

Clënterveringsonderzoek SOVAK 2008

Rapportage cliënten

Inhoud

1. Toelichting
2. Uitkomsten
3. Conclusies
 - a. Kwalitatieve antwoorden op de open vragen
 - b. Kwantitatieve uitkomsten
4. Aanbevelingen

Bijlagen:

1. Overzicht van locaties SOVAK 2008 met indicatie aantal cliënten –verdeling cliënt-respondenten over onderdelen SOVAK
2. CQI vragenlijst Gehandicaptenzorg – Cliënten. Totaaloverzicht van gegeven antwoorden
3. Overzichten antwoorden op open vragen (78a en 78b).



BUNTINX TRAINING & CONSULTANCY

1. Toelichting

In oktober en november 2008 vond een raadpleging van cliënten 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 cliënten zelf.* Naast dit verslag zijn ook rapportages beschikbaar van de raadpleging van cliëntvertegenwoordigers, 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 'Cliënten' (Nivel © 2006) waarbij de laatste open vragen werden aangepast omwille van vergelijkbaarheid met het in 2006 bij SOVAK gehouden cliëntenonderzoek. De vragenlijst werd voorgelegd in de vorm van een interview aan 55 cliënten met (ten minste) een lichte verstandelijke beperking. De selectie vond plaats op basis van het niveau van functioneren en de communicatieve vaardigheden van de cliënten; er werd gestreefd naar spreiding over de onderdelen maar de spreiding van cliënten met lichte verstandelijke beperkingen is uiteraard niet evenredig over de afdelingen. Interviewers waren drie medewerkers met ruime ervaring in de zorg voor mensen met verstandelijke beperkingen. Zij namen uitsluitend interviews af bij cliënten die niet tot hun case load horen. De interviewers ontvingen vooraf een instructie met betrekking tot een objectieve en betrouwbare verzameling van gegevens.

Van de 55 uitgenodigde cliënten namen er 53 effectief deel aan het interview. Twee wensten dat niet te doen. Het responspercentage is: 96%. Gegevens over de verdeling van de cliënt-respondenten over de onderdelen staan in tabel 2 van bijlage 1.

2. 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 antwoorden op de open vragen ('welke twee dingen waardeert u het meest in de zorgverlening door SOVAK?' - 'welke twee dingen zou u het liefst verbeterd willen zien in de zorgverlening door SOVAK?'). Het kwantitatieve totaaloverzicht staat in bijlage 2. Een overzicht van de meest genoemde onderwerpen in de open antwoorden staat in bijlage 3.

Bijlage 2 bevat naast cijfermatige overzichten per rubriek ook uit figuren (grafieken) van de belangrijkste items voor een snelle beeldvorming.

3. Conclusies

Bij het formuleren van conclusies concentreren we ons op mogelijke verbeterpunten. Dat betekent dat hier niet breed wordt ingegaan op onderwerpen waarover (de meeste) cliënten erg tevreden zijn maar vooral wordt gekeken naar onderwerpen waar een

belangrijk deel van de respondenten niet of minder over tevreden was. Bijzondere aandacht wordt besteed aan onderwerpen die cliënten ‘belangrijk’ vinden in combinatie met een relatief hoog percentage ‘ontevreden’ (soms/nooit scores) antwoorden.

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 het landelijke benchmarkrapport¹. Dit gebeurt voor de cliëntuitkomsten echter zeer beperkt omdat deze benchmark nauwelijks vergelijkingsgegevens uit cliëntenquêtes (verstandelijke beperkingen) vermeldt.

a. Kwalitatieve antwoorden op de open vragen

Op de vraag ‘welke dingen zou u het liefst verbeterd willen zien in de zorgverlening door SOVAK?’ werden drie onderwerpen vooral genoemd.

- Aandacht voor huisvestingszaken in de sfeer van (verdere toename van) wooncomfort zoals grotere kamers, aparte slaapkamer, balkon, tuin... We spreken over ‘verdere toename’ omdat de kwaliteit van huisvesting ook spontaan wordt genoemd bij de zaken waarover men tevreden is bij SOVAK. Zo noemt een zelfde cliënt spontaan dat het ‘gezellig wonen is en dat hij het leuk vindt dat hij de kamer mag inrichten zoals hij wilt’ terwijl gevraagd naar verbeterpunten wordt aangegeven ‘jammer dat ik geen balkon heb’.
- Communicatie tussen begeleiders en cliënten vooral met betrekking tot meer tijd om te praten / luisteren, afspraken beter nakomen en een betere afstemming binnen het team (zodat teamleden beter op de hoogte zijn van met de cliënt gemaakte afspraken). Ook hier geldt echter dat het ‘goede contact’ en het ‘luisterend oor’ van begeleiders ook worden genoemd als sterke punten van SOVAK.
- Er wordt ook aandacht gevraagd voor begeleiding in de vrije tijd: meer uitstapjes; meer gelegenheid voor ‘gezelligheid’. Weer geldt dat over dit thema ook tevredenheid wordt geuit.

Mogelijk is hier sprake van een ‘artefact’ waarbij bij de ‘sterke’ punten door de cliënt een onderwerp wordt genoemd en bij de ‘verbeterpunten’ op hetzelfde thema wordt doorgeborduurd.

Vergeleken met het onderzoek uit 2006 kan het volgende worden geconcludeerd:

- Behoeft aan wooncomfort stond in 2006 ook hoog op de lijst van verbetersuggesties en staat daar ook in 2008 nog.
- Communicatie stond ook in 2006 hoog op de lijst, vooral het op één lijn zitten van begeleiders onderling met betrekking tot de benadering van de cliënt.
- Voeding (bereiding, smaak) wordt in 2008 niet meer als verbeterpunt genoemd in antwoord op de open vragen. Hetzelfde geldt voor fysieke en sociale veiligheid.

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

b. Kwantitatieve uitkomsten

Vijfenzeventig procent van de ondervraagde cliënt verblijft langer dan 5 jaar bij SOVAK, Alle leeftijden zijn vertegenwoordigd (18-75+) in deze groep. Hier volgt een overzicht van opmerkelijke scores op onderwerpen binnen de rubrieken van de CQI vragenlijst Cliënten.

Wonen

Het algemene waarderingscijfer dat cliënten geven voor hun woonsituatie / wooncomfort is hoog: 8,3. Dit rapportcijfer ligt hoger dan het cijfer dat in 2006 werd gegeven: 7,9 door een vergelijkbare groep cliënten.

Als kritisch punt bij de woonsituatie kan worden vermeld dat tweederde van de respondenten aangeeft niet zelf te kunnen bepalen wat men eet, terwijl eveneens tweederde dat wel belangrijk vindt (15a; 15b). Het gaat dus niet om de kwaliteit van de maaltijden maar om de menukeuze.

Ondersteuning bij wonen

Ruim een derde van cliënten die aangeven ondersteuning nodig te hebben bij het maken van vrienden geeft aan daarbij geen ondersteuning te krijgen. Wanneer men die hulp wel krijgt is men daarover trouwens wel tevreden. Ondersteuning bij het onderhouden en uitbreiden van het sociale netwerk (vooral 'maken van vrienden') verdient aandacht (21a; 21b), vooral bij de groep die daarbij behoefte heeft aan ondersteuning.

Activiteiten

Het waarderingscijfer voor activiteiten in het algemeen ligt bij de cliënten hoog: 8.8. Aandacht verdient wel de mate waarin cliënten hun dagactiviteiten zelf kunnen kiezen (24a).

Er zou gekeken kunnen worden naar het actief aanbieden van cursussen, trainingen, en/of leer- en ontwikkelingsmogelijkheden. Weinig respondenten beantwoordden overigens de betreffende vragen (27a; 27c) maar een verbeterkans lijkt niet uitgesloten.

Ondersteuningsplan

Drie kwart van de respondenten is tevreden over zijn/haar ondersteuningsplan. Maar vijftien procent geeft aan niet te kunnen meebeslissen wat daar in staat (30a; 30b) terwijl ruim tachtig procent dat wel belangrijk vindt.

Begeleiding

Iedere cliënt geeft aan een persoonlijke begeleider te hebben.

De helft geeft aan het belangrijk te vinden om mee te kunnen beslissen wie die begeleider is maar tachtig procent geeft aan daartoe niet de mogelijkheid te krijgen (33b; 33c).

De ondervraagde cliënten geven een 8,3 als rapportcijfer voor de begeleiding die ze van medewerkers van SOVAK ontvangen.

Informatie, Rechten en klachten

Het valt op dat ruim drie kwart van de bevroegde cliënten zegt niet te weten hoe men een klacht moet indienen (40b). Toch vindt men dat belangrijk (40c).

Specifieke vragen

Hoewel slechts enkele cliënten aangaven informatie van SOVAK in aangepaste vorm nodig te hebben, geeft men aan dat dit beter zou kunnen.

Totaal oordeel

De cliënten geven SOVAK een rapportcijfer van 8,6. Dit is hoger dan het rapportcijfer dat in 2006 werd gegeven; toen was dat 8,0 (door 19 van de 47 cliënten die toen deze vraag in dezelfde vorm beantwoordden. Deze vraag werd toe ook gesteld in de vorm van een drie-punt antwoord. Vergelijking van het percentage antwoorden in drie antwoordcategorieën levert het volgende beeld op.

Mate van tevredenheid	2006 (n=47)	2008 (n=53)
Ontevreden (5 of lager)	7%	6%
Neutraal (6)	16%	12%
Tevreden (7 of hoger)	77%	82%

Vergelijking landelijke benchmark

Eerder werd al aangegeven dat vergelijking met landelijke cijfers maar zeer beperkt mogelijk is omdat in het landelijke benchmarkrapport (2007) nauwelijks gegevens van cliënten met verstandelijke beperkingen zijn opgenomen. Het was weliswaar niet de bedoeling van dit SOVAK onderzoek om tot vergelijking met andere organisaties of een landelijk cijfer te komen maar een indicatie op onderdelen is wel interessant.

In 2006 zagen we binnen SOVAK dat cliënten op alle onderdelen een hogere tevredenheidsscore lieten zien dan de cliëntvertegenwoordigers (en dezen weer hoger dan het oordeel van medewerkers over de door hen geleverde zorg). De rapportcijfers van de cliënten SOVAK 2008 liggen op alle rubrieken boven de landelijke cijfers van de vertegenwoordigers. Dit is in lijn met ervaringen met cliënttevredenheidsonderzoeken en zegt op zich niet veel.

Opmerkelijk zijn de volgende uitkomsten:

- Ook in de landelijke benchmark blijkt dat cliënten vaak niet kunnen meebeslissen over wie hun persoonlijk begeleider is (48%). Bij SOVAK is dat 43%.
- Landelijk is de onbekendheid van cliënten met de klachtenprocedure hoog (60%) maar bij SOVAK is dat 76%.
- Landelijk geven 17 % van de bevraagde cliënten aan dat ze, met of zonder hulp, niet naar buiten kunnen als ze dat willen. Bij SOVAK is dat 1%.
- Landelijk heeft 17% problemen met de ondersteuning die men krijgt bij het maken van vrienden ('krijgt nooit hulp'). Bij SOVAK is dat 37 % ('nooit hulp' – met de kanttekening het dat het hier gaat om 3 van 8 respondenten die aangaven hulp nodig te hebben bij het maken van vrienden).
- Het onderwerp 'veiligheid' wordt in de landelijke benchmark maar ook in het visiedocument van VGN en Inspectie Gehandicaptenzorg van groot belang geacht. In de landelijke benchmark voelen cliënten zich in 8,4% van de gevallen 'onveilig in hun eigen woning'; dat percentage is bij SOVAK 1,9% (1 respondent van de 53 gaf dit aan).

4. Aanbevelingen

Op grond van de antwoorden op de CQI vragenlijst van de bevroagde cliënten met een lichte verstandelijke beperking in het SOVAK onderzoek 2008, kunnen de volgende algemene² aanbevelingen worden gemaakt. De aanbevelingen worden hier als suggesties en beschouwingen geformuleerd. Zij verdienen nader afstemming met de aanbevelingen uit de cliëntvertegenwoordigers bevindingen, alsmede uitwerking in Kwaliteit-Verbeter-Plannen.

- a) Cliënten hechten veel belang aan hun autonomie. Door hun beperkingen zijn zij aangewezen op ondersteuning, maar ondersteuning dient zo veel mogelijk ingepast te worden in hun eigen leven en hun eigen keuzen, en niet omgekeerd. Uit het onderzoek blijkt dat men als cliënt (nog meer) invloed wil in: (1) het kiezen wat men eet en wanneer men eet; (2) het kiezen van dagbestedingactiviteiten; (3) het meebeslissen over het individuele zorgplan; en (4) het meebeslissen over wie de persoonlijk begeleider is. Aandacht kan worden besteed aan het bevorderen van een begeleidingsstijl en een cultuur die hiervoor mogelijkheden creëert.
- b) Cliënten wensen consistentie of gelijkvormigheid te ervaren bij de verschillende begeleiders die zij in de dagelijkse praktijk tegenkomen. Wat de ene begeleider vindt, afsprekt, beloofd... zou beter bekend moeten zijn bij zijn/haar collega's. Communicatie onderling in het team is een aandachtspunt. De vraag is hoe dit soepel kan worden verbeterd, uiteraard zonder in keurslijven van bureaucratie te vervallen. Kan ICT hier een rol spelen? Hoe denken teams dit zelf te kunnen bevorderen?
- c) Het verdient aanbeveling te kijken naar het aanbod van (ondersteuning bij) scholingsactiviteiten, training en ontwikkelingsstimulering ten behoeve van cliënten. Mensen met verstandelijke beperkingen 'leren' graag nieuwe dingen en ontwikkeling van hun competenties is van groot belang voor hun zelfstandigheid.
- d) Wooncomfort blijkt een belangrijk onderwerp te zijn. Hoewel uit de cliëntenenquête blijkt dat men hierover meestal (erg) tevreden is, wordt wooncomfort ook aangeduid als een verbeterpunt. Dit wijst er op dat mensen dynamisch denken en leven. Ook het wonen is nooit 'af'. Gedacht kan worden aan voldoende aandacht voor doorstroming en ontwikkeling van de woonsituatie in overeenstemming met individuele behoeften en wensen.
- e) Onderhouden en uitbreiden van een vriendennetwerk vergt bijzondere aandacht. Begeleiders dienen zich hier goed bewust van te zijn en de organisatie kan kijken hoe hieraan vorm en inhoud te geven. Een oriëntatie op onderzoek en ondersteuningsmethodieken is aan te bevelen (bijvoorbeeld: Smith & Van Gennep (2002). Netwerken van mensen met een verstandelijke handicap. Utrecht: Vilans).
- f) Hoewel cliënten tevredenheid uiten over hun vrijetijdsbezigheden en de begeleiding daarbij, dient men op dit gebied creatief te blijven. Er blijkt behoefte te bestaan bij sommige SOVAK cliënten aan meer persoonlijke begeleiding bij het kiezen uit het aanbod en/of aan het uitbreiden van het aanbod. Aan de sfeer in de (woon)groep hecht men veel belang (geen geruzie, geen gekat).

