



038 - 466 15 70  
info@triqs.nl  
www.triqs.nl

## Clïenttevredenheidsonderzoek

Keroazie

Versie 1.0.0

Juli 2020

[www.Triqs.nl](http://www.Triqs.nl)

Drs. J.J. Laninga



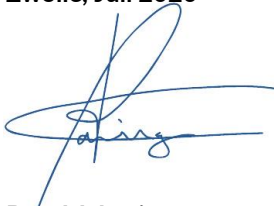
## Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). De rapportage bevat uitkomsten van het CTO op basis van een door Keroazie ontworpen vragenlijst.

Het CTO is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van Keroazie. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van dit CTO is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Keroazie. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw A. Braspenning voor de plezierige samenwerking gedurende het onderzoek. Tevens bedanken wij de medewerkers en cliënten van Keroazie voor hun medewerking aan het onderzoek.

Zwolle, Juli 2020



Drs. J.J. Laninga

Triqs



## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
01   Inleiding.....	4
02   Leeswijzer.....	5
03   Methode.....	6
04   Uitkomsten van het onderzoek.....	7
05   Samenvatting.....	26
Bijlage 1 – Gegeven antwoorden op vraag 55.....	27



## 01 | Inleiding

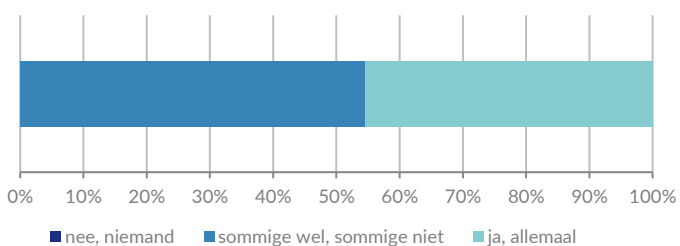
Keroazie heeft Triqs gevraagd de ervaringen te meten van cliënten die zorg ontvangen van Keroazie. Het doel van dit onderzoek is inzicht krijgen in mogelijke verbeterpunten voor de begeleiding en dienstverlening van Keroazie. Tevens krijgt Keroazie, middels dit onderzoek, inzicht in wat cliënten goed vinden aan de begeleiding en dienstverlening. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode juni t/m juli 2020. In deze rapportage worden de uitkomsten van het onderzoek getoond.



## 02 | Leeswijzer

De resultaten van het onderzoek worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. De antwoordcategorie 'weet ik niet/niet van toepassing' is niet meegenomen in het staafdiagram, maar wel vermeld in de tabel. Hieronder vindt u een voorbeeld van een staafdiagram met bijbehorende tabel.

23 Vindt u de begeleiders goed in wat ze doen?  
(n=11)



	nee	%	sommige wel, sommige niet	%	ja	%
v23	0	0%	6	54,5%	5	45,5%

### Opbouw rapportage

In hoofdstuk 3 van deze rapportage wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens geeft hoofdstuk 4 de uitkomsten van het onderzoek weer. In hoofdstuk 5 wordt een samenvatting gegeven.



## 03 | Methode

### Vragenlijst

Voor het CTO onder cliënten van Keroazie is een door Keroazie ontworpen vragenlijst gebruikt. Deze vragenlijst bestaat uit 55 vragen en kan digitaal ingevuld worden. De vragenlijst begint met stellingen over de woonbeleving, uitstapjes, begeleider(s) en vrije tijd. Na deze stellingen wordt gevraagd naar een aantal achtergrondgegevens. De vragenlijst wordt afgesloten met een open vraag.

### Dataverzameling

De cliënten ontvingen de vragenlijst per mail. In de mail werd uitgelegd waarom het onderzoek uitgevoerd werd, hoe men deel kon nemen aan het onderzoek en waar men terecht kon met eventuele vragen. Tevens werd benadrukt dat deelname aan het onderzoek anoniem is.

### Dataverwerking

Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de vragenlijsten. Er is gebruik gemaakt van de unieke code bij de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

### Databewerking

Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.



## 04 | Uitkomsten van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt allereerst de respons besproken. Vervolgens worden de uitkomsten van het onderzoek gepresenteerd. De uitkomsten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het type vraag en het aantal antwoordcategorieën van een vraag). De antwoorden op de open vragen worden in de bijlage getoond. In verband met de betrouwbaarheid en anonimiteit van de data worden de uitkomsten van vragen met een 'n' kleiner dan 9 (inclusief nvt) niet getoond in deze rapportage.

### Respons

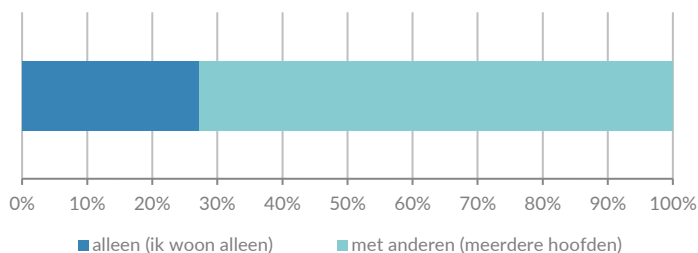
Onderstaande tabel toont de responsanalyse behorende tot dit onderzoek. Uit de tabel is af te lezen dat 31 cliënten benaderd zijn. 0 vragenlijsten zijn onbestelbaar retour gekomen. Dat maakt het daadwerkelijk aantal benaderde cliënten 31. 20 cliënten hebben niet gereageerd op het verzoek tot deelname. Er zijn 11 vragenlijsten teruggestuurd naar Triqs. Daarvan zijn 0 vragenlijsten onvoldoende of onjuist ingevuld. Dat betekent dus dat 11 vragenlijsten voldoende zijn ingevuld en daarom meegenomen worden in de analyse. Het responspercentage is 35,48%.

1. Aantal benaderde cliënten	31
2. Aantal vragenlijsten onbestelbaar retour	0
3. Aantal daadwerkelijk benaderde cliënten (stap 1 - stap 2)	31
4. Non-respons (aantal cliënten dat niet gereageerd)	20
5. Aantal vragenlijsten onvoldoende of onjuist ingevuld	0
6. Respons	11
7. Responspercentage (stap 6 / stap 3)	35,48%



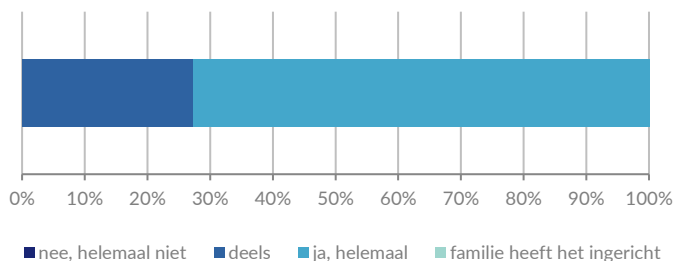
## Woonbeleving

1 Woont u alleen of met andere cliënten samen?  
(n=11)



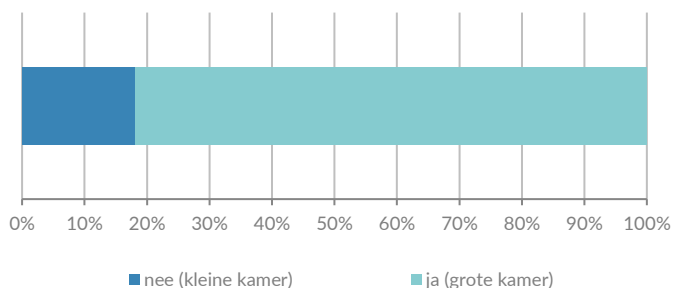
	alleen	%	met anderen	%
v01	3	27,3%	8	72,7%

