

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN
CLIËNTEN STICHTING NEDEREIND

2020

FEEDBACK VAN CLIËNTEN



Buntinx

training & consultancy

Colofon

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Cliënten Stichting Nedereind 2020
- Feedback van cliënten

Dit rapport werd gerealiseerd door het onderzoeksbureau Buntinx Training & Consultancy in opdracht van Stichting Nedereind te Nieuwegein

[Buntinx Training & Consultancy](#)
Postbus 1684
6201 BR MAASTRICHT
Tel 0620798066
btc@buntinx.org
www.buntinx.org

6 oktober 2020 – dr. W.H.E. Buntinx, GZ-psycholoog / FAAIDD
© Buntinx Training & Consultancy en Stichting Nedereind

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN STICHTING NEDEREIND

2020

FEEDBACK VAN CLIËNTEN

Inhoud

1. Context	p. 4
2. Werkwijze	p. 4
3. Feedback per locatie	p. 5
3.1. 402	p. 5
3.2. 503	p. 6
3.3. Vosseweide	p. 7
3.4. Iep/Violier & Schakelstede	p. 8
4. Slotbeschouwingen	p. 9
5. Eindconclusie	p. 11

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN STICHTING NEDEREIND

2020

FEEDBACK VAN CLIËNTEN

1. Context

In het kader van een cliënttevredenheid onderzoek vertelden 32 cliënten van Nedereind (respons was 89%) tussen 8 juni en 2 juli 2020 over hun ervaringen met de ondersteuning. Dit gebeurde methodisch volgens de Quality Qube methode, een door VGN als 'Categorie I' goedgekeurd instrument.

Van de uitkomsten van dit onderzoek werd verslag gedaan in de 'Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Cliënten van Stichting Nedereind – 2020' van juli 2020.

Op 16 en 17 september 2020 werd aan de cliënten van elke locatie gelegenheid geboden de uitkomsten van dit onderzoek te bespreken. Hiervan maakten 19 cliënten gebruik.

In dit rapport 'Feedback van cliënten' wordt verslag gedaan van deze gesprekken.

2. Werkwijze

Er werden vier gesprekken met cliënten gehouden: twee op 16 september voor '403' en '503' (13.30-15.00 resp. 15.15-16.45 u) en twee op 17 september voor 'Vosseweide' en 'Iep/Violier & Schakelstede' (18.00-19.30 en 19.45-21.15). Elk gesprek stond onder leiding van de Quality Qube onderzoeker (W. Buntinx). Bij het gesprek met cliënten van '503' was één begeleider aanwezig die echter niet inhoudelijk aan de feedback deelnam; bij alle overige gesprekken waren alleen cliënten aanwezig.

De gesprekken vonden plaats in een ruim lokaal op locatie '402' waarbij in verband met de RIVM Covid-19 richtlijnen alle aanwezigen op een onderlinge afstand van 1,5 meter plaatsnamen.

De uitkomsten van het onderzoek werden besproken aan de hand van een beknopte PowerPoint presentatie met focus op de eigen locatie. Per locatie waren dia's gemaakt met een samenvatting van de meest markante uitkomsten als trigger voor het feedback gesprek met de betreffende cliënten.

In paragraaf 3 worden deze markante punten beknopt weergegeven; de onderwerpen tussen ' ' werden door slechts 1 cliënt in de respons verwoord maar betreffen onderwerpen die zeer belangrijk (kunnen) zijn voor de kwaliteit van ondersteuning en die daarom in de gesprekken werden opgevoerd om extra te toetsen hoe men dit ervaart.

