

Clëntervaringsonderzoek SOVAK 2008

Rapportage cliëntvertegenwoordigers

Inhoud

1. Toelichting
2. Uitkomsten
3. Conclusies
4. Aanbevelingen

Bijlagen:

1. Overzicht van locaties SOVAK 2008 met indicatie aantal cliënten –verdeling cliënt-respondenten over onderdelen SOVAK
2. CQI vragenlijst Gehandicaptenzorg – Cliëntvertegenwoordigers. Totaaloverzicht van gegeven antwoorden SOVAK*
3. Vergelijkend overzicht rubriekuitkomsten per afdeling



BUNTINX TRAINING & CONSULTANCY

* De overzichten per Divisie zijn afzonderlijk beschikbaar:

- CQI vragenlijst Gehandicaptenzorg – Cliëntvertegenwoordigers. Overzicht van gegeven antwoorden Divisie Noord
- CQI vragenlijst Gehandicaptenzorg – Cliëntvertegenwoordigers. Overzicht van gegeven antwoorden Divisie Zuid

Toelichting

In oktober en november 2008 vond een raadpleging van cliënten en cliëntvertegenwoordigers van SOVAK plaats door middel van de Consumer Quality Index vragenlijsten. Het doel van deze raadpleging was een interne evaluatie van de geboden kwaliteit ondersteuning uit te voeren met het oogmerk kwaliteit verbeterpunten te formuleren.

In deze rapportage wordt verslag gedaan van de raadpleging van cliëntvertegenwoordigers. Naast dit verslag zijn ook rapportages beschikbaar van de raadpleging van cliënten, Kwaliteit-Verbeter-Kaarten per onderdeel van SOVAK, een rapportage dagactiviteitencentra en een algemene samenvatting van het onderzoek.

Werkwijze

De raadpleging van cliënten maakte gebruik van de integrale CQI Gehandicaptenzorg vragenlijst 'Cliëntvertegenwoordigers van cliënten met een verstandelijke beperking van 18 jaar en ouder' (Nivel © 2006). De laatste open vragen van deze lijst (78a; 78b) werden aangepast omwille van vergelijkbaarheid met het in 2006 bij SOVAK gehouden cliëntenonderzoek. SOVAK wilde in dit onderzoek alle cliënten betrekken. Er is dan ook geen selectie gemaakt; van iedere cliënt ontving het 'eerste contactadres' en vragenlijst. Invullen gebeurde geheel op vrijwillige basis. De vragenlijst werd toegezonden aan 450 cliëntvertegenwoordigers. Daarvan reageerden 249 (55%) respondenten. Zevenentwintig respondenten kozen er voor de lijst niet in te vullen en retourneerden blanco; negen lijsten waren te laat ontvangen om verwerkt te kunnen worden. Bij twee groepen van jeugdigen (beneden 18 jaar) ware speciale vragenlijsten verzonden. Door de zeer lage respons (3) werden deze lijsten *niet* in de rapportage verwerkt. Het totaal aantal verwerkte lijsten bedraagt daarmee 210. Het responspercentage van bruikbare vragenlijsten bedraagt 49%. Meer informatie over de verdeling van de respons over de verschillende afdelingen van SOVAK staat in de tabel 2 van bijlage 1. De respons is even groot als bij het SOVAK onderzoek van 2006. Bij het toekennen van gewicht aan de uitkomsten moet rekening worden gehouden met het aantal respondenten waarop de conclusies kan worden gebaseerd. Waar nodig wordt in deze rapportage een waarschuwing gegeven wanneer het aantal respondenten erg laag is.

1. Uitkomsten

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging zijn in twee soorten overzichten weergegeven. Ten eerste in een kwantitatief totaaloverzicht van de antwoorden; ten tweede in een samenvattend overzicht van de hoofdrubrieken van de vragenlijst, per SOVAK onderdeel. Het kwantitatieve totaaloverzicht staat in bijlage 2. Het vergelijkend overzicht van hoofdrubrieken per onderdeel staat in bijlage 3. Met 'onderdelen' worden hier organisatorische onderdelen bedoeld. Het gaat binnen zo een onderdeel meestal over meerdere 'woongroepen' of locaties. Op dit laatste niveau is geen analyse mogelijk omdat de aantallen bewoners maar ook respondenten te klein zijn. Hiermee zal bij de conclusies en aanbevelingen rekening moeten worden gehouden. Bijlage 2 bevat naast cijfermatige overzichten per rubriek ook figuren (grafieken) van de belangrijkste items voor een snelle beeldvorming. Zesenvijftig procent van de respondenten is ouder van een cliënt. Zevenendertig procent is anderszins familie (vraag 70).

2. Conclusies

Inleiding

Bij het formuleren van conclusies concentreren we ons op mogelijke verbeterpunten. Dat betekent dat hier niet breed wordt ingegaan op onderwerpen waarover (de meeste) cliëntvertegenwoordigers tevreden zijn maar vooral wordt gekeken naar onderwerpen waarover een belangrijk deel van de respondenten niet of minder tevreden was. Hoe groot dat ‘belangrijk deel’ is kan variëren omdat mede wordt rekening gehouden met de ‘belangrijkheid’ van onderwerpen in combinatie met het percentage ‘ontevreden’ (soms/nooit scores) respondenten.

Waar ‘rapportcijfers’ worden gegeven gaan we uit van het volgende. Het is bekend dat gemiddelde ‘tevredenheidsoordelen’ in de zorg voor mensen met verstandelijke beperkingen op een schaal van 1 tot 10 overwegend liggen tussen 7 en 8. Ook in het landelijke benchmarkrapport¹ is dit zichtbaar. Het is eveneens een ervaringsgegeven uit onderzoek door BTC. In het SOVAK onderzoek van 2006 werd hetzelfde geconstateerd. Als criterium voor het signaleren van een mogelijk verbeterpunt hanteren we daarom een rapportcijfer beneden 7. Een score hoger dan rapportcijfer 8 beschouwen we als opmerkelijk goed.

Daarnaast wordt gekeken naar het betreffende onderwerp in vergelijking tot de uitkomsten van de SOVAK cliëntraadpleging uit 2006.

Waar mogelijk wordt ook gekeken naar de verhouding van de huidige uitkomsten (SOVAK 2008) tot de landelijke benchmark. Daarbij moet worden aangetekend dat dit een ruwe vergelijking is met de gehandicaptenzorg in de breedte. Ook zijn er in het landelijke rapport niet voor alle rubrieken vergelijkingsgegevens.

In de navolgende tekst verwijzen cijfers tussen haakjes naar het nummer van de betreffende vraag in de CQI vragenlijst.

Conclusies

Hier volgt een overzicht van resultaten die kunnen leiden tot verbeterpunten in beleid en management van SOVAK. Daarbij wordt de volgorde van de rubrieken van de vragenlijst gehanteerd (bijlage 2).

Woonsituatie en Ondersteuning bij wonen

Ruim vijftien procent van de cliëntvertegenwoordigers vindt dat de door SOVAK geboden begeleiding goed aansluit bij de ondersteuningsbehoeften van hun familielid. Familieleden vinden het belangrijk dat de cliënt een eigen woonruimte heeft met genoeg privacy en aanpassingen aan de handicap. Veertig procent vindt de kamer / woonruimte niet voldoende om bezoek te ontvangen terwijl 71 procent dat wel belangrijk vindt. Bijna zeven procent is niet tevreden met de aanpassingen van de woonruimte.

Negentig procent vindt dat de medewerkers voldoende aandacht hebben voor de woonveiligheid van de bewoner heeft. Bijna dertig procent geeft aan ‘soms’ een gevaarlijke situatie tegen te komen in de woonruimte van de cliënt (16).

Het algemene waarderingscijfer dat cliëntvertegenwoordigers geven voor de woonsituatie van hun familielid is: 7,4. De laagste waardering (lager dan rapportcijfer 7) voor de woonsituatie wordt aangetroffen bij de afdelingen C, D, K, P en S. De hoogste tevredenheid (boven rapportcijfer 8) wordt gezien bij de afdelingen J, L en N (bijlage 3).

¹ Pricewaterhouse Coopers (2007). *Weten voor Beter. Brancherapport benchmark gehandicaptenzorg*. Utrecht: VGN, Vilans et al.

Een vergelijking met de raadpleging van cliëntvertegenwoordigers uit 2006 is moeilijk omdat de toegepaste vragen verschillen.

Vergeleken met het landelijke benchmark rapport uit 2007 krijgt de woonsituatie bij SOVAK van cliëntvertegenwoordigers precies hetzelfde gemiddelde waarderingscijfer als het landelijk gemiddelde, namelijk: 7,4.

Persoonlijke verzorging

Tweënnegentig procent van de cliëntvertegenwoordigers is tevreden over de ondersteuning bij persoonlijke verzorging van hun familielid. Acht procent zegt ontevreden te zijn. Afdeling P scoort het laagst (let op: dit oordeel steunt slechts op 4 respondenten). Afdeling D scoort ook relatief laag (dit steunt op 12 respondenten; bijna de helft van de cliënten vertegenwoordigd).

Dagactiviteiten

Drieënnegentig procent van de respondenten is (erg) tevreden over de dagbesteding; zeven procent is dat niet (23c). Ook in 2006 was er relatief grote tevredenheid bij de familie over de dagbesteding: toen scoorde dit aspect van inhoudelijke zorg de hoogste waardering.

Cliëntvertegenwoordigers van SOVAK geven nu een 7,2 voor de dagbesteding. Landelijk is dat cijfer 7,6 (Benchmarkrapport). Hoewel het overgrote deel van de cliëntvertegenwoordigers tevreden is lijkt er toch nog enige 'winst' te behalen. Deze zou op basis van de enquête uitslag kunnen worden gezocht in meer 'zinnvolle dingen doen' en meer 'aandacht voor de ontwikkeling van de cliënt'. Op beide laatste punten (22a; 23a) vindt bijna twintig procent dat het beter zou kunnen.

Op afdelingsniveau zou aandacht moeten uitgaan naar de dagbesteding van bewoners van de onderdelen G (let op: slechts 3 scores), P, R en S.

Therapie / Behandelingen

Zesenvijftig procent van de respondenten geeft aan dat hun familielid 'af en toe tot vaak' gedragsproblemen heeft. Vijfentwintig procent vindt deze 'ernstig'.

Van de ongeveer vijftig respondenten die deze vraag beantwoordden, vindt ruim vierentachtig procent dat de door SOVAK geboden therapie aansluit bij wat de cliënt nodig heeft. Veertien procent vindt dat dit 'soms' het geval is Twee procent vindt dat het nooit het geval is.

Het algemene rapportcijfer voor therapie en behandeling door SOVAK is: 6,8. Let op: Dit cijfer steunt op het oordeel van 48 respondenten. Hieruit kan worden geconcludeerd dat in de waarneming van familieleden SOVAK therapie levert waar dat nodig is maar dat de waardering voor dit zorgaspect toch relatief laag scoort.

Een oordeel over de behandeling van gedragsproblemen was niet opgenomen in het SOVAK 2006 onderzoek. Vergelijking met de landelijke benchmark is eveneens niet mogelijk.

Het vergelijkend overzicht (bijlage 3-28) moet slechts als ruwe indicatie worden gezien van echte verschillen tussen de afdelingen. Het meest betrouwbaar zijn: D, E, J, en R. Op basis van de waardering van cliëntvertegenwoordigers voor de gegeven behandeling aan cliënten met gedragsproblemen, verdienen de onderdelen D en R aandacht.

Logeren

Dit onderwerp wordt hier niet geanalyseerd omdat slechts 13 respondenten aangaven hier gebruik van te maken (29a).

Medewerkers

Het rapportcijfer voor de omgang van medewerkers met cliënten en familie is 7,6.

Vijfennegentig procent is tevreden met de vaste begeleider van hun familielid. Praktisch het

zelfde aantal is tevreden met de deskundigheid, de informatieverstrekking rond de cliënt, het vertrouwen in de begeleiding en het nakomen van afspraken. Alleen op de vraag of medewerkers ‘voldoende tijd hebben voor de familieleden’ zegt elf procent dat dit maar ‘soms’ tot ‘nooit’ is.

In de landelijke benchmark is de waardering van familieleden voor de door hen ervaren de bejegening door medewerkers; 7,7. SOVAK sluit hier met 7,6 bij aan.

In het SOVAK 2006 onderzoek werd ook de relationele kwaliteit van dienstverlening gemeten met gelijkaardige (maar niet identieke) vragen. Toen werd, omgerekend, een gemiddelde score van 8 gehaald; 4,5% beoordeelde toen de bejegening als negatief. Dat cijfer is nu 5,4%.

Familieleden en cliëntvertegenwoordigers voelen zich door medewerkers van SOVAK positief bejegend. Zij hebben waardering voor de medewerkers.

Uit de vergelijking van onderdelen op deze rubriek scoort afdeling P laag.

Voortgang

Deze rubriek gaat over de door cliëntvertegenwoordigers ervaren continuïteit van zorg.

Vierentachtig procent van de respondenten is tevreden over de vervanging van medewerkers bij ziekte; vijftien procent is dat niet. Een derde vindt dat medewerkers soms tegenstrijdige informatie geven (44a). Het algemene rapportcijfer voor continuïteit is: 7,3. Dit komt overeen met de landelijke benchmark waar deze rubriek een waardering van 7,4 scoort. In het SOVAK 2006 onderzoek werd niet expliciet naar continuïteit gevraagd.

Uit de vergelijking van de rapportcijfers voor continuïteit blijken de volgende afdelingen lager te scoren: C, D, M, P, S. Uit de spontane reacties van cliëntvertegenwoordigers op de open vragen blijkt bij deze onderdelen juist ook de continuïteit van de personele bezetting vaak genoemd te worden als verbeterpunt.

Bereikbaarheid

De telefonische en fysieke bereikbaarheid levert voor de meeste (95%) respondenten geen problemen op. Eenzelfde aantal is tevreden over de vaste contactpersoon. Bereikbaarheid krijgt een rapportcijfer van 7,9.

Landelijk is dit in de benchmark: 8,4.

Geen enkele afdeling scoort problematisch op deze rubriek.

Informatie

Deze rubriek gaat zowel over informatie over het eigen familielid als over de organisatie als geheel. SOVAK scoort overwegend hoog op deze onderwerpen. Vooral de begrijpelijkheid van en tevredenheid over folders, brieven en informatie wordt door méér dan negentig procent van de familieleden gewaardeerd. Het valt op dat negentien procent vindt dat men ‘soms’ (16,3) tot ‘nooit’ (3,4%) op de hoogte wordt gesteld als er iets verandert in de situatie van het familielid. Drieëntachtig procent geeft aan ten minste één (evaluatie)gesprek te hebben gehad over de ondersteuning van het familielid (60a). Hierover is men overwegend tevreden (60c). Het valt op dat ‘slechts’ zeventig procent aangeeft voldoende informatie van de cliëntenraad te ontvangen (58a). Zesentwintig procent geeft aan niet te weten hoe men een klacht moet indienen (64b).

Het rapportcijfer voor deze rubriek is: 7,1. Landelijk is dit: 7,2.

Vergelijking van de onderdelen laat zien dat de lage scores voor informatievoorziening worden gehaald in de afdelingen H (let op: slechts 3 lijsten), M, P, R en S.

Totaal oordeel

Gevraagd naar een cijfer tussen 1 en 10 voor de zorg en ondersteuning door SOVAK, geven de cliëntvertegenwoordigers een 7,4. Ruim zeventachtig procent zou SOVAK bij anderen aanbevelen; negen en half procent doet dat waarschijnlijk niet en drie procent beslist niet. Ongeveer zes procent geeft een cijfer lager dan zes. Ruim drie kwart geeft een cijfer van 7 of hoger.

In de landelijke benchmark is het algemene rapportcijfer voor de zorg en ondersteuning: 7,6. SOVAK zit hier dicht bij en hoort daarmee tot 'het gemiddelde' wat betreft waardering van cliëntvertegenwoordigers voor zorg en ondersteuning in het algemeen.

In het SOVAK 2006 onderzoek gaven cliëntvertegenwoordigers het rapportcijfer 8,2. Het aantal uitgesproken negatieve oordelen bedroeg toen 4%; nu is dat 6%. Het aantal positieve oordelen (7 of hoger) bedroeg in 2006, 84%; nu is dat 81%. Deze verschillen zijn niet erg uitgesproken maar zijn wel aanwezig.

Uit de vergelijking van onderdelen blijken de afdelingen C, D, M, P en S lager dan 7 te scoren. De afdelingen J, L en N scoren relatief hoog (boven 8).

Vergelijkend overzicht onderdelen

Hieronder staat een samenvatting van aandachtspunten op basis van het vergelijkend overzicht van bijlage 3. Hierin staan de onderdelen vermeld waar ten minste één keer een rubriekscore lager dan 7 voorkwam. De waarde van deze samenvatting is zuiver indicatief en de informatie dient te worden aangevuld met de uitkomsten van de open vragen en de cliëntuitkomsten. Dit overzicht is verwerkt in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten van de onderdelen.

Tabel: Overzicht van organisatieonderdelen met ten minste één rubriekscore lager dan 7

<i>Onderdeel</i>	<i>C</i>	<i>D</i>	<i>G</i>	<i>H^(**)</i>	<i>I</i>	<i>K</i>	<i>M</i>	<i>P^(**)</i>	<i>R</i>	<i>S</i>	
Rubriek											Aantal keer <7
Woonsituatie	*	*				*		*		*	5/18
Dagactiviteiten	*		*		*			*	*	*	6/18
Therapie ^(*)		*							*		2/4 ^(*)
Omgang								*			1/18
Voortgang	*	*					*	*		*	5/18
Bereikbaarheid											0/18
Informatie				*	*		*	*	*	*	6/18
Totaalcijfer	*	*					*	*		*	5/18
Aantal keer <7	4	4	1	1	2	1	3	6	3	5	

^(*) Alleen gekeken naar de vier groepen die voldoende betrouwbare informatie opleverden

^(**) Gebaseerd op lage respons van slechts 1/3.

3. Aanbevelingen

Op grond van de antwoorden op de CQI vragenlijst van de bevroagde cliëntvertegenwoordigers in het SOVAK onderzoek 2008, kunnen de volgende algemene² aanbevelingen worden gemaakt. De aanbevelingen moeten als richtinggevende hypothesen worden gezien en zijn geen kant en klare verbeterplannen. Juist omdat achter één onderdeel meestal meerdere woongroepen vallen kan nuancering per groep wellicht nodig zijn. Verder is nadere afstemming met de bevindingen uit de cliëntenrapportage nodig. Ook dient de kwalitatieve informatie uit de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten te worden betrokken bij concrete verbeterplannen.

Woonsituatie en Ondersteuning bij wonen

Er worden geen markante problemen in wooncomfort gesignaleerd maar bij een kleine groep cliëntvertegenwoordigers blijven er zeker wensen bestaan. Denk daarbij aan de mogelijkheid om bezoek te ontvangen op de kamer. Ook is er bij een groep van rond dertig procent ‘soms’ bezorgdheid over de veiligheid in de woonsituatie. Er zou in de onderdelen C, D, K, P en S (zie de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten) nader gekeken kunnen worden naar verbeterpunten met betrekking tot het wonen.

