



Cliënten over Kwaliteit

Wonen en De Werkplaats

Rapportage Zekere Basis



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, januari 2020

Geschreven door:
Rinskje Molier-Dijkstra

Postbus 8224
3503 RE Utrecht
Telefoon: 030 293 76 64
www.hetlsr.nl
info@hetlsr.nl

Copyright © LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**
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, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van het LSR.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Doel	4
1.2. Leeswijzer	4
2. Resultaten Wonen	5
2.1. Wat gaat goed?	5
2.2. Wat kan beter?	7
3. Resultaten De Werkplaats	12
3.1. Wat gaat goed?	12
3.2. Wat kan beter?	13
4. Conclusies en aanbevelingen	14
4.1. Algemene procesaanbevelingen	14
4.2. Samenvatting en conclusies Wonen	15
4.3. Samenvatting en conclusies De Werkplaats	16
4.4. Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten	17
Bijlage I Aanpak CoK	20
Bijlage II Resultaten gesloten vragen Wonen	23
Bijlage III Resultaten gesloten vragen Dagbesteding	28

1. Inleiding

Zekere Basis heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder haar cliënten in de periode september 2019 tot december 2019. De raadpleging is gedaan door middel van de LSR-methode Cliënten over Kwaliteit (CoK). In dit rapport staan de resultaten van de dienst 'Wonen' en 'Dagbesteding' (De Werkplaats).

1.1. Doel

CoK is een erkende methode volgens het KwaliteitsKader 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 verbeter suggesties 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.

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

1.2. Leeswijzer

In de komende twee hoofdstukken (2 en 3) staan de uitkomsten van de diensten Wonen en Dagbesteding beschreven. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. In hoofdstuk 4 staan de conclusies en aanbevelingen van het LSR van de diensten. In bijlage I staat de aanpak van de cliëntenraadpleging beschreven. En in de overige bijlagen (II, III en IV) staan de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijsten.

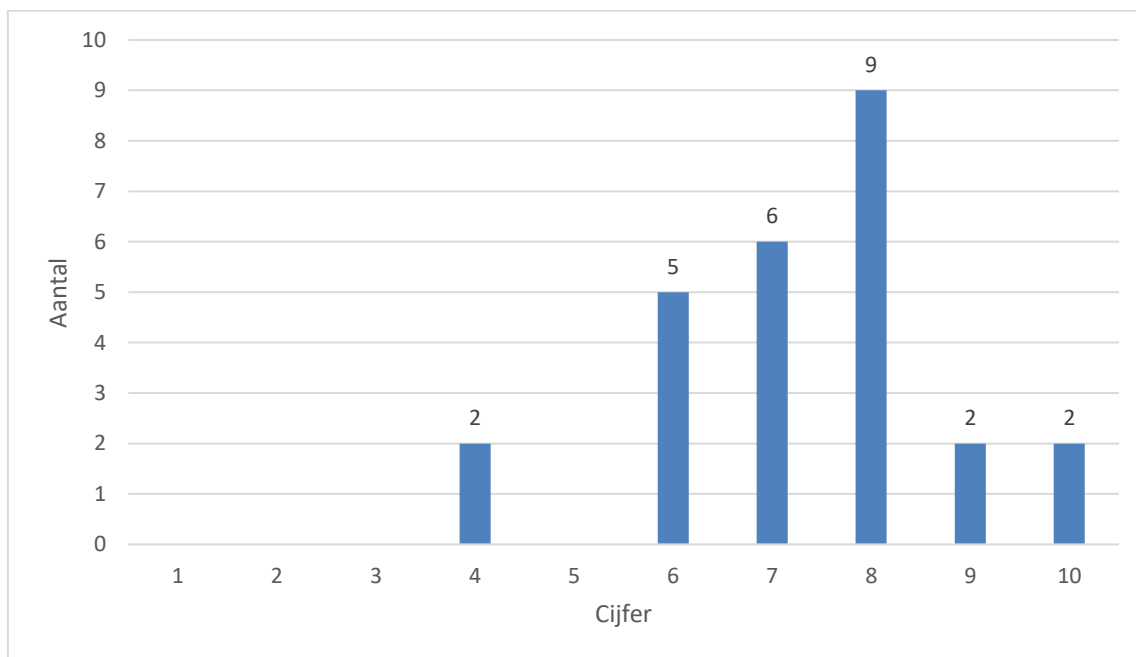
2. Resultaten Wonen

In dit hoofdstuk staat weergegeven hoe de cliënten het Wonen bij Zekere Basis ervaren. 27 cliënten (21 cliënten van de Basis en 3 cliënten van Walhofstraat¹) hebben hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt in een vragenlijst en een aantal cliënten daarnaast ook tijdens een spiegelgesprek met het LSR. Bij het spiegelgesprek waren 5 cliënten en 5 verwanten van locatie De Basis aanwezig, 1 cliënt van locatie Walhofstraat en 6 medewerkers van Zekere Basis (manager zorg, gedragswetenschapper, 3 groepsleiders en de beleids- en kwaliteit medewerker).

Het hoofdstuk begint met te beschrijven wat de cliënten goed vinden gaan en daarna staat beschreven waar er nog verbeterkansen liggen.

2.1. Wat gaat goed?

De cliënten geven het wonen gemiddeld het cijfer **7,3**. 24 Cliënten geven een voldoende (cijfer 6-10), 2 cliënten geven een onvoldoende (cijfer 4). Eén cliënt heeft geen cijfer gegeven. Het meest gegeven cijfer is een 8.



In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan het wonen bij de Zekere Basis. 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 cliënten positief op heeft geantwoord (De resultaten op alle gesloten vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst en in de derde kolom de resultaten van het spiegelgesprek met cliënten, verwanten en medewerkers van Wonen.

