



## **Verslag Cliënttevredenheidsonderzoek Fokus 2011**

18 juli 2011

Fokus  
Fokuswonen, Kwaliteit en Onderzoek  
Postbus 6124  
9702 HC Groningen

*Bezoekadres: Van Iddekingeweg 33*

T (050) 521 72 00  
F (050) 521 72 09  
E [info@fokuswonen.nl](mailto:info@fokuswonen.nl)  
I [www.fokuswonen.nl](http://www.fokuswonen.nl)

Fokus is de organisatie die verspreid over heel Nederland mensen met een ernstige lichamelijke handicap mogelijkheden biedt om onafhankelijk en zelfstandig te leven. Zó kunnen zij – als ieder ander – deelnemen aan het maatschappelijk leven.

Fokuswoningen zijn volledig aangepaste, gelijkvloerse huurwoningen, eigendom van een woningcorporatie. Fokus verleent daar assistentie bij *algemene dagelijkse levensverrichtingen* (ADL). Het bijzondere van Fokus is dat de dienstverlening gebeurt *op afroep* en *op aanwijzing*, gedurende 24 uur per etmaal. Kwaliteit, samenwerking en klanttevredenheid staan daarbij centraal.

## Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Conclusies en prioritering aanbevelingen	4
3	Rol van de projectleider	7
4	Korte beschrijving van het onderzoek	7
	4.1 Vragenlijst	8
	4.2 Respons	8
	4.3 Betrouwbaarheid	9
5	Resultaten	9
	5.1 Wie hebben deelgenomen	9
	5.2 ADL-dienstverlening en het functioneren van de ADL-assistenten	9
	5.3 Het functioneren van locatiemanagers als spil in de organisatie van de dienstverlening	12
	5.4 Het functioneren van ondersteunende diensten aan het primaire proces	14
	5.5 Overige onderwerpen	15
	5.6 Het totaalbeeld over Fokus	16

## 1 Inleiding

Fokus biedt mensen met een lichamelijke handicap mogelijkheden om onafhankelijk en zelfstandig te leven en verleent assistentie bij *algemene dagelijkse levensverrichtingen* (ADL). Cliënten kunnen zelf bepalen wanneer zij assistentie in willen roepen en geven zelf aan hoe zij geassisteerd willen worden. Zó kunnen zij – als ieder ander – deelnemen aan het maatschappelijk leven. Individuele cliënttevredenheid is hierbij de maatstaf voor de prestaties van Fokus.

Fokus onderscheidt zich van andere aanbieders door de cliëntgestuurde organisatie van de dienstverlening waarbij de regie nadrukkelijk bij de cliënt ligt. Er is sprake van scheiden van wonen en zorg. De werkwijze van Fokus sluit daarmee naadloos aan op de toekomstvisie van VWS over extramurale zorg. De kwaliteit van dienstverlening zoals deze door de cliënt wordt ervaren is het uitgangspunt voor de prestaties van Fokus. Fokus stelt dan ook kwaliteit, samenwerking en klanttevredenheid centraal. Om de kwaliteit van de dienstverlening hoog te houden, streeft Fokus naar continue kwaliteitsverbetering en de borging daarvan. Dit blijkt onder andere uit de HKZ-certificering en uit de driejaarlijkse onafhankelijke cliënttevredenheidsonderzoeken die Fokus laat uitvoeren, waarmee de mate van cliënttevredenheid over de dienstverlening wordt getoetst.

In 2011 is voor de vijfde maal op rij een landelijk cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De waardering van cliënten voor de totale dienstverlening van Fokus is een ruim voldoende. Tevens komen uit het onderzoek aandachtspunten en verbeterpunten naar voren op een aantal specifieke onderdelen van de dienstverlening. Het onderzoek onder cliënten is, evenals in 2008, uitgevoerd door Reiger Research (voorheen AsqY Online.nl) in januari/ februari 2011. Dit verslag geeft inzicht in de landelijke resultaten van het onderzoek.

Het verslag is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 2 staan de belangrijkste conclusies uit het onderzoek en de onderwerpen die Fokus de komende jaren gaat oppakken.
- In hoofdstuk 3 staat de rol van de projectleider en de klankbordgroep beschreven.
- In hoofdstuk 4 staat een korte beschrijving van het onderzoek met een uitleg over de onderzoeksmethode, de respons en de betrouwbaarheid van het onderzoek.
- In hoofdstuk 5 staan de inhoudelijke resultaten van het onderzoek.

In dit verslag wordt gesproken over cliënten; hiermee worden de deelnemers van het onderzoek bedoeld.

## 2 Conclusies en prioritering aanbevelingen

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat cliënten Fokus gemiddeld waarderen met een 7,6 als rapportcijfer voor het geheel. 92,5% van de respondenten geeft aan dat het Fokus-wonen ervoor zorgt dat mensen met een ernstige fysieke beperking met eigen regie over hun leven zelfstandig kunnen wonen in een gewone woonwijk en daarmee ook volwaardig kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven. Dat laat zien dat Fokus zijn doelstelling in de praktijk daadwerkelijk realiseert. Ondanks de ruime voldoende is de tevredenheid van cliënten op onderdelen licht gedaald in vergelijking met de uitkomst van het in 2008 gehouden onderzoek. Voor deze lichte daling is vanuit het onderzoek geen eenduidige oorzaak aan te geven.

Het onderzoek laat zien dat de cliënten over het algemeen tevreden zijn over de ADL-assistenten. Het gemiddelde rapportcijfer voor hen bedraagt een 7,2. Over het functioneren van de locatiemanager zijn de cliënten gematigd tevreden. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op een 6,6. Er zijn op dit punt grote verschillen tussen projecten. Dit betekent dat cliënten in bepaalde projecten heel tevreden zijn over de locatiemanager en in andere projecten juist niet.

Een klein aantal cliënten heeft in 2010 contact gehad met de adviseur ADL-assistentie (21% van de respondenten) en/of de regiomanager (16% van de respondenten). Cliënten hebben over het algemeen pas contact met de adviseur ADL-assistentie of de regiomanager als er knelpunten zijn in de assistentieverlening of de samenwerking, die niet naar tevredenheid zijn opgelost in overleg met de locatiemanager. Deze cliënten zijn gematigd tevreden over het functioneren van de adviseur ADL-assistentie en minder tevreden over het functioneren van de regiomanager. Uit het onderzoek blijkt dat op dit punt grote verschillen bestaan tussen de regio's. Dit betekent dat een aantal cliënten heel tevreden is over de adviseur en/of de regiomanager en anderen juist niet. Vanwege de regionale spreiding kunnen uit deze onderzoeksresultaten geen conclusies getrokken worden.

Verder valt op dat cliënten die langer dan vier jaar gebruik maken van de diensten van Fokus, of twintig uur of meer per week assistentie ontvangen, minder tevreden zijn dan cliënten die korter dan vier jaar gebruik maken van de diensten van Fokus, of minder dan twintig uur per week ADL-assistentie afnemen. Dit duidt er op dat de omvang en duur van de dienstverlening van invloed zijn op de wijze waarop deze wordt ervaren.

