



# **Cliënten over Kwaliteit**

Zelfstandig wonen 2021

**Rapportage Zekere Basis**



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**  
Utrecht, oktober 2021

Geschreven door:  
Rinskje Molier-Dijkstra  
Hanna Doornbos

Postbus 8224  
3503 RE Utrecht  
Telefoon: 030 293 76 64  
[www.hetlsr.nl](http://www.hetlsr.nl)  
[info@hetlsr.nl](mailto: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

<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1. Doel	4
1.2. Leeswijzer	4
<b>2. Resultaten</b>	<b>5</b>
2.1. Algemeen	5
2.2. Cijfer	6
2.3. Wat gaat goed?	7
2.4. Wat kan beter?	9
<b>3. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen</b>	<b>12</b>
3.1. Samenvatting en conclusies	12
3.2. Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten	13
3.3. Algemene procesaanbevelingen	15
<b>Bijlage I Aanpak CoK</b>	<b>16</b>
<b>Bijlage II Resultaten gesloten vragen</b>	<b>21</b>

# 1. Inleiding

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

## 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.
- Aanvullende doelstelling spiegelgesprekken: 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. Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk staan de sterke punten en de aandachtspunten beschreven van de raadpleging bij Zekere Basis. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. In hoofdstuk 3 staan de samenvatting, conclusies en aanbevelingen van het LSR. In bijlage I staat de aanpak van de cliëntenraadpleging beschreven. Bijlage II bestaat uit tabellen met de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijsten.

## 2. Resultaten

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de cliënten het wonen bij Zekere Basis ervaren. Het hoofdstuk beschrijft wat de cliënten goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

### 2.1. Algemeen

De gebruikte vragenlijst bestaat uit 22 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de locatie een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Van de 48 cliënten die Zelfstandig wonen binnen Zekere Basis hebben 36 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 75%, wat voor deze groep goed te noemen is<sup>1</sup>.

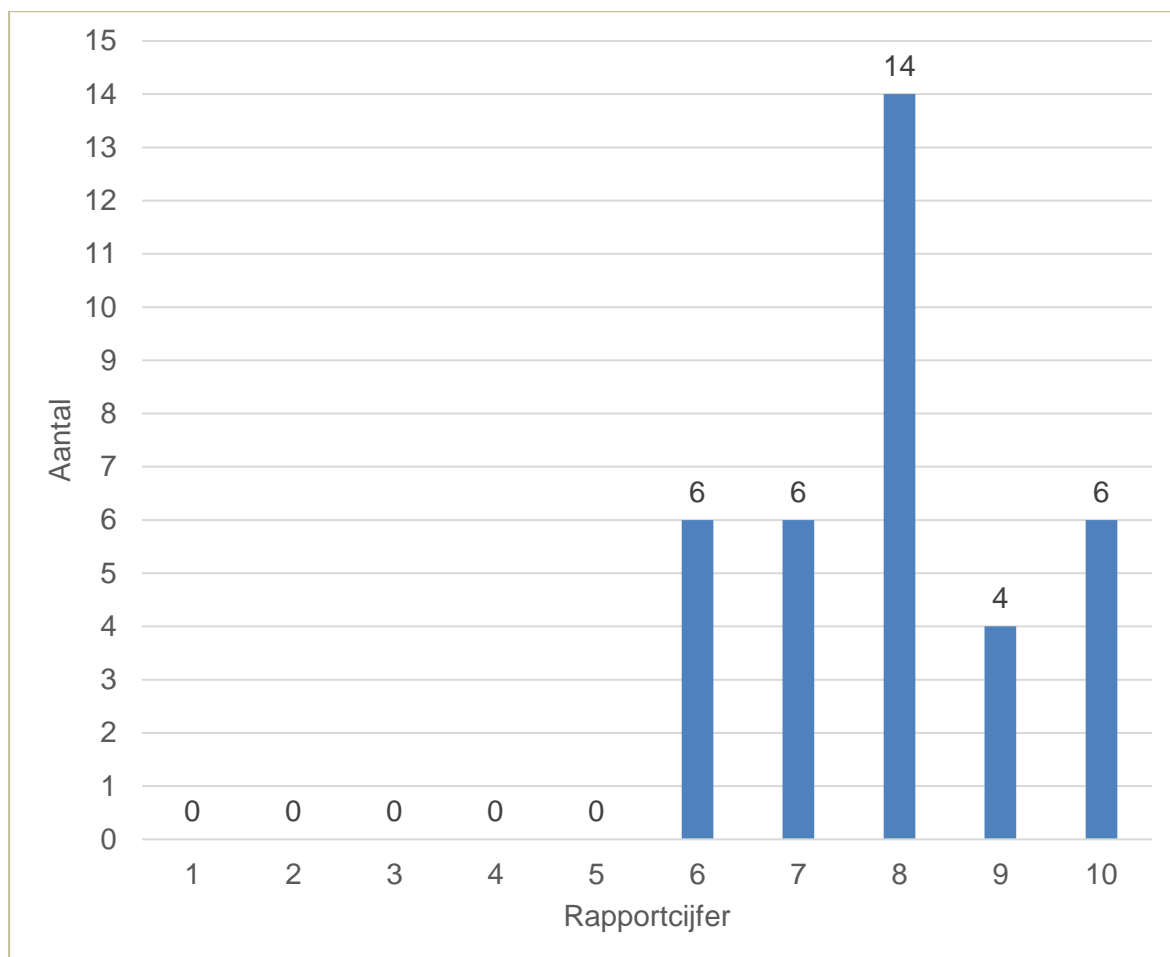
Daarnaast heeft het LSR tijdens een groepsgesprek op 23 september 2022 gesproken met deelnemers van locatie **Noorderhagen** (2 cliënten, 2 groepsbegeleiders, stagiair en gedragswetenschapper, deelnemers locatie **Hengelosestraat** (1 cliënt, 1 groepsbegeleider, 1 stagiair) en deelnemer van **Ambulant** (1 cliënt).

