

# **Clïentervaringsonderzoek Sius 2021**

**eindrapport**

**Den Haag, 1 december 2021**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>4</b>
1.1.	Aanleiding	4
1.1.1.	Naamswijziging De Lichtenvoorde	4
1.2.	Opbouw van het rapport	4
<b>2.</b>	<b>METHODE</b>	<b>5</b>
2.1.	Inleiding	5
2.2.	Vragenlijst, dataverzameling en respons	5
2.3.	Analyse en wijze van rapporteren	7
<b>3.</b>	<b>BEGELEIDING</b>	<b>9</b>
3.1.	Antwoordverdeling begeleiding	9
3.2.	Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers	10
3.3.	Vergelijking met uitkomsten 2019	11
3.4.	Oordeel begeleiding	12
3.4.1.	Verschillen tussen locaties	12
<b>4.</b>	<b>WONEN</b>	<b>14</b>
4.1.	Antwoordverdeling woning	14
4.2.	Antwoordverdeling eten	15
4.3.	Antwoordverdeling hulp in huis	16
4.4.	Antwoordverdeling beslissen en zelfstandigheid	17
4.5.	Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers	18
4.6.	Vergelijking met uitkomsten 2019	19
4.7.	Oordeel wonen	20
4.8.	Verschillen tussen locaties	21
<b>5.</b>	<b>DAGBESTEDING</b>	<b>22</b>
5.1.	Vormen van dagbesteding	22
5.2.	Antwoordverdeling dagbesteding Sius	22
5.3.	Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding	23
5.4.	Vergelijking tussen cliënten op basis van soort dagbesteding	24
5.5.	Vergelijking met uitkomsten 2019	24
5.6.	Oordeel dagbesteding of werk	25
<b>6.</b>	<b>VRIJE TIJD</b>	<b>26</b>
6.1.	Antwoordverdeling vrije tijd	26
6.2.	Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers	27
6.3.	Vergelijking met uitkomsten 2019	27
6.4.	Oordeel vrije tijd	28
6.4.1.	Verschillen tussen locaties	28
<b>7.</b>	<b>MEDISCHE ZORG EN THERAPIE</b>	<b>30</b>
7.1.	Antwoordverdeling medische zorg en therapie	30

7.2.	Vergelijking met uitkomsten 2019	30
<b>8.</b>	<b>ZORGPLAN</b>	<b>31</b>
8.1.	Antwoordverdeling zorgplan	31
8.2.	Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers	32
8.3.	Vergelijking met uitkomsten 2019	32
<b>9.</b>	<b>INSPRAAK EN KLACHTEN</b>	<b>33</b>
9.1.	Inpraak (cliëntenraad)	33
9.2.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	33
9.3.	Vergelijking tussen cliënten en cliëntvertegenwoordigers	34
9.4.	Vergelijking met uitkomsten 2019	34
<b>10.</b>	<b>TOT SLOT, VRAGEN OVER CORONA</b>	<b>35</b>
10.1.	Antwoordverdeling vragen Corona	35
10.2.	Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers	36
<b>11.</b>	<b>BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN</b>	<b>37</b>
11.1.	Inleiding	37
11.2.	Positieve aspecten	37
11.3.	Mogelijke verbeterpunten op populatieniveau	38
11.4.	Vergelijking met uitkomsten 2019	39
11.5.	Mogelijk effect van corona op uitkomsten	39
11.6.	Algemeen oordeel	40
	<b>BIJLAGE 1: TEVREDENHEID BEGELEIDING PER LOCATIE</b>	<b>41</b>
	<b>BIJLAGE 2: TEVREDENHEID WONEN PER LOCATIE</b>	<b>42</b>
	<b>BIJLAGE 3: TEVREDENHEID VRIJETIJD BESTEDING PER LOCATIE</b>	<b>43</b>

## **1. INLEIDING**

### **1.1. Aanleiding**

Sius gebruikt diverse instrumenten en methoden om de kwaliteit van zorg te bewaken en de tevredenheid van de cliënten te monitoren. Een aantal van deze activiteiten is vooral intern gericht (bijvoorbeeld gesprekken met cliënten over hun ervaringen en wensen), maar Sius heeft ook te maken met externe verplichtingen met betrekking tot kwaliteit van zorg. Om die reden is behoefte aan inzicht in wat de cliënten vinden van de geboden zorg en ondersteuning. Om een onafhankelijk beeld te krijgen van de cliëntervaringen is door Ipsos Facto beleidsonderzoek een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Ipsos Facto heeft dit onderzoek ook in 2017 en 2019 uitgevoerd.

Uitgangspunt bij het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord', die ook bij andere onderzoeken van Ipsos Facto naar cliënttevredenheid (of cliëntervaringen) in de gehandicaptensector wordt gebruikt. Deze vragenlijst is positief beoordeeld door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en opgenomen in de waaier van cliëntervaringsinstrumenten (bouwsteen 2 van het kwaliteitskader van VGN). Dit zijn instrumenten die voldoen aan de (kwaliteits)eisen die sinds 2014 gesteld worden aan cliëntervaringsonderzoek in de VG-sector.

#### **1.1.1. Naamswijziging De Lichtenvoorde**

Bij aanvang van het cliëntervaringsonderzoek was de naamswijziging van de organisatie nog niet doorgevoerd. De respondenten is daarom gevraagd naar hun ervaringen met de zorg en ondersteuning vanuit De Lichtenvoorde. Inmiddels heeft de organisatie haar naam gewijzigd in Sius. In de rapportage is er voor gekozen om de nieuwe naam te gebruiken. In de formulering van vragen (bijvoorbeeld in tabellen) kan nog wel de naam De Lichtenvoorde voorkomen, omdat dit de vragen zijn zoals ze gesteld zijn aan de respondenten.

### **1.2. Opbouw van het rapport**

In het volgende hoofdstuk wordt kort ingegaan op de wijze waarop het onderzoek is opgezet en uitgevoerd. Het hoofdstuk bevat tevens een weergave van de respons. De daarop volgende hoofdstukken hebben betrekking op de resultaten, waarbij de indeling van de vragenlijst wordt gevolgd. Dat betekent dat elke module in de vragenlijst het onderwerp is van een hoofdstuk. Achtereenvolgens zijn dat: begeleiding, wonen, dagbesteding, vrije tijd, zorgplan, inspraak en klachten en tot slot.

## **2. METHODE**

### **2.1. Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke wijze het cliëntervaringsonderzoek bij Sius is opgezet en uitgevoerd: de gebruikte vragenlijst, de wijze van afname en de respons. Ook wordt kort ingegaan op de wijze waarop de antwoorden zijn geanalyseerd en de opbouw van de resultatenhoofdstukken.

### **2.2. Vragenlijst, dataverzameling en respons**

Het uitgangspunt voor het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord'. Deze is bedoeld voor de inventarisatie van cliëntervaringen in de verstandelijk gehandicaptenzorg. Voor toepassing bij cliënten van Sius/De Lichtenvoorde is de basisversie van de vragenlijst gebruikt, met enkele aanpassingen. De vragenlijst is op onderdelen wat ingekort. Zo is bij het onderwerp medische zorg alleen gevraagd naar de toegankelijkheid van zorg en therapie, niet naar een oordeel over verschillende artsen en therapeuten. Ook is in de versie van Sius niet gevraagd naar rapportcijfers, wel naar een algemeen oordeel in termen van tevredenheid. In de versie 2021 zijn enkele vragen over corona toegevoegd (bij het onderwerp 'tot slot').

De populatie van Sius bestaat (op het moment van de verspreiding van de vragenlijst) uit 388 cliënten/bewoners. Op grond van de ervaringen van 2019 zijn cliënten ingedeeld in twee groepen: cliënten die de vragen zelf kunnen beantwoorden (soms zelfstandig, maar meestal samen met een interviewer<sup>1</sup>), en cliënten voor wie een vertegenwoordiger gevraagd moet worden de vragen te beantwoorden. Cliënten die in 2019 nog niet bij De Lichtenvoorde woonden, zijn ingedeeld in de eerste groep (invullen met interviewer). Indien bleek dat het niet lukte om de vragenlijst samen in te vullen, dan is de lijst later alsnog naar de vertegenwoordiger gestuurd.

In totaal hebben 280 respondenten<sup>2</sup> een enquêteformulier ingevuld en teruggestuurd, oftewel een (bruto) respons van 72%. Daarnaast zijn nog enkele niet-ingevulde lijsten ontvangen, meestal van verwanten die niet konden of wilden meewerken. Deze zijn niet meegerekend in de respons. Tabel 2.1 geeft de respons onder cliënten/bewoners zelf en onder de verwanten die namens de cliënt zijn gevraagd deel te nemen (netto respons op basis van door ons ontvangen en ingevulde vragenlijsten).

---

<sup>1</sup> Ook bij cliënten die de vragenlijst zelfstandig kunnen invullen is deze persoonlijk gebracht door een interviewer. Deze kon indien gewenst ook helpen met het invullen.

<sup>2</sup> Het is bekend dat vier vragenlijsten van de locatie Hofstraat zijn kwijtgeraakt in de post. Wij hebben daardoor 276 lijsten ontvangen. Eén enquête is ontvangen nadat de analyses al waren uitgevoerd. De resultaten in deze rapportage zijn gebaseerd op de antwoorden van 275 cliënten. Het aantal respondenten varieert per vraag/onderwerp. Boven elke tabel is het aantal respondenten als volgt genoteerd: n=273.

Tabel 2.1. Respons naar wijze van dataverzameling (cliënt of cliëntvertegenwoordiger)

	verdeling door Sius	ontvangen enquêtes	respons% 2021	respons% 2019
Interview/cliënt zelf	344	252	73%	68%
Cliëntvertegenwoordiger	44	24 <sup>3</sup>	55%	71%
Totaal	388	276	71%	69%

De tabel laat zien dat de totale respons ongeveer vergelijkbaar is met die van 2019. Destijds zijn gegevens verkregen van in totaal 267 cliënten. De respons onder cliënten zelf is dit jaar wat hoger, maar die onder verwanten is lager dan de vorige keer.

In deze rapportage zullen we per onderwerp aangeven of er verschillen bestaan in de antwoordverdeling van cliënten (zelfstandig of met interviewer ingevuld) enerzijds en cliëntvertegenwoordigers anderzijds. Deze vergelijking is relevant omdat bekend is uit andere onderzoeken (en ook in 2019 is gebleken bij De Lichtenvoorde) dat het oordeel van deze twee groepen over bepaalde onderwerpen kan verschillen. Ouders/verwanten oordelen gemiddeld genomen bijvoorbeeld kritischer over vrije tijd omdat ze vinden dat er te weinig wordt georganiseerd. Anderzijds oordelen cliënten soms kritischer over het eten dan ouders/verwanten (die daar meestal niet veel ervaring mee hebben).

