



Cliënten over Kwaliteit

Wonen 2021

Rapportage Zekere Basis



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, oktober 2021

Geschreven door:
Rinskje Molier-Dijkstra
Hanna Doornbos

Postbus 8224
3503 RE Utrecht
Telefoon: 030 293 76 64
www.hetlsr.nl

Copyright © LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Postbus 8224, 3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van het LSR.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Doel	4
1.2. Leeswijzer	4
2. Resultaten	5
2.1. Algemeen	5
2.2. Cijfer	5
2.3. Wat gaat goed?	6
2.4. Wat kan beter?	8
3. Verslag spiegelgesprek	11
3.1. Thema's spiegelgesprek	11
4. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	15
4.1. Samenvatting en conclusies	15
4.2. Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten	16
4.3. Algemene procesaanbevelingen	19
Bijlage I Aanpak CoK	20
Bijlage II Resultaten gesloten vragen	25

1. Inleiding

Zekere Basis heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder haar cliënten in de periode juni tot en met september. De raadpleging is gedaan door middel van de LSR-methode 'Cliënten over Kwaliteit (CoK)'. In dit rapport staan de resultaten van de dienst 'Wonen' van zekere basis.

1.1. Doel

CoK is een erkende methode volgens het KwaliteitsKader Gehandicaptenzorg (KKGZ) van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

CoK heeft de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in de ervaringen van de cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de ondersteuning en hun bestaan (wat vinden cliënten en waarom vinden ze dat?).
- Vaststellen van concrete verbeterpunten en verbeter suggesties die als input kunnen dienen voor de ondersteuningsplanbesprekingen en het verbeterplan op locatie-en stichtingsniveau.
- Stimuleren van de dialoog tussen de cliënten en de begeleiders.
- Aanvullende doelstelling spiegelgesprekken: door het uitwisselen van perspectieven wederzijds begrip vergroten, wat een leerproces stimuleert.

In bijlage I staat meer informatie over de aanpak van de methode CoK.

1.2. Leeswijzer

In het hoofdstuk 2 staan de sterke punten en de aandachtspunten beschreven van de raadpleging bij Zekere Basis. In hoofdstuk 3 staat het verslag van het spiegelgesprek. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. In hoofdstuk 3 staan de samenvatting, conclusies en aanbevelingen van het LSR. In bijlage I staat de aanpak van de cliëntenraadpleging beschreven. Bijlage II bestaat uit tabellen met de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijsten.

De uitbraak van het covid-19 virus en de daarmee samenhangende maatregelen, kunnen invloed hebben gehad op zowel de respons als de inhoud van de gegeven antwoorden.

Het is dan ook belangrijk om de uitkomsten in dit perspectief te lezen.

Het LSR vertrouwt erop dat de lezers vertrouwelijk en professioneel omgaan met de informatie in dit rapport.

2. Resultaten

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de cliënten het wonen bij Zekere basis ervaren. Het hoofdstuk beschrijft wat de cliënten goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

2.1. Algemeen

De gebruikte vragenlijst bestaat uit 23 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de locatie een cijfer geven en het cijfer toelichten.

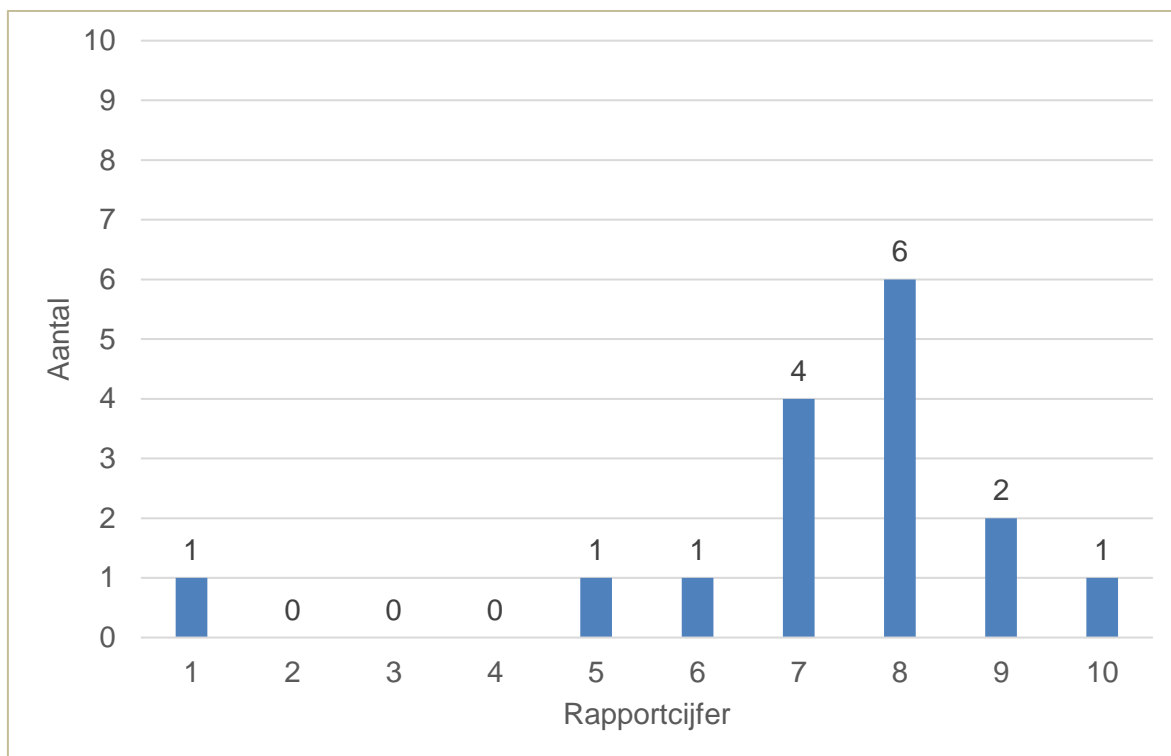
Van de 27 cliënten die Wonen op De Basis van Zekere Basis (inclusief beschermd wonen) hebben 16 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 59%, wat voor deze groep aan de lage kant is¹.

Daarnaast heeft het LSR gesproken met 7 cliënten, 5 ouders en 6 medewerkers tijdens een spiegelgesprek.

2.2. Cijfer

Gemiddeld geven de cliënten het wonen bij de Zekere Basis het cijfer 7,3.

