Cliënten over Kwaliteit

# De Parabool | 2025

## Dagbesteding

Rapportage

# De Parabool dagbesteding

**Utrecht**
januari 2026

**Auteurs**
Rinskje Molier
Carolien Paters

**Australiëlaan 11A**
3526 AB Utrecht
030 – 293 76 64

**Postadres**
Postbus 8224
3503 RE Utrecht

**Online**
info@hetlsr.nl
www.hetlsr.nl

**Copyright © LSR | Sterk in medezeggenschap**
Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het LSR.

# Inhoudsopgave


**1 | Inleiding** **4**

1.1 | Doel 4
1.2 | Organisatie en doelgroep 4
1.3 | Leeswijzer 4

**2 | Resultaten** **5**

2.1 | Algemeen 5
2.2 | Cijfer 6
2.3 | Wat gaat goed? 7
2.4 | Wat kan beter? 10
2.5 | Extra vragen over digitale hulpmiddelen 13

**3 | Samenvatting, conclusies en aanbevelingen** **14**

3.1 | Samenvatting en conclusies 14
3.2 | Aanbevelingen 15

**Bijlage I | Aanpak CoK** **17**
**Bijlage II | Resultaten gesloten vragen** **20**

# 1 | Inleiding

De Parabool heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder haar cliënten van de dagbesteding/werkplek in de periode van februari - december 2025. De raadpleging is gedaan door middel van de LSR-methode 'Cliënten over Kwaliteit (CoK)'. In dit rapport staan de resultaten van de dienst Dagbesteding van de Parabool.

## 1.1 | Doel

CoK is een erkende methode volgens het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg (KKGZ) van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).
CoK heeft de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in de ervaringen van de cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de ondersteuning en hun bestaan (wat vinden cliënten en waarom vinden ze dat?).
- Vaststellen van concrete verbeterpunten en verbetersuggesties die als input kunnen dienen voor de ondersteuningsplanbesprekingen en het verbeterplan op locatie-en stichtingsniveau.
- Stimuleren van de dialoog tussen de cliënten en de begeleiders.
- Aanvullende doelstelling groepsgesprek[1]: door het uitwisselen van perspectieven wederzijds begrip vergroten, wat een leerproces stimuleert.

In bijlage I staat meer informatie over de aanpak van de methode CoK.

## 1.2 | Organisatie en doelgroep

De Parabool ondersteunt kinderen, (jong) volwassenen en ouderen met een verstandelijke beperking in Salland. Met kleinschalige woon-, werk- en dagbestedingslocaties richt De Parabool zich op ontplooiing, sociale contacten en integratie in de samenleving. Ook biedt De Parabool ondersteuning in eigen omgeving; thuis, op school of op het werk.
De cliëntenraadpleging is uitgevoerd binnen de dagbestedingslocaties van de Parabool.
(Bron: https://www.deparabool.nl/)

## 1.3 | Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan de sterke punten en de aandachtspunten beschreven van de raadpleging. In hoofdstuk 3 staan de samenvatting, conclusies en aanbevelingen van het LSR. In bijlage I staat de aanpak van de cliëntenraadpleging beschreven. In bijlage II staan cijfermatige resultaten van de gesloten vragen in tabellen weergegeven.
Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Het LSR vertrouwt erop dat de lezers vertrouwelijk en professioneel omgaan met de informatie in dit rapport.

[1] Er is een groepsgesprek georganiseerd op locatie De Kleurmeesters. De locatie geeft inmiddels het verslag van dit gesprek ontvangen.

# 2 | Resultaten

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de cliënten de dagbesteding/werkplek bij de Parabool ervaren.
Het hoofdstuk beschrijft wat de cliënten goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

## 2.1 | Algemeen

De gebruikte vragenlijst bestaat uit 20 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de werkplek een cijfer geven en het cijfer toelichten. Aan de vragenlijst zijn twee extra vragen toegevoegd over de digitale hulpmiddelen op de werkplek.

De vragenlijst is bij alle werkplekken van de Parabool uitgezet. In totaal hebben 177 van de 253 cliënten de vragenlijst over de dagbesteding/werkplek ingevuld. Dit is een respons van 70% wat voor deze groep goed te noemen is[2] waardoor we met enige zekerheid kunnen zeggen dat de uitkomsten representatief zijn voor de gehele cliëntgroep.

Er is in de vragenlijst de mogelijkheid toegevoegd om voor een cliënt aan te geven dat er geen vragenlijst kon worden ingevuld en waarom dat niet kon.
In totaal is er voor 181 cliënten een reactie geweest en voor in totaal 4 cliënten is aangegeven dat er geen vragenlijst kon worden ingevuld.
In de tabel hieronder staan de redenen die hiervoor zijn gegeven.

| Er is geen lijst ingevuld omdat: | Aantal |
|---|---|
| De cliënt het (verbaal) niet kan | 1 |
| Het teveel stress oplevert voor de cliënt | 0 |
| De cliënt het niet wil | 0 |
| Anders[3] | 3 |
| **Totaal** | **4** |

[2] Zie Bijlage I – Aanpak CoK – voor nadere toelichting over de respons en representativiteit.
[3] Er is één keer aangegeven dat dit niet kan vanwege de beperking(en) en twee keer vanwege het onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal.