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

Bijlage 1: Overzicht van locaties SOVAK 2008 met indicatie aantal cliënten – verdeling cliënt-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

	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</i>	12
K	<i>Jeugdgroep Breda <18j</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 cliënt-respondenten over onderdelen SOVAK

onderdeel	aantal	percentage
E	3	6
F	4	8
G	14	26
J	1	2
L	7	13
M	4	8
N	10	19
P	4	8
S	6	11
Totaal	53	100

Bijlage 2:

Rapportage SOVAK
CQ-index Gehandicaptenzorg
Clënten

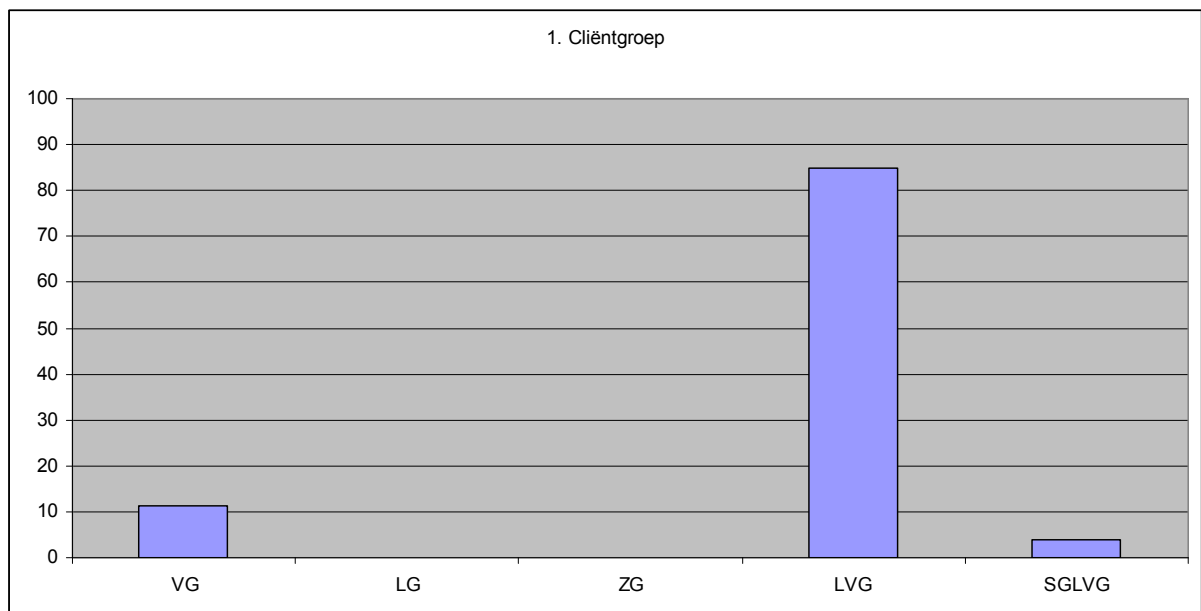
N=53

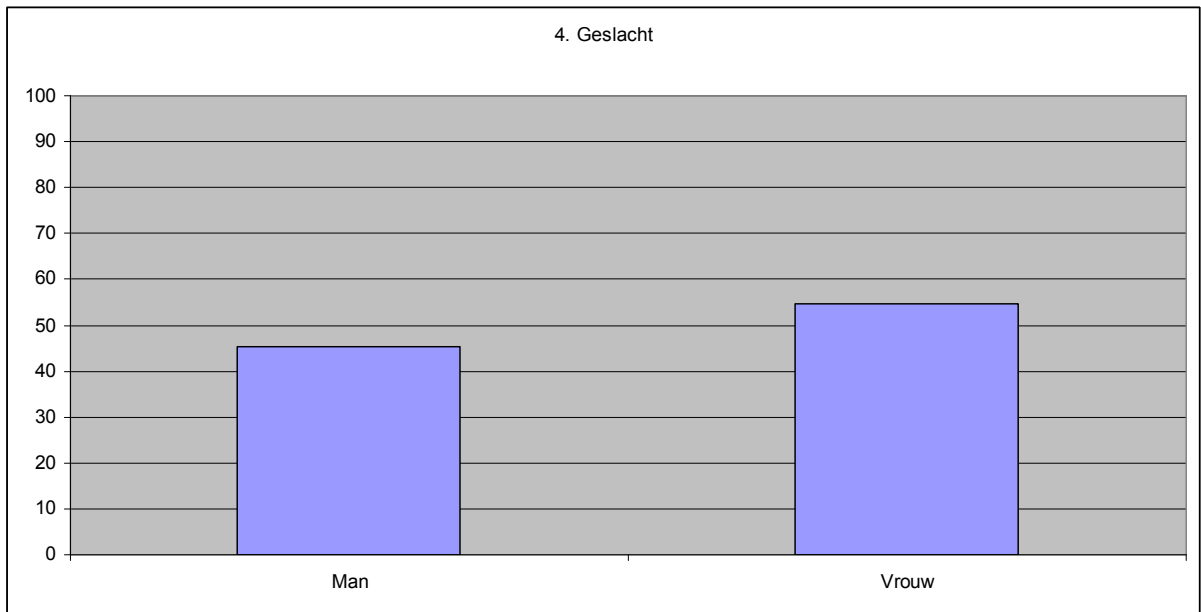
Totaaloverzicht van gegeven antwoorden
(deze rapportage volgt de rubrieken van de vragenlijst)

Februari 2009

ACHTERGRONDGEGEVENS (1)

	VG	LG	ZG	LVG	SGLVG
01. Cliëntgroep	6 (11.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	45 (84.9%)	2 (3.8%)
	Wonen	Dagbesteding	Behandeling	Wonen & dagbesteding	
02. Aanbod	40 (75.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	13 (24.5%)	
			Met verblijf	Zonder verblijf	
03. Verblijf			53 (100.0%)	0 (0.0%)	
			Man	Vrouw	
04. Geslacht:			24 (45.3%)	29 (54.7%)	





ACHTERGRONDGEGEVENS (2)

	<18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75>
1. Hoe oud bent u?	0 (0.0%)	5 (9.4%)	8 (15.1%)	5 (9.4%)	13 (24.5%)	6 (11.3%)	9 (17.0%)	7 (13.2%)

	Ja	Nee
2. Volgt u een opleiding of heeft u in het verleden een opleiding gevolgd?	37 (84.1%)	7 (15.9%)

3. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?	
Geen opleiding	8 (17.4%)
Lager onderwijs	30 (65.2%)
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	6 (13.0%)
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	2 (4.3%)
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0 (0.0%)
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0 (0.0%)
Hoger beroepsonderwijs	0 (0.0%)
Wetenschappelijk onderwijs	0 (0.0%)
Anders	0 (0.0%)

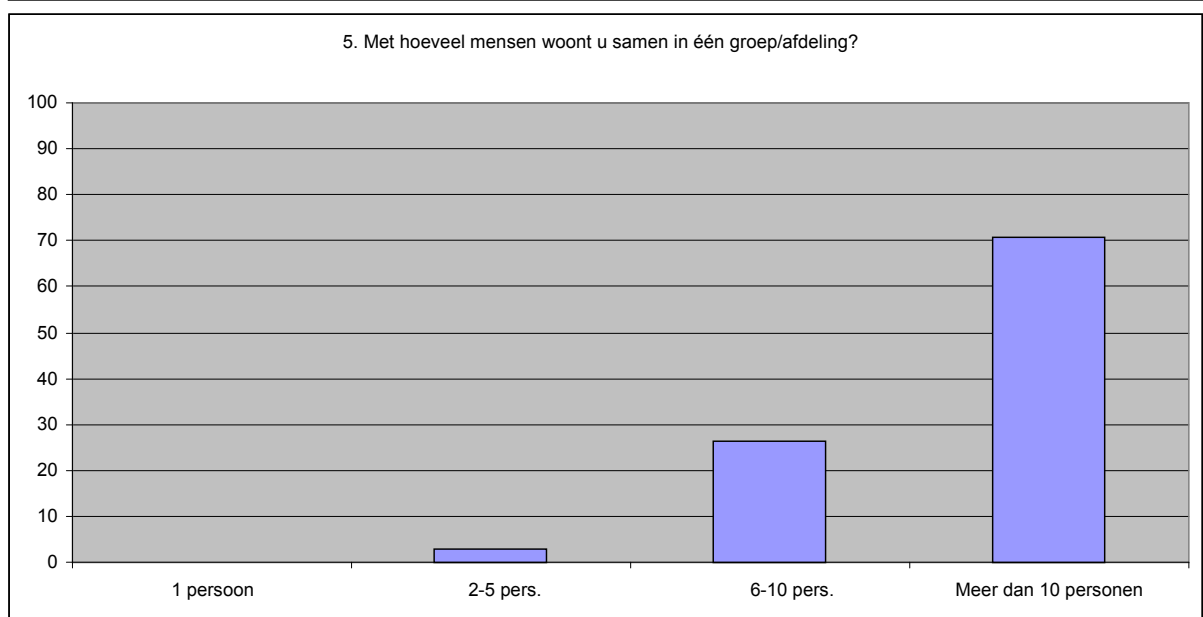
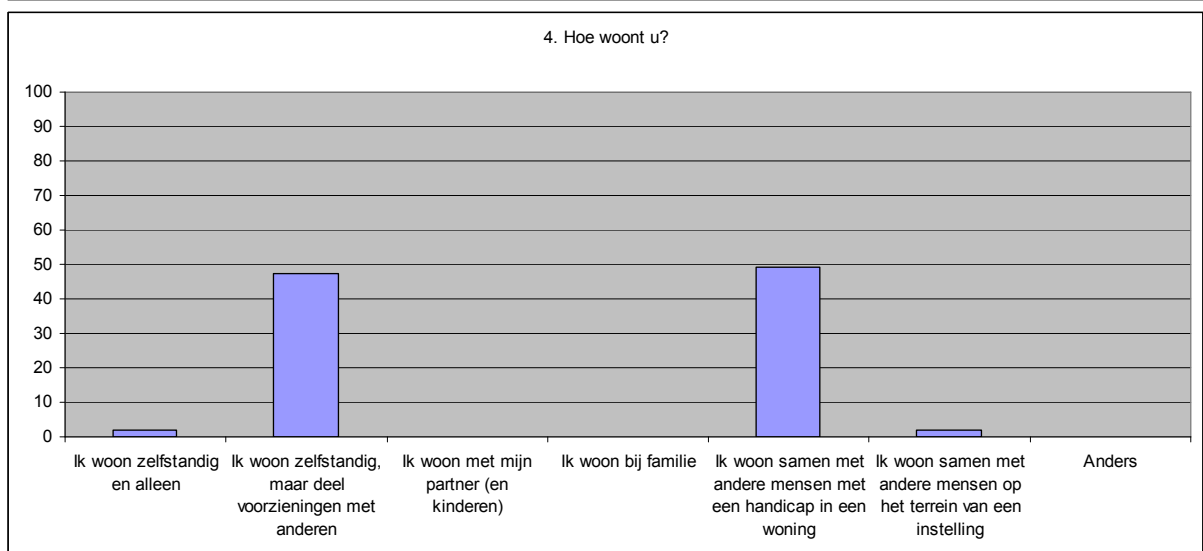
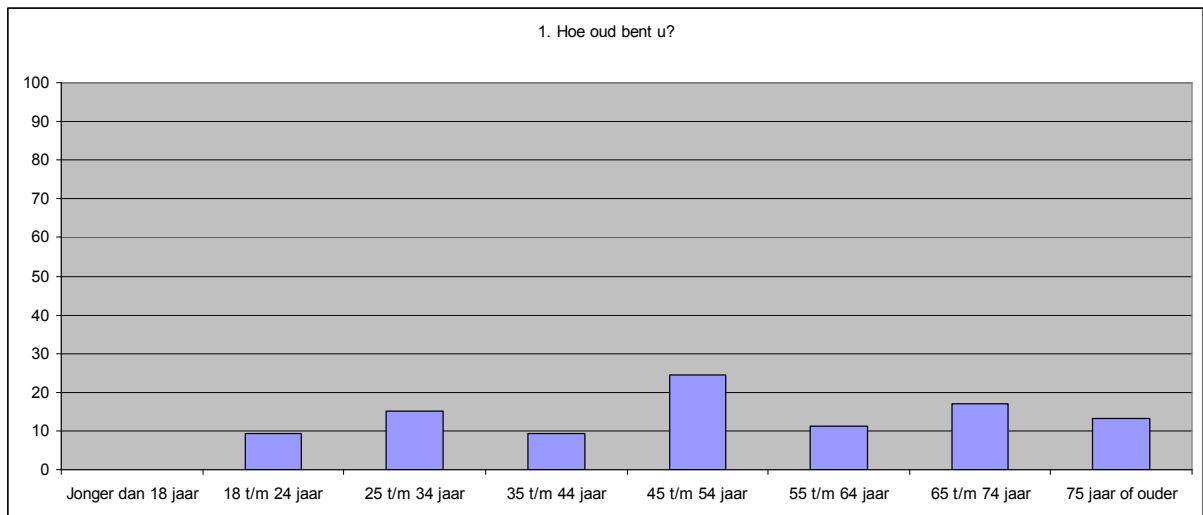
4. Hoe woont u?	
Ik woon zelfstandig en alleen	1 (1.9%)
Ik woon zelfstandig, maar deel voorzieningen met anderen	25 (47.2%)
Ik woon met mijn partner (en kinderen)	0 (0.0%)
Ik woon bij familie	0 (0.0%)
Ik woon samen met andere mensen met een handicap in een woning	26 (49.1%)
Ik woon samen met andere mensen op het terrein van een (grote) instelling	1 (1.9%)
Anders	0 (0.0%)

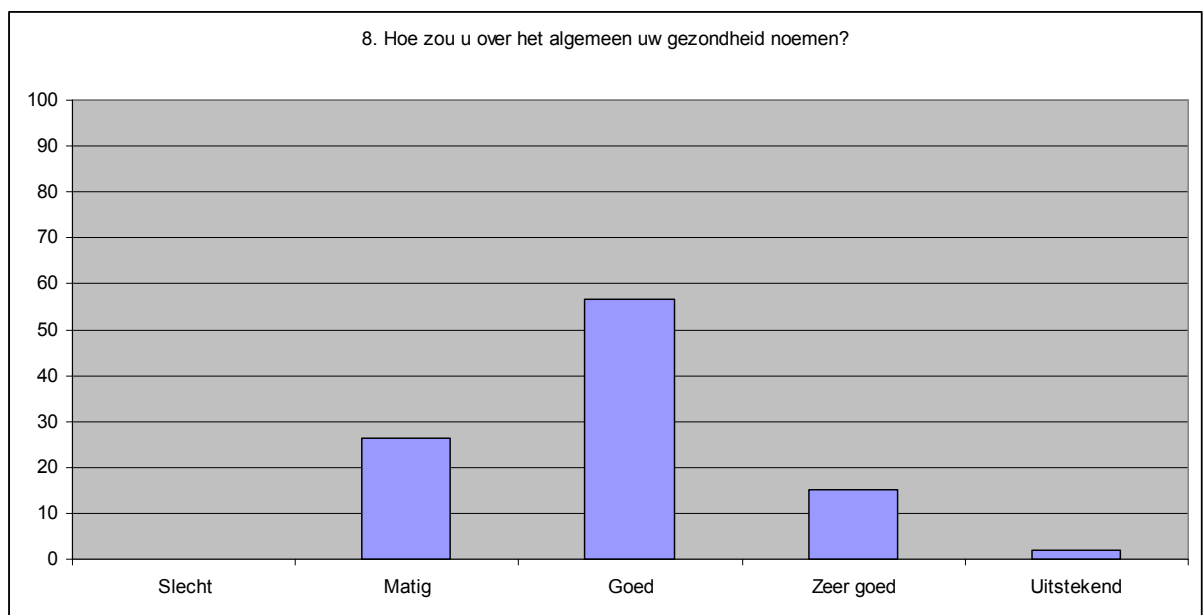
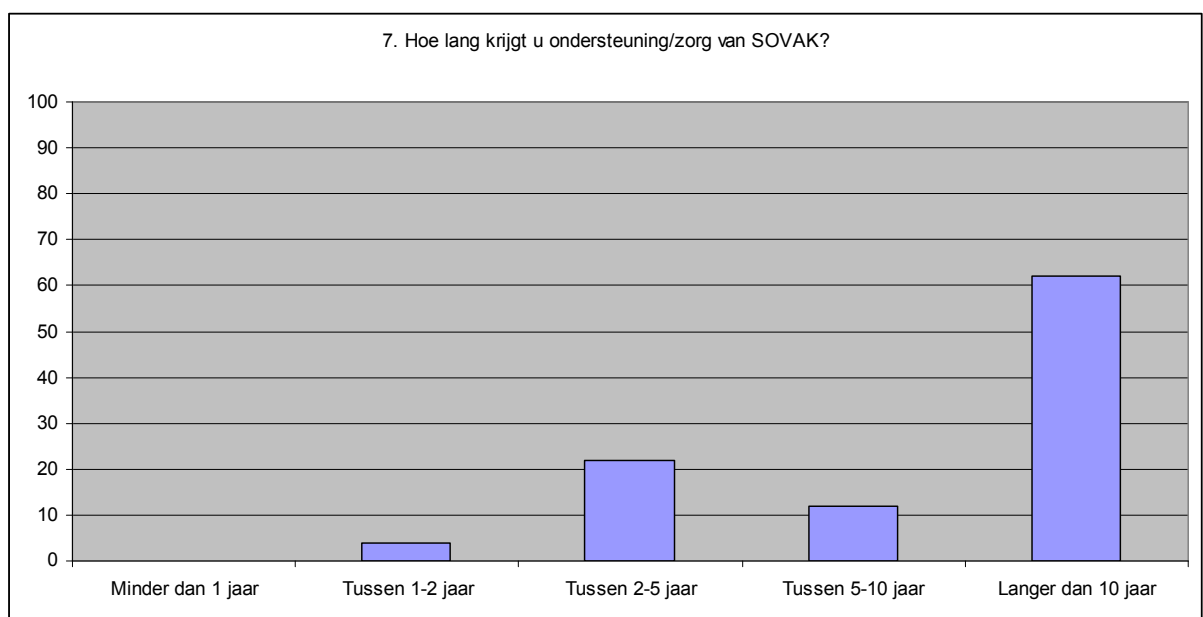
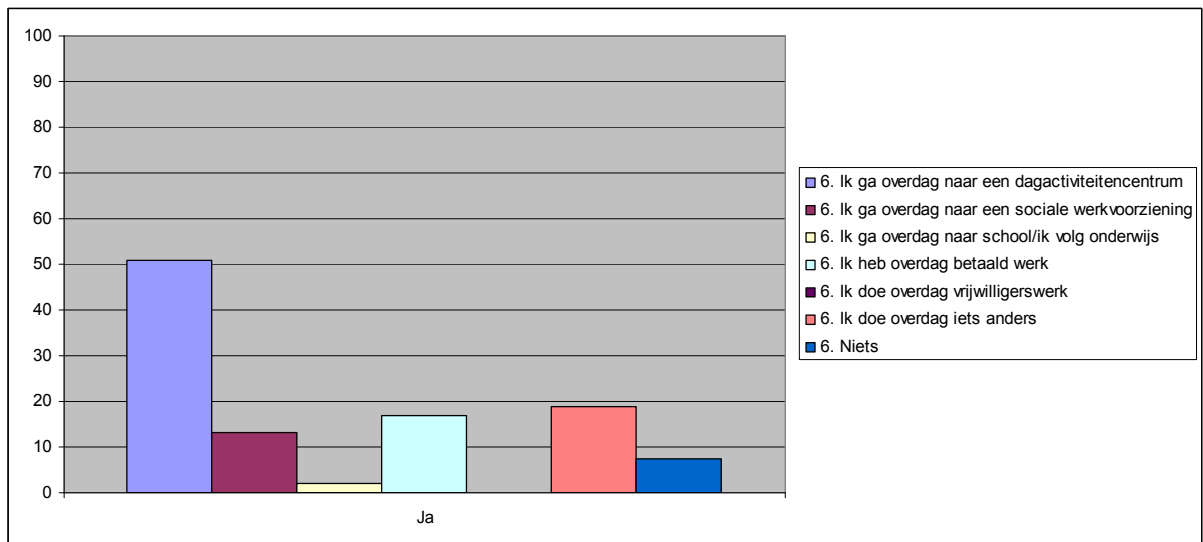
	1	2-5	6-10	Meer dan 10
5. Met hoeveel mensen woont u samen in één groep/afdeling?	0 (0.0%)	1 (2.9%)	9 (26.5%)	24 (70.6%)

