

# **Clïenttevredenheid Omega Zorg**

**Eindrapport**

**Den Haag, april 2013**



## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>5</b>
1.1.	Aanleiding	5
1.2.	Opbouw van het rapport	5
<b>2.</b>	<b>METHODE</b>	<b>6</b>
2.1.	Inleiding	6
2.2.	Vragenlijst	6
2.3.	Steekproef en respons	7
2.4.	Analyse en rapportage	7
<b>3.</b>	<b>BEGELEIDING</b>	<b>9</b>
3.1.	Inleiding	9
3.2.	Oordeel cliënten wonen en/of dagbegeleiding over begeleiding	9
3.2.1.	Verbeterpunten naar locatie	10
3.2.2.	Rapportcijfer	11
3.3.	Oordeel cliënten ambulante begeleiding	11
3.3.1.	Rapportcijfer	13
3.4.	Open antwoorden/verbeterpunten	13
<b>4.</b>	<b>WONEN</b>	<b>15</b>
4.1.	Inleiding	15
4.2.	Oordeel cliënten wonen	15
4.2.1.	Verbeterpunten naar locatie	17
4.2.2.	Rapportcijfer	18
4.3.	Open antwoorden	18
<b>5.</b>	<b>DAGBEGELEIDING EN WERK</b>	<b>19</b>
5.1.	Inleiding	19
5.2.	Oordeel cliënten over dagbegeleiding of opvang	19
5.2.1.	Verbeterpunten naar locatie	20
5.2.2.	Rapportcijfer dagbegeleiding	21
5.3.	Oordeel cliënten over werk	21
5.3.1.	Rapportcijfer werk	22
5.4.	Open antwoorden	22
<b>6.</b>	<b>VRIJE TIJD</b>	<b>23</b>
6.1.	Inleiding	23
6.2.	Oordeel alle cliënten	23
6.2.1.	Verbeterpunten naar locatie	23
6.2.2.	Rapportcijfer	24
6.3.	Open antwoorden	25

<b>7.</b>	<b>PLAN EN MEDEZEGGENSCHAP</b>	<b>26</b>
7.1.	Inleiding	26
7.2.	Oordeel alle cliënten	26
7.2.1.	Verbeterpunten naar locatie	27
7.3.	Open antwoorden	28
<b>8.</b>	<b>SAMENVATTING EN CONCLUSIE</b>	<b>29</b>

## **1. INLEIDING**

### **1.1. Aanleiding**

In dit rapport wordt verslag gedaan van een cliëntenonderzoek bij Omega Zorg in Lelystad. Omega Zorg biedt zorg en dienstverlening aan kinderen, jeugdigen en (jong) volwassenen met een beperking en/of psychiatrische problematiek.

Het onderzoek bestaat uit een enquête onder alle cliënten van Omega, zowel cliënten wonen, dagbegeleiding als ambulante cliënten. Een deel van de cliënten heeft zelf de enquête ingevuld, en als dat niet mogelijk was is aan de ouders of vertegenwoordigers gevraagd om namens de cliënt een schriftelijke vragenlijst in te vullen. In de vragenlijst wordt ingegaan op de ervaringen met het wonen (indien van toepassing), de begeleiding en de dienstverlening in brede zin. Uitgangspunt is de vragenlijst 'Onze cliënten aan het woord', die Ipsos Facto ook bij andere onderzoeken naar cliënttevredenheid (of cliëntervaringen) in de gehandicaptensector toepast. Deze vragenlijst is ook ingediend bij de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) in het kader van de te ontwikkelen waaier aan cliëntervaringsinstrumenten (pijler 2b). Onze aanpak is een van de eerste methoden die door VGN is opgenomen in de voorlopige waaier van cliëntervaringsinstrumenten.

### **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 eveneens een weergave van de respons. De daarop volgende hoofdstukken hebben betrekking op de resultaten, waarbij de indeling van de vragenlijst gevolgd wordt. Dat betekent dat elke module in de vragenlijst het onderwerp is van een hoofdstuk. Achtereenvolgens zijn dat: begeleiding, wonen, dagbegeleiding/werk, vrijetijdsbesteding en plan & medezeggenschap. Het rapport wordt besloten met een samenvatting en conclusie.

## 2. METHODE

### 2.1. Inleiding

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

### 2.2. Vragenlijst

De bestaande vragenlijst ‘Onze cliënten aan het woord’ heeft Ipsos Facto samen met de opdrachtgever kritisch bekeken en op enkele punten aangepast. De belangrijkste aanpassingen worden hieronder samengevat:

- De vragenlijst is wat ingekort, zo is het blok ‘woonplaats’ teruggebracht tot één item.
- De formulering van sommige vragen is aangepast aan de wensen van de opdrachtgever, bijvoorbeeld omdat een andere formulering beter aansloot bij het eigen taalgebruik, definities of cultuur
- De antwoordmogelijkheden zijn aangepast; in plaats van pictogrammen is gekozen voor de mogelijkheden: ja (vrijwel altijd), kan beter, nee (vaak niet), ? (weet niet) en X (n.v.t.).
- Het onderwerp dagbesteding is uitgesplitst in twee subthema’s: dagbegeleiding/opvang en werk. De vragen binnen de subthema’s zijn inhoudelijk gelijk, het onderscheid is met name aangebracht om de vragenlijst beter te laten aansluiten bij de belevingswereld van de cliënten.
- Er zijn twee verschillende versies van de vragenlijst gemaakt, voor wonen en ambulante begeleiding. De laatstgenoemde is een verkorte versie van de vragenlijst wonen (zie tabel 2.1.).

Tabel 2.1. Gebruikte versies van de vragenlijst

Onderdeel	Versie wonen	Versie ambulante begeleiding
Begeleiding	√	√
Wonen	√	
Dagbesteding en werk	√	
Vrije tijd	√	
Plan en Medezeggenschap	√	√

### 2.3. Steekproef en respons

Omega heeft de vragenlijst verstuurd aan 283 cliënten, en deze is in totaal door 98 cliënten ingevuld en teruggestuurd (35% respons). De verdeling van de respons naar dienstverlening wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 2.2. Respons naar organisatie/ soort dienstverlening

Groep	Verzonden	Respons (n)	Respons (%)
Omega – wonen en dagbegeleiding	172	68	40%
Omega – ambulante	111	30	27%
Totaal	283	98	35%

De respons bij Omega wonen en/of dagbegeleiding is met 40% nog redelijk, maar de respons onder ambulante cliënten valt tegen. Er kan een aantal verklaringen worden gegeven voor de tegenvallende respons. In de eerste plaats valt niet uit te sluiten dat de cultuur bij Omega daarbij een rol heeft gespeeld. Omega hecht veel waarde aan dialoog met en terugkoppeling door individuele cliënten, maar hecht minder waarde aan onderzoek onder de hele populatie. Deze insteek heeft mogelijk een effect gehad op de ervaren ‘urgentie’ van het onderzoek bij de cliënten van Omega. Tegen het eind van de dataverzamelingsperiode is met Omega overlegd over mogelijke maatregelen om de respons nog te verhogen. De mogelijkheid van een individuele reminder is daarbij besproken, maar gezien de planning (het naderen van de deadline) is daar niet voor gekozen. In plaats daarvan is een verzoek gedaan aan alle begeleiders om het onderzoek nog een keer onder de aandacht te brengen bij de cliënten. Aangenomen kan worden dat dit de respons nog met enkele procenten heeft verhoogd, maar mogelijk had een individuele reminder de respons nog een extra impuls gegeven.

Hoewel de respons wat tegenvalt heeft dit geen grote gevolgen voor de bruikbaarheid en betrouwbaarheid van de resultaten. Het aantal ingevulde vragenlijsten is op zichzelf groot genoeg om te kunnen gebruiken. Vooral bij de groep ambulante cliënten zien we relatief weinig spreiding in de antwoorden. Daardoor volstaat een klein aantal ingevulde vragenlijsten om een goed beeld te krijgen (extra vragenlijsten voegen niet veel meer toe aan het ontstane beeld).

