

RAPPORTAGE

**ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN
STICHTING DE AKKERWINDE**

2015



Buntinx

training & consultancy

DECEMBER 2015

Colofon

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Stichting De Akkerwinde 2015

Dit rapport en het onderzoek waarop het is gebaseerd werden gerealiseerd door het onderzoek en adviesbureau Buntinx Training & Consultancy in opdracht van Stichting De Akkerwinde te Nisse. Het onderzoek werd uitgevoerd met de Quality Qube™ methode.

Projectteam: Wil Buntinx en Joost Tan

[Buntinx Training & Consultancy](#)

Postbus 1684

6201 BR MAASTRICHT

Tel 0620798066

btc@buntinx.org

www.buntinx.org

December 2015

© Buntinx Training & Consultancy en Stichting De Akkerwinde

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN 2015

STICHTING DE AKKERWINDE

LEESWIJZER

De rapportage van het onderzoek naar kwaliteitservaringen 2015 bij De Akkerwinde bestaat uit vijf hoofdstukken.

Het eerste hoofdstuk is een inleiding waarin de context van het onderzoek wordt weergegeven en de werkwijze wordt toegelicht.

In het tweede hoofdstuk wordt het gehanteerde kwaliteitsmodel beschreven.

Het derde hoofdstuk geeft de uitkomsten weer van het onderzoek bij de Dagbesteding.

Het vierde hoofdstuk geeft de uitkomsten weer van het onderzoek bij de Zaterdagopvang.

Het vijfde hoofdstuk bespreekt de beperkingen van het onderzoek en licht vervolgens de conclusies toe. Dit hoofdstuk eindigt met aanbevelingen.

11 December 2015

W. Buntinx

J. Tan

Buntinx Training & Consultancy

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN 2015

STICHTING DE AKKERWINDE

Inhoudsopgave	Pagina
1. INLEIDING	7
1.1. Opdracht	7
1.2. Vraagstelling	7
1.3. Methode	7
1.4. Toepassing bij De Akkerwinde	8
1.5. Respondenten	8
1.6. Wat staat er in de uitkomsten?	9
2. UITKOMSTEN DAGBESTEDING	11
2.1. Kwaliteitservaringen cliënten	11
2.2. Kwaliteitservaringen familie van cliënten	12
2.3. Kwaliteitservaringen medewerkers	13
2.4. Kwaliteit-Verbeter-Kaart	14
3. UITKOMSTEN ZATERDAGOPVANG	17
3.1. Kwaliteitservaringen familie van cliënten	17
3.2. Kwaliteitservaringen medewerkers	18
3.3. Kwaliteit-Verbeter-Kaart	18
4. DISCUSSIE, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	21
4.1. Discussie	21
4.1.1. Beperkingen van het onderzoek	21
4.1.2. Vergelijking	21
4.2. Conclusies	23
4.2.1. Dagbesteding	23
4.2.2. Zaterdagopvang	23
4.2.3. Eindconclusie	24
4.3. Aanbevelingen	24
Bijlage (1)	25

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN 2015

STICHTING DE AKKERWINDE

1. INLEIDING

1.1. Opdracht

In opdracht van de bestuurder van Stichting De Akkerwinde werd een onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van cliënten, hun ouders/vertegenwoordigers, en medewerkers en vrijwilligers met de kwaliteit van zorg- en ondersteuning. De Akkerwinde is een zorgboerderij. De dienstverlening betreft twee functies: Dagbesteding aan in totaal 26 cliënten en Zaterdagopvang aan 38 cliënten. Het betreft in alle gevallen cliënten met verstandelijke beperkingen en eventuele bijkomende problematiek, in bijzonder autismespectrumstoornissen.

1.2. Vraagstelling

De algemene vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen 2015 luidde:

1. Hoe ervaren cliënten en cliëntvertegenwoordigers van De Akkerwinde de kwaliteit van de ontvangen zorg en ondersteuning in de Dagbesteding en in de Zaterdagopvang?
2. Hoe ervaren de begeleiders (medewerkers en vrijwilligers) van De Akkerwinde zelf de kwaliteit van de door hen geleverde zorg en ondersteuning in de Dagbesteding en in de Zaterdagopvang?
3. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 en 2 worden geformuleerd voor de functie Dagbesteding en Zaterdagopvang afzonderlijk?
4. Tot welke aanbevelingen leiden de uitkomsten van het onderzoek voor De Akkerwinde als zorgaanbieder?

1.3. Methode

Het kwaliteitsonderzoek werd uitgevoerd met de Quality Qube™ methode. Deze methode is opgenomen in de waaier van instrumenten ten behoeve van Pijler 2b van het Vernieuwde Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg (VGN).

De Quality Qube methode onderzoekt de door participanten ervaren kwaliteit *van zorg- en dienstverlening* in drie dimensies: *inhoudelijke aspecten* (Kwaliteit van Bestaan), *voorwaardenscheppende aspecten* en *relationele aspecten*. In hoofdstuk 2 worden deze drie dimensies nader toegelicht.

De methode kijkt naar de kwaliteitservaringen van zowel *cliënten zelf*, hun *ouders/vertegenwoordigers*, als van de *medewerkers* in de begeleiding van de cliënten. De Quality Qube signaleert zowel *positieve* (sterke punten) als *negatieve* kwaliteitservaringen (verbeterpunten).

Het oogmerk van de Quality Qube methode is *kwaliteitsverbetering*. De uitkomsten van de methode kunnen worden gebruikt om de zorgprestaties van de zorgaanbieder te verbeteren en positieve kwaliteitservaringen van cliënten en hun familie/vertegenwoordigers te bevorderen.

1.4. Toepassing bij De Akkerwinde

Vanwege het kleine aantal cliënten werd het onderzoek bij De Akkerwinde uitgevoerd met de korte vorm van de Quality Qube. Daarmee werd een open perspectief ingenomen (geen van te voren bepaalde indicatoren) en lag de nadruk op het verzamelen van zoveel mogelijke, persoonlijke ervaringen van respondenten. Het onderzoek werd afzonderlijk uitgevoerd voor de Dagbesteding en de Zaterdagopvang.

Vanwege het kleine aantal cliënten in de Dagbesteding werd gekozen voor focusgroepen bij zowel cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders (medewerkers en vrijwilligers).

