

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen

## Het Houvast

2019



Quality Qube



## **Colofon**

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen het Houvast.

Dit rapport en het onderzoek waarop het is gebaseerd werden gerealiseerd door Joost Tan Onderzoek & Advies in samenwerking met het onderzoek- en adviesbureau Buntinx Training & Consultancy, in opdracht van Het Houvast te Tilburg.

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

November 2019

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

# Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Het Houvast - 2019

## Voorwoord en leeswijzer

In 2019 werd in opdracht van het Houvast wederom 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 - 2019

## Inhoudsopgave

	pagina
Hoofdstuk 1. Inleiding	7
1. Vraagstelling	7
2. Methode en vragenlijst	7
3. Toepassen van de vragenlijsten	8
4. Respons	8
5. Verwerking en beoordelingscriteria	8
Hoofdstuk 2. Uitkomsten Cliënten	9
Hoofdstuk 3. Uitkomsten Begeleiders	13
Hoofdstuk 4. Vergelijking Uitkomsten	17
Hoofdstuk 5. Conclusies	23
1. Conclusies uit het cliëntenonderzoek	23
2. Conclusies uit het begeleidersonderzoek	23
3. Algemene conclusie	24
Bijlagen	27



# Hoofdstuk 1. Inleiding

## 1. Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen Het Houvast 2019 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?

## 2. Methode en vragenlijsten

### Methode

Er werd in dit onderzoek gekozen voor de korte versie van de methode 'Quality Qube'. De verkorte versie van de Quality Qube bestaat uit een rapportcijfer voor de algemene ondersteuning en twee open vragen met betrekking tot waardering- en verbeterpunten. Voor de cliënten werden hier drie extra vragen met betrekking tot hun algemene tevredenheid met het Houvast aan toegevoegd. Het voordeel van de verkorte versie van de Quality Qube is de lagere belasting van de vragenlijsten voor cliënten en begeleiders. Daarnaast leveren de antwoorden op de open vragen nog steeds een rijke input voor verbeteracties.

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 vullen een online vragenlijst in voor 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. Wegens privacyoverwegingen 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 2019.

Gezien het hoge niveau van zelfstandigheid van de cliënten van het Houvast wordt er geen onderzoek bij cliëntvertegenwoordigers gehouden.

### **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.

#### **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 begeleiders ondersteuning biedt aan meerdere cliënten, dan werd gevraagd voor elke cliënt een aparte vragenlijst in te vullen.

### **4. Respons**

#### **Cliënten**

Van de 51 cliënten bij Het Houvast namen in totaal 46 cliënten deel aan het onderzoek. Dit is een responspercentage van 90%.

#### **Begeleiders**

De begeleiders van de kernteams vulden in totaal 143 online vragenlijsten in voor de ondersteuning van hun cliënt(en).

### **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.

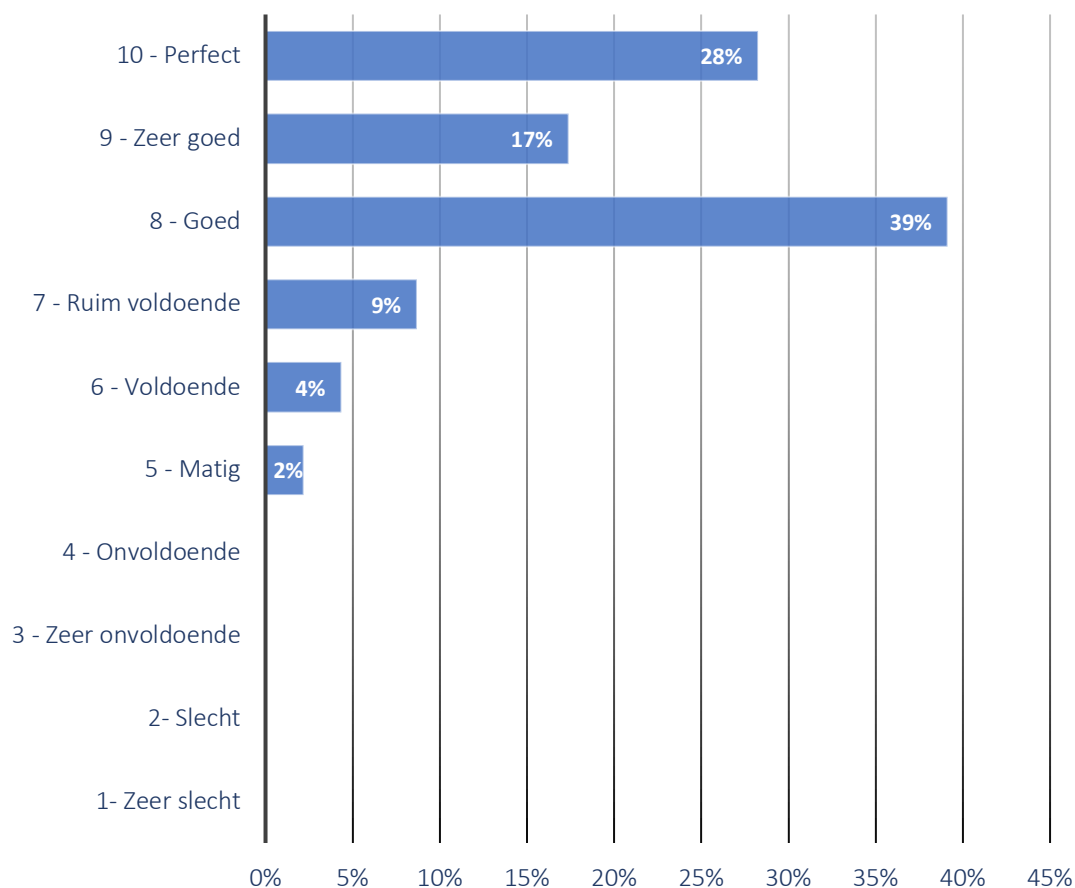
De verwerking en analyse van gegevens en de rapportage werden onafhankelijk uitgevoerd door Joost Tan Onderzoek en Advies.



