliënten een 8,2 aan de dagbesteding bij De Berkelhof.

Tabel 3.2. Verdeling rapportcijfers dagbesteding (n = 21)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	1	5%
6	-	-
7	4	19%
8	7	33%
9	6	29%
10	3	14%

## 4. ZORGPLAN

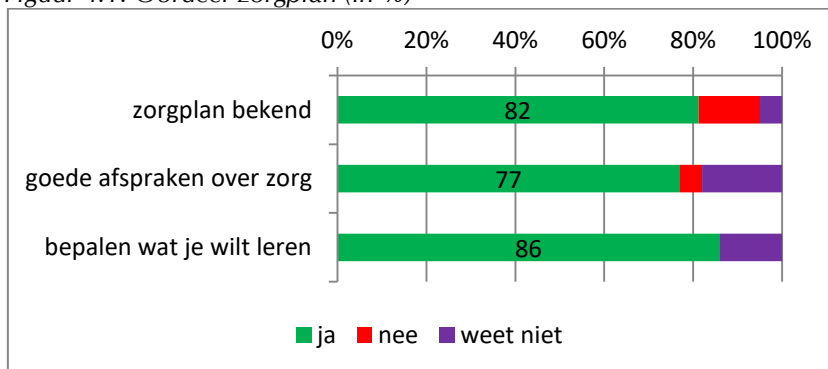
### 4.1. Antwoordverdeling zorgplan

In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van cliënten over het zorgplan. Bij dit onderdeel van de vragenlijst is niet gevraagd naar een rapportcijfer.

Tabel 4.1. Oordeel cliënten over het zorgplan (n = 22, in %)

	JA	NEE	?
1. Weet je dat je een zorgplan hebt?	82	14	5
2. Zijn er goede afspraken gemaakt met jou over de zorg die je nodig hebt?	77	5	18
3. Mag je zelf zeggen wat je wilt leren?	86	-	14

Figuur 4.1. Oordeel zorgplan (in %)



### 4.2. Verbeterpunten en positieve punten zorgplan

#### verbeterpunten

- *Graag niet te lang gesprek en niet te moeilijk.*
- *Ik ken mijn zorgplan niet precies.*
- *Ik weet niet precies wat de afspraken in mijn zorgplan zijn.*
- *Ik zou wel willen weten wat er in mijn zorgplan staat.*
- *Niet altijd genoeg tijd om te leren.*
- *Zorgplan inlezen/bespreken.*

#### positieve punten

- *1 keer per jaar is genoeg.*
- *De punten die voor mij belangrijk zijn staan in het zorgplan.*
- *Er wordt naar mij geluisterd.*
- *Goed geregeld.*
- *Het is duidelijk voor mij en dat vind ik fijn.*
- *Ik hoef nooit te mopperen.*
- *Punten om nog steeds vooruitgang te boeken blijven belangrijk.*

## 5. INSPRAAK EN KLACHTEN

### 5.1. Inspraak (cliëntenraad)

Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad.

Tabel 5.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 22)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	73	23	-	5
2. Wordt er geluisterd naar jouw ideeën, of naar wat jij ergens van vindt?	71	5	5	19

### 5.2. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

Tabel 5.2. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n = 22)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
3. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	100	-	-	-
4. Voel je je gehoord als ergens niet tevreden over bent? Wordt er dan naar je geluisterd?	95	-	5	-

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

verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Met sommigen kan ik goed overweg, met anderen niet.</i></li> <li>• <i>(naam) luistert niet altijd.</i></li> <li>• <i>Soms wat meer luisteren naar wat ik zeg.</i></li> </ul>

positieve punten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>De meeste begeleiders luisteren naar mijn vragen en geven direct antwoord.</i></li> <li>• <i>Er wordt goed geluisterd.</i></li> <li>• <i>Er wordt goed naar me geluisterd (3x)</i></li> <li>• <i>Er wordt wat mee gedaan.</i></li> <li>• <i>Het gaat goed.</i></li> <li>• <i>Ik ga naar mijn pb'er als iets niet klopt.</i></li> <li>• <i>ik heb geen klachten.</i></li> <li>• <i>Ze helpen goed en luisteren ook goed naar je.</i></li> </ul>

## 6. TOT SLOT

### 6.1. Rapportcijfer De Berkelhof

Aan het eind van de vragenlijst is gevraagd om, alles afwegend, een rapportcijfer te geven aan De Berkelhof. Gemiddeld geven de ambulante cliënten een 8,7.

Tabel 6.1. Verdeling rapportcijfers De Berkelhof (n = 20)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	-	-
6	-	-
7	2	10%
8	9	45%
9	3	15%
10	6	30%

### 6.2. 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. Aan de cliënten is gevraagd wat hun ervaringen daarmee waren:

ervaringen met corona
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Corona heeft veel impact gehad op het dagelijks leven. Het volledig sluiten van de dagbesteding was moeilijk, maar kon helaas niet anders.</i></li> <li>• <i>Dat vond ik niet leuk. De hele dag thuis zitten maakte mij verdrietig, maar nu kan ik gelukkig weer komen.</i></li> <li>• <i>De gescheiden groepen vond ik stom.</i></li> <li>• <i>De werkmap voor thuis vond ik leuk.</i></li> <li>• <i>Het duurt lang. - Mondkapjes zijn vervelend.</i></li> <li>• <i>Het vervoer moest anders ivm mondkapjes. dat was te begrijpen, maar ook erg afwijzend. Nu gaat het prima.</i></li> <li>• <i>Het was jammer dat de Berkelhof een tijdje dicht was. Maar toen het weer open ging had hij geen last van de beperkingen.</i></li> <li>• <i>Hij vond het wel lastig om afstand van elkaar te houden. Het mondkapje vond hij ook niet erg fijn, maar verder heeft hij er geen last van gehad.</i></li> <li>• <i>Ik baal ervan dat ik niet mocht komen, maar het was niet anders.</i></li> <li>• <i>Ik vind corona stom.</i></li> <li>• <i>Ik vind de kleine groepen vervelend.</i></li> <li>• <i>Ik vond het lastig dat ik met de corona uitbraak hele dagen thuis moest zitten. dat was erg eenzaam, maar het was heel fijn dat Jolanda mij knutselspulletjes kwam</i></li> </ul>

ervaringen met corona

- brengen van de Berkelhof.*
- *Ik word gespannen van alle nieuwe regels. Dat vind ik niet fijn.*
- *Jammer dat ik niet mocht komen.*
- *Jammer dat ik thuis moest zitten met corona*
- *Kleinere groepje is fijn. - Meer persoonlijke begeleiding. - Mondkapjes niet fijn.*
- *Moeite met veranderingen.*
- *Mondkapjes zijn vervelend en de 2 mensen op bezoek regel is jammer..*

**6.3. 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.

opmerkingen tot slot

- *De Berkelhof is een fijne plek om te zijn.*
- *De Berkelhof is een gezellige boerderij met goede zorg.*
- *Ga zo door, en hopelijk komt er voor mij logeeropvang.*
- *Gewoon aardig zijn;-)*
- *Ik ben super tevreden.*
- *Ik hoop dat het snel weer normaal wordt. Ik vind het fijn als begeleiders zien dat ik me niet fijn voel.*
- *Ik vind dat de vragen allemaal op elkaar lijken.*
- *Soms vind ik het moeilijk om te gaan met een van mijn collega's.*
- *Voeten vegen voordat iedereen naar binnen gaat.*