

Respons

Populatie 421

Respondenten 180



Rapportcijfers

Omega Groep | Begeleiding | Wonen | Dagbesteding | Vrije tijd



Wat gaat goed?

≥ 85% positief

- De afspraken in Mijn Plan zijn goed en in samenspraak met de cliënten gemaakt.
- Begeleiders ondersteunen de cliënten, ook in het maken van eigen keuzes.
- Begeleiders zijn beschikbaar voor cliënten als ze ergens mee zitten.
- Cliënten hebben genoeg inspraak in zaken als persoonlijke verzorging, besteding van geld en vrije tijd, daginvulling en -ritme.
- Gedragswetenschappers luisteren goed.
- Cliënten hebben goede huisartsen en therapeuten.
- Familie/vrienden zijn genoeg betrokken.



Wat kan beter?

≥ 25% negatief

- De begeleiders begrijpen de cliënten niet.
- Cliënten weten niet genoeg over wat de begeleiders over hen opschrijven.
- De begeleiders weten niet genoeg waarbij cliënten hulp nodig hebben.
- Cliënten worden niet genoeg betrokken bij opstellen van de huisregels.
- De begeleiders luisteren niet altijd naar de cliënten en hebben niet altijd genoeg tijd voor hen.
- Het eten is niet (altijd) lekker.
- De medebewoners zijn niet (altijd) leuk.
- Netwerk helpt niet genoeg met invulling van vrije tijd.



Vergelijking met 2019

Grootste verschillen in positieve antwoorden

Over het algemeen...

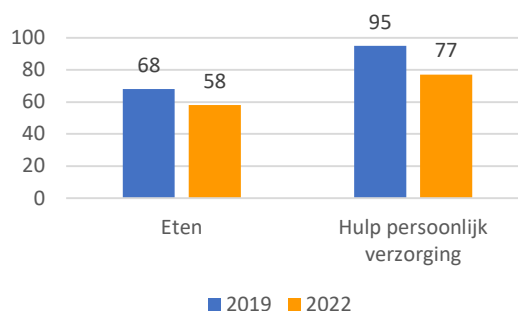
zijn geen opvallende verschillen gevonden: bij de meeste vragen is het percentage positieve antwoorden ongeveer gelijk aan het onderzoek in 2019.

Onderdeel 'wonen'

Bij het onderdeel 'wonen' zijn twee verschillen groter dan 10 procentpunt:

- De beoordeling van het eten: "Vind je dat het eten lekker is?"
- De beoordeling van hulp bij persoonlijke verzorging: "Vind je dat je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?"

Vergelijking 2019-2022 onderdeel 'wonen'



* 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 'Clïentervaringsonderzoek Omega Groep 2022 – eindrapport cliënten wonen' van Ipsos Facto Beleidsonderzoek.

Cläntervaringsonderzoek Omega Groep 2022

eindrapport cliënten wonen

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
2.3.	Analyse en wijze van rapporteren	6
3.	BEGELEIDING	8
3.1.	Antwoordverdeling alle cliënten wonen	8
3.2.	Vergelijking tussen regio's	9
3.3.	Uitsplitsing naar financieringsvorm	11
3.4.	Vergelijking met 2019	12
3.5.	Rapportcijfer begeleiding	12
4.	WONEN	14
4.1.	Antwoordverdeling het huis	14
4.2.	Antwoordverdeling eten	15
4.3.	Antwoordverdeling hulp in huis	16
4.4.	Antwoordverdeling beslissen en huisregels	17
4.5.	Vergelijking tussen regio's	18
4.6.	Uitsplitsing naar financieringsvorm	19
4.7.	Vergelijking met 2019	20
4.8.	Rapportcijfer wonen	21
5.	DAGBESTEDING EN WERK	22
5.1.	Vorm van dagbesteding	22
5.2.	Antwoordverdeling dagbesteding	22
5.3.	Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding	23
5.4.	Uitsplitsing naar locatie	24
5.5.	Vergelijking met 2019	25
5.6.	Rapportcijfer dagbesteding	25
6.	VRIJE TIJD	26
6.1.	Antwoordverdeling vrije tijd	26
6.2.	Vergelijking tussen regio's	27
6.3.	Uitsplitsing naar financieringsvorm	28
6.4.	Vergelijking met 2019	28
6.5.	Rapportcijfer vrije tijd	29
7.	MEDISCHE ZORG EN GEDRAGSWETENSCHAPPER	30
7.1.	Inleiding	30
7.2.	Antwoordverdeling medische zorg en therapie	30

7.3.	Antwoordverdeling gedragswetenschapper	31
7.4.	Vergelijking tussen regio's	32
7.5.	Uitsplitsing naar financieringsvorm	32
7.6.	Vergelijking met 2019	33
8.	MIJN OMEGA PLAN	34
8.1.	Antwoordverdeling Mijn Omega Plan	34
8.2.	Vergelijking tussen regio's	35
8.3.	Uitsplitsing naar financieringsvorm	36
8.4.	Vergelijking met 2019	36
9.	INSPRAAK EN KLACHTEN	37
9.1.	Inpraak (cliëntenraad)	37
9.2.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	37
9.3.	Vergelijking tussen regio's	38
9.4.	Uitsplitsing naar financieringsvorm	38
9.5.	Vergelijking met 2019	39
10.	TOT SLOT	40
10.1.	Kwaliteit van leven	40
10.2.	Rapportcijfer Omega Groep	40
11.	BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN	42
11.1.	Inleiding	42
11.2.	Positieve aspecten	42
11.3.	Mogelijke verbeterpunten	43
11.4.	Vergelijking met 2019	44
11.5.	Algemeen oordeel	44

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, wonen, dagbesteding, vrije tijd, medische zorg, 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 cliënten wonen en cliënten gezinshuizen. De resultaten van ambulante cliënten en cliënten dagbesteding zijn in een tweede hoofd rapportage 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.

Tabel 2.2. respons cliënten wonen naar regio (cliënten wonen = 180)

regio	populatie (cliënten wonen)	respons (%)
Noord	37	19 (51%)
Noord-Midden	20	6 (30%)
Midden	179	105 (59%)
Flevoland	118	36 (31%)
Gezinshuizen	67	14 (21%)
Total	421	180 (43%)

De respons onder cliënten wonen bedraagt 43%. De reden voor de relatief lage respons is dat Omega Groep ervoor kiest om cliënten zelf de vragenlijst te laten invullen (met hulp van begeleiders of familie als ze dat willen). Inzet van interviewers resulteert over het algemeen in een hogere respons, maar vraagt uiteraard meer tijd en capaciteit van de organisatie.

De tabel laat zien dat de respons, zowel absoluut als relatief, het hoogst is in de regio Midden. De respons onder de bewoners van gezinshuizen is het laagst. Dat wordt verklaard door de jonge leeftijd van deze groep bewoners. Voor de meeste van hen zijn de vragen te complex.

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 was¹ is dit achteraf ingevuld door een medewerker van Omega Groep.

Tabel 2.3. respons cliënten wonen naar financieringsvorm (n = 177)

regio	Wmo	WLZ	Jeugd	weet niet	totaal
Noord	11	3	-	5	19
Noord-Midden	2	3	-	1	6
Midden	21	68	4	9	102
Flevoland	1	28	-	7	36
Gezinshuizen	-	2	7	5	14
Total	35	104	11	27	177

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.

¹ 46 cliënten wonen hebben de enquête anoniem ingevuld

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. BEGELEIDING

3.1. Antwoordverdeling alle cliënten wonen

In tabel 3.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de (persoonlijke) begeleiding bij Omega Groep. De antwoordverdeling is in percentages.