## Hoofdstuk 2. Uitkomsten Cliënten

### 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.

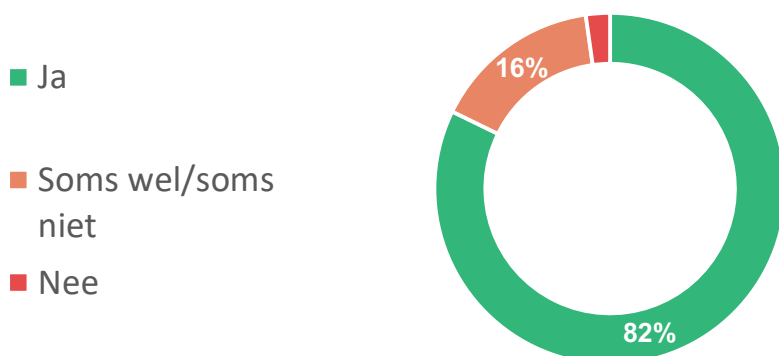


Figuur 2.1. Overzicht van waardering algemene ondersteuning, cliënten (N=46)

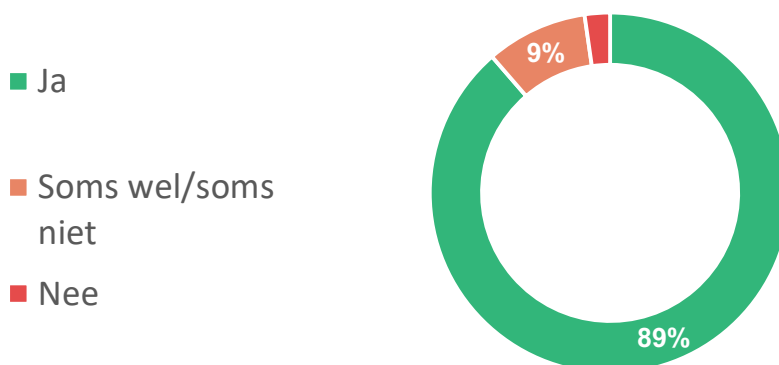
Het gemiddelde rapportcijfer dat door de cliënten wordt gegeven is: **8,5**. 28% van de cliënten vindt de zorg zoals die nu is 'perfect'; één cliënt vindt de zorg zoals die nu gegeven wordt 'matig'.

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 (>80% 'Ja').

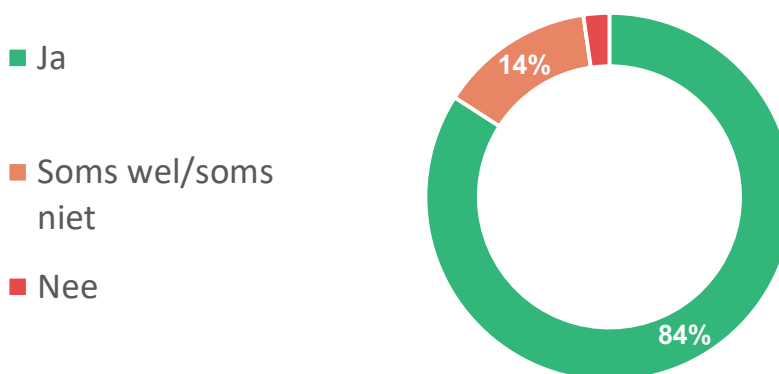
### Voldoet het Houvast aan je verwachtingen?