De focusgesprekken vonden plaats onder leiding van twee ervaren onderzoekers van het bureau BTC. In deze gesprekken werd gewerkt met een vorm van nominale groepstechniek.

Er vond één dergelijk focusgesprek met cliënten plaats. Daarnaast vonden twee focusgesprekken plaats met ouders / vertegenwoordigers van cliënten en één gesprek met medewerkers / vrijwilligers.

Bij deze gesprekken werd gestart met het verzoek aan elke deelnemer een rapportcijfer te geven voor de algemene zorg en ondersteuning die door de Akkerwinde wordt geleverd. Het gesprek vervolgde met een open vraag naar de 'sterke punten' van de Dagbesteding en vervolgens met een open vraag naar 'de punten waar het beter kan of moet', op basis van de ervaringen van de respondenten in de afgelopen 6 maanden. Na de spontane reacties op de open vragen werd elk kwaliteitsdomein uit het validiteitskader kort aan de orde gesteld om eventuele additionele punten te inventariseren.

Voor de Zaterdagopvang werd, vanwege de lagere intensiteit van gebruik van diensten van de Akkerwinde en het praktische probleem om voldoende communicatievaardige cliënten op eenzelfde moment bij elkaar te brengen, gekozen voor een schriftelijke enquête bij ouders /vertegenwoordigers en medewerkers. De antwoorden daarop werden geanalyseerd aan de hand van de kwaliteitsdomeinen van het validiteitskader.

Alle gesprekken met betrekking tot de Dagbesteding en de dataverzameling met betrekking tot de Zaterdagopvang vonden plaats op de locatie van De Akkerwinde. Het onderzoek vond plaats tussen 12 november en 2 december 2015.

1.5. Respondenten

Dagbesteding

De Akkerwinde heeft in totaal 26 cliënten in de Dagbesteding. Aan het focusgesprek met cliënten namen 6 cliënten deel. Deze cliënten begrepen het doel van het gesprek en gaven aan de onderzoekers hun instemming om aantekeningen te maken van hun ervaringen.

Aan de uitnodiging voor de focusbesprekingen met familie/cliëntvertegenwoordigers gaven 15 ouders gevolg; één focusgesprek vond plaats met 4 deelnemers en één gesprek met 11 deelnemers.

Aan de focusgesprekken voor medewerkers en vrijwilligers namen in totaal 6 begeleiders deel.

Aan alle deelnemers van gesprekken werd anonimiteit gegarandeerd bij de verwerking van de door hen gegeven informatie.

Zowel naar leeftijd, geslacht als naar ondersteuningsbehoeften van de cliënten zijn deze groepen voldoende representatief voor de deelnemers aan de Dagbesteding van De Akkerwinde.

Zaterdagopvang

Aan de ouders/cliëntvertegenwoordigers (38) en begeleiders en vrijwilligers (13) van de zaterdagopvang werd via post een uitnodiging gezonden om deel te nemen aan een schriftelijke enquête met betrekking tot hun kwaliteitservaringen. Hiervan stuurden de vertegenwoordigers van 13 cliënten de enquête terug. Van 3 begeleiders werd de enquête terug ontvangen.

1.6 Wat staat er in de uitkomsten?

De door de deelnemers gegeven rapportcijfers worden kort beschreven en weergegeven in een figuur.

Aan de hand van de uitspraken van de respondenten kunnen verder samenvattende beschrijvingen worden gegeven van waarderingspunten en van verbeterpunten in de vorm van een Kwaliteit-Verbeter-Kaart.

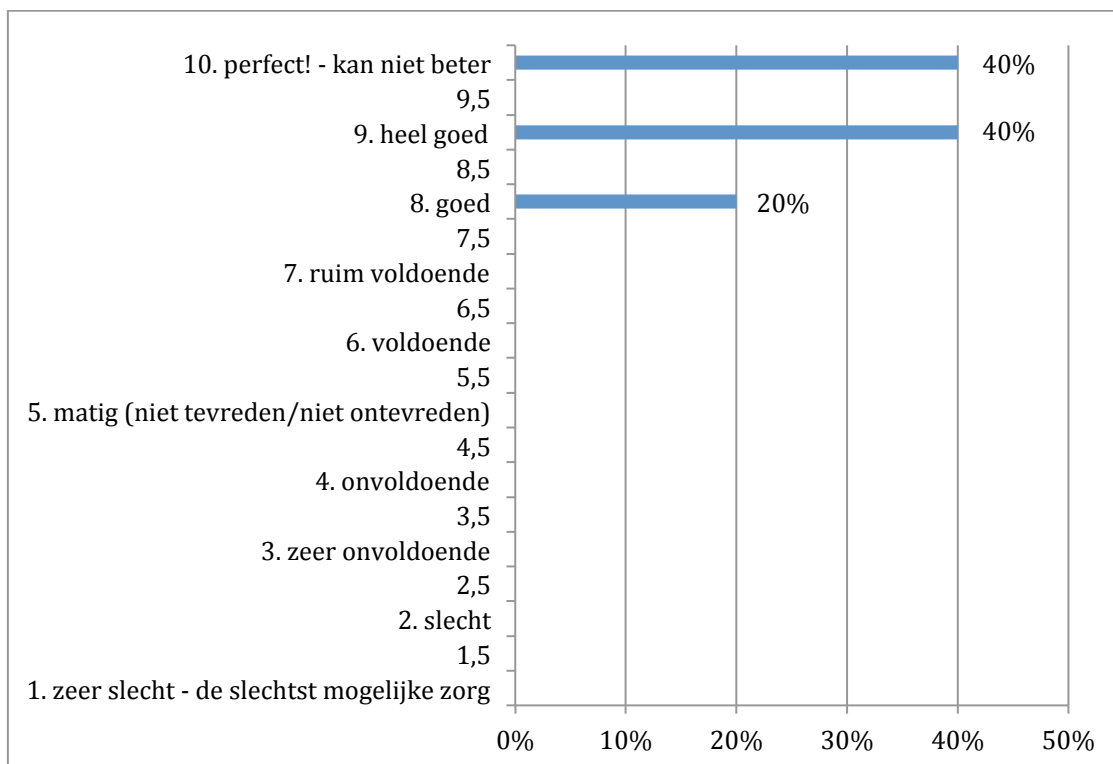
Hierna worden in hoofdstuk 2 en 3 per functie zowel overzichten van de kwaliteitservaringen als een daaruit voortvloeiende Kwaliteit-Verbeter-Kaart gepresenteerd.

