

Clïentervaringsonderzoek Cura Twente 2021

Rapportage ouders/vertegenwoordigers

Den Haag, 22 juli 2021

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.	Antwoordverdeling vragen inhoud dagbesteding	4
2.2.	Verbeterpunten en positieve aspecten	5
3.	BEGELEIDING BIJ DAGBESTEDING	6
3.1.	Antwoordverdeling vragen begeleiding	6
3.2.	Antwoordverdeling zelfstandigheid en autonomie	7
3.3.	Oordeel over individuele begeleiders	8
3.4.	Verbeterpunten en positieve aspecten	8
4.	ORGANISATIE EN WERKPLEK	10
4.1.	Antwoordverdeling vragen organisatie	10
4.2.	Antwoordverdeling vragen werkplek	11
4.3.	Verbeterpunten en positieve punten	12
5.	ONDERSTEUNINGSPLAN	13
5.1.	Antwoordverdeling vragen ondersteuningsplan	13
5.2.	Verbeterpunten en positieve punten	14
6.	INSPRAAK EN KLACHTEN	15
6.1.	Antwoordverdeling vragen inspraak	15
6.2.	Antwoordverdeling vragen klachten	15
6.3.	Verbeterpunten en positieve punten	16
7.	TOT SLOT VRAGEN	17
7.1.	Inleiding	17
7.2.	Rapportcijfers	17
7.3.	Antwoordverdeling vragen werkwijze Cura Twente	18
7.4.	Open vraag tot slot	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. Ipso 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 Ipso 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 cliëntervarings-instrumenten (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 cliënten¹ 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 is wat hoger dan vorig jaar: we hebben 19 ingevulde enquêtes ontvangen, vorig jaar zijn 15 enquêtes ontvangen.

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.

¹ Daarvan is een afzonderlijke rapportage gemaakt

2. DAGBESTEDING – INHOUD VAN HET WERK

2.1. Antwoordverdeling vragen inhoud dagbesteding

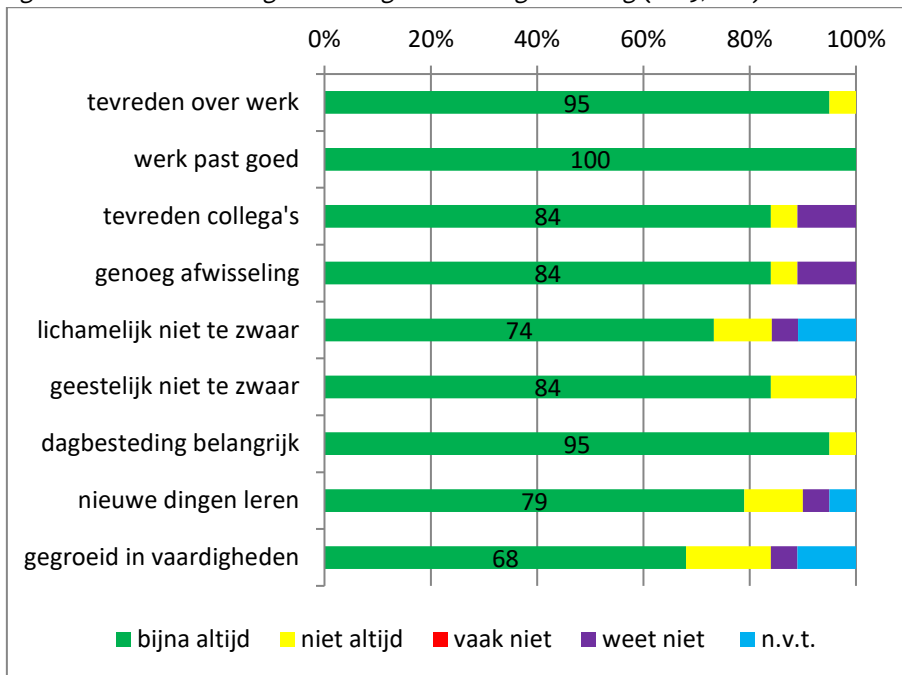
In tabel 2.1 wordt het oordeel van alle ouders/vertegenwoordigers met betrekking tot de inhoud van de dagbesteding weergegeven. De resultaten worden weergegeven in percentages. Het aantal respondenten is als volgt weergegeven: n=19.

