

Rapportage
Onderzoek Kwaliteitservaringen

Siloah

2024-2025



Quality Qube



Colofon

Deze Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Siloah 2024-2025 betreft de uitkomsten van het doorlopend cliëntervaringsonderzoek bij Siloah.

Het onderzoek werd uitgevoerd door Joost Tan Onderzoek & Advies, in samenwerking met Stichting Facit.

Met dank aan Dhr. Teunis Trouwborst, junior adviseur Beleid en Kwaliteit, voor de interne coördinatie van het onderzoek.

December 2025

© Quality Qube en Siloah

Samenvatting

In de periode 1 november 2024 tot 1 november 2025 werd er een onderzoek gedaan naar de kwaliteitservaringen van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders van Siloah. Het onderzoek bestond uit een vragenlijst met daarin een rapportcijfervraag voor de algemene ondersteuning, een aantal meerkeuzevragen over specifieke onderwerpen in de zorg, en twee open vragen waarin de respondenten vrijelijk konden aangeven wat ze goed vinden in de zorg, en wat er beter zou kunnen. Respondenten die betrokken zijn bij de dagbesteding van Siloah konden aanvullend de rapportcijfervraag en de twee open vragen voor de ondersteuning binnen de dagbesteding invullen. Via een aparte vragenlijst werden de ervaringen van cliënten en cliëntvertegenwoordigers van de ondersteuning binnen Siloah Thuis verzameld.

Voor de dataverwerking was er binnen de woonbegeleiding een respons beschikbaar van 130 cliënten, 91 cliëntvertegenwoordigers en 153 begeleiders.

Als rapportcijfer voor de algemene woonbegeleiding geven de cliënten een waardering van 2,8/3, de cliëntvertegenwoordigers geven een waardering van 7,9/10, en de begeleiders een waardering van 7,5/10. De gemiddelde waarderingen zijn hiermee ruim positief en gelijk aan de waarderingen in het onderzoek van het voorgaande jaar.

Binnen het gesloten gedeelte van de vragenlijst scoren alle bevroagde onderwerpen bij de drie respondentgroepen positief. Kijkend naar de uitkomsten van de meerkeuzevragen en de antwoorden op de open vragen, is men zeer tevreden over het contact in de driehoek van cliënt, vertegenwoordiger en begeleider. De begeleiders zijn betrokken, zorgzaam en empathisch. Verbeterruimte bestaat er binnen het verminderen van onrust die soms voorkomt in de woongroep, de aandacht voor de persoonlijke verzorging van de cliënt, en het verminderen van de werkdruk voor de begeleiders.

Bij de dagbesteding is er een respons beschikbaar van 70 cliënten, 59 cliëntvertegenwoordigers en 64 begeleiders.

Als rapportcijfer voor de dagbesteding geven de cliënten een 2,8 op schaal van 3, de cliëntvertegenwoordigers een 8,0 op schaal van 10, en de begeleiders een 7,0 op schaal van 10. Ook bij de dagbesteding is er hierbij sprake van een stabiele waardering voor de ondersteuning bij alle drie de groepen.

Bij de antwoorden op de open vragen is er veel waardering voor het aanbod aan passende, afwisselende en uitdagende activiteiten. Ook is men tevreden over de fijne en gezellige sfeer, de balans tussen werk en rust, en de vriendelijke en behulpzame begeleiders.

Er worden voor de dagbesteding relatief weinig verbeteropmerkingen gemaakt. Er worden hierbij persoonlijke wensen en voorkeuren voor activiteiten uitgesproken, men zou vaker op stap willen gaan / buiten willen fietsen en wandelen, en de begeleiders zouden graag een meer methodische manier van werken met een duidelijke visie binnen de dagbesteding zien.

Voor Siloah Thuis is er een respons beschikbaar van 42 cliënten en 5 cliëntvertegenwoordigers. Deze respons ligt een stukje hoger dan de respons in het onderzoek van vorig jaar.

De cliënten geven de hoogst mogelijke waardering van 3 punten op schaal van 3 voor de begeleiding binnen Siloah Thuis. Deze score ligt een tiende hoger dan de score in het onderzoek van het voorgaande jaar. De cliëntvertegenwoordigers geven een rapportcijfer van 8,0 op schaal van 10 voor de ondersteuning binnen Siloah Thuis.

Bij de antwoorden op de open vragen is er veel waardering voor de zorgrelatie: de cliënten ervaren de begeleiders als vriendelijk, betrokken, en behulpzaam met een goed luisterend en meelevend vermogen.

Er worden voor Siloah Thuis zeer weinig verbeteropmerkingen uitgesproken. Enkele cliënten zijn van mening dat de beschikbare tijd die de begeleiding voor hen heeft ruimer zou mogen zijn. Enkele cliëntvertegenwoordigers zijn van mening dat zij en hun verwant beter op de hoogte gehouden kunnen worden over wat er speelt binnen Siloah Thuis, bijvoorbeeld in de vorm van een nieuwsbrief.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	6
1.1 Het onderzoek	6
1.2 Met welke methode vond het onderzoek plaats?	6
1.3 De vragenlijsten	7
1.4 Dataverzameling	7
1.5 Privacy en ethisch kader	7
1.6 Respons	8
1.7 Uitkomsten	8
1.8 Leeswijzer	9
2. Uitkomsten van Cliënten.....	10
2.1 Wonen.....	10
2.2 Dagbesteding	17
2.2 Siloah Thuis	21
3. Uitkomsten van Cliëntvertegenwoordigers.....	25
3.1 Wonen.....	25
3.2 Dagbesteding	32
3.3 Siloah Thuis	36
4. Uitkomsten van Begeleiders	37
4.1 Wonen.....	37
4.2 Dagbesteding	44
5. Vergelijking uitkomsten	48
6. Conclusies.....	53
6.1 Wonen.....	53
6.2 Dagbesteding	54
6.3 Siloah Thuis	55
Bijlagen.....	56

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.

Het onderzoek vond plaats binnen het Wonen, de Dagbesteding en het Siloah Thuis.

De vraagstelling luidde:

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

Het invullen van de vragenlijsten was voor cliënten en vertegenwoordigers gekoppeld aan de bespreking van het begeleidingsplan van de cliënt. Begeleiders ontvingen een link naar een digitale vragenlijst. Respondenten die dat wensten konden een papieren versie van de vragenlijst ontvangen en hun antwoorden insturen via antwoordnummer.

Begeleiders vulden in de periode mei tot november 2025 een vragenlijst in met betrekking tot de ondersteuning die binnen de groep of locatie waar men werkzaam is wordt geboden.

De hele procedure verloopt anoniem.

1.4 Dataverzameling

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.

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.

De uitkomsten van dit onderzoek zijn gebaseerd op de dataverzameling in de periode 1 november 2024 tot 1 november 2025. Er werd in dit rapport gekozen om de verzamelde data weer te geven in één Siloah breed rapport. Dit wijkt af van de voorgaande onderzoeken, waar er per gebied van Siloah een rapportage werd opgesteld. Om in het huidige onderzoek vergelijkingen mogelijk te maken zijn de gegevens van het voorgaande onderzoek in de periode 2023-2024 geaggregeerd over de vier gebieden. Wanneer er in dit rapport vergeleken wordt met het voorgaande onderzoek, zijn de cijfers gebaseerd op deze aggregatie.

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.

1.6 Respons

Bij de drie respondentgroepen was de onderstaande respons beschikbaar voor de analyses:

	Clënten	Clëntvertegenwoordigers	Begeleiders
	N	N	N
Wonen	130	91	153
Dagbesteding	70	59	64
Siloah Thuis	42	5	-

Binnen het wonen ligt de respons bij de cliënten en vertegenwoordigers op hetzelfde niveau als in het voorgaande onderzoek. Bij de begeleiders is de respons lager. Bij de dagbesteding ligt bij alle drie de groepen de respons een stukje lager dan in het voorgaande onderzoek.

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

1.7 Uitkomsten

Terugkoppeling van informatie op **Individueel cliëntniveau** gebeurde meteen na het invullen van de cliënt-vragenlijsten zodat de ervaringen van de cliënt direct konden worden meegenomen bij de evaluatie van het begeleidingsplan.

Informatie op **locatie- of groepsniveau** staat in een Kwaliteit-Verbeter-Kaart. Deze zijn opgenomen in dit rapport en als aparte kaarten beschikbaar. Deze Kwaliteit-Verbeter-Kaarten bevatten inhoudelijke samenvattingen van kwaliteitservaringen van elke respondentgroep voor die locatie of groep. Op **organisatieniveau** worden tabellen en figuren gepresenteerd met de uitkomsten van beoordeling van de indicatoren en van gegeven rapportcijfers. Rapportcijfers worden zowel organisatie breed als voor de Locaties en waar beschikbaar de groepen getoond. Ook werden op organisatieniveau kwaliteitsprofielen opgesteld op basis van analyse van de antwoorden op de open vragen die respondenten met eigen woorden konden beantwoorden.

Uit feedback vanuit verschillende hoeken van Siloah, zoals zorgmedewerkers en de CCR, blijkt dat indicator 1 uit de vragenlijst "Ik beleef regelmatig nieuwe dingen (ik doe nieuwe ervaringen op - ik maak nieuwe dingen mee)" regelmatig negatief wordt beantwoord omdat de cliënt geen behoefte

heeft aan het meemaken van nieuwe dingen. Door deze interpretatie van de vraag geeft de indicatorscore niet de tevredenheid van de cliënten met dit onderwerp weer en meet de indicator dus niet de kwaliteit van ondersteuning, zoals de andere indicatoren. Tegen deze achtergrond wordt de indicatorscore op vraag 1 bij de cliënten niet meegenomen in de t-toets waarin gekeken wordt of er indicatoren significant laag of hoog scoren ten opzichte van het gemiddelde over alle indicatoren. Bij de cliëntvertegenwoordigers en begeleiders wordt deze indicator eveneens weggelaten uit de toets, omdat ook zij de vraag mogelijk beantwoorden vanuit de gedachte dat de cliënt liever geen nieuwe dingen mee wil maken.

Voor de consistentie van de vragenlijst en om daadwerkelijk de kwaliteit van ondersteuning te kunnen meten, wordt de vraag voor toekomstige metingen geherformuleerd.

1.8 Leeswijzer

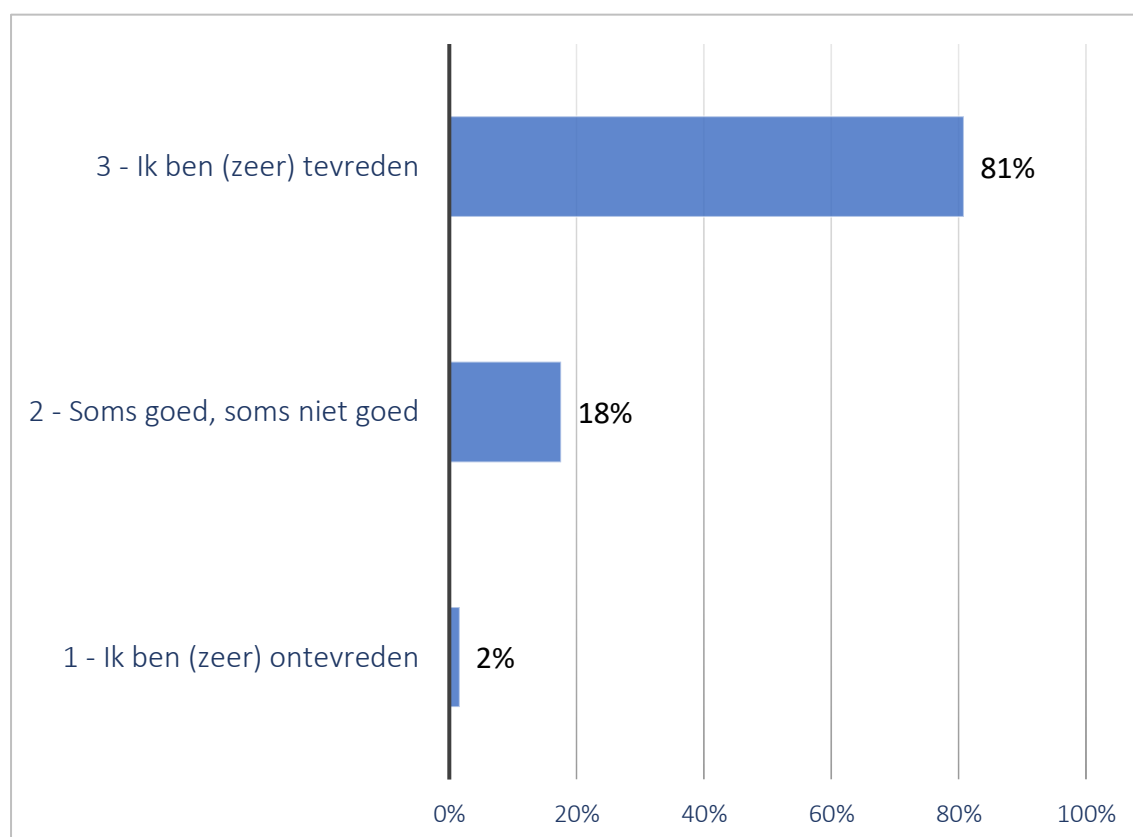
Deze rapportage is geordend per respondentgroep en daarbinnen naar functie (Wonen, Dagbesteding en Siloah Thuis). Telkens geven we een overzicht van de algemene waarderungen (rapportcijfers) voor de hele organisatie en waar beschikbaar voor de locaties en groepen afzonderlijk. Daarna volgt een overzicht van de uitkomsten van de indicatoren op organisatieniveau. Dit geeft een beeld van de reacties op de afzonderlijke onderwerpen die in de vragenlijsten werden aangeboden. Daarna volgt een kwaliteitsprofiel waarin de coderingen van de antwoorden op de open vragen zichtbaar worden. Dit profiel laat in één oogopslag zien welke onderwerpen de respondenten als positief ervaren en binnen welke onderwerpen er verbeterruimte bestaat. Tot slot volgen de vergelijkingen en de conclusie in de laatste twee hoofdstukken. De Kwaliteit- Verbeter-Kaarten van de locaties en groepen zijn in een aparte rapportage opgenomen.

2. Uitkomsten van Cliënten

2.1 Wonen

Rapportcijfers

Van de 130 deelnemende cliënten gaven er 125 cliënten antwoord op de vraag 'Hoe tevreden ben je in het algemeen over de begeleiding die je van Siloah bij het wonen ontvangt?'; 4 cliënten kozen voor de antwoordcategorie 'Weet ik niet' en 1 cliënt gaf geen antwoord op de vraag. Onderstaand toont figuur 2.1 de verdeling van de antwoorden op de vraag.



Figuur 2.1. Overzicht van waardering algemene begeleiding **Cliënten wonen** (N=125)

Het gemiddeld gegeven 'rapportcijfer' op de vraag naar de tevredenheid met de woonbegeleiding in het algemeen is een **2,8/3**. 81% van de cliënten is '(zeer) tevreden', 18% van de cliënten is neutraal en vindt de woonbegeleiding 'soms goed, soms niet goed', en 2% (2 cliënten) is '(zeer) ontevreden' over de ondersteuning.

De verdeling van de gemiddelde rapportcijfers en de responsaantallen voor de locaties staan in tabel 2.1. Waar beschikbaar zijn daarnaast de gemiddelde rapportcijfers en responsaantallen van de groepen binnen de locaties weergegeven. Bij locaties en groepen waarbij er slechts 1 respondent was, wordt het cijfer niet weergegeven. Doordat respondenten in de vragenlijst niet altijd een groep kozen binnen de locatie, kan het zijn dat het groepstotaal afwijkt van het locatietotaal.

Tabel 2.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de woonbegeleiding per locatie **Cliënten Wonen** (N=125)

Locatie / Groep	Waarderingscijfer	Respons
Beth San in Moerkapelle	3,0	3
De Akker in Bodegraven	3,0	4
Woning 6	-	-
Woning 8	-	-
Woning 10	-	-
Woning 12	-	-
Woning 14	-	-
Woning 16	-	1
Woning 18	-	-
Woning 20	-	-
De Beukelaer in 's Gravenpolder	2,6	10
Groep 1: Horizon	2,8	5
Groep 2: Schelphoek	2,0	2
Groep 3: Zeester	2,7	3
De Boog in 's Gravenpolder	2,9	15
Groep 1: Maanlicht	2,5	4
Groep 2: Ster	3,0	9
Groep 3: Wolk	-	1
De Burcht in Rijssen	3,0	23
Bosuil	-	1
Damhert	3,0	5
Eekhoorn/Fazant	3,0	6
Hermelijn	3,0	2
Vlaamse Gaai/Korhoen	2,9	9
De Eersteling gebouw 2 in Moerkapelle	3,0	7
Huis 2 linker groep	3,0	4
Huis 2 rechter groep	3,0	3
De Eersteling gebouw 4 in Moerkapelle	3,0	4
De Harp in Capelle a/d IJssel	-	1
De Klimroos in Tholen	3,0	9
De Rondas in 's Gravenpolder	2,3	7

De Rank in Bodegraven	2,6	8
Sebanja in Capelle a/d IJssel	2,5	2
De Zesling in Moerkapelle	3,0	3
Saron in Geldermalsen	2,6	12
Anjer	2,6	5
Lelie	2,6	5
Roos	2,5	2
De Klokkenberg	2,8	4
Tharah 1 in Barneveld	2,8	4
Beuk	-	-
Ceder	-	-
Eik	-	1
Palm	3,0	3
Tharah 2 in Barneveld	2,6	7
Adelaar	2,7	3
Steenuil	2,5	4
Thuishaven in Urk	3,0	2
Totaal	2,8	125

Bij alle locaties en groepen ligt het gemiddelde waarderingscijfer op of boven het schaalgemiddelde (>2). Een aantal locaties en groepen krijgt de hoogst mogelijke score van 3/3. Locatie de Ronda's in 's Gravenpolder krijgt met een gemiddelde score van 2,3/3 door 7 respondenten een relatief lagere score in vergelijking met de andere locaties.

