Cliënten over Kwaliteit - Wonen

Ambulante Hulpverlening Midden Nederland

Wonen Molenweg
Wonen Zuiderzeepad

Cliëntenraadpleging 2022

LSR - landelijk steunpunt **mede**zeggenschap
Utrecht, januari 2023

Daniela Roeland
Rinskje Molier-Dijkstra

Postbus 8224
3503 RE Utrecht
Telefoon: 030 293 76 64
www.hetlsr.nl
info@hetlsr.nl

Copyright © LSR, landelijk steunpunt **mede**zeggenschap
Postbus 8224, 3503 RE Utrecht
Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van het LSR.

Inhoudsopgave

1. Inleiding **4**
- 1.1. Doelgroep Ambulante Hulpverlening Midden Nederland 4
- 1.2. Doel 4
- 1.3. Leeswijzer 5

2. Resultaten Wonen locatie Molenweg **6**
- 2.1. Respons 6
- 2.2. Cijfer 6
- 2.3. Wat gaat goed? 7
- 2.4. Wat kan beter? 9

3. Resultaten Wonen locatie Zuiderzeepad **13**
- 3.1. Respons 13
- 3.2. Cijfer 13
- 3.3. Wat gaat goed? 14
- 3.4. Wat kan beter? 16

4. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen **19**
- 4.1. Samenvatting en conclusies Wonen locatie Molenweg 19
- 4.2. Samenvatting en conclusies Wonen locatie Zuiderzeepad 20
- 4.3. Samenvatting en conclusies Wonen Ambulante Hulpverlening Midden Nederland Totaal 21
- 4.4. Algemene aanbevelingen 22
- 4.5. Inhoudelijke aanbevelingen per thema 23

Bijlage I Aanpak CoK **26**

Bijlage II Resultaten gesloten vragen **29**
- Wonen locatie Molenweg 29
- Wonen locatie Zuiderzeepad 32

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 Wonen, locaties **Molenweg** en **Zuiderzeepad**.

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[1].
Cliënten kunnen op basis van een Wlz-indicatie of Beschermd wonen indicatie wonen op de woonlocaties Molenweg en Zuiderzeepad.

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 verbetersuggesties 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.

[1] Bron: website Ambulante Hulpverlening Midden Nederland

1.3. Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken staan de uitkomsten van de dienst Wonen. De uitkomsten van locatie Molenweg worden beschreven in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 geeft de uitkomsten van locatie Zuiderzeepad weer. In hoofdstuk 4 staan de samenvatting, conclusies van de dienst Wonen 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 Wonen locatie Molenweg

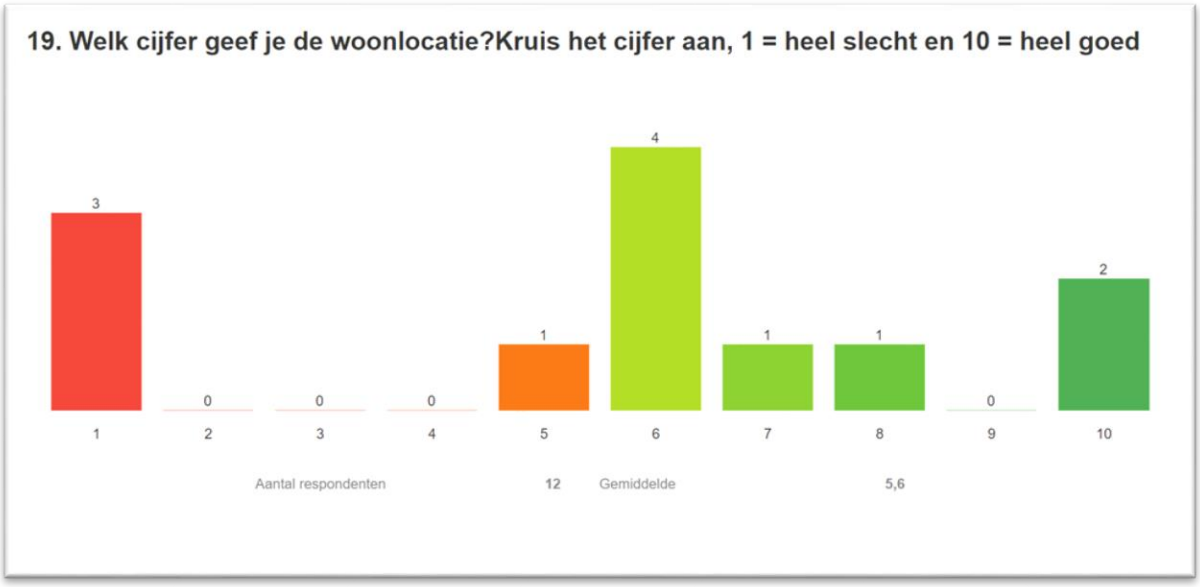
In dit hoofdstuk staat weergegeven hoe de cliënten het wonen op locatie Molenweg ervaren. Het hoofdstuk begint met een weergave van de respons en het rapportcijfer. Daarna staat beschreven wat de cliënten goed vinden gaan en waar er nog verbeterkansen liggen.

2.1. Respons

In totaal hebben 12 van de 19 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt in een vragenlijst. Dit is een respons van 63%, wat voor deze groepsgrootte te laag 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).

2.2. Cijfer

Twaalf cliënten hebben de woonlocatie een cijfer gegeven. Gemiddeld geven de cliënten de woonlocatie een **5,6**.
Het meest gegeven cijfer is een 6. Vier cliënten geven de woonlocatie onvoldoende, waarvan drie keer het cijfer 1. Twee cliënten geven een 10. De verdeling van cijfers is te zien in onderstaand figuur.



1 Cijfers Woonlocatie Molenweg

2.3. Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan het wonen op woonlocatie Molenweg. 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	*3-5 reacties*
• Vrij voelen het te zeggen als je het ergens niet mee eens bent	• De woonomgeving
	• Het krijgen van begeleiding
	• Vrijheid ervaren

Met betrekking tot het relatief kleine aantal sterke punten, is het goed te weten dat cliënten van woonlocaties de gesloten vragen over het wonen over het algemeen kritischer beantwoorden dan cliënten doen voor raadplegingen binnen dagbesteding of ambulante begeleiding. Voor cliënten is de woonlocatie een belangrijk deel van hun dagelijks leven waarbij het gevoel van afhankelijkheid vaak groter is dan bij de cliënten binnen de andere diensten. Daarnaast drukt een aantal respondenten met een algeheel negatieve ervaring over het wonen en de begeleiding een stempel op de resultaten (zo geven bijvoorbeeld drie cliënten het wonen binnen locatie Molenweg een 1, waardoor het gemiddelde cijfer sterk omlaag wordt getrokken). Tenslotte passen de uitkomsten ook (deels) bij de doelgroep (o.a. levensfase en problematiek). Het is belangrijk om vanuit dit perspectief naar de uitkomsten te kijken en de resultaten te interpreteren.