Fokus wil excelleren in haar dienstverlening en legt het zwaartepunt bij het primaire proces en het eigen functioneren. Het gaat hierbij vooral om het functioneren van locatiemanagers en ADL-assistenten. In een analyse van het cliënttevredenheidsonderzoek 2011 is statistisch aangetoond dat het functioneren van de locatiemanager van doorslaggevend belang is voor het functioneren van de ADL-assistenten en daarmee voor de kwaliteit van de dienstverlening, zoals cliënten die ervaren. Daarom vindt Fokus het goed faciliteren van de locatiemanagers zeer belangrijk.

Het doel van het onderzoek is om te weten te komen waarover cliënten tevreden zijn en waar aandachts- of verbeterpunten liggen die door Fokus aansluitend op het onderzoek kunnen worden opgepakt. Uit het onderzoek zijn in totaal 28 aanbevelingen naar voren gekomen. Het gaat om punten die deels in de dagelijkse praktijk in de projecten door de locatiemanager en de ADL-assistenten kunnen worden opgepakt. Het gaat dan o.a. om de aanbevelingen over de uitvoering van de ADL-assistentie en de houding van ADL-assistenten, om de aanbevelingen over de wachttijden en de vakantiewaarneming. Daarnaast zal een groot aantal aanbevelingen landelijk opgepakt worden.

Wat Fokus doet, wil Fokus goed doen, zo ook het continu verbeteren van de kwaliteit van haar dienstverlening. Er is een keuze gemaakt uit de aanbevelingen en binnen deze keuze zijn prioriteiten gesteld. Voor een aantal aanbevelingen geldt dat die passen in reeds bestaande actie- en beleidsplannen, waarmee het belang van die punten onderstreept wordt. In het volgende cliënttevredenheidsonderzoek, dat in 2014 zal worden uitgevoerd, wordt nagegaan in welke mate Fokus er daadwerkelijk in is geslaagd om de punten naar de mening van cliënten te verbeteren.

De cliëntenraad en de ondernemingsraad van Fokus hebben ieder twee verbeterpunten aangegeven. Deze mogelijkheid is afgesproken in het Fokusbeleid over het cliënttevredenheidsonderzoek. De punten van de cliëntenraad en de ondernemingsraad worden dan ook in ieder geval opgenomen in de plannen voor de komende jaren. De cliëntenraad legt prioriteit bij het *verkorten van de wachttijden* en het verbeteren van het *functioneren van de locatiemanager*. De ondernemingsraad stelt de bekendheid met en het uniform uitvoeren van *het voorkeurbeleid* centraal, naast het verbeteren van de *dienstverlening door de adviseurs ADL-assistentie*.

Zowel de klankbordgroep als het managementteam heeft de verbeter- en aandachtspunten uit het onderzoek besproken die bijdragen aan de versterking van de regierol van cliënten.

Een deel van de aanbevelingen wordt niet als aparte prioriteit opgepakt, omdat deze aanbevelingen op een dusdanige wijze door het managementteam van Fokus in (bestaand) beleid geborgd zijn/ worden, dat bij de uitvoering van dit beleid de gewenste verbeteracties worden gerealiseerd. Een aantal aanbevelingen is, vanwege hun onderlinge samenhang, geclusterd. In hoofdstuk 4 (p. 9 t/m 16) komen alle aanbevelingen apart aan bod.

Hierna staat welke aanbevelingen via het bestaande beleid landelijk opgepakt worden:

- De aanbevelingen over de *uitvoering van de ADL-assistentie* (aanbevelingen 1, 2, 3 en 5) worden de komende drie jaar opgepakt in het programma Verhogen kwaliteit dienstverlening – bejegening dat in 2010 is gestart vanuit het meerjarenbeleidsplan Versterk het Fokusmerk. Dit project besteedt aandacht aan o.a. *het inwerken van nieuwe ADL-assistenten, de scholing van nieuwe medewerkers en de rol van de mentoren* (aanbevelingen 8 en 9). Het programma beoogt een versterking van de cliëntgestuurde assistentieverlening. Verwacht wordt dat hiermee de tevredenheid zal toenemen onder alle cliënten, ook zij die veel en langer assistentie afnemen (aanbevelingen 4 en 7). In dit programma komt ook de rol van de locatiemanager aan bod.
- Locatiemanagers zullen worden ondersteund om de *uitleg* aan cliënten te verbeteren waar het gaat om *aanpassingen die van belang zijn vanuit de arbonormen* (aanbeveling 16). Dit sluit aan op het reeds bestaande beleid van Fokus over het fysiek veilig en gezond werken.
- In het najaar 2011 wordt het *voorkeurbeleid* (aanbeveling 13) van Fokus geëvalueerd. Uit deze evaluatie zullen aanbevelingen komen die erop gericht zijn het voorkeurbeleid te verbeteren en/of aan te passen. De evaluatie en de rapportage hiervan zullen bijdragen aan de bekendheid met en de uitvoerbaarheid van het voorkeurbeleid bij zowel cliënten als medewerkers.
- *De informatievoorziening over de klachtencommissie, de cliëntvertrouwenspersoon en de algemene voorwaarden* (aanbevelingen 20, 21, 22, 25 en 26) zal extra aandacht krijgen om de bekendheid ervan onder cliënten te verbeteren. Hierbij zal onder andere gebruik gemaakt worden van het extranet voor cliënten dat de komende jaren verder ontwikkeld zal worden. De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek over de klachtencommissie en de cliëntvertrouwenspersoon worden met hen besproken. Zowel de klachtencommissie als de cliëntvertrouwenspersoon heeft al een onderzoek naar het functioneren geïnitieerd. Het resultaat hiervan zal door Fokus worden besproken.
- De mogelijkheid van het *extranet* zal telkens onder de aandacht van cliënten en ook van kandidaten op de wachtlijst worden gebracht (aanbeveling 23). Via het extranet en via de regelmatige nieuwsbrieven aan cliënten en wachtlijstkandidaten wordt de komende jaren de *informatievoorziening over de AWBZ* (aanbeveling 24) vorm gegeven. Er worden ook andere middelen ingezet zoals cliëntbijeenkomsten in het land.
- *De kwaliteit van de intercominstallaties en van de storingsafhandeling* (aanbevelingen 27 en 28) worden verbeterd. In 2011 is een grootscheepse controle van het functioneren van alle intercominstallaties gestart, waaruit verbeteracties voortkomen. Er is ook een project gestart gericht op de verbetering van de uitvoering van de verantwoordelijkheden van ADL-assistenten en locatiemanagers m.b.t. de collectieve voorzieningen in de projecten, waaronder de alarm-intercominstallatie.

