

# Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen

## Het Houvast

2021



## **Colofon**

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen het Houvast.  
Dit rapport en het onderzoek waarop het is gebaseerd werden gerealiseerd door  
Joost Tan Onderzoek & Advies in opdracht van Het Houvast te Tilburg.

Joost Tan Onderzoek en Advies  
6215VM, Maastricht  
T. 0627463337

December 2021  
© Joost Tan Onderzoek en Advies en het Houvast B.V.

# Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Het Houvast - 2021

## Voorwoord en leeswijzer

In 2021 werd in opdracht van het Houvast – zoals ook in voorafgaande jaren – een onderzoek naar kwaliteitservaringen van cliënten en begeleiders gehouden.

Deze ‘Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen’ doet verslag van de opzet, bevindingen en conclusies van dit onderzoek.

Het inleidende hoofdstuk 1 beschrijft waarom, waar, bij wie en op welke manier het onderzoek plaatsvond. Hoofdstuk 2 doet verslag van de uitkomsten van de cliënten. Hoofdstuk 3 bevat het verslag van bevindingen bij de begeleiders. Hoofdstuk 4 maakt een vergelijking met voorgaande kwaliteitsonderzoeken bij het Houvast. Hoofdstuk 5 bespreekt de conclusies.

Een woord van dank is op zijn plaats aan alle cliënten en begeleiders die tijd en moeite namen om deel te nemen aan de interviews, de vragenlijsten in te vullen en hun persoonlijke ervaringen en meningen te delen ten behoeve van het onderzoek. Met hun inbreng werd zorgvuldig omgegaan bij het opstellen van de rapportages.

J. Tan, MSc.



# Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Het Houvast - 2021

## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1. Inleiding .....</b>	<b>7</b>
1.1 Vraagstelling .....	7
1.2 Methode en vragenlijsten .....	7
1.3 Toepassing van de vragenlijsten.....	8
1.4 Respons .....	8
1.5 Verwerking en beoordelingscriteria .....	8
<b>Hoofdstuk 2. Uitkomsten Cliënten.....</b>	<b>10</b>
2.1 Rapportcijfers.....	10
2.2 Indicatoren.....	10
2.3 Extra vragen .....	14
2.4 Uitkomsten open antwoorden .....	16
<b>Hoofdstuk 3. Uitkomsten Begeleiders .....</b>	<b>18</b>
3.1 Rapportcijfer .....	18
3.2 Indicatoren.....	18
3.3 Uitkomsten open antwoorden .....	23
<b>Hoofdstuk 4. Vergelijking uitkomsten 2014-2021 .....</b>	<b>26</b>
4.1 Rapportcijfers.....	26
4.2 Indicatoren.....	28
4.3 Kwalitatieve data .....	30
<b>Hoofdstuk 5. Conclusies.....</b>	<b>32</b>
5.1 Conclusies uit het cliëntenonderzoek .....	32
5.2 Conclusies uit het begeleidersonderzoek.....	32
5.3 Algemene conclusies .....	33
<b>Bijlagen .....</b>	<b>36</b>



# Hoofdstuk 1. Inleiding

## 1.1 Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen Het Houvast 2021 luidt:

1. Hoe waarderen cliënten de kwaliteit van de zorg die bij het Houvast aan hen wordt geboden?
2. Hoe waarderen begeleiders binnen de kernteams de kwaliteit van de zorg die bij het Houvast wordt geboden aan hun cliënt(en)?
3. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 en 2 worden geformuleerd op het niveau van de individuele cliënt?
4. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 en 2 worden geformuleerd op organisatieniveau?

## 1.2 Methode en vragenlijsten

### Methode

Er werd in dit onderzoek gekozen voor de uitgebreide versie van de methode 'Quality Qube'. Deze versie van de Quality Qube bestaat uit een aantal meerkeuzevragen met betrekking tot de kwaliteit van ondersteuning, een rapportcijfer voor de algemene ondersteuning en twee open vragen met betrekking tot waardering- en verbeterpunten.

De inhoud van de vragenlijst is gebaseerd op de vragenlijst die werd gebruikt in het cliënttevredenheidsonderzoek van 2017. Deze lijst werd dit jaar opnieuw aan de Cliëntenraad voorgelegd en op basis van de feedback werd er een nieuwe lijst met 27 indicatoren opgesteld. Hiervan hebben 10 indicatoren betrekking op de inhoud van de ondersteuning (kwaliteit van bestaan); 8 indicatoren op de zorgvoorwaarden; en 9 indicatoren op de zorgrelatie tussen cliënt en begeleider. Voor de cliënten werden in dit onderzoek wederom de vier extra vragen met betrekking tot hun algemene tevredenheid met het Houvast toegevoegd. Een overzicht van de vragenlijst is opgenomen in bijlage 2.

De methode Quality Qube is opgenomen in de waaier van kwaliteitsinstrumenten VGN (kwaliteitskader 2.0). De uitgangspunten van de Quality Qube zijn opgenomen in bijlage 1.

De Quality Qube methode steunt op wetenschappelijke en 'evidence based' uitgangspunten en technieken. Voor een verantwoording wordt eveneens verwezen naar bijlage 1.

Cliënten en begeleiders van het Houvast vulden een online vragenlijst in met betrekking tot de individuele ondersteuning van de cliënt. Hiermee kunnen de uitkomsten direct opgepakt worden in de zorg en in het begeleidingsplan voor de individuele cliënt. Voor de cliënten die deelnamen aan het onderzoek werd een

individuele **Kwaliteit-Verbeter-Kaart** (KVK) opgesteld. Om privacy redenen zijn deze KVKs niet opgenomen in de rapportage.

Naast de KVKs geeft deze algemene rapportage een **organisatie-breed** beeld van hoe de zorg door het Houvast ervaren wordt door cliënten en door de begeleiders in 2021. Gezien het hoge niveau van zelfstandigheid van de cliënten van het Houvast wordt er geen onderzoek bij cliëntvertegenwoordigers gehouden.

### 1.3 Toepassing van de vragenlijsten

#### Cliënten

Cliënten vulden voornamelijk zelfstandig de online vragenlijst in. Op verzoek konden de cliënten de vragenlijst beantwoorden binnen een semigestructureerd interview dat werd afgenomen door een interviewer/begeleider van het Houvast volgens het Quality Qube protocol.

#### Begeleiders

Begeleiders beantwoordden de vragen in de vorm van een online vragenlijst. In de vragenlijst wordt gevraagd wat de begeleider vindt, volgens zijn/haar professioneel oordeel, van de kwaliteit van ondersteuning met betrekking tot *de individuele* cliënt. Als een begeleider in kernteams van meerdere cliënten werkzaam is, werd gevraagd voor elke cliënt een aparte vragenlijst in te vullen.

### 1.4 Respons

#### Cliënten

Van de 63 cliënten bij Het Houvast namen in 2021 in totaal 48 cliënten deel aan het onderzoek. Dit is een responspercentage van 76%.

#### Begeleiders

De 39 begeleiders van de kernteams vulden in totaal 138 online vragenlijsten in voor de ondersteuning van hun cliënt(en).

### 1.5 Verwerking en beoordelingscriteria

De uitkomsten van de vragenlijsten worden gepresenteerd in tabellen en figuren. In alle tabellen en figuren worden de gemiddelde uitkomsten van het kwantitatieve gedeelte van het onderzoek weergegeven.

De verwerking en analyse van gegevens en de rapportage werden onafhankelijk uitgevoerd door Joost Tan Onderzoek en Advies.

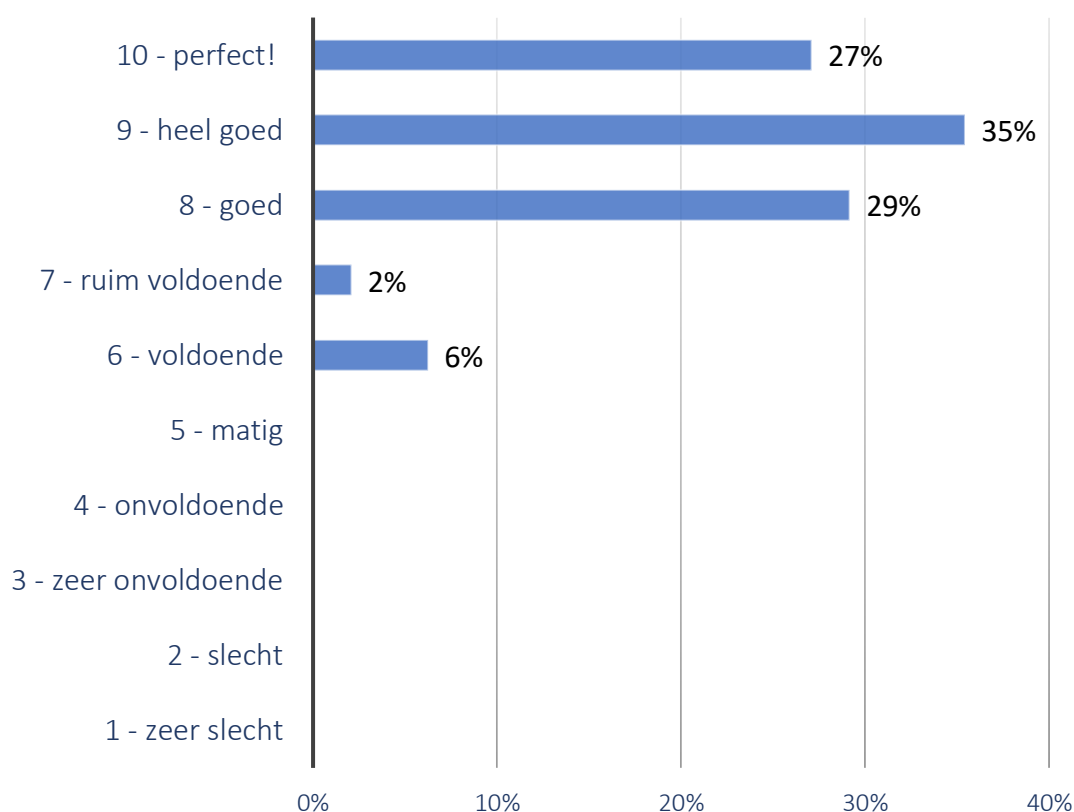




## Hoofdstuk 2. Uitkomsten Cliënten

### 2.1 Rapportcijfers

In figuur 2.1 staat de verdeling van de door cliënten gegeven rapportcijfers voor de kwaliteit van de door het Houvast geboden zorg en ondersteuning.



