

Rapportage
Onderzoek Kwaliteitservaringen
Siloah
Gebied Midden

2021



Colofon

Deze Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Siloah 2021 betreft het Gebied 'Midden'.

Het onderzoek werd uitgevoerd door Buntinx Training & Consultancy in samenwerking met Joost Tan Onderzoek en Advies en Stichting Facit.

Met dank aan Mevr. Anna Brand-Van Zanten, adviseur Beleid en Kwaliteit Siloah, voor de interne coördinatie van het onderzoek.

[Buntinx Training & Consultancy](#)

Postbus 1684

6201 BR MAASTRICHT

Tel 0620798066

btc@buntinx.org

QualityQube.nl

20 december 2021

© Buntinx Training & Consultancy en Siloah

Rapportage

Onderzoek Kwaliteitservaringen

Siloah

Gebied Midden

2021

Inhoudsopgave	pagina
1. Inleiding	5
1.1 Het onderzoek	5
1.2 Met welke methode vond het onderzoek plaats?	6
1.3 De vragenlijsten	6
1.4 Dataverzameling	6
1.5 Privacy en ethisch kader	7
1.6 Respons	7
1.7 Uitkomsten	8
1.8 Leeswijzer	8
2. Uitkomsten van Cliënten Gebied Midden	9
2.1 Wonen	9
2.2 Dagbesteding	11
2.3 BZW	13
3. Uitkomsten van Cliëntvertegenwoordigers Gebied Midden	14
3.1 Wonen	14
3.2 Dagbesteding	17
4. Uitkomsten van Begeleiders Gebied Midden	18
4.1 Wonen	18
4.2 Dagbesteding	21
4.3 BZW	22
Bijlagen	23
Bijlage 1. Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies	24
Bijlage 2. Vragenlijst Cliënten	25

Rapportage

Onderzoek Kwaliteitservaringen

Siloah

Gebied Midden

2021

1. Inleiding

1.9 Het onderzoek

In deze rapportage doen we verslag van het onderzoek naar kwaliteitservaringen van Cliënten, Cliëntvertegenwoordigers en Begeleiders bij de voorzieningen van Siloah in het Gebied 'Midden'. Het onderzoek vond plaats bij Wonen (inclusief BZW) en Dagbesteding in de volgende voorzieningen:

Locatie	Groep
Woonlocatie De Klokkenberg	Boven groep Beneden groep
Woonlocatie Gerdina's Hof Geldermalsen	Groep 1 Groep 2
Woonlocatie de Rietfluit Geldermalsen	1 groep
Dagbesteding Leidsche Hoeven Tricht	Bakkerij Werkplaats Vlinderhof Atelier Groengroep Zuivelmakerij
Woonlocatie Tharah Barneveld	
Woonlocatie Tharah 1	Eik Palm Ceder Beuk
Woonlocatie Tharah 2	Adelaar Steenuil Roerdomp
Dagbesteding Tharah Barneveld	
Dagbesteding Tharah 1	Beukenoot Fontein Steenrots Woestijnroos Adelaar
Dagbesteding Tharah 2	
BZW Veenendaal	

De vraagstelling luidde:

1. Hoe ervaren cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders de kwaliteit van zorg en ondersteuning bij Siloah in de functies Wonen respectievelijk Dagbesteding?
2. Welke conclusies kunnen aan de uitkomsten van vraag 1 worden verbonden met betrekking tot kwaliteitsverbetering op het niveau van locaties en Gebied-breed?

1.2 Met welke methode vond het onderzoek plaats?

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

1. 'Zorg' en ondersteuning worden opgevat als interactionele processen waaraan cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders van de dienstverlenende organisatie samen deel hebben. De methode verzamelt daarom informatie over kwaliteitservaringen 'in de driehoek' bij elk van deze groepen, nadrukkelijk ook bij begeleiders die als professionals ook een mening hebben over de geboden zorg.
2. 'Kwaliteit' is multidimensionaal. Er wordt in de eerste plaats gekeken naar de bijdrage die de zorg levert aan de **kwaliteit van bestaan** van de cliënten. In de tweede plaats wordt gekeken naar de ervaring van **voorwaardenscheppende aspecten**. In de derde plaats wordt gekeken naar **relationele aspecten**. De Quality Qube gebruikt deze drie dimensies in de analyse van de antwoorden van de respondenten (zie: QualityQube.nl - zie ook bijlage 1) .
3. De methode is gericht op **verbeteren van de zorgkwaliteit** binnen de eigen organisatie. Rapportage vindt plaats op drie niveaus. (1) De antwoorden van **individuele cliënten** zijn direct beschikbaar voor het ondersteuningsplan. Ook de cliëntvertegenwoordigers kunnen hun antwoorden bewaren om mee te nemen naar de evaluatie van het ondersteuningsplan van hun verwant. (2) Daarnaast worden **Kwaliteit-Verbeter-Kaarten (KVK)** opgesteld waarin de kwaliteits-ervaringen van de drie actoren worden samengevat op het niveau van locaties / teams. (3) **Organisatiebreed** wordt een overzichtsrapport opgesteld met beschouwingen en conclusies.

De methode steunt op wetenschappelijke, 'evidence based' uitgangspunten. De Quality Qube is door de Commissie van Deskundigen van VGN onvoorwaardelijk toegelaten tot de waaier 2017-2022 als Categorie I instrument.

1.3 De vragenlijsten

De vragenlijsten bestonden uit een selectie van kritische kwaliteitsindicatoren, algemene oordelen over de kwaliteit van zorg en ondersteuning en daarnaast twee open vragen over (1) wat men vindt dat goed gaat in de zorg ('sterke punten') respectievelijke (2) wat er beter moet in de zorg ('verbeter punten'). In overleg met Siloah werden ook organisatie-eigen indicatoren meegenomen. Een lijst met indicatoren van de vragenlijst is opgenomen in bijlage 2.

De vragenlijsten werden verspreid in digitale vorm; respondenten konden via een link in de e-mail uitnodiging bij de vragenlijst komen en deze invullen. Respondenten die dat wensten konden een papieren versie van de vragenlijst ontvangen en hun antwoorden insturen via antwoordnummer. De hele procedure verloopt anoniem.

1.4 Dataverzameling

Het onderzoek vond plaats tussen 1 september en 22 november 2021 bij de drie actoren in de 'zorgdriehoek: Cliënten, Cliëntvertegenwoordigers en Begeleiders.

Cliënten beantwoordden vragen binnen een semigestructureerd gesprek dat werd gevoerd door een interviewer die vertrouwd is met communicatie met mensen met een verstandelijke beperking. Dit gesprek vond plaats aan de hand van de geprotocolleerde Quality Qube Handreiking. De interviewer was niet de persoonlijk begeleider van de betreffende cliënt.

Bij cliënten met een ernstige verstandelijke en meervoudige beperking (EVMB) werd een aparte handreiking verstrekt en een speciale instructie gegeven zodat de persoonlijk begeleider van een cliënt met EVMB als proxy de vragen kon beantwoorden. Instructie voor de interviews vonden door de onderzoeker plaats op 30 augustus, 1 en 7 september 2021 via Teams overleg.

Waardering van de indicatoren worden bij cliënten verzameld met een driepuntenschaal; dit is bij cliënten de meest betrouwbare methode. Bij de andere respondentgroepen werd gewerkt met een vijfpunten schaal en een tienpuntenschaal voor tevredenheid met de zorg in het algemeen.

Tijdens de dataverzameling golden landelijk Covid-19 maatregelen; deze werden bij het onderzoek in acht genomen.

1.5 Privacy en ethisch kader

Alle deelnemers aan dit onderzoek werden vooraf voorgelicht over het doel en de werkwijze van het onderzoek en konden vrij beslissen al dan niet mee te doen. Alle vragenlijsten werden anoniem ingevuld; er werden in dit onderzoek op geen enkel moment persoonsgegevens verzameld. Voor de cliënten bestond de mogelijkheid om hun antwoorden naar een centraal e-mail adres van Siloah te sturen om te worden gebruikt bij hun begeleidingsplan, een en ander volgens het privacy beleid van Siloah.

