

Clïentervaringsonderzoek Cura Twente

Rapportage cliënten

Den Haag, 17 juni 2019

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
1.1.	Aanleiding	3
1.2.	Dataverzameling en respons	3
1.3.	Opbouw van het rapport	3
2.	DAGBESTEDING – INHOUD VAN HET WERK	4
2.1.	Inleiding	4
2.2.	Antwoordverdeling vragen inhoud dagbesteding	4
2.3.	Verbeterpunten en positieve aspecten	5
3.	BEGELEIDING BIJ DAGBESTEDING	7
3.1.	Antwoordverdeling vragen begeleiding	7
3.2.	Zelfstandigheid en autonomie	8
3.3.	Oordeel over individuele begeleiders	9
3.4.	Verbeterpunten en positieve aspecten	9
4.	ORGANISATIE EN WERKPLEK	11
4.1.	Antwoordverdeling vragen organisatie	11
4.2.	Antwoordverdeling vragen werkplek	12
4.3.	Verbeterpunten en positieve aspecten	12
5.	ONDERSTEUNINGSPLAN	14
5.1.	Antwoordverdeling vragen ondersteuningsplan	14
5.2.	Verbeterpunten en positieve aspecten	15
6.	INSPRAAK EN KLACHTEN	16
6.1.	Antwoordverdeling vragen inspraak	16
6.2.	Antwoordverdeling vragen klachten	16
7.	TOT SLOT VRAGEN	18
7.1.	Rapportcijfer dagbesteding	18
7.2.	Kleinschaligheid	18
7.3.	Slotopmerkingen	18
8.	BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN	19
8.1.	Algemeen beeld	19
8.2.	Verbeterpunten	19

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

Cura Twente gebruikt diverse instrumenten en methoden om de kwaliteit van zorg te bewaken en de tevredenheid van de cliënten te monitoren. Een aantal van deze activiteiten is vooral intern gericht (bijvoorbeeld gesprekken met cliënten over hun ervaringen en wensen), maar Cura Twente heeft ook te maken met externe verplichtingen met betrekking tot kwaliteit van zorg. Om inzicht te krijgen in de ervaringen van alle cliënten is besloten tot het jaarlijks laten uitvoeren van een onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek door Ipso Facto beleidsonderzoek. Ipso Facto heeft sinds 2015 jaarlijks het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd voor Cura Twente.

Uitgangspunt bij het onderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord', die ook bij andere onderzoeken van Ipso Facto naar cliënttevredenheid (of cliëntervaringen) in de gehandicaptensector wordt gebruikt. Deze vragenlijst is positief beoordeeld door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en opgenomen in de waaier van cliëntervaringsinstrumenten (bouwsteen 2). Dit zijn instrumenten die voldoen aan het kwaliteitskader van de VGN, en aan de (kwaliteits)eisen die sinds 2014 gesteld worden aan cliëntervaringsonderzoek in de VG-sector.

1.2. Dataverzameling en respons

Het cliëntervaringsonderzoek bij Cura Twente bestaat uit interviews met cliënten en een schriftelijke enquête onder ouders/vertegenwoordigers van de cliënten:

- De enquête is verspreid onder ouders/vertegenwoordigers van cliënten die regelmatig gebruikmaken van de dagbesteding en begeleiding bij Cura Twente. De resultaten van deze enquête zijn verwerkt in de rapportage 'ouders en vertegenwoordigers'.
- Cura Twente heeft een selectie gemaakt van cliënten die in staat zijn om mee te werken aan een interview. In totaal zijn 11 cliënten geïnterviewd, De resultaten van deze interviews zijn verwerkt in deze rapportage.

1.3. Opbouw van het rapport

De cliënten hebben hun oordeel gegeven over diverse aspecten van de dagbesteding en de begeleiding. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de inhoud van de dagbesteding (H2) de begeleiding (H3), de organisatie en werkplek (H4), ondersteuningsplan (H5), inspraak en klachten (H6).

