

# **Clïentervaringsonderzoek Cura Twente 2019**

**Rapportage ouders/vertegenwoordigers**

**Den Haag, 17 juni 2019**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
1.1.	Aanleiding	3
1.2.	Dataverzameling en respons	3
1.3.	Opbouw van het rapport	3
<b>2.</b>	<b>DAGBESTEDING – INHOUD VAN HET WERK</b>	<b>4</b>
2.1.	Antwoordverdeling vragen inhoud dagbesteding	4
2.2.	Verbeterpunten en positieve aspecten	5
<b>3.</b>	<b>BEGELEIDING BIJ DAGBESTEDING</b>	<b>7</b>
3.1.	Antwoordverdeling vragen begeleiding	7
3.2.	Antwoordverdeling zelfstandigheid en autonomie	8
3.3.	Oordeel over individuele begeleiders	9
3.4.	Verbeterpunten en positieve aspecten	9
<b>4.</b>	<b>ORGANISATIE EN WERKPLEK</b>	<b>11</b>
4.1.	Antwoordverdeling vragen organisatie	11
4.2.	Antwoordverdeling vragen werkplek	12
4.3.	Verbeterpunten en positieve punten	13
<b>5.</b>	<b>ONDERSTEUNINGSPLAN</b>	<b>14</b>
5.1.	Antwoordverdeling vragen ondersteuningsplan	14
5.2.	Verbeterpunten en positieve punten	15
<b>6.</b>	<b>INSPRAAK EN KLACHTEN</b>	<b>16</b>
6.1.	Antwoordverdeling vragen inspraak	16
6.2.	Antwoordverdeling vragen klachten	16
6.3.	Verbeterpunten en positieve punten	16
<b>7.</b>	<b>TOT SLOT VRAGEN</b>	<b>17</b>
7.1.	Inleiding	17
7.2.	Rapportcijfers	17
7.3.	Antwoordverdeling vragen werkwijze Cura Twente	18
7.4.	Open vraag tot slot	18
<b>8.</b>	<b>BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN</b>	<b>19</b>
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. Ipsos Facto beleidsonderzoek voert sinds 2015 dit jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek uit voor Cura Twente.

Uitgangspunt bij het onderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord', die ook bij andere onderzoeken van Ipsos Facto naar 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 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<sup>1</sup> 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 respons op de enquête is goed: we hebben 19 ingevulde enquêtes ontvangen. De populatie bedraagt 20 cliënten, onder wie een tweeling, voor wie door de ouders één vragenlijst is ingevuld. De respons bedraagt daarmee 100% (respons was 84% in 2018).

### **1.3. Opbouw van het rapport**

In dit rapport wordt gerapporteerd over de resultaten van de enquête onder cliëntvertegenwoordigers. Zij hebben, namens de cliënten, 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). Het rapport besluit met de slotvragen die gaan over de wijze waarop de cliëntvertegenwoordigers vanuit hun eigen perspectief oordelen over de werkwijze en begeleiding van Cura Twente.

---

<sup>1</sup> Daarvan is een afzonderlijke rapportage gemaakt

## 2. DAGBESTEDING – INHOUD VAN HET WERK

### 2.1. Antwoordverdeling vragen inhoud dagbesteding

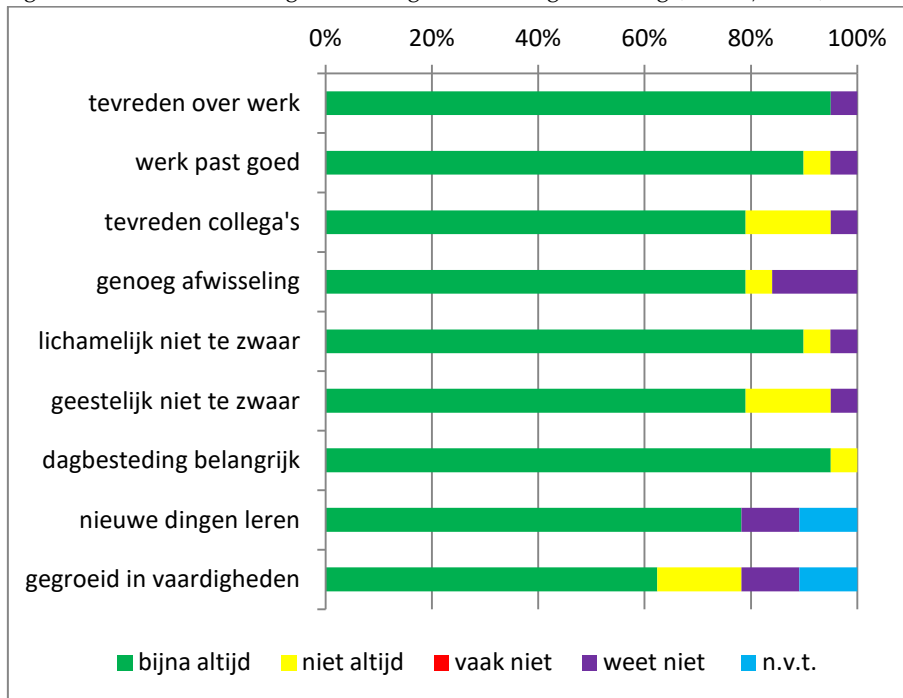
In tabel 2.1 wordt het oordeel van alle ouders/vertegenwoordigers met betrekking tot de inhoud van de dagbesteding weergegeven. De resultaten worden weergegeven in percentages. Het aantal respondenten is als volgt weergegeven: n = 19.