---

<sup>1</sup> Zie Bijlage I – Aanpak CoK – voor nadere toelichting over de respons en representativiteit.

## 2.2. Cijfer

Gemiddeld geven de cliënten het Zelfstandig wonen bij de Zekere Basis het cijfer 7,9. 36 cliënten hebben een cijfer gegeven. Alle cliënten geven een voldoende (cijfer 6-10). De verdeling van cijfers is te zien in onderstaande tabel.



## 2.3. Wat gaat goed?

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 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 en de toelichtingen die gegeven zijn bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere cliënten (minstens 10%) genoemd zijn.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
<i>36 respondenten</i>	<i>17-30 reacties</i>
Informatie over veranderingen	Eigen regie
Niet bang zijn in de woning	
Gewenste hulp krijgen	
Bereikbaarheid persoonlijk/ambulant begeleider	
Luisteren van begeleiding	
Klik met persoonlijk begeleider / ambulant begeleider?	

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

1. Eigen regie
2. Begeleiding
3. Niet bang zijn in de woning

Tijdens het groepsgesprek noemen de cliënten de begeleiders en de bereikbaarheid als sterke punten.

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

### 1. Eigen regie

Uit de antwoorden op de open vraag *Wat vind je fijn aan het zelfstandig wonen?* komt sterk naar voren dat de cliënten positief zijn over de eigen regie die ze ervaren bij het zelfstandig wonen bij Zekere Basis. Het hebben van een eigen woonplek geeft ze veel vrijheid en zelfstandigheid. Cliënten zeggen bijvoorbeeld: 'Ik kan me terugtrekken en dingen voor mezelf doen' en 'dat ik zelf keuzes kan maken en dat ik de verantwoordelijkheid heb over mijn eigen doen en laten'. Dit positieve beeld is tijdens het **groepsgesprek** bevestigd.

## 2. Begeleiders

Uit de vragenlijst blijkt dat de respondenten tevreden zijn over hun begeleiders. Op verschillende vragen antwoordt meer dan 90% van de cliënten positief. Cliënten zijn tevreden over de hulp die ze krijgen van hun persoonlijk/ambulant begeleider. Eén cliënt zegt bijvoorbeeld: 'Steunt mij wanneer nodig, luisterend oor, heeft beste met mij voor'. Hiernaast vinden de cliënten dat de begeleiders goed bereikbaar zijn en voelt bijna iedereen een klik met hun persoonlijk begeleider. Uit de vragenlijst blijkt ook dat cliënten vinden dat de begeleiding goed naar ze luistert en dat de begeleiding de cliënten op de hoogte houdt over veranderingen in de ondersteuning.