2. DAGBESTEDING – INHOUD VAN HET WERK

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van cliënten met betrekking tot de inhoud van de dagbesteding. In eerste plaats is gevraagd waar de cliënt dagbesteding heeft (intern of extern, en bij extern welke activiteiten). Deze vraag is door negen respondenten beantwoord. Drie van hen (33%) hebben interne activiteiten de andere zes hebben externe activiteiten of een combinatie van intern en extern. Externe activiteiten kunnen bestaan uit werken op de kinderboerderij, het cafébedrijf, flessenophaaldienst, kunsttuleen, de winkel, de voetbalvereniging, de koffiewinkel of het tuinproject. Drie cliënten noemen één activiteit: twee van hen noemen flessenophaal en de derde de koffiewinkel. De anderen noemen ten minste twee activiteiten (zoals de combinatie kinderboerderij en kunsttuleen), maar meestal worden meerdere activiteiten gecombineerd.

2.2. Antwoordverdeling vragen inhoud dagbesteding

In tabel 2.2 wordt het oordeel van de cliënten met betrekking tot de inhoud van de dagbesteding weergegeven. De resultaten worden weergegeven in percentages. Bij de interpretatie van de resultaten moet wel rekening worden gehouden met het relatief kleine aantal respondenten (genoteerd als n=11) en het effect daarvan op de procentuele verdeling. Immers: één respondent bepaalt 9% van de antwoordverdeling.

Tabel 2.1. Oordeel cliënten over de dagbesteding (n = 11)

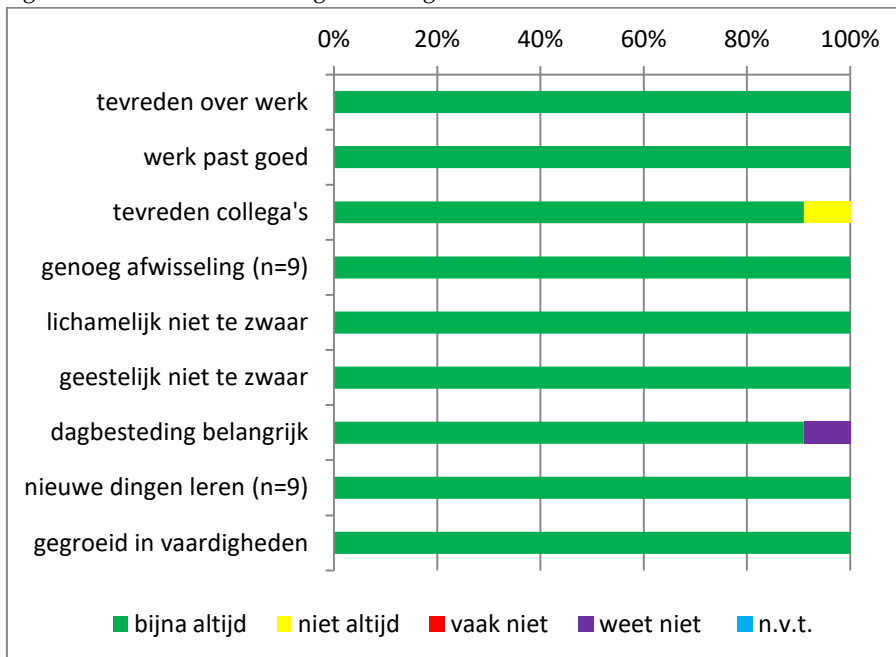
	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Ben je tevreden over je werk?	100	-	-	-	-
2. Past je dagbesteding of werk goed bij je?	100	-	-	-	-
3. Ben je tevreden over de collega's met wie je samenwerkt?	91	9	-	-	-
4. Heb je genoeg afwisseling in je werk? (n = 9)*	100	-	-	-	-
5. Kun je je werk lichamelijk goed aan? (is het niet te zwaar, te veel staan of tillen bijvoorbeeld?)	100	-	-	-	-
6. Kun je je werk geestelijk goed aan? (niet te veel dingen tegelijk, stress?)	100	-	-	-	-
7. Is dagbesteding of werk belangrijk voor jou?	91	-	-	9	-
8. Leer je genoeg nieuwe dingen op je werk? (n = 9)*	100	-	-	-	-
9. Ben je gegroeid in je vaardigheden of mogelijkheden sinds je bij Cura Twente bent?	100	-	-	-	-

* twee cliënten hebben deze vraag overgeslagen

- Cliënten oordelen bijna altijd positief over verschillende aspecten van de dagbesteding. Alle cliënten geven aan tevreden te zijn over het werk, het werk goed aan te kunnen (geestelijk en lichamelijk) en genoeg nieuwe dingen te leren.
- Niemand heeft een negatief antwoord ('vaak niet') gegeven. Kritiek blijft beperkt tot een enkel antwoord 'niet altijd' bij de vraag over leuke collega's.