### 2.4. Analyse en rapportage

Het bestand met daarin alle ingevoerde gegevens is bewerkt met het statistische programma SPSS. In de analyses zijn eerst van alle individuele vragen de verdelingen uitgedraaid, daarbij is onderzocht welk deel van de cliënten ‘tevreden’ is, en waar eventuele verbeterpunten zitten (op basis van aandeel antwoorden ‘kan beter’ en ‘nee’). Vervolgens is een uitsplitsing gemaakt van de verbeterpunten naar de verschillende locaties van Omega (woon- en dagbegeleiding). Aangezien we per locatie relatief weinig cliënten hebben, is daarbij geen gebruikgemaakt van percentages maar gekeken naar het aantal cliënten, waarbij we de volgende criteria hebben gebruikt:

- Ten minste 2 cliënten per locatie zijn niet tevreden (antwoorden 'nee').
- Ten minste 3 cliënten per locatie vinden dat het beter kan (antwoorden 'kan beter').
- Ten minste 2 cliënten vinden dat het beter kan, en ten minste 1 cliënt is niet tevreden.

Tot slot van elk hoofdstuk of thema wordt een overzicht gegeven van het rapportcijfer en de verdeling daarvan. Indien van toepassing wordt onderscheid gemaakt tussen cliënten wonen/dagbegeleiding en ambulante cliënten.

Om de rapportage overzichtelijk te houden zijn de hoofdstukken volgens een vast patroon opgebouwd:

*Uitkomsten voor de gehele groep:*

- Tabel met de frequentieverdeling voor alle vragen uit de module.
- Beschrijving van de opvallende resultaten

*Verbeterpunten per locatie*

- Uitsplitsing van de antwoorden naar locatie, op basis van het aantal antwoorden 'kan beter', en 'nee' (deze analyse is niet van toepassing op de ambulante cliënten, binnen die groep is verdere uitsplitsing naar locatie niet mogelijk of zinvol).

*Rapportcijfers*

- Overzicht van het gemiddelde rapportcijfer per thema, en de verdeling van de cijfers.

*Open antwoorden:*

- Samenvatting van de open antwoorden (met citaten).



### 3. BEGELEIDING

#### 3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de mate waarin de cliënten tevreden zijn met de begeleiding. Alle cliënten van Omega hebben ervaring met begeleiding, maar de inhoud of het soort begeleiding verschilt uiteraard per persoon. Dat hangt onder andere samen met verschillen in de mate van zelfstandigheid van de cliënt, en de context waarin begeleiding plaatsvindt (bijvoorbeeld thuis of op het werk). Op basis van de context onderscheiden we 2 groepen cliënten: cliënten die begeleid worden bij wonen en/of dagbegeleiding en cliënten die gebruikmaken van de ambulante begeleiding van Omega. De resultaten van deze twee groepen worden in aparte paragrafen (3.2 en 3.3) beschreven.

#### 3.2. Oordeel cliënten wonen en/of dagbegeleiding over begeleiding

De verdeling van de antwoorden van de cliënten met betrekking tot de begeleiding is in tabel 3.1. weergegeven (met in de eerste kolom het aantal respondenten per vraag).

Tabel 3.1. Tevredenheid met de begeleiding (n=68, resultaten in afgeronde percentages)

	Ja	Kan beter	Nee	?	n.v.t.
Ben je tevreden over je persoonlijk begeleider?	78	12	3	2	6
Vind je dat de begeleiders je goed begrijpen?	60	28	9	-	3
Vind je de begeleiders aardig?	81	15	2	-	3
Luisteren de begeleiders goed naar wat je wilt vertellen?	69	22	6	-	3
Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?	62	29	3	3	3
Zijn er voldoende begeleiders die je kent?	84	4	3	-	9
Weten begeleiders wat je zelf kunt?	72	16	7	2	3
Vragen de begeleiders voldoende waarmee ze je kunnen helpen?	71	16	7	3	3
Kun je kiezen wanneer je begeleiding hebt en wanneer niet?	52	15	13	3	17
Helpen begeleiders je om nieuwe dingen te leren?	68	19	2	3	9
Kun je jezelf zijn bij Omega?	77	13	4	3	3

Uit de tabel blijkt dat in bijna alle gevallen een ruime meerderheid van de cliënten positief is over de verschillende aspecten van de begeleiding. Het vaakst is positief geantwoord als het gaat om tevredenheid met de persoonlijk begeleider, aardig zijn van begeleiders, voldoende bekende begeleiders en jezelf zijn bij Omega. Ongeveer 80% van de cliënten is hierover positief.

Relatief het minst vaak positief zijn de cliënten over het begrip van begeleiders, de tijd die begeleiders beschikbaar hebben, en de keuzevrijheid als gaat om moment van begeleiding. Dit is ook de vraag waarbij relatief het vaakst een negatief antwoord is gegeven (13% van de respondenten). Het aandeel ‘negatieve’ antwoorden is verder overwegend beperkt. Wel zien we dat bij een aantal vragen relatief veel (rond een kwart) van de respondenten heeft aangegeven dat het beter kan. Het gaat dan om begrip van de begeleiders, luisteren naar de cliënt en de tijd die begeleiders beschikbaar hebben.

### 3.2.1. Verbeterpunten naar locatie

Om de verbeterpunten concreter te maken is onderzocht wat de verdeling is van de antwoorden per locatie (adres of locatie dagbegeleiding). Gezien het kleine aantal respondenten per locatie (9 of minder) is niet langer gekeken naar percentages, maar is een meer kwalitatieve selectie gemaakt. Daarbij hanteren we de volgende criteria:

- Ten minste 2 cliënten per locatie zijn niet tevreden (antwoorden ‘nee’).
- Ten minste 3 cliënten per locatie vinden dat het beter kan (antwoorden ‘kan beter’).
- Ten minste 2 cliënten vinden dat het beter kan, en ten minste 1 cliënt is niet tevreden.

Tabel 3.2. Verbeterpunten naar locatie (resultaten in aantallen cliënten)

	Locatie	totaal aantal cliënten	aantal ‘Kan beter’	aantal ‘Nee’
Ben je tevreden over je persoonlijk begeleider?	n.v.t.	-	-	-
Vind je dat de begeleiders je goed begrijpen?	Dreessingel	5	5	0
	Waterfront	9	3	2
	Zilverparkkade	6	1	3
Vind je de begeleiders aardig?	Dreessingel	5	3	0
	Waterfront	9	4	0
Luisteren de begeleiders goed naar wat je wilt vertellen?	Waterfront	9	3	1
	Zilverparkkade	6	2	2
Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?	Dreessingel	5	3	0
	Waterfront	9	5	0
	Zilverparkkade	6	3	1
Zijn er voldoende begeleiders die je kent?	n.v.t.	-	-	-
Weten begeleiders wat je zelf kunt?	Dreessingel	5	0	2
	Waterfront	9	4	0
Vragen de begeleiders voldoende waarmee ze je kunnen helpen?	Waterfront	9	2	1
	Zilverparkkade	6	2	2
Kun je kiezen wanneer je begeleiding hebt en wanneer niet?	Veldbeemdgras	3	3	0
	Waterfront	9	1	2
Helpen begeleiders je om nieuwe dingen te leren?	Dreessingel	5	4	0
	Waterfront	9	4	0
	Zilverparkkade	6	3	0
Kun je jezelf zijn bij Omega?	Waterfront	9	4	1

Zoals uit de tabel blijkt zijn het vooral de locaties Dreessingel, Waterfront en Zilverparkkade waar cliënten verbeterpunten hebben genoemd. De cliënten van Waterfront en de Zilverparkkade hebben het vaakst voor het antwoord ‘nee’ gekozen (bij de Dreessingel wordt vaker voor ‘kan beter’ gekozen). Aspecten van begeleiding waarbij het vaakst een negatief antwoord is gekozen, zijn begrip van begeleiders, luisteren, en vragen waarbij geholpen kan worden. Daarbij moet wel opgemerkt worden dat het ook bij deze vragen om kleine aantallen cliënten gaat die niet tevreden zijn.

