



geaccrediteerd door
CENTRUM
KLANTERVARING ZORG

Dit onderzoek is uitgevoerd
volgens de richtlijnen van de CQ-index.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Uitkomsten cliëntenraadpleging
met de CQ-index Verstandelijke
Gehandicaptenzorg

Stichting de Linde

september 2012

FACT
ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

DEEL I

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| DEEL I | 1 |
| Inleiding | 5 |
| 1 Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg..... | 7 |
| 1.1 Visiedocument 'Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg'..... | 7 |
| 1.2 Kwaliteitskader..... | 7 |
| 1.3 Indicatorenset Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg..... | 10 |
| 1.4 Vernieuwd Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg..... | 10 |
| 1.5 CQ-index Verstandelijke Gehandicaptenzorg (VGZ) | 11 |
| 2 CQ-index VGZ bij Stichting de Linde..... | 13 |
| 2.1 Stichting de Linde..... | 13 |
| 2.2 De vragen | 13 |
| 2.3 De antwoorden..... | 13 |
| 2.4 Rapportage | 14 |
| 2.4.1 Opbouw rapportage | 14 |
| 2.4.2 Staafdiagram..... | 14 |
| 2.4.3 Tabellen | 14 |
| 2.4.4 Vergelijkingen | 15 |
| 3 Cliëntenraadpleging onder ambulante cliënten | 16 |
| 3.1 Steekproeftrekking | 16 |
| 3.2 Informatievoorziening | 16 |
| 3.3 Dataverzameling | 16 |
| 3.4 Respons..... | 16 |
| 3.5 Uitkomsten..... | 17 |
| 3.6 Indicatorscores op een 3-puntsschaal | 30 |
| DEEL II..... | 32 |
| 1 Conclusies cliëntenraadpleging onder ambulante cliënten | 34 |
| 1.1 Lichamelijke welbevinden..... | 34 |
| 1.2 Psychisch welbevinden | 34 |
| 1.3 Persoonlijke ontwikkeling | 34 |
| 1.4 Belangen..... | 35 |
| 1.5 Zorgafspraken en ondersteuningsplan | 35 |
| 1.6 Kwaliteit van medewerkers en organisatie | 36 |
| 1.7 Samenhang in zorg en ondersteuning..... | 36 |
| 2 Aanbevelingen | 38 |
| Bijlage 1: Vragen CQ-index Verstandelijke Gehandicaptenzorg gerubriceerd naar domein/thema..... | 40 |

Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de cliëntenraadpleging die in Stichting de Linde met de CQ-index Verstandelijke Gehandicaptenzorg is gehouden. Deze rapportage is onderverdeeld in een DEEL I en DEEL II.

In DEEL I wordt in hoofdstuk 1 kort teruggeblikt op de ontwikkeling van het Kwaliteitskader en de achtergrond van de cliëntenraadpleging met de CQ-index. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index bij Stichting de Linde .

In hoofdstuk 3 worden de uitkomsten van de cliëntenraadpleging gerapporteerd. Eerst wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van de raadpleging weergegeven.

In DEEL II van deze rapportage staan conclusies en aanbevelingen. Hiervoor gelden geen richtlijnen van het Centrum Klantervaring Zorg en dit DEEL II valt dan ook niet onder het accreditaat van het Centrum Klantervaring Zorg. In het eerste hoofdstuk van DEEL II worden de conclusies uit de gehouden cliëntenraadpleging gepresenteerd, in het tweede hoofdstuk de aanbevelingen.

Als bijlage vindt u de vragen van de CQ index Verstandelijke Gehandicaptenzorg gerubriceerd naar domein/ thema.

Facit, Velsen-Noord
Corien Bosveld
oktober 2012

1 Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

1.1 Visiedocument 'Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg'

De bij de gehandicaptenzorg betrokken verenigingen van cliënten (FvO, CG-raad, LFB), zorgaanbieders (VGN), beroepsorganisaties (NVO, NIP, NVAVG, V&VN, Phorza), de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Zorgverzekeraars Nederland hebben gezamenlijk geformuleerd wat zij verstaan onder verantwoorde zorg in de gehandicaptenzorg. Het meten van de geboden kwaliteit van de zorg en ondersteuning middels het Kwaliteitskader is van belang om structureel aan verbetering en professionalisering te kunnen werken. De geleverde zorg en ondersteuning voldoen aan veld- en beroepsnormen en is gewaarborgd door een werkend kwaliteitssysteem. Daarmee wordt geborgd dat informatie over kwaliteit systematisch wordt geregistreerd en waar nodig wordt vertaald naar structurele kwaliteitsverbetering. Uitgangspunten zijn de kwaliteit van bestaan en dat de cliënt regie heeft over het eigen leven. Het gaat er in de gehandicaptenzorg om een bijdrage te leveren aan de totale kwaliteit van bestaan van de cliënt, aanvullend op de eigen mogelijkheden en (voor zover van toepassing) de mogelijkheden van de naasten van de betrokkene. Ondersteuning op maat betekent dat de geboden ondersteuning tot stand komt afgestemd op de individuele vraag van en in dialoog met de cliënt en, indien de cliënt dit wenst, zijn of haar naasten. De genoemde verenigingen legden hun opvattingen vast in het visiedocument 'Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg' dat in maart 2007 is overhandigd aan staatssecretaris Bussenmaker van VWS.

1.2 Kwaliteitskader

Het 'Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg' is geformuleerd in termen die de mate aangeven waarin deze bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan van de cliënt. In het visiedocument worden acht domeinen onderscheiden die relevant zijn voor de kwaliteit van bestaan: lichamenlijk welbevinden, psychisch welbevinden, interpersoonlijke relaties, deelname aan de samenleving, persoonlijke ontwikkeling, materieel welzijn, zelfbepaling en belangen. Daarnaast vormen vier thema's de randvoorwaarden voor de bijdrage van de zorg en ondersteuning van de kwaliteit van bestaan van een cliënt. De thema's zijn: zorgafspraken en ondersteuningsplan, cliëntveiligheid (fysieke veiligheid, sociale en emotionele veiligheid), kwaliteit van medewerkers en organisatie en samenhang in zorg en ondersteuning.

De 'hoofdnormen' op de acht domeinen en vier thema's voor gehandicaptenzorg luiden als volgt:

1. **Lichamenlijk welbevinden:** het optimaliseren van de gezondheid van de cliënt en het nemen van maatregelen die de gezondheid van de cliënt verbeteren, in stand houden of verslechtering tegengaan. Met de cliënt wordt afgesproken waarin hij ondersteund zal worden met betrekking tot zaken als (zelf-)verzorging, algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL), eten en drinken, algemene gezondheid en de balans tussen activiteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap.
2. **Psychisch welbevinden:** gaat over onder andere een positief zelfbeeld hebben, zich thuis voelen in de woonomgeving, werkomgeving en/ of dagbestedingsomgeving, begrepen worden door mensen die voor de cliënt belangrijk zijn, positieve reacties krijgen van anderen. De ondersteuning is er op gericht de beleving van de cliënt op zijn psychisch welbevinden te verbeteren en op maatregelen die het psychisch welbevinden verbeteren, in stand houden of verslechtering tegengaan.
3. **Interpersoonlijke relaties:** gaat om het opbouwen en onderhouden van relaties met anderen, zowel in aantal als in de kwaliteit van de relatie, en het omgaan met genegenheid en intimiteit. Communicatie is essentieel voor relaties. Dit vraagt om specifieke aandacht en ondersteuning. De behoefte van de cliënt aan ondersteuning op het domein van interpersoonlijke relaties is doorslaggevend. De ondersteuning is er op gericht om de beleving van de cliënt op het aantal en de kwaliteit van zijn persoonlijke relaties te verbeteren en op maatregelen die dit verbeteren, in stand houden of verslechtering tegengaan.

4. **Deelname aan de samenleving:** de ondersteuning is er op gericht om een zo groot mogelijke deelname aan de samenleving mogelijk te maken. Dit houdt in dat de cliënt ondersteund kan worden bij het aanleren van vaardigheden, het in stand houden van werkrelaties, het onderhouden en leggen van contacten met lokale voorzieningen als dienstverlening, club- en buurthuiswerk, kerken, vrijwilligerswerk, winkels in de onmiddellijke woonomgeving, voorzieningen voor dagbesteding en bedrijven. Samen met professionals kan de cliënt zoeken naar gebieden waar zijn belangstelling naar uit gaat, welke vaardigheden hij daarvoor nodig heeft en welke ondersteuning hij daarbij wil of nodig heeft.
5. **Persoonlijke ontwikkeling:** indien de cliënt daar behoefte aan heeft, wordt ondersteuning geboden bij het zoeken van scholing en mogelijkheden om dingen te leren en ervaringen op te doen en bij het zoeken naar werk of alternatieven daarvoor. De eigen mogelijkheden en kwaliteiten van cliënten worden benut. De cliënt kan nieuwe dingen ondernemen en zijn eigen creativiteit uiten. De ondersteuning richt zich op het optimaliseren van de ontplooiingsmogelijkheden van de cliënt, zodanig dat dit leidt tot voldoening en bevrediging bij de cliënt.
6. **Materieel welzijn:** het optimaliseren van de beleving van de cliënt van zijn materieel welzijn en om het optimaliseren van de sociaaleconomische situatie van de cliënt. Het gaat hier om (ondersteuning bij) activiteiten die leiden tot een doelmatig financieel beheer en om huisvesting, indien de cliënt hier behoefte aan heeft. Inspanningen richten zich op een kwalitatief verantwoorde woonsituatie die voldoet aan bouwkundige en functionele maatstaven en de bereikbaarheid hiervan (openbaar vervoer, toegankelijkheid e.d.).
7. **Zelfbepaling:** betekent dat mensen met een beperking het recht hebben om eigen keuzes te maken en hun leven in te vullen op hun eigen persoonlijke wijze, binnen de grenzen van de maatschappelijke aanvaardbaarheid. Ondersteuning door professionals richt zich op het optimaliseren van de regie van de cliënt over het eigen leven. Dat betekent onder andere dat cliënten moeten kunnen leren ervaring op te doen met keuzemomenten en inspraak. Hierbij is het belangrijk dat de cliënt inzicht wordt verschaft in zijn of haar keuzemogelijkheden, de overtuiging dat er daadwerkelijk keuzevrijheid bestaat en de overtuiging dat gerekend kan worden op ondersteuning bij het invullen van de gemaakte keuze. De organisatie zal flexibel genoeg moeten zijn om de keuzes in het dagelijks leven en de geïndividualiseerde zorgdoelen van cliënten mogelijk te maken.
8. **Belangen:** het optimaliseren van de beleving van de cliënt van zijn rechten en plichten als burger en als cliënt, en om maatregelen die de rechten en de positie van de cliënt versterken. De ondersteuning richt zich op het optimaliseren van de uitoefening van de rechten als burger (zoals stemrecht) en de rechten als cliënt (zoals het recht om te klagen, privacy, kwaliteit van zorg). Daarbij moet zowel voor cliënten als cliëntvertegenwoordigers op de diverse niveaus binnen de zorginstelling (woongroep, locatie, regio en centraal) medezeggenschap zijn geregeld. Dit is van belang om collectief invloed te kunnen uitoefenen op besluiten in de organisatie die van invloed zijn op de positie van cliënten. Voorwaarde om zelfbepaling en medezeggenschap te kunnen vormgeven is dat cliënten en hun vertegenwoordigers op een voor hen begrijpelijke manier geïnformeerd worden.

