

PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/211414>

Please be advised that this information was generated on 2021-10-22 and may be subject to change.



Wat vind jij ervan?

Klantervaringsonderzoek ambulante cliënten

Stichting De Driestroom

Mary van den Wijngaart | Evelien Sombekke



WAT VIND JIJ ER VAN?

Wat vind jij ervan?

*Klantervaringsonderzoek ambulante cliënten
Stichting De Driestroom*

Mary van den Wijngaart
Evelien Sombekke

november 2008

De particuliere prijs van deze uitgave is €10,-
Deze uitgave is te bestellen bij het ITS, 024 - 365 35 00.

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK DEN HAAG

Wijngaart van den, Mary.

Wat vind jij ervan? Klantervaringsonderzoek ambulante cliënten Stichting De Driestroom. / Mary van den Wijngaart & Evelien Sombekke - Nijmegen: ITS
ISBN 978 – 90 - 5554 - 361 - 8
NUR 860

Projectnummer: 34000097

© 2008 ITS, Radboud Universiteit Nijmegen

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het ITS van de Radboud Universiteit Nijmegen.

No part of this book/publication may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

Inhoud

1 Inleiding	1
1.1 Achtergrond en doel onderzoek ambulante sector	1
1.2 Onderzoeksmethode	2
1.3 Respons en analyse	4
1.4 Rapportage	5
2 Begeleiding bij zelfstandig wonen	7
2.1 Respons en achtergrondkenmerken	7
2.2 Kwaliteit van bestaan	8
2.2.1 Zelfbepaling	9
2.2.2 Belangen	9
2.2.3 Lichamelijk welbevinden	11
2.2.4 Psychisch welbevinden	12
2.2.5 Persoonlijke ontwikkeling	13
2.2.6 Interpersoonlijke relaties	14
2.2.7 Participatie samenleving	15
2.2.8 Materieel welzijn	16
2.3 Kwaliteit begeleiding	17
2.3.1 Bejegening	17
2.3.2 Kwaliteit van medewerkers	18
2.4 Kwaliteit organisatie	19
2.4.1 Zorgafspraken en ondersteuningsplan	20
2.4.2 Samenhang in de zorg	21
2.4.3 Cliëntveiligheid	22
2.5 Positieve en negatieve aspecten	23
3 Begeleiding bij werk	25
3.1 Respons en achtergrondkenmerken	25
3.2 Kwaliteit van bestaan	26
3.2.1 Zelfbepaling	27
3.2.2 Belangen	27
3.2.3 Psychisch welbevinden	28
3.2.4 Persoonlijke ontwikkeling	29
3.2.5 Interpersoonlijke relaties	30
3.2.6 Materieel welzijn	32

3.3	Kwaliteit begeleiding	32
3.3.1	Bejegening	32
3.3.2	Kwaliteit van medewerkers	33
3.4	Kwaliteit van organisatie	35
3.4.1	Zorgafspraken en ondersteuningsplan	35
3.4.2	Samenhang in de zorg	36
3.4.3	Cliëntveiligheid	37
3.5	Positieve en negatieve aspecten	38
4	Samenvatting en conclusies	39
4.1	Samenvatting	39
4.1.1	Doelstelling en onderzoeksopzet	39
4.1.2	Begeleid zelfstandig wonen	40
4.1.3	Begeleid werk	42
4.2	Conclusies onderzoeksopzet	44
4.3	Conclusies begeleid zelfstandig wonen	45
4.4	Conclusies begeleid werk	47

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en doel onderzoek ambulante sector

Stichting De Driestroom biedt op 90 locaties zorg en ondersteuning aan zo'n 1450 volwassenen en kinderen met een verstandelijke beperking of ontwikkelingsachterstand. De dienstverlening bestaat uit ondersteuning bij wonen, werk, dag- en vrijetijdsbesteding, en zorg en ondersteuning van kinderen op het kinderdagverblijf, thuis en op school. De vraag van de cliënt vormt het uitgangspunt bij de aard en omvang van de dienstverlening. Ook mensen die voor de cliënt belangrijk zijn, zoals ouders, familieleden en/of voogden worden hierbij betrokken. De stichting wil continue blijven werken aan het verbeteren van de ondersteuning en begeleiding van haar cliënten. Hiervoor is inzicht nodig in de wijze waarop cliënten en hun ouders/verwanten de geboden dienstverlening beoordelen. Daarom heeft De Driestroom in 2006 het initiatief genomen tot het systematisch evalueren van de kwaliteit van de dienstverlening onder haar klanten. Naast deze interne motivatie vindt een dergelijk monitoring ook in het kader van het kwaliteitssysteem plaats. De Driestroom is immers ISO gecertificeerd. Bovendien stellen zorgkantoren als voorwaarde voor het contracteren van zorg dat de tevredenheid van klanten wordt beoordeeld.

In 2006 heeft De Driestroom al een klantervaringsonderzoek laten uitvoeren onder cliënten die gebruik maken van de diensten wonen, kinderdagcentra en dagbesteding voor volwassenen¹. Dit betrof een eerste meting. Het huidige onderzoek richt zich op cliënten die ambulante begeleid en ondersteund worden. Het onderzoek onder deze zogenaamde ambulante cliënten vormt een uitbreiding van het eerder uitgevoerde onderzoek. Het onderzoek kent twee doelgroepen: cliënten die begeleid worden bij het zelfstandig wonen (BZW) en cliënten die begeleid worden bij het werk (jobcoach). Doel van het onderzoek is het beoordelen van de ervaringen van ambulante cliënten met de ondersteuning bij het zelfstandig wonen en/of werk.

1 Mary van den Wijngaart & Evelien Sombekke (2007). *En wat vind jij? Onderzoek naar de tevredenheid van klanten van Stichting De Driestroom*. Nijmegen: ITS.

1.2 Onderzoeksmethode

Ontwikkeling vragenlijst

De ervaringen van cliënten met de kwaliteit van de dienstverlening binnen de ambulante sector is in kaart gebracht via een schriftelijke enquête. Deze enquête is grotendeels door De Driestroom zelf ontwikkeld in samenwerking met de heer dr. W. Buntinx (docent-onderzoeker aan de Universiteit Maastricht). De eerste conceptversie van de vragenlijst was medio 2007 gereed. Dit concept is conform het commentaar en advies van dr. Buntinx verder uitgewerkt en aangepast door De Driestroom. Daarna is de aangepaste versie beoordeeld door de cliëntenraad en een ambulante begeleider van De Driestroom. Ook hun commentaar is verwerkt door De Driestroom (oktober 2007). Vervolgens heeft er begin 2008 een pilot plaatsgevonden waarbij de vragenlijst is uitgetest onder enkele ambulante cliënten. Deze pilot heeft in samenwerking met het ITS plaatsgevonden. In de pilot is de bruikbaarheid van de ontwikkelde enquête beoordeeld. Er is nagegaan of cliënten de vragen goed begrijpen, of er specifieke vragen zijn die moeilijk of niet beantwoord kunnen worden, of cliënten overweg kunnen met de antwoordcategorieën en of het afnemen van de vragenlijst niet een te zware belasting is voor cliënten qua cognitie en uithoudingsvermogen.

Op basis van de ervaringen met de pilot én de ervaringen met het eerdere klantervaringsonderzoek in 2006, is er een definitieve versie van de vragenlijst gemaakt. De definitieve enquête omvat twee versies: één voor begeleid zelfstandig wonen met 30 vragen en één voor begeleid werken met 28 vragen. Iedere versie van de vragenlijst bestaat – conform het advies van dr. Buntinx – uit drie delen die betrekking hebben op de volgende kwaliteitsgebieden:

- *Kwaliteit van bestaan*: deze vragen verwijzen naar de inhoudelijke aspecten van de dienstverlening. Ofwel ‘wat’ wordt geboden.
- *Kwaliteit van begeleiding*: deze items betreffen de relationele aspecten van de geboden ondersteuning. Ofwel ‘wie’ biedt de zorg.
- *Kwaliteit van organisatie*: deze vragen hebben betrekking op de instrumentele of voorwaardenscheppende aspecten van de dienstverlening. Ofwel ‘hoe’ wordt de zorg geboden.

De vragen zijn in de vorm van stellingen geformuleerd en hebben uitsluitend betrekking op de feitelijke ervaringen van cliënten met de kwaliteit van de geboden ondersteuning en dienstverlening. Het is tegenwoordig gebruikelijk in cliëntervaringsonderzoek om ook vragen te stellen over het belang dat mensen hechten aan bepaalde kwaliteitsaspecten. Dergelijke belangvragen zijn bewust niet opgenomen in de enquête omdat gebleken is dat ambulante cliënten niet het analytisch onderscheid kunnen maken tussen ervarings- en belangvragen. Zij hebben het idee dat zij tweemaal dezelfde vraag moeten beantwoorden en raken hierdoor in verwarring.

Verder is er voor gekozen om de antwoordcategorieën ja – nee – blanco te hanteren in de vragenlijst. Het antwoord ‘ja’ omvat een positief antwoord en ‘nee’ heeft een negatieve lading. Het antwoord ‘blanco’ omvat verschillende betekenissen die allen in meer of mindere mate inhouden dat de cliënt ‘geen antwoord’ geeft. De cliënt wil of kan de vraag niet beantwoorden, weet het niet of de vraag is niet van toepassing omdat de cliënt de betreffende zorgvorm niet ontvangt.

De vragen en antwoorden zijn gevisualiseerd door afdeling Beeldwerk van De Driestroom.

Uitvoering veldwerk

Alle cliënten boven de 18 jaar die ambulante ondersteuning krijgen van De Driestroom zijn benaderd voor het onderzoek. Zij hebben allen de schriftelijke vragenlijst met een begeleidende brief op hun thuisadres ontvangen. Op deze wijze kregen de cliënten de gelegenheid om de vragenlijst zelf in te vullen. Hiermee is tegemoet gekomen aan een van de uitgangspunten van De Driestroom: respect voor de autonomie van mensen met beperkingen. De cliënten konden de vragenlijst als zij dat wilden samen met iemand anders invullen. Hierbij is het uitdrukkelijk de bedoeling geweest dat dit niet de begeleider van De Driestroom was. De vragen in de enquête hebben immers betrekking op deze persoon.

De cliënten zijn voorafgaand aan de enquête door hun eigen ambulante begeleiders geïnformeerd over het doel en de opzet van het onderzoek. Ten behoeve van deze informerende functie is er voor de ambulante begeleiders een werkinstructie opgesteld door het ITS. En heeft de kwaliteitsfunctionaris van De Driestroom de organisatorische eenheden persoonlijk geïnformeerd over het onderzoek.

Daarnaast is aan cliënten de mogelijkheid geboden om de vragenlijst met behulp van iemand van het onderzoeksteam in te vullen. Hiervoor is aangesloten bij de inloopavonden die de verschillende ambulante organisatorische eenheden van De Driestroom organiseren. Tijdens één van de gebruikelijke inloopavonden was er een onderzoeker van het ITS en de kwaliteitsfunctionaris van De Driestroom aanwezig. De cliënten konden dan samen met een van hen de vragen beantwoorden. Bij de vragenlijst kregen de cliënten een kaartje met daarop de datum, tijdstip en het adres van de inloopavond. De betreffende inloopavonden hebben plaatsgevonden in de week nadat de vragenlijsten zijn verstuurd aan cliënten.

Voor begeleid werk was het niet haalbaar om aan te sluiten bij een inloopavond. Hier hebben de ambulante begeleiders contact opgenomen met de contactpersoon van de cliënt om het onderzoek aan te kondigen. Op deze wijze kon de contactpersoon – indien de cliënt dat wilde – ondersteuning bieden bij het invullen van de vragenlijst.

Omdat de organisatorische eenheden op verschillende momenten de inloopavonden organiseren, is het verzenden van de vragenlijsten gefaseerd gebeurt. In de maanden april en mei 2008 zijn de enquêtes uitgezet al naar gelang de datum van de inloopavond.

1.3 Respons en analyse

Respons

De ingevulde vragenlijsten zijn direct naar het ITS gestuurd waarna de gegevens zijn ingevoerd en geanalyseerd. In totaal zijn er 393 enquêtes verstuurd: 321 cliënten met begeleid zelfstandig wonen (BZW) en 72 cliënten met begeleid werk (tabel 1.1)

Tabel 1.1 – Totale respons, in aantallen en rijpercentages

	Verstuurd	Retour	Respons %
BZW	321	149	46
Begeleid werk	72	38	53
Totaal	393	187	48

De totale respons bestaat uit 187 (48%) geretourneerde vragenlijsten. De respons ligt voor begeleid werken iets hoger dan voor begeleid wonen. In totaal zijn er 36 cliënten geholpen op de inloopavond. Dit is 19 procent van de totale respons. Ofwel 9 procent van het totaal aantal verstuurde enquêtes.

Analyse

De gegevens van de cliënten zijn geanalyseerd met behulp van beschrijvende statistiek waaronder gemiddelden en percentages.

Op basis van factor- en betrouwbaarheidsanalyses is nagegaan in hoeverre meerdere vragen kunnen worden samengevoegd tot een schaal. Dit was helaas niet mogelijk. Wel zijn er bij de kwaliteitsaspecten met meerdere vragen overall scores berekend door het aantal ja-antwoorden bij elkaar op te tellen. Op deze wijze wordt inzicht geboden in het aantal mensen dat zeer positief is over de kwaliteit van de geboden ondersteuning.

1.4 Rapportage

De resultaten van het onderzoek onder cliënten met begeleid zelfstandig wonen en met begeleid werk worden afzonderlijk beschreven en weergegeven met behulp van staafdiagrammen en tabellen. Bovendien worden de resultaten behandeld conform de driedeling in kwaliteitsgebieden van dr. Buntinx: kwaliteit van bestaan, kwaliteit van begeleiding en kwaliteit van organisatie.

Daarnaast worden de resultaten – zoveel mogelijk - beschreven overeenkomstig de kwaliteitsdomeinen van het *Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg*². Dit kwaliteitskader kent in totaal twaalf domeinen: de acht domeinen van Schalock en Verdugo³ relevant voor de beoordeling van de kwaliteit van bestaan van cliënten en vier randvoorwaardelijke thema's. De kwaliteit van bestaan domeinen zijn: lichamelijk welbevinden, psychisch welbevinden, interpersoonlijke relaties, deelname aan de samenleving, persoonlijke ontwikkeling, materieel welzijn, zelfbepaling en belangen. Hierbij is het van belang om op te merken dat het Kwaliteitskader niet over de meting van de kwaliteit van bestaan van cliënten gaat. Zorgaanbieders kunnen hier namelijk niet volledig verantwoordelijk voor worden gehouden. Cliënten geven immers uiteindelijk zelf invulling aan hun kwaliteit van bestaan. Het Kwaliteitskader betreft dan ook de meting van de kwaliteit van de zorg en de bijdrage die deze zorg kan leveren aan het in stand houden en/of bevorderen van de kwaliteit van bestaan van de cliënt. De randvoorwaardelijke domeinen omvatten zorgafspraken en ondersteuningsplan, cliëntveiligheid, kwaliteit van medewerkers en organisatie, en samenhang in zorg en ondersteuning.

