

Clënten over kwaliteit

Perspectief GZ

Ambulante hulpverlening 2023



Rapportage

Perspectief GZ 2023

Utrecht

april 2024

Auteurs

Marjolijn Ploeger

Rinskje Molier

Australiëlaan 11A

3526 AB Utrecht

030 - 293 76 64

Postadres

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

Online

info@hetlsr.nl

www.hetlsr.nl

Copyright © LSR | Sterk in medezeggenschap

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

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Doel	4
1.2 Leeswijzer	4
2 Resultaten	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Cijfer	5
2.3 Wat gaat goed?	6
2.4 Wat kan beter?	9
3 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	12
3.1 Samenvatting en conclusies	12
3.2 Algemene aanbevelingen	13
3.3 Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten	15
Bijlage I Aanpak CoK	17
Stap 1 Startoverleg	17
Stap 2 Invullen van de vragenlijst	17
Respons	18
Representativiteit	19
Bijlage II Resultaten gesloten vragen	20

1 | Inleiding

Perspectief GZ heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder haar cliënten die ambulante ondersteuning worden, in de periode maart tot en met december 2023. De raadpleging is gebaseerd op de LSR-methode 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK). In dit rapport staan de resultaten van Perspectief GZ Ambulante hulpverlening.

1.1 | Doel

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

CoK heeft de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in de ervaringen van de cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de ondersteuning en hun bestaan (wat vinden cliënten en waarom vinden ze dat?).
- Vaststellen van concrete verbeterpunten en verbeter suggesties die als input kunnen dienen voor de ondersteuningsplanbesprekingen en het verbeterplan op locatie- en stichtingsniveau.
- Stimuleren van de dialoog tussen de cliënten en de begeleiders.
- Aanvullende doelstelling groeps-/spiegelgesprekken: door het uitwisselen van perspectieven wederzijds begrip vergroten, wat een leerproces stimuleert.

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

1.2 | Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk staan de sterke punten en de aandachtspunten beschreven van de raadpleging bij Perspectief GZ Ambulante hulpverlening. 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

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de cliënten het wonen bij Perspectief GZ ervaren. Het hoofdstuk beschrijft wat de cliënten goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

2.1 | Algemeen

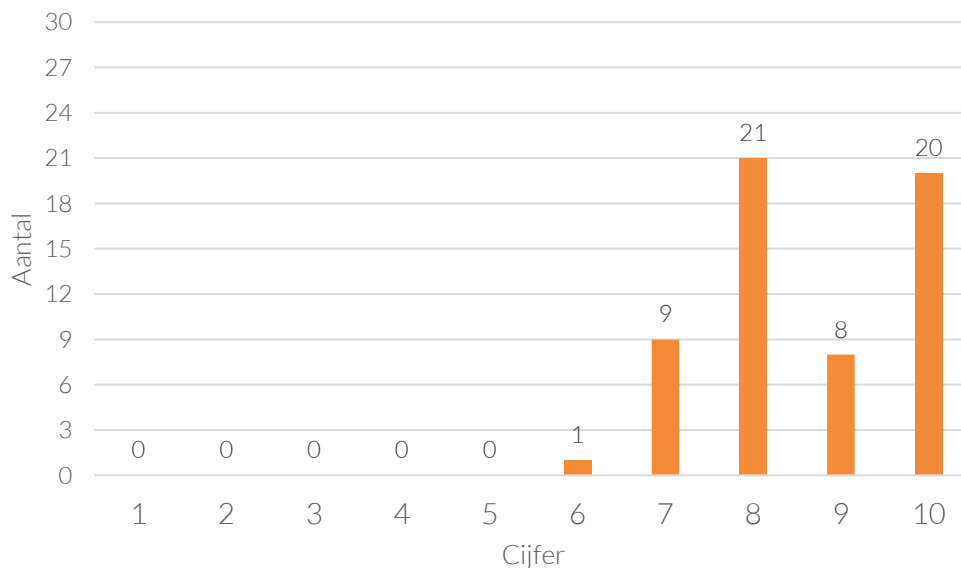
De gebruikte vragenlijst bestaat uit 23 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de locatie een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Van de 173 cliënten die ambulante hulpverlening ontvangen van Perspectief GZ hebben 60 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 35 %, die aan de lage kant is om ervan uit te kunnen gaan dat de resultaten een goede afspiegeling zijn. Er moet dan ook voorzichtig worden omgegaan met het trekken van conclusies op basis van de resultaten die in het rapport zijn vermeld.¹

2.2 | Cijfer

In totaal hebben 59 cliënten de hulpverlening van Perspectief GZ een cijfer gegeven, met een gemiddelde van 8,6.

