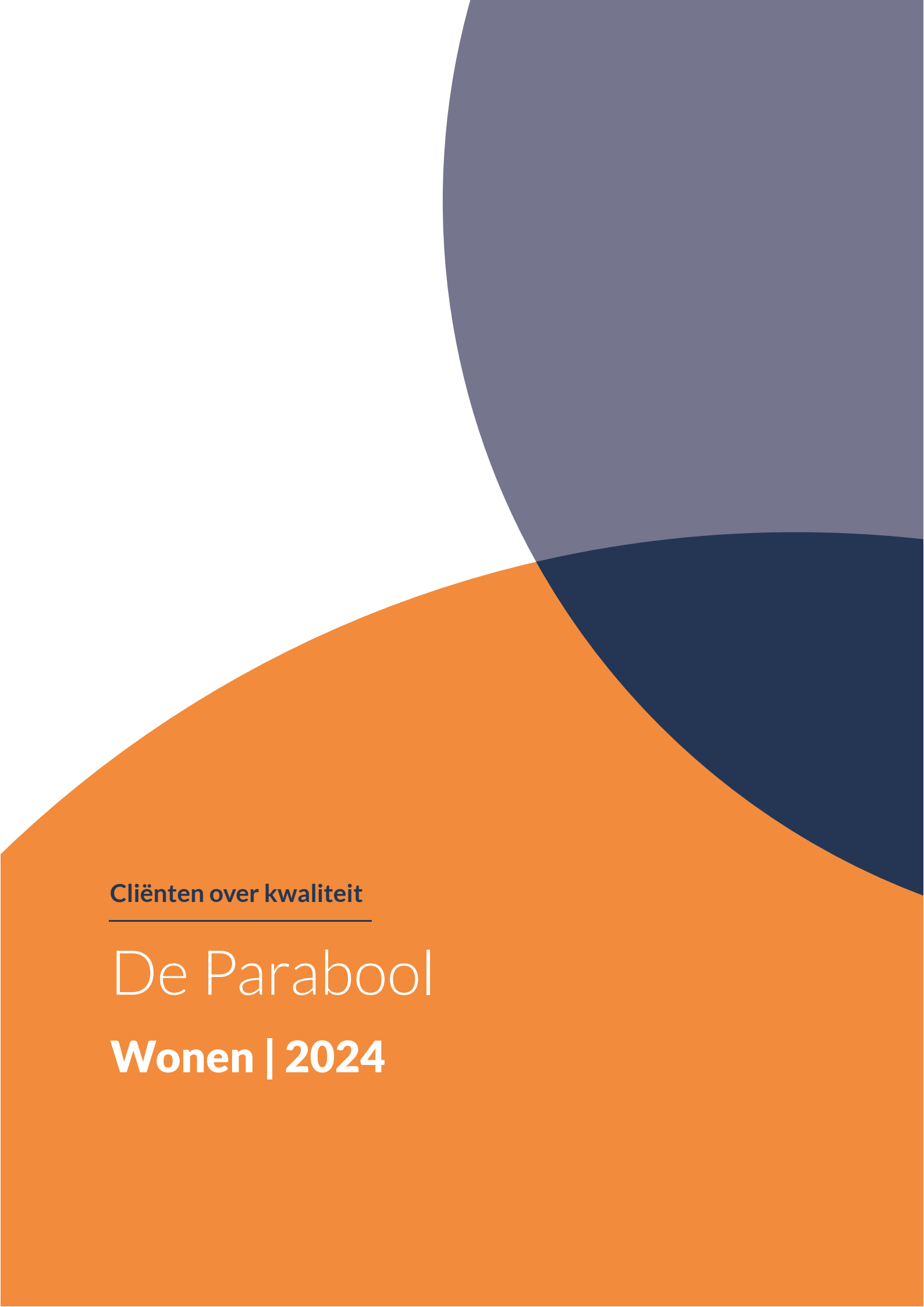




Clënten over kwaliteit

De Parabool

Wonen | 2024



Rapportage

De Parabool Wonen 2024

Utrecht

februari 2025

Auteurs

Daniela Roeland

Carolien Paters

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 Organisatie en doelgroep	4
1.3 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 Aanbevelingen	13
Bijlage I Aanpak CoK	15
Bijlage II Resultaten gesloten vragen	18

1 | Inleiding

De Parabool heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder de cliënten die wonen bij de Parabool, in de periode februari - december 2024. De raadpleging is gedaan door middel van de LSR-methode 'Cliënten over Kwaliteit (CoK)'.

