

Cliëntervaringsonderzoek Omega en Het Middelpunt 2016

resultaten cliënten wonen

Den Haag, juli 2016

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	4
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Inhoud deze rapportage	4
1.2.1.	Vergelijking met referentiegroep (voor Omega wonen)	4
2.	BEGELEIDING	6
2.1.	Inleiding	6
2.2.	Antwoordverdeling begeleiding Omega	6
2.3.	Antwoordverdeling begeleiding Het Middelpunt	7
2.4.	Grafieken (Omega en Het Middelpunt)	8
2.5.	Algemeen oordeel begeleiding	9
2.6.	Vergelijking met referentiegroep	9
3.	DE WONING	10
3.1.	Inleiding	10
3.2.	Antwoordverdeling cliënten Omega	10
3.3.	Antwoordverdeling cliënten Het Middelpunt	11
3.4.	Grafieken (Omega en Het Middelpunt)	12
3.5.	Algemeen oordeel wonen	13
3.6.	Vergelijking met referentiegroep	13
4.	ETEN EN HULP IN HUIS	14
4.1.	Inleiding	14
4.2.	Antwoordverdeling cliënten Omega	14
4.3.	Antwoordverdeling cliënten Het Middelpunt	15
4.4.	Grafieken (Omega en Het Middelpunt)	16
4.5.	Vergelijking met referentiegroep	16
5.	BESLISSEN	17
5.1.	Inleiding	17
5.2.	Antwoordverdeling cliënten Omega	17
5.3.	Antwoordverdeling cliënten Het Middelpunt	18
5.4.	Grafieken (Omega en Het Middelpunt)	19
5.5.	Vergelijking met referentiegroep	20
6.	VRIJE TIJD	21
6.1.	Inleiding	21
6.2.	Antwoordverdeling cliënten Omega	21
6.3.	Antwoordverdeling cliënten Het Middelpunt	22
6.4.	Grafieken (Omega en Het Middelpunt)	23
6.5.	Algemeen oordeel vrije tijd	23
6.6.	Vergelijking met referentiegroep	24

7.	MIJN OMEGAPLAN/MIDDELPUNTPLAN	25
7.1.	Inleiding	25
7.2.	Antwoordverdeling cliënten Omega	25
7.3.	Antwoordverdeling cliënten Het Middelpunt	26
7.4.	Grafieken (Omega en Het Middelpunt)	27
7.5.	Vergelijking met referentiegroep	28

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

Ipsos Facto heeft het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd voor Omega en Het Middelpunt. Het onderzoek bestond uit een enquête onder alle cliënten van Omega en Het Middelpunt (intramuraal en extramuraal). In totaal zijn 57 vragenlijsten ontvangen van cliënten die wonen bij Omega of Het Middelpunt. Het aantal lijsten bij Omega is veel groter: 48. Van Het Middelpunt hebben we 9 lijsten ontvangen.

In dit rapport worden de resultaten van de cliënten die bij Omega en Het Middelpunt wonen op een rijtje gezet. De resultaten bij Omega worden vergeleken met uitkomsten van andere onderzoeken bij andere organisaties (referentiegroep)

Dit rapport is een aanvulling op de twee rapporten die zijn gemaakt over de resultaten Omega en Het Middelpunt. In die rapporten zijn ook resultaten van ambulante cliënten en cliënten dagbesteding verwerkt. In dit rapport gaat het alleen over cliënten wonen.

1.2. Inhoud deze rapportage

In deze rapportage worden in elk hoofdstuk de volgende resultaten weergegeven:

- antwoorden van cliënten wonen Omega (tabel)
- antwoorden van cliënten wonen Het Middelpunt (tabel)
- grafieken van antwoorden beide groepen
- tevredenheid beide groepen met begeleiding, wonen etc
- vergelijking resultaten Omega wonen met referentiegroep

De volgende onderwerpen worden behandeld:

1. begeleiding
2. de woning
3. eten en hulp
4. beslissen
5. vrije tijd
6. begeleidingsplan (Omega en Middelpuntplan)

1.2.1. Vergelijking met referentiegroep (voor Omega wonen)

De vergelijking met de referentiegroep gebeurt aan de hand van schaalscores die berekend zijn op basis van de gesloten antwoorden bij een bepaald thema. Bijvoorbeeld: bij het thema wonen worden allerlei gesloten vragen gesteld over het huis en de woonsituatie. Bij elke vraag kan de cliënt positief (groen), niet altijd positief (geel) of negatief (rood) antwoorden. Deze antwoorden worden vervolgens vertaald in scores: positief krijgt waarde 3, niet altijd positief waarde 2 en negatief waarde 1. De antwoorden

‘weet niet’ en ‘n.v.t.’ worden in de vergelijking achterwege gelaten, omdat die niet informatief zijn als het gaat om de kwaliteit van de zorg of ondersteuning (die zeggen alleen iets over de begrijpelijkheid van de vraag voor de cliënt of over het gebruik van bepaalde dienstverlening).

In het oorspronkelijke rapport van Omega hebben we schaalscores gebruikt om locaties met elkaar te vergelijken. Ze kunnen echter ook gebruikt worden om de uitkomsten van het onderzoek te vergelijken met de uitkomsten van andere onderzoeken, zoals veelal met rapportcijfers gebeurt. Er is geen één op één vertaling van een schaalscore naar een rapportcijfer mogelijk, maar we kunnen wel zeggen dat een schaalscore lager dan 2,5 vergelijkbaar is met een rapportcijfer van 6 of lager, en dat een score van 2,75 of hoger vergelijkbaar is met een hoog rapportcijfer (8 of meer). Daarbij moet wel opgemerkt worden dat we dit baseren op groepsgemiddelden. Op individueel niveau hoeft deze interpretatie niet altijd te kloppen.

Vergelijking waarden schaalscores en rapportcijfers (gebaseerd op groepsgemiddelden)

	positief	kan beter	negatief
rapportcijfer	8,9,10	6,7	< 6
schaalscore	$\geq 2,75$	2,5 - 2,75	< 2,5

2. BEGELEIDING

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van de cliënten met betrekking tot de begeleiding bij Omega en bij Het Middelpunt. De antwoorden zijn afkomstig van de cliënten wonen (niet ambulante en dagbesteding).

