

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen

SDW

Ambulante Begeleiding

2023



Colofon

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

Voorwoord en leeswijzer

Deze 'Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen' betreft de verslaglegging van het kwaliteitsonderzoek bij de Ambulante Begeleiding van SDW in 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 tevredenheid met de ambulante begeleiding 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 Ambulante Begeleiding van SDW. De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op teamniveau zijn apart beschikbaar, en in de uitgebreide versie van dit rapport.

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 Ambulante Begeleiding 2023

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding	5
1.1. Vraagstelling en bereik van het onderzoek	5
1.2. Methode	5
1.3. Deelnemers	6
1.4. Dataverzameling en respons	7
1.5. Verwerking en analyse	7
Hoofdstuk 2. Samenvatting en Conclusies	9
2.1. Samenvatting van de werkwijze	9
2.2. Beperkingen van het onderzoek	9
2.4. Cliënten	10
2.5 Cliëntvertegenwoordigers	11
2.6 Begeleiders	12
2.7 Eindconclusie	13
Hoofdstuk 3. Uitkomsten cliënten	14
3.1. Kwantitatieve uitkomsten	14
3.2. Kwalitatieve uitkomsten	16
Hoofdstuk 4. Uitkomsten cliëntvertegenwoordigers	17
4.1. Kwantitatieve uitkomsten	17
4.2. Kwalitatieve uitkomsten	19
Hoofdstuk 5. Uitkomsten begeleiders	20
5.1. Kwantitatieve uitkomsten	20
5.2. Kwalitatieve uitkomsten	22
Hoofdstuk 6. Vergelijking uitkomsten	23
6.1. Kwantitatieve uitkomsten	23
6.2. Kwalitatieve uitkomsten	27
Bijlage	28
Bijlage 1. Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies	28

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1. Vraagstelling en bereik van het onderzoek

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

1. Hoe beoordelen cliënten, cliëntvertegenwoordigers en cliëntbegeleiders van SDW de kwaliteit van de:
 - a. Ambulante begeleiding
 - b. Inspraak / Medezeggenschap
2. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 worden geformuleerd op niveau van de individuele cliënt, van de teams en van SDW als geheel?

Het onderzoek kwaliteitservaringen Ambulante Begeleiding 2023 werd gehouden bij de volgende teams:

- Ambulant volwassenen Oost, incl. IPC Oost en financieel ondersteuners
- Ambulant volwassenen West, incl. IPC West en financieel ondersteuners
- Ambulante jeugdhulpverlening
- Ambulante ondersteuning onderwijs
- BSO Speelrots, incl. vakantieopvang
- Gezinshuizen
- OMK ambulante Oost
- OMK ambulante West
- Pleegzorg
- Praktische pedagogische gezinsondersteuning (PPG)

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

Alle cliënten die Ambulante begeleiding van SDW ontvangen, werden 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.

Vertegenwoordigers en begeleiders

De cliëntvertegenwoordiger of contactpersoon van elke cliënt die ambulante begeleiding van SDW ontvangt, kreeg 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 ambulante begeleiding 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 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:

	Ambulante begeleiding
Cliënten	117
Cliëntvertegenwoordigers	46
Begeleiders	58

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 ambulante begeleiding en de 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 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 bepaald team 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 dat team 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 *ambulante begeleiding* en de *inspraak / medezeggenschap* ervaren. Met de uitkomsten van het onderzoek wil SDW verbeterpunten formuleren op niveau van de teams 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 Ambulante Begeleiding gegevens op afkomstig van: 117 cliënten, 46 cliëntvertegenwoordigers, en van 58 begeleiders. De gegevens uit de vragenlijsten werden zowel kwantitatief als kwalitatief verwerkt.

De organisatie-brede analyses en uitkomsten van het onderzoek Ambulante Begeleiding staan in hoofdstuk 3 tot en met 5 van dit rapport. De 'Kwaliteit-Verbeter-Kaarten' op teamniveau zijn apart beschikbaar. Hoofdstuk 6 bevat een vergelijking tussen de kwantitatieve en kwalitatieve uitkomsten van de onderzoeken van 2020 en 2023.

De belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek staan in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op team-niveau. Kwaliteit komt immers voor het grootste deel tot stand in de directe interactie tussen de cliënt en zorgaanbieder op niveau van de teams. Er kunnen dan ook verschillen bestaan tussen teams 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 ambulante begeleiding en inspraak.

2.2. Beperkingen van het onderzoek

De uitkomsten van dit onderzoek steunen op de antwoorden van de respondenten binnen de onderzochte teams. 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 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 teamniveau worden teruggevonden in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten.

2.4. Cliënten

Ambulante begeleiding

De cliënten geven een gemiddelde waardering van 8,0/10 aan de ambulante begeleiding. Dit is een sterk positieve waardering. De waardering ligt vier tienden lager dan de 8,4/10 in het onderzoek van 2020. 77% van de cliënten geeft een waardering van 'goed' tot 'perfect'; 20% van de cliënten vindt de begeleiding 'voldoende' tot 'ruim voldoende'; Afgerond 3% van de cliënten vindt de huidige ambulante begeleiding zoals zij die ontvangen 'matig' tot 'slecht'. Alle teams van SDW scoren gemiddeld ruim positief in de cliëntwaardering voor de ambulante begeleiding.

Bij de antwoorden op de open vragen tonen de cliënten veel waardering voor de zorgrelatie: 65% van alle waarderingsopmerkingen heeft betrekking op het relationele domein. De cliënten spreken hierbij waardering uit over de zorgzaamheid, betrokkenheid, betrouwbaarheid, responsiviteit en het luisterend vermogen van de begeleiding. Op het gebied van verbetering vragen de cliënten vaak om meer tijd van de begeleiding; bijna een kwart van alle verbeteropmerkingen heeft hier betrekking op. Daarnaast zien de cliënten vaker verbeterruimte binnen de continuïteit in de begeleiding (vaste begeleiders) en de informatievoorziening.

Medezeggenschap

Aan de vraag met betrekking tot de inspraak / medezeggenschap van de cliënten, werd dit jaar een waarderingscijfer toegevoegd op schaal van vijf. Gemiddeld geven de cliënten een score van 4,0/5 voor de eigen inspraak. Opvallend is dat bijna de helft van alle respondenten bij de vraag naar tevredenheid met de inspraak kiest voor de optie 'Weet ik niet / geen antwoord'.

Bij de open vraag naar verbeterpunten op het gebied van de inspraak, geven 80 van de 117 respondenten een antwoord. Bij de helft van deze antwoorden geeft men aan tevreden te zijn, of geen verbeterpunten te weten. Bij de overige opmerkingen wordt voornamelijk

aangegeven dat de communicatie en informatievoorziening beter kan. Er wordt gesuggereerd dat het regelmatig uitbrengen van een nieuwsbrief hierbij kan helpen.

Aan het einde van de vragenlijst werd er aan de cliënten gevraagd hoe zij betrokken zouden willen worden bij de uitkomsten van dit onderzoek. 91 van de 117 respondenten gaf antwoord op deze vraag. Bij ongeveer driekwart van deze opmerkingen geeft men aan niet betrokken te willen worden bij de uitkomsten van het onderzoek. De overige cliënten geven aan graag via hun begeleider op de hoogte gehouden te willen worden.

