

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen

SDW

Werk / Dagbesteding

2023



Colofon

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Cliënten, Vertegenwoordigers en Begeleiders - SDW – Werk / Dagbesteding 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 Dagbesteding 2023

Voorwoord en leeswijzer

Deze 'Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen' betreft de verslaglegging van het kwaliteitsonderzoek bij SDW Werk / Dagbesteding 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 begeleiding bij het werk / de dagbesteding, de invulling van het werk / de dagbesteding, de werklocatie 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 6 bevat vergelijkingen tussen de onderzoeken van 2020 en 2023 binnen de functie Werk / Dagbesteding 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 Werk / Dagbesteding 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 | 14 |
| 2.7 Eindconclusie | 16 |
| Hoofdstuk 3. Uitkomsten cliënten | 17 |
| 3.1. Kwantitatieve uitkomsten | 17 |
| 3.2. Kwalitatieve uitkomsten | 20 |
| Hoofdstuk 4. Uitkomsten cliëntvertegenwoordigers | 21 |
| 4.1. Kwantitatieve uitkomsten | 21 |
| 4.2. Kwalitatieve uitkomsten | 24 |
| Hoofdstuk 5. Uitkomsten begeleiders | 25 |
| 5.1. Kwantitatieve uitkomsten | 25 |
| 5.2. Kwalitatieve uitkomsten | 28 |
| Hoofdstuk 6. Vergelijking uitkomsten | 29 |
| 6.1. Kwantitatieve uitkomsten | 29 |
| 6.2. Kwalitatieve uitkomsten | 35 |
| Bijlage | 36 |
| Bijlage 1. Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies | 36 |

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1. Vraagstelling en bereik van het onderzoek

De vraagstelling van het onderzoek naar kwaliteitservaringen 2023 bij SDW Werk / Dagbesteding luidt:

1. Hoe beoordelen cliënten, cliëntvertegenwoordigers en cliëntbegeleiders van SDW de kwaliteit van:
 - a. de begeleiding bij het werk / de dagbesteding
 - b. de invulling van het werk / de dagbesteding
 - c. de locatie van het werk / de dagbesteding
 - d. de 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 Werk / Dagbesteding 2023 werd gehouden op de volgende locaties:

- Colweghe
- Copy Copy
- In- en Ompak
- KDC Markiezen
- KDC Willemijntje
- Plataan
- Pompon
- 't Palet
- 't Zand
- Arbeidmatige dagbesteding (Zorgboulevard, MET!, dagbesteding Bovendonk, Kringloper, tuinploeg Klein Loo, Simpel en Puur, Purper, Have a break, loopbaanbegeleiding)

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 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 werk- en dagbestedinglocaties 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 begeleiding. 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 Werk / Dagbesteding 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 dagbesteding 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 betreffende locatie 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:

| | Werk / Dagbesteding |
|--------------------------|---------------------|
| Cliënten | 120 |
| Cliëntvertegenwoordigers | 147 |
| Begeleiders | 69 |

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 het werk / de begeleiding bij de dagbesteding, de invulling van het werk / de dagbesteding, de werklocatie 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 *begeleiding bij het werk- de dagbesteding*, de *invulling van het werk- de dagbesteding*, de *werklocatie* 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 Werk / Dagbesteding gegevens op afkomstig van: 120 cliënten, 147 cliëntvertegenwoordigers, en van 69 begeleiders. De gegevens uit de vragenlijsten werden zowel kwantitatief als kwalitatief verwerkt.

De organisatie-brede analyses en uitkomsten van het onderzoek Dagbesteding staan in hoofdstuk 3 tot en met 5 van dit rapport. Hoofdstuk 6 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 het werk / de dagbesteding en de 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

Begeleiding bij het Werk / de Dagbesteding

De cliënten geven een gemiddelde waardering van 2,8/3 aan de begeleiding bij het werk / de dagbesteding. Dit is één tiende lager dan de score van 2,9/3 in het onderzoek van 2020.

83% van de cliënten geeft een score van 3 en is '(heel) tevreden' met de begeleiding die zij krijgen; 17% van de cliënten is 'soms wel en soms niet tevreden'; geen van de cliënten vindt de huidige begeleiding zoals zij die ontvangen onvoldoende. Alle locaties van SDW scoren gemiddeld positief (>2) in de cliëntwaardering voor de begeleiding bij het werk / de dagbesteding.

Bij de antwoorden op de open vragen tonen de cliënten veel waardering voor het contact met de begeleiding. Men is tevreden over de persoonlijke aandacht van de begeleiding, de manier waarop begeleiders activiteiten uitleggen en hulp bieden, en het luisterend vermogen van de begeleiding. Daarnaast uiten de cliënten tevredenheid over de invulling van de activiteiten, de gezellige werksfeer, en de goede balans tussen in- en ontspanning. Bij de verbeteropmerkingen noemen de meeste cliënten individuele wensen voor specifieke activiteiten, zoals zwemmen, fietsen, of knutselen. Daarnaast ziet men verbeterruimte binnen de materiele voorzieningen, de beschikbare tijd van de begeleiding, en de stabiliteit in het team van begeleiders.

Invulling van het Werk / de Dagbesteding

Met een gemiddelde score van 2,8/3 geven de cliënten dezelfde score voor de invulling van het werk / de dagbesteding als voor de begeleiding. Ook hier ligt de score één tiende lager dan de 2,9/3 van 2020. 84% van de cliënten geeft aan (heel) tevreden te zijn met het werk; 15% van de cliënten geeft aan sommige zaken goed en andere niet goed te vinden; 1% van de cliënten is ontevreden over het werk. Alle locaties scoren gemiddeld positief (>2).

Bij de verbeter suggesties noemen de cliënten wederom veel persoonlijke wensen voor activiteiten. Daarnaast vragen cliënten om af en toe meer afwisseling in de activiteiten, een financiële vergoeding voor het werk, en meer zelfstandigheid in de uitvoering van de werkzaamheden.

Werklocatie

Gemiddeld geven de cliënten een waardering van 2,8/3 voor de werklocatie. Alle locaties scoren op of boven het schaalgemiddelde. Locatie Pompon scoort met een gemiddelde waardering van 2,0/3 relatief laag.

Bij de open antwoorden vallen de meeste verbeterpunten binnen twee thema's: men wil graag airconditioning op de werklocatie en men vindt dat zaken tijdiger gerepareerd of vervangen mogen worden. Daarnaast vinden sommige cliënten dat de hygiëne op de locatie beter kan, en dat er in een grotere ruimte gewerkt mag worden.

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 2,7/3 voor de eigen inspraak bij de dagbesteding. Alle locaties scoren boven het schaalgemiddelde. 26% van de cliënten kiest bij deze vraag voor de optie 'Weet ik niet / geen antwoord'.

Bij de open vraag naar verbetermogelijkheden op het gebied van de inspraak geven de cliënten aan dat ideeën van cliënten actiever opgepakt mogen worden door SDW. Men geeft aan dat er wel geluisterd wordt naar de cliënten en cliëntenraden, maar dat zaken vervolgens vaak blijven liggen. Ook geven sommige cliënten aan dat de communicatie beter en begrijpelijker gemaakt mag worden, zodat alle cliënten de mogelijkheid krijgen hun mening te delen.

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 meeste cliënten geven hierbij aan graag geïnformeerd te willen worden over de uitslag van het onderzoek. Een aantal cliënten wil dit graag van hun begeleider horen, anderen via een brief of via de cliëntvertegenwoordiger. Daarnaast geeft een aantal cliënten, die reeds in de cliëntenraad zitten, aan dat ze graag aan de slag willen gaan met de uitkomsten.

2.5 Cliëntvertegenwoordigers

Begeleiding bij het Werk / de Dagbesteding

Cliëntvertegenwoordigers geven gemiddeld een rapportcijfer van 7,9/10 voor de begeleiding van hun verwant bij het werk / de dagbesteding, dit is twee tienden lager dan het rapportcijfer uit het onderzoek van 2020 (8,1). 68% van de vertegenwoordigers vindt de begeleiding 'goed' tot 'perfect'; 24% vindt de begeleiding voldoende tot ruim voldoende; 6% vindt de begeleiding matig en 2% geeft de score 'onvoldoende' tot 'zeer onvoldoende'. Bij alle bevroegde locaties van SDW scoort de begeleiding ruim positief.

Ruim een derde van alle waardering die de cliëntvertegenwoordigers uitspreken, heeft betrekking op de betrokkenheid en het luisterend vermogen van de begeleiding. Daarnaast zijn de vertegenwoordigers van mening dat de begeleiders professioneel te werk gaan en het werk goed kunnen uitleggen aan hun verwant. Andere punten waarover de vertegenwoordigers zich positief uitlaten, zijn het plezier dat de verwant beleeft op het werk en de invulling van de activiteiten.

Het onderwerp waarbinnen de cliëntvertegenwoordigers het vaakst verbetering uitspreken, is de informatievoorziening voor henzelf. Men zou graag beter op de hoogte gehouden willen worden over het wel en wee van de cliënt op het werk / bij de dagbesteding. Daarnaast is men van mening dat de begeleiders meer tijd voor de individuele cliënt zouden mogen hebben, dat het team van begeleiders stabiel kan zijn, en dat de onderlinge overdracht en communicatie binnen het team van begeleiders beter kan.

Invulling van het Werk / de Dagbesteding

Met een gemiddelde waardering van 8,0 op een schaal van 10 scoort de tevredenheid met de invulling van het werk / de dagbesteding bij de cliëntvertegenwoordigers even hoog als in het onderzoek van 2020. De scores voor alle locaties zijn gemiddeld sterk positief.

Bij de open vraag naar verbeterpunten worden er het vaakst specifieke wensen voor activiteiten op het werk / de dagbesteding geuit, of er wordt gevraagd naar nog meer afwisseling binnen het aanbod. Daarnaast vragen enkele vertegenwoordigers om de inzet van een jobcoach, een coherente en kleinschalige werkgroep, en de inzet van meer personeel op de groep.

Werklocatie

De cliëntvertegenwoordigers geven een gemiddelde waardering van 4,1/5 voor werklocatie van de cliënt. Alle locaties scoren op of boven het schaalgemiddelde (3). Locaties 't Palet (3,0/5) en Pompon (3,5/5) scoren relatief laag in vergelijking met de andere locaties.

De antwoorden op de vraag naar verbeterpunten zijn sterk locatie-gebonden. Thema's die vaker naar voren komen, zijn de klimaatbeheersing in het gebouw, de algehele staat van het pand, en opmerkingen over voorzieningen zoals een lift, rolstoeltoegankelijkheid, of een parkeerplaats.

Medezeggenschap

De cliëntvertegenwoordigers geven een gemiddelde waardering van 4,0/5 aan de inspraak / medezeggenschap van cliënten en vertegenwoordigers van SDW. Op locatie t' Palet scoort de inspraak gemiddeld onvoldoende met een score van 2,8/5. De overige locaties scoren gemiddeld positief.

