



Cliënten over Kwaliteit

Zelfstandig wonen (Ambulant)

Rapportage Zekere Basis 2019



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 Zelfstandig wonen	5
2.1. Wat gaat goed?	5
2.2. Wat kan beter?	8
3. Conclusies en aanbevelingen	12
3.1. Algemene procesaanbevelingen	12
3.2. Samenvatting en conclusies	13
Bijlage I Aanpak CoK	17
Bijlage II Resultaten gesloten vragen Wonen	20

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 Wonen en Dagbesteding

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 hoofdstuk 2 staan de uitkomsten van de raadpleging beschreven. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. In hoofdstuk 3 staan de conclusies en aanbevelingen van het LSR. In bijlage I staat de aanpak van de cliëntenraadpleging beschreven. En in bijlage II staan de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijsten.

2. Resultaten Zelfstandig wonen

In dit hoofdstuk staat weergegeven hoe de cliënten het Zelfstandig (Ambulant) wonen bij Zekere Basis ervaren.

In totaal hebben 33 cliënten van Zelfstandig wonen de vragenlijst ingevuld: 27 van de 31 cliënten van Ambulant wonen (respons 87%) en 6 van de 7 cliënten van de Hengelosestraat (respons 86%). Aan het groepsgesprek hebben 4 cliënten en 1 begeleider van de Hengelosestraat meegedaan, 1 cliënt van Zelfstandig wonen en de gedragswetenschapper van Zekere Basis.

Van de in totaal 33 cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, waren 6 cliënten afkomstig van de Hengelosestraat. Daarentegen was het merendeel (4 van de 5 cliënten) dat aan het groepsgesprek meedeed afkomstig van de Hengelosestraat. Deze cliënten krijgen ondersteuning richting ambulant wonen; ze vallen niet onder Wonen en (nog) niet onder Ambulant. Formeel zijn ze geen aparte groep. De uitkomsten van het groepsgesprek weerspiegelen daarom deels hun eigen, unieke situatie en deels vormen ze een verdieping van de mening en ervaringen van de andere 27 cliënten die ambulant wonen.

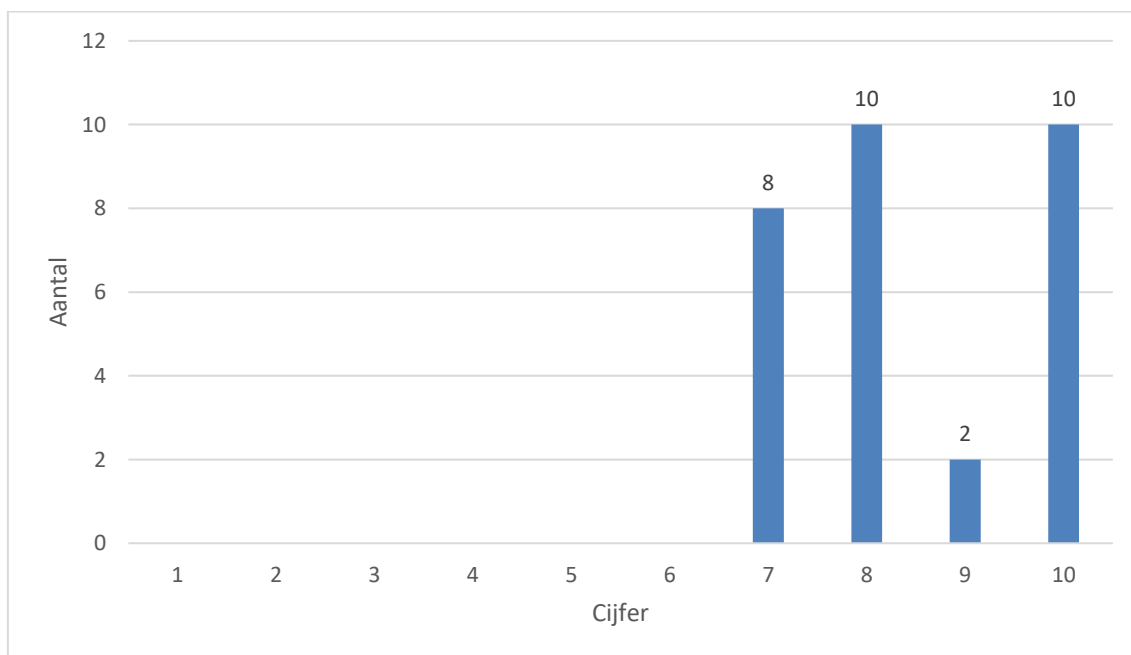
Het hoofdstuk begint met te beschrijven wat de cliënten goed vinden gaan en daarna staat beschreven waar er nog verbeterkansen liggen.