Persoonlijke verzorging

De persoonlijke verzorging wordt door bijna alle cliëntvertegenwoordigers als goed ervaren. In onderdeel P en D lijkt wel verbetering mogelijk. Via de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten kan hieraan aandacht worden besteed.

Dagactiviteiten

Hoewel het overgrote deel van de cliëntvertegenwoordigers (zeer) tevreden is over de dagbesteding van hun familielid zou op grond van het gegeven rapportcijfer toch verbetering behaald kunnen worden. Dat zou kunnen door voor iedere cliënt (nog) meer te kijken naar de ‘zinnigheid’ van de aangeboden dagactiviteiten en meer nadruk te leggen op leer- en ontwikkelactiviteiten.

Behandeling

Behandeling heeft hier vooral betrekking op gedragsproblemen en niet op medische en/of paramedische behandeling in de strikte zin. Het is moeilijk om verbeter suggesties te formuleren omdat de vragen weinig specifiek zijn, de problematiek niet bij elke cliënt speelt en er weinig respondenten reageerden. De uitkomst is desalniettemin kritisch voor de waargenomen kwaliteit van behandeling. Het is aan te bevelen de werkwijze van behandelteams kritisch te evalueren en vooral te kijken naar de communicatie met cliëntvertegenwoordigers over de behandeling van de betrokken cliënt.

Medewerkers omgang

Familieleden ervaren een positieve omgang met medewerkers. Er wordt iets lager gescoord dan in 2006. Dat lijkt te maken te hebben met het feit dat familie nu ervaren dat medewerkers minder tijd voor hen hebben. Onderdeel P verdient nader aandacht voor de omgang tussen medewerkers en cliëntvertegenwoordigers. Let wel dat hier slechts weinig vertegenwoordigers de vragenlijsten invulden maar wie die dat wel deed was kritischer over de ervaren omgang dan respondenten dat waren in de andere onderdelen.

² Specifieke voorstellen staan in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten van de afdelingen.

Voortgang

Hoewel continuïteit in de zin van vervanging bij ziekte en afwezigheid in de hele zorg voor mensen met verstandelijke beperkingen een aandachtspunt is, lijkt het in de waarneming van cliëntvertegenwoordigers geen algemeen probleem bij SOVAK. Maar toch is vijftiende vervanging van medewerkers. Ook is aandacht nodig voor de overdracht van informatie naar (waarnemende) collega's in geval van afwezigheid. Het probleem van continuïteit spitst zich vooral toe op bepaalde afdelingen. Dat blijkt ook uit de antwoorden op de open vragen. Op afdelingsniveau is hiervoor aandacht nodig bij C, D, M, P en S.

Informatie

Er is winst te behalen door (het werk van) de cliëntenraad meer bekend te doen zijn en door de klachtenprocedure bij meer cliëntvertegenwoordigers bekend te doen zijn.

Totaal oordeel

Het algemeen oordeel van cliëntvertegenwoordigers over SOVAK sluit nauw aan bij het landelijke gemiddelde in de sector. Het algemeen oordeel valt nu wel lager uit dan in het onderzoek van 2006. Daarvoor lijkt geen verklaring in de tevredenheidoordelen over de afzonderlijke onderwerpen uit de vragenlijst. Wel is aannemelijk dat wanneer een organisatie veel verandering heeft meegemaakt (grote verhuizingen of reorganisaties bijvoorbeeld) de zorgervaringen van cliëntvertegenwoordigers hierdoor worden beïnvloed. Uit het gehouden onderzoek lijkt het aannemelijk dat vooral kwaliteitswinst kan worden gezocht in verbetering op niveau van de onderdelen/afdelingen. Daarbij kan worden gebruik gemaakt van de signalen uit dit onderzoek. In de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten staan op afdelingsniveau de aandachtspunten die uit het onderzoek bij cliënten en cliëntvertegenwoordigers naar boven kwamen. De taak van het management bestaat dan in de afdelingsteams te faciliteren bij het bespreken van de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten en hen te ondersteunen bij het invoeren van verbetermaatregelen in hun team/onderdeel.

Bijlage 1: Overzicht van locaties SOVAK 2008 met indicatie aantal cliënten – verdeling cliëntvertegenwoordigers-respondenten over onderdelen SOVAK

Tabel 1. Overzicht van locaties SOVAK 2008 met indicatie aantal cliënten

Lokatie code	Adres groep	Cliënten indicatief
	Divisie Noord	
A	<i>Koningsveld 26-28</i>	13
A	<i>Koningsveld 30-32</i>	11
B	<i>Koningsveld 34-36</i>	12
B	<i>Koningsveld 38-40</i>	12
C	<i>Zeggelaan 112</i>	7
C	<i>Zeggelaan 114</i>	8
C	<i>Zeggelaan 118</i>	6
D	<i>Ravensnest 3</i>	9
D	<i>Ravensnest 5</i>	10
D	<i>Zeggelaan 116</i>	7
E	<i>Ridderpoort 18-19</i>	16
E	<i>Munnikenland 83+85</i>	12
F	<i>Ridderpoort 20-21</i>	13
F	<i>Eikenlaan 11</i>	9
G	<i>Wilgenveld</i>	16
G	<i>Dussen</i>	12
G	<i>De Markt</i>	16
H	<i>Beatrijsweg 4</i>	5
H	<i>Gezellenpad 1</i>	5
I	<i>Beatrijsweg 6</i>	6
I	<i>Gezellenpad 2</i>	5
I	<i>Graaf Florisstr 3a</i>	5
I	<i>Graaf Florisstr 5a</i>	5
I	<i>Gezellenpad 4</i>	5
I	<i>Gezellenpad 5</i>	5

(vervolg tabel 1)

	Divisie ZUID	
J	<i>Ganzenpad 4</i>	p.m.
J	<i>Ganzenpad 2</i>	10
J	<i>Wederik 10</i>	12
K	<i>Zeggelaan 115a</i>	10
K	<i>Zeggelaan 115b</i>	10
K	<i>Jeugdgroep Terheijden <18j NIET gerapporteerd</i>	12
K	<i>Jeugdgroep Breda <18j NIET gerapporteerd</i>	8
L	<i>Ganzenpad 8-18</i>	13
L	<i>Ganzenpad 20-30</i>	13
L	<i>Ganzenpad 32-42</i>	13
M	<i>St. Janstraat 16 Pastorie</i>	11
M	<i>Siereveld 12</i>	16
M	<i>Hof van Hersbeek</i>	25
N	<i>Polderstraat 1 wonen</i>	12
O	<i>Koningsveld 18-24</i>	24
P	<i>Lindonk 87-89 beneden</i>	10
P	<i>Lindonk 87-89 boven</i>	10
P	<i>Koningsveld 6-16</i>	6
R	<i>Vinkenbroek 60</i>	5
R	<i>Vinkenbroek 62</i>	6
R	<i>Kouwelaarsbrand 59</i>	5
R	<i>Kouwelaarsbrand 61</i>	5
S	<i>Pottenbakkerstr. 4</i>	12

Tabel 2. Verdeling van cliëntvertegenwoordigers-respondenten over onderdelen SOVAK

Onderdeel	Aantal verwerkt	Percentage van totaal	Aantal verzonden	Respons percentage
A	10	5	26	38
B	17	8	23	74
C	13	6	26	50
D	12	6	26	46
E	12	6	28	43
F	14	7	27	52
G	15	7	41	37
H	3	1	10	30
I	18	9	25	72
J	14	7	23	61
K*	11	5	20	55
L	15	7	37	41
M	8	4	22	36
N	7	3	17	41
O	12	6	26	46
P	8	4	28	29
R	11	5	19	58
S	10	5	13	77
Totaal	210	100	437	Gemiddeld 49

*Betreft alleen Zeggelaan 115a,b en niet de 'jeugdgroepen'

Bijlage 2:

Rapportage SOVAK

CQ-index Gehandicaptenzorg

Clïentvertegenwoordigers

(van cliënten met een verstandelijke beperking van 18 jaar en ouder)

N=210

Totaaloverzicht van gegeven antwoorden

(deze rapportage volgt de rubrieken van de vragenlijst)

Februari 2009

INFORMATIE OVER UW ZOON/DOCHTER

	Man	Vrouw
1. Wat is het geslacht van uw zoon/dochter?	122 (58.1%)	88 (41.9%)

	<18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75>
2. Wat is zijn/haar leeftijd?	5 (2.4%)	16 (7.7%)	36 (17.3%)	56 (26.9%)	46 (22.1%)	32 (15.4%)	9 (4.3%)	8 (3.8%)

	Minder dan 1 jaar	1-2 jaar	Tussen 2-5 jaar	Tussen 5-10 jaar	Langer dan 10 jaar
3. Hoe lang krijgt uw zoon/dochter ondersteuning van SOVAK?	8 (3.9%)	4 (1.9%)	21 (10.2%)	27 (13.1%)	146 (70.9%)

4. Hoe woont uw zoon/dochter?	
Hij/zij woont bij familie (ouders en/of broers/zussen)	3 (1.5%)
Hij/zij woont zelfstandig en alleen in een woning	1 (0.5%)
Hij/zij woont zelfstandig, maar deelt voorzieningen met anderen	12 (5.9%)
Hij/zij woont met mijn partner (en kinderen)	0 (0.0%)
Hij/zij woont samen met andere mensen met een handicap in een woning	129 (62.9%)
Hij/zij woont samen met andere mensen op het terrein van een (grote) instelling	56 (27.3%)
Anders, namelijk: woont alleen met 1 op 1 begeleiding samen met medebewoners in een 2 onder 1 kap woning bij vroegere instelling hij woont in kindertehuis gezinsvervangend tehuis met meerdere groepen	4 (2.0%)

	0	1	2-5	6-10	Meer dan 10
5. Met hoeveel mensen woont uw zoon/dochter samen in één groep?	6 (3.1%)	2 (1.0%)	50 (25.8%)	109 (56.2%)	27 (13.9%)

	Ja	Nee, de woning is van de instelling	Weet niet
6. Wordt de woning waar uw zoon/dochter woont, door hem of haar zelf gehuurd?	1 (0.5%)	201 (97.6%)	4 (1.9%)

7. Gaat uw zoon of dochter overdag naar een dagcentrum, werk of andere dagactiviteiten? (meerdere antwoorden mogelijk)	
Zij/hij gaat naar een dagcentrum voor mensen met een beperking	156 (74,3%)
Zij/hij gaat naar een arbeidstrainingscentrum of volgt een opleiding	0 (0.0%)
Zij/hij werkt in een sociale werkvoorziening	28 (13.3%)
Zij/hij werkt in een bedrijf	9 (4.3%)
Zij/hij doet vrijwilligerswerk	5 (2.4%)
Zij/hij heeft geen dagbesteding	9 (4.3%)
Anders, namelijk: Zorgboerderij (7x) zij helpt iemand in de huishouding of een andere afdeling werkvoorziening van SOVAK de Tuinderij individuele dagactiviteit halve dagen hulpconciërge basisschool geen dagbesteding af en toe via dagbesteding wat activiteiten dagactiviteiten op terrein begeleiding vanuit woning activiteit voor ongeveer 2 uur	15 (7.1%)

8. Welke beperking(en) heeft uw zoon/dochter? (meerdere antwoorden mogelijk)	
Lichamelijke beperkingen	89 (42.4%)
Zintuiglijke beperkingen	24 (11.4%)
Verstandelijke beperkingen	202 (96.2%)
Anders, namelijk: pdd nos en hechtingsprobleem pdd nos ouderdom m.c.g. licht verstandelijke handicap epilepsie met achterstand Epilepsie (4x) autisme angst bij onzekerheden analfabeet ADHD en verstandelijke beperking	14 (6.7%)

	Ja	Alleen kleine afstanden of alleen binnenshuis	Nee
9a. Kan uw zoon/dochter lopen?	137 (65.6%)	40 (19.1%)	32 (15.3%)

	Ja	Gedeeltelijk	Nee
9b. Is uw zoon/dochter zindelijk?	127 (60.5%)	29 (13.8%)	54 (25.7%)

	Ja, in zinnen	Ja, in woorden	Ja, d.m.v. gebaren	Ja, via visuele communicatie	Nee
9c. Kan uw zoon/dochter zich uiten?	89 (42.4%)	39 (18.6%)	15 (7.1%)	18 (8.6%)	49 (23.3%)

	Ja	Nee, enige ondersteuning nodig	Nee, veel ondersteuning nodig
9d. Kan uw zoon/dochter zelfstandig eten?	136 (64.8%)	38 (18.1%)	36 (17.1%)

	Ja	Nee, enige ondersteuning nodig	Nee, veel ondersteuning nodig
9e. Kan uw zoon/dochter zichzelf aankleden en wassen?	68 (32.5%)	68 (32.5%)	73 (34.9%)

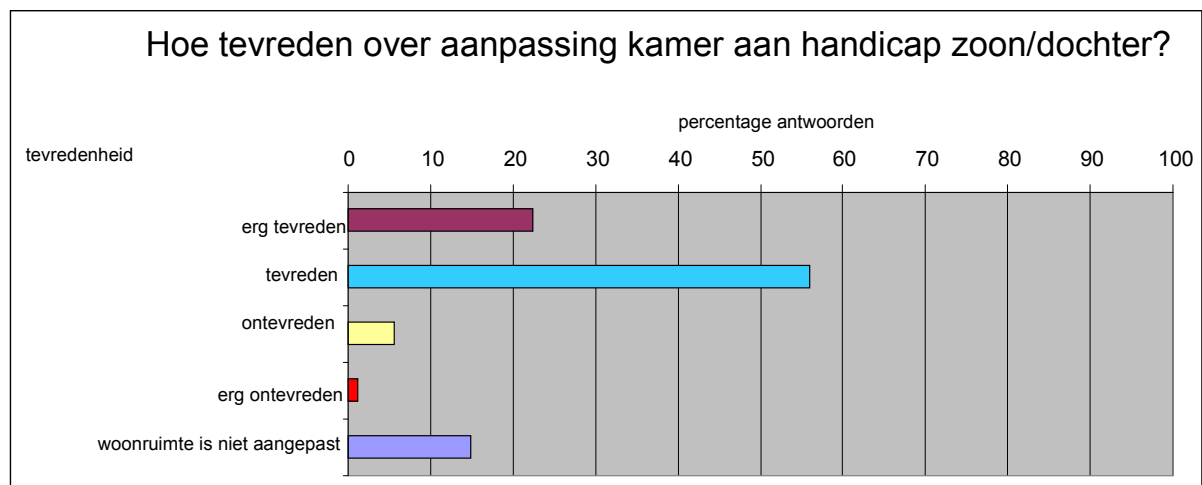
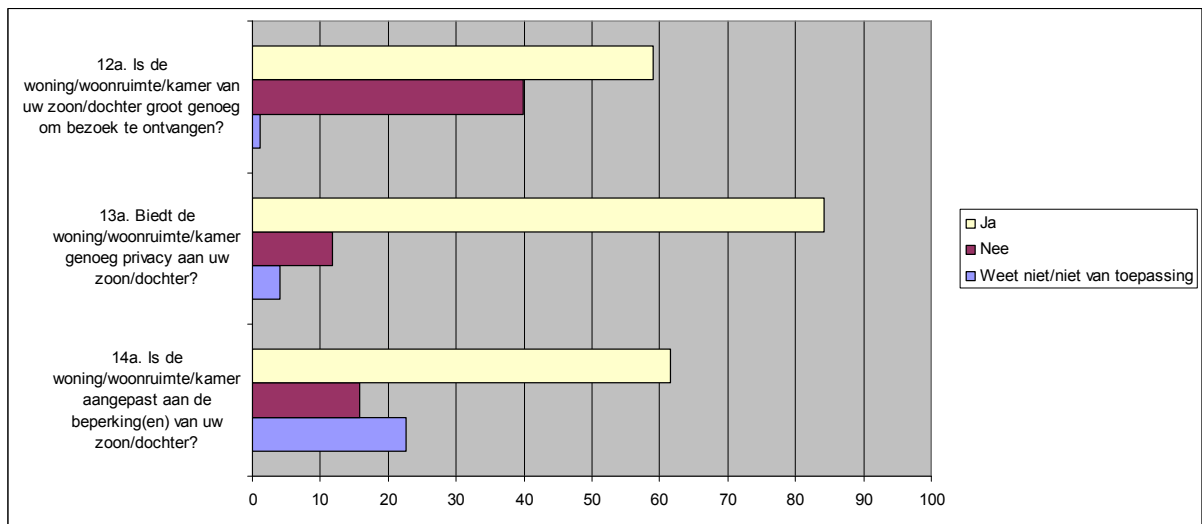
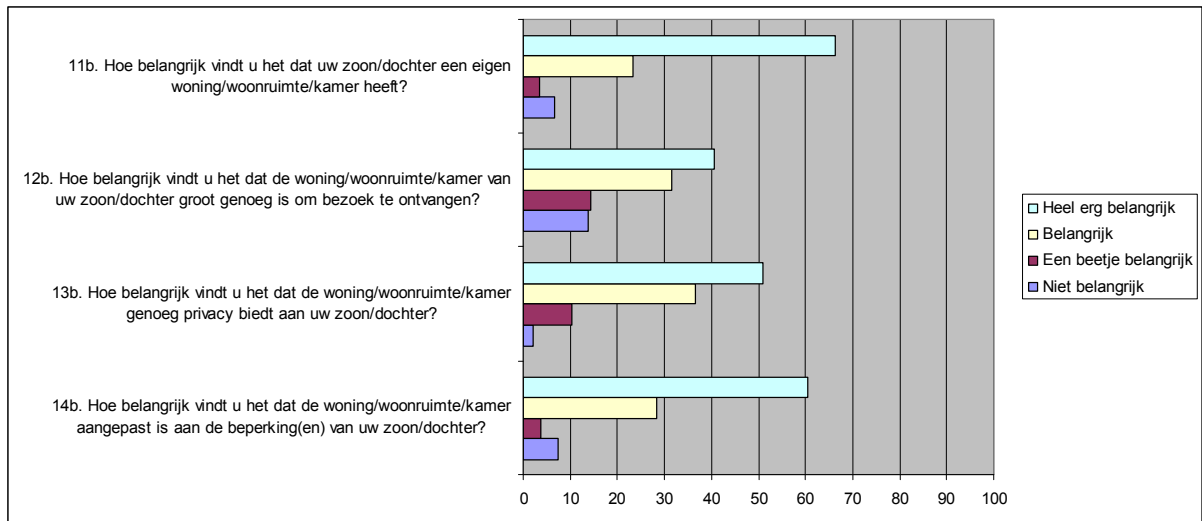
WOONSITUATIE