De verdeling van de gegeven cijfers is te zien in onderstaande grafiek.



¹ Zie Bijlage I – Aanpak CoK – voor nadere toelichting over de respons en representativiteit.

2.3 | Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan de hulpverlening van Perspectief GZ. In de eerste kolom staan de sterke punten die naar voren komen uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waar 90% of meer van de respondenten positief op heeft geantwoord (de resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen die gegeven zijn bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 10%) genoemd zijn.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
<i>60 respondenten</i>	<i>44- 54 reacties</i>
<ul style="list-style-type: none">• Gewenste hulp krijgen	<ul style="list-style-type: none">• Algemeen positief
<ul style="list-style-type: none">• Hulpverlener vertelt het als er iets verandert in de hulp.	<ul style="list-style-type: none">• Ondersteuning en hulp
<ul style="list-style-type: none">• Bereikbaarheid hulpverlener	<ul style="list-style-type: none">• Omgang/ hulpverleningsrelatie
<ul style="list-style-type: none">• Hulpverlener luistert	<ul style="list-style-type: none">• Communicatie/ gesprekken
<ul style="list-style-type: none">• Hulpverlener heeft voldoende tijd	
<ul style="list-style-type: none">• Vertrouwen in de hulpverlener	
<ul style="list-style-type: none">• Onvrede kunnen uiten	
<ul style="list-style-type: none">• Klik met hulpverlener	
<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken over hulpverleningsplan	
<ul style="list-style-type: none">• Tevreden met hulpverleningsplan	
<ul style="list-style-type: none">• Ruimte om doelen toe te voegen aan het hulpverleningsplan	
<ul style="list-style-type: none">• Opbrengst hulpverlening	

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

1. Algemeen positief
2. Hulpverleners/ ondersteuning
3. Luisteren/ gesprekken
4. Hulpverleningsplan

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. Algemeen positief

Uit de reacties op de open vraag wat men fijn vindt aan de hulpverlening en uit de toelichtingen die zijn gegeven, blijkt dat cliënten over het algemeen positief zijn over de ambulante hulpverlening. Cliënten laten weten dat zij tevreden zijn en vinden dat zij goed geholpen worden. 'Over het algemeen dik tevreden' zegt een cliënt. Een andere cliënt geeft aan dat de hulpverlening 'prima en goed' is.

Bij de vraag *Als u het voor het zeggen had, wat zou u dan veranderen in de ambulante hulpverlening?* antwoordt meer dan de helft van de respondenten dat er niets hoeft te veranderen of dat zij geen verandering kunnen bedenken.

2. Hulpverleners / ondersteuning

Uit toelichtingen op de gesloten vragen over de hulpverleners en de ondersteuning komt naar voren dat de hulpverleners volgens de cliënten goed bij hen aansluiten. Bij de vraag over vertrouwen in de hulpverlener benoemen zij dat zij alles kunnen bespreken. Dat er sprake is van openheid en eerlijkheid. Een aantal cliënten benoemt een klik met de hulpverlener, een goede band of dat ze zich gehoord en begrepen voelen.

Op de gesloten vraag of de hulpverlener goed bereikbaar is, antwoordt het merendeel dat dit het geval is. Een cliënt zegt in de toelichting dat hij altijd mag bellen als er iets is. Een ander benoemd in de toelichting dat er altijd vervanging geregeld wordt als de hulpverlener op vakantie is.

Bijna alle respondenten antwoorden met *ja* op de vraag of de hulpverleners voldoende tijd voor hen hebben. Een cliënt zegt: 'Er wordt altijd tijd genomen om dingen te bespreken'.

