



# **Cliënten over Kwaliteit**

Zorg en Wonen en Maatschappelijke Ondersteuning  
(Individuele begeleiding en Dagbesteding)

**Rapportage InteraktContour 2020**



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**  
Utrecht, februari 2021

Geschreven door:  
Drs. Anita van Riemsdijk  
Drs. Carolien Paters

Postbus 8224  
3503 RE Utrecht  
Telefoon: 030 293 76 64  
[www.hetlsr.nl](http://www.hetlsr.nl)  
[info@hetlsr.nl](mailto:info@hetlsr.nl)

*Copyright* © LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**  
Postbus 8224, 3503 RE Utrecht

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

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1. Doel	4
1.2. Verdiepende gesprekken	4
1.3. Leeswijzer	5
<b>2. Resultaten Zorg en Wonen</b>	<b>6</b>
2.1. Algemeen	6
2.2. Cijfer	6
2.3. Wat gaat goed?	7
2.4. Wat kan beter?	9
2.5. Toegevoegde vragen over dagbesteding	14
<b>3. Resultaten Maatschappelijke Ondersteuning Individuele begeleiding</b>	<b>15</b>
3.1. Algemeen	15
3.2. Cijfer	15
3.3. Wat gaat goed?	16
3.4. Wat kan beter?	18
3.5. Toegevoegde vraag over dagbesteding	21
<b>4. Resultaten Maatschappelijke Ondersteuning Dagbesteding</b>	<b>22</b>
4.1. Algemeen	22
4.2. Cijfer	22
4.3. Wat gaat goed?	23
4.4. Wat kan beter?	25
4.5. Toegevoegde vraag over vervoer	27
<b>5. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen</b>	<b>28</b>
5.1. Samenvatting en conclusies Zorg en Wonen	28
5.2. Samenvatting en conclusies Maatschappelijke Ondersteuning - Individuele begeleiding	29
5.3. Samenvatting en conclusies Maatschappelijke Ondersteuning - Dagbesteding	30
5.4. Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten	30
5.5. Algemene procesaanbevelingen	34
<b>Bijlage I Aanpak CoK</b>	<b>36</b>
<b>Bijlage II Resultaten gesloten vragen</b>	<b>41</b>

# 1. Inleiding

InteraktContour heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder haar cliënten in de periode oktober 2020 – januari 2021. De raadpleging is gedaan door middel van de LSR-methode 'Cliënten over Kwaliteit (CoK)'. In dit rapport staan de resultaten van de diensten Zorg en Wonen en Maatschappelijke Ondersteuning (Individuele begeleiding en Dagbesteding) van InteraktContour.

## 1.1. Doel

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

CoK heeft de volgende doelstellingen:

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

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

## 1.2. Verdiepende gesprekken

CoK kenmerkt zich door de combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Naast de informatie die wordt verkregen uit de individuele gesprekken over de vragenlijst, houdt het LSR verdiepende gesprekken (in de vorm van spiegelgesprekken) bij 9 locaties/teams van InteraktContour (3 gesprekken per dienst). Tijdens een spiegelgesprek gaat de LSR-medewerker in gesprek met zowel cliënten als medewerkers om elkaars perspectieven te horen en te komen tot (speerpunten voor) verbeterplannen. De maatregelen rondom covid-19 maakte het nog niet mogelijk spiegelgesprekken te houden. Zodra dit weer mogelijk is zal InteraktContour, in samenspraak met het LSR, de gesprekken plannen (verwachting juni 2021). De locaties waar een spiegelgesprek plaatsvindt ontvangen, naast een infographic, na het gesprek een uitgebreidere rapportage met een analyse van de gesloten vragen, open vragen, het verdiepende onderzoek, conclusies en aanbevelingen.

### 1.3. Leeswijzer

In de hoofdstukken 2, 3 en 4 staan de sterke punten en de aandachtspunten beschreven van de raadpleging bij respectievelijk de diensten Zorg en Wonen, Individuele begeleiding en Dagbesteding. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. In hoofdstuk 5 staan de samenvatting, conclusies en aanbevelingen van het LSR. In bijlage I staat de aanpak van de cliëntenraadpleging beschreven. Bijlage II bestaat uit tabellen met de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijsten.

De uitbraak van het Covid-19 virus en de daarmee samenhangende maatregelen kunnen invloed hebben gehad op zowel de respons als de inhoud van de gegeven antwoorden. In deze rapportage heeft het LSR opmerkingen en toelichtingen, waaruit blijkt dat de maatregelen effect hebben gehad op het leven van de cliënt, apart benoemd.

## 2. Resultaten Zorg en Wonen

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de cliënten het wonen bij InteraktContour ervaren. Het hoofdstuk start met een weergave van de respons en het gegeven cijfer. Vervolgens staat beschreven wat cliënten goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

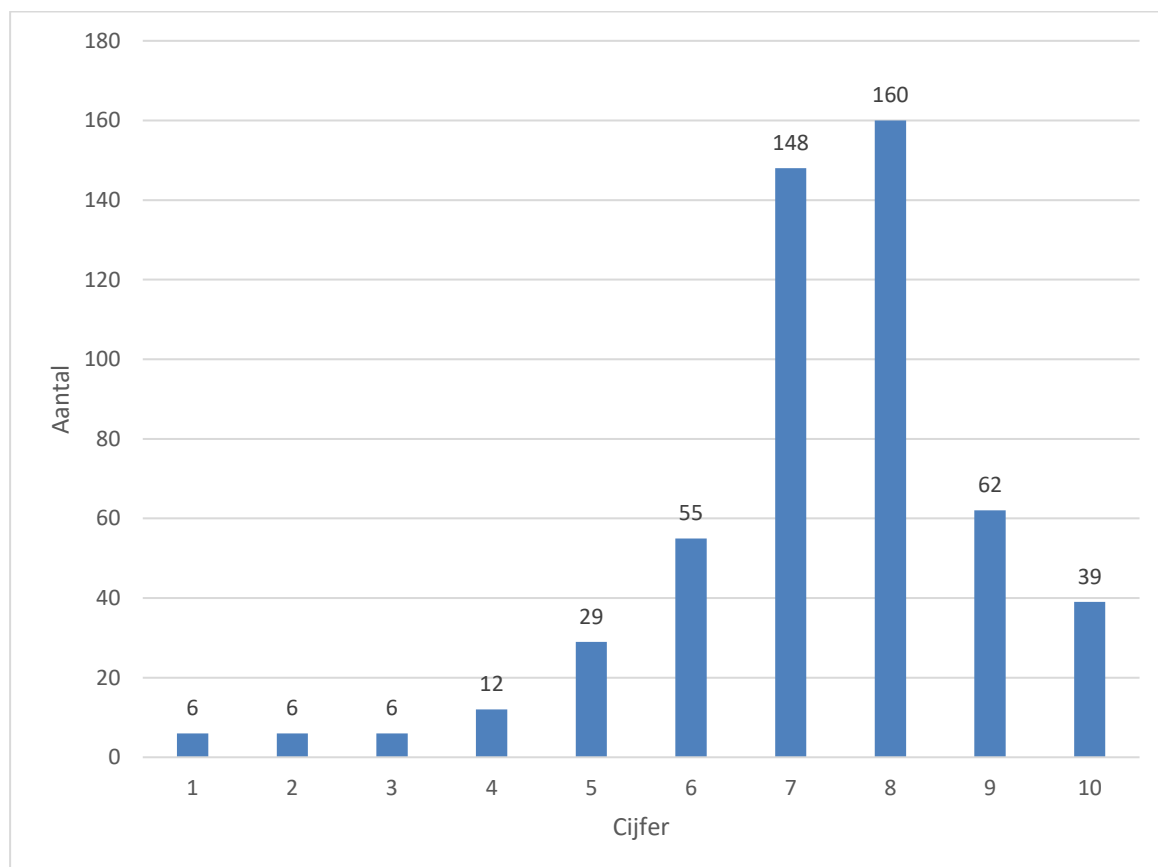
### 2.1. Algemeen

De gebruikte vragenlijst bestaat uit 24 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de locatie een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Van de 746 cliënten die wonen binnen InteraktContour hebben 553 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 74%, wat voor deze groep goed te noemen is<sup>1</sup>.

### 2.2. Cijfer

Gemiddeld geven de cliënten de woonlocaties van InteraktContour het cijfer **7,3**. 523 cliënten hebben de woonlocaties van InteraktContour een cijfer gegeven. 464 cliënten geven een voldoende (cijfer 6-10), 59 cliënten geven een onvoldoende (cijfer 1-5). De verdeling van cijfers is te zien in onderstaande tabel.



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

## 2.3. Wat gaat goed?

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

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
553 respondenten	428-470 reacties
Geen sterke punten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Algemeen tevreden</li><li>• Zelfstandigheid</li><li>• Geboden zorg en begeleiding</li><li>• Sfeer</li></ul>

Uit de gesloten vragen komen geen sterke punten naar voren. Bij de dienst Wonen beantwoorden de cliënten de gesloten vragen over het algemeen kritischer dan bij de andere diensten (Dagbesteding en Individuele Begeleiding). Ook het cijfer ligt gemiddeld wat lager. Voor cliënten is de woonlocatie een belangrijk deel van hun dagelijks leven waarbij het gevoel van afhankelijkheid vaak groter is dan bij de andere diensten.

Bij Wonen zijn er 4 vragen met een score tussen de 80 en 90%. Dit betekent dat de cliënten tevreden zijn over dit onderwerp maar dat het item er net niet uitspringt als sterk punt. Het betreft de woning/kamer, niet bang zijn op de locatie, de dagbesteding op de woonlocatie en het contact met familie/vrienden/kennissen.

Vanuit de toelichtingen en open antwoorden kunnen we de volgende thema's wel benoemen als **sterke punten** van InteraktContour:

1. Algemeen tevreden
2. Zelfstandigheid
3. Geboden zorg en begeleiding
4. Sfeer

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

### 1. Algemeen tevreden

Uit de toelichting bij het gegeven cijfer en als antwoord op de open vraag *Wat vind je fijn aan de woonlocatie?* blijkt dat ongeveer 15% van de respondenten algemeen tevreden is over het wonen bij InteraktContour. Deze cliënten vinden (alles) goed, prima, fijn en mooi wat betreft het wonen bij InteraktContour. Meerdere cliënten voegen hieraan toe dat het een rustige woonplek is en één cliënt concludeert: 'Het is gewoon goed'. Als baas van InteraktContour zou ongeveer 15% van de respondenten 'niks' veranderen aan de woonlocatie en 'alles zo houden als het is'.

### 2. Zelfstandigheid

Ruim 20% van de respondenten benoemt bij de open vragen en toelichtingen de zelfstandigheid en eigen regie van het wonen bij InteraktContour. Zij waarderen het hebben van een eigen woning/plekje, het zelfstandig kunnen wonen en je eigen gang kunnen gaan. In onderstaand kader staat ter illustratie een aantal opmerkingen van cliënten.

- Het hebben van een eigen woning. Veel vrijheid en toch zorg in de buurt.
- Ik ben blij met mijn eigen badkamer en toilet. De vrijheid in mijn eigen omgeving.
- Je kan je eigen ding blijven doen!
- Dat je je eigen plekje hebt en dat je je gang kan gaan.
- Je kunt gewoon gaan en staan waar je wilt. Je hebt de eigen regie.
- Zelfstandigheid; geen verplichte begeleiding en groepsmomenten.
- Het is de bedoeling dat de bewoner op zichzelf woont, maar dan wel met 24 uren hulp aanwezig, dat voelt voor mij erg prettig en ook heel vertrouwd.

### 3. Geboden zorg en begeleiding

Ongeveer 20% van de respondenten noemt in de toelichting bij het gegeven cijfer en als antwoord op de open vraag *Wat vind je fijn aan de woonlocatie?* de zorg en begeleiding die zij krijgen. Zij waarderen dat er altijd begeleiding beschikbaar is. Het terug kunnen vallen op hulp geeft meerdere cliënten een veilig gevoel. Daarnaast vinden cliënten de zorg en begeleiding 'goed' en noemen de begeleiders aardig, leuk en gezellig. Sommige cliënten geven aan dat ze het goed met de begeleiders kunnen vinden, met hen kunnen praten en dat de begeleiders hen steunen en helpen als dat nodig is. In onderstaand kader staat een aantal opmerkingen van cliënten over de geboden zorg en begeleiding.