Fokus heeft de keuze gemaakt de volgende aanbevelingen als prioriteit op te pakken:

- Er komt *gerichte aandacht* voor verbetering in de projecten waar de gemiddelde *scores voor de ADL-assistenten en/of voor het functioneren van de locatiemanager lager zijn dan een 6,5* (aanbevelingen 6 en 17).
- De omvang en duur van wachttijden behoeft aandacht en nadere analyse. De invoering van de automatische registratie van de ADL-assistentie biedt hiervoor mogelijkheden. *De wachttijden en de responstijd bij alarmoproepen* (aanbevelingen 10,11 en 12) is onderdeel van deze registratie. Hierdoor is er direct informatie beschikbaar in de projecten om de prestaties in de praktijk te volgen en daar waar nodig bij te sturen.  
Uit het promotieonderzoek van G. Verbeek, waaraan Fokuscliënten en medewerkers hebben meegewerkt, blijkt dat wachttijd verschillend wordt ervaren al naar gelang de verwachtingen en wensen van cliënten. Die verwachtingen en wensen zullen nader worden bekeken.

Fokus heeft ruim 2,5 jaar de tijd om te werken aan deze prioriteiten, voordat het volgende landelijke cliënttevredenheidsonderzoek plaatsvindt. De prioriteiten worden zowel op landelijk als op regionaal en projectniveau concreet vertaald in (verbeter)acties, waarvan periodiek de voortgang wordt bewaakt. Fokus zal met regelmaat over de resultaten communiceren aan de raden en aan de cliënten en medewerkers via de geëigende kanalen en de magazines.

### **3 Rol van de projectleider en klankbordgroep**

Het opzetten, uitvoeren en opvolgen van het cliënttevredenheidsonderzoek wordt gecoördineerd door een projectleider voor de periode tot het volgende cliënttevredenheidsonderzoek in 2014. De projectleider is verantwoordelijk voor de beleidsuitvoering van het cliënttevredenheidsonderzoek en wordt hierin geadviseerd door de klankbordgroep.

Naast de coördinatie bij het opstellen van de vragenlijst en het uitvoeren van het onderzoek, biedt de projectleider ondersteuning aan de lijn- en staforganisatie bij de implementatie van de resultaten. De projectleider ondersteunt het managementteam en de raad van bestuur bij de monitoring van de concrete verbeteracties, die voortvloeien uit de aanbevelingen/ prioriteiten. Zo kan tussentijds de voortgang bewaakt worden en een inschatting gemaakt worden of het beoogde resultaat behaald gaat worden. Door middel van het volgende cliënttevredenheidsonderzoek in 2014 kan vervolgens getoetst worden of de cliënten deze resultaten waarderen met een hogere tevredenheid.

Een speciaal voor het onderzoek ingestelde klankbordgroep heeft een adviserende functie in het gehele traject. Deze groep heeft meegedacht over de relevante onderwerpen en relevante en duidelijke vragen voor de enquête. Daarnaast heeft de klankbordgroep advies gegeven over de wijze van enquêteren en over de keuze van op te pakken aanbevelingen in de komende 2,5 jaar. De klankbordgroep bestaat uit enkele locatie-, regio- en stafmanagers (van de afdelingen Fokuswonen, Kwaliteit en Onderzoek en Personeel en Organisatie), enkele leden van de cliëntenraad en de ondernemingsraad van Fokus en een communicatieadviseur.

### **4 Korte beschrijving van het onderzoek**

In januari en februari 2011 zijn alle 1273 cliënten<sup>1</sup> die op dat moment assistentie afnamen door Fokus benaderd met de vraag of zij wilden deelnemen aan het cliënttevredenheidsonderzoek. Zo kan een goed indicatief onderzoeksresultaat behaald worden. Er is, evenals in 2008, gebruik gemaakt van een enquête.

Fokus wil met het onderzoek antwoord krijgen op de vragen:

- Hoe wordt de kwaliteit van de huidige dienstverlening door de cliënten van Fokus ervaren?
- Hoe kan de dienstverlening volgens de cliënten in de toekomst worden verbeterd?
- Hoe verhouden de resultaten van dit onderzoek zich met het vorige onderzoek uit 2008?<sup>2</sup>

In het onderzoek worden aandachts- en verbeterpunten genoemd. Dit onderscheid is gemaakt aan de hand van onderstaande criteria:

Fokus hoeft geen verbeteractie te ondernemen, als:

- meer dan 80% van de cliënten tevreden is, of
- meer dan 70% van de cliënten een 7 of hoger als rapportcijfer geeft.

Fokus dient aandacht aan een onderwerp te besteden, als:

- tussen 20% en 40% van de cliënten ontevreden is, of
- tussen 30% en 50% van de cliënten een 6 of lager als rapportcijfer geeft.

---

<sup>1</sup> Het totaal aantal cliënten op 7 december 2010.

<sup>2</sup> Voor zover de variabelen van het CTO 2011 overeenkomen met het CTO 2008.

Fokus moet een punt verbeteren, als:

- 40% of meer van de cliënten ontevreden is, of
- 50% of meer van de cliënten een 6 of lager geeft, of
- 30% of meer van de cliënten een 5 of lager als rapportcijfer geeft.

In deze rapportage is geen onderscheid gemaakt tussen verbeter- of aandachtspunten, maar wordt gesproken van aanbevelingen. Of een aanbeveling een verbeter- of een aandachtspunt is, is meegewogen in de prioriteitstelling van de op te pakken aanbevelingen.

#### 4.1 Vragenlijst

De enquête is opgesteld door Reiger Research. De enquête van 2008 vormde de basis, zodat de onderzoeksresultaten van beide onderzoeken met elkaar vergeleken kunnen worden. Onderwerpen waarop Fokus drie jaar geleden minder goed scoorde, zijn in de vragenlijst van 2011 gedetailleerder uitgewerkt. Zo kan beter inzicht verkregen worden waar eventuele 'pijn-punten' liggen en welke zaken Fokus goed op orde heeft. Bepaalde vragen zijn nu weggelaten, omdat Fokus onvoldoende invloed uit kan oefenen op het verbeteren van de resultaten. Het betrof onder andere vragen over de grootte van de woning. Daarnaast zijn relevante vragen uit de CQ-index VVT<sup>3</sup> in de vragenlijst opgenomen. Het onderzoek is anoniem uitgevoerd. Zowel de analyse als de rapportage is uitgevoerd door Reiger Research. Voor de analyse en de rapportage is gebruik gemaakt van de programma's SPSS, Word en Excel.

De vragenlijst omvatte 64 vragen over de mate van tevredenheid over de volgende onderwerpen:

- persoonlijk profiel van de cliënt;
- ADL-dienstverlening en het functioneren van de ADL-assistenten;
- het functioneren van de locatiemanagers (als spil in de organisatie van de dienstverlening);
- het functioneren van ondersteunende diensten aan het primaire proces;
- overige onderwerpen;
- het totaalbeeld over Fokus.