Daarnaast werden de Nedereind-brede 'top 3' waardering- en verbeterpunten vermeld en op alle locaties besproken. Dit betrof de volgende indicatoren:

Waardering (gemiddelde waardering boven 2,8/3)

- Ik krijg ondersteuning bij het zoeken en vasthouden van werk of opleiding

- Ik word door mijn begeleiders goed bejegend (begeleiders zijn vriendelijk / beleefd tegen mij)
- Mijn begeleiders zetten zich voor mij in – ze doen moeite voor mij
- Begeleiders maken tijd voor je

Mogelijk verbeterpunt (gemiddelde waardering 2,5/3)

- Waar ik woon voel ik me veilig bij mijn medebewoners / burens
- Begeleiders doen wat ze beloven
- Mijn begeleiders begrijpen mij
- Prettig wonen bij Nedereind (2,3/3)

De gemiddelde score op de afzonderlijke indicatoren was 2,7/3. De spreiding is klein; het gemiddelde ligt hoog (zie het algemene rapport).

Tijdens de presentaties werd gevraagd of de cliënten zich herkenden in de uitkomsten, of er aanvullingen of verduidelijkingen waren, welke acties zij zouden voorstellen om tot verbetering te komen, en welke punten prioriteit zouden moeten krijgen.

Bij alle groepen vonden de gesprekken in een open, coöperatieve en ontspannen sfeer plaats.

In de volgende paragraaf wordt per locatie verslag gedaan van de feedback van de cliënten. Deze wordt als zodanig weergegeven zonder interpretatie; in de conclusie gaan we nader in op duiding van de reacties.

3. Feedback per locatie

3.1. Locatie '402'

Op locatie '402' namen 8 van de 9 bewoners deel aan het cliënttevredenheidonderzoek. Het rapportcijfer voor de kwaliteit van ondersteuning zoals de cliënten die ervaren was op deze locatie 8,3/10.

Aan het feedback gesprek namen 5 cliënten deel.

Waarderingspunten

Cliënten bevestigden de waarderingspunten die op hun locatie veel werden genoemd. Dat waren vooral:

- Een vast team
- Je kunt goede persoonlijke gesprekken voeren met de begeleiders
- Er wordt naar je geluisterd als je ergens mee zit
- Leuke groepsactiviteiten
- Zorgen ervoor dat je goed eet
- Begeleiders maken tijd voor je

Ook de Nedereind-brede 'top-3' punten werden bevestigd.

Verbeterpunten

Uit het onderzoek kwamen voor de locatie '402' vooral naar boven:

- Verbeteren van de badkamer
- Huiselijker verlichting – gezelliger verlichting in plaats van TL
- 'Soms staan er dingen in het zorgplan waarmee ik het niet eens ben'
- 'Begeleiders moeten consequenter, wat harder zijn; niet teveel door de vingers zien. . . '

- 'Het zou fijn zijn als er altijd een begeleider in huis is

Bespreking

- De badkamer dient inderdaad verbeterd te worden maar volgens de cliënten waren daar al stappen in gezet en was het werk nog in volle gang. Men was hierover tevreden.
- Een meer huiselijke inrichting van de woonkamer wordt bepleit via: 'vervanging van de bank', 'IKEA staande lampen bijvoorbeeld'; 'kleurtje op de muur, liefst antraciet'.
- Het zorgplan vonden de aanwezige cliënten prima. Daar moest niets aan worden veranderd. Het commentaar in het onderzoek betrof de mening van een enkele cliënt.
- Consequenter optreden van begeleiders: men vond dat de begeleiding de algemene regels 'bij sommigen' soms strakker toepast dan 'bij anderen'. 'Als iemand de regels overtreedt moet er consequent worden opgetreden'.
- 'Bij het punt dat men 'altijd een begeleider in huis' zou willen, werden enkele voorbeelden aangevoerd waarbij men iets nodig had (een pleister, een kookpan) waar men op dat moment niet bij kon omdat de begeleiding er even niet was. Bellen kan altijd, zegt men. Overigens geven de deelnemers aan dat 'dit nu niet meer zo speelt als vroeger'; 'als we iets willen is er altijd een begeleider bereikbaar'.
- Wat betreft het 'veilig wonen' gevoel geeft men aan dat 'iedereen het terrein op kan'. Men wil geen afsluiting of poortjes maar 'een hoger hekje was misschien praktisch'. Desgevraagd kon geen duidelijk voorbeeld van een incident worden aangegeven; het betrof een mening van de aanwezigen.
- Het algemene punt 'begeleiders doen wat ze beloven' kan worden verbeterd' wanneer begeleiders meer communiceren over de voortgang van iets dat gevraagd of aangekaart werd of over de stand van zaken van een plan van aanpak dat men samen maakte: 'soms hoor je te lang niks.'