Figuur 2.1. Overzicht van waardering algemene ondersteuning, cliënten (N=48)

Het gemiddelde rapportcijfer dat door de cliënten wordt gegeven is: **8,8**. 27% van de cliënten vindt de zorg zoals die nu is 'perfect'; alle cliënten waarderen de zorg voldoende of hoger.

### 2.2 Indicatoren

Op de volgende pagina's toont tabel 2.1 de gemiddelde scores en verdeling van de antwoordpercentages voor de 27 indicatoren. Aan de hand van een t-toets ( $p < 0.05$ ) werden significant hoog scorende indicatoren groen gemarkeerd en significant laag scorende indicatoren oranje gemarkeerd; indicatoren waarbij meer dan 30% van de respondenten voor de optie 'weet niet/niet van toepassing' koos, zijn grijs gemarkeerd.

Tabel 2.1. Overzicht van reacties in de vijf antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator

Deel I. Inhoud van zorg	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	weet niet / nvt	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	-	
1. Steunt jouw kernteam je bij het maken van je eigen keuzes in het leven?	0%	0%	0%	40%	60%	0%	4,6
2. Kan je jouw eigen begeleider kiezen?	2%	0%	4%	21%	70%	2%	4,6
3. Word je geholpen met het contact met familie en vrienden?	0%	0%	4%	32%	17%	47%	4,2
4. Helpt jouw kernteam je bij conflicten of vervelende situaties?	0%	2%	9%	36%	49%	4%	4,4
5. Krijg je ondersteuning bij het zoeken van werk en bezigheden?	2%	2%	4%	30%	17%	45%	4,0
6. Helpt het kernteam jou als je onrustig bent?	0%	2%	7%	37%	48%	7%	4,4
7. Besteden jouw begeleiders aandacht aan voldoende lichaamsbeweging?	0%	4%	17%	21%	4%	53%	3,6
8. Besteden jouw begeleiders aandacht aan goede voeding?	0%	2%	6%	28%	13%	51%	4,0
9. Ben je tevreden over jouw woning?	9%	11%	11%	15%	54%	0%	4,0
10. Krijg je ondersteuning bij het schoonhouden van jouw woonplek?	0%	2%	2%	28%	40%	28%	4,5

Deel II. Zorgvoorwaarden	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	weet niet / nvt	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	-	
1. Steunt jouw kernteam je bij het maken van je eigen keuzes in het leven?	0%	0%	2%	45%	49%	4%	4,5
2. Loopt de vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid goed?	2%	4%	21%	34%	34%	4%	4,0
3. Weet je waar je jouw Begeleidingsplan kan vinden?	4%	4%	9%	45%	26%	13%	4,0
4. Snap je wat er in je Begeleidingsplan staat?	0%	0%	2%	54%	35%	9%	4,4
5. Is jouw kernteam goed te bereiken?	0%	0%	10%	38%	52%	0%	4,4
6. Is de Houvast tellie altijd goed bereikbaar?	0%	4%	11%	36%	30%	19%	4,1
7. Werken jouw begeleiders onderling goed samen?	0%	0%	9%	37%	50%	4%	4,4
8. Heb je vertrouwen in Het Houvast?	0%	2%	4%	24%	69%	0%	4,6

Deel III. Zorgrelatie	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	weet niet / nvt	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	-	
1. Word je serieus genomen door je kernteam?	0%	0%	4%	32%	64%	0%	4,6
2. Worden jouw afspraken in het Begeleidingsplan nagekomen?	0%	0%	11%	33%	52%	4%	4,4
3. Doet jouw kernteam wat ze beloven?	0%	2%	2%	41%	54%	0%	4,5
4. Geeft jouw kernteam voldoende info hoe het met je gaat?	0%	2%	4%	43%	43%	7%	4,4
5. Snap je de informatie die je van jouw kernteam krijgt?	0%	0%	4%	41%	50%	4%	4,5
6. Voelde je je welkom toen je bij het Houvast ging wonen?	0%	0%	2%	35%	63%	0%	4,6
7. Zijn de begeleiders respectvol naar jou?	0%	0%	2%	38%	60%	0%	4,6
8. Zet jouw kernteam zich in voor jou?	0%	2%	2%	30%	66%	0%	4,6
9. Begrijpt jouw kernteam jou?	0%	0%	4%	38%	57%	0%	4,5

De gemiddelde indicatorscore is 4,3/5. Alle indicatoren scoren boven het schaalgemiddelde (>3). Hiermee geven de cliënten van het Houvast aan dat ze tevreden zijn over alle bevroagde aspecten van ondersteuning.

De hoogst scorende indicatoren hebben betrekking op:

- De mogelijkheid om je eigen begeleider te kiezen
- Het vertrouwen in het Houvast
- Het serieus genomen worden door je kernteam
- De inzet van het kernteam
- De steun bij het maken van eigen keuzes
- Het welkom voelen bij het Houvast
- Het begrepen worden door je kernteam
- De respectvolle benadering door de begeleiding

Opvallend is dat 5 van de 8 hoog scorende indicatoren binnen het relationele domein vallen. De cliënten geven hiermee aan veel waardering te hebben voor het contact met hun kernteam.

Relatief lager, maar gemiddeld nog steeds positief scoren:

- De aandacht voor voldoende lichaamsbeweging
- Weten waar je je begeleidingsplan kan vinden
- De vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid

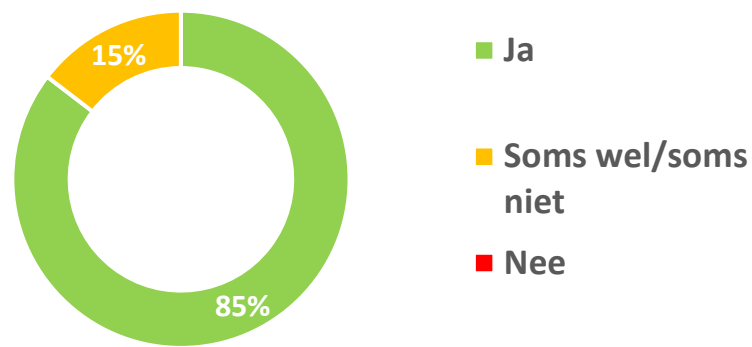
Bij de indicator met betrekking tot lichaamsbeweging moet vermeld worden dat 53% van de respondenten voor de antwoordcategorie 'weet niet / niet van toepassing' kiest. Deze groep is waarschijnlijk van mening dat dit onder de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt valt en niet onder die van het Houvast.

### **2.3 Extra vragen**

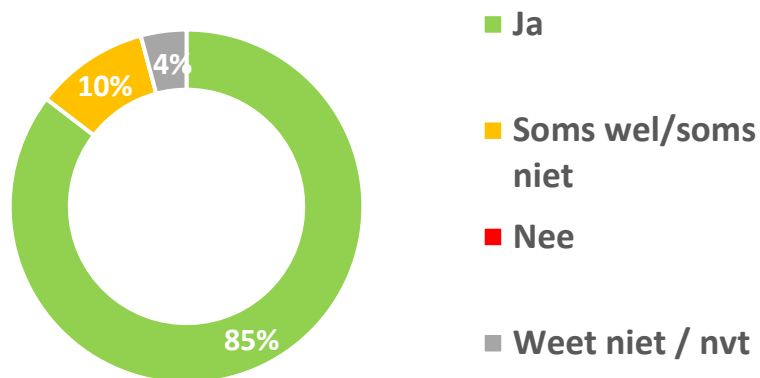
Op de volgende pagina tonen figuren 2.2 tot en met 2.4 tonen de antwoorden van de cliënten op de drie extra vragen die gesteld werden met betrekking tot hun tevredenheid met het Houvast.

Op alle drie de vragen antwoorden de cliënten gemiddeld sterk positief (>85% 'Ja'). Op de vraag 'of je tegen je vrienden zou zeggen dat het leuk is bij het Houvast' antwoordt één respondent negatief.

