

Clënten over Kwaliteit

Mutatio Zorg Nederland
Ambulante begeleiding
2025



Rapportage

Mutatio Zorg Nederland

Utrecht

augustus 2025

Auteurs

Drs. Carolien Paters

Drs. Anita Mandersloot

Australiëlaan 11A

3526 AB Utrecht

030 - 293 76 64

Postadres

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

Online

info@hetlsr.nl

www.hetlsr.nl

Copyright © LSR | Sterk in medezeggenschap

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het LSR.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Doel	4
1.2 Organisatie en doelgroep	4
1.3 Leeswijzer	4
2 Resultaten	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Cijfer	5
2.3 Wat gaat goed?	6
2.4 Wat kan beter?	9
3 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	11
3.1 Samenvatting en conclusies	11
3.2 Aanbevelingen	12
Bijlage I Aanpak CoK	14
Bijlage II Resultaten gesloten vragen	17

1 | Inleiding

Mutatio Zorg Nederland heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder haar cliënten in de periode april t/m juli 2025. De raadpleging is gebaseerd op de LSR-methode 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK). In dit rapport staan de resultaten van de ambulante begeleiding die Mutatio Zorg Nederland biedt.

1.1 | Doel

CoK is een erkende methode volgens het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

CoK heeft de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in de ervaringen van de cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de begeleiding en hun bestaan (wat vinden cliënten en waarom vinden ze dat?).
- Vaststellen van concrete verbeterpunten en verbeter suggesties die als input kunnen dienen voor de zorgplanbesprekingen en het verbeterplan op locatie- en stichtingsniveau.
- Stimuleren van de dialoog tussen de cliënten en de begeleiders.

In bijlage I staat meer informatie over de aanpak van de methode CoK.

1.2 | Organisatie en doelgroep

Mutatio Zorg Nederland combineert zorg, begeleiding en diagnostiek/zorgbehoeftebepaling om een geïntegreerde oplossing te bieden. Daarbij wordt rekening gehouden met culturele normen, waarden en overtuigingen van cliënten, zodat zij zich begrepen en gewaardeerd voelen. Er wordt verder gekeken dan het individu en de omgeving, zoals familie, gemeenschap en maatschappelijke structuren worden betrokken, om passende ondersteuning te bieden (bron: <https://mznbv.nl>).

1.3 | Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk staan de sterke punten en de aandachtspunten beschreven van de raadpleging bij Mutatio Zorg Nederland. In hoofdstuk 3 staan de samenvatting, conclusies en aanbevelingen van het LSR. In bijlage I staat de aanpak van de cliëntenraadpleging beschreven. Bijlage II bestaat uit tabellen met de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijst(en).

Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Het LSR vertrouwt erop dat de lezers vertrouwelijk en professioneel omgaan met de informatie in dit rapport.

2 | Resultaten

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de cliënten de ambulante begeleiding van Mutatio Zorg Nederland ervaren. Het hoofdstuk beschrijft wat de cliënten goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

2.1 | Algemeen

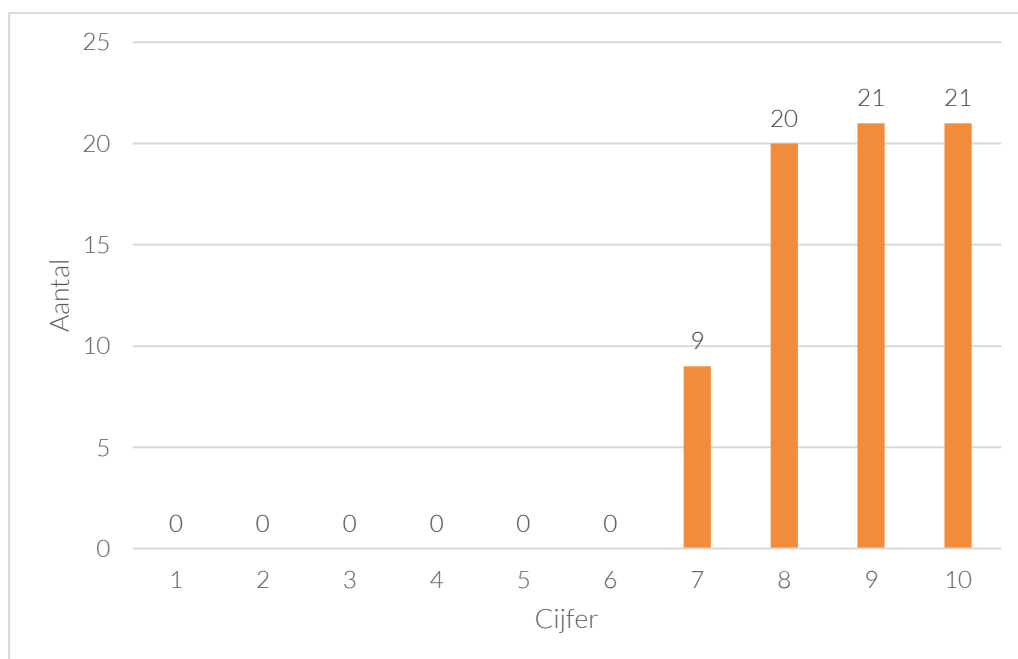
De gebruikte vragenlijst bestaat uit 19 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de ambulante begeleiding een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Van de 85 cliënten die ambulante begeleiding ontvangen van Mutatio Zorg Nederland aan wie de vragenlijst is voorgelegd, hebben 72 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 85%, wat voor deze doelgroep zeer goed te noemen is¹.