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 | Organisatie en doelgroep

De Parabool ondersteunt kinderen, (jong) volwassenen en ouderen met een verstandelijke beperking in Salland. Met kleinschalige woon, werk- en dagbestedingslocaties richt de Parabool zich op ontplooiing, sociale contacten en integratie in de samenleving. Ook biedt De Parabool ondersteuning in eigen omgeving; thuis, op school of op het werk.¹ De cliëntenraadpleging is uitgevoerd binnen de woonlocaties van de Parabool.

1.3 | Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk staan de sterke punten en de aandachtspunten beschreven van de raadpleging bij de Parabool. 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.

¹ Bron: website De Parabool

2 | Resultaten

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

2.1 | Algemeen

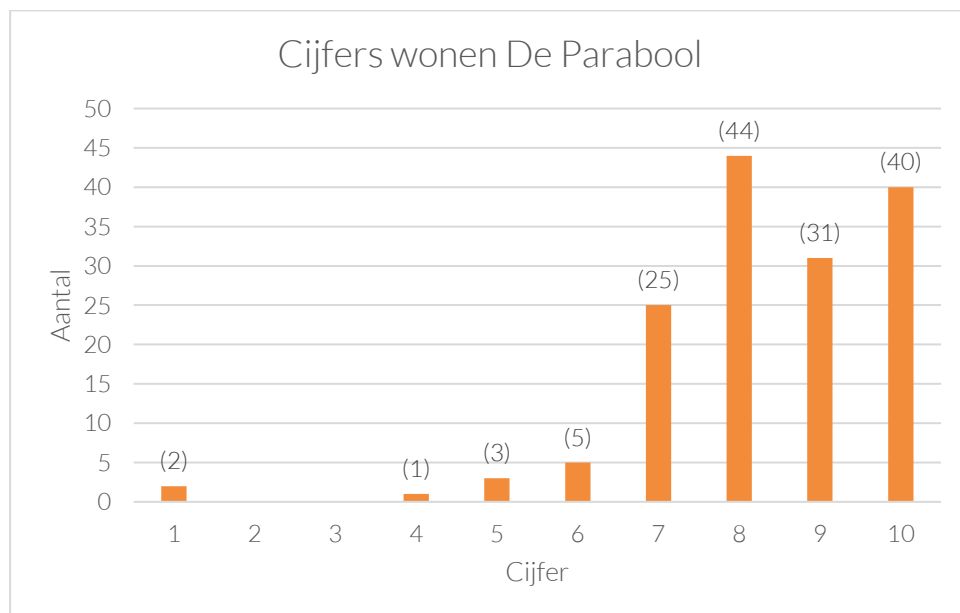
De gebruikte vragenlijst bestaat uit 18 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten het wonen een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Van de 214 cliënten die wonen binnen de Parabool hebben **164** cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van **77%**, wat goed te noemen is². De respons per locatie is wisselend; zie hiervoor bijlage II. De meeste cliënten hebben bij het invullen van de vragenlijst ondersteuning gehad van een (persoonlijk) begeleider (zie tabel in bijlage II).

2.2 | Cijfer

In de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd om het wonen bij de Parabool een cijfer te geven en om dit cijfer toe te lichten.

In totaal hebben 151 cliënten een cijfer gegeven met als gemiddelde een 8,3. De verdeling van de gegeven cijfers is te zien in onderstaande grafiek.