3.2. Locatie '503'

Op locatie '503' namen 7 van de 8 bewoners deel aan het onderzoek. Het rapportcijfer voor de kwaliteit van ondersteuning zoals de cliënten die ervaren was op deze locatie 7,0/10. Aan het feedback gesprek namen 5 cliënten deel.

Waarderingspunten

De waarderingspunten die op deze locatie vooral naar voren kwamen betroffen:

- Begeleiders doen moeite om je te begrijpen
- Als iets wat je wilt niet kan, doen begeleiders moeite om andere mogelijkheden te bekijken die lijken op wat je wel wilt
- Aardige begeleiding, leuke activiteiten, goede structuur
- Begeleiders zijn vrolijker geworden en ze luisteren meer naar je
- Begeleiders zijn heel actief

Cliënten bleven het eens met deze punten.

Verbeterpunten

Uit het onderzoek kwamen voor de locatie '503' vooral naar boven:

- De geur op badkamer en wc's
- Meer sport doen met de groep en meer samen met elkaar aan tafel (jongeren en begeleiding)
- 'Gehorigheid van de eigen kamer'
- 'Omgaan met lastige situaties met bewoners'
- 'Kijken voor wat meer passende activiteiten/dagbestedingen'

Bespreking

- De frisheid van badkamer en wc's blijft een aandachtspunt. Er wordt volgens de deelnemers aan het gesprek, wekelijks grondig geïmagineerd maar het ruikt al snel niet meer fris. Volgens hen gaat het om een combinatie van 'riolering, ventilatie en gedrag'. Men wijst er op dat gedrag van bewoners (gebruik van de wc) een factor is die zeker meespeelt.
- Wat betreft 'meer sport' geven de deelnemers verduidelijking. Ze waarderen de aandacht voor sporten bij Nedereind maar iemand suggereert dat er ook andere competities dan tafeltennis zouden mogen komen; 'bijvoorbeeld, zwemmen, mountain biken'. Maar men voegt er onmiddellijk aan toe dat het sport-punt in het onderzoek waarschijnlijk naar voren kwam omdat het extern sporten op moment van het onderzoek niet mogelijk was (sportscholen waren door Covid-19 maatregelen lang dicht).
- Over de 'gehoorzaamheid van de eigen kamer' werd vooral door één deelnemer geklaagd. 'De wanden mogen dikker zijn; nu hoor ik teveel geluiden van de burens wanneer ik wil slapen'.
- Het 'meer samen met elkaar aan tafel (jongeren en begeleiding)' punt bleek betrekking te hebben op overleg over weekend activiteiten en over het menu.
- Bij het 'omgaan met lastige situaties met bewoners' gaven aanwezigen weinig verduidelijking maar iemand merkte op dat 'het soms voor begeleiders niet goed mogelijk is zich voor te stellen wat wij hebben meegemaakt voor we naar Nedereind kwamen'.
- Bij het activiteiten-punt opperde men het idee om een 'vakantiefunctie' in te stellen zowel voor heel Nedereind als per locatie.
- Er werd gesproken over de wens 'huisdieren te mogen hebben' maar men gaf zelf aan dat dat lastig is in een woongroep met meerdere bewoners 'omdat men de vaardigheden moet hebben om dieren te verzorgen, sommigen allergisch zijn en er overlast kan zijn'. Het werd geen duidelijk verbeterpunt.
- Verder werden in het feedback gesprek de volgende suggesties gedaan: een schommel in de tuin; soepeler omgaan met 'het uur van binnen zijn in het weekend'; het kunnen hebben van een eigen (persoonlijk) tuintje (naast de gemeenschappelijke moestuin); 'een plaats om mijn auto op het terrein te zetten'; een fietsenschuurtje; 'kijken naar het budget voor zelf koken'; 'wat vrolijker muren ('een likje verf volgens onze smaak').

