

# **Clïentervaringsonderzoek De Lichtenvoorde 2019**

**eindrapport**

**Den Haag, 10 juli 2019**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>4</b>
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Opbouw van het rapport	4
<b>2.</b>	<b>METHODE</b>	<b>5</b>
2.1.	Inleiding	5
2.2.	Vragenlijst, dataverzameling en respons	5
2.3.	Analyse en wijze van rapporteren	7
<b>3.</b>	<b>BEGELEIDING</b>	<b>9</b>
3.1.	Antwoordverdeling begeleiding	9
3.2.	Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers	10
3.3.	Vergelijking met uitkomsten 2017	11
3.4.	Oordeel begeleiding	12
3.4.1.	Verschillen tussen locaties	12
<b>4.</b>	<b>WONEN</b>	<b>14</b>
4.1.	Antwoordverdeling woning	14
4.2.	Antwoordverdeling eten	15
4.3.	Antwoordverdeling hulp in huis	15
4.4.	Antwoordverdeling beslissen en zelfstandigheid	16
4.5.	Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers	17
4.6.	Vergelijking met uitkomsten 2017	18
4.7.	Oordeel wonen	19
4.8.	Verschillen tussen locaties	20
<b>5.</b>	<b>DAGBESTEDING</b>	<b>21</b>
5.1.	Vormen van dagbesteding	21
5.2.	Antwoordverdeling dagbesteding of werk	21
5.3.	Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding of werk	22
5.4.	Vergelijking tussen cliënten op basis van soort dagbesteding	23
5.5.	Vergelijking met uitkomsten 2017	24
5.6.	Oordeel dagbesteding of werk	24
<b>6.</b>	<b>VRIJE TIJD</b>	<b>26</b>
6.1.	Antwoordverdeling vrije tijd	26
6.2.	Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers	27
6.3.	Vergelijking met uitkomsten 2017	27
6.4.	Oordeel vrije tijd	27
6.4.1.	Verschillen tussen locaties	28
<b>7.</b>	<b>MEDISCHE ZORG EN THERAPIE</b>	<b>29</b>
7.1.	Antwoordverdeling medische zorg en therapie	29
7.2.	Vergelijking met uitkomsten 2017	29

<b>8.</b>	<b>ZORGPLAN</b>	<b>30</b>
8.1.	Antwoordverdeling zorgplan	30
8.2.	Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers	31
8.3.	Vergelijking met uitkomsten 2017	31
<b>9.</b>	<b>INSPRAAK EN KLACHTEN</b>	<b>32</b>
9.1.	Inspraak (cliëntenraad)	32
9.2.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	32
9.3.	Vergelijking tussen cliënten en cliëntvertegenwoordigers	33
9.4.	Vergelijking met uitkomsten 2017	33
<b>10.</b>	<b>BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN</b>	<b>34</b>
10.1.	Inleiding	34
10.2.	Positieve aspecten	34
10.3.	Mogelijke verbeterpunten op populatieniveau	35
10.4.	Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers	36
10.5.	Vergelijking met uitkomsten 2017	37
10.6.	Algemeen oordeel	38
	<b>BIJLAGE 1: TEVREDENHEID BEGELEIDING PER LOCATIE</b>	<b>39</b>
	<b>BIJLAGE 2: TEVREDENHEID WONEN PER LOCATIE</b>	<b>40</b>
	<b>BIJLAGE 3: TEVREDENHEID VRIJETIJD BESTEDING PER LOCATIE</b>	<b>41</b>

## **1. INLEIDING**

### **1.1. Aanleiding**

De Lichtenvoorde gebruikt diverse instrumenten en methoden om de kwaliteit van zorg te bewaken en de tevredenheid van de cliënten te monitoren. Een aantal van deze activiteiten is vooral intern gericht (bijvoorbeeld gesprekken met cliënten over hun ervaringen en wensen), maar De Lichtenvoorde heeft ook te maken met externe verplichtingen met betrekking tot kwaliteit van zorg. Om die reden is behoefte aan inzicht in wat de cliënten vinden van de geboden zorg en ondersteuning door De Lichtenvoorde. Om een onafhankelijk beeld te krijgen van de cliëntervaringen is door Ipso Facto beleidsonderzoek een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Ipso Facto heeft dit onderzoek ook in 2017 uitgevoerd.

Uitgangspunt bij het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord', die ook bij andere onderzoeken van Ipso Facto naar cliënttevredenheid (of cliëntervaringen) in de gehandicaptensector wordt gebruikt. Deze vragenlijst is positief beoordeeld door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en opgenomen in de waaier van cliëntervaringsinstrumenten (bouwsteen 2 van het kwaliteitskader van VGN). Dit zijn instrumenten die voldoen aan de (kwaliteits)eisen die sinds 2014 gesteld worden aan cliëntervaringsonderzoek in de VG-sector.

### **1.2. Opbouw van het rapport**

In het volgende hoofdstuk wordt kort ingegaan op de wijze waarop het onderzoek is opgezet en uitgevoerd. Het hoofdstuk bevat tevens een weergave van de respons. De daarop volgende hoofdstukken hebben betrekking op de resultaten, waarbij de indeling van de vragenlijst wordt gevolgd. Dat betekent dat elke module in de vragenlijst het onderwerp is van een hoofdstuk. Achtereenvolgens zijn dat: begeleiding, wonen, dagbesteding, vrije tijd, zorgplan, inspraak en klachten en tot slot.

## 2. METHODE

### 2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke wijze het cliëntervaringsonderzoek bij De Lichtenvoorde is opgezet en uitgevoerd: de gebruikte vragenlijst, de wijze van afname en de respons. Ook wordt kort ingegaan op de wijze waarop de antwoorden zijn geanalyseerd en de opbouw van de resultatenhoofdstukken.

### 2.2. Vragenlijst, dataverzameling en respons

Het uitgangspunt voor het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst ‘Cliënten aan het woord’. Deze is bedoeld voor de inventarisatie van cliëntervaringen in de verstandelijk gehandicaptenzorg. Voor toepassing bij cliënten van De Lichtenvoorde is de basisversie van de vragenlijst gebruikt, met enkele aanpassingen. De vragenlijst is op onderdelen wat ingekort. Zo is bij het onderwerp medische zorg alleen gevraagd naar de toegankelijkheid van zorg en therapie, niet naar een oordeel over verschillende artsen en therapeuten. Ook is in de versie van De Lichtenvoorde niet gevraagd naar rapportcijfers, wel naar een algemeen oordeel in termen van tevredenheid.

De Lichtenvoorde heeft vooraf geïnventariseerd op welke wijze cliënten konden deelnemen aan het onderzoek (zelfstandig, interview of via cliëntvertegenwoordiger). Naar aanleiding van deze inventarisatie hebben enkele cliënten aangegeven dat ze niet wilden deelnemen aan het onderzoek. In totaal bestaat de populatie uit 391 cliënten (378 WLZ en 13 GGZ). 45 cliënten hebben op voorhand aangegeven dat ze niet wilden meewerken aan het onderzoek, zodat de respons berekend wordt over 346 cliënten.

Tabel 2.1. Respons naar wijze van dataverzameling (cliënt of cliëntvertegenwoordiger)

	selectie Lichtenvoorde	ontvangen enquêtes	respons% 2019	respons% 2017
Interview	211	182	86%	90%
Cliënt zelfstandig	83	49	59%	61%
Cliëntvertegenwoordiger	52	37	71%	38%
Totaal	346	268	77%	75%

Onder de 83 cliënten die hebben aangegeven zelf de enquête te willen invullen, bevinden zich 13 GGZ-cliënten. Ondanks diverse verzoeken vanuit De Lichtenvoorde om de enquête in te vullen is dit uiteindelijk slechts door één van hen gedaan. De antwoorden van deze ene cliënt zijn niet verwerkt in deze rapportage, maar worden wel op individueel niveau teruggekoppeld. Indien de respons wordt berekend zonder de GGZ-cliënten bedraagt de totale respons 80%. De respons onder cliënten die de lijst zelfstandig hebben ingevuld bedraagt in dat geval 69%.

In deze rapportage zullen we per onderwerp aangeven of er verschillen bestaan in de antwoordverdeling van cliënten (zelfstandig of met interviewer ingevuld) enerzijds en cliëntvertegenwoordigers anderzijds. Deze vergelijking is relevant omdat bekend is uit andere onderzoeken (en ook in 2017 is gebleken bij De Lichtenvoorde) dat het oordeel van deze twee groepen over bepaalde onderwerpen kan verschillen. Ouders/verwanten oordelen gemiddeld genomen bijvoorbeeld kritischer over vrije tijd omdat ze vinden dat er te weinig wordt georganiseerd. Anderzijds oordelen cliënten soms kritischer over het eten dan ouders/verwanten (die daar meestal niet veel ervaring mee hebben).

In onderstaande tabel is de respons uitgesplitst naar de 27 locaties van De Lichtenvoorde.

Tabel 2.2. Respons naar locatie

	respondenten	% totale respons
Hofstraat, Aalten*	20	8
Deugenweerd, Borculo	6	2
Voorstad, Borculo*	13	5
Kalverweidendijk, Dinxperlo*	13	5
Burg. Smitsstraat, Eibergen*	10	4
Nieuwstraat, Eibergen*	10	4
Borculoseweg/Hartebroekstraat, Groenlo	4	2
Den Koem, Groenlo	7	3
Orangie, Groenlo	8	3
Schans/Jaartsveld, Groenlo*	14	5
Stationslaan, Groenlo*	12	5
Tramstraat, Groenlo	6	2
Anke Marjolein, Lochem*	20	8
Hof van Flierbeek, Lichtenvoorde*	23	9
De Klinke, Lichtenvoorde	5	2
Patronaatstraat/Broekboomstraat, L'voorde*	12	5
Veldmaten, Lichtenvoorde	7	3
Vivaldistraat, Lichtenvoorde*	15	6
Roetendael, Meddo	9	3
Schaepmanplein, Neede	8	3
Den Oldenhof, Ruurlo	4	2
Elfenbank, Ruurlo*	12	5
Petershof, Winterswijk*	11	4
Sellekamp, Winterswijk*	15	6
Sleeswijk, Winterswijk <sup>1</sup>	3	1
Spoorstraat, Winterswijk <sup>1</sup>	-	-
Benedendorpsstraat, Zeddam	-	-
Total	267	100

<sup>1</sup> Interviews nog niet afgerond op het moment van rapporteren, deze worden later verwerkt.

