

# **Clëntervaringsonderzoek De Berkelhof 2023**

**rapportage cliënten wonen**

**Den Haag, oktober 2023**

## 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.	Rapportcijfer begeleiding	8
3.3.	Verbeterpunten en positieve punten begeleiding	9
<b>4.</b>	<b>WONEN</b>	<b>10</b>
4.1.	Antwoordverdeling het huis	10
4.2.	Antwoordverdeling eten	11
4.3.	Antwoordverdeling leven op het erf	12
4.4.	Antwoordverdeling beslissen	13
4.5.	Rapportcijfer wonen	13
4.6.	Verbeterpunten en positieve punten wonen	14
4.7.	Vergelijking met 2021	15
<b>5.</b>	<b>DAGBESTEDING EN WERK</b>	<b>16</b>
5.1.	Antwoordverdeling dagbesteding	16
5.2.	Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding	17
5.3.	Rapportcijfer dagbesteding	18
5.4.	Verbeterpunten en positieve punten dagbesteding	18
5.5.	Vergelijking met 2021	19
<b>6.</b>	<b>VRIJE TIJD</b>	<b>20</b>
6.1.	Antwoordverdeling vrije tijd	20
6.2.	Rapportcijfer vrije tijd	21
6.3.	Verbeterpunten en positieve punten vrije tijd	21
6.4.	Vergelijking met 2021	22
<b>7.</b>	<b>ZORGPLAN</b>	<b>23</b>
7.1.	Antwoordverdeling zorgplan	23
7.2.	Rapportcijfer zorgplan	24
7.3.	Verbeterpunten en positieve punten zorgplan	24
<b>8.</b>	<b>INSPRAAK EN KLACHTEN</b>	<b>25</b>
8.1.	Inspraak (cliëntenraad)	25
8.2.	Vertrouwenspersoon	25

8.3.	Klachtenregeling	26
8.4.	Opmerkingen inspraak en klachten	26
8.5.	Vergelijking met 2021	27
<b>9.</b>	<b>BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN</b>	<b>28</b>
9.1.	Inleiding	28
9.2.	Positieve aspecten	28
9.3.	Mogelijke verbeterpunten	29
9.4.	Algemeen oordeel	30

## **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 Ipso Facto een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Ipso Facto heeft ook het cliëntervaringsonderzoek in 2017, 2019 en 2021 uitgevoerd voor De Berkelhof.

Uitgangspunt bij het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord', die ook bij andere onderzoeken van Ipso 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 een aangepaste versie gemaakt die beter aansluit op de kenmerken van de populatie en het taalgebruik binnen de organisatie. 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 aantal cliënten/respondenten is gelijk aan het vorige onderzoek in 2021.

### **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.
- Rapportcijfer/algemeen oordeel over tevredenheid.
- Verbeterpunten en positieve punten (kwalitatieve antwoorden van de cliënten)
- Vergelijking met de uitkomsten van 2021 – indien van toepassing

Doordat de formulering van een deel van de vragen dit jaar is aangepast, vindt vergelijking met de uitkomsten 2021 van plaats op een selectie van vragen; het gaat dan om vragen die gelijk zijn aan, of inhoudelijk overeenkomen met, vragen die de vorige keer ook zijn gebruikt. De vergelijking is niet bij elk thema mogelijk. Bij het onderwerp begeleiding zijn de vragen door de aanpassing van de formulering niet goed meer met elkaar te vergelijken. Bij andere thema's gaat het steeds om enkele vragen.

### 3. BEGELEIDING

#### 3.1. Antwoordverdeling begeleiding

In tabel 3.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de begeleiding bij De Berkelhof. De antwoordverdeling is in percentages.

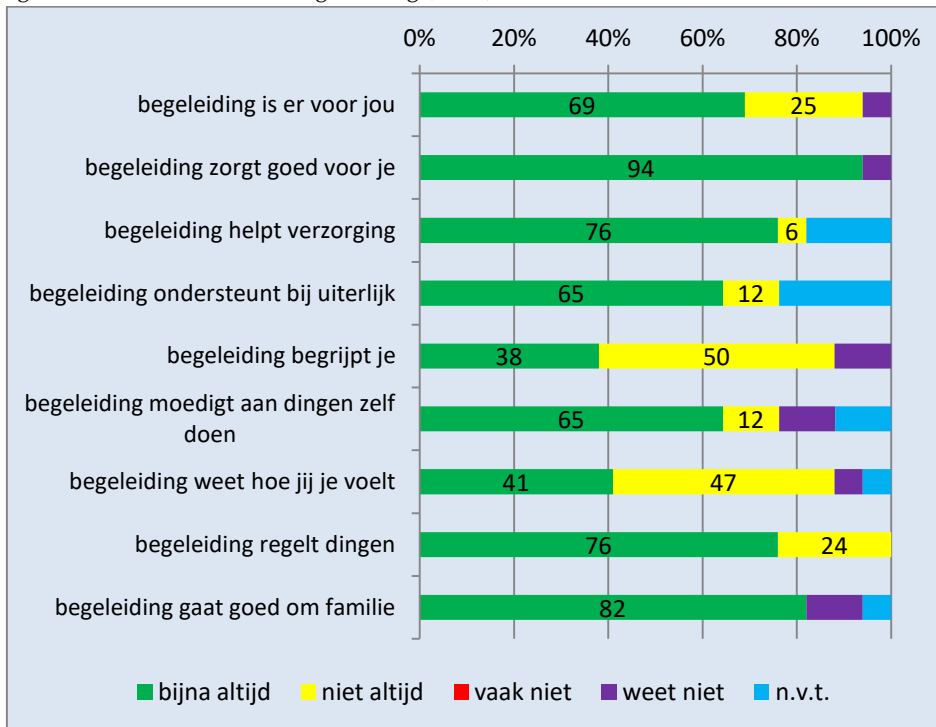
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n = 17, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. De begeleiding er voor jou is?	69	25	-	6	-
2. De begeleiding goed voor je zorgt?	94	-	-	6	-
3. De begeleiding je goed kan helpen bij alles rondom jouw dagelijkse verzorging of verpleging – als dat nodig is?	76	6	-	-	18
4. De begeleiding je ondersteunt zodat je er netjes verzorgd bijloopt – als je dit wilt?	65	12	-	-	24
5. De begeleiding je begrijpt?	38	50	-	12	-
6. De begeleiding je aanmoedigt om ook dingen alleen te doen?	65	12	-	12	12
7. De begeleiding weet hoe je je voelt?	41	47	-	6	6
8. De begeleiding de dingen om je heen goed regelt?	76	24	-	-	-
9. De begeleiding goed omgaat met jouw familie en vrienden?	82	-	-	12	6

- De cliënten oordelen het vaakst positief over de zorg door de begeleiding en het omgaan met familie en vrienden; 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 een tamelijk groot deel van de cliënten ruimte voor verbetering (antwoord ‘niet altijd’). Het vaakst is dit gezegd bij de vragen over begrijpen en weten hoe de cliënt zich voelt (door ongeveer de helft van de respondenten).

