

Clënten over kwaliteit

Mutatio Zorg Nederland

Ambulant 2023



Rapportage

Mutatio Zorg Nederland

Utrecht

januari 2024

Auteur

Marjolijn Ploeger

Australiëlaan 11A

3526 AB Utrecht

030 - 293 76 64

Postadres

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

Online

info@hetlsr.nl

www.hetlsr.nl

Copyright © LSR | Sterk in medezeggenschap

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het LSR.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Doel	4
1.2 Leeswijzer	4
2 Resultaten	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Cijfer	6
2.3 Wat gaat goed?	7
2.4 Wat kan beter?	10
3 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	12
3.1 Samenvatting en conclusies	12
3.2 Algemene aanbevelingen	13
3.3 Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten	15
Bijlage I Aanpak CoK	17
Stap 1 Startoverleg	17
Stap 2 Invullen van de vragenlijst	17
Respons	19
Representativiteit	19
Bijlage II Resultaten gesloten vragen	20

1 | Inleiding

Mutatio Zorg Nederland heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder haar cliënten in de periode oktober tot en met december 2023. De raadpleging is gebaseerd op de LSR-methode 'Cliënten over Kwaliteit (CoK)'. In dit rapport staan de resultaten van de ambulante zorg.

1.1 | Doel

CoK is een erkende methode volgens het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

CoK heeft de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in de ervaringen van de cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de ondersteuning en hun bestaan (wat vinden cliënten en waarom vinden ze dat?).
- Vaststellen van concrete verbeterpunten en verbeter suggesties die als input kunnen dienen voor de ondersteuningsplanbesprekingen en het verbeterplan op locatie- en stichtingsniveau.
- Stimuleren van de dialoog tussen de cliënten en de begeleiders.
- Aanvullende doelstelling groeps-/spiegelgesprekken: door het uitwisselen van perspectieven wederzijds begrip vergroten, wat een leerproces stimuleert.

In bijlage I staat meer informatie over de aanpak van de methode CoK.

1.2 | Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk staan de sterke punten en de aandachtspunten beschreven van de raadpleging bij Mutatio Zorg Nederland. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. In hoofdstuk 3 staan de samenvatting, conclusies en aanbevelingen van het LSR. In bijlage I staat de aanpak van de cliëntenraadpleging beschreven. Bijlage II bestaat uit tabellen met de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijsten.

2 | Resultaten

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de cliënten het wonen bij Mutatio Zorg Nederland ervaren.

Het hoofdstuk beschrijft wat de cliënten goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

2.1 | Algemeen

De gebruikte vragenlijst bestaat uit 19 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de locatie een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Van de 65 cliënten die zelfstandig wonen binnen Mutatio Zorg Nederland hebben 44 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 67,7%, die voldoende te noemen is.¹

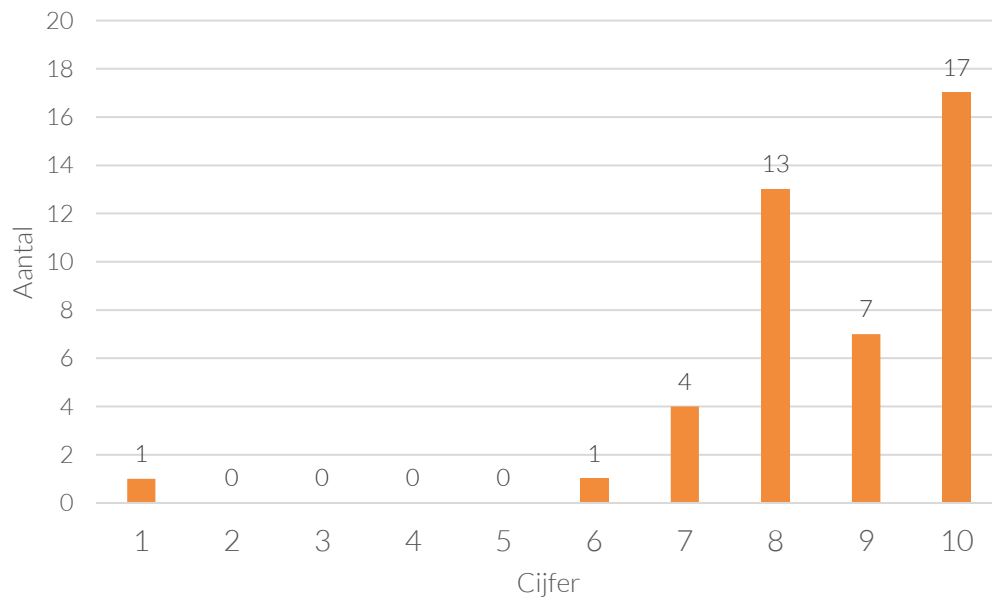
¹ Zie Bijlage I – Aanpak CoK – voor nadere toelichting over de respons en representativiteit.