Alle ingevulde vragenlijsten (digitaal en via papier) werden rechtstreeks aan het onderzoeksbureau toegezonden en komen als zodanig niet terug bij de zorgorganisatie.

De inhoud van de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten wordt weergegeven op een wijze dat die niet herleidbaar is tot individuele uitspraken.

De onderzoekers nemen bij de verwerking van informatie en bij de behandeling van uitkomsten de beroepscode voor psychologen (2015, NIP) in acht.

Het onderzoek, de analyses en de rapportage worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een BIG geregistreerde GZ-psycholoog (BIG 99050810425).

1.6 Respons

Bij de onderscheiden groepen waren de responspercentages:

Functie	Cliënten	Cliëntvertegenwoordigers	Begeleiders
Wonen	80%	85%	60%
Dagbesteding	83%	(67%)	85%

Het responspercentage bij Vertegenwoordigers – Dagbesteding is een benadering rekening houdend met de omstandigheid dat door Covid-19 maatregelen sommige cliënten dagbesteding op de woongroep ontvingen door begeleiders op de woongroep.

De beschikbare respons is voor dit onderzoek 'goed' te noemen; de uitkomsten zijn representatief voor het Gebied.

In deze rapportage wordt bij elk hoofdstuk aangegeven op hoeveel respondenten de uitkomsten zijn gebaseerd.

1.7 Uitkomsten

De terugkoppeling van informatie op **Individueel cliëntniveau** kwam meteen na het invullen van de vragenlijsten ter beschikking van de begeleiders zodat de ervaringen van de cliënt direct konden worden meegenomen bij de evaluatie van het begeleidingsplan.

Informatie op **Locatieniveau** staat in een Kwaliteit-Verbeter-Kaart per locatie. Deze zijn gebundeld in een afzonderlijke bijlage en ook als aparte kaarten voor elk team beschikbaar. Deze Kwaliteit-Verbeter-Kaarten bevatten inhoudelijke samenvattingen van kwaliteitservaringen van elke respondentgroep voor die locatie. Waar de respons het toeliet werd ook een Kwaliteit-Verbeter-Kaart gemaakt op niveau van een Groep. Op niveau van een **Gebied** worden tabellen en figuren gepresenteerd met de uitkomsten van beoordeling van de indicatoren en van gegeven rapportcijfers. Rapportcijfers worden zowel Gebied breed als voor de Locaties van dat gebied getoond. Ook op Gebied niveau werden – wanneer de respons dat toeliet – Kwaliteitsprofielen opgesteld op basis van analyse van de antwoorden op de open vragen die respondenten met eigen woorden konden beantwoorden.

1.8 Leeswijzer

Deze rapportage ‘Siloah Midden’ is geordend volgens respondentgroep en daarbinnen naar functie (Wonen en Dagbesteding). Bij Cliënten en Begeleiders is ook een rubriek BZW opgenomen. Telkens geven we een overzicht van de **uitkomsten van de indicatoren** op Gebied niveau. Dit geeft een beeld van de reacties op de afzonderlijke onderwerpen die in de vragenlijsten werden aangeboden. Daarna geven we de **algemene waarderingen** (rapportcijfers) voor het hele gebied en voor de locaties afzonderlijk. Wanneer er voldoende respons beschikbaar is volgt ook een **kwaliteitsprofiel**. Elk hoofdstuk sluit af met een bespreking van de uitkomsten.

De **Kwaliteit-Verbeter-Kaarten** van de locaties van het Gebied Midden zijn in een afzonderlijke bijlage opgenomen.

4. Uitkomsten van Cliënten Gebied Midden

4.1 Wonen

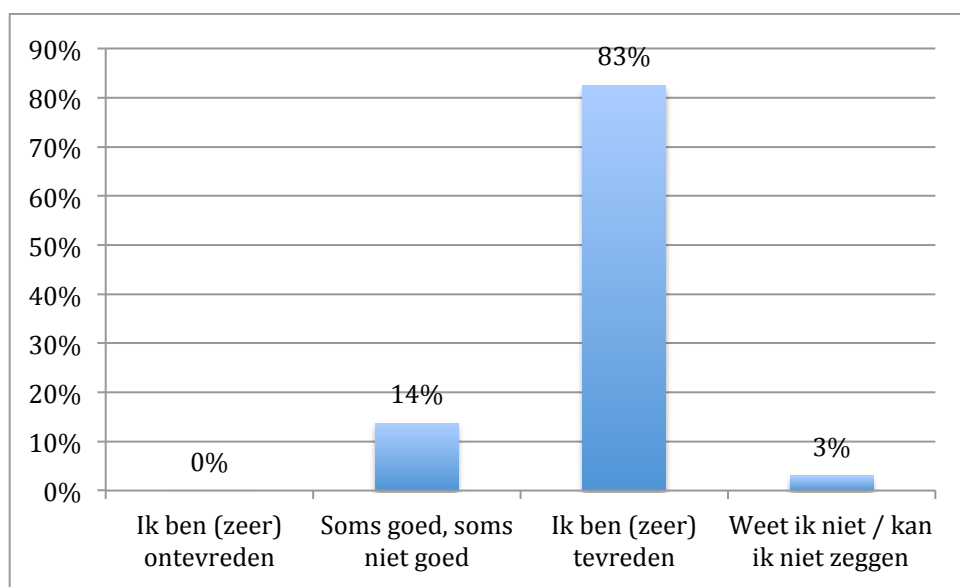
In de tabel hieronder staan de waarderingen van 77 cliënten van Gebied Midden met betrekking tot de indicatoren.

	Cliënten – Siloah - Midden	(HELEMAAL NIET GOED	VOLDOENDE	(HEEL) GOED	Weet ik niet / nvt	Gemid. Score (op 3)
1	Ik beleef regelmatig nieuwe dingen (ik doe nieuwe ervaringen op - ik maak nieuwe dingen mee).	6%	42%	48%	5%	2,4
2	Begeleiders houden rekening met mijn voorkeuren en wensen.	1%	30%	68%	1%	2,7
3	De begeleiders ondersteunen mij bij het onderhouden van contacten met mensen die ik belangrijk vind (familie, vrienden).	0%	20%	71%	8%	2,8
4	Als ik mee wil doen aan activiteiten buiten mijn woning, dan word ik daar bij begeleid (wandelen, winkelen, naar het dorp gaan).	1%	18%	71%	10%	2,8
5	Als ik verdrietig, bang of boos ben, dan kan ik bij de begeleiders terecht.	2%	21%	73%	4%	2,7
6	Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep, helpen de begeleiders dat goed op te lossen.	0%	21%	74%	5%	2,8
7	Ik voel me veilig in mijn woning.	5%	17%	77%	1%	2,7
8	Wat vind je van de maaltijden die je krijgt (ontbijt, lunch, avondeten)?	9%	41%	49%	1%	2,4
9	Wat vind je van je kamer / appartement? Hoe tevreden ben je er mee?	2%	14%	83%	1%	2,8
10	Ik word zo goed als mogelijk zelf betrokken bij het maken van mijn begeleidingsplan.	3%	15%	46%	36%	2,7
11	Mijn begeleiders komen gemaakte afspraken na (doen wat ze beloven).	3%	39%	54%	5%	2,5
12	Mijn begeleiders luisteren goed naar mijn wensen en behoeften.	3%	21%	74%	3%	2,7
13	Ik kan met mijn begeleiders praten over de Heere en de Bijbel.	0%	19%	79%	3%	2,8

De gemiddelde score over alle indicatoren is 2,7/3.

De geel gemarkeerde scores liggen beduidend beneden het gemiddelde en verdienen aandacht.