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

figuur 3.1. Oordeel over begeleiding (in %)



### 3.2. Rapportcijfer begeleiding

Aan de cliënten is ook gevraagd om hun oordeel over de begeleiding uit te drukken in een rapportcijfer. Gemiddeld geven de cliënten van De Berkelhof een 8,3 aan de begeleiding (2021: 7,4). De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 3.3. Verdeling rapportcijfers over begeleiders (n = 13)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	-	-
6	1	8%
7	3	23%
8	3	23%
9	2	15%
10	4	31%

Zoals uit de tabel blijkt zijn er geen onvoldoendes gegeven aan de begeleiding. Het vaakst gegeven cijfer is een 10.



### 3.3. 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. Hieronder worden de opmerkingen weergegeven:

#### verbeterpunten

- *Beter afstemmen op elkaar. Minder verandering van personeel.*
- *Dagbesteding. Ik wil in de winkel werken.*
- *Heel soms vergeten ze me op mijn kamer. Dat komt waarschijnlijk omdat ik zo stil ben.*
- *Ik mis soms begeleiding in de middag voor 16u.*
- *Ik vind het lastig dat ik iets aangeef en dat er niets mee gedaan wordt. Qua dingetjes die ik graag leren of werken of wat me fijn en prettig lijkt.*
- *Wisseling van personeel is soms moeilijk.*

Tien respondenten hebben positieve feedback gegeven op de begeleiding. Zij wijzen onder andere op het luisteren naar de cliënt door de begeleiding:

#### positieve punten

- *Ben nu tevreden over de persoonlijke begeleiding.*
- *Bij wonen gaat het wel goed. Bij dagbesteding niet goed.*
- *Dat begeleiding naar mij luistert. Thee drinken.*
- *De begeleiding is fijn.*
- *Er wordt naar mij geluisterd.*
- *Het is gewoon goed.*
- *Ik ben heel tevreden over mijn PB'er. Dat moet zo blijven.*
- *Ik ben tevreden.*
- *Ik vind het fijn dat er goed contact is en ik me vertrouwd voel. Jullie denken met mij en niet over mij.*
- *Thijs is fijne begeleiding. Verder weet ik het niet.*

## 4. WONEN

### 4.1. Antwoordverdeling het huis

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

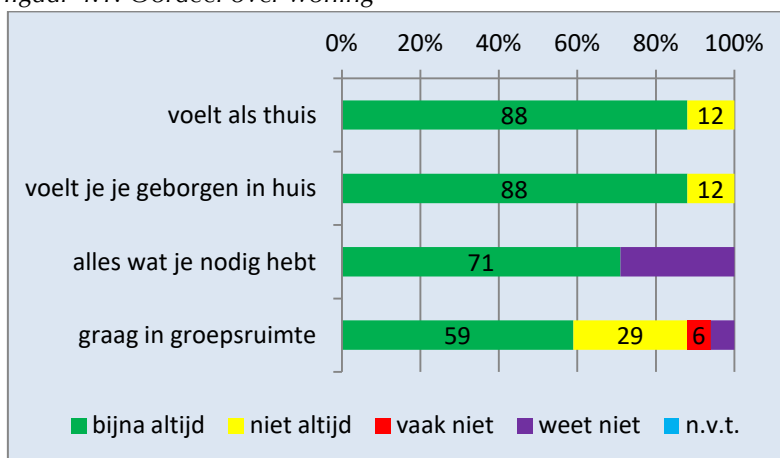
Tabel 4.1. Oordeel cliënten over de eigen woning (n = 17, in %)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Voelt de Berkelhof als jouw thuis?	88	12	-	-	-
2. Voel je je geborgen in jouw kamer of appartement?	88	12	-	-	-
3. Heb je alles wat je nodig hebt om fijn te wonen?	71	-	-	29	-
4. Ben je ook graag in de groepsruimte?	59	29	6	6	-

- Cliënten oordelen meestal positief over het wonen. Na correctie is het vaakst positief geantwoord op de vraag of alles voorhanden is om fijn te wonen.
- Bij de vraag over de groepsruimte zijn de meningen meer verdeeld, ruim een derde is hier wat kritischer in het antwoord.

In onderstaande figuur is deze antwoordverdeling ook grafisch weergegeven.

figuur 4.1. Oordeel over woning



#### 4.2. Antwoordverdeling eten

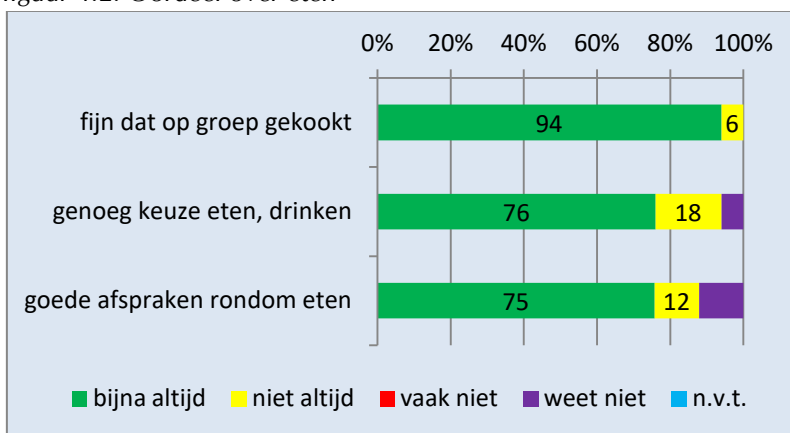
We hebben drie vragen gesteld over het eten. De antwoordverdeling volgt hieronder in tabel en grafiek.