Er zijn zowel open als gesloten vragen gesteld. Sommige gesloten vragen bestonden uit een aantal subvragen. Voor het beantwoorden van de vragen is zowel gebruikgemaakt van een *tienpuntsschaal* (10 = uitmuntend, ..., 1 = zeer slecht) als van een *vierpuntsschaal* (van tevreden tot ontevreden, van eens tot oneens) om een waardering te geven. De cliënten konden aan het eind van ieder onderwerp een toelichting geven of hun opmerkingen kwijt.

#### 4.2 Respons

Om een zo groot mogelijke respons te verkrijgen, is ervoor gekozen alle cliënten, die bij de start van het onderzoek daadwerkelijk ADL-assistentie bij Fokus afnamen, in het onderzoek te betrekken. Cliënten die met een persoonsgebonden budget (pgb) bij Fokus assistentie inkopen, zijn niet meegenomen in het onderzoek, omdat zij over het algemeen alleen assistentie op afspraak afnemen, waardoor een groot deel van de vragenlijst niet op hen van toepassing is. Ook zijn cliënten, aan wie Fokus op het moment van het verstrekken van de vragenlijst structureel geen assistentie verleende, niet benaderd, omdat zij op dat moment geen cliënt (meer) zijn van Fokus.

701 cliënten hebben meegedaan aan dit cliënttevredenheidsonderzoek. De respons komt daarmee op 55,1%. In 2008 was de respons, op een totale populatie van 1150 cliënten, 42,3%. De respons van dit onderzoek is dus aanzienlijk hoger.

De cliënten konden op drie manieren meedoen. Hieronder staat vermeld hoeveel cliënten per methode mee hebben gedaan:

- |                |     |
|----------------|-----|
| - online       | 100 |
| - schriftelijk | 585 |
| - telefonisch  | 16  |

<sup>3</sup> CQ-index VVT staat voor Consumer Quality Index voor verpleging, verzorging en thuiszorg. Dit is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren.

### **4.3 Betrouwbaarheid**

De betrouwbaarheid van het onderzoek is maximaal: 99,99%. Dit is uitzonderlijk hoog voor een tevredenheidsonderzoek. De betrouwbaarheid geldt voor de totale groep die is onderzocht en alleen voor die vragen waar ook alle 701 cliënten de gestelde vraag hebben beantwoord. Op regioniveau geldt dat de betrouwbaarheid te laag is om statistisch verantwoorde uitspraken te doen. De resultaten op regionaal niveau geven echter wel een goede indicatie. Ook op lokaal niveau zijn de aantallen te klein om statistisch betrouwbare uitspraken te doen. De respons per Fokusproject loopt uiteen, zoals verwacht op basis van eerdere onderzoeken. In een aantal Fokusprojecten hebben twee cliënten deelgenomen, terwijl in andere projecten nagenoeg alle cliënten hebben deelgenomen.

## **5 Resultaten**

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek gegeven. Het gaat dan om de mate van tevredenheid en de aanbevelingen. Waar mogelijk en relevant worden de resultaten van het onderzoek vergeleken met de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek 2008. Ook worden de afzonderlijke aanbevelingen gepresenteerd.

### **5.1 Wie hebben deelgenomen**

Er hebben 395 (59%) vrouwen en 279 (41%) mannen deelgenomen aan het onderzoek. De verhouding tussen vrouwelijke en mannelijke cliënten binnen de totale doelgroep is 56% en 44%. Deze percentages liggen redelijk dicht bij elkaar, zodat we van een representatief onderzoek kunnen spreken qua geslacht. In 2008 namen er procentueel meer vrouwen dan mannen deel aan het onderzoek.

Bijna de helft van de cliënten is tussen de 41 en 60 jaar oud. Ruim 24% is 61 jaar of ouder en 27% jonger dan 41 jaar. De gemiddelde leeftijd van de cliënten ligt tussen de 41 en 60 jaar. De leeftijdsverdeling in 2011 is bijna gelijk aan die van het onderzoek uit 2008.

Verreweg de grootste groep cliënten (66,3%) is alleenstaand en heeft geen inwonende kinderen. Dat percentage komt overeen met het percentage van het onderzoek uit 2008. 5% van de cliënten is alleenstaand, maar heeft wel inwonende of uitwonende kinderen. Bijna 27% woont samen met een partner. Van deze groep woont 41% samen met een partner met een beperking. 59% woont samen met een partner zonder beperking. Tot slot woont 2% van de cliënten samen met een familielid of andere huisgenoot.

Net als in 2008, is de groep cliënten die minder dan vier jaar ADL-assistentie van Fokus ontvangt (31%) en de groep cliënten die tussen de twaalf en 24 jaar assistentie ontvangt (29%), in verhouding het grootst.

Verreweg de meeste cliënten van Fokus (98%) wonen in een Fokuswoning. 2% van de cliënten woont in een aan het cluster toegevoegde koopwoning of huurwoning. Deze percentages zijn bijna gelijk aan die van 2008.

### **5.2 ADL-dienstverlening en het functioneren van de ADL-assistenten**

De dienstverlening van Fokus kent vele facetten. Cliënten is gevraagd hun mening te geven over de houding en deskundigheid van de ADL-assistenten, de uitvoering van de ADL-assistentie en facetten van de dienstverlening die in het beleid van Fokus zijn vastgelegd, zoals wachttijden bij reguliere oproepen en alarmopvolging, voorkeurbeleid en assistentie op afspraak.

#### *Uitvoering ADL-assistentie*

Over de uitvoering van de ADL-assistentie zijn de cliënten over het algemeen tevreden. De wijze waarop oproepen worden beantwoord, de wijze waarop de assistentie volgens de aanwijzingen wordt uitgevoerd, de mate waarin is voldaan aan de assistentievraag, de samenwerking en het waarborgen van de veiligheid worden alle beoordeeld als ruim voldoende tot goed. Wel geven ruim zestig cliënten aan dat de ADL-assistenten goed of beter moeten luisteren naar hun wensen en aanwijzingen en dat de ADL-assistenten meer moeten vragen als er hen iets niet helemaal duidelijk is. De mate waarin de ADL-assistenten het aangegeven

tempo volgen, wordt eveneens als ruim voldoende beoordeeld, maar hier geeft een substantiële groep (> 30%) aan dat verbetering mogelijk is. De tevredenheid over de ADL-assistentie daalt wel licht naarmate het aantal uren ADL-assistentie per week toeneemt. Ten opzichte van het cliënttevredenheidsonderzoek van 2008 is de waardering voor de uitvoering van de ADL-assistentie zeer licht gedaald.