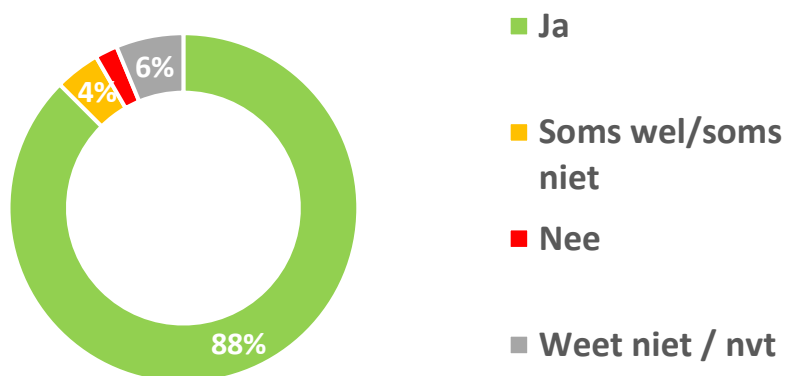
### Voldoet het Houvast aan je verwachtingen?



### Woon je met plezier bij het Houvast?



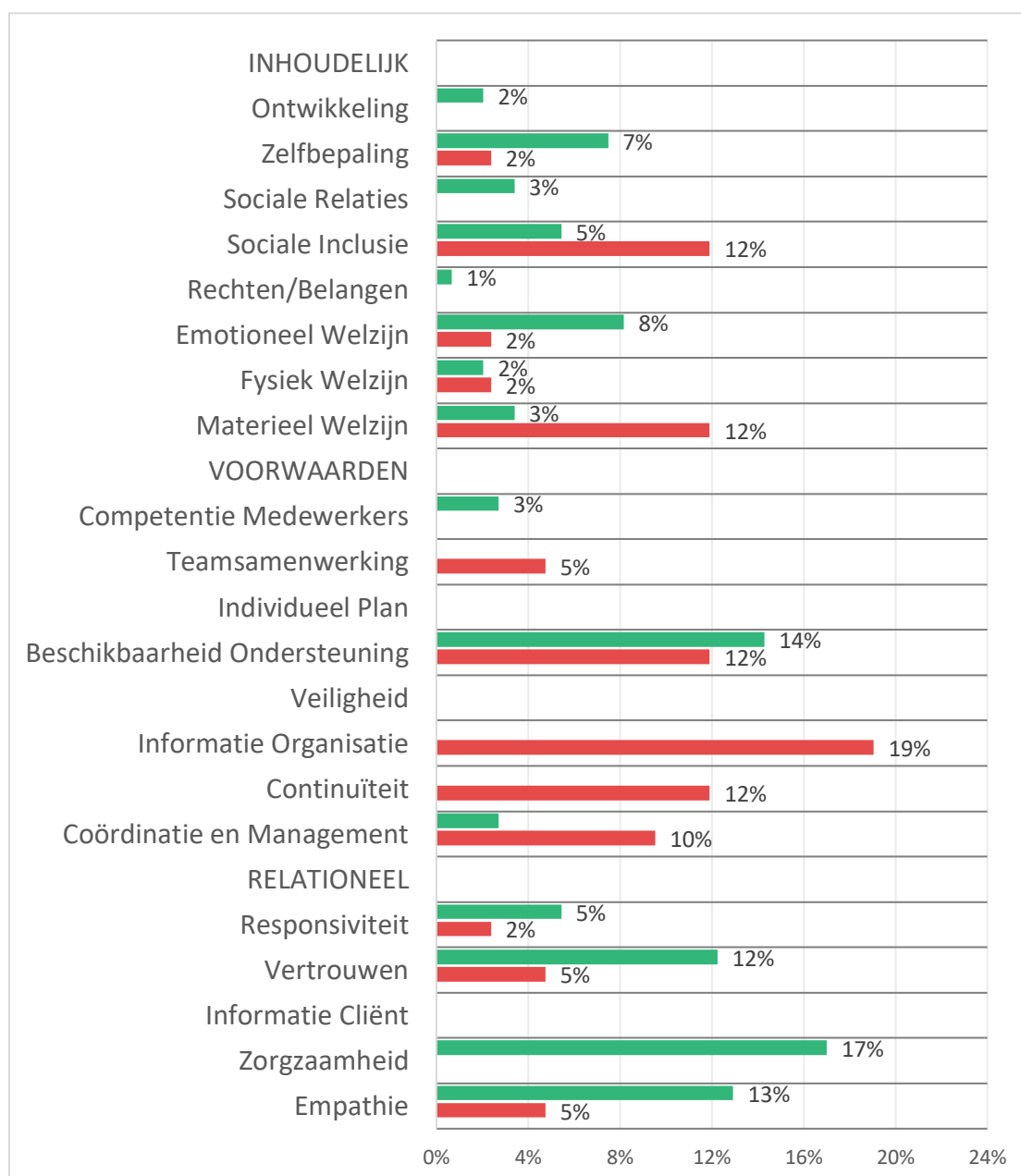
### Zou je tegen je vrienden zeggen dat het leuk is bij het Houvast?



Figuren 2.2 t/m 2.4. Extra vragen met betrekking tot algemene tevredenheid van cliënten het Houvast (N=48)

## 2.4 Uitkomsten open antwoorden

De cliënten van het Houvast deden vrijelijk uitspraken over wat ze goed vinden in de ondersteuning, respectievelijk wat er beter zou kunnen. Dit leverde in totaal 189 uitspraken op, waarvan 147 waarderinguitspraken en 42 verbeteruitspraken. Deze uitspraken werden gecodeerd naar het kwaliteitskader (zie bijlage 1). Een overzicht van deze gecodeerde uitspraken staat in figuur 2.5. Deze figuur toont in percentages op welke domeinen de uitspraken van de cliënten betrekking hebben; de groene balkjes geven de waarderinguitspraken weer en de rode balkjes de verbeteropmerkingen. De som van de groene balken is 100%; idem voor de rode balken.



Figuur 2.5. Verdeling open uitspraken cliënten het Houvast over het kwaliteitskader (N=189). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken.



Evenals in voorgaande onderzoeken is de verhouding tussen het aantal gemaakte positieve- en verbeteropmerkingen opvallend: 78% van de opmerkingen spreekt waardering uit over de ondersteuning en 22% van de opmerkingen betreft verbeterpunten.

Cliënten uiten in de open antwoorden veel waardering voor het contact met de begeleider. De betrokkenheid (17%) van de begeleiders, het luisterend vermogen van de begeleiders (empathie, 13%) en de betrouwbaarheid van de begeleiders (12%) worden hierbij het vaakst genoemd. Ook de beschikbaarheid van de begeleidingsuren (14%) en de flexibiliteit hierin worden door de cliënten vaak als een sterk punt in de ondersteuning genoemd. Met name de mogelijkheid om contactmomenten op- en af te schalen wordt door de cliënten geprezen. De overige waarderingsoptmerkingen zijn sterk verdeeld over de domeinen en betreffen onder andere de zorg voor het emotioneel welzijn (rustig worden, gezellig met de begeleiding) en de zelfstandigheid van de cliënten bij het Houvast (eigen regie, het loslaten).

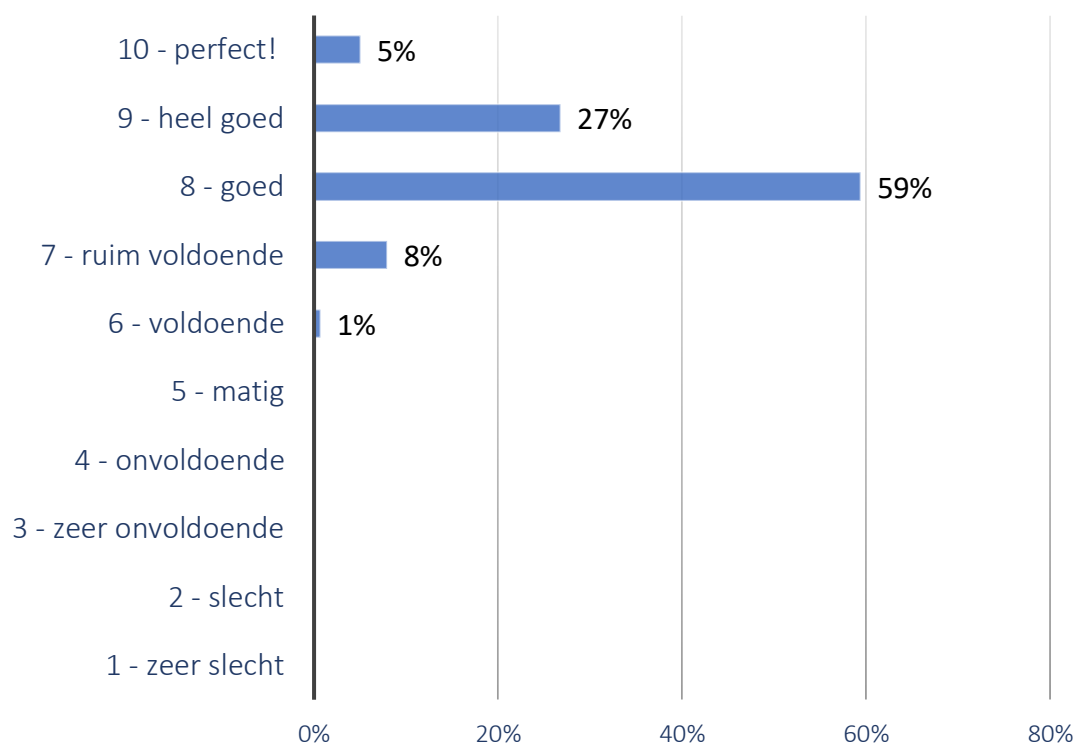
De verbeteropmerkingen die de cliënten maken hebben het vaakst betrekking op de informatievoorziening binnen het Houvast (19%). Voorbeelden die hierbij worden genoemd zijn: cliënten tijdig informeren over de nieuwjaarsborrel; informatie over de vakantieperiode van begeleiders en directie; en de terugkoppeling vanuit de cliëntenraad.