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

1. Cliënten voelen zich vrij onvrede te uiten
2. De woonomgeving
3. Het krijgen van begeleiding
4. Vrijheid ervaren

Onderstaand zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. Vrij voelen onvrede te uiten
Bijna alle cliënten geven aan (bij de gesloten vraag over dit thema) dat zij zich vrij voelen het te zeggen als ze het ergens niet mee eens zijn. Een cliënt bevestigt in zijn toelichting dat hij zeker vrijheid voelt als het gaat om onderwerpen waar de begeleiding wat mee kan. In de open vragen geven enkele cliënten in het algemeen nog aan dat zij vrijheid ervaren.

2. De woonomgeving
In hun toelichting bij het gegeven cijfer en als reactie op de open vraag *Wat vind je fijn aan het wonen bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland?*, noemt een aantal cliënten de woonomgeving. Zij zeggen bijvoorbeeld dat de omgeving 'prachtig' is, een 'mooie plek' en dat het een 'rustgevende locatie' is. Een cliënt benoemt verder nog dat het fijn is zijn eigen woning te hebben.

3. Het krijgen van begeleiding
Een aantal cliënten zegt iets over de begeleiding als reactie op de vraag wat zij fijn vinden aan het wonen bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland. De reacties gaan onder andere over het feit dat er 24 uur per dag een aanspreekpunt aanwezig is en dat de begeleiders 'leuke mensen' zijn. Enkele cliënten noemen dat de begeleiders luisteren, tijd en aandacht hebben en hen ondersteunen bij het regelen van zaken. Een cliënt zegt bij de vraag wat fijn is aan het wonen, dat begeleiders soms ook 'eisen stellen'.

4. Vrijheid ervaren
Enkele cliënten geven aan dat zij hun vrijheid waarderen. Zij noemen dit in reactie op de vraag 'wat vind je fijn aan het wonen bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland?'. Twee cliënten noemen alleen 'vrij' en 'vrijheid'; een ander licht toe: 'Omdat je vrij bent om te [activiteit] en je soms rustige dagen hebt zonder dat de begeleiding je achter de broek aan zit.'

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

- Omdat alles voor mij goed aanwezig is. Huurprijs klopt met wat ik heb.
- De huisjes zijn vervallen, maar de omgeving is prachtig.
- Heel tevreden, mooie plek, veel te doen voor mij met dagbesteding.
- De begeleiding zijn leuke mensen, mooie combinatie.
- De vrijheid.
- Dat ik ondersteund word in het regelen van mijn zaken en begeleid bij mijn doelen.
- 24u een aanspreekpunt op de woonlocatie.
- Er wordt geluisterd, er is aandacht en tijd voor mij.

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	*3-4 reacties*
• De woonruimte	• De woningen
• Het eten op de woonlocatie	• Zelfstandig wonen (wens)
• Prettig voelen bij medebewoners	• Aanpak bewoners
• Wel eens eenzaam voelen op de woonlocatie	• Reizen (wens)
• Wel eens bang zijn op de woonlocatie	• Relatie (wens)
• De gewenste hulp krijgen	
• Informatie krijgen over veranderingen	
• Gesprek over persoonlijk plan en de doelen die daarin staan	
• Samenwerken met begeleider aan behalen van doelen	
• Nieuwe dingen leren	
• De begeleiders: luisteren door de begeleiders, tijd, wachten, vertrouwen in de begeleiders, bepalen door de begeleiders, klik met begeleider C	
• Daginvulling	
• Wel eens vervelen in avonden en weekend	
• Contact met familie, vrienden, kennissen	
• Gelukkig voelen	

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

1. **Woonruimte**
2. **Aansluiten begeleiding bij wensen cliënten** (hulp krijgen die je wilt, aandachtspunten begeleiders)
3. **Ontwikkeling, doelen, nieuwe dingen leren** (gesprekken over plan en doelen, samenwerken aan behalen doelen)
4. **Samenleven bewoners** (prettig voelen bij medebewoners, bang of eenzaam voelen, aanpak bewoners)
5. **Daginvulling** (werk, vrije tijd)
6. **Persoonlijk welbevinden en wensen cliënten**

Onderstaand zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Woonruimte

De cliënten zijn niet (helemaal) tevreden over hun woonruimte. Eenderde van de cliënten geeft bij de meerkeuzevraag aan dat ze hun woonruimte slecht vinden en een derde vindt het 'niet goed maar ook niet slecht'. Ook in de open vragen komt dit naar voren. Cliënten noemen de woonruimtes 'oud' en 'vervallen', maar benoemen ook dat hier verandering in gaat komen door verbouwing.

2. Aansluiten begeleiding bij wensen cliënten *(hulp krijgen die je wilt, aandachtspunten begeleiders)*

De cliënten antwoorden kritisch op alle meerkeuzevragen over de begeleiding / begeleiders. De helft van de cliënten ervaart niet altijd de hulp te krijgen die zij willen. Eén van hen licht toe dat 'er niets verandert' en een ander dat hij niet genoeg geholpen wordt. Ook antwoordt de helft van de cliënten dat niet alle begeleiders naar hen luisteren, niet genoeg tijd hebben en dat ze op begeleiders moeten wachten. Een cliënt geeft in zijn toelichting aan dat contactmomenten vergeten worden en een ander dat sommige begeleiders 'altijd druk zijn met de onruststokers'. Als wens noemt iemand dat het fijn zou zijn als begeleiders ook uit zichzelf langskomen in plaats van dat hij erom moet vragen. Een aantal cliënten antwoordt dat begeleiders teveel voor hen bepalen. Eén van hen zegt daarbij: 'ze zijn vooringenomen om dingen niet te doen'. Een cliënt die niet vindt dat begeleiders teveel bepalen, legt daarbij uit dat het soms wel zo voelt dat voor hem bepaald wordt, maar dat hij dit nodig heeft vanwege zijn problematiek.
Meer dan de helft van de cliënten vertrouwt sommige of veel begeleiders niet. Ook ervaart een derde van de cliënten geen klik met zijn begeleider C. Eén cliënt geeft daarbij een toelichting. Hij vertelt te ervaren dat de begeleider een 'dubbele agenda' heeft en meer voor de organisatie werkt dan voor hem.
In de open vragen komt bij een aantal cliënten een algeheel kritische houding ten aanzien van het wonen en de begeleiding terug. Zo vinden enkele cliënten 'niks' fijn aan het wonen bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland en zouden 'alles' willen

veranderen. Ook zijn er enkele cliënten die graag naar een andere locatie of zorgaanbieder zouden willen gaan.