2.2 | Cijfer

Gemiddeld geven de cliënten de ambulante begeleiding het cijfer 8,7

43 cliënten hebben een cijfer gegeven.

De verdeling van cijfers is te zien in onderstaande grafiek.



2.3 | Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan het wonen bij Mutatio Zorg Nederland. In de eerste kolom staan de sterke punten die naar voren komen uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waar 90% of meer van de respondenten positief op heeft geantwoord (de resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen die gegeven zijn bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 10%) genoemd zijn.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
44 respondenten	36 reacties
<ul style="list-style-type: none">• Niet bang zijn in de woning	<ul style="list-style-type: none">• Algemeen positief
<ul style="list-style-type: none">• Gewenste hulp krijgen	<ul style="list-style-type: none">• Goed geholpen worden door begeleiders
<ul style="list-style-type: none">• Bereikbaarheid ambulante begeleider	
<ul style="list-style-type: none">• Begeleiding vertelt als er iets in de ondersteuning verandert	
<ul style="list-style-type: none">• Ambulante begeleider luistert	
<ul style="list-style-type: none">• Ambulante begeleider heeft voldoende tijd	
<ul style="list-style-type: none">• Vrijheid om uit te spreken als iets niet goed gaat.	

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **sterke punten** van Mutatio Zorg Nederland:

1. Algemeen positief
2. Veilig voelen
3. Begeleiders
4. Vrij voelen om zich uit te spreken

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. Algemeen positief

Zowel bij de toelichtingen op het gegeven cijfer, als bij de open vraag *Wat vind je fijn aan de ambulante begeleiding?* maken cliënten positieve opmerkingen.

Uit deze opmerkingen komt naar voren dat de begeleiders volgens de cliënten goed bij hen aansluiten. Zo benoemen zij alles te kunnen bespreken, dat er sprake is van openheid en eerlijkheid en een luisterend oor. Een aantal cliënten benoemt een klik met de begeleider, een goede band of dat ze zich gehoord en begrepen voelen.

Cliënten geven in het algemeen aan dat zij geholpen en ondersteund worden door de begeleider. Meerdere cliënten noemen daarbij de gesprekken die zij hebben. Anderen noemen aspecten als: het krijgen van advies, meedenken, motiveren of uitleg geven.

Uit de reacties bij verschillende open vragen blijkt dat cliënten over het algemeen positief zijn over de ambulante begeleiding.

Vooraf bij de vraag “Als jij het voor het zeggen had wat zou je dan veranderen in de ambulante begeleiding?” komt dit naar voren. Ruim de helft van de respondenten antwoordt hier dat er niets hoeft te veranderen of dat ze geen verandering kunnen bedenken. Enkele cliënten vult dit nog aan met een positieve toelichting, zoals “ik ben echt heel erg tevreden met jullie”.

Hieronder staan enkele citaten van cliënten.

