

Clïentervaringsonderzoek De Berkelhof 2023

rapportage cliënten dagbesteding

Den Haag, oktober 2023

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
1.1.	Aanleiding	3
1.2.	Populatie en dataverzameling	3
2.	BEGELEIDING	5
2.1.	Antwoordverdeling begeleiding	5
2.2.	Vergelijking met uitkomsten 2021	6
2.3.	Rapportcijfer begeleiding	7
3.	ACTIVITEITEN	8
3.1.	Antwoordverdeling activiteiten	8
3.2.	Antwoordverdeling De Berkelhof en mogelijkheden	9
3.3.	Vergelijking met uitkomsten 2021	10
3.4.	Rapportcijfer dagbesteding	10
4.	ZORGPLAN	11
4.1.	Antwoordverdeling zorgplan	11
4.2.	Vergelijking met uitkomsten 2021	11
5.	INSPRAAK EN KLACHTEN	12
5.1.	Inspraak (cliëntenraad)	12
5.2.	Vertrouwenspersoon	12
5.3.	Klachtenregeling	13
5.4.	Vergelijking met uitkomsten 2021	13
6.	TOT SLOT	14
6.1.	Rapportcijfer De Berkelhof	14
6.2.	Open vraag tot slot	14

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, 2019 en 2021 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. De formulering van de vragen is in samenwerking met De Berkelhof aangepast om beter aan te sluiten op de belevingswereld van de cliënten. De versie die dit jaar is gebruikt, wijkt op vraagniveau daardoor wat af van de versie die in het voorgaande onderzoek (2021) is gebruikt.

In de meeste gevallen zijn de vragen mondeling gesteld aan de cliënt door een interviewer. In totaal zijn 27 ingevulde lijsten ontvangen. De interviewers hebben een oordeel gegeven over de bruikbaarheid van de uitkomsten van het interview. De meeste interviews (19 van de 27; 73%) zijn goed bruikbaar. 20% wordt 'redelijk bruikbaar' genoemd door de interviewer, en de uitkomsten van twee interviews worden niet goed bruikbaar gevonden. Daarbij zijn de volgende toelichtingen gegeven:

- *Laatste vragen te lastig.*
- *Vragen zijn te lastig, niet een heel reëel beeld.*





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. Wel vindt – bij de vragen die overeenkomen of vergelijkbaar zijn – een vergelijking plaats met de uitkomsten van het voorgaande onderzoek in 2021.





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.

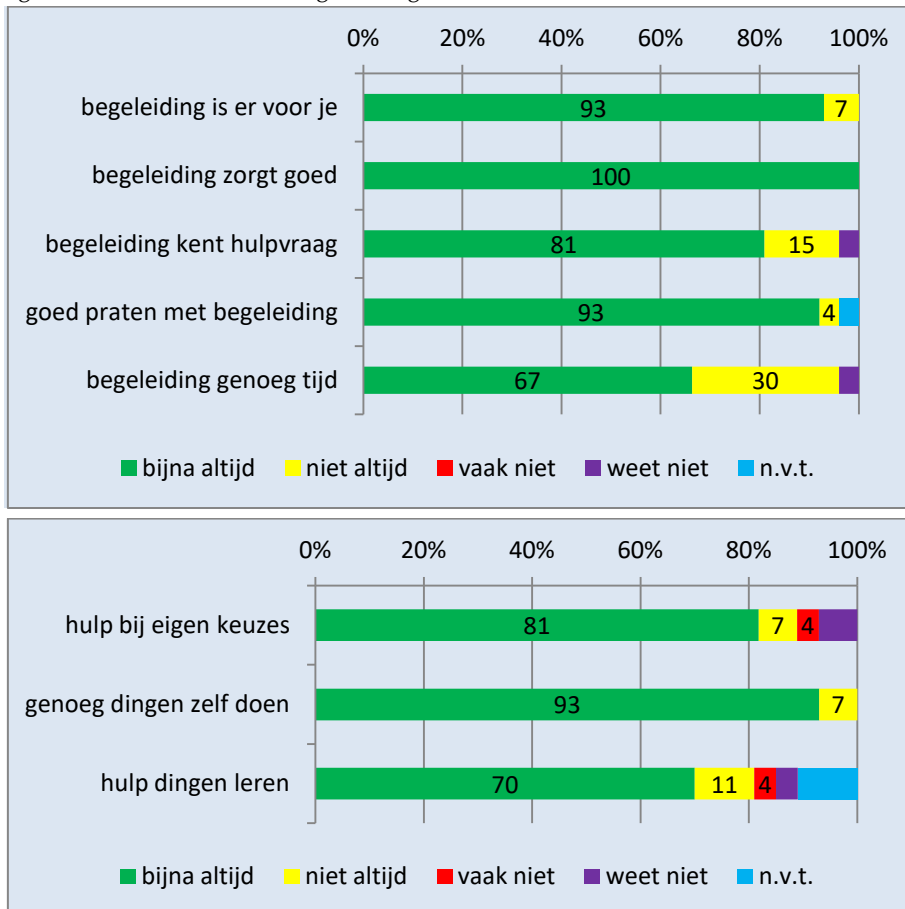
Tabel 2.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n=27, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. De begeleiding er voor jou is?	93	7	-	-	-
2. De begeleiding goed voor je zorgt als je dit nodig hebt?	100	-	-	-	-
3. De begeleiding weet waar je hulp bij nodig hebt?	81	15	-	4	-
4. Je goed met de begeleiding kan praten?	93	4	-	-	4
5. De begeleiding genoeg tijd voor je heeft?	67	30	-	4	-

