

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen

SDW

Wonen

2023



Colofon

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Cliënten, Vertegenwoordigers en Begeleiders - SDW - Wonen 2023

Dit rapport en het onderzoek waarop het is gebaseerd werden gerealiseerd door het onderzoeksbureau Facit in samenwerking met Joost Tan Onderzoek & advies in opdracht van SDW te Roosendaal

September 2023
© Quality Qube

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen

SDW WONEN 2023

Voorwoord en leeswijzer

Deze 'Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen' betreft de verslaglegging van het kwaliteitsonderzoek bij SDW Wonen 2023.

De rapportage begint met een inleiding (hoofdstuk 1) waarin kort wordt beschreven waarom, waar, bij wie en op welke manier het onderzoek plaatsvond. Vervolgens worden in hoofdstuk 2 de organisatie-brede conclusies van het onderzoek gepresenteerd. In hoofdstuk 3 staan de uitkomsten van de raadpleging van cliënten. Hierin staan de uitkomsten met betrekking tot de woonbegeleiding, de tevredenheid met de huisvesting (de eigen kamer / de woning), en de medezeggenschap. In hoofdstuk 4 staan op dezelfde manier de uitkomsten van de raadpleging van familie en cliëntvertegenwoordigers, gevolgd door hoofdstuk 5 met uitkomsten van de raadpleging van begeleiders.

Hoofdstuk 7 bevat vergelijkingen tussen de onderzoeken van 2020 en 2023 binnen de functie Wonen van SDW. De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten van de onderzochte locaties / teams zijn apart beschikbaar, en in de uitgebreide vorm van deze rapportage.

Een woord van dank is op zijn plaats aan alle cliënten, cliëntvertegenwoordigers, en begeleiders die tijd en moeite namen om hun persoonlijke ervaringen en meningen te delen ten behoeve van dit onderzoek. Een bijzonder woord van dank voor de begeleiders die een groot aantal gesprekken voerden met de cliënten om hun ervaringen te inventariseren, en voor mevrouw Sacha van Olphen - Concernadviseur - die de interne coördinatie van het onderzoek voor haar rekening nam.

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen

SDW WONEN 2023

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding	6
1.1. Vraagstelling en bereik van het onderzoek	6
1.2. Methode	7
1.3. Deelnemers	7
1.4. Dataverzameling en respons	8
1.5. Verwerking en analyse	8
Hoofdstuk 2. Samenvatting en Conclusies	10
2.1. Samenvatting van de werkwijze	10
2.2. Beperkingen van het onderzoek	10
2.4. Cliënten	11
2.5 Cliëntvertegenwoordigers	13
2.6 Begeleiders	15
2.7 Eindconclusie	16
Hoofdstuk 3. Uitkomsten cliënten	18
3.1. Kwantitatieve uitkomsten	18
3.2. Kwalitatieve uitkomsten	21
Hoofdstuk 4. Uitkomsten cliëntvertegenwoordigers	22
4.1. Kwantitatieve uitkomsten	22
4.2. Kwalitatieve uitkomsten	25
Hoofdstuk 5. Uitkomsten begeleiders	26
5.1. Kwantitatieve uitkomsten	26
5.2. Kwalitatieve uitkomsten	29
Hoofdstuk 6. Vergelijking uitkomsten	30
6.1. Kwantitatieve uitkomsten	30
7.2. Kwalitatieve uitkomsten	40
Bijlage	41
Bijlage 1. Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies	41

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1. Vraagstelling en bereik van het onderzoek

De vraagstelling van het onderzoek naar kwaliteitservaringen 2023 bij SDW Wonen luidt:

1. Hoe beoordelen cliënten, cliëntvertegenwoordigers en cliëntbegeleiders van SDW de kwaliteit van de:
 - a. Woonbegeleiding
 - b. Eigen kamer
 - c. Huisvesting
 - d. Inspraak / Medezeggenschap

2. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 worden geformuleerd op niveau van de individuele cliënt, van de locatieteams en van SDW als geheel?

Het onderzoek kwaliteitservaringen Wonen 2023 werd gehouden op de volgende locaties:

- Aan de Zuidwal
- Beeklaan
- Boerhaave
- D'n Akker
- De Pompier
- De Spil
- Dinteloord
- Gezinshuizen
- Klundert
- Korenmarkt
- Lambertijnenhof
- Lindenberg
- Logeerhuis Roosendaal
- OMK trainingshuis Oost (Roosendaal)
- OMK trainingshuis West (Bergen op Zoom)
- Op te Brugge
- Pleegzorg
- Rovohof
- Touwbaan
- Zuiderdreef
- 't Zand 14a
- 't Zand 14 f-g
- 't Zand 16 m-n
- 't Zand appartementen

1.2. Methode

Methode

Het gaat in dit onderzoek over de *subjectieve* kwaliteitservaringen van cliënten, van familie / cliëntvertegenwoordigers en van begeleiders.

Het onderzoek werd, evenals de onderzoeken in 2018 en 2020, uitgevoerd met een aangepaste vorm van de methode 'Quality Qube' waarbij met een klein aantal vragen een groot bereik van relevante woon-ervaringen kan worden bestreken. De Quality Qube onderzoekt en rapporteert voor elke respondentgroep (cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders) zowel positieve ervaringen (waardering) als ervaringen met betrekking tot zaken die voor verbetering vatbaar zijn.

Daarnaast werd op verzoek van SDW wederom aandacht besteed aan de ervaring en eventuele verbetering van de *inspraak / medezeggenschap* van cliënten.

1.3. Deelnemers

Cliënten

Op alle woonlocaties werden cliënten uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek over hun kwaliteitservaringen. Er werd daarbij veel ruimte gegeven voor open antwoorden op de vraag wat men 'goed' vindt en 'wat beter' zou kunnen of moeten in de woonbegeleiding. Het gesprek vond plaats onder leiding van begeleiders van SDW met ervaring in het communiceren met mensen met een verstandelijke beperking. Cliënten konden, wanneer zij daartoe voldoende vaardig waren, de vragenlijst zelfstandig invullen.

Er werd gevraagd aan cliënten om hun ervaringen bij de indicatoren te waarderen op een driepuntenschaal: (1) (helemaal) niet goed; (2) soms goed/soms niet goed; en (3) (heel) goed. Een driepuntenschaal leidt bij cliënten tot meer betrouwbare uitkomsten. Men kon ook aangeven 'weet niet / ik heb geen antwoord op deze vraag'.

Vertegenwoordigers en begeleiders

De cliëntvertegenwoordiger of contactpersoon van elke cliënt Wonen van SDW ontving een e-mail met een link naar een vragenlijst. Een alternatief met papieren vragenlijst was beschikbaar. Naast een oordeel over dezelfde onderwerpen als in de cliëntenlijst, werd eveneens veel ruimte gegeven voor het vermelden van kwaliteitservaringen, positief en negatief.

De opzet van de vragenlijst voor begeleiders was gelijk aan die van de vertegenwoordigers (dezelfde indicatoren en open vragen) en vond ook plaats via een internetenquête. Alle begeleiders die werkzaam zijn in de woonbegeleiding bij SDW werden uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek. Aan hen werd gevraagd om hun ervaring van de kwaliteit van de geboden zorg en ondersteuning aan 'hun' cliënten op de Woonlocatie als professional te rapporteren. Deze vraagstelling gaat er van uit dat professionele begeleiders een eigen mening hebben over de geleverde zorg en ondersteuning.

1.4. Dataverzameling en respons

De dataverzameling vond plaats tussen 15 mei en 14 juli 2023. De volgende respons was beschikbaar voor de analyses in dit onderzoek:

	Wonen
Cliënten	177
Cliëntvertegenwoordigers	157
Begeleiders	139

1.5. Verwerking en analyse

Analyse en rapportage

De antwoorden op de gesloten vragen worden in deze rapportage SDW-breed gepresenteerd in de vorm van figuren met een verdeling van de antwoorden over de categorieën, en overzichten van de antwoorden en gemiddelde scores. De antwoorden op de open vragen met betrekking tot de woonbegeleiding, eigen kamer, woning en medezeggenschap werden (1) samengevat in Kwaliteit-Verbeter-Kaarten en daarnaast (2) gecodeerd volgens het validiteitskader (zie bijlage). Met deze codes werden profielen opgesteld van positief ervaren domeinen van kwaliteit respectievelijk van domeinen die voor verbetering vatbaar zijn ('rood-groen' profielen). Overzichten met de gemiddelde scores op de rapportcijfervraag en indicatoren gesplitst naar de verschillende locaties en teams zijn opgenomen in het hoofdstuk met vergelijkingen.

Getoonde gemiddelden en percentages worden afgerond met een nauwkeurigheid van 1%. Totalen kunnen binnen een responsgroep per vraag verschillen vertonen omdat soms een antwoord op een specifieke vraag ontbreekt. Indien voor een bepaalde locatie het antwoord

van slechts 1 respondent beschikbaar is, wordt geen gemiddelde getoond in de tabellen en in de Kwaliteit-Verbeter-kaart omdat dit cijfer niet representatief voor die locatie is. In de tekst van de Kwaliteit-Verbeter-Kaart wordt de respons van een enkele respondent wel vermeld. Waar geen kwalitatieve respons voorhanden is wordt in Kwaliteit-Verbeter-Kaarten vermeld: '*geen respons*'.

De verwerking en analyse van gegevens en de rapportage werden onafhankelijk uitgevoerd.

Privacy en ethisch kader

De vragenlijsten werden anoniem ingevuld en er werd op geen enkele wijze persoonlijke gegevens over de identiteit van de respondent gevraagd. De inhoud van de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten is niet herleidbaar tot individuele uitspraken maar is geformuleerd in termen van professionele bevindingen. Het onderzoek gebeurde bij elke respondent op vrijwillige basis. De cliënten werden vooraf en aan het begin van de persoonlijke gesprekken voorgelicht over het doel en de werkwijze van het gesprek en konden zelf beslissen al dan niet mee te doen. In het onderzoek werden geen persoonsgegevens verzameld.

Hoofdstuk 2. Samenvatting en Conclusies

2.1. Samenvatting van de werkwijze

Het onderzoek kwaliteitservaringen 2023 bij SDW werd gehouden om een beeld te krijgen van de wijze waarop cliënten, cliëntvertegenwoordigers / contactpersonen en begeleiders de kwaliteit van de *woonbegeleiding*, de *eigen kamer*, de *huisvesting* en de *inspraak / medezeggenschap* ervaren. Met de uitkomsten van het onderzoek wil SDW verbeterpunten formuleren op niveau van de locaties en organisatie-breed.

Het onderzoek werd verricht met de Quality Qube methode. De Quality Qube is opgenomen in de VGN waaier van kwaliteit-ervaringsinstrumenten 2022-2024.

In totaal leverde het onderzoek Wonen gegevens op afkomstig van: 177 cliënten, 157 cliëntvertegenwoordigers, en van 139 begeleiders. De gegevens uit de vragenlijsten werden zowel kwantitatief als kwalitatief verwerkt.

De organisatie-brede analyses en uitkomsten van het onderzoek Wonen staan in hoofdstuk 3 tot en met 5 van dit rapport. Hoofdstuk 7 bevat een vergelijking tussen de kwantitatieve en kwalitatieve uitkomsten van de onderzoeken van 2020 en 2023. De 'Kwaliteit-Verbeter-Kaarten' op locatieniveau zijn apart beschikbaar.

De belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek staan in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op locatie/team-niveau. Kwaliteit komt immers voor het grootste deel tot stand in de directe interactie tussen de cliënt en zorgaanbieder op niveau van de locaties en de begeleidende teams. Er kunnen dan ook verschillen bestaan tussen locaties en voorzieningen. De KVKs weerspiegelen deze verschillen en houden rekening met cliëntkenmerken.

In dit hoofdstuk gaat het over de grote lijnen die SDW breed naar voren komen uit het onderzoek van 2023 naar beleving van de woonbegeleiding, huisvesting en inspraak.

2.2. Beperkingen van het onderzoek

De uitkomsten van dit onderzoek steunen op de antwoorden van de respondenten binnen de onderzochte locaties. Het gaat om gemiddelden, om samenvattingen van dominante antwoorden en om trends in die antwoorden. Zo ontstaan *algemene beelden* van de ervaren kwaliteit. Dit betreft subjectieve ervaringsbeelden; het gaat niet over de mate waarin SDW voldoet aan regels en normen of van professionele protocollen.

Het is mogelijk dat *individuele ervaringen* niet precies worden teruggevonden in de uitkomsten. Zo kunnen bepaalde respondenten over een onderwerp (zeer) tevreden zijn en andere respondenten op dezelfde locatie hierover juist (zeer) ontevreden zijn. Dit ziet men soms in de kwaliteitsprofielen: soms scoort een kwaliteitsdomein zowel hoog in de categorie 'waardering' als in de categorie 'voor verbetering vatbaar'. Welke onderwerpen positief of negatief scoren kan op locatieniveau worden teruggevonden in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten.