-
- Blij dat ik hulp krijg en ondersteund wordt om mijn leven weer goed op de rails te krijgen.
 - Er wordt naar mij geluisterd en alle aandacht is op mij. Er wordt samen met mij gekeken naar de hulpvragen.
 - Ik kan alles bespreken, open en eerlijk.
 - Fijn dat de begeleider dezelfde taal spreekt als ik en mijn belangen behartigt.
 - De begeleiders luisteren naar mij en nemen mij serieus.
-

2. Veilig voelen

Het merendeel van de respondenten geeft bij de gesloten vragen aan niet bang te zijn in hun woning. Eén cliënt licht dit toe: “Ik heb me nooit bang gevoeld in een woning, ik voel me hier ook niet bang.” Een andere cliënt refereert aan onveiligheid in het verleden, wat nu niet meer aan de orde is.

3. Begeleiders

Bijna alle respondenten geven bij de gesloten vragen aan dat zij de hulp krijgen van begeleiders die zij willen hebben. Meerdere cliënten lichten dit toe. Zo zegt een aantal cliënten dat de begeleider voor hen klaar staat of dat ze op hem kunnen bouwen. Andere cliënten vertellen dat de begeleider hen goed helpt.

Uit meerdere reacties komt naar voren dat cliënten de begeleiders als laagdrempelig en benaderbaar ervaren.

cliënten zeggen bijvoorbeeld; “Ik kan altijd bellen”, en “Als ik bel wordt er altijd opgenomen”. Enkele cliënten geven aan dat er een whatsapp groep is waarin contact mogelijk is.

De begeleiders vertellen cliënten als er veranderingen zijn. Op de gesloten vraag *Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert in jouw ondersteuning?* wordt door bijna alle respondenten met *ja* geantwoord. In de toelichting zegt een cliënt: “Ik wordt van alles op de hoogte gehouden”. “Alles wordt duidelijk toegelicht, wanneer ik iets niet begrijp wordt het nogmaals toegelicht.”

Het contact met begeleiders wordt over het algemeen als positief ervaren. Het merendeel van de respondenten antwoordt bij de gesloten vragen dat hun ambulante begeleider voldoende tijd voor hen heeft en dat er goed naar hen geluisterd wordt. Een aantal cliënten geeft aan dat zij zich “gehoord” voelen. Een cliënt zegt: “Ik krijg de ruimte om mijn verhaal te doen”. Een ander zegt: “Hij laat mij uitpraten en vraagt door op bepaalde punten”.

4. Vrij voelen om zich uit te spreken

Uit de gesloten vragen blijkt dat het merendeel van de respondenten zich vrij voelt om zich uit te spreken als zij het ergens niet mee eens zijn. Een aantal cliënten licht toe dat zij alles kunnen zeggen: “Ik voel de vrijheid om alles te zeggen”. de begeleider vraagt hoe zij ergens over denkt.

2.4 | Wat kan beter?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat volgens de cliënten zou kunnen verbeteren. In de eerste kolom staan de aandachtspunten en verbeterpunten die afkomstig zijn uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waarbij 30% of meer van de respondenten de tussencategorie (zoals soms wel en soms niet) of de negatieve antwoordcategorie als antwoord heeft gekozen (de cijfermatige resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de aandachtspunten die voortkomen uit de antwoorden op de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 10%) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
45 respondenten	37 reacties
<ul style="list-style-type: none">• Woning	<ul style="list-style-type: none">• Persoonlijk welbevinden
<ul style="list-style-type: none">• Wel eens eenzaam zijn	<ul style="list-style-type: none">• Frequentie/ intensiviteit begeleidingsmomenten
<ul style="list-style-type: none">• Wel eens vervelen	
<ul style="list-style-type: none">• Tevreden over hoe de dagen er uit zien	
<ul style="list-style-type: none">• Gelukkig zijn	

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **aandachtspunten** voor Mutatio Zorg Nederland:

1. Woning
2. Persoonlijk welbevinden.
3. Frequentie/intensiviteit begeleidingsmomenten

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Woning

Uit de gesloten vraag *Wat vind je van jouw woning?* blijkt dat iets meer dan de helft van de respondenten daar niet helemaal tevreden mee is. Punten die cliënten noemen hebben vooral te maken met onderhoud en faciliteiten. Hieronder staan enkele opmerkingen van cliënten.