- Dat je weet dat begeleiders er altijd voor je zijn.
- Als er echt nood aan de man is, dat de begeleiding dan gelijk naar mij toekomt.
- De begeleiding is heel prima. Ze gaan ook altijd mee boodschappen doen en mee naar het ziekenhuis en als ik dingen vergeet, dan ondersteunen ze mij.
- Ik zie het als een stevig vangnet: als ik meer hulp nodig ben voelt het alsof ik hier in goede handen ben, maar nu ik nog veel zelfstandig doe zit deze vorm van wonen me daarbij (meestal) niet in de weg.
- Ik vind het fijn dat als ik hulp nodig heb, daar om kan vragen en dat ze mijn achtergrond kennen.
- 24 uren zorg geeft gevoel van veiligheid.
- De begeleiding is erg goed. Er wordt met je gesproken en niet over je.
- De zorg en ondersteuning zijn van een kwalitatief hoog niveau, met veel aandacht voor persoonlijke vragen en behoeften. Medewerkers verdienen een groot compliment vanwege de uitstekende wijze waarop zij vanaf maart, onder moeilijke omstandigheden, hun werk doen.
- Ik word normaal behandeld, niet als gehandicapt. Ze nemen met niet in de maling. Pas ben ik nog geholpen met de tv.

#### 4. Sfeer

Tot slot noemt ongeveer 15% van de responderen de sfeer op de woonlocatie als toelichting op het gegeven cijfer en als antwoord op de vraag *Wat vind je fijn aan de woonlocatie?*. Het is volgens deze cliënten gezellig op de locatie met andere bewoners en begeleiders. Meerdere cliënten voelen zich 'welkom en thuis' op hun woonlocatie. Een aantal cliënten zegt dat het prettig is om in groepsverband te wonen. Eén cliënt verwoordt: 'Het is kleinschalig en huiselijk'. Het is prettig om in een groep te wonen en hier mee op te trekken'. Een andere cliënt vindt het fijn dat hij nooit alleen is en vindt het jammer dat de groep nu in coronatijd is opgesplitst, waardoor hij andere cliënten minder ziet. Ook is er volgens de respondenten begrip voor elkaar. Twee cliënten zeggen: 'Prettig omdat mensen snappen wat hersenletsel is en weten wat de gevolgen ervan zijn' en 'Ik vind het fijn omdat dat ik me hier veilig voel. Iedereen behandelt je normaal en met respect. Dat kende ik eerder niet.' Volgens een aantal cliënten kunnen begeleiders onderling ook goed met elkaar overweg en 'dat merk je aan de sfeer'.

#### 2.4. Wat kan beter?

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

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
553 respondenten	428-470 reacties
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contact met medebewoners</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanpassingen aan woning/woonlocatie</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Eenzaam voelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begeleiders: tijd en wisselingen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Begeleiders luisteren</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Begeleiders hebben genoeg tijd</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Weleens moeten wachten op begeleiders</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aandacht voor naasten</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gesprek over wat belangrijk is in het leven</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gelukkig zijn</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Het eten</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nieuwe dingen leren</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie over veranderingen</li> </ul>	

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

1. Aanpassingen aan woning/woonlocatie
2. Contact met medebewoners
3. Welbevinden cliënt
4. Gesprek over wat belangrijk is in het leven
5. Begeleiders
6. Het eten
7. Nieuwe dingen leren
8. Informatie over veranderingen

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

### 1. Aanpassingen aan woning/woonlocatie

Uit de gesloten vragen blijkt dat 81% van de respondenten tevreden is over de eigen woning/kamer. Toch benoemt ongeveer 15% van de respondenten bij de vraag *Als je baas was bij InteraktContour, wat zou je dan veranderen op de woonlocatie?* mogelijke verbeteringen aan de woning en de woonlocatie. Volgens meerdere cliënten is een aantal locaties aan een opknappbeurt toe. Ook zijn er cliënten die de locatie wat gezelliger willen maken. Daarnaast willen meerdere cliënten een grotere kamer, een (groter) balkon, meer opslagruimte en een goed werkende lift.

## 2. Contact met medebewoners

Terwijl bij de open vraag *Wat vind je fijn aan de woonlocatie?* en als toelichtingen bij het gegeven cijfer de sfeer en onderlinge gezelligheid wordt genoemd (zie §2.3), geeft bij de gesloten vraag bijna de helft van de respondenten aan zich niet bij alle medebewoners prettig te voelen. Bij de toelichting vertellen meerdere cliënten dat zij weinig contact met andere bewoners hebben, al dan niet door coronamaatregelen. Een deel van hen voegt hieraan toe dat zij daar ook geen behoefte aan heeft en 'het liefst op zichzelf is'. Voor een aantal cliënten is het soms te druk op de groep, waardoor zij zich niet prettig voelen. Ook geluidsoverlast, botsende karakters en onvoorspelbaar gedrag zorgt weleens voor frictie. Meerdere cliënten zeggen dat je niet met iedere bewoner een klik kunt hebben en het logisch is dat je je af en toe aan elkaar ergert.

## 3. Welbevinden cliënt

Uit de gesloten vragen blijkt dat 43% van de respondenten zich weleens eenzaam voelt op de woonlocatie. Meerdere cliënten benoemen het missen van familieleden en vrienden. Een aantal cliënten voelt zich in de avonden en weekenden weleens eenzaam. Het percentage cliënten dat zich wel eens eenzaam voelt is vergelijkbaar met de vorige raadpleging (in 2017). Wel noemt een dertigtal cliënten dat zij zich door de coronamaatregelen vaker eenzaam voelen. Zij missen hun bezoek en uitjes. Ruim een derde van de respondenten voelt zich nu niet (helemaal) gelukkig. Ook bij dit onderwerp benoemen de cliënten het missen van een partner, familieleden en vrienden. Door de coronamaatregelen is er minder contact mogelijk met naasten waardoor een aantal cliënten zich minder gelukkig voelt. Daarnaast noemen meerdere cliënten dat hun lichamelijke beperkingen en het leven met pijn van invloed is op de mate van geluk.

## 4. Gesprek over wat belangrijk is in het leven

Bijna twee derde van de respondenten zegt dat niet alle begeleiders aan hen vragen wat zij belangrijk vinden in hun leven. In de toelichting vertellen meerdere cliënten dat een gesprek over dit onderwerp alleen tijdens de zorgplanbespreking plaatsvindt of, op een andere moment, alleen met de persoonlijk begeleider. Van alle respondenten die het antwoord hebben toegelicht zegt ongeveer de helft het fijn te vinden om het hier met begeleiders over te hebben. De andere helft van de respondenten heeft hier geen behoefte aan.

Cliënten uiten verschillende persoonlijke wensen als reactie op de vraag wat zij nog willen in hun leven. In veel reacties komt het thema relatie naar voren. Cliënten willen bijvoorbeeld een partner, samenwonen, trouwen of een gezin. Daarnaast zijn er meerdere cliënten die een (grote) reis willen maken of vaker een dagje uit, zoals naar een pretpark of gaan winkelen. Ook wenst een deel van de cliënten een betere financiële toekomst bijvoorbeeld een loterij te winnen. Gelukkig blijven en een betere gezondheid staat voor meerdere cliënten bovenaan hun wensenlijstje. Tenslotte noemen cliënten specifieke wensen zoals een voetbalstadion bezoeken, diepzee duiken, weer leren fietsen en op een trekker met aanhanger rijden.

## 5. Begeleiders

Ruim een derde van de respondenten zegt in de gesloten vragen dat niet alle begeleiders luisteren. Daarnaast vindt bijna de helft van de respondenten dat niet alle begeleiders genoeg tijd voor hen hebben en moet bijna de helft van de respondenten weleens op de begeleiders wachten. Uit toelichting op gegeven cijfer en bij de vraag *Als je baas was bij InteraktContour, wat zou je dan veranderen op de woonlocatie?*, noemt ongeveer 15% van de respondenten de tijd die begeleiders voor hen hebben en de wisselingen in begeleiders. Volgens deze cliënten zou InteraktContour meer begeleiders op de groep moeten zetten waardoor er meer tijd en persoonlijke aandacht voor de cliënt is. In onderstaand kader staat een aantal opmerkingen over de begeleiding.

- Steeds minder medewerkers, steeds andere medewerkers in de woonvorm. Ik vind dat jammer.
- Er zijn veel wisselingen in personeel. Dat is niet goed. Dat betekent ook dat er steeds weer andere regels gelden.
- Medewerkers hebben te weinig tijd voor ons.
- Ik zou graag meer personeel zien in het middaguur zodat er meer tijd en aandacht voor ons is.
- Soms moet ik voor mijn gevoel gehaast mijn verhaal doen omdat er andere afspraken zijn. Dit frustriert mij soms omdat ik dan niet de kans had om te vertellen wat ik nu precies wilde
- Er is 's nachts te weinig personeel aanwezig.
- Eerder was er meer tijd om even te zitten en te kletsen. Ik kon met mijn pb'er het dorp in, dat kan nu niet meer. En dat komt niet door corona.
- De begeleiders moeten rennen en vliegen. De werkdruk is hoog en dat merk je ook als bewoner. Geen tijd om even naar buiten te gaan, geen tijd voor iets leuks.
- Wisselingen in begeleiding. Steeds weer afscheid nemen en opnieuw inwerken. Is eigenlijk niet te doen!
- Wil graag meer tijd om te wandelen en spelletjes te doen.
- Bij koffie- en theemomenten liever een begeleider aanwezig.

Tot slot zegt bijna een derde van de respondenten dat de begeleiders soms of geen aandacht hebben voor hun naasten. De toelichtingen bij deze vraag zijn divers. Meerdere cliënten weten niet of er contact is tussen de begeleiders en hun naasten. Er is ook een groep cliënten die niet wil dat de begeleiders contact met hun naasten hebben bijvoorbeeld omdat zij zelf ook weinig contact hebben. Wanneer er wel contact is met naasten gaat dit, volgens de cliënten, vaak telefonisch, via de mail of Skype.

## 6. Het eten

Ruim een derde van de respondenten is niet helemaal tevreden over het eten. De cliënten maken in de toelichtingen met name opmerkingen over de smaak, hoeveelheid en variatie van het eten. Ter illustratie staat in onderstaand kader een aantal opmerkingen over het eten.

- Weinig variatie. Wordt geen rekening gehouden met mijn wensen en suggesties. Wordt nog steeds niet samen gekookt met bewoners. Er wordt nooit gevraagd wat we willen eten.
- Hoeveelheid aan vlees laat te wensen over en ook wat afwisseling zou fijn zijn.
- Groente is vaak hard. Weinig smaak aan het eten. Aardappelen zijn niet altijd gaar.
- Weinig kruiden in het eten te bekennen. De leverancier mag een kookcursus gaan volgen (dat beveel ik aan).
- Kant en klare maaltijden zijn niet lekker.
- Niet goed, het is saai. In het weekend is het goed als begeleiders koken.
- Eentonig en weinig verse groenten.
- Soms gekke combinaties van gerechten.
- Foodconnect zijn bescheiden porties en kennelijk lastig goed op te warmen.
- Ik ben zelf mijn eten gaan regelen omdat ik niet tevreden was.
- Toen we bij de catering zaten, had ik altijd last van buikpijn. Nu koken we zelf en nu gaat het goed.

Meerdere cliënten wensen dat er weer vers gekookt wordt op de locatie. Als baas van InteraktContour zouden verschillende cliënten een kok in dienst nemen. In de toelichtingen is terug te lezen dat er op verschillende woonlocaties wel vers wordt gekookt. De cliënten van deze woonlocaties vinden het eten vers, lekker en gevarieerd. Eén cliënt voegt hieraan toe: 'Als je binnenkomt tijdens het koken ruikt het meteen lekker.'