2.5 Cliëntvertegenwoordigers

Ambulante begeleiding

Cliëntvertegenwoordigers geven gemiddeld een rapportcijfer van 7,6 voor de ambulante begeleiding, dit zes tienden lager dan het rapportcijfer uit het onderzoek van 2020 (8,2). 59% van de vertegenwoordigers vindt de begeleiding 'goed' tot 'perfect'; 34% vindt de begeleiding voldoende tot ruim voldoende; 7% vindt de begeleiding 'matig' tot 'zeer slecht'. Bij alle bevraagde teams van SDW scoort de begeleiding gemiddeld ruim voldoende of hoger.

Ook bij de vertegenwoordigers heeft ongeveer twee derde van de positieve opmerkingen betrekking op de zorgrelatie in de driehoek cliënt, vertegenwoordiger en begeleider. De cliëntvertegenwoordigers spreken hierbij waardering uit voor de betrokkenheid van de begeleiding bij de cliënt, de eigen communicatie met de begeleiding, de responsiviteit van de begeleiding, en het inlevend en luisterend vermogen van de begeleiding.

Op het gebied van verbetering komt bij de cliëntvertegenwoordigers het eigen contact met de begeleiding ook naar voren als een belangrijk thema. Men zou graag vaker contact met de begeleiding van de cliënt willen hebben, het liefst met frequentere fysieke afspraken. Daarnaast zien ook de vertegenwoordigers verbeterruimte binnen de stabiliteit in de begeleiding van de cliënt.

Medezeggenschap

De cliëntvertegenwoordigers geven een gemiddelde waardering van 3,9/5 aan de inspraak / medezeggenschap van cliënten en vertegenwoordigers van SDW.

Bij de vraag naar verbetermogelijkheden, geven enkele cliëntvertegenwoordigers aan dat er vaker bijeenkomsten georganiseerd of enquêtes uitgezet mogen worden.

Ook aan de cliëntvertegenwoordigers werd gevraagd hoe zij betrokken zouden willen worden bij de uitkomsten van dit onderzoek. 26 van de respondenten gaven een antwoord op deze vraag. Een derde van de respondenten geeft aan niet betrokken te willen worden. Bij de overige respondenten is er voornamelijk de wens via de mail op de hoogte gehouden te worden over de uitkomsten van het onderzoek.

2.6 Begeleiders

Ambulante begeleiding

In het huidige onderzoek geven de begeleiders een gemiddeld rapportcijfer van 7,7/10 aan de ambulante begeleiding. Dit rapportcijfer ligt twee tienden lager dan het rapportcijfer van 2020 (7,9). 72% van de begeleiders vindt de ambulante begeleiding goed tot heel goed; 28% vindt de ondersteuning ruim voldoende tot voldoende; geen van de begeleiders scoort de begeleiding onvoldoende. Alle teams van SDW scoren gemiddeld ruim positief.

De waardering die de begeleiders uitspreken bij de open vragen, heeft met name betrekking op de eigen competenties en de collegialiteit en samenwerking met de collega's. Men is tevreden over de eigen professionaliteit, flexibiliteit, en de hechtheid van het team. Verbeterruimte zien de begeleiders met name op het gebied van 'coördinatie en management'. Onderwerpen die hierbinnen worden genoemd, zijn het verminderen van de administratieve taken voor de begeleiding, het handhaven van duidelijke richtlijnen en methodieken op organisatieniveau, en de bereikbaarheid en betrokkenheid van het management. Daarnaast maken de begeleiders relatief vaak verbeteropmerkingen op het gebied van de communicatie en overdracht binnen het eigen team.

Medezeggenschap

De gemiddelde waardering die de begeleiders geven aan de medezeggenschap van de cliënten is een 4,1/5. Alle teams van SDW scoren gemiddeld positief in de waardering voor de medezeggenschap.

Bij de begeleiders plaatsen 32 respondenten een opmerking bij de vraag naar verbeterpunten op het gebied van de inspraak van cliënten. Thema's die hierbij naar voren komen, zijn het intensiveren van de samenwerking met de ouders / het netwerk, cliënten meer betrekken bij veranderingen binnen de organisatie, en het makkelijker maken voor cliënten om feedback te geven, bijvoorbeeld via een telefoonnummer of frequentere bijeenkomsten binnen SDW.

2.7 Eindconclusie

In het onderzoek bij de Ambulante Begeleiding van SDW in 2023 geven cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders wederom een positieve waardering aan de ervaren ondersteuning. Ook de inspraak / medezeggenschap van cliënten en vertegenwoordigers wordt positief gewaardeerd in dit onderzoek. De gemiddelde waarderingen liggen een klein stukje lager dan de scores uit het onderzoek van 2020. Een duidelijke verklaring voor deze daling komt niet direct naar voren uit de resultaten. Mogelijk heeft de toenemende ontevredenheid over de continuïteit – de wisselingen in begeleiders – die bij alle drie de respondentgroepen in 2023 zichtbaar is impact op de algemene tevredenheid.

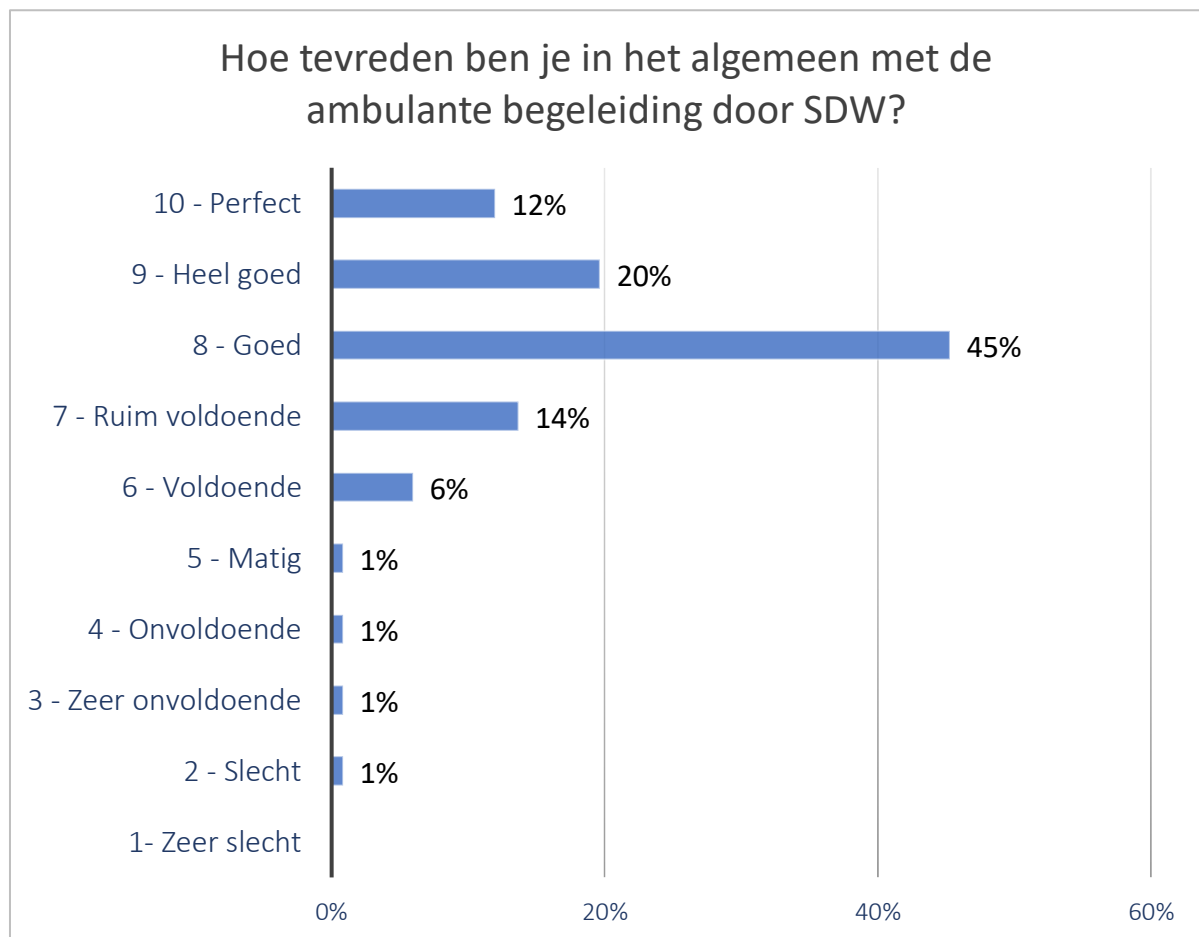
De kwalitatieve data uit dit onderzoek toont een stabiele waardering voor de zorgrelatie in de driehoek van cliënt, cliëntvertegenwoordiger en begeleider. De begeleiders worden omschreven als betrokken, professioneel, flexibel en empathisch.