2.1. Wat gaat goed?

De cliënten geven het Zelfstandig wonen gemiddeld het cijfer **8,5**.

Alle cliënten (30) geven het Zelfstandig wonen een voldoende (cijfer 7-10).

Drie cliënten hebben geen cijfer gegeven.



In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan het Zelfstandig wonen bij 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 33 cliënten positief op heeft geantwoord (De resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst. Tussen de 21 en 29 respondenten hebben een reactie gegeven. En in de derde kolom staan de resultaten van het groepsgesprek. Het gaat om 4 cliënten en 1 begeleider van de Hengelosestraat, 1 cliënt van Ambulant en 1 gedragswetenschapper. Als meerdere respondenten een thema hebben genoemd in de open vragen of het groepsgesprek dan is het als sterk punt of als verbeterpunt in de tabellen opgenomen. In de derde kolom staan de resultaten van het groepsgesprek waaraan voornamelijk cliënten van de Hengelosestraat hebben deelgenomen.

Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst 33 respondenten	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst	Uitkomsten groepsgesprek Hengelosestraat
Informatie over veranderingen		
Niet bang zijn in eigen woning		
Hulp krijgen die cliënt nodig heeft		
Tevreden over overleg begeleidingsplan		
Begeleiders: luisteren, genoeg tijd, vertrouwen, onvrede kunnen uiten en klik met persoonlijk begeleider		Begeleiders: klik, vertrouwen, tijd, aandacht, aansluiting
	Eigen regie en vrijheid	

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

1. Informatie veranderingen
2. Niet bang zijn in de eigen woning
3. Hulp krijgen die cliënt nodig heeft.
4. Tevreden over overleg over begeleidingsplan
5. Begeleiders (luisteren, genoeg tijd, vertrouwen, onvrede kunnen uiten en klik met persoonlijk begeleider)
6. Eigen regie en vrijheid

1. Informatie veranderingen

Alle cliënten geven aan dat de begeleiding hen informeert als er iets verandert in de ondersteuning van de cliënt.

2. Niet bang zijn in eigen woning

Bijna alle cliënten vullen in dat ze niet bang zijn in de eigen woning. Eén cliënt laat wel weten last van junks te hebben en een andere cliënt is bang voor van bedreigingen van derden.

3. Hulp krijgen die cliënt nodig heeft

Bijna alle cliënten geven aan de hulp van de begeleiding te krijgen die zij willen hebben.

4. Tevreden over overleg begeleidingsplan

De meeste cliënten vinden het overleg over het begeleidingsplan goed. Twee cliënten geven aan geen overleg te hebben.