2.4. Cliënten

Woonbegeleiding

Evenals in de onderzoeken van 2018 en 2020, geven de cliënten Wonen een gemiddelde waardering van 2,7/3 aan de woonbegeleiding. 70% van de cliënten geeft een score van 3 en is '(heel) tevreden' met de begeleiding die zij krijgen; 27% van de cliënten is 'soms wel en soms niet tevreden'; 3% van de cliënten vindt de huidige woonbegeleiding zoals zij die ontvangen 'onvoldoende'. Alle locaties van SDW scoren gemiddeld positief in de cliëntwaardering voor de woonbegeleiding (>2).

Bij de antwoorden op de open vragen tonen de cliënten veel waardering voor de zorgrelatie: meer dan de helft van alle positieve opmerkingen heeft betrekking, op de betrokkenheid, het luisterend vermogen, de responsiviteit en de betrouwbaarheid van de begeleiding. Daarnaast uitten de cliënten bij de open antwoorden regelmatig waardering voor de kwaliteit van de maaltijden en het aanbod aan activiteiten, zowel binnen als buiten de woning.

Verbeterruimte bestaat er volgens de cliënten op het gebied van de 'continuïteit'. De cliënten geven aan dat de vele wisselingen van begeleiders onrust veroorzaken. Cliënten zien graag rust en regelmaat in de ondersteuning, nieuwe gezichten die nog geen persoonlijke ervaring hebben met de cliënt vormen hierbij een stoorzender. Andere onderwerpen waar de cliënten vaker verbeterruimte binnen zien, zijn de persoonlijke tijd en aandacht voor de cliënt, en het nakomen van gemaakte afspraken door de begeleiding.

Huis / woning

Met een gemiddelde score van 2,7 geven de cliënten in 2023 dezelfde positieve waardering voor de eigen woning als in 2020. 81% van de cliënten geeft aan (heel) tevreden te zijn met de woning; 16% van de cliënten geeft aan sommige zaken goed en andere niet goed te vinden; 3% van de cliënten is ontevreden over de woning.

Bij de verbetersuggesties van de cliënten voor de woning geeft een groot deel van de cliënten aan tevreden te zijn over de woning en geen verbeterpunten te hebben. Zaken die genoemd worden zijn sterk locatie-gebonden en hebben bijvoorbeeld betrekking op de wens voor een tuin, frequente storingen in het communicatie-systeem, of vochtproblemen.

Eigen kamer

In het huidige onderzoek werd voor het eerst gevraagd naar de tevredenheid van de cliënt met de eigen kamer, in de vorm van een waarderingscijfer op schaal van 3 in combinatie met een open vraag naar wat er beter zou kunnen.

Gemiddeld geven de cliënten een waardering van 2,8/3 voor de eigen kamer. Dit is een sterk positieve gemiddelde waardering. Alle locaties scoren bij de cliënten op of boven het schaalgemiddeld (2). Locatie OMK Trainingshuis West scoort relatief laag ten opzichte van de andere locaties (2,0/3).

Bij de open antwoorden vallen de meeste verbeterpunten binnen twee thema's: de klimaatbeheersing en de grootte van de eigen kamer. Cliënten geven aan graag airconditioning te willen voor de warme zomers. Daarnaast wil een aantal cliënten meer persoonlijke ruimte, het liefst met een aparte slaapkamer. Andere punten die sporadisch genoemd worden, zijn het sneller repareren van zaken, een grotere bergruimte, en betere geluidsisolatie.

Medezeggenschap

Aan de vraag met betrekking tot de inspraak / medezeggenschap van de cliënten, werd dit jaar een waarderingscijfer toegevoegd op schaal van drie. Gemiddeld geven de cliënten een score van 2,5/3 voor de eigen inspraak. Dit is een gemiddeld positieve score, maar ligt wel enigszins lager dan de gemiddelde waarderingscijfers voor de woonbegeleiding, eigen kamer en woning. Opvallend is dat 28% van de cliënten bij de vraag kiest voor de antwoordoptie "Weet ik niet / geen antwoord".

Bij de open vraag naar verbetermogelijkheden op het gebied van de inspraak geeft een deel van de cliënten aan dat er al genoeg mogelijkheden bestaan in de vorm van cliënten- en bewonersraden. Andere cliënten zijn van mening dat er nog meer naar cliënten geluisterd mag worden, bijvoorbeeld in de vorm van frequentere bijeenkomsten, vragenlijsten of een ideeënbusje. Daarnaast geven enkele cliënten aan dat informatie vaker en sneller gedeeld mag worden, zodat cliënten kunnen meedenken en reageren.

Aan het einde van de vragenlijst werd er aan de cliënten gevraagd hoe zij betrokken zouden willen worden bij de uitkomsten van dit onderzoek. De antwoorden op deze vraag lopen

sterk uiteen. Een deel van de respondenten geeft aan niet betrokken hoeven te worden bij de uitkomsten van het onderzoek. Andere suggereren dat de cliënten op de hoogte worden gehouden via een nieuwsbrief, email, of een bewonersvergadering. Tot slot zouden enkele cliënten het fijn vinden als de begeleider persoonlijk uitlegt wat de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek zijn.

2.5 Cliëntvertegenwoordigers

Woonbegeleiding

Cliëntvertegenwoordigers geven gemiddeld een rapportcijfer van 7,4 voor de algemene woonbegeleiding, dit is één tiende lager dan het rapportcijfer uit het onderzoek van 2020 (7,4). 55% van de vertegenwoordigers vindt de woonbegeleiding 'goed' tot 'perfect'; 37% vindt de woonbegeleiding voldoende tot ruim voldoende; 3% vindt de woonbegeleiding matig en 5% geeft de score 'onvoldoende' tot 'zeer onvoldoende'. Bij alle bevraagde locaties van SDW scoort de woonbegeleiding gemiddeld voldoende; cliëntvertegenwoordigers van locatie 'D'n Akker' scoren met een 5,5/10 relatief laag, hierbij wordt de kanttekening geplaatst dat de respons van deze locatie berust op twee respondenten.

Ook de vertegenwoordigers tonen bij de antwoorden op de open vragen veel waardering voor de zorgrelatie in de driehoek cliënt, vertegenwoordiger en begeleider. Bijna de helft van alle positieve opmerkingen heeft hier betrekking op. De vertegenwoordigers uiten hierbij waardering voor de persoonlijke aandacht voor de cliënt, het luisterend en inlevend vermogen van de begeleiding, en het eigen contact met de begeleiders van de cliënt. Andere onderwerpen waarover de cliëntvertegenwoordigers zich regelmatig positief uitspreken, zijn de ruimte voor eigen regie en zelfbepaling voor de cliënt, en de kennis, kunde en professionaliteit van de begeleiding.

Verbeterruimte zien de cliëntvertegenwoordigers op het gebied van de informatievoorziening en eigen communicatie met SDW / de locatie, het verminderen van het aantal wisselingen in begeleiders, en de aandacht voor de persoonlijke verzorging van de cliënt.

Huis / woning

Met een gemiddelde waardering van 4,4 op een schaal van 5 scoort de tevredenheid met het huis/ de woning bij de cliëntvertegenwoordigers even hoog als in het onderzoek van 2020. De scores voor alle locaties zijn gemiddeld positief (>3).

Bij de open vraag naar verbeterpunten voor de woning maken 66 van de 157 respondenten een opmerking. De helft van de vertegenwoordigers die opmerkingen maken, is positief en geeft aan dat er geen verbeterpunten zijn. De verbeterpunten die worden gegeven door de overige vertegenwoordigers zijn sterk locatie-gebonden en hebben betrekking op onder andere de klimaatbeheersing, de toegankelijkheid van de woning, het deurbel systeem, of achterstallig onderhoud aan de woning.

Eigen kamer

De cliëntvertegenwoordigers geven een gemiddelde waardering van 4,3/5 voor de eigen kamer van de cliënt. Alle locaties scoren gemiddeld positief (>3). Locatie Touwbaan scoort met een 3,5 relatief lager dan de andere locaties, de respons voor deze locatie berust op twee cliëntvertegenwoordigers.

Cliëntvertegenwoordigers maken bij de vraag naar verbeterpunten regelmatig opmerkingen over de hygiëne van de kamer van de cliënt. Men is van mening dat er vaker schoongemaakt en opgeruimd mag worden. Daarnaast maken de cliëntvertegenwoordigers, net zoals de cliënten, regelmatig verbeteropmerkingen over de klimaatbeheersing en de grootte van de kamer.

Medezeggenschap

De cliëntvertegenwoordigers geven een gemiddelde waardering van 3,9/5 aan de inspraak / medezeggenschap van cliënten en vertegenwoordigers van SDW. Ook bij de cliëntvertegenwoordigers scoort de vraag naar tevredenheid met de medezeggenschap hiermee relatief lager dan de overige vragen. Locatie Op te Brugge vergt mogelijk aandacht: hier krijgt de medezeggenschap een gemiddeld onvoldoende score (2,7/5) van de cliëntvertegenwoordigers.

Bij de vraag naar verbetermogelijkheden, maken 69 van de 157 respondenten een opmerking. Bij ongeveer de helft van deze opmerkingen geeft men aan geen verbeterpunten te weten of tevreden te zijn. De overige opmerkingen suggereren een verbetering van de algemene communicatie en informatievoorziening, het organiseren van een ouderraad, en frequentere evaluatiemomenten.

Ook aan de cliëntvertegenwoordigers werd gevraagd hoe zij betrokken zouden willen worden bij de uitkomsten van dit onderzoek. 82 van de cliëntvertegenwoordigers gaven een antwoord op deze vraag. Bij de meeste opmerkingen geven de vertegenwoordigers aan dat ze graag op de hoogte worden gehouden van de uitkomsten via de mail of binnen een online omgeving.

2.6 Begeleiders

Woonbegeleiding

In het huidige onderzoek geven de begeleiders een gemiddeld rapportcijfer van 7,2/10 aan de woonbegeleiding. Dit rapportcijfer ligt een half punt lager dan het rapportcijfer van 2020 (7,7). Dalende rapportcijfers voor de algemene zorg en ondersteuning bij begeleiders worden vaker in recente Quality Qube onderzoeken gezien. Mogelijk is dit een gevolg van de toenemende krapte op de werkvloer en daardoor stijgende werkdruk. 47% van de begeleiders vindt de woonbegeleiding goed tot heel goed; 50% vindt de ondersteuning ruim voldoende tot voldoende; 3% van de begeleiders vindt de huidige woonbegeleiding matig tot zeer onvoldoende. Bij de begeleiders scoort alleen de locatie Pompier gemiddeld onvoldoende (5,0/10), de overige locaties scoren tussen de 6,6 en 8,2.

Bij de open antwoorden tonen de begeleiders sterke tevredenheid over de eigen betrokkenheid bij de cliënt. De begeleiders zijn van mening dat zij zich volledig inzetten voor de cliënt, proberen ruimte voor 1-op-1 momenten te creëren en een goed luisterend en inlevend vermogen hebben. Andere onderwerpen waarover de begeleiders tevredenheid uiten, zijn de samenwerking binnen het team en de eigen competenties.

Bij de verbeteropmerkingen is een opvallende uitschieter het aantal uitspraken dat wordt gemaakt op het gebied van 'coördinatie en management'. Deze opmerkingen hebben voornamelijk betrekking op de ervaren werkdruk en het hoge verloop van collega's. Daarnaast vinden sommige begeleiders dat ondersteuning door management en de ondersteunende diensten beter kan. Ook geeft men aan dat een vermindering van het aantal administratieve taken voor de begeleiding, tijd vrij kan maken voor de directe ondersteuning van de cliënt. Een ander onderwerp dat vaker aan bod komt als verbeterpunt, is de communicatie en overdracht binnen het eigen team én met het management.

Huis / woning

Voor de tevredenheid met het huis / de woning, geven de begeleiders gemiddeld een score van 3,9/5. Dit is hoger dan de gemiddelde waardering van 3,7/5 in 2020. Locatie 't Zand Appartementen scoort gemiddeld onvoldoende (2,0/3) door twee respondenten. Kijkend naar de open antwoorden, komt dit voort uit ontevredenheid met de klimaatbeheersing in de woning (te warm). De overige locaties krijgen een gemiddeld voldoende score voor het huis / de woning.

78 van de 139 respondenten maken een opmerking bij de open vraag. De inhoud hiervan is locatie-gebonden en komt overeen met de antwoorden van cliënten en vertegenwoordigers:

men zou graag een tuin willen, wenst betere klimaatbeheersing in de woning, of wil graag tijdiger onderhoud aan gebrekkige systemen (deurbel/ intercom).

Eigen kamer

De begeleiders geven een gemiddelde waardering van 3,9/5 voor de eigen kamer van de cliënt. Op locaties Lambertijnehof en 't Zand Appartementen geven de begeleiders een gemiddeld onvoldoende score. Bij het Lambertijnehof heeft dit te maken met de ervaren vochtschade in de kamers van de cliënten, bij 't Zand Appartementen met de reeds genoemde problemen ondervonden met de klimaatbeheersing.