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?	100	-	-	-	-
3. Is uw verwante tevreden over de collega's met wie hij/zij samenwerkt?	84	5	-	11	-
4. Vindt uw verwante dat er genoeg afwisseling is in het werk?	84	5	-	11	-
5. Kan uw verwante het werk lichamelijk goed aan? (is het niet te zwaar, te veel staan of tillen bijv.?)	74	11	-	5	11
6. Kan uw verwante het werk geestelijk goed aan? (niet te veel dingen tegelijk, stress?)	84	16	-	-	-
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	-	5	5
9. Is uw verwante gegroeid in zijn/haar vaardigheden of mogelijkheden sinds hij/zij bij Cura Twente komt?	68	16	-	5	11

- Ouders/vertegenwoordigers oordelen positief over de verschillende aspecten van de dagbesteding. Relatief het vaakst is positief geantwoord op de vraag of de dagbesteding goed past bij de verwante (100%).
- Er zijn geen negatieve antwoorden ('vaak niet') gegeven. Bij de meeste vragen kiest een enkeling (meestal 1, soms 2 of 3 respondenten) voor het antwoord 'niet altijd'. Dit antwoord is relatief het vaakst gekozen bij de vragen over 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. Vier cliëntvertegenwoordigers hebben een verbeterpunt genoemd of suggestie gedaan:

- Gebruik van een belevingstafel.
- Meer leeftijdsgenoten/jongvolwassenen om mee om te gaan.
- Meer zelfstandigheidstraining
- Wij zijn nog maar net begonnen, eerste gesprek met begeleiding moet nog plaatsvinden.

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

- Afwisseling en creatief bezig zijn
- Afwisseling tussen individuele en groepsbegeleiding. Vooral de momenten van 1 op 1 aandacht vindt ze fijn.
- Contact met deelnemers en begeleiders, tuinproject
- COOP
- De begeleiding en activiteiten.
- Gezellige sfeer, deelnemers en begeleiders.
- Goede verzorging, aandacht van mededeelnemers, snoezelen, leuke activiteiten
- Koffie en thee drinken. Liefst zelf zetten.
- Locatie Haaksbergen → marktbezoek
- Snoezelen, verjaardagen vieren, uitstapjes (winkel, kunstuitleen)
- Veilig voelen.

3. BEGELEIDING BIJ DAGBESTEDING

3.1. Antwoordverdeling vragen begeleiding

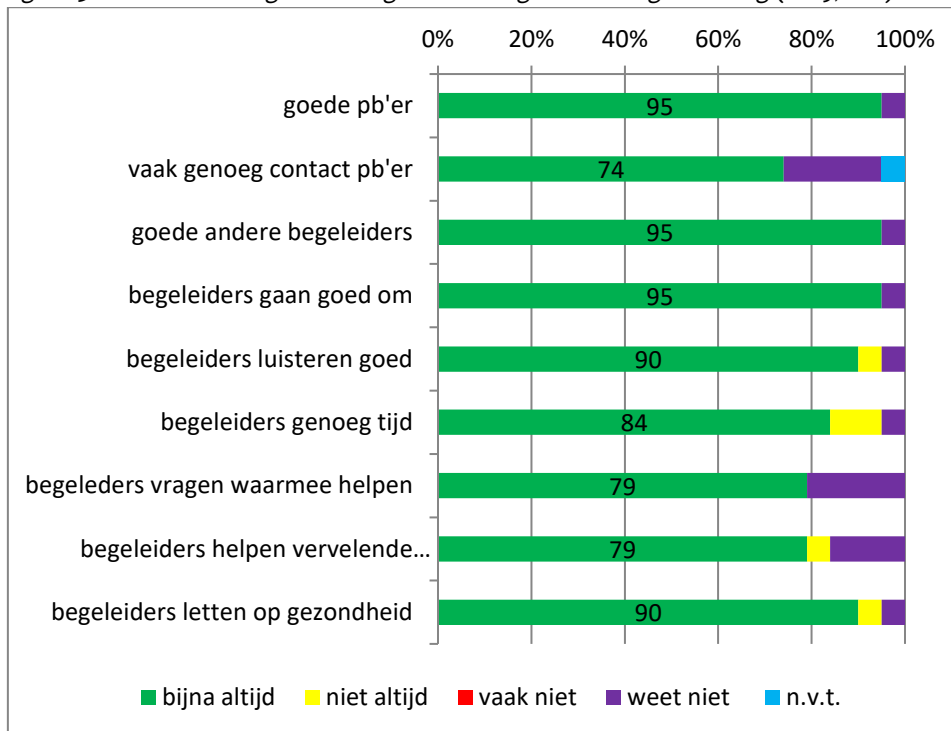
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de begeleiding door Cura Twente:

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?	95	-	-	5	-
2. Vindt uw verwante dat hij/zij vaak genoeg contact heeft met zijn/haar persoonlijk begeleider?	74	-	-	21	5
3. Vindt uw verwante dat hij/zij goede andere begeleiders heeft bij Cura Twente?	95	-	-	5	-
4. Vindt uw verwante dat de begeleiders goed met hem/haar omgaan?	95	-	-	5	-
5. Vindt uw verwante dat de begeleiders goed naar hem/haar luisteren?	90	5	-	5	-
6. Vindt uw verwante dat de begeleiders genoeg tijd voor hem/haar hebben?	84	11	-	5	-
7. Vragen de begeleiders vaak genoeg waarmee ze uw verwante kunnen helpen?	79	-	-	21	-
8. Helpen de begeleiders uw verwante goed als er iets vervelends gebeurt?	79	5	-	16	-
9. Letten de begeleiders goed op de gezondheid van uw verwante? (denk aan gezond eten/drinken, voldoende beweging en tandenpoetsen)	90	5	-	5	-

- 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 een vraag door twee respondenten (11%), en bij drie vragen door één respondent (5%) aangegeven dat er ruimte is voor verbetering (bij de vragen over luisteren, genoeg tijd hebben, opvang als iets gebeurt 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.

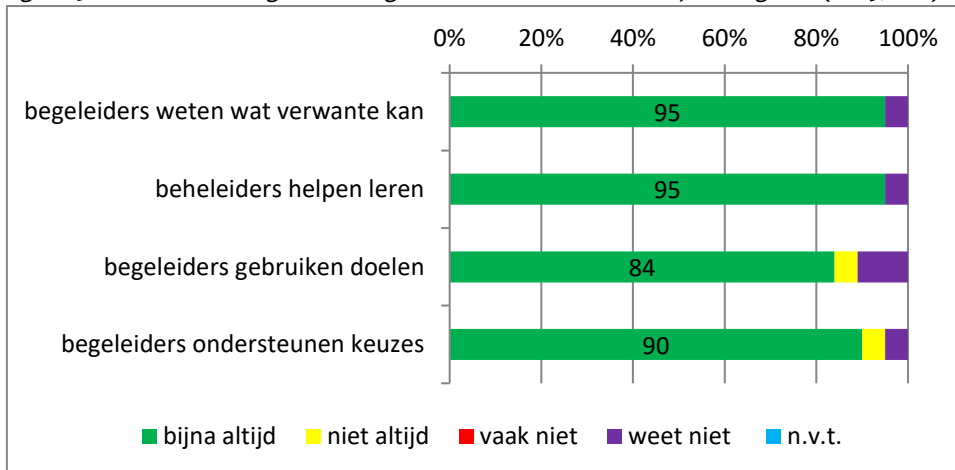
Tabel 3.2. Oordeel vertegenwoordigers over zelfstandigheid en autonomie (n=19, in %)

	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
10. Weten de begeleiders wat uw verwante zelf kan?	95	-	-	5	-
11. Helpen begeleiders uw verwante om nieuwe dingen te leren?	95	-	-	5	-
12. Maken de begeleiders gebruik van doelen en hulpmiddelen als het gaat om nieuwe dingen leren?	84	5	-	11	-
13. Ondersteunen de begeleiders uw verwante genoeg bij het maken van eigen keuzes?	90	5	-	5	-

- Ook bij het onderwerp zelfstandigheid oordelen ouders/vertegenwoordigers positief. Een aantal maal is het antwoord 'weet niet' gegeven, het vaakst bij de vraag over nieuwe dingen leren.

- Bij de vragen over gebruik doelen/hulpmiddelen en ondersteunen van eigen keuzes ziet een respondent ruimte voor verbetering.

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 (Amy, Carola, Daimy, Esther, Jesse, Leonie, Monique). Een aantal cliëntvertegenwoordigers heeft bij deze vragen 'weet niet' geantwoord (2 tot 4 respondenten per vraag), maar verder zijn uitsluitend positieve oordelen gegeven.