Bij de vraag naar verbetermogelijkheden, maken 67 van de 147 respondenten een opmerking. Bij ongeveer een derde van deze opmerkingen geeft men aan geen verbeterpunten te weten of tevreden te zijn. De cliëntvertegenwoordigers die wel verbeterruimte zien, geven aan dat passende en frequente communicatie over wat er speelt kan helpen. Daarnaast geven enkele vertegenwoordigers aan dat er naar een meer diverse groep van cliënten en vertegenwoordigers geluisterd kan worden, bijvoorbeeld door overleggen en bijeenkomsten op verschillende dagen te plannen, of door de participatie van minder mondige cliënten te stimuleren.

Ook aan de cliëntvertegenwoordigers werd gevraagd hoe zij betrokken zouden willen worden bij de uitkomsten van dit onderzoek. 89 van de cliëntvertegenwoordigers gaven een antwoord op deze vraag. De meeste vertegenwoordigers geven aan graag de uitslag van het onderzoek te horen te krijgen via mail of nieuwsbrief. Daarnaast hoort men graag wat de verbeterplannen zullen zijn op basis van de uitkomsten van het onderzoek.

2.6 Begeleiders

Begeleiding bij het Werk / de Dagbesteding

In dit onderzoek geven de begeleiders een gemiddeld rapportcijfer van 7,4/10 aan de begeleiding bij het werk / de dagbesteding. Dit rapportcijfer ligt zes tienden lager dan het rapportcijfer van 2020 (8,0). Dalende rapportcijfers voor de algemene zorg en ondersteuning bij begeleiders worden in meerdere recente Quality Qube onderzoeken gezien. Mogelijk is

dit een gevolg van de toenemende krapte op de werkvloer. 52% van de begeleiders vindt de begeleiding goed tot heel goed; 44% vindt de ondersteuning ruim voldoende tot voldoende; 4% van de begeleiders vindt de huidige begeleiding matig tot onvoldoende. Alle locaties van SDW scoren gemiddeld positief in de waardering, in de range van 6,7/10 tot 8,5/10.

Bij de open antwoorden tonen de begeleiders sterke tevredenheid over de eigen betrokkenheid bij de cliënt, een kwart van alle positieve opmerkingen heeft betrekking op dit onderwerp. Men vindt dat er oog voor de individuele cliënt is en dat er maatwerk geleverd wordt. Daarnaast is men sterk tevreden over de eigen kennis, kunde en bekwaamheid op het gebied van de doelgroep. Tot slot wordt de samenwerking binnen het eigen team regelmatig genoemd als een sterk punt.

Ongeveer een derde van alle verbeteropmerkingen heeft betrekking op het domein 'coördinatie en management'. Deze verbeterpunten betreffen met name opmerkingen over hoe de begeleiders de werkdruk, lage bezetting en het grote aantal (administratieve) neventaken beschouwen als een stoorzender in de directe ondersteuning van de cliënten. Men zou graag meer tijd willen hebben voor de directe ondersteuning van de cliënt. Daarnaast zien de begeleiders vaker verbeterruimte in de beschikbare materiele voorzieningen, hierbij zijn de wensen sterk locatie-gebonden.

Invulling van het Werk / de Dagbesteding

Voor de tevredenheid met de invulling van het werk / de dagbesteding, geven de begeleiders gemiddeld een score van 7,6/10. Dit is drie tienden lager dan de gemiddelde waardering in 2020 (7,9/10). Alle locaties scoren gemiddeld positief, locatie Plataan scoort met een gemiddelde van 6,6/10 gemiddeld lager dan de overige locaties.

Bij de open vraag naar verbeterpunten geven de begeleiders aan dat er meer afwisseling in het werk voor de cliënten mag zijn. Daarnaast geeft een aantal begeleiders aan dat een vermindering van de werkdruk voor de begeleiders tot een betere kwaliteit van activiteiten zal leiden.

Werklocatie

De begeleiders geven een gemiddelde waardering van 3,5/5 voor de werklocatie. Locatie Pompon scoort opvallend laag met een gemiddelde score van 1,5/5. Kijkend naar de antwoorden op de open vraag, geven de begeleiders aan dat het gebouw verouderd en onhygiënisch is. De overige locaties scoren gemiddeld positief, met relatief lagere scores (<3,5) voor de twee KDC's en locatie Plataan.

Ook bij de begeleiders zijn de verbeteropmerkingen op het gebied van de werklocatie sterk locatie-gebonden. Thema's die vaker naar voren komen, zijn betere klimaatbeheersing, algemeen onderhoud aan het gebouw, en meer fysieke werkruimte.

Medezeggenschap

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

Bij de begeleiders plaatsen 37 respondenten een opmerking bij de vraag naar verbeterpunten op het gebied van de inspraak van cliënten. De begeleiders maken hierbij enkele suggesties, bijvoorbeeld een cliëntenraad op locatieniveau, het vergroten van de ouder- en vertegenwoordiger betrokkenheid, en vaker vergaderen samen met de cliënten.

2.7 Eindconclusie

In het onderzoek SDW Dagbesteding van 2023 geven cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders wederom een positieve waardering aan de ervaren begeleiding bij- en invulling van het werk en de activiteiten. Ook de medezeggenschap van cliënten en cliëntvertegenwoordigers krijgt een positieve waardering door alle drie de respondentgroepen.

De uitkomsten op de open vragen tonen een sterke waardering voor de zorgrelatie tussen cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders. Men is van mening dat de begeleiders betrokken zijn bij de cliënten, activiteiten op een goede manier uitleggen, en goed luisteren en helpen bij vragen van cliënt en vertegenwoordiger. Ook voor de professionaliteit van de begeleiding en de kennis van de doelgroep is veel waardering. Daarnaast is men positief over de invulling van de activiteiten.

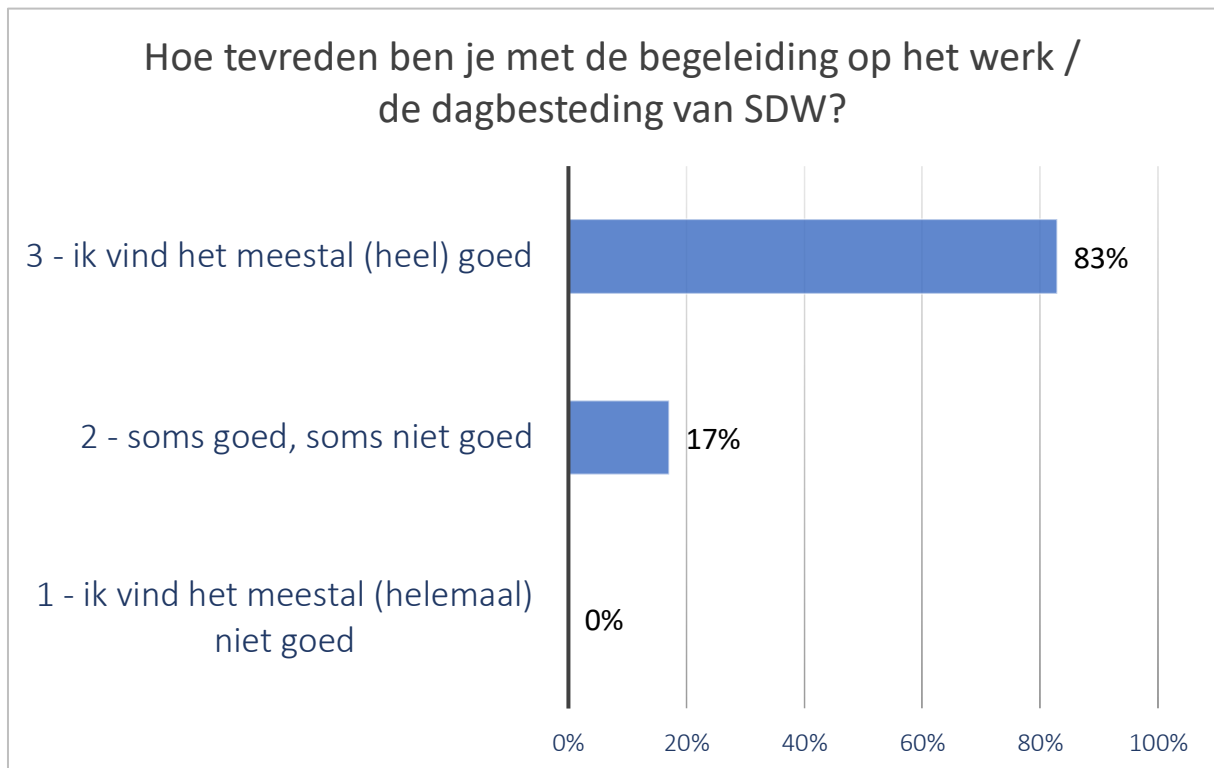
De beschikbare tijd voor de cliënt en de stabiliteit in het team van begeleiders zijn de belangrijkste aandachtspunten die door de respondenten van dit onderzoek naar voren worden gebracht. Door toenemende krapte op de werkvloer zijn dit aandachtspunten die recent in bijna alle Quality Qube onderzoeken naar voren komen.

Andere gebieden waarbinnen verbeterruimte bestaat, zijn de invulling van de activiteiten naar de individuele wensen van de cliënt, de informatievoorziening voor de vertegenwoordigers, en het verminderen van de administratieve lasten voor de begeleiding.

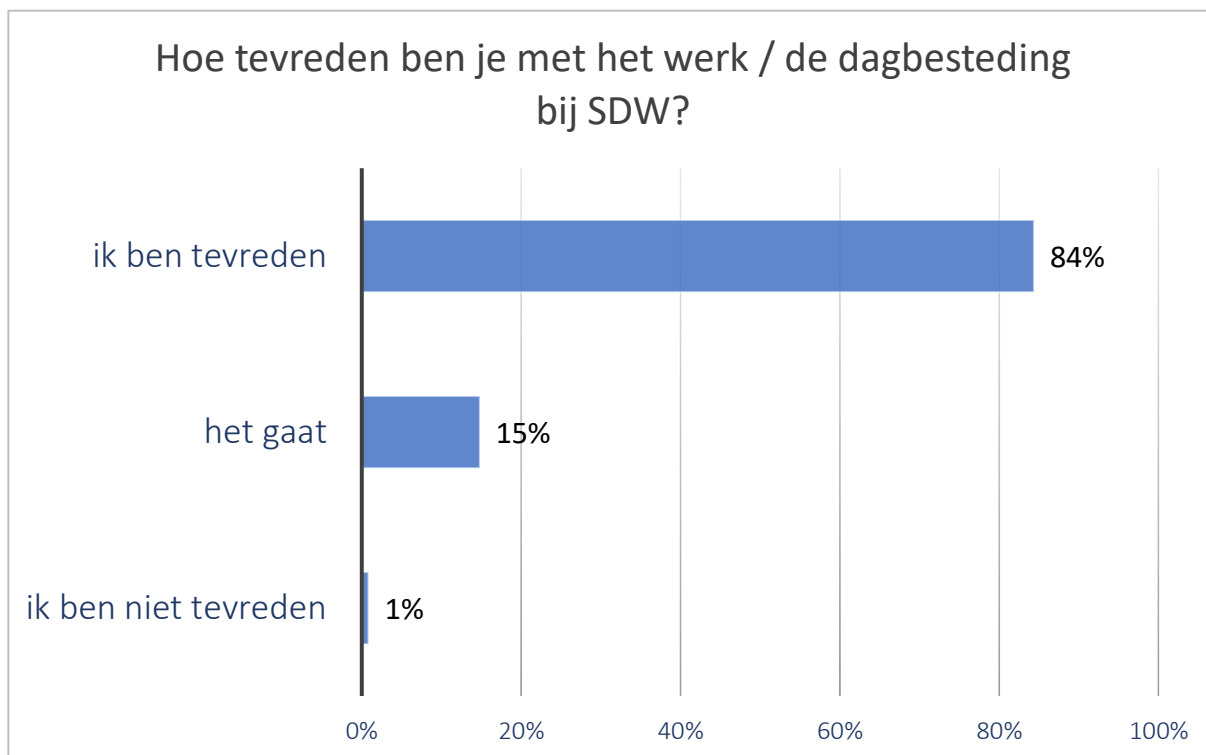
Hoofdstuk 3. Uitkomsten cliënten

Hierna worden de SDW-brede kwantitatieve uitkomsten van de cliënten getoond met betrekking tot de *begeleiding bij het werk / de dagbesteding, de invulling van het werk / de dagbesteding, de werklocatie en medezeggenschap*. Vervolgens worden de kwalitatieve uitkomsten getoond in de vorm van het kwaliteitsprofiel.