	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
11b. Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter een eigen woning/woonruimte/kamer heeft?	130 (66.3%)	46 (23.5%)	7 (3.6%)	13 (6.6%)	3.5	0.9
12b. Hoe belangrijk vindt u het dat de woning/woonruimte/kamer van uw zoon/dochter groot genoeg is om bezoek te ontvangen?	77 (40.5%)	60 (31.6%)	27 (14.2%)	26 (13.7%)	3.0	1.0
13b. Hoe belangrijk vindt u het dat de woning/woonruimte/kamer genoeg privacy biedt aan uw zoon/dochter?	99 (51.0%)	71 (36.6%)	20 (10.3%)	4 (2.1%)	3.4	0.8
14b. Hoe belangrijk vindt u het dat de woning/woonruimte/ kamer aangepast is aan de beperking(en) van uw zoon/dochter?	96 (60.4%)	45 (28.3%)	6 (3.8%)	12 (7.5%)	3.4	0.9

	Ja	Nee	Weet niet	Weet niet/niet van toepassing
10. Verblijft uw zoon/dochter in een instelling van SOVAK?	203 (100.0%)			
11a. Heeft uw zoon/dochter een eigen woning/woonruimte/kamer?	173 (88.3%)	23 (11.7%)		

12a. Is de woning/woonruimte/kamer van uw zoon/dochter groot genoeg om bezoek te ontvangen?	114 (59.1%)	77 (39.9%)	2 (1.0%)	
13a. Biedt de woning/woonruimte/kamer genoeg privacy aan uw zoon/dochter?	165 (84.2%)	23 (11.7%)	8 (4.1%)	
14a. Is de woning/woonruimte/kamer aangepast aan de beperking(en) van uw zoon/dochter?	120 (61.5%)	31 (15.9%)		44 (22.6%)

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	Niet aangepast	Gem	Std
14c. Hoe tevreden bent u over de manier waarop de woning/woonruimte/kamer is aangepast aan de beperkingen van uw zoon/dochter?	36 (22.4%)	90 (55.9%)	9 (5.6%)	2 (1.2%)	24 (14,9)	3.2	0.6



ONDERSTEUNING BIJ WONEN

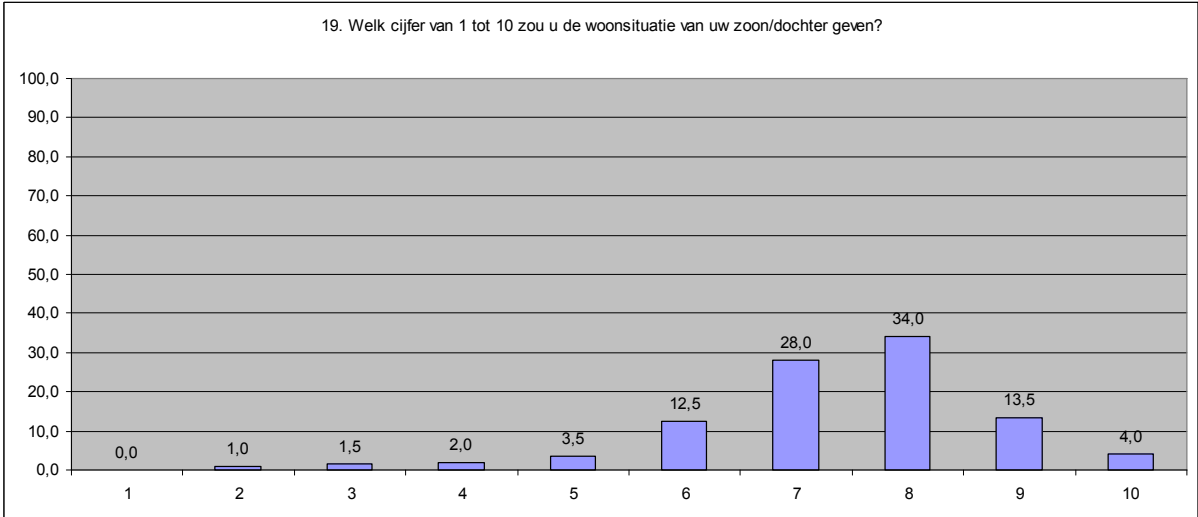
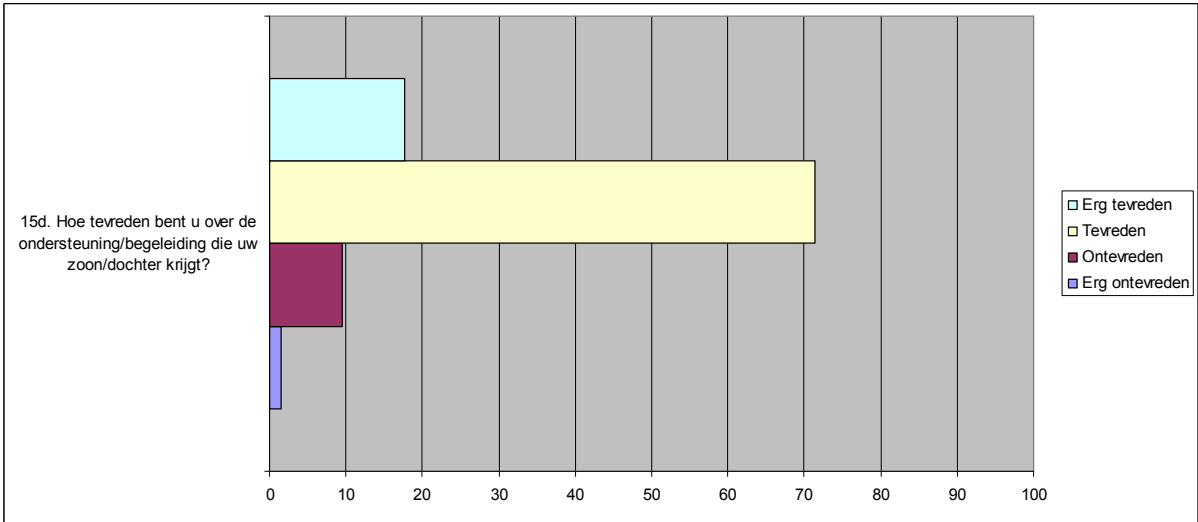
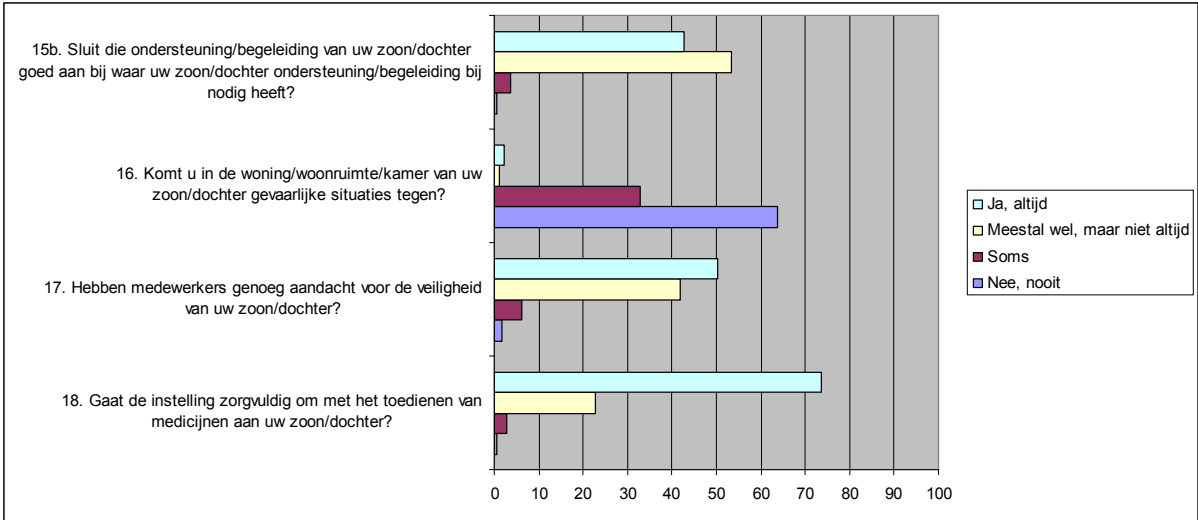
	Ja	Nee
15a. Krijgt uw zoon/dochter ondersteuning waar hij/zij woont van SOVAK?	201 (99.0%)	2 (1.0%)

	Ja, altijd	Meestal wel, maar niet altijd	Soms	Nee, nooit	N.v.t.	Gem	Std
15b. Sluit die ondersteuning/ begeleiding van uw zoon/dochter goed aan bij waar uw zoon/dochter ondersteuning/begeleiding bij nodig heeft?	83 (42.6%)	104 (53.3%)	7 (3.6%)	1 (0.5%)		3.4	0.6
16. Komt u in de woning/ woonruimte / kamer van uw zoon/dochter gevaarlijke situaties tegen?	4 (2.0%)	2 (1.0%)	58 (29.6%)	113 (57.7%)		1.4	0.6
17. Hebben medewerkers genoeg aandacht voor de veiligheid van uw zoon/dochter?	97 (49.0%)	81 (40.9%)	12 (6.1%)	3 (1.5%)		3.4	0.7
18. Gaat de instelling zorgvuldig om met het toedienen van medicijnen aan uw zoon/dochter?	126 (64.0%)	39 (19.8%)	5 (2.5%)	1 (0.5%)	26 (13.2%)	3.7	0.6

	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
15c. Hoe belangrijk vindt u het dat de ondersteuning/ begeleiding goed aansluit bij de dingen waar uw zoon/dochter ondersteuning / begeleiding bij nodig heeft?	167 (84.3%)	30 (15.2%)	1 (0.5%)		3.8	0.4

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	Gem	Std
15d. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning / begeleiding die uw zoon/dochter krijgt?	35 (17.6%)	142 (71.4%)	19 (9.5%)	3 (1.5%)	3.1	0.6

	Gem	Std
19. Welk cijfer van 1 tot 10 zou u de woonsituatie van uw zoon/dochter geven?	7.4	1.4

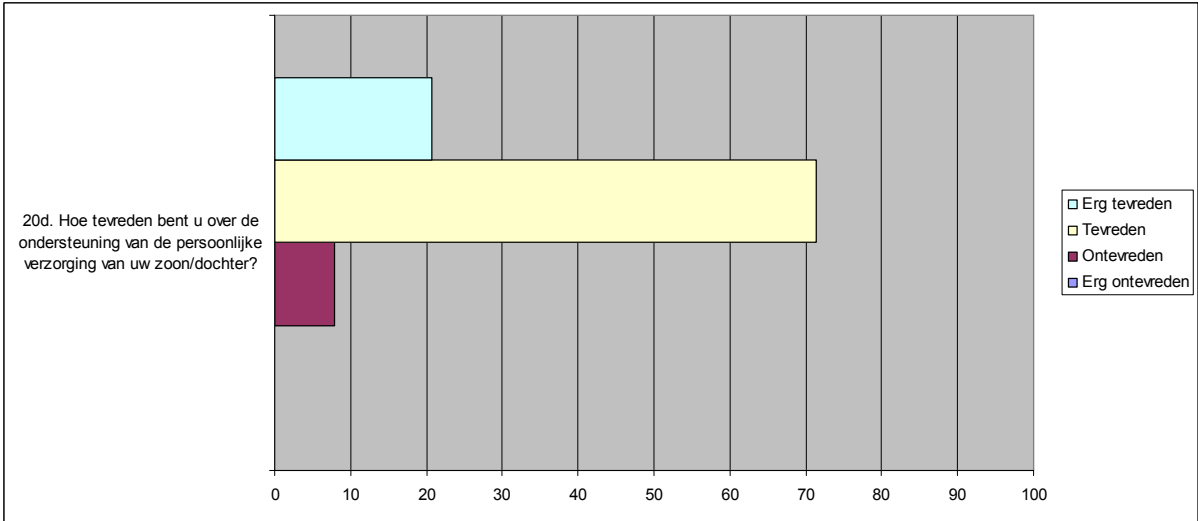
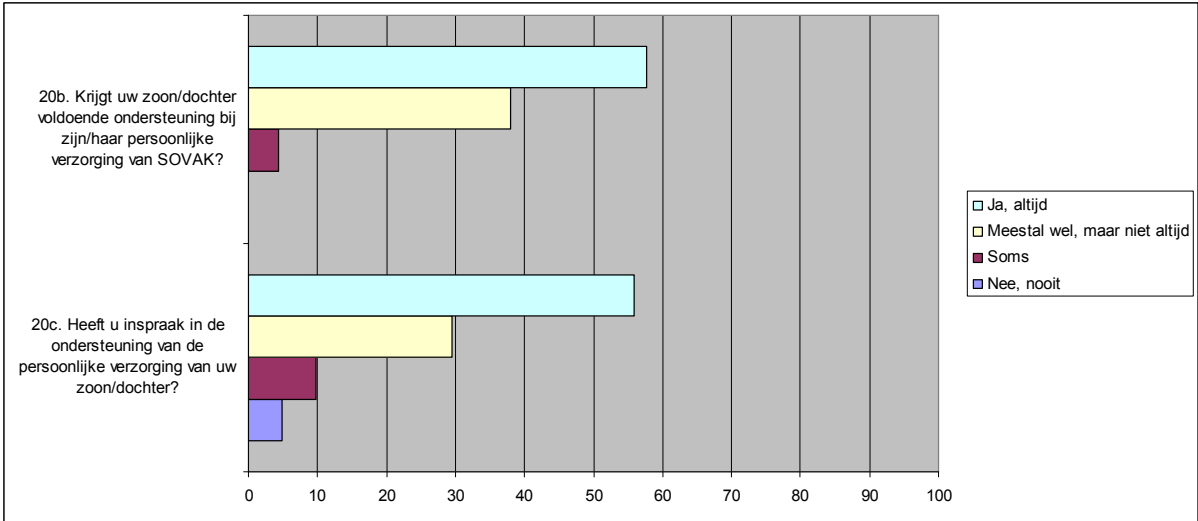


PERSOONLIJKE VERZORGING

	Ja	Nee
20a. Heeft uw zoon/dochter ondersteuning nodig bij zijn/haar persoonlijke verzorging?	161 (80.5%)	39 (19.5%)

	Ja, altijd	Meestal wel, maar niet altijd	Soms	Nee, nooit	Gem	Std
20b. Krijgt uw zoon/dochter voldoende ondersteuning bij zijn/haar persoonlijke verzorging van SOVAK?	94 (57.7%)	62 (38.0%)	7 (4.3%)		3.5	0.6
20c. Heeft u inspraak in de ondersteuning van de persoonlijke verzorging van uw zoon/dochter?	91 (55.8%)	48 (29.4%)	16 (9.8%)	8 (4.9%)	3.4	0.9

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	Gem	Std
20d. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van de persoonlijke verzorging van uw zoon/dochter?	34 (20.7%)	117 (71.3%)	13 (7.9%)		3.1	0.5



DAGACTIVITEITEN

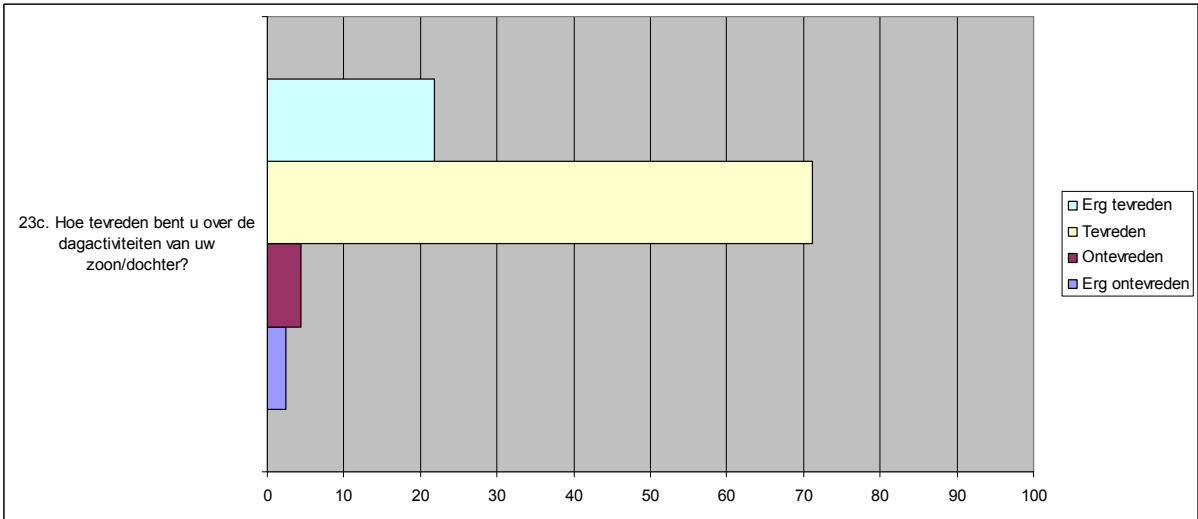
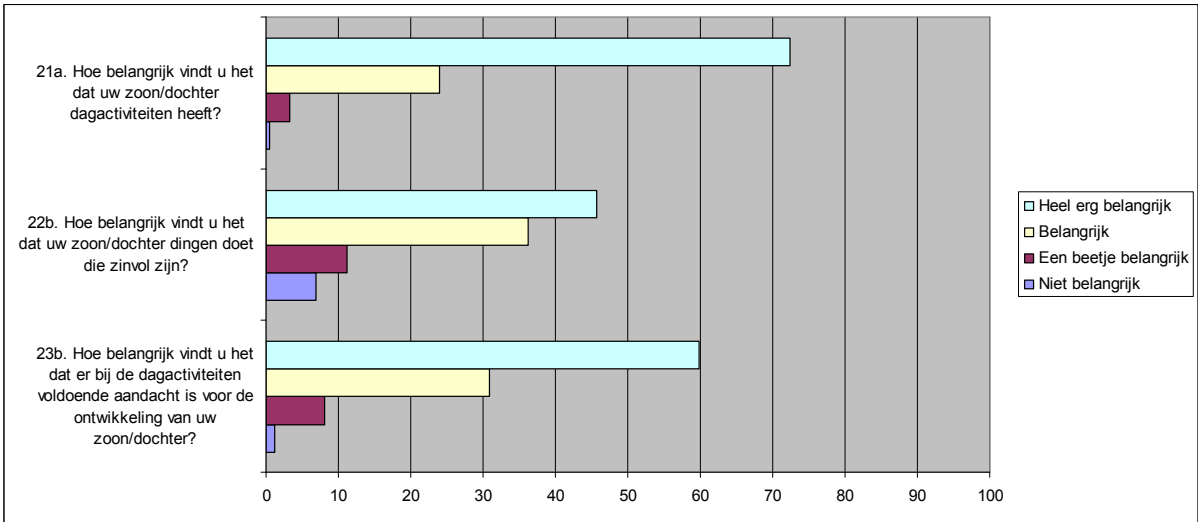
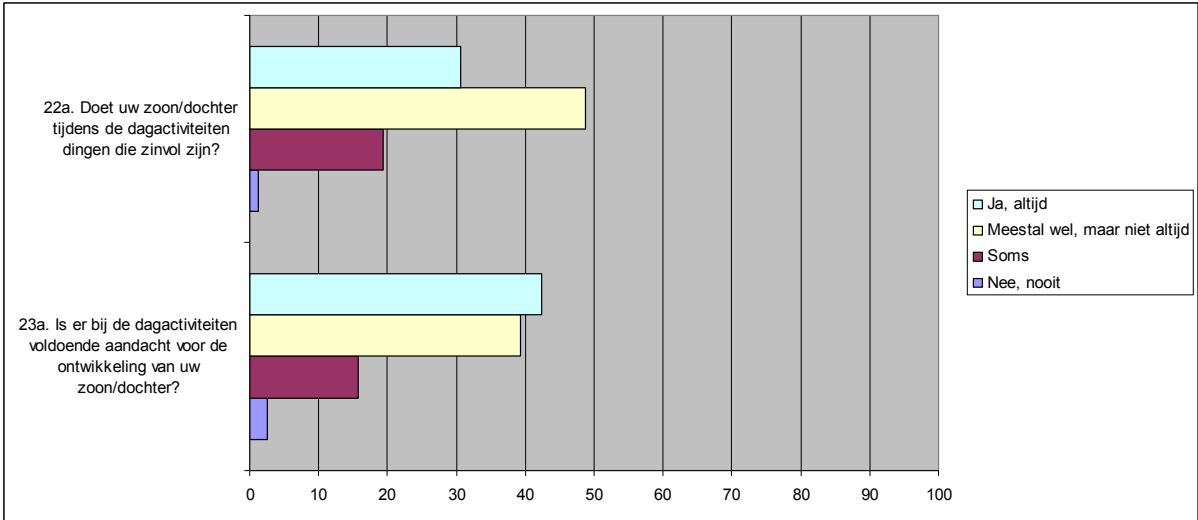
	Ja	Nee
21b. Heeft uw zoon/dochter dagactiviteiten van SOVAK?	157 (85.3%)	27 (14.7%)