¹ 3 cliënten hebben geen locatiennaam ingevuld

Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst 27 respondenten	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst 24 cliënten	Uitkomsten spiegelgesprek
Niet bang zijn op de groep		
	Woonlocatie: locatie/ omgeving en sfeer.	Sfeer op de woonlocatie, contact tussen bewoners, kamer
	Begeleiders en ondersteuning	Begeleiders/begeleiding <i>Cliënten</i> : prettig voelen bij persoonlijk begeleider en begeleiders bieden een luisterend oor, het durven uitten van onvrede

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende drie thema's benoemen als **sterke punten** van Zekere Basis:

1. Niet bang zijn op de groep
2. Woonlocatie en sfeer
3. Begeleiders

1. Niet bang zijn op de groep

Bijna alle cliënten geven in de vragenlijst aan niet bang te zijn op de groep. Eén cliënt laat bij de toelichtingen weten bang te zijn voor verandering van de omgeving 'zoals nieuwe of vertrekkende jongeren/begeleiders'. Er zijn verder geen toelichtingen gegeven.

2. Woonlocatie en sfeer

Op de open vraag 'Wat vind je fijn aan de woonlocatie' noemen meerdere cliënten onder andere de rust, gezelligheid, de sfeer en de ligging van de woonlocatie. Zo laat één cliënt bijvoorbeeld weten dat hij de rust fijn vindt aan het wonen bij Zekere Basis en dat de locatie gunstig is 'ik heb veel vrienden in de buurt wonen'.

Tijdens het spiegelgesprek geven de aanwezige cliënten aan tevreden te zijn over het wonen bij Zekere Basis. Zij noemen dat de sfeer goed is op de woonlocaties en dat het contact tussen de bewoners onderling meestal leuk is. Ondanks deze positieve opmerkingen geeft een derde van de cliënten in de vragenlijst aan zich bij sommige medebewoners niet prettig te voelen (aandachtspunt).

3. Begeleiders en ondersteuning

Op de vraag 'Wat vind je fijn aan het wonen bij Zekere Basis' noemen de meeste cliënten de begeleiders en de manier waarop ze begeleid worden. Cliënten noemen verschillende dingen zoals ruimte voor een lolletje, begeleiding die 24/7 kan helpen, rekening houden met de cliënt, hulp bij de hulpvraag, ruimte om fouten te maken en eigen ding doen.

Cliënten geven tijdens het spiegelgesprek aan dat zij een luisterend oor van de begeleiders ervaren. Cliënten durven het bij de begeleiders aan te geven wanneer ze het ergens niet mee eens zijn.

Verwanten geven tijdens het spiegelgesprek aan dat ze het contact met de begeleiding als prettig ervaren. Ze zijn tevreden over de korte lijntjes in de communicatie en de ontwikkeling die hun kind (heeft) doorgemaakt.

2.2. 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 waar 30% of meer van de cliënten de tussencategorie (zoals soms wel en soms niet) of de negatieve antwoordcategorie op heeft geantwoord (de cijfermatige resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst en in de derde kolom de resultaten van de het spiegelgesprek.

Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst 27 respondenten	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst 24 opmerkingen	Uitkomsten spiegelgesprek
Eten		Eten
Informatie veranderingen groep		
Medebewoners		
Eenzaam voelen op de groep		
Activiteiten op de groep	Activiteiten	Meer activiteiten op de groep
Inspraak activiteiten		
Nieuwe dingen leren op de groep	Toekomstplannen	
Luisteren begeleiders		
Tijd begeleiders		
Wachten begeleiders		
Vertrouwen begeleiders		
Klik persoonlijk begeleider		
Daginvulling		
Vervelen avonden en weekenden		
Gelukkig zijn		
	Faciliteiten en woonomgeving	
	Beleid: regels en afspraken	
		Communicatie: (overdracht, afspraken nakomen, informatie bij veranderingen)
		Afspraken nakomen
		Opknapbeurt kamers en gebruik toilet en douche

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende zeven thema's benoemen als **aandachtspunten** voor Zekere Basis:

1. **Eten op de woonlocatie**
2. **Communicatie** (overdracht, afspraken nakomen, informatie bij veranderingen)
3. **Activiteiten** (op de groep, in de avonden en weekenden en de daginvulling)
4. **Begeleiders** (luisteren, wachten, klik met persoonlijk begeleider, tijd en vertrouwen)
5. **Toekomst cliënten**
6. **Wonen** (woonlocatie, eigen kamer (onderhoud) en gebruik toilet en douche)
7. **Beleid, regels en afspraken Zekere Basis**

1. Eten op de woonlocatie

Uit de vragenlijst komt naar voren dat meer dan de helft van de cliënten (54%) het eten als 'niet goed, maar ook niet slecht' ervaart en 12% ervaart het eten als slecht. In de meeste toelichtingen bij deze vraag noemen cliënten de variatie. Er is volgens hen te weinig variatie. Dit bevestigen de cliënten tijdens het spiegelgesprek. Daarnaast zijn zij van mening dat medewerkers zich er wel eens 'gemakkelijk van af maken'. Verder is genoemd dat niet alle gangbare keukenbenodigdheden aanwezig zijn. Als reactie laten de medewerkers weten dat voor een grote groep gevarieerd koken een uitdaging is. De aanwezige medewerkers ervaren dat de cliënten niet vaak gebruik maken van hun inspraak als het gaat om de menukeuze. Ook merken zij op dat cliënten zich vaak niet geroepen voelen om te helpen bij het koken. De manager laat weten dat er plannen zijn om per 1 januari 2020 verandering te brengen in het koken op locatie De Basis.

2. Communicatie (overdracht, afspraken nakomen, informatie bij veranderingen)

Meerdere cliënten (31%) laten in de vragenlijst weten dat de begeleiding hen soms wel en soms niet vertelt wanneer er iets verandert op de groep. Tijdens het spiegelgesprek merken de cliënten op dat de communicatie tussen de medewerkers beter kan. Volgens hen vergeten medewerkers soms om dingen aan elkaar door te geven. Daarnaast ervaren de cliënten dat beloftes van de organisatie, zoals een aanpassing van de recreatieruimte, niet worden nagekomen. De aanwezige verwanten herkennen deze punten. De verwanten hebben behoefte aan meer duidelijkheid aan de start van een traject (Waar moet je als ouder rekening mee houden? Wat komt er op je af? Wat wordt door de organisatie geregeld en wat dien je als ouder zelf te regelen?). Als het gaat over het WhatsApp contact is niet duidelijk voor verwanten wie van de begeleiding reageert. Het zou prettig zijn wanneer de begeleiders hun naam in het berichtje vermelden. Tot slot is het voor verwanten niet duidelijk wie van de begeleiders de ouders kunnen aanspreken wanneer de persoonlijk begeleider van hun kind afwezig is.

