

Respons

Ambulant 143

Dagbesteding 43



Rapportcijfers

Omega Groep | Begeleiding ambulant | Begeleiding dagbesteding | Dagbesteding

2022

2019



Wat gaat goed?

≥ 90% positief

- Veiligheid op de dagbesteding (D).
- Begeleiders ondersteunen de cliënten (A+D).
- Begeleiders stimuleren zelfstandigheid (A).
- Begeleiders zijn beschikbaar voor cliënten als ze ergens mee zitten (A+D).
- De afspraken in Mijn Plan zijn goed en in samenspraak met de cliënten gemaakt (A+D).
- De begeleiders hebben vaak genoeg contact met de cliënten, luisteren goed en hebben genoeg tijd (A).
- Cliënten hebben genoeg verschillende dingen te doen bij de dagbesteding (D).



Wat kan beter?

≥ 20% negatief

- De collega's op de dagbesteding zijn niet altijd aardig (D).
- Cliënten weten niet genoeg over wat de begeleiders over hen opschrijven (A+D).
- De begeleiders weten niet genoeg waarbij cliënten hulp nodig hebben (D).
- Familie/vrienden houden zich niet (altijd) aan de afspraken uit Mijn Plan (A+D).
- De begeleiders luisteren niet altijd naar de cliënten en hebben niet altijd genoeg tijd voor hen (A+D).



Vergelijking met 2019

Grootste verschillen in positieve antwoorden

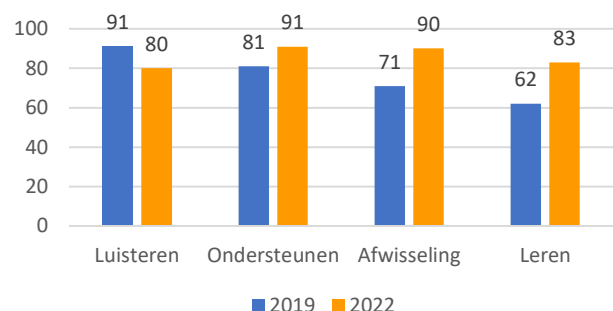
Ambulant

Geen opvallende verschillen: bij de meeste vragen is het percentage positieve antwoorden ongeveer gelijk aan het onderzoek in 2019.

Dagbesteding

- Luisteren: de begeleiders luisteren goed naar de cliënten.
- Ondersteunen: de begeleiders ondersteunen de cliënten genoeg bij het maken van eigen keuzes.
- Afwisseling: cliënten hebben genoeg verschillende dingen te doen bij de dagbesteding.
- Leren: cliënten leren genoeg nieuwe dingen.

Vergelijking 2019-2022 dagbesteding



* In het onderzoek van 2019 is geen vraag over een rapportcijfer voor Omega Groep opgenomen.

Deze factsheet is gemaakt door Omega Groep. De gegevens zijn afkomstig uit het rapport 'Clëntervaringsonderzoek Omega Groep 2022 – ambulante cliënten en cliënten dagbesteding' van Ipso Facto Beleidsonderzoek.

Cliëntervaringsonderzoek Omega Groep 2022

ambulante cliënten en cliënten dagbesteding

Den Haag, mei 2022

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	4
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Opbouw van het rapport	4
2.	METHODE	5
2.1.	Inleiding	5
2.2.	Vragenlijst en dataverzameling	5
2.2.1.	Respons	6
2.3.	Analyse en wijze van rapporteren	7
3.	AMBULANTE BEGELEIDING	8
3.1.	Antwoordverdeling alle cliënten	8
3.2.	Vergelijking tussen regio's	9
3.3.	Uitsplitsing naar financieringsvorm	10
3.4.	Vergelijking met 2019	11
3.5.	Rapportcijfer begeleiding	12
4.	BEGELEIDING BIJ DAGBESTEDING	13
4.1.	Antwoordverdeling cliënten dagbesteding	13
4.2.	Uitsplitsing naar locatie	15
4.3.	Uitsplitsing naar financieringsvorm	15
4.4.	Vergelijking met 2019	16
4.5.	Rapportcijfer begeleiding dagbesteding	17
5.	DAGBESTEDING BIJ OMEGA	18
5.1.	Antwoordverdeling dagbesteding	18
5.2.	Uitsplitsing naar locatie	19
5.3.	Uitsplitsing naar financieringsvorm	19
5.4.	Vergelijking met 2019	20
5.5.	Rapportcijfer dagbesteding	20
6.	MIJN OMEGA PLAN	22
6.1.	Antwoordverdeling Mijn Omega Plan	22
6.2.	Vergelijking tussen regio's	23
6.3.	Uitsplitsing naar financieringsvorm	24
6.4.	Vergelijking met 2019	24
7.	INSPRAAK EN KLACHTEN	25
7.1.	Inspraak (cliëntenraad)	25
7.2.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	25
7.3.	Vergelijking tussen regio's	26
7.4.	Uitsplitsing naar financieringsvorm	26
7.5.	Vergelijking met 2019	27

8.	TOT SLOT	28
8.1.	Kwaliteit van leven	28
8.2.	Rapportcijfer Omega Groep	28
9.	BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN	30
9.1.	Inleiding	30
9.2.	Positieve aspecten	30
9.3.	Mogelijke verbeterpunten	31
9.4.	Vergelijking met 2019	32
9.5.	Algemeen oordeel	32

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

Omega Groep gebruikt diverse instrumenten en methoden om de kwaliteit van zorg te bewaken en de tevredenheid van de cliënten te monitoren. Een aantal van deze activiteiten is vooral intern gericht (bijvoorbeeld gesprekken met cliënten over hun ervaringen en wensen), maar Omega Groep heeft ook te maken met externe verplichtingen met betrekking tot kwaliteit van zorg. Om die reden is behoefte aan inzicht in wat de cliënten vinden van de geboden zorg en ondersteuning door Omega Groep. Om een onafhankelijk beeld te krijgen van de cliëntervaringen is door Ipsos Facto beleidsonderzoek een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Ipsos Facto heeft ook het cliëntervaringsonderzoek in 2016 en 2019 uitgevoerd voor Omega Groep.

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

1.2. Opbouw van het rapport

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

2. METHODE

2.1. Inleiding

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

2.2. Vragenlijst en dataverzameling

Het uitgangspunt voor het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord'. Deze is bedoeld voor de inventarisatie van cliëntervaringen in de gehandicaptenzorg. Voor toepassing bij cliënten van Omega Groep is de meest recente basisversie van de vragenlijst gebruikt.

Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd onder de volgende groepen:

1. cliënten wonen
2. cliënten gezinshuizen
3. ambulante cliënten
4. cliënten dagbesteding

We hebben twee versies gebruikt van de vragenlijst: een voor cliënten wonen/gezinshuizen en een versie voor de cliënten met ambulante begeleiding en/of dagbesteding. Vragen over wonen zijn bijvoorbeeld niet gesteld aan ambulante cliënten en cliënten dagbesteding bij Omega Groep. In totaal zijn 367 enquêtes ingevuld: 180 cliënten hebben de vragenlijst wonen ingevuld (cliënten wonen en gezinshuizen) en 187 cliënten hebben de lijst ambulante begeleiding ingevuld. Door 41 respondenten is aangegeven dat ze de enquête niet wilden of konden invullen (18 cliënten wonen en 23 ambulant). Zij hebben alleen het voorblad van de vragenlijst naar ons teruggestuurd.