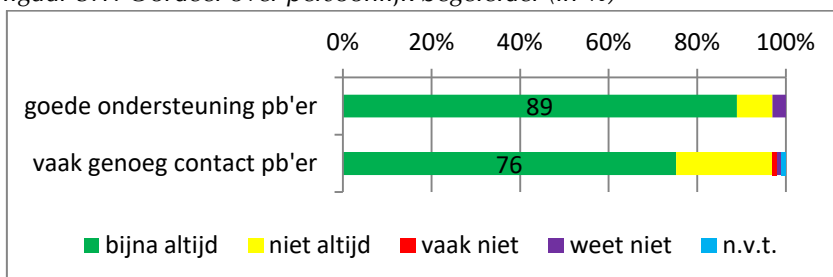
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n = 180, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	89	8	-	3	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	76	22	1	1	1
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	70	27	2	1	-
4. De begeleiders je begrijpen?	58	36	3	2	-
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	62	32	3	1	1
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	69	25	3	2	1
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	84	13	2	1	1
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	66	6	5	8	15
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	81	11	1	3	3
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	80	12	2	3	3
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	69	17	3	5	5

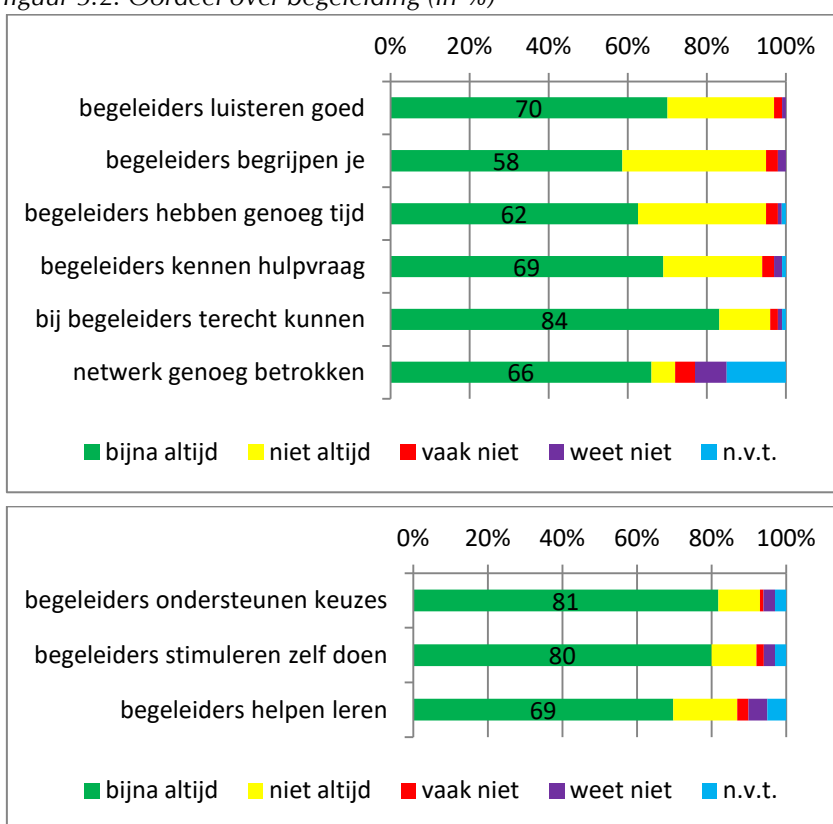
- De cliënten oordelen het vaakst positief over de ondersteuning door de pb'er en het terecht kunnen bij de begeleiders.
- Bij enkele vragen kiest een klein deel van de respondenten voor het negatieve ('vaak niet') antwoord. Dit is echter hooguit 5% van de respondenten.
- Bij een vijf vragen ziet een kwart tot een derde van de cliënten ruimte voor verbetering (antwoord 'niet altijd'). Relatief het vaakst is dit antwoord gegeven bij de vraag of begeleiders de cliënt begrijpen.

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

figuur 3.1. Oordeel over persoonlijk begeleider (in %)



figuur 3.2. Oordeel over begeleiding (in %)



3.2. Vergelijking tussen regio's

In deze paragraaf vergelijken we de antwoorden van vijf 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.

Bij de interpretatie van de tabel is het van belang om rekening te houden met de scheve verdeling van de respondenten over de regio's. Met name de regio Noord-Midden is heel klein in vergelijking met de andere. Ook bij de gezinshuizen zijn relatief weinig respondenten. De waarden hieronder zijn bij de regio Noord-Midden steeds gebaseerd op vijf of zes respondenten. Dat kan van invloed zijn op de antwoordverdeling (een respondent bepaalt dan 17-20% van de totale verdeling. Bij de regio Midden met ongeveer 100 respondenten bepaalt een enkele respondent slechts 1% van de totale antwoordverdeling).

We zien hieronder dan ook dat Noord-Midden op diverse vragen een wat afwijkend patroon laat zien (zowel positief: vragen over ondersteunen keuzes en zelfstandigheid, als negatief: vragen over luisteren en begrijpen). De verschillen tussen de regio's zijn dan ook indicatief en niet getoetst op statistische significantie. Per rij zijn de hoogste waarden gearceerd.

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

Vind je dat:	😊 noord	😊 nrd-m.	😊 midden	😊 flevol.	😊 gezin
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	82	83	93	94	89
2. Je vaak genoeg contact hebt met je pb'er?	78	83	76	71	100
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	68	50	76	56	92
4. De begeleiders je begrijpen?	47	33	57	69	83
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	53	80	69	50	75
6. De begeleiders genoeg weten waarbij je hulp nodig hebt?	59	80	72	74	75
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	74	83	88	80	92
8. Je familie/vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	83	100	86	90	82
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	82	100	83	97	90
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	83	100	85	90	73
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	68	75	77	81	83

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.

Ook hier is de verdeling erg scheef: bij veruit de meeste respondenten wordt de zorg gefinancierd uit de Wlz (n=103), 35 cliënten maken gebruik van de Wmo, en 10 respondenten van de Jeugdwet. De verschillen zijn te zien als indicatief. Per rij zijn de hoogste waarden gearceerd (behalve als waarden dicht bij elkaar liggen, minder dan 5 procentpunt verschil).

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

Vind je dat:	😊 Wmo	😊 Wlz	😊 Jeugd
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	91	92	89
2. Je vaak genoeg contact hebt met je pb'er?	76	79	100
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	77	68	80
4. De begeleiders je begrijpen?	53	57	90
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	62	64	90
6. De begeleiders genoeg weten waarbij je hulp nodig hebt?	67	71	70
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	91	84	100
8. Je familie/vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	82	90	86
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	85	86	100
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	83	85	78
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	76	78	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. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	92	85
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	77	75
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	71	69
4. De begeleiders je begrijpen?	60	58
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	64	68
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	71	72
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	85	85
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	87	85
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van eigen keuzes?	87	81
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	86	89
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	77	77

De vergelijking laat zien dat er nauwelijks verschillen zijn tussen de beide onderzoeken in de antwoordverdeling bij de vragen over begeleiding.

3.5. Rapportcijfer begeleiding

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 8,0 aan de begeleiders. Dat is ongeveer gelijk aan de vorige meting (7,9). Onderstaande tabel toont het rapportcijfer per regio.

Tabel 3.5. gemiddeld rapportcijfer begeleiding naar regio (n = 160)

regio	aantal cliënten	gemiddeld cijfer	% onvoldoende	% ≥ 8
Noord	17	7,6	-	53%
Noord-Midden	6	7,8	-	50%
Midden	94	7,9	5%	66%
Flevoland	30	8,0	-	67%
Gezinshuizen	13	8,7	-	85%
Alle respondenten	160	8,0	3%	66%

Zoals uit de tabel blijkt, zijn er nauwelijks onvoldoendes gegeven aan de begeleiding. Twee derde 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 15 respondenten. De verdeling staat hieronder (vanwege kleine aantal niet uitgesplitst naar regio).

Tabel 3.6. Antwoordverdeling bij alternatieve vraag tevredenheid begeleiding (n = 15)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
6 (40%)	7 (47%)	2 (13%)	-	-

4. WONEN

4.1. Antwoordverdeling het huis

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

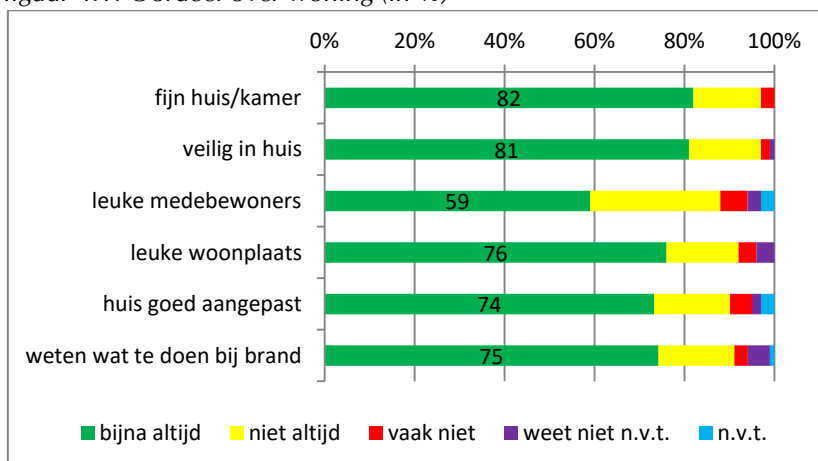
Tabel 4.1. Oordeel cliënten over de eigen woning (n = 180)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijn huis/huiskamer/slaapkamer hebt?	82	15	3	-	-
2. Je veilig bent in je huis?	81	16	2	1	-
3. Je met leuke mensen in huis woont?	59	29	6	3	3
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	76	16	4	4	-
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	74	17	5	2	3
6. Het voldoende duidelijk is wat je moet doen als er brand is?	75	17	3	5	1

- Cliënten oordelen het vaakst positief over het eigen huis/kamer en de veiligheid in huis, ongeveer vier op de vijf cliënten zijn daarover positief.
- Een kleine groep van ongeveer 5% kiest voor het negatieve ('vaak niet') antwoord bij vragen over medebewoners, woonplaats en aanpassingen in huis.
- Het antwoord 'niet altijd' is relatief het vaakst gekozen in relatie tot de medebewoners (door bijna een derde van de cliënten).

