



Cliënten over Kwaliteit

Ambulante hulpverlening – Jeugd & Ouders/verzorgers

Rapportage Perspectief 2020



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, mei 2020

Geschreven door:
Rinskje Molier-Dijkstra
Drs. Anita van Riemsdijk

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

1. Inleiding	4
1.1. Doel	4
1.2. Leeswijzer	4
2. Resultaten ambulante hulpverlening Jeugd	5
2.1. Algemeen	5
2.2. Wat gaat goed?	5
2.3. Wat kan beter?	7
3. Resultaten ambulante hulpverlening ouders/verzorgers	9
3.1. Algemeen	9
3.2. Wat gaat goed?	9
3.3. Wat kan beter?	13
4. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	15
4.1. Samenvatting en conclusies ambulante hulpverlening Jeugd en Ouders/verzorgers	15
4.2. Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten	16
4.3. Algemene procesaanbevelingen	18
Bijlage I Aanpak CoK	19
Bijlage II Resultaten gesloten vragen ‘Jeugd’	23
Bijlage III Resultaten gesloten vragen ‘Ouders/verzorgers’	26

1. Inleiding

Perspectief heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder haar cliënten in de periode maart/april 2020. De raadpleging is gedaan door middel van de LSR-methode 'Cliënten over Kwaliteit (CoK)'. In dit rapport staan de resultaten van de doelgroepen 'Jeugd' en 'Ouders/verzorgers'.

1.1. Doel

CoK is een erkende methode volgens het KwaliteitsKader Gehandicaptenzorg (KKGZ) van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

CoK heeft de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in de ervaringen van de cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de ondersteuning en hun bestaan (wat vinden cliënten en waarom vinden ze dat?).
- Vaststellen van concrete verbeterpunten en verbeter suggesties die als input kunnen dienen voor de ondersteuningsplanbesprekingen en het verbeterplan op locatie-en stichtingsniveau.
- Stimuleren van de dialoog tussen de cliënten en de begeleiders.

In bijlage I staat meer informatie over de aanpak van de methode CoK.

1.2. Leeswijzer

In het hoofdstuk 2 staan de resultaten van de raadpleging van de doelgroep 'Jeugd'. In hoofdstuk 3 staan de resultaten van de doelgroep 'Ouders/verzorgers'.

In hoofdstuk 4 staan de samenvatting, conclusies en aanbevelingen van het LSR.

In bijlage I staat de aanpak van de cliëntenraadpleging beschreven. Bijlage II bestaat uit tabellen met de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijsten van de doelgroep 'Jeugd' en in bijlage III staan de tabellen van de doelgroep 'Ouders/verzorgers'. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst.

2. Resultaten ambulante hulpverlening Jeugd

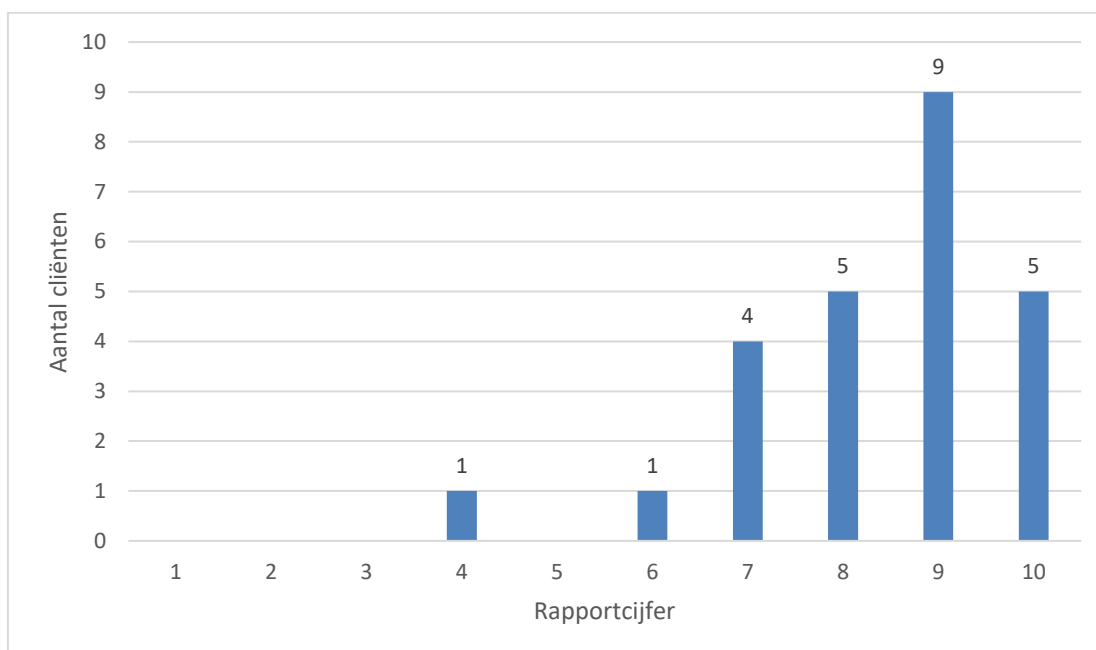
In dit hoofdstuk is weergegeven hoe jongeren (cliënten) de ambulante ondersteuning bij Perspectief ervaren. Het hoofdstuk beschrijft wat de cliënten goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

2.1. Algemeen

De gebruikte vragenlijst bestaat uit 18 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de ambulante hulpverlening een rapportcijfer geven en het cijfer toelichten. Van de doelgroep 'Jeugd' hebben 25 van de 51 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 49%. De respons is voldoende om te kunnen zeggen dat de uitkomsten representatief zijn.