² 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 het wonen bij de Parabool. 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
164 respondenten	
• Appartement / kamer	• Algemeen positief
• Klik met je persoonlijk begeleider	• Woonlocatie / Appartement • Eigen plekje
• Het contact met mensen die belangrijk voor je zijn	• Vrijheid
	• Begeleiding
	• Contact (bepaalde) medebewoners / aanspraak

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

1. Algemeen positief
2. Woning: eigen appartement, eigen plek, woonlocatie
3. Vrijheid
4. Medebewoners, aanspraak, gezelligheid
5. Begeleiding: hulp, klik persoonlijk begeleider

Hieronder zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. Algemeen positief

Uit de toelichtingen die cliënten konden geven bij hun cijfer en uit de reacties op de open vragen, blijkt dat veel respondenten in het algemeen positief zijn over het wonen bij de Parabool. Zo geeft bijna de helft van de respondenten bij hun cijfer toelichtingen als: 'Omdat ik het hier naar mijn zin heb' of 'Ik vind het gewoon goed'.

De algemeen positieve ervaring komt ook naar voren bij de vraag wat de cliënten zouden veranderen als zij het bij de Parabool voor het zeggen hadden. Naast dat veel respondenten reageren dat ze dit niet weten, zegt bijna een kwart van de respondenten dat ze niets willen veranderen. Een aantal cliënten licht daarbij toe dat ze niets willen veranderen omdat ze tevreden zijn met hoe het nu is. Vergelijkbare reacties geven cliënten bij de open vraag *Wat zou je nog willen in je leven? Welke wensen heb je?*. In een kwart van de

opmerkingen noemen cliënten dat zij geen wensen hebben, behalve dat het zo doorgaat. Ter illustratie enkele reacties van cliënten bij de genoemde vragen:

- Ben tevreden, heb niets te klagen.
 - Ik vind het prachtig leuk.
 - Ik woon hier prettig.
 - Ik vind alles goed.
 - Als ik de baas was dan bleef alles zo, ook qua begeleiding!
 - Ik zou niets willen veranderen. Zoals ik het nu heb, heb ik het hartstikke goed.
 - Ik heb niets te wensen.
 - Dat ik hier nog lang zou mogen blijven wonen.
-

2. Woning: eigen appartement, eigen plek, woonlocatie

De meeste respondenten vinden hun woning/kamer 'goed', blijkt uit beantwoording van de gesloten vraag hierover. Uit de toelichtingen bij deze vraag komt voornamelijk naar voren dat cliënten in het algemeen blij zijn met hun appartement of kamer en het mooi vinden. De reacties op de open vraag *Wat vind je fijn aan het wonen bij de Parabool?* bevestigen dit beeld. Meerdere respondenten noemen hier hun eigen appartement/kamer of vertellen blij te zijn met hun 'eigen plekje'. Daarnaast komt de woonlocatie bij deze open vraag naar voren. Respondenten geven aan dat het een 'mooie locatie' is of noemen de ligging dichtbij winkels, familie of dagbesteding. Ter illustratie enkele reacties:

- Ik vind het een leuke en mooie kamer.
 - Dat ik mijn eigen plekje heb.
 - Dat ik in een mooi huis woon, een mooie woon- en slaapkamer.
 - Fietsen naar het werk, winkels dichtbij.
-

3. Vrijheid

Uit de reacties op eerder genoemde open vraag *Wat vind je fijn aan het wonen bij de Parabool?* blijkt dat de cliënten vrijheid ervaren. Meerdere respondenten noemen zaken als 'op mijzelf wonen', 'mijn eigen ding doen' en zelf kunnen bepalen, bijvoorbeeld of ze in hun eigen appartement willen zijn of in de groep. Enkele reacties ter illustratie:

- Rust, ik kan me terugtrekken op mijn kamer als ik dit wil, ik hoef niks meer en mag alles.
 - Dat ik zelfstandig kan/mag zijn op mijn manier.
 - Dat ik lekker op mijn eigen kamer mijn dingen kan doen.
-

4. Medebewoners, aanspraak, gezelligheid

Een aantal respondenten noemt het contact en samenleven met andere bewoners in reactie op de open vraag wat zij fijn vinden aan het wonen bij de Parabool. 'Fijne' of 'leuke' medebewoners' wordt bijvoorbeeld gezegd of dat zij goed met de anderen overweg kunnen. Andere cliënten noemen de gezamenlijke momenten, of meer in het algemeen het

feit dat ze mensen om zich heen hebben als ze dat willen. Verder noemt een aantal cliënten dat het gezellig is.