2.2. Antwoordverdeling begeleiding Omega

De verdeling van de antwoorden van de cliënten Omega met betrekking tot de begeleiding is weergegeven in tabel 2.1.

Tabel 2.1. Oordeel cliënten Omega over de begeleiding (n = 45, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. De begeleiders jou goed ondersteunen?	80	16	4	-	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met de begeleiders?	84	16	-	-	-
3. De begeleiders goed met je omgaan?	80	18	2	-	-
4. De begeleiders goed naar je luisteren?	71	24	4	-	-
5. De begeleiders je begrijpen?	56	38	4	2	-
6. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	69	31	-	-	-
7. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	71	22	4	2	-
8. De begeleiders je op je gemak laten voelen?	78	20	2	-	-
9. Je een goede gedragskundige hebt bij Omega-zorg	64	14	2	24	4

- De cliënten wonen zijn het vaakst positief over de hoeveelheid contact met begeleiders, de ondersteuning en de manier waarop begeleiders met cliënten omgaan. Ten minste 80% oordeelt positief hierover.
- Het aandeel negatieve antwoorden ('vaak niet') is beperkt tot telkens een of twee cliënten (2-4% van de antwoordverdeling).
- Bij diverse vragen vindt een tamelijk groot deel van de cliënten wonen dat verbetering mogelijk is. Dat is met name het geval bij de vragen over het begrijpen van de cliënt en de tijd die de begeleiders beschikbaar hebben (ongeveer een derde van de cliënten antwoordt 'niet altijd').

2.3. Antwoordverdeling begeleiding Het Middelpunt

De verdeling van de antwoorden van de cliënten van Het Middelpunt met betrekking tot de begeleiding is weergegeven in tabel 2.2. De resultaten in de tabel (en in de rest van het rapport) zijn weergegeven in percentages. Het aantal respondenten bij de cliënten wonen is klein, waardoor percentages soms een wat vertekend beeld kunnen opleveren.

Tabel 2.2. Oordeel cliënten wonen Het Middelpunt over de begeleiding (n=9, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. De begeleiders jou goed ondersteunen?	78	11	11	-	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met de begeleiders?	78	11	11	-	-
3. De begeleiders goed met je omgaan?	78	11	11	-	-
4. De begeleiders goed naar je luisteren?	78	-	22	-	-
5. De begeleiders je begrijpen?	67	11	22	-	-
6. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	67	11	11	-	11
7. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	56	22	22	-	-
8. De begeleiders je op je gemak laten voelen?	78	-	11	11	-
9. Je een goede gedragskundige hebt bij Het Middelpunt-zorg	11	-	11	44	33

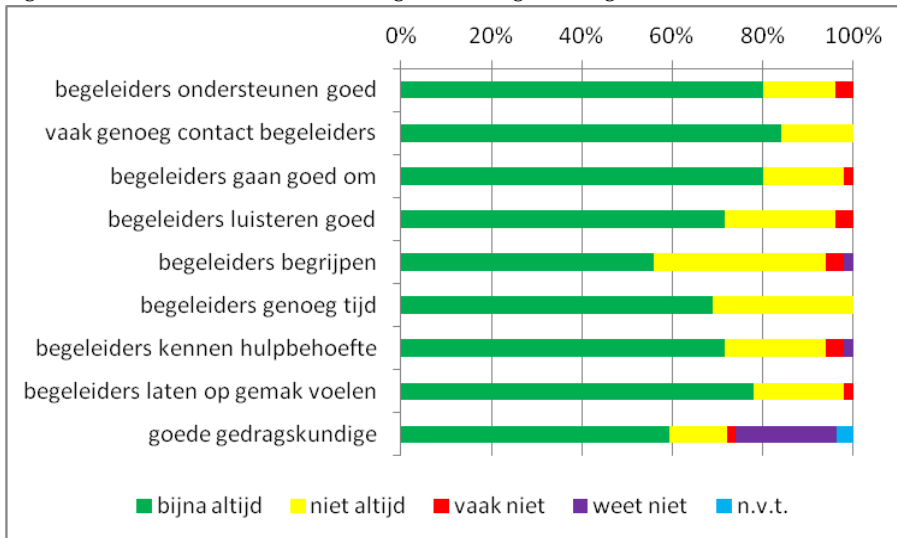
- Meer dan driekwart van de cliënten van Het Middelpunt zijn positief over de ondersteuning door en de hoeveelheid contact met begeleiders, de manier waarop begeleiders met hen omgaan, naar hen luisteren en hen op hun gemak laten voelen.
- Het aandeel 'negatieve' antwoorden is het grootst bij vragen over luisteren, begrijpen en weten waar de cliënt hulp bij nodig heeft (telkens twee cliënten, 22%).
- Bij de vraag over weten waar de cliënt hulp bij nodig heeft is ook het vaakst 'niet altijd' geantwoord, eveneens door twee cliënten. In totaal oordeelt 44% niet (altijd) positief over het kennen van de hulpbehoefte door de begeleiders.

Bij de vraag over de gedragsdeskundige valt op dat ruim 40% van de cliënten wonen als antwoord 'weet niet' invullen. Daarnaast heeft een derde het antwoord 'n.v.t.' gekozen, zodat het oordeel gebaseerd is op de antwoorden van twee cliënten.