De figuur laat zien dat vooral positief is geantwoord:

Figuur 2.1. oordeel over dagbesteding



2.3. Verbeterpunten en positieve aspecten

De open vraag bij dit thema (*hoe zou dagbesteding bij Cura Twente (nog) beter kunnen?*) is door de meeste respondenten niet ingevuld, of ze hebben aangegeven tevreden te zijn. Twee cliënten (interviewers) hebben wel iets ingevuld:

- *De corveelijst moet beter worden verdeeld onder de cliënten.*
- *Nog beter de taal onder de knie krijgen.*

Gevraagd naar positieve punten, of dingen die men graag wil behouden, zijn de volgende punten genoemd:

- *Café en zwemmen graag behouden.*
- *Crea, corvee, buitenprojecten.*
- *Gezelligheid, goede zorg.*
- *Gezelligheid, zorg, lekker in Haaksbergen niet zo lang reizen.*
- *Graag crea behouden.*
- *Heel tevreden met de variatie in de activiteiten die ze hier doet.*
- *Hij vindt het café erg leuk, graag behouden.*

- *Hij wil graag alle buitenprojecten houden.*
- *Over alles tevreden, geeft ons een dikke duim.*
- *Schoonmaken, disco, alle leuke dingen die gedaan worden tijdens de feestdagen.*
- *Tevreden over de activiteiten.*

3. BEGELEIDING BIJ DAGBESTEDING

3.1. Antwoordverdeling vragen begeleiding

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de begeleiding door Cura Twente:

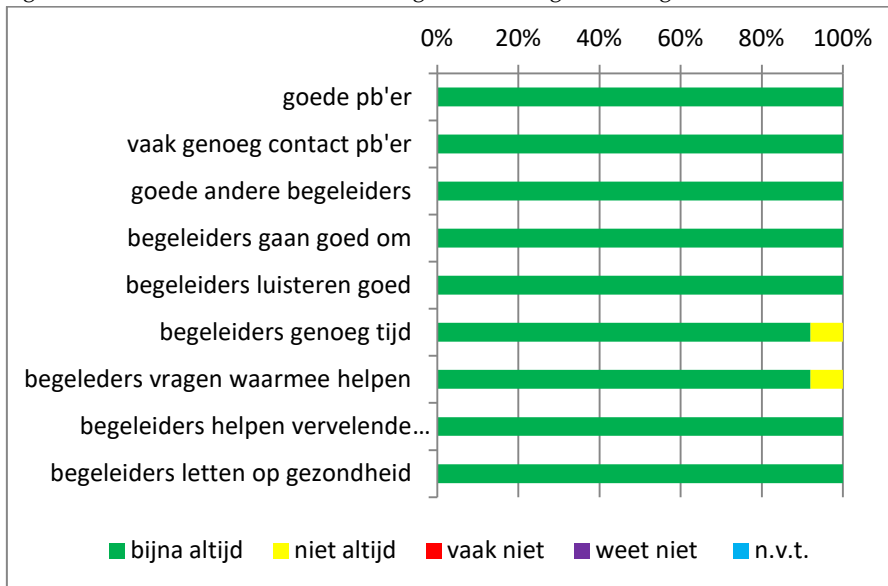
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding bij dagbesteding (n = 11)