### Woon je met plezier via het Houvast?



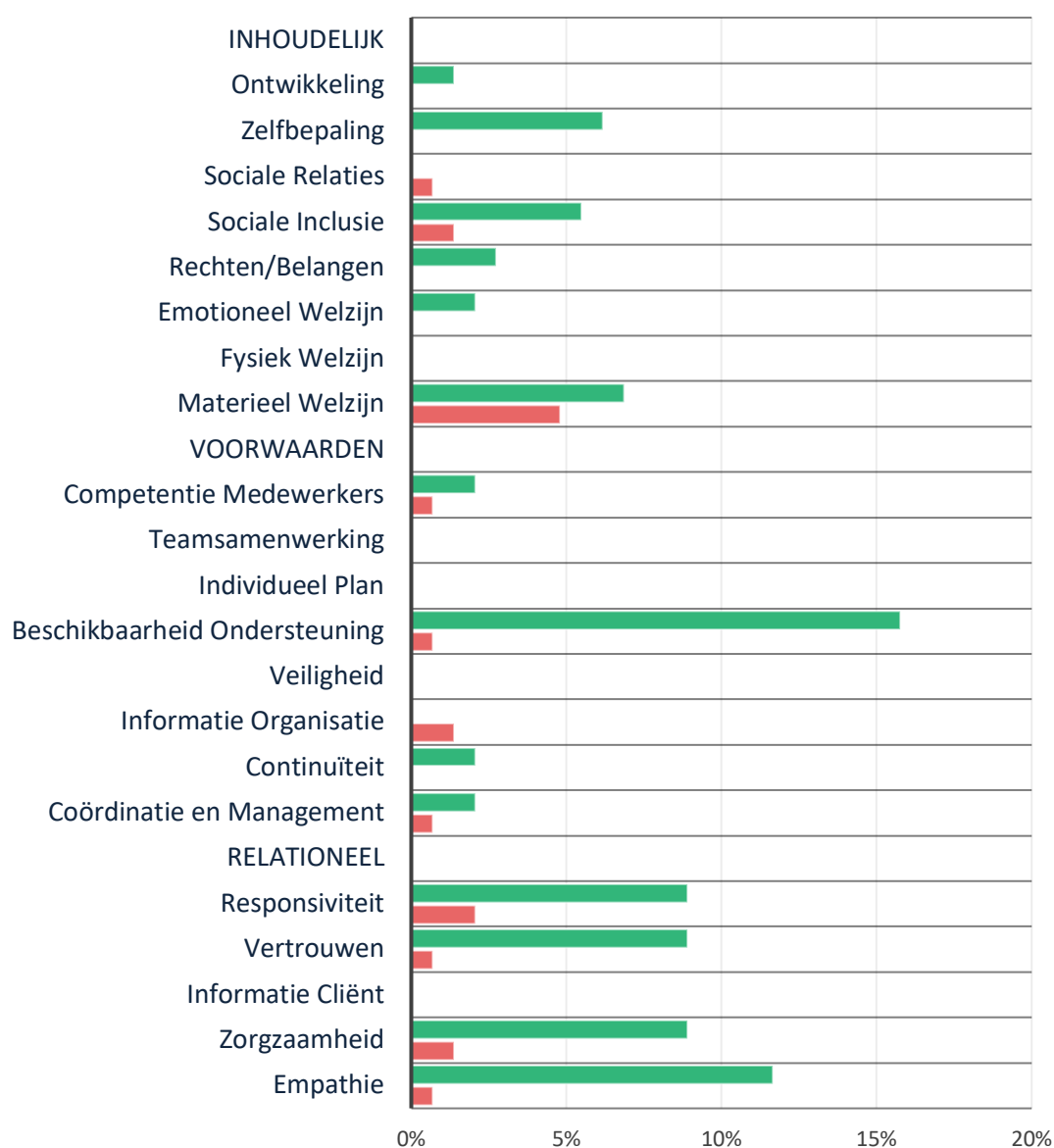
### Zou je tegen je vrienden zeggen dat het leuk is bij het Houvast?



Figuren 2.2 t/m 2.4. Extra vragen met betrekking tot algemene tevredenheid van cliënten het Houvast (N=45)

## 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 146 uitspraken op, waarvan 124 waarderinguitspraken en 22 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.



Figuur 2.5. Verdeling open uitspraken cliënten het Houvast over het kwaliteitskader (N=146). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken. Totaal van alle balken samen is 100 procent

De verhouding tussen het aantal gemaakte positieve- en verbeteropmerkingen is opvallend. Voor elke verbeteropmerking worden er ongeveer zes waarderingsopmerkingen gemaakt. Dit komt mede voort uit het feit dat 52% van de cliënten van het Houvast expliciet aangeeft momenteel geen verbeterruimte binnen de ondersteuning te zien.

Cliënten uiten in de open antwoorden veel waardering voor de beschikbaarheid van ondersteuning. “Ze staan altijd voor je klaar” is een opmerking die hierbij meerdere malen wordt gemaakt. De flexibiliteit en eigen zeggenschap in de contactmomenten speelt een belangrijke rol bij deze waardering.