Indicatoren

In tabel 2.2 staan de waarderingen van de cliënten met betrekking tot de 13 indicatoren die werden bevraagd. De gemiddelde score over alle indicatoren heen is 2,73/3. Dit ligt een klein stukje hoger dan het gemiddelde van 2,68/3 uit het voorgaande onderzoek. Bij beide gemiddelden is de score van indicator 1 achterwege gelaten.

Groen gemarkeerde indicatoren in tabel 2.2 scoren significant hoger dan de gemiddelde score over alle indicatoren; oranje gemarkeerde indicatoren scoren significant lager (t-toets, $p < 0.05$). Bij grijs gemarkeerde indicatoren koos meer dan 25% van de respondenten voor de optie 'weet niet / niet van toepassing'. Ter vergelijking staat in de uiterst rechterkolom de gemiddelde score voor de betreffende indicator uit het onderzoek van 2023-2024.

De volgende indicatoren scoorden gemiddeld significant hoog:

- 5. Als ik verdrietig, bang of boos ben, dan kan ik bij de begeleiders terecht.
- 9. Wat vind je van je kamer / appartement? Hoe tevreden ben je er mee?
- 13. De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel

De volgende indicatoren scoorden gemiddeld lager dan de rest, hierbij wordt opgemerkt dat deze indicatoren ondanks de relatief lagere score nog steeds ruim boven het schaalgemiddelde (>2) scoren:

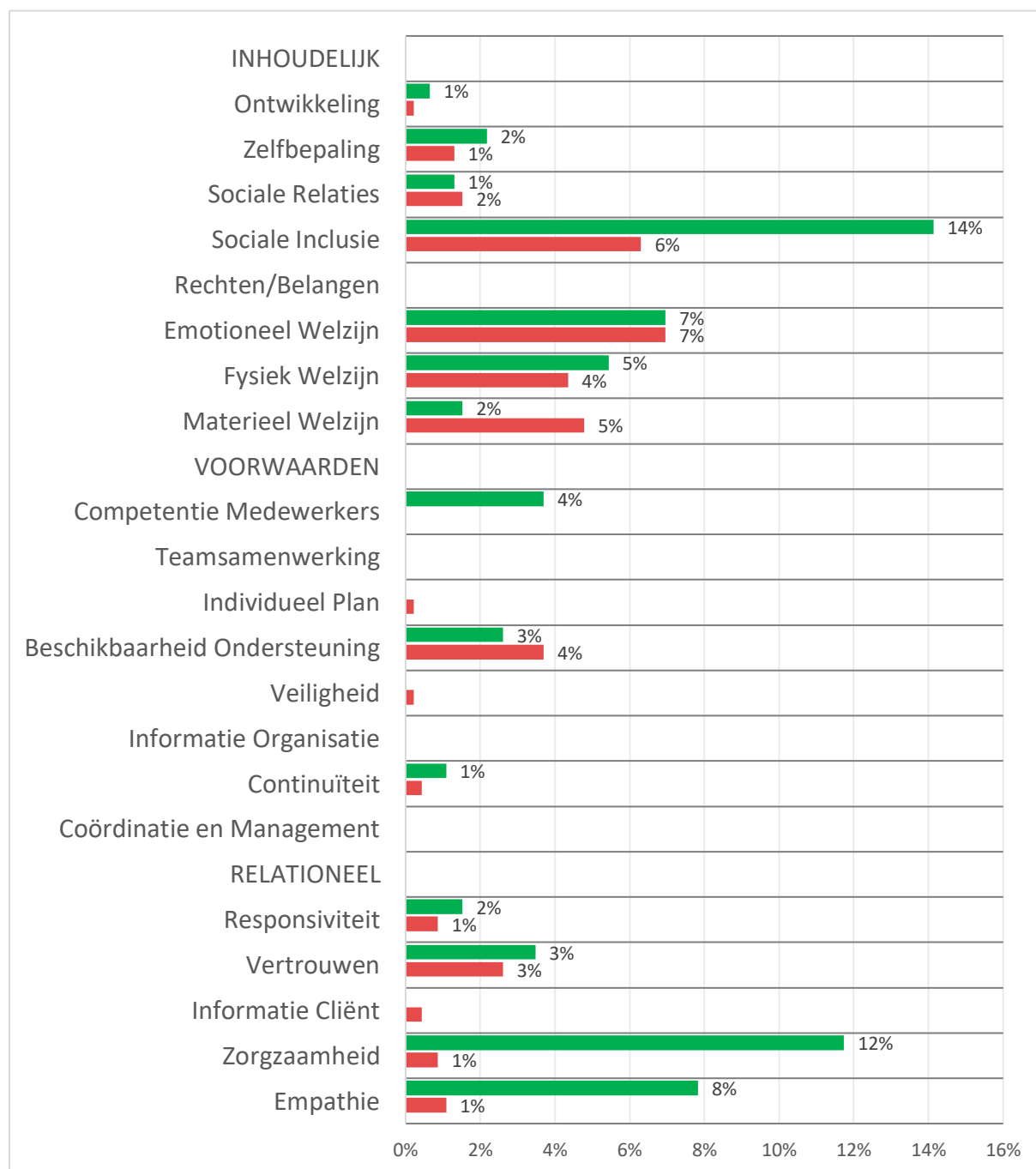
- 8. Wat vind je van de maaltijden die je krijgt (ontbijt, lunch, avondeten)?
- 11. De begeleiders komen gemaakte afspraken na (ze doen wat ze beloven)

Tabel 2.2 Overzicht van reacties in de drie antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator **Cliënten Wonen** (N=130)

Indicator	(Helemaal) Niet goed	Voldoende	(Heel) Goed	weet niet / nvt	Gemiddelde score (schaal van 3)	Gemiddelde score (2023-2024)
	1	2	3	-		
1. Ik beleef regelmatig nieuwe dingen (ik doe nieuwe ervaringen op - ik maak nieuwe dingen mee).	7%	42%	46%	5%	2,4	2,4
2. Begeleiders houden rekening met mijn voorkeuren en wensen.	2%	28%	68%	2%	2,7	2,5
3. De begeleiders ondersteunen mij bij het onderhouden van contacten met mensen die ik belangrijk vind (familie, vrienden).	2%	18%	72%	8%	2,8	2,7
4. Als ik mee wil doen aan activiteiten buiten mijn woning, dan word ik daarbij begeleid (wandelen, winkelen, naar het dorp gaan).	1%	15%	72%	13%	2,8	2,8
5. Als ik verdrietig, bang of boos ben, dan kan ik bij de begeleiders terecht.	2%	18%	78%	1%	2,8	2,8
6. Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep, helpen de begeleiders dat goed op te lossen.	4%	23%	71%	2%	2,7	2,7
7. Ik voel me veilig in mijn woning.	2%	22%	74%	2%	2,7	2,6
8. Wat vind je van de maaltijden die je krijgt (ontbijt, lunch, avondeten)?	8%	23%	67%	2%	2,6	2,7
9. Wat vind je van je kamer / appartement? Hoe tevreden ben je er mee?	2%	12%	85%	2%	2,8	2,8
10. Ik word zo goed als mogelijk zelf betrokken bij het maken van mijn begeleidingsplan	3%	20%	48%	28%	2,6	2,5
11. De begeleiders komen gemaakte afspraken na (ze doen wat ze beloven)	2%	35%	61%	3%	2,6	2,6
12. De begeleiders letten goed op de behoeften en wensen van de cliënten - zij luisteren naar wat de cliënt nodig heeft	2%	24%	72%	2%	2,7	2,7
13. De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel	0%	10%	87%	3%	2,9	2,8

Kwaliteitsprofiel

Aan de cliënten 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 cliënten gaven hierbij in totaal 460 reacties, waarvan 295 waarderingsopmerkingen en 165 verbeteropmerkingen. 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. Figuur 2.2 toont dit kwaliteitsprofiel. De groene en rode balken tellen samen op tot 100% van de in totaal 460 gegeven reacties.



Figuur 2.2 Verdeling open uitspraken cliënten over het kwaliteitskader (N=460). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken (**Cliënten Wonen**)

Onderwerpen waarover de cliënten het vaakst tevreden zijn vallen binnen de ‘sociale inclusie’ (14%). Hieronder vallen zowel positieve opmerkingen over activiteiten gerelateerd aan de identiteit, zoals het praten over de Bijbel en de preekbespreking, als positieve opmerkingen over andere activiteiten, zoals samen spelletjes spelen, knutselen of op pad gaan.

Daarnaast valt een groot deel van de waarderingsoepmerkingen binnen het domein van de zorgrelatie. Het onderwerp dat hierbij het vaakst in positieve zin genoemd wordt, is de ‘zorgzaamheid’ (12%) van de begeleiding. De begeleiders worden hierbij door de cliënten omschreven als lief, aardig, betrokken en in voor een grapje. Ook spreken de cliënten tevredenheid uit over de fijne en persoonlijke gesprekjes die zij met de begeleiding kunnen voeren.

Een ander onderwerp binnen de zorgrelatie waarvoor vaak waardering wordt uitgesproken, is de ‘empathie’ (8%) van de begeleiding. De cliënten zijn hierbij van mening dat de begeleiders goed kunnen luisteren en kijken naar (de hulpvraag van) de cliënt.

Andere onderwerpen die vaker naar voren komen als sterke punten in de woonondersteuning van Siloah, zijn de gezellige sfeer in de groep (‘emotioneel welzijn’; 7%), en de goede ondersteuning bij de lichamelijke verzorging (‘fysiek welzijn’; 5%).

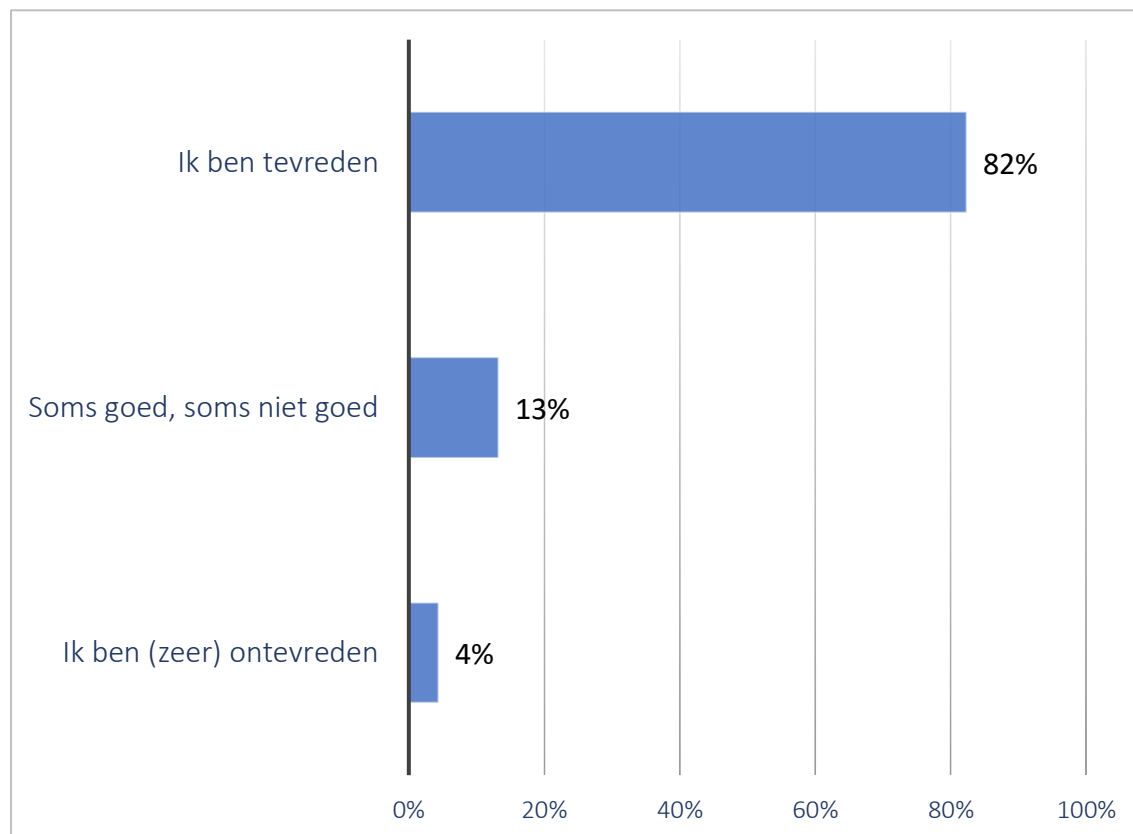
Op het gebied van verbetering is het ‘emotioneel welzijn’ (7%) het onderwerp dat het vaakst genoemd wordt als verbeterpunt. Deze opmerkingen hebben betrekking op de soms ervaren drukte, onrust en ruzie binnen de woongroep.

De verbeteropmerkingen die de cliënten maken op het gebied van de ‘sociale inclusie’ (6%), hebben betrekking op de wens om vaker leuke dingen te ondernemen, bij voorkeur uitstapjes buiten de deur.

Andere onderwerpen die meerdere malen genoemd worden als aandachtspunten, zijn wensen op het gebied van wooncomfort (‘materieel welzijn’; 5%) zoals een eigen douche of toilet, wensen voor andere of gevarieerdere maaltijden (‘fysiek welzijn’; 4%), en meer tijd en ruimte voor 1-op-1 momenten met de begeleiding (‘beschikbaarheid ondersteuning’; 4%).

2.2 Dagbesteding

70 cliënten van Siloah vulden een vragenlijst in voor de dagbesteding. Hiervan gaven 68 cliënten een waarderingcijfer voor de dagbesteding ('Hoe tevreden ben je in het algemeen over de begeleiding die je bij de Dagbesteding ontvangt?'); 2 cliënten kozen voor de antwoordcategorie 'Weet ik niet'. Onderstaand toont figuur 2.3 de verdeling van de antwoorden op deze vraag.



Figuur 2.3. Overzicht van waardering algemene begeleiding **Cliënten dagbesteding** (N=70)

Het gemiddeld gegeven 'rapportcijfer' op de vraag naar de tevredenheid met de begeleiding binnen de dagbesteding in het algemeen is een **2,8/3**. Afgerond 82% van de cliënten is '(zeer) tevreden', 13% van de cliënten is neutraal en vindt de woonbegeleiding 'soms goed, soms niet goed', en 4% (3 cliënten) is '(zeer) ontevreden' over de ondersteuning.

De verdeling van de gemiddelde rapportcijfers over de locaties van de dagbesteding staat in tabel 2.3.

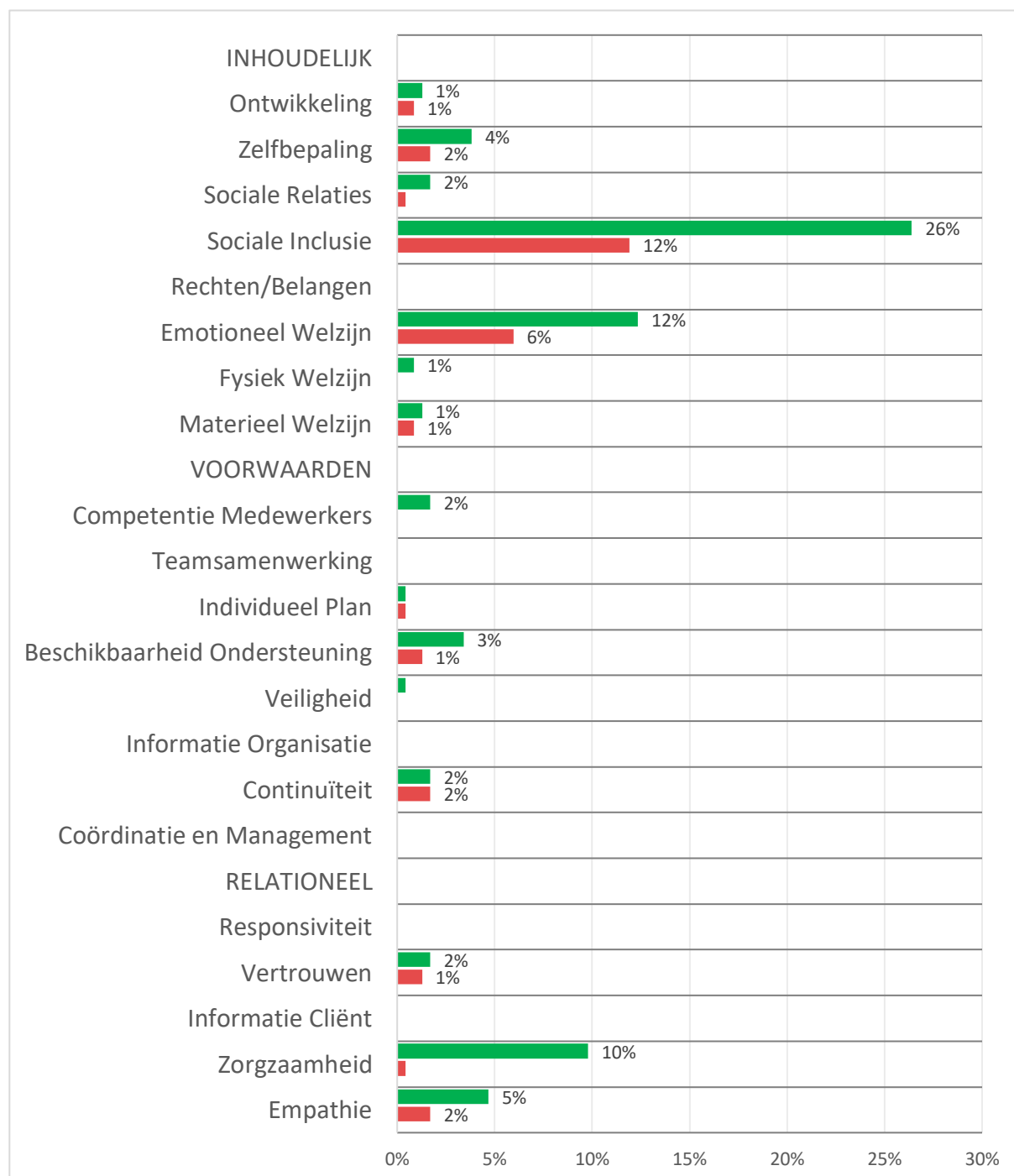
Tabel 2.3 Gemiddeld waarderingscijfer (**Cliënten Dagbesteding**)

Locatie	Waarderingscijfer	Respons
De Molenhoek in Rijssen	2,9	13
Dorsvloer in Bodegraven	3,0	11
DAC de Hoenderik	2,4	10
Molenhoek - Landzicht in Rijssen	3,0	4
Tharah 1 in Barneveld	-	1
Tharah 2 in Barneveld	2,5	6
De Rotssteen	3,0	9
Anders	2,7	14
Totaal	2,8	68

Alle locaties van de dagbesteding krijgen een ruim positieve waardering van de cliënten, met gemiddelde scores tussen de 2,4/3 en 3,0/3.