6. Wat doet u overdag? (meerdere antwoorden mogelijk)	
Ik ga naar een dagactiviteitencentrum	27 (50.9%)
Ik ga naar een sociale werkvoorziening	7 (13.2%)
Ik ga naar school/ik volg onderwijs	1 (1.9%)
Ik heb betaald werk	9 (17.0%)
Ik doe vrijwilligerswerk	0 (0.0%)
Anders	10 (18.9%)
Niets	4 (7.5%)

	Minder dan 1 jaar	1-2 jaar	Tussen 2-5 jaar	Tussen 5-10 jaar	Langer dan 10 jaar
7. Hoe lang krijgt u ondersteuning/zorg van SOVAK?	0 (0.0%)	2 (4.0%)	11 (22.0%)	6 (12.0%)	31 (62.0%)

	Uitstekend	Zeer goed	Goed	Matig	Slecht
8. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	1 (1.9%)	8 (15.1%)	30 (56.6%)	14 (26.4%)	0 (0.0%)





UW WOONSITUATIE

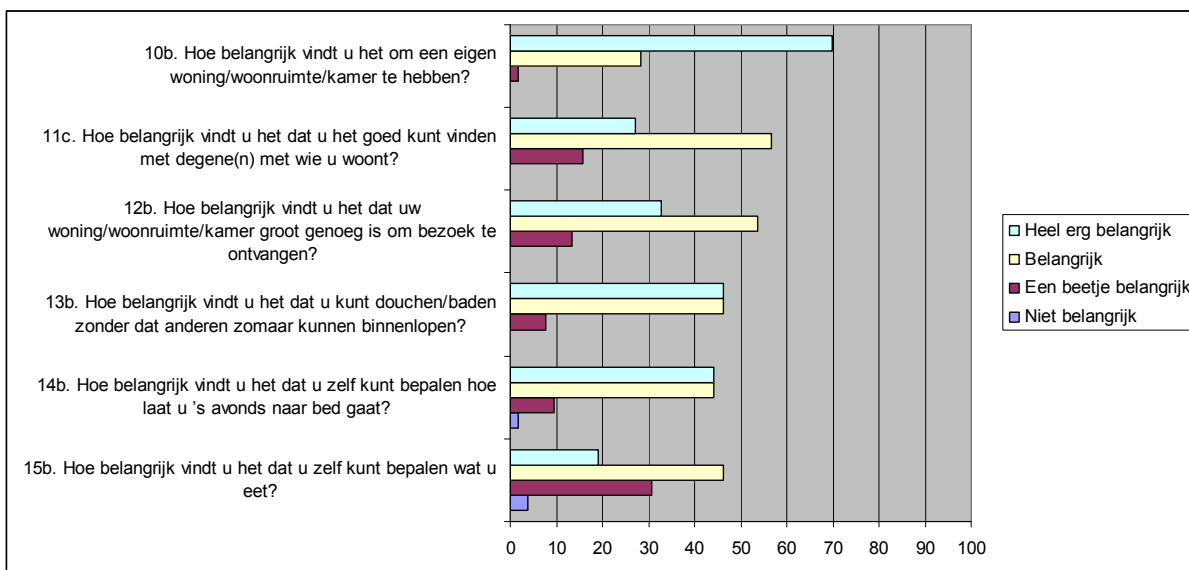
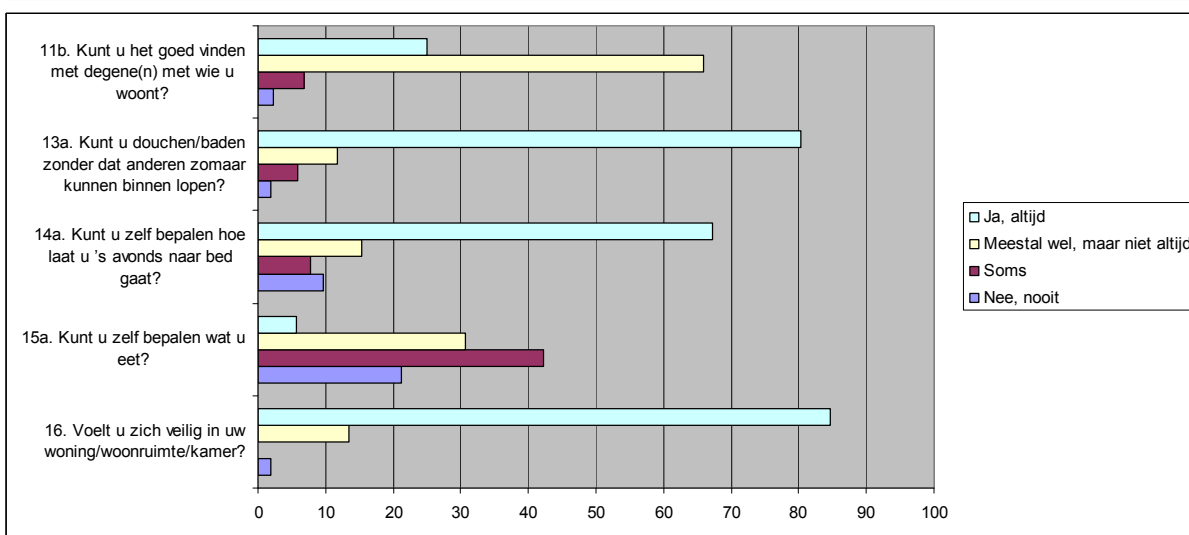
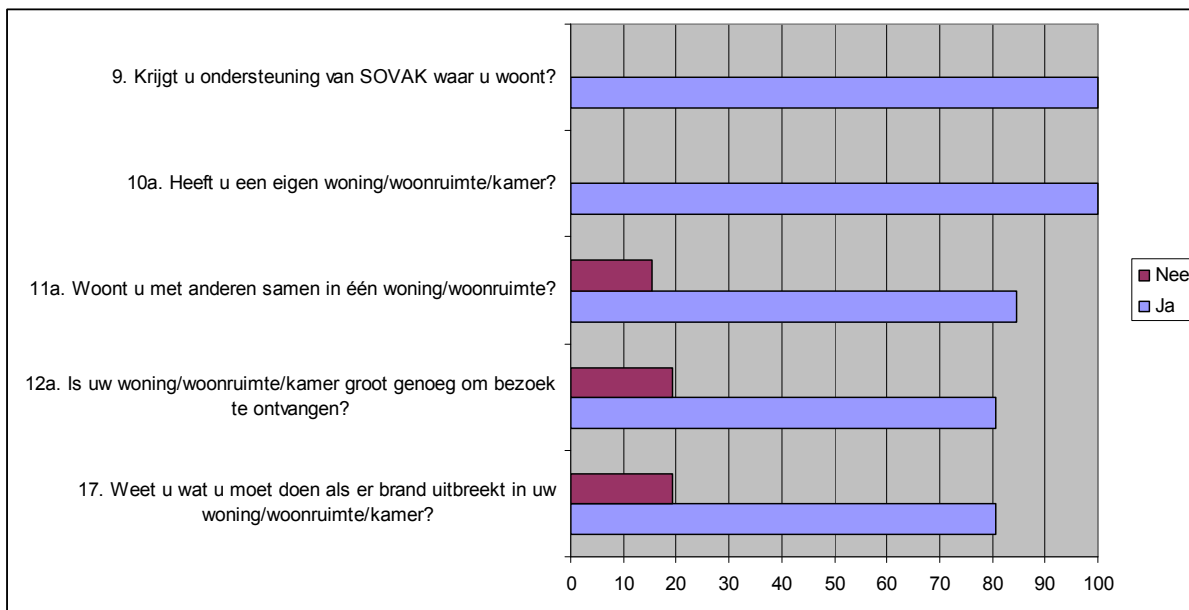
	Ja	Nee
9. Krijgt u ondersteuning van SOVAK waar u woont?	53 (100.0%)	0 (0.0%)
10a. Heeft u een eigen woning/woonruimte/kamer?	53 (100.0%)	0 (0.0%)
11a. Woont u met anderen samen in één woning/woonruimte?	44 (84.6%)	8 (15.4%)
12a. Is uw woning/woonruimte/kamer groot genoeg om bezoek te ontvangen?	42 (80.8%)	10 (19.2%)
17. Weet u wat u moet doen als er brand uitbreekt in uw woning/woonruimte/kamer?	42 (80.8%)	10 (19.2%)

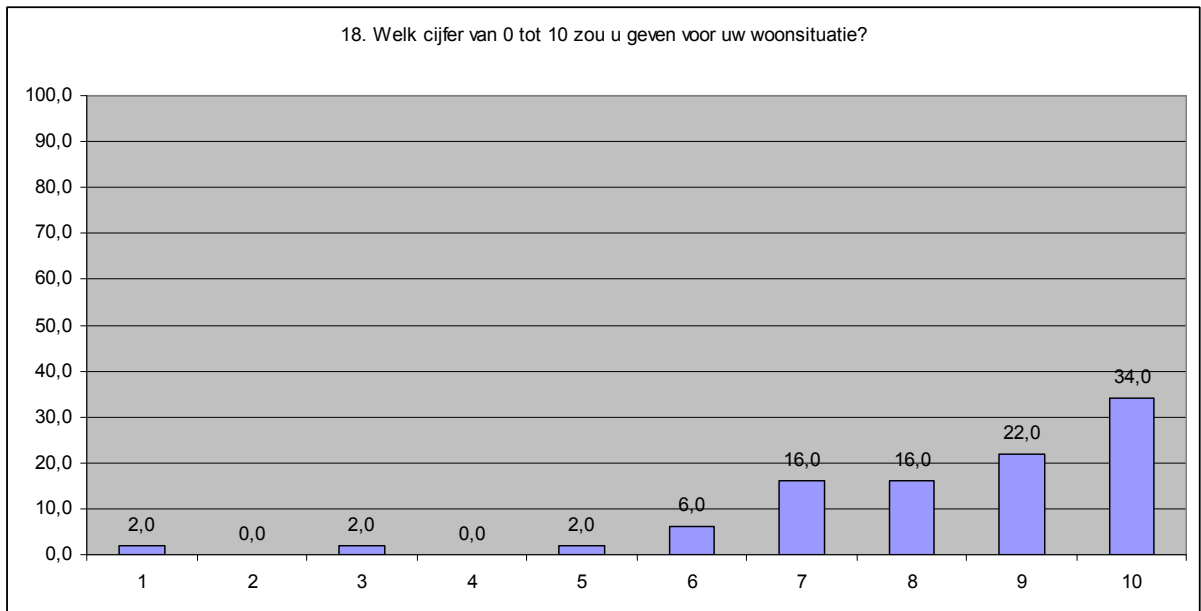
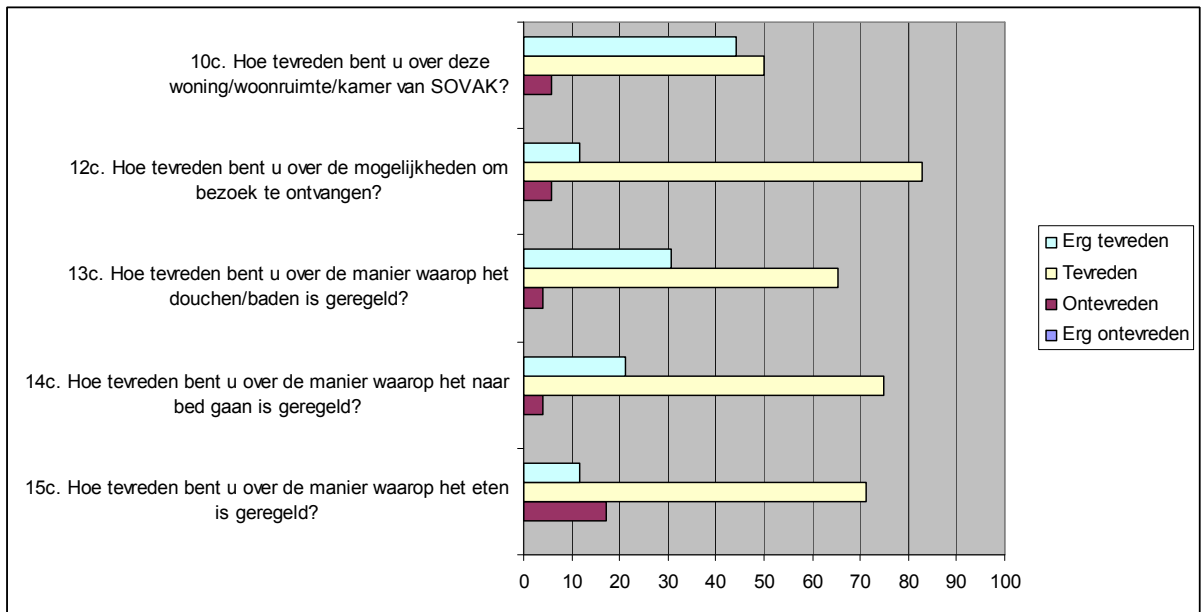
	Ja, altijd	Meestal wel, maar niet altijd	Soms	Nee, nooit	Gem	Std
11b. Kunt u het goed vinden met degene(n) met wie u woont?	11 (25.0%)	29 (65.9%)	3 (6.8%)	1 (2.3%)	3.1	0.6
13a. Kunt u douchen/baden zonder dat anderen zomaar kunnen binnen lopen?	42 (80.8%)	6 (11.5%)	3 (5.8%)	1 (1.9%)	3.7	0.7
14a. Kunt u zelf bepalen hoe laat u 's avonds naar bed gaat?	35 (67.3%)	8 (15.4%)	4 (7.7%)	5 (9.6%)	3.4	1.0
15a. Kunt u zelf bepalen wat u eet?	3 (5.8%)	16 (30.8%)	22 (42.3%)	11 (21.2%)	2.2	0.8
16. Voelt u zich veilig in uw woning/woonruimte/kamer?	44 (84.6%)	7 (13.5%)	0 (0.0%)	1 (1.9%)	3.8	0.5

