

**Rapportage**  
**Onderzoek Kwaliteitservaringen**  
**Siloah**  
**Gebied Oost**  
**2021**



## **Colofon**

Deze Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Siloah 2021 betreft het Gebied Oost.

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](mailto:btc@buntinx.org)

[QualityQube.nl](http://QualityQube.nl)

28 december 2021

© Buntinx Training & Consultancy en Siloah

# Rapportage

## Onderzoek Kwaliteitservaringen

### Siloah

### Gebied Oost

## 2021

Inhoudsopgave	pagina
<b>1. Inleiding</b>	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
<b>2. Uitkomsten van Cliënten Gebied Oost</b>	9
2.1 Wonen	9
2.2 Dagbesteding	12
<b>3. Uitkomsten van Cliëntvertegenwoordigers Gebied Oost</b>	14
<b>3.1</b> Wonen	14
3.2 Dagbesteding	16
<b>4. Uitkomsten van Begeleiders Gebied Oost</b>	17
4.1 Wonen	17
4.2 Dagbesteding	20
<b>Bijlagen</b>	22
Bijlage 1. Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies	23
Bijlage 2. Vragenlijst Cliënten	24



# Rapportage

## Onderzoek Kwaliteitservaringen

### Siloah

### Gebied Oost

## 2021

### 1. Inleiding

#### 1.1 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 Oost. Het onderzoek vond plaats bij Wonen en Dagbesteding in de volgende voorzieningen:

Naam locatie	Naam groep
<b>Woonlocatie de Burcht</b> <div style="margin-left: 100px;">te Rijssen</div>	Eekhoorn/Fazant Vlaamse Gaai/Korhoen Damhert Bosuil Hermelijn Specht
<b>Woonlocatie Thuishaven</b> <div style="margin-left: 100px;"><b>te Urk</b></div>	Boven groep Beneden groep
<b>Dagactiviteiten de Molenhoek</b> <div style="margin-left: 100px;">te Rijssen</div>	Bakkerij Firma Werkplaats IB groep Dolfijn IZ Vlinder
Landzicht, onderdeel van Molenhoek	1 groep
Delleschool, onderdeel van Molenhoek	1 groep

De vraagstelling van het onderzoek 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 hadden we de beschikking over de volgende respons (percentages tussen (%):

Functie	Cliënten	Cliëntvertegenwoordigers	Begeleiders
Wonen	56 (82%)	33 (49%)	52 (53%)
Dagbesteding	34	17	20

De responspercentages bij Dagbesteding zijn lastig aan te geven omdat het aantal deelnemers per dag kan wisselen en er bovendien door Covid-19 maatregelen sommige cliënten dagbesteding op de woongroep ontvingen door begeleiders op de woongroep. Daarom beperken we ons tot het weergeven van de effectieve respons Dagbesteding.

De beschikbare respons is voor dit onderzoek voldoende representatief voor het Gebied Oost.

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 Oost' is geordend volgens respondentgroep en daarbinnen naar functie (Wonen en Dagbesteding). 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 waarderings** (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 Oost zijn in een afzonderlijke bijlage opgenomen. Het wordt aanbevolen om van deze Gebiedsrapportage kennis te nemen in samenhang met de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten van de locaties.



## 2 Uitkomsten van Cliënten Gebied Oost

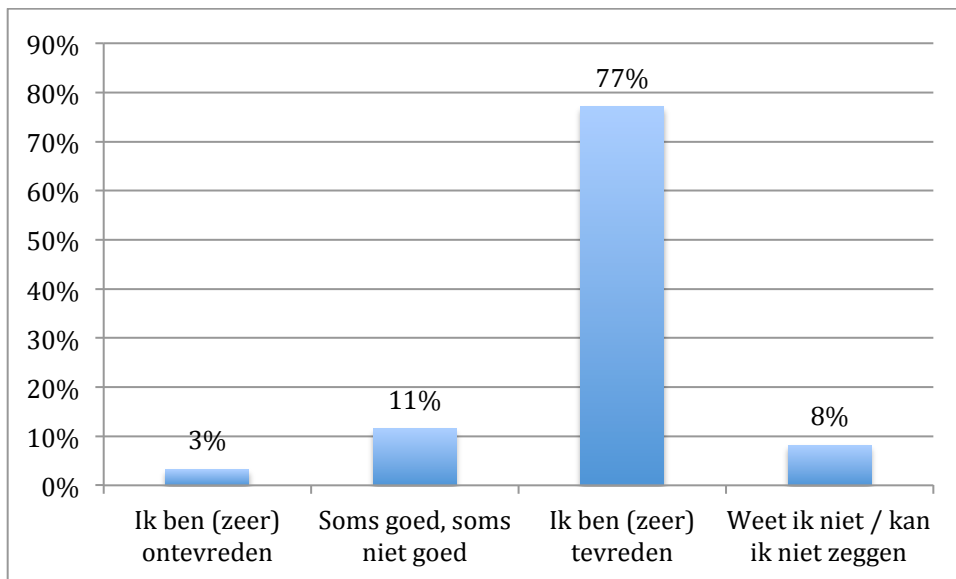
### 2.1 Wonen

In de tabel hieronder staan de waarderingen van 56 cliënten van Gebied Oost met betrekking tot de indicatoren. De gemiddelde score over alle indicatoren is 2,8/3.