2. UITKOMSTEN DAGBESTEDING

2.1. Kwaliteitservaringen cliënten

Het focusgesprek met 6 cliënten Dagbesteding leverde 5 rapportcijfers voor de zorg en ondersteuning van de Akkerwinde op.

Figuur 2.1 toont het overzicht van deze rapportcijfers.



figuur 2.1: overzicht rapportcijfers cliënten Dagbesteding de Akkerwinde

Het gemiddeld gegeven rapportcijfer van de cliënten is **9,2**.

Een volledige samenvatting van de kwalitatieve ervaringen van de cliënten dagbesteding kan gevonden worden in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart. De meest prominente positieve ervaringen hebben betrekking op:

- De leuke en veelzijdige werkactiviteiten bij de Akkerwinde en de werklocatie Windekind
- Het goede contact tussen begeleiders en cliënten - de cliënten ervaren de begeleiders als vriendelijk, betrokken en behulpzaam
- De mogelijkheid om nieuwe dingen te leren bij de Akkerwinde - de cliënten kunnen zich ontwikkelen en waarderen het diploma-systeem

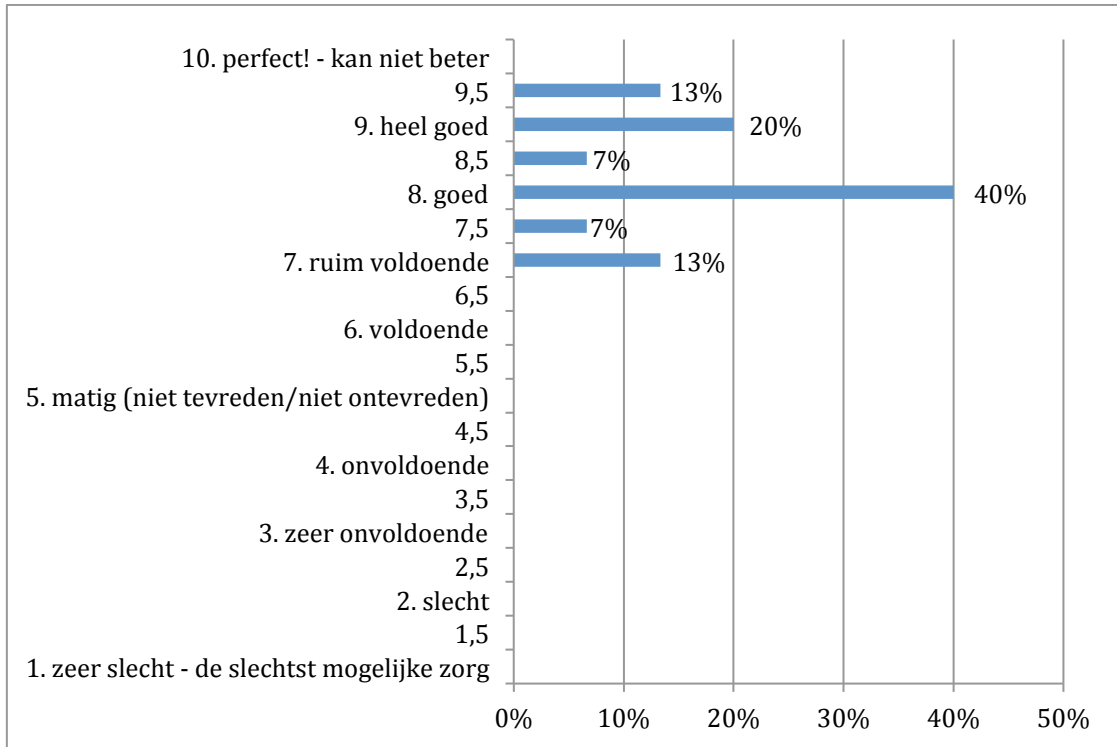
Er werden enkele 'verbeterpunten' genoemd. Deze verbeterpunten hadden met name betrekking op de materiële voorzieningen bij de Akkerwinde:

- Het uitbreiden van de sanitaire voorziening - 'een tweede toilet'
- Het uitbreiden van de ruimte in de keukens - door toename van het aantal deelnemers wordt deze ruimte soms klein gevonden
- Een persoonlijk tassenvak voor iedere cliënt - niet hoeven delen met anderen

2.2 Kwaliteitservaringen familie van cliënten

De dataverzameling bij de ouders / vertegenwoordigers van de cliënten Dagbesteding leverde in totaal 15 rapportcijfers op.

In figuur 2.2 staat de verdeling van deze rapportcijfers.



figuur 2.2: overzicht rapportcijfers cliëntvertegenwoordigers Dagbesteding de Akkerwinde

Het gemiddeld gegeven rapportcijfers van de cliëntvertegenwoordigers dagbesteding is **8,3**.