Ook uit het **groepsgesprek** blijkt dat de cliënten tevreden over de begeleiders. Ze noemen verschillende punten, zoals: altijd bij de begeleiders terecht kunnen, de hulp bij een vraag of iets regelen om weer (zelf) een stap verder te komen, de bereikbaarheid, inzet, afspraken nakomen, omgang met elkaar en bejegening.

## 3. Niet bang zijn in de woning

Uit de vragenlijst komt ook naar voren dat geen van de cliënten bang is in zijn woning. De cliënten hebben hun antwoord niet nader toegelicht. Ook tijdens het **groepsgesprek** komt naar voren dat de deelnemers niet bang zijn in hun woning. Ze vertellen over de goede sfeer op de locaties (Hengelostraat en Noorderhagen). Wel noemt een cliënt van de Noorderhagen dat hij zich in het centrum waar de locatie gevestigd is soms wel bang voelt, 'omdat er steeds vaker iets gebeurt, bijvoorbeeld mishandelingen op straat. Ik blijf om me heen kijken en loop snel door'. Mogelijk kan dit onderwerp ook met andere cliënten besproken worden om te kijken of er extra aandacht aan dit thema besteed moet worden.

### Groepsgesprek, positieve punten van de medewerkers

De aanwezige medewerkers (groepsbegeleiders, stagiaires en gedragswetenschapper) hebben tijdens het voorstelrondje ook kunnen aangeven wat zij goed vinden gaan of waar ze trots op zijn.

Over de cliënten 'de jongens' is bijvoorbeeld genoemd dat ze 'super lief' zijn, maar ook komt er een trots gevoel boven wanneer er over de 'groei/ontwikkeling van de cliënten wordt gesproken. Daarnaast is er het gevoel dat de cliënten zich thuis voelen en de medewerkers hebben het gevoel dat ze niet boven de cliënten staan.

Over het team is gezegd dat het een 'leuk' team is, korte lijntjes, 'we zijn er voor elkaar', stagiaires zijn echt onderdeel van het team en het team is divers (verschillende personen, karakters en begeleidingsstijlen). Het valt de stagiaires op dat er een goede sfeer is op de locatie en de inzet van de begeleiders valt positief op. Dit tot tegenstelling tot wat klasgenoten op hun stage ervaren.

Tot slot worden de korte lijntjes en de bereikbaarheid met 'het kantoor' genoemd.



## 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 gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waarbij 30% of meer van de cliënten 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 cliënten (minstens 10%) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
36 respondenten	31 reacties
Wel eens vervelen	Persoonlijke wensen
Wel eens eenzaam zijn	
Nieuwe dingen leren	

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

1. **Vervelen in de avonden en weekenden**
2. **Eenzaam voelen**
3. **Nieuwe dingen leren**
4. **Persoonlijke wensen**

Tijdens het groepsgesprek benoemden de cliënten het gevoel van eenzaamheid en de **communicatie/ informatievoorziening** als punt van aandacht.

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

### **Vervelen in de avonden en weekenden**

Ruim een derde van de respondenten geeft aan zich wel eens te vervelen in de avonden en weekenden. Eén cliënt zegt over dit onderwerp: 'Dit komt door de plek waar ik zit op het moment qua regels'. Tijdens het groepsgesprek komt naar voren dat de coronamaatregelen veel invloed hebben gehad. 'Even de stad in' of afspreken met vrienden was niet of beperkt mogelijk. De aanwezige cliënten zijn blij dat er versoepeld wordt.