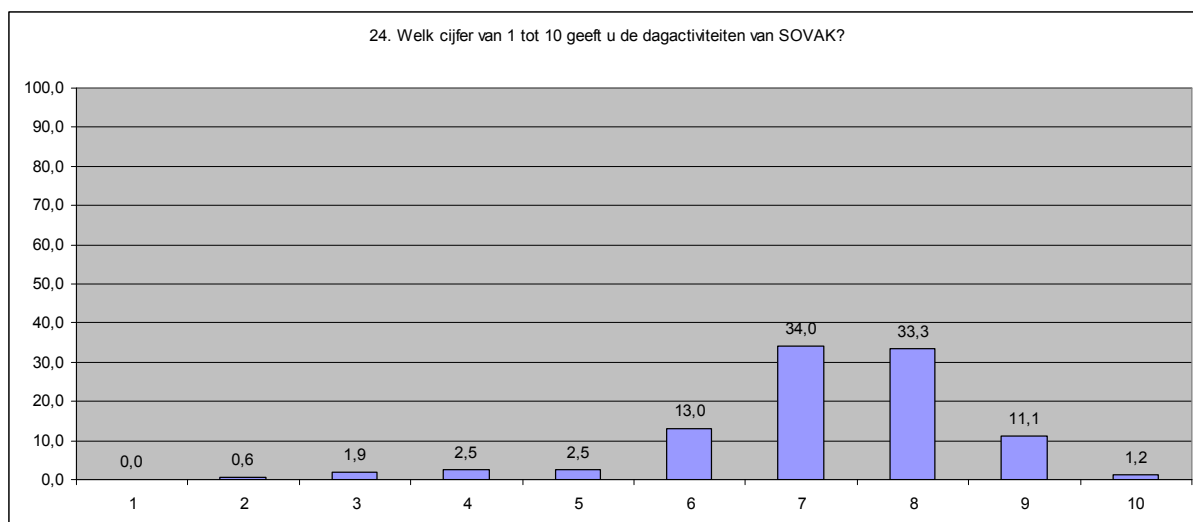
	Ja, altijd	Meestal wel, maar niet altijd	Soms	Nee, nooit	Gem	Std
22a. Doet uw zoon/dochter tijdens de dagactiviteiten dingen die zinvol zijn?	49 (30.6%)	78 (48.8%)	31 (19.4%)	2 (1.3%)	3.1	0.7
23a. Is er bij de dagactiviteiten voldoende aandacht voor de ontwikkeling van uw zoon/dochter?	67 (42.4%)	62 (39.2%)	25 (15.8%)	4 (2.5%)	3.2	0.8

	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
21a. Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter dagactiviteiten heeft?	136 (72.3%)	45 (23.9%)	6 (3.2%)	1 (0.5%)	3.7	0.6
22b. Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter dingen doet die zinvol zijn?	73 (45.6%)	58 (36.3%)	18 (11.3%)	11 (6.9%)	3.2	0.9
23b. Hoe belangrijk vindt u het dat er bij de dagactiviteiten voldoende aandacht is voor de ontwikkeling van uw zoon/dochter?	95 (59.7%)	49 (30.8%)	13 (8.2%)	2 (1.3%)	3.5	0.7

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	Gem	Std
23c. Hoe tevreden bent u over de dagactiviteiten van uw zoon/dochter?	35 (21.9%)	114 (71.3%)	7 (4.4%)	4 (2.5%)	3.1	0.6

	Gem	Std
24. Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de dagactiviteiten van SOVAK?	7.2	1.3





THERAPIE/BEHANDELING

	Ja, af en toe	Ja, vaak	Nee
25a. Heeft uw zoon/dochter gedragsproblemen?	94 (46.8%)	20 (10.0%)	87 (43.3%)

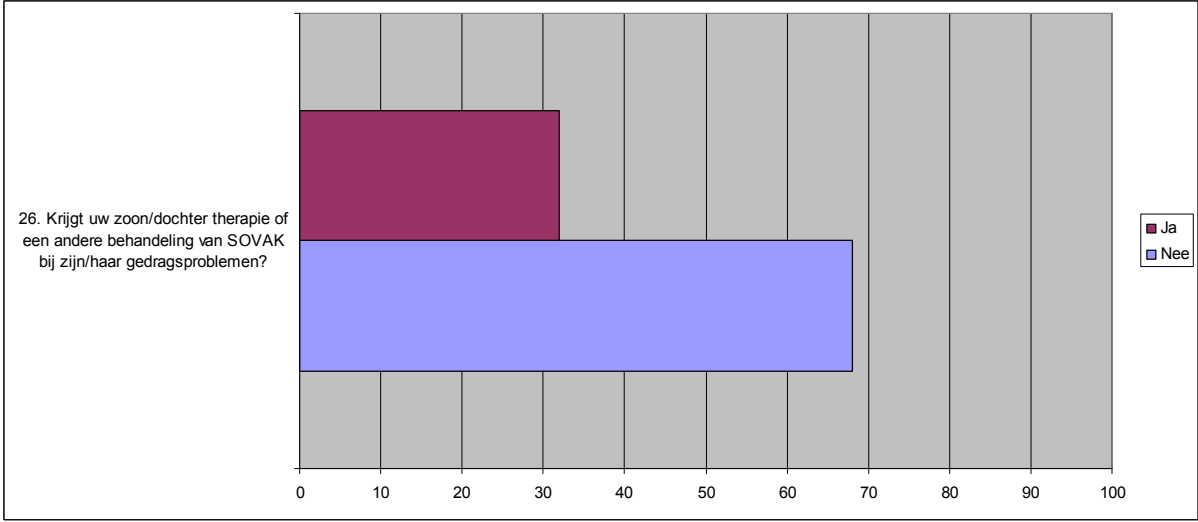
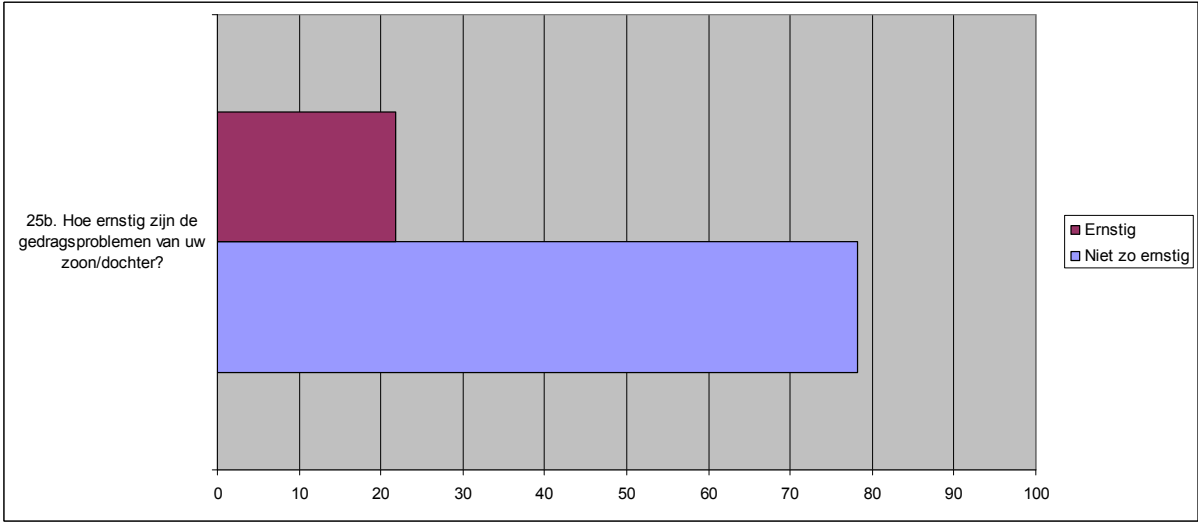
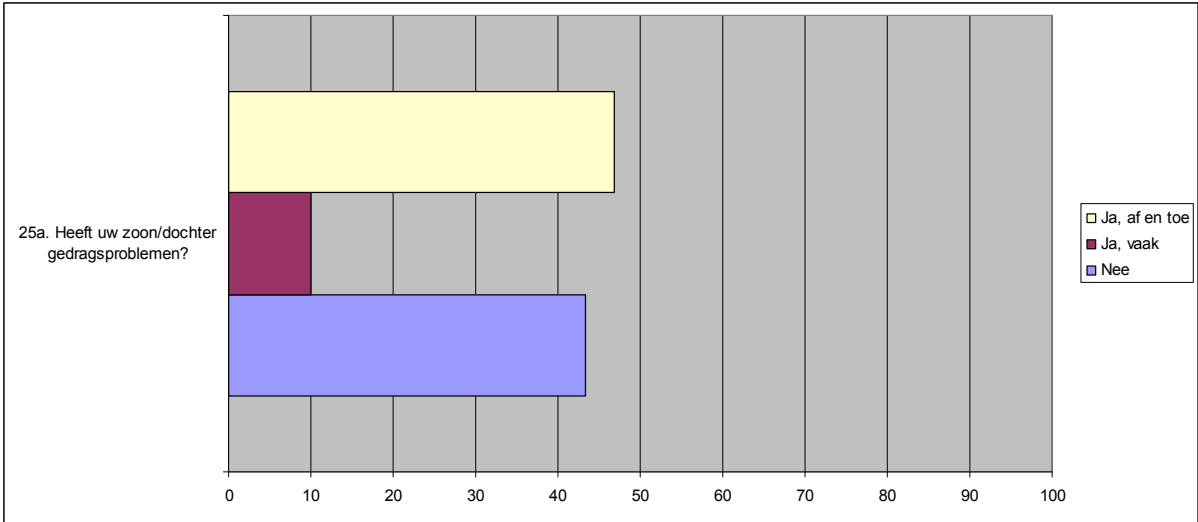
	Ernstig	Niet zo ernstig
25b. Hoe ernstig zijn de gedragsproblemen van uw zoon/dochter?	25 (21.7%)	90 (78.3%)

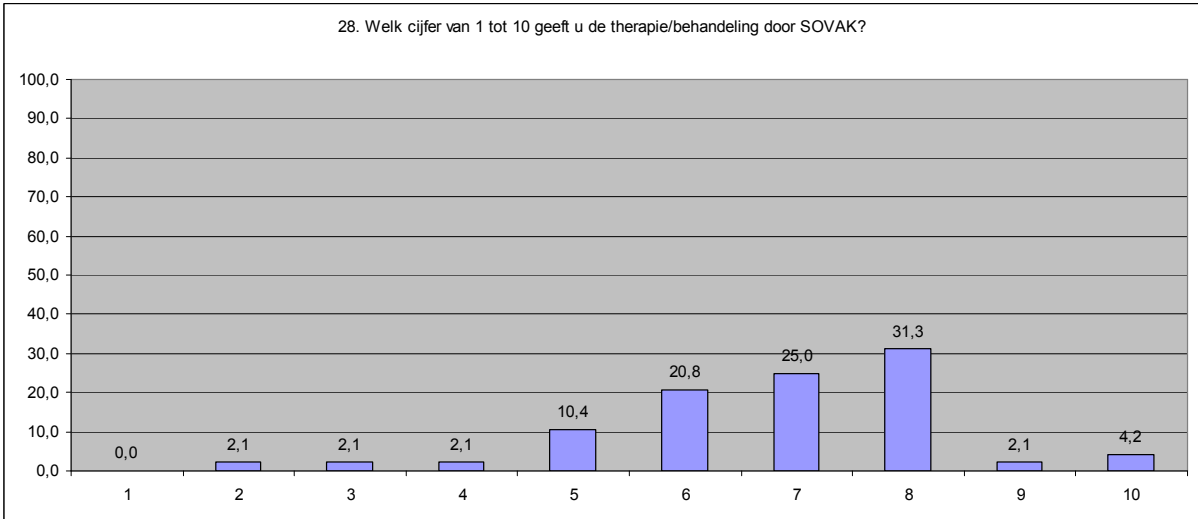
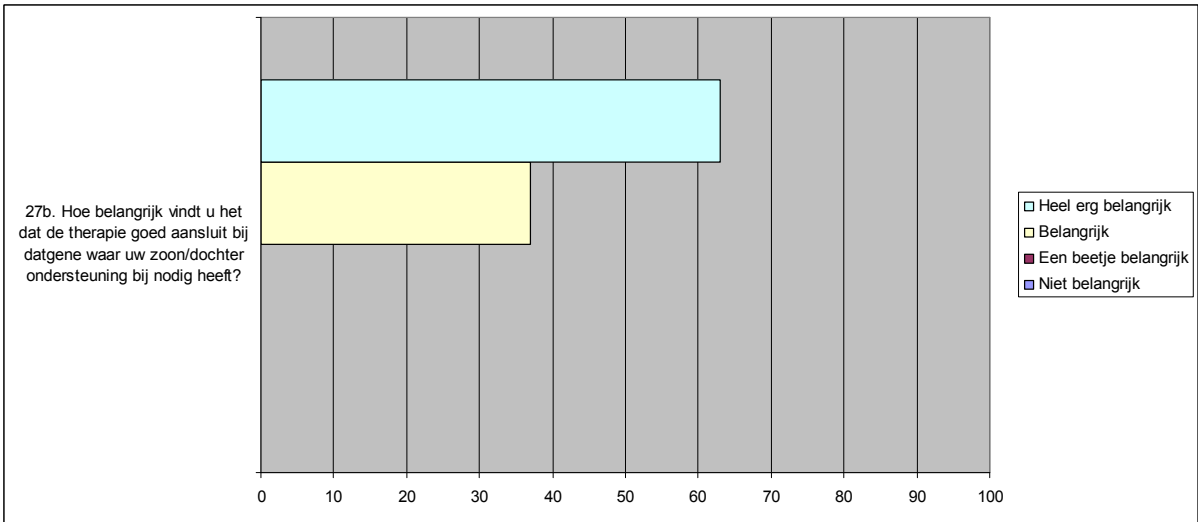
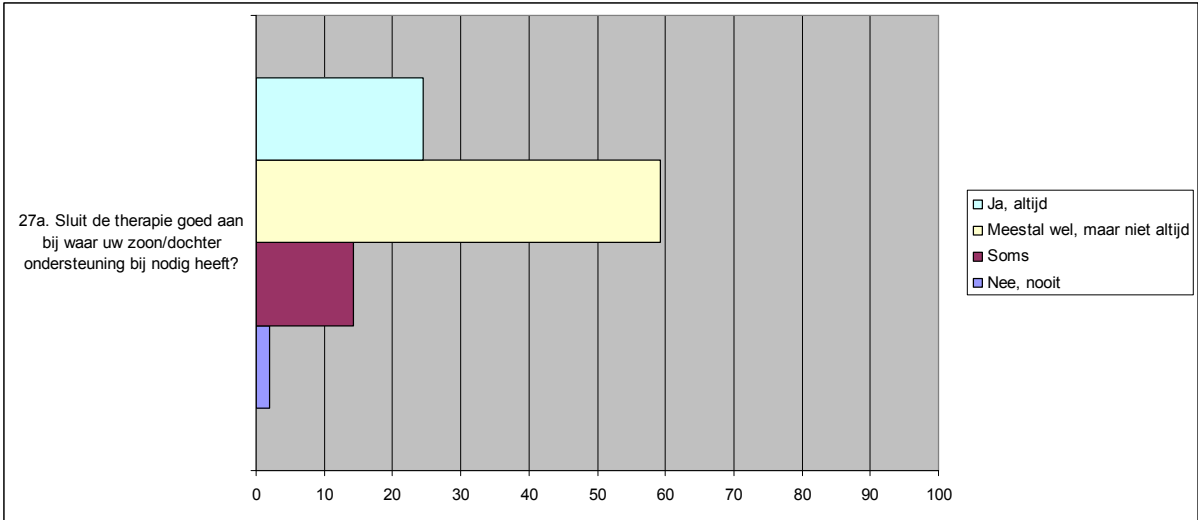
	Ja	Nee
26. Krijgt uw zoon/dochter therapie of een andere behandeling van SOVAK bij zijn/haar gedragsproblemen?	37 (31.9%)	79 (68.1%)

	Ja, altijd	Meestal wel, maar niet altijd	Soms	Nee, nooit	Gem	Std
27a. Sluit de therapie goed aan bij waar uw zoon/dochter ondersteuning bij nodig heeft?	12 (24.5%)	29 (59.2%)	7 (14.3%)	1 (2.0%)	3.1	0.7

	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
27b. Hoe belangrijk vindt u het dat de therapie goed aansluit bij datgene waar uw zoon/dochter ondersteuning bij nodig heeft?	29 (63.0%)	17 (37.0%)			3.6	0.5

	Gem	Std
28. Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de therapie/behandeling door SOVAK?	6.8	1.6