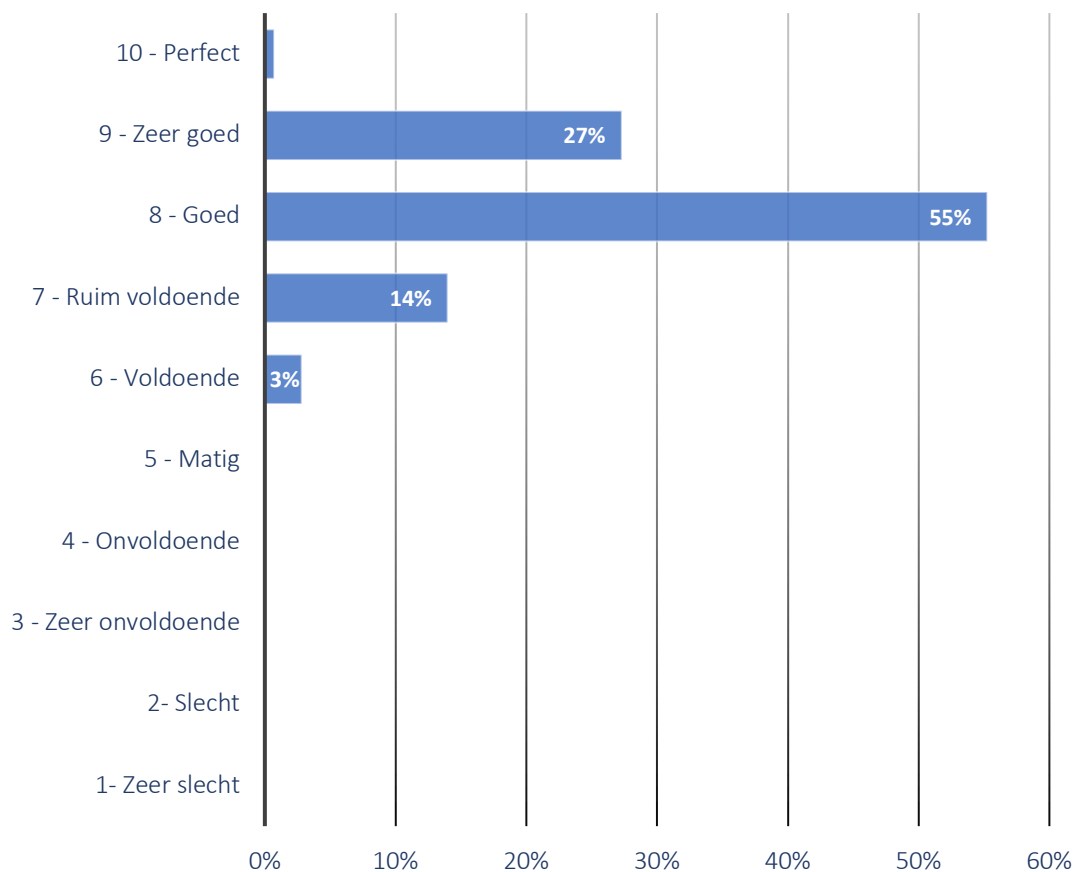
Eén op de drie waarderingsuitspraken heeft te maken met de zorgrelatie. Hierbij springt het empathisch vermogen van de begeleiders erbovenuit. De cliënten zijn van mening dat de begeleiders goed kunnen luisteren, begrip hebben, en zich inleven in de cliënt. Ook de betrokkenheid, het snelle reactievermogen, en de bereikbaarheid en betrouwbaarheid van de begeleiders wordt sterk gewaardeerd. Andere onderwerpen waar vaker waardering over wordt uitgesproken, betreffen de vrijheid die cliënten ervaren (zelfbepaling), de woning of huisvesting (materieel welzijn), en de hulp bij het aansluiten bij de maatschappij (sociale inclusie).

De verbeterpunten zijn sterker verdeeld over meerdere onderwerpen en - mede door de lagere frequentie - voornamelijk individueel bepaald. Zaken die vaker dan eenmalig benoemd worden zijn de hulp bij het zoeken naar nieuwe huisvesting (materieel welzijn), de bereikbaarheid van de Houvast telefoon (responsiviteit), de introductie van nieuwe medewerkers (informatie organisatie) en hulp bij het zoeken naar een geschikte daginvulling (sociale inclusie).