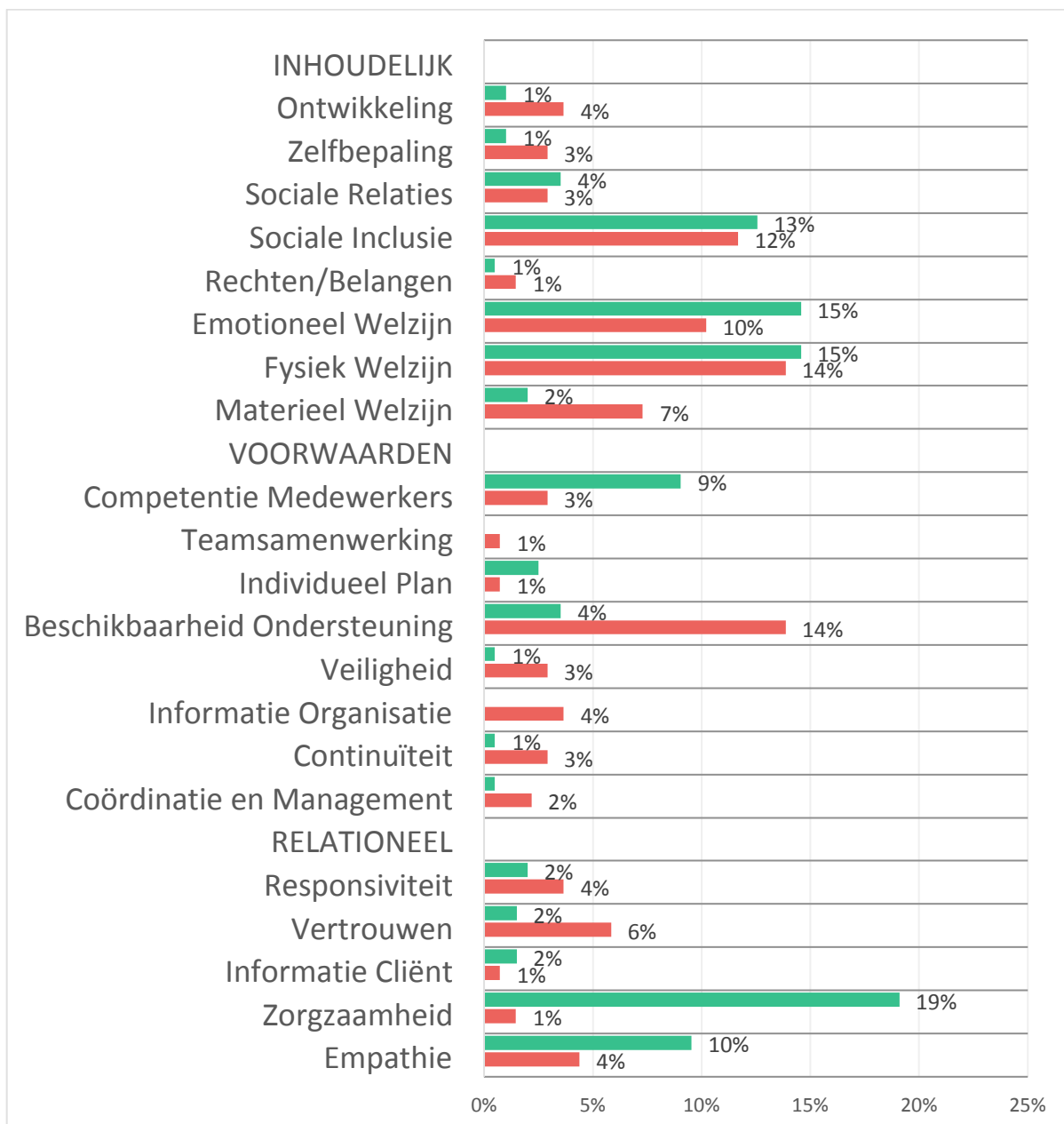
Het gemiddeld gegeven cijfer op de vraag naar de tevredenheid met de zorg in het algemeen in Gebied Midden is 2,9/3. De verdeling van de gegeven antwoorden staat in de volgende figuur en de verdeling van rapportcijfers over de locaties in de tabel daaronder.



Verdeling van de antwoorden op de vraag 'Hoe tevreden ben je in het algemeen over de begeleiding die je van Siloah bij het wonen ontvangt?'

Rapportcijfer Cliënten	Siloah Midden Wonen Locatie				
	Tharah 2 Barneveld	Tharah 1 Barneveld	De Klokkenberg	Gerdina's Hof Geldermalsen	De Rietfluit Geldermalsen
Gemiddelde	2,8	2,9	2,8	2,9	3,0
N	22	29	4	14	8

Aan de cliënten werd ook gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij goed vinden in de zorg en ondersteuning bij Siloah en welke dingen men graag verbeterd zou willen zien. De cliënten gaven hierop in totaal 336 reacties: 199 keer betrof het een uitspraak 'goed' en 137 keer een 'verbeterpunt'. Alle uitspraken werden gelezen en gecodeerd volgens het kwaliteitskader (bijlage 1). Daarmee wordt zichtbaar in welke kwaliteitsdomeinen de meeste antwoorden werden gegeven. Zo ontstaat een Kwaliteitsprofiel



Kwaliteitsprofiel Cliënten Wonen Siloah Midden

Bespreking

Bij de indicatoren wordt een gemiddelde waardering gegeven van 2,7/3. Twee indicatoren scoren laag: 'Ik beleef regelmatig nieuwe dingen' (1) en 'maaltijden' (8).

Het cijfer voor 'tevredenheid met de begeleiding Wonen' ligt voor het hele Gebied op 2,9/3; dat is zeer hoog. Ook in de afzonderlijke woonlocaties ligt dit gemiddelde hoog.

Het Kwaliteitsprofiel laat zien dat de meeste reacties van de cliënten op wat zij 'goed vinden in de begeleiding' (groen) betrekking hebben op de zorgzaamheid, betrokkenheid, hartelijkheid en inzet van de begeleiders. Van alle positieve reacties heeft 35% betrekking op de relationele kwaliteitsdimensie. Daarbij wordt ook vaker genoemd dat begeleiders een luisterend oor bieden aan de cliënt.

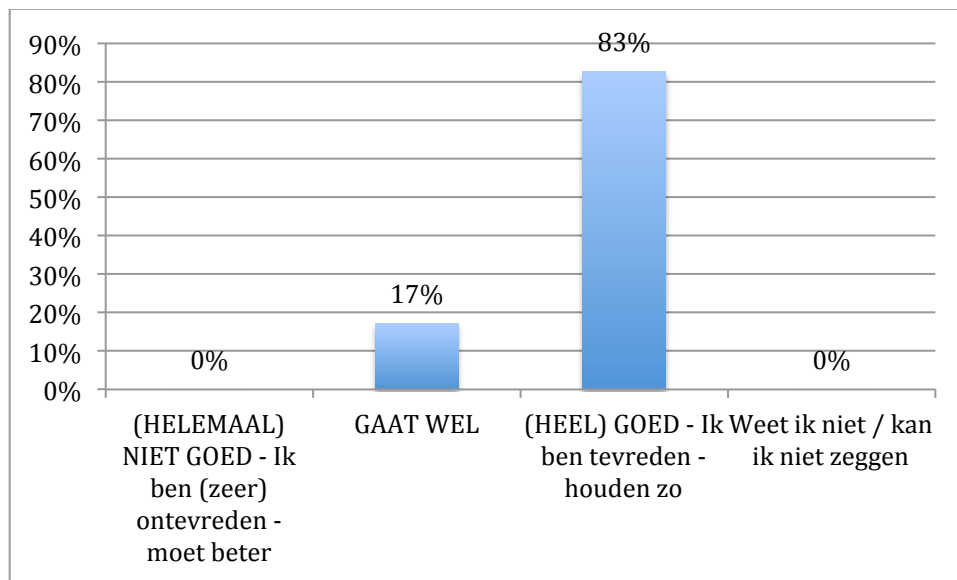
Ook wordt regelmatig (15%) tevredenheid geuit met betrekking tot de zorg voor Emotioneel en Fysiek welzijn. Men waardeert de zorg voor gezondheid en het zelf koken. Als men het moeilijk heeft

kan men altijd bij de begeleiders terecht. Antwoorden binnen het domein Sociale inclusie verwijzen vaker naar verbondenheid met elkaar in het Christelijke geloof en naar activiteiten zoals Bijbel lezen en luisteren naar vertellingen.