Deze rapportage heeft betrekking op de alle ambulante cliënten en cliënten met dagbesteding bij Omega Groep. De resultaten van cliënten wonen en cliënten gezinshuizen zijn in een tweede hoofdrapportage opgenomen. We hebben daarnaast deelrapportages gemaakt voor de vijf regio's. In de deelrapportages zijn de antwoorden van zowel cliënten wonen als ambulante cliënten opgenomen.

2.2.1. Respons

De vragenlijst voor ambulante cliënten is in totaal door 187 cliënten ingevuld¹. De meeste van hen (n = 143) hebben ambulante begeleiding door Omega Groep. Daarnaast heeft een deel van deze groep dagbesteding bij een locatie van Omega Groep (n = 43). 11 cliënten hebben zowel ambulante begeleiding als dagbesteding bij Omega Groep. Bij een klein deel van de respondenten is niet duidelijk welke vorm van begeleiding/dagbesteding ze gebruiken, omdat ze dit niet hebben aangegeven. Van 8 cliënten weten we dat ze de verkeerde vragenlijst hebben gekregen: dit zijn cliënten wonen die de vragenlijst voor ambulante cliënten hebben ontvangen. Zij hebben geen vragen over begeleiding of dagbesteding beantwoord, omdat die niet op hen van toepassing zijn.

Tabel 2.1. respons ambulante cliënten naar regio (n = 143)

regio	populatie (cliënten ambulante beg.)	aantal respondenten	respons (%)
Noord	95	29	31%
Noord-Midden	362	26	7%
Midden	48	36	75%
Flevoland	154	52	34% ²
Total	659	143	22%

De respons onder cliënten ambulante begeleiding bedraagt 22%. De verdeling naar regio laat zien dat er grote verschillen zijn: in de regio Midden is de respons goed, terwijl deze in de regio Noord-Midden erg laag is.

Onderstaande tabel toont de verdeling naar financieringsvorm, voor zover bekend. Een deel van de respondenten wist niet hoe zijn/haar zorg is gefinancierd. Bij cliënten van wie de identiteit bekend was³ is dit achteraf ingevuld door een medewerker van Omega Groep.

Tabel 2.2. respons ambulante cliënten naar financieringsvorm (n = 142)

regio	Wmo	WLZ	Jeugd	weet niet	totaal
Noord	15	1	9	4	29
Noord-Midden	13	2	7	4	26
Midden	17	6	8	5	36
Flevoland	23	17	8	3	51
Total	68	26	32	16	142

¹ na opstellen van deze rapportage zijn nog 7 vragenlijsten van cliënten uit Flevoland ontvangen.

² als de 7 te laat ontvangen lijsten worden meegerekend bedraagt de respons in Flevoland 38%.

2.3. Analyse en wijze van rapporteren

Het bestand met daarin alle ingevoerde gegevens is geanalyseerd met het statistische programma SPSS. In de analyses zijn eerst van alle individuele vragen de verdeling van de antwoorden uitgedraaid. Daarbij is onderzocht welk deel van de cliënten 'tevreden' is, en waar eventuele verbeterpunten zitten (op basis van aandeel antwoorden 'niet altijd' en 'vaak niet'). Vervolgens zijn de antwoorden bij de open vragen geanalyseerd om inzicht te krijgen in de verbeterpunten die de cliënten zelf naar voren brengen.

De verbeterpunten op individueel niveau worden los van deze rapportage teruggekoppeld aan Omega Groep (individuele dossiers van alle cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek en hun volledige naam hebben ingevuld op het formulier).

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

- Tabel met de antwoordverdeling (in percentages) voor alle gesloten vragen.
- Beschrijving van de opvallende resultaten (puntsgewijs).
- Een overzicht van de antwoordverdeling in de vorm van een staafdiagram.
- Vergelijking tussen groepen op basis van regio
- Vergelijking tussen groepen op basis van financiering.
- Vergelijking met de uitkomsten van het voorgaande onderzoek (2019).
- Rapportcijfer/algemeen oordeel over tevredenheid.

Bij de vergelijking tussen groepen cliënten hebben we de antwoorden (indien nodig) gecorrigeerd voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. De antwoordverdeling (in percentages) is opnieuw berekend na het verwijderen van deze antwoorden, zodat de andere antwoorden weer optellen tot 100%. De reden daarvoor is dat deze beide antwoorden iets zeggen over de 'kennis' van de respondenten, of het begrip van de vraag, maar niet over het 'oordeel' dat zij hebben. Vergelijking tussen groepen, en met 2019, vindt plaats op basis van de drie antwoorden: 'bijna altijd' (positief), 'niet altijd' (kan beter) en 'vaak niet' (negatief).

3. AMBULANTE BEGELEIDING

3.1. Antwoordverdeling alle cliënten

In tabel 3.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de ervaringen met ambulante begeleiding bij Omega Groep. De antwoordverdeling is in percentages.

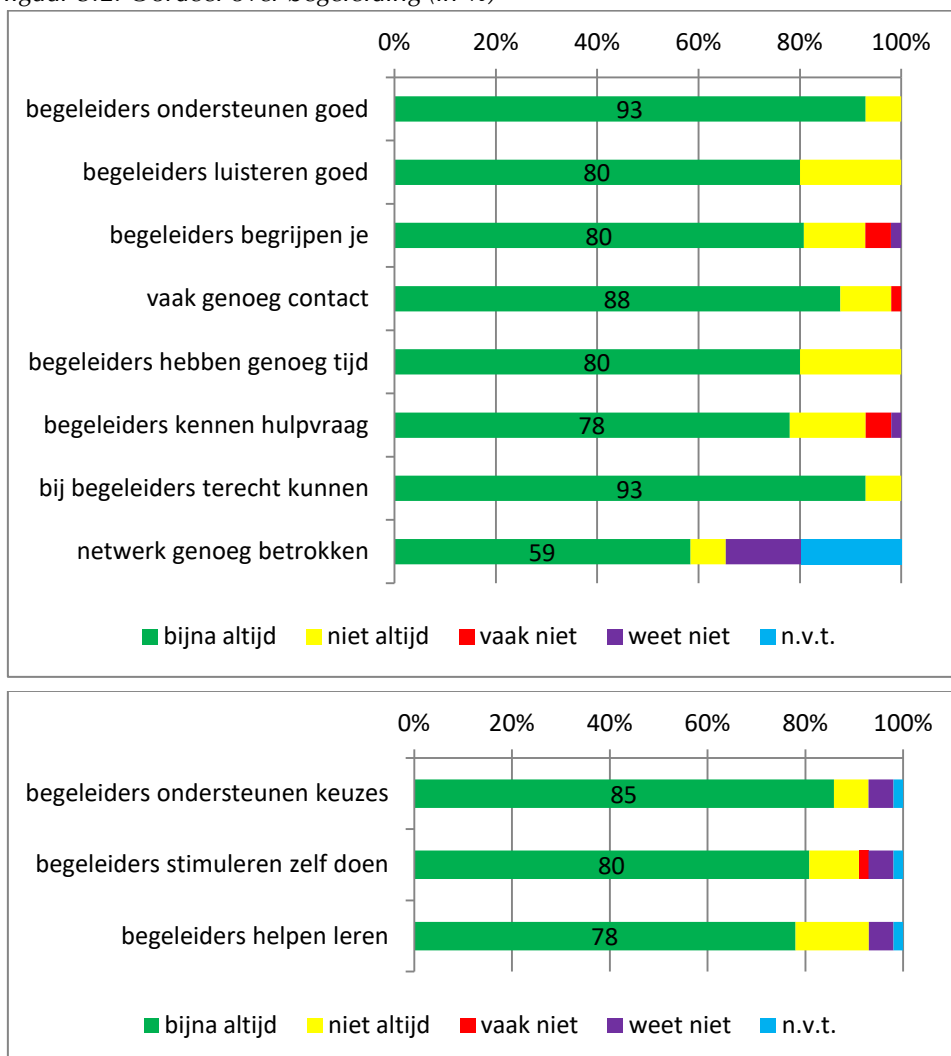
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over ambulante begeleiding (n = 143, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. De begeleiders jou goed ondersteunen?	97	2	1	-	-
2. De begeleiders goed naar je luisteren?	96	3	1	-	-
3. De begeleiders je begrijpen?	86	11	1	1	-
4. Je vaak genoeg contact hebt met je begeleiders?	91	9	1	-	-
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	91	6	-	2	-
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	88	9	1	1	-
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	91	7	-	1	-
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	69	11	1	1	18
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	90	7	2	-	1
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	89	5	-	2	4
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	84	10	-	3	4