83 begeleiders maken een opmerking bij de open vraag met betrekking tot de eigen kamer van de cliënten. Ook hier komen de klimaatbeheersing en grootte van de eigen kamer het vaakst naar voren als verbeterpunten.

Medezeggenschap

De gemiddelde waardering die de begeleiders geven aan de medezeggenschap van de cliënten is een 3,9/5. Alle woonlocaties van SDW scoren boven het schaalgemiddelde van 3.

Bij de begeleiders plaatsen 72 respondenten een opmerking bij de vraag naar verbeterpunten op het gebied van de inspraak van cliënten. Een groot deel van de begeleiders geeft hierbij aan tevreden te zijn over de huidige vorm van inspraak en eigen regie van de cliënt. Suggesties voor verdere verbetering zijn de bekendheid van- en participatie in de cliëntenraden proberen te vergroten, en meer oor voor de mening van cliënten bij beslissingen op organisatie-breed niveau.

2.7 Eindconclusie

In het onderzoek SDW Wonen van 2023 geven cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders wederom een positieve waardering aan de ervaren woonbegeleiding, de kwaliteit van de eigen kamer en huisvesting, en de inspraak en medezeggenschap. De gemiddelde waarderingen liggen dicht bij de scores uit het onderzoek van 2020. De begeleiders scoren hier en daar gemiddeld wat lager, dit is onderdeel van een landelijke trend die in een aantal recente Quality Qube onderzoeken zichtbaar is. Mogelijk speelt een toenemende krapte op de werkvloer en toenemende werkdruk hierbij een rol.

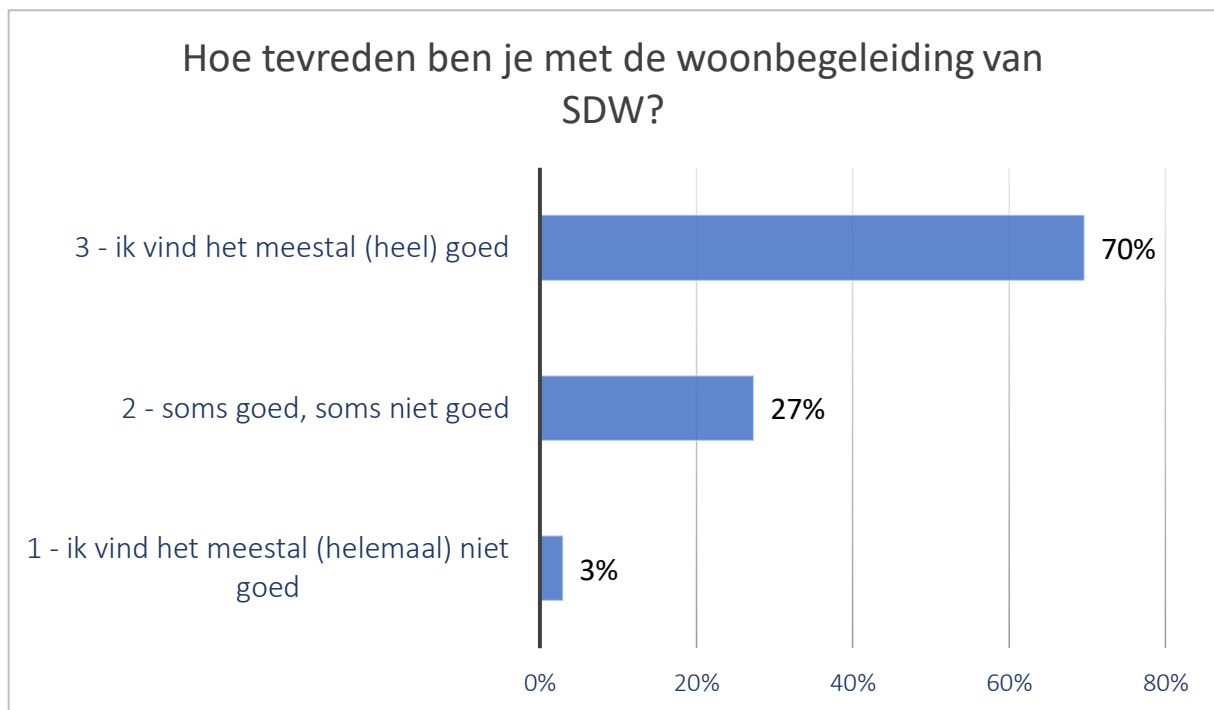
De kwalitatieve data uit dit onderzoek toont nog steeds een sterke waardering voor de zorgrelatie bij alle drie de respondentgroepen. Daarnaast is men sterk tevreden over de eigen regie van de cliënten en de invulling van de (vrije)tijd.

Bij recente Quality Qube onderzoeken in de sector, komen een ruimere en stabielere bezetting van begeleiders op de werkvloer steevast naar voren als de belangrijkste aandachtspunten. SDW is hierbij geen uitzondering. Verdere aandachtspunten zijn sterk verdeeld naar locatie, en kunnen het best besproken worden aan de hand van de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op locatieniveau.

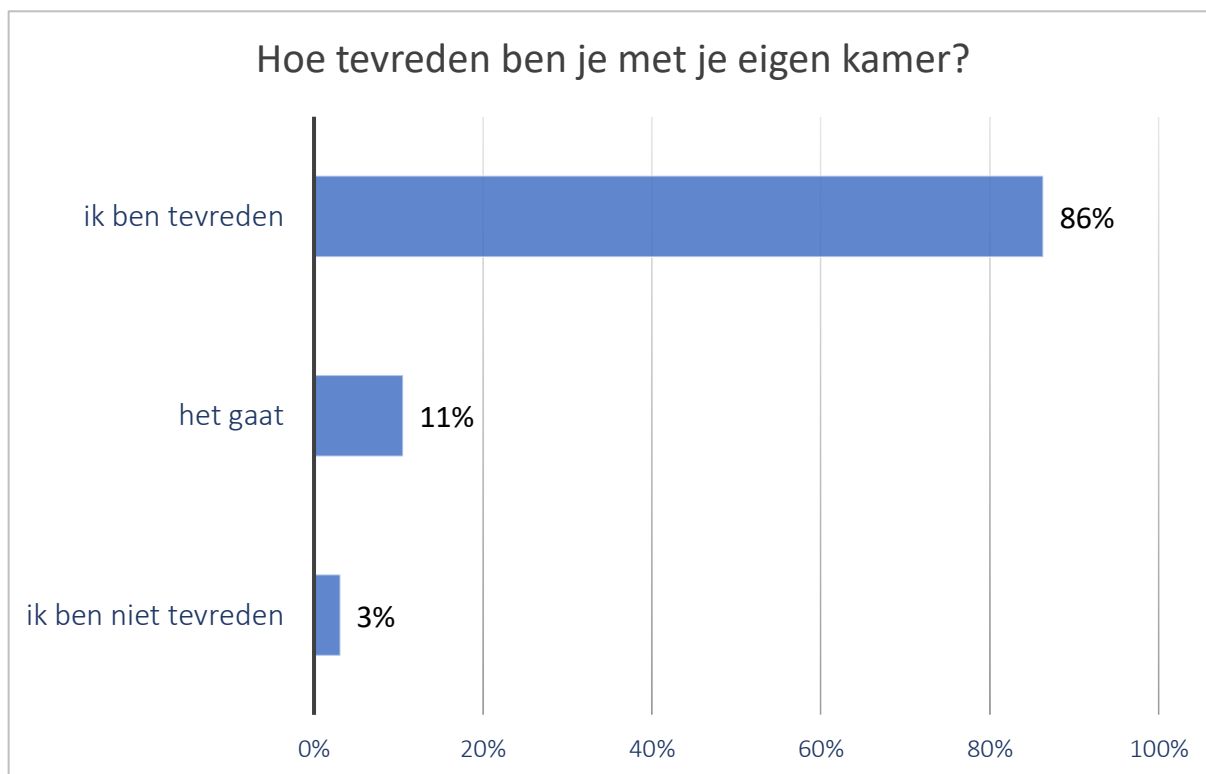
Hoofdstuk 3. Uitkomsten cliënten

Hierna worden de SDW-brede kwantitatieve uitkomsten van de cliënten getoond met betrekking tot de *woonbegeleiding*, *eigen kamer*, *huisvesting* en *medezeggenschap*. Vervolgens worden de kwalitatieve uitkomsten getoond in de vorm van het kwaliteitsprofiel.

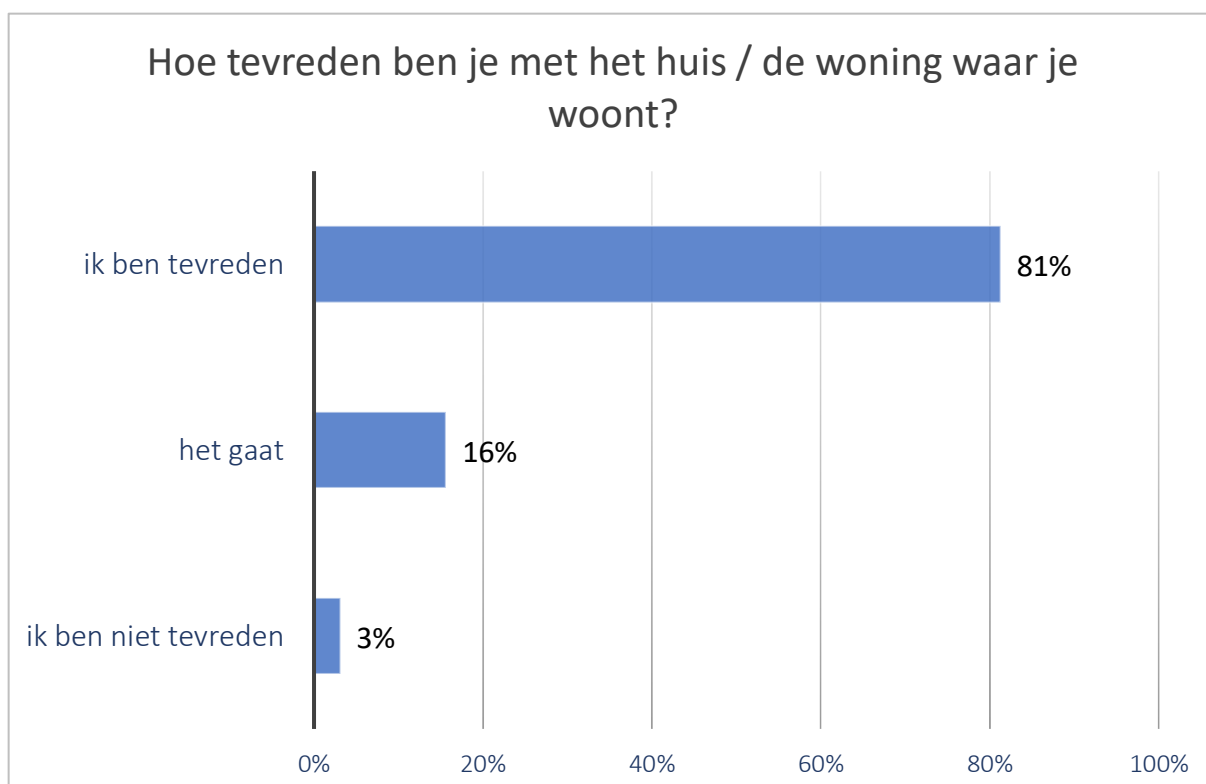
3.1. Kwantitatieve uitkomsten



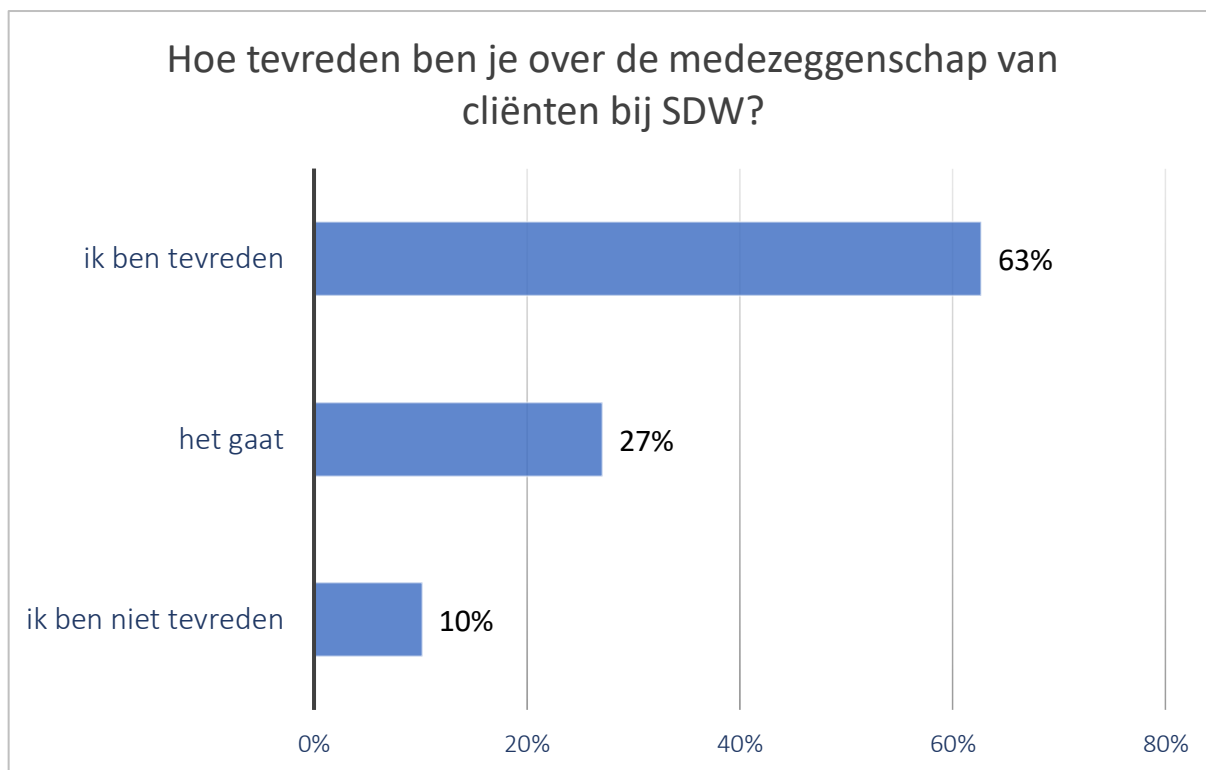
Figuur 3.1. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je met de woonbegeleiding van SDW?” (Cliënten, N=168 Gemiddelde score=2,7/3)