- Last van stankoverlast. Gedateerde woning.
- Ik heb veel problemen met de monteur. Ze moeten de keuken renoveren.
- De woning is heel basis.
- Hygiëne.
- Ik wil een grotere kamer.

2. Persoonlijk welbevinden

Uit de vragenlijst blijkt dat ruim een derde van de respondenten zich wel eens eenzaam voelt. Enkele cliënten hebben hier een toelichting op gegeven. Zo zegt een cliënt: “Ik voel mij momenteel wel eenzaam, omdat ik geen bezoek krijg.” Enkele cliënten geven aan dat ze familie(leden) missen, omdat deze niet dichtbij wonen of ze hen doordeweeks niet zien. Bijna de helft van de respondenten geeft aan zich wel eens te vervelen in de avonden en weekenden. Eén cliënt zegt in de toelichting: “Ik heb momenteel weinig te doen”. Een andere cliënt zegt: “Soms ga ik naar buiten of doe ik een spelletje, voor de rest heb ik niet veel te doen”.

Een derde van de respondenten is een beetje, of minder tevreden over hoe hun dagen er uit zien. Eén cliënt geeft aan dat hij wel meer zou willen werken. Een andere cliënt zegt: “Ik zou graag een dagbesteding hebben.”

Bij de gesloten vraag geeft ruim een derde van de respondenten aan slechts gedeeltelijk gelukkig te zijn. Hieronder staan enkele toelichtingen van cliënten.

-
- Ik voel me niet gelukkig, ik denk dat dit te maken heeft met [problematiek].Dus gelukkig ben ik niet nee.
 - Ik voel me niet veilig
 - Ik ben gelukkig wanneer ik mijn leven heb gestabiliseerd.
 - Gelukkig is voor mij wanneer ik mijn familieleden om mij heen heb en een huis heb.
-

3. Frequentie/intensiviteit begeleidingsmomenten

Op de vraag *Als je het voor het zeggen had, wat zou je dan veranderen in de ambulante begeleiding?* Maken meerdere cliënten opmerkingen over de begeleidingsmomenten. Vijf cliënten wensen dat zij vaker begeleiding krijgen of dat er meer tijd is tijdens het begeleidingsmoment. Drie cliënten wensen minder vaak begeleiding thuis, waarbij twee van hen benoemen dat een deel van de contactmomenten ook wel telefonisch of via facetime zou kunnen.

Hieronder staat een aantal van deze reacties.

-
- Meer keren per week aan begeleiding.
 - Ze komen iets te veel langs, terwijl het eigenlijk ook telefonisch kan.
 - Extra contactmomenten en meer tijd tijdens begeleidingsmomenten.
 - Dat ze allemaal bereikbaar zijn buiten de begeleidingsmomenten om. Dan heb ik verschillende mensen die ik kan benaderen op het moment dat het minder met mij gaat.
 - Minder fysieke afspraken, ik vind dat het ook via face time kan,
 - Graag een vast tijdstip maar niet in de ochtend.
 - Meer tijd besteden aan dingen die geregeld moeten worden..
 - Eerder komen op de dag. Minder cliënten.
-

3 | Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij Mutatio Zorg Nederland heeft als doel om inzicht te krijgen in de mening en ervaringen van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hun bestaan en om concrete verbeterpunten en verbeter suggesties te kunnen vaststellen. Bovendien heeft de raadpleging als doel om de dialoog tussen cliënt en begeleider te stimuleren.

In dit hoofdstuk staan de samenvatting van de uitkomsten en de conclusies, gevolgd door aanbevelingen van het LSR.

3.1 | Samenvatting en conclusies

Binnen Mutatio Zorg Nederland hebben 44 van de 65 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 67,7%.

Uit de raadpleging komen de onderstaande sterke punten en aandachtspunten naar voren. Onder de tabel staan de conclusies naar aanleiding van deze punten.