3. Activiteiten (op de groep, in de avonden en weekenden en de daginvulling)

Een kwart van de cliënten ervaart de gezamenlijke activiteiten op de groep als 'niet goed, maar ook niet slecht' en 17% ervaart de gezamenlijke activiteiten als 'slecht'. Uit de toelichtingen blijkt dat er met name 'meer/vaker' gezamenlijke activiteiten georganiseerd mogen worden. Op de vraag 'Als je baas zou zijn bij Zekere Basis, wat zou je veranderen op de groep' maken meerdere cliënten een opmerking over de activiteiten. Ze noemen verschillende dingen zoals meer activiteiten, meer ontspanning, meer met muziek op de groep, een voetbalkooi aanschaffen, meer mogelijkheden om je te vermaken zoals sport en beweging.

Cliënten laten tijdens het spiegelgesprek weten dat er in de zomervakantie veel leuke activiteiten zijn, maar ze hebben ook behoefte aan activiteiten die doordeweeks plaatsvinden. Daarnaast vinden ze het jammer dat het voetballen van de dinsdagavond is komen te vervallen. De zaal is helaas failliet gegaan en de zoektocht naar een alternatief heeft nog niets opgeleverd.

Sommige cliënten vervelen zich wel eens. Dit blijkt uit de vragenlijst en uit het spiegelgesprek. Tijdens het spiegelgesprek geven de cliënten aan dat begeleiders het soms te druk hebben om samen iets met de cliënten te kunnen ondernemen. Het valt de medewerkers aan het spiegelgesprek op dat cliënten wel altijd te vinden zijn voor activiteiten als karten, een dropping of naar een pretpark gaan, maar minder voor bijvoorbeeld sporten (wandelen en vissen). De taak van Zekere Basis is om cliënten te begeleiden naar zelfstandigheid en om daarbij een reëel beeld te geven van de mogelijkheden van vrijetijdsbesteding, aldus de gedragswetenschapper.

4. Begeleiders (luisteren, wachten, klik met persoonlijk begeleider, tijd en vertrouwen)

Uit de vragenlijst blijkt dat sommige begeleiders niet genoeg tijd hebben en luisteren naar de cliënten, op sommige begeleiders moeten cliënten vaak wachten en cliënten vertrouwen niet alle begeleiders. Daarnaast heeft niet iedereen een klik met zijn persoonlijk begeleider. Tijdens het spiegelgesprek geven de meeste cliënten aan dat ze zich prettig voelen bij hun persoonlijk begeleider.

Cliënten noemen in de toelichtingen bij de gesloten vragen dat wanneer het druk is, begeleiders niet genoeg tijd hebben en/of dat cliënten moeten wachten.

5. Toekomst cliënten

Meer dan de helft van de cliënten (58%) geeft in de vragenlijst aan 'soms' nieuwe dingen op de groep te leren. Uit de openvraag 'Hoe zie jij je leven over 5 jaar, welke wensen heb je?' noemen cliënten met name 'huisje, boompje, beestje': diploma / studie afronden, eigen huis / zelfstandig wonen / (vaste) baan en/of een relatie.

6. Wonen (woonlocatie, eigen kamer en gebruik toilet en douche)

Niet alle cliënten zijn tevreden over hun kamer/woonlocatie en/of hebben nog wensen. Als baas van Zekere Basis (open vraag) zien meerdere cliënten verbeterkansen. Bijvoorbeeld betere bedden, warme douche, tochtstrip aan de onderkant van de deur i.v.m. licht, beter geïsoleerde kamers (gehorig), gordijnen en het moderniseren van kamers.

Uit het spiegelgesprek komt naar voren dat in sommige ruimtes de vloerbedekking aan vernieuwing toe is. Na de afschrijvingsperiode wordt deze vernieuwd. Verder is achterstallig onderhoud zoals het stucwerk inmiddels aangepakt. Aanwezige cliënten geven nog aan dat de technische dienst soms traag is. Verder komt naar voren dat niet alle cliënten de toilet en de douche schoon achterlaten. De cliënten vragen zich af of hier meer toezicht op kan komen. De medewerkers adviseren hen dit punt tijdens het huiskameroverleg te bespreken.

7. Beleid, regels en afspraken Zekere Basis

Aan cliënten is gevraagd wat ze zouden veranderen op de groep als ze de baas van Zekere Basis zouden zijn. Meerdere cliënten noemen punten die te maken hebben met het beleid van de Zekere Basis en de regels en afspraken. Suggesties die worden genoemd zijn bijvoorbeeld, cliënten harder aanpakken, regels aanscherpen, de kamertijden veranderen, verplichte rustmomenten op de halve dagen omdat de meeste jongeren dan erg druk zijn, een aparte jongensgroep en meisjesgroep en alle gangen dezelfde regels.