Over het algemeen zijn de cliënten tevreden over zaken als het uitvoeren van eenvoudige verpleegtechnische handelingen, het signaleren van wondjes en doorligplekken, het hygiënisch werken, het verlenen van hand- en spandiensten, het verlenen van assistentie aan kinderen en het op een juiste wijze gebruikmaken van de aanwezige hulpmiddelen. Tegelijkertijd kan geconstateerd worden dat meer dan 20% van de cliënten van mening is dat de assistentieverlening op deze onderdelen verbeterd kan worden. In vergelijking met 2008 is de tevredenheid over het uitvoeren van deze specifieke taken nagenoeg dezelfde. Cliënten geven aan dat de ADL-assistenten niet alleen hygiënisch(er) de ADL-taken moeten uitvoeren, maar ook goed moeten letten op hun eigen persoonlijke hygiëne. Daarnaast valt op dat de groep cliënten die langer dan vier jaar gebruikmaakt van de diensten van Fokus of twintig uur of meer per week assistentie ontvangt, significant minder tevreden is dan de groep die korter dan vier jaar gebruik maakt van de diensten van Fokus of minder dan twintig uur per week ADL-assistentie afneemt. Dit duidt er op dat de omvang en duur van invloed kan zijn op de wijze waarop de dienstverlening wordt ervaren.

**Aanbevelingen over de uitvoering van de ADL-assistentie:**

- 1 Beter anticiperen van ADL-assistenten op het gewenste tempo van cliënten tijdens het verlenen van de assistentie.
- 2 Beter luisteren van ADL-assistenten naar de wensen en aanwijzingen van cliënten en bewuster de tijd nemen om de cliënten te begrijpen.
- 3 Verbeteren van het signaleren van wondjes, doorligplekken en dergelijke, en het hygiënisch werken door de ADL-assistenten.
- 4 Oorzaken achterhalen van een mindere tevredenheid over de dienstverlening, naarmate cliënten langer of meer ADL-assistentie nodig hebben.

*Houding van de ADL-assistenten*

De houding van de ADL-assistenten wordt over het geheel als ruim voldoende ervaren. Wel zijn er grote verschillen tussen de projecten. Dit duidt erop dat de houding van de ADL-assistenten in een aantal projecten als zeer goed tot uitmuntend wordt gewaardeerd, maar in andere projecten juist als matig tot slecht. Verder valt ook hier op dat cliënten die korter dan vier jaar bij Fokus diensten afnemen of minder dan twintig uur assistentie ontvangen aanmerkelijk positiever zijn dan de groep die vier jaar of langer van Fokus diensten afneemt of twintig uur of meer assistentie ontvangt. Bovendien zijn cliënten die samenwonen met een partner zonder beperkingen positiever over de ADL-assistenten dan alleenstaande cliënten. De leefsituatie, de lengte en de omvang zijn van invloed op de waardering van de houding van de ADL-assistenten.

**Aanbevelingen over de houding van ADL-assistenten:**

- 5 Verbeteren van de houding van de ADL-assistenten als het gaat om:
  - Omgang met de hulphond
  - Inlevingsvermogen
  - Zorgvuldig werken
  - Netjes omgaan met spullen
  - Goed luisteren.
- 6 Nader onderzoek doen naar het functioneren van ADL-assistenten in die projecten waar het gemiddelde rapportcijfer lager dan een 6,5 is.
- 7 Onderzoeken wat de mogelijke oorzaken zijn van een mindere tevredenheid over de dienstverlening, naarmate cliënten langer assistentie afnemen of meer dan twintig uur ADL-assistentie nodig hebben.

### Deskundigheid

Het functioneren van de ADL-assistenten wordt over het algemeen als ruim voldoende beoordeeld, als het gaat om de deskundigheid om de ADL-taken uit te voeren, de mate waarin cliënten zich op hun gemak voelen bij ADL-assistenten, de mate waarin zij kunnen rekenen op de ADL-assistenten bij het doen van een oproep en de mate waarin ADL-assistenten afspraken nakomen. Over de deskundigheid van de ADL-assistenten is bijna een derde van de cliënten minder tevreden of zelfs ontevreden. Gezien de hoge spreiding van de antwoorden zitten er grote verschillen tussen de projecten als het gaat om de deskundigheid van ADL-assistenten.

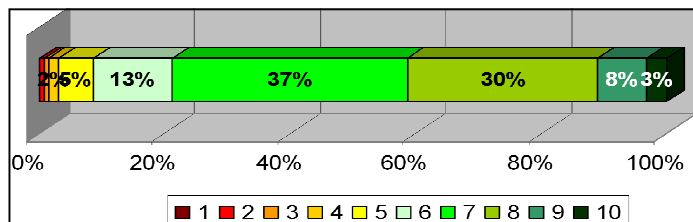
Het inwerken van nieuwe ADL-assistenten, zowel door ADL-assistenten als door mentoren, wordt door de cliënten als voldoende gewaardeerd, hoewel een substantiële groep cliënten (> 40%) van mening is dat de inwerkperiode verbeterd kan worden. De inwerkperiode is volgens veel cliënten te kort, waardoor de nieuwe assistenten niet voldoende zijn ingewerkt op het moment dat ze zelfstandig assistentie moeten verlenen. Gezien de hoge spreiding van de antwoorden, zitten er grote verschillen tussen de projecten als het gaat om het inwerken van nieuwe ADL-assistenten.

#### Aanbevelingen over de deskundigheid van ADL-assistenten:

- 8 Verbeteren van de deskundigheid van de ADL-assistenten (in bepaalde projecten).
- 9 Verbeteren van het inwerken van nieuwe ADL-assistenten door ADL-assistenten en mentoren en verlengen van de inwerkperiode (in bepaalde projecten).

### Algemeen oordeel ADL-assistenten

Uit het onderzoek komt naar voren dat de cliënten over het algemeen tevreden zijn over de ADL-assistenten. Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt een 7,2 (zie grafiek 1).



Grafiek 1. Rapportcijfer als algemeen oordeel voor de ADL-assistenten

De volgende vijf factoren dragen het meeste bij aan het algemene oordeel:

- 1 de mate waarin de cliënt zich op zijn gemak voelt bij de ADL-assistent;
- 2 de communicatie met de cliënt;
- 3 zorgvuldig werken;
- 4 gemotiveerdheid;
- 5 inlevingsvermogen.

Volgens de cliënten moet Fokus de meeste aandacht besteden aan de volgende onderwerpen om de kwaliteit van de ADL-assistentie te verbeteren:

- 1 nieuwe ADL-assistenten beter en langer inwerken;
- 2 beter luisteren naar de aanwijzingen en wensen van cliënten;
- 3 strengere eisen stellen bij het aannemen van nieuwe assistenten;
- 4 meer inlevingsvermogen tonen voor de situatie van bewoners;
- 5 ADL-taken zorgvuldiger en netter uitvoeren;
- 6 meer deskundigheid, ervaring en kennis gewenst.

### Wachttijden

Er is een duidelijk verschil in de beleving van de lengte van wachttijden (na het doen van een oproep) tijdens en buiten de spijstijden. De wachttijd tijdens spijstijden wordt als aanmerkelijk langer ervaren dan buiten spijstijden. De wachttijden tijdens spijstijden voldoen volgens cliënten niet aan de norm van vijftien minuten. De wachttijden buiten spijstijden voldoen over

het algemeen wel aan die norm. Over de wachttijden tijdens de spittijden is ongeveer een derde van de cliënten ontevreden. Buiten de spittijden is dat percentage minder dan 20%. De mate van (on)tevredenheid over de wachttijden wordt vooral veroorzaakt door de lengte van de wachttijden.