Figuur 3.2. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je je eigen kamer?” (Cliënten, N=161 Gemiddelde score=2,8/3)



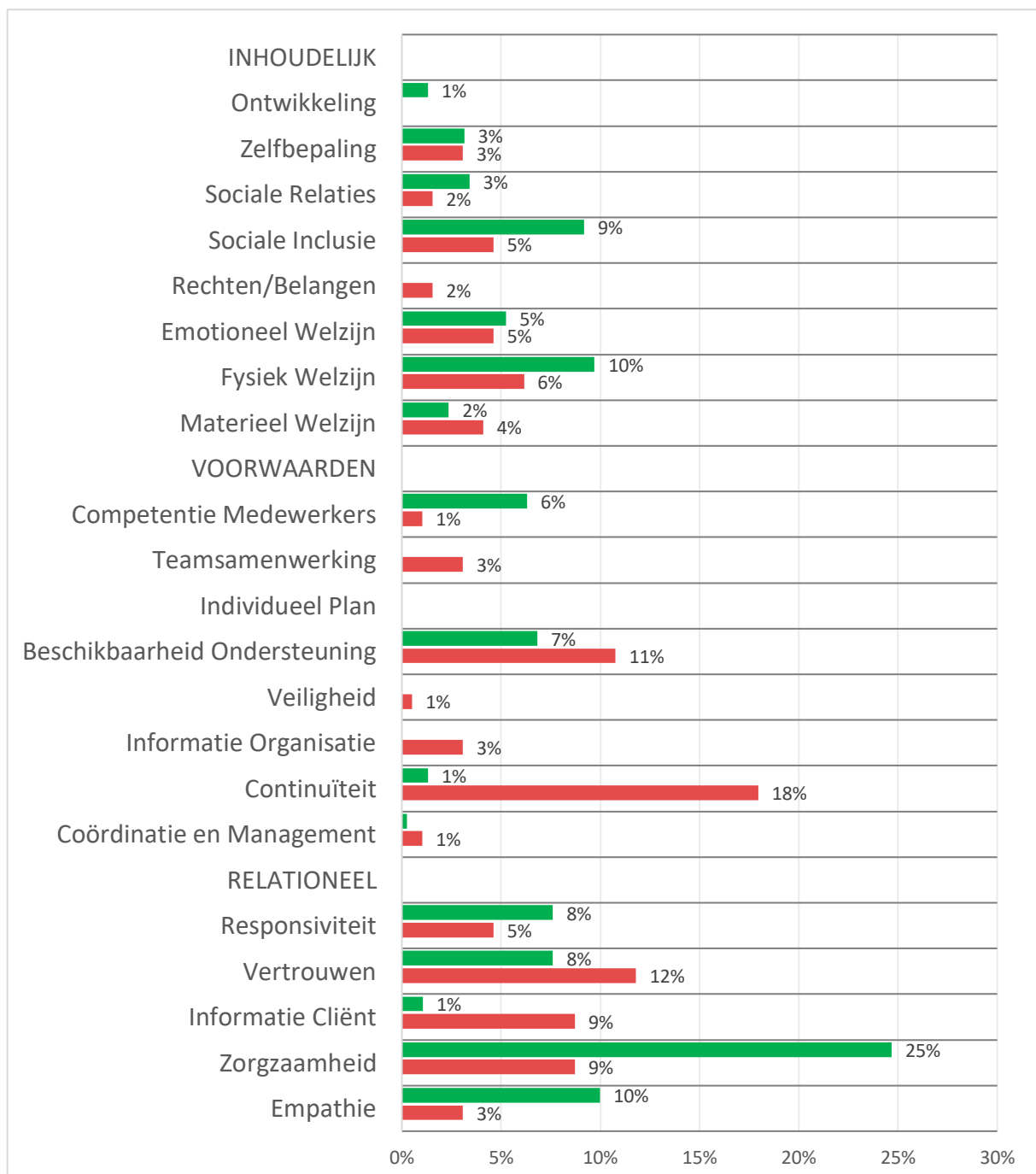
Figuur 3.3. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je met het huis / de woning waar je woont?” (Cliënten, N=160 Gemiddelde score=2,8/3)



Figuur 3.4. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je over de medezeggenschap van cliënten bij SDW?” (Cliënten, N=118 Gemiddelde score=2,5/3)

3.2. Kwalitatieve uitkomsten

Onderstaand toont figuur 3.5 een kwaliteitsprofiel op basis van antwoorden op de open vragen 'wat is goed' en 'wat is voor verbetering vatbaar' in de woonbegeleiding. Alle antwoorden werden gecodeerd naar dimensie en domein (bijlage 1). De groene balkjes geven weer wat men 'goed' vindt. De rode balkjes geven weer 'wat voor verbetering vatbaar is'. De groene balkjes tellen op tot in totaal 100%. Ook de rode balkjes tellen op tot 100%.

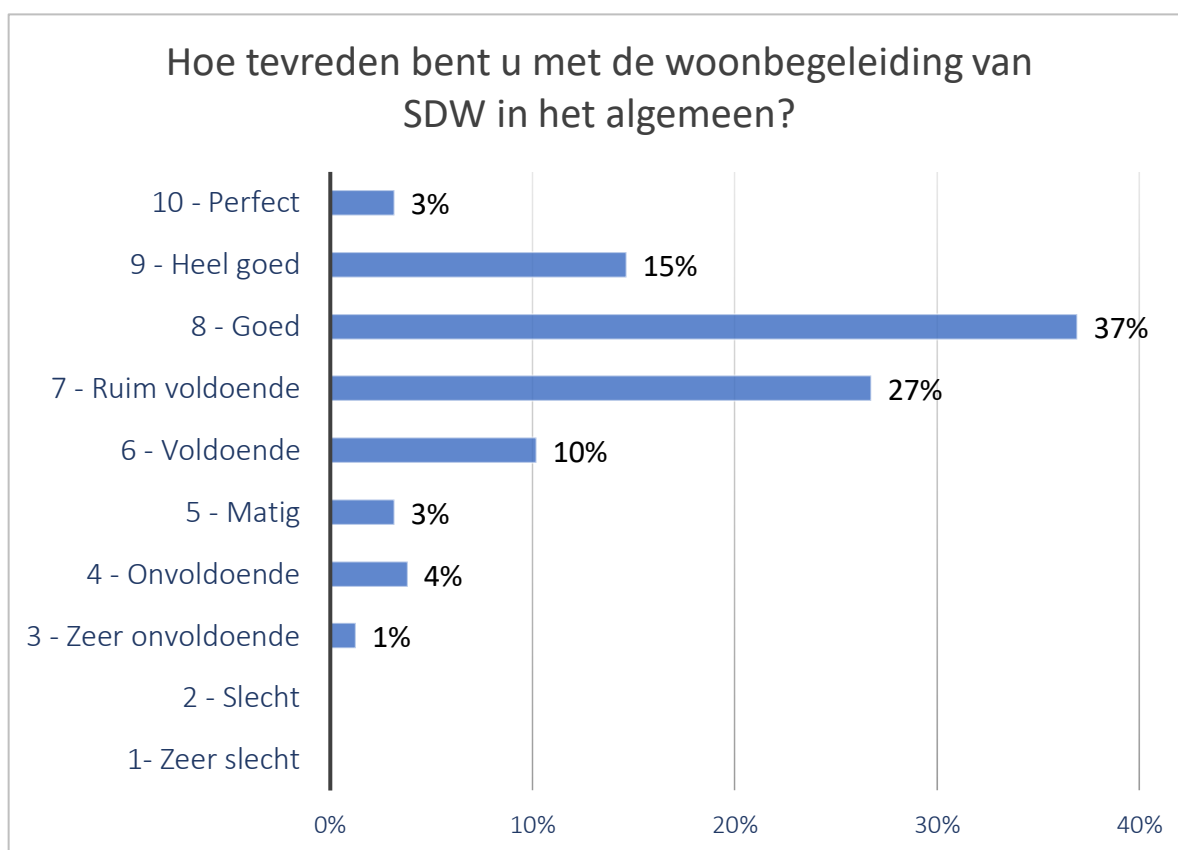


Figuur 3.5. Kwaliteitsprofiel Clënten Wonen. Gebaseerd op 381 reacties 'goed' en 195 reacties 'voor verbetering vatbaar'.

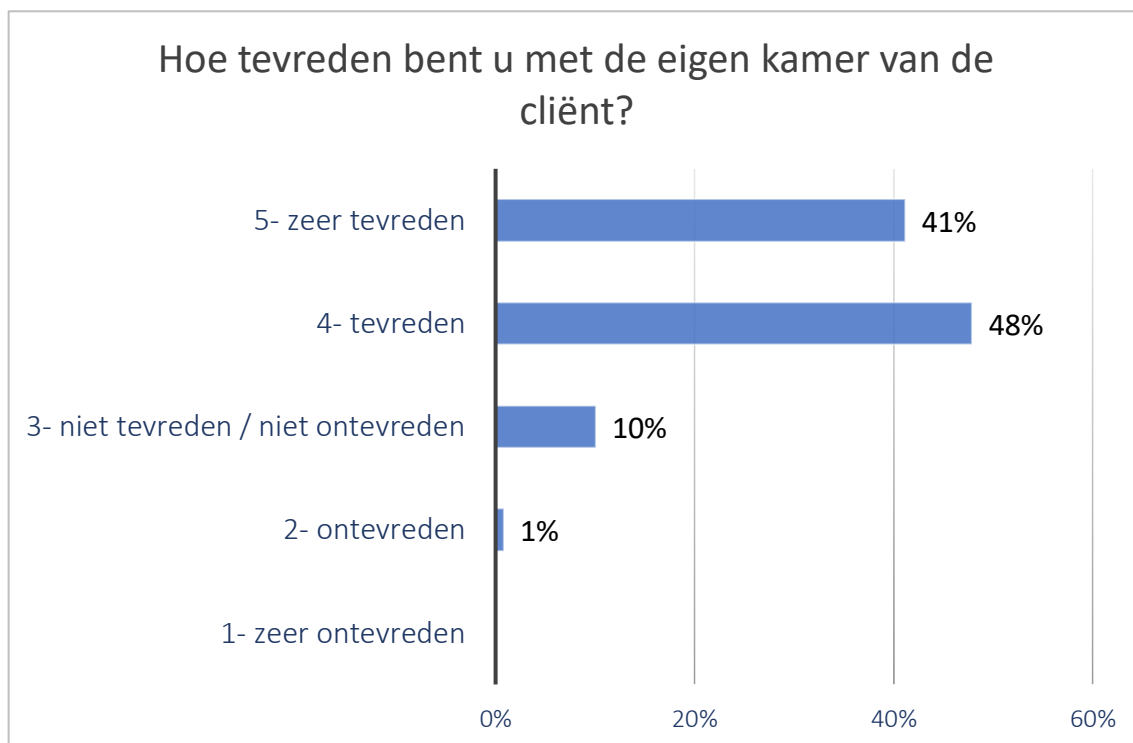
Hoofdstuk 4. Uitkomsten cliëntvertegenwoordigers

Hierna worden de SDW-brede kwantitatieve uitkomsten van de cliëntvertegenwoordigers getoond met betrekking tot de *woonbegeleiding*, *de kamer van de verwant*, *de huisvesting* en *medezeggenschap*. Vervolgens worden de kwalitatieve uitkomsten getoond in de vorm van het kwaliteitsprofiel.