De belangrijkste verbeterpunten vallen in de gebieden van beschikbaarheid van ondersteuning en de continuïteit (stabiliteit van begeleidersteam). Tot slot vormen de informatievoorziening voor cliënt en vertegenwoordiger, en de ervaren administratieve druk door de begeleiders belangrijke onderwerpen in de feedback van de respondenten in dit onderzoek.

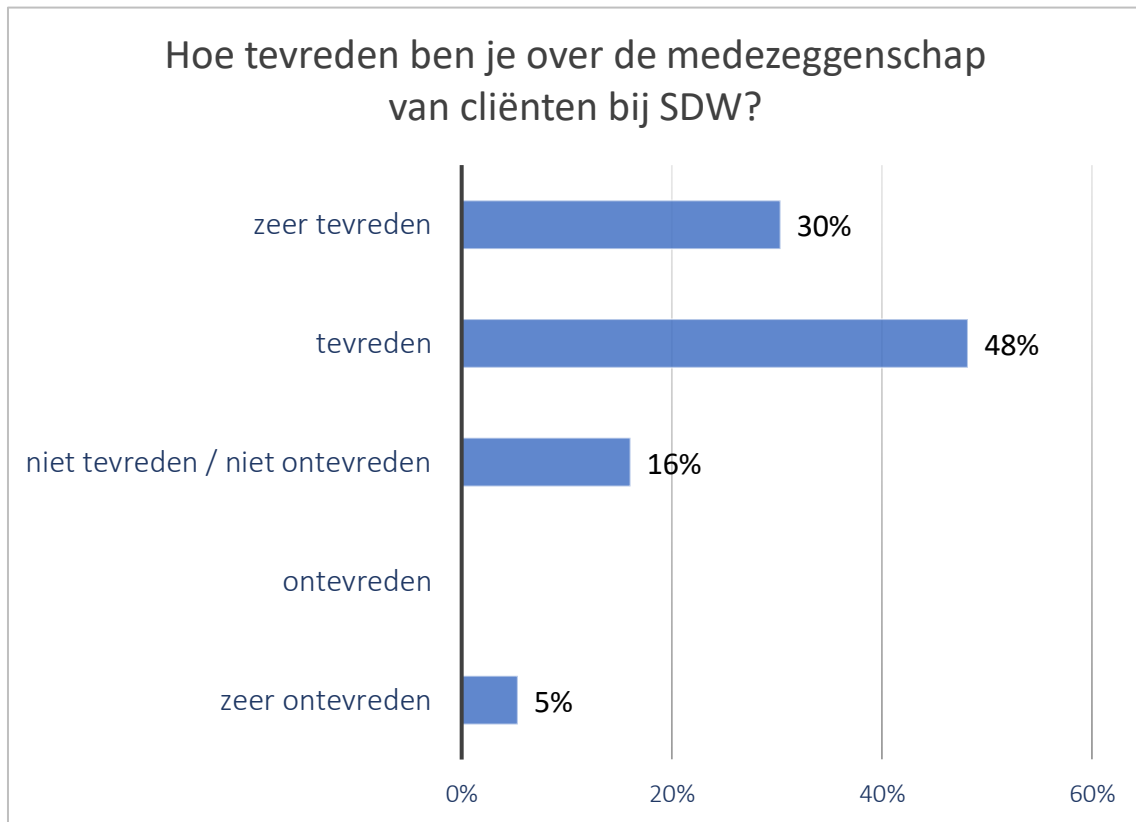
Hoofdstuk 3. Uitkomsten cliënten

Hierna worden de SDW-brede kwantitatieve uitkomsten van de cliënten getoond met betrekking tot de *ambulante begeleiding* en *medezeggenschap*. Vervolgens worden de kwalitatieve uitkomsten getoond in de vorm van het kwaliteitsprofiel.

3.1. Kwantitatieve uitkomsten



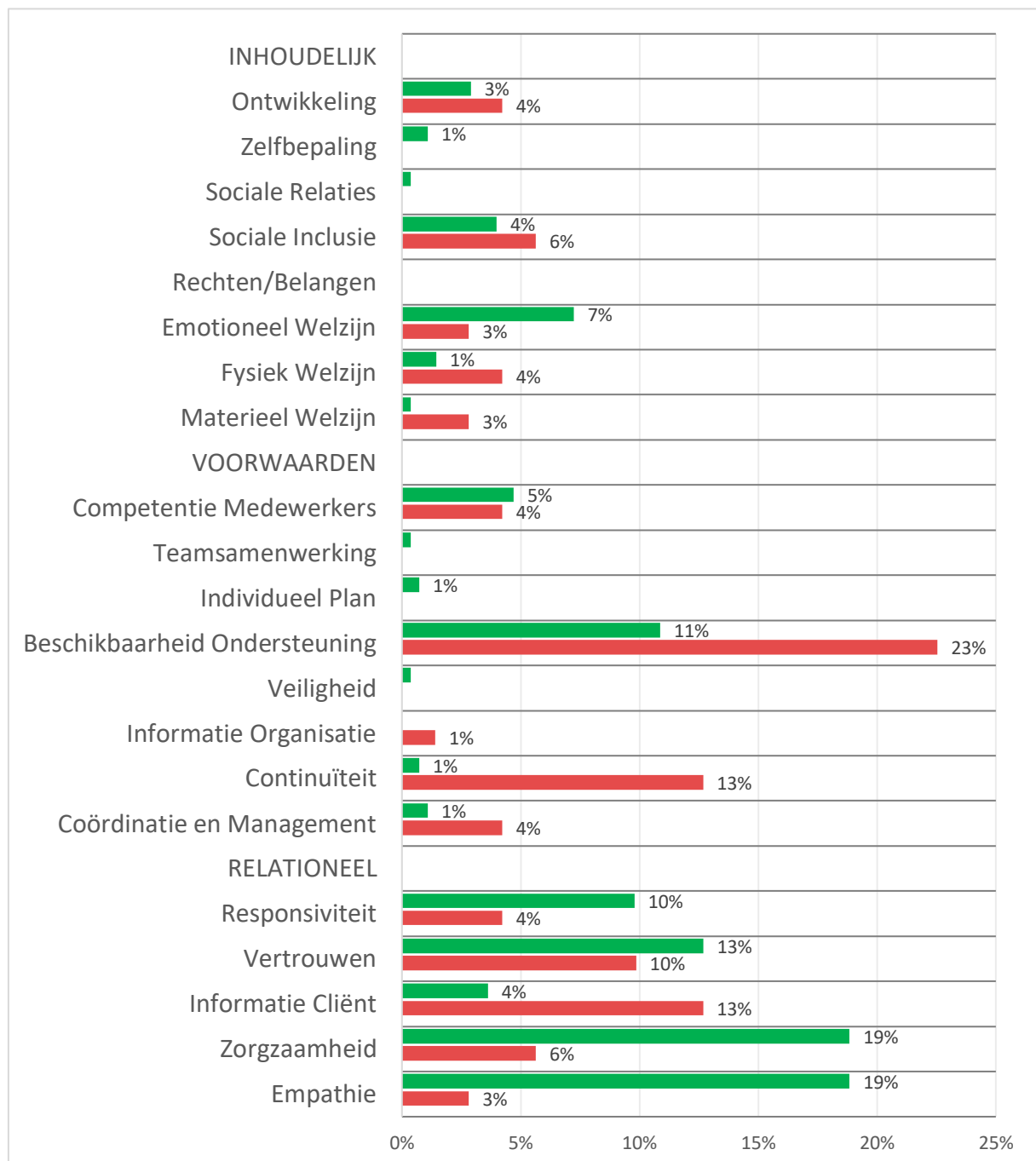
Figuur 3.1. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie "Hoe tevreden ben je in het algemeen met de ambulante begeleiding door SDW?" (Cliënten, N=117 Gemiddelde score=8,0/10)