## Hoofdstuk 3. Uitkomsten Begeleiders

### Rapportcijfer

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

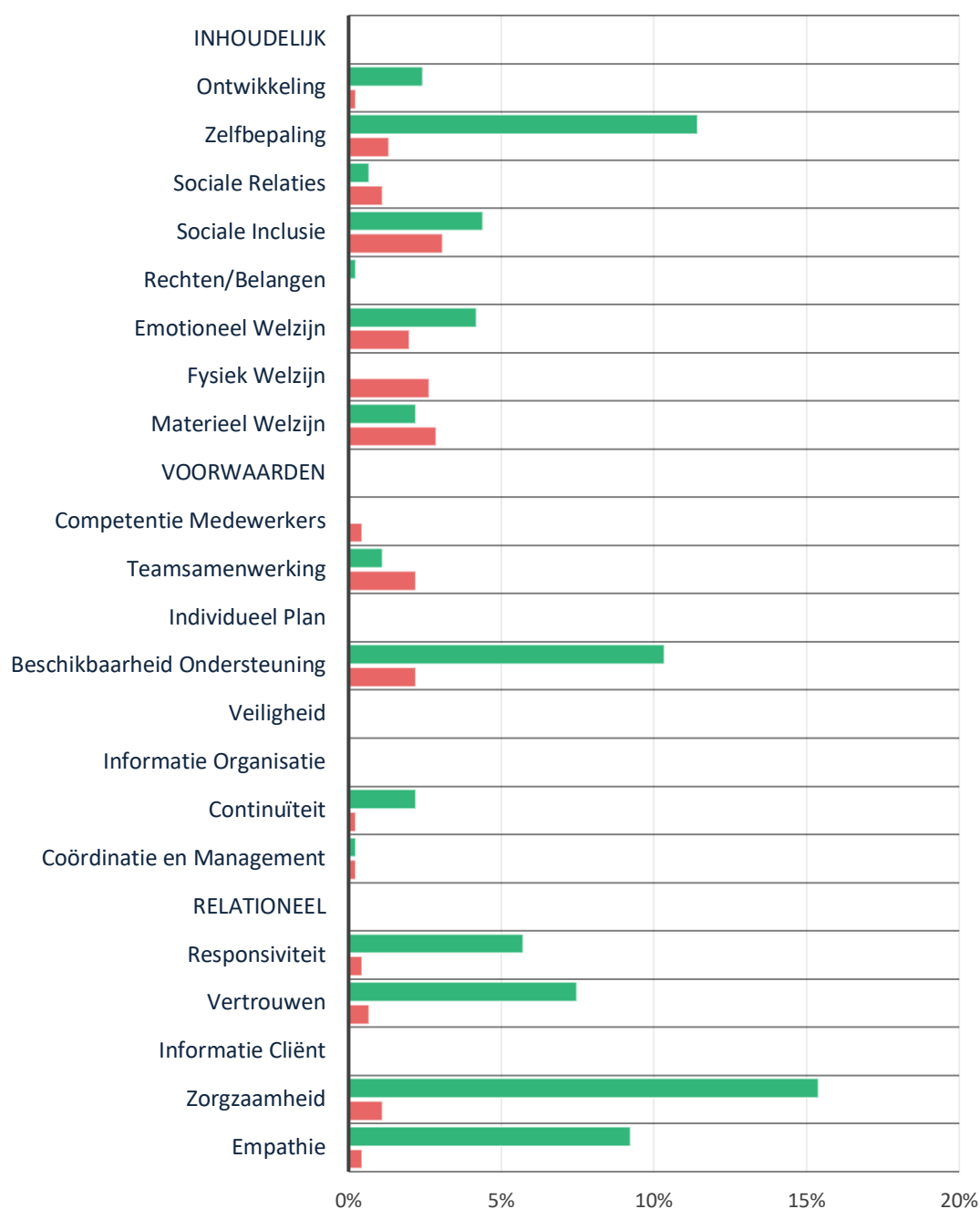


Figuur 3.1 Overzicht van waardering algemene ondersteuning begeleiders (N=143)

Het gemiddelde rapportcijfer dat door de begeleiders wordt gegeven is een: **8,1**. Alle begeleiders geven de ondersteuning bij het Houvast een voldoende of hoger. 55% van de begeleiders vindt de ondersteuning 'goed'; 27% van de begeleiders vindt de ondersteuning 'zeer goed'.

## Uitkomsten open antwoorden

Ook de begeleiders beantwoordden twee open vragen met betrekking tot waardering- en verbeterpunten. Dit leidde tot 455 uitspraken, waarvan 359 waarderinguitspraken en 96 verbeteruitspraken. De percentuele verdeling van deze uitspraken over het kwaliteitskader staat in figuur 3.2.



Figuur 3.2. Verdeling open uitspraken begeleiders het Houvast over het kwaliteitskader (N=455). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken. Totaal van alle balken samen is 100 procent

De begeleiders maken beduidend meer waarderingssuitspraken dan verbeteruitspraken, dit is ook zichtbaar in de figuur.

Met meer dan 15% van de opmerkingen, spreken de begeleiders het vaakst waardering uit over de zorgzaamheid voor de cliënt. De eigen betrokkenheid bij de cliënt en het 'naast de cliënt staan' spelen hierbij een belangrijke rol. Deze onderwerpen vallen samen met een goede balans tussen nabijheid en autonomie (beschikbaarheid ondersteuning) en het luisteren naar- en begrip tonen voor de cliënt zonder daarbij te oordelen (empathie). Het belang dat de begeleiders stellen in de autonomie en eigen regie van de cliënten wordt ook teruggezien in het grote aantal waarderingsofmerkingen dat wordt gemaakt op het gebied van de zelfbepaling.

Andere onderwerpen waar begeleiders zich regelmatig positief over uitspreken zijn het snel reageren op vragen en verzoeken van cliënten (responsiviteit) en het nakomen van gemaakte afspraken (betrouwbaarheid).

Evenals bij de cliënten, zijn de verbeteropmerkingen bij de begeleiders sterker verdeeld over verschillende onderwerpen, zonder duidelijke uitschieters. Onderwerpen die desondanks meerdere malen aan bod komen zijn een geschikte daginvulling/dagbesteding voor de cliënt (sociale inclusie), de hygiëne van de woning (materieel welzijn) en de aandacht voor de gezondheid van de cliënt. Aan dit laatste onderwerp dragen meerdere factoren bij: er worden opmerkingen gemaakt over gezondere voeding, meer lichaamsbeweging en een vermindering van het middelengebruik.

Tot slot worden er enkele malen opmerkingen gemaakt over het frequenter samenkomen met het kernteam (teamsamenwerking) en het aantal contactmomenten nog beter afstemmen op de behoefte van de cliënt (beschikbaarheid ondersteuning).





## Hoofdstuk 4. Vergelijking uitkomsten 2014-2019

In dit hoofdstuk worden vergelijkingen gemaakt binnen de onderzoeken bij het Houvast tussen 2014 en 2019. De vergelijkingen in dit hoofdstuk vinden plaats op organisatieniveau.

Begin 2019 vond er een onderzoek plaats bij nieuwe cliënten van het Houvast. Gezien dit een specifieke subgroep van cliënten betreft, worden de uitkomsten van dat onderzoek niet meegenomen in de vergelijkingen van dit hoofdstuk.