In onderstaande figuur is deze antwoordverdeling ook grafisch weergegeven.

figuur 4.1. Oordeel over woning (in %)



4.2. Antwoordverdeling eten

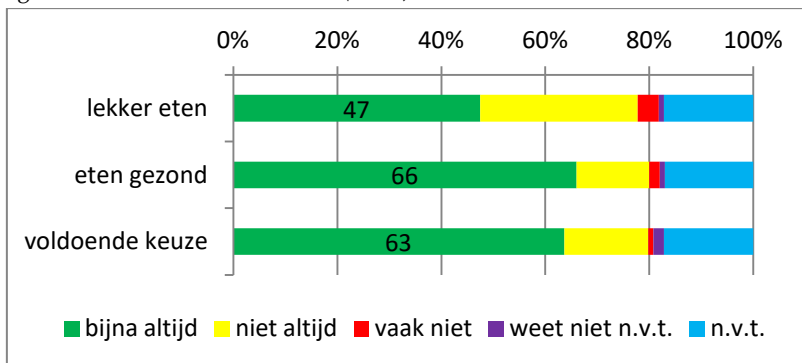
Bij dit thema zijn drie vragen gesteld over het eten (smaak, gezond zijn en keuze).

Tabel 4.2. Oordeel cliënten over eten (n = 180, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
7. Het eten lekker is?	47	30	4	1	17
8. Het eten gezond is? Je bijvoorbeeld genoeg groente en fruit krijgt?	66	14	2	1	17
9. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	63	16	1	2	17

- Voor ongeveer een zesde van de respondenten zijn vragen over het eten niet van toepassing. Na correctie daarvoor zien we dat ruim de helft positief oordeelt over het eten. Meer dan twee derde vindt het eten gezond.
- Hoewel een deel van de cliënten kritisch oordeelt over de smaak (en in mindere mate gezond zijn en keuzemogelijkheden), valt op dat er nauwelijks negatieve antwoorden ('vaak niet') zijn gegeven.

figuur 4.2. Oordeel over eten (in %)



4.3. Antwoordverdeling hulp in huis

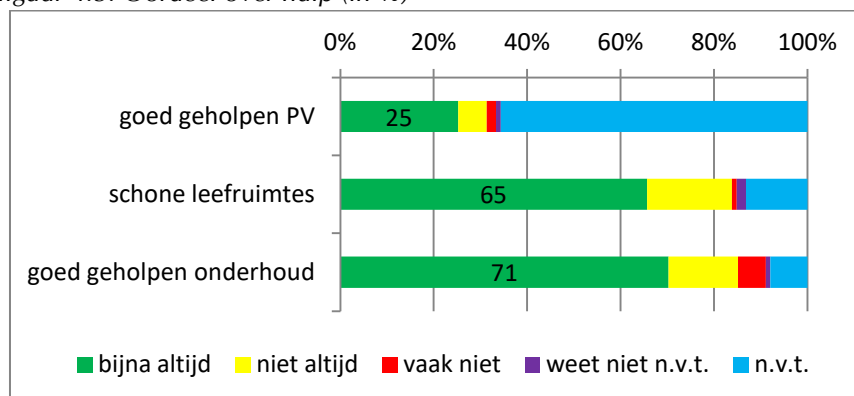
Bij dit thema zijn drie vragen gesteld over ondersteuning bij persoonlijke verzorging, schoonmaak en onderhoud van het huis:

Tabel 4.3. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 180, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
10. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging? (bijvoorbeeld toiletbezoek, douchen, aankleden)	25	6	2	1	65
11. De ruimtes waar je samen woont of leeft goed schoon zijn?	65	18	1	2	13
12. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in je huis, woning of locatie?	71	15	6	1	8

- Na correctie voor 'n.v.t.' is ongeveer driekwart tot 80% van de respondenten positief over hulp bij PV, schoonmaak en als er iets kapot is.
- Ongeveer een vijfde tot een kwart van de cliënten oordeelt kritisch over het schoonmaken en onderhoud van het huis (hulp als iets stuk is in huis).

figuur 4.3. Oordeel over hulp (in %)



4.4. Antwoordverdeling beslissen en huisregels

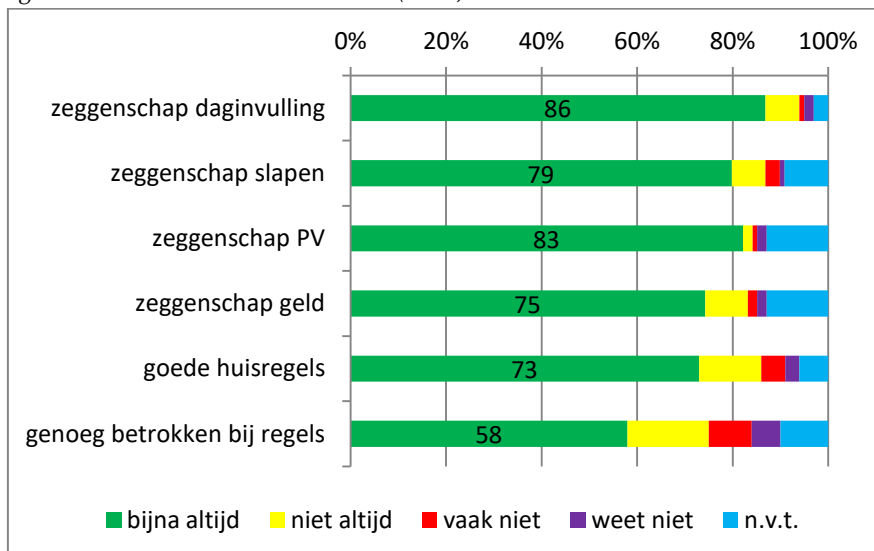
Tot slot van het thema wonen zijn zes vragen gesteld over genoeg te zeggen hebben over de invulling van het dagelijks leven.

Tabel 4.4. Oordeel cliënten over beslissen (n = 180)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
13. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?	86	7	1	2	3
14. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	79	7	3	1	9
15. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	83	2	1	2	13
16. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	75	9	2	2	13
17. Er goede (huis)regels zijn op jouw groep of locatie?	73	13	5	3	6
18. Je genoeg betrokken bent bij het opstellen van de regels op jouw groep/locatie?	58	17	9	6	10

- Zoals uit de tabel blijkt, zijn de cliënten meestal positief over zeggenschap over het dagelijks leven. Relatief het vaakst zijn ze positief over de zeggenschap over de daginvulling en over lichaamsverzorging.
- Bij de vraag over de huisregels en eigen betrokkenheid daarbij zijn de meningen wat meer verdeeld: ongeveer een vijfde tot een kwart is hierover in meer of mindere mate kritisch.

figuur 4.4. Oordeel over beslissen (in %)



4.5. Vergelijking tussen regio's

In deze paragraaf vergelijken we weer de antwoorden van vijf groepen op basis van regio. We vergelijken de regio's met elkaar aan de hand van het percentage positieve antwoorden (bijna altijd), na correctie voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. De verschillen tussen de regio's zijn indicatief (vanwege de scheve verdeling, klein aantal respondenten bij regio's Noord-Midden en Gezinshuizen) en niet getoetst op statistische significantie. Per rij zijn de hoogste waarden gearceerd (bij verschillen van ten minste 5 procentpunt).