16 cliënten hebben een cijfer gegeven. 14 cliënten geven een voldoende (cijfer 6-10), 2 cliënten geven een onvoldoende (cijfer 1 en 5). De verdeling van cijfers is te zien in onderstaande tabel.



¹ Zie Bijlage I – Aanpak CoK – voor nadere toelichting over de respons en representativiteit.

2.3. Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan het wonen bij Zekere Basis. In de eerste kolom staan de sterke punten die naar voren komen uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waar 90% of meer van de bewoners positief op heeft geantwoord (de resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst. Dit betreft thema's die door meerdere bewoners (minstens 50%) genoemd zijn.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
<i>16 respondenten</i>	<i>11-14 reacties</i>
<ul style="list-style-type: none">• Geen sterke punten	<ul style="list-style-type: none">• Algemeen tevreden• Eigen plek hebben• Begeleiding

Uit de gesloten vragen komen geen sterke punten naar voren. Wel zijn er drie vragen met een score tussen de 80 en 90%. Dit betekent dat de cliënten tevreden zijn over dit onderwerp maar dat het item er net niet uitspringt als sterk punt. Het betreft de volgende onderwerpen: niet bang voelen op de groep, gewenste hulp krijgen en het contact met familie/vrienden/kennissen.

Cliënten van woonlocaties beantwoorden de gesloten vragen over het algemeen kritischer dan cliënten die ambulante begeleiding krijgen. Voor cliënten is de woonlocatie een belangrijk deel van hun dagelijks leven waarbij het gevoel van afhankelijkheid vaak groter is dan bij de cliënten die ambulant wonen. Daarnaast passen de uitkomsten ook (deels) bij de doelgroep (o.a. levensfase en problematiek). Het is belangrijk om vanuit dit perspectief naar de uitkomsten te kijken en de resultaten te interpreteren.

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **sterke punten** van Zekere Basis.

1. Algemeen tevreden
2. Eigen plek hebben
3. Begeleiding

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. Algemeen tevreden

Meer dan de helft van de respondenten geeft aan over het algemeen tevreden te zijn over wonen bij Zekere Basis. Cliënten noemen bijvoorbeeld dat ze het naar hun zin hebben, dat het 'goed gaat' en dat het wonen 'op zich prima' is. Bij de opmerkingen over tevredenheid wordt vaak ook een kanttekening geplaatst. Bijvoorbeeld dat er 'overal wel iets beter kan' of 'mijn persoonlijke begeleider past niet bij mij' en 'ik ben uitgegroeid'.

2. Eigen plek hebben

Een deel van de cliënten antwoordt op de vraag '*Wat vind je fijn aan wonen bij Zekere Basis*' dat ze het hebben van een eigen plek als positief ervaren. Cliënten hebben een eigen kamer om zich terug te trekken en dat biedt ze rust. Een cliënt zegt bijvoorbeeld: 'Lekker relaxt een eigen kamer met eigen muziek'.

3. Begeleiding

Cliënten geven ook aan dat ze de begeleiding fijn vinden aan het wonen bij Zekere Basis. Zo zeggen cliënten bijvoorbeeld dat de begeleiding er is als ze een gesprek nodig hebben.

2.4. Wat kan beter?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat volgens de cliënten zou kunnen verbeteren. In de eerste kolom staan de aandachtspunten en verbeterpunten die afkomstig zijn uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waarbij 30% of meer van de cliënten de tussencategorie (zoals soms wel en soms niet) of de negatieve antwoordcategorie als antwoord heeft gekozen (de cijfermatige resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de aandachtspunten die voortkomen uit de antwoorden op de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere cliënten (minstens 50%) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
<i>16 respondenten</i>	<i>8-11 reacties</i>
<ul style="list-style-type: none"> Eigen kamer 	<ul style="list-style-type: none"> Gebouw en voorzieningen
<ul style="list-style-type: none"> Eten op de groep 	<ul style="list-style-type: none"> Regels
<ul style="list-style-type: none"> Informatie bij veranderingen 	<ul style="list-style-type: none"> Eten op de groep
<ul style="list-style-type: none"> Prettig voelen bij medebewoners 	<ul style="list-style-type: none"> Contact met medebewoners
<ul style="list-style-type: none"> Wel eens eenzaam voelen 	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten op de groep
<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten op de groep 	<ul style="list-style-type: none"> Persoonlijke wensen
<ul style="list-style-type: none"> Begeleiders begrijpen diagnose 	
<ul style="list-style-type: none"> Nieuwe dingen leren 	
<ul style="list-style-type: none"> Tijd van begeleiders 	
<ul style="list-style-type: none"> Wel eens moeten wachten op begeleiders 	
<ul style="list-style-type: none"> Vertrouwen in begeleiders 	
<ul style="list-style-type: none"> Onvoldoende gehoord voelen 	
<ul style="list-style-type: none"> Ervaren van eigen regie 	
<ul style="list-style-type: none"> Invulling van dagen 	
<ul style="list-style-type: none"> Wel eens vervelen 	
<ul style="list-style-type: none"> Gelukkig zijn 	

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **aandachtspunten** voor Zekere Basis:

1. Gebouw en voorzieningen
2. Eten op de groep
3. Begeleiders
4. Contact met medebewoners
5. Activiteiten
6. Welbevinden
7. Persoonlijke wensen

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Gebouw en voorzieningen.

Uit de vragenlijst komt naar voren dat ruim een derde van de respondenten niet helemaal tevreden is over hun eigen kamer. Cliënten vinden hun eigen kamer bijvoorbeeld te klein of zouden liever een aparte woonkamer en slaapkamer hebben. Daarnaast komt uit de open vragen naar voren dat cliënten graag verbeteringen aan de locatie zouden zien. Bijvoorbeeld renovatie van de douches, een vernieuwd rokershok en meer sportzenders op de televisie.

2. Eten op de groep

Meer dan de helft van de cliënten geeft aan dat ze niet tevreden zijn over het eten op de groep. Als toelichting op hun antwoord geven cliënten aan dat ze graag meer variatie in de maaltijden zouden willen hebben en dat 'het eten niet lekker wordt klaargemaakt'.