De onderwerpen die voor verbetering vatbaar zijn (rood) betreffen in 14% van alle gegeven reacties het domein 'Beschikbaarheid van ondersteuning'. Hier wordt de wens geuit dat de begeleiding meer tijd zou hebben om individuele (1 op 1) aandacht aan de cliënt te besteden. In het domein Fysiek welzijn worden vaak verbeter wensen uitgesproken met betrekking tot de maaltijden: 'geen Royal Foods maaltijden meer'; 'meer zelf koken'. Binnen het domein Sociale inclusie wil men vaker activiteiten ondernemen zoals boodschappen doen. In het domein Emotioneel welzijn hebben opmerkingen betrekking op zich storen aan gedrag van andere bewoners.

2.2. Dagbesteding

De cijfers van 49 respondenten voor tevredenheid met dagbesteding staan in onderstaande figuur.



Het gemiddelde cijfer voor tevredenheid met Dagbesteding is in Gebied Midden 2,8/3.

De gemiddelde cijfers voor tevredenheid met Dagbesteding over de locaties zijn:

Rapportcijfer Cliënten	Siloah Midden Dagbesteding Locatie		
	Leidsche Hoeven in Tricht	Tharah 2 in Barneveld	Tharah 1 in Barneveld
Gemiddelde	2,8	2,8	3,0
N	20	21	8

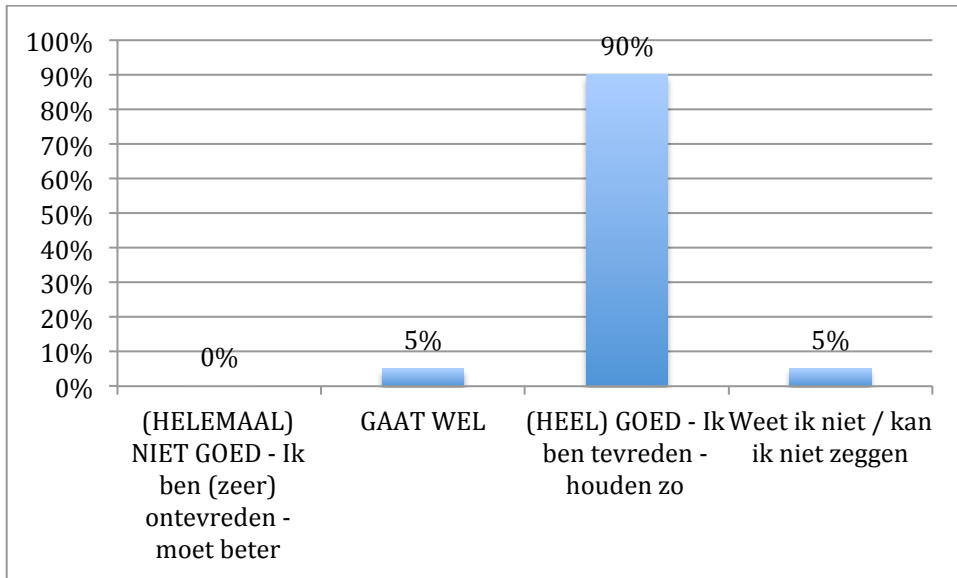
Bij Dagbesteding waren onvoldoende reacties om een Kwaliteitsprofiel op te stellen. De opmerkingen van de cliënten zijn wel samengevat in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten van de locatie.

Bespreking

Gebied breed is de tevredenheid met de Dagbesteding gewaardeerd met 2,8/3. Niemand is 'ontevreden'. De cijfers voor de afzonderlijke locaties liggen eveneens hoog. In de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten van de locaties staat een inhoudelijke terugkoppeling van de ervaringen van cliënten.

2.3 BZW

Binnen Gebeid Midden is het team BZW Veenendaal actief. Het gaat om 1 groep. Van 18 cliënten werd respons ontvangen. Hiervan gaven 17 een algemene waardering voor de zorg.



In de Kwaliteit-Verbeter-Kaart BZW staan de inhoudelijke reacties op de ervaren ondersteuning.

3 Uitkomsten van Cliëntvertegenwoordigers Gebied Midden

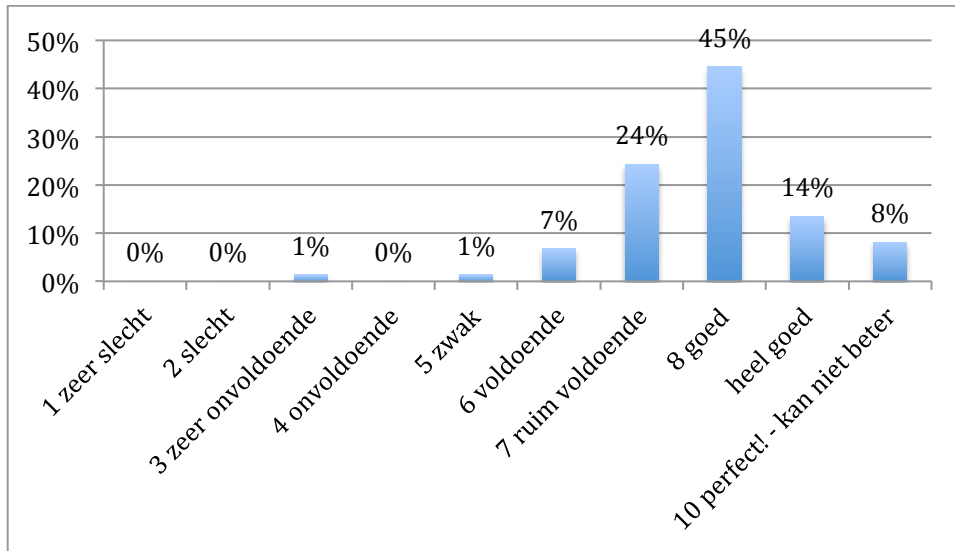
3.1 Wonen

In de tabel hieronder staan de waarderingen van 74 cliëntvertegenwoordigers van Gebied Midden met betrekking tot de indicatoren.

	Cliëntvertegenwoordigers Siloah Midden	zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoen de (niet goed/ niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / n.v.t.	Gemiddelde score (van 5)
1	Mijn verwant beleeft regelmatig nieuwe dingen (doet nieuwe ervaringen op - maakt interessante dingen mee)	3%	15%	40%	16%	9%	17%	3,2
2	De begeleiders houden rekening met de voorkeuren en wensen van mijn verwant	0%	1%	16%	44%	37%	1%	4,2
3	Mijn verwant wordt geholpen om contact te onderhouden met mensen die speciaal voor hem/haar zijn (bv. met familie en vrienden)	1%	3%	31%	24%	33%	8%	3,9
4	Mijn verwant wordt begeleid om deel te nemen aan activiteiten buiten de woonomgeving (zoals wandelen, winkelen, naar dorp gaan)	1%	9%	28%	31%	25%	5%	3,7
5	Als mijn verwant verdrietig, bang of boos is, krijgt hij/zij aandacht en hulp van de begeleiders	0%	0%	5%	29%	59%	7%	4,6
6	Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep helpen de begeleiders dat goed op te lossen	1%	0%	15%	27%	46%	11%	4,3
7	De woning van mijn verwant is een veilige plek	3%	3%	7%	24%	64%	0%	4,4
8	Wat vindt u van de kwaliteit van de maaltijden die uw verwant krijgt (ontbijt, lunch, avondeten)	3%	3%	22%	30%	24%	19%	3,9
9	Wat vindt u van het wooncomfort van de kamer / het appartement van uw verwant?	1%	0%	10%	29%	60%	0%	4,5
10	De cliënt en vertegenwoordiger worden zo goed als mogelijk betrokken bij het maken van zijn begeleidingsplan	0%	1%	9%	32%	48%	9%	4,4
11	Wat er met de begeleiders wordt afgesproken wordt ook nagekomen (ze doen wat ze beloven)	3%	8%	15%	45%	27%	3%	3,9
12	De begeleiders letten goed op de behoeften en wensen van mijn verwant - zij luisteren naar de cliënt	0%	3%	12%	43%	40%	3%	4,2
13	De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel	0%	3%	5%	31%	55%	7%	4,5

Het gemiddelde van de waarderingen over alle indicatoren is 4,1/5. Alleen de geel gemarkeerde indicatoren (1) en (4) wijken hier significant naar beneden van af.

