

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN  
BEWONERS, CLIËNTVERTEGENWOORDIGERS EN BEGELEIDERS  
TRAGEL**

**Wonen**

**2017**



**Buntinx**

training & consultancy

## **Colofon**

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Wonen van Bewoners,  
Cliëntvertegenwoordigers en Begeleiders Tragel 2017

Dit rapport en het onderzoek waarop het is gebaseerd werden gerealiseerd door het  
onderzoeksbureau Buntinx Training & Consultancy in opdracht van Tragel Zorg te Clinge.

[Buntinx Training & Consultancy](#)

Postbus 1684

6201 BR MAASTRICHT

Tel 0620798066

[btc@buntinx.org](mailto:btc@buntinx.org)

[www.buntinx.org](http://www.buntinx.org)

december 2017

© Buntinx Training & Consultancy en Tragel Zorg

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN  
BEWONERS, CLIËNTVERTEGENWOORDIGERS EN BEGELEIDERS  
TRAGEL - WONEN**

**2017**

**VOORWOORD EN LEESWIJZER**

In dit rapport doen we verslag van de bevindingen van het kwaliteitsonderzoek onder de naam “Jouw/Uw mening telt!” dat wij uitvoerden in september en oktober 2017 bij Tragel te Clinge binnen de functie Wonen.

Hoofdstuk 1 beschrijft waarom, bij wie en op welke manier het kwaliteitsonderzoek bij Tragel werd uitgevoerd.

Hoofdstuk 2 toont de uitkomsten van het onderzoek bij bewoners.

Hoofdstuk 3 toont de uitkomsten van het onderzoek bij cliëntvertegenwoordigers.

Hoofdstuk 4 toont de uitkomsten van het onderzoek bij begeleiders.

Hoofdstuk 5 bevat de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten met de uitkomsten op locatieniveau.

Hoofdstuk 6 bevat vergelijkingen tussen het huidige onderzoek, het onderzoek van 2014 en landelijke gemiddelden.

Hoofdstuk 7 bevat de conclusies en aanbevelingen op organisatieniveau.

Een woord van dank is op zijn plaats aan alle bewoners, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders die tijd en moeite namen om de vragenlijsten in te vullen en hun persoonlijke ervaringen te delen ten behoeve van dit onderzoek. Een bijzonder woord van dank voor Rebecca Snel, beleidsmedewerker kwaliteit, die de interne coördinatie van het onderzoek voor haar rekening nam.

December 2017  
Dr. W.H.E. Buntinx  
J. Tan, MSc

Buntinx Training & Consultancy



# RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN BEWONERS, CLIËNTVERTEGENWOORDIGERS EN BEGELEIDERS TRAGEL - WONEN

**2017**

## Inhoudsopgave

	Pagina
1. Inleiding	7
1.1 Vraagstelling	7
1.2 Methode, onderwerpen, deelnemers en privacy	7
2. Uitkomsten van bewoners	11
2.1 Analyse van de kwantitatieve uitkomsten van het onderzoek	11
2.2 Analyse van de kwalitatieve uitkomsten van het onderzoek	17
2.3 Conclusies uitkomsten bewoners	18
3. Uitkomsten van cliëntvertegenwoordigers	21
3.1 Analyse van de kwantitatieve uitkomsten van het onderzoek	21
3.2 Analyse van de kwalitatieve uitkomsten van het onderzoek	27
3.3 Conclusies uitkomsten cliëntvertegenwoordigers	28
4. Uitkomsten van begeleiders	31
4.1 Analyse van de kwantitatieve uitkomsten van het onderzoek	31
4.2 Analyse van de kwalitatieve uitkomsten van het onderzoek	37
4.3 Conclusies uitkomsten begeleiders	38
5. Kwaliteit-Verbeter-Kaarten	41
6. Vergelijkingen	85
7. Conclusies	91
Bijlagen	95
Bijlage 1: Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen – Literatuurverantwoording methode Quality Qube	96
Bijlage 2: Overzicht van indicatoren Quality Qube naar kwaliteitsdimensie - onderzoek Tragel 2017	98
Bijlage 3: Overzicht locaties	108
Bijlage 4: Uitkomsten op niveau RVE	109
Bijlage 5: Hoe omgaan met de Tragel Kwaliteit-Verbeter-Kaarten?	177



# RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN BEWONERS, CLIËNTVERTEGENWOORDIGERS EN BEGELEIDERS TRAGEL - WONEN

2017

## Hoofdstuk 1      Inleiding

### 1.1. Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen bij Tragel Wonen 2017 luidt:

1. Hoe waarden bewoners, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders de kwaliteit van de ondersteuning?
2. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 worden geformuleerd op niveau van individuele bewoners, de afzonderlijke locaties en de Tragel organisatie als geheel?

### 1.2. Methode, onderwerpen, deelnemers en privacy

#### *Kenmerken van de methode*

Het onderzoek werd uitgevoerd met de 'Quality Qube'. Dit is een methode met bewezen validiteit en betrouwbaarheid; de methode is door VGN goedgekeurd voor kwaliteitsonderzoek en maakt definitief deel uit van 'de waaier van kwaliteitsinstrumenten' (Bijlage 1).

De Quality Qube betreft bewoners, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders zelf bij het onderzoek naar de kwaliteit van ondersteuning. Om een goed beeld te krijgen van de geboden kwaliteit is het nodig om het perspectief van deze 'driehoek' in te nemen. Ook het verbeteren van de kwaliteit is een gezamenlijke opdracht: het gaat in professionele zorg en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking om *interactie tussen mensen* en niet om een 'product' dat geleverd wordt. Daarom wordt ook in dit kwaliteitsonderzoek gefocust op deze interactie en worden de drie 'partijen' betrokken.

De Quality Qube is een multidimensionale methode. Er wordt in de eerste plaats onderzocht hoe goed de ondersteuning van Tragel bijdraagt tot de 'kwaliteit van bestaan' van de bewoners. In de tweede plaats kijken we naar de 'voorwaardenscheppende aspecten'. Dit zijn middelen en instrumenten om de inhoudelijke kwaliteit te realiseren zoals 'zorgplannen', 'veiligheid' en 'continuïteit van zorg'. In de derde plaats kijken we naar 'relationele aspecten': de dialoog tussen de betrokkenen in termen van 'vertrouwen', 'responsiviteit', 'bejegening', 'empathie' en 'communicatie'.

De indicatoren die bij Tragel werden gebruikt staan in bijlage 2.

De Quality Qube is gericht op verbeteren van kwaliteit binnen de eigen organisatie. De rapportage vindt plaats: (1) op individueel niveau (directe terugkoppeling voor het ondersteuningsplan) ; (2) op locatieniveau (Kwaliteit-Verbeter-Kaarten); (3) op organisatieniveau. Uitkomsten op het niveau van de RVE's zijn, indien de responsaantallen per respondentgroep groot genoeg waren (>10), opgenomen in bijlage 4.

De Quality Qube onderzoekt en rapporteert zowel positieve kwaliteitservaringen (waardering) als ervaringen met betrekking tot zaken die voor verbetering vatbaar zijn. De uitkomsten uit het kwalitatieve deel en de bijzonderheden uit het kwantitatieve deel van de vragenlijst werden samengevat in Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op locatieniveau. Deze kaarten bevatten een meer specifieke terugkoppeling van zowel de ervaringen van bewoners, cliëntvertegenwoordigers als van de mening van begeleiders zelf over de kwaliteit van ondersteuning op de betreffende locatie. De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten staan in hoofdstuk 5. Kwantitatieve uitkomsten op het niveau van de RVE's zijn indien beschikbaar opgenomen in bijlage 4.

### ***De deelnemers***

Een steekproef van 188 bewoners uit de locaties Wonen werd aselekt geselecteerd voor deelname aan het onderzoek. De betrokken locaties staan in bijlage 3. Wanneer een bewoner niet voldoende kon communiceren om zelf zijn of haar ervaringen mee te delen in de vorm van een gesprek, werden de antwoorden vanuit bewoner perspectief geformuleerd door een begeleider op grond van een bijzondere instructie (EVMB bewoners). Daarmee kunnen de kwaliteitservaringen van de betrokken bewoners het beste worden benaderd.

Daarnaast werden ook alle cliëntvertegenwoordigers en alle begeleiders uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen. Cliëntvertegenwoordigers konden de vragenlijst invullen via internet of op verzoek een papieren lijst ontvangen die geretourneerd kon worden naar een antwoordnummer. Begeleiders kregen alleen de internetoptie aangeboden.

De respons op de uitnodigingen tot deelname was als volgt:

	Uitgenodigd	Ontvangen respons	Respons %
<b>Bewoners</b>	188	132	70%
<b>Cliëntvertegenwoordigers</b>	428	80	19%
<b>Begeleiders</b>	393	166	42%

'Uitgenodigd' betekent: aantal verzonden uitnodigingen, overeenkomend met het aantal mogelijke respondenten in de betreffende groep. Het responspercentage bij de cliënten op de totale populatie Wonen is 33%.

De uitnodigingen aan cliëntvertegenwoordigers verliepen via herhaalde persoonlijke uitnodigingen via de post en via e-mail en een internetlink. In enkele gevallen werd door een cliëntvertegenwoordiger gevraagd om een papieren versie van de vragenlijst; die werd dan



toegezonden. ‘Ontvangen respons’ is gebaseerd op het aantal ontvangen volledig ingevulde en bruikbare vragenlijsten.

Bij de bewoners werden 113 lijsten ingevuld in een interview met een begeleider; 19 lijsten werden via de EVMB-methode door een begeleider van de bewoner ingevuld.

### **Betrouwbaarheid**

Bij elke toepassing van de Quality Qube methode wordt de betrouwbaarheid statistisch onderzocht. De uitkomsten voor het onderzoek bij Tragel in 2017 worden samengevat in onderstaande tabel. De betrouwbaarheid van de onderzoeksuitkomsten zijn ‘goed’ tot ‘excellent’. De betrouwbaarheid van de uitkomsten voor EVMB bewoners kunnen eveneens als ‘goed’ worden gekwalificeerd ( $\lambda^2$  is een betere maat – zie literatuur in bijlage 1).

Quality Qube vragenlijsten Tragel 2017	Betrouwbaarheidsindex	
	Cronbach $\alpha$	Guttman $\lambda^2$
Bewoners	.83	.85
Bewoners EVMB	.73	.80
Cliëntvertegenwoordigers	.93	.95
Begeleiders	.95	.96

>.9 – Excellent; >.8 – Good; >.7 – Acceptable; >.6 – Questionable; >.5 – Poor; <.5 – Unacceptable - George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4<sup>th</sup> ed.). Boston: Allyn & Bacon (p. 231)

### **Privacy en ethisch kader**

Alle deelnemers aan dit onderzoek werden vooraf voorgelicht over het doel en de werkwijze van het onderzoek en konden vrij beslissen al dan niet mee te doen. De vragenlijsten werden anoniem ingevuld. Bij de bewoners bestond de mogelijkheid om aan het eind van het gesprek er voor te kiezen om hun antwoorden op naam in te sturen naar Tragel om te worden gebruikt bij het ondersteuningsplan. In totaal werd de respons van 81% van de bewoners teruggekoppeld ten behoeve van het zorgplan. De door vertegenwoordigers en begeleiders ingevulde lijsten (digitaal en via papier) werden daarnaast rechtstreeks aan het onderzoeksbureau toegezonden en komen als zodanig niet terug bij de zorgorganisatie. De inhoud van de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten is niet herleidbaar tot individuele uitspraken. De onderzoekers nemen in dit onderzoek bij de verwerking van informatie en bij de behandeling van uitkomsten de beroepscode voor psychologen in acht.



## Hoofdstuk 2 Uitkomsten van bewoners

### 2.1 Analyse van de kwantitatieve uitkomsten van het onderzoek

#### Markeringen

80% of meer (HELEMAAL) MEE EENS – ik ben tevreden – houden zo: **groen**

10% of meer (HELEMAAL) MEE ONEENS – ik ben (zeer) ontevreden – moet beter: **rood**

25% of meer Weet ik niet – geen antwoord – niet meegemaakt **grijs**



Bewoners (N=132)

Tabel 2.1. Uitkomsten bewoners per indicator

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal) mee oneens	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal) mee eens	weet niet/ geen antwoord	
<b>Inhoudelijk</b>					
v101. Mijn begeleiders ondersteunen mij om nieuwe dingen te leren	5%	21%	70%	4%	2,7
v102. De begeleiders geven mij de kans om eigen keuzes te maken	5%	15%	80%	1%	2,8
v103. De begeleiders ondersteunen mij om mijn eigen leven te leiden (regie / baas over eigen leven)	4%	23%	70%	3%	2,7
v104. Ik heb het naar mijn zin met mijn groepsgenoten / huisgenoten waar ik woon	11%	31%	55%	2%	2,4
v105. Wanneer er veranderingen zijn in mijn woonsituatie dan word ik daarin goed begeleid	4%	17%	74%	5%	2,7
v106. Ik word goed ondersteund bij het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen	4%	18%	69%	9%	2,7

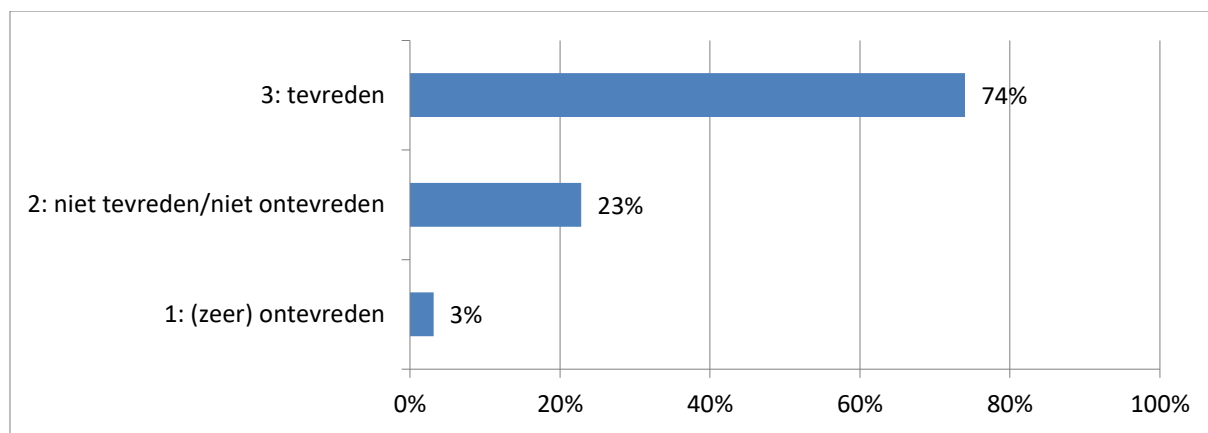
v107. Ik word goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties	5%	16%	48%	31%	2,6
v108. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden	11%	20%	66%	2%	2,6
v109. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend	13%	26%	55%	6%	2,5
v110. Mijn begeleiders ondersteunen mij voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving	3%	22%	63%	12%	2,7
v111. Ik voel me veilig tijdens het vervoer (bijvoorbeeld naar werklocatie/werk)	5%	11%	80%	5%	2,8
v112. Begeleiders komen op voor mijn rechten en belangen	2%	10%	77%	12%	2,8
v113. Waar ik woon heb ik voldoende privacy	6%	17%	74%	2%	2,7
v114. Ik voel me goed op mijn woonlocatie	9%	19%	71%	1%	2,6
v115. De maaltijden zijn hier gezellige momenten	5%	28%	64%	3%	2,6
v116. Ik voel me niet eenzaam	5%	26%	63%	6%	2,6
v117. Wanneer ik ziek ben, word ik goed opgevangen	4%	15%	75%	6%	2,8
v118. De begeleiding rond de maaltijden is goed	2%	7%	85%	6%	2,9
v119. Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van mijn gezondheid	2%	6%	84%	8%	2,9
v120. Ik ervaar een goed evenwicht tussen werk- of schoolactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap	6%	17%	76%	2%	2,7
v121. Ik krijg goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL	0%	7%	79%	14%	2,9
v122. Ik woon hier comfortabel	5%	13%	79%	3%	2,8
v123. Ik woon in een rustige omgeving	16%	34%	50%	0%	2,3

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	weet niet/ geen antwoord	
<b><u>Voorwaardenscheppend</u></b>					
v201. Ik heb geen last van wisselingen van begeleiders	19%	41%	39%	2%	2,2
v202. Mijn begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken	2%	9%	75%	14%	2,8
v203. De begeleiders van de werklocatie zijn even goed op de hoogte van wat ik nodig heb als de begeleiders van wonen	2%	9%	77%	13%	2,8
v204. In mijn Zorgplan staan mijn zorgbehoeften en wensen goed verwoord	0%	3%	55%	41%	2,9
v205. Ik heb met Caren Zorgt beter inzicht in mijn zorgplan	2%	2%	16%	79%	2,7
v206. Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning	4%	17%	77%	2%	2,7
v207. De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld	6%	12%	80%	2%	2,8
v208. Ik weet goed welke diensten en activiteiten Tragel te bieden heeft	11%	21%	49%	19%	2,5
v209. Er zijn voldoende vrijwilligers	19%	24%	34%	24%	2,2
v210. Als ik iets nodig heb of wil weten kan ik de begeleiders altijd goed bereiken	0%	8%	88%	4%	2,9
v211. Mijn begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen	4%	16%	73%	7%	2,7
v212. Mijn begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen	3%	7%	64%	26%	2,8
v213. Ik word goed geholpen door de medische dienst bij Tragel (dokter en tandarts)	2%	9%	70%	20%	2,9

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	weet niet/ geen antwoord	
<b>Relationeel</b>					
v301. Als ik een arts wil spreken gaat dat vlot – ik hoef niet lang te wachten	6%	26%	52%	17%	2,6
v302. Ik heb het gevoel dat de begeleiders er voor mij zijn	2%	13%	82%	3%	2,8
v303. Begeleiders doen ook wat ze afgesproken hebben	4%	17%	76%	4%	2,7
v304. Begeleiders geven mij voldoende informatie over hoe het met mij gaat (wat zij vinden van mijn functioneren)	2%	10%	68%	20%	2,8
v305. De informatie die ik van mijn begeleiders krijg is begrijpelijk	2%	25%	68%	6%	2,7
v306. Ik ben tevreden over het werken met Caren Zorgt	1%	2%	15%	82%	2,8
v307. Ik vind dat de begeleiders betrokken zijn bij mij	1%	11%	83%	6%	2,9
v308. Ik word door mijn begeleiders goed bejegend (zijn vriendelijk tegen mij)	0%	14%	86%	0%	2,9
v309. Mijn begeleiders begrijpen mijn behoeften en wensen en houden er goed rekening mee	2%	6%	84%	8%	2,9



Figuur 2.1. Rangschikking van hoogst naar laagst scorende kwaliteitsindicator (Bewoners Tragel) (voor de volledige tekst van de indicator: zie tabel 2.1)



Figuur 2.2. Verdeling van de gegeven rapportcijfers voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning in het algemeen (N=132 bewoners Trigel)

Tabel 2.2. Verdeling van rapportcijfers over de locaties (N=132 bewoners Trigel)

	waarderingscijfer (op 3)	waarderingscijfer (op 10)
Brinkdreef 10	2,6	8,7
Brinkdreef 12	2,8	9,2
JLVB-groep	2,6	8,7
Kapelledreef 15	2,7	8,9
Sterredreef 25	3,0	10
Sterredreef 31	2,5	8,3
Sterredreef 33	2,5	8,3
Sterredreef 35	3,0	10
Sterredreef 38	2,3	7,5
LVB-groep	2,8	9,3
Brinkdreef 3	1,5	5,0
Scheldebalkon 4	3,0	10
Alexander de Grotestraat	2,0	6,7
Columbuslaan 12	2,0	6,7
Poolster	3,0	10
Sterredreef 10-12	2,3	7,5
Hofplein 6-8	2,8	9,2
Hofplein 3-5	2,8	9,3
Hofplein 2-4	2,8	9,2
Houtenkwartier	3,0	10
Kerkstraat	3,0	10
Zomerstraat	3,0	10
Kastanjelaan	2,6	8,7
Stanleystraat	3,0	10
Sterredreef 13 en 21	3,0	10
Asschepoort	2,8	9,3
Assestraat wonen	3,0	10
Scheldebalkon 2	2,0	6,7
Assestraat app.	2,8	9,3
Amberboomstraat	2,8	9,3
De Sluys Kreek	2,6	8,7
Iepenlaan	2,8	9,3
Regulus	2,7	8,9
Nassastraat	3,0	10

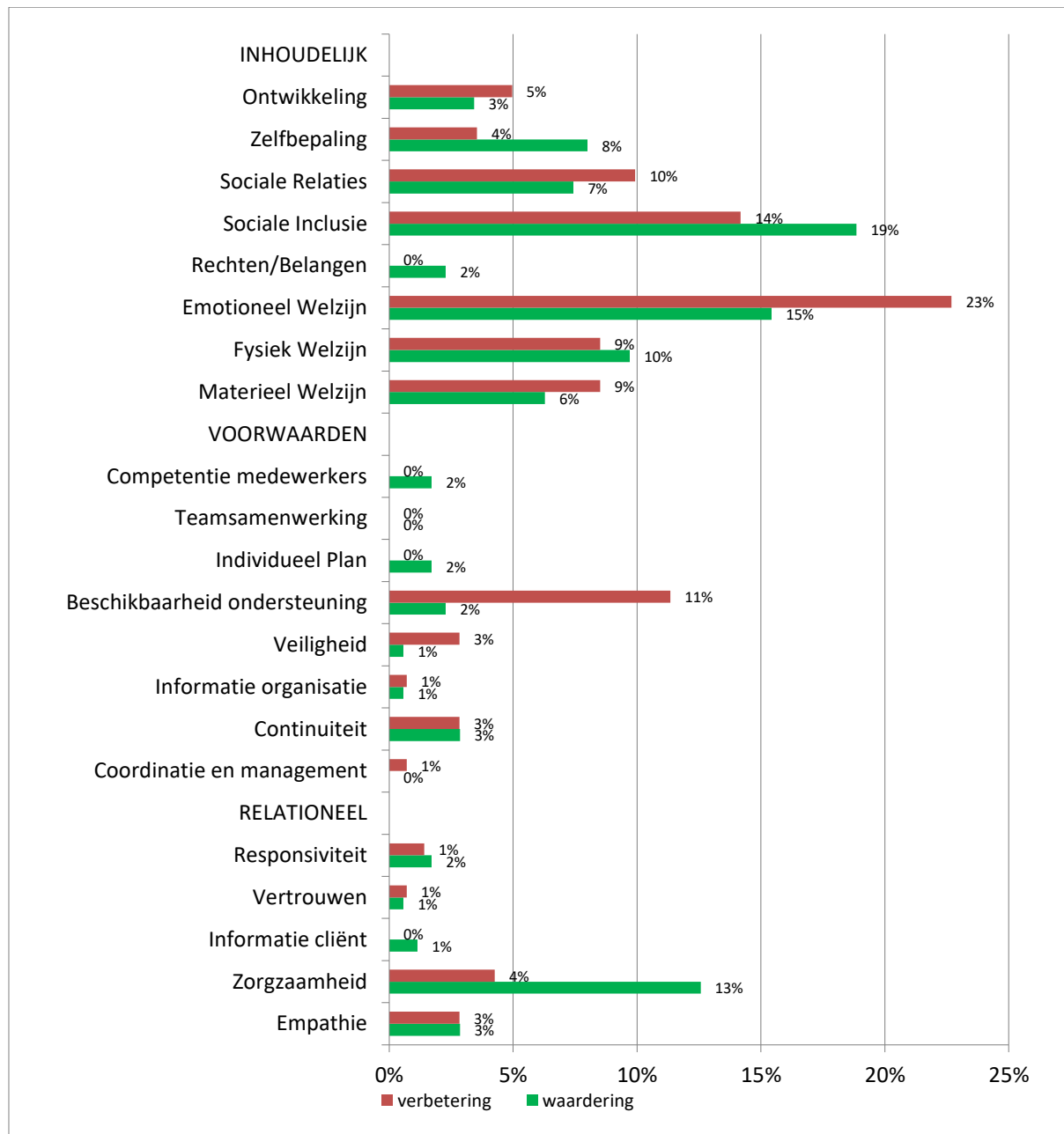
Gemiddeld waarderingscijfer Trigel-breed: 2,7 (op 3)



## 2.2 Analyse van de kwalitatieve uitkomsten van het onderzoek

Aan bewoners werd aan het eind van het gesprek gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij waarderen in de zorg bij Tragel en, daarnaast, wat zij vinden dat er beter zou kunnen of moeten.

In het geval van bewoners met EVMB werd deze vraag beantwoord door een begeleider kijkend vanuit het perspectief van de (ondersteunings)behoefte van de (de) bewoner. De antwoorden werden gecodeerd voor de domeinen uit het kwaliteitsmodel (bijlage 1). Zo ontstaat een beeld van welke domeinen vaker of minder vaak worden genoemd in de spontane commentaren. Alle 'sterke' punten werden op die manier in beeld gebracht met de groene balkjes in figuur 2.3 en alle 'voor verbetering vatbaar' punten in de rode balkjes.



Figuur 2.3. Verdeling van 'waardering' reacties (groen) en 'voor verbetering vatbaar' reacties in de open antwoorden van bewoners Tragel (N=132). De som van alle 'groene' opmerkingen is 100%. De som van alle 'rode' opmerkingen is eveneens 100%.

## 2.3 Conclusies uitkomsten bewoners

### Conclusies uit de kwantitatieve analyses

Figuur 2.1 laat in één oogopslag zien waar de relatief hogere en lagere gemiddelde waarderingen van bewoners liggen. Tabel 2.1 toont de respons van bewoners over de antwoordcategorieën. Daarbij werden scores gemarkeerd waarop 80% of meer van de bewoners een '(helemaal) eens' antwoord gaven. Wanneer 10% of meer de laagste score gaf wordt dit als 'problematisch' gemarkeerd. Met deze criteria is het mogelijk onderwerpen die 'sterk positief' en 'sterk negatief' ten opzichte van het gemiddelde scoren aan het licht te brengen.

Wanneer we kijken naar onderwerpen waar 80% of meer van de bewoners een antwoord '(helemaal) eens' of 'sterk punt' (score 3 op 3) gaf, gaat het opvallend vaak over de relationele aspecten van de begeleiding. Bewoners zijn tevreden over:

- de betrokkenheid van de begeleiders
- het klaar staan voor de bewoner door de begeleiders
- de bejegening door de begeleiders
- het rekening houden met de wensen en behoeften van de bewoner door de begeleiders

Daarnaast zijn bewoners onder andere zeer tevreden over de bereikbaarheid van de begeleiding, de begeleiding rond maaltijden en de aandacht voor de gezondheid van de bewoner.

Lage scores (10% of meer in de categorie '(helemaal) oneens' of '(helemaal) niet goed') geven aan dat een klein maar significant aantal bewoners aangeeft niet tevreden te zijn over een onderwerp. Onderwerpen waar bewoners het vaakst ontevreden over zijn hebben betrekking op:

- de beschikbaarheid van vrijwilligers
- de wisselingen binnen het team van begeleiders
- de rust in de woonomgeving.

Verder zijn bewoners relatief vaker ontevreden over het aanbod aan vrijetijd-activiteiten in de avonden en weekenden, informatie over welke diensten en activiteiten Tragel te bieden heeft en de sfeer/het omgaan met de medebewoners.

Bewoners geven een gemiddeld waarderingcijfer voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning van 2,7. Op een schaal van 10 zou dit de score 9 opleveren. De gemiddelde waarderingcijfers variëren over de locaties tussen 1,5 en 3. Van alle bevroegde bewoners geeft 74% aan (zeer) tevreden te zijn met de zorg en ondersteuning in het algemeen; 3% geeft aan ontevreden te zijn. Dat betreft in dit geval 4 (van de 132) bewoners.

### Conclusies uit de kwalitatieve analyses

Aan bewoners werd aan het eind van het gesprek gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij waarderen in de zorg bij Tragel en, daarnaast, wat zij vinden dat er beter zou kunnen of moeten.

In de positieve commentaren is er veel waardering voor de sociale inclusie (dagbesteding, activiteiten, uitstapjes, etc.), de aandacht voor het emotioneel welzijn van de bewoner en de zorgzaamheid en betrokkenheid van de begeleiders bij Tragel. Ook de aandacht voor het fysiek welzijn van de bewoner (het eten) en de zelfbepaling (eigen regie, keuzevrijheid) worden door de bewoners relatief vaak genoemd als sterke punten van Tragel.

Bij de verbeteropmerkingen komen het emotioneel welzijn en de sociale inclusie naar voren als de belangrijkste domeinen. Waar de waarderingpunten op het gebied van het emotioneel welzijn voornamelijk betrekking hebben op de emotionele ondersteuning door de begeleiders, bestaat de verbeterruimte meer op het gebied van de sfeer en rust in de woongroep van de bewoner. Bewoners vragen hierbij om meer aandacht voor een goede groepssamenstelling. Ondanks de tevredenheid met de invulling van de dagbesteding en activiteiten, zijn er ook veel verbeteropmerkingen op het gebied van de sociale inclusie. Deze zijn gerelateerd aan de vraag naar een ruimer aanbod van (vrijtijd-)activiteiten en uitstapjes. De inzet van meer vrijwilligers zou volgens de bewoners hierbij kunnen helpen.



## HOOFDSTUK 3 UITKOMSTEN VAN CLIËNTVERTEGENWOORDIGERS

### 3.1 Analyse van de kwantitatieve uitkomsten van het onderzoek

Markeringen

70% of meer 'eerder sterk' of 'sterk' (heel goed): **groen**

20% of meer 'eerder zwak' of 'zwak' (slecht): **rood**

25% of meer 'weet niet': **grijs**

Vertegenwoordigers (N=80)

Tabel 3.1. Uitkomsten cliëntvertegenwoordigers per indicator

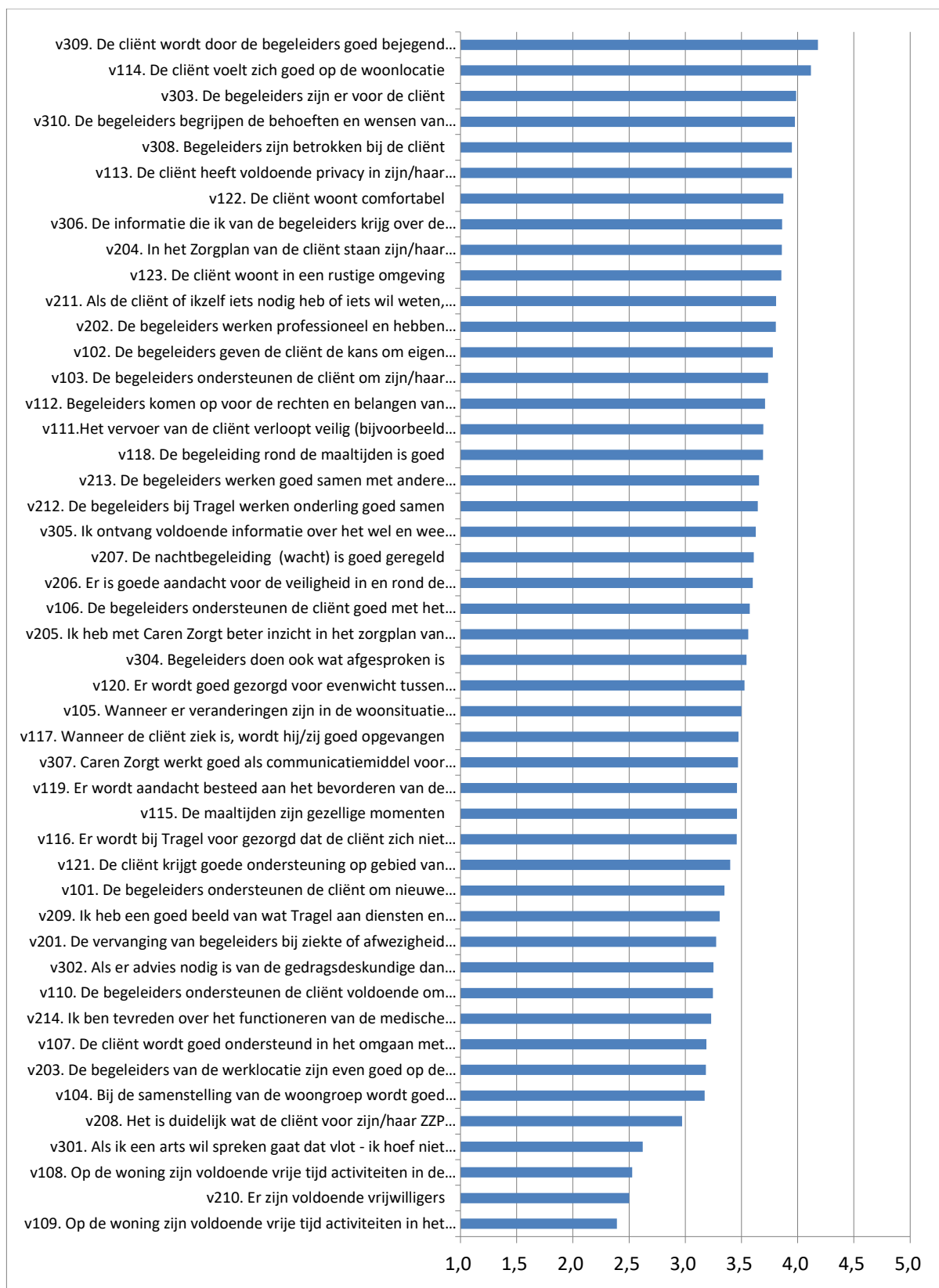
Indicator	Antwoordcategorie						gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6	
<b>Inhoudelijk</b>	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	
v101. De begeleiders ondersteunen de bewoner om nieuwe dingen te leren	4%	8%	39%	28%	9%	14%	3,3
v102. De begeleiders geven de bewoner de kans om eigen keuzes te maken	0%	0%	38%	35%	18%	10%	3,8
v103. De begeleiders ondersteunen de bewoner om zijn/haar eigen leven te leiden	0%	5%	29%	41%	15%	9%	3,7
v104. Bij de samenstelling van de woongroep wordt goed rekening gehouden met karakters en wensen van bewoners	8%	14%	31%	26%	9%	13%	<b>3,2</b>

v105. Wanneer er veranderingen zijn in de woonsituatie (verhuizen, nieuwe bewoner in de groep) wordt de bewoner goed begeleid	3%	10%	31%	21%	18%	18%	3,5
v106. De begeleiders ondersteunen de bewoner goed met het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen	1%	6%	35%	28%	15%	15%	3,6
v107. De bewoner wordt goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties	8%	8%	21%	25%	5%	34%	3,2
v108. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden	14%	30%	29%	14%	1%	13%	2,5
v109. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend	15%	35%	26%	8%	3%	13%	2,4
v110. De begeleiders ondersteunen de bewoner voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving	1%	18%	30%	25%	8%	18%	3,2
v111. Het vervoer van de bewoner verloopt veilig (bijvoorbeeld naar werklocatie of werk)	1%	5%	25%	31%	15%	21%	3,7
v112. Begeleiders komen op voor de rechten en belangen van de bewoner	1%	8%	33%	30%	24%	4%	3,7
v113. De bewoner heeft voldoende privacy in zijn/haar woonsituatie	1%	1%	25%	41%	26%	4%	3,9
v114. De bewoner voelt zich goed op de woonlocatie	1%	4%	18%	34%	40%	3%	4,1
v115. De maaltijden zijn gezellige momenten	4%	10%	26%	20%	16%	23%	3,5
v116. Er wordt bij Tragel voor gezorgd dat de bewoner zich niet eenzaam voelt	1%	15%	29%	28%	15%	11%	3,5
v117. Wanneer de bewoner ziek is, wordt hij/zij goed opgevangen	6%	11%	30%	26%	21%	5%	3,5
v118. De begeleiding rond de maaltijden is goed	0%	6%	30%	28%	18%	18%	3,7
v119. Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van de gezondheid van de bewoner	1%	23%	25%	24%	23%	5%	3,5
v120. Er wordt goed gezorgd voor evenwicht tussen werklocatiesactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap	4%	5%	38%	28%	16%	10%	3,5
v121. De bewoner krijgt goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL	1%	14%	31%	21%	14%	18%	3,4
v122. De bewoner woont comfortabel	1%	9%	24%	31%	33%	3%	3,9
v123. De bewoner woont in een rustige omgeving	1%	9%	20%	38%	28%	4%	3,9

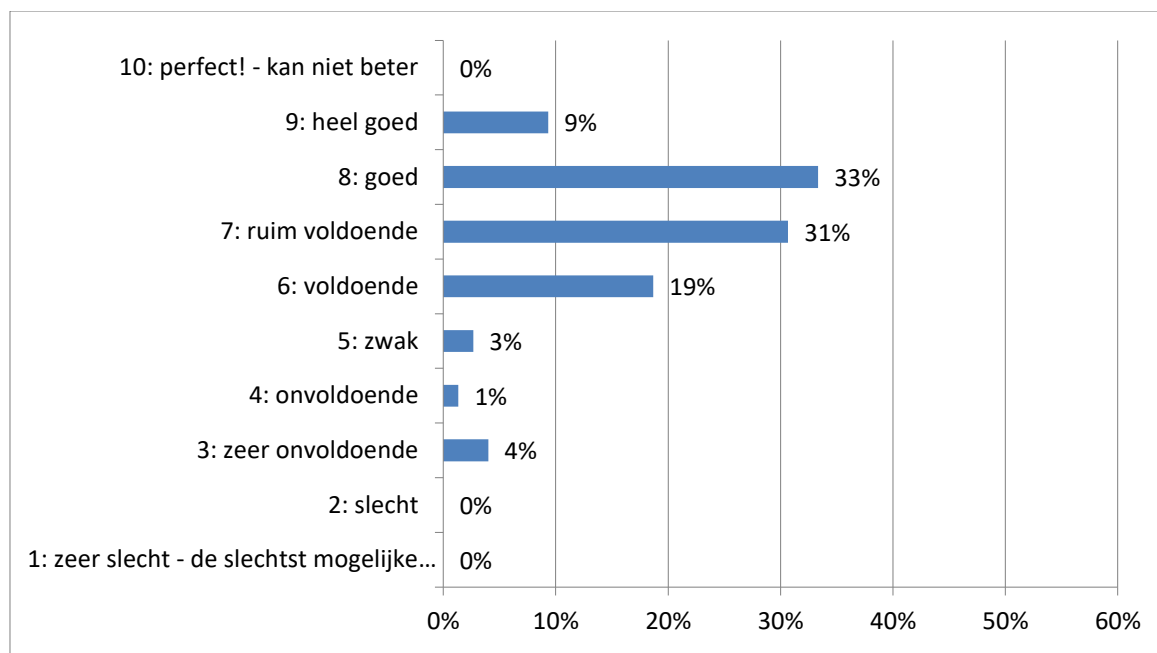
Indicator	Antwoordcategorie						gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6	
	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	
<b><u>Voorwaardenscheppend</u></b>							
v201. De vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid verloopt goed	1%	11%	45%	20%	9%	14%	3,3
v202. De begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken	1%	4%	30%	39%	23%	4%	3,8
v203. De begeleiders van de werklocatie zijn even goed op de hoogte van wat de bewoner nodig heeft als de begeleiders van wonen	5%	8%	39%	16%	8%	25%	3,2
v204. In het Zorgplan van de bewoner staan zijn/haar zorgbehoeften en wensen goed verwoord	1%	1%	33%	38%	25%	3%	3,9
v205. Ik heb met Caren Zorgt beter inzicht in het zorgplan van de bewoner	3%	6%	34%	23%	18%	18%	3,6
v206. Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning	3%	6%	38%	28%	20%	5%	3,6
v207. De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld	3%	11%	28%	21%	24%	14%	3,6
v208. Het is duidelijk wat de bewoner voor zijn/haar ZZP (Zorgzwaartepakket) aan begeleiding ontvangt	11%	15%	31%	20%	8%	15%	3,0
v209. Ik heb een goed beeld van wat Tragel aan diensten en activiteiten te bieden heeft	3%	8%	51%	24%	9%	5%	3,3
v210. Er zijn voldoende vrijwilligers	14%	15%	24%	9%	1%	38%	2,5
v211. Als de bewoner of ikzelf iets nodig heb of iets wil weten, dan zijn de begeleiders altijd goed bereikbaar	1%	8%	25%	39%	25%	3%	3,8
v212. De begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen	4%	5%	29%	23%	21%	18%	3,6
v213. De begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen	4%	4%	31%	24%	21%	16%	3,7
v214. Ik ben tevreden over het functioneren van de medische dienst bij Tragel (bijvoorbeeld de dokter en de tandarts)	6%	11%	30%	16%	13%	23%	3,2