2.2. Wat gaat goed?

Aan het einde van de vragenlijst konden de cliënten de hulpverlening van Perspectief een rapportcijfer geven. De cliënten geven gemiddeld een 8,4. Bijna alle cliënten (24) geven een voldoende (6-10). Eén cliënt geeft een onvoldoende (4) maar licht het antwoord niet toe.



In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan de ambulante hulpverlening van Perspectief. 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 rapportcijfer. Dit betreft thema's die door meerdere cliënten (minstens 10%) genoemd zijn.

Wat gaat goed?

Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
25 respondenten	11-23 reacties
Afspraken nakomen	
Omgaan met privé gegevens	
	Hulpverlener

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we het volgende thema benoemen als **sterke punt** van Perspectief:

1. Hulpverlener (inclusief afspraken nakomen en omgaan met privé gegevens)

Hieronder is dit sterke punt nader toegelicht.

1. Hulpverlener

Uit de gesloten vragen blijkt dat 92% van de cliënten vindt dat de hulpverlener afspraken nakomt. Daarnaast zijn er geen cliënten die de hulpverlener wel eens privé dingen horen zeggen over andere cliënten. Dit zijn beide sterke punten.

Op de open vraag 'Wat vindt je heel fijn aan de hulpverlening?', antwoorden veel cliënten 'de hulpverlener'. Daarnaast uiten meerdere cliënten hun waardering voor de hulpverleners bij hun toelichting op het rapportcijfer. De cliënten voelen zich prettig bij de hulpverlener en voelen zich gesteund en begrepen. De hulpverlener is aardig. Luistert en staat altijd klaar voor de cliënt. Cliënten waarderen het dat zij zichzelf kunnen zijn en hun hart bij de hulpverlener kunnen luchten.

2.3. 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 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 rapportcijfer. Dit betreft thema's die door meerdere cliënten (minstens 10%) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
25 respondenten	11-23 reacties
Overleg hulpverleningsplan	
Gelukkig zijn	
	Persoonlijke wensen

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

1. Overleg over het hulpverleningsplan
2. Gelukkig zijn
3. Persoonlijke wensen

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Overleg over het hulpverleningsplan

33% van de cliënten (8) vindt het overleg over het hulpverleningsplan niet (altijd) goed. Vier cliënten geven een inhoudelijke toelichting waarom zij niet tevreden zijn over het overleg. Drie van het vinden het overleg 'saai' en/of te lang duren. De andere cliënt zegt: 'Als het over positieve dingen gaat, vind ik het goed. En als het om minder leuke dingen gaat vind ik het lastig.'

2. Gelukkig zijn

Meer dan de helft van de cliënten voelt zich nu niet of een beetje gelukkig (60%). Vijf cliënten noemen verschillende redenen waar ze zich nu niet of een beetje gelukkig voelen. Twee van hen geven aan dat het 'nu wel beter gaat'. Volgens twee andere cliënten kan het beter. De vijfde cliënt noemt gepest worden als oorzaak van zich niet gelukkig voelen.

3. Persoonlijke wensen

Op de vraag 'Wat zou je willen in je leven?' uiten veel cliënten een persoonlijke wens. Dit zijn bijvoorbeeld wensen op het gebied van (toekomstig) werk en het behalen van persoonlijke doelen, zoals een opleiding volgen en een diploma halen. Enkele cliënten benoemen daarnaast de wens om rijk te zijn en een leven met zo min mogelijk zorgen. Ook zijn er cliënten die 'gewoon een goed leven' willen met gezondheid en geluk.

3. Resultaten ambulante hulpverlening ouders/verzorgers

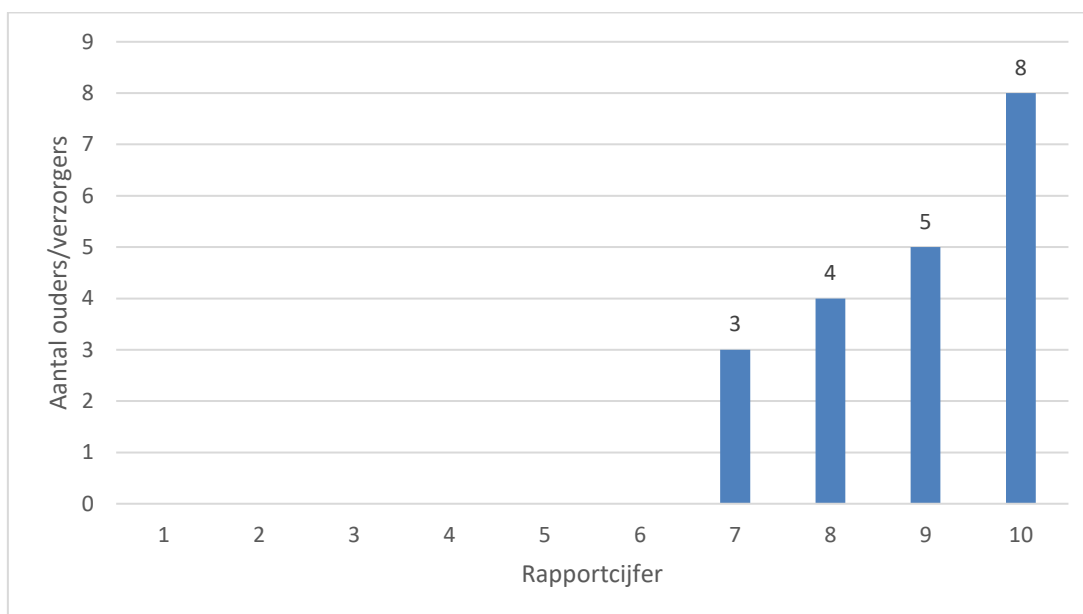
In dit hoofdstuk is weergegeven hoe ouders/verzorgers de ambulante ondersteuning bij Perspectief ervaren. Het hoofdstuk beschrijft wat de ouders/verzorgers goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

