

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN
VAN CLIËNTEN EN BEGELEIDERS
STICHTING DOOR**

2018



Buntinx

training & consultancy

Colofon

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Cliënten en Begeleiders - Stichting DOOR 2018

Dit rapport en het onderzoek waarop het is gebaseerd werden gerealiseerd door het onderzoeksbureau Buntinx Training & Consultancy in opdracht van Stichting DOOR te Middelburg

[Buntinx Training & Consultancy](#)

Postbus 1684

6201 BR MAASTRICHT

Tel 0620798066

btc@buntinx.org

www.buntinx.org

September 2018

© Buntinx Training & Consultancy en DOOR

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN
VAN CLIËNTEN EN BEGELEIDERS
STICHTING DOOR
2018**

VOORWOORD EN LEESWIJZER

Deze 'Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen' betreft de verslaglegging van het kwaliteitsonderzoek 2018 bij de Stichting DOOR te Middelburg.

Deze rapportage begint met een inleiding (hoofdstuk 1) waarin kort wordt beschreven waarom, waar, bij wie en op welke manier het onderzoek plaatsvond. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 verslag gedaan van de uitkomsten van de raadpleging van cliënten. In hoofdstuk 3 volgen uitkomsten van de raadpleging van begeleiders.

In hoofdstuk 4 staat de Kwaliteit-Verbeter-Kaart van DOOR, een samenvatting van de belangrijkste bevindingen. Hoofdstuk 5 sluit af met beschouwingen en conclusies.

Een woord van dank is op zijn plaats aan alle cliënten en begeleiders die tijd en moeite namen om de gesprekken aan te gaan en vragenlijsten in te vullen om hun persoonlijke ervaringen en meningen te delen.

September 2018

Dr. W.H.E. Buntinx

Directeur Buntinx Training & Consultancy

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN
VAN CLIËNTEN EN BEGELEIDERS
STICHTING DOOR
2018**

Inhoudsopgave

	Pagina
1. Inleiding	7
1. Vraagstelling en bereik van het onderzoek	7
2. Methode en deelnemers	7
3. Dataverzameling	9
4. Analyse en rapportage	9
2. Uitkomsten cliënten	10
3. Uitkomsten begeleiders	16
4. Kwaliteit-Verbeter-Kaart	23
7. Beschouwingen en conclusies	25
1 Werkwijze	25
2 Beperkingen van het onderzoek	25
3 Samenvattende conclusies	26
Bijlagen	30
Bijlage 1: Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen – Literatuurverantwoording methode Quality Qube	31
Bijlage 2: Vragenlijsten DOOR 2018	33
Bijlage 3: Hoe omgaan met de Kwaliteit-Verbeter-Kaart	52

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN
VAN CLIËNTEN EN BEGELEIDERS
STICHTING DOOR
2018**

INLEIDING

1. Vraagstelling en bereik van het onderzoek

De vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen 2018 bij DOOR luidt:

1. Hoe waarderen cliënten en professionele begeleiders van DOOR kwaliteit van de ondersteuning?
2. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 worden geformuleerd op niveau van de individuele cliënt en van DOOR als voorziening?

2. Methode en deelnemers

Methode

Het gaat in dit onderzoek over de *subjectieve* kwaliteitservaringen van cliënten en van professionele begeleiders met betrekking tot de ondersteuningsprestaties van DOOR.

Het onderzoek werd uitgevoerd met de uitgebreide vorm van de methode 'Quality Qube'. Deze methode steunt op drie uitgangspunten.

1. 'Zorg' en ondersteuning worden opgevat als interactionele processen waaraan cliënten, hun vertegenwoordigers (verwanten, familie) en begeleiders van de dienstverlenende organisatie deel hebben. De methode verzamelt daarom in principe informatie over kwaliteitservaringen bij deze drie groepen. Deze 'triangulatie' laat toe een gedetailleerd beeld van kwaliteitservaringen te bieden en de betrokken groepen samen te committeren aan acties voor verbetering. In het geval van DOOR werden in overleg geen data verzameld bij familie en verwanten.
2. 'Kwaliteit' is multi-dimensionaal. Het gaat in de eerste plaats om 'inhoudelijke aspecten' die verwijzen naar de (gewenste) uitkomsten van zorg en ondersteuning op niveau van de cliënt. Deze worden uitgedrukt in termen van 'Kwaliteit van Bestaan'. In dit onderzoek zijn dat de indicatoren met Vraagnummers '100'. In de tweede plaats gaat het om 'voorwaardenscheppende aspecten'. Dit zijn geen doelen op zich maar middelen en instrumenten om de inhoudelijke kwaliteit te realiseren zoals 'medewerkers', 'competenties', 'ondersteuningsplannen', 'continuïteit'. Dit zijn in dit onderzoek de indicatoren met Vraagnummers '200'. In de derde plaats

gaat het om 'relationele aspecten', verwijzend naar de dialoog tussen de betrokken actoren in termen van 'vertrouwen', 'responsiviteit', 'bejegening', 'empathie', 'zorgzaamheid' en 'informatie'. Dit zijn in dit onderzoek de indicatoren met Vraagnummers '300'. De Quality Qube onderzoekt deze drie dimensies aan de hand van zorgvuldig gekozen en voor DOOR relevante indicatoren. Aan deze indicatoren werden in het geval van het onderzoek bij DOOR 6 extra indicatoren toegevoegd met betrekking tot woon- en leefomstandigheden. Dit zijn de Vraagnummers 400.

3. De methode is gericht op verbeteren van kwaliteit binnen de eigen organisatie. De rapportage vindt plaats op individueel ten behoeve van het ondersteuningsplan en daarnaast op teamniveau, zo dicht mogelijk bij de plek waar 'zorg tot stand komt'. De uitkomsten op teamniveau worden weergegeven in de vorm van Kwaliteit-Verbeter-Kaarten (KVK) waarin de uitkomsten van de Kwaliteitservaringen worden samengevat. In het geval van de kleinschalige voorziening DOOR valt de teamrapportage samen met de organisatierapportage.

De methode steunt op wetenschappelijke, 'evidence based' uitgangspunten en is volledig compatibel met het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg (VGN, 2017-2022). De Quality Qube maakt onvoorwaardelijk deel uit van de 'waaier' van cliënt-ervaringsinstrumenten van VGN. Voor verdere toelichting en verantwoording wordt verwezen naar bijlage 1.

De 40 indicatoren en de open vragen die in dit kwaliteitsonderzoek werden gebruikt staan in bijlage 2.

De Quality Qube onderzoekt en rapporteert voor cliënten en begeleiders van DOOR zowel positieve kwaliteitservaringen (waardering) als ervaringen met betrekking tot zaken die voor verbetering vatbaar zijn.

Deelnemers

DOOR is een (zeer) kleinschalige aanbieder van een forensisch beschermde woonvorm te Middelburg.

Cliënten

Bij DOOR werden 12 cliënten van de woonvorm uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek over hun kwaliteitservaringen aan de hand van een lijst van onderwerpen (bijlage 2). Daarbij werd veel ruimte gegeven voor open antwoorden op de vraag wat men 'goed' vindt en 'wat beter' zou kunnen of moeten in de ondersteuning. Het gesprek vond plaats onder leiding van begeleiders met ervaring in het communiceren met mensen met een verstandelijke beperking. Hierbij werd rekening gehouden met de onafhankelijkheid van de interviewer ten overstaan van de geïnterviewde cliënt. Interviewers ontvingen een gerichte instructie. Cliënten waren volledig om vrij mee te werken. Op deze wijze kwamen antwoorden beschikbaar van 10 cliënten.

Begeleiders

De opzet van de vragenlijst voor begeleiders was in aangepaste redactie, gelijk aan die van de cliënten: dezelfde indicatoren en open vragen. Het onderzoek vond plaats via een internetenquête. Aan 10 begeleiders werd gevraagd om hun ervaring van de kwaliteit van de geboden zorg en ondersteuning aan 'hun' cliënten als professional te rapporteren. Deze vraagstelling gaat er van uit dat professionele begeleiders een eigen mening hebben over de geleverde zorg en ondersteuning. Deze mening en het eventuele contrast of de aanvulling bij de ervaringen van de cliënten, is van belang bij het plannen van verbeteracties. Op deze wijze kwamen antwoorden beschikbaar van 9 begeleiders.

Privacy en ethisch kader

De vragenlijsten werden anoniem ingevuld en vragen op geen enkele wijze persoonlijke gegevens over de identiteit van de respondent. De vragenlijsten werden rechtstreeks naar het onderzoeksbureau toegezonden en kwamen niet terug bij de voorziening. De inhoud van de Kwaliteit-Verbeter-Kaart is niet herleidbaar tot individuele uitspraken maar is geformuleerd in termen van professionele bevindingen. Het onderzoek gebeurde bij elke respondent op vrijwillige basis. De cliënten werden vooraf en aan het begin van de persoonlijke gesprekken voorgelicht over het doel en de werkwijze van het gesprek en konden zelf beslissen al dan niet mee te doen.

In het hele onderzoek werden geen persoonsgegevens verzameld, ook niet bij het downloaden van de antwoorden na afloop van het cliëntgesprek.