Het Kwaliteitskader vormt voor de zorgaanbieders binnen de gehandicaptenzorg zoals De Driestroom een zeer relevant instrument omdat zij in de toekomst landelijk gebruikt gaat worden om de kwaliteit van zorg te borgen en te bevorderen.

2 Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. (2007). VGN: Utrecht.

3 Schalock, R. & Verdugo, M. (2002). *Handbook of Quality of Life of Human Service Practitioners*. Washington: AAMR.

2 Begeleiding bij zelfstandig wonen

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek onder cliënten die begeleid worden bij het zelfstandig wonen (BZW). Allereerst is er aandacht voor de respons en de achtergrondkenmerken van de cliënten. Daarna komen de gebieden kwaliteit van bestaan, kwaliteit van begeleiding en kwaliteit van organisatie aan bod. Tot slot worden de positieve en negatieve aspecten, verwoord door de cliënten, beschreven.

2.1 Respons en achtergrondkenmerken

Er zijn in totaal 321 vragenlijsten verstuurd naar cliënten die worden begeleid bij zelfstandig wonen. Tabel 2.1 geeft een overzicht van de totale respons en de respons naar organisatorische eenheden.

Tabel 2.1 – Respons BZW, in aantallen en rijpercentages

	Verstuurd	Retour	Respons %
BZW Hoefbladlaan & Arnhem Zuid	88	29	33
BZW Wijchen	31	16	52
BZW Dukenburg/Lindenholt	58	29	50
BZW Beuningen/Druten	47	27	57
BZW Nijmegen West	48	22	46
BZW Overbetuwe	25	8	32
Gildekamp	24	15	63
Onbekend		3	
Totaal	321	149	46

De totale respons voor begeleid wonen bestaat uit 149 (46%) geretourneerde vragenlijsten. Dit is inclusief de drie cliënten waarvan niet bekend is tot welke organisatorische eenheid zij behoren. De hoogste respons is behaald in Gildekamp; 63 procent van de cliënten heeft de vragenlijst ingevuld. De respons blijft enigszins achter in de organisatorische eenheden BZW Hoefbladlaan & Arnhem Zuid en BZW Overbetuwe (respectievelijk 33% en 32%).

Van de 149 cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld zijn er 35 geholpen op een inloopavond. Dit is 24 procent van de totale respons. Ofwel 11 procent van het totaal aantal cliënten BZW.

De achtergrondkenmerken van de cliënten BZW die hebben meegedaan aan het onderzoek staan beschreven in tabel 2.2. De gemiddelde leeftijd van de cliënten is zo'n 42 jaar. De jongste cliënt die heeft deelgenomen aan het onderzoek is 20 jaar; de oudste is 72 jaar. De verdeling man/vrouw is bijna gelijk. De meeste cliënten, namelijk 58 procent, ontvangen één keer per week begeleiding. Een vijfde deel van de cliënten (22%) krijgt een paar keer per week begeleiding.

Tabel 2.2 – Achtergrondkenmerken cliënten BZW, in percentages en gemiddelde (N=149)

	%
<i>Leeftijd</i>	
- in jaren, gemiddelde	42.4
<i>Geslacht</i>	
- man	51
- vrouw	49
<i>Frequentie begeleiding</i>	
- elke dag	9
- paar keer per week	22
- 1 keer per week	58
- 1 keer per 2 weken	8
- 1 keer per maand	3

De respondenten zijn representatief voor het totaal aantal cliënten dat begeleid wordt bij het zelfstandig wonen. Ook de frequentie van de begeleiding komt volgens informatie van De Driestroom aardig overeen met de afgegeven indicaties.

2.2 Kwaliteit van bestaan

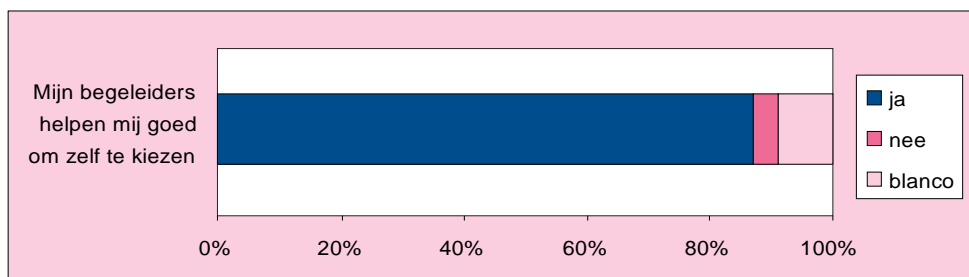
In deze paragraaf wordt aandacht besteed aan de dienstverlening die wordt geboden bij het bevorderen dan wel in stand houden van de kwaliteit van bestaan van cliënten. Onder het gebied 'kwaliteit van bestaan' vallen de volgende domeinen van het Kwali-

teitskader Gehandicaptenzorg (VGN, 2007): zelfbepaling, belangen, lichamelijk en psychisch welbevinden, persoonlijke ontwikkeling, interpersoonlijke relaties, participatie in de samenleving en het materieel welzijn.

2.2.1 Zelfbepaling

Zelfbepaling betekent dat mensen het recht hebben om eigen keuzes te maken en hun leven in te vullen op hun persoonlijke wijze, binnen maatschappelijk aanvaardbare grenzen. Ondersteuning hierbij richt zich op het optimaliseren van de eigen regie van cliënten en het maken van keuzes. Wat betreft de begeleiding bij het zelf mogen bepalen is aan de cliënten de volgende stelling voorgelegd: ‘Mijn begeleiders helpen mij goed om zelf te kiezen (bijvoorbeeld waar en wanneer ik begeleiding krijg)’.

Figuur 2.3 – Zelfbepaling cliënten BZW, in percentages (N=149)

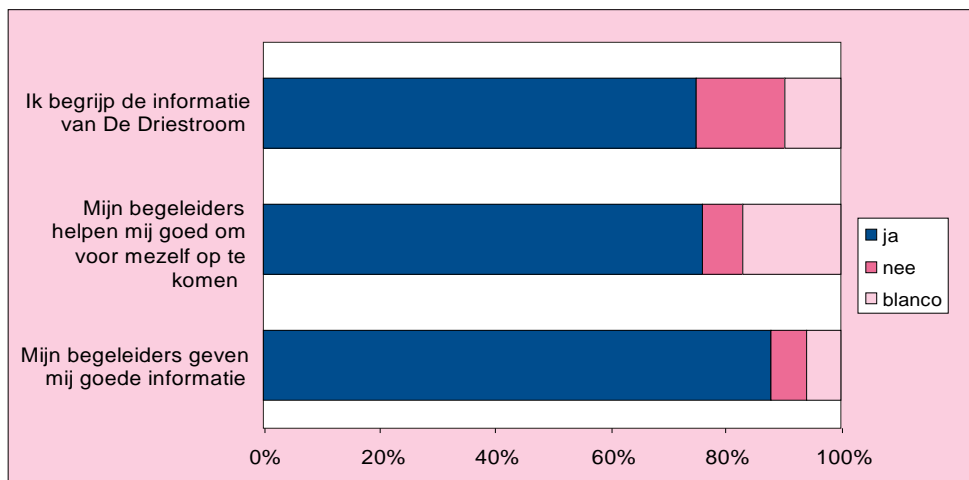


Uit figuur 2.3 blijkt dat bijna 87 procent van de cliënten vindt dat de begeleiders hen goed helpen om zelf te kiezen. Vier procent vindt echter dat de begeleiding hen daar niet goed bij helpt. Bijna een tiende (9%) heeft een blanco antwoord gegeven. Dit houdt in dat de betreffende cliënten geen antwoord geven omdat zij de vraag niet willen of kunnen beantwoorden of dat de vraag niet op hen van toepassing is.

2.2.2 Belangen

Bij het kwaliteitsdomein belangen gaat het om het waarborgen van de rechten en plichten van de cliënt en het versterken van de positie van de cliënt. Een voorwaarde hierbij is dat cliënten goed en op een voor hen begrijpelijke manier worden geïnformeerd over relevante zaken. Over de ondersteuning bij het optimaliseren van de belangen van cliënten zijn drie vragen gesteld. In figuur 2.4 zijn de antwoorden hierop weergegeven.

Figuur 2.4 – Belangen cliënten BZW, in percentages (N=149)



Over de informatievoorziening door de eigen ambulante begeleiders zijn cliënten BZW het meest positief. Bijna 90 procent vindt dat de begeleiders hen goede informatie geeft. Een iets minder groot deel maar nog steeds driekwart van de cliënten begrijpt de informatie van De Driestroom en vindt dat de begeleiders hen goed helpen om voor zichzelf op te komen. Wat opvalt is dat 15 procent van de cliënten aangeeft de informatie van De Driestroom niet te begrijpen tegenover 7 en 5 procent van de cliënten die negatief zijn over de overige stellingen.

Daarnaast is binnen het kwaliteitsdomein belangen gekeken op hoeveel van de stellingen cliënten met 'ja' hebben geantwoord. Dit vormt dan een overkoepelende maat voor de ervaringen van cliënten. Des te vaker de cliënten 'ja' hebben geantwoord des te positiever zij zijn over, in dit geval, de ondersteuning bij het optimaliseren van de eigen belangen (tabel 2.5). Ruim de helft van de cliënten BZW behaalt de optimale score op dit kwaliteitsdomein. Dit betekent dat zij zeer positief oordelen over de kwaliteit van de begeleiding die zij krijgen met betrekking tot het waarborgen van hun belangen.

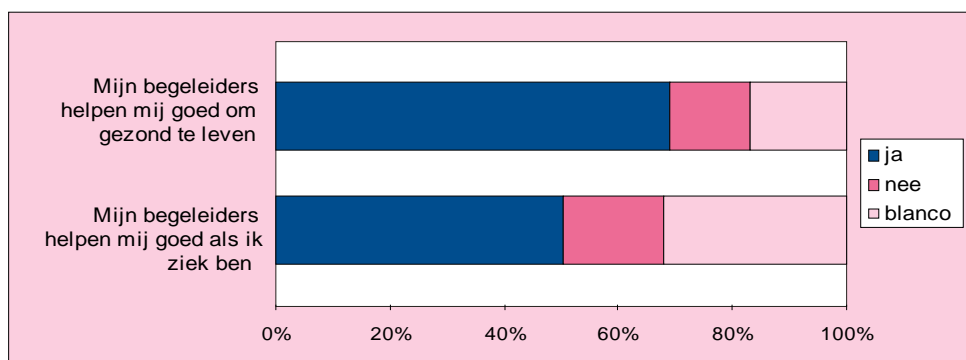
Tabel 2.5 – Totaalscore belangen cliënten BZW, in percentages (N=149)

Aantal keer 'ja' geantwoord	%
0	5
1	11
2	29
3	55

2.2.3 Lichamelijk welbevinden

Het kwaliteitsdomein lichamelijk welbevinden heeft betrekking op het optimaliseren van de gezondheid van de cliënt en om maatregelen die zijn/haar gezondheid verbeteren dan wel in stand houden. In dit onderzoek gaat het om de ondersteuning van ambulante begeleiders in situaties waarin er sprake is van een ziekte én de preventie hiervan, met andere woorden, het bevorderen van een gezond leven (figuur 2.6).

Figuur 2.6 – Lichamelijk welbevinden cliënten BZW, in percentages (N=148)



Bijna 70 procent van de cliënten BZW vindt dat de begeleiders hen goed helpen om gezond te leven. Echter, 15 procent antwoordt negatief op deze stelling. Met de stelling ‘mijn begeleiders helpen mij goed als ik ziek ben’ is de helft van de cliënten het eens. Relatief veel mensen hebben op deze vraag met ‘nee’ (18%) of met ‘blanco’ (32%) geantwoord omdat zij – zo bleek tijdens de inloopavonden – nooit ziek zijn en daardoor geen positief oordeel kunnen geven. Als we de groep cliënten met geen antwoord (blanco) buiten beschouwing laten dan antwoordt bijna driekwart van de cliënten dat de begeleiding hen goed helpt bij ziekte.

Ook met betrekking tot de kwaliteit van de geboden ondersteuning bij het lichamelijk welbevinden van cliënten is een totaalscore berekend op basis van het aantal positieve antwoorden. Uit tabel 2.7 blijkt dat 43 procent van de cliënten de optimale score behalen en op beide vragen met ‘ja’ hebben geantwoord. Zij zijn dus zeer positief over de begeleiding bij het bevorderen van het lichamelijk welbevinden.

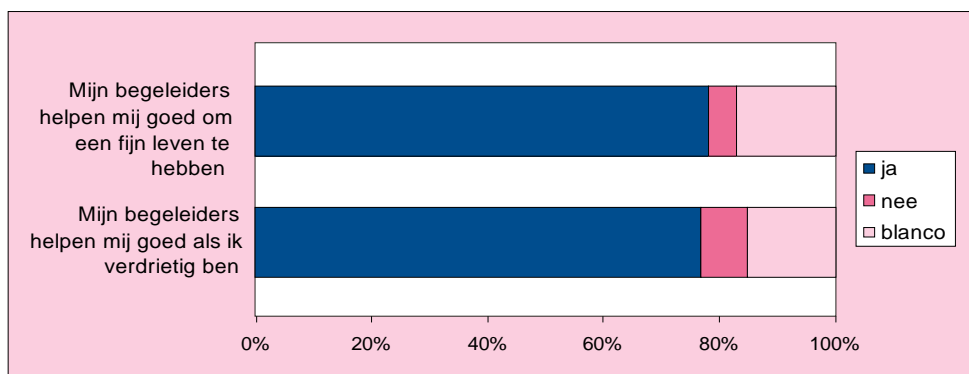
Tabel 2.7 – Totaalscore lichamelijk welbevinden cliënten BZW, in percentages (N=149)

Aantal keer 'ja' geantwoord	%
0	27
1	30
2	43

2.2.4 Psychisch welbevinden

Naast vragen over lichamelijk welbevinden zijn er ook vragen gesteld over de ondersteuning die cliënten BZW van hun begeleiders krijgen met betrekking tot het psychisch welbevinden. Bij het psychisch welbevinden gaat het om zaken zoals een positief zelfbeeld, gelukkig zijn, vrij van stress etc. In dit onderzoek is het psychisch welbevinden geoperationaliseerd in termen van begeleiding bij het hebben van een prettig leven en bij verdrietige momenten (figuur 2.8).

Figuur 2.8 – Psychisch welbevinden cliënten BZW, in percentages (N=148)



We zien dat de cliënten in gelijk mate positief oordelen over beide stellingen. Ruim driekwart vindt dat de begeleiders hen goed helpt om een fijn leven te hebben en als ze verdrietig zijn. Acht procent antwoordt negatief op de vraag over de ondersteuning als iemand verdrietig is en vijf procent vindt dat de begeleiders hen niet goed helpen om een fijn leven te hebben.

