

Clënten over Kwaliteit

Mutatio Zorg Nederland **2024**



Rapportage

Mutatio Zorg Nederland

Utrecht

september 2024

Auteurs

Marjolijn Ploeger, kwaliteitsadviseur het LSR

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

Inhoud

1 Inleiding	4
1.1 Doel	4
1.2 Organisatie en doelgroep	4
1.3 Leeswijzer	4
2 Resultaten	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Cijfer	5
2.3 Wat gaat goed?	6
2.4 Wat kan beter?	9
3 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	11
3.1 Samenvatting en conclusies	11
3.2 Aanbevelingen	12
Bijlage I Aanpak CoK	14
Bijlage II Resultaten gesloten vragen Ambulant	17

1 | Inleiding

Mutatio Zorg Nederland heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder haar cliënten in de periode juni tot en met augustus 2024. De raadpleging is gebaseerd op de LSR-methode 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK). In dit rapport staan de resultaten van 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 | Organisatie en doelgroep

Mutatio Zorg Nederland is een ambulante forensische zorgverlener. Mutatio Zorg Nederland biedt outreachende zorg aan mensen met een justitiële titel en waarbij er vaak sprake is van een psychische stoornis, verstandelijke beperking en/of verslaving. Mutatio Zorg Nederland komt bij de cliënten thuis of in diens leefomgeving. Er wordt op maat gemaakte individuele begeleiding geboden met als doel resocialisatie en het bevorderen van zelfredzaamheid en autonomie.

1.3 | Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk staan de sterke punten en de aandachtspunten beschreven van de raadpleging bij Mutatio Zorg Nederland. 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 vragenlijst(en).

Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Het LSR vertrouwt erop dat de lezers vertrouwelijk en professioneel omgaan met de informatie in dit rapport.

2 | Resultaten

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de cliënten de ambulante ondersteuning bij Mutatio Zorg Nederland ervaren. Het hoofdstuk beschrijft wat de cliënten goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

2.1 | Algemeen

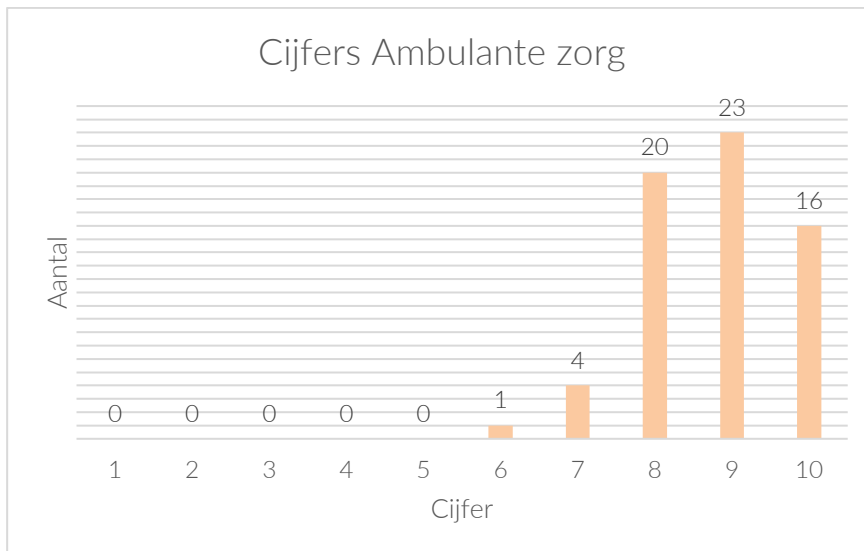
De gebruikte vragenlijst bestaat uit 20 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de ambulante ondersteuning een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Van de 77 cliënten die gebruikmaken van de ambulante ondersteuning van Mutatio Zorg Nederland hebben 69 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 89,6% wat voor deze groep goed te noemen is¹.

2.2 | Cijfer

Aan het einde van de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd om de ambulante ondersteuning een cijfer te geven en om dit cijfer toe te lichten.

In totaal hebben 64 cliënten een cijfer gegeven met als gemiddelde een 8,8. De verdeling van de gegeven cijfers is te zien in onderstaande grafiek.