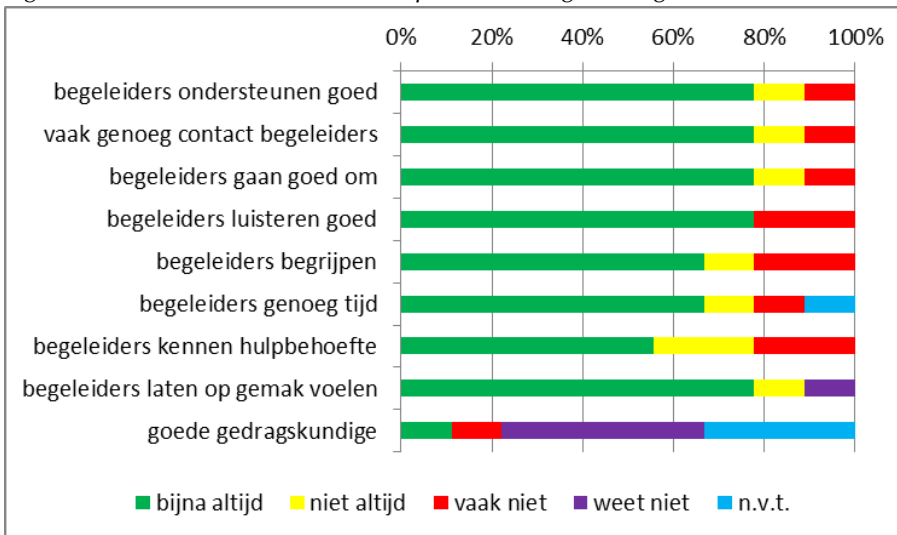
2.4. Grafieken (Omega en Het Middelpunt)

De antwoordverdeling van beide organisaties m.b.t. begeleiding is hieronder weergegeven in de vorm van staafgrafieken.

Figuur 2.1. Oordeel cliënten Omega over begeleiding



Figuur 2.2. Oordeel cliënten Middelpunt over begeleiding



2.5. Algemeen oordeel begeleiding

Aan beide groepen is gevraagd een algemeen oordeel te geven over de tevredenheid met de begeleiding bij Omega en Het Middelpunt. De resultaten worden hieronder weergegeven.

Tabel 2.3. Oordeel begeleiding cliënten Omega (n=47) en Het Middelpunt (n=9) in %

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
cliënten wonen Omega	72%	19%	4%	4%
cliënten wonen Het Middelpunt	78%	-	22%	-

Bij Omega geeft iets minder dan driekwart van de cliënten aan tevreden te zijn met de begeleiding. Bij Het Middelpunt is dat wat meer, maar daar is het percentage 'ontevreden' cliënten ook hoger.

2.6. Vergelijking met referentiegroep

In onderstaande tabel wordt de gemiddelde score van cliënten Omega met betrekking tot begeleiding vergeleken met de score van een grote groep cliënten van andere organisaties. (Bij het Middelpunt is dat niet gedaan vanwege het kleine aantal cliënten wonen.)

Tabel 2.4. Schaalscore begeleiding cliënten Omega vergeleken met referentiegroep

Groep	aantal cliënten	schaalscore
cliënten Omega 2016	40	2,73
Gemiddelde referentiegroep	1074	2,67

Het gemiddelde oordeel van de cliënten wonen Omega over de begeleiding is ongeveer gelijk aan (iets hoger dan) het gemiddelde van een grote groep cliënten in andere instellingen.

De schaalscore is een waarde tussen 1 en 3; 1 betekent dat uitsluitend negatief is geantwoord, en 3 betekent dat de cliënten op dit onderwerp uitsluitend positieve antwoorden hebben gegeven). Hoe dichterbij 3 hoe positiever het oordeel, onderstaande figuur laat dat zien:

Vergelijking waarden schaalscores en rapportcijfers (gebaseerd op groepsgemiddelden)

	positief	kan beter	negatief
rapportcijfer	8,9,10	6,7	< 6
schaalscore	≥ 2,75	2,5 - 2,75	< 2,5

3. DE WONING

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van cliënten over de woning bij Omega en Het Middelpunt.

3.2. Antwoordverdeling cliënten Omega

In tabel 3.1. is de antwoordverdeling met betrekking tot de woning weergegeven:

Tabel 3.1. Oordeel cliënten Omega over de woning (n = 46, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je een fijn huis hebt?	76	13	7	2	2
2. Je veilig bent in je huis?	78	15	4	-	2
3. Je in een leuke plaats woont?	76	13	9	-	2
4. Je huis goed onderhouden wordt?	57	26	2	4	11
5. Je huis voldoende is aangepast aan jouw wensen of situatie?	54	4	4	-	37
6. Je met leuke mensen in huis woont?	48	20	13	2	17
7. Je huis goed bereikbaar is te voet of met een rolstoel?	63	4	2	2	28

- Een grote meerderheid van de cliënten wonen oordeelt positief over de woning, veiligheid en woonplaats (bijna 80% antwoordt positief). Na correctie voor 'n.v.t.' zijn cliënten het vaakst positief over de aanpassingen in huis en de bereikbaarheid.
- Het aandeel negatieve antwoorden ('vaak niet') is over het algemeen beperkt. Het vaakst wordt negatief geoordeeld over de medebewoners (door 13% van de cliënten).
- Bij een aantal vragen vindt een deel van de cliënten wonen dat verbetering mogelijk is (antwoord: 'niet altijd'). Dit antwoord is het vaakst gekozen bij de vragen over het onderhoud en de medebewoners (door ten minste een vijfde van de cliënten).

3.3. Antwoordverdeling cliënten Het Middelpunt

In tabel 3.2. is de antwoordverdeling van cliënten van Het Middelpunt weergegeven:

Tabel 3.2. Oordeel cliënten Het Middelpunt over de woning (n = 9, in %)