### 3.2.2. Rapportcijfer

Gemiddeld geven de respondenten een 7,7 aan de begeleiders van Omega, het laagste cijfer is een 4 (door 2 cliënten gegeven), het hoogste een 10 (door 8 cliënten gegeven). Het aantal onvoldoendes is verder beperkt, naast de genoemde 4 gaven twee cliënten een 5. Het aandeel onvoldoendes is daarmee 6%. Ruim de helft van de cliënten geeft een 8 of hoger. Hieronder wordt de verdeling weergegeven van de rapportcijfers die de cliënten hebben gegeven aan de begeleiders.

Tabel 3.3. Verdeling rapportcijfers in % (n=63)

Cijfer	%
< 6	6
6	11
7	22
8	35
9	13
10	13

Eerder zagen we dat vooral cliënten van de Dreessingel, Waterfront en Zilverparkkade verbeterpunten hebben genoemd. Gemiddeld geven deze cliënten ook een wat lager rapportcijfer aan de begeleiding: respectievelijk 7,3, 6,6 en 7,3.

Bij de cliënten die een onvoldoende hebben gegeven, is gekeken of ze een toelichting hebben gegeven (verbeterpunten hebben genoteerd als het gaat om de begeleiding). Dat is gedaan door twee cliënten. Een van hen vindt dat de begeleiders beter moeten luisteren, de ander vindt dat ze geen domme vragen moeten stellen en zich aan afspraken moeten houden. In paragraaf 3.4. wordt verder ingegaan op de open antwoorden/verbeterpunten, waarbij ook de punten worden samengevat (of geciteerd) die door meer tevreden cliënten zijn genoemd.

### 3.3. Oordeel cliënten ambulante begeleiding

De cliënten die gebruikmaken van ambulante begeleiding is ook gevraagd naar hun oordeel over de begeleiding. De gestelde vragen zijn nagenoeg gelijk aan de vragen die

aan de cliënten wonen of dagbegeleiding zijn gesteld, maar de formulering is aangepast aan de andere vorm van begeleiding. Drie vragen zijn niet gesteld aan de cliënten ambulante begeleiding (omdat ze niet van toepassing of relevant zijn voor deze groep): of er voldoende bekende begeleiders zijn, of de begeleiders weten wat je zelf kunt, en of je kunt kiezen wanneer je begeleiding hebt. De antwoordverdeling bij de overige vragen wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 3.4. Tevredenheid met ambulante begeleiding (n = 29, resultaten in %)

	Ja	Kan beter	Nee	?	n.v.t.
Ben je tevreden over je ambulante begeleiders?	90	3	7	-	-
Vind je dat de ambulante begeleiders je goed begrijpen?	83	10	7	-	-
Heb je een goede relatie met de ambulante begeleiders?	86	7	7	-	-
Luisteren de ambulante begeleiders naar wat je wilt vertellen?	90	7	3	-	-
Hebben de ambulante begeleiders genoeg tijd voor je?	86	7	7	-	-
Vragen de ambulante begeleiders voldoende waarmee ze je kunnen helpen?	83	7	10	-	-
Helpen de ambulante begeleiders je om de doelen uit het Mijn Omegaplan te bereiken?	76	17	3	-	3
Voel je je op je gemak bij de ambulante begeleiders?	90	7	3	-	-

Opvallend is dat de cliënten ambulante begeleiding behoorlijk eensgezind zijn in hun oordeel. Bijna iedereen is tevreden over de persoonlijk begeleider, en over de bejegening door begeleiders (goede relatie, goed luisteren). Ook opvallend is dat een grote meerderheid tevreden is over de tijd die begeleiders beschikbaar hebben voor de cliënten. Eerder zagen we dat ruim 60% van de cliënten wonen/dagbegeleiding hierover een positief oordeel hebben gegeven. Bij de vraag naar het helpen van begeleiders om doelen te bereiken (een aanpassing van de vraag over het leren van nieuwe dingen) zien we wat meer spreiding in de antwoorden, het aandeel tevreden cliënten is wat kleiner, en er zijn relatief veel cliënten die vinden dat dit beter kan. Relatief het vaakst ontevreden zijn cliënten over de vraag of begeleiders voldoende vragen waarmee ze kunnen helpen. Belangrijk om te realiseren is echter dat deze vragen door relatief weinig (29) cliënten zijn beantwoord, zodat het bij 10% niet tevreden om 3 cliënten gaat.

### 3.3.1. Rapportcijfer

Het gemiddelde rapportcijfer dat aan de ambulante begeleiders is gegeven, is een 8,5. Hieronder wordt de verdeling weergegeven van de gegeven cijfers:

Tabel 3.5. Verdeling rapportcijfers ambulante begeleiders (n=28, in %)

Cijfer	%
< 6	7
6	-
7	4
8	29
9	29
10	32

Opvallend is dat de overgrote meerderheid van de cliënten een 8 of hoger geeft als cijfer. Ongeveer een derde van de cliënten geeft zelfs een 10. Twee cliënten (bijna 7%) geven een onvoldoende (een 1 en een 5). De cliënt die een 1 gaf is duidelijk niet tevreden met de begeleiding en heeft dat ook in de open vraag aangegeven: *“Slechte Omega hulp kost alleen maar veel tijd, heeft niks geholpen.”* De cliënt die een 5 heeft gegeven, geeft de volgende toelichting op zijn oordeel: *“beter rekening houden met de handicap, en niet steeds zeggen: ze zijn volwassen. De een is de ander niet!”*

### 3.4. Open antwoorden/verbeterpunten

Ter afsluiting van het onderwerp begeleiding in de vragenlijst is gevraagd naar eventuele verbeterpunten. Bij deze open vraag is door 20 cliënten wonen/dagbegeleiding en 9 cliënten ambulante begeleiding een opmerking of verbeterpunt ingevuld. Hieronder worden antwoorden samengevat:

#### Cliënten wonen/dagbegeleiding:

- Een paar cliënten hebben hun waardering uitgesproken of aangegeven dat ze vinden dat de begeleiders het goed doen. Iemand zegt bijvoorbeeld: *“Begeleiders luisteren goed. Begeleiders weten meestal wel wat ik zelf kan.”*
- Een paar cliënten zijn op zich positief, maar nuanceren hun antwoorden wat. Zo zegt iemand *“ik vind dat begeleiders het goed doen, alleen sommige dingen kunnen beter”*, een ander zegt: *“de ene begeleider is oké, de ander wat minder.”*
- Vier cliënten hebben opmerkingen over communicatie of het luisteren door begeleiders. Twee cliënten vinden dat de begeleiders (soms) beter moeten luisteren, en een ander vindt dat hij te vaak onderbroken wordt door de begeleiding als hij wat vertelt. Een andere cliënt vindt dat begeleiders niet altijd consequent zijn: *“ze moeten met zijn allen op 1 lijn gaan zitten en niet steeds andere dingen zeggen als het over hetzelfde onderwerp gaat.”*

- Twee cliënten hebben opmerkingen over de manier waarop ze behandeld of benaderd worden door de begeleiding. Een cliënt vindt dat de begeleiding zich professioneler moet opstellen, de andere cliënt *“wil meer verantwoordelijkheid krijgen en als een volwassene behandeld worden, niet als een kind.”*
- Een cliënt is tamelijk kritisch (heeft ook een onvoldoende gegeven aan de begeleiders) en merkt het volgende op: *“geen onnozele domme vragen stellen, aan afspraken houden, duidelijk zijn, schoonmaken.”*
- Twee cliënten voelen zich soms eenzaam. Een van hen zegt: *“ik voel me soms eenzaam en ik weet niet altijd of mijn begeleiding dat begrijpt”*. De andere cliënt heeft het volgende opgemerkt: *“Ze zijn vaker weg dan dat ze op de groep zijn en dan word ik verdrietig en dan wil ik naar huis naar mijn ouders omdat ik me alleen voel.”*
- Tot slot is opgemerkt dat activiteiten beter georganiseerd kunnen worden, en dat begeleiding wat meer initiatief zou kunnen tonen als het gaat om contact zoeken met de cliënt (*“Alhoewel er recentelijk verandering is, mag er nog wel wat meer initiatief genomen worden om contact met mij te zoeken buiten het begeleidersappartement”*).

