



# **Cliënten over Kwaliteit**

Ambulante hulpverlening – Volwassenen

**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](http://www.hetlsr.nl)  
[info@hetlsr.nl](mailto:info@hetlsr.nl)

*Copyright* © LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**  
Postbus 8224, 3503 RE Utrecht

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

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1. Doel	4
1.2. Leeswijzer	4
<b>2. Resultaten ambulante hulpverlening volwassenen</b>	<b>5</b>
2.1. Algemeen	5
2.2. Wat gaat goed?	5
2.3. Wat kan beter?	9
<b>3. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen</b>	<b>11</b>
3.1. Samenvatting en conclusies ambulante hulpverlening volwassenen	11
3.2. Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten	12
3.3. Algemene procesaanbevelingen	14
<b>Bijlage I Aanpak CoK</b>	<b>15</b>
<b>Bijlage II Resultaten gesloten vragen</b>	<b>19</b>

# 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 doelgroep 'Volwassenen'.

## 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 volgende hoofdstuk staan de sterke punten en de aandachtspunten beschreven van de raadpleging bij Perspectief. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. In hoofdstuk 3 staan de samenvatting, conclusies en aanbevelingen van het LSR. In bijlage I staat de aanpak van de cliëntenraadpleging beschreven. Bijlage II bestaat uit tabellen met de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijsten.

## 2. Resultaten ambulante hulpverlening volwassenen

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

### 2.1. Algemeen

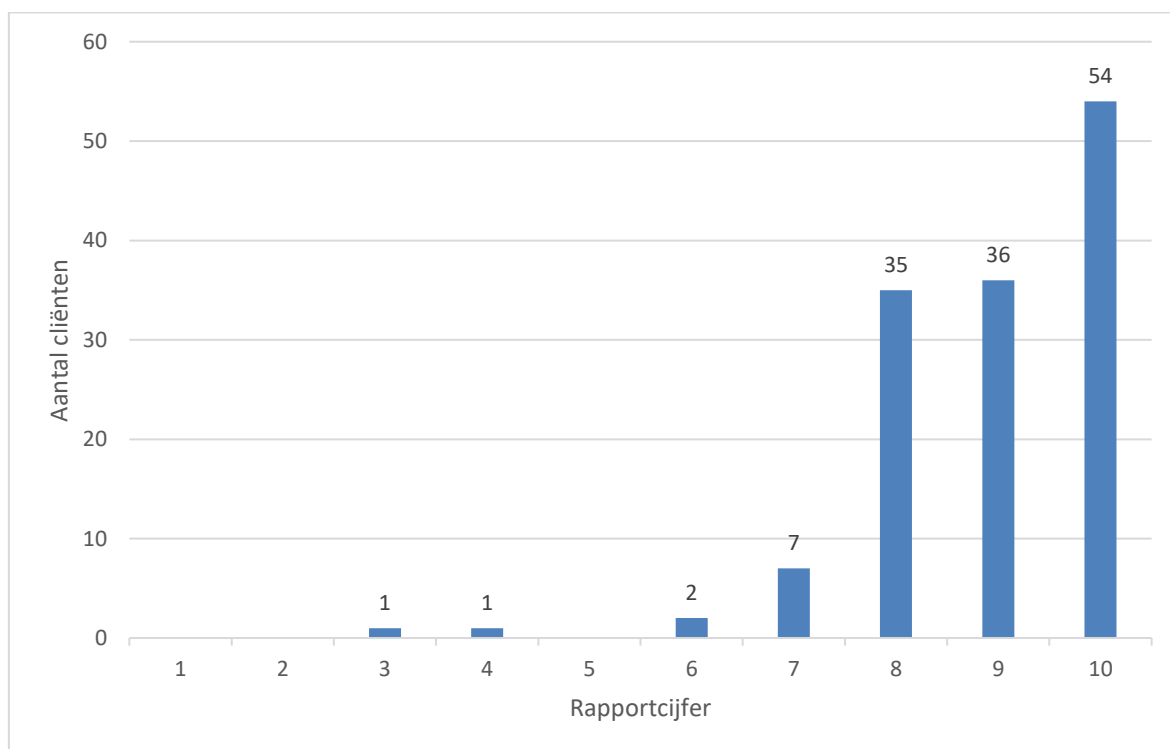
De gebruikte vragenlijst bestaat uit 18 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de ambulante hulpverlening een rapportcijfer geven en het cijfer toelichten. Van de doelgroep 'Volwassenen' hebben 140 van de 223 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 63%. De respons is voldoende om te kunnen zeggen dat de uitkomsten representatief zijn.