	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
10b. Hoe belangrijk vindt u het om een eigen woning / woonruimte / kamer te hebben?	37 (69.8%)	15 (28.3%)	1 (1.9%)	0 (0.0%)	3.7	0.5
11c. Hoe belangrijk vindt u het dat u het goed kunt vinden met degene(n) met wie u woont?	12 (27.3%)	25 (56.8%)	7 (15.9%)	0 (0.0%)	3.1	0.7
12b. Hoe belangrijk vindt u het dat uw woning/woonruimte/kamer groot genoeg is om bezoek te ontvangen?	17 (32.7%)	28 (53.8%)	7 (13.5%)	0 (0.0%)	3.2	0.7
13b. Hoe belangrijk vindt u het dat u kunt douchen/baden zonder dat anderen zomaar kunnen binnenlopen?	24 (46.2%)	24 (46.2%)	4 (7.7%)	0 (0.0%)	3.4	0.6

14b. Hoe belangrijk vindt u het dat u zelf kunt bepalen hoe laat u 's avonds naar bed gaat?	23 (44.2%)	23 (44.2%)	5 (9.6%)	1 (1.9%)	3.3	0.7
15b. Hoe belangrijk vindt u het dat u zelf kunt bepalen wat u eet?	10 (19.2%)	24 (46.2%)	16 (30.8%)	2 (3.8%)	2.8	0.8

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	N.v.t.	Gem	Std
10c. Hoe tevreden bent u over deze woning /woonruimte / kamer van SOVAK?	23 (44.2%)	26 (50.0%)	3 (5.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.4	0.6
12c. Hoe tevreden bent u over de mogelijkheden om bezoek te ontvangen?	6 (11.5%)	43 (82.7%)	3 (5.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.1	0.4
13c. Hoe tevreden bent u over de manier waarop het douchen/baden is geregeld?	16 (30.8%)	34 (65.4%)	2 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.3	0.5
14c. Hoe tevreden bent u over de manier waarop het naar bed gaan is geregeld?	11 (21.2%)	39 (75.0%)	2 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.2	0.5
15c. Hoe tevreden bent u over de manier waarop het eten is geregeld?	6 (11.5%)	37 (71.2%)	9 (17.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2.9	0.5
						Gem	Std
18. Welk cijfer van 0 tot 10 zou u geven voor uw woonsituatie?						8.3	1.9





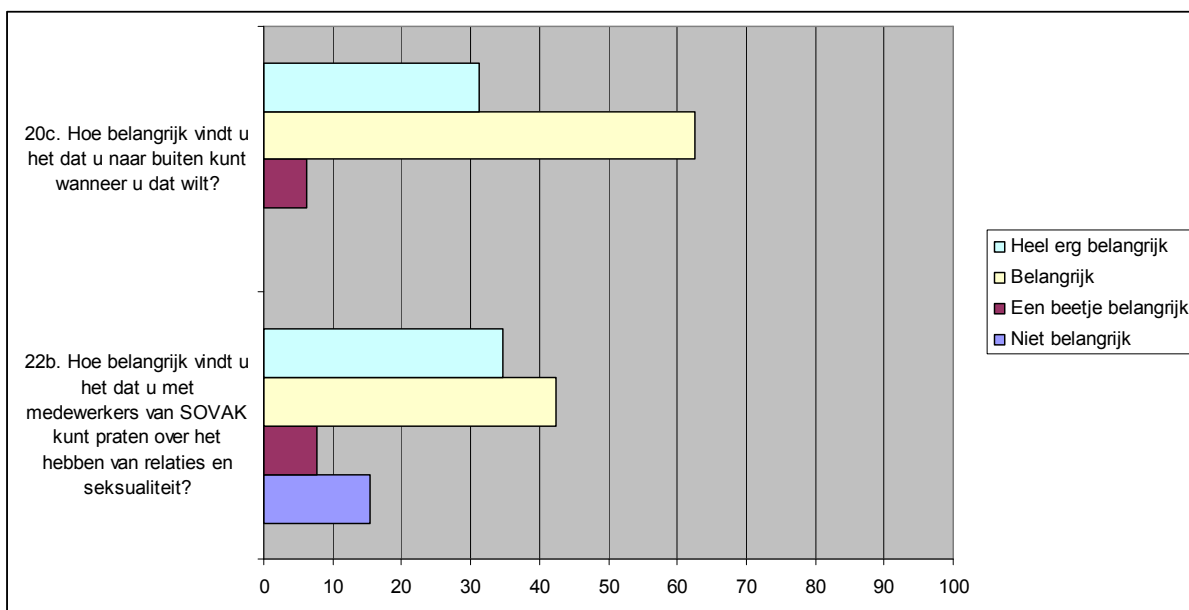
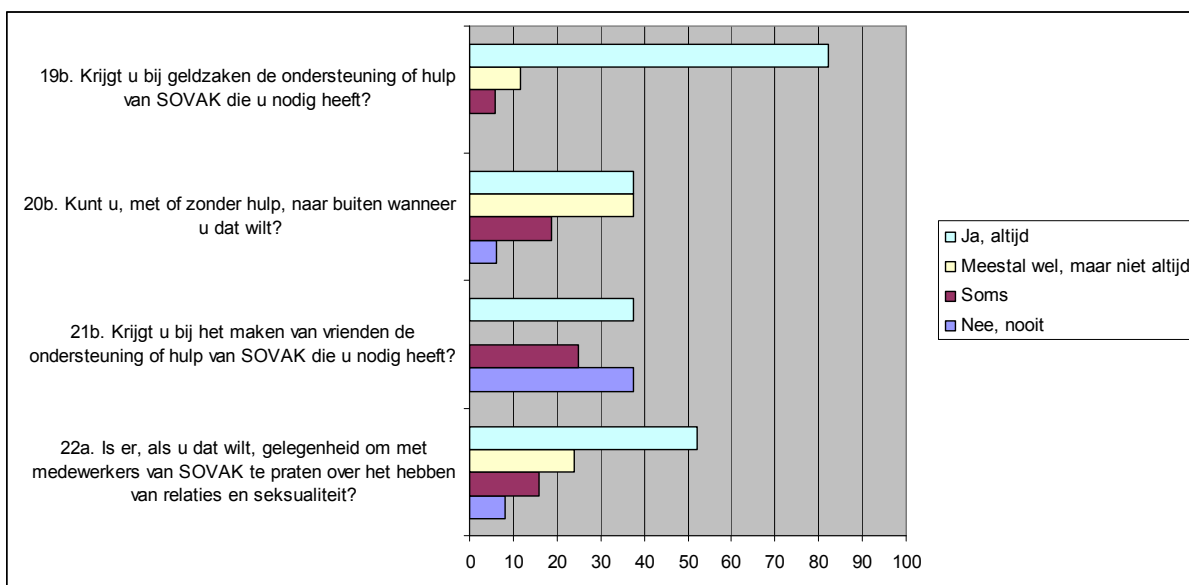
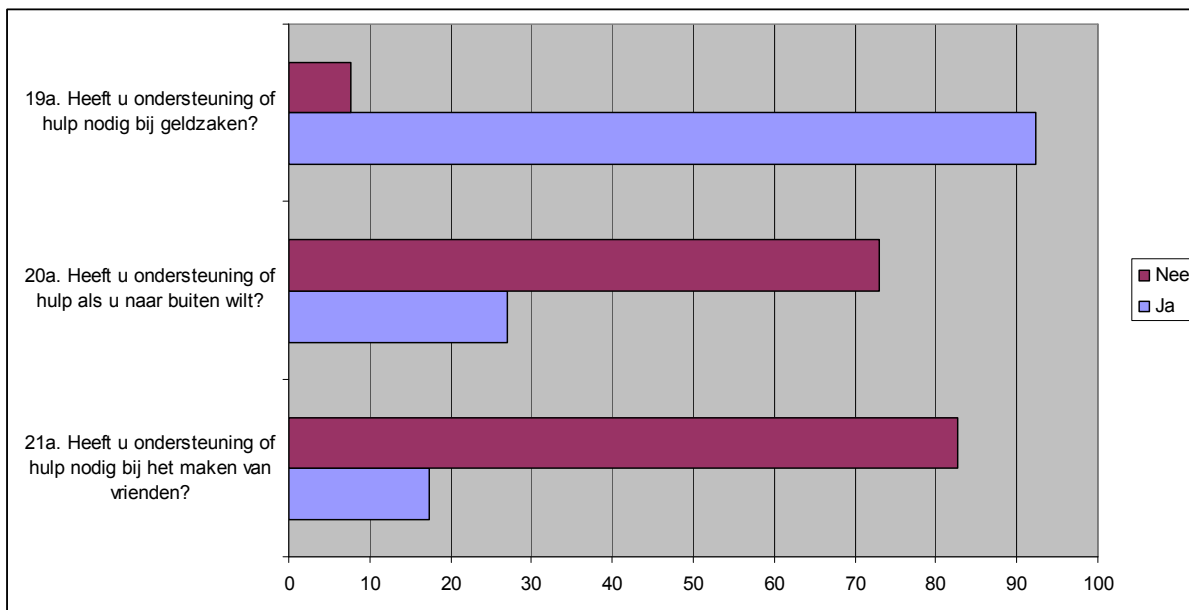
ONDERSTEUNING BIJ WONEN

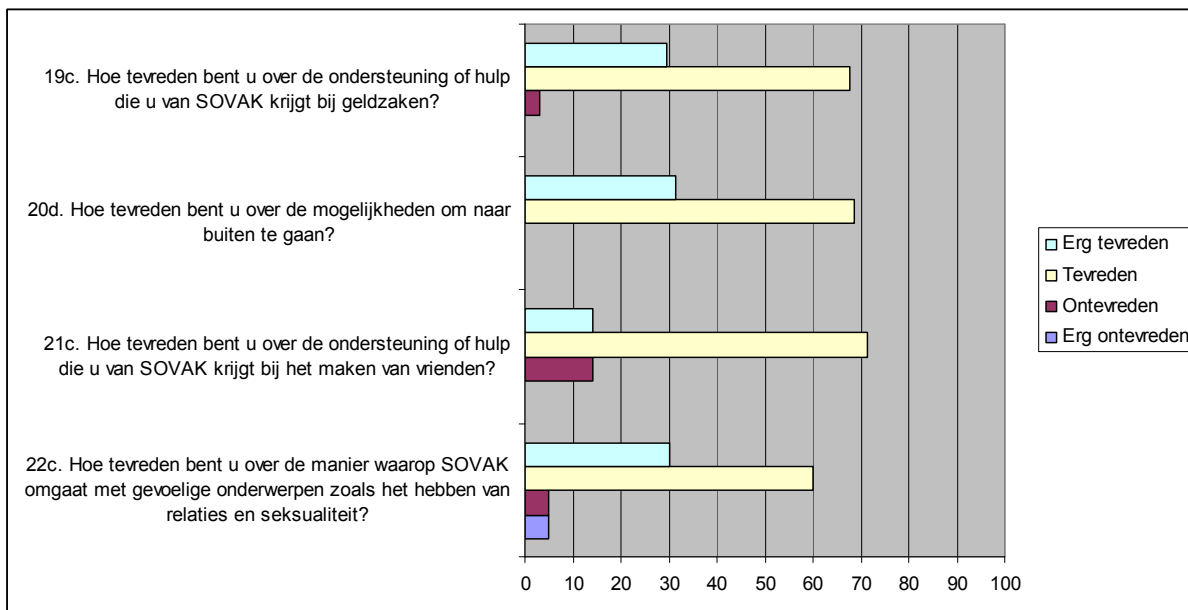
	Ja	Nee
19a. Heeft u ondersteuning of hulp nodig bij geldzaken?	48 (92.3%)	4 (7.7%)
20a. Heeft u ondersteuning of hulp als u naar buiten wilt?	14 (26.9%)	38 (73.1%)
21a. Heeft u ondersteuning of hulp nodig bij het maken van vrienden?	9 (17.3%)	43 (82.7%)

	Ja, altijd	Meestal wel, maar niet altijd	Soms	Nee, nooit	N.v.t.	Gem	Std
19b. Krijgt u bij geldzaken de ondersteuning of hulp van SOVAK die u nodig heeft?	28 (58.3%)	4 (8.3%)	2 (4.2%)	0 (0.0%)	14 (29.2%)	3.8	0.6
20b. Kunt u, met of zonder hulp, naar buiten wanneer u dat wilt?	6 (37.5%)	6 (37.5%)	3 (18.8%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)	3.1	0.9
21b. Krijgt u bij het maken van vrienden de ondersteuning of hulp van SOVAK die u nodig heeft?	3 (37.5%)	0 (0.0%)	2 (25.0%)	3 (37.5%)	0 (0.0%)	2.4	1.4
22a. Is er, als u dat wilt, gelegenheid om met medewerkers van SOVAK te praten over het hebben van relaties en seksualiteit?	13 (27.7%)	6 (12.8%)	4 (8.5%)	2 (4.3%)	22 (46.8%)	3.2	1.0

	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
20c. Hoe belangrijk vindt u het dat u naar buiten kunt wanneer u dat wilt?	5 (31.3%)	10 (62.5%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)	3.3	0.6
22b. Hoe belangrijk vindt u het dat u met medewerkers van SOVAK kunt praten over het hebben van relaties en seksualiteit?	9 (34.6%)	11 (42.3%)	2 (7.7%)	4 (15.4%)	3.0	1.0

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	N.v.t.	Gem	Std
19c. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning of hulp die u van SOVAK krijgt bij geldzaken?	10 (20.8%)	23 (47.9%)	1 (2.1%)	0 (0.0%)	14 (29.2%)	3.3	0.5
20d. Hoe tevreden bent u over de mogelijkheden om naar buiten te gaan?	5 (31.3%)	11 (68.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.3	0.5
21c. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning of hulp die u van SOVAK krijgt bij het maken van vrienden?	1 (14.3%)	5 (71.4%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.0	0.6
22c. Hoe tevreden bent u over de manier waarop SOVAK omgaat met gevoelige onderwerpen zoals het hebben van relaties en seksualiteit?	6 (25.0%)	12 (50.0%)	1 (4.2%)	1 (4.2%)	4 (16.7%)	3.2	0.7





ACTIVITEITEN

	Ja	Nee
23b. Heeft u dagactiviteiten van SOVAK?	32 (61.5%)	20 (38.5%)
27a. Volgt u onderwijs of een cursus van SOVAK?	4 (12.5%)	28 (87.5%)
28a. Volgt u therapie van SOVAK?	4 (12.5%)	28 (87.5%)

