

Clënten over kwaliteit

De Zekere Basis

Hengelosestraat, Noorderhagen

en Ambulant | 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	12
3.1 Samenvatting en conclusies	12
3.2 Algemene aanbevelingen	13
3.3 Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten	15
Bijlage I Aanpak CoK	17
Bijlage II Resultaten gesloten vragen	21
Bijlage III Verslag groepsgesprek	24

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 Hengelosestraat, Noorderhagen en Ambulant 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 groepsgesprek van 11 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 21 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de locatie een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Van de 70 cliënten die zelfstandig wonen binnen Zekere Basis hebben 41 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 59%, die voldoende te noemen is.¹

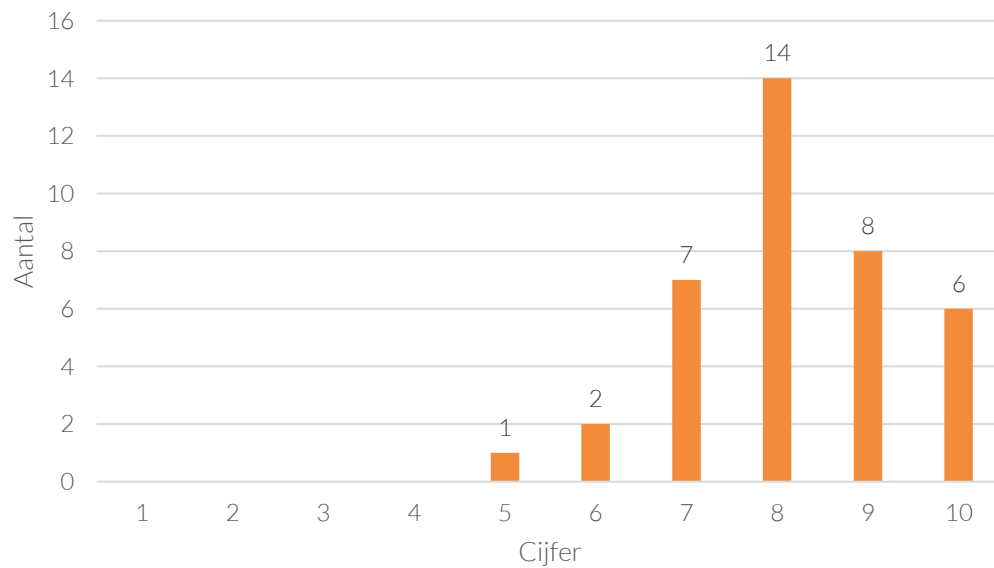
Daarnaast heeft het LSR tijdens een groepsgesprek op 11 september 2023 gesproken met 5 cliënten, 2 medewerkers, 1 stagiair, 1 gedragswetenschapper en een medewerker Beleid en Kwaliteit.

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 8,2
38 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 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 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
41 respondenten	20-31 reacties
<ul style="list-style-type: none">• Niet bang zijn in de woning	<ul style="list-style-type: none">• Algemeen positief
<ul style="list-style-type: none">• Gewenste hulp krijgen	
<ul style="list-style-type: none">• Bereikbaarheid persoonlijk/ambulant begeleider	
<ul style="list-style-type: none">• Begeleiding vertelt als er iets in de ondersteuning verandert	
<ul style="list-style-type: none">• Klik met persoonlijk begeleider / ambulant begeleider?	
<ul style="list-style-type: none">• Er wordt rekening gehouden met leerpunten	
<ul style="list-style-type: none">• Samen het zorgplan maken	

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

1. Algemeen positief
2. Veilig voelen
3. Begeleiders
4. Zorgplan en leerpunten

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. Algemeen positief

Zowel bij de toelichtingen op het gegeven cijfer, als bij de open vraag *Wat vind je fijn aan het wonen bij de Zekere Basis?* maken cliënten positieve opmerkingen.

Cliënten laten weten dat ze tevreden zijn en noemen bijvoorbeeld het hebben van eigen regie en de vrijheid positief.

Hieronder staan enkele citaten van cliënten.

-
- Ik heb altijd het gevoel van vrijheid ervaren.
 - Persoonlijke groei wordt beloond.
 - Ik ervaar de vrijheid om te ontwikkelen, je behoudt eigen regie.
 - Ben dik tevreden.
-

2. Veilig voelen

Het merendeel van de respondenten geeft bij de gesloten vragen aan niet bang te zijn in hun woning. Enkelen hebben het antwoord toegelicht en zeggen bijvoorbeeld: “Ik voel mij veilig in de omgeving en met de aanwezige begeleiding” en “Ik ben nergens bang voor”.

