

Onderzoeksresultaten cliënttevredenheid

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste uitkomsten van het CTO Kentalis 2017 op een rijtje gezet. We beschrijven eerst kwalitatief de uitkomsten op de thema's begeleiding, wonen, beslissen, dagbesteding, vrije tijd, zorg en handelingsplan. Daarbij gaan we ook in op de verschillen en overeenkomsten met het voorgaande onderzoek (2014). Deze vergelijking wordt aangevuld met een tabel waarin de positieve antwoorden van cliënten op een selectie van vragen in 2017 en 2014 wordt weergegeven. De vergelijking tussen de onderzoeken moet wel met de nodige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd: de respons is in 2017 lager, en ook is de populatie anders samengesteld door tussentijdse veranderingen in het aanbod van Kentalis¹.

Vervolgens geven we een overzicht van de opvallende uitkomsten in 2017 aan de hand van de volgende selecties:

- vragen waarbij relatief het vaakst positief is geantwoord
- vragen waarbij relatief het vaakst 'vaak niet' of 'niet altijd' is geantwoord
- algemeen oordeel in termen van tevredenheid.

1. Algemeen beeld en vergelijking 2014

Begeleiding

Ongeveer driekwart van de cliënten oordeelt positief over de verschillende aspecten van de begeleiding. Het vaakst wordt positief geoordeeld over de wijze waarop de begeleiders omgaan met de cliënten, en over de betrokkenheid van familie of vrienden bij de begeleiding. Er zijn weinig negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven. Wel is ongeveer eenderde van de cliënten van mening dat begeleiders niet altijd voldoende tijd voor ze hebben. Een vergelijkbaar aandeel zegt dat begeleiders de cliënt niet altijd begrijpen. Ook bij cliëntvertegenwoordigers zijn dit de vragen waarbij het vaakst 'niet altijd' is geantwoord (door meer dan 40% van de vertegenwoordigers).

In vergelijking met 2014 valt op dat cliënten wat vaker positief oordelen over de verschillende aspecten van de begeleiding. Zo oordeelde in 2014 ongeveer de helft van hen positief over de tijd die begeleiders voor ze hebben, in 2017 is dat bijna tweederde. In 2017 zegt meer dan 80% dat begeleiders goed met ze omgaan, in 2014 was dat iets meer dan 60%. In 2014 werd ook door meer cliënten 'vaak niet' geantwoord. Bij de antwoorden van de cliëntvertegenwoordigers is geen duidelijk verschil met 2014 zichtbaar.

¹ In 2014 namen ook cliënten van locatie Eindhoven 24-uurszorg deel aan het onderzoek. Deze locatie biedt inmiddels geen WLZ-zorg meer, zodat deze groep niet meer is uitgenodigd om deel te nemen.

Wonen

Ruim driekwart van de cliënten oordeelt positief over de woning en de veiligheid in huis. Het oordeel over medebewoners, de woonplaats en de aanpassingen in huis is duidelijk minder vaak positief. Over medebewoners is ongeveer de helft positief, meer dan 40% van de cliënten is dat 'niet altijd'. Ook hier is echter niet vaak voor het negatieve antwoord gekozen. Ruim de helft van de cliënten is positief over het eten, meer dan eenderde is kritisch (van wie de meesten 'niet altijd' antwoorden). Bij de cliëntvertegenwoordigers is meer dan 80% positief over het huis, en ongeveer 80% oordeelt positief over de veiligheid. Ook deze groep is tamelijk kritisch op de huisgenoten en het eten: ongeveer eenderde kiest 'bij deze vragen het antwoord 'niet altijd'.

In vergelijking met 2014 is het oordeel van zowel cliënten als cliëntvertegenwoordigers over de woning en de veiligheid in huis wat vaker positief. Destijds koos ongeveer tweederde voor het positieve antwoord. Het oordeel over het eten en de huisgenoten is niet wezenlijk veranderd, ook in 2014 oordeelde een behoorlijk groot deel van de respondenten kritisch over deze aspecten.

Beslissen

Cliënten van Kentalis zijn overwegend positief over de zeggenschap die ze hebben over het dagelijks leven. Na correctie voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.' oordeelt bijna 90% positief over de zeggenschap die ze hebben om zelf de dag in te vullen. Wat meer kritisch wordt geoordeeld over het zelf kunnen bepalen wanneer je opstaat en naar bed gaat: ongeveer een kwart van de cliënten is daar in meer of mindere mate kritisch over. Cliëntvertegenwoordigers antwoorden vaak 'weet niet' of 'n.v.t.' bij dit onderwerp. Als we daarvoor corrigeren zien we dat ongeveer de helft van hen positief oordeelt over zeggenschap om zelf de dag in te vullen, en tweederde over de bedtijden.

In 2014 is de vraag over zelf de dag invullen niet gesteld. Wel is gevraagd naar zeggenschap over bedtijden; ook toen oordeelde ongeveer een kwart hierover kritisch. Door de cliëntvertegenwoordigers zijn in 2014 bij het onderwerp beslissen nauwelijks kritische antwoorden gegeven.