Het gemiddeld door cliëntvertegenwoordigers gegeven rapportcijfer op de vraag naar de tevredenheid met de zorg in het algemeen is in Gebied Midden 7,8/10. De verdeling van de gegeven antwoorden staat in de volgende figuur en de verdeling van 'rapportcijfers' over de locaties in de tabel daaronder.

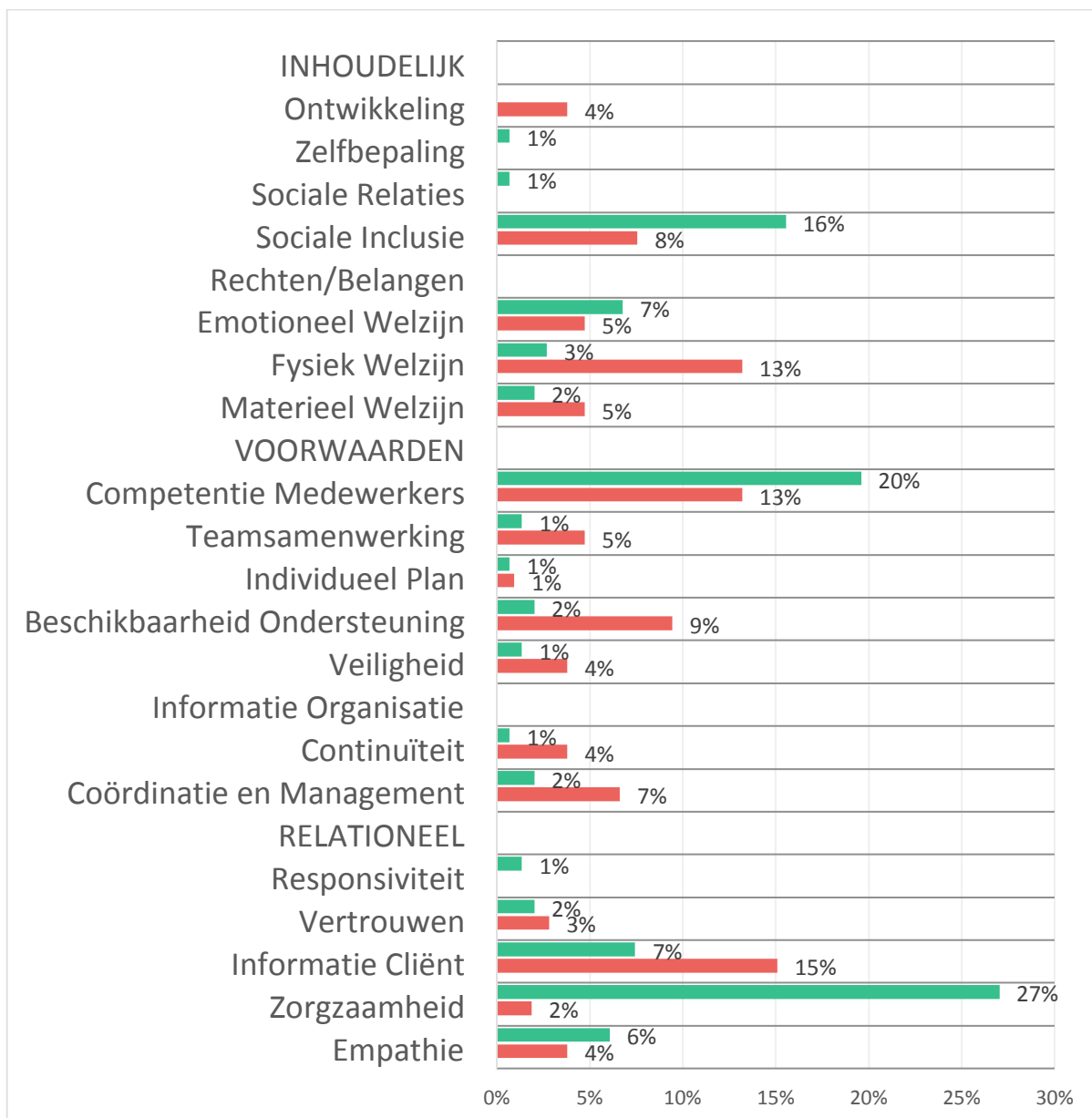


Rapportcijfer Vertegenwoordigers	Siloah Midden Wonen Locatie				
	Tharah 2 Barneveld	Tharah 1 Barneveld	De Rietfluit Geldermalsen	Gerdina's Hof Geldermalsen	De Klokkenberg
Gemiddelde	7,6	8,1	8,2	7,1	7,6
N	23	28	6	7	10

Ook aan de cliëntvertegenwoordigers werd gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij goed vinden in de zorg en ondersteuning bij Siloah en welke dingen men graag verbeterd zou willen zien. De cliëntvertegenwoordigers gaven hierop in totaal 254 reacties: 148 keer betrof het een uitspraak 'goed' en 106 keer een 'verbeterpunt'. Alle uitspraken werden gelezen en gecodeerd volgens het kwaliteitskader (bijlage 1). Daarmee wordt een Kwaliteitsprofiel zichtbaar van domeinen waarin de meeste antwoorden werden gegeven. Dit vormt een indicatie van 'sterke' (groen) respectievelijk van 'verbeter' punten (rood).

Bespreking

Met een gemiddelde waardering van 4,1 op een vijfpuntenschaal en een gemiddeld rapportcijfer van 7,8/10 ligt de waardering voor de zorg en ondersteuning Wonen bij Siloah Midden op een niveau 'ruime voldoende' tot 'goed'. De indicator 'regelmatig nieuwe dingen meemaken - nieuwe ervaringen opdoen (1) scoort lager. Minder laag maar ook duidelijk beneden gemiddeld scoort indicator (4): deelnemen aan activiteiten buiten de woonomgeving zoals wandelen, winkelen, naar dorp gaan. Dit kunnen punten van bezinning zijn op alle locaties Wonen Midden.



Kwaliteitsprofiel Cliëntvertegenwoordigers Wonen Siloah Midden

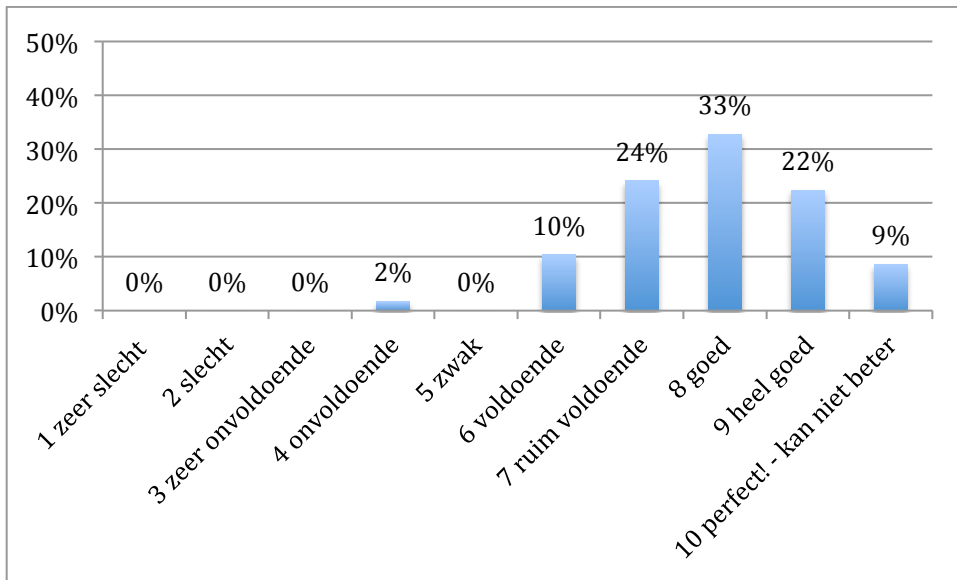
Het Kwaliteitsprofiel Wonen laat zien dat cliëntvertegenwoordigers in meer dan een kwart van alle gegeven reacties op de vraag wat 'goed' gaat of wat 'een 'sterk punt' is in de begeleiding bij Siloah, waardering laten blijken voor de Zorgzaamheid, betrokkenheid, nabijheid en liefdevolle zorg van de begeleiders voor hun verwant. Ruim 40% van alle gegeven waardering reacties betreft de Relationele kwaliteitsdimensie. 20% van alle waardering reacties heeft betrekking op de Competenties van de medewerkers: men vindt dat zij verstand van zaken hebben en als professionals werken. De hoge waardering in het domein Sociale inclusie (15%) komt voor rekening van waardering voor de activiteiten die bij Siloah worden ontplooid en vooral voor de identiteit gebonden zorg.