In tabel 2.2 is de respons uitgesplitst naar de 26 locaties van Sius. De tabel laat zien dat de respons bij de meeste locaties redelijk tot goed is. Locaties met een respons van 50% of minder zijn gemarkeerd.

De onderverdeling naar locaties vormt de basis voor de samenvattingen op locatieniveau (factsheets) die naast deze rapportage zijn opgesteld. Daarin worden de belangrijkste uitkomsten op locatieniveau vastgelegd en vindt een vergelijking plaats met de resultaten van de andere locaties. We hebben factsheets gemaakt voor de (15) locaties met ten minste 10 respondenten.

<sup>3</sup> Dit betreft de ingevulde enquêtes. Drie vertegenwoordigers hebben de vragenlijst niet ingevuld, maar wel teruggestuurd. Zij gaven als reden voldoende overleg te hebben met Sius, of onvoldoende zicht te hebben op de ervaringen van de cliënt. Indien we deze drie meerekenen in de respons onder ouders/vertegenwoordigers dan bedraagt de totale respons 61% in plaats van de in de tabel genoemde 55%.

Tabel 2.2. Respons naar locatie

	aantal bewoners	respondenten	respons%
Hofstraat, Aalten	19	13 <sup>4</sup>	68%
Deugenweerd, Borculo	13	10	83%
Voorstad, Borculo	13	11	85%
Kalverweidendijk, Dinxperlo	14	10	71%
Burg. Smitsstraat, Eibergen	13	9	69%
Nieuwstraat, Eibergen	14	7	50%
Borculoseweg/Hartebroekstraat, Groenlo	12	3	25%
Orangie, Groenlo	14	14	100%
Schans/Jaartsveld, Groenlo	24	18	75%
Stationslaan, Groenlo	13	10	83%
Tramstraat, Groenlo	10	7	70%
Anke Marjolein, Lochem	24	20	83%
Hof van Flierbeek, Lichtenvoord	23	17	74%
De Klinke, Lichtenvoorde	8	7	88%
Patronaatstraat/Broekboomstraat, L'voorde	19	19	100%
Veldmaten, Lichtenvoorde	13	7	54%
Vivaldistraat, Lichtenvoorde	15	10	67%
Roetendael, Meddo	13	8	62%
Schaepmanplein, Neede	13	7	54%
Den Oldenhof, Ruurlo	7	5	71%
Elfenbank, Ruurlo	13	12	92%
Petershof, Winterswijk	13	9	69%
Sellekamp, Winterswijk	18	11	61%
Sleeswijk, Winterswijk	15	12	80%
Spoorstraat, Winterswijk	22	14	64%
Benedendorpsstraat, Zeddam	13	5	38%
Total	388	275	71%

### 2.3. Analyse en wijze van rapporteren

Het bestand met daarin alle ingevoerde gegevens is geanalyseerd met het statistische programma SPSS. In de analyses zijn eerst van alle individuele vragen de verdeling van de antwoorden uitgedraaid. Daarbij is onderzocht welk deel van de cliënten 'tevreden' is, en waar eventuele verbeterpunten zitten (op basis van aandeel antwoorden 'niet altijd' en 'vaak niet').

<sup>4</sup> exclusief 4 vragenlijsten die in de post zijn kwijt geraakt. Als we die respondenten meerekenen is de respons bij de locatie Hofstraat 89%.

De verschillen tussen groepen respondenten (cliënten en cliëntvertegenwoordigers) zijn onderzocht door het aandeel ‘positieve’ antwoorden van de groepen met elkaar te vergelijken. Om deze vergelijking te kunnen maken is vooraf (indien nodig) gecorrigeerd voor de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’. De antwoordverdeling (in percentages) is opnieuw berekend na het verwijderen van deze antwoorden. De reden daarvoor is dat deze beide antwoorden iets zeggen over de ‘kennis’ van de cliënten, of het begrip van de vraag, maar niet over het ‘oordeel’ dat zij hebben.

De verbeterpunten op individueel niveau (open vragen) worden los van deze rapportage teruggekoppeld aan Sius, in de vorm van persoonlijke dossiers van alle cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek. Ook in de factsheets zijn de verbeterpunten per locatie m.b.t. begeleiding en wonen opgenomen.

De factsheets (samenvatting op locatieniveaus) zijn gemaakt voor locaties met ten minste 10 respondenten (zie tabel 2.2). Daarnaast is onderzocht wat de verschillen zijn tussen de alle locaties in het percentage cliënten dat tevreden is over begeleiding, wonen, dagbesteding/werk en vrije tijd. Aan het eind van deze 4 thema’s in de vragenlijst is telkens gevraagd of cliënten een ‘overall’ oordeel konden geven in termen van tevredenheid. Zie het voorbeeld hieronder:

*Hoe tevreden ben je over de begeleiding bij De Lichtenvoorde?*

 altijd of meestal tevreden	 niet altijd tevreden	 vaak niet tevreden	? weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Van elke locatie is het percentage cliënten berekend dat het antwoord ‘altijd of meestal tevreden’ is. De tabel met de uitkomsten is opgenomen in de bijlagen 1 t/m 3. Aan het slot van de hoofdstukken 3, 4, en 6 worden de opvallende uitkomsten benoemd (verschillen van ten minste 10 procentpunt met het overall gemiddelde).

De resultatenhoofdstukken in deze rapportage zijn volgens een vast patroon opgebouwd:




- Tabel met de antwoordverdeling voor alle gesloten vragen.
- Beschrijving van de opvallende resultaten (kwalitatief).
- Een overzicht van de antwoordverdeling in de vorm van een staafdiagram.
- Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers.
- Vergelijking met resultaten 2019.
- Algemeen oordeel over tevredenheid (hoofdstukken begeleiding, wonen, dagbesteding en vrije tijd).
- Vergelijking tussen locaties in tevredenheid (hoofdstukken begeleiding, wonen, en vrije tijd).

### 3. BEGELEIDING

#### 3.1. Antwoordverdeling begeleiding

In tabel 3.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de (persoonlijke) begeleiding. De tabel bestaat uit twee blokken: de eerste vragen gaan over de persoonlijk begeleider, de overige over begeleiding in het algemeen.

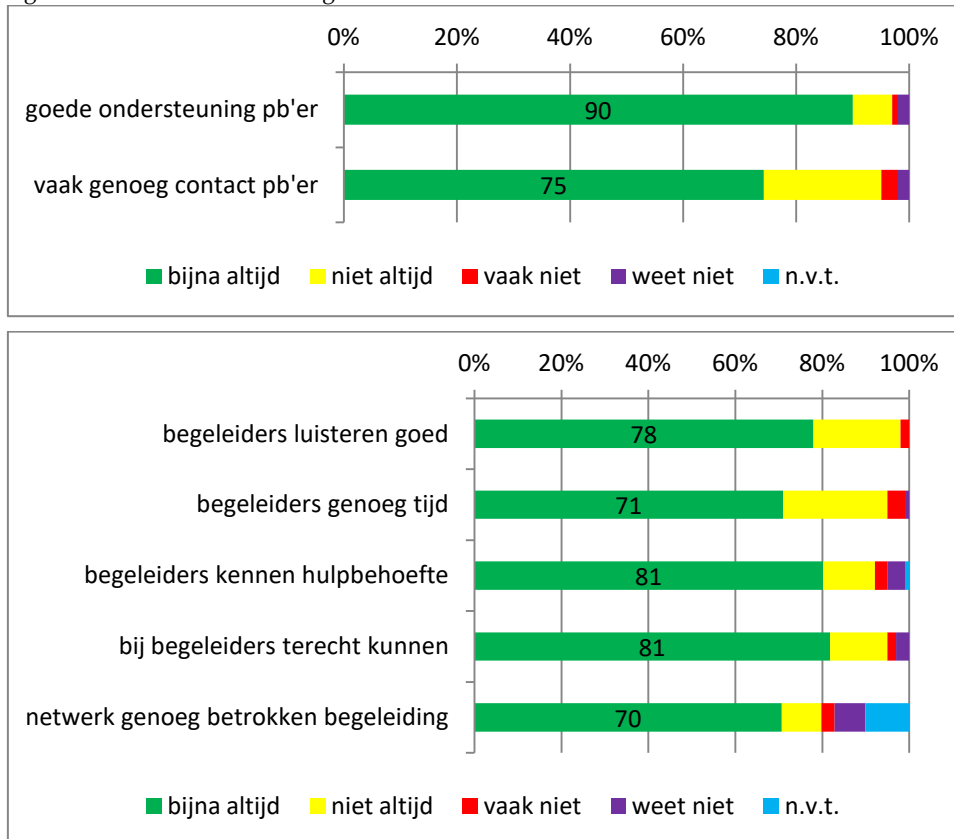
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n = 271, in percentages)

Vind je dat:	 <b>bijna altijd</b>	 <b>niet altijd</b>	 <b>vaak niet</b>	<b>? weet niet</b>	<b>X n.v.t.</b>
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	90	7	1	2	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	75	21	3	2	-
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	78	20	2	-	-
4. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	71	24	4	1	-
5. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	81	12	3	4	1
6. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	81	13	2	3	-
7. Je familie of vrienden genoeg bij je begeleiding betrokken worden (als je dat wilt)?	70	9	3	7	10

- De cliënten oordelen overwegend positief over de verschillende aspecten van de begeleiding. Bij de meeste vragen oordeelt rond de 80% of meer positief. Het vaakst wordt positief geoordeeld over de ondersteuning door de persoonlijk begeleider: 90% kiest het antwoord 'bijna altijd'.
- Het aandeel negatieve ('vaak niet') antwoorden is bij alle vragen minder dan 5%.
- Bij de meeste vragen ziet 10 tot 20% van de cliënten ruimte voor verbetering (antwoord 'niet altijd'). Bijna een kwart kiest dit antwoord bij de vraag over het hebben van genoeg tijd.

Deze resultaten zijn ook in de vorm van een grafiek weergegeven (figuur 3.1).

Figuur 3.1. Oordeel over begeleiders



### 3.2. Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers

In tabel 3.2 worden de antwoorden m.b.t. de begeleiding uitgesplitst naar respondent (cliënt zelf/interviewer met cliënt versus vertegenwoordiger namens de cliënt). We vergelijken de twee groepen met elkaar aan de hand van het percentage positieve antwoorden (bijna altijd).

Zoals ook in het vorige hoofdstuk is aangegeven, hebben we de antwoorden vooraf (indien nodig) gecorrigeerd voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. De antwoordverdeling (in percentages) is opnieuw berekend na het verwijderen van deze antwoorden. De reden daarvoor is dat deze beide antwoorden iets zeggen over de 'kennis' van de cliënten, of het begrip van de vraag, maar niet over het 'oordeel' dat zij hebben. We vergelijken cliënten met elkaar die de vraag hebben kunnen beantwoorden, omdat ze hem zowel begrepen hebben als ervaring hebben met het gevraagde.