3.1. Algemeen

De gebruikte vragenlijst bestaat uit 16 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden ouders/verzorgers de ambulante hulpverlening een rapportcijfer geven en het cijfer toelichten. Van de doelgroep 'Ouders/verzorgers' hebben 22 van de 51 ouders/verzorgers hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 43%. De respons is voldoende om te kunnen zeggen dat de uitkomsten representatief zijn.

3.2. Wat gaat goed?

Gemiddeld geven de ouders/verzorgers de ambulante hulpverlening van Perspectief het cijfer 8,9. Alle ouders/verzorgers geven een voldoende. Twee ouders/verzorgers hebben geen cijfer gegeven. De verdeling van cijfers is te zien in onderstaande tabel.



In de onderstaande tabel is weergegeven wat ouders/verzorgers goed vinden aan de ambulante hulpverlening van Perspectief. 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 rapportcijfer. Dit betreft thema's die door meerdere ouders/verzorgers (minstens 10%) genoemd zijn.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
22 respondenten	15-17 reacties
Krijgen van benodigde hulp	De geboden hulp/ krijgen van benodigde hulp
Bereikbaarheid hulpverlener	
Betrokkenheid bij hulpverlening	
Overleg over hulpverleningsplan	
Hulpverleningsplan	
Ruimte voor toevoegen eigen doelen aan hulpverleningsplan	
Prettig voelen bij hulpverlener	
Begrepen voelen door hulpverlener	
Rekening houden met mening cliënt	
Luisteren hulpverleners	
Tijd hulpverleners	
Bepalen hulpverleners	
Afspraken nakomen	
Uiten van onvrede	
Informatie veranderingen	
Omgaan met privé gegevens	
	Bejegening hulpverlener

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

1. Geboden hulp
2. Hulpverlener (zoals bejegening, prettig voelen, begrip en afspraken nakomen)
3. Hulpverleningsplan
4. Informatie bij veranderingen en omgaan met privé gegevens

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. Geboden hulp

Uit de gesloten vragen blijkt dat 95% van de ouders/verzorgers de hulp krijgt die nodig is. Alle ouders/verzorgers zijn tevreden over de manier waarop zij betrokken worden bij de hulpverlening van hun kind en 89% van de ouders/verzorgers is positief over wat de hulp hen tot nu toe oplevert. Dit laatste is net geen sterk punt maar de vraag is wel door 16 van de 18 respondenten positief beantwoord. In onderstaand kader staan een aantal positieve opmerkingen van ouders/verzorgers over de geboden hulp.

- We hebben nu echt het gevoel dat we worden geholpen. Het zit in de betrokkenheid. Het voelt warm. Het komt niet gemaakt over. Er wordt meegedacht en ze zijn goed bereikbaar.
- Toen deze hulpverlening op gang kwam was het een heel moeilijk moment. Ik wist in eerste instantie niet goed waar ik nu weer heen moest. Ik had al ondersteuning gehad. Ik was wat sceptisch door ervaringen met andere organisaties. Dat is helemaal weg. Ik vind het echt heel prettig.
- Dat je met al je vragen en twijfels bij iemand terecht kan en ondersteuning krijgt die je nodig hebt.
- Ik vind de hulp in het algemeen heel goed, er worden activiteiten gedaan, het is wisselend, de gesprekken zijn fijn.

2. Hulpverlener

Alle gesloten vragen over de hulpverlener komen als sterk punten naar voren. Ook op de open vraag *Wat vindt u heel fijn aan de hulpverlening?*, benoemen ouders/verzorgers positieve aspecten van de hulpverlener. Daarnaast uiten meerdere ouders/verzorgers hun waardering voor de hulpverleners bij hun toelichting op het rapportcijfer.

De ouders/verzorgers vinden de hulpverlener goed bereikbaarheid, voelen zich prettig bij de hulpverlener en durven onvrede te uiten. De hulpverlener toont begrip, luistert, houdt rekening met de mening van de ouder/verzorger, komt afspraken na en bepaalt niet te veel voor de ouder/verzorger. Daarnaast neemt de hulpverlener de tijd voor ouders/verzorgers. In onderstaand kader staan een aantal positieve opmerkingen van ouders/verzorgers over de hulpverlener.