3. Begeleiders

Bijna alle respondenten geven bij de gesloten vragen aan dat zij de hulp krijgen van begeleiders die zij nodig hebben. Bij de toelichting geeft een cliënt aan goede afspraken te hebben gemaakt, een ander geeft aan goed geholpen te worden als dat nodig is. Daarnaast zegt een cliënt dat de begeleiding zo goed en vriendelijk mogelijk probeert te helpen als de cliënt ergens tegen aan loopt.

Het grootste deel van de respondenten geeft aan dat de begeleiding goed bereikbaar is. Slechts één cliënt heeft bij deze gesloten vraag een toelichting gegeven: “Altijd bereikbaar en anders zo gauw mogelijk”.

Tijdens het groepsgesprek is de bereikbaarheid van begeleiders ook ter sprake gekomen. Hier werd bevestigd dat begeleiders goed bereikbaar en benaderbaar zijn.

Het contact met begeleiding wordt over het algemeen als heel positief ervaren. Het merendeel van de respondenten zegt bij de gesloten vragen een goede klik te hebben met de persoonlijk begeleider. Hierop worden geen nadere toelichtingen gegeven.

De begeleiders vertellen cliënten als er veranderingen zijn. Op de gesloten vraag *Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert in jouw ondersteuning?* wordt door bijna alle respondenten met *ja* geantwoord. In de toelichting zegt een cliënt: “Ik hou van de eerlijkheid”.

Tijdens het groepsgesprek wordt er ook positief gesproken over het contact met de begeleiding. “De manier waarom de begeleiding met mij communiceert is goed. Volwassen en gelijkwaardig”.

4. Zorgplan en leerpunten

Uit de gesloten vragen blijkt dat alle respondenten met *ja* antwoorden op de vraag of het zorgplan samen met hen wordt gemaakt. Een cliënt zegt: “Ik voel mij ook bij de zorgplanbespreking goed gehoord, ik heb het gevoel dat ik ook inbreng kan geven”. Een andere cliënt vertelt: “Wordt vaak besproken en aan de afspraken herinnerd, ze helpen op een juiste wijze die ik begrijp”.

Het merendeel van de respondenten zegt daarnaast dat er voldoende rekening wordt gehouden met hun leerpunten. Een cliënt vertelt hierover dat hij er altijd over kan praten.

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 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
36 respondenten	17-31 reacties
<ul style="list-style-type: none">• Woning	<ul style="list-style-type: none">• Persoonlijke wensen
<ul style="list-style-type: none">• Wel eens eenzaam zijn	<ul style="list-style-type: none">• Wensen voor verandering
<ul style="list-style-type: none">• Wel eens vervelen	
<ul style="list-style-type: none">• Begrip begeleiding	
<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. Woning
2. Begrip van begeleiding
3. Welbevinden en persoonlijke wensen
4. Wensen voor verandering

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Woning

Uit de gesloten vraag *Wat vind je van jouw woning?* blijkt dat een derde van de respondenten met daar niet helemaal tevreden mee is. Punten die cliënten noemen hebben vooral te maken met onderhoud en faciliteiten. Hieronder staan enkele opmerkingen van cliënten.

- Ik zou graag ventilatie willen voor de zomerdagen.
- Het is hier bloedheet in de zomer.
- Lang wachten op reparaties.
- Cv kapot, al enkele jaren.
- De huisbaas is een tijd terug langs geweest om een lijst met gebreken op te nemen. Van de vier punten is er maar een opgepakt.

2. Begrip van begeleiding

Een groot deel van de respondenten heeft het gevoel dat de begeleiding niet altijd begrijpt hoe het werkt in hun hoofd. Cliënten bevestigen dit in hun toelichtingen. Ook zegt een cliënt: "Ik vind het moeilijk in te schatten of mensen mij echt kennen en begrijpen". Een ander vertelt: "Ik begrijp mijzelf ook niet altijd, dat maakt het gelijk een stuk moeilijker."

3. Welbevinden en persoonlijke wensen

Uit de vragenlijst blijkt dat de meeste respondenten zich wel eens eenzaam voelt. Enkele cliënten hebben hier een toelichting op gegeven. Zo zegt een cliënt: "Soms heb ik niemand om mee te praten, ik heb dan veel aan mijn hoofd", volgens een andere cliënt heeft zijn gevoel van eenzaamheid "meer met verveling te maken".