Kwaliteitsprofiel

Aan de cliënten van de dagbesteding werd gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij goed vinden in de ondersteuning binnen de dagbesteding bij Siloah en welke dingen men graag verbeterd zou willen zien. De cliënten gaven hierbij in totaal 235 reacties, waarvan 168 waarderingsopmerkingen en 67 verbeteropmerkingen. Figuur 2.4 toont het kwaliteitsprofiel van de cliënten dagbesteding. De groene en rode balken tellen samen op tot 100% van de in totaal 235 gegeven reacties.



Figuur 2.4 Verdeling open uitspraken cliënten over het kwaliteitskader (N=235). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken (**Cliënten Dagbesteding**)

Meer dan een kwart van alle opmerkingen die de cliënten maken betreft waarderingsuitspraken over de invulling van de activiteiten bij de dagbesteding ('sociale inclusie'; 26%). De cliënten geven hierbij voorbeelden van activiteiten waar zij plezier aan beleven, spreken waardering uit voor de afwisseling in het aanbod aan activiteiten, en geven aan dat er goed wordt gekeken naar passende activiteiten voor de cliënt.

Ook op het gebied van het 'emotioneel welzijn' (12%) maken de cliënten veel positieve opmerkingen. Deze uitspraken hebben zowel betrekking op de gezellige sfeer die men ervaart bij de dagbesteding, als op de goede balans tussen activiteit en rust bij de dagbesteding.

Verder maken ook de cliënten van de dagbesteding regelmatig positieve opmerkingen op het gebied van de zorgrelatie tussen cliënt en begeleider. Hierin komen wederom het prettige contact met de vriendelijke en betrokken begeleiders ('zorgzaamheid'; 10%), en het luisterend en inlevend vermogen van de begeleiders ('empathie'; 5%) naar voren als belangrijke onderwerpen.

Tot slot worden de ruimte voor vrijheid en eigen keuze binnen de dagbesteding ('zelfbepaling'; 4%), en de tijd die de begeleiders voor de cliënten maken ('beschikbaarheid ondersteuning'; 3%) vaker als sterke punten genoemd.

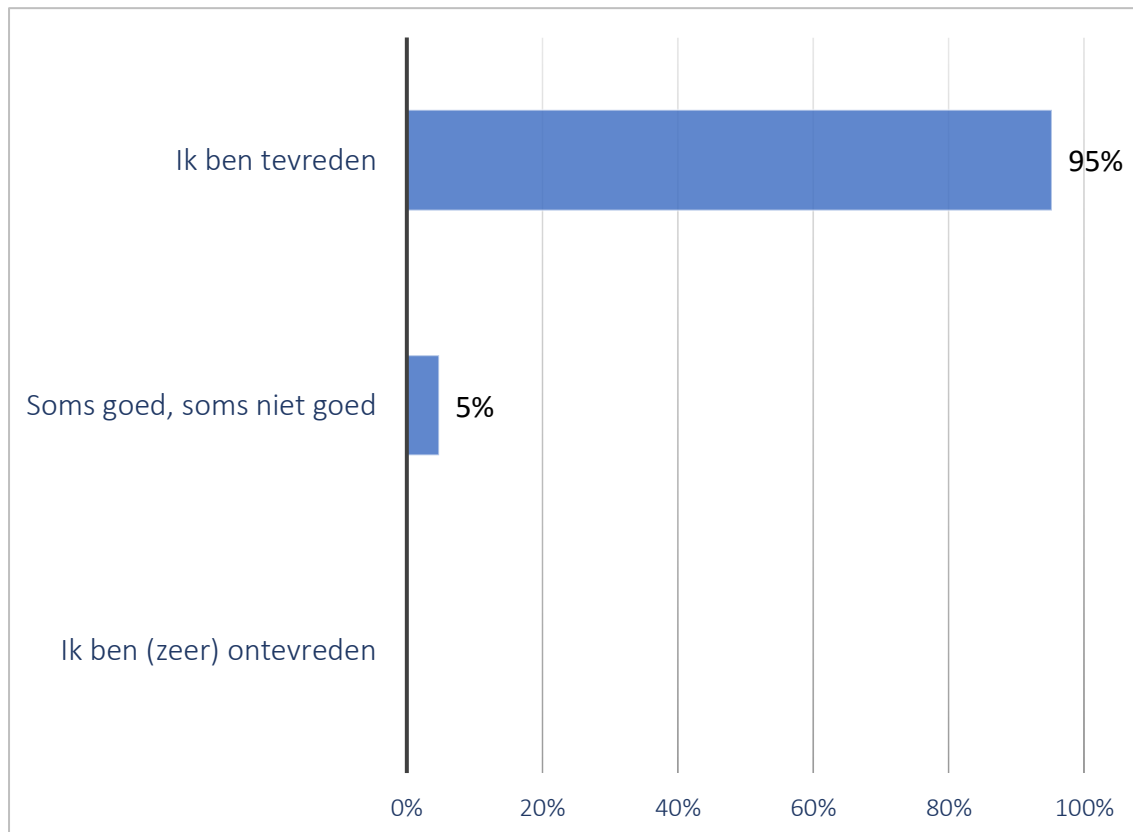
De cliënten maken opvallend minder vaak verbeteropmerkingen dan dat zij waardering uitspreken over de dagbesteding. De verbeteropmerkingen die de cliënten maken vallen grotendeels binnen twee onderwerpen. De 'sociale inclusie' (12%) wordt hierbij het vaakst genoemd als een aandachtspunt. De cliënten spreken hierbij persoonlijke wensen uit met betrekking tot de invulling van de activiteiten. Deze uitspraken zijn individueel bepaald en kunnen sterk van elkaar verschillen. Zo vragen sommige cliënten om meer afwisseling in het aanbod aan activiteiten, terwijl andere cliënten juist aangeven het liefst iedere dag hetzelfde te doen.

Het andere onderwerp dat vaker naar voren komt als verbeterpunt is de ervaren drukte en onrust op de dagbestedingslocatie ('emotioneel welzijn'; 6%). Dit betreft zowel lawaai, te veel prikkels, en frictie of ruzie tussen de deelnemers.

2.2 Siloah Thuis

In totaal vulden 42 cliënten van Siloah een vragenlijst in voor de ondersteuning die zij ontvangen binnen de Siloah Thuis. Alle 42 respondenten gaven antwoord op de vraag ‘Hoe tevreden ben je in het algemeen over de begeleiding die je van Siloah ontvangt?’

Onderstaand toont figuur 2.5 de verdeling van de antwoorden op deze vraag.



Figuur 2.5. Overzicht van waardering algemene begeleiding **Cliënten Siloah Thuis** (N=42)

Het gemiddeld gegeven ‘rapportcijfer’ op de vraag naar de tevredenheid met de begeleiding binnen Siloah Thuis is afgerond een **3/3** (2,95/3). 95% van de cliënten is ‘(zeer) tevreden’, 5% van de cliënten is neutraal en vindt de woonbegeleiding ‘soms goed, soms niet goed’.

De verdeling van de gemiddelde rapportcijfers over de kernteams van Siloah Thuis staat op de volgende pagina in tabel 2.4.

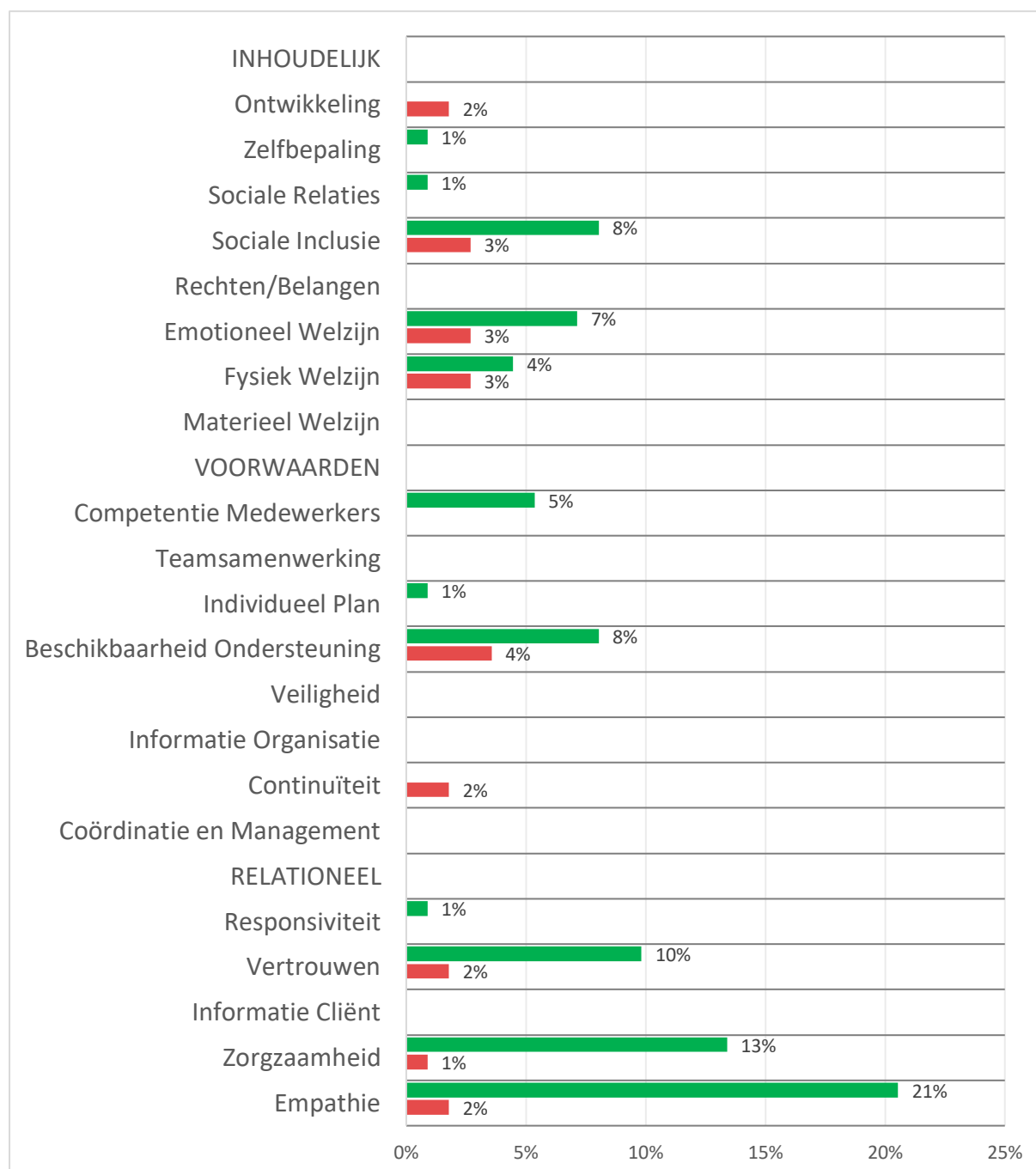
Tabel 2.4 Gemiddeld waarderingscijfer voor het begeleid zelfstandig wonen (**Cliënten Siloah Thuis**)

Locatie	Waarderingscijfer	Respons
Kernteam Zuid (Zeeland)	2,9	13
Kernteam West (Zuid-Holland)	3,0	3
Kernteam Midden (Midden Nederland)	3,0	22
Anders	3,0	4
Totaal	3,0	42

Tabel 2.4 laat zien dat alle kernteams van de cliënten een sterk positieve waardering krijgen.

Kwaliteitsprofiel

Aan de cliënten van Siloah Thuis werd gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij goed vinden in de ondersteuning die zij ontvangen bij Siloah en welke dingen men graag verbeterd zou willen zien. De cliënten gaven hierbij in totaal 112 reacties, waarvan 90 waarderingsopmerkingen en 22 verbeteropmerkingen. Figuur 2.6 toont het kwaliteitsprofiel van de cliënten. De groene en rode balken tellen samen op tot 100% van de in totaal 112 gegeven reacties.



Figuur 2.6 Verdeling open uitspraken over het kwaliteitskader (N=112). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken (**Cliënten Siloah Thuis**)

De cliënten maken opvallend vaker waarderingsoptmerkingen dan dat zij verbeterruimte binnen de ondersteuning zien: voor iedere verbeteropmerking worden er vier positieve opmerkingen gemaakt. Het grootste aandeel van de waardering die de cliënten uitspreken valt binnen het relationele domein. Men is hierbij sterk tevreden over het luisterend en meelevend vermogen van de begeleiding ('empathie'; 21%), de fijne gesprekken met de vriendelijke begeleiders ('zorgzaamheid'; 13%), en de vertrouwensband met de begeleiding / het kunnen terugvallen op de begeleiding ('vertrouwen'; 10%).

Andere onderwerpen die vaker in positieve zin naar voren komen, zijn de leuke (soms identiteitsgebonden) activiteiten die samen met de begeleiding worden ondernomen ('sociale inclusie'; 8%), de goede hulp van de begeleiding bij praktische zaken ('beschikbaarheid ondersteuning'; 8%), en de gezelligheid met de begeleiding / de emotionele ondersteuning wanneer het even tegenzit ('emotioneel welzijn'; 7%).

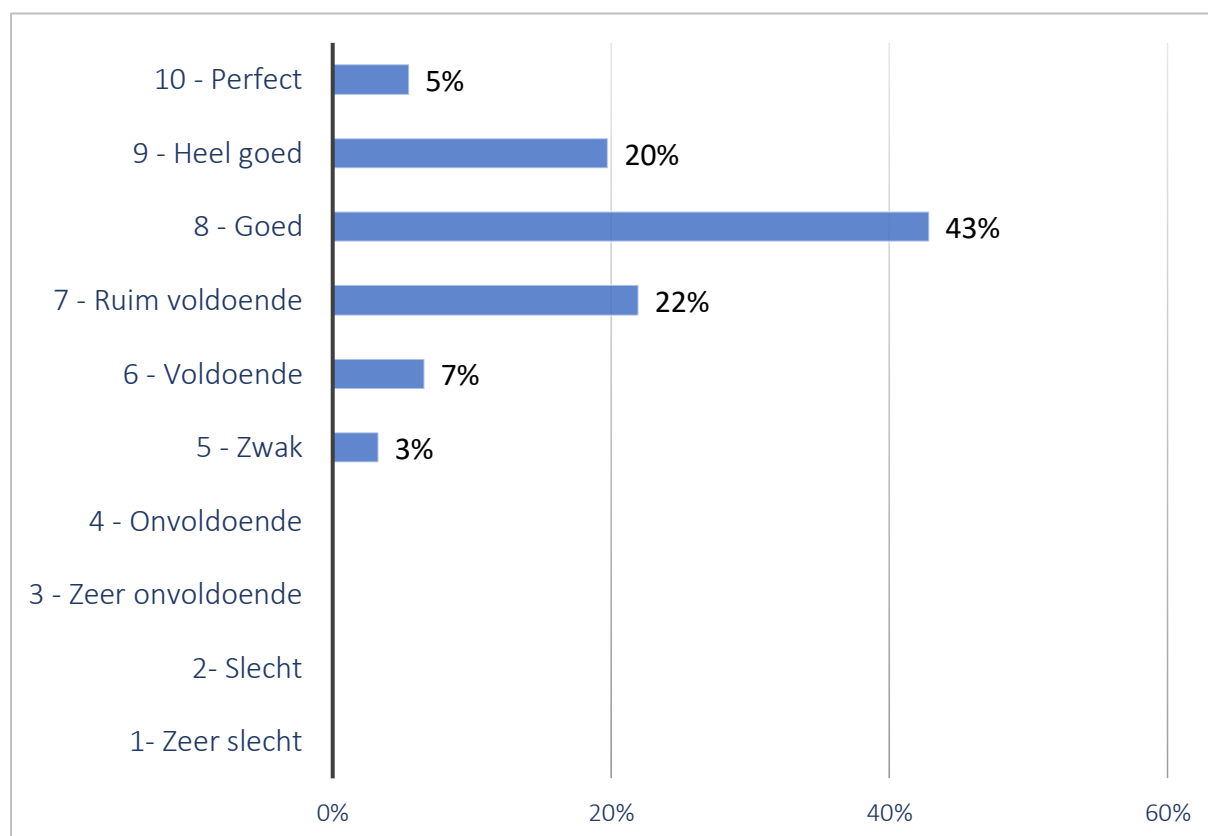
De cliënten maken slechts enkele malen verbeteropmerkingen. Een groot deel van de cliënten geeft aan volledig tevreden te zijn en geen verbeterpunten te hebben. De verbeterpunten die worden genoemd zijn sterk verdeeld over verschillende onderwerpen. Een thema dat vier keer naar voren komt, is het meer tijd hebben voor de cliënt door de begeleiding ('beschikbaarheid ondersteuning'; 4%).

3. Uitkomsten van Cliëntvertegenwoordigers

3.1 Wonen

Rapportcijfers

Alle 91 deelnemende cliëntvertegenwoordigers gaven antwoord op de vraag ‘Hoe tevreden bent u in het algemeen over de begeleiding die bij Siloah aan uw verwant wordt geboden?’. Onderstaand toont figuur 3.1 de verdeling van de antwoorden op deze vraag.