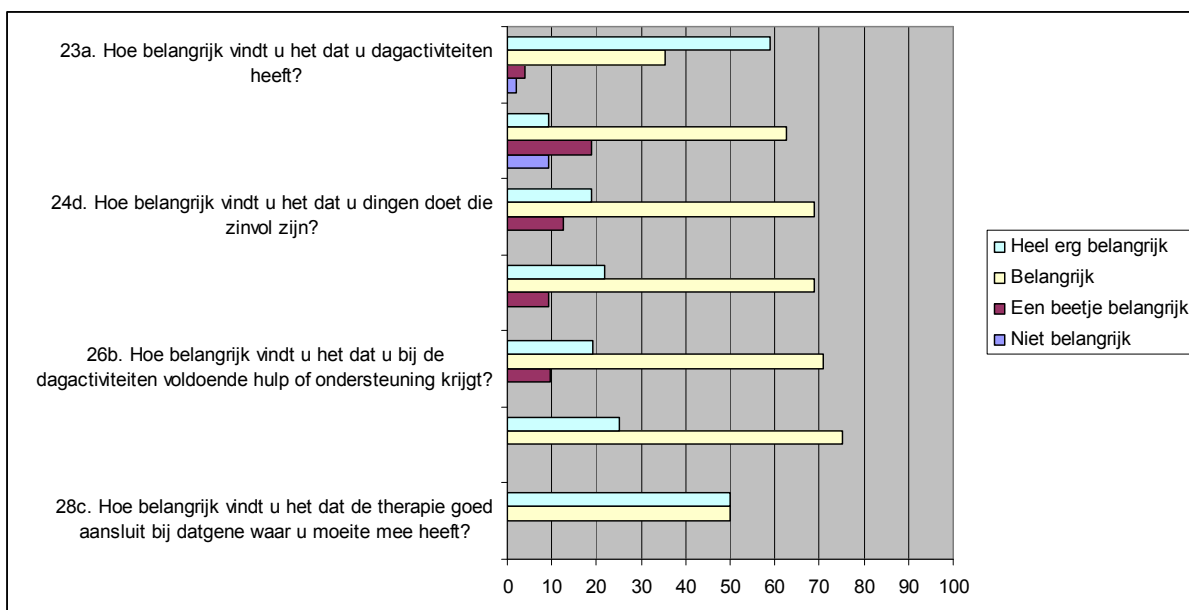
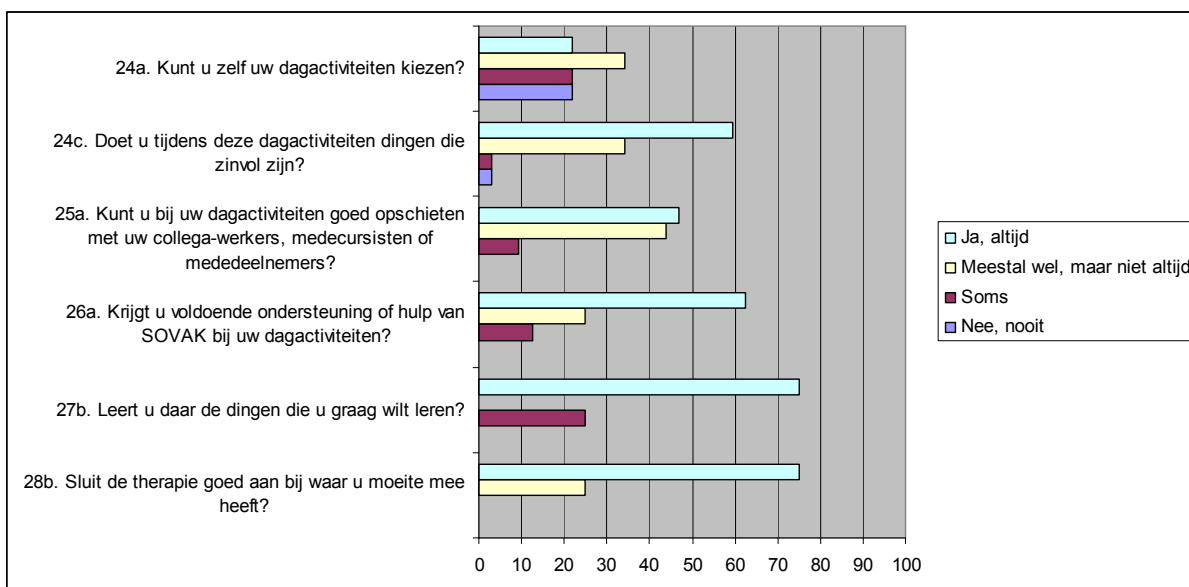
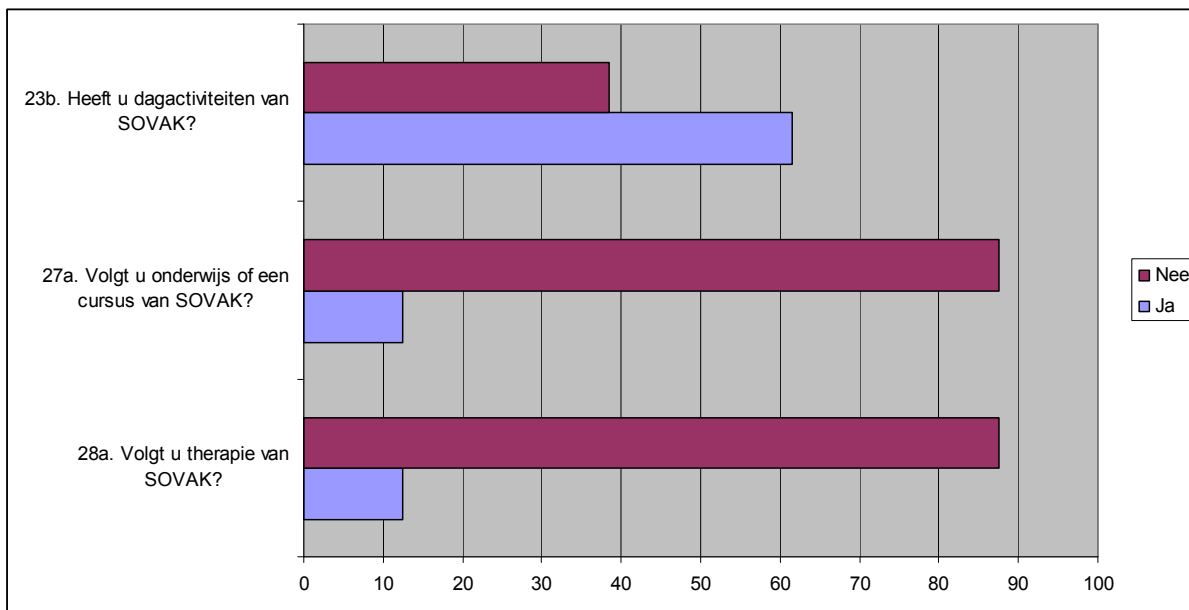
	Ja, altijd	Meestal wel, maar niet altijd	Soms	Nee, nooit	Gem	Std
24a. Kunt u zelf uw dagactiviteiten kiezen?	7 (21.9%)	11 (34.4%)	7 (21.9%)	7 (21.9%)	2.6	1.1
24c. Doet u tijdens deze dagactiviteiten dingen die zinvol zijn?	19 (59.4%)	11 (34.4%)	1 (3.1%)	1 (3.1%)	3.5	0.7
25a. Kunt u bij uw dagactiviteiten goed opschieten met uw collega-werkers, medecursisten of mededeelnemers?	15 (46.9%)	14 (43.8%)	3 (9.4%)	0 (0.0%)	3.4	0.7
26a. Krijgt u voldoende ondersteuning of hulp van SOVAK bij uw dagactiviteiten?	20 (62.5%)	8 (25.0%)	4 (12.5%)	0 (0.0%)	3.5	0.7
27b. Leert u daar de dingen die u graag wilt leren?	3 (75.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	3.5	1.0
28b. Sluit de therapie goed aan bij waar u moeite mee heeft?	3 (75.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.8	0.5

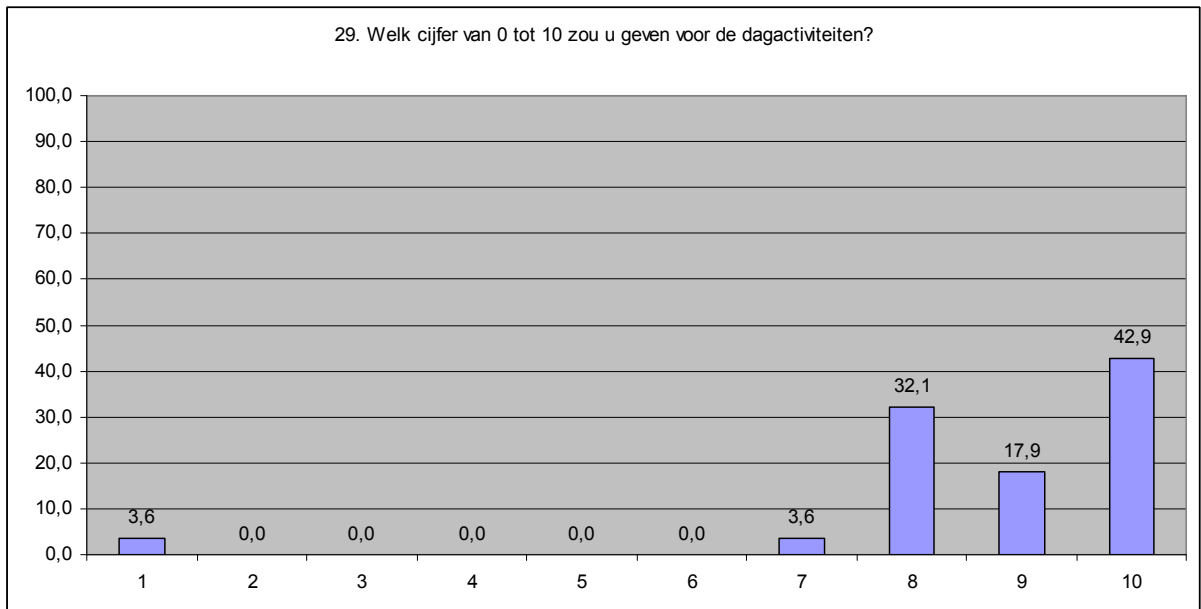
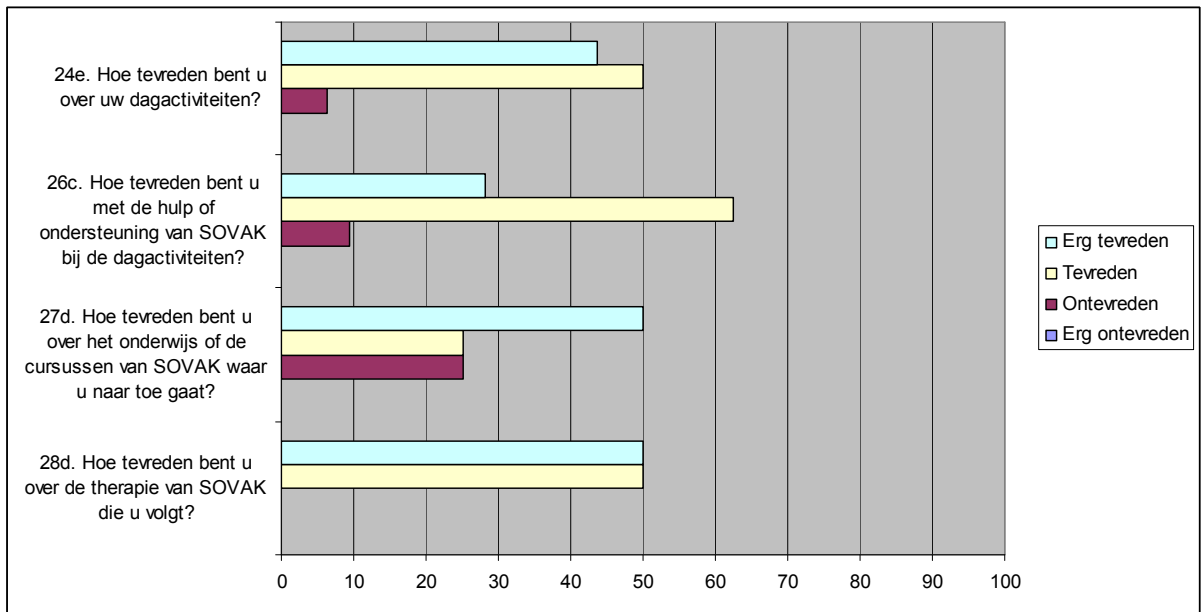
	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
23a. Hoe belangrijk vindt u het dat u dagactiviteiten heeft?	30 (58.8%)	18 (35.3%)	2 (3.9%)	1 (2.0%)	3.5	0.7
24b. Hoe belangrijk vindt u het dat u zelf uw dagactiviteiten kunt kiezen?	3 (9.4%)	20 (62.5%)	6 (18.8%)	3 (9.4%)	2.7	0.8
24d. Hoe belangrijk vindt u het dat u dingen doet die zinvol zijn?	6 (18.8%)	22 (68.8%)	4 (12.5%)	0 (0.0%)	3.1	0.6
25b. Hoe belangrijk vindt u het dat u bij de dagactiviteiten goed kunt opschieten met uw collega-werkers, medecursisten of mededeelnemers?	7 (21.9%)	22 (68.8%)	3 (9.4%)	0 (0.0%)	3.1	0.6
26b. Hoe belangrijk vindt u het dat u bij de dagactiviteiten voldoende hulp of ondersteuning krijgt?	6 (19.4%)	22 (71.0%)	3 (9.7%)	0 (0.0%)	3.1	0.5

27c. Hoe belangrijk vindt u het dat u de dingen leert die u graag wilt leren?	1 (25.0%)	3 (75.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.3	0.5
28c. Hoe belangrijk vindt u het dat de therapie goed aansluit bij datgene waar u moeite mee heeft?	2 (50.0%)	2 (50.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.5	0.6

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	N.v.t.	Gem	Std
24e. Hoe tevreden bent u over uw dagactiviteiten?	14 (43.8%)	16 (50.0%)	2 (6.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.4	0.6
26c. Hoe tevreden bent u met de hulp of ondersteuning van SOVAK bij de dagactiviteiten?	9 (28.1%)	20 (62.5%)	3 (9.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.2	0.6
27d. Hoe tevreden bent u over het onderwijs of de cursussen van SOVAK waar u naar toe gaat?	2 (50.0%)	1 (25.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.3	1.0
28d. Hoe tevreden bent u over de therapie van SOVAK die u volgt?	2 (50.0%)	2 (50.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	(%)	3.5	0.6

	Gem	Std
29. Welk cijfer van 0 tot 10 zou u geven voor de dagactiviteiten?	8.8	1.8