Andere opmerkingen hebben betrekking op de vervanging en introductie van nieuwe begeleiding (continuïteit, 12%), het organiseren van meer groepsactiviteiten (sociale inclusie, 12%), het helpen zoeken naar nieuwe huisvesting (materieel welzijn, 12%), en suggesties voor acties op organisatieniveau (coördinatie en management, 10%), zoals: een Houvast ideeënbusje; een Houvast nieuwsbrief/krant; of nog meer cliënten aannemen om ze ook goede hulp te bieden.

## Hoofdstuk 3. Uitkomsten Begeleiders

### 3.1 Rapportcijfer

In figuur 3.1 staat de verdeling van de door begeleiders gegeven rapportcijfers voor de kwaliteit van zorg.



Figuur 3.1 Overzicht van waardering algemene ondersteuning begeleiders (N=138)

Het gemiddelde rapportcijfer dat door de begeleiders wordt gegeven is een: **8,3**. Alle begeleiders geven de ondersteuning bij het Houvast een voldoende of hoger. 59% van de begeleiders vindt de ondersteuning 'goed'; 32% van de begeleiders vindt de ondersteuning 'zeer goed' tot 'perfect'.

### 3.2 Indicatoren

Op de volgende pagina's toont tabel 3.1 de gemiddelde scores en verdeling van de antwoordpercentages voor de 27 indicatoren bij de begeleiders. Aan de hand van een t-toets ( $p < 0.05$ ) werden significant hoog scorende indicatoren groen gemarkeerd en significant laag scorende indicatoren oranje gemarkeerd; indicatoren waarbij meer dan 30% van de respondenten voor de optie 'weet niet/niet van toepassing' koos, zijn grijs gemarkeerd.

Deel I. Inhoud van zorg	helemaal oneens	oneens	soms wel/ soms niet	eens	helemaal eens	weet niet / nvt	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	-	
1. Het kernteam steunt de cliënt bij het maken van eigen keuzes in het leven	0%	0%	1%	27%	71%	0%	4,7
2. De cliënt kan zijn/haar eigen begeleider kiezen	0%	0%	2%	26%	71%	1%	4,7
3. De cliënt wordt geholpen bij het opbouwen en in stand houden van relaties met familie en vrienden	0%	1%	13%	31%	34%	21%	4,2
4. Het kernteam helpt de cliënt bij conflicten of vervelende situaties	0%	0%	4%	26%	67%	3%	4,7
5. De cliënt krijgt ondersteuning bij het zoeken naar werk en bezigheden	0%	0%	10%	30%	40%	20%	4,4
6. Als de cliënt onrustig is, dan helpen de begeleiders hem/haar tot rust te komen	0%	0%	2%	36%	59%	3%	4,6
7. De begeleiders besteden met de cliënt aandacht aan voldoende lichaamsbeweging	0%	13%	18%	19%	9%	40%	3,4
8. De begeleiders besteden met de cliënt aandacht aan goede voeding	0%	10%	20%	29%	14%	27%	3,6
9. De cliënt woont comfortabel	1%	2%	6%	36%	55%	0%	4,4
10. De cliënt krijgt ondersteuning bij het schoon houden van zijn/haar woonplek	0%	0%	8%	21%	46%	26%	4,5

Deel II. Zorgvoorwaarden	helemaal oneens	oneens	soms wel/ soms niet	eens	helemaal eens	weet niet / nvt	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	-	
1. Het kernteam biedt de cliënt goede ondersteuning	0%	0%	4%	39%	58%	0%	4,5
2. De vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid verloopt goed	0%	0%	9%	43%	45%	3%	4,4
3. De cliënt weet waar hij/zij het Begeleidingsplan kan vinden	1%	4%	7%	45%	26%	17%	4,1
4. In het Begeleidingsplan van de cliënt staan de behoeften en wensen goed en begrijpelijk verwoord	0%	1%	3%	38%	54%	4%	4,5
5. Het kernteam van de cliënt is goed bereikbaar	0%	0%	3%	28%	69%	0%	4,7
6. De Houvast tellie is altijd goed bereikbaar	0%	0%	3%	45%	50%	2%	4,5
7. De begeleiders van Het Houvast werken onderling goed samen rond deze cliënt	0%	0%	7%	34%	59%	1%	4,5
8. De cliënt heeft vertrouwen in de organisatie van Het Houvast	0%	0%	9%	28%	63%	1%	4,5

Deel III. Zorgrelatie	helemaal oneens	oneens	soms wel/ soms niet	eens	helemaal eens	weet niet / nvt	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	-	
1. Het kernteam neemt de cliënt serieus	0%	0%	0%	20%	80%	0%	4,8
2. Afspraken met betrekking tot de ondersteuning van de cliënt (zoals in het Begeleidingsplan) worden nagekomen	0%	0%	4%	36%	58%	3%	4,6
3. Begeleiders doen wat ze beloven aan de cliënt	0%	0%	1%	34%	64%	0%	4,6
4. De cliënt ontvangt voldoende informatie over zijn/haar situatie en functioneren	0%	1%	4%	51%	43%	1%	4,4
5. De informatie voor cliënt is goed te begrijpen / aangepast aan diens begrip	0%	0%	7%	41%	51%	1%	4,4
6. De cliënt werd op goede wijze geïntroduceerd en opgevangen bij Het Houvast	0%	0%	0%	31%	61%	7%	4,7
7. De cliënt wordt door de begeleiders goed bejegend (vriendelijk en respectvol)	0%	0%	0%	18%	82%	0%	4,8
8. Het kernteam zet zich in voor de cliënt	0%	0%	1%	22%	77%	0%	4,8
9. Het kernteam begrijpt de cliënt	0%	0%	2%	41%	57%	0%	4,5

De gemiddelde indicatorscore bij de begeleiders is een 4,5/5. Alle indicatoren scoren boven het schaalgemiddelde (>3).

De hoogst scorende indicatoren zijn:

- De cliënt wordt door de begeleiders goed bejegend (vriendelijk en respectvol)
- Het kernteam neemt de cliënt serieus
- Het kernteam zet zich in voor de cliënt
- Het kernteam steunt de cliënt bij het maken van eigen keuzes in het leven
- De cliënt kan zijn/haar eigen begeleider kiezen

Ook bij de begeleiders valt het merendeel van de significant hoog scorende indicatoren binnen het relationele domein.

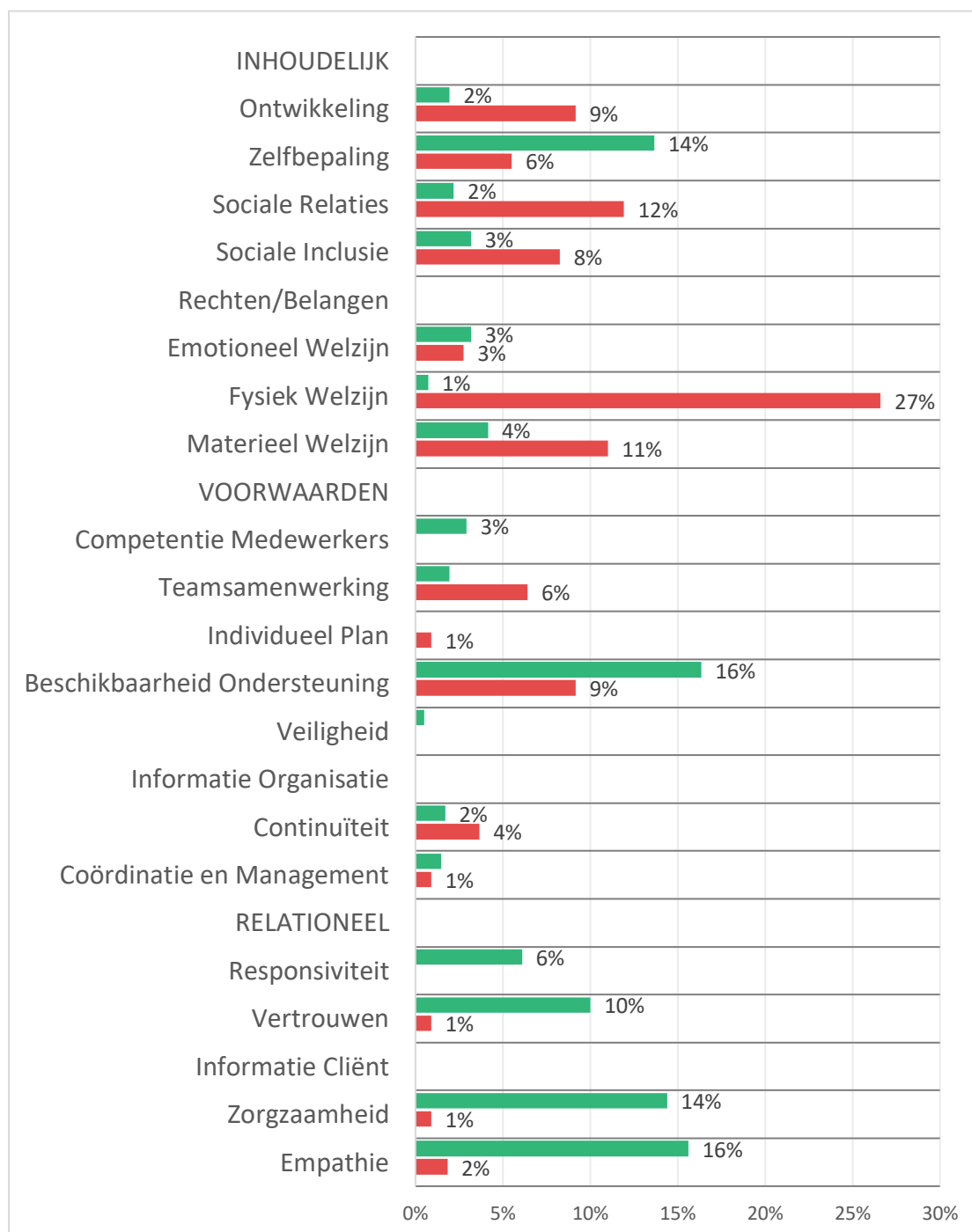
Relatief lager, maar nog steeds gemiddeld positief scoren:

- De begeleiders besteden met de cliënt aandacht aan voldoende lichaamsbeweging
- De begeleiders besteden met de cliënt aandacht aan goede voeding
- De cliënt weet waar hij/zij het Begeleidingsplan kan vinden
- De cliënt wordt geholpen bij het opbouwen en in stand houden van relaties met familie en vrienden
- De cliënt woont comfortabel

Bij de begeleiders scoren de indicatoren met betrekking tot lichaamsbeweging en voeding eveneens hoog in de categorie 'weet niet / niet van toepassing'. Dit toont aan dat ook een deel van de begeleiders van mening is dat deze punten bij de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt liggen.

### 3.3 Uitkomsten open antwoorden

De begeleiders beantwoordden twee open vragen met betrekking tot waardering- en verbeterpunten. Dit leidde tot 519 uitspraken, waarvan 410 waarderinguitspraken en 109 verbeteruitspraken. De percentuele verdeling van deze uitspraken over het kwaliteitskader staat in figuur 3.2. De som van de groene balken is 100%; idem voor de rode balken.



Figuur 3.2. Verdeling open uitspraken begeleiders het Houvast over het kwaliteitskader (N=519). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken

Evenals de cliënten maken de begeleiders beduidend meer waarderingsuitspraken dan verbeteruitspraken: van de 519 opmerkingen spreekt 79% waardering uit en bevat 21% verbeterpunten.

Maar liefst 30% van alle waarderingsopmerkingen heeft betrekking op de eigen betrokkenheid en empathie voor de cliënt. Hiermee waarderen ook de begeleiders de zorgrelatie. Daarnaast zijn de begeleiders tevreden over de eigen beschikbaarheid en de flexibiliteit van de ondersteuning aan de cliënten (beschikbaarheid ondersteuning, 16%). Tot slot spreekt men vaker waardering uit over het stimuleren van de eigen regie, zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de cliënt (14%), het opbouwen van een vertrouwensband (10%), en de bereikbaarheid en reactiesnelheid van de begeleiding (responsiviteit, 6%), mede middels de Houvast tellie.

Meer dan een kwart van alle verbeteropmerkingen heeft betrekking op de voedingspatronen en lichaamsbeweging (27%) van de cliënten. Dit blijft een interessant punt voor het Houvast, waarbij er naar een goede balans gezocht moet worden tussen zelfbepaling en het stimuleren van een gezonde leefstijl. Begeleiders geven aan dit zelf ook lastig te vinden, aangezien gezonde voeding en lichaamsbeweging “niet direct de vraag van de cliënt” zijn.

Andere verbeterpunten die meerdere malen genoemd worden, zijn: ondersteuning bij (gezond) contact met vrienden/familie/relaties (sociale relaties, 12%), het schoonhouden en onderhouden van de woning (materieel welzijn, 11%), uitbreiding van het kernteam rondom een cliënt (beschikbaarheid ondersteuning, 9%), het verder stimuleren van de emotionele ontwikkeling van de cliënt (ontwikkeling, 9%), en het helpen zoeken naar een passende daginvulling (sociale inclusie, 8%).





## Hoofdstuk 4. Vergelijking uitkomsten 2014-2021

In dit hoofdstuk worden vergelijkingen gemaakt binnen de onderzoeken die bij het Houvast plaatsvonden tussen 2014 en 2021. In totaal zijn er 6 onderzoeken uitgevoerd bij het Houvast. De vergelijkingen in dit hoofdstuk vinden plaats op organisatieniveau.

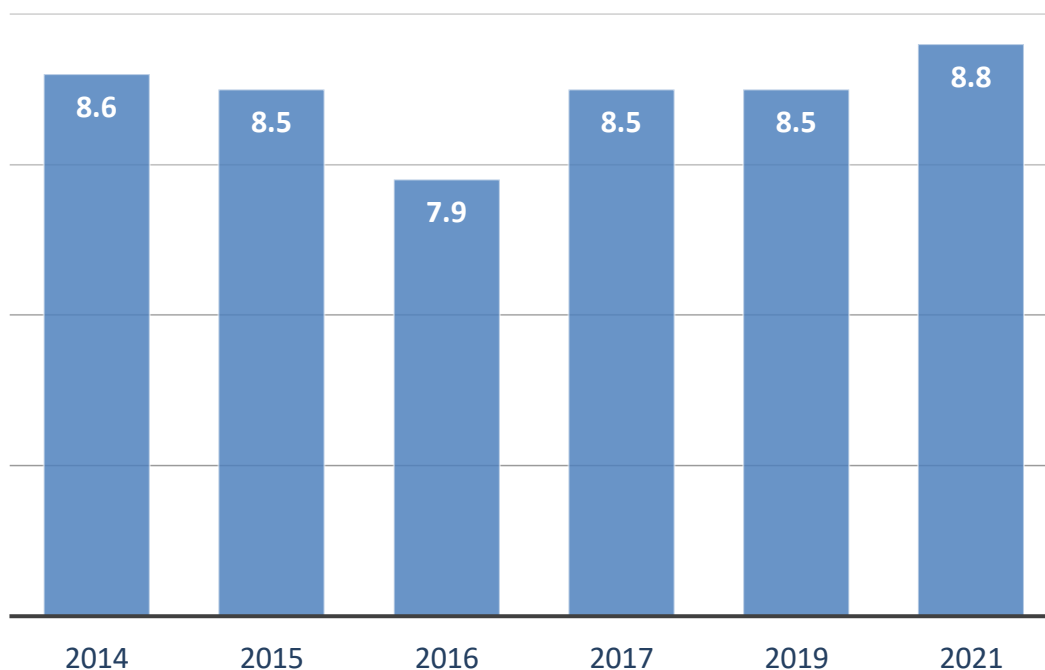
Er wordt in dit hoofdstuk eerst gekeken naar de gemiddelde rapportcijfers, daarna naar de indicatoren en tot slot naar de antwoorden op de open vragen.

### 4.1 Rapportcijfers

In de Quality Qube kwaliteitsonderzoeken bij het Houvast wordt ieder jaar aan de respondenten gevraagd een rapportcijfer te geven voor de algemene ondersteuning. Bij de vergelijking van deze rapportcijfers moet rekening worden gehouden met de toename in het aantal cliënten bij het Houvast. In het onderzoek van 2014 ontvingen 9 cliënten ondersteuning bij het Houvast; in 2021 zijn dit in totaal 63 cliënten. Tabel 4.1 toont een overzicht van de gemiddelde rapportcijfers, de responsaantallen en de responspercentages op het totale aantal cliënten over de vijf onderzoeken. Figuur 4.1 toont het overzicht van de rapportcijfers van de onderzoeken.

Tabel 4.1 De rapportcijfers, responsaantallen en responspercentages van de onderzoeken bij de cliënten van het Houvast 2014 – 2021

Jaar	<i>Rapportcijfer</i>	<i>Respons N</i>	<i>Respons %</i>
2014	8,6	8	89
2015	8,5	15	83
2016	7,9	18	67
2017	8,5	16	42
2019	8,5	46	90
2021	8,8	48	76