Indicator	Antwoordcategorie						gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6	
	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	
<b>Relationeel</b>							
v301. Als ik een arts wil spreken gaat dat vlot - ik hoef niet lang te wachten	8%	16%	24%	8%	1%	41%	2,6
v302. Als er advies nodig is van de gedragsdeskundige dan hoeven we daar niet lang op te wachten	3%	15%	29%	19%	10%	25%	3,3
v303. De begeleiders zijn er voor de bewoner	1%	1%	24%	43%	29%	3%	4,0
v304. Begeleiders doen ook wat afgesproken is	3%	9%	38%	29%	19%	3%	3,5
v305. Ik ontvang voldoende informatie over het wel en wee van de bewoner	3%	8%	35%	31%	21%	1%	3,6
v306. De informatie die ik van de begeleiders krijg over de bewoner is begrijpelijk	0%	4%	33%	36%	26%	1%	3,9
v307. Caren Zorgt werkt goed als communicatiemiddel voor mij en de bewoner	5%	8%	31%	21%	18%	18%	3,5
v308. Begeleiders zijn betrokken bij de bewoner	3%	0%	28%	36%	30%	3%	3,9
v309. De bewoner wordt door de begeleiders goed bejegend (zijn vriendelijk)	0%	1%	16%	44%	36%	1%	4,2
v310. De begeleiders begrijpen de behoeften en wensen van de bewoner en houden er goed rekening mee	0%	5%	20%	46%	28%	1%	4,0





Figuur 3.1. Rangschikking van hoogst naar laagst scorende kwaliteitsindicator (Vertegenwoordigers Tragel) (voor de volledige tekst van de indicator: zie tabel 3.1)



Figuur 3.2. Verdeling van de gegeven rapportcijfers voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning in het algemeen (N=80 vertegenwoordigers Trageel)

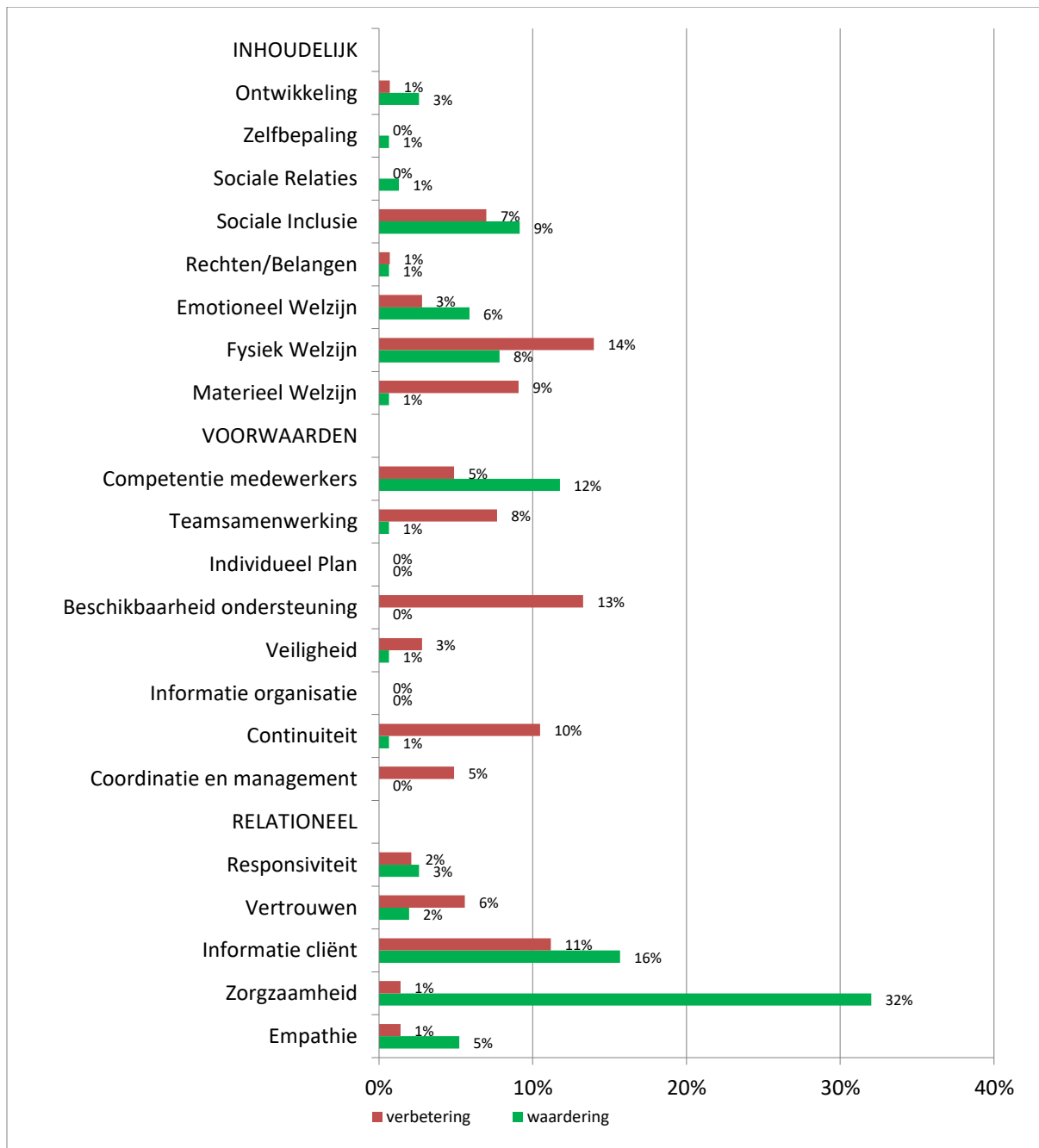
Tabel 3.2. Verdeling van rapportcijfers over de locaties (N=80 vertegenwoordigers Trageel)

Locatie	waarderingscijfer (op 10)
Kapelledreef 15	7,0
Sterredreef 25	9,0
Sterredreef 29	7,7
Sterredreef 31	6,5
Sterredreef 33	8,0
Sterredreef 37	6,7
Sterredreef 39	8,0
Hoevedreef 7 A	8,0
Hoevedreef 7 B	8,0
Basaltpromenade 6	9,0
Basaltpromenade 8	7,0
Alexander de Grotestraat	8,0
Poolster	8,3
Sterredreef 5-7	7,0
Sterredreef 14-16	6,3
Hofplein 3-5	7,0
Houtenkwartier	7,3
Kerkstraat	8,0
Kon. Julianastraat	8,0
Kastanjelaan	6,0
Stanleystraat	6,7
Asschepoort	6,0
Assestraat wonen	7,3
Amberboomstraat	7,1
De Sluys Kreek	6,4
Iepenlaan	6,3
Regulus	7,0

Gemiddeld Rapportcijfer Trageel-breed: 7,1

### 3.2 Analyse van de kwalitatieve uitkomsten van het onderzoek

Aan cliëntvertegenwoordigers werd aan het eind van de vragenlijst gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij waarderen in de zorg bij Tragel en, daarnaast, wat zij vinden dat er beter zou kunnen of moeten. De antwoorden werden gecodeerd voor de domeinen uit het kwaliteitsmodel (bijlage 1). Zo ontstaat een beeld van welke domeinen vaker of minder vaak worden genoemd in de spontane commentaren. Alle 'sterke' punten werden op die manier in beeld gebracht met de groene balkjes in figuur 3.3 en alle 'voor verbetering vatbaar' punten in de rode balkjes.



Figuur 3.3. Verdeling van 'waardering' reacties (groen) en 'voor verbetering vatbaar' reacties in de open antwoorden van cliëntvertegenwoordigers Tragel. De som van alle 'groene' opmerkingen is 100%. De som van alle 'rode' opmerkingen is eveneens 100%.

### 3.3 Conclusies uitkomsten cliëntvertegenwoordigers

#### Conclusies uit de kwantitatieve analyses

Figuur 3.1 laat in één oogopslag zien waar de relatief hogere en lagere gemiddelde waarderingen van cliëntvertegenwoordigers liggen. Bij de vertegenwoordigers zijn opmerkingen waarbij 70% of meer van de respondenten het antwoord 'eerder sterk' of 'sterk punt' (score 4 of 5) gaven groen gemarkeerd. Onderwerpen waarbij 20% of meer in de categorie 'zwak punt' of 'eerder zwak' scoorden zijn rood gemarkeerd. Met deze criteria is het mogelijk onderwerpen die 'sterk positief' en 'sterk negatief' ten opzichte van het gemiddelde scoren aan het licht te brengen.

Wanneer we kijken naar onderwerpen waar 70% of meer van de respondenten het antwoord 'eerder sterk' of 'sterk punt' (score 4 of 5) gaf, dan waarderen cliëntvertegenwoordigers vooral de relationele aspecten van de ondersteuning bij Tragel:

- het 'er zijn voor de bewoner'
- de bejegening van de bewoner
- het rekening houden met de wensen en behoeften van de bewoner

Daarnaast geven de vertegenwoordigers aan relatief vaker tevreden te zijn over het 'goed voelen van de bewoner op de woonlocatie'.

Lage scores (20% of meer in de categorie 'zwak punt' of 'eerder zwak') worden aangetroffen bij onderwerpen over:

- vrijetijd-activiteiten in de avonden en weekenden
- het rekening houden met de karakters en wensen van de bewoner bij de samenstelling van de woongroep
- duidelijkheid over wat de bewoner voor het ZZP aan begeleiding ontvangt
- de aandacht voor het bevorderen van de gezondheid van de bewoner.

Cliëntvertegenwoordigers geven een gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning in het algemeen van 7,1. De rapportcijfers variëren over de locaties tussen 6,3 en 9,0.

#### Conclusies uit de kwalitatieve analyses

Aan cliëntvertegenwoordigers werd aan het eind van de vragenlijst gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij waarderen in de zorg bij Tragel en, daarnaast, wat zij vinden dat er beter zou kunnen of moeten.

Cliëntvertegenwoordigers spreken het vaakst waardering uit over de zorgzaamheid van de begeleiders: één derde van alle waarderingsoptmerkingen heeft betrekking op dit onderwerp (betrokkenheid, zorgzaamheid en inzet van de begeleiders). Verder noemen de cliëntvertegenwoordigers regelmatig de informatievoorziening over de bewoner (het contact tussen de vertegenwoordigers en begeleiders) en de competenties van de medewerkers als sterke punten van Tragel.

De meeste verbeteropmerkingen worden door de cliëntvertegenwoordigers gemaakt op het gebied van het fysieke welzijn (de gezondheid, medische ondersteuning) van de bewoner, de beschikbaarheid van ondersteuning (de begeleidingstijd voor de bewoner, de beschikbaarheid van

vrijwilligers), de informatievoorziening over de bewoner (met name werken met Caren Zorgt) en de continuïteit van ondersteuning (minder wisselingen binnen het team van vaste begeleiders).



## HOOFDSTUK 4 UITKOMSTEN VAN BEGELEIDERS

### 4.1 Analyse van de kwantitatieve uitkomsten van het onderzoek

Markeringen

70% of meer 'eerder sterk' of 'sterk' (heel goed): **groen**

20% of meer 'eerder zwak' of 'zwak' (slecht): **rood**

25% of meer 'weet niet': grijs

Begeleiders (N=166)

Tabel 4.1. Uitkomsten begeleiders per indicator

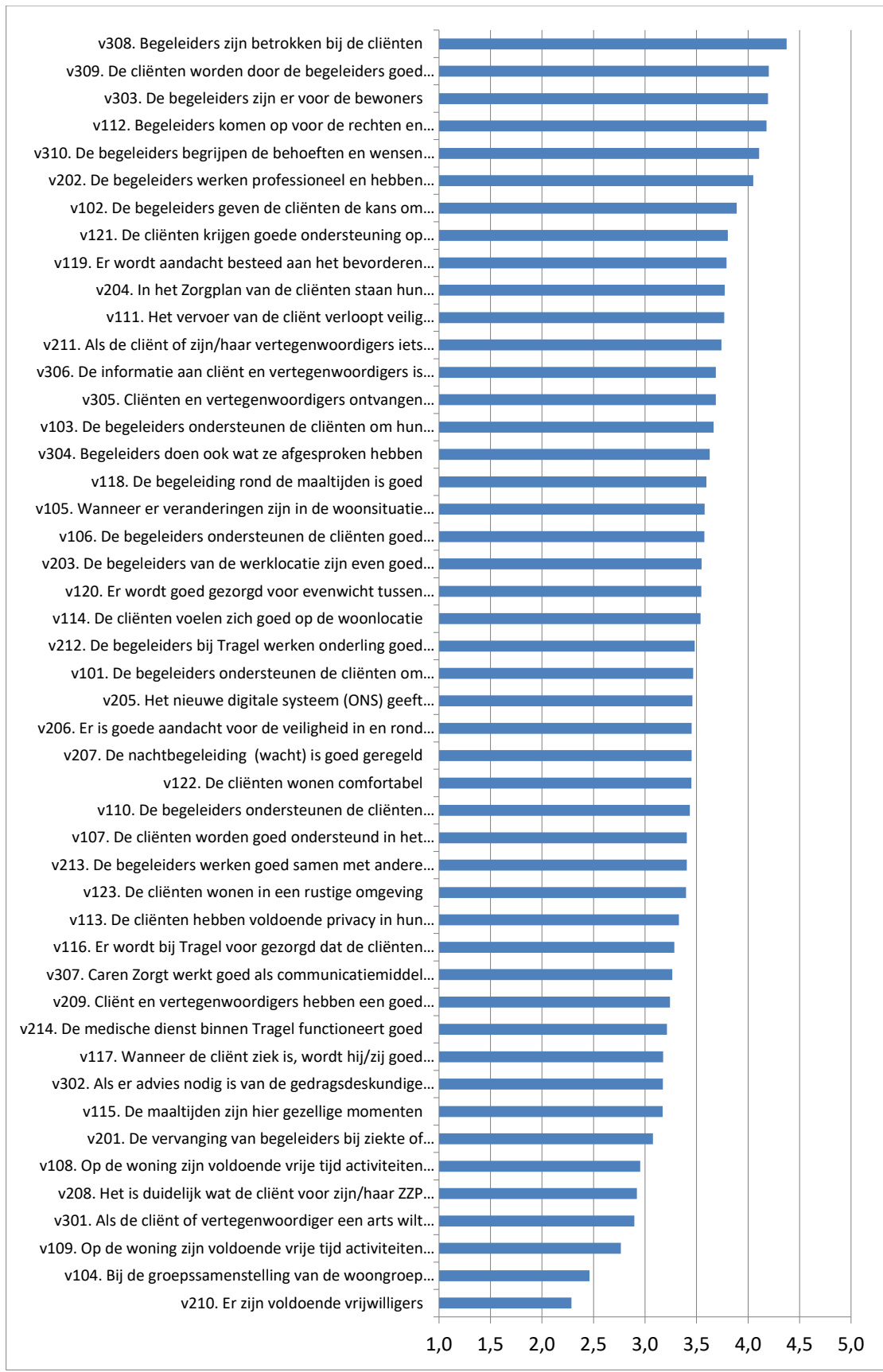
Indicator	Antwoordcategorie						gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6	
	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	
<b>Inhoudelijk</b>							
v101. De begeleiders ondersteunen de bewoners om nieuwe dingen te leren	1%	15%	31%	33%	14%	5%	3,5
v102. De begeleiders geven de bewoners de kans om eigen keuzes te maken	1%	4%	27%	40%	27%	1%	3,9
v103. De begeleiders ondersteunen de bewoners om hun eigen leven te leiden	1%	6%	38%	33%	20%	1%	3,7
v104. Bij de groepssamenstelling van de woongroep wordt goed rekening gehouden met karakters en wensen van bewoners	16%	37%	25%	11%	4%	5%	<b>2,5</b>
v105. Wanneer er veranderingen zijn in de woonsituatie (verhuizen, nieuwe bewoner in de groep) houden de begeleiders er rekening mee wat dat betekent voor de bewoners van de groep	2%	13%	25%	37%	16%	7%	3,6

v106. De begeleiders ondersteunen de bewoners goed met het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen	1%	9%	35%	40%	14%	1%	3,6
v107. De bewoners worden goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties	3%	9%	39%	27%	13%	10%	3,4
v108. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden	8%	22%	34%	20%	7%	5%	3,0
v109. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend	10%	28%	36%	18%	4%	4%	2,8
v110. De begeleiders ondersteunen de bewoners voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving	4%	11%	37%	30%	15%	2%	3,4
v111. Het vervoer van de bewoner verloopt veilig (bijvoorbeeld naar werklocatie of werk)	1%	8%	25%	43%	20%	3%	3,8
v112. Begeleiders komen op voor de rechten en belangen van de bewoners	1%	2%	13%	43%	39%	1%	4,2
v113. De bewoners hebben voldoende privacy in hun woonsituatie	4%	18%	31%	31%	14%	1%	3,3
v114. De bewoners voelen zich goed op de woonlocatie	3%	11%	31%	37%	16%	1%	3,5
v115. De maaltijden zijn hier gezellige momenten	5%	15%	42%	27%	7%	3%	3,2
v116. Er wordt bij Tragel voor gezorgd dat de bewoners zich niet eenzaam voelen	3%	11%	43%	30%	7%	4%	3,3
v117. Wanneer de bewoner ziek is, wordt hij/zij goed opgevangen	2%	28%	28%	29%	11%	1%	3,2
v118. De begeleiding rond de maaltijden is goed	2%	7%	36%	34%	17%	2%	3,6
v119. Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van de gezondheid van de bewoners	1%	6%	28%	43%	21%	1%	3,8
v120. Er wordt goed gezorgd voor evenwicht tussen werklocatiesactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap	3%	10%	30%	40%	15%	1%	3,5
v121. De bewoners krijgen goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL	1%	7%	23%	48%	20%	1%	3,8
v122. De bewoners wonen comfortabel	4%	20%	18%	41%	16%	1%	3,5
v123. De bewoners wonen in een rustige omgeving	5%	17%	28%	30%	19%	1%	3,4

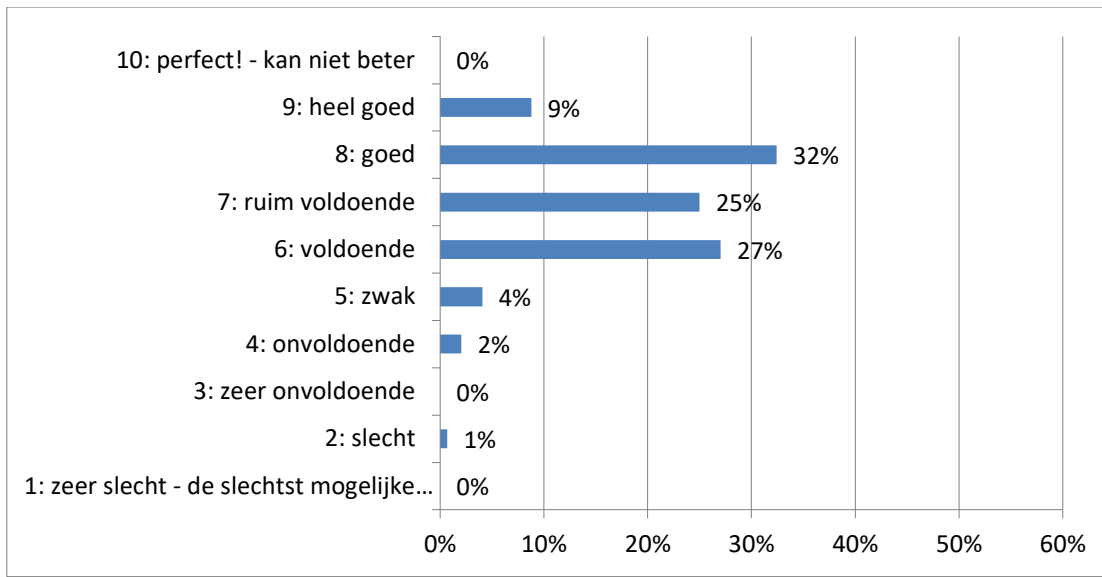


Indicator	Antwoordcategorie						gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6	
	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	
<b><u>Voorwaardenscheppend</u></b>							
v201. De vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid verloopt goed	8%	19%	34%	26%	8%	1%	3,1
v202. De begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken	1%	2%	16%	47%	30%	0%	4,1
v203. De begeleiders van de werklocatie zijn even goed op de hoogte van wat de bewoners nodig hebben als de begeleiders van wonen	1%	9%	34%	37%	12%	4%	3,5
v204. In het Zorgplan van de bewoners staan hun zorgbehoeften en wensen goed verwoord	0%	6%	25%	51%	15%	0%	3,8
v205. Het nieuwe digitale systeem (ONS) geeft begeleiders beter inzicht in het zorgplan van de bewoners	1%	13%	33%	38%	11%	1%	3,5
v206. Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning	2%	10%	37%	33%	13%	1%	3,5
v207. De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld	2%	11%	39%	28%	14%	2%	3,5
v208. Het is duidelijk wat de bewoner voor zijn/haar ZZP aan begeleiding ontvangt	4%	27%	38%	16%	6%	5%	2,9
v209. Bewoner en vertegenwoordigers hebben een goed beeld van wat Tragel aan diensten en activiteiten te bieden heeft	1%	16%	43%	25%	8%	4%	3,2
v210. Er zijn voldoende vrijwilligers	20%	40%	20%	10%	2%	4%	2,3
v211. Als de bewoner of zijn/haar vertegenwoordigers iets nodig hebben of iets willen weten, dan zijn begeleiders altijd goed bereikbaar	1%	4%	33%	42%	17%	1%	3,7
v212. De begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen	1%	11%	39%	34%	12%	0%	3,5
v213. De begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen	3%	8%	39%	40%	7%	0%	3,4
v214. De medische dienst binnen Tragel functioneert goed	2%	13%	44%	30%	4%	3%	3,2

Indicator	Antwoordcategorie						gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6	
	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	
<b>Relationeel</b>							
v301. Als de bewoner of vertegenwoordiger een arts wilt spreken gaat dat vlot - zij hoeven niet lang te wachten	6%	22%	37%	20%	2%	8%	2,9
v302. Als er advies nodig is van de gedragsdeskundige dan hoeven we daar niet lang op te wachten	4%	17%	37%	31%	5%	2%	3,2
v303. De begeleiders zijn er voor de bewoners	1%	2%	16%	36%	41%	1%	4,2
v304. Begeleiders doen ook wat ze afgesproken hebben	2%	10%	27%	40%	17%	1%	3,6
v305. Bewoners en vertegenwoordigers ontvangen voldoende informatie over het functioneren van de bewoner ('wel en wee')	1%	7%	29%	42%	15%	4%	3,7
v306. De informatie aan bewoner en vertegenwoordigers is begrijpelijk	1%	5%	30%	46%	12%	4%	3,7
v307. Caren Zorgt werkt goed als communicatiemiddel voor bewoner en vertegenwoordiger	2%	8%	33%	21%	5%	25%	3,3
v308. Begeleiders zijn betrokken bij de bewoners	1%	2%	8%	37%	49%	0%	4,4
v309. De bewoners worden door de begeleiders goed bejegend	0%	1%	15%	42%	37%	0%	4,2
v310. De begeleiders begrijpen de behoeften en wensen van de bewoner en houden er goed rekening mee	1%	3%	16%	43%	34%	0%	4,1



Figuur 4.1. Rangschikking van hoogst naar laagst scorende kwaliteitsindicator (Begeleiders TrageL) (voor de volledige tekst van de indicator: zie tabel 4.1)



Figuur 4.2. Verdeling van de gegeven rapportcijfers voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning in het algemeen (166 begeleiders Trigel)

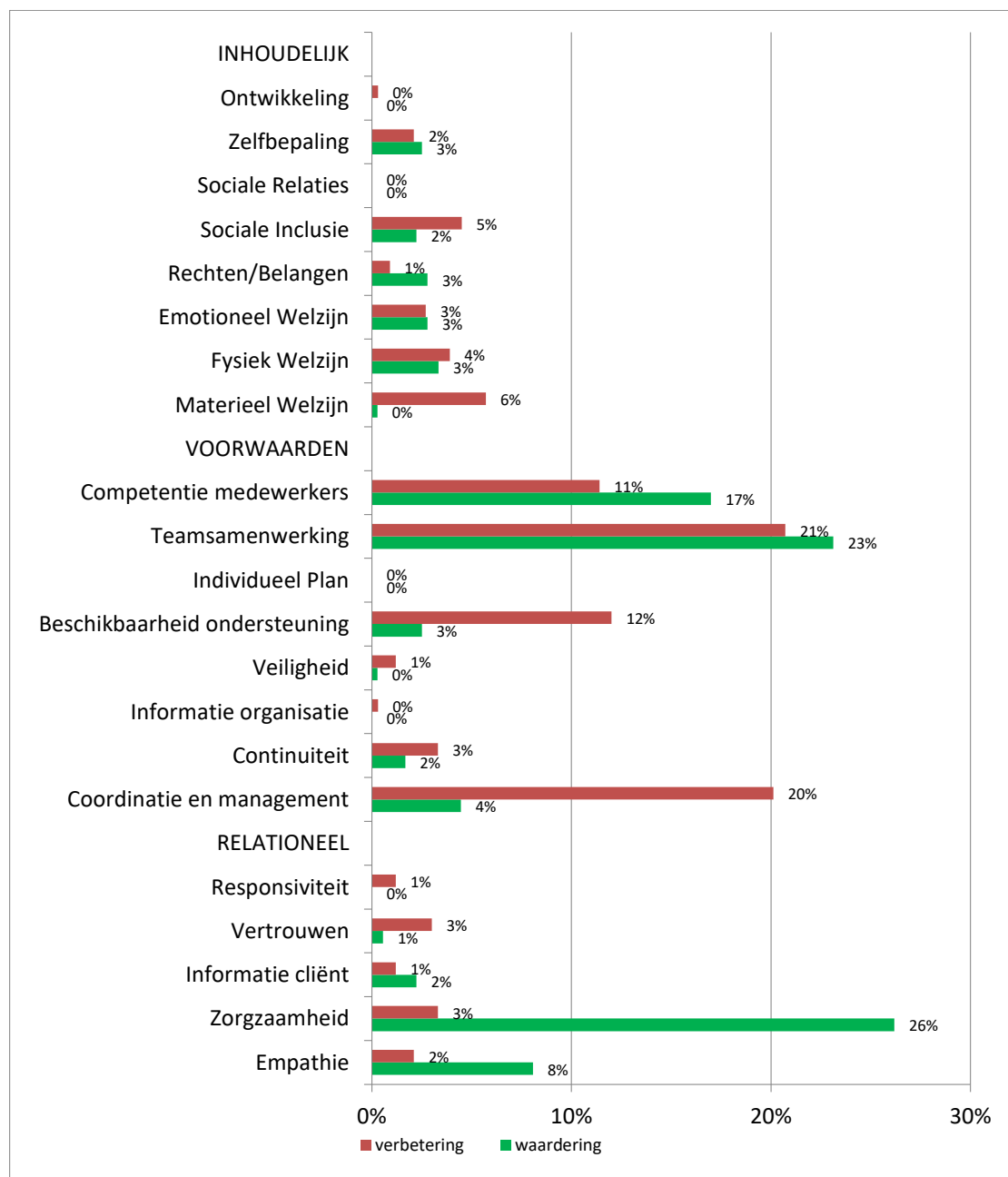
Tabel 4.2. Verdeling van rapportcijfers over de locaties (N=166 begeleiders Trigel)

Locatie	waarderingscijfer (op 10)
Brinkdreef 10	6,7
Brinkdreef 12	8,0
JLVB-groep	6,5
Sterredreef 25	6,4
Sterredreef 29	7,0
Sterredreef 31	8,0
Sterredreef 33	8,0
Sterredreef 35	8,3
Sterredreef 37	7,3
Sterredreef 38	6,3
Sterredreef 39	7,6
Hoevedreef 7 A	6,0
LVB-groep	7,5
Hoevedreef 7 E	5,0
Scheldebalkon 4	6,7
Basaltpromenade 6	7,3
Alexander de Grotestraat	8,0
Columbuslaan 12	8,5
Poolster	7,4
Sterredreef 5-7	6,4
Sterredreef 10-12	6,2
Sterredreef 14-16	6,0
Hofplein 6-8	7,3
Hofplein 3-5	7,0
Hofplein 2-4	7,0
Houtenkwartier	7,0
Kerkstraat	7,5
Kastanjelaan	7,0
Stanleystraat	7,0
Sterredreef 13 en 21	8,0
Assestraat wonen	8,3
Scheldebalkon 2	6,0
Assestraat appartementen	7,3
Amberboomstraat	7,7
De Sluys Kreek	7,7
Iepenlaan	7,2
Regulus	7,5
Nassaustraat	7,4

Gemiddeld Rapportcijfer begeleiders Trigel-breed: 7,1

## 4.2 Analyse van de kwalitatieve uitkomsten van het onderzoek

Aan de begeleiders zelf werd aan het eind van de vragenlijst ook gevraagd om in eigen woorden aan te geven wat zij als ondersteuner waarderen in de zorg bij Trigel en wat zij vinden dat er beter zou kunnen of moeten. De antwoorden werden gecodeerd naar de domeinen uit het kwaliteitsmodel (bijlage 1). Zo ontstond een beeld van welke domeinen vaak en minder vaak worden genoemd in de spontane commentaren van de begeleiders. Alle 'sterke' punten werden op die manier in beeld gebracht met de groene balkjes in figuur 3.3 en alle 'voor verbetering vatbaar' punten in de rode balkjes.



Figuur 4.3. Verdeling van 'waardering' reacties (groen) en 'voor verbetering vatbaar' reacties in de open antwoorden van begeleiders Trigel. De som van alle 'groene' opmerkingen is 100%. De som van alle 'rode' opmerkingen is eveneens 100%.

## 4.3 Conclusies uitkomsten van begeleiders

### Conclusies uit de kwantitatieve analyses

Figuur 4.1 laat in één oogopslag zien waar de relatief hogere en lagere gemiddelde waarderungen van begeleiders liggen. Bij de begeleiders zijn opmerkingen waarbij 70% of meer van de respondenten het antwoord 'eerder sterk' of 'sterk punt' (score 4 of 5) gaven groen gemarkeerd. Onderwerpen waarbij 20% of meer in de categorie 'zwak punt' of 'eerder zwak' scoorden zijn rood gemarkeerd. Met deze criteria is het mogelijk onderwerpen die 'sterk positief' en 'sterk negatief' ten opzichte van het gemiddelde scoren aan het licht te brengen.

Wanneer we kijken naar onderwerpen waar 70% of meer van de respondenten het antwoord 'eerder sterk' of 'sterk punt – heel goed' (score 4 of 5) gaf, dan waarderen de begeleiders vooral de relationele aspecten van de zorg bij Tragel.

De begeleiders geven hoge waarderungen aan:

- de eigen betrokkenheid bij de bewoner
- het klaar staan voor de bewoner
- de bejegening van de bewoner
- het rekening houden met de wensen en behoeften van de bewoner.

Daarnaast zijn de begeleiders relatief vaker tevreden over het opkomen voor de rechten en belangen van de bewoner en de eigen competenties (de eigen professionaliteit en het verstand van zaken).

Lage scores (20% of meer in de categorie 'zwak punt' of 'eerder zwak') zien we terug over een grotere verscheidenheid van onderwerpen. De laagst scorende van deze hebben te maken met:

- de beschikbaarheid van vrijwilligers
- het rekening houden met de karakters en wensen van de bewoner bij de groepssamenstelling
- het aanbod aan vrijetijd-activiteiten in het weekend
- duidelijkheid over wat de bewoner voor zijn/haar ZZP aan begeleiding ontvangt
- de wachttijd wanneer een bewoner of vertegenwoordiger een arts wilt spreken

Begeleiders geven voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning een gemiddeld rapportcijfer van 7,1. De rapportcijfers variëren over de locaties tussen 5,0 en 8,5.

### Conclusies uit de kwalitatieve analyses

Aan de begeleiders zelf werd aan het eind van de vragenlijst ook gevraagd om in eigen woorden aan te geven wat zij als ondersteuner waarderen in de zorg bij Tragel en wat zij vinden dat er beter zou kunnen of moeten.

Bij de begeleiders hebben de meeste waarderingsopmerkingen te maken met de eigen zorgzaamheid. Met 26% van de positieve opmerkingen geven de begeleiders aan tevreden te zijn over de eigen inzet voor- en betrokkenheid bij de bewoner; 'de begeleiders werken met hart voor de bewoner'. Daarnaast heeft 23% van de positieve opmerkingen betrekking

op de teamsamenwerking (de collegialiteit), en 17% op de eigen competenties (kennis en vaardigheden).

Een groot aandeel van de verbeteropmerkingen valt ook binnen het gebied van de teamsamenwerking (21%), deze opmerkingen gaan met name over de communicatie en (tijd voor) overdracht binnen het team van begeleiders. De begeleiders suggereren hierbij dat het reserveren van tijd voor een goede overdracht voor verbetering kan zorgen. Daarnaast worden verbeteropmerkingen regelmatig gemaakt op de gebieden van 'coördinatie en management' (het verminderen van de administratieve taken voor de begeleiding), de beschikbaarheid van ondersteuning (de tijd en aandacht voor de individuele bewoner, mogelijkheid tot 1-op-1 momenten met de bewoner) en de eigen competenties (het verder uitbreiden van de kennis en kunde/ het volgen van bijscholing op het gebied van speciale problematiek).





## HOOFDSTUK 5 KWALITEIT-VERBETER-KAARTEN

De kwantitatieve en kwalitatieve respons op locatieniveau werd samengevat in Kwaliteit-Verbeter-Kaarten. Deze geven zowel de positieve waarderingen als de verbeterpunten weer vanuit het perspectief van bewoners, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders van die locatie. Deze overzichten zijn bij uitstek geschikt voor kwaliteitsreflectie. Een handreiking voor gebruik van deze kaarten in de praktijk staat in bijlage 5.

Hierna volgen de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten van de locaties.

Indien er voor een bepaalde locatie te weinig antwoorden beschikbaar waren om een duidelijke feedback te geven, is het betreffende vak leeg gelaten (geen informatie). Schuin gedrukte tekst betreft uitkomsten van bewoners met EVMB die werden verkregen via een begeleider.