De onderzoeker neemt in dit onderzoek bij de verwerking van informatie en bij de behandeling van de uitkomsten de beroepscode voor psychologen in acht, alsmede de onderhavige privacy wetgeving

3. Dataverzameling

De dataverzameling vond plaats tussen 23 augustus en 3 september 2018.

4. Analyse en rapportage

De antwoorden op de gesloten vragen (indicatoren) werden geanalyseerd en worden in deze rapportage breed gepresenteerd in de vorm van:

- (1) antwoordtabellen met gemiddelde score per indicator en aanduiding van opvallende positieve (groen) en negatieve (rood) uitkomsten;
- (2) rangorde overzichten van hoog naar laag scorende indicatoren;
- (3) rapportcijfers voor de algemene kwaliteit van ondersteuning;
- (4) een Kwaliteit-Verbeter-Kaart

De verwerking en analyse van gegevens en de rapportage werden onafhankelijk uitgevoerd door Buntinx Training & Consultancy onder verantwoordelijkheid van dr. W. Buntinx, GZ-psycholoog.

2. UITKOMSTEN CLIËNTEN

Hierna worden de uitkomsten gemeld van de gesprekken met de cliënten over hun beleving van de kwaliteitsindicatoren en hun tevredenheid met de ondersteuning in het algemeen. Daarna volgen de antwoorden op de extra vragen in het DOOR onderzoek.

2.1 Indicatoren

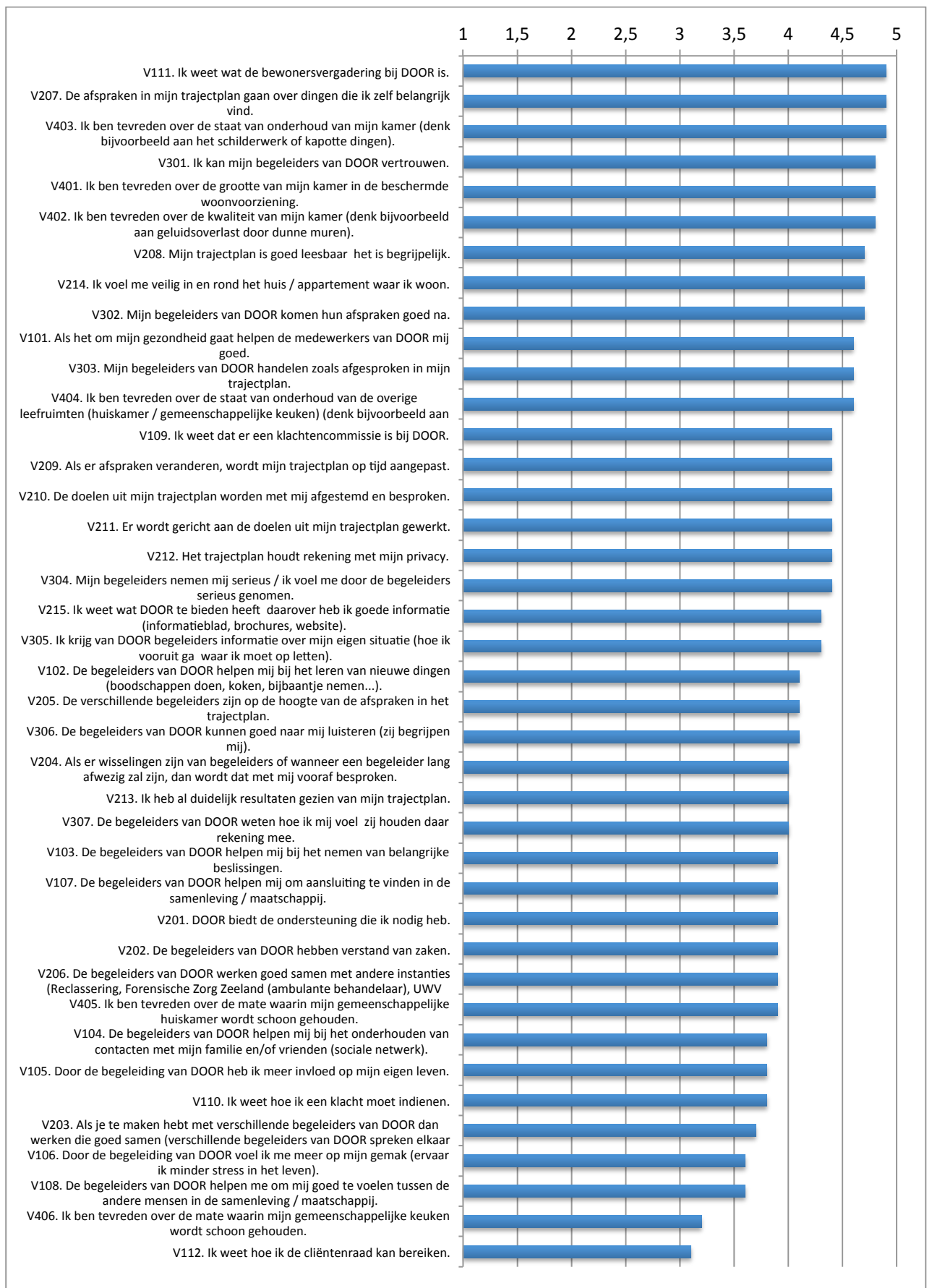
Tabel 2.1. Overzicht van reacties in de vijf antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator (cliënten DOOR)

Indicator	Antwoordcategorie					6 weet niet/ n.v.t.	gemiddel- de score (van 5)
	1 (helemaal) oneens	2 eerder oneens	3 niet eens niet oneens	4 eerder eens	5 (helemaal) eens		
Inhoudelijk (Kwaliteit van bestaan)							
V101. Als het om mijn gezondheid gaat helpen de medewerkers van DOOR mij goed.	0%	0%	0%	38%	63%	0%	4,6
V102. De begeleiders van DOOR helpen mij bij het leren van nieuwe dingen (boodschappen doen, koken, bijbaantje nemen...).	0%	0%	11%	44%	22%	22%	4,1
V103. De begeleiders van DOOR helpen mij bij het nemen van belangrijke beslissingen.	0%	0%	33%	33%	22%	11%	3,9
V104. De begeleiders van DOOR helpen mij bij het onderhouden van contacten met mijn familie en/of vrienden (sociale netwerk).	0%	11%	22%	44%	22%	0%	3,8
V105. Door de begeleiding van DOOR heb ik meer invloed op mijn eigen leven.	0%	11%	22%	44%	22%	0%	3,8
V106. Door de begeleiding van DOOR voel ik me meer op mijn gemak (ervaar ik minder stress in het leven).	11%	11%	11%	44%	22%	0%	3,6
V107. De begeleiders van DOOR helpen mij om aansluiting te vinden in de samenleving / maatschappij.	0%	0%	22%	56%	11%	11%	3,9
V108. De begeleiders van DOOR helpen me om mij goed te voelen tussen de andere mensen in de samenleving / maatschappij.	0%	11%	22%	44%	11%	11%	3,6
V109. Ik weet dat er een klachtencommissie is bij DOOR.	11%	0%	0%	11%	67%	11%	4,4
V110. Ik weet hoe ik een klacht moet indienen.	22%	0%	0%	33%	44%	0%	3,8
V111. Ik weet wat de bewonersvergadering bij DOOR is.	0%	0%	0%	11%	89%	0%	4,9
V112. Ik weet hoe ik de cliëntenraad kan bereiken.	22%	11%	11%	22%	22%	11%	3,1

Indicator	1 (helemaal oneens)	2 eerder oneens	3 niet eens niet oneens	4 eerder eens	5 (helemaal) eens	6 weet niet/ n.v.t.	gemiddel- de score (van 5)
Voorwaardenscheppend							
V201. DOOR biedt de ondersteuning die ik nodig heb.	0%	0%	33%	44%	22%	0%	3,9
V202. De begeleiders van DOOR hebben verstand van zaken.	0%	11%	11%	56%	22%	0%	3,9
V203. Als je te maken hebt met verschillende begeleiders van DOOR dan werken die goed samen (verschillende begeleiders van DOOR spreken elkaar niet tegen).	11%	11%	11%	33%	33%	0%	3,7
V204. Als er wisselingen zijn van begeleiders of wanneer een begeleider lang afwezig zal zijn, dan wordt dat met mij vooraf besproken.	0%	11%	0%	56%	22%	11%	4,0
V205. De verschillende begeleiders zijn op de hoogte van de afspraken in het trajectplan.	0%	0%	22%	33%	33%	11%	4,1
V206. De begeleiders van DOOR werken goed samen met andere instanties (Reclassering, Forensische Zorg Zeeland (ambulante behandelaar), UWV Orionis Walcheren, sociale dienst, schuldsanering).	0%	11%	0%	67%	11%	11%	3,9
V207. De afspraken in mijn trajectplan gaan over dingen die ik zelf belangrijk vind.	0%	0%	0%	11%	67%	22%	4,9
V208. Mijn trajectplan is goed leesbaar het is begrijpelijk.	0%	0%	0%	22%	56%	22%	4,7
V209. Als er afspraken veranderen, wordt mijn trajectplan op tijd aangepast.	0%	0%	11%	22%	44%	22%	4,4
V210. De doelen uit mijn trajectplan worden met mij afgestemd en besproken.	0%	0%	0%	44%	33%	22%	4,4
V211. Er wordt gericht aan de doelen uit mijn trajectplan gewerkt.	0%	0%	0%	56%	33%	11%	4,4
V212. Het trajectplan houdt rekening met mijn privacy.	0%	0%	11%	22%	44%	22%	4,4
V213. Ik heb al duidelijk resultaten gezien van mijn trajectplan.	0%	11%	0%	44%	22%	22%	4,0
V214. Ik voel me veilig in en rond het huis / appartement waar ik woon.	0%	0%	11%	11%	78%	0%	4,7
V215. Ik weet wat DOOR te bieden heeft daarover heb ik goede informatie (informatieblad, brochures, website).	0%	11%	11%	11%	67%	0%	4,3
Relationeel							
V301. Ik kan mijn begeleiders van DOOR vertrouwen.	0%	0%	0%	22%	78%	0%	4,8
V302. Mijn begeleiders van DOOR komen hun afspraken goed na.	0%	0%	0%	33%	67%	0%	4,7