Tabel 3.2. Oordeel over begeleiding, positieve antwoorden cliënten en vertegenwoordigers (in %)

Vind je dat:	😊 cliënt	😊 verwant
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	93	88
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	75	91
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	78	83
4. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	71	73
5. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?*	86	79
6. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	84	87
7. Je familie of vrienden genoeg bij je begeleiding betrokken worden (als je dat wilt)?	84	92

De antwoordverdeling ligt over het algemeen dicht bij elkaar. Als we kijken naar verschillen van ten minste 10 procentpunt (geel gemarkeerd), dan zien we dat cliënten relatief minder vaak positief oordelen over de mate van contact met de eigen persoonlijk begeleider. Bij de vraag over het kennen van de ondersteuningsbehoefte door begeleiders oordelen cliënten relatief vaker positief, maar het verschil is minder dan 10 procentpunt. In 2019 zagen we bij deze vraag wel een duidelijk verschil tussen de groepen van bijna 20 procentpunt. Ook over de beschikbare tijd van begeleiders oordeelden de verwanten in 2019 beduidend minder vaak positief..

### 3.3. Vergelijking met uitkomsten 2019

Onderstaande tabel geeft de antwoordverdeling van de positieve antwoorden in 2021 en in 2019. Het gaat om de antwoorden van de cliënt zelf (die de vragenlijst zelfstandig hebben ingevuld of samen met interviewer).

Tabel 3.3. Oordeel over begeleiding, vergelijking antwoorden cliënten met die in 2019 (in %)

Vind je dat:	😊 2021	😊 2019
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	93	89
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	75	80
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	78	78
4. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	71	71
5. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	86	87
6. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	84	89
7. Je familie of vrienden genoeg bij je begeleiding betrokken worden (als je dat wilt)?	84	92

We zien dat het oordeel over de begeleiders niet opvallend is veranderd ten opzichte van 2019. Er zijn enkele vragen waarbij het oordeel iets minder vaak positief is: betrokkenheid

van familie bij de begeleiding, vaak genoeg contact hebben met de pb'er en 'bij de begeleiders terecht kunnen als je ergens mee zit'. Bij deze vragen was het aandeel positieve antwoorden in 2019 ten minste 5 procentpunt hoger. Mogelijk dat dat (kleine) verschil verklaard kan worden door minder contact met begeleiders in de coronaperiode.

### 3.4. Oordeel begeleiding

Tot slot van dit onderwerp is gevraagd naar de tevredenheid met de begeleiding. De antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 3.4. Antwoordverdeling vraag tevredenheid begeleiding (n = 254)

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
cliënten (n = 230)	82%	13%	1%	4%
verwanten (n = 24)	83%	13%	4%	-
totaal (n = 254)	82%	13%	1%	4%

In totaal oordeelt 82% van de respondenten positief over de begeleiding (2019: 80%), ongeveer een zevende deel (14%) is wat meer kritisch. Slechts een klein deel van deze groep is uitgesproken ontevreden. Er is nauwelijks verschil tussen de antwoordverdeling van cliënten en verwanten die namens hen antwoorden.

#### 3.4.1. Verschillen tussen locaties

Zoals in het vorige hoofdstuk is beschreven, zijn de resultaten op locatieniveau onderwerp van de factsheets, die we los van deze rapportage aanleveren. De factsheets zijn gemaakt voor alle locaties met ten minste 10 cliënten en bevatten een dwarsdoorsnede van de resultaten.

In deze hoofdrapportage vergelijken we alle locaties met elkaar op basis van de 'tevredenheidsvraag' aan het slot van de onderwerpen: begeleiding, wonen en vrije tijd. Het volledige overzicht is te vinden in bijlagen 1 t/m 3 (alle locaties, in alfabetische volgorde). In deze paragraaf laten we de opvallendste verschillen met het overall gemiddelde zien (gemiddeld is 85% van alle respondenten is tevreden over de begeleiding, na correctie voor 'weet niet'<sup>5</sup>), waarbij we als criterium een verschil van 10 procentpunt hanteren. De resultaten zijn in tabel 3.5. opgenomen:

<sup>5</sup> deze correctie is hier toegepast om de vergelijking tussen locaties 'zuiver' te houden. Door de 'weet niet' antwoorden *niet* mee te nemen in de vergelijking wordt voorkomen dat een locatie ten onrechte relatief ontevreden lijkt. Ter illustratie: als er 10 respondenten zijn op een locatie van wie er 8 'tevreden' zijn en 2 'weet niet' hebben geantwoord, dan is het ongecorrigeerde percentage tevreden cliënten 80%. Na correctie is dat 100%. Dat gecorrigeerde percentage is de basis voor vergelijking.

Tabel 3.5. Opvallende uitkomsten per locatie: percentage cliënten 'tevreden' over begeleiding

	aantal respondenten (bij deze vraag <sup>6</sup> )	% tevreden over begeleiding (na correctie)	verschil met gemiddelde (na correctie = 85%)
Hofstraat, Aalten	12	100%	+ 15%
Burg. Smitsstraat, Eibergen	9	100%	+ 15%
Borculoseweg/Hartebroekstraat, Groenlo	3	100%	+ 15%
Tramstraat, Groenlo	6	100%	+ 15%
Hof van Flierbeek, Lichtenvoorde	16	100%	+ 15%
Sellekamp, Winterswijk	10	100%	+ 15%
Sleeswijk, Winterswijk	12	58%	-27%
Nieuwstraat, Eibergen	5	60%	-25%
Patronaatstraat/Broekboomstraat, Lichtenvoorde	18	67%	-18%
Schaepmanplein, Neede	7	71%	-14%
Voorstad, Borculo	11	73%	-12%
Elfenbank, Ruurlo	12	75%	-10%

<sup>6</sup> de slotvraag naar tevredenheid is niet door iedereen ingevuld. Ook de correctie op het antwoord 'weet niet' heeft het aantal respondenten wat verkleind.

## 4. WONEN

### 4.1. Antwoordverdeling woning

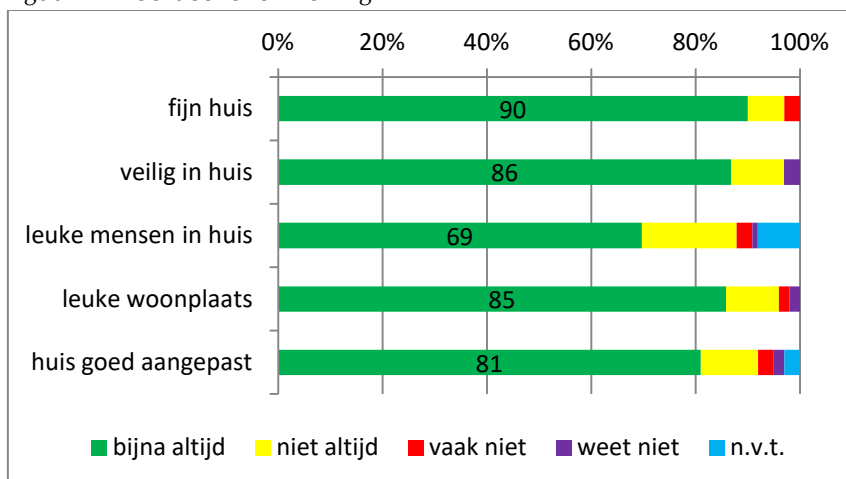
Het thema wonen in de vragenlijst is in vier blokken verdeeld: de woning (of: je huis), eten, hulp in huis en beslissen. In onderstaande tabel (en in de figuur daaronder) is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de woning.

Tabel 4.1. Oordeel cliënten over woning (n = 272, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijn huis hebt?	90	7	3	0	-
2. Je veilig bent in je huis?	86	10	-	3	-
3. Je met leuke mensen in huis woont?	69	18	3	1	8
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	85	10	2	2	-
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	81	11	3	2	3

- Cliënten oordelen positief over het wonen, bij de meeste vragen oordeelt 80-90% positief. Ruim tweederde oordeelt positief over de huisgenoten.
- Het aandeel negatieve ('vaak niet') antwoorden is klein (maximaal 3%). Het percentage 'kan beter' antwoorden ligt rond de 10%. Bij de vraag over de huisgenoten is dit antwoord gegeven door bijna een vijfde van de respondenten.

Figuur 4.1. oordeel over woning



#### 4.2. Antwoordverdeling eten

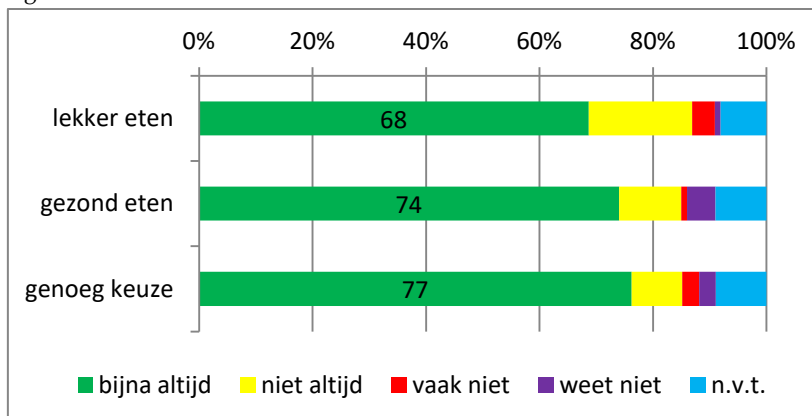
We hebben drie vragen gesteld over het eten. De antwoordverdeling volgt hieronder in tabel en grafiek.

Tabel 4.2. Oordeel cliënten over eten (n = 273, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
6. Het eten lekker is?	68	18	4	1	8
7. Het eten gezond is?	74	11	1	5	9
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	77	9	3	3	9

- Ruim tweederde van de respondenten oordeelt positief over het eten en ongeveer driekwart is positief over gezond eten en keuzemogelijkheden.
- Het aandeel negatieve antwoorden is beperkt. Bijna een vijfde van de cliënten vindt dat de smaak van het eten beter kan, en 4% oordeelt negatief hierover.

Figuur 4.2. Oordeel over eten



### 4.3. Antwoordverdeling hulp in huis

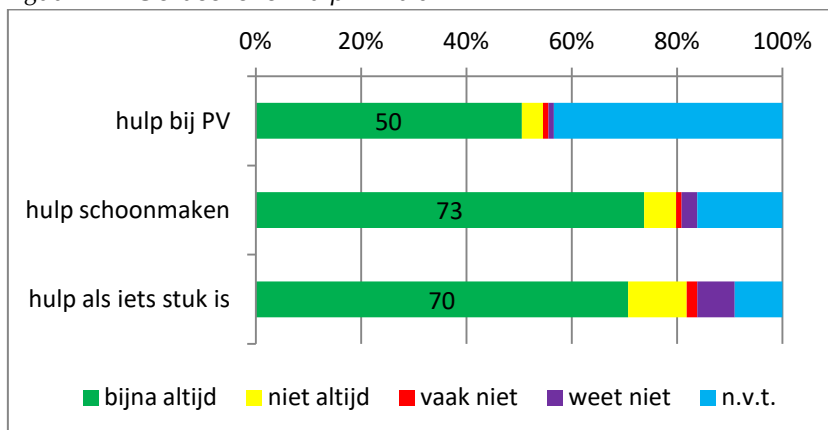
Ook over hulp in huis zijn drie vragen gesteld. De antwoordverdeling volgt hieronder.