In tabel 2.9 staat de totaalscore psychisch welbevinden. Dit als een overkoepelende maat voor de ervaringen van de cliënten met de begeleiding bij het optimaliseren van het psychisch welbevinden. Ruim 60 procent van de cliënten BZW oordeelt uitsluitend positief over de ondersteuning bij dit kwaliteitsdomein; zij antwoorden op beide stellingen met ja.

Tabel 2.9 – Totaalscore psychisch welbevinden cliënten BZW, in percentages (N=149)

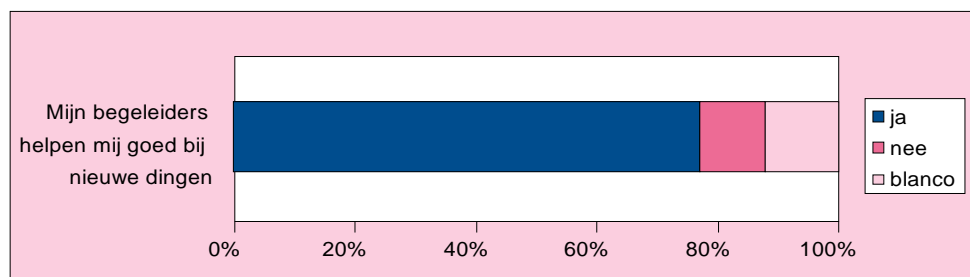
Aantal keer 'ja' geantwoord	%
0	11
1	26
2	63

2.2.5 Persoonlijke ontwikkeling

De persoonlijke ontwikkeling omvat het maximaal benutten van de mogelijkheden en kwaliteiten van cliënten door middel van scholing, leren van nieuwe dingen, uiten van creativiteit, zoeken van werk en ervaringen opdoen. De ondersteuning hierbij richt zich op het optimaliseren van de ontplooiingskansen van cliënten op een zodanige wijze dat dit leidt tot voldoening en bevrediging bij cliënten. Aan de cliënten die ambulante begeleiding ontvangen bij het zelfstandig wonen is gevraagd of de begeleiders hen goed helpen bij nieuwe dingen (figuur 2.10).

Ruim driekwart van de cliënten BZW oordeelt positief over de kwaliteit van de begeleiding bij de persoonlijke ontwikkeling. Zij vinden dat de begeleiders hen goed helpen bij nieuwe dingen. Elf procent vindt dat zij daarbij niet goed worden geholpen en een bijna net zo groot deel (12%) geeft een blanco antwoord.

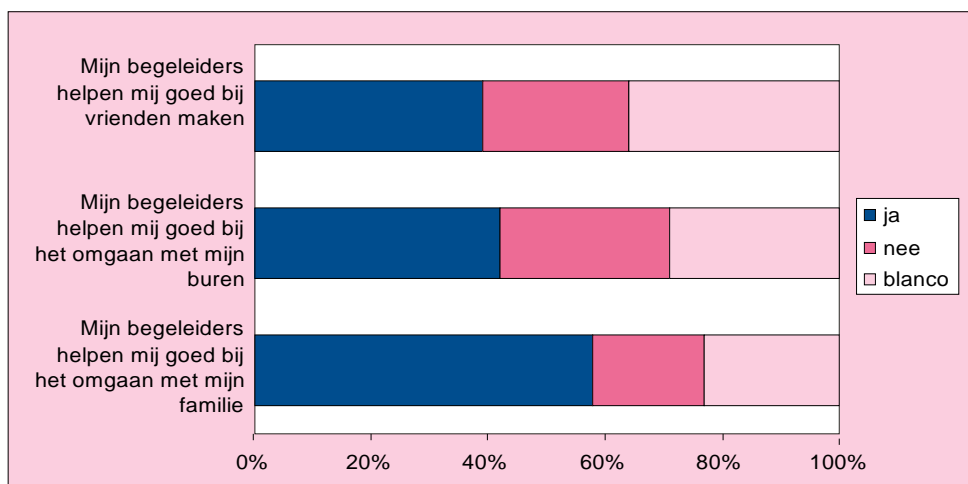
Figuur 2.10 – Persoonlijke ontwikkeling cliënten BZW, in percentages (N=148)



2.2.6 Interpersoonlijke relaties

Bij interpersoonlijke relaties gaat het om het opbouwen en onderhouden van relaties met anderen zoals familie, buren en vrienden. De ondersteuning is er op gericht om het aantal en de kwaliteit van de persoonlijke relaties te bevorderen dan wel in stand te houden. In figuur 2.11 is weergegeven in hoeverre de cliënten vinden dat de begeleiders hen goed helpen bij het aangaan van en omgaan met interpersoonlijke relaties.

Figuur 2.11 – Interpersoonlijke relaties cliënten BZW, in percentages (N=148)



Uit figuur 2.11 wordt duidelijk dat een aanzienlijk deel (variërend van 23% tot 36%) van de cliënten blanco op de stellingen heeft geantwoord. Gebleken is dat de vragen over interpersoonlijke relaties regelmatig niet van toepassing zijn omdat cliënten zelf zorg dragen voor het onderhouden van de persoonlijke relaties. Tijdens de inloopavonden gaven cliënten aan dat de begeleiding ‘daar niets mee te maken heeft’ of dat zij daarbij geen hulp nodig hebben.

Ook het percentage negatieve antwoorden is relatief hoog (uiteenlopend van 19% tot 29%). Bij de inloopavonden werd duidelijk dat een deel van de cliënten deze vraag met ‘nee’ heeft geantwoord omdat zij hierbij geen hulp ontvangen. Niet omdat zij negatieve ervaringen hebben. Eigenlijk hadden deze cliënten een blanco antwoord moeten geven. In werkelijkheid zal het percentage dat negatief oordeelt over de begeleiding bij interpersoonlijke relaties lager uitvallen.

Als we kijken naar de positieve oordelen dan blijkt dat de begeleiding bij de omgang met familie als het meest positief wordt beoordeeld. In bijna 60 procent van de gevallen vinden cliënten dat zij hierbij goed worden geholpen door de begeleiding. Dit percentage daalt naar 42 procent als het gaat om het contact met de burens. Met de stelling dat de begeleiders de cliënten goed helpen bij het maken van vrienden is 39 procent van de cliënten het eens. Wanneer we de grote groep cliënten die blanco heeft geantwoord buiten beschouwing laten, heeft respectievelijk 76, 59 en 60 procent positieve ervaringen met de begeleiding bij interpersoonlijke relaties. Deze percentages zullen in werkelijkheid hoger uitvallen omdat een deel van de cliënten die ‘nee’ hebben geantwoord eigenlijk ‘blanco’ hadden moeten antwoorden.

Omdat het kwaliteitsdomein interpersoonlijke relaties meerdere vragen omvat is er een totaalscore berekend aan de hand van het aantal ja-antwoorden (tabel 2.12). Van de cliënten BZW heeft 27 procent een maximale score; 15 procent geeft op twee van de drie vragen een positief antwoord. Deze cliënten zijn te spreken over de kwaliteit van begeleiding bij het aangaan en onderhouden van persoonlijke relaties.

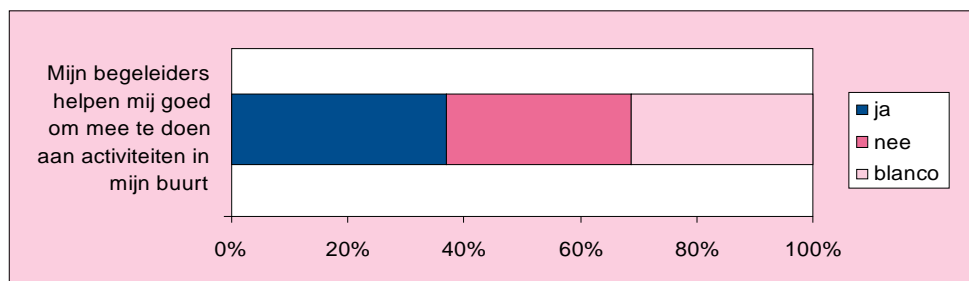
Tabel 2.12 – Totaalscore interpersoonlijke relaties cliënten BZW, in percentages (N=149)

Aantal keer ‘ja’ geantwoord	%
0	35
1	23
2	15
3	27

2.2.7 Participatie samenleving

De ondersteuning bij het kwaliteitsdomein participatie is er op gericht om cliënten zoveel mogelijk te laten deelnemen aan de samenleving. Een van de aspecten hierbij is het deelnemen aan en betrokken zijn bij activiteiten in de buurt (figuur 2.13).

Figuur 2.13 – Participatie samenleving cliënten BZW, in percentages (N=148)



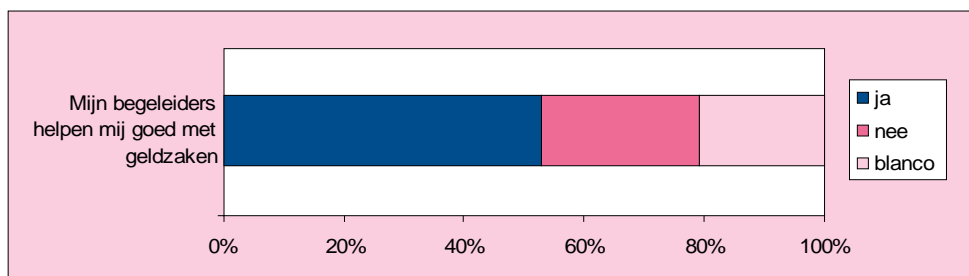
Net als bij de interpersoonlijke relaties geeft ook hier een aanzienlijk deel van de cliënten een negatief (32%) dan wel blanco (31%) antwoord. Ook nu is gebleken tijdens de inloopavonden dat cliënten regelmatig het antwoord 'nee' hebben aangekruist als zij geen ondersteuning bij het deelnemen aan de samenleving ontvangen. In feite oordelen deze cliënten niet negatief over de kwaliteit van de begeleiding bij dit kwaliteitsdomein, maar kunnen zij de vraag niet beantwoorden. En hadden zij het antwoord 'blanco' aan moeten kruisen.

Een positief oordeel over de ondersteuning bij het deelnemen aan de samenleving geeft 37 procent van de cliënten. Zij vinden dat de begeleiders hen goed helpen om mee te doen aan activiteiten in de buurt. Zonder de groep cliënten die blanco heeft geantwoord, stijgt dit percentage naar 54 procent. Waarschijnlijk valt dit percentage in werkelijkheid nog hoger uit omdat een deel van de nee-antwoorden eigenlijk blanco hadden moeten zijn.

2.2.8 Materieel welzijn

Een van de aspecten van het optimaliseren van het materieel welzijn van cliënten omvat de sociaal-economische positie van cliënten. Het gaat hierbij om het bieden van ondersteuning bij het voeren van een doelmatig financieel beheer. In principe behoort dit niet tot de taakstelling van De Driestroom. Het speelt echter wel een belangrijke rol bij de dienstverlening omdat de ambulante begeleiders vaak worden geconfronteerd met grote financiële problemen en/of vragen over het financieel beheer. Daarom is aan de cliënten een vraag gesteld over de mate waarin de begeleiders hen goed helpen met geldzaken (figuur 2.14).

Figuur 2.14 – Materieel welzijn cliënten BZW, in percentages (N=148)



Meer dan de helft van de cliënten (53%) kan instemmen met de stelling dat de begeleiders hen goed helpen bij geldzaken. Een vijfde van de cliënten geeft een blanco antwoord. Zonder deze groep cliënten vindt 77 procent dat de begeleiders hen goed helpen met geldzaken.

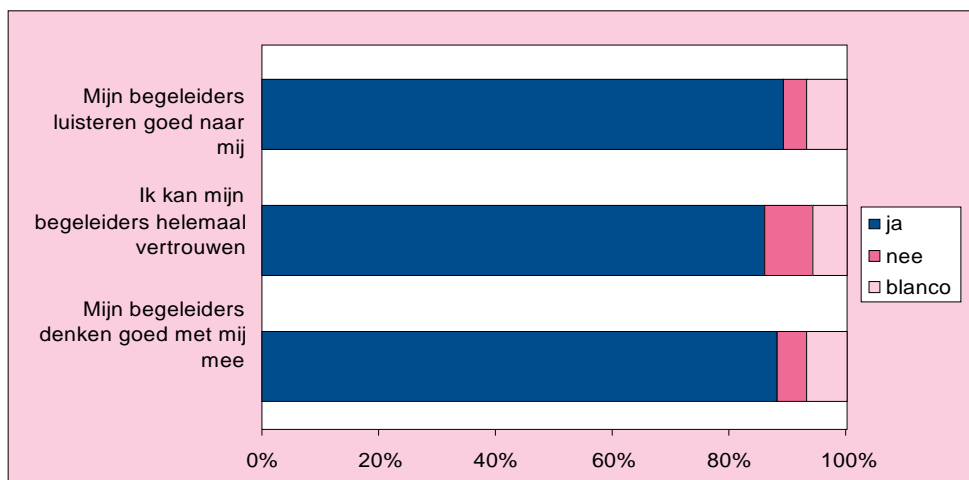
2.3 Kwaliteit begeleiding

Naast de geboden zorg bij de kwaliteit van bestaan van cliënten concentreren we ons in dit onderzoek ook op de kwaliteit van begeleiding. Onderdelen hiervan zijn bejegening van cliënten door begeleiders en de kwaliteit van medewerkers.

2.3.1 Bejegening

De bejegening behoort volgens het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg bij het kwaliteitsdomein psychisch welbevinden omdat dit aspect gerelateerd is aan een respectvolle benadering van cliënten. Vanwege het belang dat wordt gehecht aan bejegening is er voor gekozen dit aspect afzonderlijk te behandelen en onder te brengen bij kwaliteit van begeleiding. Over de bejegening van cliënten door de begeleiders zijn drie vragen gesteld (figuur 2.15).

Figuur 2.15 – Bejegening cliënten BZW, in percentages (N=148)



We zien dat de meerderheid van de cliënten BZW positieve ervaringen heeft met de wijze waarop de ambulante begeleiders hen benaderen. Bijna 90 procent vindt dat de begeleiding goed naar hen luistert en goed met hen meedenkt. Ook maar liefst 86 procent van de cliënten geeft aan dat ze hun begeleiders helemaal vertrouwen.

In tabel 2.16 is weergegeven hoe vaak cliënten optimaal scoren op het kwaliteitsdomein bejegening. Ruim driekwart van de cliënten die begeleid worden bij zelfstandig wonen heeft zeer positieve ervaringen met de bejegening door de begeleiding; zij antwoorden alle drie de vragen met 'ja'.