### 2.2. Wat gaat goed?

Gemiddeld geven de cliënten de ambulante hulpverlening van Perspectief het cijfer 8,9. 136 cliënten hebben de ambulante hulpverlening een cijfer gegeven. 134 cliënten geven een voldoende (6-10), met een 10 als meest gegeven cijfer.

Twee cliënten geven een onvoldoende. De cliënt die het cijfer 3 gaf licht de beoordeling toe met: 'Ik geef altijd een 3'. De cliënt die het cijfer 4 gaf geeft geen toelichting.

De verdeling van cijfers is te zien in onderstaande tabel.



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
140 respondenten	11-121 reacties
Krijgen van benodigde hulp	De geboden hulp / krijgen van benodigde hulp
Bereikbaarheid hulpverlener	Bereikbaarheid hulpverlener
Overleg hulpverleningsplan	
Hulpverleningsplan	
Ruimte voor toevoegen eigen doelen aan hulpverleningsplan	
Resultaat hulpverlening	
Prettig voelen bij hulpverlener	Prettig voelen
Begrepen voelen door hulpverlener	Begrepen worden / begrepen voelen
Rekening houden met mening cliënt	
Luisteren hulpverleners	Luisteren hulpverleners
Tijd hulpverleners	
Bepalen hulpverleners	
Afspraken nakomen	Afspraken nakomen
Uiten van onvrede	
Informatie veranderingen	
Omgaan met privé gegevens	

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

1. Geboden hulp en resultaat
2. Hulpverlener (zoals bereikbaarheid, 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 en resultaat

Uit de gesloten vragen blijkt dat 94% van de cliënten de hulp krijgt die nodig is. De cliënten geven als toelichting dat zij de hulp krijgen die zij hadden verwacht, die bij hen past en waar nodig op maat is bijgesteld. 92% van de cliënten is positief over wat de hulp hen oplevert. Een aantal cliënten benoemt in de toelichting de vooruitgang die is ontstaan doordat de hulpverlener goed heeft gekeken wat er nodig is en mee heeft gedacht over oplossingen. Twee cliënten zeggen: 'Sinds ik bij Perspectief ben, ben ik een stuk vooruitgegaan en veranderd' en 'Sinds ik hulp heb van Perspectief zit ik lekkerder in mijn vel. Ik heb doelen waar ik aan werk. Dat heb ik nodig om verder te komen.'

Enkele cliënten vertellen dat zij de hulp die Perspectief biedt ook bij andere cliënten aanbevelen.

## 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?*, antwoorden veel cliënten 'de hulpverlener'. Daarnaast uiten meerdere cliënten hun waardering voor de hulpverleners bij hun toelichting op het rapportcijfer. De cliënten vinden de hulpverlener goed bereikbaar via de telefoon, email, sms en WhatsApp. Daarnaast voelen zich prettig bij de hulpverlener en durven onvrede te uiten. Meerdere cliënten benoemen dat zij zichzelf kunnen zijn bij de hulpverlener en dat het veilig en vertrouwd voelt. De hulpverlener toont begrip, luistert, houdt rekening met de mening van de cliënt, komt afspraken na en bepaalt niet te veel voor de cliënt. Daarnaast neemt de hulpverlener de tijd voor de cliënt. In onderstaand kader staan een aantal positieve opmerkingen van cliënten over de hulpverlener.