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
6. Je genoeg hulp krijgt bij het maken van je eigen keuzes?	81	7	4	7	-
7. Je genoeg dingen zelf mag doen?	93	7	-	-	-
8. Je genoeg hulp krijgt om nieuwe dingen te leren?	70	11	4	4	11

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

figuur 2.1. Oordeel over begeleiding



2.2. Vergelijking met uitkomsten 2021

In deze paragraaf worden de antwoorden vergeleken met die van de vorige meting (2021). We doen dat bij de vragen die overeen komen. Door de aanpassing in de formulering, geldt dat niet voor alle vragen. We vergelijken de uitkomsten aan de hand van de positieve antwoorden, waarbij we corrigeren voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’. Bij vragen waarbij ‘weet niet’ en/of ‘n.v.t.’ is geantwoord, is de antwoordverdeling opnieuw berekend, zodat de antwoorden, ‘ja, bijna altijd’, ‘kan beter’ en ‘nee, vaak niet’ weer optellen tot 100%. Als gevolg daarvan wijkt de antwoordverdeling hieronder (percentage positieve antwoorden) wat af van de antwoordverdeling in tabel 2.1 (waar geen correctie heeft plaatsgevonden).

Tabel 2.2. Vergelijking met uitkomsten 2021 (vergelijkbare vragen)

Vind je dat:	😊 2023	😊 2021
1. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	69	68
2. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	85	71

Vind je dat:	😊 2023	😊 2021
3. Je genoeg hulp krijgt bij het maken van je eigen keuzes?	87	91
4. Je genoeg dingen zelf mag doen?	93	86
5. Je genoeg hulp krijgt om nieuwe dingen te leren?	82	74

De laatste vragen waren in 2021 iets anders geformuleerd (bijv.: vind je dat begeleiders je genoeg helpen bij het maken van je eigen keuzes?), maar de inhoud komt wel overeen.

2.3. Rapportcijfer begeleiding

Gemiddeld geven de cliënten van De Berkelhof een 8,6 aan de begeleiding (2021: 8,8). De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 2.3. Verdeling rapportcijfers over begeleiders (n = 27)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	-	-
6	1	4%
7	4	15%
8	8	30%
9	6	22%
10	8	30%