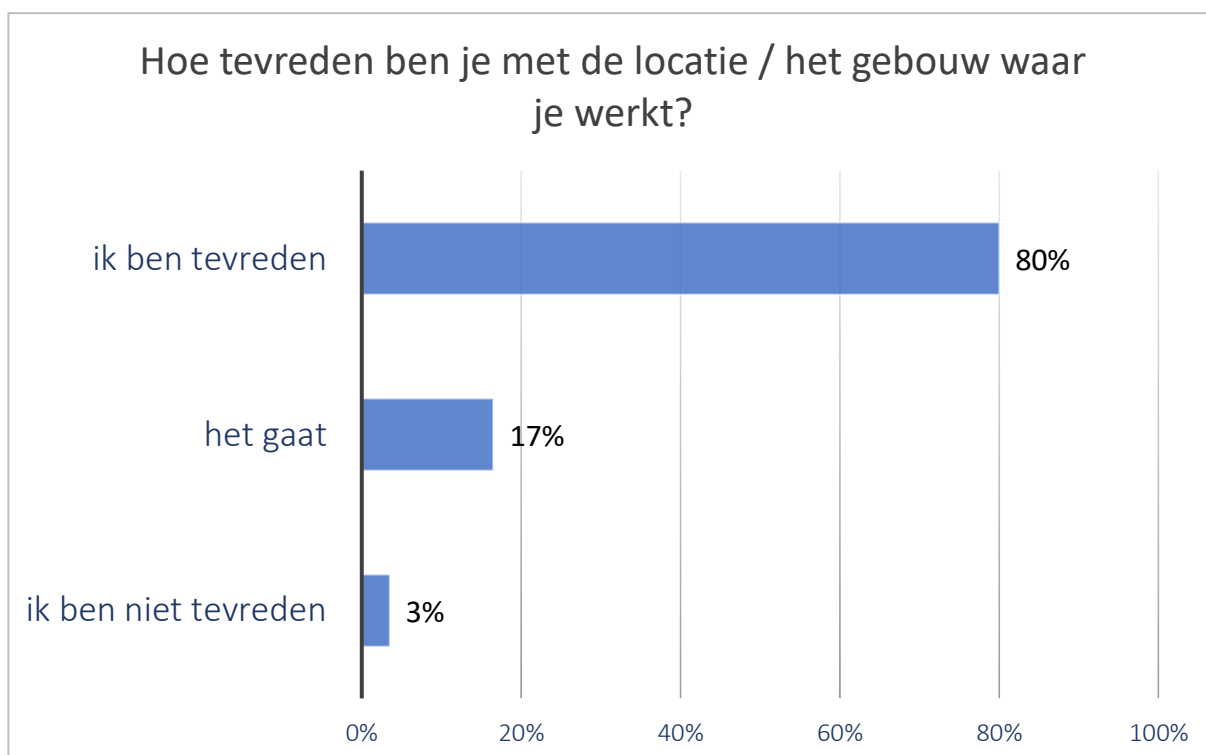
3.1. Kwantitatieve uitkomsten



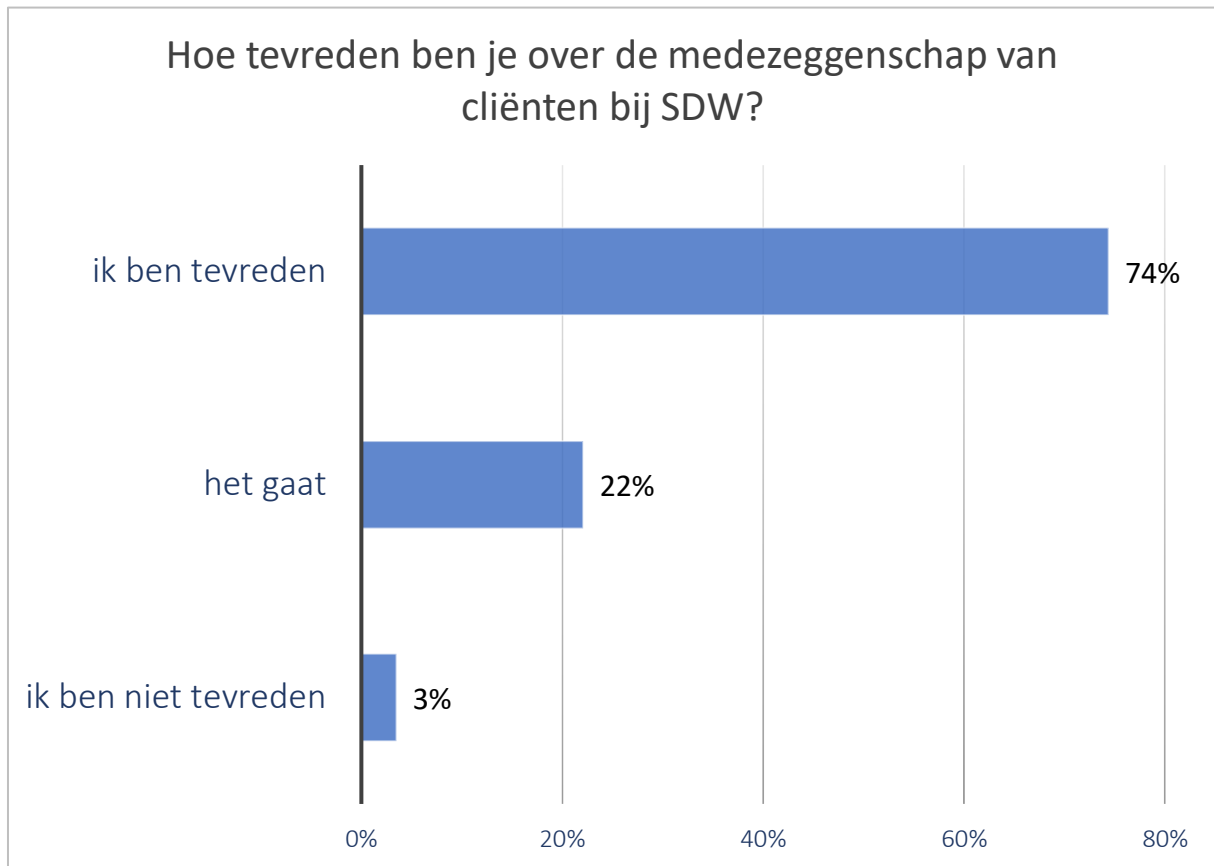
Figuur 3.1. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie "Hoe tevreden ben je met de begeleiding op het werk / de dagbesteding van SDW?" (Cliënten, N=117 Gemiddelde score=2,8/3)



Figuur 3.2. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je met het werk / de dagbesteding bij SDW?” (Cliënten, N=115 Gemiddelde score=2,8/3)



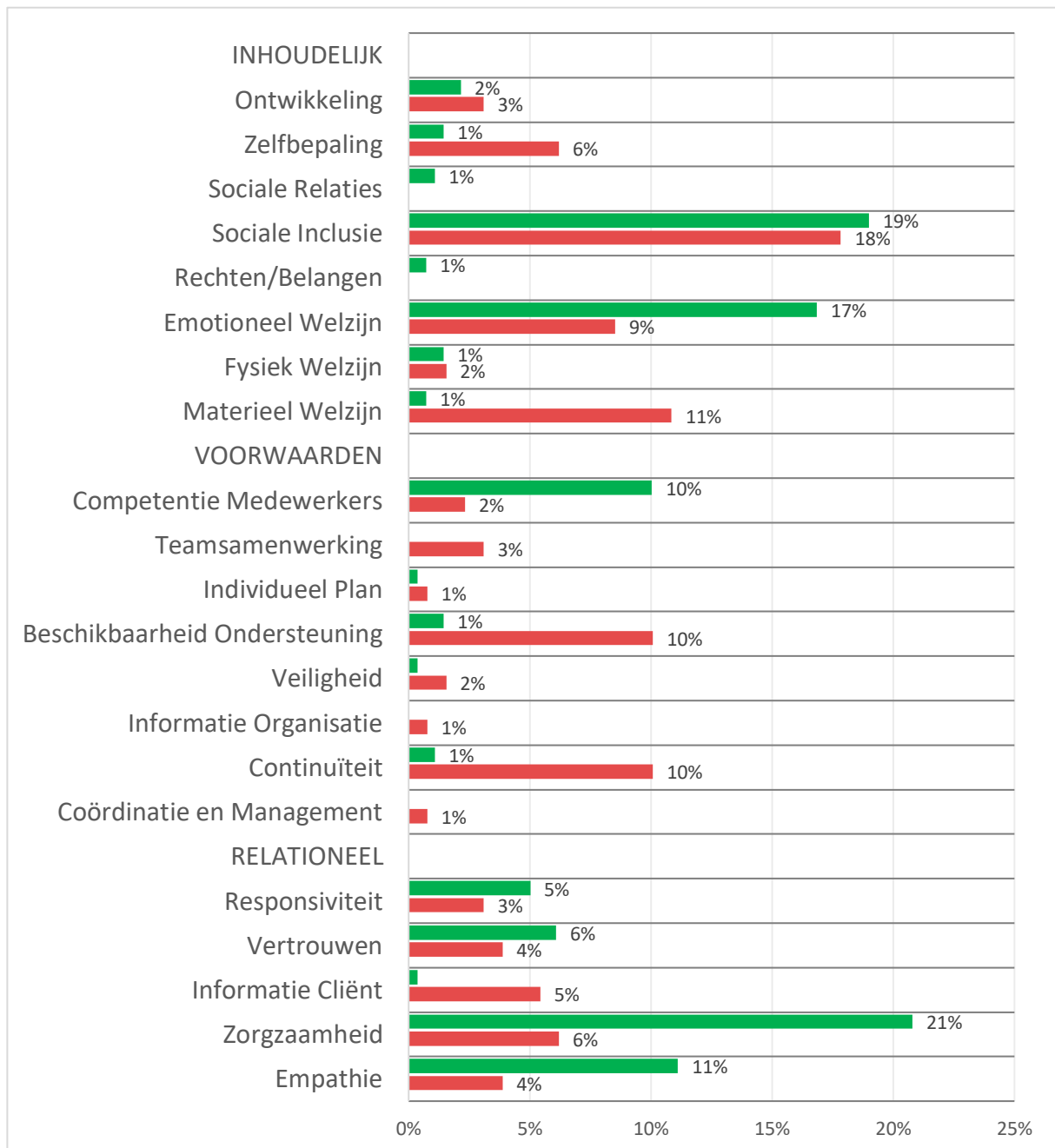
Figuur 3.3. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je met de locatie / het gebouw waar je werkt?” (Cliënten, N=115 Gemiddelde score=2,8/3)



Figuur 3.4. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je over de medezeggenschap van cliënten bij SDW?” (Cliënten, N=86 Gemiddelde score=2,7/3)

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 begeleiding op het werk / de dagbesteding. 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%.