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

2.3 | Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan de ambulante begeleiding van 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 gesloten 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
<i>69 respondenten</i>	
<ul style="list-style-type: none">• De hulp krijgen die je wilt hebben	<ul style="list-style-type: none">• Algemeen positief
<ul style="list-style-type: none">• De ambulant begeleider vertelt je over veranderingen	<ul style="list-style-type: none">• Contact met begeleiders
<ul style="list-style-type: none">• De bereikbaarheid van de ambulant begeleider	<ul style="list-style-type: none">• Ondersteuning van begeleiders
<ul style="list-style-type: none">• De ambulant begeleider luistert	<ul style="list-style-type: none">•
<ul style="list-style-type: none">• De ambulant begeleider heeft genoeg tijd	<ul style="list-style-type: none">•
<ul style="list-style-type: none">• De ambulant begeleider vertrouwen	<ul style="list-style-type: none">•
<ul style="list-style-type: none">• Klik met je ambulant begeleider	<ul style="list-style-type: none">•
<ul style="list-style-type: none">• Kunnen zeggen waar je het niet mee eens bent	<ul style="list-style-type: none">•

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

1. Algemeen positief
2. Communicatie
3. Contact en ondersteuning begeleiders
4. Vrij voelen om te zeggen als je het ergens niet mee eens bent.

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. Algemeen positief

Uit de opmerkingen van cliënten bij de verschillende open vragen, blijkt dat cliënten de ondersteuning van Mutatio Zorg Nederland over het algemeen als positief ervaren. Cliënten zeggen dat zij goede begeleiding krijgen en dat zij zeer tevreden zijn over de hulp die ze krijgen. Op de vraag wat zij zouden willen veranderen als zij het voor het zeggen hadden antwoordt ruim driekwart van de respondenten dat zij niets zouden willen

veranderen. Cliënten zeggen bijvoorbeeld 'ik vind het goed zoals het gaat', ik ben zeer tevreden', en 'niks veranderen, het is prima zo'.

Hieronder staan enkele citaten uit de toelichtingen

- Ik ontvang goede ondersteuning van de begeleiding.
 - Wanneer het helemaal tegenzit kan ik altijd terecht bij de begeleiding en dat geeft rust.
 - Ik ben heel tevreden. Ik vertrouw hem en ik merk dat alles goed gaat.
 - Ik ben superblij met mijn begeleiders.
-

2. Communicatie

Het merendeel van de cliënten vindt dat zij goed geïnformeerd worden door de begeleiders. Alle respondenten antwoorden met *Ja* op de vraag of begeleiding het vertelt als er iets verandert in de ondersteuning. In de toelichting zeggen cliënten bijvoorbeeld 'begeleiding communiceert altijd tijdig naar mij', en 'zij houden mij altijd goed op de hoogte'.

Op de gesloten vraag of begeleiders naar hen luisteren antwoordt het merendeel van de respondenten met *Ja*. Uit de toelichtingen blijkt dat de cliënten zich gehoord voelen. 'Ik voel me gehoord door de begeleiders en geen vraag blijft onbeantwoord' en 'ik heb het idee dat mijn begeleider naar mij luistert en begrijpt wat voor mij belangrijk is', zijn enkele voorbeelden hier van.

Ook bij de toelichting van het gegeven cijfer wordt genoemd dat de communicatie goed is en dat begeleiders begrip tonen en een luisterend oor hebben.

Hieronder staan enkele citaten uit de toelichtingen

- We hebben altijd goede gesprekken, kunnen met elkaar lachen en er wordt naar mij geluisterd.
 - Ik voel me serieus genomen en ik voel me op mijn gemak bij mijn begeleiders.
 - Er is een goede communicatie, ik word goed meegenomen in het proces.
 - De begeleiding communiceert altijd tijdig met mij.
-

3. Contact en ondersteuning begeleiders

Zowel uit beantwoording van de gesloten vragen als uit de reacties op de open vragen blijkt dat de cliënten positief zijn over het contact met de begeleider en de ondersteuning die zij krijgen van de begeleider. De meeste cliënten ervaren dat zij een goede klik hebben met hun begeleider. 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. De ondersteuning en hulp worden als positief genoemd 'ze zijn altijd bereikbaar en ondersteunen mij bij dingen waar ik hulp bij nodig heb', 'ze staan altijd voor me klaar en begrijpen mij'.