Figuur 3.2. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je over de medezeggenschap van cliënten bij SDW?” (Cliënten, N=56 Gemiddelde score=4,0/5)

3.2. Kwalitatieve uitkomsten

Onderstaand toont figuur 3.3 een kwaliteitsprofiel op basis van antwoorden op de open vragen 'wat is goed' en 'wat is voor verbetering vatbaar' in de ambulante begeleiding. 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%.

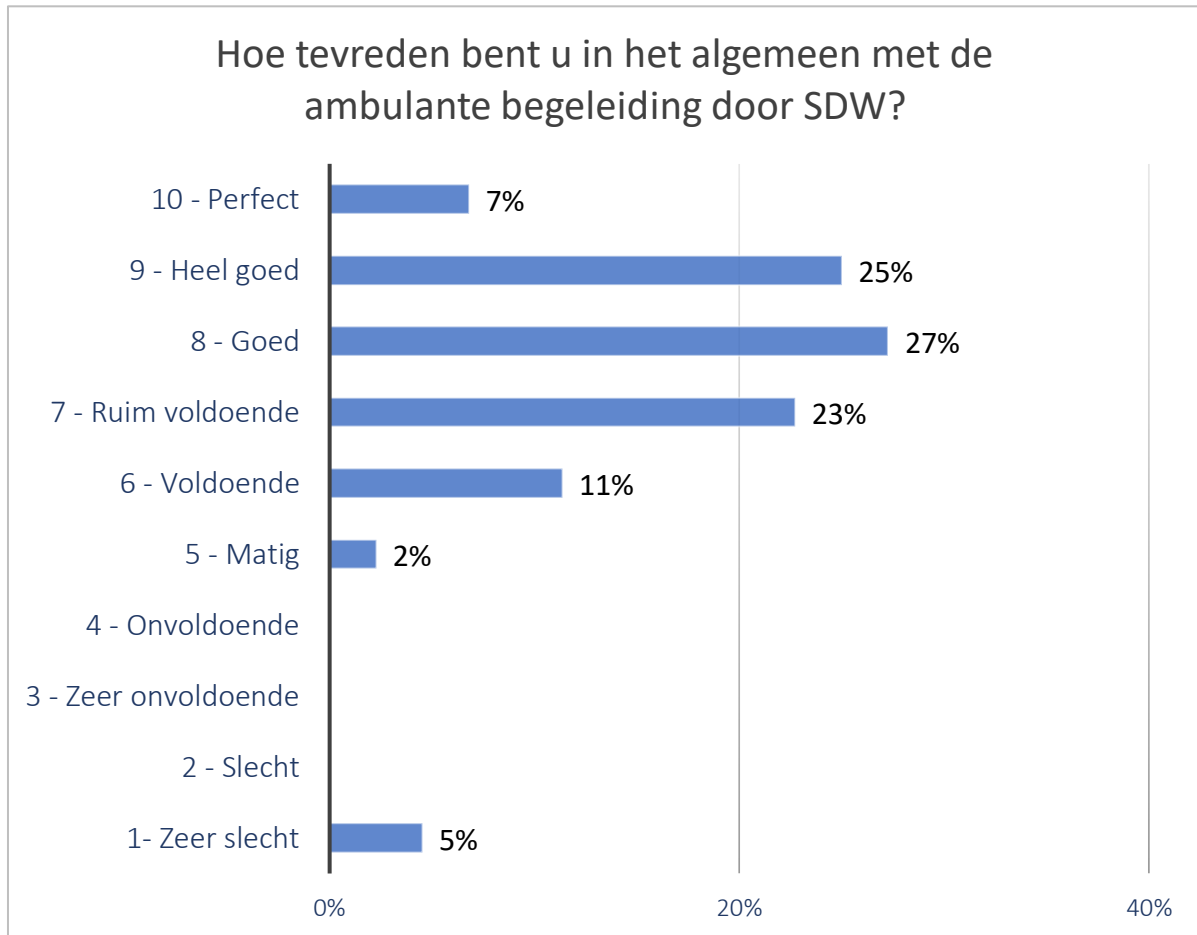


Figuur 3.3. Kwaliteitsprofiel Cliënten Ambulante Begeleiding. Gebaseerd op 276 reacties 'goed' en 61 reacties 'voor verbetering vatbaar'.