Bij deze onderverdeling naar locatie moet worden vermeld dat het door omstandigheden niet is gelukt om alle cliënten van alle locaties te interviewen binnen de afgesproken termijn. Bij twee locaties is dat ten tijde van het opstellen van deze rapportage nog niet (volledig) gelukt: Sleeswijk en de Spoorstraat. Afgesproken is dat de laatste cliënten nog zullen worden geïnterviewd en dat de uitkomsten zullen worden verwerkt in de individuele dossiers en de vergelijking tussen locaties, maar niet in deze overkoepelende rapportage. Voor het totaalbeeld zal het ontbreken van deze kleine groep cliënten geen effect hebben (ter vergelijking: de rapportage 2017 had betrekking op een groep van 289 cliënten).

De onderverdeling naar locaties vormt de basis voor de samenvattingen op locatieniveau (factsheets) die naast deze rapportage zijn opgesteld. Daarin worden de belangrijkste uitkomsten op locatieniveau vastgelegd en vindt een vergelijking plaats met de resultaten van de andere locaties. We hebben factsheets gemaakt voor locaties met ten minste 10 respondenten. Deze zijn met een asterisk gemarkeerd in bovenstaande tabel.

### **2.3. Analyse en wijze van rapporteren**

Het bestand met daarin alle ingevoerde gegevens is geanalyseerd met het statistische programma SPSS. In de analyses zijn eerst van alle individuele vragen de verdeling van de antwoorden uitgedraaid. Daarbij is onderzocht welk deel van de cliënten 'tevreden' is, en waar eventuele verbeterpunten zitten (op basis van aandeel antwoorden 'niet altijd' en 'vaak niet').

De verschillen tussen groepen respondenten (cliënten en cliëntvertegenwoordigers) zijn onderzocht door het aandeel 'positieve' antwoorden van de groepen met elkaar te vergelijken. Om deze vergelijking te kunnen maken is vooraf (indien nodig) gecorrigeerd voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. De antwoordverdeling (in percentages) is opnieuw berekend na het verwijderen van deze antwoorden. De reden daarvoor is dat deze beide antwoorden iets zeggen over de 'kennis' van de cliënten, of het begrip van de vraag, maar niet over het 'oordeel' dat zij hebben.

De verbeterpunten op individueel niveau (open vragen) worden los van deze rapportage teruggekoppeld aan De Lichtenvoorde, in de vorm van persoonlijke dossiers van alle cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek. Ook in de factsheets zijn de verbeterpunten per locatie m.b.t. begeleiding en wonen opgenomen.

De factsheets (samenvatting op locatieniveaus) zijn gemaakt voor locaties met ten minste 10 respondenten (zie tabel 2.2). Daarnaast is onderzocht wat de verschillen zijn tussen de alle locaties in het percentage cliënten dat tevreden is over begeleiding, wonen, beslissen en autonomie. Aan het eind van deze 4 thema's in de vragenlijst is telkens gevraagd of cliënten een 'overall' oordeel konden geven in termen van tevredenheid. Zie het voorbeeld hieronder:

Hoe tevreden ben je over de begeleiding bij De Lichtenvoorde?

😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Van elke locatie is het percentage cliënten berekend dat het antwoord ‘altijd of meestal tevreden’ is. De tabel met de uitkomsten is opgenomen in de bijlagen 1 t/m 3. Aan het slot van de hoofdstukken 3, 4, en 6 worden de opvallende uitkomsten benoemd (verschillen van ten minste 10 procentpunt met het overall gemiddelde).

De resultatenhoofdstukken in deze rapportage zijn volgens een vast patroon opgebouwd:

- Tabel met de antwoordverdeling voor alle gesloten vragen.
- Beschrijving van de opvallende resultaten (kwalitatief).
- Een overzicht van de antwoordverdeling in de vorm van een staafdiagram.
- Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers.
- Vergelijking met resultaten 2017.
- Algemeen oordeel over tevredenheid.
- Vergelijking tussen locaties in tevredenheid (hoofdstukken begeleiding, wonen, beslissen en vrije tijd).






### 3. BEGELEIDING

#### 3.1. Antwoordverdeling begeleiding

In tabel 3.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de (persoonlijke) begeleiding bij De Lichtenvoorde. De tabel bestaat uit twee blokken: de eerste vragen gaan over de persoonlijk begeleider, de overige over begeleiding in het algemeen.

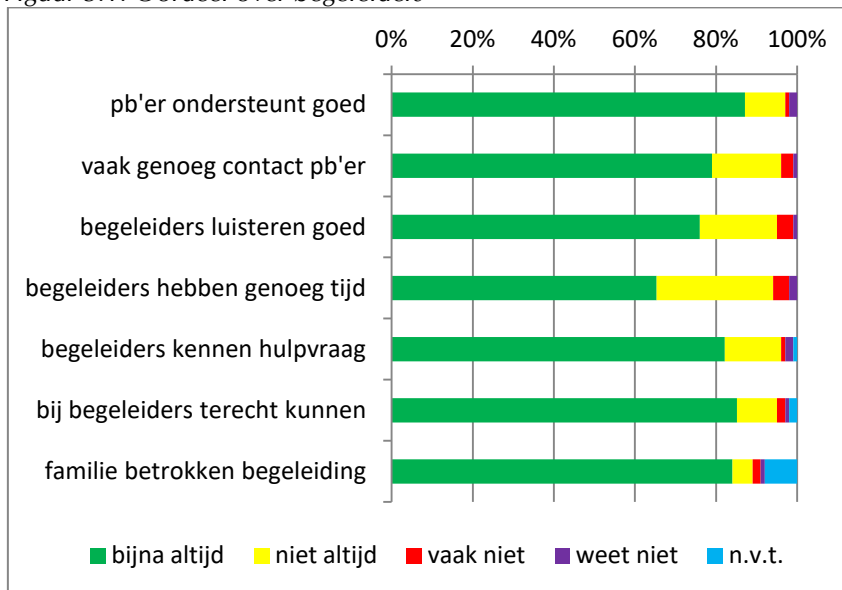
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n = 267, in percentages)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	88	10	1	2	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	79	17	3	1	-
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	76	19	4	1	-
4. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	66	29	4	2	-
5. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	83	14	1	2	1
6. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	86	10	2	1	2
7. Je familie of vrienden genoeg bij je begeleiding betrokken worden (als je dat wilt)?	84	5	2	1	8

- De cliënten oordelen overwegend positief over de verschillende aspecten van de begeleiding. Bij meer de helft van de vragen oordeelt rond de 80% of meer positief. Het vaakst wordt positief geoordeeld over de ondersteuning door de persoonlijk begeleider: bijna 90% kiest het antwoord 'bijna altijd'.
- Het aandeel negatieve ('vaak niet') antwoorden is bij alle vragen minder dan 5%.
- Bij de meeste vragen ziet 10 tot 20% van de cliënten ruimte voor verbetering (antwoord 'niet altijd'). Bijna 30% kiest dit antwoord bij de vraag over het hebben van genoeg tijd.

Deze resultaten zijn ook in de vorm van een grafiek weergegeven (figuur 3.1).

Figuur 3.1. Oordeel over begeleiders



### 3.2. Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers

In tabel 3.2 worden de antwoorden m.b.t. de begeleiding uitgesplitst naar respondent (cliënt zelf/interviewer met cliënt versus vertegenwoordiger namens de cliënt). We vergelijken de twee groepen met elkaar aan de hand van het percentage positieve antwoorden (bijna altijd).

Zoals ook in het vorige hoofdstuk is aangegeven, hebben we de antwoorden vooraf (indien nodig) gecorrigeerd voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. De antwoordverdeling (in percentages) is opnieuw berekend na het verwijderen van deze antwoorden. De reden daarvoor is dat deze beide antwoorden iets zeggen over de 'kennis' van de cliënten, of het begrip van de vraag, maar niet over het 'oordeel' dat zij hebben. We vergelijken cliënten met elkaar die de vraag hebben kunnen beantwoorden, omdat ze hem zowel begrepen hebben als ervaring hebben met het gevraagde.

Tabel 3.2. Oordeel over begeleiding, positieve antwoorden cliënten en vertegenwoordigers (in %)

Vind je dat:	😊 cliënt	😊 verwant
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	89	91
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	80	77
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	78	69
4. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben? *	71	43
5. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?*	87	69
6. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	89	88
7. Je familie of vrienden genoeg bij je begeleiding betrokken worden (als je dat wilt)?	92	94

\* significant verschil bij  $\alpha < 0,05$

De antwoordverdeling ligt over het algemeen dicht bij elkaar. Als we kijken naar verschillen van ten minste 10 procentpunt (geel gemarkeerd), dan zien we dat cliënten relatief vaker dan vertegenwoordigers positief oordelen over beschikbare tijd en weten waarbij de cliënt hulp nodig heeft. In beide gevallen is sprake van een statistisch significant verschil. Bij vragen over tijd zien we vaker verschillen tussen cliënten en cliëntvertegenwoordigers, die waarschijnlijk te maken hebben met het hanteren van andere criteria. Ook in 2017 vonden we bij deze vraag een verschil tussen cliënten en verwanten.

### 3.3. Vergelijking met uitkomsten 2017

Onderstaande tabel geeft de antwoordverdeling van de positieve antwoorden in 2019 en in 2017. Het gaat om de antwoorden van de cliënt zelf (die de vragenlijst zelfstandig hebben ingevuld of samen met interviewer).

Tabel 3.3. Oordeel over begeleiding, vergelijking antwoorden cliënten met die in 2017 (in %)

Vind je dat:	😊 2019	😊 2017
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	89	90
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	80	80
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	78	78
4. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	71	59
5. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	87	n.v.t.
6. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit? <sup>2</sup>	89	73
7. Je familie of vrienden genoeg bij je begeleiding betrokken worden (als je dat wilt)?	92	n.v.t.