Op de vraag *Vertelt de hulpverlener u als er iets verandert in de hulp die u krijgt?* antwoordt het merendeel met *ja*. In de toelichting zegt een cliënt: 'Bijvoorbeeld veranderingen van behandelaar tijdens verlof.'

Cliënten geven in het algemeen aan dat ze goed geholpen worden door de hulpverleners. Dit blijkt uit de antwoorden op de open vraag *Wat vindt u fijn aan de hulpverlening?* Meerdere cliënten noemen daarbij aspecten als; het krijgen van advies, meedenken, motiveren, relativeren en uitleg geven.

'Sinds de hulpverlening ben ik vooruit gegaan en ervaar ik minder stress' vertelt een cliënt. 'Ik ben gegroeid' zegt een andere cliënt.

Het merendeel van de respondenten geeft aan vertrouwen te hebben in de hulpverlener.

3. Luisteren/ gesprekken

De meeste respondenten geven aan dat zij zich gehoord voelen en dat zij blij zijn met het luisterend oor van de hulpverlening. Dit blijkt uit de toelichting op het gegeven cijfer en de antwoorden op de vraag *Wat vind u fijn aan de hulpverlening van Perspectief?*

De gesprekken met de hulpverleners worden over het algemeen erg gewaardeerd. Het feit dat er geluisterd wordt en dat alles openlijk besproken kan worden, wordt meerdere malen genoemd bij de antwoorden op de open vragen. Op de gesloten vraag of de hulpverlener goed luistert hebben vrijwel alle respondenten met *ja* geantwoord. In de toelichting vertelt

een cliënt; 'Ik voel me zeker gehoord en ik vind het fijn als ze met me meedenken.' Een andere cliënt zegt dat hij altijd zijn ei kwijt kan bij de hulpverlener.

4. Hulpverleningsplan

Op de gesloten vragen over het hulpverleningsplan wordt door een ruime meerderheid positief geantwoord. Het merendeel van de respondenten is tevreden over het hulpverleningsplan. Ook de gesprekken over het hulpverleningsplan worden positief beoordeeld. Een cliënt vertelt in zijn toelichting dat het duidelijk is en overzicht biedt en een ander zegt: 'Dan weet ik waar ik aan toe ben, wat we al gedaan hebben en waar we naar toe gaan.' Bijna alle respondenten ervaren voldoende ruimte om eigen doelen toe te voegen aan het plan. Een cliënt vertelt dat de hulpverlener vraagt naar de behoefte en waar de cliënt aan wil werken. De meeste respondenten zijn daarnaast tevreden over wat de hulpverlening hen tot nu toe heeft opgeleverd. Een cliënt geeft aan dat het van toegevoegde waarde is en een ander zegt zichzelf beter te leren kennen.

2.4 | Wat kan beter?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat volgens de cliënten zou kunnen verbeteren. In de eerste kolom staan de aandachtspunten en verbeterpunten die afkomstig zijn uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waarbij 30% of meer van de respondenten de tussencategorie (zoals soms wel en soms niet) of de negatieve antwoordcategorie als antwoord heeft gekozen. De cijfermatige resultaten op alle vragen staan in bijlage II. In de tweede kolom staan de aandachtspunten die voortkomen uit de antwoorden op de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen bij het cijfer dat cliënten konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 10%) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
60 respondenten	50-57 reacties
<ul style="list-style-type: none">• Woning	<ul style="list-style-type: none">• Persoonlijke wensen
<ul style="list-style-type: none">• Prettig voelen in de buurt	<ul style="list-style-type: none">• Toekomstperspectief
<ul style="list-style-type: none">• Eenzaam voelen in de woning	
<ul style="list-style-type: none">• Bang zijn in de woning	
<ul style="list-style-type: none">• Hoe de dagen er uit zien	
<ul style="list-style-type: none">• Vervelen in avonden, weekenden	
<ul style="list-style-type: none">• Contact met familie vrienden kennissen	
<ul style="list-style-type: none">• Gelukkig zijn	

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

1. Wonen
2. Dagingvulling
3. Persoonlijk welbevinden
4. Wensen

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Wonen

Op de vraag *Wat vindt u van uw woning?* antwoordt iets minder dan de helft van de respondenten dat zij de woning niet goed maar ook niet slecht vinden, en een klein deel vindt de woning slecht. In de toelichtingen worden het formaat en de staat van de woning genoemd. Een cliënt zegt: 'Mijn woning is niet geïsoleerd', een andere cliënt geeft aan dat de woning klein is en gehorig.

