



Cliënten over Kwaliteit

Dagbesteding en Recreatie – cliënten en
vertegenwoordigers

Rapport SEIN 2023



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, augustus 2023

Geschreven door:
Drs. Carolien Paters
Drs. Anita Mandersloot

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

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

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

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Doel	4
1.2. Leeswijzer	4
2. Resultaten dagbesteding en recreatie - cliënten	5
2.1. Algemeen	5
2.2. Dagbesteding	6
2.2.1. Cijfer	6
2.2.2. Wat gaat goed?	7
2.2.3. Wat kan beter?	9
2.3. Recreatie	12
2.3.1. Wat gaat goed?	12
2.3.2. Wat kan beter?	13
3. Resultaten dagbesteding en recreatie - vertegenwoordigers	14
3.1. Algemeen	14
3.2. Dagbesteding	15
3.2.1. Cijfer	15
3.2.2. Wat gaat goed?	16
3.2.3. Wat kan beter?	17
3.3. Recreatie	19
3.3.1. Cijfer	19
3.3.2. Wat gaat goed?	20
3.3.3. Wat kan beter?	21
4. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	23
4.1. Samenvatting en conclusies cliënten	23
4.1.1. Dagbesteding	23
4.1.2. Recreatie	24
4.2. Samenvatting en conclusies vertegenwoordigers	25
4.2.1. Dagbesteding	25
4.2.2. Recreatie	25
4.3. Algemene aanbevelingen	26
4.4. Inhoudelijke aanbevelingen per thema	28
Bijlage I Aanpak CoK	31
Bijlage II Resultaten gesloten vragen	35
Cliënten	35
Vertegenwoordigers	38

1. Inleiding

Stichting Epilepsie Instellingen Nederland (SEIN) heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder haar cliënten die gebruik maken van Dagbesteding en Recreatie in de periode april t/m juni 2023. De raadpleging is gedaan door middel van de LSR-methode 'Cliënten over Kwaliteit (CoK)'. In dit rapport staan de resultaten van cliënten en vertegenwoordigers.

1.1. Doel

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

CoK heeft de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in de ervaringen van de cliënten en hun vertegenwoordigers ten aanzien van de kwaliteit van de ondersteuning en hun bestaan (wat vinden cliënten/vertegenwoordigers 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, vertegenwoordigers en de begeleiders.
- Aanvullende doelstelling 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 de volgende hoofdstukken staan de sterke punten en de aandachtspunten beschreven vanuit de raadpleging bij SEIN naar voren zijn gekomen. Hoofdstuk 2 omschrijft de resultaten van cliënten en hoofdstuk 3 de resultaten van vertegenwoordigers. In beide hoofdstukken wordt onderscheid gemaakt tussen de resultaten wat betreft dagbesteding en de resultaten wat betreft recreatieve activiteiten. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Hoofdstuk 4 bevat 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 dagbesteding en recreatie - cliënten

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe cliënten de dagbesteding en recreatie bij SEIN ervaren. Het hoofdstuk beschrijft wat de cliënten goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

De gebruikte vragenlijst bestaat uit 25 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast is de cliënten gevraagd om de dagbesteding een cijfer te geven en dit cijfer toe te lichten.

2.1. Algemeen

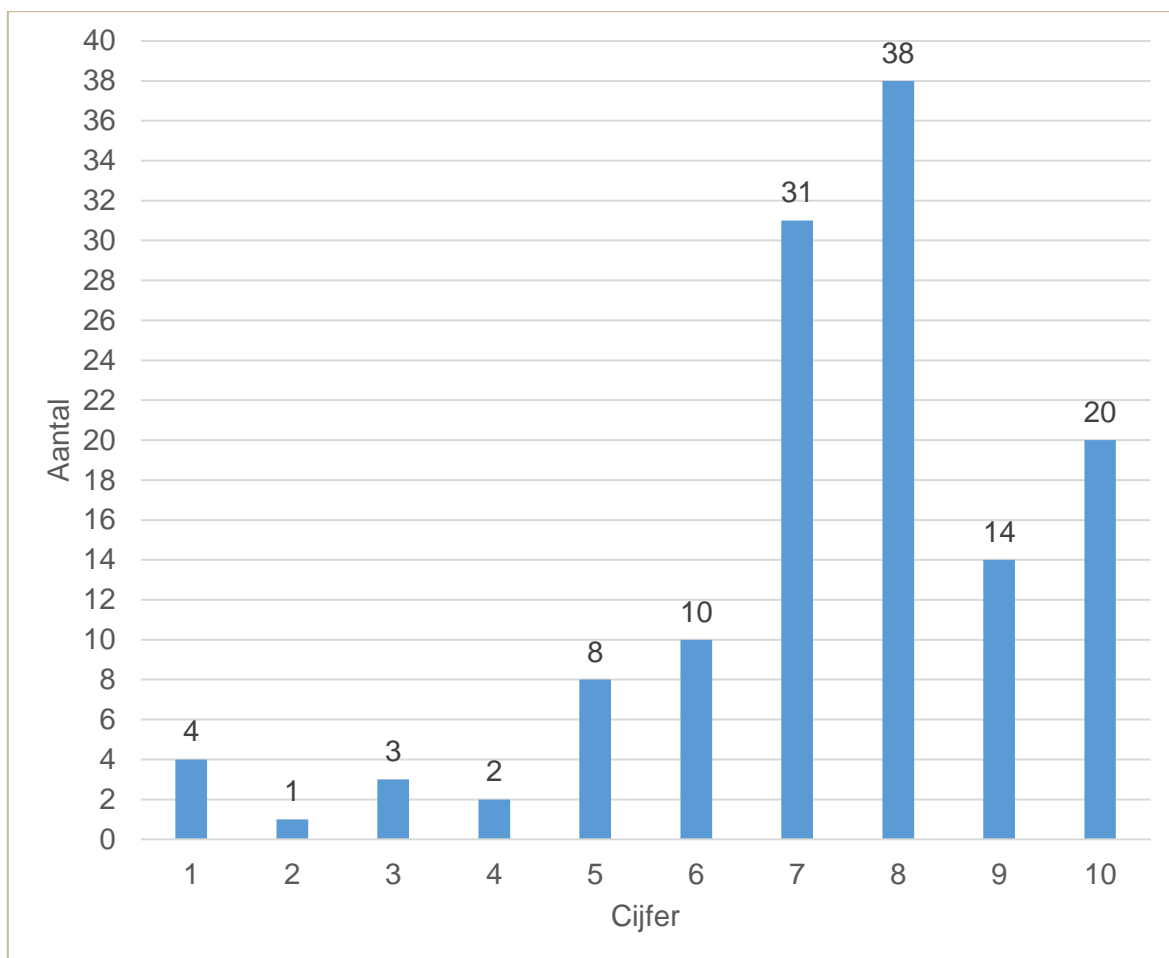
Van de in totaal 353 cliënten die gebruik maken van dagbesteding en recreatie van SEIN, hebben 187 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst.

Van de 187 cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, maken er 156 gebruik van de dagbesteding. 111 cliënten gaan zowel naar dagbesteding van SEIN als naar recreatieve activiteiten van SEIN, daarnaast gaan 45 cliënten alleen naar de dagbesteding van SEIN en niet naar recreatieve activiteiten. De vragen over recreatieve activiteiten zijn door 142 cliënten ingevuld.

