

2018

Levensdomein	Noord			Midden			Zuid			Totaal, excl. Ouderenzorg		
	score	tevreden	niet helemaal tevreden	score	tevreden	niet helemaal tevreden	score	tevreden	niet helemaal tevreden	score	tevreden	niet helemaal tevreden
(5-puntsschaal)*												
1. Lichamelijk welbevinden:	3,9	78%	22%	4,0	80%	20%	3,6	72%	28%	3,8	76%	24%
2. Psychisch welbevinden	4,0	80%	20%	4,0	80%	20%	3,7	74%	26%	3,9	78%	22%
3. Persoonlijke ontwikkeling	3,9	78%	22%	3,9	78%	22%	3,5	70%	30%	3,8	76%	24%
4. Zelfbepaling	3,5	70%	30%	4,2	84%	16%	3,4	68%	32%	3,7	74%	26%
5. Relaties	4,2	84%	16%	4,2	84%	16%	3,8	76%	24%	4,1	82%	18%
6. Deelname samenleving	3,0	60%	40%	3,3	66%	34%	2,6	52%	48%	3,0	60%	40%
7. Materieel welbevinden	4,2	84%	16%	4,2	84%	16%	4,0	80%	20%	4,1	82%	18%
8. Rechten	4,0	80%	20%	4,2	84%	16%	3,9	78%	22%	4,0	80%	20%
<b>Algemene tevredenheid</b>	<b>3,8</b>	<b>77%</b>	<b>23%</b>	<b>4,0</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>3,6</b>	<b>71%</b>	<b>29%</b>	<b>3,8</b>	<b>76%</b>	<b>24%</b>

\* 5-puntsschaal: 1=ontevreden; 2=redelijk tevreden; 3= voldoende tevreden; 4=tevreden; 5=zeer tevreden

	Noord	Midden	Zuid	Totaal, excl. Ouderenzorg
Aantal ingevulde lijsten (met status 'actueel')	108	165	111	384
Aantal cliënten in zorg	187	215	128	530
<b>Response</b> (aantal ingevulde BIT-lijsten, status 'actueel', t.o.v aantal cliënten in zorg)	<b>58%</b>	<b>77%</b>	<b>87%</b>	<b>72%</b>

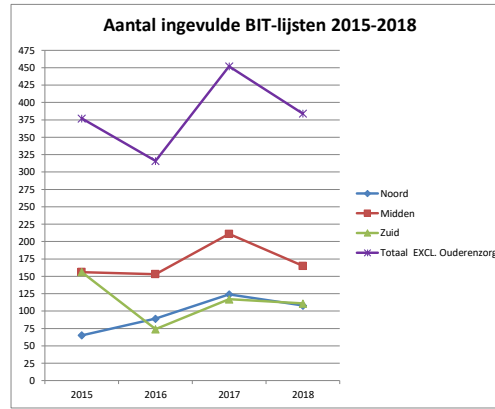
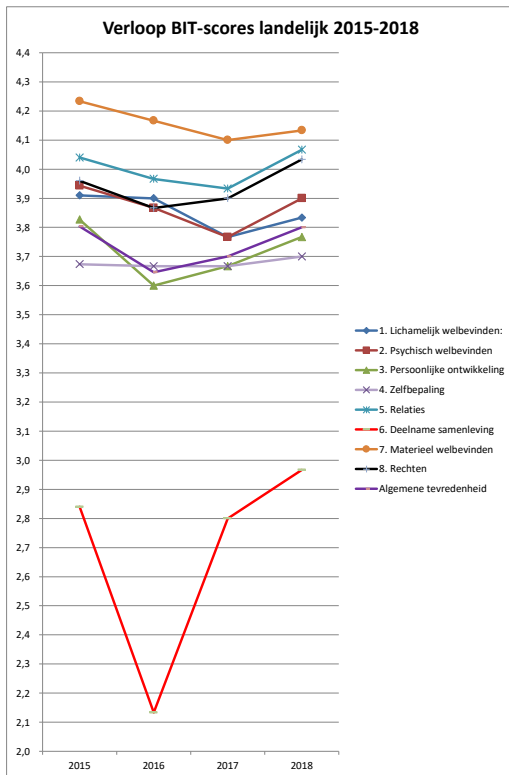


Voor alle donut-grafieken geldt: in het rode vlak zit een verbetermogelijkheid.