Figuur 3.1. Overzicht van waardering algemene begeleiding **Cliëntvertegenwoordigers Wonen** (N=91)

Het gemiddeld gegeven rapportcijfer op de vraag naar de tevredenheid met de zorg in het algemeen is **7,9/10**. 68% van de vertegenwoordigers vindt de ondersteuning ‘goed’ tot ‘perfect’; 29% vindt de ondersteuning ‘voldoende’ tot ‘ruim voldoende’; en 3% van de vertegenwoordigers vindt de ondersteuning ‘zwak’.

De verdeling van de gemiddelde rapportcijfers en responsaantallen over de locaties en groepen staan in tabel 3.1. Bij locaties en groepen waarbij er slechts 1 respondent was, wordt het cijfer niet weergegeven. Doordat respondenten in de vragenlijst niet altijd een groep kozen binnen de locatie, kan het zijn dat het groepstotaal afwijkt van het locatietotaal.

Tabel 3.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de woonbegeleiding per locatie **Cliëntvertegenwoordigers Wonen**
(N=91)

Locatie / Groep	Rapportcijfer	Respons
Beth San in Moerkapelle	-	1
De Akker in Bodegraven	8,1	12
Woning 6	7,5	2
Woning 8	-	-
Woning 10	-	-
Woning 12	-	-
Woning 14	7,0	2
Woning 16	8,0	2
Woning 18	8,7	3
Woning 20	-	1
De Beukelaer in 's Gravenpolder	7,3	6
Groep 1: Horizon	6,8	4
Groep 2: Schelphoek	-	1
Groep 3: Zeester	-	1
De Boog in 's Gravenpolder	8,1	9
Groep 1: Maanlicht	8,0	3
Groep 2: Ster	8,5	2
Groep 3: Wolk	-	1
De Burcht in Rijssen	7,8	15
Bosuil	-	1
Damhert	7,6	5
Eekhoorn/Fazant	8,0	2
Hermelijn	-	1
Vlaamse Gaai/Korhoen	7,8	6
De Eersteling gebouw 2 in Moerkapelle	8,3	3
Huis 2 linker groep	-	1
Huis 2 rechter groep	8,5	2
De Eersteling gebouw 4 in Moerkapelle	-	-
De Harp in Capelle a/d IJssel	5,5	2
De Klimroos in Tholen	-	1
De Rondas in 's Gravenpolder	7,3	4

De Rank in Bodegraven	7,0	2
Sebanja in Capelle a/d IJssel	-	1
De Zesling in Moerkapelle	-	-
Saron in Geldermalsen	7,9	9
Anjer	7,6	5
Lelie	-	1
Roos	8,3	3
De Klokkenberg	8,4	9
Tharah 1 in Barneveld	7,7	6
Beuk	-	-
Ceder	-	-
Eik	-	-
Palm	7,3	4
Tharah 2 in Barneveld	8,2	10
Adelaar	7,8	5
Steenuil	8,3	3
Thuishaven in Urk	8,0	1
Totaal	7,9	91

Alle locaties en groepen krijgen een gemiddeld positieve waardering van de cliëntvertegenwoordigers: de gemiddelde rapportcijfers voor de locaties en groepen liggen tussen de 5,5/10 en 8,7/10.

Indicatoren

In tabel 3.2 staan de waarderingen van de 91 cliëntvertegenwoordigers met betrekking tot de indicatoren. Bij de indicatoren wordt een gemiddelde waardering gegeven van 4,2/5. Dit is dezelfde gemiddelde score als in het voorgaande onderzoek.

Groen gemarkeerde indicatoren in tabel 3.2 scoren significant hoger dan de gemiddelde score over alle indicatoren; oranje gemarkeerde indicatoren scoren significant lager (t-toets, $p < 0.05$). Ter vergelijking staat in de uiterst rechterkolom de gemiddelde waardering uit het onderzoek van 2023-2024.

De volgende indicatoren scoorden gemiddeld significant hoog:

- 6. Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep helpen de begeleiders dat goed op te lossen
- 7. De woning van mijn verwant is een veilige plek
- 13. De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel

De volgende indicatoren scoren gemiddeld lager, hierbij moet opgemerkt worden dat deze indicatoren ondanks de relatief lagere score nog steeds ruim boven het schaalgemiddelde (>3) scoren:

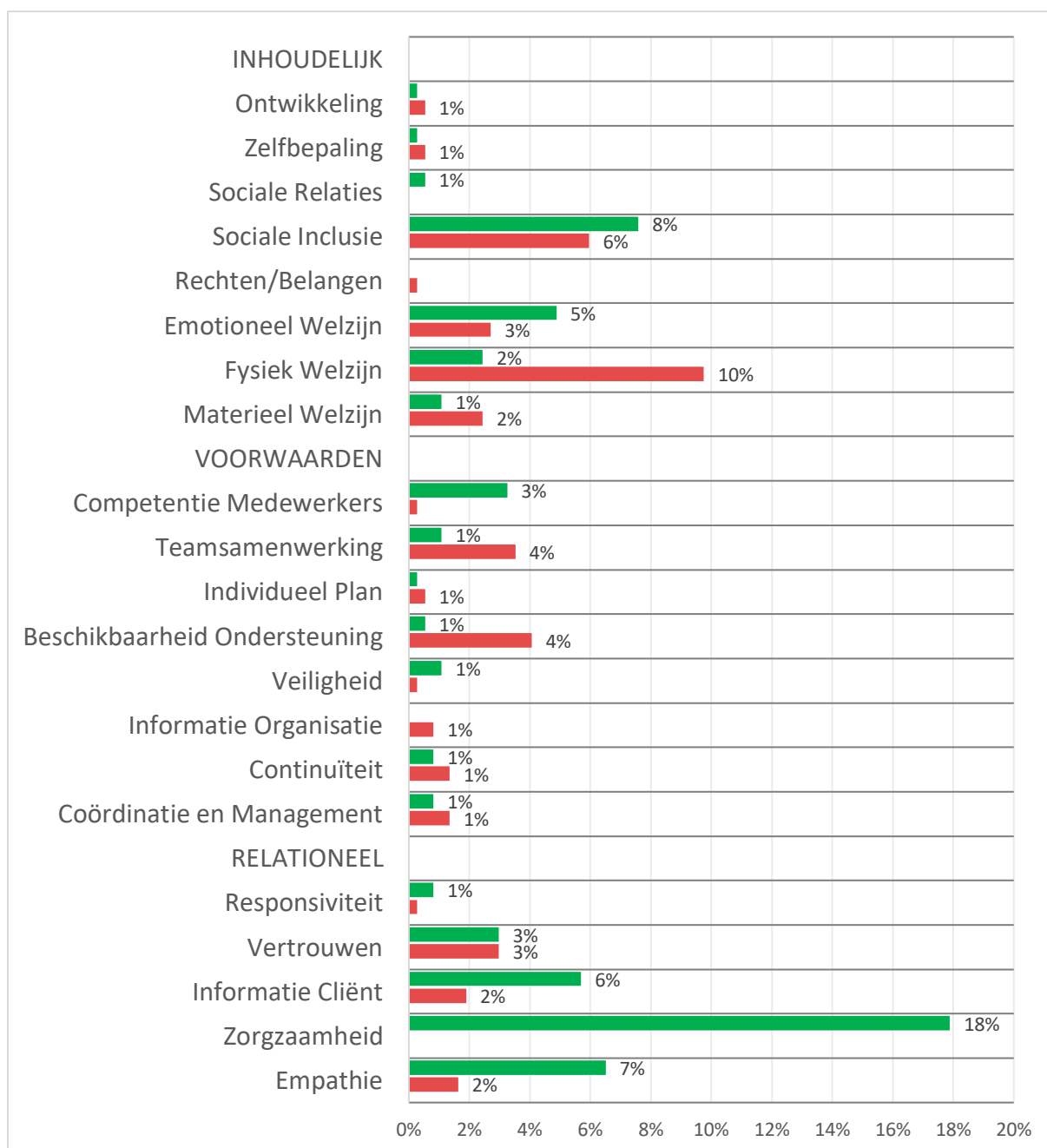
- 3. Mijn verwant wordt geholpen om contact te onderhouden met mensen die speciaal voor hem/haar zijn (bv. met familie en vrienden)
- 8. Wat vindt u van de kwaliteit van de maaltijden die uw verwant krijgt (ontbijt, lunch, avondeten)?
- 11. Wat er met de begeleiders wordt afgesproken wordt ook nagekomen (ze doen wat ze beloven)

Tabel 3.2 Overzicht van reacties in de vijf antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator **Cliëntvertegenwoordigers Wonen** (N=91)

Indicator	Zwak punt	Eerder zwak	Voldoende	Eerder sterk	Sterk punt	weet niet / nvt	Gemiddelde score (schaal van 5)	Gemiddelde score (2023-2024)
	1	2	3	4	5	-		
1. Mijn verwant beleeft regelmatig nieuwe dingen (doet nieuwe ervaringen op - maakt interessante dingen mee)	3%	12%	41%	28%	13%	2%	3,4	3,5
2. De begeleiders houden rekening met de voorkeuren en wensen van mijn verwant	0%	1%	20%	40%	38%	0%	4,2	4,3
3. Mijn verwant wordt geholpen om contact te onderhouden met mensen die speciaal voor hem/haar zijn (bv. met familie en vrienden)	1%	4%	23%	32%	32%	8%	4,0	4,0
4. Mijn verwant wordt begeleid om deel te nemen aan activiteiten buiten de woonomgeving (zoals wandelen, winkelen, naar het dorp gaan)	0%	2%	27%	28%	39%	3%	4,1	3,9
5. Als mijn verwant verdrietig, bang of boos is, krijgt hij/zij aandacht en hulp van de begeleiders	0%	3%	10%	32%	53%	2%	4,4	4,4
6. Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep helpen de begeleiders dat goed op te lossen	1%	2%	7%	31%	47%	12%	4,4	4,2
7. De woning van mijn verwant is een veilige plek	1%	0%	11%	25%	61%	2%	4,5	4,5
8. Wat vindt u van de kwaliteit van de maaltijden die uw verwant krijgt (ontbijt, lunch, avondeten)?	1%	8%	20%	24%	33%	14%	3,9	3,8
9. Wat vindt u van het wooncomfort van de kamer / het appartement van uw verwant?	3%	4%	13%	24%	53%	2%	4,2	4,3
10. De cliënt en vertegenwoordiger worden zo goed als mogelijk betrokken bij het maken van zijn/haar begeleidingsplan	2%	1%	11%	29%	54%	3%	4,4	4,3
11. Wat er met de begeleiders wordt afgesproken wordt ook nagekomen (ze doen wat ze beloven)	1%	9%	19%	35%	35%	1%	4,0	4,1
12. De begeleiders letten goed op de behoeften en wensen van mijn verwant - zij luisteren naar de cliënt	0%	3%	18%	35%	44%	0%	4,2	4,2
13. De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel	0%	1%	8%	25%	63%	3%	4,6	4,4

Kwaliteitsprofiel

Aan de cliëntvertegenwoordigers werd gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij goed vinden in de zorg en ondersteuning van hun verwant bij Siloah en welke dingen men graag verbeterd zou willen zien. De cliëntvertegenwoordigers gaven hierop in totaal 369 reacties: 217 keer betrof het een uitspraak 'waardering' en 152 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. Figuur 3.2 toont dit kwaliteitsprofiel. De groene- en rode balken tellen samen op tot 100% van de 369 reacties.



Figuur 3.2 Verdeling open uitspraken over het kwaliteitskader (N=369). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken (**Cliëntvertegenwoordigers Wonen**)

Het grootste deel van de positieve opmerkingen van de vertegenwoordigers valt binnen het relationele domein. Hierbinnen wordt er het vaakst waardering uitgesproken voor de 'zorgzaamheid' (18%) van de begeleiders. De cliëntvertegenwoordigers zijn hierbij sterk tevreden over de persoonlijke aandacht en liefdevolle zorg voor hun verwant. Binnen het relationele domein zijn de verwanten daarnaast tevreden over het luisteren en meedenken door de begeleiders ('empathie'; 7), het eigen contact en de samenwerking met de begeleiders van hun verwant ('informatie cliënt'; 6%), en de transparantie en betrouwbaarheid van de begeleiding ('vertrouwen'; 3%).

Binnen de andere domeinen spreken de vertegenwoordigers zich het vaakst positief uit over de invulling van de identiteit binnen de ondersteuning ('sociale inclusie'; 8%). Daarnaast is men vaker tevreden over de rust, regelmaat en fijne sfeer op de woongroep ('emotioneel welzijn'; 5%), en over de kundige en professionele begeleiding ('competentie medewerkers'; 3%).

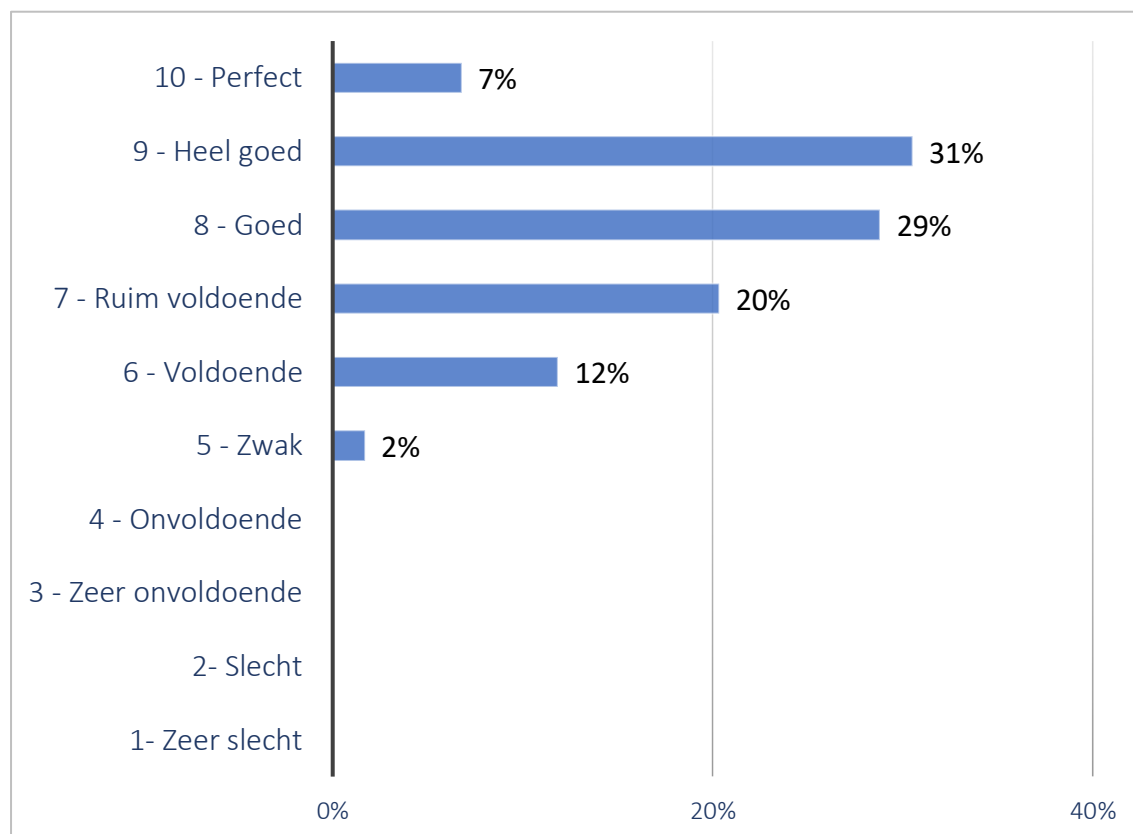
De cliëntvertegenwoordigers zien het vaakst verbeterruimte op het gebied van het 'fysiek welzijn' (10%) van hun verwant. Deze opmerkingen hebben enerzijds betrekking op de (ondersteuning bij de) lichamelijke verzorging van hun verwant, bijvoorbeeld in de vorm van meer aandacht voor het tandenpoetsen, of de verzorging van het haar en de kleding. Anderzijds ziet men verbeterruimte binnen het eten en drinken, voornamelijk met de wens voor verse warme maaltijden die op de groep worden bereid.

Andere onderwerpen waarbinnen de vertegenwoordigers vaker verbeterruimte zien, zijn het aanbieden van meer activiteiten / het vaker op stap gaan met de cliënten ('sociale inclusie'; 6%), de beschikbare tijd van de begeleiding voor de individuele cliënt ('beschikbaarheid ondersteuning'; 4%), en de communicatie en overdracht binnen het team van begeleiders ('teamsamenwerking'; 4%).

3.2 Dagbesteding

Rapportcijfers

In het gedeelte van de vragenlijst over de dagbesteding gaven 59 cliëntvertegenwoordigers antwoord op de vraag 'Hoe tevreden bent u in het algemeen over de zorg en begeleiding die bij de Dagbesteding aan uw verwant wordt geboden?'. Onderstaand toont figuur 3.3 de verdeling van de antwoorden op deze vraag.



Figuur 3.3. Overzicht van waardering algemene begeleiding **Cliëntvertegenwoordigers Dagbesteding** (N=59)

Het gemiddeld gegeven rapportcijfer op de vraag naar de tevredenheid met de begeleiding bij de dagbesteding is **8,0/10**. Afgerond 67% van de vertegenwoordigers vindt de ondersteuning 'goed' tot 'perfect'; 32% vindt de ondersteuning 'voldoende' tot 'ruim voldoende'; en 2% van de vertegenwoordigers (1 respondent) vindt de ondersteuning 'zwak'.

De verdeling van de gemiddelde rapportcijfers en responsaantallen over de locaties van de dagbesteding staan in tabel 3.3. Bij locaties waarbij er slechts 1 respondent was, wordt het cijfer niet weergegeven.