9. **Zorgafspraken en ondersteuningsplan:** voor iedere cliënt is een individueel ondersteuningsplan en/of een individueel activiteitenplan beschikbaar, dat aansluit op zijn of haar ondersteuningsvragen en dat vanuit het cliëntperspectief concreet geformuleerde doelen bevat. Het ondersteuningsplan en/of activiteitenplan is tot stand gekomen in samenwerking met de cliënt en zo nodig in samenspraak met zijn wettelijke vertegenwoordiger. De voor de cliënt relevante disciplines hebben een zichtbare bijdrage geleverd aan het formuleren van doelen. Hierbij is aandacht voor de professionele standaarden en is duidelijk welke zorg en ondersteuning een cliënt van de zorgverlener vraagt. Bovendien wordt uit het ondersteuningsplan en/of activiteitenplan duidelijk welke professionele ondersteuning nodig is om deze doelen te halen, wie waarvoor verantwoordelijk is, wanneer evaluatiemomenten nodig zijn en wanneer bijstelling van het ondersteuningsplan en/of activiteitenplan nodig is.
10. **Cliëntveiligheid:** het begrip veiligheid heeft een objectieve en een subjectieve component. De objectieve component heeft betrekking op algemeen geldende veiligheidsaspecten en maatregelen, neergelegd in richtlijnen en calamiteitenplannen op het terrein van bijvoorbeeld medicatie, het gebruik van medische hulpmiddelen, brandveiligheid, communicatie, fouten en (bijna)ongelukken, klachten en seksueel misbruik. Een specifiek aandachtspunt betreft veiligheidsaspecten rondom vrijheidsbeperkende maatregelen. De subjectieve component heeft betrekking op de ervaren veiligheid, waarin zaken als een gevoel van geborgenheid en een goed verlopende communicatie een rol spelen. Deze ervaren veiligheid uit zich op terreinen als privacy, bejegening, informatie en grensoverschrijdend gedrag. De organisatie draagt er zorg voor dat beide componenten goed zijn geborgd door het hebben, toepassen en continu onderhouden van beleid op deze terreinen.
11. **Kwaliteit van medewerkers en organisatie:** deskundig personeel is in staat de gevraagde ondersteuning te bieden aan cliënten, voldoet aan de eisen die aan het werk in de gehandicaptenzorg worden gesteld. Dit personeel is in staat en waar nodig bevoegd om de in het ondersteuningsplan afgesproken activiteiten adequaat uit te voeren. De organisatie schept hiertoe de voorwaarden, zodat de signalen en behoeften van individuele cliënten tijdig en juist worden geïnterpreteerd en dat hier op een professionele wijze mee wordt omgegaan, in ieder geval voor wat betreft het sociaal-emotioneel, cognitief en somatisch functioneren. Wanneer medewerkers zich ondersteund voelen door deskundigen en management heeft dit een directe relatie met de kwaliteit van de geboden zorg en ondersteuning. Tevens moet duidelijk zijn welke eisen worden gesteld aan het handelen, dat medewerkers bevoegd en bekwaam zijn en blijven - zowel qua opleiding, scholing en ervaring als qua attitude en bejegening - en dat getoetst wordt of de medewerkers handelen volgens de richtlijnen/afspraken. Indien sprake is van specifieke doelgroepen, heeft de organisatie in beeld welke aan deze doelgroepen gerelateerde signalen en behoeften men kan verwachten. Personeelsbeleid moet gericht zijn op het binden van medewerkers aan de zorgorganisatie en hun vak. Daarmee wordt ook bijgedragen aan het beheersen van verzuim en verloop.
12. **Samenhang in zorg en ondersteuning:** als eerste het waarborgen van continuïteit door overlappingsen of hiaten in de zorg en ondersteuning te vermijden. Dit stelt eisen aan de overdracht van gegevens bij gelijktijdige bemoeienis met een cliënt, bijvoorbeeld in het geval van uitwisseling tussen teamleden, tussen wonen en dagbesteding of tussen het team van de woning en consultants van binnen of buiten de eigen organisatie. Dit geldt ook voor overdracht van gegevens als de cliënt naar een andere locatie of zorgaanbieder gaat. Een goede communicatie is nodig rondom de coördinatie van de ondersteuning. Het tweede aspect betreft het belang voor cliënten om hun dagelijkse ondersteuning zo veel mogelijk vanuit een kleine kring van bekende medewerkers te ontvangen. Dit wordt mogelijk gemaakt door een personeelsbeleid dat gericht is op het voorkomen van onnodige personeelwisselingen door ziekte, verloop en tijdelijke overplaatsingen.

Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg is een breed gedragen norm die stimuleert tot goede zorg, tot goede ondersteuning en tot kwaliteitsverbetering.

1.3 Indicatorenset Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

Het visiedocument 'Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg' is concreet uitgewerkt in een indicatorenset en bijbehorende vragenlijsten. De indicatorenset is een lijst van 43 indicatoren benoemd die rechtstreeks voortvloeien uit het kwaliteitskader. Er zijn twee soorten indicatoren:

- **Zorginhoudelijke indicatoren:** indicatoren die aangeven welke zorg en ondersteuning de zorgaanbieder biedt en wat de kwaliteit is van dit zorgaanbod. Deze indicatoren dienen jaarlijks door de organisatie zelf gemeten te worden.
- **Cliëntgebonden indicatoren:** indicatoren die iets zeggen over het oordeel van de cliënt over de zorg en ondersteuning.

Binnen de gehandicaptenzorg bestaat sterke variatie in het type zorg dat cliënten ontvangen en de doelgroep waartoe cliënten behoren. Bij de vaststelling van de kwaliteitsindicatoren is hier zoveel mogelijk rekening mee gehouden door per zorgtype en doelgroep te bepalen welke indicatoren relevant zijn. De indicatoren zijn gespecificeerd voor de zorgtypes: ambulante zorg, dagbesteding en 24-uursverblijfszorg.

De totale indicatorenset vormt het toetsingskader waarmee de Inspectie voor de Gezondheidszorg vanaf 2009 werkt. Iedere GZ-instelling die onder de Kwaliteitswet of onder de Zorgverzekeringswet valt, is verplicht om de zorginhoudelijke indicatoren aan te leveren. Instellingen die zorg bieden aan mensen met een verstandelijke beperking zijn daarnaast verplicht over de periode 2010 - 2013 minimaal één keer de cliëntervaringen te meten. De uitkomsten van de indicatoren worden gebruikt voor de Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording.

1.4 Vernieuwd Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

In 2011 is het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg vernieuwd. Het registeren van ZI- en CQ-indicatoren wordt vervangen door een nieuwe werkwijze met drie pijlers die inzicht geven in de kwaliteit van zorg. Er is een visiedocument ontwikkeld dat is uitgewerkt in een projectplan en hernieuwde samenwerkingsafspraken. Het vernieuwde Kwaliteitskader en de onderliggende documenten en afspraken zijn goedgekeurd en worden onderschreven door alle stuurgroep partijen.

Onder leiding van de VGN wordt er aansluitend op het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg een nieuwe werkwijze ontwikkeld met 3 pijlers die inzicht geven in de kwaliteit van zorg:

- **Pijler 1: kerngegevens kwaliteit op organisatieniveau**
- **Pijler 2A: kerngegevens kwaliteit op cliëntniveau**
- **Pijler 2B: cliëntervaringsgegevens**
- **Pijler 3: relatie zorgprofessional en cliënt**

De CQI cliëntenraadplegingen gaan onderdeel uitmaken van de waaier aan instrumenten die gebruikt worden in pijler 2B om de cliëntervaringsgegevens te gaan uitvragen.

1.5 CQ-index Verstandelijke Gehandicaptenzorg (VGZ)

Om de ervaringen van cliënten en cliëntvertegenwoordigers te meten is door het ITS, Radboud Universiteit Nijmegen de CQ-index Verstandelijke Gehandicaptenzorg¹ ontwikkeld. Dit instrument is in twee pilots binnen diverse zorginstellingen getest en naar aanleiding daarvan aangepast. De zorgorganisaties binnen de gehandicaptenzorg die kiezen voor de CQ-index zijn verplicht deze uit te laten voeren door een hiertoe geaccrediteerd meetbureau .

De CQ-index VGZ bestaat uit 5 vragenlijsten

- de CQ-index Ambulant: vragenlijst voor cliënten (versie d2.0, september 2010)
- de CQ-index Dagbesteding: vragenlijst voor cliënten (versie d2.0, september 2010)
- de CQ-index Wonen: vragenlijst voor cliënten (versie d2.0, september 2010)
- de CQ-index Wonen: vragenlijst voor ouders/cliëntvertegenwoordigers (versie d2.0, september 2010)
- de CQ-index Dagbesteding: vragenlijst voor ouders/cliëntvertegenwoordigers (versie d2.0, september 2010)

¹ In bijlage 1 is achtergrondinformatie opgenomen over de ontwikkeling en achtergrond van de CQ-indexen.

2 CQ-index VGZ bij Stichting de Linde

2.1 Stichting de Linde

Stichting De Linde biedt begeleiding aan mensen die in hun ontwikkeling zijn belemmerd. De cliënten hebben een beperking op grond van een lager intellectueel functioneren én beperkte sociale redzaamheid en kunnen zich niet (zonder hulp) handhaven in één of meer reguliere maatschappelijke verbanden, zoals werk, school of wonen. De mensen die begeleiding krijgen van Stichting De Linde hebben altijd de uitdrukkelijke wil om zo zelfstandig en volwaardig mogelijk te functioneren in de maatschappij. In alle vormen van begeleiding gaat Stichting de Linde dan ook uit van de mogelijkheden die bij de cliënten aanwezig zijn. Naast begeleiding bij het zelfstandig wonen biedt Stichting De Linde kleinschalige dagbesteding op diverse locaties. Daarnaast heeft zij een Therapeutisch Centrum.

De cliënten die begeleiding ontvangen bij het zelfstandig wonen zijn geraadpleegd met de CQ-index voor ervaringen met ambulante hulp, vragenlijst voor volwassen cliënten (versie 2.0, september 2010). Deze vragenlijst bestaat uit 38 gesloten vragen en 1 open vraag. De cliënten die naar de dagbesteding van Stichting de Linde gaan, zijn niet meegenomen in dit onderzoek. Als gevolg van de kleinschaligheid van de dagbesteding bleek de anonimiteit en privacy van cliënten onvoldoende gewaarborgd te kunnen worden.