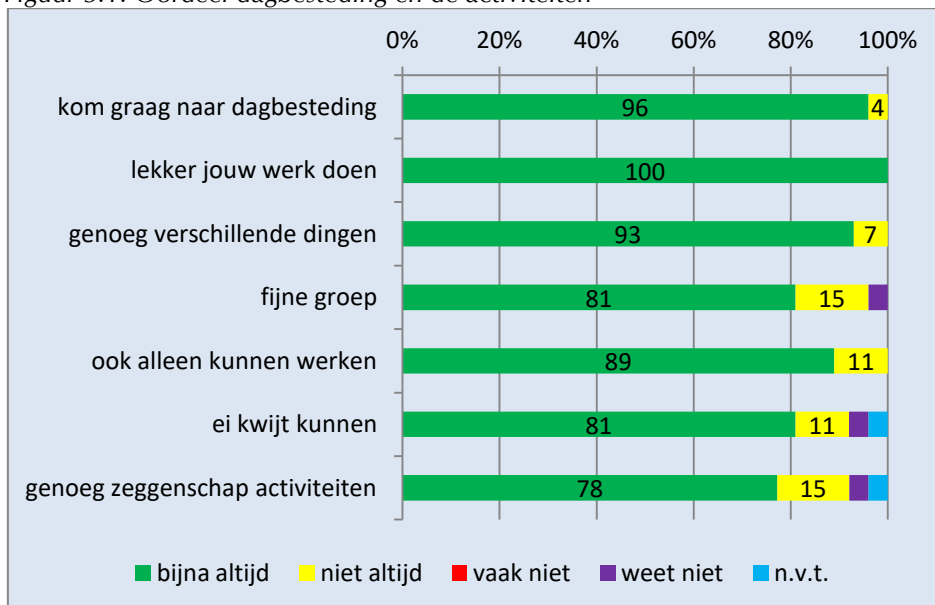
3. ACTIVITEITEN

3.1. Antwoordverdeling activiteiten

Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de dagbesteding en de activiteiten (n = 27, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	☹️ niet altijd	😡 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Kom je graag naar de dagbesteding van De Berkelhof?	96	4	-	-	-
2. Kun je lekker jouw werk doen?	100	-	-	-	-
3. Heb je genoeg verschillende dingen te doen?	93	7	-	-	-
4. Vind je dat de groep fijn is?	81	15	-	4	-
5. Kun je ook alleen werken als je dit wilt?	89	11	-	-	-
6. Kun je jouw "ei kwijt " bij de dagbesteding?	81	11	-	4	4
7. Heb je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij de dagbesteding?	78	15	-	4	4