Tabel 2.16 – Totaalscore bejegening cliënten BZW, in percentages (N=149)

Aantal keer 'ja' geantwoord	%
0	6
1	6
2	12
3	76

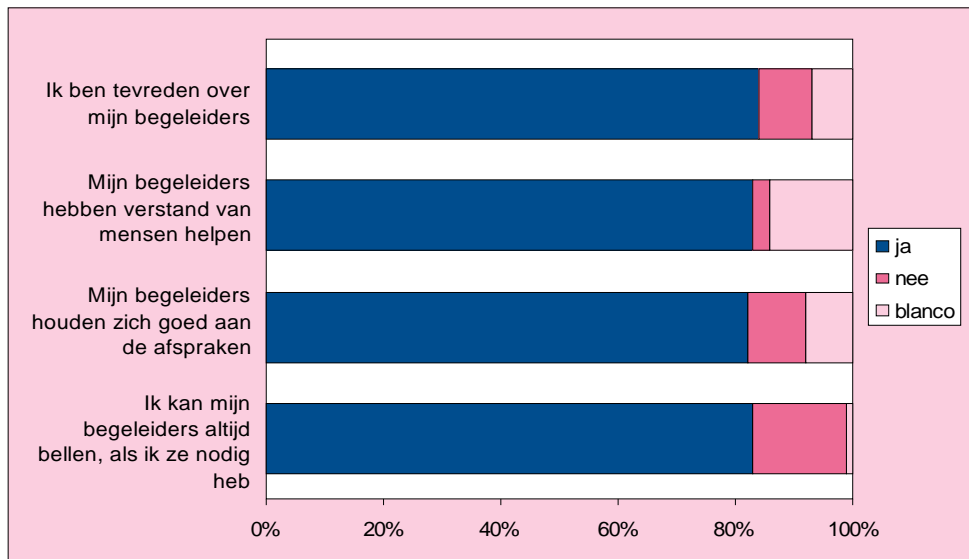
2.3.2 Kwaliteit van medewerkers

In het Kwaliteitskader heeft dit domein betrekking op de kwaliteit van medewerkers en organisatie. Het gaat hierbij om de deskundigheid van de medewerkers en de waarborging hiervan door de organisatie. Omdat cliënten veelal geen zicht hebben op het personeelsbeleid van een organisatie, richten we ons hier uitsluitend op de kwaliteit van de medewerkers waaronder hun deskundigheid en toegankelijkheid. Ook wordt gevraagd naar het algeheel oordeel over de begeleiding (figuur 2.17).

De kwaliteit van de medewerkers wordt tamelijk hoog beoordeeld door de cliënten BZW. Met de stellingen stemt tussen de 82 en 84 procent in. Daar staat tegenover dat 16 procent van de cliënten vindt dat de begeleiding niet altijd goed bereikbaar is. Circa een tiende is niet tevreden met de begeleiding en eveneens zo'n 10 procent geeft aan dat de begeleiders zich niet goed aan de afspraken houden.

Op de stelling 'mijn begeleiders hebben verstand van mensen helpen' antwoordt 14 procent van de cliënten blanco. Dit is vergeleken met de andere stellingen binnen dit domein relatief hoog. Het zou kunnen zijn dat cliënten deze vraag niet helemaal hebben begrepen en daardoor geen antwoord hebben kunnen geven.

Figuur 2.17 – Kwaliteit van medewerkers cliënten BZW, in percentages (N=148)



Ook is gekeken op hoeveel vragen over de kwaliteit van medewerkers de cliënten een positief ('ja') antwoord hebben gegeven. Uit tabel 2.18 blijkt dat bijna tweederde van de cliënten BZW zeer positief oordeelt over de deskundigheid van de medewerkers.

Tabel 2.18 – Totaalscore kwaliteit medewerkers cliënten BZW, in percentages (N=149)

Aantal keer 'ja' geantwoord	%
0	5
1	7
2	11
3	12
4	65

2.4 Kwaliteit organisatie

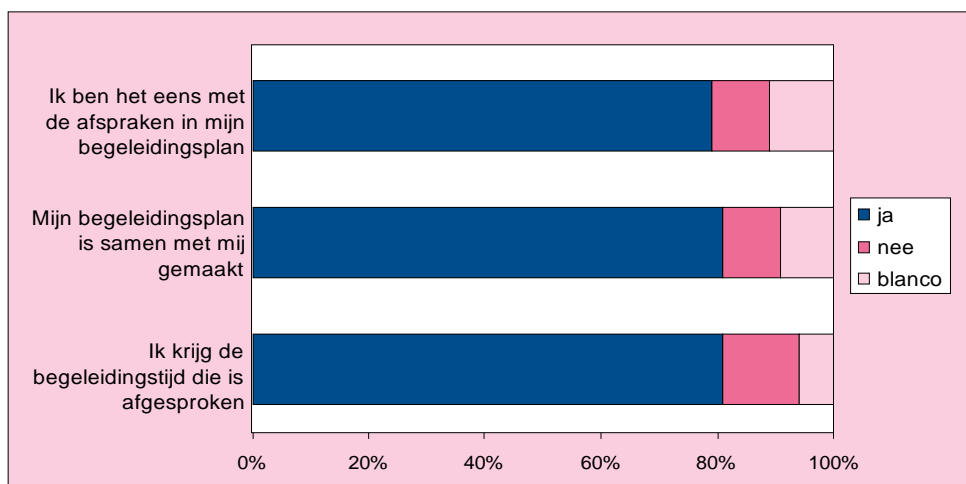
Dan de kwaliteit van de organisatie; ofwel de randvoorwaarden voor het verlenen van goede en adequate dienstverlening. Dit wordt onderverdeeld in de kwaliteitsdomeinen: zorgafspraken en ondersteuningsplan, samenhang in de zorg en cliëntveiligheid.

2.4.1 Zorgafspraken en ondersteuningsplan

Het is de bedoeling dat er voor iedere cliënt een individueel begeleidingsplan wordt opgesteld dat aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt en dat in samenspraak met de cliënt tot stand is gekomen. In het begeleidingsplan worden de doelen beschreven en zijn de afspraken over de begeleiding opgenomen. Drie stellingen over dit onderwerp zijn voorgelegd aan de cliënten (figuur 2.19).

Rond 80 procent van de cliënten is het eens met de stellingen; de cliënten zijn het dus eens met de afspraken in hun begeleidingsplan, het begeleidingsplan is samen met de cliënt gemaakt en de cliënten krijgen de begeleidingstijd die is afgesproken. Toch is nog zo'n 10 tot 13 procent van de cliënten niet te spreken over de zorgafspraken en het ondersteuningsplan.

Figuur 2.19 – Zorgafspraken en ondersteuningsplan cliënten BZW, in percentages (N=148)



Uit tabel 2.20 blijkt dat 64 procent van de cliënten die begeleid worden bij zelfstandig wonen zeer goede ervaringen heeft met de zorgafspraken en het ondersteuningsplan. Zij antwoorden op alle drie de vragen over dit kwaliteitsdomein positief.

Tabel 2.20 – Totaalscore zorgafspraken en ondersteuningsplan cliënten BZW, in percentages (N=149)

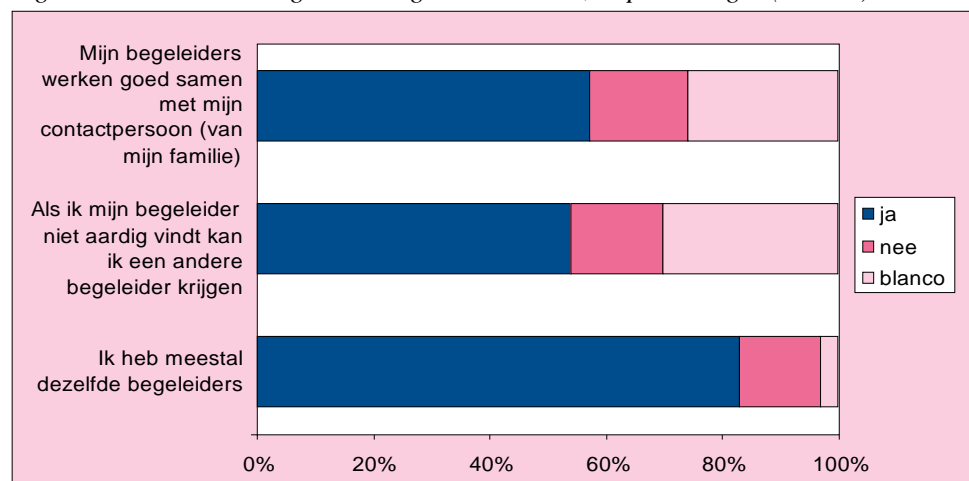
Aantal keer 'ja' geantwoord	%
0	9
1	10
2	17
3	64

2.4.2 Samenhang in de zorg

Bij samenhang in de zorg gaat het om het waarborgen van de continuïteit van de zorg. Dit stelt eisen aan de overdracht en de coördinatie van de zorg als meerdere begeleiders hierbij betrokken zijn. Het betreft ook de afstemming van de zorg met de contactpersonen van de cliënt. Daarnaast heeft dit kwaliteitsdomein betrekking op de continuïteit in begeleiders. Volgens het Kwaliteitskader dient de ondersteuning zoveel mogelijk te worden verleend vanuit een kleine kring aan bekende begeleiders.

In figuur 2.21 zijn de antwoorden van de cliënten BZW op de stellingen over samenhang in de zorg weergegeven. Met de stelling 'ik heb meestal dezelfde begeleiders' stemt 83 procent van de cliënten in. Daar staat tegenover dat 14 procent een negatief antwoord geeft. Deze cliënten krijgen naar eigen zeggen niet altijd dezelfde begeleiders. Slechts 3 procent geeft een blanco antwoord.

Figuur 2.21 – Samenhang in de zorg cliënten BZW, in percentages (N=148)



Het percentage met positieve ervaringen is op de andere twee stellingen een stuk lager; 57 procent vindt dat de begeleiders goed samen werken met hun contactpersoon en 54 procent weet dat ze een andere begeleider kunnen krijgen wanneer ze hun begeleider niet aardig vinden. Het aandeel blanco is bij deze twee stellingen relatief hoog; respectievelijk 26 en 30 procent. Tijdens de inloopavonden bleek dat cliënten regelmatig deze vraag niet hebben kunnen beantwoorden omdat zij geen zicht hebben op de contacten die de begeleiding al dan niet onderhoudt met eventuele contactpersonen. Of omdat het nog nooit is gebeurd dat een begeleider niet aardig was. Daarnaast waren enkele cliënten bang dat zij een andere begeleider zouden krijgen als zij deze vraag met ja zouden beantwoorden. Wanneer we de groep met een blanco antwoord buiten beschouwing laten, stijgt het percentage cliënten dat instemt met de stellingen. Nu vindt 76 procent dat de begeleiding goed samenwerkt met de contactpersoon en weet 77 procent dat wanneer ze de begeleider niet aardig vinden dat ze een andere begeleider kunnen krijgen.

In tabel 2.22 is weergegeven wat de totaalscore is wat betreft de samenhang in de zorg. Des te vaker de cliënten ‘ja’ antwoorden op de stellingen des te meer samenhang wordt ervaren. Ruim 70 procent van de cliënten heeft goede ervaringen met de continuïteit in de zorg en de begeleiding; zij antwoorden op minimaal 2 stellingen positief.

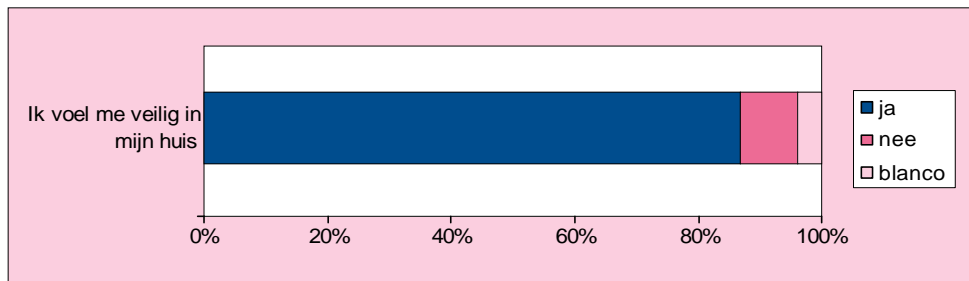
Tabel 2.22 – Totaalscore samenhang in de zorg cliënten BZW, in percentages (N=149)

Aantal keer ‘ja’ geantwoord	%
0	11
1	19
2	42
3	28

2.4.3 Cliëntveiligheid

Bij de cliëntveiligheid gaat het zowel om de objectieve als de subjectieve veiligheid. De objectieve veiligheid heeft betrekking op de fysieke omgeving van cliënten en omvat algemeen geldende veiligheidsaspecten en maatregelen. In dit onderzoek richten we ons op de subjectieve of wel de ervaren veiligheid. Hoewel De Driestroom hierbij slechts een indirecte rol speelt, hecht de organisatie wel veel belang aan dit kwaliteitsdomein. Aan de cliënten is dan ook gevraagd of ze zich veilig voelen in hun huis (figuur 2.23).

Figuur 2.23 – Cliëntveiligheid cliënten BZW, in percentages (N=148)



Dan blijkt dat 87 procent van de cliënten zich veilig voelt in zijn of haar eigen omgeving. Bijna een tiende voelt zich naar eigen zeggen niet veilig en vier procent geeft een blanco antwoord.

2.5 Positieve en negatieve aspecten

Aan het eind van de vragenlijst konden de cliënten zelf opschrijven wat De Driestroom goed en niet goed voor hen doet. Bijna 80 procent van de cliënten die begeleid worden bij zelfstandig wonen hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om op te schrijven wat De Driestroom goed voor hen doet en iets meer dan 40 procent heeft een antwoord gegeven op de vraag wat De Driestroom niet goed doet.

Bijna een derde van de cliënten geeft aan dat alles wat De Driestroom voor hen doet goed is en dat ze (zeer) te spreken zijn over de begeleiding die ze krijgen. Ook nog een grote groep geeft aan tevreden te zijn over meer specifieke aspecten van de ondersteuning. Vaak genoemd wordt het regelen van de financiën/geldzaken en het papierwerk of de post door de begeleiders (ca. 15%). Hoewel dit niet tot de formele taakstelling van De Driestroom behoort, beschouwen ook cliënten dit als een belangrijk onderdeel van de begeleiding. Waar ook veel cliënten positief over zijn is dat de begeleiding goed luistert en adviezen geeft of helpt met het oplossen van problemen (ca. 16%). Meer incidenteel genoemd zijn positieve opmerkingen over de activiteiten/inloopavonden, dat de begeleiding mee gaat naar bijvoorbeeld artsen, dat er voor de cliënten gekookt wordt en dat de begeleiding helpt bij het zoeken naar werk.

De grootste onvrede onder de cliënten leeft over het punt dat begeleiders te laat komen, afspraken verzetten of niet bereikbaar zijn (zowel door de week als in het weekend; door ca. 16% genoemd). Ook een belangrijk punt is dat cliënten vinden dat ze vaak andere begeleiders krijgen (ca. 10%) en dat afspraken niet worden nagekomen

(ca. 5%). Deze punten worden bevestigd door de antwoorden op de specifieke vragen. Uit het onderzoek blijkt dat een tiende van de cliënten meent dat de begeleiders zich niet houden aan de afspraken, 16 procent vindt dat de begeleiders niet goed bereikbaar zijn en 14 procent heeft niet meestal dezelfde begeleiders.