Op de vraag of men zich prettig voelt in de omgeving waar hij woont, wordt wisselend gereageerd. Aspecten die genoemd worden zijn veiligheid, activiteiten in de buurt en de

buren. 'Er zijn hier veel dingen gebeurt omtrent de burenen', vertelt een cliënt. 'Ik voel me niet altijd veilig', zegt een ander.

Ook omschrijft een cliënt zijn omgeving als saai.

2. Dagingvulling

Iets meer dan de helft van de respondenten is minder of niet tevreden over hoe hun dag er uit ziet. Uit de toelichting blijkt dat cliënten behoefte hebben aan een vast ritme, ook geven cliënten aan dat ze het te druk hebben of te weinig energie hebben. 'Soms zijn normale dingen best zwaar', zegt een cliënt. Bijna de helft van de respondenten geeft aan zich wel eens te vervelen in de avonden of weekenden. In de toelichtingen komt naar voren dat bij sommige cliënten dit door hun omstandigheden komt. 'Als het even niet lekker gaat dan weet ik niet wat ik met mijzelf aan moet', zegt een cliënt. 'Activiteiten lukken niet altijd even goed', zegt een andere cliënt.

3. Persoonlijk welbevinden

Op de gesloten vraag *Bent u nu gelukkig?* antwoordt meer dan de helft met nee, of een beetje. Een cliënt zegt in zijn toelichting: 'Gelukkig is een groot woord. Ik ben wel tevreden over hoe het nu gaat en wat ik allemaal bereikt heb'. Verder wordt vooral eenzaamheid genoemd, het gemis van dierbaren, vrienden of kennissen.

Uit de gesloten vragen blijkt ook dat een ruime meerderheid van de respondenten zich wel eens eenzaam in zijn woning voelt. Uit de toelichting komt naar voren dat het niet altijd makkelijk is om contact te maken met anderen. Zo vertelt een cliënt dat hij moeite heeft om vriendschappen te maken en behouden. 'Ik krijg niet vaak bezoek en vraag mensen niet om langs te komen', vertelt een andere cliënt. Een andere cliënt benoemt dat het te maken heeft met zijn stemming: 'Ik heb soms mijn momenten, het gaat vooral om wanneer ik alleen ben'. Ook wordt het gemis van familie of een partner genoemd en daarnaast zegt ruim de helft van de respondenten bij de gesloten vraag niet altijd tevreden te zijn over het contact met familie en vrienden. Een cliënt vertelt: 'Als ik bijvoorbeeld 's avonds thuis kom, dan vind ik het wel fijn om alleen te zijn, maar ik zou graag mijn verhaal willen doen 's avonds'.

Tenslotte geeft een derde van de respondenten bij de gesloten vraag aan wel eens bang te zijn in hun woning. Een klein deel van hen heeft een toelichting gegeven en deze cliënten noemen heel verschillende en persoonlijke redenen die aan hun angst ten grondslag liggen.

4. Wensen

Op de open vraag *Wat zou u nog willen in uw leven? Welke wensen heeft u?* uiten veel respondenten een persoonlijke wens. De meeste wensen hebben betrekking op de toekomst, gelukkig en gezond zijn.

'Een eigen huis, goed contact met familie en vrienden behouden en vast werk krijgen wat ik echt leuk vind' zegt een cliënt. Een andere cliënt zegt: 'Minder piekeren, beter met mijn gedachtes en emoties om gaan, minder afhankelijk zijn van anderen.'

Op de open vraag *Als u het voor het zeggen had, wat zou u dan veranderen in de hulpverlening?* wordt door een aantal respondenten de wachtlijst genoemd. 'Wat ik zou veranderen is de wachtlijstperiode', zegt een cliënt. Een andere cliënt zegt: 'Ik zou graag willen dat de onderzoeksperiodes korter duurden (diagnostiek)'.

Ook wordt genoemd dat de gesprekstijden met de hulpverleners wat langer mogen. Er wordt ook een telefonisch spreekuur geopperd; 'voor mensen die hoog in hun emotie zitten' aldus een cliënt.