Tabel 4.3. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 269, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
9. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging? (toiletbezoek, douchen, aankleden)	50	4	1	1	43
10. Je goed geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	73	6	1	3	16
11. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	70	11	2	7	9

- Het oordeel over hulp bij persoonlijke verzorging wordt enigszins vertekend doordat een groot deel van de respondenten 'n.v.t.' antwoordt. Na correctie daarvoor oordeelt ongeveer 90% van de respondenten positief. Ook bij de andere twee vragen over hulp oordeelt een grote meerderheid positief.
- Het aandeel negatieve ('vaak niet') en 'kan beter' antwoorden is beperkt. Relatief het meest kritisch zijn de respondenten over hulp als er iets stuk is in huis. Een op de acht cliënten ziet hier ruimte voor verbetering.

Figuur 4.2. Oordeel over hulp in huis



#### 4.4. Antwoordverdeling beslissen en zelfstandigheid

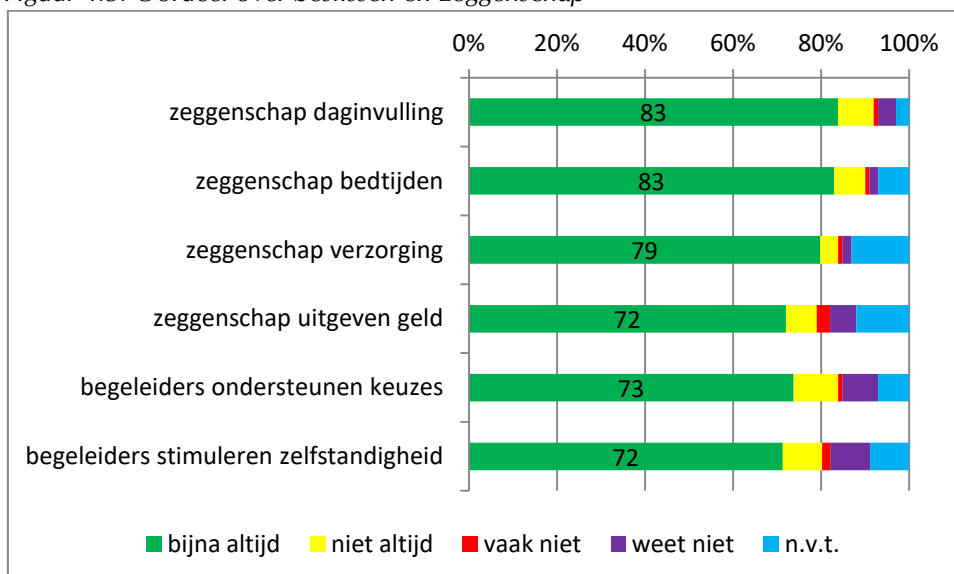
We hebben zes vragen gesteld over beslissen en zelfstandigheid. De antwoordverdeling wordt hieronder weergegeven:

Tabel 4.4. Oordeel cliënten over beslissen (n = 272, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?	83	8	1	4	3
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	83	7	1	2	7
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	79	4	1	2	13
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	72	7	3	6	12
16. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	73	10	1	8	7
17. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	72	9	2	9	9

- De cliënten oordelen overwegend positief over de zeggenschap die zij hebben over hun leven. Na correctie voor 'weet niet' of 'n.v.t.' oordeelt ongeveer 90% hierover positief.
- Het aandeel negatieve ('vaak niet') en 'kan beter' antwoorden is klein. Ruim 10% vindt dat ondersteuning van begeleiders bij zelfstandig 'beter kan'.

Figuur 4.3. Oordeel over beslissen en zeggenschap



#### 4.5. Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers

Ook hier zijn de resultaten uitgesplitst naar respondent (cliënt of verwant). We doen dat op basis van de positieve antwoorden, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'. Verschillen tussen groepen van ten minste 10 procentpunt zijn geel gearceerd.

Tabel 4.5. Oordeel over wonen, positieve antwoorden cliënten en cliëntvertegenwoordigers (in %)

Vind je dat:	😊 cliënt	😊 verwant
1. Je een fijn huis hebt?	90	96
2. Je veilig bent in je huis?	89	92
3. Je met leuke mensen in huis woont?	77	77
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	87	95
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	85	88
6. Het eten lekker is?	75	80
7. Het eten gezond is?	87	78
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	87	85
9. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	91	85
10. Je goed geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	93	73
11. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	85	72
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult ?	91	72
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en op staat?	93	68
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	94	94
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	89	79
16. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van eigen keuzes?	87	79
17. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	88	78

Bij de vragen over de woning zijn er geen grote verschillen aangetroffen tussen cliënten en verwanten. Bij vragen over eten zien we dat cliënten wat vaker positief antwoorden op de vraag of het eten gezond is. Bij de vragen over hulp in huis zien we dat cliënten vaker positief oordelen over hulp bij het schoonmaken en onderhoud. Over het algemeen oordelen cliënten vaker positief over zelfstandigheid dan de verwanten. Waarschijnlijk wordt dit verschil (mede) verklaard door de lagere zelfredzaamheid van de groep cliënten voor wie de verwanten de vragenlijst hebben ingevuld. Ook de hoge eisen die een deel van verwanten stelt aan de zorg kan een rol spelen in de gevonden verschillen (bijvoorbeeld bij vragen over verzorging en schoonmaak).

#### 4.6. Vergelijking met uitkomsten 2019

Hieronder wordt het percentage positieve antwoord (van cliënten zelf) vergeleken met de uitkomsten in 2019. Het betreft de positieve antwoorden van cliënten, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 4.6. Oordeel over wonen, vergelijking antwoorden cliënten met die in 2019 (in %)

Vind je dat:	😊 2021	😊 2019
1. Je een fijn huis hebt?	90	92
2. Je veilig bent in je huis?	89	80
3. Je met leuke mensen in huis woont?	77	72
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	87	88
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	85	93
6. Het eten lekker is?	75	74
7. Het eten gezond is?	87	86
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	87	85
9. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	91	98
10. Je goed geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	93	97
11. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	85	91
18. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult ?	91	94
19. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en op staat?	93	93
20. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	94	95
21. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	89	83
22. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van eigen keuzes?	87	94
23. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	88	94

De vergelijking tussen beide metingen laat geen verschillen van ten minste 10 procentpunt zien. Relatief de grootste verschillen vinden we bij de vragen over veiligheid (9 procentpunt, respondenten zijn vaker positief dan in 2019) en aanpassingen aan het huis (8 procentpunt, minder vaak positief). Ook de vragen over ondersteuning van begeleiders bij eigen keuzes en zelfstandigheid zijn in 2021 wat minder vaak positief beantwoord dan de vorige keer. In absolute zin oordeelt echter nog steeds bijna 90% van de cliënten hierover positief.

#### 4.7. Oordeel wonen

Tot slot van dit onderwerp is gevraagd naar de tevredenheid met het wonen. De antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 4.7. Antwoordverdeling vraag tevredenheid wonen (n = 250)

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
cliënten (n = 226)	84%	12%	1%	3%
verwanten (n = 24)	79%	17%	4%	-
totaal (n = 250)	84%	12%	2%	3%

In totaal oordeelt 84% van de respondenten positief over het wonen (2019: 85%), 12% is niet altijd tevreden en een enkeling is uitgesproken ontevreden. Bij uitsplitsing naar groep (respondenten) zien we dat cliënten iets vaker tevreden zijn dan cliëntvertegenwoordigers, maar dit is geen statistisch significant resultaat.

#### 4.8. Verschillen tussen locaties

In tabel 4.8 worden de locaties met elkaar vergeleken op basis van de tevredenheid met wonen (percentage tevreden cliënten). Het overzicht met alle locaties is te vinden in bijlage 2, hieronder laten we de opvallendste verschillen met het overall gemiddelde zien (gemiddeld is 86% van alle respondenten tevreden over het wonen, na correctie voor 'weet niet'). Als criterium hanteren we weer een verschil van 10 procentpunt ten opzichte van dat overall gemiddelde.

Tabel 4.8. Opvallende uitkomsten per locatie: percentage cliënten 'tevreden' over wonen

	aantal respondenten (bij deze vraag)	% tevreden over wonen (na correctie)	verschil met gemiddelde (na correctie = 86%)
Burg. Smitsstraat, Eibergen	9	100%	+ 14%
Borculoseweg/Hartebroekstraat, Groenlo	3	100%	+ 14%
Tramstraat, Groenlo	6	100%	+ 14%
Hof van Flierbeek, Lichtenvoorde	17	100%	+ 14%
De Klinke, Lichtenvoorde	7	100%	+ 14%
Den Oldenhof, Ruurlo	4	100%	+ 14%
Sellekamp, Winterswijk	11	100%	+ 14%
Roetendael, Meddo	7	57%	-29%
Voorstad, Borculo	11	64%	-22%
Schaepmanplein, Neede	7	71%	-15%
Elfenbank, Ruurlo	12	75%	-11%
Sleeswijk, Winterswijk	12	75%	-11%

<sup>7</sup> deze correctie is hier toegepast om de vergelijking tussen locaties 'zuiver' te houden. Het percentage antwoorden 'weet niet' is ook van invloed op het percentage positieve antwoorden. Door de 'weet niet' antwoorden niet mee te nemen in de vergelijking wordt voorkomen dat een locatie ten onrechte relatief ontevreden lijkt.

## 5. DAGBESTEDING

### 5.1. Vormen van dagbesteding

In dit hoofdstuk gaan we in op de ervaringen van cliënten met hun dagbesteding of werk. In de eerste plaats is gevraagd wat voor dagbesteding of werk cliënten hebben:

Tabel 5.1. Vormen van dagbesteding en werk cliënten (n = 267, in %)

	n	%
dagbesteding bij Sius (De Lichtenvoorde)	102	38%
dagbesteding bij een andere organisatie	49	18%
werk (bij een sociale werkplaats of een bedrijf)	70	26%
anders, namelijk	46	17%




Cliënten die 'anders, namelijk' hebben ingevuld hebben meestal geen dagbesteding. Een paar cliënten zeggen dat ze met pensioen zijn en een enkeling is op zoek naar werk of dagbesteding. Vijf cliënten gaan naar school of volgen een opleiding.

Hieronder wordt ingegaan op de ervaringen van cliënten met dagbesteding bij een van de locaties van Sius. Daarna vergelijken we de antwoorden met cliënten die elders dagbesteding hebben en met cliënten die werk hebben. We vergelijken de positieve antwoorden van deze drie groepen met elkaar (na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.').