- Hulpverlener heeft veel geduld, helpt mij, geeft mij advies, weet hoe je met mij kan omgaan. Ik voel veel rust vanuit mijn hulpverlener en dat voelt heel fijn aan.
- Ik ben heel erg tevreden over mijn behandelaar. Ik vind het erg fijn dat de behandelaars op huisbezoek komen. Daarnaast kan ik hen altijd telefonisch goed bereiken. Dit is heel bijzonder en heel fijn. Bij voorgaande therapeuten bij verschillende instellingen kon dit niet. Hier helpen je ze zelfs de afspraak ook herinneren.
- Elke behandelaar/begeleider moet een trofee krijgen.
- Ik voel mij zodanig op mijn gemak bij mijn hulpverlener dat ik eerlijk mijn mening kan zeggen. We zijn niet altijd het met elkaar eens, maar we praten er rustig over.
- Ik krijg complimenten over de dingen die ik goed doe. Dat ze zeggen: 'Goed dat je het zo hebt aangepakt'. Dat ik zekerheid en zelfvertrouwen krijg.
- Ik kan altijd open en eerlijk zijn en altijd bij mijn begeleider terecht.
- De hulpverlener heeft een goed luisterend oor en heeft veel geduld.
- Dat je je ei kwijt kunt en begrepen wordt. Dat je je hart kan luchten.

### 3. Hulpverleningsplan

Bijna alle cliënten zijn tevreden over hun hulpverleningsplan (98%) en het overleg over het plan (97%). Daarnaast ervaart 94% van de cliënten voldoende ruimte om eigen doelen aan het plan toe te voegen. De cliënten geven in de toelichtingen aan dat het hulpverleningsplan duidelijk is en aansluit bij hun wensen. Een aantal cliënten benoemt dat zij het plan samen met de hulpverlener opstellen en dat 'alles in overleg' gaat. De hulpverlener geeft uitleg wanneer de cliënt iets niet begrijpt en vraagt regelmatig of de cliënt nog iets toe wil voegen. Een aantal opmerkingen van cliënten:

- De hulpverlener bepaalt niks maar helpt bij het maken van keuzes en geeft advies.
- Ik ben tevreden met de doelen die er nu instaan. Als er wat verandert in mijn situatie dan kan ik dat bespreken en aanpassen.
- Dingen waar ik zelf niet aan had gedacht worden door mijn hulpverlener benoemt. Dat zijn dingen die ik wel belangrijk vind.
- Ik krijg de ruimte om mijn eigen doelen toe te voegen. Mijn hulpverleners vragen naar mijn mening en deze wordt ook opgenomen in het plan.

### 4. Informatie bij veranderingen en omgang met privé gegevens

De meeste cliënten (96%) zeggen dat zij informatie krijgen over veranderingen in de hulpverlening. Enkele cliënten geven een toelichting bij deze vraag en vertellen hoe zij op de hoogte worden gehouden (telefonisch of via een WhatsApp bericht) en dat dit 'netjes' gebeurt.

Bijna alle cliënten (99%) geven aan dat zij de hulpverlener geen privé dingen horen zeggen over andere cliënten. Een cliënt licht toe: 'Dat is nooit gebeurd en dat hoort ook niet.'



## 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
140 respondenten	11-121 reacties
Gezond voelen	
Gelukkig zijn	
	Activiteiten
	Contactmomenten
	Persoonlijke wensen

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

1. Gezond voelen
2. Gelukkig zijn
3. Activiteiten
4. Contactmomenten
5. Persoonlijke wensen

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

### 1. Gezond voelen

Op de vraag 'Voelt u zich nu gezond' geeft bijna de helft van de cliënten (49%) aan zich nu niet of een beetje gezond te voelen. Cliënten geven bij de toelichting met name aan welke lichamelijke klachten ze hebben. De meeste lichamelijke klachten zijn chronisch, maar enkele cliënten lichten toe dat ze zich nu niet gezond voelen, omdat ze bijvoorbeeld griepiger zijn. Naast lichamelijke klachten noemen meerdere cliënten ook dat ze zich niet of een beetje gezond voelen door psychische ('geestelijke') klachten, zoals spanningen, angsten, stress en depressiviteit.