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

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
5. Vind je het fijn dat op de groep zelf gekookt wordt?	94	6	-	-	-
6. Heb je genoeg keuze in wat je eet en drinkt?	76	18	-	6	-
7. Zijn er goede afspraken rondom het eten?	75	12	-	12	-

- Bijna iedereen vindt het fijn dat er op de groep gekookt wordt.
- Er zijn geen negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven.
- Bij de vragen over genoeg keuze is door bijna een vijfde van de respondenten aangegeven dat het 'beter kan'.

figuur 4.2. Oordeel over eten



### 4.3. Antwoordverdeling leven op het erf

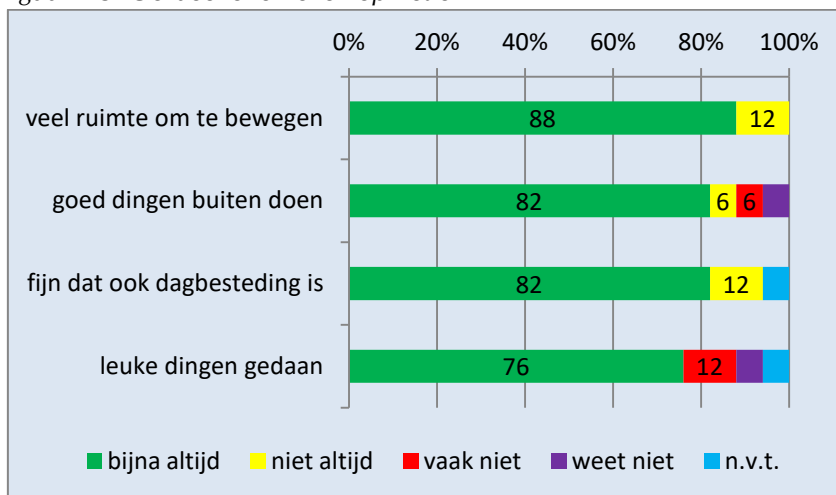
Bij dit thema zijn vier nieuwe vragen gesteld over het leven op het erf (zoals activiteiten buiten, bewegingsruimte).

Tabel 4.3. Oordeel cliënten over het leven op het erf (n = 17, in %)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
8. Vind je het fijn dat je op de Berkelhof veel ruimte hebt om te bewegen?	88	12	-	-	-
9. Kun je genoeg dingen buiten doen?	82	6	6	6	-
10. Vind je het fijn dat er ook dagbesteding is?	82	12	-	-	6
11. Vind je dat er leuke dingen worden gedaan – bijvoorbeeld op feestdagen?	76	-	12	6	6

- De grote meerderheid van de respondenten oordeelt positief over de bewegingsruimte en activiteiten op het erf.
- Bij de laatste vraag hebben twee respondenten het negatieve antwoord ('vaak niet') gegeven.

figuur 4.3. Oordeel over leven op het erf



#### 4.4. Antwoordverdeling beslissen

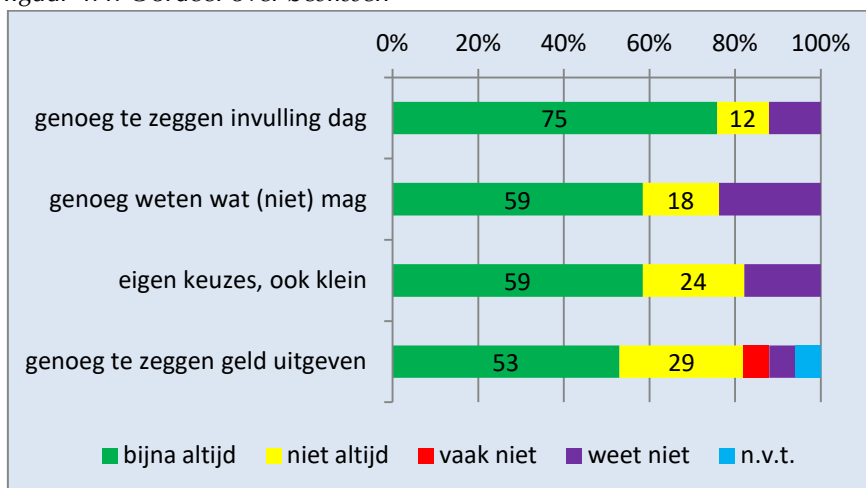
Tot slot van het thema zijn vier vragen gesteld over zeggenschap over het dagelijks leven.

Tabel 4.4. Oordeel cliënten over beslissen (n = 17)

	😊 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)?	75	12	-	12	-
13. Je genoeg weet over wat mag en wat niet mag?	59	18	-	24	-
14. Je keuzes hebt – ook soms in kleine dingen?	59	24	-	18	-
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	53	29	6	6	6

- Drie kwart van de cliënten oordeelt positief over zeggenschap over het invullen van de dag. Na correctie voor ‘weet niet’ is dat ruim 85%.
- Er is slechts een keer voor het negatieve antwoord gekozen (geld uitgeven)
- Ruim een kwart (na correctie) ziet ruimte voor verbetering als het gaat om keuzevrijheid in kleine dingen en geld uitgeven.

figuur 4.4. Oordeel over beslissen



#### 4.5. Rapportcijfer wonen

Gemiddeld geven de cliënten van De Berkelhof een 8,1 aan het wonen. Dat cijfer is wat hoger dan het cijfer dat in 2021 is gegeven (7,5). Er zijn dit keer geen onvoldoendes gegeven. Het vaakst gegeven cijfer is een 8, gegeven door een derde van de respondenten.

Tabel 4.6. Verdeling rapportcijfers over wonen (n = 13)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	-	-
6	2	15%
7	2	15%
8	4	31%
9	2	15%
10	3	23%

#### 4.6. Verbeterpunten en positieve punten wonen

Vijf cliënten hebben een antwoord gegeven op de (open) vraag naar verbeterpunten m.b.t. het wonen bij De Berkelhof. De genoemde verbeterpunten hebben betrekking iop activiteiten (uitjes) en op de eigen woonsituatie/kamer.