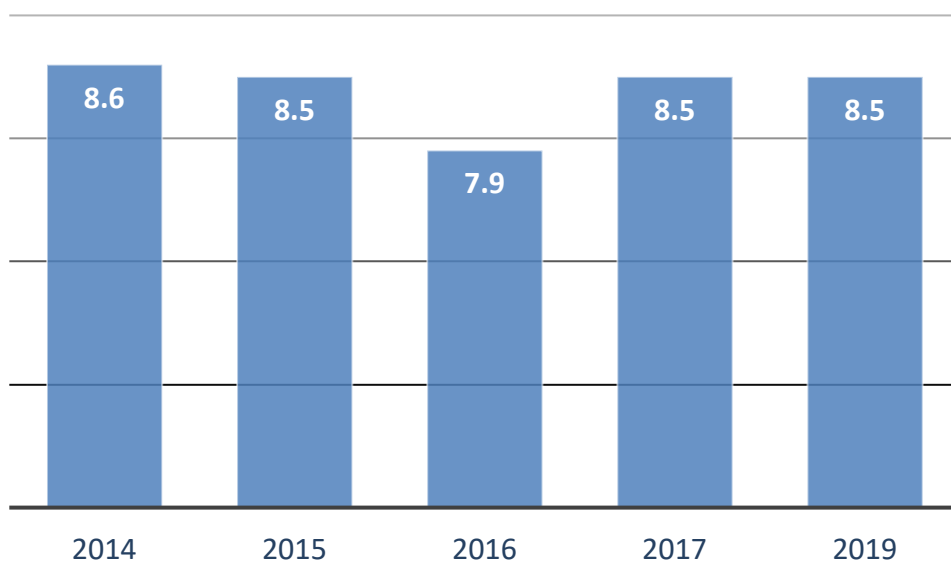
Er wordt in dit hoofdstuk eerst gekeken naar de gemiddelde rapportcijfers en daarna naar de antwoorden op de open vragen.

### 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 2019 zijn dit in totaal 51 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 – 2019

Jaar	Rapportcijfer	Respons N	Respons %
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

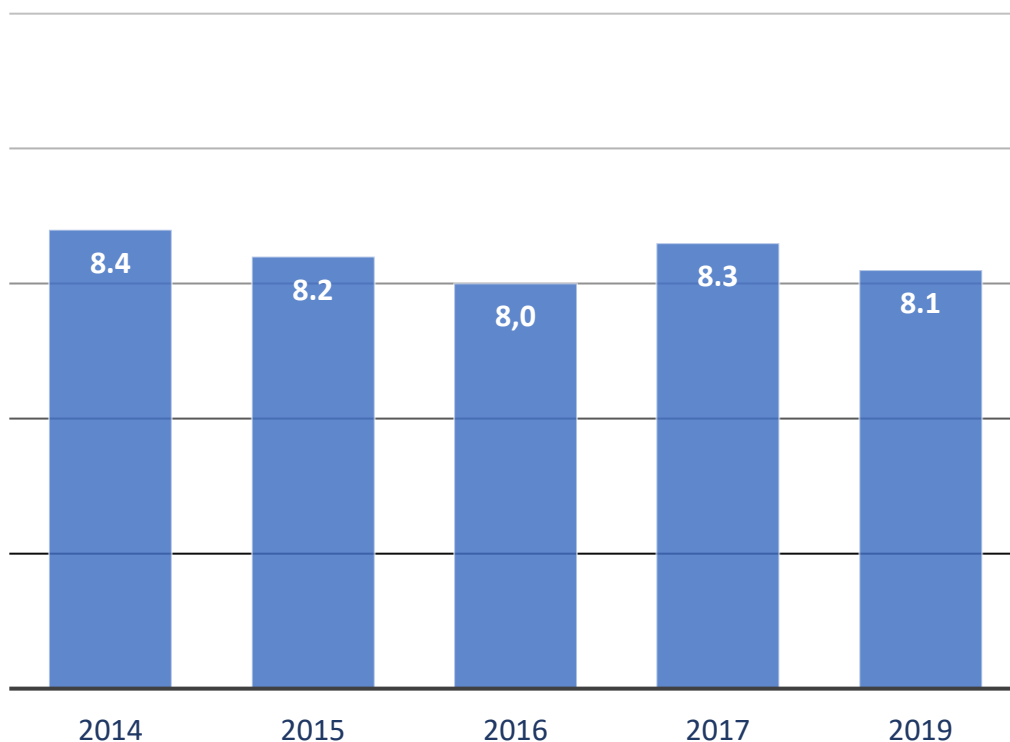


Figuur 4.1 Gemiddelde rapportcijfers cliënten het Houvast 2014 – 2019

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 – 2019

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



Figuur 4.2 Gemiddelde rapportcijfers begeleiders het Houvast 2014 – 2019

Tabellen 4.1 en 4.2 laten allereerst een positieve trend zien in de responsaantallen. Van 2014 tot 2017 stagneerden of daalden de responsaantallen, ondanks het groeiende aantal cliënten van het Houvast.

In 2019 is er in vergelijking met voorgaande onderzoeken sprake van het hoogste responspercentage bij de cliënten en het grootste responsaantal bij de begeleiders. Mogelijke verklaringen voor deze positieve trend zijn de verminderde belasting van de kortere vragenlijst in 2019 en het gericht motiveren van cliënten en begeleiders om de vragenlijst in te vullen met behulp van tussentijdse respons-overzichten.

Figuren 4.1 en 4.2 laten een stabiel beeld zien van de positieve waardering die cliënten en begeleiders aan de ondersteuning van het Houvast geven. Cliënten scoren in 2019 gelijk aan het onderzoek van 2017, begeleiders scoren twee tienden lager dan in 2017.

Kijkend naar het geheel, wordt duidelijk dat na de – met name voor cliënten - lichte ‘dip’ in 2016 zowel cliënten als begeleiders van het Houvast in 2019 wederom op een zeer hoog niveau van tevredenheid zitten.

## Kwalitatieve data

De analyses van de open antwoorden maken jaarlijks 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 vijf onderzoeken.