Verbeterpunten betreffen vaker de behoefte aan informatie over de activiteiten die de cliënt doet en (meer eenduidig) overleg met ouders (15%). Daartoe hoort ook het sneller reageren op e-mail. In het domein Fysiek welzijn (13%) wenst men vooral meer 'zelf koken' en aandacht voor de maaltijden in het algemeen, maar ook wordt 'meer bewegen en naar buiten gaan' vaker genoemd. In het domein Competenties van de begeleiders (13%) gaat het over consequent hanteren van regels of overdracht

van informatie binnen het team, Men noemt ook ‘minder werkdruk’ (9%) voor de begeleiding als verbeter punt.

3.2 Dagbesteding

De gegeven cijfers van 58 Cliëntvertegenwoordigers voor tevredenheid met de zorg Dagbesteding staan in de volgende figuur.



Het gemiddeld gegeven cijfer voor tevredenheid met Dagbesteding is 7,9.

Voor de dagbestedingslocaties staat de gemiddelde waardering hieronder.

Rapportcijfer Vertegenwoordigers	Siloah Midden Dagbesteding Locatie		
	Tharah 2 (Barneveld)	Tharah 1 (Barneveld)	Leidsche Hoeven (Tricht)
Gemiddelde	7,3	7,9	8,3
N	22	11	23

Bespreking

Gebied breed wordt de tevredenheid met de Dagbesteding door Cliëntvertegenwoordigers gewaardeerd met een 7,9. Niemand is ‘ontevreden’; één respondent geeft een ‘onvoldoende’. Bijna twee derden geeft een waardering ‘goed’ of hoger. De cijfers voor de afzonderlijke locaties liggen op een niveau ‘ruim voldoende’ tot ‘goed’. In de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten van de locaties staat een inhoudelijke terugkoppeling van de ervaringen van cliëntvertegenwoordigers.

4. Uitkomsten van Begeleiders Gebied Midden

4.1 Wonen

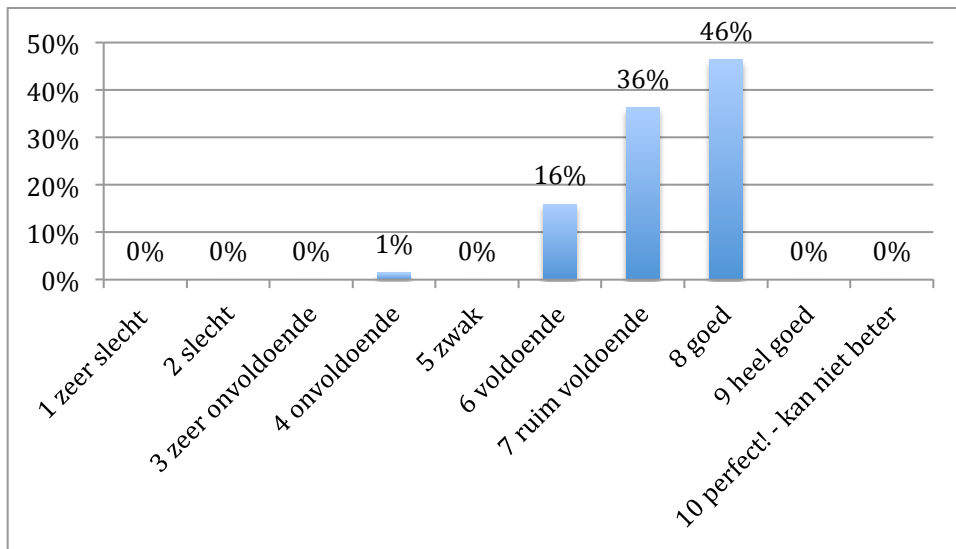
In de tabel hieronder staan de waarderingen van 69 begeleiders Wonen van Gebied Midden met betrekking tot de indicatoren.

Begeleiders Siloah Midden	zwak punt (slecht)	eerder zwak	voldoen de (niet goed/ niet slecht)	eerder sterk	sterk punt (heel goed)	weet niet / n.v.t.	Gemiddelde score (van 5)
1 De cliënten maken regelmatig nieuwe dingen mee (doen nieuwe ervaringen op – maken interessante dingen mee)	6%	16%	56%	21%	0%	1%	2,9
2 De begeleiders houden rekening met de voorkeuren en wensen van de cliënten	0%	1%	12%	52%	35%	0%	4,2
3 De cliënten worden geholpen om sociale contacten te onderhouden met mensen die speciaal voor hem/haar zijn (bv. Met familie en vrienden)	0%	4%	22%	33%	41%	0%	4,1
4 De cliënten worden begeleid om mee te doen aan activiteiten buiten de woonomgeving (zoals wandelen, winkelen, naar dorp gaan)	0%	13%	17%	45%	25%	0%	3,8
5 Als een cliënt verdrietig, bang of boos is, krijgt hij/zij aandacht en hulp van de begeleiders	0%	0%	12%	41%	47%	0%	4,4
6 Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep helpen de begeleiders dat goed op te lossen	0%	0%	10%	52%	38%	0%	4,3
7 De woning van de cliënten die ik begeleid is een veilige plek	3%	16%	15%	40%	26%	0%	3,7
8 Wat vind je van de kwaliteit van de maaltijden die de cliënten krijgen (ontbijt, lunch, avondeten)	6%	17%	38%	22%	17%	0%	3,3
9 Wat vind je van het wooncomfort van de kamers / appartementen van de cliënten	1%	4%	23%	30%	41%	0%	4,0
10 De cliënten worden naar vermogen zelf betrokken bij het opstellen van hun begeleidingsplan	1%	4%	39%	27%	7%	21%	3,4
11 De begeleiders komen gemaakte afspraken na (ze doen wat ze beloven)	0%	1%	32%	52%	14%	0%	3,8
12 De begeleiders letten goed op de behoeften en wensen van de cliënten	0%	1%	19%	57%	23%	0%	4,0
13 De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel	0%	4%	14%	54%	28%	0%	4,0

De gemiddelde score over alle indicatoren is 3,8/5.