	😊 bijna altijd	😊 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Vind je dat je een goede <u>persoonlijk</u> begeleider hebt bij Cura Twente?	100	-	-	-	-
2. Vind je dat je vaak genoeg contact hebt met je <u>persoonlijk</u> begeleider?	100	-	-	-	-
3. Vind je dat je goede <u>andere</u> begeleiders hebt bij Cura Twente?	100	-	-	-	-
4. Gaan de begeleiders goed met je om?	100	-	-	-	-
5. Luisteren de begeleiders goed naar je?	100	-	-	-	-
6. Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?	91	9	-	-	-
7. Vragen de begeleiders vaak genoeg waarmee ze je kunnen helpen?	91	9	-	-	-
8. Helpen de begeleiders je goed als er iets vervelends gebeurt?	100	-	-	-	-
9. Letten de begeleiders genoeg op jouw gezondheid (denk aan gezond eten/ drinken, voldoende beweging en tandenpoetsen)?	100	-	-	-	-

- Ook over de begeleiding oordelen de cliënten bijna altijd positief.
- Bij twee vragen (genoeg tijd, vragen waarmee geholpen kan worden) ziet een enkele cliënt ruimte voor verbetering (geeft het antwoord 'niet altijd'). Er is ook hier geen enkele keer het negatieve antwoord ('vaak niet') gegeven.

In figuur 3.1 wordt de antwoordverdeling ook grafisch weergegeven:

Figuur 3.1. oordeel cliënten over begeleiders dagbesteding



3.2. Zelfstandigheid en autonomie

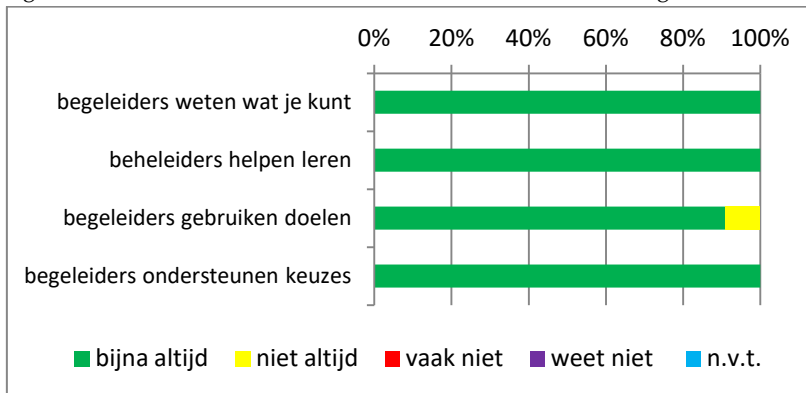
We hebben vier vragen gesteld over zelfstandigheid en autonomie. De antwoordverdeling volgt hieronder in tabel en grafiek.

Tabel 3.2. Oordeel cliënten over zelfstandigheid en autonomie (n = 11, in %)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	❓ weet niet	✗ n.v.t.
10. Weten de begeleiders wat je zelf kunt?	100	-	-	-	-
11. Helpen begeleiders je om nieuwe dingen te leren?	100	-	-	-	-
12. Maken de begeleiders gebruik van doelen en hulpmiddelen als het gaat om nieuwe dingen leren?	91	9	-	-	-
13. Ondersteunen de begeleiders je genoeg bij het maken van je eigen keuzes?	100	-	-	-	-

- Alle cliënten vinden dat de begeleider weten wat ze zelf kunnen dat ze helpen met leren van nieuwe dingen en eigen keuzes ondersteunen.
- Een cliënt (9%) ziet ruimte voor verbetering als het gaat om het gebruik van doelen en hulpmiddelen bij het leren van nieuwe dingen. Niemand heeft een negatief antwoord gegeven.

Figuur 3.2. oordeel cliënten over ondersteunen zelfstandigheid



3.3. Oordeel over individuele begeleiders

Bij het thema begeleiding is ook gevraagd naar een oordeel over de individuele begeleiders (Carola, Devota, Leonie, Marjolein, Monique en Phia). De cliënten zijn bijna altijd positief over de begeleiders. Er zijn geen negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven. Wel is door drie cliënten het antwoord 'niet altijd' gegeven bij een van de begeleiders. Bij de anderen zijn uitsluitend positieve antwoorden gegeven.

Vanwege de privacygevoeligheid van deze vraag is de grafiek hier achterwege gelaten.