3. Resultaten De Werkplaats

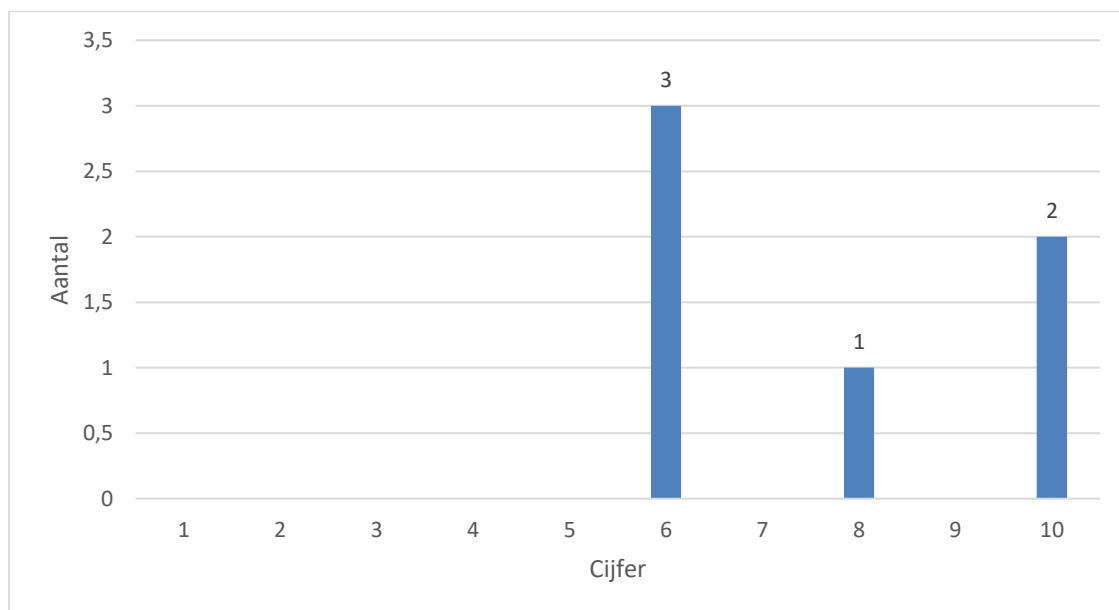
In dit hoofdstuk staat weergegeven hoe de cliënten de dagbesteding (De Werkplaats) bij de Zekere Basis ervaren. Er zijn drie gesloten vragen gesteld, twee open vragen en aan cliënten is gevraagd om De Werkplaats met een rapportcijfer te beoordelen en om dit cijfer toe te lichten.

Zes van de tien cliënten hebben hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt in een vragenlijst. Er is geen groepsgesprek of spiegelgesprek georganiseerd voor deze dienst.

Het hoofdstuk begint met te beschrijven wat de cliënten goed vinden gaan en daarna staat beschreven waar er nog verbeterkansen liggen.

3.1. Wat gaat goed?

De cliënten geven De Werkplaats gemiddeld het cijfer **7,7**. Alle zes cliënten geven een voldoende (cijfer 6-10). Het meest gegeven cijfer is een 6.



Verder zijn alle cliënten tevreden over de veiligheid van het werk. Cliënten ervaren het werk als veilig genoeg. Verder noemen cliënten verschillende dingen die zij fijn vinden aan De Werkplaats zoals, ruimte voor eigen ontwikkeling en begrip voor persoonlijke problemen, iedere dag zijn er dezelfde mensen, het is er gezellig, maar jammer dat de stagiair er niet meer is en je kan je eigen ding doen.

3.2. Wat kan beter?

Omdat maar zes cliënten de vragenlijst hebben ingevuld, is gekeken naar de meeste cliënten (vier of meer) niet of een beetje tevreden over zijn.

Meer dan de helft van de cliënten is niet helemaal tevreden over De Werkplaats. Twee cliënten ervaren De Werkplaats als 'Niet goed, maar ook niet slecht' en twee cliënten ervaren De Werkplaats als 'Slecht'. Verder komt uit de gesloten vraag dat cliënten 'soms' nieuwe dingen leren op De Werkplaats.

Als baas van De Werkplaats zouden vier cliënten iets willen veranderen op De Werkplaats: minder lange dagen en ander aanbod, afwisselende werkzaamheden en beloningen geven aan jongeren, er een bakkerij van maken en meer lopende grasmaaiers die het doen. Eén cliënt zou 'niks' willen veranderen, omdat hij er niet lang wil blijven. De Werkplaats is, volgens de cliënt, beneden zijn niveau.

4. Conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij Zeker Basis heeft als doel om inzicht te krijgen in het oordeel van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hun bestaan en daarnaast om concrete verbeterpunten en verbeter suggesties te kunnen vaststellen. Bovendien heeft de raadpleging als doel om de dialoog tussen cliënt en begeleider te stimuleren.

In dit hoofdstuk staan eerst algemene procesaanbevelingen van het LSR, gevolgd door de samenvattingen van de uitkomsten per dienst met conclusies en aanbevelingen van het LSR.

4.1. Algemene procesaanbevelingen

Het vaststellen van verbeterpunten en verbeter suggesties gebeurt op drie niveaus:

- Op **organisatieniveau** worden de aandachtspunten uit dit rapport door Zekere Basis opgenomen in het organisatieplan en de locatieplannen 2020.
 - Het LSR raadt aan om de resultaten met de cliëntenraad te bespreken. Stel daarbij vragen als: welke uitkomsten zijn herkenbaar, wat valt op, hoe zijn bepaalde aandachtspunten/opmerkingen/wensen te verklaren? Maak gezamenlijk concrete (verbeter)afspraken: wie doet wat, wanneer en evalueer het verbeterplan periodiek, bijvoorbeeld na een halfjaar, met alle betrokkenen. Bedenk tot slot een (leuke) manier om de uitkomsten van het onderzoek en het verbeterplan te presenteren en maak van de gelegenheid gebruik om tevens de cliëntenraad (weer) onder de aandacht te brengen. Maak inzichtelijk voor de vertegenwoordigers en de cliënten wat er dankzij hun inbreng gaat veranderen.
 - Daarnaast raadt het LSR aan om – zoals ook genoemd in het Kwaliteitskader – de onderzochte cliëntervaringen mee te nemen in het door de SIG op te stellen kwaliteitsrapport. De cliëntervaringen geven waardevolle input en mogelijk aanvullende informatie bij een aantal van de te beschrijven vaste thema's². Tevens kunnen de uitkomsten richting geven aan de te prioriteren verbeteringen (thema 7).
- Op **locatieniveau** kunnen de uitkomsten met cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers besproken worden in een verdiepend groeps gesprek of met de lokale cliëntenraad. Het betreffende team kijkt of er naar aanleiding van het locatierapport en de uitkomsten van verdiepende (groeps)gesprek met de cliëntenraad aandachtspunten kunnen worden opgenomen in het locatieplan 2020 van het team.