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

	Cliënten – Siloah – Wonen Oost	(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).	11%	37%	45%	6%	2,4
2	Begeleiders houden rekening met mijn voorkeuren en wensen.	0%	23%	77%	0%	2,8
3	De begeleiders ondersteunen mij bij het onderhouden van contacten met mensen die ik belangrijk vind (familie, vrienden).	0%	19%	77%	3%	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).	3%	19%	71%	6%	2,7
5	Als ik verdrietig, bang of boos ben, dan kan ik bij de begeleiders terecht.	0%	18%	81%	2%	2,8
6	Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep, helpen de begeleiders dat goed op te lossen.	2%	21%	68%	10%	2,7
7	Ik voel me veilig in mijn woning.	0%	15%	85%	0%	2,9
8	Wat vind je van de maaltijden die je krijgt (ontbijt, lunch, avondeten)?	3%	19%	76%	2%	2,7
9	Wat vind je van je kamer / appartement? Hoe tevreden ben je er mee?	6%	3%	89%	2%	2,8
10	Ik word zo goed als mogelijk zelf betrokken bij het maken van mijn begeleidingsplan.	3%	19%	44%	34%	2,6
11	Mijn begeleiders komen gemaakte afspraken na (doen wat ze beloven).	2%	18%	79%	2%	2,8
12	Mijn begeleiders luisteren goed naar mijn wensen en behoeften.	0%	11%	89%	0%	2,9
13	Ik kan met mijn begeleiders praten over de Heere en de Bijbel.	0%	11%	87%	2%	2,9

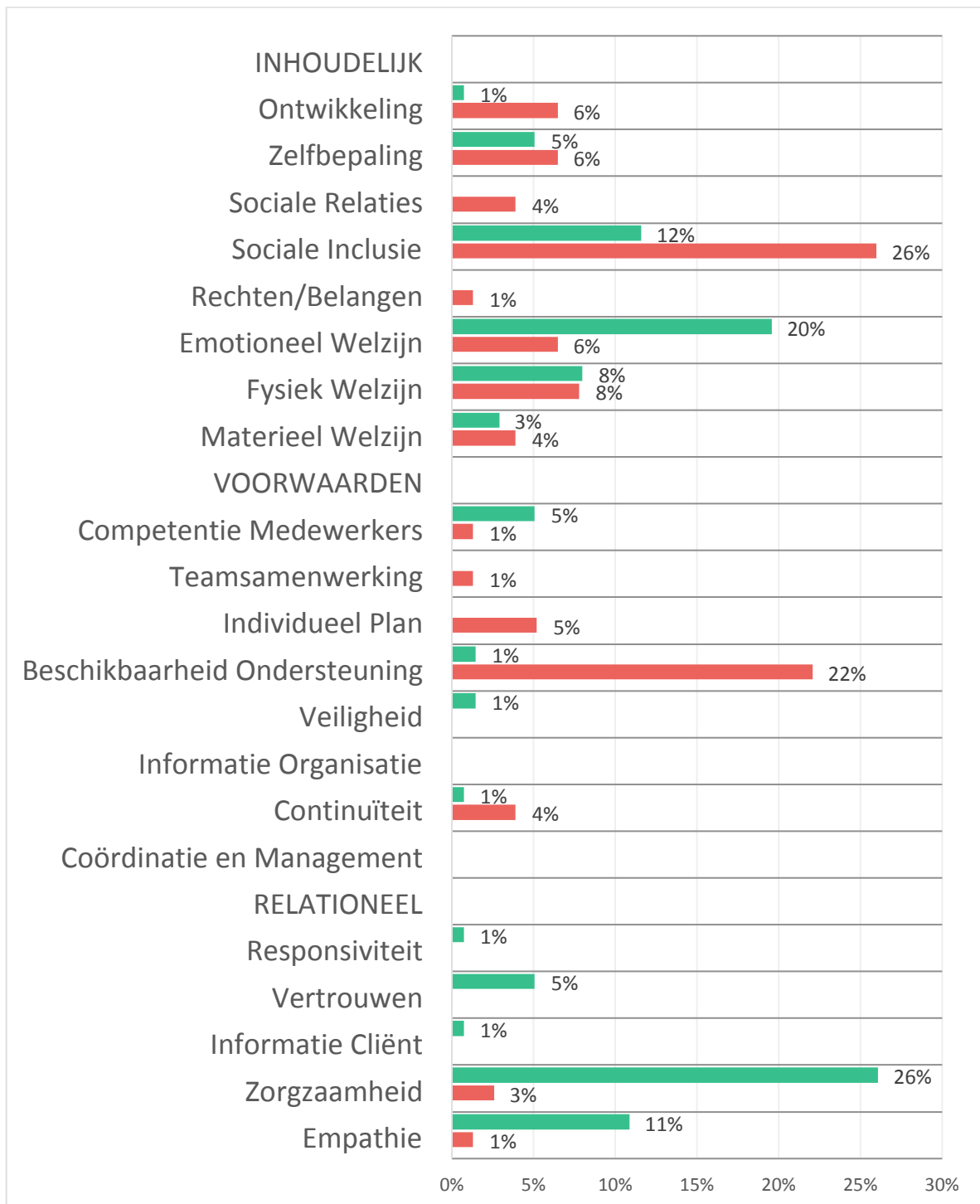
Het gemiddeld gegeven cijfer op de vraag naar de tevredenheid met de zorg *in het algemeen* ('rapportcijfer') in Gebied Oost is 2,8/3. De verdeling van de gegeven antwoorden staat in de volgende figuur en de verdeling van rapportcijfers over de locaties in de tabel daaronder.