3. **Ontwikkeling, doelen, nieuwe dingen leren** *(gesprekken over plan en doelen, samenwerken aan behalen doelen)*

Hoewel de meeste cliënten bij de meerkeuzevragen antwoorden dat zij hebben meegeholpen bij het maken van hun persoonlijk plan en de doelen die daarin staan, vindt bijna de helft van de cliënten de gesprekken daarover niet (helemaal) goed. Ook antwoordt bijna de helft van de cliënten dat hun begeleider niet voldoende samen met hen werkt aan het behalen van de doelen. De cliënten geven hierbij verder geen uitleg.
Op de meerkeuzevraag of zij nieuwe dingen leren dingen op de woonlocatie, antwoordt een derde van de cliënten dat dit 'soms' het geval is en een derde dat zij geen nieuwe dingen leren. Eén cliënt licht hierbij toe dat hij geen nieuwe dingen leert omdat hij 'altijd hetzelfde leeft' en dat dit goed is voor hem. Bij de open vraag naar wensen noemen enkele cliënten dat zij een rijbewijs willen halen.

4. **Samenleven bewoners** *(prettig voelen bij medebewoners, bang of eenzaam voelen, aanpak bewoners)*

In de reacties op verschillende vragen komen aandachtspunten naar voren ten aanzien van het samenleven met (en de aanpak van) andere bewoners.
Zo antwoordt bijna de helft van de cliënten dat zij (soms) bang zijn en blijkt uit de toelichtingen dat dit samenhangt met gedrag (agressie, geweld) van anderen. Een cliënt licht bij zijn gegeven cijfer toe dat er regelmatig onveilige situaties gebeuren.
Op de vraag wat zij zouden veranderen binnen Ambulante Hulpverlening Midden Nederland als zij het voor het zeggen hadden, antwoordt een cliënt met 'strenger optreden om narigheid te voorkomen'. Ook anderen noemen een strengere aanpak, zoals dagbesteding verplichten voor alle cliënten, weigeren van begeleiding niet toestaan en 'scherper worden op drugsgebruik'.
Ruim de helft van de cliënten antwoordt op de gesloten vraag dat zij zich (wel eens) eenzaam voelen. Enkele cliënten lichten toe dat zij leeftijdsgenoten missen of ervaren dat mensen hem niet accepteren 'zoals ik ben'. Een ander reageert bij de open vraag dat hij de indeling van bewoners 'wie waar woont' zou veranderen. Deze reacties sluiten aan bij de meerkeuzevraag naar het prettig voelen bij medebewoners. Bijna de helft van de cliënten voelt zich bij sommige of veel medebewoners niet prettig.

5. **Daginvulling** *(werk, vrije tijd)*

Meer dan de helft van de cliënten reageert op de meerkeuzevraag dat zij niet tevreden zijn over hoe hun dagen eruit zien en dat zij zich vervelen in de avonden en weekenden. Een cliënt ervaart een 'sleur', een ander wil graag in het weekend meer te doen hebben. Ook is een cliënt niet tevreden over zijn werk. Bij de open vraag naar wensen die cliënten hebben, geeft een cliënt aan dat hij een (vaste) baan wil in plaats van dagbesteding en een ander 'wil graag werken'. Eén cliënt wil sporten (en daar begeleiding bij).

6. Persoonlijke welbevinden en wensen cliënten

De meerderheid van de cliënten antwoordt op de meerkeuzevraag hierover dat zij zich niet gelukkig voelen. Eén cliënt licht dit toe met het woord ‘eenzaam’. Tweederde van de cliënten geeft aan dat het contact met familie, vrienden en kennissen niet goed is. Op de vraag of hun netwerk voldoende betrokken wordt, antwoordt bijna de helft van de bewoners dat zij dit niet willen.

Op de open vraag welke wensen cliënten hebben, komen verschillende thema’s naar voren. Drie cliënten noemen wensen die te maken hebben met zelfstandig wonen of een ‘eigen thuis opbouwen’. Vier cliënten willen reizen. Drie cliënten zouden graag een relatie willen. Overige wensen zijn: het betaalbaar blijven van de huur bij de nieuwbouw en ‘fit en gezond blijven’.

3. Resultaten Wonen locatie Zuiderzeepad

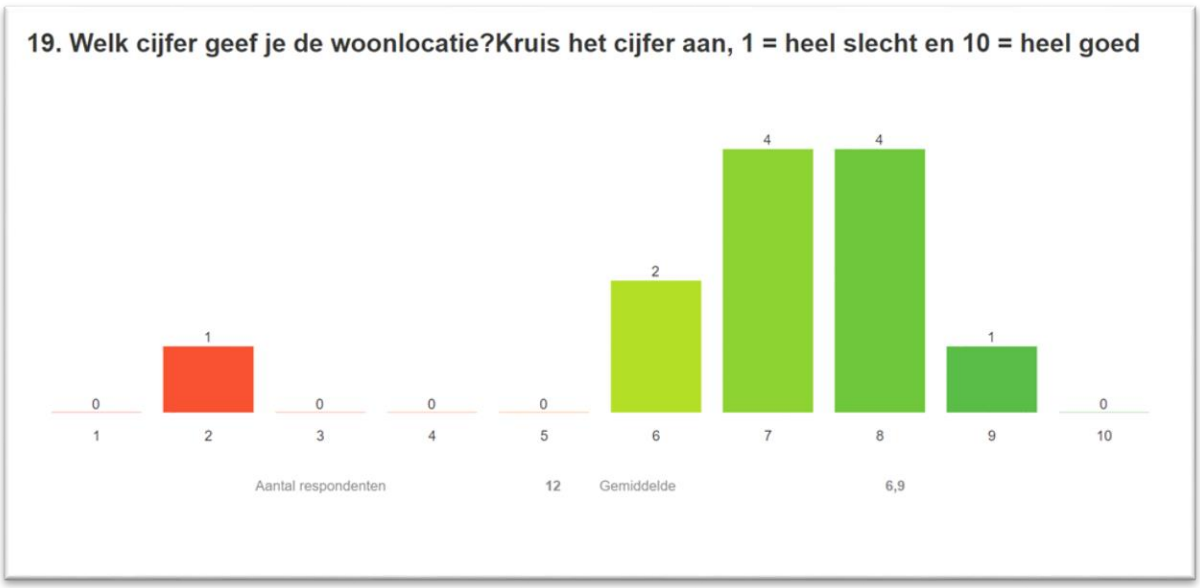
In dit hoofdstuk staat weergegeven hoe de cliënten het wonen op locatie Zuiderzeepad ervaren. Het hoofdstuk begint met een weergave van de respons en het rapportcijfer. Daarna staat beschreven wat de cliënten goed vinden gaan en waar er nog verbeterkansen liggen.