## 7. Nieuwe dingen leren

Een groot deel van de respondenten (83%) vindt dat zij soms of geen nieuwe dingen op de woonlocatie leert. Uit de toelichtingen blijkt dat een deel van deze cliënten niets (meer) wil leren, niet weet wat ze nog kunnen leren of al veel zelf kunnen. Meerdere cliënten noemen voorbeelden van wat zij geleerd hebben zoals koken, de was doen en persoonlijke verzorging (haren kammen, scheren). Anderen noemen voorbeelden van wat zij nog wel graag willen leren zoals leren klussen, meer voor jezelf opkomen, beter leren opruimen en handwerken. Er zijn ook cliënten die de dingen die zij nu kunnen vooral willen blijven herhalen 'om achteruitgang tegen te gaan'.

## 8. Informatie over veranderingen

Bijna de helft van de respondenten zegt bij de gesloten vraag niet altijd informatie te ontvangen van de begeleiding wanneer er iets verandert op de woonlocatie. Meerdere cliënten ervaren de informatievoorziening als wisselend. Volgens deze cliënten komt nieuwe informatie soms laat, is de informatie niet altijd duidelijk of horen zij via andere cliënten over veranderingen. De cliënten lijken met name behoefte te hebben aan tijdige informatie rondom coronaregels, over personele wisselingen en geplande uitstapjes.

## 2.5. Toegevoegde vragen over dagbesteding

In de vragenlijst is een extra vraag gesteld aan cliënten die naar de dagbesteding van Maatschappelijke Ondersteuning (MO) van InteraktContour gaan en aan cliënten die gebruik maken van dagbesteding op de woonlocatie.

Van de 226 respondenten die gebruik maken van de dagbesteding van MO is 77% tevreden over de dagbesteding. In de toelichting vertellen cliënten naar welke dagbesteding zij gaan en welke activiteiten ze leuk vinden om te doen, zoals schilderen, koken, sporten, houtbewerken en tekenen. De cliënten mogen zelf kiezen wat ze gaan doen en vinden de begeleiders vriendelijk en behulpzaam. Een aantal cliënten vindt het prettig om het wonen en werken bij InteraktContour gescheiden te houden. In de coronatijd konden meerdere cliënten tijdelijk niet naar de dagbesteding. Zij vinden het fijn dat er een alternatief werd geboden op de woonlocatie.

Van de 113 respondenten die gebruik maken van de dagbesteding op de woonlocatie is 81% hier tevreden over. Meerdere cliënten zeggen dat het rustiger is om op de woonlocatie dagbesteding te hebben. Zij noemen voorbeelden van activiteiten die zij graag doen zoals koken, puzzelen, spelletjes doen, tuinieren en koffie drinken. Het aanbod aan activiteiten is volgens de cliënten wel minder groot dan op een externe dagbestedingslocatie.

### 3. Resultaten Maatschappelijke Ondersteuning Individuele begeleiding

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de cliënten de individuele begeleiding van InteraktContour ervaren. Het hoofdstuk start met een weergave van de respons en het gegeven cijfer. Vervolgens staat beschreven wat cliënten goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

#### 3.1. Algemeen

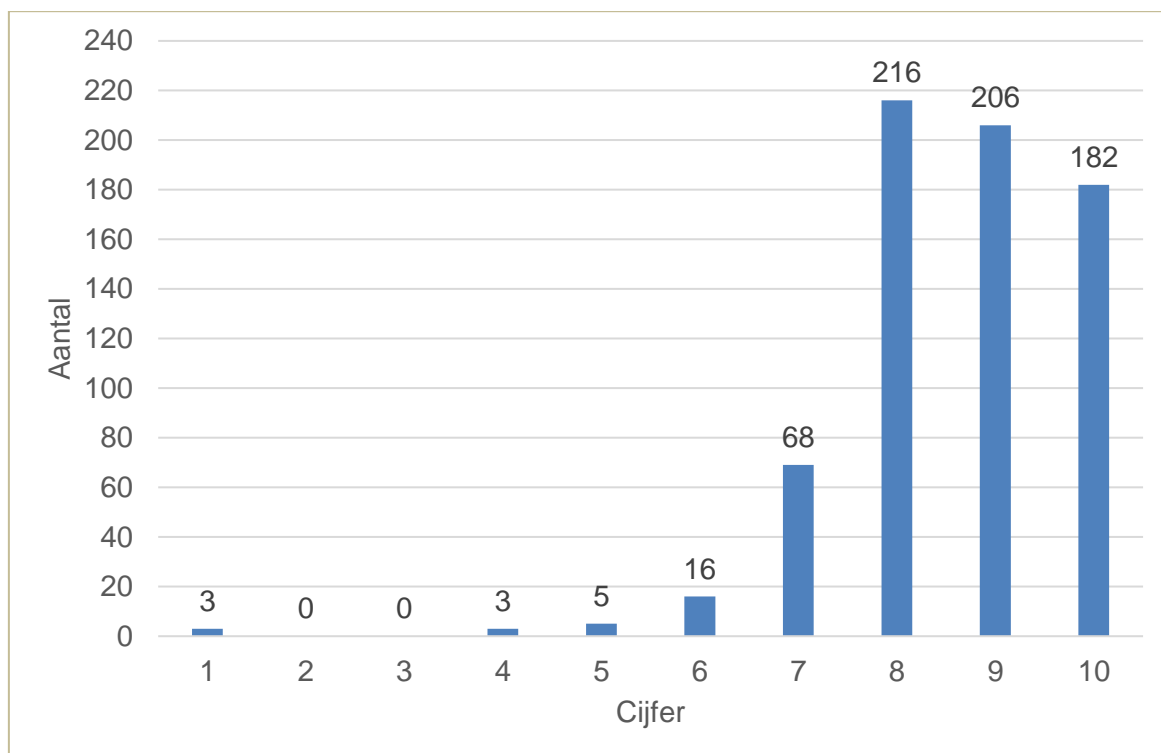
De gebruikte vragenlijst bestaat uit 21 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten het team een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Van de 1433 cliënten die individuele begeleiding ontvangen van InteraktContour hebben 732 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 51%, wat voor deze groep goed te noemen is<sup>2</sup>.

#### 3.2. Cijfer

Gemiddeld geven de cliënten de teams van InteraktContour het cijfer **8,6**.

699 cliënten hebben een cijfer gegeven; 688 cliënten geven een voldoende (cijfer 6-10), 11 cliënten geven een onvoldoende (cijfer 1-5). De verdeling van cijfers is te zien in onderstaande tabel.



<sup>2</sup> Zie Bijlage I – Aanpak CoK – voor nadere toelichting over de respons en representativiteit.

### 3.3. Wat gaat goed?

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

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
732 respondenten	419-662 reacties
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie over veranderingen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Algemeen tevreden</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hulp krijgen die je wilt</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Begeleiders</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gesprekken over ondersteuningsplan</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vertrouwen in begeleider</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kunnen zeggen als je het ergens niet mee eens bent</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Begeleider luistert</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Begeleider heeft genoeg tijd</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Begeleider bepaalt niet te veel</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Klik met begeleider</li></ul>	

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

1. Algemeen tevreden (incl. hulp krijgen die je wilt)
2. Begeleiders
3. Gesprekken over het ondersteuningsplan
4. Informatie over veranderingen

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

#### 1. Algemeen tevreden

Uit de toelichting bij het gegeven cijfer en als antwoord op de open vraag *Wat vind je fijn aan de individuele begeleiding?* blijkt dat ruim een derde van de respondenten algemeen tevreden is over de begeleiding van InteraktContour. De individuele begeleiding biedt cliënten structuur, overzicht, houvast en rust in hun leven. Eén cliënt zegt hierover: 'Dat er een vinger aan de pols wordt gehouden geeft rust.' Meerdere cliënten vertellen dat ze door de individuele begeleiding het gevoel hebben 'er niet alleen voor te staan'.



In de gesloten vragen geeft 91% van de respondenten aan dat zij de hulp krijgen die zij willen hebben. In de toelichting noemen cliënten voorbeelden van hulp die zij krijgen zoals bij administratieve handelingen, meegaan naar instanties, hulp bij boodschappen doen en een luisterend oor. Op de vraag *Als je baas was bij InteraktContour, wat zou je dan veranderen in de individuele begeleiding?*, antwoordt bijna de helft van de respondenten dat zij niets zouden veranderen maar de begeleiding zoals die nu is zouden behouden.

## 2. Begeleiders

Uit de gesloten vragen blijkt dat meer dan 90% van de respondenten de begeleider vertrouwt en zich vrij voelt om te zeggen als hij het ergens niet mee eens is. Daarnaast zegt meer dan 90% van de respondenten dat de begeleider luistert, de tijd neemt en niet te veel voor hen bepaalt. Tot slot ervaart het grootste deel van de respondenten een klik met de begeleider. Al deze onderwerpen komen als sterk punt uit de vragenlijst. Ook bij de open vraag *Wat vind je fijn aan de individuele begeleiding?* en als positieve toelichting op het gegeven cijfer noemt twee derde van de respondenten de begeleider. Zij vinden de begeleiders aardig, vrolijk, begripvol en meelevend. Cliënten hebben het gevoel dat ze overal over kunnen praten met de begeleider en hun 'hart kunnen luchten'. Daarnaast toont de begeleider interesse, denkt mee en biedt begeleiding waar cliënten 'tevreden' over zijn. In onderstaand kader staat ter illustratie een aantal opmerkingen van cliënten.

- De begeleider staat voor mij klaar, luistert en geeft advies. Hij oordeelt niet.
- Jullie werken samen met mij en staan niet boven mij, dat vind ik belangrijk.
- Ik kan alles aankaarten ik kan hem altijd bereiken. Ik krijg genoeg serieuze aandacht ik kan met alles bij hem terecht.
- Hij doet altijd alles. Ik hoef niet bang te zijn dat iets niet goed komt. Luistert goed naar mij en kijkt mij aan. Als ik het niet begrijp, durf ik het te vragen en legt hij het rustig uit tot ik het begrijp.
- Ik ervaar het contact als prettig. Ik verheug me erop dat de IB'er komt.
- We hebben een fijne klik. Ik heb vertrouwen in hem. Wanneer ik kritiek heb dan staat hij er voor open en is het bespreekbaar.
- Hij is eerlijk en direct in zijn antwoorden. Vooral in de individuele begeleiding is de begeleiding toegesneden op onze situatie en dan ook direct toepasbaar, begrijpelijk.
- De persoonlijke gesprekken, je verhaal kwijt kunnen brieven, telefoontjes, alles kan ik overleggen. Hij geeft advies en regelt alles.
- Hij heeft altijd geduld met mij, ook als ik lastig ben.

### 3. Gesprekken over het ondersteuningsplan

Uit de gesloten vragen blijkt dat 90% van de respondenten de gesprekken over het ondersteuningsplan goed vindt. Een dertigtal cliënten geeft een inhoudelijke toelichting en vertelt dat zij de gesprekken duidelijk vinden, een goede uitleg krijgen en tijdens een gesprek hun mening kunnen geven. Eén cliënt verwoordt: 'Fijn om regelmatig samen te overleggen.'

### 4. Informatie over veranderingen

96% van de respondenten ontvangt informatie van de begeleider wanneer er iets verandert in de ondersteuning. In de toelichting bevestigen cliënten hun positieve antwoord en vertellen dat de begeleider hen goed op de hoogte houdt en dat de begeleider secuur is met het doorgeven van veranderingen. Eén cliënt zegt dat de begeleider ook vertelt 'over veranderingen die er misschien aankomen'. Tot slot spreken enkele cliënten hun waardering uit over de informatievoorziening tijdens de coronatijd.

## 3.4. Wat kan beter?

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

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
732 respondenten	419-662 reacties
<ul style="list-style-type: none"><li>Nieuwe dingen leren van begeleider</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Wisselen van begeleider</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Gesprekken over toekomst</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Hoe dagen eruit zien</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Vervelen in avonden en weekenden</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Eenzaam voelen</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Contact met familie/vrienden/kennissen</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Mogelijkheid om deel te nemen aan de samenleving</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Gelukkig zijn</li></ul>	

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

1. Dagingvulling
2. Welbevinden cliënt (incl. contact met naasten en deelname aan de samenleving)
3. Nieuwe dingen leren van begeleider
4. Wisselen van begeleider
5. Gesprekken over de toekomst

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

### 1. Dagingvulling

Niet alle respondenten zijn (helemaal) tevreden over hoe hun dagen eruit zien. Meerdere cliënten geven in de toelichting aan dat hun beperking een gewenste dagingvulling niet mogelijk maakt. Ook hebben de maatregelen rondom corona voor veel cliënten een grote invloed op hun dagingvulling. In onderstaand kader staat een aantal citaten van cliënten ter illustratie.

