

Clënten over kwaliteit

De Zekere Basis
De Basis | 2023



Rapportage

De Zekere Basis 2023

Utrecht

oktober 2023

Auteurs

Rinskje Molier-Dijkstra

Marjolijn Ploeger

Australiëlaan 11A

3526 AB Utrecht

030 - 293 76 64

Postadres

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

Online

info@hetlsr.nl

www.hetlsr.nl

Copyright © LSR | Sterk in medezeggenschap

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

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Doel	4
1.2 Leeswijzer	4
2 Resultaten	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Cijfer	6
2.3 Wat gaat goed?	7
2.4 Wat kan beter?	9
3 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	13
3.1 Samenvatting en conclusies	13
3.2 Algemene aanbevelingen	14
3.3 Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten	16
Bijlage I Aanpak CoK	19
Bijlage II Resultaten gesloten vragen	23
Bijlage III Verslag spiegelgesprek	26

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 De Basis van Zekere Basis.

1.1 | Doel

CoK is een erkende methode volgens het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 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 groeps-/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 en in bijlage III staat het verslag van het spiegelgesprek van 7 september 2023.

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 23 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de locatie een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Van de 28 cliënten die zelfstandig wonen binnen Zekere Basis hebben 19 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 68%, wat aan de lage kant is¹.

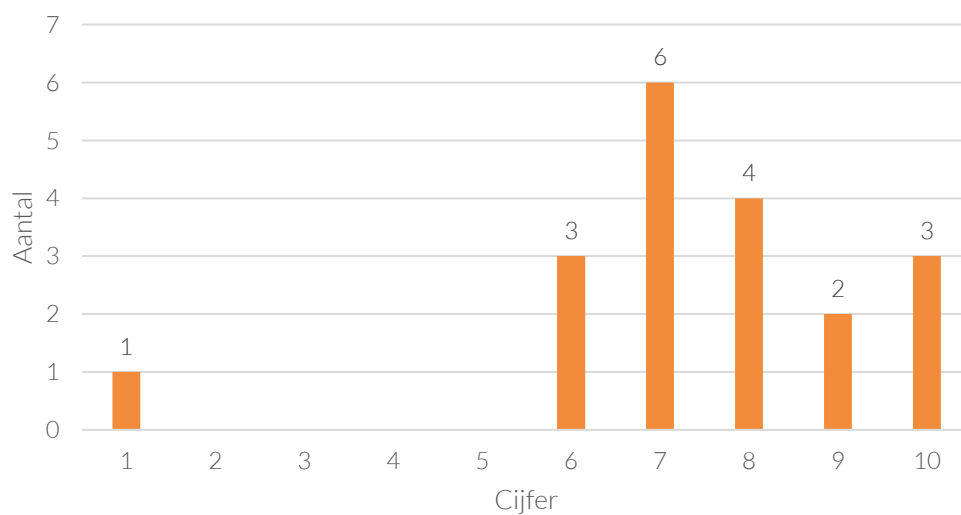
Daarnaast heeft het LSR tijdens een spiegelgesprek op 7 september 2023 gesproken met 9 jongeren, 7 ouders en 4 medewerkers (begeleider, gedragsdeskundige, manager zorg en een medewerker beleid en kwaliteit).

¹ 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 7,4
19 cliënten hebben een cijfer gegeven.

De verdeling van cijfers is te zien in onderstaande grafiek.



2.3 | Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat respondenten 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 respondenten 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 respondenten (minstens 10%) genoemd zijn.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
19 respondenten	11-15 reacties
<ul style="list-style-type: none">• Samen het zorgplan maken	<ul style="list-style-type: none">• Woonomgeving• Begeleiding

Uit de gesloten vragen komt één sterk punt naar voren. Daarnaast zijn er vier vragen met een score tussen de 80% en 90%. Deze punten springen er niet uit als sterk punt, maar geven wel aan dat de cliënten hier tevreden over zijn. Het betreft de volgende onderwerpen: beschikbaarheid van de begeleiding bij vragen, de vrijheid voelen om te zeggen als je het ergens niet mee eens bent, tevreden over hoe de dag er uit ziet en contact met familie, vrienden, kennissen.

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

1. Woonomgeving
2. Begeleiding
3. Zorgplan

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. Woonomgeving

Bij de open vraag *Wat vind je fijn aan het wonen bij de Zekere Basis?* en als toelichtingen op het gegeven cijfer noemt ongeveer een derde van de respondenten punten met betrekking tot de woonomgeving. Cliënten noemen de woonomgeving bijvoorbeeld "fijn" en "prima" en een cliënt vertelt dat hij de rust en de stilte fijn vindt. Een andere cliënt is vooral blij dat hij geen huur hoeft te betalen.