Als het gaat om de manier waarop cliënten geïnformeerd worden over de geschatte wachttijd, laat het onderzoek zien dat de cliënten buiten de spittijden hierover aanmerkelijk meer tevreden zijn dan tijdens de spittijden.

**Aanbevelingen over wachttijden:**

- 10 Verkorten van de wachttijden op ADL-assistentie, met name tijdens de spitsuren.
- 11 Verbeteren van het verwachtingsmanagement op projectniveau wat betreft de informatievoorziening over de wachttijden aan cliënt door de ADL-assistenten en/of onderzoeken hoe deze informatievoorziening het beste verstrekt kan worden.

**Alarmoproep**

Uit de antwoorden blijkt dat cliënten ervaren dat in 84% van de alarmoproepen er een ADL-assistent binnen vijf minuten aanwezig is. Dit moet 100% zijn volgens de algemene voorwaarden van Fokus. Over de reactietijd van ADL-assistenten na een alarmoproep zijn de cliënten tevreden tot zeer tevreden. Voor het handelen van de assistenten na een alarmoproep geven de cliënten eveneens een ruime voldoende.

**Aanbeveling over de alarmopvolging:**

- 12 Verbeteren van de reactietijd bij een alarmoproep, zodat een 100%-score wordt gehaald. Een nader onderzoek naar de oorzaken van het niet op tijd reageren lijkt hierbij van belang.

**Voorkeurbeleid**

Een ruime meerderheid (60%) is niet bekend met het voorkeurbeleid van Fokus. Ruim de helft van de respondenten zou wel graag de mogelijkheid willen hebben om een voorkeur voor een ADL-assistent uit te kunnen spreken. Ruim 44%, ongeacht de vraag of zij er wel of niet bekend mee zijn, zegt er geen behoefte aan te hebben om een voorkeur voor een assistent uit te kunnen spreken. 10% zegt dat het niet mogelijk is om in het eigen project een voorkeur uit te kunnen spreken.

**Aanbeveling over het voorkeurbeleid:**

- 13 Zorg dragen voor bekendheid bij zowel cliënten als de medewerkers van een voorkeurbeleid en dit beleid uniform uitdragen.

**Assistentie op afspraak**

Verreweg de meeste cliënten zijn bekend met de mogelijkheid van ADL-assistentie op afspraak (92%). Vier op de vijf cliënten maakt er ook gebruik van. De uitvoering van de ADL-assistentie op afspraak wordt als ruim voldoende (7,6) tot goed ervaren. Zowel de bekendheid als de gemiddelde waardering – in 2008 respectievelijk 96% en 7,8 – zijn licht gedaald.

**5.3 Het functioneren van locatiemanagers als spil in de organisatie van de dienstverlening**

In het cliënttevredenheidsonderzoek is statistisch aangetoond dat de locatiemanager een belangrijke rol speelt bij de mate waarin cliënten zich goed voelen bij de ADL-assistenten en dus ook bij de samenstelling van het team ADL-assistenten. Ook speelt de locatiemanager een belangrijke rol in de samenwerking tussen de ADL-assistenten en de cliënten. De mate van (on)tevredenheid over het uitvoeren van de assistentie volgens aanwijzingen wordt mede bepaald door de mate waarin locatiemanagers hierop toezien.

Op bijna alle onderzochte onderdelen wordt door de locatiemanagers een score behaald waarbij minimaal 30% van de cliënten het rapportcijfer 6 of lager geeft. De waardering voor de locatiemanager is op deze punten nauwelijks veranderd ten opzichte van 2008. Wel is duidelijk dat de verschillen tussen de projecten groot zijn.

De volgende vijf factoren hebben de meeste invloed op de beoordeling van de tevredenheid over de locatiemanager:

- 1 goed reageren op wensen van cliënten;
- 2 zorgen voor een goede relatie met de cliënt;
- 3 zorgen voor een goede sfeer binnen het Fokusproject;
- 4 goed reageren op klachten van cliënten;
- 5 zorgen voor een goede samenwerking tussen de cliënten en de ADL-assistenten.

Een aantal cliënten heeft advies gegeven om het functioneren van de locatiemanager te verbeteren. De meest gegeven adviezen zijn:

- 1 persoonlijker en meer contact opnemen met de cliënten en meer belangstelling en betrokkenheid tonen. Hierbij hoort ook het meedraaien op het project zelf, om beter op de hoogte te zijn van de dagelijkse praktijk;
- 2 beter bereikbaar zijn en meer aanwezig zijn op het project;
- 3 minder zakelijk opstellen ten opzichte van cliënten;
- 4 beter en duidelijker communiceren, vooral in het geval van invalkrachten of tijdelijke afwezigheid;
- 5 meer gezag uitstralen en de 'touwtjes beter in handen houden'.

#### *Vakantiewaarneming*

Over de wijze waarop de locatiemanager de vakantiewaarneming van de ADL-assistenten en van zichzelf organiseert, bestaat er gematigde tevredenheid onder de cliënten. Gesteld kan worden dat als een locatiemanager niet zo goed kan organiseren, de organisatie van vakantiewaarneming ook niet altijd goed gaat.

Over het functioneren van de (inval)krachten die de vakanties van zowel de ADL-assistenten als de locatiemanagers vervangen, is een substantiële groep cliënten niet tevreden. Het gemiddelde rapportcijfer is wel voldoende. Ook hier toont het cliënttevredenheidsonderzoek statistisch aan dat de locatiemanager hierin een belangrijke rol speelt, door de wijze waarop deze de vakantiewaarneming organiseert.

#### Aanbevelingen over vakantiewaarneming:

- 14 Verbeteren van de vervanging van ADL-assistenten en waarneming van locatiemanagers tijdens vakanties.
- 15 Verbeteren van het functioneren van de vakantiewaarneming van ADL-assistenten en locatiemanagers.

#### *Aanbrengen aanpassingen*

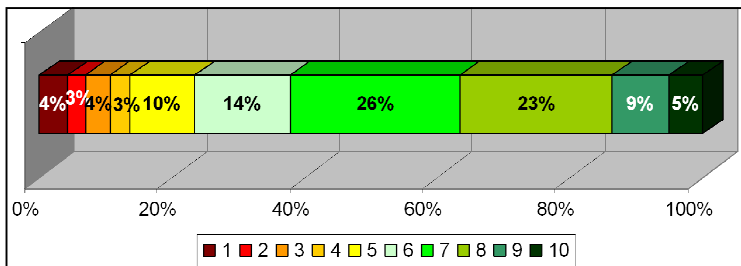
Het gesprek dat locatiemanagers voeren met cliënten over het (indien nodig) aanbrengen van aanpassingen is voor verbetering vatbaar. Zowel de uitleg over de arbonormen, het samen bedenken van een oplossing voor het aanbrengen van aanpassingen, als het maken van afspraken over het traject van het aanbrengen van de aanpassingen is voor verbetering vatbaar. Dit traject wordt door een substantiële groep cliënten – meer dan 50% – als een mentale belasting en beperking van de keuzevrijheid ervaren.