- Je wordt beperkt in je mogelijkheden, dat blijf ik lastig vinden. Nu extra in de coronatijd.
- Ik wil graag leren fietsen op een mountainbike maar er is niemand die mij kan leren fietsen.
- De dagen op dagbesteding zijn zinvol. De rest van de week is moeilijk.
- Door corona zijn mijn dagen heel leeg geworden.
- Wisselend. In principe ben ik tevreden over hoe mijn dagen er uit zien, dit is en blijft afhankelijk van het moment, de persoonlijke en fysieke situatie.
- Ik zoek zelf ook nog wel activiteiten op, maar het kost wel energie. Het vraagt continu veel initiatief van mezelf.
- Ik zou graag meer willen maar dat lukt niet.
- Ik had graag wat meer leuke dingen op mijn planning staan waar ik plezier uit haal.
- De corona nekt me, ik heb de zorg en huishoudelijke hulp afgezegd omdat ik bang ben om ziek te worden. Voor deze tijd had ik een goed ritme en was ik blij met de dagen.

Ruim een derde van de respondenten verveelt zich wel eens in de avonden en weekenden. Verschillende cliënten noemen in de toelichting voorbeelden van wat zij in de avonden en tijdens weekenden doen, zoals tv kijken, lezen, knutselen en muziek luisteren. Meerdere cliënten vervelen zij zich voornamelijk in het weekend als er geen (georganiseerde) dagbesteding is. Een aantal cliënten merkt ook op dat zij weinig energie hebben om dingen te ondernemen. Zoals één cliënt verwoordt: 'Ik kan me er moeilijk toe zetten om wat te gaan doen'. De beperkingen die de coronamaatregelen met zich meebrengen spelen bij meerdere cliënten ook een rol bij verveling.

## 2. Welbevinden cliënt

Ruim een derde van de respondenten vindt het contact met familie/vrienden/kennissen niet (helemaal) goed. Cliënten noemen in de toelichting mensen met wie zij wel of juist geen contact hebben. Een deel van de cliënten zegt dat het 'prima is zo', een ander deel heeft behoefte aan meer contact.

Een ander punt van aandacht is het gevoel van eenzaamheid. Bijna de helft van de respondenten voelt zich (wel eens) eenzaam thuis. Dit hangt in sommige gevallen samen met beperkingen rondom corona. Ook het beperkte contact met familieleden, vrienden en kennissen speelt een rol.

Ruim de helft van de respondenten ervaart geen of deels de mogelijkheid om deel te nemen aan de samenleving. Dit komt volgens een deel van de cliënten door hun beperking of ziekte, door coronabeperkingen of omdat zij niet weten welke mogelijkheden er zijn. In onderstaand kader staat een aantal citaten van cliënten te illustratie.

- Door corona kunnen we minder deelnemen aan kerkdiensten, vereniging, naar Ikea etc.
- Voor 55+ tot 60 jaar zijn er weinig mogelijkheden.
- Mensen zien je toch als 'iemand met beperking'.
- Ik zou me nuttig willen maken, maar ik weet niet hoe of wat.
- Door mijn beperkingen heb ik altijd het gevoel buiten de samenleving te staan.
- Ik zou graag meer willen, maar dat lukt niet. Teveel prikkels en inspanning.
- Ik zou meer mogelijkheden willen hebben om op een laagdrempelige manier deel te nemen aan de samenleving.
- Ik vind het moeilijk dat de maatschappij steeds individualistischer wordt, maar hier kan ik wel met mijn begeleider over praten.
- Na het ongeval heb ik het gevoel dat ik er buiten sta. Deels ook misschien ook mijn eigen schuld, omdat de schaamte mij ook soms parten speelt.
- Ik kan niet het leven leiden wat ik zou willen doen. De aandoening is een gigantische beperking op mijn dagelijks leven.
- Ik loop soms bijv. tegen praktische dingen aan zoals vervoer en dat een kleine afstand veel geld kost en bij bepaalde horeca gelegenheden met mijn stoel niet naar binnen kan.
- Ik ben een klein beetje tevreden, dat dingen soms toch lukken, die ik dacht dat niet zouden gaan.

Tot slot geeft bijna de helft van de respondenten aan niet (helemaal) gelukkig te zijn. Als toelichting zeggen cliënten dat 'het beter kan' en 'wel tevreden maar niet gelukkig' te zijn. De mate van geluk hangt volgens de cliënten samen met de eerder genoemde aspecten zoals gezondheid, contact met anderen, gevoel van eenzaamheid en 'je een onderdeel voelen van de maatschappij'.

### 3. Nieuwe dingen leren van begeleider

Bijna de helft van de respondenten leert soms of geen nieuwe dingen van de begeleider. In de toelichting geven meerdere cliënten aan dat het, door hun beperking, lastig is om nieuwe dingen te leren en te onthouden. Wel zeggen zij veel steun te hebben aan de begeleider. Zij krijgen vooral tips en advies. Enkele cliënten stellen: 'De begeleider en ik leren van elkaar'.

### 4. Wisselen van begeleider

Ongeveer 10% van de respondenten geeft bij de open vraag: *Als je baas was bij InteraktContour, wat zou je dan veranderen in de individuele begeleiding?* aan dat een 'vast gezicht' voor hen belangrijk is. Meerdere cliënten stellen dat een wisseling van begeleider niet wenselijk is. Ter illustratie staat in onderstaand kader een aantal opmerkingen van cliënten.

- Dat als de klik er is, er iemand voor vast is. Dat er niet na zoveel jaar gewisseld wordt.
- Het is verstandig als twee collega's in een casus zitten. Zo heb je met vakantie altijd een bekend gezicht.
- Niet verplicht een persoonlijk begeleider na drie jaar wisselen! Cliënten die moeite met veranderingen hebben zouden daardoor af kunnen haken. Er moet weer van het begin af aan vertrouwen groeien en een band opgebouwd.
- Zo min mogelijk wisselingen in de begeleiding en zeker niet naar de start.
- Dat mensen langer in dienst blijven zodat er minder wisselingen van begeleiders zijn.
- Jammer dat er vaak 1 begeleidster/begeleider wordt veranderd. Is nu al de derde keer. Dus moet je deze weer helemaal leren kennen.
- Niet te snel wisselen van IB omdat je beiden een vertrouwensband moet opbouwen ben je net aan elkaar gewend. Dan moet diegene weer weg.

### 5. Gesprekken over de toekomst

Ruim een derde van de respondenten voert soms of nooit een gesprek met de begeleider over wat zij nog willen in hun leven. De cliënten die hun antwoord toelichten vertellen dat de gesprekken vaak over 'praktische dingen' gaan, het bespreken van doelen en over het omgaan met een beperking.

## 3.5. Toegevoegde vraag over dagbesteding

In de vragenlijst is een extra vraag gesteld aan cliënten die naar een dagbestedingslocatie van InteraktContour gaan. 79% van de respondenten is tevreden over de dagbesteding. Als toelichting geven zij voorbeelden van activiteiten op de dagbestedingslocatie. De dagbesteding biedt voor meerdere cliënten structuur aan in de week en zorgt het ervoor dat 'je onder de mensen komt'. Een aantal cliënten heeft een persoonlijke wens wat betreft de dagbesteding zoals meer variatie in activiteiten en de dagbestedingslocatie vaker of op andere momenten kunnen bezoeken.

## 4. Resultaten Maatschappelijke Ondersteuning Dagbesteding

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de cliënten de dagbesteding bij InteraktContour ervaren. Het hoofdstuk start met een weergave van de respons en het gegeven cijfer. Vervolgens staat beschreven wat cliënten goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

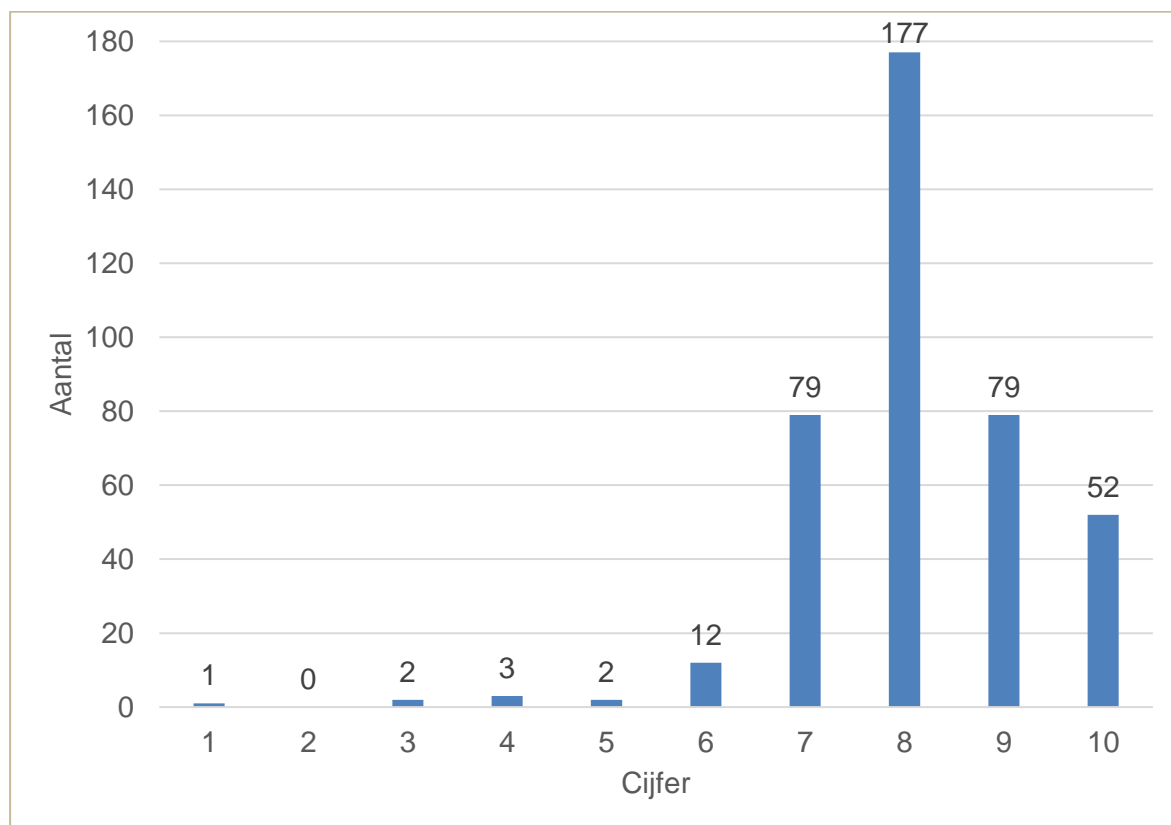
### 4.1. Algemeen

De gebruikte vragenlijst bestaat uit 26 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de locatie een cijfer geven en het cijfer toelichten.

In totaal hebben 420 cliënten die gebruik maken van de dagbesteding van InteraktContour hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Een responspercentage kan niet worden berekend omdat niet bekend is onder hoeveel cliënten de vragenlijst is uitgezet.

### 4.2. Cijfer

Gemiddeld geven de cliënten de dagbestedingslocaties InteraktContour het cijfer **8,1**. 407 cliënten hebben de dagbestedingslocaties van InteraktContour een cijfer gegeven. 399 cliënten geven een voldoende (cijfer 6-10), 8 cliënten geven een onvoldoende (cijfer 1-5). De verdeling van cijfers is te zien in onderstaande tabel.



### 4.3. Wat gaat goed?

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

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
420 respondenten	323-398 reacties
<ul style="list-style-type: none"><li>• Niet bang zijn op de locatie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Algemeen tevreden</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Begeleider luistert</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prettig voelen</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vertrouwen in begeleider</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kunnen zeggen als je het ergens niet mee eens bent</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Veilige activiteiten</li></ul>	

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

1. Algemeen tevreden
2. Prettig en veilig voelen
3. Begeleiders
4. Activiteiten

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

#### 1. Algemeen tevreden

Ruim 80% van de respondenten geeft een positieve toelichting bij het gegeven cijfer. Een groot deel van hen is 'tevreden' en vindt het 'goed', 'prima' en 'fijn' op de dagbesteding. Ook bij de open vraag *Wat vind je fijn aan de dagbesteding?* noemen respondenten positieve punten. De dagbesteding geeft voor meerdere cliënten structuur aan de dag met een duidelijke regelmaat en ritme. Zoals een cliënt verwoordt: 'Het is een ontspannen dag, zonder zorgen.' Op de vraag *Als je baas was bij InteraktContour, wat zou je dan veranderen in de dagbesteding?*, antwoordt twee derde van de respondenten dat zij niets zouden veranderen maar de dagbesteding zoals die nu is zouden behouden.