3 | Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij Perspectief GZ heeft als doel om inzicht te krijgen in de mening en ervaringen van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hun bestaan en om concrete verbeterpunten en verbeter suggesties te kunnen vaststellen. Bovendien heeft de raadpleging als doel om de dialoog tussen cliënt en begeleider te stimuleren.

In dit hoofdstuk staan de samenvatting van de uitkomsten en de conclusies, gevolgd door aanbevelingen van het LSR.

3.1 | Samenvatting en conclusies

Binnen Perspectief GZ hebben 60 van de 173 cliënten de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 35%. Dit is een redelijk lage respons. De conclusies moeten in dat licht gelezen worden.

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

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Algemeen positief	1	Eenzaam voelen in de woning
2	Hulpverleners/ ondersteuning	2	Daginvulling
3	Luisteren/ gesprekken	3	Persoonlijk welbevinden
4	Hulpverleningsplan	4	Wensen

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat cliënten over het algemeen positief zijn over de hulpverlening van Perspectief GZ. Dit blijkt onder andere uit het gemiddelde rapportcijfer 8,6 dat de cliënten hebben gegeven. De resultaten vanuit de vragenlijst geven ook een positief beeld. In de toelichtingen en in de antwoorden op de open vragen uiten cliënten hun tevredenheid over de hulpverlening van Perspectief GZ.

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

- Wonen
- Daginvulling
- Persoonlijk welbevinden
- Wensen

3.2 | Algemene aanbevelingen

Het LSR raadt aan om te investeren in **verdieping van de uitkomsten** van de cliëntenraadpleging. Een cliëntenraadpleging is een mooi instrument om ervaringen op te halen. Maar zonder goed vervolg draagt dit niet bij aan de kwaliteit van bestaan van cliënten.

Bekend is dat een positieve waardering van het leven sterk verband houdt met de mate waarin mensen de mogelijkheid ervaren om daar invloed op te kunnen hebben. Is er **ruimte voor meepraten, meedenken, meedoen**? Zowel voor het vasthouden van de positieve punten die uit de raadpleging naar voren komen, als voor het werken aan verbetering van de aandachtspunten, is van belang dit perspectief mee te nemen.

De belangrijkste aanbeveling luidt daarom: zorg bij alle thema's voor een '**Cultuur van Continu met elkaar in Contact staan**' (3xC). Met andere woorden: organiseer inspraak, zoals dit ook een vereiste is binnen de Wmcz. Denk bij een cultuur van continu met elkaar in contact staan zowel 'klein' (binnen de relatie cliënt-begeleider) als organisatie-breed. Voorbeelden om de 3xC vorm te geven:

- *Feedback-in-1-minuut-model* binnen de hele organisatie bij elk contact/overleg inzetten (met vragen als: 'Wat ging goed? Wat ging minder goed? Wat kan ik de volgende keer anders doen?');
- '*Pizza-overleg*': laagdrempelige bijeenkomst – bijvoorbeeld in combinatie met samen pizza eten – voor uitwisseling ervaringen rondom een bepaald thema;
- *Groepsgesprek*;
- *Spiegelgesprek* met cliënten (en/of vertegenwoordigers) en medewerkers;
- *Teamreflectie* over uitkomsten cliëntenraadpleging.

Het LSR raadt de organisatie aan om betrokkenen binnen alle lagen van de organisatie **actief uit te dagen** te kijken naar de **eigen bijdrage**: wat kan ik zelf doen? (Wat kan ik samen met mijn mede-cliant/collega doen, wat kan ik als verwant/vertegenwoordiger doen, wat als medewerker, team, manager?). Ook medewerkers en ondersteunende diensten die niet direct bij het primaire cliëntproces betrokken zijn, kunnen zichzelf deze vraag stellen.

Overige **algemene proces aanbevelingen** zijn:

- Bespreek individuele aandachtspunten en neem eventuele nieuwe afspraken of doelen op in het ondersteuningsplan van de cliënt. Inventariseer regelmatig welke persoonlijke wensen en behoeften cliënten hebben.
- Gebruik de cliëntervaringen van deze raadpleging als input voor de thema's van het kwaliteitsrapport dat de zorgorganisatie voor VGN aanlevert² en om richting te geven aan het prioriteren van verbeteracties.