#### Cliënten ambulante begeleiding

- Twee cliënten vinden dat de begeleiders zich beter zouden moeten inleven of verplaatsen in de (situatie van de) cliënt. Een van hen zegt dat als volgt: *“Begeleiding moet zich beter inleven in mij. Ik heb het gevoel dat begeleider mij niet echt begrijpt.”*
- Een cliënt wil graag meer begeleiding bij het zoeken naar werk.
- Drie cliënten lichten meer in het algemeen hun situatie toe (iemand legt bijvoorbeeld uit dat ook een andere organisatie betrokken is bij de complexe hulpvraag van de cliënt) en/of leggen uit waarom ze de vragen niet kunnen invullen (bijvoorbeeld omdat de ambulante begeleiding net gestart is).
- Een cliënt is ontevreden en vindt de begeleiding verspilling van tijd (eerder al aangehaald bij de toelichting op de rapportcijfers).
- Een cliënt is positief over de begeleiding en vertelt dat het goed gaat.

## 4. WONEN

### 4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van de cliënten over het wonen bij Omega. Er is gevraagd naar een oordeel over de eigen woning, de zorg en hulp in huis en het zelf kunnen beslissen in het dagelijks leven.

### 4.2. Oordeel cliënten wonen

In de eerste plaats is gevraagd naar een oordeel over de eigen woning. De resultaten worden in tabel 4.1 weergegeven:

Tabel 4.1. Tevredenheid met de woning (n = 43, in %)

	Ja	Kan beter	Nee	?	n.v.t.
Ben je tevreden over je woning?	84	14	2	-	-
Ben je tevreden over de mensen met wie je in huis woont?	54	23	9	5	9
Is de woning voldoende aangepast aan jouw wensen of situatie (aangepast aan rolstoelgebruik, tillift e.d.)?	43	5	2	2	48
Voel je je veilig in huis?	72	26	2	-	-
Ben je tevreden over je woonplaats?	81	16	2	-	-

Ruim vier van de vijf cliënten zijn tevreden over de eigen woning, een kleine groep van 2% is dat niet. Een vergelijkbaar deel van de cliënten is tevreden over de woonplaats. De vragen over medebewoners en aanpassingen in huis laten wat meer spreiding in de antwoorden zien. Voor een deel komt dat omdat deze vragen niet op iedereen van toepassing zijn, maar er is bij de vraag over medebewoners ook (relatief) vaker gekozen voor het antwoord 'kan beter'. Ten slotte valt op dat relatief veel cliënten vinden dat de veiligheid in huis (of het 'veilig voelen') beter kan. Het aandeel mensen dat hierover uitgesproken ontevreden is, is echter klein.

Tabel 4.2. Tevredenheid met zorg en hulp in huis (n=43, in %)

	Ja	Kan beter	Nee	?	n.v.t.
Ben je tevreden over het eten bij Omega?	51	21	7	2	19
Ben je tevreden over de hulp die je krijgt bij je persoonlijke verzorging (bijvoorbeeld toiletbezoek, douchen, tandenpoetsen)?	26	2	2	-	70
Ben je tevreden over de hulp die je krijgt om je huis schoon te maken?	49	16	7	-	28
Ben je tevreden over het onderhoud van je woning?	42	26	16	-	16

Voor een relatief groot deel van de cliënten zijn de vragen over zorg en hulp in huis niet van toepassing. De percentages in de tabel worden hierdoor wat vertekend. Zo is ruim een kwart van de cliënten tevreden over de persoonlijke verzorging, maar als we een correctie toepassen voor het aandeel dat 'n.v.t.' heeft geantwoord, dan blijkt dat ruim 86% van de overige cliënten hierover tevreden is. Dat geldt in wat mindere mate ook voor hulp bij schoonmaken van het huis (68% tevreden indien van toepassing) en tevredenheid over het eten (63% tevreden na correctie). De meningen zijn het meest verdeeld als het over onderhoud van de woning gaat: de helft van de respondenten is tevreden, maar bijna een derde (gecorrigeerd voor n.v.t.) vindt dat dat beter kan en bijna een op de vijf cliënten is hierover niet tevreden (wederom na correctie voor n.v.t.).

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven van de vragen die te maken hebben met zelf kunnen beslissen:

Tabel 4.3. Tevredenheid met beslissen (n=43, in %)

	Ja	Kan beter	Nee	?	n.v.t.
Heb je genoeg te zeggen over wat je eet en drinkt?	67	7	7	-	19
Heb je genoeg te zeggen over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	64	7	10	-	19
Heb je genoeg te zeggen over welke kleren je draagt?	79	2	-	-	19
Heb je genoeg te zeggen over hoe je je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	79	2	-	-	19
Heb je genoeg te zeggen over met wie je omgaat?	74	2	7	-	16
Heb je genoeg te zeggen over wanneer je naar buiten wilt gaan (bijvoorbeeld om buiten te zitten, of ergens heen te gaan)?	72	5	7	-	16
Heb je genoeg te zeggen over waar je je geld aan uitgeeft?	72	5	5	-	19

Als het gaat om beslissen valt op dat er een duidelijk patroon in de antwoorden waar te nemen is: ongeveer twee derde tot ruim drie kwart van de cliënten geeft een positief antwoord op de vragen, en voor gemiddeld genomen ongeveer een op de zes cliënten



zijn de vragen niet van toepassing. Als we corrigeren voor het gedeelte dat n.v.t. heeft ingevuld, dan zien we dat ongeveer 80% tot ruim 97% van de cliënten tevreden is over de zeggenschap die ze hebben over dingen in hun dagelijks leven.

Als we kijken naar het aandeel cliënten dat ‘kan beter’ of ‘nee’ heeft geantwoord, dan zien we dat er drie vragen of onderwerpen zijn waarbij meer dan tien procent van de cliënten ruimte voor verbetering ziet: zeggenschap over zelfstandig naar buiten gaan (12%), over het eten (14%), en over het moment van naar bed gaan en opstaan (17%).

#### 4.2.1. Verbeterpunten naar locatie

Om de verbeterpunten concreter te maken is wederom onderzocht wat de verdeling is van de antwoorden per locatie (adres of locatie dagbegeleiding). Daarbij zijn dezelfde criteria gehanteerd als bij begeleiding (paragraaf 3.2.1). De resultaten worden hieronder weergegeven, de waarden in de tabel hebben betrekking op het aantal cliënten (geen percentages).