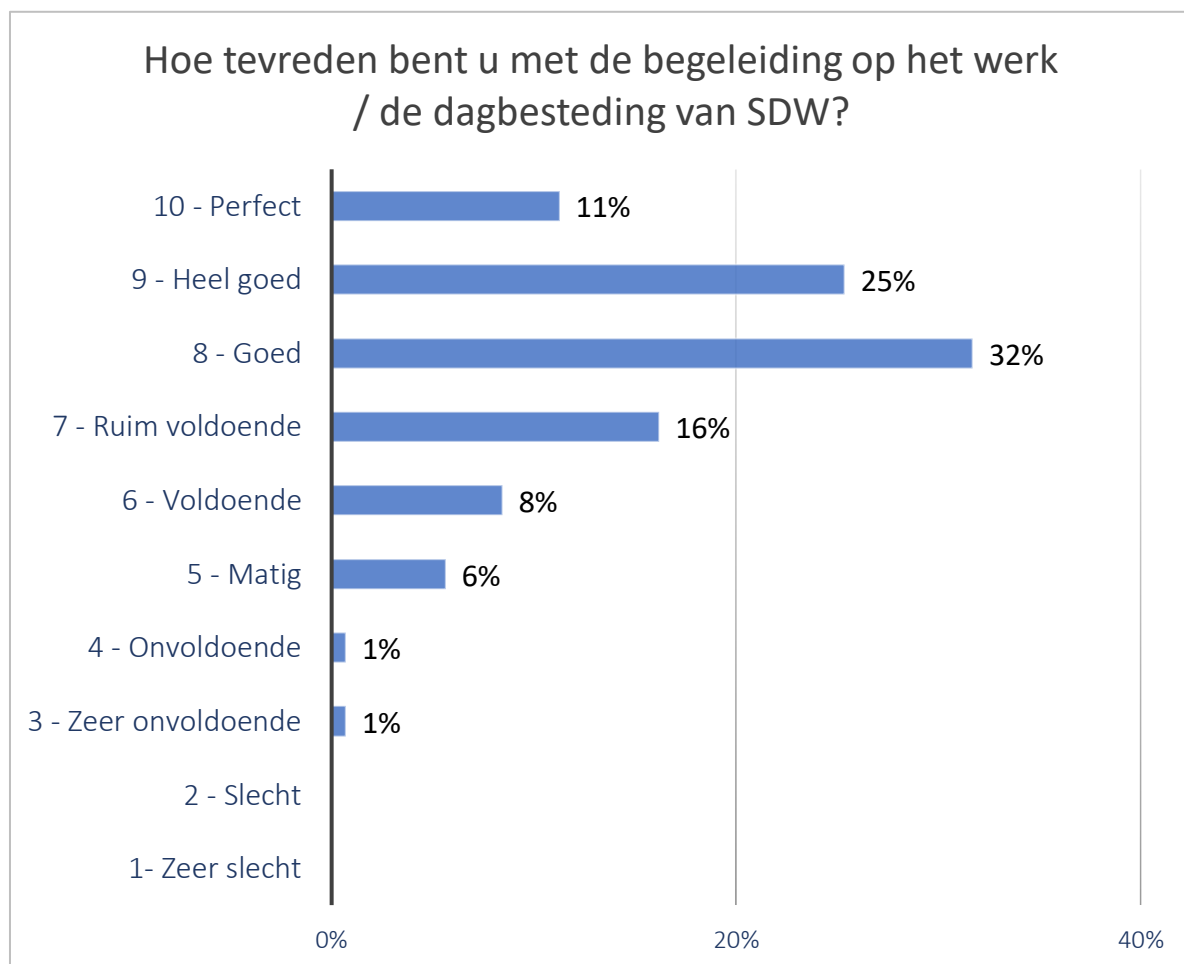


Figuur 3.5. Kwaliteitsprofiel Cliënten Dagbesteding. Gebaseerd op 279 reacties 'goed' en 129 reacties 'voor verbetering vatbaar'.

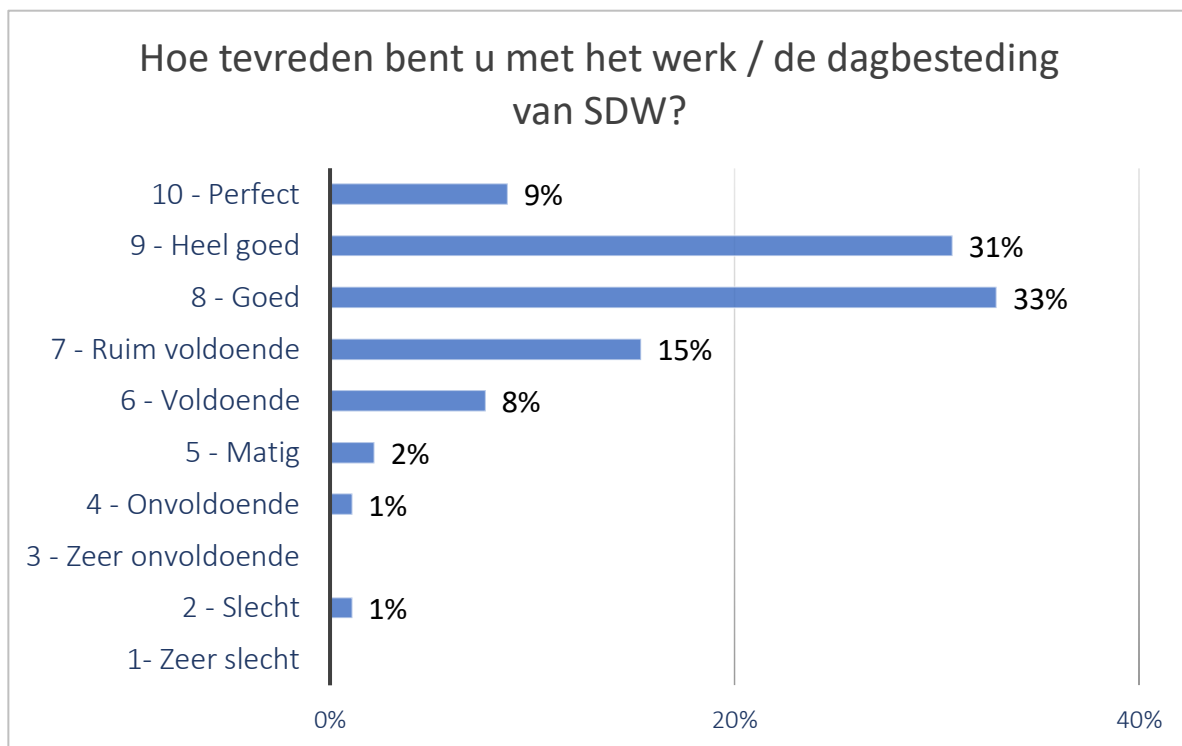
Hoofdstuk 4. Uitkomsten cliëntvertegenwoordigers

Hierna worden de SDW-brede kwantitatieve uitkomsten van de cliëntvertegenwoordigers getoond met betrekking tot de *begeleiding bij het werk / de dagbesteding, de invulling van het werk / de dagbesteding, de werklocatie en medezeggenschap*. Vervolgens worden de kwalitatieve uitkomsten getoond in de vorm van het kwaliteitsprofiel.