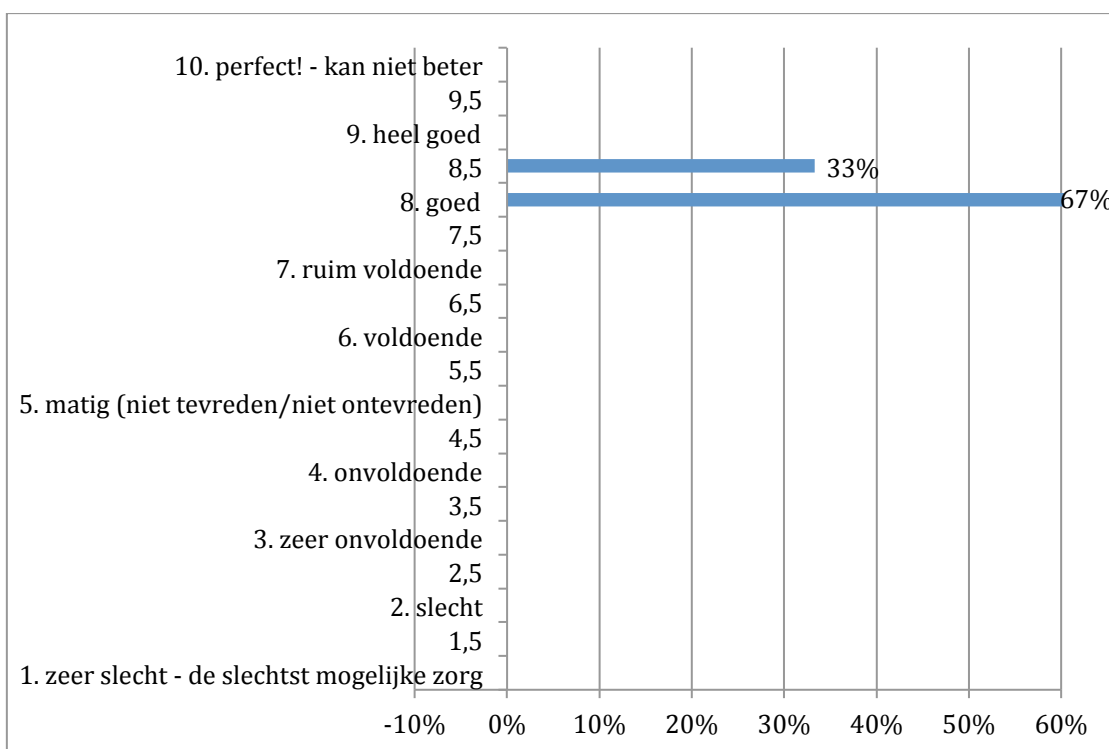
De drie dominante onderwerpen met positieve waarderingen zijn:

- De persoonsgerichte zorg - er wordt goed gekeken naar de individuele wensen en behoeften van de cliënt
- De vriendelijke houding en betrokkenheid van de begeleiders
- De mogelijkheid voor de cliënt om nieuwe dingen te leren aan de hand van het diploma-systeem

Evenals bij de cliënten hebben de meeste verbeterpunten bij de cliëntvertegenwoordigers te maken met de materiële aspecten van de voorziening. Zowel een uitbreiding van het toilet als meer ruimte in de keuken worden als verbetermogelijkheden naar voren gebracht. Daarnaast is het op peil houden van het kennisniveau van de begeleiders een belangrijke kwestie voor de cliëntvertegenwoordigers. Met name de specialistische kennis over autisme verdient volgens de cliëntvertegenwoordigers meer aandacht.

2.3 Kwaliteitservaringen medewerkers

De focusgesprekken met begeleiders (1 vaste medewerkers en 5 vrijwilligers) van de Dagbesteding leverden in totaal 6 rapportcijfers op. De verdeling hiervan is weergegeven in figuur 2.3.



figuur 2.3: overzicht rapportcijfers cliëntvertegenwoordigers Dagbesteding de Akkerwinde

Het gemiddeld gegeven rapportcijfers van de begeleiders dagbesteding is **8,2**.

De begeleiders spraken de meeste waarderingpunten uit op de gebieden van:

- De kleinschaligheid van de organisatie en de goede en gezellige sfeer die daardoor ontstaat
- De keuzevrijheid en zelfbepaling van de cliënt binnen de dagopvang
- De waarde en het plezier dat de cliënten vinden in de werkactiviteiten

Ook bij de begeleiders komt een uitbreiding van de sanitaire voorzieningen als verbeterpunt naar voren. Daarnaast wordt er veel belang gehecht aan een goede introductie van nieuwe cliënten en de aandacht voor complexe aspecten van de zorg voor cliënten met autisme.

2.4 Kwaliteit-Verbeter-Kaart Dagbesteding

Op de volgende pagina staat de Kwaliteit-Verbeter-Kaart van de Dagbesteding bij de Akkerwinde.

De Kwaliteit-Verbeter-Kaart dient als volgt te worden gelezen. Achter de groepering staat tussen haakjes het gemiddeld gegeven rapportcijfer. In de overzichten staan samenvattingen van de onderwerpen die vaker en door meerdere respondenten werden genoemd in antwoord op de open vragen. Het gaat dus niet om één enkele uiting van één respondent maar over 'trends' in antwoorden. De meest frequent genoemde en/of meest markante onderwerpen staan bovenaan. Een onderwerp wordt als 'markant' gezien wanneer een motivering voor de reactie wordt gegeven en het onderwerp in lijn is met andere reacties in de betreffende respondentgroep.

De KVK is bedoeld als input voor een kwaliteit-verbeter-cyclus. Een gebruikshandleiding staat in bijlage 2.

KVK De Akkerwinde Dagopvang**Cliënten (rapportcijfer: 9,2 /10)**

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • Het leuke werk bij de dagopvang • De fijne begeleiding; de begeleiders zijn vriendelijk en de cliënt wordt altijd goed geholpen • Het leren van nieuwe dingen en de daarbij horende diploma's • De materiële voorzieningen bij de dagopvang • Alles wordt goed en duidelijk geregeld door de begeleiders en gemaakte afspraken worden nagekomen • De leuke vakanties • "Hoe meer Akkerwinde en Windekind hoe beter" 	<ul style="list-style-type: none"> • Het uitbreiden van de sanitaire voorzieningen bij de dagopvang; 'een tweede toilet' • Het uitbreiden van de ruimte in de keuken bij de dagopvang • Een grotere tassenkast voor de cliënten; een tassenvak voor elke cliënt • Langere openingstijden van de dagopvang; 'weer open blijven tot 16.00 in plaats van 15.45" • Wens: 'Het behouden van het kleinschalige karakter van de Akkerwinde'

Cliëntvertegenwoordigers (rapportcijfer: 8,3 /10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • De zorg op maat: er wordt goed gekeken naar de wensen en behoeften van de individuele cliënt • De betrokkenheid en inzet van de begeleiders • Het goede en vlotte contact tussen de begeleiders en de cliëntvertegenwoordigers • Het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van de cliënt; onder meer door het diploma systeem • De veelzijdigheid van de werkactiviteiten en de keuzevrijheid van de cliënt daarbinnen • De proactieve houding van de organisatie • Het goed geformuleerde zorgplan en de zorgdoelen • Het oplossen van conflicten door de begeleiders • Het organiseren van evenementen en uitstapjes 	<ul style="list-style-type: none"> • Het vergroten van kennis en inzicht bij de begeleiders over de doelgroep; bijvoorbeeld door (meer) cursussen over autisme • Het uitbreiden van de sanitaire voorzieningen bij de dagopvang • Het uitbreiden van de ruimte in de keuken bij de dagopvang • 'Nog meer anticiperen op individuele zorgvraagstukken' – inschatten van effecten op beleving van alle cliënten, ook van cliënten die niet zelf bij een voorval betrokken zijn