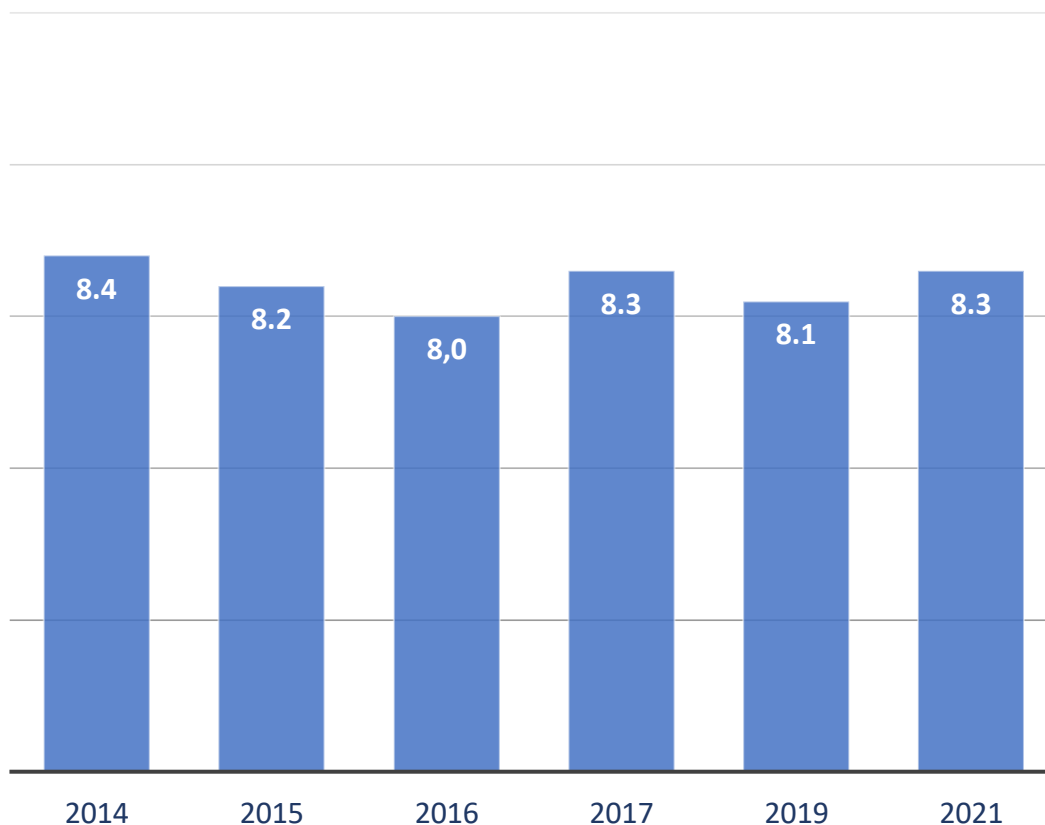


Figuur 4.1 Gemiddelde rapportcijfers cliënten het Houvast 2014 – 2021

Tabel 4.2 en figuur 4.2 tonen dezelfde overzichten voor de begeleiders. Doordat begeleiders in meerdere kernteams werkzaam kunnen zijn en daardoor meerdere malen de vragenlijst in kunnen vullen, zijn de responspercentages bij de begeleiders onbekend.

Tabel 4.2 De rapportcijfers en responsaantallen en van de onderzoeken bij de begeleiders van het Houvast 2014 – 2021

Jaar	Rapportcijfer	Respons N
2014	8,4	27
2015	8,2	69
2016	8,0	63
2017	8,3	54
2019	8,1	143
2021	8,3	138



Figuur 4.2 Gemiddelde rapportcijfers begeleiders het Houvast 2014 – 2021

De tabellen en figuren laten bij zowel de cliënten als de begeleiders een lichte positieve toename zien in de gemiddelde rapportcijfers ten opzichte van het onderzoek van 2019: de cliënten scoren drie tienden hoger dan in 2019, en de begeleiders scoren twee tienden hoger. De responsaantallen zijn in dit onderzoek voor beide groepen representatief en vergelijkbaar met het voorgaande onderzoek.

#### 4.2 Indicatoren

Het onderzoek van 2019 werd uitgevoerd met de verkorte vorm van de Quality Qube en bevatte toen geen meerkeuzevragen. De laatste keer dat de indicatoren in een uitgebreid onderzoek bij het Houvast zijn uitgevraagd was in 2017. In deze paragraaf maken we een korte vergelijking tussen de uitkomsten op de indicatoren van 2017 en de uitkomsten in het huidige onderzoek. Op basis van feedback van de Cliëntenraad werd de vragenlijst dit jaar aangepast, maar dit betrof met name aanpassingen in taalgebruik en redactie. Inhoudelijk zijn de indicatoren van de onderzoeken van 2017 en 2021 vergelijkbaar.

## Cliënten

De hoog scorende indicatoren zijn bij de cliënten tussen de onderzoeken van 2017 en 2021 nagenoeg gelijk gebleven. Men heeft nog steeds veel waardering voor de zorgrelatie (bejegening, serieus genomen worden, het luisteren naar de cliënt). Ook toont men nog steeds een sterke waardering voor de mogelijkheid om de eigen begeleider te kunnen kiezen, en geeft men aan zich welkom te voelen bij het Houvast.

In 2017 scoorden bij de cliënten van het Houvast de indicatoren met betrekking tot 'de begrijpelijkheid van de informatie voor de cliënt' en de hulp bij 'het schoonhouden van de woonplek' relatief lager. Deze twee indicatoren scoren in het huidige onderzoek hoger. Op deze twee gebieden heeft het Houvast dus vooruitgang geboekt.

De indicatoren met betrekking tot lichaamsbeweging, weten waar je begeleidingsplan is, en de vervanging van de begeleiding bij afwezigheid of ziekte scoren relatief lager dan in het onderzoek van 2017. Dit zijn dus mogelijke aandachtspunten voor het Houvast. Hierbij moet wel de kanttekening geplaatst worden dat alle indicatoren gemiddeld nog steeds positief scoren, cliënten zijn dus over het algemeen nog steeds tevreden over deze onderwerpen. Desondanks kan het interessant zijn om te kijken bij welke cliënten hier op individueel niveau winst te behalen valt.

## Begeleiders

Ook bij de begeleiders zien we een stabiel beeld binnen de hoog scorende indicatoren tussen de onderzoeken van 2017 en 2021. Men is met name tevreden over aspecten van de zorgrelatie, zoals de bejegening, het serieus nemen van de cliënt, de inzet voor de cliënt en het opbouwen van de vertrouwensband.

Bij de verbeterpunten is er eveneens een stabiel beeld zichtbaar. Begeleiders scoren de leefstijl van de cliënten op de gebieden van voeding en lichaamsbeweging relatief laag in beide onderzoeken. Daarnaast komen in het huidige onderzoek de beschikbaarheid van het begeleidingsplan voor de cliënt, de ondersteuning bij de sociale relaties, en het wooncomfort naar voren als mogelijke aandachtspunten. Deze indicatoren scoren in het huidige onderzoek relatief lager dan in het onderzoek van 2017. Desondanks scoren deze indicatoren ook nog allemaal gemiddeld positief. Er kan dus het best gekeken waar er op individueel niveau mogelijke knelpunten zitten.

### 4.3 Kwalitatieve data

De analyses van de open antwoorden maken in ieder onderzoek trends zichtbaar in onderwerpen die voor cliënten en begeleiders belangrijk zijn, zowel op gebied van waardering als op gebied van mogelijke verbetering. Onderstaand volgt een korte samenvatting van deze trends over de zes onderzoeken.

#### Cliënten

Een stabiele factor in de ondersteuning van het Houvast is de zorgrelatie tussen de cliënt en het kernteam. In alle onderzoeken geven de cliënten aan de meeste waardering te hebben voor de nabijheid en beschikbaarheid van de begeleiders in combinatie met hun luisterend en inlevend vermogen. De cliënten vertrouwen de begeleiders en geven aan dat ze zichzelf kunnen zijn en hun hart kunnen luchten bij de begeleiding. Meer dan in voorgaande onderzoeken geven de cliënten in het huidige onderzoek aan het probleemoplossend vermogen van de begeleiders te waarderen.

In 2019 was er een groeiend aantal waarderingssuitspraken op het gebied van zelfbepaling. Dit kwam onder meer tot uiting in de waardering voor de flexibiliteit van de begeleiders en de keuze om contactmomenten af te zeggen wanneer de cliënt ruimte nodig heeft. Deze trend zet zich voort in het huidige onderzoek: de cliënten zijn sterk tevreden over de mogelijkheid om zelf te bepalen waar en wanneer men ondersteuning krijgt.

De verbeteropmerkingen in het onderzoek van 2019 waren schaars en in sterke mate individueel bepaald. Bij een aantal cliënten is er nog steeds sprake van een individuele vraag naar andere huisvesting en daginvulling. In het huidige onderzoek worden er relatief vaker opmerkingen gemaakt over de informatievoorziening op organisatieniveau. Cliënten zouden graag een centrale terugkoppeling van de Cliëntenraad willen. Daarnaast wil men tijdig op de hoogte worden gehouden van zaken zoals activiteiten en vakanties van begeleiders/directie. Tot slot wordt er in het huidige onderzoek, vaker dan in voorgaande onderzoeken, gevraagd om een ruimer aanbod aan groepsactiviteiten georganiseerd door het Houvast.

#### Begeleiders

Evenals bij de cliënten, staat bij de begeleiders de zorgrelatie centraal als punt van waardering door de onderzoeken heen. Dit is in het huidige onderzoek onveranderd aanwezig. De begeleiders voelen zich betrokken, zetten zich in voor de cliënt, tonen begrip, en zoeken naar een gelijkwaardige verstandhouding.

In 2019 werd zichtbaar dat begeleiders steeds meer waardering hebben voor de eigen regie van de cliënt en het 'loslaten'. Deze trend zet zich voort in het huidige onderzoek, waarbij de begeleiders benadrukken dat ze oordeelsvrij ondersteuning bieden waar de cliënt dat nodig acht. De begeleiders willen hierbij de cliënt de ruimte geven om het leven naar eigen wens invulling te geven.

Op het gebied van verbeterpunten vormen beweging en voeding door de jaren heen de rode draad. Deze twee onderwerpen komen in het huidige onderzoek wederom uitvoerig naar voren. Begeleiders geven hierbij aan dat dit niet per se aandachtspunten zijn vanuit het perspectief van de cliënt zelf. Dit in combinatie met de insteek van eigen regie, doet de vraag rijzen in hoeverre het Houvast zich hier mee moet 'bemoeien'. Vanuit de cliënten wordt dit bevestigd door het hoge aantal respondenten dat de onderwerpen als 'niet van toepassing' markeert bij de indicatoren. Desondanks blijven de begeleiders deze onderwerpen bij de open antwoorden noemen als de belangrijkste verbeterpunten; terecht want binnen Kwaliteit van Bestaan modellen vormt het domein Lichamelijk Welzijn een belangrijk domein. Het is aan het Houvast om een goede balans te vinden tussen het respecteren van de autonomie van de cliënt en het stimuleren van een gezondere levensstijl.