Indicator	1 (helemaal oneens)	2 eerder oneens	3 niet eens niet oneens	4 eerder eens	5 (helemaal) eens	6 weet niet/ n.v.t. 22%	gemiddel- de score (van 5) 4,6
V303. Mijn begeleiders van DOOR handelen zoals afgesproken in mijn trajectplan.	0%	0%	0%	33%	44%	22%	4,6
V304. Mijn begeleiders nemen mij serieus / ik voel me door de begeleiders serieus genomen.	0%	11%	0%	22%	67%	0%	4,4
V305. Ik krijg van DOOR begeleiders informatie over mijn eigen situatie (hoe ik vooruit ga waar ik moet op letten).	0%	0%	0%	67%	22%	11%	4,3
V306. De begeleiders van DOOR kunnen goed naar mij luisteren (zij begrijpen mij).	0%	11%	0%	56%	33%	0%	4,1
V307. De begeleiders van DOOR weten hoe ik mij voel zij houden daar rekening mee.	11%	0%	11%	33%	44%	0%	4,0
Woon- en leefomstandigheden							
V401. Ik ben tevreden over de grootte van mijn kamer in de beschermde woonvoorziening.	0%	0%	0%	22%	78%	0%	4,8
V402. Ik ben tevreden over de kwaliteit van mijn kamer (denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren).	0%	0%	0%	22%	78%	0%	4,8
V403. Ik ben tevreden over de staat van onderhoud van mijn kamer (denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen).	0%	0%	0%	11%	89%	0%	4,9
V404. Ik ben tevreden over de staat van onderhoud van de overige leefruimten (huiskamer / gemeenschappelijke keuken) (denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen).	0%	0%	11%	22%	67%	0%	4,6
V405. Ik ben tevreden over de mate waarin mijn gemeenschappelijke huiskamer wordt schoon gehouden.	11%	0%	11%	44%	33%	0%	3,9
V406. Ik ben tevreden over de mate waarin mijn gemeenschappelijke keuken wordt schoon gehouden.	11%	22%	22%	22%	22%	0%	3,2

De gemiddelde score in tabel 2.1 is 4,2. De groene uitkomsten betreffen scores die statistisch significant ($p < 0.05$) boven het gemiddelde liggen; rode uitkomsten zouden scores betreffen die statistisch significant beneden het gemiddelde zouden liggen. Dergelijke scores komen in deze resultaten niet voor: er 'vlaggen' geen significant lage scores bij de cliënten. Geen enkele indicator scoort hoog (25%) 'weet niet / niet van toepassing'. Opvallend is dat alle scores boven het schaalgemiddelde van '3' liggen. Hoewel geen indicator statistisch laag onder het gemiddelde scoort is het van belang naar de laagst scorende indicatoren te kijken. In figuur 2.1 worden de indicatoren gerangschikt van hoogst naar laagst scorende.

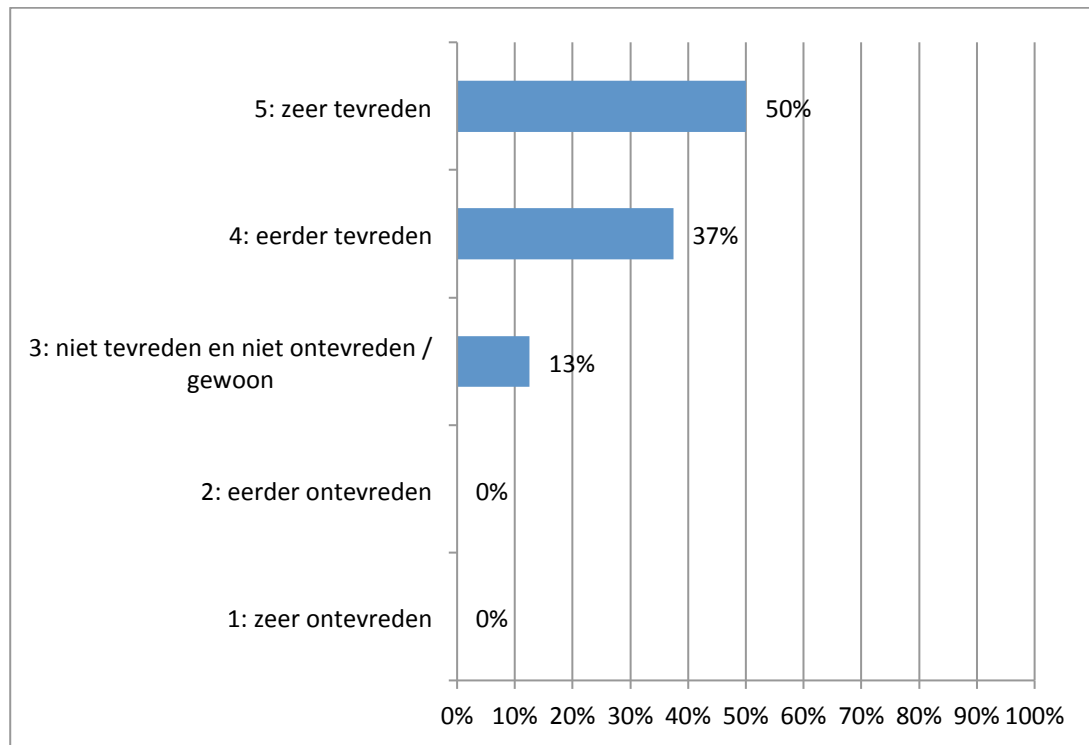


Figuur 2.1. Rangorde van hoogst naar laagst scorende indicatoren DOOR (cliënten)

2.2 Waardering voor de ondersteuning in het algemeen

Figuur 2.2 toont de verdeling van de waardering die cliënten geven voor de kwaliteit van hun ondersteuning in het algemeen bij DOOR.

Het gemiddelde beoordelingscijfer van cliënten voor hun algemene tevredenheid met de ondersteuning is **4,4** (uitgedrukt in een 10 puntenschaal zou dit 8,8 laten zien).



Figuur 2.2. Procentuele verdeling van door cliënten gegeven antwoorden op de vraag: Hoe tevreden ben je (in het algemeen) met de ondersteuning die je van begeleiders van DOOR krijgt?

2.3 Extra vragen

2.3.1 Extra vraag over toekomstige ondersteuningswensen:

"Wanneer je naar jezelf kijkt, zijn er dan zaken waar je nu geen ondersteuning voor ontvangt maar waarvoor je in de toekomst wel graag ondersteuning wilt ontvangen?. Denk aan zaken die te maken hebben met ouder worden, of met een nieuwe situatie of met iets wat je graag zou willen... Het kan gaan over kleine of grote zaken... "

In tabel 2.2 staat een overzicht van de 9 beschikbare cliënt-antwoorden op deze vraag.

Tabel 2.2 Antwoorden op de vraag over toekomstige ondersteuningswensen

Ondersteuningsgebied	aantal 'ja' keuzen	gegeven toelichting
• wonen met ondersteuning van Tragel	6	
• hulp bij het schoonmaken van eigen woning	0	
• gebruik maken van maaltijdvoorziening	0	
• hulp bij verandering van werksituatie (dagbesteding of vrijwilligerswerk)	5	
• gebruik maken van georganiseerde activiteiten in de vrije tijd	5	
• iets anders (geef aan):	2	<i>-Een budget coach voor schuldsanering. -Afen toe een gesprek over hoe het gaat in het nieuwe huis en op zich zelf wonen.</i>

2.3.2 Informatie over uitkomst van het onderzoek

"Hoe wil je van de resultaten uit het onderzoek op de hoogte gebracht worden?"

Tabel 2.3 Wenst op de hoogte te worden gebracht via...

Informatie...	aantal keuzen
• Een brief	5
• Tijdens een bijeenkomst	2
• Met persoonlijke toelichting door een begeleider	5
• Anders, namelijk:	0

3. UITKOMSTEN BEGELEIDERS

Hierna worden uitkomsten gemeld van de begeleiders. Het gaat om medewerkers van DOOR die werkzaam zijn in de directe cliëntbegeleiding. De ervaringen van deze groep zijn relevant omdat deze professionals een eigen beleving van de (geboden) kwaliteit van zorg en ondersteuning hebben en daarin ook sterke en zwakke punten zien. Met name de vergelijking van hun ervaringen met die van cliënten is een belangrijke informatiebron voor verbetermanagement.