2.2 | Cijfer

In de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd om de ambulante begeleiding een cijfer te geven en om dit cijfer toe te lichten.

In totaal hebben 71 cliënten een cijfer gegeven met als gemiddelde een 8,8. De verdeling van de gegeven cijfers is te zien in onderstaande grafiek.



¹ Zie Bijlage I – Aanpak CoK – voor nadere toelichting over de respons en representativiteit

2.3 | Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan de ambulante begeleiding van Mutatio Zorg Nederland. In de eerste kolom staan de sterke punten die naar voren komen uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waar 90% of meer van de respondenten positief op heeft geantwoord (de resultaten op alle gesloten vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen die gegeven zijn bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 10%) genoemd zijn.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
72 respondenten	
<ul style="list-style-type: none">• Niet bang zijn in je woning	<ul style="list-style-type: none">• Algemeen positief
<ul style="list-style-type: none">• De hulp krijgen die je wilt hebben	<ul style="list-style-type: none">• Geboden hulp
<ul style="list-style-type: none">• De ambulant begeleider vertelt je over veranderingen	<ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid
<ul style="list-style-type: none">• De bereikbaarheid van de ambulant begeleider	<ul style="list-style-type: none">• Onderling contact
<ul style="list-style-type: none">• De gesprekken over het zorgplan	<ul style="list-style-type: none">• Er wordt geluisterd
<ul style="list-style-type: none">• De ambulant begeleider luistert	
<ul style="list-style-type: none">• De ambulant begeleider heeft genoeg tijd	
<ul style="list-style-type: none">• De ambulant begeleider vertrouwen	
<ul style="list-style-type: none">• Kunnen zeggen waar je het niet mee eens bent	
<ul style="list-style-type: none">• De ambulant begeleider bepaalt niet teveel	
<ul style="list-style-type: none">• Klik met je ambulant begeleider	

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **sterke punten** van Mutatio Zorg Nederland:

1. Algemeen positief
2. Geboden hulp
3. Bereikbaarheid en betrouwbaarheid
4. Contact en communicatie
5. Niet bang zijn in je woning

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. Algemeen positief

Uit de beantwoording van de open vragen komt naar voren dat de meeste respondenten positief zijn over de ambulante begeleiding van Mutatio Zorg Nederland. Zowel bij de open vraag *Wat vind je fijn aan de ambulante begeleiding?*, als bij de toelichting op het gegeven cijfer vermelden cliënten dat het goed gaat en dat ze (zeer) tevreden zijn. Bovendien geven alle respondenten de ambulante begeleiding een 7 of hoger. Daarnaast geven vier op de vijf respondenten bij de open vraag *Als jij het voor het zeggen had, wat zou je dan veranderen in de ambulante begeleiding?* aan dat zij niets zouden veranderen. Sommige van hen vullen dat aan met bijvoorbeeld 'de begeleiding verloopt goed', of 'ik vind het prima zo'.