<sup>2</sup> In 2017 was de formulering anders: *Je de begeleiders alles kunt vertellen of toevertrouwen?*

We zien dat het oordeel over de persoonlijk begeleider niet is veranderd ten opzichte van 2017. Bij het oordeel over de andere begeleiders valt op dat in 2019 vaker positief wordt geoordeeld over het hebben van voldoende tijd. Ook het ‘bij de begeleiders terecht kunnen als je ergens mee zit’ lijkt vaker positief te worden beoordeeld, maar daarbij moet worden opgemerkt dat de formulering van deze vraag in 2017 anders was. De vragen over het kennen van hulpbehoefte en betrokkenheid van het netwerk zijn in 2017 niet gesteld.

### 3.4. Oordeel begeleiding

Tot slot van dit onderwerp is gevraagd naar de tevredenheid met de begeleiding. De antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 3.4. Antwoordverdeling vraag tevredenheid begeleiding (n = 241)

	 altijd of meestal tevreden	 niet altijd tevreden	 vaak niet tevreden	? weet niet
cliënten (n = 207)	83%	14%	2%	< 1%
verwanten (n = 34)	74%	24%	-	3%
totaal (n = 241)	82%	16%	2%	1%

In totaal oordeelt ruim 80% positief over de begeleiding (2017: 79%), bijna een vijfde (18%) is wat meer kritisch. Slechts een klein deel van deze groep is uitgesproken ontevreden. Bij uitsplitsing naar groep (respondenten) zien we dat cliënten iets vaker tevreden zijn dan cliëntvertegenwoordigers, maar dit is geen statistisch significant resultaat.

#### 3.4.1. Verschillen tussen locaties

Zoals in het vorige hoofdstuk is beschreven, zijn de resultaten op locatieniveau onderwerp van de factsheets, die we los van deze rapportage aanleveren. De factsheets zijn gemaakt voor alle locaties met ten minste 10 cliënten en bevatten een dwarsdoorsnede van de resultaten.

In deze hoofdreportage vergelijken we alle locaties met elkaar op basis van de ‘tevredenheidsvraag’ aan het slot van de onderwerpen: begeleiding, wonen, beslissen en vrije tijd. Het volledige overzicht is te vinden in bijlagen 1 t/m 3 (alle locaties, in alfabetische volgorde). In deze paragraaf laten we de opvallendste verschillen met het overall gemiddelde zien (gemiddeld is 82% van alle cliënten (respondenten) tevreden over de begeleiding, zie tabel 3.4), waarbij we als criterium een verschil van 10 procentpunt hanteren. De resultaten zijn in tabel 3.5. opgenomen:

Tabel 3.5. Opvallende uitkomsten per locatie: percentage cliënten 'tevreden' over begeleiding

	aantal respondenten	% tevreden over begeleiding	verschil met gemiddelde (= 82%)
Den Koem, Groenlo	7	100%	+ 18%
Stationslaan, Groenlo	11	100%	+ 18%
Sellekamp, Winterswijk	15	100%	+ 18%
Kalverweidendijk, Dinxperlo	13	69%	-13%
Anke Marjolein, Lochem	19	68%	-14%
Tramstraat, Groenlo	6	67%	-15%
Patronaatstraat/Broekboomstraat, Lichtenvoorde	12	67%	-15%

## 4. WONEN

### 4.1. Antwoordverdeling woning

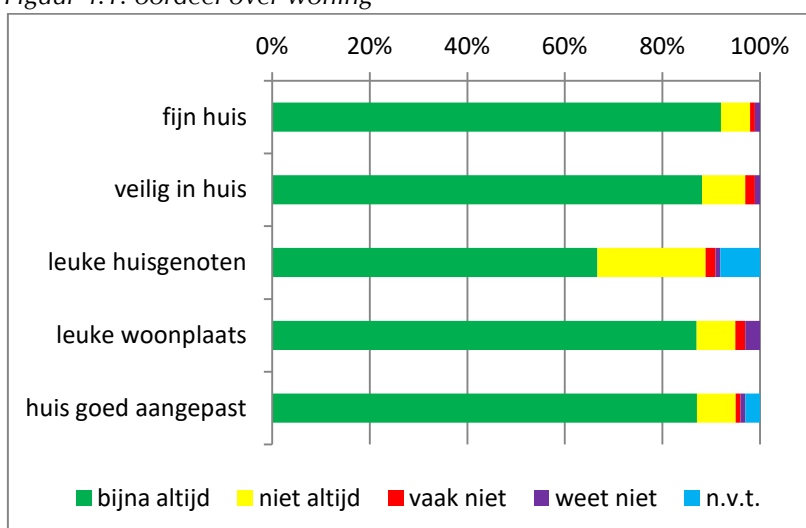
Het thema wonen in de vragenlijst is in vier blokken verdeeld: de woning (of: je huis), eten, hulp in huis en beslissen. In onderstaande tabel (en in de figuur daaronder) is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de woning.

Tabel 4.1. Oordeel cliënten over woning (n = 262, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijn huis hebt?	92	6	1	1	-
2. Je veilig bent in je huis?	89	9	2	1	-
3. Je met leuke mensen in huis woont?	66	22	2	1	8
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	87	8	2	3	-
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	88	8	1	1	3

- Cliënten oordelen positief over het wonen, bij de meeste vragen oordeelt ongeveer 90% positief. Tweederde oordeelt positief over de huisgenoten.
- Het aandeel negatieve ('vaak niet') antwoorden is klein. Het percentage 'kan beter' antwoorden is bij de vragen over het huis, buurt en aanpassingen kleiner dan 10%. Bij de vraag over de huisgenoten is relatief vaak 'niet altijd' geantwoord, door ruim een vijfde van de respondenten.




Figuur 4.1. oordeel over woning



#### 4.2. Antwoordverdeling eten

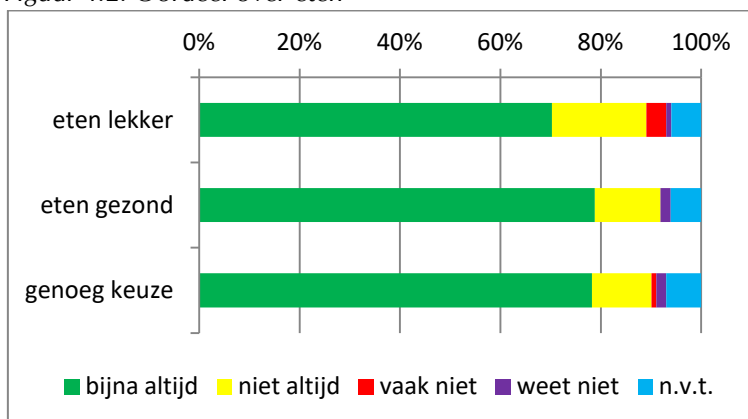
We hebben drie vragen gesteld over het eten. De antwoordverdeling volgt hieronder in tabel en grafiek.

Tabel 4.2. Oordeel cliënten over eten (n = 262, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
6. Het eten lekker is?	71	19	4	1	6
7. Het eten gezond is?	78	13	-	2	6
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	79	12	1	2	7

- Bijna driekwart van de respondenten oordeelt positief over het eten en ruim driekwart is positief over gezond eten en keuzemogelijkheden.
- Het aandeel negatieve antwoorden is beperkt. Ongeveer een vijfde van de cliënten vindt dat de smaak van het eten beter kan, en 4% oordeelt negatief hierover.

Figuur 4.2. Oordeel over eten



#### 4.3. Antwoordverdeling hulp in huis

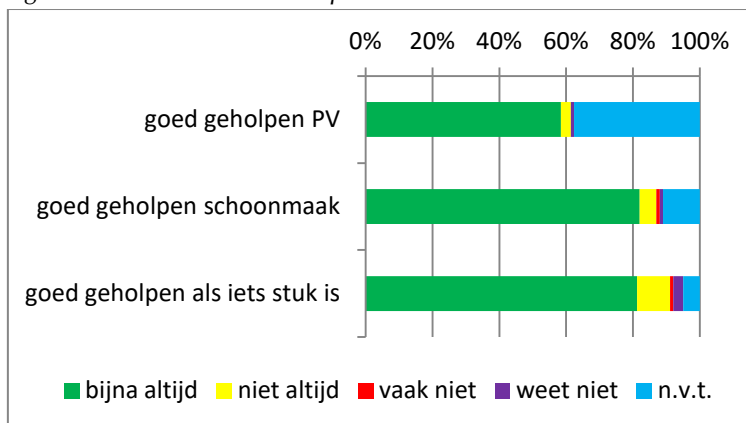
Ook over hulp in huis zijn drie vragen gesteld. De antwoordverdeling volgt hieronder.

Tabel 4.3. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 263, in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
9. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging? (toiletbezoek, douchen, aankleden)	59	3	-	1	38
10. Je goed geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	82	5	1	1	11
11. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	82	10	1	3	5

- Het oordeel over hulp bij persoonlijke verzorging wordt enigszins vertekend doordat een groot deel van de respondenten ‘n.v.t.’ antwoordt. Na correctie daarvoor is ruim 95% van de respondenten positief. Ook bij de andere twee vragen over hulp oordeelt een grote meerderheid positief.
- Het aandeel negatieve (‘vaak niet’) en ‘kan beter’ antwoorden is beperkt. Relatief het meest kritisch zijn de respondenten over hulp als er iets stuk is in huis. Een op de tien cliënten ziet hier ruimte voor verbetering.