## 2. Prettig en veilig voelen

Uit de gesloten vragen blijkt dat 95% van de respondenten niet bang is op de dagbesteding. In de toelichting vertellen cliënten dat zij zich veilig en op hun gemak voelen. Eén cliënt stelt: 'We passen een beetje op elkaar, geeft veiligheidsgevoel.' In de toelichting op het gegeven cijfer en op de open vraag *Wat vind je fijn aan de dagbesteding?* noemt een vierde van de respondenten dat zij zich prettig voelen, er een goede sfeer en veel gezelligheid is met andere cliënten en de begeleiders. In onderstaand kader staat ter illustratie een aantal citaten.

- Mensen om je heen, praten, lachen, huilen!
- Ik voel me er thuis, ben er op mijn plek.
- Je bent er met lotgenoten waar je ervaringen mee uit kunt wisselen.
- Je wordt door anderen begrepen.
- Ik mag hier graag zijn en kan mezelf zijn.
- Ik voel me belangrijk, doe er weer toe.
- Het is altijd reuze gezellig.
- Ik word hier geaccepteerd.
- Het is hier erg gemoedelijk.
- Ik word door iedereen in mijn waarde gelaten.

## 3. Begeleiders

Uit de gesloten vragen blijkt dat meer dan 90% van de respondenten de begeleider vertrouwt en zich vrij voelt om te zeggen als hij het ergens niet mee eens is. Daarnaast zegt meer dan 90% van de respondenten dat de begeleider luistert. Deze drie onderwerpen komen als sterk punt uit de vragenlijst. In het beperkt aantal toelichtingen bevestigen cliënten hun positieve oordeel. Eén cliënt voegt nog toe: 'Overall valt over te praten'. Ook bij de open vraag *Wat vind je fijn aan de dagbesteding?* en als positieve toelichting op het gegeven cijfer noemen respondenten de begeleider. Zij vinden de begeleiders leuk, aardig, zorgzaam behulpzaam en gezellig.

## 4. Activiteiten

Ruim 15% van de respondenten noemt bij de toelichting op het gegeven cijfer en bij de open vragen de activiteiten die zij doen. De cliënten vinden de activiteiten leuk en afwisselend. Eén cliënt vertelt dat hij op de dagbesteding dingen doet waarvan hij niet wist dat hij ze kon. Anderen noemen voorbeelden van activiteiten zoals sporten, op de computer, 'lekker creatief bezig zijn'. Ook is de dagbesteding voor meerdere cliënten 'een stimulans om meer te bewegen'.

95% van de respondenten vindt de activiteiten veilig genoeg. Volgens meerdere cliënten is er waar nodig altijd begeleiding aanwezig die goed oplet. Volgens een aantal cliënten besteedt de begeleiding veel aandacht aan veiligheid. Een aantal van hen noemt een voorbeeld, zoals ruimte creëren tussen tafels zodat rolstoelen er makkelijk door kunnen en 1,5 meter afstand van elkaar houden in coronatijd. Daarnaast vertelt een cliënt dat er overall brandblussers hangen in het gebouw.



## 4.4. Wat kan beter?

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

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
420 respondenten	323-398 reacties
<ul style="list-style-type: none"><li>Nieuwe dingen leren</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Aantal begeleiders</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Genoeg te doen hebben in avonden en weekenden</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Gesprekken over toekomst</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Gelukkig zijn</li></ul>	

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

1. Aantal begeleiders
2. Nieuwe dingen leren
3. Genoeg te doen hebben in de avonden en weekenden
4. Gesprekken over de toekomst
5. Gelukkig zijn

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

### 1. Aantal begeleiders

Ongeveer een kwart van de respondenten geeft bij de toelichting op het gegeven cijfer en als antwoord op de vraag *Als je baas was bij InteraktContour, wat zou je dan veranderen in de individuele begeleiding?* aan dat zij meer begeleiders op de groep willen. Meer begeleiders zijn gewenst om de begeleiders die er nu zijn te ontlasten in hun werkzaamheden. Wanneer er meer begeleiders op een groep zijn is er volgens meerdere respondenten 'meer persoonlijke aandacht voor de cliënt'. Enkele cliënten stellen voor om (meer) met vrijwilligers te gaan werken zodat de begeleiders meer ruimte krijgen.

## 2. Nieuwe dingen leren

Uit de gesloten vragen blijkt dat ruim de helft van de respondenten 'soms' nieuwe dingen leert op de dagbesteding. In de toelichting noemen cliënten met name voorbeelden van dingen die zij wel geleerd hebben zoals mozaïeken, verschillende sporten, bloemschikken, bakken en koken. Meerdere cliënten zouden nog wel andere dingen willen leren of meer uitdaging in hun activiteiten willen zien. Enkele cliënten hebben geen behoefte om nieuwe dingen te leren of zijn vooral bezig met het herhalen van het gene dat ze al geleerd hebben.

## 3. Genoeg te doen hebben in de avonden en weekenden

Ruim een derde van de respondenten verveelt zich (weleens) in de avonden en weekenden. Verschillende cliënten noemen in de toelichting voorbeelden van wat zij in de avonden en tijdens weekenden doen, zoals de krant lezen, tv kijken, spelletjes spelen en radio luisteren. Verveling komt bij meerdere cliënten vooral in het weekend voor. Ook de beperkingen rondom corona zorgt bij enkele cliënten voor meer verveling. In onderstaand kader staat ter illustratie een aantal opmerkingen van cliënten.

- Ik zou ook graag in het weekend naar de dagbesteding gaan.
- Ik verveel me niet maar ben wel erg alleen en eenzaam.
- Ik wil wel graag een gezellige avond hebben buiten de deur en niet met de regels van het AC.
- Vervelen komt door de eenzaamheid, zeker nu in coronatijd.
- In de weekenden verveel ik me vaak. Ik zou graag met een vrijwilliger op pad gaan of wandelen.
- Omdat je niet de dingen kunt doen die je wilt.

## 4. Gesprekken over de toekomst

Twee derde van de respondenten voert soms of nooit een gesprek met de begeleider over wat hij nog wil in zijn leven. Van de cliënten die hun antwoord toelichten geeft een kwart aan dat zij geen behoefte heeft aan deze gesprekken. Andere cliënten lichten toe dat het onderwerp 'wat je nog wilt in je leven', soms terloops ter sprake komt of dat ze dit op hun woonlocatie of thuis met hun partner bespreken. Een tiental cliënten heeft wel behoefte om hier met een begeleider van de dagbesteding over te praten.

## 5. Gelukkig zijn

Tot slot geeft een derde van de respondenten aan niet (helemaal) gelukkig te zijn. Als toelichting zeggen cliënten dat dit komt door het gemis van hun partner, door hun beperking en lichamelijke klachten. Een cliënt verwoordt: 'Ik heb veel ingeleverd. Vooral mijn vrijheidsgevoel door niet meer auto te mogen rijden zorgt ervoor dat ik minder gelukkig ben.' Daarnaast zorgen de beperkingen rondom corona voor meerdere cliënten voor een minder gelukkig gevoel. Zij voelen zich vaker eenzaam en beperkt.

## 4.5. Toegevoegde vraag over vervoer

In de vragenlijst is een extra vraag gesteld over het vervoer van en naar de dagbesteding. 81% van de respondenten is tevreden over het vervoer. Uit de toelichtingen blijkt dat een groot deel van de respondenten op eigen gelegenheid van en naar de dagbesteding gaat, bijvoorbeeld met de scootmobiel, fiets of lopend. Zij zijn hier tevreden over, 'behalve als het heel hard regent', voegt een cliënt hier aan toe. De cliënten die met het taxivervoer komen zijn veelal positief over de bejegening door de chauffeur maar minder blij met de lange wachttijd. De taxichauffeur haalt een aantal van hen vaak pas laat op en vergeet weleens iemand. Eén cliënt zegt dat de situatie erg is verbeterd nu er een vaste chauffeur is.

## 5. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

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

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

### 5.1. Samenvatting en conclusies Zorg en Wonen

Binnen InteraktContour hebben 553 van de 746 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 74%, wat goed te noemen is.

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

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Algemeen tevreden	1	Aanpassingen aan woning/ woonlocatie
2	Zelfstandigheid	2	Contact met medebewoners
3	Geboden zorg en begeleiding	3	Welbevinden cliënt
4	Sfeer	4	Gesprek over wat belangrijk is in het leven
		5	Begeleiders
		6	Het eten
		7	Nieuwe dingen leren
		8	Informatie over veranderingen

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten over het algemeen redelijk positief zijn over het wonen bij InteraktContour. Dit blijkt onder andere uit het gegeven cijfer (7,3) en het groot aantal positieve opmerkingen van cliënten bij de toelichtingen en open antwoorden.

Naast bovengenoemde sterke punten uit de analyse van de open vragen, zijn er 4 vragen met een score tussen de 80 en 90%. Dit betekent dat de cliënten tevreden zijn over dit onderwerp maar dat het item er net niet uitspringt als sterk punt. Het betreft de woning/kamer, niet bang zijn op de locatie, de dagbesteding op de woonlocatie en het contact met familie/vrienden/kennissen.

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

- Aanpassingen aan woning/woonlocatie
- Contact met medebewoners
- Welbevinden cliënt
- Gesprek over wat belangrijk is in het leven
- Begeleiders
- Het eten
- Nieuwe dingen leren
- Informatie over veranderingen

## 5.2. Samenvatting en conclusies Maatschappelijke Ondersteuning - Individuele begeleiding

Binnen InteraktContour hebben 732 van de 1433 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 51%, wat goed te noemen is.

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

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Algemeen tevreden (incl. hulp krijgen die je wilt)	1	Daginvulling
2	Begeleiders	2	Welbevinden cliënt
3	Gesprekken over het ondersteuningsplan	3	Nieuwe dingen leren van begeleider
4	Informatie over veranderingen	4	Wisselen van begeleider
		5	Gesprekken over de toekomst

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten over het algemeen positief zijn over de individuele begeleiding van InteraktContour. Dit blijkt onder andere uit het gegeven cijfer (8,6), de sterke punten zoals beschreven in paragraaf 3.3 en het grote aantal positieve opmerkingen van cliënten.

Uit de analyse van de aandachtspunten (paragraaf 3.4) blijkt dat er verbeterkansen zijn op de volgende thema's:

- Daginvulling
- Welbevinden cliënt
- Nieuwe dingen leren van begeleider
- Wisselen van begeleider
- Gesprekken over de toekomst

### 5.3. Samenvatting en conclusies Maatschappelijke Ondersteuning - Dagbesteding

Binnen InteraktContour hebben 420 cliënten de vragenlijst beantwoord. Uit de raadpleging komen de onderstaande sterke punten en aandachtspunten naar voren. Onder de tabel staan de conclusies naar aanleiding van deze punten.

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Algemeen tevreden	1	Aantal begeleiders
2	Prettig en veilig voelen	2	Nieuwe dingen leren
3	Begeleiders	3	Genoeg te doen hebben in de avonden en weekenden
4	Activiteiten	4	Gesprekken over de toekomst
		5	Gelukkig zijn

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten over het algemeen positief zijn over de dagbesteding van InteraktContour. Dit blijkt onder andere uit het gegeven cijfer (8,1) en de sterke punten zoals beschreven in paragraaf 4.3 en het grote aantal positieve opmerkingen van cliënten.

Uit de analyse van de aandachtspunten (paragraaf 4.4) blijkt dat er verbeterkansen zijn op de volgende thema's:

- Aantal begeleiders
- Nieuwe dingen leren
- Genoeg te doen hebben in de avonden en weekenden
- Gesprekken over de toekomst
- Gelukkig zijn

### 5.4. Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten

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

Het LSR wil benadrukken dat de onderstaande adviezen en vragen zijn bedoeld als suggesties voor mogelijke denkrichtingen.