LOGEREN

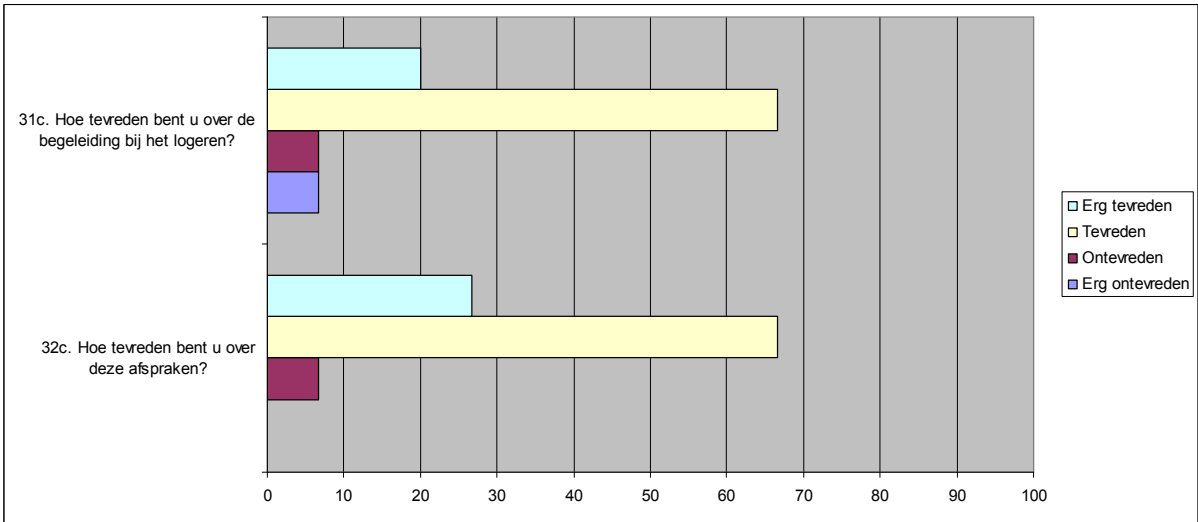
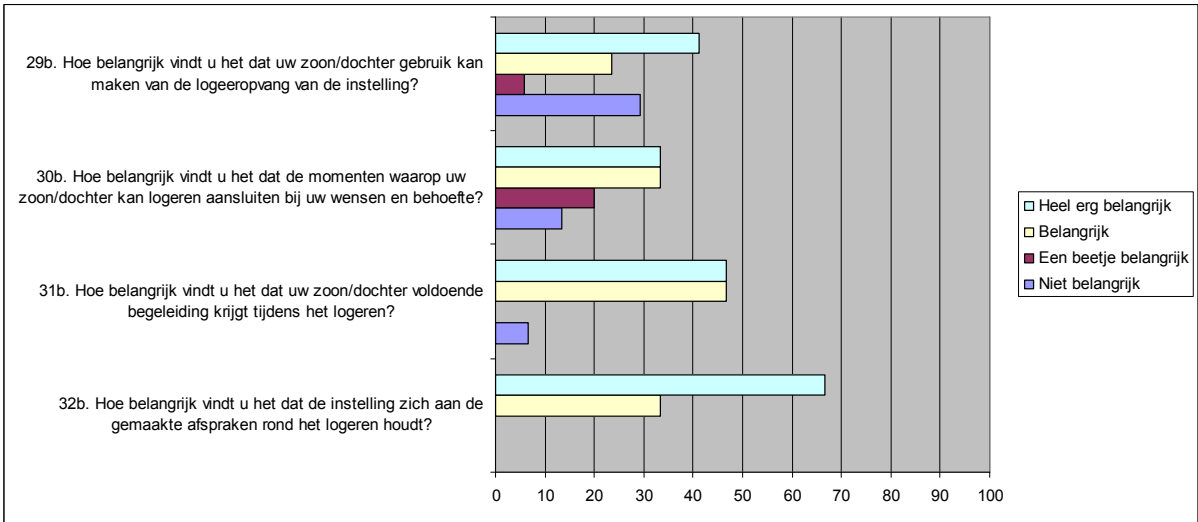
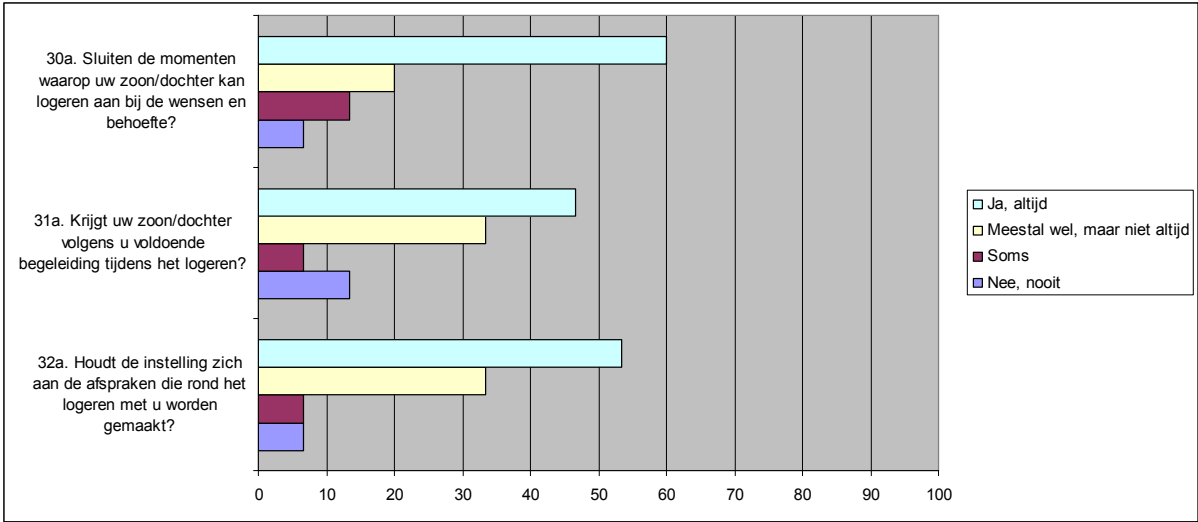
	Ja	Nee
29a. Maakt uw zoon/dochter gebruik van de logeropvang van de organisatie van SOVAK?	13 (6.8%)	179 (93.2%)

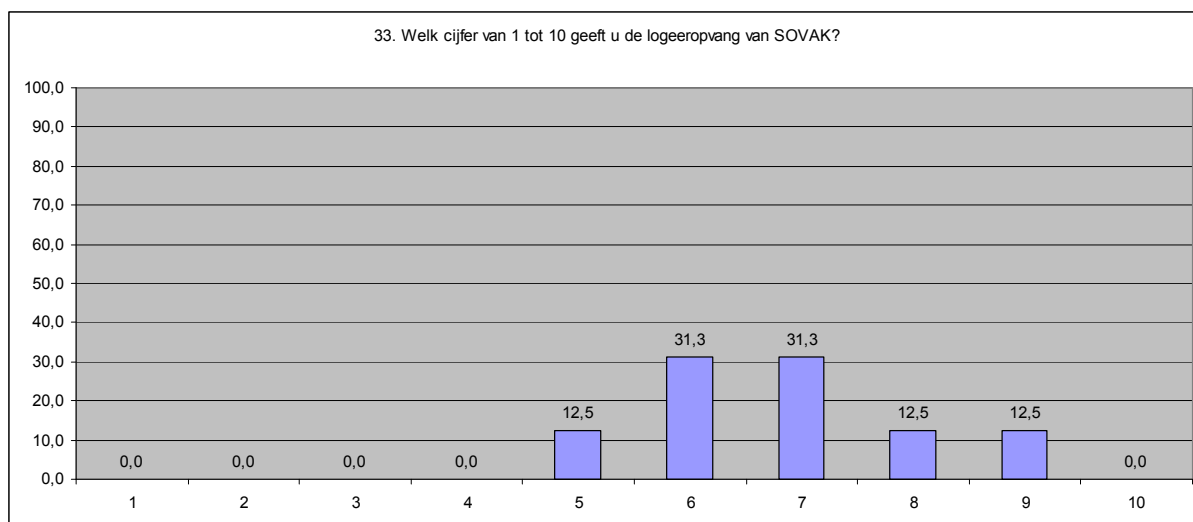
	Ja, altijd	Meestal wel, maar niet altijd	Soms	Nee, nooit	Gem	Std
30a. Sluiten de momenten waarop uw zoon/dochter kan logeren aan bij de wensen en behoefte?	9 (60.0%)	3 (20.0%)	2 (13.3%)	1 (6.7%)	3.3	1.0
31a. Krijgt uw zoon/dochter volgens u voldoende begeleiding tijdens het logeren?	7 (46.7%)	5 (33.3%)	1 (6.7%)	2 (13.3%)	3.1	1.1
32a. Houdt de instelling zich aan de afspraken die rond het logeren met u worden gemaakt?	8 (53.3%)	5 (33.3%)	1 (6.7%)	1 (6.7%)	3.3	0.9

	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
29b. Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter gebruik kan maken van de logeropvang van de instelling?	7 (41.2%)	4 (23.5%)	1 (5.9%)	5 (29.4%)	2.8	1.3
30b. Hoe belangrijk vindt u het dat de momenten waarop uw zoon/dochter kan logeren aansluiten bij uw wensen en behoefte?	5 (33.3%)	5 (33.3%)	3 (20.0%)	2 (13.3%)	2.9	1.1
31b. Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter voldoende begeleiding krijgt tijdens het logeren?	7 (46.7%)	7 (46.7%)		1 (6.7%)	3.3	0.8
32b. Hoe belangrijk vindt u het dat de instelling zich aan de gemaakte afspraken rond het logeren houdt?	10 (66.7%)	5 (33.3%)			3.7	0.5

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	Gem	Std
31c. Hoe tevreden bent u over de begeleiding bij het logeren?	3 (20.0%)	10 (66.7%)	1 (6.7%)	1 (6.7%)	3.0	0.8
32c. Hoe tevreden bent u over deze afspraken?	4 (26.7%)	10 (66.7%)	1 (6.7%)		3.2	0.6

	Gem	Std
33. Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de logeropvang van SOVAK?	6.8	1.2





MEDEWERKERS

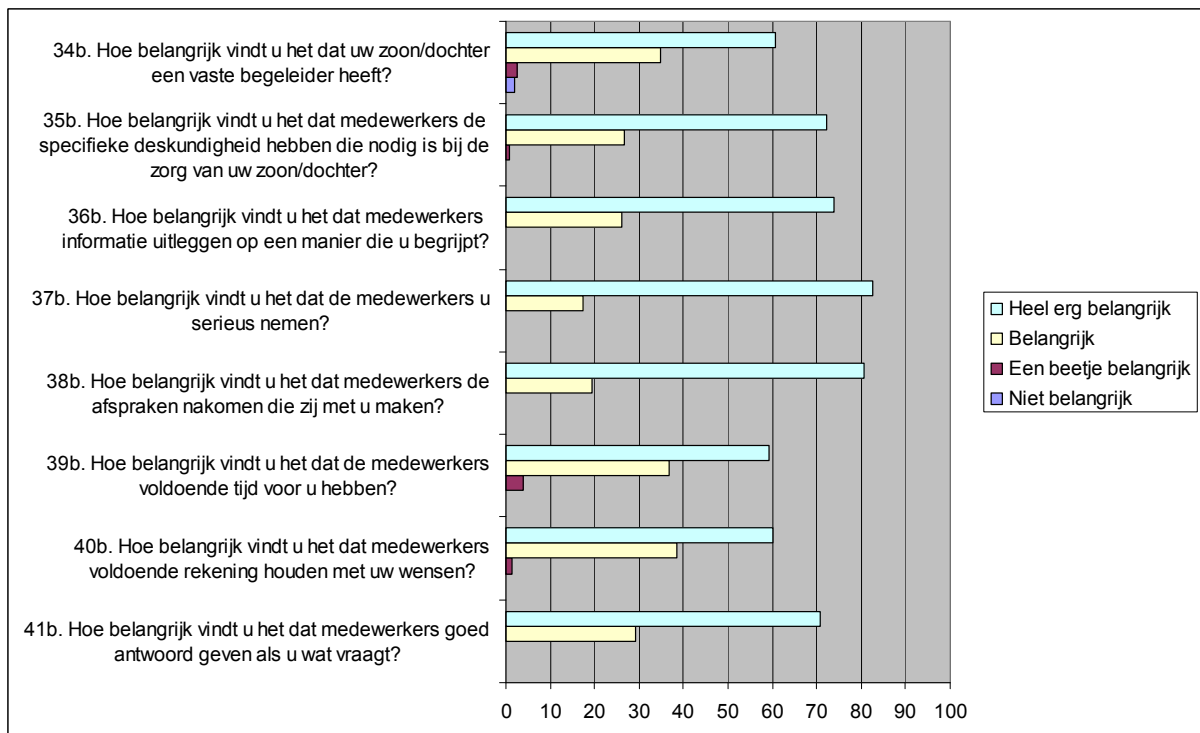
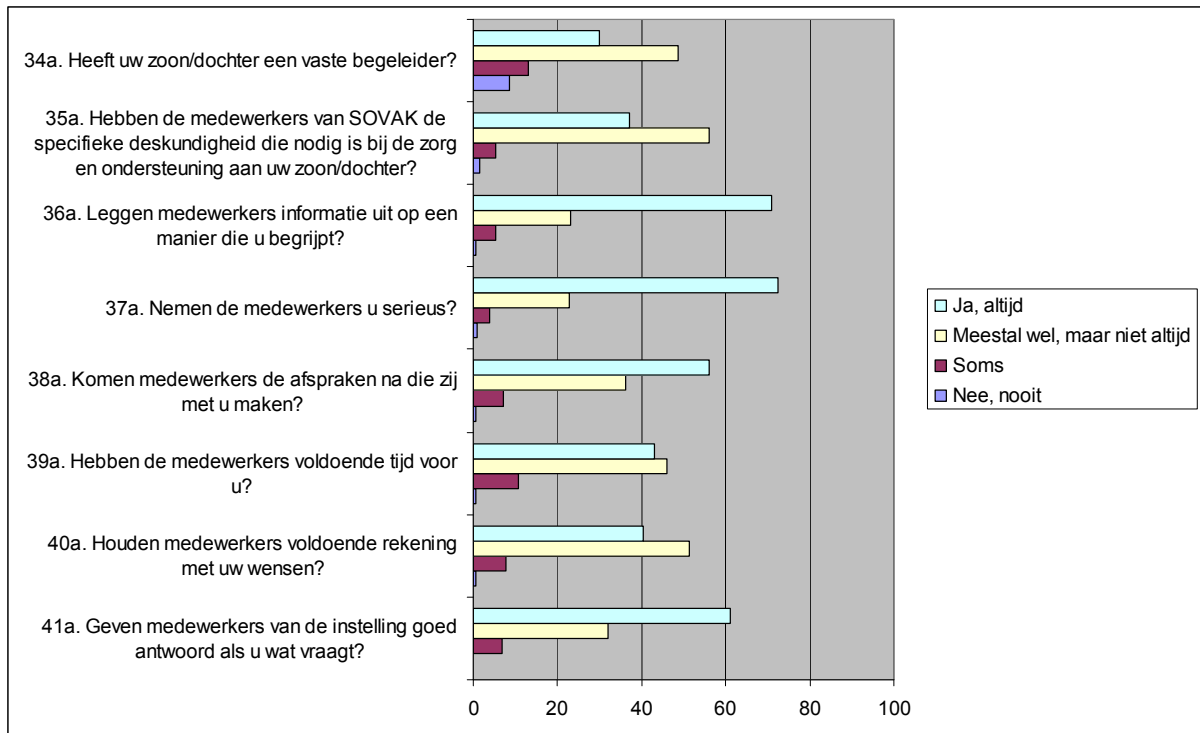
	Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Gem	Std
34a. Heeft uw zoon/dochter een vaste begeleider?	60 (29.9%)	98 (48.8%)	26 (12.9%)	17 (8.5%)	3.0	0.9

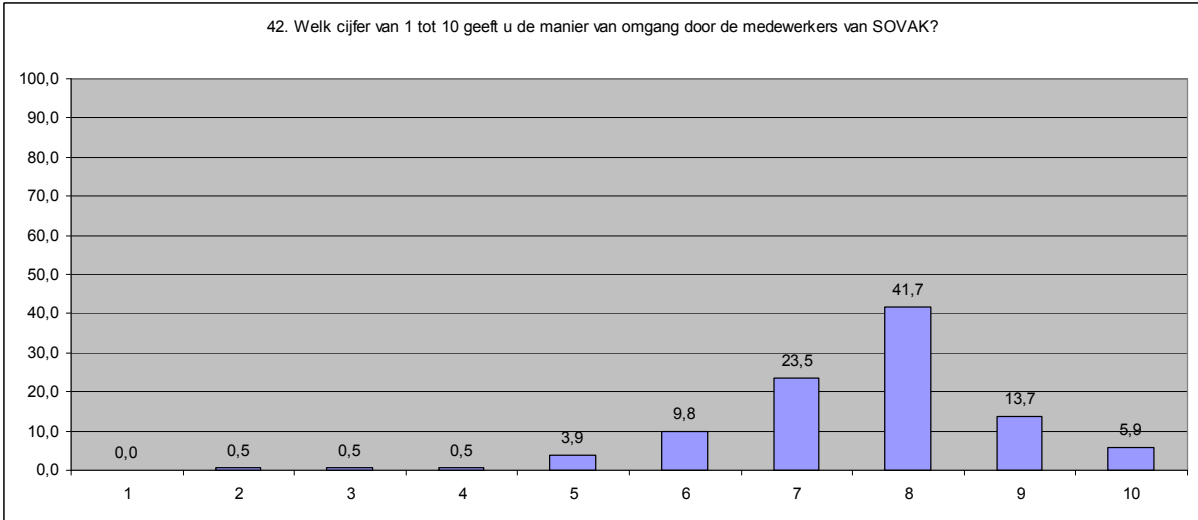
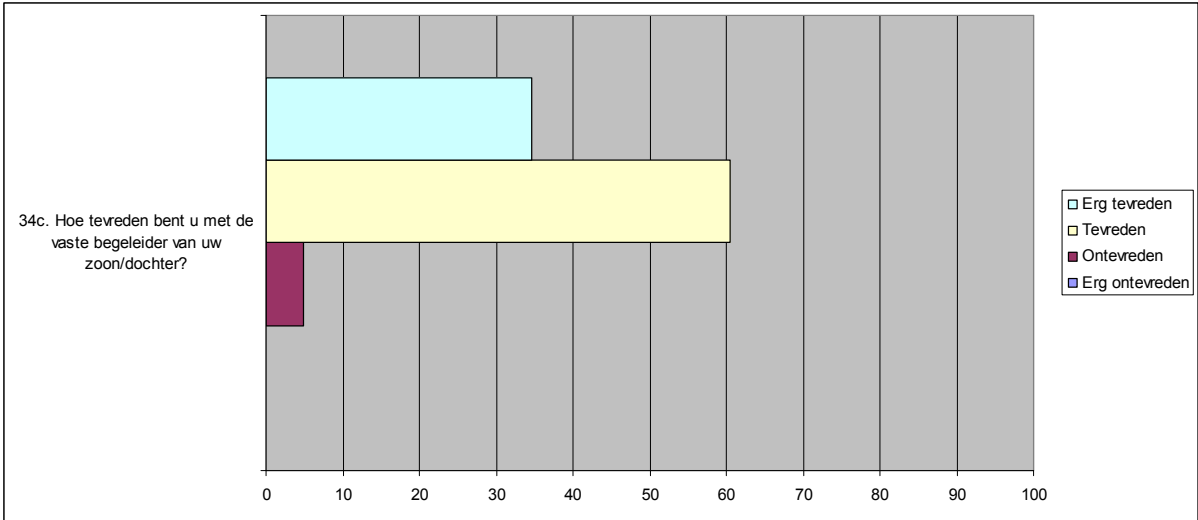
	Ja, altijd	Meestal wel, maar niet altijd	Soms	Nee, nooit	Gem	Std
35a. Hebben de medewerkers van SOVAK de specifieke deskundigheid die nodig is bij de zorg en ondersteuning aan uw zoon/dochter?	75 (36.9%)	114 (56.2%)	11 (5.4%)	3 (1.5%)	3.3	0.6
36a. Leggen medewerkers informatie uit op een manier die u begrijpt?	147 (71.0%)	48 (23.2%)	11 (5.3%)	1 (0.5%)	3.7	0.6
37a. Nemen de medewerkers u serieus?	150 (72.5%)	47 (22.7%)	8 (3.9%)	2 (1.0%)	3.7	0.6
38a. Komen medewerkers de afspraken na die zij met u maken?	116 (56.0%)	75 (36.2%)	15 (7.2%)	1 (0.5%)	3.5	0.7
39a. Hebben de medewerkers voldoende tijd voor u?	89 (43.0%)	95 (45.9%)	22 (10.6%)	1 (0.5%)	3.3	0.7
40a. Houden medewerkers voldoende rekening met uw wensen?	83 (40.5%)	105 (51.2%)	16 (7.8%)	1 (0.5%)	3.3	0.6
41a. Geven medewerkers van de instelling goed antwoord als u wat vraagt?	126 (61.2%)	66 (32.0%)	14 (6.8%)		3.5	0.6