3. Begeleiding

Ondanks dat uit de analyse van de open antwoorden naar voren komt dat cliënten de begeleiding als sterk punt ervaren, blijkt uit de gesloten vragen dat cliënten ook kritisch zijn over de begeleiding. Meer dan twee derde van de cliënten vindt bijvoorbeeld dat ze soms te lang moeten wachten op sommige begeleiders. Iets meer dan de helft van de cliënten vindt dat sommige begeleiders soms niet genoeg tijd voor hen hebben. Daarnaast vindt bijna de helft van de cliënten dat sommige begeleiders te veel voor hen bepalen. Met betrekking tot het onderwerp 'voldoende gehoord voelen' geeft ongeveer de helft van de cliënten aan dat ze zich niet bij alle begeleiders vrij voelen om te zeggen dat ze het ergens niet mee eens zijn. Eén cliënt zegt dat hij zich bij veel begeleiders niet vrij voelt om zich te uiten omdat 'dit toch niks verandert'. Een deel van de cliënten antwoordt op de vraag *Vertrouw je de begeleiders?* dat ze sommige begeleiders wel vertrouwen en sommige niet. Eén cliënt ligt toe dat hij veel begeleiders niet vertrouwt omdat hij niemand vertrouwt want 'dan kan je ook niet je vertrouwen beschadigen'.

Uit de antwoorden op de open vraag *Als je de baas was bij Zekere Basis, wat zou je dan veranderen op de groep?* komt naar voren dat cliënten het niet eens zijn met sommige regels van de woonlocatie. Sommigen vinden dat er te veel regels zijn en dat de begeleiding de jongeren hun gang moet laten gaan. Anderen willen iets veranderen aan de tijd dat ze terug moeten zijn op de groep of het aan het tijdstip dat ze op hun kamer moeten zijn. Tot slot geeft bijna de helft van de cliënten aan dat niet alle begeleiders begrijpen wat hun diagnose inhoudt. Een cliënt zegt hierover: 'Ik snap er zelf niks van dus hun ook niet.'

4. Contact met medebewoners

Een aantal cliënten geeft in een antwoord op de open vraag *Als je de baas was bij Zekere Basis, wat zou je dan veranderen op de groep?* aan dat ze zich niet bij alle jongeren op de groep prettig voelt. Sommige cliënten zouden zelfs willen dat bepaalde anderen niet meer bij Zekere Basis zouden wonen.

Ook uit de gesloten vragen komt naar voren dat cliënten zich niet altijd prettig voelen bij medebewoners. Bijna twee derde van de respondenten zegt dat zij zich niet bij alle medebewoners even prettig voelen. Cliënten storen zich bijvoorbeeld aan het gedrag van hun medebewoners: ze vinden ze te druk. Eén cliënt zegt dat hij 'bijna niemand vertrouwt'.

5. Activiteiten

Over de gezamenlijke activiteiten op de groep zegt de helft van de respondenten dat ze het aanbod niet goed vinden. Cliënten zouden graag meer activiteiten met de groep doen, dit blijkt ook uit antwoorden op de open vragen. Corona speelde ook een rol in het aanbod van activiteiten: 'Nu met corona kunnen we wat minder doen, maar dat is begrijpelijk'. Eén cliënt geeft aan dat er wel activiteiten zijn, maar dat die overdag plaatsvinden. 'Dus jongens die werken kunnen niet mee'. Hiernaast geeft bijna drie kwart van de cliënten aan zich soms of vaak te vervelen in de avonden of de weekenden. Ook op deze momenten zouden cliënten graag meer activiteiten willen. Een cliënt geeft voorbeelden van activiteiten zoals gezamenlijk eten en spelletjesavonden.

Bijna de helft van de respondenten is niet (helemaal) tevreden over hoe hun dagen eruit zien. De gegeven antwoorden zijn niet verder toegelicht.

Tot slot leert drie kwart van de respondenten niet altijd nieuwe dingen op de groep. Een cliënt zegt bijvoorbeeld: 'Ik heb de meeste dingen geleerd. Voor mij valt er nu niet zo veel te leren'.

6. Welbevinden

Uit de gesloten vragen blijkt dat bijna twee derde van de cliënten zich soms eenzaam voelt op de groep. Een cliënt licht toe dat hij zich vooral 's avonds na 22 uur eenzaam voelt. Een andere cliënt voelt zich eenzaam omdat hij zijn vrienden uit zijn vorige woonplaats is kwijtgeraakt. Daarnaast komt uit de vragenlijst naar voren bijna drie kwart van de respondenten zich soms verveelt in de avonden en weekenden.

Tenslotte voelt de helft van de respondenten zich niet (helemaal) gelukkig. Zij lichten hun antwoord niet nader toe.

7. Persoonlijke wensen

De laatste open vraag in de vragenlijst gaat over de wensen van cliënten voor de toekomst. Een groot deel van de cliënten zou graag meer geld hebben: 'Een paar miljoen zou fijn zijn' of 'miljonair worden'. Een andere wens die veel voorkomt is dat cliënten graag ambulant zouden willen wonen om echt een eigen plek te hebben. Er zijn ook cliënten zonder specifieke wensen voor de toekomst: "Niks. Het komt allemaal vanzelf op me af".

3. Verslag spiegelgesprek

Het LSR heeft op 28 september 2021 een spiegelgesprek gehouden met jongeren, ouders en medewerkers van De Basis. Bij het spiegelgesprek waren 7 jongeren aanwezig, 5 ouders, 2 gedragsdeskundigen De Basis, 2 groepsbegeleiders De Basis, 1 groepsbegeleider Noorderhagen, back-office medewerker/ondersteuner jongerenraad en de manager Zorg. Het gesprek werd geleid door een gespreksleider van het LSR. Tijdens het spiegelgesprek heeft een deel van de jongeren en medewerkers een mening kunnen geven over het wonen op De Basis. Het is dan ook belangrijk om de uitkomsten in dit perspectief te lezen.

3.1. Thema's spiegelgesprek

Om inzicht te krijgen in wat goed gaat (en zo moet blijven) is gestart met de vraag: 'Wat gaat goed' of 'Waar ben je tevreden over' of 'Waar ben je trots op'.