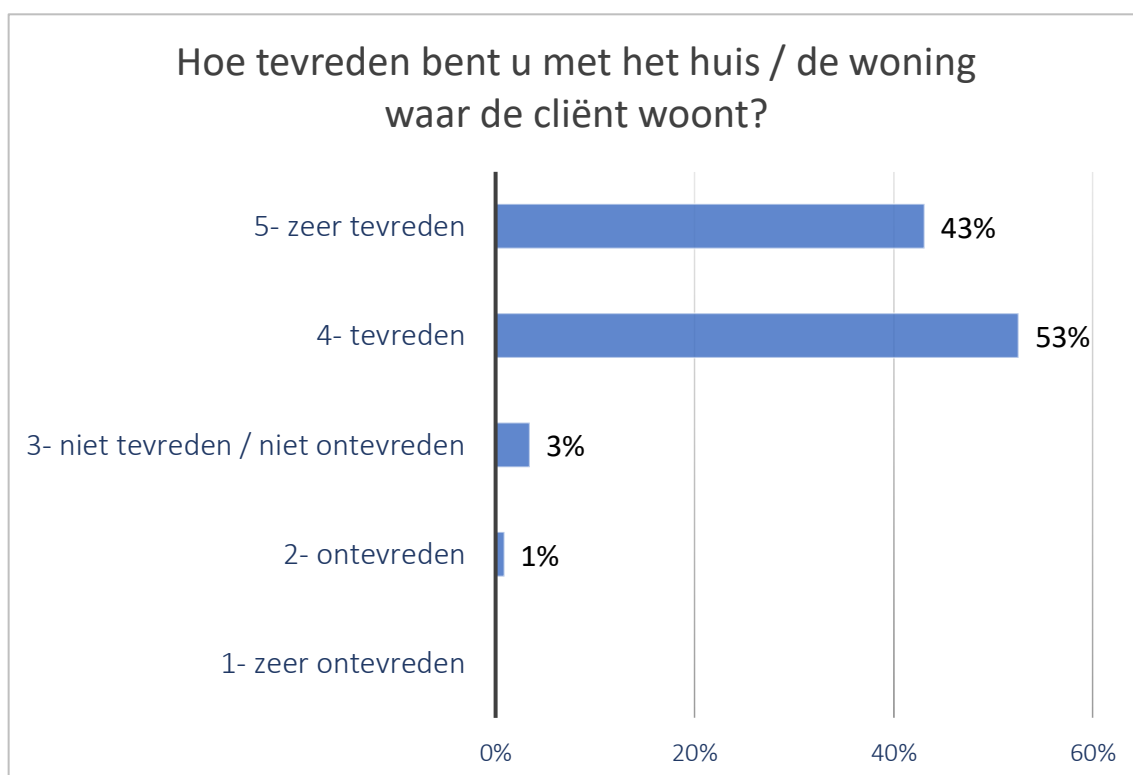
4.1. Kwantitatieve uitkomsten



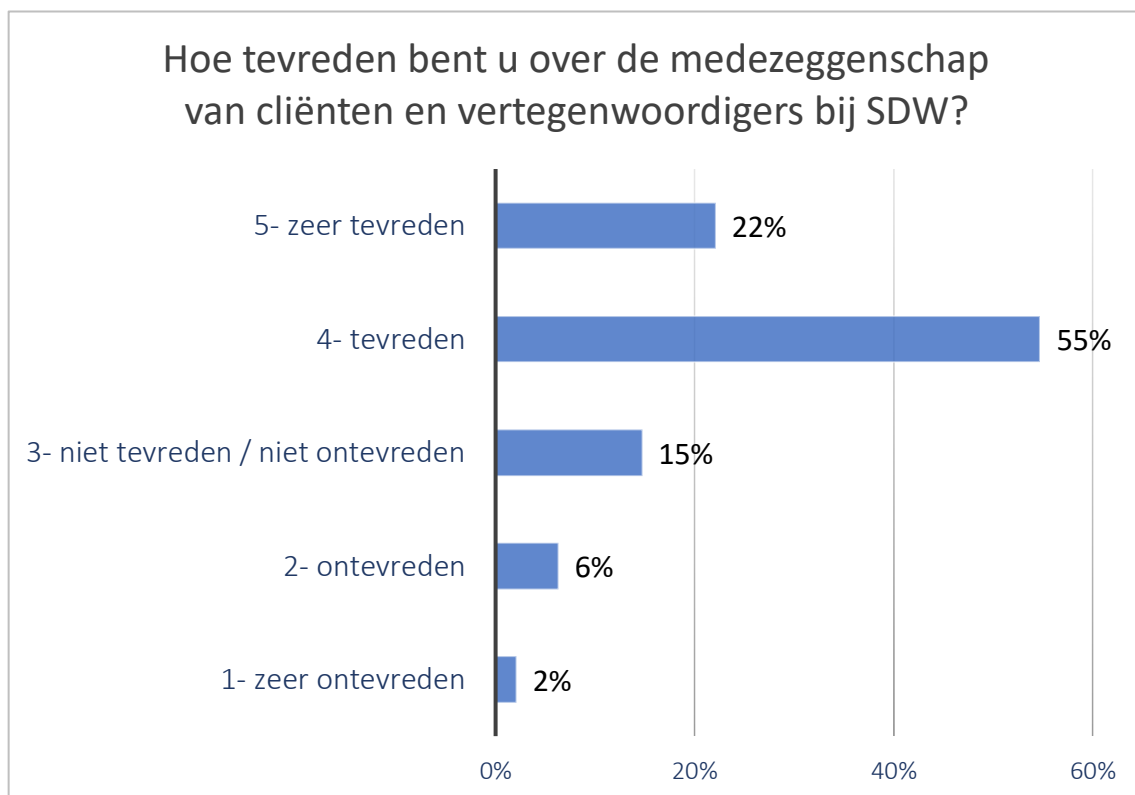
Figuur 4.1. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden bent u met de woonbegeleiding van SDW in het algemeen?” (Cliëntvertegenwoordigers, N=157
Gemiddelde score=7,4/10)



Figuur 4.2. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden bent u met de eigen kamer van de cliënt?” (Cliëntvertegenwoordigers, N=119 Gemiddelde score=4,3/5)



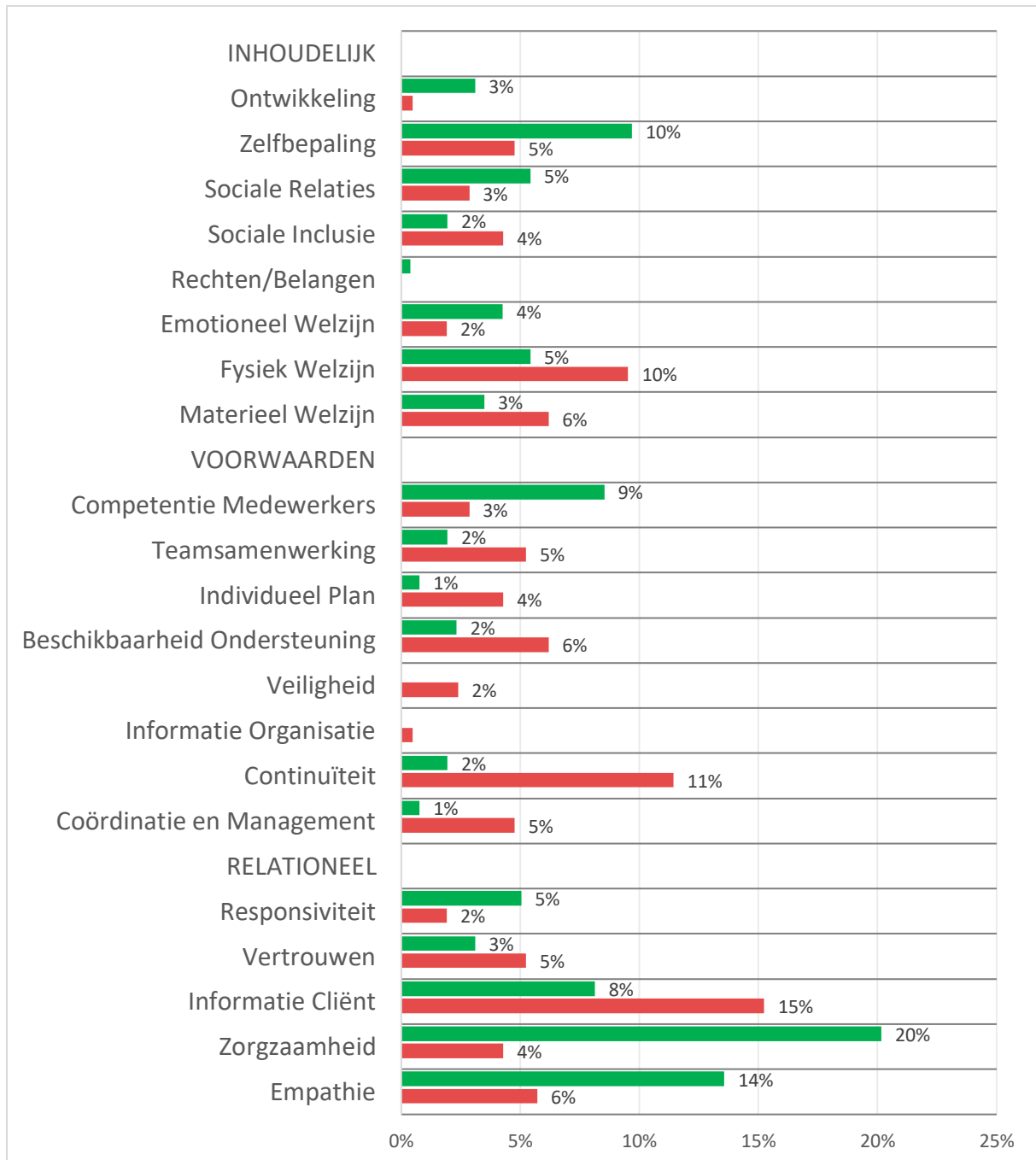
Figuur 4.3. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden bent u met het huis / de woning waar de client woont?” (Cliëntvertegenwoordigers, N=116 Gemiddelde score=4,4/5)



Figuur 4.4. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden bent u over de medezeggenschap van cliënten en vertegenwoordigers bij SDW?”
(Cliëntvertegenwoordigers, N=95 Gemiddelde score=3,9/5)

4.2. Kwalitatieve uitkomsten

Onderstaand toont figuur 4.5 een kwaliteitsprofiel op basis van antwoorden op de open vragen 'wat is goed' en 'wat is voor verbetering vatbaar' in de woonbegeleiding. Alle antwoorden werden gecodeerd naar dimensie en domein (bijlage 1). De groene balkjes geven weer wat men 'goed' vindt. De rode balkjes geven weer 'wat voor verbetering vatbaar is'. De groene balkjes tellen op tot in totaal 100%. Ook de rode balkjes tellen op tot 100%.

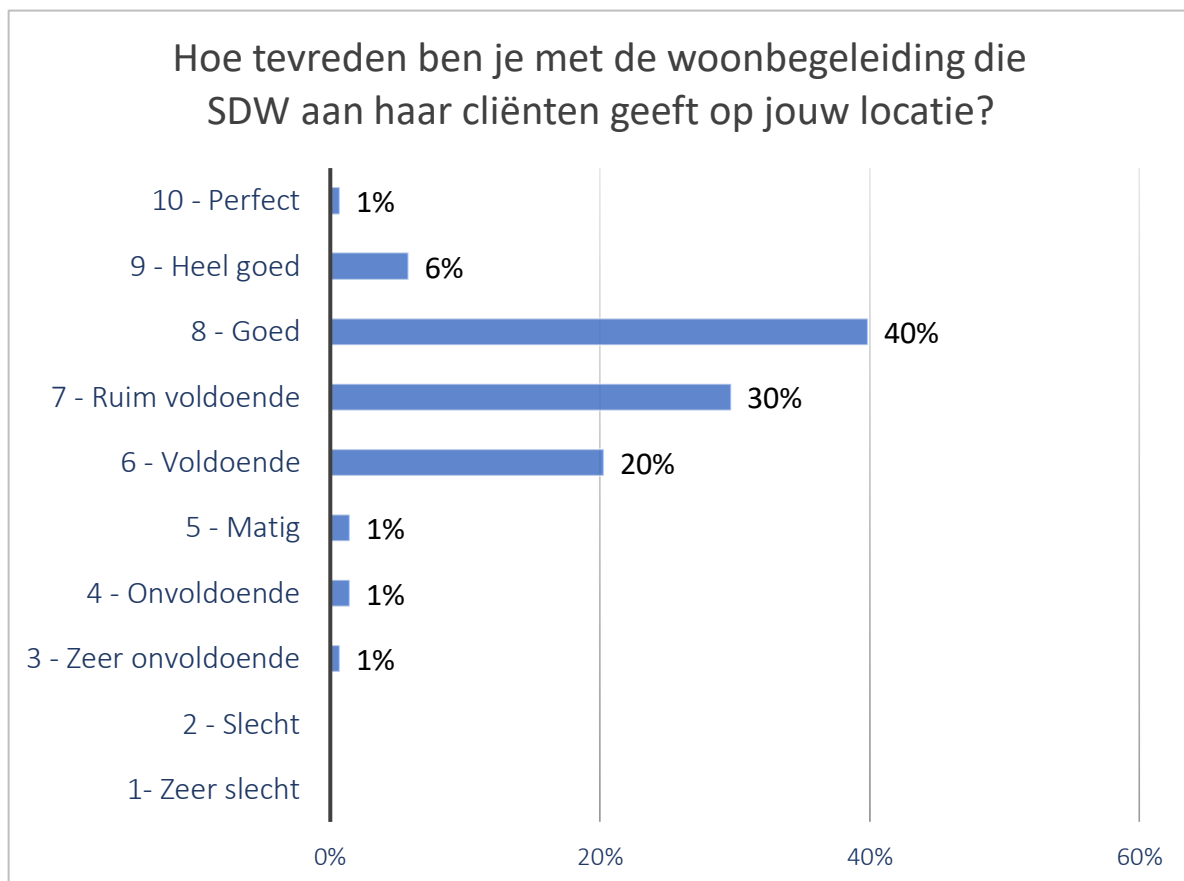


Figuur 4.5. Kwaliteitsprofiel Cliëntvertegenwoordigers Wonen. Gebaseerd op 258 reacties 'goed' en 210 reacties 'voor verbetering vatbaar'.