5. Begeleiding: hulp, klik persoonlijk begeleider

In ruim een derde van alle reacties bij de open vraag wat cliënten fijn vinden aan het wonen bij de Parabool wordt de begeleiding genoemd.

Ongeveer de helft van deze reacties gaan over de begeleiding in het algemeen en het feit dat er begeleiding is. Cliënten zeggen bijvoorbeeld dat ze de begeleiding goed vinden en dat begeleiders aardig zijn. Ook noemt een aantal cliënten het prettig te vinden dat er altijd begeleiding is.

De andere opmerkingen over de begeleiding bij de vraag wat cliënten fijn vinden, gaan met name over de hulp die cliënten ervaren. Zo vertellen cliënten dat er goed voor hen 'gezorgd' wordt en dat ze de ondersteuning kunnen vragen en krijgen die nodig is. Verder blijkt uit de analyse dat de meeste respondenten een klik ervaren met hun persoonlijk begeleider. De gesloten vraag hierover is het meest positief beantwoord van alle gesloten vragen. In de toelichtingen die cliënten bij deze vraag geven, komt naar voren dat zij zich prettig voelen bij hun persoonlijk begeleider, over 'alles' kunnen praten en zich begrepen en ondersteund voelen door hun persoonlijk begeleider.

Ter illustratie enkele citaten over de begeleiding en de persoonlijk begeleider:

-
- Als er wat is kan ik bij begeleiding terecht. Ik kan alles overleggen.
 - Begeleiding is leuk, er wordt goed gezorgd.
 - Je woont wel op jezelf maar als je hulp nodig hebt dan is de begeleiding in de buurt.
 - Ik vind hem begripvol, hij heeft een luisterend oor en lost dingen op.
 - We maken graag grapjes samen. We kunnen ook over alles praten samen.
 - Ik ben blij als hij komt. Heeft te maken met leuke dingen doen. Ik begrijp hem altijd goed.
-

Overige punten

Naast bovengenoemde thema's worden nog enkele andere gesloten vragen door een groot deel van de respondenten (meer dan 85%) positief beantwoord. Dit betreft de vragen wat cliënten vinden van het eten op de woonlocatie, de gesprekken over hun ondersteuningsplan en of zij tevreden zijn over hoe hun dagen eruit zien.

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 en wensen ten aanzien van het wonen 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
164 respondenten	
Soms niet prettig voelen bij medebewoners	Wensen woonlocatie
Soms eenzaam voelen op de woonlocatie	Groep: samenstelling / gedrag
Begeleiders hebben niet altijd genoeg tijd	
	Persoonlijke wensen

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

1. Persoonlijk welbevinden:
bij sommige medebewoners niet prettig voelen, soms eenzaam voelen
2. Tijd begeleiders
3. Wensen woonlocatie

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Persoonlijk welbevinden:

bij sommige medebewoners niet prettig voelen, soms eenzaam voelen

Op de gesloten vraag *Voel jij je prettig bij je medebewoners?* antwoordt bijna de helft van de respondenten dat dit soms (of niet) het geval is. In de toelichtingen bij deze gesloten vraag, komt vooral naar voren dat de respondenten zich niet op hun gemak voelen bij bepaalde bewoners of last hebben van het gedrag van enkele andere bewoners. Zij noemen bijvoorbeeld dat sommige cliënten luidruchtig of te druk aanwezig zijn. Andere opmerkingen van cliënten bij deze gesloten vraag gaan over dat zij met de één beter kunnen opschieten dan met de ander en dat het met sommige bewoners wat lastiger is contact te maken. Enkele cliënten noemen dat zij het in het algemeen of tijdens gezamenlijke momenten te druk vinden.

Dit komt ook terug in de reacties van een aantal respondenten bij de open vraag wat zij zouden veranderen als zij het bij de Parabool voor het zeggen hadden. Enkele cliënten noemen dat ze bepaalde medebewoners of gedrag in de groep niet wenselijk vinden of zouden zorgen voor een groep met mensen die goed bij elkaar passen (in leeftijd, man/vrouw, gedrag).

