



Clënten over Kwaliteit

Mutatio Zorg Nederland
Ambulante begeleiding
2026



Rapportage

Mutatio Zorg Nederland

Utrecht

oktober 2026

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
2.5 Eenzaamheid	10
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 juni t/m begin augustus 2026. 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://mutatiozorg.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

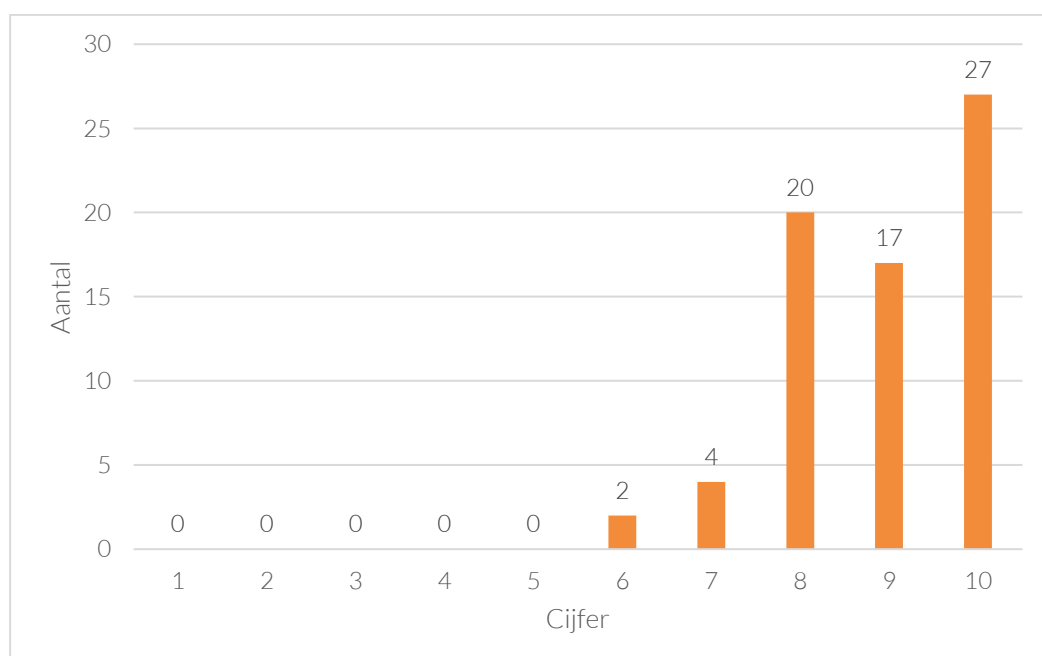
De gebruikte vragenlijst bestaat uit 19 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de ambulante begeleiding een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Van de 86 cliënten die ambulante begeleiding ontvangen van Mutatio Zorg Nederland aan wie de vragenlijst is voorgelegd, hebben 70 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 81%, 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 70 cliënten een cijfer gegeven met als gemiddelde een 8,9. 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
70 respondenten	
• Niet bang zijn in je woning	• Hulp en ondersteuning
• Gewenste hulp krijgen	• Luisterend oor
• De ambulant begeleider vertelt je over veranderingen	• Betrouwbaarheid
• De bereikbaarheid van de ambulant begeleider	• Contact en communicatie
• De gesprekken over het zorgplan	• Algemeen positief
• De ambulant begeleider luistert	
• De ambulant begeleider heeft genoeg tijd	
• De ambulant begeleider vertrouwen	
• Kunnen zeggen waar je het niet mee eens bent	
• De ambulant begeleider bepaalt niet teveel	

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

1. Gewenste hulp en tijd
2. Gehoord en gezien voelen
3. Betrouwbaarheid en vertrouwen
4. Contact en communicatie
5. Niet bang zijn in je woning
6. Algemeen positief

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. Gewenste hulp en tijd

Uit de antwoorden op de gesloten vragen blijkt dat de meerderheid van de respondenten de gewenste hulp krijgt van hun ambulant begeleider. In hun toelichtingen benoemen cliënten dat zij tevreden zijn over de hulp en ondersteuning die zij krijgen, zo heeft een cliënt het over 'professionele ondersteuning' en een ander over 'perfecte zorg'. Daarnaast vertellen meerdere respondenten bij de toelichtingen op en gegeven cijfer en bij de open vraag *Wat vind je fijn aan de ambulante begeleiding?*, dat de ambulant begeleider hen waar nodig helpt en ondersteunt. Een cliënt zegt hier bijvoorbeeld over: 'De begeleiding helpt mij in alles wat ik zelf moeilijk vind.'

Ook zijn bijna alle respondenten van mening dat hun ambulant begeleider voldoende tijd voor hen heeft. Slechts één cliënt heeft zijn antwoord toegelicht en zegt dat hij ook buiten de begeleidingsmomenten contact op kan nemen met de ambulant begeleider als dat nodig is.

2. Gehoord en gezien voelen

Bijna alle respondenten geven bij de gesloten vragen aan dat de ambulant begeleider naar hen luistert. Ook bij de open vraag *Wat vind je fijn aan de ambulante begeleiding?* zegt ruim een derde van de respondenten dat de ambulant begeleider een 'luisterend oor biedt', dat ze hun verhaal kwijt kunnen en dat ze goed met de ambulant begeleider kunnen praten. Zo zegt een cliënt: 'Ik kan alles met hem bespreken, hij luistert naar mij.'

Daarnaast geven de meeste respondenten bij de gesloten vragen aan dat de ambulant begeleider niet te veel voor hen bepaalt en dat zij zich vrij voelen om eventuele onvrede te uiten. In hun toelichtingen geven cliënten ook hier aan dat 'alles bespreekbaar is' en dat alles 'in goed overleg' gebeurt.

3. Betrouwbaarheid en vertrouwen

Zowel uit de gesloten vragen, als uit de toelichtingen op het gegeven cijfer, blijkt dat cliënten vertrouwen hebben in hun ambulant begeleider en die betrouwbaar vinden. Zo reageert op de gesloten vraag *Vertrouw je de ambulant begeleider?*, het merendeel van de respondenten positief. In de weinige toelichtingen bevestigen cliënten dit antwoord. In hun toelichtingen op het gegeven cijfer vertellen cliënten bijvoorbeeld dat de ambulant begeleider er altijd voor hen is. Ook zegt een cliënt 'Omdat ik zie dat wat ze zeggen het ook echt doen' en een ander vertelt: 'Ik kon mij kwetsbaar opstellen en hij heeft mijn kwetsbaarheid niet beschadigd.'

4. Contact en communicatie

De meeste respondenten zeggen bij de gesloten vragen dat zij tevreden zijn over de gesprekken over hun zorgplan en de informatie die zij krijgen over veranderingen in de ondersteuning. Er zijn niet veel toelichtingen gegeven. Een cliënt zegt in het algemeen een goed contact met zijn begeleiders te hebben. Enkele andere cliënten maken opmerkingen als: 'Zodra zij informatie hebben delen zij dit met mij' en 'De gesprekken zijn duidelijk en helder.' Ook bij de open vraag naar wat men fijn vindt aan de ambulante begeleiding, benoemen verschillende respondenten dat het onderlinge contact en de communicatie goed is.

Bij de gesloten vragen zeggen de meeste respondenten daarnaast dat hun ambulant begeleider goed bereikbaar is. Zo zegt een cliënt: 'Hij reageert snel en belt altijd terug in het geval dat het niet uitkomt' en een ander vindt zijn ambulant begeleider 'altijd paraat en goed bereikbaar'.

5. Niet bang zijn in je woning

Bijna alle respondenten geven bij de gesloten vragen aan dat zij niet bang zijn in hun eigen woning. Er zijn nauwelijks toelichtingen gegeven bij deze vraag. Een cliënt zegt: 'Er is nix om bang voor te zijn.'

6. Algemeen positief

Tot slot blijkt uit de beantwoording van de open vragen 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. Daarnaast geeft twee derde van de 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.

Ter illustratie staat hieronder een aantal positieve opmerkingen van cliënten.

-
- Ik vind dat ze het top doen en de hulp is ook goed en op tijd.
 - Ik ervaar het traject positief.
 - Ze doen hun best, ik zie het gewoon aan hun.
 - Ik heb er niks om op aan te merken.
 - Dat er aandacht wordt besteed aan het verbeteren van mijn leven.
 - Omdat ik blij ben met de begeleiding en m'n eigen plek heb waar ik m'n rust kan nemen.
 - Gewoon chill en normaal.
-

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
70 respondenten	
• De eigen woning	• Frequentie contactmomenten
• Nieuwe dingen leren	
• Niet zo tevreden over je dagen	
• Je soms vervelen in de avonden/weekenden	
• 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. Persoonlijke ontwikkeling en welbevinden
3. Daginvulling
4. Frequentie contactmomenten

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. De eigen woning

Uit de gesloten vragen blijkt dat ruim een derde van de respondenten niet geheel tevreden is over hun woonplek. In hun toelichtingen noemen cliënten vooral punten met betrekking tot onderhoud en ze geven aan dat het lang duurt voor facilitaire gebreken worden opgelost. Cliënten zeggen bijvoorbeeld: 'Zaken in de woning zijn niet opgepakt zoals verwarming en inductieplaat', 'de woning heeft veel achterstallig onderhoud' en 'ramen zijn dicht, facilitaire gebreken duren lang'.

2. Persoonlijke ontwikkeling en welbevinden

Twee derde van de respondenten geeft bij de gesloten vragen aan niet vaak nieuwe dingen te leren door de ambulante begeleiding, maar geen van hen heeft dit toegelicht. 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. Daginvulling

Bij de gesloten vragen zegt bijna twee derde van de respondenten niet zo tevreden te zijn over hun daginvulling. Uit de toelichtingen die cliënten hierbij geven, blijkt dat het al dan niet hebben van werk of dagbesteding hierbij een belangrijke factor is. Cliënten vertellen op zoek te zijn naar werk of dagbesteding en maken opmerkingen als 'ik zou het wel fijner vinden als ik een baan heb'. Ook zeggen enkele cliënten die wel tevreden zijn over hun dagen dat dit komt doordat zij werken.

Daarnaast zegt ruim twee derde zich wel eens te vervelen in de avonden en weekenden. Cliënten geven in hun toelichtingen aan dat ze niet zoveel te doen hebben, vooral in de avonden en 'met slecht weer'.

4. Frequentie contactmomenten

Tot slot geeft bij de open vraag *Als jij het voor het zeggen had, wat zou je dan veranderen in de ambulante begeleiding?*, één op de vijf respondenten aan dat ze liever wat minder contactmomenten zouden willen hebben. Een aantal van hen vindt eenmaal per week voldoende. Zo zegt een cliënt: 'De frequentie, ik vind twee keer in de week best veel.'

2.5 | Eenzaamheid

Aansluitend op de gesloten vraag in de vragenlijst *Voel je je wel eens eenzaam?*, is daar in deze ronde nader op doorgevraagd. De vraag zelf komt niet als sterk punt of aandachtspunt naar voren.

Er is cliënten gevraagd om aan te geven wat eenzaamheid voor hen betekent. Hier konden meerdere antwoorden worden gekozen. Het meest gekozen antwoord is dat cliënten de mensen die voor hen belangrijk zijn te weinig zien, kort gevolgd door het antwoord 'dat ik vaak alleen ben'. Het minst is aangegeven dat cliënten meer vrienden zouden willen hebben. De overige aantallen verschillende antwoorden ontlopen elkaar niet zo veel. Er is door een gemiddeld aantal respondenten 'iets anders' aangevinkt. Veel van deze cliënten geven hier aan dat ze niet (vaak) eenzaam zijn of dat ze er geen last van hebben en een cliënt zegt: 'Af en toe alleen zijn is goed.'

De aantallen staan in een tabel in bijlage II.

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 70 van de 86 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 81%, 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	Gewenste hulp en tijd	1	De eigen woning
2	Gehoord en gezien voelen	2	Persoonlijke ontwikkeling en welbevinden
3	Betrouwbaarheid en vertrouwen	3	Daginvulling
4	Contact en communicatie	4	Frequentie contactmomenten
5	Niet bang zijn in je woning		
6	Algemeen positief		

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 8,9. 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 de aanpak van gebreken
- **Persoonlijke ontwikkeling en welbevinden:** nieuwe dingen leren en geluksgevoel
- **Daginvulling:** werk of dagbesteding belangrijke factor
- **Frequentie contactmomenten:** minder contactmomenten

3.2 | Aanbevelingen

Een cliëntenraadpleging heeft tot doel om ervaringen en meningen van cliënten op te halen. Een vragenlijst en de analyse van de antwoorden is daarvoor een mooi instrument, maar evenzo belangrijk is een verdieping van de resultaten. Het helpt om de 'vraag achter de vraag' naar boven te halen en context te krijgen aangaande bepaalde punten.

Context

De context die aan een antwoord gegeven kan worden, maakt het plaatje duidelijker en geeft meer inzicht in wat er aan verbeteracties uitgezet kunnen worden. Als cliënten aangeven niet zo tevreden te zijn over hun woonruimte, verschilt de reden daarvan waarschijnlijk per plek waar men woont. Gaat het bijvoorbeeld om mankementen aan het gebouw, dan vraagt dat een hele andere benadering dan wanneer cliënten hun woonkamer ongezellig vinden. In dat laatste geval kan er in samenspraak en wellicht samenwerking met cliënten iets aan veranderd worden.

De vraag achter de vraag

Soms lijken wensen van cliënten onhaalbaar, maar blijkt bij doorvragen dat er eigenlijk iets anders aan ten grondslag ligt. Zo kunnen cliënten in de vragenlijst aangeven dat ze bepaalde wensen hebben met betrekking tot hun daginvulling. Het loont dan de moeite om daarop door te kunnen vragen wat cliënten precies missen. Zo lijkt een cliënt door zijn antwoord op de gesloten vraag, in algehele zin ontevreden te zijn over zijn daginvulling en geeft hij bijvoorbeeld aan om te willen werken. Bij doorvragen blijkt dan dat de cliënt graag wat meer structuur in zijn dag zou willen hebben en/of zich nuttig wil voelen.

Verdiepen

De kern van het verdiepen is eigenlijk het met elkaar in gesprek gaan en blijven. Het is daarom belangrijk om de resultaten die uit de vragenlijst naar voren zijn gekomen, te bespreken. Dit kan op individuele niveau door bijvoorbeeld met een cliënt in gesprek te gaan over wensen voor diens daginvulling. Wat betreft punten die meerdere cliënten of een bepaalde locatie aangaan, kan dit in een groepsgesprek met cliënten, ook kunnen cliënten geïnterviewd worden en vooral een spiegelgesprek met cliënten en medewerkers is hiervoor een mooie vorm. Daarnaast kunnen medewerkers punten vanuit de cliëntenraadpleging, onderwerp van een teamreflectie laten zijn. Er zou bijvoorbeeld onderzocht kunnen worden of het mogelijk is om iets te doen aan de frequentie van de bezoeken. Welke vorm het meest geschikt is, is afhankelijk van de te bespreken punten en de daarbij behorende context.

Cyclisch

Gezien het cyclische karakter van de raadpleging is het goed om te kijken naar de vergelijkingen van de laatste drie jaar, bijlage III. 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 twee 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?

Ook in de cyclus van het ophalen van meningen en ervaringen en het aan de slag gaan met verbeteracties, is het belangrijk om de verdieping van aandachtspunten mee te nemen. Zo kan in een gesprek met cliënten worden nagegaan wat zij precies zien aan verbetering en wat zij nog missen.

Behoud wat goed gaat

Uit de antwoorden op de vragenlijst blijkt veel tevredenheid over de ondersteuning die cliënten krijgen. Blijf daarom aandacht houden voor deze positieve punten. Onderzoek welke factoren (organisatorisch, menselijk, technisch, cliënt gerelateerde zaken) bijdragen aan de positieve waardering van een bepaald thema en bespreek wat nodig is om dat vast te houden. De positieve punten kunnen daarnaast dienen als best practices voor andere teams of organisatieonderdelen.

Verbeterplan

Betrek cliënten en/of de cliëntenraad bij het opstellen van een verbeterplan.

- Bespreek welke punten prioriteit hebben.
- Zorg dat het plan haalbaar en realistisch is.
- Knip eventueel omvangrijkere verbeterpunten op in kleinere stukken.
- Maak afspraken over wie wat doet en wanneer.
- Zorg dat het verbeterplan zichtbaar is voor iedereen (op het prikbord, bijvoorbeeld).
- Vink af wat er gedaan is.

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.

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.

Stap2 | 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 ambulant 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 verbetersuggesties en de opmerkingen die cliënten bij de open vragen hebben gemaakt. Om de opmerkingen en verbeteruggesties 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 opgeteld 99% of 101% zijn.

Over waar je woont		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van jouw woning?		63% (43)	31% (21)	6% (4)	(2)
2.	Voel jij je prettig in de buurt waar je woont?		84% (58)	13% (9)	3% (2)	(1)
3.*	Voel jij je eenzaam in jouw woning?		84% (59)	16% (11)	0% (0)	(0)
4.	Ben je wel eens bang in jouw woning?		97% (68)	1% (1)	1% (1)	(0)

* Aanvullende vraag bij vraag 3. over eenzaamheid

Eenzaamheid betekent voor mij	Aantal keer genoemd
dat ik meer vrienden wil hebben	3
dat ik mensen die belangrijk voor mij zijn te weinig zie	19
dat ik vaak alleen ben	17
het gevoel dat ik er niet bij hoor	6
het gevoel dat anderen mij niet begrijpen	7
dat ik niet lekker in mijn vel zit	10
iets anders	12

Over de hulp die je krijgt van de ambulant begeleider		Beoordeling				Geen antwoord
5.	Krijg je de hulp van jouw ambulant begeleider die jij wilt hebben?		93% (65)	6% (4)	1% (1)	(0)
6.	Vertelt de ambulant begeleider jou als er iets verandert in jouw ondersteuning? ⁴		94% (64)	6% (4)	0% (0)	(0)
7.	Is jouw ambulant begeleider goed bereikbaar?		94% (66)	4% (3)	1% (1)	(0)
8.	Wat vind je van de gesprekken over je zorgplan?		90% (63)	9% (6)	1% (1)	(0)
9.	Leer je nieuwe dingen door de ambulante begeleiding?		67% (47)	29% (20)	4% (3)	(0)
10.	Luistert de ambulant begeleider naar je?		96% (67)	4% (3)	0% (0)	(0)
11.	Heeft de ambulant begeleider genoeg tijd voor je?		97% (67)	3% (2)	0% (0)	(1)
12.	Vertrouw je de ambulant begeleider?		91% (64)	7% (5)	1% (1)	(0)
13.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel jij je dan vrij om dit te zeggen tegen je ambulant begeleider?		91% (64)	9% (6)	0% (0)	(0)
14.	Bepaalt de ambulant begeleider te veel voor je?		94% (66)	6% (4)	0% (0)	(0)
15.	Heb je een klik met je ambulant begeleider?		89% (62)	10% (7)	1% (1)	(0)

⁴ 2 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?		64% (45)	34% (24)	1% (1)	(0)
17.	Verveel jij je wel eens in de avonden en weekenden?		69% (48)	30% (21)	1% (1)	(0)
18.	Wat vind je van het contact met de mensen die belangrijk voor je zijn?		89% (62)	9% (6)	3% (2)	(0)
19.	Ben je nu gelukkig?		63% (44)	33% (23)	4% (3)	(0)

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.