- De cliënten oordelen bijna altijd positief over de ondersteuning door de ambulante begeleiders.
- Er is nauwelijks gekozen voor het negatieve ('vaak niet') antwoord.
- Bij drie vragen ziet ten minste een op de tien cliënten ruimte voor verbetering (antwoord 'niet altijd'). Het betreft vragen over begrijpen, betrokkenheid van het eigen netwerk bij de begeleiding en hulp met leren van nieuwe dingen.

Deze resultaten zijn ook in de vorm van een grafiek weergegeven.

figuur 3.2. Oordeel over begeleiding (in %)



3.2. Vergelijking tussen regio's

In deze paragraaf vergelijken we de antwoorden van vier groepen op basis van regio. We vergelijken de groepen met elkaar aan de hand van het percentage positieve antwoorden (bijna altijd). Zoals ook in het vorige hoofdstuk is aangegeven, hebben we de antwoorden vooraf (indien nodig) gecorrigeerd voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. De antwoordverdeling (in percentages) is opnieuw berekend na het verwijderen van deze antwoorden. De reden daarvoor is dat deze beide antwoorden iets zeggen over de 'kennis' van de cliënten, of het begrip van de vraag, maar niet over het 'oordeel' dat zij hebben. We vergelijken cliënten met elkaar die de vraag hebben kunnen beantwoorden, omdat ze hem zowel begrepen hebben als ervaring hebben met het gevraagde. Het gevolg van deze bewerking is dat de percentages positieve antwoorden wat hoger zijn dan bij de onbewerkte data.

De verschillen tussen de regio's zijn niet getoetst op statistische significantie. Per rij is de hoogste waarde gearceerd, of als de uitkomsten dicht bij elkaar liggen: de laagste waarde (arcering alleen bij vragen met verschillen tussen groepen van ten minste 5 procentpunt).

Tabel 3.2. Oordeel begeleiding, positieve antwoorden naar regio (in %)

Vind je dat:	 noord	 nrd-m.	 midden	 flevol.
1. De begeleiders jou goed ondersteunen?	97	100	97	96
2. De begeleiders goed naar je luisteren?	100	100	97	92
3. De begeleiders je begrijpen?	97	88	85	82
4. Je vaak genoeg contact hebt met je begeleiders?	90	83	97	90
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	93	88	97	94
6. De begeleiders genoeg weten waarbij je hulp nodig hebt?	90	100	86	86
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	93	100	97	86
8. Je familie/vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	67	87	87	91
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	93	100	97	88
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	85	96	92	98
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	88	78	91	94

3.3. Uitsplitsing naar financieringsvorm

Op verzoek van Omega Groep zijn de antwoorden ook uitgesplitst naar financieringsvorm. Een deel van de respondenten wist niet hoe zijn/haar zorg is gefinancierd. Bij cliënten van wie de identiteit bekend was is dit achteraf ingevuld door een medewerker van Omega Groep. Cliënten bij wie dit niet mogelijk was (anoniem ingevuld, en die 'weet niet' hebben geantwoord) zijn niet meegenomen in onderstaande uitsplitsing.

Tabel 3.3. Oordeel begeleiding, positieve antwoorden naar financieringsvorm (in %)

Vind je dat:	😊 Wmo	😊 Wlz	😊 Jeugd
1. De begeleiders jou goed ondersteunen?	97	96	97
2. De begeleiders goed naar je luisteren?	98	89	97
3. De begeleiders je begrijpen?	93	69	84
4. Je vaak genoeg contact hebt met je begeleiders?	91	92	84
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	94	96	94
6. De begeleiders genoeg weten waarbij je hulp nodig hebt?	91	84	87
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	93	89	97
8. Je familie/vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	91	82	77
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	98	79	94
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	97	92	93
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	89	88	90

3.4. Vergelijking met 2019

Onderstaande tabel geeft de antwoordverdeling van de positieve antwoorden in 2022 en in 2019. Ook hier vergelijken we de antwoordverdeling na correctie op de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 3.4. Oordeel over begeleiding, vergelijking 2019 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	😊 2022	😊 2019
1. De begeleiders jou goed ondersteunen?	97	95
2. De begeleiders goed naar je luisteren?	96	95
3. De begeleiders je begrijpen?	87	86
4. Je vaak genoeg contact hebt met je begeleiders?	91	89
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	93	89
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	89	90
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	93	93
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	85	91
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van eigen keuzes?	93	95
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	97	96
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	89	90

De vergelijking laat zien dat er nauwelijks verschillen zijn tussen de beide onderzoeken in de antwoordverdeling bij de vragen over begeleiding. als we kijken naar verschillen van ten minste 5 procentpunt, dan zien we dat er in 2022 iets minder vaak positief wordt geoordeeld over de betrokkenheid van het eigen netwerk bij de begeleiding.

3.5. Rapportcijfer begeleiding

Aan de cliënten is ook gevraagd om hun oordeel over de ambulante begeleiding uit te drukken in een rapportcijfer. Dit oordeel is positief te noemen: gemiddeld geven de cliënten van Omega Groep een 8,7 aan de begeleiders. Dat is iets hoger dan in de vorige meting (8,4). Onderstaande tabel toont het rapportcijfer per regio.

Tabel 3.5. gemiddeld rapportcijfer begeleiding naar regio (n = 130)

regio	aantal cliënten	gemiddeld cijfer	% onvoldoende	% ≥ 8
Noord	27	8,5	-	85%
Noord-Midden	26	8,6	-	92%
Midden	32	8,7	-	88%
Flevoland	45	8,8	-	90%
Alle respondenten	130	8,7	-	89%

Zoals uit de tabel blijkt, zijn er geen onvoldoendes gegeven aan de begeleiding. Bijna 90% van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Voor een deel van de cliënten is het geven van een rapportcijfer (te) moeilijk of abstract. Voor die groep hebben we een alternatieve vraag in de vragenlijst opgenomen naar de tevredenheid met de begeleiding. Deze vraag is beantwoord door 10 respondenten. De verdeling staat hieronder (vanwege kleine aantal niet uitgesplitst naar regio).