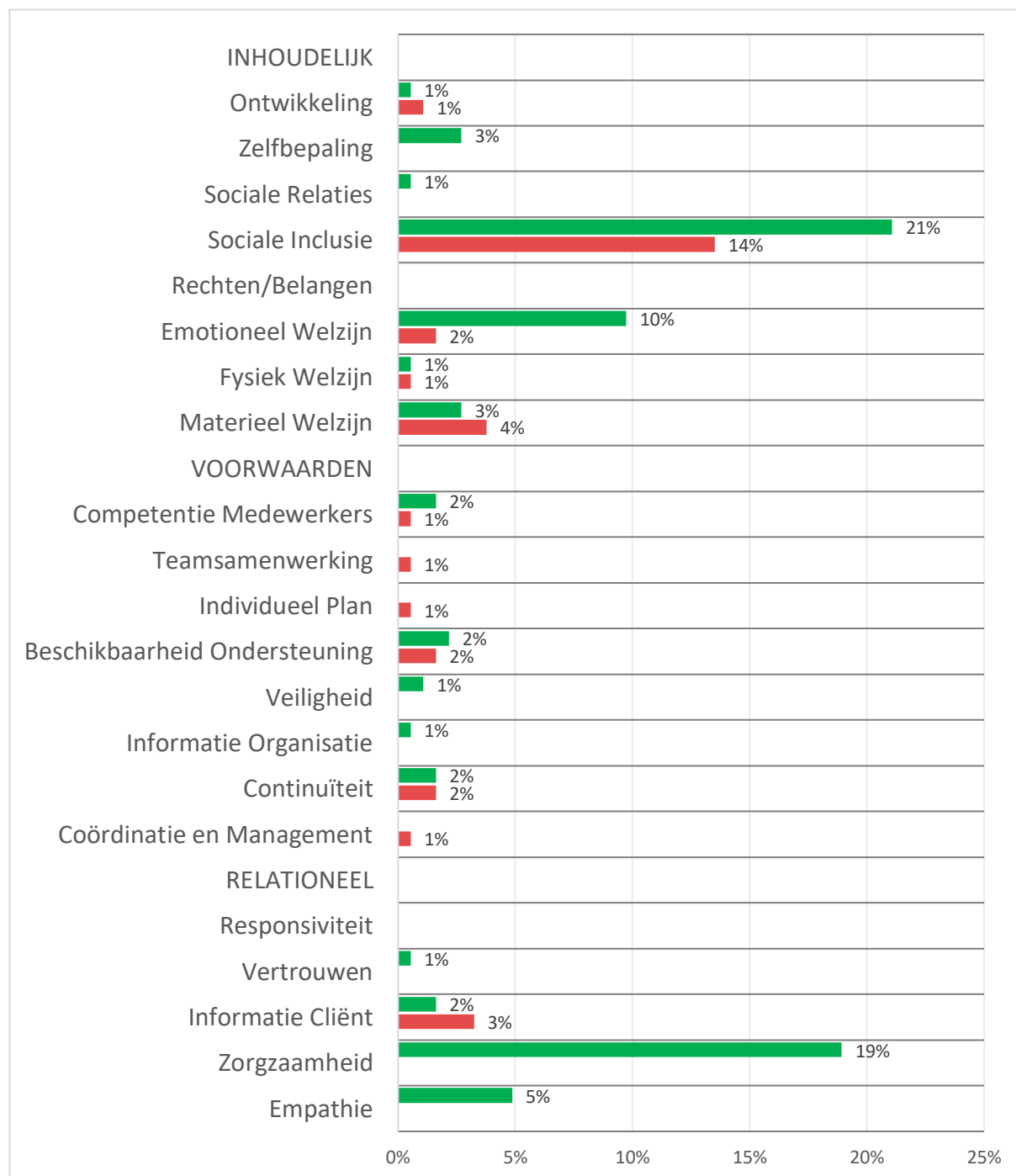
Tabel 3.3 Gemiddeld waarderingscijfer (**Cliëntvertegenwoordigers Dagbesteding**)

Locatie	Rapportcijfer	Respons
De Molenhoek in Rijssen	8,5	11
Dorsvloer in Bodegraven	7,5	13
DAC de Hoenderik	7,9	8
Molenhoek - Landzicht in Rijssen	8,0	5
Tharah 1 in Barneveld	8,0	3
Tharah 2 in Barneveld	7,9	10
De Rotssteen	7,7	3
Anders	8,3	6
Totaal	8,0	59

Alle locaties van de dagbesteding krijgen een ruim tot sterk positieve waardering van de cliëntvertegenwoordigers, met gemiddelde rapportcijfers tussen de 7,5/20 en 8,5/10.

Kwaliteitsprofiel

Aan de cliëntvertegenwoordigers werd gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij goed vinden in de zorg en ondersteuning bij de dagbesteding voor hun verwant bij Siloah en welke dingen men graag verbeterd zou willen zien. De cliëntvertegenwoordigers gaven hierop in totaal 185 reacties: 131 keer betrof het een uitspraak 'waardering' en 54 keer een 'verbeterpunt'. Figuur 3.4 toont het kwaliteitsprofiel gebaseerd op deze uitspraken. De groene- en rode balken tellen samen op tot 100% van de 185 reacties.



Figuur 3.4 Verdeling open uitspraken over het kwaliteitskader (N=185). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken (**Cliëntvertegenwoordigers Dagbesteding**)

De cliëntvertegenwoordigers uiten het vaakst tevredenheid over de invulling van de activiteiten bij de dagbesteding ('sociale inclusie'; 21%). Men noemt hierbij de activiteiten passend, afwisselend en zinvol.

Daarnaast zijn ook de vertegenwoordigers van cliënten van de dagbesteding vaak tevreden over de 'zorgzaamheid' (19%) van de begeleiding. De liefdevolle zorg en persoonlijk aandacht voor de cliënt staan hierbij centraal.

Andere onderwerpen die vaker genoemd worden als positieve aspecten in de ondersteuning zijn de fijne sfeer en structuur bij de dagbesteding ('emotioneel welzijn'; 10%), en het kijken en luisteren naar de behoeften van de individuele cliënt ('empathie'; 5%).

De 'sociale inclusie' (14%) is ook het onderwerp waarbinnen de cliëntvertegenwoordigers het vaakst verbeterruimte zien. Dit heeft met name betrekking op de vraag naar nog meer variatie en afwisseling in het aanbod aan activiteiten.

Twee andere onderwerpen waarover de cliëntvertegenwoordigers enkele malen verbeteropmerkingen maken, zijn de beschikbare werkruimte bij de dagbesteding ('materiaal welzijn'; 4%), en de informatievoorziening voor de cliëntvertegenwoordiger over wat er speelt bij de dagbesteding ('informatie cliënt'; 3%).

3.3 Siloah Thuis

Er vulden in totaal 5 vertegenwoordigers een vragenlijst in voor de ondersteuning die hun verwant ontvangt binnen de begeleiding van Siloah Thuis. Gemiddeld geven zij een rapportcijfer van 8,0/10 voor de ondersteuning.

Bij de vragen op de open antwoorden spreken de vertegenwoordigers waardering uit voor de betrokkenheid, liefde en toewijding van de begeleiders. Daarnaast is men tevreden over het eigen contact met de begeleiders van de verwant.

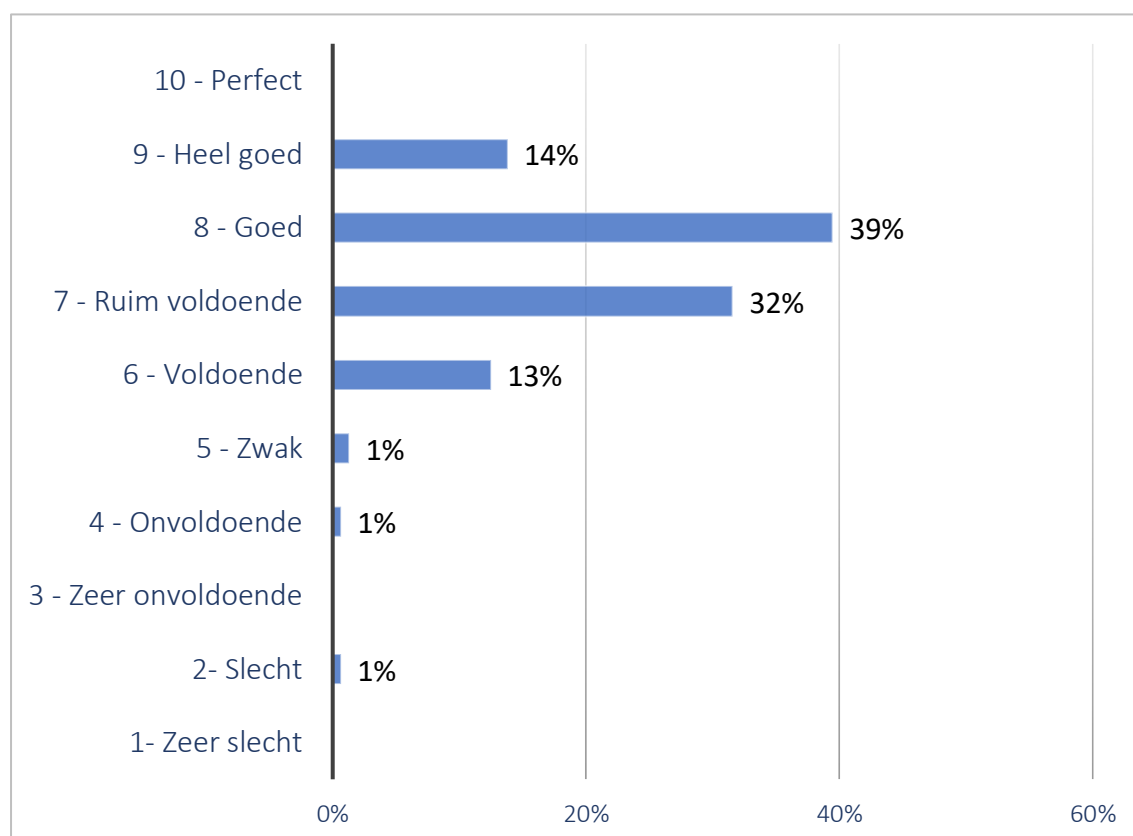
Op het gebied van verbetering noemt men de algemene informatievoorziening voor de cliënten en de verwanten, bijvoorbeeld op het gebied van het komen en gaan van medewerkers. Hierbij wordt er de suggestie gedaan om een wekelijkse nieuwsbrief op te zetten.

4. Uitkomsten van Begeleiders

4.1 Wonen

Rapportcijfers

In totaal gaven 152 van de 153 begeleiders die de vragenlijst invulden antwoord op de vraag 'Alles overziend, hoe tevreden ben je in het algemeen over de begeleiding die bij Siloah aan de cliënten wordt geboden?'. Onderstaand toont figuur 4.1 de verdeling van de antwoorden op deze vraag.



Figuur 4.1. Overzicht van waardering algemene begeleiding, **Begeleiders Wonen** (N=152)

Het gemiddeld gegeven rapportcijfer op de vraag naar de tevredenheid met de woonbegeleiding in het algemeen is **7,5/10**.

De verdeling van de gemiddelde rapportcijfers en responsaantallen over de locaties en groepen staan in tabel 4.1. Bij locaties en groepen waarbij er slechts 1 respondent was, wordt het cijfer niet weergegeven. Doordat respondenten in de vragenlijst niet altijd een groep kozen binnen de locatie, kan het zijn dat het groepstotaal afwijkt van het locatietotaal.

Tabel 4.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de woonbegeleiding per locatie **Begeleiders Wonen** (N=152)

Locatie / Groep	Rapportcijfer	Respons
Beth San in Moerkapelle	-	-
De Akker in Bodegraven	6,7	35
Woning 6	6,7	3
Woning 8	6,8	4
Woning 10	-	1
Woning 12	7,5	4
Woning 14	6,0	7
Woning 16	6,8	4
Woning 18	7,8	4
Woning 20	6,3	3
De Beukelaer in 's Gravenpolder	7,0	7
Groep 1: Horizon	-	1
Groep 2: Schelphoek	-	2
Groep 3: Zeester	8,0	3
De Boog in 's Gravenpolder	7,9	14
Groep 1: Maanlicht	-	-
Groep 2: Ster	8,3	4
Groep 3: Wolk	7,7	7
De Burcht in Rijssen	8,0	25
Bosuil	8,4	5
Damhert	8,7	6
Eekhoorn/Fazant	8,0	5
Hermelijn	7,5	2
Vlaamse Gaai/Korhoen	7,7	6
De Eersteling gebouw 2 in Moerkapelle	-	1
Huis 2 linker groep	-	-
Huis 2 rechter groep	-	-
De Eersteling gebouw 4 in Moerkapelle	-	-
De Harp in Capelle a/d IJssel	-	-
De Klimroos in Tholen	7,7	6
De Rondas in 's Gravenpolder	7,9	8

De Rank in Bodegraven	-	-
Sebanja in Capelle a/d IJssel	7,3	4
De Zesling in Moerkapelle	-	-
Saron in Geldermalsen	7,3	6
Anjer	7,0	2
Lelie	-	1
Roos	7,5	2
De Klokkenberg	7,8	5
Tharah 1 in Barneveld	7,3	16
Beuk	8,0	3
Ceder	7,4	5
Eik	6,7	3
Palm	7,0	3
Tharah 2 in Barneveld	7,6	20
Adelaar	7,4	7
Steenuil	7,4	8
Thuishaven in Urk	8,5	4
Totaal	7,5	152

Alle woonlocaties en groepen krijgen een positief rapportcijfer van de begeleiders. De gemiddelde rapportcijfers liggen tussen de 6,0/10 en 8,7/10.

Indicatoren

In tabel 4.2 staan de uitkomsten van de 153 begeleiders met betrekking tot de indicatoren.

Bij de indicatoren wordt een gemiddelde waardering gegeven van 4,1/5. Dit is dezelfde gemiddelde score als in het voorgaande onderzoek.

Groen gemarkeerde indicatoren in tabel 4.2 scoren significant hoger dan de gemiddelde score over alle indicatoren; oranje gemarkeerde indicatoren scoren significant lager (t-toets, $p < 0.05$). Ter vergelijking staat in de uiterst rechterkolom de gemiddelde waardering uit het onderzoek van 2023-2024.

De volgende indicatoren scoorden gemiddeld significant hoog:

- 2. De begeleiders houden rekening met de voorkeuren en wensen van de cliënten
- 5. Als een cliënt verdrietig, bang of boos is, krijgt hij/zij aandacht en hulp van de begeleiders
- 6. Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep helpen de begeleiders dat goed op te lossen
- 13. De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel

De volgende indicatoren scoorden gemiddelde lager, hierbij moet opgemerkt worden dat deze indicatoren ondanks de relatief lagere score nog steeds boven het schaalgemiddelde (>3) scoren:

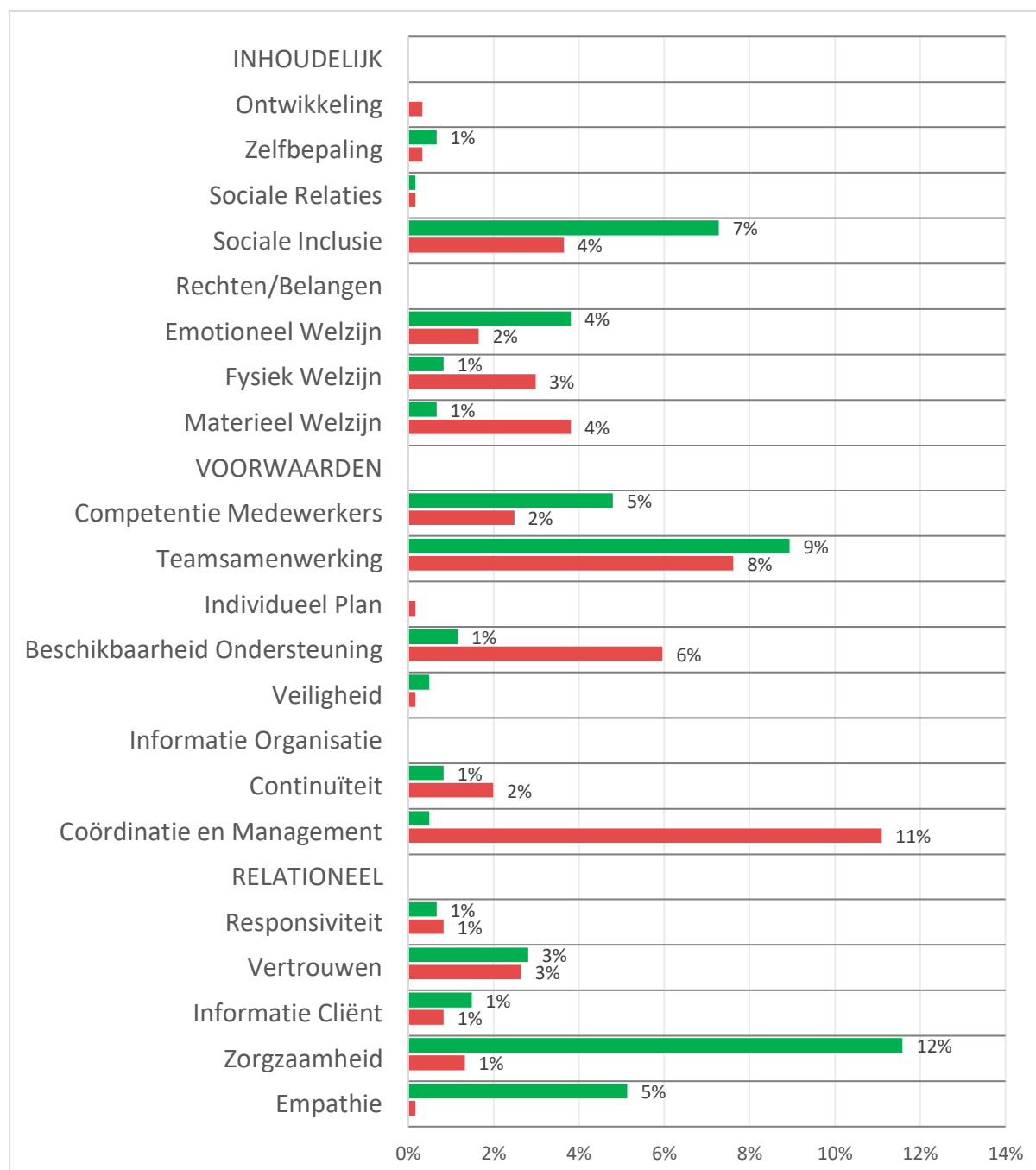
- 8. Wat vind je van de kwaliteit van de maaltijden die de cliënten krijgen (ontbijt, lunch, avondeten)?
- 10. De cliënten worden naar vermogen zelf betrokken bij het opstellen van het begeleidingsplan
- 11. De begeleiders komen gemaakte afspraken na (ze doen wat ze beloven)