3.3. Locatie Vosseweide

Op locatie Vosseweide namen 11 van de 14 bewoners deel aan het onderzoek. Het rapportcijfer voor de kwaliteit van ondersteuning zoals de cliënten die ervaren was op deze locatie 8,1/10. Aan het feedback gesprek namen 5 cliënten deel.

Waarderingspunten

De waarderingspunten die op deze locatie vooral naar voren kwamen betroffen:

- Begeleiders luisteren goed en je kunt goed met ze overleggen
- Begeleiders helpen je goed; je kunt altijd bij ze terecht
- De weekendjes weg
- Vervanging van de begeleiders is goed geregeld
- Begeleiders helpen je zelfstandig te worden

Deelnemers aan het gesprek bevestigen deze punten en voegen toe dat de band 'die je als cliënt hebt met je begeleider heel belangrijk is'.

Verbeterpunten

Uit het onderzoek kwamen voor de locatie Vosseweide vooral naar boven:

- Meer op de hoogte worden gehouden als er andere begeleiding komt

- Op tijd komen voor een ondersteuningsgesprek
- 'De begeleiding komt te vaak langs'
- 'Bereikbaar zijn per telefoon, vooral in de middag – misschien vaste belmomenten'
- 'Het beter begrijpen van mijn situatie'

Bespreking

- Men is blij met de begeleiding; 'we worden niet verrast door plots nieuwe begeleiders'. Maar men vindt het wel handig om vooraf weten welke begeleider komt wanneer een dienst wordt overgenomen.
- Deelnemers vinden het belangrijk dat begeleiders op tijd op een afspraak komen / komen wanneer de afspraak is gemaakt en niet 20 minuten later; 'wanneer wij te laat komen horen we meteen dat we te laat zijn maar bij hen kwam er iets tussen of zo... '.
- 'Te vaak langs komen' is volgens de deelnemers individueel bepaald. Niemand van de aanwezigen heeft er problemen mee op dit moment.
- Bereikbaarheid van begeleiders vinden de deelnemers aan het gesprek geen groot probleem maar 'soms nemen ze de telefoon niet op'. Wat betreft 'appen' vinden de deelnemers dat in de app-berichten van de begeleiding herkenbaar zou moeten zijn van wie een bericht afkomstig is. Dat is volgens hen nu niet zo. 'De app-jes zijn daarmee te anoniem'. Graag er ook iets onder zetten zoals "Groetjes, Marloes" of zo'.
- Begeleiders doen hun best de situatie van de cliënt te begrijpen 'maar soms geloven ze andere mensen sneller dan ze ons geloven omdat we een beperking hebben'.
- 'Duidelijkheid is belangrijk; soms zijn dingen niet duidelijk in je traject als je verder wilt, bijvoorbeeld naar een ander huis (urgentie krijgen, ingeschreven staan bij Woonnet)'. 'Wij kunnen soms meer dan de begeleiding denkt dat wij kunnen.'
- Deelnemers vinden dat begeleiders beter onderling met elkaar moeten overleggen over met de cliënt gemaakte afspraken (communicatie tussen teamleden). 'Ze moeten goed hun e-mail lezen wanneer ze komen. Soms heb je al iets doorgegeven en komt de begeleiding en die weet het nog niet en je moet opnieuw beginnen uit te leggen.'

3.4. Locatie Iep/Violier & Schakelstede

Op locatie Iep/Violier & Schakelstede namen 5 van de 7 bewoners deel aan het onderzoek. Het rapportcijfer voor de kwaliteit van ondersteuning zoals de cliënten die ervaren was op deze locatie 7,6/10.

Aan het feedback gesprek namen 4 cliënten deel. Het betrof uitsluitend bewoners van Iep.