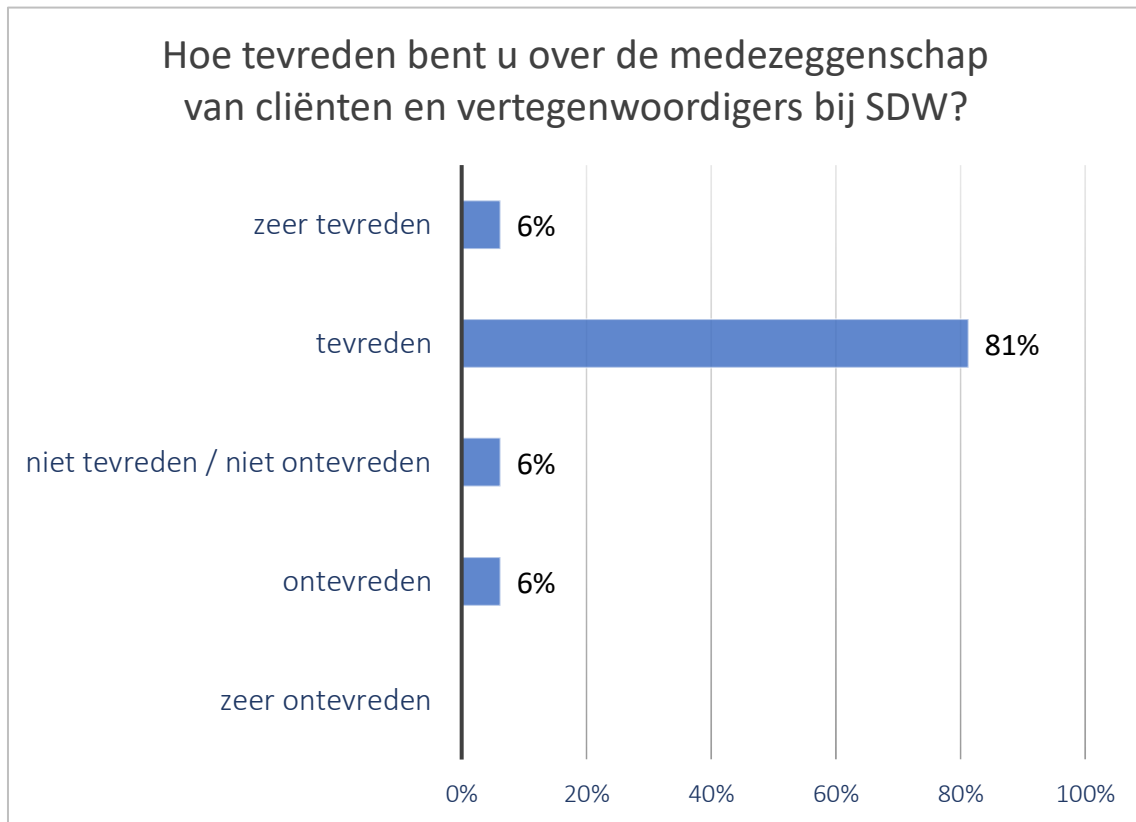
Hoofdstuk 4. Uitkomsten cliëntvertegenwoordigers

Hierna worden de SDW-brede kwantitatieve uitkomsten van de cliëntvertegenwoordigers getoond met betrekking tot de *ambulante begeleiding* en de *medezeggenschap*. Vervolgens worden de kwalitatieve uitkomsten getoond in de vorm van het kwaliteitsprofiel.

4.1. Kwantitatieve uitkomsten



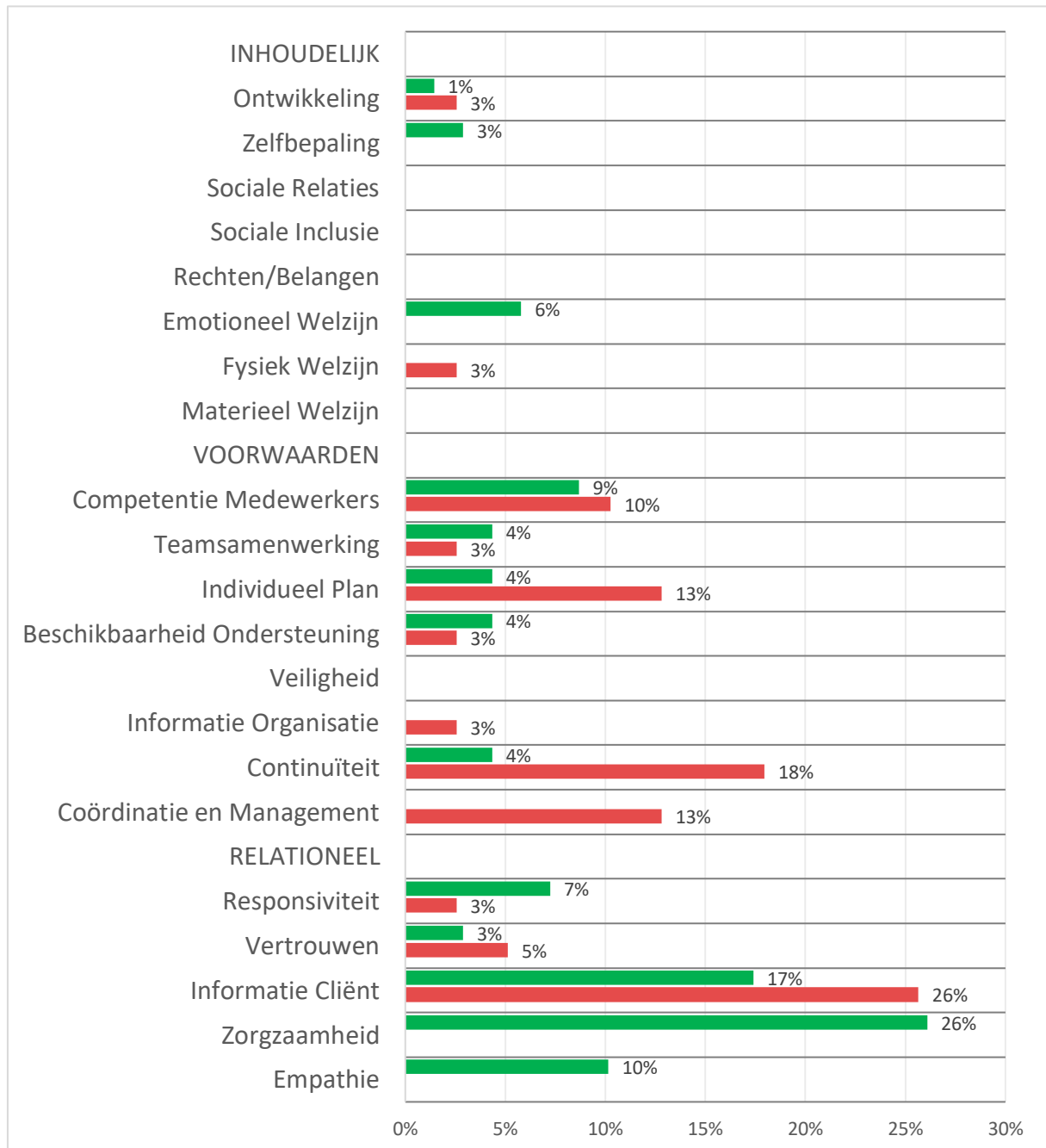
Figuur 4.1. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie "Hoe tevreden bent u in het algemeen met de ambulante begeleiding door SDW?" (Cliëntvertegenwoordigers, N=44 Gemiddelde score=7,6/10)



Figuur 4.2. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden bent u over de medezeggenschap van cliënten en vertegenwoordigers bij SDW?” (Cliëntvertegenwoordigers, N=16 Gemiddelde score=3,9/5)

4.2. Kwalitatieve uitkomsten

Onderstaand toont figuur 4.3 een kwaliteitsprofiel op basis van antwoorden op de open vragen 'wat is goed' en 'wat is voor verbetering vatbaar' in de ambulante begeleiding. 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 4.3. Kwaliteitsprofiel Cliëntvertegenwoordigers Ambulante Begeleiding. Gebaseerd op 69 reacties 'goed' en 39 reacties 'voor verbetering vatbaar'.