3.1. Respons

In totaal hebben alle 12 cliënten van de woonlocatie hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt in een vragenlijst. Dit is een respons van 100%, waardoor gesteld kan worden dat de resultaten representatief zijn (zie bijlage I voor verdere toelichting over respons en representatieve resultaten).

3.2. Cijfer

Twaalf cliënten hebben de woonlocatie een cijfer gegeven.
Gemiddeld geven de cliënten de woonlocatie een **6,9**.
De meeste cliënten geven de woonlocatie het cijfer 7 of 8; één cliënt geeft een onvoldoende (cijfer 2). De verdeling van cijfers is te zien in onderstaand figuur.



2 Cijfers Woonlocatie Zuiderzeepad

3.3. Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan het wonen op woonlocatie Zuiderzeepad. 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	*4-8 reacties*
• Meehelpen bij het maken van persoonlijk plan en doelen	• Het wonen in het algemeen
• Klik met begeleider C	• Het krijgen van begeleiding

Met betrekking tot het relatief kleine aantal sterke punten, is het goed te weten dat cliënten van woonlocaties de gesloten vragen over het wonen over het algemeen kritischer beantwoorden dan cliënten doen voor raadplegingen binnen dagbesteding of ambulante begeleiding. Voor cliënten is de woonlocatie een belangrijk deel van hun dagelijks leven waarbij het gevoel van afhankelijkheid vaak groter is dan bij de cliënten binnen de andere diensten. Daarnaast passen de uitkomsten ook (deels) bij de doelgroep (o.a. levensfase en problematiek). Het is belangrijk om vanuit dit perspectief naar de uitkomsten te kijken en de resultaten te interpreteren.

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

1. Het wonen in het algemeen
2. Het krijgen van begeleiding
3. Klik met begeleider C
4. Meehelpen bij het maken van persoonlijk plan en doelen

Op de volgende pagina zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. Het wonen in het algemeen

Als toelichting bij het cijfer dat cliënten geven, vertelt een aantal cliënten blij te zijn met hun woonruimte of appartement. Een cliënt vindt het fijn dat ‘het zo nieuw is’ en een ander zegt dat het een mooie plek is om te wonen. In de open vraag wat cliënten fijn vinden aan het wonen bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland komt dit ook terug: mooie woonlocatie, fijne woning, het zelfstandig wonen en waardering voor de plek.
Uit de toelichtingen komt bij een aantal cliënten ook algehele tevredenheid over het wonen bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland naar voren. Cliënten zeggen dat de omstandigheden goed zijn, dat zij het naar hun zin hebben en het voldoet aan hun wensen.

2. Het krijgen van begeleiding

In reactie op de open vraag *Wat vind je fijn aan het wonen bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland?* zegt bijna de helft van de cliënten iets over de begeleiding in het algemeen. Zo vindt een cliënt het fijn altijd te kunnen praten met begeleiders. Andere cliënten noemen de hulp die zij krijgen, onder andere bij doelen en dat zij altijd op begeleiding kunnen terugvallen. Een cliënt noemt dat begeleiders aardig zijn. Een cliënt noemt daarbij nog vrijheid en een ander zegt: ‘Ik ben hier geen nummer.

3. Klik met begeleider C

Bijna alle cliënten ervaren een klik met hun begeleider C, blijkt uit de beantwoording van de meerkeuzevraag. Slechts één cliënt geeft hierbij een toelichting: ‘Ja hoor, een prima begeleider C’.

4. Meehelpen bij het maken van persoonlijk plan en doelen

Bijna alle cliënten antwoorden op de meerkeuzevraag dat zij hebben meegeholpen bij het maken van hun persoonlijk plan en de doelen die daarin staan. Eén cliënt meldt daarbij ‘Ik heb/wil de regie’.

Citaten sterke punten

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

- Mooie woonlocatie, alles lekker dicht in de buurt, aardige begeleiding, voor de rest niks op aan te merken.
- De plek vind ik fijn en Harderwijk is leuk.
- Ik vind het fijn hoe ik word geholpen bij mijn doelen.
- Dat er hulp is als je het nodig hebt, je kan altijd terugvallen.
- Ik ben blij met de woonruimte, locatie, soort begeleiding :).

3.4. 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	*3-7 reacties*
• Prettig voelen bij medebewoners	• Woonruimte/comfort
• Wel eens eenzaam voelen op de woonlocatie	• Eigen / andere woning
• De gewenste hulp krijgen	• Persoonlijke ontwikkeling (wens)
• Informatie krijgen over veranderingen	• Relatie (wens)
• Nieuwe dingen leren	
• Luisteren door de begeleiders	
• Wachten op de begeleiders	
• Daginvulling	
• Gelukkig zijn	

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

1. **Woonwensen van cliënten**
2. **Samenleven - welbevinden van cliënten binnen de woonlocatie** (prettig voelen bij medebewoners, wel eens eenzaam voelen)
3. **Ontwikkeling** (persoonlijke ontwikkelwensen, nieuwe dingen leren)
4. **Aandachtspunten begeleiding** (luisteren, wachten, gewenste hulp krijgen)
5. **Persoonlijke welbevinden en wensen van cliënten**

Op de volgende pagina zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Woonwensen van cliënten

Hoewel driekwart van de cliënten op de vraag wat zij van hun woonruimte vinden, antwoorden dat deze goed is, komen in de open vragen (wat cliënten zouden veranderen en welke wensen zij nog hebben) toch veel reacties rondom de woonruimte naar voren. Een aantal cliënten ervaart onvoldoende mogelijkheden voor ventileren en wenst daar verbetering in, bijvoorbeeld door andere / meer ramen. Ook noemt een aantal cliënten dat zij graag een grotere badkamer / douche zouden hebben. Andere zaken rondom de woonruimte gaan over hoge huurprijs, gehorigheid, grotere kamers, het missen van een aparte slaapkamer, een intercom met camera en een (hang)bank in de centrale hal.
Naast deze concrete wensen voor de huidige woonruimte, noemen cliënten wensen voor hun (toekomstige) woonsituatie. Cliënten geven vooral aan dat zij een ‘eigen’ woning willen. Eén cliënt wil een nieuwe woning en een ander zou graag ‘doorstromen naar een andere woning’.