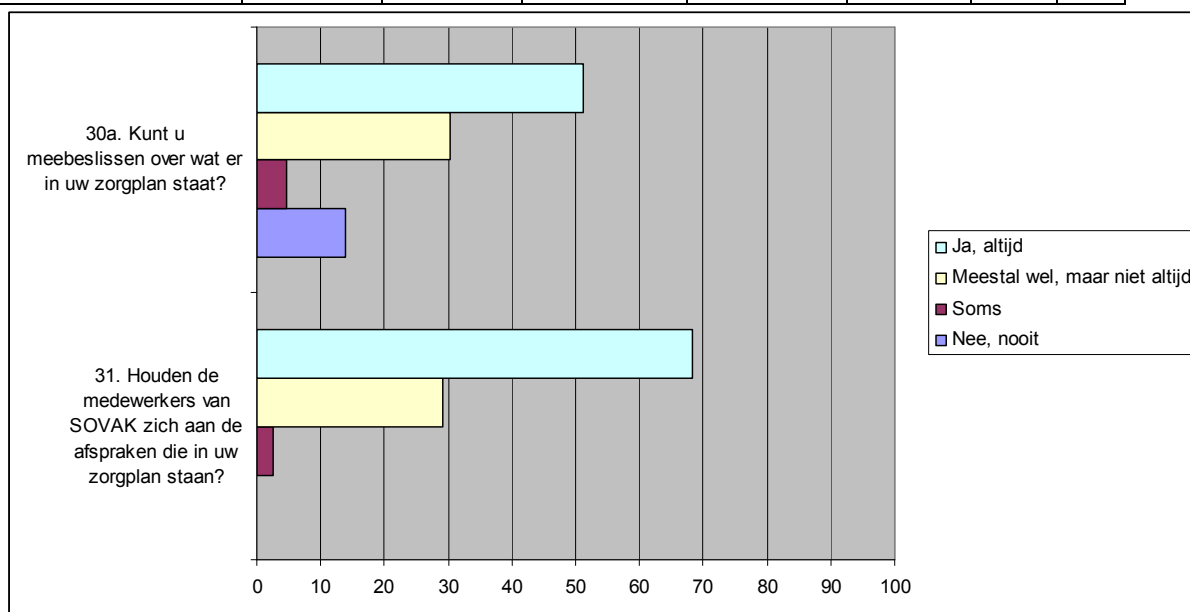


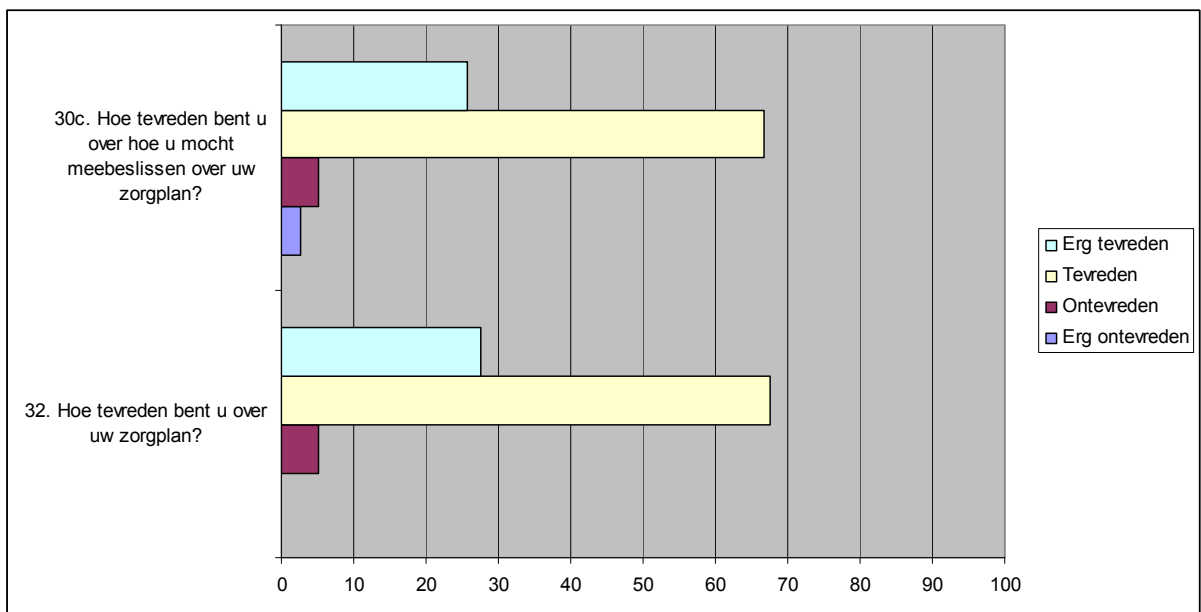
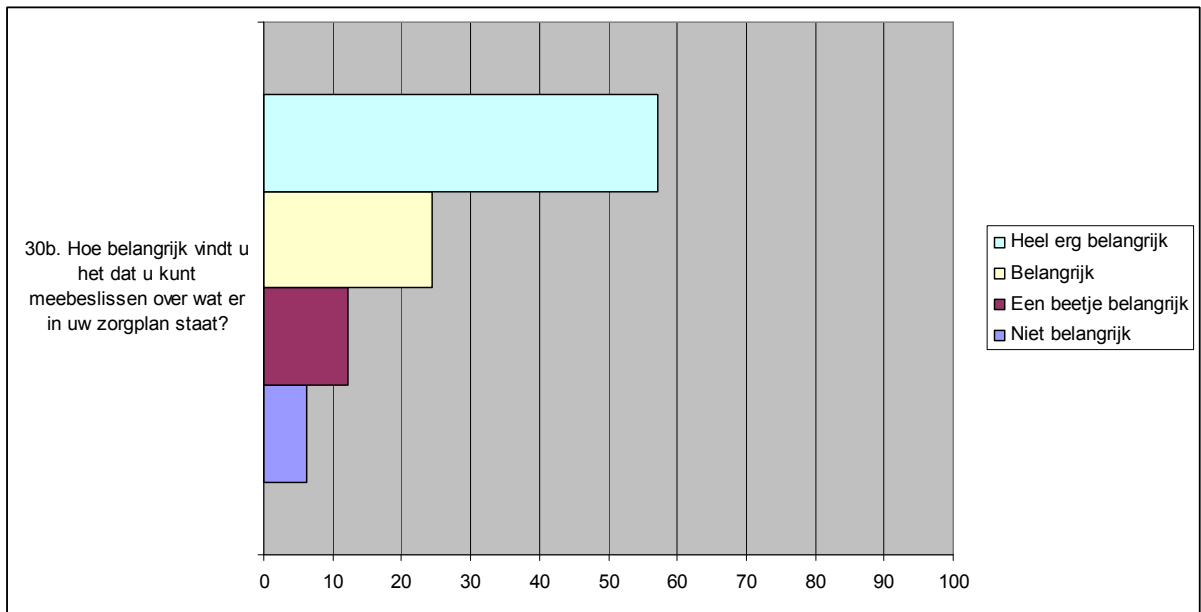
ONDERSTEUNINGSPLAN

	Ja, altijd	Meestal wel, maar niet altijd	Soms	Nee, nooit	N.v.t.	Gem	Std
30a. Kunt u meebeslissen over wat er in uw zorgplan staat?	22 (43.1%)	13 (25.5%)	2 (3.9%)	6 (11.8%)	8 (15.7%)	3.2	1.1
31. Houden de medewerkers van SOVAK zich aan de afspraken die in uw zorgplan staan?	28 (54.9%)	12 (23.5%)	1 (2.0%)	0 (0.0%)	10 (19.6%)	3.7	0.5

	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
30b. Hoe belangrijk vindt u het dat u kunt meebeslissen over wat er in uw zorgplan staat?	28 (57.1%)	12 (24.5%)	6 (12.2%)	3 (6.1%)	3.3	0.9

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	N.v.t.	Gem	Std
30c. Hoe tevreden bent u over hoe u mocht meebeslissen over uw zorgplan?	10 (20.0%)	26 (52.0%)	2 (4.0%)	1 (2.0%)	11 (22.0%)	3.2	0.6
32. Hoe tevreden bent u over uw zorgplan?	11 (22.0%)	27 (54.0%)	2 (4.0%)	0 (0.0%)	10 (20.0%)	3.2	0.5





BEGELEIDING

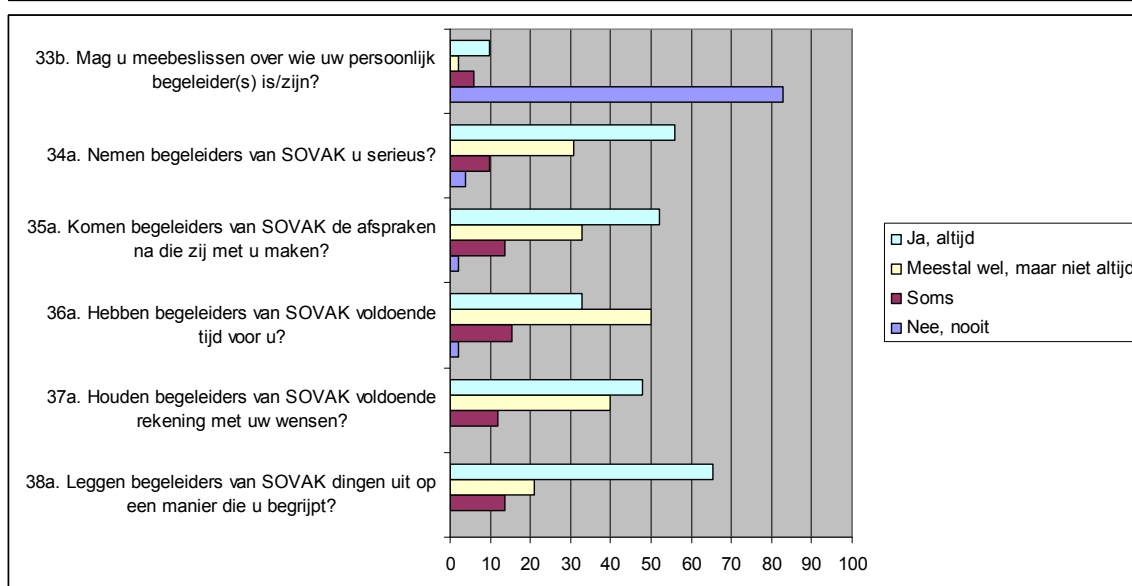
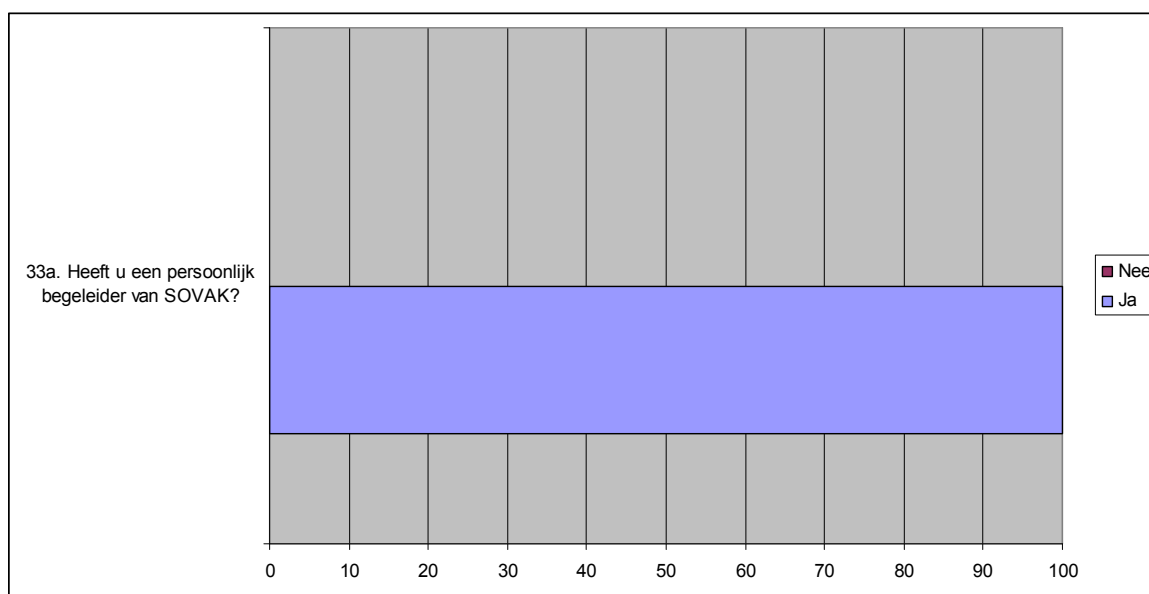
	Ja	Nee
33a. Heeft u een persoonlijk begeleider van SOVAK?	52 (100.0%)	0 (0.0%)

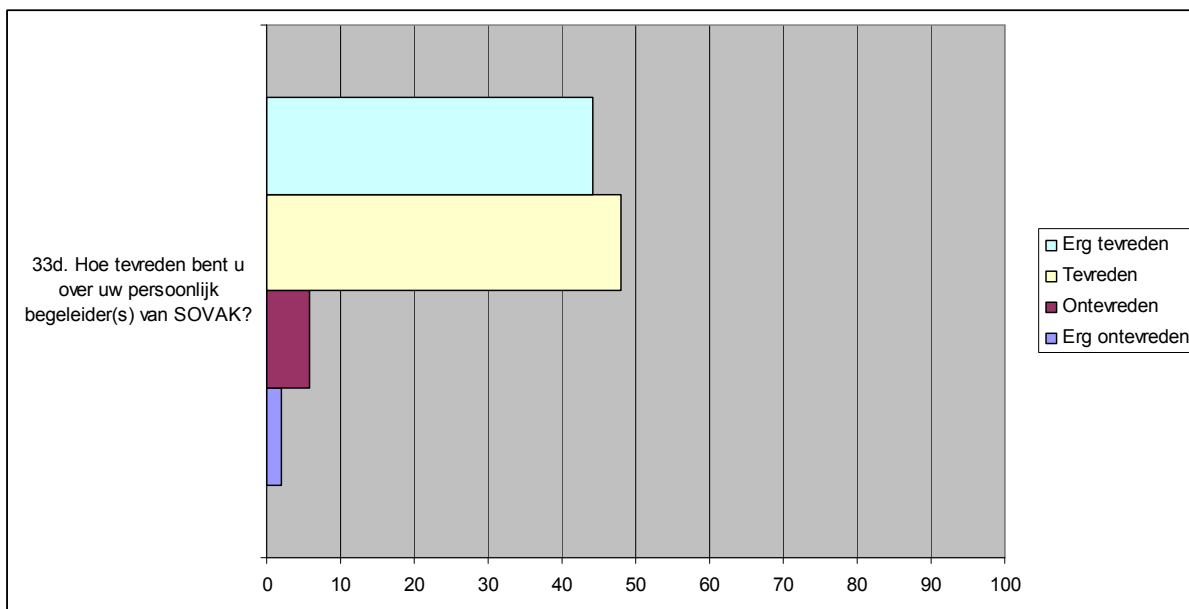
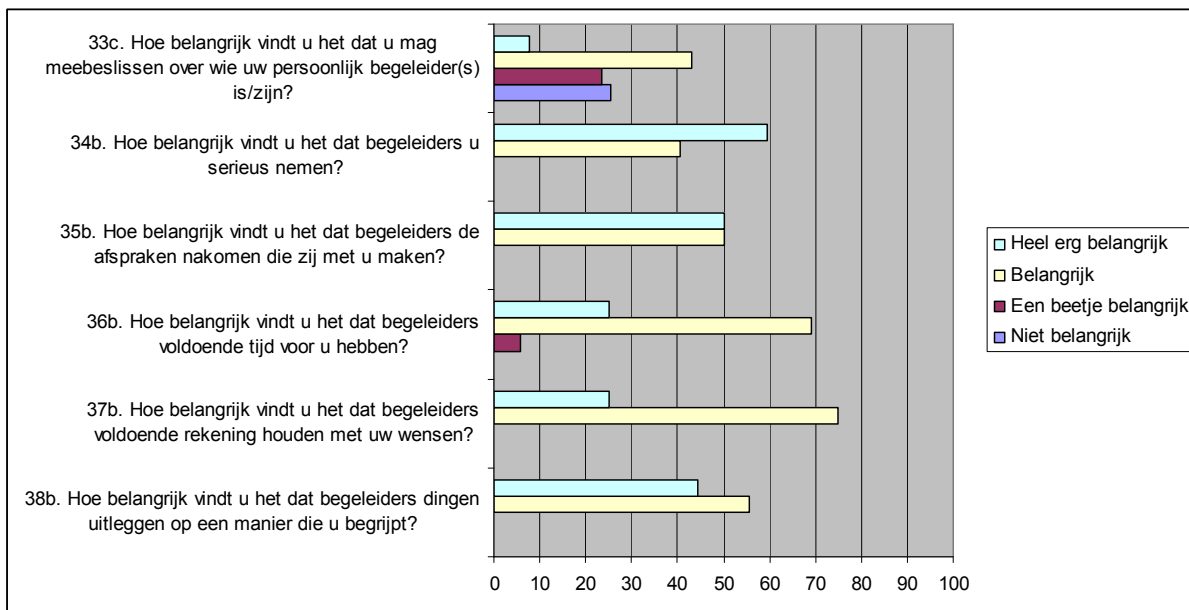
	Ja, altijd	Meestal wel, maar niet altijd	Soms	Nee, nooit	Gem	Std
33b. Mag u meebeslissen over wie uw persoonlijk begeleider(s) is/zijn?	5 (9.6%)	1 (1.9%)	3 (5.8%)	43 (81.1%)	1.4	0.9
34a. Nemen begeleiders van SOVAK u serieus?	29 (55.8%)	16 (30.8%)	5 (9.6%)	2 (3.8%)	3.4	0.8
35a. Komen begeleiders van SOVAK de afspraken na die zij met u maken?	27 (51.9%)	17 (32.7%)	7 (13.5%)	1 (1.9%)	3.4	0.8
36a. Hebben begeleiders van SOVAK voldoende tijd voor u?	17 (32.7%)	26 (50.0%)	8 (15.4%)	1 (1.9%)	3.1	0.7
37a. Houden begeleiders van SOVAK voldoende rekening met uw wensen?	24 (48.0%)	20 (40.0%)	6 (12.0%)	0 (0.0%)	3.4	0.7
38a. Leggen begeleiders van SOVAK dingen uit op een manier die u begrijpt?	34 (65.4%)	11 (21.2%)	7 (13.5%)	0 (0.0%)	3.5	0.7