**Locatie: Brinkdreef 10**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,6 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Zelf koken</li><li>• Vaste begeleiding</li><li>• Aandacht voor de bewoner</li><li>• Samen boodschappen doen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De begeleiding heeft weinig tijd: meer vrijwilligers</li><li>• Vaker leuke dingen doen - meer activiteiten op Tragel</li><li>• Auto's rijden hier snel</li></ul>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers (rapportcijfer: 6,7 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De samenwerking met collega's</li><li>• Positief contact met deskundigen buiten het team (arts, gedragsdeskundige..)</li><li>• Bejegening van de bewoners</li><li>• Een vast team</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer uren voor groepen die zelfstandig werken</li><li>• Meer eigen keuzemogelijkheden voor de bewoners</li><li>• Preventief handelen op gebied van gezondheid</li><li>• Vrije tijd activiteiten in de avond voor de bewoners, vooral met bewegen</li></ul>

**Locatie: Brinkdreef 12**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,8 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten die je hier kunt doen</li></ul>	<i>Geen verbeterpunten</i>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 7,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vertegenwoordigers worden geïnformeerd als er bijzonderheden zijn met de bewoner</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dagelijkse activiteiten vereisen meer begeleiders</li><li>• Meer tijd voor de bewoners</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 8,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Samenwerking en openheid in het team</li><li>• 'Gezellig team'</li><li>• Teamleden steunen elkaar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mogelijkheid om met twee begeleiders op dienst te zijn</li><li>• Meer begeleidingsuren in avonden en weekends</li><li>• Rekening houden met de tijd die bijwerken administratie vergt</li><li>• Schoonmaakonderhoud</li></ul>

**Locatie: JLVB-groep**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,6 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Samen koken</li><li>• Zwemmen en fitness kunnen doen</li><li>• Vrije tijd clubs</li><li>• Begeleiders helpen je</li><li>• De 'verwendag'</li><li>• Dat je hier dingen kunt leren</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer te doen voor de jeugd</li></ul>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers (rapportcijfer: 6,5 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokken en gedreven team</li><li>• Er is veel kennis in dit team</li><li>• Onderlinge communicatie is goed</li><li>• Creativiteit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mogelijkheden op het terrein voor deze groep bewoners (vooral vrijetijdactiviteiten)</li><li>• Groepssamenstelling van de bewoners in de woning</li><li>• Eigen sanitair voor de jongeren (privacy)</li><li>• Kortere lijnen tussen gedragsdeskundigen – 1<sup>e</sup> begeleider – PB-er</li></ul>

**Locatie: Kapelledreef 15**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,7 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen waarderingpunten</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elke avond een kort overleg met een begeleider over hoe het met de bewoner die dag ging</li><li>• Meer vrijwilligers</li><li>• Sneller bij de dokter terecht kunnen</li><li>• Een eigen badkamer</li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 7,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Begeleiders zorgen voor veiligheid</li><li>• Er is aandacht voor ontwikkeling en persoonlijke groei van de bewoner</li><li>• Begeleiders vertrekken van de behoeften en wensen van de bewoner</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer tijd van begeleiders voor de bewoners</li><li>• Aandacht voor persoonlijke hygiëne</li></ul>

**Medewerkers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Locatie: Sterredreef 25**

**Bewoners (rapportcijfer: 3 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Het eten en drinken</li><li>• De mogelijkheid om je eigen dingen te doen</li><li>• De warme zorg</li><li>• Vrijwilligers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gemakkelijker/vaker kunnen douchen in plaats van andere manieren van wassen</li><li>• Rolstoelvriendelijkheid</li><li>• 'Vaker de dominee zien'</li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 9,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Persoonlijke betrokkenheid van begeleiders</li><li>• Begeleiders hebben oog voor het verbeteren van de ondersteuning</li><li>• Begeleiders staan open voor suggesties</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consequent uitvoeren van de afspraken in het ondersteuningsplan</li><li>• Wisselingen van artsen (was) lastig</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 6,4 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Goede, warme zorg voor de bewoners</li><li>• Flexibiliteit in het team</li><li>• Verpleegkundige kennis</li><li>• Betrokkenheid bij de bewoners</li><li>• Onderling overleg tussen de teamleden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Met twee begeleiders op de groep staan geeft meer mogelijkheden voor activiteiten</li><li>• Meer stabiliteit en continuïteit in het team</li><li>• Meer duidelijkheid en eenduidigheid in afspraken (apart blad in ONS)</li><li>• Nog meer rekening kunnen houden met de wensen en behoeften van de individuele bewoner</li></ul>

**Locatie: Sterredreef 29**

**Bewoners**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 7,7 /10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De informatie via Caren Zorgt</li><li>• De verzorging van de bewoner</li><li>• De dagbesteding</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatie met begeleiders - mogelijkheden van Caren Zorgt benutten</li><li>• Meer sfeer en tijd van begeleiders voor de bewoners in het weekend</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,0 /10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokkenheid</li><li>• Inzet</li><li>• Samenwerking</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijkheid bij de overdrachten</li><li>• Moeite doen om dingen uit te zoeken</li></ul>

**Locatie: Sterredreef 31**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,5 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Gestructureerd dagprogramma</i></li><li>• <i>Begeleiders zorgen goed voor je – zijn betrokken</i></li><li>• <i>De rust om je in je eigen kamer terug te trekken</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Meer vastigheid in het team</i></li><li>• <i>Meer bewegen</i></li><li>• <i>Rust in de omgeving</i></li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 6,5 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De loyaliteit van de begeleiders naar de bewoners en hun verwanten</li><li>• Begeleiders doen veel moeite om de bewoner te begrijpen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer individuele activiteiten voor de bewoners</li><li>• De vele wisselingen in begeleiders zijn slecht voor de continuïteit</li><li>• Vaker communicatie over voortgang van het ondersteuningsplan</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 8,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De inspanningen van de begeleiders voor de bewoners</li><li>• Kennis en ervaring in het team</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Groepssamenstelling dient verbeterd te worden – is nu belemmering voor zowel evenredige aandacht voor alle bewoners als voor activiteiten buitenshuis</li></ul>



**Locatie: Sterredreef 33**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,5 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De eigen kamer</li><li>• Aardige medebewoners</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aandachtspunt: het leven in de groep kan soms voor bewoners stressvol zijn</li></ul>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers (rapportcijfer: 8,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Begeleiding zit op één lijn</li><li>• De bewoners staan centraal</li><li>• Openheid binnen het team</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer tijd voor overdracht tussen collega's</li><li>• Meer mogelijkheden voor activiteiten buiten de woning</li></ul>

**Locatie: Sterredreef 35**

**Bewoners (rapportcijfer: 3,0 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Er wordt goed gekookt</li><li>• Goede ondersteuning van de begeleiding, zeker wanneer bewoner het moeilijk heeft</li><li>• Er is altijd begeleiding</li><li>• De goede begeleiding</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het kan druk zijn op de woning</li></ul>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers (rapportcijfer: 8,3 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Collegialiteit en samenwerking in het team</li><li>• Omgaan met emoties</li><li>• Verzorging van bewoners die ziek zijn</li><li>• Het centraal stellen van de bewoner</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verdere verbetering van de samenwerking met de medische dienst (is al veel verbeterd maar kan nog beter)</li><li>• De hygiëne</li><li>• Aandachtspunt: verder werken aan onderkennen en reageren op wensen en keuzen van de bewoners</li></ul>

**Locatie: Sterredreef 37**

**Bewoners**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 6,7 /10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Er is een goed contact met de persoonlijk begeleider</li><li>• Begeleiders zijn betrokken bij de bewoners</li><li>• De uitstapjes (hoewel die er weinig zijn)</li><li>• Reageren op e-mail van verwanten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatie met verwanten die geen computer hebben</li><li>• Nachtzorg / camera bewaking</li><li>• Openstelling van het Pallet in het weekend (tijdens bezoek)</li><li>• Dat bewoners snel terecht kunnen bij de tandarts</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,3 /10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Teamleden zijn evenwaardig, open en eerlijk; helpen elkaar</li><li>• Zorg voor de gezondheid van de bewoners</li><li>• Bejegening van bewoners</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bijhouden van de rapportage in ONS</li><li>• Meer tijd voor activiteiten in de avonden en weekends</li><li>• Meer tijd voor individuele aandacht aan bewoners</li></ul>

**Locatie: Sterredreef 38**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,3 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dat alles duidelijk is hier – een duidelijk dagprogramma</li><li>• Dat er vaste begeleiding is</li><li>• Begeleiders zijn leuk</li><li>• De verwendagen</li><li>• De activiteiten op de dagbesteding</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gevoel van veiligheid in de woning</li><li>• Het schelden in de groep is niet leuk</li><li>• Eén op één activiteiten in de avond en het weekend</li></ul>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers (rapportcijfer: 6,3 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokkenheid bij de bewoners</li><li>• De gemixte samenstelling van het team naar leeftijd en competenties</li><li>• Omgaan met de problematiek van deze bewoners</li><li>• Flexibiliteit van de begeleiders</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intervisie en supervisie om te reflecteren als team op begeleidingssituaties</li><li>• Meer positief (durven) zijn over wat al is bereikt</li><li>• Open communicatie – geven en krijgen van feedback</li></ul>

**Locatie: Sterredreef 39**

**Bewoners**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 8,0/10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokkenheid bij de ondersteuningsbehoeften van de bewoner</li><li>• De huiselijke sfeer</li><li>• De dagbesteding</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 'Medicatie wordt wel eens vergeten bij het naar huis gaan' – 'afstemming bij het naar huis gaan'</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,6/10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aandacht voor de behoeften van de bewoners</li><li>• Bewoners staan centraal - bejegening</li><li>• Eenheid in het team</li><li>• Flexibiliteit en samenwerking in het team</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Extra tijd voor persoonlijke aandacht voor elke bewoner</li><li>• 's Avonds meer tijd kunnen nemen voor gezelligheid</li><li>• 's Morgens is het te veel haasten om op tijd te zijn voor de dagbesteding – risico voor de bejegening van de bewoners</li><li>• Dat ouderen ook thuis mogen blijven en niet naar de dagbesteding 'moeten'</li><li>• Tijden dat we bij de artsen terecht kunnen</li></ul>

Locatie: Hoevedreef 7 A/B

**Bewoners**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 8,0/10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokkenheid van de begeleiders met de bewoner</li><li>• Het inlevingsvermogen van begeleiders in de situatie van bewoner en familie</li><li>• Het streven naar kwaliteit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dat begeleiders zich houden aan onderlinge afspraken</li><li>• 'Het toezicht in de nacht'</li><li>• Informatie over onderzoek uitslagen vanuit de medische dienst</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 6,0/10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokkenheid bij de bewoners</li><li>• De positieve instelling van de begeleiders als team</li></ul>	Meer tijd voor bewoners respectievelijk voor administratie – administratieve taken nemen veel tijd in beslag

**Locatie: LVB-groep**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,8 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen waarderingpunten</i>	<i>Geen verbeterpunten</i>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,5 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Samenwerking in het team</li><li>• Betrouwbaarheid van de begeleiders naar de bewoners</li><li>• Stabiliteit in het team</li><li>• Sterk en flexibel team; ieders kwaliteiten zijn duidelijk en worden goed ingezet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Betere verwerking van M&amp;M informatie</li><li>• Meer betrekken van de netwerken van de bewoners</li><li>• De communicatie met de artsen</li><li>• (Nog beter) afspraken nakomen</li><li>• Aandachtspunt: het roosteren kan soms beter</li></ul>

Locatie: Hoevedreef 7 E

**Bewoners**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers (rapportcijfer: 5,0/10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hart voor de bewoners</li><li>• De bewoners worden centraal gesteld</li><li>• Instelling om steeds te zoeken hoe het beter kan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer tijd beschikbaar wanneer het niet goed gaat met bewoners – in die situatie ook sneller aandacht van buiten het team</li><li>• Aandachtspunt: veiligheid - bevordering van deskundigheid in het team</li></ul>



**Locatie: Scheldebalkon 4**

**Bewoners (rapportcijfer: 3 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tevreden over de begeleiding in deze woning</li><li>• Emotionele steun wanneer de bewoner dat nodig heeft</li><li>• De uitjes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De ondersteuning bij het onderhouden van sociale contacten</li></ul>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers (rapportcijfer: 6,7 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Handelend optreden in conflictsituaties</li><li>• Betrokkenheid bij de bewoners</li><li>• Bewoners betrekken bij dagelijkse keuzen</li><li>• Professioneel team dat wil ontwikkelen</li><li>• Communicatie binnen het team</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer werken met een toekomstperspectief en minder (zoals nu) om de situatie te handhaven</li><li>• Meer mogelijkheden voor vrijetijdbesteding</li><li>• Stabiliteit in het team voor continuïteit in de begeleiding</li><li>• Aandachtspunt: samenwerking met disciplines – meer belangstelling van management</li><li>• Meer tijd voor één op één momenten met de bewoners</li><li>• Groepssamenstelling wat betreft ondersteuningsbehoeften van de bewoners</li><li>• Aandachtspunt: nog beter en consequenter werken met Triple-C</li></ul>

**Locatie: Basaltpromenade 6**

**Bewoners**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 9,0 /10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokkenheid van begeleiders</li><li>• Bejegening van de bewoners</li><li>• Aandacht voor kleding van de bewoners</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer mogelijkheden voor activiteiten</li><li>• Meer ruimte in de woonkamer</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,3 /10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Samenwerking binnen het team</li><li>• Probleemoplossend werken</li><li>• Betrokkenheid bij de bewoners</li><li>• Aandacht voor wensen en behoeften van de bewoners</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rapporteren in- en lezen van ONS</li><li>• Goede balans houden tussen professionaliteit en betrokkenheid</li><li>• Aandachtspunt: inzicht in de doelgroep bij alle teamleden</li></ul>

**Locatie: Basaltpromenade 8**

**Bewoners**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 7,0 /10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Begrijpen wat de bewoner bedoelt</li><li>• De moeite die begeleiders zich geven om de bewoner te leren kennen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer begeleiders zodat ook vrijetijd-activiteiten aandacht krijgen</li></ul>

**Medewerkers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Locatie: Alexander de Grotestraat**

**Bewoners**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 8,0/10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De begeleiding van de bewoners</li><li>• Het overleg tussen verwanten en begeleiders</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eenduidig zijn bij ondersteuning door verschillende begeleiders</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 8,0/10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Open communicatie naar bewoners</li><li>• Veel uitstapjes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatie met gedragsdeskundige (verwachtingen naar elkaar goed uitspreken)</li><li>• Ook in de zomerperiode overleg</li></ul>

**Locatie: Columbuslaan 12**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,0 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen waarderingpunten</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vrijwilligers voor activiteiten met bewoners</li><li>• Het luisteren naar bewoners</li></ul>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers (rapportcijfer: 8,5 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Positieve houding van de teamleden maakt het team sterk</li><li>• Duidelijke structuur aanbieden aan de bewoners</li><li>• Soepele samenwerking binnen het team</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer samenwerking met de gedragsdeskundige</li><li>• Consequent optreden bij bewonergedrag dat niet acceptabel is</li><li>• Vrijwilligers om meer met deze groep te kunnen ondernemen</li></ul>

**Locatie: Poolster**

**Bewoners (rapportcijfer: 3,0 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aanbod van vrijetijdbesteding</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer wandelen</li><li>• Mogelijkheid om bij ziekte thuis in de woning te kunnen blijven</li><li>• Avonden kunnen voor sommige bewoners eenzaam zijn</li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 8,3 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Begeleiders zijn betrokken</li><li>• Begeleiders luisteren</li><li>• Communicatie via Caren Zorgt</li><li>• Activiteiten die men organiseert</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ontspanningsactiviteiten in de avond</li><li>• Indien mogelijk: meer vrijwilligers</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,4 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Formule met een kernteam werkt goed</li><li>• Bewonergerichte begeleiding</li><li>• Respect voor de eigenheid van de bewoner</li><li>• Doktersafspraken zijn nu goed te plannen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onderlinge communicatie binnen het team</li><li>• Meer rust tijdens eetmomenten</li><li>• Meer één op één momenten met de bewoners ('quality time')</li><li>• Plannen van aanvang dienst in verband met ruimte om administratie te regelen – overdracht in werktijd</li><li>• Omgaan met verschillen in wensen van bewoner en van curator</li><li>• Ondersteuning van het zelfsturend team</li></ul>

**Locatie: Sterredreef 5-7**

**Bewoners**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 7,0/10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Goede medische zorg en begeleiding</li><li>• De persoonlijke verzorging</li><li>• Begeleiders tonen begrip voor bewoners en familie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Minder invalkrachten</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 6,4/10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bewoners staan centraal</li><li>• Relatie met cliëntvertegenwoordigers</li><li>• Betrokkenheid bij bewoners</li><li>• Competenties van begeleiders zijn afgestemd op ondersteuningsbehoeften van bewoners</li><li>• Motivatie en samenwerking in het team</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administratie op orde houden</li><li>• Opruimen – taakverdeling schoonmaken</li><li>• Gezonde warme maaltijden</li><li>• Meer individuele tijd aan bewoners kunnen geven</li><li>• Verdieping van het professionele handelen</li></ul>

**Locatie: Sterredreef 10-12**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,3 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Het eten is goed – samen eten is leuk</li><li>• Een mooi huis</li><li>• De begeleiders</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Als er ruzie op de groep is, is dat niet leuk</li><li>• De groepssamenstelling</li><li>• Meer activiteiten in het weekend</li><li>• Mogelijkheid voor activiteiten in de avond (niet alleen tv kijken)</li></ul>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers (rapportcijfer: 6,2 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Naar behoeften en wensen van bewoners wordt goed geluisterd – bewoners staan centraal</li><li>• Een thuis voor de bewoners bieden</li><li>• Flexibiliteit van het team – elkaar opvangen indien nodig</li><li>• Oplossingsgericht denken</li><li>• Warme en professionele zorg</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Woonlocatie niet voor iedere bewoner geschikt – groepssamenstelling – meer afstemming bij plaatsing bewoners</li><li>• De huisvesting</li><li>• Mogelijkheid om in het weekend er op uit te gaan</li><li>• Relatie van team met medische dienst en gedragsdeskundigen</li><li>• Overdracht binnen team</li></ul>



Locatie: Sterredreef 14-16

**Bewoners**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 6,3 /10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De contacten met de eerste begeleider</li><li>• Begeleiders hebben geduld</li><li>• Vriendelijke begeleiders</li><li>• De inzet van begeleiders en vrijwilligers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer beweging voor de bewoners (wandelen, zwemmen, fysio...)</li><li>• Meer uitleg over Caren Zorgt – er is nog veel onduidelijk</li><li>• Vaste begeleiders</li><li>• Meer aandacht voor vrijetijd-besteding</li><li>• ‘Zorg dat kleren en spullen niet kwijt raken’</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 6,0 /10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inzet van het team</li><li>• Opkomen voor de bewoners</li><li>• Kennen van de ondersteuningsbehoeften van de bewoners</li><li>• Werken aan de teamsamenwerking</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onderlinge communicatie binnen het team</li><li>• Dat de bewoner bij ziekte in eigen huis kan blijven</li><li>• Activiteiten aanbod voor deze bewoners – de dagbesteding</li><li>• Verlagen van het ziekteverzuim</li></ul>

**Locatie: Hofplein 6-8**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,8 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen waarderingpunten</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Drukte van de groep voor sommige bewoners</li><li>• De aandacht voor de bewoners</li></ul>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,3 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Opkomen voor de wensen en de rechten van de bewoners</li><li>• Begeleiders ondersteunen elkaar</li><li>• Begeleiders hebben hart voor hun werk</li><li>• Verzorging van de bewoners</li><li>• De competenties van begeleiders binnen het team vullen elkaar aan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Woning te klein voor aantal rolstoelen – aangepaste woning</li><li>• Groepssamenstelling van de bewoners</li><li>• Nakomen van afspraken zoals in zorgplan is afgesproken</li><li>• Meer leuke dingen kunnen doen in het weekend</li><li>• Beter rapporteren in ONS – betere overdracht</li><li>• Niet voldoende begeleiders in de teamformatie om alle taken goed te doen en de zorg goed individueel aan te passen</li><li>• Meer vaste begeleiding – continuïteit van zorg</li></ul>

**Locatie: Hofplein 3-5**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,8 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Begeleiders houden rekening met persoonlijk ondersteuningsbehoeften</i></li><li>• <i>Naast een invalkracht staat altijd een vaste begeleider</i></li><li>• <i>Duidelijke zorgdoelen</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Meer activiteiten</i></li><li>• <i>Een rustiger omgeving om te wonen</i></li><li>• <i>Meer mogelijkheden voor activiteiten op het terrein</i></li><li>• <i>Betere regeling voor opvang van bewoners bij ziekte</i></li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 7,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Goede begeleiding en aandacht voor de bewoner</li><li>• Goed contact met de eerste begeleider</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stabiliteit in de woongroep – stabiliteit in persoonlijke begeleiders</li><li>• Meer ruimte – ruimere slaapkamers</li><li>• Voldoende begeleiding in avonden</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokkenheid van de begeleiders bij de bewoners</li><li>• Inzet voor de bewoners</li><li>• Begeleiders zijn complementair in kennis en competenties</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Groepssamenstelling</li><li>• Verbeteren van de opvang bij ziekte</li><li>• Samenwerking binnen het team</li><li>• Weer scheiden van wonen en dagbesteding</li><li>• Dat er geluisterd wordt naar signalen van het team en deze worden opgepakt, zeker bij problemen</li></ul>

**Locatie: Hofplein 2-4**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,8 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Betrokkenheid van verschillende disciplines</i></li><li>• <i>De vrijetijdsbesteding</i></li><li>• <i>Begeleiders spelen in op ondersteuningsbehoeften van de bewoners</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Aandacht voor de belasting die het leven in een groep kan zijn voor individuele bewoners (zich ergeren aan het gedrag van een andere bewoner)</i></li></ul>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Actieve betrokkenheid en inzet van de begeleiders bij de bewoners</li><li>• Collegialiteit in het team</li><li>• Bekendheid met begeleidingsbehoeften van de bewoners</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatie binnen het team</li><li>• De groepssamenstelling</li><li>• De samenwerking met de gedragsdeskundige bij bepaalde bewoners</li><li>• Heldere lijnen en afspraken 'wie wat doet' in het team</li><li>• Invulling vrije tijd van bewoners</li><li>• Gevoeligheid van management voor en reactie op signalen van het team</li><li>• Doelmatiger overleg</li></ul>

**Locatie: Houtenkwartier**

**Bewoners (rapportcijfer: 3 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Naar het strand gaan</li><li>• De vriendelijke begeleiders</li><li>• Aandacht voor privacy</li><li>• Ondersteuning wanneer nodig</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het ondersteunen van de persoonlijke en emotionele ontwikkeling van de bewoner</li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 7,3 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokkenheid van de begeleiders – begeleiders denken mee</li><li>• Privacy van de bewoner in de woning</li><li>• Dat de bewoner eigen sanitair heeft</li><li>• Bejegening van de bewoners</li><li>• Begeleiding handelt vanuit het belang van de bewoner</li><li>• 'Veranderingen van de laatste paar maanden'</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interdisciplinaire ondersteuning (medische dienst, fysio...)</li><li>• De overdracht tussen de diensten</li><li>• Voldoende begeleiding in de avonden</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Luisteren naar de bewoners</li><li>• Respect voor de keuzen van de bewoner</li><li>• Er voor elkaar zijn in het team</li><li>• Samenwerking in het team</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer tijd voor de bewoner – minder administratieve taken (computerwerk)</li><li>• Ondersteuning vanuit de disciplines</li><li>• Een beter jaarplan</li><li>• Meer stap voor stap werken en niet teveel tegelijk willen</li></ul>

**Locatie: Kerkstraat**

**Bewoners (rapportcijfer: 3 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De begeleiding en de mogelijkheden die je hier hebt (vrijheid, uitstapje)</li><li>• Je hebt hier privacy</li><li>• Het eten zelf is goed</li><li>• Leuke groep</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het eten mag meer gevarieerd zijn</li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 8,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De warme bejegening</li><li>• De woonomgeving</li><li>• De ondersteuning door de eerste begeleider</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer beweging voor de bewoners</li><li>• Ondersteuning voor activiteiten in de avonden en weekends</li><li>• Op langere termijn vasthouden van afspraken</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,5 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gelijkwaardige, respectvolle bejegening</li><li>• Teamleden luisteren naar elkaar en steunen elkaar</li><li>• Laag ziekteverzuim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Minder administratie voor de begeleiders</li><li>• Afspraken nakomen</li><li>• Beter gehoord worden door disciplines wanneer we signalen geven – beter begeleidt worden bij gedragsproblemen van bewoners</li><li>• Post, agenda en e-mail in het team beter beheren</li></ul>

**Locatie: Koningin Julianastraat**

**Bewoners**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 8,0/10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokkenheid van de begeleiders</li><li>• De medische begeleiding</li><li>• Aandacht voor de bewoner</li><li>• Bejegening van de bewoner</li><li>• De wil van de begeleiders om het goed te doen</li><li>• De communicatie met de cliëntvertegenwoordiger</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer aandacht voor bewegen</li><li>• Meer continuïteit in begeleiders</li><li>• Meer begeleiders in het weekend zodat meer activiteit mogelijk wordt</li><li>• Meer woonoppervlak</li><li>• Minder bureaucratie /'minder kanalen en meer snelheid om een aanpassing voor elkaar te krijgen'</li></ul>

**Medewerkers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Locatie: Zomerstraat**

**Bewoners (rapportcijfer: 3 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De gezelligheid</li><li>• Begeleiders luisteren naar bewoners</li><li>• Lekker eten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duurt soms lang wanneer er iets geregeld moet worden</li></ul>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>



**Locatie: Kastanjelaan**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,6 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mooi huis</li><li>• Leuke groep</li><li>• De begeleiders zijn prima</li><li>• Het eten is lekker</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er mag meer variatie in het eten komen</li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 6,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Begeleiders doen goed hun best</li><li>• De maaltijden</li><li>• Goede persoonlijke verzorging</li><li>• Tijdige waarschuwing van vertegenwoordiger als er iets bijzonders is</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veel invallers en stagiaires – continuïteit van begeleiding</li><li>• Betere verantwoording van de financiën</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Loyaliteit aan de bewoner</li><li>• Collegialiteit, flexibiliteit en gedrevenheid in het team</li><li>• Team is goed gericht op begeleiden probleemgedrag</li><li>• Inlevingsvermogen in de ondersteuningsbehoeften van bewoners</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De huisvesting</li><li>• Minder bureau- en computerwerk</li><li>• Consequent afspraken nakomen</li><li>• Meer ondersteuning voor bewoners, eventueel van vrijwilligers</li></ul>

**Locatie: Stanleystraat**

**Bewoners (rapportcijfer: 3 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Het is goed wonen hier</li><li>• 'Elke avond in bad kunnen'</li><li>• Deelnemen aan vrijetijd-clubs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 'Begeleiders zitten teveel achter de computer'</li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 6,7 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vriendelijke begeleiders</li><li>• Bewoners hebben keuzevrijheid</li><li>• Bewoner mag zichzelf zijn</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer activiteiten op de woning</li><li>• Gezonde voeding</li><li>• Communicatie: 'mail van vertegenwoordiger delen met alle begeleiders'</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Begeleiden vanuit de behoeften van de bewoner</li><li>• Alert op signalen van de bewoner wat betreft lichamelijke en geestelijke gezondheid</li><li>• Bereidheid elkaar in het team te helpen</li><li>• Betrokkenheid van begeleiders bij bewoners</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer vooruitkijken; lange termijn perspectief innemen</li><li>• Mee kunnen kijken en beslissen bij een nieuwe bewoner of de noodzakelijke competenties om deze te begeleiden aanwezig zijn (in belang van alle betrokkenen om goede kwaliteit van begeleiding te bieden) – gebeurt nu niet voldoende</li><li>• Verdere implementatie Triple-C</li><li>• Betere bezetting in het weekend</li></ul>

**Locatie: Sterredreef 13 en 21**

**Bewoners (rapportcijfer: 3 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Goede begeleiding</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 'Meer uitjes'</li></ul>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers (rapportcijfer: 8,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Eigen regie van de bewoner staat centraal</li><li>• De vaste begeleiders</li><li>• Dagbesteding van de bewoners</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen van aantal begeleidersuren op ondersteuningsbehoeften van de bewoners</li></ul>

**Locatie: Asschepoort**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,8 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten voor de bewoners</li><li>• Werken met een zorgplan</li><li>• 'Samen schilderen' – ' Samen koffie drinken'</li><li>• Inspraak van de bewoners</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer kunnen kiezen met wie je woont</li><li>• Als er ruzie is, is dat niet leuk</li><li>• Meer mogelijkheid om te bewegen</li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 6,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De maaltijden</li><li>• Dagbesteding van bewoners</li><li>• Vriendelijke begeleiders</li><li>• Begeleiders hebben zorg voor de bewoner, zeker wanneer er iets bijzonders aan de hand is met hem/haar</li><li>• Bewoners gaan onderling goed met elkaar om</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatie tussen wonen en dagbesteding</li><li>• Aandacht voor consequent nakomen van afspraken</li><li>• Aandacht voor wassen kleding</li><li>• 'Grotere kamer'</li></ul>

**Medewerkers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<p><i>Geen informatie beschikbaar</i></p>	<p><i>Geen informatie beschikbaar</i></p>

**Locatie: Assestraat wonen**

**Bewoners (rapportcijfer: 3 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gaat goed hier – het is gezellig</li><li>• Het eten is lekker</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer vastigheid in begeleiding – minder wisselingen van begeleiders</li><li>• Structuur bieden en een rustige benadering van de bewoners</li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 7,3 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokkenheid bij de bewoner</li><li>• Bejegening van bewoners</li><li>• Begeleiders zijn bereikbaar voor vragen en informatie</li><li>• Begeleiders nemen contact op bij bijzonderheden</li><li>• Sfeer van onderlinge samenwerking tussen begeleiders en met de teammanager</li><li>• Samenwerking tussen begeleiders en ouders</li><li>• Aandacht voor ontwikkeling van de bewoners</li><li>• De dagbesteding</li><li>• Aandacht voor de gezondheid van de bewoners</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medische ondersteuning – ‘een aanwezige AVG’</li><li>• Activiteiten in het weekend</li><li>• Meer bewegen</li><li>• Schoonhouden en opruimen van kamers</li><li>• De kwaliteit van de woning: op zomerdagen zeer warm binnen</li><li>• Communicatie tussen teamleden onderling – consequent uitvoeren van afspraken</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 8,3 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Enthousiaste en gemotiveerde begeleiders</li><li>• Gebruik maken van de kwaliteiten van de begeleiders in het team</li><li>• Continuïteit in de relatie tussen begeleiders en bewoners en hun familie</li><li>• Op één lijn zitten als team - samenwerking</li><li>• Moeilijke situaties zijn bespreekbaar in het team</li><li>• Proberen roosterproblemen eerst zelf op te lossen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• (nog) Meer in lijn met Triple-C werken en dat het team daarbij ondersteund wordt</li><li>• Efficiëntere aanpak van administratie</li><li>• Kwaliteit van maaltijden (variatie en smaak)</li><li>• Schoon houden van ijskast en diepvries</li></ul>

**Locatie: Scheldebalkon 2**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,0 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De activiteiten die ondernomen worden</li></ul>	<i>Geen verbeterpunten</i>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers (rapportcijfer: 6,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Collegialiteit in het team</li><li>• Eenduidigheid in visie</li><li>• Open voor nieuwe dingen in de begeleiding</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incasseren van feedback</li><li>• Functioneringsgesprekken</li><li>• Overleg met RVE manager</li></ul>

**Locatie: Assestraat appartementen**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,8 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Verwendagen zijn leuk</li><li>• 'Mijn vrijwilligster die met mij mee gaat met uitstapjes' – vrijwilligers in het algemeen</li><li>• Begeleiders staan voor je klaar</li><li>• Zelf kunnen beslissen waaraan je wel of niet meedoet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dat begeleiders meer tijd voor de bewoner hebben, om eens een babbeltje te maken</li><li>• Graag weten hoe Carin Zorgt werkt om het eigen dossier te kunnen lezen</li><li>• 'Minder ruzie in de groep'</li><li>• 'Wat meer ruimte hebben – eigen berging'</li><li>• Aandachtspunt: ondersteuning van sommige bewoners om hun sociale netwerk uit te breiden</li></ul>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

**Medewerkers (rapportcijfer: 8,3 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokkenheid van begeleiders</li><li>• De onderlinge samenwerking in het team – goede overdracht</li><li>• Bejegening van de bewoners</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nog meer inleven in de ondersteuningsbehoeften van de bewoners</li><li>• Samenwerking met team Sluys Kreek</li><li>• Continuïteit in gedragsdeskundigen</li><li>• Voor rust en duidelijkheid van bewoners: meer roosteren met vaste werkdagen</li><li>• Aandachtspunt: veiligheid in appartementsgebouw bij nachtzorg</li></ul>

**Locatie: Amberboomstraat**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,8 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prima wonen in het appartement</li><li>• Goede ondersteuning</li><li>• 'Gezelligheid van de groep ervaren en toch zelfstandig wonen'</li><li>• Veilig wonen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Graag weten hoe Carin Zorgt werkt om het eigen dossier / zorgplan te kunnen inzien</li><li>• Continuïteit in begeleiding, ook in vakantieperiode</li><li>• Rust in de omgeving</li><li>• Meer mogelijkheden om als groepje gezamenlijke dingen te doen, bijvoorbeeld wandelen</li><li>• Dat begeleiders meer tijd hebben voor bewoners</li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 7,1 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De persoonlijke begeleiding</li><li>• Voldoende aandacht voor de verwant van de bewoner – goed contact tussen verwanten en begeleiders</li><li>• Veranderingen in de maaltijden zijn goed begeleid</li><li>• Caren Zorgt geeft goed inzicht in de dagelijkse gang van zaken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medische zorg – jaarlijkse gezondheidscontrole</li><li>• Controle op tandenpoetsen – persoonlijke verzorging</li><li>• De maaltijden</li><li>• Aandachtspunt: goed naleven van het zorgplan</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,7 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Een hecht team – samenwerking</li><li>• Betrokken begeleiders – inzet voor de bewoner goed als het moeilijk is</li><li>• Bejegening van de bewoners</li><li>• Invallen / continuïteit wordt binnen team opgelost</li><li>• Werken volgens ondersteuningsbehoeften van de bewoner</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis met betrekking tot LVB vergroten (bijscholing)</li><li>• Binnen het team proberen de 'neuzen nog meer één kant op te krijgen' – manier van communiceren kan nog beter</li><li>• Zaken direct afhandelen waar mogelijk</li></ul>



**Locatie: De Sluys Kreek**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,6 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De begeleiding die je krijgt</li><li>• Dingen doen in de vrije tijd</li><li>• De bewoners hier</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 'Vroeger eten als het kan'</li><li>• Communicatie tussen wonen en werk</li><li>• Dat bewoners beter met elkaar omgaan</li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 6,4 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Respectvolle bejegening van de bewoner</li><li>• Gezamenlijke maaltijd op zondag</li><li>• Bejegening van de bewoners – bewoners worden in hun waarde gelaten</li><li>• Het meedenken in oplossingen door begeleiders</li><li>• Flexibiliteit van begeleiding</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aandachtspunt: 'verse warme maaltijden (geen diepvries)'</li><li>• Onderlinge afstemming van de zorg bij de begeleiders</li><li>• Ondersteuning bij zelfzorg</li><li>• Consequent hanteren van afspraken in het zorgplan</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,7 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Rekening houden met privacy van bewoners</li><li>• Werken met Eigen Initiatief Model</li><li>• Luisteren naar de eigen keuzen van de bewoner – eigen regie bewoner</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De communicatie</li></ul>

**Locatie: Iepenlaan****Bewoners (rapportcijfer: 2,8 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Begeleiding ondersteunt goed; geven je tips; attenderen je op druk gedrag; helpen je bij de verzorging</li><li>• 'Het werken op de Dagboog'</li><li>• 'Mee naar de voetbal kunnen'</li><li>• Er is goede informatie over wat er te doen is in de buurt</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• In geval van ziekte, thuis in de woning kunnen blijven</li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 6,3 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokkenheid van de begeleiders</li><li>• Een klein maar bereikbaar en aanspreekbaar team</li><li>• Inlevingsvermogen van de begeleiders</li><li>• De maaltijden</li><li>• Vertrouwde slaapdienst</li><li>• De dagbesteding</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communicatie met medische dienst en gedragsdeskundigen</li><li>• Meer begeleidingstijd voor activiteiten in de avonden en weekends</li><li>• Minder personeelwisselingen</li><li>• Consequente coaching naar persoonlijke doelen van bewoners</li><li>• Ruimere kamers en een ruimere gemeenschappelijke ruimte</li><li>• Aandachtspunt: inzicht geven in de voortgang van de bewoner bij het werken aan doelen</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,2 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Betrokkenheid bij de bewoners</li><li>• Flexibel team</li><li>• Luisterend oor voor de bewoner</li><li>• Begrip voor elkaar in het team</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het samenwerken binnen een groot team – communicatie – afstemming op elkaar</li><li>• Snellere actie wanneer er met een bewoner iets mis gaat</li><li>• 'Neuzen dezelfde kant op' – teambuilding</li><li>• Meer vrijwilligers om bewoners meer activiteiten te kunnen aanbieden</li></ul>

**Locatie: Regulus**

**Bewoners (rapportcijfer: 2,7 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De medebewoners</li><li>• De ondersteuning van de begeleiders</li><li>• Begeleiders luisteren naar de bewoners</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Continuïteit in begeleiders</li></ul>

**Vertegenwoordigers (rapportcijfer: 7,0 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• De bewoner kan zichzelf zijn</li><li>• De kleine groep – de begeleiding kent de bewoner goed</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De toegankelijkheid van Caren Zorgt</li><li>• De aanwezigheid van begeleiding in de nacht</li></ul>

**Medewerkers (rapportcijfer: 7,5 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Medezeggenschap van bewoners</li><li>• Bewoner staat centraal in de manier van begeleiden</li><li>• Bieden van huiselijkheid</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meer tijd voor onderling overleg (uitdiepen van onderwerpen)</li><li>• Huisvesting met eigen badkamer / toilet voor meer privacy en zelf kunnen kiezen wanneer te douchen</li></ul>

**Locatie: Nassaustraat**

**Bewoners (rapportcijfer: 3 /3 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Begeleiders gaan op een prettige manier met de bewoners om</li></ul>	<i>Geen verbeterpunten</i>

**Vertegenwoordigers**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<i>Geen informatie beschikbaar</i>	<i>Geen informatie beschikbaar</i>

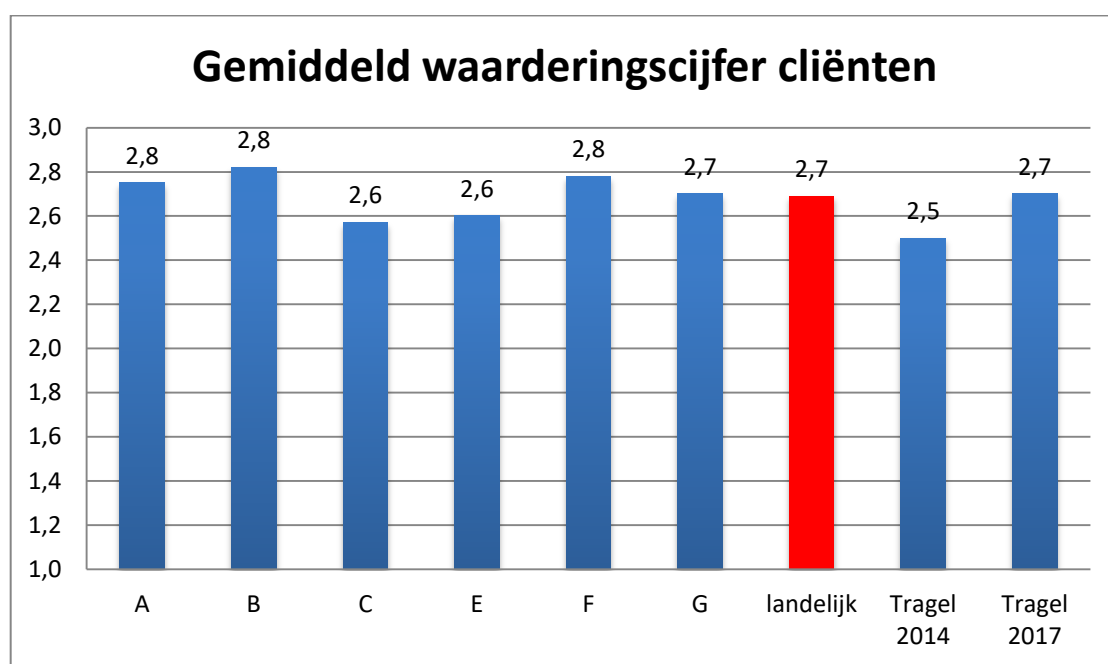
**Medewerkers (rapportcijfer: 7,4 /10 )**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Luisteren naar de bewoners</li><li>• Samenwerking in het team</li><li>• Bewoner centraal in de begeleiding</li><li>• Zich houden aan afspraken</li><li>• Voeding – voldoende beweging voor bewoners</li><li>• Een zelfstandig team</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bezetting in het weekend – nu schiet begeleiding tekort</li><li>• Efficiënter vergaderen - overdracht</li><li>• Beter luisteren naar signalen met betrekking tot bewoners (disciplines, management)</li></ul>

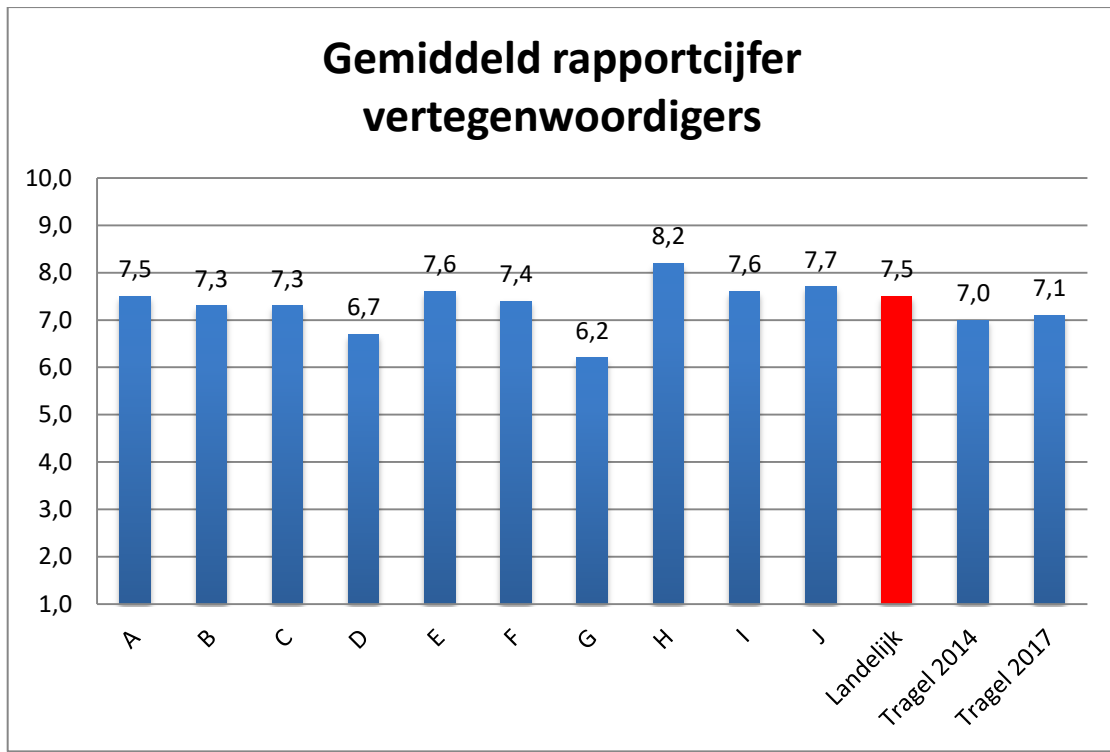
## HOOFDSTUK 6 VERGELIJKINGEN

In dit hoofdstuk worden vergelijkingen gemaakt tussen de uitkomsten van dit onderzoek met de uitkomsten uit het onderzoek van 2014 en uitkomsten van met TrageL vergelijkbare organisaties binnen het land.