2. Begeleiding

Uit de antwoorden op de open vraag *Wat vind je fijn aan het wonen bij de Zekere Basis?* blijkt dat meerdere respondenten tevreden zijn over de begeleiding die zij krijgen en de mate van zelfstandigheid die zij daarin ervaren

Enkele citaten van cliënten worden hieronder weergegeven.

-
- De vrijheid die je krijgt zolang je er goed mee om gaat.
 - Het is fijn om een vangnet te hebben na een werk-/schooldag.
 - Er is goede begeleiding.
 - Bijna geen regels als je je maar normaal gedraagt.
 - Klik met pb-er en meestal kan ik wel praten met begeleiding.
 - Dat ik makkelijk naar zelfstandig kan gaan.
-

3. Zorgplan

Bij de gesloten vragen geven bijna alle respondenten aan dat het zorgplan samen met hen wordt gemaakt. Een cliënt geeft aan dat ook zijn verwanten betrokken worden. Verder zijn er geen aanvullende toelichtingen gegeven.

2.4 | Wat kan beter?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat volgens de respondenten 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 respondenten de tussencategorie (zoals soms wel en soms niet) of de negatieve antwoordcategorie als antwoord heeft gekozen (de cijfermatige resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de aandachtspunten die voortkomen uit de antwoorden op de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 10%) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
<i>19 respondenten</i>	<i>11-19 reacties</i>
<ul style="list-style-type: none">• De eigen kamer	<ul style="list-style-type: none">• Wonen
<ul style="list-style-type: none">• Het eten op de groep	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten
<ul style="list-style-type: none">• Prettig voelen bij medebewoners	<ul style="list-style-type: none">• Persoonlijke wensen
<ul style="list-style-type: none">• Eenzaam voelen op de groep	
<ul style="list-style-type: none">• Bang zijn op de groep	
<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten op de groep	
<ul style="list-style-type: none">• Begrip van de begeleiding	
<ul style="list-style-type: none">• Rekening houden met leerpunten	
<ul style="list-style-type: none">• Informatie over veranderingen	
<ul style="list-style-type: none">• Voldoende tijd van de begeleiding	
<ul style="list-style-type: none">• Vertrouwen begeleiding	
<ul style="list-style-type: none">• Begeleiding bepaalt veel	
<ul style="list-style-type: none">• Klik met persoonlijk begeleider	
<ul style="list-style-type: none">• Vervelen in de avonden of weekenden	
<ul style="list-style-type: none">• Gelukkig zijn	

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

1. Wonen
2. Welbevinden en persoonlijke wensen
3. Begeleiders
4. Verveling en activiteiten

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Wonen

Hoewel bij de open vragen de woonomgeving als sterk punt naar voren komt (§2.3), blijkt uit de gesloten vragen dat een derde van de respondenten niet helemaal tevreden is over de eigen kamer. Ook bij de open vraag *Als jij het voor het zeggen had, wat zou je dan veranderen op de groep?* noemen cliënten punten met betrekking tot de woonlocatie. Cliënten zien bijvoorbeeld graag verbetering wat betreft het internet / de wifi en de douches. Tijdens het spiegelgesprek is ook gesproken over de “drukknop-douches” en het feit dat de temperatuur niet te regelen is.

Daarnaast geeft ruim de helft van de respondenten aan het eten niet altijd goed te vinden. Een cliënt vertelt bijvoorbeeld dat het bijna elke week hetzelfde is en een ander noemt het eten “slappe hap”. Bij het spiegelgesprek is wat betreft het eten vooral gebrek aan variatie genoemd.

2. Welbevinden en persoonlijke wensen

Twee derde van de respondenten zegt bij de gesloten vragen dat hij zich niet bij alle medebewoners prettig voelt. Ruim de helft van de respondenten geeft aan zich wel eens eenzaam te voelen op de groep. Een cliënt vertelt bijvoorbeeld dat hij gepest wordt en een ander dat het lastig is om aansluiting te vinden met medebewoners en een andere cliënt geeft aan dat hij zich “soms isoleert en dat niemand checkt”.

Het thema pesten is ook bij het spiegelgesprek aan de orde gekomen. De daar aanwezige medewerkers roepen cliënten op om, als cliënten zich gepest voelen, dit met de persoonlijk begeleider of de gedragsdeskundige te bespreken.

Een derde van de respondenten zegt bij de gesloten vragen wel eens bang te zijn. In hun toelichting vertellen enkele cliënten bang te zijn in het donker.