##### verbeterpunten

- *Ik wil graag terug naar mijn oude kamer, maar kan de trap niet op, Ik mis het peukjes oprapen buiten.*
- *Ik wil kleiner wonen, maar wel met een tuintje.*
- *Meer uitjes waar ik ook bij kan zijn.*
- *Meer uitjes.*
- *Minder veranderingen. Minder lawaai. Het is erg gehorig in het gebouw waar ik woon.*

Bij de positieve aspecten van het wonen is een aantal keer gewezen op de eigen kamer of appartement. Ook zeggen diverse bewoners dat ze fijn wonen:

##### positieve punten

- *Begeleiding.*
- *Dat ik buitenaf woon. Dat ik een hond heb moet zo blijven.*
- *Eten is heel fijn en aquarium hebben is heel fijn.*
- *Het werken vind ik fijn. Helpen als er klanten zijn bij de dagbesteding.*
- *Ik vind het fijn om hier te wonen.*
- *Ik vind het fijn.*
- *Ik vind nieuwe dingen leuk.*
- *Ik voel me veilig. Ik vind het lastig dat ik niet meer kan lopen, maar iedereen luistert en helpt mij. Mis wel mijn sigaartje.*
- *Laat alles zo veel mogelijk zoals het nu gaat. Ik kan nu mijn 'plek' vinden. Wel vind ik het fijn om af en toe met activiteiten meegenomen te worden.*
- *Mijn appartement.*
- *Mijn eigen kamer die ik met hulp van begeleiding tot mijn thuis kan maken.*
- *Mijn kamer.*

#### 4.7. Vergelijking met 2021

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

Tabel 4.5. Oordeel over wonen, vergelijking met 2021 (positieve antwoorden in %)

	😊 2023	😊 2021
1. Voel je je geborgen in jouw kamer of appartement?*	88	100
2. Vind je het fijn dat op de groep zelf gekookt wordt?	94	100
3. Heb je genoeg keuze in wat je eet en drinkt?***	85	86
4. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	85	100
5. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	60	94

\* 2021: voel je je veilig in huis?

\*\* 2021: Je genoeg te zeggen hebt over het eten (zelf je wensen kunt uiten voor menu en boodschappen)?

Bij enkele vragen is het aandeel positieve antwoorden wat lager dan in 2021. Het grootste verschil zien we bij de vraag over geld uitgeven. Het is niet bekend wat de verklaring is, maar mogelijk hangt het samen met de wijze van data verzamelen: in het huidige onderzoek is meer geïnvesteerd in het toegankelijk maken van de vragen voor de cliënt zelf. Mogelijk dat er daardoor meer input rechtstreeks van bewoners is verkregen, die op dit punt wat kritischer oordelen (kritischer dan vertegenwoordigers die in 2021 vaker namens de cliënt hebben geantwoord).

## 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 11 respondenten. Een deel van de bewoners heeft ook de vragenlijst over activiteiten voor ambulante cliënten ingevuld, en dit deel van de vragenlijst daarom overgeslagen. De vragen zijn echter niet gelijk, zodat de respons in dit hoofdstuk kleiner is.

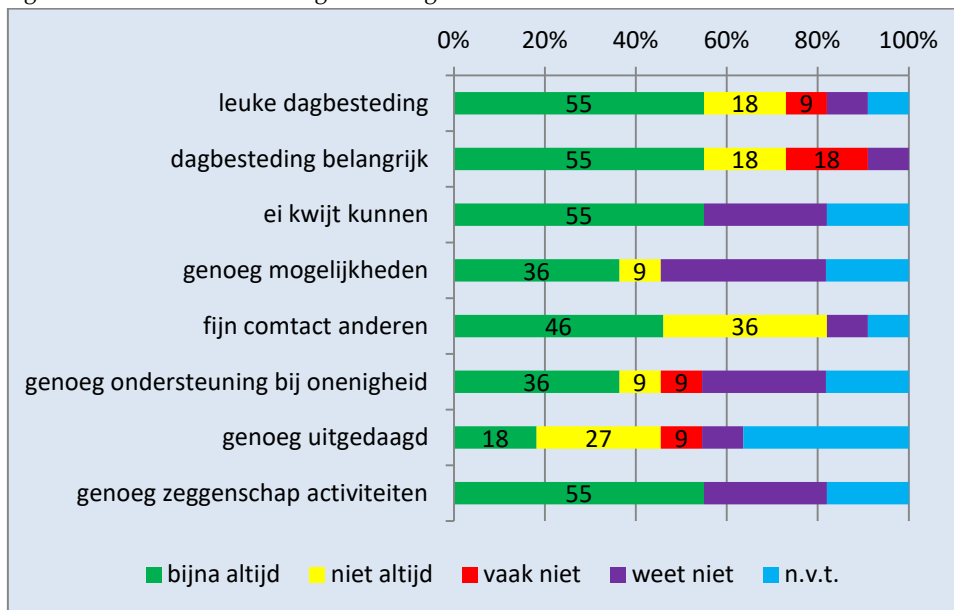
Tabel 5.1. Oordeel cliënten over de dagbesteding (n=11, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je dagbesteding leuk is?	55	18	9	9	9
2. Je dagbesteding of werk belangrijk is?	55	18	18	9	-
3. Je jouw "ei kwijt kunt" op de dagbesteding?	55	-	-	27	18
4. Er genoeg mogelijkheden zijn op de dagbesteding?	36	9	-	36	18
5. Je een fijn contact hebt met andere deelnemers?	46	36	-	9	9
6. Je goed ondersteund wordt als je het met iemand niet zo goed kan vinden?	36	9	9	27	18
7. Je genoeg uitgedaagd wordt om nieuwe dingen te proberen en te leren?	18	27	9	9	36
8. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	55	-	-	27	18

- De resultaten worden wat vertekend door het percentage 'weet niet' en 'n.v.t.' antwoorden.
- De cliënten oordelen (na correctie) het vaakst positief over hun 'ei kwijt kunnen' en zeggenschap (geen kritische antwoorden).
- Het negatieve ('vaak niet') antwoord is een paar keer gekozen, twee mensen kiezen dit antwoord bij de vraag of dagbesteding belangrijk is..
- Bij vragen over contact met andere deelnemers is het vaakst 'niet altijd' geantwoord (36%, vier respondenten).