Tabel 4.4. Verbeterpunten naar locatie (resultaten in aantallen cliënten)

	Locatie	totaal aantal cliënten	aantal ‘Kan beter’	aantal ‘Nee’
Ben je tevreden over je woning?	n.v.t.	-	-	-
Ben je tevreden over de mensen met wie je in huis woont?	Waterfront	9	4	1
	Zilverparkkade	6	4	1
Is de woning voldoende aangepast?	n.v.t.	-	-	-
Voel je je veilig in huis?	Waterfront	9	3	1
	Zilverparkkade	6	3	0
Ben je tevreden over je woonplaats?	Gezinshuis	6	3	0
Ben je tevreden over het eten bij Omega?	Waterfront	9	4	0
Ben je tevreden over de hulp bij je PV?	n.v.t.	-	-	-
Ben je tevreden over de hulp om je huis schoon te maken?	Waterfront	9	3	0
	Zilverparkkade	6	3	1
Ben je tevreden over het onderhoud van je woning?	Waterfront	9	5	1
	Zilverparkkade	6	2	2
Heb je genoeg te zeggen over wat je eet en drinkt?	n.v.t.	-	-	-
Heb je genoeg te zeggen over slapen en opstaan?	Dreessingel	5	2	1
Heb je genoeg te zeggen over de kleren je draagt?	n.v.t.	-	-	-
Heb je genoeg te zeggen over lichaamsverzorging?	n.v.t.	-	-	-
Heb je genoeg te zeggen over met wie je omgaat?	n.v.t.	-	-	-
Heb je genoeg te zeggen over wanneer naar buiten?	Waterfront	6	0	2
Heb je genoeg te zeggen waaraan geld uitgeven?	n.v.t.	-	-	-

Zoals uit de tabel blijkt zijn het vooral de locaties Waterfront en Zilverparkkade waar cliënten verbeterpunten hebben genoemd met betrekking tot wonen. Aspecten van wonen

waarbij relatief het vaakst een negatief antwoord is gekozen, zijn medebewoners, onderhoud van de woning en zeggenschap over naar buiten gaan. In absolute zin gaat echter om kleine aantallen cliënten (twee of drie).

#### 4.2.2. Rapportcijfer

Het overall gemiddelde rapportcijfer voor wonen bij Omega is een 7,8. In de onderstaande tabel wordt de verdeling van de cijfers weergegeven:

Tabel 4.4. Verdeling rapportcijfers wonen (n=39, in %)

Cijfer	%
< 6	8
6	10
7	18
8	36
9	13
10	15

Er zijn drie onvoldoendes gegeven (twee maal een 4, een 5), en in twee gevallen is een toelichting gegeven op het oordeel. Een cliënt is niet tevreden omdat het huis erg gehorig is, de andere is niet tevreden met de huisgenoten en de inrichting van het huis. In de volgende paragraaf wordt nader ingegaan op de open antwoorden of verbeterpunten die zijn genoemd met betrekking tot het wonen.

#### 4.3. Open antwoorden

Tot slot is de cliënten wonen van Omega gevraagd naar eventuele verbeterpunten. Negen cliënten (van de 43) hebben iets ingevuld. De antwoorden worden hieronder samengevat:

- 2 cliënten hebben een positieve opmerking gemaakt. Een van hen vertelt: *“we zijn bezig met meer zelfstandig te wonen binnen Omega. Hier wordt zeer goed op ingespeeld wat mijn behoeftes zijn”*. De andere cliënt is deels tevreden (*“mooie huizen, goed initiatief”*), maar vindt wel dat er sprake is van een ‘rommelige’ organisatie (*“veel onduidelijkheden en uitstellen”*).
- 4 cliënten hebben iets opgemerkt over hun huisgenoot of huisgenoten. Een van hen zegt dat alle huisgenoten heel verschillend zijn, een ander vertelt dat het nooit meer goed komt met zijn/haar huisgenoot, en iemand anders heeft behoefte aan een eigen appartement.
- 2 cliënten hebben iets opgemerkt over het huis, een van hen is niet tevreden met de inrichting (*“is niet mijn keuze”*), een ander vindt dat het huis te gehorig is (*“ik kan letterlijk de gesprekken volgen”*).
- 1 cliënt vindt dat het huis niet goed schoongemaakt wordt, een ander zegt dat de eigenaar *“laks is met problemen oplossen, zoals het gebroken slot van de voordeur”*.
- 1 cliënt wil graag een huisdier.

## **5. DAGBEGELEIDING EN WERK**

### **5.1. Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ervaringen met en het oordeel over de dagbegeleiding en/of het werk. Zoals in het inleidende hoofdstuk al is aangegeven, hebben we in de vragenlijst onderscheid gemaakt tussen dagbegeleiding (of opvang) en werk. Bij vragen over dagbegeleiding zijn ingevuld door cliënten die dagbegeleiding bij Omega hebben, dagbegeleiding bij een andere organisatie of naar opvang of school gaan. De vragen over werk zijn bedoeld voor cliënten die bij een sw-bedrijf of 'gewoon' bedrijf werken.

### **5.2. Oordeel cliënten over dagbegeleiding of opvang**

We hebben cliënten eerst gevraagd wat voor soort dagbegeleiding of opvang ze hebben. Deze vraag is ingevuld door 47 cliënten, van wie 15 dagbegeleiding bij Omega hebben, en 12 dagbegeleiding op een andere locatie (waarbij een grote diversiteit aan locaties is genoemd: Beregoed, De kleine Vos, De Rietstulp, Grip, Triade/letje Fietje en de zorgboerderij Ezelsbalk). Drie cliënten gaan naar school of hebben opvang (woensdag en zaterdag), 8 cliënten hebben geen dagbegeleiding en 9 cliënten hebben gekozen voor het antwoord 'anders, namelijk', waarbij het bijna altijd gaat om (begeleid) werk.

Vervolgens is gevraagd om een oordeel over de dagbegeleiding of opvang. Deze vragen zijn ingevuld door 27 cliënten (14 cliënten die dagbegeleiding bij Omega hebben, 11 cliënten die elders dagbegeleiding hebben, en 2 cliënten die naar school of opvang gaan). In onderstaande tabel wordt de verdeling van de antwoorden weergegeven in percentages. Opgemerkt moet worden dat door het relatief kleine aantal respondenten de percentages een enigszins vertekend beeld kunnen geven, met name als gaat om de lage percentages: het antwoord van één cliënt bepaalt immers al 4% van de antwoordverdeling.

Tabel 5.1. Tevredenheid met de dagbegeleiding (n = 27, in %)

	Ja	Kan beter	Nee	?	n.v.t.
Ben je tevreden over je dagbegeleiding?	89	7	4	-	-
Past je dagbegeleiding goed bij je?	82	11	4	4	-
Zijn er voldoende activiteiten op de dagbegeleiding?	82	15	4	-	-
Ben je tevreden over de andere mensen met wie je dagbegeleiding hebt?	63	30	7	-	-
Kun je makkelijk bij je dagbegeleiding komen?	93	7	-	-	-
Heb je genoeg dagdelen dagbegeleiding?	85	15	-	-	-
Is dagbegeleiding belangrijk voor je?	85	4	7	-	4
Heb je genoeg te zeggen over wat voor soort dagbegeleiding je hebt?	78	11	4	-	7
Heb je genoeg te zeggen over hoeveel dagbegeleiding je hebt?	63	7	7	11	11
Leer je genoeg nieuwe dingen op de dagbegeleiding?	74	11	11	-	4
Voel je je veilig op de dagbegeleiding?	82	18	-	-	-

Zoals uit de tabel blijkt, is de grote meerderheid van de cliënten tevreden met de dagbegeleiding. Bij de meeste vragen of aspecten van dagbesteding geeft 80% of meer van de respondenten een positief antwoord. Uitzonderingen zijn de tevredenheid over de ‘collega’s’ bij dagbegeleiding en de zeggenschap over de hoeveelheid dagbegeleiding: in beide gevallen geeft 63% van de cliënten een positief antwoord.

De tevredenheid met de andere mensen bij de dagbegeleiding is ook de vraag waarbij het vaakst is gekozen voor het antwoord ‘kan beter’ (30%), of ‘nee’ (7%). Ook bij de vragen over het leren van nieuwe dingen, het hebben van voldoende activiteiten en het veilig voelen zijn relatief veel cliënten niet helemaal tevreden (rond de 20% vindt dat het beter kan, of is niet tevreden).