In onderstaande tabel staan alle positieve opmerkingen die één of meerdere aanwezige jongeren en ouders hebben genoemd tijdens het voorstelrondje:

Wat gaat goed? / Waar ben je tevreden over? / Waar ben je trots op?
De hulp van de begeleiding / inzet van de begeleiding / bij de begeleiding terecht kunnen
Dat mijn zoon zelfstandig naar school gaat.
Vertrouwen (in begeleiders en naar de cliënt)
Vrijheid
Ik heb de oude [naam zoon] weer terug
Terugval van kind is opgepikt en iets mee gedaan
Trots op onze zoon, groei / ontwikkeling door zijn inzet én die van de begeleiders
Er wordt op mij gelet (cliënt)
Ruimte krijgen om fouten te maken en daarvan te leren.
Bij de start zat ik veel op mijn kamer, door de activiteiten ben ik meer gaan communiceren en mengen met de groep.
Band met persoonlijk begeleider. Hoe hij mij helpt. Hij blijft op de hoogte, ook in de vakantie. Hoe begeleiders dingen oppakken en hun houding (nuchter).

Uit het rapport komen relatief veel aandachtspunten. Om te kijken welke punten jongeren en ouders het belangrijkste vinden is tijdens het voorstelrondje ook gevraagd wat er beter kan. Daarna zijn de (mogelijke) aandachtspunten uit het rapport besproken. Tijdens het spiegelgesprek ligt met de nadruk met name op wat beter kan.

Na het bespreken van de flappen met de aandachtspunten uit het rapport, aangevuld met de opmerkingen uit het voorstelrondje, konden de jongeren en ouders door middel van 2 post-its aangeven welke 2 thema's (of 1 thema, 2 post-its) zij het belangrijkste vinden. De variatie van het eten en het leren koken, wensen met betrekking tot het gebouw en de klik met de persoonlijk begeleider hebben de meeste post-its gekregen.

Het is mogelijk dat sommige thema's (mogelijke aandachtspunten) uit het rapport voor jongeren misschien lastiger zijn om over te praten, omdat ze minder concreet zijn (over je gevoel, je leven) of lastiger zijn om over te praten ten overstaan van een groep met ouders en medewerkers. Onderwerpen zoals het eten en voorzieningen zijn concreter en kunnen dus sneller genoemd zijn dan andere thema's.

Variatie eten en leren koken

Uit de vragenlijst en het spiegelgesprek komt naar voren dat er wellicht nog verbetering mogelijk is voor wat betreft de variatie van het weekmenu. Jongeren zouden graag meer variatie in de weekmenu's willen zien. Er is binnen Zekere Basis zeker aandacht voor het eten, zo licht de manager toe. Zo is er een aparte medewerker aangesteld voor het bereiden van de maaltijden en is er meer aandacht voor bijvoorbeeld vers (en lokaal) eten.

Vanuit enkele jongeren (en medewerkers) is er de behoefte om (vaker) mee te kunnen helpen met het koken, zodat ze ook vaardig(er) worden in het koken, met het oog op zelfstandig gaan wonen. Als verbeteringsuggestie is onder andere genoemd het opzetten van schema's om te helpen met koken (als taak opnemen) en leren koken als activiteit (kookclub).

Voorzieningen

Niet alle jongeren zijn blij met de 'drukknop' in de douche, 'het lijkt wel een campingdouche', waar bewust voor gekozen is om te voorkomen dat de jongeren heel lang onder de douche staan. Maar wat nog vervelender lijkt te zijn is dat de douche vaak koud wordt. De manager geeft aan de technische dienst hier naar te laten kijken. Verder zijn er nog wensen zoals het maken van het dak van het rokershok (wel beloofd, maar nog niet gerealiseerd), alle kamers sneller voorzien van laminaat (in plaats van wachten totdat de kamer vrijkomt) en de wens voor meer sportzenders op de televisie.

Klik met de persoonlijk begeleider

Driekwart van de jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld geven aan een klik te hebben met de persoonlijk begeleider. Uit de vragenlijst komen meerdere aandachtspunten naar voren als het over de begeleiders gaat en dan met name het verschil tussen de begeleiders. Belangrijk is voor de aanwezige jongeren en ouders dat alle jongeren wel een klik hebben met tenminste de persoonlijk begeleider. Alle aanwezige jongeren geven aan dat ze bij tenminste één iemand van de begeleiders altijd terecht kunnen.

Voor jongeren die geen klik ervaren met hun persoonlijk begeleider of geen vertrouwen hebben in de begeleider zouden daarover in gesprek moeten kunnen gaan om te kijken

welke mogelijkheden er zijn en/of te kijken naar de wens/behoefte van begeleidingsstijl en de persoonlijk begeleider hierop af te stemmen.

Naast de bovengenoemde thema's noemen ouders en medewerkers de volgende aandachtspunten:

Medicatie

Naar aanleiding van een opmerking van een jongere en zijn verwant is naar voren gekomen dat de groepsleiding in sommige gevallen meer kan letten op dat de jongeren wel (tijdig) hun medicatie slikken. Daarnaast is een voorval genoemd waarbij medicatie niet tijdig besteld is. Reden genoeg voor de manager om met de medicatieverantwoordelijke en het team te kijken welke slag er nog geslagen moet worden als het gaat om het medicatiebeleid.

Communicatie naar en met ouders

Meerdere ouders, maar ook de medewerkers zien kansen voor verbetering als het gaat over de communicatie. Zo geeft een ouder bijvoorbeeld aan dat hij eerder op de hoogte had willen zijn van het incident van zijn zoon en andere ouder noemt de communicatie rondom de coronamaatregelen. Verder zijn opmerkingen gemaakt over bijvoorbeeld het 'chillen op kantoor' waaruit blijkt dat het voor ouders niet altijd duidelijk is waarom groepsbegeleiders doen wat ze doen of op de hoogte hadden willen zijn. 'Door duidelijk en beter te communiceren naar en met ouders, kun je veel onduidelijkheid weg nemen'. De manager ziet daarnaast ook verbeterkansen als het gaat om de communicatie met de ketenpartners en voogden.

Manier van begeleiden 'er meer bovenop zitten'

Enkele ouders noemen dat hun kind meer gebaat zou zijn bij begeleiders die 'er meer bovenop' zitten, meer structuur bieden, jongeren vaker helpen herinneren en meer controleren. Bijvoorbeeld het eerder genoemde controleren of de medicatie is ingenomen, maar ook controleren of de kamer daadwerkelijk is opgeruimd of dat de was is gedaan. Er moet goed gekeken worden wat een cliënt nodig heeft en wat Zekere Basis daarin wel of niet kan bieden.