Tabel 4.5. Oordeel wonen, positieve antwoorden naar regio (in %)

Vind je dat:	 noord	 nrd-m.	 midden	 flevol.	 gezin
1. Je een fijn huis/huiskamer/slaapkamer hebt?	67	100	84	78	86
2. Je veilig bent in je huis?	65	60	83	86	93
3. Je met leuke mensen in huis woont?	75	60	62	53	86
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	87	83	78	86	77
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	82	67	80	71	82
6. Het duidelijk is wat je moet doen als er brand is?	89	80	76	88	83
7. Het eten lekker is?	47	50	68	47	43
8. Het eten gezond is? (genoeg groente en fruit)?	69	50	82	84	92
9. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	87	100	77	77	77
19. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	57	n.v.t.*	82	73	78
20. De ruimtes waar je samen woont goed schoon zijn?	40	n.v.t.*	82	81	86
21. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	72	83	78	77	83
22. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	100	80	91	94	83
23. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	88	n.v.t.*	90	94	62
24. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	94	n.v.t.*	99	97	92
25. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	94	n.v.t.*	87	94	58
26. Er goede (huis)regels zijn op jouw groep of locatie?	69	n.v.t.*	85	74	85
27. Je genoeg betrokken bent bij het opstellen van de regels op jouw groep/locatie?	69	n.v.t.*	69	77	62

* minder dan 5 respondenten na correctie 'weet niet'/'n.v.t.'

4.6. Uitsplitsing naar financieringsvorm

In de tabel hieronder zijn de antwoorden ook uitgesplitst naar financieringsvorm. Vanwege de scheve verdeling van de respondenten (voornamelijk Wlz) zijn gevonden verschillen te zien als indicatief. Per rij zijn de hoogste waarden gearceerd (behalve als de drie waarden niet meer dan 5 procentpunt uit elkaar liggen).

Tabel 4.6. Oordeel wonen, positieve antwoorden naar financieringsvorm (in %)

Vind je dat:	 Wmo	 Wlz	 Jeugd
1. Je een fijn huis/huiskamer/slaapkamer hebt?	76	81	91
2. Je veilig bent in je huis?	78	85	91
3. Je met leuke mensen in huis woont?	55	59	82
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	83	82	46
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	78	75	80
6. Het duidelijk is wat je moet doen als er brand is?	84	77	78
7. Het eten lekker is?	55	62	55
8. Het eten gezond is? (genoeg groente en fruit)?	61	83	91
9. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	88	75	73
10. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	57	81	67
11. De ruimtes waar je samen woont goed schoon zijn?	70	78	91
12. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	79	74	78
13. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	91	91	89
14. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen/opstaat?	89	92	44
15. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	100	98	100
16. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	93	90	50
17. Er goede (huis)regels zijn op jouw groep of locatie?	73	83	90
18. Je genoeg betrokken bent bij het opstellen van de regels?	76	71	40

4.7. 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.'. In 2022 zijn enkele vragen toegevoegd (vraag over weten wat te doen bij brand, en twee vragen over de huisregels), omdat deze in 2019 niet zijn gesteld, zijn deze vragen niet opgenomen in onderstaande tabel.

Tabel 4.7. Oordeel over wonen, vergelijking met 2019 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	 2022	 2019
1. Je een fijn huis hebt?	82	76
2. Je veilig bent in je huis?	82	83
3. Je met leuke mensen in huis woont?	63	56
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	80	71
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	78	74
6. Het eten lekker is?	58	68
7. Het eten gezond is?	81	75
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	79	86
9. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	77	95
10. De ruimtes waar je samen woont goed schoon zijn?	77	79
11. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	77	68
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	92	91
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en je op staat?	89	92
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	97	98
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	87	81

Het oordeel over wonen is in grote lijnen gelijk aan dat in het voorgaande onderzoek. Bij twee vragen is een verschil van 10 procentpunt met de vorige meting geconstateerd. Deze uitkomsten zijn gearceerd.

4.8. Rapportcijfer wonen

Ook het oordeel over het wonen is positief te noemen: gemiddeld geven de cliënten van Omega Groep een 8,1 aan het wonen. Dat is iets hoger dan in 2019 (7,9). Onderstaande tabel toont het rapportcijfer per regio.

Tabel 4.8. gemiddeld rapportcijfer wonen naar regio (n = 157)

regio	aantal cliënten	gemiddeld cijfer	% onvoldoende	% ≥ 8
Noord	16	7,6	-	56%
Noord-Midden	6	7,7	17%	66%
Midden	92	8,0	5%	75%
Flevoland	30	8,4	-	77%
Gezinshuizen	13	8,5	-	69%
Alle respondenten	157	8,1	4%	73%

Zoals uit de tabel blijkt, zijn er nauwelijks onvoldoendes gegeven aan de begeleiding. Ongeveer driekwart van de respondenten geeft een 8 of hoger.

De vraag naar tevredenheid met het wonen (als alternatief voor het rapportcijfer) is beantwoord door 18 respondenten. De verdeling staat hieronder (vanwege kleine aantal niet uitgesplitst naar regio).

Tabel 4.6. Antwoordverdeling bij alternatieve vraag tevredenheid wonen (n = 18)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
9 (50%)	6 (33%)	1 (6%)	2 (11%)	-

5. DAGBESTEDING EN WERK

5.1. Vorm van dagbesteding

Bij dit onderwerp is eerst gevraagd of de cliënt dagbesteding of werk heeft (of naar school gaat), en als dat zo is, wat voor soort dagbesteding of werk het is. Uit de antwoorden blijkt dat 26 cliënten dagbesteding bij Omega Groep hebben. Hieronder wordt de volledige antwoordverdeling weergegeven (sommige cliënten hebben deze vraag niet beantwoord, vandaar dat de groep respondenten hier wat kleiner is).

Tabel 5.1. Vormen van dagbesteding/wonen cliënten wonen (n = 167)

	aantal cliënten	%
dagbesteding bij Omega Groep	26	16
dagbesteding elders	49	29
werk	39	23
school	24	14
anders	29	17

Respondenten die 'anders' hebben aangekruist hebben meestal op dit moment geen werk of dagbesteding, of ze doen vrijwilligerswerk. Cliënten die dagbesteding bij Omega Groep hebben, hebben dat meestal bij de Kas van Kaat (8 keer genoemd) of bij bakkerij De Verwennerij (6 keer). Ook Jobpoint en Teapoint zijn enkele keren genoemd. Sommige cliënten hebben alleen een locatie opgeschreven (bijvoorbeeld Emmeloord).

5.2. Antwoordverdeling dagbesteding

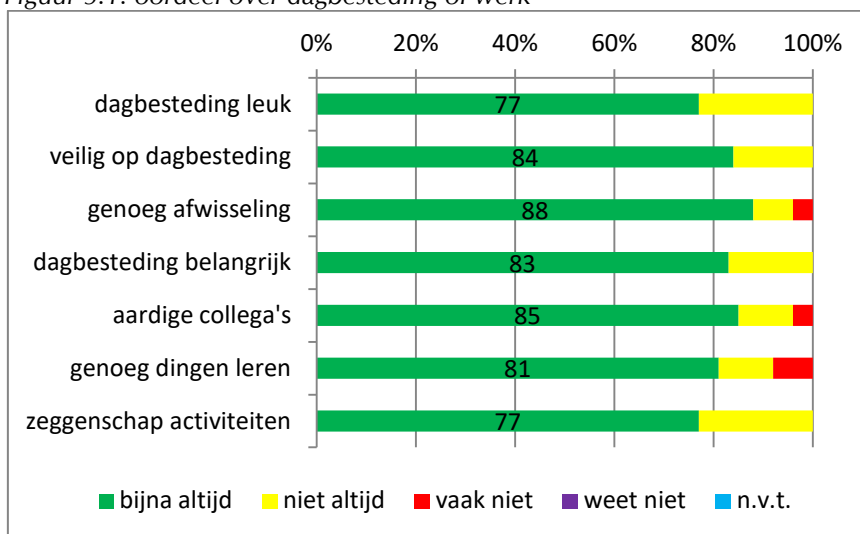
Hieronder staat de antwoordverdeling van de 26 cliënten dagbesteding bij Omega Groep.