Figuur 4.2. Oordeel over hulp in huis



#### 4.4. Antwoordverdeling beslissen en zelfstandigheid

We hebben zes vragen gesteld over beslissen en zelfstandigheid. De antwoordverdeling wordt hieronder weergegeven:

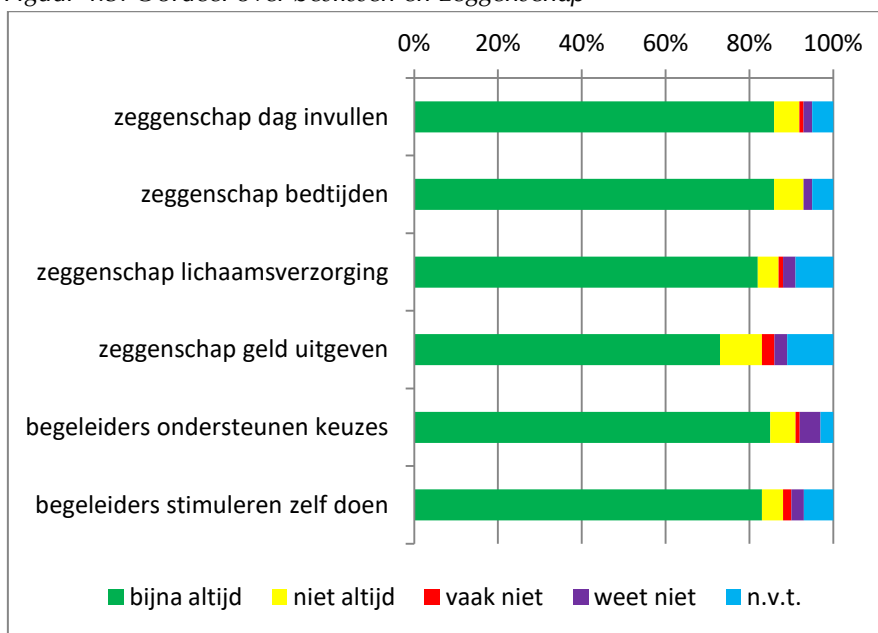
Tabel 4.4. Oordeel cliënten over beslissen (n = 261, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	☹️ niet altijd	😡 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?	85	6	1	2	5
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	85	7	-	2	5
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	82	5	1	3	9
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	73	10	3	3	11
16. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	85	6	1	5	3
17. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	83	5	2	3	7



- De cliënten oordelen overwegend positief over de zeggenschap die zij hebben over hun leven. Na correctie voor ‘weet niet’ of ‘n.v.t.’ oordeelt ongeveer 90% hierover positief. Het oordeel over zeggenschap over geld is relatief iets minder vaak positief (ongeveer 85% na correctie).
- Het aandeel negatieve (‘vaak niet’) en ‘kan beter’ antwoorden is klein. 10% vindt dat zeggenschap over geld uitgeven ‘beter kan’.

Figuur 4.3. Oordeel over beslissen en zeggenschap



#### 4.5. Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers

Ook hier zijn de resultaten uitgesplitst naar respondent (cliënt of verwant). We doen dat op basis van de positieve antwoorden, na correctie voor ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’. Verschillen tussen groepen van ten minste 10 procentpunt zijn geel gearceerd.

Tabel 4.5. Oordeel over wonen, positieve antwoorden cliënten en cliëntvertegenwoordigers (in %)

Vind je dat:	😊 cliënt	😊 verwant
1. Je een fijn huis hebt?	92	97
2. Je veilig bent in je huis?	80	82
3. Je met leuke mensen in huis woont?	72	79
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	88	97
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	93	82
6. Het eten lekker is?	74	89
7. Het eten gezond is?	86	81
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	85	93

9. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?*	98	80
10. Je goed geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?*	97	69
11. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?*	91	70
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?*	94	80
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en op staat?*	93	80
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?*	95	81
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?*	83	94
16. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van eigen keuzes?*	94	79
17. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	94	89

\* significant verschil bij  $\alpha < 0,05$



Bij de vragen over de woning zijn er geen grote verschillen aangetroffen tussen cliënten en verwanten. Cliënten oordelen vaker positief over de aanpassingen aan hun huis, maar dit verschil is niet statistisch significant. Bij vragen over eten zien we dat verwanten vaker positief antwoorden op de vraag of het eten lekker is, maar ook dit onderscheid is niet significant.

Bij de vragen over hulp in huis oordelen de cliënten vaker positief dan de verwanten. Bij deze vragen zijn de gevonden verschillen statistisch significant. Dat geldt ook voor de vragen over zelfstandigheid en autonomie, met uitzondering van de laatste vraag (stimuleren om dingen zelf te doen). Over het algemeen oordelen cliënten vaker positief over zelfstandigheid dan de verwanten, behalve als het gaat om zeggenschap over geld. Hierbij wordt vaker positief geantwoord door de verwanten.

#### 4.6. Vergelijking met uitkomsten 2017

Hieronder wordt het percentage positieve antwoord (van cliënten zelf) vergeleken met de uitkomsten in 2017. Het betreft de positieve antwoorden van cliënten, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 4.6. Oordeel over wonen, vergelijking antwoorden cliënten met die in 2017 (in %)

Vind je dat:	 2019	 2017
1. Je een fijn huis hebt?	92	92
2. Je veilig bent in je huis?	80	88
3. Je met leuke mensen in huis woont?	72	75
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	88	87
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	93	91
6. Het eten lekker is?	74	70
7. Het eten gezond is?	86	81
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	85	82




9. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	98	96
10. Je goed geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	97	94
11. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	91	90
18. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult ?	94	91
19. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en op staat?	93	n.v.t.
20. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	95	n.v.t.
21. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	83	n.v.t.
22. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van eigen keuzes?	94	86
23. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	94	91

Deze vergelijking laat geen verschillen van ten minste 10 procentpunt zien. Relatief de grootste verschillen vinden we bij de vragen over veiligheid in huis (negatief verschil van 8 procentpunt ten opzichte van 2017) en ondersteuning bij het maken van eigen keuzes (positief verschil van 8 procentpunt ten opzichte van 2017).

#### 4.7. Oordeel wonen

Tot slot van dit onderwerp is gevraagd naar de tevredenheid met het wonen. De antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 4.7. Antwoordverdeling vraag tevredenheid wonen (n = 238)

	 altijd of meestal tevreden	 niet altijd tevreden	 vaak niet tevreden	? weet niet
cliënten (n = 204)	85%	14%	< 1%	< 1%
verwanten (n = 34)	88%	9%	-	3%
totaal (n = 238)	85%	13%	< 1%	1%

In totaal oordeelt 85% positief over het wonen (2017: 83%), 13% is niet altijd tevreden en een enkeling is uitgesproken ontevreden. Bij uitsplitsing naar groep (respondenten) zien we dat cliënten iets minder vaak tevreden zijn dan cliëntvertegenwoordigers, maar dit is geen statistisch significant resultaat.

#### 4.8. Verschillen tussen locaties

In tabel 4.8 worden de locaties met elkaar vergeleken op basis van de tevredenheid met wonen (percentage tevreden cliënten). Het overzicht met alle locaties is te vinden in bijlage 2, hieronder laten we de opvallendste verschillen met het overall gemiddelde zien (gemiddeld is 85% van alle respondenten tevreden over het wonen). Als criterium hanteren we weer een verschil van 10 procentpunt ten opzichte van dat overall gemiddelde.

Tabel 4.8. Opvallende uitkomsten per locatie: percentage cliënten 'tevreden' over wonen

	aantal respondenten	% tevreden over wonen	verschil met gemiddelde (= 85%)
Den Koem, Groenlo	7	100%	+15%
Orangie, Groenlo	8	100%	+15%
Stationslaan, Groenlo	11	100%	+15%
De Klinke, Lichtenvoorde	5	100%	+15%
Sellekamp, Winterswijk	15	100%	+15%
Veldmaten, Lichtenvoorde	7	57%	-28%
Schaepmanplein, Neede	8	63%	-22%
Tramstraat, Groenlo	6	67%	-18%
Elfenbank, Ruurlo	10	70%	-15%
Patronaatstraat/Broekboomstraat, Lichtenvoorde	11	73%	-12%

## 5. DAGBESTEDING

### 5.1. Vormen van dagbesteding

In dit hoofdstuk gaan we in op de ervaringen van cliënten met hun dagbesteding of werk. In de eerste plaats is gevraagd wat voor dagbesteding of werk cliënten hebben:

Tabel 5.1. Vormen van dagbesteding cliënten (n = 263, in %)

	n	%
dagbesteding bij De Lichtenvoorde	95	36
dagbesteding bij een andere organisatie	66	25
werk (bij een sociale werkplaats of een bedrijf)	87	33
anders, namelijk	15	6

Cliënten die ‘anders, namelijk’ hebben ingevuld hebben meestal geen dagbesteding. Een paar cliënten zeggen dat ze met pensioen zijn en een enkeling is op zoek naar werk of dagbesteding. Ook zijn er een paar cliënten die nog naar school gaan of stage lopen.

Hieronder wordt ingegaan op de ervaringen van cliënten met dagbesteding of werk. In eerste instantie geven we de antwoordverdeling van alle respondenten die de vragen over dagbesteding of werk hebben beantwoord. Daarna maken we onderscheid in drie groepen: cliënten met dagbesteding bij De Lichtenvoorde, cliënten die elders dagbesteding hebben en cliënten met werk. We vergelijken de positieve antwoorden van deze drie groepen met elkaar (na correctie voor ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’).

### 5.2. Antwoordverdeling dagbesteding of werk

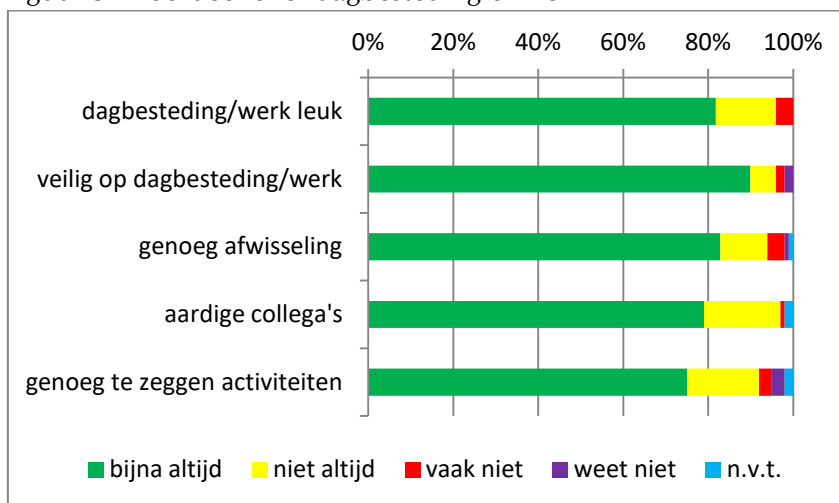
Hieronder is de antwoordverdeling weergegeven van alle cliënten die de vragen over dagbesteding of werk hebben beantwoord.