5. Begeleiders

De cliënten zijn over het algemeen tevreden over de begeleiders. Er komen vijf sterke punten naar voren. Begeleiders luisteren naar de cliënten en hebben genoeg tijd voor de cliënten. Een cliënt noemt tijdens het groepsgesprek dat wanneer hij ergens mee zit dat er dan tijd voor hem wordt vrijgemaakt. Verder blijkt uit de vragenlijst dat cliënten de begeleiders vertrouwen en dat ze zich vrij voelen het aan te geven wanneer ze het ergens niet mee eens zijn. Tot slot ervaren bijna alle cliënten een klik met hun persoonlijk begeleider / ambulant begeleider. Ook tijdens het voorstelrondje van het groepsgesprek noemen meerdere cliënten de begeleiders bij 'wat gaat goed / waar ben je trots op'. Zo vertelt een cliënt dat de begeleiders rekening houden met 'wat je wilt' en een andere cliënt geeft aan dat er in overleg 'best wel veel' mogelijk is. Tot slot vertellen enkele cliënten tijdens het groepsgesprek over hun vertrouwensband met bepaalde begeleiders en hoe waardevol dit voor hen is. Een klik hebben met je begeleider is voor hen belangrijk. Het hebben van dezelfde interesse helpt bij het vinden van aansluiting bij de cliënten.

6. Eigen regie en vrijheid

Uit de open vragen komt naar voren dat cliënten de vrijheid en de eigen regie fijn vinden aan het zelfstandig wonen. Ze noemen bijvoorbeeld 'je eigen gang kunnen gaan', 'meer vrijheid dan op de groep', 'gaan en staan waar ik wil. Huisje boompje beestje' en 'zelfstandigheid' en 'zelf bepalen'.

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 het groeps gesprek waaraan voornamelijk cliënten van de Hengelsestraat hebben deelgenomen.

Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst 33 respondenten	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst	Uitkomsten groeps gesprek Hengelsestraat
Soms eenzaam voelen in de woning		
Soms nieuwe dingen leren van de persoonlijk / ambulant begeleider		
Soms vervelen in de avonden en weekenden		Vervelen / eenzaam voelen
Een beetje gelukkig zijn.		
Cliëntenraad: niet op de hoogte gehouden over activiteiten van de cliëntenraad, niet weten hoe de cliëntenraad te bereiken		Cliëntenraad
Niet weten hoe de cliëntvertrouwenspersoon te bereiken		Cliëntvertrouwenspersoon
	Wensen toekomst: huisje boompje beestje	
	Wensen/suggesties woonlocatie	Voorzieningen (televisie)
		Uitjes/activiteiten (specifiek punt Hengelsestraat)
		Aanpak en communicatie personele veranderingen (specifiek punt Hengelsestraat)

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

1. Eenzaam voelen en vervelen
2. Cliëntenraad en cliëntvertrouwenspersoon
3. Wensen toekomst
4. Wensen/suggesties woonlocatie
5. Uitjes/activiteiten (specifiek punt Hengelosestraat)
6. Aanpak en communicatie personele veranderingen (specifiek punt Hengelosestraat)

1. Eenzaam voelen en vervelen

Uit de vragenlijst komt naar voren dat cliënten zich (soms) eenzaam voelen (38%). Een cliënt geeft bijvoorbeeld in de vragenlijst aan dat hij alleen woont. Cliënten lichten in de vragenlijst niet toe waarom of wanneer zij zich eenzaam voelen. Uit de enkele toelichtingen blijkt dat de situatie verschillend is voor cliënten. De een heeft een partner of gaat naar de kroeg. De ander woont nog niet zelfstandig.

Mogelijk is er een verband tussen eenzaamheid en verveling en tussen eenzaamheid en de klik met medebewoners. Uit de analyse van de gesloten vragen blijkt ook dat 33% van de cliënten zich (soms) verveelt in de avonden en weekenden. In de vragenlijst laten twee cliënten weten wanneer ze zich vervelen: 'Als ik alleen ben' en 'overdag'. Eén cliënt vertelt over het 'risico' van vervelen: 'Dan ga ik alcohol nuttigen als compensatie'. Tijdens het groepsgesprek geven enkele cliënten aan dat het hebben van geen of minder aansluiting met medebewoners of het hebben van een ander dagritme invloed heeft op het gevoel van eenzaamheid en je vervelen. Het jezelf leren vermaken hoort bij de stap naar zelfstandig(er) wonen, aldus de aanwezige begeleider. Het standpunt van het bestuur is dan ook volgens de begeleider dat het de verantwoordelijkheid van de cliënt zelf is om iets aan de ervaren eenzaamheid te doen. Toch lijken begeleiders hier verschillend mee om te gaan. Enkele begeleiders gaan dingen met de cliënten ondernemen. Dit ervaren die cliënten als positief. Begeleiders die dat niet doen worden als 'saai' gezien.