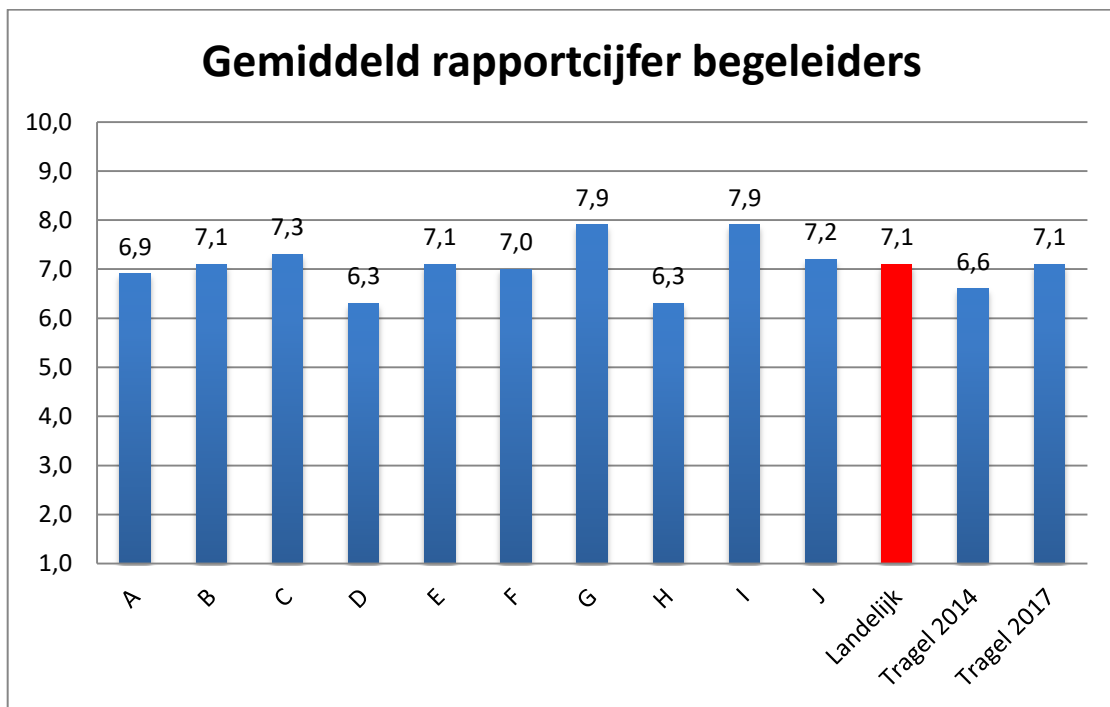
De volgende figuren tonen een vergelijking van de rapportcijfers voor de drie respondentgroepen. De labels A tot en met J representeren de uitkomsten van met TrageL vergelijkbare organisaties. Het betreft hier organisaties in Nederland waarbij mensen met een (licht) verstandelijke beperking verblijven. De labels TrageL 2014 en TrageL 2017 geven de uitkomsten weer van de bij TrageL uitgevoerde onderzoeken in 2014 en 2017.



Figuur 6.1 Vergelijking van algemene waardering van de kwaliteit van zorg in 7 instellingen voor mensen met verstandelijke beperkingen en het landelijk gemiddelde (bewoners)



Figuur 6.2 Vergelijking van algemene waardering van de kwaliteit van zorg in 11 instellingen voor mensen met verstandelijke beperkingen en het landelijk gemiddelde (vertegenwoordigers)



Figuur 6.3 Vergelijking van algemene waardering van de kwaliteit van zorg in 11 instellingen voor mensen met verstandelijke beperkingen en het landelijk gemiddelde (begeleiders)

In 2014 scoorden alle drie de respondentgroepen bij Tragel lagere rapportcijfers dan het landelijk gemiddelde, dat gelijk is gebleven van 2014 tot en met 2017. Met name bij de cliëntvertegenwoordigers en begeleiders waren dit duidelijk lagere scores.

In 2017 is er een opwaartse trend zichtbaar waarbij de scores richting het landelijk gemiddelde trekken. Bij de bewoners en begeleiders is in 2017 het rapportcijfer (ongeveer) gelijk aan het landelijk gemiddelde. Over het algemeen lijkt er sprake te zijn van een positieve ontwikkeling binnen Tragel, waarbij de algemene zorg en ondersteuning door alle drie de groepen in 2017 sterker gewaardeerd wordt ten opzichte van het onderzoek van 2014 en ten opzichte van de landelijke gemiddelden.

Op de volgende pagina's tonen de figuren 6.4 tot en met 6.6 vergelijkingen tussen de kwalitatieve uitkomsten van de onderzoeken in 2014 en 2017, voor de drie respondentgroepen.

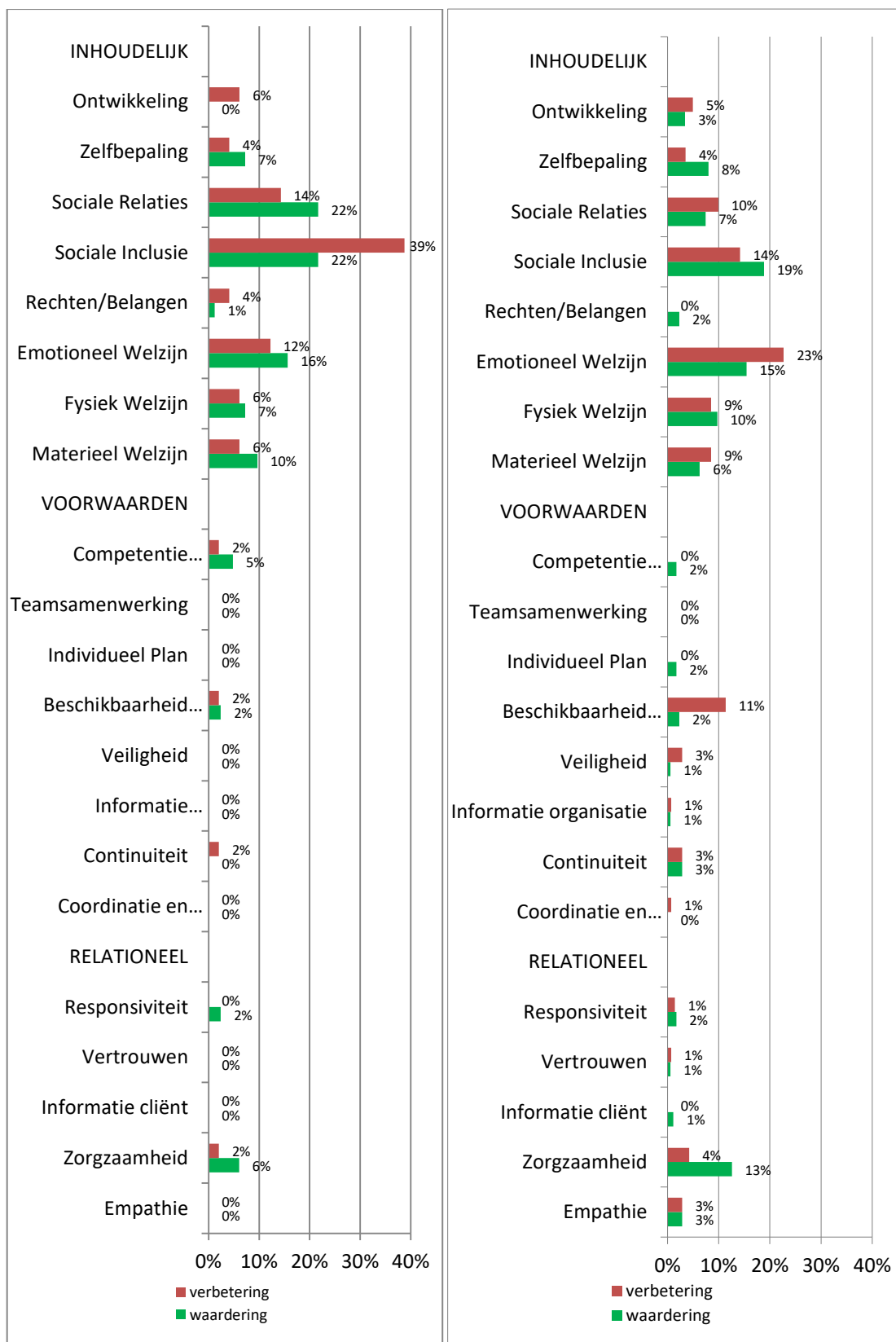
Bij de vergelijkingen moet rekening gehouden worden met de sterk verschillende responsaantallen bij de bewoners (52 respondenten in 2014; 132 respondenten in 2017), vertegenwoordigers (151 respondenten in 2014; 80 respondenten in 2017) en begeleiders (71 respondenten in 2014; 166 respondenten in 2017). Deze afwijkende aantallen kunnen deels verantwoordelijk zijn voor de zichtbare verschillen tussen 2014 en 2017.

In figuur 6.4 valt op dat in 2017 de bewoners vaker positieve uitspraken doen over de zorgzaamheid van de begeleiders ten opzichte van 2014. Verbeteropmerkingen worden door bewoners in 2017 vaker gemaakt over de beschikbaarheid van ondersteuning en de aandacht voor het emotioneel welzijn. Dit laatste onderwerp heeft te maken met het toenemende aantal verbeteropmerkingen over de rust in de woning/de aandacht voor een goede groepsamenstelling. Cliënten geven aan het over het algemeen gezellig te vinden om in een groep te wonen, maar dat er meer aandacht voor rust en het verminderen van ruzie op de woning mag zijn. Het aantal verbeteropmerkingen op het gebied van de sociale inclusie is in 2017 afgenomen ten opzichte van 2014. Dit kan wijzen op een toename van tevredenheid bij de bewoners op het gebied van de dagbesteding en andere activiteiten zoals de verwendagen.

Uit figuur 6.5 blijkt dat bij de cliëntvertegenwoordigers het relatieve aantal positieve opmerkingen met betrekking tot de zorgzaamheid van de begeleiders stabiel is gebleven over de jaren. Daarnaast is er een duidelijke toename in tevredenheid over de informatievoorziening over de bewoner. Mogelijk hangt dit samen met de introductie van Caren Zorgt.

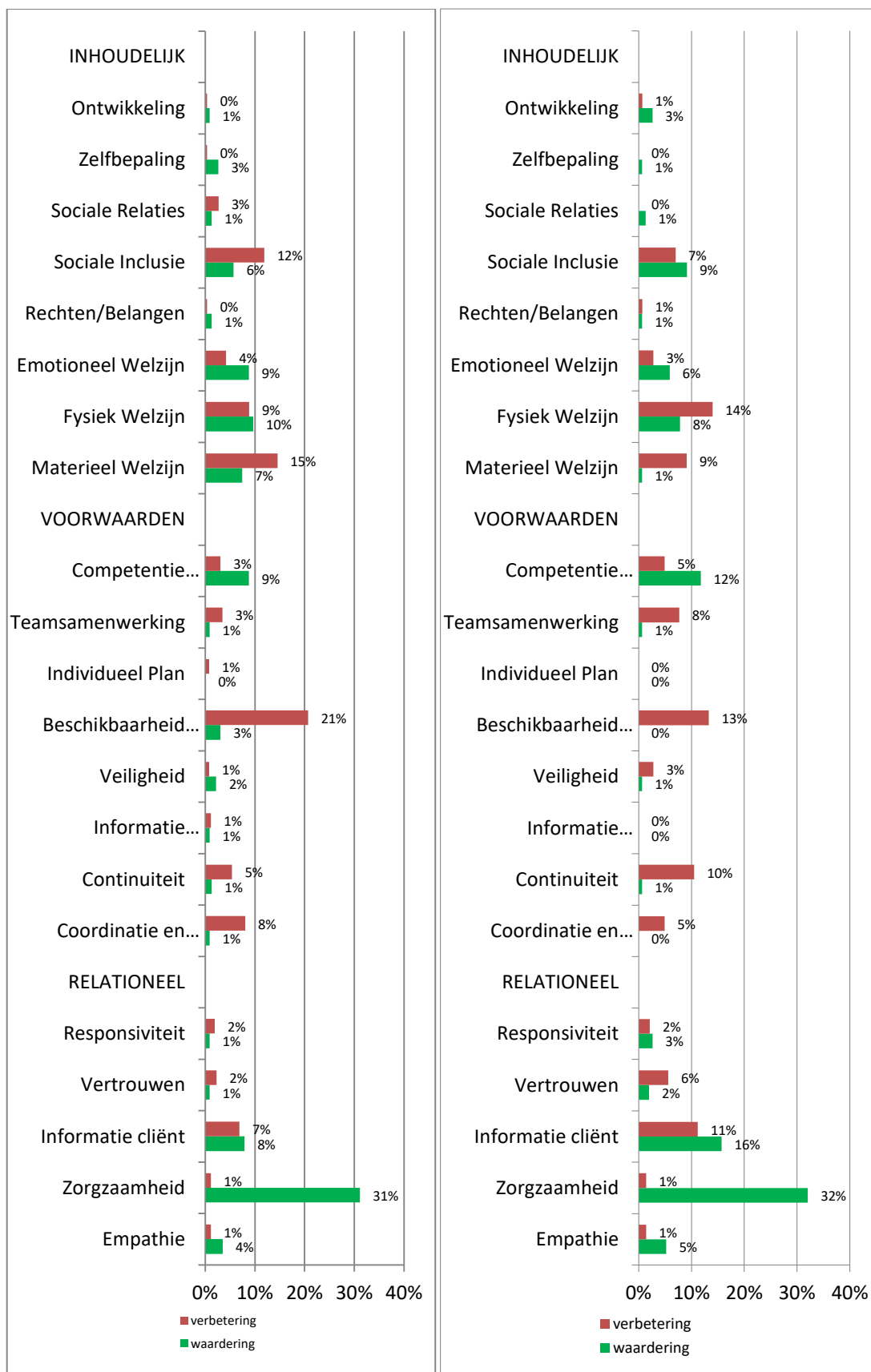
Verbeteropmerkingen worden in 2017 relatief vaker gemaakt over de continuïteit van ondersteuning. Dit toont aan dat vertegenwoordigers veel belang hechten aan stabiele teams van begeleiders. Ook op het gebied van het fysieke welzijn (met name de medische zorg) van de bewoner worden er in 2017 door de vertegenwoordigers vaker verbeteropmerkingen gemaakt. Er worden door cliëntvertegenwoordigers in 2017 in de open vragen minder dan in de voorafgaande jaren verbeteropmerkingen geplaatst met betrekking tot 'beschikbaarheid van ondersteuning'.

Figuur 6.6 toont een stabiel beeld binnen de uitkomsten van de begeleiders van 2014 en 2017. In 2017 spreekt men zich iets vaker positief uit over het eigen empathisch vermogen; verbeteropmerkingen worden in 2017 vaker gemaakt op het gebied van de teamsamenwerking. Dit laatste punt heeft met name betrekking op de communicatie en overdracht tussen de collega's.

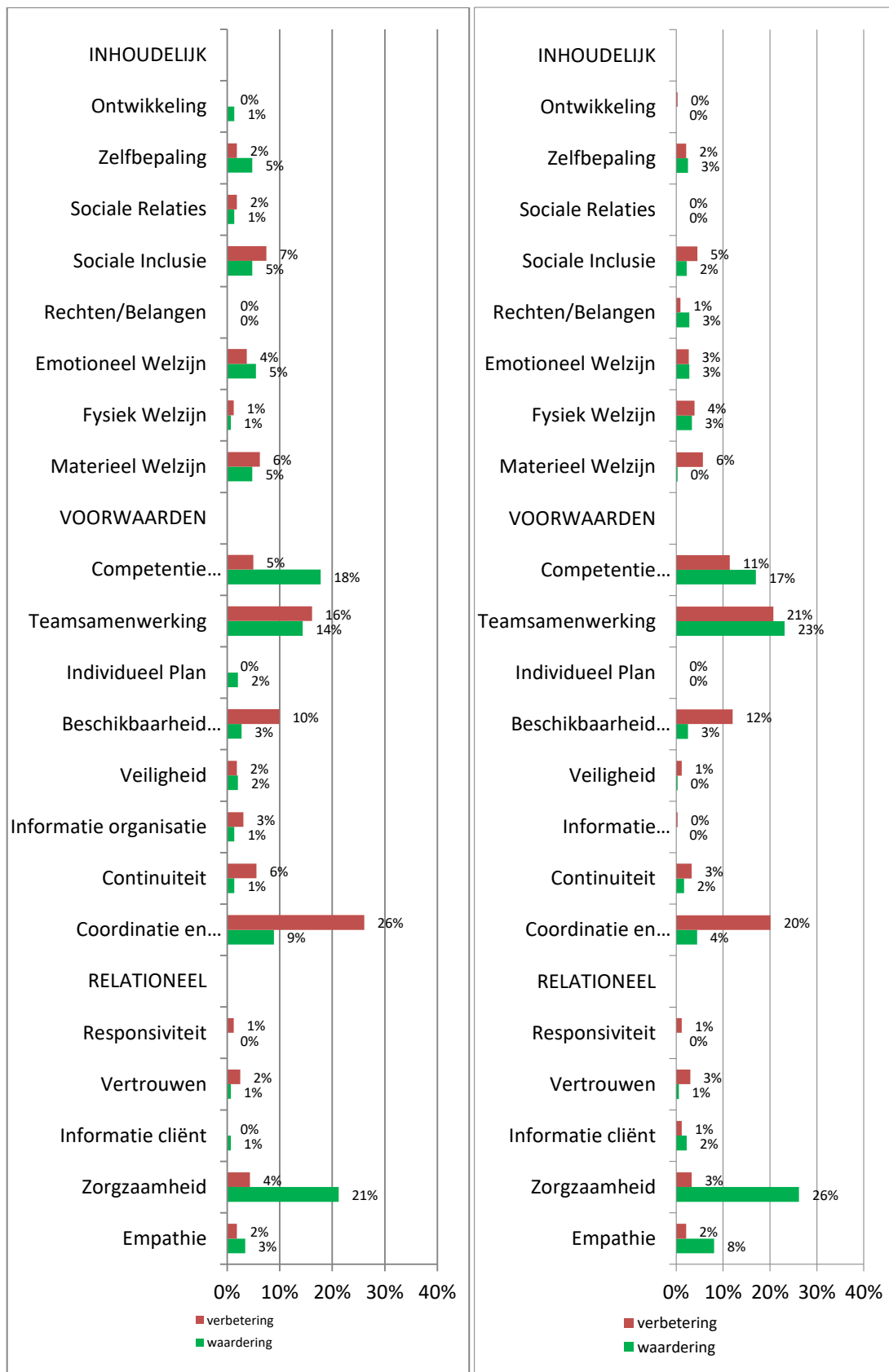


Figuur 6.4 Vergelijking kwalitatieve uitkomsten van onderzoeken TrageL 2014 (links) en TrageL 2017 (rechts) bij de bewoners





Figuur 6.5 Vergelijking kwalitatieve uitkomsten van onderzoeken Trigel 2014 (links) en Trigel 2017 (rechts) bij de vertegenwoordigers



Figuur 6.6 Vergelijking kwalitatieve uitkomsten van onderzoeken TrageL 2014 (links) en TrageL 2017 (rechts) bij de begeleiders

## Hoofdstuk 7 Conclusies

Dit hoofdstuk begint met een korte beschouwing over de beperkingen van het onderzoek. Daarna volgen de conclusies.

### 7.1 Beperkingen van het onderzoek

De uitkomsten van dit onderzoek weerspiegelen de antwoorden van de respondenten binnen de onderzochte locaties van Tragel. Het gaat in dit rapport om subjectieve belevingen van de ondersteuning: de uitkomsten weerspiegelen de ervaringen van respondenten tegen de achtergrond van hun verwachtingen van de zorg. Het gaat niet om objectieve criteria van zorg. Het is heel goed mogelijk dat *individuele ervaringen* niet precies worden teruggevonden in de uitkomsten. Individuele bewoner ervaringen zijn, indien de bewoner dat wenste, wel beschikbaar gesteld voor het persoonlijke zorgplan maar maken geen deel uit van deze rapportage.

De responsaantallen bij bewoners en begeleiders zijn in dit onderzoek hoger dan in de voorgaande onderzoeken. Begeleiders namen in 2017 veel frequenter deel aan het onderzoek dan voorheen in 2014 en 2011 (nu 42% respons tegen 18% respectievelijk 34%). De respons bij de vertegenwoordigers is met 19% laag. Een mogelijke oorzaak van deze lage respons is de overstap naar een digitale vragenlijst in het huidige onderzoek. Het verdient aanbeveling om bij een volgend onderzoek de enquête zowel digitaal als via papier aan te bieden zodat de cliëntvertegenwoordiger kan kiezen via welke weg hij/zij deelneemt.

Bij de bewoners werden er een relatief klein aantal EVMB-lijsten (18) door begeleiders ingevuld. Daardoor weerspiegelen de uitkomsten in dit onderzoek voornamelijk de ervaringen van bewoners die niet op EVMB locaties bij Tragel wonen. Hiermee moet rekening gehouden worden bij de interpretatie van de uitkomsten. Bij een volgend onderzoek kan er meer nadruk gelegd worden op de speciale instructie voor het invullen van de vragenlijst voor de EVMB-bewoners door de begeleiders. Dit kan de respons voor deze doelgroep stimuleren.

Kwaliteitservaringen zijn persoonlijk en worden uiteraard mede bepaald door persoonlijke situaties. Daarom blijft in zorg- en dienstverlening te allen tijde van groot belang om individuele relaties tussen bewoners, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders – ‘klantrelaties’ – voortdurend aandacht te geven, bijvoorbeeld bij gelegenheid van de evaluatie van het zorgplan. Een collectief onderzoek kan deze individuele aandacht voor kwaliteit niet vervangen.

Een extern, onafhankelijk kwaliteitsonderzoek levert een algemeen beeld van de ervaren zorg en dienstverlening. Dit beeld kan het vertrekpunt vormen voor verbeteracties. Kwaliteitsverbetering is een zaak van bewoners, vertegenwoordigers en organisatie samen. De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten zijn daarop toegespitst. Het werken aan en bereiken van kwaliteitsverbetering vergt ‘arbeid’. Deze rapportage en de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten zijn daarbij instrumenten.

### 7.2 Conclusies

Op individueel niveau dienen begeleiders conclusies te verbinden aan de terugkoppeling van de antwoorden van de individuele bewoner. Deze zijn ruim beschikbaar: 81% van de

geïnterviewde bewoners ging er mee akkoord om hun antwoorden te downloaden en te gebruiken ten behoeve van hun zorgplan.

Op locatieniveau staan de belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten van de locaties. De informatie uit deze kaarten kan worden gebruikt om de interactie tussen de bewoner en zorgaanbieder op niveau van de locaties en de begeleidende teams te verbeteren. Dit gebeurt het best door de hele 'zorgdriehoek' van bewoners, vertegenwoordigers en begeleiders te betrekken bij het formuleren en uitvoeren van verbeteracties.

Op organisatieniveau kunnen we kijken naar algemene trends in antwoorden op de gehouden enquêtes. Deze vatten we hier samen.

### **Bewoners**

Er hebben in 2017 veel meer bewoners deelgenomen aan het kwaliteitsonderzoek; daarmee is het beeld representatiever dan in 2014. Bewoners zijn gemiddeld tevreden (2,7/3) over de algemene zorg en ondersteuning die zij ontvangen bij Tragel. Op de algemene vraag naar tevredenheid met de zorg en ondersteuning scoort 74% '(heel) tevreden' en 3% '(heel) ontevreden'. Het gemiddelde waarderingscijfer van bewoners scoort bij Tragel op het landelijke gemiddelde.

Bewoners vinden vooral positief:

- de zorgzaamheid van de begeleiders; de begeleiders zijn betrokken, vriendelijk en staan klaar voor de bewoner
- hoe begeleiders rekening houden met de wensen en behoeften van de bewoner
- de dagbesteding/activiteiten die voor de bewoner worden georganiseerd; de verwendagen
- het lekkere eten; de vers gekookte maaltijden
- de zelfbepaling en keuzevrijheid van de bewoner
- de ondersteuning door de vaste begeleider/PB'er

Er zijn ook onderwerpen waar bewoners kritischer over zijn. Daar zitten mogelijke verbeterpunten.

Als aandachtspunten voor verbetering worden genoemd:

- de beschikbaarheid van begeleidingstijd en vrijwilligers voor de bewoner
- het aanbod aan (vrijtijd-)activiteiten voor de bewoner, ook in de weekenden en avonden
- de rust in de woongroep; de aandacht voor een goede groepssamenstelling binnen de woonlocatie
- de continuïteit in de ondersteuning; minder wisselingen van begeleiders en invalkrachten

### **Cliëntvertegenwoordigers**

Er namen in 2017 aanzienlijk minder cliëntvertegenwoordigers deel aan het kwaliteitsonderzoek dan in 2014 en 2011. De verklaring hiervoor is waarschijnlijk het feit dat in 2017 uitsluitend via een internet enquête werd gewerkt. In voorafgaande jaren was dat een papieren enquête. De meeste cliëntvertegenwoordigers ervaren de zorg en ondersteuning van hun verwant als positief: 92% geeft een oordeel 'voldoende' tot 'heel goed'. 8% geeft de zorg een onvoldoende cijfer. Het gemiddelde van de rapportcijfers is 7,1.

Dit cijfer ligt iets onder het landelijk gemiddelde dat cliëntvertegenwoordigers geven voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Als sterke punten worden genoemd:

- de zorgzaamheid en betrokkenheid van de begeleiders
- hoe de begeleiders rekening houden met de wensen en behoeften van de bewoner; het empathisch vermogen van de begeleiders
- de ruimte die de bewoner krijgt om zichzelf te zijn
- de informatievoorziening voor de cliëntvertegenwoordiger over de bewoner
- de professionaliteit, kennis en vaardigheden van de begeleiders

Minder hoog scorende indicatoren en vaker genoemde verbeterpunten van zorg hebben bij cliëntvertegenwoordigers betrekking op:

- de begeleidingstijd voor de bewoner; de ruimte voor 1-op-1 momenten met de bewoner
- de stabiliteit in het team van begeleiders
- de bereikbaarheid en beschikbaarheid van medische diensten zoals de arts en tandarts
- de aandacht voor een goede groepsamenstelling van bewoners op de woonlocatie
- ondersteuning bij het leren werken met Caren Zorgt

## **Begeleiders**

In de 'zorgdriehoek' zijn begeleiders, naast bewoners en vertegenwoordigers, zelf ook een belangrijke partij. Begeleiders ervaren belemmerende en bevorderende factoren binnen de zorg en ondersteuning die zij leveren en kunnen dus signaleren wat er volgens hen goed gaat en wat er beter zou kunnen of moeten. Het is relevant om te kijken waar hun ervaringen parallel lopen met ervaringen van bewoners en cliëntvertegenwoordigers maar ook om te kijken waar dit niet het geval is.

Begeleiders ervaren de zelf geleverde zorg bij Tragel als positief met een gemiddeld rapportcijfer van 7,1. 93% van de begeleiders waardeert de ondersteuning als 'voldoende' tot 'heel goed'; 7% van de begeleiders vindt dat de huidige zorg onvoldoende tot slecht is. Het huidige rapportcijfer dat de begeleiders aan de algemene zorg en ondersteuning bij Tragel geven is gelijk aan het landelijk gemiddelde.

Als sterke punten van de zorg en ondersteuning bij Tragel geldt volgens de begeleiders zelf:

- de eigen zorgzaamheid; het klaar staan voor de bewoner en het werken 'met hart' voor de bewoner
- de samenwerking binnen het team van begeleiders; de collegialiteit en bereidheid elkaar te ondersteunen
- de eigen professionaliteit, kennis en vaardigheden
- het opkomen voor de rechten en belangen van de bewoner

Vanuit het perspectief van de begeleiders scoren de volgende aspecten minder hoog en worden als verbeterpunt genoemd:

- de beschikbaarheid van ondersteuning voor de bewoner: het vergroten van de begeleidingstijd en het aantal vrijwilligers
- de communicatie binnen het team van begeleiders
- het verminderen van de administratieve taken voor de begeleiding; 'minder papierwerk en meer tijd voor de bewoner'
- de aandacht voor een goede groepsamenstelling van bewoners op de woning

- de samenwerking met de medische diensten
- het uitbreiden van de kennis en kunde van de begeleiding op het gebied van speciale problematiek door middel van (bij)scholing

### **Tot slot**

Het onderzoek naar kwaliteitservaringen bij Tragel levert een algemeen beeld op van de ervaringen van bewoners, vertegenwoordigers en begeleiders. Kijkend naar deze ervaringen zijn er duidelijke overeenkomsten tussen de drie groepen. Hierdoor kunnen er uitspraken gedaan worden over zichtbare trends binnen de organisatie van Tragel. Over het algemeen wordt gewaardeerd:

- de zorgzaamheid, betrokkenheid en inzet van de begeleiders van Tragel
- de inspanningen die worden geleverd om rekening te houden met behoeften en wensen van bewoners
- de competenties en professionaliteit van de begeleiders

Als verbeterpunten worden breed genoemd:

- de beschikbare tijd voor de bewoner, zowel van begeleiders als vrijwilligers
- het aanbod aan (vrijtijd-)activiteiten voor de bewoners, ook in de avonden en weekenden
- de aandacht voor een goede groepssamenstelling van bewoners
- de stabiliteit in het team van begeleiders

Binnen een kwaliteitsonderzoek zijn er ook altijd verschillen zichtbaar tussen de respondent-groepen. Deze worden mede bepaald door het perspectief van de respondent op de zorg: cliënten hechten doorgaans meer belang aan de inhoudelijke aspecten van zorg, terwijl vertegenwoordigers vaker naar voorwaardenscheppende aspecten kijken.

Desondanks zijn er soms interessante tegenstellingen die niet alleen door de eigenheid van de desbetreffende respondent-groep verklaard kunnen worden. In dit onderzoek is er een opvallend verschil zichtbaar tussen de bewoners en de vertegenwoordigers op het gebied van 'de aandacht voor de gezondheid van de bewoner'. Bewoners laten in het kwantitatieve gedeelte van de vragenlijst zien hier zeer tevreden over te zijn; vertegenwoordigers uiten juist relatief vaker ontevredenheid over dit onderwerp. Gekoppeld hieraan is het aantal verbeteropmerkingen dat de vertegenwoordigers maken over de beschikbaarheid van de medische diensten. Deze 'klachten' komen minder vaak voor bij bewoners en begeleiders. Tragel kan met deze informatie gericht bij cliëntvertegenwoordigers nagaan hoe er meer tevredenheid op dit gebied geschept kan worden.

## BIJLAGEN

- Bijlage 1. Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen – Literatuurverantwoording methode Quality Qube
- Bijlage 2. Overzicht van indicatoren Quality Qube naar kwaliteitsdimensie - onderzoek Tragel 2017
- Bijlage 3: Locaties van Tragel waar het onderzoek heeft plaatsgevonden
- Bijlage 4: Uitkomsten op niveau RVE
- Bijlage 5: Hoe omgaan met de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten?

**Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies en literatuur verantwoording**

Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen

Dimensie I: Inhoudelijke kwaliteit (Quality of Life – Schalok & VGN/IGZ)

Dimensie II: Voorwaardenscheppende kwaliteit (VGN / IGZ)

Dimensie III: Relationale kwaliteit (Zeithaml / Servqual)

© Buntinx Training & Consultancy – 2013

## Kwaliteitskader

Professionele ondersteuning van mensen met verstandelijke beperkingen

© Buntinx Training & Consultancy 2006-2011

### **INHOUD**

Persoonlijke ontwikkeling  
Zelfbepaling  
Inter-persoonlijke relaties  
Sociale inclusie  
Rechten en belangen  
Emotioneel welzijn  
Fysiek (lichamelijk) welzijn  
Materieel welzijn

### **VOORWAARDEN**

Competenties van medewerkers  
Teamsamenwerking  
Individuele OndersteuningsPlan  
Beschikbaarheid van ondersteuning  
Veiligheid  
Informatie over organisatie  
Bereikbaarheid  
Continuïteit

### **RELATIES**

Responsiviteit  
Vertrouwen  
Informatie (persoonlijk)  
Zorgzaamheid  
Inleven en luisteren



## Literatuur met betrekking tot de methode QUALITY QUBE

### Wetenschappelijke basis

#### **Methodiek (algemeen)**

- Abma, T., & Widdershoven, G. (2006). *Responsieve methodologie. Interactief onderzoek in de praktijk*. Amsterdam: Boom
- Abma, T.A., Bos, G.F., & Meininger, H.P. (2011). Perspectieven in dialoog. Responsieve evaluatie van beleid voor mensen met verstandelijke beperkingen en hun omgeving. *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*. (37) 2, 2011, p. 70-87.
- Grol R, & Wensing M. (2006). *Implementatie: Effectieve verbetering van de patiëntenzorg*. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.
- Havenaar J., Van Splunteren P., & Wennink J. (Red.) (2008). *Koersen op kwaliteit in de GGZ*. Assen: Van Gorcum.
- Lighter, D.E., & Fair, D.C. (2004). *Quality Management in Health Care. Principles and Methods*. Boston: Jones and Bartlett publishers.
- Schalock, R., & Verdugo Alonso, M.A. (2002). *Handbook of Quality of Life for Human Service Practitioners*. Washington: American Association on Mental Retardation.
- Sijtsma, K. (2009). Over misverstanden rond Cronbachs alfa en de wenselijkheid van alternatieven. *De Psycholoog*, november, 562-567.

#### **Validiteitskader**

- Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) (2007). *Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg*. Utrecht: VGN
- Inspectie Gehandicaptenzorg (2008). *Overzicht Kwaliteitsindicatoren Gehandicaptenzorg*. Den Haag: IGZ
- Schalock, R.L., Bonham, G.S., & Verdugo, M.A. (2008). The conceptualization and measurement of quality of life: Implications for program planning and evaluation in the field of intellectual disabilities. *Evaluation and Program Planning*, 31(2), 181-190.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

### Publicaties en presentaties

- Buntinx, Wil (2015). Wat willen bewoners? *Markant*, april 2015. 28-32.
  - Buntinx, W. & Benjamins, C. (2010). Content analysis of client, family and staff perceptions of service quality. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 23 (5), 486.
  - Buntinx, W., Tan, J., Kuppens, S., Herps, M.A., & Curfs, L. (2015). Inhoudsanalyse van kwaliteitservaringen van bewoners, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders. Maastricht: Gouverneur Kremers Centrum – Maastricht University / Maastricht Universitair Medisch Centrum. PowerPoint 97resentative.
  - Buntinx, W., Tan, J., Kuppens, S., Herps, M.A., & Curfs, L. (2015). Content analysis of support service experiences. AAIDD conferentie te Louisville (KY) op 2 juni 2015
  - Buntinx, W., & Slisser, S. (2010). Systematische kwaliteitsverbetering in de praktijk. *Markant Kenniskatern*, 3/2010, 4-7.
  - Buntinx, W. (2010). Kwaliteit Verbeteren. Een methode via inhoudsanalyse van bewoner-, familie-, en medewerkerservaringen. Kennismarkt, Bussum, 27 mei 2010.
  - Buntinx, W. H. E. (2009). Quality Assessment and Quality Improvement in Long Term Disability Services and Nursing Homes. HOPE seminar series # 74. Maastricht: Maastricht University
  - Buntinx, W.H.E. (2008). Quality of life based evaluation of support service performance. *Journal of Intellectual Disability Research*, 52 (8/9), 794.
- #### **Vergelijking met andere methoden**
- Cobigo, V., Martin, L., Lysaght, R., Lunsy, Y., Hickey, R. & Ouellette-Kuntz, H. (2014). Quality Improvement in Services for Adults with Intellectual and Developmental Disabilities: Guiding Principles. *Journal on Developmental Disabilities*, Volume 20, Number 2, 89-102.
  - Schuurman, M. & Finkenflügel, H. (2011). Instrumenten voor de bepaling van bewonertevredenheid naast elkaar geplaatst. *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*. (37) 1, 2011, p. 35-48.