3.1 Indicatoren

Tabel 3.1 toont het overzicht van de kwaliteitsoordelen van de begeleiders met betrekking tot de 40 indicatoren.

Tabel 3.1 Overzicht van scores in de antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per algemene indicator - begeleiders DOOR

Indicator	Antwoordcategorie						gemiddelde score (van 5)
	1 (helemaal) oneens	2 eerder oneens	3 niet eens niet oneens	4 eerder eens	5 (helemaal) eens	6 weet niet / n.v.t.	
Inhoudelijk (Kwaliteit van Bestaan)							
V101. Als het gaat om gezondheid, helpen de begeleiders van DOOR de cliënten goed.	0%	0%	11%	67%	22%	0%	4,1
V102. De begeleiders van DOOR helpen de cliënten bij het leren van nieuwe dingen (boodschappen doen, koken, bijbaantje nemen...).	0%	0%	22%	44%	33%	0%	4,1
V103. De begeleiders van DOOR helpen de cliënten bij het nemen van belangrijke beslissingen.	0%	0%	0%	78%	22%	0%	4,2
V104. De begeleiders van DOOR helpen bij het onderhouden van contacten met familie en/of vrienden (sociale netwerk) van de cliënten.	0%	11%	22%	56%	11%	0%	3,7
V105. Door de begeleiding van DOOR heeft de cliënt meer invloed op zijn/haar eigen leven.	0%	0%	11%	44%	44%	0%	4,3
V106. Door de begeleiding van DOOR voelt de cliënt zich meer op het gemak (ervaart minder stress in het leven).	0%	0%	25%	50%	25%	0%	4,0
V107. De begeleiders van DOOR helpen de cliënt om aansluiting te vinden in de maatschappij.	0%	0%	0%	78%	22%	0%	4,2
V108. De begeleiders van DOOR helpen de cliënt om zich goed te voelen tussen de andere mensen in de maatschappij.	0%	0%	0%	89%	11%	0%	4,1

Indicator	Antwoordcategorie						gemiddelde score (van 5)
	1 (helemaal) oneens	2 eerder oneens	3 niet eens niet oneens	4 eerder eens	5 (helemaal) eens	6 weet niet / n.v.t.	
V109. Ik weet dat er een klachtencommissie is bij DOOR.	0%	0%	11%	0%	78%	11%	4,8
V110. Ik weet hoe ik als begeleider de cliënt kan wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.	0%	0%	0%	11%	78%	11%	4,9
V111. Ik weet wat de bewonersvergadering bij DOOR is.	0%	0%	0%	0%	100%	0%	5,0
V112. Ik weet hoe ik een cliënt naar de cliëntenraad kan verwijzen.	0%	0%	0%	11%	89%	0%	4,9
Voorwaardenscheppend							
V201. DOOR biedt de ondersteuning die de cliënten nodig hebben.	0%	0%	11%	78%	11%	0%	4,0
V202. De begeleiders van DOOR zijn deskundig zij hebben verstand van ondersteuning van mensen met specifieke zorgbehoeften op gebied van een lichte verstandelijke beperking, verslavingsproblematiek, en/of psychische/psychiatrische problematiek.	0%	0%	11%	78%	11%	0%	4,0
V203. Als een cliënt te maken heeft met verschillende begeleiders van DOOR dan werken die goed met elkaar samen ('verschillende begeleiders spreken met één mond').	0%	33%	11%	44%	11%	0%	3,3
V204. Als er wisselingen van begeleiders zijn of sprake is van langdurige uitval, dan wordt dat vooraf met de cliënt besproken.	0%	11%	22%	56%	11%	0%	3,7
V205. Ik ben op de hoogte van de afspraken in het trajectplan van de cliënt.	0%	0%	11%	44%	44%	0%	4,3
V206. De begeleiders van DOOR werken goed samen met andere instanties (zoals: Reclassering, Forensische Zorg Zeeland (ambulante behandelaar), UWV, Sociale dienst Orionis Walcheren, schuldsanering).	0%	0%	0%	44%	56%	0%	4,6
V207. De afspraken in het trajectplan van de cliënten gaan over dingen die ik zelf ook belangrijk vind.	0%	0%	11%	56%	33%	0%	4,2
V208. Ik vind het trajectplan goed leesbaar het is begrijpelijk voor de cliënt.	0%	0%	11%	67%	22%	0%	4,1
V209. Als er afspraken veranderen, wordt het trajectplan op tijd aangepast.	0%	33%	22%	33%	11%	0%	3,2
V210. de doelen uit het trajectplan van de cliënt worden afgestemd en besproken.	0%	0%	11%	33%	56%	0%	4,4
V211. Er wordt gericht aan de doelen uit het trajectplan van de cliënt gewerkt.	0%	0%	11%	67%	22%	0%	4,1

Indicator	Antwoordcategorie						gemiddelde score (van 5)
	1 (helemaal) oneens	2 eerder oneens	3 niet eens niet oneens	4 eerder eens	5 (helemaal) eens	6 weet niet / n.v.t.	
V212. Het trajectplan houdt rekening met de privacy van de cliënt.	0%	0%	0%	56%	44%	0%	4,4
V213. Ik heb al duidelijk resultaten gezien van het trajectplan van cliënten.	0%	0%	0%	78%	11%	11%	4,1
V214. De cliënten die ik begeleid wonen in een veilige situatie (in en rondom huis/appartement).	0%	0%	0%	56%	44%	0%	4,4
V215. Ik kan cliënten goed informeren over wat DOOR te bieden heeft (via informatie map en website).	0%	0%	0%	44%	56%	0%	4,6
Relationeel							
V301. De cliënten kunnen de begeleiders van DOOR vertrouwen.	0%	0%	11%	44%	44%	0%	4,3
V302. Begeleiders van DOOR komen hun afspraken goed na.	0%	0%	22%	67%	11%	0%	3,9
V303. Begeleiders van DOOR handelen zoals afgesproken in het trajectplan.	0%	0%	44%	44%	11%	0%	3,7
V304. De begeleiders nemen de cliënten serieus/de begeleiders nemen de cliënten serieus.	0%	0%	11%	67%	22%	0%	4,1
V305. DOOR begeleiders informeren de cliënt over zijn/haar situatie (hoe hij/zij vooruit gaat hoe hij/zij het maakt feedback op gedrag en ontwikkeling van de cliënt).	0%	0%	0%	89%	11%	0%	4,1
V306. De begeleiders van DOOR kunnen goed luisteren (zij begrijpen de cliënten).	0%	0%	11%	67%	22%	0%	4,1
V307. De begeleiders van DOOR weten hoe de cliënt zich voelt en houden daar rekening mee.	0%	0%	33%	44%	22%	0%	3,9
Woon- en leefomstandigheden							
V401. Ik ben tevreden over de grootte van de cliëntenkamers in de beschermende woonvoorziening.	0%	0%	0%	44%	56%	0%	4,6
V402. Ik ben tevreden over de kwaliteit van de eigen kamers van de cliënten (denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren).	0%	0%	22%	44%	33%	0%	4,1
V403. Ik ben tevreden over de staat van onderhoud van de cliëntenkamers (denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen).	0%	33%	11%	11%	44%	0%	3,7

Indicator	Antwoordcategorie						gemiddelde score (van 5)
	1 (helemaal) oneens	2 eerder oneens	3 niet eens niet oneens	4 eerder eens	5 (helemaal) eens	6 weet niet / n.v.t.	
V404. Ik ben tevreden over de staat van het onderhoud van de overige leefruimten (huiskamer / gemeenschappelijke keuken) (denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen).	0%	33%	22%	22%	22%	0%	3,3
V405. Ik ben tevreden over de mate waarin de gemeenschappelijke huiskamer wordt schoon gehouden.	22%	22%	22%	22%	11%	0%	2,8
V406. Ik ben tevreden over de mate waarin de gemeenschappelijke keuken wordt schoon gehouden.	22%	33%	11%	33%	0%	0%	2,6

De groen gemarkeerde uitkomsten in tabel 3.1 betreffen scores die statistisch significant boven het gemiddelde liggen; de rood gemarkeerde uitkomsten betreffen scores beneden dit gemiddelde. De gemiddelde score in de algemene indicatoren is bij de begeleiders 4,1.

