



# **Cliënten over kwaliteit - Dagbesteding**

Ambulante Hulpverlening Midden Nederland

**Dagbesteding**

**Cliëntenraadpleging 2022**



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**  
Utrecht, januari 2023

Daniela Roeland  
Rinskje Molier-Dijkstra

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. Doelgroep Ambulante Hulpverlening Midden Nederland	4
1.2. Doel	4
1.3. Leeswijzer	5
<b>2. Resultaten Dagbesteding</b>	<b>6</b>
2.1. Respons	6
2.2. Cijfer	6
2.3. Wat gaat goed?	7
2.4. Wat kan beter?	10
<b>3. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen</b>	<b>12</b>
3.1. Samenvatting en conclusies Dagbesteding	12
3.2. Algemene aanbevelingen	13
3.3. Inhoudelijke aanbevelingen per thema	14
<b>Bijlage I Aanpak CoK</b>	<b>16</b>
<b>Bijlage II Resultaten gesloten vragen</b>	<b>19</b>

# 1. Inleiding

Ambulante Hulpverlening Midden Nederland heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder haar cliënten in de periode september – december 2022. De raadpleging vindt plaats via de LSR-methode Cliënten over Kwaliteit (CoK). Dit is als erkende methode opgenomen in de Waaier van Cliëntervaringsinstrumenten binnen het KwaliteitsKompas Gehandicaptenzorg van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

In dit rapport staan de resultaten voor **Dagbesteding**.

## 1.1. Doelgroep Ambulante Hulpverlening Midden Nederland

Ambulante Hulpverlening Midden Nederland richt zich in haar beleid op maatschappelijke integratie en optimale participatie van mensen. In het bijzonder gaat de aandacht uit naar mensen met een lichte verstandelijke beperking (LVB), psychische kwetsbaarheid / psychiatrische problematiek of dubbel diagnostiek<sup>1</sup>. Op drie locaties biedt Ambulante Hulpverlening Midden Nederland dagbesteding/leerwerkplekken aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt (bijvoorbeeld vanwege psychische, verstandelijke of lichamelijke beperkingen). De begeleiding is intensief: ongeveer één professionele begeleider en een vrijwilliger/stagiaire op zeven mensen. De locaties hebben elk een andere werkinhoud en bieden gezamenlijk de volgende plaatsen: productieafdeling, houtafdeling, creatieve afdeling, werkvoorziening gericht op diverse (buiten) werkzaamheden<sup>2</sup> en een leerwerkplek horeca in koffi corner kringloopwinkel.

## 1.2. Doel

CoK heeft de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in het oordeel van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de ondersteuning en hun bestaan (wat vinden cliënten?) en inzicht in de achterliggende meningen, ervaringen, wensen (waarom vinden cliënten 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 van de cliënten.

<sup>1</sup> Bron: website Ambulante Hulpverlening Midden Nederland

<sup>2</sup> Zoals: onderhoud in bossen, natuurgebieden en particuliere tuinen, zagen en kloven van haardhout, verwerken en bezorgen, maai- en onderhoudswerk op campings in de regio, incidenteel montagewerk en assisteren bij kleine verhuizingen en diverse transportwerkzaamheden.

### 1.3. Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk zijn de uitkomsten beschreven van de dienst dagbesteding van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland. Hoofdstuk drie bevat de samenvatting, conclusies en aanbevelingen van het LSR. Bijlage I beschrijft de aanpak van de cliëntenraadpleging en in bijlage II staan de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijst.

Alle resultaten in deze rapportage betreffen de ervaringen van cliënten. Het is dan ook belangrijk de resultaten in dit perspectief te lezen. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Het LSR realiseert zich dat, ondanks deze aanpassingen, situaties en uitspraken tot personen herleidbaar kunnen zijn. Het LSR vertrouwt erop dat de lezers vertrouwelijk en professioneel omgaan met de betreffende informatie.