Tenslotte geeft een derde van de respondenten aan niet zo gelukkig te zijn. Een cliënt zegt hierover: “Ik mis nog een vriend, dan voel ik me nog gelukkiger”. Een ander geeft aan meer gelukkig te zijn als hij op zichzelf woont.

Bij de open vraag *Wat zou je nog willen in je leven? Welke wensen heb je?* noemen cliënten verschillende wensen van persoonlijke aard. De meeste van deze wensen hebben betrekking op wonen, werk en opleiding en relaties.

3. Begeleiders

Een derde van de respondenten geeft bij de gesloten vragen aan dat niet alle begeleiders begrijpen hoe het in hun hoofd werkt. Een cliënt zegt hierover “Het helpt dat ik erg open ben, helaas kan ik soms qua gespreksstof niet altijd aansluiting vinden bij de begeleiding”. Een derde van de respondenten geeft aan niet alle begeleiders voldoende rekening houden met de leerpunten van de cliënt. Ook vindt een derde van de respondenten dat niet alle begeleiders voldoende tijd voor hen hebben. Hier is verder geen toelichting over gegeven.

Bijna de helft van de respondenten zegt bij de gesloten vragen dat er niet altijd verteld wordt als er iets verandert op de groep. Een cliënt zegt in zijn toelichting dat er een groeps-app is waarin dingen verteld worden.

Op de gesloten vraag of je de begeleiding vertrouwt, antwoordt een derde met sommige wel en sommige niet. Bijna de helft van de respondenten zegt dat begeleiding soms veel bepaalt. Geen van de respondenten heeft het antwoord nader toegelicht.

4. Verveling en activiteiten

Twee derde van de respondenten zegt bij de gesloten vragen niet helemaal tevreden te zijn over de activiteiten op de groep. In de toelichting geeft een cliënt aan dat er vrij weinig gedaan wordt, een ander zegt dat er alleen in de zomervakanties iets gedaan wordt.

Daarnaast komt uit de vragenlijst naar voren dat bijna driekwart van de respondenten zich soms verveelt in avonden of weekenden. Hier wordt verder geen toelichting op gegeven.

Ook bij de open vraag *Als jij het voor het zeggen had, wat zou je dan veranderen op de groep?* uiten verschillende cliënten de wens om meer (groeps)activiteiten te hebben. Zo zegt een cliënt "Meer activiteiten (wekelijks) die aansluiten bij meer interesses van bewoners".

Tenslotte is het organiseren van activiteiten ook besproken tijdens het spiegelgesprek.

Cliënten geven als tip om ook naar het tijdstip van de activiteiten te kijken, omdat sommige van hen overdag moeten werken en dan niet kunnen deelnemen.

2.4.1 | Overige (mogelijke) aandachtspunten uit het spiegelgesprek

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

Het verslag van het spiegelgesprek staat in bijlage III.

Inspraak en gehoord voelen

Cliënten geven aan dat de punten die op de agenda van de (jongeren)raad komen, door de organisatie op de lange baan worden geschoven. Het gesprek hierover maakt dat 'inspraak en serieus nemen' een mogelijk aandachtspunt is.

Communicatie

Op het gebied van communicatie is verbetering mogelijk. Het gaat daarbij om punten als goed overdragen, eerlijk zijn over het al dan niet begrijpen van een cliënt, onduidelijkheid over wanneer een begeleider tijd kan maken voor een cliënt en privé-telefoongebruik van begeleiders.

Stap naar zelfstandig wonen

Cliënten vinden de stap van De Basis naar Ambulant erg groot. Ze zouden graag meer praktische dingen willen leren, zoals rekeningen betalen en koken. Zaken als het tijdstip van een kookclub en de (lengte van de) periode waarin het wordt aangeboden, noemen cliënten als punten van aandacht daarbij.

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 De Basis hebben 19 van de 28 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 68%.

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	Woonomgeving	1	Wonen
2	Begeleiding	2	Welbevinden en persoonlijke wensen
3	Zorgplan	3	Begeleiders
		4	Verveling en activiteiten

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat cliënten gematigd positief zijn over Zekere Basis. Dit blijkt onder andere uit het gegeven cijfer, een 7,4 en de vele aandachtspunten vanuit de gesloten vragen.

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

- Wonen
- Welbevinden en persoonlijke wensen
- Begeleiders
- Verveling en activiteiten

3.2 | Algemene aanbevelingen

Het LSR raadt aan om te investeren in **verdieping van de uitkomsten** van de cliëntenraadpleging. Een cliëntenraadpleging is een mooi instrument om ervaringen op te halen. Maar zonder goed vervolg draagt dit niet bij aan de kwaliteit van bestaan van cliënten.