## 2.2 | Cijfer

Aan cliënten is gevraagd om de werkplek een cijfer te geven.

In totaal hebben 171 cliënten een cijfer gegeven met als gemiddelde een 8,8.
De verdeling van de gegeven cijfers is te zien in onderstaande grafiek.



## 2.3 | Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan de dagbesteding/werkplek. In de eerste kolom staan de sterke punten die naar voren komen uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waar 90% of meer van de respondenten positief op heeft geantwoord (de resultaten van alle gesloten vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen die gegeven zijn bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 30%) genoemd zijn.

| **Wat gaat goed?** | |
|---|---|
| Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst | Uitkomsten open vragen uit vragenlijst |
| *177 respondenten* | |
| • Werkplek | • Algemeen tevreden |
| • Het werk veilig genoeg vinden | • Gezelligheid en sfeer |
| • De hulp krijgen die je wilt hebben | • Werkzaamheden (leuk, zinvol, afwisselend) |
| • De gesprekken over het ondersteuningsplan | • Vrijheid, eigen regie, jezelf mogen zijn |
| • De begeleiders vertrouwen | • Gebouw/werkplek |
| • Klik met je persoonlijk begeleider | |
| • Tevreden over je dagen | |
| • Het contact met mensen die belangrijk voor je zijn | |

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als sterke punten voor de dagbesteding/werkplek van de Parabool:

1. Algemeen tevreden werkplek
2. Werkzaamheden (activiteiten en veiligheid)
3. Begeleiders
4. Gesprekken ondersteuningsplan
5. Vrijheid, eigen regie, jezelf mogen zijn en daginvulling
6. Sfeer
7. Sociale contacten

Onderstaand zijn de sterke punten nader toegelicht.

### 1. Algemeen tevreden werkplek

Op de gesloten vraag '*Wat vind je van de werkplek?*' vullen verreweg de meeste respondenten 'goed' in. Ze geven daarbij uiteenlopende toelichtingen, die ook terugkomen bij de andere positieve thema's zoals bijvoorbeeld de gezelligheid, de andere collega's en het hebben van een fijne werkplek. Bij de open vraag '*Wat vind je fijn aan de werkplek?*' noemen respondenten onder andere de locatie/het gebouw. Ze zeggen hier bijvoorbeeld over dat het een mooi, nieuw, licht en ruim gebouw is, dichtbij huis, goed bereikbaar en rustige (eigen) werkplek.

Bij de toelichtingen bij het gegeven cijfer voor de werkplek zijn veel algemene positieve opmerkingen gemaakt over de werkplek zoals 'gewoon goed', 'goede werkplekken' en 'Ik vind het hier fijn'.
Tot slot meerdere respondenten bij de open vraag *'Als jij het voor het zeggen had op de werkplek, wat zou je dan veranderen?'* aan dat ze niks zouden veranderen. Ze geven bijvoorbeeld aan het 'zo goed' te vinden of 'Ik zou het gewoon zo laten'.

**2. Werkzaamheden (activiteiten en veiligheid)**

Meerdere respondenten noemen de werkzaamheden die ze doen als positieve punt bij de open vraag *'Wat vind je fijn aan de werkplek?'* Zo noemen zij de werkzaamheden die ze leuk vinden, zoals appels schillen, bakken, breien, weven, schilderen, vliegengordijnen maken en horecawerkzaamheden. Daarnaast noemen meerdere respondenten dat ze het werk leuk, zinvol en afwisselend vinden.
De meeste respondenten laten bij gesloten vraag *'Vind je het werk veilig genoeg?'* weten dat ze het werk veilig vinden. Zo zegt een respondent dat er 'altijd genoeg begeleiding op het aantal cliënten' aanwezig is en een andere respondent vertelt dat het werken met de machines goed gaat en dat hij het fijn vindt dat hij daar altijd samen met een collega werkt.

**3. Begeleiders**

De meeste respondenten geven bij de gesloten vraag *'Krijg je de hulp van de begeleiders die jij wilt hebben?'* aan dat ze deze hulp krijgen, bijvoorbeeld wanneer ze een vraag stellen, ergens hulp bij nodig hebben of wanneer ze ergens mee zitten. Ook laten bijna alle respondenten weten dat ze de begeleiders vertrouwen (gesloten vraag *'Vertrouw je de begeleiders?'*). Er worden meer positieve opmerkingen over de begeleiders gemaakt bij de toelichtingen bij het cijfer en de open vraag *'Wat vind je fijn aan de werkplek?'* Begeleiders zorgen voor rust, structuur en duidelijkheid op de werkvloer, dragen bij aan de fijne sfeer/gezelligheid en zorgen ervoor dat cliënten zich gezien en gehoord voelen en zichzelf mogen zijn.
Tot slot laten de meeste respondenten bij de gesloten vraag weten dat ze een klik te ervaren met hun persoonlijk begeleider. Zo noemt een respondent dat hij alles kan zeggen en dat hij serieus wordt genomen.