Tabel 3.6. Antwoordverdeling bij alternatieve vraag tevredenheid begeleiding (n = 10)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
8 (80%)	1 (10%)	1 (10%)	-	-

4. BEGELEIDING BIJ DAGBESTEDING

4.1. Antwoordverdeling cliënten dagbesteding

In tabel 4.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de ervaringen met begeleiding bij dagbesteding (cliënten met dagbesteding bij Omega Groep). De antwoordverdeling is in percentages.

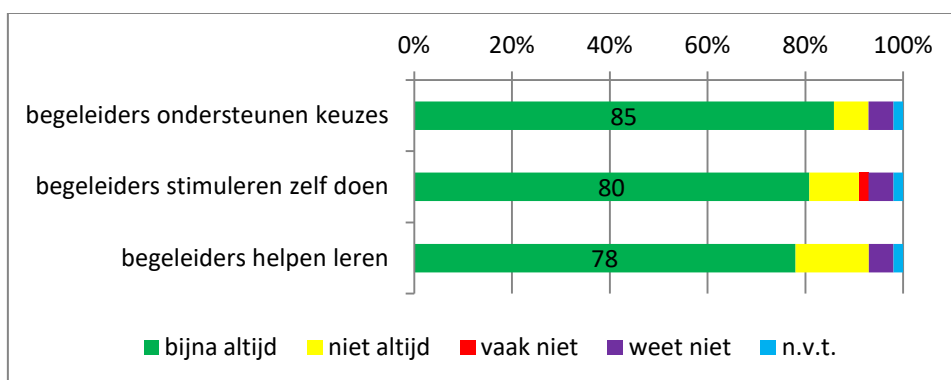
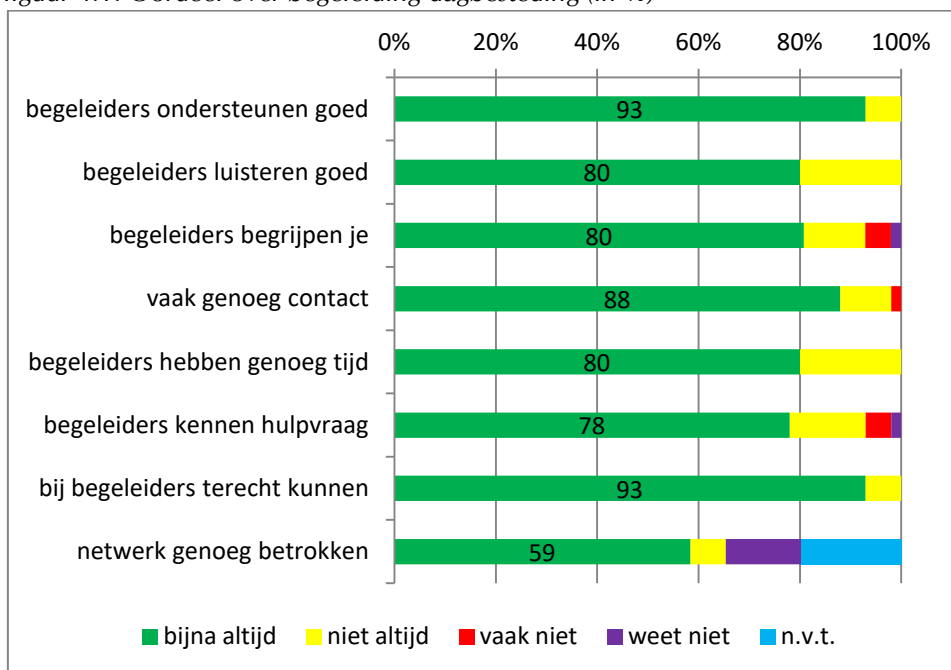
Tabel 4.1. Oordeel cliënten over begeleiding bij dagbesteding Omega (n = 41, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 ? weet niet	X n.v.t.
1. De begeleiders jou goed ondersteunen?	93	7	-	-	-
2. De begeleiders goed naar je luisteren?	80	20	-	-	-
3. De begeleiders je begrijpen?	80	12	5	2	-
4. Je vaak genoeg contact hebt met je begeleiders?	88	10	2	-	-
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	80	20	-	-	-
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	78	15	5	2	-
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	93	7	-	-	-
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	59	7	-	15	20
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	85	7	-	5	2
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	80	10	2	5	2
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	78	15	-	5	2

- De cliënten oordelen bijna altijd positief over de ondersteuning door de begeleiders.
- Er is nauwelijks gekozen voor het negatieve ('vaak niet') antwoord. Bij vragen over begrijpen en kennen van de hulpbehoefte hebben twee respondenten (5%) dit antwoord gekozen.
- Bij de meeste vragen ziet ten minste een op de tien cliënten ruimte voor verbetering (antwoord 'niet altijd'). Het vaakst is dit antwoord gekozen bij vragen over luisteren door begeleiders en voldoende tijd hebben (20%).

Deze resultaten zijn ook in de vorm van een grafiek weergegeven.

figuur 4.1. Oordeel over begeleiding dagbesteding (in %)



4.2. Uitsplitsing naar locatie

In deze paragraaf vergelijken we de antwoorden van groepen op basis van locatie/vorm van dagbesteding. We onderscheiden vier locaties: Kas van Kaat (n=13), bakkerij De Verwennerij (n=6), Menno's Kookerij (n=6) en overig (Jobpoint, Teapoint, Kadopoint en onbekend). Omdat het om kleine aantallen respondenten gaat, zijn de verschillen te zien als indicatief. Per rij zijn de hoogste waarden groen gearceerd.

Tabel 4.2. Oordeel begeleiding dagbesteding, positieve antwoorden naar locatie (in %)

Vind je dat:	 Kas n=13	 Verwen n=6	 Menno n=6	 anders n=16
1. De begeleiders jou goed ondersteunen?	92	83	83	100
2. De begeleiders goed naar je luisteren?	77	50	100	88
3. De begeleiders je begrijpen?	77	83	100	80
4. Je vaak genoeg contact hebt met je begeleiders?	77	100	83	94
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	85	50	100	81
6. De begeleiders genoeg weten waarbij je hulp nodig hebt?	67	67	83	94
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	92	83	83	100
8. Je familie/vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	100	100	80	80
9. De begeleiders genoeg ondersteunen bij maken eigen keuzes?	82	83	100	94
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	83	83	100	86
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	75	100	100	79

4.3. Uitsplitsing naar financieringsvorm

Voor de volledigheid zijn deze antwoorden ook uitgesplitst naar financieringsvorm. In dit geval gaat het om de vergelijking tussen Wmo en Wlz-cliënten, omdat er bij deze groep respondenten slechts een paar cliënten zijn met financiering vanuit de Jeugdwet. Zoals ook hiervoor aangegeven: het betreft cliënten van wie bekend is welke financiering ze hebben, de groep van wie dit niet bekend is (en bij wie het ook niet achterhaald kan worden) is niet opgenomen in de vergelijking. De vergelijking gebeurt weer op basis van positieve antwoorden, na correctie. Verschillen van ten minste 10 procentpunt zijn gearceerd.