Tabel 2.1. Oordeel vertegenwoordigers over de dagbesteding (n = 19, in %)

	☺ bijna altijd	☹ niet altijd	☹ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Is uw verwante tevreden over de dagbesteding of het werk?	95	-	-	5	-
2. Past de dagbesteding of werk goed bij uw verwante?	89	5	-	5	-
3. Is uw verwante tevreden over de collega's met wie hij/zij samenwerkt?	79	16	-	5	-
4. Vindt uw verwante dat er genoeg afwisseling is in het werk?	79	5	-	16	-
5. Kan uw verwante het werk lichamelijk goed aan? (is het niet te zwaar, te veel staan of tillen bijv.?)	89	5	-	5	-
6. Kan uw verwante het werk geestelijk goed aan? (niet te veel dingen tegelijk, stress?)	79	16	-	5	-
7. Is dagbesteding of werk belangrijk voor uw verwante?	95	5	-	-	-
8. Leert uw verwante genoeg nieuwe dingen op de dagbesteding/het werk?	79	-	-	11	11
9. Is uw verwante gegroeid in zijn/haar vaardigheden of mogelijkheden sinds hij/zij bij Cura Twente komt?	63	16	-	11	11

- Ouders/vertegenwoordigers oordelen positief over de verschillende aspecten van de dagbesteding. Relatief het vaakst is positief geantwoord op de vraag of de verwante tevreden is over de dagbesteding en of de dagbesteding belangrijk is voor de cliënt (95%).
- Er zijn geen negatieve antwoorden ('vaak niet') gegeven. Bij een aantal vragen kiest een kleine groep (maximaal 3 respondenten, 16%) voor het antwoord 'niet altijd'. Dit antwoord is relatief het vaakst gekozen bij de vragen over collega's, geestelijke belasting en gegroeid zijn in vaardigheden.

Figuur 2.1. oordeel vertegenwoordigers over dagbesteding (n = 19, in %)



## 2.2. 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. Vijf cliëntvertegenwoordigers hebben een verbeterpunt genoemd of suggestie gedaan:

- *De haal/brengtijden van cliënt worden ingekort, ze zit nu te lang in de bus. - Ze wil graag iets vaker in de keuken,*
- *Kleinschaligheid bewaken, meer continuïteit van personeel.*
- *Meer laten oefenen met de taal.*
- *Proberen nog iets meer afwisseling in activiteiten te realiseren.*
- *Uitbreiding werken met de (nieuwe) My Tobii.*

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

- *Contacten met andere deelnemers.*
- *Dat ze creatief kan zijn.*
- *Goede afwisseling tussen actief zijn en rustmomenten,*
- *Hij is heel blij.*
- *Hij zegt zelf tafel dekken en koffie maken.*
- *Interactie met andere deelnemers.*
- *Kinderboerderij, externe projectjes.*
- *Kunst, eten/drinkmomenten en er mag nog meer muziek worden aangeboden.*
- *Leuke collega's, goede sfeer, veilige omgeving, prima verzorging.*

- *Muziek luisteren, film kijken.*
- *Muziek, cafébedrijf.*
- *Muziektherapie*
- *Samen aan tafel lunchen, Muziekles, bewegen, zwemmen. Activiteiten buiten de deur en relaxactiviteiten.*
- *Sfeer.*
- *Sociale aspect, aandacht.*
- *Tevreden zoals het nu is.*
- *Zwemmen, schilderen, flessen ophalen.*