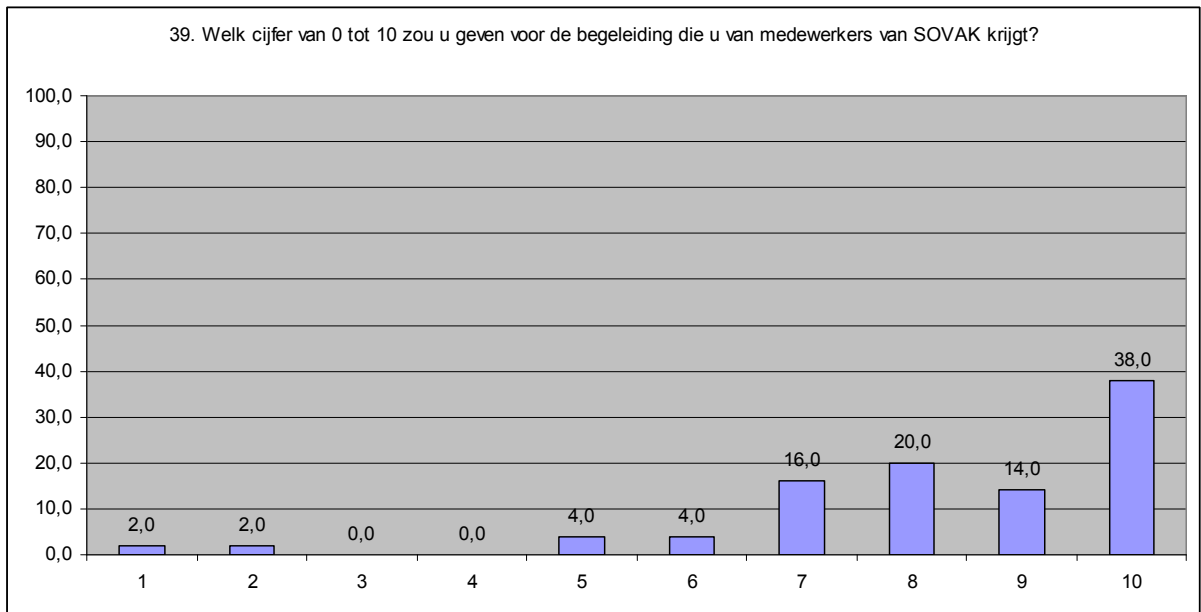
	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
33c. Hoe belangrijk vindt u het dat u mag meebeslissen over wie uw persoonlijk begeleider(s) is/zijn?	4 (7.8%)	22 (43.1%)	12 (23.5%)	13 (25.5%)	2.3	1.0
34b. Hoe belangrijk vindt u het dat begeleiders u serieus nemen?	31 (59.6%)	21 (40.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.6	0.5
35b. Hoe belangrijk vindt u het dat begeleiders de afspraken nakomen die zij met u maken?	26 (50.0%)	26 (50.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.5	0.5
36b. Hoe belangrijk vindt u het dat begeleiders voldoende tijd voor u hebben?	13 (25.0%)	36 (69.2%)	3 (5.8%)	0 (0.0%)	3.2	0.5
37b. Hoe belangrijk vindt u het dat begeleiders voldoende rekening houden met uw wensen?	13 (25.0%)	39 (75.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.3	0.4
38b. Hoe belangrijk vindt u het dat begeleiders dingen uitleggen op een manier die u begrijpt?	23 (44.2%)	29 (55.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.4	0.5

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	N.v.t.	Gem	Std
33d. Hoe tevreden bent u over uw persoonlijk begeleider(s) van SOVAK?	23 (44.2%)	25 (48.1%)	3 (5.8%)	1 (1.9%)	0 (0.0%)	3.4	0.7

	Gem	Std
39. Welk cijfer van 0 tot 10 zou u geven voor de begeleiding die u van medewerkers van SOVAK krijgt?	8.3	2.0





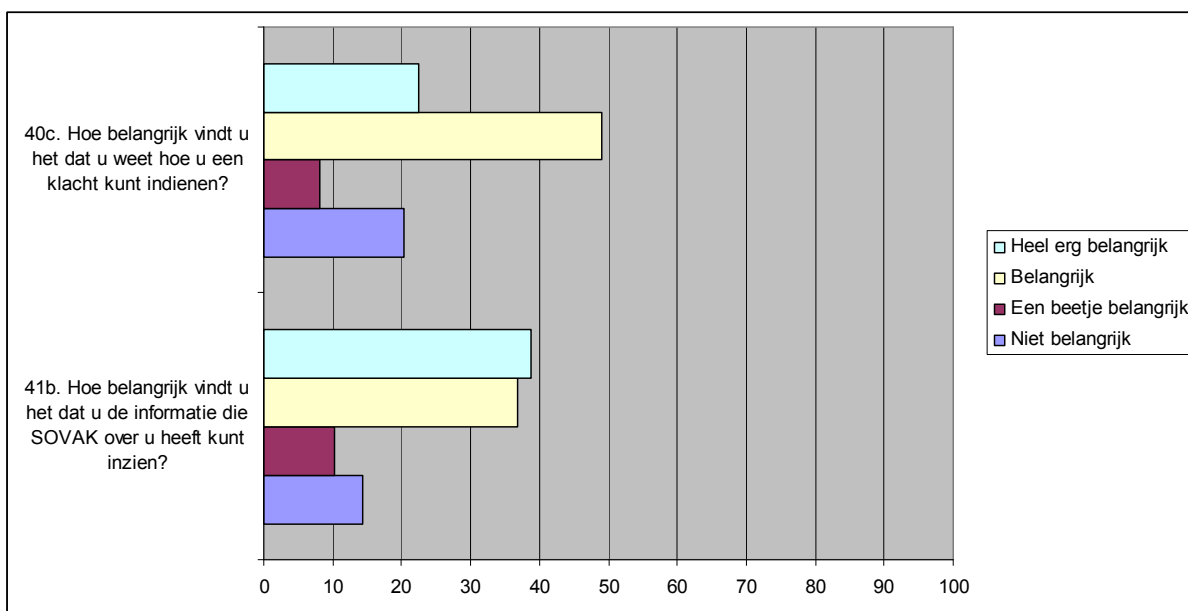
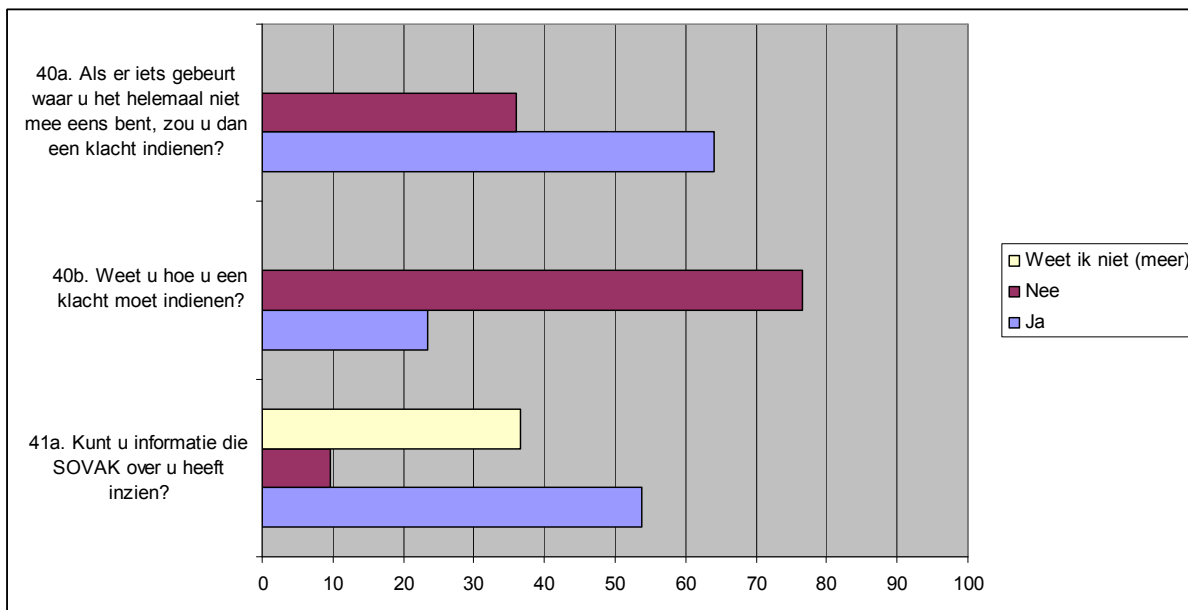


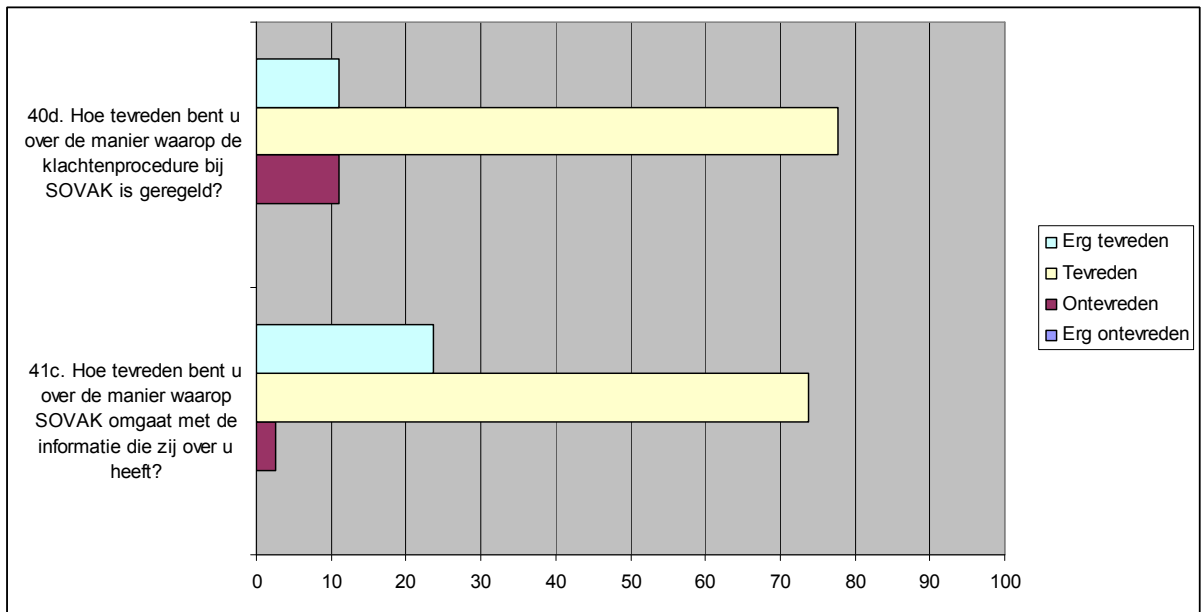
INFORMATIE, RECHTEN EN KLACHTEN

	Ja	Nee	Weet niet (meer)
40a. Als er iets gebeurt waar u het helemaal niet mee eens bent, zou u dan een klacht indienen?	32 (64.0%)	18 (36.0%)	0 (0.0%)
40b. Weet u hoe u een klacht moet indienen?	12 (23.5%)	39 (76.5%)	0 (0.0%)
41a. Kunt u informatie die SOVAK over u heeft inzien?	28 (53.8%)	5 (9.6%)	19 (36.5%)

	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
40c. Hoe belangrijk vindt u het dat u weet hoe u een klacht kunt indienen?	11 (22.4%)	24 (49.0%)	4 (8.2%)	10 (20.4%)	2.7	1.0
41b. Hoe belangrijk vindt u het dat u de informatie die SOVAK over u heeft kunt inzien?	19 (38.8%)	18 (36.7%)	5 (10.2%)	7 (14.3%)	3.0	1.0

	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	Weet niet	Gem	Std
40d. Hoe tevreden bent u over de manier waarop de klachtenprocedure bij SOVAK is geregeld?	1 (2.0%)	7 (14.3%)	1 (2.0%)	0 (0.0%)	40 (81.6%)	3.0	0.5
41c. Hoe tevreden bent u over de manier waarop SOVAK omgaat met de informatie die zij over u heeft?	9 (17.3%)	28 (53.8%)	1 (1.9%)	0 (0.0%)	14 (26.9%)	3.2	0.5





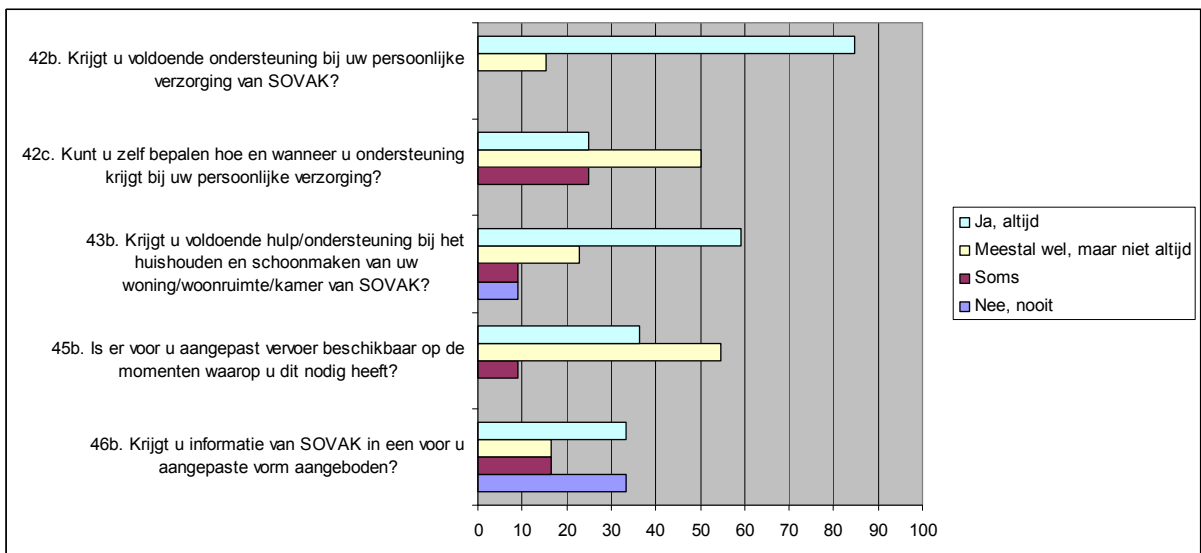
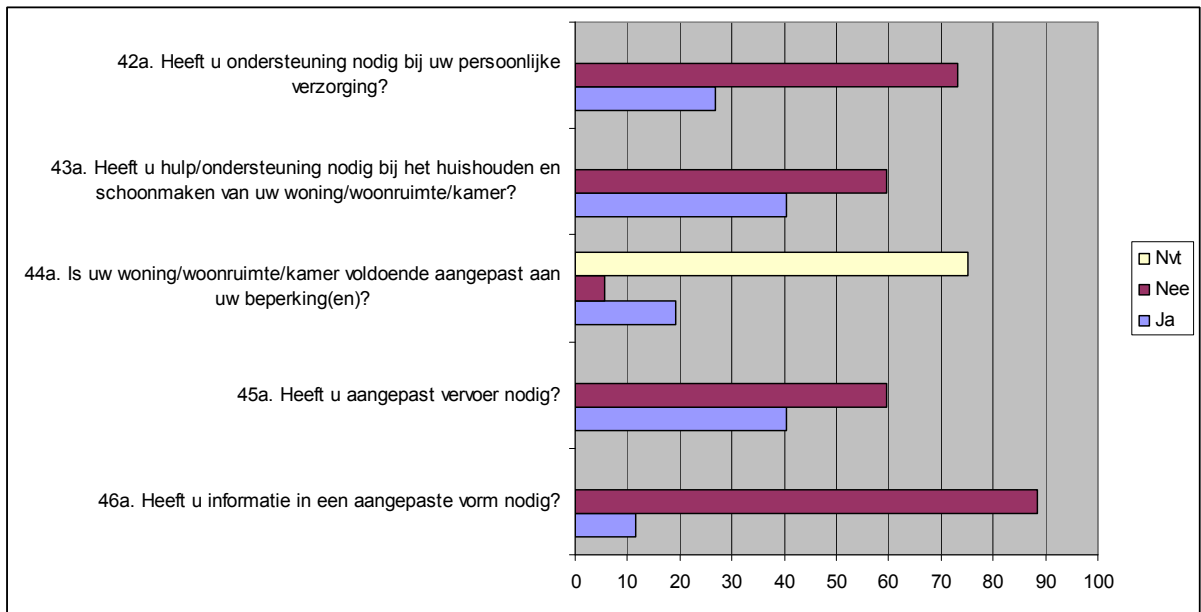
SPECIFIEKE VRAGEN