Het merendeel van de respondenten geeft aan zich wel eens te vervelen in de avonden en weekenden. Eén cliënt zegt in de toelichting: "In de avonden verveel ik me wel eens, dan spelen situaties uit het verleden weer in mijn hoofd". Een andere cliënt zegt: "Dat is wel zo maar dat staat ook in de doelen van mijn zorgplan".

Bij de gesloten vraag geeft een derde van de respondenten aan slechts gedeeltelijk gelukkig te zijn. Slecht een paar cliënten licht het antwoord toe en een cliënt zegt bijvoorbeeld: "Ben nog niet waar ik wil zijn".

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 daarnaast zijn er wensen op het gebied van vrienden, familie en relaties.

4. Wensen voor verandering

Op de vraag *Wat zou je willen veranderen als je het voor het zeggen had bij de Zekere Basis*, hebben 27 cliënten een reactie gegeven. Hieronder staat een aantal van deze reacties.

-
- Meer naar de jongeren luisteren.
 - De regels qua muziek aanscherpen, tijden en volume.
 - Een betere doorstroom geven, forensisch, ambulans.
 - Meer toezicht op de locaties, omdat er best wat dingen zijn die in een opwelling van emotie fout kunnen gaan.
 - Wat meer tijd besteden aan de cliënten, ik had daar geen goede ervaring mee in de startlocatie. Ik had het gevoel dat ik aan mijn lot werd overgelaten, ik voelde mij niet veilig. Veel incidenten met cliënten.
 - Ik zou graag eens per jaar met iedereen, inclusief bestuur, bij elkaar willen komen om te kunnen ventileren over het verblijf bij de Zekere Basis.
-

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.

Het verslag van het groepsgesprek staat in bijlage III.

Wisselingen

Cliënten maar ook de medewerkers ervaren de (vele) wisselingen van begeleiders als onprettig en zien dit als een verbeterpunt.

Als tip is gegeven om goed te kijken welke jongere er aan welke persoonlijke begeleider wordt gekoppeld omdat een goede match het verschil voor de cliënt maakt.

Informatiebord Noorderhagen

Het informatiebord op Noorderhagen is voor sommige cliënten te ingewikkeld. Is er mogelijkheid voor een eenvoudigere versie?

Team

Er is behoefte aan meer inhoudelijke kennis over de doelgroep. Scholing met ervaringsdeskundigen zou waardevol zijn.

Appartement

Cliënten ervaren problemen in het appartement met warmte, verwarming, ventilatie.

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 41 van de 70 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 59%.

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

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Algemeen positie	1	Woning
2	Veilig voelen	2	Begrip van begeleiding
3	Begeleiders	3	Welbevinden en persoonlijke wensen
4	Zorgplan, leerpunten	4	Wensen voor verandering

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat cliënten over het algemeen positief zijn over Zekere Basis. Dit blijkt onder andere uit het gegeven cijfer, een 8,2. De resultaten vanuit de vragenlijst en het groeps gesprek geven ook een positief beeld..

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

- Woning
- Begrip van begeleiding
- Welbevinden en persoonlijke wensen
- Wensen voor verandering

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:

- Woning
- Begrip van begeleiding
- Welbevinden en persoonlijke wensen
- Wensen voor verandering

Verbeteracties

Enkele 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.

Woning

Cliënten noemen aandachtspunten met betrekking tot hun woning, met name wat betreft onderhoud.

- 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 daarbij ook uit dat mogelijk niet alles gerealiseerd kan worden en wat de reden daarvoor is.

Begrip van begeleiding

Cliënten geven aan dat zij het gevoel hebben dat de begeleiding hen niet altijd goed begrijpt. Het LSR raadt aan om regelmatig terugkerend te onderzoeken wanneer en hoe cliënten dit ervaren.

- Zijn begeleiders zich bewust van deze gevoelens en bevragen zij de cliënt hierover op een uitnodigende manier?
- Worden cliënten gestimuleerd om bij de begeleiding aan te geven wanneer zij gevoelens van onbegrip ervaren?

Welbevinden en persoonlijke wensen

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

- Bespreek individueel met cliënten hun activiteiten. Welke activiteiten hebben ze op dit moment? Is de balans daar in aan de orde? Zijn de activiteiten passend? Welke wensen hebben zij nog?
- 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)?
- Worden cliënten gestimuleerd om gevoelens van bijvoorbeeld eenzaamheid bespreekbaar te maken?
- Is er voldoende aandacht voor onuitgesproken signalen rondom persoonlijk welbevinden?