### 3. BEGELEIDING BIJ DAGBESTEDING

#### 3.1. Antwoordverdeling vragen begeleiding

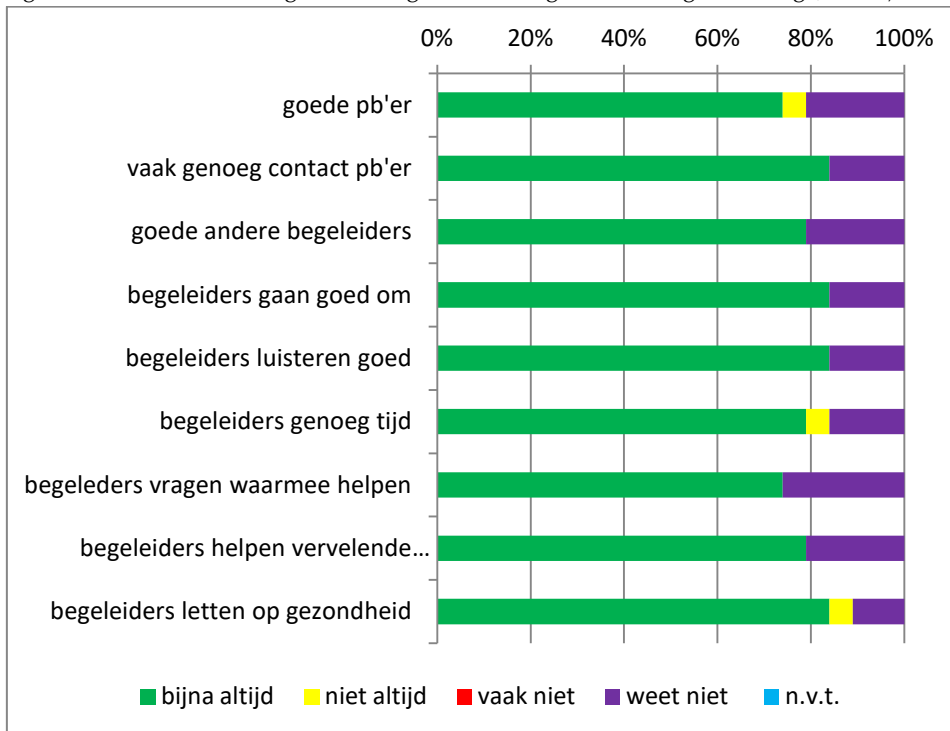
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de begeleiding door Cura Twente:

Tabel 3.1. Oordeel vertegenwoordigers over de begeleiding bij dagbesteding (n = 19, in %)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Vindt uw verwante dat hij/zij een goede persoonlijk begeleider heeft bij Cura Twente?	74	5	-	21	-
2. Vindt uw verwante dat hij/zij vaak genoeg contact heeft met zijn/haar persoonlijk begeleider?	84	-	-	16	-
3. Vindt uw verwante dat hij/zij goede andere begeleiders heeft bij Cura Twente?	79	-	-	21	-
4. Vindt uw verwante dat de begeleiders goed met hem/haar omgaan?	84	-	-	16	-
5. Vindt uw verwante dat de begeleiders goed naar hem/haar luisteren?	84	-	-	16	-
6. Vindt uw verwante dat de begeleiders genoeg tijd voor hem/haar hebben?	79	5	-	16	-
7. Vragen de begeleiders vaak genoeg waarmee ze uw verwante kunnen helpen?	74	-	-	26	-
8. Helpen de begeleiders uw verwante goed als er iets vervelends gebeurt?	79	-	-	21	-
9. Letten de begeleiders goed op de gezondheid van uw verwante? (denk aan gezond eten/drinken, voldoende beweging en tandenpoetsen)	84	5	-	11	-

- Ouders/vertegenwoordigers oordelen ook positief over de begeleiding. Bij veel vragen zijn alle respondenten positief na correctie voor het antwoord 'weet niet'.
- Er zijn bij dit onderdeel geen negatieve antwoorden ('vaak niet') gegeven. Wel is een bij drie vragen door steeds één respondent (5%) aangegeven dat er ruimte is voor verbetering (bij de vragen over goede pb'er, tijd hebben en letten op gezondheid).

Figuur 3.1. oordeel vertegenwoordigers over begeleiders dagbesteding (n = 19, in %)