2. Samenleven - welbevinden van cliënten binnen de woonlocatie *(prettig voelen bij medebewoners, wel eens eenzaam voelen)*

De helft van de cliënten antwoordt op de meerkeuzevraag over het prettig voelen bij medebewoners, dat zij zich bij sommige medebewoners niet prettig voelen. Twee cliënten lichten bij deze vraag en/of in reactie op de vraag *Als jij het voor het zeggen had, wat zou je dan veranderen op de woonlocatie* toe dat er beter gekeken moet worden naar wie op de woonlocatie past en wie niet. Beide cliënten benoemen hierbij het aspect veiligheid. Eén van hen vertelt over een aantal incidenten waarbij hij zich niet veilig heeft gevoeld. De andere cliënt vindt dat begeleiders betrokken moeten zijn bij de selectie van bewoners.
Bijna de helft van de cliënt voelt zich wel eens eenzaam binnen de woonlocatie, blijkt uit de beantwoording van de meerkeuzevraag hierover. Een cliënt legt uit dat dit te maken heeft met een aantal medebewoners bij wie hij zich niet prettig voelt. Andere cliënten geven aan dat zij weinig contacten hebben in de omgeving of alleen contact met begeleiders. Eén cliënt voelt zich eenzaam door het moeten missen van iemand.

3. Ontwikkeling, dingen leren *(persoonlijke ontwikkelwensen, nieuwe dingen leren)*

Op de meerkeuzevraag of cliënten nieuwe dingen leren, antwoordt tweederde van de cliënten dat dit soms of nooit het geval is. De cliënten geven hierbij nauwelijks toelichting; één van hen vertelt echter dat hij veel werkt en dat dit voldoende is voor hem.
Bij de open vraag welke wensen cliënten verder nog hebben, komt nog wel een aantal wensen voor het leren van dingen naar voren. Dit betreft met name persoonlijke ontwikkeling, zoals het volgen van een opleiding, verwerking van moeilijke ervaringen en meer zelfkennis opdoen.

4. Aandachtspunten begeleiding *(luisteren, wachten, gewenste hulp krijgen)*

Een aantal meerkeuzevragen over de begeleiders komt als aandachtspunt naar voren. Bijna de helft van de cliënten vindt dat zij soms moeten wachten op begeleiders. Eén cliënt vermeldt daarbij dat hij meestal wel een appje krijgt als begeleiders later zijn, een ander licht toe dat er soms even niemand is als hij aanklopt.

Ook bijna de helft van de cliënten antwoordt dat zij soms wel en soms niet de hulp krijgen die zij willen. Een cliënt geeft aan dat dit vooral is als begeleider C met vakantie is en dingen vergeten of niet goed doorgegeven worden. Een andere cliënt noemt bij deze meerkeuzevraag de uitleg dat het hoofdkantoor niets doet met zijn probleem rondom de ventilatie van zijn kamer.

Een derde van de cliënten antwoordt dat *sommige begeleiders niet luisteren*, waarbij één cliënt toelicht dat dit geldt voor invallers. Hierbij wordt ook opgemerkt dat er in de vakantieperiode veel invallers zijn. Verder vindt een derde van de cliënten dat hen *niet altijd verteld wordt als er iets verandert op de woonlocatie*. Een cliënt vindt dat de begeleiders wel wat meer dingen mogen vertellen. Een ander geeft aan dat hij het meestal via de app te horen krijgt, maar wel te laat.

Bij de open vraag wat zij zouden veranderen op de woonlocatie noemt een cliënt dat er beter naar ideeën van bewoners geluisterd moet worden. Een andere cliënt zou drie vaste begeleiders per dag ideaal vinden.

5. Persoonlijke welbevinden en wensen van cliënten

Een derde van de cliënten is ‘een beetje’ tevreden over hoe hun dagen eruit zien, blijkt uit hun antwoord op de meerkeuzevraag over dit onderwerp. Zij vertellen verder niet waar zij ontevreden over zijn.

Aan cliënten is de meerkeuzevraag gesteld of zij zich gelukkig voelen. Een derde van hen antwoordt hierop ‘een beetje’ of ‘nee’. Een aantal van hen vertelt daarbij over persoonlijke problemen.

Bij de open vraag naar de wensen van cliënten, komt het hebben van een relatie en ‘huisje, boompje, beestje’ in een aantal reacties naar voren. Verder noemen cliënten wensen zoals hobby’s oppakken, een eigen bedrijf hebben of een reis maken.

4. 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 verbetersuggesties 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.

4.1. Samenvatting en conclusies Wonen locatie Molenweg

Binnen woonlocatie Molenweg hebben 12 van de 19 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 63%. Voor deze groepsgrootte is dit matig te noemen, waardoor vervolgonderzoek wordt aangeraden.
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	Cliënten voelen zich vrij onvrede te uiten	1	Woonruimtes
2	De woonomgeving	2	Aansluiten begeleiding bij wensen cliënten
3	Het krijgen van begeleiding	3	Ontwikkeling, doelen, nieuwe dingen leren
4	Vrijheid ervaren	4	Samenleven bewoners
		5	Daginvulling (werk, vrije tijd)
		6	Persoonlijk welbevinden en wensen cliënten

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten van de woonlocatie over het algemeen kritisch zijn. Dit blijkt onder andere uit het gegeven gemiddelde cijfer **5,6**, wat relatief laag is voor deze doelgroep en het verhoudingsgewijs grote aantal aandachtspunten dat uit de meerkeuzevragen naar voren komt.

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

- Wensen ten aanzien van woning en wonen;
- Samenleven binnen de woonlocatie;
- Ontwikkeling cliënten;
- Aandachtspunten begeleiding;
- Persoonlijk welbevinden en wensen van cliënten.