2.2. Dagbesteding

2.2.1. Cijfer

In totaal hebben 131 cliënten de dagbesteding van SEIN een cijfer gegeven, gemiddeld geven zij het cijfer **7,4**. De verdeling van de cijfers is te zien in onderstaand figuur.



2.2.2. Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan de dagbesteding bij SEIN. 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 cijfermatige 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 50%) zijn genoemd.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
156 respondenten	75-120 reacties
Geen sterke punten vanuit de gesloten vragen	<ul style="list-style-type: none">• Algemeen positief• Activiteiten• Contact met anderen / sfeer• Begeleiders

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen de volgende thema's worden benoemd als **sterke punten** van de dagbesteding van SEIN:

1. Algemeen positief
2. Activiteiten
3. Contact met anderen / sfeer
4. Begeleiders

Hieronder wordt dit punt nader toegelicht.

1. Algemeen positief

In hun toelichting op het gegeven cijfer laat een derde van de respondenten zich in algemeen zin positief uit over de dagbesteding. Cliënten noemen dat ze tevreden zijn, dat het goed gaat en maken opmerkingen als 'ik voel me hier goed' en 'ik heb het naar mijn zin'.

2. Activiteiten

Als antwoord op de open vraag *Wat vind je fijn aan de dagbesteding?* noemt een derde van de respondenten de activiteiten. Sommige cliënten vertellen dat het 'leuk werk' is, anderen beschrijven de activiteiten die zij fijn vinden om te doen. Ook vertellen cliënten het fijn te vinden om wat te doen te hebben, dat zij 'lekker bezig' kunnen zijn en dat zij leuk vinden wat zij doen.

3. Contact met anderen / sfeer

Ongeveer een vijfde van de respondenten noemt bij de open vraag *Wat vind je fijn aan de dagbesteding?* het contact met anderen, het samen zijn, de sfeer en de gezelligheid. Hieronder staat een aantal opmerkingen van cliënten met betrekking tot dit thema.

- Het is fijn dat je in een groepje werkt.
- Ik vind het gezellig met de anderen.
- Andere mensen zien om een praatje mee te maken.
- Ik kan mijn hobby uitoefenen in een gezellige sfeer.
- Fijn om met elkaar te kletsen.
- Ik vind het fijn om onder de mensen te zijn.

4. Begeleiders

Zowel bij de open vraag *Wat vind je fijn aan de dagbesteding?*, als bij de toelichtingen op het gegeven cijfer noemt een deel van de respondenten de begeleiders. Cliënten vertellen de begeleiders leuk, lief of aardig te vinden. Daarnaast noemen enkele cliënten dat ze begeleiders kunnen vertrouwen en dat zij blij zijn met de aandacht die ze van de begeleiders krijgen. Een cliënt vertelt bijvoorbeeld: 'Ik word begrepen en ze luisteren naar wat je te zeggen hebt,' en een ander zegt: 'De begeleiders kennen mij goed en ik voel mij veilig.' Enkele cliënten geven als hierbij wel de kanttekening dat het gaat om de vaste begeleiders.

2.2.3. 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 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 50%) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
<i>156 respondenten</i>	<i>75-98 reacties</i>
<ul style="list-style-type: none">• De dagbesteding	<ul style="list-style-type: none">• Aanbod activiteiten
<ul style="list-style-type: none">• Kunnen doen wat cliënt leuk vindt	<ul style="list-style-type: none">• Groepssamenstelling
<ul style="list-style-type: none">• Prettig gevoel bij medebewoners	
<ul style="list-style-type: none">• Gevoel van eenzaamheid	
<ul style="list-style-type: none">• Hulp krijgen die cliënt wil hebben	
<ul style="list-style-type: none">• Informatie als er iets verandert	
<ul style="list-style-type: none">• Passend bij wensen en doelen	
<ul style="list-style-type: none">• Leren van nieuwe dingen	
<ul style="list-style-type: none">• Voldoende tijd van de begeleiders	
<ul style="list-style-type: none">• Wachten op de begeleiders	
<ul style="list-style-type: none">• Teveel bepalen door begeleiders	
<ul style="list-style-type: none">• Klik met begeleiders	
<ul style="list-style-type: none">• Gelukkig zijn	

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

1. Dagbesteding
2. Aanbod van activiteiten
3. Welbevinden
4. Begeleiders

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Dagbesteding

Ruim een derde van de respondenten geeft bij de gesloten vragen aan niet geheel tevreden te zijn over de dagbesteding. De redenen die zij daarvoor geven in hun toelichtingen, lopen uit een. Een aantal voorbeelden hiervan staat hieronder.

- Jammer dat ik vaak hetzelfde moet doen.
- Lastig om met lager niveau bewoners samen te werken.
- De dingen die we doen vind ik saai.
- Ik ben veel aan het werken en de rest is alleen maar aan het puzzelen en tekenen.
- Te weinig uitdaging in de aangeboden werkjes, weinig creatieve veranderingen.
- Ik vind het lastig dat alle groepen veranderd zijn en ik niet meer met dezelfde mensen werk.
- Ik mis de vaste begeleiders en duidelijkheid.
- Er valt niks te doen.
- Meer structuur, meer verschillende werkjes die bij mij aansluiten.
- Ik ervaar heel veel spanning tussen de deelnemers onderling.

Daarnaast zegt een derde van de respondenten bij de gesloten vragen dat de dagbesteding maar gedeeltelijk past bij hun doelen en wensen. In hun toelichting geven cliënten zowel aan dat de activiteiten of het werk, als de groep niet (meer) bij hen past. Een cliënt zegt hierover ook: 'Er zijn weinig goede vervolgplekken. Waardoor doelen en wensen voor de toekomst lastig zijn.'

2. Aanbod van activiteiten

Hoewel het thema activiteiten bij de open vraag *Wat vind je fijn aan de dagbesteding?* als een sterk punt naar voren komt (paragraaf 2.2.2), geven enkele gesloten vragen, de toelichtingen bij het gegeven cijfer en de open vraag *Als jij het voor het zeggen had, wat zou je dan veranderen op de dagbesteding?* ook een ander beeld. Een aantal respondenten vertelt bij de open vraag en de toelichtingen bij het gegeven cijfer, graag andere of meer passende activiteiten te willen doen en veel van hen benoemen welke activiteiten dat dan zouden zijn.

Daarnaast geeft een derde van de respondenten bij de gesloten vragen aan aan dat ze op de dagbesteding niet altijd kunnen doen wat ze leuk vinden. In hun toelichting bij deze vraag vertellen sommige cliënten dat ze niet alles leuk vinden en andere cliënten zeggen niet altijd zelf te kunnen kiezen. Driekwart van de respondenten geeft aan weinig tot geen nieuwe dingen te leren. Enkele cliënten benoemen in hun toelichting bij deze vraag de dingen die ze geleerd hebben en andere cliënten zeggen veel hetzelfde te doen. Ook geven cliënten aan dat het voor hen lastig is om dingen te leren.