3.4. Verbeterpunten en positieve aspecten

Ook bij dit onderwerp (begeleiding) is gevraagd naar mogelijke verbeterpunten. Vier respondenten hebben daar iets ingevuld. Het zijn geen uitgesproken verbeterpunten, maar meer een toelichting op het antwoord bij de gesloten vragen (bijvoorbeeld waarom 'weet niet' is geantwoord):

- *Carola vindt hij lief, maar wel streng.*
- *Het zou aanzienlijk uitmaken als er meer mannelijke 'instroom' is.*
- *Moet nog duidelijk worden.*
- *Ze praat er niet over.*

Daarnaast zijn de volgende positieve punten genoemd:

- *Goede verzorging, gezelligheid van de groep.*
- *Het vertalen met de telefoon om dingen duidelijk te maken.*
- *Hij vindt het gaaf dat er ook mannelijke begeleiding is.*
- *Koffiemoment.*
- *Hij vindt het fijn om dingen te weten over de begeleiding. Het ordent zijn wereld. Het gaat om simpele zaken: woonplaats, merk auto, houdt iemand van voetbal.*
- *Muziek, marktbezoek, samen gezellige dingen doen.*
- *Veiligheid*

- Ze ervaart een luisterend oor: ze vindt het leuk om iets van thuis of zichzelf aan de begeleiders te vertellen.
- Ze vindt mannelijke aandacht geweldig ;-)

4. ORGANISATIE EN WERKPLEK

4.1. Antwoordverdeling vragen organisatie

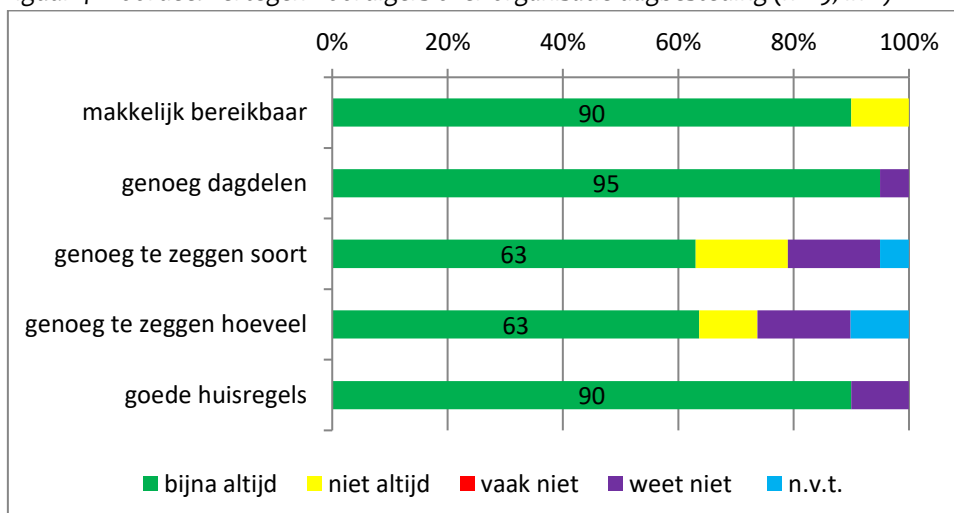
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de organisatie van de dagbesteding:

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?	90	10	-	-	-
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?	63	16	-	16	5
4. Vindt uw verwante dat hij/zij genoeg te zeggen heeft over de hoeveelheid dagbesteding die hij/zij heeft?	63	10	-	16	10
5. Vindt uw verwante dat er goede huisregels zijn bij de dagbesteding of op het werk?	90	-	-	10	-

- Ook hier oordelen de respondenten positief. Een aantal ouders weet niet overal een antwoord te geven, maar er zijn geen negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven.
- Bij de vraag over zeggenschap over het soort dagbesteding zien drie respondenten (16%) ruimte voor verbetering. Bij de vraag over zeggenschap over hoeveelheid dagbesteding en bereikbaarheid hebben twee respondenten dit antwoord gekozen.