Figuur 5.1. oordeel over dagbesteding



## 5.2. Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding

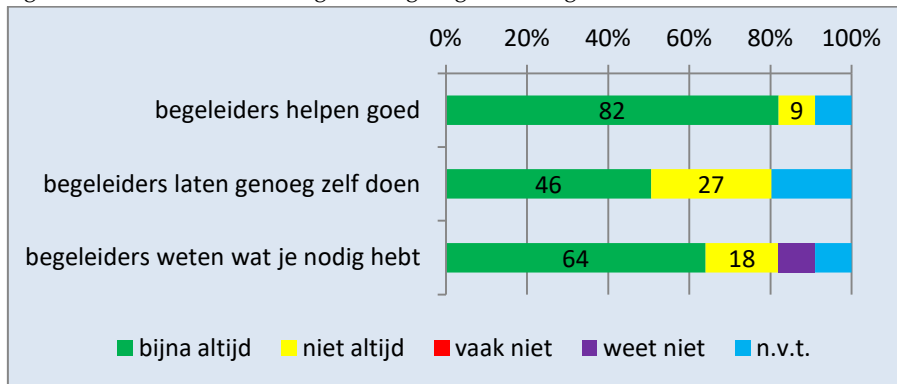
We hebben drie vragen gesteld over de begeleiding bij de dagbesteding.

Tabel 5.2. Oordeel cliënten over begeleiding (n = 11, in %)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
9. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	82	9	-	-	9
10. De begeleiders bij je dagbesteding je genoeg zelf laten doen?	46	27	-	9	18
11. De begeleiders bij je dagbesteding je goed kennen en weten wat je nodig hebt?	64	18	-	9	9

- Bijna alle respondenten vinden dat begeleiders hen goed helpen.
- Er zijn geen negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven.
- Bij vragen over genoeg zelf laten doen is het vaakst 'niet altijd' geantwoord (27%, drie respondenten).

Figuur 5.2. oordeel over begeleiding dagbesteding



### 5.3. Rapportcijfer dagbesteding

Gemiddeld geven de cliënten een 7,7 aan de dagbesteding bij De Berkelhof. Dat oordeel is wat positiever dan in 2021 (7,3). Het cijfer is dit jaar berekend over slechts zes respondenten. Er is vrij veel spreiding in de cijfers, zoals onderstaande tabel laat zien.

Tabel 5.3. Verdeling rapportcijfers dagbesteding (n = 6)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	-	-
5	1	17%
6	1	17%
7	1	17%
8	-	-
9	2	33%
10	1	17%

### 5.4. Verbeterpunten en positieve punten dagbesteding

Vier cliënten hebben antwoord gegeven op de vraag naar verbeterpunten:

#### Verbeterpunten

- *Ik heb het gevoel dat ik niet altijd begrepen word.*
- *Ik heb het gevoel dat niet altijd mezelf kan zijn in de groep. Ik heb het gevoel dat ik sommige begeleiding moet leren kennen. Niet altijd even goed begrijpen.*
- *Ik wil graag in de winkel werken.*
- *Mijn werk hoeft niet belangrijk te zijn, zo lang ik het maar leuk vindt.*



Bij de positieve punten is onder andere gewezen op de keuzevrijheid, afwisseling in werkzaamheden en het buiten werken:

Positieve punten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Alles is fijn.</i></li> <li>• <i>Dat er genoeg keuzes zijn en dat er naar mij geluisterd wordt.</i></li> <li>• <i>Dat ik goed met begeleiding overweg kan. Nee.</i></li> <li>• <i>De vrijheid om mijn eigen dingen te doen (lezen, studeren en schrijven). En me aan te sluiten bij de groepsactiviteiten wanneer ik daar aan toe ben.</i></li> <li>• <i>Ik vind buiten werken heel leuk en fijn als ik daar mee kan doen.</i></li> <li>• <i>Ik vind de indeling hoe die nu is qua werken erg fijn en prettig qua afwisseling.</i></li> </ul>

### 5.5. Vergelijking met 2021

In onderstaande tabel wordt het oordeel over dagbesteding (positieve antwoorden, na correctie) vergeleken met de uitkomsten in 2021. We hebben de vragen geselecteerd die inhoudelijk vergelijkbaar zijn (soms is de formulering wat aangepast).

Tabel 5.4. Oordeel over dagbesteding, vergelijking met 2021 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 2023	 2021
1. Je dagbesteding leuk is?	67	94
2. Je genoeg uitgedaagd wordt om nieuwe dingen te proberen en te leren?*	33	81
3. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij de dagbesteding?	100	81
4. De begeleiders bij je dagbesteding je goed helpen?	90	88

\* 2021: Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?

Het oordeel over de dagbesteding (leuk, dingen leren) lijkt wat minder vaak positief. Zoals eerder geconstateerd zou dat het gevolg kunnen zijn van de andere aanpak van het onderzoek (meer input van cliënten zelf, vragen meer laten aansluiten op belevingswereld). De formulering van de vraag over leren (vraag 2) is ook wat veranderd ten opzichte van 2021.

## 6. VRIJE TIJD

### 6.1. Antwoordverdeling vrije tijd

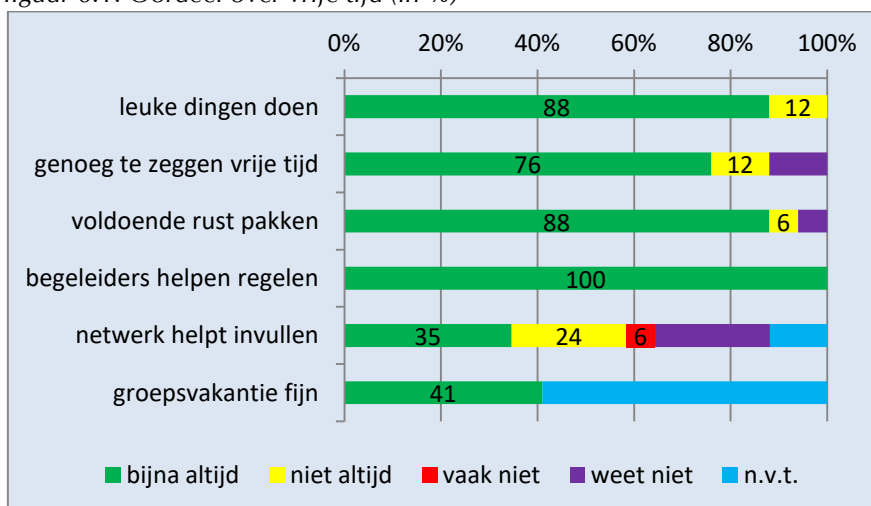
In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten over hun vrijetijdsbesteding. We hebben gevraagd naar de activiteiten die ze kunnen doen, de zeggenschap daarover en de ondersteuning van begeleiders en het netwerk bij het organiseren van de vrije tijd.