² Dit betreft met name de thema's: Zorgproces rond individuele cliënt (thema 1), Eigen regie (thema 2), Cliëntervaringen (thema 3), Samenspel in zorg en ondersteuning (thema 4) en Betrokken en vakbekwame medewerkers (thema 6).

- Op **individueel niveau** bekijken persoonlijk begeleider en vertegenwoordigers of er naar aanleiding van de ingevulde vragenlijst aandachtspunten zijn die kunnen worden opgenomen in het begeleidingsplan van de cliënt. De vertegenwoordiger, de cliënt en de begeleider maken concrete afspraken om de wensen en mogelijke doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Het LSR raadt daarbij aan om door te vragen op schijnbaar ‘onmogelijke’ wensen. Onderzoek waarom iemand een bepaalde wens uit, welke vraag of behoefte daar mogelijk achter ligt en wat hierin wél mogelijk is. Op deze wijze ontstaat een directe koppeling van het cliëntervaringsonderzoek met het zorgproces rond de individuele cliënt (Bouwsteen 1).

4.2. Samenvatting en conclusies Wonen

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	Niet bang zijn op de groep	1	Eten op de woonlocatie
2	Woonlocatie en sfeer	2	Communicatie (overdracht, afspraken nakomen, informatie bij veranderingen)
3	Begeleiders	3	Activiteiten (op de groep, in de avonden en weekenden en de daginvulling)
		4	Begeleiders (luisteren, wachten, klik met persoonlijk begeleider, tijd en vertrouwen)
		5	Toekomst cliënten
		6	Wonen (woonlocatie, eigen kamer (onderhoud) en gebruik toilet en douche)
		7	Beleid, regels en afspraken Zekere Basis

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten over het algemeen matig tevreden zijn over het wonen bij Zekere Basis. Cliënten beoordelen Zekere Basis weliswaar met een voldoende, rapportcijfer 7,3 maar er komen relatief veel aandachtspunten naar voren. Toch zijn cliënten over het algemeen wel tevreden over de woonlocatie, de sfeer, de begeleiders en de ondersteuning die ze krijgen.

Als we naar de analyses van de aandachtspunten (paragraaf 2.2) kijken dan zijn er verbeterkansen op de volgende thema's:

- **Eten op de woonlocatie**
- **Communicatie** (overdracht, afspraken nakomen, informatie bij veranderingen)
- **Activiteiten** (op de groep, in de avonden en weekenden en de daginvulling)
- **Begeleiders** (luisteren, wachten, klik met persoonlijk begeleider, tijd en vertrouwen)
- **Toekomst cliënten**
- **Wonen** (woonlocatie, eigen kamer (onderhoud) en gebruik toilet en douche)
- **Beleid, regels en afspraken Zekere Basis**

4.3. Samenvatting en conclusies De Werkplaats

Uit de raadpleging komt naar voren dat cliënten het werk als veilig genoeg ervaren. Over het werk op De Werkplaats is niet iedereen tevreden en de meeste cliënten zijn van mening soms nieuwe dingen op De Werkplaats te leren. Cliënten zien mogelijkheden om dingen te veranderen op De Werkplaats en noemen verschillende zaken zoals minder lange dagen en ander aanbod, afwisselende werkzaamheden en beloningen geven, er een bakkerij van maken en meer grasmaaiers die het wel doen.

De zes cliënten die de vragenlijst over De Werkplaats hebben ingevuld beoordelen De Werkplaats met een voldoende (7,7). Omdat maar een deel van de cliënten die de Werkplaats bezoekt de vragenlijst heeft ingevuld, is niet met zekerheid te zeggen dat deze resultaten gelden voor alle cliënten.

4.4. Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten

In deze paragraaf staan per aandachtsgebied adviezen en/of vragen opgesteld. Deze kunnen tijdens de evaluatie van het ondersteuningsplan besproken worden en/of als inspiratie dienen bij het opstellen van het verbeterplan op organisatieniveau en het locatieplan op locatieniveau en input geven voor de teamreflectiebijeenkomst.

Het LSR wil benadrukken dat de onderstaande adviezen en vragen zijn bedoeld als suggesties voor mogelijke denkrichtingen.

Communicatie

Het LSR raadt aan om dit thema breed op te pakken in de organisatie: MT, jongerenraad, teamoverleggen en teamreflecties, huiskameroverleg en dergelijke. Aandachtspunten hierbij kunnen zijn:

- Welke afspraken zijn er met betrekking tot overdracht? Wat gaat goed? Wanneer lukt de overdracht niet? Wat is nodig om goed over te kunnen dragen? Waar lopen medewerkers tegenaan? Waar lopen verwanten tegenaan? Waar lopen cliënten tegenaan?
- Zijn er regels en afspraken ten aanzien van contact via bijvoorbeeld WhatsApp? Wat zijn de wensen van de verschillende gebruikers? Is voldoende duidelijk wie eventuele vragen van verwanten beantwoordt en hoe en wanneer terugkoppeling plaatsvindt?
- Naar aanleiding van de wens van verwanten om meer duidelijkheid te krijgen bij de start van het traject: Wat kan er verbeterd worden aan het intakegesprek? Is er tijdens het intakegesprek voldoende aandacht voor: 'Waar moet je als ouder rekening mee houden / Wat komt er op je af / Wat wordt door de organisatie geregeld / Wat dien je als ouder zelf te regelen'? Is er na de start van het traject tussentijds contact met de verwanten? Is er dan ook aandacht voor hetgeen er tijdens de intake is besproken, is alles voor de verwant voldoende duidelijk?

Activiteiten op de groep

Ondanks dat dit een terugkomend thema is bij Zekere Basis en het al op de agenda staat, raadt het LSR toch aan om dit thema onder de aandacht te houden.