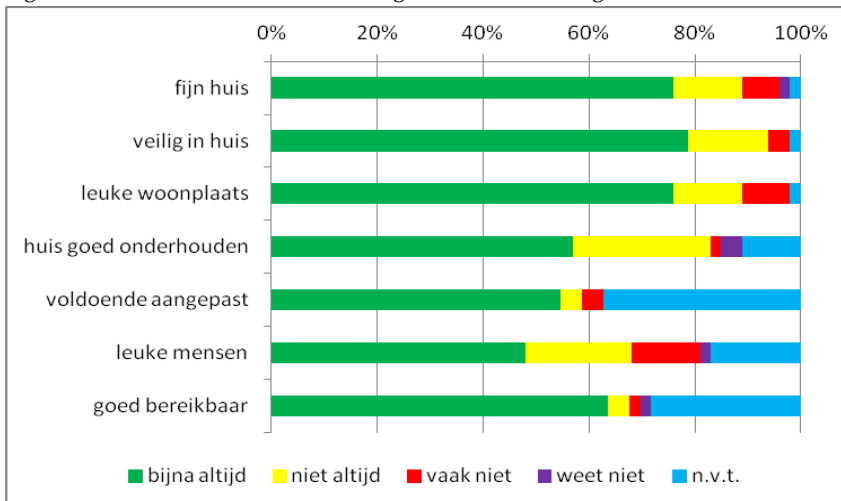
Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je een fijn huis hebt?	89	-	11	-	-
2. Je veilig bent in je huis?	89	11	-	-	-
3. Je in een leuke plaats woont?	89	-	-	-	11
4. Je huis goed onderhouden wordt?	67	22	-	-	11
5. Je huis voldoende is aangepast aan jouw wensen of situatie? (n = 8)	50	-	-	-	50
6. Je met leuke mensen in huis woont?	44	-	22	22	11
7. Je huis goed bereikbaar is te voet of met een rolstoel?	56	11	11	-	22

- Een grote meerderheid van de cliënten wonen oordeelt positief over de woning, veiligheid en woonplaats (bijna 90% antwoordt positief). Na correctie voor 'n.v.t.' zijn cliënten het vaakst positief over de aanpassingen in huis.
- Het aandeel negatieve antwoorden ('vaak niet') is over het algemeen beperkt. Relatief het vaakst wordt negatief geoordeeld over de medebewoners (door twee cliënten, 22%).
- Bij de vraag over het onderhoud geven eveneens twee cliënten (22%) aan dat ze hierover niet altijd positief zijn.

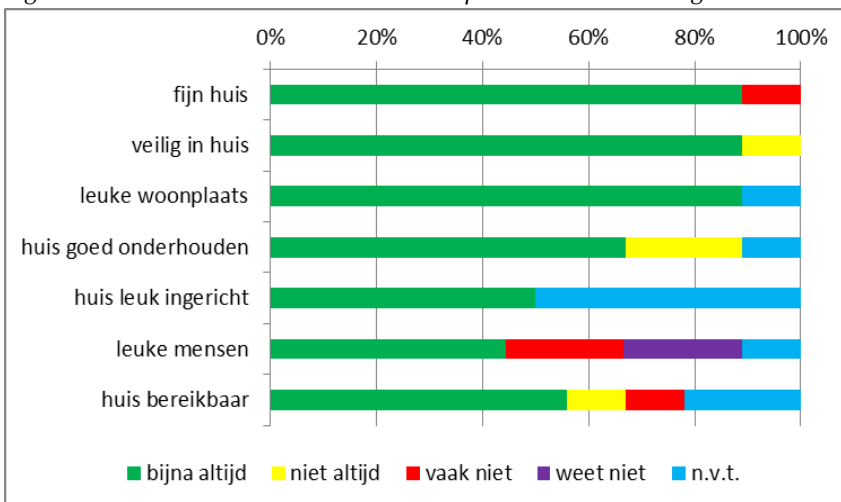
3.4. Grafieken (Omega en Het Middelpunt)

De antwoordverdeling van de cliënten wonen van beide organisaties is hieronder weergegeven in de vorm van staafgrafieken.

Figuur 3.1. Oordeel cliënten Omega over de woning



Figuur 3.2. Oordeel cliënten Het Middelpunt over de woning



3.5. Algemeen oordeel wonen

Aan alle cliënten is gevraagd een algemeen oordeel te geven over de tevredenheid met het wonen bij Omega en Het Middelpunt. Deze vraag (tevredenheid met het wonen) heeft in de enquête zowel betrekking op de woning, als op eten/hulp in huis en beslissen.

Tabel 3.3. Oordeel wonen (incl. eten/hulp/beslissen) Omega (n=47) & Het Middelpunt (n=9) in %

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
cliënten wonen Omega	66	25	5	5
cliënten wonen Het Middelpunt	78	-	22	-

Tweederde van de cliënten is (altijd of meestal) tevreden over het wonen bij Omega. Bij Het Middelpunt is ruim driekwart van de cliënten tevreden over het wonen.

3.6. Vergelijking met referentiegroep

In onderstaande tabel wordt de schaalscore voor de woning bij Omega vergeleken de score van een grote groep cliënten bij andere organisaties

Tabel 3.4. Schaalscore woning cliënten Omega vergeleken met referentiegroep

Groep	aantal cliënten	schaalscore
cliënten Omega 2016	40	2,72
Gemiddelde referentiegroep	945	2,71

Het gemiddelde oordeel van de cliënten wonen Omega over de woning is precies gelijk aan de gemiddelde score van een grote groep cliënten in andere instellingen.

Onderstaande tabel laat zien dat een waarde dichtbij 3 vergelijkbaar is met een hoog rapportcijfer.

Vergelijking waarden schaalscores en rapportcijfers (gebaseerd op groepsgemiddelden)

	positief	kan beter	negatief
rapportcijfer	8,9,10	6,7	< 6
schaalscore	≥ 2,75	2,5 - 2,75	< 2,5

4. ETEN EN HULP IN HUIS

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van cliënten over eten en hulp in huis bij Omega en Het Middelpunt. De opbouw van het hoofdstuk is gelijk aan de voorgaande, alleen het algemene oordeel ontbreekt, omdat dat gevraagd is voor wonen in zijn geheel (woning, eten/hulp en beslissen samen). De resultaten daarvan staan in het vorige hoofdstuk, tabel 3.3.

4.2. Antwoordverdeling cliënten Omega

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling van de cliënten van Omega weergegeven met betrekking tot eten en hulp in huis:

Tabel 4.1. Oordeel cliënten Omega over eten en hulp in huis (n = 46, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	☺ niet altijd	☹ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Het eten lekker is?	59	7	4	-	30
2. Je genoeg hulp krijgt om je huis schoon te maken?	60	13	2	2	22
3. Je genoeg hulp hebt voor je persoonlijke verzorging? (bijv. toiletbezoek, douchen, aankleden)	33	4	-	2	61

- Voor een groot deel van de cliënten zijn deze vragen niet van toepassing (met name de vraag over hulp bij PV). De antwoordverdeling is daardoor wat vertekend. Als we daarvoor corrigeren dan zien we dat rond de 80% van de 'gebruikers' positief oordeelt over zowel het eten als de hulp in huis.
- Het vaakst kritisch zijn de cliënten over de hulp bij het schoonmaken van het huis. Het aandeel negatieve antwoorden is beperkt, maar ongeveer een op de acht cliënten vindt dat het beter kan ('niet altijd' genoeg hulp).