Ter illustratie staan hieronder een aantal citaten over de begeleiders:

- Ik kan hier eerlijk zijn.  Ze staan klaar voor mij. Ze begrijpen mij. Ik mag zeggen wat ik denk/vind.
- Dat ik geaccepteerd word hoe ik ben. Er is nooit iets aan de hand.
- Dat je zelf mag bepalen waar je zit en wat je doet.
- Geeft rust in mijn hoofd en in het werk. Er wordt met geduld gewerkt,  er zit geen druk op,  het hoeft niet binnen bepaalde tijd af. Ik voel mij prettig hier.
- Ik mag doen wat ik wil in overleg.
- Structuur en duidelijkheid.
- Hij is geweldig!

**4. Gesprekken ondersteuningsplan**

Vrijwel alle respondenten laten bij de gesloten vraag '*Wat vind je van de gesprekken over het ondersteuningsplan?*' weten dat ze hier tevreden over zijn. Bijvoorbeeld omdat begeleiders uitleg geven wanneer de cliënt iets niet begrijpt of omdat de cliënt zelf goed kan aangeven wat hij wil. Andere positieve toelichtingen zijn onder andere 'Ik kan mijn verhaal kwijt, ik voel me op mijn plek hier' en 'Ik praat zelf ook mee in het gesprek'. Ook zijn cliënten tevreden dat ze kunnen deelnemen aan het gesprek op een manier die bij de cliënt past: 'Ik mag soms picto's uitknippen en opplakken'.

**5. Vrijheid, eigen regie, jezelf mogen zijn en daginvulling**

De respondenten voelen de ruimte om hun werk op hun manier te doen, zo blijkt uit de antwoorden op de open vraag '*Wat vind je fijn aan de werkplek?*' Ze mogen zelf (of in overleg) kiezen wat ze doen, hun eigen tempo bepalen, kunnen zeggen wat ze denken en zichzelf zijn. Meerdere respondenten noemen ook dat het fijn is om een eigen werkplek te hebben. Bijvoorbeeld omdat dit een rustige plek is met minder prikkels, omdat hier eigen spulletjes mogen liggen of omdat de werkplek is aangepast aan de cliënt.
Uit de analyse van de gesloten vragen komt naar voren dat de meeste respondenten tevreden zijn over hun daginvulling. Er worden verschillende toelichtingen gegeven, bijvoorbeeld dat het fijn is om een middag vrij te zijn, dat er iedere dag iets te doen is of omdat er afwisseling is in werkplekken.

**6. Sfeer**

De sfeer en gezelligheid worden door meerdere respondenten als positieve punten genoemd bij de open vraag '*Wat vind je fijn aan de werkplek?*'. Respondenten noemen daarbij het (fijne) contact met collega's (cliënten) en begeleiders, maar ook grapjes kunnen maken, plezier en 'geen gezeur'.

**7. Sociale contacten**

Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de contacten met de mensen die belangrijk voor hen zijn. Ze noemen onder andere het goede contact met verschillende familieleden, hebben (veel) vrienden, goed contact met de buren en/of noemen de begeleiders.

## 2.4 | Wat kan beter?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat volgens de cliënten zou kunnen verbeteren. In de eerste kolom staan de aandachtspunten en verbeterpunten die afkomstig zijn uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waarbij 30% of meer van de respondenten de tussencategorie (zoals soms wel en soms niet) of de negatieve antwoordcategorie als antwoord heeft gekozen (de cijfermatige resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de aandachtspunten die voortkomen uit de antwoorden op de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 20%) genoemd zijn.

| **Wat kan beter?** | |
|---|---|
| Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst | Uitkomsten open vragen uit vragenlijst |
| *177 respondenten* | |
| • Begeleiders hebben niet altijd genoeg tijd | • Gebouw/faciliteiten |
| | • Pauzes |
| | Persoonlijke wensen |

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als aandachtspunten voor de dagbesteding van de Parabool:

1. Beschikbare tijd begeleiders
2. Gebouw/faciliteiten
3. Pauzes

**1. Beschikbare tijd begeleiders**

Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan dat begeleiders 'soms wel en soms niet' genoeg tijd voor hen hebben. Bijvoorbeeld, omdat begeleiders andere cliënten aan het helpen zijn, ze iets op de computer moeten doen of wanneer ze een vergadering hebben. Toch blijkt uit de meeste toelichtingen bij de gesloten vraag dat de respondenten hier begrip voor hebben of begrijpen waarom ze soms even moeten wachten.

Ter illustratie staan hieronder een aantal citaten:

- Af en toe moet ik heel eventjes wachten, maar ze maken altijd tijd voor mij.
- Er zijn meerdere mensen hier, dus soms moet ik even wachten.
- Ik heb niet zo veel hulp nodig en ik kan best even wachten.
- Ik zie het wel als ze druk zijn en anders zeggen ze welk moment ze bij mij komen.

### 2. Gebouw/faciliteiten

Hoewel er ook veel positieve punten over het gebouw/werkplek zijn genoemd bij de open vraag '*Wat vind je fijn aan de werkplek?*' (zie § 2.3), zijn er ook dingen die cliënten graag zouden willen veranderen als ze het voor het zeggen hadden op de werkplek. Het gaat daarbij zowel om zaken met betrekking tot het pand als ook om de inrichting daarvan en de materialen en machines om mee te werken.