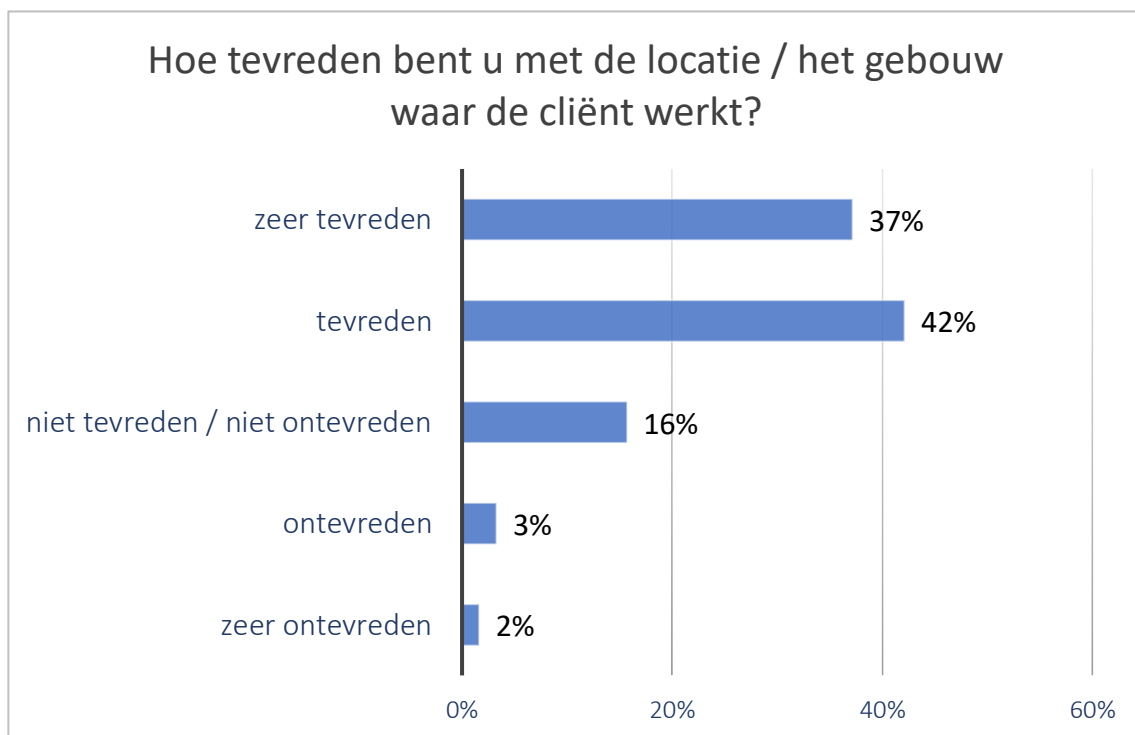
4.1. Kwantitatieve uitkomsten



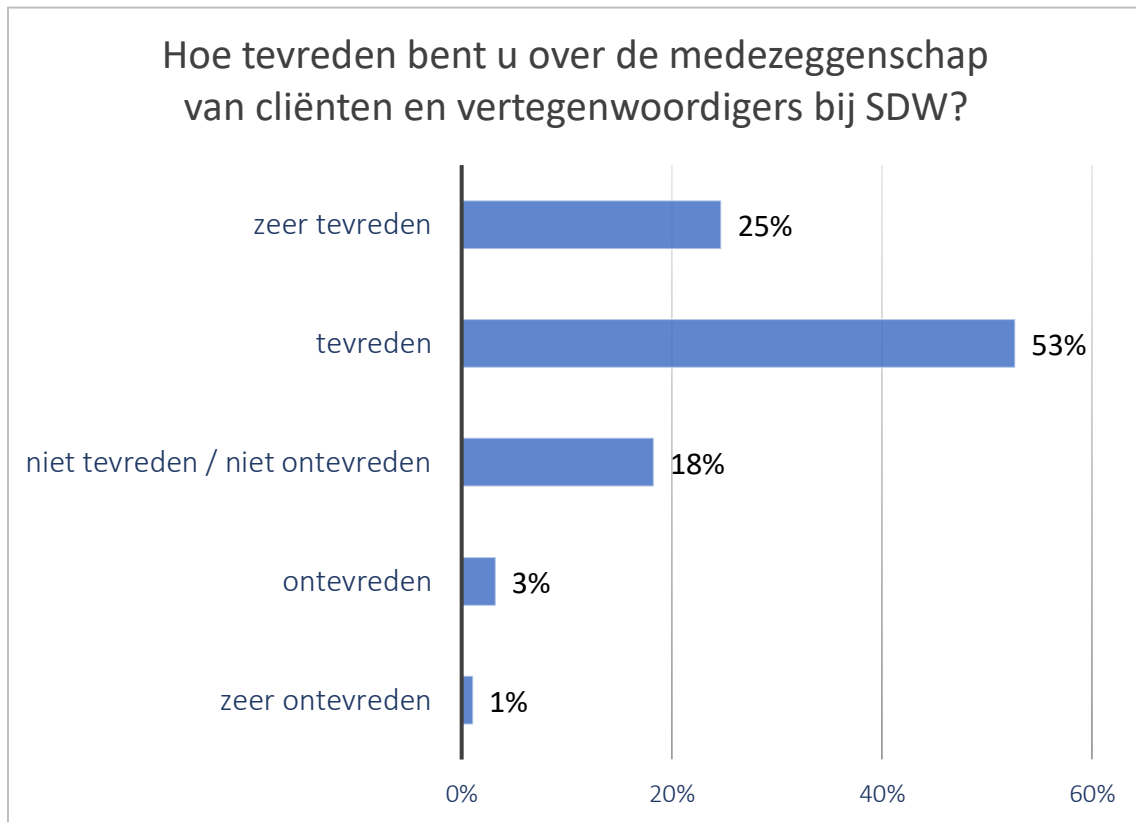
Figuur 4.1. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden bent u met de begeleiding op het werk / de dagbesteding van SDW?” (Cliëntvertegenwoordigers, N=142 Gemiddelde score=7,9/10)



Figuur 4.2. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden bent u met het werk / de dagbesteding van SDW?” (Cliëntvertegenwoordigers, N=142 Gemiddelde score=8,0/10)



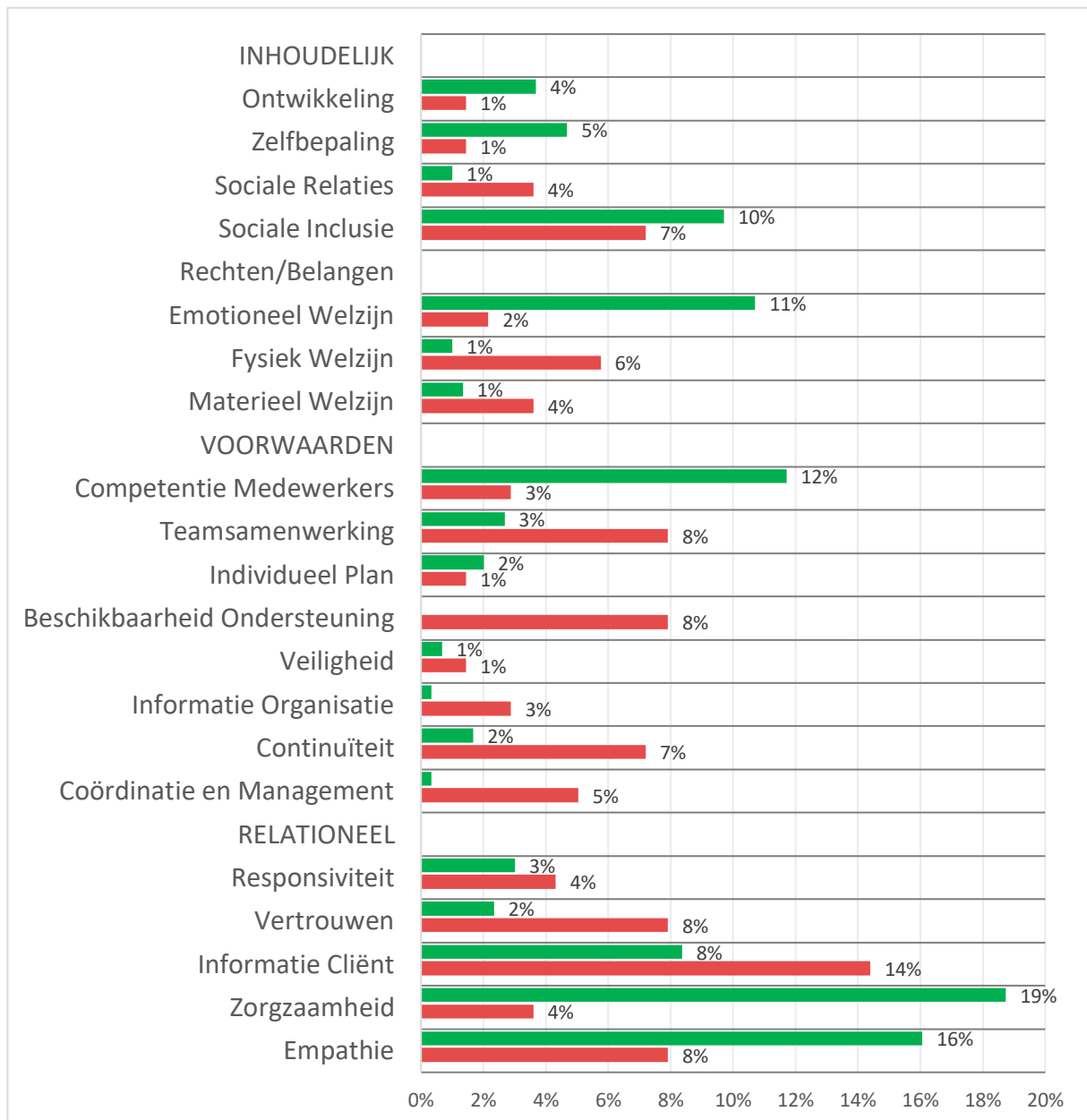
Figuur 4.3. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden bent u met de locatie / het gebouw waar de cliënt werkt?” (Cliëntvertegenwoordigers, N=121 Gemiddelde score=4,1/5)



Figuur 4.4. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden bent u over de medezeggenschap van cliënten en vertegenwoordigers bij SDW?” (Cliëntvertegenwoordigers, N=93 Gemiddelde score=4,0/5)

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 begeleiding bij de dagbesteding. 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%.

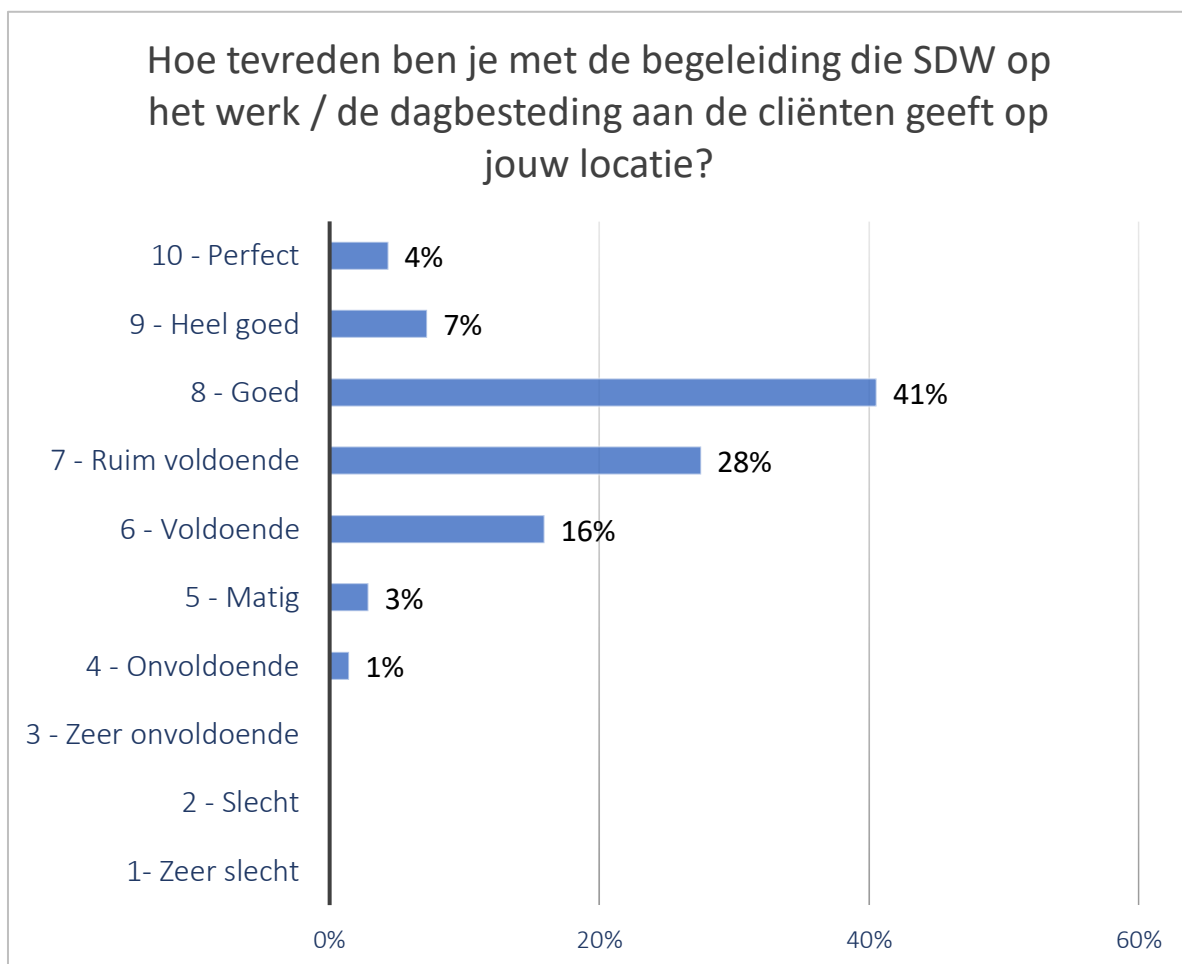


Figuur 4.5. Kwaliteitsprofiel Cliëntvertegenwoordigers Dagbesteding. Gebaseerd op 299 reacties 'goed' en 139 reacties 'voor verbetering vatbaar'.