- Worden cliënten voldoende uitgedaagd om zelf op zoek te gaan naar invulling van hun vrije tijd? Hoe ondersteunen begeleiders hen hierin? Wat zou cliënten kunnen helpen?
- Welke mogelijkheden zijn er binnen Zekere Basis om het huidige activiteitenprogramma uit te breiden? Welke wensen hebben de cliënten en wat kunnen zij hieraan bijdragen? Welke ideeën hebben medewerkers en verwanten? Wat zouden andere organisaties/bedrijven in de regio kunnen bijdragen (financieel/ sponsoring en/of beschikbaar stellen van tijd, middelen, e.d.)
- Is het beleid rondom 'jezelf leren vermaken' en 'je vrijetijd op een reële manier invullen' voldoende helder voor de cliënten? Weten zij voldoende waar hun verantwoordelijkheden liggen? Worden cliënten hierin voldoende ondersteund? Wat is nodig om cliënten voor te bereiden op zelfstandig wonen?

Wensen cliënten

Het LSR raadt aan om (onder meer via teamreflectie) te evalueren hoe Zekere Basis aandacht heeft voor persoonlijke wensen op het gebied van de daginvulling (vrije tijd en werk) en de toekomst:

- Op welke wijze worden cliënten gestimuleerd hun wensen te uiten en regelmatig erover te praten, ook als er twijfels zijn (bij cliënt, netwerk of medewerker) over de haalbaarheid?
- Focus op mogelijkheden: onderzoeken cliënten en begeleiders op welke manieren cliënten (een deel van) hun wens zouden kunnen realiseren (zelf, via persoonlijk netwerk, met hulp van begeleider of vrijwilliger)?
- Maken cliënt en begeleider hierover ook concrete afspraken?
- Op welke manier krijgen cliënten ondersteuning in het op een prettige en voor hen zinvolle manier invullen van hun (vrije) tijd, maar ook bij het leren zelfstandig(er) te wonen? Hoe evalueren begeleiders en cliënten dit?
- Is voor cliënten duidelijk wie hen bij wat kan ondersteunen. Leg de cliënten uit wat ze van een begeleider, medewerker, jongerenraad, vertrouwenspersoon of bijvoorbeeld vrijwilliger kunnen verwachten.

Begeleiders

Het LSR raadt aan om met elkaar in gesprek te blijven over de samenwerking tussen begeleiders en cliënten/verwanten. Ook adviseert het LSR de jongerenraad om dit punt regelmatig op de agenda te zetten.

- Is er tijdens het bespreken van het ondersteuningsplan voldoende aandacht voor de samenwerking tussen de cliënt en de begeleiders? Kan de cliënt voldoende aangeven hoe hij het contact met zijn persoonlijk begeleider en de andere begeleiders (medewerkers) ervaart? Is het voor de cliënt voldoende duidelijk wat er van hem wordt verwacht ten aanzien van zijn contact met medewerkers?
- Zijn er mogelijkheden voor de cliënt om van persoonlijk begeleider te wisselen wanneer hij geen klik ervaart met zijn persoonlijk begeleider. Is er in de gesprekken voldoende aandacht voor het (leren) vertrouwen van begeleiders? Welke rol speelt de cliëntvertrouwenspersoon?

Eten op de woonlocatie

Het eten is een belangrijk onderdeel van de dag en het emotioneel welbevinden. Het LSR raadt daarom aan om in gesprek te blijven over het thema 'eten'. Wat gaat goed en wat kan beter.

- Zijn er mogelijkheden om gevarieerder te eten op de woonlocatie? Wat is hiervoor nodig? Wat is er aan keukenbenodigdheden nodig? Zijn begeleiders voldoende toegerust om gevarieerd te koken voor een grote groep? Wat hebben zij nodig?
- In hoeverre hebben cliënten inspraak in het menu? In hoeverre maken cliënten gebruik van hun inspraakmogelijkheden? Op welke manier kunnen cliënten (nog) meer betrokken worden bij de maaltijden en de bereiding ervan?

Wonen: wensen woonlocatie, regels en afspraken

Cliënten hebben wensen ten aanzien van hun eigen kamer en/of de woonlocatie, maar ook ten aanzien van regels en afspraken die op de locatie gelden. Het LSR raadt daarom aan om met elkaar in gesprek te gaan over de punten uit deze raadpleging.

- Op welke wijze worden cliënten gestimuleerd hun wensen te uiten en erover te praten met de persoonlijk begeleider, jongerenraad en dergelijke? Ook als er twijfels zijn (bij cliënt, netwerk of medewerker) over de haalbaarheid? In hoeverre worden er concrete afspraken gemaakt? Hoe worden afspraken teruggekoppeld? Worden cliënten op de hoogte gehouden van de stand van zaken van hun vraag/wens? Bijvoorbeeld wanneer de technische dienst minder snel iets kan oppakken dan verwacht.
- In hoeverre worden cliënten uitgenodigd om hun wensen, ideeën, suggesties en dergelijke te bespreken met bijvoorbeeld de jongerenraad of de begeleiders? Is de jongerenraad voldoende op de hoogte van de wensen en suggesties van haar achterban?
- Ten aanzien van samenwonen op de groep en regels en afspraken raadt het LSR aan om met de cliënten in gesprek te gaan over³:
 - Dit is jullie woning, want jullie wonen hier. Ervaar je dat ook zo? Waarom wel/niet?
 - Wat geeft jullie een thuisgevoel? En wat juist niet?
 - Wat doen de begeleiders waardoor je je meer of juist minder thuis voelt?
 - Welke dingen willen jullie als bewoners zelf bepalen in jullie woning? (Welke dingen bepalen jullie nu zelf? Welke dingen gedeeltelijk? Welke dingen (nog) niet?)
 - Hoe kunnen we zo goed mogelijk samen leven, van elkaar leren en samen dingen honderd procent doen?
 - Wat betekenen de gegeven antwoorden voor hoe we de dingen willen regelen en afspreken? (Wat blijven we doen? Wat gaan we anders doen? Wat gaan we ontwikkelen met elkaar?)