Deze thema's worden verder toegelicht in paragraaf 4.4.

4.2. Samenvatting en conclusies Wonen locatie Zuiderzeepad

Binnen de dienst Wonen hebben alle 12 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een goede respons (100%).
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	Het wonen in het algemeen	1	Woonwensen van cliënten
2	Het krijgen van begeleiding	2	Samenleven - welbevinden van cliënten binnen de woonlocatie
3	Klik met begeleider C	3	Ontwikkeling
4	Meehelpen bij het maken van persoonlijk plan en doelen	4	Aandachtspunten begeleiding
5	Algehele tevredenheid	5	Persoonlijke welbevinden en wensen van cliënten

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten een beetje kritisch zijn over Wonen locatie Zuiderzeepad. Dit blijkt onder andere uit het gemiddeld gegeven cijfer, **6,9**, en het grotere aantal aandachtspunten dan sterke punten dat uit de meerkeuzevragen naar voren komt. Anderzijds zijn er ook meerdere positieve reacties op de open vragen.

Uit de analyse van de aandachtspunten (paragraaf 3.4) blijkt dat er verbeterkansen zijn op een aantal thema's:

- Wensen ten aanzien van woning en wonen;
- Samenleven binnen de woonlocatie;
- Ontwikkeling cliënten;
- Aandachtspunten begeleiding;
- Persoonlijk welbevinden en wensen van cliënten.

Deze thema's worden verder toegelicht in paragraaf 4.4.

4.3. Samenvatting en conclusies Wonen Ambulante Hulpverlening Midden Nederland Totaal

Uit de raadpleging bij de woonlocaties Molenweg en Zuiderzeepad komen voor de dienst Wonen de onderstaande overeenkomstige sterke punten en aandachtspunten naar voren. Onder de tabel staan de conclusies naar aanleiding van deze punten.

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Woonomgeving – wonen in het algemeen	1	Wensen ten aanzien van woning en wonen
2	Het krijgen van begeleiding	2	Samenleven binnen de woonlocatie
		3	Ontwikkeling cliënten
		4	Aandachtspunten begeleiding
		5	Persoonlijk welbevinden en wensen van cliënten

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten over het algemeen relatief kritisch zijn. Dit blijkt onder andere uit de gegeven gemiddelde cijfers (5,6 en 6,9) en het verhoudingsgewijs grote aantal aandachtspunten dat uit de meerkeuzevragen naar voren komt.
Hierbij is het goed te weten dat cliënten van woonlocaties de gesloten vragen over het wonen over het algemeen kritischer beantwoorden dan cliënten doen voor raadplegingen binnen dagbesteding of ambulante begeleiding. Voor cliënten is de woonlocatie een belangrijk deel van hun dagelijks leven waarbij het gevoel van afhankelijkheid vaak groter is dan bij de cliënten binnen de andere diensten. Daarnaast passen de uitkomsten ook (deels) bij de doelgroep (o.a. levensfase en problematiek). Het is belangrijk om vanuit dit perspectief naar de uitkomsten te kijken en de resultaten te interpreteren.

Uit de analyse van de aandachtspunten (paragrafen 2.4 en 3.4) blijkt dat er verbeterkansen zijn op de volgende thema's:

- **Wensen ten aanzien van woning en wonen:** verbouwing/nieuwbouw, meer mogelijkheden voor ventilatie, grotere badkamer/douche, zelfstandig wonen / eigen huisje;
- **Samenleven binnen de woonlocatie**: niet prettig voelen bij andere cliënten, agressie, gevoelens van onveiligheid, match/onderlinge aansluiting cliënten en (daaraan gekoppeld) eenzaam voelen binnen de woonlocatie;
- **Ontwikkeling cliënten**: geen/soms nieuwe dingen leren, wensen voor ontwikkeling zoals rijbewijs halen of persoonlijke groei;
- **Aandachtspunten begeleiding**: hulp krijgen die je wilt, luisteren door begeleiders, tijd/wachten, soms teveel bepalen door begeleiders, missen van vertrouwen en klik;
- **Persoonlijk welbevinden en wensen van cliënten**: niet gelukkig voelen, problemen/wensen ten aanzien van sociale contacten, levenswensen rondom wonen, relatie en reizen.

4.4. 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*;
- S*piegelgesprek* 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 dragen**: 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[2]. 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[3] 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.

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).

4.5. Inhoudelijke aanbevelingen per thema

Bij de dienst wonen komen de volgende aandachtsgebieden naar voren:

1. Wensen ten aanzien van woning en wonen
2. Samenleven binnen de woonlocatie
3. Ontwikkeling cliënten
4. Aandachtspunten begeleiding
5. Persoonlijk welbevinden en wensen van cliënten

- **Wensen ten aanzien van woning en wonen:** verbouwing/nieuwbouw, meer mogelijkheden voor ventilatie, grotere badkamer/douche, zelfstandig wonen / eigen huisje;
- **Samenleven binnen de woonlocatie**: niet prettig voelen bij andere cliënten, agressie, gevoelens van onveiligheid, match/onderlinge aansluiting cliënten en (daaraan gekoppeld) eenzaam voelen binnen de woonlocatie;
- **Ontwikkeling cliënten**: niet tevreden over gesprekken en samenwerking aan doelen, geen/soms nieuwe dingen leren, wensen voor ontwikkeling zoals rijbewijs halen of persoonlijke groei;
- **Aandachtspunten begeleiding**: hulp krijgen die je wilt, luisteren door begeleiders, tijd/wachten, soms teveel bepalen door begeleiders, missen van vertrouwen en klik;
- **Persoonlijk welbevinden en wensen van cliënten**: niet gelukkig voelen, problemen/wensen ten aanzien van sociale contacten, levenswensen rondom wonen, relatie en reizen.

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. Wensen ten aanzien van woning en wonen

Aanbeveling: bespreek ervaringen en wensen, informeer over acties en voortgang

Het thema wonen / woning komt duidelijk als punt van aandacht naar voren. Een deel van de cliënten geeft echter ook aan dat er met betrekking tot de locatie Molenweg nieuw/verbouwplannen zijn. Daarnaast worden ook wensen ten aanzien van ventilatie genoemd voor locatie Zuiderzeepad. Het is raadzaam over dit thema in gesprek te blijven: Is bekend bij de organisatie wat de situatie in het gebouw teweeg brengt bij cliënten? Wat zijn de verwachtingen en behoeftes van cliënten? Hoe worden cliënten betrokken bij en geïnformeerd over de ontwikkelingen rondom het gebouw? Zijn er (creatieve) oplossingen te bedenken voor de minpunten die cliënten ervaren?
De persoonlijke wensen die cliënten hebben voor hun 'woontoekomst' (zoals een eigen huisje, zelfstandig wonen) verdienen uiteraard ook aandacht (zie verder punt 5 – persoonlijk welbevinden en wensen).