### 3.2. Antwoordverdeling zelfstandigheid en autonomie

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

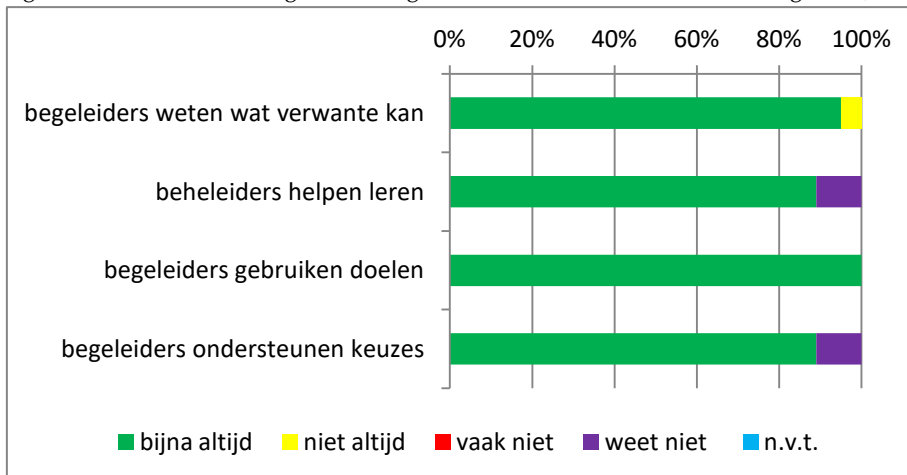
Tabel 3.2. Oordeel vertegenwoordigers over zelfstandigheid en autonomie (n = 19, in %)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	❓ weet niet	✗ n.v.t.
10. Weten de begeleiders wat uw verwante zelf kan?	95	5	-	-	-
11. Helpen begeleiders uw verwante om nieuwe dingen te leren?	89	-	-	11	-
12. Maken de begeleiders gebruik van doelen en hulpmiddelen als het gaat om nieuwe dingen leren?	100	-	-	-	-
13. Ondersteunen de begeleiders uw verwante genoeg bij het maken van eigen keuzes?	89	-	-	11	-

- Ook bij het onderwerp zelfstandigheid oordelen ouders/vertegenwoordigers positief. Alle respondenten zijn positief over het gebruikmaken van doelen en hulpmiddelen.
- Een respondent ziet ruimte voor verbetering als het gaat om het weten wat de cliënt zelf kan.



Figuur 3.2. oordeel vertegenwoordigers over ondersteunen zelfstandigheid (n = 19, in %)



### 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). Een aantal cliëntvertegenwoordigers heeft bij deze vragen 'weet niet' geantwoord (variërend van 2 tot 3 respondenten per vraag), maar verder zijn uitsluitend positieve oordelen gegeven over deze begeleiders.

### 3.4. Verbeterpunten en positieve aspecten

Ook bij dit onderwerp (begeleiding) is gevraagd naar mogelijke verbeterpunten. Een aantal ouders/vertegenwoordigers wijst op de continuïteit, of wisselingen in het personeelsbestand:

- *Continuïteit personeel*
- *Graag een mannelijke begeleider (wordt aan gewerkt)*
- *m.b.t. pb'er: te veel wisseling met pb'er, dat geeft bij haar onrust.*
- *We hopen op iets meer continuïteit.*
- *Ze woont begeleid zelfstandig. De begeleiding drinkt thee met haar en ziet de dagrapportage. De begeleiding wonen kan deze vragen beter beantwoorden.*

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

- *Alles gaat naar tevredenheid.*
- *Dat er naar haar geluisterd wordt, dat ze haar verhaal kwijt kan.*
- *De begeleiding doet het prima.*
- *Eet/drink moment, knutselen/kunst. Muziek van Bianca vindt ze top.*

- *Hij is zeer tevreden over stagiair Martijn.*
- *Hij vindt het fijn als er goed is doorggevraagd of de tijd wordt genomen voor een gesprek als hij ergens van onder de indruk is.*
- *Ik denk dat het heel goed gaat. - Goede zorg, gezelligheid.*
- *Prima zoals het nu is.*
- *Warmte*
- *Ze luisteren goed en helpen veel.*

## 4. ORGANISATIE EN WERKPLEK

### 4.1. Antwoordverdeling vragen organisatie

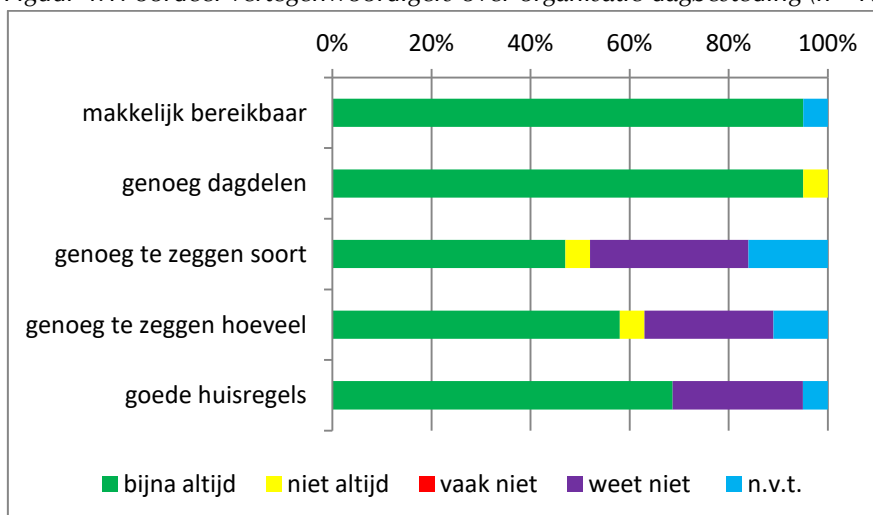
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de organisatie van de dagbesteding:

Tabel 4.1. Oordeel vertegenwoordigers over organisatie van dagbesteding (n = 19, in %)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Kan uw verwante makkelijk bij de dagbesteding of werk komen?	95	-	-	-	5
2. Vindt uw verwante dat hij/zij genoeg dagdelen dagbesteding of werk heeft?	95	5	-	-	-
3. Vindt uw verwante dat hij/zij genoeg te zeggen heeft over het soort dagbesteding of werk dat hij/zij doet?	47	5	-	32	16
4. Vindt uw verwante dat hij/zij genoeg te zeggen heeft over de hoeveelheid dagbesteding die hij/zij heeft?	58	5	-	26	11
5. Vindt uw verwante dat er goede huisregels zijn bij de dagbesteding of op het werk?	68	-	-	26	5

Ook hier oordelen de respondenten positief. Een aantal ouders/vertegenwoordigers weet niet overal een antwoord te geven, maar er zijn geen negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven. Bij drie vragen ziet telkens één respondent ruimte voor verbetering.

Figuur 4.1. oordeel vertegenwoordigers over organisatie dagbesteding (n = 19, in %)



#### 4.2. Antwoordverdeling vragen werkplek

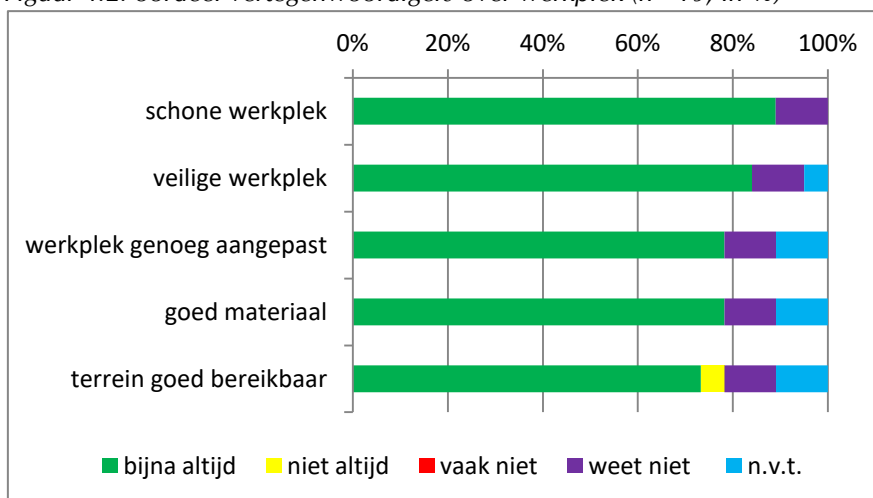
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de werkplek:

Tabel 4.2. Oordeel vertegenwoordigers over de werkplek (n = 19)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	❓ weet niet	✖️ n.v.t.
6. Vindt uw verwante dat zijn/haar werkplek schoon genoeg is?	89	-	-	11	-
7. Vindt uw verwante dat de werkplek veilig is?	84	-	-	11	5
8. Vindt uw verwante dat de werkplek genoeg is aangepast aan zijn/haar wensen of situatie (bijvoorbeeld aangepast aan rolstoelgebruik)?	79	-	-	11	11
9. Vindt uw verwante dat de spullen die je bij het werk nodig hebt goed zijn (zijn er genoeg hulpmiddelen en gereedschap, werkt alles goed, is het genoeg aangepast)?	79	-	-	11	11
10. Vindt uw verwante dat het terrein van Cura Twente goed bereikbaar is te voet of met een rolstoel (dat je makkelijk de stoep op en af kunt, je goed bij de voordeur kunt komen, er niets in de weg staat)?	74	5	-	11	11

Bij deze vragen oordelen (bijna) alle respondenten positief. Een enkeling heeft niet overal een antwoord op, maar er zijn geen negatieve antwoorden. Een respondent heeft 'niet altijd' geantwoord bij de vraag over de bereikbaarheid van het terrein.