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 Oost Wonen	
	Thuishaven in Urk	De Burcht in Rijssen
Gemiddelde	2,8	2,8
N	18	38

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 215 reacties: 138 keer betrof het een uitspraak 'goed' en 77 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 Oost

### Bespreking

Bij de indicatoren wordt een gemiddelde waardering gegeven van 2,8/3. Eén indicator scoort laag: 'Ik beleef regelmatig nieuwe dingen' (1). Het betreft een indicator uit het domein Ontwikkeling; deze verwijst naar kansen die cliënten ontvangen om nieuwe ervaringen op te doen, te leren, te ontwikkelen en niet te verzanden in routine. 'Routine' mag in dit verband niet worden verward met 'structuur'. Deze indicator is nieuw in Quality Qube onderzoek en vormt een prikkel voor reflectie.

Het cijfer voor ‘tevredenheid met de begeleiding Wonen’ ligt voor het hele Gebied op 2,8/3; dat is zeer hoog. In de afzonderlijke woonlocaties ligt dit gemiddelde even hoog.

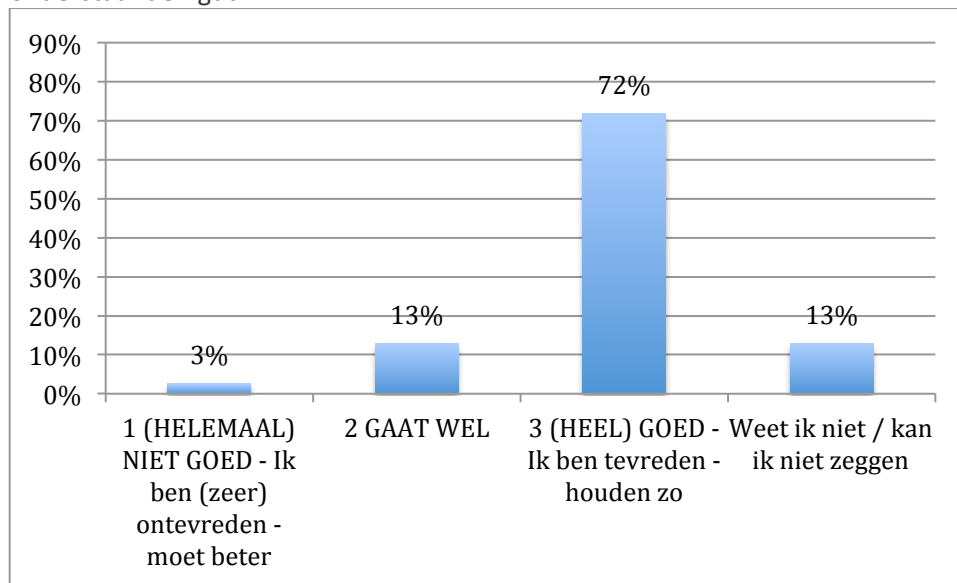
Het Kwaliteitsprofiel laat zien dat de meeste reacties van de cliënten op wat zij ‘goed vinden in de begeleiding’ (groen) betrekking hebben op de zorgzaamheid, betrokkenheid, hartelijkheid en inzet van de begeleiders. Van alle positieve reacties heeft 44% betrekking op de relationele kwaliteitsdimensie. Daarbij wordt ook vaker genoemd dat begeleiders een luisterend oor bieden aan de cliënt (empathie, 11%).