Een derde van de respondenten antwoordt op de gesloten vraag of zij zich eenzaam voelen op de woonlocatie dat dit soms het geval is. In de toelichtingen die cliënten geven, komen uiteenlopende factoren naar voren waar dat mee te maken heeft. Cliënten benoemen bijvoorbeeld dat ze familie (leden) missen, meer visite, vrienden of een relatie willen.

Andere cliënten geven aan zich eenzaam te voelen als ze alleen zijn, als ze geen dagbesteding hebben of als in het weekend hun vrienden weg zijn.

2. Tijd begeleiders

Ruim een derde van de respondenten ervaart dat begeleiders niet altijd genoeg tijd voor hen hebben, blijkt uit beantwoording van deze gesloten vraag. In de toelichtingen wordt vooral genoemd dat begeleiders soms druk zijn, in het algemeen of met andere cliënten en werkzaamheden. Cliënten vertellen dat ze dan niet meteen tijd hebben en dat ze moeten wachten. Een aantal cliënten uit de wens dat begeleiders meer tijd voor hen persoonlijk hebben, bijvoorbeeld om te praten, te wandelen of een andere activiteit te doen, zoals een spelletje of samen wat gaan drinken.

Ter illustratie een aantal toelichtingen bij genoemde gesloten vraag:

-
- Soms gaat de begeleiding te snel en ben ik nog niet helemaal klaar met mijn verhaal.
 - De begeleiding is soms druk, zitten in overdracht of zijn bij medebewoners.
 - Ze moeten wel vaak naar anderen.
 - Ligt eraan wie er werkt, sommigen zijn korter of minder bij mij.
 - Ik zou wel meer willen praten met begeleiding als het nodig is.
 - Ze proberen tijd te maken maar soms is het lastig voor hun om zomaar tijd te maken. Bijvoorbeeld voor een rondje wandelen ofzo is er af en toe geen tijd.
 - Ik wil graag dat mijn persoonlijk begeleider er vaker is of dat we een keer samen wat gaan doen.
 - Dan komt er weer een telefoontje tussendoor, dat vind ik vervelend. Ik vind het belangrijk dat ze zeggen of ze wel of niet terug komen en dat ze zich aan hun woord houden.
-

3. Wensen woonlocatie

De meeste veranderwensen die respondenten noemen bij de vraag *Als jij het voor het zeggen had bij de Parabool, wat zou je dan veranderen?* gaan over de woonlocatie en/of woning. De wensen zijn uiteenlopend van aard. Er worden bijvoorbeeld wensen voor de buitenruimte genoemd, zoals: een groter balkon of grotere tuin, meer bloemen in de tuin, een wandelpad, meer parkeerplek, nieuwe tuinmeubels en een barbecue voor de woonlocatie. Een aantal cliënten zou wel een zwembad in de tuin willen hebben.

Andere wensen gaan over de inrichting, meubilair of voorzieningen van het huis. Enkele voorbeelden: nieuwe stoelen en banken, airco in de appartementen, vloerverwarming, een eigen koelkast of wasmachine, een nieuwe TV in de woonkeuken. Een aantal cliënten wenst betere wifi, minder gehorigheid of grotere woonruimte.

Persoonlijke wensen

Bij de slotvraag *Wat zou je nog willen in je leven? Welke wensen heb je?* komen diverse persoonlijke wensen naar voren. Het meest genoemd (een derde van de reacties) zijn wensen voor vakanties, uitstapjes en leuke dingen doen. Een aantal cliënten geeft daarbij aan vaker iets buitenshuis met begeleiders te willen doen, zoals winkelen.

Andere wensen die cliënten noemen gaan over:

- wonen, zoals de wens om te verhuizen of zelfstandiger te wonen met ambulante begeleiding,
- een relatie, vriend/in of partner in je leven krijgen,
- persoonlijke ontwikkeling en leerwensen, zoals rijbewijs halen of dingen leren om zelfstandiger te worden.

Verder noemen cliënten wensen rondom hun persoonlijk welbevinden, zoals vermindering van bepaalde problematiek (van cliënt zelf of van mensen die belangrijk voor hem zijn), en gezond en gelukkig blijven.