Figuur 3.1. Oordeel dagbesteding en de activiteiten

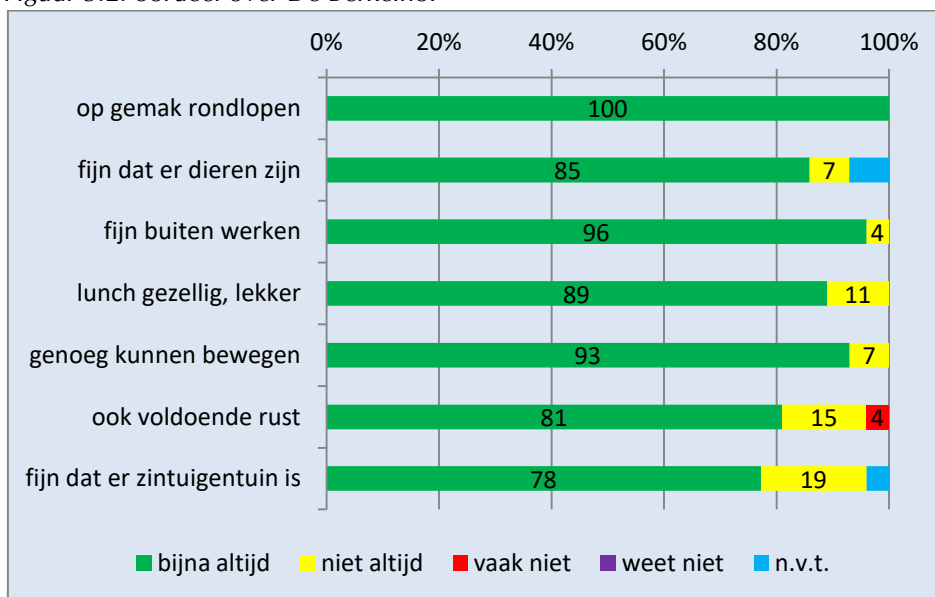


3.2. Antwoordverdeling De Berkelhof en mogelijkheden

Tabel 3.2. Oordeel cliënten over De Berkelhof en de mogelijkheden (n = 27, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
8. Kun je op je gemak rondlopen op De Berkelhof?	100	-	-	-	-
9. Vind je het fijn dat er dieren zijn?	85	7	-	-	7
10. Vind je het fijn dat er vaak buiten wordt gewerkt of koffiedronken?	96	4	-	-	-
11. is de lunch gezellig en lekker?	89	11	-	-	-
12. Kun je genoeg bewegen op De Berkelhof?	93	7	-	-	-
13. Kun je ook voldoende rust vinden als je dit nodig hebt?	81	15	4	-	-
14. Vind je het fijn dat de zintuigentuin er is?	78	19	-	-	4

Figuur 3.2. oordeel over De Berkelhof



3.3. Vergelijking met uitkomsten 2021

Tabel 3.3. Vergelijking met uitkomsten 2021 (vergelijkbare vragen)

Vind je dat:	😊 2023	😊 2021
1. Heb je genoeg verschillende dingen te doen?	93	77
2. Vind je dat de groep fijn is?*	84	68
3. Heb je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij de dagbesteding?	84	85

* deze vraag is in 2021 anders geformuleerd (*Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?*), mogelijk dat daardoor de vergelijking ook wat vertekend wordt.

3.4. Rapportcijfer dagbesteding

Gemiddeld geven de cliënten een 8,7 aan de dagbesteding bij De Berkelhof (2021: 8,2).

Tabel 3.4. Verdeling rapportcijfers dagbesteding (n = 27)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<5	-	-
5	-	-
6	1	4%
7	1	4%
8	9	33%
9	8	30%
10	8	30%

4. ZORGPLAN

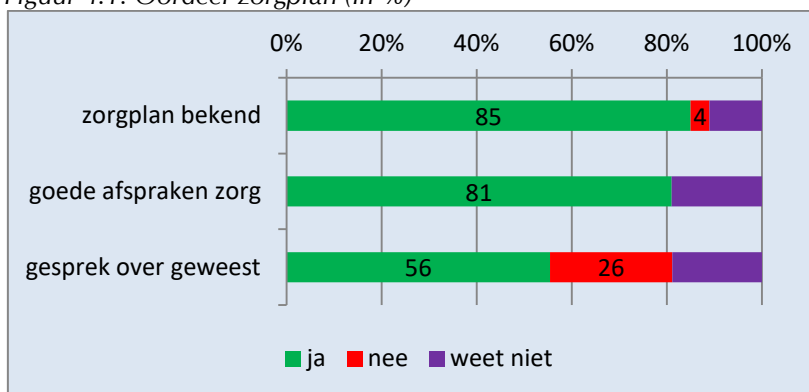
4.1. Antwoordverdeling zorgplan

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 = 27, in %)

	JA	NEE	?
1. Weet je dat je een zorgplan hebt?	85	4	11
2. Zijn er goede afspraken gemaakt over de zorg die je nodig hebt?	81	-	19
3. Is er een gesprek geweest rondom deze dingen?	56	26	19

Figuur 4.1. Oordeel zorgplan (in %)



4.2. Vergelijking met uitkomsten 2021

Tabel 4.2. Vergelijking met uitkomsten 2021 (overeenkomende vragen; geen correctie 'weet niet')

	JA 2023	JA 2021
1. Weet je dat je een zorgplan hebt?	85	82
2. Zijn er goede afspraken gemaakt over de zorg die je nodig hebt?	81	77

5. INSPRAAK EN KLACHTEN

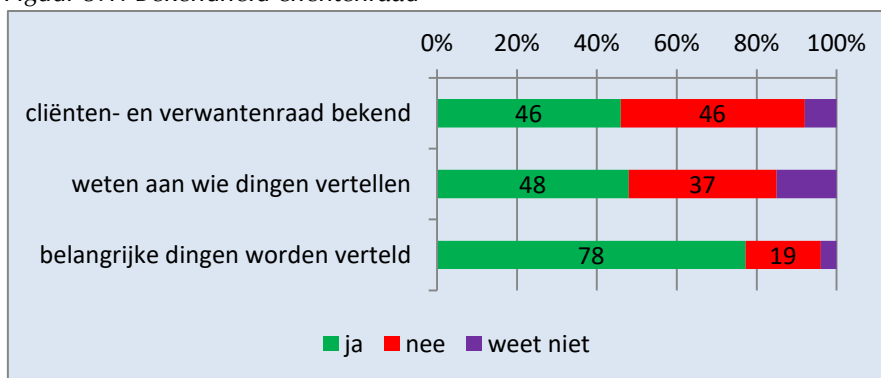
5.1. Inspraak (cliëntenraad)

Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad.