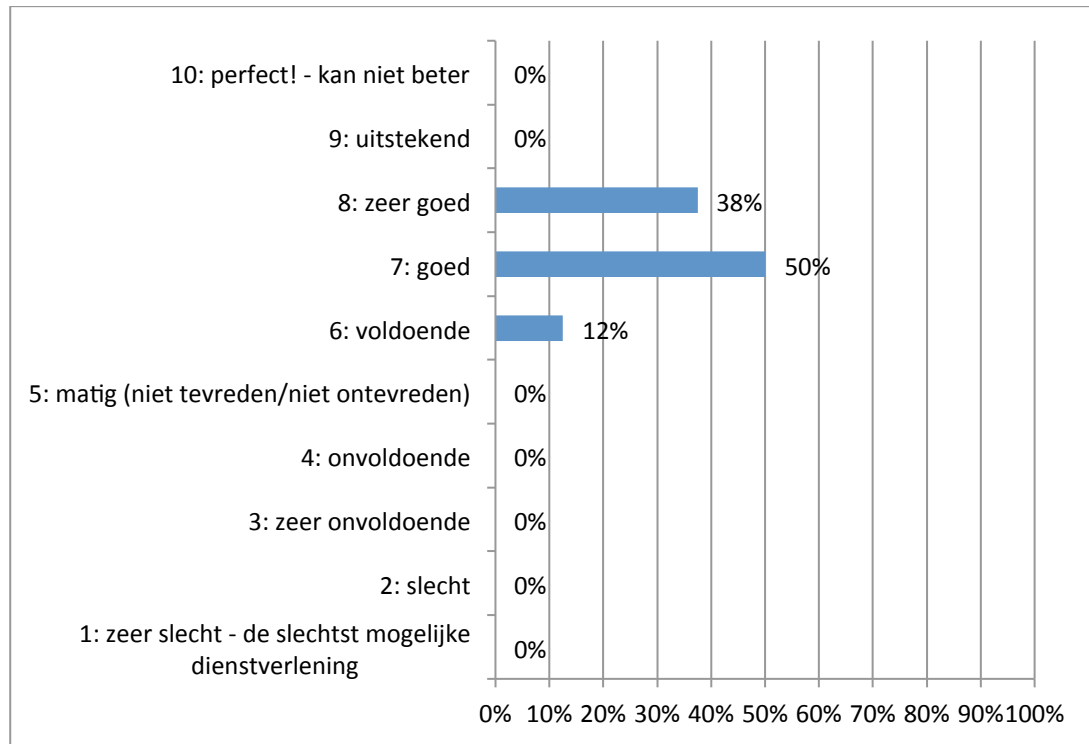
In figuur 3.1 worden de indicatoren gerangschikt van hoogst naar laagste scorende.



Figuur 3.1. Rangorde van hoogst naar laagst scorende algemene indicatoren DOOR (begeleiders)

3.2 Waardering voor de ondersteuning in het algemeen

Figuur 3.2 toont de verdeling van de rapportcijfers die begeleiders geven voor de kwaliteit van de ondersteuning in het algemeen. Begeleiders van DOOR geven een gemiddelde rapportcijfer van **7,3**.



Figuur 3.2. Procentuele verdeling van door begeleiders gegeven rapportcijfers DOOR (begeleiders)

3.3 Extra vraag

'Wanneer je naar de cliënten kijkt die jij ondersteuning geeft, welke ondersteuningsbehoeften zie je dan in de toekomst?'

In tabel 3.2 staat een overzicht van de 9 beschikbare begeleiders-antwoorden op deze vraag.

Tabel 3.2 Antwoorden op de vraag over toekomstige ondersteuningswensen

Ondersteuningsgebied	aantal keuzen	gegeven toelichting
• wonen met ondersteuning van Tragel	7	
• hulp bij het schoonmaken van eigen woning	2	
• gebruik maken van maaltijdvoorziening	1	
• hulp bij verandering van werksituatie (dagbesteding of vrijwilligerswerk)	7	
• gebruik maken van georganiseerde activiteiten in de vrije tijd	5	
• iets anders (geef aan):	4	<p><i>-Opleidingen aanbieden aan cliënten wanneer deze nog geen opleiding hebben.</i></p> <p><i>-Een tussenstap na het wonen op de boerderij en voor ambulante begeleiding (begeleid wonen vanuit stichting DOOR)</i></p> <p><i>-Ambulante ondersteuning; bijvoorbeeld, B.Z.W. om te zorgen dat ze op een goede manier kunnen participeren in de samenleving en niet terug vallen in oude patronen.</i></p> <p><i>-Na-begeleidingsgroep waarbij oud deelnemers elkaar kunnen treffen en gesprekken aan gaan waar ze in dagelijks leven tegen aan lopen. Elkaar motiveren om toch goed bezig te zijn en te monitoren wat en waar er eventueel toch nog hulp gewenst is</i></p>

4. KWALITEIT-VERBETER-KAART

De uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek bij DOOR werden samengevat in een 'Kwaliteit-Verbeter-Kaarten' (KVK). De KVK geeft een overzicht van zowel de punten van waardering als de verbeterpunten die cliënten en begeleiders in het onderzoek naar voren brachten.

In bijlage 3 staat een handreiking voor het gebruik van de KVK.

KVK DOOR - 2018

Bewoners (rapportcijfer: 4,4/5)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none">• het trajectplan• begeleiding doet haar best• de relaties tussen begeleiders en bewoners - vertrouwen in begeleiders• begeleiders zijn respectvol en hebben een luisterend oor• vrijheid die je hebt• de hulp bij het plannen van je toekomst• afspraken in het trajectplan gaan over dingen die de cliënt belangrijk vindt• begeleiders proberen problemen met je op te lossen• hulp bij betalen van rekeningen• goede dagbesteding	<ul style="list-style-type: none">• de huiskamervergadering rustiger laten verlopen• dat iedereen op tijd is bij de huiskamervergadering• dat iedereen van de begeleiding dezelfde regels hanteert - dat ze niet verschillende dingen zeggen• 'dat er een potje is om te studeren'• de schoonmaak van de gemeenschappelijke keuken• weten hoe je de cliëntenraad kunt bereiken

Medewerkers (rapportcijfer: 7,3/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none">• de kleinschaligheid - korte lijnen• de cliënt-hulpverlener relatie• de samenwerking met collega's• het maatwerk - het trajectplan - stappenplannen - de doelen samen met de cliënt opstellen• betrokkenheid naar cliënten toe• begeleiding is laagdrempelig naar de cliënten• samenwerking met verschillende organisaties• het alledaagse leefklimaat• de locatie• de structuur in de dagbesteding	<ul style="list-style-type: none">• efficiënter rapporteren en overdragen van regelzaken (in bijzonder bij ziekte of vakantie van een collega)• meer aandacht voor hygiëne en schoonmaak / schoonhouden van de algemene ruimten• agogische vaardigheden met betrekking tot groepsdynamiek• meer kennis over hoe omgaan met LVG problematiek• omgaan met verbale agressie• meer op eenzelfde lijn zitten als begeleiders - duidelijke afspraken maken• 'medicatieverstrekking' (1x genoemd)• trajectplan aanpassen wanneer er veranderingen zijn

5. BESCHOUWINGEN EN CONCLUSIES

Dit hoofdstuk begint met een samenvatting van de gevolgde werkwijze en een korte discussie van de beperkingen hiervan. Daarna volgen de conclusies van het onderzoek.

5.1 Werkwijze

Het onderzoek kwaliteitservaringen 2018 bij DOOR werd gehouden om een beeld te krijgen van de wijze waarop cliënten en begeleiders de kwaliteit van de geboden ondersteuning ervaren. Met de uitkomsten van het onderzoek wil DOOR verbeterpunten formuleren.

Het onderzoek werd verricht met de Quality Qube methode. De Quality Qube is opgenomen in de VGN waaier van kwaliteit-ervaringsinstrumenten 2017-2019. Bij DOOR werd de uitgebreide versie van de Quality Qube toegepast waarbij drie kwaliteitsdimensies (uitkomsten, voorwaardenscheppende aspecten, relationele aspecten) worden onderzocht aan de hand van relevante indicatoren. Aan deze algemene kwaliteitsindicatoren werden 6 specifieke indicatoren over woon- en leefomstandigheden toegevoegd.

De ervaringen van cliënten zelf werden verzameld in gesprekken. Deze werden gehouden door begeleiders van DOOR die daartoe een instructie hadden ontvangen. De uitkomsten daarvan konden, indien door de cliënt gewenst, worden gebruikt voor zijn/haar ondersteuningsplan en konden daartoe direct worden gedownload. De begeleiders werden bevraagd via een internetenquête. Beide groepen werden bevraagd met precies dezelfde indicatoren.

In totaal leverde het onderzoek gegevens op afkomstig van: 10 cliënten en van 9 begeleiders.

De gegevens uit de vragenlijsten werden zowel kwantitatief als kwalitatief verwerkt.

De kwantitatieve analyses en uitkomsten staan in hoofdstuk 2 en 3 van dit rapport. De kwalitatieve analyses, aangevuld met de meest markante uitkomsten van de kwantitatieve analyse, worden gepresenteerd in een 'Kwaliteit-Verbeter-Kaart'. Deze is direct bruikbaar als input voor teamreflectie.

5.2 Beperkingen van het onderzoek

De uitkomsten van dit onderzoek weerspiegelen de subjectieve beleving van de ondersteuning door de respondenten. Het gaat dus niet over de mate waarin DOOR beantwoordt aan criteria of eventuele afspraken met Justitie of Inspectie. Het gaat ook niet over de mate waarin aan professionele standaarden wordt beantwoord. Belevingen van cliënten en begeleiders vormen echter een zeer belangrijk aspect van de kwaliteit van dienstverlening.

In de uitkomsten van dit onderzoek naar kwaliteitservaringen gaat het om gemiddelden, om samenvattingen van dominante antwoorden en om trends in die antwoorden. Zo ontstaan *algemene beelden* van de ervaren kwaliteit. Het is heel goed mogelijk dat *individuele ervaringen* niet precies worden teruggevonden in de uitkomsten. We wijzen er in bijzonder op dat het bij DOOR gaat over een zeer kleine groep. Daardoor zijn statistische bewerkingen beperkt relevant en zijn de conclusies in paragraaf 4.3 mede gebaseerd op de klinische ervaring van de onderzoeker bij vergelijkbare voorzieningen respectievelijk bij voorzieningen met vergelijkbare doelgroep.