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



4.2. Antwoordverdeling vragen werkplek

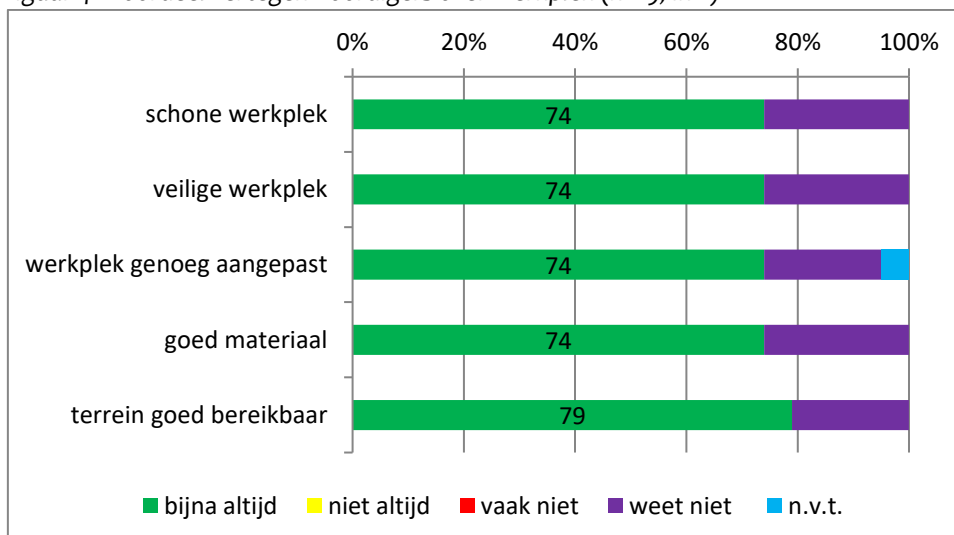
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de werkplek:

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?	74	-	-	26	-
7. Vindt uw verwante dat de werkplek veilig is?	74	-	-	26	-
8. Vindt uw verwante dat de werkplek genoeg is aangepast aan zijn/haar wensen of situatie (bijvoorbeeld aangepast aan rolstoelgebruik)?	74	-	-	21	5
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)?	74	-	-	26	-
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)?	79	-	-	21	-

- Bij deze vragen oordeelt ongeveer driekwart van de respondenten positief. Ongeveer een kwart heeft niet overal een antwoord op, maar er zijn geen negatieve antwoorden, en ook geen ‘kan beter’ antwoorden.

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. Drie respondenten hebben hier iets ingevuld, maar dat zijn niet direct verbeterpunten m.b.t. de werkplek:

- *Het is allemaal al erg verbeterd in de afgelopen jaren.*
- *Hij geeft aan verven niet leuk te vinden.*
- *Meer mannelijke begeleiders?*

Bij de positieve aspecten zijn de volgende punten genoemd:

- *Als hij praktische 'volwassen' dingen kan doen.*
- *Buiten eten.*
- *Ik als ouder ben tevreden.*
- *mooie locatie, fijne werkplek, gezelligheid, vriendschap.*
- *muziek, uitstapjes met duofiets.*

5. ONDERSTEUNINGSPLAN

5.1. Antwoordverdeling vragen ondersteuningsplan

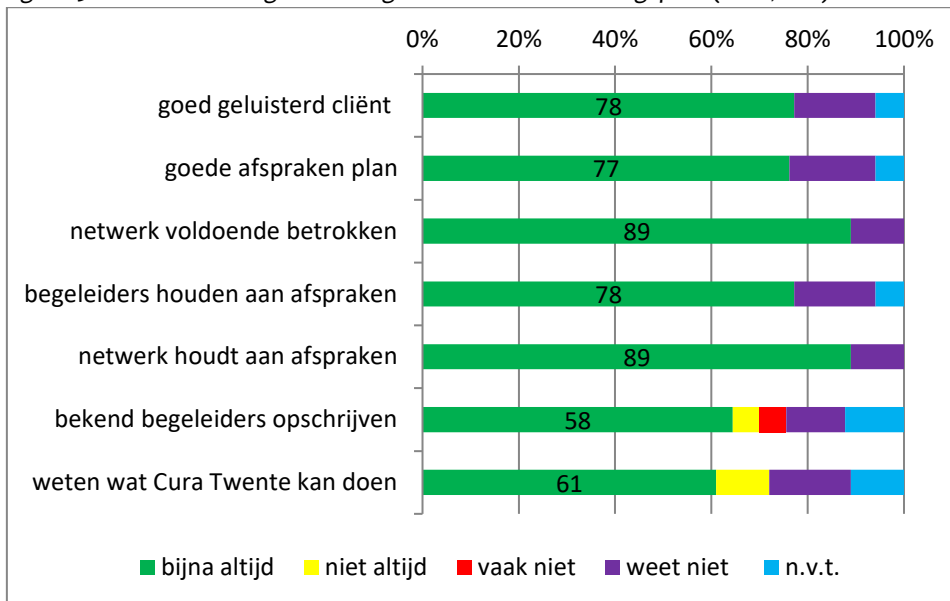
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over het ondersteuningsplan:

Tabel 5.1. Oordeel vertegenwoordigers over ondersteuningsplan (n=18)

	😊 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?	78	-	-	17	6
2. Vindt uw verwante dat er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan? (n=17)	77	-	-	18	6
3. Vindt uw verwante dat de familie (of wettelijk vertegenwoordiger) genoeg is betrokken bij het maken van het ondersteuningsplan?	89	-	-	11	-
4. Vindt uw verwante dat de begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	78	-	-	17	6
5. Vindt uw verwante dat familie (of wettelijk vertegenwoordiger) zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houdt?	89	-	-	11	-
6. Weet uw verwante genoeg over wat de begeleiders over hem/haar opschrijven?	58	5	5	11	11
7. Weet uw verwante genoeg over wat Cura Twente allemaal voor hem/haar kan doen?	61	11	-	17	11

- 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 drie keer ‘niet altijd’ geantwoord, bij de vragen over weten wat begeleiders opschrijven en weten wat Cura voor hem/haar kan doen (door twee respondenten).
- Er is een keer het negatieve ‘vaak niet’ antwoord gegeven: bij de vraag over weten wat begeleiders opschrijven.

Figuur 5.1. oordeel vertegenwoordigers over ondersteuningsplan (n=18, in %)



5.2. Verbeterpunten en positieve punten

Bij dit onderwerp zijn geen verbeterpunten genoemd. Drie vertegenwoordigers hebben wel een opmerking gemaakt of vraag gesteld:

- *Ik vraag me af hoe lang hij zich bewust is van de doelen waar hij aan werkt. Hoe lang hij ze zelf kan vasthouden. Zouden reminders helpen?*
- *Ze kan dit niet beoordelen, ouders zijn tevreden*
- *Wachten eerste gesprek af.*

Er zijn twee positieve punten genoemd:

- *Dat ze erbij betrokken is.*
- *Is duidelijk .*

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=18)

	JA	NEE	?
1. Weet uw verwante dat er een deelnemersvergadering is?	56	39	6
2. Weet uw verwante wat de deelnemersvergadering doet?	44	44	11
3. Vindt uw verwante dat er genoeg naar zijn/haar ideeën wordt geluisterd bij Cura Twente?	72	6	22

Ruim de helft van de cliënten is volgens de vertegenwoordigers op de hoogte van het bestaan van de deelnemersvergadering. Van iets minder dan de helft van de cliënten is bekend dat zij ook weten wat de deelnemersvergadering doet. Bijna driekwart denkt dat er voldoende naar de ideeën van de cliënt wordt geluisterd.

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?	44	44	11	-
5. Heeft uw verwante wel eens een klacht ingediend?	-	89	11	-
6. Als dat zo is: vindt hij/zij dat er toen genoeg gedaan is om de klacht op te lossen?	-	-	6	94

Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat de cliënt weet bij wie hij/zij een klacht kan indienen. De meeste vertegenwoordigers geven aan dat de deelnemer geen klacht heeft ingediend, een enkeling weet dit niet. Niemand heeft hier 'ja' geantwoord.

6.3. Verbeterpunten en positieve punten

Er zijn bij dit onderwerp nauwelijks opmerkingen of verbeterpunten genoemd door de respondenten. Een respondent noemt bij de verbeterpunten: *'na de ouderavond wel'*. Een andere respondent heeft een positief punt genoemd: *'goed geregeld'*.

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 en namens henzelf is allebei een 8,6. Dat is iets lager dan vorig jaar toen een 8,9 (namens cliënt) en een 8,8 (eigen waarneming) werd gegeven. Het verschil is echter klein en niet significant.