4.3. Antwoordverdeling cliënten Het Middelpunt

In tabel 4.2. zijn de antwoorden m.b.t. eten en hulp van cliënten van Het Middelpunt weergegeven:

Tabel 4.2. Oordeel cliënten Het Middelpunt over eten en hulp in huis (n=9, in %)

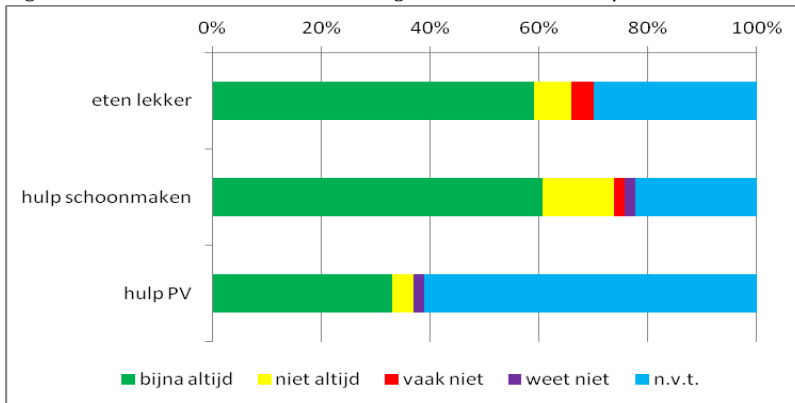
Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Het eten lekker is?	33	33	-	-	33
2. Je genoeg hulp krijgt om je huis schoon te maken? (n=8)	38	-	13	-	50
3. Je genoeg hulp hebt voor je persoonlijke verzorging? (bijv. toiletbezoek, douchen, aankleden)	22	-	-	-	78

- Voor een groot deel van de cliënten zijn deze vragen niet van toepassing (met name de vraag over hulp bij PV). De antwoordverdeling is daardoor wat vertekend. Als we daarvoor corrigeren dan zien we dat rond 50% van de cliënten positief oordeelt over het eten en 77% over de hulp met de schoonmaak van in huis.
- Het enige kritische oordeel staat bij de hulp bij het schoonmaken van het huis. Eén cliënt oordeelt hierover negatief ('vaak niet' genoeg hulp).

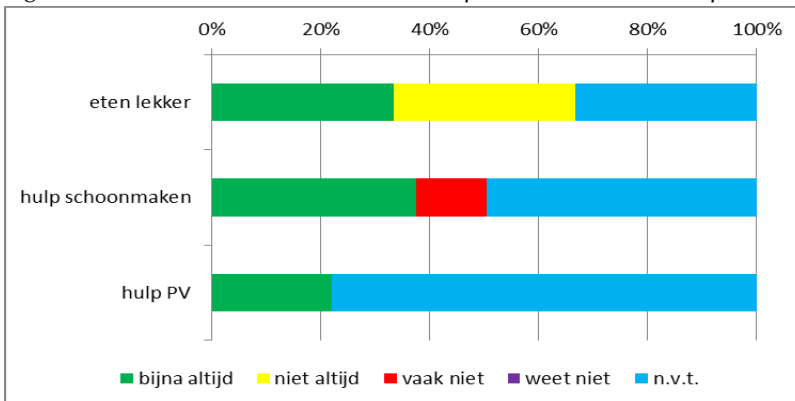
4.4. Grafieken (Omega en Het Middelpunt)

Hieronder is het resultaat van beide organisaties m.b.t. eten en hulp grafisch weergegeven.

Figuur 4.1. Oordeel cliënten Omega over eten en hulp in huis



Figuur 4.2. Oordeel cliënten Het Middelpunt over eten en hulp in huis



4.5. Vergelijking met referentiegroep

In onderstaande tabel wordt de schaalscore voor eten en hulp van cliënten bij Omega vergeleken de score van een grote groep cliënten bij andere organisaties:

Tabel 4.3. Schaalscores eten/hulp Omega en referentiegroep

Groep	aantal cliënten	schaalscore
cliënten Omega 2016	39	2,77
Gemiddelde referentiegroep	847	2,64

De cliënten van Omega oordelen gemiddeld genomen wat vaker positief over het eten en hulp in huis dan de referentiegroep.

Vergelijking waarden schaalscores en rapportcijfers (gebaseerd op groepsgemiddelden)

	positief	kan beter	negatief
rapportcijfer	8,9,10	6,7	< 6
schaalscore	≥ 2,75	2,5 - 2,75	< 2,5

5. BESLISSEN

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van cliënten over zelf beslissen bij Omega en Het Middelpunt.

5.2. Antwoordverdeling cliënten Omega

In tabel 5.1. is de antwoordverdeling van de cliënten van Omega weergegeven met betrekking tot het zelf kunnen beslissen over diverse aspecten van het dagelijks leven.

Tabel 5.1. Oordeel cliënten Omega over beslissen en zelfstandigheid (n = 46, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je genoeg te zeggen hebt over wat je eet en drinkt?	75	6	2	-	17
2. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en weer opstaat?	72	4	2	-	22
3. Je genoeg te zeggen hebt over welke kleren je draagt?	76	4	-	-	20
4. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	67	4	-	4	24
5. Je genoeg te zeggen hebt over waar jij je geld aan uitgeeft?	72	9	-	2	17

- Ook hier zien we dat een relatief groot deel van de cliënten ‘n.v.t.’ antwoordt (ongeveer een vijfde tot een kwart van de populatie). De overige cliënten oordelen overwegend positief over de zeggenschap die zij hebben.
- Cliënten hebben nauwelijks negatieve antwoorden (‘vaak niet’) gegeven. Alleen met betrekking tot zeggenschap over het eten en bedtijden oordeelt een enkele cliënt negatief.
- Relatief veel cliënten (bijna 10%) vinden dat ze niet altijd voldoende te zeggen hebben over waar ze hun geld aan uitgeven.