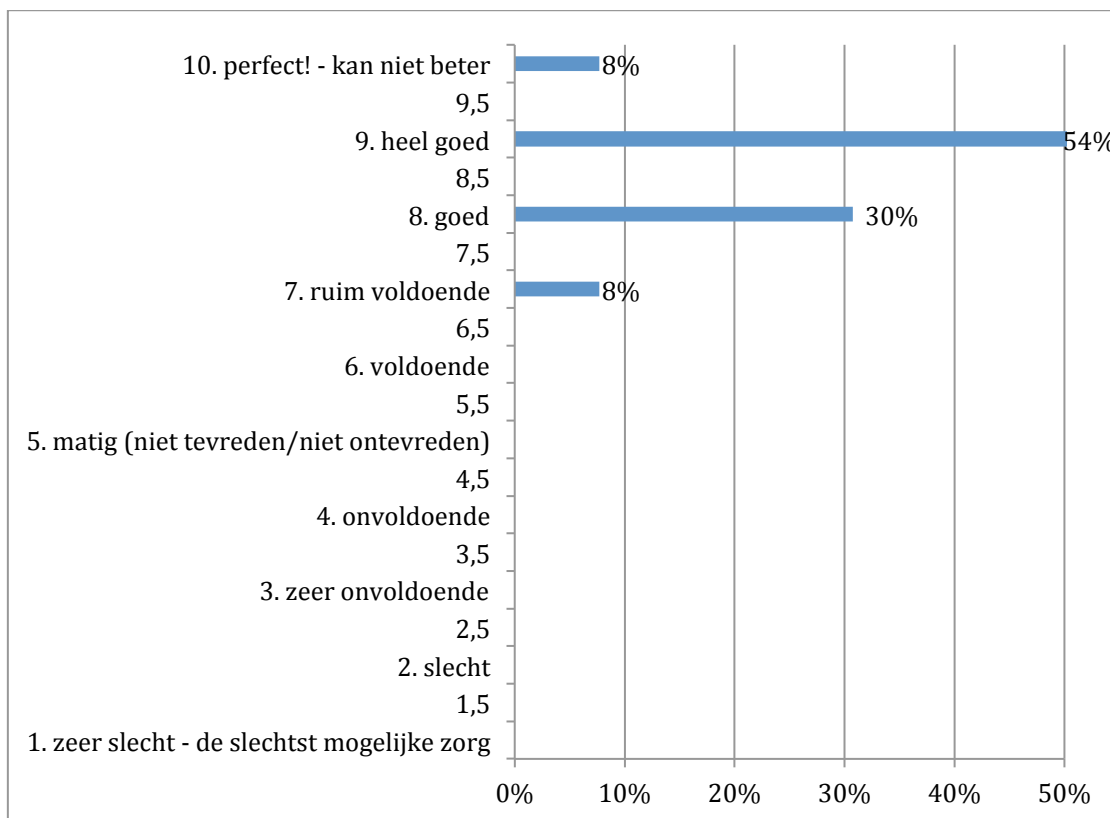
Begeleiders (rapportcijfer: 8,2 /10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • De kleinschaligheid van de organisatie • De keuzevrijheid voor de cliënt binnen de dagopvang • Het plezier dat cliënten vinden in het werk • De goede en gezellige sfeer binnen de organisatie • De materiële voorzieningen voor de cliënten • De vakbekwaamheid en kennis van de begeleiders • Het stimuleren van de cliënten; werken met het diploma systeem 	<ul style="list-style-type: none"> • Aandacht voor een goede introductie van een nieuwe cliënt binnen de organisatie • De ondersteuning voor de vrijwilligers bij complexe aspecten van de zorg • Het uitbreiden van de sanitaire voorzieningen bij de dagopvang • De communicatie tussen de twee locaties van de Akkerwinde • Regelmatig tijd vrijmaken voor een teamoverleg

3 UITKOMSTEN ZATERDAGOPVANG

3.1 Kwaliteitservaringen familie van cliënten

De schriftelijke enquête bij de ouders / vertegenwoordigers van cliënten van de Zaterdagopvang leverde van 13 cliëntvertegenwoordigers feedback op. In figuur 3.1 staat een overzicht van de rapportcijfers.



figuur 3.1: overzicht rapportcijfers cliëntvertegenwoordigers Zaterdagopvang de Akkerwinde

Het gemiddelde rapportcijfer van de cliëntvertegenwoordigers Zaterdagopvang is een **8,6**.

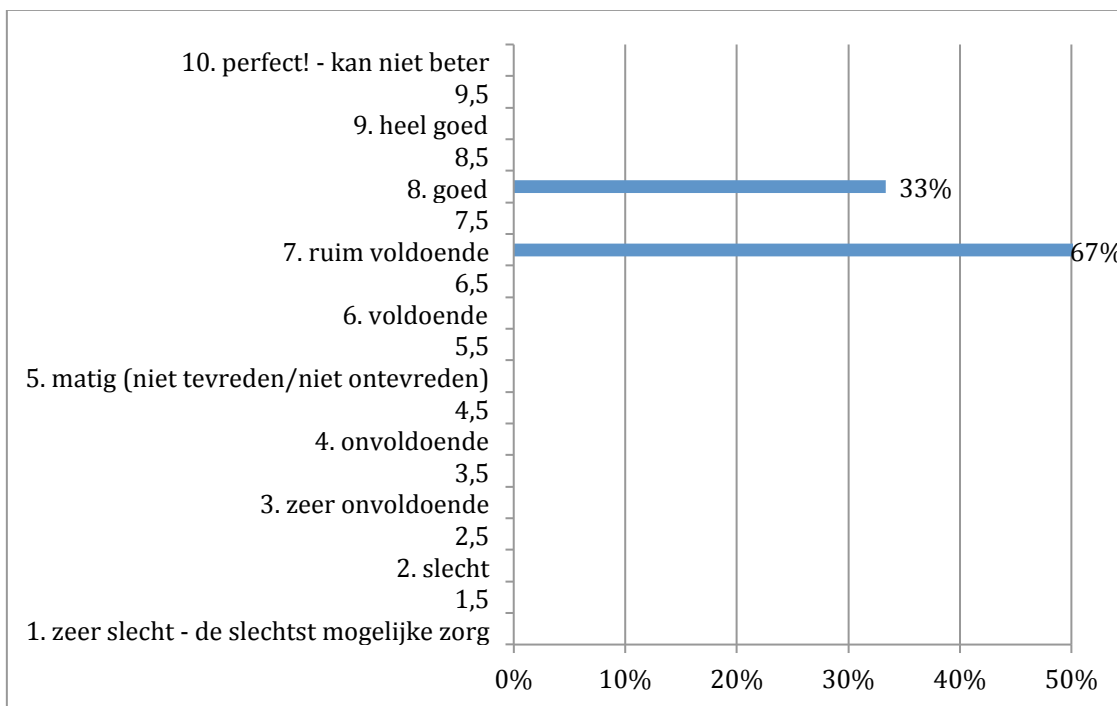
De cliëntvertegenwoordigers spraken veel en gevarieerde waarderingpunten uit, daarvan hadden de meeste betrekking op:

- De aandacht voor de persoonlijke ontwikkeling van de cliënt - de cliënt leert nieuwe dingen bij de Akkerwinde
- Het bieden van een vaste structuur aan de cliënten
- Het aanbod aan leuke werkactiviteiten en uitstapjes

Verbeterpunten hadden met name betrekking op de communicatie tussen cliëntvertegenwoordigers en begeleiders. Volgens de cliëntvertegenwoordigers kan de responsiviteit van de begeleiders omhoog. Daarnaast worden meer activiteiten op het niveau van de cliënt, en de stabiliteit in het team van begeleiders als verbeterpunten gezien.

3.2 Kwaliteitservaringen medewerkers

De schriftelijke enquête bij de begeleiders (medewerkers en vrijwilligers) van cliënten van de Zaterdagopvang leverden in totaal 3 ingevulde lijsten op. In figuur 3.2 staat de verdeling van de rapportcijfers.



figuur 3.2: overzicht rapportcijfers begeleiders Zaterdagopvang de Akkerwinde

Het gemiddelde rapportcijfer van de begeleiders Zaterdagopvang is een **7,3**.

De positieve feedback van de begeleiders Zaterdagopvang had met name betrekking op de mooie en natuurlijke werkomgeving, het bieden van structuur en duidelijkheid aan de cliënt, en de persoonlijke aspecten van de zorg.

Evenals bij de cliëntvertegenwoordigers zien de begeleiders 'communicatie' als het grootste verbeterpunt. Dit verbeterpunt heeft zowel betrekking op de communicatie binnen het team van begeleiders, als op het contact tussen cliëntvertegenwoordigers en begeleiders. Daarnaast wordt een goede en consequente invalsregeling bij afwezigheid van een begeleider als een puntje ter verbetering gezien.

3.3 Kwaliteit-Verbeter-Kaart

Op de volgende pagina staat de Kwaliteit-Verbeter-Kaart van de Zaterdagopvang bij de Akkerwinde.

KVK De Akkerwinde Zaterdagopvang

Cliëntvertegenwoordigers (rapportcijfer: 8,6 /10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none">• De cliënt leert nieuwe dingen en ontwikkelt zich bij de Akkerwinde• Het bieden van een vertrouwde omgeving en structuur aan de cliënt• Het gevarieerde aanbod aan zinvolle activiteiten en uitstapjes• De keuzevrijheid en zelfbepaling van de cliënt• Het stimuleren van de sociale ontwikkeling van de cliënt• De mooie en ruime werkomgeving• De vriendelijke en betrokken begeleiders• Het goede contact tussen de begeleiders en de cliëntvertegenwoordigers• De inzet en deskundigheid van de begeleiders	<ul style="list-style-type: none">• De communicatie tussen de begeleiders en de cliëntvertegenwoordigers: sneller reageren op vragen van cliëntvertegenwoordigers• Het aanbieden van nuttige activiteiten op niveau• De stabiliteit in het team van begeleiders• Regelmatig contact- en evaluatiemomenten tussen begeleiders en cliëntvertegenwoordigers• Aandacht voor de veiligheid op het werkterrein• Meer inspraak voor de cliënten over de gang van zaken bij de Akkerwinde

Begeleiders (rapportcijfer: 7,3 /10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none">• De mooie en natuurrijke werkomgeving• Het bieden van duidelijkheid en structuur aan de cliënten• De zorg op maat: er wordt goed gekeken naar de wensen en behoeften van de individuele cliënt• De goede groepssamenstellingen• De stabiliteit in het team van begeleiders	<ul style="list-style-type: none">• De communicatie binnen het team van begeleiders: meer overlegmomenten - ook tussen de groepen onderling• Een goede en consequente invalsregeling bij ziekte/afwezigheid van een begeleider• Meer tijd om de rapportage goed op te kunnen stellen• Het contact tussen de begeleiders en de cliëntvertegenwoordigers - 'de ouders meer betrekken bij de Akkerwinde'

4. Discussie, conclusies en aanbevelingen

4.1 Discussie

4.1.1 Beperkingen van het onderzoek

De uitkomsten weerspiegelen de kwaliteitservaringen van de respondenten binnen de onderzochte groepen. Het gaat in alle gevallen over persoonlijke, subjectieve ervaringen van de respondenten. De kwaliteitsoordelen die hieruit voortvloeien weerspiegelen de mate waarin de ervaren dienstverlening overeenkomt met de verwachte of gewenste dienstverlening.

Naast het *kwaliteitservaringen* van cliënten en hun vertegenwoordigers met betrekking tot de zorg- en dienstverlening, zijn in kwaliteitszorg ook andere aspecten relevant zoals: conformiteit aan wettelijke regels, professionele standaarden, efficiency, beantwoorden aan IGZ criteria, kwaliteit van arbeid/arbeidssatisfactie medewerkers. Deze kwamen in dit onderzoek niet aan de orde. Het hier gerapporteerde onderzoek heeft uitsluitend betrekking op de persoonlijke kwaliteitservaringen van de bevraagde cliënten, ouders/vertegenwoordigers en medewerkers, met betrekking tot de zorg- en begeleidingsprestaties van De Akkerwinde.