## 2. Resultaten Dagbesteding

In dit hoofdstuk staat weergegeven hoe de cliënten de dagbesteding ervaren. Het hoofdstuk begint met een weergave van de respons en het rapportcijfer. Daarna staat beschreven wat de cliënten goed vinden gaan en waar er nog verbeterkansen liggen

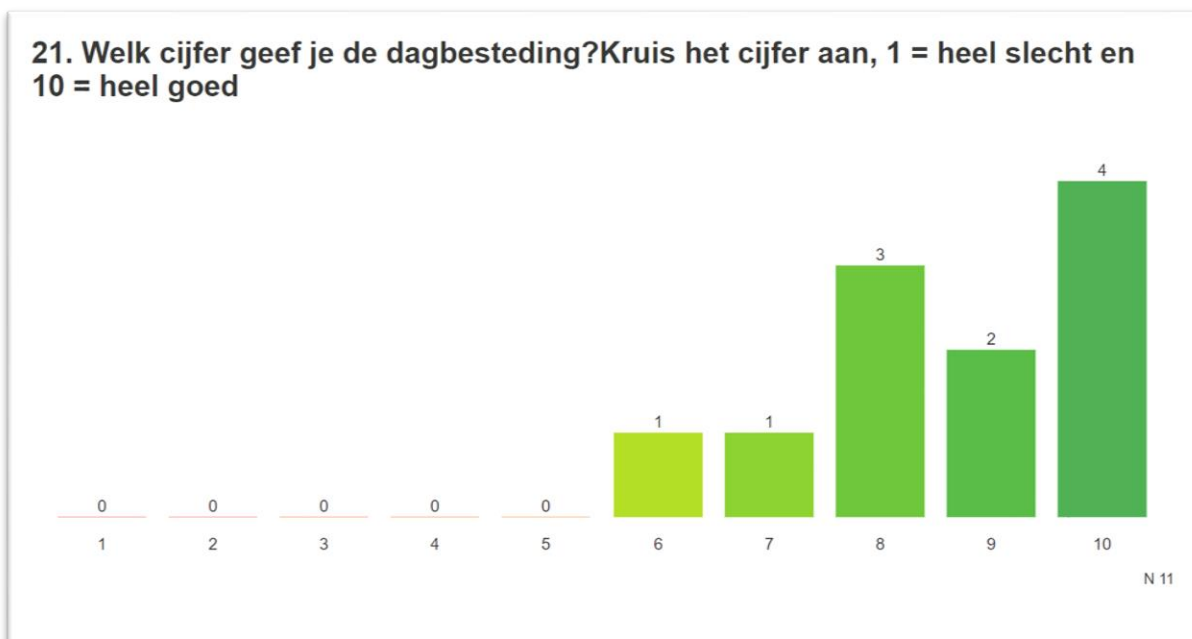
### 2.1. Respons

In totaal hebben 12 van de 39 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt in een vragenlijst. Dit is een respons van 31%, wat voor deze groepsgrootte onvoldoende is. Er is vervolgonderzoek nodig om te kunnen stellen dat de uitkomsten representatief zijn voor de hele groep (zie bijlage I voor verdere toelichting over respons en representatieve resultaten). In bijlage II is de respons per locatie vermeld.

### 2.2. Cijfer

Gemiddeld geven de cliënten de dagbesteding een **8,6**.

Elf cliënten hebben de dagbesteding van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland een cijfer gegeven. Alle cliënten geven een voldoende (cijfer 6-10). Het meest gegeven cijfer is een 10. De verdeling van cijfers is te zien in onderstaand figuur.



1 Cijfers dagbesteding

## 2.3. Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan de dagbesteding. 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 een kwart van de respondenten; drie cliënten) genoemd zijn.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
12 respondenten	3-6 reacties
<ul style="list-style-type: none"> <li>De dagbesteding goed vinden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiting dagbesteding bij behoefte cliënt</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>De pauzes op de dagbesteding</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ruimte voor inbreng cliënten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet bang zijn op de dagbesteding</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De werkzaamheden</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiligheid van het werk</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>De gewenste hulp krijgen</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie krijgen over veranderingen</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gesprekken over persoonlijk plan en doelen</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Meehelpen bij maken persoonlijk plan en doelen</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Samenwerken met begeleider aan behalen van doelen</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Luisteren door de begeleiders</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vertrouwen in de begeleiders</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vrij voelen het te zeggen als je het ergens niet mee eens bent</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bepalen door de begeleiders</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Klik met de vaste begeleider</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contact met familie, vrienden en kennissen</li> </ul>	

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **sterke punten** van de dagbesteding van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland:

1. **Aansluiting dagbesteding bij wensen/behoeften cliënten** (de werkzaamheden, begeleiding, de pauzes, veiligheid, niet bang zijn)
2. **Ruimte voor inbreng cliënten** (niet bepalen door begeleiders, onvrede uiten)
3. **Begeleiders** (luisteren, vertrouwen, klik)
4. **Samenwerking met begeleider** (gesprekken, opstellen en werken aan doelen, informatie over veranderingen)
5. **Contact met familie, vrienden en kennissen**

Onderstaand zijn de sterke punten nader toegelicht.