In 2019 werden er relatief vaker verbeteropmerkingen gemaakt over het zoeken naar een passende daginvulling voor de cliënt. In het huidige onderzoek is dit niet meer het geval. Mogelijk heeft het Houvast hier winst geboekt. Een andere verklaring is wellicht dat de impact van coronamaatregelen tijdens de dataverzameling een rol heeft gespeeld waarbij mogelijkheden voor werk en daginvulling een minder hoge prioriteit bij de begeleiders heeft gehad.

## Hoofdstuk 5. Conclusies

In dit hoofdstuk volgen eerst de conclusies van de uitkomsten bij de cliënten. Vervolgens worden de conclusies van de begeleidersuitkomsten besproken. Tot slot worden in de algemene conclusies de belangrijkste uitkomsten voor het Houvast als organisatie weergegeven.

### 5.1 Conclusies uit het cliëntenonderzoek

Het responspercentage van de cliënten in dit onderzoek ligt met 76% hoog; het onderzoek kan als representatief worden beschouwd. Met een gemiddeld rapportcijfer van 8,8 voor de algemene ondersteuning geven de cliënten van het Houvast een sterk positieve waardering. Dit is de hoogste waardering die de cliënten over de zes Quality Qube onderzoeken bij het Houvast tussen 2014 en 2021 hebben gegeven. Geen enkele cliënt waardeert de algemene ondersteuning als onvoldoende of lager.

Kijkend naar de uitkomsten op de indicatoren en van de open antwoorden worden de volgende sterke punten van het Houvast zichtbaar:

- Het vertrouwen in de begeleiding; de begeleiders komen afspraken na en zijn goed in het oplossen van problemen
- Het luisterend vermogen van de begeleiders; de cliënten voelen zich begrepen en kunnen hun ei kwijt bij de begeleiding
- De flexibiliteit in de begeleiding en de bereikbaarheid van het kernteam; het naar wens op- en afschalen van ondersteuning wordt sterk gewaardeerd

Onderwerpen waar volgens cliënten meer aandacht aan besteed zou kunnen worden zijn:

- De informatievoorziening voor de cliënten: onder meer de terugkoppeling uit de cliëntenraad; tijdig informeren over veranderingen / vakanties / activiteiten
- De vervanging van begeleiding bij afwezigheid door ziekte of vakantie; waarborgen van de continuïteit
- Het organiseren van groepsactiviteiten door het Houvast

### 5.2 Conclusies uit het begeleidersonderzoek

De begeleiders in de kernteams van de cliënten vulden in totaal 138 vragenlijsten in. Met een gemiddelde van 8,3 geven zij een hoge waardering voor de algemene ondersteuning. Het gemiddelde ligt hoger dan in het onderzoek van 2019.



Uit de resultaten van de indicatoren en open vragen komen de volgende punten naar voren die volgens de begeleiders sterk zijn:

- De bejegening en benadering van de cliënt; de cliënt respectvol behandelen en serieus nemen; een gelijkwaardige verstandhouding
- Het stimuleren van de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt; loslaten waar mogelijk en de cliënt ondersteunen het eigen leven in te richten
- De flexibiliteit binnen de ondersteuning; klaarstaan voor de cliënt wanneer er ondersteuning nodig is; bereikbaar zijn

Verbeterruimte bestaat er volgens de begeleiders in:

- De aandacht voor een gezonde levensstijl; voeding en beweging
- De ondersteuning voor de cliënt bij het onderhouden van (gezonde) sociale relaties
- Het wooncomfort; ondersteuning voor de cliënt bij het schoonhouden van de woning

### 5.3 Algemene conclusies

Bij het eerste Quality Qube cliënttevredenheidonderzoek bij Het Houvast in 2014 waren er in totaal 9 cliënten die ondersteuning ontvingen. De tevredenheid met de ondersteuning lag toen opvallend hoog. Er werd destijds de conclusie getrokken dat onder meer de kleinschaligheid, de werkwijze met kernteams en 'nieuwigheid' van de organisatie tot de hoge waarderingen leidden.

Inmiddels is het Houvast gegroeid naar een organisatie waar met 39 begeleiders ondersteuning wordt geboden aan 63 cliënten. Desondanks blijft de tevredenheid van zowel cliënten als medewerkers zeer hoog liggen; bij de cliënten momenteel op het hoogste niveau met een gemiddeld rapportcijfer van 8,8 voor de algemene ondersteuning. Het Houvast lijkt door het werken met kernteams vast te kunnen houden aan het gevoel van kleinschaligheid en nabijheid voor de cliënt. De cliënten ervaren ondanks de groei een hoge mate van persoonlijke betrokkenheid, niet alleen van de begeleiding zelf, maar ook van het Houvast als organisatie. De goede bereikbaarheid van de begeleiding, de directie, en het kunnen terugvallen op de Houvast tellen hierbij een rol. Dit beeld wordt bevestigd door de terugkoppeling van de begeleiders zelf.

Ook de ruimte voor eigen regie en vrijheid van de cliënt heeft nog steeds een positieve impact op de ervaren kwaliteit van ondersteuning. De mogelijkheid om ondersteuning op- en af te kunnen schalen waar nodig geeft de cliënt vertrouwen en een goede basis om op terug te vallen. Waar in de zorg voor mensen met LVG de begeleiding nog wel eens als betuttelend, te streng of bemoeizuchtig wordt beschreven, is hiervan bij het Houvast nauwelijks sprake. Het vasthouden aan deze goede balans tussen de autonomie van de cliënt en het bieden van ondersteuning op de juiste momenten is een belangrijke uitdaging voor het Houvast.

Een blijvend aandachtspunt voor het Houvast is de levensstijl van de cliënten. Kijken waar, of, en hoe cliënten gestimuleerd kunnen worden om gezonder te eten en meer te bewegen is met name volgens de begeleiders een belangrijk punt om verder aan te werken. Een ander praktisch punt waar het Houvast aan kan werken is de informatievoorziening voor de cliënten over zaken die spelen op organisatieniveau, waaronder terugkoppeling van wat er in de Cliëntenraad wordt besproken. De in dit onderzoek aangetroffen suggestie van een nieuwsbrief of Houvast krant kan hierbij worden overwogen.



## **Bijlagen**

Bijlage 1: Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen – Literatuuroverzicht methode Quality Qube

Bijlage 2: Vragenlijst het Houvast 2021

Bijlage 3: Instructie Kwaliteit-Verbeter-Kaarten

## Beknopt overzicht en verantwoording van de kwaliteitsdimensies

Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen

Dimensie I: Inhoudelijke kwaliteit (Quality of Life – Schalock & VGN/IGZ)

Dimensie II: Voorwaardenscheppende kwaliteit (VGN / IGZ)

Dimensie III: Relationale kwaliteit (Zeithaml / Servqual)

© Buntinx Training & Consultancy – 2021

Kwaliteit is multidimensionaal  
 waar wordt naar gekeken met de Quality Qube?

### INHOUD VOORWAARDEN RELATIES

Persoonlijke ontwikkeling	Competenties van medewerkers	Responsiviteit
Zelfbepaling	Teamsamenwerking	Vertrouwen
Inter-persoonlijke relaties	OndersteuningsPlan	Informatie (persoonlijk)
Sociale inclusie	Beschikbaarheid van ondersteuning	Zorgzaamheid
Rechten en belangen	Veiligheid	Inleven en luisteren
Emotioneel welzijn	Informatie (over organisatie)	
Fysiek (lichamelijk) welzijn	Continuïteit	
Materieel welzijn	Organisatie & coördinatie	

---

*De Quality Qube is door de Commissie van Deskundigen van VGN onvoorwaardelijk toegelaten tot de waaier 2017-2022 als Categorie I instrument.*

*Zie ook: Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. (2017). Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Landelijk Kwaliteitskader binnen de Wlz. Utrecht: VGN*

#### Wetenschappelijke basis - Methodiek (algemeen)

- Abma, T., & Widdershoven, G. (2006). *Responsieve methodologie. Interactief onderzoek in de praktijk*. Amsterdam: Boom
- Abma, T.A., Bos, G.F., & Meininger, H.P. (2011). Perspectieven in dialoog. Responsieve evaluatie van beleid voor mensen met verstandelijke beperkingen en hun omgeving. *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*. (37) 2, 2011, p. 70-87.
- Grol R, & Wensing M. (2006). *Implementatie: Effectieve verbetering van de patiëntenzorg*. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.
- Havenaar J., Van Splunteren P., & Wennink J. (Red.) (2008). *Koersen op kwaliteit in de GGZ*. Assen: Van Gorcum.
- Lighter, D.E., & Fair, D.C. (2004). *Quality Management in Health Care. Principles and Methods*. Boston: Jones and Bartlett publishers.
- Schalock, R., & Verdugo Alonso, M.A. (2002). *Handbook of Quality of Life for Human Service Practitioners*. Washington: American Association on Mental Retardation.
- Sijtsma, K. (2009). Over misverstanden rond Cronbachs alfa en de wenselijkheid van alternatieven. *De Psycholoog*, november, 562-567.