3.4. Verbeterpunten en positieve aspecten

Drie cliënten hebben antwoord gegeven op de vraag naar verbeterpunten bij het onderwerp begeleiding (in een geval betreft het niet zo zeer een verbeterpunt, maar meer een toelichting op het antwoord 'niet altijd', bij de vraag of begeleiders genoeg vragen waarmee ze kunnen helpen):

- *Hij drukt op een bel als hij klaar is op het toilet. Hij wil dat we dan iets sneller komen.*
- *M.b.t. hulp: hij geeft aan veel zelfstandig te kunnen, waardoor hulp niet altijd nodig is.*
- *Meer nieuwe dingen leren, maar kan niet aangeven wat.*

Hieronder zijn de antwoorden weergegeven op de vraag naar positieve punten van de begeleiding:

- *Dat we samen op haar gezondheid letten vindt ze fijn.*
- *Geinen en klieren vindt hij leuk.*
- *Gezelligheid.*
- *Goed zoals het is.*
- *Graag lange tijd dezelfde pb'er houden.*
- *Prima zoals het nu gaat.*
- *Tevreden over de begeleiding, alles gaat goed.*

- *Tevreden hoe het loopt, aandacht die hij krijgt vindt hij heel fijn.*
- *Tevreden met de begeleiding en de activiteiten.*
- *Ze doen echt hun best voor ons.*
- *Ze doen goed werk.*

4. ORGANISATIE EN WERKPLEK

4.1. Antwoordverdeling vragen organisatie

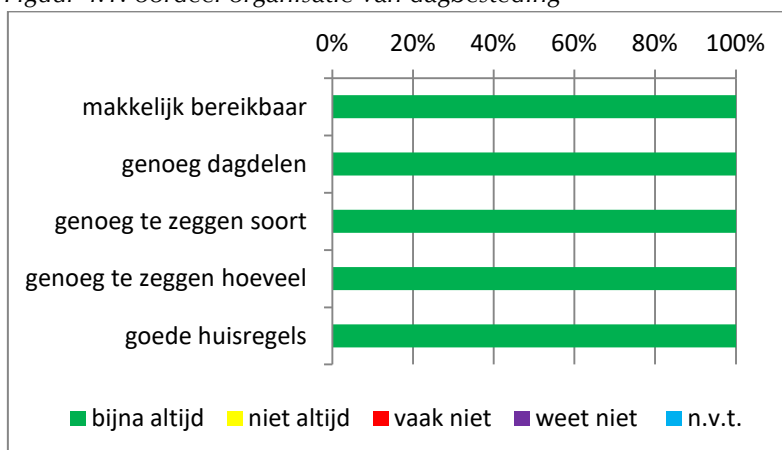
In onderstaande tabel volgt de antwoordverdeling bij de vragen over de organisatie van de dagbesteding:

Tabel 4.1. Oordeel cliënten over organisatie van dagbesteding (n = 11)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	❓ weet niet	✗ n.v.t.
1. Kun je makkelijk bij je dagbesteding of werk komen?	100	-	-	-	-
2. Heb je genoeg dagdelen dagbesteding of werk?	100	-	-	-	-
3. Heb je genoeg te zeggen over wat voor soort dagbesteding of werk je hebt?	100	-	-	-	-
4. Heb je genoeg te zeggen over hoeveel dagbesteding of werk je hebt?	100	-	-	-	-
5. Zijn er goede huisregels bij de dagbesteding of op het werk?	100	-	-	-	-

Ook hier oordelen de cliënten bijna uitsluitend positief. Voor de volledigheid zijn deze resultaten ook grafisch weergegeven:

Figuur 4.1. oordeel organisatie van dagbesteding



4.2. Antwoordverdeling vragen werkplek

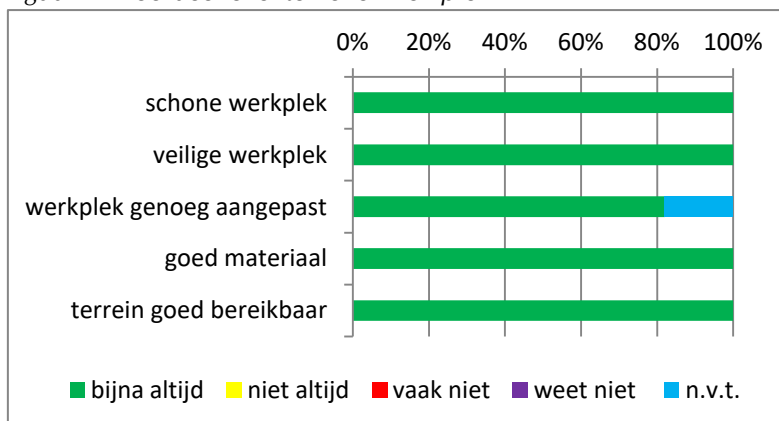
Het oordeel over de werkplek is unaniem positief, zoals uit tabel 4.2. blijkt:

Tabel 4.2. Oordeel cliënten over de werkplek (n = 11)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
6. Vind je dat je werkplek schoon genoeg is?	100	-	-	-	-
7. Vind je dat je werkplek veilig is?	100	-	-	-	-
8. Vind je dat je werkplek genoeg is aangepast aan jouw wensen of situatie (bijvoorbeeld aangepast aan rolstoelgebruik)?	82	-	-	-	18
9. Vind je dat de spullen die je bij je werk nodig hebt goed zijn (genoeg hulpmiddelen en gereedschap, werkt alles goed, genoeg aangepast)?	100	-	-	-	-
10. Vind je dat het terrein van Cura Twente goed bereikbaar is te voet of met een rolstoel?	100	-	-	-	-

Alle cliënten zijn tevreden over de werkplek. Twee cliënten antwoorden ‘n.v.t.’ bij de vraag over genoeg aangepast zijn van de werkplek.

Figuur 4.2. oordeel cliënten over werkplek



4.3. Verbeterpunten en positieve aspecten

Er is een verbeterpunt genoemd bij dit onderwerp begeleiding: *Nieuwe boekjes erbij (Donald Duck)*.

Bij de positieve aspecten is het volgende ingevuld:

- *Alles is goed.*
- *Buitenprojecten zijn leuk om te doen.*

- *Cura is schoon en veilig.*
- *Fijn om hier te werken, graag gezelligheid behouden.*
- *Heel tevreden*
- *Plek van de nieuwe dagbesteding.*
- *Tevreden zo.*

5. ONDERSTEUNINGSPLAN

5.1. Antwoordverdeling vragen ondersteuningsplan

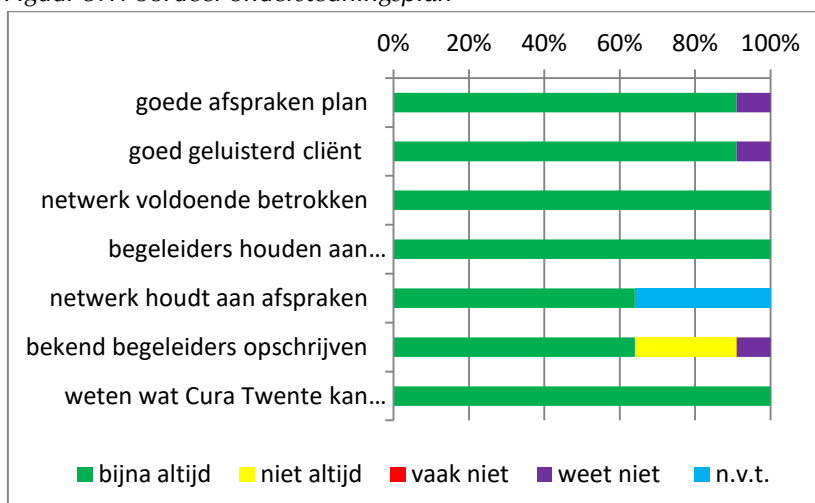
Hieronder is de antwoordverdeling gegeven bij de vragen over het ondersteuningsplan:

Tabel 5.1. Oordeel cliënten over ondersteuningsplan (n = 11)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Vind je dat er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	91	-	-	9	-
2. Vind je dat er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	91	-	-	9	-
3. Vind je dat je familie (of wettelijk vertegenwoordiger) genoeg zijn betrokken bij het maken van het ondersteuningsplan?	100	-	-	-	-
4. Vind je dat de begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	100	-	-	-	-
5. Vind je dat je familie (of wettelijk vertegenwoordiger) zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	64	-	-	-	36
6. Weet je genoeg over wat de begeleiders over je opschrijven?	64	27	-	9	-
7. Weet je genoeg over wat Cura Twente allemaal voor je kan doen?	100	-	-	-	-

Over het algemeen oordelen de cliënten positief. Een cliënt heeft een paar keer 'weet niet' geantwoord. Als het gaat over het 'weten wat de begeleiders opschrijven' hebben drie cliënten het antwoord 'niet altijd' gegeven.

Figuur 5.1. oordeel ondersteuningsplan



5.2. Verbeterpunten en positieve aspecten

Bij dit onderwerp zijn geen verbeterpunten genoemd. Wel is een keer een toelichting gegeven door de interviewer op het antwoord 'weet niet':

- *Ze heeft nog niet bij een POP gesprek gezeten en weet daarom niet precies wat er in het plan staat. De eerstvolgende keer wil ze er graag bij zitten.*

Bij de vraag naar positieve punten (of wat behouden moet blijven volgens de cliënt) zijn de volgende antwoorden gegeven:

- *Betrokken blijven bij eigen POP plan.*
- *Bij het gesprek aanwezig kunnen/mogen zijn.*
- *Samen met ouders betrokken blijven bij het maken van POP plan.*
- *Ze vindt het leuk dat haar ouders bij de dagbesteding komen voor het POP gesprek.*

6. INSPRAAK EN KLACHTEN

6.1. Antwoordverdeling vragen inspraak

In tabel 6.1. wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over inspraak. De antwoordverdeling is hier afwijkend van de voorgaande thema's.

Tabel 6.1. bekendheid deelnemersvergadering (n = 11)

	JA	NEE	?	n.v.t.
1. Weet je dat er een deelnemersvergadering is?	100	-	-	-
2. Weet je wat de deelnemersvergadering doet?	82	18	-	-
3. Vind je dat er genoeg naar jouw ideeën wordt geluisterd bij Cura Twente?	91	9	-	-

Alle cliënten zijn op de hoogte van het bestaan van de deelnemersvergadering. Op twee na weten alle cliënten ook wat deze doet. Bijna alle cliënten vinden dat er genoeg naar hun ideeën wordt geluisterd. Een cliënt heeft 'nee' geantwoord, waarbij de volgende toelichting is gegeven: 'Hij vindt het lastig dat we hem soms niet meteen verstaan'.

6.2. Antwoordverdeling vragen klachten

In tabel 6.2 wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over klachten.

Tabel 6.2. Bekendheid klachtenregeling (n = 10)

	JA	NEE	?	n.v.t.
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	80	20	-	-
5. Heb je wel eens een klacht ingediend?	-	100	-	-
6. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	-	-	-	100

De meeste cliënten weten bij wie ze terecht kunnen met een klacht, twee van hen zeggen dat niet te weten. Door de interviewer is dit vervolgens uitgelegd (bij begeleider of klachtenfunctionaris) maar niemand heeft daar (de afgelopen periode¹) gebruik van gemaakt.

Naast de hierboven genoemde toelichting (m.b.t. het verstaan van de cliënt) zijn de volgende antwoorden gegeven bij de vraag naar verbeterpunten:

- *Vaker leuke vergaderingen.*
- *Vaker vergadering.*
- *Vanwege taal weet hij niet altijd wat er besproken wordt/wat het betekent.*

¹ In 2018 ook niet. In 2017 antwoordden twee cliënten 'ja' op de vraag of ze wel eens een klacht hadden ingediend.

