



STICHTING **anton constandse**

Rapportage cliëntervaringsmeting 2020

Uitgevoerd in oktober en november 2020

Coördinator: E.v. Ruijven



1. Samenvatting

In oktober 2020 is een cliëntervaringsmeting gehouden onder alle cliënten van Stichting Anton Constandse. Alle cliënten zijn per post uitgenodigd om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek, dat bestond uit een digitale vragenlijst.

Niet alle cliënten hebben de vragenlijst volledig ingevuld. In totaal zijn er 294 vragenlijsten volledig ingevuld, een respons van 20%. Het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten de organisatie hebben gegeven is een 8,0. Dat cijfer is iets lager dan de meting uit 2018, toen het gemiddelde rapportcijfer een 8,1 was.

Deze samenvatting gaat dieper in op de opzet van de vragenlijst, de uitvoering van de ervaringsmeting, de resultaten van de ervaringsmeting en doet tot slot nog een aantal verbeter suggesties.

2. Verantwoording

De cliëntervaringsmeting is in opdracht van de bestuurder uitgevoerd en vindt elke twee jaar plaats. Het bestuursbureau heeft de cliëntervaringsmeting gecoördineerd en heeft hierbij gebruik gemaakt van Analyzer, een externe webtool die het mogelijk maakt om enquêtes te bouwen en uit te zetten (PPP is de oude naamgeving ervan). Tijdens de cliëntervaringsmeting is ook gebruik gemaakt van de rapportagemogelijkheid om de resultaten te kunnen analyseren.

Na het opmaken van de rapportage, is deze in januari 2021 gedeeld met het beleidsteam van Stichting Anton Constandse en zal ook worden besproken met de kerngroep van de cliëntenraad. De samenvatting van de resultaten zal zowel intern als extern via de informatiekkanalen van de organisatie worden gedeeld.

3. Proces

3.1 Vragenlijst

Om de resultaten van deze meting te kunnen vergelijken met de gegevens van twee jaar geleden is dezelfde vragenlijst gebruikt en aangevuld met twee vragen over corona. Deze vragenlijst is in de bijlage terug te vinden. De vragenlijst bestond uit een aantal classificatievragen, inhoudelijke ervaringsvragen, vragen over corona, een rapportcijfervraag en tot slot een rapportcijfervraag wat de cliënt nog zou willen veranderen aan de ondersteuning.

De classificatievragen gingen over leeftijd, de duur van ondersteuning en de woonlocatie van de cliënt. De ervaringsvragen gingen over eigen regie, samenwerking, de begeleiding, woonomstandigheden, netwerk, dagbesteding, informatievoorziening, privacy en bejegening.

De vragen over corona gingen over de wijze waarop corona van invloed is op de gemoedstoestand van cliënten en in hoeverre de cliënt tevreden is over de wijze waarop Stichting Anton Constandse omgaat met de coronamaatregelen.

De inhoudelijke vragen konden gescoord worden op een vijfpuntsschaal:

- 1: Helemaal mee oneens
- 2: Mee oneens
- 3: Neutraal
- 4: Mee eens
- 5: Helemaal mee eens.



Bij de vragen over het eigen netwerk en dagbesteding was daarnaast ook de mogelijkheid om 'Niet van toepassing' aan te geven.

Naast het geven van een score hadden de cliënten ook bij alle vragen de mogelijkheid om een toelichting geven over hun antwoord.

3.2 Uitvoering ervaringsmeting

Omdat de organisatie geen registratie van e-mailadressen van cliënten bijhoudt en de meeste cliënten geen gebruik maken van het cliëntportaal zijn alle cliënten per post uitgenodigd om deel te nemen aan de ervaringsmeting. In de brief stond een weblink naar de ervaringsmeting. Daarnaast konden cliënten ook gebruik maken van een QR-code om naar de vragenlijst te gaan. Cliënten die de vragenlijst niet digitaal wilden invullen konden hulp vragen van hun begeleider of een papieren versie gebruiken.

Daarnaast zijn alle medewerkers per mail geïnformeerd over de ervaringsmeting met het verzoek cliënten te wijzen op de ervaringsmeting en ze ook zoveel mogelijk te stimuleren de vragenlijst in te vullen. Daarbij kregen alle medewerkers ook de papieren versie van de vragenlijst, de weblink naar de vragenlijst en de QR-code gestuurd, zodat zij deze indien gewenst ook naar de cliënt konden sturen met als doel de drempel voor cliënten om de vragenlijst in te vullen zo laag mogelijk te maken. Omdat cliënten ook een papieren versie in konden vullen hebben veel BW-locaties de vragenlijsten voor hun cliënten geprint zodat cliënten de ervaringsmeting rustig konden invullen. Deze vragenlijsten zijn vervolgens als pakketpost naar het hoofdkantoor gestuurd waar deze door de beleidsadviseur alsnog verwerkt zijn in de portal zodat alles in de tellingen is meegenomen.