Tabel 4.2 Overzicht van reacties in de vijf antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator **Begeleiders Wonen** (N=153)

Indicator	Zwak punt	Eerder zwak	Voldoende	Eerder sterk	Sterk punt	weet niet / nvt	Gemiddelde score (schaal van 5)	Gemiddelde score (2023-2024)
	1	2	3	4	5	-		
1. De cliënten maken regelmatig nieuwe dingen mee (doen nieuwe ervaringen op - maken interessante dingen mee)	1%	12%	40%	33%	0,1	3%	3,5	3,4
2. De begeleiders houden rekening met de voorkeuren en wensen van de cliënten	1%	1%	14%	37%	0,5	1%	4,3	4,3
3. De cliënten worden geholpen om sociale contacten te onderhouden met mensen die speciaal voor hem/haar zijn (bv. met familie en vrienden)	0%	2%	14%	39%	0,4	3%	4,2	4,1
4. De cliënten worden begeleid om mee te doen aan activiteiten buiten de woonomgeving (zoals wandelen, winkelen, naar het dorp gaan)	1%	8%	18%	33%	0,4	1%	4,0	4,1
5. Als een cliënt verdrietig, bang of boos is, krijgt hij/zij aandacht en hulp van de begeleiders	1%	1%	8%	36%	0,5	1%	4,4	4,5
6. Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep helpen de begeleiders dat goed op te lossen	1%	1%	7%	43%	0,5	3%	4,4	4,4
7. De woning van de cliënten die ik begeleid is een veilige plek	1%	8%	19%	33%	0,4	1%	4,0	4,0
8. Wat vind je van de kwaliteit van de maaltijden die de cliënten krijgen (ontbijt, lunch, avondeten)?	1%	7%	33%	30%	0,3	1%	3,8	3,7
9. Wat vind je van het wooncomfort van de kamers / appartementen van de cliënten?	2%	11%	22%	29%	0,4	1%	3,9	3,8
10. De cliënten worden naar vermogen zelf betrokken bij het opstellen van het begeleidingsplan	3%	3%	25%	33%	0,1	24%	3,6	3,7
11. De begeleiders komen gemaakte afspraken na (ze doen wat ze beloven)	1%	8%	22%	46%	0,2	1%	3,8	3,9
12. De begeleiders letten goed op de behoeften en wensen van de cliënten - zij luisteren naar wat de cliënt nodig heeft	0%	4%	12%	52%	0,3	1%	4,1	4,2
13. De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel	1%	3%	10%	42%	0,4	1%	4,3	4,2

Kwaliteitsprofiel

Ook aan de begeleiders werd gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij goed vinden in de zorg en ondersteuning binnen hun team bij Siloah en welke dingen men graag verbeterd zou willen zien. De begeleiders gaven hierop in totaal 604 reacties: 313 keer betrof het een uitspraak 'goed' en 291 keer een 'verbeterpunt'. Figuur 4.2 toont het kwaliteitsprofiel gebaseerd op deze uitspraken. De groene- en rode balken tellen samen op tot 100% van de 604 reacties.



Figuur 4.2 Verdeling open uitspraken begeleiders over het kwaliteitskader (N=604). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken (**Begeleiders Wonen**)

De begeleiders zijn het vaakst tevreden over de eigen 'zorgzaamheid' (12%) voor hun cliënten. Men beschrijft de geboden ondersteuning hierbij als warm, betrokken en cliëntgericht.

Ook de collegialiteit en de samenwerking binnen het team van begeleiders wordt sterk gewaardeerd ('teamsamenwerking'; 9%). Er wordt hierbij gesproken over een veilige werksfeer en collega's die voor elkaar klaarstaan.

Een ander aspect van de ondersteuning waar de begeleiders tevreden over zijn, is de invulling van de identiteit met de Bijbel als uitgangspunt binnen de ondersteuning ('sociale inclusie'; 7%).

Andere onderwerpen waarover de begeleiders vaker tevredenheid uiten, zijn de eigen kwaliteiten en de professionaliteit ('competentie medewerkers'; 5%), het aansluiten bij de wensen en behoeften van de individuele cliënt ('empathie'; 5%), en de ruimte voor gezelligheid, humor en positiviteit in de ondersteuning ('emotioneel welzijn'; 4%).

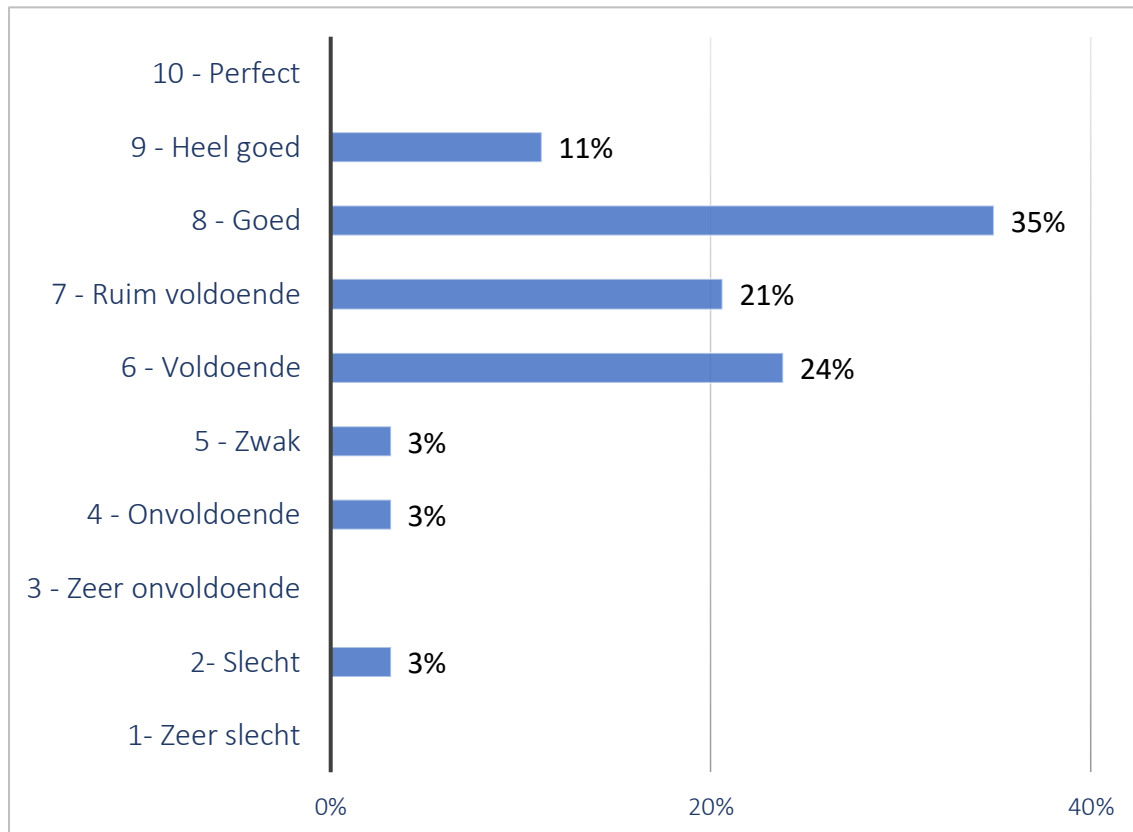
Het grootste aandeel van de verbeteropmerkingen die de begeleiders maken, valt binnen het onderwerp 'coördinatie en management' (11%). Deze opmerkingen hebben onder andere betrekking op het verminderen van de werkdruk / verruimen van het aantal uren voor de begeleiding, het vergroten van de betrokkenheid van het management bij de werkvloer, begeleiding voor de werkvloer bij het inzetten van Triple C, en het vergroten van het aantal vaste krachten / verminderen van het aantal uitzendkrachten.

De verbeteropmerkingen die de begeleiders maken op het gebied van de 'teamsamenwerking' (8%) hebben voornamelijk betrekking op de communicatie binnen het eigen team én met de collega's van andere teams.

Andere onderwerpen waarbinnen de begeleiders vaker verbeterruimte zien, zijn de beschikbare tijd en aandacht voor de cliënten ('beschikbaarheid ondersteuning'; 6%), de ruimte om leuke activiteiten met de cliënten te ondernemen ('sociale inclusie'; 4%), en de aandacht voor de huisvesting en het wooncomfort voor de cliënten ('materieel welzijn'; 4%).

4.2 Dagbesteding

63 van de 64 begeleiders die de vragenlijst voor de dagbesteding invulden, gaven antwoord op de vraag 'Hoe tevreden ben je in het algemeen over de zorg en begeleiding die bij de Dagbesteding aan de cliënten wordt geboden?'. Op de volgende pagina toont figuur 4.3 de verdeling van de antwoorden op de vraag.



Figuur 4.3 Overzicht van waardering algemene begeleiding **Begeleiders dagbesteding** (N=63)

Het gemiddelde rapportcijfer voor de tevredenheid met de dagbesteding is een **7,0/10**. 46% van de begeleiders vindt de ondersteuning 'goed' tot 'heel goed'; 45% van de begeleiders vindt de ondersteuning 'voldoende' tot 'ruim voldoende'; 9% van de cliënten vindt de ondersteuning 'zwak' tot 'slecht'.

Op de volgende pagina toont tabel 4.3 de rapportcijfers en responsaantallen voor de verschillende locaties van de dagbesteding.

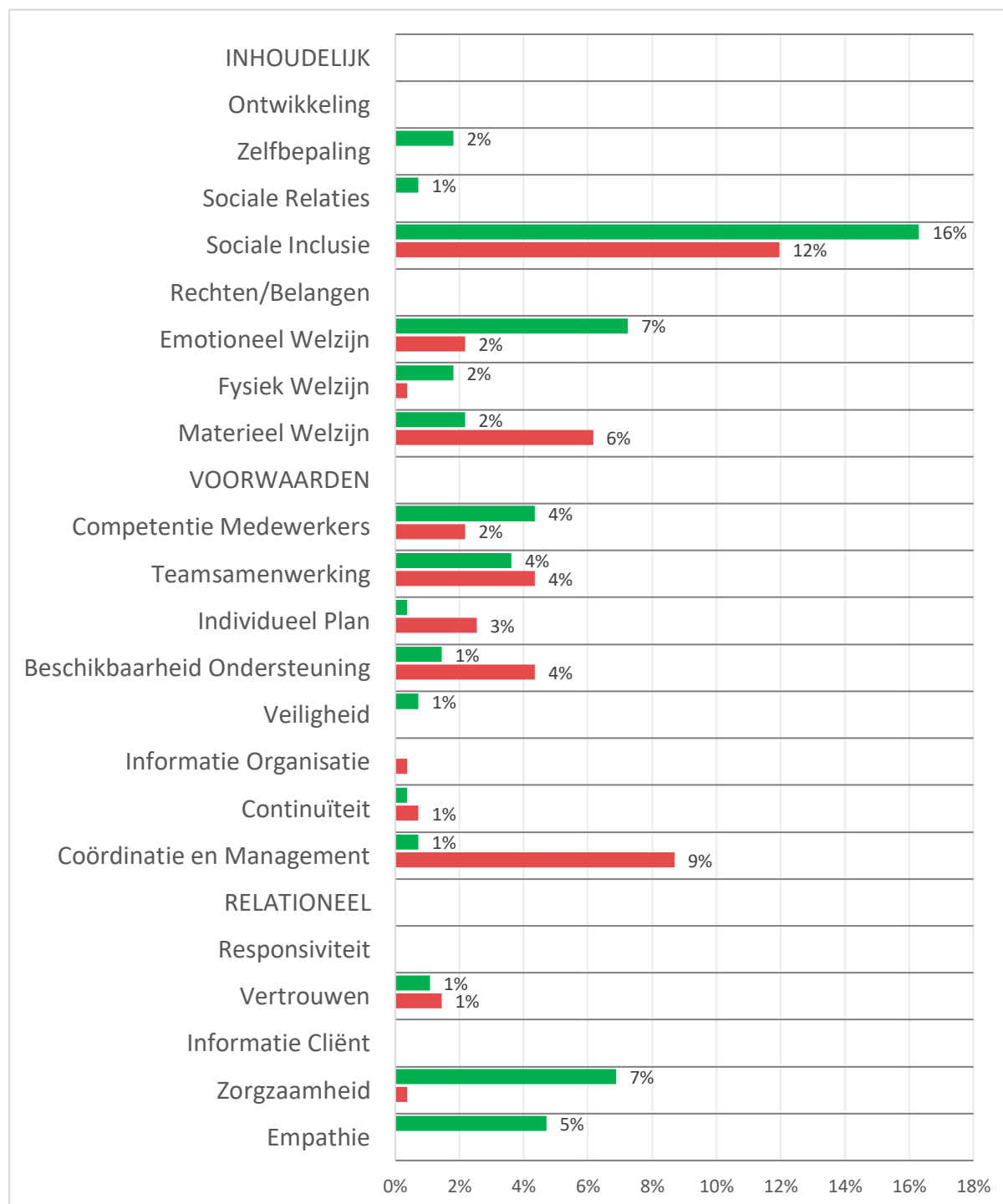
Tabel 4.3 Gemiddeld waarderingscijfer voor de dagbesteding (**Begeleiders dagbesteding**)

Locatie	Rapportcijfer	Respons
De Molenhoek in Rijssen	7,8	6
Dorsvloer in Bodegraven	6,5	23
KDC Mirte	-	1
DAC de Hoenderik	7,4	8
Molenhoek - Landzicht in Rijssen	-	-
Tharah 1 in Barneveld	7,0	3
Tharah 2 in Barneveld	6,9	15
De Rotssteen	8,5	4
Anders	7,7	3
Totaal	7,0	63

Alle locaties van de dagbesteding krijgen een gemiddeld positieve waardering van de begeleiders. De gemiddelde rapportcijfers liggen tussen de 6,5/10 en 8,5/10.

Kwaliteitsprofiel

Aan de begeleiders werd gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij goed vinden binnen de dagbesteding bij Siloah en welke dingen men graag verbeterd zou willen zien. De begeleiders gaven hierop in totaal 267 reacties: 150 keer betrof het een uitspraak 'goed' en 126 keer een 'verbeterpunt'. Op de volgende pagina toont figuur 4.4 het kwaliteitsprofiel. De groene- en rode balken samen tellen op tot 100% van 267 reacties.



Figuur 3.4 Verdeling open uitspraken over het kwaliteitskader (N=267). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken (**Begeleiders dagbesteding**)

De begeleiders zijn het vaakst tevreden over de invulling van de activiteiten bij de dagbesteding ('sociale inclusie'; 16%). Men is hierbij tevreden over de afwisselende, zinvolle en passende activiteiten voor de cliënten.

Ook voor de rust, structuur en gezelligheid bij de dagbesteding hebben de begeleiders veel waardering ('emotioneel welzijn'; 7%). Een ander onderwerp waar de begeleiders tevreden over zijn, is de eigen 'zorgzaamheid' (7%). Hierbij staan de liefde en aandacht voor de cliënten centraal.

Tot slot zijn de begeleiders vaker tevreden over het kijken en luisteren naar de mogelijkheden en wensen van de individuele cliënt ('empathie'; 5%), de professionele en gemotiveerde collega's ('competentie medewerkers'; 4%), en de samenwerking met de collega's ('teamsamenwerking'; 4%).

De 'sociale inclusie' (12%) is ook het onderwerp waarbinnen de begeleiders het vaakst verbeterruimte zien. Deze opmerkingen hebben onder andere betrekking op nog meer afwisseling in het aanbod aan activiteiten, vaker de deur uit kunnen, meer ruimte voor 1-op-1 activiteiten en meer arbeidsmatig werk.

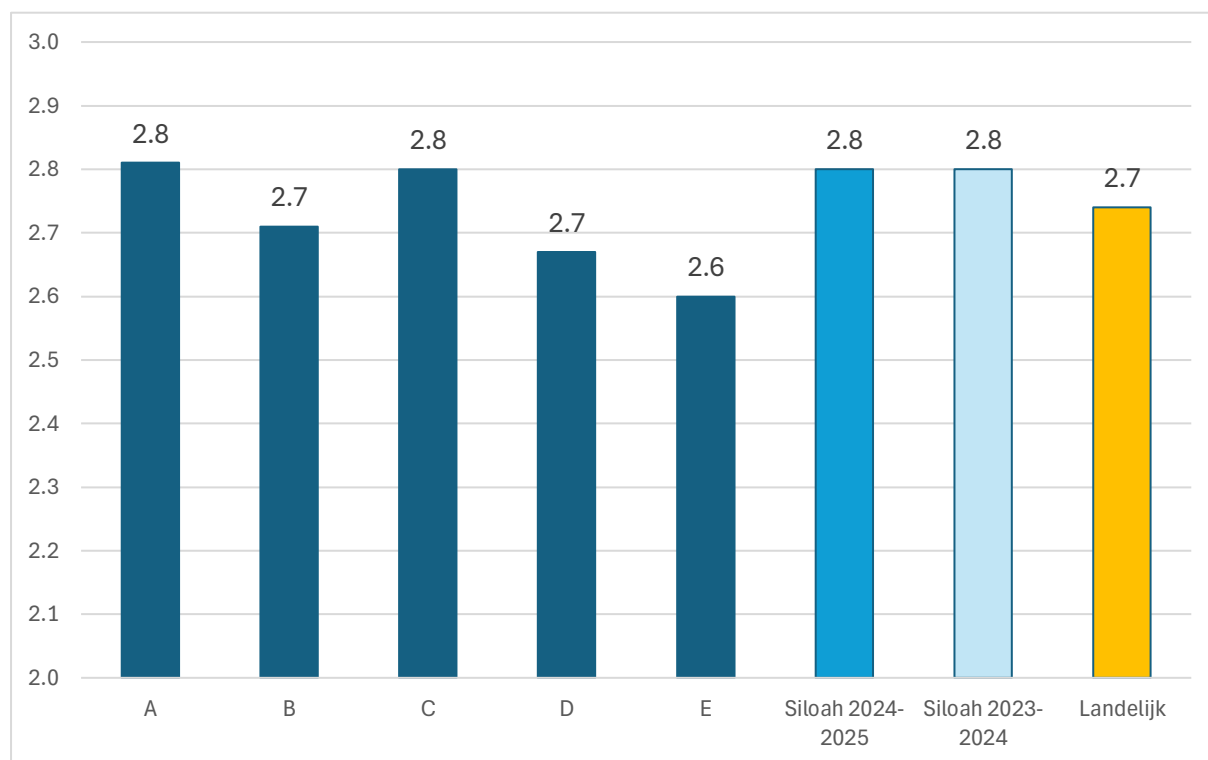
De verbeteropmerkingen die de begeleiders maken op het gebied van 'coördinatie en management' (9%) hebben voornamelijk betrekking op een meer methodische manier van werken binnen de dagbesteding, met regelmatig overleg over de visie en doelen voor de dagbesteding binnen een vast team.