2. Geboden hulp

De meerderheid van de respondenten geeft bij de gesloten vragen aan dat zij de gewenste hulp krijgen van hun ambulante begeleider. In hun toelichtingen benoemen cliënten dat zij voldoende hulp krijgen en dat zij daar tevreden over zijn. Bij de open vraag *Wat vind je fijn aan de ambulante begeleiding?*, vertelt ruim een kwart van de respondenten dat de ambulante begeleider hen helpt bij dat wat zij nodig hebben. Het feit dat bijna alle respondenten bij de gesloten vragen aangeven dat de ambulante begeleider voldoende tijd voor hen heeft, onderschrijft dit. Met betrekking tot de geboden hulp zeggen cliënten bijvoorbeeld: 'Het feit dat ze dingen voor elkaar krijgen', 'ik voel steun van mijn begeleider' en 'ze hebben tijd voor me als ik iets nodig heb'.

3. Bereikbaarheid en betrouwbaarheid

Bij de gesloten vragen zeggen bijna alle respondenten dat hun ambulante begeleider goed bereikbaar is. Uit de antwoorden op de open vraag *Wat vind je fijn aan de ambulante begeleiding?*, lijkt dit hand in hand te gaan met dat cliënten hun ambulante begeleider betrouwbaar vinden. Zo noemt ruim een derde van de respondenten dat de ambulante begeleiders er altijd voor hen zijn, voor hen klaar staan als ze iets nodig hebben en dat ze 'op de begeleider kunnen rekenen'. Dit vertrouwen blijkt ook uit de gesloten vraag *Vertrouw je de ambulante begeleider?*, waar door het merendeel van de respondenten positief op is geantwoord. Een cliënt zegt in zijn toelichting: 'Ik voel me veilig om persoonlijke dingen te bespreken.'

4. Contact en communicatie

Uit zowel de gesloten als de open vragen komt naar voren dat cliënten tevreden zijn over het contact met hun ambulante begeleider en de onderlinge communicatie. Bijna alle respondenten geven bij de gesloten vragen aan dat de ambulante begeleider naar hen luistert. Dit is ook terug te lezen in de antwoorden van een aantal respondenten op de open vraag *Wat vind je fijn aan de ambulante begeleiding?*, waar cliënten het luisteren ook benoemen en zich positief uitlaten over het contact met de begeleider en de manier waarop ze bejegend worden. In lijn hiermee zegt het merendeel van de respondenten bij de gesloten vragen een klik met de ambulante begeleider te ervaren. Ook geven de meeste respondenten bij de gesloten vragen aan dat de ambulante begeleider niet te veel voor hen bepaalt en dat zij zich vrij voelen om eventuele onvrede te uiten.

Daarnaast blijkt uit de gesloten vragen dat de meeste respondenten tevreden zijn over de gesprekken over hun zorgplan en de informatie die zij krijgen over veranderingen in de ondersteuning. Slechts enkele cliënten hebben hun antwoord toegelicht en bevestigen daarin hun tevredenheid.

Hieronder staat ter illustratie een aantal citaten met betrekking tot dit thema.

- De begeleiding communiceert goed met mij en ze pakken dingen op.
 - Contact is goed, we klikken goed en alles loopt goed.
 - Ze adviseren wel, maar bepalen niet, dat doe ik zelf.
 - Uiteindelijk zit toch de vrienden-klik erin omdat je elkaar lang kent.
 - Mijn begeleider is geduldig en luistert altijd naar me, ik voel me ook echt gehoord.
 - Gesprekken en openheid van zaken.
 - Jullie tonen begrip.
 - Ze luisteren naar me, geven mij goed advies en zijn flexibel.
 - Ik word serieus genomen en ze zijn eerlijk naar mij toe.
 - Wij zijn open en eerlijk naar elkaar.
-

5. Niet bang zijn in je woning

Tot slot blijkt uit de gesloten vragen dat het merendeel van de respondenten niet bang is in de eigen woning. Bij deze vraag zijn nauwelijks toelichtingen gegeven, anders dan een bevestiging van het positieve antwoord.