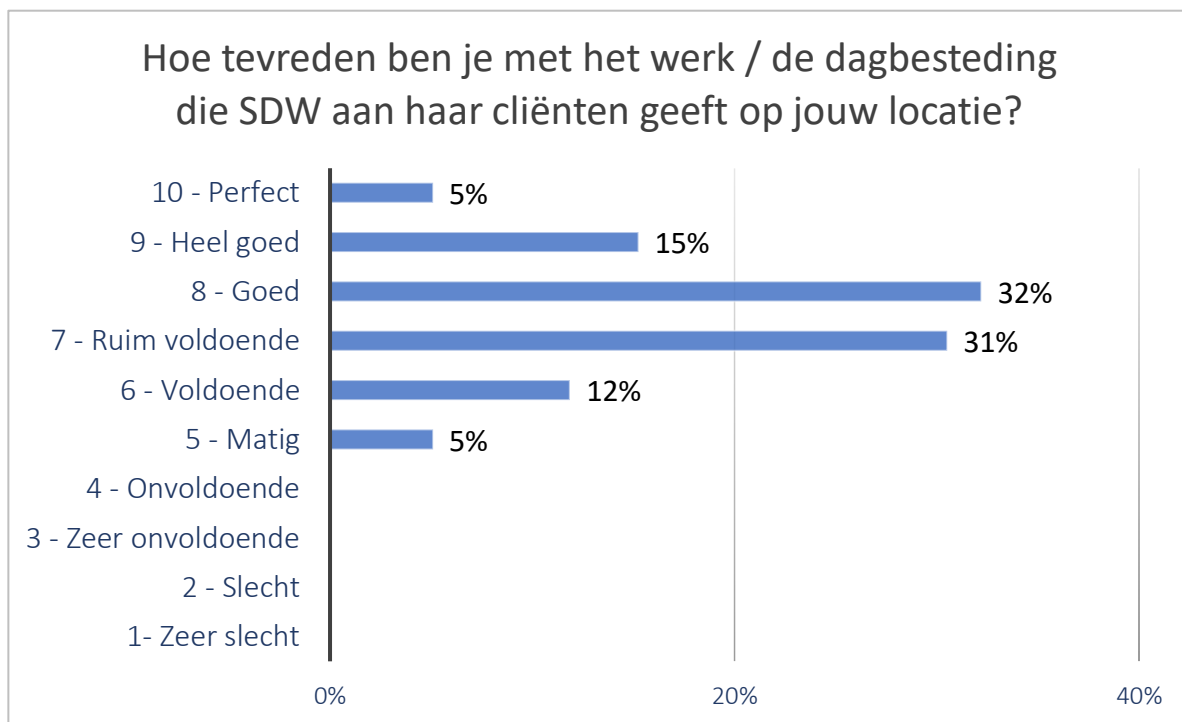
Hoofdstuk 5. Uitkomsten begeleiders

Hierna worden de SDW-brede kwantitatieve uitkomsten van de begeleiders getoond met betrekking tot de *begeleiding bij het werk / de dagbesteding, de invulling van het werk / de dagbesteding, de werklocatie en medezeggenschap*. Vervolgens worden de kwalitatieve uitkomsten getoond in de vorm van het kwaliteitsprofiel.

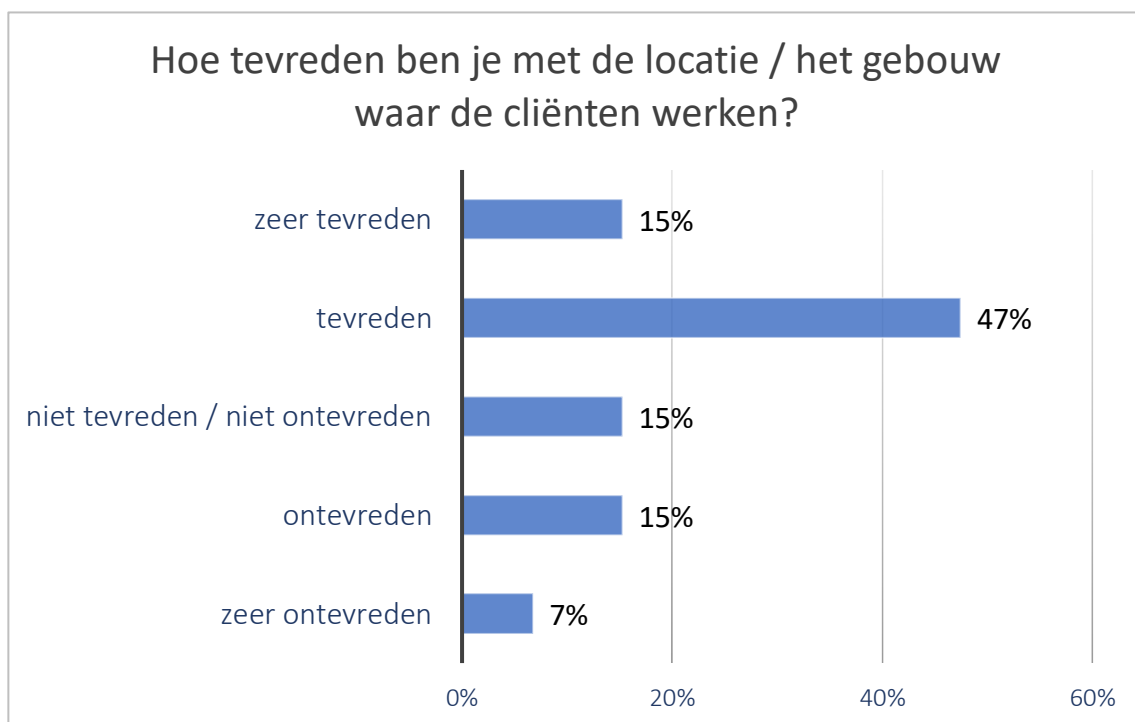
5.1. Kwantitatieve uitkomsten



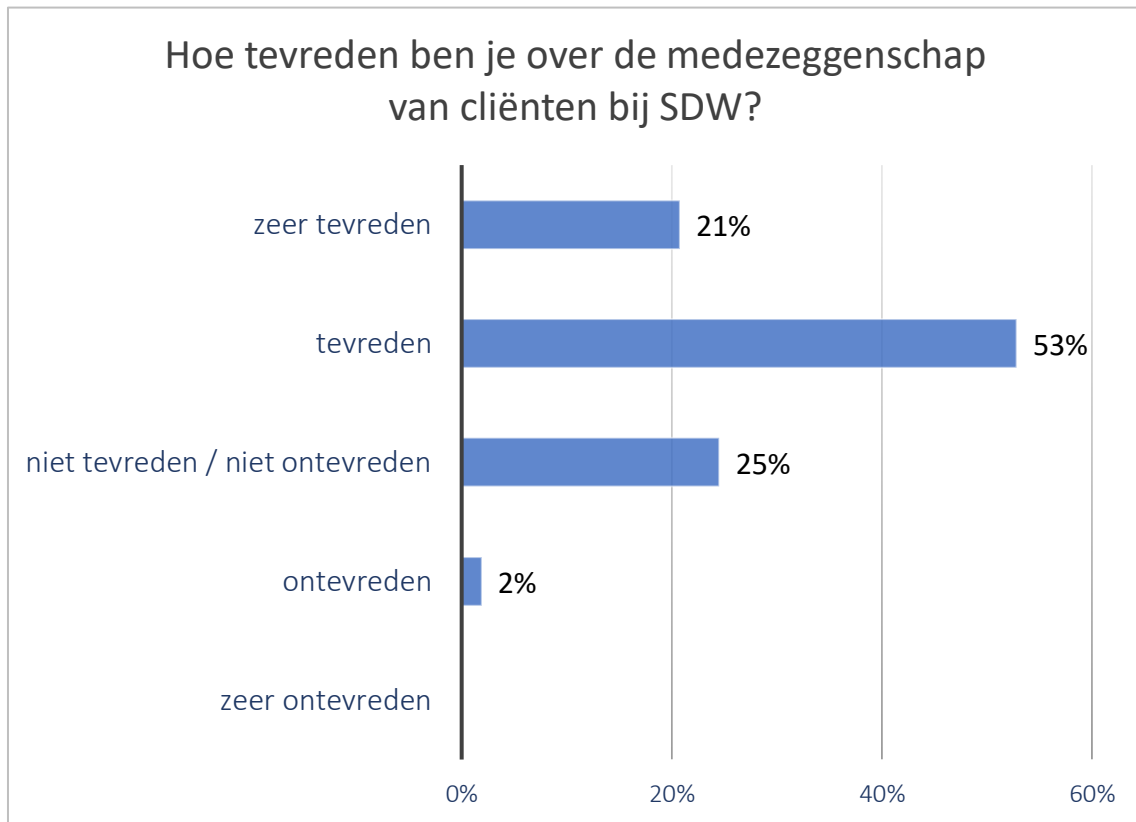
Figuur 5.1. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je met de begeleiding die SDW op het werk / de dagbesteding aan de cliënten geeft op jouw locatie?” (Begeleiders, N=69 Gemiddelde score=7,4/10)



Figuur 5.2. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je met het werk / de dagbesteding die SDW aan haar cliënten geeft op jouw locatie?” (Begeleiders, N=59 Gemiddelde score=7,6/10)