De vragenlijsten richten zich op de ervaringen van cliënten met de zorg en ondersteuning van Stichting de Linde in de afgelopen 12 maanden met diverse onderwerpen en kwaliteitsaspecten die aan de orde komen in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

2.2 De vragen

In de vragenlijst ambulante hulp komen de volgende thema's aan de orde:

- De begeleiders
- Gezondheid
- Afspraken over de zorg
- Informatievoorziening

2.3 De antwoorden

Respondenten werd verzocht om het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. Er waren verschillende antwoordcategorieën:

| | | | |
|-----|--------------|----|------------------|
| nee | soms, zelden | ja | n.v.t. |
| nee | soms, zelden | ja | weet cliënt niet |
| nee | ja | | |

De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt als een respondent een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de respondent bepaalde zorg niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Als de respondent een antwoord echt niet weet, en de vraag wel van toepassing is, is het antwoord 'weet ik niet' aangekruist of is de vraag overgeslagen. Boven alle grafieken is aangegeven hoeveel respondenten 'weet niet' of 'niet van toepassing' hebben geantwoord.

2.4 Rapportage

2.4.1 Opbouw rapportage

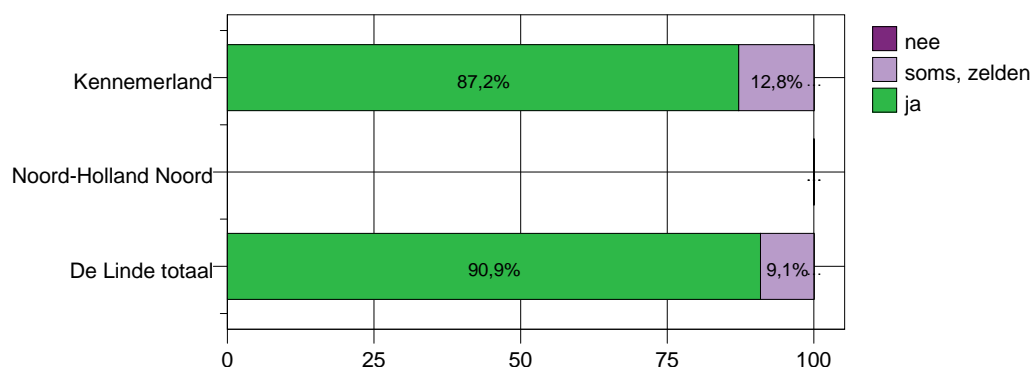
In deze rapportage worden in hoofdstuk 3 alle vragen en antwoorden van cliënten gepresenteerd. De antwoorden zijn weergegeven in de vorm van een staafdiagram of in tabelvorm.

2.4.2 Staafdiagram

De staafdiagrammen zien er als volgt uit:

4. Helpen de ambulant begeleiders u goed bij uw problemen/bepkeringen?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|----------------------------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=10 | N=1 | N=14 |
| nvt, heeft u geen hulp bij nodig | N=15 | N=5 | N=21 |
| totaal | N=25 | N=6 | N=35 |



Boven het diagram staat de gestelde vraag. In de vakjes met N= wordt aangegeven hoeveel respondenten deze vraag beantwoord hebben, hoeveel cliënten de vraag niet konden beantwoorden en het totaal aantal respondenten. Rechts staan de gegeven antwoorden, met in de staven het percentage van de respondenten dat dit antwoord heeft gegeven.

In verband met het waarborgen van de anonimiteit en bescherming van de privacy worden resultaten bij minder dan 10 respondenten (zoals in bovenstaand voorbeeld het geval bij Noord-Holland Noord) niet weergegeven.

De regio Amstelland/ de Meerlanden was kleiner dan 10. De resultaten van deze regio zijn daarom niet apart weergegeven. Wel zijn deze resultaten meegenomen in het totaal van Stichting de Linde.

2.4.3 Tabellen

De tabellen zien er als volgt uit:

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|-------------------------------|--------------|------|---------------------|------|-----------------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| 1 ambulant begeleider | 28 | 71,8 | 9 | 90,0 | 43 | 78,2 |
| meerdere ambulant begeleiders | 11 | 28,2 | 1 | 10,0 | 12 | 21,8 |
| weet niet | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| geen | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| totaal | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |

In de eerste kolom staan de antwoorden, in de tweede kolom het aantal keer dat het antwoord gegeven is en de derde kolom geeft aan hoeveel procent van de respondenten het antwoord heeft gegeven.

2.4.4 Vergelijkingen

Conform het verzoek van Stichting de Linde zijn in deze rapportage de uitkomsten gepresenteerd van de raadplegingen die in de andere regio's van Stichting de Linde hebben plaatsgevonden. Wij willen u erop wijzen dat zichtbare verschillen pas na nadere statistische analyse als significant verschil kunnen worden benoemd.

3 Cliëntenraadpleging onder ambulante cliënten

3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 134 cliënten die in augustus 2012 ambulante begeleiding ontvingen van Stichting de Linde. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door Stichting de Linde geen cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden voor deelname aan de raadpleging bedroeg aldus 134. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 45 jaar. Omdat er in Stichting de Linde, minder cliënten geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 150, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 134 cliënten allemaal benaderd.

3.2 Informatievoorziening

De cliënten zijn tijdens een huisbezoek door hun persoonlijk begeleider benaderd met het verzoek mee te werken aan de cliëntenraadpleging. Ook de vertrouwelijkheid en de anonimiteit van het onderzoek werd hierbij toegelicht.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn eveneens door Stichting de Linde voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.

3.3 Dataverzameling

Op verzoek van Stichting de Linde heeft Facit bij het Centrum Klantervaring Zorg toestemming gevraagd de cliënten op een andere wijze te benaderen dan de werkinstructies voorschrijven.

Gezien de specifieke problematiek van haar doelgroep verwachtte Stichting de Linde dat de respons voor een schriftelijke raadpleging zeer laag zou zijn. Eerdere ervaringen wezen nl. uit dat een groot deel van de cliënten de post bijvoorbeeld niet open maakt. Bij een eerdere cliëntenraadpleging is gebleken dat interviewen wel succesvol was.

In plaats van het versturen van een schriftelijke vragenlijst met een begeleidende brief en antwoordenvolp per post, wilde Stichting de Linde haar cliënten ook voor deze raadpleging graag laten interviewen. Op 11 juni 2012 heeft het CKZ hier mee ingestemd. Afgesproken is te streven naar 50 afgeronde interviews.

Voor cliënten, die bij hun persoonlijk begeleider aangaven mee te willen werken, heeft de begeleider ter plekke met een medewerker van Facit telefonisch een afspraak gepland voor het interview. De interviews hebben plaatsgevonden op 10, 12, 13, 14, 18, 20, 21, 24, 25, 27 en 28 september 2012 en zijn afgenomen door dhr. R. Evenhuis, mevr. M. van Kampen, mevr. Y. de Boer en mevr. T. Schermerhorn. Het interview vond plaats bij de cliënt thuis.

3.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder ambulante cliënten van Stichting de Linde, zijn 134 cliënten uitgenodigd. Eén cliënt heeft de afspraak afgebeeld in verband met ziekte, één cliënt was de afspraak tot zijn spijt vergeten en vijf cliënten waren niet thuis. 55 cliënten hebben aldus deelgenomen aan een interview. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder ambulante cliënten komt hiermee op 88,7%.

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database.

3.5 Uitkomsten

Voor de regio Amstelland/ de Meerlanden hebben 6 respondenten aan een interview mee gewerkt. In verband met het waarborgen van de privacy kan Facit de gegevens van minder dan 10 respondenten niet weergegeven. De resultaten van Amstelland/ de Meerlanden zijn wel in het totaal van Stichting de Linde meegenomen.

Ervaringen van cliënten

De eerste vragen gaan over de hulp die u krijgt van uw begeleider van Stichting de Linde. Deze begeleider noemen we de ambulante begeleider.

1. Heeft u 1 of meerdere ambulante begeleiders van Stichting de Linde?

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|--------------------------------|--------------|------|---------------------|------|-----------------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| 1 ambulante begeleider | 28 | 71,8 | 9 | 90,0 | 43 | 78,2 |
| meerdere ambulante begeleiders | 11 | 28,2 | 1 | 10,0 | 12 | 21,8 |
| weet niet | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| geen | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| totaal | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |

2. Waar helpen de ambulante begeleiders van Stichting de Linde u bij? (U mag bij deze vraag meerdere antwoorden aankruisen.)

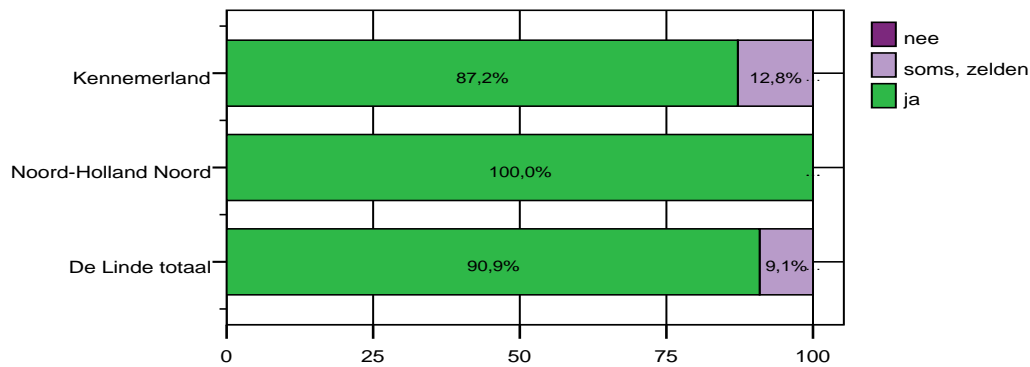
| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|-----------------------------------|--------------|------|---------------------|------|-----------------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| begeleiding bij werk | 7 | 17,9 | 0 | ,0 | 7 | 12,7 |
| begeleiding bij zelfstandig wonen | 31 | 79,5 | 8 | 80,0 | 41 | 74,5 |
| hulp bij omgaan met geld | 22 | 56,4 | 9 | 90,0 | 37 | 67,3 |
| hulp bij opvoeden van kinderen | 2 | 5,1 | 0 | ,0 | 3 | 5,5 |
| hulp bij administratie | 29 | 74,4 | 9 | 90,0 | 42 | 76,4 |
| anders | 2 | 5,1 | 3 | 30,0 | 9 | 16,4 |

3. Hoe vaak komen zij bij u langs?

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|-----------------------------|--------------|------|---------------------|------|-----------------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| minder dan 1 keer per maand | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| 1 keer per maand | 1 | 2,6 | 0 | ,0 | 1 | 1,8 |
| 1 keer per 2 weken | 1 | 2,6 | 1 | 10,0 | 3 | 5,5 |
| 1 keer per week | 27 | 69,2 | 9 | 90,0 | 40 | 72,7 |
| paar keer per week | 9 | 23,1 | 0 | ,0 | 10 | 18,2 |
| elke dag | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| anders | 1 | 2,6 | 0 | ,0 | 1 | 1,8 |
| totaal | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |

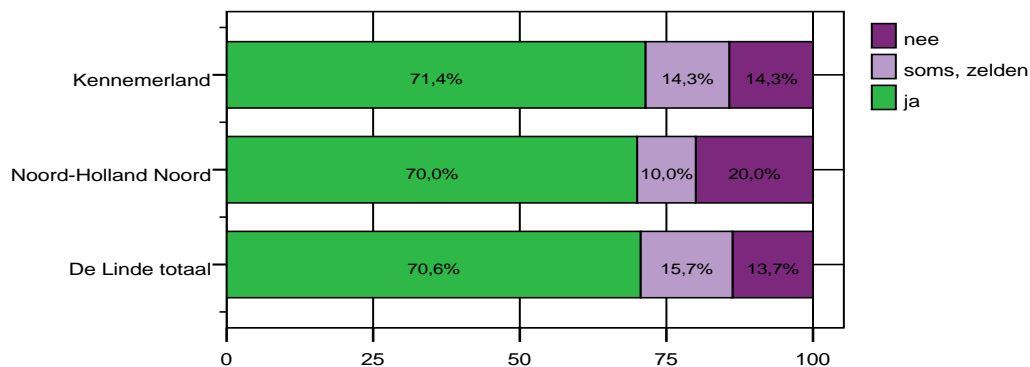
4. Helpen de ambulant begeleiders u goed bij uw problemen/beperkingen?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=39 | N=10 | N=55 |



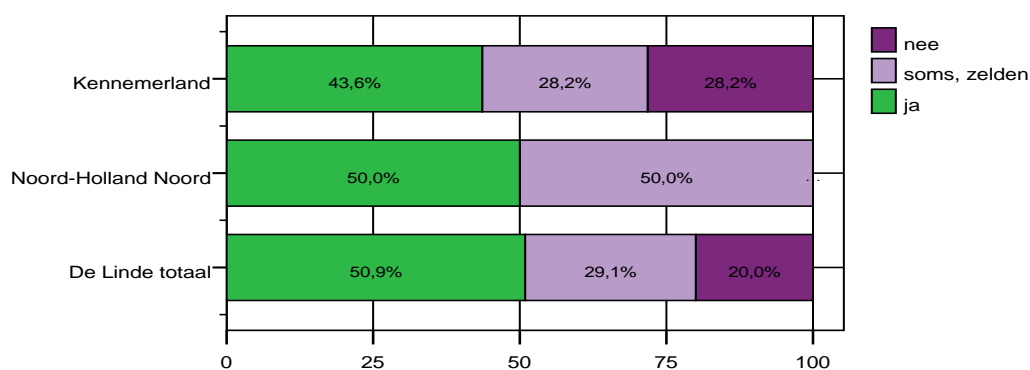
5. Helpen de ambulant begeleiders u bij het leren van nieuwe dingen? Bijvoorbeeld koken, met de computer omgaan, reizen met de bus/trein of met geld omgaan?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=35 | N=10 | N=51 |



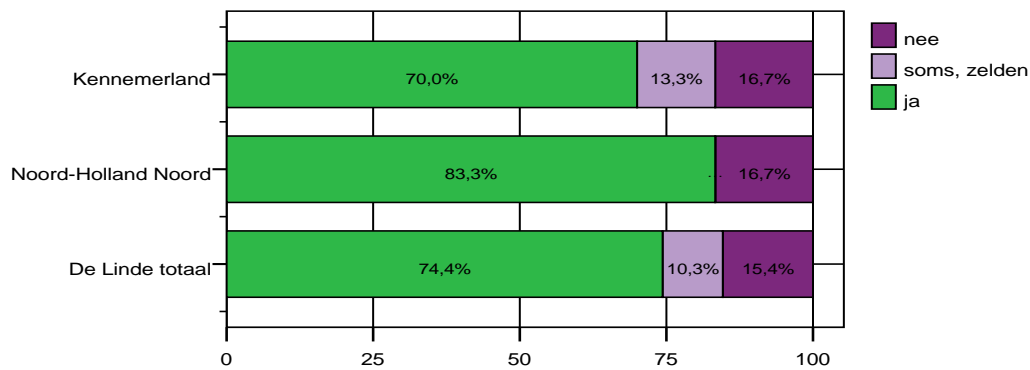
6. Bent u (in het algemeen) goed gezond?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=39 | N=10 | N=55 |



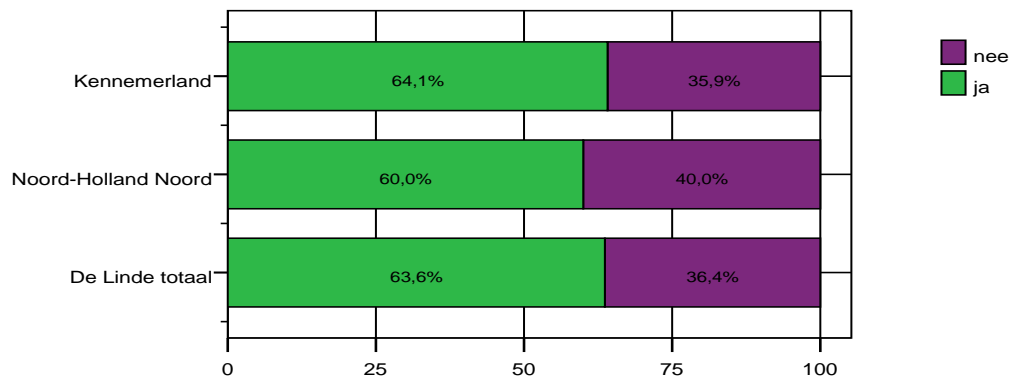
7. Helpen de ambulant begeleiders u als u ziek bent?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=30 | N=6 | N=39 |
| nvt, u bent in het afgelopen jaar niet ziek geweest | N=8 | N=4 | N=15 |
| totaal | N=38 | N=10 | N=54 |



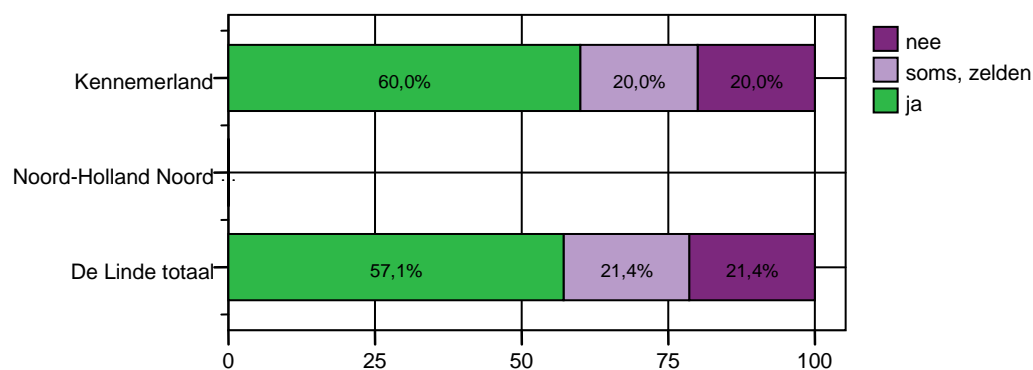
8. Gaat u wel eens wandelen, zwemmen of sporten?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=39 | N=10 | N=55 |



9. Helpen de ambulant begeleiders u als u wilt gaan wandelen, zwemmen of sporten?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|----------------------------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=10 | N=1 | N=14 |
| nvt, heeft u geen hulp bij nodig | N=15 | N=5 | N=21 |
| totaal | N=25 | N=6 | N=35 |



Het antwoord op deze vraag kunnen wij helaas niet weergeven voor Noord-Holland Noord, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoordt, te klein is.

Er worden met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt van uw ambulante begeleiders. Bijvoorbeeld hoe vaak zij langskomen en waar zij u bij helpen. Deze afspraken worden vastgelegd in een begeleidingsplan.

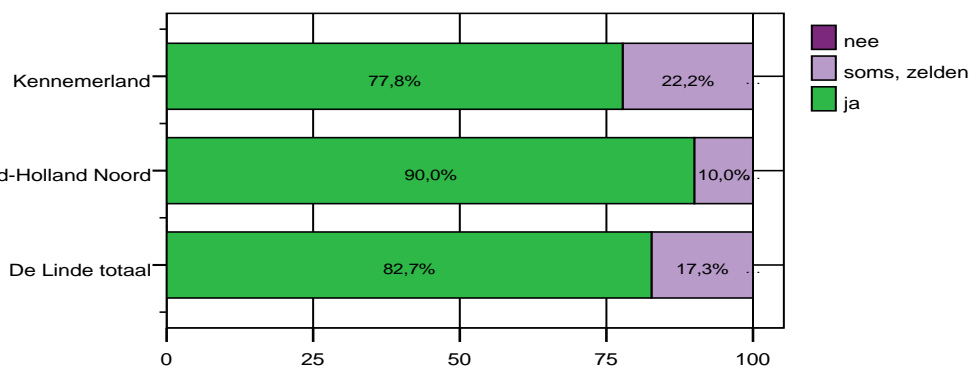
Uw begeleider bespreekt met u deze afspraken en maakt met u nieuwe afspraken.

10. Heeft u 1 persoonlijk begeleider?

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|--|--------------|------|---------------------|------|-----------------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| ja, 1 persoonlijk begeleider | 31 | 79,5 | 9 | 90,0 | 45 | 81,8 |
| nee, meerdere persoonlijke begeleiders | 8 | 20,5 | 1 | 10,0 | 10 | 18,2 |
| geen persoonlijk begeleider | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| weet niet | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| niet ingevuld | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| totaal | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |

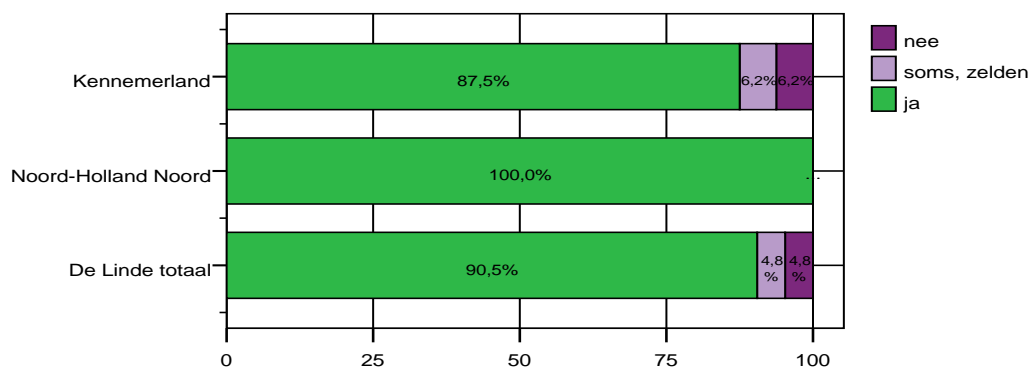
11. Kunt u met uw persoonlijk begeleider over moeilijke dingen praten? Bijvoorbeeld over alleen zijn, pesten of geheime dingen?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|--|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=36 | N=10 | N=52 |
| n.v.t., u heeft geen moeilijke dingen/ u wilt hier niet over praten | N=3 | N=0 | N=3 |
| totaal | N=39 | N=10 | N=55 |