Wensen voor verandering

Cliënten maken opmerkingen over dingen die zij zouden willen veranderen bij de Zekere Basis. Het LSR adviseert hierover:

- Inventariseer de wensen van cliënten wat betreft veranderingen.
- Bekijk samen met de cliënten wat er haalbaar en mogelijk is. Bekijk wat cliënten en begeleiders hier zelf eventueel kunnen doen en maak een plan van aanpak. Leg daarbij ook uit dat mogelijk niet alles gerealiseerd kan worden en wat de reden daarvoor is.

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.

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

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	10	4	40%
Noorderhagen	20	15	75%
Zelfstandig wonen (ambulant)	40	22	55%
Totaal	70	41	59%

Resultaten gesloten vragen Zelfstandig wonen

Over waar je woont	Beoordeling				Geen antwoord
1. Wat vind je van jouw studio/woning?		66% (27)	32% (13)	2% (1)	(0)
2. Voel je je prettig in de buurt waar je woont?		85% (35)	15% (6)	0% (0)	(0)
3. Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?		59% (24)	41% (17)	0% (0)	(0)
4. Ben je wel eens bang in jouw woning?		90% (37)	7% (3)	2% (1)	(0)

Over de hulp die je krijgt van de begeleiding		Beoordeling				Geen antwoord
5.	Begrijpt de begeleiding hoe het in jouw hoofd werkt?		63% (25)	35% (14)	3% (1)	(1)
6.	Krijg je de hulp van de begeleiding die je nodig hebt?		90% (37)	10% (4)	0% (0)	(0)
7.	Wordt jouw zorgplan samen met jou gemaakt?		100% (41)	0% (0)	0% (0)	(0)
8.	Werk je samen met de begeleiding aan de doelen die in je zorgplan staan?		80% (33)	20% (8)	0% (0)	(0)
9.	Houdt de begeleiding voldoende rekening met jouw leerpunten?		92% (36)	8% (3)	0% (0)	(2)
10.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert in jouw ondersteuning? ⁶		95% (38)	5% (2)	0% (0)	(0)
11.	Is de begeleiding goed bereikbaar?		93% (38)	7% (3)	5% (2)	(0)
12.	Luistert de begeleiding naar je?		85% (35)	13% (6)	5% (2)	(0)
13.	Heeft de begeleiding genoeg tijd voor je?		83% (33)	7% (5)	0% (0)	(0)
14.	Vertrouw je de begeleiding?		89% (31)	11% (4)	0% (0)	(1)
15.	Als je het ergens niet mee eens bent, zeg je het dan tegen de begeleiding?		76% (31)	24% (10)	0% (0)	(0)
16.	Bepaalt de begeleiding te veel voor je?		85% (35)	12% (5)	2% (1)	(0)
17.	Heb je een klik met je persoonlijk begeleider / ambulante begeleider?		90% (36)	10% (4)	0% (0)	(1)

⁶ 1 cliënt geeft aan dit niet te weten.

Over je leven		Beoordeling				Geen antwoord
18.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		71% (29)	22% (9)	7% (3)	(0)
19.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		2% (1)	34% (14)	63% (26)	(0)
20.	Wat vind je van het contact met je familie / vrienden / kennissen?		76% (31)	17% (7)	7% (3)	(0)
21.	Ben je nu gelukkig?		68% (28)	27% (11)	5% (2)	(0)

Bijlage III | Verslag groeps gesprek

Het LSR heeft op 11 september 2023 een groeps gesprek gehouden met jongeren en medewerkers van Zekere Basis. Bij het gesprek waren 5 jongeren aanwezig, 2 medewerkers en een stagiair van Noorderhagen, de gedragswetenschapper en een medewerker Beleid en Kwaliteit.

Het gesprek werd geleid door een gespreksleider van het LSR. Tijdens het gesprek heeft een klein deel van de jongeren en de medewerkers een mening kunnen geven over het (ambulant) wonen met ondersteuning van Zekere Basis. Het is dan ook belangrijk om de uitkomsten in dit perspectief te lezen.