### **Eenzaam voelen**

Uit de vragenlijst blijkt dat ruim een derde van de respondenten zich wel eens eenzaam voelt in zijn woning. Cliënten zeggen bijvoorbeeld: 'Dat heeft iedereen toch wel eens' en 'Door mijn persoonlijke problemen voel ik mij soms eenzaam. Ik kan wel altijd naar begeleiding als er iets is'. De deelnemers van het groepsgesprek voelen zich niet

eenzaam, maar kunnen zich wel vinden in de opmerking van de groepsbegeleider van Noorderhagen om de aandacht wat beter te verdelen onder de 'jongens' en misschien ook wat vaker de cliënten te bezoeken waar het goed mee gaat of 'die je minder vaak hoort'. Een andere groepsbegeleider vertelt over het proces van het 'ontgroepen' (proces van wonen in een groep naar zelfstandig wonen) en dat sommige cliënten dit moeilijk vinden en (meer) ondersteuning nodig hebben. Tot slot wil een cliënt benadrukken dat je je ook in een groep eenzaam kunt voelen.

Met elkaar is **afgesproken** om de komende tijd op de locaties extra aandacht te hebben voor het thema 'eenzaamheid' om er zo achter te komen óf en waar er mogelijk verbetering mogelijk is.

### **Nieuwe dingen leren.**

Ruim de helft van de respondenten geeft aan dat ze geen of soms nieuwe dingen leren van hun persoonlijk begeleider. Eén cliënt zegt hierover: 'Ik kan ook al veel zelf'. Er zijn verder geen nadere toelichtingen gegeven bij deze vraag.

De deelnemers uit het groepsgesprek herkennen dit aandachtspunt niet en een enkeling vertelt over zijn persoonlijke groei door de begeleiding van de medewerkers. Er zijn ook geen specifieke wensen op het gebied van nieuwe dingen leren.

### **Persoonlijke wensen**

Uit de antwoorden op de vraag *Wat zou je nog willen in je leven? Welke wensen heb je?* blijkt dat de meeste cliënten in de toekomst graag "huisje, boompje, beestje" willen; een eigen huis, een baan, een relatie en financiële zekerheid. Voorbeelden van uitspraken over dit onderwerp zijn: 'Een mooi groot huisje, ruim, leuk gezin en een mooie auto en een goed betaalde baan', 'eigen huis, rijbewijs, werk' en 'huisje, boompje, beestje en vast werk'. Uit het groepsgesprek komt naar voren dat er in persoonlijke gesprekken aandacht is voor de persoonlijke wensen van cliënten.

### **Communicatie/informatievoorziening (groepsgeprek)**

De communicatie/informatievoorziening biedt mogelijk kansen voor verbetering. Dit punt is zowel door enkele cliënten als ook door meerdere medewerkers genoemd tijdens het **groepsgeprek**. Zo komt naar voren dat de ene cliënt soms eerder op de hoogte van iets is dan een andere cliënt, waardoor het gevoel kan ontstaan dat niet iedereen geïnformeerd wordt. Of informatie heeft wel al cliënten of collega's bereikt, maar de persoonlijk begeleider nog niet. Of teams zijn niet of (te) laat geïnformeerd door het bestuur. Ook noemt een cliënt in de 'wandelingen' wel eens dingen te horen die hij (nog) niet zou mogen horen.

### 2.4.1. Overige (mogelijke) aandachtspunten uit het groepsgesprek

Onderstaande thema's zijn individueel benoemd, maar bieden mogelijk kansen voor verbetering of zouden extra onder de aandacht kunnen worden gebracht.

#### Team ambuland

*Gebruik maken van elkaars expertise:* De gedragswetenschapper geeft als mogelijke verbeteringsuggestie om als team Ambulant meer gebruik te maken van de expertise van de directe collega's: 'niet te snel naar collega's van kantoor/gedragswetenschapper gaan'. Dit is misschien lastig(er), omdat de medewerkers individueel werken en niet op een locatie zoals Noorderhagen. Maar er is binnen het team ook veel kennis en ervaring waar collega's gebruik van kunnen maken.

*Vakantieperiode:* De aanwezige cliënt van Ambulant geeft aan dat het hem opviel dat medewerkers in de vakantieperiode minder tijd hadden, 'de persoonlijke band was even weg'.

#### Contact externe partijen

Eén van de groepsbegeleider ziet verbeterkansen als het gaat over 'omgaan met geld' en het 'samenwerken met de bewindvoerder'. De bewindvoerder geeft geen uitleg hoe om te gaan met geld, maar moet wel inzicht geven aan de cliënten. Wellicht zou er (meer) afstemming kunnen zijn over inzicht geldzaken (bewindvoerder) en leren omgaan met geld (cliënt met groepsbegeleider).