### 5.2.1. Verbeterpunten naar locatie

Ook bij de vragen over dagbesteding hebben we onderzocht of verbeterpunten per locatie benoemd kunnen worden. Over het algemeen is er echter geen duidelijk patroon zichtbaar: de verbeterpunten zijn genoemd door zowel cliënten bij Omega, als cliënten die elders dagbegeleiding hebben. Bij geen enkele vraag is vaker dan één keer *per locatie* een negatief antwoord gegeven (gekozen voor ‘nee’). Als we niet naar locatie kijken, maar alleen onderscheid maken naar dagbegeleiding bij Omega en dagbegeleiding elders, dan valt op dat kritiek op ‘collega’s’, of andere cliënten op de dagbegeleiding vooral afkomstig is van cliënten bij Omega (van de 14 cliënten dagbegeleiding Omega kiezen er 6 voor ‘kan beter’, en 1 voor ‘nee’).

### 5.2.2. Rapportcijfer dagbegeleiding

Gemiddeld geven de cliënten een 8,1 aan hun dagbegeleiding (Omega 8,2, elders 8,0). Hieronder wordt de verdeling van de rapportcijfers voor dagbesteding weergegeven:

Tabel 5.2. Verdeling rapportcijfers dagbegeleiding (n = 26, in %)

Cijfer	%
< 6	-
6	4
7	12
8	62
9	15
10	8

Uit de tabel blijkt dat er relatief weinig spreiding bestaat in de verdeling van rapportcijfers: een ruim meerderheid (bijna twee derde) geeft een 8, en bijna een kwart geeft een 9 of 10. Er zijn geen onvoldoendes gegeven, het laagste cijfer is een 6 (één cliënt).

### 5.3. Oordeel cliënten over werk

De vragen over werk (bij een sw-bedrijf of 'gewoon' bedrijf) zijn ingevuld door 32 cliënten. Hun antwoorden worden hieronder weergegeven:

Tabel 5.3. Tevredenheid met werk (n = 32, in %)

	Ja	Kan beter	Nee	?	n.v.t.
Ben je tevreden over je werk?	84	9	6	-	-
Past je werk goed bij je?	81	9	3	6	-
Heb je genoeg verschillende dingen te doen op je werk?	88	9	3	-	-
Ben je tevreden over je collega's?	63	28	9	-	-
Kun je makkelijk bij je werk komen?	91	9	-	-	-
Heb je genoeg dagdelenwerk?	88	6	3	-	3
Is werk belangrijk voor je?	88	6	-	6	-
Heb je genoeg te zeggen over wat voor soort werk je doet?	69	9	13	3	6
Heb je genoeg te zeggen over hoeveel werk je hebt?	69	16	9	-	6
Leer je genoeg nieuwe dingen op je werk?	69	19	9	-	3
Voel je je veilig op je werk?	84	16	-	-	-

Het oordeel van de cliënten over werk is tamelijk goed te vergelijken met het oordeel over dagbegeleiding, ook hier is de grote meerderheid (80% of meer) tevreden over het werk en de verschillende aspecten daarvan. Relatief het minst tevreden vaak is men over

de collega's (vergelijkbaar percentage als bij dagbegeleiding), zeggenschap over het soort werk en hoeveelheid werk, en het leren van nieuwe dingen. Bij deze vragen of aspecten is ook het vaakst ruimte voor verbetering, blijkt uit de antwoorden 'kan beter' of 'nee'.

Bij dit onderdeel is geen verdere uitsplitsing gemaakt naar locatie. Het gaat hier om externe werklocaties, waarbij geen relatie bestaat tussen het oordeel van cliënten en het beleid van of de ondersteuning door Omega.

### 5.3.1. Rapportcijfer werk

Gemiddeld geven de cliënten een 8,1 aan hun werk, gelijk aan het cijfer dat cliënten aan hun dagbesteding hebben gegeven. Wel is er wat meer spreiding in de antwoorden te zien:

Tabel 5.4. Verdeling rapportcijfers werk (n = 24, in %)

Cijfer	%
< 6	6
6	6
7	19
8	28
9	22
10	19

Twee cliënten (6%) geven een onvoldoende (4 of 5) en eveneens twee cliënten geven een 6, maar daar tegenover staat dat 13 cliënten (ruim 40) een 9 of een 10 geven. De cliënten die een onvoldoende hebben gegeven, hebben hun oordeel niet nader toegelicht bij de open vraag.

### 5.4. Open antwoorden

In totaal hebben 10 cliënten hun antwoorden toegelicht of verbeterpunten genoemd. De antwoorden worden hieronder samengevat:

- Drie cliënten vertellen dat ze tevreden zijn met wat ze doen (*"ben erg gelukkig met wat ik doe"*, en een ander: *"topbedrijf"*).
- Een paar cliënten zouden wat meer afwisseling wensen of ander soort werk doen. Zo zegt iemand: *"Heb 'kan beter' gekozen omdat ik betaald werk wil gaan doen"*. Een andere cliënt vertelt: *"ik wil graag meerdere soorten gebak maken, altijd hetzelfde gebak is niet leuk"*. Tot slot vertelt een cliënt dat hij in de bakkerij werkt, maar graag *"carrière wil veranderen naar licht en geluid"*.
- Een cliënt geeft aan meer dagdelen te willen werken (en vertelt daarnaast ook het heel spannend te vinden om zelf naar het werk te gaan). Een andere cliënt vindt dat er meer banen vrij moeten komen.

## 6. VRIJE TIJD

### 6.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de mate waarin de cliënten tevreden zijn met de vrije tijdsbesteding bij Omega. Gevraagd is naar activiteiten en de ondersteuning van begeleiders als de cliënten iets willen ondernemen.

### 6.2. Oordeel alle cliënten

De verdeling van de antwoorden van de cliënten van Omega met betrekking tot de vrije tijd is in tabel 6.1. weergegeven.

Tabel 6.1. Tevredenheid met vrije tijd (n = 49, in %)

	Ja	Kan beter	Nee	?	n.v.t.
Ben je tevreden over de dingen die je in je vrije tijd kunt doen?	71	20	8	-	-
Vertellen de begeleiders genoeg wat er te doen is bij je in de buurt?	41	22	29	-	8
Helpen de begeleiders je genoeg om iets te regelen als dat nodig is (bijvoorbeeld hulp bij het regelen van familiebezoek of als je op vakantie wilt)?	63	10	13	-	15
Heb je genoeg te zeggen over wat je in je vrije tijd wilt doen?	88	6	6	-	-
Kun je genoeg nieuwe dingen leren in je vrije tijd?	65	19	8	2	6

Bijna drie kwart van de cliënten is tevreden over de dingen die te doen zijn in de vrije tijd, ruim een kwart ziet ruimte voor verbetering of is ontevreden. Het vaakst zijn cliënten tevreden over zeggenschap die ze hebben over de vrijetijdsbesteding. Over de hulp van begeleiders en het kunnen leren van nieuwe dingen is een meerderheid tevreden (zeker als gecorrigeerd wordt voor de groep die n.v.t. heeft geantwoord), ongeveer een kwart van de cliënten is hierover minder positief. Het minst tevreden zijn cliënten over de informatie die begeleiders geven over activiteiten in de buurt.

#### 6.2.1. Verbeterpunten naar locatie

Ook hier is onderzocht of er een verband bestaat tussen de (woon)locaties en de verbeterpunten die zijn genoemd (aandeel cliënten dat 'kan beter' of 'nee' heeft geantwoord). De resultaten worden in onderstaande tabel weergegeven (resultaten in aantallen cliënten).

Tabel 6.2. Verbeterpunten naar locatie (resultaten in aantallen cliënten)

	Locatie	totaal aantal cliënten	aantal 'Kan beter'	aantal 'Nee'
Ben je tevreden over de dingen die je in je vrije tijd kunt doen?	Veldbeemdgras	3	3	0
	Waterfront	9	2	2
Vertellen de begeleiders genoeg wat er te doen is bij je in de buurt?	Dreessingel	5	2	1
	Langstraat	4	2	1
	Waterfront	9	4	4
	Zilverparkkade	5	0	3
Helpen de begeleiders je genoeg om iets te regelen als dat nodig is?	Waterfront	9	2	2
	Zilverparkkade	5	1	2
Heb je genoeg te zeggen over wat je in vt wilt doen?	Waterfront	9	3	1
Kun je genoeg nieuwe dingen leren in je vrije tijd?	Waterfront	9	2	2

De cliënten van het Waterfront oordelen relatief het vaakst negatief over aspecten van hun vrije tijd. Het vaakst is kritiek geuit op de informatie die begeleiders geven over wat er in de buurt te doen is.