### *Cliënten - tevredenheid*

De onderwerpen die de cliënten in 2019 ter sprake brengen op het gebied van zaken die zij als positief ervaren, komen sterk overeen met de uitkomsten van voorgaande onderzoeken. Nog steeds spreken de cliënten het vaakst waardering uit over de 'zorgrelatie'. De nabijheid en beschikbaarheid van de begeleiders in combinatie met hun luisterend en inlevend vermogen worden gezien als de belangrijkste waarden in de ondersteuning.

Daarnaast werd in 2017 zichtbaar dat cliënten zich frequenter positief uitlaten over de zelfbeschikking en eigen regie die zij ervaren bij het Houvast. Deze trend zet zich in 2019 voort, met een groeiend aantal waarderingsuitspraken op het gebied van zelfbepaling. Een bevestiging van dit punt wordt gezien in de waardering die cliënten uitten voor de flexibiliteit van de begeleiders, niet alleen in de zin dat ze beschikbaar zijn wanneer nodig, maar juist ook in de keuze om contactmomenten af te zeggen wanneer de cliënt ruimte nodig heeft. Mogelijk komt het toenemend belang van deze onderwerpen voort uit een groeiende mate van zelfstandigheid van een groep cliënten van het Houvast, die met behulp van de ondersteuning steeds zelfredzamer wordt.

### *Cliënten - verbetering*

In de recente onderzoeken hadden verbeteropmerkingen met name betrekking op de communicatie, informatievoorziening en bereikbaarheid (de Houvast telefoon). In 2019 worden er nog steeds enkele opmerkingen op deze gebieden gemaakt. Een interessante suggestie hierbij is om voor (nieuwe) medewerkers een profiel op de website te maken en ze op deze manier voor te stellen aan de cliëntgroep. Dit zou voor sommige cliënten mogelijke wisselingen of aanvullingen binnen het kernteam vergemakkelijken.

Tot slot is er, net zoals in de voorgaande onderzoeken, nog steeds een aantal cliënten dat ondersteuning vraagt bij het zoeken naar een passende daginvulling, of bij het zoeken naar een andere huisvesting.

Verder zijn de verbeteropmerkingen in het onderzoek van 2019 schaars en in nog sterkere mate individueel bepaald.

### *Begeleiders - tevredenheid*

Ook bij de begeleiders komt in 2019 wederom naar voren dat de goede zorgrelatie het sterkste punt in de ondersteuning is. In 2017 lag hierbij de nadruk op het meebewegen met de ondersteuningsbehoeften van de cliënt. Ditzelfde punt komt in 2019 wederom naar voren als een belangrijke waarde in de ondersteuning. Een goede balans tussen nabijheid en autonomie wordt hierbij door meerdere begeleiders als streven genoemd.

Bij de begeleiders is er in 2019 meer focus op de eigen regie van de cliënt dan in voorgaande onderzoeken. Het 'loslaten' en 'achterover leunen' worden in een positieve context benoemd als bijdragende factor bij de groeiende zelfredzaamheid en zelfbeschikking van een aantal cliënten. Hierbij wordt benadrukt dat het kernteam nog altijd op de achtergrond aanwezig is als vangnet, mocht dat nodig zijn.

### *Begeleiders - verbetering*

In de voorgaande onderzoeken waren er drie thema's die naar voren kwamen als de belangrijkste aandachtspunten voor het Houvast volgens de begeleiders zelf: de gezondheid van de cliënt (beweging en voeding), een geschikte daginvulling en geschikte huisvesting.

In 2019 valt op dat het fysieke welzijn van de cliënt niet meer als het belangrijkste aandachtspunt naar voren komt bij de begeleiders. De begeleiders maken in dit onderzoek relatief vaker verbeteropmerkingen op het gebied van het zoeken naar een passende daginvulling voor de cliënt. Opmerkingen over het fysieke welzijn van de cliënt worden nog steeds gemaakt, maar betreffen in dit onderzoek vaker ook de nadelige effecten van middelengebruik op de gezondheid van de cliënt. De vraag naar een geschikte huisvesting voor de cliënt komt in het huidige onderzoek minder vaak voor dan in voorgaande onderzoeken, in plaats daarvan ligt de focus op de aandacht voor hygiëne/het schoonhouden van de woning.

Tot slot is er in dit onderzoek vanuit de begeleiders relatief meer vraag naar overlegmomenten met het kernteam dan in de voorgaande onderzoeken.



## 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.

### 1. Conclusies uit het cliëntenonderzoek

Het responspercentage van de cliënten in dit onderzoek ligt met 90% hoog. Met een gemiddeld rapportcijfer van 8,5 voor de algemene ondersteuning geven de cliënten van het Houvast een sterk positieve waardering. Dit gemiddelde is in lijn met de uitkomsten van de voorgaande onderzoeken, waarin ook een hoge mate van cliënttevredenheid naar voren kwam. Ten opzichte van het vorige organisatie brede onderzoek in 2017 is het gemiddelde rapportcijfer gelijk gebleven.

In de antwoorden op de open vragen konden de cliënten onderwerpen benoemen die zij in hun persoonlijke ondersteuning als goed ervaren, en onderwerpen waar volgens hen verbeterruimte binnen bestaat. Meer dan de helft van de cliënten geeft in dit onderzoek aan momenteel geen verbeterpunten te hebben – men was volledig tevreden met de ondersteuning.