Bij de vraag naar positieve punten is het volgende ingevuld:

- 10+
- *Gaat goed.*
- *Ze luisteren goed naar je.*

7. TOT SLOT VRAGEN

7.1. Rapportcijfer dagbesteding

De tevredenheid van de cliënten is hoog, zoals ook blijkt uit het rapportcijfer van 9,4. Dat cijfer is gelijk aan het gemiddelde van vorig jaar. Onderstaande tabel laat de volledige antwoordverdeling zien:

Tabel 7.1. antwoordverdeling rapportcijfers (n = 11)

cijfer	n (%)
<8	-
8	2 (18%)
9	3 (27%)
10	6 (55%)

7.2. Kleinschaligheid

Bij de tot slotvragen is ook gevraagd naar de mening van cliënten over het kleinschalig karakter van de organisatie.

Tabel 7.1. Oordeel cliënten over kleinschaligheid Cura Twente (n = 11)

	JA	NEE	?	n.v.t.
1. Weet je dat Cura Twente er bewust voor kiest om een kleinschalige organisatie te zijn?	91	9	-	-
2. Vind je het prettig dat Cura Twente een kleinschalige organisatie is?	100	-	-	-

Bijna alle cliënten zeggen te weten dat Cura Twente bewust kleinschalig is. Iedereen zegt het prettig te vinden dat het een kleinschalige organisatie is.

7.3. Slotopmerkingen

Bij de slotopmerking is door vier cliënten (interviewers) iets ingevuld:

- *Blij en gelukkig bij Cura Twente.*
- *Dikke duim voor de geboden zorg.*
- *Ga zo door!*
- *Geen opmerkingen. Ze is blij om hier te zijn en over het algemeen tevreden met de begeleiding.*

8. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

In het voorgaande is ingegaan op de resultaten van de interviews met cliënten van Cura Twente. De interviews zijn uitgevoerd in het kader van het cliëntervaringsonderzoek, dat tevens bestaat uit een enquête onder ouders en vertegenwoordigers (eveneens aan de hand van de enquête 'Cliënten aan het woord'). De resultaten daarvan zijn vastgelegd in een afzonderlijk rapport.

8.1. Algemeen beeld

Uit het voorgaande is gebleken dat cliënten erg positief oordelen over dagbesteding bij Cura Twente. Het oordeel is bijna altijd positief en er is weinig differentiatie in de resultaten. Dit beeld is ook in voorgaande jaren aangetroffen. Het is moeilijk te beoordelen in hoeverre deze groep cliënten in staat is geweest om een kritisch oordeel te geven, ook omdat de interviewers geen feedback hebben verstrekt over het verloop van de interviews en de ingeschatte bruikbaarheid ervan. We beschikken wel over vergelijkingsmateriaal in de vorm van resultaten van de enquête onder ouders, en ook daaruit komt een heel positief beeld naar voren. Op basis van de beide enquêtes (cliënten en ouders) kan derhalve worden geconcludeerd dat er veel waardering is voor de wijze waarop de dagbesteding bij Cura Twente wordt vormgegeven en uitgevoerd.

Het oordeel van de cliënten is ook in hoge mate vergelijkbaar met de uitkomsten van vorige afnamen. Ook toen zagen we dat er weinig negatieve antwoorden zijn gegeven en nauwelijks verbeterpunten zijn genoemd. Het rapportcijfer is ook min of meer gelijk aan voorgaande jaren (telkens meer dan een 9. Zowel in 2019 als 2018 een 9,4), en er zijn ook geen andere aanwijzingen dat cliënten momenteel minder tevreden zijn dan vorig jaar.

8.2. Verbeterpunten

Uit de open antwoorden zijn geen duidelijke verbeterpunten naar voren gekomen. Een paar cliënten hebben wat individuele wensen geuit, zoals sneller geholpen worden bij toiletbezoek, meer mogelijkheden om te leren en nieuwe boekjes (Donald Duck). Twee cliënten hebben gezegd dat ze vaker zouden willen vergaderen. Ook het aandeel negatieve en kan beter-antwoorden ('niet altijd') levert geen duidelijke aanwijzingen op voor verbeterpunten. Dit antwoord is gegeven bij vijf vragen, maar meestal door slechts één respondent. Uitzondering is de vraag over voldoende weten wat de begeleiders opschrijven: hierbij is drie keer 'niet altijd' geantwoord. Zoals eerder ook beschreven zijn er geen vragen waarbij het negatieve antwoord ('vaak niet') is gekozen.