## 1. Woning / woonlocatie (wonen)

Meerdere cliënten geven aan dat hun woonlocatie een opknapbeurt kan gebruiken. Ook hebben cliënten wensen met betrekking tot de aankleding en sfeervoller maken van hun woonlocaties. Daarnaast zijn er op verschillende woonlocatie wensen met betrekking tot het eten (vers gekookt, gezonder, smaakvoller). Het LSR raadt het volgende aan

- Inventariseer de wensen op het gebied van de woning/woonlocatie en onderzoek de vraag achter de wens. Dit kan op individueel niveau, maar ook door een bijeenkomst te houden waarbij de cliënten hun wensen kenbaar kunnen maken. Vraag daarbij zowel naar wensen wat betreft het formaat van de kamer, als ook naar zaken aangaande het onderhoud en de aankleding.
- Bekijk samen met de cliënten wat er haalbaar en mogelijk is. Bekijk wat cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders hier eventueel zelf in kunnen betekenen en maak een plan van aanpak. Betrek hier eventueel ook familie en vrijwilligers bij. Leg daarbij ook uit dat mogelijk niet alles gerealiseerd kan worden en wat de reden daarvoor is.

Met betrekking tot het eten adviseert het LSR het volgende:

- Vorm een commissie met cliënten die mee willen denken over het menu.
- Verzamel informatie over hoe het eten op andere locaties is en kijk of er successen gedeeld kunnen worden. De cliëntenraad kan hierin een rol spelen.

## 2. Contact met medebewoners (wonen)

Cliënten die wonen bij InteraktContour geven aan dat ze zich niet altijd prettig voelen bij hen medebewoners. Het LSR adviseert het volgende:

- Op welke wijze is er aandacht voor het onderlinge contact en de omgang met minder leuke kanten van medebewoners? Weten cliënten wat ze kunnen doen wanneer ze last hebben van een medebewoner? Hoe kunnen begeleiders individuele cliënten en het groepsproces op dit gebied ondersteunen (individuele handvatten, training, groepsgesprekken)? Hoe waarborgt InteraktContour dat begeleiders voldoende zijn toegerust voor het begeleiden van deze dynamiek?
- Is de diversiteit van de bewoners mogelijk van invloed op de onderlinge dynamiek? Is er voldoende aandacht voor de onderlinge verschillen en de mogelijke invloed daarvan op de omgang met elkaar?
- Wat kunnen cliënten onderling eventueel voor elkaar betekenen als positieve bijdrage aan het leven met elkaar? Bijvoorbeeld het organiseren van gezamenlijke activiteiten kan de groepsband versterken. Mensen leren elkaar op een andere manier kennen doordat sprake is van een andere setting.

## 3. Welbevinden cliënt (wonen, individuele begeleiding)

Het LSR raadt aan om extra aandacht te besteden aan de aandachtspunten op het gebied van persoonlijk welbevinden (gevoelens van eenzaamheid, het niet zo gelukkig zijn en deelname aan de samenleving):

- Welke aanvullende informatie en ervaringen kunnen cliënten en eventueel hun netwerk of begeleiders geven? Op welke gebied zouden cliënten verbetering wensen?

- Zijn er gedeelde thema's of wensen op dit gebied waar mogelijk op locatie niveau iets mee gedaan kan worden?
- Zijn er binnen InteraktContour mogelijkheden om cliënten verder te ondersteunen? Bijvoorbeeld op het gebied van acceptatie van en omgang met de eigen beperking, zowel in de persoonlijke begeleiding als meer groepsgerichte activiteiten.
- (Hoe) kunnen cliënten elkaar onderling eventueel steunen? Wellicht kan de inzet van ervaringsdeskundigen voor cliënten van meerwaarde zijn. Zij zouden het voor de cliënt makkelijker kunnen maken om te praten over hun gevoelens en behoeften en tips kunnen geven.

#### **4. Begeleiders: tijd, aandacht, wachten, bezetting (wonen, individuele begeleiding, dagbesteding)**

De cliënten die wonen bij InteraktContour benoemen kritische punten met betrekking tot de begeleiders, waarbij het vooral gaat om de tijd en aandacht die begeleiders hebben voor de cliënten en hun naasten. Bij alle de diensten zijn wensen rond het aantal medewerkers en de wisselingen van begeleiders. Het LSR raadt aan om (onder meer via teamreflectie) te evalueren hoe de organisatie ervoor kan zorgen dat cliënten de benodigde tijd en aandacht krijgen. De cliëntenraad kan gevraagd worden om, eventueel na raadpleging van de achterban, met suggesties te komen.

##### Suggesties voor evaluatie-vragen:

- Wordt de aandacht over de cliënten verdeeld? Ook als mensen minder hard om aandacht vragen?
- Waarom geven we de cliënten de ondersteuning die we geven? (waarom doen we wat we doen?) en hebben de cliënten deze ondersteuning echt nodig? Zou het ook anders kunnen?
- Zien we de cliënten écht? Luisteren we voldoende? Wat is de behoefte van de cliënten?
- Hoe ervaren begeleiders hun werkdruk? Maken de begeleiders een gehaaste indruk? Zouden ze hier anders mee om kunnen gaan, zodat het minder belastend is voor de cliënt?

##### Het LSR raadt daarnaast het volgende aan:

- Begeleiders en cliëntenraad kunnen in kaart brengen wanneer cliënten met name moeten wachten of wanneer cliënten ervaren dat er weinig tijd voor hen is. Wat is hier de reden van?
- Maak afspraken wanneer begeleiders bij cliënten kunnen zijn.
- Heeft het vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten voldoende aandacht? Wat is hier meer in mogelijk? Dit zou een onderwerp voor een teamreflectie kunnen zijn en voor de cliëntenraad.
- Onderzoek de inzet van (meer) vrijwilligers voor extra activiteiten voor cliënten.
- Maak het wisselen van begeleiders bespreekbaar met cliënten, vooral met cliënten die individuele begeleiding ontvangen.



## **5. Persoonlijke ontwikkeling en wensen (wonen, individuele begeleiding, dagbesteding)**

Bij alle drie de diensten uiten cliënten wensen met betrekking tot het hebben van gesprekken over dingen die voor hen belangrijk zijn, over de toekomst en over persoonlijke wensen en (leerdoelen) die zij hebben. Het LSR adviseert aandacht te hebben voor het volgende:

- Is er ruimte om naast de zorg- of ondersteuningsplanbespreking met cliënten in gesprek te gaan over hun wensen, doelen en dat wat hen bezig houdt?
- Wordt regelmatig opnieuw gevraagd welke nieuwe dingen mensen willen leren? Ook aan mensen die eerder hebben aangegeven niet zo'n behoefte te hebben aan nieuwe dingen leren? Wordt regelmatig geëvalueerd of nieuwe leerdoelen gerealiseerd zijn, en worden plannen zo nodig bijgesteld?
- Maken cliënt en begeleider hierover ook concrete afspraken? Is voor cliënten duidelijk wie hen kan ondersteunen als het gaat om nieuwe dingen leren? Welke rol kan een begeleider spelen? Of zijn anderen hierbij nodig?
- Focus op mogelijkheden: onderzoeken cliënten en begeleiders op welke manieren cliënten (een deel van) hun wens zouden kunnen realiseren (zelf, via persoonlijk netwerk, met hulp van begeleider of vrijwilliger)?

## **6. Invulling dag en weekend (individuele begeleiding, dagbesteding)**

Cliënten die individuele begeleiding ontvangen hebben wensen wat betreft hun daginvulling en cliënten die naar de dagbesteding gaan vervelen zich wel eens in de avond en het weekend. Deels heeft dit te maken met de huidige coronamaatregelen, maar het LSR raadt aan hier toch aandacht voor te hebben:

- Bespreek individueel met cliënten hun activiteiten. Welke activiteiten hebben ze op dit moment? Is de balans daarin in orde? Zijn de activiteiten passend? Welke wensen hebben zij nog?
- Inventariseer ook alle verschillende wensen van alle cliënten tezamen; wellicht kan de cliëntenraad hier een rol in spelen. Zijn daarin overeenkomsten? Kunnen er aanpassingen worden gedaan in het aanbod?
- Bekijk wat cliënten eventueel voor elkaar kunnen betekenen.
- Doe een oproep om vrijwilligers te werven om activiteiten met cliënten te ondernemen. Misschien zijn er wel verwanten die hier een rol in willen spelen.
- Welke activiteiten worden er in het dorp / de stad (of elders) aangeboden? Wat is er nodig om cliënten deel te laten nemen aan activiteiten buiten InteraktContour (zowel praktisch als op het gebied van vaardigheden)?

## **7. Informatievoorziening (wonen)**

Het LSR raadt aan om aandacht te besteden aan het zorgvuldig omgaan met mededelingen over veranderingen.

- Ga wat nader in gesprek met cliënten. Wanneer willen ze geïnformeerd worden, over wat, hoe? Pas je manier van informeren daarop aan. Stel ook vast hoe vaak de informatie wordt herhaald.

- Begeleid die cliënten die veranderingen moeilijk vinden. Ondersteun/leer cliënten om ook zelf aan te geven als ze iets niet begrijpen of iets willen weten.
- Schakel de cliëntenraad in als het gaat om het informeren van de achterban.

### Tot slot nog een aanbeveling ten aanzien van de sterke punten


Alles wat aandacht krijgt, groeit. Dus besteed ook aandacht aan de sterke punten. Het is interessant om teams samen met cliëntenraden te laten onderzoeken hoe het komt dat het wonen, de individuele begeleiding en de dagbesteding bij InteraktContour goed worden gewaardeerd. Denk daarbij zo breed mogelijk aan allerlei organisatorische, menselijke, technische en cliënt gerelateerde oorzaken die bijdragen aan de sterke punten. Dat geeft niet alleen houvast voor het behouden van sterke punten, het biedt als best practice andere teams en locaties van InteraktContour inzicht in en handvatten voor verbeteringen. Zoek naar teams/locaties die sterke punten hebben op punten die andere team/locaties als aandachtspunt hebben. Vraag bij deze locaties en bij de cliëntenraad na of zij hun inzichten willen delen.

## 5.5. Algemene procesaanbevelingen

Het vaststellen van verbeterpunten en verbeter suggesties gebeurt op drie niveaus:

- Op **organisatieniveau** worden de aandachtspunten uit dit rapport door InteraktContour opgenomen in het organisatieplan en de locatieplannen 2021.
  - Het LSR raadt aan om de resultaten met de (centrale) cliëntenraad te bespreken. Stel daarbij vragen als: welke uitkomsten zijn herkenbaar, wat valt op, hoe zijn bepaalde aandachtspunten/opmerkingen/wensen te verklaren? Maak gezamenlijk concrete (verbeter)afspraken: wie doet wat, wanneer en evalueer het verbeterplan periodiek, bijvoorbeeld na een halfjaar, met alle betrokkenen. Bedenk tot slot een (leuke) manier om de uitkomsten van de raadpleging en het verbeterplan te presenteren en maak van de gelegenheid gebruik om tevens de cliëntenraad (weer) onder de aandacht te brengen. Maak inzichtelijk voor de cliënten (en vertegenwoordigers) wat er dankzij hun inbreng gaat veranderen.
  - Daarnaast raadt het LSR aan om – zoals ook genoemd in het Kwaliteitskader – de onderzochte cliëntervaringen mee te nemen in het door InteraktContour op te stellen kwaliteitsrapport. De cliëntervaringen geven waardevolle input en mogelijk aanvullende informatie bij een aantal van de te beschrijven vaste thema's<sup>3</sup>. Tevens kunnen de uitkomsten richting geven aan de te prioriteren verbeteringen (thema 7).
- Op **locatieniveau** kunnen de uitkomsten met cliënten en medewerkers besproken worden in een verdiepend (groeps)gesprek of in een bijeenkomst met de lokale cliëntenraad. Het betreffende team bekijkt of er naar aanleiding van het locatierapport en de uitkomsten van verdiepende (groeps)gesprekken aandachtspunten kunnen worden opgenomen in het locatieplan.