### **1. Aansluiting dagbesteding bij wensen/behoefte cliënten** *(de werkzaamheden, begeleiding, de pauzes, veiligheid, niet bang zijn)*

Uit de beantwoording komt een positief beeld naar voren van hoe cliënten de dagbesteding ervaren. Bijna alle cliënten antwoorden dat zij hun dagbesteding goed vinden en dat zij niets zouden veranderen als ze het op de dagbesteding voor het zeggen hadden. Deze positieve ervaring blijkt ook uit de toelichtingen die cliënten geven bij zowel de meerkeuzevragen als de open vragen. Zo antwoorden cliënten dat zij de hulp van de begeleiders krijgen die zij willen hebben. Daarnaast gaan de meeste reacties op de vraag wat cliënten fijn vinden aan de dagbesteding gaan over het aansluiten van de dagbesteding bij de wensen en behoeften van cliënten. Zo vertellen een paar cliënten dat zij lekker in hun eigen tempo kunnen werken en er geen stress of tijdsdruk is. Andere cliënten vertellen dat zij goed geholpen worden, er naar hen geluisterd wordt en zij bij de dagbesteding hun 'ei kwijt kunnen'. Enkele cliënten vinden het fijn er 'even uit' te zijn en dat de dagbesteding structuur aan de dag geeft. Verder noemt een aantal cliënten het werken/werk in het algemeen of specifieke werkzaamheden die zij prettig vinden om te doen. De afwisseling tussen twee locaties vindt iemand fijn. Een aantal cliënten vertelt dat de dagbesteding en collega's gezellig zijn, waarbij één van hen zegt: 'Het geeft sociaal welzijn in mijn leven'. Tot slot vinden de cliënten hun werk ook veilig en zijn zij niet bang op de dagbesteding.

### **2. Ruimte voor inbreng cliënten**

In het verlengde van de aansluiting bij behoeftes van cliënten, komt uit een aantal reacties op de vraag wat cliënten fijn vinden aan de dagbesteding naar voren dat cliënten ruimte voor hun eigen inbreng ervaren. Een cliënt geeft aan dat zij binnen de dagbesteding hun ideeën kunnen aandragen. Andere cliënten vertellen dat zij er hun eigen keuzes mogen maken, hun eigen werk kunnen doen en soms werkstukken mee naar huis mogen nemen. De ruimte voor eigen inbreng blijkt ook uit de beantwoording van enkele meerkeuzevragen. Zo voelen bijna alle cliënten zich vrij om het te zeggen als zij het ergens niet mee eens zijn en ervaren zij dat begeleiders niet voor hen bepalen.

### **3. Begeleiders** *(luisteren, vertrouwen, klik)*

De cliënten blijken ook overwegend positief over de begeleiders. Zij geven aan dat begeleiders naar hen luisteren, dat ze de begeleiders vertrouwen en een klik met hun vaste begeleider hebben. Een cliënt vertelt daarbij dat hij 's ochtends op tijd begint: 'dan kunnen we dingen bespreken'. Verder zijn bij deze meerkeuzevragen geen extra toelichtingen gegeven door cliënten.

### **4. Samenwerking met begeleider** *(gesprekken, opstellen en werken aan doelen, informatie over veranderingen)*

Aan de cliënten zijn enkele meerkeuzevragen gesteld over het samenwerken aan hun plan en doelen. Alle cliënten antwoorden dat zij de gesprekken hierover goed vinden en bijna alle cliënten hebben meegeholpen bij het maken van hun plan en doelen. Enkele cliënten lichten daarbij toe dat zij het plan samen maken. Bijna alle cliënten vinden dat de begeleider ook voor het behalen van hun doelen voldoende met hen samenwerkt.



Tenslotte ervaren cliënten dat begeleiders het hen vertellen als er wat verandert op de dagbesteding. 'We bespreken alles', zegt een cliënt daarbij. Een ander merkt erbij op dat hij veranderingen wel lastig vindt.

## **5. Contact met familie, vrienden, kennissen**

Bijna alle cliënten antwoorden op de meerkeuzevraag dat zij het contact met hun familie, vrienden, kennissen goed vinden. Een aantal cliënten licht hierbij wel toe dat zij niet veel vrienden hebben, of alleen een ouder. Een paar cliënten vertellen dat zij vrienden hebben in hun woonlocatie of contact met de bewoners en de begeleiders van de woonlocatie.