De medewerkers zijn wekelijks geïnformeerd over de voortgang van de ervaringsmeting. Enerzijds ter informatie over de voortgang van de meting en anderzijds om collega's te blijven aanzetten om cliënten zoveel mogelijk te stimuleren de ervaringsmeting in te vullen

In tegenstelling tot de vorige meting was het dit keer vanwege de beperkende maatregelen in verband met corona niet mogelijk om invulhulp in te zetten op verschillende werkeenheden, alwaar BW- en AW cliënten door een vrijwilliger geholpen werden om een vragenlijst in te vullen.

Omdat het aantal ingevulde vragenlijsten op 31 oktober 2020 op een respons van 15% van de organisatie stond is ervoor gekozen de vragenlijst nog een week extra open te stellen. In de laatste week zijn nog 60 vragenlijsten binnengekomen waarmee een responspercentage van 20% is gehaald.

4. Resultaten

4.1 Algemeen

Resultaten

In totaal zijn er 322 vragenlijsten ingevuld, waarvan 294 vragenlijst volledig zijn ingevuld. Dat is een responspercentage van 20%. Twee jaar geleden zijn er 394 vragenlijsten ingevuld, wat een responspercentage van 28% was.

Intramuraal: 160 (vorige meting 224)

Ambulant: 162 (vorige meting 171)

Het gemiddelde rapportcijfers dat cliënten de organisatie geven is een 8,0 (8,1)

Het gemiddelde rapportcijfer dat ambulante cliënten geven is een 8,3 (8,4)

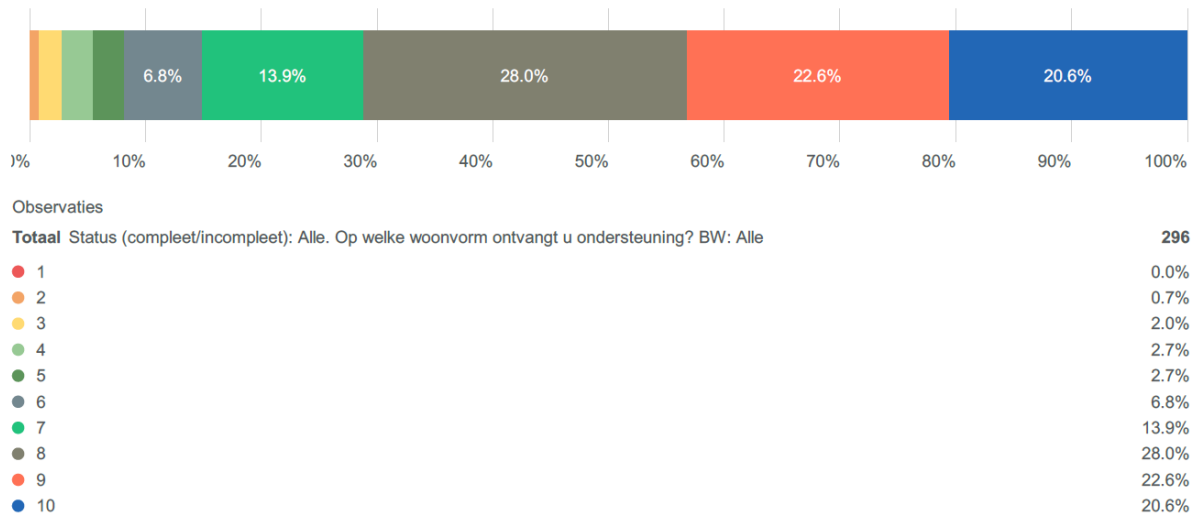
Het gemiddelde rapportcijfer vanuit BW-locaties is een 7,8 (7,9)



Wat opvalt is dat het rapportcijfer dat cliënten de organisatie geven nagenoeg gelijk is gebleven over de afgelopen twee jaar. Hoewel AW- en BW cliënten beiden een tiende procentpunt lager scoren is het nog steeds een heel mooi rapportcijfer.

Tevredenheid

Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van de Stichting Anton Constandse?