³ Suggesties uit het boek 'Groepsdynamiek in de verstandelijke gehandicaptenzorg, methodisch werken aan een positief groepsklimaat' van Aswintha Mandamaker, uitgeverij SWP 2019.

Bijlage I Aanpak CoK

CoK bij Zekere Basis bestaat uit de onderstaande stappen:

Stap 1 Bijstellen vragenlijst

De raadpleging zal plaatsvinden onder alle cliënten van Zekere Basis met uitzondering van de doelgroep 'Beschermd wonen'. Voor de raadpleging gebruikt het LSR daarom de CoK basisvragenlijsten 'Wonen' en 'Ambulante begeleiding'. De vragenlijst bevat ongeveer 25 vragen. In overleg kan de vragenlijst op begripsniveau nog worden aangepast en kunnen enkele gesloten vragen toegevoegd worden (maximaal 3 per vragenlijst).

Zekere Basis kiest ervoor om de cliënten van de dagbesteding te bevragen door een aantal vragen over de dagbesteding (de werkplaats) toe te voegen aan de CoK basisvragenlijst 'Wonen'.

Iedere cliënt vult één vragenlijst in.

Stap 2 Startgesprek

Tijdens het telefonisch startoverleg licht het LSR de stappen van de raadpleging toe aan de medewerker 'Beleid en kwaliteit' van Zekere Basis en worden de vragenlijsten vastgesteld en de planning gemaakt.

Stap 2 Invullen van de vragenlijst

Cliënten kunnen zelf of met hulp van de (persoonlijk)begeleider de vragenlijst invullen. Wanneer de cliënt zelf de vragenlijst invult, doet hij dit schriftelijk. De (persoonlijk)begeleider voert vervolgens de antwoorden van de cliënt in via de digitale link van het LSR.

De cliënt en (persoonlijk)begeleider kunnen ook samen de vragenlijst invullen, schriftelijk of digitaal. Alle schriftelijke vragenlijsten dienen door de (persoonlijk)begeleider via de digitale link van het LSR ingevoerd te worden.

De uitkomsten van de vragenlijst slaat het persoonlijk begeleider op als PDF in het dossier van de cliënt.

Instructie invullen vragenlijst voor begeleiders

Om te waarborgen dat de afname van de vragenlijst (de interviews) zo objectief en betrouwbaar mogelijk wordt gedaan is het belangrijk dat de begeleiders (die vragenlijsten

gaan afnemen bij cliënten) een goede instructie krijgen. Dit kan middels een instructiebijeenkomst of door middel van de E-learning module.

Het doel van de instructiebijeenkomst en de E-learning zijn hetzelfde: enerzijds om de begeleider praktische informatie te geven over de methode CoK. Wat is het doel van CoK? Uit welke stappen bestaat CoK? Wanneer neem je interviews af? Wat doe je met de antwoorden? Hoe maak je de koppeling met het zorgplan van de cliënt?

Anderzijds hebben de instructiebijeenkomst en E-learning als doel om begeleiders

instructie te geven over interview- en gesprekstechnieken. Wat zijn belangrijke aandachtspunten en valkuilen tijdens een interview? Hoe verzamel je op een betrouwbare manier data?

Stap 3 Koppeling zorgplan

Zekere Basis zal bij alle cliënten op de volgende manier de resultaten van de vragenlijst verbinden aan de bespreking van het zorgplan:

1. Afnemen vragenlijst en bespreken antwoorden (ongeveer 2 weken voor het evaluatiegesprek)

Tijdens het evaluatiegesprek wordt de ingevulde vragenlijst van de cliënt (al dan niet samen of alleen door de begeleider ingevuld) met de persoonlijk begeleider besproken.

Wat heeft de cliënt ingevuld? Waarom heeft de cliënt dit geantwoord? Wat zou de cliënt nog anders willen in zijn leven en/of de ondersteuning?

2. Vastleggen van afspraken en doelen

De cliënt en de begeleider maken SMART⁴ afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan van de cliënt.

Stap 4 Verdieping

Het LSR toetst en verdiept de uitkomsten van de vragenlijsten tijdens een spiegelgesprek en een groepsgesprek. Zekere Basis heeft de wens geuit om ook ouders/ verwanten te betrekken tijdens een spiegelgesprek.

Er vindt een spiegelgesprek plaats met cliënten, ouders/ verwanten en medewerkers van de dienst 'Wonen' en één groepsgesprek met cliënten van 'Zelfstandig wonen'. Er vindt geen verdieping door het LSR plaats met de cliënten van de werkplaats (dagbesteding).

Het LSR schrijft een samenvatting van het spiegelgesprek en het groepsgesprek en voegt dit toe aan het rapport.

Stap 5 Rapportages

Op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten en het spiegelgesprek/ groepsgesprek schrijft het LSR twee rapportages. Eén rapport voor 'Wonen' met daarin een paragraaf over 'Dagbesteding'⁵ en één rapport voor 'Zelfstandig wonen' (Ambulante ondersteuning en cliënten van de Hengelsestraatweg).

⁴ SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

⁵ Over de dienst 'Dagbesteding' (De werkplaats) worden in de vragenlijst 'Wonen' enkele vragen gesteld.

Per rapport worden de totale uitkomsten van de vragenlijst en het verslag van het spiegelgesprek of groepsgesprek beschreven.

De analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging bestaat uit twee onderdelen. Allereerst een analyse aan de hand van percentages. De antwoorden op de gesloten vragen uit de vragenlijsten zijn onderverdeeld in sterke punten en aandachtspunten.

Het tweede onderdeel van de analyse betreft een verwerking van de antwoorden op de open vragen. Dit doet het LSR door het onderzoekmateriaal 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.

Analyse

De analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging bestaat uit twee delen.