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?	88	12	-	-	-
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	76	12	-	12	-
3. Je voldoende rust kan pakken in jouw vrije tijd?	88	6	-	6	-
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (zoals hulp bij regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	100	-	-	-	-
5. Je familie, vrienden en/of wettelijk vertegenwoordiger je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	35	24	6	24	12
6. Als je meedoet; vind je de groepsvakantie van De Berkelhof fijn?	41	-	-	-	59

- Bij de meeste vragen oordeelt de grote meerderheid positief. Alle cliënten zijn tevreden over de hulp van begeleiders bij het regelen van dingen in de vrije tijd.
- Bij dit onderwerp zijn nauwelijks negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven. Dat antwoord is één keer gekozen bij de vraag over hulp van het eigen netwerk. Bij die vraag is ook relatief vaak het 'kan beter' antwoord gekozen.

figuur 6.1. Oordeel over vrije tijd (in %)



## 6.2. Rapportcijfer vrije tijd

Het oordeel over vrije tijd is behoorlijk positief: gemiddeld geven de cliënten een 8,7 (2021: 7,9). Er zijn geen onvoldoendes gegeven. Het vaakst gegeven cijfer is een 10, gegeven door ruim een derde van de cliënten.

Tabel 6.2. Verdeling rapportcijfers over vrije tijd (n = 13)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 6	-	-
6	1	8%
7	2	15%
8	2	15%
9	3	23%
10	5	39%

## 6.3. 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. Drie cliënten hebben hierop een antwoord gegeven:

### Verbeterpunten

- *Ik wil vaker op vakantie en vooral wat langer.*
- *Men kan mij beter helpen met de Ipad op zondag morgen om mis te zien (noch ik, noch veel begeleiders weten hoe een Ipad werkt).*
- *Zou het fijn vinden als familie weer eens zou komen. En vaker mee kunnen naar buiten, uitjes, toeren.*

Bij de positieve punten is enkele keren gewezen op de gezamenlijke vakantie en op de vrijheid om de vrije tijd naar eigen keuze in te vullen:



### Positieve punten

- *Alles moet blijven*
- *Ben blij dat Jenny vaak komt.*
- *De bewonersvakantie vind ik heel leuk!*
- *De vakantie was erg leuk.*
- *Het is fijn zo.*
- *Ik houd van rust en regelmaat. Af en toe wandelen, toeren, beetje snoezelen vind ik wel fijn.*
- *Ik mag alles.*
- *Ik vind een huisje op vakantie heel fijn. Ik vind fietsen duofiets erg leuk. Uit eten zou ik vaker willen doen.*
- *Ik wil graag een maatje.*
- *Mag mijn eigen tijd invullen zoals ik dat wil.*
- *Mijn vrije tijd moet blijven zoals het is.*

#### 6.4. Vergelijking met 2021

Onderstaande tabel toont de vergelijking met de uitkomsten in 2021. Het betreft de positieve antwoorden, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 6.3. Oordeel over vrije tijd, vergelijking antwoorden cliënten met die in 2021 (in %)

Vind je dat:	 2023	 2021
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	88	94
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	87	94
3. Je voldoende rust kan pakken in jouw vrije tijd?*	94	82
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	100	94
5. Je familie, vrienden en/of wettelijk vertegenwoordiger je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	55	94

\* 2021: Je genoeg rust en ontspanning kunt vinden bij De Berkelhof?

In beide jaren is een grote meerderheid van de respondenten positief over hun vrije tijd. Het grootste verschil heeft betrekking op de rol van het eigen netwerk: hierover oordelen cliënten in het huidige onderzoek minder vaak positief.

## 7. ZORGPLAN

### 7.1. Antwoordverdeling zorgplan

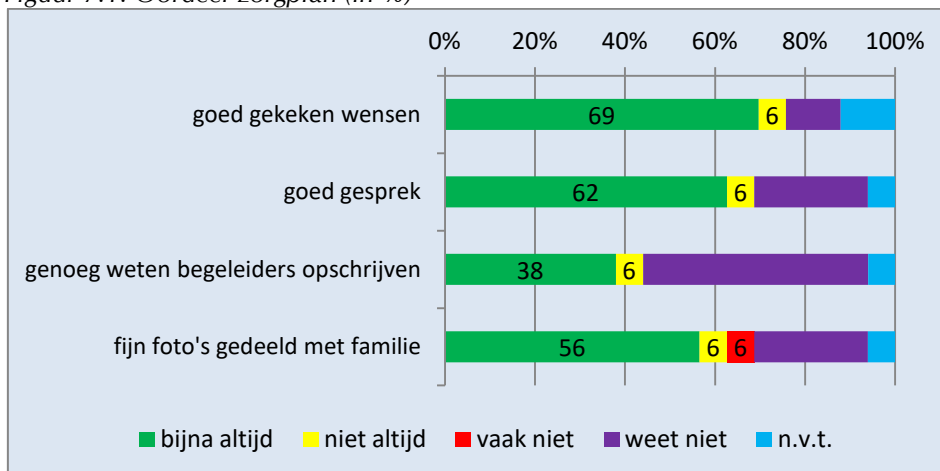
In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van cliënten over het zorgplan. We hebben vier vragen gesteld over het betrekken van de bewoner bij het plan en het delen van informatie. De vragen zijn anders dan in 2021 (toen is gekozen voor vragen met ja/nee antwoordopties), zodat geen (zinvolle) vergelijking mogelijk is met de antwoorden van het vorige onderzoek.

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

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Er goed is gekeken waar je blij van wordt bij het maken van het zorgplan?	69	6	-	12	12
2. Er een goed gesprek was waar je kon laten zien wat je fijn vindt of het zelf kon vertellen?	62	6	-	25	6
3. Je genoeg weet wat er wordt opgeschreven over jou?	38	6	-	50	6
4. Het fijn is dat er soms ook foto's van jou gedeeld worden met jouw familie of vertegenwoordiger?	56	6	6	25	6

- Bij deze vragen is relatief vaak 'weet niet' geantwoord. Na correctie is 80 tot 90% positief over de betrokkenheid en informatie.
- Er is een keer een 'negatief antwoord' gegeven, bij de vraag over het delen van foto's.