Volgens de cliënten zijn de sterkste punten van de ondersteuning die zij ontvangen:

- De ervaren beschikbaarheid en nabijheid van het kernteam
- De eigen zeggenschap die de cliënten binnen de ondersteuning hebben
- Het luisterend en inlevend vermogen van de begeleiders
- Het snelle reactievermogen van de begeleiders bij vragen of problemen

Onderwerpen waar volgens meerdere cliënten verbeterruimte binnen bestaat:

- De hulp bij het zoeken naar geschikte huisvesting
- De bereikbaarheid van de Houvast telefoon
- De introductie van nieuwe medewerkers bij het Houvast
- De hulp bij het zoeken naar een passende daginvulling

### 2. Conclusies uit het begeleidersonderzoek

De begeleiders in de kernteams van de cliënten vulden in totaal 143 vragenlijsten in. Met een gemiddelde van 8,1 geven zij aan in sterke mate tevreden te zijn over de algemene ondersteuning van hun cliënten. Dit gemiddelde past binnen de uitkomsten van de voorgaande onderzoeken, waarbij de gemiddelde rapportcijfers tussen de 8,0 en 8,4 lagen.

Ook bij de begeleiders leverden de open vragen een rijke output van waarderings- en verbeteropmerkingen op.

Over het algemeen zien de begeleiders als sterk in de ondersteuning:

- Het naast de cliënt staan – de betrokkenheid
- De goede balans tussen nabijheid en autonomie
- Het luisteren naar- en begrip tonen voor de cliënt
- De ruimte voor eigen regie voor de cliënt

Verbeterruimte bestaat er volgens de begeleiders in:

- Het zoeken naar een passende dagbesteding/daginvulling
- De ondersteuning bij het schoonhouden van de woonruimte
- De aandacht voor de gezondheid van de cliënt (beweging, voeding en middelengebruik)
- Regelmatiger overlegmomenten met het kernteam

### **3. Algemene conclusies**

De resultaten van dit onderzoek sluiten aan bij de resultaten van de voorgaande kwaliteitsonderzoeken bij het Houvast. Zowel cliënten als begeleiders blijven een sterke mate van tevredenheid tonen met de ondersteuning zoals die door het Houvast geboden wordt. De toename van het aantal cliënten - van 9 in 2014 tot 51 in 2019 – heeft voor zover dit onderzoek aantoont geen effect gehad op de ervaren kwaliteit van ondersteuning. Het Houvast heeft vastgehouden aan het werken met kernteams rondom de cliënt en dit blijft voor zowel de cliënten als begeleiders een bron voor ervaren betrokkenheid en vertrouwen.

Opvallend in het onderzoek van 2019 zijn de hoge responsaantallen bij zowel de cliënten als de begeleiders. Zoals eerder vermeld hebben hier twee factoren een mogelijke rol bij gespeeld: de verkorte vragenlijst die een minder grote tijdsbelasting met zich meebrengt en het herhaaldelijk gericht toepassen van reminders op basis van responsoverzichten.

De eigen regie en vrijheid van de cliënt heeft bij de cliëntpopulatie van het Houvast altijd een grote rol gespeeld in de ervaren kwaliteit van ondersteuning. In het huidige onderzoek komt dit onderwerp nog sterker naar voren als een kernwaarde in de ondersteuning. Cliënten geven aan veel waarde te hechten aan de ruimte die zij krijgen van hun kernteam. Daarnaast geven de begeleiders zelf aan veel belang te hechten aan een goede balans tussen nabijheid en autonomie voor de cliënt. Hierbij vertellen sommige begeleiders dat ze steeds verder kunnen achteroverleunen en loslaten. Dit traject naar groeiende zelfstandigheid is voor zowel de cliënten als de begeleiders een positief aspect van de ondersteuning bij het Houvast.

In voorgaande onderzoeken kwam de gezondheid van de cliënt steevast naar voren als het belangrijkste aandachtspunt voor het Houvast. Dit kwam mede voort uit



relatief lage scores op dit onderwerp bij de gesloten vragen in de vragenlijst. In het huidige onderzoek werden de gesloten vragen achterwege gelaten. Opvallend is dat het onderwerp gezondheid in dit onderzoek ook minder vaak naar voren komt als verbeterpunt in de open vragen: bij de cliënten wordt het nauwelijks genoemd en bij de begeleiders minder frequent dan in de voorgaande onderzoeken. Begeleiders hechten nu vaker belang aan het zoeken naar een passende daginvulling of dagbesteding voor de cliënt, en aan de ondersteuning bij het schoonhouden van de woning voor de cliënt.



## **Bijlagen**

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

Bijlage 2: Vragenlijst het Houvast 2019

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: Relatieve kwaliteit (Zeithaml / Servqual)

© Buntinx Training & Consultancy – 2019

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

<b>INHOUD</b>	<b>VOORWAARDEN</b>	<b>RELATIES</b>
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 Mangement 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
  - Kennisplein Gehandicaptenzorg/VGN (2013). *Handreiking Ondersteuningsplannen*. Utrecht: VGN.
  - 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. (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. PowerPoint presentatie - 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**
- Cobigo, V., Martin, L., Lysaght, R., Lunsy, 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.
  - Schuurman, 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 2019 (versie cliënt)

### 1. Waardering & Rapportcijfer

1. Voldoet het Houvast aan je verwachtingen?  
[antwoord op schaal van 3 – positief/neutraal/negatief]
2. Woon je nog met plezier via het Houvast?  
[antwoord op schaal van 3 – positief/neutraal/negatief]
3. Zou je tegen je vrienden zeggen dat het leuk is bij Het Houvast  
[antwoord op schaal van 3 – positief/neutraal/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]

### 2. 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 2019 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 team 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.