- Lief, goed geduld voor mijn kind, goede uitleg en behulpzaam.
- De hulpverlener neemt de tijd voor ons. Niet alleen voor mijn kind maar ook voor mij en dat is fijn.
- Dat mijn kind de hulpverlener kan vertrouwen.
- Ze nemen de tijd. De hulpverlener doet zijn werk goed en zoals het hoort.
- Dat we goed kunnen communiceren, dat ik mijn verhaal kwijt kan, jullie luisteren goed.
- De communicatie verloopt heel open en jullie zijn heel betrokken.
- Investeren veel energie erin, het gaat super.
- Een 10 voor de samenwerking en communicatie.

3. Hulpverleningsplan

Bijna alle ouders/verzorgers zijn tevreden over hulpverleningsplan (95%) en het overleg over het plan (94%). Daarnaast ervaart 95% van de ouders/verzorgers voldoende ruimte om eigen doelen aan het plan toe te voegen. Een aantal opmerkingen van ouders/verzorgers:

- Ik kan meteen in gesprek en doorgeven als er dingen spelen.
- Goede uitleg en op niveau van mijn kind.
- Dan weet je weer waar het over gaat en waar we aan gewerkt hebben. Goed dat alles wordt herhaald.
- Compleet en zorgvuldig.
- Ik kon zelf aangeven welke doelen ik belangrijk vind voor mijn kinderen.
- We komen samen tot een oplossing. Samen bepalen wat het beste is.

4. Informatie bij veranderingen en omgang met privé gegevens

De meeste ouders/verzorgers (94%) zeggen dat zij informatie krijgen over veranderingen in de hulpverlening. Enkele ouders/verzorgers geven een toelichting bij deze vraag en vertellen dat de communicatie goed verloopt.

Bijna alle ouders/verzorgers (95%) geven aan dat zij de hulpverlener geen privé dingen horen zeggen over andere cliënten. De ouders/verzorgers geven geen toelichting bij deze vraag.

3.3. Wat kan beter?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat volgens de ouders/verzorgers zou kunnen verbeteren. In de eerste kolom staan de aandachtspunten en verbeterpunten die afkomstig zijn uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waarbij 30% of meer van de ouders/verzorgers 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 rapportcijfer. Dit betreft thema's die door meerdere ouders/verzorgers (minstens 10%) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
22 respondenten	15-17 reacties
Geen aandachtspunten	
	Persoonlijke wensen

Op basis van de voorgaande tabel kunnen we het volgende thema benoemen als **aandachtspunt** voor Perspectief:

1. Persoonlijke wensen

Onderstaand is dit sterke punt nader toegelicht.

1. Persoonlijke wensen

Op de vraag *Als u directeur was bij Perspectief, wat zou u dan veranderen in de hulpverlening?*, geven 11 ouders/verzorgers een inhoudelijk antwoord. 4 van hen zouden niks veranderen en zijn blij met hoe het nu gaat. 7 ouders/verzorgers uiten een persoonlijke wens. Deze wensen zijn divers en hebben bijvoorbeeld betrekking op de locatie, de inzet van hulpverleners en activiteiten. De wensen staan in onderstaand kader weergegeven.

- Meer activiteiten met elkaar, leuke dingen doen en uitjes voor de cliënten.
- Dat dezelfde hulpverlener alle hulp kan bieden in een gezin. Dus dat degene die mijn kind begeleid ook degene kan zijn die mij helpt met mijn eigen vragen, problemen en regelzaken. Nu zijn dat twee verschillende mensen en dan moet je alles opnieuw vertellen.
- Iedereen naar kantoor laten komen i.p.v. begeleiders door hagel en regen naar iemands huis. Als ik hulp wil moet ik er zelf naar toe, dat is dan mijn probleem. Ik zou medewerkers beschermen tegen het slechte weer.
- Ik zou de ruimtes wat kindvriendelijker inrichten. Niet zo saai. Ik kan me voorstellen dat het nu wat afschrikt voor kinderen.

- De locatie in Zaandam is heel verwarrend voor mijn [verwant]. Je weet bij binnenkomst niet goed hoe het zit met het koffiezaakje, kan je er wel of geen koffie halen/ er zijn vaak kinderen. Het vinden van de route in het gebouw is niet duidelijk. Dan heb je nog op 3 hoog en op 4 hoog ruimtes, dus je weet niet waar je moet zitten. In de wachtruimte weet ik niet of er ook een bordje hangt van Perspectief.
- Met aanmelden is het niet goed gegaan. Dat zou beter kunnen.
- Iedereen gelijk en eerlijk waarderen en iedereen accepteren zoals die is.

4. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij Perspectief heeft als doel om inzicht te krijgen in het de 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.

4.1. Samenvatting en conclusies ambulante hulpverlening Jeugd en Ouders/verzorgers

Binnen de ambulante hulpverlening 'Jeugd' van Perspectief hebben 25 van de 51 cliënten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 49%. Binnen de ambulante hulpverlening 'Ouders/verzorgers' van Perspectief hebben 22 van de 51 cliënten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 43%.