Figuur 1: rapportcijfer Stichting Anton Constandse onder alle cliënten

Van alle cliënten is 85% van mening dat ze vinden dat ze regie voeren over hun eigen leven en zelfs 89% van de cliënten geeft aan een goede samenwerking met hun begeleider te ervaren en is 86% van de cliënten tevreden over de ondersteuning die ze krijgen. 91% van de cliënten is van mening dat ze op een respectvolle manier worden behandeld door de begeleiders van de organisatie en 91% van de cliënten vindt dat er goed met hun privacy wordt omgegaan.

Cliënten zijn minder tevreden over de kwaliteit van hun woonomstandigheden (68% tevreden), kwaliteit van dagbesteding (66% tevreden) en de kwaliteit van hun netwerk (58% tevreden).

Redenen die cliënten geven waarom ze minder tevreden zijn over hun woonomstandigheden is divers. Oorzaken die gegeven worden zijn de omgang met huisgenoten, de grootte van de woning en de kwaliteit van het onderhoud van de woning. Soms heeft het ook te maken met de verhuismans van de cliënt zelf naar een meer zelfstandige woning.

Bij de vragen over dagbesteding en het eigen netwerk is het van belang aan te tekenen dat bij deze vragen ook de mogelijkheid werd gegeven om 'niet van toepassing' aan te kruisen, wat door 23% (netwerk) en 17% (dagbesteding) van de cliënten is gedaan. Bij dagbesteding geven cliënten met name aan meer dagbesteding te willen doen, of juist een ruimer aanbod van dagbesteding te willen hebben. Het is in de vragenlijst niet duidelijk naar voren gekomen of het gemis aan dagbesteding nu vooral komt door verminderde dagbestedingsmogelijkheden door corona of dat dit gevoel daarvoor ook al heerste bij cliënten. Dit laatste lijkt wel het geval, omdat de score over de tevredenheid van de dagbesteding de afgelopen twee jaar gelijk is gebleven.



5. Conclusies

Ondanks een lagere respons van BW-cliënten ten opzicht van twee jaar geleden zijn er voldoende reacties binnen gekomen om een algemeen beeld te schetsen over de kwaliteit van de dienstverlening van Anton Constandse.

De antwoorden die cliënten geven zijn weinig veranderd ten opzichte van twee jaar geleden, met uitzondering van de categorie daginvulling, waarbij het verschil tussen BW- en AW-cliënten nu veel groter is dan twee jaar geleden en er ook meer BW-cliënten aangeven een vorm van dagbesteding te hebben.

Afgaande op de respons van de ervaringsmeting is het aantal BW-cliënten dat geen vorm van daginvulling heeft sterk afgenomen, maar lijkt dit nog niet te lukken voor de ambulante cliënten. Voorbehoud moet gemaakt worden dat het niet duidelijk is in hoeverre deze cliënten wel activiteiten volgden voor corona en dat deze nu gestopt zijn of dat het aantal cliënten met daginvulling ook al voor corona lager was. Ook gaat het bij BW-cliënten niet altijd over dagbesteding met een beschikking maar kunnen dit ook activiteiten binnen de eigen woonvorm zijn.

Op de categorie 'Woonomstandigheden' na is er bij geen enkele vraag meer dan 10% ontevreden. Bij de categorie woonomstandigheden gaat het om 13% van alle cliënten die ontevreden zijn over de kwaliteit van hun woning. Bij ambulante cliënten gaat het om 16% van de cliënten.

De antwoorden die door de cliënten zijn gegeven bieden de mogelijkheid om hierover verder in gesprek te gaan. Voor een aantal BW-locaties is het mogelijk om dieper in te gaan op de resultaten van de eigen werkeenheden omdat daar voldoende respons voor binnen is gekomen. Helaas is dat voor een groot deel van de werkeenheden niet mogelijk, maar zijn er voldoende aanknopingspunten om het gesprek aan te gaan wat deze uitkomsten betekenen voor de eigen locatie/BW. Hiervoor kunnen de gesprekken met de cliëntencommissie of de HKO's gebruikt worden.

Ook de afdeling Participatie kan veel informatie halen uit de antwoorden die gegeven zijn. Ten opzichte van de meting in 2018, geeft een hoger percentage BW-cliënten aan tevreden te zijn over de daginvulling.

6. Vervolgproces

Werkeenheden gaan in gesprek met cliënten over de bevindingen. Dit vindt plaats in de vorm van huiskameroverleggen of in individuele contacten met ambulante cliënten en is gerealiseerd in de eerste helft van 2021.