De contactmomenten worden gewaardeerd door de meeste respondenten. In een aantal opmerkingen komt dit beeld naar voren, 'ik voel me veilig en kan mij goed openstellen bij de begeleiding', 'ik kan altijd bellen als ik ze nodig heb'. Cliënten geven aan blij te zijn met de hulp bij instanties, afspraken, administratie en post. Cliënten geven aan dat de begeleiding voldoende tijd voor hen heeft. Ook de goede bereikbaarheid van de begeleiding wordt door veel respondenten als positief genoemd.

Hieronder staan enkele citaten uit de toelichtingen.

- Dat ze altijd voor mij klaar staan. Het voelt fijn om steun te hebben.
 - Afspraken worden goed nagekomen en de begeleiding is serieus.
 - Ze komen hun woorden na en pakken mijn zaken op.
 - Ze geven mij veel tijd en steun en zorg en dat mijn financiële zaken nu op orde zijn.
-

4. Vrij voelen om te zeggen als je het ergens niet mee eens bent

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat zij zich vrij voelen om te zeggen als zij het ergens niet mee eens zijn. In de toelichtingen bij de gesloten vraag wordt gezegd 'er is ruimte om alles te bespreken', 'ik voel me prettig bij de begeleiding en hierdoor kan ik mij openstellen'.

Hieronder staan enkele citaten uit de toelichtingen.

- Er is ruimte om alles te bespreken. Ik ben geen moeilijk mens.
 - Als ik het ergens niet mee eens ben dan vertel ik dat.
 - De begeleiding luistert naar mij. Ze zijn bereid om mij te helpen en wanneer ik het er niet mee eens ben krijg ik alle ruimte om er iets van te zeggen.
 - Tot nu toe voel ik me veilig genoeg om dingen te bespreken met de begeleiding.
-

2.4 | Wat kan beter?

In de onderstaande tabel zijn thema's weergegeven waar mogelijk verbeterkansen liggen voor Mutatio Zorg Nederland.

In de eerste kolom staan de aandachtspunten en verbeterpunten die afkomstig zijn 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
69 respondenten	<i>Er komen geen aandachtspunten naar voren uit de open vragen</i>
<ul style="list-style-type: none">• De eigen woning/kamer	
<ul style="list-style-type: none">• Niet zo tevreden over je dagen	
<ul style="list-style-type: none">• Je soms vervelen in de avonden/weekenden	
<ul style="list-style-type: none">• Niet zo gelukkig zijn	

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

1. Wonen
2. Werk en vrije tijd
3. Gelukkig zijn

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Wonen

Op basis van de resultaten van de gesloten vragen uit de raadpleging komt het thema 'wonen' naar voren als aandachtspunt.

Bijna de helft van de respondenten geeft aan niet of minder tevreden te zijn met hun woonsituatie. In de toelichtingen worden gebreken aan woningen en onderhoud genoemd, 'er zijn veel gebreken en er lopen muizen', 'ik ben blij met mijn kamer, er zijn veel dingen kapot in huis'.

Een aantal respondenten geven aan (nog) geen woning te hebben.

Hieronder staan enkele citaten uit de toelichtingen

- Woning is goed, staat alleen op de verkeerde plek.
- De woning is vies, de douche doet het al maanden niet, er is lekkage in de gang.
- Er zijn veel dingen kapot in huis. Mijn begeleider heeft hier melding van gemaakt.

- Ik wil op mezelf wonen zodat ik mijn familieleden op bezoek kan krijgen.
-

2. Werk en vrije tijd

In de toelichting bij de gesloten vraag *Ben je tevreden over hoe je dagen er uit zien?*, geeft ruim een kwart van de respondenten aan dat zij hier niet of minder tevreden over zijn. De wens om te werken en daarmee een zinvolle dag invulling te hebben wordt meerdere keren uitgesproken. Voorbeelden hiervan zijn 'k wil werken, dan ben ik tevreden' en 'ik heb een dak boven mijn hoofd, maar ik heb nog geen zinvolle dagbesteding, ik wil graag gaan werken'.