Figuur 7.1. Oordeel zorgplan (in %)



## 7.2. Rapportcijfer zorgplan

Gemiddeld geven de cliënten een 8,3 aan het zorgplan. (In 2021 is geen rapportcijfer gevraagd bij dit onderdeel.) Er zijn geen onvoldoendes gegeven. Het vaakst gegeven cijfer is een 10, gegeven door een derde van de cliënten.

Tabel 7.2. Verdeling rapportcijfers over het zorgplan (n = 12)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 6	-	-
6	2	17%
7	3	25%
8	1	8%
9	2	17%
10	4	33%

## 7.3. Verbeterpunten en positieve punten zorgplan

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

### Verbeterpunten

- *Ik schrijf mijn zorgplan zelf. En ik zal het de volgende keer beter kunnen met hulp van mijn PB'er.*
- *Ik vind het lastig om gesprekken te plannen, begeleiding helpt hierbij.*
- *Ik zou graag meer willen weten wat er in het zorgplan staat. Voor mijn gevoel ben ik niet echt op de hoogte van. Weet ik niet zo goed.*
- *Soms begrijp ik het niet helemaal.*
- *Wanneer komt Kim weer meepraten over mijn zorgplan?*

Eveneens vijf respondenten hebben een positief aspect van het plan genoemd:

### Positieve punten

- *Begeleiding.*
- *Dat ik het zelf mag schrijven.*
- *Er wordt naar mij geluisterd.*
- *Ik vind het zorgplan leuk.*
- *Papa en mama doen praten voor mij, dat is goed.*



## 8. INSPRAAK EN KLACHTEN

### 8.1. Inspraak (cliëntenraad)

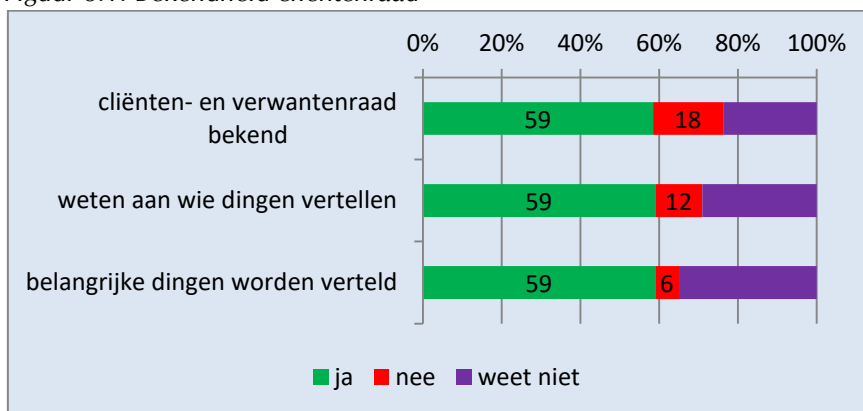
Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad. Bij deze vragen zijn de antwoordmogelijkheden eenvoudiger dan elders: ja, nee en weet niet).

Tabel 8.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 17)

	JA	NEE	?
1. Weet je dat er een cliënten- en verwantenraad is?	59	18	24
2. Weet je aan wie je dingen kan vertellen die misschien voor iedereen belangrijk zijn?	59	12	29
3. Worden de dingen die voor iedereen belangrijk zijn jou verteld? Bijvoorbeeld door de begeleiding of via de nieuwsbrief.	59	6	35

- Meer dan de helft van de cliënten weet dat er een cliënten- en verwantenraad is.
- Ook bij de andere vragen over het delen van informatie geeft bijna 60% het bevestigende antwoord.

Figuur 8.1. Bekendheid cliëntenraad



### 8.2. Vertrouwenspersoon

We hebben één vraag gesteld over de vertrouwenspersoon. Daaruit blijkt dat ongeveer de helft van de cliënten weet waar ze terecht kunnen als ze iets vertrouwelijk moeten vertellen.

Tabel 8.2. Bekendheid van vertrouwenspersoon (n = 17)

	JA	NEE	?
4. Weet jij de weg te vinden als je iets vertrouwelijk moet vertellen?	47	6	47

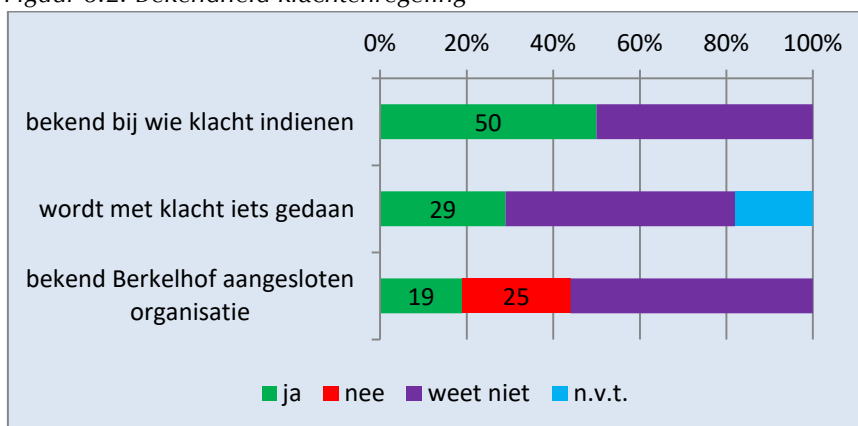
### 8.3. Klachtenregeling

Tabel 8.3. Bekendheid en gebruik klachtenregeling (n = 16)

	JA	NEE	?	n.v.t.
5. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	50	-	50	-
6. Wordt er met een klacht ook iets gedaan?	29	-	53	18
7. Weet je dat de Berkelhof ook is aangesloten bij een onafhankelijke klachtenorganisatie en dat deze gegevens ook op de website te vinden zijn?	19	25	56	-

- De helft van de cliënten weet bij wie ze terecht kunnen met een klacht. Bijna een derde vindt dat er met een klacht ook echt iets wordt gedaan. De overige respondenten weten dat niet en/of hebben er geen ervaring mee.
- De meeste cliënten weten niet dat De Berkelhof is aangesloten bij een onafhankelijke klachtenorganisatie.