De Akkerwinde is een kleinschalige voorziening die aan 26 cliënten dagbesteding biedt en aan 38 cliënten zaterdagopvang. Door het beperkt aantal cliënten, betrokken ouders / vertegenwoordigers en begeleiders is uitgebreid kwantitatief onderzoek niet goed mogelijk. Daarom is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Dit heeft als voordeel dat veel authentieke ervaringen uit de eerste hand worden vernomen. Interne en externe vergelijkingen zijn echter maar beperkt mogelijk.

Het gaat in de rapportage van dit onderzoek om samenvattingen van dominante antwoorden. Zo ontstaan algemene beelden van de ervaren kwaliteit. Het is goed mogelijk dat respondenten een individuele ervaring niet precies terugvinden in de uitkomsten. Mede omwille van privacy werden geen letterlijke citaten in de rapportage opgenomen.

Ook kan het zijn dat bepaalde respondenten over een specifiek onderwerp (zeer) tevreden zijn en andere respondenten in dezelfde groep hierover juist (zeer) ontevreden zijn. Kwaliteitservaringen zijn persoonlijk en worden uiteraard bepaald door persoonlijke situaties. Daarom blijft in zorg- en dienstverlening te allen tijde aandacht voor de relaties met individuele cliënten en hun ouders / vertegenwoordigers van groot belang. Bij de bespreking van het leer- werkplan van de cliënten kan dit punt apart aandacht krijgen. Dit wordt ook aanbevolen in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg van VGN. Een collectief onderzoek kan deze individuele aandacht voor kwaliteitservaringen niet vervangen.

4.1.2 Vergelijking kwaliteitservaringen De Akkerwinde 2013 en 2015

In deze paragraaf wordt er een vergelijking gemaakt met het onderzoek kwaliteitservaringen De Akkerwinde 2013.

Daarnaast wordt er kort vergeleken met andere kleinschalige zorgboerderijen die dagbesteding bieden aan cliënten met een verstandelijke beperking.

In tabel 4.1 staat een vergelijking van de rapportcijfers van cliëntvertegenwoordigers en begeleiders van de Dagbesteding en de Zaterdagopvang. Voor de cliënten Dagbesteding zijn geen rapportcijfers beschikbaar voor het onderzoek De Akkerwinde 2013.

	2013	2015
Cliëntvertegenwoordigers Dagbesteding	8,6	8,3
Begeleiders Dagbesteding	8	8,2
Cliëntvertegenwoordigers Zaterdagopvang	8,2	8,6
Begeleiders Zaterdagopvang	7,8	7,3

tabel 4.1 vergelijking rapportcijfers De Akkerwinde 2013 en 2015

Zoals tabel 4.1 weergeeft zijn de rapportcijfers stabiel gebleven tussen 2013 en 2015. Gezien de kleine aantallen respondenten en bevraagden moeten verschuivingen van enkele decimalen tussen de twee onderzoeken niet als een sterk signaal geïnterpreteerd worden. Evenals in 2013 blijven de rapportcijfers in 2015 hoog; De Akkerwinde krijgt op alle vlakken een hoge waardering.

De uitkomst van een vergelijking van gegeven rapportcijfers bij 5 andere dagbestedingen voor - naar leeftijd en problematiek - vergelijkbare cliëntgroepen en de landelijke benchmark uit 2007, is weergegeven in tabel 4.2.

Voorziening	Rapportcijfer Cliëntvertegenwoordigers	Rapportcijfer Begeleiders
Dagbesteding - 1	7,6	7,5
Dagbesteding -2	7,6	6,8
Dagbesteding -3	7,7	7,4
Dagbesteding -4	7,2	-
Dagbesteding -5	8,2	6,8
Benchmark 2007 VGN	7,6	-
De Akkerwinde 2013	8,6	8
De Akkerwinde 2015	8,3	8,2

tabel 4.2 Vergelijking van door cliëntvertegenwoordigers en begeleiders Dagbesteding gegeven rapportcijfers voor de ervaren kwaliteit van zorg en begeleiding (5 Quality Qube onderzoeken 2008-2015).

In vergelijking met andere dagbestedingen waarden cliëntvertegenwoordigers en begeleiders de kwaliteit van zorg en ondersteuning bij de dagbesteding van de Akkerwinde zowel in 2013 als in 2015 duidelijk hoger.

4.2 Conclusie

4.2.1 Dagbesteding

De Dagbesteding van de Akkerwinde wordt door zowel cliënten, cliëntvertegenwoordigers, als begeleiders positief gewaardeerd. Evenals in 2013 is er dit jaar veel waardering voor het kleinschalige karakter, voor de begeleidingsvorm en voor de aard van de geboden activiteiten. De Akkerwinde en Windekind worden ervaren als werkplekken met een gevarieerd aanbod aan leuke werkzaamheden. Daarnaast vinden de cliënten veel waarde en plezier in het werk dat ze doen. Vanuit alle drie de ondervraagde groepen gaat er waardering uit naar de persoonlijke ontwikkeling die cliënten ondervinden aan de hand van het leren met het diploma-systeem. Dit is een sterk punt van De Akkerwinde. Er wordt veel aandacht gegeven aan ontwikkeling en leren.

Ook de duidelijkheid en structuur wordt door alle drie de groepen als een sterk punt van de Dagbesteding gezien. Werken met heldere afspraken en schema's is voor deze doelgroep van cliënten zeer belangrijk en dat wordt goed gefaciliteerd door De Akkerwinde. Naast deze structuur, ervaren cliëntvertegenwoordigers en begeleiders dat er voldoende ruimte is voor de eigenheid en de individuele ondersteuningsbehoefte van iedere cliënt. De cliënt wordt voor zover dat mogelijk geholpen een eigen regie te voeren over zijn/haar leven. Met name de cliënten en cliëntvertegenwoordigers zijn ook zeer positief over de uitstapjes/vakanties die door de Akkerwinde worden georganiseerd.

In de verbeterpunten komt een al reeds bekend onderwerp prominent naar voren: de sanitaire voorziening (toilet, douche, wasruimte) wordt naar capaciteit als onvoldoende ervaren. Afzonderlijke dames- en herentoiletten en een afzonderlijke doucheruimte worden nog steeds gewenst. Voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers is daarnaast ook een uitbreiding van de ruimte in de keuken gewenst. Deze ruimte wordt op dit moment als iets te krap ervaren wanneer alle deelnemers van de dagbesteding gelijk aanwezig zijn.