Op de vraag of mensen zich wel eens vervelen in avonden of in de weekenden heeft een kwart geantwoord dat zij zich soms vervelen. In de toelichtingen worden leefomstandigheden als reden genoemd 'ik heb geen hobby's daarom verveel ik me soms' of 'ik heb geen geld om iets leuks te doen'.

Hieronder staan enkele citaten uit de toelichtingen.

- Ik zou wel willen werken, hier gaan we naar kijken als mijn woning in orde is.
 - Ik wil weer fulltime werken wanneer ik klaar ben met behandeling en taakstraf.
 - Ik verveel me met name tussen 09.00 uur en 16.00 uur omdat ik de opvang dan moet verlaten. Ik heb nog geen werk of dagbesteding.
 - Ik heb een aandoening wat dingen saai en stom maakt.
-

3. Gelukkig zijn

Op de gesloten vraag *Ben je nu gelukkig?* heeft meer dan de helft van de respondenten geantwoord niet of een beetje gelukkig te zijn. In de toelichtingen worden omstandigheden genoemd zoals woonruimte, of een gebrek daar aan, en financiële problemen.

Ook wordt de wens om alles op orde te hebben uitgesproken 'het zou goed gaan als ik alles op de rit heb qua schulden, woning en werk', 'ik ben gelukkig als ik mijn eigen woning heb en niet meer afhankelijk ben van instanties'.

Hieronder staan enkele citaten uit de toelichtingen.

- Ik ben nog niet volledig gelukkig, want ik ben nog niet waar ik wil zijn, maar ik kom er wel.
 - Ik ben niet echt gelukkig, ik mis mijn familie. Maar ik moet er toch iets van maken.
 - Ik ben dankbaar maar niet volledig gelukkig.
 - Soms voel ik me gelukkig en soms niet. Wanneer mijn leven weer op orde is, zal ik me weer volledig gelukkig voelen.
-

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 69 van de 77 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 89,6%

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	Eigen woning/ kamer
2	Communicatie	2	Werk en vrije tijd
3	Contact en ondersteuning begeleiders	3	Gelukkig zijn
4	Vrij voelen om je uit te spreken		

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

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

- Wonen
- Werk en vrije tijd
- Gelukkig zijn

3.2 | Aanbevelingen

“Ik hoop wel dat er wat mee gebeurt”, is een veelgehoorde opmerking van cliënten/respondenten als zij hun mening geven via een raadpleging. Deze opmerking geldt als een oproep aan alle betrokkenen om een vervolg te geven aan de opgehaalde cliëntervaringen, de uitkomsten zoals die zijn vastgelegd in deze rapportage.

Op een doordachte manier werken met de (uitkomsten van de) cliëntenraadpleging zorgt ervoor dat het een zinvol geheel in de ondersteuningscyclus is en blijft, zoals dit ook bedoeld is in de bouwstenen van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 .

Om een goed vervolg te kunnen geven, raadt het LSR aan de focus te leggen op: meepraten, meedenken, meedoen. Een positieve waardering van leven en werk hangt namelijk sterk samen met de mate waarin mensen de mogelijkheid ervaren daar invloed op te hebben.

Maak de uitkomsten onderwerp van gesprek. Doe dat op alle niveaus van de organisatie: cliënten, verwanten/vertegenwoordigers, medewerkers, teams, managers, ondersteunende diensten. Laat mensen zich de vraag stellen: wat kan ik doen om de positieve punten vast te houden? En: hoe kan ik zelf bijdragen aan verbetering van de aandachtspunten? Stimuleer en daag mensen uit om de antwoorden op deze vragen uit te wisselen, elkaar te inspireren, en gezamenlijk tot (vervolg)acties te komen.

Bij Mutatio Zorg Nederland geldt dit voor de volgende aandachtsgebieden:

- Wonen
- Werk en vrije tijd
- Gelukkig zijn

Vanwege de overlap met aandachtspunten van 2023, is het van belang cyclisch te kijken naar welke acties zijn ingezet bij een bepaald punt, wat heeft dit opgeleverd, is bijstelling of een andere aanpak gewenst, wat valt te leren of over te nemen van succesvolle verbeteracties op andere gebieden?