Ook wordt regelmatig (20%) tevredenheid geuit met betrekking tot de zorg voor het Emotioneel welzijn. Als men het moeilijk heeft kan men altijd bij de begeleiders terecht; begeleiders letten op signalen van (on)welbevinden van de cliënt en reageren er op. Antwoorden binnen het domein Sociale inclusie (12%) 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 relatief vaak het domein Inclusie (26%). Hierin worden wensen geuit met betrekking tot meer buiten de deur ondernemen, vaker boodschappen doen, vaker uitstapjes te maken. In 22% van alle gegeven reacties gaat het om onderwerpen in het domein ‘Beschikbaarheid van ondersteuning’. Hier wordt vaak 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 (8%) gaat het soms om meer bewegen maar ook om ‘ook in de week zelf koken’ of ‘meer variatie in maaltijden’.

## 2.2. Dagbesteding

De cijfers van 34 respondenten voor tevredenheid met dagbesteding in het algemeen staan in onderstaande figuur.



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

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

Rapportcijfer Cliënten	Siloah Oost Dagbesteding Locatie		
	Molenhoek - Landzicht	Molenhoek - Delleschool	De Molenhoek
Gemiddelde	2,4	3,0	2,9
N	8	4	22

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

#### Bespreking

Gebied breed is de tevredenheid met de Dagbesteding gewaardeerd met 2,8/3. Eén deelnemer is 'ontevreden'. De tevredenheid 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 Uitkomsten van Cliëntvertegenwoordigers Gebied Oost

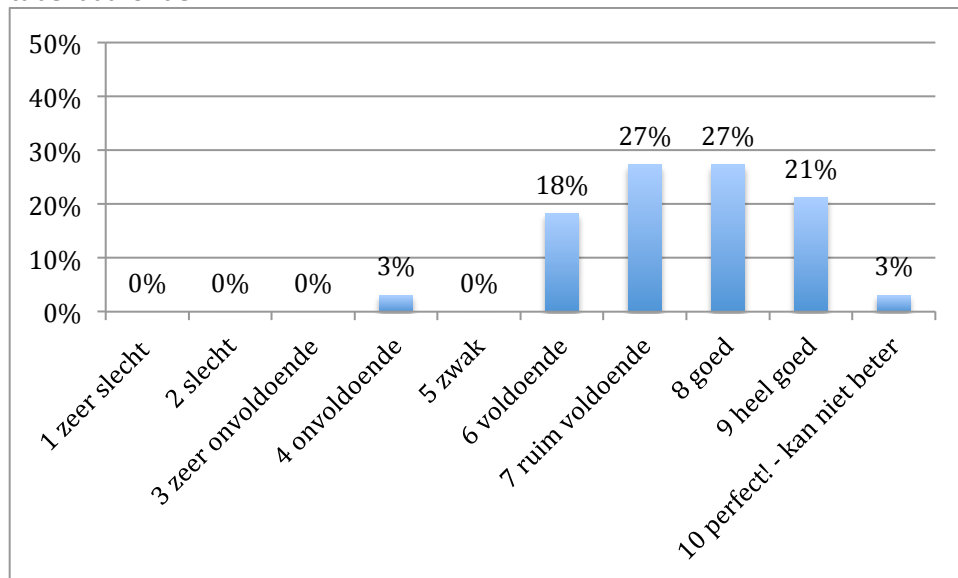
### 3.1 Wonen

In de tabel hieronder staan de waarderingen van 33 cliëntvertegenwoordigers van Gebied Oost met betrekking tot de indicatoren.

Cliëntvertegenwoordigers Siloah Oost	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)	9%	15%	41%	15%	15%	6%	3,1
2 De begeleiders houden rekening met de voorkeuren en wensen van mijn verwant	3%	0%	26%	23%	49%	0%	4,1
3 Mijn verwant wordt geholpen om contact te onderhouden met mensen die speciaal voor hem/haar zijn (bv. met familie en vrienden)	0%	6%	29%	31%	23%	11%	3,8
4 Mijn verwant wordt begeleid om deel te nemen aan activiteiten buiten de woonomgeving (zoals wandelen, winkelen, naar dorp gaan)	6%	3%	29%	26%	29%	6%	3,8
5 Als mijn verwant verdrietig, bang of boos is, krijgt hij/zij aandacht en hulp van de begeleiders	0%	3%	15%	32%	47%	3%	4,3
6 Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep helpen de begeleiders dat goed op te lossen	3%	3%	17%	34%	37%	6%	4,1
7 De woning van mijn verwant is een veilige plek	0%	3%	21%	21%	55%	0%	4,3
8 Wat vindt u van de kwaliteit van de maaltijden die uw verwant krijgt (ontbijt, lunch, avondeten)	0%	9%	26%	32%	18%	15%	3,7
9 Wat vindt u van het wooncomfort van de kamer / het appartement van uw verwant?	3%	9%	14%	29%	46%	0%	4,1
10 De cliënt en vertegenwoordiger worden zo goed als mogelijk betrokken bij het maken van zijn begeleidingsplan	3%	0%	34%	26%	34%	3%	3,9
11 Wat er met de begeleiders wordt afgesproken wordt ook nagekomen (ze doen wat ze beloven)	3%	6%	32%	18%	41%	0%	3,9
12 De begeleiders letten goed op de behoeften en wensen van mijn verwant - zij luisteren naar de cliënt	0%	9%	29%	17%	46%	0%	4,0
13 De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel	0%	0%	17%	26%	49%	9%	4,3