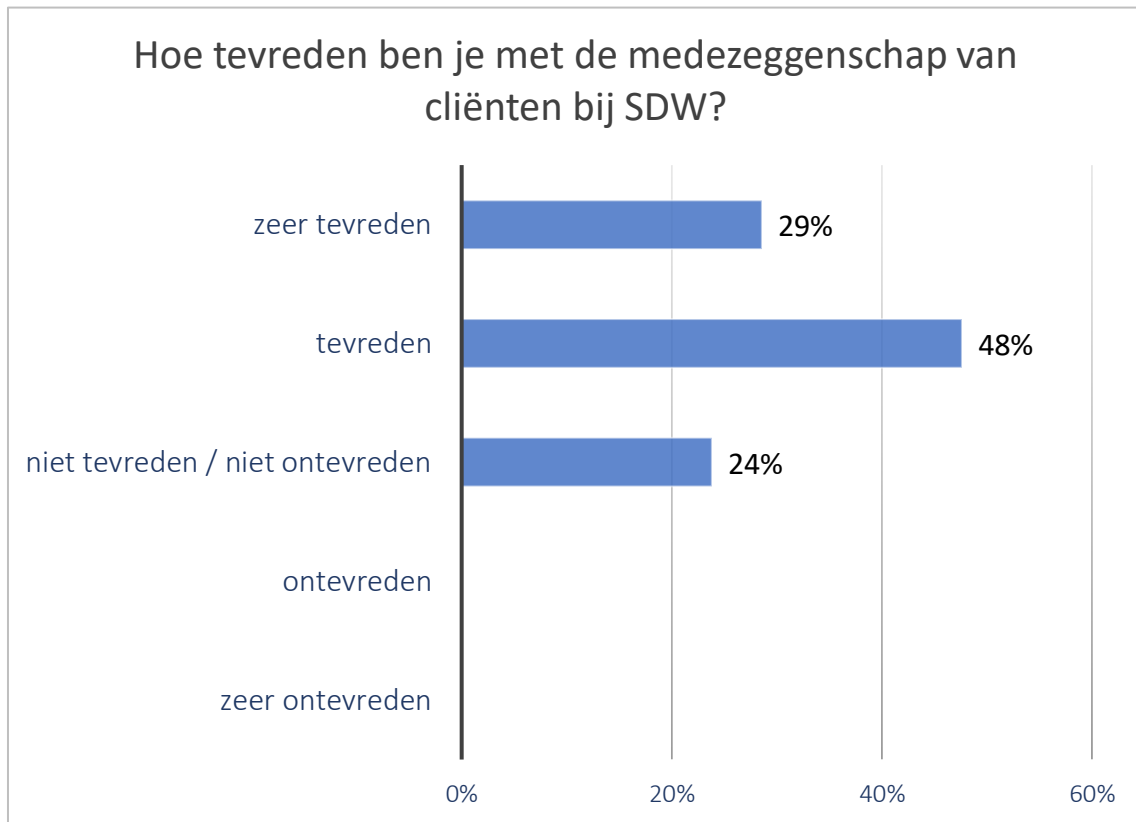
Hoofdstuk 5. Uitkomsten begeleiders

Hierna worden de SDW-brede kwantitatieve uitkomsten van de begeleiders getoond met betrekking tot de *ambulante begeleiding* en *medezeggenschap*. Vervolgens worden de kwalitatieve uitkomsten getoond in de vorm van het kwaliteitsprofiel.

5.1. Kwantitatieve uitkomsten



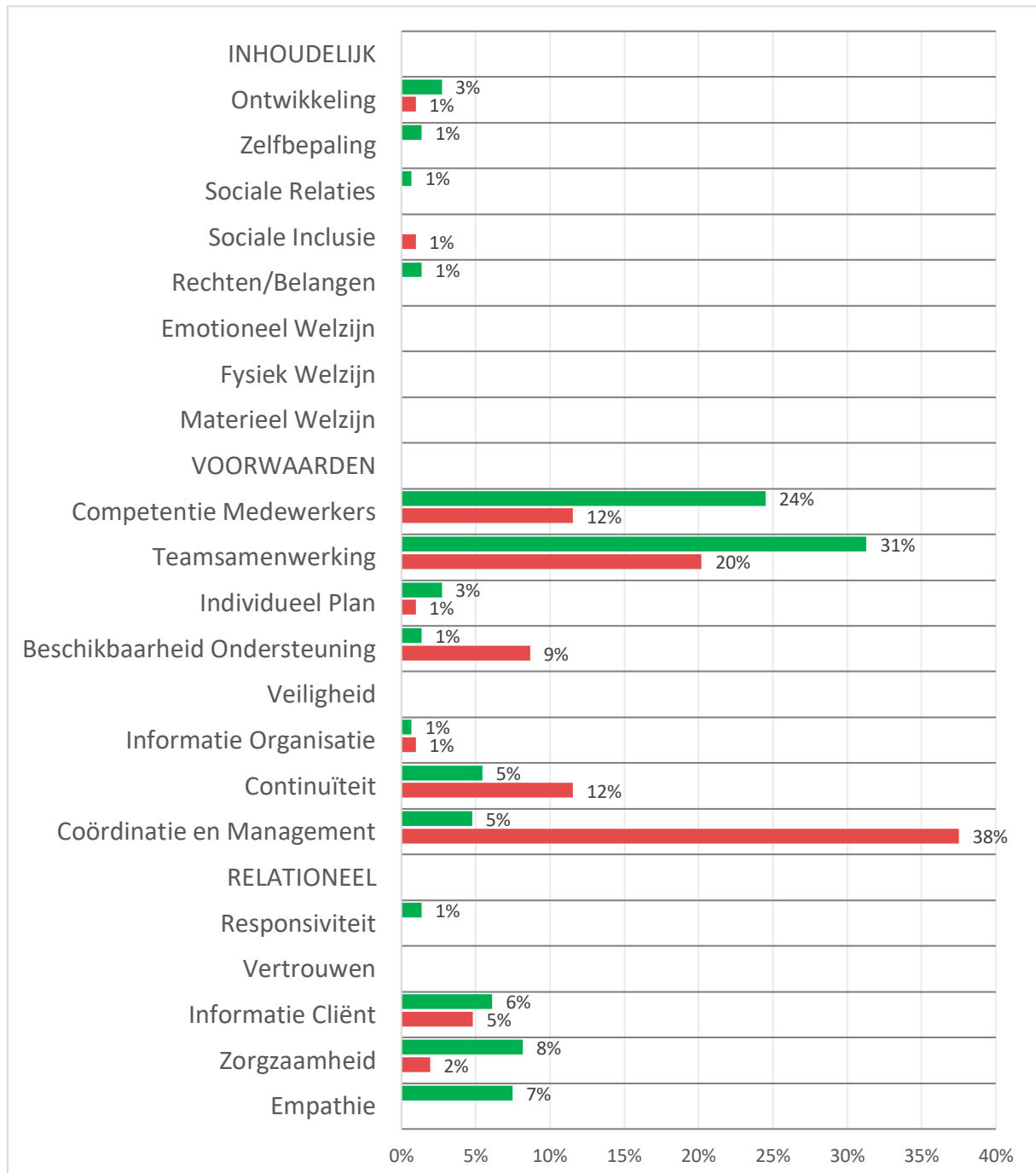
Figuur 5.1. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie "Hoe tevreden ben je in het algemeen met de ambulante begeleiding die door het team waar je werkzaam bent aan de cliënten wordt geboden?" (Begeleiders, N=58 Gemiddelde score=7,7/10)



Figuur 5.2. Responsoverzicht in percentages per antwoordcategorie “Hoe tevreden ben je met de medezeggenschap van cliënten bij SDW?” (Begeleiders, N=42 Gemiddelde score=4,1/5)

5.2. Kwalitatieve uitkomsten

Onderstaand toont figuur 5.3 een kwaliteitsprofiel op basis van antwoorden op de open vragen 'wat is goed' en 'wat is voor verbetering vatbaar' in de ambulante begeleiding. 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 5.3. Kwaliteitsprofiel Begeleiders Ambulante Begeleiding. Gebaseerd op 147 reacties 'goed' en 104 reacties 'voor verbetering vatbaar'.