## **2. Gelukkig zijn**

Meer dan de helft van de cliënten voelt zich nu niet of een beetje gelukkig (55%). Slechts een deel van de cliënten geeft een toelichting bij deze vraag. Cliënten noemen verschillende redenen waarom ze zich nu niet of een beetje gelukkig voelen. Bijvoorbeeld, lichamelijke- en/of psychische klachten (zie ook 'gezond voelen'), woning en/of woonomgeving, financiële problemen en het hebben van weinig sociale contacten.

## **3. Activiteiten**

Bij de vragen 'Als u directeur was van Perspectief, wat zou u dan veranderen in de hulpverlening?' en 'Wat zou u willen in uw leven?', noemen cliënten meerdere activiteiten. Een aantal van hen zou het leuk vinden als Perspectief 'gezellige bijeenkomsten met koffie en taart' en dagjes uit organiseert. Eén cliënt vraagt specifiek om activiteiten voor alleenstaande moeders in groepsverband. Ook adviseren cliënten Perspectief om cursussen of trainingen aan te bieden aan de hand van een thema, bijvoorbeeld 'om beter voor jezelf op te leren komen', met geld om te leren gaan en leren grenzen stellen. Tot slot stel één cliënt voor om groepsbehandelingen te starten 'om elkaars ervaringen te horen en delen', en lijkt het een andere cliënt goed om een rouwcirkel op te starten voor cliënten met een verstandelijke beperking die over rouw willen praten.

## **4. Contactmomenten**

Ondanks dat 'de tijd van de hulpverlener' als sterk punt uit de vragenlijst komt, noemt ongeveer 15% van de cliënten in de toelichtingen dat er verbetering mogelijk is. Een aantal van hen wil graag meer tijd per afspraak. Zoals een cliënt verwoordt: 'Een uur gaat snel, binnen die tijd kun je niet alles bespreken'. Enkele cliënten willen vaker contact met de hulpverlener (bijvoorbeeld twee keer per week in plaats van één keer) of dat de hulpverlener een keer extra langs komt 'voor de gezelligheid'. Daarnaast zijn er cliënten die vragen om de bereikbaarheid van een hulpverlener tijdens de nacht of in het weekend en een (telefonisch) inloopspreekuur bij dringende behoefte aan hulp.

## **5. Persoonlijke wensen**

Op de vraag 'Wat zou u willen in uw leven?' uiten veel cliënten een persoonlijke wens. Dit zijn bijvoorbeeld wensen op het gebied van psychisch en lichamelijk welbevinden en het behalen van persoonlijke doelen, zoals een opleiding volgen en het rijbewijs halen. Cliënten benoemen daarnaast de wens om nieuwe vriendschappen te sluiten, een relatie te hebben, trouwen en een gezin stichten. Ook zijn er cliënten die willen reizen, meer buitenactiviteiten willen ondernemen en op zoek zijn naar ander werk of een leuke dagbesteding.

### 3. 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.

#### 3.1. Samenvatting en conclusies ambulante hulpverlening volwassenen

Binnen de ambulante hulpverlening volwassenen van Perspectief hebben 140 van de 223 cliënten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 63%.