2. Cliëntenraad en cliëntvertrouwenspersoon

Uit de vragenlijst blijkt dat cliënten niet goed op de hoogte worden gehouden van de activiteiten van de cliëntenraad en dat cliënten niet weten hoe ze de raad en de cliëntvertrouwenspersoon moeten bereiken. Uit enkele toelichtingen uit de vragenlijst blijkt dat er vanuit de cliënten geen interesse is voor de cliëntenraad. Voor zowel de cliëntenraad als de vertrouwenspersoon geldt dat mensen niet goed weten waar ze voor zijn.

Uit het groepsgesprek blijkt ook dat er niet of nauwelijks interesse is. De cliënt die zelfstandig woont bij zijn ouders wist niet eens dat er een cliëntenraad voor 'Ambulant' was. Een andere cliënt vertelt dat hij in de raad heeft gezeten, maar dat het eigenlijk alleen maar ging over het 'Wonen' op De Basis. De gedragswetenschapper laat weten dat er nu twee medewerkers van Zekere Basis de cliëntenraad ondersteunen en dat er nu meer aandacht is voor verschillende onderwerpen van verschillende locaties/groepen.

Het heet nu ook geen cliëntenraad meer maar 'jongerenraad'. Op de Hengelosestraat is er wel een huisoverleg maar cliënten komen niet (altijd) opdagen of ze kunnen niet komen, omdat het tijdstip niet schikt.

De cliëntvertrouwenspersoon komt maandelijks naar de Hengelosestraat, 'maar jongeren bleken niet te weten waar hij voor bedoeld was' aldus de begeleider.

3. Wensen toekomst

Op de open vraag 'Hoe zie jij je leven over 5 jaar, welke wensen heb je?' vullen bijna alle cliënten in 'Huisje, boompje, beestje': een eigen huis, een relatie, een baan, een rijbewijs. Enkele cliënten noemen nog schuldenvrij zijn, zonder begeleiding/ondersteuning, vakantie en veel geld. Daarnaast geeft de helft van de cliënten aan nooit of soms nieuwe dingen van de persoonlijk begeleider / ambulante begeleider te leren.

4. Wensen woonlocatie (faciliteiten)


Uit de vragenlijst blijkt dat enkele cliënten nog verbetermogelijkheden zien of wensen hebben voor wat betreft het wonen. Bijvoorbeeld: de buurt (te rustig), inrichting (groene muur en te lelijk behang, kamer moderniseren), iets te kleine woning, huur verlagen, betere vervoersmogelijkheden, huisdieren toestaan, eigen internetverbinding en studio's beter isoleren. Tijdens het groepsgesprek komt naar voren dat de cliënten nog via de kabel televisie kijken en dat veel zenders storen (voor zover er zenders zijn). Eén cliënt geeft aan: 'Niet iedereen heeft geld voor Netflix. Televisie zou voor iedereen goed moeten zijn, fatsoenlijk. Waarom niet allemaal digitale televisie en allemaal een kastje. Kastje blijft van Zekere Basis en je betaalt dan borg. Borg krijg je terug wanneer je bij vertrek het kastje (netjes) inlevert'.