Ook het contact met andere externe partijen zou beter kunnen. Bijvoorbeeld met de jobcoach (er is vaak geen passende plek voor de jongeren en/of het duurt erg lang voordat er een plek is) en een organisatie als Mediant.

#### Seksualiteit en intimiteit

Als suggestie is genoemd om meer aandacht te hebben voor het thema 'Seksualiteit en intimiteit'. Dit thema zou breder opgepakt kunnen worden dan alleen 'het praten over soa's en condooms'. Dus ook aandacht voor bijvoorbeeld contact maken met iemand die je leuk vindt, frustraties, hoe maak je bespreekbaar wat je fijn vindt, wat je wensen zijn enzovoorts. Maar dan wel op een laagdrempelige manier voor de 'jongens'.

#### Parkeergelegenheid Noorderhagen

Tot slot is er nog de wens voor parkeergelegenheid bij de Noorderhagen.

### 3. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij Zekere Basis 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 verbeter suggesties 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

Binnen Zekere Basis hebben 36 van de 48 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 75%, wat goed te noemen is.

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	Eigen regie	1	Vervelen in de avonden en weekenden
2	Begeleiding	2	Eenzaam voelen
3	Niet bang zijn in de woning	3	Nieuwe dingen leren
		4	Persoonlijke wensen

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten over het algemeen positief zijn over Zekere Basis. Dit blijkt onder andere uit de vragenlijst en het groepsgesprek.

Uit de analyse van de aandachtspunten (paragraaf 2.4) blijkt dat er verbeterkansen zijn op de volgende thema's:

- Vervelen in de avonden en weekenden
- Eenzaam voelen
- Persoonlijke wensen (en nieuwe dingen leren)
- Communicatie/ informatievoorziening
- Individuele aandachtspunten uit het groepsgesprek (paragraaf 2.4.1)

## 3.2. Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten

In deze paragraaf staan per aandachtsgebied adviezen en/of vragen opgesteld. Deze kunnen tijdens evaluatiegesprekken worden besproken en/of als inspiratie dienen bij het opstellen van het verbeterplan op organisatieniveau en het locatieplan op locatieniveau. Ook kunnen ze als input dienen voor de cliëntenraad en/of voor een teamreflectie van de medewerkers.

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

### Vervelen in de avonden en weekenden

Nu er in Nederland, na het versoepelen van de coronamaatregelen, weer meer mogelijk is voor wat betreft sporten, uitgaan, afspreken met vrienden enzovoorts raadt het LSR aan om met alle jongeren individueel te bekijken welke wensen en mogelijkheden er zijn voor wat betreft het invullen van de vrije tijd.

- Welke wensen hebben jongeren en waarin hebben ze ondersteuning nodig? Wat kan Zekere Basis hierin wel/niet betekenen?  
Wellicht is het voor sommige jongeren extra lastig om na de lockdown en alle coronamaatregelen weer stappen te zetten naar het 'gewone' leven. Bekijk samen wat er nodig is.

### Eenzaam voelen

Het LSR raadt aan om de komende tijd (extra) aandacht te hebben voor het thema 'eenzaamheid' en om bij de jongeren na te vragen of ze gevoelens van eenzaamheid ervaren en daarop door te vragen.

- Zijn er bijvoorbeeld bepaalde momenten waarop de jongere dergelijke gevoelens ervaart en momenten waarop dit juist niet het geval is? Wat is helpend en welke wensen heeft de jongere op dit gebied? Wat is de impact van corona geweest en hoe gaat het nu met de jongere?
- Bekijk als team welke jongeren (bewust of onbewust) minder aandacht / tijd krijgen en bespreek met elkaar of het nodig is om deze jongeren juist een keer vaker op te zoeken. Bespreek met elkaar hoe tijd en aandacht verdeeld wordt en welke kansen er zijn voor de toekomst. Is er ook voldoende aandacht voor jongeren die er niet om vragen, maar het misschien wel nodig hebben. Wat zou hen kunnen helpen?