Dagbesteding

De resultaten hebben betrekking op de groep die dagbesteding of werk bij Kentalis heeft, of een stage volgt bij Kentalis. In totaal gaat het om 77 respondenten. Driekwart van hen is positief over hun dagbesteding of werk. Dat geldt zowel voor cliënten zelf als voor ouders of vertegenwoordigers die namens de cliënten antwoorden. De cliënten zelf zijn het vaakst positief over de afwisseling van de werkzaamheden, het belang van de dagbesteding en de hulp van begeleiders. De cliëntvertegenwoordigers zijn relatief het meest positief over de veiligheid bij dagbesteding of werk, het belang ervan voor de cliënt en de begeleiding. Zowel cliënten als vertegenwoordigers zijn relatief vaak kritisch over de zeggenschap over de activiteiten. Cliënten zeggen opvallend vaak 'niet altijd' bij de vraag over veiligheid.

In vergelijking met 2014 lijkt het oordeel van cliënten over de activiteiten wat vaker positief. Het aandeel cliëntvertegenwoordigers dat positief oordeelt over de activiteiten is ongeveer gelijk gebleven. Ook in 2014 was een tamelijk grote groep cliënten niet positief over de veiligheid bij de dagbesteding (ruim 20%, van wie de helft 'vaak niet' antwoordde).

Vrije tijd

Ongeveer driekwart van de cliënten oordeelt positief over de activiteiten die hij/zij kan doen in de vrije tijd. Cliënten oordelen het vaakst positief over de hulp van de begeleiders als er iets geregeld moet worden in de vrije tijd. Relatief het meest kritisch wordt geoordeeld over informatieverstrekking door de begeleiders. De cliëntvertegenwoordigers zijn in vergelijking met de cliënten minder vaak positief over de activiteiten die cliënten in hun vrije tijd kunnen doen. Ze oordelen wel uitgesproken positief over de ondersteuning van begeleiders als dat nodig is.

In 2014 oordeelde ongeveer tweederde van de cliënten en cliëntvertegenwoordigers positief over de activiteiten die de cliënten kunnen ondernemen in hun vrije tijd. Beide groepen oordeelden in 2014 het vaakst positief over de hulp van begeleiders.

Medische zorg

Zowel cliënten als cliëntvertegenwoordigers oordelen positief over de beschikbaarheid van medische zorg en de bejegening door artsen en therapeuten. Na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.' kiest rond de 90% van beide groepen het positieve antwoord bij deze vragen.

In 2014 is niet gevraagd of cliënten goed geholpen worden als ze medische zorg of therapie nodig hebben. Wel is gevraagd naar de bejegening door artsen en therapeuten (luisteren en aan afspraken houden). Cliënten lijken in 2017 hierover wat vaker positief te oordelen, bij de cliëntvertegenwoordigers is geen verschil zichtbaar met 2014.



Handelingsplan

Zowel cliënten als cliëntvertegenwoordigers oordelen positief over de diverse aspecten van het handelingsplan. Na correctie is ten minste 80% van de cliënten positief over de afspraken, het luisteren naar de cliënt en het houden aan de afspraken. Bij de cliëntvertegenwoordigers is dat percentage meestal nog wat hoger. Relatief het meest kritisch zijn de cliënten over het weten wat de begeleiders over hen opschrijven.

Ook op dit punt lijkt het oordeel van cliënten in 2017 wat vaker positief te zijn dan in 2014. Bij de vraag of begeleiders zich aan de afspraken houden zien we dat in 2014 ongeveer eenderde kritisch oordeelt (na correctie), in 2017 is dat ongeveer een tiende.

In tabel 1 worden de antwoorden van de cliënten in 2017 en 2014 met elkaar vergeleken op een dwarsdoorsnede van vragen uit de enquête. De antwoordverdeling is gecorrigeerd voor 'weet niet' en 'n.v.t.' (deze antwoorden zijn verwijderd, waarna de antwoordverdeling opnieuw is berekend zodat de valide antwoorden 'bijna altijd', 'niet altijd' en 'vaak niet' optellen tot 100%). Zoals eerder gezegd, dient bij de vergelijking rekening gehouden te worden met verschillen in samenstelling van de populatie en de lagere respons in 2017.

Tabel 1. Vergelijking antwoorden cliënten in 2017 en 2014 (correctie weet niet/ n.v.t.)

Vind je dat:	 cliënten 2017	 cliënten 2014
1. De begeleiders goed met je omgaan?	80%	62%
2. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	65%	52%
3. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	77%	54%
4. De begeleiders de goede taal met jou gebruiken?	77%	73%
5. Je een fijne woning hebt?	79%	65%
6. Je veilig bent in je woning?	81%	72%
7. Je met leuke mensen samenwoont?	52%	44%
8. Het eten lekker is?	61%	49%
9. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	74%	71%
10. Je dagbesteding of werk leuk is?	76%	61%
11. Je veilig bent op je dagbesteding of werk?	68%	77%
12. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	91%	81%
13. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	78%	64%
14. De artsen en therapeuten goed naar je luisteren?	88%	78%
15. Er goede afspraken in het handelingsplan staan?	81%	73%
16. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het plan?	84%	69%

Uit de vergelijking blijkt dat er sprake is van een patroon: de cliënten in het onderzoek van 2017 oordelen op bijna alle vragen vaker positief dan de cliënten in 2014. Alleen bij de vraag over veiligheid bij dagbesteding is dat beeld omgekeerd. Het verschil bedraagt bij veel vragen rond 10 procentpunt of meer. Het is niet duidelijk of dit beeld volledig verklaard kan worden door verschillen in samenstelling van de groep respondenten tussen de beide onderzoeken, of dat ook andere factoren een rol spelen.