Het gemiddelde van de waarderingen over alle indicatoren is 4,0/5. Alleen de geel gemarkeerde indicator (1) wijkt 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 Oost 7,5/10. 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 Oost Wonen Locatie	
	Thuishaven in Urk	De Burcht in Rijssen
Gemiddelde	7,1	7,7
N	10	23

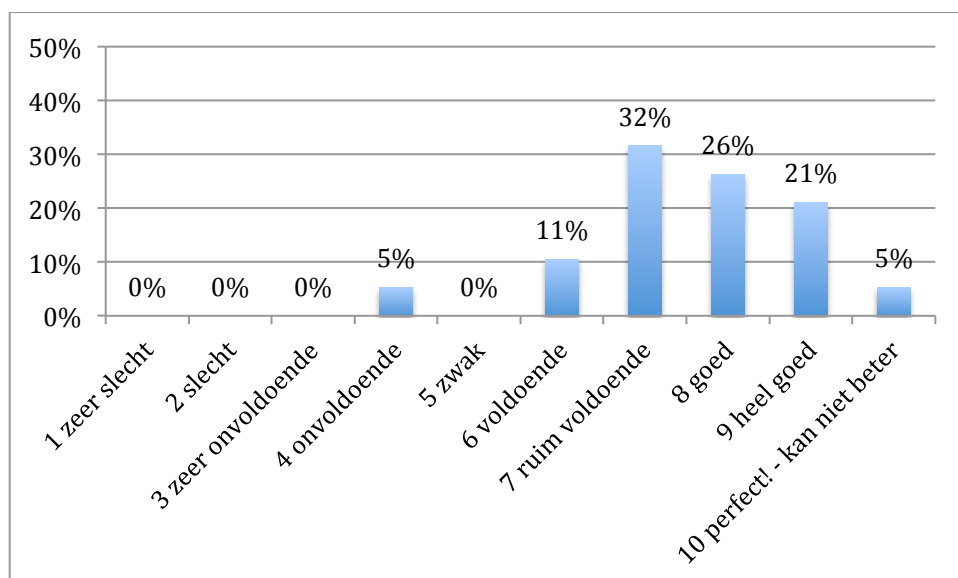
Ook aan de cliëntvertegenwoordigers werd gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij goed vinden in de zorg en ondersteuning bij Siloah en welke dingen men graag verbeterd zou willen zien. Het aantal reacties was niet voldoende om een kwaliteitsprofiel op te stellen maar de reacties zijn wel gebundeld en samengevat in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten Wonen van de locaties 'de Burcht, Rijssen' en 'Thuishaven, Urk'.

### Bespreking

Met een gemiddelde waardering van 4,0 op een vijfpuntenschaal en een gemiddeld rapportcijfer van 7,5/10 voor de zorg in het algemeen ligt de waardering voor de zorg en ondersteuning Wonen bij Siloah Oost op een niveau 'ruim voldoende'. De indicator 'regelmatig nieuwe dingen meemaken - nieuwe ervaringen opdoen' (1) scoort lager. Dit was ook het geval bij de cliënt-uitkomsten en kan een punt van bezinning zijn voor de locaties Wonen Oost.

### 3.2 Dagbesteding

De gegeven cijfers van 20 Cliëntvertegenwoordigers voor tevredenheid met de zorg Dagbesteding in Gebied Oost staan in de volgende figuur.



Het gemiddeld gegeven cijfer voor tevredenheid met Dagbesteding is 7,6.

Voor de dagbestedingslocaties staat de gemiddelde waardering hieronder.

Rapportcijfer Vertegenwoordigers	Siloah Oost Dagbesteding Locatie		
	Molenhoek - Landzicht Rijssen	Molenhoek - Delleschool Rijssen	De Molenhoek Rijssen
Gemiddelde	7,8	7,0	8,0
N	6	1	13

#### Bespreking

Gebied breed wordt de tevredenheid met de Dagbesteding door Cliëntvertegenwoordigers gewaardeerd met een 7,6. Eén 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'; het cijfer van 'Delleschool' is niet representatief voor de betreffende voorziening maar wordt hier toch ter informatie vermeld. De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten van de locaties bieden meer inhoudelijke informatie van de ervaringen van cliëntvertegenwoordigers.



