

Rapport cliëntervaring 2024

*Hoe ervaren de cliënten van De Waerden
onze zorg en ondersteuning?*



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Feiten en cijfers	4
Aantal gevoerde gesprekken	4
Besproken thema's	4
Uitkomsten van de cliëntervaring	5
Wat gaat goed	5
Wat kan beter	6
Dit vinden cliënten het meest belangrijk	6
Uitkomsten per vorm van ondersteuning	7
Conclusie	9

Inleiding

Wij vinden kwaliteit van zorg voor mensen met een beperking heel belangrijk. Daarom werken wij met het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg. De cliëntervaring is opgenomen in Bouwsteen 2 van het Kwaliteitskompas, waar we elke drie jaar op reflecteren. In 2023 heeft De Waerden gekozen om te gaan werken met 'Dit vind ik ervan!'. Dit is een van de cliëntervaringsinstrumenten uit de VGN Waaier Cliëntervaringsinstrumenten¹. Deze waaier bestaat uit erkende instrumenten voor het meten van ervaringen van mensen met een beperking.

Om er achter te komen of onze zorg goed aansluit op de cliënt, voeren wij een onderzoekende dialoog. Dit is de basis van 'Dit vind ik ervan!'. Zo ontdekken wij aan de hand van 10 thema's of we de zorg en ondersteuning nog ergens kunnen verbeteren. De uitkomsten van deze gesprekken kunnen gebruikt worden om het ondersteuningsplan te evalueren en nieuwe doelen te maken. Op locatieniveau komen we er zo achter wat er speelt bij de cliënten op de betreffende locatie en op organisatieniveau leren we wat alle cliënten die wonen en/of werken bij De Waerden echt belangrijk vinden.

In 2023 en 2024 zijn we begonnen met het opleiden van leerbegeleiders. Dit zijn medewerkers die de training intern kunnen geven, om collega's te trainen in de onderzoeksaanpak. In totaal zijn dit zes leerbegeleiders. Ook bieden we alle medewerkers een training aan om bekend te raken met 'Dit vind ik ervan!' en het voeren van een onderzoekende dialoog. In 2023 en 2024 hebben ruim 45 medewerkers de training 'Dit vind ik ervan!' gevolgd. De training duurt twee dagdelen en wordt geprezen om de fijne sfeer en de interactie die tot stand wordt gebracht door de opdrachten. Aan de hand van het ervaringsleren worden medewerkers meegenomen in het gedachtegoed van 'Dit vind ik ervan!'. Zo worden de gevoerde gesprekken nog waardevoller.

¹ <https://www.vgn.nl/vgn-waaier-clientervaringsinstrumenten>

Feiten en cijfers

Aantal cliënten (2024)	
Ambulant	300
Wonen	287
Dagbesteding	355
<i>Totaal</i>	<i>942</i>

Aantal gevoerde gesprekken

De tabel 'Aantal gevoerde gesprekken' geeft weer hoeveel gesprekken er met de cliënten van De Waerden gevoerd zijn en welke vorm van ondersteuning zij ontvangen. In principe zijn dit unieke cliënten, maar het kan voorkomen dat een cliënt meerdere keren een gesprek heeft gevoerd over de thema's, waarbij de ondersteuning tussentijds is aangepast naar aanleiding van een ondersteuningsplanbespreking. Voor ambulant heeft resp.

13% een 'Dit vind ik ervan'-gesprek gevoerd, voor wonen 10% en voor dagbesteding 5%.

Aantal gevoerde gesprekken (2024)	
Ambulant	36
Wonen	30
Dagbesteding	16
<i>Totaal</i>	<i>82</i>

Besproken thema's

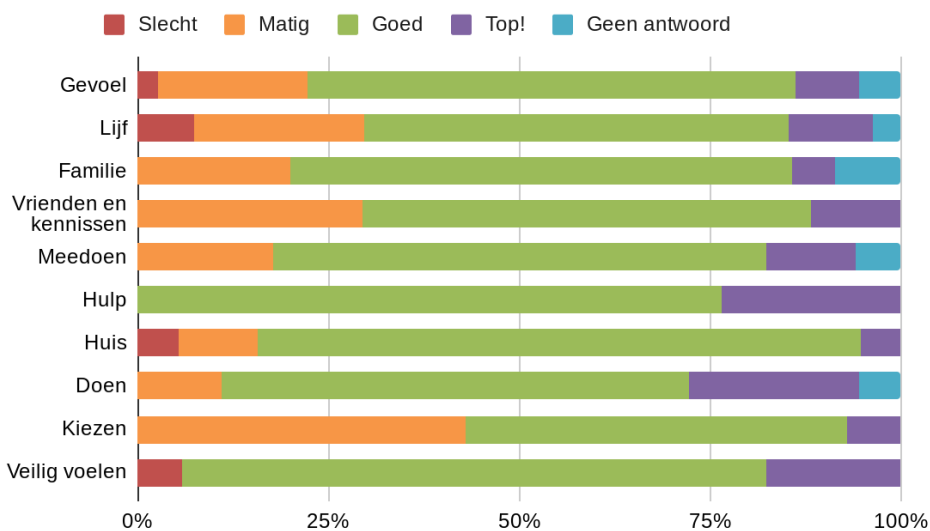
De tabel 'Besproken thema's' geeft weer welke thema's er tijdens de 'Dit vind ik ervan!'-gesprekken besproken zijn. Dit betekent dat er tijdens een gesprek twee à drie thema's aan bod zijn gekomen. De cliënt bepaalt welke thema's er besproken worden en welke richting een gesprek neemt. Een cliënt kan het bijvoorbeeld hebben over de hulp die hij of zij ontvangt, maar ook over zijn of haar huis. Zo krijgt de begeleiding te horen wat op dat moment belangrijk is voor de cliënt.

Besproken thema's (2024)	
Gevoel	34
Lijf	25
Familie	35
Vrienden en kennissen	16
Meedoen	16
Hulp	17
Huis	18
Doen	17
Kiezen	13
Veilig voelen	16
<i>Totaal</i>	<i>207</i>

Uitkomsten van de cliëntervaring

Vanaf 2023 zijn we bezig met de uitrol van 'Dit vind ik ervan!'. We hebben gekozen voor dit instrument, omdat we als zorgorganisatie veel waarde hechten aan hoe cliënten hun kwaliteit van leven ervaren. Daarnaast vinden we het belangrijk om te kunnen verbeteren waar nodig. Dit doen we door regelmatig in gesprek te gaan over de onderwerpen die belangrijk zijn voor de cliënt. Op basis van 10 thema's, vertelt de cliënt wat hem of haar bezighoudt en wat op dat moment belangrijk is. In onderstaand diagram staat een overzicht van de uitkomsten op alle thema's.

Uitkomsten algemeen



Wat gaat goed

De Waerden scoort het best op de hulp die we bieden.

"Dit vind ik een top. ik voel me veilig, vertrouwd, kan alles bespreken en als er wat is dan krijg ik meteen de hulp die ik op dat moment nodig heb." - Cliënt Texel ambulant

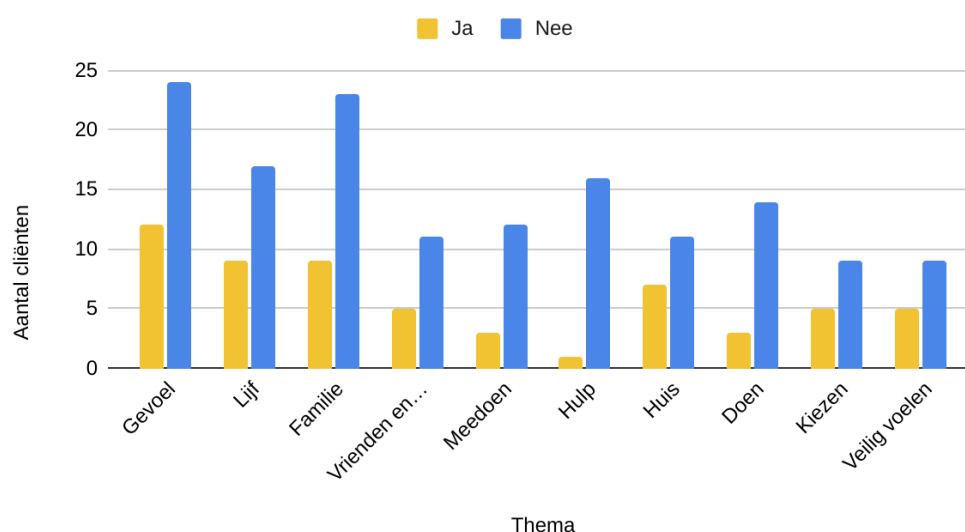
Hulp is bij uitstek het thema waar begeleiding direct een verbetering in de kwaliteit van zorg kan brengen. Wanneer de cliënt het thema hulp wil bespreken, kan het gaan over de geboden ondersteuning. Bijvoorbeeld of de geboden ondersteuning nog voldoende aansluit op de hulpvraag van de cliënt. Het kan ook gaan over de professionaliteit van de begeleiding, bijvoorbeeld of de begeleider op tijd komt en of afspraken doorgaan. Geen cliënten geven dit thema een 'slecht' of 'matig'. Een enkele cliënt geeft aan dat er op dit gebied verandering nodig is. Dit komt neer op <1% van alle cliënten die een 'Dit vind ik ervan!'-gesprek gevoerd hebben.

Wat kan beter

Sommige cliënten hebben moeite met keuzes maken.

Uit de gesprekken komt naar voren dat ruim eenderde van de cliënten 'matig' scoort op het thema kiezen. In de kern van de dialoog is te lezen dat cliënten moeite hebben met keuzes maken. Dit komt bijvoorbeeld door rekening te willen houden met anderen en daardoor moeite hebben om een persoonlijke keuze te maken.

Verandering gewenst?



Cliënten geven aan het meeste verandering te willen in het thema 'Gevoel'.

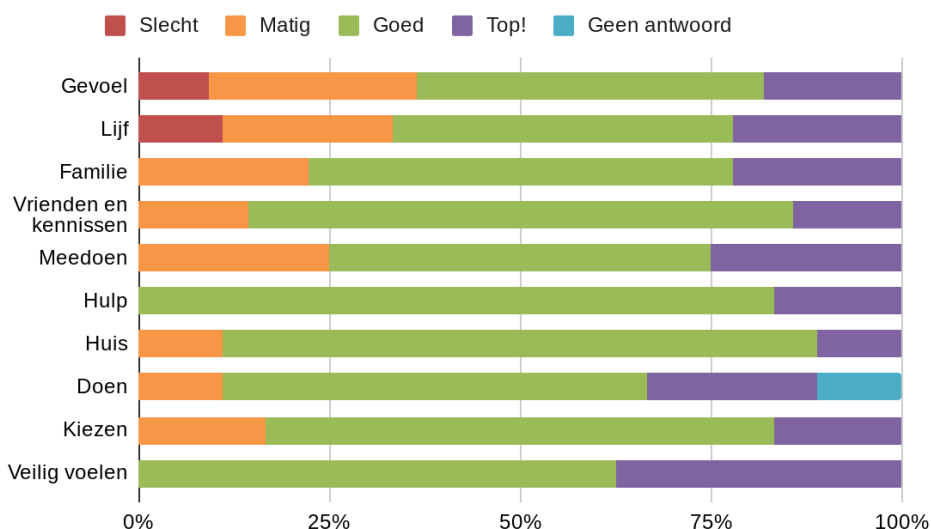
Van alle gevoerde gesprekken, wil 33% van de cliënten verandering op het gebied van gevoel. Uit de kern van de dialoog blijkt wat de cliënt hieronder verstaat. Uit de huidige data zijn er op cliëntniveau veel verschillen wat de cliënt dan bedoelt met verandering. Er wordt bekeken wat deze persoon nodig heeft en wat zijn of haar wensen zijn en zo nodig wordt de ondersteuning aangepast.

Dit vinden cliënten het meest belangrijk

Helaas is het nog niet mogelijk om te zien welk thema het meest belangrijk is voor cliënten. Wanneer de gesprekken onderdeel worden van de ondersteuningsplancycclus en structureel gevoerd gaan worden, verwachten we dat we steeds beter in kaart kunnen brengen wat cliënten belangrijk vinden.

Uitkomsten per vorm van ondersteuning

Uitkomsten wonen



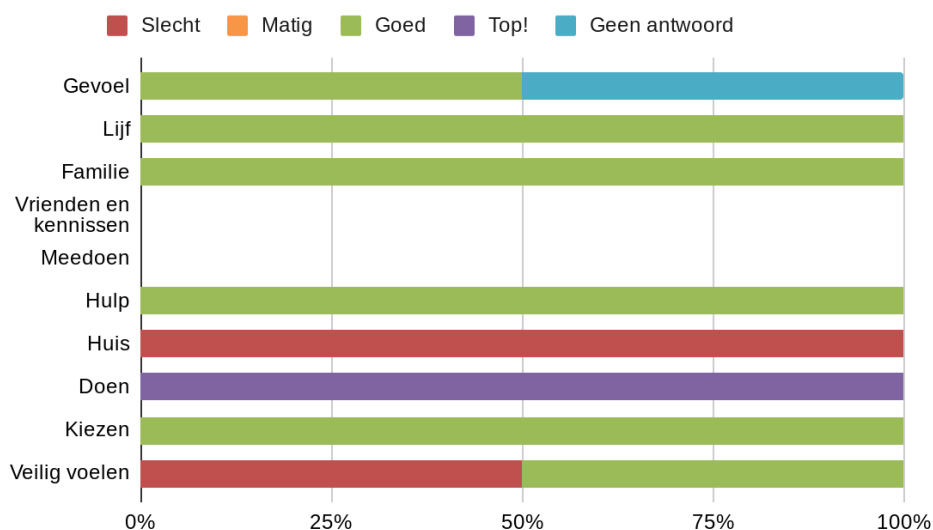
Op wonen zijn in 2024 30 gesprekken gevoerd met cliënten over de 10 thema's. Deze cliënten zijn het meest positief over hun huis en de mate waarin ze zich veilig voelen.

"Ik ben steeds vaker bezig om mijn huis netjes te houden zoals opruimen en schoonmaken. Met kastjes opruimen heb ik hulp nodig en kleding opvouwen. Dit doe ik al met begeleiding en dat gaat goed." - Cliënt Pareauhof

De thema's gevoel en lijf scoren een aantal cliënten als slecht of matig. Voor wonen ligt dit percentage iets hoger dan het gemiddelde.

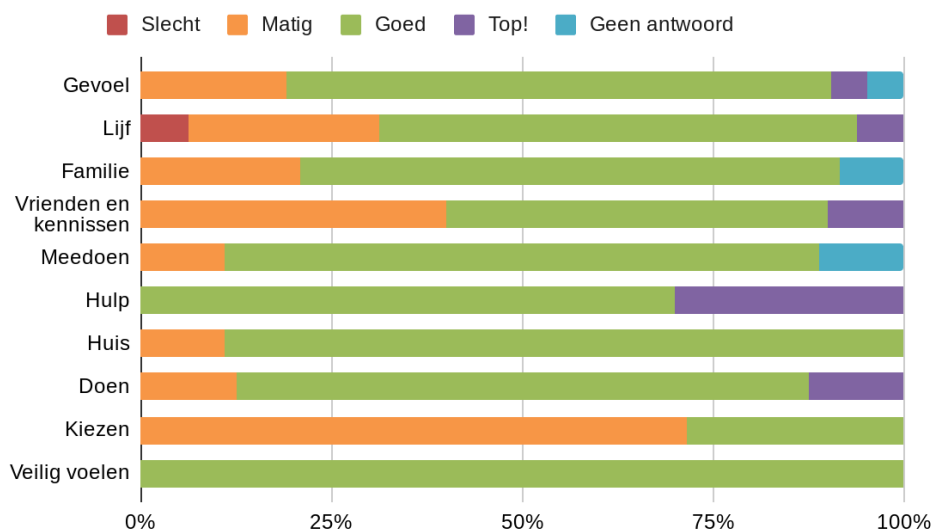
"Ik ben alleen maar moe en heb nergens zin in. Ik dwing mijzelf om naar de dagbesteding te gaan en dan heb ik het wel leuk. Ze snappen mij daar en ik mag daar mijzelf zijn." - Cliënt Texel

Uitkomsten dagbesteding



Er zijn 16 gesprekken geweest op dagbesteding over de verschillende thema's. Helaas is het lastig om onderbouwde uitspraken te doen over de uitkomsten, omdat thema's niet of weinig aan bod zijn gekomen. Dit betekent dat er geen of weinig cliënten een ervaringsscore hebben gegeven. In totaal zijn er over alle thema's 10 ervaringsscores gegeven, te zien in het diagram hierboven.

Uitkomsten ambulant



Er zijn 36 'Dit vind ik ervan'-gesprekken gevoerd met cliënten die ambulante ondersteuning ontvangen. Dit zijn mensen die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo, Wlz of Jeugdwet. Zij zijn het meest tevreden over de hulp die ze ontvangen.

"Begeleiding is betrouwbaar, houden zich aan de afspraken en ik voel mij vrij om mijn vragen te stellen als ik die heb." - Cliënt HAL

Omdat ambulant relatief veel gesprekken heeft gevoerd, zien we de uitkomsten van ambulant terugkomen in de algemene uitkomsten. Bijvoorbeeld bij het thema kiezen. Kiezen is het thema waar de ambulante cliënten het meest matig op scoren. Bijna driekwart geeft aan hier moeite mee te hebben. Ook het thema vrienden en kennissen scoort matig, een derde geeft aan geen of weinig vriendschappen te hebben. Bijna de helft geeft aan hier wel verandering in te willen.

Ook toe te passen buiten je werk..

Door omstandigheden, waaronder prioriteiten en krapte op locaties, is er een training door de leerbegeleiders gegeven aan medewerkers van het Centraal Bureau in Heerhugowaard. Zij staan soms direct, soms indirect in contact met cliënten. Een van de medewerkers zei het volgende:

“Tijdens de pilot-training ‘Dit vind ik ervan!’ leerde ik om andere vragen te stellen. Ik betrap mezelf erop dat ik het sindsdien ook thuis doe bij mijn kinderen. Je krijgt er hele andere gesprekken door.”

- Medewerker Centraal Bureau

Conclusie

We sturen op kwaliteit en continuïteit van zorg. Ook in tijden van arbeidsmarktkrapte en veranderende doelgroepen. We zijn nieuwsgierig naar manieren hoe we onze ondersteuning nog beter kunnen maken, waardoor cliënten overtuigend blijven kiezen voor De Waerden. Daarom leren we van de eerste uitkomsten, zodat we de onderzoeksaanpak van ‘Dit vind ik ervan!’ nog beter kunnen implementeren.

‘Dit vind ik ervan!’ is een kwalitatief cliëntervaringsinstrument. Hoewel we nog niet zo lang bezig zijn met ‘Dit vind ik ervan!’, leren we van ieder gesprek. De verbetering zal de komende tijd vooral op cliëntniveau plaatsvinden. Een vertaling naar organisatieniveau is op dit moment nog niet mogelijk, omdat trends in de cliëntervaring nog niet zichtbaar zijn.

De komende jaren blijven we onderzoekende dialogen voeren en de ondersteuning verbeteren. Hierdoor kunnen we in de toekomst kijken naar de opbrengsten van de gesprekken.

Ook zullen we de komende tijd blijven investeren in het toerusten van leerbegeleiders en coördineren van de trainingen, zodat eind 2025 alle persoonlijk begeleiders de mogelijkheid hebben gehad om de training ‘Dit vind ik ervan!’ te volgen.