Ter illustratie staan hieronder een aantal citaten:

- Een hoog-laag tafel, zodat ik er met mijn rolstoel onder kan.
- Een professionele fotostudio. Een ruimte om podcasts op te nemen en filmpjes te maken. En een drone om dingen te filmen.
- Er staan veel gemaakte dingen in de ruimtes, het zou meer rust geven als het minder is.
- Ik mis de beleeftafel.
- Ik zou graag toiletten voor onszelf willen hebben, die we niet hoeven te delen en zelf schoon kunnen houden.
- Een buitenplek. En iets hogere stoelen.
- Dan zou ik nog een stuk er bij aan bouwen. Een mooi terras, met een overkapping waar je lekker kan zitten. Stoelen en tafeltjes erbij.
- Vernieuwen van machines.
- Airco in de plotterruimte.

### 3. Pauzes

Op de open vraag '*Als jij het voor het zeggen had op de werkplek, wat zou je dan veranderen?*' maken meerdere respondenten verschillende opmerkingen over de pauzes. De één vindt ze te lang en de ander juist te kort. Er zijn ook respondenten die het tijdstip van de pauze zouden willen veranderen of de pauzes anders zouden indelen.
Er worden ook specifiekere wensen genoemd.

Ter illustratie staan hieronder enkele citaten.

- Pauze tijd inkorten. Wat vaker met kleinere groepjes wat leuks doen. Al is het buiten een broodje eten of zo.
- In de pauze is het al snel heel druk. We zitten dicht op elkaar. In twee groepen pauzeren zou bijvoorbeeld meer rust geven.
- Ik zou meer eigen werk willen en een echte pauzeplek.
- Bij de lunch een panini ham/kaas.

**Persoonlijke wensen**

Op de vraag '*Wat zou je nog willen in je leven? Welke wensen heb je?*' geven de respondenten uiteenlopende antwoorden. Een deel van de respondenten heeft geen wensen, vindt het goed of prima zo of is tevreden.

Thema's die het vaakst genoemd worden zijn wensen op het gebied van zelfstandig wonen, werk en leren (persoonlijk ontwikkeling), relatie en sociale contacten, gezondheid en vrije tijd (uitstapjes, vakantie, reizen).

Ter illustratie staan hieronder per thema enkele citaten genoemd:

(Zelfstandig) wonen

- Een huis met begeleiding die af en toe komt kijken.
- Ik wil later wonen in een woonvorm in [plaatsnaam].
- Ik zou ooit nog graag een keer willen samenwonen met mijn vriend(in) en dan door ambulant willen worden begeleid. Meer zelfstandig.

Werk & leren (persoonlijke ontwikkeling)

- Mijn rijbewijs halen / volledig diploma halen.
- Op het werk nieuwe dingen leren.
- Uiteindelijk een andere werkplek.

Relaties en sociale contacten

- Dat het contact met mijn verwanten weer goed wordt.
- Een vaste relatie.
- Samenwonen met mijn vriend(in).

Gezondheid

- Gezond blijven.
- Ik wens dat mijn [....] niet meer pijn doen.
- Mijn grootste wens is dat ik kan lopen, maar dat kan niet.

Vrije tijd: hobby, vakantie, reizen

- Een keer op (vlieg)vakantie naar [.....].
- Naar een concert/optreden.
- Bij een sportclub of andere club.

## 2.5 | Extra vragen over digitale hulpmiddelen

Er zijn door de Parabool twee extra vragen toegevoegd aan de CoK-vragenlijst Dagbesteding. De extra vragen zijn geen gevalideerde CoK-vragen en krijgen daarom geen beoordeling.
In deze paragraaf staan de uitkomsten van de extra vragen kort samengevat.

### 2.5.1 | Gebruik van digitale hulpmiddelen op de werkplek

Bijna twee derde van de respondenten geeft aan dat er op hun werkplek gebruikt wordt gemaakt van digitale hulpmiddelen. In de toelichtingen worden veelal voorbeelden van deze hulpmiddelen genoemd: tablet, muziekbox, digibord, klok via projector en beleef TV. De tablet wordt het vaakst genoemd.

### 2.5.2 | Werkplezier en digitale hulpmiddelen

Op de vraag of cliënten door het gebruik van deze digitale hulpmiddelen ook meer werkplezier hebben, geven drie op de vijf respondenten aan dat ze daardoor meer werkplezier hebben. Respondenten geven verschillende toelichtingen, bijvoorbeeld dat het fijn is om te weten wanneer er pauze is en wie er werkt (planningsbord). Een andere respondent is blij met de tablet en gebruikt deze met hulp van anderen vaak. Verder zorgen spelletjes spelen, muziek luisteren en meezingen voor meer werkplezier.
De respondenten die aangeven dat ze niet meer werkplezier ervaren door het gebruik van digitale hulpmiddelen, laten met name weten dat ze er zelf geen gebruik maken.

.