### 5.2. Antwoordverdeling dagbesteding Sius

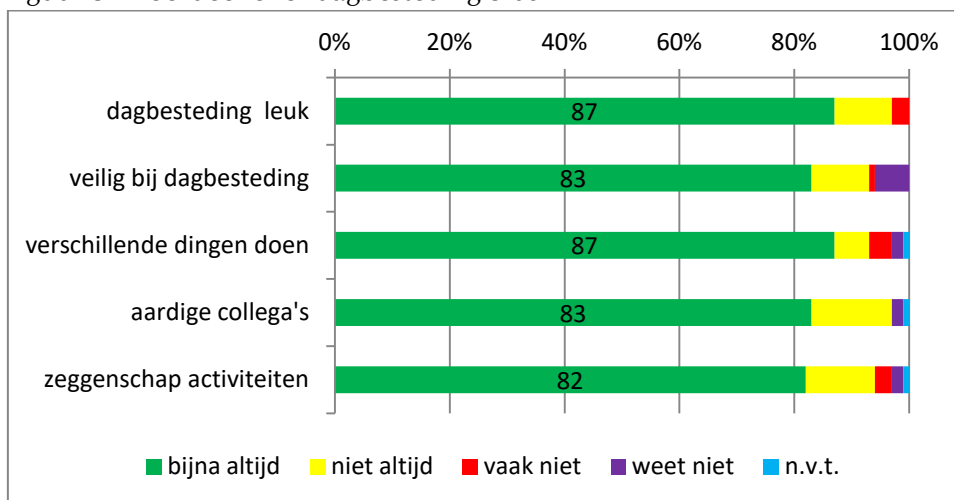
Hieronder is de antwoordverdeling weergegeven van alle cliënten die dagbesteding hebben bij een van de locaties van Sius.

Tabel 5.2. Oordeel cliënten over de dagbesteding Sius/DL (n = 102, in percentages)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je dagbesteding leuk is?	87	10	3	-	-
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	83	10	1	6	-
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	87	6	4	2	1
4. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	83	14	-	2	1
5. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	82	12	3	2	1

- Bij de meeste vragen oordeelt een grote meerderheid van de cliënten positief. Relatief het vaakst wordt positief geoordeeld over activiteiten ('leuk' en genoeg afwisseling).
- Er zijn weinig negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven. Bij alle vragen is dit minder dan 5%.
- Het percentage cliënten dat ruimte ziet voor verbetering ('niet altijd') is het hoogst bij de vragen of de collega's aardig zijn en of de cliënt genoeg te zeggen heeft over de activiteiten.





Figuur 5.1. oordeel over dagbesteding Sius



### 5.3. Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding

We hebben drie vragen gesteld over de begeleiding bij dagbesteding (bij Sius/DL). De antwoordverdeling is hieronder weergegeven:

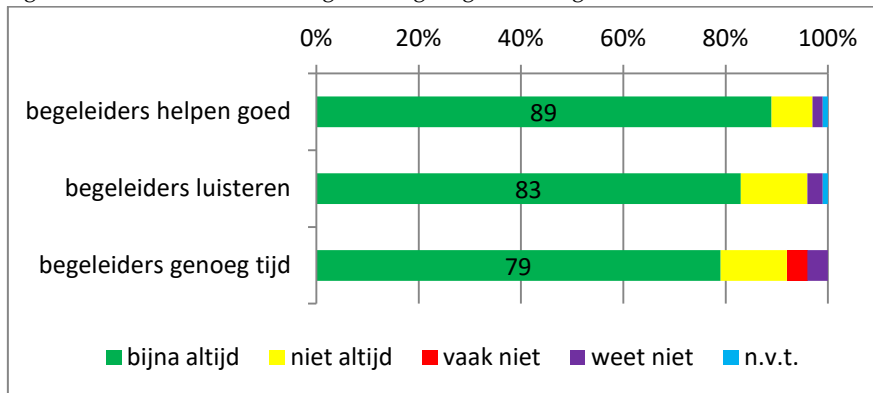
Tabel 5.3. Oordeel cliënten over begeleiding bij de dagbesteding (n = 102, in percentages)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
1. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	89	8	-	2	1
2. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren?	83	13	-	3	1
3. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	79	13	4	4	-

- De cliënten oordelen meestal positief over de begeleiding bij de dagbesteding.
- Ongeveer een op de zes cliënten vindt dat de begeleiders niet altijd goed luisteren en niet altijd genoeg tijd voor ze hebben. Een paar procent oordeelt negatief ('vaak niet') over de beschikbare tijd.

Hieronder zijn deze resultaten ook grafisch weergegeven:

Figuur 5.2. Oordeel over begeleiding dagbesteding



#### 5.4. Vergelijking tussen cliënten op basis van soort dagbesteding

Hieronder worden de positieve antwoorden van drie groepen met elkaar vergeleken: cliënten met dagbesteding bij Sius (n=102), cliënten die dagbesteding bij een andere organisatie hebben (n=49) en cliënten die werk hebben (n=70).

Tabel 5.4. Oordeel over dagbesteding naar vorm dagbesteding/werk (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	😊 dagb. Sius	😊 dagb. elders	😊 werk
1. Je dagbesteding of werk leuk is?	87	88	84
2. Je veilig bent op je dagbesteding of werk?	88	96	92
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding of werk?	90	89	91
4. Je collega's op je dagbesteding of werk aardig zijn?	86	73	81
5. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	85	84	76
6. De begeleiders jou goed helpen?	92	89	90
7. De begeleiders goed naar je luisteren?	87	80	83
8. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	83	70	78

De vergelijking laat zien dat er geen grote verschillen zijn tussen de drie groepen. Cliënten die dagbesteding bij Sius hebben lijken wat vaker tevreden over hun collega's en tijd en aandacht van begeleiders dan de andere twee groepen, maar het verschil is niet significant.

#### 5.5. Vergelijking met uitkomsten 2019

Hieronder wordt het percentage positieve antwoorden van cliënten met dagbesteding bij Sius vergeleken met de uitkomsten in 2019. Het betreft de positieve antwoorden van zowel cliënten als vertegenwoordigers, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 5.5. Vergelijking met uitkomsten 2019 (cliënten met dagbesteding bij Sius/Lichtenvoorde)

Vind je dat:	😊 2021	😊 2019
1. Je dagbesteding leuk is?	87	80
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	88	94
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	90	86
4. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	86	83
5. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	85	86
6. De begeleiders jou goed helpen?	92	90
7. De begeleiders goed naar je luisteren?	87	90
8. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	83	78

De ervaring van cliënten met de dagbesteding bij de Sius/De Lichtenvoorde blijkt niet opvallend te zijn veranderd sinds de vorige afname. Het percentage deelnemers dat positief is over de activiteiten is wat toegenomen (+7%), maar tegelijkertijd is het aandeel cliënten dat positief oordeelt over de veiligheid iets lager dan in 2019 (-6%).

## 5.6. Oordeel dagbesteding of werk

Tot slot van dit onderwerp is gevraagd naar de tevredenheid met de dagbesteding of het werk. De antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 5.6. Antwoordverdeling vraag tevredenheid dagbesteding of werk (n = 221)

	😊 altijd of meestal tevreden	😊 niet altijd tevreden	☹️ vaak niet tevreden	? weet niet
Db Sius/DL (n = 98)	90%	8%	2%	-
Db elders (n = 42)	86%	14%	-	-
Werk (n = 65)	83%	12%	3%	1%
totaal (n = 221)	87%	11%	2%	< 1%

Gemiddeld genomen is 87% van de cliënten tevreden over zijn/haar dagbesteding of werk (2019: 83%). 13% van alle cliënten is niet (altijd) tevreden. Dat percentage 'kritische' respondenten is relatief het laagst bij Sius (8% niet altijd tevreden, 2% vaak niet). De verschillen tussen groepen zijn echter klein.

De tevredenheid met dagbesteding is niet uitgesplitst naar locatie, omdat er geen verband wordt verondersteld tussen de woonlocatie en de tevredenheid met de dagbesteding. Waarschijnlijk worden er wel verschillen gevonden tussen locaties, maar deze resultaten kunnen vervolgens niet vertaald worden in verbetermaatregelen.

## 6. VRIJE TIJD

### 6.1. Antwoordverdeling vrije tijd

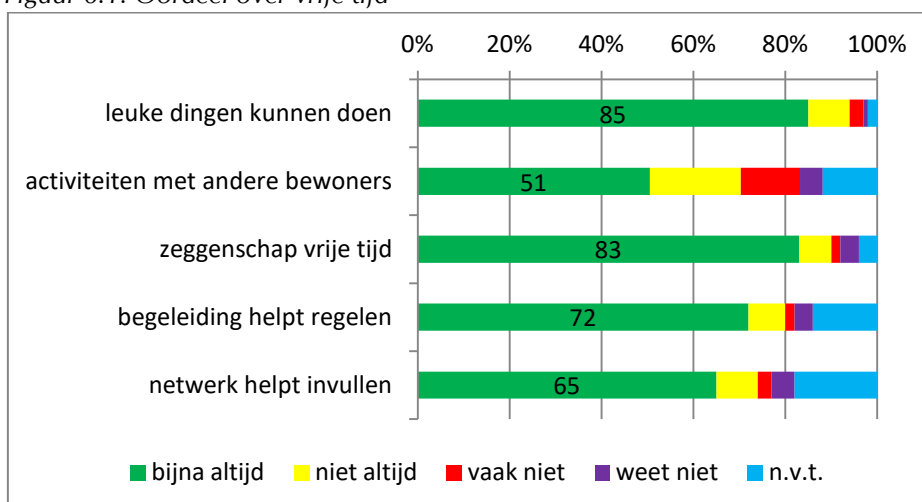
In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten over hun vrijetijdsbesteding. We hebben gevraagd naar de activiteiten die ze kunnen doen, de zeggenschap daarover en de ondersteuning van begeleiders bij het organiseren van de vrije tijd.

Tabel 6.1. Oordeel cliënten over hun vrije tijd en hulp begeleiders (n = 265, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd (als je niet naar dagbesteding of werk gaat)?	85	9	3	1	2
2. Je genoeg leuke dingen doet samen met de andere bewoners van jouw locatie?	51	20	13	5	12
3. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	83	7	2	4	4
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijv. hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	72	8	2	4	14
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd (als je dat wilt)?	65	9	3	5	18

- Cliënten oordelen positief over de dingen die zij kunnen doen en de mogelijkheid om nieuwe dingen te leren in de vrije tijd.
- Ruim de helft vindt dat ze voldoende activiteiten doen met de andere bewoners. Na correctie is ruim 60% hierover positief.
- Er zijn niet veel kritische antwoorden gegeven, met uitzondering van de vraag over activiteiten met de andere bewoners.