	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
34b. Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter een vaste begeleider heeft?	124 (60.8%)	71 (34.8%)	5 (2.5%)	4 (2.0%)	3.5	0.6
35b. Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers de specifieke deskundigheid hebben die nodig is bij de zorg van uw zoon/dochter?	149 (72.3%)	55 (26.7%)	2 (1.0%)		3.7	0.5
36b. Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers informatie uitleggen op een manier die u begrijpt?	152 (73.8%)	54 (26.2%)			3.7	0.4
37b. Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers u serieus nemen?	170 (81.0%)	36 (17.5%)			3.8	0.4
38b. Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers de afspraken nakomen die zij met u maken?	167 (80.7%)	40 (19.3%)			3.8	0.4
39b. Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers voldoende tijd voor u hebben?	122 (59.2%)	76 (36.9%)	8 (3.9%)		3.6	0.6
40b. Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers voldoende rekening houden met uw wensen?	123 (60.0%)	79 (38.5%)	3 (1.5%)		3.6	0.5
41b. Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers goed antwoord geven als u wat vraagt?	146 (70.9%)	60 (29.1%)			3.7	0.5

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	Gem	Std
34c. Hoe tevreden bent u met de vaste begeleider van uw zoon/dochter?	64 (34.6%)	112 (60.5%)	9 (4.9%)		3.3	0.6

	Gem	Std
42. Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de manier van omgang door de medewerkers van SOVAK?	7.6	1.3





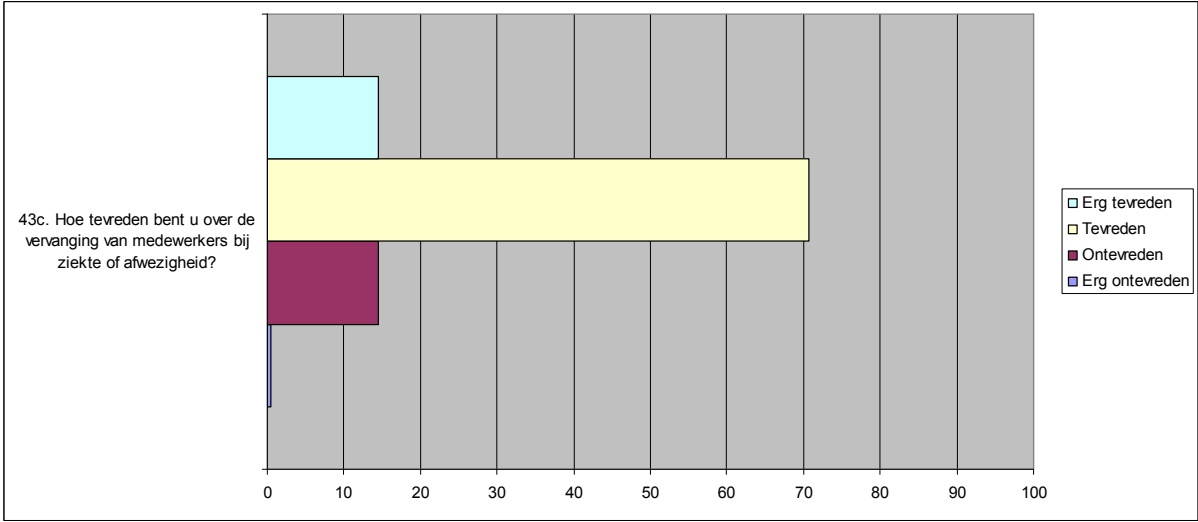
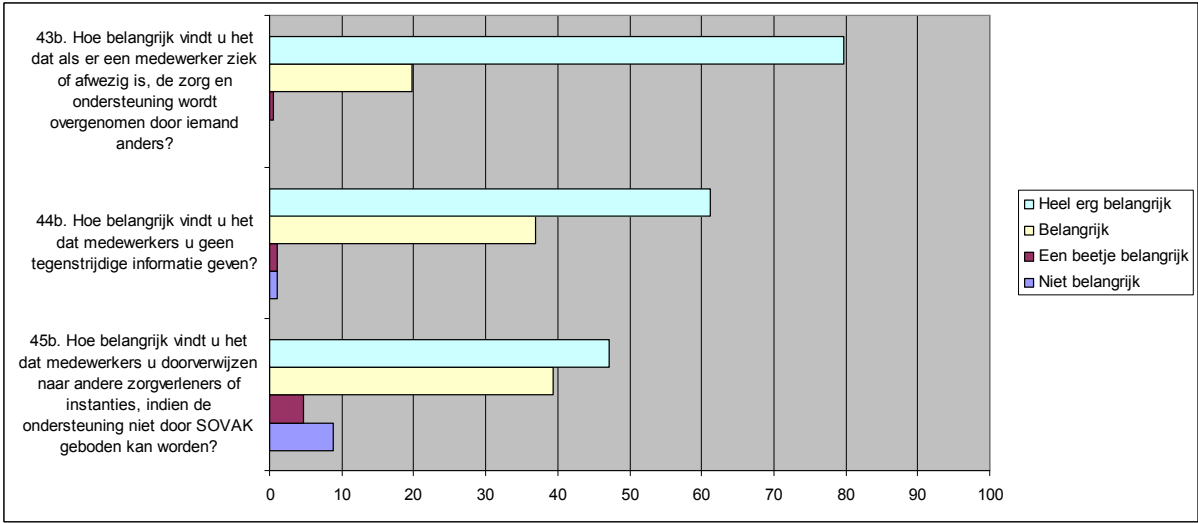
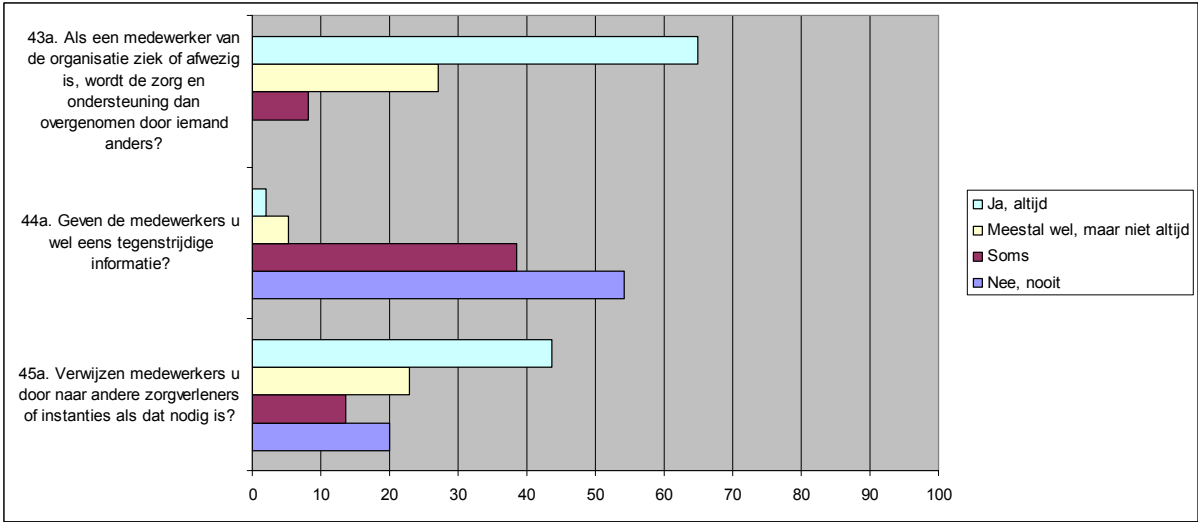
VOORTGANG

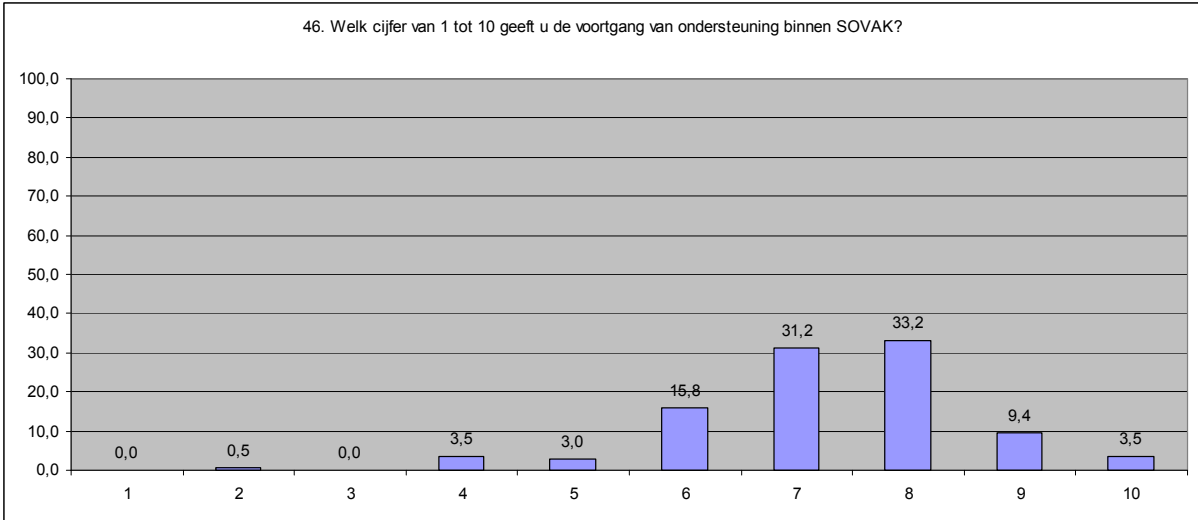
	Ja, altijd	Meestal wel, maar niet altijd	Soms	Nee, nooit	N.v.t.	Gem	Std
43a. Als een medewerker van de organisatie ziek of afwezig is, wordt de zorg en ondersteuning dan overgenomen door iemand anders?	120 (59.4%)	50 (24.8%)	15 (7.4%)	17 (8.4%)		3.6	0.6
44a. Geven de medewerkers u wel eens tegenstrijdige informatie?	3 (1.5%)	8 (4.0%)	59 (29.4%)	83 (41.3%)		1.6	0.7
45a. Verwijzen medewerkers u door naar andere zorgverleners of instanties als dat nodig is?	61 (30.3%)	32 (15.9%)	19 (9.5%)	28 (13.9%)	61 (30.3%)	2.9	1.2

	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
43b. Hoe belangrijk vindt u het dat als er een medewerker ziek of afwezig is, de zorg en ondersteuning wordt overgenomen door iemand anders?	162 (79.8%)	40 (19.7%)	1 (0.5%)		3.8	0.4
44b. Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers u geen tegenstrijdige informatie geven?	121 (61.1%)	73 (36.9%)	2 (1.0%)	2 (1.0%)	3.6	0.6
45b. Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers u doorverwijzen naar andere zorgverleners of instanties, indien de ondersteuning niet door SOVAK geboden kan worden?	91 (47.2%)	76 (39.4%)	9 (4.7%)	17 (8.8%)	3.3	0.9

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	Gem	Std
43c. Hoe tevreden bent u over de vervanging van medewerkers bij ziekte of afwezigheid?	28 (14.4%)	137 (70.6%)	28 (14.4%)	1 (0.5%)	3.0	0.6

	Gem	Std
46. Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de voortgang van ondersteuning binnen SOVAK?	7.3	1.3





BEREIKBAARHEID

	Ja	Nee
47a. Weet de organisatie hoe ze u in geval van nood kunnen bereiken?	207 (100.0%)	
50a. Heeft u een vaste contactpersoon bij de instelling?	161 (78.2%)	45 (21.8%)

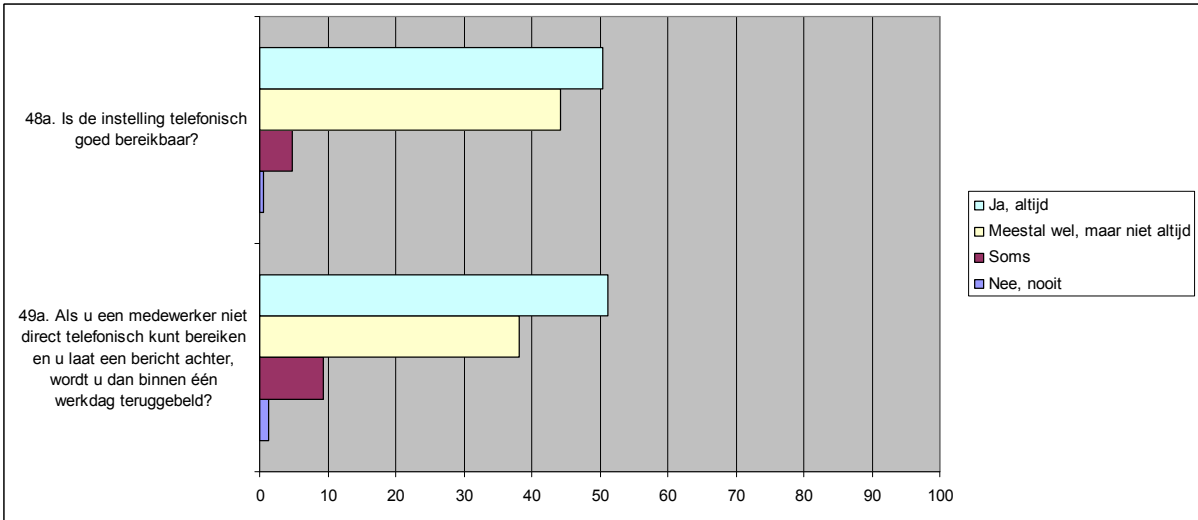
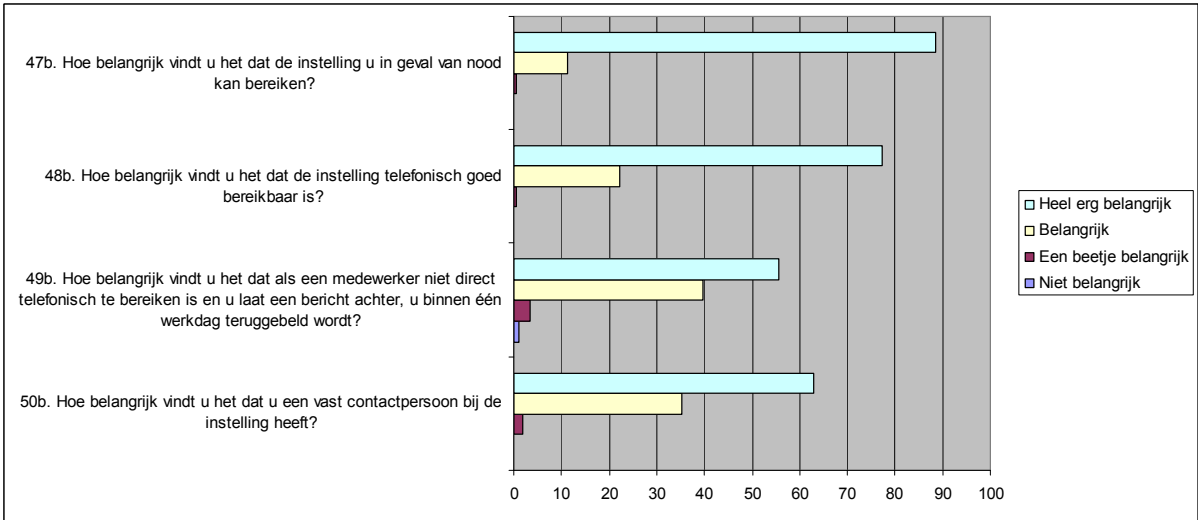
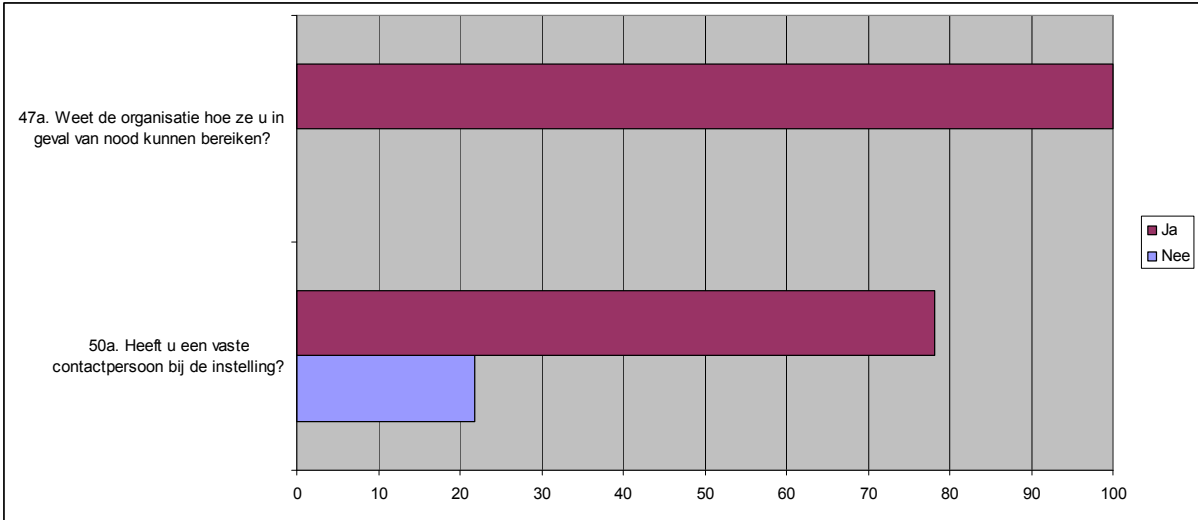
	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
47b. Hoe belangrijk vindt u het dat de instelling u in geval van nood kan bereiken?	183 (88.4%)	23 (11.1%)	1 (0.5%)		3.9	0.3
48b. Hoe belangrijk vindt u het dat de instelling telefonisch goed bereikbaar is?	160 (77.3%)	46 (22.2%)	1 (0.5%)		3.8	0.4
49b. Hoe belangrijk vindt u het dat als een medewerker niet direct telefonisch te bereiken is en u laat een bericht achter, u binnen één werkdag teruggebeld wordt?	112 (55.7%)	80 (39.8%)	7 (3.5%)	2 (1.0%)	3.5	0.6
50b. Hoe belangrijk vindt u het dat u een vast contactpersoon bij de instelling heeft?	104 (63.0%)	58 (35.2%)	3 (1.8%)		3.6	0.5