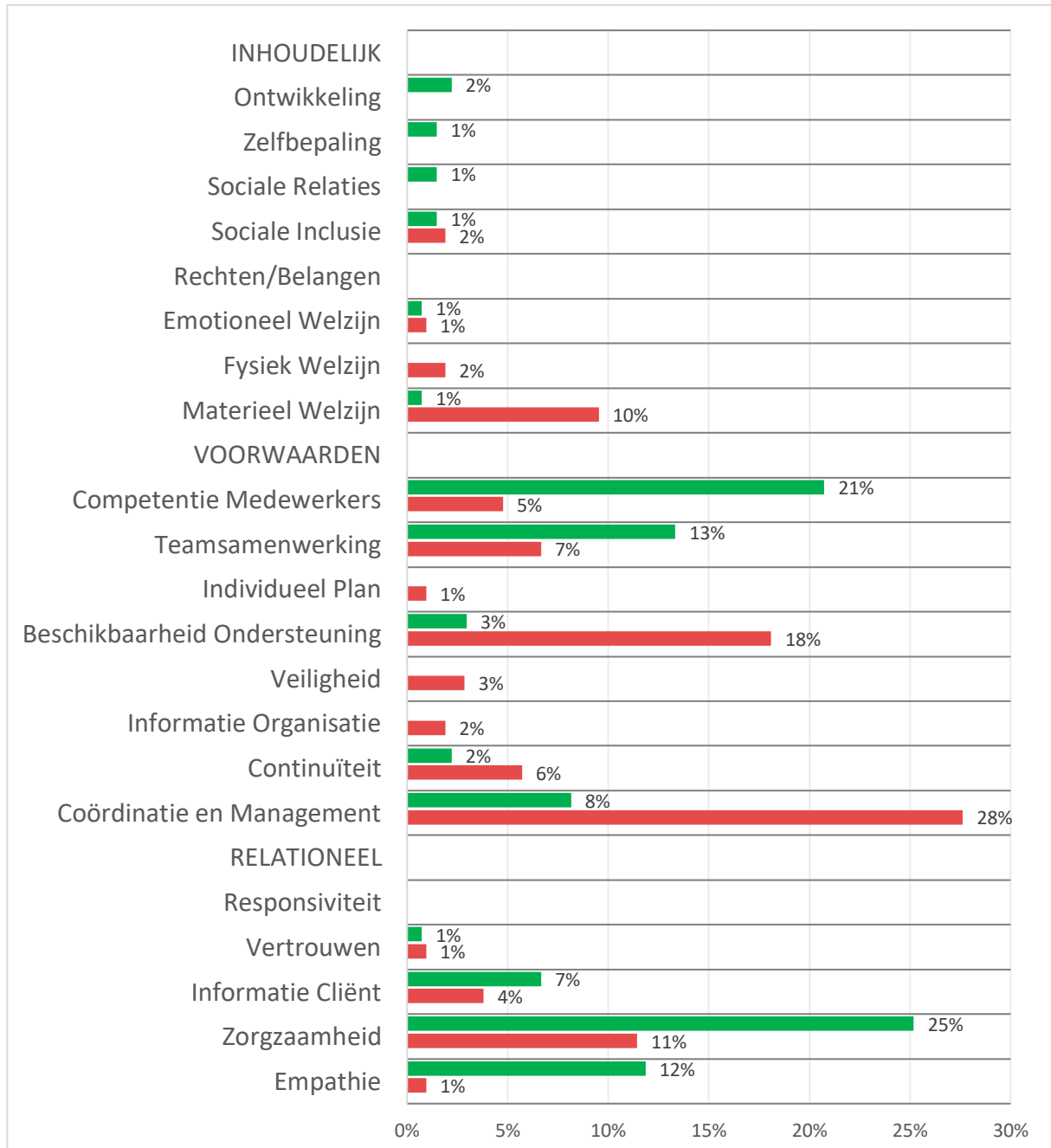
Figuur 5.3. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je met de locatie / het gebouw waar de cliënten werken?” (Begeleiders, N=59 Gemiddelde score=3,5/5)



Figuur 5.4. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je met de medezeggenschap van cliënten bij SDW?” (Begeleiders, N=53 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 begeleiding bij de dagbesteding. 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 Dagbesteding. Gebaseerd op 135 reacties 'goed' en 105 reacties 'voor verbetering vatbaar'.

Hoofdstuk 6. Vergelijking uitkomsten

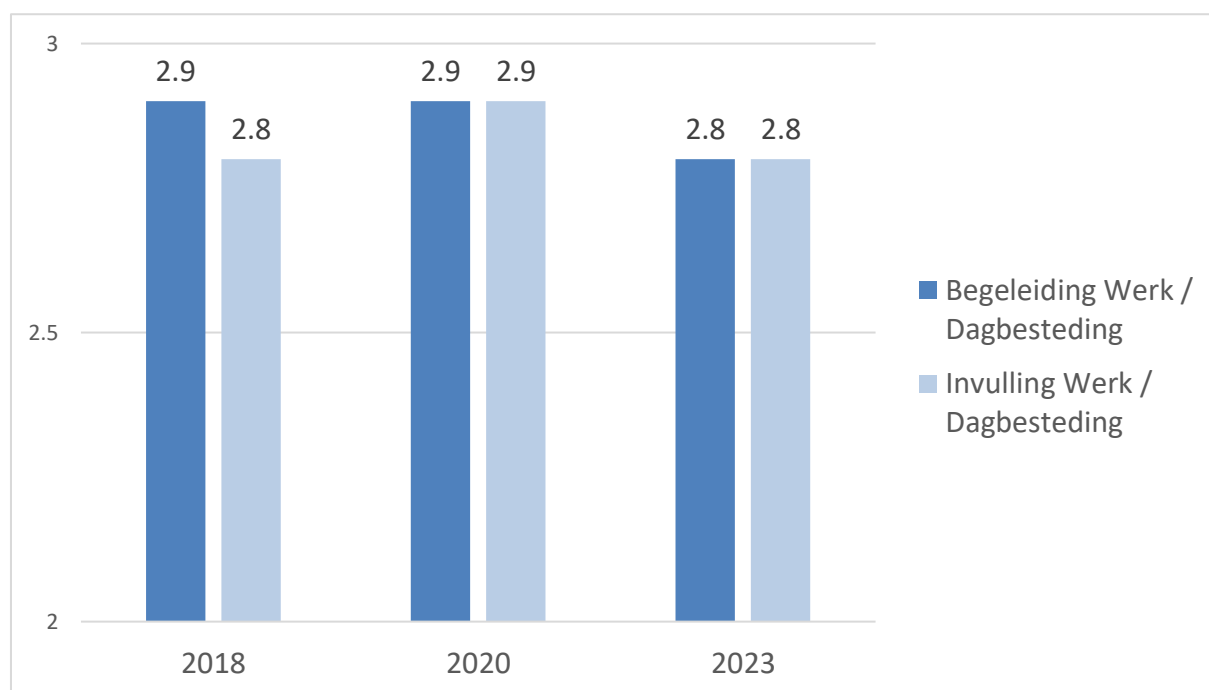
6.1. Kwantitatieve uitkomsten

Onderstaand tonen figuren 6.1 t/m 6.3 een vergelijking van de rapportcijfers voor de begeleiding bij- en invulling van het werk / de dagbesteding tussen de Quality Qube onderzoeken bij SDW in 2018, 2020 en 2023.

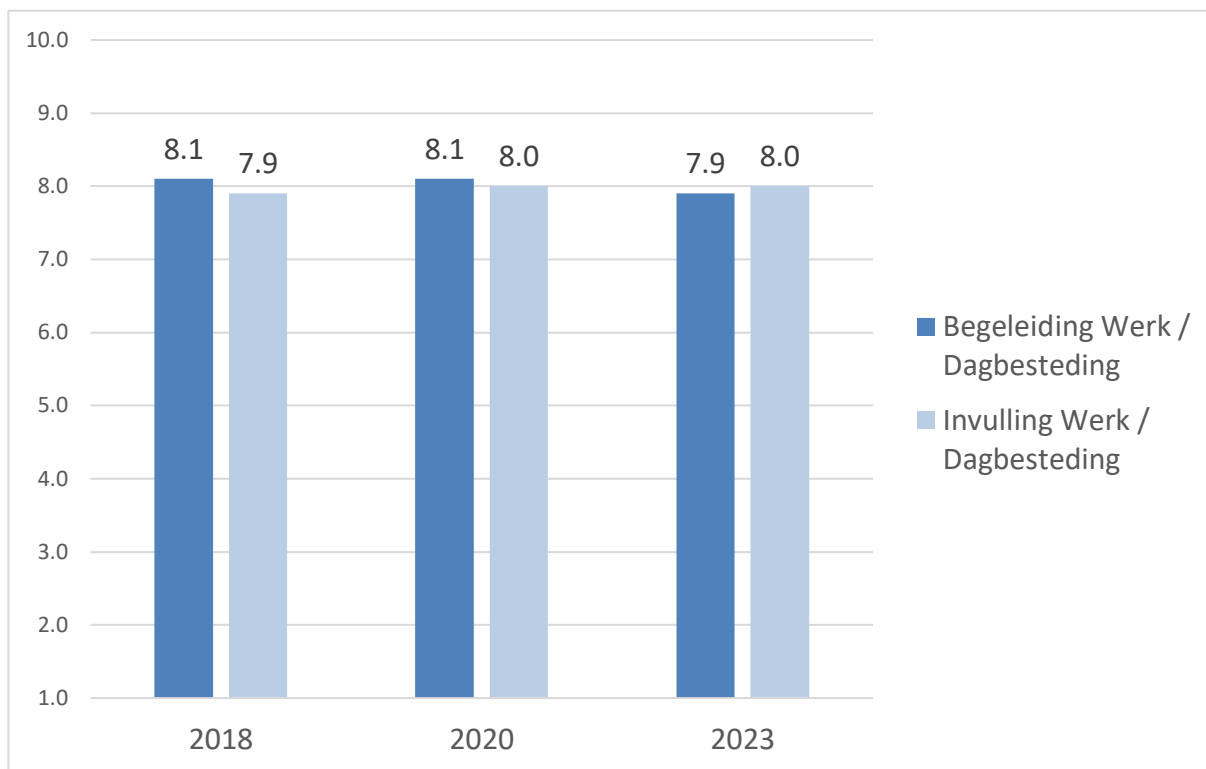
Vervolgens tonen tabellen 6.1 t/m 6.4 een splitsing van de waarderingen van cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders naar locatie voor de tevredenheid met:

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

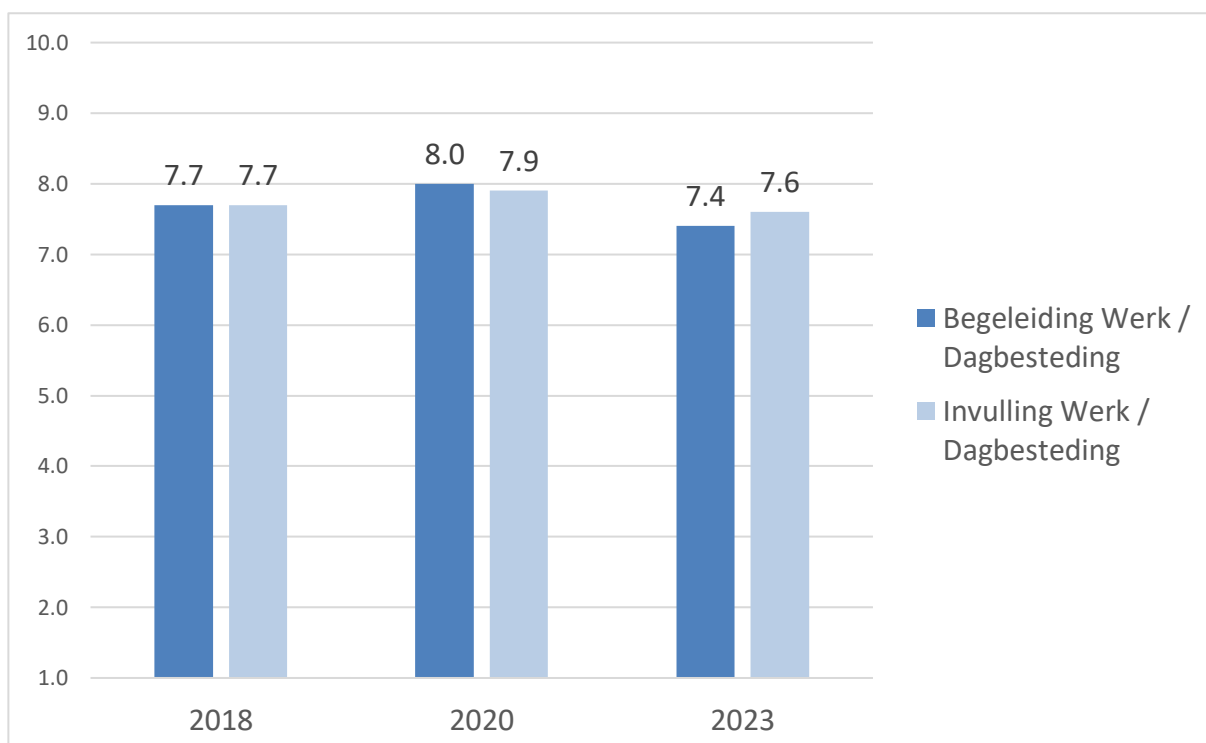
Waar mogelijk is hier een vergelijking met de uitkomsten van het onderzoek van 2020 aangebracht.