### **Citaten sterke punten**

In onderstaand kader staat ter illustratie van de sterke punten een aantal opmerkingen van cliënten.

- Ik ben positief over de dagbesteding en begeleiding. Ik kan lekker in mijn eigen tempo werken en het is gezellig. Niet zoveel werkdruk.
- Ik ben tevreden. Ik kan mijn ei kwijt bij [naam locatie].
- Ik word goed geholpen en mag veel doen ... Begeleiders luisteren veel naar mij. Ik moet hard werken. Het gezellig.
- Naar het bos gaan en hout kloven.
- Structuur in de dag en sociale contacten onderhouden.
- De rust op de werkplek, tijd genoeg voor alles, geen stress, ruimte om keuzes te maken.

## 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 een kwart van de respondenten; drie cliënten) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
12 respondenten	3 reacties
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nieuwe dingen leren</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatie / partner / gezinsleven</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Wel eens vervelen in avonden en weekend</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Individuele aandachtspunten dagbesteding</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gelukkig zijn</li></ul>	

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **aandachtspunten** voor de cliënten dagbesteding van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland:

1. Nieuwe dingen leren
2. Individuele aandachtspunten dagbesteding
3. Persoonlijk welbevinden en wensen cliënten

Onderstaand zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

### 1. Nieuwe dingen leren

Ruim de helft van de cliënten antwoordt op de meerkeuzevraag hierover dat zij (voornamelijk) soms of (een enkeling) nooit nieuwe dingen leren bij de dagbesteding. Eén cliënt die 'soms' wat leert, merkt daarbij op: 'Ik ken het werk wel, ik loop hier al een poosje mee'. Verder zijn er geen toelichtingen gegeven door cliënten. Ook de reacties op open vragen geven geen aanvullende informatie over óf en welke wensen cliënten hebben op dit gebied.

### 2. Individuele aandachtspunten dagbesteding

Bij de verschillende open vragen komen individuele aandachtspunten van cliënten voor de dagbesteding naar voren. Deze gaan over uiteenlopende zaken, zoals:

- Zorg voor een medewerker die 'soms teveel hooi op de vork neemt' en daardoor dingen vergeet of verstrooid reageert;
- 'Nog meer dingen voor mijzelf doen, plaatjes plakken met lijm op hout';
- 'Een half uurtje rusten om half 1';

- Een cliënt vindt een half uur (middag)pauze te veel en stelt kortere vaste pauzes voor met daarbij de opmerking: 'maar als men even een momentje nodig heeft, die ook kunnen pakken in overleg met de begeleiding';
- Punt van aandacht dat er soms veel op de grond staat (risico vallen groter);
- Een cliënt vindt de honden 'soms spannend'.

### **3. Persoonlijk welbevinden en wensen cliënten**

Aan cliënten zijn ook enkele vragen gesteld over hun leven en welbevinden. Hieruit komen enkele punten van aandacht naar voren. Zo verveelt een derde van de cliënten zich wel eens in de avonden en weekenden, waarbij één van hen opmerkt dat dit aan hemzelf ligt, maar hij altijd aan de bel kan trekken. Bijna de helft van de cliënten zegt zich niet of 'een beetje' gelukkig te voelen. Twee cliënten lichten dit toe; de één geeft aan dat dit met zijn psychische gesteldheid te maken heeft, de ander vertelt zich ergens zorgen over te maken.

In de wensen die cliënten noemen, komt naar voren dat een aantal cliënten graag een relatie, partner of gezinsleven zou willen hebben. Andere wensen gaan over reizen of vakantie, zelfstandig worden/wonen, een 'echte baan' en lichamelijke of psychische gezondheid.

### 3. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland 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 Dagbesteding

Binnen de dienst Dagbesteding hebben 12 van de 39 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 31%, wat te laag is en vraagt om vervolgonderzoek. 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	Aansluiting dagbesteding bij wensen/behoeften cliënten (de werkzaamheden, begeleiding, de pauzes, veiligheid, niet bang zijn)	1	Nieuwe dingen leren
2	Ruimte voor inbreng cliënten (niet bepalen door begeleiders, onvrede uiten)	2	Individuele aandachtspunten dagbesteding
3	Begeleiders (luisteren, vertrouwen, klik)	3	Persoonlijk welbevinden en wensen cliënten
4	Samenwerking met begeleider (gesprekken, opstellen en werken aan doelen, informatie over veranderingen)		
5	Contact met familie/vrienden/kennissen		

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten over het algemeen positief zijn over de dagbesteding. Dit blijkt onder andere uit het gemiddeld gegeven cijfer, **8,6**, de sterke punten uit de gesloten vragen en de positieve toelichtingen op de open vragen.