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

- 
- Op **individueel niveau** bekijken persoonlijk begeleider, cliënt en vertegenwoordigers of er naar aanleiding van de ingevulde vragenlijst aandachtspunten zijn die kunnen worden opgenomen in het ondersteuningsplan van de cliënt. De cliënt en de begeleider maken concrete afspraken om de wensen en mogelijke doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Het LSR raadt daarbij aan om door te vragen op schijnbaar ‘onmogelijke’ wensen. Onderzoek waarom iemand een bepaalde wens uit, welke vraag of behoefte daar mogelijk achter ligt en wat hierin wél mogelijk is. Op deze wijze ontstaat een directe koppeling van de cliëntenraadpleging met het zorgproces rond de individuele cliënt (Bouwsteen 1).

## Bijlage I Aanpak CoK

CoK bij InteraktContour bestaat uit de onderstaande stappen:

### **Stap 1 Vaststellen vragenlijsten**

Het LSR heeft in een startoverleg met InteraktContour de vragenlijsten vastgesteld. CoK heeft vragenlijsten voor diverse ondersteuningsvormen: Wonen, Dagbesteding en Individuele begeleiding. In overleg met InteraktContour zijn de vragenlijst op begripsniveau aangepast en zijn er maximaal 4 vragen per soort vragenlijst toegevoegd. Bij elke vraag kan de cliënt een toelichting geven. Deze toelichtingen nemen de medewerker en cliënt mee tijdens de bespreking van het ondersteuningsplan. Het in gesprek gaan met de cliënt aan de hand van de thema's uit de vragenlijst brengt het leven en de ervaringen van de cliënt in beeld.

### **Stap 2 Instructie / training begeleiders**

Om te waarborgen dat de afname van de vragenlijst (de interviews) zo objectief en betrouwbaar mogelijk wordt gedaan is het belangrijk dat de begeleiders (die vragenlijsten gaan afnemen bij cliënten) een goede instructie krijgen. Uit ervaring is gebleken dat het meest effectief is als het LSR deze instructie live geeft aan begeleiders door middel van trainingsbijeenkomsten. De training is er met name op gericht om te oefenen met het afnemen van de vragenlijst. Bij Zorg en Wonen heeft een groep interviewers de training gevolgd. Ter voorbereiding hebben de deelnemers een E-learning doorlopen.

Het LSR heeft een E-learning CoK ontwikkeld voor medewerkers in de (verstandelijk) gehandicaptenzorg. Het doel van de E-learning is enerzijds om begeleiders praktische informatie te geven over CoK. Wat is het doel van CoK? Uit welke stappen bestaat CoK? Wanneer neem je interviews af? Wat doe je met de antwoorden? Hoe maak je de koppeling met het ondersteuningsplan van de cliënt? En anderzijds heeft de E-learning als doel begeleiders instructie te geven over interview- en gesprekstechnieken. Wat zijn belangrijke aandachtspunten en valkuilen tijdens een interview? Hoe verzamel je op een betrouwbare manier data?

### **Stap 3 Invullen cliëntenvragenlijst / interviews**

Het LSR streeft ernaar dat driejaarlijks alle cliënten van InteraktContour de vragenlijst invullen. De uitkomsten van de vragenlijst worden direct meegenomen in de ondersteuningsplanbespreking. De cliënt en de persoonlijk begeleider zetten op basis van de resultaten van de vragenlijst een individueel traject op voor de cliënt om de kwaliteit van de ondersteuning en zijn bestaan te verbeteren.

Bij de eenheid MO was het uitgangspunt dat cliënten de vragenlijst zoveel mogelijk zelf invullen. Lukte dit niet dan heeft een persoonlijk begeleider de vragenlijst afgenomen. Cliënten bij Zorg en Wonen zijn geïnterviewd door een getrainde medewerker.

#### Cliënten met meerdere vormen van ondersteuning binnen InteraktContour

Voor cliënten die gebruik maken van meerdere diensten, was het uitgangspunt dat zij één soort vragenlijst invullen. Cliënten die bij een locatie van InteraktContour wonen vulden altijd de vragenlijst Wonen in. Cliënten die dagbesteding of individuele begeleiding van InteraktContour ontvangen vulden de vragenlijst Individuele begeleiding in. De persoonlijk begeleider bespreekt met de cliënt welke wensen / behoeften (die de cliënt kenbaar heeft gemaakt in de lijst) een plek kunnen krijgen in het ondersteuningsplan, bijvoorbeeld in de vorm van een nieuw doel of nieuwe afspraak.

#### Responsoverzichten

Het LSR stelde voor InteraktContour respons-linken ter beschikking waarmee op elk moment de respons kon worden bekeken.

#### **Stap 4 Verdiepend onderzoek via groeps- of spiegelgesprekken**

CoK kenmerkt zich door de combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Naast de kwalitatieve informatie die wordt verkregen in de interviews / individuele gesprekken over de vragenlijst, beveelt het LSR aan verdiepende groeps- of spiegelgesprekken te houden.

InteraktContour kan hiervoor jaarlijks per dienst een aantal locaties / teams kiezen. Bijvoorbeeld locaties waar veel speelt of juist een locatie waar alles goed verloopt (die als voorbeeld voor andere locaties kan dienen).

Bij een groepsgesprek gaan cliënten in gesprek met een medewerker van het LSR om gezamenlijk de uitkomsten van de vragenlijsten te verdiepen. Desgewenst kan een groepsgesprek ook plaatsvinden met alleen medewerkers in de vorm van een teamreflectie op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten.

Tijdens een spiegelgesprek gaat de LSR-medewerker in gesprek met zowel cliënten als medewerkers om elkaars perspectieven te horen en te komen tot (speerpunten voor) verbeterplannen. Tijdens het spiegelgesprek gaat het LSR eerst in gesprek met de cliënten over de uitkomsten van de vragenlijst. Wat vinden ze goed gaan op de locatie / binnen het team? En waar zien ze nog verbetermogelijkheden? De begeleiders luisteren en schrijven hun vragen / opmerkingen op. Daarna gaat het LSR in gesprek met de begeleiders. Afsluitend kunnen de cliënten en begeleiders hun vragen en opmerkingen met elkaar delen. Het LSR maakt een verslag van het spiegelgesprek voor de betreffende locatie.

Tijdens dit onderzoeksjaar worden bij 3 locaties spiegelgesprekken gehouden per dienst (ofwel 9 spiegelgesprekken in totaal). In samenspraak met InteraktContour bekijkt het LSR op welke locaties de gesprekken plaatsvinden. Door de maatregelen rondom Covid-19 is in overleg besloten de spiegelgesprekken op een later moment plaats te laten vinden.

### **Stap 5 Rapportages**

Op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten stelde het LSR diverse rapportages op. Het LSR maakte één stichtingsrapportage waarin de uitkomsten van de vragenlijsten per dienst staan weergegeven:

- Wonen
- Maatschappelijke Ondersteuning – individuele begeleiding
- Maatschappelijke Ondersteuning – dagbesteding

Per locatie zijn de resultaten verwerkt in een infographic. Voor de locaties waar nog een verdiepend onderzoek gaat plaatsvinden, schrijft het LSR een uitgebreider rapport met een analyse van de gesloten vragen, open vragen, het verdiepende onderzoek, conclusies en aanbevelingen.

Daarnaast heeft het LSR vergelijkingstabellen per dienst gemaakt. In een tabel staan, per locatie, de resultaten van de gesloten vragen uit 2017 en 2020 naast elkaar. Zo kan InteraktContour bekijken of locaties anders scoren gedurende de jaren.

Het LSR zal de resultaten van de raadpleging met de CCR van InteraktContour bespreken. Samen kan gekeken worden naar de sterke- en aandachtspunten en punten geselecteerd worden voor het op te stellen verbeterplan.

### **Stap 6: Evaluatie**

Het LSR en InteraktContour evalueren het traject jaarlijks en stellen waar nodig bij voor de nieuwe cyclus.

### **Vragenlijst**

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

De CoK vragenlijsten Wonen, Individuele begeleiding en Dagbesteding bestaan uit respectievelijk 24, 21 en 26 gesloten vragen (met 3 antwoordcategorieën: positief, tussencategorie en negatief) en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de locatie een cijfer geven en het cijfer toelichten.

## Analyse

De analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging bestaat uit twee delen. Als eerste zijn de antwoorden op de gesloten vragen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten op de volgende manier:

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

### Open vragen

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de verbetersuggesties en de opmerkingen die cliënten bij de open vragen hebben gemaakt. Om de opmerkingen en verbetersuggesties op een betrouwbare en valide manier te verwerken, gaat de onderzoeker op een gestructureerde wijze te werk. Deze werkwijze van het LSR is gebaseerd op een gangbare data-analyse methode, zoals onder andere beschreven door Boeije e.a. (2014)<sup>4</sup>. De tekst wordt gecodeerd aan de hand van relevante thema's. Op basis van deze analyse vat het LSR de meest opvallende thema's samen.

### Respons

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

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

---

<sup>4</sup> Boeije, H.R., 't Hart, H & Hox, J. (2014). Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom.

## **Representativiteit**

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



## Bijlage II Resultaten gesloten vragen

### Zorg en Wonen

#### Respons




Onderstaande tabel laat zien wat de respons is binnen InteraktContour per woonlocatie en totaal.

Woonlocatie InteraktContour	Aantal cliënten	Aantal ingevulde vragenlijsten	Respons
Burgelstee	22	18	82%
Catharinahof	20	11	55%
Daendelsborgh	14	10	71%
De Archipel	12	11	92%
De Ark	16	15	94%
De Belletrie	12	11	92%
De Bontweverij	11	8	73%
De Bramer	21	16	76%
De Brem	7	4	57%
De Dichter	11	6	55%
De Klokkenbelt	65	55	85%
De Koppels	39	31	79%
De Meidoorn	16	10	63%
De Melde	7	4	57%
De Obelisk	16	11	69%
De Palmengrft	26	20	77%
De Stuwwal	28	19	68%
De Veldkei	15	12	80%
De Weemekamp	18	17	94%
Dodoensserre	27	19	70%
Espalier	7	6	86%
Geert de Leeuwuis	36	29	81%
Ghandi	25	14	56%
Het Kwartier	17	13	76%
Het Octet	10	8	80%
Het Rode Klif	45	28	62%
Kalkuur	18	14	78%

Landsherenpoort	23	15	65%
Nieuw Bloemensteijn	21	18	86%
Nijkerk	14	11	79%
Perikplein	33	20	61%
Rutli	19	16	84%
Spikvoorde	18	15	83%
Sytwende	12	10	83%
Traject	23	11	48%
Zuiderval	22	17	77%
<b>Totaal</b>	<b>746</b>	<b>553</b>	<b>74%</b>

Onderstaande tabel laat zien hoe de cliënten de vragenlijst hebben ingevuld.




Hoe heeft de cliënt de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
De cliënt heeft de vragenlijst zelf ingevuld	179	33%
De cliënt heeft de vragenlijst met hulp van een interviewer ingevuld	341	63%
De cliënt heeft de vragenlijst met hulp van een naaste ingevuld	18	3%
Anders	6	1%
Het is onbekend hoe de vragenlijst is ingevuld	9	
<b>Totaal</b>	<b>544</b>	<b>100%</b>

De woonlocatie		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van jouw woning / kamer?		81% (439)	16% (85)	4% (21)	(8)
2.	Wat vind je van het eten op de woonlocatie? <sup>5</sup>		64% (294)	28% (127)	8% (38)	(1)
3.	Vertellen begeleiders jou als er iets verandert op de woonlocatie?		56% (300)	35% (186)	9% (46)	(21)
4.	Voel je je prettig bij je medebewoners?		55% (282)	36% (183)	9% (46)	(42)
5.	Voel je je wel eens eenzaam op de woonlocatie? <sup>6</sup>		57% (304)	28% (152)	15% (79)	(18)
6.	Ben je wel eens bang op de woonlocatie? <sup>7</sup>		82% (438)	14% (77)	4% (22)	(16)

<sup>5</sup> 93 cliënten geven aan niet op de woonlocatie te eten of zelf te koken.