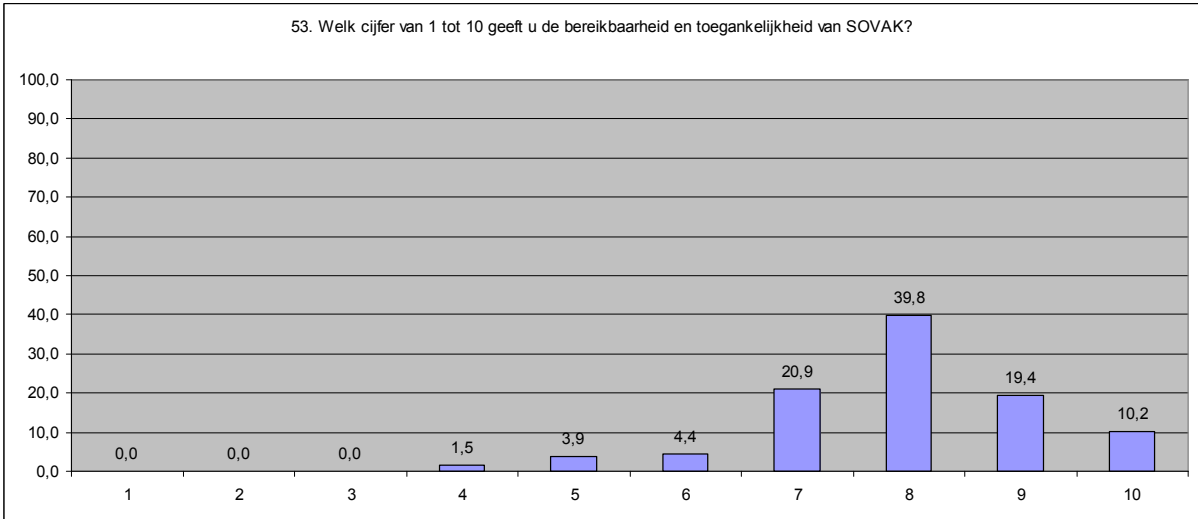
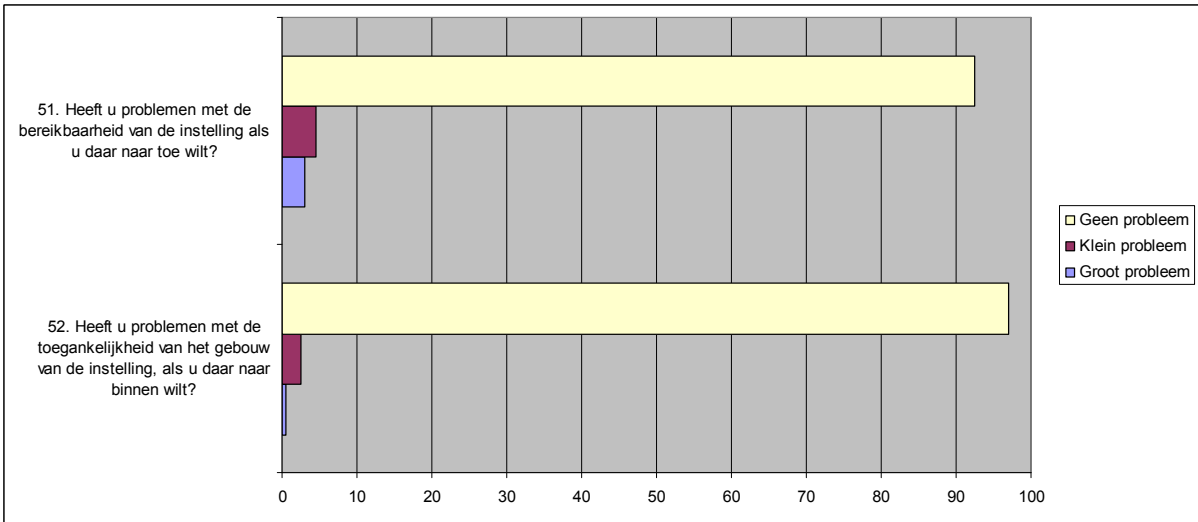
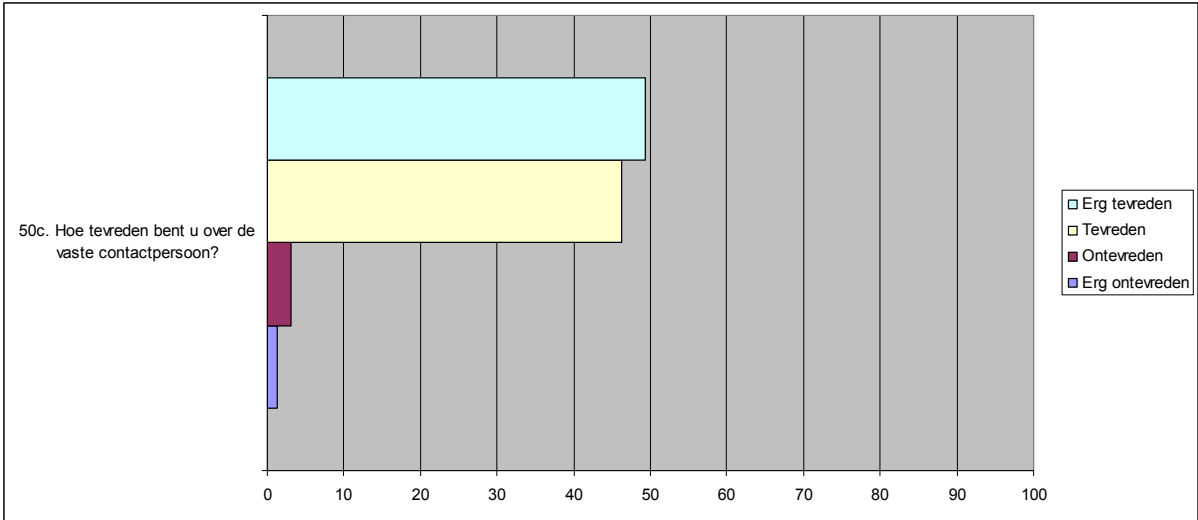
	Ja, altijd	Meestal wel, maar niet altijd	Soms	Nee, nooit	Gem	Std
48a. Is de instelling telefonisch goed bereikbaar?	104 (50.5%)	91 (44.2%)	10 (4.9%)	1 (0.5%)	3.5	0.6
49a. Hoe belangrijk vindt u het dat de instelling telefonisch goed bereikbaar is?	82 (39.8%)	61 (29.6%)	15 (7.3%)	2 (1.0%)	3.4	0.7

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	Gem	Std
50c. Hoe tevreden bent u over de vaste contactpersoon?	80 (49.4%)	75 (46.3%)	5 (3.1%)	2 (1.2%)	3.4	0.6

	Geen probleem	Klein probleem	Groot probleem	Weet ik niet/geen ervaring mee
51. Heeft u problemen met de bereikbaarheid van de instelling als u daar naar toe wilt?	186 (89.4%)	9 (4.3%)	6 (2.9%)	7 3.4
52. Heeft u problemen met de toegankelijkheid van het gebouw van de instelling, als u daar naar binnen wilt?	194 (93.7%)	5 (2.4%)	1 (0.5%)	7 3.4

	Gem	Std
53. Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de bereikbaarheid en toegankelijkheid van SOVAK?	7.9	1.3





INFORMATIE

	Ja, altijd	Meestal wel, maar niet altijd	Soms	Nee, nooit	Weet niet	Gem	Std
54a. Krijgt u voldoende informatie van de organisatie over de ondersteuning/begeleiding die zij uw zoon/dochter bieden?	116 (56.0%)	70 (33.8%)	18 (8.7%)	3 (1.4%)		3.4	0.7
55a. Krijgt u voldoende informatie over de manier waarop de ondersteuning/ begeleiding is geregeld?	109 (52.9%)	77 (37.4%)	18 (8.7%)	2 (1.0%)		3.4	0.7
56a. Als er iets verandert in de situatie van uw zoon/dochter wordt u dan op tijd op de hoogte gesteld?	95 (45.7%)	69 (33.2%)	34 (16.3%)	7 (3.4%)	3 (1.4%)	3.2	0.8
57a. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt?	144 (69.2%)	60 (28.8%)	3 (1.4%)	1 (0.5%)		3.7	0.5
58a. Krijgt u voldoende informatie over de cliëntenraad?	89 (43.2%)	57 (27.7%)	42 (20.4%)	18 (8.7%)		3.1	1.0
59a. Wordt u door de instelling goed geïnformeerd over de zorg en ondersteuning die uw zoon/dochter krijgt?	108 (52.7%)	72 (35.1%)	20 (9.8%)	5 (2.4%)		3.4	0.8
61a. Staan de medewerkers open voor uw inbreng, wensen en vragen over de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter?	122 (58.9%)	65 (31.4%)	15 (7.2%)	4 (1.9%)	1 (0.5%)	3.5	0.7
62a. Als er iets met uw zoon/dochter aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	131 (63.3%)	59 (28.5%)	6 (2.9%)	3 (1.4%)	8 (3.9%)	3.6	0.6
63a. Zijn de brieven, folders en brochures van de instelling, waarvan u ondersteuning/begeleiding krijgt, goed te begrijpen?	93 (44.7%)	100 (48.1%)	14 (6.7%)	1 (0.5%)		3.4	0.6

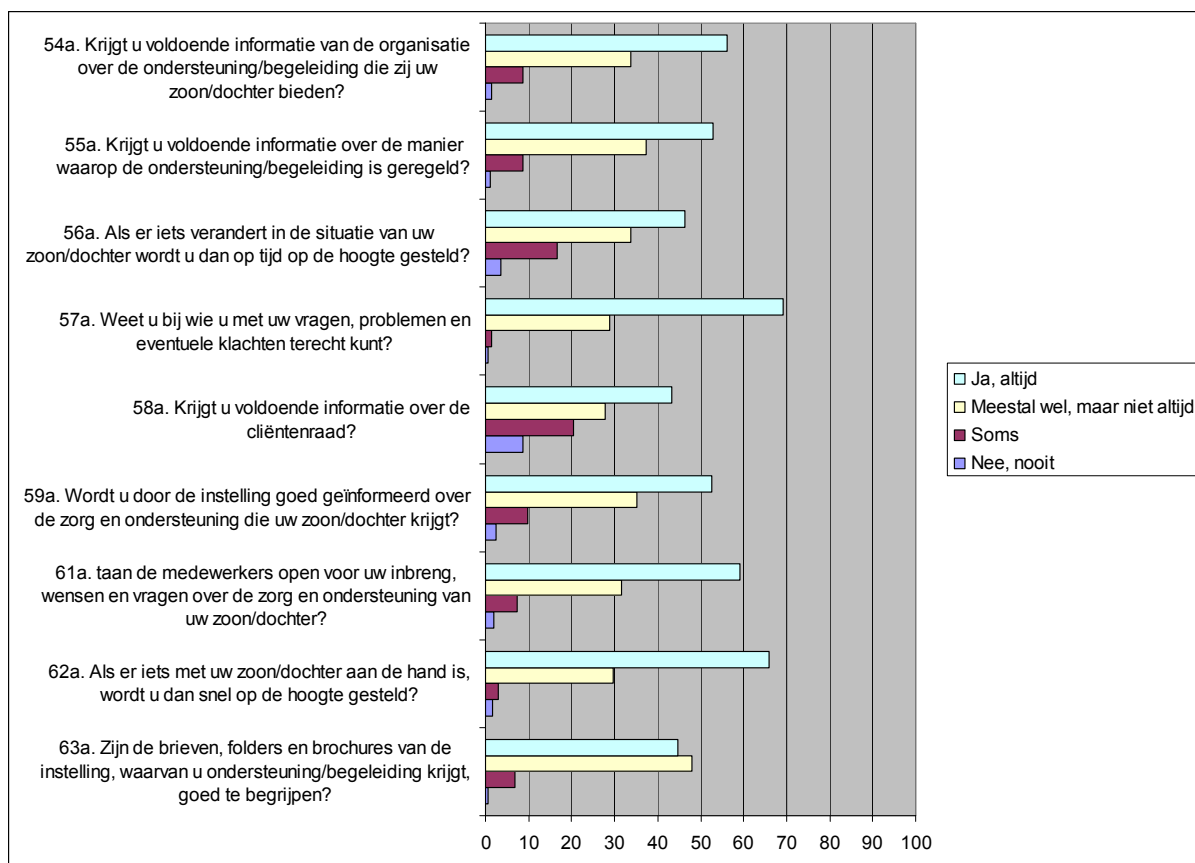
	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
54b. Krijgt u voldoende informatie van de organisatie over de ondersteuning /begeleiding die zij uw zoon/dochter bieden?	147 (71.0%)	60 (29.0%)			3.7	0.5
55b. Hoe belangrijk vindt u het dat u voldoende informatie krijgt over de manier waarop de ondersteuning/begeleiding is geregeld?	140 (67.6%)	63 (30.4%)	4 (1.9%)		3.7	0.5
56b. Hoe belangrijk vindt u het dat u op tijd op de hoogte wordt gesteld als er iets verandert aan de ondersteuning/begeleiding die uw zoon/dochter krijgt?	148 (71.2%)	59 (28.4%)	1 (0.5%)		3.7	0.5
57b. Hoe belangrijk vindt u het dat u weet bij wie u met vragen/problemen en eventuele klachten terecht kunt?	140 (67.3%)	67 (32.2%)	1 (0.5%)		3.7	0.5
58b. Hoe belangrijk vindt u het dat u voldoende informatie krijgt over de cliëntenraad?	78 (37.9%)	94 (45.6%)	26 (12.6%)	8 (3.9%)	3.2	0.8
59b. Hoe belangrijk vindt u het dat u door de instelling goed geïnformeerd wordt over de ondersteuning die uw zoon/dochter krijgt?	132 (64.4%)	70 (34.1%)	3 (1.5%)		3.6	0.5
60b. Hoe belangrijk vindt u het dat u elk jaar een (evaluatie)gesprek heeft met iemand van de instelling?	121 (58.5%)	74 (35.7%)	10 (4.8%)	2 (1.0%)	3.5	0.6
61b. Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers voldoende open staan voor uw inbreng, wensen en vragen over de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter?	117 (56.8%)	86 (41.7%)	3 (1.5%)		3.6	0.5
62b. Hoe belangrijk vindt u het dat als er iets met uw zoon/dochter is, u snel op de hoogte gesteld wordt?	165 (79.3%)	43 (20.7%)			3.8	0.4
63b. Hoe belangrijk vindt u het dat de brieven, folders en brochures van de instelling, waarvan u ondersteuning/begeleiding krijgt, voor u goed te begrijpen zijn?	109 (52.4%)	91 (43.8%)	7 (3.4%)	1 (0.5%)	3.5	0.6
64c. Hoe belangrijk vindt u het dat u weet hoe u een klacht moet indienen?	111 (53.9%)	81 (39.3%)	9 (4.4%)	5 (2.4%)	3.5	0.7

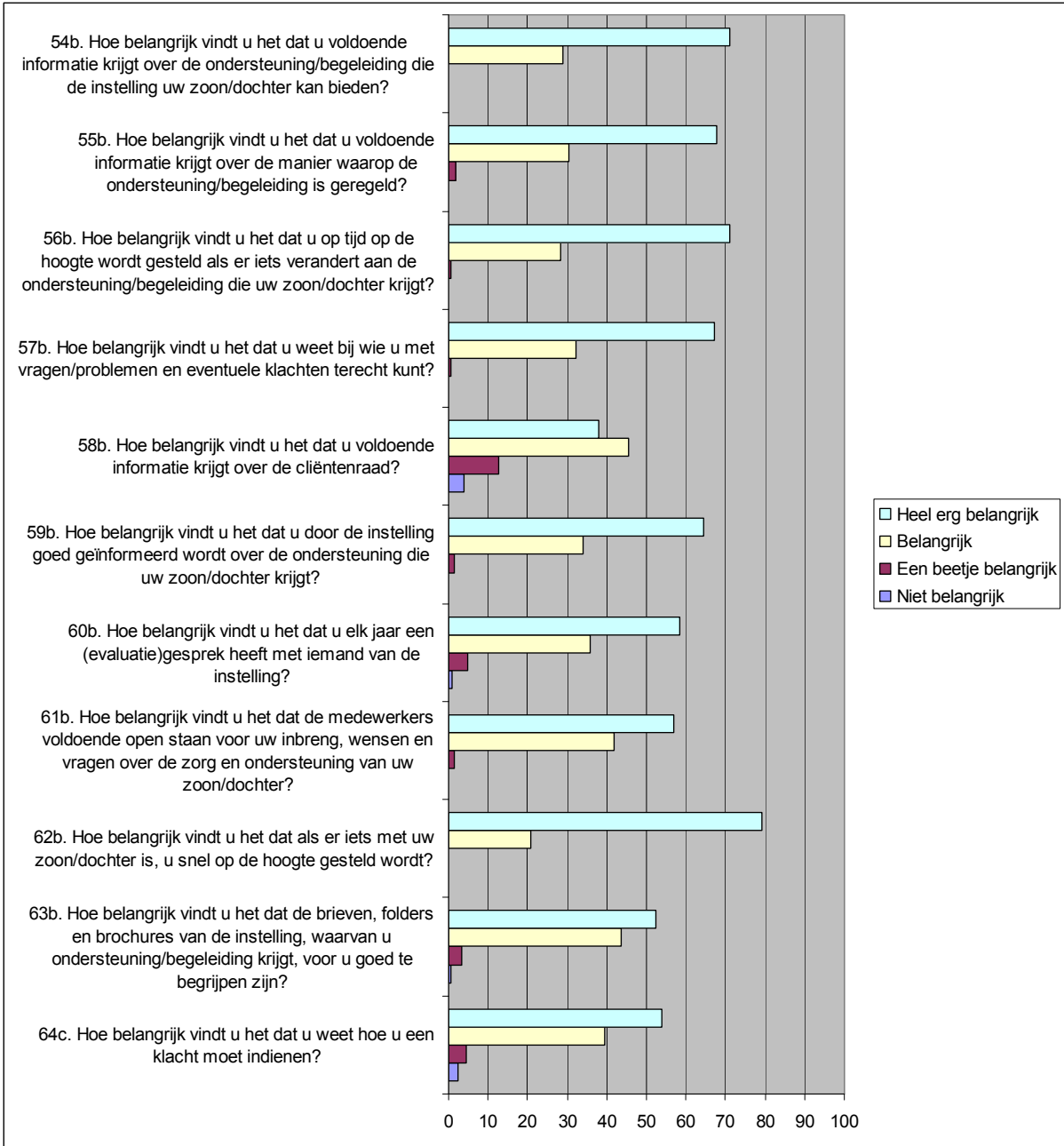
	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	N.v.t.	Gem	Std
55c. Hoe tevreden bent u over de manier waarop de ondersteuning/begeleiding geregeld is?	46 (23.0%)	134 (67.0%)	19 (9.5%)	1 (0.5%)		3.1	0.6
60c. Hoe tevreden bent u over het (evaluatie)gesprek?	51 (25.0%)	123 (60.3%)	10 (4.9%)	3 (1.5%)	17 (8.3%)	3.2	0.6
63c. Hoe tevreden bent u over de brieven, folders en brochures van de instelling?	26 (12.5%)	168 (80.8%)	7 (3.4%)	3 (1.4%)	4 (1.9%)	3.1	0.5
64d. Hoe tevreden bent u over de manier waarop de klachtenprocedure is geregeld?	4 (2.0%)	73 (36.0%)	14 (6.9%)	3 (1.5%)	109 (53,7%)	2,8	0.5