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

- **Individuele aandachtspunten dagbesteding:** zoals wensen rondom pauze of bezigheden;
- **Nieuwe dingen leren:** mogelijke wensen voor verdere ontwikkeling (onderzoeken);
- **Persoonlijke wensen:** bijvoorbeeld een relatie, reis, fysiek of mentaal beter voelen.

## 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'** 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 betrokkenen binnen alle lagen van de organisatie aan **actief de eigen bijdrage uit te dagen**: wat kan ik zelf doen? (wat kan ik samen met mijn mede-cliënt/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 cliënt<sup>3</sup>. 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 aanlevert<sup>4</sup> en om richting te geven aan het prioriteren van verbeteracties.
- Presenteer verbeteracties helder naar cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers en geef terugkoppeling van effecten/vervolgstappen.

<sup>3</sup> Directe koppeling bouwsteen 1 – zorgproces individuele cliënt

<sup>4</sup> 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.

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 per thema

In deze paragraaf staan per aandachtsgebied adviezen en/of vragen weergegeven. Deze kunnen tijdens evaluatiegesprekken besproken worden en/of als inspiratie dienen bij het opstellen van het verbeterplan op organisatieniveau en 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 en stimulans voor gesprekken naar aanleiding van de cliëntenraadpleging.

#### 1. Individuele aandachtspunten dagbesteding

##### **Aanbeveling: vervolg geven aan individuele punten en aanvullende informatie ophalen**

Gezien de hoge positieve algehele waardering is het raadzaam extra in te zoomen op de punten van aandacht die individuele cliënten genoemd hebben. Dit kan, zoals bij de algemene proces aanbevelingen in vorige paragraaf beschreven, door met de cliënt in gesprek zijn punten te bespreken en daar desgewenst afspraken over te maken.

De individuele punten kunnen ook aanleiding zijn voor verdere uitvraag binnen de locatie. Ook met het oog op de lage respons, raadt het LSR aan om de resultaten in het algemeen met de groep cliënten van de locatie te bespreken, bijvoorbeeld in een groepsgesprek. Het is goed om daarbij vooral door te vragen of cliënten de sterke punten herkennen en welke aandachtspunten zij aanvullend hebben. Genoemde individuele punten uit deze raadpleging kunnen daarbij geanonimiseerd worden ingebracht om een thema te illustreren of mensen te prikkelen hun eigen mening daarover te geven.

## 2. Nieuwe dingen leren

### **Aanbeveling: in gesprek over leerproces en mogelijke leerwensen**

De raadpleging roept de vraag op of cliënten de wens hebben nieuwe dingen te leren. Het is ook mogelijk dat er wel degelijk sprake is van een leerproces, maar cliënten minder zicht hebben op wat zij leren / geleerd hebben.

Beide punten geven aanleiding tot het gesprek hierover, bijvoorbeeld gericht aandacht hieraan besteden bij evaluatiegesprekken. Inzicht in het eigen leerproces kan een positief effect hebben op iemands zelfvertrouwen en welbevinden. Daarnaast levert het gesprek hierover mogelijk inspiratie op voor nieuwe doelen, begeleidingsbehoefte en werkzaamheden/activiteiten voor de cliënt en/of de dagbestedingslocatie.

## 3. Persoonlijk welbevinden en wensen

### **Aanbeveling: uitwisseling van aandachtspunten, wensen en behoeftes, individueel en op locatie/organisatieniveau**

Het is goed om aandacht te besteden aan de aandachtspunten en wensen op het gebied van persoonlijk welbevinden. Onderzoek gezamenlijk op welke wijze de dagbesteding mogelijk kan bijdragen aan het welbevinden, bijvoorbeeld in de vorm van tips, advies of een 'luisterend oor'. Vraag ook door naar achterliggende redenen van bepaalde wensen en denk daarbij liever in mogelijkheden dan in onmogelijkheden. Mogelijk kunnen cliënten van de locatie elkaar hierin onderling ook tot steun zijn of inspireren. Uitwisseling met andere diensten van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland kan leiden tot een bundeling van vergelijkbare signalen en behoeftes. Op organisatieniveau en vanuit de cliëntenraad kan daar mogelijk actie op ondernomen worden.