De bijzonder kleine groep in samenhang met de specifieke doelgroep (forensisch beschermde woonvorm) maakt het lastig om te benchmarken met andere organisaties in de gehandicaptenzorg. Benchmarking wordt daarom vervangen door het klinisch oordeel van de onderzoeker.

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

5.3 Samenvattende conclusies

Voor de goede orde wordt er op gewezen dat de belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op teamniveau staan. We bespreken hier de uitkomsten van cliënten, respectievelijk van begeleiders.

Cliënten

Aan cliënten werd gevraagd naar hun ervaringen met betrekking tot 40 vooraf gekozen onderwerpen. Het gaat om onderwerpen die in de ondersteuning van mensen met verstandelijke beperkingen belangrijk zijn. De onderwerpen zijn gebaseerd op het Kwaliteitskader 2017-2022 van VGN. Hieraan werden 6 indicatoren toegevoegd met betrekking tot woon- en leefomstandigheden.

Naast de uitkomsten op deze indicatoren beschikten we over de antwoorden op de open vragen met betrekking tot wat als 'goed' wordt ervaren en wat 'beter zou moeten' in de ondersteuning.

De cliëntwaarderingen wijzen op een positieve beleving van de ondersteuning in het algemeen. Hun 'rapportcijfer' is 4,4/5 waarbij 88% tevredenheid aangeeft. Niemand geeft een 'onvoldoende'. Ook de scores op de afzonderlijke indicatoren zijn overwegend aan de hoge kanten liggen allemaal boven het schaalgemiddelde van '3'.

De volgende onderwerpen scoren bijzonder hoog bij de cliënten:

V111. Ik weet wat de bewonersvergadering bij DOOR is.

V207. De afspraken in mijn trajectplan gaan over dingen die ik zelf belangrijk vind.

- V403. Ik ben tevreden over de staat van onderhoud van mijn kamer (denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen).
- V301. Ik kan mijn begeleiders van DOOR vertrouwen.
- V401. Ik ben tevreden over de grootte van mijn kamer in de beschermde woonvoorziening.
- V402. Ik ben tevreden over de kwaliteit van mijn kamer (denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren).
- V208. Mijn trajectplan is goed leesbaar het is begrijpelijk.
- V214. Ik voel me veilig in en rond het huis / appartement waar ik woon.
- V302. Mijn begeleiders van DOOR komen hun afspraken goed na.
- V101. Als het om mijn gezondheid gaat helpen de medewerkers van DOOR mij goed.

Hieruit spreekt vertrouwen van cliënten in hun begeleiders.

Opmerkelijk is dat drie van de tien top scorende indicatoren betrekking hebben op het domein van 'materieel welzijn' en met name op de grootte, het onderhoud en de kwaliteit van de eigen kamer. Dit is opmerkelijk omdat dit domein bij andere voorzieningen frequent negatief scoort, of op z'n best neutraal. Dit is een sterk punt van DOOR. Ook de veiligheid in en rond het huis/appartement waar men woont wordt hoog gewaardeerd.

Het trajectplan wordt eveneens positief gewaardeerd.

In de statistische toets zijn er geen indicatoren die significant naar beneden afwijken van het gemiddelde. Dit komt door de scheve verdeling en de hoge scores die in het algemeen werden gegeven.

We kunnen wel kijken naar de laagst scorende indicatoren in het overzicht van figuur 2.1.

De volgende onderwerpen scoren relatief laag:

- V203. Als je te maken hebt met verschillende begeleiders van DOOR dan werken die goed samen (verschillende begeleiders van DOOR spreken elkaar niet tegen).
- V106. Door de begeleiding van DOOR voel ik me meer op mijn gemak (ervaar ik minder stress in het leven).
- V108. De begeleiders van DOOR helpen me om mij goed te voelen tussen de andere mensen in de samenleving / maatschappij.
- V406. Ik ben tevreden over de mate waarin mijn gemeenschappelijke keuken wordt schoon gehouden.
- V112. Ik weet hoe ik de cliëntenraad kan bereiken.

Hier valt op dat de tevredenheid over de schoonmaak van de gemeenschappelijke keuken laag ligt. Er wordt ook lagere waardering gegeven aan de ervaring van de onderlinge samenwerking van de verschillende begeleiders. Onduidelijk is waarom enerzijds 'groot vertrouwen' wordt uitgesproken in de begeleiders en men anderzijds minder ervaart dat men zich door de begeleiding 'meer op zijn gemak voelt' en zich door hun ondersteuning 'goed voelt tussen andere mensen in de samenleving'. Dit kan een signaal zijn dat de specifieke cliëntengroep van DOOR op deze gebieden juist meer problemen ervaart. Het kan gaan om de zelfbeleving in relatie tot 'andere mensen in de samenleving' als een problematisch domein.

Samenvattend: De algemene ervaring van de ontvangen ondersteuning is bij de cliënten positief; er zijn geen 'onvoldoendes'. Cliënten geven uiting aan uitgesproken positieve ervaringen met betrekking tot de relatie met hun begeleiders en hun trajectplan, in bijzonder de hulp die zij ontvangen bij het oplossen van problemen en

het vormgeven van hun toekomst. Wat volgens hen beter kan betreft: de schoonmaak van de gemeenschappelijke keuken; dat iedereen van de begeleiding dezelfde regels hanteert; en een wat rustiger verloop van een huiskamervergadering.

Begeleiders

Aan de begeleiders werd gevraagd om zelf een oordeel te geven over de kwaliteit van de bij DOOR geboden zorg en ondersteuning. Deze vraagstelling gaat er van uit dat begeleiders, als professionals, ook een mening hebben over de kwaliteit van zorg die geboden wordt. Eventuele uit elkaar lopende uitkomsten in vergelijking met de cliënten zijn daarbij interessant.

Begeleiders geven eveneens een hoge algemene waardering voor de kwaliteit van de geboden ondersteuning. 88% vindt de ondersteuning 'goed' tot 'zeer goed'. Niemand geeft een 'matig' of onvoldoende.

Begeleiders scoren de volgende indicatoren het hoogst:

- V111. Ik weet wat de bewonersvergadering bij DOOR is.
- V112. Ik weet hoe ik een cliënt naar de cliëntenraad kan verwijzen.
- V110. Ik weet hoe ik als begeleider de cliënt kan wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- V109. Ik weet dat er een klachtencommissie is bij DOOR.
- V206. De begeleiders van DOOR werken goed samen met andere instanties (zoals: Reclassering, Forensische Zorg Zeeland (ambulante behandelaar), UWV, Sociale dienst...)
- V215. Ik kan cliënten goed informeren over wat DOOR te bieden heeft (via informatie map en website).
- V401. Ik ben tevreden over de grootte van de cliëntenkamers in de beschermende woonvoorziening.
- V210. De doelen uit het trajectplan van de cliënt worden afgestemd en besproken.
- V212. Het trajectplan houdt rekening met de privacy van de cliënt.
- V214. De cliënten die ik begeleid wonen in een veilige situatie (in en rondom huis/appartement).

Aan de begeleiders werden dezelfde onderwerpen voorgelegd als aan de cliënten; de eerste vier kennis indicatoren in bovenstaand overzicht scoren weliswaar hoog maar mogen ook als zodanig bij begeleiders bekend worden verondersteld. Bij de andere indicatoren zien we parallellen met de hoog scorende indicatoren bij cliënten op de indicatoren 'kamer' en 'trajectplan'. Begeleiders schatten de veiligheid van de woonsituatie van de cliënten positief in.

Relatief lager scorende indicatoren betreffen bij de begeleiders:

- V203. Als een cliënt te maken heeft met verschillende begeleiders van DOOR dan werken die goed met elkaar samen ('verschillende begeleiders spreken met één mond').
- V404. Ik ben tevreden over de staat van het onderhoud van de overige leefruimten (huiskamer / gemeenschappelijke keuken).
- V209. Als er afspraken veranderen, wordt het trajectplan op tijd aangepast.
- V405. Ik ben tevreden over de mate waarin de gemeenschappelijke huiskamer wordt schoon gehouden.
- V406. Ik ben tevreden over de mate waarin de gemeenschappelijke keuken wordt schoon gehouden.

Het schoon houden van gemeenschappelijke ruimten is ook hier het belangrijkste verbeterpunt. Daarnaast zien ook de begeleiders dat de onderlinge afstemming

binnen het team een verbeterpunt kan zijn. Begeleiders merken daarbij ook op dat bij wijzigingen in afspraken met een cliënt, het trajectplan bijgewerkt moet worden. In de antwoorden op de open vragen signaleren begeleiders enkele wensen om de ondersteuning (verder) te kunnen verbeteren. Het gaat om:

- efficiënter kunnen rapporteren en overdragen van regelzaken
- vaardigheden op gebied van groepsdynamiek en verbale agressie
- kennis over omgang met LVG problematiek

Het gaat bij rapporteren en overdragen om logistieke aangelegenheden waar de organisatie aandacht zou moeten aan besteden. De overige punten hebben te maken met de behoefte aan (bij)scholing.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met
bijhorende domeinen – Literatuurverantwoording methode Quality Qube

Bijlage 2: Overzicht indicatoren DOOR 2018 - vragenlijsten cliënten en begeleiders

Bijlage 3: Hoe omgaan met de Kwaliteit-Verbeter-Kaart?