Deel, informeer, wissel uit, bevraag elkaar, spreek elkaar aan, doe het samen. Maak de kleine stappen inzichtelijk, zo dicht mogelijk bij de cliënt en zijn (persoonlijk) begeleider. Zo ervaren mensen grip en zien zij dat er zeker wel wat gebeurt met hun input. Op deze wijze levert de cliëntenraadpleging daadwerkelijk een bijdrage aan kwaliteit.

Suggesties

Onderstaand volgen enkele suggesties en aandachtspunten voor het werken met de uitkomsten van de raadpleging:

- Blijf met de individuele cliënt in gesprek over wensen en aandachtspunten. Eventueel kan het ondersteuningsplan en de daarin opgenomen doelen worden bijgesteld. Vraag door naar de wens achter de vraag? en kijk wat er te realiseren is. Dit geldt voor

bijvoorbeeld woonwensen, wensen voor bepaalde activiteiten, werk of opleiding, maar ook wat betreft de gewenste tijd en aandacht van de begeleiders.

- Soms hebben cliënten gedeelde of gezamenlijke wensen of aandachtspunten. Bespreek als medewerkers en cliënten gezamenlijk waar knelpunten liggen en welke ideeën er zijn om iets te veranderen.
- Het is goed om met het team van medewerkers te reflecteren op de wensen en aandachtspunten van cliënten. Is de wens achter de wens bekend en ziet het team mogelijkheden om hier iets mee te doen. Ook is het goed om te bekijken of iedereen voldoende is toegerust om cliënten iets te bieden met betrekking tot die wensen en aandachtspunten en/of daarbij andere partijen in te schakelen.
- Betrek cliënten en/of de cliëntenraad bij het opstellen van een verbeterplan. Bespreek hierbij welke punten prioriteit hebben en zorg dat het plan haalbaar en realistisch is. Maak afspraken over wie wat doet en wanneer. Zorg dat het verbeterplan zichtbaar is voor iedereen en vink af wat er gedaan is. Knip eventueel omvangrijkere verbeterpunten op in kleinere stukken. Zo is de voortgang beter zichtbaar en dat werkt voor iedereen motiverend om met verbeterpunten aan de slag te gaan. Help cliënten ook om knelpunten op de agenda van de (centrale) cliëntenraad te zetten.
- Voor de zorgaanbieder is het zaak om te zien welke punten organisatie breed aandacht behoeven. Zo kan er bijvoorbeeld worden gekeken naar de vergelijkingen met voorgaande jaren. Welke punten komen vaker terug en welke verbeteracties zijn daar al dan niet op ingezet?

Behoud wat goed gaat

Naast aandachtspunten laat de cliëntenraadpleging ook zien wat er goed gaat. Juist dat wat goed gaat is belangrijk om te behouden en heeft aandacht. Het is dan ook interessant om teams samen met cliëntenraden te laten onderzoeken waarom bepaalde thema's goed scoren. Dat geeft houvast voor het behouden van sterke punten en het inzicht in en handvatten voor verbeteringen.

Onderzoek op alle niveaus (cliënt, locatie, organisatie) welke factoren bijdragen aan de positieve waardering van een bepaald thema en bespreek wat nodig is om dat vast te houden. Wissel succesfactoren en ervaringen uit met andere teams, locaties en organisatieonderdelen, leer van elkaar en aan elkaar, benut best practices.

Bijlage I | Aanpak CoK

CoK bij Mutatio Zorg Nederland bestaat uit de volgende stappen

Stap 1 | Voorbereiding

Het LSR heeft in een startoverleg met Mutatio Zorg Nederland de vragenlijst vastgesteld, de planning van het traject en wijze van instrueren van medewerkers besproken. Mutatio Zorg Nederland heeft, met ondersteunend materiaal van het LSR, de cliënten en de medewerkers geïnformeerd over de aanpak, het doel van CoK en de koppeling met het zorgplan.

Stap 2 | Instructie medewerkers

Medewerkers hebben praktische informatie over CoK en instructie over gespreks- en interviewtechnieken gekregen. Doel hiervan is waarborgen dat afname van de vragenlijst (de interviews) door medewerkers zo objectief en betrouwbaar mogelijk plaatsvindt.