Overige vragen die minder hoog scoren

Naast bovengenoemde thema's worden nog enkele andere gesloten vragen wat kritischer beantwoord. Minstens een kwart van de respondenten kiest het negatieve antwoord of de tussencategorie (een beetje / soms wel en soms niet) bij de vragen:

- Ben je wel eens bang op de woonlocatie?
- Vertellen de begeleiders jou als er iets verandert op de woonlocatie?
- Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen?
- Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?

3 | Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij de Parabool 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 de Parabool hebben 164 cliënten de vragenlijst beantwoord. 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	Persoonlijk welbevinden: bij sommige medebewoners niet prettig voelen, soms eenzaam voelen
2	Woning: eigen appartement, eigen plek, woonlocatie	2	Tijd begeleiders
3	Vrijheid	3	Wensen woonlocatie
4	Medebewoners, aanspraak, gezelligheid		
5	Begeleiding: hulp, klik persoonlijk begeleider		

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat cliënten over het algemeen positief zijn over de Parabool. Dit blijkt onder andere uit het gegeven cijfer, een 8,3. De resultaten vanuit de vragenlijst geven ook een positief beeld. Met name in de toelichtingen en antwoorden op de open vragen zijn veel respondenten positief.

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

- Persoonlijk welbevinden van cliënten in relatie tot (bepaalde) medebewoners, soms eenzaam voelen binnen de woonlocatie.
- Tijd van begeleiders voor de cliënt: ervaring dat begeleiders soms druk zijn, behoefte aan persoonlijke tijd/aandacht.
- Uiteenlopende wensen voor buitenruimte van de woonlocatie en inrichting, indeling en voorzieningen van de woonlocatie/appartementen.

3.2 | Aanbevelingen

Een cliëntenraadpleging is een mooi instrument om ervaringen op te halen (bouwsteen 2 van het Kwaliteitskompas), maar zonder goed vervolg draagt dit niet bij aan de kwaliteit van bestaan van cliënten. Het LSR raadt aan om te investeren in verdieping van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging.

Meepraten, meedenken, meedoen

Het is bekend 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.

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

Cyclisch

Gezien het cyclische karakter van de raadpleging is het goed om te kijken naar een vergelijkingen met drie jaar geleden. Vallen daar trends in op, is er op bepaalde vlakken sprake van meer of juist minder tevredenheid?

Bijna alle thema's met verbeterkansen komen overeen met die van 2021. Het is daarom belangrijk om per thema goed te kijken:

- Zijn er verbeteracties ingezet op het aandachtspunt?
- Wat hebben de verbeteracties tot nu toe opgeleverd?
- Wat is er nog nodig om de verbeteracties wel het gewenste resultaat op te laten leveren?
- Kunnen succesvolle verbeteracties wellicht ook op andere aandachtgebieden worden ingezet?

Hoe verder met de resultaten?

Besteed vooral ook 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).

Betrek cliënten en/of de cliëntenraad bij het opstellen van een verbeterplan. Bespreek hierbij welk punten prioriteit hebben en zorg dat het plan haalbaar en realistisch is. Maak afspraken over wie wat doet en wanneer. Zorg dat het verbeterplan zichtbaar is voor iedereen (op het prikbord, bijvoorbeeld) en vink af wat er gedaan is. Knip eventueel omvangrijkere verbeterpunten op in kleinere stukken. Zo is de voortgang beter zichtbaar en dat werkt voor iedereen motiverend om met verbeterpunten aan de slag te gaan. Help cliënten ook om knelpunten op de agenda van de (centrale) cliëntenraad te zetten.