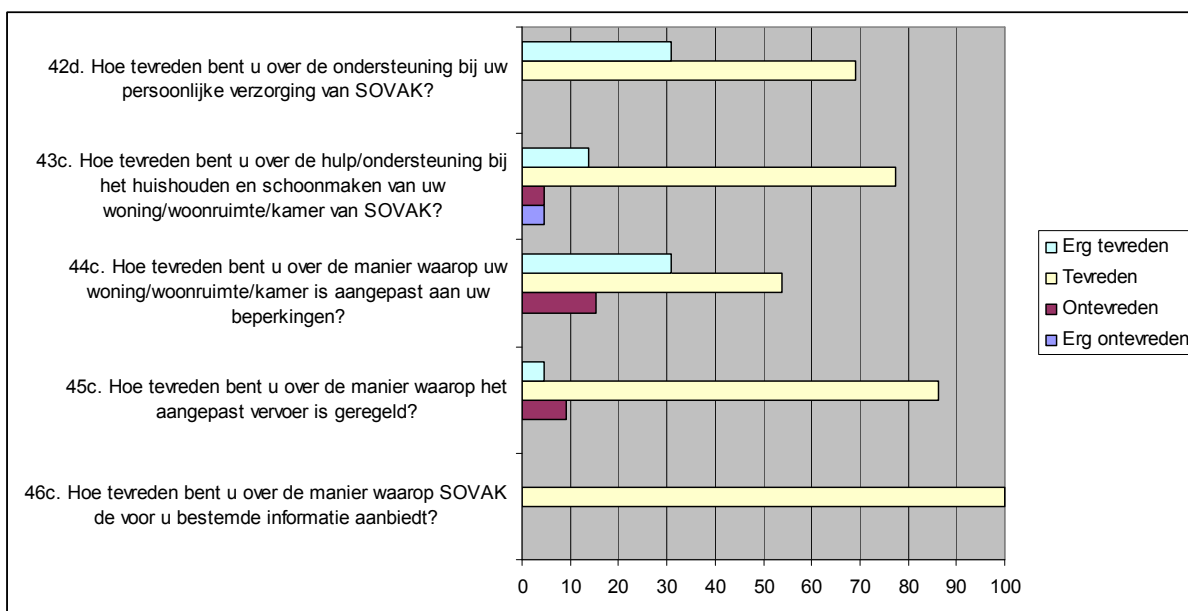
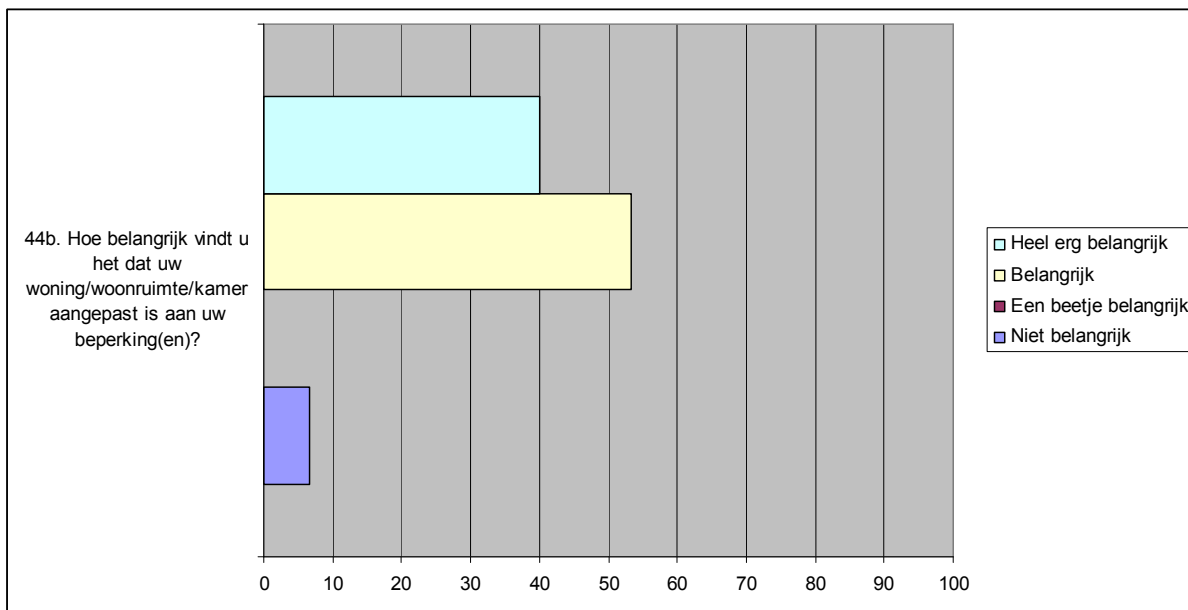
	Ja	Nee	N.v.t.
42a. Heeft u ondersteuning nodig bij uw persoonlijke verzorging?	14 (26.9%)	38 (73.1%)	0 (0.0%)
43a. Heeft u hulp/ondersteuning nodig bij het huishouden en schoonmaken van uw woning/woonruimte/kamer?	21 (40.4%)	31 (59.6%)	0 (0.0%)
44a. Is uw woning/woonruimte/kamer voldoende aangepast aan uw beperking(en)?	10 (19.2%)	3 (5.8%)	39 75.0
45a. Heeft u aangepast vervoer nodig?	21 (40.4%)	31 (59.6%)	0 (0.0%)
46a. Heeft u informatie in een aangepaste vorm nodig?	6 (11.5%)	46 (88.5%)	0 (0.0%)

	Ja, altijd	Meestal wel, maar niet altijd	Soms	Nee, nooit	Gem	Std
42b. Krijgt u voldoende ondersteuning bij uw persoonlijke verzorging van SOVAK?	11 (84.6%)	2 (15.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.9	0.4
42c. Kunt u zelf bepalen hoe en wanneer u ondersteuning krijgt bij uw persoonlijke verzorging?	3 (25.0%)	6 (50.0%)	3 (25.0%)	0 (0.0%)	3.0	0.7
43b. Krijgt u voldoende hulp/ondersteuning bij het huishouden en schoonmaken van uw woning/woonruimte/kamer van SOVAK?	13 (59.1%)	5 (22.7%)	2 (9.1%)	2 (9.1%)	3.3	1.0
45b. Is er voor u aangepast vervoer beschikbaar op de momenten waarop u dit nodig heeft?	8 (36.4%)	12 (54.5%)	2 (9.1%)	0 (0.0%)	3.3	0.6
46b. Krijgt u informatie van SOVAK in een voor u aangepaste vorm aangeboden?	2 (33.3%)	1 (16.7%)	1 (16.7%)	2 (33.3%)	2.5	1.4

	Heel erg belangrijk	Belangrijk	Een beetje belangrijk	Niet belangrijk	Gem	Std
44b. Hoe belangrijk vindt u het dat uw woning/woonruimte/kamer aangepast is aan uw beperking(en)?	6 (40.0%)	8 (53.3%)	0 (0.0%)	1 (6.7%)	3.3	0.8

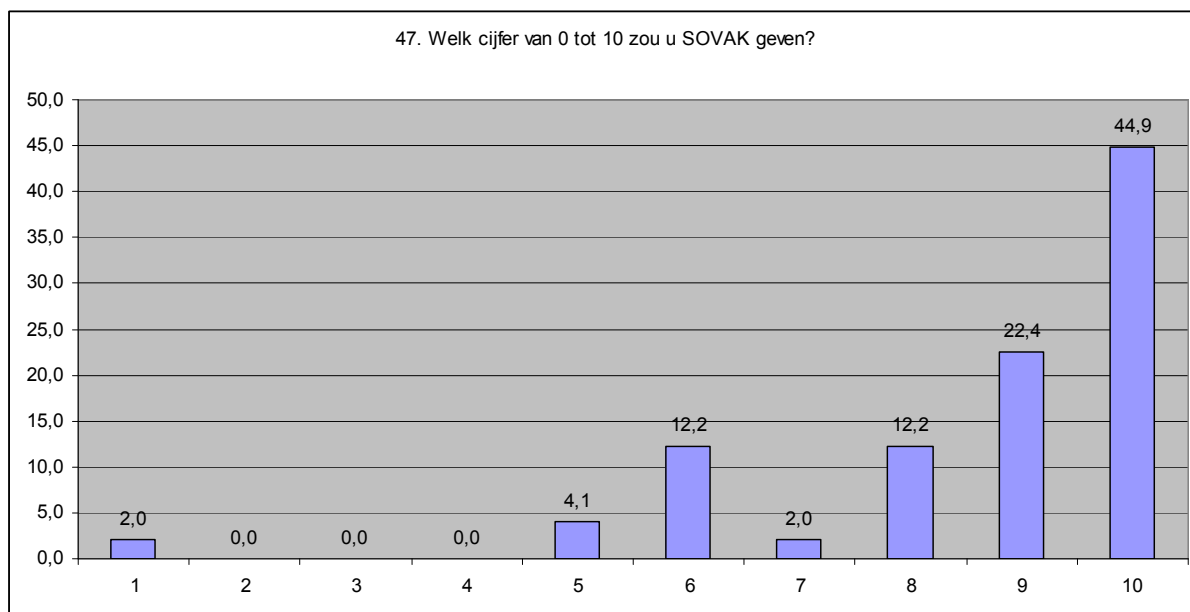
	Erg tevreden	Tevreden	Ontevreden	Erg ontevreden	N.v.t.	Gem	Std
42d. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning bij uw persoonlijke verzorging van SOVAK?	4 (30.8%)	9 (69.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.3	0.5
43c. Hoe tevreden bent u over de hulp/ondersteuning bij het huishouden en schoonmaken van uw woning/woonruimte/kamer van SOVAK?	3 (13.6%)	17 (77.3%)	1 (4.5%)	1 (4.5%)	0 (0.0%)	3.0	0.6
44c. Hoe tevreden bent u over de manier waarop uw woning/woonruimte/kamer is aangepast aan uw beperkingen?	4 (25.0%)	7 (43.8%)	2 (12.5%)	0 (0.0%)	3 (18.8%)	3.2	0.7
45c. Hoe tevreden bent u over de manier waarop het aangepast vervoer is geregeld?	1 (4.5%)	19 (86.4%)	2 (9.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.0	0.4
46c. Hoe tevreden bent u over de manier waarop SOVAK de voor u bestemde informatie aanbiedt?	0 (0.0%)	5 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.0	0.0





TOT SLOT

	Gem	Std
47. Welk cijfer van 0 tot 10 zou u SOVAK geven?	8.6	1.9



VRAGEN OVER HET INTERVIEW

	< 15 minuten	15-30 minuten	30-45 minuten	45-60 minuten	60-90 minuten	> 90 minuten
49. Hoe lang duurde het interview?	0 (0.0%)	6 (11.5%)	21 (40.4%)	12 (23.1%)	12 (23.1%)	1 (1.9%)

	Goed	Redelijk	Moeizaam
50. Hoe verliep het interview?	34 (65.4%)	10 (19.2%)	8 (15.4%)

	Geen toelichting	Enige toelichting	Veel toelichting
51. In welke mate moest u de vragen toelichten/verhelderen?	11 (21.2%)	29 (55.8%)	12 (23.1%)

Bijlage 3: Overzichten antwoorden op open vragen (78a en 78b)

Hieronder staan drie overzichten van thema's die door cliënten vaak werden genoemd in hun antwoorden op de twee open vragen:

- 'welke twee dingen waardeert u het meest in de zorgverlening door SOVAK?' (vraag 78a)
- 'welke twee dingen zou u het liefst verbeterd willen zien in de zorgverlening door SOVAK?' (vraag 78b)

Het eerste overzicht betreft SOVAK als geheel (de antwoorden van alle cliënten). Het tweede en derde overzicht betreft de antwoorden van de cliënten van respectievelijk Divisie Noord en Divisie Zuid.

De **cijfers** tussen haakjes in de kop van elk overzicht verwijzen naar:

(aantal respondenten dat ten minste 1 reactie gaf op deze vraag / het totaal aantal gegeven reacties bij deze vraag).

Het cijfer tussen haakjes achter elke samenvatting verwijst naar het aantal cliënten dat een antwoord in dit thema gaf.

Overzicht 1: Heel SOVAK

Cliënten

Waardering voor... (44/53)	Voor verbetering vatbaar... (33/50)
De cliënten vinden dat er over het geheel goede zorg wordt geboden, 'het is goed wonen bij SOVAK'; er heerst een gezellige sfeer. (19)	Verbetering van de woonvoorziening wordt regelmatig gewenst, bijv. grotere kamers, een aparte slaapkamer en een eigen balkon; ook zouden de ruimtes beter schoongemaakt kunnen worden. (16)
De cliënten zijn blij met de woonvoorzieningen, ze hebben hun eigen ruimte, die ze zelf mogen inrichten en waarin ze hun hobby's mogen uitoefenen. (10)	Er zou meer tijd moeten komen voor de cliënten, zodat er goed naar hun wensen geluisterd kan worden. (5)
Er is sprake van goed contact tussen de begeleiding en de cliënten, de begeleiding is begripvol en staat klaar met een luisterend oor. (8)	De vrijetijdsvoorziening zou beter kunnen; meer vrije tijd, meer uitstapjes en in het algemeen meer tijd voor gezelligheid. (4)
De cliënten zijn zeer tevreden over de vrijetijdsbesteding, de vakanties zijn goed geregeld en de cliënten kunnen naar (hobby)clubs. (7)	Afspraken dienen beter nagekomen te worden, ditzelfde geldt voor gedane beloftes. (4)
De begeleiding geeft goede uitleg aan de cliënten, deze worden goed begeleid en geholpen bij alledaagse dingen; cliënten hebben mogelijkheid om zelf te beslissen. (6)	De sfeer tussen de bewoners zou beter kunnen, er is sprake van ruzie en 'gekat'. (3)
De autonomie die de cliënt ervaart (kan doen wat hij graag doet). (4)	

Overzicht 2: Divisie Noord

Cliënten

Waardering voor... (19/21)	Voor verbetering vatbaar... (16/24)
De cliënten zijn blij met de situatie, ze wonen er graag; ze wonen op zich zelf en mogen de woning inrichten, zoals ze het zelf willen. (7)	Er is behoefte aan verbetering van de woonruimtes; de cliënten zouden graag een balkon/tuin willen hebben, een aparte slaapkamer, een grotere woonruimte en het schoonhouden van de woonruimtes mag ook beter. (13)
De cliënten kunnen altijd terecht bij de begeleiding, als er iets is; de begeleiding helpt hen goed en geeft goed uitleg over verschillende dingen. (5)	De sfeer onder de cliënten zou beter kunnen, bewoners 'katten' op elkaar. (2)
De cliënten zijn over het algemeen tevreden over SOVAK ('SOVAK is leuk/heel goed'). (4)	De communicatie zou beter kunnen, er zou beter geluisterd moeten worden naar cliënten en afspraken dienen beter nagekomen te worden. (2)

Overzicht 3: Divisie Zuid

Cliënten

Waardering voor... (25/37)	Voor verbetering vatbaar... (17/27)
De begeleiding is begripvol en vriendelijk; ze luisteren goed naar de cliënten, helpen hen en regelen zaken voor hen. (12)	De communicatie zou beter mogen; afspraken en beloftes zouden beter nagekomen moeten worden; er zou beter naar cliënten geluisterd moeten worden en de communicatie binnen het team kan beter. (9)
De vrijetijdsbesteding is goed geregeld; cliënten mogen hun hobby's uitoefenen en de vakanties/zomeractiviteiten zijn goed geregeld. (7)	De woon/werkruimtes zouden beter mogen; bijv. meer ruimte, verbetering van de verwarming/ventilatie en een beter onderhouden tuin. (4)
De cliënten zijn tevreden over de woonsituatie; ze hebben hun eigen kamer, waar ze tot rust kunnen komen. (6)	De vrijetijdsbesteding zou beter kunnen, bijv. meer uitstapjes en meer tijd voor de persoonlijke contacten van de cliënten. (3)
Er is sprake van goede zorg; men wordt goed opgevangen. (4)	
Er heerst een leuke sfeer; het is er gezellig. (3)	