Daginvulling

Naar aanleiding van de aandachtspunten uit de vragenlijst (gezamenlijke activiteiten, vervelen in avonden en weekenden, daginvulling) wordt tijdens het spiegelgesprek verteld over de impact van de coronamaatregelen en dat de jongeren de gezamenlijke activiteiten echt gemist hebben. De manager geeft aan dat bepaalde 'gewoontes' er daardoor zijn 'uitgeslopen' maar dat vaste momenten, koffie, lunchen, avondeten, weer terug zijn/komen. Jongeren die tijdens de corona gestart zijn, zullen hier aan moeten wennen dus ook daar moet aandacht voor zijn. Jongeren kunnen ook elkaar stimuleren/ helpen om samen iets te doen.

Daarnaast moet het voor alle jongeren duidelijk zijn wat er wel en niet kan en mag binnen De Basis.

Verantwoordelijkheid en inspraak jongeren

Onder alle thema's ligt ook het gesprek/ de discussie over wanneer iets de verantwoordelijkheid is van de jongere en wanneer het de verantwoordelijkheid is van de jongere mét de groepsbegeleider of de groepsbegeleider en wat je wel/niet met ouders/verwanten/voogden bespreekt/deelt.

Ook jongeren actief vragen naar wensen of laten meedenken/meepraten (terugkeer huiskameroverleg?) biedt wellicht verbeterkansen (daginvulling, activiteiten, het eten, het gebouw/eigen kamer, huisregels, begeleiders enzovoorts).

Tot slot willen de ouders op de hoogte blijven van wat er met de uitkomsten van deze raadpleging wordt gedaan en is er de wens om vaker met elkaar in gesprek te gaan.

4. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij Zekere Basis heeft als doel om inzicht te krijgen in de mening en ervaringen van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hun bestaan en om concrete verbeterpunten en verbeter suggesties te kunnen vaststellen. Bovendien heeft de raadpleging als doel om de dialoog tussen cliënt en begeleider te stimuleren.

In dit hoofdstuk staan de samenvatting van de uitkomsten en de conclusies, gevolgd door aanbevelingen van het LSR.

4.1. Samenvatting en conclusies

Binnen Zekere Basis hebben 16 van de 27 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 59%, wat aan de lage kant te noemen is.

Uit de raadpleging komen de onderstaande sterke punten en aandachtspunten naar voren. Onder de tabel staan de conclusies naar aanleiding van deze punten.

Cliënten van woonlocaties beantwoorden de gesloten vragen over het algemeen kritischer dan cliënten die ambulante begeleiding krijgen. Voor cliënten is de woonlocatie een belangrijk deel van hun dagelijks leven waarbij het gevoel van afhankelijkheid vaak groter is dan bij de cliënten die ambulant wonen. Daarnaast passen de uitkomsten ook (deels) bij de doelgroep (o.a. levensfase en problematiek). Het is belangrijk om vanuit dit perspectief naar de uitkomsten te kijken en de resultaten te interpreteren.

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Algemeen tevreden	1	Gebouw en voorzieningen
2	Eigen plek hebben	2	Eten op de groep (variatie)
3	Begeleiding	3	Begeleiders
		4	Contact met medebewoners
		5	Activiteiten
		6	Welbevinden
		7	Persoonlijke wensen
			Spiegelgesprek
			Communicatie, medicatiebeleid, leren koken, manier van begeleiden

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten over het algemeen kritisch zijn over Zekere Basis. Hoewel cliënten Zekere Basis beoordelen met een rapportcijfer 7,3 komen er relatief veel aandachtspunten naar voren.

Uit de analyse van de aandachtspunten (paragraaf 2.3) en het spiegelgesprek (hoofdstuk 3) blijkt dat er verbeterkansen zijn op de volgende thema's:

- Inspraak / input jongeren
- Variatie eten
- Begeleiding
- Contact met medebewoners
- Activiteiten en daginvulling

4.2. Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten

In deze paragraaf staan per aandachtsgebied adviezen en/of vragen opgesteld. Deze kunnen tijdens evaluatiegesprekken worden besproken en/of als inspiratie dienen bij het opstellen van het verbeterplan op organisatieniveau en het locatieplan op locatieniveau. Ook kunnen ze als input dienen voor de cliëntenraad en/of voor een teamreflectie van de medewerkers.

Het LSR wil benadrukken dat de onderstaande adviezen en vragen zijn bedoeld als suggesties voor mogelijke denkrichtingen.

Inspraak / input jongeren

Cliënten van Zekere Basis hebben wensen op het gebied van de eigen kamer, de voorzieningen en het gebouw. Maar er zijn ook wensen op het gebied van gezamenlijke momenten, activiteiten, leren koken, variatie in het eten, huisregels en andere (persoonlijke) wensen.

Het LSR raadt aan om met elkaar in gesprek te gaan.

- Op welke manier worden cliënten gestimuleerd om hun wensen te uiten en erover te praten met de persoonlijk begeleider of de jongerenraad? In hoeverre worden er concrete afspraken gemaakt? Hoe worden afspraken teruggekoppeld? Worden cliënten op de hoogte gehouden van de stand van zaken van hun vraag/wens?
- Welke afspraken / regels zijn er op de groep, in hoeverre kunnen cliënten hierover meepraten / hun mening uiten en zijn er mogelijkheden om afspraken te herzien? Is het voor cliënten duidelijk waarom iets niet kan of mag? Op welke punten bepalen begeleiders wellicht teveel voor (sommige) cliënten?
- In hoeverre maken cliënten gebruik van hun inspraakmogelijkheden? Hoe kunnen cliënten hierin gestimuleerd worden? Leren om wensen/mening te uiten.

Variatie eten

Uit raadpleging van 2017 en 2019 kwam het thema 'eten op de groep' ook naar voren als aandachtspunt. Het LSR raadt aan om in gesprek te blijven over dit thema.

- Wordt er met cliënten gesproken over wat er wel/niet mogelijk is voor wat betreft het eten op De Basis? Zijn de verwachtingen van cliënten reëel, wat kan Zekere Basis doen aan verwachtingsmanagement?