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Algemeen positief	1	Woning
2	Veilig voelen	2	Persoonlijk welbevinden
3	Begeleiders	3	Frequentie/intensiviteit begeleidingsmomenten
4	Vrij om zich uit te spreken		

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat cliënten over het algemeen positief zijn over Mutatio Zorg Nederland. Dit blijkt onder andere uit het gegeven cijfer, een 8,7. De resultaten vanuit de vragenlijst geven ook een positief beeld.

Uit de analyse van de aandachtspunten (paragraaf 2.4) blijkt dat er verbeterkansen zijn op de volgende thema's:

- Woning
- Persoonlijk welbevinden
- Frequentie/intensiviteit begeleidingsmomenten

3.2 | Algemene aanbevelingen

Het LSR raadt aan om te investeren in **verdieping van de uitkomsten** van de cliëntenraadpleging. Een cliëntenraadpleging is een mooi instrument om ervaringen op te halen. Maar zonder goed vervolg draagt dit niet bij aan de kwaliteit van bestaan van cliënten.

Bekend is dat een positieve waardering van het leven sterk verband houdt met de mate waarin mensen de mogelijkheid ervaren om daar invloed op te kunnen hebben. Is er **ruimte voor meepraten, meedenken, meedoen**? Zowel voor het vasthouden van de positieve punten die uit de raadpleging naar voren komen, als voor het werken aan verbetering van de aandachtspunten, is van belang dit perspectief mee te nemen.

De belangrijkste aanbeveling luidt daarom: zorg bij alle thema's voor een '**Cultuur van Continu met elkaar in Contact staan**' (3xC). Met andere woorden: organiseer inspraak, zoals dit ook een vereiste is binnen de Wmcz. Denk bij een cultuur van continu met elkaar in contact staan zowel 'klein' (binnen de relatie cliënt-begeleider) als organisatie-breed. Voorbeelden om de 3xC vorm te geven:

- *Feedback-in-1-minuut-model* binnen de hele organisatie bij elk contact/overleg inzetten (met vragen als: 'Wat ging goed? Wat ging minder goed? Wat kan ik de volgende keer anders doen?');
- '*Pizza-overleg*': laagdrempelige bijeenkomst – bijvoorbeeld in combinatie met samen pizza eten – voor uitwisseling ervaringen rondom een bepaald thema;
- *Groepsgesprek*;
- *Spiegelgesprek* met cliënten (en/of vertegenwoordigers) en medewerkers;
- *Teamreflectie* over uitkomsten cliëntenraadpleging.

Het LSR raadt de organisatie aan om betrokkenen binnen alle lagen van de organisatie **actief uit te dagen** te kijken naar de **eigen bijdrage**: wat kan ik zelf doen? (wat kan ik samen met mijn mede-cliant/collega doen, wat kan ik als verwant/vertegenwoordiger doen, wat als medewerker, team, manager?). Ook medewerkers en ondersteunende diensten die niet direct bij het primaire cliëntproces betrokken zijn, kunnen zichzelf deze vraag stellen.

Overige **algemene proces aanbevelingen** zijn:

- Bespreek individuele aandachtspunten en neem eventuele nieuwe afspraken of doelen op in het ondersteuningsplan van de cliënt. Inventariseer regelmatig welke persoonlijke wensen en behoeften cliënten hebben.
- Gebruik de cliëntervaringen van deze raadpleging als input voor de thema's van het kwaliteitsrapport dat de zorgorganisatie voor VGN aanlevert² en om richting te geven aan het prioriteren van verbeteracties.
- Presenteer verbeteracties helder naar cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers en geef terugkoppeling van effecten/vervolgstappen.

² Dit betreft met name de thema's: Zorgproces rond individuele cliënt (thema 1), Eigen regie (thema 2), Cliëntervaringen (thema 3), Samenspel in zorg en ondersteuning (thema 4) en Betrokken en vakbekwame medewerkers (thema 6).

- Maak op locatieniveau afspraken over verbeteracties naar aanleiding van uitkomsten (en/of verdiepende besprekingen), neem deze op in een locatiewerkplan en zorg voor een taakverantwoordelijke die de voortgang van afgesproken acties monitort.