# 3 | Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij de Parabool Dagbesteding heeft als doel om inzicht te krijgen in de mening en ervaringen van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hun bestaan en om concrete verbeterpunten en verbetersuggesties te kunnen vaststellen. Bovendien heeft de raadpleging als doel om de dialoog tussen cliënt en begeleider te stimuleren.
In dit hoofdstuk staan de samenvatting van de uitkomsten en de conclusies, gevolgd door aanbevelingen van het LSR.

## 3.1 | Samenvatting en conclusies

In totaal hebben 177 van de 253 cliënten de vragenlijst over de dagbesteding/werkplek ingevuld. Dit is een respons van 70% wat voor deze groep goed te noemen is[4].

Uit de raadpleging komen de onderstaande sterke punten en aandachtspunten naar voren. Onder de tabel staan de conclusies naar aanleiding van deze punten.

| Sterke punten | | Aandachtspunten | |
|---|---|---|---|
| 1 | Algemeen tevreden werkplek | 1 | Beschikbare tijd begeleiders |
| 2 | Werkzaamheden (activiteiten en veiligheid) | 2 | Gebouw/faciliteiten |
| 3 | Begeleiders | 3 | Pauzes |
| 4 | Gesprekken ondersteuningsplan | | |
| 5 | Vrijheid, eigen regie, jezelf mogen zijn en daginvulling | | |
| 6 | Sfeer | | |
| 7 | Sociale contacten | | |

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de respondenten over het algemeen zeer tevreden zijn. Dit blijkt onder andere uit het gegeven cijfer, een 8,8, de resultaten vanuit de vragenlijst (de sterke punten en aandachtspunten en de antwoorden op de open vragen). Verbeterkansen liggen mogelijk op het gebied van de beschikbare tijd van begeleiders, het gebouw/faciliteiten en de pauzes.

[4] Zie Bijlage I – Aanpak CoK – voor nadere toelichting over de respons en representativiteit.

## 3.2 | Aanbevelingen

'Ik hoop wel dat er wat mee gebeurt', is een veelgehoorde opmerking van cliënten als zij hun mening geven via een raadpleging. Deze opmerking geldt als een oproep aan alle betrokkenen om een vervolg te geven aan de opgehaalde cliëntervaringen en de uitkomsten zoals die zijn vastgelegd in deze rapportage.

Op een doordachte manier werken met (de uitkomsten van) de cliëntenraadpleging zorgt ervoor dat deze een zinvol geheel in de ondersteuningscyclus is en blijft, zoals dit ook bedoeld is in de bouwstenen van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028.

Om een goed vervolg te kunnen geven, raadt het LSR aan de focus te leggen op: meepraten, meedenken, meedoen. Een positieve waardering van leven en werk hangt namelijk sterk samen met de mate waarin mensen de mogelijkheid ervaren daar invloed op te hebben. Binnen de Parabool hebben cliënten vaak al een actieve rol in het meepraten en meedenken met de organisatie. Het LSR adviseert om gebruik te maken van de bestaande vormen van inspraak. Het LSR kan hier eventueel verder in meedenken en adviseren.

**Suggesties vanuit het LSR**

**De locatie/ het gebouw**
Er worden meerdere positieve opmerkingen in de vragenlijst gemaakt over het gebouw/de locatie. Een deel van de cliënten werkt nu vanuit een nieuw gebouw (een LSR-medewerker heeft dit gebouw bezocht tijdens het verdiepende gesprek) en een deel van de positieve opmerkingen gaat hier ook over. Dit verklaart mogelijk een verbetering voor een deel van de cliënten ten opzichte van de raadpleging in 2022. Toch liggen er mogelijk nog kansen voor verbetering voor alle locaties. Het LSR realiseert zich dat de genoemde wensen locatieafhankelijk zijn en adviseert daarom om op basis van de locatierapporten een plan van aanpak te maken. Ook persoonlijke wensen van cliënten bieden mogelijk ideeën voor de gehele cliëntgroep van een specifieke locatie.

**Pauzes**
Meerdere cliënten maken een opmerking over de pauzes. Ze ervaren deze als te lang of te kort, hebben wensen voor het tijdstip van de pauze en/of de invulling van de pauzes.
Het LSR adviseert daarom om op iedere locatie dit onderwerp tijdens een werkoverleg te bespreken: waar lopen cliënten tegenaan en welke mogelijkheden zijn er? Zijn de huidige tijden er bijvoorbeeld omdat het nu eenmaal altijd zo geweest is en zijn de besluiten die destijds zijn genomen nog steeds het meeste gunstig voor de grote groep cliënten? Zijn er wellicht uitzonderingen mogelijk voor individuele cliënten? Is er ruimte om af en toe iets ludieks te doen, een 'panini ham/kaas' te maken, met z'n allen een wandeling maken of een terras aan te laten leggen zodat er ook buiten geluncht kan worden. Welke locatie komt met een leuk idee en wil dit delen met anderen? Of wat maakt dat cliënten van een bepaalde locatie wel heel erg tevreden zijn?