2 Heeft u uw eigen kamer/huis zelf ingericht?  
Wie heeft uw eigen kamer/huis ingericht: de begeleiders, uzelf of uw familie? (n=11)



	nee, helemaal niet	%	deels	%	ja, helemaal	%	familie	%
v02	0	0%	3	27,3%	8	72,7%	0	0%

3 Is uw kamer groot genoeg? Is uw kamer klein of groot? (n=11)

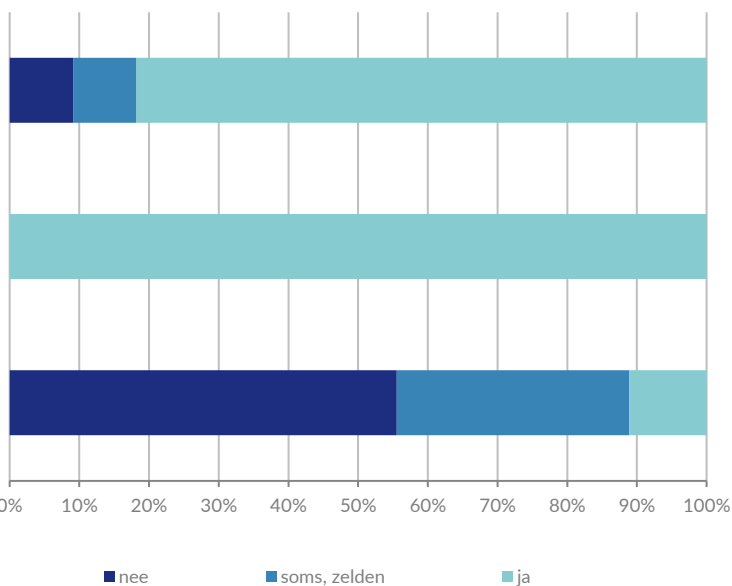


	nee	%	ja	%
v03	2	18,2%	9	81,8%

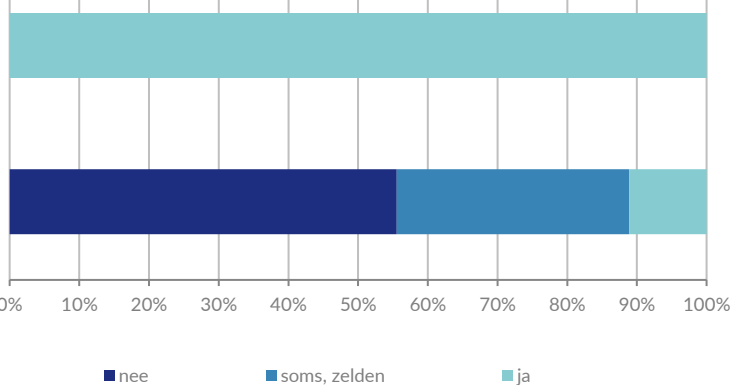




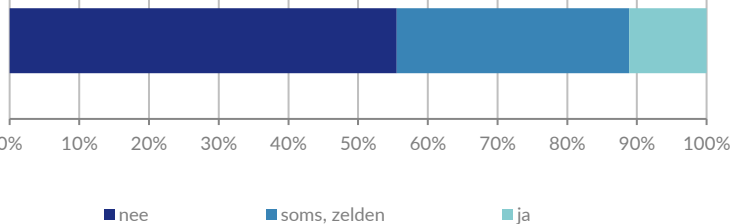
4 Kloppen of bellen mensen eerst als ze uw kamer binnen komen? (n=11)



5 Mag u zelf weten hoe laat u naar bed gaat? Wie bepaalt hoe laat u naar bed gaat: de begeleiders of uzelf? (n=11)

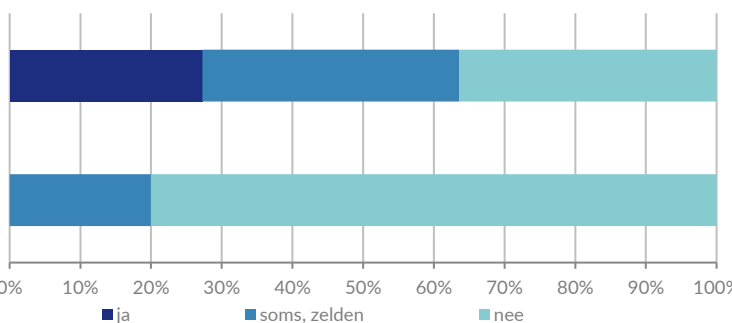


6 Mag u meepraten over wie er hier komt wonen? Praten de begeleiders wel of niet met u over wie er hier komt wonen? (n=9)

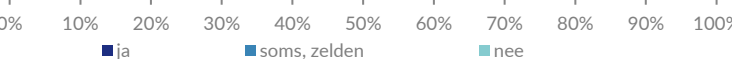


	nee	%	soms, zelden	%	ja	%	nvt
v04	1	9,1%	1	9,1%	9	81,8%	
v05	0	0%	0	0%	11	100%	
v06	5	55,6%	3	33,3%	1	11,1%	2

7 Gebeuren er in huis dingen die u vervelend vindt? Bijvoorbeeld ruzies, pesten of ongewenste aanrakingen? (n=11)



8 Zijn er bewoners waar u bang voor bent? (n=10)



	ja	%	soms, zelden	%	nee	%	nvt
v07	3	27,3%	4	36,4%	4	36,4%	
v08	0	0%	2	20%	8	80%	1



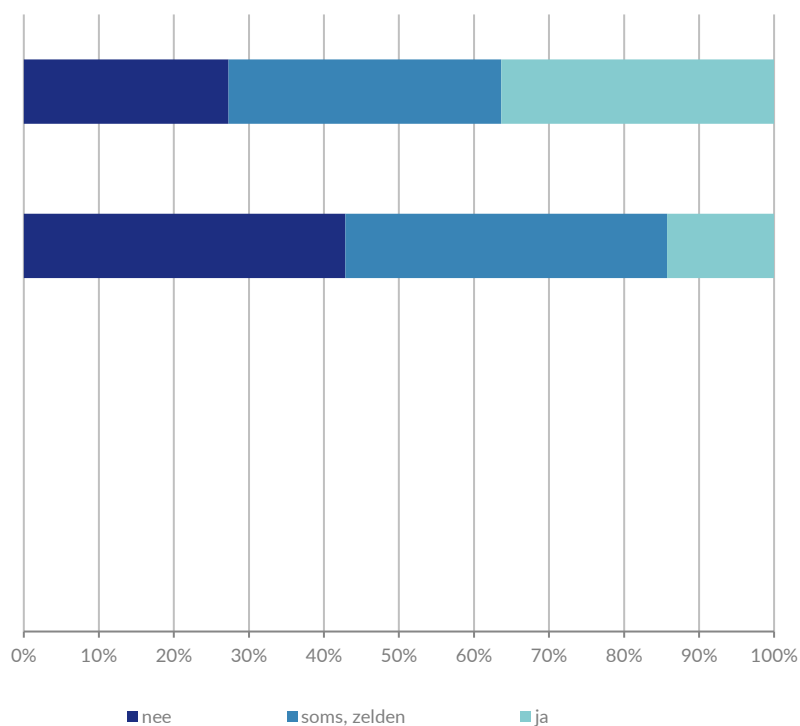
## Uitstapjes

9 Maakt u uitstapjes naar bijvoorbeeld de stad, de film of een pretpark? (n=11)

10 Helpen de begeleiders u als u een uitstapje wilt maken? Zorgen zij er dan bijvoorbeeld voor dat u geld heeft en dat vervoer is geregeld? (n=7)