5.3. Antwoordverdeling cliënten Het Middelpunt

In tabel 5.2. is de antwoordverdeling van de cliënten van Het Middelpunt met betrekking tot het zelf kunnen beslissen over diverse aspecten van het dagelijks leven weergegeven.

Tabel 5.2. Oordeel cliënten Het Middelpunt over beslissen en zelfstandigheid (n=9, in %)

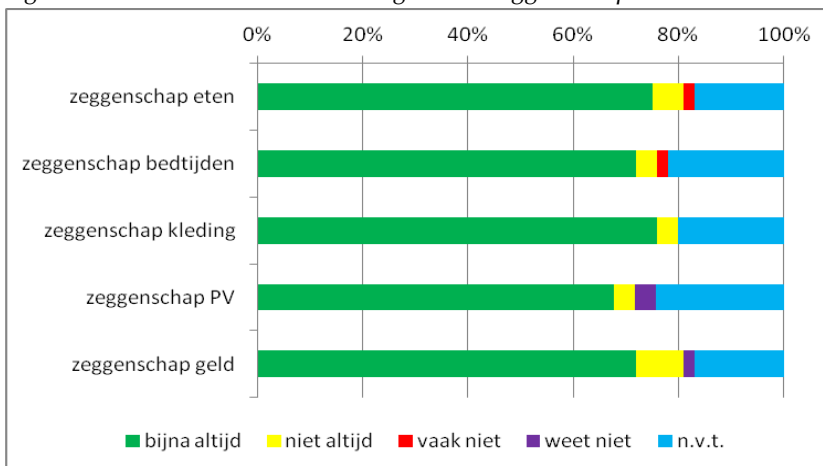
Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je genoeg te zeggen hebt over wat je eet en drinkt?	56	-	-	-	44
2. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en weer opstaat?	44	-	-	-	56
3. Je genoeg te zeggen hebt over welke kleren je draagt?	44	-	-	-	56
4. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	44	-	-	-	56
5. Je genoeg te zeggen hebt over waar jij je geld aan uitgeeft?	44	-	-	-	56

- Ook hier zien we dat een relatief groot deel van de cliënten ‘n.v.t.’ antwoordt (bij vier vragen zelfs meer dan de helft van de populatie). De overige cliënten oordelen positief over de zeggenschap die zij hebben.
- Geen van de cliënten heeft op de vragen negatief (‘vaak niet’) geoordeeld of door ‘niet altijd’ te kiezen aangegeven dat zijn of haar zelfstandigheid verbeterd kan worden.

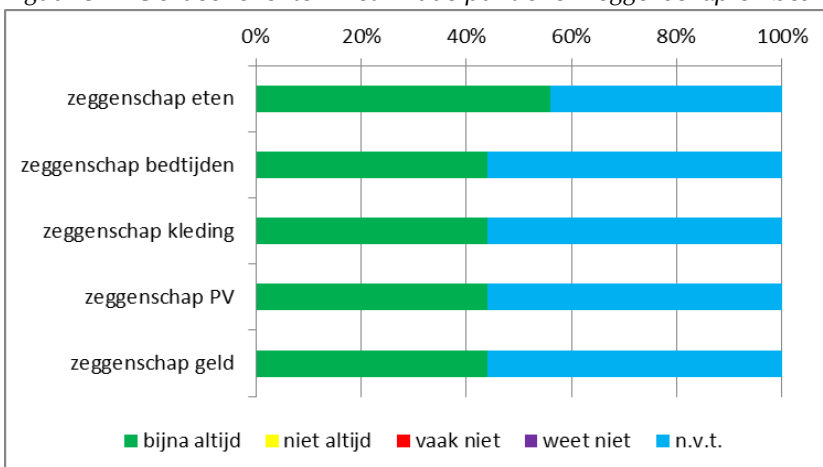
5.4. Grafieken (Omega en Het Middelpunt)

Hieronder volgende de grafieken behorende bij de antwoordverdeling m.b.t. beslissen.

Figuur 5.1. Oordeel cliënten Omega over zeggenschap en beslissen



Figuur 5.2. Oordeel cliënten Het Middelpunt over zeggenschap en beslissen



5.5. Vergelijking met referentiegroep

In onderstaande tabel wordt de schaalscore voor beslissen en zeggenschap bij Omega vergeleken met de score van een grote groep cliënten bij andere organisaties.

Tabel 5.3. Schaalscores beslissen Omega en referentiegroep

Groep	aantal cliënten	schaalscore
cliënten Omega 2016	39	2,87
Gemiddelde referentiegroep	912	2,78

Ook hier zien we dat de gemiddelde score van de cliënten wonen Omega hoger is dan de gemiddelde score van een grote groep cliënten van andere organisaties.

Voor de volledigheid wordt hieronder het figuur weergegeven waarmee de schaalscore (1-3) wordt vergeleken met een rapportcijfer (1-10).

Vergelijking waarden schaalscores en rapportcijfers (gebaseerd op groepsgemiddelden)

	positief	kan beter	negatief
rapportcijfer	8,9,10	6,7	< 6
schaalscore	$\geq 2,75$	2,5 - 2,75	< 2,5

6. VRIJE TIJD

6.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van de cliënten met betrekking tot de vrijetijdsbesteding. Het gaat daarbij om de activiteiten die de cliënt kan doen, de zeggenschap daarover en ondersteuning van begeleiders in de vrije tijd.