## 4. Uitkomsten van Begeleiders Gebied Oost

### 4.1 Wonen

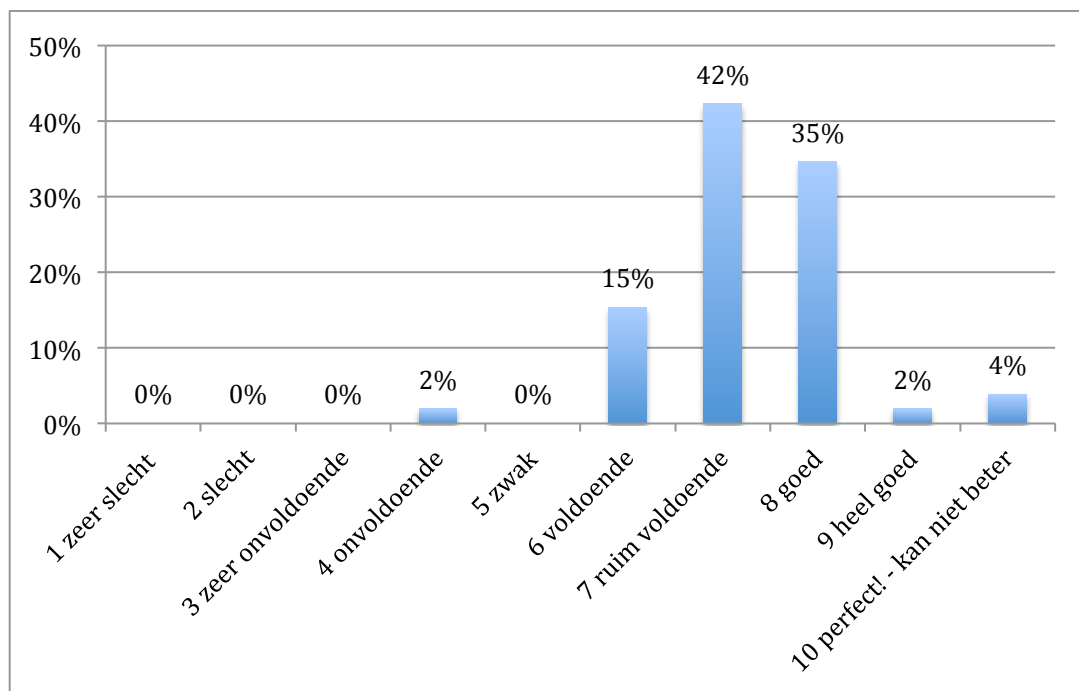
In de tabel hieronder staan de waarderingen van 52 begeleiders Wonen van Gebied Oost met betrekking tot de indicatoren.

Begeleiders Siloah Oost	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)	0%	19%	58%	15%	8%	0%	3,1
2 De begeleiders houden rekening met de voorkeuren en wensen van de cliënten	0%	0%	8%	44%	48%	0%	4,4
3 De cliënten worden geholpen om sociale contacten te onderhouden met mensen die speciaal voor hem/haar zijn (bv. Met familie en vrienden)	0%	0%	15%	40%	44%	0%	4,3
4 De cliënten worden begeleid om mee te doen aan activiteiten buiten de woonomgeving (zoals wandelen, winkelen, naar dorp gaan)	0%	13%	31%	25%	31%	0%	3,7
5 Als een cliënt verdrietig, bang of boos is, krijgt hij/zij aandacht en hulp van de begeleiders	0%	0%	6%	38%	56%	0%	4,5
6 Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep helpen de begeleiders dat goed op te lossen	0%	0%	6%	40%	50%	4%	4,5
7 De woning van de cliënten die ik begeleid is een veilige plek	0%	2%	19%	25%	52%	2%	4,3
8 Wat vind je van de kwaliteit van de maaltijden die de cliënten krijgen (ontbijt, lunch, avondeten)	0%	8%	21%	37%	35%	0%	4,0
9 Wat vind je van het wooncomfort van de kamers / appartementen van de cliënten	0%	2%	18%	43%	37%	0%	4,2
10 De cliënten worden naar vermogen zelf betrokken bij het opstellen van hun begeleidingsplan	2%	14%	24%	22%	14%	25%	3,4
11 De begeleiders komen gemaakte afspraken na (ze doen wat ze beloven)	0%	0%	17%	50%	33%	0%	4,2
12 De begeleiders letten goed op de behoeften en wensen van de cliënten	0%	2%	8%	44%	46%	0%	4,3
13 De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel	0%	2%	13%	37%	48%	0%	4,3

De gemiddelde score over alle indicatoren is 4,1/5.