I. ZORGINHOUD	DEEL I – 23 vragen		
Domein	<b>Indicator Bewoner</b> [Hoe eens ben je het met de ‘uitspraak’ ... – hoe tevreden ben je met de hulp/begeleiding/ondersteuning die je van de begeleiders bij Trangel krijgt m.b.t...)] III puntenschaal met smileys	<b>Indicator Vertegenwoordiger</b> [hoe eens bent u het met de volgende uitspraken] 5 puntenschaal met ‘weet niet / niet van toepassing’ optie	<b>Indicator Medewerker</b> [hoe eens bent u het met de volgende uitspraken] 5 puntenschaal met ‘weet niet / niet van toepassing’ optie
Persoonlijke ontwikkeling PD – 1 vraag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mijn begeleiders ondersteunen mij om nieuwe dingen te leren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De begeleiders helpen de bewoner om nieuwe dingen te leren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De begeleiders helpen de bewoners nieuwe dingen te leren</li> </ul>
Zelfbepaling SD – 2 vragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De begeleiders geven mij de kans om eigen keuzes te maken</li> <li>• De begeleiders ondersteunen mij om mijn eigen leven te leiden (regie / baas over eigen leven)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De begeleiders geven de bewoner de kans om eigen keuzes te maken</li> <li>• De begeleiders helpen de bewoner om zijn/haar eigen leven te leiden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De begeleiders geven de bewoners de kans om eigen keuzes te maken</li> <li>• De begeleiders helpen de bewoners om hun eigen leven te leiden</li> </ul>

<p>Inter-persoonlijke relaties</p> <p>IR – 4 vragen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik heb het naar mijn zin met mijn groepsgenoten / huisgenoten waar ik woon</li> <li>Wanneer er veranderingen zijn in mijn woonsituatie dan word ik daarin goed begeleid</li> <li>Ik word goed ondersteund bij het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen</li> <li>Ik word goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij de samenstelling van de woongroep wordt goed rekening gehouden met karakters en wensen van bewoners</li> <li>Wanneer er veranderingen zijn in de woonsituatie (verhuizen, nieuwe bewoner in de groep) wordt mijn verwant goed begeleid</li> <li>De begeleiders helpen de bewoner goed met het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen</li> <li>De bewoner wordt goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij de groepssamenstelling van de woongroep wordt goed rekening gehouden met karakters en wensen van bewoners</li> <li>Wanneer er veranderingen zijn in de woonsituatie (verhuizen, nieuwe bewoner in de groep) houden de begeleiders er rekening mee wat dat betekent voor de bewoners van de groep</li> <li>De begeleiders helpen de bewoners goed met het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen</li> <li>De bewoners worden goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties</li> </ul>
<p>Sociale inclusie</p> <p>SI – 3 vragen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden</li> <li>Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden</li> <li>Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden</li> <li>Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mijn begeleiders ondersteunen mij voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving</li> <li>• Ik voel me veilig tijdens het vervoer (bijvoorbeeld naar dagbesteding/werk)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De begeleiders helpen de bewoner voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving</li> <li>• Het vervoer van de bewoner verloopt veilig (bijvoorbeeld naar dagbesteding of werk)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De begeleiders helpen de bewoners voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving</li> <li>• Het vervoer van de bewoner verloopt veilig (bijvoorbeeld naar dagbesteding of werk)</li> </ul>
<b>Rechten</b> <b>RI – 2 vragen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiders komen op voor mijn rechten en belangen</li> <li>• Waar ik woon heb ik voldoende privacy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiders komen op voor de rechten en belangen van de bewoner</li> <li>• De bewoner heeft voldoende privacy in zijn/haar woonsituatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiders komen op voor de rechten en belangen van de bewoners</li> <li>• De bewoners hebben voldoende privacy in hun woonsituatie</li> </ul>
<b>Emotioneel welzijn</b> <b>EW – 3 vragen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik voel me goed op mijn woonlocatie</li> <li>• De maaltijden zijn hier gezellige momenten</li> <li>• Ik voel me niet eenzaam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De bewoner voelt zich goed bij Tragel</li> <li>• De maaltijden zijn gezellige momenten</li> <li>• Er wordt bij Tragel goed voor gezorgd dat de bewoner zich niet eenzaam voelt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De bewoners voelen zich goed bij Tragel</li> <li>• De maaltijden zijn hier gezellige momenten</li> <li>• Er wordt bij Tragel goed voor gezorgd dat de bewoners zich niet eenzaam voelen</li> </ul>

<p>Fysiek welzijn</p> <p>PW – 5 vragen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer ik ziek ben, word ik goed opgevangen</li> <li>• De begeleiding rond de maaltijden is goed</li> <li>• Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van mijn gezondheid.</li> <li>• Ik ervaar een goed evenwicht tussen werk- of schoolactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap</li> <li>• Ik krijg goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer de bewoner ziek is, wordt hij/zij goed opgevangen</li> <li>• De begeleiding rond de maaltijden is goed</li> <li>• Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van de gezondheid van de bewoner</li> <li>• Er wordt goed gezorgd voor evenwicht tussen dagbestedingsactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap</li> <li>• De bewoner krijgt goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer de bewoner ziek is, wordt hij/zij goed opgevangen</li> <li>• De begeleiding rond de maaltijden is goed</li> <li>• Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van de gezondheid van de bewoners</li> <li>• Er wordt goed gezorgd voor evenwicht tussen dagbestedingsactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap</li> <li>• De bewoners krijgen goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL</li> </ul>
<p>Materieel welzijn</p> <p>MW – 2 vragen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik woon hier comfortabel</li> <li>• Ik woon in een rustige omgeving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De bewoner woont comfortabel</li> <li>• De bewoner woont in een rustige omgeving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De bewoners wonen comfortabel</li> <li>• De bewoners wonen in een rustige omgeving</li> </ul>

II. ZORGVOORWAARDEN	DEEL II – 12 vragen		
	Indicator Bewoner	Indicator Vertegenwoordiger	Indicator Medewerker
Competentie medewerkers <b>SC – 1 vraag</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mijn begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken</li> </ul>
Continuïteit en samenhang <b>CO – 2 vragen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik heb geen last van wisselingen van begeleiders</li> <li>De begeleiders van de dagbesteding zijn even goed op de hoogte van wat ik nodig heb als de begeleiders van wonen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid verloopt goed</li> <li>De begeleiders van de dagbesteding zijn even goed op de hoogte van wat mijn verwant nodig heeft als de begeleiders van wonen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid verloopt goed</li> <li>De begeleiders van de dagbesteding zijn even goed op de hoogte van wat de bewoners nodig hebben als de begeleiders van wonen</li> </ul>
Persoonlijk plan <b>IP – 2 vragen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In mijn Zorgplan staan mijn zorgbehoeften en wensen goed verwoord</li> <li>Ik heb met het nieuwe digitale systeem beter inzicht in mijn zorgplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In het Zorgplan van de bewoner staan zijn/haar zorgbehoeften en wensen goed verwoord</li> <li>Ik heb met het nieuwe digitale systeem beter inzicht in het</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In het Zorgplan van de bewoners staan hun zorgbehoeften en wensen goed verwoord</li> <li>Het nieuwe digitale systeem geeft begeleiders beter</li> </ul>

		zorgplan van mijn verwant	inzicht in het zorgplan van de bewoners
<b>Veiligheid</b> <b>SF – 2 vragen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning</li> <li>• De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning</li> <li>• De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning</li> <li>• De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld</li> </ul>
<b>Informatie</b> <b>IN – 2 vragen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik weet goed welke diensten en activiteiten Trangel te bieden heeft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is duidelijk wat de bewoner voor zijn/haar ZZP aan begeleiding ontvangt</li> <li>• Ik heb een goed beeld van wat Trangel aan diensten en activiteiten te bieden heeft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is duidelijk wat de bewoner voor zijn/haar ZZP aan begeleiding ontvangt</li> <li>• Bewoner en vertegenwoordigers hebben een goed beeld van wat Trangel aan diensten en activiteiten te bieden heeft</li> </ul>
<b>Beschikbaarheid/ Bereikbaarheid</b> <b>AV -2 vragen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er zijn voldoende vrijwilligers</li> <li>• Als ik iets nodig heb of wil weten kan ik de begeleiders altijd goed bereiken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er zijn voldoende vrijwilligers</li> <li>• Als de bewoner of ikzelf iets nodig heb of iets wil weten, dan zijn de begeleiders altijd goed bereikbaar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er zijn voldoende vrijwilligers</li> <li>• Als de bewoner of zijn/haar vertegenwoordigers iets nodig hebben of iets willen weten, dan zijn begeleiders altijd goed bereikbaar</li> </ul>

<p>Samenwerking team / binnen organisatie</p> <p><b>TW – 3 vragen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mijn begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen</li> <li>• Mijn begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen</li> <li>• Ik wordt goed geholpen door de medische dienst bij Tragel (dokter en tandarts)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen</li> <li>• De begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen</li> <li>• Ik ben tevreden over het functioneren van de medische dienst bij Tragel (bijvoorbeeld de dokter en de tandarts)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen</li> <li>• De begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen</li> <li>• De medische dienst binnen Tragel functioneert goed (dokter en tandarts)</li> </ul>
---	---	--	--

<p><b>III. ZORGRELATIE</b></p>	<p><b>DEEL III – 8 vragen</b></p>		
	<p><b>Indicator Bewoner</b></p>	<p><b>Indicator Vertegenwoordiger</b></p>	<p><b>Indicator Medewerker</b></p>
<p>Responsiviteit</p> <p><b>RS – 2 vragen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als ik een arts wil spreken gaat dat vlot – ik hoef niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als er advies nodig is van de gedragsdeskundige dan hoeven we daar niet lang op te wachten</li> <li>• Als ik een arts wil spreken gaat dat vlot – ik hoef niet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als er advies nodig is van de gedragsdeskundige dan hoeven we daar niet lang op te wachten</li> <li>• Als de bewoner of vertegenwoordiger een arts</li> </ul>



	lang te wachten	lang te wachten	wilt spreken gaat dat vlot – zij hoeven niet lang te wachten
<b>Vertrouwen</b>  <b>TR – 2 vragen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiders doen ook wat ze afgesproken hebben</li> <li>• Ik heb het gevoel dat de begeleiders er voor mij zijn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiders doen ook wat afgesproken is</li> <li>• De begeleiders zijn er voor mijn verwant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiders doen ook wat ze afgesproken hebben</li> <li>• De begeleiders zijn er voor de bewoners</li> </ul>
<b>Informatie persoonlijk functioneren</b>  <b>IN – 3 vragen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiders geven mij voldoende informatie over hoe het met mij gaat (wat zij vinden van mijn functioneren)</li> <li>• De informatie die ik van mijn begeleiders krijg is begrijpelijk</li> <li>• Ik ben tevreden over het werken met Caren Zorgt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik ontvang voldoende informatie over het wel en wee van de bewoner</li> <li>• De informatie die ik van de begeleiders krijg over mijn familielid is begrijpelijk</li> <li>• Caren Zorgt werkt goed als communicatiemiddel voor mij en mijn verwant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewoners en vertegenwoordigers ontvangen voldoende informatie over het functioneren van de bewoner ('wel en wee')</li> <li>• De informatie aan bewoner en vertegenwoordigers is begrijpelijk</li> <li>• Caren Zorgt werkt goed als communicatiemiddel voor bewoner en vertegenwoordiger</li> </ul>

Zorgzaamheid / geduld  CA – 2 vragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik vind dat de begeleiders betrokken zijn bij mij</li> <li>Ik word door mijn begeleiders goed bejegend (zijn vriendelijk tegen mij)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begeleiders zijn betrokken bij de bewoner</li> <li>De bewoner wordt door de begeleiders goed bejegend (zijn vriendelijk)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begeleiders zijn betrokken bij de bewoners</li> <li>De bewoners worden door de begeleiders goed bejegend</li> </ul>
Inleven / Empathie  IE – 1 vraag	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mijn begeleiders begrijpen mijn behoeften en wensen en houden er goed rekening mee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De begeleiders begrijpen de behoeften en wensen van de bewoner en houden er goed rekening mee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De begeleiders begrijpen de behoeften en wensen van de bewoner en houden er goed rekening mee</li> </ul>

	DEEL 5		
	Indicator Bewoner	Indicator Vertegenwoordiger	Indicator Medewerker
Rapportcijfer	Hoe tevreden ben je in het algemeen over de zorg en ondersteuning die je bij Tragel ontvangt? Kijk naar jouw ervaringen in de afgelopen 6 maanden? [3 puntenschaal – smiley's]	Hoe tevreden bent u in het algemeen over de zorg en ondersteuning die bij Tragel aan uw verwant wordt geboden? Baseer uw antwoord op uw ervaringen in de afgelopen 6 maanden. Welk rapportcijfer geeft u?	Hoe tevreden ben je in het algemeen over de zorg en ondersteuning die binnen je team aan de bewoners wordt geboden? Baseer je antwoorden op jouw eigen ervaringen in de afgelopen 6 maanden? Welk rapportcijfer geef je?

Open vraag 1	Welke drie dingen waardeer je het meest in de zorg en ondersteuning die door Tragel wordt gegeven? Waarin is dit team sterk? Kijk naar jouw ervaringen in de afgelopen 6 maanden	Welke drie dingen waardeert u het meest in de zorg en ondersteuning die aan uw verwant bij Tragel wordt gegeven? Waarin is dit team sterk? Baseer uw antwoorden op uw ervaringen in de afgelopen 6 maanden.	Welke drie dingen waardeer je het meest in de zorg en ondersteuning die door je team wordt gegeven? Waarin is dit team sterk? Baseer je antwoorden op jouw eigen ervaringen in de afgelopen 6 maanden.
Open vraag 2	Welke drie dingen zou je het liefst verbeterd willen zien in de zorg die door Tragel wordt gegeven? Wat kan of moet er beter? Kijk naar jouw ervaringen in de afgelopen 6 maanden	Welke drie dingen zou u het liefst verbeterd willen zien in de zorg die door Tragel aan uw verwant wordt gegeven? Wat kan of moet er beter? Hoe kan de kwaliteit toenemen? Baseer uw antwoord op uw ervaringen in de afgelopen 6 maanden.	Welke drie dingen zou je het liefst verbeterd willen zien in de zorg die door jouw team wordt gegeven? Wat kan of moet er beter? Hoe kan de kwaliteit toenemen? Baseer je antwoord op jouw eigen ervaringen in de afgelopen 6 maanden.

### Locaties Tragel 2017

- Brinkdreef 10
- Brinkdreef 12
- JLVB-groep
- Kapelledreef 15
- Sterredreef 25
- Sterredreef 29
- Sterredreef 31
- Sterredreef 33
- Sterredreef 35
- Sterredreef 37
- Sterredreef 38
- Sterredreef 39
- Hoevedreef 7 A
- Hoevedreef 7 B
- LVB-groep
- Hoevedreef 7 E
- Hoevedreef 7 F
- Structuurgroep
- Brinkdreef 3
- Scheldebalkon 4
- Basaltpromenade 6
- Basaltpromenade 8
- Alexander de Grotestraat
- Columbuslaan 9-11
- Columbuslaan 12
- Poolster
- Sterredreef 5-7
- Sterredreef 10-12
- Sterredreef 14-16
- Hofplein 6-8
- Hofplein 3-5
- Hofplein 2-4
- Houtenkwartier
- Kerkstraat
- Kon. Julianastraat
- Zomerstraat
- Kastanjelaan
- Stanleystraat
- Sterredreef 13 en 21
- Asschepoort
- Assestraat 2-4-6
- Scheldebalkon 2
- Assestraat appartementen
- Amberboomstraat
- De Sluys Kreek
- Iepenlaan
- Regulus
- Nassastraat

## Uitkomsten op niveau RVE

1. Gedrag & Ontwikkeling LVB (Bewoner)	p. 108
2. Gedrag & Ontwikkeling MVB (Bewoner)	p. 113
3. Gedrag & Ontwikkeling MVB (Begeleider)	p. 118
4. Wonen en Werken Hulst (Bewoner)	p. 124
5. Wonen en Werken Hulst (Vertegenwoordiger)	p. 129
6. Wonen en Werken Hulst (Begeleider)	p. 135
7. Wonen en Werken Terneuzen (Bewoner)	p. 141
8. Wonen en Werken Terneuzen (Vertegenwoordiger)	p. 147
9. Wonen en Werken Terneuzen (Begeleider)	p. 152
10. Zorg en Beleving (Bewoner)	p. 158
11. Zorg en Beleving (Vertegenwoordiger)	p. 163
12. Zorg en Beleving (Begeleider)	p. 169

Wanneer er voor een RVE-groep een respons van 10 respondenten of lager was, is er geen rapportage aangemaakt. Met een dergelijke lage respons is er geen representatief beeld mogelijk.

## 1. Gedrag & Ontwikkeling LVB – bewoner (N=12)

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	geen antwoord	
<b>Inhoudelijk</b>					
v101. Mijn begeleiders ondersteunen mij om nieuwe dingen te leren	8%	17%	75%	0%	2,7
v102. De begeleiders geven mij de kans om eigen keuzes te maken	8%	25%	67%	0%	2,6
v103. De begeleiders ondersteunen mij om mijn eigen leven te leiden (regie / baas over eigen leven)	8%	25%	67%	0%	2,6
v104. Ik heb het naar mijn zin met mijn groepsgenoten / huisgenoten waar ik woon	17%	50%	17%	17%	2,0
v105. Wanneer er veranderingen zijn in mijn woonsituatie dan word ik daarin goed begeleid	0%	25%	75%	0%	2,8
v106. Ik word goed ondersteund bij het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen	0%	8%	75%	17%	2,9
v107. Ik word goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties	0%	0%	67%	33%	3,0
v108. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden	8%	50%	42%	0%	2,3
v109. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend	8%	50%	42%	0%	2,3
v110. Mijn begeleiders ondersteunen mij voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving	8%	25%	67%	0%	2,6
v111. Ik voel me veilig tijdens het vervoer (bijvoorbeeld naar werklocatie/werk)	17%	0%	75%	8%	2,6
v112. Begeleiders komen op voor mijn rechten en belangen	8%	8%	83%	0%	2,8
v113. Waar ik woon heb ik voldoende privacy	8%	33%	58%	0%	2,5
v114. Ik voel me goed op mijn woonlocatie	25%	25%	50%	0%	2,3
v115. De maaltijden zijn hier gezellige momenten	8%	50%	42%	0%	2,3
v116. Ik voel me niet eenzaam	0%	33%	67%	0%	2,7
v117. Wanneer ik ziek ben, word ik goed opgevangen	0%	8%	92%	0%	2,9

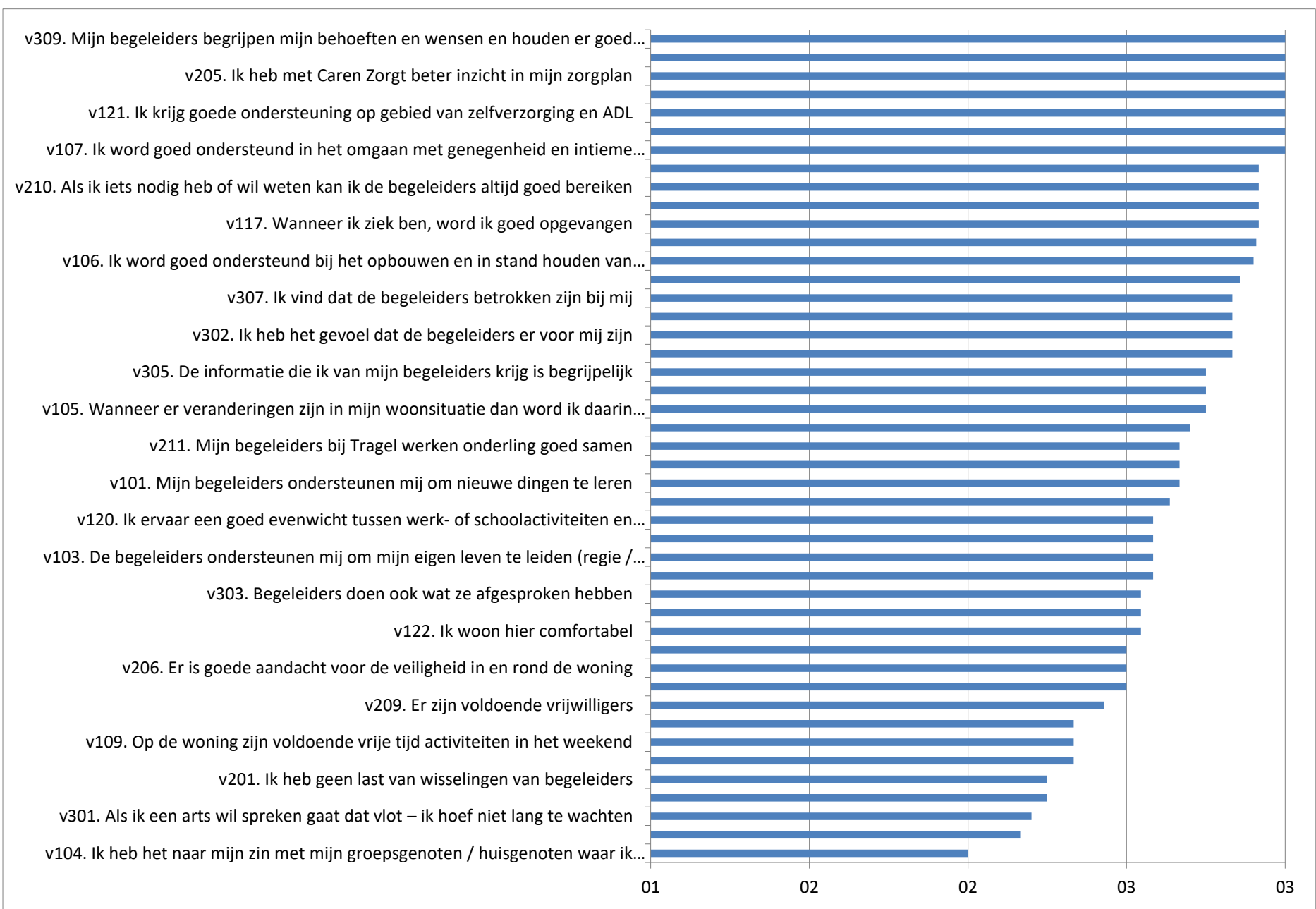
v118. De begeleiding rond de maaltijden is goed	0%	8%	92%	0%	2,9
v119. Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van mijn gezondheid	0%	0%	100%	0%	3,0
v120. Ik ervaar een goed evenwicht tussen werk- of schoolactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap	8%	25%	67%	0%	2,6
v121. Ik krijg goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL	0%	0%	58%	42%	3,0
v122. Ik woon hier comfortabel	8%	25%	58%	8%	2,5
v123. Ik woon in een rustige omgeving	17%	50%	33%	0%	2,2

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	geen antwoord	
<b><u>Voorwaardenscheppend</u></b>					
v201. Ik heb geen last van wisselingen van begeleiders	0%	75%	25%	0%	2,3
v202. Mijn begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken	8%	25%	58%	8%	2,5
v203. De begeleiders van de werklocatie zijn even goed op de hoogte van wat ik nodig heb als de begeleiders van wonen	0%	8%	83%	8%	2,9
v204. In mijn Zorgplan staan mijn zorgbehoeften en wensen goed verwoord	0%	0%	75%	25%	3,0
v205. Ik heb met Caren Zorgt beter inzicht in mijn zorgplan	0%	0%	17%	83%	3,0
v206. Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning	8%	33%	58%	0%	2,5
v207. De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld	25%	0%	75%	0%	2,5
v208. Ik weet goed welke diensten en activiteiten Tragel te bieden heeft	0%	25%	58%	17%	2,7
v209. Er zijn voldoende vrijwilligers	0%	33%	25%	42%	2,4
v210. Als ik iets nodig heb of wil weten kan ik de begeleiders altijd goed bereiken	0%	8%	92%	0%	2,9
v211. Mijn begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen	8%	17%	75%	0%	2,7

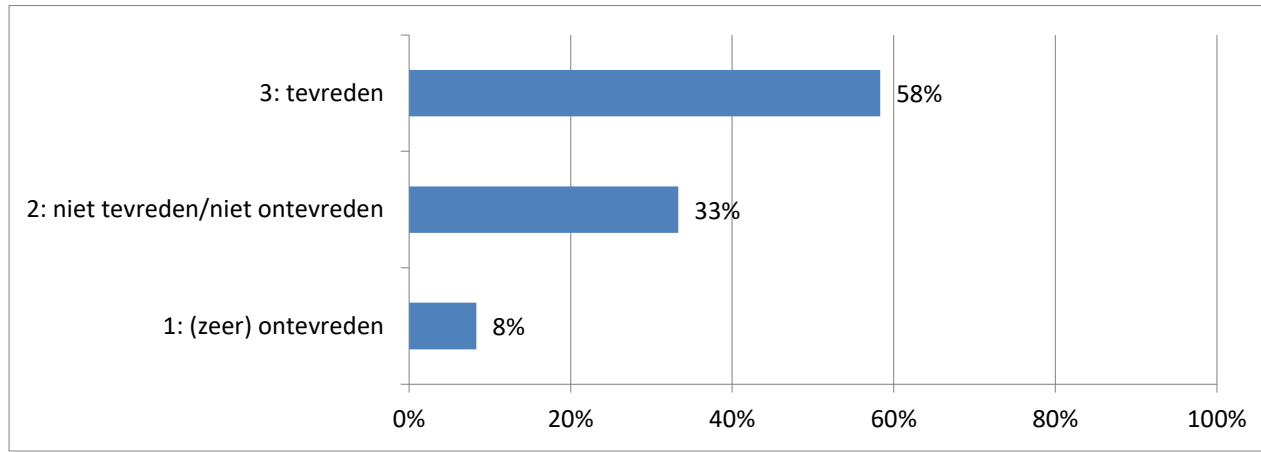
v212. Mijn begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen	0%	8%	50%	42%	2,9
v213. Ik word goed geholpen door de medische dienst bij Tragel (dokter en tandarts)	0%	17%	83%	0%	2,8

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	geen antwoord	
<b>Relationeel</b>					
v301. Als ik een arts wil spreken gaat dat vlot – ik hoef niet lang te wachten	0%	67%	17%	17%	2,2
v302. Ik heb het gevoel dat de begeleiders er voor mij zijn	0%	17%	83%	0%	2,8
v303. Begeleiders doen ook wat ze afgesproken hebben	0%	42%	50%	8%	2,5
v304. Begeleiders geven mij voldoende informatie over hoe het met mij gaat (wat zij vinden van mijn functioneren)	8%	0%	92%	0%	2,8
v305. De informatie die ik van mijn begeleiders krijg is begrijpelijk	8%	8%	83%	0%	2,8
v306. Ik ben tevreden over het werken met Caren Zorgt	0%	0%	8%	92%	3,0
v307. Ik vind dat de begeleiders betrokken zijn bij mij	0%	17%	83%	0%	2,8
v308. Ik word door mijn begeleiders goed bejegend (zijn vriendelijk tegen mij)	0%	8%	92%	0%	2,9
v309. Mijn begeleiders begrijpen mijn behoeften en wensen en houden er goed rekening mee	0%	0%	100%	0%	3,0





Gemiddeld rapportcijfer: 2,5



## 2. Gedrag & Ontwikkeling MVB – bewoner (N=36)

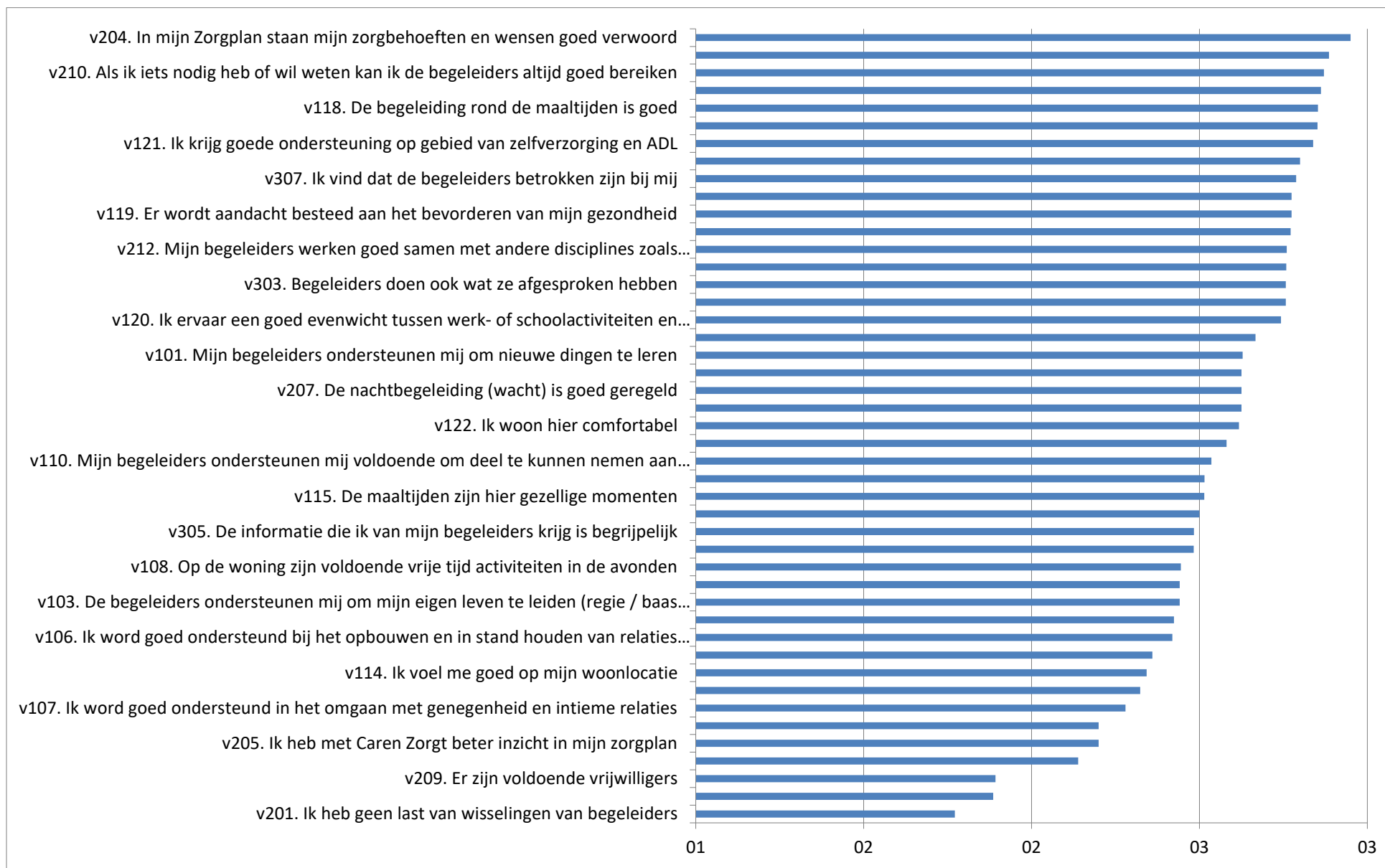
Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	geen antwoord	
<b>Inhoudelijk</b>					
v101. Mijn begeleiders ondersteunen mij om nieuwe dingen te leren	3%	31%	64%	3%	2,6
v102. De begeleiders geven mij de kans om eigen keuzes te maken	6%	22%	72%	0%	2,7
v103. De begeleiders ondersteunen mij om mijn eigen leven te leiden (regie / baas over eigen leven)	8%	36%	50%	6%	2,4
v104. Ik heb het naar mijn zin met mijn groepsgenoten / huisgenoten waar ik woon	22%	42%	36%	0%	2,1
v105. Wanneer er veranderingen zijn in mijn woonsituatie dan word ik daarin goed begeleid	3%	31%	53%	14%	2,6
v106. Ik word goed ondersteund bij het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen	8%	33%	44%	14%	2,4
v107. Ik word goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties	3%	44%	22%	31%	2,3
v108. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden	14%	28%	58%	0%	2,4
v109. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend	14%	36%	44%	6%	2,3
v110. Mijn begeleiders ondersteunen mij voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving	3%	31%	46%	20%	2,5
v111. Ik voel me veilig tijdens het vervoer (bijvoorbeeld naar werklocatie/werk)	3%	17%	80%	0%	2,8
v112. Begeleiders komen op voor mijn rechten en belangen	0%	11%	66%	23%	2,9
v113. Waar ik woon heb ik voldoende privacy	17%	20%	60%	3%	2,4
v114. Ik voel me goed op mijn woonlocatie	17%	31%	51%	0%	2,3
v115. De maaltijden zijn hier gezellige momenten	6%	37%	57%	0%	2,5
v116. Ik voel me niet eenzaam	6%	31%	46%	17%	2,5

v117. Wanneer ik ziek ben, word ik goed opgevangen	6%	23%	63%	9%	2,6
v118. De begeleiding rond de maaltijden is goed	3%	9%	86%	3%	2,9
v119. Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van mijn gezondheid	3%	14%	71%	11%	2,8
v120. Ik ervaar een goed evenwicht tussen werk- of schoolactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap	6%	14%	80%	0%	2,7
v121. Ik krijg goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL	0%	14%	74%	11%	2,8
v122. Ik woon hier comfortabel	9%	20%	69%	3%	2,6
v123. Ik woon in een rustige omgeving	29%	54%	17%	0%	1,9

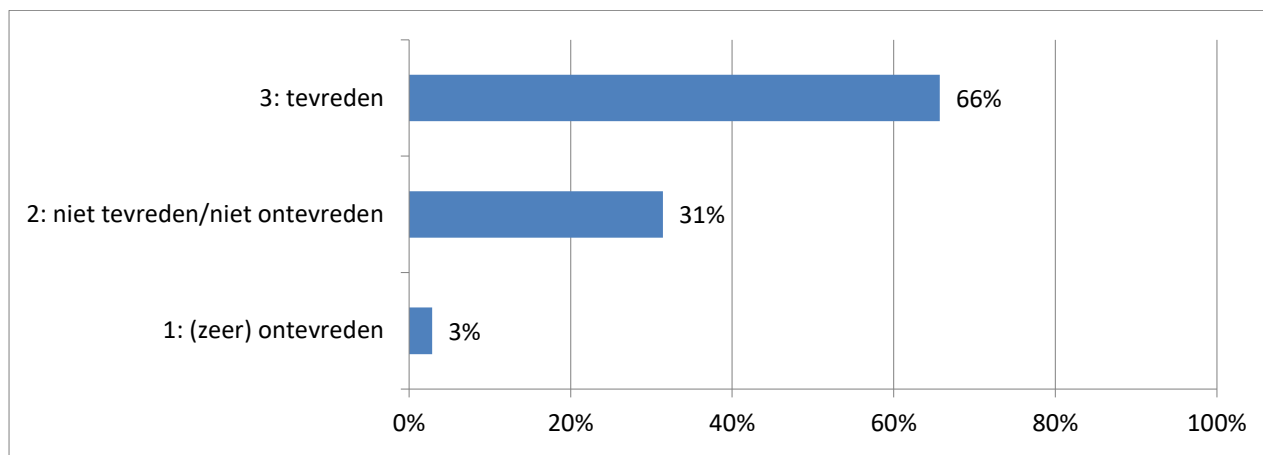
Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	geen antwoord	
<b><u>Voorwaardenscheppend</u></b>					
v201. Ik heb geen last van wisselingen van begeleiders	34%	54%	11%	0%	1,8
v202. Mijn begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken	0%	11%	71%	17%	2,9
v203. De begeleiders van de werklocatie zijn even goed op de hoogte van wat ik nodig heb als de begeleiders van wonen	3%	14%	66%	17%	2,8
v204. In mijn Zorgplan staan mijn zorgbehoeften en wensen goed verwoord	0%	3%	54%	43%	3,0
v205. Ik heb met Caren Zorgt beter inzicht in mijn zorgplan	3%	6%	6%	86%	2,2
v206. Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning	9%	29%	57%	6%	2,5
v207. De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld	6%	23%	63%	9%	2,6
v208. Ik weet goed welke diensten en activiteiten Tragel te bieden heeft	11%	23%	37%	29%	2,4
v209. Er zijn voldoende vrijwilligers	29%	31%	20%	20%	1,9
v210. Als ik iets nodig heb of wil weten kan ik de begeleiders altijd goed bereiken	0%	11%	77%	11%	2,9
v211. Mijn begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen	6%	24%	65%	6%	2,6

v212. Mijn begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen	6%	6%	60%	29%	2,8
v213. Ik word goed geholpen door de medische dienst bij Tragel (dokter en tandarts)	3%	14%	83%	0%	2,8

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	geen antwoord	
<b>Relationeel</b>					
v301. Als ik een arts wil spreken gaat dat vlot – ik hoef niet lang te wachten	9%	37%	49%	6%	2,4
v302. Ik heb het gevoel dat de begeleiders er voor mij zijn	3%	17%	74%	6%	2,8
v303. Begeleiders doen ook wat ze afgesproken hebben	3%	17%	74%	6%	2,8
v304. Begeleiders geven mij voldoende informatie over hoe het met mij gaat (wat zij vinden van mijn functioneren)	3%	26%	34%	37%	2,5
v305. De informatie die ik van mijn begeleiders krijg is begrijpelijk	0%	46%	43%	11%	2,5
v306. Ik ben tevreden over het werken met Caren Zorgt	3%	6%	6%	86%	2,2
v307. Ik vind dat de begeleiders betrokken zijn bij mij	3%	14%	77%	6%	2,8
v308. Ik word door mijn begeleiders goed bejegend (zijn vriendelijk tegen mij)	0%	11%	89%	0%	2,9
v309. Mijn begeleiders begrijpen mijn behoeften en wensen en houden er goed rekening mee	3%	14%	71%	11%	2,8



Gemiddeld rapportcijfer: 2,6



### 3. Gedrag & Ontwikkeling MVB – begeleider (N=32)

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6		
	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
<b>Inhoudelijk</b>								
v101. De begeleiders ondersteunen de bewoners om nieuwe dingen te leren	3%	9%	31%	44%	9%	3%	0%	3,5
v102. De begeleiders geven de bewoners de kans om eigen keuzes te maken	6%	3%	22%	50%	19%	0%	0%	3,7
v103. De begeleiders ondersteunen de bewoners om hun eigen leven te leiden	6%	3%	38%	47%	6%	0%	0%	3,4
v104. Bij de groepssamenstelling van de woongroep wordt goed rekening gehouden met karakters en wensen van bewoners	25%	28%	25%	16%	3%	3%	0%	2,4
v105. Wanneer er veranderingen zijn in de woonsituatie (verhuizen, nieuwe bewoner in de groep) houden de begeleiders er rekening mee wat dat betekent voor de bewoners van de groep	6%	16%	9%	44%	16%	9%	0%	3,5
v106. De begeleiders ondersteunen de bewoners goed met het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen	6%	9%	44%	34%	6%	0%	0%	3,3
v107. De bewoners worden goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties	6%	9%	44%	16%	9%	16%	0%	3,1
v108. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden	6%	25%	41%	25%	0%	0%	3%	2,9
v109. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend	6%	44%	38%	9%	3%	0%	0%	2,6
v110. De begeleiders ondersteunen de bewoners voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving	6%	6%	56%	22%	6%	3%	0%	3,2