# Bijlage I Aanpak CoK

De cliëntenraadpleging bestaat uit de onderstaande stappen:

## **Stap 1. Startoverleg**

Tijdens het startoverleg licht het LSR de stappen en de planning van de raadpleging toe. Het LSR stelt een schriftelijke instructie beschikbaar voor alle begeleiders. Tevens bespreekt het LSR de CoK basis-vragenlijsten 'Ambulante hulpverlening', 'Wonen' en 'Dagbesteding'.

## **Stap 2. Invullen vragenlijst / interviews**

Ambulante Hulpverlening Midden Nederland streeft ernaar dat alle cliënten in de gelegenheid worden gesteld om mee te doen aan de cliëntenraadpleging. Cliënten kunnen zelf of met hulp van de (persoonlijk) begeleider, een naaste of vriend(in)/kennis de vragenlijst invullen.

### AVG-wetgeving

De privacy van cliënten is gewaarborgd. Het LSR werkt met een datasysteem dat voldoet aan de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de EU.

Het LSR noemt geen namen van cliënten en/of medewerkers in het rapport. Namen van cliënten worden alleen met toestemming gebruikt door de Ambulante Hulpverlening Midden Nederland om de resultaten van de vragenlijst aan het dossier van de cliënt te koppelen. Zie ook stap 'Koppeling ondersteuningsplan'.

## **Stap 3. Koppeling ondersteuningsplan**

Ambulante Hulpverlening Midden Nederland zal op de volgende manier de resultaten van de vragenlijst verbinden aan de bespreking over het ondersteuningsplan:

### *1. Afnemen vragenlijst + bespreken antwoorden (ongeveer 2 weken voor ondersteuningsplanbespreking)*

De cliënt vult samen met eigen begeleider of een externe begeleider de vragenlijst in. De cliënt en de begeleider bespreken 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 kan in één keer worden gevoerd of tijdens meerdere (informele) momenten).

### *2. Vastleggen van afspraken & doelen*

De cliënt en de begeleider maken SMART<sup>5</sup> afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Deze afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan van de cliënt.

---

<sup>5</sup> SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.



#### **Stap 4. Verdieping**

Het LSR bespreekt resultaten van de vragenlijst in een groepsgesprek met cliënten en/of de cliëntenraad. Het gesprek is met cliënten van een en dezelfde woonlocatie of regio.

#### **Stap 5. Rapportages**

Op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten schrijft het LSR een rapportage met daarin per hoofdstuk de uitkomsten van Ambulant regio Almere, regio Veluwe 1 en regio Veluwe 2, Dagbesteding en Wonen locatie Molenweg en Wonen locatie Zuiderzeepad.

Het LSR analyseert de antwoorden op de gesloten vragen, de toelichtingen bij de sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten, de open vragen en de uitkomsten van de verdieping. Dit doet het LSR door het onderzoeksmateriaal te beschrijven en samen te vatten, thema's eruit te filteren, uitspraken te ordenen en opvallende details toe te lichten.

Daarnaast trekt het LSR conclusies en doet aanbevelingen.

#### **Stap 6. Opstellen verbeterplan** (door Ambulante Hulpverlening Midden Nederland)

Op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging stelt de bestuurder met de cliëntenraad een SMART-verbeterplan op. Dit doen zij door op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging eerst verbeterpunten te selecteren. Daarna maken zij afspraken over hoe deze verbeterpunten aan te pakken. Bij het formuleren van de afspraken nemen zij de door de cliënten genoemde verbeter suggesties mee.

#### **Stap 7. Evaluatie** (door Ambulante Hulpverlening Midden Nederland)

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

### **Vragenlijsten**

De gebruikte vragenlijsten zijn 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 vragenlijsten richten zich op de domeinen van Kwaliteit van bestaan van Robert Schalock en de thema's uit het concept Positieve Gezondheid van Machteld Huber.

### **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 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)<sup>6</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. 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.

<sup>6</sup> Boeije, H.R., 't Hart, H & Hox, J. (2014). Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom.