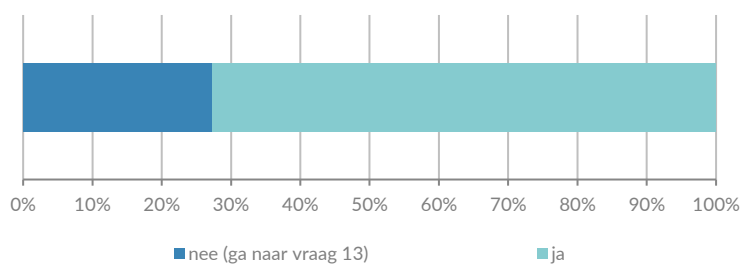
12 Helpen de begeleiders u als u bij uw familie en/of vrienden op bezoek wilt gaan of iemand wilt bellen? (n=6)

13 Helpen de begeleiders u bij het maken van nieuwe vrienden of vriendinnen? / Helpen de begeleiders u wel of niet bij het maken van nieuwe vrienden of vriendinnen? (n=8)



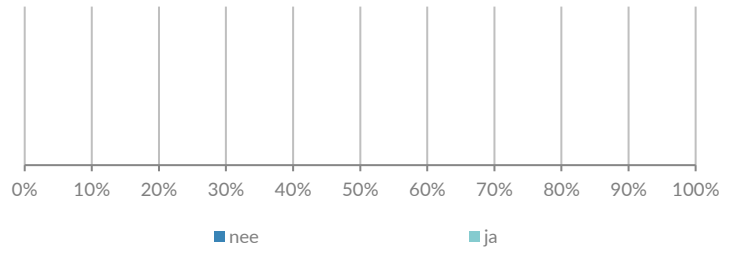
	nee	%	soms, zelden	%	ja	%	nvt
v09	3	27,3%	4	36,4%	4	36,4%	
v10	3	42,9%	3	42,9%	1	14,3%	
v12							
v13							

11 Ziet u uw familie en/of vrienden wel eens of bellen jullie elkaar? (n=11)



	nee	%	ja	%
v11	3	27,3%	8	72,7%

14 Praat u wel eens met een begeleider over verliefd zijn? Of over zoenen en vrijen? (n=8)

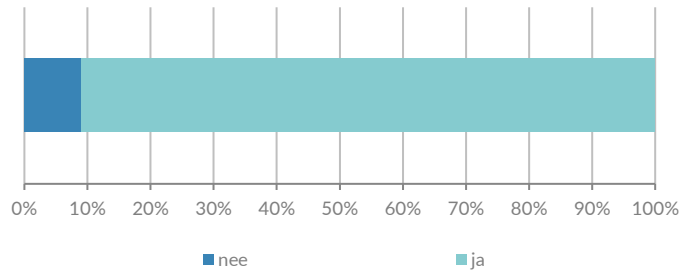


	nee	%	ja	%	nvt
v14					



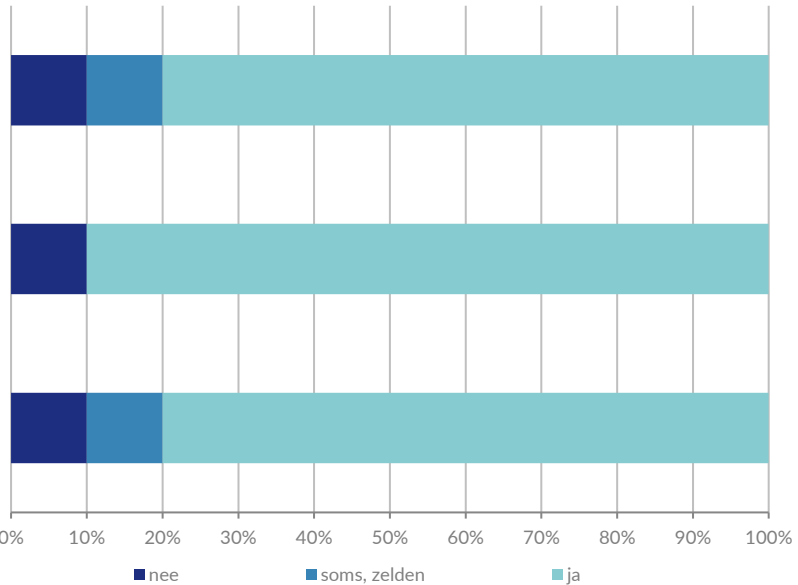
## Begeleider(s)

15 Weet u wie uw persoonlijke begeleider is? (n=11)

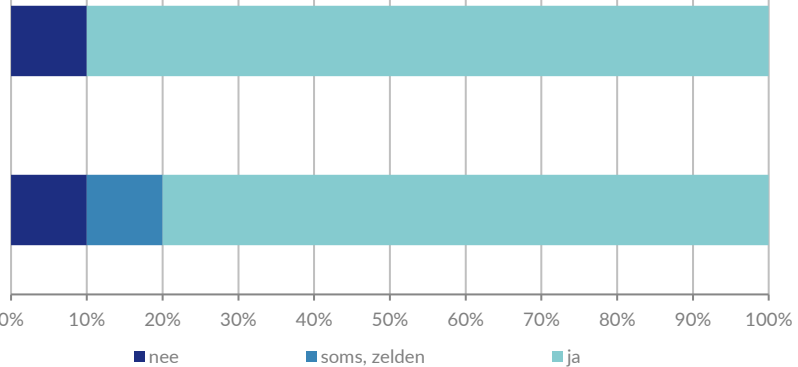


	nee	%	ja	%
v15	1	9,1%	10	90,9%

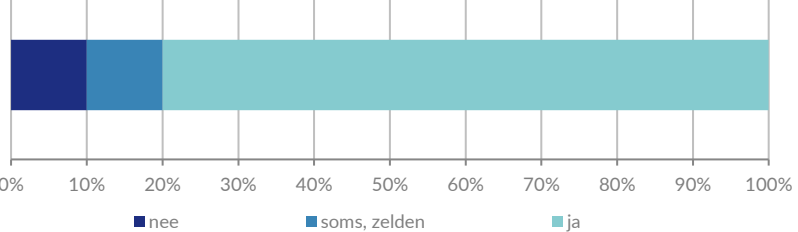
16 Als u ergens mee zit, vertelt u dat aan uw persoonlijke begeleider? Bijvoorbeeld als u zich alleen voelt, gepest wordt of verdrietig bent? (n=10)



17 Werkt uw persoonlijk begeleider goed samen met andere begeleiders? (n=10)



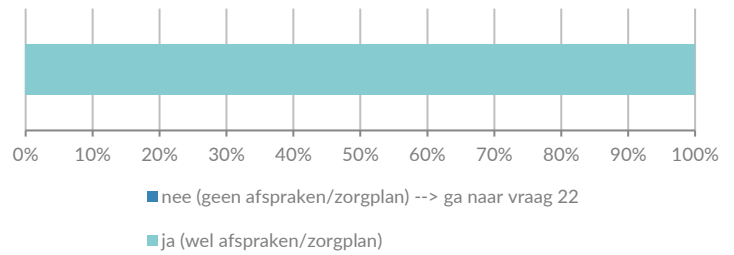
20 Luistert uw persoonlijk begeleider bij het maken van afspraken naar wat u wilt? / Luistert uw persoonlijk begeleider bij het maken van afspraken wel of niet naar wat u wilt? (n=10)



	nee	%	soms, zelden	%	ja	%	nvt/weet niet
v16	1	10%	1	10%	8	80%	1
v17	1	10%	0	0%	9	90%	
v20	1	10%	1	10%	8	80%	0