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).

- Presenteer verbeteracties helder naar cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers en geef terugkoppeling van effecten/vervolgstappen.
- Maak op locatieniveau afspraken over verbeteracties naar aanleiding van uitkomsten (en/of verdiepende besprekingen), neem deze op in een locatiewerkplan en zorg voor een taakverantwoordelijke die de voortgang van afgesproken acties monitort.

Op welke manier de **medezeggenschap** dan ook georganiseerd is (cliëntenraad, bewonersoverleg, inspraak), het heeft een absolute meerwaarde om deze te betrekken bij het proces rond verbeterplannen.

Een **cliëntenraad** of een **bewonersoverleg** kan een rol spelen bij het ophalen van nadere informatie door bijvoorbeeld een bijeenkomst te organiseren of een enquête uit te zetten.

Op die manier kan ook een gesprek op gang komen over de punten die spelen.

De cliëntenraad of het bewonersoverleg kan bepaalde thema's agenderen en waar nodig of wenselijk doorzetten naar de **centrale cliëntenraad**.

Ook kunnen door cliëntenraden of bewonersoverleggen van verschillende locaties of afdelingen **ervaringen en best-practices** met elkaar worden gedeeld. Zo kan men van elkaar leren en ideeën opdoen voor verbeteringen op de eigen locatie.

Tenslotte: besteed op alle niveaus (cliënt, locatie, organisatie) gericht **aandacht aan de positieve punten**:

- Onderzoek welke factoren (organisatorisch, menselijk, technisch, cliëntgerelateerde zaken) bijdragen aan de positieve waardering van een bepaald thema;
- Bespreek wat nodig is om dat vast te houden;
- Wissel uit met andere relaties, teams, organisatie-onderdelen: leer van/aan anderen (benut best practices);
- Stimuleer en daag mensen uit tot een kritische blik, juist wanneer de waardering positief is (voorkomen blinde vlekken, waarborgen kwaliteit).

3.3 | Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten

Bovenbeschreven aanpak kan bij alle thema's bijdragen aan het verzamelen van verbeter suggesties en het vormgeven van verbeterplannen en –acties.

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

Uit de raadpleging komen de volgende aandachtsgebieden naar voren:

- Wonen
- Dagingvulling
- Persoonlijk welbevinden
- Wensen

Het LSR wil benadrukken dat de onderstaande adviezen en vragen zijn bedoeld als suggesties voor mogelijke denkrichtingen. Daarnaast is het LSR altijd bereid om mee te denken over verbeteracties en de opvolging daarvan.

Wonen

Cliënten noemen aandachtspunten ten aanzien van hun woning en de omgeving waar zij wonen.

- Bekijk of misschien samen met de cliënten iets kan worden gedaan aan het opknappen of de indeling en inrichting van ruimtes. Betrek hier eventueel ook familie en vrijwilligers bij.
- Bespreek of de cliënten voldoende weten wat ze kunnen doen wanneer ze last hebben van gedrag van anderen in hun woonomgeving. Onderzoek desgewenst de mogelijkheden voor bijvoorbeeld een cursus of training.
- Onderzoek mogelijkheden voor participatie in de buurt. Zijn er activiteiten in de woonomgeving? Wat kan de cliënt hier zelf in doen en waar heeft hij ondersteuning nodig?

Dagingvulling

Cliënten noemen aandachtspunten met betrekking tot hun dagingvulling en vrije tijdsbesteding.

- Bespreek individueel met cliënten hun activiteiten. Welke activiteiten hebben ze op dit moment? Is de balans daarin aan de orde? Zijn de activiteiten passend? Welke wensen hebben zij nog?
- Overleg met cliënten over mogelijke wensen voor invulling van vrije tijd in de buurt.
- Bespreek ook met het team of er voldoende bekendheid is met activiteitenmogelijkheden buiten Perspectief GZ, bijvoorbeeld in de wijken. Kennen medewerkers de sociale kaart?

- Kijk naar mogelijkheden om vrijwilligers, verwanten en de buurt of buurtinitiatieven te betrekken.