2.4 | Wat kan beter?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat volgens de cliënten zou kunnen verbeteren. In de eerste kolom staan de aandachtspunten en verbeterpunten die afkomstig zijn uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waarbij 30% of meer van de respondenten de tussencategorie (zoals soms wel en soms niet) of de negatieve antwoordcategorie als antwoord heeft gekozen (de cijfermatige resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de aandachtspunten die voortkomen uit de antwoorden op de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 10%) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
72 respondenten	
<ul style="list-style-type: none">• De eigen woning	<ul style="list-style-type: none">• Individuele wensen
<ul style="list-style-type: none">• Niet zo tevreden over je dagen	
<ul style="list-style-type: none">• Je soms vervelen in de avonden/weekenden	
<ul style="list-style-type: none">• Niet zo gelukkig zijn	

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **aandachtspunten** voor Mutatio Zorg Nederland:

1. De eigen woning
2. Persoonlijk welbevinden
3. Individuele wensen

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. De eigen woning

Ruim een derde van de respondenten geeft bij de gesloten vragen aan niet geheel tevreden te zijn over hun woonplek. In hun toelichtingen noemen cliënten vooral punten met betrekking tot onderhoud en inrichting van de woning. Zo zeggen cliënten: 'De facilitaire dienst is erg traag', 'er zijn een paar dingen die gemaakt moeten worden en meubilair wat aan vervanging toe is' en 'ik zou graag willen dat er meubilair komt zodat het meer huiselijk wordt'. Daarnaast geven enkele cliënten aan overlast van hun burens te ervaren.

2. Persoonlijk welbevinden

Uit de gesloten vragen blijkt dat meer dan twee derde van de respondenten minder positief is over hun daginvulling en twee derde zegt zich wel een te vervelen in de avonden en weekenden. Cliënten geven in hun toelichtingen bij beide vragen aan dat ze niet zoveel te doen hebben en enkele van hen hebben de wens om te werken of naar school te gaan.

Daarnaast geeft ruim de helft van de respondenten aan op dit moment niet zo gelukkig te zijn. De hiervoor opgegeven redenen in de toelichtingen verschillen per cliënt en zijn heel persoonlijk.

3. Individuele wensen

Hoewel een groot deel van de respondenten bij de open vraag *Als jij het voor het zeggen had, wat zou je dan veranderen in de ambulante begeleiding?* aangeeft niets te willen veranderen (zie § 2.3), heeft één op de vijf nog wel een verander-punt of een wens. Een aantal daarvan is van heel persoonlijke aard, andere betreffen de ondersteuning of het wonen. Hieronder staan daarvan enkele voorbeelden.

-
- Mijn woning en kamer.
 - Ik zou ze meer macht geven om dingen te kunnen regelen.
 - Ik zou de tijden willen aanpassen.
 - De camera weg.
 - Minder afspraken.
 - Huiselijker maken.
-

3 | Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij Mutatio Zorg Nederland heeft als doel om inzicht te krijgen in de mening en ervaringen van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hun bestaan en om concrete verbeterpunten en verbeter suggesties te kunnen vaststellen. Bovendien heeft de raadpleging als doel om de dialoog tussen cliënt en begeleider te stimuleren.

In dit hoofdstuk staan de samenvatting van de uitkomsten en de conclusies, gevolgd door aanbevelingen van het LSR.

3.1 | Samenvatting en conclusies

Binnen Mutatio Zorg Nederland hebben 72 van de 85 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 85%, wat erg hoog is te noemen.

Uit de raadpleging komen de onderstaande sterke punten en aandachtspunten naar voren. Onder de tabel staan de conclusies naar aanleiding van deze punten.

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Algemeen positief	1	De eigen woning
2	Geboden hulp	2	Persoonlijk welbevinden
3	Bereikbaarheid en betrouwbaarheid	3	Individuele wensen
4	Contact en communicatie		
5	Niet bang zijn in je woning		

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten over het algemeen positief zijn over de ambulante begeleiding van Mutatio Zorg Nederland. Dit blijkt onder andere uit het gegeven cijfer, een 8,8. De resultaten vanuit de vragenlijst, het aantal sterke punten met bijbehorende toelichtingen en de beantwoording van de open vragen, geven ook een positief beeld.

Uit de analyse van de aandachtspunten (§ 2.4) blijkt dat er verbeterkansen zijn op de volgende thema's:

- **De eigen woning:** onderhoud en inrichting
- **Persoonlijk welbevinden:** daginvulling, verveling en geluksgevoel
- **Individuele wensen:** veelal persoonlijk

3.2 | Aanbevelingen

Een cliëntenraadpleging is een mooi instrument om ervaringen op te halen (bouwsteen 2 van het Kwaliteitskompas), maar zonder goed vervolg draagt dit niet bij aan de kwaliteit van bestaan van cliënten. Het LSR raadt aan om te investeren in verdieping van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging.