6.2. Antwoordverdeling cliënten Omega

In tabel 6.1. wordt de antwoordverdeling weergegeven van cliënten Omega bij de vragen over vrije tijd:

Tabel 6.1. Oordeel cliënten Omega vrije tijd (n=45, in percentages)

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?	82	11	2	-	4
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	91	4	-	-	4
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren in je vrije tijd?	58	7	7	18	11
4. De begeleiders je genoeg vertellen over wat er te doen is in de buurt?	40	18	7	22	13
5. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijv. hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	67	2	-	2	29

- Het grootste deel van de cliënten wonen is positief over de mogelijkheden om leuke dingen te doen in de vrije tijd en de zeggenschap over wat te doen (ruim 80 tot 90%).
- Een klein deel van de cliënten oordeelt negatief bij de vragen over de mogelijkheden om nieuwe dingen te leren en informatie van de begeleiders over activiteiten in de buurt (beide 7% negatief)
- Bij de vragen over informatievoorziening en over de mogelijkheden om leuke dingen te ondernemen is het vaakst aangegeven dat verbetering mogelijk is (11-18% antwoordt 'niet altijd').

6.3. Antwoordverdeling cliënten Het Middelpunt

In tabel 6.2. staan de antwoorden weergegeven van cliënten van Het Middelpunt bij de vragen over vrije tijd:

Tabel 6.2. Oordeel cliënten Het Middelpunt vrije tijd (n=9, in %)

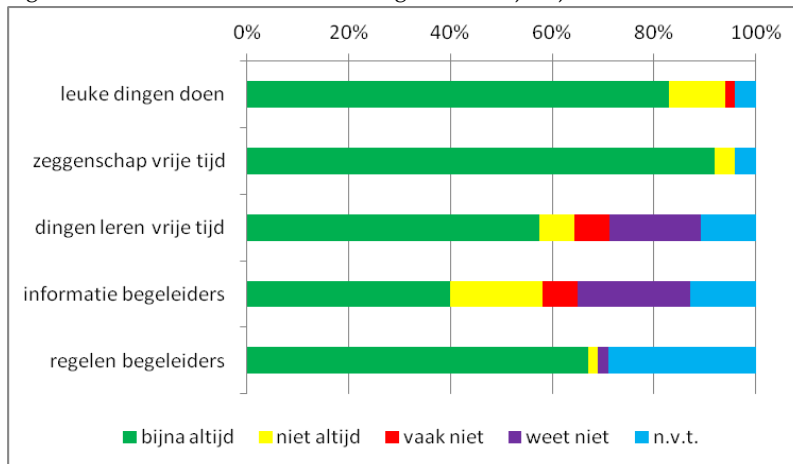
Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	89	11	-	-	-
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	89	11	-	-	-
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren in je vrije tijd?	89	11	-	-	-
4. De begeleiders je genoeg vertellen over wat er te doen is in de buurt?	22	-	44	-	33
5. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijv. hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	44	11	11	-	33

- Het grootste deel van de cliënten wonen is positief over de mogelijkheden om leuke dingen te doen in de vrije tijd, de zeggenschap over wat te doen en de mogelijkheid om nieuwe dingen te leren (bijna 90%).
- Bij twee van de vijf vragen heeft eenderde van de respondenten met 'n.v.t.' geantwoord. Als we daarvoor corrigeren valt op dat tweederde van de respondenten 'vaak niet' tevreden is met de informatie van de begeleiders over activiteiten in de buurt.
- Daar tegenover staat dat (na correctie) tweederde van de cliënten 'bijna altijd' tevreden is met de manier waarop begeleiders helpen om iets te regelen.

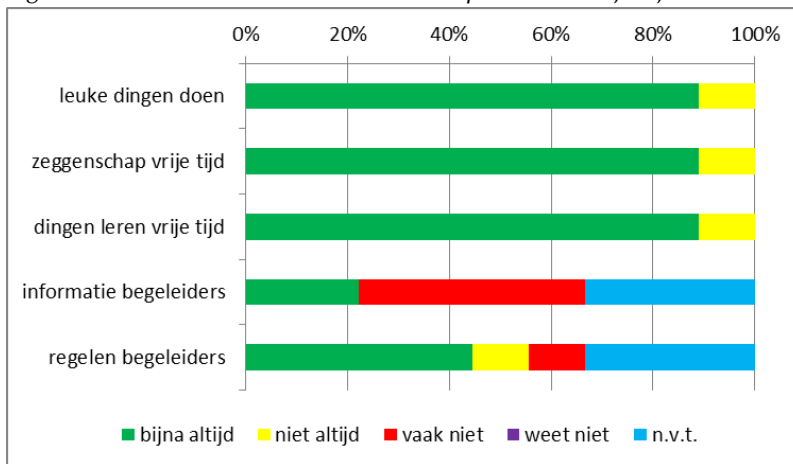
6.4. Grafieken (Omega en Het Middelpunt)

Het oordeel over vrije tijd van beide groepen is ook in grafiekvorm weergegeven:

Figuur 6.1. Oordeel cliënten Omega over vrije tijd



Figuur 6.2. Oordeel cliënten Het Middelpunt over vrije tijd



6.5. Algemeen oordeel vrije tijd

Hieronder wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vraag naar tevredenheid met de vrije tijd.

Tabel 6.3. Oordeel vrije tijd cliënten Omega (n=47) en Het Middelpunt (n=9) in %

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
cliënten wonen Omega	78	20	2	-
cliënten wonen Het Middelpunt	78	11	11	-

Ruim driekwart van de cliënten van zowel Omega als Het Middelpunt is altijd of meestal tevreden over de invulling van de vrije tijd.

6.6. Vergelijking met referentiegroep

In onderstaande tabel wordt de schaalscore voor vrijetijdsbesteding van cliënten bij Omega vergeleken de score van een grote groep cliënten bij andere organisaties:

Tabel 6.4. Schaalscores vrije tijd Omega en referentiegroep

Groep	aantal cliënten	schaalscore
cliënten Omega 2016	39	2,83
Gemiddelde referentiegroep	721	2,74

De cliënten van Omega oordelen gemiddeld wat vaker positief over hun vrijetijdsbesteding dan de referentiegroep.

Vergelijking waarden schaalscores en rapportcijfers (gebaseerd op groepsgemiddelden)

	positief	kan beter	negatief
rapportcijfer	8,9,10	6,7	< 6
schaalscore	$\geq 2,75$	2,5 - 2,75	< 2,5

7. MIJN OMEGAPLAN/MIDDELPUNTPLAN

7.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van de cliënten over het zorgplan/ondersteuningsplan dat bij Omega het Mijn Omegaplan wordt genoemd en bij Het Middelpunt Mijn Middelpuntplan. De vraagstelling heeft betrekking op de inhoud van het plan, de betrokkenheid van de cliënt erbij en het houden aan afspraken door begeleiders.