Tabel 4.3. Oordeel over begeleiding dagbesteding naar financieringsvorm (pos. antwoorden in %)

Vind je dat:	😊 Wmo	😊 Wlz
1. De begeleiders jou goed ondersteunen?	92	93
2. De begeleiders goed naar je luisteren?	77	79
3. De begeleiders je begrijpen?	92	71
4. Je vaak genoeg contact hebt met je begeleiders?	92	93
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	69	79
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	92	86
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	100	86
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	83	88
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van eigen keuzes?	77	86
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	83	88
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	83	79

4.4. Vergelijking met 2019

Onderstaande tabel geeft de antwoordverdeling van de positieve antwoorden in 2022 en in 2019. Ook hier vergelijken we de antwoordverdeling na correctie op de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. Verschillen van ten minste 10 procentpunt zijn gearceerd.

Tabel 4.4. Oordeel over begeleiding dagbesteding, vergelijking 2019 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	😊 2022	😊 2019
1. De begeleiders jou goed ondersteunen?	93	92
2. De begeleiders goed naar je luisteren?	80	91
3. De begeleiders je begrijpen?	82	73
4. Je vaak genoeg contact hebt met je begeleiders?	88	90
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	80	78
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	80	81
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	93	92
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	89	85
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van eigen keuzes?	91	81
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	87	91
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	84	82

De vergelijking laat zien dat er nauwelijks verschillen zijn tussen de beide onderzoeken in de antwoordverdeling bij de vragen over begeleiding. Als we kijken naar verschillen van ten minste 10 procentpunt, dan zien we dat er in 2022 iets minder vaak positief wordt geoordeeld over het luisteren door de begeleiding. Over de ondersteuning bij het maken van eigen keuzes wordt vaker positief geoordeeld dan in 2019.

4.5. Rapportcijfer begeleiding dagbesteding

Aan de cliënten is ook gevraagd om hun oordeel over de begeleiding uit te drukken in een rapportcijfer. Dit oordeel is positief te noemen: gemiddeld geven de cliënten van Omega Groep een 8,5 aan de begeleiders bij dagbesteding. Dat is iets hoger dan in de vorige meting (8,0). Onderstaande tabel toont het rapportcijfer per locatie.

Tabel 4.5. gemiddeld rapportcijfer begeleiding naar locatie (n = 31)

regio	aantal cliënten	gemiddeld cijfer	laagste cijfer	% ≥ 8
Kas van Kaat	9	8,4	7	89%
De Verwennerij	5	8,0	6	80%
Menno's Kookerij	4	7,8	7	75%
Anders	13	8,9	8	100%
Alle respondenten	31	8,5	6	90%

Zoals uit de tabel blijkt, zijn er geen onvoldoendes gegeven aan de begeleiding. Het laagste cijfer is een 6 (één keer gegeven). 90% van de respondenten geeft een 8 of hoger.

De vraag naar de tevredenheid met de begeleiding is beantwoord door 9 respondenten. De verdeling staat hieronder (vanwege kleine aantal niet uitgesplitst naar regio).

Tabel 4.6. Antwoordverdeling bij alternatieve vraag tevredenheid begeleiding (n = 9)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
6 (67%)	3 (33%)	-	-	-

5. DAGBESTEDING BIJ OMEGA GROEP

5.1. Antwoordverdeling dagbesteding

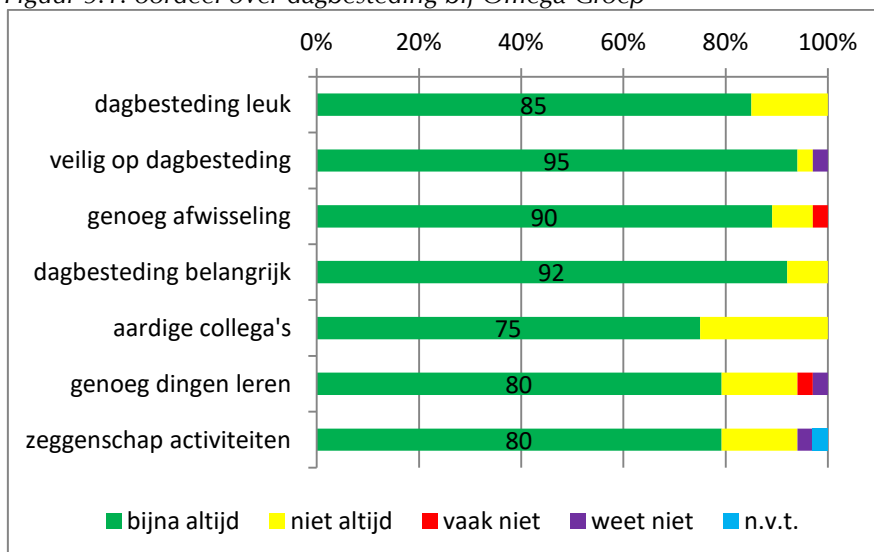
Hieronder staat de antwoordverdeling bij vragen over dagbesteding bij Omega Groep (ambulante cliënten).

Tabel 5.1. Oordeel cliënten over de dagbesteding Omega Groep (n = 40, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je dagbesteding leuk is?	85	15	-	-	-
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	95	3	-	3	-
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	90	8	3	-	-
4. Je dagbesteding of werk belangrijk is?	92	8	-	-	-
5. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	75	25	-	-	-
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	80	15	3	3	-
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	80	15	-	3	3

- Ruim 80% van de cliënten oordeelt positief over de dagbesteding bij Omega Groep. Het vaakst is positief geoordeeld over de veiligheid op de dagbesteding.
- Het negatieve ('vaak niet') antwoord is slechts een enkele keer gekozen.
- Het percentage cliënten dat ruimte ziet voor verbetering ('niet altijd' antwoordt) is het hoogst bij de vraag over collega's.

Figuur 5.1. oordeel over dagbesteding bij Omega Groep



5.2. Uitsplitsing naar locatie

In de tabel hieronder zijn de antwoorden uitgesplitst naar locatie. We hebben niet gekeken naar regio, maar naar de zelf opgegeven locatie/vorm van dagbesteding. We onderscheiden vier locaties: Kas van Kaat (n=13), bakkerij De Verwennerij (n=6), Menno's Kookerij (n=6) en overig (Jobpoint, Teapoint, Kadopoint en onbekend, n=15).

Tabel 5.2. Oordeel dagbesteding, positieve antwoorden naar locatie (in %)

Vind je dat:	😊 Kas n=13	😊 Verwen n=6	😊 Menno n=6	😊 anders n=15
1. Je dagbesteding leuk is?	92	83	100	73
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	92	100	100	100
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt?	92	83	83	93
4. Je dagbesteding of werk belangrijk is?	92	100	100	86
5. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	62	83	100	73
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	92	67	83	80
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij dagbesteding?	75	100	100	80

We zien dat de (zes) cliënten die dagbesteding hebben bij Menno's Kookerij bij de meeste vragen het positieve antwoord kiezen.