3. Welbevinden

Uit de gesloten vragen blijkt dat ruim een derde van de respondenten zich niet bij alle medecliënten prettig voelt. Cliënten geven in hun toelichtingen aan soms last te hebben van andere cliënten als die geluiden maken, druk zijn of schreeuwen. Ook zeggen cliënten dat het per persoon verschilt. Daarnaast blijkt uit de open vraag *Als jij het voor het zeggen had, wat zou je dan veranderen op de dagbesteding?*, dat een aantal cliënten wat zou veranderen aan de groepssamenstelling. Zij vinden de groepsleden niet bij elkaar passen, waarbij ook de verschillende niveaus een rol spelen. Ook maken zij opmerkingen over de groepsdynamiek en geven ook hier aan soms last te hebben van drukte en herrie.

Bijna de helft van de respondenten zegt bij de gesloten vragen zich wel eens eenzaam te voelen op de dagbesteding. Uit de gesloten vragen komt ook naar voren dat een derde van de respondenten nu niet zo gelukkig is. De cliënten die hun antwoorden hebben toegelicht, noemen bij beide vragen hiervoor veelal heel persoonlijke redenen.

4. Begeleiders

Net als voor het thema activiteiten geldt voor de begeleiders dat het thema in de open vraag *Wat vind je fijn aan de dagbesteding?* als een sterk punt naar voren komt (paragraaf 2.2.2), terwijl een aantal gesloten vragen ook een kritischer beeld schetst. Een derde van de respondenten vindt dat zij niet altijd worden geïnformeerd over veranderingen op de dagbesteding en dat zij niet altijd de gewenste hulp krijgen van de begeleiders. In hun toelichtingen vertellen sommige cliënten dat begeleiders vaak druk zijn of zelf aan het werk. Enkele cliënten zeggen geen hulp te ervaren als ze daarom vragen en dat zij ervaren dat de aandacht niet gelijkmatig over de cliënten wordt verdeeld. Ongeveer de helft van de cliënten ervaart dat niet alle begeleiders voldoende tijd voor hen hebben en dat zij op sommige begeleiders moeten wachten. Cliënten tonen in hun toelichtingen veelal begrip voor de begeleiders wat dat betreft. Zij vertellen dat het druk kan zijn, dat er zij zich beseffen dat zij niet alleen zijn en begeleiders ook tijd en aandacht moeten hebben voor andere cliënten en eventuele incidenten. Cliënten zeggen ook dat ze het niet leuk vinden om te moeten wachten, maar een aantal van hen geeft aan het wel te snappen.

Daarnaast vindt ook de helft van de cliënten dat sommige begeleiders te veel voor hen bepalen. Enkele cliënten geven in hun toelichting aan een vast dagprogramma te hebben. Andere cliënten zeggen bijvoorbeeld: 'Doordat ik niet altijd begrepen wordt, kan het zo zijn dat ik iets anders krijg dan wat ik probeer aan te geven' en 'Ik zou graag willen bepalen om meer mijn eigen dag in te vullen met activiteiten die ik leuk vind.'

Tot slot ervaart bijna een derde van de respondenten niet met alle begeleiders op de dagbesteding een klik. Cliënten die hun antwoord hebben toegelicht zeggen voornamelijk dat dit per persoon verschilt.

2.3. Recreatie

De vragen over recreatieve activiteiten van SEIN zijn door 142 cliënten beantwoord.

2.3.1. Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat cliënten goed vinden aan de recreatieve activiteiten bij SEIN. 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 cijfermatige resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 50%) zijn genoemd.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
142 respondenten	Geen reacties
Geen sterke punten vanuit de gesloten vragen	Geen sterke punten vanuit de open vragen

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we geen thema's benoemen als **sterk punt** van de recreatieve activiteiten van SEIN.

2.3.2. 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 50%) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
142 respondenten	93 reacties
<ul style="list-style-type: none">• Recreatieve activiteiten	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten
<ul style="list-style-type: none">• Weleens vervelen in avonden en weekenden	
<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten op doordeweekse avonden	
<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten in het weekend	

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

1. Recreatieve activiteiten

Bij de gesloten vragen geeft ruim de helft van de respondenten aan zich soms te vervelen in de avonden en de weekenden. Een derde van de respondenten vindt de recreatieve activiteiten niet (altijd) goed. Ruim twee vijfde is niet geheel tevreden over de recreatieve activiteiten op doordeweekse avonden en een ruime meerderheid van de respondenten geldt dit voor de recreatieve activiteiten in het weekend. In hun toelichtingen vertellen cliënten onder andere op welke momenten zij zich vervelen en wat zij graag zouden willen doen. Meerdere cliënten geven ook aan graag meer activiteiten te willen hebben, meer variatie in het activiteiten aanbod en meer activiteiten die bij hen aansluiten. Een klein aantal cliënten zegt ook met name 's avonds te moe te zijn om nog activiteiten te ondernemen.

Daarnaast geven cliënten bij de open vraag *Welke wensen of tips heb je voor activiteiten?* aan wat ze graag zouden willen doen. Dit varieert van creatieve activiteiten en knutselen tot meer naar buiten gaan en uitstapjes maken.

3. Resultaten dagbesteding en recreatie - vertegenwoordigers

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de vertegenwoordigers de dagbesteding (paragraaf 3.1) en recreatie (paragraaf 3.2) van SEIN ervaren. Het hoofdstuk beschrijft wat de vertegenwoordigers goed vinden gaan en waar nog verbeterkansen liggen.

De gebruikte vragenlijst bestaat uit 11 gesloten vragen en 1 open vraag. Daarnaast is de vertegenwoordigers gevraagd om zowel de dagbesteding als de recreatie een cijfer te geven en aan te geven wat SEIN zou moeten doen om een hoger cijfer te krijgen.