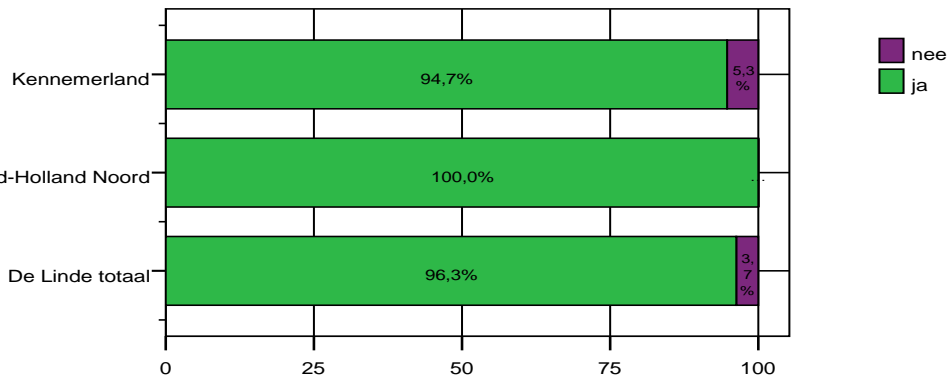
12. Werkt uw persoonlijk begeleider goed samen met andere begeleiders?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=32 | N=4 | N=42 |
| weet niet | N=7 | N=6 | N=13 |
| totaal | N=39 | N=10 | N=55 |

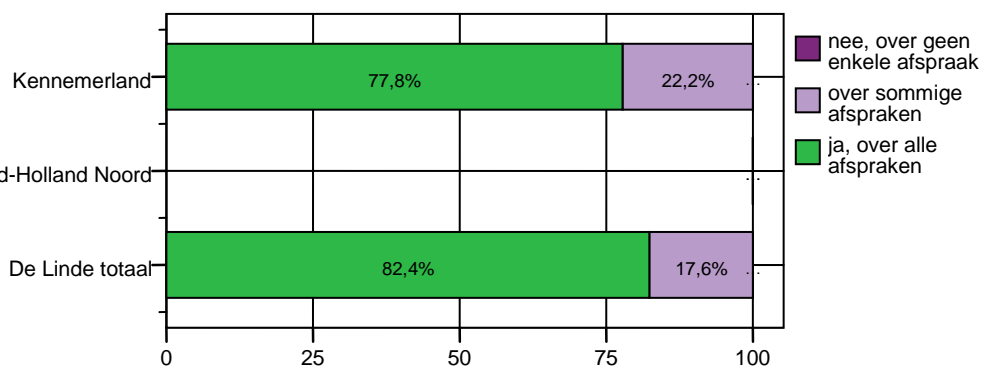


13. Heeft uw persoonlijk begeleider met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=38 | N=10 | N=54 |
| weet niet | N=1 | N=0 | N=1 |
| totaal | N=39 | N=10 | N=55 |

**14. Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?**

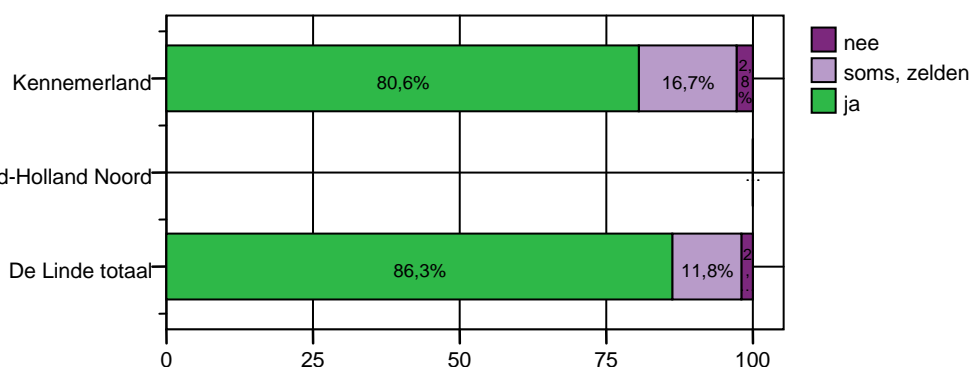
| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=36 | N=9 | N=51 |



Het antwoord op deze vraag kunnen wij helaas niet weergeven voor Noord-Holland Noord, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.

15. Luistert uw persoonlijk begeleider bij het maken van afspraken naar wat u wilt?

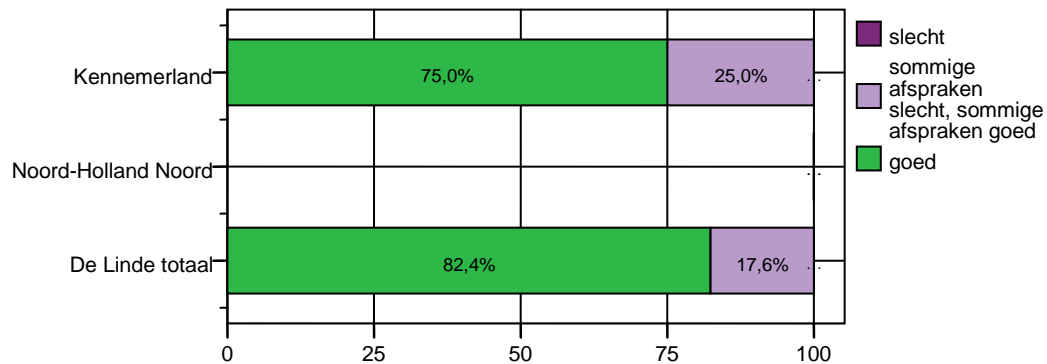
| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=36 | N=9 | N=51 |



Het antwoord op deze vraag kunnen wij helaas niet weergeven voor Noord-Holland Noord, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.

16. Vindt u de afspraken over de hulp goed of slecht?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=36 | N=9 | N=51 |

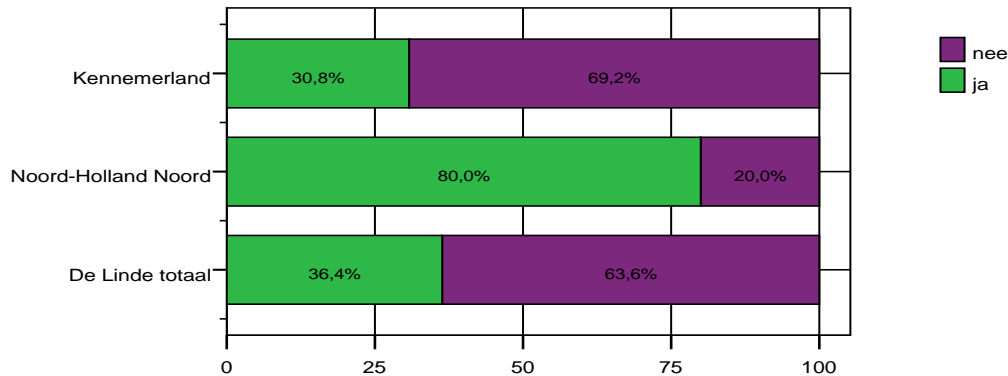


Het antwoord op deze vraag kunnen wij helaas niet weergeven voor Noord-Holland Noord, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoordt, te klein is.

Dit waren enkelen vragen over de afspraken die zijn gemaakt over de hulp die u krijgt. Ik wil nu graag weten of u weet dat er een cliëntenraad is en of u weet wat u moet doen als u een klacht heeft.

17. Weet u wat een cliëntenraad is?

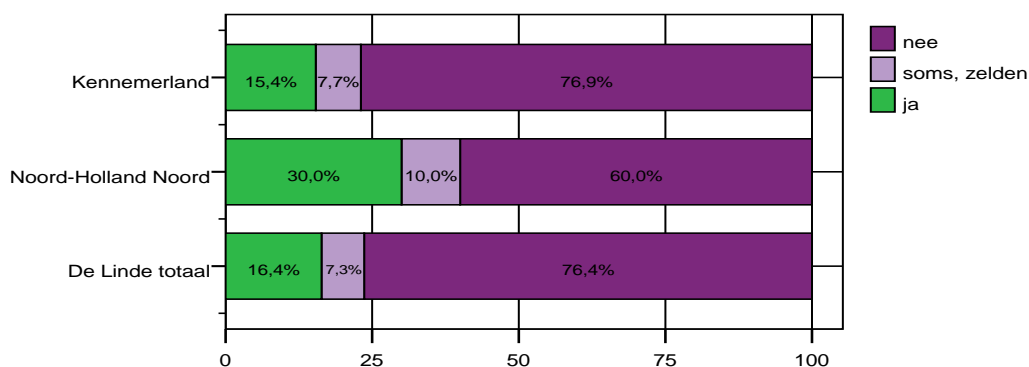
| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=39 | N=10 | N=55 |



De cliëntenraad is een groep cliënten die meepraat over belangrijke zaken voor de instelling.

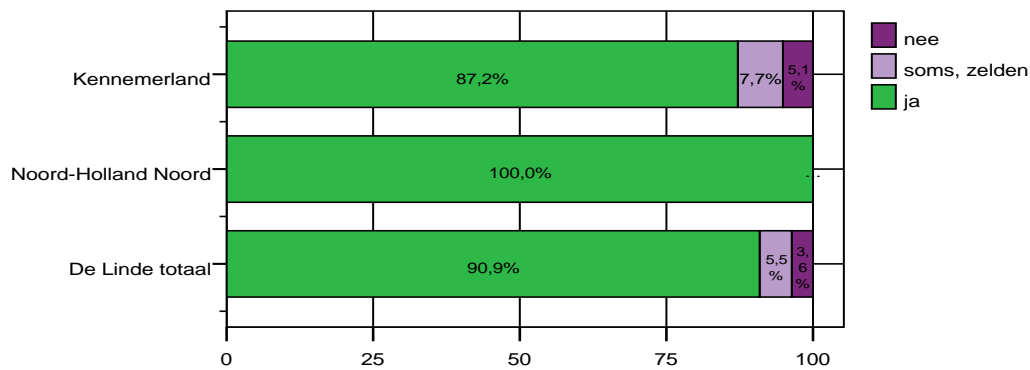
18. Vertellen de ambulant begeleiders over wat de cliëntenraad doet?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=39 | N=10 | N=55 |



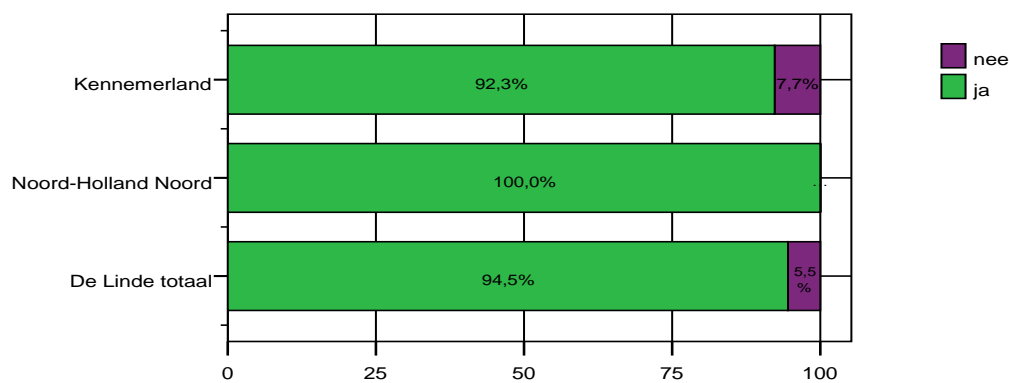
19. Houden de ambulant begeleiders zich aan afspraken?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=39 | N=10 | N=55 |



20. Weet u wat u moet doen, als u niet tevreden bent? Bijvoorbeeld over een afspraak die is gemaakt of over een begeleider.