Op welke manier de **medezeggenschap** dan ook georganiseerd is (cliëntenraad, bewonersoverleg, inspraak), het heeft een absolute meerwaarde om deze te betrekken bij het proces rond verbeterplannen.

Een **cliëntenraad** of een **bewonersoverleg** kan een rol spelen bij het ophalen van nadere informatie door bijvoorbeeld een bijeenkomst te organiseren of een enquête uit te zetten.

Op die manier kan ook een gesprek op gang komen over de punten die spelen.

De cliëntenraad of het bewonersoverleg kan bepaalde thema's agenderen en waar nodig of wenselijk doorzetten naar de **centrale cliëntenraad**.

Ook kunnen door cliëntenraden of bewonersoverleggen van verschillende locaties of afdelingen **ervaringen en best-practices** met elkaar worden gedeeld. Zo kan men van elkaar leren en ideeën opdoen voor verbeteringen op de eigen locatie.

Tenslotte: besteed op alle niveaus (cliënt, locatie, organisatie) gericht **aandacht aan de positieve punten**:

- Onderzoek welke factoren (organisatorisch, menselijk, technisch, cliëntgerelateerde zaken) bijdragen aan de positieve waardering van een bepaald thema;
- Bespreek wat nodig is om dat vast te houden;
- Wissel uit met andere relaties, teams, organisatie-onderdelen: leer van/aan anderen (benut best practices);
- Stimuleer en daag mensen uit tot een kritische blik, juist wanneer de waardering positief is (voorkomen blinde vlekken, waarborgen kwaliteit).

3.3 | Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten

Bovenbeschreven aanpak kan bij alle thema's bijdragen aan het verzamelen van verbeter suggesties en het vormgeven van verbeterplannen en –acties.

In deze paragraaf staan per aandachtsgebied adviezen en/of vragen opgesteld. Deze kunnen tijdens evaluatiegesprekken worden besproken en/of als inspiratie dienen bij het opstellen van het verbeterplan op organisatieniveau en het locatieplan op locatieniveau. Ook kunnen ze als input dienen voor de cliëntenraad en/of voor een teamreflectie van de medewerkers.

Uit de raadpleging komen de volgende aandachtsgebieden naar voren:

- Woning
- Persoonlijk welbevinden
- Frequentie/intensiviteit begeleidingsmomenten.

Het LSR wil benadrukken dat de onderstaande adviezen en vragen zijn bedoeld als suggesties voor mogelijke denkrichtingen. Daarnaast is het LSR altijd bereid om mee te denken over verbeteracties en de opvolging daarvan.

Woning

Cliënten noemen aandachtspunten met betrekking tot hun woning, met name wat betreft onderhoud.

- Inventariseer de wensen op het gebied van de woning. Met cliënt bespreken wat hij zelf kan doen en op welke wijze de begeleider hierin ondersteuning kan bieden.
- Begeleiders kunnen in teamoverleg bekijken of er vergelijkbare wensen/punten zijn die vragen om een collectieve aanpak.

Persoonlijk welbevinden

Het LSR raadt aan om extra aandacht te besteden aan de aandachtspunten op het gebied van welbevinden (gevoelens van eenzaamheid, verveling) en de persoonlijke wensen van cliënten.

- Bespreek individueel met cliënten hun activiteiten. Welke activiteiten hebben ze op dit moment? Is de balans daar in aan de orde? Zijn de activiteiten passend? Welke wensen hebben zij nog?
- Worden cliënten gestimuleerd hun wensen te uiten en erover te praten, ook als er twijfels zijn (bij cliënt, netwerk of medewerker) over de haalbaarheid?
- Wordt met cliënten onderzocht op welke manieren zij (een deel van) hun wens zouden kunnen realiseren (zelf, via persoonlijk netwerk, met hulp van begeleider of anderen/andere organisaties)?
- Worden cliënten gestimuleerd om gevoelens van bijvoorbeeld eenzaamheid bespreekbaar te maken?
- Is er voldoende aandacht voor onuitgesproken signalen rondom persoonlijk welbevinden?