## Bijlage II Resultaten gesloten vragen

### Dagbesteding

Totaal aantal respondenten: 12




Onderstaande tabellen laten zien wie de vragenlijst heeft ingevuld en over welke locatie de cliënten een vragenlijst hebben ingevuld.




Wie heeft de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
Ik zelf	3	25%
Ik zelf met hulp van een begeleider	9	75%
Ik zelf met hulp van iemand uit mijn netwerk (familie / vrienden)	0	0%
Iemand uit mijn netwerk heeft de vragenlijst ingevuld	0	0%
<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Cliënten werken op één of meerdere locaties van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland. Er is afgesproken dat cliënten een vragenlijst invullen over de locatie waar zij de meeste uren per week werken. Onderstaande tabel geeft weer hoeveel vragenlijsten per locatie zijn ingevuld.

Wat is de naam van de dagbestedingslocatie?	Aantal ingevulde vragenlijsten
Hanengewei	8
Tante Leut	1
Waterweg	3
<b>Totaal</b>	<b>12</b>

Er komen 16 sterke punten (groene vlakken) en 3 aandachtspunten (gele vlakken) naar voren. Er zijn geen verbeterpunten (zie tabellen op volgende pagina's).




Dagbesteding		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van de dagbesteding?		92% (11)	8% (1)	0% (0)	0
2.	Kan je het werk doen dat je leuk vindt?		75% (9)	25% (3)	0% (0)	0
3.	Wat vind je van de pauzes op de dagbesteding?		92% (11)	8% (1)	0% (0)	0
4.	Voel je je prettig bij de andere cliënten en collega's?		75% (9)	17% (2)	8% (1)	0
5.	Voel je je wel eens eenzaam op de dagbesteding?		83% (10)	17% (2)	0% (0)	0
6.	Ben je wel eens bang op de dagbesteding?		92% (11)	8% (1)	0% (0)	0
7.	Vind je het werk veilig genoeg?		92% (11)	8% (1)	0% (0)	0

De hulp op de dagbesteding		Beoordeling				Geen antwoord
8.	Krijg je de hulp van de begeleiders die jij wilt hebben?		92% (11)	8% (1)	0% (0)	0
9.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert op de dagbesteding?		100% (12)	0% (0)	0% (0)	0
10.	Wat vind je van de gesprekken over je persoonlijk plan en de doelen die daarin staan?		100% (12)	0% (0)	0% (0)	0
11.	Heb je zelf meegeholpen bij het maken van je persoonlijk plan en de doelen die daarin staan? <sup>7</sup>		92% (11)	0% (0)	8% (1) <sup>8</sup>	0

<sup>7</sup> Bij deze vraag was een extra antwoordcategorie 'Nee dat wilde ik niet'. Deze categorie is door geen van de cliënten gekozen.

<sup>8</sup> Antwoordcategorie 'Nee dat is mij niet gevraagd'

12.	Vind je dat jouw begeleider voldoende met jou samen werkt aan het behalen van jouw doelen?		92% (11)	8% (1)	0% (0)	0
13.	Leer je nieuwe dingen op de dagbesteding?		42% (5)	50% (6)	8% (1)	0
14.	Luisteren de begeleiders naar je?		92% (11)	8% (1)	0% (0)	0
15.	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?		83% (10)	17% (2)	0% (0)	0
16.	Moet je vaak wachten op de begeleiders?		75% (9)	17% (2)	7% (1)	0
17.	Vertrouw je de begeleiders?		92% (11)	8% (1)	0% (0)	0
18.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen?		92% (11)	8% (1)	0% (0)	0
19.	Bepalen de begeleiders te veel voor jou?		92% (11)	8% (1)	0% (0)	0
20.	Heb je een klik met je vaste begeleider?		92% (11)	8% (1)	0% (0)	0

Over je leven		Beoordeling				Geen antwoord
21.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		73% (8)	18% (2)	9% (1)	(1)
22.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		67% (8)	17% (2)	17% (2)	0
23.	Wat vind je van het contact met je familie / vrienden / kennissen?		92% (11)	8% (1)	0% (0)	0
24.	Vind je dat je netwerk voldoende betrokken wordt? <sup>9</sup>		82% (9)	18% (2)	0% (0)	(1)
24.	Voel je je nu gelukkig?		58% (7)	25% (3)	17% (2)	0

<sup>9</sup> Bij deze vraag was de vierde antwoordcategorie 'Ik wil niet dat mijn netwerk betrokken wordt'; geen van de cliënten heeft dit antwoord gekozen.