Tot slot: soms blijven de dingen zoals ze zijn, maar zijn cliënten hier wel serieus in gehoord. Het is ook goed om met elkaar in gesprek te zijn en blijven over waarom bepaalde keuzes zo zijn gemaakt.

**Beschikbare tijd begeleiders**

Hoewel de beschikbare tijd als aandachtspunt uit de analyse van de gesloten vragen komt, laten de toelichtingen een positiever beeld zien. Cliënten begrijpen waarom ze soms even moeten wachten. Toch adviseert het LSR om op de verschillende locaties, bijvoorbeeld tijdens een werkoverleg met cliënten, dit thema wel te bespreken. Hebben cliënten het gevoel dat de beschikbare tijd goed wordt verdeeld onder de cliënten? Op welke momenten is het lastiger om met een vraag te moeten wachten, en wat kunnen cliënten dan het beste doen? Hoe kunnen cliënten elkaar helpen? Ook is het goed om tijdens een werkoverleg met begeleiders (extra) aandacht te besteden aan eventuele werkdruk, het verdelen van aandacht onder cliënten of andere zaken waar begeleiders (mogelijk) tegenaanlopen.

# Bijlage I | Aanpak CoK

CoK bij de Parabool - Dagbesteding bestaat uit de onderstaande stappen:

**Stap 1 | Startoverleg**
Allereerst is de vragenlijst vastgesteld. Voor de cliëntenraadpleging bij de Parabool is gebruik gemaakt van de CoK-vragenlijst Dagbesteding.
Deze basisvragenlijst is op begripsniveau aangepast en er zijn twee inventarisatievragen over digitale hulpmiddelen toegevoegd.

**Stap 2 | Instructie begeleiders**
Het LSR heeft een schriftelijke instructie voor medewerkers beschikbaar gesteld om zo te waarborgen dat de afname van de vragenlijsten (interviews) zo objectief en betrouwbaar mogelijk wordt afgenomen.

**Stap 3 | Invullen van de vragenlijst**
De Parabool streeft ernaar dat alle cliënten in de gelegenheid worden gesteld mee te kunnen doen aan de cliëntenraadpleging. De cliënten vullen zelf of met hulp van de (persoonlijk) begeleider of het eigen netwerk de vragenlijst in.
De vragenlijsten kunnen digitaal (digitale link of QR-code) worden ingevuld. De uitkomsten van de vragenlijst slaat de begeleider, met toestemming van de cliënt, op als PDF in het dossier van de cliënt.

**Stap 4 | Koppeling ondersteuningsplan (zorgplan) *(Bouwsteen 1. VGN Kwaliteitskompas)***
De Parabool zal op de volgende manier de resultaten van de vragenlijst verbinden aan de bespreking over het begeleidingsplan:
*1. Afnemen vragenlijst + bespreken antwoorden*
De cliënt vult samen met de eigen begeleider of een externe begeleider de vragenlijst in.
De cliënt en de persoonlijk begeleider bespreken de antwoorden. Wat heeft de cliënt gezegd? Waarom heeft de cliënt dit geantwoord? Wat zou een cliënt nog anders willen in zijn leven en/of de ondersteuning? (Dit gesprek kan in één keer worden gevoerd of tijdens meerdere (informele) momenten).
*2. Vastleggen van afspraken & doelen*
De cliënt en begeleider maken SMART[5] afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Deze afspraken worden vastgelegd in het ondersteunings-plan van de cliënt.

**Stap 5 | Verdiepende gesprekken (Bouwsteen 3. VGN Kwaliteitskompas)**
Het LSR organiseert met de Parabool jaarlijks 1 groepsgesprek op één locatie met cliënten of wettelijk vertegenwoordigers op basis van de uitkomsten van de vragenlijst (verdieping).
In 2025 is door de Parabool gekozen voor een groepsgesprek op locatie De Kleurmeesters.
De locatie heeft een verslag van dit gesprek ontvangen.

[5] SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

**Stap 6 | Rapportage *(input voor Bouwsteen 4. VGN Kwaliteitskompas)***
Op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten schrijft het LSR een stichtingsrapportage over de Dagbesteding/Werkplek.
Het LSR analyseert de antwoorden op de gesloten vragen, de toelichtingen bij de sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten, en de open vragen. Dit doet het LSR door het onderzoeksmateriaal te beschrijven en samen te vatten, thema's eruit te filteren, uitspraken te ordenen en opvallende details toe te lichten.
Daarnaast trekt het LSR conclusies en doet aanbevelingen.
Tevens schrijft het LSR per locatie een verkort rapport, met daarin de uitkomsten van de gesloten vragen in tabellen en de antwoorden op de open vragen als citaten in de bijlage.

**Stap 7 | Opstellen verbeterplan *(input voor Bouwsteen 4. VGN Kwaliteitskompas)***
Op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging stelt de cliëntenraad met de bestuurder een SMART-verbeterplan op.

**Stap 8 | Evaluatie *(input voor Bouwsteen 4. VGN Kwaliteitskompas)***
Na een jaar evalueren de cliëntenraad en de bestuurder de verbeteracties die tot stand zijn gekomen naar aanleiding van de raadpleging.