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: Relationele 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., & Meiningier, 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.
- Schallock, 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

- Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. (2017). *Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Landelijk Kwaliteitskader binnen de Wlz*. Utrecht: VGN
- Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) (2007 & 2013). *Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg*. Utrecht: VGN et al.
- Inspectie Gehandicaptenzorg (2008). *Overzicht Kwaliteitsindicatoren Gehandicaptenzorg*. Den Haag: IGZ
- Kennisplein Gehandicaptenzorg/VGN (2013). *Handreiking Ondersteuningsplannen*. Utrecht: VGN.
- Schallock, 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, W. (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 presentatie - Focus congres 2015.
 - 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., Lunskey, 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.
 - Schoorman, 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.

Tragel 2018 Cliënten DOOR

Ervaring van Kwaliteit van Zorg en Dienstverlening 2018 Jouw mening telt!

Cliënten van DOOR

© BTC 2018

Toelichting Met deze vragenlijst geven we jullie de gelegenheid om te vertellen hoe jullie bepaalde zaken in de ondersteuning van DOOR ervaren. Wij nodigen je uit om even de tijd te nemen of met een begeleider langs een aantal onderwerpen te lopen. Geef aan wat jij er van vindt!

Geef aan welke uitspraak het best met jouw ervaring overeenkomt. Baseer je op de zorg en ondersteuning zoals je die de laatste 6 maanden van DOOR ervaart.

Hier volgen een aantal onderwerpen met betrekking tot de ondersteuning die je ontvangt vanuit DOOR. Het gaat om zaken die belangrijk zijn in het leven.

Deel 1. Hoe is jouw kwaliteit van leven? Hoe tevreden ben je met de ondersteuning die je krijgt op dit gebied? Hoe eens ben je het met de volgende uitspraak... Wat is meestal of gemiddeld genomen van toepassing?

1. Als het om mijn gezondheid gaat helpen de medewerkers van DOOR mij goed.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

2. De begeleiders van DOOR helpen mij bij het leren van nieuwe dingen (boodschappen doen, koken, bijbaantje nemen...).

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

3. De begeleiders van DOOR helpen mij bij het nemen van belangrijke beslissingen.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

4. De begeleiders van DOOR helpen mij bij het onderhouden van contacten met mijn familie en/of vrienden (sociale netwerk).

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

5. Door de begeleiding van DOOR heb ik meer invloed op mijn eigen leven.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

6. Door de begeleiding van DOOR voel ik me meer op mijn gemak (ervaar ik minder stress in het leven).

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

7. De begeleiders van DOOR helpen mij om aansluiting te vinden in de samenleving / maatschappij.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

8. De begeleiders van DOOR helpen me om mij goed te voelen tussen de andere mensen in de samenleving / maatschappij.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

9. Ik weet dat er een klachtencommissie is bij DOOR.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

10. Ik weet hoe ik een klacht moet indienen.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

11. Ik weet wat de bewonersvergadering bij DOOR is.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

12. Ik weet hoe ik de cliëntenraad kan bereiken.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

Deel 2 Wat is er nodig voor goede zorg? Hoe eens ben je het met de volgende uitspraak... Wat is meestal of gemiddeld genomen van toepassing?

1. DOOR biedt de ondersteuning die ik nodig heb.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

2. De begeleiders van DOOR hebben verstand van zaken.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

3. Als je te maken hebt met verschillende begeleiders van DOOR dan werken die goed samen (verschillende begeleiders van DOOR spreken elkaar niet tegen).

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

4. Als er wisselingen zijn van begeleiders of wanneer een begeleider lang afwezig zal zijn, dan wordt dat met mij vooraf besproken.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

5. De verschillende begeleiders zijn op de hoogte van de afspraken in het trajectplan.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

6. De begeleiders van DOOR werken goed samen met andere instanties (Reclassering, Forensische Zorg Zeeland (ambulante behandelaar), UWV Orionis Walcheren, sociale dienst, schuldsanering)

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

7. De afspraken in mijn trajectplan gaan over dingen die ik zelf belangrijk vind.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

8. Mijn trajectplan is goed leesbaar; het is begrijpelijk.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

9. Als er afspraken veranderen, wordt mijn trajectplan op tijd aangepast.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

10. De doelen uit mijn trajectplan worden met mij afgestemd en besproken.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

11. Er wordt gericht aan de doelen uit mijn trajectplan gewerkt.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

12. Het trajectplan houdt rekening met mijn privacy.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

13. Ik heb al duidelijk resultaten gezien van mijn trajectplan.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

11. Ik voel me veilig in en rond het huis / appartement waar ik woon.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

12. Ik weet wat DOOR te bieden heeft; daarover heb ik goede informatie (informatieblad, brochures, website).

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

Deel 3 Hoe is jouw relatie met de begeleiding? Hoe eens ben je het met de volgende uitspraak... Wat is meestal of gemiddeld genomen van toepassing?

1. Ik kan mijn begeleiders van DOOR vertrouwen.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

2. Mijn begeleiders van DOOR komen hun afspraken goed na.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

3. Mijn begeleiders van DOOR handelen zoals afgesproken in mijn trajectplan.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

4. Mijn begeleiders nemen mij serieus / ik voel me door de begeleiders serieus genomen.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

5. Ik krijg van DOOR begeleiders informatie over mijn eigen situatie (hoe ik vooruit ga; waar ik moet op letten).

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

6. De begeleiders van DOOR kunnen goed naar mij luisteren (zij begrijpen mij).

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

7. De begeleiders van DOOR weten hoe ik mij voel; zij houden daar rekening mee.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

Deel 4 Woon- en leefomstandigheden

1. Ik ben tevreden over de grootte van mijn kamer in de beschermde woonvoorziening.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

2. Ik ben tevreden over de kwaliteit van mijn kamer (denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren).

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

3. Ik ben tevreden over de staat van onderhoud van mijn kamer (denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen).

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

4. Ik ben tevreden over de staat van onderhoud van de overige leefruimten (huiskamer / gemeenschappelijke keuken) (denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen).

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

5. Ik ben tevreden over de mate waarin mijn gemeenschappelijke huiskamer wordt schoon gehouden.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

6. Ik ben tevreden over de mate waarin mijn gemeenschappelijke keuken wordt schoon gehouden.

(helemaal) oneens	eerder oneens	niet eens niet oneens	eerder eens	(helemaal) eens	weet niet / n.v.t.
----------------------	------------------	--------------------------	-------------	--------------------	-----------------------

Deel 5

5.1 Hoe tevreden ben je (in het algemeen) met de ondersteuning die je van begeleiders van DOOR krijgt?

zeer ontevreden	eerder ontevreden	niet tevreden en niet ontevreden / gewoon	eerder tevreden	zeer tevreden	weet niet / n.v.t.
--------------------	----------------------	--	--------------------	---------------	-----------------------

5.2 Welke drie dingen waardeer je als cliënt het meest (vind je het beste) bij de ondersteuning die je van DOOR ontvangt? Antwoord met je eigen woorden:

⋮	
⋮	
⋮	

5.3 Welke drie dingen vind je dat beter zouden kunnen in de ondersteuning die je van DOOR ontvangt? Antwoord met je eigen woorden:

.....
.....
.....

Laatste vraag Wanneer je naar jezelf kijkt, zijn er dan zaken waar je nu geen ondersteuning voor ontvangt maar waarvoor je in de toekomst wel graag ondersteuning wilt ontvangen?. Denk aan zaken die te maken hebben met ouder worden, of met een nieuwe situatie of met iets wat je graag zou willen... Het kan gaan over kleine of grote zaken...

Ja, ik wil in de toekomst gebruik maken van:(meerdere antwoorden mogelijk)

- wonen met ondersteuning van Trigel
- hulp bij het schoonmaken van eigen woning
- gebruik maken van maaltijdvoorziening
- hulp bij verandering van werksituatie (dagbesteding of vrijwilligerswerk)
- gebruik maken van georganiseerde activiteiten in de vrije tijd
- iets anders (geef aan):
.....

Extra vraag:Hoe wil je van de resultaten uit dit onderzoek op de hoogte gebracht worden?

- Via een brief
- Tijdens een bijeenkomst
- Met persoonlijke toelichting door een begeleider
- Anders, namelijk:
.....

Tragel 2018 Begeleiders DOOR

Ervaring van Kwaliteit van Zorg en Dienstverlening 2018

Begeleiders van cliënten van DOOR

© BTC 2018

Toelichting Met deze vragenlijst geven we begeleiders van cliënten gelegenheid om te vertellen hoe zij bepaalde zaken in de ondersteuning van DOOR ervaren. Wij nodigen je uit om even 10 minuten de tijd te nemen om langs een aantal onderwerpen te lopen. Geef aan wat jij als professional vindt van de ondersteuning die de cliënten ontvangen, op basis van jouw eigen ervaringen in de laatste 6 maanden! Wij betrekken jouw antwoorden bij de kwaliteitservaringen van cliënten. Met deze informatie willen we de ondersteuning kunnen verbeteren in de teams en de regio's van onze ondersteuning. Dit is een anonieme vragenlijst. Er worden geen persoonsgegevens gevraagd en antwoorden komen niet letterlijk in de rapportage terug. Jouw antwoorden op de open vragen worden door onafhankelijke deskundigen in de gehandicaptenzorg geanalyseerd en conclusies worden aan DOOR teruggekoppeld.