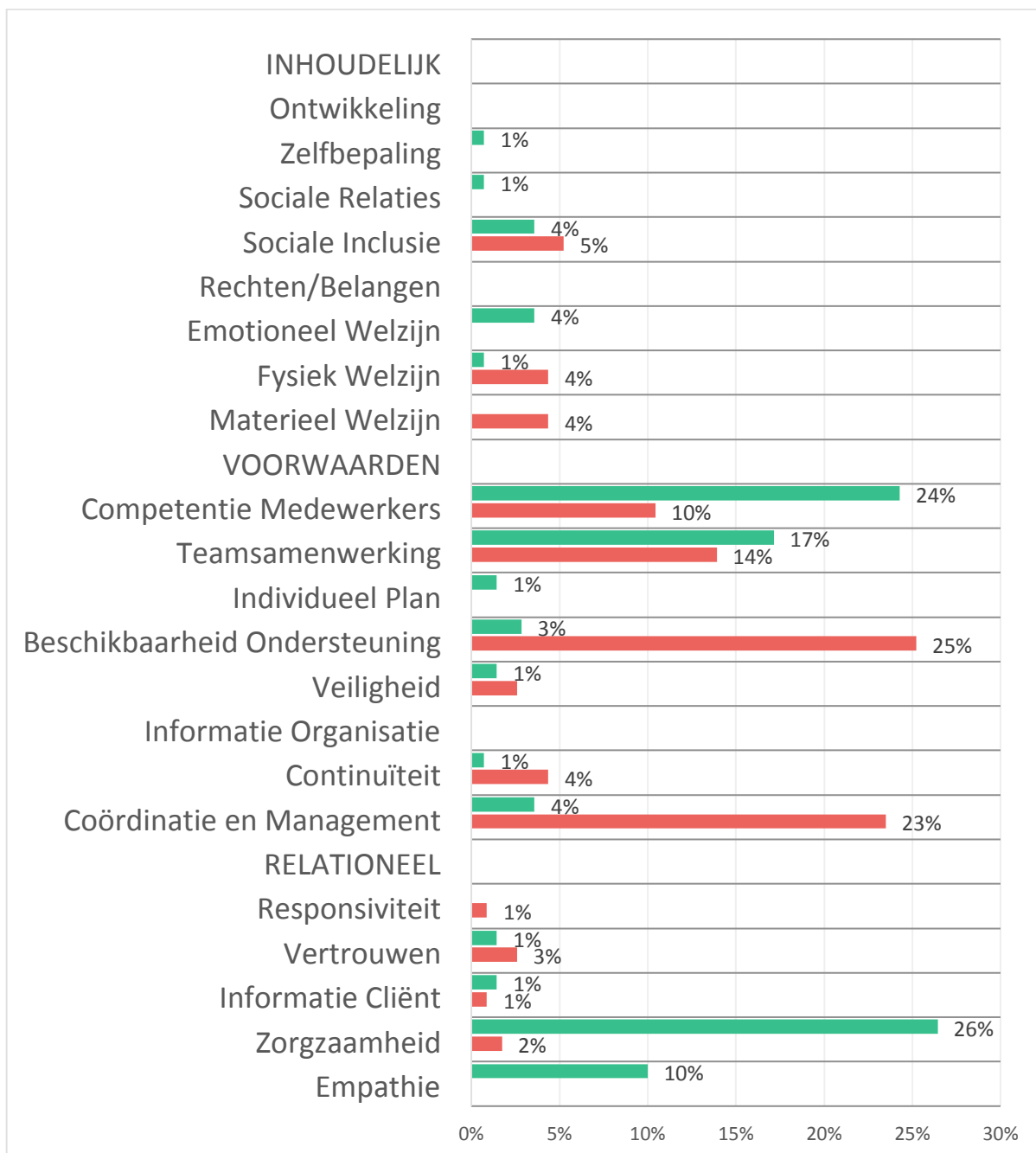
De geel gemarkeerde indicatoren (1) en (8) scoren beduidend beneden dit gemiddelde.

Het gemiddeld door begeleiders gegeven rapportcijfer op de vraag naar de tevredenheid met de geboden zorg in het algemeen is in Gebied Midden 7,3/10. De verdeling van de gegeven antwoorden staat in de volgende figuur en de verdeling van 'rapportcijfers' over de locaties in de tabel daaronder.



Rapportcijfer Begeleiders	Siloah Midden Wonen Locatie				
	Tharah 2 in Barneveld	Tharah 1 in Barneveld	Gerdina's Hof Geldermalsen	De Rietfluit in Geldermalsen	De Klokkenberg
Gemiddelde	7,1	7,4	7,3	8,0	7,0
N	30	18	9	5	7

Ook aan de begeleiders werd gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij goed vinden in de zorg en ondersteuning bij Siloah en welke dingen men graag verbeterd zou willen zien. Begeleiders gaven hierop in totaal 255 reacties: 140 keer betrof het een uitspraak 'goed' en 115 keer een 'verbeterpunt'. Alle uitspraken werden gelezen en gecodeerd volgens het kwaliteitskader (bijlage 1). Daarmee wordt een Kwaliteitsprofiel zichtbaar van domeinen waarin de meeste antwoorden werden gegeven. Dit vormt een indicatie van 'sterke' (groen) respectievelijk van 'verbeter' punten (rood).



Kwaliteitsprofiel Begeleiders Wonen Siloah Midden

Het Kwaliteitsprofiel Wonen van begeleiders toont op welke kwaliteitsdomeinen de gegeven reacties op de vraag wat 'goed' gaat en wat 'moet beter' betrekking hebben. Het domein waarin ruim een kwart van alle reacties 'goed' werd gegeven is de Zorgzaamheid, betrokkenheid, inzet en liefdevolle zorg voor de hen toevertrouwde cliënten (26%). Eveneens een kwart van alle positieve commentaren wordt gegeven in het domein Competenties: men vindt dat er met kennis van zaken en oog voor de individuele ondersteuningsbehoeften wordt begeleid. Ook worden frequent positieve opmerkingen gemaakt over de Teamsamenwerking en het empathisch luisteren naar de behoeften en wensen van de cliënten (10%).

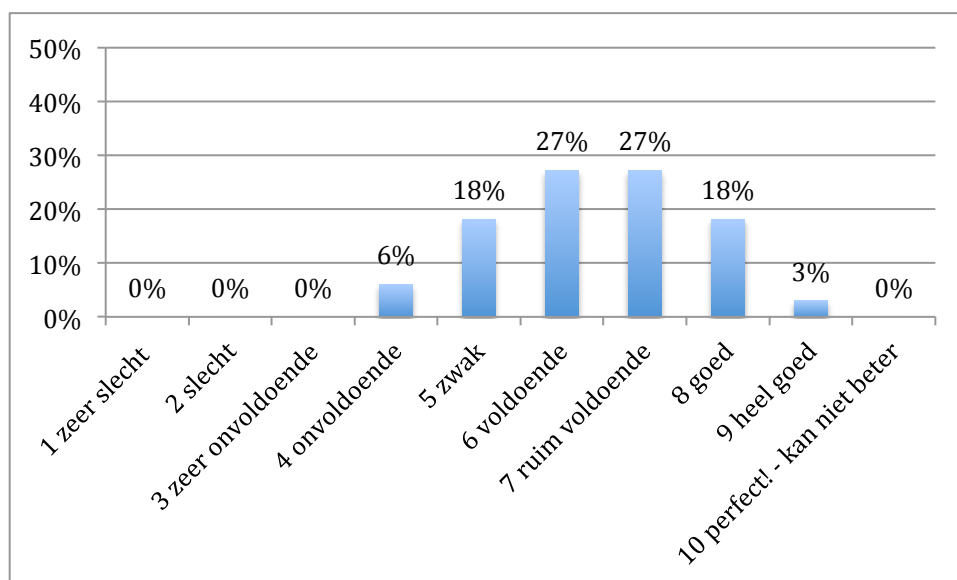
Als verbeterpunten worden vaak onderwerpen in het domein Beschikbaarheid van ondersteuning genoemd (25%). Dit gaat over de wens om meer tijd aan de zorg en in bijzonder aan individuele aandacht aan de cliënten te kunnen besteden. Ook het domein Coördinatie en management wordt vaak aangetroffen bij de reacties van begeleiders (23%). Het gaat dan over verlagen van werkdruk,

over contact met het management en het vaker zien van management op de werkvloer, communicatie van 'boven' naar de teams toe en ervaren van waardering voor de inzet. Hoewel de teamsamenwerking wordt gewaardeerd zijn er ook verbeter opmerkingen met betrekking tot de onderlinge samenwerking, het geven van feedback en de wens voor teambuilding (14%). Bijscholing met betrekking tot problematieken die men in de praktijk tegenkomt wordt eveneens genoemd (10%).