Figuur 6.1. Oordeel over vrije tijd



## 6.2. Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers

Ook bij het onderwerp vrije tijd zijn de resultaten uitgesplitst naar perspectief van de respondent (cliënt zelf of vertegenwoordiger). We doen dat weer op basis van de positieve antwoorden, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'. De resultaten worden in tabel 6.2 gepresenteerd.

Tabel 6.2. Oordeel over vrije tijd, positieve antwoorden cliënten/ cliëntvertegenwoordigers (in %)

Vind je dat:	😊 cliënt	😊 verwant
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	91	52
2. Je genoeg leuke dingen doet samen met de andere bewoners?	62	47
3. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	91	80
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig?	88	80
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	86	63

We zien dat cliënten vaker positief oordelen over hun vrije tijd dan cliëntvertegenwoordigers. Het verschil is het grootst bij de vraag naar leuke activiteiten, bijna 40 procentpunt.

## 6.3. Vergelijking met uitkomsten 2019

Onderstaande tabel toont de vergelijking met de uitkomsten in 2019. Het betreft de positieve antwoorden de cliënten zelf, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 6.3. Oordeel over vrije tijd, vergelijking antwoorden cliënten met die in 2019 (in %)

Vind je dat:	😊 2021	😊 2019
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	91	90
2. Je genoeg leuke dingen doet samen met de andere bewoners?	62	n.v.t.
3. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	91	94
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig?	88	93
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	86	82

De vergelijking laat zien dat er geen opvallend verschil is met de uitkomsten van de vorige meting. De vraag of cliënten genoeg leuke dingen kunnen doen met andere bewoners van hun locatie is de vorige keer niet gesteld.

#### 6.4. Oordeel vrije tijd

Tot slot van dit onderwerp is gevraagd naar de tevredenheid met de vrije tijd. De antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 6.4. Antwoordverdeling vraag tevredenheid vrije tijd (n = 239)

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
cliënten (n = 217)	87%	11%	1%	1%
verwanten (n = 22)	73%	23%	4%	-
totaal (n = 239)	86%	12%	1%	1%

In totaal oordeelt 86% van de respondenten positief over het vrije tijd (2019: 89%). Bij uitsplitsing naar groep (respondenten) zien we een verschil tussen cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Bij laatstgenoemde groep is ruim een kwart niet (altijd) tevreden over de invulling van de vrije tijd. Onder cliënten zelf is dat aandeel 12%.

##### 6.4.1. Verschillen tussen locaties

In tabel 6.5 worden de locaties met elkaar vergeleken op basis van de tevredenheid met vrije tijd (percentage tevreden cliënten). Het overzicht met alle locaties is te vinden in bijlage 3, hieronder laten we de opvallendste verschillen met het overall gemiddelde zien (na correctie is 87% van alle cliënten (respondenten) tevreden over het vrije tijd). Als criterium hanteren we weer een verschil van 10 procentpunt ten opzicht van dat overall gemiddelde.

Tabel 6.5. Opvallende uitkomsten per locatie: percentage cliënten 'tevreden' over vrije tijd

	aantal respondenten (bij deze vraag)	% tevreden over vrije tijd (na correctie)	verschil met gemiddelde (na correctie = 87%)
Hofstraat, Aalten	13	100%	+ 13%
Deugenweerd, Borculo	3	100%	+ 13%
Burg. Smitsstraat, Eibergen	8	100%	+ 13%
Nieuwstraat, Eibergen	4	100%	+ 13%
Borculoseweg/Hartebroekstraat, Groenlo	3	100%	+ 13%
Orangie, Groenlo	12	100%	+ 13%
Tramstraat, Groenlo	6	100%	+ 13%
Hof van Flierbeek, Lichtenvoorde	17	100%	+ 13%
Veldmaten, Lichtenvoorde	6	100%	+ 13%
Den Oldenhof, Ruurlo	3	100%	+ 13%
Sellekamp, Winterswijk	11	100%	+ 13%
Spoorstraat, Winterswijk	9	100%	+ 13%
Roetendael, Meddo	6	50%	-37%
Schaepmanplein, Neede	6	67%	-20%
Anke Marjolein, Lochem	18	72%	-15%
Voorstad, Borculo	11	73%	-14%
Stationslaan, Groenlo	8	75%	-12%
Sleeswijk, Winterswijk	12	75%	-12%
Patronaatstraat/Broekboomstraat, Lichtenvoorde	17	77%	-10%

## 7. MEDISCHE ZORG EN THERAPIE

### 7.1. Antwoordverdeling medische zorg en therapie

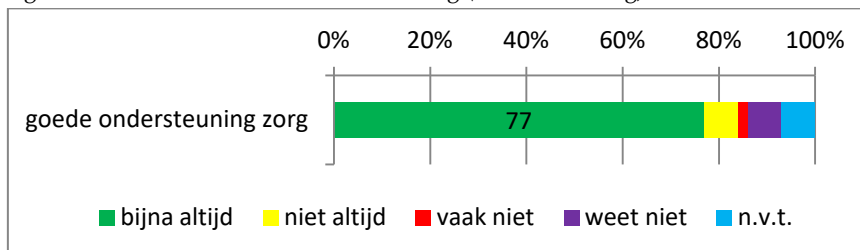
Het onderwerp 'medische zorg' bestaat uit een vraag over ondersteuning bij het verkrijgen van de benodigde zorg. Van tevoren is gevraagd of de respondent wel eens gebruik maakt van medische zorg via Sius (De Lichtenvoorde). Als dat *niet* het geval is, kon het onderdeel worden overgeslagen. 127 respondenten (46%) hebben de vraag beantwoord.

Tabel 7.1. Oordeel cliënten over medische zorg (ondersteuning) (n=127, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je goed ondersteund wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	77	7	2	7	7

- Ruim driekwart van de groep die ervaring heeft met de zorg via Sius is positief over de ondersteuning. Na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.' is het percentage positieve antwoorden ongeveer 90%.

Figuur 7.1. Oordeel over medische zorg (ondersteuning)



Voor de volledigheid is ook hier onderzocht of er verschil bestaat tussen het oordeel van cliënten en van cliëntvertegenwoordigers. Dat blijkt niet het geval: in beide gevallen oordeelt (na correctie) rond 90% van de respondenten positief.

### 7.2. Vergelijking met uitkomsten 2019

Ook in 2019 werd positief geoordeeld over de ondersteuning bij medische zorg. Na correctie blijkt het aandeel cliënten dat positief oordeelt in 2021 iets lager te zijn dan de vorige keer:

Tabel 7.2. Oordeel over zorg, vergelijking met uitkomsten 2019 na correctie (in %)

Vind je dat:	😊 2021	😊 2019
1. Je goed ondersteund wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	89	95

## 8. ZORGPLAN

### 8.1. Antwoordverdeling zorgplan

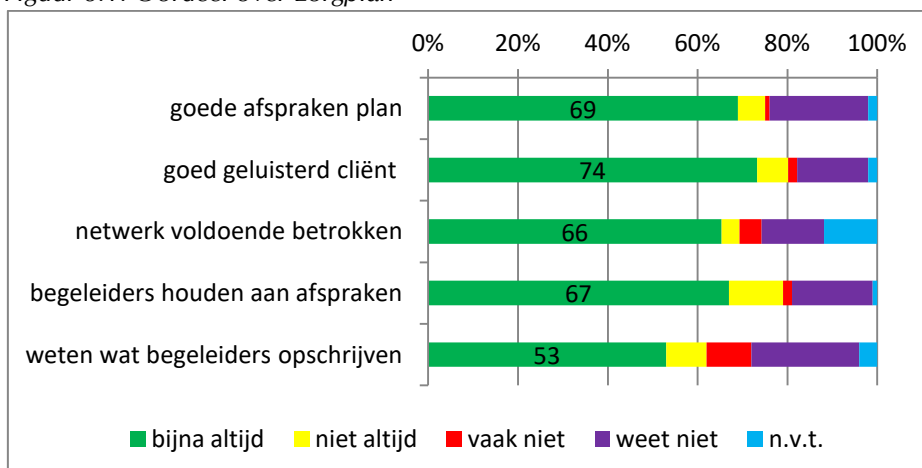
In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van cliënten over het zorgplan. We hebben vragen gesteld over het zorgplan, de betrokkenheid van de cliënt en het houden aan afspraken. Bij dit onderdeel is niet gevraagd naar een oordeel in termen van tevredenheid.

Tabel 8.1. Oordeel cliënten over het zorgplan (n = 257, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	69	6	1	22	2
2. Er goed naar je is geluisterd bij het bepalen van de doelen in het zorgplan?	74	7	2	16	2
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	66	4	5	14	12
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	67	12	2	18	1
5. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	53	9	10	24	4

- Ruim tweederde van de cliënten oordeelt positief over de afspraken het zorgplan. Na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.' neemt dat toe tot ongeveer 90%. Dat geldt ook voor de tweede en derde vraag (luisteren, betrokkenheid netwerk).
- Bij de meeste vragen is het aandeel negatieve antwoorden beperkt, met uitzondering van de vraag over weten wat de begeleiders opschrijven. Hier geeft een tiende van de cliënten het negatieve antwoord ('vaak niet').
- Het aandeel 'niet altijd' antwoorden is relatief hoog bij de vraag over het houden aan afspraken door de begeleiders: een op de acht respondenten vindt dat dat 'beter kan'.

Figuur 8.1. Oordeel over zorgplan



## 8.2. Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers

Ook hier is onderzocht of er verschillen bestaan in de antwoorden van cliënten en cliëntvertegenwoordigers. De resultaten worden hieronder weergegeven.

Tabel 8.2. Oordeel over plan, positieve antwoorden cliënten en cliëntvertegenwoordigers (in %)

Vind je dat:	😊 cliënt	😊 verwant
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	91	88
2. Er goed naar je is geluisterd bij het bepalen van de doelen in het zorgplan?	89	100
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	88	95
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	83	77
5. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	72	81

Het oordeel van beide groepen over de afspraken in het plan is ongeveer gelijk. Cliënten oordelen wat kritischer over het luisteren naar de cliënt en ook over het weten wat de begeleiders opschrijven en betrokkenheid van het eigen netwerk (maar minder dan 10 procentpunt verschil).

## 8.3. Vergelijking met uitkomsten 2019

Tot slot van dit onderwerp volgt de vergelijking met de uitkomsten van de vorige keer (op basis van antwoorden van cliënten zelf, na correctie 'weet niet' en 'n.v.t.').

Tabel 8.3. Oordeel over plan, vergelijking met uitkomsten 2019 (in %)

Vind je dat:	😊 2021	😊 2019
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	91	94
2. Er goed naar je is geluisterd bij het bepalen van de doelen in het zorgplan?	89	93
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	88	94
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	83	87
5. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	72	71

Het beeld in beide jaargangen van het onderzoek is ongeveer gelijk. Op een aantal vragen is het percentage positieve antwoorden in 2021 wat lager, maar de verschillen zijn klein.