Tabel 5.2. Oordeel cliënten over de dagbesteding Omega Groep (n = 26, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 ? weet niet	X n.v.t
1. Je dagbesteding leuk is?	77	23	-	-	-
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	84	16	-	-	-
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	88	8	4	-	-
4. Je dagbesteding of werk belangrijk is?	83	17	-	-	-
5. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	85	11	4	-	-
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	81	11	8	-	-
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	77	23	-	-	-

- Ongeveer drie kwart tot 80% van de cliënten oordeelt positief over de dagbesteding bij Omega Groep.
- Het negatieve ('vaak niet') antwoord is niet vaak gekozen gegeven, relatief het vaakst is dat antwoord gekozen bij de vraag over nieuwe dingen leren.
- Het percentage cliënten dat ruimte ziet voor verbetering ('niet altijd' antwoordt) is het hoogst bij de vragen of dagbesteding leuk is en of de cliënt voldoende zeggenschap heeft (bijna een kwart).

Figuur 5.1. oordeel over dagbesteding of werk



5.3. Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding

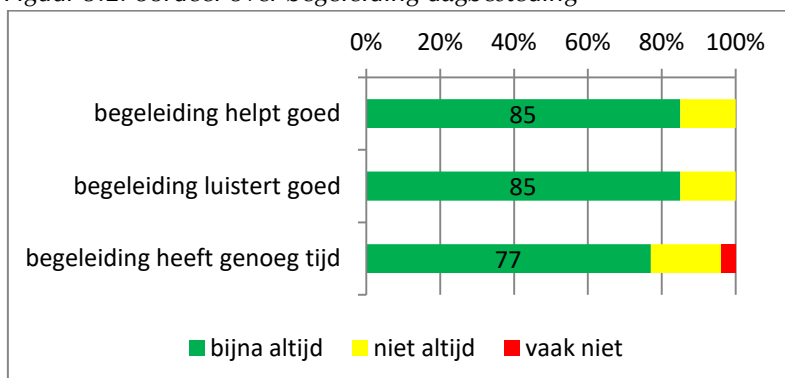
We hebben drie vragen gesteld over de begeleiding bij de dagbesteding. De antwoordverdeling is hieronder weergegeven:

Tabel 5.3. Oordeel cliënten over begeleiding bij de dagbesteding (n = 26, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
8. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	85	15	-	-	-
9. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren?	85	15	-	-	-
10. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	77	19	4	-	-

- De grote meerderheid van de respondenten oordeelt positief over de de ondersteuning en het luisteren door de begeleiders.
- Er zijn bij dit onderdeel nauwelijks negatieve antwoorden ('vaak niet') gegeven. Ongeveer een kwart ziet ruimte voor verbetering bij de vraag over beschikbare tijd.

Figuur 5.2. oordeel over begeleiding dagbesteding



5.4. 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 drie locaties: Kas van Kaat, bakkerij De Verwennerij en overig (Jobpoint, Teapoint, Kadopoint en onbekend).

Tabel 5.4. Oordeel dagbesteding, positieve antwoorden naar locatie (in %)

Vind je dat:	😊 Kas v K	😊 Verwen	😊 Overig
1. Je dagbesteding leuk is?	50	83	92
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	75	100	82
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	86	83	92
4. Je dagbesteding of werk belangrijk is?	63	100	91
5. Je collega's op je dagbesteding aardig zijn?	88	100	75
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	88	67	83
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	75	67	83
8. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	50	100	100
9. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren?	63	100	92
10. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	75	67	83

Cliënten met dagbesteding bij de Kas van Kaat lijken op een aantal onderdelen wat minder positief te oordelen (inhoud dagbesteding, belang dagbesteding, begeleiding). Vanwege het kleine aantal respondenten kunnen hier echter geen harde conclusies aan worden verbonden.

5.5. Vergelijking met 2019

Onderstaande tabel toont de verdeling van positieve antwoorden in 2022 en 2019.

Tabel 5.5. Oordeel dagbesteding Omega, vergelijking met 2019 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	😊 2022	😊 2019
1. Je dagbesteding of werk leuk is?	77	59
2. Je veilig bent op je dagbesteding of werk?	84	78
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding of werk?	88	78
4. Je dagbesteding of werk belangrijk is?	83	65
5. Je collega's op je dagbesteding of werk aardig zijn?	85	75
6. Je genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding of werk?	81	72
7. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding of werk?	77	68
8. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	85	78
9. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren?	85	74
10. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	77	74

De cliënten lijken in 2022 wat positiever te oordelen over de dagbesteding bij Omega Groep 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.

5.6. Rapportcijfer dagbesteding

Gemiddeld geven de cliënten wonen een 8,3 aan de dagbesteding bij Omega Groep (2019: 7,7). Onderstaande tabel toont de gemiddelden per locatie.

Tabel 5.6. gemiddeld rapportcijfer wonen naar locatie (n = 23)

regio	aantal cliënten	gemiddeld cijfer	% onvoldoende	% ≥ 8
Kas van Kaat	8	7,4	-	38%
De Verwennerij	4	8,3	25% *	75%
Anders	11	9,0	-	94%
Alle respondenten	23	8,3	4%	70%

* 1 respondent geeft een 5

Ook hier zien we dat het gemiddelde cijfer bij cliënten van de Kas van Kaat wat lager is dan het gemiddelde van de andere cliënten.

6. VRIJE TIJD

6.1. Antwoordverdeling vrije tijd

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

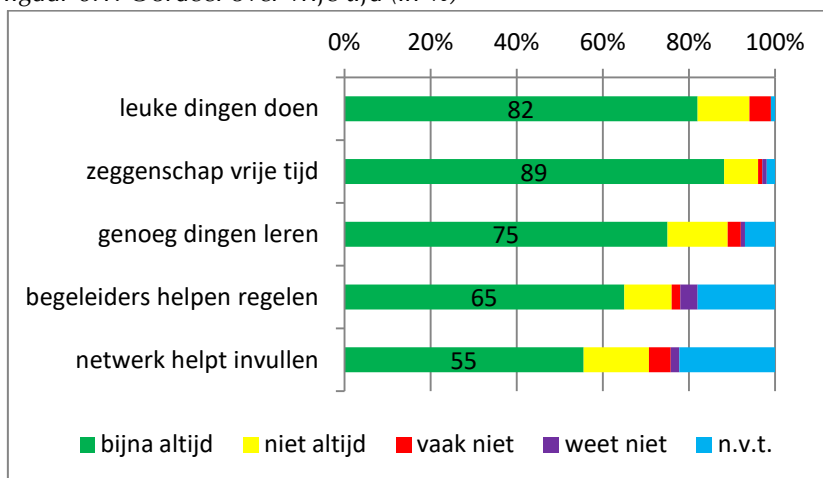
Tabel 6.1. Oordeel cliënten over hun vrije tijd en hulp begeleiders (n = 180)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd (als je niet naar dagbesteding of werk gaat)?	82	12	5	-	1
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	89	8	1	1	2
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?	75	14	3	1	7
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijv. hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	65	11	2	4	18
5. Mensen die je kent (bijvoorbeeld vrienden, familie) je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	55	15	5	2	22

- De cliënten wonen oordelen relatief het vaakst positief over de zeggenschap over hun vrije tijd.
- Bij dit onderwerp is nauwelijks voor het negatieve antwoord ('vaak niet') gekozen.
- Ongeveer een op de zes cliënten is in meer of mindere mate kritisch over de activiteiten die ze kunnen doen in de vrije tijd.
- Het vaakst is kritisch geantwoord bij de vraag over hulp van het eigen netwerk. na correctie is ruim een kwart hierover niet altijd tevreden.

In figuur 6.1 is de antwoordverdeling grafisch weergegeven.

figuur 6.1. Oordeel over vrije tijd (in %)



6.2. Vergelijking tussen regio's

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

Tabel 6.2. Oordeel vrije tijd, positieve antwoorden naar regio (in %)

Vind je dat:	😊 noord	😊 nrd-m.	😊 midden	😊 flevol.	😊 gezin
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	71	100	79	92	93
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	77	100	91	94	86
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen?	82	100	78	85	86
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	69	100	80	87	100
5. Mensen die je kent genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	39	75	78	79	64

De uitsplitsing laat zien dat cliënten in de regio Noord-Midden vaker positief oordelen over hun vrije tijd dan de andere groepen. Het gaat hier echter om een kleine groep respondenten. Cliënten van regio Noord oordelen wat minder vaak positief op dit thema.

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.'. Zoals de tabel laat zien, zijn de verschillen tussen de groepen klein. Per vraag is het hoogste percentage gearceerd (tenzij de verschillen minder dan 5 procentpunt bedragen).