Waarderingspunten

De waarderingspunten die op deze locatie vooral naar voren kwamen betroffen:

- Begeleiding is goed
- Begeleiders kunnen een conflict redelijk goed aanpakken
- Dat je mag bellen als er iets aan de hand is, ook al heeft je begeleider geen dienst
- Begeleiders luisteren goed naar de cliënt

Verbeterpunten

Uit het onderzoek kwamen voor de locatie Iep/Violier & Schakelstede vooral naar boven:

- Beter communiceren
- Beter telefonisch bereikbaar zijn
- 'Meer financiële transparantie, bijvoorbeeld met betrekking tot de maandelijkse

- bijdrage van het CAK'
- 'Mij meer serieus nemen'

Bespreking

- Met 'beter communiceren' wordt bedoeld dat de begeleiders onderling beter moeten communiceren en elkaar doorgeven wat met een cliënt is besproken/afgesproken ('nog belangrijker als je een stel bent'). Ook wordt opgemerkt dat Nedereind een 'systeem' heeft voor rapporteren maar dat begeleiders dan ook daarin de afspraken goed moeten noteren en ook goed moeten lezen.
- Beter telefonisch bereikbaar zijn 'is niet van toepassing op Iep; is geen probleem bij ons'' volgens de deelnemers. 'Soms wordt er niet opgenomen of word je wel eens niet teruggebeld.'
- 'Financiële transparantie' bleek te verwijzen naar een situatie van 1 bewoner, alweer een tijd geleden (over de ontwikkeling van de hoogte van de eigen bijdrage als je bij Nedereind komt wonen) maar dat is nu (volgens de aanwezige bewoner) opgelost.
- 'Meer serieus nemen' verwees volgens een deelnemer naar het eerder te worden geïnformeerd over verhuizing naar een andere woning (en niet 2 dagen van te voren) zodat je je kunt voorbereiden.'
- Een bewoner geeft aan dat het 'een gevoelig puntje' is dat wanneer je naar meer zelfstandig wonen wilt gaan, de verwachting wordt geschapen dat je een 'eigen woning' gaat krijgen, en als dat dan niet gebeurt en lang duurt zonder dat je weet waarom of hoe, dat dat het vertrouwen in de begeleiding niet versterkt en je je niet serieus genomen gaat voelen. Er moet goed gecommuniceerd worden'.

4. Slotbeschouwingen

Aan de gesprekken op 16 en 17 september over de uitkomsten van het onderzoek 2020 namen 19 cliënten deel. Dat is ongeveer de helft van het totale aantal cliënten van Nedereind en 60% van het aantal respondenten van het onderzoek.

De gesprekken werden ingezet met een samenvatting van de meest markante opmerkingen die in de dataverzameling werden gemaakt. Er werd aan de cliënten gevraagd om deze punten te verduidelijken, voorbeelden te geven, de stand van zaken op dit moment te vertellen en om verbeterpunten aan te dragen. Elk gesprek sloot af met de vraag naar 'zijn er nog meer verbeterpunten die bij de leiding van Nedereind bekend zouden moeten worden gemaakt?'. Reacties van de deelnemers werden door de gespreksleider genoteerd; er werd de verzekering gegeven dat de reacties anoniem zouden blijven: het gaat niet om de individuele personen maar om de ondersteuning bij Nedereind in het algemeen.

De inbreng van de deelnemers aan de gesprekken was gebaseerd op individuele ervaringen. Dat bleek uit de voorbeelden die werden gegeven maar ook uit de nuanceringen die zij zelf aangaven dat bepaalde onderwerpen problematisch konden zijn voor een bepaalde cliënt of enkele cliënten maar niet Nedereind-breed van toepassing zijn. Zo zijn er ook locatie gebonden onderwerpen, zoals de frisheid van badkamers, toiletten, een fietsenschuurtje, 'gehoorheid van de eigen kamer', 'parkeren auto op eigen terrein', 'een eigen tuintje'. Locatie gebonden onderwerpen betroffen nagenoeg uitsluitend materiële zaken.