5. Activiteiten

Cliënten van de Hengelosestraat zouden graag vaker iets met elkaar willen ondernemen (activiteit, uitstapje). Volgens alle aanwezigen (medewerkers en cliënten) is er onduidelijkheid over het activiteitengeld voor cliënten van deze locatie. Er is volgens de aanwezigen een budget voor de locatie, maar het bestuur heeft een andere bestemming of interpretatie van waar het geld voor gebruikt zou moeten worden. Er is onduidelijkheid over de richtlijnen voor het gebruik van dit budget. Het uitstapje is bijvoorbeeld 'afgeblazen' door het bestuur vanwege de kosten. Ook wanneer er een 'goedkope' activiteit is bedacht wordt deze afgekeurd, aldus de begeleider. Ook de gedragswetenschapper geeft aan dat medewerkers 'veel' voor de jongeren willen (uitstapjes/ activiteiten), ook al zijn het kleine dingen, 'maar er mag niet zo heel veel'.

6. Aanpak en communicatie personele veranderingen

Tijdens het groepsgesprek noemen de aanwezigen het vertrek van een aantal begeleiders naar een nieuwe locatie van Zekere Basis. Voor cliënten is een vertrouwensband met de begeleiders erg belangrijk. Het wegvallen van de begeleiders is voor meerdere cliënten lastig. 'Het bestuur haalt ze hier weg, ik ken ze al jaren, ik vertrouw ze en nu gaan ze weg. Dat raakt je en frustreert je'.



De begeleider begrijpt de keuze van de organisatie, omdat er op de nieuwe locatie ook begeleiders met ervaring nodig zijn. Maar er is nu wel (veel) onrust op deze locatie, onduidelijkheid over het vertrek van begeleiders, een begeleider die ziek is, een begeleider die weg is, een uitstapje dat niet doorgaat. De gedragswetenschapper laat weten dat het vertrek van de begeleiders is 'gedropt' door de organisatie en dat er nog veel onduidelijkheid is. Zijn suggestie is om meer open te communiceren over het proces en het team en de cliënten hierin mee te nemen. De cliënten geven als suggestie om de begeleiders niet gelijktijdig maar geleidelijk te laten vertrekken. Daarnaast helpt het de cliënten om met elkaar in gesprek te zijn, op de hoogte gehouden te worden, weten wie er voor terug komen (kennismaken) en weten wie de nieuwe persoonlijk begeleider gaat worden. Voor cliënten is het leren kennen van nieuwe begeleiders belangrijk (klik, vertrouwen, aansluiting).

3. Conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij Zekere 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.

3.1. 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 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 Zekere Basis op te stellen kwaliteitsrapport. De cliëntervaringen geven waardevolle input en mogelijk aanvullende informatie bij een aantal van de te beschrijven vaste thema's¹. Tevens kunnen de uitkomsten richting geven aan de te prioriteren verbeteringen (thema 7).
- Op **locatieniveau** (Hengelosestraat en team Zelfstandig wonen / Ambulant) kunnen de uitkomsten met cliënten en medewerkers besproken worden in een verdiepend gesprek. Het betreffende team kijkt of er naar aanleiding van het locatierapport en de uitkomsten van het verdiepende (groeps)gesprek met de cliëntenraad aandachtspunten kunnen worden opgenomen in het locatieplan 2020 van het team.

¹ 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 of ambulant begeleider en eventueel vertegenwoordigers of er naar aanleiding van de ingevulde vragenlijst aandachtspunten zijn die kunnen worden opgenomen in het ondersteuningsplan van de cliënt. De cliënt (en eventueel vertegenwoordiger) 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).

3.2. Samenvatting en conclusies

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	Informatie veranderingen.	1	Eenzaam voelen en vervelen.
2	Niet bang zijn in de eigen woning.	2	Cliëntenraad en cliëntvertrouwenspersoon
3	Hulp krijgen die cliënt nodig heeft.	3	Wensen toekomst
4	Tevreden over overleg over begeleidingsplan	4	Wensen/suggesties woonlocatie
5	Begeleiders (luisteren, genoeg tijd, vertrouwen, onvrede kunnen uiten en klik met persoonlijk begeleider)	5	Uitjes/activiteiten (specifiek punt Hengelosestraat)
6	Eigen regie en vrijheid	6	Aanpak en communicatie personele veranderingen (specifiek punt Hengelosestraat)