Tabel 5.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 27)

	JA	NEE	?
1. Weet je dat er een cliënten- en verwantenraad is?	46	46	8
2. Weet je aan wie je dingen kan vertellen die misschien voor iedereen belangrijk zijn?	48	37	15
3. Worden de dingen die voor iedereen belangrijk zijn jou verteld? Bijvoorbeeld door de begeleiding of via de nieuwsbrief.	78	19	4

Figuur 5.1. Bekendheid cliëntenraad



5.2. Vertrouwenspersoon

We hebben één vraag gesteld over de vertrouwenspersoon.

Tabel 5.2. Bekendheid van vertrouwenspersoon (n = 26)

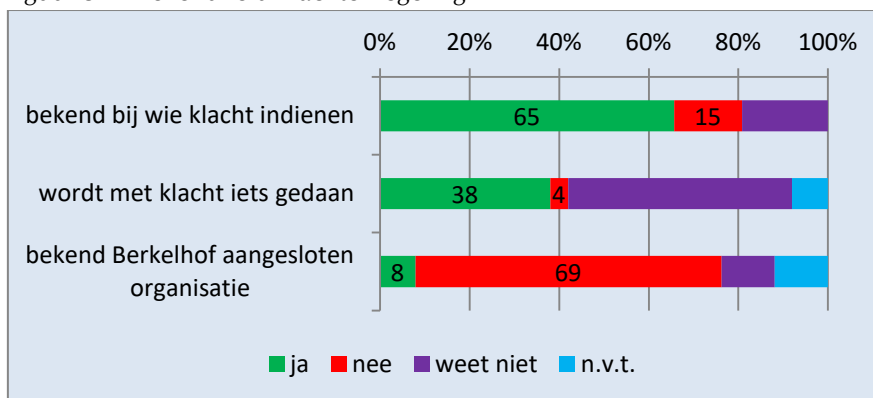
	JA	NEE	?
4. Weet jij de weg te vinden als je iets vertrouwelijk moet vertellen?	88	-	12

5.3. Klachtenregeling

Tabel 5.3. Bekendheid en gebruik klachtenregeling (n = 26)

	JA	NEE	?	n.v.t.
5. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	65	15	19	-
6. Wordt er met een klacht ook iets gedaan?	38	4	50	8
7. Weet je dat de Berkelhof ook is aangesloten bij een onafhankelijke klachtenorganisatie en dat deze gegevens ook op de website te vinden zijn?	8	69	12	12

Figuur 5.2. Bekendheid klachtenregeling



5.4. Vergelijking met uitkomsten 2021

Tabel 5.4 Vergelijking met uitkomsten 2021 (vergelijkbare vragen; geen correctie 'weet niet')

	JA 2023	JA 2021
1. Weet je dat er een cliënten- en verwantenraad is?*	46	73
2. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	65	100

* in 2021 is alleen gevraagd of de cliëntenraad bekend is (niet verwantenraad)

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 dagbesteding een 8,9 (2021: 8,7).

Tabel 6.1. Verdeling rapportcijfers De Berkelhof (n = 27)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
<7	-	-
7	3	11%
8	8	30%
9	6	22%
10	10	37%

6.2. Open vraag tot slot

De vragenlijst eindigt met ruimte voor een toelichting op de eerder gegeven antwoorden of voor een opmerking die de cliënt nog graag kwijt wil.

opmerkingen tot slot

- Alles is prima.
- Ga zo door!
- Gaat gewoon goed hier!
- Hij is een blij man.
- Ik vind het leuk hier.
- Ik wil graag dat mensen minder op mij letten, vooral tijdens het eten.
- Leuk op de Berkelhof.
- Meer dieren op de Berkelhof.