### Nieuwe dingen leren en persoonlijke wensen

Het LSR raadt aan om in gesprek te blijven over persoonlijke wensen en doelen. Dit is al onderdeel van de werkwijze van Zekere Basis.

- De individuele vragenlijsten bieden wellicht mooie aanknopingspunten voor een volgend gesprek. Bekijk ook wat jongeren nog zouden willen leren van de groepsbegeleider, maar misschien ook door middel van een cursus of training elders.

### **Communicatie/ informatievoorziening**

Informatie bereikt de ene persoon eerder dan de ander en in de wandelgangen wordt ook informatie opgepikt. Hoe gaan Zekere Basis (organisatie) en de teams (Ambulant, Hengelosestraat en Noorderhagen) om met de informatievoorziening.

- Hoe worden begeleiders en cliënten geïnformeerd? Hoe verloopt de informatievoorziening, formeel/informeel. Wordt iedereen (tijdig) meegenomen / geïnformeerd? Is iedereen zich bewust van de gesprekken die in de wandelgangen worden gevoerd en die anderen (collega's, maar ook cliënten) kunnen horen. Worden privacy gevoelige gesprekken op de juiste plek gevoerd?

### **Overige (mogelijke) aandachtspunten uit het groepsgesprek**

Het LSR raadt aan om op organisatie- en teamniveau de genoemde individuele punten uit het groepsgesprek (2.4.1) met elkaar te bespreken en te kijken of en welke punten op organisatieniveau en in het teamplan meegenomen kunnen worden. Betrek ook de jongerenraad bij het opstellen van het verbeterplan.

### **Tot slot nog een aanbeveling ten aanzien van de sterke punten**

*Alles wat aandacht krijgt, groeit.* Dus besteed ook aandacht aan de sterke punten.

Bespreek ook met het team wat er goed gaat. Hoe jongeren groeien en zich ontwikkelen dankzij de hulp en inzet van de medewerkers die er dag in dag uit voor de jongeren zijn, ondanks terugval, tegenslagen en kritiek.

Het is interessant om teams samen met cliëntenraden te laten onderzoeken hoe het komt dat Zelfstandig Wonen bij Zekere Basis goed worden gewaardeerd. Denk daarbij zo breed mogelijk aan allerlei organisatorische, menselijke, technische en cliënt gerelateerde oorzaken die bijdragen aan de sterke punten.

Dat geeft niet alleen houvast voor het behouden van sterke punten, het biedt als best practice andere onderdelen van Zekere Basis inzicht in en handvatten voor verbeteringen.

### 3.3. 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 2021-2022. Het LSR raadt aan om de resultaten met de jongerenraad 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 de raadpleging 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 cliënten (en vertegenwoordigers) 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 Zekere Basis op te stellen kwaliteitsrapport. De cliëntervaringen geven waardevolle input en mogelijk aanvullende informatie bij een aantal van de te beschrijven vaste thema's<sup>2</sup>. Tevens kunnen de uitkomsten richting geven aan de te prioriteren verbeteringen (thema 7).
- Op **locatieniveau** bekijkt het team of er naar aanleiding van het rapport aandachtspunten kunnen worden opgenomen in het locatieplan/teamplan.
- Op **individueel niveau** bekijken persoonlijk begeleider, cliënt en vertegenwoordigers of er naar aanleiding van de ingevulde vragenlijst aandachtspunten zijn die kunnen worden opgenomen in het ondersteuningsplan van de cliënt. 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 de cliëntenraadpleging met het zorgproces rond de individuele cliënt (Bouwsteen 1).

---

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

## Bijlage I Aanpak CoK

CoK bij Zekere Basis bestaat uit de onderstaande stappen:

### Stap 1 Startoverleg

Tijdens het telefonische startoverleg lichtte het LSR de stappen en de planning van de raadpleging toe. De raadpleging vond plaats onder alle cliënten van 'Wonen' en 'Zelfstandig wonen' van Zekere Basis met uitzondering van de doelgroep 'Beschermd wonen'. Voor de begeleiders die met de cliënten een vragenlijst invulden, stelde het LSR een schriftelijke instructie beschikbaar. In de instructie was onder andere aandacht voor het koppelen van de uitkomsten aan het ondersteuningsplan van de cliënt. Ook heeft het LSR in de instructie uitgelegd welke gespreks- en interviewtechnieken van belang waren als de begeleiders de vragenlijsten bij hun cliënten gingen afnemen.