Tabel 5.2. Oordeel cliënten over de dagbesteding (n = 248, in percentages)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je dagbesteding of werk leuk is?	81	14	4	-	-
2. Je veilig bent op je dagbesteding of werk?	89	6	2	2	-
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding of werk?	82	11	4	1	1
4. Je collega's op je dagbesteding of werk aardig zijn?	79	18	1	-	2
5. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	75	17	3	3	2

- Bij de meeste vragen oordeelt een grote meerderheid van de cliënten positief. Relatief het vaakst wordt positief geoordeeld over de veiligheid bij de dagbesteding of werk.
- Er zijn weinig negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven. Bij alle vragen is dit minder dan 5%.
- Het percentage cliënten dat ruimte ziet voor verbetering ('niet altijd') is het hoogst bij de vragen of je genoeg te zeggen hebt over de activiteiten en of de collega's aardig zijn.

Figuur 5.1. oordeel over dagbesteding of werk



### 5.3. Antwoordverdeling begeleiding bij dagbesteding of werk

We hebben drie vragen gesteld over de begeleiding bij dagbesteding of werk. De antwoordverdeling is hieronder weergegeven:

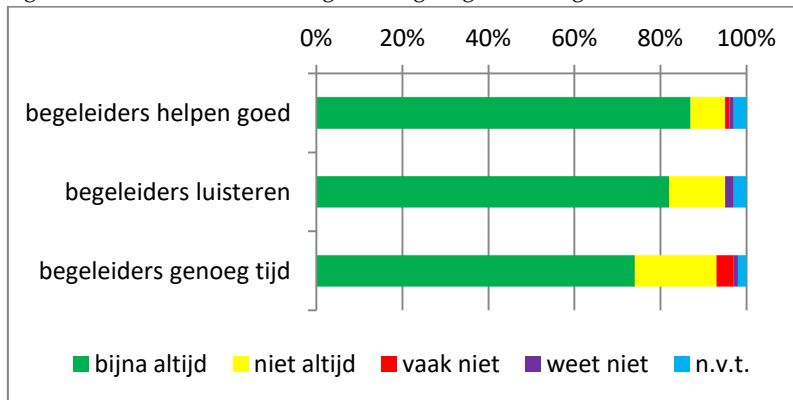
Tabel 5.3. Oordeel cliënten over begeleiding bij de dagbesteding (n = 242, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. De begeleiders bij je dagbesteding jou goed helpen?	87	8	1	1	3
2. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren?	82	13	-	2	3
3. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	74	19	4	1	2

- De cliënten oordelen meestal positief over de begeleiding bij de dagbesteding of werk en het luisteren door begeleiders.
- Ongeveer een op de vijf cliënten vindt dat de begeleiders niet altijd genoeg tijd voor ze hebben. Een paar procent oordeelt hierover negatief.

Hieronder zijn deze resultaten ook grafisch weergegeven:

Figuur 5.2. Oordeel over begeleiding dagbesteding



#### 5.4. Vergelijking tussen cliënten op basis van soort dagbesteding

We hebben de positieve antwoorden van drie groepen met elkaar vergeleken: cliënten met dagbesteding bij De Lichtenvoorde (n = 95), cliënten die dagbesteding bij een andere organisatie hebben (n = 66) en cliënten die werk hebben (n = 87). De antwoordverdeling staat in tabel 5.4.

Tabel 5.4. Oordeel over dagbesteding naar vorm dagbesteding/werk (positieve antwoorden in %)

Vind je dat:	😊 dagb. De Lv	😊 dagb. elders	😊 werk
1. Je dagbesteding of werk leuk is?	80	87	80
2. Je veilig bent op je dagbesteding of werk?	94	92	89
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding of werk?	86	84	81
4. Je collega's op je dagbesteding of werk aardig zijn?	83	81	79
5. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	86	80	70
6. De begeleiders jou goed helpen?	90	92	90
7. De begeleiders goed naar je luisteren?	90	84	84
8. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	78	74	74


\* significant verschil bij  $\alpha < 0,05$

De vergelijking laat zien dat er geen grote verschillen zijn tussen de drie groepen. Cliënten die elders dagbesteding hebben lijken wat vaker tevreden over hun werk of dagbesteding (87%) dan de andere twee groepen (80%), maar het verschil is niet significant. Dat geldt ook voor het verschil tussen de groepen bij de vraag over 'genoeg te zeggen hebben over wat je doet' (wel onderscheid tussen groepen, maar niet significant).

### 5.5. Vergelijking met uitkomsten 2017

Hieronder wordt het percentage positieve antwoorden van cliënten met dagbesteding bij de Lichtenvoorde vergeleken met de uitkomsten in 2017. Het betreft de positieve antwoorden van zowel cliënten als vertegenwoordigers, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 5.5. Vergelijking met uitkomsten 2017 (cliënten met dagbesteding bij Lichtenvoorde, in %)




Vind je dat:	 2019	 2017
1. Je dagbesteding of werk leuk is?	80	82
2. Je veilig bent op je dagbesteding of werk?	94	91
3. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding of werk?	86	90
4. Je collega's op je dagbesteding of werk aardig zijn?	83	82
5. Je genoeg te zeggen hebt over wat je doet bij je dagbesteding?	86	88
6. De begeleiders jou goed helpen?	90	93
7. De begeleiders goed naar je luisteren?	90	88
8. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	78	80

De ervaring van cliënten met de dagbesteding bij de Lichtenvoorde blijkt niet te zijn veranderd sinds de vorige afname. Er zijn kleine schommelingen, maar het overall beeld is min of meer gelijk.

### 5.6. Oordeel dagbesteding of werk

Tot slot van dit onderwerp is gevraagd naar de tevredenheid met de dagbesteding of het werk. De antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 5.6. Antwoordverdeling vraag tevredenheid dagbesteding of werk (n = 221)

	 altijd of meestal tevreden	 niet altijd tevreden	 vaak niet tevreden	? weet niet
Db L'voorde (n = 88)	85	13	2	-
Db elders (n = 47)	83	9	4	4
Werk (n = 86)	80	14	4	2
totaal (n = 221)	83	12	3	2

Gemiddeld genomen is 83% van de cliënten tevreden over zijn/haar dagbesteding of werk (2017: 86%). Een op acht cliënten is niet altijd tevreden. Een enkeling is vaak niet tevreden, dit zijn in totaal 7 cliënten. De verschillen tussen groepen zijn klein.



De tevredenheid met dagbesteding is niet uitgesplitst naar locatie, omdat er geen verband wordt verondersteld tussen de woonlocatie en de tevredenheid met de dagbesteding. Waarschijnlijk worden er wel verschillen gevonden tussen locaties, maar deze resultaten kunnen vervolgens niet vertaald worden in verbetermaatregelen.

## 6. VRIJE TIJD

### 6.1. Antwoordverdeling vrije tijd

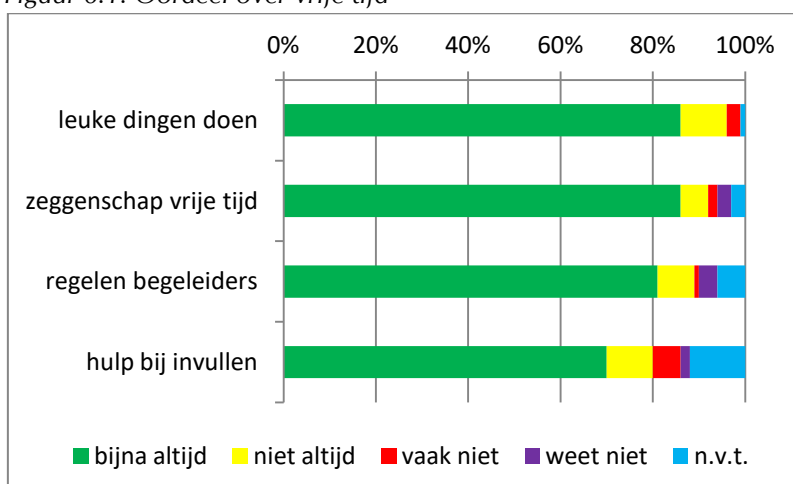
In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten over hun vrijetijdsbesteding. We hebben gevraagd naar de activiteiten die ze kunnen doen, de zeggenschap daarover en de ondersteuning van begeleiders bij het organiseren van de vrije tijd.

Tabel 6.1. Oordeel cliënten over hun vrije tijd en hulp begeleiders (n = 262, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd (als je niet naar dagbesteding of werk gaat)?	86	10	3	-	1
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	86	6	2	3	3
3. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijv. hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	81	8	1	4	6
4. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd (als je dat wilt)?	70	10	6	2	12

- Cliënten oordelen positief over de verschillende aspecten van vrije tijd, er zijn geen duidelijke uitschieters.
- Bij de vraag over hulp van het eigen netwerk (vraag 4) is relatief vaak 'n.v.t.' geantwoord. Na correctie is 81% hierover positief.
- Er zijn niet veel kritische antwoorden gegeven. Een op de tien cliënten is niet helemaal tevreden over de dingen die hij/zij kan doen in de vrije tijd en de ondersteuning door familie of vrienden.

Figuur 6.1. Oordeel over vrije tijd



## 6.2. Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers

Ook bij het onderwerp vrije tijd zijn de resultaten uitgesplitst naar perspectief van de respondent (cliënt zelf of vertegenwoordiger). We doen dat weer op basis van de positieve antwoorden, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'. De resultaten worden in tabel 6.2 gepresenteerd.

Tabel 6.2. Oordeel over vrije tijd, positieve antwoorden cliënten/ cliëntvertegenwoordigers (in %)

Vind je dat:	😊 cliënt	😊 verwant
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd? *	90	68
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?*	94	71
3. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig?*	93	71
4. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	82	77

\* significant verschil bij  $\alpha < 0,05$

We zien dat cliënten vaker positief oordelen over hun vrije tijd dan cliëntvertegenwoordigers. Het verschil is bij drie vragen meer dan 20 procentpunt en statistisch significant. Het oordeel over hulp van familie en vrienden is bijna gelijk aan elkaar.