2. Samenleven binnen de woonlocatie

Aanbeveling: onderlinge omgang als gespreksthema, aandacht voor handvaten voor cliënten en begeleiders

Het LSR raadt aan binnen de woonlocatie met zowel cliënten als begeleiders in gesprek te zijn over wat er nodig is om prettig met elkaar te wonen. Bespreek huisregels/omgangsregels of organiseer een huiskameroverleg. Kies daarvoor bij voorkeur laagdrempelige/speelse gespreksvormen in combinatie met wat eten/drinken om deelname positief te beïnvloeden. Ook andere gezamenlijke activiteiten kunnen een positief effect hebben op de onderlinge sfeer.
Bied cliënten de ruimte om over het contact/samenleven ook individueel met de begeleider te praten, bijvoorbeeld door er naar te vragen tijdens begeleidingsmomenten. Onderzoek of cliënten voldoende weten wat ze kunnen doen wanneer ze last hebben van anderen en hoe zij daarbij geholpen kunnen worden.
Benoem ook concreet welke acties begeleiders of management nemen rondom ervaren overlast en hou cliënten op de hoogte van de voortgang.
Voor het team/begeleiders is een belangrijke vraag of zij zich voldoende toegerust voelen (en wat zij nodig hebben) om zowel de groepsdynamiek te kunnen hanteren als individuele cliënten daarbinnen te begeleiden.

3. Ontwikkeling cliënten

Aanbeveling: in gesprek over leerproces en mogelijke leerwensen

De raadpleging roept de vraag op of cliënten de wens hebben nieuwe dingen te leren, welke wensen dat zijn en of/welke ondersteuning zij daarbij zouden willen. Het is ook mogelijk dat er al 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. Het beknopt en visueel weergeven van doelen

en voortgang is ook aan te raden (op 1 A4 of per doel/thema een glasonderzetter/bierviltje). 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 activiteiten/daginvulling voor de cliënt.

4. Aandachtspunten begeleiding

Aanbeveling: open (voor feedback) en uitdagende gespreksvoering over wat er concreet anders/beter kan

Met betrekking tot de begeleiders zijn cliënten op bepaalde punten minder positief. Bij beide woonlocaties betreft dit de meerkeuze vragen over de gewenste hulp krijgen, het luisteren door begeleiders en (soms) moeten wachten op begeleiders. Het is aan te raden ook over dit thema met individuele cliënten in gesprek te zijn. Daarbij helpt een uitnodigende en open houding (openstaan voor negatieve feedback) van begeleiders die cliënten uitdagen concreet te maken wat zij precies anders wensen en wat de begeleider anders zou kunnen doen (wat, waar, wanneer). Ook oplossingsgerichte technieken, zoals overdrijven van negatieve waardering of cliënten stimuleren het eerste (makkelijke) stapje voor verbetering te noemen, kunnen bijdragen aan het afspreken van concrete acties. Rondom tijd en wachten is het ook belangrijk meer informatie op te halen over welke momenten cliënten minder tijd ervaren of last hebben van moeten wachten op begeleiders.

Voor begeleiders is het daarnaast een goede optie dit thema tijdens een teamreflectie aan de orde te laten komen. Daarbij kan ook worden ingezoomd op de toelichtingen die cliënten geven (onder andere rondom invallers, ruimte/aandacht voor ideeën cliënten, verdeling van aandacht over ‘onruststokers’ en ‘rustige’ cliënten, etc.).

5. 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 als cliënt en begeleider gezamenlijk op welke wijze de begeleiding mogelijk nog verder kan bijdragen aan het welbevinden. Vraag als begeleider door naar achterliggende redenen van bepaalde wensen en denk daarbij liever in mogelijkheden dan in onmogelijkheden. Maak de wens ‘kleiner’ door samen te onderzoeken welke eerste stappen cliënten kunnen zetten in de richting van realisatie van hun wensen.

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[4] afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Deze afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan van de cliënt.

[4] 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 verbetersuggesties 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 verbetersuggesties en de opmerkingen die cliënten bij de open vragen hebben gemaakt. Om de opmerkingen en verbetersuggesties op een betrouwbare en valide manier te verwerken, gaat de onderzoeker op een gestructureerde wijze te werk. Deze werkwijze van het LSR is gebaseerd op een gangbare data-analyse methode, zoals onder andere beschreven door Boeije e.a. (2014)[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

Wonen locatie Molenweg

Totaal aantal respondenten: 12

Onderstaande tabel laat zien wie de vragenlijst heeft ingevuld:

Wie heeft de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
Ik zelf	0	0%
Ik zelf met hulp van een begeleider	12	100%
Ik zelf met hulp van iemand uit mijn netwerk (familie / vrienden)	0	0%
Iemand uit mijn netwerk heeft de vragenlijst ingevuld	0	0%
Totaal	**12**	**100%**

Er komen 1 sterk punten (groen vlak), 12 aandachtspunten (gele vlakken) en 8 verbeterpunten (oranje vlakken) naar voren.

De woonlocatie		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van jouw woonruimte?		33% (4)	33% (4)	33% (4)	(0)
2.	Wat vind je van het eten op de woonlocatie?[6]		40% (4)	20% (2)	40% (4)	(0)
3.	Voel je je prettig bij je medebewoners?		58% (7)	17% (2)	25% (3)	(0)
4.	Voel je je wel eens eenzaam op de woonlocatie?		42% (5)	8% (1)	50% (6)	(0)
5.	Ben je wel eens bang op de woonlocatie?		58% (7)	25% (3)	17% (2)	(0)

[6] 2 cliënten geven aan niet op de woonlocatie te eten of zelf te koken en zijn niet meegenomen in de analyse.