Hoe eens ben je het met de volgende uitspraken. Geef aan welk antwoord het best met jouw ervaring overeenkomt. Baseer je op de zorg en ondersteuning zoals je die de laatste 6 maanden bij DOOR hebt ervaren.

Deel 1. Kwaliteit van bestaan

Hoe tevreden ben je als professional over de ondersteuning die de cliënten krijgen op dit gebied? Hoe eens ben je het met de volgende uitspraken? Welke antwoord is het meest of gemiddeld genomen het best van toepassing?

	1 (helemaal) oneens	2 eerder oneens	3 niet eens niet oneens	4 eerder eens	5 (helemaal) eens	Weet niet / N.V.T.
1. Als het gaat om gezondheid, helpen de begeleiders van DOOR de cliënten goed.						
2. De begeleiders van DOOR helpen de cliënten bij het leren van nieuwe dingen (boodschappen doen, koken, bijbaantje nemen...).						
3. De begeleiders van DOOR helpen de cliënten bij het nemen van belangrijke beslissingen.						
4. De begeleiders van DOOR helpen bij het onderhouden van contacten met familie en/of vrienden (sociale netwerk) van de cliënten.						
5. Door de begeleiding van DOOR heeft de cliënt meer invloed op zijn/haar eigen leven.						
6. Door de begeleiding van DOOR voelt de cliënt zich meer op het gemak (ervaart minder stress in het leven).						
7. De begeleiders van DOOR helpen de cliënt om aansluiting te vinden in de maatschappij.						
8. De begeleiders van DOOR helpen de cliënt om zich goed te voelen tussen de andere mensen in de maatschappij.						
9. Ik weet dat er een klachtencommissie is bij DOOR.						
10. Ik weet hoe ik als begeleider de cliënt kan wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.						
11. Ik weet wat de bewonersvergadering bij DOOR is.						
12. Ik weet hoe ik een cliënt naar de cliëntenraad kan verwijzen.						

Deel 2. Voorwaardenscheppende aspecten Nu volgen vragen die betrekking hebben op jouw ervaringen met een aantal voorwaardenscheppende zaken in de dienstverlening van DOOR.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken? Welke antwoord is het meest of gemiddeld genomen het best van toepassing?

	1 (helemaal) oneens	2 eerder oneens	3 niet eens niet oneens	4 eerder eens	5 (helemaal) eens	Weet niet / N.V.T.
1. DOOR biedt de ondersteuning die de cliënten nodig hebben.						
2. De begeleiders van DOOR zijn deskundig; zij hebben verstand van ondersteuning van mensen met specifieke zorgbehoeften op gebied van een lichte verstandelijke beperking, verslavingsproblematiek, en/of psychische/psychiatrische problematiek.						
3. Als een cliënt te maken heeft met verschillende begeleiders van DOOR dan werken die goed met elkaar samen ('verschillende begeleiders spreken met één mond').						
4. Als er wisselingen van begeleiders zijn of sprake is van langdurige uitval, dan wordt dat vooraf met de cliënt besproken.						
5. Ik ben op de hoogte van de afspraken in het trajectplan van de cliënt.						
6. De begeleiders van DOOR werken goed samen met andere instanties (zoals: Reclassering, Forensische Zorg Zeeland (ambulante behandelaar), UWV, Sociale dienst Orionis Walcheren, schuldsanering).						
7. De afspraken in het trajectplan van de cliënten gaan over dingen die ik zelf ook belangrijk vind.						
8. Ik vind het trajectplan goed leesbaar; het is begrijpelijk voor de cliënt.						
9. Als er afspraken veranderen, wordt het trajectplan op tijd aangepast.						

10. de doelen uit het trajectplan van de cliënt worden afgestemd en besproken.						
11. Er wordt gericht aan de doelen uit het trajectplan van de cliënt gewerkt.						
12. Het trajectplan houdt rekening met de privacy van de cliënt.						
13. Ik heb al duidelijk resultaten gezien van het trajectplan van cliënten.						
14. De cliënten die ik begeleid wonen in een veilige situatie (in en rondom huis/appartement).						
15. Ik kan cliënten goed informeren over wat DOOR te bieden heeft (via informatie map en website).						

Deel 3. Relationale aspecten Hier volgen enkele vragen die betrekking hebben op jouw ervaringen met de relatie tussen begeleiders en cliënten.

Uiteraard kunnen cliënten verschillende ervaringen hebben met verschillende begeleiders. Wij vragen je om een algemeen oordeel te geven op basis van jouw ervaringen. Welke antwoord is het meest of gemiddeld genomen het best van toepassing?

	1 (helemaal) oneens	2 eerder oneens	3 niet eens niet oneens	4 eerder eens	5 (helemaal) eens
1. De cliënten kunnen de begeleiders van DOOR vertrouwen.					
2. Begeleiders van DOOR komen hun afspraken goed na.					
3. Begeleiders van DOOR handelen zoals afgesproken in het trajectplan.					
4. De begeleiders nemen de cliënten serieus/de begeleiders nemen de cliënten serieus.					
5. DOOR begeleiders informeren de cliënt over zijn/haar situatie (hoe hij/zij vooruit gaat; hoe hij/zij het maakt; feedback op gedrag en ontwikkeling van de cliënt).					
6. De begeleiders van DOOR kunnen goed luisteren (zij begrijpen de cliënten).					
7. De begeleiders van DOOR weten hoe de cliënt zich voelt en houden daar rekening mee.					

Deel 4. Woon- en leefomstandigheden

	1 (helemaal) oneens	2 eerder oneens	3 niet eens niet oneens	4 eerder eens	5 (helemaal) eens
1. Ik ben tevreden over de grootte van de cliëntenkamers in de beschermende woonvoorziening.					
2. Ik ben tevreden over de kwaliteit van de eigen kamers van de cliënten (denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren).					
3. Ik ben tevreden over de staat van onderhoud van de cliëntenkamers (denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen).					
4. Ik ben tevreden over de staat van het onderhoud van de overige leefruimten					

(huiskamer / gemeenschappelijke keuken) (denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen).					
5. Ik ben tevreden over de mate waarin de gemeenschappelijke huiskamer wordt schoon gehouden.					
6. Ik ben tevreden over de mate waarin de gemeenschappelijke keuken wordt schoon gehouden.					

Deel 5.

1. Hoe tevreden ben je in het algemeen over de ondersteuning van DOOR aan de cliënten? Welk rapportcijfer zou je geven?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

2. Welke drie dingen waardeer je het meest (vind je het beste) in de dienstverlening van DOOR? Geef dit aan met je eigen woorden:

- .
- .
- .

3. Welke drie dingen vind je dat beter zouden kunnen in de ondersteuning van DOOR? Antwoord met je eigen woorden:

- .
- .
- .

Laatste vraag Wanneer je naar de cliënten kijkt die jij ondersteuning geeft, welke ondersteuningsbehoeften zie je dan?' wordt: 'Wanneer je naar de cliënten kijkt die jij ondersteuning geeft, welke ondersteuningsbehoeften zie je dan in de toekomst?

Ik denk dat er ondersteuning in de toekomst bij moet komen op gebied van:(meerdere antwoorden mogelijk)

- wonen met ondersteuning van TrageL/DOOR
- ondersteuning bij schoonmaken van eigen woning
- gebruik maken van maaltijdvoorziening
- ondersteuning bij verandering van werksituatie (dagbesteding of vrijwilligerswerk)
- gebruik maken van georganiseerde activiteiten in de vrije tijd
- Anders, namelijk:
.....

HOE OMGAAN MET DE KWALITEIT-VERBETER-KAART?

Samen de kwaliteit van ondersteuning verbeteren. Dat is het doel van deze Kwaliteit-Verbeter-Kaart (KVK). Het kwaliteitsonderzoek 2014 bij DOOR heeft niet alleen informatie opgeleverd over aspecten waarover cliënten en begeleiders tevreden zijn, maar ook over aspecten die verbeterd kunnen worden. Deze informatie werd geanalyseerd en de vaakst genoemde en markantste verbeteronderwerpen werden 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 cliënten en eventueel cliëntvertegenwoordigers.
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 cliënten, verwanten en team. Wat is het tweede verbeterdoel?
4. **Ga na wat nodig is om die doelen te bereiken** (hulpbronnen, voorwaarden, methodieken? Medewerking van cliënten, vertegenwoordigers, eigen medewerkers, vrijwilligers, facilitaire zaken, management...? Zijn de benodigde hulpbronnen beschikbaar)?
5. Maak een concreet **plan** per gekozen doel (wie doet wat; welke acties zijn nodig; tijdpad; 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 cliënten, cliëntvertegenwoordigers of contactpersonen en door medewerkers van de betreffende locatie 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’ cliënten of van iedere begeleider 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.
- 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.