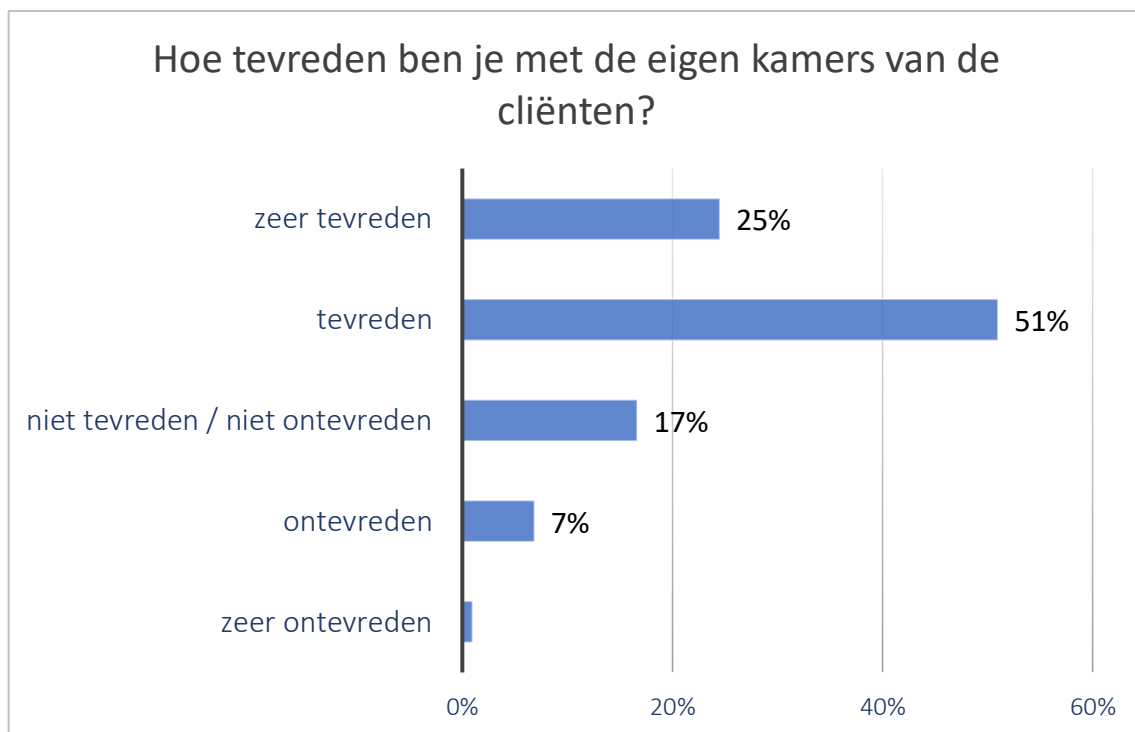
Hoofdstuk 5. Uitkomsten begeleiders

Hierna worden de SDW-brede kwantitatieve uitkomsten van de begeleiders getoond met betrekking tot de *woonbegeleiding, de kamer van de verwant, de huisvesting en medezeggenschap*. Vervolgens worden de kwalitatieve uitkomsten getoond in de vorm van het kwaliteitsprofiel.

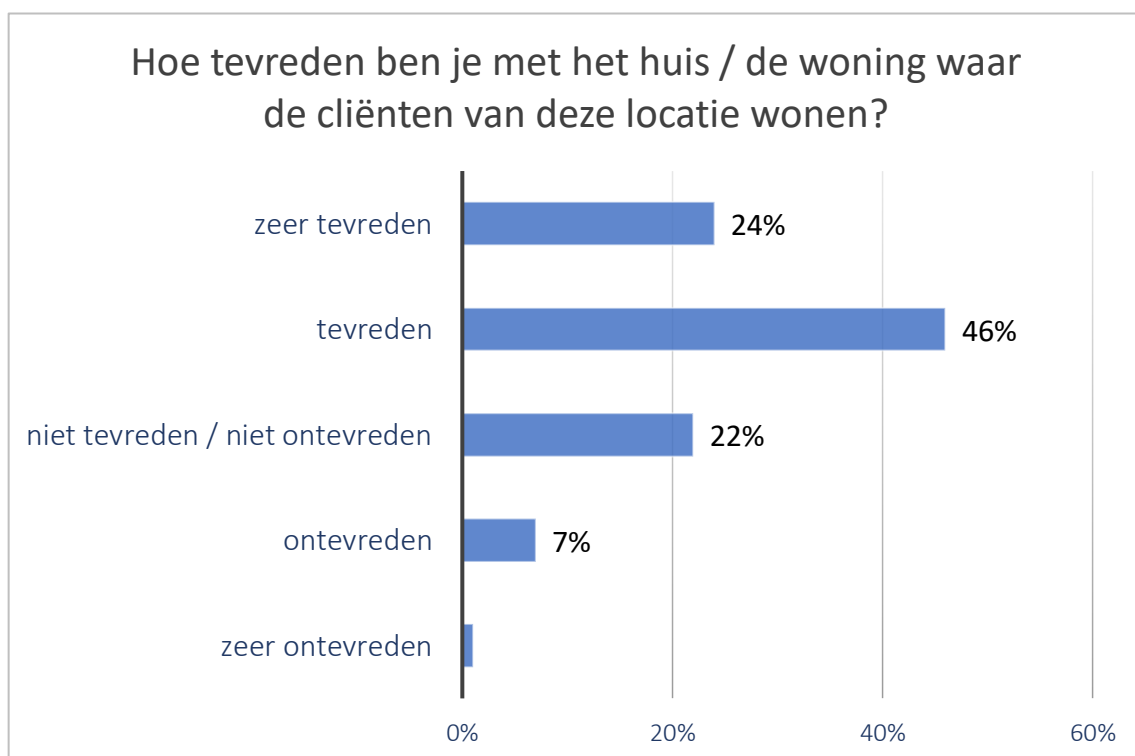
5.1. Kwantitatieve uitkomsten



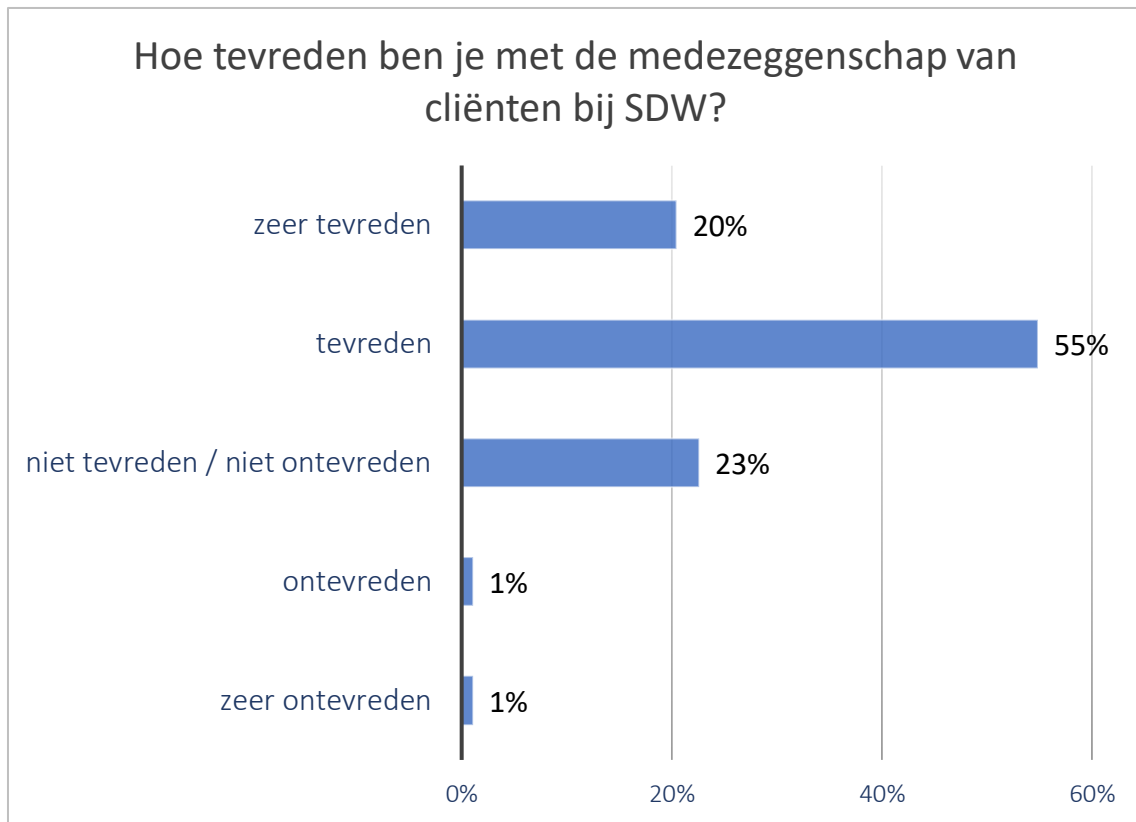
Figuur 5.1. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je met de woonbegeleiding die SDW aan haar cliënten geeft op jouw locatie?” (Begeleiders, N=138 Gemiddelde score=7,2/10)



Figuur 5.2. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je met de eigen kamers van de cliënten?” (Begeleiders, N=102 Gemiddelde score=3,9/5)



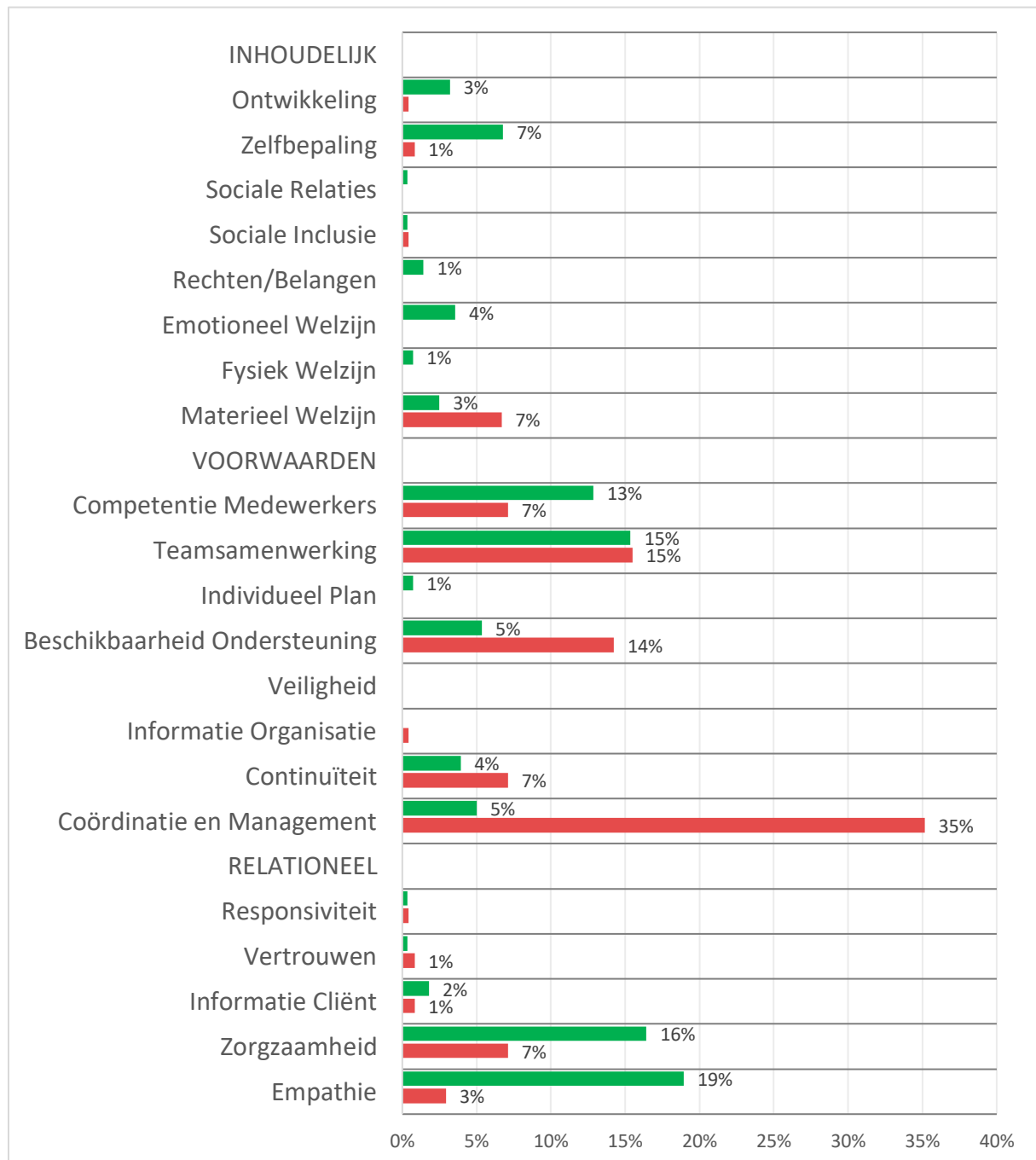
Figuur 5.3. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je met het huis / de woning waar de cliënten van deze locatie wonen?” (Begeleiders, N=100 Gemiddelde score=3,9/5)