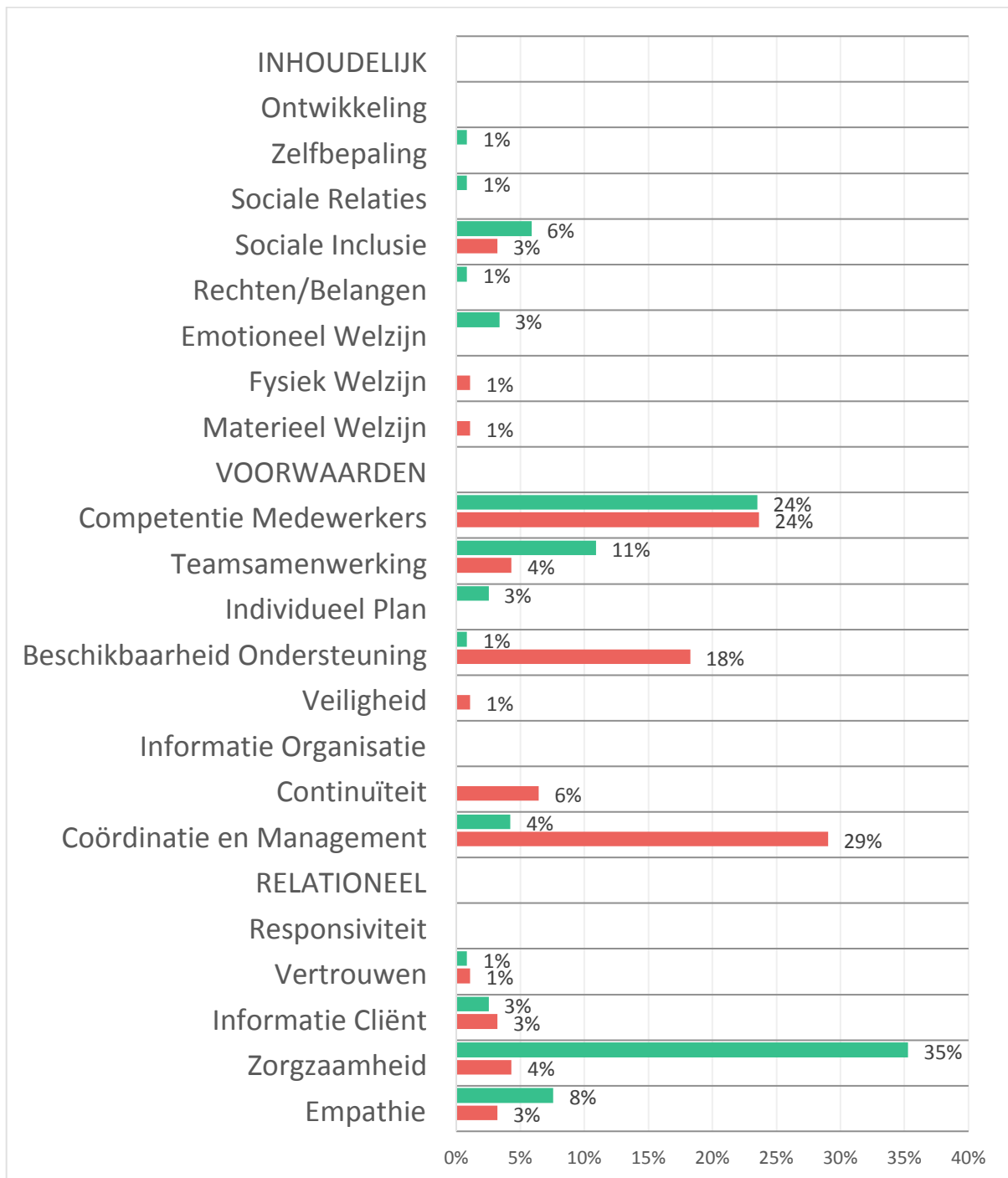
De geel gemarkeerde indicatoren (1) en (10) scoren beduidend beneden dit gemiddelde.

Het gemiddeld door begeleiders gegeven rapportcijfer op de vraag naar de tevredenheid met de geboden zorg in het algemeen is in Gebied Oost 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.



Rapportcijfers Begeleiders	Siloah Oost Wonen Locatie	
	Thuishaven in Urk	De Burcht in Rijssen
Gemiddelde	7,7	7,2
N	7	45

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 212 reacties: 119 keer betrof het een uitspraak 'goed' en 93 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 Oost