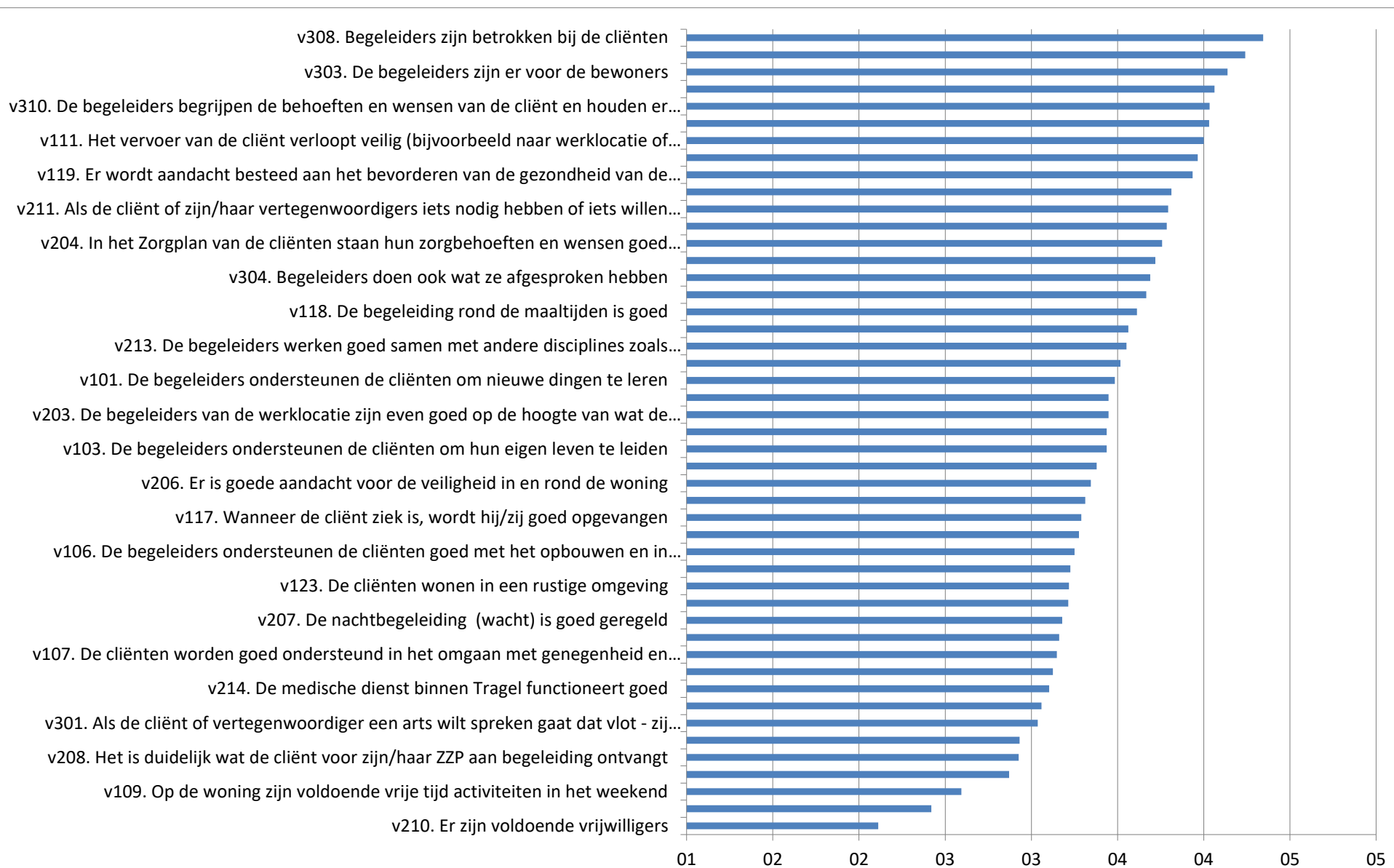


v111. Het vervoer van de bewoner verloopt veilig (bijvoorbeeld naar werklocatie of werk)	0%	6%	9%	50%	22%	9%	3%	4,0
v112. Begeleiders komen op voor de rechten en belangen van de bewoners	6%	3%	9%	41%	41%	0%	0%	4,1
v113. De bewoners hebben voldoende privacy in hun woonsituatie	9%	13%	19%	44%	16%	0%	0%	3,4
v114. De bewoners voelen zich goed op de woonlocatie	6%	13%	31%	44%	6%	0%	0%	3,3
v115. De maaltijden zijn hier gezellige momenten	9%	16%	38%	28%	9%	0%	0%	3,1
v116. Er wordt bij Tragel voor gezorgd dat de bewoners zich niet eenzaam voelen	6%	16%	34%	31%	9%	3%	0%	3,2
v117. Wanneer de bewoner ziek is, wordt hij/zij goed opgevangen	6%	19%	28%	28%	16%	3%	0%	3,3
v118. De begeleiding rond de maaltijden is goed	6%	9%	22%	38%	22%	0%	3%	3,6
v119. Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van de gezondheid van de bewoners	3%	3%	16%	50%	25%	0%	3%	3,9
v120. Er wordt goed gezorgd voor evenwicht tussen werklocatiesactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap	0%	9%	16%	59%	16%	0%	0%	3,8
v121. De bewoners krijgen goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL	3%	3%	6%	63%	25%	0%	0%	4,0
v122. De bewoners wonen comfortabel	3%	16%	19%	47%	16%	0%	0%	3,6
v123. De bewoners wonen in een rustige omgeving	3%	25%	31%	28%	13%	0%	0%	3,2

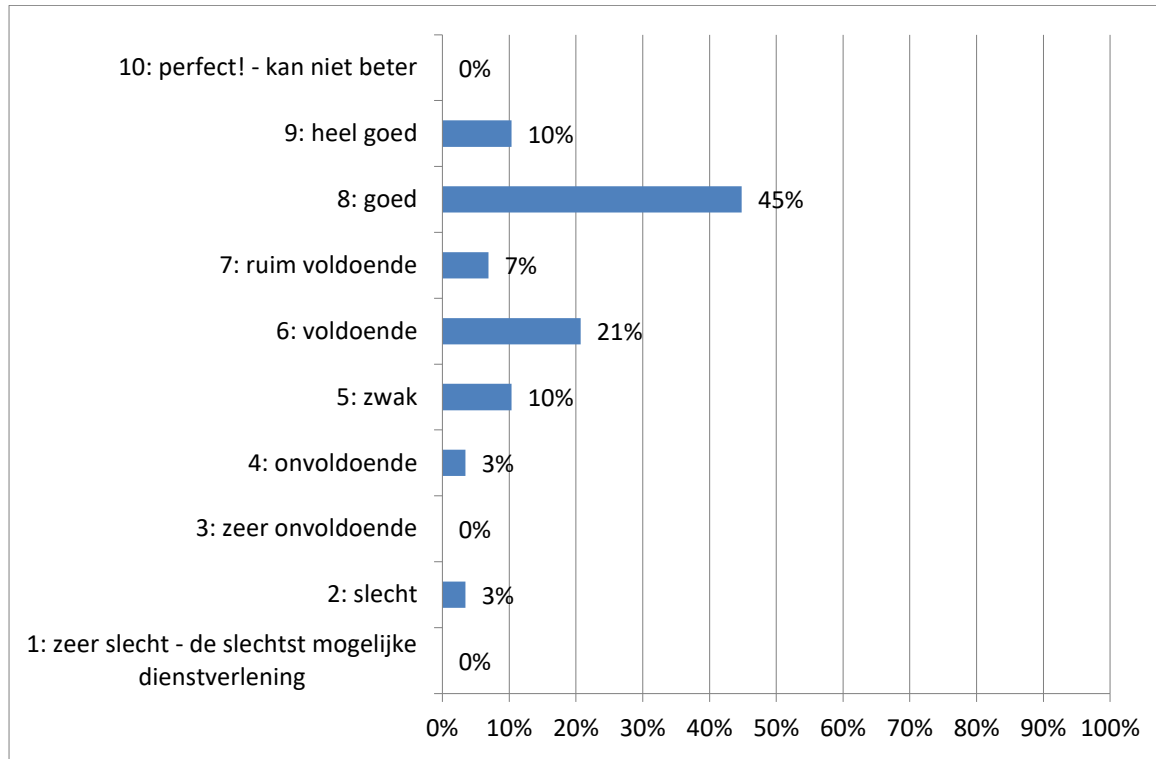
Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6		
<b><u>Voorwaardenscheppend</u></b>	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
v201. De vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid verloopt goed	6%	22%	38%	22%	3%	0%	9%	2,9

v202. De begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken	3%	3%	13%	47%	25%	0%	9%	4,0
v203. De begeleiders van de werklocatie zijn even goed op de hoogte van wat de bewoners nodig hebben als de begeleiders van wonen	3%	9%	25%	50%	3%	0%	9%	3,4
v204. In het Zorgplan van de bewoners staan hun zorgbehoeften en wensen goed verwoord	0%	9%	16%	53%	13%	0%	9%	3,8
v205. Het nieuwe digitale systeem (ONS) geeft begeleiders beter inzicht in het zorgplan van de bewoners	3%	9%	41%	34%	3%	0%	9%	3,3
v206. Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning	3%	9%	38%	34%	6%	0%	9%	3,3
v207. De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld	0%	9%	56%	19%	3%	3%	9%	3,2
v208. Het is duidelijk wat de bewoner voor zijn/haar ZZP aan begeleiding ontvangt	3%	22%	41%	16%	3%	6%	9%	2,9
v209. Bewoner en vertegenwoordigers hebben een goed beeld van wat Tragel aan diensten en activiteiten te bieden heeft	0%	16%	44%	22%	6%	3%	9%	3,2
v210. Er zijn voldoende vrijwilligers	19%	41%	22%	3%	0%	6%	9%	2,1
v211. Als de bewoner of zijn/haar vertegenwoordigers iets nodig hebben of iets willen weten, dan zijn begeleiders altijd goed bereikbaar	3%	6%	16%	47%	19%	0%	9%	3,8
v212. De begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen	3%	13%	31%	34%	9%	0%	9%	3,4
v213. De begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen	3%	6%	25%	50%	6%	0%	9%	3,6
v214. De medische dienst binnen Tragel functioneert goed	3%	13%	47%	28%	0%	0%	9%	3,1

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1 Zwak punt (slecht)	2 eerder zwak	3 voldoende (niet goed/niet slecht)	4 eerder sterk	5 sterk punt (heel goed)	6 weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
<b>Relationeel</b>								
v301. Als de bewoner of vertegenwoordiger een arts wilt spreken gaat dat vlot - zij hoeven niet lang te wachten	3%	13%	47%	22%	0%	6%	9%	3,0
v302. Als er advies nodig is van de gedragsdeskundige dan hoeven we daar niet lang op te wachten	0%	6%	41%	41%	3%	0%	9%	3,4
v303. De begeleiders zijn er voor de bewoners	3%	3%	13%	31%	41%	0%	9%	4,1
v304. Begeleiders doen ook wat ze afgesproken hebben	3%	9%	16%	47%	16%	0%	9%	3,7
v305. Bewoners en vertegenwoordigers ontvangen voldoende informatie over het functioneren van de bewoner ('wel en wee')	3%	6%	13%	50%	16%	3%	9%	3,8
v306. De informatie aan bewoner en vertegenwoordigers is begrijpelijk	3%	6%	19%	44%	13%	6%	9%	3,7
v307. Caren Zorgt werkt goed als communicatiemiddel voor bewoner en vertegenwoordiger	3%	6%	31%	9%	3%	38%	9%	3,1
v308. Begeleiders zijn betrokken bij de bewoners	3%	3%	9%	19%	56%	0%	9%	4,3
v309. De bewoners worden door de begeleiders goed bejegend	0%	6%	6%	38%	41%	0%	9%	4,2
v310. De begeleiders begrijpen de behoeften en wensen van de bewoner en houden er goed rekening mee	3%	3%	9%	47%	28%	0%	9%	4,0



Gemiddeld rapportcijfer: 7,0



#### 4. Wonen en Werken Hulst – bewoner (N=38)

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	geen antwoord	
<b>Inhoudelijk</b>					
v101. Mijn begeleiders ondersteunen mij om nieuwe dingen te leren	3%	29%	63%	5%	2,6
v102. De begeleiders geven mij de kans om eigen keuzes te maken	3%	16%	82%	0%	2,8
v103. De begeleiders ondersteunen mij om mijn eigen leven te leiden (regie / baas over eigen leven)	0%	21%	79%	0%	2,8
v104. Ik heb het naar mijn zin met mijn groepsgenoten / huisgenoten waar ik woon	3%	24%	74%	0%	2,7
v105. Wanneer er veranderingen zijn in mijn woonsituatie dan word ik daarin goed begeleid	3%	13%	84%	0%	2,8
v106. Ik word goed ondersteund bij het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen	0%	19%	81%	0%	2,8
v107. Ik word goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties	8%	11%	47%	34%	2,6
v108. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden	11%	11%	74%	5%	2,7
v109. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend	11%	16%	63%	11%	2,6
v110. Mijn begeleiders ondersteunen mij voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving	3%	8%	74%	16%	2,8
v111. Ik voel me veilig tijdens het vervoer (bijvoorbeeld naar werklocatie/werk)	5%	14%	78%	3%	2,8
v112. Begeleiders komen op voor mijn rechten en belangen	3%	11%	76%	11%	2,8
v113. Waar ik woon heb ik voldoende privacy	3%	8%	86%	3%	2,9
v114. Ik voel me goed op mijn woonlocatie	0%	14%	86%	0%	2,9
v115. De maaltijden zijn hier gezellige momenten	5%	16%	73%	5%	2,7
v116. Ik voel me niet eenzaam	8%	16%	73%	3%	2,7

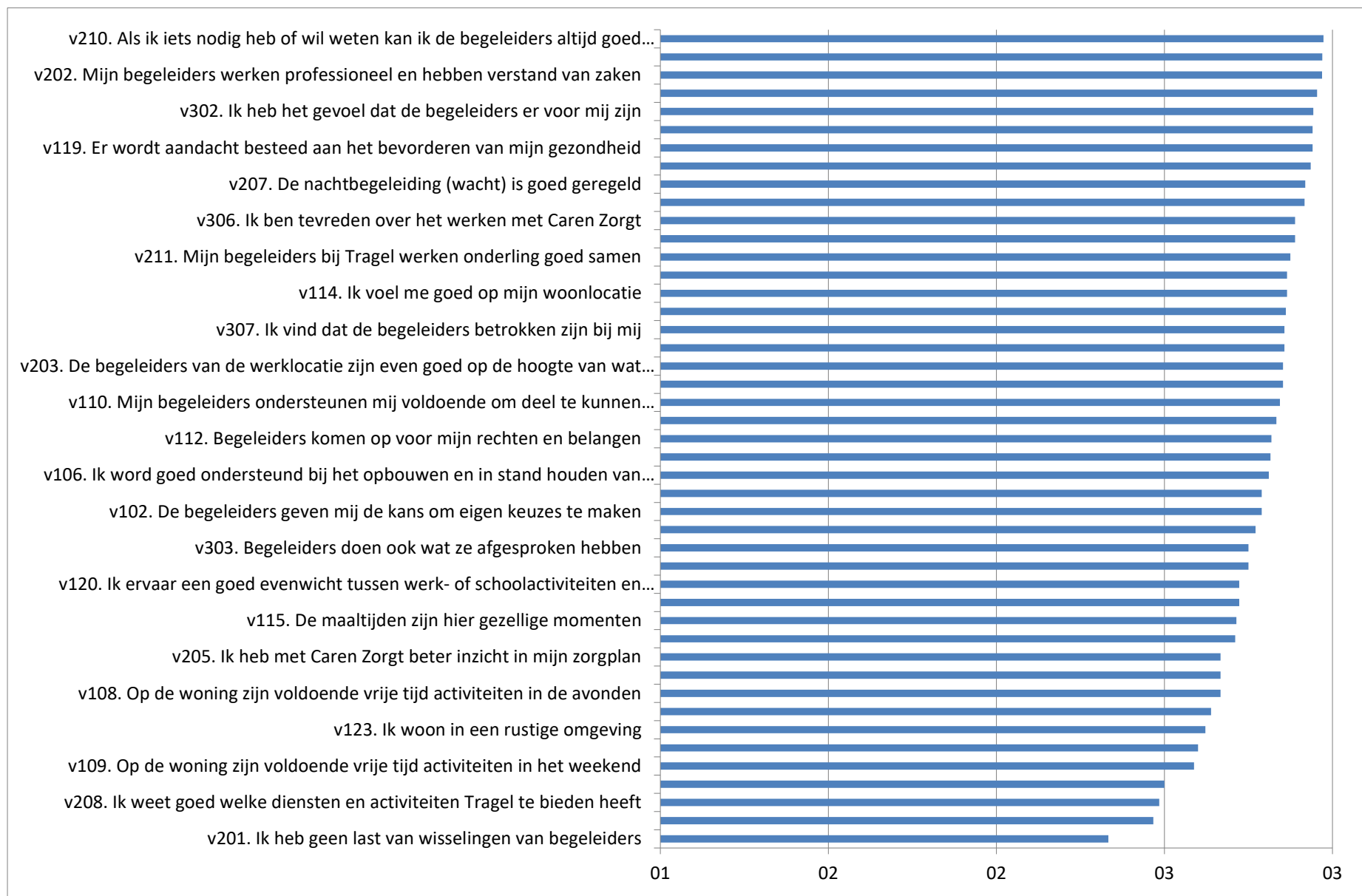
v117. Wanneer ik ziek ben, word ik goed opgevangen	5%	16%	76%	3%	2,7
v118. De begeleiding rond de maaltijden is goed	3%	8%	81%	8%	2,9
v119. Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van mijn gezondheid	3%	0%	89%	8%	2,9
v120. Ik ervaar een goed evenwicht tussen werk- of schoolactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap	3%	22%	73%	3%	2,7
v121. Ik krijg goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL	0%	3%	86%	11%	3,0
v122. Ik woon hier comfortabel	3%	11%	84%	3%	2,8
v123. Ik woon in een rustige omgeving	5%	27%	68%	0%	2,6

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	geen antwoord	
<b><u>Voorwaardenscheppend</u></b>					
v201. Ik heb geen last van wisselingen van begeleiders	19%	27%	51%	3%	2,3
v202. Mijn begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken	0%	3%	84%	14%	3,0
v203. De begeleiders van de werklocatie zijn even goed op de hoogte van wat ik nodig heb als de begeleiders van wonen	3%	8%	81%	8%	2,9
v204. In mijn Zorgplan staan mijn zorgbehoeften en wensen goed verwoord	0%	3%	57%	41%	3,0
v205. Ik heb met Caren Zorgt beter inzicht in mijn zorgplan	3%	3%	19%	76%	2,7
v206. Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning	0%	8%	92%	0%	2,9
v207. De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld	3%	3%	95%	0%	2,9
v208. Ik weet goed welke diensten en activiteiten Tragel te bieden heeft	14%	19%	57%	11%	2,5
v209. Er zijn voldoende vrijwilligers	11%	22%	49%	19%	2,5
v210. Als ik iets nodig heb of wil weten kan ik de begeleiders altijd goed bereiken	0%	3%	97%	0%	3,0

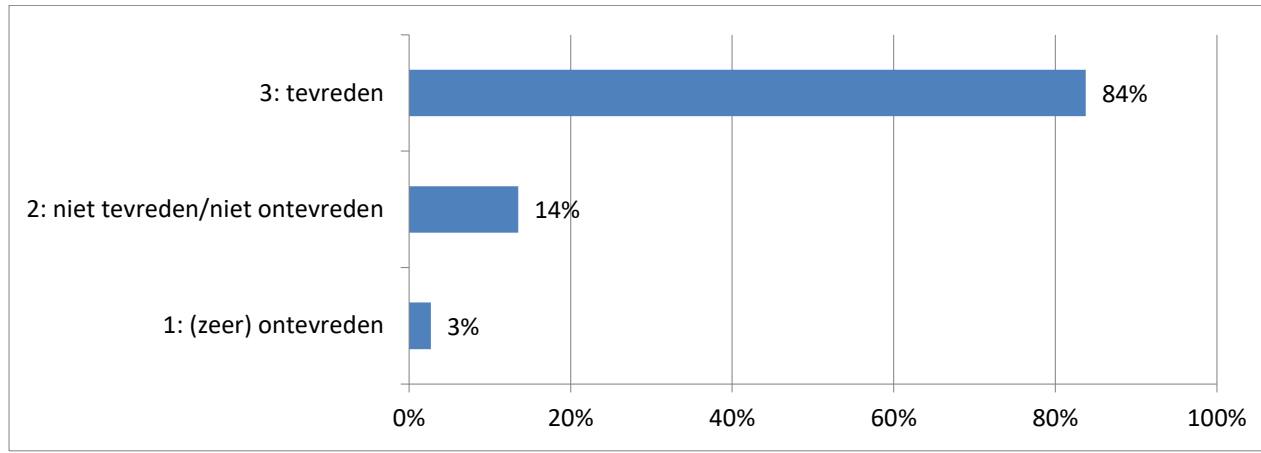
v211. Mijn begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen	0%	11%	76%	14%	2,9
v212. Mijn begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen	3%	5%	68%	24%	2,9
v213. Ik word goed geholpen door de medische dienst bij Tragel (dokter en tandarts)	0%	8%	65%	27%	2,9

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	geen antwoord	
<b>Relationeel</b>					
v301. Als ik een arts wil spreken gaat dat vlot – ik hoef niet lang te wachten	8%	24%	49%	19%	2,5
v302. Ik heb het gevoel dat de begeleiders er voor mij zijn	0%	6%	92%	3%	2,9
v303. Begeleiders doen ook wat ze afgesproken hebben	5%	14%	78%	3%	2,8
v304. Begeleiders geven mij voldoende informatie over hoe het met mij gaat (wat zij vinden van mijn functioneren)	3%	0%	81%	16%	2,9
v305. De informatie die ik van mijn begeleiders krijg is begrijpelijk	0%	22%	73%	5%	2,8
v306. Ik ben tevreden over het werken met Caren Zorgt	0%	3%	22%	76%	2,9
v307. Ik vind dat de begeleiders betrokken zijn bij mij	0%	14%	81%	5%	2,9
v308. Ik word door mijn begeleiders goed bejegend (zijn vriendelijk tegen mij)	0%	14%	86%	0%	2,9
v309. Mijn begeleiders begrijpen mijn behoeften en wensen en houden er goed rekening mee	3%	0%	89%	8%	2,9





Gemiddeld rapportcijfer: 2,8



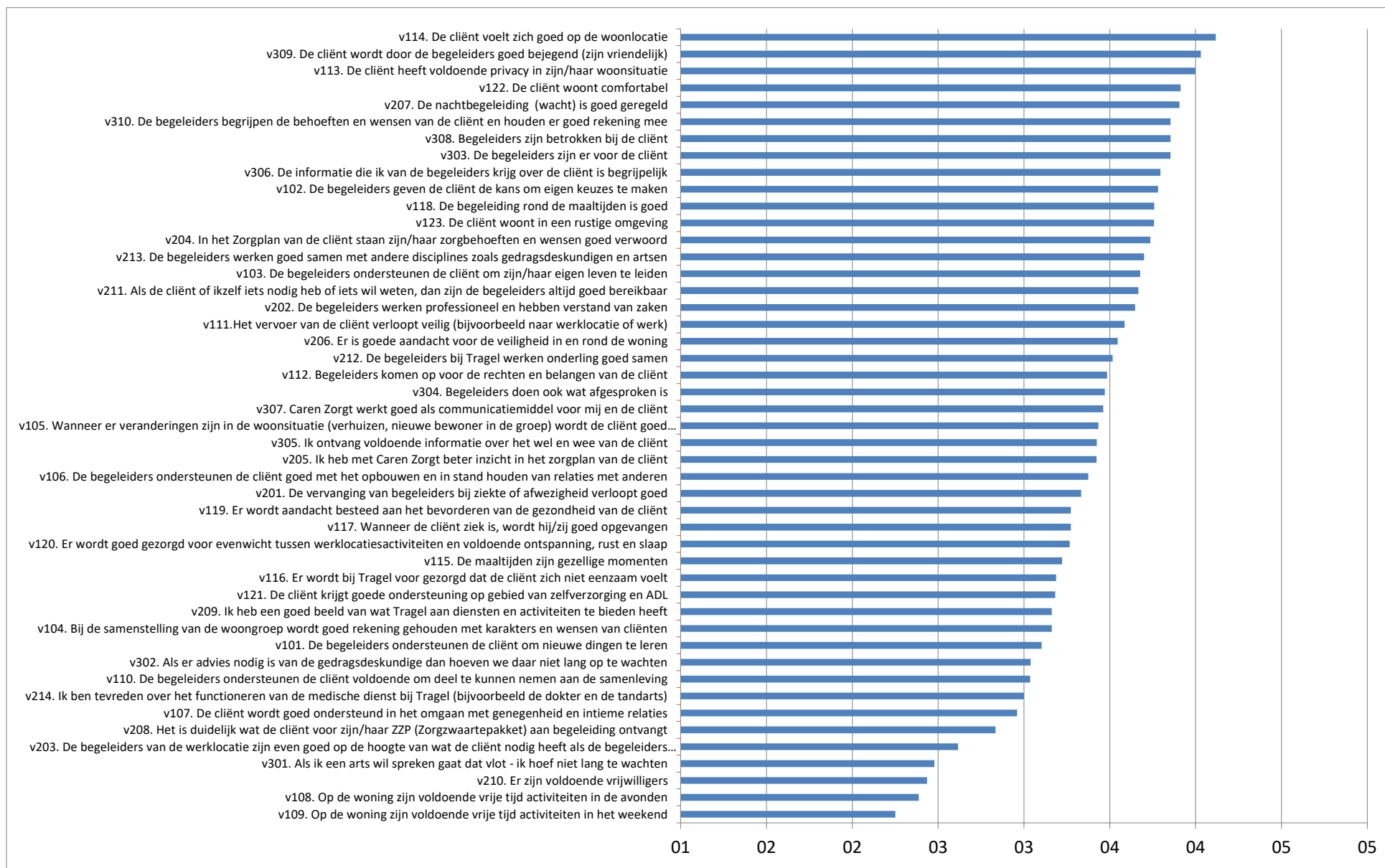
## 5. Wonen en Werken Hulst – vertegenwoordiger (N=34)

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6		
	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
<b>Inhoudelijk</b>								
v101. De begeleiders ondersteunen de bewoner om nieuwe dingen te leren	9%	6%	41%	26%	3%	15%	0%	3,1
v102. De begeleiders geven de bewoner de kans om eigen keuzes te maken	0%	0%	38%	38%	18%	6%	0%	3,8
v103. De begeleiders ondersteunen de bewoner om zijn/haar eigen leven te leiden	0%	9%	24%	47%	12%	6%	3%	3,7
v104. Bij de samenstelling van de woongroep wordt goed rekening gehouden met karakters en wensen van bewoners	6%	18%	32%	26%	9%	9%	0%	3,2
v105. Wanneer er veranderingen zijn in de woonsituatie (verhuizen, nieuwe bewoner in de groep) wordt de bewoner goed begeleid	6%	12%	32%	15%	24%	12%	0%	3,4
v106. De begeleiders ondersteunen de bewoner goed met het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen	3%	9%	41%	32%	9%	6%	0%	3,4
v107. De bewoner wordt goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties	15%	12%	18%	21%	9%	26%	0%	3,0
v108. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden	18%	35%	24%	15%	0%	9%	0%	2,4
v109. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend	21%	41%	21%	12%	0%	6%	0%	2,3
v110. De begeleiders ondersteunen de bewoner voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving	0%	26%	29%	24%	3%	15%	3%	3,0

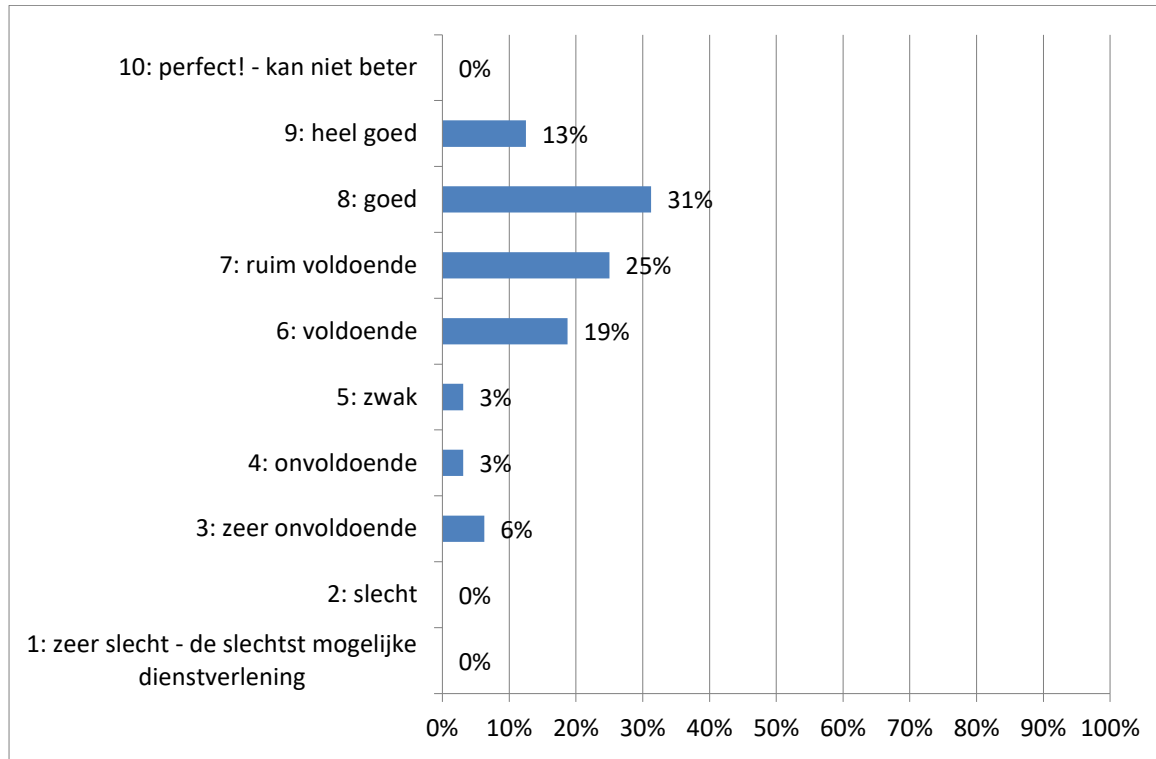
v111. Het vervoer van de bewoner verloopt veilig (bijvoorbeeld naar werklocatie of werk)	3%	6%	24%	44%	9%	12%	3%	3,6
v112. Begeleiders komen op voor de rechten en belangen van de bewoner	3%	12%	38%	24%	21%	3%	0%	3,5
v113. De bewoner heeft voldoende privacy in zijn/haar woonsituatie	0%	3%	26%	38%	32%	0%	0%	4,0
v114. De bewoner voelt zich goed op de woonlocatie	3%	3%	21%	26%	47%	0%	0%	4,1
v115. De maaltijden zijn gezellige momenten	9%	12%	26%	18%	15%	21%	0%	3,2
v116. Er wordt bij Tragel voor gezorgd dat de bewoner zich niet eenzaam voelt	3%	21%	35%	26%	9%	6%	0%	3,2
v117. Wanneer de bewoner ziek is, wordt hij/zij goed opgevangen	12%	9%	35%	24%	18%	3%	0%	3,3
v118. De begeleiding rond de maaltijden is goed	0%	3%	35%	26%	21%	15%	0%	3,8
v119. Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van de gezondheid van de bewoner	3%	29%	24%	21%	21%	3%	0%	3,3
v120. Er wordt goed gezorgd voor evenwicht tussen werklocatiesactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap	9%	6%	38%	24%	12%	12%	0%	3,3
v121. De bewoner krijgt goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL	3%	21%	41%	21%	12%	3%	0%	3,2
v122. De bewoner woont comfortabel	3%	3%	29%	29%	35%	0%	0%	3,9
v123. De bewoner woont in een rustige omgeving	3%	6%	29%	32%	26%	0%	3%	3,8
	Antwoordcategorie							
Indicator	1	2	3	4	5	6		
<b><u>Voorwaardenscheppend</u></b>	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	gemiddelde score (van 5)

v201. De vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid verloopt goed	3%	9%	50%	24%	12%	3%	0%	3,3
v202. De begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken	0%	9%	38%	32%	21%	0%	0%	3,6
v203. De begeleiders van de werklocatie zijn even goed op de hoogte van wat de bewoner nodig heeft als de begeleiders van wonen	12%	18%	35%	12%	0%	24%	0%	2,6
v204. In het Zorgplan van de bewoner staan zijn/haar zorgbehoeften en wensen goed verwoord	3%	3%	32%	41%	21%	0%	0%	3,7
v205. Ik heb met Caren Zorgt beter inzicht in het zorgplan van de bewoner	3%	9%	29%	24%	12%	24%	0%	3,4
v206. Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning	0%	6%	44%	35%	12%	3%	0%	3,5
v207. De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld	0%	6%	29%	26%	32%	6%	0%	3,9
v208. Het is duidelijk wat de bewoner voor zijn/haar ZZP (Zorgzwaartepakket) aan begeleiding ontvangt	18%	12%	32%	21%	6%	12%	0%	2,8
v209. Ik heb een goed beeld van wat Tragel aan diensten en activiteiten te bieden heeft	3%	6%	56%	26%	0%	6%	3%	3,2
v210. Er zijn voldoende vrijwilligers	15%	21%	24%	6%	3%	32%	0%	2,4
v211. Als de bewoner of ikzelf iets nodig heb of iets wil weten, dan zijn de begeleiders altijd goed bereikbaar	3%	12%	26%	29%	26%	3%	0%	3,7
v212. De begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen	6%	9%	32%	21%	24%	6%	3%	3,5
v213. De begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen	3%	6%	29%	26%	24%	12%	0%	3,7
v214. Ik ben tevreden over het functioneren van de medische dienst bij Tragel (bijvoorbeeld de dokter en de tandarts)	9%	15%	35%	15%	9%	18%	0%	3,0

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1 Zwak punt (slecht)	2 eerder zwak	3 voldoende (niet goed/niet slecht)	4 eerder sterk	5 sterk punt (heel goed)	6 weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
<b>Relationeel</b>								
v301. Als ik een arts wil spreken gaat dat vlot - ik hoef niet lang te wachten	12%	21%	29%	3%	3%	29%	3%	2,5
v302. Als er advies nodig is van de gedragsdeskundige dan hoeven we daar niet lang op te wachten	3%	18%	35%	15%	6%	24%	0%	3,0
v303. De begeleiders zijn er voor de bewoner	0%	3%	35%	35%	26%	0%	0%	3,9
v304. Begeleiders doen ook wat afgesproken is	3%	18%	32%	24%	24%	0%	0%	3,5
v305. Ik ontvang voldoende informatie over het wel en wee van de bewoner	6%	15%	29%	26%	21%	0%	3%	3,4
v306. De informatie die ik van de begeleiders krijg over de bewoner is begrijpelijk	0%	6%	35%	32%	26%	0%	0%	3,8
v307. Caren Zorgt werkt goed als communicatiemiddel voor mij en de bewoner	3%	3%	44%	9%	18%	24%	0%	3,5
v308. Begeleiders zijn betrokken bij de bewoner	3%	0%	35%	32%	29%	0%	0%	3,9
v309. De bewoner wordt door de begeleiders goed bejegend (zijn vriendelijk)	0%	3%	26%	32%	35%	0%	3%	4,0
v310. De begeleiders begrijpen de behoeften en wensen van de bewoner en houden er goed rekening mee	0%	6%	29%	38%	26%	0%	0%	3,9



Gemiddeld rapportcijfer: 7,0





## 6. Wonen en Werken Hulst – begeleider (N=27)

Indicator	Antwoordcategorie						gemiddelde score (van 5)	
	1	2	3	4	5	6		
	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
<b>Inhoudelijk</b>								
v101. De begeleiders ondersteunen de bewoners om nieuwe dingen te leren	0%	4%	26%	37%	30%	4%	0%	4,0
v102. De begeleiders geven de bewoners de kans om eigen keuzes te maken	0%	0%	7%	33%	59%	0%	0%	4,5
v103. De begeleiders ondersteunen de bewoners om hun eigen leven te leiden	0%	4%	15%	37%	44%	0%	0%	4,2
v104. Bij de groepssamenstelling van de woongroep wordt goed rekening gehouden met karakters en wensen van bewoners	7%	44%	30%	15%	0%	4%	0%	2,5
v105. Wanneer er veranderingen zijn in de woonsituatie (verhuizen, nieuwe bewoner in de groep) houden de begeleiders er rekening mee wat dat betekent voor de bewoners van de groep	0%	7%	19%	56%	15%	4%	0%	3,8
v106. De begeleiders ondersteunen de bewoners goed met het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen	0%	0%	41%	37%	22%	0%	0%	3,8
v107. De bewoners worden goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties	0%	0%	37%	41%	22%	0%	0%	3,9
v108. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden	0%	15%	37%	26%	7%	4%	11%	3,3
v109. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend	7%	22%	44%	26%	0%	0%	0%	2,9
v110. De begeleiders ondersteunen de bewoners voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving	0%	11%	41%	26%	22%	0%	0%	3,6

v111. Het vervoer van de bewoner verloopt veilig (bijvoorbeeld naar werklocatie of werk)	0%	0%	44%	33%	22%	0%	0%	3,8
v112. Begeleiders komen op voor de rechten en belangen van de bewoners	0%	0%	15%	41%	44%	0%	0%	4,3
v113. De bewoners hebben voldoende privacy in hun woonsituatie	0%	11%	15%	37%	37%	0%	0%	4,0
v114. De bewoners voelen zich goed op de woonlocatie	0%	0%	30%	41%	30%	0%	0%	4,0
v115. De maaltijden zijn hier gezellige momenten	7%	19%	44%	19%	4%	7%	0%	2,9
v116. Er wordt bij Tragel voor gezorgd dat de bewoners zich niet eenzaam voelen	0%	15%	48%	26%	4%	7%	0%	3,2
v117. Wanneer de bewoner ziek is, wordt hij/zij goed opgevangen	0%	11%	37%	44%	7%	0%	0%	3,5
v118. De begeleiding rond de maaltijden is goed	0%	7%	37%	41%	15%	0%	0%	3,6
v119. Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van de gezondheid van de bewoners	0%	4%	41%	37%	19%	0%	0%	3,7
v120. Er wordt goed gezorgd voor evenwicht tussen werklocatiesactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap	0%	0%	33%	56%	11%	0%	0%	3,8
v121. De bewoners krijgen goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL	0%	4%	30%	48%	19%	0%	0%	3,8
v122. De bewoners wonen comfortabel	4%	15%	15%	41%	26%	0%	0%	3,7
v123. De bewoners wonen in een rustige omgeving	0%	4%	30%	37%	30%	0%	0%	3,9

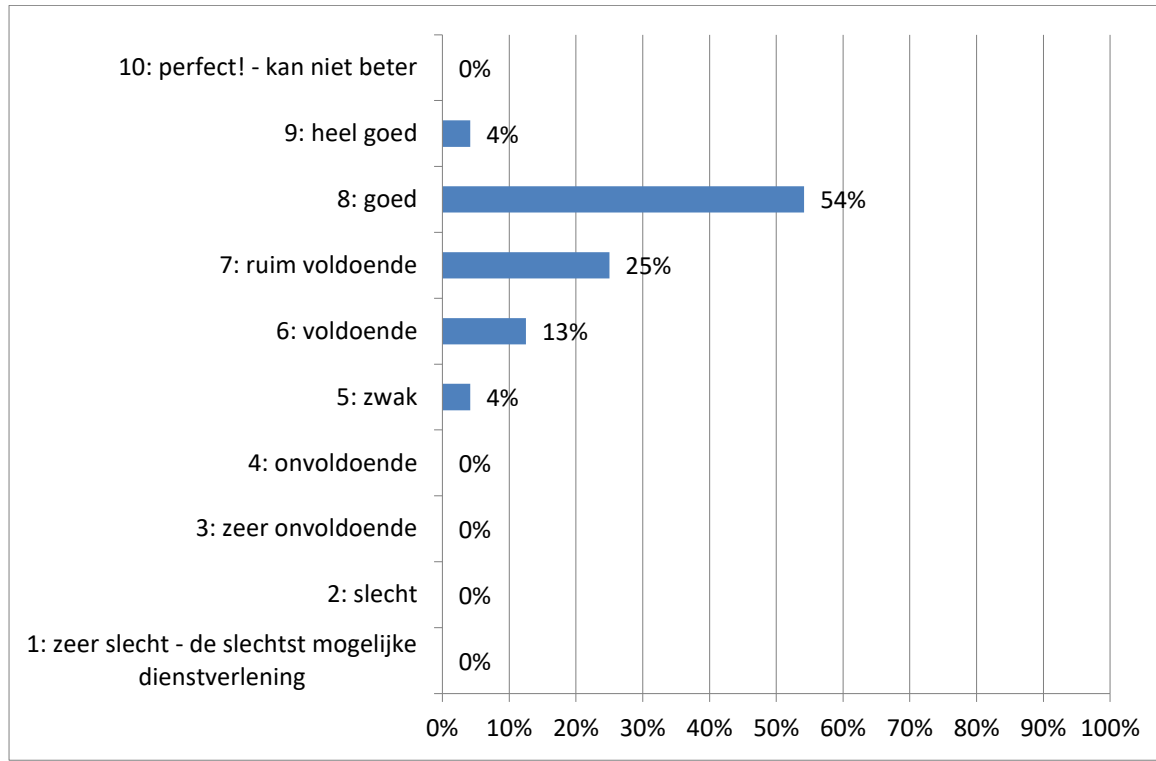
Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6		
<b><u>Voorwaardenscheppend</u></b>	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
v201. De vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid verloopt goed	4%	11%	37%	41%	4%	0%	4%	3,3

v202. De begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken	0%	0%	4%	52%	44%	0%	0%	4,4
v203. De begeleiders van de werklocatie zijn even goed op de hoogte van wat de bewoners nodig hebben als de begeleiders van wonen	0%	22%	41%	19%	15%	4%	0%	3,3
v204. In het Zorgplan van de bewoners staan hun zorgbehoeften en wensen goed verwoord	0%	0%	33%	52%	15%	0%	0%	3,8
v205. Het nieuwe digitale systeem (ONS) geeft begeleiders beter inzicht in het zorgplan van de bewoners	0%	7%	30%	44%	19%	0%	0%	3,7
v206. Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning	0%	7%	44%	33%	15%	0%	0%	3,6
v207. De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld	0%	0%	33%	37%	26%	4%	0%	3,9
v208. Het is duidelijk wat de bewoner voor zijn/haar ZZP aan begeleiding ontvangt	4%	22%	37%	26%	11%	0%	0%	3,2
v209. Bewoner en vertegenwoordigers hebben een goed beeld van wat Tragel aan diensten en activiteiten te bieden heeft	0%	11%	52%	26%	11%	0%	0%	3,4
v210. Er zijn voldoende vrijwilligers	15%	44%	22%	15%	4%	0%	0%	2,5
v211. Als de bewoner of zijn/haar vertegenwoordigers iets nodig hebben of iets willen weten, dan zijn begeleiders altijd goed bereikbaar	0%	4%	33%	33%	30%	0%	0%	3,9
v212. De begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen	0%	0%	41%	48%	11%	0%	0%	3,7
v213. De begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen	0%	0%	37%	52%	11%	0%	0%	3,7
v214. De medische dienst binnen Tragel functioneert goed	4%	11%	56%	26%	4%	0%	0%	3,1