Figuur 5.4. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je met de medezeggenschap van cliënten bij SDW?” (Begeleiders, N=93 Gemiddelde score=3,9/5)

5.2. Kwalitatieve uitkomsten

Onderstaand toont figuur 5.5 een kwaliteitsprofiel op basis van antwoorden op de open vragen 'wat is goed' en 'wat is voor verbetering vatbaar' in de woonbegeleiding. Alle antwoorden werden gecodeerd naar dimensie en domein (bijlage 1). De groene balkjes geven weer wat men 'goed' vindt. De rode balkjes geven weer 'wat voor verbetering vatbaar is'. De groene balkjes tellen op tot in totaal 100%. Ook de rode balkjes tellen op tot 100%.



Figuur 5.5. Kwaliteitsprofiel Begeleiders Wonen. Gebaseerd op 280 reacties 'goed' en 239 reacties 'voor verbetering vatbaar'.

Hoofdstuk 6. Vergelijking uitkomsten

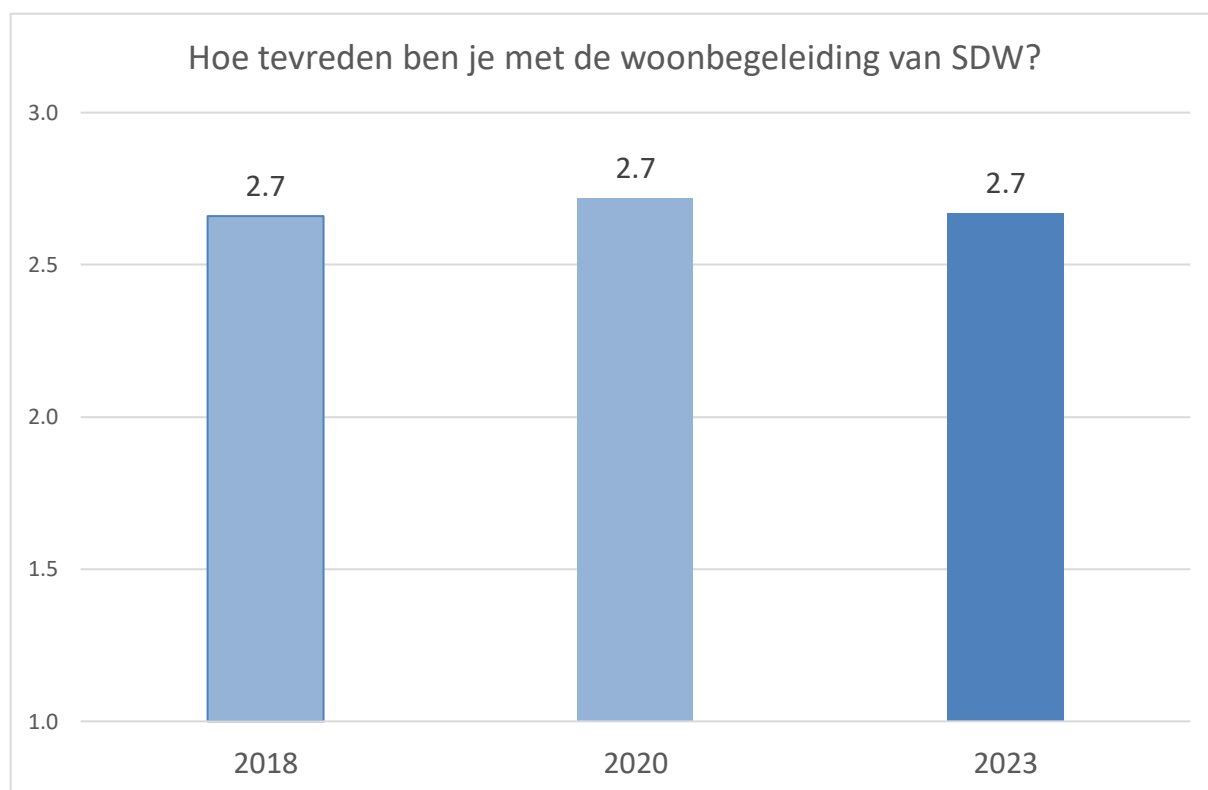
6.1. Kwantitatieve uitkomsten

Onderstaand tonen figuren 6.1 t/m 6.3 een vergelijking van de rapportcijfers tussen de Quality Qube onderzoeken bij SDW in 2018, 2020 en 2023.

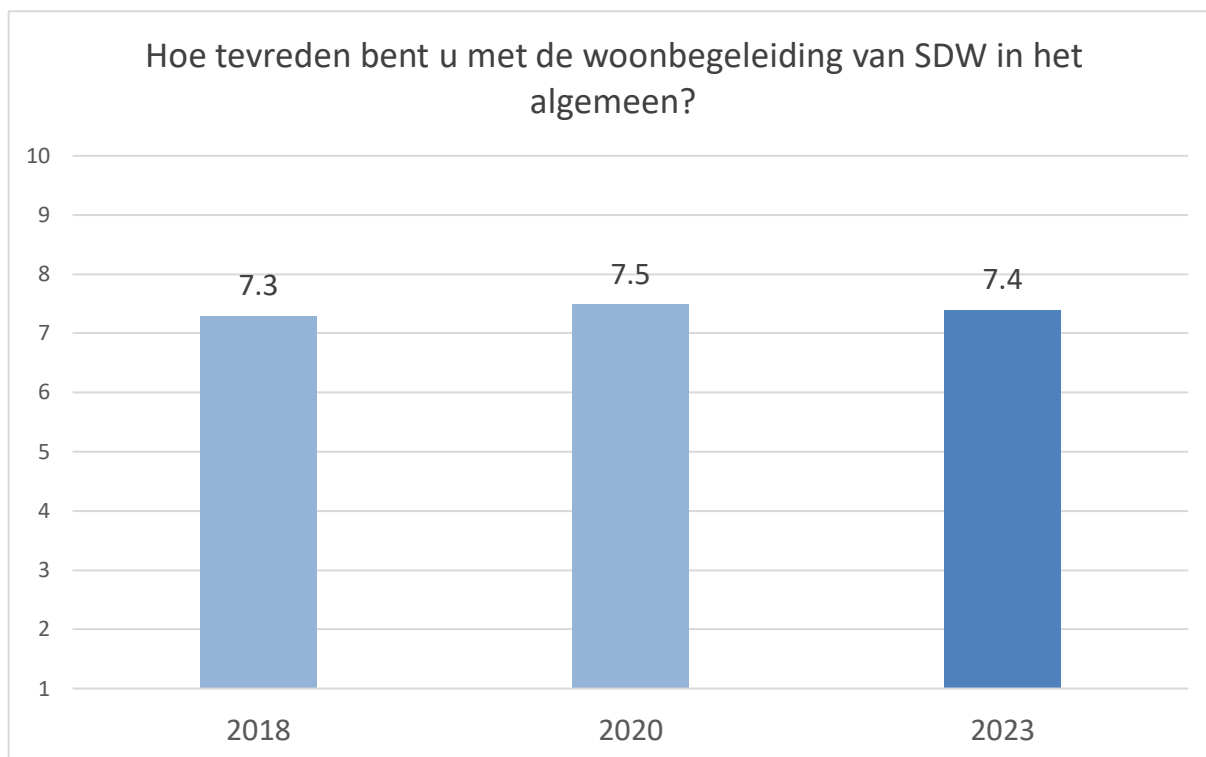
Vervolgens tonen tabellen 6.1 t/m 6.4 een splitsing van de waarderingen van cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders naar locatie voor de tevredenheid met:

- de woonbegeleiding
- het huis / de woning
- de eigen kamer
- de medezeggenschap

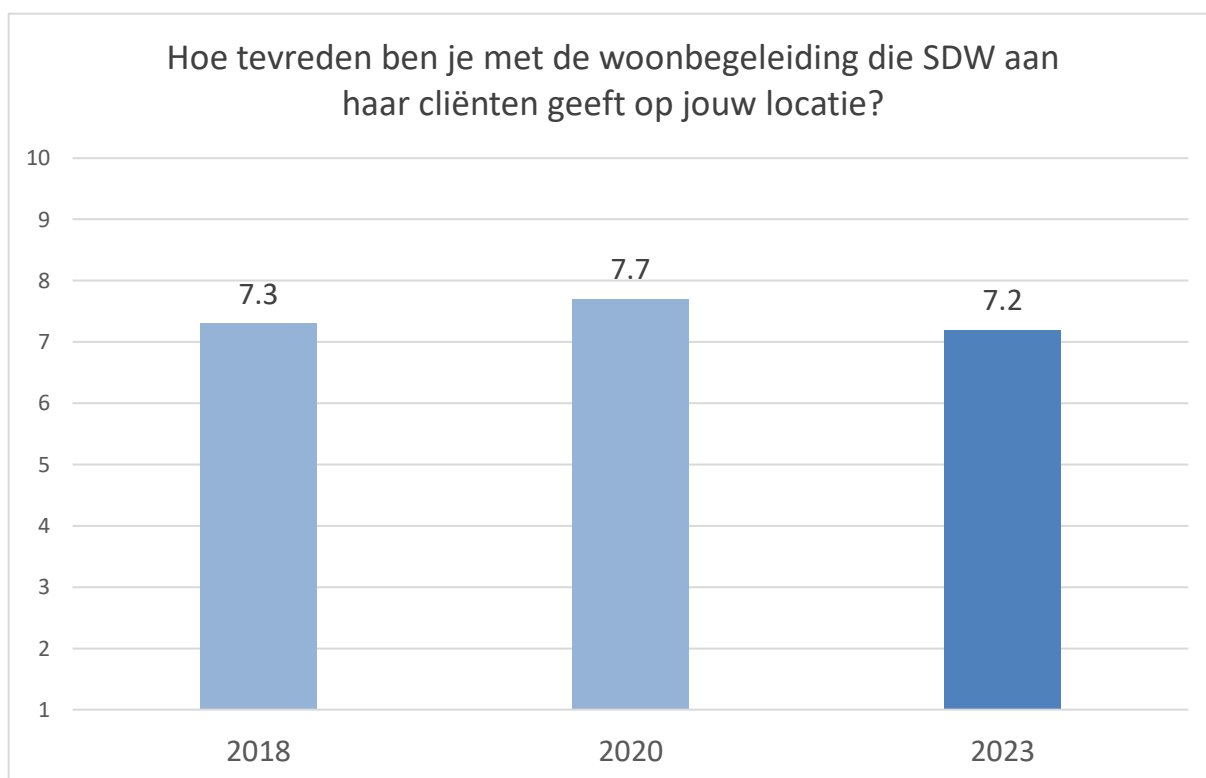
Waar mogelijk is hier een vergelijking met de uitkomsten van het onderzoek van 2020 aangebracht.