Als eerste zijn de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten op de volgende manier:

Beoordeling	Als
Sterk punt	90% of meer van de cliënten positief antwoordt (goed / ja)
Aandachtspunt	30% of meer van de cliënten 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 cliënten negatief antwoordt (nee / niet goed)
Geen beoordeling	minder dan 80% van de cliënten antwoord geeft, is aan de vraag geen beoordeling toegekend

Open vragen

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de verbeter suggesties en de opmerkingen die cliënten bij de open vragen hebben gemaakt.

Bijlage II Resultaten gesloten vragen Wonen




27 cliënten hebben een vragenlijst ingevuld.

Naam van de groep?	Aantal	Percentage
De Basis	21	88%
Walhofstraat	3	12%
Totaal	24⁶	100%




Wie heeft de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
Ik heb het zelf ingevuld (eventueel met hulp van het netwerk)	6	25%
Mijn persoonlijk begeleider heeft mij geholpen	13	54%
Een andere begeleider/ medewerker van Zekere Basis heeft mij geholpen	5	21%
Totaal	24⁷	100%




⁶ 3 cliënten hebben deze vraag niet beantwoord.

⁷ 3 cliënten hebben deze vraag niet beantwoord.

Woonlocatie		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van je kamer?		78% (21)	19% (5)	4% (1)	(0)
2.	Wat vind je van het eten op de groep?		35% (9)	54% (14)	12% (3)	(1)
3.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert op de groep? ⁸		69% (18)	31% (8)	0% (0)	(0)
4.	Voel je je prettig bij je medebewoners?		67% (18)	30% (8)	4% (1)	(0)
5.	Voel je je wel eens eenzaam op de groep?		59% (16)	33% (9)	7% (2)	(0)
6.	Ben je wel eens bang op de groep?		93% (25)	7% (2)	0% (0)	(0)
7.	Hoor je begeleiders wel eens privé dingen zeggen over medebewoners?		74% (20)	22% (6)	4% (1)	(0)
8.	Wat vind je van de gezamenlijke activiteiten op de groep?		58% (14)	25% (6)	17% (4)	(3)
9.	Kun je voldoende meepraten over de activiteiten op de groep?		64% (16)	20% (5)	16% (4)	(2)


⁸ 1 cliënt geeft aan dit niet te weten.

Hulp op de groep		Beoordeling				Geen antwoord
10.	Krijg je de hulp van de begeleiding die jij wilt hebben?		77% (20)	23% (6)	0% (0)	(1)
11.	Wat vind je van het overleg over je begeleidingsplan?		77% (20)	8% (2)	15% (4)	(1)
12.	Leer je nieuwe dingen op de groep?		27% (7)	58% (15)	15% (4)	(1)
13.	Luisteren de begeleiders naar je?		69% (18)	31% (8)	0% (0)	(1)
14.	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?		65% (17)	35% (9)	0% (0)	(1)
15.	Moet je vaak wachten op de begeleiders?		58% (14)	38% (9)	4% (1)	(3)
16.	Vertrouw je de begeleiders?		60% (15)	40% (10)	0% (0)	(2)
17.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen?		85% (22)	15% (4)	0% (0)	(1)
18.	Bepalen begeleiders te veel voor je?		77% (20)	15% (4)	8% (2)	(1)
19.	Heb je een klik met je persoonlijk begeleider?		65% (17)	31% (8)	4% (1)	(1)

Je leven		Beoordeling				Geen antwoord
20.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		50% (13)	38% (10)	12% (3)	(1)
21.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		46% (12)	42% (11)	12% (3)	(1)
22.	Wat vind je van het contact met je familie?		80% (20)	20% (5)	0% (0)	(2)
23.	Ben je nu gelukkig?		50% (13)	46% (12)	4% (1)	(1)




Hoe zie jij je leven over 5 jaar? Welke wensen heb je?

- Diploma voor ICT hier nog wonen en sparen voor een eigen woning.
- Ik woon op mezelf en ik heb school afgemaakt en ik ben aan het werken.
- Dan heb ik huisje boompje beestje!
- Dan woon ik op mij zelf in de buurt van mijn ouders.
- Als het goed is ben ik over 5 jaar nog steeds bezig met school. Als ik met deze opleiding klaar ben dan ben ik 18 jaar en dan ga ik een 3-jarige opleiding volgen, combi opleiding. Ik hoop dat ik over 5 jaar mijn eigen huisje heb en of ik dan een relatie heb dat zie ik dan wel weer.
- Leuke baan, school afgerond, mooie auto, eigen huis.
- Ik hoop mijn opleiding dan te hebben afgerond en een vaste baan te hebben of ben begonnen aan een vervolg opleiding
- Weet ik echt niet.
- Heel bekend als DJ.
- Ik woon dan het liefst op mij zelf en ik heb een baan.
- Chef kok. En een eigen huisje.
- Een eigen huis. En ik zou een leuke baan willen hebben.
- Ik wil dit niet invullen.
- Eigen huisje, misschien een kind.
- Over 5 jaar woon ik alleen en een studie afgemaakt of ik ben aan het afronden.
- Betaald werk/ vast werk
- Succesvol, verder weet ik het niet
- Een eigen bedrijf en een leuk huisje.
- Geen idee
- Huisje boompje beestje, zelfstandig zijn.
- Werk en een eigen huis.
- Ik wil graag op mij zelf wonen en een baan hebben. Ook zou ik graag dan een gezinnetje willen hebben, huisje, boompje beestje.

- 
- Dan heb ik mijn eigen huisje, geen ruzie meer met thuis, ik heb dan een baan en tegen die tijd heb ik misschien een relatie.
 - Goed contact met familie, financieel op de rit en goede toekomstplannen.
 - Tegen die tijd wil ik zelfstandig wonen.

Bijlage III Resultaten gesloten vragen Dagbesteding

6 cliënten hebben aangegeven dat ze naar de Werkplaats gaan

cliëntenraad en de cliëntvertrouwenspersoon		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van De Werkplaats?		33% (2)	33% (2)	33% (2)	(0)
2.	Vind je het werk veilig genoeg?		100% (6)	0% (0)	0% (0)	(0)
3.	Leer je nieuwe dingen op De Werkplaats?		17% (1)	67% (4)	17% (1)	(0)