7.2. Antwoordverdeling cliënten Omega

Hieronder wordt de antwoordverdeling weergegeven van cliënten van Omega bij de vragen over het ondersteuningsplan:

Tabel 7.1. Oordeel cliënten Omega over Mijn Omegaplan (n = 45, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Er goede afspraken staan in het Mijn Omegaplan?	70	11	2	-	17
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het Mijn Omegaplan?	80	13	-	7	-
3. De begeleiders zich houden aan de afspraken in het Mijn Omegaplan?	62	22	-	16	-
4. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	56	20	16	9	-

- Cliënten wonen zijn het vaakst positief over de eigen betrokkenheid bij het maken van het plan, vier op de vijf cliënten oordelen hierover positief.
- Het aandeel negatieve antwoorden is over het algemeen klein, met uitzondering van de vraag over het houden aan afspraken (16% kiest antwoord 'vaak niet').
- Bij de vragen over het houden aan afspraken door de begeleiders en het weten wat begeleiders opschrijven zegt (ruim) een vijfde van de cliënten dat er ruimte is voor verbetering (antwoord 'niet altijd' gegeven).

7.3. Antwoordverdeling cliënten Het Middelpunt

Hieronder wordt de antwoordverdeling weergegeven van cliënten van Het Middelpunt bij de vragen over het Mijn Middelpuntplan:

Tabel 7.2. Oordeel cliënten Het Middelpunt over Mijn Middelpuntplan (n=9, in %)

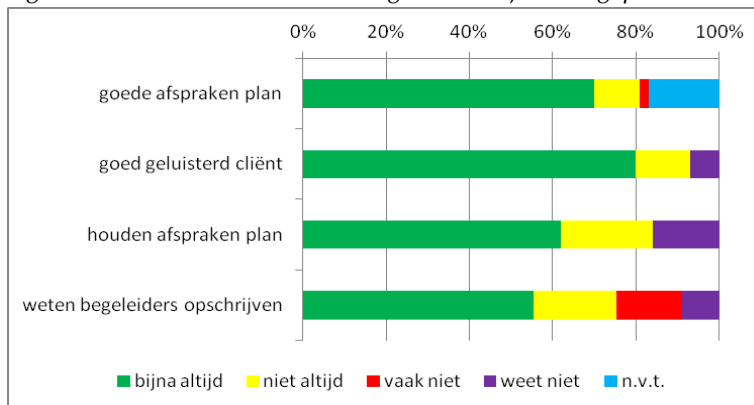
Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Er goede afspraken staan in het Mijn Middelpuntplan?	78	11	11	-	-
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het Mijn Middelpuntplan?	78	22	-	-	-
3. De begeleiders zich houden aan de afspraken in het Mijn Middelpuntplan?	67	22	11	-	-
4. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	56	11	33	-	-

- Ruim driekwart van de cliënten wonen zijn ‘bijna altijd’ positief over de afspraken in het plan en de eigen betrokkenheid bij het maken van het plan.
- Een derde van de respondenten is negatief over het weten wat begeleiders opschrijven (33% kiest antwoord ‘vaak niet’). Bij deze vraag vinden we het laagste percentage positieve antwoorden (56% kiest antwoord ‘bijna altijd’).
- Bij de vragen over de betrokkenheid bij het maken van het plan en het houden aan afspraken door de begeleiders geven twee cliënten (22%) aan dat er ruimte voor verbetering is.

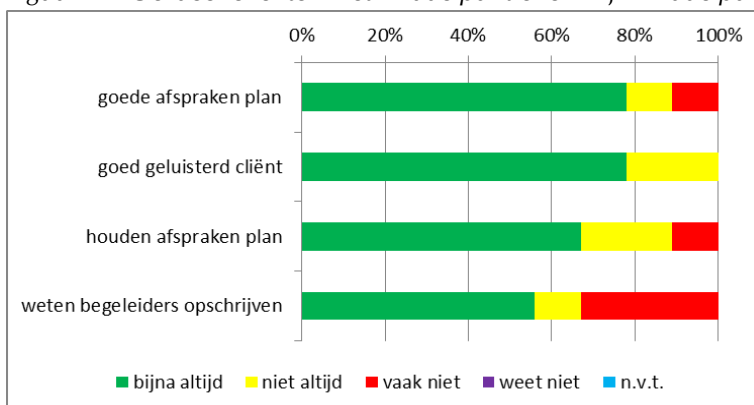
7.4. Grafieken (Omega en Het Middelpunt)

Hieronder is de antwoordverdeling van de groepen m.b.t. het plan grafisch weergegeven:

Figuur 7.1 Oordeel cliënten Omega over Mijn Omegaplan



Figuur 7.2 Oordeel cliënten Het Middelpunt over Mijn Middelpuntplan



7.5. Vergelijking met referentiegroep

In onderstaande tabel wordt de schaalscore voor het Mijn Omegaplan vergeleken met de score voor het ondersteuningsplan van een grote groep cliënten bij andere organisaties:

Tabel 7.3. Schaalscores Omegaplan (ondersteuningsplan) cliënten Omega en referentiegroep

Groep	aantal cliënten	schaalscore
cliënten Omega 2016	36	2,73
Gemiddelde referentiegroep	856	2,74

We zien dat de gemiddelde score van de groep cliënten Omega gelijk is aan het gemiddelde van de referentiegroep.

Tot slot laten we nogmaals de figuur zien waarin een vergelijking wordt gemaakt tussen de schaalscore (1-3) en een rapportcijfer (1-10).

Vergelijking waarden schaalscores en rapportcijfers (gebaseerd op groepsgemiddelden)

	positief	kan beter	negatief
rapportcijfer	8,9,10	6,7	< 6
schaalscore	$\geq 2,75$	2,5 - 2,75	< 2,5