Figuur 6.1. Vergelijking rapportcijfers van de **cliënten** voor de algemene woonbegeleiding in de Quality Qube onderzoeken van 2018, 2020 en 2023



Figuur 6.2. Vergelijking rapportcijfers van de **cliëntvertegenwoordigers** voor de algemene woonbegeleiding in de Quality Qube onderzoeken van 2018, 2020 en 2023



Figuur 6.3. Vergelijking rapportcijfers van de **begeleiders** voor de algemene woonbegeleiding in de Quality Qube onderzoeken van 2018, 2020 en 2023

Tabel 6.1. Vergelijking rapportcijfers voor de algemene **Woonbegeleiding** van cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders per locatie in 2020 en 2023

Locatie	Cliënt				Vertegenwoordiger				Begeleider			
	2020 Rapport- cijfer	2020 Respons- aantal	2023 Rapport- cijfer	2023 Respons- aantal	2020 Rapport- cijfer	2020 Respons- aantal	2023 Rapport- cijfer	2023 Respons- aantal	2020 Rapport- cijfer	2020 Respons- aantal	2023 Rapport- cijfer	2023 Respons- aantal
Beeklaan	2,4	12	2,7	11	7,5	4	7,5	2	7,2	6	7,4	10
Boerhaave	2,9	14	2,9	11	8,3	7	7,8	12	8,1	11	-	-
D'n Akker	3,0	9	2,9	14	6,3	3	5,5	2	8,1	11	8,2	6
De Spil	2,6	22	2,5	2	7,3	11	7,0	5	7,9	17	7,7	3
Dinteloord	3,0	12	-	-	7,1	9	7,4	9	7,6	8	7,6	18
Gezinshuizen	2,0	2	3,0	3	8,0	3	-	-	-	-	-	-
Klundert	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	7,5	2
Korenmarkt	2,6	10	2,8	8	7,0	5	7,6	7	-	-	7,1	10
Lambertijnenhof	-	-	-	1	-	-	7,5	4	-	-	6,7	3
Lindenberg	2,7	12	2,7	11	-	-	8,0	9	7,0	3	7,9	8
Logeerhuis Roosendaal	-	1	-	-	8,5	4	-	-	7,6	10	-	-
OMK Trainingshuis Oost	3,0	2	-	1	-	-	-	-	7,8	4	-	-
OMK Trainingshuis West	2,8	5	2,0	4	-	-	-	-	8,3	4	-	-
Op te Brugge	2,5	2	2,2	6	7,2	6	6,4	10	-	-	-	1

Pleegzorg	-	1	2,9	7	6,0	4	-	-	8,0	2	-	-
De Pompier	2,8	11	2,7	16	7,0	3	-	-	8,1	8	5,0	5
Rovohof	2,6	9	-	-	8,3	11	7,6	14	8,1	7	7,3	10
Touwbaan	2,6	22	2,6	23	8,0	2	7,8	5	7,7	3	6,6	15
Zuiderdreef	-	-	3,0	2	-	-	7,1	24	-	-	7,3	13
't Zand Appartementen	2,7	14	2,6	13	7,6	5	7,9	9	7,3	3	7,3	4
't Zand 14a	2,3	6	3,0	4	6,6	5	8,0	4	-	1	7,4	8
't Zand 14f-g	2,8	14	-	-	8,0	7	7,9	13	7,5	2	7,2	5
't Zand 16m-n	2,4	9	3,0	2	6,8	9	7,0	12	7,5	4	7,0	3
Aan de Zuidwal	2,6	22	2,5	28	7,7	12	7,5	17	-	1	7,3	14
Anders...	2,5	4	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-
Totaal SDW	2,7 / 3	223	2,7 / 3	168	7,5 / 10	123	7,4 / 10	157	7,7 / 10	120	7,2 / 10	138

Tabel 6.2. Vergelijking rapportcijfers voor tevredenheid met het **Huis / de Woning** van cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders per locatie in 2020 en 2023

Locatie	Cliënt				Vertegenwoordiger				Begeleider			
	2020		2023		2020		2023		2020		2023	
	Rapport- cijfer	Respons- aantal	Rapport- cijfer	Respons- aantal	Rapport- cijfer	Respons- aantal	Rapport- cijfer	Respons- aantal	Rapport- cijfer	Respons- aantal	Rapport- cijfer	Respons- aantal
Beeklaan	2,7	12	2,7	11	4,3	4	4,0	2	4,0	6	4,1	9
Boerhaave	2,9	14	2,9	11	4,6	7	4,3	10	4,3	10	-	-
D'n Akker	3,0	9	2,9	14	4,0	3	4,5	2	4,0	8	4,4	5
De Spil	2,9	22	2,5	2	4,6	9	4,3	3	3,7	15	4,5	2
Dinteloord	3,0	12	-	-	4,4	7	3,9	9	4,4	8	4,2	14
Gezinshuizen	-	1	3,0	3	5,0	3	-	-	-	-	-	-
Klundert	-	-	2,0	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Korenmarkt	2,7	10	2,8	8	4,4	5	4,3	4	-	-	4,0	9
Lambertijnenhof	-	-	3,0	1	-	-	4,5	2	-	-	3,5	2
Lindenberg	2,8	12	2,7	11	-	-	4,7	7	4,0	3	3,2	6
Logeerhuis Roosendaal	-	-	-	-	4,3	4	-	-	2,2	10	-	-
OMK Trainingshuis Oost	3,0	2	-	1	-	-	-	-	4,8	4	-	-
OMK Trainingshuis West	2,5	4	2,0	4	-	-	-	-	4,5	4	-	-
Op te Brugge	3,0	2	2,2	6	4,7	6	4,3	8	-	-	-	-

Pleegzorg	-	1	2,9	7	4,5	2	-	-	-	1	-	-
De Pompier	2,6	11	2,6	18	-	1	-	-	3,7	7	3,3	3
Rovohof	2,8	9	-	-	4,5	6	4,3	10	3,6	7	3,0	6
Touwbaan	2,7	22	2,6	23	4,0	2	4,5	2	3,0	3	3,2	9
Zuiderdreef	-	-	3,0	2	-	-	4,5	13	-	-	4,2	9
't Zand Appartementen	2,7	14	2,6	13	5,0	5	4,8	8	4,3	3	2,0	2
't Zand 14a	2,2	6	3,0	4	3,8	5	4,3	3	-	1	4,0	6
't Zand 14f-g	3,0	14	-	-	4,3	6	4,2	11	5,0	2	3,7	3
't Zand 16m-n	2,6	9	3,0	2	4,6	8	4,3	10	4,0	3	4,7	3
Aan de Zuidwal	2,9	21	2,5	28	4,3	12	4,8	12	-	1	4,0	11
Anders...	3,0	4	-	-	3,5	2	-	-	-	1	-	-
Totaal SDW	2,7 / 3	223	2,7 / 3	168	4,4 / 5	106	4,4 / 5	116	3,7 / 5	108	3,9 / 5	100

Tabel 6.3. Vergelijking rapportcijfers voor tevredenheid met het **de Eigen kamer** van cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders per locatie 2023

Locatie	Cliënt		Vertegenwoordiger		Begeleider	
	Rapportcijfer	Responsaantal	Rapportcijfer	Responsaantal	Rapportcijfer	Responsaantal
Beeklaan	2,8	10	4,5	2	3,9	9
Boerhaave	2,9	11	4,4	10	-	-
D'n Akker	2,9	13	3,5	2	4,4	5
De Spil	3,0	2	4,5	4	4,5	2
Dinteloord	-	-	3,9	9	4,1	15
Gezinshuizen	3,0	2	-	-	-	-
Klundert	-	1	-	-	-	1
Korenmarkt	2,7	7	4,4	5	4,2	9
Lambertijnehof	-	1	4,5	2	2,5	2
Lindenberg	2,6	10	4,6	7	3,0	6
Logeerhuis Roosendaal	-	-	-	-	-	-
OMK Trainingshuis Oost	-	1	-	-	-	-
OMK Trainingshuis West	2,0	3	-	-	-	-
Op te Brugge	3,0	4	4,4	8	-	-
Pleegzorg	3,0	7	-	-	-	-

De Pompier	2,6	18	-	-	4,0	4
Rovohof	-	-	4,3	10	4,5	6
Touwbaan	3,0	22	3,5	2	3,4	9
Zuiderdreef	3,0	2	4,4	13	4,1	9
't Zand Appartementen	2,9	13	4,5	8	2,0	2
't Zand 14a	2,7	3	4,0	3	3,3	6
't Zand 14f-g	-	-	4,0	11	3,7	3
't Zand 16m-n	3,0	3	4,4	10	4,0	3
Aan de Zuidwal	2,9	28	4,4	13	4,4	11
Anders...	-	-	-	-	-	-
Totaal SDW	2,8 / 3	161	4,3 / 5	119	3,9 / 5	102

Tabel 6.4. Vergelijking rapportcijfers voor tevredenheid met het **de Medezeggenschap** van cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders per locatie 2023

Locatie	Cliënt		Vertegenwoordiger		Begeleider	
	Rapportcijfer	Responsaan- tal	Rapportcijfe- r	Respons- aantal	Rapportcijfer	Responsaan- tal
Beeklaan	2,5	8	4,5	2	4,3	8
Boerhaave	2,8	8	4,3	7	-	-
D'n Akker	2,9	12	4,5	2	4,5	4
De Spil	3,0	2	4,0	2	3,5	2
Dinteloord	-	-	3,2	6	4,1	14
Gezinshuizen	-	-	-	-	-	-
Klundert	-	1	-	-	-	-
Korenmarkt	2,4	5	4,0	3	3,9	9
Lambertijnenhof	-	1	4,0	2	-	1
Lindenberg	2,7	7	4,3	7	3,8	6
Logeerhuis Rosendaal	-	-	-	-	-	-
OMK Trainingshuis Oost	-	1	-	-	-	-
OMK Trainingshuis West	2,5	2	-	-	-	-
Op te Brugge	1,5	4	2,7	7	-	-
Pleegzorg	3,0	4	-	-	-	-

De Pompier	2,6	15	-	-	4,0	3
Rovohof	-	-	4,1	9	4,0	6
Touwbaan	2,1	9	4,5	2	3,1	9
Zuiderdreef	-	1	4,0	8	4,0	9
't Zand Appartementen	2,4	10	4,3	8	-	1
't Zand 14a	2,5	2	4,0	3	3,2	5
't Zand 14f-g	-	-	4,6	8	4,0	3
't Zand 16m-n	-	1	3,3	9	4,3	3
Aan de Zuidwal	2,4	25	3,4	10	4,2	10
Anders...	-	-	-	-	-	-
Totaal SDW	2,5 / 3	118	3,9 / 5	95	3,9 / 5	93

7.2. Kwalitatieve uitkomsten

Evenals in 2018 en in 2020 uitten de respondenten bij de antwoorden op de open vragen veel waardering op het gebied van de zorgrelatie. De betrokkenheid van de begeleiders, de persoonlijke aandacht voor de cliënt, en het luisterend en empathisch vermogen van de begeleiding komen naar voren als sterke punten binnen de ondersteuning.

Kijkend naar de profielen van de cliënten van 2020 en 2023, worden er enkele kleine verschuivingen zichtbaar. In 2023 maken de cliënten relatief vaker positieve opmerkingen over het aanbod aan activiteiten ('sociale inclusie') en de kwaliteit van de maaltijden ('fysiek welzijn'). Er is in 2023 een toename zichtbaar in verbeteropmerkingen op het gebied van de 'continuïteit', dit heeft betrekking op verschuivingen binnen het team van begeleiders.

Ook bij de cliëntvertegenwoordigers is er sprake van enkele kleine verschillen tussen 2020 en 2023. Qua waardering spreken de cliëntvertegenwoordigers zich opvallend vaker positief uit over de eigen regie ('zelfbepaling') van de cliënten. En ook op het gebied van ontwikkelmogelijkheden ('ontwikkeling') zijn de vertegenwoordigers vaker positief dan in 2020. Verbeterruimte wordt er in het onderzoek van 2023 door de vertegenwoordigers vaker gezien binnen de informatievoorziening ('informatie cliënt'), men is van mening dat het netwerk beter op de hoogte gehouden kan worden. Daarnaast is het aantal verbeteropmerkingen op het gebied van de persoonlijke verzorging van de cliënt ('fysiek welzijn') in 2023 toegenomen bij de cliëntvertegenwoordigers.

De begeleiders spreken zich in 2023 vaker positief uit over de eigen competenties en de teamsamenwerking dan in 2020. Op het gebied van verbetering maken de begeleiders vaker opmerkingen over 'coördinatie en management', dit heeft voornamelijk betrekking op ervaren problemen die ontstaan door krapte op de werkvloer.

Bijlage

Bijlage 1. Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies

Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen

Dimensie I: Inhoudelijke kwaliteit (Quality of Life – Schalock & VGN/IGZ)

Dimensie II: Voorwaardenscheppende kwaliteit (VGN / IGZ)

Dimensie III: Relationale kwaliteit (Zeithaml / Servqual)

© Quality Qube 2014 – 2024

Kwaliteit is multidimensionaal
'waar wordt naar gekeken met de Quality Qube?'

INHOUD	VOORWAARDEN	RELATIES
Persoonlijke ontwikkeling	Competenties van medewerkers	Responsiviteit
Zelfbepaling	Teamsamenwerking	Vertrouwen
Inter-persoonlijke relaties	OndersteuningsPlan	Informatie (persoonlijk)
Sociale inclusie	Beschikbaarheid van ondersteuning	Zorgzaamheid
Rechten en belangen	Veiligheid	Inleven en luisteren
Emotioneel welzijn	Informatie (over organisatie)	
Fysiek (lichamelijk) welzijn	Continuïteit	
Materieel welzijn	Organisatie & coördinatie	

De Quality Qube is door de Commissie van Deskundigen van VGN onvoorwaardelijk toegelaten tot de waaier 2017-2024 als Categorie I instrument.

Zie ook: Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. (2017). Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2022-2024. Landelijk Kwaliteitskader binnen de Wlz. Utrecht: VGN

QualityQube.nl