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1 Zwak punt (slecht)	2 eerder zwak	3 voldoende (niet goed/niet slecht)	4 eerder sterk	5 sterk punt (heel goed)	6 weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
<b>Relationeel</b>								
v301. Als de bewoner of vertegenwoordiger een arts wilt spreken gaat dat vlot - zij hoeven niet lang te wachten	11%	26%	41%	15%	0%	7%	0%	2,6
v302. Als er advies nodig is van de gedragsdeskundige dan hoeven we daar niet lang op te wachten	0%	11%	37%	37%	15%	0%	0%	3,6
v303. De begeleiders zijn er voor de bewoners	0%	0%	11%	41%	48%	0%	0%	4,4
v304. Begeleiders doen ook wat ze afgesproken hebben	4%	4%	30%	37%	26%	0%	0%	3,8
v305. Bewoners en vertegenwoordigers ontvangen voldoende informatie over het functioneren van de bewoner ('wel en wee')	0%	4%	26%	37%	30%	4%	0%	4,0
v306. De informatie aan bewoner en vertegenwoordigers is begrijpelijk	0%	7%	33%	44%	15%	0%	0%	3,7
v307. Caren Zorgt werkt goed als communicatiemiddel voor bewoner en vertegenwoordiger	4%	7%	48%	19%	11%	11%	0%	3,3
v308. Begeleiders zijn betrokken bij de bewoners	0%	0%	4%	33%	63%	0%	0%	4,6
v309. De bewoners worden door de begeleiders goed bejegend	0%	0%	15%	30%	56%	0%	0%	4,4
v310. De begeleiders begrijpen de behoeften en wensen van de bewoner en houden er goed rekening mee	0%	0%	11%	37%	52%	0%	0%	4,4



Gemiddeld rapportcijfer: 7,4



## 7. Wonen en Werken Terneuzen – bewoner (N=16)

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	geen antwoord	
<b>Inhoudelijk</b>					
v101. Mijn begeleiders ondersteunen mij om nieuwe dingen te leren	0%	0%	94%	6%	3,0
v102. De begeleiders geven mij de kans om eigen keuzes te maken	0%	6%	88%	6%	2,9
v103. De begeleiders ondersteunen mij om mijn eigen leven te leiden (regie / baas over eigen leven)	0%	0%	94%	6%	3,0
v104. Ik heb het naar mijn zin met mijn groepsgenoten / huisgenoten waar ik woon	0%	19%	75%	6%	2,8
v105. Wanneer er veranderingen zijn in mijn woonsituatie dan word ik daarin goed begeleid	0%	6%	88%	6%	2,9
v106. Ik word goed ondersteund bij het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen	0%	6%	69%	25%	2,9
v107. Ik word goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties	0%	0%	75%	25%	3,0
v108. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden	13%	6%	81%	0%	2,7
v109. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend	13%	13%	63%	13%	2,6
v110. Mijn begeleiders ondersteunen mij voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving	7%	20%	73%	0%	2,7
v111. Ik voel me veilig tijdens het vervoer (bijvoorbeeld naar werklocatie/werk)	0%	7%	67%	27%	2,9
v112. Begeleiders komen op voor mijn rechten en belangen	0%	0%	93%	7%	3,0
v113. Waar ik woon heb ik voldoende privacy	0%	7%	93%	0%	2,9
v114. Ik voel me goed op mijn woonlocatie	7%	13%	80%	0%	2,7
v115. De maaltijden zijn hier gezellige momenten	7%	20%	60%	13%	2,6
v116. Ik voel me niet eenzaam	0%	27%	73%	0%	2,7

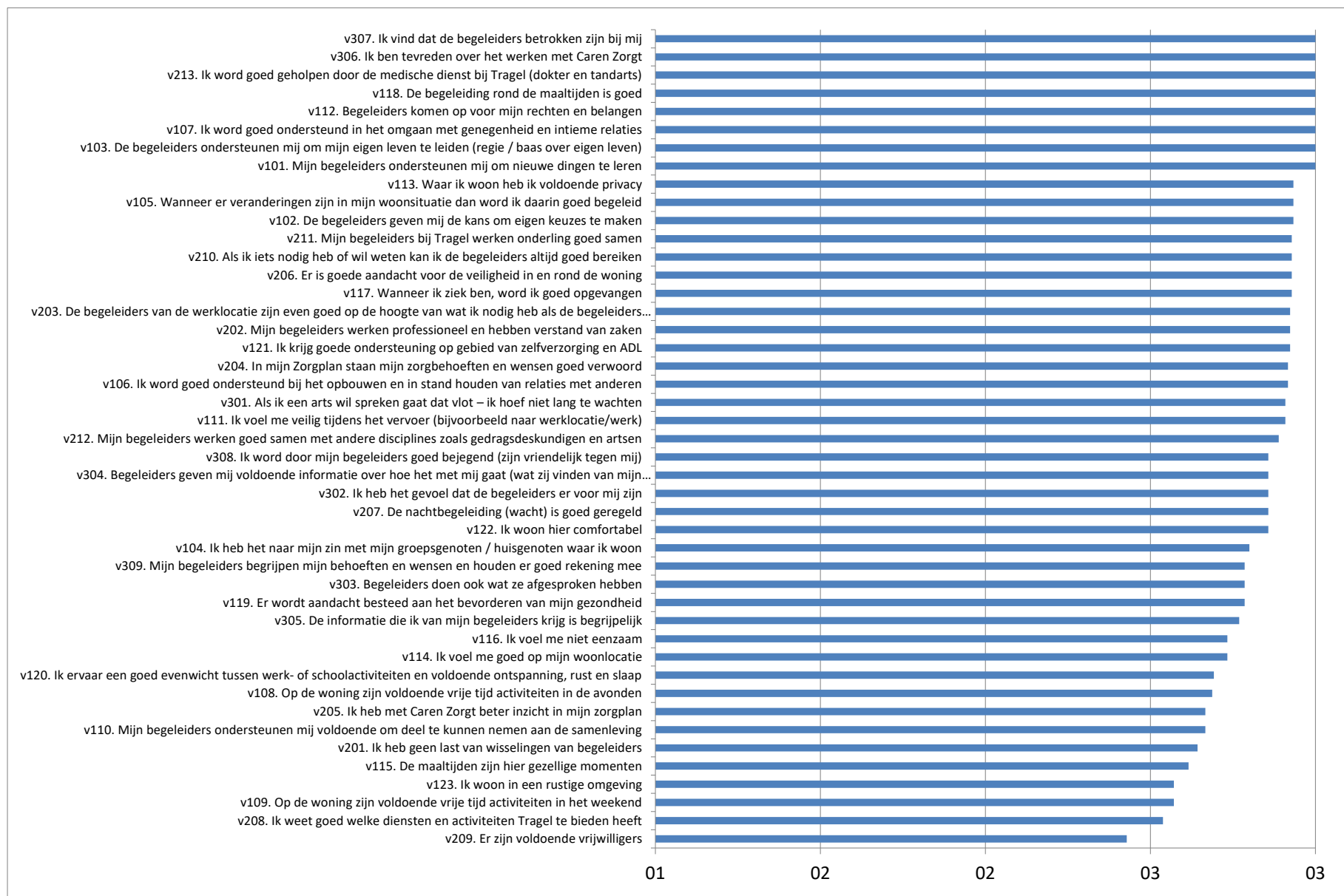
v117. Wanneer ik ziek ben, word ik goed opgevangen	0%	7%	87%	7%	2,9
v118. De begeleiding rond de maaltijden is goed	0%	0%	71%	29%	3,0
v119. Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van mijn gezondheid	7%	7%	86%	0%	2,8
v120. Ik ervaar een goed evenwicht tussen werk- of schoolactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap	7%	14%	71%	7%	2,7
v121. Ik krijg goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL	0%	7%	86%	7%	2,9
v122. Ik woon hier comfortabel	7%	0%	93%	0%	2,9
v123. Ik woon in een rustige omgeving	14%	14%	71%	0%	2,6

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	geen antwoord	
<b><u>Voorwaardenscheppend</u></b>					
v201. Ik heb geen last van wisselingen van begeleiders	7%	21%	71%	0%	2,6
v202. Mijn begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken	0%	7%	86%	7%	2,9
v203. De begeleiders van de werklocatie zijn even goed op de hoogte van wat ik nodig heb als de begeleiders van wonen	0%	7%	86%	7%	2,9
v204. In mijn Zorgplan staan mijn zorgbehoeften en wensen goed verwoord	0%	7%	79%	14%	2,9
v205. Ik heb met Caren Zorgt beter inzicht in mijn zorgplan	7%	0%	36%	57%	2,7
v206. Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning	0%	7%	93%	0%	2,9
v207. De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld	7%	0%	93%	0%	2,9
v208. Ik weet goed welke diensten en activiteiten Tragel te bieden heeft	7%	29%	57%	7%	2,5
v209. Er zijn voldoende vrijwilligers	7%	14%	29%	50%	2,4
v210. Als ik iets nodig heb of wil weten kan ik de begeleiders altijd goed bereiken	0%	7%	93%	0%	2,9
v211. Mijn begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen	0%	7%	93%	0%	2,9

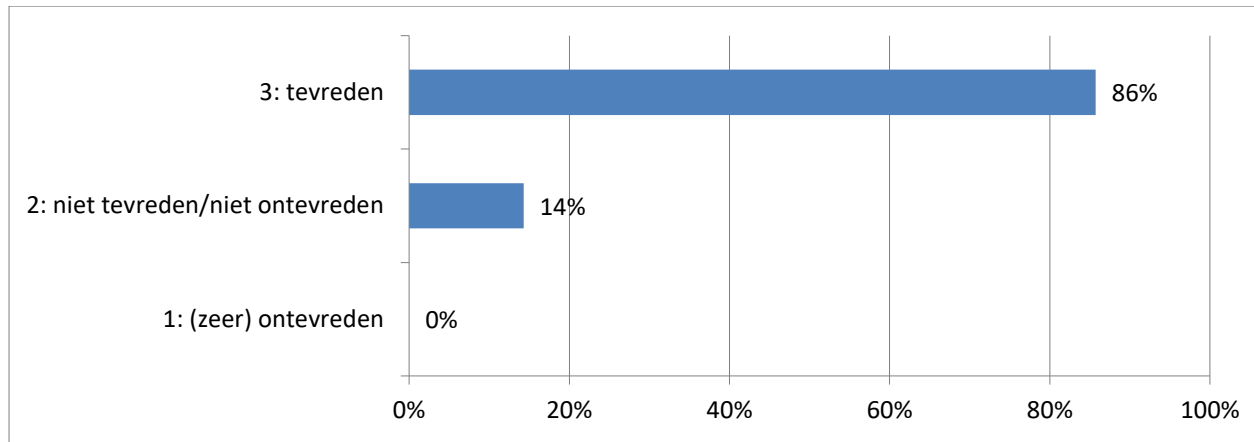


v212. Mijn begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen	0%	7%	57%	36%	2,9
v213. Ik word goed geholpen door de medische dienst bij Tragel (dokter en tandarts)	0%	0%	21%	79%	3,0

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	geen antwoord	
<b>Relationeel</b>					
v301. Als ik een arts wil spreken gaat dat vlot – ik hoef niet lang te wachten	0%	7%	71%	21%	2,9
v302. Ik heb het gevoel dat de begeleiders er voor mij zijn	0%	14%	86%	0%	2,9
v303. Begeleiders doen ook wat ze afgesproken hebben	0%	21%	79%	0%	2,8
v304. Begeleiders geven mij voldoende informatie over hoe het met mij gaat (wat zij vinden van mijn functioneren)	0%	14%	86%	0%	2,9
v305. De informatie die ik van mijn begeleiders krijg is begrijpelijk	7%	7%	79%	7%	2,8
v306. Ik ben tevreden over het werken met Caren Zorgt	0%	0%	29%	71%	3,0
v307. Ik vind dat de begeleiders betrokken zijn bij mij	0%	0%	93%	7%	3,0
v308. Ik word door mijn begeleiders goed bejegend (zijn vriendelijk tegen mij)	0%	14%	86%	0%	2,9
v309. Mijn begeleiders begrijpen mijn behoeften en wensen en houden er goed rekening mee	7%	7%	86%	0%	2,8



Gemiddeld rapportcijfer: 2,9



## 8. Wonen en Werken Terneuzen – vertegenwoordiger (N=12)

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6		
	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
<b>Inhoudelijk</b>								
v101. De begeleiders ondersteunen de bewoner om nieuwe dingen te leren	0%	25%	50%	17%	0%	8%	0%	2,9
v102. De begeleiders geven de bewoner de kans om eigen keuzes te maken	0%	0%	50%	42%	0%	8%	0%	3,5
v103. De begeleiders ondersteunen de bewoner om zijn/haar eigen leven te leiden	0%	8%	50%	33%	0%	8%	0%	3,3
v104. Bij de samenstelling van de woongroep wordt goed rekening gehouden met karakters en wensen van bewoners	25%	25%	8%	0%	8%	33%	0%	2,1
v105. Wanneer er veranderingen zijn in de woonsituatie (verhuizen, nieuwe bewoner in de groep) wordt de bewoner goed begeleid	0%	8%	50%	25%	8%	8%	0%	3,4
v106. De begeleiders ondersteunen de bewoner goed met het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen	0%	17%	50%	17%	8%	8%	0%	3,2
v107. De bewoner wordt goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties	0%	8%	33%	25%	0%	33%	0%	3,3
v108. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden	8%	33%	42%	0%	0%	17%	0%	2,4
v109. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend	0%	50%	25%	0%	0%	25%	0%	2,3
v110. De begeleiders ondersteunen de bewoner voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving	0%	17%	50%	25%	0%	8%	0%	3,1

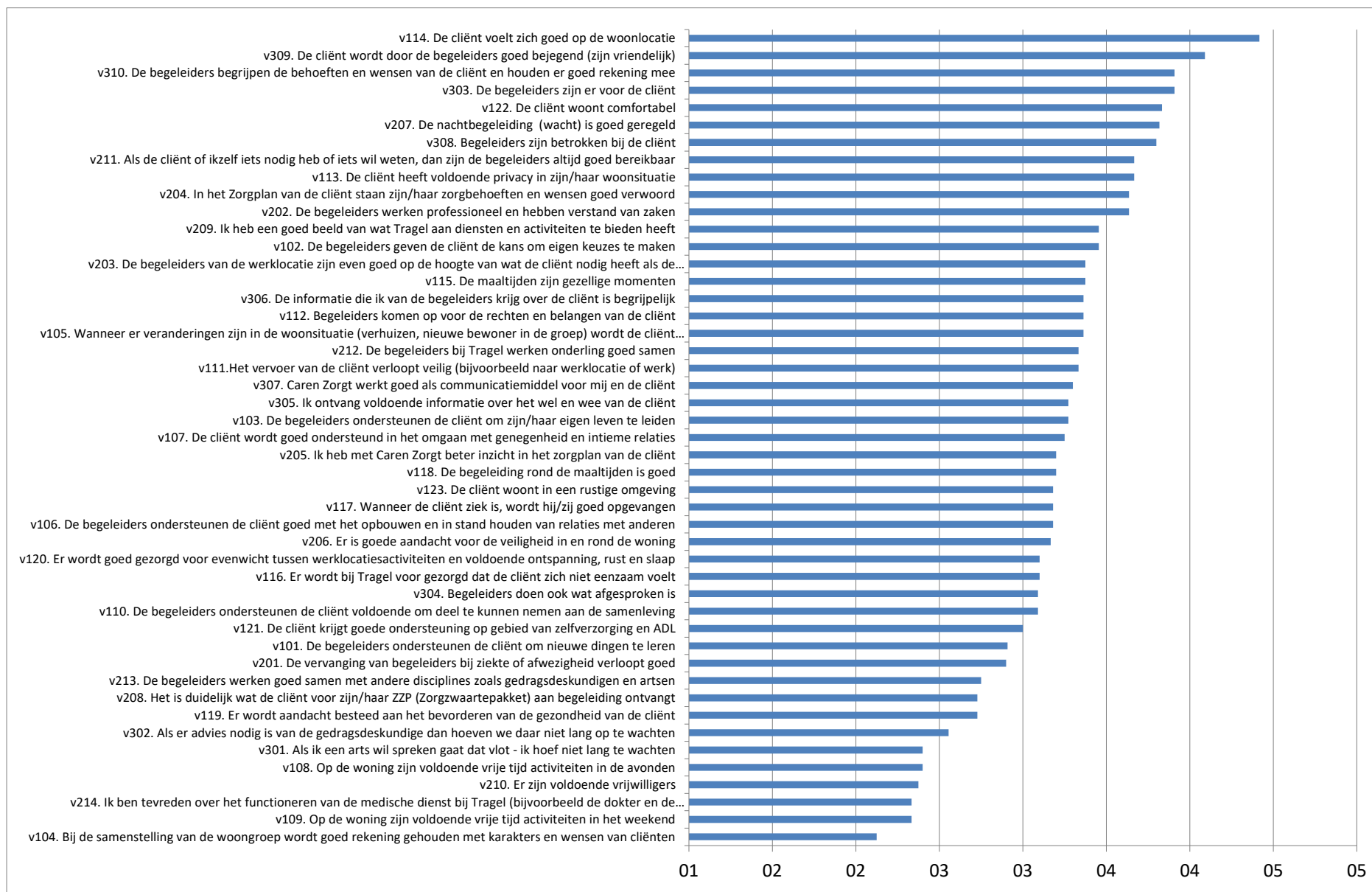
v111. Het vervoer van de bewoner verloopt veilig (bijvoorbeeld naar werklocatie of werk)	0%	8%	42%	17%	8%	25%	0%	3,3
v112. Begeleiders komen op voor de rechten en belangen van de bewoner	0%	8%	50%	25%	8%	8%	0%	3,4
v113. De bewoner heeft voldoende privacy in zijn/haar woonsituatie	8%	0%	25%	50%	17%	0%	0%	3,7
v114. De bewoner voelt zich goed op de woonlocatie	0%	0%	0%	58%	42%	0%	0%	4,4
v115. De maaltijden zijn gezellige momenten	0%	25%	8%	17%	17%	33%	0%	3,4
v116. Er wordt bij Tragel voor gezorgd dat de bewoner zich niet eenzaam voelt	0%	25%	25%	33%	0%	17%	0%	3,1
v117. Wanneer de bewoner ziek is, wordt hij/zij goed opgevangen	0%	25%	25%	42%	0%	8%	0%	3,2
v118. De begeleiding rond de maaltijden is goed	0%	17%	42%	17%	8%	17%	0%	3,2
v119. Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van de gezondheid van de bewoner	0%	33%	50%	8%	0%	8%	0%	2,7
v120. Er wordt goed gezorgd voor evenwicht tussen werklocatiesactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap	0%	17%	42%	25%	0%	17%	0%	3,1
v121. De bewoner krijgt goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL	0%	25%	42%	25%	0%	8%	0%	3,0
v122. De bewoner woont comfortabel	0%	25%	0%	42%	33%	0%	0%	3,8
v123. De bewoner woont in een rustige omgeving	0%	33%	25%	17%	17%	8%	0%	3,2

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6		
	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
<b><u>Voorwaardenscheppend</u></b>								
v201. De vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid verloopt goed	0%	25%	50%	0%	8%	17%	0%	2,9
v202. De begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken	0%	0%	42%	42%	8%	8%	0%	3,6
v203. De begeleiders van de werklocatie zijn even goed op de hoogte van wat de bewoner nodig heeft als de begeleiders van wonen	0%	0%	42%	25%	0%	33%	0%	3,4
v204. In het Zorgplan van de bewoner staan zijn/haar zorgbehoeften en wensen goed verwoord	0%	0%	50%	25%	17%	8%	0%	3,6
v205. Ik heb met Caren Zorgt beter inzicht in het zorgplan van de bewoner	0%	8%	50%	25%	0%	17%	0%	3,2
v206. Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning	8%	8%	42%	42%	0%	0%	0%	3,2
v207. De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld	0%	0%	42%	25%	25%	8%	0%	3,8
v208. Het is duidelijk wat de bewoner voor zijn/haar ZZP (Zorgzwaartepakket) aan begeleiding ontvangt	8%	42%	17%	17%	8%	8%	0%	2,7
v209. Ik heb een goed beeld van wat Tragel aan diensten en activiteiten te bieden heeft	0%	8%	50%	17%	17%	8%	0%	3,5
v210. Er zijn voldoende vrijwilligers	8%	25%	33%	0%	0%	33%	0%	2,4
v211. Als de bewoner of ikzelf iets nodig heb of iets wil weten, dan zijn de begeleiders altijd goed bereikbaar	0%	8%	42%	25%	25%	0%	0%	3,7
v212. De begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen	0%	8%	42%	17%	8%	25%	0%	3,3
v213. De begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen	17%	0%	33%	17%	0%	33%	0%	2,8

v214. Ik ben tevreden over het functioneren van de medische dienst bij Tragel (bijvoorbeeld de dokter en de tandarts)

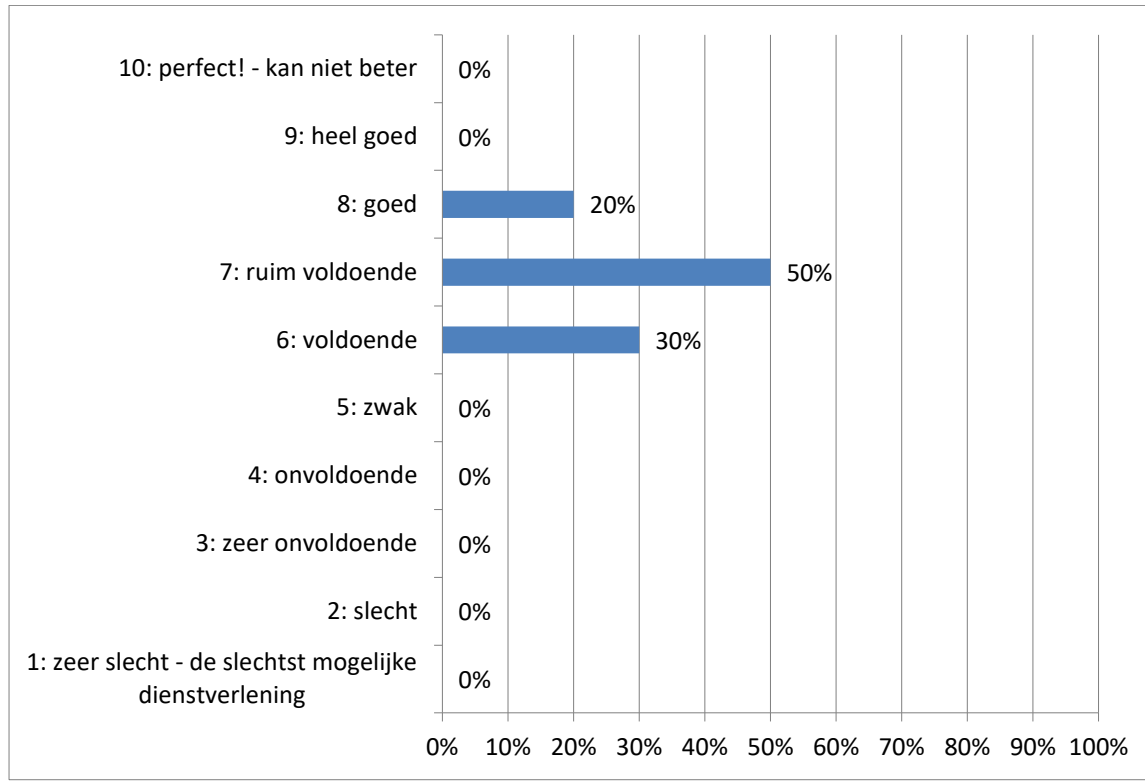
17% 8% 17% 8% 0% 50% 0% 2,3

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1 Zwak punt (slecht)	2 eerder zwak	3 voldoende (niet goed/niet slecht)	4 eerder sterk	5 sterk punt (heel goed)	6 weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
<b><u>Relationeel</u></b>								
v301. Als ik een arts wil spreken gaat dat vlot - ik hoef niet lang te wachten	8%	8%	25%	0%	0%	58%	0%	2,4
v302. Als er advies nodig is van de gedragsdeskundige dan hoeven we daar niet lang op te wachten	8%	33%	17%	17%	0%	25%	0%	2,6
v303. De begeleiders zijn er voor de bewoner	0%	0%	25%	50%	17%	8%	0%	3,9
v304. Begeleiders doen ook wat afgesproken is	0%	8%	67%	17%	0%	8%	0%	3,1
v305. Ik ontvang voldoende informatie over het wel en wee van de bewoner	0%	0%	75%	8%	8%	8%	0%	3,3
v306. De informatie die ik van de begeleiders krijg over de bewoner is begrijpelijk	0%	8%	50%	25%	8%	8%	0%	3,4
v307. Caren Zorgt werkt goed als communicatiemiddel voor mij en de bewoner	0%	17%	33%	25%	8%	17%	0%	3,3
v308. Begeleiders zijn betrokken bij de bewoner	0%	0%	33%	33%	17%	8%	8%	3,8
v309. De bewoner wordt door de begeleiders goed bejegend (zijn vriendelijk)	0%	0%	17%	50%	25%	8%	0%	4,1
v310. De begeleiders begrijpen de behoeften en wensen van de bewoner en houden er goed rekening mee	0%	8%	8%	58%	17%	8%	0%	3,9





Gemiddeld rapportcijfer: 6,9



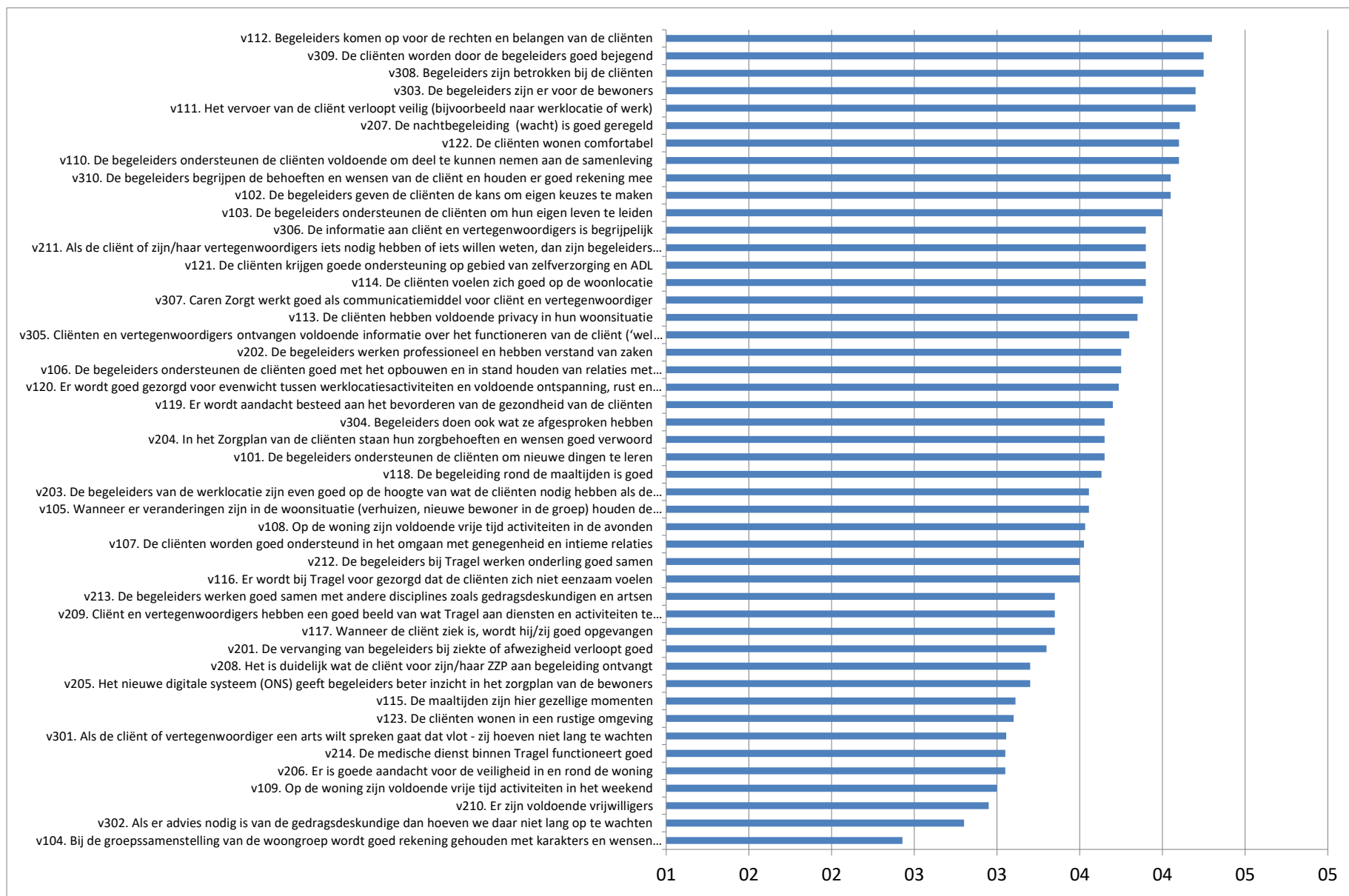
## 9. Wonen en Werken Terneuzen – begeleider (N=20)

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6		
	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
<b>Inhoudelijk</b>								
v101. De begeleiders ondersteunen de bewoners om nieuwe dingen te leren	0%	15%	25%	40%	20%	0%	0%	3,7
v102. De begeleiders geven de bewoners de kans om eigen keuzes te maken	0%	5%	20%	40%	35%	0%	0%	4,1
v103. De begeleiders ondersteunen de bewoners om hun eigen leven te leiden	0%	5%	30%	25%	40%	0%	0%	4,0
v104. Bij de groepssamenstelling van de woongroep wordt goed rekening gehouden met karakters en wensen van bewoners	10%	35%	15%	5%	5%	30%	0%	2,4
v105. Wanneer er veranderingen zijn in de woonsituatie (verhuizen, nieuwe bewoner in de groep) houden de begeleiders er rekening mee wat dat betekent voor de bewoners van de groep	0%	5%	50%	15%	20%	10%	0%	3,6
v106. De begeleiders ondersteunen de bewoners goed met het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen	0%	10%	20%	55%	15%	0%	0%	3,8
v107. De bewoners worden goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties	5%	10%	30%	30%	20%	5%	0%	3,5
v108. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden	5%	10%	20%	20%	20%	20%	5%	3,5
v109. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend	5%	15%	45%	15%	5%	15%	0%	3,0
v110. De begeleiders ondersteunen de bewoners voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving	0%	0%	30%	30%	40%	0%	0%	4,1

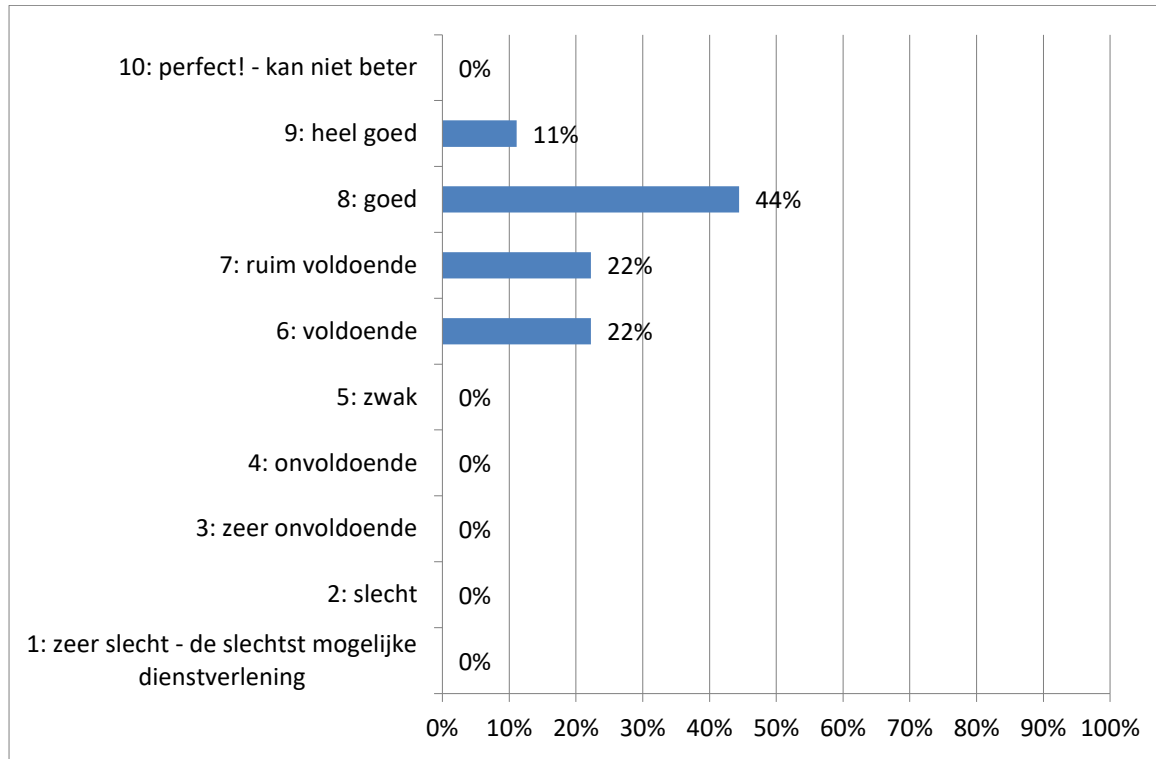
v111. Het vervoer van de bewoner verloopt veilig (bijvoorbeeld naar werklocatie of werk)	0%	0%	15%	50%	35%	0%	0%	4,2
v112. Begeleiders komen op voor de rechten en belangen van de bewoners	0%	0%	15%	40%	45%	0%	0%	4,3
v113. De bewoners hebben voldoende privacy in hun woonsituatie	0%	5%	25%	50%	20%	0%	0%	3,9
v114. De bewoners voelen zich goed op de woonlocatie	0%	5%	30%	35%	30%	0%	0%	3,9
v115. De maaltijden zijn hier gezellige momenten	5%	20%	35%	20%	10%	10%	0%	3,1
v116. Er wordt bij Tragel voor gezorgd dat de bewoners zich niet eenzaam voelen	0%	20%	30%	30%	20%	0%	0%	3,5
v117. Wanneer de bewoner ziek is, wordt hij/zij goed opgevangen	0%	30%	20%	35%	15%	0%	0%	3,4
v118. De begeleiding rond de maaltijden is goed	0%	5%	50%	15%	25%	5%	0%	3,6
v119. Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van de gezondheid van de bewoners	0%	15%	30%	25%	30%	0%	0%	3,7
v120. Er wordt goed gezorgd voor evenwicht tussen werklocatiesactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap	0%	10%	35%	20%	30%	5%	0%	3,7
v121. De bewoners krijgen goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL	0%	0%	40%	30%	30%	0%	0%	3,9
v122. De bewoners wonen comfortabel	0%	10%	5%	50%	35%	0%	0%	4,1
v123. De bewoners wonen in een rustige omgeving	10%	25%	30%	15%	20%	0%	0%	3,1
	Antwoordcategorie							
Indicator	1	2	3	4	5	6		
	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	gemiddelde score (van 5)
<b><u>Voorwaardenscheppend</u></b>								
v201. De vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid verloopt goed	10%	5%	45%	25%	15%	0%	0%	3,3

v202. De begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken	5%	10%	10%	55%	20%	0%	0%	3,8
v203. De begeleiders van de werklocatie zijn even goed op de hoogte van wat de bewoners nodig hebben als de begeleiders van wonen	0%	5%	45%	25%	15%	10%	0%	3,6
v204. In het Zorgplan van de bewoners staan hun zorgbehoeften en wensen goed verwoord	0%	5%	40%	40%	15%	0%	0%	3,7
v205. Het nieuwe digitale systeem (ONS) geeft begeleiders beter inzicht in het zorgplan van de bewoners	0%	30%	35%	20%	15%	0%	0%	3,2
v206. Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning	10%	15%	45%	20%	10%	0%	0%	3,1
v207. De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld	0%	0%	25%	35%	35%	5%	0%	4,1
v208. Het is duidelijk wat de bewoner voor zijn/haar ZZP aan begeleiding ontvangt	0%	20%	50%	20%	10%	0%	0%	3,2
v209. Bewoner en vertegenwoordigers hebben een goed beeld van wat Tragel aan diensten en activiteiten te bieden heeft	5%	10%	45%	25%	15%	0%	0%	3,4
v210. Er zijn voldoende vrijwilligers	20%	20%	20%	25%	15%	0%	0%	3,0
v211. Als de bewoner of zijn/haar vertegenwoordigers iets nodig hebben of iets willen weten, dan zijn begeleiders altijd goed bereikbaar	0%	0%	35%	40%	25%	0%	0%	3,9
v212. De begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen	0%	10%	40%	40%	10%	0%	0%	3,5
v213. De begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen	0%	10%	50%	35%	5%	0%	0%	3,4
v214. De medische dienst binnen Tragel functioneert goed	5%	20%	45%	25%	5%	0%	0%	3,1