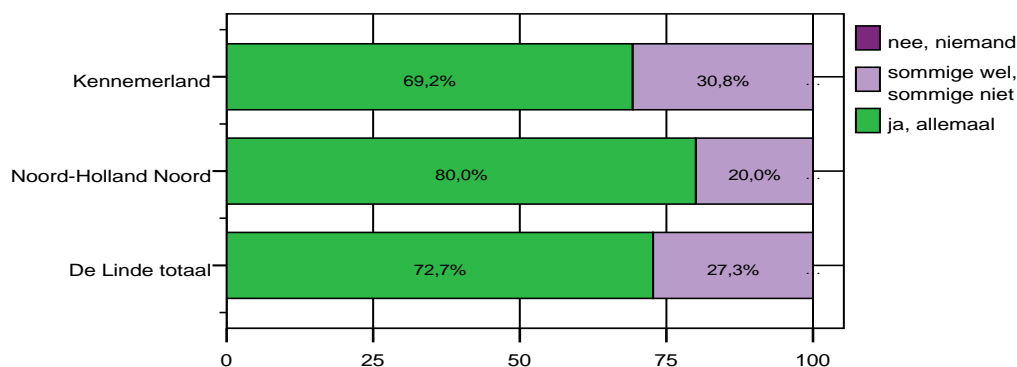
| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=39 | N=10 | N=55 |



De volgende vragen gaan over u uw ambulant begeleiders. Ik wil graag weten wat u van hun hulp vindt.

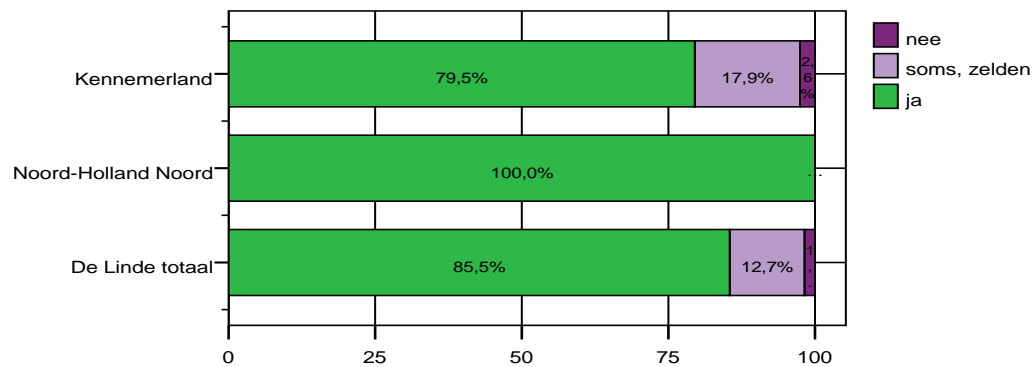
21. Vindt u de ambulant begeleiders goed in wat ze doen?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=39 | N=10 | N=55 |



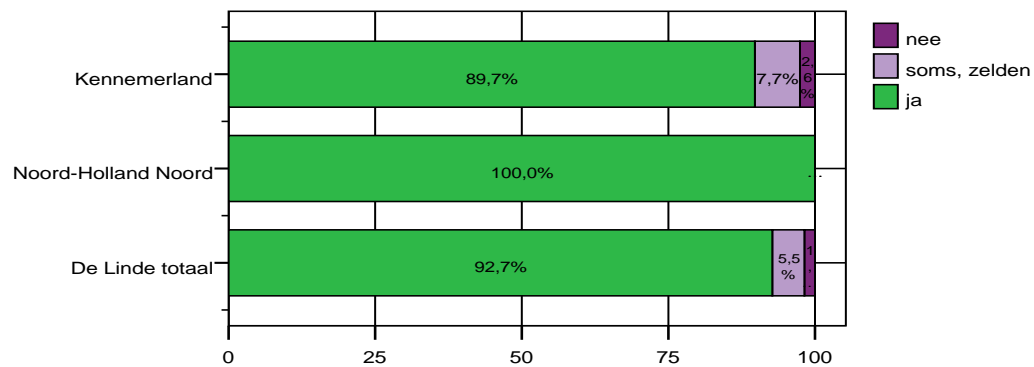
22. Luisteren de ambulant begeleiders naar u?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=39 | N=10 | N=55 |



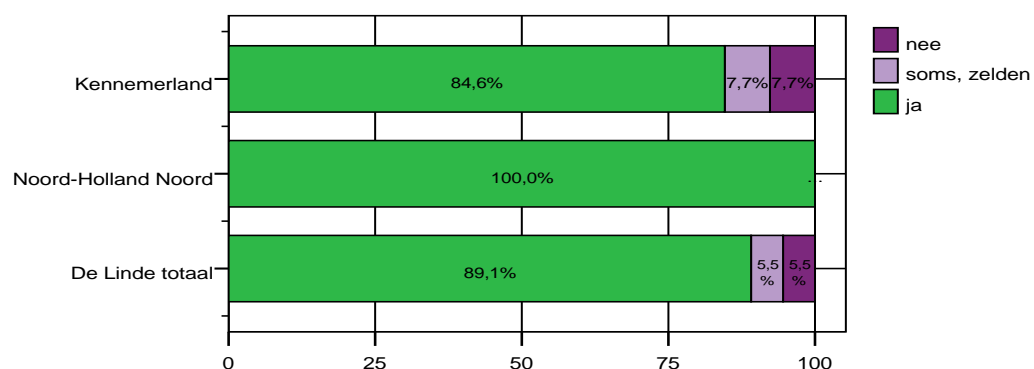
23. Leggen de ambulant begeleiders u dingen goed uit?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=39 | N=10 | N=55 |



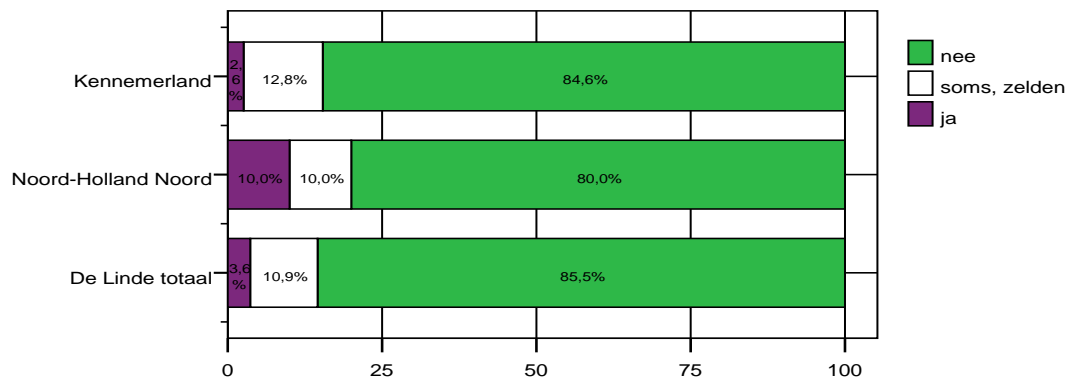
24. Hebben de ambulant begeleiders genoeg tijd voor u?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=39 | N=10 | N=55 |



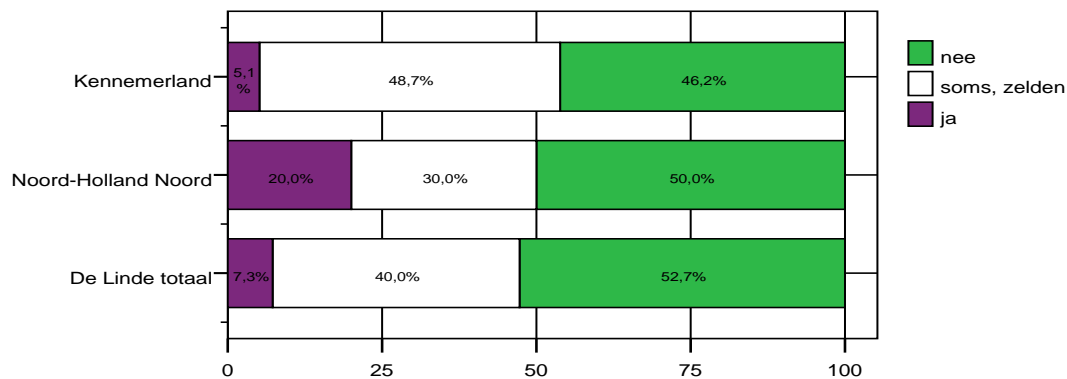
25. Is er een ambulant begeleider waar u bang voor bent?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=39 | N=10 | N=55 |



26. Komen er vaak nieuwe ambulant begeleiders bij u langs?

| | Kennemerland | Noord-Holland Noord | De Linde totaal |
|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| in de grafiek | N=39 | N=10 | N=55 |



Persoonsgegevens

Tot slot, willen we nog enkele vragen over uzelf stellen. Deze informatie gebruiken we om te kijken of er verschillen zijn tussen mensen. Bijvoorbeeld tussen mannen en vrouwen.