De Quality Qube methode vraagt ook naar zaken die men 'sterk' vindt in de begeleiding, die goed gaan, waarover men tevreden is. De samenvatting van deze punten zowel per locatie als Nedereind-

breed werd in elke groep onderschreven. Er heerst een positieve attitude ten overstaan van de begeleiders.

De toelichting die men gaf op kritische / verbeterpunten betrof uitsluitend materiële zaken met betrekking tot wooncomfort en daarnaast communicatie.

Zoekend naar gemeenschappelijke, locatie overstijgende noemers voor de commentaren van de cliënten komen de volgende waarden naar voren. Dit zijn waarden die als feedback voor de begeleiding van belang kunnen zijn.

- **Gelijkwaardigheid**
Cliënten stellen er prijs op evenwaardig aan de begeleiders te worden bejegend. Gezien de hoge mate van tevredenheid van cliënten met hun begeleiding, is dit een sterk punt bij Nedereind. Het blijft een aandachtspunt voor de begeleiding om met de gevoeligheid van cliënten voor een onderlinge gelijkwaardige benadering rekening te houden. Dit komt tot uitdrukking in opmerkingen over het consequent toepassen van algemene regels 'bij iedereen'. Cliënten tonen begrip voor het daarnaast bestaan van regels die met een persoon apart worden afgesproken; daar wil men zich niet mee bemoeien.
- **Zelfstandigheid**
Cliënten stellen hoge prijs op hun zelfstandigheid en gevoel van eigen regie maar weten ook dat zij ondersteuning nodig hebben van de begeleiding. Als dat voor hun gevoel tot meer zelfstandigheid leidt waarderen zij die ondersteuning. Het ervaren van een bondgenootschap naar meer zelfstandigheid is een in de gesprekken terugkerende waarde voor de cliënten. Begeleiders zijn ook hun bondgenoten bij belangenbehartiging (in het zoeken naar opleiding, werk, huisvesting...).
- **Zich gewaardeerd voelen**
Wanneer 'ijzer niet met handen gebroken kan worden' en een gang naar bijvoorbeeld een gewenste woning minder snel gaat dan verwacht, is communicatie over externe processen (zoals beschikbaarheid, voorwaarden...) maar ook over eigen mogelijkheden van de cliënt belangrijk voor de ervaring van de kwaliteit van de ondersteuning. Men wil 'serieus genomen worden'. Ook wanneer dingen niet kunnen.
- **Management van verwachtingen**
Tevredenheid is – volgens de definitie – het verschil tussen 'verwachtingen en ervaringen'. Hoge verwachtingen met een als 'laag' ervaren resultaat leiden tot teleurstelling. Overtreffen van verwachtingen leidt tot een hoge mate van tevredenheid. Uit de gesprekken bleek deze dynamiek mede de relatief hoge mate van tevredenheid van Nedereind cliënten te kunnen verklaren. De ontvangen begeleiding en de relaties met de begeleiders beantwoorden gemiddeld goed aan de verwachtingen. Wanneer er verbeterpunten met betrekking tot de ondersteuning werden genoemd zaten die vaak in de hoek van individuele communicatie tussen begeleiding en cliënt en, volgens de cliënten, in de onderlinge communicatie tussen begeleiders over afspraken. Cliënten hebben een subtiel gevoel voor deze dynamiek. Zij geven ook blijk van een reële kijk: ook wanneer zij wensen hebben geeft men aan niet dingen 'instant te willen' en realistisch te zijn.
- **Wonen**
Een punt van nadere beschouwing is de relatief lage score op de indicator 'ik vind dat ik prettig woon'. Gemiddeld scoort dit onderwerp 2,3/3. Op '403' wordt gemiddeld 2,0/3 gescoord; op '503' wordt gemiddeld 2,1/3 gescoord. Vosseweide scoort 2,6/3 en Iep/Violier & Schakelstede 2,2/3.