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten over het algemeen erg te spreken zijn over het Zelfstandig wonen bij Zekere Basis. Dit blijkt onder andere uit het rapportcijfer dat de cliënten hebben gegeven, namelijk gemiddeld een 8,5. Ook in de toelichtingen uiten diverse cliënten hun tevredenheid over Zekere Basis. Cliënten zijn tevreden over de begeleiders, de eigen regie en de vrijheid die ze hebben. Daarnaast geven cliënten aan dat ze geïnformeerd worden over veranderingen in de ondersteuning, krijgen ze de hulp die ze nodig hebben en zijn ze tevreden over het overleg over het ondersteuningsplan.

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

- Wensen toekomst en wonen
- Cliëntenraad en cliëntvertrouwenspersoon
- Eenzaamheid en vervelen
- Hengelosestraat: activiteiten en personele veranderingen

Wensen toekomst en wonen

Het LSR raadt aan om te evalueren hoe Zekere Basis persoonlijke wensen op het gebied van de toekomst van cliënten inventariseert en hier de ondersteuning op afstemt. Dit kan via teamreflectie, jaarlijkse evaluatie van het ondersteuningsplan, via de jongerenraad.

- Op welke wijze worden cliënten gestimuleerd hun wensen te uiten en erover te praten, ook als er twijfels zijn (bij cliënt, netwerk of medewerker) over de haalbaarheid? Er zijn verschillende methodieken en instrumenten voor handen.
- 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?
- In hoeverre worden de cliënten ondersteund en geleerd om signalen/wensen af te geven aan de organisatie/jongerenraad? Welke ondersteuning kan de begeleider bieden (uiten onvrede, bespreekbaar maken van wensen).
- Welke wensen en/of suggesties uit dit rapport kan de jongerenraad oppakken? Hebben zij voldoende kennis en inspraak/bevoegdheden om dingen op te pakken en mogelijk te veranderen of het proces daartoe in gang te zetten? Wat is hiervoor nodig?

Cliëntenraad en cliëntvertrouwenspersoon

Het LSR raadt de cliëntvertrouwenspersoon / onafhankelijk cliëntondersteuner aan om tijdens de maandelijkse gesprekken op de locaties aandacht te hebben voor de rol van de vertrouwenspersoon en hoe zich die verhoudt tot de medewerkers van Zekere Basis.

- Welke rol/positie heeft de vertrouwenspersoon binnen de organisatie?
- Weten ambulante cliënten voldoende wie de vertrouwenspersoon is en hoe hij/zij te bereiken is? Noemen ambulant begeleiders tijdens gesprekken wel eens de vertrouwenspersoon?
- Behartigt de jongerenraad voldoende de belangen van de ambulante cliënten? Hoe krijgt de jongerenraad input van de ambulante cliënten? Noemen de ambulant begeleiders wel eens de jongerenraad tijdens de gesprekken met cliënten? Wat kunnen cliënten zelf doen als ze ergens ontevreden over zijn? Hoe kunnen begeleiders de cliënten hierin ondersteunen, bijvoorbeeld cliënten leren hoe ze signalen kunnen afgeven en bij wie.

Eenzaamheid en vervelen

Het LSR raadt aan om de komende tijd (extra) aandacht te hebben voor deze thema's binnen Zelfstandig wonen (Ambulant).

- In hoeverre is er vanuit de organisatie aandacht voor deze thema's? Zijn er verschillen tussen de ervaringen van cliënten die Ambulant wonen (alleen) en cliënten die op de Hengelosestraat wonen (samen met medebewoners)? Is er aandacht voor deze thema's tijdens de evaluatie van het ondersteuningsplan? Is het een thema bij de teamreflectie of een raadsvergadering?
- In hoeverre krijgen cliënten hulp en ondersteuning bij het zelf (leren) vermaken (uitgangspunt Zelfstandig wonen). Zijn de medewerkers voldoende uitgerust om de jongeren hierin te begeleiden? Wat kunnen de jongeren zelf doen? Wat kan cliënten helpen in hun proces naar zelfstandigheid?