Figuur 4.2. oordeel vertegenwoordigers over werkplek (n = 19, in %)



### 4.3. Verbeterpunten en positieve punten

Ook bij dit onderwerp is gevraagd naar mogelijke verbeterpunten m.b.t. de werkplek. Vijf respondenten hebben hier iets ingevuld, waarbij een paar keer ook iets genoemd is m.b.t. de activiteiten (variatie, meer beweging):

- *Aanpassing toilet posteel.*
- *Bereikbaarheid terrein: nog niet!*
- *Meer beweging zou wenselijk zijn.*
- *Variatie in het aanbieden van werk over programma, Bijv. gloriekunst op de donderdag. Dit voor een periode doen en dan afwisselen voor iets anders.*
- *Vervoerstijden!*

Bij de positieve aspecten zijn de volgende punten genoemd:

- *Alles is goed.*
- *De muziek die hij op vrijdag mag draaien*
- *De ruimtes in het gebouw met hun duidelijke doelfunctie maken een breed aanbod mogelijk en bieden veiligheid. Beide zijn belangrijk.*
- *Er wordt altijd een prima werkplek georganiseerd.*
- *Gaat prima volgens POP verslag.*
- *Muziek*
- *Over hele linie tevreden. Missen wel soms contacten met ... (? , niet leesbaar)*
- *Ze vindt alles leuk, alleen het te lang in de bus zitten, zowel heen als terug, nekt haar wel.*

## 5. ONDERSTEUNINGSPLAN

### 5.1. Antwoordverdeling vragen ondersteuningsplan

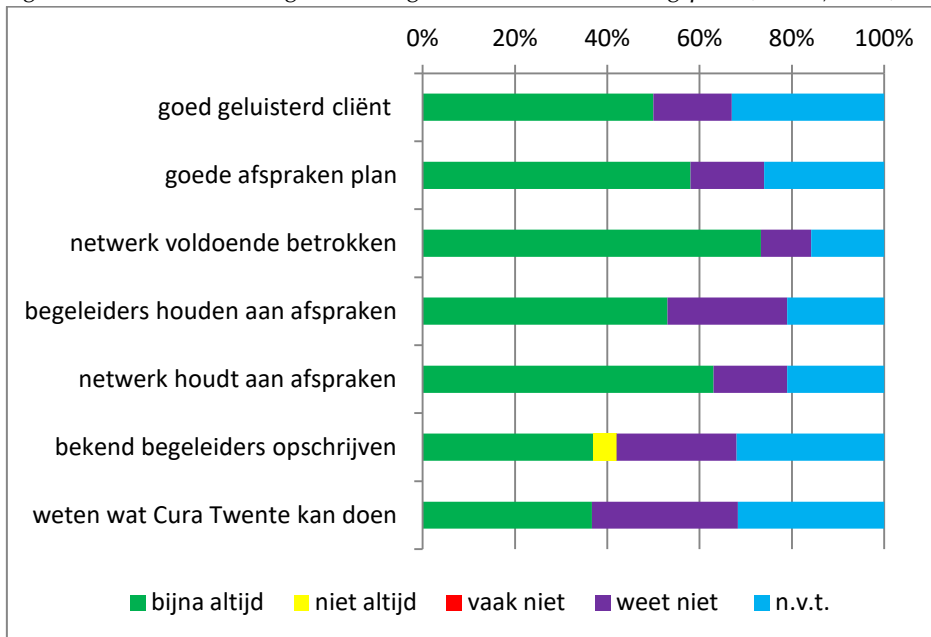
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over het ondersteuningsplan:

Tabel 5.1. Oordeel vertegenwoordigers over ondersteuningsplan (n = 19)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Vindt uw verwante dat er goed naar hem/haar is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	50	-	-	17	33
2. Vindt uw verwante dat er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	58	-	-	16	26
3. Vindt uw verwante dat de familie (of wettelijk vertegenwoordiger) genoeg is betrokken bij het maken van het ondersteuningsplan?	74	-	-	11	16
4. Vindt uw verwante dat de begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	53	-	-	26	21
5. Vindt uw verwante dat familie (of wettelijk vertegenwoordiger) zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houdt?	63	-	-	16	21
6. Weet uw verwante genoeg over wat de begeleiders over hem/haar opschrijven?	37	5	-	26	32
7. Weet uw verwante genoeg over wat Cura Twente allemaal voor hem/haar kan doen?	37	-	-	32	32

Bij deze vragen is relatief vaak 'weet niet' of 'n.v.t.' is geantwoord. Daardoor lijkt het oordeel wat minder vaak positief. Als we hiervoor corrigeren zien we echter dat de overige antwoorden bijna altijd positief zijn. Er is een keer 'niet altijd' geantwoord, bij de vraag over weten wat de begeleiders opschrijven.