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			
	Jeugd		Ouders/verzorgers
1	Hulpverlener (inclusief afspraken nakomen en omgaan met privé gegevens)	1	Hulpverlener (zoals bejegening, prettig voelen, begrip en afspraken nakomen)
		2	Geboden hulp
		3	Hulpverleningsplan
		4	Informatie bij veranderingen en omgaan met privé gegevens

Aandachtspunten			
	Jeugd		Ouders/verzorgers
1	Overleg over het hulpverleningsplan		
2	Gelukkig zijn		
3	Persoonlijke wensen	1	Persoonlijke wensen

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten en ouders/verzorgers over het algemeen erg positief zijn over Perspectief. Dit blijkt onder andere uit het gemiddelde rapportcijfer: cliënten geven gemiddeld een 8,4; ouders/verzorgers geven gemiddeld een 8,9. Ook in de toelichtingen en in de antwoorden op de open vragen uiten cliënten en ouders/verzorgers hun tevredenheid over de hulpverlening van Perspectief. De cliënten zijn met name positief over de hulpverlener. Ouders/verzorgers benoemen daarnaast ook de geboden hulp, het hulpverleningsplan, informatie bij veranderingen en omgaan met privé gegevens al positieve aspecten van de hulpverlening.

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

- **Overleg over het hulpverleningsplan** (cliënten)
- **Gelukkig zijn** (cliënten)
- **Persoonlijke wensen** (cliënten en ouders/verzorgers)

4.2. Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten

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

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

1. Overleg over het hulpverleningsplan (cliënten)

Het LSR raadt aan om cliënten meer eigenaar te maken van hun hulpverleningsplan en het overleg hierover. Laat cliënten meedenken over wat zij tijdens het overleg willen bespreken. Bekijk of er, in plaats van een officieel moment, vaker korte gesprekjes kunnen plaatsvinden over doelen en wensen. Maak het gesprek zelf visueel bijvoorbeeld aan de hand van de 'Teken je boodschap' methode¹ en/of betrek de jongere actief door hem mee te laten tekenen, laat de jongere uit tijdschriften afbeeldingen knippen die hun wensen verwoorden, maak een kort visueel verslag van het gesprek voor de jongere, bekijk met de jongere wat een prikkelende locatie voor het gesprek zou kunnen zijn of maken samen een vlog over zijn doelen en wensen en bekijk dit samen tijdens het eerstvolgende evaluatiemoment: hoe is de situatie nu, welke stappen zijn er nog nodig, zijn er nieuwe wensen/doelen? enzovoorts.

¹ www.tekenjeboodschap.nl

2. Gelukkig zijn (cliënten)

Het LSR raadt aan om extra aandacht te besteden aan de aandachtspunten op het gebied van persoonlijk welbevinden:

- Welke aanvullende informatie en ervaringen kunnen cliënten en eventueel hun netwerk of hulpverleners geven? Op welke gebied zouden cliënten verbetering wensen?
- Zijn er gedeelde thema's of wensen op dit gebied waar mogelijk op stichtingsniveau iets mee gedaan kan worden?
- (Hoe) kunnen cliënten elkaar onderling eventueel steunen?
- Hoe kunnen hulpverleners individuele cliënten op dit gebied ondersteunen (individuele handvatten, training, doorverwijzen naar instanties, hulpverleners, bijeenkomsten en dergelijke)? Hoe waarborgt de organisatie dat hulpverleners voldoende zijn toegerust?
- Hoe is de samenwerking met andere organisaties/instanties/disciplines (huisarts, sportcoach, psychiater, diëtist enzovoorts)? Is het voor de cliënt duidelijk bij wie hij terecht kan met welke vragen/problemen? Is het voor Perspectief voldoende duidelijk hoe het netwerk van de cliënt eruit ziet en waar mogelijk nog behoefte aan is? Wat is de rol van Perspectief binnen dit netwerk? Is er een casemanager binnen dit netwerk?

3. Persoonlijke wensen (cliënten en ouders/verzorgers)

Onderzoek op welke manieren cliënten en ouders/verzorgers ondersteund kunnen worden in de wensen die ze hebben. Stimuleer hen om deze wensen wel ter sprake te brengen en samen mogelijkheden te verkennen. Misschien kan het netwerk van de cliënt iets betekenen, kunnen combinaties gemaakt worden met andere cliënten (of omwonenden) die vergelijkbare wensen hebben of kan men aansluiten bij andere organisaties of initiatieven in de omgeving.

Maak bijvoorbeeld samen met de cliënt een wensboom, droomplaat of iets dergelijks om zo visueel inzichtelijk te maken welke wensen er zijn en welke stappen gezet kunnen worden om te werken aan deze wensen, welke personen/instanties hiervoor nodig zijn, wat de rol is van de jongere en/of ouder/verzorger, de rol van Perspectief enzovoorts. Of ga met het team de 'strijd' aan en organiseer een verkiezing of brainstorm rondom dit thema. Welke best practises hebben de verschillende teamleden, wat zien ze in het werkveld om zich heen enzovoorts. Is er daarnaast voldoende aandacht voor de hulpverleners als het gaat over dit onderwerp, wat hebben zij nodig om jongeren en ouders/verzorgers voldoende te kunnen ondersteunen.