Hengelosestraat

Activiteiten

De cliënten van de Hengelosestraat zijn geen woongroep, maar wonen ook nog niet Ambulant. Het LSR raadt aan om met elkaar (organisatie, medewerkers en cliënten Hengelosestraat) in gesprek te gaan over het wonen op deze locatie en hoe het beleid van Zekere Basis in het dagelijkse leven naar deze locatie wordt vertaald en welke wensen, verwachtingen en dergelijke er zijn.

- Wat is bijvoorbeeld de visie van het bestuur ten aanzien van gezamenlijke activiteiten voor de cliënten van de Hengelosestraat? Wat is de visie van het team? Wat zijn de wensen van de cliënten? Waar zitten overeenkomsten en de verschillen? Wat is er nodig om op één lijn te komen?
- Is er budget per cliënt en waar mag dit budget voor worden gebruikt? Heeft iedereen (organisatie/medewerkers/cliënten) dezelfde ideeën over de huidige richtlijnen/regels/afspraken? Mag het budget per persoon ook voor een groepsactiviteit worden gebruikt? Welke regels en afspraken zijn er dan? Zijn er onduidelijkheden/vragen? Is er een budget voor de cliënten van de Hengelosestraat als groep? Waar mag dit budget wel/niet voor worden gebruikt?
- Hoe verhoudt de groep 'jongens' van de Hengelosestraat zich tot woongroep De Basis? Welke overeenkomsten en verschillen zijn er tussen de groepen als het gaat om groepsinterventies, groepsdynamica, groepsactiviteiten en dergelijke. Zijn er specifieke regels en afspraken nodig voor deze groep?

Personele verandering Hengelosestraat

Het LSR raadt Zekere Basis aan om met de cliënten en de medewerkers van de Hengelosestraat in gesprek te gaan én te blijven over de veranderingen rondom de personele bezetting.

- Waar lopen de medewerkers tegenaan? Welke vragen hebben zij? Welke kansen zien ze en welke bedreigingen? Welke rol speelt de gedragsdeskundige, welke kansen, mogelijkheden en bedreigingen ziet hij?
- Waar lopen de cliënten tegenaan? Welke vragen hebben zij? Welke kansen zien zij en welke bedreigingen? Wat kan er nu gedaan worden om de veranderingen zo makkelijk mogelijk te maken?
- Is er voldoende aandacht vanuit de organisatie voor hetgeen deze veranderingen teweeg (gaan) brengen op de locatie, hoe wordt hier op geanticipeerd?

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 de 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 SMART² 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'³ en één rapport voor 'Zelfstandig wonen' (Ambulante ondersteuning en cliënten van de Hengelosestraatweg).

² SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

³ 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 verbetersuggesties en de opmerkingen die cliënten bij de open vragen hebben gemaakt.

Bijlage II Resultaten gesloten vragen Wonen




33 cliënten hebben een vragenlijst ingevuld.

Waar woon je?	Aantal	Percentage
Hengelosestraat	6	82%
Zelfstandig wonen (ambulant)	27	18%
Totaal	33	100%




Wie heeft de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
Ik heb het zelf ingevuld (eventueel met hulp van het netwerk)	15	45%
Mijn persoonlijk begeleider / ambulant begeleider heeft mij geholpen	18	55%
Een andere begeleider/ medewerker van Zekere Basis heeft mij geholpen	0	0%
Totaal	33	100%

Woonlocatie		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van je eigen woning?		79% (23)	21% (6)	0% (0)	(4)
2.	Voel je je prettig in de buurt waar je woont?		73% (22)	23% (7)	3% (1)	(3)
3.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert in jouw ondersteuning? ⁴		100% (32)	0% (0)	0% (0)	(0)
4.	Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?		61% (19)	32% (10)	6% (2)	(2)
5.	Ben je wel eens bang in jouw woning?		94% (30)	6% (2)	0% (0)	(1)




⁴ 1 cliënt geeft aan dit niet te weten.