Verloop BIT-scores 2015-2018

Levensdomein	Noord				Midden				Zuid				Totaal EXCL. Ouderenzorg			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
(5-puntsschaal)*																
1. Lichamelijk welbevinden:	3,8	3,8	3,8	3,9	4,0	4,0	3,9	4,0	3,9	3,9	3,6	3,6	3,9	3,9	3,8	3,8
2. Psychisch welbevinden	3,9	3,6	3,6	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,7	3,7	3,9	3,9	3,8	3,9
3. Persoonlijke ontwikkeling	3,7	3,4	3,6	3,9	3,9	3,8	3,8	3,9	3,9	3,6	3,6	3,5	3,8	3,6	3,7	3,8
4. Zelfbepaling	3,1	3,0	3,3	3,5	4,1	4,3	4,2	4,2	3,8	3,7	3,5	3,4	3,7	3,7	3,7	3,7
5. Relaties	4,0	3,7	3,8	4,2	4,1	4,1	4,1	4,2	4,1	4,1	3,9	3,8	4,0	4,0	3,9	4,1
6. Deelname samenleving	2,5	1,8	2,6	3,0	2,9	2,6	3,1	3,3	3,2	2,0	2,7	2,6	2,8	2,1	2,8	3,0
7. Materieel welbevinden	4,1	3,9	3,9	4,2	4,4	4,3	4,4	4,2	4,2	4,3	4,0	4,0	4,2	4,2	4,1	4,1
8. Rechten	3,8	3,5	3,7	4,0	4,1	4,1	4,2	4,2	4,0	4,0	3,8	3,9	4,0	3,9	3,9	4,0
<b>Algemene tevredenheid</b>	<b>3,6</b>	<b>3,3</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>3,9</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,8</b>	<b>3,6</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>
Aantal ingevulde lijsten	65	89	124	108	156	153	211	165	156	74	117	111	377	316	452	384

\* 5-puntsschaal: 1=ontevreden; 2=redelijk tevreden; 3= voldoende tevreden; 4=tevreden; 5=zeer tevreden



**Hoogst/laagst scorende vragen in 2018**  
**Onderwerpen (vragen) waar cliënten het meest en het minst tevreden over zijn**  
 De scores kunnen liggen tussen de 1 (zeer ontevreden en de 5 (zeer tevreden).  
**NB: let op de overeenkomsten per directoraat.**