Enkele cliënten benoemen ook zaken die De Driestroom nu niet doet, maar waarvan ze wel graag zouden willen dat ze dat doen. Voorbeelden hiervan zijn: het vinden van woonruimte waar de cliënt zijn/haar kinderen kan ontvangen, helpen met de baby en het vinden van een nieuwe school voor een kind van een cliënt. Andere incidentele zaken die genoemd worden zijn dat 'De Driestroom wat meer informatie mag geven over alles wat met De Driestroom te maken heeft', dat 'de begeleiding hun telefoon uitzetten als ze bij mij (de cliënt) zijn' en dat er meer leuke dingen georganiseerd mogen worden.

3 Begeleiding bij werk

In dit hoofdstuk verschuiven we de aandacht van cliënten met begeleid zelfstandig wonen naar het onderzoek onder cliënten die begeleid worden bij werken. Deze cliënten hebben een zogenaamde jobcoach. De indeling van dit hoofdstuk is identiek aan het hoofdstuk over begeleid zelfstandig wonen. Eerst beschrijven we de respons en de achtergrondkenmerken van de cliënten met begeleid werken. Daarna gaan we in op de gebieden kwaliteit van bestaan, kwaliteit van begeleiding en op de kwaliteit van organisatie. We eindigen met de positieve en negatieve aspecten van de ambulante ondersteuning zoals verwoord door de cliënten zelf.

3.1 Respons en achtergrondkenmerken

Er zijn in totaal 72 vragenlijsten verstuurd naar cliënten die worden begeleid bij werken. Tabel 3.1 geeft een overzicht van de totale respons en de respons naar de twee organisatorische eenheden.

Tabel 3.1 – Respons begeleid werken, in aantallen en rijpercentages

	Verstuurd	Retour	Respons %
Begeleid werken Nijmegen	39	21	54
Begeleid werken Arnhem	33	16	49
Onbekend		1	
Totaal	72	38	53

De totale respons van begeleid werken bestaat uit 38 (53%) geretourneerde vragenlijsten. Dit is inclusief de cliënt waarvan niet bekend is tot welke eenheid hij/zij behoort. Begeleid werken Nijmegen heeft een iets hogere respons dan de organisatorische eenheid te Arnhem. Van de 38 cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld zijn er twee geholpen op een inloopavond. De cliënten uit Nijmegen konden aansluiten bij een inloopavond voor cliënten met BZW. Voor de cliënten uit de regio Arnhem bestond deze gelegenheid echter niet.

Tabel 3.2 – Achtergrondkenmerken cliënten begeleid werken, in percentages en gemiddelde (N=38)

	%
<i>Leeftijd</i>	
- in jaren, gemiddelde	39.2
<i>Geslacht</i>	
- man	50
- vrouw	50
<i>Frequentie begeleiding</i>	
- 1 keer per week	15
- 1 keer per 2 weken	18
- 1 keer per maand	67

De gemiddelde leeftijd van de cliënten met begeleid werk is zo'n 39 jaar (tabel 3.2). De jongste cliënt die heeft deelgenomen aan het onderzoek is 21 jaar; de oudste is 67 jaar. De verdeling man/vrouw is gelijk. De meeste cliënten, namelijk 67 procent, ontvangen één keer per maand begeleiding. Volgens informatie van de De Driestroom vormen de respondenten een goede weergave van het totaal aantal cliënten met begeleid werk.

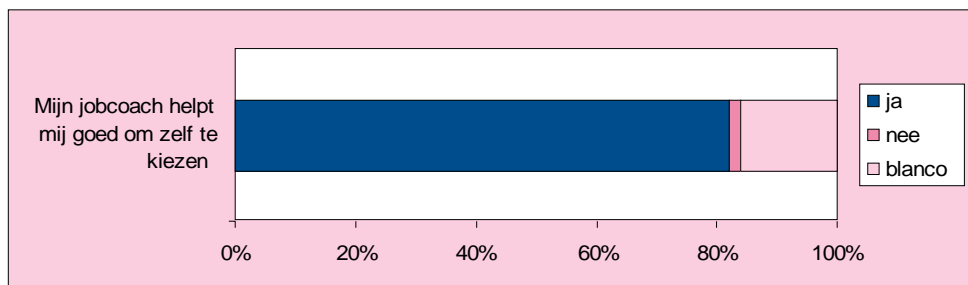
3.2 Kwaliteit van bestaan

Bij het kwaliteitsgebied kwaliteit van bestaan gaat het om de ondersteuning bij het waarborgen en bevorderen van de bestaanskwaliteit van cliënten. De ondersteuning hierbij is bij begeleid werk enigszins anders geoperationaliseerd dan bij de cliënten BZW. Sommige kwaliteitsdomeinen en –indicatoren zijn niet relevant bevonden. Daarnaast zijn bij enkele indicatoren andere accenten gelegd of zijn zij anders geformuleerd. Dit is gedaan om beter te kunnen aansluiten bij de aard van de ambulante begeleiding. We behandelen achtereenvolgens de volgende domeinen: zelfbepaling, belangen, psychisch welbevinden, persoonlijke ontwikkeling, interpersoonlijke relaties en materieel welzijn.

3.2.1 Zelfbepaling

Over de begeleiding door jobcoaches bij het optimaliseren van de eigen positie en het voeren van de regie over het eigen leven, is aan cliënten de volgende stelling voorgelegd: ‘Mijn jobcoach helpt mij goed om zelf te kiezen (bijvoorbeeld waar en wanneer ik werk)’ (figuur 3.3).

Figuur 3.3 – Zelfbepaling cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)



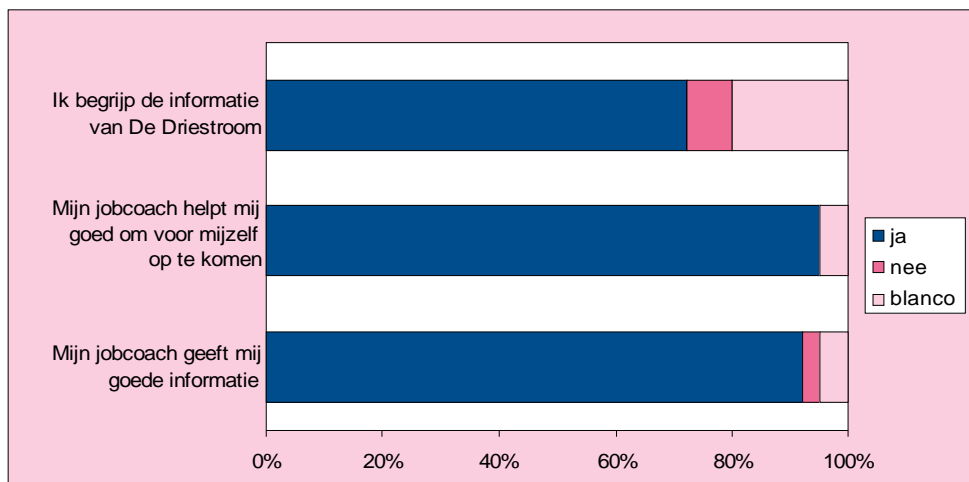
Ruim 80 procent van de cliënten stemt in met de stelling dat de jobcoach hen goed helpt om zelf te kiezen. Sommigen (3%) vinden echter dat de jobcoach hen daarbij niet goed helpt. En 16 procent van de cliënten geeft een blanco antwoord. Deze cliënten kunnen of willen de vraag niet beantwoorden of vinden deze niet van toepassing.

3.2.2 Belangen

Bij het waarborgen van de belangen van de cliënten is het belangrijk dat cliënten op een voor hen begrijpelijke wijze worden geïnformeerd. Daarnaast is de ondersteuning gericht op het aanleren van vaardigheden om op te komen voor de eigen belangen. In figuur 3.4 staan de antwoorden op de vragen die over de ondersteuning bij het kwaliteitsdomein belangen zijn gesteld.

Bijna alle cliënten (95%) vinden dat de jobcoach hen goed helpt voor zichzelf op te komen. Opmerkelijk is dat niemand hierbij een negatief antwoord geeft. Verder vindt 92 procent van de cliënten dat de jobcoach hen goede informatie geeft. Op de stelling ‘ik begrijp de informatie van De Driestroom’ antwoordt 72 procent bevestigend; 19 procent geeft een blanco antwoord. Als deze laatste groep niet wordt meegeteld, begrijpt 90 procent van de cliënten de informatie van De Driestroom. Een op de tien ervaart dan nog steeds enige moeite met de informatievoorziening van de stichting.

Figuur 3.4 – Belangen cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)



Er is een totaalscore berekend voor het kwaliteitsdomein belangen door na te gaan op hoeveel van de stellingen cliënten met 'ja' antwoorden. Des te vaker de cliënten 'ja' hebben geantwoord des te positiever zijn zij over, in dit geval, de ondersteuning bij het waarborgen en optimaliseren van de eigen belangen (tabel 3.5). Bijna tweederde van de cliënten met begeleid werk heeft zeer positieve ervaringen met de ondersteuning bij dit kwaliteitsdomein. Zij antwoorden alle drie de vragen bevestigend en behalen de optimale score.

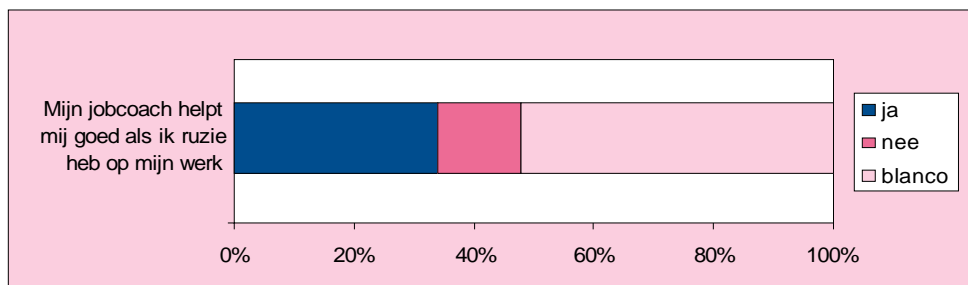
Tabel 3.5 – Totaalscore belangen cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)

Aantal keer 'ja' geantwoord	%
0	0
1	11
2	26
3	63

3.2.3 Psychisch welbevinden

Over de begeleiding bij het psychisch welbevinden van cliënten is gevraagd of de jobcoach hen goed helpt als ze ruzie hebben op het werk. De resultaten hiervan staan in figuur 3.6.

Figuur 3.6 – Psychisch welbevinden cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)



Ongeveer een derde van de cliënten vindt dat de jobcoach hen bij ruzie op het werk goed helpt. Echter, 51 procent geeft een blanco antwoord omdat zij waarschijnlijk nooit ruzie hebben en daardoor de vraag niet kunnen beantwoorden. Zonder deze groep cliënten vindt 71 procent dat de jobcoach hen goed helpt bij conflicten op het werk. Betekent ook dat bijna 30 procent deze mening niet is toegedaan en dus negatieve oordeelt over de ondersteuning bij ruzie op het werk.

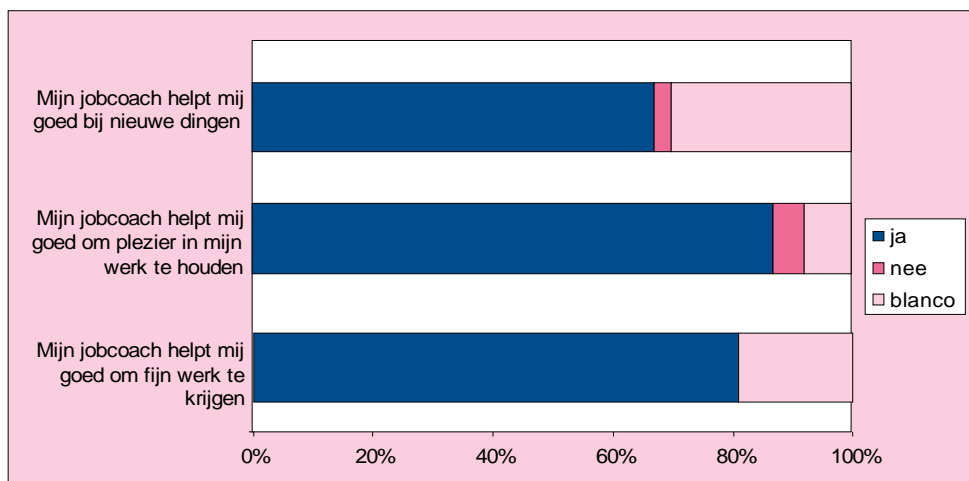
3.2.4 Persoonlijke ontwikkeling

Bij de persoonlijke ontwikkeling gaat het om het benutten van de vaardigheden van cliënten op een zodanige wijze dat zij voldoening en bevrediging uit hun leven dan wel daginvulling halen. Over de ondersteuning hierbij zijn aan de cliënten met begeleid werk drie vragen gesteld (figuur 3.7).

Cliënten hebben over het algemeen positieve ervaringen met de begeleiding die zij ontvangen van de jobcoaches bij hun persoonlijke ontwikkeling. 87 Procent vindt dat de jobcoach hen goed helpt om plezier in hun werk te houden en 81 procent zegt dat de jobcoach hen goed helpt om fijn werk te krijgen. Daarbij valt op dat geen enkele cliënt negatieve ervaringen heeft met de ondersteuning bij het vinden van fijn werk.

Met de stelling ‘mijn jobcoach helpt mij goed bij nieuwe dingen’ stemt 67 procent in. Bovendien geeft 30 procent een blanco antwoord. Wanneer we de groep cliënten die blanco hebben geantwoord buiten beschouwing laten, vindt 96 procent dat de jobcoach hen goed helpt bij nieuwe dingen.

Figuur 3.7 – Persoonlijke ontwikkeling cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)



Als een soort overkoepelende maat voor de ervaringen van de cliënten met de begeleiding bij hun persoonlijke ontwikkeling geven we in tabel 3.8 weer op hoeveel stellingen cliënten met ‘ja’ antwoorden. Hieruit blijkt dat bijna tweederde van de cliënten zeer goede ervaringen heeft met de begeleiding van de jobcoaches bij hun persoonlijke ontwikkeling. Jobcoaches slagen er in om cliënten te ondersteunen bij het vinden van bevredigend werk en het aanleren van nieuwe vaardigheden.

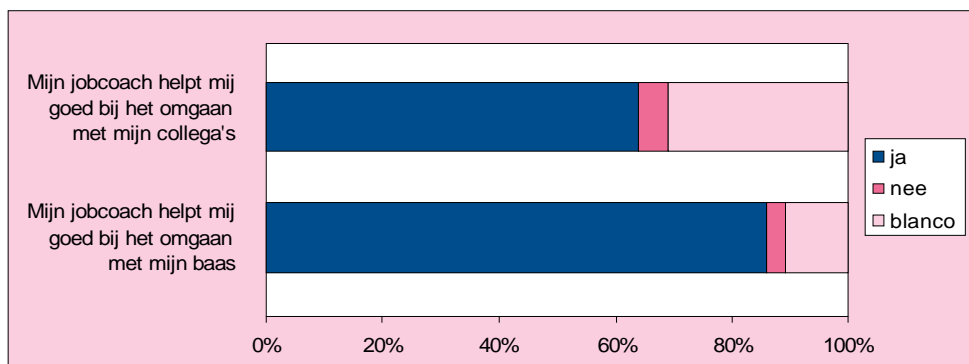
Tabel 3.8 – Totaalscore persoonlijke ontwikkeling cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)

Aantal keer ‘ja’ geantwoord	%
0	0
1	11
2	26
3	63

3.2.5 Interpersoonlijke relaties

Cliënten gaan op hun werk zowel om met collega’s als met een baas. Gevraagd is aan de cliënten of zij vinden dat de jobcoach hen goed helpt met deze contacten op het werk (figuur 3.9).