Tot slot nog een aanbeveling ten aanzien van de sterke punten

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

Het is interessant om het team samen met de cliëntenraad te laten onderzoeken hoe het komt dat de ambulante hulpverlening bij Perspectief goed worden gewaardeerd. Denk daarbij zo breed mogelijk aan allerlei organisatorische, menselijke, technische en cliënt gerelateerde oorzaken die bijdragen aan de sterke punten.

Dat geeft niet alleen houvast voor het behouden van sterke punten, het biedt als best practice andere afdelingen van Perspectief inzicht in en handvatten voor verbeterrichtingen.

4.3. Algemene procesaanbevelingen

Het vaststellen van verbeterpunten en verbeter suggesties gebeurt op drie niveaus:

- Op **organisatieniveau** worden de aandachtspunten uit dit rapport door Perspectief opgenomen in het organisatieplan en de locatieplannen 2020.
 - Het LSR raadt aan om de resultaten met de (centrale) cliëntenraad te bespreken. Stel daarbij vragen als: welke uitkomsten zijn herkenbaar, wat valt op, hoe zijn bepaalde aandachtspunten/opmerkingen/wensen te verklaren? Maak gezamenlijk concrete (verbeter)afspraken: wie doet wat, wanneer en evalueer het verbeterplan periodiek, bijvoorbeeld na een halfjaar, met alle betrokkenen. Bedenk tot slot een (leuke) manier om de uitkomsten van de raadpleging en het verbeterplan te presenteren en maak van de gelegenheid gebruik om tevens de cliëntenraad (weer) onder de aandacht te brengen. Maak inzichtelijk voor de cliënten (en vertegenwoordigers) wat er dankzij hun inbreng gaat veranderen.
 - Daarnaast raadt het LSR aan om – zoals ook genoemd in het Kwaliteitskader – de onderzochte cliëntervaringen mee te nemen in het door Perspectief op te stellen kwaliteitsrapport. De cliëntervaringen geven waardevolle input en mogelijk aanvullende informatie bij een aantal van de te beschrijven vaste thema's². Tevens kunnen de uitkomsten richting geven aan de te prioriteren verbeteringen (thema 7).
- Op **teamniveau** (per dienst) kunnen de uitkomsten met cliënten en medewerkers besproken worden in een verdiepend (groeps)gesprek of in een bijeenkomst met de lokale cliëntenraad. Het betreffende team bekijkt of er naar aanleiding van het locatierapport en de uitkomsten van verdiepende (groeps)gesprekken aandachtspunten kunnen worden opgenomen in het teamplan.
- Op **individueel niveau** bekijken de persoonlijk begeleider en de cliënt of er naar aanleiding van de ingevulde vragenlijst aandachtspunten zijn die kunnen worden opgenomen in het hulpverleningsplan van de cliënt. De cliënt en de begeleider maken concrete afspraken om de wensen en mogelijke doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Het LSR raadt daarbij aan om door te vragen op schijnbaar 'onmogelijke' wensen. Onderzoek waarom iemand een bepaalde wens uit, welke vraag of behoefte daar mogelijk achter ligt en wat hierin wél mogelijk is. Op deze wijze ontstaat een directe koppeling van de cliëntenraadpleging met het zorgproces rond de individuele cliënt (Bouwsteen 1).

² 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).

Bijlage I Aanpak CoK

CoK bij Perspectief bestaat uit de onderstaande stappen:

Stap 1 Aanpassen vragenlijst

Perspectief biedt ambulante ondersteuning aan cliënten (volwassenen en jeugd) met een (licht) verstandelijke beperking. Bij de doelgroep jeugd wil Perspectief zowel de jeugd als de ouders/verzorgers een vragenlijst voorleggen.

Voor de raadpleging gebruikt het LSR de vragenlijsten voor Perspectief uit 2017.

Stap 2 Startgesprek

Het LSR heeft een startoverleg met de regiehouders van de raadpleging van Perspectief gehouden. Tijdens het startoverleg zijn door het LSR de stappen en de planning van de raadpleging toegelicht. Er is extra aandacht besteed aan hoe hulpverleners de uitkomsten kunnen koppelen aan het hulpverleningsplan van de cliënt. Ook was er aandacht voor de gespreks- en interviewtechnieken die van belangrijk zijn bij het afnemen van de vragenlijsten bij cliënten door hulpverleners. Alle hulpverleners/behandelaars hebben een schriftelijke interviewinstructie ontvangen.

Stap 3 Invullen vragenlijst / interviews door hulpverleners / behandelaars

Perspectief streeft ernaar dat alle cliënten een vragenlijst invullen (eis VGN). Cliënten en ouders/verzorgers kunnen zelf of met hulp van de hulpverlener/behandelaar de vragenlijst invullen.

De uitkomsten van de vragenlijst slaat de hulpverlener/behandelaar op als PDF in het dossier van de cliënt.

Stap 4 Koppeling ondersteuningsplan

Als een cliënt zijn antwoorden verder wil bespreken met zijn hulpverlener/behandelaar zullen de hulpverlener/behandelaar en de cliënt (en eventueel ouder/verzorger) de antwoorden op een andere moment (dan het moment van het invullen of het interview) nog eens bespreken. Samen bekijken ze of er aandachtspunten zijn die opgenomen kunnen worden in het hulpverleningsplan van de cliënt.