---

**Vragenlijst**
De gebruikte vragenlijsten zijn onderdeel van de methode 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK). Dit is een erkende methode volgens het landelijke Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). De vragenlijsten richten zich op de domeinen van Kwaliteit van bestaan van Robert Schalock en de thema's uit het concept Positieve Gezondheid van Machteld Huber.
De CoK vragenlijsten bestaan uit een aantal gesloten vragen (met 3 antwoordcategorieën: positief, tussencategorie en negatief) en enkele open vragen. Daarnaast konden cliënten de dienstverlening een cijfer geven en het cijfer toelichten.

**Analyse**
De analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging bestaat uit twee delen.
Als eerste zijn de antwoorden op de gesloten vragen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten op de volgende manier:

| Beoordeling | Als |
|---|---|
| Sterk punt | 90% of meer van de respondenten positief antwoordt (goed/ja) |
| Aandachtspunt | 30% of meer van de respondenten niet helemaal positief (niet helemaal goed, soms, niet altijd goed, een beetje) of negatief is (tussencategorie en negatieve categorie bij elkaar opgeteld) |
| Verbeterpunt | 30% of meer van de respondenten negatief antwoordt (nee/niet goed) |
| Geen beoordeling | Minder dan 80% van de respondenten antwoord geeft, is aan de vraag geen beoordeling toegekend |

**Open vragen**

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de verbetersuggesties en de opmerkingen die cliënten bij de open vragen hebben gemaakt. Om de opmerkingen en verbetersuggesties op een betrouwbare en valide manier te verwerken, gaat de onderzoeker op een gestructureerde wijze te werk. Deze werkwijze van het LSR is gebaseerd op een gangbare data-analyse methode, zoals onder andere beschreven door Boeije e.a. (2014) [6]. De tekst wordt gecodeerd aan de hand van relevante thema's. Op basis van deze analyse vat het LSR de meest opvallende thema's samen.

**Respons**

De respons is het aantal cliënten dat de vragenlijst heeft ingevuld (respondenten genoemd) in verhouding tot het totaal aantal cliënten dat gebruik maakt van de dienstverlening.

Het LSR stelt dat bij een cliëntgroep van 30 cliënten of meer een minimale respons tussen de 35% en 40% nodig is om een goed beeld te kunnen krijgen van de mening van de cliënten. Bij een groep van minder dan 30 respondenten geldt een minimale respons tussen 70% en 80%. Hoe kleiner de groep respondenten, hoe hoger de behaalde respons moet zijn om met enige zekerheid te kunnen zeggen dat de uitkomsten een goede afspiegeling zijn.

**Representativiteit**

Wanneer het aantal respondenten veel lager is dan het totaal aantal cliënten/deelnemers dat gebruik maakt van de dienstverlening, bestaat de kans dat de uitkomsten niet representatief zijn. Er moet in die situaties dan ook voorzichtig worden omgegaan met het trekken van conclusies op basis van de resultaten die in het rapport zijn vermeld. De uitkomsten kunnen dan echter wel een aanknopingspunt zijn voor een verdiepend gesprek met cliënten, medewerkers en andere betrokkenen.

[6] Boeije, H.R, 't Hart, H & Hox, J. (2014). Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom.

# Bijlage II | Resultaten gesloten vragen

**Aantal respondenten**

In totaal hebben 177 respondenten een vragenlijst ingevuld.

De meeste cliënten hebben bij het invullen van de vragenlijst ondersteuning gehad van een andere begeleider, zie onderstaande tabel:

| Wie vult de vragenlijst in? | Aantal | Percentage |
|---|---|---|
| Ik vul de vragenlijst **zelf** in. | 24 | 13% |
| Ik vul de vragenlijst samen met mijn persoonlijk begeleider in. | 56 | 31% |
| Ik vul de vragenlijst samen met een andere begeleider in. | 95 | 53% |
| Ik vul de vragenlijst samen met familie/vriend(in) in. | 0 | 0% |
| De persoonlijk begeleider en wettelijk vertegenwoordiger hebben de vragenlijst vóór de cliënt ingevuld | 1 | 1% |
| Er wordt geen vragenlijst ingevuld | 4 | 2% |
| **Totaal** | **180**[7] | **100%** |

[7] 1 cliënt heeft deze vraag niet ingevuld.

**Respons per locatie**

Cliënten werken op één of meerdere locaties. Er is afgesproken dat cliënten een vragenlijst invullen over de locatie waar zij de meeste uren per week werken. Er is daarom geen responspercentage berekend.

| Naam locatie | Aantal cliënten | Aantal ingevulde vragenlijsten |
|---|---|---|
| Bakkerij & Buurtwinkel Mariënheem | 21 | 16 |
| Bakkerij & Buurtwinkel Broekland | 17 | 15 |
| Houtwerkplaats | 25 | 16 |
| Op Maat Raalte | 32 | 18 |
| Talentenlab | * | 22 |
| Textielatelier | * | 11 |
| Wasserette Was(t)goed | 17 | 14 |
| De Kleurmeesters | 18 | 18 |
| Het Groene Erf | 24 | 13 |
| Op Maat Deventer | 28 | 16 |
| Industrieel Werk | 25 | 15 |
| Medialab | 6 | 2 |
| Anders, namelijk…. | ** | 1[8] |
| **Totaal** | | **177** |

* Bij de Joetse in Raalte (Textielatelier en Talentenlab) zijn in totaal 49 cliënten.
** Er zijn 11 cliënten bij de vervoersdienst.