Figuur 3.9 – Interpersoonlijke relaties cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)



Circa 65 procent van de cliënten vindt dat de jobcoach hen goed helpt bij het omgaan met collega's. En ruim 30 procent van de cliënten geeft bij deze vraag een blanco antwoord. Als we de cliënten met een blanco antwoord buiten beschouwing laten, vindt vervolgens 92 procent dat de jobcoach hen goed helpt bij de omgang met collega's. Wanneer naar de omgang met de baas wordt gevraagd, heeft 87 procent van cliënten positieve ervaringen met de ondersteuning hierbij. Een enkeling (3%) meent dat de begeleiding niet goed helpt bij het onderhouden van de contacten met de baas.

De ervaringen van cliënten met de ondersteuning van de jobcoaches bij hun sociale relaties op het werk, is weergegeven in tabel 3.10. Bijna 60 procent van de cliënten antwoordt op beide vragen positief. Zij vinden dat de jobcoach een optimale ondersteuning biedt bij de omgang met werkgerelateerde relaties.

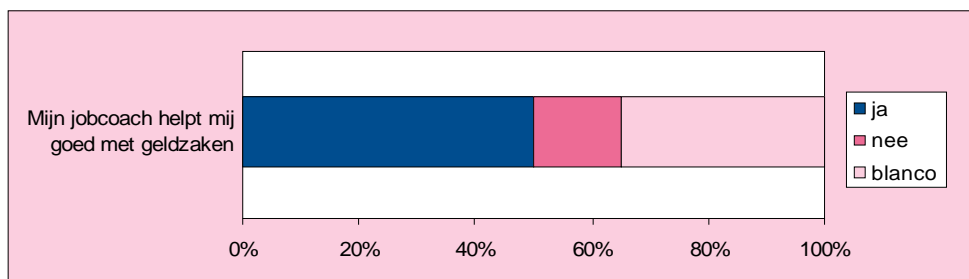
Tabel 3.10 – Totalscore interpersoonlijke relaties cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)

Aantal keer 'ja' geantwoord	%
0	13
1	29
2	58

3.2.6 Materieel welzijn

Het materiele welzijn van de cliënt is geoperationaliseerd in termen van begeleiding bij geldzaken die te maken hebben met werk. Als voorbeelden hierbij zijn gegeven het salaris, vergoedingen en reiskosten (figuur 3.11).

Figuur 3.11 – Materieel welzijn cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)



De helft van de cliënten met begeleid werk vindt dat de jobcoach hen goed helpt bij financiële aangelegenheden. Meer dan een derde van de cliënten geeft een blanco antwoord op deze vraag. Zonder deze groep vindt 77 procent dat de jobcoach hen goed helpt bij werkgerelateerde geldzaken; een kwart is hierover niet te spreken.

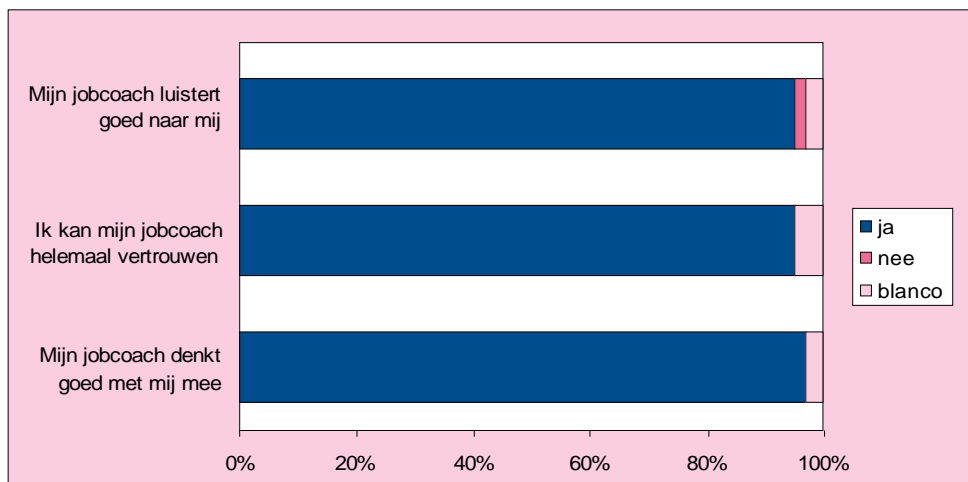
3.3 Kwaliteit begeleiding

Het tweede gebied waarop kwaliteit van de ambulante dienstverlening wordt beoordeeld betreft de begeleiding ofwel de jobcoaches zelf. Het gaat hierbij om zaken als bejegening en de deskundigheid van de medewerkers.

3.3.1 Bejegening

Over de wijze waarop de begeleiding de cliënten met begeleid werk benaderen, is men zeer te spreken (figuur 3.12). Nagenoeg alle cliënten vinden dat de jobcoach goed luistert, goed meedenkt en dat ze te vertrouwen zijn. Niemand geeft een negatief antwoord bij het kunnen vertrouwen van de jobcoach en het goed meedenken met de cliënt door de begeleider. Een enkeling (2%) heeft negatieve ervaringen met het luisterend vermogen van de begeleiding.

Figuur 3.12 – Bejegening cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)



Uit tabel 3.13 blijkt dat bijna alle cliënten zeer positieve ervaringen hebben met het kwaliteitsdomein bejegening. Ruim 90 procent vindt dat de jobcoaches hen goed en respectvol benaderen.

Tabel 3.13 – Totaalscore bejegening cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)

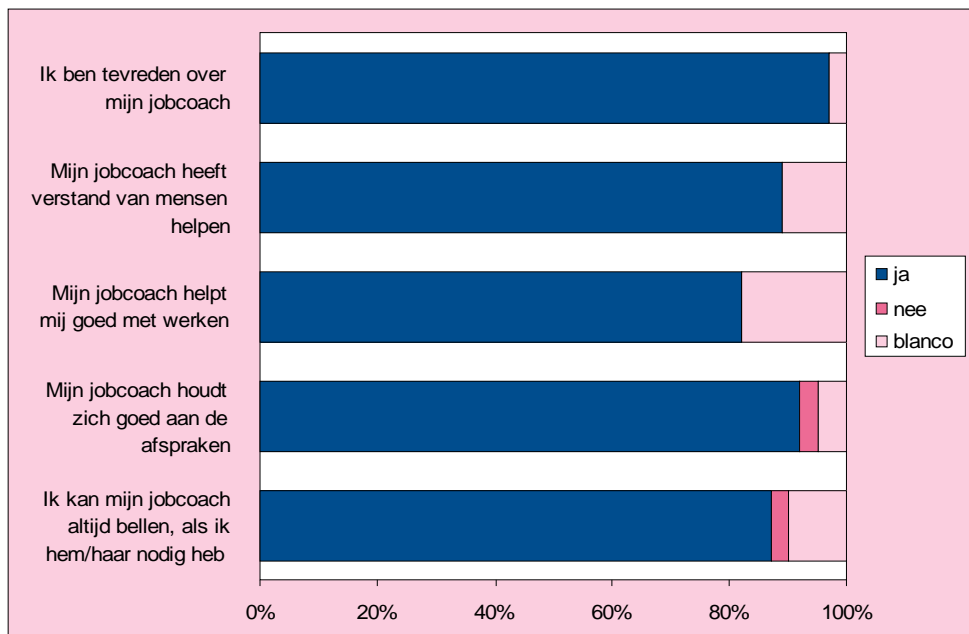
Aantal keer 'ja' geantwoord	%
0	3
1	0
2	5
3	92

3.3.2 Kwaliteit van medewerkers

Over de kwaliteit van medewerkers zijn vijf stellingen voorgelegd aan de cliënten met begeleid werk (figuur 3.14). Dan blijkt dat ook over de deskundigheid, betrouwbaarheid en bereikbaarheid van de begeleiding men zeer positief oordeelt. Een enkeling (3%) geeft aan dat de jobcoach zich niet goed aan de afspraken houdt en dat hij/zij niet altijd gebeld kan worden als cliënt dat wenst. Maar daar staat tegenover dat 90 tot 97 procent van de cliënten tevreden is over de jobcoach, vindt dat deze persoon zich aan de afspraken houdt, verstand van mensen helpen heeft en goed bereikbaar is. Op

de stelling; ‘Mijn jobcoach helpt mij goed met werken’ antwoord 82 procent van de cliënten positief; 18 procent geeft in principe geen antwoord.

Figuur 3.14 – Kwaliteit medewerkers cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)



Niet geheel verwonderlijk laat de totaalscore ten aanzien van het kwaliteitsdomein kwaliteit van medewerkers eveneens een zeer positief beeld zien (tabel 3.15). Ruim 90 procent heeft op 4 dan wel 5 vragen ja geantwoord. Dit betekent dat zij (zeer) te spreken zijn over de kwaliteiten en deskundigheid van de jobcoaches.

Tabel 3.15 – Totaalscore kwaliteit medewerkers cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)

Aantal keer 'ja' geantwoord	%
0	3
1	0
2	3
3	3
4	26
5	65

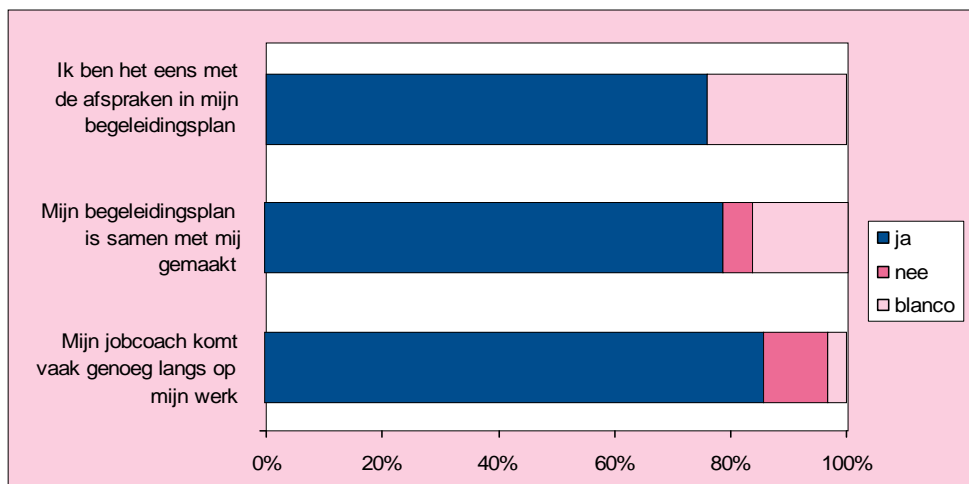
3.4 Kwaliteit van organisatie

Het derde en laatste kwaliteitsgebied betreft de kwaliteit van de organisatie. Dit wordt beoordeeld aan de hand van de kwaliteitsdomeinen zorgafspraken en ondersteuningsplan, samenhang in de zorg en cliëntveiligheid.

3.4.1 Zorgafspraken en ondersteuningsplan

Bij het kwaliteitsdomein zorgafspraken en ondersteuningsplan gaat het er om dat er gewerkt wordt met begeleidingsplannen waarin afspraken over de zorg zijn neergelegd. Elke cliënt dient zo'n plan te hebben en het behoort samen met de cliënt opgesteld te zijn. Uit figuur 3.16 blijkt dat dit niet bij alle cliënten met begeleid werk het geval is. Bij de vragen over het begeleidingsplan geeft 17 tot 24 procent van de cliënten een blanco antwoord. Naar alle waarschijnlijk kunnen zij deze vraag niet beantwoorden omdat zij geen weet hebben van het bestaan van een dergelijk plan. Toch is nog zo'n driekwart het eens met de afspraken in het plan en geeft 78 procent aan dat hij/zij betrokken is geweest bij het maken van het begeleidingsplan.

Figuur 3.16 – Zorgafspraken en ondersteuningsplan cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)



Daarnaast is ook gevraagd of de cliënt vindt dat de jobcoach vaak genoeg langs komt op het werk. Ofwel krijgt de cliënt voldoende begeleidingstijd? Voor 87 procent is dat

het geval, maar zeker een op de tien geeft aan dat de jobcoach te weinig begeleiding biedt.

In tabel 3.17 is weergegeven hoe vaak de cliënten die begeleid worden bij werk positief antwoorden op de drie vragen over het kwaliteitsdomein zorgafspraken en ondersteuningsplan. Circa 60 procent van de cliënten met begeleid werk heeft positieve ervaringen met het werken met begeleidingsplannen en zorgafspraken.

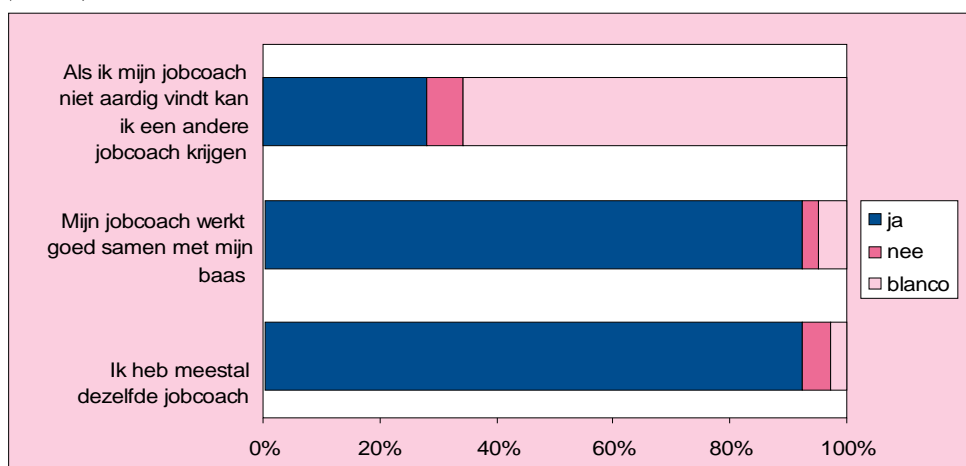
Tabel 3.17 – Totaalscore zorgafspraken en ondersteuningsplan cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)

Aantal keer 'ja' geantwoord	%
0	0
1	26
2	13
3	61

3.4.2 Samenhang in de zorg

De samenhang in de zorg heeft betrekking op het waarborgen van de continuïteit van de ambulante begeleiding en de jobcoaches. Ruim 90 procent van de cliënten geeft aan dat de jobcoach goed samen werkt met hun baas en dat ze meestal dezelfde jobcoach hebben (figuur 3.18). Slechts 3 tot 5 procent van de cliënten is negatief.