Hoofdstuk 6. Vergelijking uitkomsten

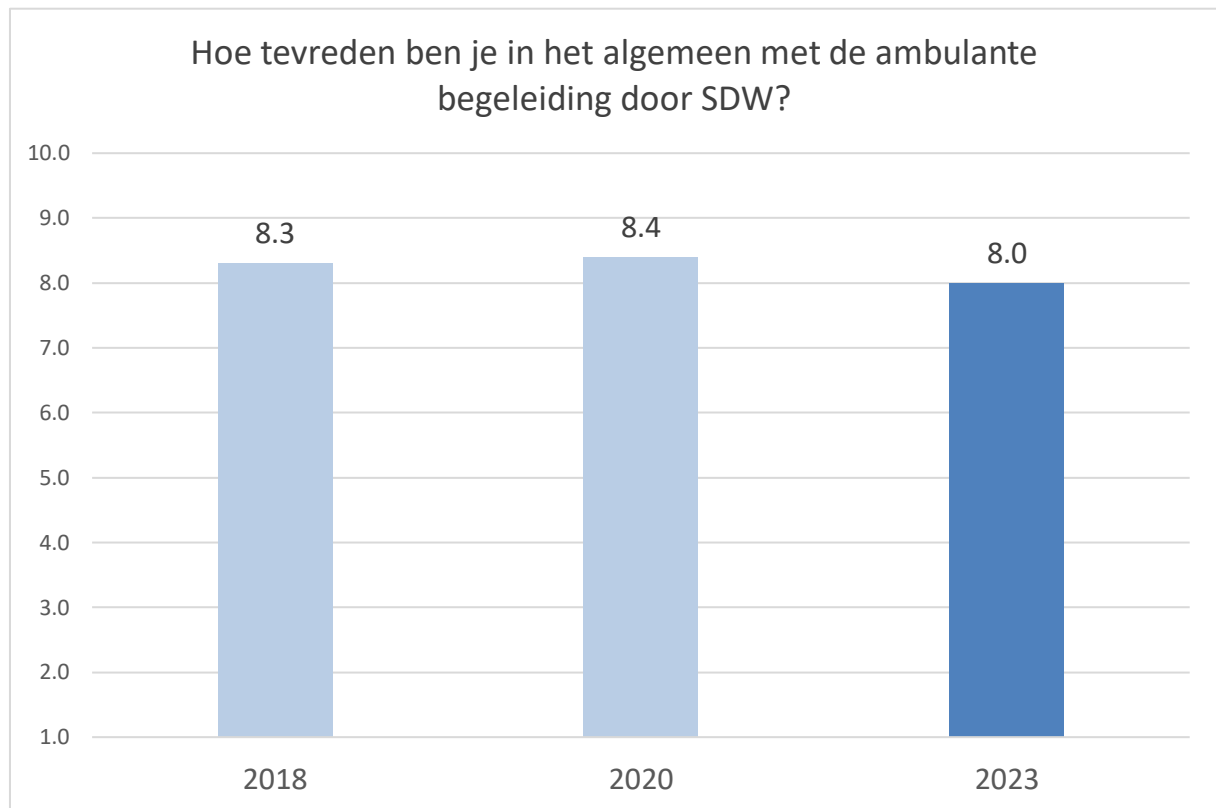
6.1. Kwantitatieve uitkomsten

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.

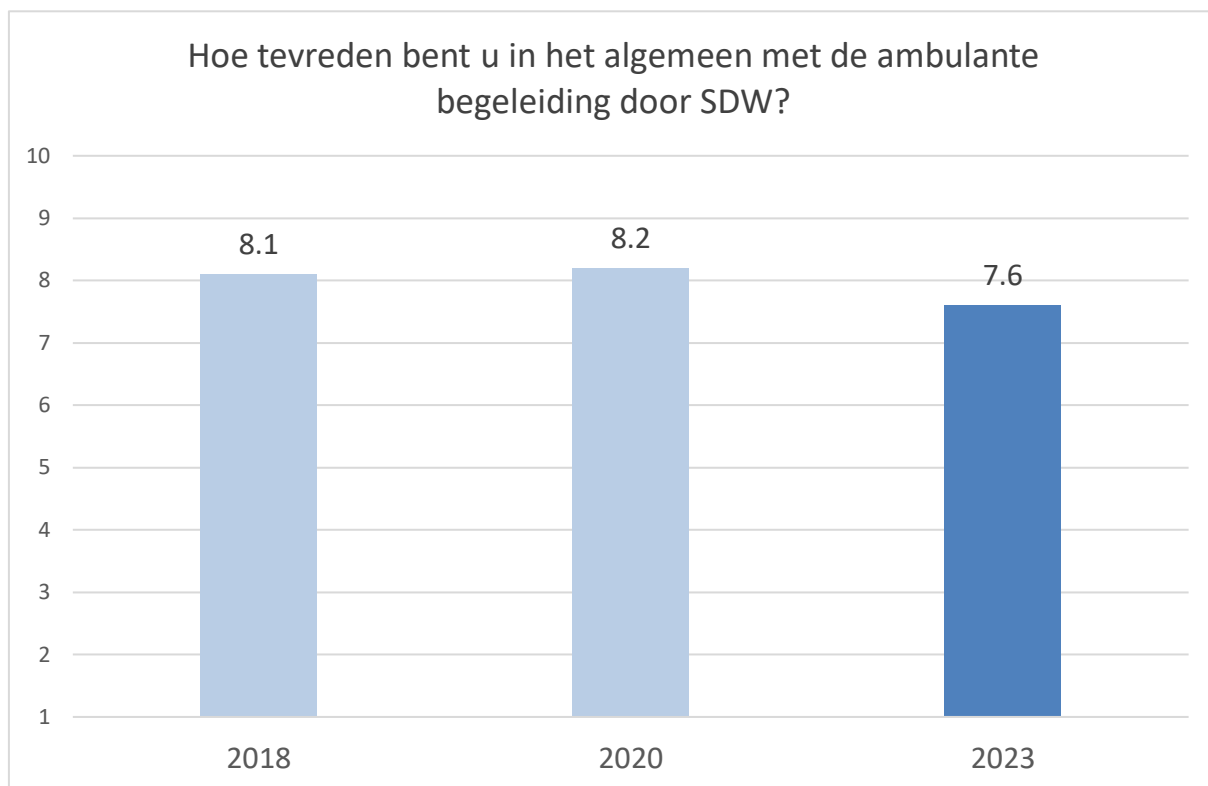
Vervolgens tonen tabellen 6.1 en 6.2 een splitsing van de waarderingen van cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders naar team voor de tevredenheid met:

- de ambulante begeleiding
- de medezeggenschap

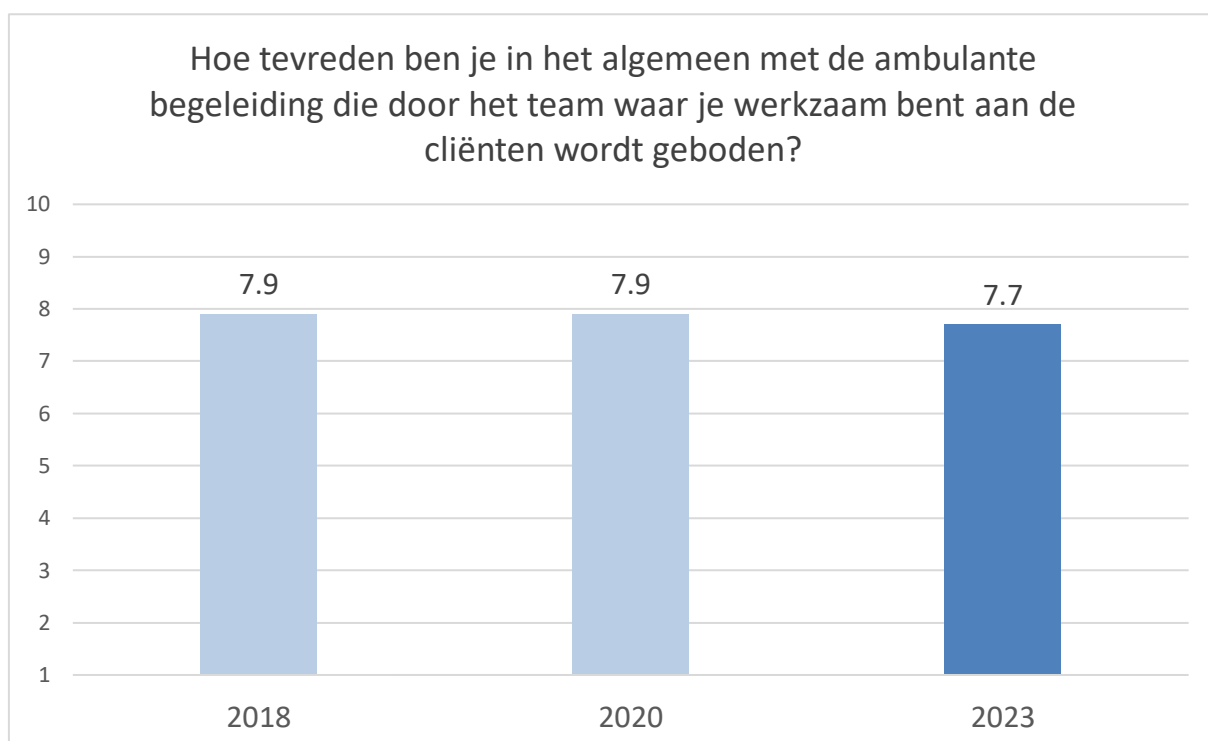
Waar mogelijk is hier een vergelijking met de uitkomsten van het onderzoek van 2020 aangebracht.



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



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



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

Tabel 6.1. Vergelijking rapportcijfers voor tevredenheid met de **ambulante begeleiding** van cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders per team in 2020 en 2023

Team	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
Amb. Vol. Oost (inclusief IPC Oost)	8,5	57	8,4	20	9,0	3	-	-	8,0	10	7,5	4
Amb. Vol. West (inclusief IPC West)	8,2	48	8,2	24	8,5	2	-	-	7,2	14	7,0	4
Amb. jeugdhulpverlening	8,2	11	7,7	34	7,8	24	-	1	7,6	10	8,0	8
Amb. ondersteuning onderwijs	-	-	7,6	15	6,0	2	7,3	31	8,2	9	7,8	30
OMK Ambulant Oost	8,3	17	8,4	7	-	-	-	-	8,3	11	-	-
OMK Ambulant West	8,5	45	8,2	10	-	-	-	-	7,8	13	-	-
Pleegzorg	-	-	8,6	5	-	-	-	1	-	-	8,3	3
PPG	7,5	2	-	-	8,3	6	9,5	2	8,5	2	8,0	4
Anders...	-	-	7,0	2	8,3	4	8,3	9	-	-	7,4	5
Totaal (SDW)	8,4 / 10	205	8,0 / 10	117	8,2 / 10	59	7,6 / 10	44	7,9 / 10	95	7,7 / 10	58

Tabel 6.2. Vergelijking rapportcijfers voor tevredenheid met het **de Medezeggenschap** van cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders per team 2023

Team	Cliënt		Vertegenwoordiger		Begeleider	
	Rapportcijfer	Respons-aantal	Rapportcijfer	Responsaantal	Rapportcijfer	Responsaantal
Amb. Vol. Oost (inclusief IPC Oost)	4,3	4	-	-	4,0	3
Amb. Vol. West (inclusief IPC West)	4,1	10	-	-	4,5	2
Amb. jeugdhulpverlening	4,0	24	-	-	4,1	8
Amb. ondersteuning onderwijs	3,6	8	3,8	12	4,1	21
OMK Ambulant Oost	4,0	2	-	-	-	-
OMK Ambulant West	4,4	5	-	-	-	-
Pleegzorg	4,0	2	-	1	4,3	3
PPG	-	-	-	1	3,5	2
Anders...	-	1	3,5	2	3,7	3
Totaal (SDW)	4,0 / 5	56	3,9 / 5	16	4,1 / 5	42

6.2. Kwalitatieve uitkomsten

De tevredenheid die de cliënten bij de open vragen uiten voor de zorgrelatie met hun begeleiders, is in 2023 in dezelfde sterke mate aanwezig als in 2020 en 2018. Vaker dan in de voorgaande onderzoeken, spreken de cliënten nu ook waardering uit over de betrouwbaarheid van de begeleiding. Men is van mening dat de begeleiders zich aan de afspraken houden en dat ze goed zijn in het oplossen van problemen. Op het gebied van verbetering maken de cliënten in het huidige onderzoek opvallend vaker opmerkingen over de beschikbare ondersteuningstijd. Men zou graag vaker en / of langer contact met de begeleiding willen hebben. Daarnaast zien de cliënten in dit onderzoek vaker verbeterruimte binnen de informatievoorziening voor henzelf.

Binnen de waardering die de cliëntvertegenwoordigers bij de open antwoorden uitspreken, vallen de meeste opmerkingen nog steeds op het gebied van de zorgrelatie. De vertegenwoordigers blijven van mening dat de begeleiders zich goed inzetten voor de cliënt, luisteren en begrip tonen, en snel klaar staan wanneer de cliënt hen nodig heeft. Vaker dan in 2020, spreken de vertegenwoordigers zich in het huidige onderzoek positief uit over de eigen communicatie met SDW. Op het gebied van verbetering komt het eigen contact met SDW ook vaker naar voren dan in 2020, dit betreft met name de frequentie van het contact en de wens om vaker face-to-face de begeleiding van de verwant te ontmoeten. Verder worden er in het huidige onderzoek wat vaker verbeteropmerkingen gemaakt over de stabiliteit in het team van begeleiders rondom de cliënt dan in 2020.

De profielen van de kwalitatieve uitkomsten van de begeleiders zijn in 2020 en 2023 nagenoeg gelijk. De begeleiders zijn in 2023 wat vaker tevreden over de informatievoorziening voor cliënt en vertegenwoordiger. Daarnaast zijn er in 2023, evenals bij de cliëntvertegenwoordigers, vaker verbeteropmerkingen op het gebied van de stabiliteit in het eigen team.

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