Stap 3 | Beantwoorden vragenlijsten

Mutatio Zorg Nederland heeft ernaar gestreefd alle cliënten in de gelegenheid te stellen om mee te doen aan de cliëntenraadpleging.

Cliënten konden zelf of met hulp van de (persoonlijk) begeleider de vragenlijst invullen.

Stap 6 | Analyse en rapportage

Het LSR heeft een rapportage geschreven met de uitkomsten van de raadpleging.

Stap 7 | Opstellen verbeterplan

Op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging stelt de bestuurder van Mutatio Zorg Nederland een SMART-verbeterplan op. Dit doen zij door op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging eerst verbeterpunten te selecteren. Daarna maken zij afspraken over hoe deze verbeterpunten aan te pakken. Bij het formuleren van de afspraken nemen zij de door de cliënten genoemde verbeter suggesties mee.

Stap 8 | Evaluatie

Na een jaar evalueren de bestuurder, het management en het team van medewerkers van Mutatio Zorg Nederland de verbeteracties die tot stand zijn gekomen naar aanleiding van de raadpleging.

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. (2023)². 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.

² Boeije, H., Bleijenbergh, I. (2023). *Analyseren in kwalitatief onderzoek* (4^e editie). Amsterdam, Boom.




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.




Bijlage II | Resultaten gesloten vragen Ambulant

In de tabellen hieronder zijn de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen weergegeven, waaraan een beoordeling is toegekend volgens het principe zoals beschreven in bijlage I, Aanpak CoK.

Over waar je woont		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van jouw woning?		52% (34)	32% (21)	17% (11)	3
2.	Voel je je prettig in de buurt waar je woont?		82% (55)	12% (8)	6% (4)	2
3.	Voel je je eenzaam in jouw woning?		79% (52)	14% (9)	8% (5)	3
4.	Ben je wel eens bang in jouw woning?		89% (59)	9% (6)	2% (1)	3

Over de hulp die je krijgt van de ambulante begeleider		Beoordeling				Geen antwoord
5.	Krijg je de hulp van jouw ambulante begeleider die jij wilt hebben?		91% (62)	9% (6)	0% (0)	1
6.	Vertelt de ambulante begeleider jou als er iets verandert in jouw ondersteuning? ³		100% (64)	0% (0)	0% (0)	2
7.	Is jouw ambulante begeleider goed bereikbaar?		97% (65)	3% (2)	0% (0)	2
8.	Wat vind je van de gesprekken over je ondersteuningsplan?		82% (55)	18% (12)	0% (0)	2
9.	Leer je nieuwe dingen door de ambulante begeleiding?		74% (50)	26% (18)	0% (0)	1
10.	Luistert de ambulante begeleider naar je?		97% (65)	3% (2)	0% (0)	2
11.	Heeft de ambulante begeleider genoeg tijd voor je?		97% (65)	3% (2)	0% (0)	2
12.	Vertrouw je de ambulante begeleider?		93% (62)	3% (2)	4% (3)	2
13.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen je ambulante begeleider?		97% (65)	3% (2)	0% (0)	2
14.	Bepaalt de ambulante begeleider te veel voor je?		82% (54)	14% (9)	5% (3)	3
15.	Heb je een klik met je ambulante begeleider?		91% (61)	9% (6)	0% (0)	2

³ 3 cliënten kiezen het antwoord 'Weet ik niet' en zijn niet meegenomen in de analyse.

Over je leven		Beoordeling				Geen antwoord
16.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		61% (39)	31% (20)	8% (5)	5
17.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		69% (44)	25% (16)	6% (4)	5
18.	Wat vind je van het contact met de mensen die belangrijk voor je zijn?		80% (51)	19% (12)	2% (1)	5
19.	Ben je nu gelukkig?		45% (29)	42% (27)	13% (8)	5

Copyright © LSR

Sterk in medezeggenschap

Contact

Australiëlaan 11A

3e etage

3526 AB Utrecht

030 - 293 76 64

info@hetslr.nl

www.hetslr.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.