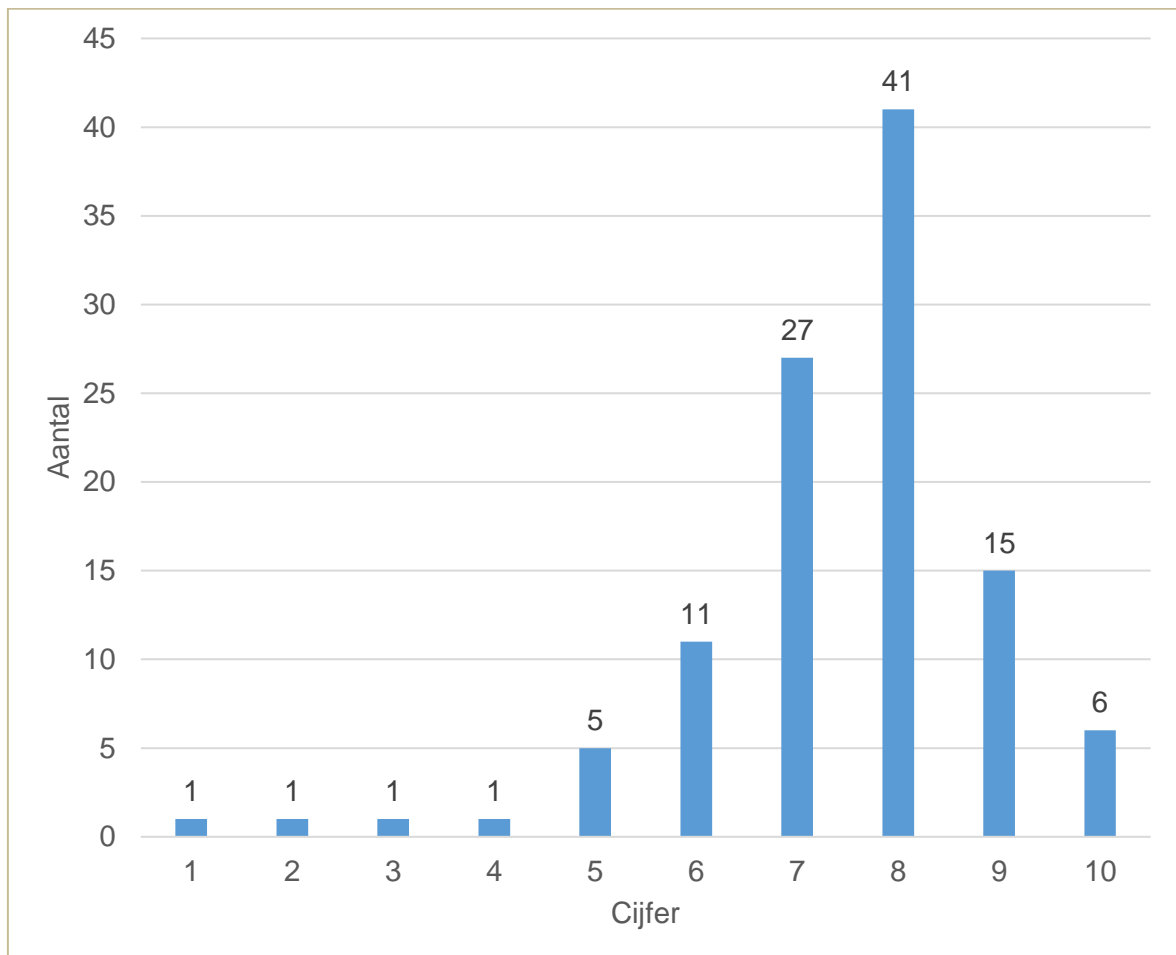
3.1. Algemeen

124 vertegenwoordigers hebben hun ervaringen, mening en wensen over de dagbesteding kenbaar gemaakt. De vragen over recreatieve activiteiten zijn door 87 respondenten ingevuld.

3.2. Dagbesteding

3.2.1. Cijfer

109 vertegenwoordigers hebben de dagbesteding van SEIN een cijfer gegeven. Gemiddeld geven de vertegenwoordigers het cijfer **7,5**. De verdeling van cijfers is te zien in onderstaande figuur.



3.2.2. Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat vertegenwoordigers goed vinden aan de dagbesteding bij SEIN. 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 cijfermatige 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 vertegenwoordigers konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 50%) zijn genoemd.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
124 respondenten	Geen reacties
Geen sterke punten vanuit de gesloten vragen	Geen sterke punten vanuit de open vragen

Zoals te zien in de tabel komen er bij de gesloten vragen geen sterke punten naar voren, wel zijn er twee vragen met een score tussen de 80 en 90%. Dit betekent dat vertegenwoordigers tevreden zijn over dit onderwerp maar dat het item er net niet uitspringt als sterk punt. Het betreft het ervaren van veiligheid en de begeleiding van het familielid op de dagbesteding.

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen geen thema's benoemd worden als **sterk punt** wat betreft de dagbesteding van SEIN.

3.2.3. Wat kan beter?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat volgens de vertegenwoordigers 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 vertegenwoordigers konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 50%) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
124 respondenten	57-74 reacties
<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij wat familielid nodig heeft	<ul style="list-style-type: none">Activiteiten
<ul style="list-style-type: none">Ruimte van de dagbesteding	<ul style="list-style-type: none">Communicatie en informatie
<ul style="list-style-type: none">Afstemming met vertegenwoordigers	<ul style="list-style-type: none">Ruimte van de dagbesteding
<ul style="list-style-type: none">Op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen	
<ul style="list-style-type: none">Betrokken voelen	
<ul style="list-style-type: none">Bijdrage kunnen leveren	

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

1. Aanbod activiteiten
2. Ruimte dagbesteding
3. Contact met vertegenwoordigers

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Aanbod activiteiten

Een kwart van de respondenten noemt bij de open vraag *Wat moet SEIN doen om voor de dagbesteding een hoger cijfer van u te krijgen?* de activiteiten. Sommige vertegenwoordigers vertellen in hun toelichting wat hun familielid graag zou willen doen. Ook uiten zij wensen met betrekking tot meer variatie in de activiteiten en betere aansluiting van de activiteiten bij de cliënt.

Daarnaast geeft ruim een derde van de respondenten bij de gesloten vragen aan dat zij vinden dat de dagbesteding niet altijd aansluit bij wat hun familielid nodig heeft. Enkele vertegenwoordigers zouden graag zien dat hun familielid meer uitdaging krijgt. Een van hen zegt bijvoorbeeld: 'Ik maak me soms zorgen of hij genoeg positief uitgedaagd wordt' en een ander vertelt: 'Het stimuleert hem niet om dagelijks te gaan.'

Ook bij de open vraag *Welke wensen en behoeften heeft u nog voor uw familielid rondom de dagbesteding en recreatieve activiteiten?* worden vooral de hierboven genoemde wensen geuit.

2. Ruimte dagbesteding

Bij de gesloten vragen geeft een derde van de respondenten aan niet geheel tevreden zijn met de ruimte waar hun familielid dagbesteding heeft. Ook bij de open vraag *Wat moet SEIN doen om voor de dagbesteding een hoger cijfer van u te krijgen?* noemt een aantal vertegenwoordiger verschillende punten met betrekking tot de dagbestedingsruimte. Een aantal van deze punten staat hieronder.

- Het is te luid, oud en het stinkt als het water doorloopt.
- Graag een rustige ruimte.
- Mooiere en nieuwere ruimtes die minder klein zijn.
- Zorgen voor een dagbestedingslocatie buiten de eigen woning. Het is belangrijk dat bewoners van huis zijn.
- De ruimte is goed, alleen is het soms koud in de winter en te warm in de zomer.
- Moderniseren.
- Er is onvoldoende ruimte voor afzondering als het geluid hem te veel wordt.
- De ruimtes wat ruimer van opzet.

3. Contact met vertegenwoordigers

Uit zowel de gesloten als de open vragen blijkt dat vertegenwoordigers graag verbetering zien wat betreft de communicatie en informatievoorziening vanuit SEIN en de manier waarop zij al dan niet betrokken worden. Bij de gesloten vragen geeft bijna de helft van de respondenten aan niet geheel tevreden te zijn over de afstemming met SEIN over de dagbesteding van hun familielid. Twee derde geeft aan niet voldoende op de hoogte te zijn van ontwikkelingen en veranderingen en voelt zich niet altijd voldoende betrokken bij de dagbesteding.

Daarnaast noemt een aantal vertegenwoordigers bij de open vraag *Wat moet SEIN doen om voor de dagbesteding een hoger cijfer van u te krijgen?* punten rond communicatie en informatievoorziening. Verschillende vertegenwoordigers zeggen graag meer af te willen stemmen rond de activiteiten van hun familielid en ook zouden zij beter op de hoogte willen zijn van het programma en inzicht willen hebben in de activiteiten.