	meest tevreden	minst tevreden	Noord	Midden	Zuid	Visio totaal, excl. Ouderenzorg	
<b>Domain 1: Lichamelijk welbevinden, leef ik gezond?</b>							
1A			4,2	4,1	3,9	4,1	
1B			4,0	3,9	3,8	3,9	
1C			3,7	3,8	3,5	3,7	
1D			4,0	3,9	3,7	3,9	
1E			3,9	4,2	3,7	3,9	
1F			3,8	4,0	3,7	3,8	
			gemiddelde	3,9	4,0	3,7	3,9
<b>Domain 2: Psychisch welbevinden, hoe voel ik mij?</b>							
2A			3,9	3,7	3,8	3,8	
2B			4,0	4,1	3,9	4,0	
2C			4,3	4,3	4,0	4,2	
2D			3,8	3,7	3,5	3,7	
2E			4,2	4,2	3,8	4,0	
2F			4,2	4,2	3,6	4,0	
2G			4,2	3,9	3,8	4,0	
			gemiddelde	4,1	4,0	3,8	3,9
<b>Domain 3: Persoonlijke ontwikkeling: wat wil ik leren?</b>							
3A			3,6	3,5	3,1	3,4	
3B			3,8	4,1	3,7	3,9	
3C			4,2	3,9	4,0	4,0	
3D			4,3	3,8	3,8	4,0	
3E			3,5	3,9	3,3	3,6	
3F			4,1	4,1	3,9	4,0	
			gemiddelde	3,9	3,9	3,6	3,8
<b>Domain 4: Zelfbepaling: wat beslis ik zelf en waar kies ik voor?</b>							
4A			3,4	4,4	3,4	3,8	
4B			3,5	4,4	3,6	3,8	
4C			3,4	4,3	3,5	3,7	
4D			3,5	4,1	3,5	3,7	
			gemiddelde	3,4	4,3	3,5	3,7
<b>Domain 5: Interpersoonlijke relaties: welke mensen ken ik?</b>							
5A			4,3	4,2	3,9	4,1	
5B			4,3	4,2	4,0	4,2	
5C			4,2	4,4	4,0	4,2	
5D			4,4	4,1	4,0	4,1	
5E			3,8	3,8	3,7	3,8	
			gemiddelde	4,2	4,1	3,9	4,1
<b>Domain 6: Deelname aan de samenleving: waar hoor ik bij?</b>							
6A			2,9	3,6	2,8	3,1	
6B			3,2	3,5	3,3	3,3	
6C			3,2	3,0	2,7	3,0	
6D			2,6	3,1	2,2	2,6	
6E			2,2	3,0	2,1	2,4	
			gemiddelde	2,8	3,2	2,6	2,9
<b>Domain 7: Materieel welbevinden: wat is van mij?</b>							
7A			4,2	4,2	4,2	4,2	
7B			4,4	4,2	4,0	4,2	
7C			4,3	4,5	4,2	4,4	
7D			4,2	4,3	4,3	4,2	
			gemiddelde	4,3	4,3	4,2	4,3
<b>Domain 8 Rechten: wordt er naar mij geluisterd?</b>							
8A			4,0	4,1	3,9	4,0	
8B			3,3	3,7	3,2	3,4	
8C			4,5	4,3	4,3	4,4	

8D	De signalen die ik geef worden opgepakt door mensen in mijn omgeving.	4,1	4,1	4,0	4,1
8E	Ik heb een plek voor mijzelf waar niet iedereen zomaar binnenkomt.	4,2	4,5	4,1	4,3
	gemiddelde	4,0	4,1	3,9	4,0

**Wat opvalt:**

Er is zichtbaar dat wensen van cliënten (aangegeven in voorgaande BIT gesprekken) inmiddels gerealiseerd zijn. Er wordt steeds meer ingevuld bij 'qa ik wat aan doen' en 'qa ik mee door'. De antwoorden zijn ook explicieter; cliënten durven steeds openlijker kritisch te zijn, zowel op de begeleiding als op de mede-clieënten en familie. cliënten hebben ook duidelijker geformuleerde wensen, soms beïnvloed door mede-clieënten. Er is regelmatig aangegeven dat cliënten moe zijn van de hoeveelheid activiteiten en dat het soms best wat minder mag. Er is een aantal keren aangegeven dat het familiecontact hersteld of geïntensiveerd gaat worden, op verzoek van cliënt. Over de inzet van invallers zijn regelmatig opmerkingen gemaakt en dan met name op het gebied van het niet goed begrijpen en aanvoelen van de cliënt. Ook de aankondiging of communicatie over (tijdelijke) personeelswisselingen kan verbeterd volgens een aantal cliënten. Er is regelmatig aangegeven dat de geluiden op de woning en de daarbesteding te hard en storend zijn.

Mooi om te zien dat sinds 2015 het d.m.v. BIT met elkaar in gesprek gaan en specifieke vragen stellen kennelijk ook een behoefte aanwakkert bij cliënten. Ook is te zien dat daar dan ook op ingespeeld wordt en gekeken wordt naar een invulling van die behoefte. Er is een opgaande lijn waarneembaar in de door cliënten ervaren tevredenheid.