Figuur 3.18 – Samenhang in de zorg cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)



Op de stelling ‘als ik mijn jobcoach niet aardig vindt kan ik een andere jobcoach krijgen’ geeft tweederde van cliënten een blanco antwoord. Blijkbaar kunnen zij deze vraag niet beantwoorden omdat een dergelijke situatie zich niet voordoet of heeft voorgedaan. Zonder de groep met een blanco antwoord stijgt het aantal cliënten dat weet dat zij van jobcoach kunnen wisselen als het niet klikt van 29 naar 83 procent.

Tabel 3.19 laat zien dat 21 procent van de cliënten met begeleid werk positief oordeelt over de samenhang van de zorg. Dit lage percentage vindt zijn grondslag in de vraag over het wisselen van jobcoach als deze persoon niet aardig wordt gevonden. Dat blijkt ook wel uit het gegeven dat ruim 90 procent op 2 dan alle vragen met ja heeft geantwoord.

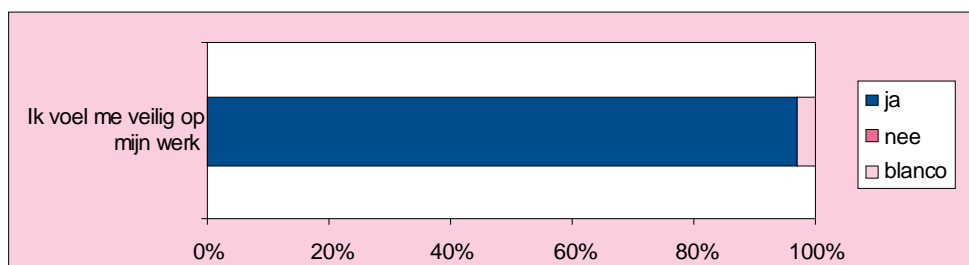
Tabel 3.19 – Totalscore samenhang in de zorg cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)

Aantal keer ‘ja’ geantwoord	%
0	3
1	5
2	71
3	21

3.4.3 Cliëntveiligheid

Het laatste onderdeel van de kwaliteit van de organisatie is de cliëntveiligheid. Dit betreft zowel de fysieke veiligheid als de subjectieve gevoelens van geborgenheid. Hier richten we ons op de ervaren veiligheid van cliënten. Er is gevraagd of cliënten zich veilig voelen op hun werk (figuur 3.20). Maar liefst 97 procent van de cliënten voelt zich veilig op het werk. Er zijn geen cliënten die aangeven zich onveilig te voelen, slechts 3 procent geeft een blanco antwoord.

Figuur 3.20 – Cliëntveiligheid cliënten begeleid werken, in percentages (N=38)



3.5 Positieve en negatieve aspecten

Ook aan het eind van de vragenlijst voor de cliënten met begeleid werk konden zij zelf opschrijven wat De Driestroom goed en niet goed voor ze doet. Ongeveer driekwart van de cliënten die begeleid worden bij werk heeft positieve aspecten van de dienstverlening beschreven. Ongeveer 13 procent heeft een antwoord gegeven op de vraag wat De Driestroom beter kan doen.

Ongeveer 30 procent geeft aan zeer tevreden te zijn over de jobcoach. Algemene opmerkingen zoals ‘alles’, ‘jobcoach is gewoon goed’ en ‘ik ben tevreden’ worden hierbij gemaakt. Daarnaast zijn de meeste cliënten iets meer specifiek over welk aspect ze positief oordelen. Vaak genoemd (ca. 20%) is het daadwerkelijk vinden van leuk werk. Daarnaast wordt ook het zorgen voor fijne collega’s en het geven van emotionele ondersteuning (bijvoorbeeld bij problemen) genoemd.

Wanneer wordt gevraagd naar wat De Driestroom niet goed doet geeft nog bijna de helft aan dat alles goed gaat. De kritische opmerkingen gaan er over dat de jobcoach niet altijd bereikbaar is, dat het reisgeld voor een cliënt is stopgezet en dat een cliënt bepaalde werkjes die hij/zij moet doen niet altijd leuk vindt.

4 Samenvatting en conclusies

Dit hoofdstuk vormt een samenvatting van de ervaringen van cliënten met de ambulante begeleiding zoals die wordt geboden door De Driestroom. Bovendien worden er enkele conclusies getrokken over de opzet van het onderzoek en de kwaliteit van de ambulante begeleiding bij zelfstandig wonen en bij werk. We geven inzicht in de belangrijkste positieve ervaringen van cliënten met de geboden zorg. En we benoemen verschillende aspecten die verbeterd kunnen worden en die de aandacht behoeven van het management van De Driestroom.

4.1 Samenvatting

4.1.1 Doelstelling en onderzoeksopzet

De Driestroom wil de dienstverlening aan hun cliënten continu blijven waarborgen en optimaliseren. Om dit te kunnen realiseren, is inzicht nodig in de ervaringen van cliënten met de geboden zorg en ondersteuning. Daarom heeft De Driestroom het initiatief genomen om de kwaliteit van de dienstverlening systematisch te beoordelen middels een cliëntervaringsonderzoek. In 2006 heeft de eerste meting plaatsgevonden onder cliënten die gebruik maken van de diensten wonen, dagbesteding en kinderdagcentra. Ditmaal betreft het de ambulante begeleiding bij zelfstandig wonen en werk (jobcoach).

Om de kwaliteit van de ambulante dienstverlening te evalueren, is er een schriftelijke enquête uitgezet onder alle volwassen cliënten met begeleiding bij zelfstandig wonen (BZW) en begeleid werk. De vragenlijst is grotendeels door De Driestroom zelf ontwikkeld in samenwerking met dr. Buntinx van de Universiteit van Maastricht en het ITS. De vragen hebben betrekking op de gebieden: kwaliteit van bestaan, kwaliteit van begeleiding en kwaliteit van organisatie. Bovendien zijn de verschillende vragen te herleiden tot de kwaliteitsdomeinen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg (VGN, 2007).

Om de respons te bevorderen hebben de ambulante begeleiders hun cliënten vooraf geïnformeerd over het doel en de opzet van het onderzoek. Bovendien kregen de cliënten BZW de gelegenheid om samen met iemand van het onderzoeksteam de vragenlijst in te vullen tijdens een inloopavond. Bij de cliënten met begeleid werk

heeft de jobcoach de contactpersoon van de cliënt benaderd en ingelicht over het onderzoek. Deze persoon kon dan – indien gewenst – de cliënt helpen met de enquête.

Er zijn in totaal 393 vragenlijsten verstuurd en 187 zijn er ingevuld en geretourneerd naar het ITS. Dit betekent een responspercentage van 48 procent.

4.1.2 Begeleid zelfstandig wonen

Cliënten die begeleid worden bij het zelfstandig wonen zijn doorgaans mannen of vrouwen van rond de 40 jaar die een keer per week begeleiding ontvangen.

Kwaliteit van bestaan

Het gebied kwaliteit van bestaan heeft betrekking op de aard van de zorg die geleverd wordt. Hieronder vallen verschillende kwaliteitsdomeinen die allen een bijdrage leveren aan het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van het bestaan van cliënten. Zo blijken cliënten positief te oordelen over de begeleiding die zij ontvangen bij het kwaliteitsdomein zelfbepaling. Bijna 90 procent van de cliënten vindt dat zij goed geholpen worden bij het maken van eigen keuzes.

Bij het domein belangen gaat het om het waarborgen van de positie van de cliënten door onder meer een adequate informatievoorziening. In 90 procent van de gevallen wordt de informatie zoals die gegeven wordt door de begeleiders als goed beschouwd en zo'n driekwart van de cliënten begrijpt de informatie van De Driestroom. Echter, 15 procent geeft aan de informatie van De Driestroom niet te begrijpen. Verder vindt 76 procent dat hij/zij goed ondersteund wordt bij het opkomen voor zichzelf.

Ten aanzien van het lichamelijk welbevinden geeft bijna 70 procent aan dat de begeleiders goede ondersteuning bieden bij het realiseren van een gezonde levenswijze. En circa driekwart vindt dat hij/zij door hen goed geholpen wordt bij ziekte. Dit percentage zal naar verwachting in werkelijkheid hoger liggen omdat een deel van de cliënten dat naar eigen zeggen nooit ziek is, 'nee' heeft geantwoord in plaats van blanco. Hoeveel hoger is echter niet bekend. Bij het waarborgen van het psychisch welbevinden blijkt dat in ruim 75 procent van de gevallen er sprake is van een goede ondersteuning bij het realiseren van een fijn leven en bij verdriet.

De begeleiding bij het kwaliteitsdomein persoonlijke ontwikkeling richt zich op het maximaal benutten van de mogelijkheden van cliënten. Dan vindt ruim driekwart van de cliënten dat zij goed geholpen worden bij het leren van nieuwe dingen.

De resultaten betreffende de interpersoonlijke relaties en participatie aan de samenleving zijn lastig te interpreteren omdat zowel het percentage nee-antwoorden als blanco-antwoorden relatief hoog is. Wanneer we de cliënten met een blanco antwoord niet meenemen vindt 76 procent dat zij goed geholpen worden bij de omgang met de familie. Dit percentage bedraagt zo'n 60 procent als het gaat om de omgang met burens dan wel vrienden. En circa 55 procent is van mening dat de begeleiders hen goed helpen om deel te nemen aan activiteiten in de buurt. Deze percentages vallen echter hoogst waarschijnlijk hoger uit omdat tijdens het onderzoek is gebleken dat een deel van de cliënten die geen hulp ontvangen bij het aangaan en onderhouden van relaties, 'nee' heeft geantwoord in plaats van blanco.

Dan tot slot het materieel welzijn. Hoewel dit formeel niet tot de taakstelling behoort van De Driestroom is hierover wel een vraag gesteld omdat begeleiders veelvuldig geconfronteerd worden met problemen en/of vragen op het financiële vlak. Als we de blanco antwoorden (21%) buiten beschouwing laten dan oordeelt ongeveer driekwart van de cliënten positief over de ondersteuning die zij krijgen bij de geldzaken. Ook hierbij is de verwachting dat dit percentage in werkelijkheid hoger ligt.

Kwaliteit begeleiding

Bij de kwaliteit van begeleiding gaat het om wie de zorg verleend. En in hoeverre dit op een respectvolle en deskundige wijze gebeurt. Het onderzoek laat zien dat cliënten (zeer) positief oordelen over de wijze waarop de begeleiders hen bejegenen. Cliënten menen dat de begeleiders goed luisteren (89%), goed meedenken (88%) en te vertrouwen zijn (86%).

Over de kwaliteit van de medewerkers zijn cliënten redelijk te spreken. Ruim 80 procent is tevreden over de begeleiders, vindt hen deskundig, betrouwbaar en goed bereikbaar. Toch is het percentage met een negatief oordeel bij de laatste twee aspecten relatief hoog: 16 procent meent dat zij de begeleiders – indien nodig - niet altijd kunnen bellen en een op de 10 vindt dat de begeleiders afspraken niet goed nakomen.

Kwaliteit organisatie

De kwaliteit van de organisatie richt zich op de randvoorwaarden die vanuit de organisatie worden geboden om de zorg en ondersteuning adequaat te kunnen verlenen. Op de eerste plaats gaat het hierbij om het kwaliteitsdomein zorgafspraken en ondersteuningsplan. De meerderheid van de cliënten heeft doorgaans redelijk goede ervaringen met het werken met zorgafspraken en het begeleidingsplan. Bij zo'n 80 procent is het plan in overleg met de cliënt opgesteld, stemt de cliënt in met de gemaakte afspraken en krijgt hij/zij de afgesproken begeleidingstijd. Het laatste is bij 13 procent echter niet het geval.

Daarnaast richt de kwaliteit van de organisatie zich op de samenhang in de zorg. Als we kijken naar de continuïteit in de begeleiding dan geeft 83 procent van de cliënten aan dat zij meestal dezelfde begeleiders hebben. Dit is bij 14 procent niet het geval. Als we de blanco-antwoorden niet meenemen (respectievelijk 26% en 30%) dan blijkt bij driekwart van de cliënten de samenwerking met de betreffende contactpersoon goed te verlopen en weet 77 procent dat hij/zij een andere begeleider kan krijgen als het niet klikt.

Tot slot, 87 procent van de cliënten voelt zich veilig in huis.

4.1.3 Begeleid werk

Net als bij begeleid zelfstandig wonen zijn de cliënten die begeleid worden bij het werk doorgaans mannen of vrouwen van rond de 40 jaar. Zij krijgen veelal een keer per maand begeleiding van een jobcoach.

De diverse kwaliteitsdomeinen zijn bij begeleid werk enigszins anders geoperationaaliseerd dan bij begeleid zelfstandig wonen. Dit omdat de aard van de zorg verschillend van karakter en omvang is.

Kwaliteit van bestaan

Over de begeleiding bij het kwaliteitsdomein zelfbepaling oordeelt de meerderheid van de cliënten positief. Ruim 80 procent meent dat de jobcoach de cliënt goed helpt om zelf keuzes te maken.

De ondersteuning bij het waarborgen van de belangen van de cliënt wordt zeer positief bevonden. Volgens de cliënten biedt de jobcoach adequate ondersteuning bij het voor zichzelf opkomen (95%) en geeft hij/zij goede informatie (92%). Als we de blanco antwoorden niet meenemen (19%) dan wordt ook de informatievoorziening van De Driestroom als voldoende beoordeeld. Een op de tien begrijpt deze informatie echter niet.

Het psychisch welbevinden is geoperationaaliseerd in termen van ondersteuning bij conflictsituaties op het werk. Dan geeft ruim de helft een blanco antwoord omdat zij naar verwachting nooit ruzie op het werk hebben. Als we deze groep buiten beschouwing laten, vindt circa 70 procent van de cliënten dat de jobcoach goed helpt bij conflicten op het werk.

Verder hebben cliënten (zeer) positieve ervaringen met de begeleiding bij de persoonlijke ontwikkeling. De jobcoach helpt cliënten doorgaans goed om plezier in het werk

te houden (87%), om fijn werk te krijgen (81%) en bij het aanleren van nieuwe dingen (96%). Bij de laatste bevinding zijn de blanco antwoorden buiten beschouwing gelaten (30%).

Ook de ondersteuning bij interpersoonlijke – in deze werkgerelateerde – relaties is goed te noemen. Cliënten vinden dat de jobcoach goed helpt bij het omgaan met collega's (92%) en met de baas (87%). Bij de omgang met collega's heeft 31 procent van de cliënten een blanco antwoord gegeven. Deze zijn niet meegenomen

Ook bij het materieel welzijn heeft een aanzienlijk deel van de cliënten een blanco antwoord gegeven (35%). Waarschijnlijk omdat zij geen hulp krijgen bij werkgerelateerde geldzaken. Als we deze groep niet meenemen dan is in driekwart van de gevallen de ondersteuning bij financiële aangelegenheden zoals salaris en reiskostenvergoeding adequaat.