Figuur 5.1. oordeel vertegenwoordigers over ondersteuningsplan (n = 19, in %)



## 5.2. Verbeterpunten en positieve punten

Bij dit onderwerp is door drie respondenten een opmerking of verbeterpunt ingevuld:

- *Bondiger, minder uitgebreid.*
- *Ik denk dat ze van details weinig oppikt/zich realiseert.*
- *Ze vindt corvee niet echt leuk. Ze geeft aan iets meer in de keuken te willen gaan doen.*

Daarnaast zijn de volgende positieve aspecten benoemd:

- *Alles waarbij (het gevoel heeft dat) hij iets leert.*
- *Communicatie is goed.*
- *Dat ze mee kan praten over het ondersteuningsplan.*

## 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 = 19)

	JA	NEE	?	n.v.t.
1. Weet uw verwante dat er een deelnemersvergadering is?	63	16	-	21
2. Weet uw verwante wat de deelnemersvergadering doet?	37	26	16	21
3. Vindt uw verwante dat er genoeg naar zijn/haar ideeën wordt geluisterd bij Cura Twente?	42	5	32	21

Bijna tweederde van de cliënten is volgens de vertegenwoordigers op de hoogte van het bestaan van de deelnemersvergadering. Van ruim een derde van de cliënten is bekend dat zij ook weten wat de deelnemersvergadering doet. Iets minder dan de helft denkt dat er voldoende naar de ideeën van de cliënt wordt geluisterd en een enkeling vindt van niet. De helft van de respondenten antwoordt hier 'weet niet', of 'n.v.t.'.

### 6.2. Antwoordverdeling vragen klachten

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

Tabel 6.2. Bekendheid klachtenregeling (n = 19)

	JA	NEE	?	n.v.t.
4. Weet uw verwante wie hij/zij terecht kan met een klacht?	26	21	16	37
5. Heeft uw verwante wel eens een klacht ingediend?	-	84	5	11
6. Als dat zo is: vindt hij/zij dat er toen genoeg gedaan is om de klacht op te lossen?	-	-	5	95

Ongeveer een kwart van de respondenten geeft aan dat de cliënt weet bij wie hij/zij een klacht kan indienen. Er is volgende de vertegenwoordigers geen klacht ingediend.

### 6.3. Verbeterpunten en positieve punten

Er zijn bij dit onderwerp geen opmerkingen of verbeterpunten genoemd door de respondenten.



## 7. TOT SLOT VRAGEN

### 7.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ‘tot slotvragen’, waarbij gevraagd is naar het volgende:

- Rapportcijfer voor de dagbesteding bij Cura Twente namens de cliënt
- Rapportcijfer voor de dagbesteding bij Cura Twente volgens cliëntvertegenwoordiger
- Gesloten vragen over Cura Twente (werkwijze, communicatie) gericht aan cliëntvertegenwoordiger
- Open vraag, ruimte voor toelichting of suggesties

### 7.2. Rapportcijfers

Respondenten is gevraagd om twee keer een rapportcijfer te geven aan de dagbesteding bij Cura Twente, een keer namens de cliënt (het cijfer dat deze zou geven indien hij/zij dat zou kunnen) en een keer vanuit de eigen waarneming. Het gemiddelde cijfer dat vertegenwoordigers geven namens de cliënt is een 8,8. Het cijfer dat wordt gegeven vanuit de eigen waarneming is een 8,4. Dat is in beide gevallen is ongeveer gelijk aan de cijfers die in 2018 zijn gegeven (het was in 2018 respectievelijk een 8,5 en een 8,6).

Het laagst gegeven cijfer is een 7, het hoogste een 10. Hieronder wordt de antwoordverdeling weergegeven (voor de volledigheid uitgesplitst naar cliënt en cliëntvertegenwoordiger).

Tabel 7.1. antwoordverdeling rapportcijfers

cijfer	namens cliënt (n = 17)	volgens vertegenwoordiger (n = 18)
<7	-	-
7	2 (12%)	3 (17%)
8	5 (29%)	7 (39%)
9	5 (29%)	6 (33%)
10	5 (29%)	2 (11%)

### 7.3. Antwoordverdeling vragen werkwijze Cura Twente

Hieronder wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de werkwijze (o.a. begeleiding en informatievoorziening) door Cura Twente:

Tabel 7.2. Oordeel cliëntvertegenwoordigers over werkwijze Cura Twente (n = 19)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Bent u tevreden over de begeleiding die Cura Twente aan de cliënten biedt?	100	-	-	-	-
2. Vindt u dat Cura Twente de cliënten voldoende mogelijkheden biedt om deel te nemen aan de samenleving? (denk daarbij aan externe activiteiten zoals boodschappen doen, kunstuitleen, winkel)	100	-	-	-	-
3. Bent u tevreden over de informatievoorziening door Cura Twente aan de ouders/ vertegenwoordigers?	100	-	-	-	-
4. Vindt u het prettig dat Cura Twente ervoor kiest een kleinschalige organisatie te zijn?	100	-	-	-	-

Zoals uit de tabel blijkt oordelen de ouders/vertegenwoordigers unaniem positief over de begeleiding die Cura Twente biedt, de mogelijkheden om deel te nemen aan de samenleving, de informatievoorziening en over het kleinschalige karakter.