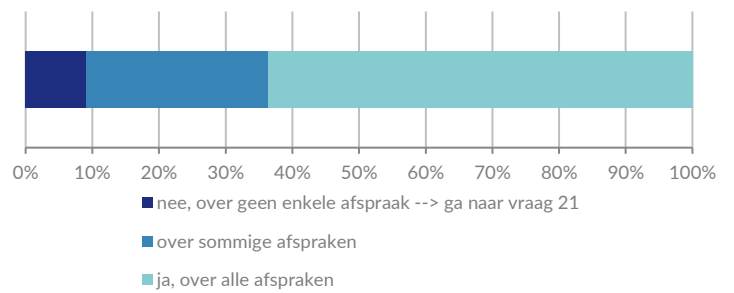


18 Heeft uw persoonlijk begeleider met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt? (n=11)



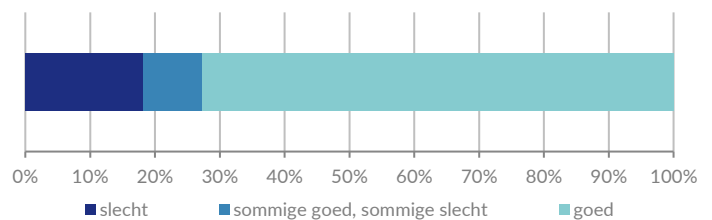
	nee	%	ja	%	weet niet
v18	0	0%	11	100%	0

19 Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt? (n=11)



	nee	%	over sommige	%	ja	%
v19	1	9,1%	3	27,3%	7	63,6%

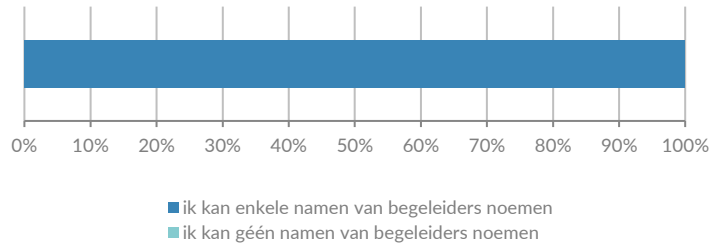
21 Vindt u de afspraken over de hulp goed of slecht? (n=11)



	slecht	%	sommige goed, sommige slecht	%	goed	%
v21	2	18,2%	1	9,1%	8	72,7%

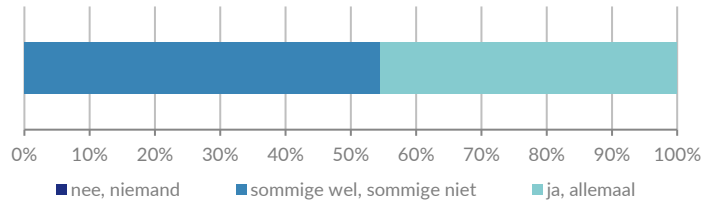


22 Hoe heten uw begeleiders? (n=11)



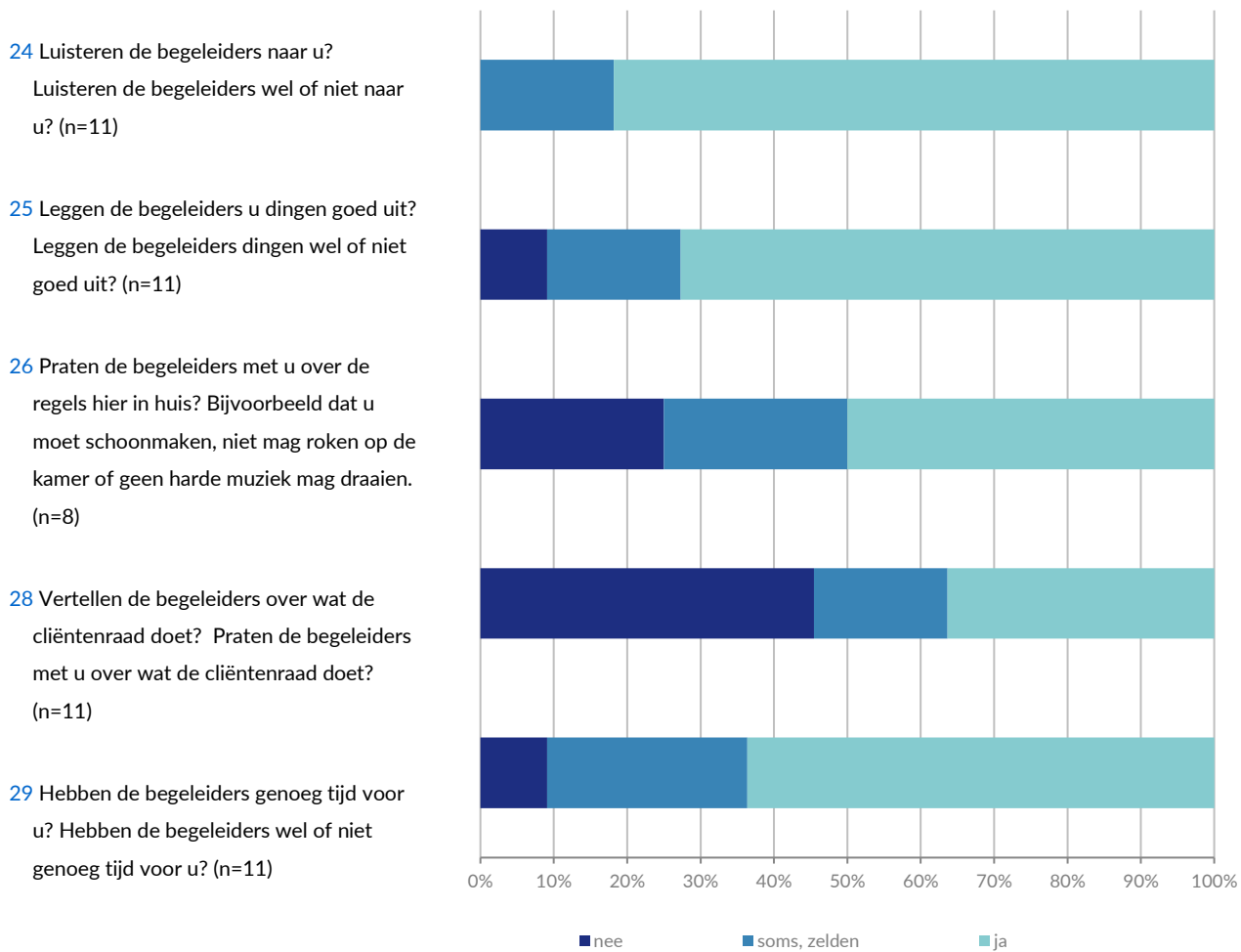
	enkele namen	%	geen namen	%
v22	11	100%	0	0