Punten om aandacht voor te hebben:

- Blijf met de individuele cliënt in gesprek over wensen en aandachtspunten (bouwsteen 1). Eventueel kan het ondersteuningsplan en de daarin opgenomen doelen worden bijgesteld. Vraag door naar de wens achter de wens en kijk wat er gerealiseerd zou kunnen worden.
- Soms hebben cliënten gedeelde of gezamenlijke wensen of aandachtspunten. Maak onderwerpen bespreekbaar in de groep, bijvoorbeeld het bewonersoverleg. Bespreek als medewerkers en cliënten gezamenlijk waar knelpunten liggen en welke ideeën er zijn om iets te veranderen (bouwsteen 4).
- Het is goed om met het team van medewerkers te reflecteren op de wensen en aandachtspunten van cliënten. Is de wens achter de wens bekend en ziet het team mogelijkheden om hier iets mee te doen. Ook is het goed om te bekijken of iedereen voldoende is toegerust om cliënten iets te bieden met betrekking tot die wensen en aandachtspunten (bouwsteen 3).
- Voor de zorgaanbieder is het zaak om te zien welke punten organisatie breed aandacht behoeven. Zo kan er bijvoorbeeld worden gekeken naar de vergelijkingen met voorgaande jaren. Welke punten komen vaker terug en welke verbeteracties zijn daar al dan niet op ingezet?

Bijlage I | Aanpak CoK

CoK bij de Parabool bestaat uit de onderstaande stappen:

Stap 1 | Startoverleg

Tijdens het telefonische startoverleg licht het LSR de stappen en de planning van de raadpleging toe. Tevens bespreekt het LSR de CoK basis-vragenlijst 'Wonen'. De vragenlijst kan op begripsniveau worden bijgesteld. Ook kunnen er per vragenlijst nog maximaal drie vragen door de Parabool zelf worden toegevoegd aan de vragenlijst.

Het LSR stelt een schriftelijke instructie beschikbaar voor de (persoonlijk) begeleiders die de vragenlijsten met de cliënten gaan afnemen.

Stap 2 | Invullen van de vragenlijst

De Parabool streeft ernaar dat alle cliënten in de gelegenheid worden gesteld om mee te doen aan de cliëntenraadpleging.

Cliënten kunnen zelf of met hulp van de (persoonlijk) begeleider de vragenlijst invullen. Wanneer de cliënt zelf de vragenlijst invult, doet hij dit schriftelijk. De cliënt en de persoonlijk begeleider kunnen ook samen de vragenlijst invullen, schriftelijk of digitaal. De persoonlijk begeleider voert vervolgens de antwoorden van de cliënt in via de digitale link van het LSR.

Stap 3 | Koppeling ondersteuningsplan

De ingevulde vragenlijst slaat de persoonlijk begeleider op als pdf in het dossier van de cliënt. De cliënt en de persoonlijk begeleider maken SMART afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Deze afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan van de cliënt.

Stap 4 | Groepsgesprekken

Het LSR bespreekt de resultaten van de vragenlijst in een groepsgesprek met cliënten.

Het doel van het groepsgesprek is het achterhalen wat de aandachtspunten zijn voor cliënten wat betreft de onderwerpen uit de vragenlijst. En de cliënten zullen met elkaar bekijken hoe deze aandachtspunten voor cliënten aangepakt kunnen worden.

Er zijn in 2024 twee groepsgesprekken georganiseerd, een gesprek bij locatie 'Kurkeikweg' en een gesprek bij locatie 'Van der Wijkstraat'. De locaties hebben een verslag van het groepsgesprek ontvangen.

Stap 5 | Rapportage

Op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten schrijft het LSR een stichtingsrapportage en beknopte locatierapportages voor de woonlocaties.

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

Stap 6 | Opstellen verbeterplan

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

Stap 7 | Evaluatie

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 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 Wonen bestaat uit gesloten vragen (met 3 antwoordcategorieën: positief, tussencategorie en negatief) en open vragen. Daarnaast konden cliënten het wonen bij de Parabool 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. (2023)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 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.

³ Boeije, H., Bleijenbergh, I. (2023). *Analysen in kwalitatief onderzoek* (4^e editie). Amsterdam, Boom.

Bijlage II | Resultaten gesloten vragen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het totaal aantal cliënten per locatie, het aantal respondenten per locatie en de respons (in percentages). Voor de afzonderlijke locaties geldt dat de respons bij een aantal locaties te laag of aan de lage kant is (zie oranje markering in onderstaande tabel). In die gevallen dient men voorzichtig te zijn met het verbinden van conclusies aan de resultaten.