Figuur 8.2. Bekendheid klachtenregeling



### 8.4. Opmerkingen inspraak en klachten

Tot slot is gevraagd naar opmerkingen (positief of negatief) met betrekking tot inspraak en klachten. Drie cliënten hebben iets ingevuld:

opmerkingen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik ga naar begeleiding.</li> <li>• Men moet niet al te geheimzinnig doen. Het is beter het rechtstreeks te vernemen, dan dat het door het roddelcircuit gaat.</li> <li>• Mijn vader praat daar ook.</li> </ul>

## 8.5. Vergelijking met 2021

Tot slot vergelijken we weer de antwoorden van de cliënten met die in 2021. We doen dat bij twee vragen (geen correctie toegepast op antwoorden)

*Tabel 8.4. vergelijking met 2021, aandeel bevestigende antwoorden (in %)*

	ja 2023	ja 2021
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	59	59
2. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	50	76

Het percentage respondenten dat op de hoogte is van de cliëntenraad is gelijk aan dat in het voorgaande onderzoek. Het aandeel cliënten dat zegt te weten bij wie ze een klacht kunnen indienen was echter hoger in 2021.

## 9. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

### 9.1. 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
- algemeen oordeel in termen van rapportcijfers

### 9.2. Positieve aspecten

In de eerste plaats is gekeken naar vragen die door een groot deel van de cliënten positief zijn beantwoord. We hebben gekozen voor een criterium van 90% positieve antwoorden (90% ‘bijna altijd’, na correctie voor ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’). Tabel 9.1 geeft het overzicht:

Tabel 9.1. vragen die door 90% positief zijn beantwoord (na correctie voor ? & n.v.t.)

	 <b>bijna altijd</b>
1. De begeleiding goed voor je zorgt?	100
2. De begeleiding goed omgaat met jouw familie en vrienden?	100
3. Heb je alles wat je nodig hebt om fijn te wonen?	100
4. Je jouw "ei kwijt kunt" op de dagbesteding?	100
5. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	100
6. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (vrije tijd)?	100
7. Als je meedoet; vind je de groepsvakantie van De Berkelhof fijn?	100
8. Vind je het fijn dat op de groep zelf gekookt wordt?	94
9. Je voldoende rust kan pakken in jouw vrije tijd?	94
10. De begeleiding je goed kan helpen bij alles rondom jouw dagelijkse verzorging of verpleging – als dat nodig is	93
11. Er goed is gekeken waar je blij van wordt bij het maken van het zorgplan?	92
12. Er een goed gesprek was waar je kon laten zien wat je fijn vindt of het zelf kon vertellen? (zorgplan)	91
13. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	90

De tabel laat zien dat cliënten met name positief oordelen over de zorg die ze krijgen, de voorzieningen om fijn te kunnen wonen en werken en de (praktische) ondersteuning van de begeleiding.

### 9.3. 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 9.2. Mogelijke verbeterpunten op basis antwoordverdeling (in % na correctie)

	totaal 'vaak niet' 'niet altijd'	☹ <b>niet altijd</b>	☹ <b>vaak niet</b>
1. Je genoeg uitgedaagd wordt om nieuwe dingen te proberen en te leren? (thema dagbesteding)	67	50	17
2. De begeleiding je begrijpt?	57	57	-
3. De begeleiding weet hoe je je voelt?	53	53	-
4. Je familie, vrienden en/of wettelijk vertegenwoordiger je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	45	36	9
5. Je een fijn contact hebt met andere deelnemers? (dagbesteding)	44	44	-
6. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	40	33	7
7. Je dagbesteding belangrijk is?	40	20	20
8. De begeleiders bij je dagbesteding je genoeg zelf laten doen?	38	38	-
9. Ben je ook graag in de groepruimte?	37	31	6
10. Je goed ondersteund wordt als je het met iemand niet zo goed kan vinden? (dagbesteding)	34	17	17
11. Je leuke dagbesteding hebt?	33	22	11
12. Je keuzes hebt – ook soms in kleine dingen?	29	29	-
13. De begeleiding er voor jou is?	27	27	-

Deze selectie van vragen laat zien dat er relatief veel kritische antwoorden zijn gegeven bij vragen over dagbesteding en begeleiding. Daarbij gaat het meestal om het ‘kan beter’ antwoord, niet om het negatieve antwoord. Bij een aantal vragen over dagbesteding (nieuwe dingen leren<sup>1</sup>, belangrijk, ondersteuning in samenwerking) zijn wat meer ‘rode’

<sup>1</sup> dit punt kwam ook als ‘verbeterpunt’ naar voren in het onderzoek 2021, hoewel het aandeel kritische antwoorden toen over de hele linie veel lager was.

antwoorden gegeven. Daarbij moet worden benadrukt dat het maar om een kleine groep respondenten gaat, niet iedereen heeft deze vragen over dagbesteding beantwoord (een deel van de bewoners heeft de vragen in de lijst voor ambulante cliënten beantwoord).

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.

#### 9.4. Algemeen oordeel

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

Tabel 9.3. Verdeling rapportcijfers per onderdeel

	gemiddeld cijfer 2023 (2021)	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	meest gegeven cijfer
begeleiding (n = 13)	8,3 (7,4)	-	6	10
wonen (n = 13)	8,1 (7,5)	-	6	8/10
dagbesteding (n = 6)	7,7 (7,3)	1	5	9
vrije tijd (n = 13)	8,7 (7,9)	-	6	10
zorgplan (n = 12)	8,3 (nvt)	-	6	10

Zoals uit de tabel blijkt oordelen de cliënten gemiddeld het meest positief over de vrije tijd. Relatief het meest kritisch zijn ze over de dagbesteding. Dat was ook zo in het vorige onderzoek, hoewel de cijfers toen over de hele linie wat lager waren. Mogelijk wordt dat verschil verklaard door de andere aanpak van het onderzoek dit keer; voorheen kregen cliënten meer hulp of werden cijfers namens hen gegeven door de interviewer of proxy. Dit jaar lijkt dit minder het geval, waardoor ook het aantal respondenten dat een cijfer heeft gegeven kleiner is dan in 2021 (toen zijn door, of voor, alle bewoners rapportcijfers gegeven).