Bekend is dat een positieve waardering van het leven sterk verband houdt met de mate waarin mensen de mogelijkheid ervaren om daar invloed op te kunnen hebben. Is er **ruimte voor meepraten, meedenken, meedoen**? Zowel voor het vasthouden van de positieve punten die uit de raadpleging naar voren komen, als voor het werken aan verbetering van de aandachtspunten, is van belang dit perspectief mee te nemen.

De belangrijkste aanbeveling luidt daarom: zorg bij alle thema's voor een '**Cultuur van Continu met elkaar in Contact staan**' (3xC). Met andere woorden: organiseer inspraak, zoals dit ook een vereiste is binnen de Wmcz. Denk bij een cultuur van continu met elkaar in contact staan zowel 'klein' (binnen de relatie cliënt-begeleider) als organisatie-breed. Voorbeelden om de 3xC vorm te geven:

- *Feedback-in-1-minuut-model* binnen de hele organisatie bij elk contact/overleg inzetten (met vragen als: 'Wat ging goed? Wat ging minder goed? Wat kan ik de volgende keer anders doen?');
- '*Pizza-overleg*': laagdrempelige bijeenkomst – bijvoorbeeld in combinatie met samen pizza eten – voor uitwisseling ervaringen rondom een bepaald thema;
- *Groepsgesprek*;
- *Spiegelgesprek* met cliënten (en/of vertegenwoordigers) en medewerkers;
- *Teamreflectie* over uitkomsten cliëntenraadpleging.

Het LSR raadt de organisatie aan om betrokkenen binnen alle lagen van de organisatie **actief uit te dagen** te kijken naar de **eigen bijdrage**: wat kan ik zelf doen? (wat kan ik samen met mijn mede-cliant/collega doen, wat kan ik als verwant/vertegenwoordiger doen, wat als medewerker, team, manager?). Ook medewerkers en ondersteunende diensten die niet direct bij het primaire cliëntproces betrokken zijn, kunnen zichzelf deze vraag stellen.

Overige **algemene proces aanbevelingen** zijn:

- Bespreek individuele aandachtspunten en neem eventuele nieuwe afspraken of doelen op in het ondersteuningsplan van de cliënt². Inventariseer regelmatig welke persoonlijke wensen en behoeften cliënten en vertegenwoordigers hebben.
- Gebruik de cliëntervaringen van deze raadpleging als input voor de thema's van het kwaliteitsrapport dat de zorgorganisatie voor VGN aanlevert³ en om richting te geven aan het prioriteren van verbeteracties.
- Presenteer verbeteracties helder naar cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers en geef terugkoppeling van effecten/vervolgstappen.

² Directe koppeling bouwsteen 1 – zorgproces individuele cliënt.

³ 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).

- Maak op locatieniveau afspraken over verbeteracties naar aanleiding van uitkomsten (en/of verdiepende besprekingen), neem deze op in een locatiewerkplan en zorg voor een taakverantwoordelijke die de voortgang van afgesproken acties monitort.

Op welke manier de **medezeggenschap** dan ook georganiseerd is (cliëntenraad, bewonersoverleg, inspraak), het heeft een absolute meerwaarde om deze te betrekken bij het proces rond verbeterplannen.

Een **cliëntenraad** of een **bewonersoverleg** kan een rol spelen bij het ophalen van nadere informatie door bijvoorbeeld een bijeenkomst te organiseren of een enquête uit te zetten.

Op die manier kan ook een gesprek op gang komen over de punten die spelen.

De cliëntenraad of het bewonersoverleg kan bepaalde thema's agenderen en waar nodig of wenselijk doorzetten naar de **centrale cliëntenraad**.

Ook kunnen door cliëntenraden of bewonersoverleggen van verschillende locaties of afdelingen **ervaringen en best-practices** met elkaar worden gedeeld. Zo kan men van elkaar leren en ideeën opdoen voor verbeteringen op de eigen locatie.

Tenslotte: besteed op alle niveaus (cliënt, locatie, organisatie) gericht **aandacht aan de positieve punten**:

- Onderzoek welke factoren (organisatorisch, menselijk, technisch, cliëntgerelateerde zaken) bijdragen aan de positieve waardering van een bepaald thema;
- Bespreek wat nodig is om dat vast te houden;
- Wissel uit met andere relaties, teams, organisatie-onderdelen: leer van/aan anderen (benut best practices);
- Stimuleer en daag mensen uit tot een kritische blik, juist wanneer de waardering positief is (voorkomen blinde vlekken, waarborgen kwaliteit).

3.3 | Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten

Bovenbeschreven aanpak kan bij alle thema's bijdragen aan het verzamelen van verbeter suggesties en het vormgeven van verbeterplannen en –acties.