Voor de raadpleging heeft het LSR daarom de CoK basisvragenlijsten 'Wonen' en 'Ambulant' gebruikt. In overleg zijn er nog vragen toegevoegd aan de vragenlijst, bijvoorbeeld of begeleiders begrepen wat de diagnose van de cliënten inhield.

### Stap 2 Invullen van de vragenlijst

Zekere Basis streefde ernaar dat alle cliënten in de gelegenheid werden gesteld om mee te doen aan de cliëntenraadpleging. Cliënten konden zelf of met hulp van de (persoonlijk) begeleider of netwerk de vragenlijst invullen.

De vragenlijsten konden schriftelijk of digitaal ingevuld worden. Wanneer een vragenlijst schriftelijk werd ingevuld, moest de vragenlijst later nog digitaal worden ingevoerd door een medewerker van Zekere Basis.

Voor Wlz-clieënten gold dat de uitkomsten van de vragenlijst aan het ondersteuningsplan moesten worden gekoppeld. Dit betekende dat alleen een medewerker die daartoe bevoegd is de uitkomsten in het dossier van de cliënt moest uploaden. Wanneer de cliënt de vragenlijst zelf digitaal invulde, kon hij aan het einde van de vragenlijst een pdf van de vragenlijst downloaden. Wlz-clieënten konden dit pdf dan met de persoonlijk begeleider delen, zodat de persoonlijk begeleider dit pdf kon uploaden in het cliëntdossier.

### Koppeling ondersteuningsplan

Zekere Basis kon op de volgende manier de resultaten van de vragenlijst verbinden aan de bespreking over het ondersteuningsplan:

#### *1. Afnemen vragenlijst + bespreken antwoorden*

De cliënt vulde zelf of met hulp de vragenlijst in.



De cliënt en zijn persoonlijk begeleider bespraken 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 kon in één keer worden gevoerd of tijdens meerdere (informele) momenten).

## *2. Vastleggen van afspraken & doelen*

De cliënt en de persoonlijk begeleider maakten SMART<sup>3</sup> afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Deze afspraken werden vastgelegd in het ondersteuningsplan van de cliënt.

### **Verdieping**

Het LSR heeft resultaten van de vragenlijst besproken in één groepsgesprek met de cliënten van 'Zelfstandig wonen'. Daarnaast organiseerde het LSR een spiegelgesprek op De Basis (Wonen) met cliënten, ouders/vertegenwoordigers en medewerkers.

Het doel van de verdieping was het achterhalen wat de aandachtspunten zijn voor cliënten wat betreft de onderwerpen uit de vragenlijst. En de cliënten hebben met elkaar bekeken hoe deze aandachtspunten voor cliënten aangepakt kunnen worden: wat kan de cliënt zelf doen? Wat heeft de cliënt nodig van anderen: naasten, begeleider, cliëntenraad, organisatie, etc.?

### **Rapportages**

Op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten en de verdieping heeft het LSR een stichtingsrapportage geschreven voor 'Wonen' en een stichtingsrapportage voor 'Zelfstandig wonen' met daarin de uitkomsten per 'locatie' (Noorderhagen, Hengelosestraat en ambulante).

### **Teamreflectiebijeenkomst** (door Zekere Basis)

De uitkomsten van de raadpleging heeft de Zekere Basis gebruikt als input voor de teamreflectiebijeenkomst.

De VGN heeft aangeraden om te reflecteren op vier thema's:

1. Proces cliënt: Draagt onze inspanning bij aan de kwaliteit van leven van de cliënten?
2. Relatie cliënt-medewerker: Is er iets te verbeteren in mijn contact met de cliënten?
3. Samenwerking in het team: We zijn allemaal verschillend. Zijn onze verschillen helpend of belemmerend?
4. Veiligheid: Hebben we voldoende zicht op de risico's?

De uitkomsten van de teamreflectie zijn verwerkt het team in het teamjaarplan.