Frequentie/intensiviteit begeleidingsmomenten

Cliënten maken opmerkingen over dingen die zij zouden willen veranderen in de ambulante begeleiding. De begeleidingsmomenten, frequentie, intensiviteit en vormgeving worden door meerdere cliënten genoemd.

Het LSR adviseert hierover:

- Bespreek de wensen van de client wat betreft frequentie, tijdstip en vormgeving van het begeleidingsmoment (fysiek, face tot face).
- Zorg dat dit thema aan bod komt tijdens periodieke evaluatiemomenten, inventariseer de wensen en onderzoek welke mogelijkheden er zijn.

Bijlage I | Aanpak CoK

CoK bij Mutatio Zorg Nederland bestaat uit de onderstaande stappen:

Stap 1 | Startoverleg

Tijdens het telefonische startoverleg lichtte het LSR de stappen en de planning van de raadpleging toe. De raadpleging vond plaats onder alle cliënten van Ambulante zorg van Mutatio Zorg Nederland met uitzondering van de doelgroep GGZ. Voor de begeleiders die met de cliënten een vragenlijst invulden, stelde het LSR een schriftelijke instructie beschikbaar.

Voor de raadpleging heeft het LSR de CoK basisvragenlijst 'Ambulant' gebruikt. In overleg zijn er nog vragen toegevoegd aan de vragenlijst. Op deze manier is de vragenlijst op maat gemaakt voor deze doelgroep.

Stap 2 | Invullen van de vragenlijst

Mutatio Zorg Nederland streefde ernaar dat alle cliënten in de gelegenheid werden gesteld om mee te doen aan de cliëntenraadpleging. Cliënten konden zelf of met hulp van de (persoonlijk) begeleider of netwerk de vragenlijst invullen.

De vragenlijsten konden digitaal ingevuld worden.

Stap 3 | Rapportage

Op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten heeft het LSR een rapportage geschreven met daarin de uitkomsten.

Stap 4 | Verbeterplan

Naar aanleiding van de rapportage kan Mutatio Zorg Nederland een verbeterplan opstellen. Bij het opstellen van het verbeterplan kan Mutatio Zorg Nederland gebruik maken van de door cliënten genoemde verbeteringsuggesties.

Vragenlijst

De gebruikte vragenlijst is onderdeel van de methode 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK). Dit is een erkende methode volgens het landelijke Kwaliteitskompas gehandicaptenzorg van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). De vragenlijst richt zich op de domeinen van Kwaliteit van bestaan van Robert Shalock en de thema's uit het concept Positieve Gezondheid van Machteld Huber.

De CoK vragenlijst bestaat uit gesloten vragen (met 3 antwoordcategorieën: positief, tussencategorie en negatief) en open vragen. Daarnaast konden cliënten een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Analyse

De analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging bestaat uit twee delen.

Als eerste zijn de antwoorden op de gesloten vragen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten op de volgende manier:

Beoordeling	Als
Sterk punt	90% of meer van de respondenten positief antwoordt (goed / ja)
Aandachtspunt	30% of meer van de respondenten niet helemaal positief (niet helemaal goed, soms, niet altijd goed, een beetje) of negatief is (tussencategorie en negatieve categorie bij elkaar opgeteld)
Verbeterpunt	30% of meer van de respondenten negatief antwoordt (nee / niet goed)
Geen beoordeling	minder dan 80% van de respondenten antwoord geeft, is aan de vraag geen beoordeling toegekend

Open vragen

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de verbeter suggesties en de opmerkingen die cliënten bij de open vragen hebben gemaakt. Om de opmerkingen en verbeter suggesties op een betrouwbare en valide manier te verwerken, gaat de onderzoeker op een gestructureerde wijze te werk. Deze werkwijze van het LSR is gebaseerd op een gangbare data-analyse methode, zoals onder andere beschreven door Boeije e.a. (2014)³. De tekst wordt gecodeerd aan de hand van relevante thema's. Op basis van deze analyse vat het LSR de meest opvallende thema's samen.