- Zijn er mogelijkheden om meer variatie in het menu aan te brengen? Wat is hiervoor nodig en wat is wel/niet mogelijk? Hoe/wanneer kunnen cliënten meehelpen met koken?

Begeleiding

Het LSR raadt aan om bijvoorbeeld tijdens een teamreflectie te kijken naar de verschillen tussen de begeleiders en de behoeftes van cliënten (en ouders). Bespreek met bijvoorbeeld met elkaar:

- Wat kunnen de groepsbegeleiders / Zekere Basis cliënten bieden die behoefte hebben aan meer structuur, controle en herhaling? Wat kan er wel en wat kan er niet? Zit het team hierin op één lijn? Is het voldoende duidelijk voor het team, maar ook de individuele groepsbegeleiders wat cliënten nodig hebben, ook wanneer cliënten/ouders daar zelf niet expliciet naar vragen. Is voldoende duidelijk voor alle medewerkers wat de diagnose van een cliënt inhoudt en hoe zich dit vertaalt naar de praktijk en de begeleidingsbehoefte?
- Ervaren begeleiders werkdruk? Zo ja, op welke momenten. Waar krijgen begeleiders energie van, waar 'lopen ze op leeg'. Hoe kan het team (nog) beter samenwerken / op één lijn zitten.
- Hoe reageren groepsbegeleiders wanneer een cliënt kritisch is of wensen uit. In hoeverre speelt de emotie van een begeleider een rol bij het in gesprek zijn met cliënten (en ouders)? Bijvoorbeeld wanneer het niet klikt met een persoonlijk begeleider.
- Wordt de aandacht over de cliënten goed verdeeld? Ook als cliënten minder hard om aandacht vragen (ook met het oog op 'eenzaamheid'). Weten cliënten (en ouders) voldoende over het waarom van bepaalde maatregelen of vragen. Nemen de medewerkers de tijd om zaken toe te lichten / uit te leggen?
- Welke afspraken zijn er rondom het medicatiebeleid? Zijn alle medewerkers voldoende op de hoogte, wie is waar verantwoordelijk voor, zit het team op één lijn, is de hulpvraag van de cliënt voldoende duidelijk (actief herinneren/controleren)?

Contact met medebewoners

Cliënten van Zekere Basis geven aan dat ze zich niet altijd prettig voelen bij hun medebewoners. Het LSR adviseert te reflecteren op de volgende vragen:

- Op welke wijze is er aandacht voor het onderlinge contact en de omgang met minder leuke kanten van medebewoners? Weten cliënten wat ze kunnen doen wanneer ze last hebben van een medebewoner?
- Hoe waarborgt Zekere Basis dat begeleiders voldoende zijn toegerust voor het begeleiden van deze dynamiek?
- Wat kunnen cliënten onderling eventueel voor elkaar betekenen als positieve bijdrage aan het leven met elkaar?

Activiteiten en daginvulling

- Bespreek individueel met cliënten hun activiteiten. Welke activiteiten hebben ze op dit moment? Is de balans daarin in orde? Zijn de activiteiten passend? Welke wensen hebben zij nog?
- Wat is er met het versoepelen van de corona-maatregelen weer allemaal mogelijk? Worden 'oude gewoontes', samen eten of koffiedrinken, voldoende geherintroduceerd? Wat is er blijvend veranderd na de corona, wat komt niet meer terug en zijn de jongeren daarvan op de hoogte?

Onderstaande aanbevelingen komen uit het rapport van 2019. Bekijk nogmaals hoe deze aanbevelingen meegenomen kunnen worden:

- Worden cliënten voldoende uitgedaagd om zelf op zoek te gaan naar invulling van hun vrije tijd? Hoe ondersteunen begeleiders hen hierin? Wat zou cliënten kunnen helpen?
- Is het beleid rondom 'jezelf leren vermaken' en 'je vrijetijd op een reële manier invullen' voldoende helder voor de cliënten? Weten zij voldoende waar hun verantwoordelijkheden liggen? Worden cliënten hierin voldoende ondersteund? Wat is nodig om cliënten voor te bereiden op zelfstandig wonen?
- Wat zijn de mogelijkheden voor het organiseren van gezamenlijke activiteiten? Dit kan de groepsband versterken. Mensen leren elkaar op een andere manier kennen doordat sprake is van een andere setting.

Tot slot nog een aanbeveling ten aanzien van de sterke punten

Alles wat aandacht krijgt, groeit. Dus besteed ook aandacht aan de sterke punten.

Bespreek ook met het team wat er wél goed gaat. Hoe jongeren groeien en zich ontwikkelen dankzij de hulp en inzet van de medewerkers die er dag in dag uit voor de jongeren zijn, ondanks terugval, tegenslagen en kritiek.

Hoe kijken jongeren terug die van de Basis naar de Hengelostraat of Noorderhagen zijn verhuisd en een stap verder in het zelfstandig wonen zijn gekomen dankzij het team van De Basis. Wat heeft hen geholpen en kan andere cliënten die starten nog helpen.

Bespreek als team ook regelmatig successen (hoe klein ook) en neem deze positiviteit mee terug naar de werkvloer, naar cliënten of naar collega's die dat even nodig hebben.

4.3. Algemene procesaanbevelingen

Het vaststellen van verbeterpunten en verbeter suggesties gebeurt op drie niveaus:

- Op **organisatieniveau** worden de aandachtspunten uit dit rapport door Zekere Basis opgenomen in het organisatieplan 2021-2022. Het LSR raadt aan om de resultaten met de jongerenraad te bespreken. Stel daarbij vragen als: welke uitkomsten zijn herkenbaar, wat valt op, hoe zijn bepaalde aandachtspunten/opmerkingen/wensen te verklaren? Maak gezamenlijk concrete (verbeter)afspraken: wie doet wat, wanneer en evalueer het verbeterplan periodiek, bijvoorbeeld na een halfjaar, met alle betrokkenen. Bedenk tot slot een (leuke) manier om de uitkomsten van de raadpleging en het verbeterplan te presenteren en maak van de gelegenheid gebruik om tevens de cliëntenraad (weer) onder de aandacht te brengen. Maak inzichtelijk voor de cliënten (en vertegenwoordigers) wat er dankzij hun inbreng gaat veranderen. Daarnaast raadt het LSR aan om – zoals ook genoemd in het Kwaliteitskader – de onderzochte cliëntervaringen mee te nemen in het door Zekere Basis op te stellen kwaliteitsrapport. De cliëntervaringen geven waardevolle input en mogelijk aanvullende informatie bij een aantal van de te beschrijven vaste thema's². Tevens kunnen de uitkomsten richting geven aan de te prioriteren verbeteringen (thema 7).
- Op **locatieniveau** bekijkt het team of er naar aanleiding van het rapport aandachtspunten kunnen worden opgenomen in het locatieplan / teamplan.
- Op **individueel niveau** bekijken persoonlijk begeleider, cliënt en vertegenwoordigers of er naar aanleiding van de ingevulde vragenlijst aandachtspunten zijn die kunnen worden opgenomen in het ondersteuningsplan van de cliënt. De cliënt en de begeleider maken concrete afspraken om de wensen en mogelijke doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Het LSR raadt daarbij aan om door te vragen op schijnbaar 'onmogelijke' wensen. Onderzoek waarom iemand een bepaalde wens uit, welke vraag of behoefte daar mogelijk achter ligt en wat hierin wél mogelijk is. Op deze wijze ontstaat een directe koppeling van de cliëntenraadpleging met het zorgproces rond de individuele cliënt (Bouwsteen 1).

² Dit betreft met name de thema's: Zorgproces rond individuele cliënt (thema 1), Eigen regie (thema 2), Cliëntervaringen (thema 3), Samenspel in zorg en ondersteuning (thema 4) en Betrokken en vakbekwame medewerkers (thema 6).

Bijlage I Aanpak CoK

CoK bij Zekere Basis bestaat uit de onderstaande stappen:

Stap 1 Startoverleg

Tijdens het telefonische startoverleg lichtte het LSR de stappen en de planning van de raadpleging toe. De raadpleging vond plaats onder alle cliënten van 'Wonen' en 'Zelfstandig wonen' van Zekere Basis met uitzondering van de doelgroep 'Beschermd wonen'. Voor de begeleiders die met de cliënten een vragenlijst invulden, stelde het LSR een schriftelijke instructie beschikbaar. In de instructie was onder andere aandacht voor het koppelen van de uitkomsten aan het ondersteuningsplan van de cliënt. Ook heeft het LSR in de instructie uitgelegd welke gespreks- en interviewtechnieken van belang waren als de begeleiders de vragenlijsten bij hun cliënten gingen afnemen.

Voor de raadpleging heeft het LSR daarom de CoK basisvragenlijsten 'Wonen' en 'Ambulant' gebruikt. In overleg zijn er nog vragen toegevoegd aan de vragenlijst, bijvoorbeeld of begeleiders begrepen wat de diagnose van de cliënten inhield.

Stap 2 Invullen van de vragenlijst

Zekere Basis streefde ernaar dat alle cliënten in de gelegenheid werden gesteld om mee te doen aan de cliëntenraadpleging. Cliënten konden zelf of met hulp van de (persoonlijk) begeleider of netwerk de vragenlijst invullen.

De vragenlijsten konden schriftelijk of digitaal ingevuld worden. Wanneer een vragenlijst schriftelijk werd ingevuld, moest de vragenlijst later nog digitaal worden ingevoerd door een medewerker van Zekere Basis.

Voor Wlz-cliënten gold dat de uitkomsten van de vragenlijst aan het ondersteuningsplan moesten worden gekoppeld. Dit betekende dat alleen een medewerker die daartoe bevoegd is de uitkomsten in het dossier van de cliënt moest uploaden. Wanneer de cliënt de vragenlijst zelf digitaal invulde, kon hij aan het einde van de vragenlijst een pdf van de vragenlijst downloaden. Wlz-cliënten konden dit pdf dan met de persoonlijk begeleider delen, zodat de persoonlijk begeleider dit pdf kon uploaden in het cliëntdossier.

Koppeling ondersteuningsplan

Zekere Basis kon op de volgende manier de resultaten van de vragenlijst verbinden aan de bespreking over het ondersteuningsplan:

1. Afnemen vragenlijst + bespreken antwoorden

De cliënt vulde zelf of met hulp de vragenlijst in.

De cliënt en zijn persoonlijk begeleider bespraken de antwoorden. Wat heeft de cliënt gezegd? Waarom heeft de cliënt dit geantwoord? Wat zou een cliënt nog anders willen in zijn leven en/of de ondersteuning? (Dit gesprek kon in één keer worden gevoerd of tijdens meerdere (informele) momenten).

2. Vastleggen van afspraken & doelen

De cliënt en de persoonlijk begeleider maakten SMART³ afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Deze afspraken werden vastgelegd in het ondersteuningsplan van de cliënt.

Verdieping

Het LSR heeft resultaten van de vragenlijst besproken in één groepsgesprek met de cliënten van 'Zelfstandig wonen'. Daarnaast organiseerde het LSR een spiegelgesprek op De Basis (Wonen) met cliënten, ouders/vertegenwoordigers en medewerkers.

Het doel van de verdieping was het achterhalen wat de aandachtspunten zijn voor cliënten wat betreft de onderwerpen uit de vragenlijst. En de cliënten hebben met elkaar bekeken hoe deze aandachtspunten voor cliënten aangepakt kunnen worden: wat kan de cliënt zelf doen? Wat heeft de cliënt nodig van anderen: naasten, begeleider, cliëntenraad, organisatie, etc.?

Rapportages

Op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten en de verdieping heeft het LSR een stichtingsrapportage geschreven voor 'Wonen' en een stichtingsrapportage voor 'Zelfstandig wonen' met daarin de uitkomsten per 'locatie' (Noorderhagen, Hengelosestraat en ambulante).

Teamreflectiebijeenkomst (door Zekere Basis)

De uitkomsten van de raadpleging heeft de Zekere Basis gebruikt als input voor de teamreflectiebijeenkomst.

De VGN heeft aangeraden om te reflecteren op vier thema's:

1. Proces cliënt: Draagt onze inspanning bij aan de kwaliteit van leven van de cliënten?
2. Relatie cliënt-medewerker: Is er iets te verbeteren in mijn contact met de cliënten?
3. Samenwerking in het team: We zijn allemaal verschillend. Zijn onze verschillen helpend of belemmerend?
4. Veiligheid: Hebben we voldoende zicht op de risico's?