Meepraten, meedenken, meedoen

Het is bekend dat een positieve waardering van het leven sterk verband houdt met de mate waarin mensen de mogelijkheid ervaren om daar invloed op te kunnen hebben. Is er ruimte voor meepraten, meedenken, meedoen? Zowel voor het vasthouden van de positieve punten die uit de raadpleging naar voren komen, als voor het werken aan verbetering van de aandachtspunten, is van belang dit perspectief mee te nemen.

Het LSR raadt de organisatie aan om betrokkenen binnen alle lagen van de organisatie actief uit te dagen om te kijken naar de eigen bijdrage: Wat kan ik zelf doen? Wat kan ik samen met mijn mede-cliënt(en) of collega('s) doen? Wat kan ik doen als verwant/vertegenwoordiger, als medewerker, team, of manager? Ook medewerkers en ondersteunende diensten die niet direct bij het primaire cliëntproces betrokken zijn, kunnen zichzelf deze vraag stellen.

Cyclisch

Gezien het cyclische karakter van de raadpleging is het goed om te kijken naar de resultaten van voorgaande jaren. Vallen daar trends in op, is er op bepaalde vlakken sprake van meer of juist minder tevredenheid?

Bijna alle aandachtspunten komen overeen met die van de vorige jaren. Het is daarom belangrijk om per punt goed te kijken:

- Zijn er verbeteracties ingezet op het aandachtspunt?
- Wat hebben de verbeteracties tot nu toe opgeleverd?
- Wat is er nog nodig om de verbeteracties wel het gewenste resultaat op te laten leveren?
- Kunnen succesvolle verbeteracties wellicht ook op andere aandachtgebieden worden ingezet?

Hoe verder met de resultaten?

Er gaat vooral veel goed, besteed daarom op alle niveaus (cliënt, locatie, organisatie) gericht aandacht aan de positieve punten:

- Onderzoek welke factoren (organisatorisch, menselijk, technisch, cliëntgerelateerde zaken) bijdragen aan de positieve waardering van een bepaald thema.
- Bespreek wat nodig is om dat vast te houden.
- Wissel uit met andere relaties, teams, organisatie-onderdelen: leer van/aan anderen (benut best practices).
- Stimuleer en daag mensen uit tot een kritische blik, juist wanneer de waardering positief is (voorkomen blinde vlekken, waarborgen kwaliteit).

Betrek cliënten en/of de cliëntenraad bij het opstellen van een verbeterplan. Bespreek hierbij welke punten prioriteit hebben en zorg dat het plan haalbaar en realistisch is. Maak afspraken over wie wat doet en wanneer. Zorg dat het verbeterplan zichtbaar is voor iedereen (op het prikbord, bijvoorbeeld) en vink af wat er gedaan is. Knip eventueel omvangrijkere verbeterpunten op in kleinere stukken. Zo is de voortgang beter zichtbaar en dat werkt voor iedereen motiverend om met verbeterpunten aan de slag te gaan. Help cliënten ook om knelpunten op de agenda van de (centrale) cliëntenraad te zetten.

Punten om aandacht voor te hebben:

- Blijf met de individuele cliënt in gesprek over wensen en aandachtspunten (bouwsteen 1). Eventueel kan het zorgplan en de daarin opgenomen doelen worden bijgesteld. Vraag door naar de wens achter de wens en kijk wat er gerealiseerd zou kunnen worden.
- Soms hebben cliënten gedeelde of gezamenlijke wensen of aandachtspunten. Bespreek als medewerkers en cliënten gezamenlijk waar knelpunten liggen en welke ideeën er zijn om iets te veranderen (bouwsteen 4).
- Het is goed om met het team van medewerkers te reflecteren op de wensen en aandachtspunten van cliënten. Is de wens achter de wens bekend en ziet het team mogelijkheden om hier iets mee te doen. Ook is het goed om te bekijken of iedereen voldoende is toegerust om cliënten iets te bieden met betrekking tot die wensen en aandachtspunten (bouwsteen 3).
- Voor de zorgaanbieder is het zaak om te zien welke punten organisatie breed aandacht behoeven. Zo kan er bijvoorbeeld worden gekeken naar de vergelijkingen met voorgaande jaren. Welke punten komen vaker terug en welke verbeteracties zijn daar al dan niet op ingezet?

De kennisbank van het LSR biedt diverse documenten en inspiratie om samen met cliënten(raden) aan de slag te gaan: <https://kennisbank.hetlsr.nl/>.