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	Geboden hulp en resultaat	1	Gezond voelen
2	Hulpverlener (zoals bereikbaarheid, prettig voelen, begrip en afspraken nakomen)	2	Gelukkig zijn
3	Hulpverleningsplan	3	Activiteiten
4	Informatie bij veranderingen en omgaan met privé gegevens	4	Contactmomenten
		5	Persoonlijke wensen

Uit de cliëntenraadpleging (paragraaf 2.2) komt naar voren dat de cliënten over het algemeen erg positief zijn over Perspectief. Dit blijkt onder andere uit het gemiddelde rapportcijfer 8,9 dat de cliënten hebben gegeven en het feit dat 16 van de 18 gesloten vragen als sterk punt zijn aangemerkt. Ook in de toelichtingen en in de antwoorden op de open vragen uiten cliënten hun tevredenheid over de hulpverlening van Perspectief. Cliënten zijn positief over de geboden hulp en het resultaat en spreken alleen maar positieve woorden over hun hulpverlener. Het hulpverleningsplan stelt de cliënt in samenspraak met de hulpverlener op, waarbij er voldoende ruimte is voor de cliënt om eigen doelen toe te voegen. Perspectief informeert cliënten bij veranderingen en de hulpverlener gaat discreet met privé gegevens van andere cliënten om.

Uit de analyse van de aandachtspunten (paragraaf 2.3) blijkt dat er verbeterkansen zijn op de volgende thema's:

- **Ontwikkeling, zelfstandigheid:** leerwensen en vaardigheden
- **Contactmomenten:** individuele tijd/aandacht van de hulpverleners en beschikbaarheid van hulpverlening
- **Activiteiten ondernemen:** wensen voor dagelijkse en bijzondere activiteiten, uitstapjes en vakantie/reizen
- **Welbevinden:** verbeteren persoonlijk welbevinden (psychisch en lichamelijk)

## 3.2. 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. Ontwikkeling, zelfstandigheid

Vragen om over in gesprek te gaan binnen het team en in cliëntevaluaties:

- Onderzoeken hulpverleners met cliënten en het netwerk actief welke vaardigheden cliënten willen leren, zowel op korte haalbare termijn als richting toekomstperspectief en 'dromen'?
- Op welke wijze worden cliënten gestimuleerd hun leerwensen te uiten en erover te praten en/of worden deze gesignaleerd door hulpverleners en vertegenwoordigers?
- Is er bewust aandacht voor ontwikkelingsgerichte ondersteuning en begeleiding en heeft dit ruimte in het cliëntplan?
- Hoe wordt omgegaan met en gecommuniceerd over twijfels (bij cliënt, netwerk of medewerker) over de haalbaarheid van wensen die cliënten hebben?
- Is er ruimte voor 'niet-realistische' doelen van cliënten en creatief denken over wat mogelijk is om met de cliënt hierin op weg te gaan?

### 2. Contactmomenten

Een aantal ambulante cliënten zou graag meer individuele tijd/aandacht van hulpverleners willen hebben. Anderen vragen om een bredere inzetbaarheid van hulpverleners. Het LSR raadt het volgende aan:

- Bespreek met de cliënt waar hij meer begeleidingsuren voor nodig heeft. Waarom ervaart hij de tijd als te kort? Zijn er dingen die blijven liggen?
- Bekijk of de hulpverlening anders kan worden ingericht, waardoor de cliënt de begeleiding krijgt waar hij behoefte aan heeft. Misschien kan hij bepaalde dingen zelf doen, zodat er meer tijd overblijft voor andere zaken.
- Bekijk de mogelijkheid van de inzet van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen.
- Ondersteun indien nodig de cliënt in het bespreekbaar maken van zijn indicatie.

### 3. Activiteiten ondernemen

Het LSR raadt aan om (onder meer via teamreflectie) te evalueren hoe Perspectief aandacht heeft in het ondersteuningsproces voor persoonlijke (en mogelijk bijzondere) wensen op het gebied van activiteiten:

- Worden cliënten gestimuleerd zich over gewenste activiteiten te uiten?
- Onderzoeken cliënten en hulpverleners op welke manieren cliënten hun wens zouden kunnen realiseren (zelf, via persoonlijk netwerk, met hulp van hulpverlener of anderen/andere organisaties)?
- Maken cliënt en hulpverlener hierover ook concrete afspraken?
- Welke wensen/thema's kunnen mogelijk gezamenlijk worden opgepakt (met hulp van verwanten, vrijwilligers/buurtorganisaties, sponsors, NL doet, etc.)? Is hiervoor een aandachtsfunctionaris binnen Perspectief aangewezen? Welke mogelijkheden zijn er binnen Perspectief om activiteiten te organiseren of op te zetten met samenwerkingspartners?