Zowel de cliëntvertegenwoordigers als de begeleiders vragen om meer aandacht voor de complexe aspecten van zorg voor mensen met autisme. Cliëntvertegenwoordigers wensen meer specialistische kennis bij de begeleiders; begeleiders delen deze wens en willen met name bij de introductie van een nieuwe cliënt niet op dit gebied verrast worden.

Een aspect van groepsbegeleiding dat onder de aandacht kwam is de reactie van mensen met autismespectrumstoornissen op voorvallen in de groep (dat kan zijn een ruzie, een ongevalletje) waarbij zij zelf niet betrokken zijn maar die wel emotioneel impact (kunnen) hebben op hen. Dat betekent dat begeleiders in die gevallen de begeleiding niet alleen op de bij het voorval betrokken cliënten dienen te richten maar ook checken wat de impact op andere aanwezigen is geweest.

Verder zien vooral de begeleiders ruimte ter verbetering op het gebied van de communicatie: zowel tussen de twee locaties als binnen de teams.

4.2.2 Zaterdagopvang

Evenals bij de Dagbesteding spreekt men bij de Zaterdagopvang voornamelijk waardering uit over de leermogelijkheden en de geboden structuur bij de Akkerwinde. Men vindt dat de cliënten er tijdens de opvang zinvolle en afwisselende activiteiten en uitstapjes hebben. Cliëntvertegenwoordigers zien dat de cliënten zich zowel praktisch als sociaal ontwikkelen.

De begeleiders zien de mooie werkomgeving en de samenstelling van de groepen ook als positieve punten. Opvallend is dat de stabiliteit in het team van begeleiders door de begeleiders zelf als positief punt ervaren wordt, terwijl cliëntvertegenwoordigers dit juist

als verbeterpunt noemen. De precieze aard van deze discrepantie kan helaas niet afgeleid worden uit de kwalitatieve data.

Zowel bij de cliëntvertegenwoordigers als bij de begeleiders komt de 'communicatie' als primair verbeterpunt naar voren. Cliëntvertegenwoordigers willen graag sneller antwoord op vragen en verzoeken vanuit de begeleiding; begeleiders zelf wensen kortere lijnen met cliëntvertegenwoordigers en meer overlegmomenten binnen het team. Verder wensen begeleiders een betere invalregeling bij ziekte of afwezigheid, en cliëntvertegenwoordigers vragen aandacht voor activiteiten die op het juiste niveau zijn voor de cliënten.

5.2.3 Eindconclusie

Op basis van raadpleging van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders (medewerkers en vrijwilligers) komt de sanitaire voorziening (toilet, douche, wasruimte) wederom als een algemeen verbeterpunt naar voren. Verder worden kleinere verbeterpunten genoemd met betrekking op de ruimte in de keuken, de communicatie, en de kennis op het gebied van autisme.

De kleinschaligheid en de (werk)activiteiten van De Akkerwinde worden door alle groepen als pluspunten ervaren.

Een ander sterk punt is de duidelijke en vaste structuur. Dit geldt voor het programma, de mogelijkheid van deelnemers om persoonlijke keuzen te maken in hun leerwerkplan.

Bij de Akkerwinde is een didactische cultuur merkbaar waardoor er veel aandacht voor ontwikkeling is. Dit wordt door alle ondervraagde groepen als een bijzonder sterk punt ervaren. De cliënten vinden veel waarde en trots in het behalen van diploma's.

Cliëntvertegenwoordigers zien hun cliënten groeien; zowel op het gebied van vaardigheden als in de sociaal-emotionele ontwikkeling.

De waardering voor de Akkerwinde uitgedrukt in rapportcijfers is tussen 2013 en 2015 stabiel gebleven en blijft - vergeleken met andere voorzieningen in Nederland - duidelijk hoog.

4.3 Aanbevelingen

Het belangrijkste advies van de rapportage kwaliteitservaringen De Akkerwinde 2013 was "doorgaan op de huidige weg". De Akkerwinde heeft blijkens dit rapport de succesvolle formule doorgezet. Ook in dit rapport luidt de aanbeveling 'ga zo door'.

In de twee Kwaliteit-Verbeter-Kaarten worden de meest voorkomende aandachtspunten genoemd. Samen met de verder in dit rapport genoemde punten zijn de betrokkenen in de praktijk goed in staat om in onderling overleg te kijken welke verbeterpunten aangepakt worden en op welke manier men dat zal doen (bijlage 1).

Het is daarom goed een verbeter-agenda op te stellen en deze in een plan-do-check-act cyclus uit te voeren binnen het reguliere overleg van medewerkers, in samenwerking met ouders / vertegenwoordigers en de cliënten

Hoe omgaan met de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten?

Samen de kwaliteit van ondersteuning verbeteren. Dat is het doel van de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten (KVK) en het rapport Kwaliteitservaringen Stichting De Akkerwinde. Het kwaliteitsonderzoek 2015 heeft niet alleen informatie opgeleverd over aspecten waarover cliënten en familie / vertegenwoordigers van De Akkerwinde tevreden zijn, maar ook over aspecten die verbeterd kunnen worden. Deze informatie werd geanalyseerd en de vaakst genoemde en markantste verbeteronderwerpen zijn per functie samengevat in twee KVK's.

Deze kaarten kunnen als volgt met 'de zevensprong' worden behandeld.

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

Ter informatie:

De onderwerpen die op de kaart staan, gaan over zaken die door cliënten, ouders / vertegenwoordigers en medewerkers van het betreffende functie het vaakst werden genoemd.

Let op:

- De onderwerpen in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart zijn een steekproef van ervaringen. Ze geven niet noodzakelijk de mening weer van 'alle' cliënten of van 'elke' betrokkene. Het zijn dan ook geen absolute uitspraken! De samenvattingen zijn gebaseerd op trends waarbij meerdere antwoorden dezelfde richting uitgaan.
- De onderwerpen in de kaarten zijn vertrekpunten voor het gesprek over kwaliteitsverbetering. De Kwaliteit-Verbeter-Kaart zegt niet wat moet veranderen en hoe dat zou moeten maar vermeldt aandachtspunten die bij het kwaliteitsonderzoek duidelijk naar boven kwamen.