#### Aanbeveling over het spreken over aanpassingen:

- 16 Verbeteren van de uitleg aan cliënten waarom aanpassingen in het kader van arbonormen nodig zijn en hoe – voor zover mogelijk – in overleg met de cliënten de aanpassingen het beste aangebracht en geïmplementeerd kunnen worden.

#### *Algemeen oordeel over locatiemanagers*

De cliënten zijn gematigd tevreden over de locatiemanagers. In een aantal projecten zal zeker aandacht voor het functioneren van locatiemanager moeten zijn. Temeer daar het functioneren van de locatiemanager ook van invloed is op het functioneren van de ADL-assistenten, wat de kern van de dienstverlening van Fokus raakt.



Grafiek 2. Algemeen oordeel over de locatiemanager

Op basis van het gegeven dat op bijna alle onderzochte onderdelen de locatiemanagers een score toegekend wordt waarbij minimaal 30% van de cliënten het rapportcijfer 6 of lager geeft, kunnen er met betrekking tot de locatiemanager drie conclusies worden getrokken:

- 1 Over de locatiemanagers zijn de cliënten gematigd tevreden. Gemiddeld wordt er een voldoen gegeven, maar verbetering is zeker mogelijk.
- 2 Op basis van de sterke spreiding van de beoordelingen, kan geconcludeerd worden dat er grote verschillen bestaan tussen het functioneren van locatiemanagers.
- 3 De locatiemanager speelt een belangrijke rol bij het functioneren van de ADL-assistenten.

Aanbeveling over het functioneren van de locatiemanager:

- 17 Onderzoek instellen naar die locatiemanagers die van de cliënten een gemiddeld rapportcijfer 6,5 of lager hebben gekregen en onderzoeken hoe verbetering in het functioneren van betreffende locatiemanagers bereikt kan worden (bijvoorbeeld door middel van diepgaander projectonderzoek of persoonlijke begeleiding).

#### 5.4 Het functioneren van ondersteunende diensten aan het primaire proces

De ADL-assistenten en locatiemanagers voeren het primaire proces uit. Daarbij worden zij ondersteund door onder andere de adviseur ADL-assistentie en de regiomanager. De eerste adviseert de locatiemanager, bijvoorbeeld bij de uitvoering van het EVA-beleid en het transferbeleid volgens arbonormen. De tweede stuurt de locatiemanager aan. De cliënt heeft vooral in complexe situaties of conflictsituaties contact met de adviseur ADL-assistentie en/of met de regiomanager. Een aantal cliënten dat contact heeft gehad met de adviseur ADL-assistentie en met de regiomanager is van mening dat de betreffende functionarissen beter zouden kunnen communiceren.

Aanbevelingen over de ondersteunende diensten:

- 18 Aan de hand van de regiorapporten verbeteren van de dienstverlening van de adviseurs ADL-assistentie met betrekking tot het oplossen van problemen en het sneller en adequater handelen.
- 19 Verbeteren van de communicatie tussen cliënten en regiomanagers.

#### Klachtenbehandeling

De meerderheid van de cliënten is niet bekend met de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon noch met de onafhankelijke Klachtencommissie cliënten. Cliënten die wel bekend zijn met de klachtenregeling, weten lang niet altijd hoe zij de klachtencommissie of de vertrouwenspersoon kunnen bereiken. De cliënten die wel contact hebben gehad met de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon en/of met de klachtencommissie zijn redelijk tevreden over de wijze waarop hun probleem is behandeld, hoewel een substantiële groep ontevreden is (33% over de cliëntenvertrouwenspersoon; 39% over de klachtencommissie).

Onduidelijk is waarover de cliënten ontevreden zijn. Dit zou kunnen voortkomen uit een negatief oordeel, maar kan ook te maken hebben met bijvoorbeeld de uitspraak en/of de onderbouwing daarvan. Hier zou nader onderzoek naar gedaan kunnen worden.

Aanbevelingen over klachtenbehandeling:

- 20 Vergroten van de bekendheid bij cliënten met de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon en de Klachtencommissie cliënten en wat hun contactgegevens, bevoegdheden en taken zijn.
- 21 Uitvoeren van onderzoek met betrekking tot het functioneren van de klachtafhandeling door de cliëntvertrouwenspersoon.
- 22 Uitvoeren van onderzoek met betrekking tot het functioneren van de klachtafhandeling door de Klachtencommissie cliënten.

## 5.5 Overige onderwerpen

### *Informatievoorziening*

Over de informatie die Fokus via de diverse media verstrekt, zijn de cliënten over het algemeen ruim tevreden. Zowel voor de informatie via de website, *Infokus* als via het extranet geven de cliënten een ruime voldoende. Wel kan de informatie via het extranet nog verbeterd worden.

Cliënten geven aan niet altijd te weten hoe het extranet te gebruiken. Ook maken veel cliënten zich zorgen over de overstap naar de AWBZ in 2012.

Aanbevelingen over de informatievoorziening door Fokus:

- 23 Regelmatig actualiseren van de informatie op het extranet en het gebruik van extranet verduidelijken.
- 24 Behoeft van cliënten onderzoeken naar meer of andersoortige informatie over de overgang van Fokus naar de AWBZ in 2012.

### *Algemene voorwaarden Fokus*

Minder dan de helft van de cliënten is op de hoogte van de algemene voorwaarden van Fokus. Een meerderheid kent de algemene voorwaarden niet of weet wel dat de algemene voorwaarden bestaan, maar kent de inhoud niet. Volgens iets meer dan de helft van de cliënten die de algemene voorwaarden kennen, komt Fokus altijd de afspraken uit de algemene voorwaarden na, terwijl dat volgens een substantiële groep (45%) maar soms het geval is. Vooral cliënten die al wat langer bij Fokus ADL-assistentie afnemen zijn deze mening toegedaan.

Aanbevelingen over de Algemene voorwaarden van Fokus:

- 25 Vergroten bekendheid bij cliënten met de algemene voorwaarden.
- 26 Zorg dragen voor het nakomen van de afspraken uit die algemene voorwaarden.

### *Het alarm-intercomsysteem*

Het functioneren van het alarm-intercomsysteem wordt door de cliënten als voldoende beoordeeld, maar het systeem is volgens cliënten – in een aantal projecten – zeker voor verbetering vatbaar. Dat geldt zowel voor het doen van assistentieverzoeken en alarmoproepen, als voor de spreekluisterverbinding via het oproep toestel, met de eigen voordeur en met de centrale voordeur. Uit een nadere analyse blijkt dat de ontevredenheid vaak betrekking heeft op dezelfde toestellen.