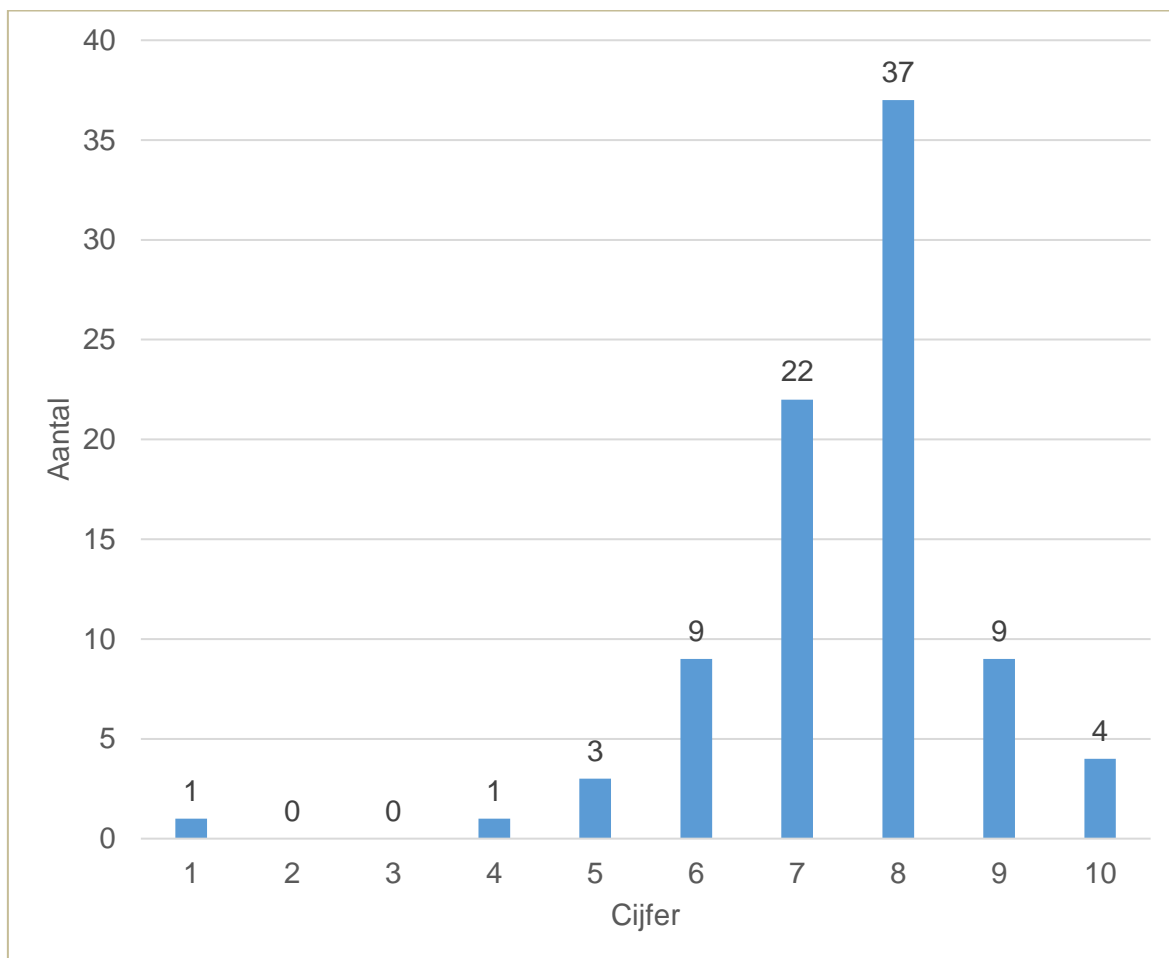
Aan het eind van de vragenlijst is de algemene vraag gesteld, of vertegenwoordigers naar wens een bijdrage kunnen leveren aan de dagbesteding van hun familielid. De meeste respondenten geven hierop aan niet altijd naar wens een bijdrage te kunnen leveren.

3.3. Recreatie

87 vertegenwoordigers hebben de vragen over recreatieve activiteiten ingevuld.

3.3.1. Cijfer

86 vertegenwoordigers hebben de recreatieve activiteiten van SEIN een cijfer gegeven. Gemiddeld geven de vertegenwoordigers het cijfer **7,5**. De verdeling van cijfers is te zien in onderstaande figuur.



3.3.2. Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat vertegenwoordigers goed vinden aan de recreatieve activiteiten bij SEIN. 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 cijfermatige 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 vertegenwoordigers konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 50%) zijn genoemd.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
<i>87 respondenten</i>	<i>Geen reacties</i>
Geen sterke punten vanuit de gesloten vragen	Geen sterke punten vanuit de open vragen

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen geen thema's benoemd worden als **sterk punt** wat betreft de recreatieve activiteiten van SEIN.

3.3.3. Wat kan beter?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat volgens de vertegenwoordigers 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 vertegenwoordigers konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere respondenten (minstens 50%) genoemd zijn.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
<i>87 respondenten</i>	<i>35-74 reacties</i>
<ul style="list-style-type: none">• Aansluiting van recreatieve activiteiten	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten
<ul style="list-style-type: none">• Betrokken voelen	<ul style="list-style-type: none">• Communicatie en informatie
<ul style="list-style-type: none">• Op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen	
<ul style="list-style-type: none">• Bijdrage kunnen leveren	

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

1. Aanbod activiteiten
2. Contact met vertegenwoordigers

Hieronder zijn deze aandachtspunten nader toegelicht.

1. Aanbod activiteiten

Net als bij de dagbesteding is een aantal respondenten minder tevreden over het aanbod van recreatieve activiteiten. Bijna de helft van de respondenten zegt bij de gesloten vragen dat de recreatieve activiteiten niet altijd aansluiten bij hun familielid en ook bij de open vraag *Wat moet SEIN doen om voor de recreatieve activiteiten een hoger cijfer van u te krijgen?* noemen verschillende vertegenwoordigers dat zij een goede aansluiting bij hun familielid missen. Daarnaast noemen vertegenwoordigers als antwoord op deze open vraag en de open vraag *Welke wensen en behoeften heeft u nog voor uw familielid rondom de dagbesteding en recreatieve activiteiten?* wensen met betrekking bepaalde activiteiten en meer variatie.

2. Contact met vertegenwoordigers

Ook dit thema komt, net als bij dagbesteding als aandachtspunt naar voren. Bij de gesloten vragen geeft bijna driekwart van de respondenten aan zich niet altijd voldoende betrokken te voelen bij de recreatieve activiteiten en twee derde zegt niet altijd voldoende op de hoogte te zijn van ontwikkelingen en veranderingen binnen de recreatieve activiteiten. Bij de open vraag *Wat moet SEIN doen om voor de recreatieve activiteiten een hoger cijfer van u te krijgen?* noemen verschillende vertegenwoordigers dat zij goede communicatie missen en graag meer zouden horen hoe het gaat met hun familielid tijdens de recreatieve activiteiten.

Aan het eind van de vragenlijst is de algemene vraag gesteld, of vertegenwoordigers naar wens een bijdrage kunnen leveren aan de recreatieve activiteiten van hun familielid. De meeste respondenten geven hierop aan niet altijd naar wens een bijdrage te kunnen leveren.

4. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij SEIN heeft als doel om inzicht te krijgen in de mening en ervaringen van cliënten en hun vertegenwoordigers ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hun bestaan en om concrete verbeterpunten en verbeter suggesties te kunnen vaststellen. Bovendien heeft de raadpleging als doel om de dialoog tussen cliënt en begeleider te stimuleren. In dit hoofdstuk staan de samenvatting van de uitkomsten en de conclusies, gevolgd door aanbevelingen van het LSR.

4.1. Samenvatting en conclusies cliënten

156 van de 353 cliënten die gebruik maken van de dagbesteding en/of de recreatieve activiteiten van SEIN hebben de vragen over dagbesteding beantwoord. De vragen over recreatieve activiteiten zijn door 142 cliënten ingevuld.

4.1.1. Dagbesteding

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

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Algemeen positief	1	Dagbesteding
2	Activiteiten	2	Aanbod van activiteiten
3	Contact met anderen / sfeer	3	Welbevinden
4	Begeleiders	4	Begeleiders

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten over het algemeen redelijk kritisch zijn over de dagbesteding van SEIN. Het gemiddelde cijfer is 7,4.

Uit de analyse van de aandachtspunten (paragraaf 2.2.3) blijkt dat er verbeterkansen zijn op de volgende thema's:

- **Dagbesteding**
- **Aanbod van activiteiten**
- **Welbevinden**
- **Begeleiders**

4.1.2. Recreatie

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

Sterke punten		Aandachtspunten	
	Geen sterke punten	1	Recreatieve activiteiten

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de cliënten over het algemeen kritisch zijn over de recreatieve activiteiten van SEIN.

Uit de analyse van de aandachtspunten (paragraaf 2.3.2) blijkt dat er verbeterkansen zijn op het volgende thema:

- **Recreatieve activiteiten**

4.2. Samenvatting en conclusies vertegenwoordigers

124 vertegenwoordigers van cliënten hebben de vragen over dagbesteding uit de vragenlijst beantwoord. 87 vertegenwoordigers hebben ook de vragen over recreatieve activiteiten beantwoord.

4.2.1. Dagbesteding

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

Sterke punten		Aandachtspunten	
	Geen sterke punten	1	Aanbod activiteiten
		2	Ruimte dagbesteding
		3	Contact met vertegenwoordigers

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de vertegenwoordigers over het algemeen kritisch zijn over de dagbesteding van SEIN. Het gemiddelde cijfer is 7,5.

Uit de analyse van de aandachtspunten (paragraaf 3.2.3) blijkt dat er verbeterkansen zijn op de volgende thema's:

- **Aanbod activiteiten**
- **Ruimte dagbesteding**
- **Contact met vertegenwoordigers**

4.2.2. Recreatie

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

Sterke punten		Aandachtspunten	
	Geen sterke punten	1	Aanbod activiteiten
		2	Contact met vertegenwoordigers

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat de vertegenwoordigers over het algemeen kritisch zijn over recreatieve activiteiten van SEIN. Het gemiddelde cijfer is 7,5.

Uit de analyse van de aandachtspunten (3.3.3) blijkt dat er verbeterkansen zijn op het de volgende thema's:

- **Aanbod activiteiten**
- **Contact met vertegenwoordigers**

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

Overige **algemene proces aanbevelingen** zijn:

- Bespreek individuele aandachtspunten en neem eventuele nieuwe afspraken of doelen op in het ondersteuningsplan van de cliënt¹. Inventariseer regelmatig welke persoonlijke wensen en behoeften cliënten en vertegenwoordigers hebben.
- Gebruik de cliëntervaringen van deze raadpleging als input voor de thema's van het kwaliteitsrapport dat de zorgorganisatie voor VGN aanlevert² en om richting te geven aan het prioriteren van verbeteracties.
- Presenteer verbeteracties helder naar cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers en geef terugkoppeling van effecten/vervolgstappen.

¹ Directe koppeling bouwsteen 1 – zorgproces individuele cliënt

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

- Maak op locatieniveau afspraken over verbeteracties naar aanleiding van uitkomsten (en/of verdiepende besprekingen), neem deze op in een locatiewerkplan en zorg voor een taakverantwoordelijke die de voortgang van afgesproken acties monitort.

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

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

4.4. Inhoudelijke aanbevelingen per thema

In deze paragraaf staan adviezen en/of vragen opgesteld met betrekking tot thema's die bij cliëntenraadplegingen regelmatig een aandachtsgebied blijken te zijn. Deze kunnen tijdens evaluatiegesprekken worden besproken en/of als inspiratie dienen bij het opstellen van een verbeterplan. 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. Activiteiten

Cliënten en vertegenwoordigers geven vaak aan dat het activiteiten aanbod niet (altijd) past bij hun doelen en wensen. Ook zijn er wensen met betrekking tot de planning van de activiteiten en geven cliënten aan zich wel eens te vervelen in de avonden en de weekenden. Het LSR adviseert aandacht te hebben voor het volgende:

- Welke activiteiten hebben cliënten op dit moment? Is de balans daarin in orde? Zijn de activiteiten passend? Welke wensen hebben zij nog?
- Is er ruimte om naast de IOP-bespreking met cliënten in gesprek te gaan over hun wensen, doelen en dat wat hen bezig houdt?
- Is er variatie in het aanbod, waardoor het aansluit bij de verschillende behoeften van cliënten en hun verschillende niveaus? Bijvoorbeeld zowel bij cliënten die graag met hun handen werken als cliënten die graag met hun hoofd bezig zijn.
- Bespreek op individueel niveau met cliënten hun vrijetijdsbesteding. Zijn de activiteiten die zij doen nog passend? Welke wensen hebben zij nog?
- Is er ruimte om de planning van met name recreatieve activiteiten aan te passen, als daar bij de meerderheid van de groep vraag naar is?
- Bekijk wat cliënten eventueel voor elkaar kunnen betekenen. Zijn er cliënten met dezelfde interesses, die iets samen zouden kunnen doen?

2. Welbevinden cliënt

Het LSR raadt aan om extra aandacht te besteden aan de aandachtspunten op het gebied van persoonlijk welbevinden (het niet zo gelukkig zijn, al dan niet prettig voelen bij medecliënten, gevoelens van eenzaamheid):

- Welke aanvullende informatie en ervaringen kunnen cliënten en eventueel hun netwerk of begeleiders geven? Op welke gebied zouden cliënten verbetering wensen?
- Op welke wijze is er aandacht voor het onderlinge contact en de omgang met minder leuke kanten van medecliënten? Is de diversiteit van de cliënten mogelijk van invloed op de onderlinge dynamiek?
- Hoe waarborgt de organisatie dat begeleiders voldoende zijn toegerust voor het begeleiden van deze dynamiek?
- Hoe kan aan de ene kant ruimte worden gegeven aan de interactie met anderen (en de prikkels die daarbij horen) en aan de andere kant de behoefte aan rust van sommige cliënten?

- Zijn er gedeelde thema's of wensen op dit gebied waar mogelijk op locatieniveau iets mee gedaan kan worden?
- Zijn er binnen de organisatie mogelijkheden om cliënten verder te ondersteunen? (Hoe) kunnen cliënten elkaar onderling eventueel steunen?