Verder kunnen de maaltijden een aandachtspunt vormen omdat de betreffende indicator laag scoorde en ook de andere respondentgroepen hier verbeter opmerkingen maakten. De indicator met betrekking tot 'opdoen van nieuwe ervaringen' is een algemeen aandachtspunt bij Wonen. Het betreft het bieden van gevarieerde ervaringen als ontwikkelingskansen en prikkels voor creativiteit en vermijden van routine begeleiding – dit is overigens niet hetzelfde als gestructureerde begeleiding.

4.2. Dagbesteding

De gemiddelde rapportcijfers van 33 Begeleiders Dagbesteding over hun tevredenheid met de kwaliteit van de Dagbesteding staan in de volgende figuur.



Het gemiddelde rapportcijfer dat begeleiders in Gebied Midden geven voor de kwaliteit van de dagbesteding is 6,4/10.

De rapportcijfers per locatie staan hieronder.

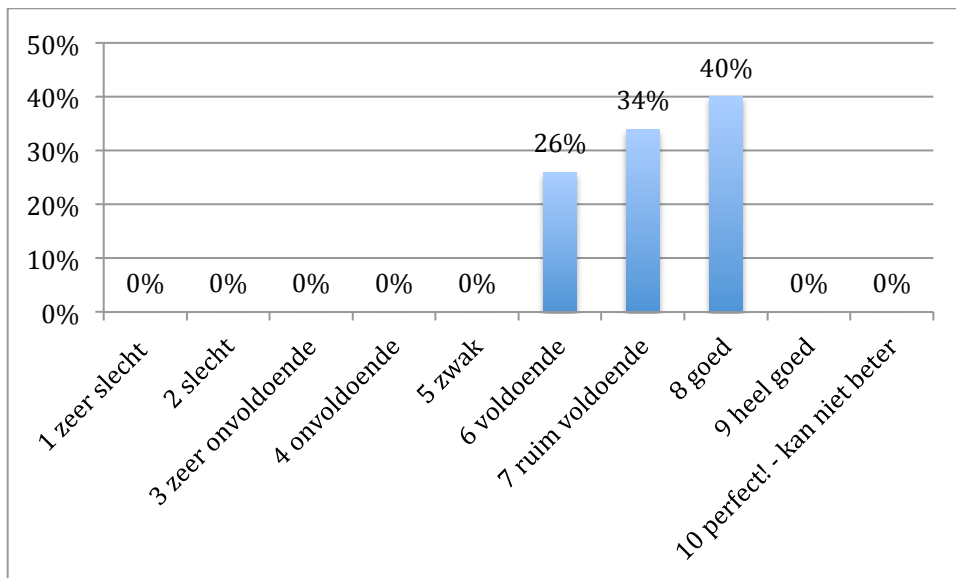
Rapportcijfers Begeleiders	Siloah Midden Dagbesteding Locatie		
	Tharah 2 (Barneveld)	Tharah 1 (Barneveld)	Leidsche Hoeven (Tricht)
Gemiddelde	6,0	7,5	7,7
N	24	2	7

Bespreking

Gebied breed wordt de tevredenheid met de Dagbesteding door begeleiders gewaardeerd met 6,4/10; een 'voldoende'. Kijkend naar de locaties wordt dit cijfer beïnvloed door het lage cijfer voor Dagbesteding bij Tarah 2. Niet uitgesloten is dat de bijzondere omstandigheden waaronder Dagbesteding die onder de beperkingen met Covid-19 plaatsvindt – bijvoorbeeld, dagbesteding in de woongroep – hierbij een rol spelen. Dit blijkt uit de commentaren in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart van die locatie. De cijfers voor de andere locaties Dagbesteding liggen op niveau 'ruim voldoende'. In de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten van de locaties staat een inhoudelijke terugkoppeling van de ervaringen van begeleiders.

4.3 BZW

Van 15 begeleiders BZW Veenendaal werd respons ontvangen op de vragenlijst. De gegeven rapportcijfers voor de zorgkwaliteit staan in onderstaande figuur. Het gemiddelde rapportcijfer is 7,1/10.



De inhoudelijke terugkoppeling van de gegeven reacties op de open vragen staat in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart BZW.

Bijlagen

Bijlage 1. Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies

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

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

Dimensie II: Voorwaardenscheppende kwaliteit (VGN / IGZ)

Dimensie III: Relatieve kwaliteit (Zeithaml / Servqual)

© Buntinx Training & Consultancy 2014 – 2021

Kwaliteit is multidimensionaal
'waar wordt naar gekeken met de Quality Qube?'

INHOUD	VOORWAARDEN	RELATIES
Persoonlijke ontwikkeling	Competenties van medewerkers	Responsiviteit
Zelfbepaling	Teamsamenwerking	Vertrouwen
Inter-persoonlijke relaties	OndersteuningsPlan	Informatie (persoonlijk)
Sociale inclusie	Beschikbaarheid van ondersteuning	Zorgzaamheid
Rechten en belangen	Veiligheid	Inleven en luisteren
Emotioneel welzijn	Informatie (over organisatie)	
Fysiek (lichamelijk) welzijn	Continuïteit	
Materieel welzijn	Organisatie & coördinatie	

De Quality Qube is door de Commissie van Deskundigen van VGN onvoorwaardelijk toegelaten tot de waaier 2017-2022 als Categorie I instrument.

Zie ook: Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. (2017). *Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Landelijk Kwaliteitskader binnen de Wlz*. Utrecht: VGN

Bijlage 2

Vragenlijst Cliënten

Gesloten vragen (indicatoren) **Wonen**

- 1 Ik beleef regelmatig nieuwe dingen (ik doe nieuwe ervaringen op - ik maak nieuwe dingen mee).
- 2 Begeleiders houden rekening met mijn voorkeuren en wensen.
- 3 De begeleiders ondersteunen mij bij het onderhouden van contacten met mensen die ik belangrijk vind (familie, vrienden).
- 4 Als ik mee wil doen aan activiteiten buiten mijn woning, dan word ik daar bij begeleid (wandelen, winkelen, naar het dorp gaan).
- 5 Als ik verdrietig, bang of boos ben, dan kan ik bij de begeleiders terecht.
- 6 Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep, helpen de begeleiders dat goed op te lossen.
- 7 Ik voel me veilig in mijn woning.
- 8 Wat vind je van de maaltijden die je krijgt (ontbijt, lunch, avondeten)?
- 9 Wat vind je van je kamer / appartement? Hoe tevreden ben je er mee?
- 10 Ik word zo goed als mogelijk zelf betrokken bij het maken van mijn begeleidingsplan.
- 11 Mijn begeleiders komen gemaakte afspraken na (doen wat ze beloven).
- 12 Mijn begeleiders luisteren goed naar mijn wensen en behoeften.
- 13 Ik kan met mijn begeleiders praten over de Heere en de Bijbel.

Algemene vraag: Hoe tevreden ben je in het algemeen over de begeleiding die je van Siloah bij het wonen ontvangt? Kijk naar jouw ervaringen in de afgelopen 6 maanden. [3 puntenschaal – smiley's]

(HEEL) GOED – ik ben (zeer) tevreden – houden zo

GAAT WEL – soms goed, soms niet goed

(HELEMAAL) NIET GOED – ik ben (zeer) ontevreden – moet beter

WEET IK NIET – kan ik niet zeggen



Open vragen

1. Welke drie dingen waardeer je het meest in de begeleiding die door Siloah bij Wonen wordt gegeven? Waarin is dit team sterk? Kijk naar jouw ervaringen in de afgelopen 6 maanden
2. Welke drie dingen zou je het liefst verbeterd willen zien in de zorg die door Siloah wordt gegeven bij Wonen? Wat kan of moet er beter? Kijk naar jouw ervaringen in de afgelopen 6 maanden

Voor **Dagbesteding** werden de Algemene vraag en de twee open vragen toegepast.

Cliëntvertegenwoordigers en begeleiders ontvingen dezelfde vragen in aangepaste redactie en met een 5 punten (indicatoren), respectievelijk 10 puntenschaal (algemene waardering).