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=18)	volgens vertegenwoordiger (n=18)
<7	-	-
7	2 (11%)	1 (6%)
8	7 (39%)	8 (44%)
9	5 (28%)	6 (33%)
10	4 (22%)	3 (17%)

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	✖️ 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 hier iets ingevuld. In alle gevallen betreft het positieve feedback:

- *Cura is een fijne, kleine dagbesteding. Alleen maar lof!*
- *Ga zo door*
- *Ga zo door!*
- *Ik ben heel tevreden.*
- *Lucas gaat met plezier naar Cura*
- *Super stichting, ga zo door!*

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. Als gevraagd wordt om een oordeel te geven vanuit het eigen perspectief (niet namens de cliënt) dan 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.

Het aandeel ‘kritische’ antwoorden bij de verschillende thema’s is klein. Relatief het vaakst is het antwoord ‘niet altijd’ gegeven bij het onderwerp ‘inhoud van de dagbesteding’. Bij de meeste van deze vragen is door ten minste een respondent ‘niet altijd’ geantwoord (zie ook 8.2). Bij de vragen over geestelijke belasting en gegroeid zijn in vaardigheden is dit antwoord door drie respondenten gegeven. Er is echter bij dit thema niet gekozen voor het ‘negatieve’ (vaak niet) antwoord. Dit ‘vaak niet’ antwoord is in totaal slechts één keer gekozen: bij de vraag of de cliënt voldoende weet over wat de begeleiders over hem/haar opschrijven (thema ondersteuningsplan).

De positieve waardering blijkt ook uit de open antwoorden, waarin bijvoorbeeld is gewezen op de goede zorg en persoonlijke aandacht van begeleiders, leuke activiteiten en een veilige werkplek. 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 een 8,6. Geen enkele respondent heeft een cijfer lager dan 7 gegeven.

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 komen ook geen duidelijke verbeterpunten naar voren. Met betrekking tot de inhoud van de dagbesteding zijn enkele suggesties gedaan, zoals meer zelfstandigheidstraining en het gebruik van een belevingstafel. Met betrekking tot de samenstelling van de deelnemers is een keer de wens uitgesproken dat er meer jong volwassenen instromen. Ook is een keer de wens uitgesproken om meer mannelijke begeleiders te hebben.

In onderstaande tabel worden de gesloten vragen weergegeven waarbij tenminste 2 respondenten ‘niet altijd’ hebben geantwoord.

Tabel 8.1. overzicht van vragen waarbij ten minste 2x ‘niet altijd’ is geantwoord (n=19)

	☺ niet altijd	☹ vaak niet
1. Kan uw verwante het werk geestelijk goed aan? (niet te veel dingen tegelijk, stress?)	3	-
2. Kan uw verwante het werk lichamelijk goed aan? (is het niet te zwaar, te veel staan of tillen bijv.?)	2	-
3. Leert uw verwante genoeg nieuwe dingen op de dagbesteding/het werk?	2	-
4. Is uw verwante gegroeid in zijn/haar vaardigheden of mogelijkheden sinds hij/zij bij Cura Twente komt?	3	-
5. Vindt uw verwante dat de begeleiders genoeg tijd voor hem/haar hebben?	2	-
6. Kan uw verwante makkelijk bij de dagbesteding of werk komen?	2	-
7. Vindt uw verwante dat hij/zij genoeg te zeggen heeft over het soort dagbesteding of werk dat hij/zij doet?	3	-
8. Vindt uw verwante dat hij/zij genoeg te zeggen heeft over de hoeveelheid dagbesteding die hij/zij heeft	2	-
9. Weet uw verwante genoeg over wat de begeleiders over hem/haar opschrijven?	1	1
10. Weet uw verwante genoeg over wat Cura Twente allemaal voor hem/haar kan doen?	2	-

Net als vorig jaar heeft onderzoek geen ‘urgente’ verbeterpunten opgeleverd. Er zijn wel wat meer vragen waarbij ten minste twee cliëntvertegenwoordigers ‘niet altijd’ hebben geantwoord, maar het aantal respondenten is dit jaar ook groter (nu 19, vorig jaar 15). Net als vorig jaar is slechts één keer het antwoord ‘vaak niet’ gekozen (vraag 9. in bovenstaande tabel). De meeste punten vallen ook niet direct, of niet altijd, binnen de invloedssfeer van Cura Twente, omdat er een relatie bestaat met de (ernst van de) beperking van de deelnemers: denk bijvoorbeeld aan de vraag of de deelnemer gegroeid is in zijn/haar vaardigheden.