	De hulp die je krijgt op de woonlocatie	Beoordeling				Geen antwoord
6.	Krijg je de hulp van de begeleiders die jij wilt hebben?		50% (6)	33% (4)	17% (2)	(0)
7.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert op de woonlocatie?		36% (4)	36% (4)	27% (3)	(1)[7]
8.	Wat vind je van de gesprekken over je persoonlijk plan en de doelen die daarin staan?		55% (6)	27% (3)	18% (2)	(1)
9.	Heb je zelf meegeholpen bij het maken van je persoonlijk plan en de doelen die daarin staan?[8]		82% (9)	0% (0)	11% (2)[9]	(1)
10.	Vind je dat jouw begeleider voldoende met jou samen werkt aan het behalen van jouw doelen?		45% (5)	27% (3)	27% (3)	(1)
11.	Leer je nieuwe dingen op de woonlocatie?		33% (4)	33% (4)	33% (4)	(0)
12.	Luisteren de begeleiders naar je?		50% (6)	33% (4)	17% (2)	(0)
13.	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?		50% (6)	25% (3)	25% (3)	(0)
14.	Moet je vaak wachten op de begeleiders?		50% (6)	33% (4)	17% (2)	(0)
15.	Vertrouw je de begeleiders?		42% (5)	33% (4)	25% (3)	(0)
16.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen?		92% (11)	8% (1)	0% (0)	(0)
17.	Bepalen de begeleiders te veel voor je?		67% (8)	8% (1)	25% (3)	(0)

[7] Antwoordcategorie 'Weet ik niet'
[8] Bij deze vraag was een extra antwoordcategorie 'Nee dat wilde ik niet'. Deze categorie, die door geen van de cliënten gekozen was, is niet meegenomen in de analyse.
[9] Antwoordcategorie 'Nee dat is mij niet gevraagd'

18.	Heb je een klik met je begeleider C?		67% (8)	33% (4)	0% (0)	(0)

Je leven		Beoordeling				Geen antwoord
18.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		33% (4)	17% (2)	50% (6)	(0)
19.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		42% (5)	17% (2)	42% (5)	(0)
20.	Wat vind je van het contact met je familie / vrienden / kennissen?		33% (4)	25% (3)	42% (5)	(0)
21.	Vind je dat je netwerk voldoende betrokken wordt? [10]		67% (4)	17% (1)	17% (1)	(1)
22.	Voel je je nu gelukkig?		33% (4)	25% (3)	42% (5)	(0)

[10] Bij deze vraag was de vierde antwoordcategorie ‘Ik wil niet dat mijn netwerk betrokken wordt’; 5 cliënten hebben dit antwoord gekozen. Deze cliënten zijn niet meegenomen in de analyse.

Wonen locatie Zuiderzeepad

Totaal aantal respondenten: 12

Onderstaande tabel laat zien wie de vragenlijst heeft ingevuld:

Wie heeft de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
Ik zelf	4	33%
Ik zelf met hulp van een begeleider	7	58%
Ik zelf met hulp van iemand uit mijn netwerk (familie / vrienden)	1	8%
Iemand uit mijn netwerk heeft de vragenlijst ingevuld	0	0%
Totaal	**12**	**100%**

Er komen 2 sterke punten (groene vlakken) en 9 aandachtspunten (gele vlakken) naar voren. Er zijn geen verbeterpunten.

De woonlocatie		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van jouw woonruimte?		75% (9)	17% (2)	8% (1)	(0)
2.	Wat vind je van het eten op de woonlocatie?[11]		100% (1)	0% (0)	0% (0)	(0)
3.	Voel je je prettig bij je medebewoners?		45% (5)	55% (6)	0% (0)	(1)
4.	Voel je je wel eens eenzaam op de woonlocatie?		58% (7)	25% (3)	17% (2)	(0)
5.	Ben je wel eens bang op de woonlocatie?		83% (10)	8% (1)	8% (1)	(0)

[11] 11 cliënten geven aan niet op de woonlocatie te eten of zelf te koken en zijn niet meegenomen in de analyse.

De hulp die je krijgt op de woonlocatie		Beoordeling				Geen antwoord
6.	Krijg je de hulp van de begeleiders die jij wilt hebben?		58% (7)	42% (5)	0% (0)	(0)
7.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert op de woonlocatie?		64% (7)	36% (4)	0% (0)	(1)[12]
8.	Wat vind je van de gesprekken over je persoonlijk plan en de doelen die daarin staan?		82% (9)	18% (2)	0% (0)	(1)
9.	Heb je zelf meegeholpen bij het maken van je persoonlijk plan en de doelen die daarin staan?[13]		92% (11)	0% (0)	8% (1)[14]	(0)
10.	Vind je dat jouw begeleider voldoende met jou samen werkt aan het behalen van jouw doelen?		73% (8)	27% (3)	0% (0)	(1)
11.	Leer je nieuwe dingen op de woonlocatie?		27% (3)	55% (6)	18% (2)	(1)
12.	Luisteren de begeleiders naar je?		67% (8)	33% (4)	0% (0)	(0)
13.	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?		83% (10)	17% (2)	0% (0)	(0)
14.	Moet je vaak wachten op de begeleiders?		50% (6)	50% (6)	0% (0)	(0)
15.	Vertrouw je de begeleiders?		75% (9)	25% (3)	0% (0)	(0)
16.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen?		75% (9)	17% (2)	8% (1)	(0)
17.	Bepalen de begeleiders te veel voor je?		73% (8)	27% (3)	0% (0)	(0)

[12] Antwoordcategorie 'Weet ik niet'
[13] Bij deze vraag was een extra antwoordcategorie 'Nee dat wilde ik niet'. Deze categorie is door geen van de cliënten gekozen.
[14] Antwoordcategorie 'Nee dat is mij niet gevraagd'

18.	Heb je een klik met je begeleider C?		92% (11)	8% (1)	0% (0)	(0)

Je leven		Beoordeling	☺	😐	☹	Geen antwoord
18.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		64% (7)	36% (4)	0% (0)	(1)
19.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		75% (9)	17% (2)	8% (1)	(0)
20.	Wat vind je van het contact met je familie / vrienden / kennissen?		75% (9)	17% (2)	8% (1)	(0)
21.	Vind je dat je netwerk voldoende betrokken wordt?[15]		89% (8)	11% (1)	0% (0)	(0)
22.	Voel je je nu gelukkig?		64% (7)	18% (2)	18% (2)	(1)

[15] Bij deze vraag was de vierde antwoordcategorie ‘Ik wil niet dat mijn netwerk betrokken wordt’; drie cliënten hebben dit antwoord gekozen. Deze cliënten zijn niet meegenomen in de analyse.