## 9. INSPRAAK EN KLACHTEN

### 9.1. Inspraak (cliëntenraad)

Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad. De antwoordmogelijkheden zijn bij deze vragen anders dan voorheen (vier antwoordopties in plaats van vijf), omdat de vragen meer feitelijk zijn (kennis en gebruik). Om deze reden is in dit hoofdstuk ook niet gevraagd naar een oordeel in termen van tevredenheid.

Tabel 9.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 264, in %)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	55	34	9	3
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	37	46	13	4
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	30	15	43	12

Ruim de helft van de respondenten weet dat er een cliëntenraad is. Iets meer dan eenderde zegt te weten wat de raad doet. Bij de vraag of inspraak goed geregeld is antwoordt een grote groep 'weet niet'. Van de groep die hierover wel een mening heeft, is ongeveer tweederde positief.

### 9.2. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

In tabel 9.2 wordt de antwoordverdeling gegeven met betrekking tot de klachtenregeling.

Tabel 9.2. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n = 260, in %)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	46	39	12	3
2. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	15	72	7	5
3. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	10	4	6	80

Bijna de helft van de cliënten weet waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben<sup>8</sup>. Ongeveer een op de zes respondenten zegt daadwerkelijk wel eens een klacht te hebben ingediend (in totaal 39 personen<sup>9</sup>). Tweederde van deze groep (25 personen) vindt dat vervolgens genoeg gedaan is om de klacht op te lossen, eenderde (11 personen) vindt van niet.

<sup>8</sup> Het gaat dan om een formele klacht. In de praktijk wensen cliënten zich veelal eerst tot de begeleiders met een klacht. In de open antwoorden is dat ook vaak aangegeven.

<sup>9</sup> Niet bekend is hoe vaak het een 'formele klacht' betreft.

### 9.3. Vergelijking tussen cliënten en cliëntvertegenwoordigers

Hieronder worden de resultaten uitgesplitst naar cliënten en cliëntvertegenwoordigers. De vergelijking vindt plaats op basis van het antwoord 'ja', er heeft geen correctie plaatsgevonden voor 'weet niet' en 'n.v.t.' (omdat het bij deze vragen om de kennis gaat en niet over het oordeel):

Tabel 9.3. Aandeel bevestigende antwoorden op vragen over inspraak en klachten (in %)

Vind je dat:	ja cliënt	ja verwant
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	56	48
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	38	33
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	30	25
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	46	42
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	15	12

We zien bij deze thema's geen opvallende verschillen tussen de groepen. Cliënten lijken iets vaker op de hoogte van de cliëntenraad en klachtenregeling, maar het verschil is te klein om significant te zijn.

### 9.4. Vergelijking met uitkomsten 2019

Tot slot vergelijken we de antwoorden van de cliënten met die in 2019:

Tabel 9.4. vergelijking met 2019, aandeel bevestigende antwoorden van cliënten (in %)

Vind je dat:	ja 2021	ja 2019
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	56	63
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	38	46
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	30	31
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	46	58
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	15	15




We zien geen grote verschillen; het aandeel cliënten dat zegt te weten dat er een cliëntenraad is, lijkt wat te zijn afgenomen. Dat geldt ook voor het aandeel dat zegt te weten waar een klacht kan worden ingediend. Het percentage respondenten dat zegt wel eens een klacht te hebben ingediend is precies gelijk in beide metingen.

## 10. TOT SLOT, VRAGEN OVER CORONA

### 10.1. Antwoordverdeling vragen Corona

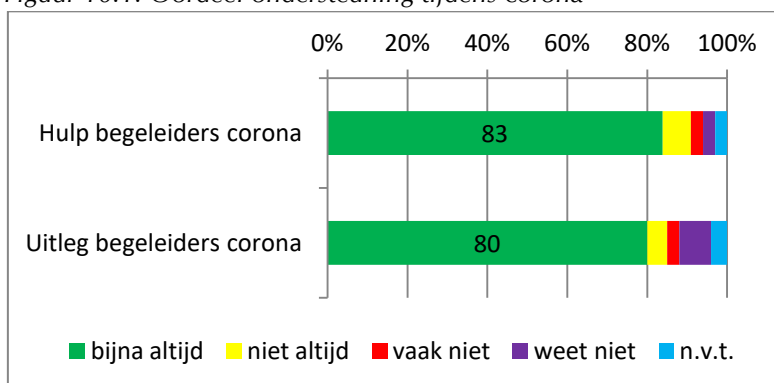
Aan het eind van de enquête zijn twee vragen gesteld over de ondersteuning van de cliënt tijdens de coronaperiode.

Tabel 10.1. Oordeel cliënten over ondersteuning tijdens corona (n = 263, in percentages)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Vind je dat de begeleiders je goed geholpen hebben in de corona-periode?	83	7	3	3	3
2. Hebben de begeleiders je goed uitgelegd wat er aan de hand was met corona? Waarom bijvoorbeeld dingen niet meer konden of mochten?	80	5	3	8	4

We zien dat ruim 80% positief oordeelt over de ondersteuning en uitleg tijdens de coronaperiode. Na correctie is dit bijna 90%. 10% is in meer of mindere mate kritisch over de hulp van de begeleiders.

Figuur 10.1. Oordeel ondersteuning tijdens corona



## 10.2. Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers

Ook hier is onderzocht of er verschillen bestaan in de antwoorden (positieve antwoorden na correctie) van cliënten en cliëntvertegenwoordigers. De resultaten worden hieronder weergegeven.

Tabel 10.2. Ondersteuning corona, positieve antwoorden cliënten en vertegenwoordigers (in %)

Vind je dat:	😊 cliënt	😊 verwant
1. Vind je dat de begeleiders je goed geholpen hebben in de coronaperiode?	87	100
2. Hebben de begeleiders je goed uitgelegd wat er aan de hand was met corona?	90	91

Alle cliëntvertegenwoordigers oordelen positief over de ondersteuning tijdens corona. Daarmee zij ze nog wat vaker positief dan de cliënten. Het oordeel van beide groepen over de uitleg van de begeleiders is ongeveer gelijk.

## 11. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

### 11.1. Inleiding


In het voorgaande is ingegaan op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Sius (De Lichtenvoorde) 2021. Het onderzoek heeft tot doel inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten met de begeleiding en dienstverlening en om aanknopingspunten te vinden voor verdere verbetering daarvan. In dit hoofdstuk worden beknopt de belangrijkste uitkomsten op een rijtje gezet. We doen dat aan de hand van de volgende overzichten:

- positieve punten op basis van de antwoordverdeling
- verbeterpunten op basis van negatieve of 'kan beter' antwoorden
- verschillen tussen uitkomsten 2021 en 2019
- algemeen oordeel in termen van tevredenheid
- mogelijk effect corona op resultaten

### 11.2. Positieve aspecten

Op diverse vragen is door een groot deel van de respondenten positief geantwoord. Na correctie op 'weet niet' en 'n.v.t.' heeft ten minste 90% van alle respondenten (cliënten zelf en verwanten namens cliënten) positief geantwoord op de volgende vragen:

Tabel 11.1. vragen met ten minste 90% positieve antwoorden (% , na correctie weet niet en n.v.t.)

Vind je dat:	 <b>bijna altijd</b>
1. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	94%
2. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	92%
3. De begeleiders op de dagbesteding (Sius) je goed helpen?	92%
4. Je een fijn huis hebt?	91%
5. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	91%
6. Je goed geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	91%
7. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en op staat?	91%
8. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	91%
9. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding? (bij Sius)	90%
10. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	90%
11. Er goed naar je is geluisterd bij het bepalen van de doelen in het zorgplan?	90%

De tabel laat zien dat de cliënten het vaakst positief oordelen over hulp en verzorging, de eigen pb'er, het eigen huis en zeggenschap over diverse aspecten van het leven. Naast de aspecten van zeggenschap in deze tabel (lichaamsverzorging, bedtijden, activiteiten in de vrije tijd, invloed op doelen in het zorgplan) zijn er diverse andere vragen over zeggenschap waarbij meer dan 85% (na correctie) positief heeft geantwoord (zoals

zeggenschap over invulling van de dag en zeggenschap over het uitgeven van geld). Ten slotte valt op dat de cliënten die dagbesteding hebben bij Sius hier veelal positief over oordelen (ook over de activiteiten, collega's, zeggenschap oordeelt meer dan 85% positief).

### 11.3. Mogelijke verbeterpunten op populatieniveau

In de persoonlijk dossiers wordt op individueel niveau inzicht gegeven in de mogelijke verbeterpunten. Om op organisatieniveau inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten kan worden gekeken naar de vragen waarbij relatief vaak 'niet altijd' of 'vaak niet' is geantwoord. In deze paragraaf zetten we mogelijke verbeterpunten (op basis van de antwoordverdeling) wat meer systematisch op een rij. We hebben daarvoor het volgende selectiecriteria gebruikt:

- ten minste 20% heeft 'niet altijd' of 'vaak niet' geantwoord (☺ + ☹).

Ook hier gaan we uit van de percentages na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'. Aan de hand van dit criterium komen we tot de volgende vragen/aspecten:

Tabel 11.2. Mogelijke verbeterpunten op basis antwoordverdeling (% , na correctie weet niet/n.v.t.)

Vind je dat:	totaal 'vaak niet' 'niet altijd'	☺ <b>niet altijd</b>	☹ <b>vaak niet</b>
1. Je genoeg leuke dingen doet samen met de andere bewoners van jouw locatie?	39	24	15
2. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	29	24	5
3. Het eten lekker is?	24	20	4
4. Je vaak genoeg contact hebt met je pb'er?	24	21	3
5. Je met leuke mensen in huis woont?	23	20	3
6. De begeleiders goed naar je luisteren?	22	20	2

De geselecteerde 'verbeterpunten' hebben onder andere te maken met aandacht/tijd van begeleiders. Daarnaast zijn samenwonen met medebewoners (of huisgenoten) en eten relatief vaak benoemd als punten waarop verbetering mogelijk is. Deze aspecten komen in veel cliëntervaringsonderzoeken naar voren als verbeterpunt, ook omdat beide aspecten een belangrijke rol spelen in het dagelijks leven van veel cliënten. Verder valt op dat cliënten relatief kritisch oordelen over het doen van activiteiten met andere bewoners van de locatie. Deze vraag is in 2019 niet gesteld, dus het is niet bekend of bij dit resultaat ook een effect van corona zichtbaar is (minder contact tussen bewoners).

Om meer inzicht te krijgen in de verbeterpunten per cliënt verwijzen we naar de persoonlijke dossiers, die buiten deze rapportage om worden teruggekoppeld aan Sius. Daarin worden alle genoemde verbeterpunten inclusief open antwoorden gekoppeld aan de namen van de cliënten.

#### 11.4. Vergelijking met uitkomsten 2019

Uit de vergelijking van de uitkomsten met die van 2019 is gebleken dat er weinig opvallende verschillen zijn. Er zijn geen vragen waarbij het aandeel positieve antwoorden ten minste 10 procentpunt in positieve of negatieve richting verschilt. De 'grootste' verschillen tussen beide metingen (ten minste 7 procentpunt) worden hieronder opgesomd.