Tijdens het groeps gesprek 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 waar ze 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 groeps gesprek:

Thema's groeps gesprek

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

- Regels zijn duidelijk, wat wel en niet kan.
 - Locatie/ligging, dichtbij het station. Samen koken met de begeleiding (alleen is saai).
 - Begeleiding: benaderbaar, problemen kun je goed bespreken.
 - Hulp. De manier waarom de begeleiding met mij communiceert (volwassen, gelijkwaardig). Hulp is afgestemd op het individu.
 - Ze accepteren je zoals je bent. Werken met jouw aan je doelen.
-

Medewerkers

- Je kunt dingen met elkaar bespreken. Hecht. Iets aan elkaar hebben.
 - Gezellig, goede sfeer op de groep en met elkaar. Jongeren zijn eerlijk naar elkaar.
 - Goede en leuke band met de jongeren. Goede samenwerking jongeren – begeleiding – gedragswetenschapper.
 - Huiselijke sfeer. Deur staat altijd open (voor bijvoorbeeld een gesprek). Korte lijnen in het team.
 - De jongens. Leuk team. Leuk dat het een gemend team is met verschillende mensen, dat is ook fijn in matches met de verschillende jongens.
-

De aanwezige jongeren zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding en het wonen bij Zekere Basis. Cliënten/jongeren en medewerkers zijn op een prettige manier met elkaar in gesprek. Er wordt gekeken naar de wensen en doelen van het individu en de communicatie verloopt respectvol. Begeleiding is goed te bereiken en benaderbaar. Problemen kunnen besproken worden. Eén van de jongeren licht toe hoe dit anders was in zijn verleden (andere zorgaanbieders) en dat hij nu gelijkwaardig behandeld wordt. Ook de begeleiders ervaren het contact en de samenwerking met de cliënten als positief.

Wat kan beter?

Wanneer een persoonlijk begeleider te laat komt of niet komt opdagen.

Wisselingen

Cliënten maar ook de medewerkers ervaren de (vele) wisselingen van begeleiders als onprettig en zien dit als een verbeterpunt. Voor de jongeren is het bijvoorbeeld heel vervelend wanneer je steeds een andere persoonlijk begeleider krijgt en opnieuw je verhaal moet doen. Ook moet je iemand weer leren kennen en gaan vertrouwen. Ook voor het team is het lastig wanneer collega's vertrekken en er bijvoorbeeld gewerkt wordt met ZZP'ers. Het team van Noorderhagen is redelijk stabiel maar bij Ambulant is er sprake van onderbezetting, met name in de vakantie.

Als tip is gegeven om goed te kijken welke jongere er aan welke persoonlijk begeleider wordt gekoppeld omdat een goede match het verschil voor de cliënt maakt. Verder komt het voor dat nieuwe begeleiders of stagiaires niet worden voorgesteld en dat een jongere 'opeens' een nieuw gezicht ziet. Hier kan beter op gelet worden.

Informatie

Het informatiebord op locatie Noorderhagen lijkt op het eerste gezicht een ingewikkeld systeem, onoverzichtelijk. Na een tijdje wennen medewerkers er wel aan, maar wellicht zijn er mogelijkheden voor een eenvoudiger systeem.

Team

Het hebben van een teamleider voelt voor één van de medewerkers meer iets wat bedacht is door het bestuur dan iets wat echt nodig is. Het team heeft in korte tijd twee teamleiders gehad en de vraag is of deze het meest geschikt waren. Voorheen was er een coördinerend begeleider en dat werkte prima.

Door een medewerker is als suggestie gegeven om begeleiders in de basis meer toe te rusten in kennis van doelgroepen. Op individueel niveau hebben begeleiders wel de mogelijkheid om zich hier op eigen verzoek in te verdiepen, maar wellicht zou een basiscursus voor alle begeleiders van toegevoegde waarde kunnen zijn en dan bijvoorbeeld gegeven door ervaringsdeskundigen.

De 'kantoor mensen' van De Basis zouden ook eens de Hengelosestraat en Noorderhagen kunnen bezoeken om zo zelf te zien en ervaren wat daar speelt en meer een beeld te krijgen van de bewoners daar en hun wensen.

Appartement

Het bestuur heeft besloten dat de ramen op de Noorderhagen niet meer helemaal open kunnen. Het is voor cliënten en medewerkers niet duidelijk waarom dit besluit is genomen. Het zou voor de cliënten zeer wenselijk zijn om de ramen weer te kunnen openen. Het kan erg warm worden in de appartementen. Ook is er geen zonwering aanwezig. De verwarming is niet zelf te regelen, behalve dan dat de verwarming aan en uit kan. Hierdoor is het in de appartementen soms te warm of juist te koud.

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.