Bespreken antwoorden ouders / verzorgers

Het LSR raadt aan om te bekijken hoe de hulpverleners/behandelaars de ervaringen van de ouder/verzorger het beste een plek kunnen geven. Mogelijk vinden er al regelmatig contactmomenten plaats tussen de hulpverlener/behandelaar en de ouder/verzorger. Dan kunnen de antwoorden van de ouder/verzorger tijdens zo'n contactmoment besproken worden. Maar het kan ook zijn dat de ervaringen van de ouder/verzorger besproken worden tijdens de hulpverleningsplanbespreking van de cliënt. Per cliënt en de ouder/verzorger zal afhangen wat hiervoor de beste aanpak is.

Stap 5 Verdieping resultaten

Perspectief kiest ervoor om de uitkomsten met de cliëntenraad te bespreken tijdens de verbeterplanbespreking (stap 8).

Stap 6 Concept rapportage

Op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten schrijft het LSR twee rapportages. Eén rapport voor de doelgroep 'Volwassenen' en één rapport voor de doelgroep 'Jeugd' met daarin een splitsing van de resultaten van cliënten (kinderen/jeugd) en de resultaten van ouders/verzorgers.

De volgende stappen moeten nog worden ingepland:

Stap 7 Teamreflectiebijeenkomst

Op basis van de uitkomsten organiseert het LSR één teamreflectiebijeenkomst met het team (Volwassenen en Jeugd) van Perspectief. De VGN raadt aan om te reflecteren op vier thema's:

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

Het LSR zal de uitkomsten van de raadpleging verdelen over deze vier thema's en met het team reflecteren op de uitkomsten. Wat gaat goed? Wat kan beter? En hoe komt dit? Daarna zal het LSR met het team bekijken wat nodig is om bepaalde situaties te behouden en te verbeteren? Tot slot zal het LSR ook de hulpverleners en behandelaars persoonlijk vragen een actie-verbeterkaart in te vullen, zodat ze ook persoonlijk ontwikkelpunten hebben om mee aan de slag te gaan.

Naar aanleiding van de teamreflectie stelt het team een teamplan op.

Stap 8 Opstellen verbeterplan

Het LSR bespreekt de uitkomsten met de regiehouders, de bestuurder en de cliëntenraad tijdens een verbeterplanbespreking. De deelnemers toetsen de resultaten van het onderzoek nogmaals aan de praktijk (zie ook stap 5, verdieping). Op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging stellen ze, onder leiding van het LSR, per doelgroep 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, ouders, hulpverleners en behandelaars genoemde verbetersuggesties mee.

Stap 9 Definitief rapport

Het LSR voegt het verbeterplan toe aan de rapportage. Daarnaast maakt het LSR per doelgroep ook een infographic of cliëntversie van de uitkomsten.

Stap 10 Evaluatie (door Perspectief)

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

Vragenlijst

De gebruikte vragenlijst is onderdeel van de methode 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK). Dit is een erkende methode volgens het landelijke kwaliteitskader gehandicaptenzorg van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). De vragenlijst richt zich op de domeinen van Kwaliteit van bestaan van Robert Schalock en de thema's uit het concept Positieve Gezondheid van Machteld Huber.

De CoK vragenlijst Ambulante hulpverlening bestaat uit 18 gesloten vragen (met 3 antwoordcategorieën: positief, tussencategorie en negatief) en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de locatie een rapportcijfer geven en het cijfer toelichten.

Analyse

De analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging bestaat uit twee delen.

Als eerste zijn de antwoorden op de gesloten vragen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten op de volgende manier:

Beoordeling	Als
Sterk punt	90% of meer van de cliënten positief antwoordt (goed / ja)
Aandachtspunt	30% of meer van de cliënten niet helemaal positief (niet helemaal goed, soms, niet altijd goed, een beetje) of negatief is (tussencategorie en negatieve categorie bij elkaar opgeteld)
Verbeterpunt	30% of meer van de cliënten negatief antwoordt (nee / niet goed)
Geen beoordeling	minder dan 80% van de cliënten antwoord geeft, is aan de vraag geen beoordeling toegekend

Open vragen

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de 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)³. 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 streeft bij een cliëntgroep van 30 cliënten of meer naar een minimale respons tussen de 35% en 40% om een goed beeld te kunnen geven 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.

De respons van Perspectief ambulante volwassenen is voldoende om te kunnen zeggen dat de uitkomsten representatief 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.

³ Boeije, H.R, 't Hart, H & Hox, J. (2014). Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom.

Bijlage II Resultaten gesloten vragen 'Jeugd'




Van de doelgroep 'Jeugd' hebben 25 van de 51 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 49%.