23 Vindt u de begeleiders goed in wat ze doen? (n=11)



	nee	%	sommige wel, sommige niet	%	ja	%
v23	0	0%	6	54,5%	5	45,5%

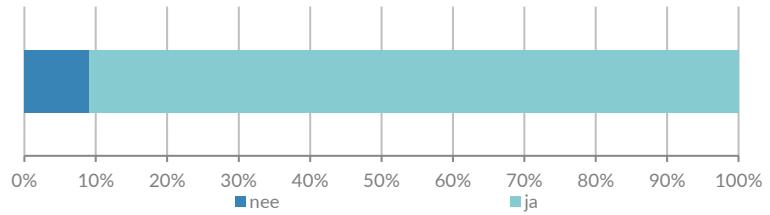




	nee	%	soms, zelden	%	ja	%	nvt
<b>v24</b>	0	0%	2	18,2%	9	81,8%	
<b>v25</b>	1	9,1%	2	18,2%	8	72,7%	
<b>v26</b>	2	25%	2	25%	4	50%	3
<b>v28</b>	5	45,5%	2	18,2%	4	36,4%	
<b>v29</b>	1	9,1%	3	27,3%	7	63,6%	

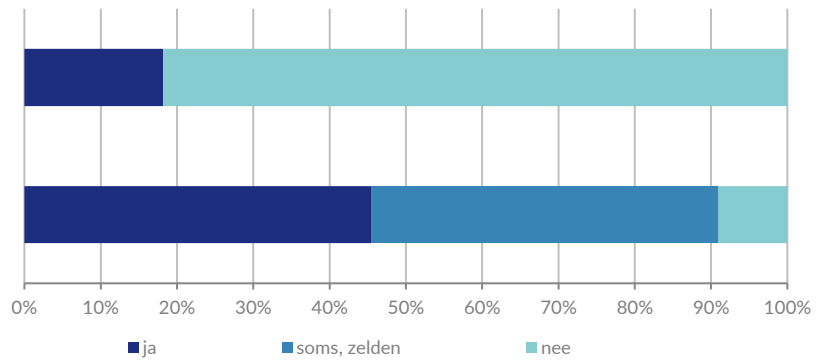


27 Weet u wat een cliëntenraad is? (n=11)

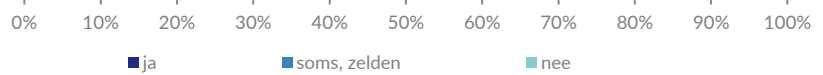


	nee	%	ja	%
v27	1	9,1%	10	90,9%

30 Is er een begeleider waar u bang voor bent? (n=11)

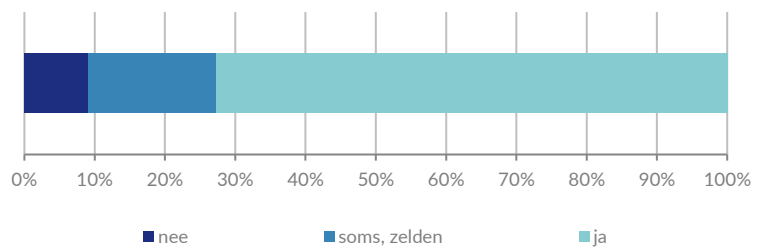


32 Werken er vaak nieuwe begeleiders op Keroazie? (n=11)



	ja	%	soms, zelden	%	nee	%
v30	2	18,2%	0	0%	9	81,8%
v32	5	45,5%	5	45,5%	1	9,1%

31 Houden de begeleiders zich aan afspraken? / Houden de begeleiders zich wel of niet aan afspraken? (n=11)

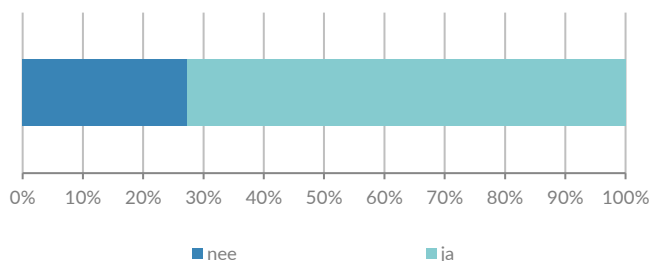


	nee	%	soms, zelden	%	ja	%
v31	1	9,1%	2	18,2%	8	72,7%



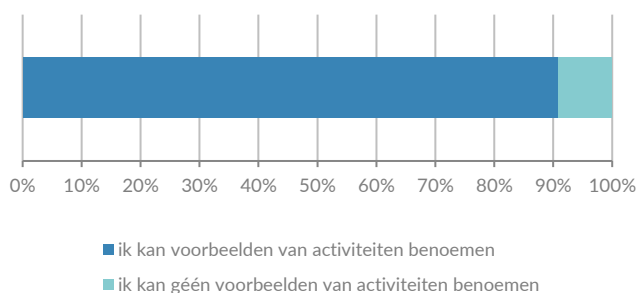


33 Weet u wat u moet doen, als u niet tevreden bent? Bijvoorbeeld over een afspraak die is gemaakt, het eten, of over een begeleider. (n=11)



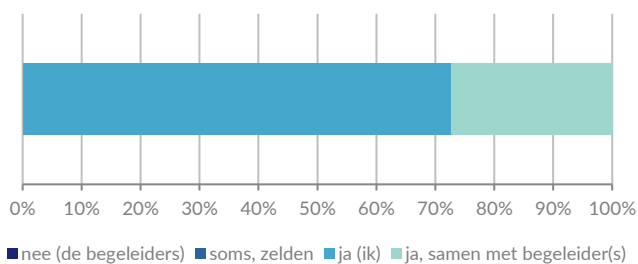
	nee	%	ja	%
v33	3	27,3%	8	72,7%

34 Wat doet u meestal 's avonds en in het weekend? (n=11)



	kan voorbeelden noemen	%	kan geen voorbeelden noemen	%
v34	10	90,9%	1	9,1%

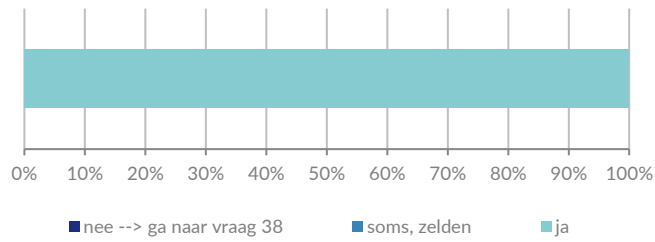
35 Mag u zelf weten wat u 's avonds of in het weekend doet? / Wie bepaalt wat u doet 's avonds of in het weekend: de begeleiders of uzelf of gezamenlijk? (n=11)



	nee	%	soms, zelden	%	ja	%	samen met begeleider(s)	%
v35	0	0%	0	0%	8	72,7%	3	27,3%