Ten opzichte van 2008 is de tevredenheid over het alarm-intercomsysteem vrijwel dezelfde gebleven.

Kleine storingen van het alarm-intercomsysteem worden volgens de cliënten in de meeste gevallen correct doorgegeven, hoewel meer dan 30% van de respondenten van mening is dat kleine storingen niet altijd correct doorgegeven worden. Als het gaat om het handelen van ADL-assistenten bij een grote storing, vindt tweederde van de cliënten dat dit naar tevredenheid gebeurt en een derde is van mening dat verbetering mogelijk is. Uit de resultaten komt naar voren dat dit sterk afhankelijk is van het project.

**Aanbeveling over het alarm-intercomsysteem:**

- 27 Controleren in welke projecten het alarm-intercomsysteem volgens de cliënten niet goed functioneert en daar doeltreffende maatregelen nemen.
- 28 Vergroten bekendheid met het protocol dat geldt voor het handelen van ADL-assistenten bij grote en kleine storingen van het alarm-intercomsysteem bij zowel ADL-assistenten als cliënten.

**Het ligbad**

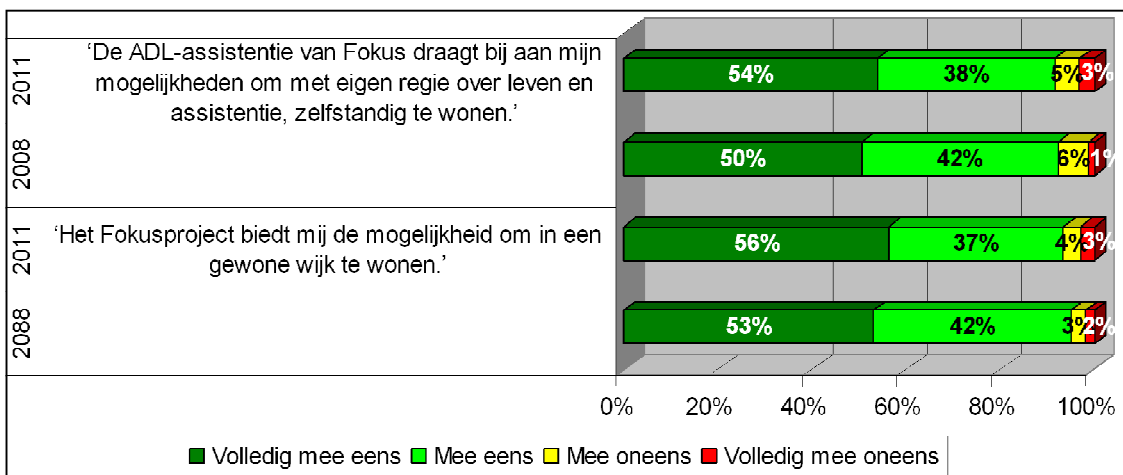
Een kwart van de cliënten maakt wel eens gebruik van het ligbad in de ADL-eenheid. Zij zijn (zeer) tevreden over de afspraken die gemaakt zijn over het gebruik van het ligbad en het interieur van de badkamer in de ADL-eenheid.

De belangrijkste twee redenen waarom cliënten geen gebruikmaken van het ligbad zijn:

- 1 Geen behoefte (38%)
- 2 Te veel gedoe/ belasting (31%).

**5.6 Het totaalbeeld over Fokus**

Aan de cliënten is een tweetal stellingen voorgelegd. Het betreft dezelfde stellingen als in het tevredenheidsonderzoek van 2008. In onderstaande grafiek worden de resultaten van 2011 en 2008 vergeleken.



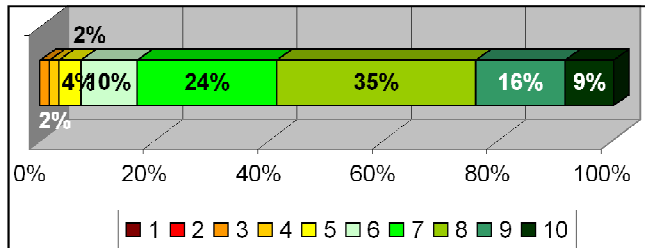
Grafiek 3. Reacties op de stellingen

Van de cliënten is 54% het *volledig* eens met de stelling dat de ADL-assistentie van Fokus bijdraagt aan de mogelijkheden om met eigen regie over leven en assistentie, zelfstandig te wonen. Nog eens 38% is het eens met deze stelling. Dat betekent dat 92% het (volledig) eens is met de stelling. Ruim 8% is het (volledig) oneens met de stelling. Ten opzichte van 2008 zien we dat er vooral een verschuiving heeft plaatsgevonden van 'mee eens' naar 'volledig mee eens'. De cliënten zijn het dus nog meer eens met de stelling dan drie jaar geleden.

Meer dan de helft van de cliënten (56%) is het *volledig* eens met de stelling dat Fokus hen de mogelijkheid biedt om in een gewone wijk te wonen. Daarnaast is 37% het eens met de stelling. Kortom, 94% van de cliënten vindt dat Fokus hun de mogelijkheid biedt om in een gewone wijk te wonen. Slechts 5% is het oneens met de stelling. Ook in 2008 was een ruime meerderheid (95%) het (volledig) eens met de stelling. Hier zien we eveneens dat er een verschuiving heeft plaatsgevonden van 'mee eens' naar 'volledig mee eens'.

Op de vraag of cliënten andere mensen wel eens hebben aanbevolen om ook in een Fokusproject te gaan wonen, geeft 80% aan dit inderdaad gedaan te hebben. 20% heeft dit (nog) niet gedaan. Van degenen die 'nee' hebben gezegd geeft 21% een onvoldoende als totaaloordeel voor de ADL-assistenten en 38% een onvoldoende voor de locatiemanager. Vooral dat laatste percentage onderstreept andermaal het belang van de rol die de locatiemanager binnen een project speelt.

De cliënten zijn wat betreft hun totaaloordeel over Fokus positief. Zij waarderen Fokus als ruim voldoende tot goed met een 7,6 gemiddeld. Onderstaande grafiek laat dit zien.



Grafiek 4. Totaaloordeel over Fokus

De volgende vijf variabelen spelen bij deze waardering de belangrijkste rol:

- 1 respect van de ADL-assistent voor de cliënt;
- 2 de mate waarin cliënten zich op hun gemak voelen bij ADL-assistenten;
- 3 het inlevingsvermogen van de ADL-assistenten;
- 4 de gemotiveerdheid van de ADL-assistenten;
- 5 de deskundigheid van de ADL-assistenten wat betreft het uitvoeren van ADL-taken.

Opvallend is dat de cliënten, in verhouding tot andere onderdelen, eensgezinder zijn in hun oordeel. Al met al kan gesteld worden dat de cliënten tevreden zijn over Fokus.