Tabel 6.3. Oordeel vrije tijd, positieve antwoorden naar financieringsvorm (in %)

Vind je dat:	 Wmo	 Wlz	 Jeugd
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	78	80	82
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	90	89	91
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen?	73	82	82
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	89	80	100
5. Mensen die je kent genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	80	72	63

6.4. Vergelijking met 2019

Onderstaande tabel toont de vergelijking met de uitkomsten in 2019 (positieve antwoorden na correctie).

Tabel 6.4. Oordeel over vrije tijd, vergelijking met positieve antwoorden 2019 (in %)

Vind je dat:	 2022	 2019
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	83	76
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	91	96
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen?	81	78
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is?	83	88
5. Mensen die je kent je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	73	78

Het oordeel over invulling van de vrije tijd is ongeveer gelijk aan dat in 2019. Er zijn kleine fluctuaties, maar het verschil is overal kleiner dan 10 procentpunt.

6.5. Rapportcijfer vrije tijd

Gemiddeld geven de cliënten van Omega Groep een 8,3 aan de invulling van hun vrije tijd (2019: 8,1). Onderstaande tabel toont het rapportcijfer per regio.

Tabel 6.5. gemiddeld rapportcijfer vrije tijd naar regio (n = 155)

regio	aantal cliënten	gemiddeld cijfer	% onvoldoende	% ≥ 8
Noord	15	7,4	7%	53%
Noord-Midden	6	9,1	-	100%
Midden	92	8,2	3%	72%
Flevoland	31	8,5	-	78%
Gezinshuizen	11	8,5	9%	73%
Alle respondenten	155	8,3	6%	72%

De tabel laat zien dat bewoners van de regio Noord kritischer oordelen over hun vrije tijd dan de respondenten uit andere regio's.

De alternatieve vraag naar de tevredenheid met de vrije tijd (in plaats van een rapportcijfer) is beantwoord door 19 respondenten.

Tabel 6.6. Antwoordverdeling bij alternatieve vraag tevredenheid vrije tijd (n = 19)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
12 (63%)	4 (21%)	1 (5%)	1 (5%)	1 (5%)

7. MEDISCHE ZORG EN GEDRAGSWETENSCHAPPER

7.1. Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten over de medische zorg en de gedragswetenschapper. We hebben vragen gesteld over de toegankelijkheid van de zorg en ervaringen met arts, therapeuten en gedragswetenschapper. Er is bij dit onderwerp niet gevraagd naar een rapportcijfer.

7.2. Antwoordverdeling medische zorg en therapie

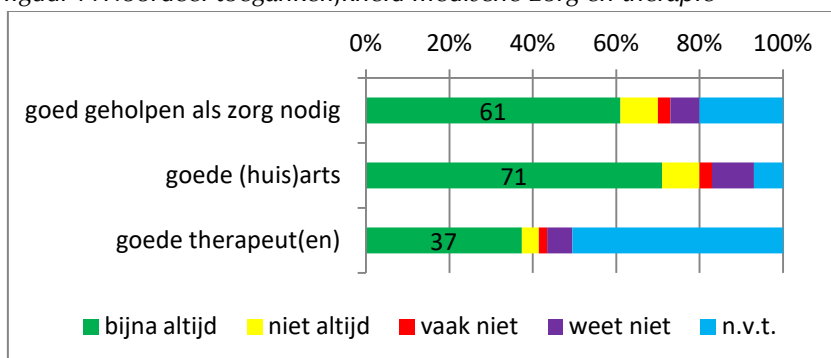
Hieronder wordt ingegaan op het oordeel van de cliënten over de toegankelijkheid van medische zorg en therapie.

Tabel 7.1. Oordeel over toegankelijkheid medische zorg en therapie (n = 173, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	61	9	3	7	20
2. Je een goede huisarts hebt?	71	9	3	10	7
3. Je (een) goede therapeut(en) hebt?	37	4	2	6	50

- Het beeld bij deze vragen wordt enigszins vertekend doordat vaak het antwoord 'n.v.t.' of 'weet niet' is gekozen.
- Na correctie is ongeveer driekwart van de cliënten positief over de beschikbare hulp. Relatief het vaakst is positief geoordeeld over de therapeut(en): ruim 85% na correctie kiest het positieve antwoord.

figuur 7.1.oordeel toegankelijkheid medische zorg en therapie



7.3. Antwoordverdeling gedragswetenschapper

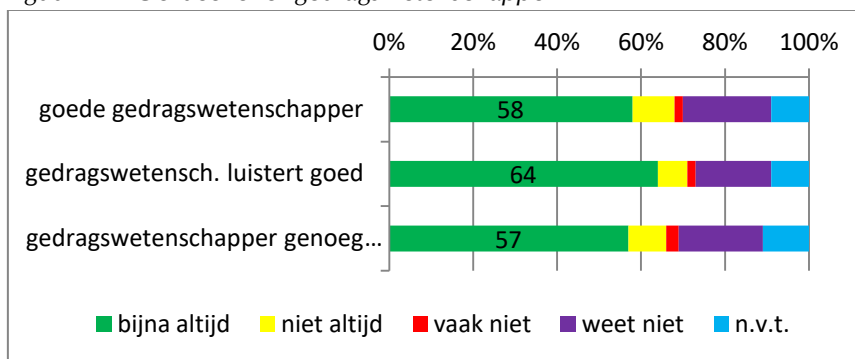
We hebben drie vragen gesteld over de ervaringen met de gedragswetenschapper.

Tabel 7.2. Oordeel over gedragswetenschapper (n=173, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
4. Je een goede gedragswetenschapper hebt?	58	10	2	21	9
5. De gedragswetenschapper goed naar je luistert?	64	7	2	18	9
6. De gedragswetenschapper genoeg tijd voor je heeft?	57	9	3	20	11

- Bij deze vragen is relatief vaak 'weet niet' geantwoord.
- Na correctie oordeelt meer dan 80% positief over de gedragswetenschapper.
- Er zijn bij dit onderwerp nauwelijks negatieve antwoorden gegeven, ongeveer een op de tien cliënten vindt dat het 'beter kan'.

Figuur 7.2. Oordeel over gedragswetenschapper



7.4. Vergelijking tussen regio's

Volledigheidshalve hebben we ook bij dit onderwerp gekeken naar de verschillen tussen groepen (regio's). Onderstaande tabel toont de antwoordverdeling (positieve antwoorden, na correctie). Als er na correctie minder dan vijf respondenten/antwoorden over waren is geen waarde weergegeven ('n.v.t.').

Tabel 7.3. Oordeel medische zorg, positieve antwoorden naar regio (in %)

Vind je dat:	😊 noord	😊 nrd-m.	😊 midden	😊 flevol.	😊 gezin
1. Je goed geholpen wordt als je zorg/therapie nodig hebt?	57	n.v.t.	84	89	100
2. Je een goede huisarts hebt?	93	80	82	93	83
3. Je (een) goede therapeut(en) hebt?	75	n.v.t.	86	100	88
4. Je een goede gedragswetenschapper hebt?	73	n.v.t.	83	86	83
5. De gedragswetenschapper goed naar je luistert?	73	100	88	91	n.v.t.
6. De gedragswetenschapper genoeg tijd voor je heeft?	100	n.v.t.	83	79	n.v.t.

n.v.t.: aantal respondenten bij deze vraag na correctie < 5

7.5. 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.'. Zoals de tabel laat zien, hebben cliënten met financiering via de Jeugdwet de vragen meestal niet beantwoord (of 'weet niet' geantwoord). Het aantal respondenten per vraag is daardoor meestal kleiner dan vijf bij deze groep. Per vraag is het hoogste percentage gearceerd (tenzij de verschillen minder dan 5 procentpunt bedragen).

Tabel 7.4. Oordeel medische zorg, positieve antwoorden naar financieringsvorm (in %)

Vind je dat:	😊 Wmo	😊 Wlz	😊 Jeugd
1. Je goed geholpen wordt als je medische zorg/therapie nodig hebt?	65	87	n.v.t.
2. Je een goede huisarts hebt?	78	89	n.v.t.
3. Je (een) goede therapeut(en) hebt?	86	87	83
4. Je een goede gedragswetenschapper hebt?	75	84	n.v.t.
5. De gedragswetenschapper goed naar je luistert?	81	89	n.v.t.
6. De gedragswetenschapper genoeg tijd voor je heeft?	88	82	n.v.t.

n.v.t.: aantal respondenten bij deze vraag na correctie < 5

7.6. Vergelijking met 2019

Onderstaande tabel toont de vergelijking met de uitkomsten in 2019 (positieve antwoorden na correctie). De vraagstelling is in 2022 op een aantal punten aangepast, zodat niet alle bij vragen een vergelijking kan worden gemaakt.

