



## **Cliëntervaringsmeting 2018 - samenvatting**

**In het najaar van 2018 is een cliëntervaringsmeting gehouden onder alle cliënten van Stichting Anton Constandse. Cliënten zijn per brief uitgenodigd, waarin ze werden doorgeleid naar een digitale vragenlijst die bestond uit 3 classificatievragen: leeftijdsindicatie, duur van ondersteuning en woonlocatie van de cliënt en 9 ervaringsvragen die gingen over: eigen regie, samenwerking, de begeleiding, woonomstandigheden, netwerk, dagbesteding, informatievoorziening, privacy en bejegening. Tevens is er een rapportcijfervraag gesteld: Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van de Stichting Anton Constandse? En een open vraag: Wat zou u willen veranderen aan de ondersteuning die u nu krijgt?**

De vragen zijn opgesteld in samenwerking met Bente Appelhof (adviseur opleiding en onderzoek) en in samenspraak met de cliëntenraad.

### **Resultaten**

In totaal zijn er 395 vragenlijsten volledig ingevuld (28% respons):

Intramuraal: 224.

Ambulant: 171 vragenlijsten.

Het gemiddelde rapportcijfers dat cliënten geven is een 8,1.

Het gemiddelde rapportcijfer dat ambulante cliënten geven is een 8,4.

Het gemiddelde rapportcijfer vanuit cliënten beschermende woonvorm-locaties is een 7,9.

Intramurale cliënten zijn vooral tevreden over de ondersteuning, de manier van bejegenen, respect voor privacy en de onderlinge samenwerking. De tevredenheid rondom daginvulling (67%) en een betrokken netwerk (63%) scoort lager. Bij alle categorieën is minder dan 10% van de respondenten ontevreden.

Ambulante cliënten scoren over de volledige bandbreedte van de vragen zeer tevreden. De grootste diversiteit in de antwoorden ligt bij de vragen netwerk, daginvulling en woonomstandigheden. Bij de antwoordcategorieën netwerk en daginvulling lijkt dit ook te komen door de extra antwoordcategorie 'niet van toepassing'. Ook komt in de schriftelijke toelichting van cliënten naar voren dat deze vragen voor verschillende interpretaties vatbaar zijn, wat de diversiteit in antwoorden mede lijkt te verklaren.

Reacties op de vraag over woonomstandigheden gingen dikwijls over de staat van de eigen woning maar ook over de ondersteuning die ze krijgen of knelpunten die men ervaart in de ondersteuning:

Ik had lekkage.

Wij wonen zelfstandig in een gezellig appartement met tuintje.

Nu meer omdat ik het nu beter bij kan houden.

Voor het moment ben ik tevreden met mijn woonomstandigheden. In overleg met de begeleiding kijk ik wel verder in het wonen in de toekomst.

Ik wil graag begeleid wonen, maar de wachtlijsten zijn erg lang. Momenteel woon ik op mijzelf en dit gaat (...) niet goed.

Rondom de vragen bij netwerk en daginvulling is een vergelijkbaar beeld in de diversiteit van de antwoorden:

Mijn dagen zijn gevuld.



Ik word geholpen bij mijn "chaos". Maar ben vaak wat depressief, waardoor ik nergens zin in heb. In het algemeen regel ik zelf mijn daginvulling.

### **Rapportcijfer in relatie tot leeftijd cliënt**

Cliënten onder de 40: 7,9.

Cliënten boven de 40: 8,1.

Cliëntengroep ouder dan 70: 8,5.

Cliënten tussen de 50 en de 60: 8,2.

Cliënten tussen de 30 en de 40: 7,8.

Cliënten tot 23 jaar: 7,9.

### **Lengte ondersteuning**

De meeste respondenten krijgen al langer dan vijf jaar ondersteuning van Stichting Anton Constandse. Er is gezocht naar een verband tussen de mate van tevredenheid van cliënten en de lengte van de ondersteuning die ze krijgen maar hier is geen relatie in te ontdekken.

### **Input ten behoeve van opvolging:**

- Graag meer aandacht voor eenzaamheid en depressie.
- Fijn dat ik af en toe achter m'n vordden gezeten wordt.
- Ik heb het altijd naar mijn zin. Heb leuke dingen ondernomen zoals vroeger de bewonersraad, Bandsessies, optredens Zuiderpark. Anton Constandse is goed bezig.
- Ik zou belangrijke dingen graag sneller willen weten.
- Ik vind het vervelend als mijn begeleiders me hard roepen als ze me nodig hebben in plaats van naar me toe te komen.
- Meer aandacht voor het individu.

Organisatie breed moet er blijvend aandacht zijn voor het netwerk van cliënten en de vormen van daginvulling. Door inzet van: manager participatie, Buurtcirkel, mantelzorgconvenant in Leidschendam-Voorburg, extra opgeleide medewerkers tot ips'er (Individuele Plaatsing en Steun), herstelacademie.

Het is de verwachting dat deze inspanningen zullen leiden tot een meer divers aanbod van daginvulling wat beter is afgestemd aan de wensen en behoeften van cliënten.