## 6.3. Vergelijking met uitkomsten 2017

Onderstaande tabel toont de vergelijking met de uitkomsten in 2017. Het betreft de positieve antwoorden de cliënten zelf, na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 6.3. Oordeel over vrije tijd, vergelijking antwoorden cliënten met die in 2017 (in %)

Vind je dat:	😊 2019	😊 2017
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	90	90
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	94	95
3. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig?	93	93
4. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	82	n.v.t.

De vergelijking laat zien dat er geen verschil is met de uitkomsten van de vorige meting. De vierde vraag is de vorige keer niet gesteld.

## 6.4. Oordeel vrije tijd

Tot slot van dit onderwerp is gevraagd naar de tevredenheid met de vrije tijd. De antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 6.4. Antwoordverdeling vraag tevredenheid vrije tijd (n = 235)

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
cliënten (n = 204)	90	8	< 1	2
verwanten (n = 31)	81	16	3	-
totaal (n = 235)	89	9	1	2

In totaal oordeelt 89% van de respondenten positief over het vrije tijd (2017: 88%). Bij uitsplitsing naar groep (respondenten) zien we een klein verschil tussen cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Bij laatstgenoemde groep is bijna een vijfde niet (altijd) tevreden over de invulling van de vrije tijd. Onder cliënten zelf is dat aandeel minder dan 10%. Dit verschil is echter niet statistisch significant.

#### 6.4.1. Verschillen tussen locaties

In tabel 6.5 worden de locaties met elkaar vergeleken op basis van de tevredenheid met vrije tijd (percentage tevreden cliënten). Het overzicht met alle locaties is te vinden in bijlage 3, hieronder laten we de opvallendste verschillen met het overall gemiddelde zien (gemiddeld is 89% van alle cliënten (respondenten) tevreden over het vrije tijd). Als criterium hanteren we weer een verschil van 10 procentpunt ten opzicht van dat overall gemiddelde.

Tabel 6.5. Opvallende uitkomsten per locatie: percentage cliënten 'tevreden' over vrije tijd

	aantal respondenten	% tevreden over vrije tijd	verschil met gemiddelde (= 88%)
Burg. Smitsstraat, Eibergen	10	100%	+ 11%
Tramstraat, Groenlo	6	100%	+ 11%
Hof van Flierbeek, Lichtenvoorde	21	100%	+ 11%
Veldmaten, Lichtenvoorde	7	100%	+ 11%
Elfenbank, Ruurlo	11	100%	+ 11%
Petershof, Winterswijk	11	100%	+ 11%
Sellekamp, Winterswijk	15	100%	+ 11%
Vivaldistraat, Lichtenvoorde	11	79%	-10%
Kalverweidendijk, Dinxperlo	13	77%	-12%
Schaepmanplein, Neede	8	75%	-14%
Borculoseweg/Hartebroekstraat, Groenlo	4	50%	(-39%)

Het resultaat bij locatie Borculoseweg is opvallend. Het resultaat is echter gebaseerd op slechts vier respondenten. Twee van hen zijn 'niet altijd tevreden' over hun vrije tijd.

## 7. MEDISCHE ZORG EN THERAPIE

### 7.1. Antwoordverdeling medische zorg en therapie

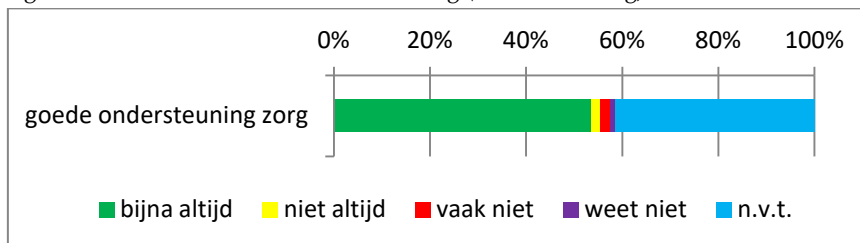
Het onderwerp ‘medische zorg’ bestaat in het onderzoek bij De Lichtenvoorde uit een vraag over ondersteuning bij het verkrijgen van de benodigde zorg. Bij dit onderdeel is niet gevraagd naar een oordeel in termen van tevredenheid.

Tabel 7.1. Oordeel cliënten over medische zorg (ondersteuning) (n = 267, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je goed ondersteund wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	54	2	2	1	42

- Een groot deel van de respondenten geeft aan geen gebruik te maken van medische zorg via De Lichtenvoorde. De groep die daar wel ervaring mee heeft is bijna altijd positief over de ondersteuning. Na correctie voor ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’ is het percentage positieve antwoorden meer dan 90%.

Figuur 7.1. Oordeel over medische zorg (ondersteuning)



Voor de volledigheid is ook hier onderzocht of er verschil bestaat tussen het oordeel van cliënten en van cliëntvertegenwoordigers. Dat blijkt niet het geval: in beide gevallen oordeelt (na correctie) 95% van de respondent positief.

### 7.2. Vergelijking met uitkomsten 2017

Ook in 2017 werd positief geoordeeld over de ondersteuning bij medische zorg. Het antwoord ‘n.v.t.’ is destijds minder vaak gekozen. Na correctie daarvoor blijkt het aandeel cliënten dat positief oordeelt nog iets hoger te zijn dan de vorige keer:

Tabel 7.2. Oordeel over zorg, vergelijking met uitkomsten 2017 na correctie (in %)

Vind je dat:	😊 2019	😊 2017
1. Je goed ondersteund wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	95	91

## 8. ZORGPLAN

### 8.1. Antwoordverdeling zorgplan

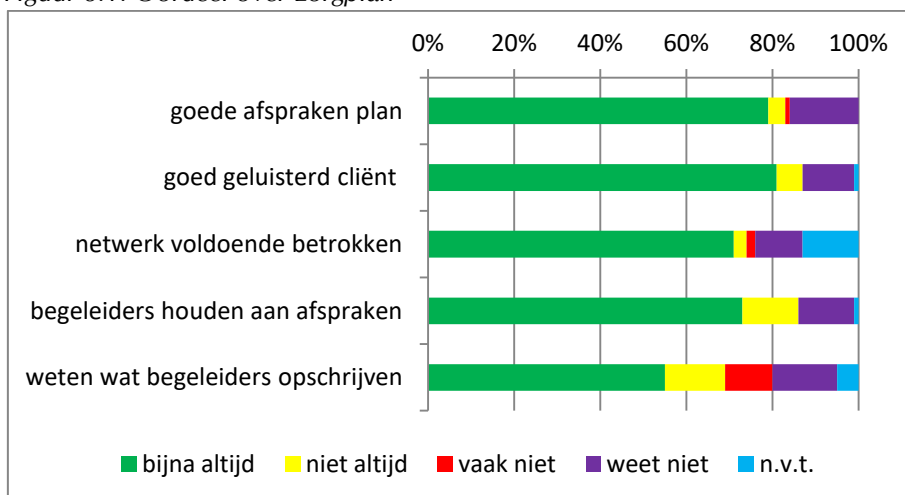
In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van cliënten over het zorgplan. We hebben vragen gesteld over het zorgplan, de betrokkenheid van de cliënt en het houden aan afspraken. Bij dit onderdeel is niet gevraagd naar een oordeel in termen van tevredenheid.

Tabel 8.1. Oordeel cliënten over het zorgplan (n = 262, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	79	4	1	16	-
2. Er goed naar je is geluisterd bij het bepalen van de doelen in het zorgplan?	81	6	-	12	1
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	71	3	2	11	13
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	73	13	-	13	1
5. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	55	14	11	15	5

- Ongeveer driekwart van de cliënten oordeelt positief over de diverse aspecten van het zorgplan. Na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.' neemt dat toe tot boven de 90% bij de eerste drie vragen.
- Bij de meeste vragen is het aandeel negatieve antwoorden beperkt, met uitzondering van de vraag over weten wat de begeleiders opschrijven. Hier geeft ruim een tiende van de cliënten het negatieve antwoord ('vaak niet').
- Het aandeel 'niet altijd' antwoorden is ook relatief hoog bij de vraag over het houden aan afspraken door de begeleiders.



Figuur 8.1. Oordeel over zorgplan



## 8.2. Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers

Ook hier is onderzocht of er verschillen bestaan in de antwoorden van cliënten en cliëntvertegenwoordigers. De resultaten worden hieronder weergegeven.

Tabel 8.2. Oordeel over plan, positieve antwoorden cliënten en cliëntvertegenwoordigers (in %)

Vind je dat:	 cliënt	 verwant
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	94	94
2. Er goed naar je is geluisterd bij het bepalen van de doelen in het zorgplan?	93	90
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	94	91
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?*	87	71
5. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	71	52



\* significant verschil bij  $\alpha < 0,05$

Het oordeel van beide groepen over de afspraken in het plan en de betrokkenheid van de cliënt en diens netwerk is ongeveer gelijk aan elkaar (90% of meer oordeelt positief). De cliëntvertegenwoordigers oordelen echter minder vaak positief over het houden aan de afspraken door de begeleiders (statistisch significant) en over het weten wat de begeleiders opschrijven.

## 8.3. Vergelijking met uitkomsten 2017

Tot slot van dit onderwerp volgt de vergelijking met de uitkomsten van de vorige keer (op basis van antwoorden van cliënten zelf, na correctie 'weet niet' en 'n.v.t.').

Tabel 8.3. Oordeel over plan, vergelijking met uitkomsten 2017 (in %)

Vind je dat:	 2019	 2017
1. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	94	86
2. Er goed naar je is geluisterd bij het bepalen van de doelen in het zorgplan?	93	87
3. Je familie/vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	94	n.v.t.
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?*	87	81
5. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	71	61

Het oordeel over het zorgplan lijkt wat vaker positief dan in 2017. Het verschil is niet groot, alleen bij de laatste vraag zien we een verschil van 10 procentpunt.

## 9. INSPRAAK EN KLACHTEN

### 9.1. Inspraak (cliëntenraad)

Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad. De antwoordmogelijkheden zijn bij deze vragen anders dan voorheen (vier antwoordopties in plaats van vijf), omdat de vragen meer feitelijk zijn (kennis en gebruik). Om deze reden is in dit hoofdstuk ook niet gevraagd naar een oordeel in termen van tevredenheid.