Wat is de naam van de woonlocatie	Aantal cliënten locatie	Aantal ingevulde vragenlijsten (respons)	Percentage
Boerderij Roelvink	12	7	58%
Oerdijk 108C	7	7	100%
Oerdijk 106	8	8	100%
Inloophuis De Eik	11	1	9%
Kurkeikweg	10	7	70%
Roessinksweg	8	8	100%
De Bloemendal	14	9	64%
De Blekstraat	6	6	100%
De Rozenstraat	15	12	80%
Te Passe	10	9	90%
De Hooijlanden	11	9	82%
Van der Wijkstraat	15	15	100%
De Braak	18	14	78%
Deventerstraat	11	10	91%
De Rutenberg	10	10	100%
Schuilenburg	48	32	67%
Totaal	214	164	77%

Onderstaande tabel laat zien hoe cliënten de vragenlijst hebben ingevuld.

Hoe heeft de cliënt de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
De cliënt heeft de vragenlijst zelf ingevuld	21	13%
De persoonlijk begeleider heeft de cliënt geholpen	63	39%
Een andere begeleider/medewerker heeft de cliënt geholpen	65	40%
Iemand uit het netwerk van de cliënt heeft de cliënt geholpen	6	4%
Persoonlijk begeleider en/of een vertegenwoordiger van de cliënt vullen de vragenlijst vóór de cliënt in	8	5%
Totaal	163⁴	101%⁵

In de tabellen hieronder zijn de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen weergegeven, waaraan een beoordeling is toegekend volgens het principe zoals beschreven in bijlage I, Aanpak CoK.

Over waar je woont		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van jouw appartement / kamer?		91% (149)	7% (12)	2% (3)	0
2.	Wat vind je van het eten op de woonlocatie? ⁶		86% (124)	12% (17)	3% (4)	0
3.	Voel je je prettig bij je medebewoners?		57% (92)	40% (65)	3% (5)	2
4.	Voel je je eenzaam op de woonlocatie? ⁷		68% (111)	29% (47)	3% (5)	1
5.	Ben je wel eens bang op de woonlocatie? ⁸		73% (119)	24% (39)	2% (4)	2

⁴ 1 cliënt heeft de vraag niet ingevuld

⁵ Door afronding ligt het percentage hoger dan 100%.

⁶ 18 cliënten geven aan zelf te koken. Deze cliënten zijn niet meegenomen in de beoordeling.

⁷ Bij deze vraag is het resultaat positief (😊) als de cliënt 'nee' heeft geantwoord op de vraag.

⁸ Bij deze vraag is het resultaat positief (😊) als de cliënt 'nee' heeft geantwoord op de vraag.

Over de hulp die je krijgt op de woonlocatie		Beoordeling				Geen antwoord
6.	Krijg je de hulp van de begeleiders die jij wilt hebben?		84% (137)	15% (24)	1% (2)	1
7.	Vertellen de begeleiders jou als er iets verandert op de woonlocatie?		71% (111)	26% (41)	3% (4)	8
8.	Wat vind je van de gesprekken over je ondersteuningsplan?		87% (128)	12% (17)	1% (2)	17
9.	Luisteren de begeleiders naar je?		79% (126)	21% (33)	1% (1)	4
10.	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?		61% (97)	34% (55)	5% (8)	4
11.	Vertrouw je de begeleiders?		84% (135)	15% (24)	1% (1)	4
12.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen?		73% (119)	22% (36)	4% (7)	2
13.	Bepalen begeleiders te veel voor je? ⁹		76% (119)	17% (27)	6% (10)	8
14.	Heb je een klik met je persoonlijk begeleider?		94% (152)	4% (7)	1% (2)	3

Over je leven		Beoordeling				Geen antwoord
15.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		87% (142)	13% (21)	1% (1)	0
16.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		74% (119)	25% (41)	1% (1)	3
17.	Wat vind je van het contact met de mensen die belangrijk voor je zijn?		93% (151)	7% (11)	0% (0)	2
18.	Ben je nu gelukkig?		82% (133)	14% (23)	4% (6)	2

⁹ Bij deze vraag is het resultaat positief (😊) als de cliënt 'nee' heeft geantwoord op de vraag.

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.