5.3. Uitsplitsing naar financieringsvorm

Hieronder volgt de uitsplitsing naar financieringsvorm. Net als in het vorige hoofdstuk zijn het alleen Wmo en Wlz-cliënten, omdat slechts een paar dagbestedingscliënten financiering hebben vanuit de Jeugdwet. Cliënten van wie de financiering niet bekend is, zijn niet meegenomen in de uitsplitsing.

Tabel 5.3. Oordeel dagbesteding Omega Groep, uitsplitsing naar financiering (pos. antw. in %)

Vind je dat:	😊 Wmo	😊 Wlz
1. Je dagbesteding of werk leuk is?	100	62
2. Je veilig bent op je dagbesteding of werk?	100	100
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding of werk?	92	92
4. Je dagbesteding of werk belangrijk is?	92	85
5. Je collega's op je dagbesteding of werk aardig zijn?	100	46
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding of werk?	69	92
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding of werk?	92	85

De vergelijking laat zien dat Wmo-cliënten vaker vinden dat ze leuke dagbesteding hebben dan Wlz-cliënten. Mogelijk speelt het verschil in oordeel over de collega's hierin ook een rol: alle Wmo-cliënten zijn positief over hun collega's, terwijl dit bij de Wlz cliënten de helft is.

5.4. Vergelijking met 2019

Onderstaande tabel toont de verdeling van positieve antwoorden in 2022 en 2019. Het betreft antwoorden van alle ambulante cliënten met dagbesteding bij Omega Groep, na correctie voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. Verschillen van 10 procentpunt zijn gearceerd.

Tabel 5.4. Oordeel dagbesteding Omega Groep, vergelijking met 2019 (positieve antw. in %)

Vind je dat:	 2022	 2019
1. Je dagbesteding leuk is?	85	81
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	97	91
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	90	71
4. Je dagbesteding belangrijk is?	92	94
5. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	75	86
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	83	62
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	85	76

De cliënten lijken in 2022 wat positiever te oordelen over de afwisseling en het leren van nieuwe dingen dan in 2019. Zoals we hierboven zagen, hangt het oordeel samen met de precieze vorm of locatie van de dagbesteding. Het verschil zou daardoor ook verklaard kunnen worden door een andere verdeling van de respondenten over de locaties.

5.5. Rapportcijfer dagbesteding

Gemiddeld geven de cliënten wonen een 8,4 aan de dagbesteding bij Omega Groep (2019: 8,3). Onderstaande tabel toont de gemiddelden per locatie.

Tabel 5.5. gemiddeld rapportcijfer dagbesteding bij Omega Groep (n = 32)

regio	aantal cliënten	gemiddeld cijfer	laagste cijfer	% ≥ 8
Kas van Kaat	9	8,6	6	89%
De Verwennerij	6	8,3	7	67%
Menno's Kookerij	5	8,2	8	100%
Anders	12	8,4	6	83%
Alle respondenten	32	8,4	6	84%

De tabel laat zien dat het gemiddelde cijfer van de verschillende locaties dicht bij elkaar ligt. Het gemiddelde cijfer van Menno's Kookkerij is het laagst (met een klein verschil), maar tegelijkertijd is dit de enige locatie waar alle respondenten een 8 of hoger geven.

De vraag naar de tevredenheid met de dagbesteding is beantwoord door 8 respondenten. De verdeling staat hieronder (vanwege kleine aantal niet uitgesplitst naar regio).

Tabel 5.6. antwoordverdeling bij alternatieve vraag tevredenheid dagbesteding (n=8)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
2 (25%)	5 (63%)	1 (13%)	-	-

6. MIJN OMEGA PLAN

6.1. Antwoordverdeling Mijn Omega Plan

In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van cliënten over het Mijn Omega Plan. We hebben vragen gesteld over de gemaakte afspraken, de inbreng van de cliënt en het houden aan de afspraken uit het plan door begeleiders en het netwerk van de cliënt.

De tabel geeft de antwoordverdeling weer van cliënten met ambulante begeleiding en cliënten met dagbesteding bij Omega Groep (alle respondenten die de vragenlijst voor ambulante cliënten hebben ingevuld).

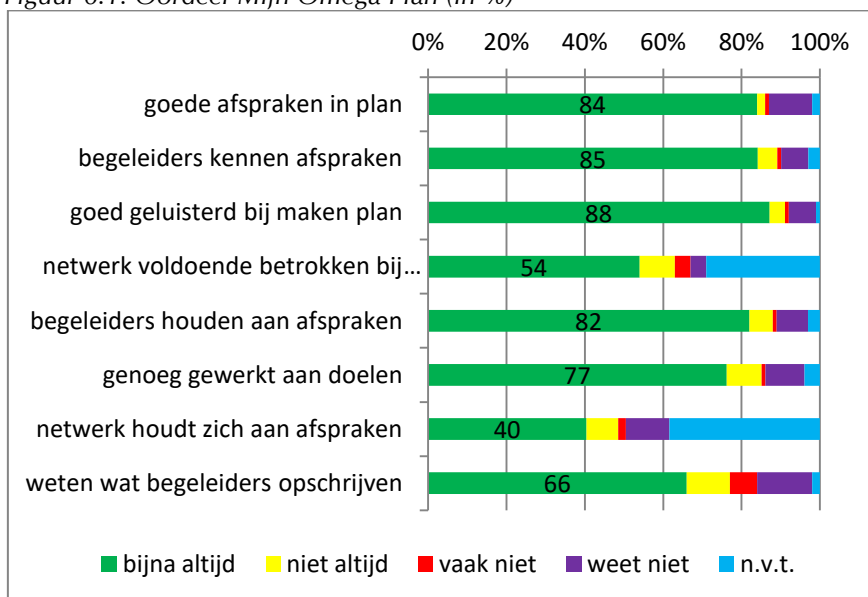
Tabel 6.1. Oordeel ambulante cliënten over het Mijn Omega Plan (n = 170, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Er goede afspraken in het Mijn Omega Plan staan?	84	2	1	11	2
2. De begeleiders de afspraken kennen die met jou zijn gemaakt in het Mijn Omega Plan?	85	5	1	7	3
3. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het Mijn Omega Plan?	88	4	1	7	1
4. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het Mijn Omega Plan?	54	9	4	4	29
5. De begeleiders zich aan de afspraken uit het Mijn Omega Plan houden?	82	6	1	8	3
6. Er genoeg wordt gewerkt aan de doelen die in het Mijn Omega Plan staan?	77	9	1	10	4
7. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het Mijn Omega Plan houden?	40	8	2	11	38
8. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	66	11	7	14	2

- 85% de cliënten oordeelt positief over de gemaakte afspraken. Als we corrigeren voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.' is dat ruim 95%.
- Er zijn nauwelijks negatieve antwoorden gegeven. Alleen bij de laatste vraag kiest 7% van de respondenten dit antwoord.
- De laatste vraag (weten wat de begeleiders opschrijven) is ook de vraag waar het vaakst 'niet altijd' is geantwoord.

In figuur 6.1 zijn deze resultaten grafisch weergegeven.

Figuur 6.1. Oordeel Mijn Omega Plan (in %)



6.2. Vergelijking tussen regio's

Onderstaande tabel laat de positieve antwoorden per regio (na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.') zien bij het onderwerp Mijn Omega Plan.