<sup>6</sup> Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

<sup>7</sup> Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

De hulp die je krijgt op de woonlocatie		Beoordeling				Geen antwoord
7.	Krijg je de hulp van de begeleiders die jij wilt hebben?		72% (392)	23% (125)	5% (27)	(9)
8.	Wat vind je van de gesprekken over je zorgplan? <sup>8</sup>		76% (361)	19% (90)	5% (24)	(4)
9.	Leer je nieuwe dingen op de woonlocatie?		17% (82)	38% (188)	45% (220)	(63)
10.	Luisteren de begeleiders naar je?		65% (353)	30% (162)	5% (27)	(11)
11.	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?		51% (274)	34% (181)	15% (79)	(19)
12.	Moet je vaak wachten op de begeleiders? <sup>9</sup>		52% (271)	36% (184)	12% (63)	(35)
13.	Vertrouw je de begeleiders?		71% (376)	24% (126)	6% (31)	(20)
14.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen?		76% (407)	20% (105)	4% (22)	(19)
15.	Bepalen de begeleiders te veel voor je?		71% (373)	22% (118)	6% (34)	(28)
16.	Vragen begeleiders weleens aan jou wat je belangrijk vindt in je leven?		37% (189)	29% (147)	34% (174)	(43)
17.	Hebben de begeleiders voldoende aandacht voor je naasten?		70% (325)	19% (87)	11% (50)	(91)
18.	Heb je een klik met je persoonlijk begeleider?		78% (405)	14% (70)	8% (41)	(37)

<sup>8</sup> 74 cliënten geven aan hier geen gesprekken over te hebben.

<sup>9</sup> Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

Je leven		Beoordeling				Geen antwoord
19.	Ben je tevreden over de invulling van je dag?		77% (413)	16% (84)	7% (40)	(16)
20.	Als je naar dagbesteding van MO (=maatschappelijke ondersteuning van InteraktContour) gaat: ben je tevreden over deze dagbesteding? <sup>10</sup>		77% (175)	16% (36)	7% (15)	(0)
21.	Als je gebruik maakt van de dagbesteding op de woonlocatie: ben je tevreden over de dagbesteding op de woonlocatie? <sup>11</sup>		81% (91)	14% (16)	5% (6)	(0)
22.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden? <sup>12</sup>		71% (382)	21% (112)	8% (42)	(17)
23.	Wat vind je van het contact met je familie / vrienden / kennissen?		81% (421)	15% (77)	5% (24)	(31)
24.	Ben je nu gelukkig?		62% (325)	24% (127)	14% (72)	(29)

<sup>10</sup> Deze vraag is alleen beantwoord door de 226 respondenten die hebben aangegeven gebruik te maken van de dagbesteding van InteraktContour. Percentages en beoordeling zijn op dat aantal gebaseerd.

<sup>11</sup> Deze vraag is alleen beantwoord door de 113 respondenten die hebben aangegeven gebruik te maken van de dagbesteding van InteraktContour. Percentages en beoordeling zijn op dat aantal gebaseerd.




<sup>12</sup> Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

## Maatschappelijke Ondersteuning - Individuele begeleiding

### Respons

Onderstaande tabel laat zien wat de respons is binnen InteraktContour per team en totaal.




Team Respons Onderstaande tabel laat	Aantal cliënten	Aantal ingevulde vragenlijsten	Respons
Almelo	106	47	44%
Almere	211	70	33%
Dalfsen	29	18	62%
Deventer	61	30	49%
Dronten	37	19	51%
Emmeloord	57	40	70%
Enschede	113	60	53%
Epe	9	5	56%
Ermelo	37	20	54%
Hardenberg	82	50	61%
Harderwijk	63	42	67%
Hengelo	83	51	61%
Kampen	40	16	40%
Lelystad	65	28	43%
Meppel	31	15	48%
Nijkerk	85	37	44%
Nijverdal	13	5	38%
Nunspeet	28	26	93%
Oldebroek	40	17	43%
Oldenzaal	40	16	40%
Raalte	45	25	56%
Rijssen	30	21	70%
Steenwijk	46	21	46%
Urk	11	3	27%
Zwolle	102	50	49%
<b>Totaal</b>	<b>1433</b>	<b>732</b>	<b>51%</b>

De hulp die je krijgt van de individueel begeleider		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Vertelt de individueel begeleider jou als er iets verandert in jouw ondersteuning? <sup>13</sup>		96% (665)	3% (21)	1% (7)	(0)
2.	Krijg je de hulp van jouw individueel begeleider die jij wilt hebben?		91% (651)	8% (54)	1% (10)	(17)
3.	Is jouw individueel begeleider goed bereikbaar?		89% (624)	10% (73)	1% (6)	(29)
4.	Wat vind je van de gesprekken over je ondersteuningsplan?		90% (603)	8% (56)	1% (8)	(65)
5.	Leer je nieuwe dingen van je individueel begeleider?		52% (351)	44% (297)	4% (30)	(54)
6.	Luistert de individueel begeleider naar je?		97% (693)	3% (19)	0% (2)	(18)
7.	Heeft de individueel begeleider genoeg tijd voor je?		91% (643)	6% (45)	2% (16)	(28)
8.	Moet je vaak wachten op de individueel begeleider? <sup>14</sup>		86% (605)	13% (88)	1% (7)	(32)
9.	Vertrouw je de individueel begeleider?		97% (684)	2% (15)	0% (3)	(30)
10.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen je individueel begeleider?		92% (645)	7% (52)	1% (5)	(30)
11.	Bepaalt de individueel begeleider te veel voor je? <sup>15</sup>		91% (631)	7% (52)	2% (11)	(38)
12.	Heb je een klik met je individueel begeleider?		91% (642)	7% (52)	1% (10)	(28)
13.	Heeft de individueel begeleider voldoende aandacht voor je partner of naaste?		89% (471)	6% (34)	5% (25)	(202)
14.	Heb je met je individueel begeleider ook gesprekken over wat je nog wil in je leven?		63% (424)	27% (185)	10% (64)	(59)

<sup>13</sup> 39 cliënten geven aan dit niet te weten.

<sup>14</sup> Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

<sup>15</sup> Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

Je leven		Beoordeling				Geen antwoord
15.	Ben je tevreden hoe je dagen eruit zien?		55% (374)	35% (236)	10% (66)	(56)
16.	Als naar de dagbesteding van InteraktContour gaat: ben je hier tevreden over? <sup>16</sup>		79% (212)	17% (45)	4% (10)	(9)
17.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden? <sup>17</sup>		61% (418)	33% (229)	6% (38)	(47)
18.	Voel je je wel eens eenzaam thuis? <sup>18</sup>		52% (361)	37% (257)	10% (72)	(42)
19.	Wat vind je van het contact met je familie / vrienden / kennissen?		63% (424)	30% (203)	8% (51)	(54)
20.	Ben je tevreden over je mogelijkheden om deel te nemen aan de samenleving?		47% (313)	36% (235)	17% (112)	(72)
21.	Ben je nu gelukkig?		55% (371)	35% (231)	10% (66)	(64)

<sup>16</sup> Deze vraag is alleen beantwoord door de 276 respondenten die hebben aangegeven gebruik te maken van de dagbesteding van InteraktContour. Percentages en beoordeling zijn op dat aantal gebaseerd.

<sup>17</sup> Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

<sup>18</sup> Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.



## Maatschappelijke Ondersteuning - Dagbesteding




### Respons

Onderstaande tabel laat zien wat de respons is binnen InteraktContour per dagbestedingslocatie en totaal.

Dagbestedingslocatie InteraktContour	Aantal ingevulde vragenlijsten
Almelo	23
Almere – de Plint	8
Almere – de Gris	9
Dalfsen	16
Deventer	13
Dronten	7
Emmeloord	21
Enschede – de Bothof	15
Enschede - Hogeland	18
Epe	16
Ermelo	12
Hardenberg	11
Harderwijk	12
Hengelo	23
Kampen	8
Lelystad	44
Meppel	16
Nijkerk	1
Nijverdal	11
Nunspeet	6
Oldebroek	9
Oldenzaal	10
Raalte	17
Rijssen	21
Staphorst	1
Steenwijk	38
Urk	15
Zwolle	19
<b>Totaal</b>	<b>420</b>

Onderstaande tabel laat zien hoe de cliënten de vragenlijst hebben ingevuld.

Hoe heeft de cliënt de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
De cliënt heeft de vragenlijst samen met de persoonlijk begeleider ingevuld	95	23%
De cliënt heeft de vragenlijst samen met een andere begeleider ingevuld	116	28%
De cliënt heeft de vragenlijst samen met familie/vriend(in) ingevuld	36	9%
De cliënt heeft de vragenlijst zelf ingevuld	164	40%
Persoonlijk begeleider en wettelijk vertegenwoordiger hebben de vragenlijst vóór de cliënt ingevuld	1	0%
Het is onbekend hoe de vragenlijst is ingevuld	8	
<b>Totaal</b>	<b>420</b>	<b>100%</b>




De dagbesteding		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van de dagbesteding?		88% (362)	10% (42)	1% (6)	(10)
2.	Kan je de activiteiten doen die je leuk vindt?		87% (354)	12% (50)	1% (5)	(11)
3.	Wat vind je van de pauzes op de dagbesteding?		88% (338)	11% (42)	1% (5)	(35)
4.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert op de dagbesteding? <sup>19</sup>		84% (332)	14% (54)	2% (9)	(0)
5.	Voel je je prettig bij de andere cliënten?		74% (306)	24% (98)	2% (8)	(8)
6.	Voel je je wel eens eenzaam op de dagbesteding? <sup>20</sup>		86% (348)	14% (56)	1% (3)	(13)
7.	Ben je wel eens bang op de dagbesteding? <sup>21</sup>		95% (389)	5% (20)	0% (1)	(10)
8.	Vind je de activiteiten veilig genoeg? <sup>22</sup>		95% (383)	5% (20)	0% (0)	(0)

<sup>19</sup> 25 cliënten geven aan dit niet te weten.

<sup>20</sup> Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.




<sup>21</sup> Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.




<sup>22</sup> 17 cliënten geven aan dit niet te weten.

De hulp die je krijgt op de dagbesteding		Beoordeling				Geen antwoord
9.	Krijg je de hulp van de begeleiders die jij wilt hebben?		85% (349)	14% (58)	1% (4)	(9)
10.	Wat vind je van de gesprekken over je ondersteuningsplan?		86% (293)	11% (37)	3% (9)	(81)
11.	Helpt de dagbesteding bij de doelen die je wilt bereiken?		82% (309)	15% (58)	3% (11)	(42)
12.	Leer je nieuwe dingen op de dagbesteding?		39% (157)	52% (206)	9% (35)	(22)
13.	Luisteren de begeleiders naar je?		90% (370)	9% (38)	1% (4)	(8)
14.	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?		78% (319)	20% (83)	1% (5)	(13)
15.	Moet je vaak wachten op de begeleiders? <sup>23</sup>		80% (318)	17% (69)	3% (10)	(23)
16.	Vertrouw je de begeleiders?		92% (379)	7% (28)	1% (3)	(10)
17.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen?		92% (369)	7% (28)	1% (6)	(17)
18.	Bepalen begeleiders te veel voor je? <sup>24</sup>		88% (351)	11% (43)	1% (4)	(22)
19.	Heb je een klik met je persoonlijk ondersteuner?		85% (323)	12% (45)	4% (14)	(38)
20.	Heeft de persoonlijk ondersteuner voldoende aandacht voor je partner of naaste?		83% (256)	11% (34)	6% (19)	(111)
21.	Heb je met je persoonlijk ondersteuner ook gesprekken over wat je nog wil in je leven?		33% (119)	28% (102)	38% (137)	(62)

<sup>23</sup> Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

<sup>24</sup> Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

<b>Algemeen over de dagbesteding</b>		Beoordeling				Geen antwoord
22.	Is het vervoer van en naar de dagbesteding goed geregeld?		81% (245)	14% (44)	5% (15)	(116)

<b>Je leven</b>		Beoordeling				Geen antwoord
23.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		76% (306)	21% (84)	3% (14)	(16)
24.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden? <sup>25</sup>		65% (265)	25% (101)	10% (40)	(14)
25.	Wat vind je van het contact met je familie / vrienden / kennissen?		78% (310)	19% (74)	4% (16)	(20)
26.	Ben je nu gelukkig?		66% (257)	28% (107)	6% (23)	(33)

<sup>25</sup> Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.