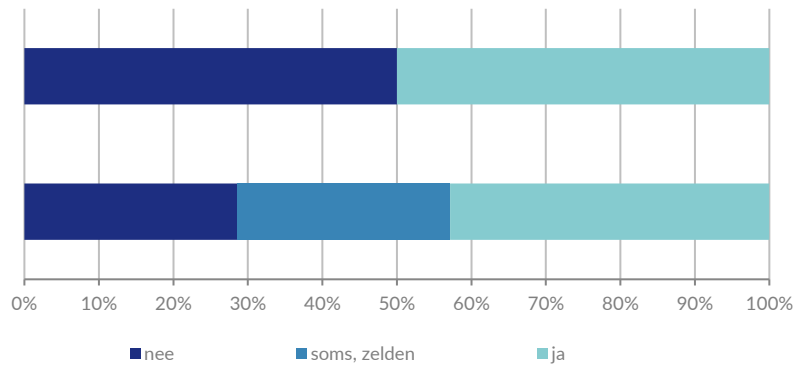


36 Kunt u ook andere activiteiten doen 's avonds of in het weekend als u dat wilt? (n=9)

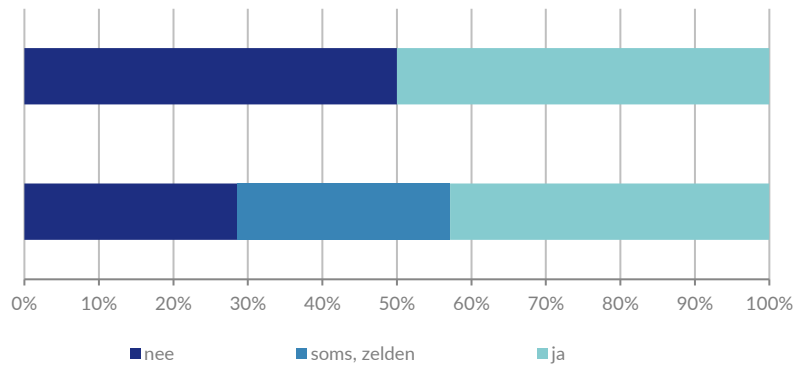


	nee	%	soms, zelden	%	ja	%	weet niet	nvt
v36	0	0%	0	0%	9	100%	0	2

37 Helpen de begeleiders u om iets anders te doen? Helpen de begeleiders u om andere activiteiten te doen? (n=4)

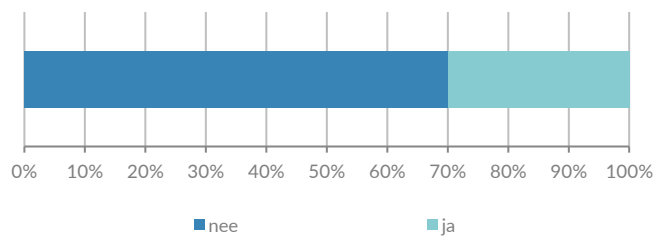


39 Helpen de begeleiders u om nieuwe dingen te leren? Nieuwe dingen zijn bijvoorbeeld computeren, tuinieren, koken, bellen, met de trein gaan, muziek maken. (n=7)



	nee	%	soms, zelden	%	ja	%	nvt
v37	2	50%	0	0%	2	50%	5
v39	2	28,6%	2	28,6%	3	42,9%	3

38 Leert u nieuwe dingen op Keroazie? Nieuwe dingen zijn bijvoorbeeld computeren, tuinieren, koken, bellen, met de trein gaan, muziek maken. (n=10)

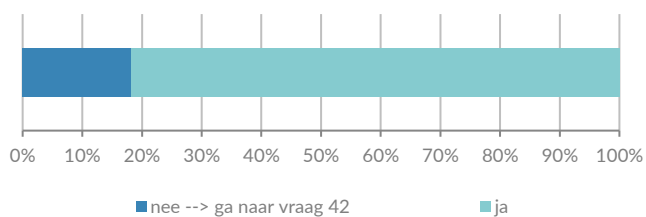


	nee	%	ja	%
v38	7	70%	3	30%



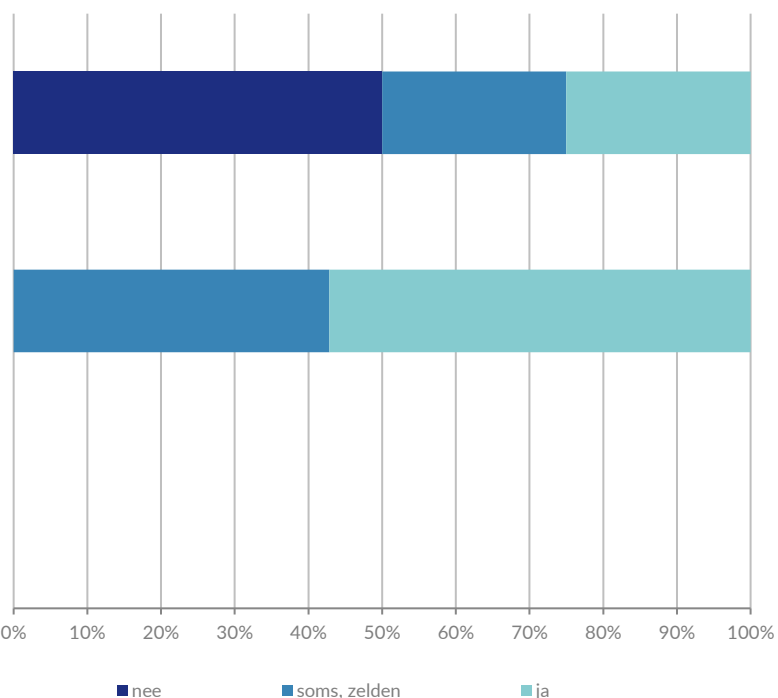
## Bewegen

40 Gaat u wel eens wandelen, zwemmen of sporten? (n=11)

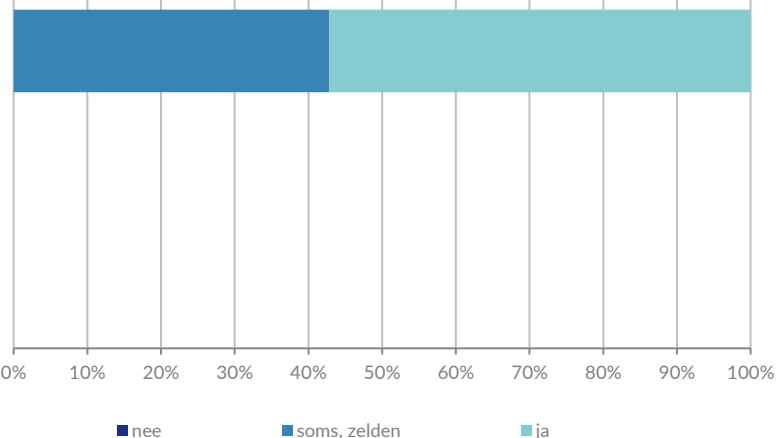


	nee	%	ja	%
v40	2	18,2%	9	81,8%

41 Helpen de begeleiders u als u wilt gaan wandelen, zwemmen of sporten? Brengt de begeleider u er naar toe, zorgt de begeleider ervoor dat u alle spullen heeft en op tijd bent? . (n=4)



42 Zorgen de begeleiders voor u als u ziek bent? Zorgen de begeleiders wel of niet voor u als u ziek bent? (n=7)

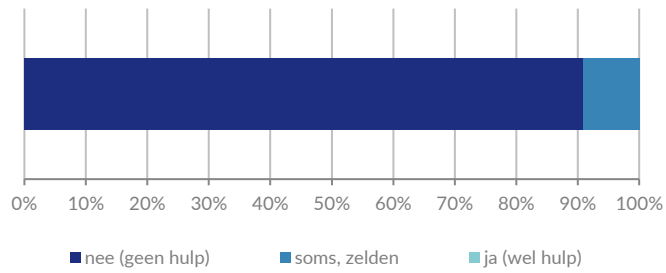


44 Helpen de begeleiders u goed bij de persoonlijke verzorging? Persoonlijk verzorging omvat hulp bij het wassen, aankleden, eten en drinken, naar de WC gaan etc. (n=1)

	nee	%	soms, zelden	%	ja	%	nvt
v41	2	50%	1	25%	1	25%	5
v42	0	0%	3	42,9%	4	57,1%	4
v44							