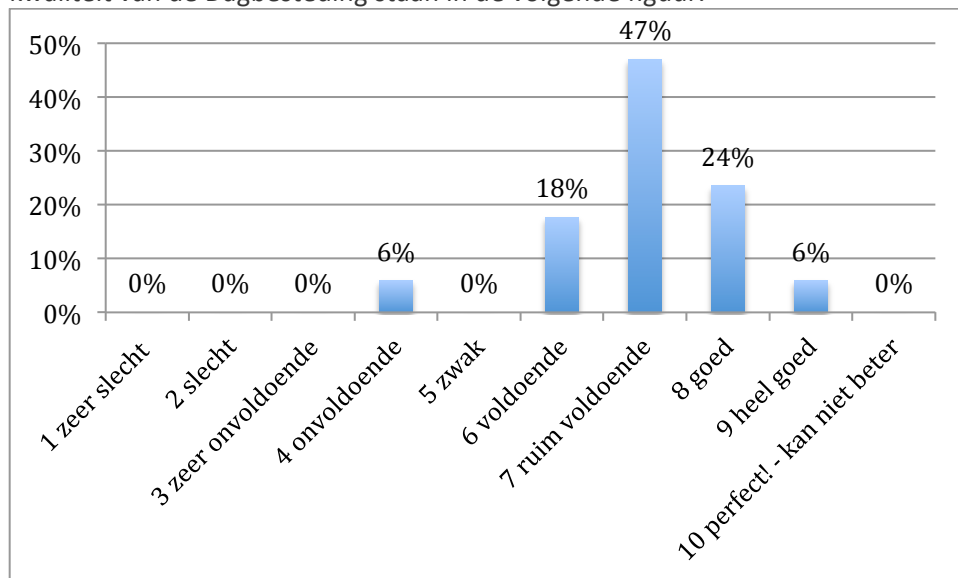
Het Kwaliteitsprofiel Wonen van begeleiders toont op welke kwaliteitsdomeinen de gegeven reacties op de vraag wat 'goed' gaat en wat 'moet beter' betrekking hebben. Het domein waarin ruim een derde van alle reacties 'goed' werd gegeven is de Zorgzaamheid, betrokkenheid, inzet en liefdevolle zorg voor de hen toevertrouwde cliënten (35%). Bijna een kwart van alle positieve commentaren wordt gegeven in het domein Competentie Medewerkers (24%): men vindt dat er professioneel en cliëntgericht wordt begeleid. Ook worden vaker positieve opmerkingen gemaakt over de Teamsamenwerking (11%) en het empathisch luisteren naar de behoeften en wensen van de cliënten (8%).

Bij de verbeterpunten worden vaak onderwerpen in het domein Coördinatie en management aangetroffen (29%). Het gaat dan over ervaren van betrokkenheid van het management, meer

stabiliteit in het management ('een manager die langer blijft'), communicatie vanuit het management, dat 'hogere hand' weet wat er speelt op de groepen maar ook om 'minder kantoorwerk'. 24% van alle verbeter reacties van begeleiders hebben betrekking op het domein Competentie Medewerkers, evenveel als er positieve reacties werden gegeven. Bij de verbeter reacties wordt gevraagd naar: scholing; trainingen; meer gevarieerde competenties in het team; meer op de hoogte zijn van innovaties in begeleiden en activering; meer kennis op zorg/medisch gebied. In het domein Beschikbaarheid van ondersteuning (18%) wordt vaker de wens geuit om meer tijd aan de begeleiding van cliënten te kunnen besteden, in het bijzonder aandacht te kunnen geven aan bewoners bij ziekte en 1 op 1 aandacht aan de cliënten. In de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op locatieniveau worden de positieve en de verbeter punten samengevat en in perspectief geplaatst van de drie respondentgroepen.

#### 4.2. Dagbesteding

De gemiddelde rapportcijfers van 17 Begeleiders Dagbesteding over hun tevredenheid met de kwaliteit van de Dagbesteding staan in de volgende figuur.



Het gemiddelde rapportcijfer dat begeleiders in Gebied Oost geven voor de kwaliteit van de dagbesteding is 7,0/10.

De rapportcijfers per locatie staan hieronder.

Rapportcijfers Begeleiders	Siloah Oost Dagbesteding Locatie		
	Molenhoek - Landzicht (Rijssen)	Molenhoek - Delleschool (Rijssen)	De Molenhoek (Rijssen)
Gemiddelde	6,5	6,5	7,3
N	4	2	11

## Bespreking

Gebied breed wordt de tevredenheid met de Dagbesteding door begeleiders gewaardeerd met 7,0/10; een 'ruim voldoende'. Uit de antwoorden op de open vragen blijkt waardering voor: het afstemmen van activiteiten op de mogelijkheden van de cliënten; kleine groep; goede belevingsgerichte activiteiten; een goede sfeer en betrokken begeleiding. Bij de verbeterpunten gaat het over: 'meer werk van buitenaf en zelf dingen maken om te verkopen'; meer 1 op 1 momenten voor de cliënten mogelijk maken; meer belevingsgerichte activiteiten; een duidelijke begeleidingsstijl in de groepen; meer scholing voor de begeleiders; nog meer aansluiten bij de wensen van de cliënten. Deze punten verschillen van locatie tot locatie; meer toegespitste informatie staat in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten.

## 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?'

<b>INHOUD</b>	<b>VOORWAARDEN</b>	<b>RELATIES</b>
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).