3. Begeleiders: tijd, aandacht, wachten, vertrouwen, informatie

Vaak benoemen cliënten kritische punten met betrekking tot de begeleiders, waarbij het vooral gaat om de tijd en aandacht die begeleiders hebben voor de cliënten. Daarnaast ervaren cliënten regelmatig, dat begeleiders te veel voor hen bepalen. Het LSR adviseert te reflecteren op onderstaande punten:

- Wordt de aandacht over de cliënten verdeeld? Ook als mensen minder hard om aandacht vragen? Zijn er goede afspraken wanneer begeleiders bij cliënten kunnen zijn?
- Zien we de cliënten écht? Luisteren we voldoende? Wat is de behoefte van de cliënten? Heeft het vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten voldoende aandacht?
- Hoe ervaren begeleiders hun werkdruk? Maken de begeleiders een gehaaste indruk? Zouden ze hier anders mee om kunnen gaan, zodat het minder belastend is voor de cliënt?

Bekijk met cliënten, of er bij hen behoefte is om dingen zelf te mogen bepalen en zo ja waar hiervoor mogelijkheden liggen (eventueel binnen een bepaald kader).

4. Betrokkenheid vertegenwoordigers

Vertegenwoordigers voelen zich soms niet voldoende betrokken bij de dagbesteding van hun naaste en vinden dat zij niet altijd op de hoogte worden gehouden van veranderingen en ontwikkelingen. Het LSR raadt het volgende aan:

- Inventariseer welke vertegenwoordigers graag (meer) betrokken willen worden bij activiteiten op de dagbesteding.
- Bij welke activiteiten is het wenselijk, passend of zelfs heel handig om vertegenwoordigers uit te nodigen om betrokken te raken?
- Over welke wijzigingen worden vertegenwoordigers nu geïnformeerd? Is dit voldoende of moeten vertegenwoordigers over meer onderwerpen op de hoogte worden gehouden?
- Hoe worden vertegenwoordigers geïnformeerd? Schriftelijk of mondeling? En is er ruimte voor maatwerk hierin?

5. Aanpassingen aan de dagbestedingslocatie

Cliënten en vertegenwoordigers zijn soms niet tevreden over de dagbestedingslocatie. Vaak gaat dat om meer ruimte, onderhoud, verhogen van de sfeer en om de werkplek en werkmaterialen.

- Inventariseer de wensen op het gebied van de locatie en onderzoek de vraag achter de wens. Dit kan op individueel niveau, maar ook door een bijeenkomst te houden waarbij de cliënten en/of hun vertegenwoordigers hun wensen kenbaar kunnen maken. Vraag daarbij zowel naar wensen wat betreft het formaat van de ruimte, als ook naar zaken aangaande het onderhoud en de aankleding.
- Bespreek met cliënten en vertegenwoordigers wat echt nodig zou zijn, bijvoorbeeld in verband met veiligheid en wat wel of niet haalbaar is.

Bijlage I Aanpak CoK

CoK bij SEIN bestaat uit de onderstaande stappen:

Stap 1 Vaststellen vragenlijsten

De eerste stap in de raadpleging betreft het vaststellen van de vragenlijsten. Voor de cliëntenraadpleging gebruikt het LSR per dienst twee vragenlijsten: Wonen cliënten en wonen vertegenwoordigers. De vragenlijsten worden op begripsniveau aangepast en specifieke vragen met betrekking tot epilepsie worden toegevoegd.

Stap 2 Invullen van de vragenlijst

SEIN streeft ernaar dat alle cliënten in de gelegenheid worden gesteld mee te kunnen doen aan de cliëntenraadpleging. De cliënten vullen zelf of met ondersteuning van een interviewer de vragenlijst in. Wanneer een cliënt de vragen niet zelf kan beantwoorden, vraagt SEIN een naaste van de cliënt de vragenlijst voor naasten in te vullen. De uitkomsten van de vragenlijst slaat SEIN, desgewenst, op als PDF in het dossier van de cliënt.

AVG-wetgeving

De privacy van cliënten is gewaarborgd. Het LSR werkt met een datasysteem dat voldoet aan de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de EU. SEIN heeft géén toegang tot de LSR data. Het LSR noemt geen namen van cliënten, naasten en/of medewerkers in het rapport.

Stap 3 Koppeling individueel ondersteuningsplan

De CoK vragenlijst wordt opgenomen in het cliëntdossier wanneer de cliënt hier toestemming voor geeft. Er wordt een koppeling gemaakt met de bespreking van het individuele ondersteuningsplan op de volgende manier:

Bespreken antwoorden

De cliënt en de begeleider bespreken de antwoorden. Wat heeft de cliënt gezegd? Waarom heeft de cliënt dit geantwoord? Wat zou een cliënt nog anders willen in zijn leven / de ondersteuning? (Dit gesprek kan in één keer worden gevoerd of tijdens meerdere (informele) momenten).

Vastleggen van afspraken en doelen

De cliënt en persoonlijk begeleider maken SMART³ afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Deze afspraken worden vastgelegd in het individuele ondersteuningsplan van de cliënt.

³ SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

Stap 4 Spiegelgesprekken

Het LSR toetst en verdiept de uitkomsten van de vragenlijst op twee locaties door middel van een spiegelgesprek en schrijft hier een verslag van. Een spiegelgesprek is een gesprek met cliënten en medewerkers. Tijdens een het gesprek krijgen de cliënten eerst de kans om hun ervaringen vertellen (medewerkers noteren vragen/opmerkingen). Daarna krijgen de medewerkers de ruimte om hun ervaringen te delen. En tot slot gaan cliënten en begeleiders met elkaar in gesprek. Een zeer effectieve manier wat voor cliënten en begeleiders nieuwe inzichten kan opleveren en wat de onderlinge dialoog stimuleert. Deze opzet zorgt er ook voor dat gewenste verbeteracties vaak sneller uitgezet worden.

Stap 5 Rapportages

Het LSR schrijft naast een rapport op stichtingsniveau, per locatie (totaal 14) een uitgebreid locatierapport met daarin en analyse van de gesloten vragen en de antwoorden op de open vragen. De analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging bestaat uit twee onderdelen. Allereerst een analyse aan de hand van percentages. De antwoorden op de gesloten vragen uit de vragenlijsten zijn onderverdeeld in sterke punten en aandachtspunten. Het tweede onderdeel van de analyse betreft een verwerking van de antwoorden op de open vragen. Dit doet het LSR door de resultaten van de raadpleging 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, doet aanbevelingen en voegt, bij twee locaties, een verslag van het verdiepende gesprek toe als bijlage.

Stap 6 Opstellen verbeterplan

Op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging stelt SEIN een SMART-verbeterplan op. Dit doet zij door op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging eerst verbeterpunten te selecteren. Daarna worden er afspraken gemaakt over hoe deze verbeterpunten aan te pakken. Bij het formuleren van de afspraken worden de door de cliënten genoemde verbetersuggesties meegenomen.

Stap 7 Evaluatie

Na een jaar evalueert SEIN zelf de verbeteracties die tot stand zijn gekomen naar aanleiding van de raadpleging en past deze zo nodig aan.

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.

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 en vertegenwoordigers 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)⁴. 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 en vertegenwoordigers dat de vragenlijst heeft ingevuld (respondenten genoemd) in verhouding tot het totaal aantal cliënten dat gebruik maakt van de dienstverlening.

⁴ Boeije, H.R., 't Hart, H & Hox, J. (2014). Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom.