Respons

De respons is het aantal cliënten dat de vragenlijst heeft ingevuld (respondenten genoemd) in verhouding tot het totaal aantal cliënten dat gebruik maakt van de dienstverlening.




Het LSR stelt dat bij een cliëntgroep van 30 cliënten of meer een minimale respons tussen de 35% en 40% nodig is om een goed beeld te kunnen krijgen van de mening van de cliënten. Bij een groep van minder dan 30 respondenten geldt een minimale respons tussen 70% en 80%. Hoe kleiner de groep respondenten hoe hoger de behaalde respons zal moeten zijn om met enige zekerheid te kunnen zeggen dat de uitkomsten een goede afspiegeling zijn.




Representativiteit

Wanneer het aantal respondenten veel lager is dan het totaal aantal cliënten/deelnemers dat gebruik maakt van de dienstverlening, bestaat de kans dat de uitkomsten niet representatief zijn. Er moet in die situaties dan ook voorzichtig worden omgegaan met het trekken van conclusies op basis van de resultaten die in het rapport zijn vermeld. De uitkomsten kunnen dan echter wel een aanknopingspunt zijn voor een verdiepend gesprek met cliënten, medewerkers en andere betrokkenen.




³ Boeije, H.R., 't Hart, H & Hox, J. (2014). Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom.

Bijlage II | Resultaten gesloten vragen

Over waar je woont		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van jouw woning?		48% (20)	41% (17)	12% (5)	(2)
2.	Voel je je prettig in de buurt waar je woont?		81% (34)	10% (4)	10% (4)	(2)
3.	Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?		61% (25)	32% (13)	7% (3)	(3)
4.	Ben je wel eens bang in jouw woning?		93% (38)	2% (1)	5% (2)	(3)

Over de hulp die je krijgt van de begeleiding		Beoordeling				Geen antwoord
5.	Krijg je de hulp van jouw ambulante begeleider die je nodig hebt?		93% (40)	2% (1)	5% (1)	(1)
6.	Vertelt de ambulante begeleider jou als er iets verandert in jouw ondersteuning? ⁴		93% (39)	5% (2)	2% (1)	(1)
7.	Is jouw ambulante begeleider goed bereikbaar?		95% (41)	5% (2)	0% (0)	(1)
8.	Wat vind je van de gesprekken over je zorgplan?		79% (34)	16% (7)	5% (2)	(1)
9.	Leer je nieuwe dingen door de ambulante begeleiding?		74% (32)	21% (9)	5% (2)	(1)
10.	Luistert de ambulante begeleider naar je?		95% (41)	2% (1)	2% (1)	(1)
11.	Heeft de ambulante begeleider genoeg tijd voor je?		91% (39)	7% (3)	2% (1)	(1)
12.	Vertrouw je de ambulante begeleider?		83% (35)	14% (6)	1% (1)	(2)
13.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen je ambulante begeleider?		98% (42)	0% (0)	2% (1)	(1)
14.	Bepaalt de ambulante begeleider te veel voor je?		88% (38)	9% (4)	2% (1)	(1)
15.	Heb je een klik met je persoonlijk begeleider / ambulante begeleider?		88% (37)	12% (5)	0% (0)	(1)

⁴ 1 cliënt geeft aan dit niet te weten.

Over je leven		Beoordeling				Geen antwoord
18.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		56% (24)	37% (16)	7% (3)	(1)
19.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		58% (25)	40% (17)	2% (1)	(1)
20.	Wat vind je van het contact met de mensen die belangrijk zijn voor je?		84% (36)	14% (6)	2% (1)	(1)
21.	Ben je nu gelukkig?		58% (25)	33% (14)	9% (4)	(1)

Copyright © LSR

Sterk in medezeggenschap

Contact

Australiëlaan 11A

3e etage

3526 AB Utrecht

030 – 293 76 64

info@hetlsr.nl

www.hetlsr.nl

Postadres

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het LSR.