Tabel 11.3. Vragen met relatief grootste verschillen in positieve antwoorden t.o.v. 2019 (in %)

Vind je dat:	😊 2021	😊 2019	2021 - 2019
1. Je veilig bent in je huis?	89	80	+9
2. Je dagbesteding (Sius/DL) leuk is?	87	80	+7
1. Je familie of vrienden genoeg bij je begeleiding betrokken worden (als je dat wilt)?	84	92	-8
2. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	85	93	-8
3. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van eigen keuzes?	87	94	-7
4. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	91	98	-7

Positief is dat de vraag over veiligheid wat vaker positief is beantwoord dan de vorige keer. Ook het oordeel over de dagbesteding is vaker positief (ook verschillende andere vragen over dagbesteding bij Sius/De Lichtenvoorde zijn vaker positief beantwoord, het verschil met 2019 is alleen wat kleiner dan bij deze vraag). Bij de negatieve verschillen zien we een aantal punten die een relatie zouden kunnen hebben met de coronamaatregelen (m.u.v. de vraag over aanpassingen in huis). In de volgende paragraaf gaan we wat dieper in op het mogelijke effect van corona.

#### 11.5. Mogelijk effect van corona op uitkomsten

Dit cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd in de staart van de coronacrisis. Er was op het moment van interviewen geen lockdown meer van kracht, maar de voorafgaande periode heeft grote impact gehad op veel bewoners. Dat blijkt met name uit de open antwoorden. Bij de slotopmerking is relatief vaak opgemerkt dat de coronatijd vervelend was en/of voor onrust zorgde. Diverse cliënten hebben ook verteld dat ze het fijn vonden dat ten tijde van het interview weer meer mogelijk was.

Hierboven zagen we dat de vergelijking van de uitkomsten met het voorgaande onderzoek geen grote verschillen heeft opgeleverd. We zagen dat een paar vragen over ondersteuning en verzorging wat minder vaak positief zijn beantwoord dan in 2019. Ook bij enkele andere vragen over de begeleiding zijn kleine verschillen gevonden die verband zouden kunnen houden met corona, in casu minder contact met de begeleiders.

Dat geldt bijvoorbeeld voor de vragen ‘vaak genoeg contact hebben met de pb’er’ en ‘bij de begeleiders terecht kunnen als je ergens mee zit’. Het gaat bij deze vragen echter om een (nog) klein(er) verschil (5 procentpunt).

Al met al kan dus niet uitgesloten worden dat er een effect is van corona op een deel van de uitkomsten. Dat zou kunnen verklaren waarom een aantal vragen over contact met en ondersteuning/verzorging door begeleiders wat minder vaak positief is beantwoord dan in 2019. Het mogelijke effect op de antwoordverdeling is echter klein (tussen 5 en 10 procentpunt verschil).

Tot slot kan gewezen worden op de slotvragen, waaruit blijkt dat de grote meerderheid (ongeveer 90% na correctie) positief oordeelt over de ondersteuning van begeleiders en uitleg over de effecten van corona. Ongeveer 10% is hierover niet (helemaal) tevreden.

## 11.6. Algemeen oordeel

Tot slot van deze rapportage zetten we de oordelen m.b.t. tevredenheid nog een keer op een rijtje:

Tabel 11.4. Verdeling oordeel tevredenheid (alle respondenten, in %)

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
begeleiding (n = 254)	82%	13%	1%	4%
wonen (n = 250)	84%	12%	2%	3%
dagbesteding Sius (n = 98)	90%	8%	2%	-
vrije tijd (n = 239)	86%	12%	1%	1%

Bij elk van deze aspecten oordeelt meer dan 80% van de cliënten positief. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de uitkomsten in 2019 (verschil van telkens een of twee procent). Bij de vergelijking tussen cliënten en verwanten zijn over het algemeen geen grote verschillen gevonden, met uitzondering van vrije tijd: 89% van de cliënten is hierover tevreden, tegenover 73% van de cliëntvertegenwoordigers.

## BIJLAGE 1: TEVREDENHEID BEGELEIDING PER LOCATIE

In onderstaande tabel wordt per locatie weergegeven welk deel van de cliënten 'altijd of meestal' tevreden is over de begeleiding. Dit is de afsluitende vraag van het onderwerp 'begeleiding' (H3). Verschillen t.o.v. het overall gemiddelde (85% oordeelt positief, na correctie 'weet niet') van ten minste 10 procentpunt zijn gemarkeerd.

Tabel x.1 tevredenheid begeleiding per locatie (algemeen oordeel)

	aantal respondenten	% tevreden over begeleiding	verschil met gemiddelde
Hofstraat, Aalten	12	100%	+ 15%
Deugenweerd, Borculo	1	100%	n.v.t.
Voorstad, Borculo	11	73%	-12%
Kalverweidendijk, Dinxperlo	10	90%	+ 5%
Burg. Smitsstraat, Eibergen	9	100%	+ 15%
Nieuwstraat, Eibergen	5	60%	-25%
Borculoseweg/Hartebroekstraat, Groenlo	3	100%	+ 15%
Orangie, Groenlo	13	92%	+ 7%
Schans/Jaartsveld, Groenlo	17	82%	-3%
Stationslaan, Groenlo	10	80%	-5%
Tramstraat, Groenlo	6	100%	+ 15%
Anke Marjolein, Lochem	16	94%	+ 9%
Hof van Flierbeek, Lichtenvoorde	16	100%	+ 15%
De Klinke, Lichtenvoorde	7	86%	+ 1%
Patronaatstraat/Broekboomstraat, Lichtenvoorde	18	67%	-18%
Veldmaten, Lichtenvoorde	7	86%	+ 1%
Vivaldistraat, Lichtenvoorde	10	90%	+ 5%
Roetendael, Meddo	7	86%	+ 1%
Schaepmanplein, Neede	7	71%	-14%
Den Oldenhof, Ruurlo	5	80%	-5%
Elfenbank, Ruurlo	12	75%	-10%
Petershof, Winterswijk	9	89%	+ 4%
Sellekamp, Winterswijk	10	100%	+ 15%
Sleeswijk, Winterswijk	12	58%	-27%
Spoorstraat, Winterswijk	12	83%	-2%
Totaal/gemiddelde	245	85%	-

## BIJLAGE 2: TEVREDENHEID WONEN PER LOCATIE

In onderstaande tabel wordt per locatie weergegeven welk deel van de cliënten 'altijd of meestal' tevreden is over het wonen. Dit is de afsluitende vraag van het onderwerp 'wonen' in de vragenlijst. Verschillen t.o.v. het overall gemiddelde (86% oordeelt positief, na correctie voor 'weet niet') van ten minste 10 procentpunt zijn gemarkeerd.

Tabel x.2 tevredenheid wonen per locatie (algemeen oordeel)

	aantal respondenten	% tevreden over wonen	verschil met gemiddelde
Hofstraat, Aalten	12	92%	+ 6%
Deugenweerd, Borculo	1	100%	n.v.t.
Voorstad, Borculo	11	64%	-22%
Kalverweidendijk, Dinxperlo	10	80%	-6%
Burg. Smitsstraat, Eibergen	9	100%	+ 14%
Nieuwstraat, Eibergen	4	80%	-6%
Borculoseweg/Hartebroekstraat, Groenlo	3	100%	+ 14%
Orangie, Groenlo	13	92%	+ 6%
Schans/Jaartsveld, Groenlo	17	88%	+ 2%
Stationslaan, Groenlo	9	89%	+ 3%
Tramstraat, Groenlo	6	100%	+ 14%
Anke Marjolein, Lochem	17	88%	+ 2%
Hof van Flierbeek, Lichtenvoorde	17	100%	+ 14%
De Klinke, Lichtenvoorde	7	100%	+ 14%
Patronaatstraat/Broekboomstraat, Lichtenvoorde	18	78%	-8%
Veldmaten, Lichtenvoorde	5	80%	-6%
Vivaldistraat, Lichtenvoorde	10	80%	-6%
Roetendael, Meddo	7	57%	-29%
Schaepmanplein, Neede	7	71%	-15%
Den Oldenhof, Ruurlo	4	100%	+ 14%
Elfenbank, Ruurlo	12	75%	-11%
Petershof, Winterswijk	9	89%	+ 3%
Sellekamp, Winterswijk	11	100%	+ 14%
Sleeswijk, Winterswijk	12	75%	-11%
Spoorstraat, Winterswijk	12	92%	+ 6%
Totaal/gemiddelde	243	86%	-

### BIJLAGE 3: TEVREDENHEID VRIJETIJDBESTEDING PER LOCATIE

In onderstaande tabel wordt per locatie weergegeven welk deel van de cliënten 'altijd of meestal' tevreden is over de vrijetijdsbesteding. Dit is de afsluitende vraag van het onderwerp 'vrije tijd' (H6). Verschillen t.o.v. het overall gemiddelde (87% oordeelt positief na correctie voor 'weet niet') van ten minste 10 procentpunt zijn gemarkeerd.

Tabel x.3 tevredenheid vrije tijd per locatie (algemeen oordeel)

	aantal respondenten	% tevreden over vrije tijd	verschil met gemiddelde
Hofstraat, Aalten	13	100%	+ 13%
Deugenweerd, Borculo	3	100%	+ 13%
Voorstad, Borculo	11	73%	-16%
Kalverweidendijk, Dinxperlo	10	80%	-7%
Burg. Smitsstraat, Eibergen	8	100%	+ 13%
Nieuwstraat, Eibergen	4	100%	+ 13%
Borculoseweg/Hartebroekstraat, Groenlo	3	100%	+ 13%
Orangie, Groenlo	12	100%	+ 13%
Schans/Jaartsveld, Groenlo	17	82%	-7%
Stationslaan, Groenlo	8	75%	-12%
Tramstraat, Groenlo	6	100%	+ 13%
Anke Marjolein, Lochem	18	72%	-15%
Hof van Flierbeek, Lichtenvoorde	17	100%	+ 13%
De Klinke, Lichtenvoorde	7	86%	-1%
Patronaatstraat/Broekboomstraat, Lichtenvoorde	18	78%	-9%
Veldmaten, Lichtenvoorde	6	100%	+ 13%
Vivaldistraat, Lichtenvoorde	8	88%	+ 1%
Roetendael, Meddo	6	50%	-37%
Schaepmanplein, Neede	6	67%	-20%
Den Oldenhof, Ruurlo	3	100%	+ 13%
Elfenbank, Ruurlo	12	92%	+ 5%
Petershof, Winterswijk	8	88%	+ 1%
Sellekamp, Winterswijk	11	100%	+ 13%
Sleeswijk, Winterswijk	12	75%	-12%
Spoorstraat, Winterswijk	9	100%	+ 13%
Totaal/gemiddelde	236	87%	-