Persoonlijk welbevinden

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

- Worden cliënten gestimuleerd hun wensen te uiten en erover te praten, ook als er twijfels zijn (bij cliënt, netwerk of medewerker) over de haalbaarheid?
- Wordt met cliënten onderzocht op welke manieren zij (een deel van) hun wens zouden kunnen realiseren (zelf, via persoonlijk netwerk, met hulp van begeleider of anderen/andere organisaties)?
- Worden cliënten gestimuleerd om gevoelens van bijvoorbeeld eenzaamheid bespreekbaar te maken?
- Is er voldoende aandacht voor onuitgesproken signalen rondom persoonlijk welbevinden?
- Inventariseer de wensen op het gebied van sociale contacten. Met cliënt bespreken wat hij zelf kan doen en op welke wijze de hulpverleners hierin ondersteuning kunnen bieden.
- Breng samen met de cliënt het sociale netwerk van de cliënt in kaart en onderzoek waar mogelijk uitbreiding hiervan mogelijk is. Wat heeft de cliënt hierbij nodig?

Wensen

Persoonlijke wensen worden genoemd door cliënten.

- Onderzoek op welke andere manieren cliënten ondersteund kunnen worden in de persoonlijke wensen en toekomstdromen die ze hebben (die mogelijk nog niet aan de orde zijn gekomen of niet vallen onder directe begeleidingsdoelstellingen).
- Stimuleer cliënten dit wel ter sprake te brengen. Maak een (meerjaren) stappenplan of verken samen concrete mogelijkheden. Misschien kan het netwerk van de cliënt iets betekenen, kunnen combinaties worden gemaakt met andere cliënten (of omwonenden) die vergelijkbare wensen hebben of kan men aansluiten bij andere organisaties of initiatieven in de omgeving

Wat betreft de wensen over de begeleidingsmomenten adviseert het LSR het volgende:

- Hoe wisselend/flexibel mag en kan de ondersteuning zijn, bijvoorbeeld wat betreft frequentie en duur van begeleidingsmomenten? Hoe zien hulpverleners dit; wat gebeurt er al op dit vlak; welke ruimte krijgen hulpverleners hiervoor vanuit de organisatie? Wat zijn de wensen (en mogelijkheden/onmogelijkheden) van cliënten op dit gebied?

Bijlage I | Aanpak CoK

CoK bij perspectief GZ bestaat uit de onderstaande stappen:

Stap 1 | Startoverleg

Tijdens het telefonische startoverleg lichtte het LSR de stappen en de planning van de raadpleging toe. De raadpleging vond plaats onder alle cliënten van Ambulante zorg van perspectief GZ. Voor de begeleiders die met de cliënten een vragenlijst invulden, stelde het LSR een schriftelijke instructie beschikbaar.

Voor de raadpleging heeft het LSR de CoK basisvragenlijst 'Ambulant' gebruikt. In overleg zijn er nog vragen toegevoegd aan de vragenlijst. Op deze manier is de vragenlijst op maat gemaakt voor deze doelgroep.

Stap 2 | Invullen van de vragenlijst

Perspectief GZ streefde ernaar dat alle cliënten in de gelegenheid werden gesteld om mee te doen aan de cliëntenraadpleging. Cliënten konden zelf of met hulp van de (persoonlijk) begeleider of netwerk de vragenlijst invullen.

De vragenlijsten konden digitaal ingevuld worden.

Stap 3 | Rapportage

Op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten heeft het LSR een rapportage geschreven met daarin de uitkomsten.

Stap 4 | Verbeterplan

Naar aanleiding van de rapportage kan Perspectief GZ een verbeterplan opstellen. Bij het opstellen van het verbeterplan kan Perspectief GZ gebruik maken van de door cliënten genoemde verbeter suggesties.

Vragenlijst

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

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

Analyse

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

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

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

Open vragen

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

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

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.

Bijlage II | Resultaten gesloten vragen

In totaal hebben 60 cliënten die ambulant worden ondersteund door Perspectief GZ een vragenlijst ingevuld.




Hieronder is weergegeven waar de zorg van de respondenten onder valt.