Kwaliteit begeleiding

Er zijn eigenlijk alleen maar positieve ervaringen met de wijze waarop cliënten worden benaderd door de jobcoaches. Volgens de cliënten luisteren de jobcoaches goed naar hen (95%), denken zij goed mee (97%) en zijn zij helemaal te vertrouwen (95%).

Wat betreft de kwaliteit van de medewerkers is bijna iedereen tevreden over de jobcoach. Daarnaast vindt circa 90 procent dat de jobcoach verstand van zaken heeft en zich goed aan de afspraken houdt. Iets minder positief is men over de bereikbaarheid van de jobcoach (87%) en over de ondersteuning met het werken (82%).

Kwaliteit organisatie

Bij het kwaliteitsdomein zorgafspraken en ondersteuningsplan is ruim driekwart van de cliënten het eens met de afspraken in het begeleidingsplan en is het plan samen met de cliënt opgesteld. Opmerkelijk hierbij is het relatief hoog percentage aan blanco antwoorden; respectievelijk 24 procent en 17 procent. Verder is 87 procent te spreken over de begeleidingstijd. Een op de tien cliënten vindt echter dat de jobcoach niet vaak genoeg langs komt op het werk.

De samenhang in de zorg is volgens de cliënten ruimschoots gewaarborgd. Bij ruim 90 procent werkt de jobcoach goed samen met de baas en is de jobcoach meestal dezelfde persoon. De vraag over het kunnen krijgen van een andere jobcoach als het niet klikt wordt door tweederde van de cliënten met blanco beantwoord. Als we deze buiten beschouwing laten weet 83 procent dat zij kunnen wisselen van begeleider als dat nodig mocht zijn.

Tot slot, voelt nagenoeg iedereen zich veilig op het werk.

4.2 Conclusies onderzoeksofzet

Adequate bevragingmethodiek

Aan het onderzoek heeft bijna de helft van alle volwassen cliënten binnen de ambulante sector meegedaan. Dit is voor de doelgroep een erg hoog percentage. In het algemeen vormen ambulante cliënten een lastige onderzoeksgroep waarbij doorgaans lage responspercentages worden behaald. Dit betekent dat de gehanteerde benaderingswijze succesvol genoemd kan worden. De Driestroom is er in geslaagd zowel de behoefte aan autonomie van cliënten te respecteren als te voorzien in de behoefte aan aanvullende informatie en ondersteuning. Dit op een manier die is afgestemd op de mogelijkheden en de individuele behoefte van de cliënt.

Formulering vragen en antwoorden

Bij de analyse en de rapportage van de resultaten is gebleken dat een aanzienlijk deel van de vragen van begeleid zelfstandig wonen (BZW) lastig te interpreteren is. Dit zijn de vragen waarbij de percentages nee-antwoorden én blanco antwoorden beiden relatief hoog zijn (beiden > 20 procent). In deze gevallen kan niet met honderd procent zekerheid worden geconcludeerd dat de cliënten BZW die nee hebben geantwoord ook daadwerkelijk een negatieve ervaring hebben. Of dat zij geen antwoord kunnen geven omdat de vraag niet van toepassing is. Tijdens het onderzoek is gebleken dat cliënten regelmatig nee hebben ingevuld, terwijl een blanco antwoord geëigend was. Dit geldt vooral voor de kwaliteitsdomeinen: interpersoonlijke relaties, participatie maatschappij en materieel welzijn.

Het bovenstaande probleem doet zich niet voor bij de vragenlijst voor begeleid werk. Hier zien we echter wel dat er bij verschillende vragen geen negatief antwoord gegeven is. Hoewel de onderzoeksgroep relatief gering is, lijkt het zeer onwaarschijnlijk dat cliënten in deze omvang uitsluitend positieve ervaringen hebben met de begeleiders dan wel de aard van de zorg. Het is waarschijnlijker dat de geboden antwoordcategorieën (ja – nee – blanco) te weinig ruimte hebben geboden voor een genuanceerd antwoord en dat cliënten hierdoor eerder geneigd waren een positief antwoord te geven in plaats van een negatief antwoord.

Aansluiting kwaliteitskader

Daarnaast blijkt dat het instrument van De Driestroom diverse kwaliteitsdomeinen heeft gemeten die volgens het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg geen integraal onderdeel vormen van de meting van de kwaliteit van de dienstverlening binnen de ambulante sector. Het Kwaliteitskader kent 12 domeinen: acht domeinen hebben betrekking op kwaliteit van bestaan van cliënten en vier randvoorwaardelijk thema's. Deze domeinen zijn nader uitgewerkt in kwaliteitsindicatoren. Binnen het Kwaliteitskader wordt er onderscheid gemaakt in de producten wonen, dagbesteding en ambu-

lante dienstverlening. Bij dagbesteding en ambulante dienstverlening is een aantal domeinen en/of indicatoren niet relevant verklaard⁴. Dit zijn in het bijzonder de kwaliteit van bestaan domeinen. De Driestroom zou als organisatie moeten nagaan welke kwaliteitsdomeinen als relevant worden beschouwd voor de meting van de kwaliteit van de ambulante begeleiding. Vraag is of men zich conformeert aan het Kwaliteitskader of dat men een eigen koers vaart en meerdere c.q. andere kwaliteitsdomeinen en -indicatoren opneemt in de kwaliteitscyclus.

Kortom, de wijze waarop De Driestroom het cliëntervaringsonderzoek binnen de ambulante sector heeft ingevuld en uitgezet kan succesvol genoemd worden. De hoge respons laat zien dat de bevragingsmethodiek aansluit bij de doelgroep. Wel dient de nodige aandacht te worden besteed aan het instrument zelf. De onderzoekers raden De Driestroom aan om ten aanzien van de vragen meer aansluiting te zoeken bij het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg en meer nuance aan te brengen in de antwoorden.

4.3 Conclusies begeleid zelfstandig wonen

Algemeen oordeel

Om een algemeen oordeel te kunnen geven over de ervaringen van de ambulante cliënten met de kwaliteit van de geboden zorg, is gezocht naar één vraag die als een soort van overallmaat zou kunnen dienen. Dit is de vraag geworden naar de mate waarin de cliënten tevreden zijn over de begeleiders. De keuze hiervoor is ingegeven door het feit dat deze vraag gesteld is aan zowel de cliënten BZW als aan cliënten met begeleid werk. Daarnaast zijn de betreffende ervaringen van de cliënt direct te relateren aan de dienstverlening van De Driestroom. Dit is bij andere vragen – zoals de kwaliteit van bestaan vragen - slechts deels het geval. Bovendien omvat deze vraag zowel een relationeel als een meer inhoudelijk kwaliteitsoordeel. Een begeleider die aardig is maar zijn/haar werk niet goed doet, zal niet positief worden beoordeeld. Dit geldt ook voor een begeleider die niet aardig is, maar wel deskundig.

Dan blijkt dat een duidelijke meerderheid van de cliënten met begeleid zelfstandig wonen positief oordeelt over de dienstverlening. Circa 85 procent van de cliënten BZW is tevreden over de begeleiders. Een op de tien is echter niet tevreden.

4 Dit zijn voor de ambulante zorg: zelfbepaling; ondersteuning bij ziekte en gezond leven (lichamelijk welbevinden); ondersteuning bij fijn leven leiden en verdriet (psychisch welbevinden); persoonlijke ontwikkeling; interpersoonlijke relaties; deelname samenleving; materieel welzijn; cliëntveiligheid.

Positieve aspecten

De kwaliteit van de ambulante begeleiding bij het zelfstandig wonen, scoort hoog op de aspecten:

- ondersteuning bij het voeren van de regie over het eigen leven (zelfbepaling). De begeleiding slaagt er in cliënten op een adequate wijze te ondersteunen bij het maken van keuzes;
- informatievoorziening door begeleiders. Begeleiders weten de cliënten op een goede wijze te informeren;
- bejegening door de begeleiders. De begeleiders geven blijk van een empathische benaderingswijze; ze luisteren goed en denken goed mee met de cliënten.

Verbeterpunten

Hoewel de cliënten zeer te spreken zijn over de wijze waarop zij benaderd worden door de individuele begeleiders laat de bereikbaarheid, betrouwbaarheid en continuïteit van de begeleiding in het algemeen te wensen over. Deze bevindingen worden bevestigd door de opmerkingen die de cliënten zelf hebben gemaakt. Als cliënten negatieve aspecten hebben genoemd gaan deze over de mate waarin begeleiders zich aan de afspraken houden (komen te laat, afspraken worden verzet of niet nagekomen), telefonisch bereikbaar zijn (vooral in de avonduren en de weekenden) en dat ze vaak andere begeleiders krijgen. Omdat deze aspecten vooral een organisatorische grondslag hebben, behoort De Driestroom naar de mening van de onderzoekers meer structureel aandacht te besteden aan het waarborgen en optimaliseren van de bereikbaarheid, betrouwbaarheid en continuïteit van de begeleiding.

Een ander verbeterpunt vormt de informatievoorziening door De Driestroom. Een op de zes cliënten beschouwt dit als onvoldoende. Zij begrijpen de informatie naar eigen zeggen niet. Er dient nader onderzocht te worden waar de knelpunten precies zitten en op welke wijze de informatievoorziening beter kan aansluiten op de cognitieve mogelijkheden van de cliënten.

Aandachtsgebied

Een aandachtspunt vormt de ondersteuning bij interpersoonlijke relaties en deelname aan de samenleving. Uit het onderzoek blijkt dat een aanzienlijk deel van de cliënten hierbij geen ondersteuning krijgt. Veelal omdat zij dit naar eigen zeggen zelf regelen. Het is echter algemeen bekend dat veel mensen met een beperking in een sociaal isolement verkeren. Vraag is dan ook of cliënten daadwerkelijk geen behoefte hebben aan ondersteuning bij hun sociaal en maatschappelijk leven. Wellicht dient De Driestroom op deze aspecten extra inspanningen te leveren om te achterhalen of de dienstverlening ook feitelijk is afgestemd op de behoefte van cliënten. Door in het begeleidingsplan hierover expliciet afspraken te maken komt dit de transparantie en de kwaliteit van de dienstverlening ten goede.

Kortom, een ruime meerderheid van de cliënten met begeleid zelfstandig wonen is tevreden over de begeleiders. Zij oordelen vooral positief over de bejegening door de begeleiding, de ondersteuning bij het maken van eigen keuzes en de informatievoorziening door de begeleiders. Als cliënten ontevreden zijn, vindt dit zijn grondslag vooral in de continuïteit, de betrouwbaarheid en bereikbaarheid van de begeleiding. Deze aspecten dienen dan ook verbeterd te worden. Een aandachtspunt vormt de begeleiding bij interpersoonlijke relaties en maatschappelijk participatie. De suggestie wordt gedaan om de behoefte aan ondersteuning hierbij expliciet in kaart te brengen.

4.4 Conclusies begeleid werk

Algemeen oordeel

Net als bij begeleid zelfstandig wonen (BZW) fungeert bij begeleid werk de vraag naar de mate waarin de cliënten tevreden zijn over de begeleiders als een soort van overallmaat voor de ervaringen van de ambulante cliënten met de kwaliteit van de verleende hulp en ondersteuning.

We zien dat nagenoeg alle cliënten (97%) die begeleid worden bij werk tevreden zijn over hun jobcoach. Slechts een enkeling heeft een blanco antwoord gegeven en niemand geeft een negatief oordeel.

Positieve aspecten

In het algemeen oordelen de cliënten met begeleid werk positief over de kwaliteit van de ambulante begeleiding. Er zijn verschillende kwaliteitsaspecten die een score hebben van 95 procent of meer. Deze zijn:

- ondersteuning bij het waarborgen van de eigen positie (belangen). Jobcoaches bieden adequaat begeleiding bij het opkomen voor zichzelf;
- ondersteuning bij het ontwikkelen van de eigen mogelijkheden (persoonlijke ontwikkeling). Jobcoaches helpen goed bij het aanleren van nieuwe dingen;
- bejegening. Jobcoaches luisteren goed, denken goed mee en zijn te vertrouwen;
- optimaliseren cliëntveiligheid. Cliënten voelen zich veilig op het werk.

Verbeterpunten

Ondanks de doorgaans (zeer) positieve ervaringen van cliënten met de ambulante begeleiding bij het werk, zijn er toch enkele punten te noemen die verbeterd kunnen worden. Op de eerste plaats is dat de ondersteuning bij conflictsituaties op het werk en bij werkgerelateerde geldzaken. Ruim een kwart van de cliënten vindt dat de begeleiding op deze gebieden tekort schiet. Daarnaast krijgen relatief veel cliënten – naar eigen zeggen – niet genoeg begeleiding. Zij vinden dat de jobcoach niet vaak genoeg langs komt op het werk.

Verder vormt een verbeterpunt de informatievoorziening door De Driestroom. Dit is ook bij begeleid zelfstandig wonen het geval. Een relatief groot aantal cliënten – in deze een op de tien – begrijpt de informatie van de organisatie niet. De onderzoekers raden dan ook aan nader in kaart te brengen op welke punten de informatievoorziening tekort schiet en hoe dit verbeterd kan worden.

Aandachtsgebied

Opvallend bij het kwaliteitsdomein zorgafspraken en ondersteuningsplan is het relatief hoog percentage cliënten dat geen antwoord geeft bij de vragen over de afspraken in het begeleidingplan en de mate waarin het plan in overleg met de cliënt wordt opgesteld (respectievelijk 24% en 17%). De onderzoekers menen dat dit duidt op een bepaalde onbekendheid bij cliënten met het begeleidingsplan. Wellicht omdat zij geen begeleidingsplan hebben of in onvoldoende mate worden betrokken bij het maken van een dergelijk plan.

Gezien het belang dat wordt gehecht aan het werken met zorgafspraken en ondersteuningsplannen dient De Driestroom – naar de mening van de onderzoekers - nader te onderzoeken in hoeverre en op welke wijze er gewerkt wordt met een begeleidingsplan door de jobcoaches. Bovendien behoort De Driestroom te voorzien in een procedure die (beter) waarborgt dat jobcoaches afspraken structureel schriftelijk vastleggen in een plan. En dat cliënten zowel bij het maken van de afspraken als bij het vastleggen hiervan actief betrokken worden.

Kortom, bijna iedereen is tevreden over de jobcoaches. Cliënten zijn zeer positief over de ondersteuning bij het opkomen voor zichzelf en het aanleren van nieuwe dingen. Cliënten zijn ook zeer te spreken over de bejegening door de jobcoaches. Bovendien voelen bijna alle cliënten zich veilig op het werk. Aspecten die verbetering behoeven zijn de ondersteuning bij ruzie op het werk en bij werkgerelateerde geldzaken, de omvang van de begeleidingstijd en de informatievoorziening door De Driestroom. Een aandachtspunt vormt het werken met zorgafspraken en ondersteuningsplannen. De Driestroom dient nader in kaart te brengen wat de huidige werkwijze is wat betreft de begeleidingsplannen en op welke wijze dit structureel beter ge waarborgd kan worden.

ISBN 90 5554 361 8
NUR 860