---

<sup>3</sup> SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

**Opstellen verbeterplan** (door Zekere Basis)

Op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging heeft de bestuurder met de jongerenraad een SMART-verbeterplan opgesteld. Dit hebben zij gedaan door op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging eerst verbeterpunten te selecteren. Daarna hebben ze afspraken gemaakt over hoe deze verbeterpunten aan te pakken. Bij het formuleren van de afspraken namen zij de door de cliënten genoemde verbeter suggesties mee.

**Evaluatie** (door Zekere Basis)

Na een jaar evalueren de jongerenraad en de bestuurder de verbeteracties die tot stand zijn gekomen naar aanleiding van de raadpleging.

## Vragenlijst

De gebruikte vragenlijst is onderdeel van de methode 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK). Dit is een erkende methode volgens het landelijke kwaliteitskader gehandicaptenzorg van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). De vragenlijst richt 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 vragenlijst Zelfstandig Wonen bestaat uit gesloten vragen (met 3 antwoordcategorieën: positief, tussencategorie en negatief) en open vragen. Daarnaast konden cliënten de locatie 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 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. 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)<sup>4</sup>. 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.

---

<sup>4</sup> Boeije, H.R., 't Hart, H & Hox, J. (2014). Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom.

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 zal moeten 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.




## Bijlage II Resultaten gesloten vragen




### Respons




Onderstaande tabel laat zien wat de respons is binnen Zekere Basis Zelfstandig wonen per locatie en totaal.

Naam locatie	Aantal cliënten	Aantal ingevulde vragenlijsten	Respons
Hengelosestraat	7	6	86%
Noorderhagen	8	8	100%
Zelfstandig wonen (ambulant)	33	22	67%
<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>75%</b>

### Resultaten gesloten vragen Zelfstandig wonen

Over waar je woont		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van jouw woning?		83% (29)	17% (6)	0% (0)	(1)
2.	Voel je je prettig in de buurt waar je woont?		83% (30)	17% (6)	0% (0)	(0)
3.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert in jouw ondersteuning?		94% (34)	3% (1)	3% (1)	(0)
4.	Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?		61% (22)	36% (13)	3% (1)	(0)
5.	Ben je wel eens bang in jouw woning?		100% (36)	0% (0)	0% (0)	(0)

De hulp die je krijgt van de begeleiding		Beoordeling				Geen antwoord
6.	Begrijpt de begeleiding wat jouw diagnose inhoudt?		88% (29)	12% (4)	0% (0)	(3)
7.	Houdt de begeleiding voldoende rekening met jouw diagnose?		89% (31)	11% (4)	0% (0)	(1)
8.	Krijg je de hulp van jouw ambulante begeleider die jij wilt hebben?		92% (33)	6% (2)	3% (1)	(0)
9.	Is jouw persoonlijk begeleider / ambulante begeleider goed bereikbaar?		91% (32)	9% (3)	0% (0)	(1)
10.	Wat vind je van de gesprekken over je begeleidingsplan?		86% (30)	9% (3)	6% (2)	(1)
11.	Leer je nieuwe dingen van je persoonlijk begeleider / ambulante begeleider?		44% (14)	47% (15)	9% (3)	(4)
12.	Luistert de begeleiding naar je?		92% (33)	6% (2)	3% (1)	(0)
13.	Heeft de begeleiding genoeg tijd voor je?		89% (32)	11% (4)	0% (0)	(0)
14.	Moet je vaak wachten op de begeleiding?		78% (28)	22% (8)	0% (0)	(0)
15.	Vertrouw je de begeleiding?		89% (31)	11% (4)	0% (0)	(1)
16.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen?		83% (30)	14% (5)	3% (1)	(0)
17.	Bepaalt de begeleiding te veel voor je?		80% (28)	17% (6)	3% (1)	(1)
18.	Heb je een klik met je persoonlijk begeleider / ambulante begeleider?		94% (34)	6% (2)	0% (0)	(0)

Je leven		Beoordeling				Geen antwoord
19.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		75% (27)	22% (8)	3% (1)	(0)
20.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		61% (22)	33% (12)	6% (2)	(0)
21.	Wat vind je van het contact met je familie / vrienden / kennissen?		81% (29)	17% (6)	3% (1)	(0)
22.	Ben je nu gelukkig?		75% (27)	25% (9)	0% (0)	(0)