27. Bent u een man of vrouw?

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|--------|--------------|------|---------------------|------|-----------------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| man | 19 | 48,7 | 6 | 60,0 | 29 | 52,7 |
| vrouw | 20 | 51,3 | 4 | 40,0 | 26 | 47,3 |
| totaal | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |

28. Hoe oud bent u?

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|--------------------|--------------|------|---------------------|------|-----------------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| jonger dan 18 jaar | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| 18 t/m 24 jaar | 3 | 7,7 | 0 | ,0 | 4 | 7,3 |
| 25 t/m 34 jaar | 6 | 15,4 | 2 | 20,0 | 10 | 18,2 |
| 35 t/m 44 jaar | 6 | 15,4 | 3 | 30,0 | 10 | 18,2 |
| 45 t/m 54 jaar | 9 | 23,1 | 3 | 30,0 | 12 | 21,8 |
| 55 t/m 64 jaar | 11 | 28,2 | 2 | 20,0 | 14 | 25,5 |
| 65 t/m 74 jaar | 4 | 10,3 | 0 | ,0 | 5 | 9,1 |
| 75 jaar of ouder | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| totaal | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |

29. Heeft u een aandoening of beperking? Zo ja, welke? (U mag meerdere antwoorden aankruisen.)

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|-----------------------------------|--------------|------|---------------------|------|-----------------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| nee, geen aandoening of beperking | 15 | 38,5 | 1 | 10,0 | 20 | 36,4 |
| verstandelijke beperking | 20 | 51,3 | 7 | 70,0 | 30 | 54,5 |
| autisme verwante stoornis | 1 | 2,6 | 1 | 10,0 | 3 | 5,5 |
| ADHD/ADD | 1 | 2,6 | 0 | ,0 | 1 | 1,8 |
| ernstige gedragsproblemen | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| psychische stoornis | 10 | 25,6 | 7 | 70,0 | 18 | 32,7 |
| lichamelijke handicap | 11 | 28,2 | 1 | 10,0 | 13 | 23,6 |
| slechthorendheid/doofheid | 1 | 2,6 | 1 | 10,0 | 4 | 7,3 |
| slechtziendheid/blindheid | 4 | 10,3 | 0 | ,0 | 4 | 7,3 |
| dementie | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| spraakstoornis | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| anders | 8 | 20,5 | 0 | ,0 | 12 | 21,8 |

30. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|---|--------------|------|---------------------|------|-----------------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| geen opleiding | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 2 | 3,6 |
| lager onderwijs | 21 | 53,8 | 4 | 40,0 | 25 | 45,5 |
| lager of voorbereidend beroepsonderwijs | 15 | 38,5 | 6 | 60,0 | 24 | 43,6 |
| middelbaar onderwijs | 3 | 7,7 | 0 | ,0 | 4 | 7,3 |
| hoger onderwijs | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| anders | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| weet niet | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| totaal | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |

31. Wat is uw geboorteland?

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|-----------|--------------|------|---------------------|-----|-----------------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| Nederland | 36 | 92,3 | 10 | 100 | 52 | 94,5 |
| anders | 3 | 7,7 | 0 | ,0 | 3 | 5,5 |
| weet niet | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| totaal | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |

32. Wat is het geboorteland van uw vader?

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|-----------|--------------|------|---------------------|-----|-----------------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| Nederland | 35 | 89,7 | 10 | 100 | 50 | 90,9 |
| anders | 4 | 10,3 | 0 | ,0 | 5 | 9,1 |
| weet niet | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| totaal | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |

33. Wat is het geboorteland van uw moeder?

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|-----------|--------------|------|---------------------|-----|-----------------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| Nederland | 34 | 87,2 | 10 | 100 | 50 | 90,9 |
| anders | 5 | 12,8 | 0 | ,0 | 5 | 9,1 |
| weet niet | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| totaal | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |

34. Hoe woont u?

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|--------------------------------------|--------------|------|---------------------|------|-----------------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| ik woon alleen | 25 | 64,1 | 6 | 60,0 | 33 | 60,0 |
| ik woon samen met partner | 11 | 28,2 | 3 | 30,0 | 15 | 27,3 |
| ik woon bij mijn ouder(s) of familie | 2 | 5,1 | 1 | 10,0 | 4 | 7,3 |
| anders | 1 | 2,6 | 0 | ,0 | 3 | 5,5 |
| weet niet | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| totaal | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |

35. Wat doet u overdag? (U mag meerdere antwoorden aankruisen.)

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|--|--------------|------|---------------------|------|-----------------|------|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| ik ben op de woonvorm | 4 | 10,3 | 0 | ,0 | 4 | 7,3 |
| ik ga naar de dagbesteding/activiteitencentrum | 2 | 5,1 | 0 | ,0 | 2 | 3,6 |
| ik ga naar de sociale werkvoorziening | 8 | 20,5 | 3 | 30,0 | 11 | 20,0 |
| ik volg een opleiding of scholing | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 1 | 1,8 |
| ik heb betaald werk | 8 | 20,5 | 6 | 60,0 | 14 | 25,5 |
| ik doe vrijwilligerswerk | 4 | 10,3 | 1 | 10,0 | 5 | 9,1 |
| ik krijg therapie/behandeling | 11 | 28,2 | 0 | ,0 | 11 | 20,0 |
| anders | 8 | 20,5 | 2 | 20,0 | 15 | 27,3 |
| onbekend | 12 | 30,8 | 0 | ,0 | 12 | 21,8 |

36. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|--------|--------------|-----|---------------------|-----|-----------------|-----|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| nee | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| ja | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |
| totaal | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |

37. Wie heeft u geholpen?

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|-------------------------|--------------|-----|---------------------|-----|-----------------|-----|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| familie of partner | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| vriend of kennis | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| persoonlijk begeleider | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| anders | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |
| • interviewer van Facit | | | | | | |
| totaal | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |

38. Hoe heeft die persoon u geholpen? (U mag meerdere antwoorden aankruisen.)

| | Kennemerland | | Noord-Holland Noord | | De Linde totaal | |
|---|--------------|-----|---------------------|-----|-----------------|-----|
| | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| hij/zij heeft de vragen voorgelezen | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |
| hij/zij heeft mijn antwoorden opgeschreven | 39 | 100 | 10 | 100 | 55 | 100 |
| hij/zij heeft de vragen in mijn plaats beantwoord | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| hij/zij heeft de vragen in mijn taal vertaald | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |
| anders | 0 | ,0 | 0 | ,0 | 0 | ,0 |

Hieronder kunt u al uw opmerkingen kwijt, bijvoorbeeld over de ondersteuning die u krijgt van Stichting de Linde of over de vragenlijst.

39. Wilt u nog iets zeggen of wilt u nog iets kwijt?

Sommige cliënten maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten:

Kennemerland

- Alles is bespreekbaar met mijn begeleidster
- Mijn begeleidster heeft mijn leven weer op de rails gezet
- Cliënt is zeer tevreden over de begeleiding
- Cliënt is zeer tevreden over de begeleiding; hoopt dat het nog lang zo blijft
- Goed dat De Linde ook met juridische dingen goed helpt
- Helemaal tevreden sinds nieuwe begeleiding. Vorige communiceerde niet goed.
- Het gaat goed met huidige begeleiding
- Cliënt is tevreden over de begeleiding
- Super tevreden
- Tegenwoordig gaat het wel beter
- Tevreden
- Niets, gaat goed
- Zeer tevreden over haar begeleider

Noord-Holland Noord

- Cliënt is tevreden met de St. de Linde; heeft meer structuur in zijn leven
- Cliënt is tevreden
- Cliënt is tevreden over de begeleiding
- Cliënt is tot op heden heel tevreden over de begeleiding, was eerder bij een andere stichting waar zij niet tevreden over was, dit gaf veel stress
- Cliënt is zeer tevreden over de begeleiding, ook is er weleens wat onenigheid
- Cliënt is zeer tevreden. Cliënt was eerst bij St. Mee in zorg was daar niet tevreden over. Via het M en K, werk, is cliënt bij St. de Linde terechtgekomen
- Het contact is nog in een pril stadium, maar cliënt heeft wel een goed gevoel bij
- Ik ben erg tevreden over mijn begeleider. Hij heeft mij al uit veel moeilijke tijden geholpen
- Zeer tevreden over de begeleiding

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Kennemerland

- Cliënt is bezig om haar leven meer op de rails te krijgen
- Als er iets is, makkelijker te bereiken zijn
- Bovenburen geven veel overlast, draagkracht van cliënt is beperkt, is snel geëmotioneerd
- Cliënt wil meer inzage in z'n financiële situatie
- Cliënt wil stoppen met de begeleiding en wil z'n eigen leven leiden
- De Linde is niet duidelijk over wat er in de toekomst met de organisatie gebeurt
- Meer begeleiding met werk zoeken
- Oude begeleider heeft vloeren hersteld maar met fouten. Niet goed gemaakt
- Wil een vaste begeleidster
- Wil graag dat begeleiding meer tijd heeft. Begeleiding kunnen oproepen bij ziekte. Minder zakelijk en meer werken met het hart zoals dat in 2010 nog wel gebeurde
- Wil graag meer uren hulp. Gaat nu nogal gehaast
- Wil graag weten tot wanneer de rondvaartboot is uitgesteld. Begeleiding is zo soms vergeetachtig met afspraken maken
- Wil overdag hulp i.p.v. 's avonds. Vindt dat sommige cliënten voorgetrokken worden. Wil verhuizen
- Zelf kunnen aangeven wanneer de begeleidster moet langskomen; vaak niet nodig komt toch
- Begeleiding is 2 maand geleden gestart, zijn vol verwachting
- Nee (2x)
- Niets (2x)

Noord-Holland Noord

- Nee

3.6 Indicatorscores op een 3-puntsschaal

In onderstaande tabel staat de gemiddelde score per kwaliteitsindicator, weergegeven in een 3-puntsschaal (1 is de laagste en 3 de hoogst mogelijke score).

De scores 1, 2 en 3 staan voor respectievelijk nee, soms, ja. Vragen met een andere schaal zijn omgezet naar een 3-puntsschaal. Indicatorscores zijn het gemiddelde van de scores op de vragen uit deze CQ-index, die samen onder die kwaliteitsindicator vallen.

Randvoorwaarden bij de berekening van de indicatorscores zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord, én dat tien of meer respondenten de betreffende vragen hebben beantwoord. Is dit niet het geval, dan kan er voor die indicator geen score weergegeven worden.

Deze indicatorscores zijn berekend op basis van de vragenlijsten die na schoning zijn aangeleverd in de landelijke database.

| Kwaliteitsindicatoren VGZ ambulante cliënten | indicatorscore | aantal respondenten |
|---|-----------------------|--------------------------------|
| 2. Psychisch welbevinden | 2,86 | N=55 |
| 9. Zorgafspraken | 2,83 | N=51 |

Zie de bijlage bij deze rapportage voor een volledig uitgeschreven overzicht met CQI-vragen verstandelijk gehandicaptenzorg gerubriceerd naar domein/ thema.



Conclusies

Aanbevelingen

1 Conclusies cliëntenraadpleging onder ambulante cliënten

Omdat bij Stichting de Linde minder cliënten geraadpleegd zijn dan de reguliere CQI steekproefomvang van 150 cliënten, zijn ook de conclusies gebaseerd op een kleiner aantal cliënten. Dat kan gevolgen hebben voor de analyse van de uitkomsten: hoe minder respondenten er immers zijn, hoe groter de kans dat antwoorden van één of enkele cliënten het totaalbeeld voor Stichting de Linde vertekenen.

In paragraaf 1.2 van deel I van deze eindrapportage zijn de acht kwaliteitsdomeinen en vier rand voorwaardelijke thema's van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg uiteengezet. De conclusies worden in deze paragraaf per domein en thema weergegeven. Daarbij is steeds aangegeven welke indicatoren uit het Kwaliteitskader tot dit domein behoren. Indien een domein of thema niet wordt genoemd, komen in de CQI-vragenlijst geen vragen voor over dat domein of thema.