Andere onderwerpen waarbinnen de begeleiders vaker verbeterruimte zien, zijn de beschikbaarheid van een passende werkruimte voor de dagbesteding ('materieel welzijn'; 6%), kortere lijntjes binnen het team van begeleiders ('teamsamenwerking'; 4%), en de beschikbare begeleidingstijd voor de cliënten ('beschikbaarheid ondersteuning'; 4%).

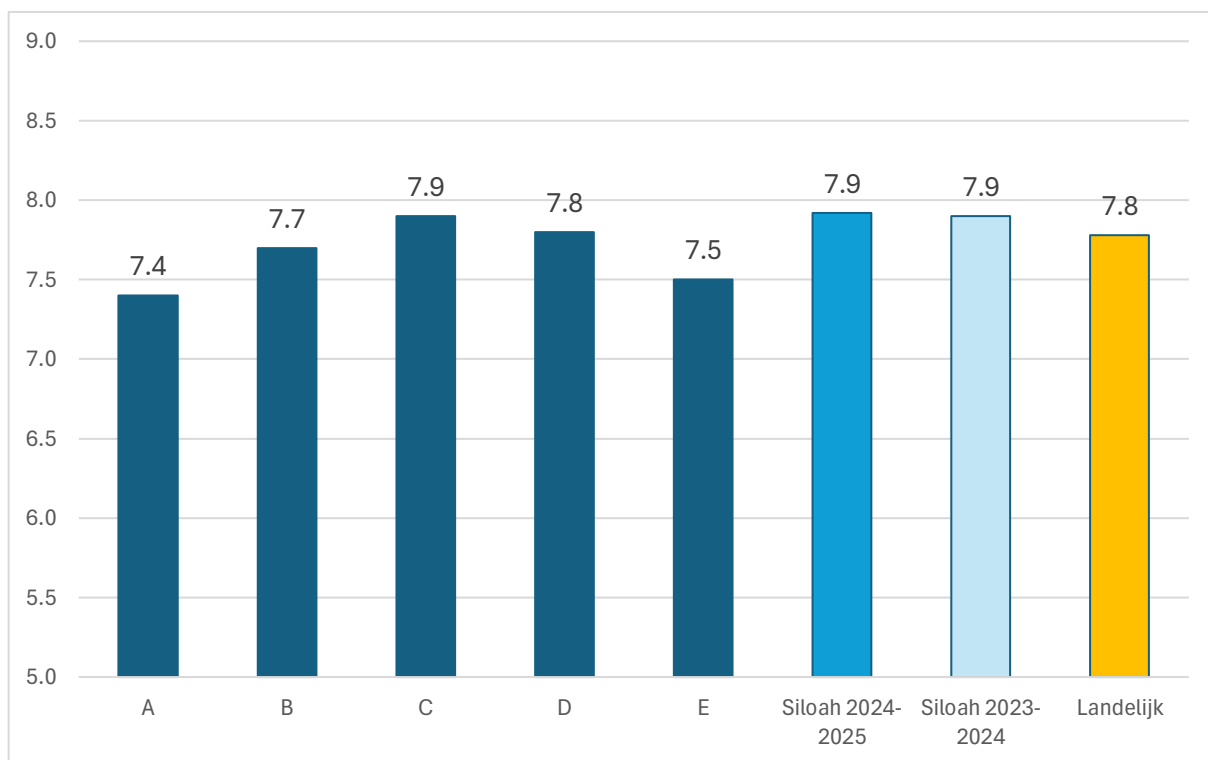
5. Vergelijking uitkomsten

In dit hoofdstuk wordt er een korte vergelijking gemaakt tussen de gemiddelde rapportcijfers voor de algemene ondersteuning in dit onderzoek en de rapportcijfers van het Quality Qube onderzoek bij Siloah in 2023-2024. Daarnaast wordt er een vergelijking gemaakt met organisaties die qua grootte en doelgroep dicht bij Siloah liggen en waarbij recent een Quality Qube onderzoek is afgenomen. Tot slot wordt er vergeleken met het landelijk gemiddelde over alle Quality Qube onderzoeken, ongeacht grootte of doelgroep, in de afgelopen 5 jaar.

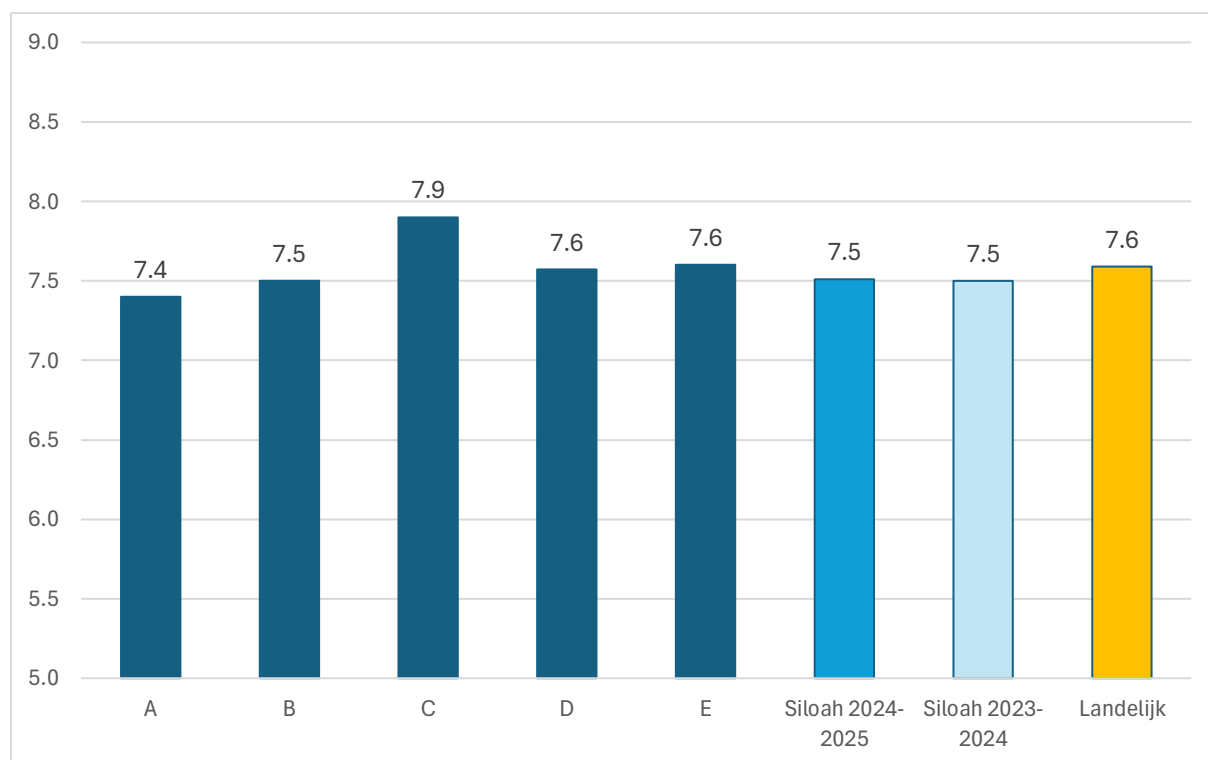
Figuren 5.1 tot en met 5.3 tonen deze vergelijkingen voor de cliënten, de vertegenwoordigers en de begeleiders voor de woonbegeleiding. De uitkomsten van organisaties A t/m E betreffen de geanonimiseerde rapportcijfers van de vergelijkbare organisaties in de gehandicaptenzorg, daarnaast staat het landelijk gemiddelde en tot slot volgt het gemiddelde rapportcijfer van Siloah in het onderzoek 2023-2024.



Figuur 5.1 Vergelijking gemiddeld rapportcijfer **cliënten wonen** organisaties A t/m E, Siloah en landelijk gemiddelde



Figuur 5.2 Vergelijking gemiddeld rapportcijfer **cliëntvertegenwoordigers wonen** organisaties A t/m E, Siloah en landelijk gemiddelde

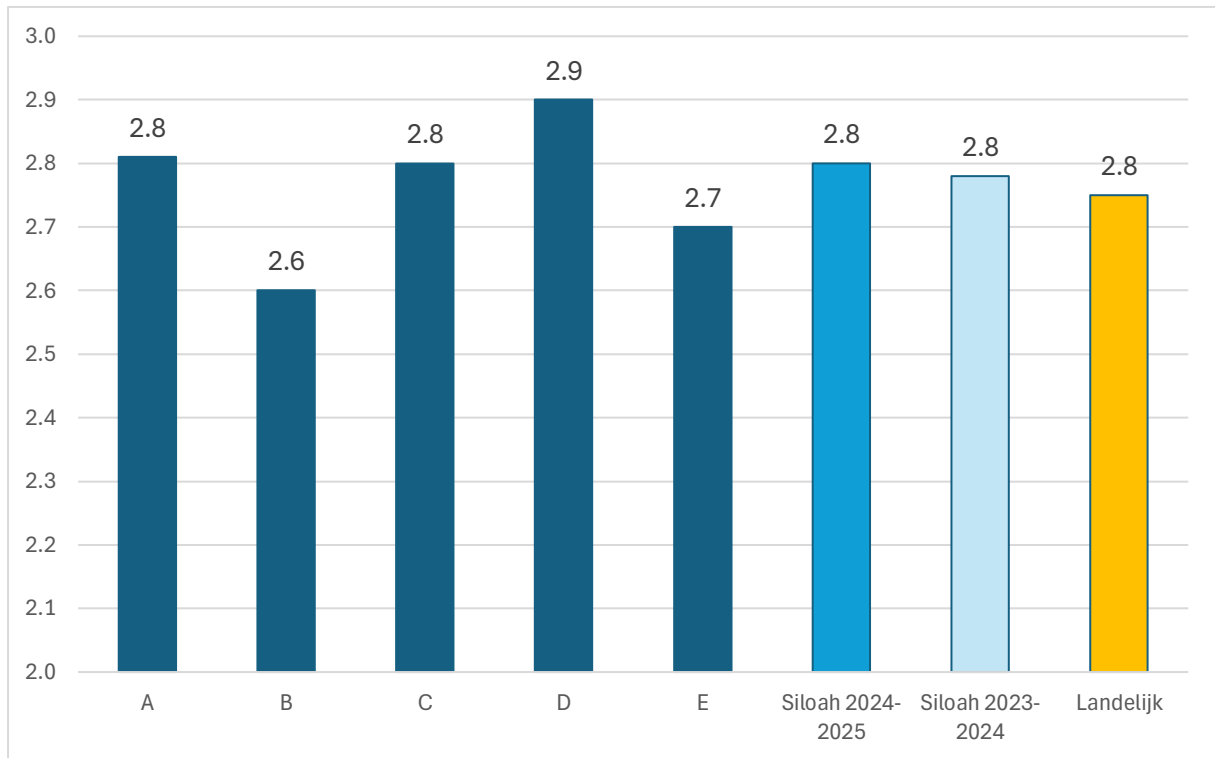


Figuur 5.3 Vergelijking gemiddeld rapportcijfer **begeleiders wonen** organisaties A t/m E, Siloah en landelijk gemiddelde

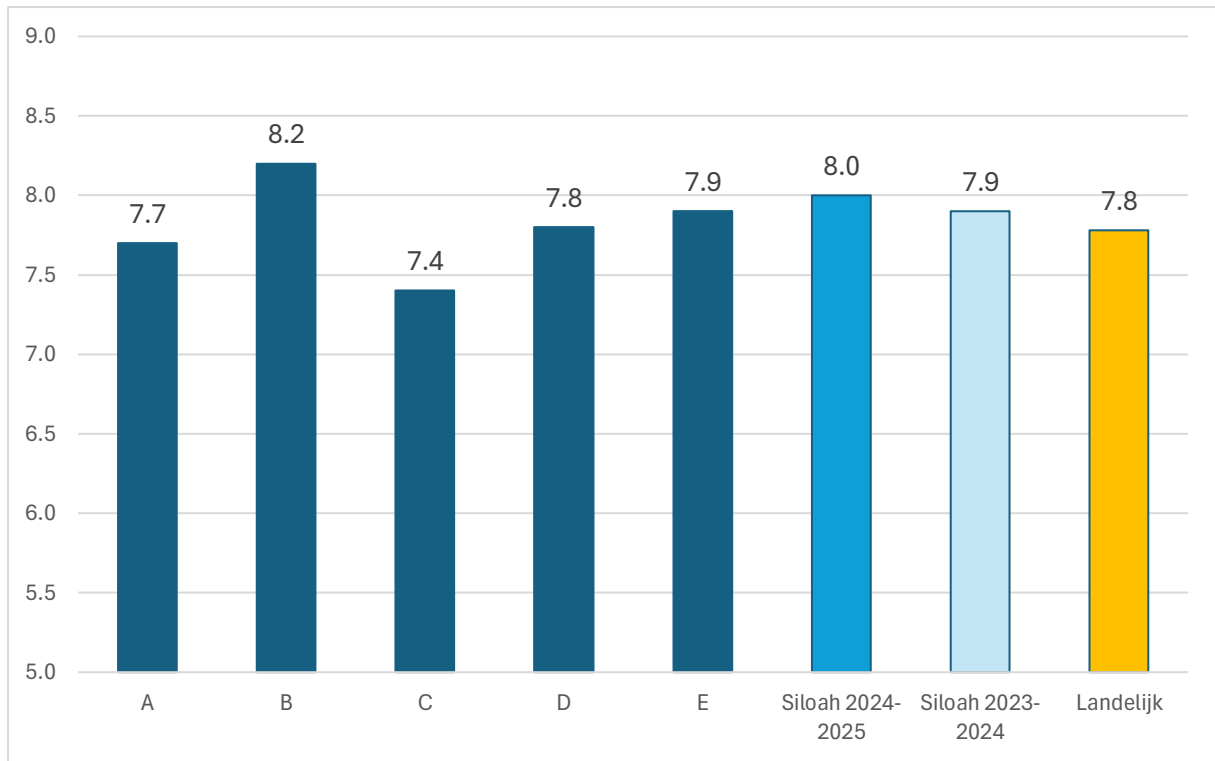
Figuren 5.1 tot en met 5.3 tonen een zeer stabiel beeld van de waardering voor de algemene ondersteuning in de woonbegeleiding bij alle drie de respondentgroepen. De gemiddelde scores zijn bij alle drie de groepen hetzelfde als in het voorgaande onderzoek.

Bij de cliënten en vertegenwoordigers ligt de gemiddelde waardering nog steeds één tiende hoger dan het landelijk gemiddelde. Bij de begeleiders is dit nog steeds één tiende lager.

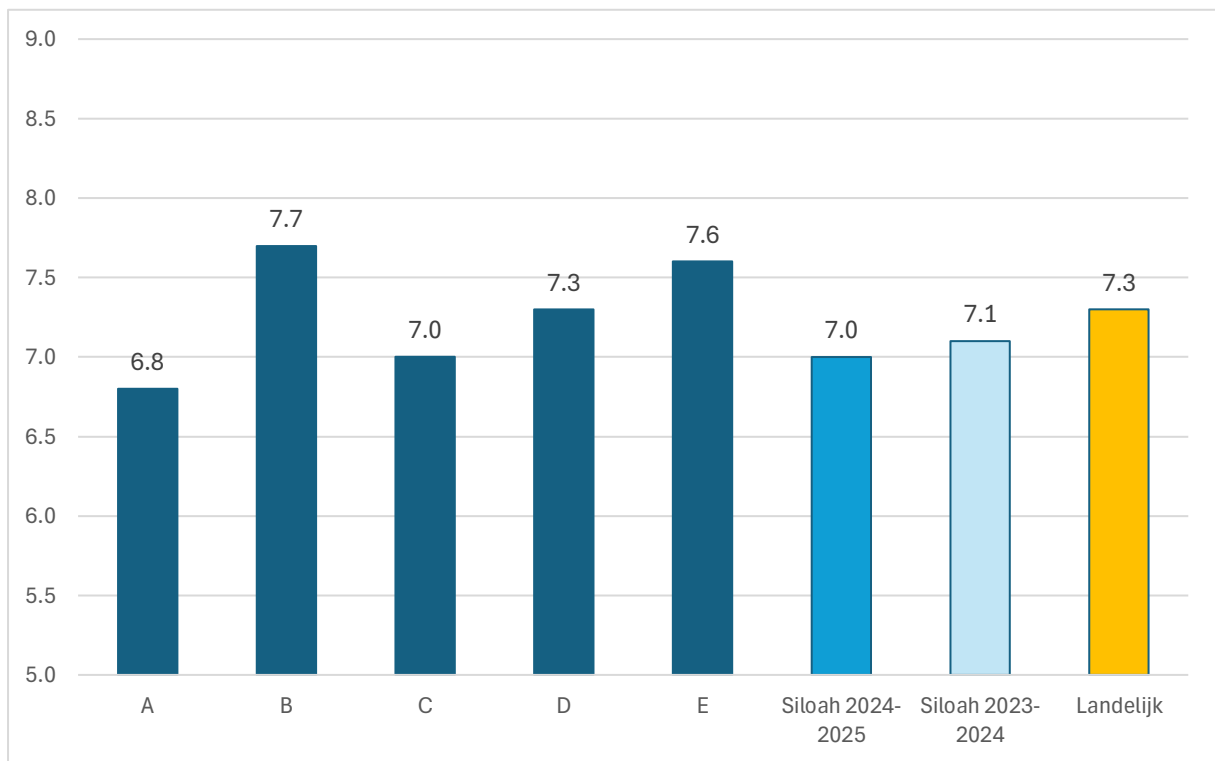
Onderstaand tonen figuren 5.4 tot en met 5.6 dezelfde vergelijkingen voor de dagbesteding.