[8] Deze cliënt werkt bij de 'vervoersdienst'.

In de tabellen hieronder zijn de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen weergegeven, waaraan een beoordeling is toegekend volgens het principe zoals beschreven in bijlage I, Aanpak CoK.

| **Over de werkplek / dagbesteding** | | Beoordeling | 😊 | 😐 | ☹ | Geen antwoord |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Wat vind je van de werkplek? | | 90% (159) | 9% (16) | 1% (2) | 0 |
| 2. | Kun je het werk doen dat je leuk vindt? | | 88% (155) | 11% (20) | 1% (1) | 1 |
| 3. | Wat vind je van de pauzes op de werkplek? | | 86% (152) | 11% (20) | 3% (5) | 0 |
| 4. | Voel jij je prettig bij de andere cliënten/collega's? | | 73% (129) | 25% (45) | 2% (3) | 0 |
| 5. | Voel jij je eenzaam op de werkplek?[9] | | 89% (158) | 10% (18) | 1% (1) | 0 |
| 6. | Vind je het werk veilig genoeg? | | 95% (166) | 4% (7) | 1% (1) | 3 |

| Extra vragen Parabool (geen gevalideerde CoK-vragen) (geen beoordeling) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. | Worden er bij jou op de werkplek digitale hulpmiddelen gebruikt? *Denk aan bijvoorbeeld muziekboxen, MijnEigenPlan borden, klok via een projector, belevenistafel of tablet.*[10] | Ja | | Nee | |
| | | 64% (105) | | 36% (60) | |
| | | 😊 | 😐 | ☹ | Geen antwoord |
| 8. | Heb je door het gebruik van deze digitale hulpmiddelen meer werkplezier? | 61% (62) | 11% (11) | 28% (29) | 3 |

[9] Bij deze vraag is het resultaat positief (😊) als de cliënt 'nee' heeft geantwoord op de vraag.

[10] 12 cliënten vullen in 'Weet ik niet' en hebben vraag 8 daarom overgeslagen. Cliënten die 'Nee' hebben ingevuld, konden vraag 8 ook overslaan.

| **Over de hulp die je krijgt op de werkplek/dagbesteding** | | Beoordeling | 😊 | 😐 | ☹ | Geen antwoord |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 9. | Krijg je de hulp van de begeleiders die jij wilt hebben? | | 92% (162) | 8% (15) | 0% (0) | 0 |
| 10. | Vertellen de begeleiders het aan jou als er iets verandert op de werkplek?[11] | | 88% (150) | 11% (19) | 1% (2) | 1 |
| 11. | Wat vind je van de gesprekken over je ondersteuningsplan? | | 93% (164) | 7% (12) | 0% (0) | 1 |
| 12. | Luisteren de begeleiders naar je? | | 89% (158) | 11% (19) | 0% (0) | 0 |
| 13. | Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je? | | 70% (124) | 29% (51) | 1% (2) | 0 |
| 14. | Vertrouw je de begeleiders? | | 94% (164) | 5% (9) | 1% (1) | 3 |
| 15. | Als je het ergens niet mee eens bent, voel jij je dan vrij om dit te zeggen? | | 76% (133) | 22% (39) | 2% (3) | 2 |
| 16. | Bepalen de begeleiders te veel voor je?[12] | | 87% (151) | 11% (20) | 2% (3) | 3 |
| 17. | Heb je een klik met je persoonlijk begeleider? | | 95% (168) | 6% (6) | 1% (2) | 1 |

[11] 5 cliënten geven aan dit niet te weten.

[12] Bij deze vraag is het resultaat positief (😊) als de cliënt 'nee' heeft geantwoord op de vraag.

| Over je leven | | Beoordeling |  |  |  | Geen antwoord |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 18. | Ben je tevreden over hoe je dagen eruitzien? | | 93% (163) | 7% (13) | 0% (0) | 1 |
| 19. | Verveel jij je wel eens in de avonden en weekenden? | | 77% (136) | 19% (34) | 3% (6) | 1 |
| 20. | Wat vind je van het contact met de mensen die belangrijk voor je zijn? | | 96% (170) | 4% (7) | 0% (0) | 0 |

| Wil je met jouw persoonlijk begeleider verder praten over jouw antwoorden? | Aantal cliënten | % |
|---|---|---|
| Ja (antwoorden komen in dossier van persoonlijk plan) | 118 | 67% |
| Nee (antwoorden komen niet in het dossier) | 59 | 33% |
| Totaal | 177 | 100% |

**Copyright © LSR**
Sterk in medezeggenschap

**Contact**
Australiëlaan 11A
3e etage
3526 AB Utrecht
030 – 293 76 64
info@hetlsr.nl
www.hetlsr.nl

**Postadres**
Postbus 8224
3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het LSR.