### 4. Welbevinden

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?

### 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 verbeteringen.

### 3.3. 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's<sup>1</sup>. 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).

---

<sup>1</sup> Dit betreft met name de thema's: Zorgproces rond individuele cliënt (thema 1), Eigen regie (thema 2), Cliëntervaringen (thema 3), Samenspel in zorg en ondersteuning (thema 4) en Betrokken en vakbekwame medewerkers (thema 6).

## 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)<sup>2</sup>. De tekst wordt gecodeerd aan de hand van relevante thema's. Op basis van deze analyse vat het LSR de meest opvallende thema's samen.

### **Respons**

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

---

<sup>2</sup> Boeije, H.R, 't Hart, H & Hox, J. (2014). Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom.




## Bijlage II Resultaten gesloten vragen




Hulpverlening		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Krijgt u de hulp die u nodig heeft?		94% (129)	6% (8)	0% (0)	(3)
2.	Is uw hulpverlener goed bereikbaar?		96% (135)	3% (4)	1% (1)	(0)
3.	Wat vindt u van het overleg over uw hulpverleningsplan? <sup>3</sup>		97% (133)	2% (3)	1% (1)	(0)
4.	Bent u tevreden over uw hulpverleningsplan? <sup>4</sup>		98% (131)	2% (3)	0% (0)	(0)
5.	Krijgt u voldoende ruimte om uw eigen doelen toe te voegen aan het hulpverleningsplan? <sup>5</sup>		94% (125)	5% (6)	2% (2)	(0)
6.	Bent u tevreden over wat de hulpverlening u tot nu toe oplevert?		92% (125)	7% (10)	1% (1)	(0)

<sup>3</sup> 1 cliënt geeft aan geen overleg te hebben.




<sup>4</sup> 3 cliënten geven aan dit niet te weten.

<sup>5</sup> 3 cliënten geven aan dit niet te weten.

De hulpverlener		Beoordeling				Geen antwoord
7.	Voelt u zich prettig bij uw hulpverlener?		97% (131)	2% (3)	1% (1)	(1)
8.	Voelt u zich begrepen door uw hulpverlener?		93% 125	7% (9)	1% (1)	(1)
9.	Houdt de hulpverlener rekening met uw mening?		94% (127)	5% (7)	1% (1)	(1)
10.	Luistert de hulpverlener naar u?		99% (134)	1% (1)	0% (0)	(1)
11.	Heeft de hulpverlener genoeg tijd voor u?		94% (128)	5% (7)	1% (1)	(0)
12.	Bepaalt de hulpverlener te veel voor u?		94% (128)	5% (7)	1% (1)	(0)
13.	Houdt de hulpverlener zich aan de afspraken met u? <sup>6</sup>		99% (132)	1% (2)	0% (0)	(10)

De rechten van cliënten		Beoordeling				Geen antwoord
14.	Als u het ergens niet mee eens bent, kunt u dat dan tegen uw hulpverlener zeggen?		93% (126)	7% (9)	0% (0)	(1)
15.	Als er iets verandert in de hulpverlening, wordt dat dan aan u verteld?		96% (125)	4% (5)	0% (0)	(6)
16.	Hoort u uw hulpverlener wel eens privé dingen zeggen over andere cliënten?		99% (134)	0% (0)	1% (1)	(1)

<sup>6</sup> 2 cliënten geven aan dit niet te weten.

Over uzelf		Beoordeling				Geen antwoord
17.	Voelt u zich nu gezond?		51% (69)	33% (45)	16% (22)	(0)
18.	Bent u nu gelukkig?		45% (61)	43% (58)	12% (16)	(1)