### 6.2.2. Rapportcijfer

Het overall gemiddelde voor vrije tijd is een 7,7. Hieronder wordt de verdeling van de rapportcijfers weergegeven:

Tabel 6.3. Verdeling rapportcijfers vrije tijd (n = 46, in %)

Cijfer	%
< 6	7
6	11
7	15
8	37
9	26
10	4

Hoewel het gemiddelde rapportcijfer wat lager is dan bij bijvoorbeeld dagbegeleiding en werk, geeft toch twee derde van de cliënten een 8 of hoger aan zijn/haar vrije tijd. Drie cliënten hebben een onvoldoende gegeven (twee keer een 4 en een 1). Eén van hen heeft een toelichting gegeven, waaruit blijkt dat deze cliënt niet tevreden is over de opvolging van gemaakte afspraken (zie hieronder).



### 6.3. Open antwoorden

Tot slot van dit onderwerp hebben vijf cliënten een opmerking gemaakt of verbeterpunt genoemd:

- *“Als er afspraken voor vrijdag gemaakt zijn moeten ze niet opeens op donderdag gedaan worden.”*
- *“Begeleiding kan meer zeggen wat er te doen is in de omgeving”.*
- *“Had graag meer gewild (vrije tijd)”.*
- *“Ik wil graag vrienden leren maken, daar helpt begeleiding (sommige) erg goed mee”.*
- *“Meer en vaker activiteiten organiseren”.*

## 7. PLAN EN MEDEZEGGENSCHAP

### 7.1. Inleiding

Het laatste onderdeel van de vragenlijst bestaat uit een aantal vragen over het Mijn Omegaplan en/of werkplan, medezeggenschap en de klachtenregeling. De resultaten worden hieronder beschreven.

### 7.2. Oordeel alle cliënten

In tabel 7.1. wordt de antwoordverdeling gegeven bij de vragen over het ondersteuningsplan.

Tabel 7.1. Oordeel over Mijn Omegaplan en Mijn werkplan (n=63, in %)

	Ja	Kan beter	Nee	?	n.v.t.
Ben je tevreden over de afspraken in je plan?	66	18	-	7	10
Is er voldoende naar je geluisterd bij het maken van je plan?	68	11	3	6	11
Weet je genoeg over wat Omega allemaal voor je kan doen?	38	29	16	8	10
Weet je genoeg over wat de begeleiders over je opschrijven?	38	21	25	5	11
Houden de begeleiders zich aan de afspraken uit je plan?	56	16	10	10	10

Ongeveer twee derde van de cliënten is tevreden over het eigen plan en vindt dat er voldoende naar hen is geluisterd bij het maken ervan. Ruim de helft van de respondenten vindt dat begeleiders zich goed houden aan de afspraken, ongeveer een kwart vindt dat het beter kan. Een vrij grote groep cliënten is niet (helemaal) bekend met wat Omega voor ze kan doen en wat de begeleiders over ze opschrijven.

De laatste vragen in de vragenlijst gaan over medezeggenschap en klachtenafhandeling. De antwoordmogelijkheden zijn hier beperkter, omdat gevraagd wordt naar kennis van de respondenten (in plaats van een mening).

Tabel 7.2. Bekendheid van cliëntenraad (n=66, in %)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
Weet je dat er een cliëntenraad is?	44	50	3	3
Weet je wat de cliëntenraad doet?	29	62	6	3

Iets minder dan de helft van de cliënten weet dat er een cliëntenraad is, en ongeveer een derde weet wat de cliëntenraad doet.

Tabel 7.3. Bekendheid van klachtenregeling (in percentages)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
Weet je bij wie je terecht kun als je een klacht hebt?	48	45	2	5
Heb je wel eens een klacht ingediend?	19	79	-	2
Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	7	10	2	81

Ook voor klachten geldt dat ongeveer de helft van de cliënten weet waar ze terecht kunnen. Ongeveer een op de vijf cliënten heeft wel eens een klacht ingediend. Niet iedereen vindt dat de klacht vervolgens is goed afgehandeld, ongeveer de helft van de cliënten met een klacht is niet tevreden over de afhandeling (10% van alle cliënten).

### 7.2.1. Verbeterpunten naar locatie

Bij de vragen over het plan en de informatievoorziening is onderzocht of er een relatie bestaat tussen de locatie en genoemde verbeterpunten. De resultaten worden hieronder weergegeven:

Tabel 7.4. Verbeterpunten naar locatie (resultaten in aantallen cliënten)

	Locatie	totaal aantal cliënten	aantal 'Kan beter'	aantal 'Nee'
Ben je tevreden over de afspraken in je plan?	Waterfront	9	3	0
Is er voldoende naar je geluisterd bij maken plan?	n.v.t.	-	-	-
Weet je genoeg over wat Omega allemaal voor je kan doen?	Onderaanneming	5	0	3
	Waterfront	9	5	3
Weet je genoeg over wat de begeleiders over je opschrijven?	Dreessingel	4	1	2
	Onderaanneming	5	1	2
	Waterfront	9	2	6
	Zilverparkkade	6	1	2
Houden de begeleiders zich aan de afspraken uit je plan?	Waterfront	9	3	3
	Zilverparkkade	6	3	1

De genoemde locaties zijn dezelfde als bij andere thema's, met uitzondering van 'onderaanneming' (feitelijk is dat geen locatie). Het is niet verwonderlijk dat deze cliënten relatief vaak niet weten wat Omega voor ze kan doen, omdat ze geen directe relatie met de organisatie hebben. De cliënten van Waterfront zijn relatief het vaakst niet tevreden over hun plan en de informatievoorziening door Omega. Algemeen is er tamelijk vaak 'nee' geantwoord op de vraag over het voldoende weten wat de begeleiders opschrijven.

### 7.3. Open antwoorden

Tot slot van dit onderdeel hebben 14 cliënten een opmerking gemaakt of verbeterpunt genoemd. Deze opmerkingen worden hieronder samengevat:

- Twee cliënten geven aan dat ze onvoldoende op de hoogte zijn van de inhoud van hun plan, ook is niet iedereen bekend met de term 'Mijn Werkplan'.
- Eveneens twee cliënten zijn van mening dat de begeleiding hun plan beter moet uitvoeren.
- Een drietal cliënten heeft een opmerking gemaakt over de informatievoorziening met betrekking tot de rapportages. Zij vinden dat er onvoldoende verteld wordt wat er over hen wordt opgeschreven: *“zou willen dat ik meer weet wat er over mij wordt besproken en opgeschreven”*.
- Twee cliënten vinden dat informatie over de cliëntenraad beter kan. Een van hen zegt: *“inmiddels weet ik van cliëntenraad, maar pas na invullen van de lijst”*. Een andere cliënt lijkt het leuk om in de toekomst *“wel in de medezeggenschapsraad voor de cliënten te zitten”*.
- Een cliënt vindt dat de informatie in het algemeen, en met betrekking tot klachten in het bijzonder beter kan: *“wij worden weinig over dingen ingelicht, en waar we met onze klacht heen kunnen.”*

## 8. SAMENVATTING EN CONCLUSIE

In het voorgaande is ingegaan op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek bij Omega. Het onderzoek heeft tot doel inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten met de dienstverlening van Omega en aanknopingspunten te vinden voor verdere verbetering van de dienstverlening. In dit hoofdstuk worden de resultaten samengevat en wordt een aantal conclusies getrokken.