Hulpverlening		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Krijg je de hulp die je nodig hebt?		83% (20)	17% (4)	0% (0)	(1)
2.	Is jouw hulpverlener goed bereikbaar?		88% (22)	8% (2)	4% (1)	(0)
3.	Wat vind je van het overleg over uw hulpverleningsplan? ⁴		67% (16)	21% (5)	12% (3)	(0)
4.	Bent je tevreden over jouw hulpverleningsplan? ⁵		73% (16)	27% (6)	0% (0)	(0)
5.	Krijg je voldoende ruimte om jouw eigen doelen toe te voegen aan het hulpverleningsplan? ⁶		87% (20)	9% (2)	4% (1)	(0)
6.	Ben je tevreden over wat de hulpverlening jou tot nu toe oplevert?		75% (18)	21% (5)	4% (1)	(1)

⁴ 1 cliënt geeft aan geen overleg te hebben.




⁵ 3 cliënten geven aan dit niet te weten.

⁶ 2 cliënten geven aan dit niet te weten.

De hulpverlener		Beoordeling				Geen antwoord
7.	Voel je je prettig bij jouw hulpverlener?		84% (21)	16% (4)	0% (0)	(0)
8.	Voel je je begrepen door jouw hulpverlener?		72% (18)	24% (6)	4% (1)	(0)
9.	Houdt de hulpverlener rekening met jouw mening?		83% (19)	13% (3)	4% (1)	(2)
10.	Luistert de hulpverlener naar je?		88% (22)	12% (3)	0% (0)	(0)
11.	Heeft de hulpverlener genoeg tijd voor je?		76% (19)	24% (6)	0% (0)	(0)
12.	Bepaalt de hulpverlener te veel voor jou?		79% (19)	12% (3)	8% (2)	(1)
13.	Houdt de hulpverlener zich aan de afspraken met jou? ⁷		92% (22)	8% (2)	0% (0)	(0)




De rechten van cliënten		Beoordeling				Geen antwoord
14.	Als je het ergens niet mee eens bent, kun je dat dan tegen jouw hulpverlener zeggen?		78% (18)	17% (4)	4% (1)	(2)
15.	Als er iets verandert in de hulpverlening, wordt dat dan aan jou verteld?		83% (19)	17% (4)	0% (0)	(2)
16.	Hoor je jouw uw hulpverlener wel eens privé dingen zeggen over andere cliënten?		100% (25)	0% (0)	0% (0)	(0)

⁷ 1 cliënt geeft aan dit niet te weten.

Over jezelf		Beoordeling				Geen antwoord
17.	Voelt jij je nu gezond?		80% (20)	20% (5)	0% (0)	(0)
18.	Ben jij nu gelukkig?		60% (15)	40% (10)	0% (0)	(0)

Bijlage III Resultaten gesloten vragen 'Ouders/verzorgers'




Van de doelgroep 'Ouders/verzorgers' hebben 22 van de 51 ouders/verzorgers hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 43%.




Hulpverlening		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Krijgt u de hulp die u nodig hebt?		95% (19)	5% (1)	0% (0)	(2)
2.	Is de hulpverlener goed bereikbaar?		95% (21)	5% (1)	0% (0)	(0)
3.	Bent u tevreden over de manier waarop u wordt betrokken bij de hulpverlening van uw kind?		100% (21)	0% (0)	0% (0)	(1)
4.	Wat vindt u van het overleg over uw hulpverleningsplan? ⁸		94% (17)	6% (1)	0% (0)	(0)
5.	Bent u tevreden over uw hulpverleningsplan? ⁹		95% (18)	5% (1)	0% (0)	(0)
5.	Krijgt u voldoende ruimte om uw eigen doelen toe te voegen aan het hulpverleningsplan? ¹⁰		95% (20)	5% (1)	0% (0)	(0)
6.	Bent u tevreden over wat de hulpverlening u tot nu toe oplevert?		89% (16)	11% (2)	0% (0)	(4)

⁸ 4 ouders/verzorgers geven aan geen overleg te hebben.

⁹ 3 ouders/verzorgers geven aan dit niet te weten.

¹⁰ 1 ouder/verzorger geeft aan dit niet te weten.

De hulpverlener		Beoordeling				Geen antwoord
7.	Voelt u zich prettig bij jouw hulpverlener?		91% (20)	9% (2)	0% (0)	(0)
8.	Voelt u zich begrepen door uw hulpverlener?		91% (20)	9% (2)	0% (0)	(0)
9.	Houdt de hulpverlener rekening met uw mening?		90% (19)	10% (2)	0% (0)	(1)
10.	Luistert de hulpverlener naar u?		100% (22)	0% (0)	0% (0)	(0)
11.	Heeft de hulpverlener genoeg tijd voor u?		95% (21)	5% (1)	0% (0)	(0)
12.	Bepaalt de hulpverlener te veel voor u?		100% (19)	0% (0)	0% (0)	(3)
13.	Houdt de hulpverlener zich aan de afspraken met u? ¹¹		95% (20)	0% (0)	5% (1)	(1)

De rechten van cliënten		Beoordeling				Geen antwoord
14.	Als u het ergens niet mee eens bent, kunt u dat dan tegen uw hulpverlener zeggen?		100% (21)	0% (0)	0% (0)	(2)
15.	Als er iets verandert in de hulpverlening, wordt dat dan aan u verteld?		94% (16)	6% (1)	0% (0)	(5)
16.	Hoort u de hulpverlener wel eens privé dingen zeggen over andere cliënten?		95% (21)	5% (1)	0% (0)	(0)

¹¹ 2 cliënten geven aan dit niet te weten.