Tabel 9.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 262, in %)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	63	31	4	3
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	44	46	7	3
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	30	15	40	16

Bijna tweederde van de respondenten weet dat er een cliëntenraad is. Iets minder dan de helft van hen zegt te weten wat de raad doet. Bij de vraag of inspraak goed geregeld is antwoordt een grote groep 'weet niet'. Van de groep die hierover wel een mening heeft, is ongeveer tweederde positief.

### 9.2. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

In tabel 9.2 wordt de antwoordverdeling gegeven met betrekking tot de klachtenregeling.

Tabel 9.2. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n = 259, in %)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	58	32	8	3
2. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	15	75	5	4
3. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	10	4	2	83

Ruim de helft van de cliënten weet waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. Ongeveer een op de zes respondenten zegt daadwerkelijk wel eens een klacht te hebben ingediend (in totaal 39 personen). Tweederde van deze groep (26 personen) vindt dat vervolgens genoeg gedaan is om de klacht op te lossen, eenderde (11 personen) vindt van niet.



### 9.3. Vergelijking tussen cliënten en cliëntvertegenwoordigers

Hieronder worden de resultaten uitgesplitst naar cliënten en cliëntvertegenwoordigers. De vergelijking vindt plaats op basis van het antwoord 'ja', er heeft geen correctie plaatsgevonden voor 'weet niet' en 'n.v.t.' (omdat het bij deze vragen om de kennis gaat en niet over het oordeel):

Tabel 9.3. Aandeel bevestigende antwoorden op vragen over inspraak en klachten (in %)

Vind je dat:	ja cliënt	ja verwant
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	63	57
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?*	46	32
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	31	24
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	58	56
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	15	17
6. Als dat zo is: vind je dat genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	57	75

\* significant verschil bij  $\alpha < 0,05$

Uit de tabel blijkt dat cliënten iets vaker zeggen dat ze bekend zijn met de activiteiten van de cliëntenraad dan de vertegenwoordigers. Cliënten zijn ook wat vaker positief zijn over de inspraak van cliënten dan vertegenwoordigers. Bij vragen over klachten zien we geen opvallende verschillen. Cliëntvertegenwoordigers lijken wat vaker tevreden over de afhandeling van een klacht, maar deze resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van een kleine groep respondenten (de groep van in totaal 39 respondenten die zeggen een klacht te hebben ingediend).

### 9.4. Vergelijking met uitkomsten 2017

Tot slot vergelijken we de antwoorden van de cliënten met die in 2017:

Tabel 9.4. vergelijking met 2017, aandeel bevestigende antwoorden van cliënten (in %)

Vind je dat:	ja 2019	ja 2017
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	63	71
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?*	46	47
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	31	40
4. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	58	62
5. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	15	26
6. Als dat zo is: vind je dat genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	57	55

We zien geen grote verschillen; het aandeel cliënten dat zegt te weten dat er een cliëntenraad is, lijkt wat te zijn afgenomen. Dat geldt ook voor het aandeel dat zegt wel eens een klacht te hebben ingediend.

## 10. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

### 10.1. Inleiding


In het voorgaande is ingegaan op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek De Lichtenvoorde 2019. Het onderzoek heeft tot doel inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten met de begeleiding en dienstverlening en om aanknopingspunten te vinden voor verdere verbetering daarvan. In dit hoofdstuk worden beknopt de belangrijkste uitkomsten op een rijtje gezet. We doen dat aan de hand van de volgende overzichten:

- positieve punten op basis van de antwoordverdeling
- verbeterpunten op basis van negatieve of 'kan beter' antwoorden
- verschillen tussen cliënten en cliëntvertegenwoordigers
- verschillen tussen uitkomsten 2019 en 2017
- algemeen oordeel in termen van tevredenheid

### 10.2. Positieve aspecten

Op diverse vragen is door een groot deel van de respondenten positief geantwoord. Na correctie op 'weet niet' en 'n.v.t.' heeft ten minste 90% van alle respondenten (cliënten zelf en verwanten namens cliënten) positief geantwoord op de volgende vragen:

Tabel 10.1. vragen met ten minste 90% positieve antwoorden (% , na correctie weet niet en n.v.t.)

Vind je dat:	 bijna altijd
1. Je goed ondersteund wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	95%
2. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het zorgplan?	94%
3. Je veilig bent op je dagbesteding bij de Lichtenvoorde?	94%
4. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	94%
5. Er goed naar je is geluisterd bij het bepalen van de doelen in het zorgplan?	93%
6. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	93%
7. Je familie of vrienden genoeg bij je begeleiding betrokken worden?	92%
8. Je een fijn huis hebt?	92%
9. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je naar bed gaat en opstaat?	92%
10. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	92%
11. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	91%
12. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is? (vrije tijd)	90%
13. De begeleiders bij je dagbesteding bij de Lichtenvoorde jou goed helpen?	90%
14. De begeleiders bij je dagbesteding bij de Lichtenvoorde goed naar je luisteren?	90%
15. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	90%

Bij elkaar genomen laten die punten zien dat cliënten van De Lichtenvoorde vooral positief oordelen over de randvoorwaarden voor de kwaliteit van het dagelijks leven. Het gaat dan om aspecten als een fijne woning, zeggenschap over de invulling van de dag en van je vrije tijd, hulp van begeleiders als dat nodig is, betrokkenheid van het eigen netwerk en toegang tot medische zorg als dat nodig is.

### 10.3. Mogelijke verbeterpunten op populatieniveau

In de persoonlijk dossiers wordt op individueel niveau inzicht gegeven in de mogelijke verbeterpunten. Om op organisatieniveau inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten kan worden gekeken naar de vragen waarbij relatief vaak ‘niet altijd’ of ‘vaak niet’ is geantwoord. In deze paragraaf zetten we mogelijke verbeterpunten (op basis van de antwoordverdeling) wat meer systematisch op een rij. We hebben daarvoor het volgende selectie criterium gebruikt:

- ten minste 20% van de cliënten heeft ‘niet altijd’ of ‘vaak niet’ geantwoord (☹ + ☹).

Ook hier gaan we uit van de percentages na correctie voor ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’. Aan de hand van dit criterium komen we tot de volgende vragen/aspecten:

Tabel 10.2. Mogelijke verbeterpunten op basis antwoordverdeling (% , na correctie weet niet/n.v.t.)

Vind je dat:	totaal ‘vaak niet’ ‘niet altijd’	☹ <b>niet altijd</b>	☹ <b>vaak niet</b>
1. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	33%	29%	4%
2. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	32%	18%	14%
3. Je met leuke mensen in huis woont?	27%	24%	3%
4. Het eten lekker is?	24%	20%	4%
5. De begeleiders goed naar je luisteren?	23%	19%	4%
6. De begeleiders bij dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	22%	15%	7%
7. Je leuke dagbesteding bij de Lichtenvoorde hebt?	20%	16%	4%
8. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	20%	17%	3%

De geselecteerde ‘verbeterpunten’ hebben in veel gevallen te maken met aandacht/tijd van begeleiders. Daarnaast zijn samenwonen met medebewoners (of huisgenoten) en eten relatief vaak benoemd als punten waarop verbetering mogelijk is. Deze aspecten komen in veel cliëntervaringsonderzoeken naar voren als verbeterpunt, ook omdat beide aspecten een belangrijke rol spelen in het dagelijks leven van veel cliënten. Ook de beschikbare tijd en aandacht van begeleiders zijn punten die regelmatig in andere onderzoeken naar voren komen als ‘verbeterpunten’ (of onderwerpen waarbij een relatief groot deel van de cliënten kritisch antwoordt). In het onderzoek bij de Lichtenvoorde in 2017 zijn deze punten ook naar voren gekomen bij de selectie van mogelijke verbeterpunten.

Om meer inzicht te krijgen in de verbeterpunten per cliënt verwijzen we naar de persoonlijke dossiers, die buiten deze rapportage om worden teruggekoppeld aan De Lichtenvoorde. Daarin worden alle genoemde verbeterpunten inclusief open antwoorden gekoppeld aan de namen van de cliënten.

#### 10.4. Vergelijking tussen cliënten en vertegenwoordigers

Bij elk thema is onderzocht of er verschillen bestaan in de antwoordverdeling van cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Gebleken is dat de antwoorden meestal overeen stemmen, maar dat er een aantal thema's is waarbij een van beide groepen meer kritisch oordeelt dan de ander. Onderstaande tabellen laten de vragen zien met ten minste 10 procentpunt verschil tussen het percentage 'positieve antwoorden' van beide groepen (na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.').

Tabel 10.3a toont de vragen waarbij cliënten kritischer hebben geantwoord (eten en geld uitgeven), tabel 10.3b toont de vragen waarbij verwanten kritischer zijn (o.a. vragen over aandacht, hulp, verzorging en eigen keuzes).

Tabel 10.3a. Vragen waarbij cliënten kritischer oordelen dan cliëntvertegenwoordigers (in %)

Vind je dat:	verschil c-v	😊 cliënt	😊 verwant
1. Het eten lekker is?	-15	74	89
2. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	-11	83	94

Tabel 10.3b. Vragen waarbij cliëntvertegenwoordigers kritischer oordelen dan cliënten (in %)

Vind je dat:	verschil c-v	😊 cliënt	😊 verwant
1. Je goed geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	+28	97	69
2. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	+28	71	43
3. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	+23	94	71
4. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	+22	90	68
5. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig?	+22	93	71
6. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	+21	91	70
7. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	+19	71	52
8. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	+18	87	69
9. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	+18	98	80
10. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?	+16	87	71
11. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij maken eigen keuzes?	+15	94	79
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	+14	95	81
13. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	+14	94	80
14. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en op staat?	+13	93	80
15. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	+11	93	82

## 10.5. Vergelijking met uitkomsten 2017

Uit de vergelijking van de uitkomsten met die van 2017 is gebleken dat er weinig opvallende verschillen zijn. Er zijn maar een paar vragen waarbij een verschil is gevonden in de antwoordverdeling van ten minste 10 procentpunt (antwoorden van cliënten zelf, na correctie voor 'weet niet'en 'n.v.t.'). Onderstaande tabel geeft het overzicht. Voor de volledigheid zijn ook verschillen tussen 5 en 10 procentpunt genoemd (tweede deel van de tabel).