Bijlage I | Aanpak CoK

CoK bij Mutatio Zorg Nederland bestaat uit de volgende stappen

Stap 1 | Voorbereiding

Het LSR heeft in een startoverleg met Mutatio Zorg Nederland de vragenlijst vastgesteld, de planning van het traject en wijze van instrueren van medewerkers besproken. Er is dit jaar gebruik gemaakt van dezelfde vragenlijst als voorgaande jaren. Deze vragenlijst is in 2023 en samenwerking met Mutatio Zorg Nederland gemaakt op basis van de LSR basisvragenlijst CoK-Ambulante ondersteuning. Mutatio Zorg Nederland heeft, met ondersteunend materiaal van het LSR, de cliënten en de medewerkers geïnformeerd over de aanpak en het doel van CoK.

Stap 2 | Instructie medewerkers

Medewerkers hebben praktische informatie over CoK en instructie over gespreks- en interviewtechnieken gekregen. Doel hiervan is waarborgen dat afname van de vragenlijst (de interviews) door medewerkers zo objectief en betrouwbaar mogelijk plaatsvindt.

Stap 3 | Beantwoorden vragenlijsten

Mutatio Zorg Nederland heeft ernaar gestreefd alle cliënten in de gelegenheid te stellen om mee te doen aan de cliëntenraadpleging. Cliënten konden zelf of met hulp van hun ambulante begeleider of iemand uit hun netwerk, de vragenlijst invullen, online of op papier.

Stap 4 | Koppeling zorgplan

De cliënt kan de antwoorden van de individuele vragenlijst bespreken met zijn persoonlijk begeleider: Wat heeft de cliënt gezegd? Waarom heeft de cliënt dit geantwoord? Wat zou een cliënt nog anders willen in zijn leven en/of de begeleiding? De cliënt en begeleider maken (SMART²) afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan van de cliënt.

Stap 6 | Analyse en rapportage

Het LSR heeft een rapportage geschreven met de uitkomsten van de raadpleging.

² Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

Stap 7 | Opstellen verbeterplan

Op basis van de uitkomsten van de raadpleging stelt Mutatio Zorg Nederland met de teams en cliënten (raad/raden) een SMART-verbeterplan op. Dit doen zij door op basis van de uitkomsten van de raadpleging eerst verbeterpunten te selecteren. Daarna maken zij afspraken over hoe deze verbeterpunten aan te pakken.

Stap 8 | Evaluatie

Na een jaar evalueren de teams en de bestuurder de verbeteracties die tot stand zijn gekomen naar aanleiding van de raadpleging.

Vragenlijst

De gebruikte vragenlijst is onderdeel van de methode 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK). Dit is een erkende methode volgens het landelijke Kwaliteitskompas gehandicaptenzorg van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). De vragenlijst richt zich op de domeinen van Kwaliteit van bestaan van Robert Shalock en de thema's uit het concept Positieve Gezondheid van Machteld Huber.

De CoK vragenlijst bestaat uit gesloten vragen (met 3 antwoordcategorieën: positief, tussencategorie en negatief) en open vragen. Daarnaast konden cliënten een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Analyse

De analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging bestaat uit twee delen.

Als eerste zijn de antwoorden op de gesloten vragen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten op de volgende manier:

Beoordeling	Als
Sterk punt	90% of meer van de respondenten positief antwoordt (goed / ja)
Aandachtspunt	30% of meer van de respondenten niet helemaal positief (niet helemaal goed, soms, niet altijd goed, een beetje) of negatief is (tussencategorie en negatieve categorie bij elkaar opgeteld)
Verbeterpunt	30% of meer van de respondenten negatief antwoordt (nee / niet goed)
Geen beoordeling	minder dan 80% van de respondenten antwoord geeft, is aan de vraag geen beoordeling toegekend

Open vragen

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de verbeter suggesties en de opmerkingen die cliënten bij de open vragen hebben gemaakt. Om de opmerkingen en verbeter suggesties op een betrouwbare en valide manier te verwerken, gaat de onderzoeker op een gestructureerde wijze te werk. Deze werkwijze van het LSR is gebaseerd op een gangbare data-analyse methode, zoals onder andere beschreven door Boeije e.a. (2023)³. De tekst wordt gecodeerd aan de hand van relevante thema's. Op basis van deze analyse vat het LSR de meest opvallende thema's samen.

Respons

De respons is het aantal cliënten dat de vragenlijst heeft ingevuld (respondenten genoemd) in verhouding tot het totaal aantal cliënten dat gebruik maakt van de dienstverlening. Het LSR stelt dat bij een cliëntgroep van 30 cliënten of meer een minimale respons tussen de 35% en 40% nodig is om een goed beeld te kunnen krijgen van de mening van de cliënten. Bij een groep van minder dan 30 respondenten geldt een minimale respons tussen 70% en 80%. Hoe kleiner de groep respondenten hoe hoger de behaalde respons zal moeten zijn om met enige zekerheid te kunnen zeggen dat de uitkomsten een goede afspiegeling zijn.




Representativiteit




Wanneer het aantal respondenten veel lager is dan het totaal aantal cliënten/deelnemers dat gebruik maakt van de dienstverlening, bestaat de kans dat de uitkomsten niet representatief zijn. Er moet in die situaties dan ook voorzichtig worden omgegaan met het trekken van conclusies op basis van de resultaten die in het rapport zijn vermeld. De uitkomsten kunnen dan echter wel een aanknopingspunt zijn voor een verdiepend gesprek met cliënten, medewerkers en andere betrokkenen.

³ Boeije, H., Bleijenbergh, I. (2023). *Analyseren in kwalitatief onderzoek* (4^e editie). Amsterdam, Boom.




Bijlage II | Resultaten gesloten vragen

In de tabellen hieronder zijn de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen weergegeven, waaraan een beoordeling is toegekend volgens het principe zoals beschreven in bijlage I: Aanpak CoK. Percentages kunnen door afronding 99% of 101% zijn.

Over waar je woont		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van jouw woning?		61% (43)	28% (20)	11% (8)	(1)
2.	Voel jij je prettig in de buurt waar je woont?		81% (58)	17% (12)	3% (2)	(0)
3.	Voel jij je eenzaam in jouw woning?		75% (54)	24% (17)	1% (1)	(0)
4.	Ben je wel eens bang in jouw woning?		92% (66)	4% (3)	4% (3)	(0)

Over de hulp die je krijgt van de ambulante begeleider		Beoordeling				Geen antwoord
5.	Krijg je de hulp van jouw ambulante begeleider die jij wilt hebben?		94% (68)	6% (4)	0% (0)	(0)
6.	Vertelt de ambulante begeleider jou als er iets verandert in jouw ondersteuning? ⁴		96% (65)	4% (3)	0% (0)	(1)
7.	Is jouw ambulante begeleider goed bereikbaar?		97% (70)	3% (2)	0% (0)	(0)
8.	Wat vind je van de gesprekken over je zorgplan?		94% (67)	4% (3)	1% (1)	(1)
9.	Leer je nieuwe dingen door de ambulante begeleiding?		73% (51)	26% (18)	1% (1)	(2)
10.	Luistert de ambulante begeleider naar je?		96% (68)	4% (3)	0% (0)	(1)
11.	Heeft de ambulante begeleider genoeg tijd voor je?		97% (69)	3% (2)	0% (0)	(1)
12.	Vertrouw je de ambulante begeleider?		90% (64)	8% (6)	1% (1)	(1)
13.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel jij je dan vrij om dit te zeggen tegen je ambulante begeleider?		92% (65)	8% (6)	0% (0)	(1)
14.	Bepaalt de ambulante begeleider te veel voor je?		93% (66)	7% (5)	0% (0)	(1)
15.	Heb je een klik met je ambulante begeleider?		93% (66)	7% (5)	0% (0)	(1)

⁴ 3 cliënten vullen in 'Weet ik niet' en zijn niet meegenomen in de analyse.

Over je leven		Beoordeling				Geen antwoord
16.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		70% (50)	25% (18)	4% (3)	(1)
17.	Verveel jij je wel eens in de avonden en weekenden?		66% (47)	31% (22)	3% (2)	(1)
18.	Wat vind je van het contact met de mensen die belangrijk voor je zijn?		86% (61)	13% (9)	1% (1)	(1)
19.	Ben je nu gelukkig?		59% (42)	37% (26)	4% (3)	(1)

Copyright © LSR

Sterk in medezeggenschap

Contact

Australiëlaan 11A

3e etage

3526 AB Utrecht

030 – 293 76 64

info@hetlsr.nl

www.hetlsr.nl

Postadres

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het LSR.