1.1 Lichamelijke welbevinden

Het optimaliseren van de gezondheid van de cliënt en het nemen van maatregelen die de gezondheid van de cliënt verbeteren, in stand houden of verslechtering tegengaan.

Van de geraadpleegde cliënten geeft 51% aan goed gezond te zijn. Volgens 74% van de cliënten helpen de begeleiders hen als zij ziek zijn. 64% van de cliënten zegt wel eens te gaan wandelen, zwemmen of sporten. 57% van de cliënten die hier hulp bij nodig hebben, geeft aan dat hun begeleiders hen helpen bij het wandelen, zwemmen of sporten.

1.2 Psychisch welbevinden

De ondersteuning is er op gericht de beleving van de cliënt op zijn psychisch welbevinden te verbeteren en op maatregelen die het psychisch welbevinden verbeteren, in stand houden of verslechtering tegengaan.

91% van de geraadpleegde cliënten zegt dat de begeleiders zich aan de gemaakte afspraken houden. Van de cliënten geeft 86% aan dat de begeleiders naar hen luisteren, en volgens 93% leggen de begeleiders de dingen goed uit. Ook is 89% van de cliënten van mening dat de begeleiders genoeg tijd voor hen hebben.

1.3 Persoonlijke ontwikkeling

De ondersteuning richt zich op het optimaliseren van de ontplooiingsmogelijkheden van de cliënt, zodanig dat dit leidt tot voldoening en bevrediging bij de cliënt.

91% van de geraadpleegde cliënten zegt dat de begeleiders hen goed helpen bij hun problemen/bependingen. 71% van de cliënten meent dat de begeleiders hen helpen bij het leren van nieuwe dingen (bijvoorbeeld koken, met de computer omgaan, reizen met de bus/trein of met geld omgaan).

1.4 Belangen

Het optimaliseren van de beleving van de cliënt van zijn rechten en plichten als burger en als cliënt, en om maatregelen die de rechten en de positie van de cliënt versterken. Voorwaarde is dat cliënten en hun vertegenwoordigers op een voor hen begrijpelijke manier geïnformeerd worden.

Van de geraadpleegde cliënten weet 36% wat een cliëntenraad is. 16% van de geraadpleegde cliënten zegt dat de begeleiders vertellen over wat de cliëntenraad doet. 95% van de cliënten weet wat te doen als zij niet tevreden zijn.

1.5 Zorgafspraken en ondersteuningsplan

Voor iedere cliënt is een individueel ondersteuningsplan en/of een individueel activiteitenplan beschikbaar, dat aansluit op zijn ondersteuningsvragen en dat vanuit het cliëntperspectief concreet geformuleerde doelen bevat.

96% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat hun persoonlijk begeleider afspraken met hen heeft gemaakt over de hulp die zij krijgen. 82% van de cliënten zegt mee te praten over alle afspraken die worden gemaakt en 18% zegt mee te kunnen praten over sommige afspraken. Volgens 86% van de geraadpleegde cliënten luistert de persoonlijk begeleider naar hen bij het maken van de afspraken. Van de cliënten vindt 82% de afspraken over de hulp goed en 18% vindt sommige afspraken goed en sommige afspraken slecht.

1.6 Kwaliteit van medewerkers en organisatie

Er is deskundig personeel dat in staat is de gevraagde ondersteuning te bieden aan cliënten en voldoet aan de eisen die aan het werk in de gehandicaptenzorg worden gesteld. Dit personeel is in staat en waar nodig bevoegd om de in het ondersteuningsplan afgesproken activiteiten adequaat uit te voeren.

82% van de geraadpleegde cliënten zegt één begeleider van Stichting de Linde te hebben en 18% heeft meerdere begeleiders.

76% van de cliënten geeft aan dat de begeleiders hen helpen bij de administratie, 75% zegt dat de begeleiders hen begeleiden bij zelfstandig wonen. Daarnaast geeft 67% aan dat begeleiders hen helpen bij het omgaan met geld, 13% zegt dat zij begeleiding van Stichting de Linde krijgen bij werk en 6% krijgt hulp bij de opvoeding van kinderen. Bij 2% van de cliënten komt de begeleider van Stichting de Linde één keer per maand of minder langs, bij 80% één keer per week of minder, bij 18% een paar keer week of vaker.

Van alle geraadpleegde cliënten vindt 73% dat alle begeleiders van Stichting de Linde goed zijn in wat ze doen. 27% zegt dat sommige begeleiders wel en sommige begeleiders niet goed zijn.

4% van de geraadpleegde cliënten geeft aan bang te zijn voor de begeleider. Volgens 7% van de cliënten komen er vaak nieuwe begeleiders bij hen langs.

83% van de cliënten vindt dat zij met hun persoonlijk begeleider kunnen praten over moeilijke dingen (bijvoorbeeld over alleen zijn, pesten of geheime dingen), volgens de overige 17% kan dit niet of slechts zelden.

1.7 Samenhang in zorg en ondersteuning

Het waarborgen van continuïteit door overlappingsen of hiaten in de zorg en ondersteuning te vermijden.

91% van de cliënten vindt dat hun persoonlijk begeleider goed samenwerkt met andere begeleiders.

2 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging voor Stichting de Linde geven op veel punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard waren er ook enkele verbeterpunten. De aanbevelingen hieronder betreffen de situaties waarin een deel van de cliënten minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar dan lijkt het onderwerp ons belangrijk. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking om ideeën op te doen voor verdere verbetering.

Lichamelijk welbevinden

- Een kwart van de cliënten zegt geen hulp te ontvangen van Stichting de Linde als zij ziek zijn. Onderzoek of dit inderdaad het geval is, wat hiervan dan de reden is en op welke manier de hulp ook tijdens ziekte wel gewaarborgd kan worden.
- Bespreek met de cliënten of zij begeleiding nodig hebben om (meer) te gaan bewegen/sporten. Bied waar nodig begeleiding of verwijs de cliënt door. Check periodiek of gemaakte afspraken nog aansluiten bij de wensen van de cliënten.

Psychisch welbevinden

De conclusies uit het onderzoek geven geen aanleiding om aanbevelingen te doen bij dit thema.

Persoonlijke ontwikkeling

- Vraag bij de evaluatiegesprekken of de cliënt nieuwe dingen wil leren, en welke nieuwe dingen dit zijn. Bied zo nodig begeleiding bij het leren van nieuwe dingen. Draag suggesties aan als de cliënt zelf niet voor ogen heeft welke nieuwe dingen hij of zij wellicht zou kunnen gaan leren.

Belangen

- Breng de cliëntenraad weer onder de aandacht en biedt de informatie over/van de cliëntenraad op steeds verschillende manieren aan: mondeling, schriftelijk (in informatiemateriaal of in het huisorgaan), tijdens bijeenkomsten of aanpakbiljetten.

Zorgafspraken en ondersteuningsplan

- Het is van belang om in de jaarlijkse evaluatiegesprekken met individuele cliënten structureel te onderzoeken hoe de cliënt meer betrokken kan worden bij het maken van afspraken (of meer het gevoel krijgt hierbij betrokken te zijn)..

Kwaliteit van medewerkers en organisatie

- Spreek in teamoverleg over zaken waarover cliënten niet (altijd) met de begeleider kunnen praten, wissel onderling ervaringen en succesvolle suggesties uit.
- Bespreek in de evaluaties met de cliënt wat ze verwachten van de ambulante begeleider en de ambulante begeleiding. Breng het begeleidingsplan regelmatig onder de aandacht van de cliënt en bespreek expliciet met cliënten welke hulp ze van de begeleiding en welk resultaat zij van de begeleiding mogen verwachten, daar waar het gaat om administratie, zelfstandig wonen, geld, werk/dagbesteding, opvoeding van evt. kinderen en moeilijk besprekbare zaken.

Samenhang in de zorg en ondersteuning

De conclusies uit het onderzoek geven geen aanleiding om aanbevelingen te doen bij dit thema.

Tot slot

Tot slot bevelen wij u uiteraard aan om de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad door te nemen. In overleg met de cliëntenraad kunnen vervolgens een aantal concrete belangrijke verbeterpunten gekozen worden, waarvoor doelstellingen geformuleerd en activiteiten overeengekomen worden.

Bijlage 1: Vragen CQ-index Verstandelijke Gehandicaptenzorg gerubriceerd naar domein/thema

| Domein / Thema | Vragen ambulante cliënten | Vragen cliënten wonen | Vragen cliënten dagbesteding | Vragen cliëntvert. wonen | Vragen cliëntvert. dagbesteding |
|---|---------------------------|-----------------------|------------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| Lichamelijk welbevinden | | | | 21,22,24 | 51 |
| Psychisch welbevinden | 19,22,23,24 | 24,25,29,31 | 12,13,15,18,27 | 14,51,52,53,54,55,56 | 39,40,41,42,43,44,45 |
| Interpersoonlijke relaties | | | | 26,29,30 | |
| Deelname aan de samenleving | | | | 35,36,37 | |
| Persoonlijke ontwikkeling | | 37,38,39 | | 31,33,34 | 17,19 |
| Materieel welzijn | | | | 9,10,11,12 | |
| Zelfbepaling | | | | 13,15,16,32 | 12,15,18 |
| Belangen | | 26,28,33 | 14,19 | 44,45,46,47 | 33,34,35,36,38 |
| Zorgafspraken en ondersteuningsplan | 14,15,16 | | 3,4 | 41,42,43 | 29,30,31,32 |
| Cliëntveiligheid | | | | | |
| Kwaliteit van medewerkers en organisatie | | | | 58,59,60,61 | 47,48,49 |
| Samenhang in de zorg en ondersteuning | | | | 64,65,67,68 | |
| Onderstaande vragen worden niet gebruikt voor de berekening van de scores voor de cliëntgebonden indicatoren. | | | | | |
| Lichamelijk welbevinden | 6,7,8,9 | 40,41,42,43,44,45 | 6,7 | 17,18,19,20,23 | 23,24,25,26,27 |
| Psychisch welbevinden | | | | 50 | |
| Interpersoonlijke relaties | | 11,12,13,14 | | 25 | |
| Deelname aan de samenleving | | 9,10 | | | |
| Persoonlijke ontwikkeling | 4,5 | | 24,25,26 | | 10,11,13,14,16 |
| Materieel welzijn | | 1,2,3,4 | | 8 | |
| Zelfbepaling | | 5,6,34,35,36 | | | |
| Belangen | 17,18,20 | 27 | 20,21 | 48,49 | 37 |
| Zorgafspraken en ondersteuningsplan | 13 | 18,19,20,21 | 2,5 | 38,39,40 | 28 |
| Cliëntveiligheid | | 7,8 | 22,23 | 27,28 | 21,22,46 |
| Kwaliteit van medewerkers en organisatie | 1,2,3,10,12,21,25,26 | 15,16,22,23,30,32 | 1,8,10,11,16,17 | 62,63,64,65 | 50,51 |
| Samenhang in de zorg en ondersteuning | 12 | 17 | 9 | | 52,53,54 |