Hulp op de woonlocatie		Beoordeling				Geen antwoord
6.	Krijg je de hulp van de begeleiding die jij wilt hebben?		97% (32)	3% (1)	0% (0)	(0)
7.	Is je persoonlijk begeleider / ambulante begeleider goed bereikbaar?		82% (27)	15% (5)	3% (1)	(0)
8.	Wat vind je van het overleg over je begeleidingsplan? ⁵		90% (28)	10% (3)	0% (0)	(0)
9.	Leer je nieuwe dingen van de persoonlijk begeleider / ambulante begeleider?		50% (16)	38% (12)	12% (4)	(1)
10.	Luisteren de begeleiders naar je?		91% (30)	9% (3)	0% (0)	(0)
11.	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?		94% (31)	6% (2)	0% (0)	(0)
12.	Moet je vaak wachten op de begeleiders?		72% (23)	16% (5)	12% (4)	(1)
13.	Vertrouw je de begeleiders?		94% (30)	6% (2)	0% (0)	(1)
14.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen de begeleiders?		94% (30)	6% (2)	0% (0)	(1)
15.	Bepalen begeleiders te veel voor je?		72% (23)	28% (9)	0% (0)	(1)
16.	Heb je een klik met je persoonlijk begeleider / ambulante begeleider?		94% (30)	6% (2)	0% (0)	(1)

⁵ 2 cliënten geven aan geen overleg te hebben.

Je leven		Beoordeling				Geen antwoord
17.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		72% (23)	22% (7)	6% (2)	(1)
18.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		66% (21)	21% (7)	12% (4)	(1)
19.	Wat vind je van het contact met je familie?		81% (21)	12% (3)	8% (2)	(7)
20.	Ben je nu gelukkig?		68% (21)	26% (8)	6% (2)	(2)

Stellingen over de cliëntenraad en de cliëntvertrouwenspersoon

Cliëntenraad en de cliëntvertrouwenspersoon		Beoordeling				Geen antwoord
	Ik word goed op de hoogte gehouden over de activiteiten van de cliëntenraad		19% (5)	22% (6)	59% (16)	(6)
	Ik weet hoe ik de cliëntenraad kan bereiken		43% (12)	N.V.T.	57% (16)	(5)
	Ik weet hoe ik de cliëntvertrouwenspersoon kan bereiken:		36% (10)	N.V.T.	64% (18)	(5)

Open vraag, toelichtingen: **Hoe zie jij je leven over 5 jaar? Welke wensen heb je?**

- Ander huis en werk.
- Dat ik in het leger zit.
- Dat ik schuldenvrij ben, dat ik een huis heb, dat ik een rijbewijs heb, dat ik kan doen wat ik wil.
- Denk ik niet over na.
- Een eigen koophuis.
- Eigen huis baan auto rijbewijs.
- Eigen huis en alles voor elkaar hebben. Geen schulden en een 'normaal' leven.
- Eigen huis, hond, vriend(in), werk en een rijbewijs.
- Geen idee. (2x)
- Geen reclassering geen pro crimineel gedrag en geen gevangenis.
- Huis met een tuin.
- Huisje boompje beestje. (3x)
- Met mijn vriend(in) samen.
- Niks.
- N.v.t. (2x)
- Op dit moment geen wensen. Ik kan en wil ook niet zover vooruit kijken.
- Op mijzelf wonen met een baan.
- Vast contract werk en misschien een koopwoning?
- Veel geld.
- Weet ik nog niet.
- Werk en vakantie.
- Zelfstandig wonen en werk.
- Zoals het nu is.
- Zonder begeleiding/ondersteuning.