Tabel 6.2. Oordeel Mijn Omega Plan, positieve antwoorden naar regio (in %)

Vind je dat:	noord	nrd-m.	midden	Flevo
1. Er goede afspraken in het Mijn Omega Plan staan?	97	100	97	95
2. De begeleiders de afspraken kennen die met jou zijn gemaakt in het Mijn Omega Plan?	97	93	92	93
3. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het Mijn Omega Plan?	100	96	93	93
4. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het Mijn Omega Plan?	80	86	79	77
5. De begeleiders zich aan de afspraken uit het Mijn Omega Plan houden?	93	89	95	93
6. Er genoeg wordt gewerkt aan de doelen die in het Mijn Omega Plan staan?	83	89	88	92
7. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het Mijn Omega Plan houden?	86	72	86	76
8. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	68	61	82	92

6.3. Uitsplitsing naar financieringsvorm

In de tabel hieronder zijn de antwoorden uitgesplitst naar financieringsvorm. Het betreft de positieve antwoorden, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'. Per rij/vraag is het hoogste of (dat is in dit geval van toepassing) het laagste percentage gearceerd (bij verschillen van ten minste 5 procentpunt).

Tabel 6.3. Oordeel Mijn Omega Plan, positieve antwoorden naar financieringsvorm (in %)

Vind je dat:	😊 Wmo	😊 Wlz	😊 Jeugd
1. Er goede afspraken in het Mijn Omega Plan staan?	97	96	100
2. De begeleiders de afspraken kennen die zijn gemaakt in het Plan?	96	85	100
3. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het Plan?	96	65	92
4. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij maken van het Plan?	77	85	83
5. De begeleiders zich aan de afspraken uit het Plan houden?	93	94	92
6. Er genoeg wordt gewerkt aan de doelen die in het Plan staan?	91	89	93
7. Je familie/vrienden zich aan de afspraken houden?	82	85	82
8. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	82	87	67

6.4. Vergelijking met 2019

Ook hier hebben we de verdeling van de positieve antwoorden vergeleken met de uitkomsten van 2019 (na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'). De vergelijking vindt plaats op zes vragen, twee vragen zijn in 2022 toegevoegd aan de lijst.

Tabel 6.4. Oordeel Mijn Omega Plan, vergelijking met positieve antwoorden 2019 (in %)

Vind je dat:	😊 2022	😊 2019
1. Er goede afspraken in het Mijn Omega Plan staan?	97	95
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het Mijn Omega Plan?	94	93
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het plan?	80	83
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het Mijn Omega Plan houden?	93	96
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het plan houden?	79	87
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	79	71

De vergelijking met de uitkomsten van het vorige onderzoek levert geen opvallende resultaten op. We zien geen verschillen van 10 procentpunt of meer, meestal gaat om enkele procenten.

7. INSPRAAK EN KLACHTEN

7.1. Inspraak (cliëntenraad)

Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad. De antwoordmogelijkheden zijn bij deze vragen anders dan voorheen (vier antwoordopties in plaats van vijf), omdat de vragen meer feitelijk zijn (kennis en gebruik). De antwoordverdeling is van alle cliënten die de vragenlijst ambulant hebben ingevuld (ambulante begeleiding en dagbesteding bij Omega).

Tabel 7.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 183)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	40	49	9	2
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	30	59	10	1
3. Vind je dat inspraak voor cliënten goed geregeld is?	19	11	63	7

Vier op de tien cliënten weten dat er een cliëntenraad is en een derde weet wat de activiteiten zijn. De vraag of inspraak goed geregeld is, is door de tweederde van de cliënten met 'weet niet' beantwoord. Een vijfde is positief hierover.

7.2. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven met betrekking tot de klachtenregeling.

Tabel 7.2. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n = 183)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	54	34	10	2
2. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	6	91	2	2
3. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	5	1	-	94

Ruim de helft van de ambulante cliënten geeft aan te weten waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. 6% (in totaal 11 cliënten) zegt wel eens een klacht te hebben ingediend. De meesten (10 cliënten) zijn tevreden over de afhandeling, een persoon is daar niet tevreden over.

7.3. Vergelijking tussen regio's

Hieronder vergelijken we weer de groepen cliënten op basis van regio. De vergelijking vindt plaats op basis van het antwoord 'ja', zonder verdere correctie voor weet niet of n.v.t.:

Tabel 7.3. vergelijking tussen regio's (antwoord 'ja', in %)

Vind je dat:	JA noord	JA nrd-m.	JA midden	JA flevo.
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	43	28	41	43
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	27	19	31	37
3. Vind je dat inspraak cliënten goed geregeld is?	24	9	18	20
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je klacht hebt?	57	44	51	59
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	5	3	8	6

We zien dat cliënten in de regio Noord-Midden het minst vaak op de hoogte zijn van de cliëntenraad en klachtenregeling.

7.4. Uitsplitsing naar financieringsvorm

In de tabel hieronder zijn de antwoorden uitgesplitst naar financieringsvorm.

Tabel 7.4. vergelijking op basis financieringsvorm (antwoord 'ja', in %)

Vind je dat:	JA Wmo	JA Wlz	JA Jeugd
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	51	44	20
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	36	37	17
3. Vind je dat inspraak cliënten goed geregeld is?	20	23	17
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je klacht hebt?	55	63	40
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	4	9	3

De tabel laat zien dat er geen grote verschillen bestaan tussen Wlz- en Wmo-clieñten in kennis van de cliëntenraad en klachtenregeling (Wmo-clieñten weten iets vaker van bestaan cliëntenraad, Wlz-clieñten zijn iets vaker op hoogte van klachtentregeling). Clieñten Jeugdwet hebben bij de vragen over cliëntenraad vaak 'weet niet' ingevuld.

7.5. Vergelijking met 2019

Tot slot van dit hoofdstuk vergelijken we de uitkomsten met die van 2019 (op basis van het antwoord 'ja').

Tabel 7.5. vergelijking met 2019, aandeel antwoorden 'ja' (in %)

Vind je dat:	ja 2022	ja 2019
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	40	40
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	30	28
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	19	13
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	54	51
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	6	3

We zien dat het aandeel cliënten dat zegt te weten dat er een cliëntenraad is, en wat deze doet, gelijk is gebleven. Dat geldt ook voor het aandeel cliënten dat zegt te weten bij wie ze een klacht kunnen indienen. Het aandeel cliënten dat zegt wel eens een klacht te hebben ingediend is verdubbeld, maar in absolute zin nog steeds erg klein.

8. TOT SLOT

8.1. Kwaliteit van leven

Tot slot van het interview zijn vier vragen gesteld over kwaliteit van leven, uitgesplitst naar gezondheid, dagelijkse activiteiten, sociale contacten en zelf kunnen beslissen. De resultaten worden in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 8.1. oordeel cliënten over kwaliteit van leven (n = 180)

Hoe <u>tevreden</u> ben je over...	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
1. Je gezondheid?	38	27	29	4	2
2. De dingen die je doet in je dagelijks leven?	43	35	17	3	2
3. De contacten die je hebt met vrienden en familie?	53	26	16	4	2
4. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?	57	27	12	2	2

De cliënten zijn relatief het meest tevreden over het zelf kunnen beslissen in hun dagelijks leven (84% is heel tevreden of een beetje tevreden). Relatief het *minst* vaak zijn ze tevreden over de eigen gezondheid (65% is heel tevreden of een beetje tevreden).