Figuur 6.1. Vergelijking rapportcijfers van de **cliënten** voor de begeleiding en invulling van het werk / de dagbesteding in de onderzoeken van 2018, 2020 en 2023



Figuur 6.2. Vergelijking rapportcijfers van de **cliëntvertegenwoordigers** voor de begeleiding en invulling van het werk / de dagbesteding in de onderzoeken van 2018, 2020 en 2023



Figuur 6.3. Vergelijking rapportcijfers van de **begeleiders** voor de begeleiding en invulling van het werk / de dagbesteding in de onderzoeken van 2018, 2020 en 2023

Tabel 6.1. Vergelijking rapportcijfers voor tevredenheid met de **begeleiding bij het werk / de dagbesteding** 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 |
| Arbeidsmatige dagbesteding... | 2,8 | 28 | 2,9 | 33 | 8,1 | 20 | 8,0 | 5 | 8,6 | 12 | 8,2 | 6 |
| Colweghe | 2,9 | 15 | 2,8 | 34 | 8,4 | 7 | 7,2 | 20 | 7,8 | 10 | 7,0 | 4 |
| In- en Ompak | 2,8 | 26 | 2,8 | 8 | 9,2 | 6 | 8,8 | 4 | 8,0 | 4 | 7,7 | 3 |
| Plataan | 2,9 | 24 | 2,8 | 22 | 8,1 | 13 | 7,8 | 32 | 8,2 | 15 | 6,7 | 10 |
| 't Palet | 3,0 | 10 | 2,9 | 8 | 8,3 | 6 | 7,2 | 10 | 6,8 | 4 | - | 1 |
| Pompon | - | - | 2,6 | 5 | 7,5 | 15 | 7,8 | 6 | 8,0 | 4 | 7,3 | 8 |
| KDC Markiezen | - | - | - | - | - | - | 7,5 | 4 | 7,8 | 9 | 7,6 | 7 |
| KDC Willemijntje | - | - | - | 1 | 8,3 | 18 | 8,3 | 10 | 8,3 | 10 | 7,4 | 7 |
| 't Zand | - | - | - | - | 7,3 | 3 | 7,9 | 8 | 6,0 | 2 | 8,5 | 2 |
| Copy Copy | - | - | 3,0 | 2 | - | - | 8,3 | 17 | - | - | 7,6 | 16 |
| BSO Speelrots incl. vakantieop.. | - | - | 3,0 | 2 | - | - | 8,4 | 5 | - | - | 7,5 | 4 |
| Anders... | - | - | 3,0 | 2 | - | - | 8,5 | 21 | - | - | - | 1 |
| Totaal (SDW) | 2,9 / 3 | 103 | 2,8 / 3 | 117 | 8,1 / 10 | 89 | 7,9 | 142 | 8,0 / 10 | 70 | 7,4 / 10 | 69 |

Tabel 6.2. Vergelijking rapportcijfers voor tevredenheid met **het werk / de dagbesteding** 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 |
| Arbeidsmatige dagbesteding... | 2,8 | 27 | 2,8 | 32 | 7,9 | 20 | 8,0 | 5 | 8,3 | 12 | 8,0 | 6 |
| Colweghe | 3,0 | 15 | 2,9 | 35 | 8,6 | 7 | 7,2 | 20 | 7,8 | 9 | 8,0 | 3 |
| In- en Ompak | 2,7 | 26 | 2,9 | 8 | 9,2 | 6 | 9,0 | 4 | 8,0 | 2 | 8,5 | 2 |
| Plataan | 3,0 | 24 | 2,7 | 22 | 8,3 | 11 | 8,0 | 23 | 8,2 | 12 | 6,6 | 8 |
| 't Palet | 2,9 | 10 | 3,0 | 8 | 7,7 | 6 | 7,0 | 7 | 7,0 | 3 | - | 1 |
| Pompon | - | - | 2,8 | 4 | 7,3 | 13 | 7,8 | 6 | 7,8 | 4 | 7,3 | 6 |
| KDC Markiezen | - | - | - | - | - | - | 6,7 | 3 | 7,5 | 8 | 8,0 | 6 |
| KDC Willemijntje | - | - | - | 1 | 8,1 | 17 | 8,3 | 7 | 8,3 | 8 | 7,7 | 7 |
| 't Zand | - | - | - | - | 7,7 | 3 | 8,1 | 8 | 5,5 | 2 | - | - |
| Copy Copy | - | - | 3,0 | 2 | - | - | 7,6 | 11 | - | - | 7,6 | 16 |
| BSO Speelrots incl. vakantieop.. | - | - | 3,0 | 2 | - | - | 8,2 | 5 | - | - | 7,7 | 3 |
| Anders... | - | - | - | 1 | - | - | 8,7 | 12 | - | - | - | 1 |
| Totaal (SDW) | 2,9 / 3 | 102 | 2,8 / 3 | 115 | 8,0 / 10 | 84 | 8,0 / 10 | 111 | 7,9 / 10 | 60 | 7,6 / 10 | 59 |

Tabel 6.3. Vergelijking rapportcijfers voor tevredenheid met **de werklocatie** van cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders per locatie in 2023

| Locatie | Cliënt | | Vertegenwoordiger | | Begeleider | |
|----------------------------------|----------------|---------------|-------------------|---------------|----------------|---------------|
| | Rapportcijfer | Responsaantal | Rapportcijfer | Responsaantal | Rapportcijfer | Responsaantal |
| Arbeidsmatige dagbesteding... | 2,7 | 32 | 4,0 | 5 | 4,0 | 6 |
| Colweghe | 2,9 | 36 | 4,1 | 20 | 4,7 | 3 |
| In- en Ompak | 2,6 | 8 | 4,3 | 3 | 4,0 | 2 |
| Plataan | 2,9 | 21 | 4,1 | 23 | 3,5 | 8 |
| 't Palet | 2,5 | 8 | 3,0 | 7 | - | 1 |
| Pompon | 2,0 | 4 | 3,5 | 6 | 1,5 | 6 |
| KDC Markiezen | - | - | 4,7 | 3 | 3,2 | 6 |
| KDC Willemijntje | - | 1 | 4,1 | 8 | 3,4 | 7 |
| 't Zand | - | - | 4,6 | 7 | - | - |
| Copy Copy | 3,0 | 2 | 4,2 | 16 | 4,0 | 16 |
| BSO Speelrots incl. vakantieop.. | 3,0 | 2 | 4,4 | 5 | 4,0 | 3 |
| Anders... | - | 1 | 4,3 | 18 | - | 1 |
| Totaal (SDW) | 2,8 / 3 | 115 | 4,1 / 5 | 121 | 3,5 / 5 | 59 |

Tabel 6.3. Vergelijking rapportcijfers voor tevredenheid met **de medezeggenschap** van cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders per locatie in 2023

| Locatie | Cliënt | | Vertegenwoordiger | | Begeleider | |
|----------------------------------|----------------|---------------|-------------------|---------------|----------------|---------------|
| | Rapportcijfer | Responsaantal | Rapportcijfer | Responsaantal | Rapportcijfer | Responsaantal |
| Arbeidsmatige dagbesteding... | 2,7 | 22 | 3,8 | 5 | 4,3 | 6 |
| Colweghe | 2,7 | 31 | 3,4 | 16 | 4,3 | 3 |
| In- en Ompak | 3,0 | 4 | 5,0 | 2 | 4,5 | 2 |
| Plataan | 2,8 | 17 | 4,0 | 18 | 3,6 | 7 |
| 't Palet | 2,7 | 6 | 2,8 | 5 | - | 1 |
| Pompon | 2,5 | 2 | 4,0 | 6 | 3,6 | 5 |
| KDC Markiezzaten | - | - | 4,5 | 2 | 3,3 | 4 |
| KDC Willemijntje | - | - | 4,9 | 7 | 3,5 | 6 |
| 't Zand | - | - | 4,4 | 5 | - | - |
| Copy Copy | 3,0 | 2 | 4,1 | 16 | 4,1 | 15 |
| BSO Speelrots incl. vakantieop.. | - | 1 | - | 1 | 4,3 | 3 |
| Anders... | - | 1 | 4,0 | 10 | - | 1 |
| Totaal (SDW) | 2,7 / 3 | 86 | 4,0 / 5 | 93 | 3,9 / 5 | 53 |

6.2. Kwalitatieve uitkomsten

Kijkend naar de profielen van de uitkomsten op de open antwoorden, zijn er enkele verschuivingen zichtbaar tussen de onderzoeken van 2020 en 2023.

In 2023 maken de cliënten vaker waarderingsoptmerkingen over de competenties van de begeleiding. Men is tevreden over de manier waarop de begeleiders helpen, dingen uitleggen, en problemen oplossen. Ook worden er in 2023 minder vaak verbeteropmerkingen gemaakt op het gebied van de ontwikkel-mogelijkheden dan in 2020, cliënten zijn hierover dus minder vaak ontevreden. Vaker dan in 2020, maken de cliënten in 2023 verbeteropmerkingen op het gebied van de beschikbaarheid van ondersteuning en de continuïteit in de ondersteuning (vaste en bekende gezichten op de groep).

De cliëntvertegenwoordigers spreken zich in 2023 vaker positief uit over de invulling van de activiteiten dan in 2020. Ook over de aandacht voor de cliënt en de betrokkenheid van de begeleiders bij de cliënten, spreken de vertegenwoordigers vaker waardering uit in het huidige onderzoek. Op het gebied van verbetering noemen de cliëntvertegenwoordigers, vaker dan in 2020, de communicatie tussen henzelf en de werk- of dagbestedinglocatie. De cliëntvertegenwoordigers geven aan vaker en beter op de hoogte gehouden te willen worden over het wel en wee van de cliënt op het werk / de dagbesteding. Daarnaast maken de cliëntvertegenwoordigers vaker verbeteropmerkingen over de beschikbaarheid van de ondersteuning en de onderlinge overdracht binnen het team van begeleiders.

Bij de profielen van de begeleiders zijn er enkele kleine verschuivingen zichtbaar tussen de onderzoeken van 2020 en 2023. De begeleiders spreken zich in het huidige onderzoek vaker positief uit over de samenwerking binnen het eigen team. Daarnaast zien de begeleiders in 2023, naast de verbeterruimte, ook vaker positieve punten op het gebied van 'coördinatie en management' dan in 2020. Dit heeft met name betrekking op de kleinschaligheid van de groepen en de werkmethodeken. In 2023 zien de begeleiders vaker verbeterruimte op het gebied van de beschikbare persoonlijke aandacht voor de cliënt en de kwaliteit van de materiele voorzieningen.

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: Relationele 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