#### Validiteitskader

- Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. (2017). *Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Landelijk Kwaliteitskader binnen de Wlz*. Utrecht: VGN
- Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) (2007& 2013). *Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg*. Utrecht: VGN et al.
- Inspectie Gehandicaptenzorg (2008). *Overzicht Kwaliteitsindicatoren Gehandicaptenzorg*. Den Haag: IGZ
- IGJ (2018). Toetsingskader voor zorgaanbieders waar mensen wonen die langdurig zorg nodig hebben
- Kennisplein Gehandicaptenzorg/VGN (2013). *Handreiking Ondersteuningsplannen*. Utrecht: VGN.
- Buntinx, W.H.E., & Schalock, R. (2010). Models of Disability, Quality of Life, and Individualized Supports: Implications for Professional Practice in Intellectual Disability. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 7(4), 283–294.
- Schalock, R.L., Bonham, G.S., & Verdugo, M.A. (2008). The conceptualization and measurement of quality of life: Implications for program planning and evaluation in the field of intellectual disabilities. *Evaluation and Program Planning*, 31(2), 181-190.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2006), *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

#### Publicaties en Presentaties

- Buntinx, W.H.E., Tan, I.Y., & Aldenkamp, A. (2018). Support values through the eyes of the patient. An exploratory study into long-term support of persons with refractory epilepsy. *Epilepsy and Behavior*, 82, 55–163.
- Buntinx, W. (2015). Wat willen bewoners? *Markant*, april 2015. 28-32.
- Buntinx, W. & Benjamins, C. (2010). Content analysis of client, family and staff perceptions of service quality. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 23 (5), 486.
- Buntinx, W., Tan, J., Kuppens, S., Herps, M.A., & Curfs, L. (2015). Inhoudsanalyse van kwaliteitservaringen van bewoners, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders. Maastricht: Gouverneur Kremers Centrum – Maastricht University / Maastricht Universitair Medisch Centrum. Focus congres 2015.
- Buntinx, W., Tan, J., Kuppens, S., Herps, M.A., & Curfs, L. (2015). Content analysis of support service experiences. AAIDD conferentie te Louisville (KY) op 2 juni 2015
- Buntinx, W., & Slisser, S. (2010). Systematische kwaliteitsverbetering in de praktijk. *Markant Kenniskatern*, 3/2010, 4-7.
- Buntinx, W. (2010). Kwaliteit Verbeteren. Een methode via inhoudsanalyse van bewoner-, familie-, en medewerkerservaringen. Kennismarkt, Bussum, 27 mei 2010.
- Buntinx, W. H. E. (2009). Quality Assessment and Quality Improvement in Long Term Disability Services and Nursing Homes. HOPE seminar series # 74. Maastricht: Maastricht University
- Buntinx, W.H.E. (2008). Quality of life based evaluation of support service performance. *Journal of Intellectual Disability Research*, 52 (8/9), 794.

#### Vergelijking met andere methoden

- Nijhof, E., & Vunderink, L. (2015). Het in kaart brengen van de kwaliteit van bestaan in de gehandicaptenzorg en –ondersteuning. Inventarisatie van instrumenten die worden gebruikt. ZonMw en Zorginstituut Nederland.
- Cobigo, V., Martin, L., Lysaght, R., Lunskey, Y., Hickey, R. & Ouellette-Kuntz, H. (2014). Quality Improvement in Services for Adults with Intellectual and Developmental Disabilities: Guiding Principles. *Journal on Developmental Disabilities*, Volume 20, Number 2, 89-102.
- Schaarman, M. & Finkenflügel, H. (2011). Instrumenten voor de bepaling van bewonertevredenheid naast elkaar geplaatst. *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*. (37) 1, 2011, p. 35-48.

## Vragenlijst het Houvast 2021 (versie cliënt)

### Deel I. Inhoud van zorg

1. Steunt jouw kernteam je bij het maken van je eigen keuzes in het leven?
2. Kan je jouw eigen begeleider kiezen?
3. Word je geholpen met het contact met familie en vrienden?
4. Helpt jouw kernteam je bij conflicten of vervelende situaties?
5. Krijg je ondersteuning bij het zoeken van werk en bezigheden?
6. Helpt het kernteam jou als je onrustig bent?
7. Besteden jouw begeleiders aandacht aan voldoende lichaamsbeweging?
8. Besteden jouw begeleiders aandacht aan goede voeding?
9. Ben je tevreden over jouw woning?
10. Krijg je ondersteuning bij het schoonhouden van jouw woonplek?

### Deel II. Zorgvoorwaarden

1. Steunt jouw kernteam je bij het maken van je eigen keuzes in het leven?
2. Loopt de vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid goed?
3. Weet je waar je jouw Begeleidingsplan kan vinden?
4. Snap je wat er in je Begeleidingsplan staat?
5. Is jouw kernteam goed te bereiken?
6. Is de Houvast tellie altijd goed bereikbaar?
7. Werken jouw begeleiders onderling goed samen?
8. Heb je vertrouwen in Het Houvast?

### Deel III. Zorgrelatie

1. Het kernteam neemt de cliënt serieus
2. Afspraken met betrekking tot de ondersteuning van de cliënt (zoals in het Begeleidingsplan) worden nagekomen
3. Begeleiders doen wat ze beloven aan de cliënt
4. De cliënt ontvangt voldoende informatie over zijn/haar situatie en functioneren
5. De informatie voor cliënt is goed te begrijpen / aangepast aan diens begrip
6. De cliënt werd op goede wijze geïntroduceerd en opgevangen bij Het Houvast
7. De cliënt wordt door de begeleiders goed bejegend (vriendelijk en respectvol)
8. Het kernteam zet zich in voor de cliënt
9. Het kernteam begrijpt de cliënt

### Waardering & Rapportcijfer

1. Voldoet het Houvast aan je verwachtingen?  
[antwoord op schaal van 3 – positief/neutral/negatief]
2. Woon je nog met plezier via het Houvast?  
[antwoord op schaal van 3 – positief/neutral/negatief]
3. Zou je tegen je vrienden zeggen dat het leuk is bij Het Houvast  
[antwoord op schaal van 3 – positief/neutral/negatief]
4. Hoe tevreden ben je in het algemeen over de ondersteuning van Het Houvast?  
(Hoe het Houvast je helpt) Welk rapportcijfer zou je geven?  
  
[Rapportcijfer op schaal van 10]

### Open vragen

Welke drie dingen waardeer je als cliënt het meest (vind je het beste) bij Het Houvast? Waarin is Het Houvast goed? Antwoord in eigen woorden:

[open veld]

Welke drie dingen zou je als cliënt het liefst verbeterd willen zien bij Het Houvast? Wat zou er beter moeten in de begeleiding bij Het Houvast? Antwoord in eigen woorden:

[open veld]



## Hoe omgaan met de Houvast Kwaliteit-Verbeter-Kaart?

Samen de kwaliteit van ondersteuning verbeteren. Dat is het doel van deze Kwaliteit-Verbeter-Kaart (KVK). Het kwaliteitsonderzoek 2021 heeft niet alleen informatie opgeleverd over aspecten waarover cliënten en begeleiders van Het Houvast tevreden zijn, maar ook over aspecten die verbeterd kunnen worden. Deze informatie werd geanalyseerd en de vaakst genoemde en markantste verbeteronderwerpen zijn samengevat in een KVK.

De kaarten kunnen als volgt met ‘de zevensprong’ worden behandeld.

1. **Bekijk** in het kernteam de uitkomsten: zijn deze herkenbaar? Kunnen er voorbeelden of meer details worden gegeven? Wat zijn de sterke en de zwakke punten van het team. **Besprek** de kaart vervolgens met de cliënt.
2. Bereik overeenstemming over één of twee thema’s die verbeterd kunnen worden en beargumenteer waarom. **Kies** vervolgens één of twee duidelijke doelen en formuleer ze SMART (**S**pecifiek; **M**eetbaar; **A**anvaardbaar; **R**ealistisch; **T**ijdgebonden).
3. Stel **prioriteiten**: welk doel is het belangrijkste of urgentst volgens cliënten en team. Wat is het tweede verbeterdoel?
4. **Ga na** wat nodig is om die doelen te bereiken (hulpbronnen, voorwaarden, methodieken? Medewerking van cliënten, vertegenwoordigers, eigen medewerkers, vrijwilligers, facilitaire zaken, management...? Zijn de benodigde hulpbronnen beschikbaar)?
5. Maak een concreet **plan** per gekozen doel (wie doet wat; welke acties zijn nodig; tijdpad; hoe bewaken we de voortgang; wanneer en hoe evalueren we?).
6. **Start acties** en plan momenten waarop tussentijds nagegaan wordt of voldoende aandacht wordt besteed aan de uitvoering.
7. **Evaluatie**: wat is er veranderd m.b.t. het gekozen doel? Is dat een verbetering? Trek conclusies en plan vervolgacties. Ga weer **naar 2**: formuleer nieuwe doelen.

Ter informatie:

De onderwerpen die op de kaart staan, gaan over zaken die door cliënt en medewerkers van Het Houvast het vaakst werden genoemd. Het kan ook gaan over onderwerpen die – in verhouding tot andere onderwerpen – een relatief hoge of lage tevredenheid scoorden.

Let op:

- De onderwerpen in de kaarten zijn vertrekpunten voor het gesprek over kwaliteitsverbetering. De Kwaliteit-Verbeter-Kaart zegt niet wat moet veranderen en hoe dat zou moeten maar vermeldt aandachtspunten die bij het kwaliteitsonderzoek duidelijk naar boven kwamen.