Het LSR stelt dat bij een cliëntgroep van 30 cliënten/vertegenwoordigers 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, vertegenwoordigers, medewerkers en andere betrokkenen.




Bijlage II Resultaten gesloten vragen

Cliënten




Dagbesteding		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van de dagbesteding?		62% (89)	32% (45)	6% (9)	(13)
2.	Wat vind je van de dagen en tijden waarop jij dagbesteding hebt?		76% (107)	20% (28)	4% (6)	(15)
3.	Kun je op de dagbesteding doen wat je leuk vindt?		65% (92)	28% (40)	6% (9)	(15)
4.	Wat vind je van de pauzes op de dagbesteding?		77% (99)	19% (24)	5% (6)	(27)
5.	Voel je je prettig bij de medebewoners op de dagbesteding?		60% (85)	33% (47)	7% (10)	(14)
6.	Voel je je wel eens eenzaam op de dagbesteding?		59% (76)	31% (39)	10% (13)	(28)
7.	Ben je wel eens bang op de dagbesteding?		74% (102)	21% (29)	5% (7)	(18)
8.	Vind je de dagbesteding veilig genoeg? ⁵		74% (100)	18% (25)	8% (11)	(12)

⁵ 8 Respondenten vullen in 'Weet ik niet' en zijn niet meegenomen in de analyse.

De hulp op de dagbesteding		Beoordeling				Geen antwoord
9.	Krijg je de hulp van de begeleiders dagbesteding die jij wilt hebben?		64% (90)	33% (47)	3% (4)	(15)
10.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert op de dagbesteding? ⁶		65% (84)	19% (24)	16% (21)	(12)
11.	Past de dagbesteding bij jouw wensen en doelen?		58% (81)	32% (45)	10% (14)	(16)
12.	Leer je nieuwe dingen op de dagbesteding?		24% (32)	52% (69)	25% (33)	(22)
13.	Luisteren de begeleiders op de dagbesteding naar je?		78% (107)	18% (25)	4% (6)	(18)
14.	Hebben de begeleiders dagbesteding genoeg tijd voor je?		54% (76)	37% (52)	9% (12)	(16)
15.	Moet je vaak wachten op de begeleiders dagbesteding?		47% (64)	43% (59)	10% (14)	(19)
16.	Vertrouw je de begeleiders op de dagbesteding?		73% (101)	23% (32)	4% (6)	(17)
17.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen op de dagbesteding?		77% (95)	19% (23)	4% (5)	(33)
18.	Bepalen begeleiders op de dagbesteding te veel voor je?		50% (67)	37% (49)	13% (18)	(22)
19.	Heb je een klik met je begeleiders op de dagbesteding?		70% (98)	26% (37)	4% (6)	(15)




Algemeen		Beoordeling				Geen antwoord
20.	Ben je nu gelukkig?		63% (87)	30% (42)	7% (10)	(17)

⁶ 15 Respondenten vullen in 'Weet ik niet' en zijn niet meegenomen in de analyse.

Recreatieve activiteiten ⁷		Beoordeling				Geen antwoord
21.	Wat vind je van de recreatieve activiteiten?		67% (88)	30% (39)	3% (4)	(11)
22.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		42% (57)	47% (64)	11% (15)	(6)
23.	Ben je tevreden over de recreatieve activiteiten op de doordeweekse avonden?		58% (62)	36% (39)	6% (6)	(35)
24.	Ben je tevreden over de recreatieve activiteiten in het weekend?		40% (41)	31% (32)	28% (29)	(40)
25.	Mag je zelf kiezen of je meedoet aan een activiteit?		71% (92)	19% (25)	9% (12)	(13)

⁷ Toelichting: Recreatieve activiteiten zijn de activiteiten die SEIN organiseert in vrije tijd (buiten werk/dagbesteding). Cliënten die alleen naar de dagbesteding van SEIN gaan, hebben deze vragen overgeslagen.

Vertegenwoordigers

Dagbesteding		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Sluit de dagbesteding aan bij wat uw familielid nodig heeft? ⁸		60% (64)	35% (37)	5% (5)	(10)
2.	Wat vindt u van de ruimte waar uw familielid dagbesteding heeft? ⁹		63% (59)	20% (19)	16% (15)	(10)
3.	Hoe ervaart u de veiligheid van de dagbesteding? ¹⁰		80% (70)	18% (16)	2% (2)	(10)
4.	Hoe ervaart u de begeleiding van uw familielid bij de dagbesteding? ¹¹		83% (82)	17% (17)	0% (0)	(11)
5.	Hoe ervaart u de afstemming tussen u en SEIN over de dagbesteding van uw familielid? ¹²		57% (53)	30% (28)	13% (12)	(13)
6.	Vindt u dat u voldoende op de hoogte bent van ontwikkelingen en veranderingen binnen de dagbesteding?		36% (40)	37% (41)	27% (30)	(13)
7.	Voelt u zich voldoende betrokken bij de dagbesteding? ¹³		32% (29)	44% (40)	25% (23)	(13)

⁸ 8 Respondenten vullen in 'Weet ik niet' en zijn niet meegenomen in de analyse.




⁹ 21 Respondenten vullen in 'Weet ik niet' en zijn niet meegenomen in de analyse.




¹⁰ 26 Respondenten vullen in 'Weet ik niet' en zijn niet meegenomen in de analyse.

¹¹ 14 Respondenten vullen in 'Weet ik niet' en zijn niet meegenomen in de analyse.

¹² 18 Respondenten vullen in 'Weet ik niet' en zijn niet meegenomen in de analyse.

¹³ 19 Respondenten vullen in 'Ik heb niet de behoefte aan betrokkenheid bij de dagbesteding' en zijn niet meegenomen in de analyse

Recreatieve activiteiten ¹⁴		Beoordeling				Geen antwoord
8.	Sluiten de recreatieve activiteiten aan bij wat uw familielid nodig heeft? ¹⁵		58% (46)	43% (34)	0% (0)	(55)
9.	Voelt u zich voldoende betrokken bij de recreatieve activiteiten? ¹⁶		29% (19)	49% (32)	22% (14)	(55)
10.	Vindt u dat u voldoende op de hoogte bent van ontwikkelingen en veranderingen binnen de recreatieve activiteiten?		32% (28)	35% (30)	33% (29)	(55)

Slotvragen		Beoordeling				Geen antwoord
11.	Kunt u naar wens een bijdrage leveren aan de dagbesteding en recreatieve activiteiten van uw familielid binnen SEIN? ¹⁷		20% (19)	37% (36)	43% (42)	(7)

¹⁴ Toelichting: Recreatieve activiteiten zijn de activiteiten die SEIN organiseert in vrije tijd (buiten werk/dagbesteding). Familieleden die alleen naar de dagbesteding van SEIN gaan, hebben deze vragen overgeslagen.

¹⁵ 7 Respondenten vullen in 'Weet ik niet' en zijn niet meegenomen in de analyse.

¹⁶ 22 Respondenten vullen in 'Ik heb niet de behoefte aan betrokkenheid hierbij' en zijn niet meegenomen in de analyse

¹⁷ 38 Respondenten vullen in 'Ik heb niet de behoefte daar een bijdrage aan te leveren' en zijn niet meegenomen in de analyse.