### 7.4. Open vraag tot slot

Tot slot van de enquête is gevraagd of de respondenten nog andere opmerkingen hebben over de zorg en begeleiding bij Cura Twente. Een aantal cliëntvertegenwoordigers heeft positieve feedback gegeven, een persoon heeft een opmerking over het gebruikte protaal:

- *De kleinschaligheid is juist erg fijn en daardoor persoonlijk naar deelnemer en verwanten.*
- *Ga vooral zo door, prima!*
- *Het zilliz-portaal geeft nog wel eens problemen (bij ons).*
- *Prima zorg en begeleiding.*
- *Succes voor de toekomst.*
- *Vooraf zo doorgaan!*
- *We zijn zeer tevreden over de zorg en begeleiding bij Cura Twente.*
- *We zijn zeer tevreden!*

## **8. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN**

In het voorgaande is ingegaan op de resultaten van de enquête onder ouders/vertegenwoordigers van cliënten van Cura Twente. De enquête is uitgevoerd in het kader van het cliëntervaringsonderzoek, dat tevens bestaat uit interviews met cliënten zelf (eveneens aan de hand van de enquête 'Cliënten aan het woord'). De resultaten hiervan zijn in een aparte rapportage opgenomen.

### **8.1. Algemeen beeld**

De ouders/vertegenwoordigers oordelen heel positief over Cura Twente. Bij de meeste vragen is door de grote meerderheid 'bijna altijd' geantwoord. Als we corrigeren voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.' dan zien we dat bij onderwerpen als begeleiding, werkplek en ondersteuningsplan bijna uitsluitend positieve antwoorden zijn gegeven. Het aandeel 'kritische' antwoorden is klein. Relatief het vaakst is het antwoord 'niet altijd' gegeven bij het onderwerp 'inhoud van de dagbesteding'. Bij enkele vragen is door drie respondenten 'niet altijd' geantwoord (zie ook 8.2). Er is echter bij geen enkele vraag gekozen voor het 'negatieve' (vaak niet) antwoord.

De positieve waardering blijkt ook uit de open antwoorden, waarin bijvoorbeeld is gewezen op de goede sfeer, de aandacht van begeleiders en de interactie met andere deelnemers. We hebben respondenten gevraagd om een rapportcijfer te geven namens de cliënten ('welk cijfer zou de cliënt geven als hij/zij dat kon?') en een cijfer namens zichzelf/vanuit het eigen perspectief. In beide gevallen is het gemiddelde rapportcijfer hoog (respectievelijk 8,8 en 8,4). Geen enkele respondent heeft een cijfer lager dan 7 gegeven. De rapportcijfers zijn vergelijkbaar met die van vorig jaar (respectievelijk een 8,5 en een 8,6).

### **8.2. Verbeterpunten**

De resultaten van de enquête kunnen op twee manieren gebruikt worden om verbeterpunten te benoemen: gekeken kan worden naar de vragen waarbij relatief vaak 'niet altijd' of 'vaak niet' is geantwoord en daarnaast kunnen open antwoorden verbeterinformatie opleveren. Zoals gezegd zijn de respondenten erg positief over de dagbesteding bij Cura Twente, zodat er niet veel verbeterpunten zijn te benoemen. Uit de open antwoorden valt op te maken dat sommige vertegenwoordigers wat meer continuïteit in het personeelsbestand zouden wensen (minder wisseling).

In onderstaande tabel worden de gesloten vragen weergegeven waarbij meer dan 1 respondent 'niet altijd' hebben geantwoord.

Tabel 8.1. overzicht van vragen waarbij meer dan 1x 'niet altijd' is geantwoord (n = 19)

	☹ niet altijd	☹ vaak niet
1. Is uw verwante tevreden over de collega's met wie hij/zij samenwerkt?	3	-
2. Kan uw verwante het werk geestelijk goed aan? (niet te veel dingen tegelijk, stress?)	3	-
3. Is uw verwante gegroeid in zijn/haar vaardigheden of mogelijkheden sinds hij/zij bij Cura Twente komt?	3	-

Net als vorig jaar heeft onderzoek geen 'urgente' verbeterpunten opgeleverd. Er zijn dit jaar ook geen 'vaak niet' antwoorden gegeven, terwijl dit vorig jaar wel een paar is geantwoord (bij vragen over geestelijke belasting, en weten wat begeleiders opschrijven en wat Cura kan doen voor de cliënt). Op het individuele vlak kunnen wellicht nog enkele aanpassingen worden gedaan om de begeleiding en dienstverlening nog beter te laten aansluiten op de wensen van cliënten en hun ouders, denk bijvoorbeeld aan meer beweging, afwisseling in de activiteiten en activiteiten die nog beter aansluiten op de interesses/behoefte van de deelnemers.