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.

Uit de raadpleging komen de volgende aandachtsgebieden naar voren:

- Wonen
- Welbevinden en persoonlijke wensen
- Begeleiders
- Verveling en activiteiten

Verbeteracties

Meerdere aandachtspunten komen overeen met die van 2021. Het is daarom belangrijk om per punt goed te kijken:

- Zijn er verbeteracties ingezet op het aandachtspunt?
- Wat hebben de verbeteracties tot nu toe opgeleverd?
- Wat is er nodig om de verbeteractie wel het gewenste resultaat op te laten leveren?
- Kunnen succesvolle verbeteracties wellicht ook op andere aandachtsgebieden worden ingezet?

Het LSR wil benadrukken dat de onderstaande adviezen en vragen zijn bedoeld als suggesties voor mogelijke denkrichtingen. Daarnaast is het LSR altijd bereid om mee te denken over verbeteracties en de opvolging daarvan.

Wonen

Cliënten noemen aandachtspunten met betrekking tot de woonlocatie en het eten op de groep.

- Inventariseer de wensen op het gebied van de woning. Dit kan op individueel niveau, maar ook door een bijeenkomst te houden waarbij de cliënten hun wensen kenbaar kunnen maken.
- Bekijk samen met de cliënten wat er haalbaar en mogelijk is. Bekijk wat cliënten en begeleiders hier eventueel zelf in kunnen betekenen en maak een plan van aanpak. Leg ook uit dat mogelijk niet alles gerealiseerd kan worden en wat de reden daarvoor is.
- Vorm een commissie met cliënten die mee willen denken over het menu. Het organiseren van een kookclub kan cliënten meer inbreng doen geven op het menu.

Welbevinden en persoonlijke wensen

Het LSR raadt aan om extra aandacht te besteden aan de aandachtspunten op het gebied van welbevinden (gevoelens van eenzaamheid, angst en de omgang met elkaar) en de persoonlijke wensen van cliënten.

- Op welke wijze is er aandacht voor het onderlinge contact en de omgang met minder leuke kanten van medecliënten? Weten cliënten wat ze kunnen doen wanneer ze last hebben van een medecliënt? Hoe kunnen begeleiders individuele cliënten en het groepsproces op dit gebied ondersteunen
- Worden cliënten gestimuleerd om gevoelens van bijvoorbeeld eenzaamheid bespreekbaar te maken?
- Is er voldoende aandacht voor onuitgesproken signalen rondom persoonlijk welbevinden?
- Worden cliënten gestimuleerd hun wensen te uiten en erover te praten, ook als er twijfels zijn (bij cliënt, netwerk of medewerker) over de haalbaarheid?
- Wordt met cliënten onderzocht op welke manieren zij (een deel van) hun wens zouden kunnen realiseren (zelf, via persoonlijk netwerk, met hulp van begeleider of anderen/andere organisaties)?

Begeleiders

Cliënten geven aan dat zij het gevoel hebben dat de begeleiding hen niet altijd goed begrijpt. Ook beschikbare tijd, rekening houden met leerpunten, informatievoorziening, vertrouwen en bepalen zijn punten van aandacht. Het LSR raadt aan om als team te reflecteren op onderstaande punten.

- Zien we de cliënten écht? Luisteren we voldoende? Wat is de behoefte van de cliënten. Heeft het vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten voldoende aandacht?
- Stimuleren we de cliënten om bij de begeleiding aan te geven wanneer zij gevoelens van onbegrip ervaren? Bevragen we de cliënt op een uitnodigende manier?
- Hoe staat het met de verschillen tussen begeleiders en de behoeften van cliënten? Komen deze overeen? Hebben cliënten behoefte aan nabijheid van begeleiding of juist meer vrijheid?
- Op welke verschillende manieren kan informatie per cliënt worden aangeboden, uitgelegd (en waar nodig herhaald)?

Verveling en activiteiten

Cliënten hebben wensen met betrekking tot meer (groeps)activiteiten. Het LSR adviseert het volgende.

- Bespreek individueel met cliënten hun activiteiten. Welke activiteiten hebben ze op dit moment? Is de balans daarin in orde? Zijn de activiteiten passend? Welke wensen hebben zij nog?
- Inventariseer ook alle verschillende wensen van de cliënten tezamen. Zijn er overeenkomsten? Zijn er mogelijkheden om gezamenlijke activiteiten te organiseren?

Overige (mogelijke) aandachtspunten uit het spiegelgesprek

In het spiegelgesprek (§2.4.1) zijn een aantal onderwerpen besproken die de cliënten bezighouden.