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1 Zwak punt (slecht)	2 eerder zwak	3 voldoende (niet goed/niet slecht)	4 eerder sterk	5 sterk punt (heel goed)	6 weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
<b><u>Relationeel</u></b>								
v301. Als de bewoner of vertegenwoordiger een arts wilt spreken gaat dat vlot - zij hoeven niet lang te wachten	0%	25%	40%	20%	5%	10%	0%	3,1
v302. Als er advies nodig is van de gedragsdeskundige dan hoeven we daar niet lang op te wachten	10%	35%	25%	25%	5%	0%	0%	2,8
v303. De begeleiders zijn er voor de bewoners	0%	0%	20%	40%	40%	0%	0%	4,2
v304. Begeleiders doen ook wat ze afgesproken hebben	0%	5%	35%	50%	10%	0%	0%	3,7
v305. Bewoners en vertegenwoordigers ontvangen voldoende informatie over het functioneren van de bewoner ('wel en wee')	0%	5%	30%	45%	20%	0%	0%	3,8
v306. De informatie aan bewoner en vertegenwoordigers is begrijpelijk	0%	0%	30%	50%	20%	0%	0%	3,9
v307. Caren Zorgt werkt goed als communicatiemiddel voor bewoner en vertegenwoordiger	0%	5%	20%	40%	20%	15%	0%	3,9
v308. Begeleiders zijn betrokken bij de bewoners	0%	10%	5%	35%	50%	0%	0%	4,3
v309. De bewoners worden door de begeleiders goed bejegend	0%	0%	25%	25%	50%	0%	0%	4,3
v310. De begeleiders begrijpen de behoeften en wensen van de bewoner en houden er goed rekening mee	0%	5%	20%	40%	35%	0%	0%	4,1



Gemiddeld rapportcijfer: 7,4



## 10. Zorg en Beleving – bewoner (N=16)

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	geen antwoord	
<b>Inhoudelijk</b>					
v101. Mijn begeleiders ondersteunen mij om nieuwe dingen te leren	6%	19%	69%	6%	2,7
v102. De begeleiders geven mij de kans om eigen keuzes te maken	6%	6%	88%	0%	2,8
v103. De begeleiders ondersteunen mij om mijn eigen leven te leiden (regie / baas over eigen leven)	0%	25%	69%	6%	2,7
v104. Ik heb het naar mijn zin met mijn groepsgenoten / huisgenoten waar ik woon	13%	25%	63%	0%	2,5
v105. Wanneer er veranderingen zijn in mijn woonsituatie dan word ik daarin goed begeleid	6%	0%	94%	0%	2,9
v106. Ik word goed ondersteund bij het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen	6%	6%	81%	6%	2,8
v107. Ik word goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties	0%	0%	44%	56%	3,0
v108. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden	6%	19%	69%	6%	2,7
v109. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend	19%	25%	56%	0%	2,4
v110. Mijn begeleiders ondersteunen mij voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving	0%	25%	63%	13%	2,7
v111. Ik voel me veilig tijdens het vervoer (bijvoorbeeld naar werklocatie/werk)	0%	0%	100%	0%	3,0
v112. Begeleiders komen op voor mijn rechten en belangen	0%	13%	88%	0%	2,9
v113. Waar ik woon heb ik voldoende privacy	0%	25%	69%	6%	2,7
v114. Ik voel me goed op mijn woonlocatie	0%	13%	88%	0%	2,9
v115. De maaltijden zijn hier gezellige momenten	0%	19%	81%	0%	2,8
v116. Ik voel me niet eenzaam	0%	44%	56%	0%	2,6

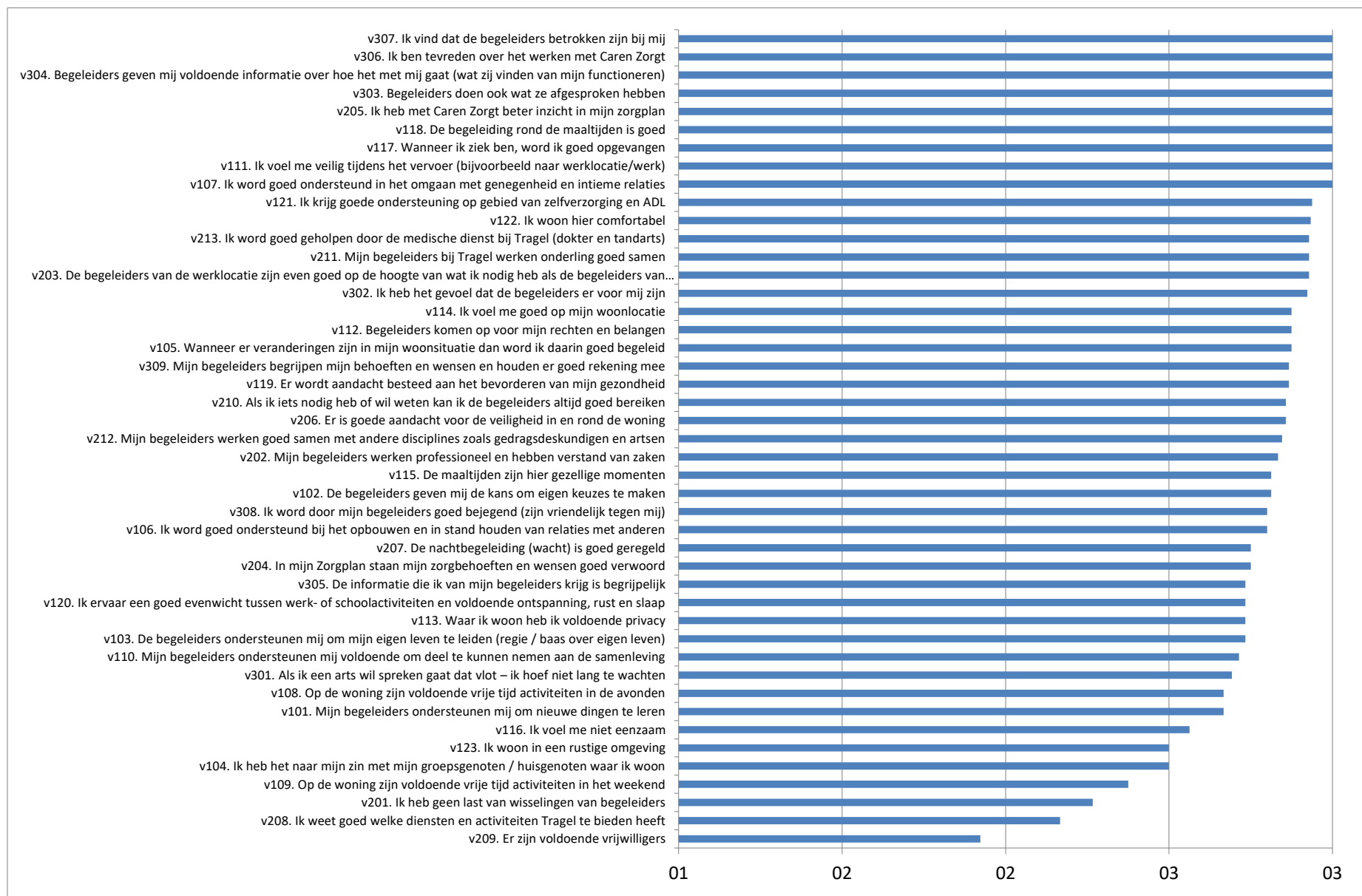


v117. Wanneer ik ziek ben, word ik goed opgevangen	0%	0%	81%	19%	3,0
v118. De begeleiding rond de maaltijden is goed	0%	0%	100%	0%	3,0
v119. Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van mijn gezondheid	0%	13%	81%	6%	2,9
v120. Ik ervaar een goed evenwicht tussen werk- of schoolactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap	7%	13%	80%	0%	2,7
v121. Ik krijg goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL	0%	6%	94%	0%	2,9
v122. Ik woon hier comfortabel	0%	6%	88%	6%	2,9
v123. Ik woon in een rustige omgeving	13%	25%	63%	0%	2,5

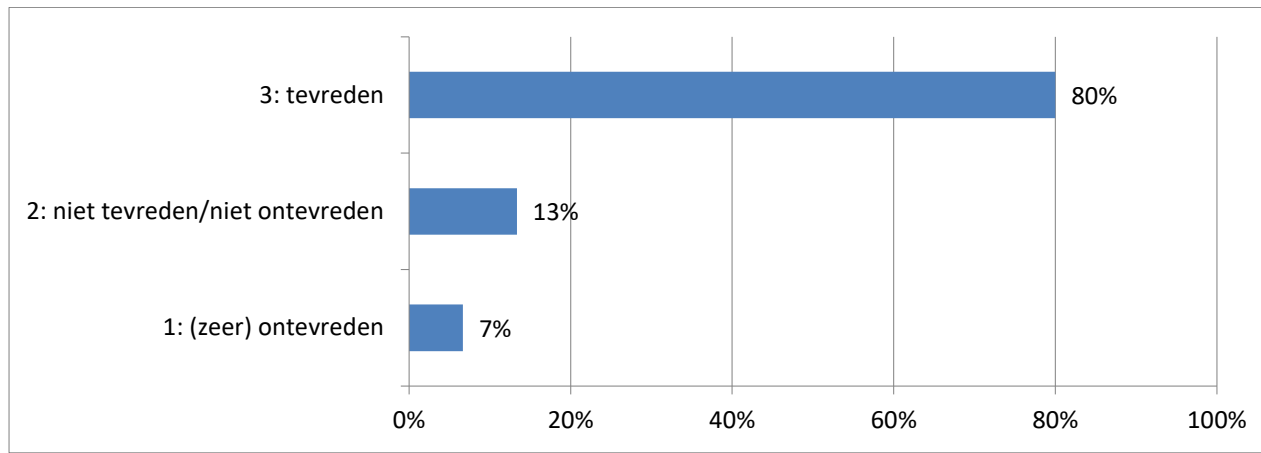
Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	geen antwoord	
<b><u>Voorwaardenscheppend</u></b>					
v201. Ik heb geen last van wisselingen van begeleiders	13%	44%	38%	6%	2,3
v202. Mijn begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken	0%	13%	63%	25%	2,8
v203. De begeleiders van de werklocatie zijn even goed op de hoogte van wat ik nodig heb als de begeleiders van wonen	0%	6%	81%	13%	2,9
v204. In mijn Zorgplan staan mijn zorgbehoeften en wensen goed verwoord	0%	6%	19%	75%	2,8
v205. Ik heb met Caren Zorgt beter inzicht in mijn zorgplan	0%	0%	13%	88%	3,0
v206. Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning	0%	13%	80%	7%	2,9
v207. De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld	0%	25%	75%	0%	2,8
v208. Ik weet goed welke diensten en activiteiten Tragel te bieden heeft	19%	25%	31%	25%	2,2
v209. Er zijn voldoende vrijwilligers	40%	13%	33%	13%	1,9
v210. Als ik iets nodig heb of wil weten kan ik de begeleiders altijd goed bereiken	0%	13%	80%	7%	2,9

v211. Mijn begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen	0%	7%	87%	7%	2,9
v212. Mijn begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen	0%	13%	73%	13%	2,8
v213. Ik word goed geholpen door de medische dienst bij Tragel (dokter en tandarts)	0%	7%	87%	7%	2,9

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal mee oneens)	2 niet eens / niet oneens	3 (helemaal mee eens)	geen antwoord	
<b>Relationeel</b>					
v301. Als ik een arts wil spreken gaat dat vlot – ik hoef niet lang te wachten	7%	13%	67%	13%	2,7
v302. Ik heb het gevoel dat de begeleiders er voor mij zijn	0%	7%	86%	7%	2,9
v303. Begeleiders doen ook wat ze afgesproken hebben	0%	0%	93%	7%	3,0
v304. Begeleiders geven mij voldoende informatie over hoe het met mij gaat (wat zij vinden van mijn functioneren)	0%	0%	67%	33%	3,0
v305. De informatie die ik van mijn begeleiders krijg is begrijpelijk	0%	27%	73%	0%	2,7
v306. Ik ben tevreden over het werken met Caren Zorgt	0%	0%	7%	93%	3,0
v307. Ik vind dat de begeleiders betrokken zijn bij mij	0%	0%	87%	13%	3,0
v308. Ik word door mijn begeleiders goed bejegend (zijn vriendelijk tegen mij)	0%	20%	80%	0%	2,8
v309. Mijn begeleiders begrijpen mijn behoeften en wensen en houden er goed rekening mee	0%	13%	81%	6%	2,9



Gemiddeld rapportcijfer: 2,7



## 11. Zorg en Beleving – vertegenwoordiger (N=15)

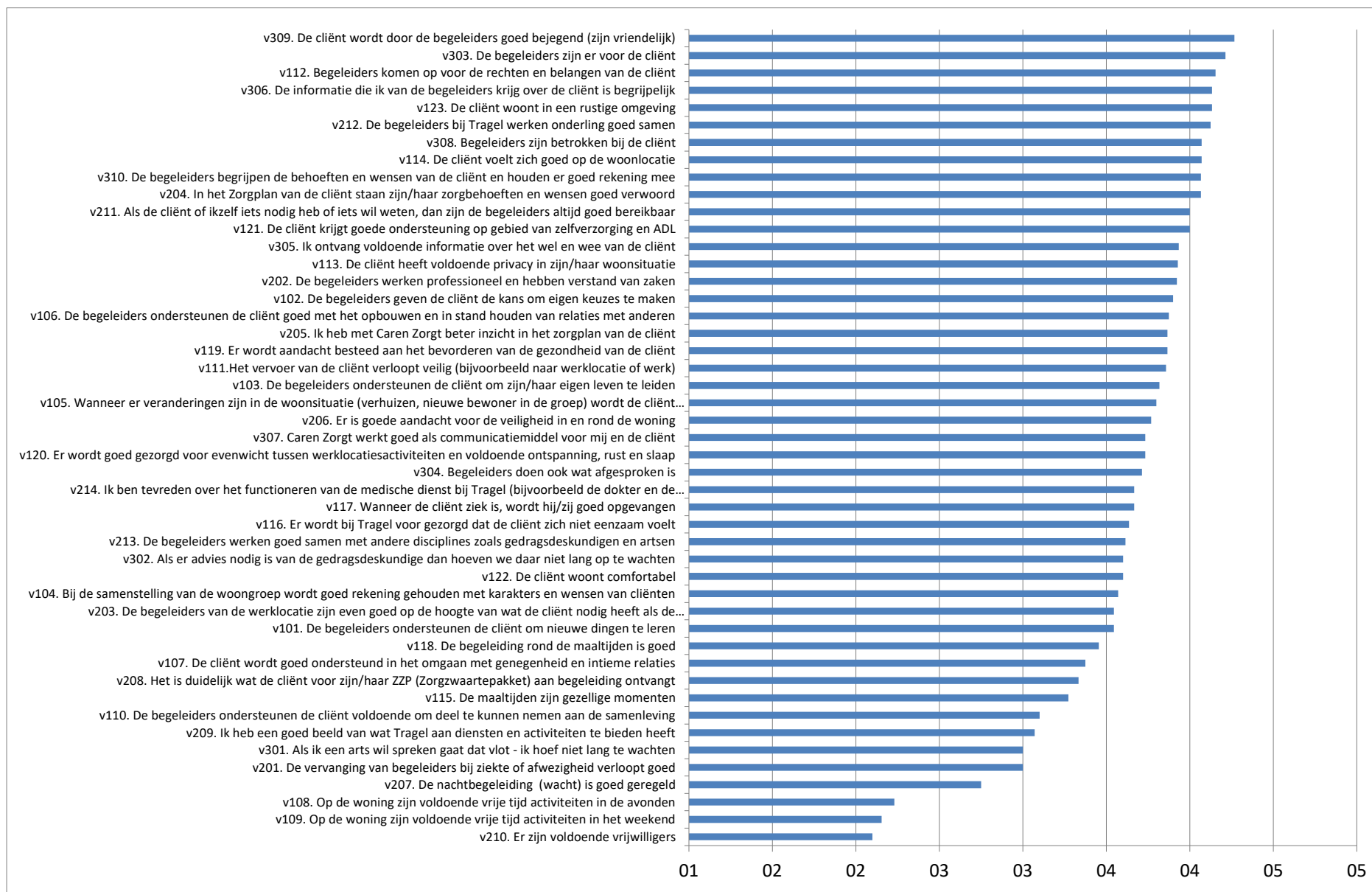
Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6		
<b>Inhoudelijk</b>	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
v101. De begeleiders ondersteunen de bewoner om nieuwe dingen te leren	0%	0%	40%	27%	7%	27%	0%	3,5
v102. De begeleiders geven de bewoner de kans om eigen keuzes te maken	0%	0%	27%	20%	20%	33%	0%	3,9
v103. De begeleiders ondersteunen de bewoner om zijn/haar eigen leven te leiden	0%	0%	27%	33%	13%	27%	0%	3,8
v104. Bij de samenstelling van de woongroep wordt goed rekening gehouden met karakters en wensen van bewoners	0%	7%	33%	47%	7%	7%	0%	3,6
v105. Wanneer er veranderingen zijn in de woonsituatie (verhuizen, nieuwe bewoner in de groep) wordt de bewoner goed begeleid	0%	0%	27%	27%	13%	33%	0%	3,8
v106. De begeleiders ondersteunen de bewoner goed met het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen	0%	0%	20%	20%	13%	47%	0%	3,9
v107. De bewoner wordt goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties	0%	7%	20%	27%	0%	47%	0%	3,4
v108. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden	27%	20%	33%	7%	0%	13%	0%	2,2
v109. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend	33%	13%	33%	7%	0%	7%	7%	2,2
v110. De begeleiders ondersteunen de bewoner voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving	7%	7%	33%	13%	7%	33%	0%	3,1

v111. Het vervoer van de bewoner verloopt veilig (bijvoorbeeld naar werklocatie of werk)	0%	0%	13%	27%	7%	53%	0%	3,9
v112. Begeleiders komen op voor de rechten en belangen van de bewoner	0%	0%	20%	33%	33%	7%	7%	4,2
v113. De bewoner heeft voldoende privacy in zijn/haar woonsituatie	0%	0%	33%	33%	27%	0%	7%	3,9
v114. De bewoner voelt zich goed op de woonlocatie	0%	0%	27%	33%	33%	0%	7%	4,1
v115. De maaltijden zijn gezellige momenten	0%	7%	47%	13%	7%	20%	7%	3,3
v116. Er wordt bij Tragel voor gezorgd dat de bewoner zich niet eenzaam voelt	0%	13%	27%	7%	27%	20%	7%	3,6
v117. Wanneer de bewoner ziek is, wordt hij/zij goed opgevangen	0%	13%	40%	13%	33%	0%	0%	3,7
v118. De begeleiding rond de maaltijden is goed	0%	7%	33%	27%	7%	20%	7%	3,5
v119. Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van de gezondheid van de bewoner	0%	7%	27%	40%	27%	0%	0%	3,9
v120. Er wordt goed gezorgd voor evenwicht tussen werklocatiesactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap	0%	0%	47%	33%	20%	0%	0%	3,7
v121. De bewoner krijgt goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL	0%	0%	13%	7%	13%	60%	7%	4,0
v122. De bewoner woont comfortabel	0%	7%	47%	27%	20%	0%	0%	3,6
v123. De bewoner woont in een rustige omgeving	0%	0%	7%	73%	20%	0%	0%	4,1
	Antwoordcategorie							
Indicator	1	2	3	4	5	6		
<b><u>Voorwaardenscheppend</u></b>	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	gemiddelde score (van 5)

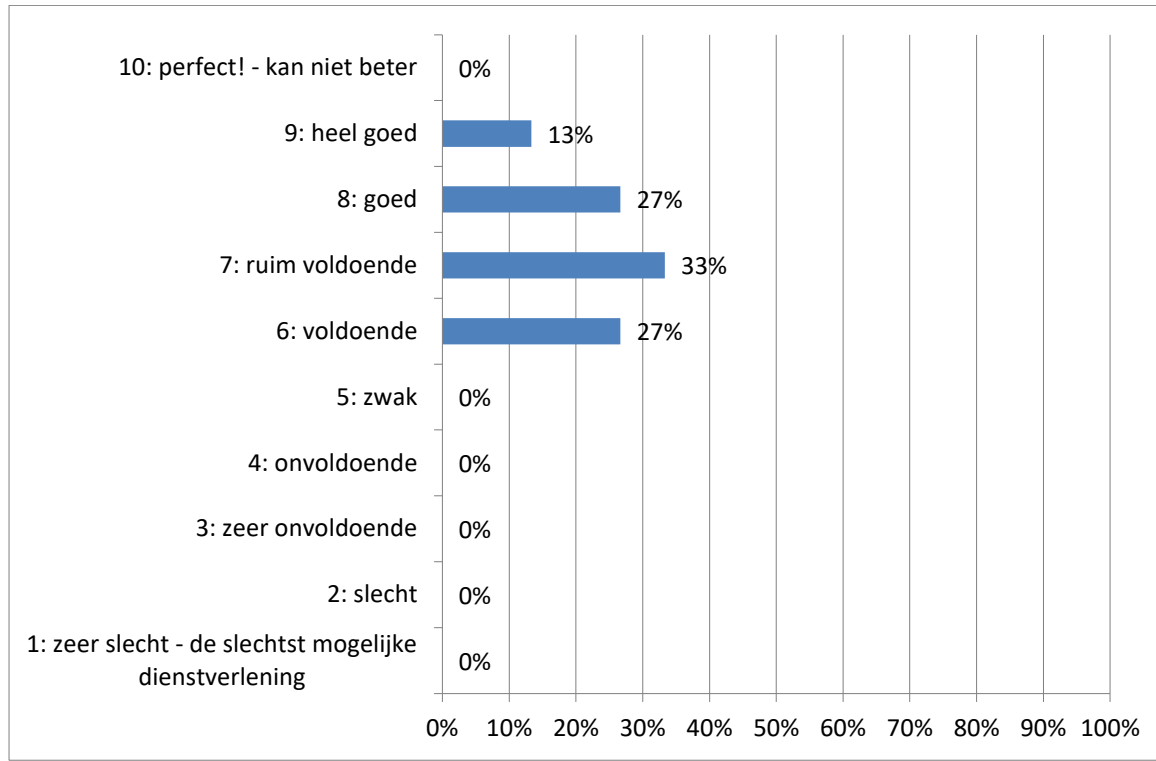
v201. De vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid verloopt goed	0%	20%	33%	20%	0%	27%	0%	3,0
v202. De begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken	0%	0%	27%	40%	20%	13%	0%	3,9
v203. De begeleiders van de werklocatie zijn even goed op de hoogte van wat de bewoner nodig heeft als de begeleiders van wonen	0%	0%	47%	13%	13%	27%	0%	3,5
v204. In het Zorgplan van de bewoner staan zijn/haar zorgbehoeften en wensen goed verwoord	0%	0%	20%	53%	27%	0%	0%	4,1
v205. Ik heb met Caren Zorgt beter inzicht in het zorgplan van de bewoner	0%	7%	33%	27%	33%	0%	0%	3,9
v206. Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning	0%	7%	33%	20%	27%	7%	7%	3,8
v207. De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld	0%	40%	20%	20%	0%	20%	0%	2,8
v208. Het is duidelijk wat de bewoner voor zijn/haar ZZP (Zorgzwaartepakket) aan begeleiding ontvangt	0%	13%	33%	27%	7%	20%	0%	3,3
v209. Ik heb een goed beeld van wat Tragel aan diensten en activiteiten te bieden heeft	7%	13%	47%	20%	7%	7%	0%	3,1
v210. Er zijn voldoende vrijwilligers	27%	13%	20%	7%	0%	33%	0%	2,1
v211. Als de bewoner of ikzelf iets nodig heb of iets wil weten, dan zijn de begeleiders altijd goed bereikbaar	0%	0%	20%	60%	20%	0%	0%	4,0
v212. De begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen	0%	0%	13%	20%	20%	47%	0%	4,1
v213. De begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen	0%	0%	53%	13%	20%	13%	0%	3,6
v214. Ik ben tevreden over het functioneren van de medische dienst bij Tragel (bijvoorbeeld de dokter en de tandarts)	0%	7%	33%	20%	20%	13%	7%	3,7

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6		
	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
<b>Relationeel</b>								
v301. Als ik een arts wil spreken gaat dat vlot - ik hoef niet lang te wachten	0%	20%	13%	20%	0%	40%	7%	3,0
v302. Als er advies nodig is van de gedragsdeskundige dan hoeven we daar niet lang op te wachten	0%	7%	20%	33%	7%	33%	0%	3,6
v303. De begeleiders zijn er voor de bewoner	0%	0%	13%	47%	33%	7%	0%	4,2
v304. Begeleiders doen ook wat afgesproken is	0%	0%	40%	40%	13%	7%	0%	3,7
v305. Ik ontvang voldoende informatie over het wel en wee van de bewoner	0%	0%	27%	53%	20%	0%	0%	3,9
v306. De informatie die ik van de begeleiders krijg over de bewoner is begrijpelijk	0%	0%	20%	47%	33%	0%	0%	4,1
v307. Caren Zorgt werkt goed als communicatiemiddel voor mij en de bewoner	0%	13%	27%	33%	27%	0%	0%	3,7
v308. Begeleiders zijn betrokken bij de bewoner	0%	0%	27%	33%	33%	7%	0%	4,1
v309. De bewoner wordt door de begeleiders goed bejegend (zijn vriendelijk)	0%	0%	7%	60%	33%	0%	0%	4,3
v310. De begeleiders begrijpen de behoeften en wensen van de bewoner en houden er goed rekening mee	0%	0%	20%	53%	27%	0%	0%	4,1





Gemiddeld rapportcijfer: 7,3



## 12. Zorg en Beleving – begeleider (N=54)

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6		
	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
<b>Inhoudelijk</b>								
v101. De begeleiders ondersteunen de bewoners om nieuwe dingen te leren	2%	28%	43%	15%	4%	9%	0%	2,9
v102. De begeleiders geven de bewoners de kans om eigen keuzes te maken	0%	6%	43%	33%	17%	2%	0%	3,6
v103. De begeleiders ondersteunen de bewoners om hun eigen leven te leiden	0%	9%	57%	20%	11%	2%	0%	3,3
v104. Bij de groepssamenstelling van de woongroep wordt goed rekening gehouden met karakters en wensen van bewoners	17%	41%	22%	13%	6%	0%	2%	2,5
v105. Wanneer er veranderingen zijn in de woonsituatie (verhuizen, nieuwe bewoner in de groep) houden de begeleiders er rekening mee wat dat betekent voor de bewoners van de groep	2%	11%	31%	33%	17%	6%	0%	3,5
v106. De begeleiders ondersteunen de bewoners goed met het opbouwen en in stand houden van relaties met anderen	0%	15%	41%	35%	9%	0%	0%	3,4
v107. De bewoners worden goed ondersteund in het omgaan met genegenheid en intieme relaties	2%	7%	43%	30%	4%	15%	0%	3,3
v108. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in de avonden	20%	35%	30%	15%	0%	0%	0%	2,4
v109. Op de woning zijn voldoende vrije tijd activiteiten in het weekend	20%	39%	20%	17%	0%	0%	4%	2,3
v110. De begeleiders ondersteunen de bewoners voldoende om deel te kunnen nemen aan de samenleving	7%	20%	35%	26%	6%	4%	2%	3,0

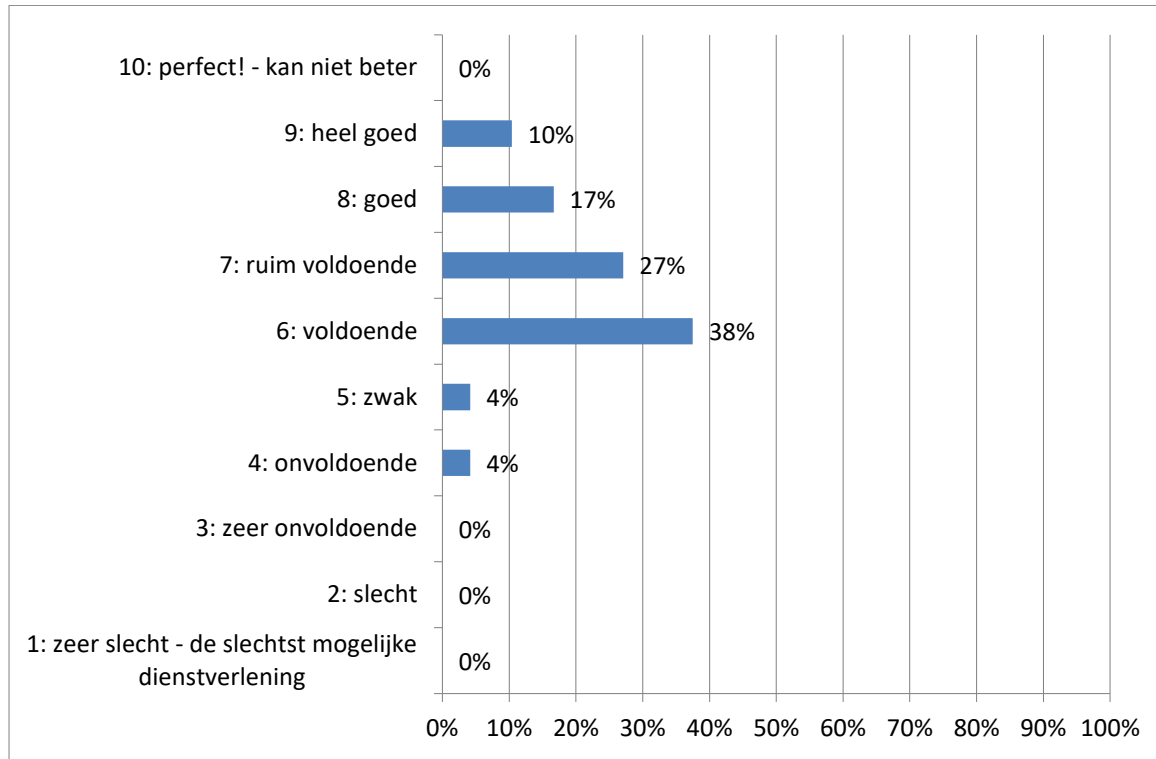
v111. Het vervoer van de bewoner verloopt veilig (bijvoorbeeld naar werklocatie of werk)	2%	17%	24%	46%	9%	2%	0%	3,5
v112. Begeleiders komen op voor de rechten en belangen van de bewoners	0%	4%	13%	52%	28%	2%	2%	4,1
v113. De bewoners hebben voldoende privacy in hun woonsituatie	7%	20%	48%	20%	2%	0%	2%	2,9
v114. De bewoners voelen zich goed op de woonlocatie	6%	17%	28%	37%	11%	0%	2%	3,3
v115. De maaltijden zijn hier gezellige momenten	4%	17%	41%	35%	2%	0%	2%	3,2
v116. Er wordt bij Tragel voor gezorgd dat de bewoners zich niet eenzaam voelen	6%	7%	52%	28%	2%	4%	2%	3,1
v117. Wanneer de bewoner ziek is, wordt hij/zij goed opgevangen	4%	43%	20%	24%	7%	0%	2%	2,9
v118. De begeleiding rond de maaltijden is goed	4%	7%	39%	37%	9%	2%	2%	3,4
v119. Er wordt aandacht besteed aan het bevorderen van de gezondheid van de bewoners	0%	7%	30%	46%	15%	0%	2%	3,7
v120. Er wordt goed gezorgd voor evenwicht tussen werklocatiesactiviteiten en voldoende ontspanning, rust en slaap	9%	22%	31%	28%	6%	2%	2%	3,0
v121. De bewoners krijgen goede ondersteuning op gebied van zelfverzorging en ADL	0%	15%	24%	43%	15%	0%	4%	3,6
v122. De bewoners wonen comfortabel	7%	28%	22%	33%	7%	0%	2%	3,1
v123. De bewoners wonen in een rustige omgeving	11%	20%	26%	28%	13%	0%	2%	3,1
	Antwoordcategorie							
Indicator	1	2	3	4	5	6		
	Zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoende (niet goed/niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	gemiddelde score (van 5)
<b><u>Voorwaardenscheppend</u></b>								
v201. De vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid verloopt goed	7%	17%	37%	28%	7%	0%	4%	3,1

v202. De begeleiders werken professioneel en hebben verstand van zaken	0%	2%	26%	44%	24%	0%	4%	3,9
v203. De begeleiders van de werklocatie zijn even goed op de hoogte van wat de bewoners nodig hebben als de begeleiders van wonen	0%	6%	33%	41%	15%	2%	4%	3,7
v204. In het Zorgplan van de bewoners staan hun zorgbehoeften en wensen goed verwoord	0%	11%	24%	44%	17%	0%	4%	3,7
v205. Het nieuwe digitale systeem (ONS) geeft begeleiders beter inzicht in het zorgplan van de bewoners	2%	13%	33%	37%	9%	2%	4%	3,4
v206. Er is goede aandacht voor de veiligheid in en rond de woning	2%	9%	35%	35%	15%	0%	4%	3,5
v207. De nachtbegeleiding (wacht) is goed geregeld	2%	15%	39%	33%	6%	0%	6%	3,3
v208. Het is duidelijk wat de bewoner voor zijn/haar ZZP aan begeleiding ontvangt	6%	33%	39%	11%	4%	4%	4%	2,7
v209. Bewoner en vertegenwoordigers hebben een goed beeld van wat Tragel aan diensten en activiteiten te bieden heeft	2%	19%	44%	24%	4%	4%	4%	3,1
v210. Er zijn voldoende vrijwilligers	26%	52%	15%	2%	0%	2%	4%	1,9
v211. Als de bewoner of zijn/haar vertegenwoordigers iets nodig hebben of iets willen weten, dan zijn begeleiders altijd goed bereikbaar	0%	4%	41%	41%	9%	2%	4%	3,6
v212. De begeleiders bij Tragel werken onderling goed samen	0%	9%	43%	33%	11%	0%	4%	3,5
v213. De begeleiders werken goed samen met andere disciplines zoals gedragsdeskundigen en artsen	7%	9%	44%	31%	4%	0%	4%	3,2
v214. De medische dienst binnen Tragel functioneert goed	2%	11%	39%	39%	4%	2%	4%	3,3

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1 Zwak punt (slecht)	2 eerder zwak	3 voldoende (niet goed/niet slecht)	4 eerder sterk	5 sterk punt (heel goed)	6 weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
<b><u>Relationeel</u></b>								
v301. Als de bewoner of vertegenwoordiger een arts wilt spreken gaat dat vlot - zij hoeven niet lang te wachten	7%	26%	33%	22%	2%	6%	4%	2,8
v302. Als er advies nodig is van de gedragsdeskundige dan hoeven we daar niet lang op te wachten	6%	20%	37%	26%	2%	6%	4%	3,0
v303. De begeleiders zijn er voor de bewoners	0%	4%	20%	39%	33%	0%	4%	4,1
v304. Begeleiders doen ook wat ze afgesproken hebben	4%	7%	39%	37%	9%	0%	4%	3,4
v305. Bewoners en vertegenwoordigers ontvangen voldoende informatie over het functioneren van de bewoner ('wel en wee')	0%	9%	37%	39%	7%	4%	4%	3,5
v306. De informatie aan bewoner en vertegenwoordigers is begrijpelijk	0%	6%	39%	39%	11%	2%	4%	3,6
v307. Caren Zorgt werkt goed als communicatiemiddel voor bewoner en vertegenwoordiger	2%	11%	31%	22%	0%	28%	6%	3,1
v308. Begeleiders zijn betrokken bij de bewoners	0%	0%	13%	44%	39%	0%	4%	4,3
v309. De bewoners worden door de begeleiders goed bejegend	0%	0%	17%	50%	26%	0%	7%	4,1
v310. De begeleiders begrijpen de behoeften en wensen van de bewoner en houden er goed rekening mee	0%	4%	19%	48%	26%	0%	4%	4,0



Gemiddeld rapportcijfer: 6,8





### HOE OMGAAN MET DE TRAGEL KWALITEIT-VERBETER-KAARTEN?

Samen de kwaliteit van ondersteuning verbeteren. Dat is het doel van deze Kwaliteit-Verbeter-Kaart (KVK). Het kwaliteitsonderzoek 2017 heeft niet alleen informatie opgeleverd over aspecten waarover bewoners, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders van Trigel tevreden zijn, maar ook over aspecten die verbeterd kunnen worden. Deze informatie werd geanalyseerd en de vaakst genoemde en markantste verbeteronderwerpen zijn per functie samengevat in een KVK. Het gemiddeld gegeven rapportcijfer staat bij de betreffende groep tussen haakjes.

Deze kaarten kunnen op teamniveau als volgt met 'de zevensprong' worden behandeld.

1. **Bekijk** in het team de uitkomsten: zijn deze herkenbaar? Kunnen er voorbeelden of meer details worden gegeven? Wat zijn de sterke en de zwakke punten van het team. **Bespreek** zoveel als mogelijk de kaart vervolgens samen met bewoners en cliëntvertegenwoordigers / contactpersonen.
2. Bereik overeenstemming over één of twee thema's die verbeterd kunnen worden en beargumenteer waarom. **Kies** vervolgens één of twee duidelijke doelen en formuleer ze SMART (Specifiek; Meetbaar; Aanvaardbaar; Realistisch; Tijdgebonden).
3. Stel **prioriteiten**: welk doel is het belangrijkste of urgentst volgens de bewoners, verwanten en team. Wat is het tweede verbeterdoel?
4. **Ga na wat nodig is om die doelen te bereiken** (hulpbronnen, voorwaarden, methodieken? Medewerking van bewoners, vertegenwoordigers, eigen begeleiders, vrijwilligers, facilitaire zaken, management...? Zijn de benodigde hulpbronnen beschikbaar)?
5. Maak een concreet **plan** per gekozen doel (wie doet wat; welke acties zijn nodig; tijdspad; hoe bewaken we de voortgang; wanneer en hoe evalueren we?).
6. **Start acties** en plan momenten waarop tussentijds nagegaan wordt of voldoende aandacht wordt besteed aan de uitvoering. Monitor de voortgang.
7. **Evaluatie**: wat is er veranderd m.b.t. het gekozen doel? Is dat een verbetering? Trek conclusies en plan vervolgacties. Ga weer **naar 2**: formuleer nieuwe doelen.

Ter informatie:

De onderwerpen die op de kaart staan, gaan over zaken die door bewoners, cliëntvertegenwoordigers of contactpersonen en door begeleiders van de betreffende groep het vaakst werden genoemd. Het kan ook gaan over onderwerpen die – in verhouding tot andere onderwerpen – in de betreffende groep een relatief hoge of lage tevredenheid scoorden.

Let op:

- De onderwerpen in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart zijn een steekproef van ervaringen: ze geven niet noodzakelijk de mening weer van 'alle' bewoners of van elke individuele cliëntvertegenwoordiger of van iedereen die bij het team is betrokken. Het zijn dan ook geen absolute uitspraken! De samenvattingen zijn gebaseerd op trends waarbij meerdere antwoorden dezelfde richting uitgaan.
- De onderwerpen in de kaarten zijn *vertrekpunten* voor het gesprek over kwaliteitsverbetering in het team. De Kwaliteit-Verbeter-Kaart zegt niet wat moet veranderen en hoe dat zou moeten maar vermeldt aandachtspunten die bij het kwaliteitsonderzoek naar boven kwamen. Het is aan de teams in de zorgdriehoek en de organisatie om keuzen te maken.
- Antwoorden van individuele respondenten kunnen in de praktijk aanzienlijk van elkaar verschillen. Binnen eenzelfde groep kunnen sommigen positieve ervaringen rapporteren, terwijl anderen juist negatieve ervaringen rapporteren over het zelfde onderwerp. Dat kan soms zichtbaar zijn in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart.