

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## Uitkomsten cliëntenraadpleging Dagactiviteiten cliënten

QuaRijn

november - december 2015

A red pen lies diagonally across the bottom half of the page, resting on a table. The table contains numerical data, including percentages. The visible text in the table includes 'fase vraag' and 'Aanpak'.

Aanpak	25,6
	44,4
	,0
	100,0

*Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.*



# Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
DEEL I.....	5
1    Cliëntenraadpleging Dagactiviteiten .....	7
1.1    De vragenlijst .....	7
1.1.1    Ervaringsvragen.....	7
1.1.2    Achtergrondvragen.....	7
1.1.3    Antwoorden.....	7
1.2    De doelgroep .....	7
1.3    De rapportage .....	7
1.3.1    Staafdiagrammen.....	7
1.3.2    Vergelijkingen .....	8
2    De cliëntenraadpleging bij QuaRijn .....	9
2.1    Steekproeftrekking .....	9
2.2    Informatievoorziening .....	9
2.3    Dataverzameling .....	9
2.4    Respons.....	9
2.5    Uitkomsten .....	10
2.6    Indicatorscores op een 4-puntsschaal .....	36
DEEL II.....	37
1    Conclusies .....	39
1.1    Inleiding.....	39
1.2    Conclusies op indicatorniveau.....	39
1.3    Conclusies op vraagniveau .....	39
2    Aanbevelingen .....	41
3    Top-2 Box scores per indicator.....	43
Bijlage 1: Vragenlijst Dagactiviteiten Cliënten.....	45
Bijlage 2: Indicatoren met de bijbehorende vragen .....	47



## Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van de cliëntenraadpleging die is gehouden onder cliënten die deelnemen aan de dagactiviteiten van QuaRijn. Deze rapportage is onderverdeeld in een DEEL I en DEEL II.

In deel I is de werkwijze uiteengezet en worden de resultaten gepresenteerd. In hoofdstuk 1 wordt beschreven hoe de vragenlijst voor dagactiviteiten is ontstaan, en de manier waarop de uitkomsten gepresenteerd worden.

Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de cliëntenraadpleging bij QuaRijn. Hierin wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van het onderzoek weergegeven.

In DEEL II van deze rapportage staan conclusies en aanbevelingen. In het eerste hoofdstuk worden de conclusies uit deze cliëntenraadpleging gepresenteerd, in het tweede hoofdstuk de aanbevelingen.

Facit heeft voor QuaRijn ook Top-2 Box scores berekend per indicator. Deze staan in het derde hoofdstuk van DEEL II.

In de bijlagen vindt u een overzicht van de vragen uit de vragenlijst voor dagactiviteiten en de vragen per indicator.

**Facit**, Velsen-Noord  
Angela van Bergeijk  
januari 2016



# 1 Clïëntenraadpleging Dagactiviteiten

## 1.1 De vragenlijst

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten met de dagactiviteiten van QuaRijn is gebruik gemaakt van de door Facit ontwikkelde vragenlijst voor Dagactiviteiten. In samenspraak met QuaRijn is deze vragenlijst aangepast aan de situatie in QuaRijn.

### 1.1.1 Ervaringsvragen

In de vragenlijst komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- wachttijd
- afspraken
- vervoer
- activiteiten
- verzorging en behandeling
- organisatie en medewerkers.

### 1.1.2 Achtergrondvragen

Naast de ervaringsvragen worden er ook een aantal achtergrondvragen gesteld over de cliënt.

### 1.1.3 Antwoorden

Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt.

Respondenten kunnen het antwoord kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing is. Bij een aantal vragen kan ook het antwoord ‘weet ik niet’ aangekruist worden. Antwoorden op de open vragen zijn door ons gerubriceerd en waar nodig geanonimiseerd.

## 1.2 De doelgroep

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van cliënten met de dagactiviteiten van QuaRijn in de afgelopen 12 maanden. Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

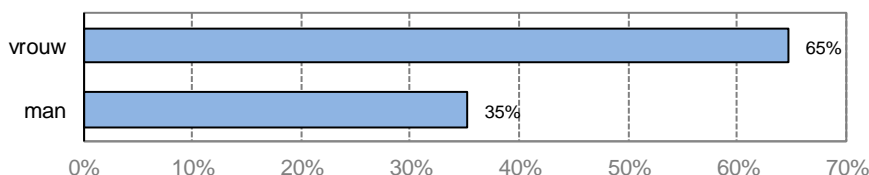
- cliënten die vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek
- cliënten die korter dan één maand dagactiviteiten bezoeken
- cliënten die niet in staat zijn om de vragenlijst in te vullen
- andere zwaarwegende redenen.

## 1.3 De rapportage

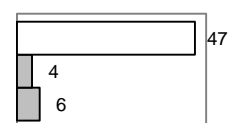
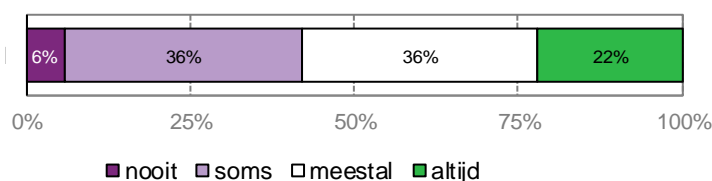
In hoofdstuk 2 van DEEL I van deze rapportage wordt in staafdiagrammen weergegeven hoe er op de vragen geantwoord is. Hierbij is de volgorde van de vragenlijst aangehouden.

### 1.3.1 Staafdiagrammen

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



De resultaten van de ervaringsvragen worden als volgt weergegeven:



□ N in grafiek □ nvt □ weet ik niet

Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met “N =” hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën ‘weet niet’ en/of ‘niet van toepassing’, wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven.

### *1.3.2 Vergelijkingen*

Op verzoek van QuaRijn zijn in deze rapportage naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2015 voor verschillende onderdelen van QuaRijn, ook de uitkomsten gepresenteerd van het Facit totaal en de uitkomsten van de raadpleging die in 2013 heeft plaatsgevonden. Het Facit-totaal bestaat uit 1664 respondenten. Hierbij geldt dat verschillen pas na nadere statistische analyse als significant verschil kunnen worden benoemd.



## 2 De cliëntenraadpleging bij QuaRijn

### 2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 32 cliënten die in oktober 2015 deelnamen aan de dagactiviteiten van QuaRijn. Op grond van de in paragraaf 1.2 genoemde exclusiecriteria zijn door QuaRijn geen cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 32. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 82,8 jaar. Deze 32 cliënten zijn allemaal benaderd met een vragenlijst.

### 2.2 Informatievoorziening

De geselecteerde cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordvelop. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.

### 2.3 Dataverzameling

Op donderdag 5 november 2015 is de eerste vragenlijst verzonden. Precies een week later is aan alle cliënten een bedankje/herinnering gestuurd.

Na vier weken is aan de hand van de codering van de vragenlijsten bepaald wie de vragenlijst nog niet geretourneerd had, en is aan die cliënten een tweede herinnering verzonden. Hier was een nieuwe vragenlijst bijgevoegd.

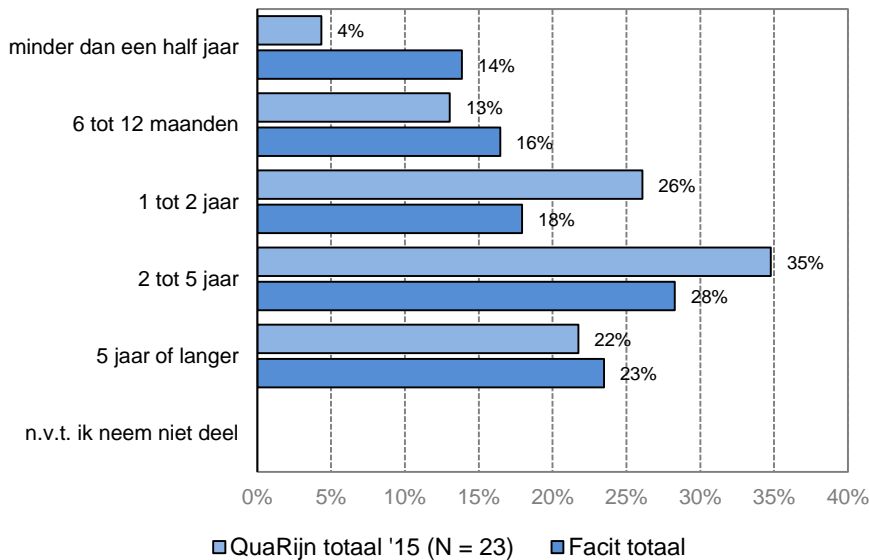
### 2.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder cliënten van QuaRijn zijn 32 vragenlijsten verstuurd. 2 daarvan vielen af voor het onderzoek omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf niet deel te nemen aan de dagactiviteiten en/of omdat de cliënt overleden was. 23 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder cliënten komt hiermee op 76,6%.

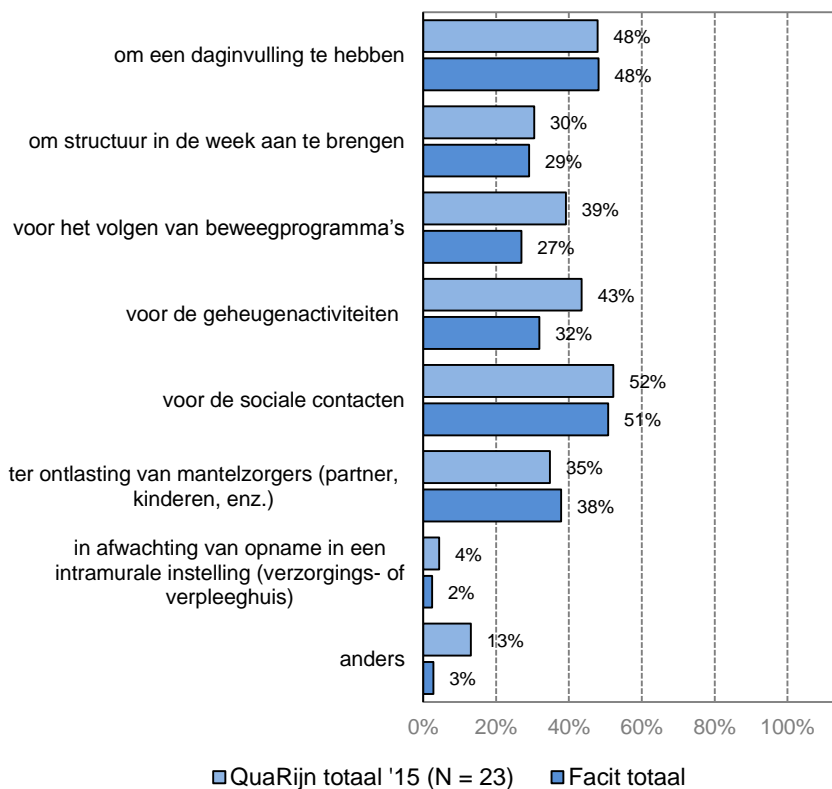
## 2.5 Uitkomsten

### Over uzelf

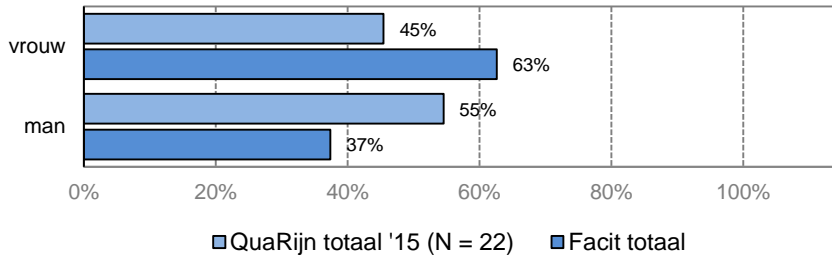
#### 1. Hoe lang neemt u al deel aan de dagactiviteiten?



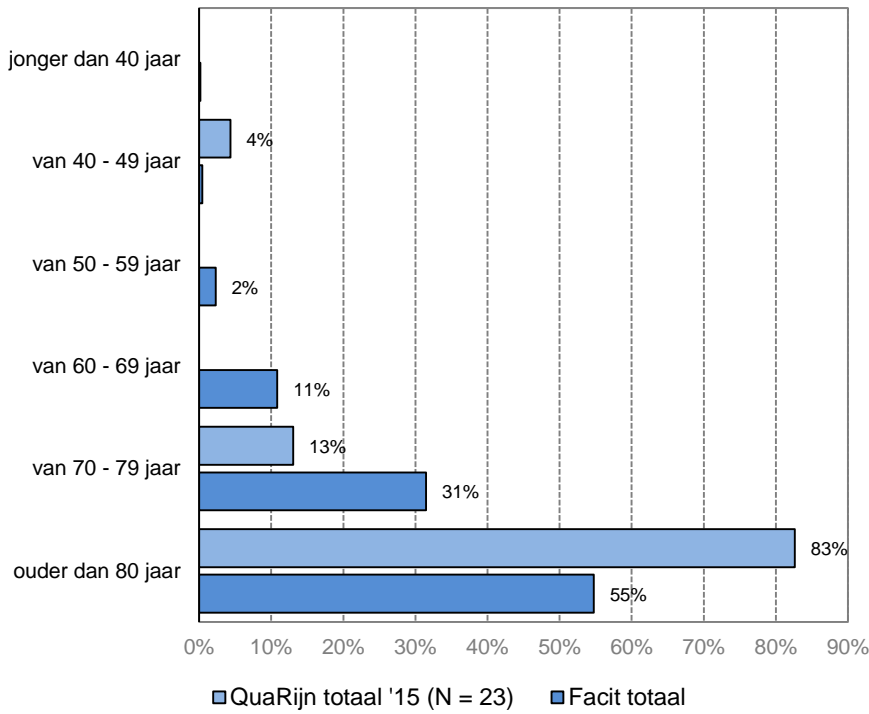
#### 2. Wat is de reden dat u gebruik maakt van de dagactiviteiten?



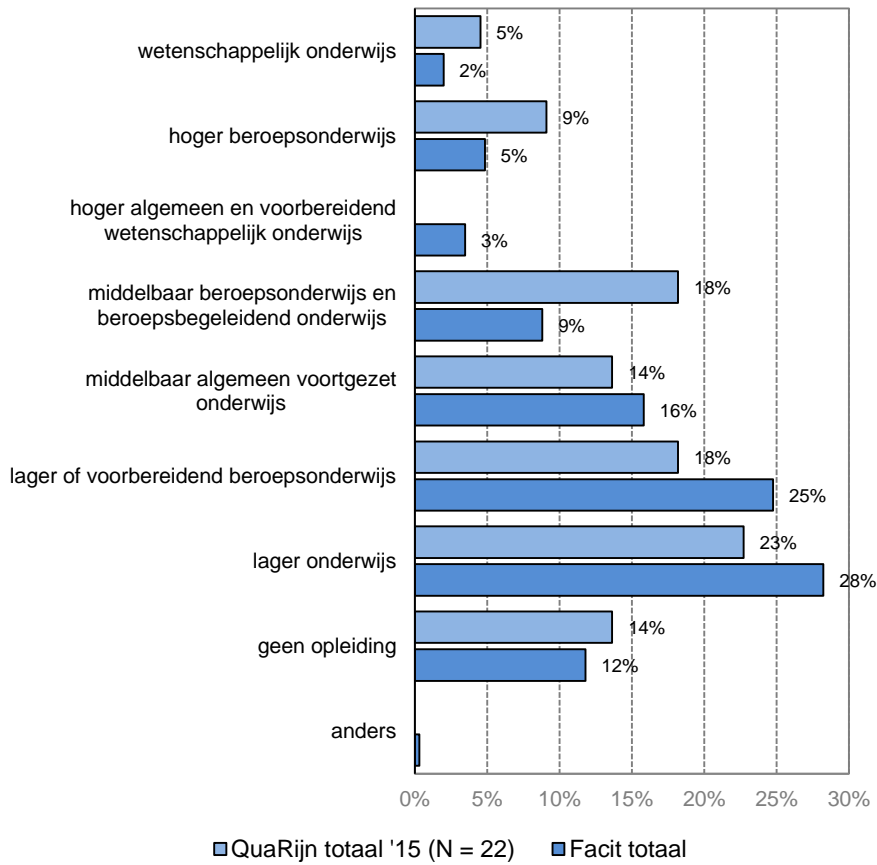
### 3. Bent u een man of een vrouw?



### 4. Wat is uw leeftijd?

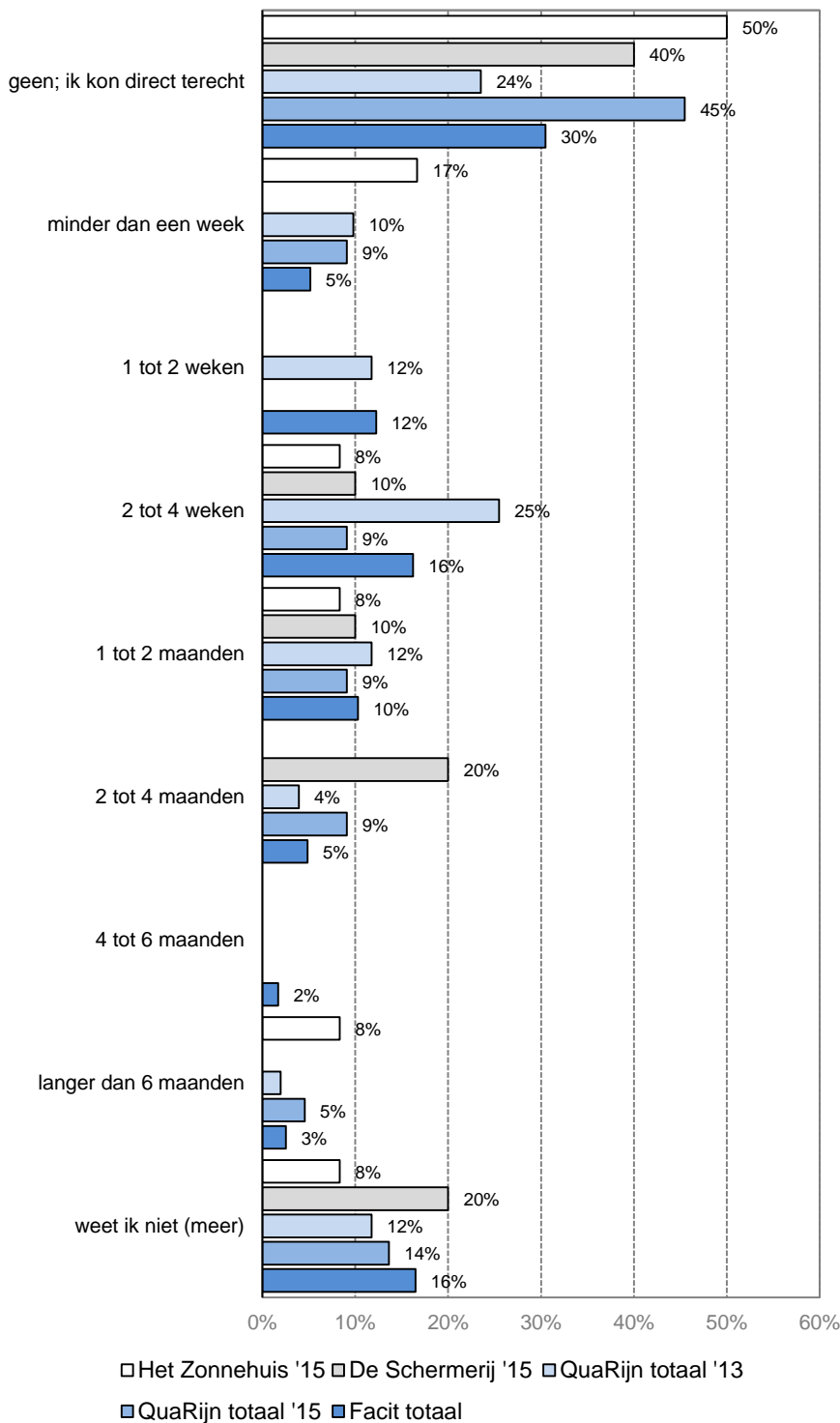


### 5. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

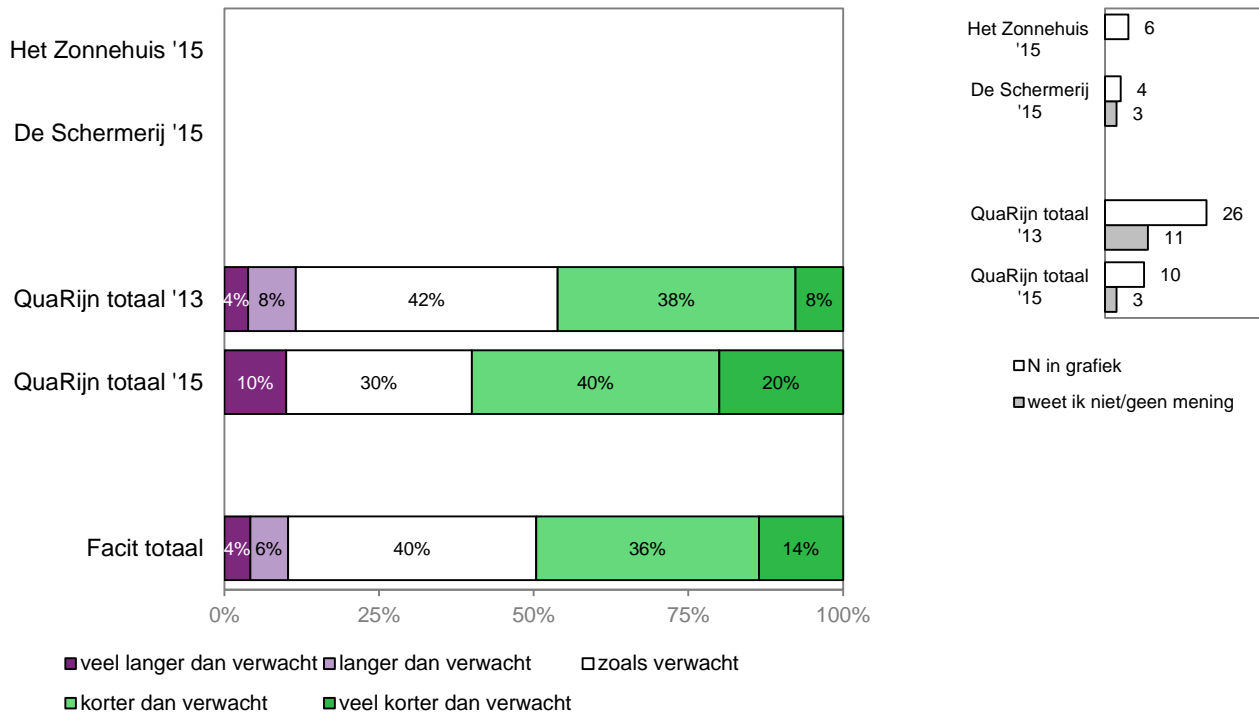


**Wachttijd**

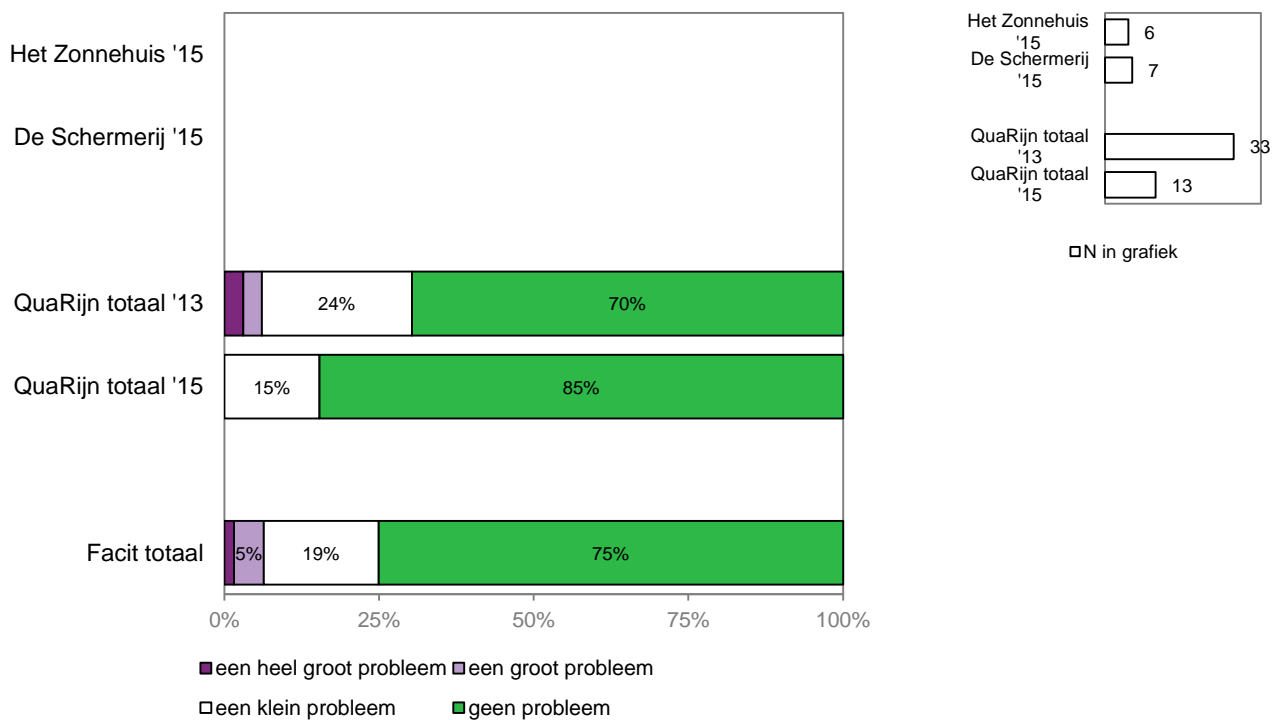
**6. Hoeveel tijd heeft er gezeten tussen het moment dat u wist dat u in aanmerking kwam voor de dagactiviteiten (de afgifte van de indicatie) en het moment dat u voor het eerst naar de dagactiviteiten ging?**



### 7. Wat vond u van de wachttijd? Deze was:

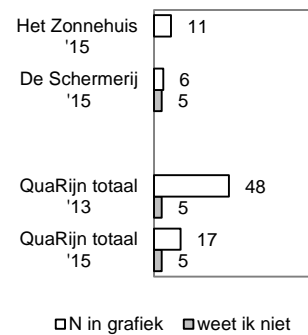
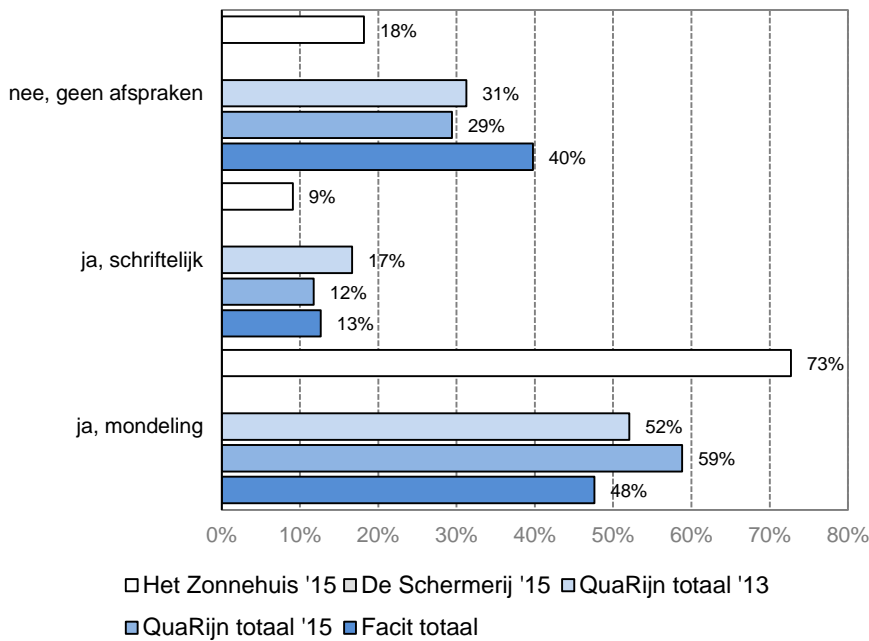


### 8. Was de wachttijd een probleem voor u?

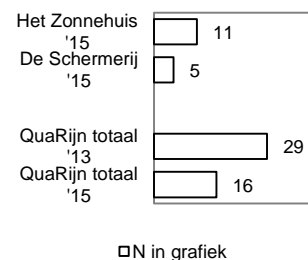
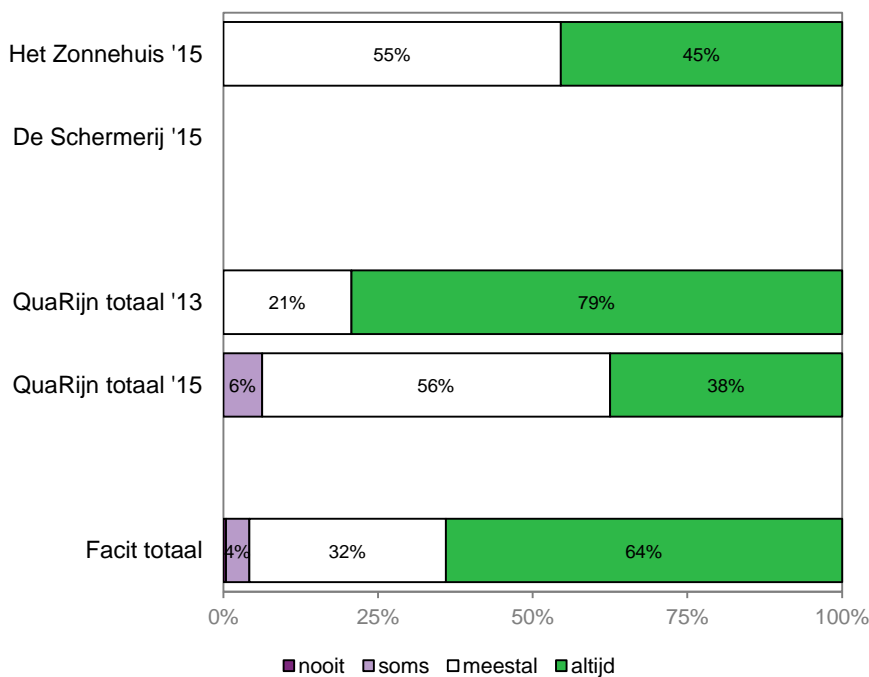


**Afspraken**

**9. Zijn er afspraken met u gemaakt? (Over welke zorg, activiteiten of behandeling. Van wie, hoe vaak, op welke tijdstippen, etc.)**

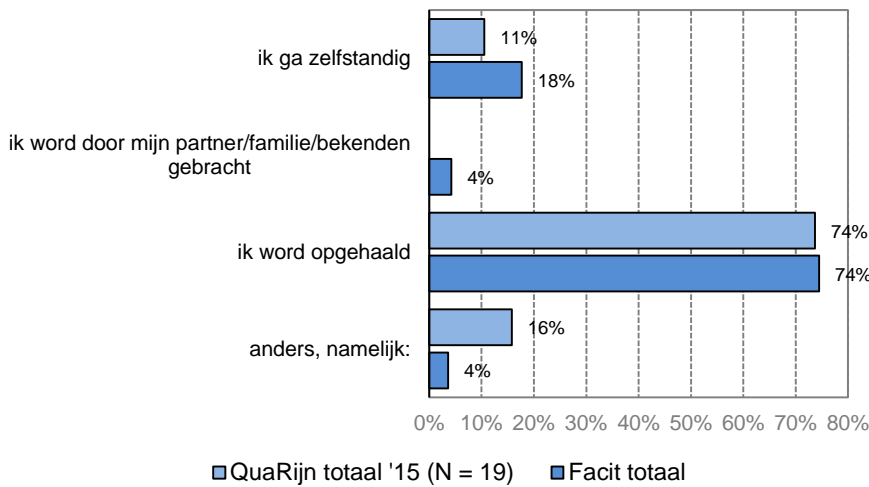


**10. Worden de met u gemaakte afspraken nagekomen?**

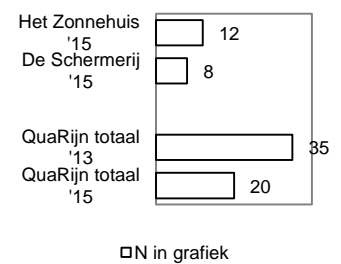
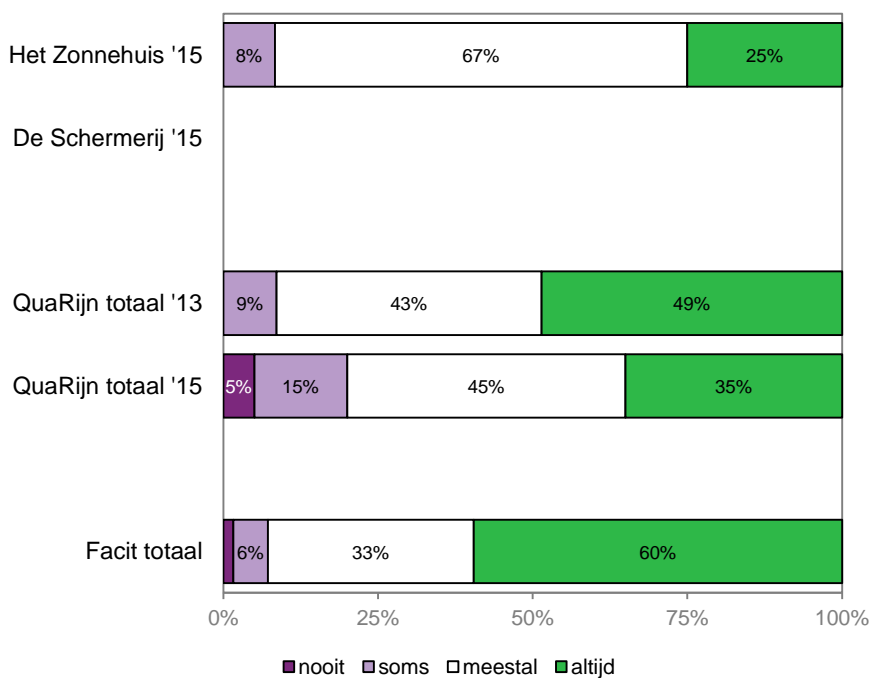


**Vervoer**

**11. Hoe gaat u doorgaans naar de dagactiviteiten?**

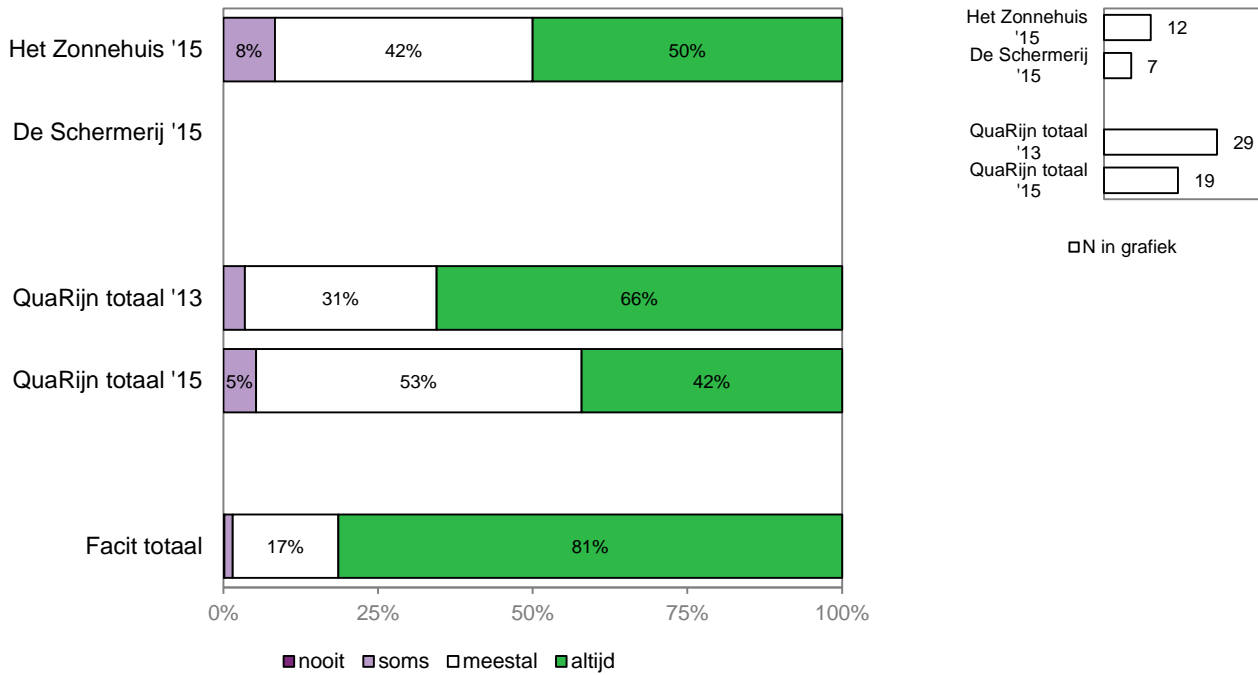


**12. Wordt u op de afgesproken tijd thuis opgehaald?**

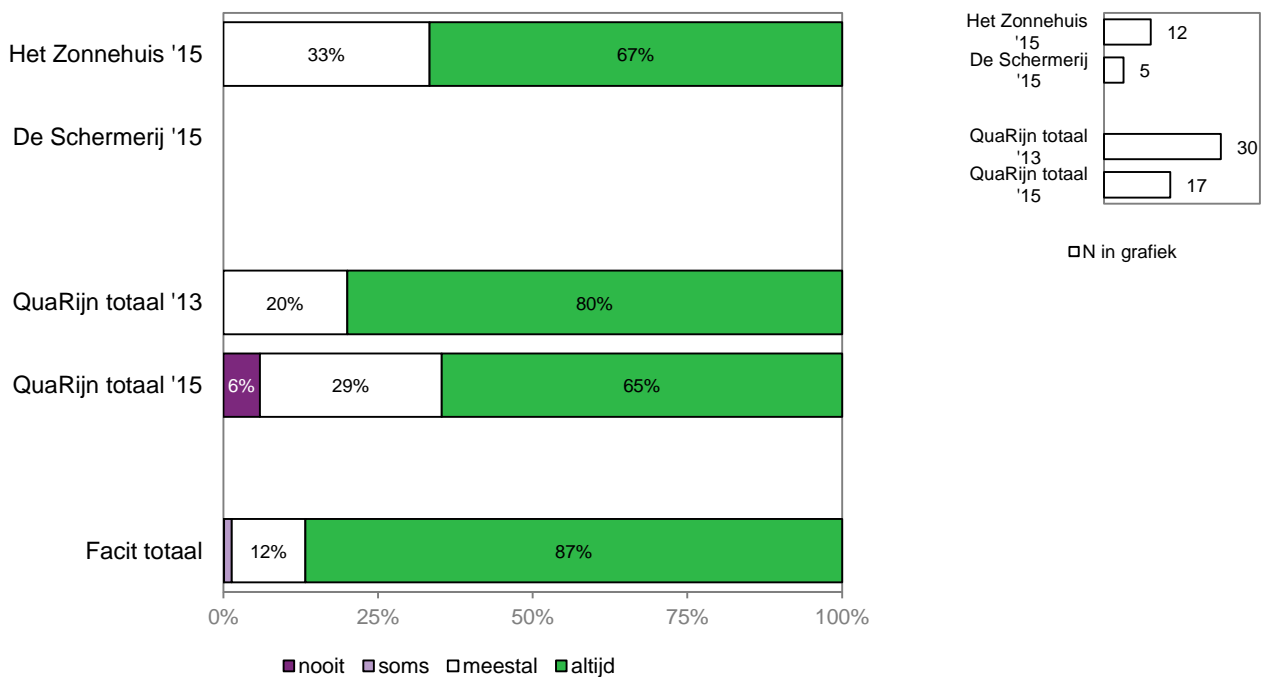




### 13. Behandelen de chauffeurs u op een plezierige wijze?



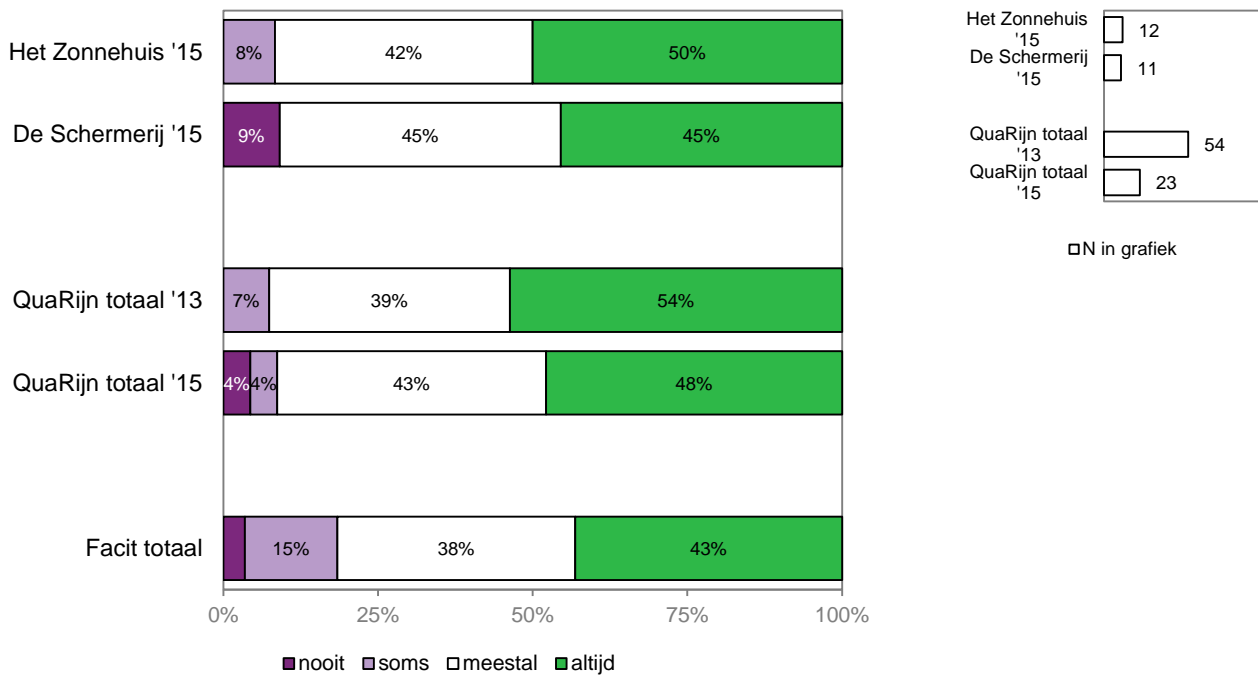
### 14. Letten de chauffeurs op uw veiligheid? (bv. dat iedereen een gordel draagt of dat rolstoelen goed zijn vastgezet)



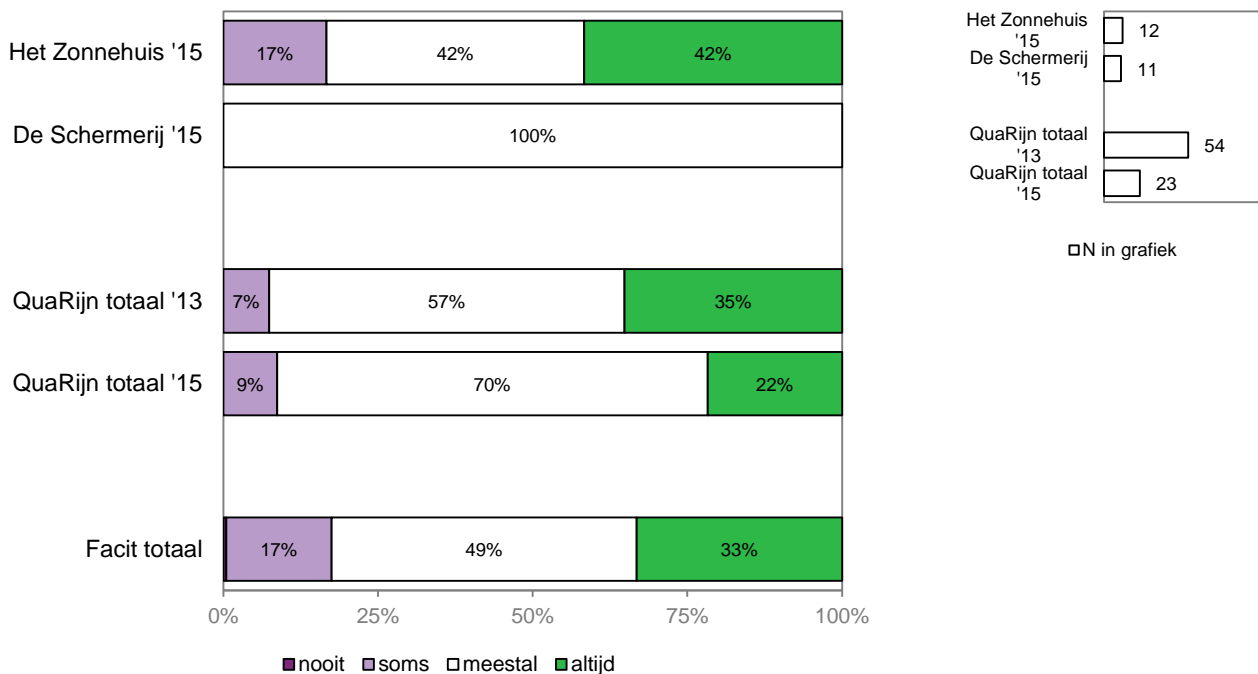
**Activiteiten**

De volgende vragen gaan over de georganiseerde activiteiten.

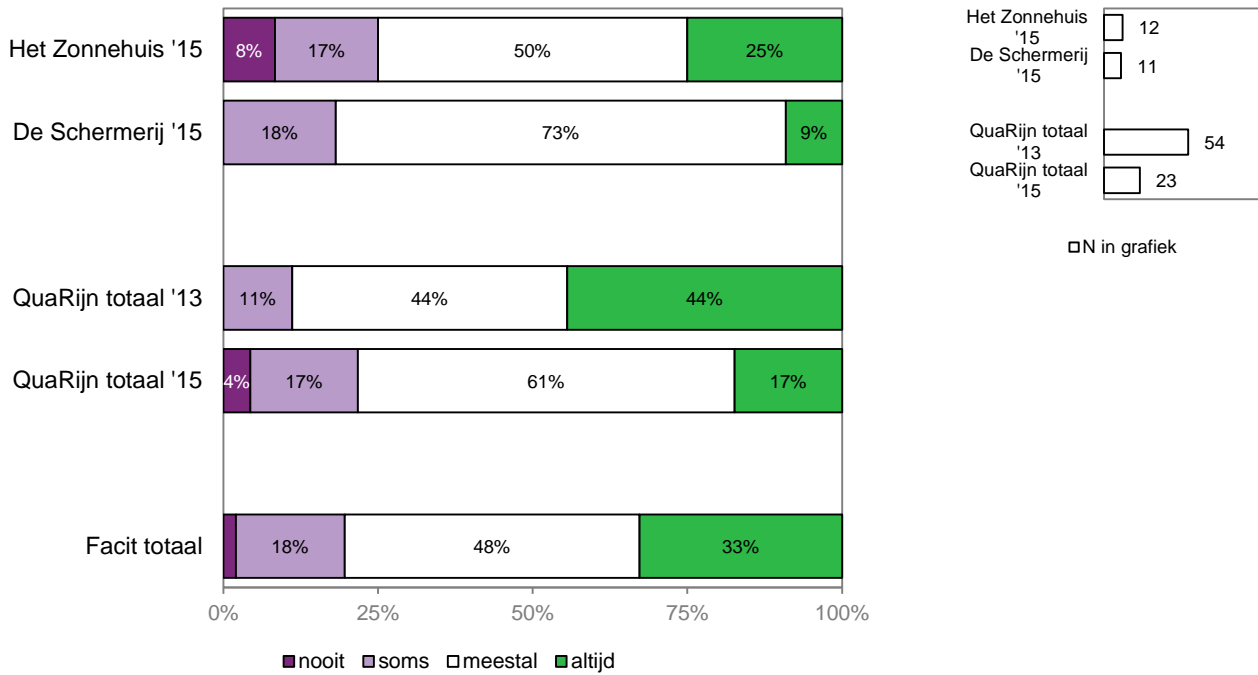
**15. Neemt u deel aan de activiteiten die worden georganiseerd?**



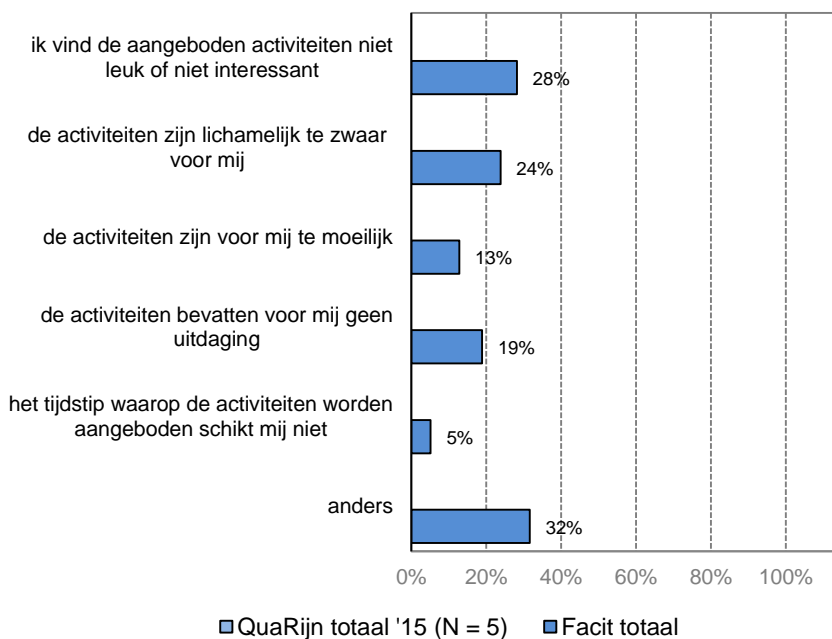
**16. Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?**



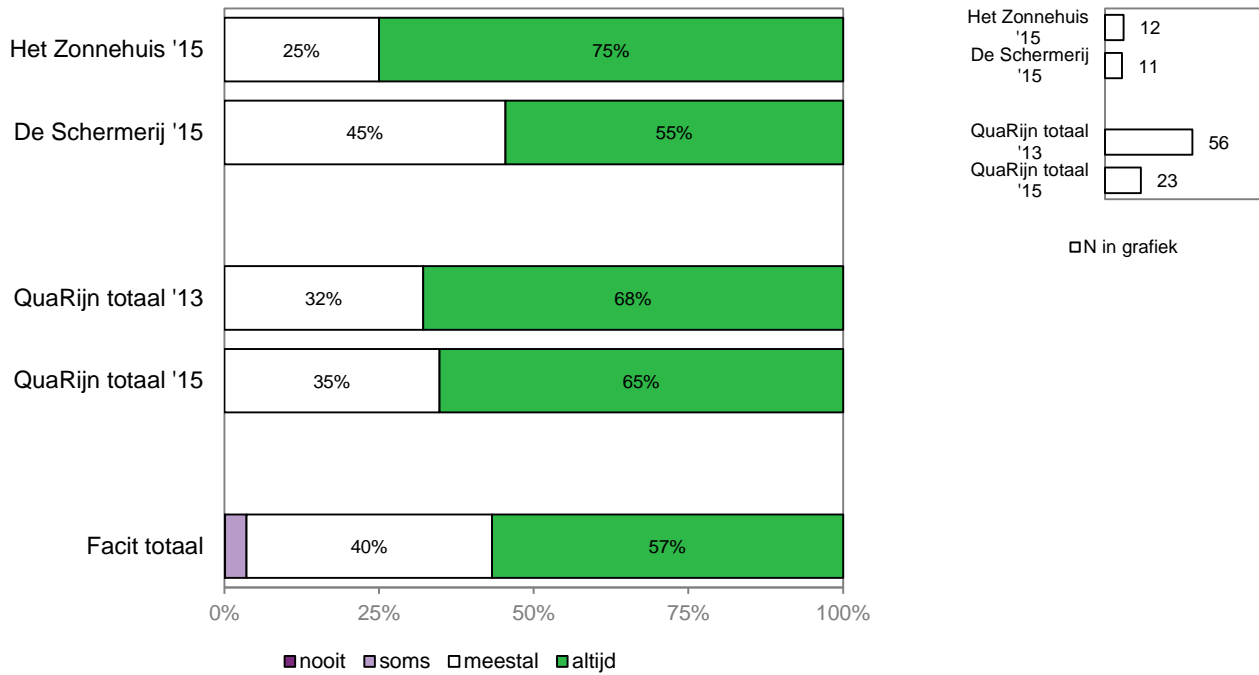
### 17. Is er voldoende afwisseling in de activiteiten?



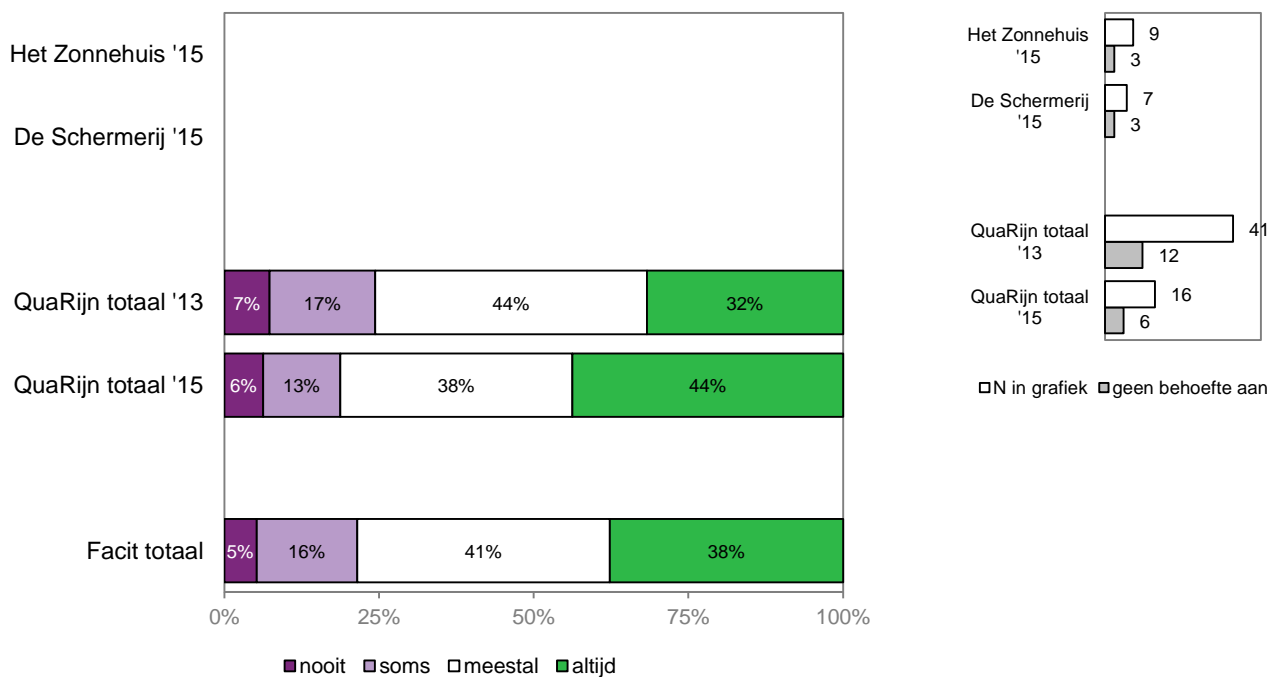
### 18. Als u niet deelneemt aan de activiteiten, wat is daarvoor dan de reden?



### 19. Gaan de deelnemers van de dagactiviteiten prettig met elkaar om?



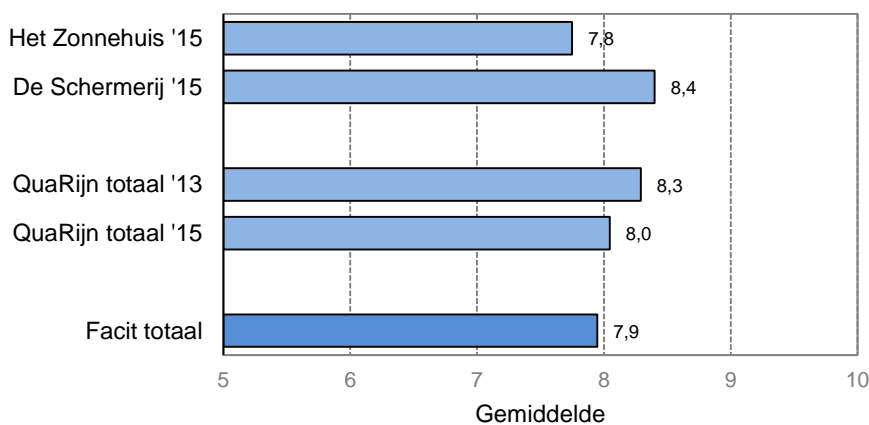
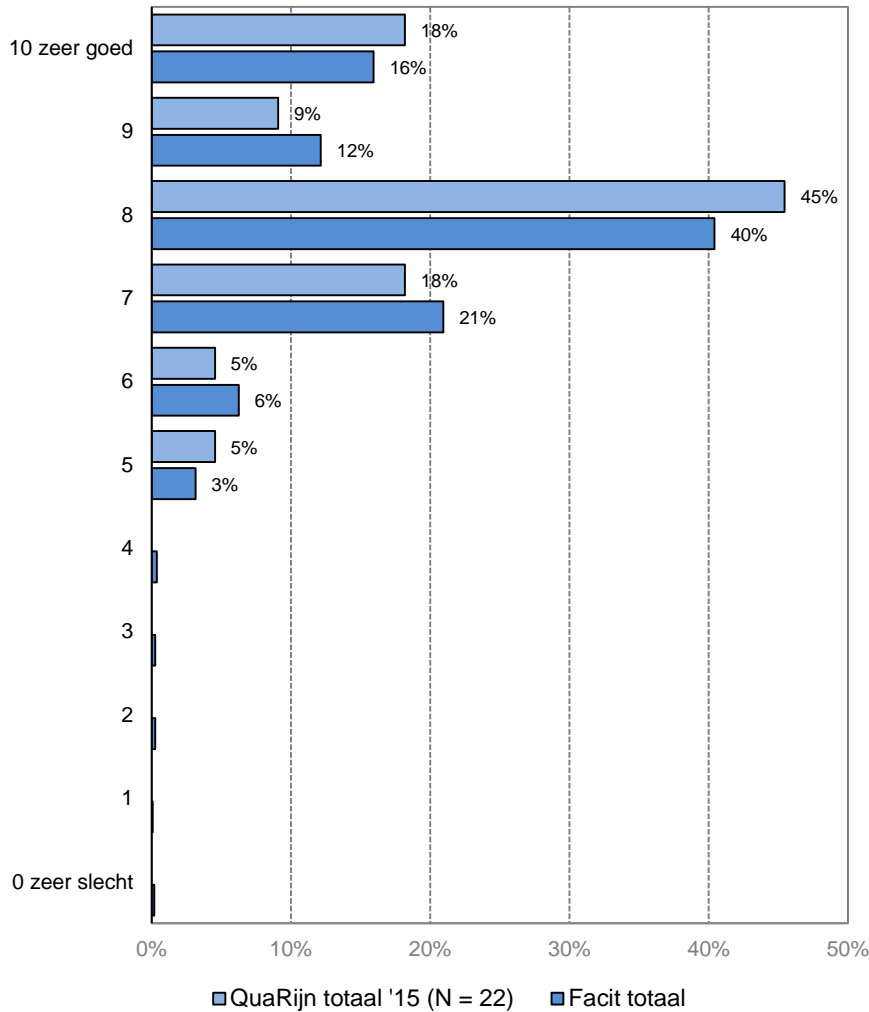
### 20. Krijgt u ruimte om uw dagen bij de dagactiviteiten naar eigen inzicht in te vullen?



## Totaaloordeel over de activiteiten

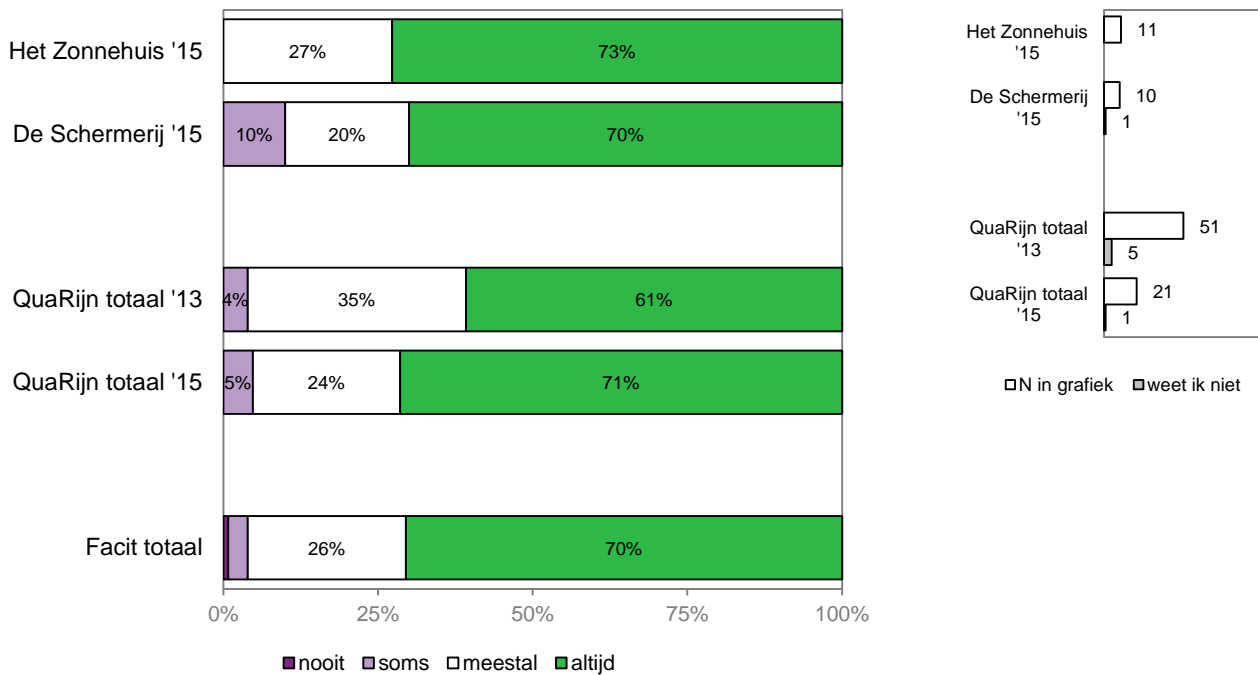
### 21. Welk cijfer geeft u de activiteiten?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

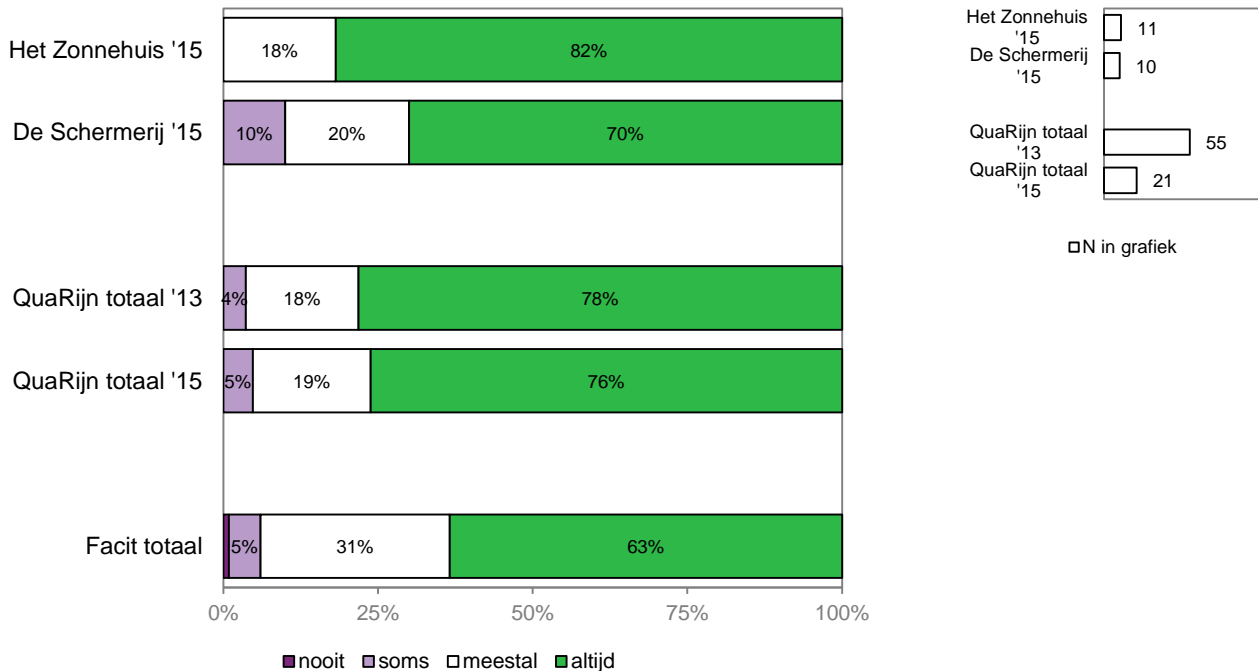


**Verzorging en behandeling**

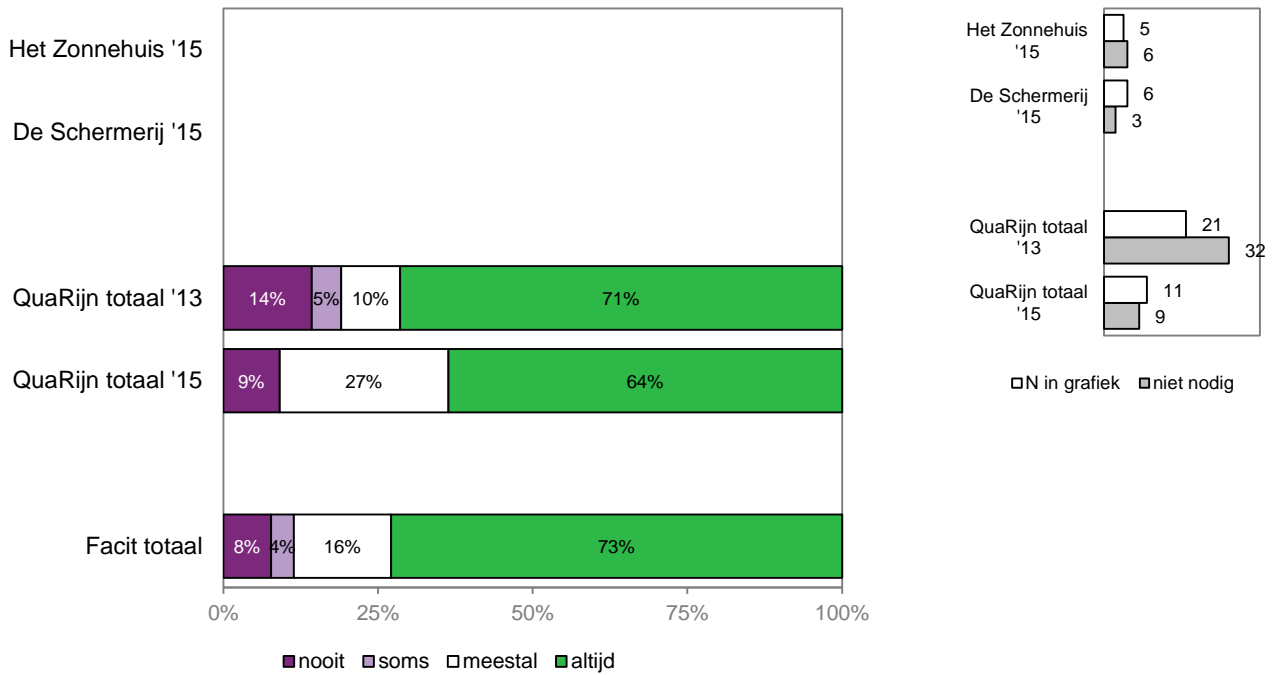
**22. Zijn de medewerkers goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?**



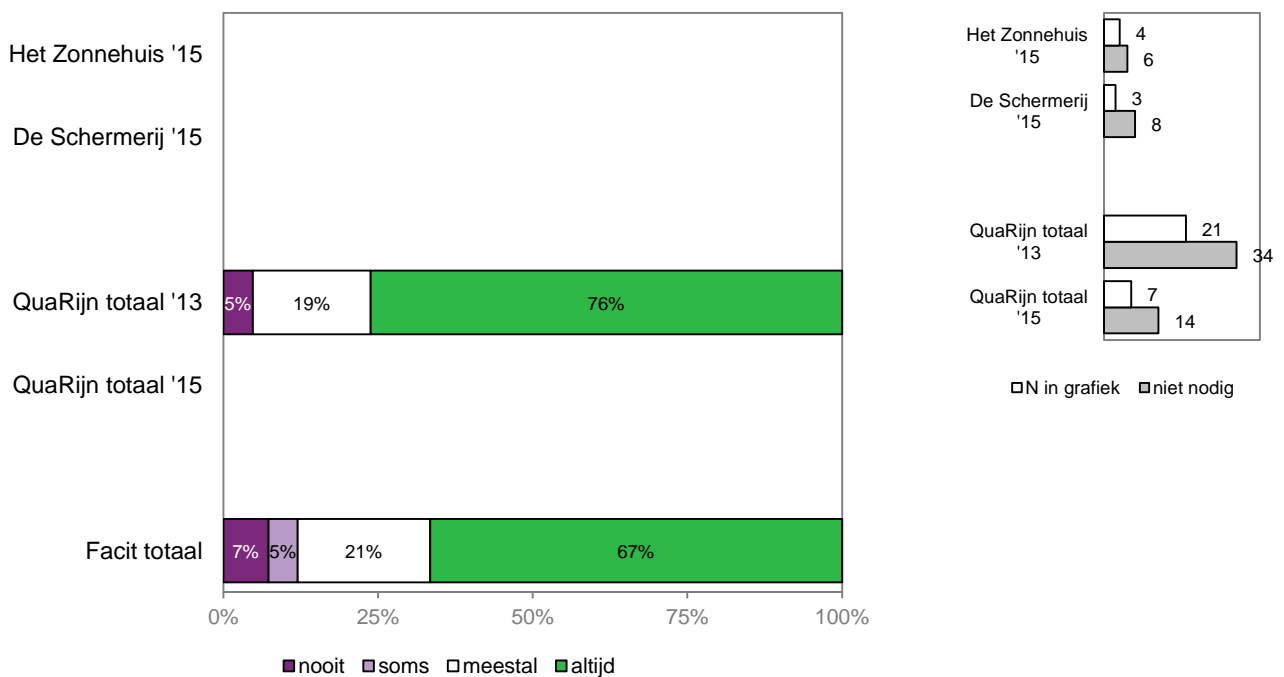
**23. Houden de medewerkers rekening met wat u zelf wel en niet (meer) kunt?**



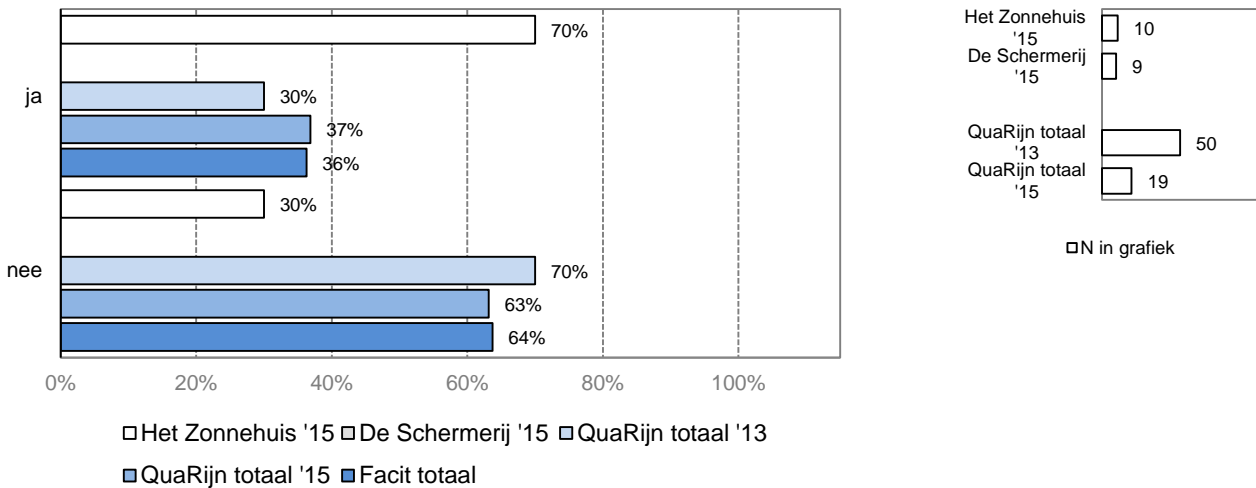
**24. Letten de medewerkers er op dat u uw medicijnen (op de juiste manier) gebruikt?**



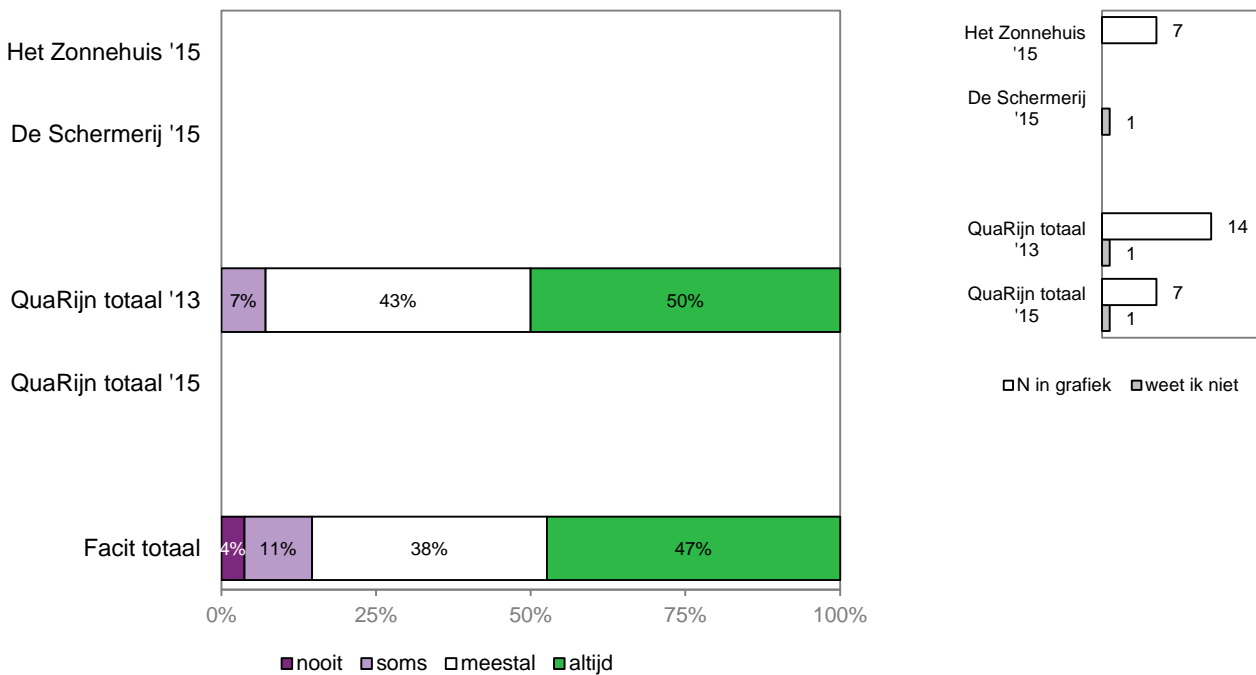
**25. Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet?**



**26. Wordt u behandeld als u bij de dagactiviteiten bent? (bv. door de fysiotherapeut, logopedist, psycholoog of ergotherapeut)**



**27. Is er bij afwezigheid van een behandelaar een vervanger beschikbaar, zodat de behandeling kan doorgaan?**

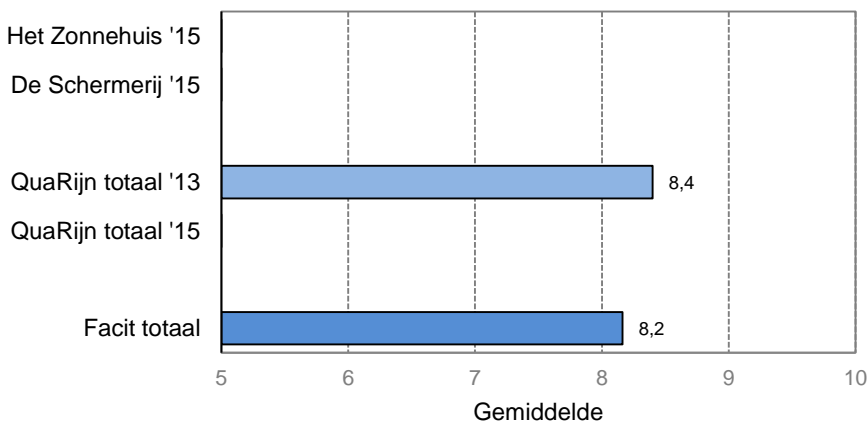
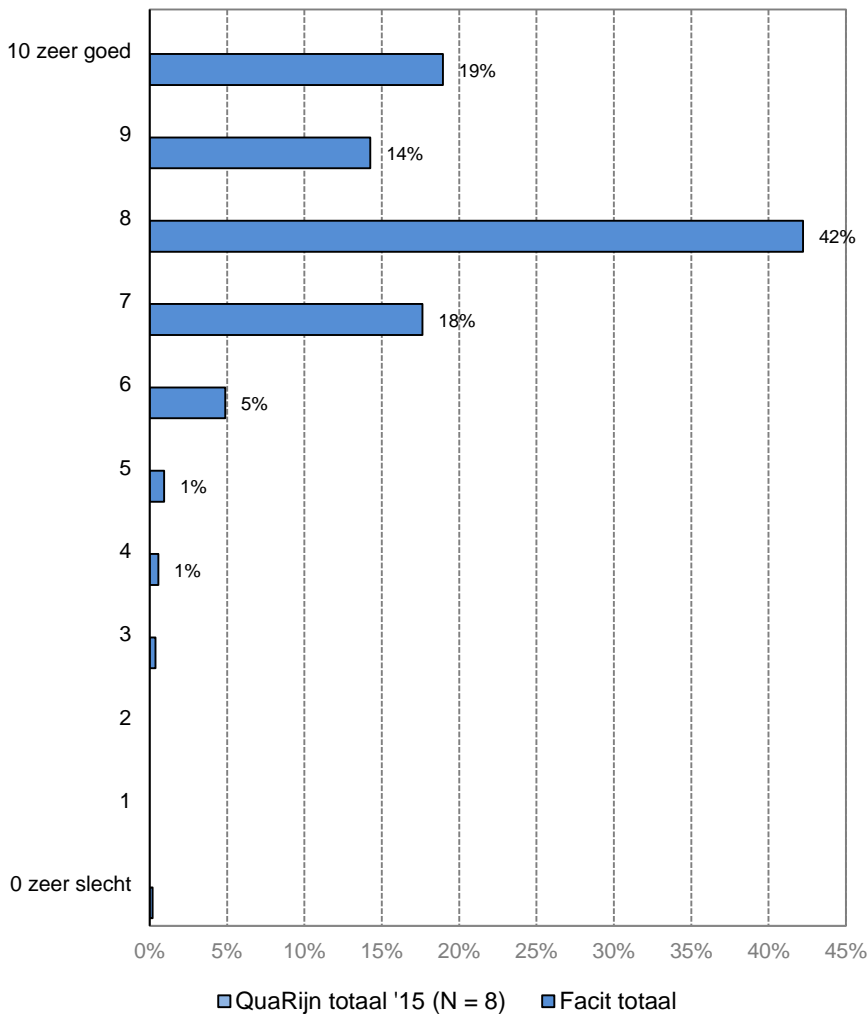




## Totaaloordeel over de behandeling

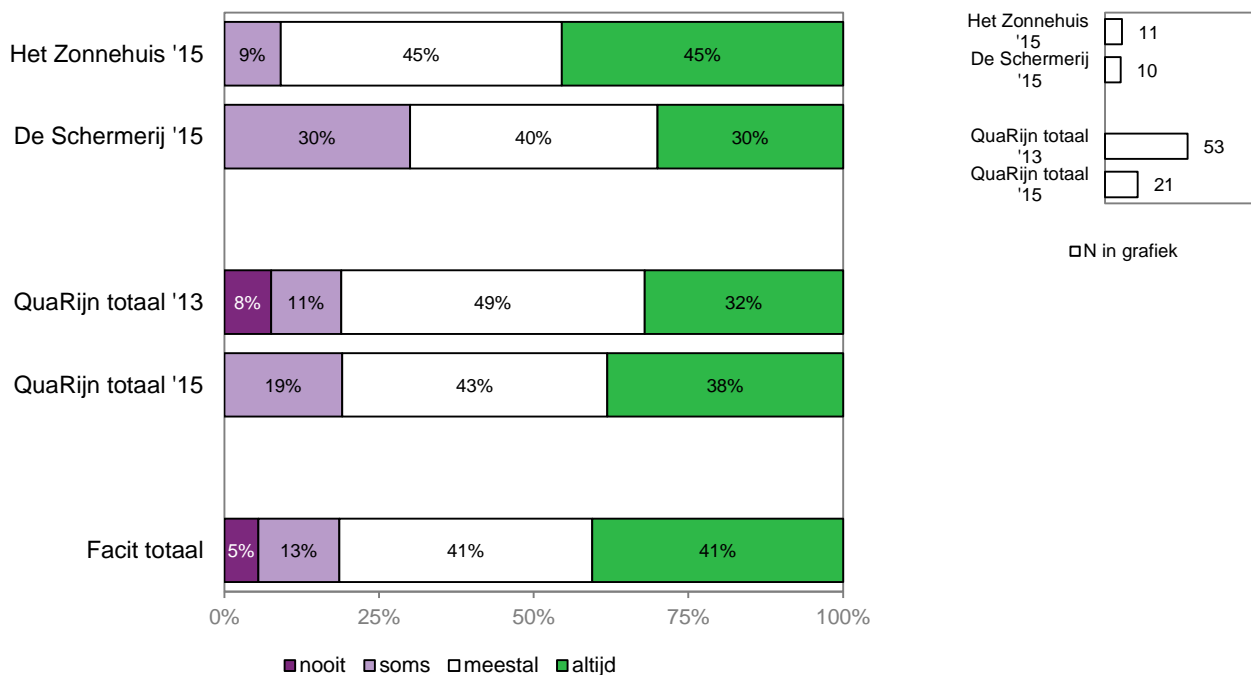
**28. Welk cijfer geeft u de behandeling?** (door bv. de fysiotherapeut, logopedist, psycholoog of ergotherapeut)

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

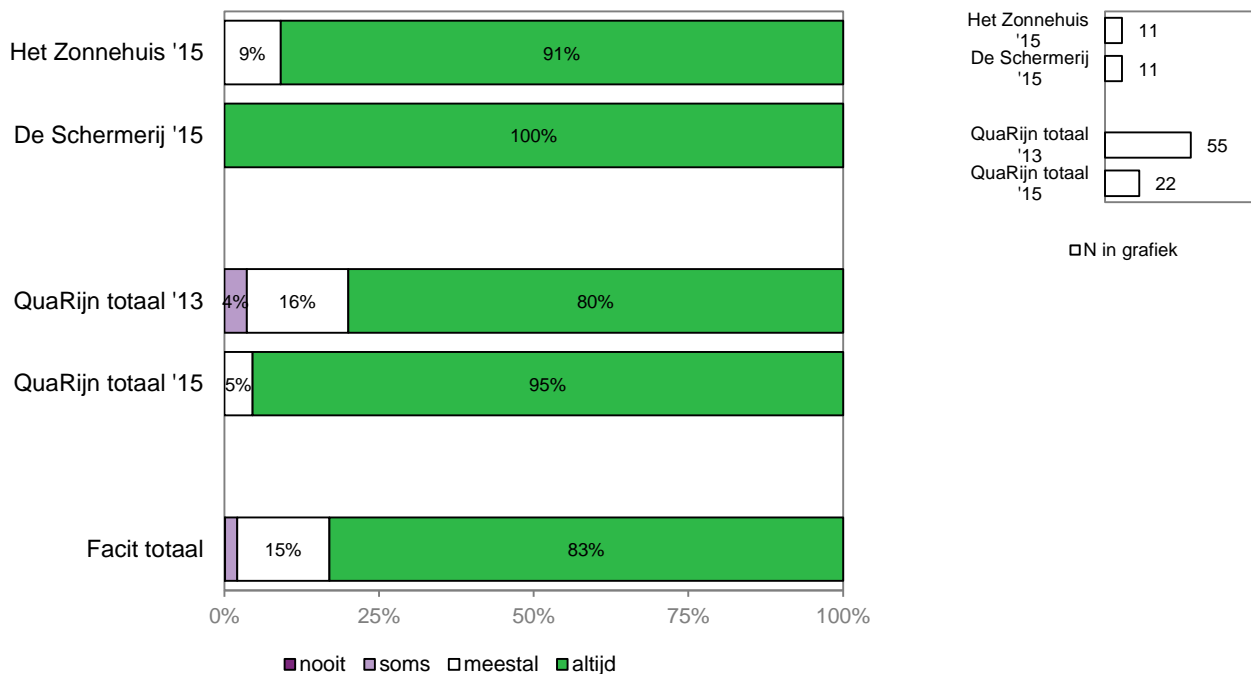


**Organisatie en medewerkers**

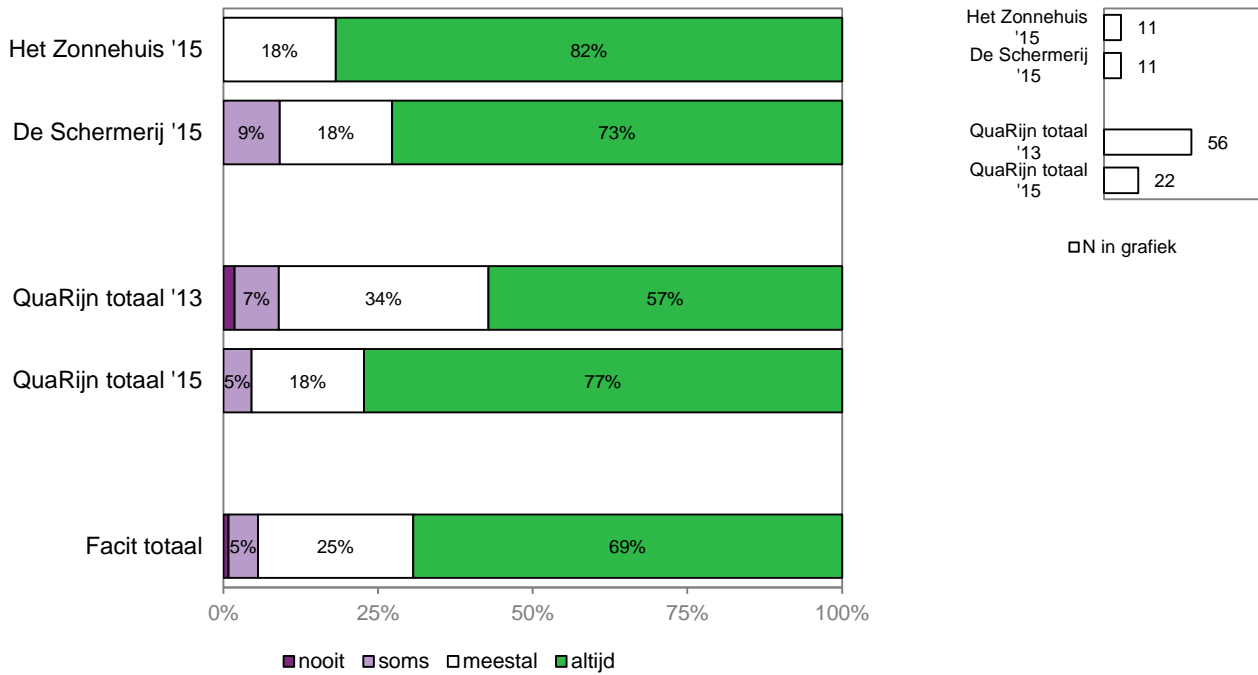
**29. Krijgt u genoeg informatie over wat wij voor u kunnen doen? (over de mogelijkheden van zorg, behandeling en activiteiten)**



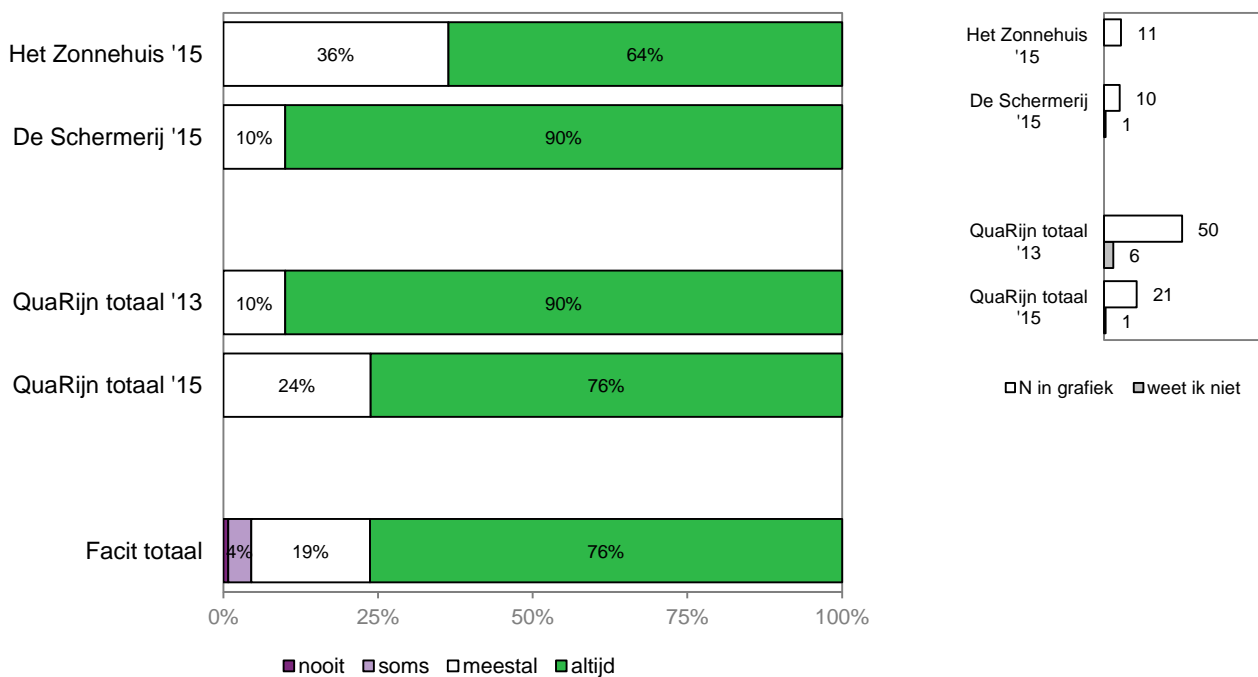
**30. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten goed toegankelijk?**



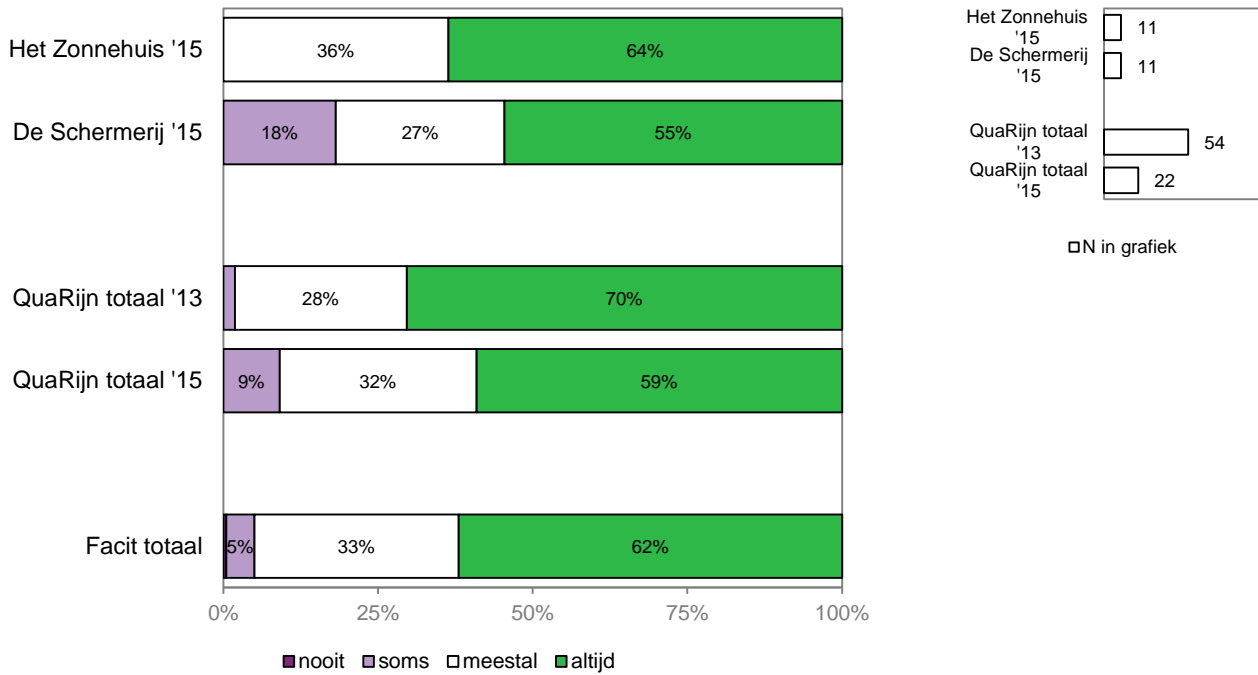
### 31. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten prettig om in te verblijven?



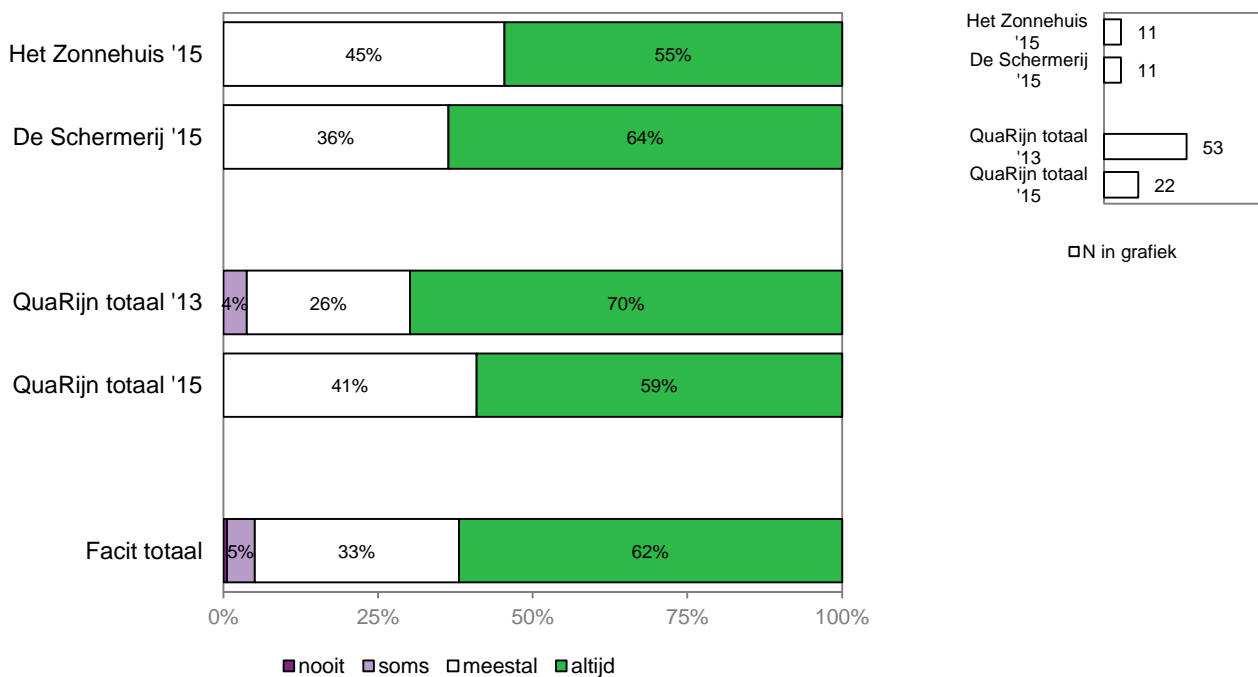
### 32. Worden de ruimtes van de dagactiviteiten goed schoongehouden?



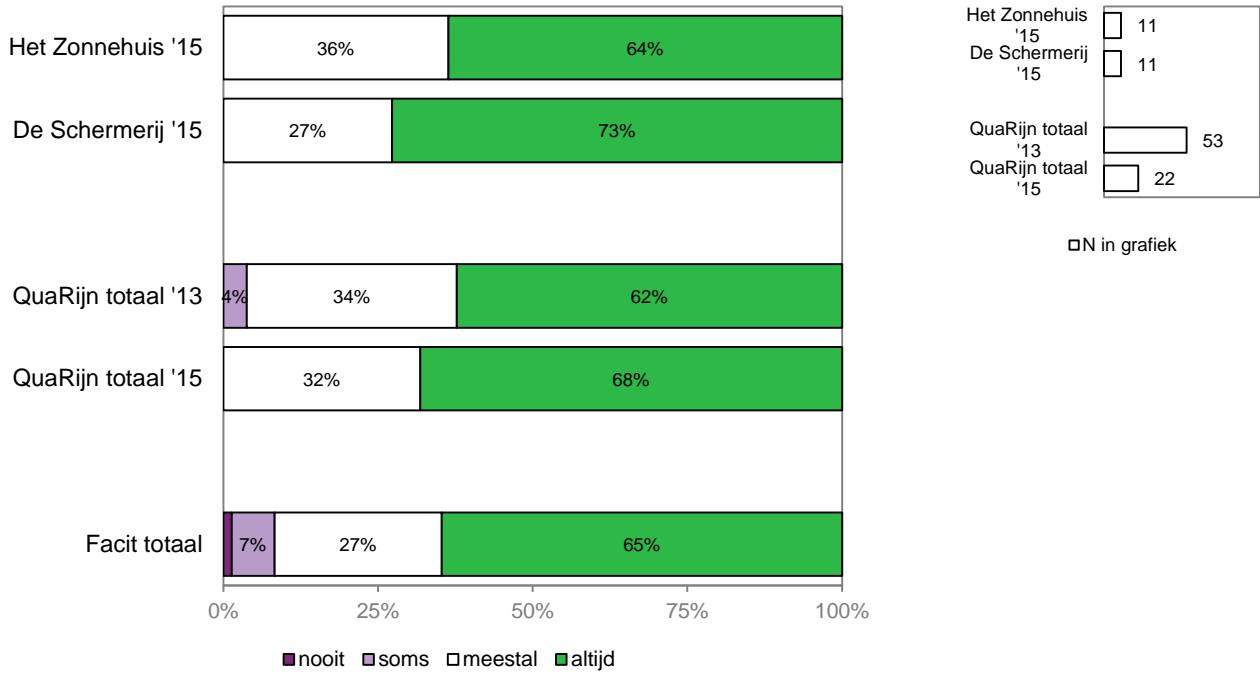
### 33. Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?



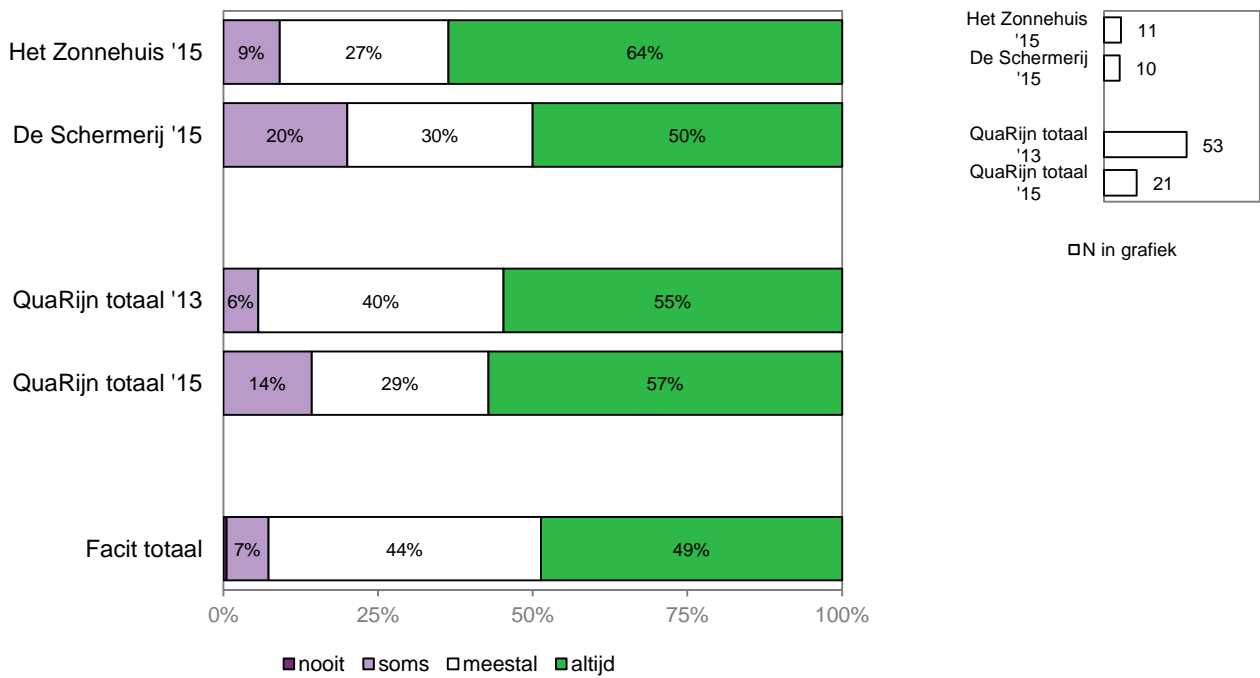
### 34. Geven de medewerkers goed antwoord op uw vragen?



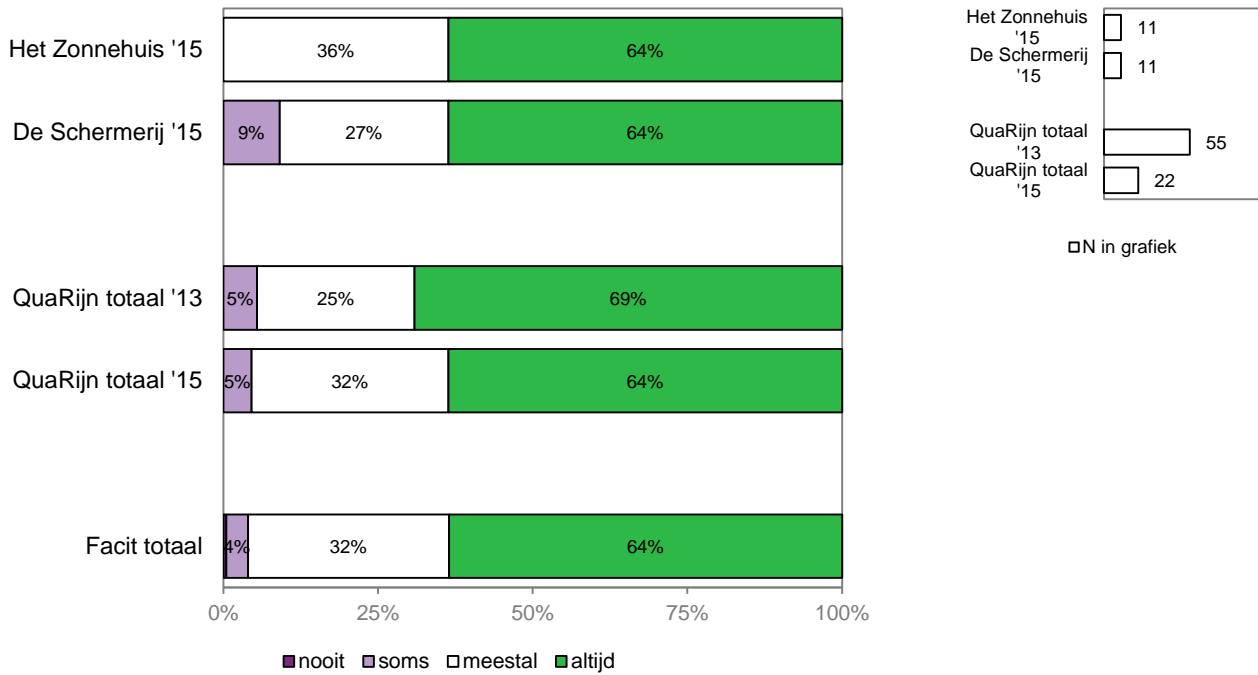
### 35. Hebben de medewerkers aandacht voor hoe het met u gaat?



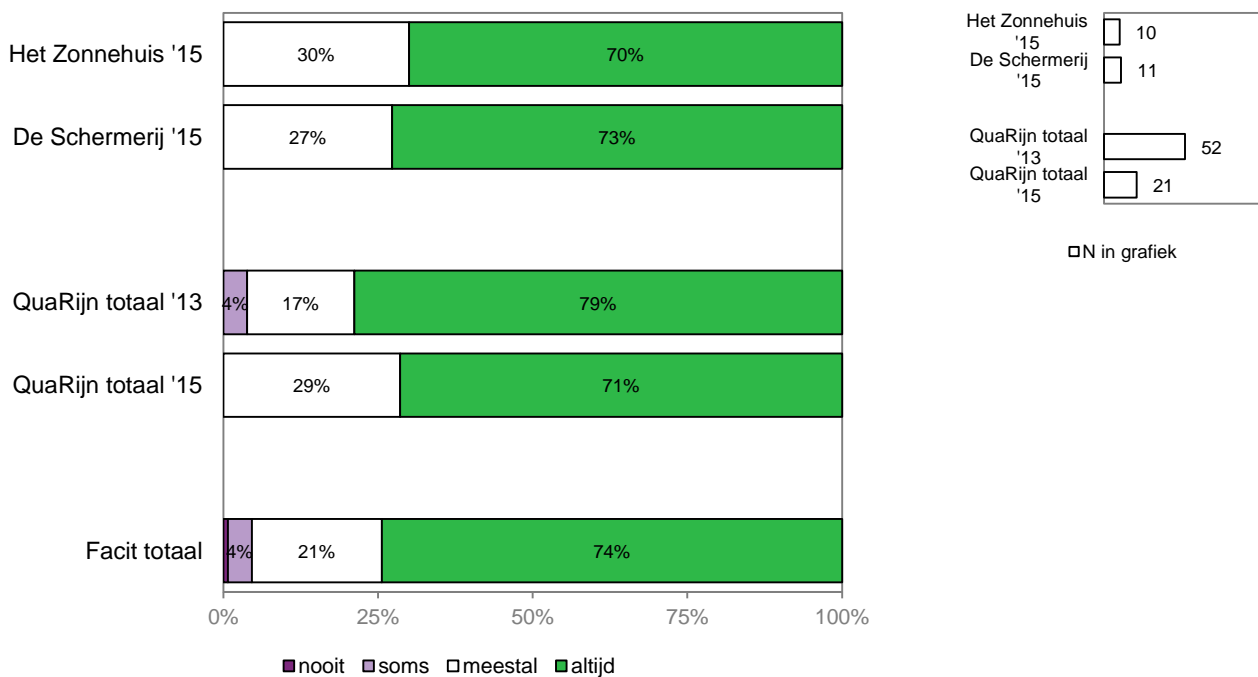
### 36. Zijn er voldoende medewerkers aanwezig?



### 37. Werken de medewerkers van de dagactiviteiten naar uw oordeel vakkundig?



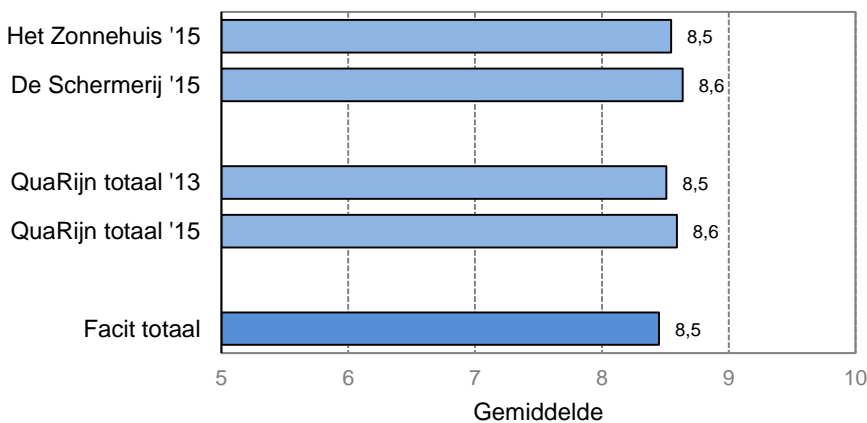
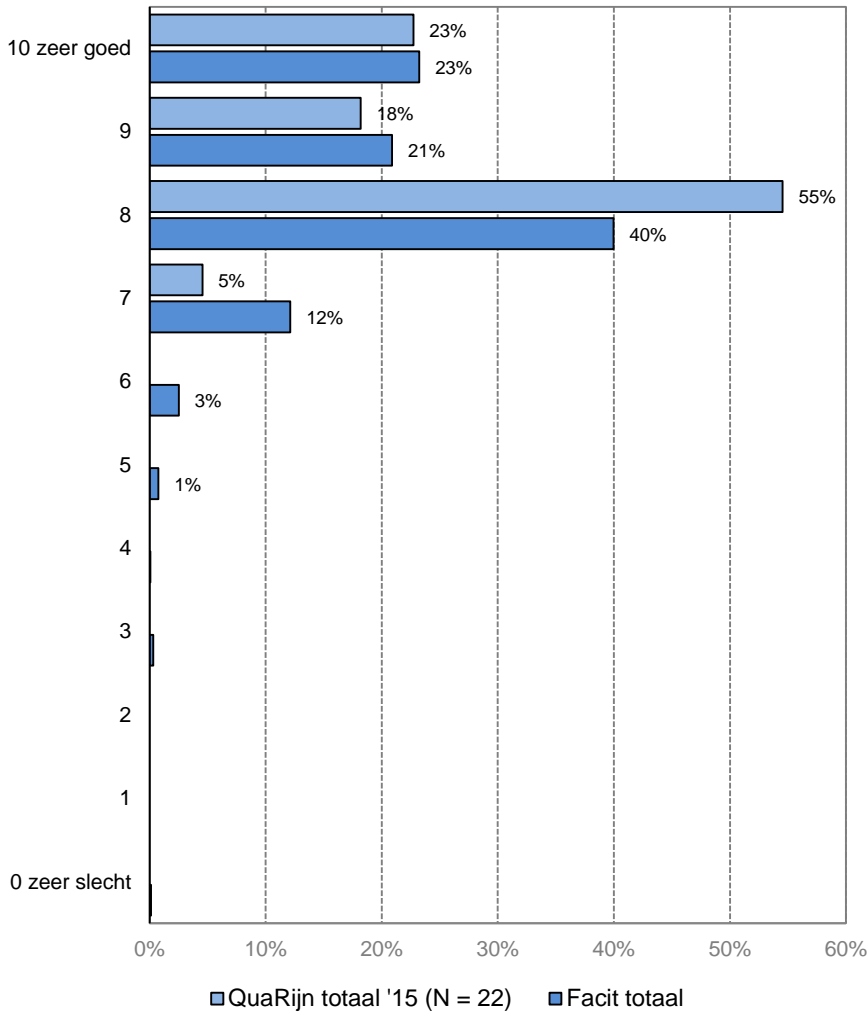
### 38. Nemen de medewerkers uw gezondheidsklachten serieus?



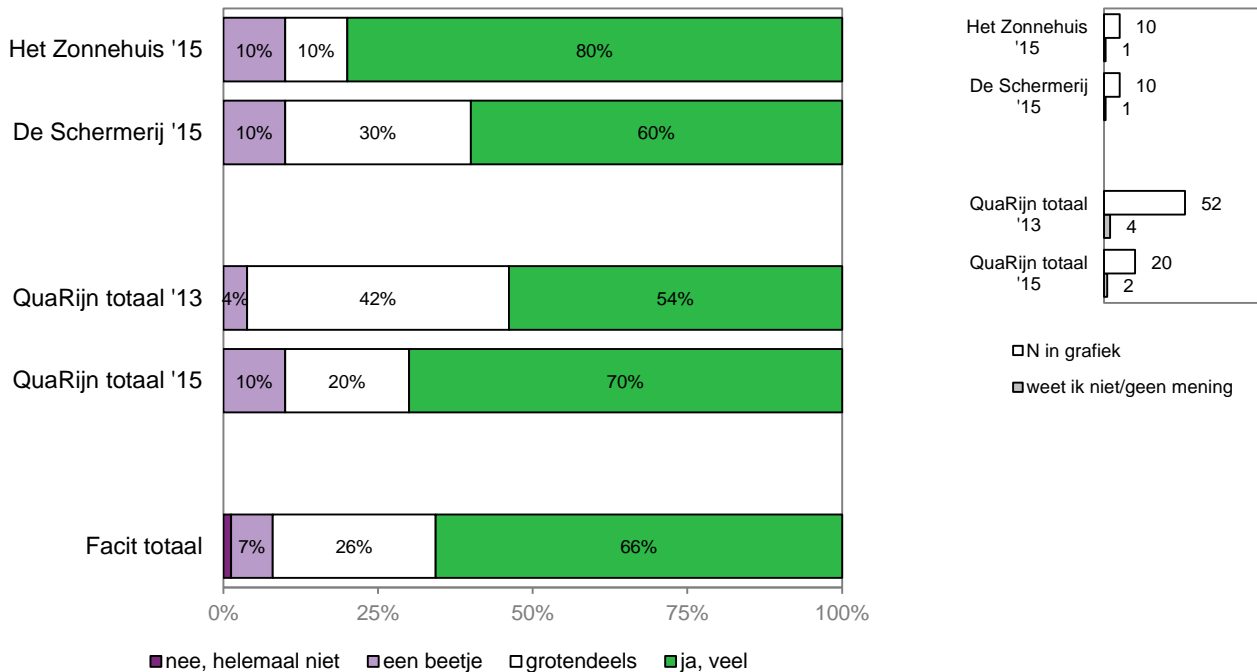
## Totaaloordeel over de medewerkers

### 39. Welk cijfer geeft u de medewerkers van de dagactiviteiten?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.



#### 40. Is het bezoeken van de dagactiviteiten voor u van toegevoegde waarde?



#### 41. Wat zou u willen veranderen aan de dagactiviteiten?

Sommige cliënten maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de dagactiviteiten te uiten en/of hebben geen specifieke aandachtspunten:

- Gaat goed zo als het is. (Het Zonnehuis)
- Nee (Het Zonnehuis)
- Niets (De Schermerij)
- Weet niet wat. (De Schermerij)
- Niets. (Het Zonnehuis)
- Ik vind het goed zo. (Het Zonnehuis)

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

##### Vervoer

- Meer toezicht op taxi beleid. (De Schermerij)
- Wel vervoer dat ik geen half uur in de taxi moet zitten voor ik thuis ben, dat vind ik best wel lang voor +6 km. (Het Zonnehuis)

##### Activiteiten

- Wat meer variatie in de activiteiten. Gezamenlijke lunch klaar maken. Mis het nuttigen van de warme maaltijden. Nu weer af en toe, maar niet elke keer. (De Schermerij)
- Het voorlezen van De Telegraaf te wijzigen in het voorlezen iets anders. Daarna uitreiken gestencilde teletekst van NPOI en bespreken van die activiteiten. Houdt articulerwedstrijden met kleine bemoediging en uitleg. Veel patiënten spreken erg slordig en onduidelijk. (Het Zonnehuis)
- Door mijn moeheid mis ik soms wel de activiteiten (Het Zonnehuis)

##### Zorginstelling en medewerkers

- Jammer dat de vrijdag is vervallen (ja, zo waardeert mijn moeder het) (De Schermerij)
- Soms meer hulp voor de leiding. (De Schermerij)



**42. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de dagactiviteiten?***Activiteiten*

- Het contact en de taal c.q. andere oefeningen om de geest te scherpen en geheugen te activeren. De warming up aan tafel. (Het Zonnehuis)
- Dagindeling is wisselend. (Het Zonnehuis)
- Het knutselen. (Het Zonnehuis)
- Taal- en rekenoefeningen (De Schermerij)
- Het bij blijven in het leven en de sociale contacten. (De Schermerij)
- Het houdt mij bezig en blijf actief, zo blijf ik bij. (Het Zonnehuis)

*Verzorging en behandeling*

- De begeleiding. (Het Zonnehuis)
- Fysiotherapie. (Het Zonnehuis)

*Zorginstelling en medewerkers*

- Over alle genomen maatregelen. (Het Zonnehuis)

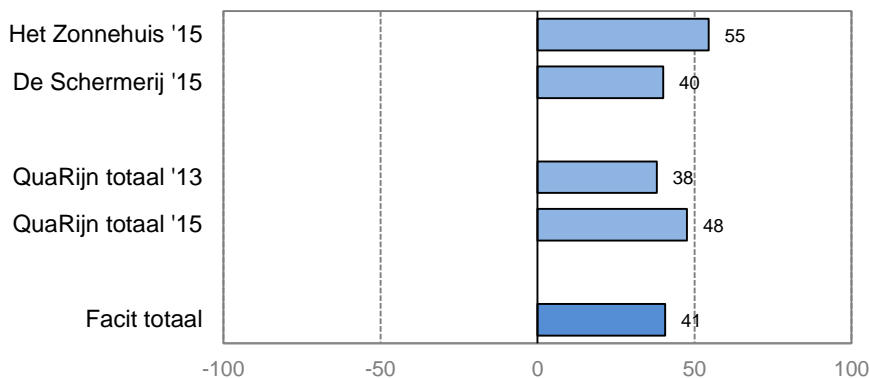
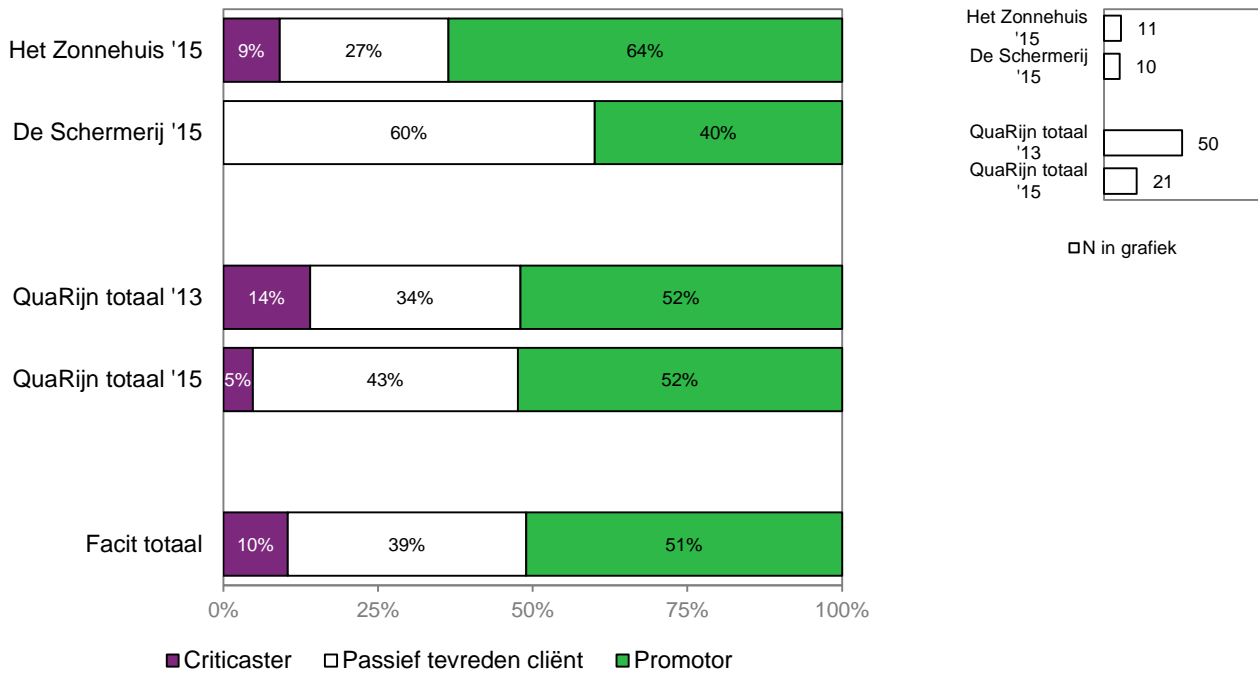
*Overig*

- Om er samen wat van te maken. (De Schermerij)
- De gezelligheid onder elkaar. (De Schermerij)
- De gezelligheid. (Het Zonnehuis)
- Voor de hulp. (Het Zonnehuis)
- Wel tevreden. (De Schermerij)

### 43. Zou u de dagactiviteiten bij uw vrienden en familie aanbevelen?

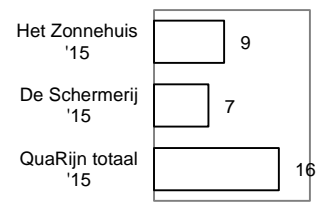
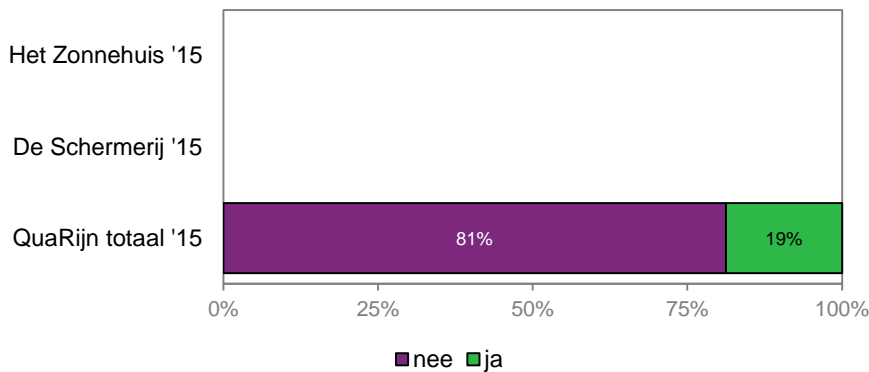
Een 0 betekent: zeer waarschijnlijk niet. Een 10 betekent: zeer waarschijnlijk wel.

Deze vraag kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'. Op basis van deze indeling wordt de Net Promotor Score berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel  $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$ ).



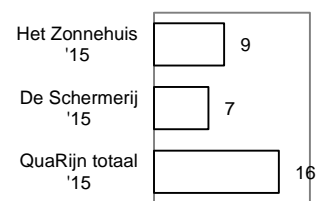
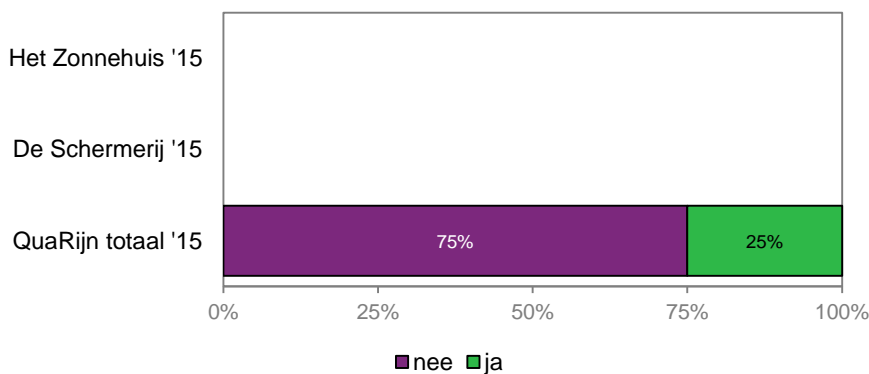
**Extra vragen**

**1. Kent u één of enkele leden van de cliëntenraad?**



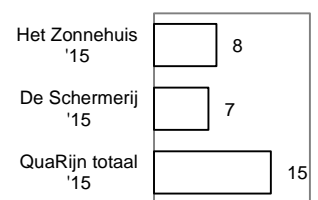
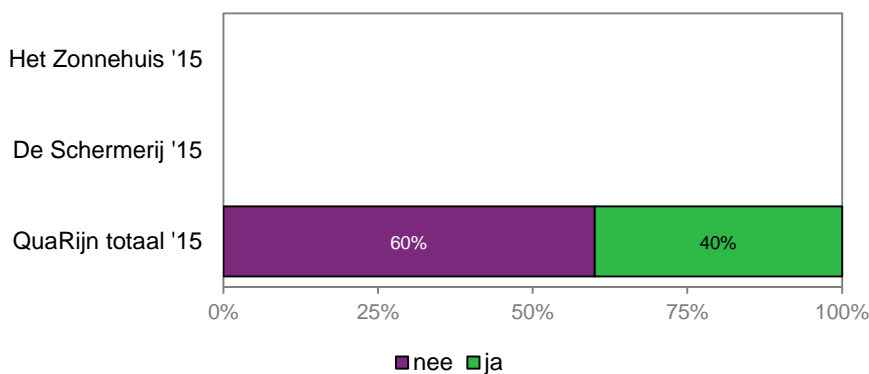
□ N in grafiek

**2. Weet u voor welke vragen u de cliëntenraad kunt benaderen?**



□ N in grafiek

**3. Ontvangt u voldoende informatie van de cliëntenraad?**



□ N in grafiek

## 2.6 Indicatorscores op een 4-puntsschaal

In onderstaande tabel staat de gemiddelde score per indicator weergegeven in een 4-puntsschaal (1 is de laagste en 4 de hoogst mogelijke score).

De scores 1, 2, 3 en 4 staan voor respectievelijk nooit, soms, meestal en altijd. Vragen met een andere schaal zijn omgezet naar een 4-puntsschaal. Indicatorscores zijn het gemiddelde van de scores op de vragen uit deze vragenlijst, die samen onder die indicator vallen.

Randvoorwaarden bij de berekening van de indicatorscores zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord, én dat tien of meer respondenten de betreffende vragen hebben beantwoord. Voor QuaRijn is dit voor alle indicatoren het geval..

Indicatoren	indicatorscore	aantal respondenten
Inspraak	3,19	16
Vervoer	3,37	19
Activiteiten	3,02	23
Informatie	3,19	21
Schoonmaak	3,82	22
Omgeving	3,84	22
Bejegening	3,62	22
Kwantiteit	3,43	21
Kwaliteit	3,64	22
Resultaat	3,60	20

Zie bijlage 2 bij deze rapportage voor een overzicht van de vragen per indicator.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Conclusies**

**Aanbevelingen**

**Top-2 Box scores**



# 1 Conclusies

## 1.1 Inleiding

De conclusies hieronder zijn weergegeven per thema van de vragenlijst. In de bijlage bij deze rapportage is de volledige vragenlijst weergegeven en zijn de vragen die onder de indicatoren vallen volledig uitgeschreven.

Als er minder dan tien respondenten zijn, kunnen de antwoorden op de betreffende vraag niet worden weergegeven.

## 1.2 Conclusies op indicatorniveau

In de Top2-Box scores worden de resultaten van de cliëntenraadpleging bij QuaRijn vergeleken met andere door Facit gemeten organisaties en met de meting bij QuaRijn uit 2013. Het meest opvallende verschil is te zien bij de indicator 'Kwantiteit': daar scoort de indicator bij de huidige meting -9% t.o.v. de meting uit 2013, en -7% t.o.v. het Facit-totaal. In beide gevallen zijn de verschillen echter niet significant bevonden.

## 1.3 Conclusies op vraagniveau

### 1.3.1 Wachtijd

Van de geraadpleegde cliënten zegt 45% dat er geen tijd heeft gezeten tussen het moment dat zij wisten dat zij in aanmerking kwamen voor deelname aan de dagactiviteiten (de afgifte van de indicatie) en het moment dat zij voor het eerst naar de dagactiviteiten gingen. Zij konden direct terecht. 9% kon binnen twee weken terecht en 27% moest twee weken tot zes maanden wachten. 5% zegt dat er 6 maanden of langer tussen heeft gezeten en 14% van de cliënten weet dit niet meer.

Voor 30% van de cliënten die hier een mening over hebben, was de wachttijd zoals verwacht en voor 60% was deze korter of veel korter dan verwacht. Alle respondenten zijn van mening dat de wachttijd geen of slechts een klein probleem was.

### 1.3.2 Afspraken

Desgevraagd geeft 23% van de geraadpleegde cliënten aan dat zij niet weten of er met hen afspraken gemaakt zijn. Van de cliënten die dat wel weten, zegt 29% dat er met hen geen afspraken gemaakt zijn, 12% zegt dat er schriftelijke afspraken gemaakt zijn en 59% dat er mondelinge afspraken gemaakt zijn. 94% van de cliënten zegt dat de met hen gemaakte afspraken altijd of meestal worden nagekomen.

### 1.3.3 Vervoer

74% van de geraadpleegde cliënten wordt opgehaald om naar de dagactiviteiten te gaan en 80% van hen wordt op de afgesproken tijd thuis opgehaald. 95% van de cliënten ervaart dat de chauffeurs hen op een plezierige wijze behandelen en 94% zegt dat de chauffeurs letten op hun veiligheid (bv. dat iedereen een gordel draagt of dat rolstoelen goed zijn vastgezet).

### 1.3.4 Activiteiten

Van de geraadpleegde cliënten neemt 91% deel aan de activiteiten die worden georganiseerd en eveneens 91% vindt de activiteiten die georganiseerd worden leuk. Daarnaast meent 78% dat QuaRijn voldoende afwisseling biedt in de activiteiten.

De cliënten geven verschillende redenen voor het niet deelnemen aan de activiteiten. De meest voorkomende zijn  
dat ze de aangeboden activiteiten niet leuk of niet interessant vinden,  
dat de activiteiten lichamelijk te zwaar zijn,  
dat de activiteiten geen uitdaging bieden, en  
dat de activiteiten te moeilijk zijn.

Volgens alle geraadpleegde cliënten gaan de deelnemers van de dagactiviteiten prettig met elkaar om. 81% zegt ruimte te krijgen om de dagen bij de dagactiviteiten naar eigen inzicht in te vullen.

De geraadpleegde cliënten is gevraagd de activiteiten te beoordelen met een cijfer op een schaal van 0 (heel erg slecht) tot 10 (uitstekend). Het meest voorkomende cijfer voor de activiteiten van QuaRijn is een 8. Het laagst gegeven cijfer is een 5 en het hoogst gegeven cijfer een 10. Het gemiddelde cijfer is een 8,0.

### 1.3.5 Verzorging en behandeling

95% van de cliënten meent dat de medewerkers goed op de hoogte zijn van hun ziekte(n) of gezondheidsproblemen en ervaart dat de medewerkers rekening houden met wat zij zelf wel en niet (meer) kunnen. Van de cliënten bij wie dit nodig is, zegt 91% dat de medewerkers er op letten dat zij hun medicijnen (op de juiste manier) gebruiken.

37% van de geraadpleegde cliënten wordt behandeld als zij op de dagactiviteiten zijn (bv. door de fysiotherapeut, logopedist, psycholoog of ergotherapeut). Vervolgfragen kennen te weinig respondenten om te kunnen weergeven.

### 1.3.6 Organisatie en medewerkers

Van de geraadpleegde cliënten zegt 81% dat QuaRijn genoeg informatie geeft over wat voor zij voor hen kunnen doen (over de mogelijkheden van zorg, behandeling en activiteiten). Alle respondenten noemen de ruimtes goed toegankelijk en zijn van mening dat de ruimtes van de dagactiviteiten goed worden schoongehouden. 95% meldt dat de ruimtes prettig zijn om in te verblijven.

Volgens 91% van de cliënten luisteren de medewerkers aandachtig naar hen. Allen melden dat de medewerkers goed antwoord op hun vragen geven en dat de medewerkers aandacht hebben voor hoe het met hen gaat: 86% meent dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn. Daarnaast vindt 95% van de cliënten dat de medewerkers van de dagactiviteiten vakkundig werken en alle respondenten zijn van mening dat de medewerkers hun gezondheidsklachten serieus nemen.

De geraadpleegde cliënten is gevraagd de medewerkers van de dagactiviteiten te beoordelen op een schaal van 0 (heel erg slecht) tot 10 (uitstekend). Het meest voorkomende cijfer voor de medewerkers van QuaRijn is een 8. Het laagst gegeven cijfer is een 7 en het hoogst gegeven cijfer een 10. Het gemiddelde cijfer is een 8,6.

De vraag of cliënten QuaRijn zouden aanbevelen bij vrienden en familie kunnen respondenten beantwoorden op een schaal van 0 = 'zeer waarschijnlijk niet' tot 10 = 'zeer waarschijnlijk wel'. Bij een score van 0 tot en met 6 is de respondent een 'criticaster', bij een 7 of 8 een 'passief tevreden respondent' en bij een 9 of 10 een 'promotor'.

Voor QuaRijn geldt dat 5% van de respondenten een criticaster is, 43% een passief tevreden respondent en 52% een promotor. De Net Promotor Score wordt berekend door het percentage 'promotors' te verminderen met het percentage 'criticasters' (oftewel  $NPS = \% \text{ promotoren} - \% \text{ criticasters}$ ). De NPS score voor QuaRijn is 48.

Volgens 90% van de cliënten is het bezoeken van de dagactiviteiten voor hen van toegevoegde waarde.

In aanvulling daarop heeft QuaRijn de cliënten gevraagd of zij één of enkele leden van de cliëntenraad kennen: slechts 19% van de respondenten geeft aan dat dit zo is. Een kwart van de cliënten meldt te weten voor welke vragen zij de cliëntenraad kunnen benaderen, en 40% vindt dat zij voldoende informatie ontvangt van de cliëntenraad.



## 2 Aanbevelingen

De uitkomsten van deze raadpleging onder deelnemers aan de dagactiviteiten geven op diverse punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de cliënten minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten cliënten er aanvullende opmerkingen over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking voor verdere verbetering.

### Wachttijd

- Blijf alle cliënten die zich aanmelden voor deelname aan de dagactiviteiten gericht informeren over de te verwachten wachttijd tot aanvang van de dagactiviteiten en waar van toepassing ook over de mogelijkheden om de wachttijd tot aanvang van de dagactiviteiten te overbruggen.

### Afspraken

- Bespreek met cliënten wat zij verwachten van deelname aan de dagactiviteiten, wanneer zij hun verblijf prettig en geslaagd vinden, hoe zij daar zelf aan bijdragen en wat er vanuit de organisatie kan gebeuren. Leg ook goed uit wat er níet kan, zodat daarover geen valse verwachtingen blijven bestaan. Bespreek met cliënten in welke vorm de afspraken worden vastgelegd, laat het ze lezen en geef aan dat het dossier hún dossier is waar ze altijd in kunnen lezen (en desgewenst ook schrijven).
- Bespreek met cliënten wat zij kunnen doen als ze vinden dat de organisatie de afspraken niet goed (genoeg) nakomt: naar wie kunnen ze dan toe? Als ze het lastig vinden om dat direct aan te kaarten, wat zijn dan alternatieve wegen?
- Stel ook vast of de (contact)verzorgenden voldoende vaardigheden hebben op het gebied van gesprekstechnieken om wensen van cliënten in kaart te brengen. Weten zij welke onderdelen aan bod komen bij een (evaluatie)gesprek (is er een checklist)? Hoe introduceren zij het gesprek, worden er voldoende open vragen gesteld, krijgt de cliënt echt de ruimte om zich uit te spreken?

### Vervoer

- Informeer tijdens evaluatiegesprekken naar de ervaringen van de cliënt en vertegenwoordiger met het vervoer naar de dagactiviteiten en de chauffeur. Vraag in het bijzonder naar de afstemming: worden mensen op tijd opgehaald, is het nodig om de afspraken en/of de communicatie daarover aan te passen? Bespreek deze indien nodig met de organisatie die verantwoordelijk is en evalueer of soortgelijke situaties naar tevredenheid en duurzaam zijn opgelost.

### Activiteiten

- Betrek cliënten zo mogelijk bij het bedenken en vormgeven van nieuwe activiteiten. Geef cliënten, indien mogelijk, verantwoordelijkheid voor (deel van de) uitvoering.
- Bied cliënten ook de ruimte om de dagactiviteiten naar eigen inzicht in te vullen. Benadruk regelmatig hoe cliënten kunnen meebeslissen over het activiteitenaanbod en wat de verdere mogelijkheden zijn buiten het reguliere aanbod.
- Onderzoek, om meer variatie in het activiteitenaanbod te creëren, de mogelijkheid (meer) samen te werken met andere locaties en organisaties en de mogelijkheid om cliënten te laten deelnemen aan dagactiviteiten op verschillende locaties. Dit verbreedt hun sociale netwerk en geeft gelegenheid tot het gebruik maken van een breder scala aan dagactiviteiten (indien het aanbod bij iedere locatie net wat anders is).
- Onderzoek de mogelijkheid om burgers zonder hulpvraag te betrekken bij de dagactiviteiten.

- Movisie heeft vernieuwende praktijken van dagactiviteiten, die aansluiting zoeken bij de ontwikkelingen binnen het sociaal domein, gebundeld en handvatten geformuleerd om zelf (opnieuw) vorm te geven aan dagactiviteiten. Bespreek deze rapportage in een team overleg, wellicht levert het ook voor QuaRijn inspiratie en nieuwe ideeën op.  
<http://www.movisie.nl/publicaties/toekomstbestendige-dagactiviteiten-groepsverband>.

### **Verzorging en behandeling**

De resultaten van de raadpleging geven geen aanleiding tot het formuleren van aanbevelingen op dit onderwerp.

### **Organisatie en medewerkers**

- Geef voor de aanvang van de dagactiviteiten duidelijke informatie (bijvoorbeeld op schrift en via de website) over wat de dagactiviteiten haar cliënten kan bieden (de mogelijkheden voor zorg en behandeling, de activiteiten, enz.) en de rechten van de cliënten (het recht om mee te beslissen, recht op inzage in zorg-/ behandelplan, recht om te klagen, enz.) en over de taken en bereikbaarheid van de cliëntenraad.
- Vraag aan de cliënten in de evaluatiegesprekken of zij de aan hen verstrekte informatie hebben begrepen. Vraag ook wat cliënten eventueel gemist hebben en stel de informatievoorziening hierop bij.
- Vraag cliënten in evaluatiegesprekken of zij ervaren dat er voldoende personeel is bij de dagactiviteiten. Vraag door wanneer dit niet het geval is en maak waar nodig concrete aanvullende afspraken over de personele inzet.

### **Tot slot**

Onze aanbevelingen sluiten over het algemeen aan bij afspraken die in veel organisaties wellicht al bestaan, maar in de praktijk dan bij de cliënten kennelijk toch niet het gewenste effect bereiken. Veelal blijkt dat dit komt omdat het uitvoeren en opvolgen van gemaakte afspraken niet altijd sluitend is. Een algemeen advies is dan ook om interne audits te houden, waarin u toetst in hoeverre beleid en afspraken in de praktijk daadwerkelijk zijn geïmplementeerd en tot het gewenste effect leiden.

Tot slot willen wij u aanbevelen de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad en in het werkoverleg met uw medewerkers te bespreken, gezamenlijk verbeterpunten vast te stellen en concrete doelstellingen en activiteiten te formuleren.

### 3 Top-2 Box scores per indicator

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze raadpleging samenvattend gepresenteerd in de vorm van een reeks grafieken. Deze geven een overzicht van de zogenaamde *Top-2 Box scores* per indicator.

#### Wat is een Top-2 Box score?

Een Top-2 Box score is het percentage respondenten dat op een vraag een positief antwoord geeft en daarmee te kennen geeft met het onderwerp in kwestie positieve ervaringen te hebben. Wanneer een respondent op bijvoorbeeld de vraag “*Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?*” voor “altijd” of “meestal” kiest (de Top-2 Box, de twee meest gunstige uit de vier antwoordcategorieën nooit - soms - meestal - altijd), kan worden gesteld dat hij of zij met dit aspect positieve ervaringen heeft.

Het berekenen van een Top-2 Box score gaat als volgt: Stel dat een onderzoeksgroep uit 100 personen bestaat, en 85 daarvan kiezen bij een vraag voor de antwoordcategorieën “altijd” of “meestal” (en dus 15 voor “nooit” of “soms”), dan is de Top-2 Box score bij deze vraag 85% (zie onderstaande tabel). Top-2 Box scores maken dus in één oogopslag duidelijk hoeveel respondenten uit de steekproef tevreden zijn over het onderwerp of hierover een gunstige beoordeling geven. Omgekeerd kan ook direct worden afgeleid hoeveel respondenten géén positieve ervaringen hebben. In het voorbeeld betreft dit in totaal 15% van de respondenten.

#### Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

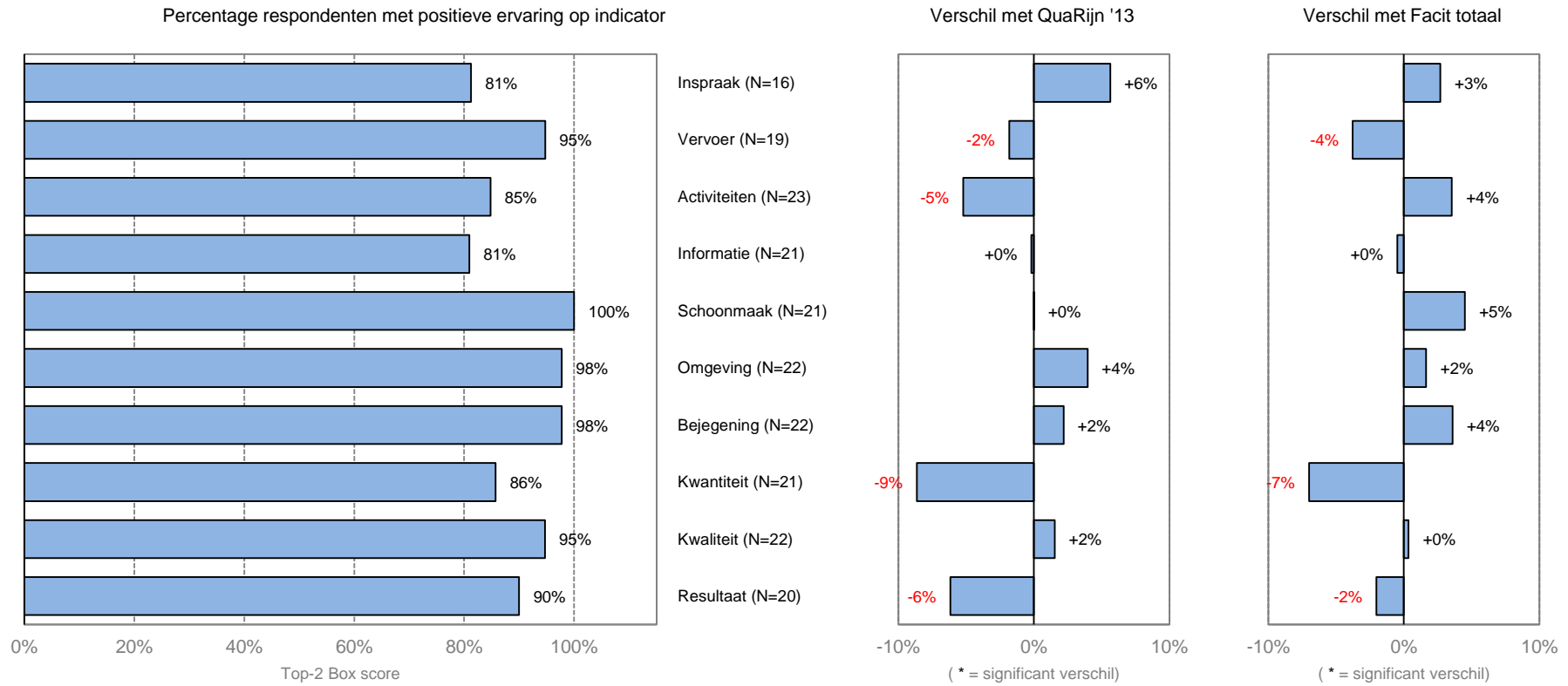
nooit	soms	meestal	altijd	Top-2 Box score
5%	10%	55%	30%	55% + 30% = <b>85%</b>

#### Top-2 Box score per indicator

Volgens dezelfde methodiek kan ook op *indicator-niveau* een Top-2 Box score worden berekend. Dit is het gemiddelde van de Top-2 Box scores van de vragen die gezamenlijk een indicator vormen. Deze (gemiddelde) Top-2 Box scores worden hieronder gerapporteerd, in de eerste grafiek.

In de grafiek ernaast worden door middel van *verschilcores* vergelijkingen gemaakt met het Facit totaal. Hierbij betreft de verschilscore het verschil tussen de Top-2 Box score van de huidige meting en die van het Facit totaal. Stel dat bij de indicator *Bejegening* de Top-2 Box score 81% is en voor het Facit totaal is deze 91%, dan is het verschil -10%. Anders gezegd, vergeleken met het gemiddelde van andere organisaties ligt de Top-2 Box score hier 10% lager.

Als aanvulling hierop wordt door middel van nulhypotesetoetsen (Wald-toets en Binomiaal-toets) de statistische significantie van de verschilcores bepaald. Wanneer een verschil significant is ( $p < ,05$ ) betekent dit deze groter is dan op basis van toeval verwacht kan worden (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%). Een \* teken naast de staaf geeft aan dat een verschil significant is.



# Bijlage 1: Vragenlijst Dagactiviteiten Cliënten

## Over uzelf

1. Hoe lang neemt u al deel aan de dagactiviteiten
2. Wat is de reden dat u gebruik maakt van de dagactiviteiten?
3. Bent u een man of een vrouw?
4. Wat is uw leeftijd?
5. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

## Wachttijd

6. Hoeveel tijd heeft er gezeten tussen het moment dat u wist dat u in aanmerking kwam voor de dagactiviteiten (de afgifte van de indicatie) en het moment dat u voor het eerst naar de dagactiviteiten ging?
7. Wat vond u van de wachttijd?
8. Was de wachttijd een probleem voor u?

## Afspraken

9. Heeft de zorginstelling afspraken met u gemaakt? (Over welke zorg, activiteiten of behandeling. Van wie, hoe vaak, op welke tijdstippen, etc.)
10. Komt de zorginstelling de met u gemaakte afspraken na?

## Vervoer

11. Hoe gaat u doorgaans naar de dagactiviteiten?
12. Wordt u op de afgesproken tijd thuis opgehaald?
13. Behandelen de chauffeurs u op een plezierige wijze?
14. Letten de chauffeurs op uw veiligheid? (bv. dat iedereen een gordel draagt of dat rolstoelen goed zijn vastgezet)

## Activiteiten

15. Neemt u deel aan de activiteiten die door de zorginstelling worden georganiseerd?
16. Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?
17. Biedt de zorginstelling voldoende afwisseling in de activiteiten aan?
18. Als u niet deelneemt aan de activiteiten, wat is daarvan dan de reden?
19. Gaan de deelnemers van de dagactiviteiten prettig met elkaar om?
20. Krijgt u ruimte om uw dagen bij de dagactiviteiten naar eigen inzicht in te vullen?
21. Welk cijfer geeft u de activiteiten?

## Verzorging en behandeling

22. Zijn de medewerkers goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?
23. Houden de medewerkers rekening met wat u zelf wel en niet (meer) kunt?
24. Letten de medewerkers er op dat u uw medicijnen (op de juiste manier) gebruikt?
25. Wordt u op tijd geholpen als u naar het toilet moet?
26. Wordt u behandeld als u bij de dagactiviteiten bent? (bv. door de fysiotherapeut, logopedist of ergotherapeut)
27. Is er bij afwezigheid van een behandelaar een vervanger beschikbaar, zodat de behandeling kan doorgaan?
28. Welk cijfer geeft u de behandeling? (door bv. de fysiotherapeut, logopedist of ergotherapeut)

## Organisatie en medewerkers

29. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van zorg, behandeling en activiteiten)
30. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten goed toegankelijk?
31. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten prettig om in te verblijven?
32. Worden de ruimtes van de dagactiviteiten goed schoongehouden?
33. Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?
34. Geven de medewerkers goed antwoord op uw vragen?
35. Hebben de medewerkers aandacht voor hoe het met u gaat?
36. Zijn er voldoende medewerkers aanwezig?
37. Werken de medewerkers van de dagactiviteiten naar uw oordeel vakkundig?
38. Nemen de medewerkers uw gezondheidsklachten serieus?
39. Welk cijfer geeft u de medewerkers van de dagactiviteiten?
40. Is het bezoeken van de dagactiviteiten voor u van toegevoegde waarde?
41. Wat zou u willen veranderen aan de dagactiviteiten? (Wat kan er beter, zijn er dingen die u mist, moeten de medewerkers anders werken?)
42. Waar bent u (zeer) tevreden over als het gaat om de dagactiviteiten?
43. Zou u de dagactiviteiten bij uw vrienden en familie aanbevelen?



## Bijlage 2: Indicatoren met de bijbehorende vragen

In onderstaande tabel is weergegeven welke vragen onder de verschillende indicatoren vallen en meetellen voor de berekening van de Top 2 Box scores.

<b>Indicatoren met de bijbehorende vragen</b>
<b>Inspraak</b>
20. Krijgt u ruimte om uw dagen bij de dagactiviteiten naar eigen inzicht in te vullen?
<b>Vervoer</b>
13. Behandelen de chauffeurs u op een plezierige wijze?
<b>Activiteiten</b>
16. Vindt u de activiteiten die georganiseerd worden leuk?
17. Biedt de zorginstelling voldoende afwisseling in de activiteiten aan?
<b>Informatie</b>
29. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat zij voor u kan doen? (over de mogelijkheden van zorg, behandeling en activiteiten)
<b>Schoonmaak</b>
32. Worden de ruimtes van de dagactiviteiten goed schoongehouden?
<b>Omgeving</b>
30. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten goed toegankelijk?
31. Zijn de ruimtes van de dagactiviteiten prettig om in te verblijven?
<b>Bejegening</b>
33. Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?
34. Geven de medewerkers goed antwoord op uw vragen?
35. Hebben de medewerkers aandacht voor hoe het met u gaat?
38. Nemen de medewerkers uw gezondheidsklachten serieus?
<b>Kwantiteit</b>
36. Zijn er voldoende medewerkers aanwezig?
<b>Kwaliteit</b>
22. Zijn de medewerkers goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?
23. Houden de medewerkers rekening met wat u zelf wel en niet (meer) kunt?
24. Letten de medewerkers er op dat u uw medicijnen (op de juiste manier) gebruikt?
37. Werken de medewerkers van de dagactiviteiten naar uw oordeel vakkundig?
<b>Resultaat</b>
40. Is het bezoeken van de dagactiviteiten voor u van toegevoegde waarde?