Uit het gesprek is gebleken dat er grote behoefte is aan inspraak en dat cliënten graag gehoord willen worden. Communicatie en inspraak zijn daarbij belangrijke thema's.

Ook onderwerpen als de stap naar zelfstandigheid en pesten zijn aan de orde gekomen. Dit zijn voor de cliënten belangrijke onderwerpen.

Het LSR raadt aan om deze genoemde punten met elkaar te bespreken en te kijken op welke punten bij kunnen dragen aan een verbeterplan. Dit op zowel individueel als groepsniveau.

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 SMART⁴ afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Deze afspraken werden vastgelegd in het ondersteuningsplan van de cliënt.

Stap 3 | 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.?

Stap 4 | 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).

Stap 5 | 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.

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

Stap 6 | 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 verbetersuggesties mee.

Stap 7 | 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 kwaliteitskompas gehandicaptenzorg van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). De vragenlijst richt zich op de domeinen van Kwaliteit van bestaan van Robert Shalock 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 respondenten positief antwoordt (goed / ja)
Aandachtspunt	30% of meer van de respondenten niet helemaal positief (niet helemaal goed, soms, niet altijd goed, een beetje) of negatief is (tussencategorie en negatieve categorie bij elkaar opgeteld)
Verbeterpunt	30% of meer van de respondenten negatief antwoordt (nee / niet goed)
Geen beoordeling	minder dan 80% van de respondenten antwoord geeft, is aan de vraag geen beoordeling toegekend

Open vragen

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de verbeter suggesties en de opmerkingen die cliënten bij de open vragen hebben gemaakt. Om de opmerkingen en verbeter suggesties 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)⁵. De tekst wordt gecodeerd aan de hand van relevante thema's. Op basis van deze analyse vat het LSR de meest opvallende thema's samen.

Respons

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

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

⁵ Boeije, H.R., 't Hart, H & Hox, J. (2014). Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom.




Bijlage II | Resultaten gesloten vragen




Respons

Van de 28 bewoners van de Basis hebben 19 cliënten de vragenlijst ingevuld.




Dit is een respons van 68%

Resultaten gesloten vragen Zelfstandig wonen

Over waar je woont		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van jouw kamer?		68% (13)	32% (6)	0% (0)	(0)
2.	Wat vind je van het eten op de groep?		42% (8)	47% (9)	11% (2)	(0)
3.	Voel je je prettig bij je medebewoners?		32% (6)	63% (12)	5% (1)	(0)
4.	Voel je je wel eens eenzaam op de groep?		47% (9)	42% (8)	11% (2)	(0)
5.	Ben je wel eens bang op de groep?		68% (13)	32% (6)	0% (0)	(0)
6.	Wat vind je van de activiteiten op de groep?		33% (6)	33% (6)	33% (6)	(1)

De hulp die je krijgt van de begeleiding		Beoordeling				Geen antwoord
7.	Begrijpt de begeleiding hoe het in jouw hoofd werkt?		50% (9)	33% (6)	17% (3)	(1)
8.	Krijg je de hulp van de begeleiding die je nodig hebt?		79% (15)	16% (3)	5% (1)	(0)
9.	Wordt jouw zorgplan samen met jou gemaakt?		95% (18)	0% (0)	5% (1)	(0)
10.	Werk je samen met de begeleiding aan de doelen die in je zorgplan staan?		78% (14)	22% (4)	0% (0)	(1)
11.	Houdt de begeleiding voldoende rekening met jouw leerpunten?		67% (12)	28% (5)	6% (1)	(1)
12.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert op de groep? ⁶		56% (9)	38% (6)	6% (1)	(0)
13.	Luistert de begeleiding naar je		79% (15)	21% (4)	0% (0)	(0)
14.	Heeft de begeleiding genoeg tijd voor je?		68% (13)	32% (6)	0% (0)	(0)
15.	Is er een begeleider beschikbaar als je een vraag hebt?		84% (16)	16% (3)	0% (0)	(0)
16.	Vertrouw je de begeleiding		65% (11)	35% (6)	0% (0)	(2)
17.	Als je het ergens niet mee eens bent, zeg je het dan tegen de begeleiding?		84% (16)	16% (3)	0% (0)	(0)
18.	Bepaalt de begeleiding te veel voor je?		58% (11)	37% (7)	5% (1)	(0)
19.	Heb je een klik met je persoonlijk begeleider?		68% (13)	32% (6)	0% (0)	(0)

⁶ 3 cliënten geven aan dit niet te weten.