	Aantal cliënten	Aantal ingevulde vragenlijsten	Respons
Wlz		4	%
Wmo		14	%
Zorgverzekeringswet		38	%
Weet ik niet		4	%
Totaal		60	100%




In onderstaande tabel is aangegeven op welke manier de vragenlijsten zijn ingevuld.




Wie vult de vragenlijst in	Aantal cliënten	%
De cliënt heeft de vragenlijst zelf ingevuld	15	25%
De cliënt heeft de vragenlijst samen met zijn hulpverlener ingevuld	44	73%
De cliënt heeft de vragenlijst samen met een andere hulpverlener ingevuld	1	2%
De cliënt heeft de vragenlijst samen met familie/vriend(in) ingevuld	0	0%
De hulpverlener en wettelijk vertegenwoordiger hebben de vragenlijst vóór de cliënt ingevuld	0	0%
Totaal	60	100%

In de tabellen hieronder staan de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen.

Over waar u woont		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vindt u van uw woning?		54% (32)	34% (20)	12% (7)	(1)
2.	Voelt u zich prettig in de buurt waar u woont?		62% (36)	21% (12)	17% (10)	(2)
3.	Voelt u zich eenzaam in uw woning?		37% (22)	47% (28)	17% (10)	(0)
4.	Bent u wel eens bang in uw woning?		67% (40)	27% (16)	7% (4)	(0)

Over de hulp die u krijgt van de hulpverlener van Perspectief GZ		Beoordeling				Geen antwoord
5.	Krijgt u de hulp van uw hulpverlener die u wilt hebben?		93% (56)	7% (4)	0% (0)	(0)
6.	Vertelt de hulpverlener u als er iets verandert in de hulp die u krijgt van Perspectief GZ?		98% (56)	2% (1)	0% (0)	(3)
7.	Is uw hulpverlener goed bereikbaar?		97% (58)	3% (2)	0% (0)	(0)
8.	Leert u nieuwe dingen van uw hulpverlener?		87% (48)	11% (6)	2% (1)	(5)
9.	Luistert de hulpverlener naar u?		97% (58)	3% (2)	0% (0)	(0)
10.	Heeft de hulpverlener genoeg tijd voor u?		95% (57)	5% (3)	0% (0)	(0)
11.	Moet u vaak wachten op de hulpverlener?		85% (50)	15% (9)	0% (0)	(1)
12.	Vertrouwt u de hulpverlener?		95% (57)	5% (3)	0% (0)	(0)
13.	Als u het ergens niet mee eens bent, voelt u zich dan vrij om dit te zeggen tegen uw hulpverlener?		93% (56)	7% (4)	0% (0)	(0)
14.	Bepaalt de hulpverlener te veel voor u?		93% (56)	7% (4)	0% (0)	(0)
15.	Heeft u een klik met uw hulpverlener?		92% (54)	9% (5)	0% (0)	(1)

Over uw hulpverleningsplan		Beoordeling				Geen antwoord
16.	Wat vindt u van de gesprekken over uw hulpverleningsplan?		97% (57)	3% (2)	0% (0)	(1)
17.	Bent u tevreden over uw hulpverleningsplan?		98% (57)	2% (1)	0% (0)	(2)
18.	Krijgt u voldoende ruimte om uw eigen doelen toe te voegen aan het hulpverleningsplan?		98% (56)	2% (1)	0% (0)	(3)
19.	Bent u tevreden over wat de hulpverlening u tot nu toe oplevert?		93% (55)	7% (4)	0% (0)	(1)

Over uw leven		Beoordeling				Geen antwoord
20.	Bent u tevreden over hoe uw dagen eruit zien?		48% (29)	37% (22)	15% (9)	(0)
21.	Verveelt u zich wel eens in de avonden en weekenden?		47% (28)	43% (26)	10% (6)	(0)
22.	Wat vindt u van het contact met familie / vrienden / kennissen?		46% (26)	42% (24)	12% (7)	(3)
23.	Bent u nu gelukkig?		38% (23)	47% (28)	15% (9)	(0)

Copyright © LSR

Sterk in medezeggenschap

Contact

Australiëlaan 11A

3e etage

3526 AB Utrecht

030 – 293 76 64

info@hetlsr.nl

www.hetlsr.nl

Postadres

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

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