Tabel 7.5. Oordeel over medische zorg, vergelijking met positieve antwoorden 2019 (in %)

Vind je dat:	 2022	 2019
1. Je goed geholpen wordt als je zorg/therapie nodig hebt?	84	88
2. Je een goede huisarts hebt?	86	83
3. Je een goede gedragswetenschapper hebt?	83	85

De vergelijking laat geen opvallende verschillen zien tussen beide metingen.

8. MIJN OMEGA PLAN

8.1. 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.

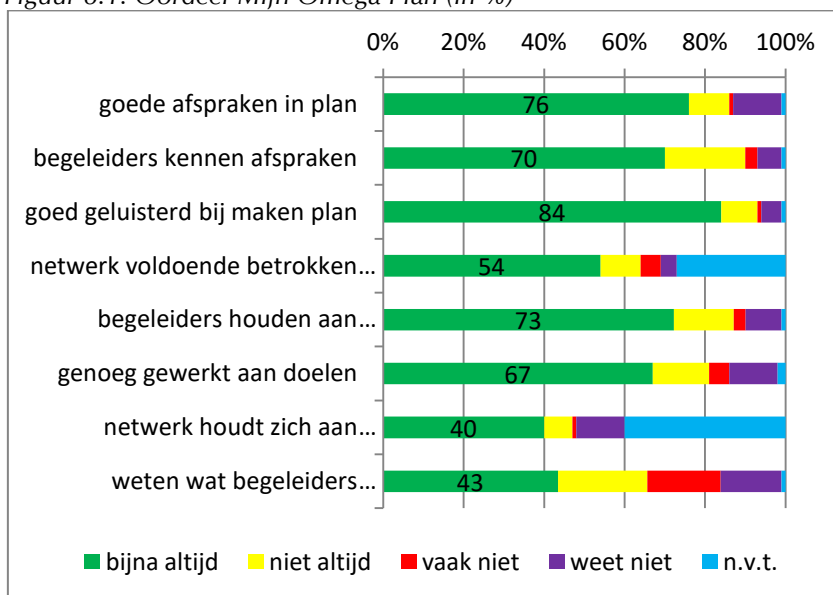
Tabel 8.1. Oordeel cliënten over het Mijn Omega Plan (n = 165, in %)

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?	76	10	1	12	1
2. De begeleiders de afspraken kennen die met jou zijn gemaakt in het Mijn Omega Plan?	70	20	3	6	1
3. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het Mijn Omega Plan?	84	9	1	5	1
4. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het Mijn Omega Plan?	54	10	5	4	27
5. De begeleiders zich aan de afspraken uit het Mijn Omega Plan houden?	73	15	3	9	1
6. Er genoeg wordt gewerkt aan de doelen die in het Mijn Omega Plan staan?	67	14	5	12	2
7. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het Mijn Omega Plan houden?	40	7	1	12	40
8. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	43	22	18	15	1

- Ongeveer driekwart van de cliënten oordeelt positief over de gemaakte afspraken. Als we corrigeren voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.' is dat ruim 85%.
- We zien dat de cliënten relatief vaak 'n.v.t.' hebben geantwoord op vragen over betrokkenheid van het netwerk. De antwoordverdeling bij deze vragen is daardoor enigszins vertekend. Na correctie hiervoor zien we dat bijna 80% van de respondenten positief oordeelt over de betrokkenheid van familie of vrienden bij het maken van het plan.
- Bij de laatste vraag (weten wat de begeleiders opschrijven) kiest 40% van de cliënten voor het antwoord 'niet altijd' of 'vaak niet'. Na correctie is dat bijna de helft.

In figuur 8.1 zijn deze resultaten grafisch weergegeven.

Figuur 8.1. Oordeel Mijn Omega Plan (in %)



8.2. 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. Zoals de tabel laat zien, hebben bewoners van gezinshuizen de vragen meestal niet beantwoord (of 'weet niet' geantwoord). Het aantal respondenten per vraag is daardoor meestal kleiner dan vijf bij deze groep.

Tabel 8.2. Oordeel Mijn Omega Plan, positieve antwoorden naar regio (in %)

Vind je dat:	😊 noord	😊 nrd-m.	😊 midden	😊 flevol.	😊 gezin
1. Er goede afspraken in het Mijn Omega Plan staan?	79	100	89	94	n.v.t.
2. De begeleiders de afspraken kennen die met jou zijn gemaakt in het Mijn Omega Plan?	69	83	73	81	n.v.t.
3. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het Mijn Omega Plan?	81	100	90	91	n.v.t.
4. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het Mijn Omega Plan?	70	n.v.t.	75	84	n.v.t.
5. De begeleiders zich aan de afspraken uit het Mijn Omega Plan houden?	71	67	80	90	n.v.t.
6. Er genoeg wordt gewerkt aan de doelen die in het Mijn Omega Plan staan?	67	100	74	93	n.v.t.
7. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het Mijn Omega Plan houden?	67	n.v.t.	80	100	n.v.t.
8. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	43	n.v.t.	53	46	n.v.t.

n.v.t.: aantal respondenten bij deze vraag na correctie < 5

8.3. 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.'. Zoals de tabel laat zien, hebben cliënten met financiering via de Jeugdwet de vragen meestal niet beantwoord (of 'weet niet' geantwoord). Het aantal respondenten per vraag is daardoor meestal kleiner dan vijf bij deze groep. Per vraag is het hoogste percentage gearceerd (tenzij de verschillen minder dan 5 procentpunt bedragen).

Tabel 8.3. 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?	84	88	n.v.t.
2. De begeleiders de afspraken kennen die zijn gemaakt in het Plan?	67	77	n.v.t.
3. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het Plan?	88	92	n.v.t.
4. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij maken van het Plan?	71	83	n.v.t.
5. De begeleiders zich aan de afspraken uit het Plan houden?	78	81	n.v.t.
6. Er genoeg wordt gewerkt aan de doelen die in het Plan staan?	72	79	n.v.t.
7. Je familie/vrienden zich aan de afspraken houden?	73	84	n.v.t.
8. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	57	52	n.v.t.

n.v.t.: aantal respondenten bij deze vraag na correctie < 5

8.4. 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 8.4. 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?	87	84
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het Mijn Omega Plan?	89	85
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het plan?	78	85
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het Mijn Omega Plan houden?	80	79
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het plan houden?	82	87
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	52	57

We zien geen opvallende verschillen ten opzichte van de vorige keer: ook toen waren de cliënten relatief het meest kritisch over 'weten wat de begeleiders opschrijven'.

9. INSPRAAK EN KLACHTEN

9.1. Inspraak (cliëntenraad)

Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad. De antwoordmogelijkheden zijn bij deze vragen anders dan voorheen (vier antwoordopties in plaats van vijf), omdat de vragen meer feitelijk zijn (kennis en gebruik).

Tabel 9.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 178)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	57	34	7	2
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	39	54	5	2
3. Vind je dat inspraak voor cliënten goed geregeld is?	25	19	49	7

Ruim de helft van de cliënten weet dat er een cliëntenraad is en ruim een derde weet wat de activiteiten zijn. De vraag of inspraak goed geregeld is, is door de helft van de cliënten met 'weet niet' beantwoord. Een kwart is positief hierover.

9.2. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

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

Tabel 9.2. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n = 178)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	59	29	10	2
2. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	20	74	4	2
3. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	10	8	2	80

Bijna tweederde van de cliënten geeft aan te weten waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. Een vijfde (in totaal 36 cliënten) zegt wel eens een klacht te hebben ingediend. De helft van hen (18 cliënten) is tevreden over de afhandeling, de anderen zijn niet tevreden of weten dat (nog) niet.

9.3. 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 9.3. vergelijking tussen regio's (antwoord 'ja', in %)

Vind je dat:	JA noord	JA nrd-m.	JA midden	JA flev.	JA gezin
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	53	83	63	64	0
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	32	83	43	42	0
3. Vind je dat inspraak cliënten goed geregeld is?	32	17	26	33	0
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je klacht hebt?	58	33	57	75	43
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	37	17	17	17	29

We zien dat cliënten in de regio Noord-Midden het vaakst op de hoogte zijn van de cliëntenraad en de activiteiten. Tegelijkertijd is deze groep het minst vaak bekend met de klachtenregeling. Dit is zoals eerder gezegd wel een kleine groep respondenten.