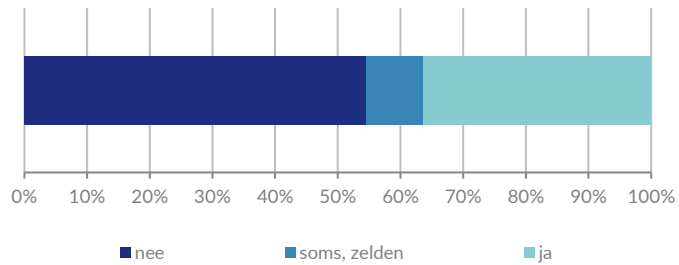


43 Heeft u hulp nodig bij de persoonlijke verzorging? Persoonlijk verzorging omvat hulp bij het wassen, aankleden, eten en drinken, naar de WC gaan etc. (n=11)



	nee	%	soms, zelden	%	ja	%
v43	10	90,9%	1	9,1%	0	0%

45 Bent u (in het algemeen) goed gezond? (Wanneer je net griep hebt gehad, maar je verder gezond voelt, ben je in het algemeen gezond.) (n=11)

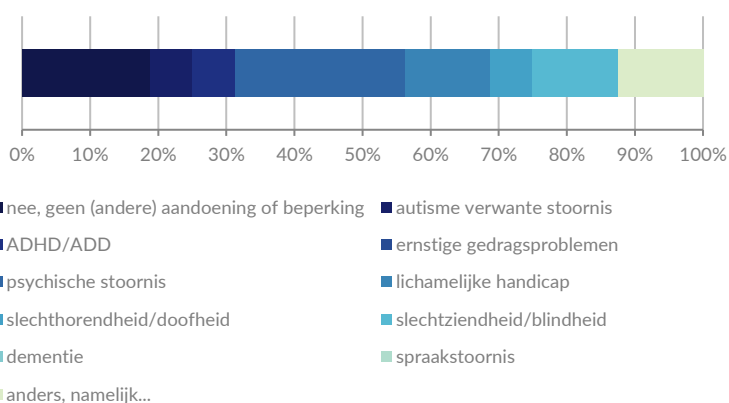


	nee	%	soms, zelden	%	ja	%
v45	6	54,5%	1	9,1%	4	36,4%



## Achtergrond

46 Heeft u een (andere) aandoening of beperking? Zo ja, welke? (n=16)\*



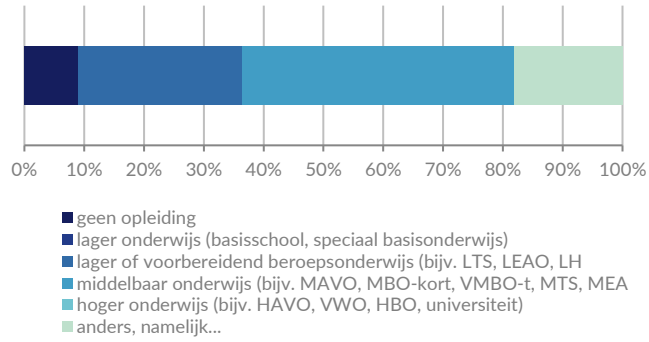
\*n=het aantal waarnemingen

v46		
Aandoening of beperking	Aantal	Percentage
nee, geen (andere) aandoening of beperking	3	18,8%
autisme verwante stoornis	1	6,3%
ADHD/ADD	1	6,3%
ernstige gedragsproblemen	0	0%
psychische stoornis	4	25%
lichamelijke handicap	2	12,5%
slechthorendheid/doofheid	1	6,3%
slechtziendheid/blindheid	2	12,5%
dementie	0	0%
spraakstoornis	0	0%
anders, namelijk...	2	12,5%

Anders, namelijk:

- Verslavingsgevoeligheid
- Nah, met name op gebied van geheugen en concentratieproblemen, epilepsie, sociale omgangsproblemen, verzameldrang, minimale zorgzorg voor zichzelf als leefomgeving
- Slagaders slibben dicht
- verslavingsgevoelig

47 Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond? Een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift. (n=11)



	v47	
geen opleiding	1	9,1%
lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	0	0%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs (bijv. LTS, LEAO, LH)	3	27,3%
middelbaar onderwijs (bijv. MAVO, MBO-kort, VMBO-t, MTS, MEA)	5	45,5%
hoger onderwijs (bijv. HAVO, VWO, HBO, universiteit)	0	0%
anders, namelijk...	2	18,2%
weet niet	0	0

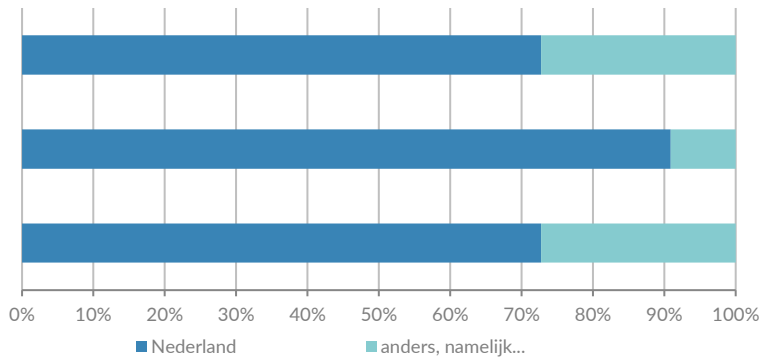
Anders, namelijk:

- KMA
- Havo/vwo gedaan, niet afgerond.

48 Wat is uw geboorteland? (n=11)

49 Wat is het geboorteland van uw vader? (n=11)

50 Wat is het geboorteland van uw moeder? (n=11)



	v48		v49		v50	
Nederland	8	72,7%	10	90,9%	8	72,7%
anders, namelijk...	3	27,3%	1	9,1%	3	27,3%
weet niet	0	0	0	0	0	0



Anders, namelijk uw geboorteland:

- Geboren in België
- Indonesie
- Marokko

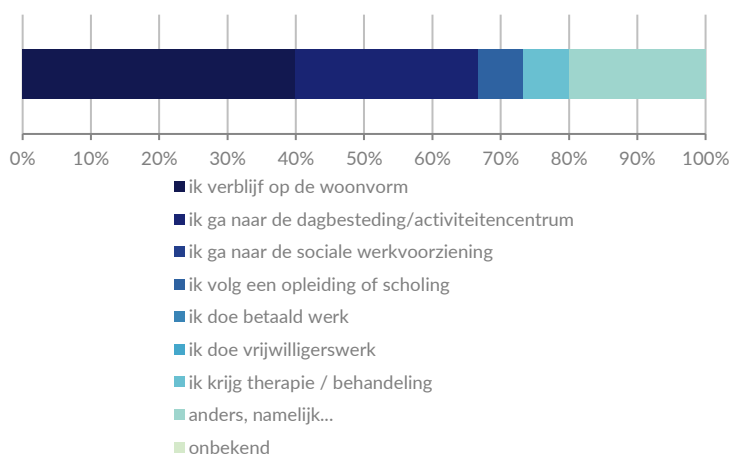
Anders namelijk, geboorteland vader:

- Marokko

Anders namelijk, geboorteland moeder:

- België
- Indonesie
- Marokko

51 Wat doet u overdag? (n=15)\*



\*n=het aantal waarnemingen

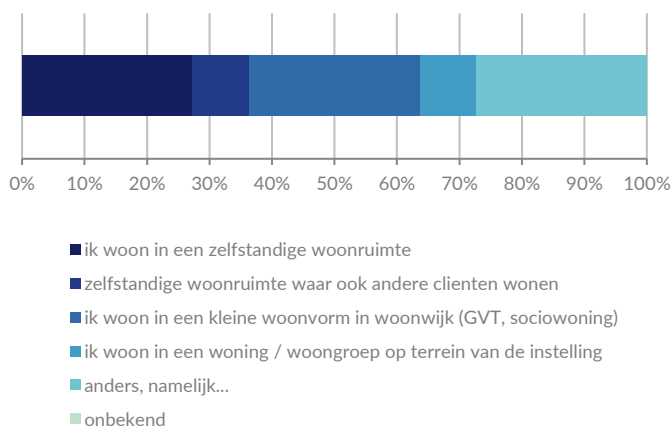
	v51	
ik verblijf op de woonvorm	6	40%
ik ga naar de dagbesteding/activiteitencentrum	4	26,7%
ik ga naar de sociale werkvoorziening	0	0%
ik volg een opleiding of scholing	1	6,7%
ik doe betaald werk	0	0%
ik doe vrijwilligerswerk	0	0%
ik krijg therapie / behandeling	1	6,7%
anders, namelijk...	3	20%
onbekend	0	0%



Anders, namelijk:

- Fietsen en genieten van moeder natuur. Voor de corona vaak zwemmen.
- Sinds 1 april een iva naar 2 jaar ziektewet. Opstaan tussen 13-14. Uur. Aankleden, eten, hondje uitlaten. 17.00 naar moeder, eten koken, eten afwassen. 19.00 naar huis, tv kijken. 21.00 weer naar moeder, hondje uitlaten. 23.00 uur weer naar huis. Tv kijken tot 3-4 Uur. Op bed. 1 x per week huisbezoek 2 x per week boodschappen. 1x medicatie ophalen. En 1x medicatie wegbrengen.
- Thuis eigen woning

52 Hoe woont u? (n=11)



	v52	
ik woon in een zelfstandige woonruimte	3	27,3%
zelfstandige woonruimte waar ook andere clienten wonen	1	9,1%
ik woon in een kleine woonvorm in woonwijk (GVT, sociowoning)	3	27,3%
ik woon in een woning / woongroep op terrein van de instelling	1	9,1%
anders, namelijk...	3	27,3%
onbekend	0	0%

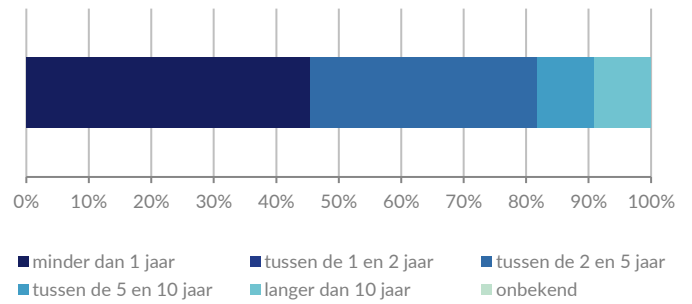
Anders, namelijk:

- Zelfstandig woning van woningbouw. Ik krijg ambulante begeleiding vanuit de WMO.
- Eigen woonruimte, samenwerkend met Keroazie
- 24 uursopvang



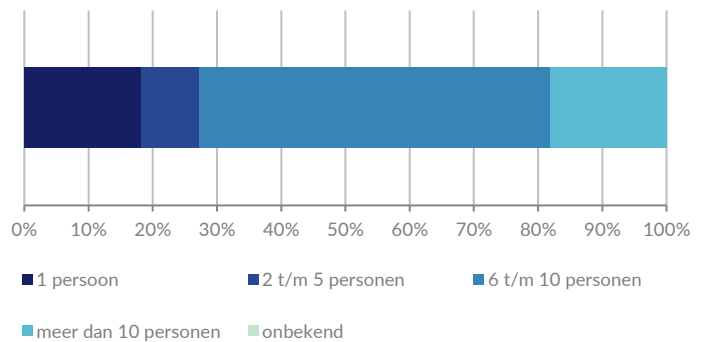


53 Hoe lang woont u al hier? (n=11)



	v53	
minder dan 1 jaar	5	45,5%
tussen de 1 en 2 jaar	0	0%
tussen de 2 en 5 jaar	4	36,4%
tussen de 5 en 10 jaar	1	9,1%
langer dan 10 jaar	1	9,1%
onbekend	0	0%

54 Hoeveel mensen wonen er hier? Inclusief uzelf. (n=11)



	v54	
1 persoon	2	18,2%
2 t/m 5 personen	1	9,1%
6 t/m 10 personen	6	54,5%
meer dan 10 personen	2	18,2%
onbekend	0	0%



## 05 | Samenvatting

### Respons

Van de 31 cliënten die daadwerkelijk benaderd zijn voor deelname aan het onderzoek zijn uiteindelijk 11 voldoende ingevulde vragenlijsten teruggekomen. Het responspercentage is 35,48%.

### Opvallende scores

De stellingen met het hoogste percentage **positieve** antwoorden (antwoordoptie 'ja' en 'goed') zijn:

- Vraag 5 Mag u zelf weten hoe laat u naar bed gaat? / Wie bepaalt hoe laat u naar bed gaat: de begeleiders of uzelf? (n=11) (100% positief).
- Vraag 35 mag u zelf weten wat u 's avonds of in het weekend doet? Wie bepaalt wat u doet 's avonds of in het weekend: de begeleiders of uzelf of gezamenlijk? (n=11)12 Helpen de begeleiders u als u bij uw familie en/of vrienden op bezoek wilt gaan of iemand wilt bellen? (n=) (100% positief).
- Vraag 36 Kunt u ook andere activiteiten doen 's avonds of in het weekend als u dat wilt? (n=9) (100% positief).

De stellingen met het hoogste percentage **negatieve** antwoorden (antwoordoptie 'nee' en 'slecht') zijn: (75% negatief).

- Vraag 38 Leert u nieuwe dingen op Keroazie? Nieuwe dingen zijn bijvoorbeeld computeren, tuinieren, koken, bellen, met de trein gaan, muziek maken. (n=10) (70% negatief).
- Vraag 6 Mag u meepraten over wie er hier komt wonen? Praten de begeleiders wel of niet met u over wie er hier komt wonen? (n=9) (55,60& negatief).



## Bijlage 1 – Gegeven antwoorden op vraag 55

### Vraag 55. Wilt u nog iets zeggen of wilt u nog iets kwijt?

- Prettig verblijf, leuke medebewoners en begeleiders.
- Ik ben keroazie zeer dankbaar voor de zorg die ik van hen heb mogen ontvangen.
- Ik ben blij met de hulp die ik krijg. Ik heb er veel aan.
- Contact met de aarde! Geef het een plekje!
- Zeer tevreden over eigen begeleider, sinds aanvang en hopelijk tot het eind.
- Ik ben tevreden met de plek hier en ook ben ik tevreden met de begeleiders.
- Ik vind het heel erg dat toen ik ziek was, er bijna niemand naar mij omkeek van de begeleiding om mij even een boterham te geven of te kijken hoe het met me ging.