Je leven		Beoordeling				Geen antwoord
20.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		84% (16)	16% (3)	0% (0)	(0)
21.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		16% (3)	47% (9)	37% (7)	(0)
22.	Wat vind je van het contact met je familie / vrienden / kennissen?		84% (16)	16% (3)	0% (0)	(0)
23.	Ben je nu gelukkig?		59% (10)	24% (4)	18% (3)	(2)

Bijlage III | Verslag spiegelgesprek

Het LSR heeft op 7 september 2023 een spiegelgesprek gehouden met jongeren, ouders en medewerkers van De Basis. Bij het spiegelgesprek waren 9 jongeren aanwezig, 7 ouders en 4 medewerkers (groepsbegeleider, gedragsdeskundige, manager Zorg, medewerker Beleid en Kwaliteit). Het gesprek werd geleid door een gespreksleider van het LSR. Tijdens het spiegelgesprek heeft een deel van de jongeren en de medewerkers een mening kunnen geven over het wonen op De Basis. Het is dan ook belangrijk om de uitkomsten in dit perspectief te lezen.

Tijdens het spiegelgesprek zijn de opvallende uitkomsten van de vragenlijst met elkaar besproken. Voorafgaand is aan de jongeren en ouders gevraagd wat ze goed vinden aan het wonen bij de Zekere Basis, waar ze trots op zijn of tevreden over zijn. Verder is gevraagd wat er beter zou kunnen of waar ze minder tevreden over zijn.

Hieronder volgt een samenvatting op thema-niveau van het spiegelgesprek:

Thema's spiegelgesprek

Om inzicht te krijgen in wat goed gaat (en zo moet blijven) is gestart met de vraag: 'Wat gaat goed' of 'Waar ben je tevreden over' of 'Waar ben je trots op'.

Hieronder staan alle positieve opmerkingen die één of meerdere aanwezige jongeren en ouders hebben genoemd tijdens het voorstelrondje.

Wat gaat goed / Waar ben je tevreden over? / Waar ben je trots op?

Jongeren

- Het eten is oké.
 - Leuke andere mensen (medebewoners en medewerkers).
 - Kamer. Eigen douche en toilet. Voorzieningen, bijvoorbeeld recreatie, pooltafel, bioscoopzaal.
 - Locatie, buitenaf maar wel dichtbij centrum. Rustig.
 - De zorg, de mensen die je helpen. Hulp: zorg en werk.
 - Werkplaats. Het leren werken. Structuur en werkritme.
 - Vrijheid die je hebt/krijgt. Veel kan in overleg. Is ook afhankelijk van hoe je je gedraagt.
-

Ouders

- Inzet van medewerkers. Het aansluiten met de begeleiding.
 - Positief over het organiseren en mogelijk maken van een spiegelgesprek.
 - Gehoord als ouders en jongeren, met elkaar in gesprek zijn.
-

Wat kan beter?

Uit het rapport komen relatief veel aandachtspunten. Om te kijken of deze aandachtspunten ook verbeterpunten zijn en om te inventariseren welke wensen (verbeterpunten) er op dit moment zijn, is tijdens de start van het spiegelgesprek ook aan de jongeren en ouders gevraagd wat er beter kan.

Douches

Niet alle jongeren zijn blij met de drukknop in de douches en het feit dat het niet mogelijk is om zelf de temperatuur te regelen. De manager Zorg licht toe dat hier bewust voor is gekozen om te voorkomen dat de jongeren heel lang onder de douche staan.

Inspraak en gehoord voelen

Overkapping

De overkapping (voor rokers) 'is zo lek als een mandje'. Vanuit de organisatie is gecommuniceerd dat dit komt door condensvorming. De jongeren zijn van mening dat de lekkage niet komt door condensvorming en zouden graag zien dat ze droog onder de overkapping kunnen staan. Dit punt is al meerdere keren aangekaart, maar (nog) niet opgelost. De jongeren voelen zich niet serieus genomen als het over dit onderwerp gaat. Voor hen is dit een belangrijk thema.

Jongerenraad

Meerdere jongeren geven aan dat de punten die op de agenda van de (jongeren)raad komen, door de organisatie op de lange baan worden geschoven.

Het gesprek over onder andere de overkapping en het oppakken van punten die jongeren aangeven via de jongerenraad, maakt dat 'inspraak en serieus nemen' een mogelijk aandachtspunt is. Uit het spiegelgesprek komt wel duidelijk naar voren dat de jongeren hun onvrede bespreken met de begeleiders, dat ze altijd bij iemand terecht kunnen van de begeleiding en dat alles bespreekbaar is.