Tabel 10.4. Vragen waarbij verschil is gevonden t.o.v.2017 (positieve antwoorden, na correctie)

Vind je dat:	😊 2019	😊 2017
1. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	71	59
2. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit? <sup>3</sup>	89	73
3. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	71	61
4. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van eigen keuzes?	94	86
5. Je veilig bent in je huis?	80	88
6. Er goede afspraken in het zorgplan staan?	94	86
7. Er goed naar je is geluisterd bij het bepalen van de doelen in het zorgplan?	93	87
8. De begeleiders zich aan de afspraken uit het zorgplan houden?*	87	81

Het lijkt erop dat cliënten in 2019 wat vaker positief oordelen over tijd en aandacht van de begeleiders. Ook het oordeel over het zorgplan is wat vaker positief (verschil tussen 5 en 10 procentpunt met 2017).

<sup>3</sup> In 2017 was de formulering anders: *Je de begeleiders alles kunt vertellen of toevertrouwen?*

## 10.6. Algemeen oordeel

Tot slot van deze rapportage zetten we de oordelen m.b.t. tevredenheid nog een keer op een rijtje:

Tabel 10.5. Verdeling oordeel tevredenheid (alle respondenten, in %)

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
begeleiding (n = 241)	82%	16%	2%	1%
wonen (n = 238)	85%	13%	< 1%	1%
dagbesteding Lv (n = 88)	85%	13%	2%	-
vrije tijd (n = 235)	89%	9%	1%	2%

Bij elk van deze aspecten oordeelt meer dan 80% van de cliënten positief. Ze oordelen relatief het vaakst positief over de invulling van hun vrije tijd. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de uitkomsten in 2017 (verschil van telkens een of twee procent).

Bij de onderdelen begeleiding, wonen en vrije tijd is ook gekeken naar het verschil in tevredenheid van cliënten zelf en van de verwanten die namens cliënten hebben geantwoord. Tabel 10.6 laat zien dat cliënten gemiddeld genomen wat vaker tevreden zijn over begeleiding en vrije tijd. Bij wonen is er weinig verschil en oordelen verwanten zelfs nog iets positiever.

Tabel 10.6. Verschil cliënten en verwanten bij vragen tevredenheid

	😊 begeleiding	😊 wonen	😊 vrije tijd
cliënten	83%	85%	90%
verwanten	74%	88%	81%
totaal	82%	85%	89%

## BIJLAGE 1: TEVREDENHEID BEGELEIDING PER LOCATIE

In onderstaande tabel wordt per locatie weergegeven welk deel van de cliënten ‘altijd of meestal’ tevreden is over de begeleiding. Dit is de afsluitende vraag van het onderwerp ‘begeleiding’ (H3). Verschillen t.o.v. het overall gemiddelde (82% oordeelt positief) van ten minste 10 procentpunt zijn gemarkeerd.

Tabel x.1 tevredenheid begeleiding per locatie (algemeen oordeel)

	aantal respondenten	% tevreden over begeleiding	verschil met gemiddelde
Hofstraat, Aalten	20	90%	+ 8%
Deugenweerd, Borculo	6	83%	+ 1%
Voorstad, Borculo	13	n.b. <sup>4</sup>	-
Kalverweidendijk, Dinxperlo	13	69%	-13%
Burg. Smitsstraat, Eibergen	10	90%	+ 8%
Nieuwstraat, Eibergen	10	n.b. <sup>4</sup>	-
Borculoseweg/Hartebroekstraat, Groenlo	4	75%	-7%
Den Koem, Groenlo	7	100%	+ 18%
Orangie, Groenlo	8	88%	+ 6%
Schans/Jaartsveld, Groenlo	14	86%	+ 4%
Stationslaan, Groenlo	11	100%	+ 18%
Tramstraat, Groenlo	6	67%	-15%
Anke Marjolein, Lochem	19	68%	-14%
Hof van Flierbeek, Lichtenvoorde	23	83%	+ 1%
De Klinke, Lichtenvoorde	5	80%	-2%
Patronaatstraat/Broekboomstraat, Lichtenvoorde	12	67%	-15%
Veldmaten, Lichtenvoorde	7	86%	+ 4%
Vivaldistraat, Lichtenvoorde	15	73%	-9%
Roetendael, Meddo	9	78%	-4%
Schaepmanplein, Neede	8	88%	+ 6%
Den Oldenhof, Ruurlo	2	n.v.t.	-
Elfenbank, Ruurlo	12	75%	-7%
Petershof, Winterswijk	11	82%	0%
Sellekamp, Winterswijk	15	100%	+ 18%
Sleeswijk, Winterswijk	3	n.v.t.	-
Spoorstraat, Winterswijk	-	n.v.t.	-
Benedendorpsstraat, Zeddam	-	n.v.t.	-
Total/gemiddelde	241	82%	n.v.t.

<sup>4</sup> Interviewer heeft deze vraag overgeslagen bij alle respondenten

## BIJLAGE 2: TEVREDENHEID WONEN PER LOCATIE

In onderstaande tabel wordt per locatie weergegeven welk deel van de cliënten ‘altijd of meestal’ tevreden is over het wonen. Dit is de afsluitende vraag van het onderwerp ‘wonen’ in de vragenlijst. Verschillen t.o.v. het overall gemiddelde (85% oordeelt positief) van ten minste 10 procentpunt zijn gemarkeerd.

Tabel x.2 tevredenheid wonen per locatie (algemeen oordeel)

	aantal respondenten	% tevreden over wonen	verschil met gemiddelde
Hofstraat, Aalten	20	90%	+ 5%
Deugenweerd, Borculo	6	83%	-2%
Voorstad, Borculo	13	n.b. <sup>5</sup>	-
Kalverweidendijk, Dinxperlo	13	77%	-8%
Burg. Smitsstraat, Eibergen	10	90%	+ 5%
Nieuwstraat, Eibergen	10	n.b. <sup>5</sup>	-
Borculoseweg/Hartebroekstraat, Groenlo	2	n.v.t.	-
Den Koem, Groenlo	7	100%	+ 15%
Orangie, Groenlo	8	100%	+ 15%
Schans/Jaartsveld, Groenlo	14	86%	+ 1%
Stationslaan, Groenlo	11	100%	+ 15%
Tramstraat, Groenlo	6	67%	18%
Anke Marjolein, Lochem	19	90%	+ 5%
Hof van Flierbeek, Lichtenvoorde	23	91%	+ 6%
De Klinke, Lichtenvoorde	5	100%	+ 15%
Patronaatstraat/Broekboomstraat, Lichtenvoorde	11	73%	-12%
Veldmaten, Lichtenvoorde	7	57%	-28%
Vivaldistraat, Lichtenvoorde	13	77%	+ 8%
Roetendael, Meddo	9	89%	+ 4%
Schaepmanplein, Neede	8	63%	-22%
Den Oldenhof, Ruurlo	3	n.v.t.	-
Elfenbank, Ruurlo	10	70%	-15%
Petershof, Winterswijk	11	82%	-3%
Sellekamp, Winterswijk	15	100%	+ 15%
Sleeswijk, Winterswijk	3	n.v.t.	-
Spoorstraat, Winterswijk	-	n.v.t.	-
Benedendorpsstraat, Zeddam	-	n.v.t.	-
Total/gemiddelde	238	85%	-

<sup>5</sup> Interviewer heeft deze vraag overgeslagen bij alle respondenten



### BIJLAGE 3: TEVREDENHEID VRIJETIJD BESTEDING PER LOCATIE

In onderstaande tabel wordt per locatie weergegeven welk deel van de cliënten ‘altijd of meestal’ tevreden is over de vrijetijdsbesteding. Dit is de afsluitende vraag van het onderwerp ‘vrije tijd’ (H6). Verschillen t.o.v. het overall gemiddelde (89% oordeelt positief) van ten minste 10 procentpunt zijn gemarkeerd.

Tabel x.3 tevredenheid vrije tijd per locatie (algemeen oordeel)

	aantal respondenten	% tevreden over vrije tijd	verschil met gemiddelde
Hofstraat, Aalten	19	84%	-5%
Deugenweerd, Borculo	6	83%	-6%
Voorstad, Borculo	13	n.b. <sup>6</sup>	-
Kalverweidendijk, Dinxperlo	13	77%	-12%
Burg. Smitsstraat, Eibergen	10	100%	+ 11%
Nieuwstraat, Eibergen	-	n.b. <sup>6</sup>	-
Borculoseweg/Hartebroekstraat, Groenlo	4	50%	(-39%)
Den Koem, Groenlo	7	86%	-3%
Orangie, Groenlo	8	88%	-1%
Schans/Jaartsveld, Groenlo	14	86%	-3%
Stationslaan, Groenlo	11	91%	+ 2%
Tramstraat, Groenlo	6	100%	+ 11%
Anke Marjolein, Lochem	19	90%	+ 1%
Hof van Flierbeek, Lichtenvoorde	21	100%	+ 11%
De Klinke, Lichtenvoorde	5	80%	-9%
Patronaatstraat/Broekboomstraat, Lichtenvoorde	11	82%	-7%
Veldmaten, Lichtenvoorde	7	100%	+ 11%
Vivaldistraat, Lichtenvoorde	11	79%	-10%
Roetendael, Meddo	9	89%	0%
Schaepmanplein, Neede	8	75%	-14%
Den Oldenhof, Ruurlo	2	n.v.t.	-
Elfenbank, Ruurlo	11	100%	+ 11%
Petershof, Winterswijk	11	100%	+ 11%
Sellekamp, Winterswijk	15	100%	+ 11%
Sleeswijk, Winterswijk	3	n.v.t.	-
Spoorstraat, Winterswijk	-	n.v.t.	-
Benedendorpsstraat, Zeddam	-	n.v.t.	-
Total/gemiddelde	235	89%	-

<sup>6</sup> Interviewer heeft deze vraag overgeslagen bij alle respondenten