8.2. Rapportcijfer Omega Groep

Tot slot is gevraagd om, alles bij elkaar genomen, een rapportcijfer te geven aan de Omega Groep. Gemiddeld geven de respondenten een 8,4. Onderstaande tabel toont het rapportcijfer per regio.

Tabel 8.2. gemiddeld rapportcijfer Omega Groep naar regio (n = 156)

regio	aantal cliënten	gemiddeld cijfer	% onvoldoende	% ≥ 8
Noord	33	8,3	-	82%
Noord-Midden	26	8,3	-	85%
Midden	41	8,4	-	88%
Flevoland	56	8,5	4%	80%
Alle respondenten	156	8,4	1%	83%

De tabel laat zien dat er nauwelijks onvoldoendes zijn gegeven; er is twee keer het cijfer 5 gegeven door cliënten uit Flevoland. Alle andere cijfers zijn voldoende. Meer dan 80% van alle respondenten heeft het cijfer 8 of hoger gegeven.

De alternatieve vraag naar de tevredenheid met de Omega Groep (in plaats van een rapportcijfer) vraag is beantwoord door 24 respondenten.

Tabel 8.3. Antwoordverdeling bij alternatieve vraag tevredenheid Omega Groep (n = 24)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
14 (59%)	8 (33%)	2 (8%)	-	-

9. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

9.1. Inleiding

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

- positieve punten op basis de antwoordverdeling
- verbeterpunten op basis van negatieve of 'kan beter' antwoorden
- vergelijking met 2019
- algemeen oordeel in termen van rapportcijfers

9.2. Positieve aspecten

In de eerste plaats is gekeken naar vragen waarbij ten minste 90% van de cliënten het positieve antwoord heeft gegeven ('bijna altijd', na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.').

Tabel 9.1. vragen met ten minste 90% positieve antwoorden (% , na correctie weet niet en n.v.t.)

Vind je dat:	 bijna altijd
1. Je veilig bent op je dagbesteding? (D)	97
2. De ambulante begeleiders jou goed ondersteunen? (A)	97
3. De ambulante begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen? (A)	97
4. Er goede afspraken in het Mijn Omega Plan staan? (A + D)	97
5. De ambulante begeleiders goed naar je luisteren? (A)	96
6. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het Mijn Omega Plan? (A + D)	94
7. De ambulante begeleiders genoeg tijd voor je hebben? (A)	93
8. Je bij de ambulante begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit? (A)	93
9. De ambulante begeleiders je genoeg ondersteunen bij maken eigen keuzes? (A)	93
10. Je bij de begeleiders bij dagbesteding terecht kunt als je ergens mee zit? (D)	93
11. De begeleiders bij dagbesteding jou goed ondersteunen? (D)	93
12. De begeleiders zich aan de afspraken uit het Mijn Omega Plan houden? (A + D)	93
13. Je vaak genoeg contact hebt met je ambulante begeleiders? (A)	91
14. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding? (D)	90

Bij elkaar genomen laten deze punten zien dat de cliënten positief oordelen over diverse aspecten van de ondersteuning, zowel door ambulant begeleiders als de begeleiders bij dagbesteding. Ook de afspraken in het zorgplan en veiligheid bij dagbesteding worden door bijna alle betrokkenen positief gewaardeerd.

9.3. Mogelijke verbeterpunten

Een manier om inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten, is door te kijken naar de vragen waarbij relatief vaak 'niet altijd' of 'vaak niet' is geantwoord (na correctie 'weet niet' en 'n.v.t.'). In deze paragraaf zetten we alle mogelijke verbeterpunten (op basis van de antwoordverdeling) wat meer systematisch op een rij. We hebben daarvoor het volgende selectie criterium gebruikt:

- ten minste 20% heeft 'niet altijd' of 'vaak niet' geantwoord ($\ominus + \ominus \geq 20\%$).

Aan de hand van dit criterium komen we tot de volgende vragen/aspecten:

Tabel 9.2. Mogelijke verbeterpunten op basis antwoordverdeling (% , na correctie weet niet/n.v.t.)

Vind je dat:	totaal 'vaak niet' 'niet altijd'	 niet altijd	 vaak niet
1. Je collega's op de dagbesteding aardig zijn? (D)	25	25	-
2. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven? (A + D)	21	13	8
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het plan? (A + D)	20	13	6
4. De begeleiders op je dagbesteding genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt? (D)	20	15	5
5. Je familie/vrienden zich aan de afspraken uit het Mijn Omega Plan houden? (A + D)	20	16	4
6. De begeleiders op je dagbesteding goed naar je luisteren? (D)	20	20	-
7. De begeleiders dagbesteding genoeg tijd voor je hebben? (D)	20	20	-

Deze selectie van vragen laat zien dat cliënten dagbesteding relatief vaak kritisch oordelen over hun collega's. In hoofdstuk 5 zagen we dat dit verklaard wordt door het kritische oordeel van Wlz-cliënten. Bij Wmo-cliënten is het oordeel over collega's positief. Andere aspecten als weten wat begeleiders opschrijven en hebben van voldoende tijd zijn kritiekpunten die vaak worden gevonden in cliëntervaringsonderzoeken. Algemeen geldt dat het aandeel 'vaak niet' antwoorden overal kleiner is dan 10%, zodat het meestal gaat om 'kan beter' antwoorden.

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

9.4. Vergelijking met 2019

Bij elk thema is onderzocht in hoeverre de resultaten vergelijkbaar zijn met de resultaten in 2019. Bij vragen over ambulante begeleiding geen opvallende verschillen gevonden: bij de meeste vragen is het percentage positieve antwoorden ongeveer gelijk aan de vorige keer. Bij vragen over de dagbesteding bij Omega Groep en de begeleiding bij dagbesteding zijn enkele verschillen gevonden. Wat opvalt is dat het oordeel over afwisseling en nieuwe dingen kunnen leren vaker positief is, met een vrij groot verschil met de vorige meting. Zoals eerder vermeld kan dit ook te maken hebben met de verdeling van de respondenten over de verschillende locaties (andere verdeling dan in 2019).

Tabel 9.3. Grootste verschillen t.o.v. 2019 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	😊 2022	😊 2019
1. De begeleiders bij dagbesteding goed naar je luisteren?	80	91
2. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van eigen keuzes?	91	81
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	90	71
4. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	83	62

9.5. Algemeen oordeel

Tot slot van deze rapportage zetten we de rapportcijfers per onderdeel nog een keer op een rijtje.

Tabel 9.4. Verdeling rapportcijfers per onderdeel

	gemiddeld cijfer	% onvoldoende	% ≥ 8
ambulante begeleiding	8,7	-	89%
begeleiding dagbesteding	8,5	6%	90%
dagbesteding Omega Groep	8,4	6%	84%
Omega Groep	8,4	1%	83%

Zoals uit de tabel blijkt, oordelen de cliënten gemiddeld het meest positief over de ambulante begeleiding. De cijfers bij de andere thema's zijn eveneens hoog, en het aandeel onvoldoendes is klein.