Communicatie

Op het gebied van communicatie is verbetering mogelijk:

Zo blijkt het incheckrondje met de deelnemers van het spiegelgesprek dat het niet voor alle ouders duidelijk was dat ze waren uitgenodigd voor een spiegelgesprek en dat het niet individuele gesprekken betrof.

Verder noemen de jongeren dat begeleiders soms best veel op hun privé-telefoon zitten en dat jongeren dan soms even moeten wachten. Hier is ook wel begrip voor, 'het zijn ook gewoon mensen', maar toch ervaren de jongeren het (soms) wel als vervelend.

Inhakend op een vraag uit de vragenlijst is 'Begrijpen de begeleiders hoe het in jouw hoofd werkt?' noemt een van de jongeren dat begeleiders soms zeggen dat ze hem begrijpen om hem een goed gevoel te geven, maar dat het niet zo is. Hij zou liever hebben dat een begeleider dan eerlijk zegt: 'Ik begrijp het niet, maar ik wil wel kijken hoe ik jou kan helpen'. Soms zijn begeleiders ergens mee bezig en geven dan aan 'straks' bij de jongere terug te komen. Het is dan niet duidelijk wat 'straks' is en begeleiders komen er niet altijd op terug of blijken zelfs al naar huis te zijn wanneer de jongere navraag gaat doen.

Tot slot is aangegeven dat dingen soms niet (vergeten) of niet goed worden overgedragen. Ook worden de rapportages niet altijd gelezen en zijn begeleiders niet op de hoogte.

Het eten

De jongeren zijn over het algemeen wel tevreden over de kwaliteit van het eten. Alleen voor wat betreft het beleg mag er wel meer afwisseling komen. Op de Werkplaats is dit dan wel weer goed geregeld.

Over het avondeten en de variatie daarin, verschillen de meningen. De een is tevreden en de ander is van mening dat het 'altijd dezelfde menulijst is, weinig afwisseling' en dat het eten uit de steamer wel vaak hetzelfde smaakt.

Activiteiten op de groep

Uit de vragenlijst komt naar voren dat jongeren niet (helemaal) tevreden zijn over de activiteiten op de groep. Ook tijdens het spiegelgesprek komt de wens naar voren om vaker activiteiten te organiseren. De begeleider die dit organiseerde is/was ook afwezig, mogelijk dat het daardoor stil is komen te liggen. Als tip geven de jongeren om ook naar het tijdstip van de activiteiten te kijken, omdat er ook jongeren zijn die overdag moeten werken en dan niet kunnen deelnemen.

Stap naar zelfstandig wonen

In de vragenlijst is aan de jongeren gevraagd wat ze zouden veranderen als ze het voor het zeggen hadden op de groep. Een van de antwoorden was het leren van meer praktische zaken zoals koken. Een jongere licht toe dat hij van mening is dat er wel een 'gat' zit van wonen op De Basis naar Ambulant wonen. Meer jongeren herkennen dit en zouden meer praktische dingen willen leren, zoals rekeningen betalen en koken. De manager Zorg geeft aan dat er in oktober weer een kookclub start waarbij de jongeren niet alleen leren koken maar ook boodschappen moeten doen, leren omgaan met budget enzovoorts. De jongeren vinden het wel jammer dat deze kookclub dan maar voor een paar weken is. Ook het tijdstip van de kookclub is niet voor iedereen haalbaar. De gedragswetenschapper geeft aan dat de wensen/doelen van de jongeren met hem kunnen worden besproken en dat hij het dan individueel oppakt.

Pesten

Naar aanleiding van het aandachtspunt uit de vragenlijst dat niet alle jongeren zich prettig voelen bij hun medebewoners, wordt het thema 'pesten' besproken tijdens het spiegelgesprek. Zo is bijvoorbeeld genoemd dat nieuwelingen het soms wel lastig kunnen hebben. Maar het is niet zo dat nieuwelingen standaard gepest of eruit gepikt worden. Dit heeft vaak te maken met irritaties die oplopen en 'ongewenst' gedrag van de nieuweling. Er wordt onderling veel 'geouwehoerd' en dat kunnen de jongeren over het algemeen ook prima van elkaar hebben. Toch kan het zijn dat een enkeling zich hier niet prettig bij voelt of het als pestgedrag ervaart. Vanuit de medewerkers is dan ook de oproep om dit dan met de persoonlijk begeleider te bespreken of naar de gedragsdeskundige te gaan. Over het algemeen voelen de aanwezig jongeren zich prettig op de groep en helpen ze elkaar.

Copyright © LSR

Sterk in medezeggenschap

Contact

Australiëlaan 11A

3e etage

3526 AB Utrecht

030 – 293 76 64

info@hetlsr.nl

www.hetlsr.nl

Postadres

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

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