### **Begeleiding**

Een meerderheid van de cliënten geeft aan tevreden te zijn met de begeleiding. Het vaakst zijn de cliënten positief over de eigen persoonlijk begeleider, de bejegening (aardig zijn), de bekendheid van de begeleiders (continuïteit) en het 'jezelf kunnen zijn' bij de Omega. Minder tevreden zijn de cliënten wonen over de hoeveelheid tijd die de begeleiders beschikbaar hebben, het begrijpen van cliënten door begeleiders, en het kunnen kiezen van begeleidingsmomenten. Uit het aandeel 'negatieve' antwoorden en open antwoorden komt daarnaast de communicatie (en luisteren door begeleiders) naar voren als mogelijk verbeterpunt. Deze opmerkingen gelden niet voor ambulante begeleiders, voor zover daarbij sprake is van verbeterpunten hebben die betrekking op het actief vragen waarbij de cliënt hulp nodig heeft, en op het helpen om doelen uit het Mijn Omegaplan te bereiken. Over het algemeen is er echter weinig kritiek op de ambulante begeleiding, en zijn cliënten (erg) tevreden.

### **Wonen**

Ruim vier van de vijf cliënten zijn tevreden met de eigen woning en de woonplaats. Voor zover van toepassing zijn de cliënten ook tevreden over de mate waarin het huis is aangepast aan de eigen wensen of situatie. Kritiek is er vooral op de mensen waarmee men in huis woont, en in mindere mate op het zich veilig voelen in huis (hoewel niet veel mensen zich onveilig voelen, vindt een relatief grote groep dat dit beter kan).

Met betrekking tot zorg en hulp in huis valt op dat niet iedereen tevreden is over het eten en hulp bij schoonmaak in het huis. Relatief de meeste kritiek heeft echter betrekking op het onderhoud van de woning. Over hulp bij persoonlijke verzorging is slechts een enkeling ontevreden. De meeste cliënten zijn tevreden over de beslissingsvrijheid die zij hebben. Er is bij dit onderwerp weinig kritiek geuit, maar relatief het minst tevreden zijn cliënten met zeggenschap over zelf naar buiten gaan, over het eten en over het moment van naar bed gaan en opstaan. De genoemde verbeterpunten (open antwoorden) bij dit onderdeel hebben vooral betrekking op de medebewoners en de inrichting of onderhoud van de woning.

### **Dagbegeleiding en werk**

Een ruime meerderheid van de respondenten is tevreden over de dagbegeleiding (bij Omega of bij een andere organisatie). De meeste cliënten zijn tevreden over de inhoud, hoeveelheid dagbesteding die ze hebben en de bereikbaarheid van de locatie. Niet iedereen is daarentegen tevreden over de andere cliënten bij dagbegeleiding en de zeggenschap over de hoeveelheid dagbegeleiding. Bij de cliënten die werken geldt in

grote lijnen hetzelfde, zij zijn meestal tevreden over de inhoud, hoeveelheid en bereikbaarheid van het werk, maar minder over de collega's en zeggenschap over hoeveelheid en soort werk dat ze doen.

### Vrije tijd

De meeste cliënten van Omega zijn tevreden over hun vrijetijdsbesteding en (met name) de zeggenschap over wat te doen in de vrije tijd. Ook is men redelijk tevreden over hulp van begeleiders om iets te regelen in de vrije tijd en de mogelijkheden om nieuwe dingen te leren. Relatief veel kritiek is er op de informatievoorziening van begeleiders met betrekking tot dingen die er in de buurt te doen zijn.

### Plan en medezeggenschap

Ongeveer twee derde van de cliënten is positief over de inhoud van het (Omega en/of werk) plan, en vindt dat er voldoende naar hen is geluisterd bij het maken van het plan. Ruim de helft van de cliënten vindt dat begeleiders zich aan de afspraken houden, ongeveer een kwart vindt dat dit beter kan. Een vrij grote groep cliënten is niet (helemaal) bekend met wat Omega voor ze kan doen en wat begeleiders opschrijven. De cliëntenraad en klachtenregeling zijn bij ongeveer de helft van de cliënten bekend. Ongeveer een vijfde van de cliënten heeft wel eens een klacht ingediend. Niet iedereen is tevreden over de afhandeling daarvan: ongeveer de helft van hen vindt dat niet voldoende is gedaan aan de oplossing.

### Rapportcijfers

In tabel 8.1. worden de rapportcijfers bij de verschillende thema's in de vragenlijst nog eens op een rijtje gezet.

Tabel 8.1. rapportcijfer per thema

	gemiddelde	< 6 (in %)	≥ 8 (in %)
Begeleiders (n = 63)	7,7	6	61
Begeleiders ambulante (n = 28)	8,5	7	89
Wonen (n = 39)	7,8	8	64
Dagbegeleiding (n = 26)*	8,1	-	84
Werk (n = 24)	8,1	6	69
Vrije tijd (n = 46)	7,7	7	67

\* zowel bij Omega als andere organisatie

De gemiddelde rapportcijfers liggen over het algemeen dichtbij elkaar, de cijfers voor begeleiders en vrije tijd zijn relatief wat lager, terwijl die voor ambulante begeleiders juist hoger zijn. Het aandeel cliënten dat een 8 of meer heeft gegeven ligt rond de twee derde (begeleiders, wonen, werk en vrije tijd) of hoger (dagbegeleiding en begeleiders ambulante). Het aandeel onvoldoendes is overal minder dan 10% en bij dagbegeleiding zelfs 0.

### Verbeterpunten

In de resultatenhoofdstukken is al het een en ander gezegd over verbeterpunten per locatie. In deze paragraaf worden de verbeterpunten voor de gehele populatie samengevat, aan de hand van het percentage cliënten dat ‘nee’ heeft geantwoord op de vragen (het percentage ‘ontevreden’ cliënten per vraag). De grens hebben we daarbij (tamelijk arbitrair) gelegd op 10% of meer ontevreden cliënten. In tabel 8.2. worden deze vragen opgesomd, in volgorde van aandeel negatieve antwoorden.

Tabel 8.2. Verbeterpunten op basis aandeel ontevreden cliënten (in percentages)

	nee
Vertellen de begeleiders genoeg wat er te doen is bij je in de buurt?	29%
Weet je genoeg over wat de begeleiders over je opschrijven?	25%
Ben je tevreden over het onderhoud van je woning?	16%
Weet je genoeg over wat Omega allemaal voor je kan doen?	16%
Kun je kiezen wanneer je begeleiding hebt en wanneer niet?	13%
Heb je genoeg te zeggen over wat voor soort werk je doet?	13%
Helpen begeleiders je genoeg om iets te regelen als dat nodig is (vrije tijd)?	13%
Leer je nieuwe dingen op de dagbegeleiding?	11%
Heb je genoeg te zeggen over wanneer je gaat slapen en opstaat?	10%
Vragen de ambulante begeleiders voldoende waarmee ze je kunnen helpen?	10%
Houden de begeleiders zich aan de afspraken uit je plan?	10%

Het spreekt voor zich dat niet al deze punten binnen de invloedssfeer van Omega liggen en/of eenvoudig zijn aan te pakken (denk aan zeggenschap van cliënten over het werk dat ze doen, of het leren van nieuwe dingen op dagbegeleiding), maar op een aantal andere, meer praktische punten lijkt verbetering wel haalbaar. Te denken valt bijvoorbeeld aan punten die betrekking hebben op de communicatie of informatievoorziening door Omega en/of de begeleiders (vertellen wat Omega kan doen, wat begeleiders opschrijven, wat er te doen is in de buurt), en onderhoud van de woning. Communicatie door begeleiders (en luisteren), en het onderhoud van de woning zijn ook punten die naar voren kwamen in de open antwoorden en opmerkingen (voor zover gegeven), zodat gesteld kan worden dat dit onderwerpen zijn die ‘leven’ bij (in ieder geval een deel van) de cliënten.