Tijdens de gesprekken blijken veel cliënten de hoop en verwachting te koesteren in de toekomst 'zelfstandig te gaan wonen'. Men ziet dat daarin regelmatig stappen worden gezet door medecliënten die inderdaad zelfstandig gaan wonen (buiten Nedereind) en anderen die verhuizen naar een zelfstandiger situatie, bijvoorbeeld van '402' naar Iep. Een mogelijke verklaring voor de lage score 'prettig wonen' ligt in een idealiserende beleving van een toekomstige, gewenste woonsituatie die tot hoge verwachtingen leidt en waarmee vergeleken hun huidige ('tijdelijke') woonsituatie als minder 'prettig' wordt ervaren.

5. Eindconclusie

De feedback van cliënten op de uitkomsten van kwaliteitsonderzoek Nedereind 2020 bevestigt de conclusies van het in juli opgeleverde "Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Cliënten van Stichting Nedereind – 2020". De gesprekken op 16 en 17 september 2020 laten nuanceringen en verduidelijkingen van antwoorden zien maar geven geen aanleiding tot wijzigen van de conclusies uit de Rapportage.

Een structureel kenmerk van de zorg, op basis van 3 cliëntervaring onderzoeken bij Nedereind (2014-2017-2020), is het vertrouwen van cliënten in hun begeleiders. Begeleiders worden gewaardeerd om hun betrokkenheid, deskundigheid en persoonlijke contacten met de cliënten. Verbeterpunten zijn locatiegebonden (materiële zaken) en/of betreffen individuele ervaringen en situaties van cliënten; op basis van het onderzoek 2020 kan geen Nedereind-breed structureel verbeterpunt worden geformuleerd. Dit leidt tot het advies: 'Ga zo door...'

De algemene cliënttevredenheid uitkomst (rapportcijfer) van het onderzoek Nedereind 2020 toont een hogere gemiddelde uitkomst dan in 2017: 7,8 tegenover 7,5.

Onderlinge vergelijking van voorzieningen voor mensen met verstandelijke beperkingen is lastig omdat cliëntkenmerken en -achtergronden vaak een grotere impact op onderzoeksuitkomsten hebben dan de prestatie van organisaties. Daarnaast zijn er nauwelijks recente representatieve landelijke benchmark gegevens voorhanden.

Om enige *indicatie* te verkrijgen van de verhouding tussen prestaties van Stichting Nedereind en landelijke voorzieningen voor mensen met een verstandelijke beperking werd de totaal cliëntscore over alle indicatoren uit het Nedereind onderzoek vergeleken met de totaal cliëntscores over de indicatoren (die grotendeels dezelfde onderwerpen bestrijken) uit het brede landelijk benchmark onderzoek (PriceWaterhouseCoopers¹ - PWC). De data uit dit landelijke onderzoek werden via interviews met cliënten verkregen, zoals ook bij Nedereind gebeurde. De uitkomst is weergegeven als percentage van de maximaal te behalen totaalscore op alle indicatoren samen.

In het PWC rapport blijkt op deze wijze de gemiddelde landelijke cliëntwaardering voor de zorg per voorziening op 77% te liggen; de landelijk laagste uitkomst was een voorziening met 68% en de voorziening met de maximale uitkomst in het PWC onderzoek scoorde 82%.

Bij Nedereind ligt de behaalde totaalscore op alle 29 indicatoren samen op 88% van het maximum te behalen punten; dit is dus boven de hoogste score uit het sector brede PWC onderzoek.

De omgerekende *gemiddelde* indicatorscore van Nedereind is 8,1/10 waar dit landelijk 7,7/10 is voor de functie Wonen.

Hoewel deze uitkomsten voorzichtig gehanteerd moeten worden vanwege de hierboven genoemde factoren zijn deze wel een indicatie voor de bij Nedereind bovengemiddelde cliëntwaardering voor de geboden ondersteuning.

¹ PriceWaterhouseCoopers (2007). *Weten voor Beter. Brancherapport benchmark gehandicaptenzorg*. Amsterdam.