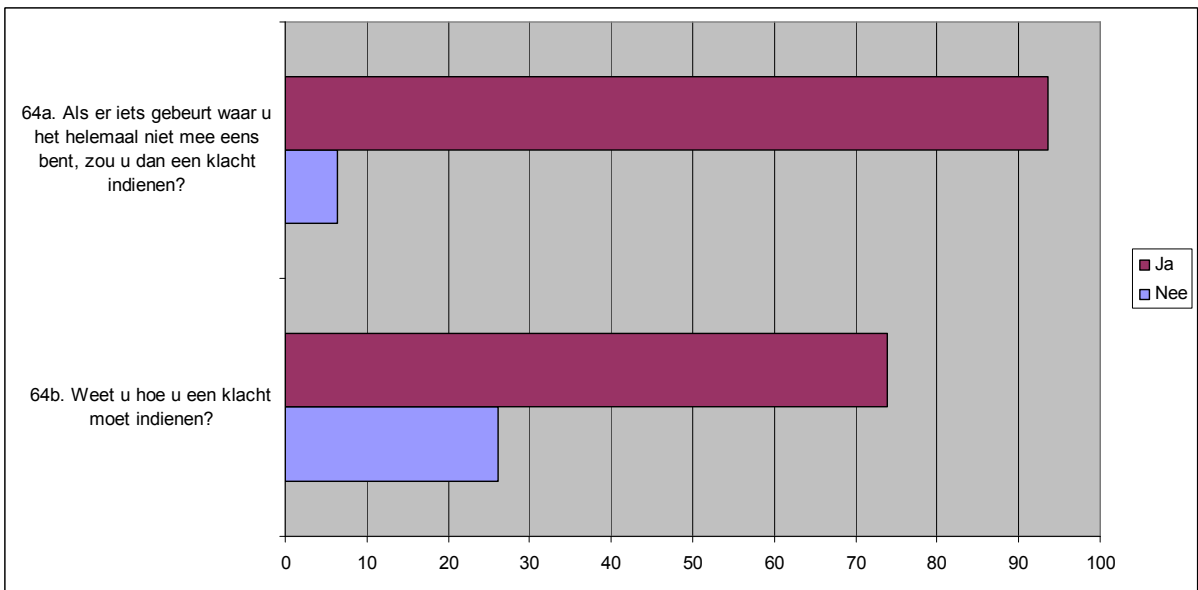
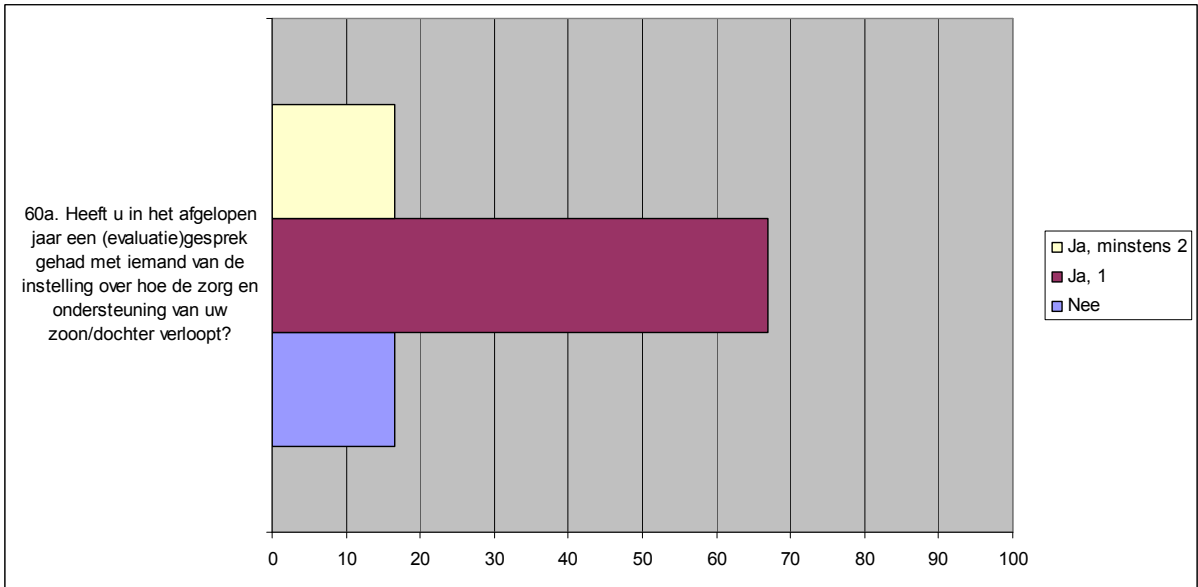
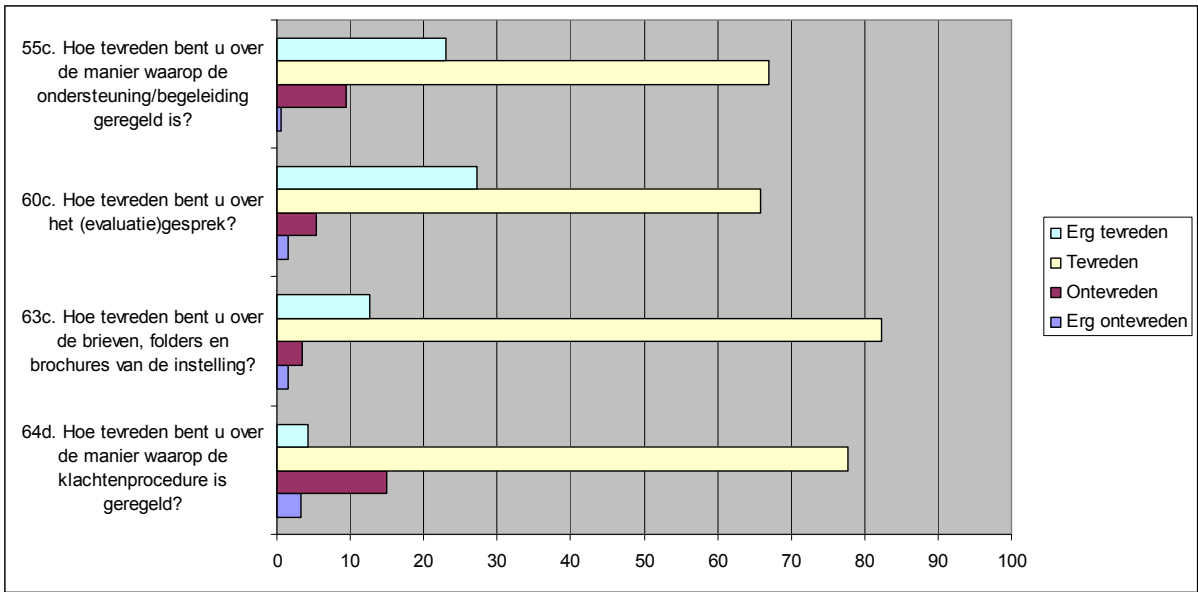
	Ja, minstens 2	Ja, 1	Nee
60a. Heeft u in het afgelopen jaar een (evaluatie)gesprek gehad met iemand van de instelling over hoe de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter verloopt?	34 (16.5%)	138 (67.0%)	34 (16.5%)

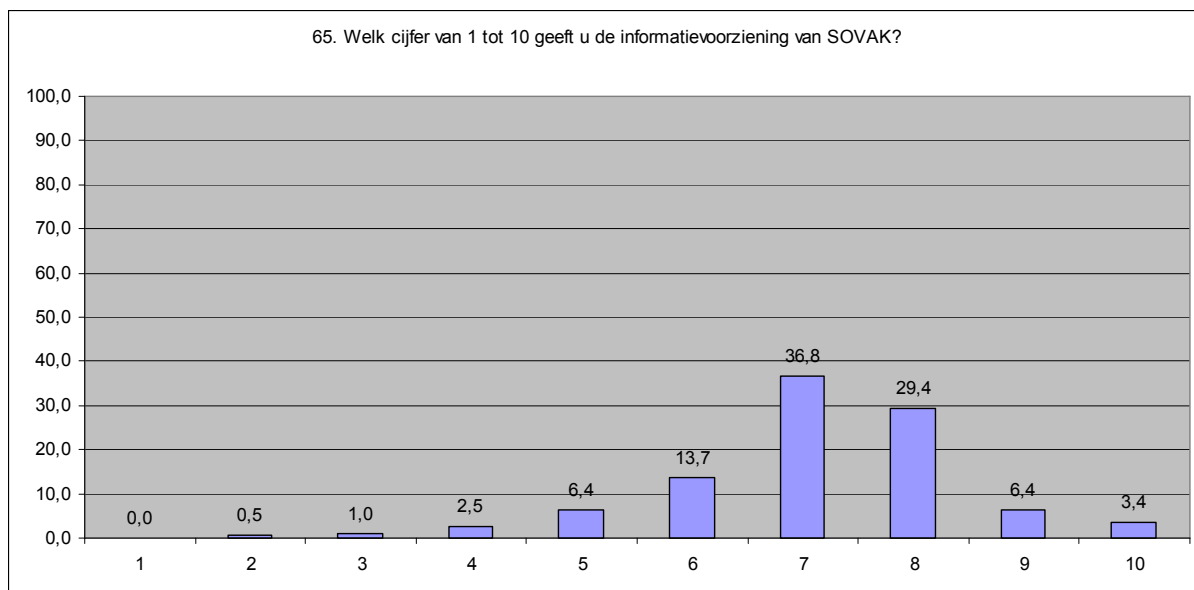
	Ja	Nee
64a. Als er iets gebeurt waar u het helemaal niet mee eens bent, zou u dan een klacht indienen?	191 (93.6%)	13 (6.4%)
64b. Weet u hoe u een klacht moet indienen?	150 (73.9%)	53 (26.1%)

	Gem	Std
65. Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de informatievoorziening van SOVAK?	7.1	1.3









ACHTERGRONDGEGEVENS

	Man	Vrouw
66. Bent u een man of een vrouw?	86 (41.7%)	120 (58.3%)

	<18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75>
67. Hoe oud bent u?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (2.9%)	13 (6.3%)	39 (18.8%)	86 (41.3%)	48 (23.1%)	16 (7.7%)

	Ja	Nee
68. Volgt u een opleiding of heeft u in het verleden een opleiding gevolgd?	151 (74.0%)	53 (26.0%)

69. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?	
Geen opleiding	5 (3.0%)
Lager onderwijs	8 (4.9%)
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	34 (20.7%)
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	32 (19.5%)
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	21 (12.8%)
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	21 (12.8%)
Hoger beroepsonderwijs	32 (19.5%)
Wetenschappelijk onderwijs	10 (6.1%)
Anders, namelijk: oorlogstijd	1 (0.6%)

70. Wat is uw relatie met de cliënt die u vertegenwoordigt?	
Vader	49 (23.3%)
Moeder	69 (32.9%)
Overig familie	78 (37.1%)
Curator/bewindvoerder	75 (35.7%)
Mentor	23 (11.0%)
Voogd	3 (1.4%)
Anders, namelijk: pleegzus ik alleen dochter & mentor contactpersoon vanuit kerk cliënt zelf met hulp bewindvoerder	6 (2.9%)

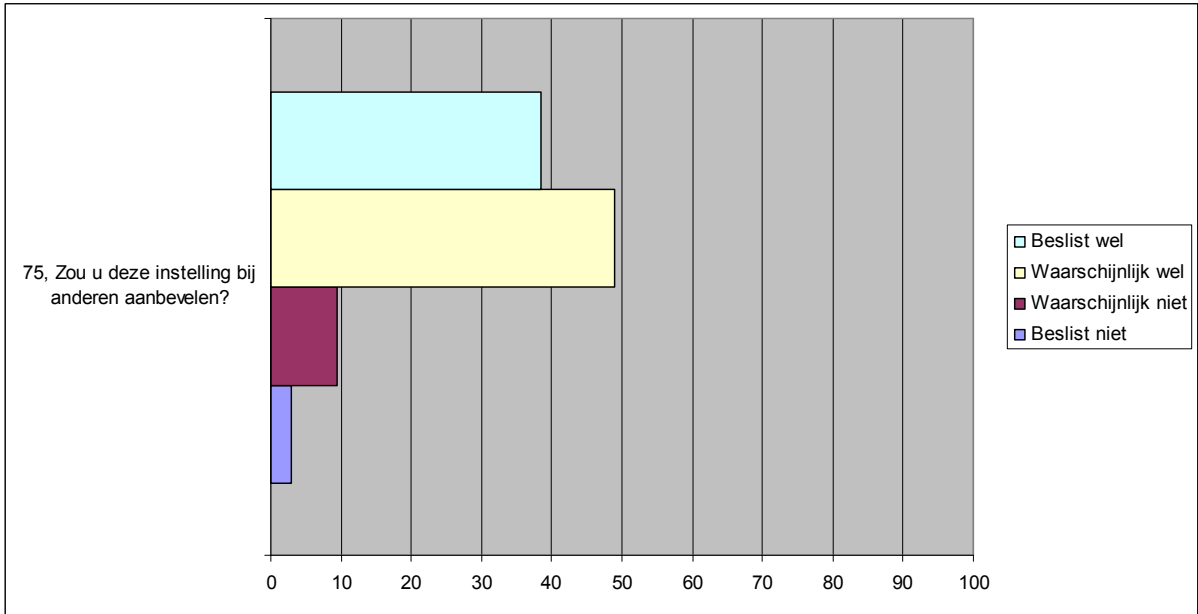
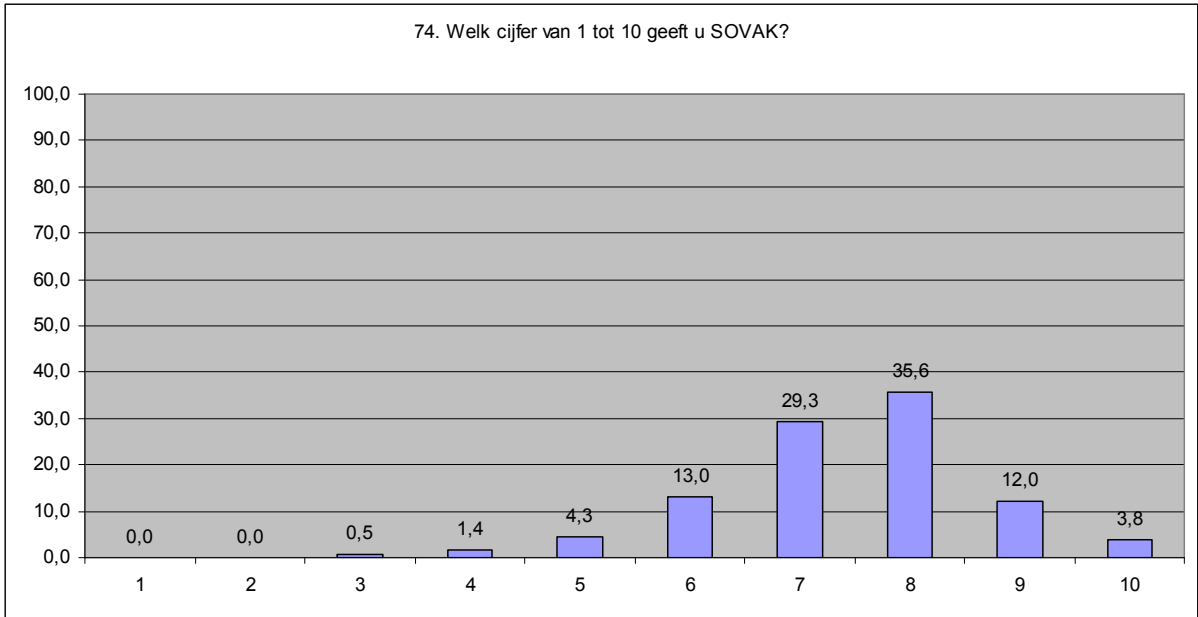
72. Welke taal spreekt (gebruikt) u meestal thuis?	
Nederlands	204 (97.6%)
Fries of een dialect	3 (1.4%)
Gebarentaal	0 (0.0%)
Anders, namelijk: Turks Frans Bosnisch	2 (1.0%)

	Uitstekend	Zeer goed	Goed	Matig	Slecht
73. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	26 (12.5%)	38 (18.3%)	120 (57.7%)	22 (10.6%)	2 (1.0%)

TOTAAL OORDEEL

	Gem	Std
74. Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u SOVAK?	7.4	1.2

	Beslist niet	Waarschijnlijk niet	Waarschijnlijk wel	Beslist wel
75. Zou u deze instelling bij anderen aanbevelen?	6 (3.0%)	19 (9.5%)	98 (49.0%)	77 (38.5%)



TOT SLOT

	Ja	Nee
76. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst	18 (8.6%)	192 (91.4%)

77. Hoe heeft die persoon u geholpen?	
Heeft de vragen voorgelezen	5 (2.4%)
Heeft mijn antwoorden opgeschreven	5 (2.4%)
Heeft de vragen voor me beantwoord	3 (1.4%)
Heeft de vragen in mijn taal vertaald	2 (1.0%)
Heeft op een andere manier geholpen, namelijk: samen met moeder geantwoord/ingevuld overlegd met elkaar mening moeder van de cliënt gezamenlijk doorgenomen en beantwoord gedeelte ingevuld antwoord op verschillende vragen	6 (2.9%)

Bijlage 3:

**Vergelijkend overzicht rubriekuitkomsten per afdeling^{3,4}
op basis van CQ-index Gehandicaptenzorg Cliëntvertegenwoordigers
(van cliënten met een verstandelijke beperking van 18 jaar en ouder)**

³ Voor afdelingscodes, zie bijlage 1

⁴ Een 'afdeling' of onderdeel omvat veelal meerdere woongroepen, zie bijlage 1