De uitkomsten van de teamreflectie zijn verwerkt het team in het teamjaarplan.

³ SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

Opstellen verbeterplan (door Zekere Basis)

Op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging heeft de bestuurder met de jongerenraad een SMART-verbeterplan opgesteld. Dit hebben zij gedaan door op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging eerst verbeterpunten te selecteren. Daarna hebben ze afspraken gemaakt over hoe deze verbeterpunten aan te pakken. Bij het formuleren van de afspraken namen zij de door de cliënten genoemde verbeter suggesties mee.

Evaluatie (door Zekere Basis)

Na een jaar evalueren de jongerenraad en de bestuurder de verbeteracties die tot stand zijn gekomen naar aanleiding van de raadpleging.

Vragenlijst

De gebruikte vragenlijst is onderdeel van de methode 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK). Dit is een erkende methode volgens het landelijke kwaliteitskader gehandicaptenzorg van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). De vragenlijst richt zich op de domeinen van Kwaliteit van bestaan van Robert Schalock en de thema's uit het concept Positieve Gezondheid van Machteld Huber.

De CoK vragenlijst Wonen bestaat uit 20 gesloten vragen (met 3 antwoordcategorieën: positief, tussencategorie en negatief) en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de locatie een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Analyse

De analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging bestaat uit twee delen.

Als eerste zijn de antwoorden op de gesloten vragen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten op de volgende manier:

Beoordeling	Als
Sterk punt	90% of meer van de cliënten positief antwoordt (goed / ja)
Aandachtspunt	30% of meer van de cliënten niet helemaal positief (niet helemaal goed, soms, niet altijd goed, een beetje) of negatief is (tussencategorie en negatieve categorie bij elkaar opgeteld)
Verbeterpunt	30% of meer van de cliënten negatief antwoordt (nee / niet goed)
Geen beoordeling	minder dan 80% van de cliënten antwoord geeft, is aan de vraag geen beoordeling toegekend

Open vragen

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de verbetersuggesties en de opmerkingen die cliënten bij de open vragen hebben gemaakt. Om de opmerkingen en verbetersuggesties op een betrouwbare en valide manier te verwerken, gaat de onderzoeker op een gestructureerde wijze te werk. Deze werkwijze van het LSR is gebaseerd op een gangbare data-analyse methode, zoals onder andere beschreven door Boeije e.a. (2014)⁴. De tekst wordt gecodeerd aan de hand van relevante thema's. Op basis van deze analyse vat het LSR de meest opvallende thema's samen.

Respons

De respons is het aantal cliënten dat de vragenlijst heeft ingevuld (respondenten genoemd) in verhouding tot het totaal aantal cliënten dat gebruik maakt van de dienstverlening.




⁴ Boeije, H.R., 't Hart, H & Hox, J. (2014). Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom.




Het LSR stelt dat bij een cliëntgroep van 30 cliënten of meer een minimale respons tussen de 35% en 40% nodig is om een goed beeld te kunnen krijgen van de mening van de cliënten. Bij een groep van minder dan 30 respondenten geldt een minimale respons tussen 70% en 80%. Hoe kleiner de groep respondenten hoe hoger de behaalde respons zal moeten zijn om met enige zekerheid te kunnen zeggen dat de uitkomsten een goede afspiegeling zijn.




Representativiteit

Wanneer het aantal respondenten veel lager is dan het totaal aantal cliënten/deelnemers dat gebruik maakt van de dienstverlening, bestaat de kans dat de uitkomsten niet representatief zijn. Er moet in die situaties dan ook voorzichtig worden omgegaan met het trekken van conclusies op basis van de resultaten die in het rapport zijn vermeld. De uitkomsten kunnen dan echter wel een aanknopingspunt zijn voor een verdiepend gesprek met cliënten, medewerkers en andere betrokkenen.

Bijlage II Resultaten gesloten vragen

De woonlocatie		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van jouw kamer?		63% (10)	25% (4)	13% (2)	(0)
2.	Wat vind je van het eten op de groep?		44% (7)	44% (7)	13% (2)	(0)
3.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert op de groep?		53% (8)	40% (6)	7% (1)	(1)
4.	Voel je je prettig bij je medebewoners?		38% (6)	50% (8)	13% (2)	(0)
5.	Voel je je wel eens eenzaam op de groep?		38% (6)	63% (10)	0% (0)	(0)
6.	Ben je wel eens bang op de groep?		81% (13)	19% (3)	0% (0)	(0)
7.	Wat vind je van de gezamenlijke activiteiten op de groep?		50% (7)	36% (5)	14% (2)	(2)

De hulp die je krijgt op de groep		Beoordeling				Geen antwoord
8.	Begrijpen de begeleiders wat jouw diagnose inhoudt?		53% (8)	40% (6)	7% (1)	(1)
9.	Houden de begeleiders voldoende rekening met jouw diagnose?		71% (10)	29% (4)	0% (0)	(2)
10.	Krijg je de hulp van de begeleiders die jij wilt hebben?		88% (14)	13% (2)	0% (0)	(0)
11.	Wat vind je van de gesprekken over je begeleidingsplan?		75% (12)	19% (3)	6% (1)	(0)
12.	Leer je nieuwe dingen op de groep?		25% (4)	56% (9)	19% (3)	(0)
13.	Luisteren de begeleiders naar je?		75% (12)	25% (4)	0% (0)	(0)
14.	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?		44% (7)	56% (9)	0% (0)	(0)
15.	Moet je vaak wachten op de begeleiders?		31% (5)	63% (10)	6% (1)	(0)
16.	Vertrouw je de begeleiders?		56% (9)	38% (6)	6% (1)	(0)
17.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen?		50% (8)	44% (7)	6% (1)	(0)
18.	Bepalen de begeleiders te veel voor je?		56% (9)	19% (3)	25% (4)	(0)
19.	Heb je een klik met je persoonlijk begeleider?		75% (12)	13% (2)	13% (2)	(0)

Je leven		Beoordeling				Geen antwoord
20.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		53% (8)	27% (4)	20% (3)	(1)
21.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		27% (4)	40% (6)	33% (5)	(1)
22.	Wat vind je van het contact met je familie / vrienden / kennissen?		80% (12)	20% (3)	0% (0)	(1)
23.	Ben je nu gelukkig?		50% (7)	29% (4)	21% (3)	(2)