9.4. Uitsplitsing naar financieringsvorm

In de tabel hieronder zijn de antwoorden uitgesplitst naar financieringsvorm.

Tabel 9.4. vergelijking op basis financieringsvorm (antwoord 'ja', in %)

Vind je dat:	JA Wlz	JA Wmo	JA Jeugd
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	56	67	9
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	38	47	9
3. Vind je dat inspraak cliënten goed geregeld is?	29	30	9
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je klacht hebt?	59	63	36
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	18	18	18

De tabel laat zien dat er geen grote verschillen bestaan tussen Wlz- en Wmo-clieuten in kennis van de cliëntenraad en klachtenregeling (Wmo-clieuten weten iets vaker van bestaan cliëntenraad en weten wat de activiteiten zijn). Clieuten Jeugdwet hebben bij de vragen over cliëntenraad vaak 'weet niet' ingevuld.

9.5. Vergelijking met 2019

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

Tabel 9.5. vergelijking met 2019, aandeel antwoorden 'ja' (in %)

Vind je dat:	ja 2022	ja 2019
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	57	50
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	39	35
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	25	20
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	59	61
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	20	12

We zien dat het aandeel cliënten dat zegt te weten dat er een cliëntenraad is, en wat deze doet, ongeveer gelijk is gebleven (kleine toename). Het aandeel cliënten dat weet bij wie je een klacht kunt indienen is gelijk gebleven, wel lijkt er een kleine toename in het aandeel cliënten dat zegt wel eens een klacht te hebben ingediend.

10. TOT SLOT

10.1. 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 10.1. 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?	48	26	18	5	2
2. De dingen die je doet in je dagelijks leven?	56	31	10	2	2
3. De contacten die je hebt met vrienden en familie?	62	21	13	1	3
4. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?	77	17	4	2	-

De cliënten zijn relatief het meest tevreden over het zelf kunnen beslissen in hun dagelijks leven (94% is heel tevreden of een beetje tevreden). Relatief het *minst* vaak zijn ze tevreden over de eigen gezondheid (74% is heel tevreden of een beetje tevreden).

10.2. 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 8,0. Onderstaande tabel toont het rapportcijfer per regio.

Tabel 10.2. gemiddeld rapportcijfer Omega Groep naar regio (n = 162)

regio	aantal cliënten	gemiddeld cijfer	% onvoldoende	% ≥ 8
Noord	16	7,3	-	43%
Noord-Midden	6	7,7	17%	50%
Midden	96	8,0	3%	69%
Flevoland	32	8,3	3%	75%
Gezinshuizen	12	8,0	8%	67%
Alle respondenten	162	8,0	4%	67%

De tabel laat zien dat bewoners van de regio Noord kritischer oordelen over Omega Groep dan de respondenten uit andere regio's. Zij geven gemiddeld een 7,3. Opvallend is dat er door deze groep geen onvoldoendes zijn gegeven, maar wel relatief vaak een 6 of

7. Cliënten in Flevoland geven gemiddeld het hoogste cijfer. Driekwart van hen 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 11 respondenten.

Tabel 10.3. Antwoordverdeling bij alternatieve vraag tevredenheid Omega Groep (n = 11)

 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
9 (82%)	1 (9%)	1 (9%)	-	-

11. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

11.1. 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

11.2. Positieve aspecten

In de eerste plaats is gekeken naar vragen waarbij ten minste 85% van de cliënten het positieve antwoord heeft gegeven ('bijna altijd', na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.').

Tabel 11.1. vragen met ten minste 85% positieve antwoorden (% , na correctie weet niet en n.v.t.)

Vind je dat:	 bijna altijd
1. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	97
2. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	92
3. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	92
4. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	91
5. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en je op staat?	89
6. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het Mijn Omega Plan?	89
7. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	87
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	87
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van eigen keuzes?	87
10. Er goede afspraken in het Mijn Omega Plan staan?	87
11. Je (een) goede therapeut(en) hebt?	87
12. De gedragswetenschapper goed naar je luistert?	87
13. Je een goede huisarts hebt?	86
14. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	85

Bij elkaar genomen laten deze punten zien dat de cliënten vooral positief oordelen over zelfstandigheid en zeggenschap over het dagelijks leven. Ook de ondersteuning door de

persoonlijk begeleider en andere begeleiders zijn punten waarover de meeste respondenten tevreden zijn.

11.3. 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 selectiecriteria gebruikt:

- ten minste 25% heeft 'niet altijd' of 'vaak niet' geantwoord ($\ominus + \otimes \geq 25\%$).

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

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

Vind je dat:	totaal 'vaak niet' 'niet altijd'	 niet altijd	 vaak niet
1. Je genoeg weet over wat begeleiders over jou opschrijven?	48	26	22
2. Het eten lekker is?	42	37	5
3. De begeleiders je begrijpen?	40	36	4
4. Je met leuke mensen in huis woont?	37	31	6
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	36	32	4
6. Je genoeg betrokken bent bij het opstellen van huisregels?	30	20	10
7. De begeleiders goed naar je luisteren?	29	27	2
8. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	29	25	4
9. Mensen die je kent je genoeg helpen met invullen vrije tijd?	27	20	7

Deze selectie van vragen laat zien dat cliënten relatief vaak kritisch oordelen over onderwerpen die te maken hebben met omgang met begeleiders (luisteren, begrijpen, genoeg tijd, weten waarbij de cliënt hulp nodig heeft). Ook aspecten als eten, medebewoners en weten wat begeleiders opschrijven worden relatief vaak kritisch beoordeeld, maar dat zijn kritiekpunten die vaak worden gevonden in cliëntervaringsonderzoeken. Algemeen geldt dat het aandeel 'vaak niet' antwoorden meestal 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.

11.4. Vergelijking met 2019

Bij elk thema is onderzocht in hoeverre de resultaten vergelijkbaar zijn met de resultaten in 2019. Daarbij zijn geen opvallende verschillen gevonden: bij de meeste vragen is het percentage positieve antwoorden ongeveer gelijk aan de vorige keer. De uitzondering hierop is het oordeel over de dagbesteding bij Omega Groep. Zowel wat betreft de inhoud van de dagbesteding als de begeleiding is het oordeel vaker positief. Zoals eerder vermeld kan dit ook te maken hebben met de verdeling van de respondenten over de verschillende locaties (andere verdeling dan in 2019).

Bij de andere onderdelen zijn niet veel verschillen gevonden ten opzichte van de voorgaande meting. Bij het onderwerp wonen zijn twee verschillen gevonden groter dan 10 procentpunt:

Tabel 11.3. Grootste verschillen t.o.v. 2019 (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	😊 2022	😊 2019
1. Het eten lekker is?	58	68
2. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	77	95

11.5. Algemeen oordeel

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

Tabel 11.4. Verdeling rapportcijfers per onderdeel

	gemiddeld cijfer	% onvoldoende	% ≥ 8
Begeleiding	8,0	3%	66%
Wonen	8,1	4%	73%
Dagbesteding Omega	8,3	4%	70%
Vrije tijd	8,3	6%	72%
Omega Groep	8,0	4%	67%

Zoals uit de tabel blijkt, oordelen de cliënten gemiddeld het meest positief over hun vrije tijd en de dagbesteding bij Omega Groep. De cijfers bij de verschillende thema's liggen dicht bij elkaar (rond de 8) en dat wordt ook weerspiegeld in het overall cijfer.

In tabel 11.5 worden de gemiddelde cijfers per regio weergegeven. Het thema dagbesteding ontbreekt in deze tabel, omdat het cijfer voor dagbesteding niet naar regio, maar naar dagbestedingslocatie is uitgesplitst.

Tabel 11.5. gemiddelde rapportcijfers naar regio

regio	begeleiding	wonen	vrije tijd	Omega
Noord	7,6	7,6	7,4	7,3
Noord-Midden	7,8	7,7	9,1	7,7
Midden	7,9	8,0	8,2	8,0
Flevoland	8,0	8,4	8,5	8,3
Gezinshuizen	8,7	8,5	8,5	8,0
Gemiddeld	8,0	8,1	8,3	8,0

De tabel laat zien dat cliënten van regio Noord over de gehele linie wat kritischer oordelen dan de andere cliënten. Ook de cliënten van regio Noord-Midden oordelen op onderdelen wat lager dan gemiddeld, maar zoals eerder vermeld is dit een heel kleine groep respondenten waardoor het oordeel van een enkele respondent zwaar meeweegt in het totaal.