Figuur 5.4 Vergelijking gemiddeld rapportcijfer **cliënten dagbesteding** organisaties A t/m E, Siloah en landelijk gemiddelde



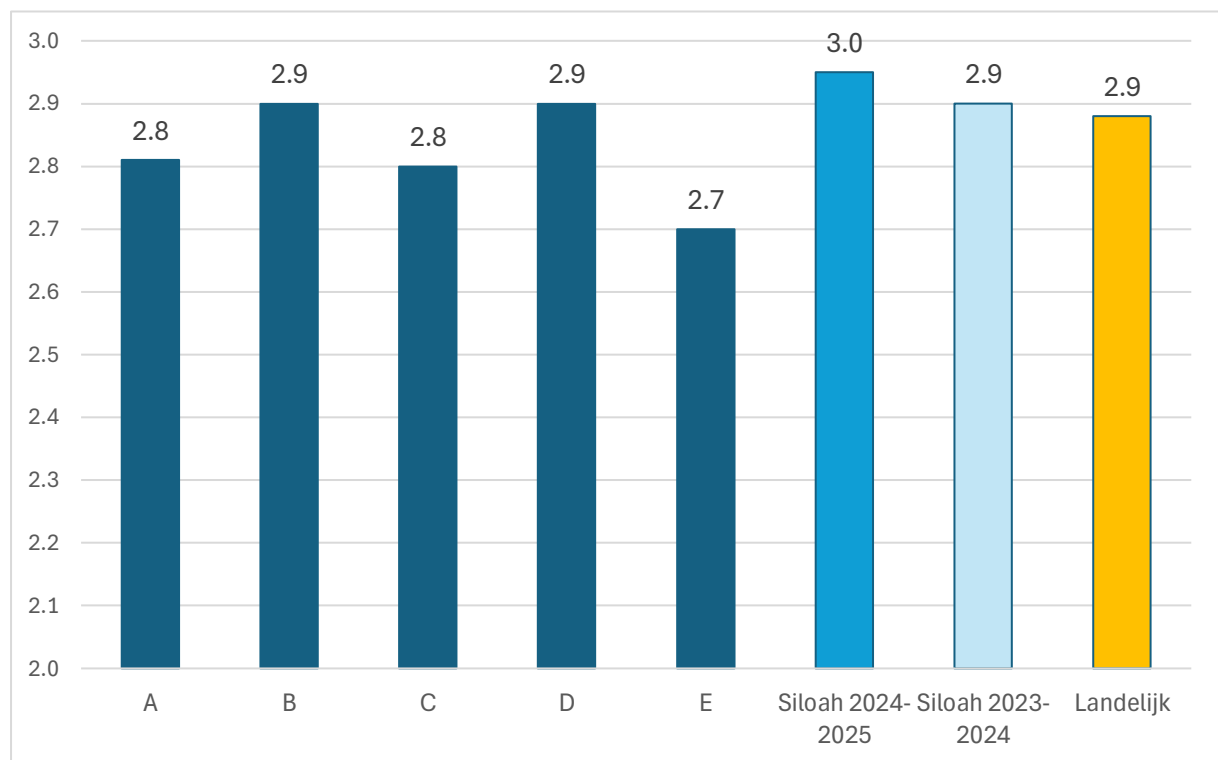
Figuur 5.5 Vergelijking gemiddeld rapportcijfer **cliëntvertegenwoordigers dagbesteding** organisaties A t/m E, Siloah en landelijk gemiddelde



Figuur 5.6 Vergelijking gemiddeld rapportcijfer **begeleiders dagbesteding** organisaties A t/m E, Siloah en landelijk gemiddelde

Figuren 5.4 t/m 5.6 laten zien dat de gemiddelde waarderingen voor de ondersteuning bij de dagbesteding van Siloah stabiel en positief zijn. De cliënten geven in dit onderzoek dezelfde gemiddelde waardering als in het voorgaande onderzoek én als het landelijk gemiddelde. De cliëntvertegenwoordigers scoren één tiende hoger dan het voorgaande onderzoek en daarmee twee tienden hoger dan het landelijk gemiddelde. De begeleiders scoren in dit onderzoek één tiende lager dan in het voorgaande onderzoek en daarmee drie tienden lager dan het landelijk gemiddelde.

Onderstaand toont figuur 5.7 de vergelijking voor de cliënten binnen Siloah Thuis. Voor de cliëntvertegenwoordigers en begeleiders zijn er niet voldoende data beschikbaar om tot een betrouwbare vergelijking te komen.



Figuur 5.7 Vergelijking gemiddeld rapportcijfer **cliënten Siloah Thuis** organisaties A t/m E, Siloah en landelijk gemiddelde

Figuur 5.7 toont een zeer sterke waardering voor de ondersteuning binnen Siloah Thuis bij de cliënten. Deze waardering ligt één tiende hoger dan de waardering van vorig jaar en het landelijk gemiddelde.

6. Conclusies

6.1 Wonen

Binnen de functie Wonen is er voor dit rapport een respons beschikbaar van 130 cliënten, 91 cliëntvertegenwoordigers en 153 begeleiders. Deze respons werd verzameld tussen 1 november 2024 en 1 november 2025. De responsaantallen liggen hiermee een stukje lager dan in het voorgaande onderzoek – over de periode 1 november 2023 en 1 november 2024 -, maar zijn nog steeds voldoende representatief

Alle drie de respondentgroepen geven een waardering voor de algemene ondersteuning bij het wonen uitgedrukt in een rapportcijfer. De cliënten geven hierbij een gemiddelde waardering van 2,8 op schaal van 3, deze waardering is gelijk aan de gemiddelde waardering in het voorgaande onderzoek. De cliëntvertegenwoordigers geven een gemiddelde score van 7,9 op schaal van 10, ook dit gemiddelde rapportcijfer is gelijk aan het rapportcijfer van de cliëntvertegenwoordigers uit het voorgaande onderzoek. De begeleiders geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,5 voor de algemene woonbegeleiding, een cijfer dat eveneens gelijk is aan het rapportcijfer van het voorgaande onderzoek. Er is dus sprake van een zeer stabiel beeld binnen de waardering voor de algemene woonbegeleiding bij de cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders van Siloah. Bijlage 3 toont een overzicht van de rapportcijfers voor de woonbegeleiding op locatie- en groepsniveau. Alle locaties en groepen krijgen gemiddeld positieve beoordelingen van de respondenten.

Bij de antwoorden op de gesloten vragen in dit onderzoek scoren alle indicatoren boven het schaalgemiddelde bij zowel de cliënten, de cliëntvertegenwoordigers, als bij de begeleiders. Kijkend naar de drie groepen, is er een sterke tevredenheid over de ondersteuning bij de volgende onderwerpen:

- Als een cliënt verdrietig, bang of boos is, krijgt hij/zij aandacht en hulp van de begeleiders
- De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel
- Het wooncomfort en de veiligheid van de woning

De volgende onderwerpen krijgen een gemiddeld lagere waardering. Deze onderwerpen scoren nog steeds positief, maar kunnen door de relatief lagere score toch aandachtspunten vormen voor Siloah:

- De kwaliteit van de maaltijden die de cliënten krijgen (ontbijt, lunch, avondeten)
- Het nakomen van gemaakte afspraken door de begeleiding

Alle respondenten in dit onderzoek beantwoordden twee open vragen over wat er goed gaat binnen de woonbegeleiding, en over wat er beter zou kunnen. Kijkend naar de uitkomsten van deze open vragen over de drie respondentgroepen heen, is er sprake van een blijvende tevredenheid over de zorgrelatie in de driehoek van cliënt, vertegenwoordiger en begeleider. Hierbij worden de begeleiders omschreven als betrokken, lief en in voor een grapje. Er is veel waardering voor de persoonlijke aandacht die de cliënten ontvangen en over de manier waarop de begeleiders luisteren naar- en meedenken met de cliënt en vertegenwoordiger.

Ook over de invulling van de identiteit binnen de woonbegeleiding is men sterk tevreden. Voorbeelden die men hierbij noemt, zijn het samen praten over de Bijbel, het samen bidden, het samen zingen, en het vasthouden aan de Christelijke normen en waarden binnen de ondersteuning.

Bij de verbeteropmerkingen hebben de drie respondentgroepen verschillende focuspunten. Cliënten vragen aandacht voor de onrust die zij soms ervaren binnen de woongroep door drukte, lawaai en ruzie. Cliëntvertegenwoordigers zien verbeterruimte binnen het fysieke welzijn van hun verwant, in de vorm van de aandacht voor de persoonlijke verzorging én op het gebied van vers en gezond eten. De begeleiders zien het vaakst verbeterruimte op managementniveau, door het verminderen van de werkdruk en vergroten van de betrokkenheid van het management bij de werkvloer.

Tot slot zouden zowel de cliënten als de cliëntvertegenwoordigers graag een ruimer aanbod aan activiteiten en uitstapjes binnen het wonen bij Siloah zien.

6.2 Dagbesteding

Bij de Dagbesteding is er voor dit rapport een respons beschikbaar van 70 cliënten, 59 cliëntvertegenwoordigers en 64 begeleiders. Ook hier is de respons lager dan in het voorgaande onderzoek, maar desondanks voldoende representatief.

De cliënten geven een gemiddelde waardering van 2,8 op schaal van 3 aan de ondersteuning binnen de dagbesteding van Siloah, dit is dezelfde waardering als in het voorgaande onderzoek. De cliëntvertegenwoordigers geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,0 op schaal van 10 aan de dagbesteding, dit is een tiende hoger dan het rapportcijfer van het voorgaande onderzoek. De begeleiders geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,0 op schaal van 10 aan de dagbesteding en scoren hiermee een tiende lager dan in het voorgaande onderzoek. Ook bij de dagbesteding is er dus sprake van een stabiel beeld in de algemene waardering bij de drie respondentgroepen.

In bijlage 3 zijn de rapportcijfers voor de dagbesteding op locatie- en groepsniveau opgenomen. Alle locaties en groepen van de dagbesteding bij Siloah krijgen een positieve waardering.

Bij de antwoorden op de open vragen voor de dagbesteding is men uitgesproken positief over de invulling van de werkactiviteiten bij de dagbesteding. Men is van mening dat er passende, afwisselende en uitdagende activiteiten worden aangeboden, met een goede balans tussen in- en ontspanning. Daarnaast is men tevreden over de fijne en gezellige sfeer bij de dagbesteding, en over de vriendelijke en betrokken begeleiders bij de dagbesteding.

Cliënten en cliëntvertegenwoordigers zien relatief weinig verbetermogelijkheden binnen de dagbesteding. Een onderwerp dat vaker ter sprake komt is een nog ruimer aanbod aan activiteiten – cliënten spreken hierbij vaak persoonlijke wensen uit voor specifieke activiteiten – en de mogelijkheid om vaker naar buiten te kunnen gaan, bijvoorbeeld door te gaan wandelen of fietsen. De begeleiders zien eveneens verbetermogelijkheden in het verder uitbreiden van het aanbod aan activiteiten. Daarnaast vraagt men aandacht voor het methodisch werken met één visie binnen de dagbesteding, met meer ruimte voor teamoverleg.

6.3 Siloah Thuis

Voor de ondersteuning bij Siloah Thuis is er een respons beschikbaar van 42 cliënten en 5 cliëntvertegenwoordigers. Deze respons ligt een stukje hoger dan de respons van het voorgaande onderzoek.

De cliënten van Siloah Thuis geven een gemiddeld waarderingscijfer van afgerond 3 (2,95) op schaal van 3. Dit is een zeer hoge waardering die een tiende hoger ligt dan de waardering in het voorgaande onderzoek. Alle kernteams van Siloah krijgen een sterk positieve waardering van de cliënten. De cliëntvertegenwoordigers geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,0 op schaal van 10.

Bij de antwoorden op de open vragen wordt er veel waardering uitgesproken over de zorgrelatie tussen cliënt en begeleider. De ervaren betrokkenheid van de begeleiding, het zich gehoord voelen en de vertrouwensband met de begeleiding staan hierbij centraal. Daarnaast is er waardering voor de ondersteuning die men krijgt bij praktische zaken en voor de mogelijkheid om samen met de begeleiding leuke dingen te ondernemen.

Er worden voor de begeleiding bij Siloah Thuis weinig verbetermogelijkheden gezien door de respondenten. Een onderwerp dat enkele malen ter sprake komt bij de cliënten, is het uitbreiden van de beschikbare tijd die de begeleiders voor de cliënten hebben. Daarnaast zouden enkele cliëntvertegenwoordigers graag meer op de hoogte gehouden willen worden over wat er speelt binnen Siloah Thuis, bijvoorbeeld in de vorm van een nieuwsbrief.

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: Relationale kwaliteit (Zeithaml / Servqual)

© Quality Qube 2014 – 2025

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	

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).

Bijlage 3. Overzichtstabellen rapportcijfers Woonbegeleiding en Dagbesteding

Tabel 1. Woonbegeleiding

Locatie / Groep	Cliënten		Cliëntvertegenwoordigers		Begeleiders	
	Waarderingscijfer	Respons	Rapportcijfer	Respons	Rapportcijfer	Respons
Beth San in Moerkapelle	3,0	3	-	1	-	-
De Akker in Bodegraven	3,0	4	8,1	12	6,7	35
Woning 6	-	-	7,5	2	6,7	3
Woning 8	-	-	-	-	6,8	4
Woning 10	-	-	-	-	-	1
Woning 12	-	-	-	-	7,5	4
Woning 14	-	-	7,0	2	6,0	7
Woning 16	-	1	8,0	2	6,8	4
Woning 18	-	-	8,7	3	7,8	4
Woning 20	-	-	-	1	6,3	3
De Beukelaer in 's Gravenpolder	2,6	10	7,3	6	7,0	7
Groep 1: Horizon	2,8	5	6,8	4	-	1
Groep 2: Schelphoek	2,0	2	-	1	7,0	2
Groep 3: Zeester	2,7	3	-	1	8,0	3
De Boog in 's Gravenpolder	2,9	15	8,1	9	7,9	14

Groep 1: Maanlicht	2,5	4	8,0	3	-	-
Groep 2: Ster	3,0	9	8,5	2	8,3	4
Groep 3: Wolk	-	1	-	1	7,7	7
De Burcht in Rijssen	3,0	23	7,8	15	8,0	25
Bosuil	-	1	-	1	8,4	5
Damhert	3,0	5	7,6	5	8,7	6
Eekhoorn/Fazant	3,0	6	8,0	2	8,0	5
Hermelijn	3,0	2	-	1	7,5	2
Vlaamse Gaai/Korhoen	2,9	9	7,8	6	7,7	6
De Eersteling gebouw 2 in Moerkapelle	3,0	7	8,3	3	-	1
Huis 2 linker groep	3,0	4	-	1	-	-
Huis 2 rechter groep	3,0	3	8,5	2	-	1
De Eersteling gebouw 4 in Moerkapelle	3,0	4	-	-	-	-
De Harp in Capelle a/d IJssel	-	1	5,5	2	-	1
De Klimroos in Tholen	3,0	9	-	1	7,7	6
De Rondas in 's Gravenpolder	2,3	7	7,3	4	7,9	8
De Rank in Bodegraven	2,6	8	7,0	2	-	-
Sebanja in Capelle a/d IJssel	2,5	2	-	1	7,3	4
De Zesling in Moerkapelle	3,0	3	-	-	-	-
Saron in Geldermalsen	2,6	12	7,9	9	7,3	6

Anjer	2,6	5	7,6	5	7,0	2
Lelie	2,6	5	-	1	-	1
Roos	2,5	2	8,3	3	7,5	2
De Klokkenberg	2,8	4	8,4	9	7,8	5
Tharah 1 in Barneveld	2,8	4	7,7	6	7,3	16
Beuk	-	-	-	-	8,0	3
Ceder	-	-	-	-	7,4	5
Eik	-	1	-	-	6,7	3
Palm	3,0	3	7,3	4	7,0	3
Tharah 2 in Barneveld	2,6	7	8,2	10	7,6	20
Adelaar	2,7	3	7,8	5	7,4	7
Steenuil	2,5	4	8,3	3	7,4	8
Thuishaven in Urk	3,0	2	8,0	1	8,5	4
Totaal	2,8	125	7,9	91	7,5	152

Tabel 2. Dagbesteding

Locatie / Groep	Cliënten		Cliëntvertegenwoordigers		Begeleiders	
	Waarderingscijfer	Respons	Rapportcijfer	Respons	Rapportcijfer	Respons
De Molenhoek in Rijssen	2,9	13	8,5	11	7,8	6
Dorsvloer in Bodegraven	3,0	11	7,5	13	6,5	23
KDC Mirte	-	-	-	-	-	1
DAC de Hoenderik	2,4	10	7,9	8	7,4	8
Molenhoek - Landzicht in Rijssen	3,0	4	8,0	5	-	-
Tharah 1 in Barneveld	-	1	8,0	3	7,0	3
Tharah 2 in Barneveld	2,5	6	7,9	10	6,9	15
De Rotssteen	3,0	9	7,7	3	8,5	4
Anders	2,7	14	8,3	6	7,7	3
Totaal	7,1	68	8,0	59	7,0	63